**政府采购项目采购需求（服务类）**

**采购单位（盖章）：后勤服务总公司**

**一、项目总体情况**

（一）项目名称：2025年西华大学郫都校区物业管理服务采购项目

（二）项目所属年度：2025年度

（三）项目所属分类：**服务**

（四）预算金额（元）：515万元，大写（人民币）：伍佰壹拾伍万元整

最高限价（元）：515万元，大写（人民币）：伍佰壹拾伍万元整

（五）项目概况：

1、项目地点：西华大学郫都校区。

2、物业基本情况：西华大学郫都校区第一、第二、第三办公楼及第五、六教学楼环境卫生、秩序维护、客服接待（会议服务）、多媒体教室管理、绿化养护、水电保障、设施设备管理、维修服务等物业管理服务。西华大学郫都校区第一办公楼建筑面积为9320 m²；第二办公楼建筑面积为1118m²；第三办公楼建筑面积为463 m²；第五教学楼建筑面积为4.33万m²；第六教学楼建筑面积为6.27万m²。总建筑面积约 11.7万m²，绿化面积约2万m²。

3、物业服务内容：环境卫生、秩序维护、客服接待（会议服务）、多媒体教室管理、绿化养护、水电保障、设施设备管理、维修服务等。

 4、物业服务目标：安全生产责任事故次数0；师生满意度不低于92%；有效投诉解决率不低于100%；维修完成及时率等不低于95%，返修率不超过1%；初起火灾处理率为100%。

5、清洁用具、保洁材料（包括卫生间内卷纸盒、抽纸盒、皂液盒损坏后的更换以及盒内配置卷纸、抽纸、皂液的补充等）、垃圾袋、安全用工具（如警具、对讲机等）、教室所用粉笔、黑板刷、绿化材料和工具全部由中标人提供。

6、物业服务中标价为物业管理的含税包干经费，该包干经费不随国家、地方法律法规、其他相关政策性调整以及管理教室用途、房屋用途变更而增加。同时，采购人根据对物业服务的考核情况，保留终止合同的权利。

（六）本项目是否有为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商：□是（填以下信息）🗹否

供应商名称：

供应商统一社会信用代码：

**二、项目需求调查情况**

依据《政府采购需求管理办法》的规定，□本项目需要（填以下信息） 🗹不需要 需求调查，具体情况如下：

·本项目属于以下应当展开需求的情形

□1000万元以上的货物、服务采购项目，3000万元以上的工程采购项目；

□涉及公共利益、社会关注度较高的采购项目，包括政府向社会公众提供的公共服务项目等；

□技术复杂、专业性较强的项目，包括需定制开发的信息化建设项目、采购进口产品的项目等；

□主管预算单位或者采购人认为需要开展需求调查的其他采购项目。

·本项目属于以下可以不再重复开展需求调查的情形

□编制采购需求前一年内，采购人已就相关采购标的开展过需求调查的可以不再重复开展。

□按照法律法规的规定，对采购项目开展可行性研究等前期工作，已包含需求调查内容的，可以不再重复调查

（一）需求调查方式:

□咨询□论证□调查问卷

（二）需求调查对象:

（三）需求调查结果

1.相关产业发展情况:

2.市场供给情况:

3.同类采购项目历史成交信息情况:

4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况:

5.其他相关情况:

**三、项目采购实施计划**

（一）采购组织形式：🗹政府集中采购 □部门集中采购 🞎分散采购

（二）采购方式：🗹公开招标 □邀请招标 □竞争性谈判 □询价 □单一来源□竞争性磋商

（三）本项目是否单位自行组织采购：否

（四）采购包划分：不分包采购

包名称：2025年西华大学郫都校区物业管理服务采购项目

最高限价（元）：515万元

定价方式：🗹固定总价 □固定单价 □其他（定价方式名称：）

品目信息一

标的名称：2025年西华大学郫都校区物业管理服务采购项目

计量单位：项

数量：1

单价（元）：515万元

该品目预算(元)：515万元

所属行业：□农、林、牧、渔业 □工业 □建筑业 □批发业 □零售业 □交通运输业 □仓储业 □邮政业 □住宿业 □餐饮业 □信息传输业 □软件和信息技术服务业 □房地产开发经营 🗹物业管理 □租赁和商务服务业 □其他未列明行业

节能：□是 🗹否 环保：□是 🗹否

功能和质量要求 ：

为西华大学郫都校区第一、第二、第三办公楼及第五、六教学楼环境卫生、秩序维护、客服接待（会议服务）、多媒体教室管理、绿化养护、水电保障、设施设备管理、维修服务等物业管理服务，满足广大师生对美好物业管理服务的需求。

注：如有多个标的，各标的品目预算相加应等于该包总预算（最高限价）。

（五）执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

1. 🗹专门面向中小企业采购 □不专门面向中小企业采购

面向的企业规模：🗹中小企业 □小微企业

预留形式：🗹项目整体预留 □设置专门采购包 □以联合体形式参加 □要求合同分包

预留比例：100%

不专门面向的原因：

□法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的

□因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的

□按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形

□框架协议采购项目

□省级以上人民政府财政部门规定的其他情形

*注：监狱企业和残疾人福利单位视同小微企业。*

（六）是否采购环境标识产品：是□ 否🗹

（七）是否采购节能产品：是□ 否🗹

（八）项目的采购标的是否包含进口产品：是□ 否🗹

（九）采购标的是否属于政府购买服务：是□（填以下信息） 否🗹

政府购买服务的分类：□政府履职所需辅助性服务 □政府向社会公众提供的公共服务

（十）是否属于政务信息系统项目：是□ 否🗹

（十一）是否属于高校、科研院所的科研仪器设备采购：是□ 否🗹

（十二）是否属于PPP项目：是□ 否🗹

**四、项目需求及分包情况、采购标的**

**供应商资格要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **资格要求名称** | **资格要求详细说明** |
| 1 | 中标人应具有独立承担民事责任的能力 | 营业执照（正本或副本）或法人登记证（正本或副本）或其他能够证明中标人具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件【注：①营业执照或法人登记证或其他证明材料载明有期限的，应在有效期限内；②在中华人民共和国境内注册。】 |
| 2 | 具有良好的商业信誉的证明材料； 具有健全的财务会计制度的证明材料； 缴纳社会保障资金的证明材料； 缴纳税收的证明材料； 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；供应商应提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料； | 1.中标人具有良好的商业信誉的书面声明材料。 2.中标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明材料； 3.中标人具有健全的财务会计制度的书面声明材料； 4.中标人具有依法缴纳社会保障资金良好记录的书面声明材料； 5.中标人具有依法缴纳税收良好记录的书面声明材料。 【说明：①中标人按招标文件要求提供书面声明材料；②资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对中标人在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中是否有重大违法记录进行审查。供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。】 |
| 3 | 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单 | 1.中标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明材料。【说明：①中标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；②中标人提供书面声明材料。】 2.资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对中标人是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单进行审查。【说明：中标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。】 |
| 4 | 未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内 | 中标人未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。 【说明：①中标人按招标文件要求提供书面声明材料；②中标人未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。】 |
| 5 | 行贿犯罪记录 | 在行贿犯罪信息查询期限内，中标人及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录的书面声明材料。 【说明：①按招标文件要求提供书面声明材料，投标文件中不需提供中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询结果的证明材料；②在行贿犯罪信息查询期限内，供应商及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录。】 |
| 6 | 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标 | 负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同中标人未同时参加本项目书面声明材料。 【说明：①中标人按招标文件要求提供书面声明材料；②参加本项目采购活动的中标人中无与其他同时参加本项目的中标人负责人为同一人的情况，不存在直接控股、管理关系的中标人参加本项目的情况。】 |
| 7 | 投标文件签章 | 投标文件加盖有中标人（法定名称）电子签章。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 8 | 投标文件资格响应文件的语言 | 语言符合招标文件的要求。 【说明：中标人无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 9 | 法律、行政法规规定的其他条件 | 采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，中标人可不提供证明材料。 【说明：中标人无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 10 | 不属于国家相关法律法规规定的其他禁止参加投标的情形 | 1、根据招标文件的要求不属于禁止参加投标或投标无效的供应商； 2、资格审查小组未发现或者未知晓中标人存在属于国家相关法律法规规定的禁止参加投标或投标无效的供应商。 【说明：中标人无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |

**供应商特殊资格要求（如有）：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **资格要求名称** | **资格要求详细说明** |
| 1 | 同类业绩要求 | 中标人2022年1月1日以来至少具有2个非住宅类物业管理业绩，同时获得业主满意（好）评价。（提供证明材料） |

**技术要求与标准：**

**1、本项目的核心产品为**：无

**2、本项目采购清单：:**详见表1

表1 采购清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务区域** | **基本情况** | **服务内容** |
| 第一办公楼 | 建筑高度19.23米，总建筑面积9320 m²。第一办公楼楼层办公室92间，会议室8间，五楼小会议室4个，电梯机房1间(含电梯2部)，电管井5间，监控室1间，卫生间10间，喷水池1个。 | 环境卫生(除各部门办公室、部门会议室以外的所有公共区域、公共房间)、秩序维护管理、搬抬服务、客服接待服务、维修服务、会议服务、公共设施设备管理及维修、第一办公楼绿植租摆服务、空调系统的监督管理、电梯系统的监督管理、喷水池管理等。 |
| 第二办公楼 | 建筑面积1118m²，楼前小广场及道路面积829 m²。会议室3 间，办公室27间，空调机房1个，电管井3间，卫生间3间。 | 环境卫生(除各部门办公室、会议室以外的所有公共区域)、秩序管理、维修服务、公共设施设备管理及维修、空调系统的监督管理。 |
| 第三办公楼 | 建筑面积463 m²，外围地面面积600 m²，12间办公室，会议室及谈话室4间，监控室1间，电管井2间，卫生间2间。 | 环境卫生（除各部门办公室以外所有公共区域、会议室）、秩序管理、搬抬服务、维修服务、公共设施设备管理及维修、空调系统的监督管理。 |
| 第五教学楼、第六教学楼 | 1、第五教学楼分为 A、B、C、D区，五层楼框架建筑, 建筑高度22.2米, 总建筑面积4.33万m²。A、D办公区办公室共计180间，B、C区多媒体教室60间，活动教室1间，教员休息室3间，物业用房3间，杂物室2间，监控室1间。第五教学楼有总配电房1间，竖井 17 个；有出入口 24 个(进出口门厅安装有实时全方位监控系统)。上下楼通道 17个(含电梯2部)，卫生间74间。2、第六教学楼分为 A、B、C、D区，五层楼框架建筑, 建筑高度 22.2米, 总建筑面积: 6.27 万m²。A、D办公区办公室共计224间，B、C区多媒体教室 121间，活动教室1间，教员休息室4间，杂物室6间，研究生考试用房2间，设备房1间，物业用房5间。第六教学楼有总配电房1间，竖井22个；有出入口21个(进出口门厅安装有实时全方位监控系统)。安装有自动消防报警系统。上下楼通道24个 (含电梯2部)，卫生间72间。3、五、六教内庭绿化面积：2万m²。 | 环境卫生(除各部门办公室、会议室、实验室以外的所有公共区域、公共房间、设备房)、秩序管理、客服接待、多媒体教室管理服务、电梯系统的监督管理、维修服务、公共设施设备管理及维修、第五、第六教学楼内庭绿化养护服务等。 |

