

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1采购项目概况

本次采购项目为白蚁中心办公楼物业管理服务，包含设施设备运行管理及维护、秩序维护服务、环境维护服务等。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）： 584,800.00
采购包最高限价（元）： 584,800.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于 环境标志 产品
1	物业管理服务	1.0 0	584,800.00	项	物业 管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：物业管理服务

参数 性质	序号	技术参数与性能指标
----------	----	-----------

1	一、项目概况 （一）成都市房屋安全事务中心承担白蚁虫害调查、预防、灭治科研及防治宣传等服务工作，办公大楼共八层，无地下室，无电梯，有主副两道楼梯、可直通屋顶平台，屋顶有养虫室、凉亭、消防水箱、实验室及厨房排风机的风管；办公楼与居民楼共建，在副楼梯处公用一道墙壁；一楼分四部分，一是独立封闭且对外的服务大厅有卷帘门，二是车库对内外均有独立且非使用状态时常闭的卷帘门，三是大楼旁可上锁的铁门内有L形停车小院、非机动车停放点、垃圾集中堆放点，连接通向二楼及以上的主、副楼道，四是大楼楼梯间配电室配电柜一台。四楼为厨房和职工食堂；六、七楼是科研、检测部门，内有精密仪器和大量易碎器皿；办公楼内部和底层外部均安装有监控和火灾自动报警及消防联动控制系统、厨房安装有灭火系统需要投标人提供定期检查维护，所有办公区域配备有消防器材和设施，需要投标人提供定期检查维护，所有楼层配备电源箱，需要投标人提供定期检查维护。一环路西三段180号一楼为一楼商铺，临街，非独立建筑。 （二）白蚁中心办公大楼，地址锦江区如是庵街46号，共8层，服务面积为2601.5平方米。其中：1层办公室2间45平方米、门卫室1间6平方米、服务大厅1间42平方米、停洗车间1间100平米、洗浴室2间35平方米、药物仓库1间20平方米、卫生间1间4平方米、1层临街面街沿48.7平米。2层办公室4间150平方米、库房2间40平方米、职工活动室2间50平方米、阳台1间24平方米、卫生间2间20平方米。3层办公室4间145平方米、会议室1间22平方米、库房1间22平方米、卫生间2间20平方米。4层包含餐厅（兼大会议室）1间76平方米、厨房1间32平方米、储藏室1间27平方米，职工休息室2间60平方米，卫生间2间20平方米。5层会议室1间46平方米、仓库1间38平方米，办公室2间50平方米，档案室1间60平方米，卫生间2间20平方米。6层包含实验室4间140平方米、办公室2间50平方米、库房1间10平方米、卫生间1间10平方米。7层实验室4间120平方米、标本室1间23平方米、办公室1间60平方米，卫生间1间10平方米。大门1个、停车小院（177平方米）、每层楼梯间2个（主楼梯间22.1平方米，副楼梯间16.5平方米）、楼内通道若干个（170平方米）、屋顶平台1个（300平方米）。 （三）一环路西三段180号为一楼商铺，共计33.85平方米，包含卫生间1个、办公室1个、库房1个。 二、服务内容及要求 ★（一）总体服务要求（说明：在投标文件中提供承诺） 1. 投标人提供的物业管理服务应体现办公楼的服务特点并应充分考虑与本项目物业服务相关的科研、检测部门物业服务的特殊性，确保服务工作的安全性、保密性、规范性，各项服务工作均应依法、文明、安全，同时做好应急处理。维护办公楼良好的秩序，加强服务区域的安全管理，加强项目的安全文化建设，倡导安全文化理念，提高安全意识，安全管理工作规范化、制度化和科学化；保持办公楼的整洁环境，做好日常保洁及消毒；为项目提供文明优质的物业服务，加强精神文明建设，增强服务工作中的责任意识、创新意识和服务意识；按照构建节能环保社会的原则，做好项目节能降耗措施。
---	---

2. 投标人承诺提供的投标文件中所涉及或提供的文件与证明资料（资格性、符合性审查及所有“★”号条款、实质性要求条款涉及的相关资料或证明文件）均真实有效，并在签订物业服务合同前接受采购人对上述文件与证明资料的原件和证明事项的真实性进行查验，若采购人在查验审核中发现上述文件与证明资料（包含但不限于业绩合同、人员证件）与投标文件不符，采购人有权取消其中标资格，由此造成采购人经济损失的，投标人应给予采购人经济赔偿。

