**2025-2027年度白沙市场服务综合楼物业管理服务**

**采购需求**

1. 招标项目名称：江门市白沙市场服务综合楼物业管理服务项目招标
2. 招标项目地址：江门市蓬江区堤西路88号
3. 目的：确定中标供应商，为采购人江门市人民政府行政服务中心（以下称“采购人”）提供物业管理服务。
4. **物业基本情况**

本综合楼高4层，属于采购人使用管理的建筑面积共约21000㎡（不含二层12345热线办公区域），大楼室外停车场面积约16000㎡。服务范围包括采购人提出合理的范围，具体详见附图1。

1. **履约保证金**

中标人须在本项目服务合同签订生效后五个工作日内向采购人缴纳中标金额的5%作为履约保证金。本项目服务期满后，经采购人审核中标人并无违约行为的，采购人于10个工作日内一次性将履约保证金无息退回。中标人超过缴纳履约保证金期限，未向采购人缴纳本项目履约保证金的，视为违约，本项目所签订的服务合同作废，采购人有权追究中标人的违约责任。

1. **服务范围、服务内容及要求、服务质量及标准**
2. **服务范围**：对江门市白沙市场服务综合楼实施清洁、设施维护、安保、会议服务等物业管理服务。
3. **★服务期：合同生效之日起至2027年7月31日**。
4. **服务内容及要求**
5. **清洁服务内容及要求**

主要是负责物业辖区范围内办公场所及公共场所的环境卫生服务。包括办公区域内的卫生清洁、公共区域内的卫生清洁。

清洁工作一般实施日常清洁与专业清洁相结合，需建立保洁人员签到制度和巡查制度。

* 1. 日常清洁范围：办公室、会议室、各功能室和服务窗口前后台的清洁与保洁工作（办公桌椅、大理石台面、沙发、文件柜、电脑设备、插座、开关、门窗、天花、灯具、送排风口、墙壁、地板、地角线、垃圾桶、花盘、挂画、茶杯、所有配套设施、设备及标识牌等）。
  2. 洗手间的清洁范围：天花、灯具、送排风口、墙壁、隔板、地角线、地板、门窗、镜面、洗手盆、尿斗、蹲便器、开关、所有配套设施及标识牌，洗手液及厕纸的更换。
  3. 电梯的清洁范围：天花、灯具、送排风口、不锈钢面、地板、地垫、灯箱、所有配套设施及标识牌。
  4. 通道清洁范围：天花板、墙壁、地板、地角线、插座、开关、花盘、垃圾桶、消防栓、消防箱、所有配套设施、标识牌及宣传栏（架）。
  5. 消防楼梯的保洁范围：天花板、墙壁、地板、楼梯、扶手、栏杆、窗口、防火门、消防栓、消防箱及楼层标识牌。
  6. 室外清洁范围：广场、停车场、道路、草地、沟渠、沙井、灯柱、牌匾以及正门雨蓬顶、三楼露台等室外配套设施。
  7. 负责建筑物、绿地及公共区域的四害消杀、防蚁等工作。
  8. 清洁用品设施管理。（垃圾桶、地毯、洗手间设施等环卫设施由采购人配置并完善，投标人负责监控、管理，并保持其完好）。

1. **设备设施维护服务要求**

主要是物业辖区范围内电器设施设备的运行服务、维修、保养和日常管理，进行灾害事故的预防和处理以及大楼安全巡查（检查天花板及悬挂物有无安全隐患，下班后检查空调、电脑、照明等电器设备用电、用水、防火等情况），并提供安全防范咨询服务，分项做好检查和维修记录及建立专项档案。大楼电器设施设备管理目标要达到如下要求：

设备功能良好、完整有效，及时提出维修、保养需求，设备运行正常，确保每天能正常供水、供电、供冷和大楼内电器设备功能良好完整有效地正常运作。

* 1. 电源系统。包括配电房所有设备的日常运行维护管理。如高压开关柜及变压器的日常巡查；低压配电柜的日常巡查；高低压系统的各种数据的记录；强弱电房每天定期检查并做好记录；配合配电房维保单位进行电房清洁、发电机组的定期维护测试；室内开关电箱及插座的维修与更换；电线电路的定期检查等等。

上述供配电设备设施故障的应急处理、节能降耗以及防火、防水、防淹和机房安保等。

* 1. 照明系统。包括办公楼内所有照明灯具的检查、更换及维修；各种照明控制开关的检查、更换及维护；室外路灯的检查、及时提出更换及维修需求。
  2. 空调和通风系统。包括空调与通风系统所有设备的运行服务、巡视检查和日常管理，故障报修。建立空调与通风系统运行管理规范，做好运行控制和记录，配合维修保养单位做好设备维护保养，确保设备完好，系统运行正常。

上述空调与通风设备设施故障的应急处理、节能降耗以及防火、防水、防淹和机房安保等。

* 1. 给排水系统。包括物业辖区范围内室内外各种水管的检查及维护；直饮水机房过滤器的定时巡检及维保, 建立管理规范，做好记录，配合维修保养单位做好设备维护保养，确保设备完好，运行正常；热水器的定时巡检；洗手间的大便冲水阀、小便冲水阀、感应水龙头的检查及电池更换；及时提出天面及洗手盆下水道的疏通需求、各种水管的漏水维修需求等。