**3、技术（服务）及商务需求（实质性条款）**

3.1总体要求

（1）中标人在采购人物业管理服务过程中，应当以“诚信服务”为宗旨，贯彻“全员育人、全程育人、全方位育人”育人理念，积极配合采购人各项工作开展。

（2）中标人应接受采购人的统一管理，自身具备完善的管理体系、管理制度、管理规程及考核办法，为采购人开展的各项工作、活动提供优质服务。

（3）中标人应按照采购人划定的工作范围、工作内容及管理目标成立项目物业服务机构，制定符合项目实际情况的工作流程、工作标准、工作制度及监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。同时接受学校分管领导、职能部门的监督、检查、指导、考核，发现问题及时沟通、整改。

（4）按照“新安法”和采购人对安全生产管理要求，中标人应建立本项目的物业安全生产管理体系，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，防止和减少生产安全事故，保障全校师生生命和财产安全。中标人应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遵守国家和地方适用有关职业健康安全的法律法规要求以及采购人的规章制度。

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，并能正确地安全地工作，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进行通报和协商。

5）确保在接到采购人对作业人员的不安全行为发出口头或书面通知后，立即实施整改措施。

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，因中标人管理服务不当造成安全事故，中标人应承担全部责任。

7）做好项目应急安全管理服务，防止物业服务不及时给采购人造成困扰，以及有关安全事故的发生，需结合本项目实际制订应急服务方案：成立应急小组，应急小组组织及指挥启动相关应急预案，负责与外部相关机构的联系，召集工作人员、准备应急物资、组织实施应急措施。应在投标文件的突发事件应急预案中提供应急小组成员名单需含姓名及联系电话，应急小组成员24小时保持电话畅通。

中标人应单独承诺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1）至7）点内容。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

(5)西华大学为人员密集的教育场所，一旦出现紧急、危险情况，容易引起人员伤害和财产损失。中标人应提供切实有效且符合项目实际情况的应急处置预案（包括不限于各类常见紧急情况（地震、暴雨或灾害性天气、突发公共卫生事件、学生打架斗殴、学生意外伤害等）、各类设施设备异常及故障（给排水系统故障、供配电系统故障、电梯系统故障等）、防洪防汛、电梯困人、消防应急预案、新冠疫情防控等）并高度配合采购人做好学校突发事件应急处置及师生意外伤害救护工作。

（6）中标人物业服务人员应熟悉并掌握职责管辖范围内人员、物品、设施等情况，以及相应的服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

（7）中标人应具有完善的管理体系、专业的物业服务技能人才及良好的人力资源储备及招聘渠道，具有良好的物业服务人员派遣能力，并建立合法的劳资关系，同时具有人员稳定的措施，能充分保障物业服务现场用人所需。

（8）中标人物业服务人员应接受过相关岗位的培训，掌握物业管理相关的法律、法规和政策，熟悉本物业的基本情况和特点，能正确使用和维护相关设施、设备。

（9）中标人应配合采购人做好本项目节能减排工作，在物业管理工作中，完善节能管理制度，做好能源管理，厉行节约用水、用电、用气，加强相关设施设备的维护和巡查，做好能耗分析，积极向采购人提供节能措施及建议，消除不必要的能源消耗，在设施设备管理与维修服务方案中提供节能管理方案，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。

（10）中标供应商在做好日常物业服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（11）中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。

**3.2 环境卫生服务**

**3.2.1 服务内容**

1. 第一办公楼、第二办公楼及第三办公楼的大厅、楼梯、公共会议室、指定办公室、天台、平台、电梯间、卫生间、第二和第三办公楼外围道路及停车区、喷水池、公共设施等区域的卫生清洁服务、垃圾的收集清运。
2. 第五、第六教学楼的公共过道、大厅、楼梯、卫生间、所有公共房间(除各单位办公室、会议室、实验室)及教室、公共设施等区域的卫生清洁服务和垃圾收集清运。
3. 第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼卫生间和公共会议室便民设施及耗材的保障；第五教学楼、第六教学楼的卫生间便民设施及耗材的保障。

**3.2.2 服务要求**

（1）上岗人员必须仪容端庄、仪表整洁、礼貌服务。

（2）设立完备的清洁岗位，在规定时间内，始终保持有岗、有人、有服务。

（3）定岗、定人、定时进行楼道、厕所、教室、会议室、公共区域的清洁服务工作，服务规范，程序完善。

（4）建立消杀工作管理制度，根据卫生部门要求及实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫（含白蚁等）孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，做好记录。

（5）做好常态化防控工作，特别是秩序、环境卫生、公区消毒、员工排查等。

（6）中标人应制定公共区域保洁服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

（7）中标人应制定校内垃圾收集转运标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

（8）中标人提供的公共区域保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

（9）中标人应按照环境保洁服务内容、服务要求、服务标准开展本项目环境保洁服务工作，提供环境保洁服务方案，方案应包含不限于人员配置及职责、管理制度、考核办法、过道/走廊/电梯清洁服务方案、室外公共区域保洁服务方案、垃圾收集转运方案、消杀方案及会议室/厕所/教室清洁服务方案等。

**3.2.3 服务标准**

（1）过道、走廊及电梯

1）所管区域道路和地面：无污迹、无水泥迹、无口香糖等胶迹、无水迹、无堆放杂物、无青苔。

2）绿化带、花草盆：无垃圾、无脏杂物，和明显积尘，花草盆侧面及槽边无污迹、无积尘、无积水和异味。

3）阶梯：无污迹、无水泥迹、无口香糖等胶迹、无积水、无堆放杂物。

4）扶手：无污迹、无水泥。

5）墙面：无污迹、无乱张贴物。

6）门窗：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

7）指示牌：无污迹、无积尘。

8）消火栓：无污迹、无积尘。

9）出入栏杆：无污迹、无积尘

10）电梯轿厢：无污渍无粘贴物；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。

11）地漏及排水口：无污物、无阻塞。

12）垃圾桶：桶体光洁无污迹、无痰迹，烟灰缸上无烟头、杂物，桶内垃圾不得超过桶口。

13）垃圾：日产日清，做好垃圾分类、垃圾袋装化、将所有垃圾集中堆放在垃圾点做到合理、卫生、四周无散放垃圾；垃圾堆放点保持清洁、无异味、经常喷洒药水防止虫害。

（2）洗手间

1）地面：无污迹、无水泥迹、无口香糖等胶迹、无积水、无堆放杂物。

2）墙面：无污迹、无乱张贴物、无蜘蛛网。

3）天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

4）光管罩：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

5）窗户：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

6）镜台：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

7）洗手盆：表面光洁、无污迹。

8）镜面：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

9）排气口：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

10）尿槽：表面光洁、无尿迹、无污迹、无水锈迹、无烟头、无杂物、无异味。

11）厕座：厕盖及厕体内外光洁，其内无尿迹、无污迹、无水锈迹、无阻塞。

12）擦手纸及卷纸盒、皂液盒：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

13）门窗：无污迹、无积尘、无乱张贴物、透光性好。

14）地漏及水沟：无污物积聚、无阻塞。

15）垃圾桶:垃圾不可溢出桶身。

（3）会议室及教室

1）会议室：每日会前、会后各清洁一次，重点消毒门把手、话筒等高频接触区域；地毯无污渍、灰尘，地面光亮无杂物，空气净化设备PM2.5值≤35；温度控制在22-26℃，湿度40%-60%，及时更换损坏灯具，确保会议室内明亮；绿植摆放美观，枯叶及时更换，垃圾桶每2小时清理一次。

2）地面：无污迹、无水泥迹、无纸屑；无口香糖等胶迹、无积水、无堆放杂物。

3）墙面：无污迹、无乱张贴物。

4）天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

5）光管罩：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。

6）桌椅：无污迹、无积尘、无水迹、无张贴物、整洁。

7）窗户：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无蜘蛛网。

8）黑板及讲台：干净整洁、无污迹、无积尘、无积灰、无乱张贴物

9）多媒体设施：无污迹、无积灰、无乱张贴物。

10）操作柜：无污迹、无积尘、无乱张贴物、物资摆放规整有序。

11）装饰物：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

（4）露台，包括天台、平台、阳台

1）消火栓：无污迹、无积尘、无乱张贴物。

2）地漏及水沟：无污物积聚、无阻塞、无杂草。

3）地面：无堆放杂物、无垃圾、无污迹。

（5）保洁频次要求

1）楼层及大厅：石材定期进行保养，1个月至少1次，人流量大的地方，1个星期做1次，石面无污渍、无磨损、有光亮度。

2）电梯：每日擦拭1次轿厢门、面板。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。

3）会议室：地毯清洁每月清洁1次、会议室1用1清洁。

4）指定办公室：每日下班后清洁1次，地板每月保养1次。

5）教室：每天3次集中清洁，上午八点前，下午两点前、晚上下课后所有教室区域全面清洁完毕，并随时保洁；教室吊扇、灯具等每季度清洁1次。

6）楼内栏杆：每天擦1次，保证无积尘、无污垢。

7）玻璃：会议室玻璃半月擦1次，楼道玻璃半月1次，指定办公室玻璃半月1次，卫生间玻璃半月1次，其他离地面2米以下玻璃每季度至少擦一次，表面无污迹无积尘。

8）卫生间：办公楼地面每日清洁4次以上，镜面、洗手台、蹲便间半个小时循环保洁1次；教学楼每日清洁4次以上，镜面、洗手台、蹲便间1个小时循环保洁1次；卫生间擦手纸盒、卷纸盒、皂液盒需24小时供应擦手纸、卷纸、皂液。

9）消防器材：每月清洁一次，保持干净无尘土。

10）垃圾桶：每天清理至少两次，保持表面无污迹、无痰迹、无垃圾外露。

11）平台、屋顶：每月至少清扫1次。雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查2次天台、内天井。