3. 投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。本项目涉及产品采购且属于政府强制采购节能产品清单中的产品，投标人提供的该产品须具有国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。

4. 物业服务保障时间要求

（1）设施设备运行管理及维护：每周5天，每天8小时，周末和法定节假日期间须安排1名人员值班。

（2）秩序维护服务：其中1人行政班，工作日工作8小时；值守岗位需每天3人24小时三班倒，每班1人，1人轮休。法定节假日期间须安排1名人员值班。

（3）环境维护服务：工作日3人在岗，每周5天，每天7：00-18:00上班，该时间段服务人员可轮流休息各3小时。周末和法定节假日须安排1名人员值班保洁。

（4）综合服务（项目经理）：每周5天，每天8：30-17:00上班，午休半小时。

5. 投标人须对其工作人员服务期间的疾病和人身安全、安全责任事故、人事关系、劳动纠纷、疫情防控等负责，采购人对此不承担任何责任和义务。

6. 物业服务人员可在项目所在地与采购人共同就餐（含早餐、午餐），若需就餐，按照30元/天/人的餐标计入本项目投标报价。

★（二）锦江区如是庵街46号白蚁中心办公大楼服务内容及要求（说明：在投标文件中提供承诺）

1. 房屋共用部位的日常养护和维修

（不包括大、中修和更新改造，大修工程：凡需牵动或拆换部分主体构件，但不需全部拆除的工程为大修工程，大修工程一次费用在该建筑物同类结构新建造价的25%以上，大修后房屋必须符合基本完好和完好标准的要求，大修工程主要适用于严重破坏房屋。中修工程：凡需牵动或拆换少量主体构件，但保持原房的规模和结构的工程为中修工程，中修工程一次费用在该建筑物同类结构新建造价的20%以下，中修后的房屋70%以上必须符合基本完好和完好标准的要求，中修工程主要适用于一般损坏房屋。）。

（1）服务内容：中心各科室职工日常办公使用区域外的部位，主要包括屋顶、楼梯间、

公用通道、大门、庭院道路、职工停车小院等的日常养护和维修。

（2）服务要求：

①墙面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；修补墙

面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致；天花板无明显污渍和破损；外墙面无明显剥落、平整、清洁、美观；屋面防水层或隔热板无断裂、缺损，确保清洁卫生；

②根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；

③发现问题及时向房屋产权人报告，公共区域内灯具、开关、龙头发现损坏的，及时组织修复；遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

2. 共用设施设备的运行、养护和维修

（不包括大、中修和更新改造，大中修是指由有专业资质的单位承担的工作量较大、需要对设备全部解体或部分解体、修复或更换磨损或腐蚀的零部件，力求设备性能恢复和达到应有的标准和技术要求，使设备能正常运行到下一次修理。在修理时结合技术进步的条件，对设备进行技术改造，设备的更新和技术改造以及为确保设备安全运行等原因进行的安全检测、预防性维修，也属于大中修范围。大修的界定：对设备定期全面检修、全部解体，更换主要部件或修理不合格的零部件，修复设备的附件以及翻新外观，使设备基本恢复原有性能，零部件更换率一般不超过30%。中修的界定：对设备进行正常、定期的全面检修，部分解体修理和更换少量的零部件，保证设备正常运行并能够恢复、达到应有的标准和技术要求。零部件更换率一般不超过10%-20%。更新、改造的界定：更新是指在技术上或经济上不宜继续使用的设备，用新的设备更换或用先进的技术对原有设备进行更新或改造。改造是由于设备局部磨损或新技术的出现，对在在技术上或经济上不宜继续使用的设备进行局部磨损的补偿或局部的更新。）。

（1）服务内容：公共区域内所有的电气照明系统（含插座、开关、线路、灯具、控制系统和相应二级配电柜等），给排水系统（含管道、阀门、卫生洁具、污水井、集水井、地漏等），弱电及监控系统（含网络、电话、通信、监控系统控制台、录像机、摄像头和相应二级配电柜等），消防系统（含火灾自动报警及消防联动控制系统、消火栓系统、厨房灭火系统、应急疏散系统和相应二级配电柜等），变配电系统（含一级配电柜、楼层配电箱、开关及管线等），厨房及餐厅设备维修、抽油烟机及烟道清洗、门窗等零星维修。

