

第六章 招标项目技术、服务、采购合同 内容条款及其他商务要求

一、项目概述

国家税务总局绵竹市税务局拟采购 2025-2026 年度物业管理服务，本项目为 1 个包。

★二、服务地址及范围

序号	名称	服务地址	服务范围	建筑面积 (m²)
1	国家税务总局绵竹市税务局机关办公区	苏 绵 大 道 中 段 31 号	办公楼负 1 层至 4 层，地下、地面停车场，附属公共区域及相关配套设施设备。（包括：①建筑物：门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点、车位数（地下：16 个，地面：35 个）、车行/人行口（车行口：1 个，人行口：1 个）等；②室外：室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控、指示牌等）	4975
2	国家税务总局绵竹市税务局苏绵办公区	苏 绵 大 道 中 段 27 号	办公楼 1 层至 6 层，地面停车场，附属公共区域及相关配套设施设备。（包括：①建筑物：门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点、车位数（地面：51 个）、车行/人行口（车行口：1 个，人行口：2 个）等；②室外：室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控、指示牌等）	3126.95
3	国家税务总局绵竹市税务局汉旺办公区	汉 旺 镇 汉 凌 路 14 号	办公楼 1 层至 3 层，地面停车场，附属公共区域及相关配套设施设备。（包括：①建筑物：门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点、车位数（地面：15 个）、车行/人行口（车行口：1 个，人行口：1 个）等；②室外：室外面积、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控、指示牌等）	1086.52
4	国家税务总局绵竹市税务局麓棠办公区	麓 棠 镇 鼓 楼 街 469 号	其他用房物业及相关配套设施设备。（包括：①建筑物：门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点等；②室外：室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控等）	497.91
5	国家税务总局绵竹市税务局新市办公区	新市 镇新 胜街 23 号	其他用房物业及相关配套设施设备。（包括：①建筑物：门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点等；②室外：室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控等）	497.91

6	国家税务总局绵竹市税务局孝德办公区	孝德镇桂兰街131号	其他用房物业及相关配套设施设备。(包括:①建筑物:门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点等;②室外:室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控等)	497.91
7	国家税务总局绵竹市税务局富新办公区	富新镇新民路14号	其他用房物业及相关配套设施设备。(包括:①建筑物:门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点等;②室外:室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控等)	497.91
8	国家税务总局绵竹市税务局天河办公区	民福路83号	其他用房物业及相关配套设施设备。(包括:①建筑物:门窗、地面、内墙饰面、顶面、会议室、卫生间、垃圾存放点等;②室外:室外面积、公共绿化、广场、路灯、草坪灯、音箱、垃圾箱、室外配电箱、露台、监控等)	4252

注意:合同履行过程中,若因办公地点取消或其他原因致使采购人不再需要上述部位的物业服务,采购人提前15日通知中标人。自减少服务之日起,双方按减少的人员服务费用扣减相应部分的物业费用。

三、服务内容及标准

(一) 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训,并进行适当形式的考核。
		根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查,审查结果向采购人报备。
		服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。
		如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求投标人进行调换。如因投标人原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
3	保密和思想政治教育	着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。
		建立保密管理制度。制度内容应当包括:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

		每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 档案和记录齐全，包括：①采购人建议与投诉。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案。③保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录。④保洁服务：工作日志、清洁检查表。⑤其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记。 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包投标人管理	合理控制外包服务人员数量和流动率。 根据采购人要求明确对分包投标人的要求，确定工作流程。 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

		应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案。
		应急预案的培训和演练：应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度。
		制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案。
		制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案。
10	信报服务	对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		及时投送或通知收件人领取。
		大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	设置 24 小时值班热线。
		紧急维修应当 30 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

（二）房屋安全维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告。
		每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告。
		办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告。

		路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	装饰装修前，投标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运管理。
		受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1-2023）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB 2894-2008）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB 13495.1-2015）的相关要求。
		每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

（三）公用设施设备维护服务（不含消防设施设备、电梯、空调、高低压配电系统等特种专业技术维修，但需代采购人承担巡查、预警及监管义务）

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。
		具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		安全防护用具配置齐全，检验合格。
3	给排水系统	应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
		设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。
4	供配电系统	遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜、发电室、UPS电源及线路等重点部位巡查。
		公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
5	照明系统	复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
		外观整洁无缺损、无松落。