12）喷水池：两月彻底清洗一次，水池无漂浮青苔、杂物，水池内无污垢。负责运行管理，按照采购人要求开关喷水池。

13）第二、第三办公楼停车场：每天清洁两次，保持地面无垃圾、杂物等。

14）每天将管理范围内的垃圾分类并清运至学校垃圾场。

15）及时响应采购人各种突发性应急保障服务。

16）定期进行有害生物防治工作。

**3.3 秩序维护服务**

**3.3.1 服务内容**

负责管理区域的治安防范、财产安全、公共秩序管理及突发事件处理，包括巡逻管理、教室门开关管理、消防及监控室值守、楼栋值守、人员物资进出管控以及配合采购人活动的安全保障，突发事件处置，安全隐患排查等。

**3.3.2 服务要求**

（1）建立秩序管理制度，实行24小时服务区安全巡查，重点部位应蹲点与巡查相结合。

（2）建立安全巡查制度，定期进行巡查并做好记录，定期开展安全检查，排除不安全因素，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并在现场采取必要措施。巡查指定区域的消火栓、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，及时报告并记录。

（3）秩序维护人员要熟悉学校及校园周边基本情况，积极做好治安秩序的维护，突发事件的应急处置主动遵守学校各项管理规定和相关管理部门的工作要求。

（4）门岗实行24小时值班制，严格对人员进出的管理，确保办公楼、教学楼各出入口畅通、安全、有序。

（5）教室管理：按时开关门，保证正常教学活动。

（6）师生出入办公楼、教学楼各出入口高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。

（7）门岗应加强物品管控，对大件物品带出办公楼、教学楼做好登记审核管理工作；禁止任何人员将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入管辖区域。涉及教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品，需经相关部门同意，由专人带入。

（8）消防、安防监控中心配备专职人员持证上岗，保持安全监控设施设备24 小时运行，控制室24 小时值班，并做好值班记录。

（9）监控值班期间，保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时。发生异常情况时，监控中心应联动处置，若为紧急情况，应立即启动相关应急预案。

（10）消防、安防监控中心设施设备应运转正常。

（11）监控的录入资料应至少留存 90 天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。对监控资料的查阅实行审批制度。

（12）每日对教学、办公等场所进行安全巡视，重点关注消防与安全防范重点部位，重点区域、重点部位每 1小时巡查 1 次，其余区域每 3 小时巡查 1 次，巡查路线覆盖全部楼层。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

（13）应接受学校安全管理部门的监督管理，完成其交办的临时任务。

（14）中标人需承诺因物业管理不善造成的安全事故，由中标人承担相应责任。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

（15）配备并每天清理、检查各类秩序维护服务设备(须包含防爆头盔、塑胶棍、防刺背心、防刺手套、辣椒水、钢叉、对讲机等非杀伤性武器，并摆放在规定的位置。

（16）中标人应按照安全秩序管理服务内容、服务要求、服务标准开展本项目安全秩序管理服务工作，提供安全秩序管理服务方案，方案包括不限于人员配置及职责，第五、第六教秩序维护方案，疫情防控期间门岗管理方案，第一、第二、第三办公楼秩序维护方案，夜间清场方案，消防安全管理方案，重大活动秩序保障方案等。

**3.3.3 服务标准**

1. 楼栋值守及巡查管理

 1）礼仪岗：第一办公楼主门岗、二楼门岗每天早上上班及下午下班实行礼仪岗；教学楼每天早上上课时间实行礼仪岗。站岗时应保持良好的站立形象，不得从事与岗位无关的事情。

2）执行24小时值班：第一办公楼主大门、教学楼A. B. C. D区实行24小时值守。对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。

3）巡查：每日对教学、办公等场所进行安全巡视，重点关注消防与安全防范重点部位，重点区域、重点部位每1小时巡查1次，其余区域每3小时巡查1次，巡查路线覆盖全部楼层。

4）做好管理区域内学生管理，依照法律法规和学校规章，文明、妥善纠正、制止学生违法违纪行为，并及时向学校相关部门报告。

5）阻止管理区域内推销、发传单、违规使用教室的行为。

6）教室门开关管理：根据学校要求，每天7点30前打开所有教室门窗；每晚11点前关闭所有教室门窗，并对教室内多媒体设备、教室灯具、电扇、空调等进行检查，并关闭电源。

7）夜间清场管理：有清场管理制度，在规定的时间内在教学区域、办公楼等实行清场，对加班人员进行登记，在项目服务方案中提供清场管理制度。

（2）消防控制室及监控室值守

1）对消防控制室及监控室执行24小时轮流值守，认真做好监控设备设施的安全，杜绝被盗、人为损坏等事件的发生。

2）监控人员应熟悉学校情况，熟悉监控及消防系统，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。

3）及时发现事件、事故苗头、不安全因素等情况，并通知相关值守和巡逻人员前往现场甄别、处置。

4）保持监控资料、消防资料完整；保持电话畅通，接听及时。

（3）其他服务

1）消防安全协助管理。建立消防安全责任制；对楼内设置的消防设施、消防通道、疏散示意图等消防设施设备进行定期巡视、检查，发现问题和隐患及时上报相关部门。

2）安全预防及突发事件处置。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告学校和有关部门，并协助采取相应措施。

3）负责服务区内防盗工作，维护公私财物、设备设施安全，防范被盗、损坏事件发生。由于管理不到位导致学校公共财产损失的，由中标人承担相应损失。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

4）针对大型考试、活动、会议接待，根据学校相关要求进行会场的布置、桌椅搬抬等工作。

5）消防、安防监控中心配备专职人员持证上岗，保持安全监控设施设备24 小时运行，控制室24 小时值班，并做好值班记录。

**3.4 客服接待服务**

**3.4.1 服务内容**

对第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼公共会议室(各部门会议室除外)提供客服接待、会议服务，对按照采购人要求负责协助完成会议服务；对第五、六教学楼提供客服接待。

**3.4.2服务要求**

（1）负责来访人员的接待、场地指引和服务工作；

（2）负责报事报修及投诉的处理工作；

（3）负责教室的安排和协调工作；

（4）负责第一办公楼、第三办公楼邮件、报刊收发(报纸需发放到各办公室)工作；

（5）负责意见的征询、收集工作；

（6）负责第一办公楼、第三办公楼会议服务工作。主要包括会议室前准备、会中的引领蓄水服务、会后整理工作。根据会议主办方要求进行会场布置，提供高质量的各项会议会务服务，按照会议的规格配置相应的物品，根据会议主办方要求做好会场布置、文件分装、席卡摆放、空调调节、茶水、纸巾等服务（相关会议用品由采购人提供）。

（7）会议服务人员形象气质佳，限女性，身高160cm以上。

（8）会议服务人员要求：具备从事会务服务的从业资格；具备从事会务服务、酒店管理或相关行业的经历。

（9）会议服务人员职业素养要求：

1）着装统一整洁得体，举止大方，佩戴工牌，保持礼貌、耐心和热情，仪容仪表符合高校文化氛围；具备出色的沟通协调能力，包括：服务态度亲和，语言表达清晰，能准确地传达、记录会议信息，包括会议时间、地点等；与会议组织单位保持有效沟通，了解他们的需求并及时提供帮助；具备良好的沟通协调能力，配合学校相关单位做好会议室管理。

2）具备专业的会议服务技能，包括：熟练掌握会议室的设备操作，如投影仪、音响系统、视频会议设备等，并能在需要时快速解决技术问题；熟悉会议布置和座位安排，确保会议室的布局符合会议需求；精通会议流程管理，能配合学校做好会议签到、资料分发等工作。

3）具备良好的应变能力，在会议室出现突发情况时，能够灵活应对各种不可预见的情况，如设备故障等，迅速与学校相关单位沟通，调整会议安排，确保会议不受影响。

4）具备良好的服务意识，为参会者提供周到的服务。工作细致，能关注会议中的细节，如会议室的清洁、温度、光线等，确保参会者的舒适度。

5）能持续不断学习与自我提升，不断学习新的会议服务知识和技能，以适应不断变化的会议需求。关注行业动态，了解最新的会议设备和技术，提升自己的专业水平。

6）严格遵守保密制度，禁止泄露会议内容及参会人员信息。

（10）会议服务人员培训及考核要求：

1）培训内容包含学校情况、服务规范、设备操作、应急处理等内容，培训总时长≥16小时。

2）年度考核：每半年进行一次服务技能复训及考核，不合格者暂停上岗。

3）采购人每月对服务商进行满意度评分（≥92分为达标），未达标项需24小时内整改。

（11）建立服务档案，记录设备维护、投诉处理及培训考核结果。

（12）中标人应按照客服接待服务服务内容、服务要求、服务标准开展本项目客服接待服务工作，提供客服接待服务服务方案，方案应包含不限于人员配置及职责、管理制度、考核办法、会务服务方案等。

**3.4.3 服务标准**

（1）第一办公楼主门岗每天上下班进行客服礼仪岗服务，服务做到标准、亲切、礼貌、专业。

（2）每天对报事报修事项进行跟进、处理以及回访。

（3）对各科室的报刊、杂志进行发放工作。

（4）根据采购人要求，每年定期与不定期进行师生满意度的收集。

（5）每天配合教务处进行教室安排及教室协调，并及时反馈相应情况。

（6）会议室布置标准

1）桌椅摆放根据会议类型调整（课桌式、U型等），通道宽度≥1.2米，确保无障碍通行。

2）座位牌、资料、文具等会议用品按照学校要求摆放整齐，误差≤1厘米；茶水杯具及时清理、消毒，确保清洁无污渍。

（7）会议室多媒体设备管理标准

1）建立会议室投影仪、电子屏、音响、视频会议系统等设备台账，每日会前检查并做好记录。

2）每月向学校会议室管理单位汇报会议室设备情况，全面检修一次，设备完好率≥98%，故障响应时间≤10分钟。有问题设备应及时报告学校会议室管理单位，并快速做好维修安排，确保会议能正常使用。

3）会议期间，专职技术人员全程值守，协助调试设备，确保音视频、PPT、直播连线等流程无差错。

4）会后10分钟内关闭设备电源，填写《设备使用登记表》。

（8）会议服务标准

1）前台服务：配置专职接待员2名，负责参会人员登记、指引、咨询，响应时间≤30秒。 提供全天候电话及线上预约服务，工单处理时效≤2小时。

2）会务服务：会议室设施设备要保证会议需要，提前30分钟做好会务准备、贵宾接待和会议服务，包括会议室投影准备、座位牌、资料、会议用品、茶水、咖啡等服务；会中做好引领、蓄水等工作，会中每15分钟续茶一次，动作轻缓无噪音，不将水溅洒在参会人员身上；会议结束后15分钟内，完成会议室清理，确保下一场会议正常使用。茶叶、咖啡和纸杯等由采购人提供，咖啡机由中标人提供，至少1台。若会议室设施设备出现问题需要更换，应及时向采购人报告。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