上述给排水系统设备设施故障的应急处理、备件贮备、节能降耗以及防火、防水、防淹和机房安保等。

* 1. 电梯系统。包括电梯机房及轿厢的巡视检查，故障报修；电梯空调定时开关；电梯困人的解救；电梯定时开关；配合维修保养单位做好设备维护保养，确保设备完好，系统运行正常。
  2. 消防系统。包括对大楼所有消防设施设备的巡视检查，故障报修。配合维修保养单位做好设备维护保养，确保设备完好，系统运行正常。

上述消防系统设备设施故障的应急处理、备件贮备以及防火、防水、防淹和机房安保等。

* 1. 弱电监控系统。包括楼宇控制系统所有设备（冷源系统、空调通风系统、供配电系统、联网防盗系统、室内外视频监控系统、给排水及污水系统、机房等）的日常运行巡查管理，发现问题及时上报。

上述弱电监控系统设备设施故障的应急处理、备件贮备以及机房安保等。

* 1. 对大楼内各项施工过程的安全监督、各种外包专业维保过程的跟进管理、设备安装过程中的跟进管理，提醒施工人员做好安全防范措施等。

1. **房屋本体维修服务要求**

主要是物业辖区范围内的建筑本体、防雷设施、家具门窗等设施的维护和日常管理，进行灾害事故的预防和处理以及大楼安全巡查（检查天花板及悬挂物有无安全隐患等），并提供安全防范咨询服务，分项做好检查和维修记录及建立专项档案。大楼房屋本体的维护管理目标要达到如下要求：

确保大楼房屋及公用设施安全、外观完好、使用功能正常，延长使用寿命，实现物业保值和增值。

* 1. 物业管理区域内本体建筑、配套设备设施的维护和日常管理，包括楼盖、屋顶、玻璃幕墙、内外墙面、地面、地脚线、承重结构、楼梯、走道、路面、车道、门厅、化粪池、雨水沟、沟渠及下水道、蓄水池、灯箱广告、标识牌等的巡检、管理、及时提出维护维修需求。
  2. 玻璃幕墙。包括幕墙玻璃自爆的清理、安全警戒、及时报修；洞口临时应急封堵（防雨、防风、防伤人）；小五金零配件维修等。
  3. 防雷系统。包括防雷系统的定期巡检、发现问题及时上报维修等。
  4. 其它类公共设施维护（包括办公桌椅、门窗、锁、灯具、窗帘等的维修）。
  5. 提供单项工时单价、维修工时定额、附加管理费收费比例，严格按照有关技术标准、维修规范提供维修和修缮服务，并须承担物业管理区域内的日常水电维修费用及单项预算为500元以下的小型修缮工程（水电安装、补漏）的人工费用。对于维修及修缮工程中需要由采购人支付的材料采购和材料费报价必须真实，严格按照市场竞投费用进行收费。所采用的零配件等符合有关标准，不得使用假冒伪劣产品，不得以次充好，不得以旧顶新。采购的材料应登记后妥善保管，使用时应填写维修清单，经维修人员签字认可后，定期报销备案并核销已使用的材料。
  6. 对大楼内各项施工过程的安全监督、各种外包专业维保过程的跟进管理、设备安装过程中的跟进管理，提醒施工人员做好安全防范措施。

1. **保安服务要求**

**★**投标人须符合《广东省保安服务管理条例》的相关规定，投标时提供由公安机关颁发的《保安服务许可证》复印件，或承诺中标公告发布之日起 30 日内提供《广东省自行招用保安员的单位备案回执》。

包括物业辖区范围内的治安秩序、交通秩序、停车秩序管理及消防监控值班、大楼内安全巡查等安全管理服务，做好照明设备、空调设备、电梯设备的运行管理。

**安全秩序服务：**具体负责物业辖区范围内的安全管理，主要包括人员安全管理、物品进出安全管理、公共设施安全管理、消防安全管理、交通和车辆管理、灾害事故的预防和处理以及大楼安全巡查（检查下班后空调、电脑、照明等电器设备用电、用水、防火等情况），并提供安全防范咨询服务。

* 1. **安全管理目标**

要求：治安案件和火灾发生率为0；治安管理服务顾客满意率99%；车辆进出停放有序，丢失率为0；突发事件处理3分钟内到场；重大活动安全保障满意率98%。

* 1. **人员安全管理**

人员安全管理主要是通过门卫、守护、巡逻及监控等多种手段，防范和确保物业服务区域内人员的正常办公安全及人身不受侵犯。主要包括工作人员安全管理、外来人员安全管理及秩序维护管理。