部分需维修设施设备清单

名称	9WLED	水箱式	小 便	面盆	拖把池	配电箱	配电柜	监控探	监控主
楼层	筒 灯	冲水阀	池	水龙头	水龙头	（个）	（个）	头	机
	（只）	（个）	冲水阀	（个）	（个）			（只）	（台）
			（个）						

1楼	16	1	0	1	2	1	1	29	1
2楼	30	5	2	4	1	1			
3楼	30	6	3	4	1	1			
4楼	18	3	2	2	1	1			
5楼	32	6	2	4	1	1			
6楼	18	3	2	2	1	1			
7楼	12	2	0	2	1	1			
合计	156	26	11	19	8	7	1	29	1

(2) 服务要求

①建立各类设备设施台帐，填写设备维修单、运行记录表，并按月装订成册，分类编号和妥善保管设备说明书、产品目录、校本以及各种图纸资料等；

②保障各类设施设备的完好和正常运行。保持设施设备标志齐全、规范，责任人明确。确保电力、消防、安防、监控、给排水等各系统的运行不中断（外界原因与不可抗力除外），如遇特殊情况，做好应急处理并及时联系房屋安全事务中心相关人员后再联系专业维保单位。配合专业维保单位做好运行、检查、维修、保养等记录。各种专业系统在维修处理过程中，中标人配合维保人员做好临时打围、安全看护、安全提醒等工作；

③一般维修工作，原则上在接到通知后1天内处理完成。1天内完成不了的及时向房屋安全事务中心相关人员报备。

(3) 电气照明系统维保要求

①每周对灯具定期进行检查，确保灯具无明显过热、灼烧和损坏情况，损坏的灯具及时更换；

②每月定期对照明和插座线路进行检查，确认无裸露线头，裸线等安全隐患；

③每周定期检查各楼层相应二级配电箱（柜）电源开关输出端，确保控制开关良好，电缆固定良好，电缆接线牢固无虚接情况，接地符合相关规范要求，孔洞封堵完好，配电柜门锁完好等；

④每月定期核查电气照明系统漏电状况，确保漏电电流大小处于安全范围；

⑤遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

(4) 给排水系统维保要求

①每日定期检查阀门开闭状态是否正常，是否有滴漏现象；每季检查阀门是否灵活；每年对阀门做一次保养；

②每周视情况定期清理集水坑、污水井、隔油箱（池），确保无返水情况，并确保集水坑、污水井、隔油箱（池）附近清洁卫生；

③每周定期检查排水管道（含集水坑、地漏、污水检查井等）无堵塞，并及时疏通堵塞管道（含集水坑、地漏、污水检查井等）；

④每月定期检查管道漏水情况，有漏水点及时处理；

⑤每日定期检查管道压力，如有异常及时处理；

⑥制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知物业使用人。

（5）弱电及监控系统维保要求

①每周定期巡查了解设备运行情况；

②通过矩阵键盘调用摄像机图像，观察图像数量、画面质量，判断是否存在接头松动、电源干扰等故障隐患，并及时排除；

③检查嵌入式硬盘录像机硬盘故障情况，查询调用录像资料，通过多媒体主机检查录像机网络传输通讯是否正常；

④现场逐点目视检查摄像机，确保摄像机和报警探测器无松动、遗失或其他原因造成的外观损坏；

⑤目视检查各显示终端的运行状态；

⑥及时处理网络、电话故障。

（6）消防系统维保要求

①严格按照《中华人民共和国消防法》、《四川省消防条例》、《成都市消防条例》、《建筑消防设施的维护管理（GB25201-2010）》、《建筑消防设施检测技术规程（GA503-2004）》及其他法律、法规、行业规范要求，做好消防设施维保配合管理工作；

②火灾自动报警及消防联动控制系统、消火栓系统、厨房灭火系统、应急疏散系统的维护保养，发现损坏的，及时组织修复，遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；

③负责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。投标人如不具备此能力的，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。投标人应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。