3）突发事件处理：设备故障、人员不适等紧急情况5分钟内上报并启动预案。

**3.5 多媒体教室管理**

**3.5.1 服务内容**

负责第一、第二、第三办公楼公共会议室、第五教学楼、第六教学楼所有多媒体设备的维护、管理和服务，服务内容如下：

（1）建立多媒体设备的台账与清单，做好多媒体设施设备的管理记录。

（2）负责日常多媒体设施设备的检查与维护。

（3）负责电脑系统的维修、维护、清理及软件安装、更新、重装。

（4）负责协助采购人相关部门做好每年多媒体设备台账的清查。

（5）协助多媒体设施设备的维修、新建等工作。

（6）负责多媒体设施设备的检查与维修，做到有记录，消除安全隐患，及时排除故障，保证使用合格率达100%。若设备出现问题需要更换，应及时向采购人报告。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

**3.5.2 服务要求**

（1）在工作期间，中标人应当注意技术操作流程，确保人身安全，凡因中标人的过失而引起的安全事故，由中标人自行承担。若给采购人及人员造成损伤的由双方协商解决，协商不成则按相关司法途径解决。

（2）在中标人值班期间，因中标人的原因造成教学设备损坏或丢失的，由中标人负责维修或按原价赔偿。

（3）中标人要爱护采购人的公共设备，负责教室、主控室和多媒体机房内所有多媒体教学设备的防火、防水、防雷、防盗和安全用电工作，并详细记录安全检查情况，发现隐患处理。

（4）中标人需要做好保密约定和网络安全防护，如因中标人泄密或者由网络安全事件造成的软硬件损坏及信息数据泄露丢失造成的损失，由中标人负责。

（5）教学事故认定

1）上班时间中标人多媒体管理人员不到岗或迟到早退或未向采购人请假擅自离岗，计中标人教学事故0.5次。

2）上课期间多媒体设备出现故障，中标人多媒体管理人员擅自离岗或未能在规定时间赶赴现场，每次计中标人教学事故1次。

3）多媒体教室设备出现问题，48小时内没有解决，每次计中标人教学事故1次。

4）由于中标人运维工作不力导致一天内调课数多于2次的，计中标人教学事故1次。

5）经调查，若发现中标人存在以下行为之一，将被认定为违规或服务态度差：对师生的合理请求故意拖延、推诿或拒绝处理；在服务过程中使用不礼貌、不文明的语言，与师生发生争吵；其他违反职业道德、工作纪律或影响师生正常教学和学习的行为。

6）首次发生上述问题，中标人应对涉事多媒体管理人员进行批评教育，并向采购人提供书面的处理结果和整改措施。若同一多媒体管理人员再次出现类似问题，计中标人教学事故1次。

7）一学期内发生5次以上教学事故，采购人有权要求中标人更换驻校多媒体管理人员。发生严重教学事故且属于中标人责任的，采购人有权单方面解除合同，中标人必须立即离场，所造成的经济损失由中标人承担。

8）一次教学事故处罚违约金1000元，违约金由采购人在该项目物业服务费中扣除。

（6）中标人应按照多媒体设备管理内容、服务要求、服务标准开展本项目多媒体设备管理工作，提供多媒体设备管理方案，方案应包含不限于人员配置及职责、管理制度、考核办法、多媒体设备教学故障应急保障方案等。

**3.5.3 服务标准**

（1）为授课教师（会议室使用人）解决在使用多媒体设备时遇到的各种问题，如出现设备故障要迅速处理，把对教学（会议）的影响降到最小。乙方在接到报修后，应在3分钟内响应，并在5分钟内到达现场进行处理（特殊情况需与甲方协商并说明原因）。对于一般故障，乙方应在到达现场后30分钟内修复；对于复杂故障，乙方应在1个工作日内修复或提供临时解决方案，确保多媒体教室正常教学（会议）不受影响。如因不可抗力等特殊原因无法按时修复，乙方应及时通知甲方，并积极采取措施尽快恢复设备正常运行。

（2）每天做好多媒体教室设备、会议室设备的巡查、检查工作。

（3）每天及时对多媒体教室的故障进行处理，并做好相应记录；每天做好师生对设施设备的借用及回收。

（4）每周进行一次全面检查，排除各种故障，保证会议和教学正常使用。

（5）每月对电脑系统的维修、维护、清理及软件安装、更新、重装。

（6）每学期开学前对所有多媒体投影系统、控制系统的一般性故障排除及设备清洁。

（7）督促维保单位每学期进行多媒体设备滤网清洗及相关工作。

（8）每学期对台账进行集中的整理并汇报相关部门。

（9）每间教室内的设备不能随意调换，维修更换的设备须放回原教室，若因特殊原因更换教室，需向采购人主管部门报告。

（10）所有教室的资产应与教室号一一对应，设备维护人员应时常进行资产的核对。报废或更换下来的旧设备，需要统一收好，不得随意丢弃。

**3.6 绿化养护管理**

**3.6.1 服务内容**

（1）负责第一办公楼平台、5楼办公室、第三办公楼绿植租摆更换、养护、鲜花造景摆放，负责第一办公楼内庭绿化的养护、管理。

（2）负责第五、第六教学楼内庭绿化的养护、管理。主要内容：绿化修剪，浇水、排水，施肥管理，杂草清除，病虫害防治，树木养护工作。

**3.6.2 服务要求**

（1）建立健全绿化养护、管理制度，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。

（2）绿化从业人员须着装整齐、佩戴工卡上岗，做到工完场清，文明作业。

（3）配备固定、专职的管理人员和养护人员，细化养护岗位。建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。

（4）保持校园内绿化公共区域内的环境卫生，绿化垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。

（5）确保绿化垃圾和生活垃圾分类收集和处理。

（6）及时施肥、浇水，保持土壤肥料、湿度适宜，满足绿化物生长要求，绿地植物存活率达到 98%以上。

（7）租摆管理：按照采购人要求，根据平台环境、采光条件及植物生长习性，合理摆放、搭配、养护第一办公楼二楼平台租摆绿植和内庭绿化，确保植物的正常生长和环境的美观协调；负责派专业人员根据每种绿植的特征对租摆植物和内庭绿化定期进行浇水、施肥、培育、修剪枝杈及防治病虫害；根据季节及采购人要求时时更换绿植摆放品种；随时检查租摆绿植，及时更换死亡的植株**（中标单位配置的绿植标准见表2标准配置，配置绿植规格绿植摆放方案必须经学校同意后再实施）**。

表2 行政楼二楼平台绿植租摆要求（包含但不仅限于以下品种）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格（高：厘米） | 数量（单位：株） |
| 1 | 幸福树 | 120 | ≥8 |
| 2 | 绿萝 | 120 | ≥8 |
| 3 | 螺纹铁 | 120 | ≥8 |
| 4 | 发财树 | 120 | ≥2 |
| 5 | 绿萝 | 25 | ≥30 |
| 6 | 心叶藤 | 120 | ≥2 |
| 7 | 夏威夷椰子 | 120 | ≥36 |
| 8 | 橡皮树 | 90 | ≥22 |
| 9 | 杜鹃 | 35 | ≥48 |
| 10 | 红星凤梨 | 35 | ≥56 |
| 11 | 非洲茉莉 | 120 | ≥4 |

（8）中标人应按照绿化养护管理服务内容、服务要求、服务标准开展本项目绿化养护管理服务工作，提供绿化养护管理服务方案，方案应包含不限于人员配置及职责、管理制度、考核办法、绿化养护工作计划、绿植租摆实施方案等。

**3.6.3 服务标准**

（1）绿化修剪：应定期进行修剪，每年草坪修剪次数8次以上，红叶石楠、小叶女贞、金叶女贞等灌木、绿篱、灌木色带、球形植物修剪6次以上，大乔、二乔及地被、木本花卉植物每年按各种不同植物的习性进行修枝剪叶。确保草坪生长繁茂、平整，球形植物生长密实、修剪圆润，灌木、色带植物生长繁茂、修剪成形、美观，草坪高度控制在5—8厘米为宜，灌木、球形植物突生枝不超过20公分，所有植物要求生长旺盛，无枯黄枝叶。

（2）浇水、排水：每月检查排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。浇水次数及浇水量应根据不同植物习性进行，夏季浇水在早晚进行，避免高温季节午间浇水，冬季浇水在中午进行，干旱季节应满足植物生长所需的水份。做好冬灌及春灌，保护和爱护绿化供水设备。

（3）施肥管理：每年施肥的次数为乔木、灌木1次以上，地被植物、花草、草坪各1次以上，根部所施肥料以有机肥为主，树木施肥先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根外施肥外，肥料不得触及树叶，施肥在睛天进行，施肥完成后应及时回填施肥沟，施肥后需要及时浇水的要及时浇水。施肥后要做好所施肥料名称、剂量及数量的记录，不能因植物缺肥或施肥过多而影响生长。

（4）杂草清除：绿地内及时清除各种杂草，确保绿地无杂草。如使用化学除草剂必须征得校方专业管理人员同意，必须保证园林植物的安全，对土壤无污染、对人体无危害，对植物无伤害。

（5）病虫害防治：校园绿地病虫害防治应以人工防治为主，化学防治为辅。化学防治应根据植物的特性，选择对人体无害、无污染、低浓度、低残留、无气味、效果好、对植物无伤害的药物报校方专业管理人员同意方可实施。药物防治每年根据不同季节、不同植物属性和习性进行，确保校园绿地植物无病虫害症状，病虫害危害率控制在1%以内。做好深秋乔木树干涂白，涂白高度120公分，各校区内大乔和二乔木主杆及枝杆因病虫害入侵造成枯死的，物业方需及时组织人员下枝，倒树，确保校内师生及财产安全。

（6）树木养护：对整个校园绿地区域内所有树木、植物、草坪进行养护管理。乔木修剪以自然树形为主（已成形乔木须保持树形），灌木和草坪修剪应形成观赏效果，做到平立面自然、平整，无突出感、突缺感。

（7）环境卫生：负责及时清理绿地区内杂草、落叶、枯枝和杂物，并将清理物自行运至校园内指定地点，保持校园绿地干净整洁。

**3.7设施设备管理与维修服务**

**3.7.1 服务内容**

负责第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼、第五教学楼、第六教学楼滴水线以内设施设备管理及维修、水电管理及维修、土木恢复性维修服务。具体如下：

（1）负责建筑物内墙地面、天蓬及公共门、窗、窗帘、桌椅、黑板、风扇的日常养护和日常维修，保持正常使用。

（2）负责管理范围内设施设备、教室设备等的管理；负责对电梯、空调、消防设备的监督管理。

（3）负责供电系统高(低)压电器设备、配电房、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和维修维护。