* + 1. 工作人员安全管理

熟悉办公区域内的工作人员，对工作人员及外来人员有确认标准；

对办公区域重点区位及出入口实施24小时监控，发现可疑人员立即通知跟进处理；

在物业辖区范围内实施24小时巡逻，确保大楼内外无闲杂人员，无安全隐患；

对人员实施提醒安全服务，配合采购人安全管理部门做好安全防范知识宣传。

* + 1. 外来人员安全管理

根据采购人外来人员进出管理相关规定（采购人相关规定不完善的，由投标人根据实际情况提出修改意见，并报采购人同意后实施）做好外来人员管理；

根据采购人施工管理规定做好施工人员管理（采购人相关规定不完善的，由投标人根据实际情况提出修改意见，并报采购人同意后实施），凡施工人员没经采购人安全管理部门批准的,不得进入办公区域；

对经采购人安全管理部门批准的项目施工做好安全监督工作，提醒施工人员做好安全防范措施；

禁止推销人员进入办公区域内从事相关活动。

* + 1. 秩序维护管理

按照采购人的要求严格执行大楼的开门及关门时间；

在办公时间对大楼内外来办事人员的办事秩序进行有效维护；

发现一般的不法侵害或事故，应及时采取适当措施制止和消除，发生案件或重大的事故，一方面要在维护好秩序，保护好现场的同时要及时向采购人、投标人双方领导报告和向当地公安机关或“110”报警。

* 1. **物品进出安全管理**

严禁易燃、易爆物品进入办公区域；

对需搬出办公区域内的物品严格按照采购人物品进出管理办法执行（采购人相关规定不完善的，投标人根据实际情况提出修改意见，并报采购人同意后实施），确保办公区域内物品、财产安全；

监控岗对办公区域内各出口实施24小时监控，凡发现有物品搬离办公区域的现象立即通知管理员跟进处理。

* 1. **公共设施安全管理**

主要是指办公区域内不可移动物品及设施设备的安全管理，主要采取巡逻检查及监控手段做好公共设施安全管理工作。

* 1. **电梯安全管理**

主要是对大楼四台电梯的使用和安全进行管理，确保电梯的安全使用。

负责电梯的日常安全巡查和记录，发现电梯有异常情况，应当及时处理；

监督和配合维修保养单位进行电梯日常维保，配合检验检测机构对电梯进行检验检测，并对维保工作记录和检验检测结果签字确认；

负责电梯资料整理与存档。

* 1. **消防安全管理和灾害事故的预防和处理**

主要是防火和灭火（救护）的管理。

配合采购人安全管理部门做好办公区域内消防安全宣传教育工作，建立灾害事故的预防、处理应急预案。以便在突发事件发生时，能第一时间赶到现场，有序处理突发事件，在最大限度内控制事态的发展；

按采购人要求定期组织消防事故等灾害事故应急演练，提高防火自救能力；

做好消防设备的安全管理工作；

配合采购人安全管理部门做好消防用具的使用和管理；

进行消防安全检查；

配合采购人安全管理部门做好消防档案管理；

做好大楼安全巡查（检查天花板及悬挂物有无安全隐患，下班后空调、电源插座、照明、门窗等是否人离即关，以及用水、防火、防盗等情况），并做好巡查记录。如发生灾害事故，应及时处理并及时向采购人汇报。

* 1. **交通和车辆安全管理**

具体包括交通管理、车辆管理和停车场管理三方面的内容。

* + 1. 交通管理：交通管理的主要任务是正确处理人、车（包括机动车和非机动车）、路和环境之间的关系，加强车辆停放指引和车辆疏导，尽可能保证区内交通安全、畅通，维护区内交通、环境和车辆停放秩序。
    2. 车辆管理：车辆管理的对象包括机动车和非机动车，其中机动车指的是各种汽车、电动车、摩托车、轮式专用机械车；非机动车指的是自行车、三轮车、人力车和残疾人专用车。