④消防系统维保费用占本项目总预算5%，投标人报价不应超过该预算。

（7）变配电系统维保要求

①对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；

②每周定期检查配电室配电柜电源开关输出端，确保控制开关良好，电缆固定良好，电缆接线牢固无虚接情况，接地符合相关规范要求，操作灵活，仪表显示准确；

③每周定期检查配电室通风良好，孔洞封堵完好，配电室门锁完好等；

④制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，停、送电按规定提前通知使用方；

⑤制定配电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。

（8）避雷系统检测要求

①每年4月前对防雷系统的有效性进行检测1次，确保接闪器、引下线及接地装置的连通性良好，接地电阻要求 $\leq 10\Omega$ ，电源防雷模块、防雷箱、防雷插座等工作正常且所有接地体接地良好，保持性能符合《GB50057-2010建筑物防雷设计规范》。负责本项目建筑防雷系统检测的实施单位应具有《雷电防护装置检测资质》，中标人如不具备此资质的，则应委托具有相应资质的实施单位进行检测，物业公司需对不达标的避雷设备进行维修。

- ②保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；
- ③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，有问题及时解决。
- ④避雷系统检测费用占本项目总预算1%，投标人报价不应超过该预算。

3. 客服服务

服务内容：咨询服务、报修服务、引领服务、会议服务，茶水服务、档案管理服务、报刊收发服务。

服务要求：文明、礼貌、热情地接待问询、报修、建议和投诉；主动引导前来办事的群众；接受本大楼物业使用人的问询、报修和特约服务；做好会议服务工作，提前做好会场布置，会场整洁，布置氛围与会议主体相符，会议服务茶水递送及时；做好物业相关档案资料的管理；及时分发业主报刊、信件，管理快递包裹。

4. 秩序维护服务

服务内容：负责管理区域内的治安保卫、秩序维护及车辆停放管理工作，做好安全防范工作，业务上接受采购人指导、检查、监督。

服务要求：门岗24小时值班，举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位不脱岗；科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部位重点巡逻，发现违法、违章行为应及时制止，多看、多听、多问，排除各种不安全因素，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门；做好办公楼的安全保卫工作，对外来人员（施工、送货、参观等）实行进出管理，必要时引导指定区域；对非工作时间进入楼内的人员应进行登记；做好办公区车辆停放及车钥匙管理工作，根据实际情况规定车辆行驶路线，指定地面车辆停放区域。因停车位狭窄，要求在岗秩序维护队员持有驾照，熟练运用倒车入库技能，能随时保证车辆及时出入。因本项目未配备电梯，日常工作中食品、办公用品、办公家具、实验器材等物资的搬运工作由秩序队员承担，必须做到随叫随到，确保不影响工作。

5. 环境维护服务

服务内容：负责服务区域内的卫生保洁工作，包括楼道、庭院、大厅、楼梯、公共卫生间、屋顶平台、外墙瓷砖、窗户玻璃、工程车冲洗；负责服务区域内的垃圾清运及消杀灭害工作；协助厨师准备早午两餐、择菜、洗菜、切菜、餐具清洗及厨房卫生；办公大楼外墙瓷砖（3米以下，此处外墙瓷砖为行人贴近行走的通道，须保持干净，不需要高处作业，站在地面用伸缩杆即可清洁）及服务大厅标识标牌每季度清洗一次；所有公区及办公室玻璃（平米）每季度刮洗一次；服务大厅石材地面（含台阶62平米）半年养护一次。

服务要求：大楼外围庭院、道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。大楼内公共区域及营业大厅地面干净，光亮，无污渍、无积水，各种隔断表面干净，金属饰件表面干净，无污迹；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；梯步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无灰尘。卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，各种隔断表面干净，金属饰件表面干净，无污迹，风口或换气扇表面干净无积尘，门窗表面干净，窗台无积尘，玻璃干净

无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍，废纸篓杂物及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。会议室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍，天花板、风口目视无灰尘、污渍，桌椅干净，物品摆放整齐、有序。职工食堂餐具、炊具清洗及时，干净卫生（约30人就餐）。每周冲清屋顶平台，日常确保无垃圾杂物。垃圾的收集、盛装和清运（包括办公室内、营业大厅和所有公共区域）安排专人负责，日产日清，大楼内和外围区域的消杀灭害工作应在尽量不影响物业使用人工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好个人防护。