（4）负责对室内给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火设施、管道、管件、阀门、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室内外连接排水管及其附属构筑物等进行日常维修维护。

**3.7.2 服务要求**

（1）负责报修、维修、水电保障和解释、咨询；负责对公共设施设备进行日常管理和维修养护。

（2）有日常维修保障制度，在设施设备管理与维修服务方案提供日常维修保障制度。建立公共设施设备档案(台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。对公共设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。属于中标人维修范围的，及时组织修复；属于采购人维修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向采购人提出报告与建议。

（3）负责给排水设施设备日常巡查和管理；负责楼栋内给排水设施设备、洁具、阀门、水龙头、给水管网等供（用）水设施设备日常管理、维修维护，确保无跑、冒、滴、漏现象，更换的用水器具须选用节能环保产品。

（4）负责第一办公楼喷泉设施设备的日常管理、维修维护，确保正常使用。

（5）负责对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好防雷设施。

（6）采购人物业区域内有重要考试、重要会议等活动需水电保障、教室设施设备的运行保障，中标人根据采购人需求无条件服从，包含但不限于专项检查、活动时值守等。

（7）维修人员随时在岗在位，确保水电安全运行，及时处理突发事件。

（8）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预案。

（9）中标人配合采购人做好节能减排工作，根据采购人需求和工作目标参与“节约型公共机构”等创建工作；配合采购人做好节能宣传，迎接各类节能相关工作的调研、检查验收等工作；加强照明系统等用电管理，使用节能灯具和用水器具；物业管理服务工作中，建立健全能源管理机构，完善节能管理制度，厉行节约用水、用电，加强维护和巡查，消除不必要的能源消耗，并指定专人使用采购人信息化管理系统对采购人能耗实施节能管理。

（10）维修服务：负责对第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼、第五教学楼、第六教学楼(包括各部门办公室、会议室、实验室)内在1000元以内(单项/件，不累计计算)的水电、土木、公共设施的恢复性维修，风扇、灯具、水龙头、冲水阀、延时阀、脚踏阀、小便感应器、水管、插座、开关等易耗品由中标人承担。中标人需根据采购人改造后的设施设备（如风扇、感应用水器具、小厨宝、平板灯等）不断更新维修材料，不得以未采购或未使用过拒绝维修维护。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

**3.7.3服务标准**

（1）全年24小时值班值守

设置全年 24 小时报修电话，配备专业人员，报修记录规范。水电工全年24小时值班制，接到水电故障报修须10分钟内到达现场。一般维修任务不超过24小时。

（2）公共区域、教室、设施设备

1）每月检修建筑物内墙地面、天蓬及公共门、窗、窗帘、桌椅、黑板、风扇等，做好日常养护、及时维修，保证正常使用。若需更换，须与更换前保持一致或优于更换前。

2）每学期开学期、大型考试前对所有教室门、窗、窗帘、桌椅、黑板、风扇进行全面检查和及时维修，平时不定期进行排查，保持完好率达100%。

（3）水电保障

10kV高学路西大门高压配电站分别供第五教学楼（2台1250kVA变压器）、第六教学楼（2台1600kVA变压器）、第一办公楼（1台800kVA箱式变电站）用电需求。

1）负责第五教学楼2台变压器、第六教学楼2台变压器日常管理、预防性试验（一年一次，停电时间由采购人确定）、维修维护、巡视检查等。配电房和供配电设施设备详情以现场踏勘为准，采购人提供水电图纸（仅供参考）。

2）负责低压配电屏、配电房、开关柜、电管井等区域设施设备日常管理、巡视检查、维修维护等，确保物业区域正常供电。

3）负责楼栋内所有区域照明灯具、开关插座、配电箱等所有供（用）电设施设备的日常管理、巡视检查、维修维护等。

4）定期和不定期对配电房、高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路巡视检查，及时排除安全隐患。

5）更换的用电设备须选用节能环保产品，型号和亮度须与更换前保持一致或优于更换前，不得以未采购或未使用过拒绝维修维护。

6）风扇、灯具、水龙头、冲水阀、延时阀、脚踏阀、小便感应器、水管、插座、开关、小厨宝、平板灯等易耗品的更换，须与更换前保持一致或优于更换前，不得以未采购或未使用过拒绝维修维护。

（4）电梯

保持载人电梯正常运行。负责电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常管理。建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；因故障停梯，及时通知维保单位在30分钟内到达现场抢修，并及时排除故障，保证电梯设备、设施处于良好状态。

（5）中央空调

负责第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼中央空调运行管理，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检查，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，通知维保单位及时到达现场维修，并做好记录。

（6）外来施工管理

服务区内的外来施工，要建立完善的施工管理制度。施工前，依规定审核施工方案，告知施工方有关施工的禁止行为和注意事项。每日巡查1次施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改公共管线等损害公共利益的，及时劝阻并报告采购人主管部门。

 **3.8应急处置服务**

1. 中标人应协助采购人处理各类突发事件，包含给排水系统故障、供配电系统故障、电梯系统故障等、防洪防汛、电梯困人、消防应急预案、新冠疫情防控、各类常见紧急情况等。
2. 中标人须制定各类突发事件处置预案，建立应急队伍组织体系和规章制度，明确各应急岗位职责，发生事故时候的紧急措施和善后处理。
3. 中标人须提供针对本项目实际情况的新冠疫情防控方案，方案包括组织架构、职责、重点岗位疫情防控措施及要点、项目物业人员自身疫情防范措施、疫情防控人员及物资保障等。
4. 每季度至少1次对应急管理组织内人员进行专项培训，掌握必备应急知识。
5. 当发生突发性事件时，在向比选人报告的同时应同时启动应急预案进行处置，同时全力配合比选人保护人、财、物的安全。
6. 落实消防安全事故应急要求，重特大消防事故为零、及时消除或上报消防隐患、消防通道保持通畅、妥善应对消防事故。
7. 安全生产及灾害预防。建立安全生产规章制度和操作规程，普及安全生产知识，安全用电、用气、安全操作设备及机具。提供暴雨或灾害性天气应急预案应包含以下应急措施：对露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查，确保排水通畅；准备必要的抢险物资；安排值班人员进行巡查等。
8. 执行重大事件报告制度，根据成都市相关规定和学校规定程序进行报告。
9. 对服务人员进行应急预案培训，定期组织预案演练；维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件。