根据具体情况设定各类车辆或具体车辆的停放区域或停放位置，禁止乱停乱放；

采取各种手段和措施，加强人员巡逻，防止车辆丢失或损坏。

* + 1. 停车场管理：主要是指物业辖区范围内露天停车场的管理。（停车场设施的配置和完善由采购人负责，投标人只负责提供建议和管理，以确保停车场管理的安全）。

停车时对车辆实施停车引导；

停放车辆的安全管理。

1. **服务质量和标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、清洁服务（25分）** | | | | | | |
| **区域** | **考核项目** | **定期作业次数** | | | | **标准** |
| **(分值)** | **每日** | **每周** | **每月** | **每季** |
| **楼层办公区域及通道、正门、楼顶卫生清洁（10分）** | 办公台椅、市民椅、石材台面清抹及杀菌消毒 | 1次 | 1次 |  |  | 1. 地面、墙壁无水渍、杂物，保持干爽有光泽，无蜘蛛网、灰尘、污迹、脚印；地面每日用稀释后的消毒水进行拖地； 2. 天花板、灯具无污渍、蜘蛛网； 3. 走道四周及踢脚线保持干净、无脏物； 4. 楼梯及扶手无沙尘、杂物、污渍，有光泽，以手触摸扶手无明显尘痕； 5. 玻璃、门窗透明、洁净、无水、污渍； 6. 桌椅摆放整齐无灰尘、无垃圾杂物。石材台面无污渍，有光泽；窗口前台石台面、办公椅、市民椅每周用稀释后的消毒水清抹； 7. 会议室每次会后清洁一次，茶杯无污渍； 8. 垃圾桶放置整齐、套上垃圾袋，外表干净，四周无散落垃圾，无异味；垃圾集中送环卫站处理； 9. 洁具、垃圾收集容器随用随清洁，运输工具每天清洗1次。容器和工具完好率90%以上； 10. 文件柜、电脑设备、挂画、装饰、标识牌、宣传栏（架）、门框、隔板、通风口、灯具、消防设备等保持干净、无灰尘；发现杂物、废弃物应在1小时内清理； 11. 每年4-11月的灭四害消杀工作不少于每月2次，其他月份不少于每月1次。 |
| 消毒 |
| 石材台面除渍、保养 |  |  |  | 1次 |
| 沙发保养、电脑设备清抹 |  | 1次 |  |  |
| 文件柜清抹 |  |  | 1次 |  |
| 会议室茶杯清洗 | 有需要时 |  |  |  |
| 除四害消杀（灭蚊、鼠） |  |  | 1-2次 |  |
| 地面清抹（消毒1次） | 2次 |  |  |  |
| 天花、墙面、挂画、窗帘除尘 |  |  | 1次 |  |
| 垃圾处理 | 2次 |  |  |  |
| 烟灰缸、垃圾桶消毒处理 |  | 1次 |  |  |
| 垃圾桶、花槽、花盘清理擦净，不锈钢保养 | 1次 |  |  |  |
| 消防设备表面清洁 |  |  | 1次 |  |
| 门窗、隔板、玻璃清抹 |  | 1次 |  |  |
| 装饰、标识牌、宣传栏（架）、消防设备清抹 |  | 1次 |  |  |
| 开关、照明灯具擦拭 |  | 1次 |  |  |
| 照明灯罩、灯箱清洁 |  | 1次 |  |  |
| 地垫、地毯洗净 |  | 1次 |  |  |
| 外墙铝板、玻璃幕墙清洗 |  |  |  | 1次 |
| 污渍、手印处理 | 1次 |  |  |  |
| 走廊过道地面清抹 | 数次 |  |  |  |
| 入口大门玻璃清洁 |  | 2次 |  |  |
| 楼顶天面杂草、淤泥清运 |  |  | 1次 |  |
| 三楼露台 |  |  | 1次 |  |
| 正门花岗石地面打磨冲洗 |  |  | 1次 |  |
| **洗手间 （8分）** | 地面清扫、拖干 | 数次 |  |  |  | 1. 办公期间四楼各卫生间每隔25分钟保洁一次； 2. 地面、墙壁无水渍、杂物，保持干爽有光泽，无蜘蛛网、灰尘、污迹、脚印；洗手盘无杂物，无水迹、无头发；便器清洁，无异味； 3. 镜面洁净、无手印、无水迹； 4. 金属器具光亮、无锈迹； 5. 天花板、灯具无污渍、蜘蛛网； 6. 玻璃、门窗透明、洁净、无水、污渍；间隔墙无污渍； 7. 垃圾桶放置整齐、套上垃圾袋，外表干净，四周无散落垃圾，无异味； 8. 根据采购人需求及时补充卫生间卫生用品。 |
| 洗手台清刮、便器清洗、消毒 | 数次 |  |  |  |
| 地面冲洗、去渍、消毒 | 2次 |  | 去渍 |  |
| 1次 |
| 镜面清刮 | 2次 |  |  |  |
| 隔板擦拭去渍 | 1次 |  |  |  |
| 墙面擦拭 |  | 1次 | 冲洗 |  |
| 1次 |
| 门窗、玻璃、开关擦拭 |  | 1次 |  |  |
| 天花、风口、灯具清抹 |  |  | 1次 |  |
| 下水管道擦拭 |  | 1次 |  |  |
| 附属配品擦拭 | 1次 |  |  |  |
| 垃圾桶清理、清洁 | 数次 |  |  |  |
| **楼梯 (2分）** | 走火楼梯清洁 | 清扫1次 | 清拖1次 |  |  | 1. 保持楼梯无烟头、纸屑、杂物；石材地面无污渍； 2. 保持楼梯扶手洁净、无污痕； 3. 不锈钢垃圾桶外表干净，四周无散落垃圾，无异味。 |