★（三）一环路西三段180号一楼服务内容及服务要求（说明：在投标文件中提供承诺）

1. 服务内容：每月提供2次全面清洁服务，包括地面清洁，擦拭办公桌椅，清洗卫生间，清洗窗户玻璃，共计300平方米。

2. 服务要求：道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；办公桌椅表面干净，无污迹；卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，各种隔断表面干净，金属饰件表面干净，无污迹，风口或换气扇表面干净无积尘，洗手台干净无积水，面盆无污垢；窗户玻璃干净无污渍。

（四）服务人员配置要求

★1. 总体要求（说明：在投标文件中提供承诺）

（1）投标人为本项目配备的服务人员数量应不低于10人（其中秩序维护员不低于5人，保洁员不低于3人，项目经理1人，维修工不低于1人），男女员工均不超过50岁，且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。上述人员应当全员与中标人签订《劳动合同》，并按要求购买社保，采购人有权根据实际情况调整岗位设置。

（2）投标人为本项目配置的物业服务工作人员应符合入职审核的相关规定，无任何刑事犯罪记录。

（3）中标人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7天内补足，超出天数未到岗，按天数扣除物业服务费。

（4）物业工作人员应具有高度的责任意识和服务意识；统一着装，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。

2. 服务人员素质要求

岗位	人员配置要求
----	--------

项目经理 (1人, 兼 客服服务)	★ (1) 自然条件: 年龄不满50岁。 (2) 文化程度: 本科及以上学历。 (3) 工作经验要求: 具有担任非住宅类物业项目作为项目经理5年及以上的工作经验。 (说明: 1. 提供有效身份证复印件和有效学历证书复印件; 2. 提供加盖业主公章的其作为项目经理的时间的证明材料复印件, 并包含姓名、身份证号、对应服务时间、任职岗位、物业管理类别; 若拟派人员单个项目的服务时间少于5年的, 则可提供多个项目且服务时间可累计; 若拟派人员在同时段同时为2个及以上的项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。)
秩序维护员 (5人)	★ (1) 自然条件: 年龄不满50岁。 (2) 专业资格要求: 全部秩序维护人员均持有c1及以上驾照, 能熟练运用倒车入库技能。 (3) 工作经验要求: 2年及以上非住宅类物业项目作为秩序维护 (或相同语意) 人员的工作经验。 [说明: 1. 提供人员有效身份证复印件和有效驾驶证复印件; 2. 提供加盖业主公章的其作为秩序维护 (或相同语意) 人员的时间的证明材料复印件, 并包含姓名、身份证号、对应服务时间、任职岗位、物业管理类别; 若拟派人员单个项目的服务时间少于2年的, 则可提供多个项目且服务时间可累计; 若拟派人员在同时段同时为2个及以上的项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。]
保洁员 (3 人)	★ (1) 自然条件: 年龄不满50岁。 (2) 工作经验要求: 2年及以上物业项目清洁卫生 (或相同语意) 人员的工作经验。 [说明: 1. 提供人员身份证复印件; 2. 提供加盖业主公章的其作为清洁卫生 (或相同语意) 人员的时间的证明材料复印件, 并包含姓名、身份证号、对应服务时间、任职岗位; 若拟派人员单个项目的服务时间少于2年的, 则可提供多个项目且服务时间可累计; 若拟派人员在同时段同时为2个及以上的项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。]

维修工（1人）	★（1）自然条件：年龄不满50岁。（2）工作经验要求：2年及以上非住宅类物业项目作为设备维修（或相同语意）人员的工作经验。 （3）专业资格要求：持有效的主管部门颁发的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工）。 [说明：1. 提供有效身份证复印件和有效证书复印件；2. 提供加盖业主公章的其作为设备维修（或相同语意）人员的时间的证明材料复印件，并包含姓名、身份证号、对应服务时间、任职岗位、物业管理类别；若拟派人员单个项目的服务时间少于2年的，则可提供多个项目且服务时间可累计；若拟派人员在同时段同时为2个及以上的项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。]
---------	---