**3.9人员配置要求**

3.9.1 人员配置总人数不得低于95人（见表3）。（单独提供承诺函盖投标人电子章）

 表3 物业管理人员配置要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 所需岗位 | 所需人数 | 工作职责 | 所需要求 |
| 项目经理 | 1人 | ⑴对物业服务所需人员、工作进行全面管理，以及协调统筹安排其他各项工作。⑵负责项目员工的管理、指导、培训及考核评估。1. 负责与各级主管部门的沟通协调工作。
 | （1）男性，身体健康，≤50岁；女性，身体健康，≤45岁（提供有效身份证原件扫描件）。（2）具有人社部颁发物业管理师资格证书或人社部门备案的社会培训评价组织颁发的物业管理（师）员职业技能等级证书，具有政府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。（提供原件扫描件）（3）具有本科及以上学历。（提供学历证书原件扫描件）（4）具有不低于2年非住宅物业管理的经验。（提供证明材料，内容应该明确拟任人员姓名、身份证号码、联系电话、业主名称、服务时间、任职岗位、业主负责人签字以及公司盖章等）（5）对工作有较强的管理和协调能力，责任心强。（6）长期驻点工作。(7)工作时间：工作日在岗，周末双休日及法定节假日，项目经理及主管，至少安排1人轮流现场值班。（值班时间按8小时/日计算） |
| 办公楼主管 | 1人 | (1)主要负责第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼的管理。(2)统筹安排行政各项工作开展，兼任第一办公楼会议服务人员(限女性)。 | （1）一岗多能，责任心强，能吃苦，会办公软件和会务服务。（2）身体健康，相貌端正，服务意识强，政治觉悟高，保密意识强。（3）限女性，身体健康，≤40岁。（提供有效身份证复印件）（4）具有专科及以上学历。（提供学历证书原件扫描件）（5）具有普通话二级乙等及以上证书。（提供证书原件扫描件）（6）有2年及以上非住宅物业管理项目综合服务主管（或相同语意内容）管理经验及具有组织协调大型会议或大型活动经验。（提供证明材料，内容应该明确拟任人员姓名、身份证号码、联系电话、业主名称、服务时间、任职岗位、业主负责人签字以及公司盖章等）（7)工作时间：工作日在岗，周末双休日及法定节假日，项目经理及主管，至少安排1人轮流现场值班。（值班时间按8小时/日计算） |
| 秩序维护主管 | 1人 | (1)主要负责公共区域秩序维护工作的开展、落实和检查监督职责。(2)协助项目经理处理好秩序突发事件。(3)完成采购人安排的其他临时性工作。 | （1）责任心强，具有较强的安全意识和专业技能。（2）熟悉安保、消防的岗位职责和工作要求。（3）男性，身体健康，≤50岁（提供有效身份证原件扫描件）（4）具有公安部门颁发的保安员证及行政管理部门颁发的中级（四级）及以上消防设施操作员证[或建（构）筑物消防员证]（说明：提供有效证书原件扫描件）（5)工作时间：工作日在岗，周末双休日及法定节假日，项目经理及主管，至少安排1人轮流现场值班。（值班时间按8小时/日计算） |
| 环境维护主管 | 1人 | (1)对物业服务公共区域各处的日常保洁以及在管教室保洁工作进行安排、检查和管理。(2)对所有保洁员工的工作进行安排、培训。(3)完成采购人安排的其他临时性工作。 | （1）具有较强的专业技术、管理和协调能力，具有专科及以上学历。（提供学历证书原件扫描件）（2）负责日常卫生质量的管理检查工作，实行规范作业。（3）每天至少巡查两次。（4)工作时间：工作日在岗，周末双休日及法定节假日，项目经理及主管，至少安排1人轮流现场值班。（值班时间按8小时/日计算） |
| 工程技术主管 | 1人 | (1)主要负责第一办公楼，第二办公楼、第三办公楼、第五、六教设施设备的检查和维护。(2)对高低压配电房等设备进行定期检查和保养。(3)协助维保公司进行电梯检查维修等。 | （1）具有较强的专业技术、管理和协调能力。（2）每天至少巡查两次。(3) 具有专科及以上学历。（提供学历证书原件扫描件）（4）持有《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)及中级及以上职称证书(建筑工程类或机电类或工民建类或园林绿化类或给排水类或电气工程类或电气自动化类或建筑装饰装修类或建筑智能化系统类)。(说明:提供有效的证书原件扫描件，特种作业操作证还应提供应急管理部官方网站查询截图。)（5）具有两年及以上非住宅项目物业管理工程技术主管岗位（或相同语意内容）管理工作经验。（（提供证明材料，内容应该明确拟任人员姓名、身份证号码、联系电话、业主名称、服务时间、任职岗位、业主负责人签字以及公司盖章等）（6)工作时间：工作日在岗，周末双休日及法定节假日，项目经理及主管，至少安排1人轮流现场值班。（值班时间按8小时/日计算） |
| 客服服务 | 6人 | (1)第一办公楼5人，主要负责前台接待咨询、指引、会议服务和档案管理等工作；及时收集意见，做好记录并协助处理。(2)五、六教1人，主要负责电话接听和来人来访接待，协助做好教务、教室安排工作。(3)做好师生报修、维修记录，负责与工程部沟通、协调，做好维修回访。 | （1）身高160cm以上，限女性, 身体健康，≤40岁。（提供有效身份证原件扫描件）（2）政治觉悟高、保密意识强，具有良好的沟通及协调能力。（3）具有良好的服务意识，懂得基本的办公软件操作。（4）专科及以上学历。（提供有效的学历证书原件扫描件）（5）具有普通话二级乙等及以上证书。（提供有效证书原件扫描件）（6）休息日第一办公楼至少安排1人值班，休息日值班可安排调休，值班时间：9：00—18：00（午间休息1小时）。法定节假日正常休息。 |
| 秩序维护 | 29人 | (1)办公楼6人，主要负责第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼公共区域秩序维护工作，负责检查及上报安全隐患，负责车辆的指引和管理工作。(2)五、六教23人，主要负责公共区域的秩序维护工作，排查可疑人员，制止不符合规范行为，负责教室及机柜的开关。 | （1）具有良好的服务意识。（2）身体健康，具有吃苦耐劳精神。（3）至少6人具有行政主管部门颁发的四级（中级）以上职业技能鉴定证书（建（构）物消防员证或消防设施操作员证）。（提供有效期内的证书原件扫描件）（4）至少10人具有行政主管部门颁发的保安员证。（提供有效期内的证书原件扫描件）（5）全年24小时值守，3班倒,每天至少24人在岗（每人每天工作8小时）。 |
| 保洁维护 | 42人 | (1)第一办公楼7人，其中包含1名指定办公室打扫人员。(2)第二办公楼1人，第三办公楼1人。(3)五、六教32人，其中包含教室打扫人员。(4)清运垃圾1人。 | （1）具有吃苦耐劳的精神。（2）具有良好的服务意识。（3）休息日至少安排31人值班（每人每天值班时长6小时，休息日值班可安排调休），休息日值班可安排调休，调休不完的计算休息日加班费，法定节假日正常休息。 |
| 绿化服务 | 2人 | ⑴负责绿化养护，使用剪草机、割灌机等修剪草坪。⑵负责乔灌木和草坪的修剪、浇水、打药、除杂草等。 | (1)具有吃苦耐劳精神，具有绿化养护技能及美化意识。（2）其中一人具有园林、绿化相关类从业资格证。（提供证书原件扫描件）（3）每周工作40小时，具体工作时间和休息时间，根据工作内容和天气情况，进行工作安排。 |
| 多媒体维护 | 5人 | ⑴负责对多媒体问题处理；负责对教室软件系统的更新和升级。1. 负责对多媒体设备的检查和维护。
 | （1）具有良好的多媒体处理能力。（2）具有良好的沟通及协调能力。（3）至少1人具有计算机类专业的专科毕业证书。（提供有效的证书原件扫描件）（4）至少1人具有教育部考试中心颁发的全国计算机等级考试合格证书。（提供有效的证书原件扫描件）（5）至少1人具有行政主管部门颁发的职业资格证书（职业资格：智能楼宇管理员）。（提供有效的证书原件扫描件）（6）休息日至少安排2人值班，每人每天值班时长8小时，休息日值班可安排调休，法定节假日正常休息。 |
| 工程维护 | 6人 | (1)第一办公楼2人，主要负责第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼的设施设备检查和维护；定期对设备进行保养和检查；对会议所需投影、电脑进行连接和调式等。(2)五、六教4人，主要负责教室及公共区域设备设备的检查及维护；对高低压配电房等设备进行定期检查和保养。 | (1)4人持有有效《中国人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业）。2人持有有效《中国人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业）。(说明：提供有效证书原件扫描件)（2）不少于1名人员具有行政主管部门备案的评价组织颁发的电工二级(技师)及以上职业技能等级证书。(说明：提供有效证书原件扫描件，评价组织须备案的还应提供评价组织备案证明材料)（3）不少于1名人员持有效《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（项目代号：A）或旧版《中华人民共和国特种设备安全管理人员证》（项目代号：A4）证书。（4）不少于1人具有行政主管部门焊工（三级）及以上职业资格证或应急部门有效的《中华人民共和国特种作业操作证》（熔化焊接与热切割作业）操作证。（说明：提供有效证书原件扫描件1. 熟悉电路的基本维护，能够对电气设备进行正常运用操作及保养。

（6）休息日及法定节假日期间每天至少保持有3名人员值班（每人每天值班时长为8h，休息日值班可安排调休）。 |
| 合计 | 95人 |  |  |

3.9.2中标人响应的岗位及服务人数不得低于此最低配置标准，中标人可多于、优于此配置。

3.9.3中标人应专业、科学、合理的配置人员，应根据物业管理的范围、内容和标准要求确定服务区域和岗位，做到“定区定岗定责”，按需设岗。

3.9.4合同签订之前，供应商应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与实际提供的服务情况不符，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。

3.9.5合同执行过程中，中标人选派的项目经理、办公楼主管、秩序维护主管、环境维护主管、工程技术主管及需持证上岗人员须与合同签订时指派的人员一致， 若需出现人员更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后方可更换，未经采购人同意更换项目经理的扣款10000元/次，更换其他人员（办公楼主管、秩序维护主管、环境维护主管、工程技术主管及需持证上岗人员）的扣款5000元/人/次，且采购人有权终止与中标人人的服务合同。**（中标人应在响应文件中单独提供专项承诺函，未提供视为未实质性响应）**

3.9.6采购人将对前期进场的主要管理人员、重要岗位人员、工程技术人员等进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，采购人可要求无条件更换，直至胜任为止。

3.9.7因本项目属于人员密集性公共场所，具有在校师生数量大、安全管理要求高、紧急救护情况多等特性，中标人须进行一般救护基本知识及技能培训，应对突发事件处理。

3.9.8中标人应按照国家劳动法及成都市的用工规定，聘用物业管理服务人员，与项目全部物业服务人员签订《劳动合同》，并全员购买社保。

3.9.9中标人须承诺加强人员管理和人员培训，保持队伍的稳定性，人员年流动率不超过20%。**（单独提供承诺函盖投标人电子章）**

3.9.10物业管理的人员应熟练掌握学校物业管理知识，经培训合格后上岗；物业管理项目管理人员应具备相应的工作经验和能力；专业技术操作人员应取得专业资格证书。

**3.10其他要求**

 **3.10.1 其他服务要求**

（1）管理及服务人须员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动热情。安全护卫人员要求备勤人员在校居住。保洁工作应明确工作内容和工作要点，制定出具体的工作标准、检查标准。

（2）中标人根据有关物业管理法规和物业委托管理合同对该物业项目实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

（3）中标人在物业管理服务中的一切风险（包括但不限于物业管理人员安全事故责任、与第三方的劳务纠纷、内部的劳务纠纷及第三方的人员伤害等）均由物业公司独自承担责任。**（单独提供承诺函盖投标人电子章）**

（4）物业公司须承诺根据学校需求，完成国家、学校考试及大型活动需要的教室桌椅、照明、清洁、门窗、附属设施及水电的准备保障工作，配合场地的布置和安排。**（单独提供承诺函盖投标人电子章）**

（5）严禁中标人员工以各种理由破坏学校各种设施，一经核实为中标人员工所为，学校将追究中标人的法律责任。

（6）严禁中标人员工以各种名义在管理范围内开设商店、擅自出租教室等经营活动；严禁在管理范围内生火做饭、违规用电及及其他影响学校办公、教学的各种活动。

（7）中标人所用维修材料与品质应符合国家相关规定且不低于现有维修服务标准与要求。配电盘柜内开关及相关配件不能随意更换，卫生间内洁具、阀门、水龙头等配件不能随意更换，更换前需通知采购人进行相关检查。

（8）在合同期内，严禁中标人使用强酸、强碱等具有腐蚀性的溶剂溶液进行保洁作业，如若因此而造成建筑本体及地面、墙面、设施设备的损坏，在规定时间内，由中标人负责还原或换新。

（9）中标人根据有关物业管理法规和物业委托管理合同对该物业项目实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。对于采购人在特殊情况下提出的保洁、值守、维修、秩序维护、疫情防控、演习演练等需求，须及时响应并按要求完成。因工作需要产生的额外加班，由中标人自行支付。

（10）中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

（11）中标人须对其招聘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等，均由中标人自行负责承担，采购人不得另行支付费用；

（12）中标人要有严格的规章制度，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，杜绝物管人员到位后，无人管理无人监督现象；与采购人建立良好的沟通机制，明确分管负责人及联络人。接受采购人对工作质量的监督与考核。

（13）中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利等，工资待遇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；中标人需为员工购买社保和意外保险，如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；

（14）中标人需建立完全的保密管理制度，加强服务人员保密培训，保密措施到位，对管理服务中可能接触到的档案以及机关、领导和工作人员的个人机密、秘密的，必须做好保密工作，如发生失泄密事件，依法追究中标人责任。**（单独提供承诺函盖投标人电子章）**

（15）相关物资、设备、材料、生活条件提供要求

1）教室粉笔、黑板刷等耗材由中标人负责配备。

2）本项目所需配备的工具、器具、耗材（包括卫生间内卷纸盒、抽纸盒、 皂液盒损坏后的更换以及盒内配置卷纸、抽纸、皂液的补充等）、机器及员工服装等由中标人自行提供，须保证足够的专业、高效、节能、环保、静音的作业机具,自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品,并能根据采购人的形象要求及规范，保证文明工作。

3）在保证节能、环保的前提下，公用水电（包括中央空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备）费用由采购人承担。

4）采购人将提供中标人管理办公用房，在服务期限内提供给中标人无条件使用。

5）配备的卫生间内卷纸盒、抽纸盒、皂液盒、盒内配置卷纸、抽纸、洗手液及第一办公楼和第三办公楼使用的抽纸、手帕纸、湿巾纸、一次性纸盘等，不得低于采购人现有使用标准，现行标准如下（详见表4）：