| 走火楼梯巡查烟头及保洁 | 5次 |  |  |  |
| 不锈钢栏杆、扶手清洁 | 1次 |  |  |  |
| 防火门、楼层标识牌、门窗清洁 |  | 1次 |  |  |
| 大理石地面保养 |  |  |  | 1次 |
| 天花、墙面、灯具、管道除尘 |  |  | 1次 |  |
| 垃圾桶清理、清洁 | 2次 |  |  |  |
| **电梯 （1分）** | 电梯表面及轿箱不锈钢内壁清洁 | 1次 |  |  |  | 1. 保持电梯门内外槽中无泥土沙尘，梯内无纸屑等杂物；地毯干净无灰尘，每天更换； 2. 保持电梯不锈部位光亮无灰尘，脚印、手印、无污痕； 3. 保持电梯内送排风口、灯具、灯箱、标识牌等无灰尘。 |
| 电梯天花表面除尘 |  | 1次 |  |  |
| 电梯通风口、灯具、灯箱配套设施及标识牌清洁 |  | 1次 |  |  |
| **停**  **车**  **场** | 室外通道、停车场清扫 | 1次 |  |  |  | 1. 保持排水渠、污水井通畅，无污泥沉积； 2. 保持车道、车位干净，绿化带、花槽、树槽中无生活垃圾； 3. 保持公共区域地面干净； 4. 无乱写乱划、乱贴广告、堆放杂物现象存在。 |
| 停车场巡回保洁 | 2次 |  |  |  |
| **(4分)** | 沟渠、沙井清理 |  | 1次 |  |  |
| **二、设备设施维护服务（25分）** | | | | | | |
| **区域** | **考核项目** | **定期作业** | | | **标准** | |
| **(分值)** | **每日** | **每周** | **每月** |
| **房屋** | 楼盖、屋顶、玻璃幕墙、内外墙面、地面、承重结构、楼梯、走道、路面、车道、门厅、化粪池、雨水沟、沟渠及下水道、招牌灯箱、标识牌等巡检 | 2次 |  |  | 1. 确保建筑本体及办公场所用电、用水、空调、消防等设备完好及运行正常； 2. 所有接报维修详细登记在册，建立各项专项维修档案，以便检查、监督；每天向采购人报告当天完成的维修情况，包括接报维修情况、工作内容、工作量、未完成工作原因、是否存在安全隐患、投诉和处理结果、征求到的意见建议、整改计划等； 3. 物管人员服务做到周到及时，在接到维修申请后，立即查看现场并组织维修。遇突发性事件，需要紧急抢修的，无论何种原因、何方责任，物管人员都应无条件按照采购人要求组织力量进行抢修，解决问题、减少损失、尽快恢复正常秩序；待维修工作完成后再查找原因、分清责任、协商解决费用等问题； 4. 物管人员需按规定程序和要求做好空调和通风系统的运行启停和巡检记录。发现故障要及时报修； 5. 巡查发现故障时，属于小故障则组织人员立即维修，属于大故障的及时上报采购人，同时联系抢修单位，在接到采购人通知后及时派员抢修，在约定时间内完成维修服务；突发断电/漏水等问题响应≤15分钟，小故障立即安排材料采购，视使用单位情况及时维修，大故障配合相关用电/水务管理单位做临时处理措施和后续维修工作； 6. 对于维修中需要由采购人支付的材料采购，先由投标人提前提出书面申请列出材料清单，经采购人审核后购买或委托物业公司购买； 7. 落实各水电设施的节能降耗工作，进行调整监控。 | |
| **本体** |
| **及设** |
| **施** | 办公家具、门窗、窗帘、锁等巡检 | 1次 |  |  |
| **(3分)** | 防雷系统（雷带的刷油漆；防雷系统的固定；防雷器的定期巡检） |  |  | 1次 |
| **电源系统(4分)** | 高低压配电房、户外变压箱的巡查 | 1次 |  | 清洁 |
| 除尘 |
| 发电机组、配电间、强弱电井 |  |  | 1次 |
| 应急电源巡查 |  |  | 1次 |
| 室内开关电箱及插座的维修与更换；电线电路的定期检查 | 1次 |  |  |
| **空调系统（4分）** | 空调和通风系统的运行启停和巡检记录 | 4次 |  |  |
|
| 机房温湿度控制 | 2次 |  | 维保商保养 |
| **照明系统(3分)** | 照明灯具、照明控制开关、电线电路巡查 | 1次 |  |  |
| **消防系统(4分)** | 安全出口指示灯、应急灯巡查 |  |  | 1次 |
| 消防栓等消防设备巡查 | 1次 | 清洁除尘 | 维保商保养 |
| 消防风机巡查 | 1次 |  |  |
| **电梯设备** | 机房巡查 | 1次 |  |  |
| **(4分)** | 电梯管理 | 定时检查 |  | 维保商保养 |
| **给** | 室内外各种水管巡查 | 1次 |  |  |
| **排** |
| **水** | 直饮水机房巡查及维保 | 1次 |  | 维保商保养 |
| **系** | 洗手间的大便冲水阀、小便冲水阀、感应水龙头 | 维护、更换 |  |  |
| **统** | 各集水坑、排水泵巡查 |  |  | 1次 |
| **(3分)** | 天面及下水道疏通堵塞 | 巡回检查 |  |  |