★（五）其他要求

1. 投标人根据本项目要求制定相应的物业管理服务方案，包括：

①物业管理整体服务方案（含项目管理策划分析、管理服务理念、管理服务目标、实现目标的保障措施）；

②项目管理机构设置（含有项目管理机构名单及机构设置、工作职能运行图、日常管理制度和考核）、秩序维护版块（含人员配备、岗位职责、公共秩序维护、人员的管理与培训）；

③设施设备版块（含人员配置、岗位职责、房屋建筑本体及共用部位维修养护计划与实施、设施设备运行维护管理）；

④客服版块（含人员配置、岗位职责、收发服务、档案管理）；

⑤环境版块（含人员配置、岗位职责、日常保洁细则）；

⑥各项应急措施（含消防事故应急处理、地震建筑物垮塌时的应急处理、断水断电和无天然气的应急处理、突发公共卫生事件）。

（说明：提供服务方案）

2. 投标人提供2020年1月1日（含1日）以后，至少2个非住宅类物业管理服务项目业绩且综合评价为满意或优秀或相同语意内容证明，服务内容至少包含秩序维护（或相同语意内容）、环境维护（或相同语意内容）、设施设备日常管护及维修（或相同语意内容）。

【说明：①提供合同复印件及该合同的资金支付凭证（如为分期付款的，至少提供一次支付凭证）；②同一业主的多个合同，按一个业绩计算；③单个合同中应全部体现上述服务内容；④提供加盖项目业主公章的书面评价证明材料复印件；⑤以合同签订时间为准。】

★三、商务要求（说明：在投标文件中提供承诺）

（一）服务期限三年。合同一年一签，政府采购履约验收合格后方可续签合同。

（二）履约地点：采购人指定地点。（锦江区如是庵街46号和一环路西三段180号）

（三）付款约定

本项目物业服务费按季度平均在各季度结束后的15日内完成考核，采购人收到投标人开具的真实有效、合法、等额发票后，10个工作日内通过银行转账支付上季度物业服务费。付款金额与季度考核结果挂钩，详见“验收、交付标准和方法”。合同期内最后一个季度的付款须等到履约验收合格后才能支付。

若投标人未按采购人要求提供或迟延提供发票及相关支付凭证材料，则采购人有权延迟或拒绝支付合同相应款项且不承担任何违约责任。

（四）验收、交付标准和方法

本项目按照《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）、《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）相关规定，及采购人内控制度要求，合同期内的最后一个月，由采购人组织验收小组，结合采购文件、投标文件及合同条款进行履约验收。若验收不合格，采购人有权要求供应商限期整改，若不能如期整改，则采购人有权终止合同。

服务质量考核标准

考核内容	目标管理	检查情况	得分
秩序维护 (30分)	1、对大件物品进出进行审验，防止危险物品进入； 2、科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部位巡逻，发现违法、违章行为应及时制止； 3、发现火险隐患及时消除或报告； 4、制订突发事件预案。 5、对进出物业管理区域的各类车辆进行有效疏导，保持出入口的畅通； 6、根据实际情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域； 7、车辆停放有序，车库场地定时清洁，无易燃、易爆等物品存放；防止漏油、漏气车辆进入停车场； 8、保持地面、墙面的车辆、道路指示牌，照明、消防器材的完好；	发现一项不符合扣2分	
公共服务 (30分)	1、文明、礼貌、热情地接待问询、报修、建议和投诉； 2、主动引导前来办事的群众； 3、接受本大楼物业使用人的问询、报修和特约服务； 4、做好会议服务工作，提前做好会场布置，会场整洁，布置氛围与会议主体相符，会议服务茶水递送及时； 5、做好物业相关档案资料的管理。 6、做好报刊收发、包裹管理工作	发现一项不符合扣2分	

设施设备的日常养护、运行和管理（10分）	1、屋顶、楼梯间、公用通道、大门、庭院道路、职工停车小院日常检查及维修及时。 2、线路畅通，电路、给排水管线及设备附件均能正常工作，安全运行。 3、公共区域内灯具、开关、龙头发现损坏的，及时组织修复。	发现一项不符合扣2分	
公共环境卫生（30分）	1、大楼外围庭院、道路、水景地面干净、整洁； 2、大楼内公共区域及营业大厅地面干净，无污渍、无积水，各种隔断表面干净。 3、卫生间每日清扫，不定时保洁（卫生间小便槽无垃圾、烟头，大便槽无大便、玻璃无灰尘等）。 4、会议室、食堂地面、墙面、干净，无灰尘、污渍，天花板、风口目视无灰尘、污渍，桌椅干净，物品摆放整齐、有序。 5、餐具、炊具清洗干净卫生，及时协助冲洗工程车，屋顶花园清扫，整洁卫生。 6、垃圾日产日清，消杀灭害工作安全环保。	发现一项不符合扣2分	