表4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务区域 | 品目 | 规格型号 |
| 第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼、第五教学楼、第六教学楼 | 大卷纸 | 1.单卷重量≥800g；2.单节规格：94×115mm±5mm；3.纸芯的重量≤45g；4.卷纸芯直径≤8cm，卷纸直径≤24cm；5.材质：原生木浆，3层；6.质量等级：一等品及以上；7.可分散性：合格；8.定量：16.0±1.0g/㎡；9.抗张指数：纵向：≥4.50N.m/g,横向：≥2.00N.m/g；10.横向吸液高度(成品层)≥40mm/100s；11.尘埃度：总数≤20个/㎡；12.洞眼：总数≤6个/㎡；13.柔软度（成品层纵横平均）：≤200 mN；14.细菌菌落总数：≤600CFU/g；15.不得检测出大肠菌群、金黄色葡萄球菌、溶血性链球菌。 |
| 擦手纸 | 1.单张重量：1.85g±0.5g；2.单张尺寸：210×215mm±5mm；3.单张满水吸重（水杯中）≥9g；4.每包纸张数≥200抽；5.质量要求：优等品，二层复合；6.材质：原生木浆；7.定量：16.0±1.0g/㎡；8.吸水时间: ≤15.0/s；9.吸水能力：≥5.5g/g；10.横向抗张强度(成品层)：≥200N/m；11.纵向湿抗张强度（成品层）：≥90.0N/m；12.尘埃度：总数≤50个/㎡；13.不得检测出大肠菌群、铜绿假单胞菌、金黄色葡萄球菌、溶血性链球菌。 |
| 洗手液 | 1.每桶净重≥25kg；2.总有效物:≥7%；3.pH(25℃，1：10（质量浓度）水溶液)：4.0～10.0 ；4.菌落总数/(CFU/g或CFU/ml）≤1000；5.砷≤2 mg/kg；6.汞≤1 mg/kg；7.铅≤10 mg/kg；8.镉≤5mg/kg；9.二噁烷≤30mg/kg；10.甲醇≤2000mg/kg；11.霉菌和酵母菌总数/(CFU/g或CFU/ml）≤100；12.不得检测出耐热大肠菌群、金黄色葡萄球菌、铜绿假单胞菌；13.外观：不分层，无明显悬浮物(加入均匀悬浮颗粒组分的产品除外)或沉淀，无明显机械杂质的均匀产品；14.气味：无异味；15.甲醛：≤500mg/kg；16.稳定性：耐热：（40±2）℃，24h：恢复至室温后观察，不分层，无异味和变色现象，透明产品不浑浊；耐寒：（－5±2）℃，24h：恢复至室温后观察，不分层，无沉淀，无变色现象，透明产品不浑浊。 |
| 第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼的公共会议室和指定办公室 | 抽纸 | 1.每张纸层数：3层；2.产品规格：210mm\*210mm；3.每包纸抽数：200抽；4.无香型；5.湿水不易破；6.产品原料使用100%原生木浆生产；7.品牌要求：心相印、洁柔、维达、得宝。 |
| 手帕纸 | 1.克重：15g/㎡；2.每张纸层数：3层；3.产品规格：200mm\*200mm；4.每包纸抽数：12片；5.湿水不易破；6.产品原料使用100%原生竹浆生产；7.品牌要求：金竹、心心相印、洁柔。 |
| 湿巾纸 | 1.每提6袋；2.每袋6包；3.每包抽数：10张独立装；4.纸张尺寸：180mm\*180mm；5.主要成分：RO纯净水、水刺无纺布、复合提取液（芦荟提取液，甘油，维生素）；7.品牌要求：金竹、心心相印、洁柔。 |
| 一次性纸盘 | 1.尺寸：6英寸 15.5cm\*0.9cm；2.产品原料使用甘蔗纸浆生产；3.每包容量：30只；4.环保可降解；5.防油不渗水。 |

 **3.10.2其他商务要求**

（1）供应商应提供有效期内质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、企业诚信管理体系认证证书。（提供证书复印件以及全国认证认可信息公共服务平台网站截图，认证证书认证所覆盖的范围有物业服务）

（2）严禁项目转包或分包，严禁以包代管、权责不清、责任推诿等不良现象。

**3.11物业管理考核**

**3.11.1 服务质量保证**

中标方应严格按照招标文件技术要求进行物业管理，规范物业管理服务行为，在保证服务质量前提下为采购方提供物业管理服务。

**3.11.2 考核方式**

（1）采购方通过月度考评和学期满意度调查相结合的方式对中标方物业管理服务绩效进行评价，采用百分制进行计分。月度考评分为日常巡查、师生投诉和加分项目三项，月度考评分数=100分-当月日常巡查扣分-当月师生投诉扣分+当月加分，月度考评结果作为物业管理每月服务费支付的主要依据。

（2）日常巡查：由采购人依据《日常巡查表》（表5）对中标人物业管理服务内容进行定时或不定时巡查考核，累计每次考核扣分为当月日常巡查扣分。

（3）师生投诉：中标人物业管理服务工作受到师生投诉，视情况进行扣分，累计每次投诉扣分为当月师生投诉扣分，扣分标准见《师生投诉扣分标准》（表6）。

（4）加分项目：中标方在工作期间表现出色，服务满意，可获得考核加分，累计每次加分为当月加分。加分明细详见《加分标准》（表7）。

表5 日常巡查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 减分内容及扣分标准 | 减分 | 备注 |
| 人员管理 | 人员未签订劳动合同、未进行岗前培训、不符合岗位要求就派驻上岗；不按要求报告人员更换或及时补充人员；需持证上岗人员无证上岗。出现以上情况每项扣1分。 |   |   |
| 缺乏政治素养，影响校园稳定；放松思想教育，人员出现盗窃财物、侵占损坏公物、贪污挪用公款、在校园内酗酒滋事、打架斗殴、赌博、传播观看淫秽资料等行为；放松保密和安全教育，人员出现泄漏秘密或安全事故等情况。出现以上情况，视情节严重和影响扣2至5分，出现违法犯罪的扣10分。 |   |   |
| 不按要求巡查值班，出现脱岗、漏岗，或聊天、打牌、玩游戏影响正常工作等情况，每次扣2分。 |   |   |
| 工作消极，或不能按要求完成采购人交办的临时性工作任务，或管理人员不按要求值守，不能保持与采购人通讯通畅。出现以上情况每次扣2分。 |   |   |
| 检查时，发现人员不足，每次扣3分。 |   |   |
| 服务态度 | 人员不按规定统一着装，或服装不整洁，每次扣1分。 |   |   |
| 对采购人提出的意见和建议未及时进行反馈或改进的，一次扣1分。 |   |   |
| 物业工作要有计划流程、工作制度、监督考核办法，按采购人要求制定各种台账报表，未按采购人要求制定规章制度、工作台账，每项扣1分。 |   |   |
| 环境保洁 | 室内外公共区域、教室、指定办公室、会议室、公共卫生间等所有保洁区域保洁不到位，未按照招标保洁标准实施，有明显污垢、垃圾或异味；垃圾箱清理不及时，垃圾堆满；垃圾箱外表面明显不洁净等，每项扣1分。 |   |   |
| 保洁方式、措施不当，造成设施设备损坏有明显痕迹无法修复的，每项扣1分。 |   |   |
| 卫生间墙上无卷纸、擦手纸、洗手液等清洁用品，每处扣0.5分。卫生间墙上卷纸、擦手纸、洗手液不符合标准，每处扣0.5分 |  |  |
| 安全秩序 | 未建立安全管理制度；各责任人不切实履行安全责任，防火、防盗、防爆、防毒等工作落实不到位；违反安全规定或安全操作规程，酿成意外事故或灾害的每次扣10分。 |   |   |
| 人员不熟悉安全操作规范、各类应急预案和消防安全常识，不会正确及时地进行初期处置、开展自救互救降低损失的，每次扣1分；造成不良后果的，每次扣20分。 |   |   |
| 严禁物业人员使用违规电器，发现一次扣1分。 |   |   |
| 安全巡查、安全检查要定期进行并建立台账，未按要求进行检查或未建立台账的，发现一次扣1分。 |   |   |
| 绿化养护管理 | 派专业人员根据每种绿植的特征对租摆植物定期进行浇水、施肥、培育、修剪枝杈及防治病虫害，未及时更换死亡的植株，每次扣1分。 |   |   |
| 未及时修剪乔木、灌木，保持整体美观，每次扣1分。 |   |   |
| 应根据植物生长的实际情况对内庭绿化进行浇水、除草、修剪、施肥、病虫害防治等，因养护不当造成植物死亡，除及时补栽相同物种外，每死亡一株乔木、灌木、盆景扣1分。 |   |   |
| 接待服务 | 会议服务人员要履行好所属区域的管理职责，及时做好多媒体设施设备的检查、卫生保洁、会务前期准备、会务期间服务、会务后整理。未按要求执行的，每项扣0.5分。 |  |  |
| 多媒体教室管理 | 多媒体教室管理员要履行好所属区域的管理职责，及时做好多媒体设施设备的检查和卫生保洁。未按要要求进行检查和保洁的，每间扣0.5分。 |   |   |
| 负责每学期开学前对所有多媒体投影系统、控制系统的一般性故障排除及设备清洁。负责电脑系统的维修、维护、清理及软件安装、更新、重装。每周进行一次全面检查，做好记录，及时排除各种故障，保证会议和教学正常使用，因管理不到位，影响教学楼每间扣0.5分，造成重大事故隐患或事故的一次扣2分。 |   |   |
| 设施设备管理与维护 | 水电设施设备出现故障时，维修人员未在10分钟内到达现场及时处置；发生电梯困人问题时，协助处理人员未在10分钟内到达现场；消防设施设备出现损坏或失效；每次处扣1分。 |   |   |
| 不按操作规程操作、使用设施设备，或未及时对设施设备进行保养维护，造成设施设备非正常损坏的，每次扣3分。 |   |   |
| 未建立并落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班等制度，每次每项扣1分。 |   |   |
| 未按时开关教室门，影响正常教学活动的，每次扣3分；未及时修补第一办公楼、第二办公楼、第三办公楼、第五教学楼、第六教学楼(包括各部门办公室、会议室、实验室)内在1000元以内(单项/件，不累计计算)的水电、土木、公共设施的恢复性维修，每次扣1分。 |   |   |
| 对服务区内的外来施工，未建立完善的施工管理制度。发现施工方影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改公共管线等损害公共利益的行为未及时劝阻并报告采购人主管部门的，每项扣2分。 |   |   |