| **三、保安服务（25分）** | | | | | | |
| **考核项目(分值)** | | **定期作业** | | | **标准** | |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| 门岗值班（5分） | | 24小时 |  |  | 1. 合理安排门岗、大堂岗、防疫岗、消防监控中心岗及巡逻岗的排班，制定严密的安保规章制度，确保大楼及工作人员的安全； 2. 实行24小时值班监控及巡逻制度，重点区域（出入口、停车场、设备间）每2小时巡查1次，记录完整可追溯。秩序维护员（保安）要求熟悉区域内的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，精神饱满； 3. 结合区域特点，制订安全防范措施，物品出门实行凭证通行制度，防止人为破坏治安秩序，杜绝各类可能发生的事故； 4. 进出车辆管理有序，无堵塞交通现象，管理有序不影响行人通行。防止车辆丢失或损坏； 5. 服务辖区内出现人流密集情况，需及时安排足够人员到现场维持秩序； 6. 上班时间和休息时段重点巡查楼层和停车场，发现推销、乱张贴、派传单的人员或其他外来可疑人员及时登记并将其劝离，不服从管理的及时报保安室处理；对异常聚集或上访行为及时劝阻、快速响应、有效隔离冲突双方，避免事态升级； 7. 出现恶劣天气或吵架、斗殴、火灾、偷盗、伤害事故、急病、电梯困人等突发事件，要第一时间派人到现场，及时采取有效措施，速报主管部门，同时做好工作记录； 8. 按照采购人管理制度要求做好照明灯具、空调设备、电梯设备的运行管理，保障大楼的正常运转； 9. 治安案件和火灾发生率为0；治安管理服务顾客满意率99%；车辆进出停放有序，丢失率为0；突发事件处理3分钟内到场；重大活动安全保障满意率98%。 10. 执行公安部门关于物业管理服务区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例 | |
|  |  |
|  |  |
| 物品放行（3分） | | 专人登记检查 |  |  |
| 车场管理（3分） | | 专人疏导 |  |  |
| 公共秩序、安全巡逻执勤（5分） | | 定时巡回检查 |  |  |
| 专项安全检查（3分） | |  | 2次 |  |
| 突发事件应急管理（3分） | | 定时巡回检查 |  |  |
| 消防事故等灾害事故应急演练（3分） | |  |  | 半年1次 |
|
| **四、执行合同与承诺情况（25分）** | | | | | | |
| **考核项目** | | **标准** | | | | |
|
| 计划和总结(1分) | | 认真做好履约计划和总结工作，每月5日前提交上月工作总结和当月合同执行计划安排表。 | | | | |
|
| 物管人员配备（5分） | | 物管人员最低配备总人数为35人，包括项目负责人1人，物管信息管理员1人，物管文员1人，保洁人员16人，保安人员13人，维修人员3人。 | | | | |
| 工作制度（5分） | | 1. 落实人员招聘、培训和考核方案，建立系统完善的培训、激励、考核和管理体系，定期组织人员进行业务、技能、安全教育、法律、礼仪、体能等的学习轮训。明确各岗位责任，落实企业内部岗位责任制、管理维护运作制度及标准、人员考核制度及标准； 2. 物业档案的建立与管理：竣工验收资料、房屋的单体竣工图、用户档案、装修管理档案、维修档案、巡视记录、运行档案、投诉与回访记录、其他管理服务流动记录及档案。 | | | | |
|
| 服务态度和服务质量（5分） | | 1. 认真做好各类工作台账，做好服务人员、服务承诺和服务程序的公示；员工统一着装，佩戴标志，仪表端庄，行为规范，服务主动，热情礼貌；员工不得在工作时间从事与岗位职责无关的工作； 2. 设立24小时服务热线电话，及时受理一切报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等需求，一般情况应在24小时内或在约定的时间内处理并答复，对超出物业服务范畴的需求，也不得推诿，应及时协调有关责任单位处理并回复； 3. 严格履行合同和国家《物业管理条例》，自觉接受服务对象的监督，规范管理，依法经营管理； 4. 主动与采购人沟通联系通报工作情况，主动听取各方意见和建议，虚心接受批评，有错必纠。 | | | | |
|
|
|
| 物管信息化手段应用（2分） | | 应用物业管理信息系统开展各项物管服务，费用由投标人负责并已包含在投标报价中。物管服务人员应使用物业管理信息系统及配套的手机端应用，实现在线客服管理、巡检管理、设施设备管理、环境管理等物管全过程。投标人需承诺为物管服务人员使用物业管理手机端应用配备工作手机或承担每月10G以上的手机流量通讯费用。 | | | | |
| 服务承诺（5分） | | 落实合同中各项服务承诺。 | | | | |
| 节能管理（2分） | | 按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务及监督管理工作 | | | | |