		更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

（四）保洁服务

1、服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域 保洁	大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。
		楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		茶水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“2、具体清洁要求”）
		地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	公共场地区域 保洁	每日至少清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

		雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
4	垃圾处理	在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		垃圾装袋，日产日清。
5	卫生消毒	办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	其他用房保洁	室外公共区域、楼道、附属建筑等区域干净整洁。

2、具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	耐磨漆地面	日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
2	瓷砖地面	日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
3	石材地面	根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
4	水磨石地面	日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
5	地板地面	定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
6	地毯地面	日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
7	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
8	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
9	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

10	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

(五) 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	建立保安服务相关制度，并按照执行。
		对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		设置门岗。
		在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		大件物品搬出必须经相关部门同意，经核实后放行。
		排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		根据物业服务合同约定，对物品进出登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号。
3	值班巡查	建立 24 小时值班巡查制度。
		制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
4	监控值守	收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

		监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		非机动车定点有序停放。
		发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 5 分钟。
6	消防安全管理	建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 1 人。
		消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		定期组织消防安全培训、宣传，每年至少开展 1 次消防演练。
7	突发事件处理	制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		每年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		事故处理后，完善应急救援方案。
8	大型活动秩序	合理安排活动秩序维护人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

★四、服务岗位要求

序号	部门职能	岗位	岗位数量	备注
1	总体负责	项目经理	1	常驻机关办公区
2	保洁服务	保洁员	13	
3	保安服务	秩序维护员	16	根据实际情况实行 24 小时值班值守

(1) 机关、苏绵、天河办公区秩序维护员、保洁员年龄不得超过法定退休年龄。

因采购人有大型活动（如迎检等）需临时增派相关人员的，投标人应按采购人的合理要求增派相关人员保证活动正常开展（**投标人须单独提供承诺函，格式自拟**）。

（2）中标人在合同执行期间需调整更换岗位人员，应在调整更换前 15 日向采购人进行报备（**投标人须单独提供承诺函，格式自拟**）。

（3）根据采购人要求与服务人员签订保密协议，保密协议应当向采购人报备。

★五、服务质量考核验收标准

（一）考核等级设定及付款办法

采购人组织对中标人每季度进行考核，根据考核情况支付上季度服务费。考核分值在 95 分（含）及以上按 100%支付，考核分值在 90 分（含）-95 分（不含）按 98%支付，考核分值在 85 分（含）-90 分（不含）按 95%支付，考核分值在 80 分（含）-85 分（不含）按 90%支付，考核分值在 70 分（含）-80 分（不含）按 80%支付，季度考核分值低于 70 分（不含）时，采购人有权单方面终止合同，并保留追究其相关责任。

（二）服务质量考核要求（满分 100 分）（按季度考核）

项目	服务质量标准	分值	监督考评标准
公用设施设备的日常运行和管理	建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。	4	有完善的规章管理制度，不符合要求或有缺失的扣 1 分；未制定相关应急预案的扣 2 分。
	每月对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，发现问题及时向使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，维修合格率 100%。保证配套设施完好，无随意改变用途，设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。	6	查记录，每少一次扣 0.5 分；查现场，每发现一处不符合扣 0.5 分。
	1. 每周至少三次对共用设施设备组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属小修范围的，一周内组织修理，属于大、中修范围的，及时报告给采购人； 2. 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务公司做好监督并进行日常管理，每周至少一次。	6	查记录，每少一次扣 0.5 分；未进行专业机构维修维护的扣 0.5 分。
	设备机房：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；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。	3	发现有损坏未及时报告，每次扣 1 分。