采购人每季度对投标人的服务质量进行考核，季度考核分数为95分以下（不含95分）的，采购人有权按每低1分（在95分基础上）直接扣除300元，扣款金额由该季度物业费直接扣除，并责令投标人限期整改，直至整改合格，否则采购人有权单方面终止合同。四个季度考核平均分即是年度考核分，作为续签合同的依据：年度考核分为90分以下（不含90分）的，视为年度考核不合格，采购人有权单方面终止合同。

（五）违约责任与解决争议的方法

1. 如因中标人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。
2. 中标人提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商除应赔偿因违约给采购人造成的损失外，还须向采购人支付本合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约3次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。
3. 采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的5%向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的1%，但因财政预算暂未下达造成的逾期、供应商未按采购人要求提供或延迟提供发票及相关支付凭证材料等除外。

4. 合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。

5. 本项目供应商提供的服务人员不得更换，如出现不可抗力原因需更换的，必须向采购人提交书面申请，并详细说明更换的原因、提供替代人员的简历及劳动/劳务合同等材料，经采购人同意后，方可更换。若供应商擅自更换服务人员的，供应商应支付合同金额10%的违约金，且采购人有权无条件解除合同。

6. 采购人和中标人应当严格按照政府采购合同约定行使权利、履行义务、承担责任。合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止政府采购合同。双方任一方违反本合同约定提前终止合同的，应按照合同约定赔偿或补偿损失。

7. 供应商所提供的产品或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为供应商违约，由此产生的一切损失由供应商承担；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，未经采购人书面允许供应商不得另做他用。

8. 供应商应对项目实施过程及实施过程中获取的所有相关数据、信息、采购人单位资料等材料保密，未经采购人书面允许，不得以任何形式传播或泄露相关信息。

9. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，可以向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负责。

★四、报价要求（说明：按照报价要求填写《报价明细表》）

1. 报价要求

（1）本项目物业服务费报价为总包干价，包含但不限于完成以上服务涉及的所有人力成本（包含：工资、社保费、住房公积金、法定计提费用、加班费、餐费（按需）、节日福利、年终双薪等可能涉及的费用），办公费，住宿费，设施设备维保费，服装费，企业管理费、利润、法定税金等费用和招标文件规定的其它为完成本项目所需的一切费用。

（2）员工基本工资不低于成都市2022年最低工资标准2100元/人/月，服务期内最低工资有调整的，按照最新的政策要求执行。

（3）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，且缴费比例应符合四川省及成都市最新社保缴纳标准。供应商单位缴纳社保基数不低于四川省及成都市最新规定的城镇职工最低缴费基数。

（4）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）、《成都住房公积金缴存管理办法》（成公积金委〔2021〕7号），缴存基数按照成都住房公积金管理委员会发布的最新文件要求执行。

（5）如有延时加班，加班工资应符合《中华人民共和国劳动法(2018修正)》第四十四条“（一）安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬”之规定。

(6) 休息日工资应符合《中华人民共和国劳动法(2018修正)》第四十四条“(二)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的,支付不低于工资的百分之二百的工资报酬”之规定。休息日加班工资按日工资的2倍计算并支付。

(7) 法定休假日加班工资应符合《中华人民共和国劳动法(2018修正)》第四十四条“(三)法定休假日安排劳动者工作的,支付不低于工资的百分之三百的工资报酬”之规定。法定休假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节,共11天计算。

(8) 延时工资、休息日加班工资、法定节假日加班工资涉及的日工资、小时工资应按照《劳动和社会保障部关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知》计算,即月计薪天数为21.75天,日工资=月工资收入÷月计薪天数,小时工资=月工资收入÷(月计薪天数×8小时)。

(9) 法定计提费用

本项目工会经费应按照《中华人民共和国工会法》、《中国工会章程》等政策法规执行。

本项目教育经费应按照《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》(国发〔2002〕16号)等政策法规执行。