1. **★服务承诺**
2. 投标人须在投标文件中提供详细的物业管理信息化手段应用方案，承诺中标后为本项目提供并应用物业管理信息系统开展各项物管服务，费用由投标人负责并已包含在投标报价中。物管服务人员应使用物业管理信息系统及配套的手机端应用，实现在线客服管理、巡检管理、设施设备管理、环境管理等物管全过程。投标人需承诺为物管服务人员使用物业管理手机端应用配备工作手机或承担每月10G以上的手机流量通讯费用。
3. 投标人须在投标文件中承诺中标后可按照采购人办公时间（包括法定工作时间及法定办公时间之外采购人另行规定的对外服务办公时间）驻场提供服务而无需另行收取服务费用。采购人四楼办事大厅现时每周六上午需对外提供预约办事服务，投标人需提供配套的保安、保洁及设备维护服务，其具体作息时间能根据采购人的要求安排确定。
4. 为确保大楼物管工作无缝对接、正常运作，投标人须在投标文件中承诺中标后优先录用办公大楼现有物管人员，并承诺在合同签订后10个工作日内，按照人员配备要求配齐相关物管服务人员，同时向采购人提供上述人员的名单、照片、用工合同及相关证书等证明材料进行备案。为本项目所聘用人员年龄必须符合国家相关规定，身体健康，无残疾，无刑事违法或处分犯罪记录，有相应的工作经验和资质确保能胜任工作，能配合使用物业管理信息化系统软件开展物管服务工作。
5. 投标人须在投标文件中承诺中标后可根据岗位需求为物管服务人员统一配备服装，配备开展工作所需的工具（含劳保工具、维修工具）、装备（含对讲机、警械）、防暴器械及消耗用品。为物管服务人员正常开展服务工作提供餐费补贴，包括物管人员早餐5元/餐、午餐11元/餐（不包含在上述人员的年薪内）。
6. 投标人须在投标文件中承诺中标后按照以下清洁范围提供服务：大楼外墙铝塑板、玻璃幕墙清洁每年不少于4次。大楼内、外除四害消杀（灭蚊、鼠、蚁、蝇）每年不少于20次。正门广场花岗石地面打磨冲洗每月1次。楼顶天面杂草、淤泥垃圾清理外运每月1次。一楼化粪池每月1次检查，每半年1次清掏，发现异常及时清掏，清疏外运每年不少于1次。正门雨蓬顶、三楼露台清淤每月1次。大楼公共区域地面杀菌消毒清抹每日1次。电梯不锈钢面保养每日1次。大楼各公共卫生间每日保洁均不少于10次。四楼窗口前台石台面、办公椅、市民椅杀菌消毒清抹每周1次（梅雨季节或流感高峰期每周两次）。地毯清洗每月1次。窗帘清扫每月1次，卫生间排气扇风口清洁每月1次。承诺进行外墙清洗高空作业和除虫灭鼠消杀作业时必须聘请具有相关资质的机构或人员开展相关工作。
7. 投标人须在投标文件中承诺中标后为本项目配置三轮垃圾车1辆、高压洗地机1台，保养大理石地面的电动打磨机1台、维修工程用铝合金梯1个（3.7米高）、其他必备维修及保洁机械设备若干、办公电脑3套、打印扫描一体机一台。
8. 投标人须在投标文件中承诺中标后制定本项目管理安全措施方案及组织实施并承担安全责任，为本项目物管人员购买社会保险、人身意外伤害综合保险，对本项目所聘用人员有安全管理责任,对因本项目用工发生的人身伤亡、财物损失事故承担一切赔付责任。
9. 本项目管理消防措施由中标人制定方案及组织实施，严格按照国家消防法规和采购人制定的消防规章进行管理。特殊技术工种必须严格执行持证上岗操作制度。凡在管理期间因中标人违反消防法规或管理不当引起的火灾事故责任和损失全部由中标人负责。
10. 中标人应按照物业管理内容制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法并报采购人备案。