	制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好，并按时间定时开关，每周至少三次检查路灯、楼道灯等，做好记录。	6	发现一处问题扣 1 分；查记录，每少一次扣 0.5 分。
	载人电梯 24 小时正常运行，安全设施齐全，经常对电梯实行巡查；发生故障应立即通知维保单位维修。	5	出现一次故障报告不及时扣 2.5 分。
	保存运行记录，发现故障及时更换坏损设备，对物业服务技术人员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。	5	如未按规定进行保存运行记录，每次扣 1 分。
公共环境 卫生管理	设备机房：设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板，每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。	4	每发现一处问题扣 1 分。
	按楼层设置垃圾桶，并实行垃圾袋装，每日清运 1 次。	5	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	办公楼室外道路、停车场、明沟、绿化带及景观等每日清扫 2 次，并随时保洁；消防楼道每日清拖 1 次、室内地面每天清拖 4 次，并随时保洁；共用部位玻璃、室外标识、宣传栏等每周至少清洁 1 次；路灯、楼道灯每月至少清洁 1 次，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；办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫；电梯轿厢：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护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次。	7	每发现一处问题扣 0.5 分。
	垃圾日产日清，共用雨、污水管道平时经常检查，发现堵塞及时清掏；经常检查化粪池发现异常及时清掏，保持畅通。	4	每发现一处问题扣 0.5 分。
	建立消杀工作管理制度，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蜂、蚊、蝇等害虫孳生。	3	每发现一处不符合扣 0.5 分；未定期进行卫生消毒灭杀扣 1 分。
	进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、无卫生死角等现象，干净整洁。	4	每发现一处不符合扣 0.5 分。
	公共卫生间、电梯轿厢、垃圾收集容器等定期进行消毒；公共区域根据实际需要进行消毒。	4	每发现一处问题扣 0.5 分。

公共秩序维护及安全保卫	元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。	4	查记录，未在重大节假日前组织巡检的，每少一次扣 0.5 分。
	有安保秩序队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；安保服务人员熟悉环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。	6	无安保服务队伍扣 4 分，其它每发现一次未执行扣 2 分。人员配置按投标文件承诺人员配置，每少配置 1 人，扣 2 分。
	配有安全电子监控设施，实施 24 小时监控并及时记录，发现问题 10 分钟内有专人到现场处理，对重点区域、重点部位有巡查并记录。	5	无巡逻记录每项扣 1 分；每出现一次处理不及时扣 2 分。
	机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，按规定位置有序停放、通行，管理有序。	5	制度不完善扣 1 分；因管理责任造成车辆丢失扣 4 分；每发现一台车辆乱停放扣 0.5 分。
	对进出办公区域的外来人员实行登记管理。	6	查记录，未登记或登记不完善一次扣 0.5 分。
	做好重大活动会务的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。	4	因安全保卫工作失误，造成不良影响扣 3 分。
	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。	4	未及时维护秩序扣 3 分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导扣 3 分。

★六、商务要求

（一）服务期限

服务期限 24 个月，合同一年一签（具体起止时间以采购人签订合同为准）。

（二）服务地点

采购人指定地点。

（三）付款方式

本项目服务费按季度支付，采购人组织对中标人每季度进行考核，根据考核情况支付上季度服务费。考核分值在 95 分（含）及以上按 100%支付，考核分值在 90 分（含）-95 分（不含）按 98%支付，考核分值在 85 分（含）-90 分（不含）按 95%支付，考核分值在 80 分（含）-85 分（不含）按 90%支付，考核分值在 70 分（含）-80 分（不含）按 80%支付，季度考核分值低于 70 分（不含）时，采购人有权单方面终止合同，并保留追究其相关责任。

（四）履约验收方案

1、验收交付标准和方法

1.1 按照国家有关规定以及招标文件、投标文件及承诺与合同约定标准进行验收。

1.2 其他未尽事宜按照政府采购相关法律法规、《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）以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求进行验收。

2、验收方案

2.1 验收组织方式：自行验收。

2.2 是否邀请本项目的其他供应商：否。

2.3 是否邀请专家：否。

2.4 是否邀请第三方检测机构：否。

2.5 履约验收程序：分段验收。

2.6 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。

2.7 技术履约验收内容：按照招标文件要求、投标文件及承诺与合同约定标准进行验收。

2.8 商务履约验收内容：按照招标文件要求、投标文件及承诺与合同约定标准进行验收。

2.9 履约验收标准：严格按照政府采购相关法律法规、《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）以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求进行验收。

2.10 履约验收其他事项：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，由采购人在招标文件和投标人投标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。