表6 师生投诉扣分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 减分内容及扣分标准 | 减分 | 备注 |
| 师生投诉 | 服务态度差，用语不文明、不规范，被服务对象投诉，每投诉一次扣2分。 |  |  |
| 卫生保洁、秩序维护、接待服务、多媒体管理、维修等保障不及时、不到位，服务质量差，受到投诉，每次扣2分。 |  |  |
| 师生其他投诉(含网上曝光)，经双方现场核查，投诉属实的一次扣2分。 |  |  |

表7 加分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 加分内容及加分标准 | 加分 | 备注 |
| 加分项 | 出色完成重大项活动、或迎检工作的后勤服务保障任务，受到校领导或其他领导表扬，每次加2分。 |  | (此项每月最多加10分) |
| 突发意外事故时，中标人果断正确处置，为采购人避免或显著减少事故损失和影响，每次加5分。 |  |
| 中标人员工有好人好事行为，每次加1分。 |  |

**3.11.3考核结果运用**

月度考评分数为85分及以上视为合格；成绩在85分以下视为月度考核不合格，采购人则在当月物业服务费中扣除相应违约金：得分80-84分，每分扣除物业服务费1000元；70-79分，每分扣除物业服务费2000元；60-69分，每分扣除物业服务费3000元。60分以下，视为中标人违约，采购人一次性从当月物业服务费中扣除50000元(伍万元整)，同时解除合同，扣除全部履约保证金。

出现以下情况之一者，采购人有权提前终止合同，扣除全部履约保证金，并追究中标人法律或经济责任。

1）中标人一年内三次月度考评分数未达到85分。

2）卫生保洁、秩序维护、客服接待、多媒体管理、绿化养护、维修服务等工作中出现重大责任事故，严重影响采购人正常教学科研工作秩序的。

3）因管理责任造成国有资产巨额损失、人员伤亡等重、特大安全责任事故的。

4）因管理责任导致出现群体性公共安全事件的，严重影响采购人声誉的或造成采购人损失的。

5）其他经过采购人或政府部门认定的责任事故。

6）工作中发生重、特大责任事故，经有关部门认定，视情况追究相关人员的刑事及民事责任的。

**3.11.4满意度调查**

满意度调查每学期进行一次（6月、12月）。采购人每学期进行一次物业管理服务满意度调查，随机抽取150名以上的教职工和学生填写“满意度调查表”。满意度调查分为非常满意100分、满意90分、基本满意80分和不满意50分四种标准，取平均分为本项考核得分。

2025年12月满意度考核得分低于90分时，采购人向中标人提出警示，并扣除服务费2000元，中标人积极整改以提高顾客满意；2026年6月满意度考核得分低于90分时，扣除服务费5000元。

 **4 、报价及要求**

**4.1**报价超过控制价，报价无效。

**4.2**报价为物业管理含税包干经费，该包干经费不随国家、地方法律法规、其他相关政策性调整以及管理教室用途、房屋用途变更而增加。

**4.3**在评标过程中，评标委员会认为中标人投标报价明显低于其他通过符合性审查中标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会可以自行判断应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。中标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖中标人（法定名称）电子签章，否则无效。

**4.4**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项目成都市最新最低标准。本项目招标公告发布后如有最低工资标准、社保缴费基数等以上所涉及的政策调整，按照最新的政策要求执行并进行报价。本项目报价时不得以各行政区域、地方政策针对拟派服务人员的各项补贴或减免，包含工资、社保减免作为组价因素（此条不影响供应商实际所享受的减免政策）。

**4.5**供应商的投标报价包含完成所有服务内容所需的所有费用。报价应包含基本工资；加班费；法定计提费用；社会保险费；服装费；员工福利；绿植租摆；相关设备、用具配置及日常物耗费用；不可竞争费用；企业管理费用；利润、税金（至少包含增值税及其附加）及完成本项目物业服务所需要的其他费用。（享受政策不能覆盖服务期的，应分段计算）

具体如下：

（1）基本工资：中标人为本项目提供服务的全部人员的基本工资不得低于成都市当年最新政策规定的项目所在地的最低工资标准。若在投标时项目所在地本市辖区暂无根据《关于调整全省最低工资标准的通知》（川府规（2024）4号）发布的最新执行标准，则按照《关于调整全省最低工资标准的通知》（川府规（2024）4号）基本工资标准第一档计算。（含日工资）

（2）加班费

包含周末休息日加班费、法定节假日加班费、工作日延时加班费：按照招标文件要求及《中华人民共和国劳动法（2018修正）》规定用人单位应当依法支付加班工资，工作日延时加班费支付1.5倍工资报酬、周末休息日加班费支付2倍工资报酬、法定节假日加班费支付3倍工资报酬。因本项目服务需要而产生人员加班且无法进行补休的，供应商应按上述标准计算并支付加班费。

说明：全年工作日按248天计算，全年法定节假日按13天计算，全年周末按104天计算，全年合计365天。

（3）社会保险费：供应商应依法依规为物业服务人员缴纳社保，应缴尽缴。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（含大病）及生育保险。投标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。

（4）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×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=本项目人员年工资总额×1.5%。

3）本项目应分摊的残保金：按照国家法定要求进入费用报价。保障金年缴纳额=（上年用人单位在职职工人数×所在地省、自治区、直辖市人民政府规定的安排残疾人就业比例-上年用人单位实际安排的残疾人就业人数）×上年用人单位在职职工年平均工资。（本项目应分摊的年残保金=本项目人员年工资总额×1.6%）

4）本项目应分摊的住房公积金：供应商应为全体员工购买住房公积金，公积金缴存应符合《成都住房公积金管理中心关于印发<成都住房公积金缴存管理实施细则>的通知》（成公积金〔2021〕42 号），缴存基数按（成都住房公积金管理委员会关于公布2024年成都住房公积金缴存基数及缴存比例执行标准的通知）执行。（住房公积金缴存比例不得低于5%，不得高于12%）

（5）服装费：根据供应商自身情况进行报价。

（6）员工福利：根据供应商自身情况进行报价。

（7）绿植租摆：按照招标文件要求进行报价，至少需体现单价、金额。

（8）相关设备、用具配置及日常物耗：按照招标文件要求进行报价。

（9）不可竞争费用：根据供应商自身情况进行报价。

（10）企业管理费用：根据供应商自身情况进行报价。

（11）利润：根据供应商自身情况进行报价。

（12）完成本项目物业服务所需要的其他费用：供应商按招标文件要求结合自身情况和经验进行报价。

（13）以上费用应在分项报价明细表中逐一列明，否则视为未实质性响应。

（14）税金（至少包含所得税、增值税及其附加）：以上述费用全额成本及利润之和按税金比率计算。【说明：1、供应商应明确增值税纳税人身份，即增值税一般纳税人还是小规模纳税人，提供电子税务系统增值税纳税人资格身份证明的截图，且在投标报价中应明确各项税金明细比率，若未提供视为未实质性响应。2、供应商增值税率报价应符合现行政策的要求。符合减免税的供应商应提供相关政策文件和税务部门减免税的证明材料。提供的减免税政策享受期不能覆盖完项目服务期限的，应按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算增值税并平均到服务期。以上，若未按要求提供材料或计算的，视为未实质性响应】。

(15)优惠及减免报价相关要求

投标人依法依规享受优惠减免等政策的，须提供政府部门出具的相应证明材料和政策文件及投标人的情况计算说明。

如为投标人拟配置服务人员依法依规享受优惠减免等政策的，须提供：①政策文件、②投标人的情况说明③相应人员的身份证复印件、④证明其现已符合优惠减免政策对应的证明材料（即在投标文件中提供优惠减免政策文件要求的证明材料或政府部门出具的证明材料），并承诺享受优惠减免的人员是为本项目提供服务的人员。

若投标人享受优惠减免等政策，享受期不能覆盖完本项目服务期限的，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。

**评审条款：**

🗹最低评标价法

评审因素：项目实质性要求

评审标准：符合项目实质性要求，报价最低为中标人

**合同管理安排**

1、合同类型：买卖合同□ 租赁合同□ 建设工程合同□ 技术合同□ 委托合同□ 物业管理合同🗹 其他合同□

2、合同履行期限：自合同签订之日起1年

3、合同履约地点：西华大学郫都校区

4、支付方式：一次付清□ 分期付款🗹 按每月付款。

5、履约保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳履约保证金：是

履约保证金缴纳比例：5%

缴纳方式：银行转账

缴纳说明：缴纳履约保证金后签订合同

6、质量保证金及缴纳形式：

中标/成交供应商是否需要缴纳质量保证金：否

合同支付约定及付款条件：按每月付款。采购方原则上于次月10日前支付上月物业费用（支付物业费前完成月度考核）。如遇特殊情况（如寒暑假及节假日和每年12月份的财务结算期），双方另行约定付款时间及方式。

分期付款条件（如有）：

达到付款条件起10日。按月支付

7、验收交付标准和方法：

验收标准：按国家有关规定以及甲方招标文件的质量要求和技术指标、乙方的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收。

验收方法：通过月度考评和学期满意度调查相结合的方式对中标方物业管 理服务绩效进行评价，组织考评小组对服务情况进行验收。

8、质量保修范围和保修期：按招标文件和合同约定执行

 9、知识产权归属和处理方式：

（1）中标供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务(包括部分使用)时，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，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律

和经济纠纷，由中标供应商承担所有相关责任。

（2）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。

（3）中标供应商声明如果在项目实施过程中涉及采用自有知识成果，中标供应商提供使用自有知识成果的相关资料并为其真实性单独负责，在使用该知识成果后，中标供应商提供开发接口和开发手册等技术文档给采购人，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权(含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权)。

（4）如采用中标供应商所不拥有的知识产权，中标供应商承诺在本项目投标报价中已经包括合法获取该知识产权的相关费用。

10、成本补偿和风险分担约定：按招标文件和合同约定执行

11、违约责任与解决争议的方法：如中标人向采购人提供虚假材料，采

购人有权要求终止合同，并报省财政厅相关部门进行处罚，学校保留向中标人追究法律责任的权利。

12、合同其他条款：按招标文件和合同约定执行

**履约验收方案**

1、验收组织方式：🗹自行验收 □委托第三方验收

2、是否邀请本项目的其他供应商：是🞎 否☑

3、是否邀请专家：是□ 否🗹

4、是否邀请服务对象：是🞎 否☑

5、是否邀请第三方检测机构：是□ 否🗹

6、履约验收程序：□一次性验收 🗹分段/分期验收

7、履约验收时间：

□计划于 组织验收

🗹供应商提出验收申请之日起10日内组织验收

8、验收组织的其他事项：按招标文件和合同约定执行

9、技术履约验收内容：按招标文件和合同约定执行

10、商务履约验收内容：按招标文件和合同约定执行

11、履约验收标准：按国家有关规定以及甲方招标文件的质量要求和技术指标、乙方的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收。

12、履约验收其他事项：按招标文件和合同要求验收。