本项目应分摊的残疾人就业保障金应符合《成都市残疾人就业保障金征收使用管理实施细则》(成财规〔2021〕1号)相关规定。

以上费用计提基数为本项目人员工资总额,计提比例应符合相关政策要求。

(10) 设施设备维修费用由供应商根据本项目设施设备情况及维护要求报价。

(11) 耗材费用。中标人需提供的保洁物品如下:大小垃圾袋、拖把、毛巾、扫把、撮箕、卫生刷、洁厕剂、玻璃刮、洁厕剂、消洗灵等常规的保洁用品、用具。投标人根据本项目的服务面积及服务内容合理报价。

(12) 投标人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,在投标报价中应明确增值税率比例,其余附加税包含在以上各项报价中。投标人应充分考虑服务期内增值税纳税人身份可能发生的变化。(说明:投标人在投标文件中明确纳税人身份)

(13) 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。若供应商享受优惠或减免等政策,享受期不能覆盖完本项目服务期限(三年)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。

（14）投标人所报人员工资应充分考虑岗位素质要求，并符合法律法规和各级地方政府的相关政策要求。若有投标人履约所需其他成本，可在表中自行添加报价项目并计入投标总报价。

2. 报价明细表

人员费用

岗位	人数	基本工资 (元/人/月)	社保及公积金 (元/人/月)	加班费 (元/年)	岗位年度小计 [(岗位基本工资+社保及公积金) × 人数 × 12个月 + 加班费]	备注 (可列明社保及公积金、加班费的计算过程)
项目经理						
秩序维护员						
保洁员						
维修工						
人员费用合计 (元/年)						

其他费用

报价项目	年度费用 (元/年)	备注 (可列明计算依据)
法定计提费用		
消防系统维保		
避雷系统检测		
设施设备维护费		
耗材及服装费		
人员餐费 (如有)		
管理成本		
利润		
税金		
投标人履约所需其他费用 (如有)		
投标报价合计		

3. 2. 3 人员配置要求

采购包1:

详见3. 2. 2服务要求

3. 2. 4 设施设备配置要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.2.5其他要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起1095日

3.3.2服务地点

采购包1:

采购人指定地点。（锦江区如是庵街46号和一环路西三段180号）

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5. 支付约定

采购包1：付款条件说明： 本项目物业服务费按季度平均在各季度结束后的15日内完成考核，采购人收到投标人开具的真实有效、合法、等额发票后，10个工作日内通过银行转账支付上季度物业服务费。付款金额与季度考核结果挂钩，详见“验收、交付标准和方法”。合同期内最后一个季度的付款须等到履约验收合格后才能支付。（因系统不能选择工作日，故此处选择14日，实际支付时间为10个工作日内），达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1：付款条件说明： 本项目物业服务费按季度平均在各季度结束后的15日内完成考核，采购人收到投标人开具的真实有效、合法、等额发票后，10个工作日内通过银行转账支付上季度物业服务费。付款金额与季度考核结果挂钩，详见“验收、交付标准和方法”。合同期内最后一个季度的付款须等到履约验收合格后才能支付。（因系统不能选择工作日，故此处选择14日，实际支付时间为10个工作日内），达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1：付款条件说明： 本项目物业服务费按季度平均在各季度结束后的15日内完成考核，采购人收到投标人开具的真实有效、合法、等额发票后，10个工作日内通过银行转账支付上季度物业服务费。付款金额与季度考核结果挂钩，详见“验收、交付标准和方法”。合同期内最后一个季度的付款须等到履约验收合格后才能支付。（因系统不能选择工作日，故此处选择14日，实际支付时间为10个工作日内），达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 本项目物业服务费按季度平均在各季度结束后的15日内完成考核，采购人收到投标人开具的真实有效、合法、等额发票后，10个工作日内通过银行转账支付上季度物业服务费。付款金额与季度考核结果挂钩，详见“验收、交付标准和方法”。合同期内最后一个季度的付款须等到履约验收合格后才能支付。（因系统不能选择工作日，故此处选择14日，实际支付时间为10个工作日内），达到付款条件起 14日，支付合同总金额的 25.00%。

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1：

详见3.2.2服务要求

3.5其他要求

无