（五）保险

按国家相关规定执行。

（六）其他事项

1、中标人用工必须符合劳动用工相关法律法规及政策，必须与聘用人员签订书面劳动合同，负责所属员工的学习、教育和管理的工作，与采购人无隶属和聘用关系，中标人承担安全生产主体责任及矛盾化解责任。

2、本次采购包含完成本项目所涉及的人力成本（包含工资，养老、医疗、工伤、失业、生育等社会保险，教育培训经费等福利费，以及服务期间内可能的工资、社保上

涨等费用），节假日费(含节假日加班费、年终绩效奖金等），物业日常办公（员工服装费、通讯费、交通费等）、秩序维护（对讲机、照明工具、防汛沙袋、雨具、巡更器等智能设施）、环境维护（保洁工具费、保洁品日常消耗费等）、设施设备维护所需工具及低值易耗品；以及企业管理费、利润、法定税金等用工成本。

3、本项目物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行考评、考核，采购人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。要求办公区秩序维护良好，杜绝各类安全责任事故；环境卫生清扫保洁覆盖率达 100%，合格率达 100%；设施设备运行良好，完好率达 98% 以上；各项服务综合满意率达到 95% 以上。年度综合得分（四季度考核平均得分）在 85 分（不含）以下，采购人有权终止合同（不再续签下一年度合同），并保留追究其相关责任。

4、从事特种设备操作等特殊工作的服务岗位人员应当持证作业，服务岗位人员工作期间突发疾病、因操作不当发生安全责任事故、出现劳务纠纷等非采购人故意或重大过失导致的特殊（意外）情况，均由中标人负责（提供承诺函原件）。

5、中标人使用的场地：采购人提供办公室一间。

6、零星维修材料费用：涉及零星维修耗材的，由采购人承担费用。

7、低值易耗品费用：

7.1 涉及扫帚、拖布、毛巾等易耗品，由中标人承担费用。

7.2 涉及垃圾袋、卫生间纸品及洗手液，由采购人承担费用。

（七）采购人的权利和义务

1、采购人有权对合同规定范围内中标人的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对中标人提供服务所配备的人员数量。对采购人认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求中标人限期整改。

2、采购人有权依据双方签订的考评办法对中标人提供的服务进行定期考评。

3、负责检查监督中标人管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据合同规定，按时向中标人支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。

（八）投标人的权利和义务

1、对合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据合同的规定向采购人收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向采购人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。

5、国家法律、法规所规定由中标人承担的其它责任。

（九）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、如因中标人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、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标人对此均应承担全部的赔偿责任。

（十）争议解决的办法

合同履行期间,若双方发生争议,可友好协商,协商不一致的,由当事人向采购人项目所在地人民法院提起诉讼。

（十一）不可抗力事件处理

1、在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致一定期限内不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件持续 30 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

七、其他要求

1、人员配备:

(1) 投标人拟派本项目的项目经理具有 3 年(含)以上非住宅类物业管理工作经验。

(2) 投标人拟派本项目的维修工人员具有电工作业操作证书、消防设施操作员证书之一。

(3) 投标人拟派本项目的秩序维护员具有保安员证书。

2、投标人需提供 2021 年 1 月 1 日(含)至投标文件截止时间的类似业绩。

3、投标人需提供项目实施方案包括但不限于:

(1) 物业管理服务的整体设想、策划及组织落实方案: 包括①项目整体定位及整体策划;②项目现状及对项目需求的理解;③项目服务标准及承诺;④项目管理机构运作方法;

(2) 公共秩序维护及安全保卫服务方案: 包括①人员配置;②岗位职责;③工作流程;④管理制度;⑤培训方案;

(3) 提供的公共环境卫生管理服务方案: 包括①人员配置;②岗位职责;③工作流程;④管理制度;⑤培训方案;

（4）提供的公用设施设备的日常运行和管理服务方案：包括①人员配置；②岗位职责；③工作流程；④管理制度；⑤培训方案；

（5）提供的应急预案方案：包括①重大突发事件应急预案；②突发治安事件应急预案；③突发意外伤亡事件应急预案；④突发群体性事件应急预案，⑤应急响应时间。

注意：以上打“★”号的条款为本次招标项目的实质性要求，不允许有负偏离。

四川中宸项目管理有限公司