如达不到上述投标承诺和要求，采购人可终止委托管理合同，由中标人承担违约和赔偿责任。

1. **其他要求**
2. 中标人向采购人派出的项目负责人应需熟悉物业管理相关的政策、法规。能对物管工作进行具体安排，检查各项物管要求落实情况，对物管人员工作进行监督考核，征求采购人对物管服务的意见，定期组织岗位培训，定期召开物管工作会议，研究改进物管工作；物管文员、物管信息管理员需熟悉电脑操作，每日向采购人报送物业管理情况，做好物管信息系统的客服处理和工单派发工作，设立台账，跟踪各项服务落实情况；物管人员能听取采购人对物管服务情况的意见，如有不足立即整改，不断改进服务质量。如因物管人员违法或不履行职责，经采购人提出需要撤换的，投标人应予撤换。
3. 本项目物管人员应严格按照物业管理服务要求及标准做好每天清洁、巡岗、检查及维修工作。并对巡岗、检查情况进行专簿专项记录，规范格式填写相关登记表格，并建立专项档案。若设施发生故障或损坏时，必须立即进行故障排除。需要急修的，经采购人同意后应及时派员抢修，在约定时间内完成维修服务。
4. 中标人若违反合同或无故提前终止协议，或因中标人物管人员工作失职，造成采购人经济损失的，采购人有权按有关法律、法规要求中标人承担相关的责任和提前终止合同。
5. 采购人不再统一组织投标人对项目现场及其周围环境进行考察，投标人可自行到现场察看场地了解项目状况，采购人将予以支持。投标人自行承担所发生的费用、责任和风险。
6. 其他未尽事宜，可由招、投标双方协商解决。
7. **物管人员最低配备数量及要求**
8. 投标人须在投标文件中提供拟派驻本项目的项目负责人、维修主管、保洁主管、保安主管、信息系统管理员的配备方案（相关人员的资质、工作经验证明材料和近三个月的社保证明）和其他物业管理服务人员具体的招聘方案，清晰列出各类人员的招聘要求。本项目物业管理服务人员总人数为35人，具体配备（招聘）要求如下：
9. 项目负责人1人，必须具有本科以上学历，有5年以上物业项目管理经验。
10. 物管信息管理员1人，必须具有大专以上学历。
11. 物管文员1人，必须具有中专以上学历。
12. 保洁服务人员数量配置不得少于16人[其中：保洁主管1人（有5年以上项目管理经验），室外保洁员2人，卫生间保洁员2人，兼职会务管理员1人]。保洁人员中为采购人配备室内保洁人员5人（需指定具体人员）。
13. 保安服务人员数量配置不得少于13人，实行24小时轮班制，每班工作不超过8小时，须具有初中以上学历，平均年龄不高于50岁。其中：保安主管1人（有5年以上项目管理经验），保安副班长2人，兼职电梯管理员1人（须持有特种设备安全管理人员证和2年以上电梯操作工作经验），兼职消防管理员1人（须持有消防管理员证）。工作日四楼配备2名保安人员，三楼配备1名保安人员，一楼大堂配备1名保安人员，监控室配备1名保安人员。保安人员中为采购人配备保安人员1人（需指定具体人员）。
14. 设施设备维修服务人员数量配置不得少于3人，其中维修主管1人（有5年以上项目管理经验），维修人员2人（须具有电工操作证和2年以上水电及杂项维修工作经验，其中1人须持有高低压电工进网作业许可证，且能熟练掌握配电房运作及中央空调设备运行管理）。
15. 投标人须在投标文件中提供具体、清晰、合理的薪酬方案，服务期内如果调整薪酬方案，须经采购人审定后实施。薪酬方案参考标准：项目负责人、物管信息管理员、物管文员、维修人员的人均年薪不低于50,000元，最低年薪不低于40,000元；保安服务人员的人均年薪不低于43,000元，最低年薪不低于40,000元；保洁服务人员的人均年薪不低于31,000元，最低年薪不低于29,000元。以上年薪均须包含节假日补贴、加班津贴、绩效奖励等项目以及住房公积金、社会保险、人身意外伤害综合保险等缴付费用。为物管服务人员正常开展服务工作提供餐费补贴，包括物管人员早餐5元/餐、午餐16元/餐（不包含在上述人员的年薪内）。如发生欠薪情况，采购人可使用履约保证金垫付欠薪额，并有权终止合同。
16. 投标人须在投标文件中提供详细的年度、季度、月度人员培训方案及考核方案，方案应包括培训目标、培训方式、培训时间、培训人员安排、培训内容等要素，建立系统完善的培训、激励、考核和管理体系，明确各岗位责任，定期组织人员进行业务、技能、安全教育、法律、礼仪、体能等的学习轮训，确保服务水平和服务质量。
17. 物管人员应严格按照物业管理服务要求及标准做好每天物管工作，下班时间随传随到。应遵守法律、法规及采购人各项物业管理制度，保持采购人良好的环境，注意言行举止以维护采购人的良好形象；爱护采购人的设施和财物，损坏东西照价赔偿，决不允许有挪用或偷窃行为。
18. 为保证有足够的合格人员满足采购人的运作的要求，投标人为本项目招聘的人员必须为本项目专职人员，不能随意调配或兼职其他项目。遇工作人手不足时增派的人员均需具备相应的资质证书、上岗证书。
19. **服务质量考核**

根据采购人提出的考核标准实施考核。本部分详见表一、二、三。每月25～30日进行，遇法定节假日顺延。采购人将根据考核情况支付合同月结款：满分100分，由采购人职能科室进行考核。根据检查情况在考核总成绩里进行扣分或加分，考核分数达到85分或以上的，视为考核结果“合格”，按月结费用的100%支付当期款项；考核分数达到75分或以上未达85分的，视为考核结果“基本合格”，并启动整改机制；考核分数未达到“基本合格”的，或半年度内出现3次“基本合格”，或出现连续2次“基本合格”仍未能有效整改的，视为考核结果“不合格”，则扣除履约保证金的10%；以此类推，直至全部扣完履约保证金，合同自动解除，由此引起的所有损失均由中标人承担。出现其他违法违规情形的，将按规定上报相关主管部门处理。

1. **商务要求**
2. 投标人不得将本项目中的内容拆散来供应。
3. 投标人应当在投标文件中详细列出并提供相关证明文件证明本项目负责人和主要管理、服务人员的学历、职称、从事相关工作的时间，承担过类似项目名称、责任内容、完成日期以及其它经营情况证明材料。
4. 投标人应当提供相关的财务及资信情况资料，以证明其经营状况及履约能力。
5. 投标人应当说明与本项目类似的其它项目的经营情况和服务情况等（需提供合同和业主评价意见书等证明材料）。
6. 采购人将为中标人提供服务项目中所使用的办公场所，费用由采购人负责。
7. 采购合同由采购人（江门市公共资源交易中心）和中标人两方共同签订。
8. 管理及监督：采购人协助中标人进行相关服务工作。采购人将派专人监督中标人相关服务工作标准，并有权不定期对中标人的相关服务工作进行满意度调查。
9. 投标人应针对本项目设立专门用于物业管理有关收入及支出的账户，并每月向采购人公布一次管理费用收支账目。
10. 在中标后的整个合同服务作业期间，中标人若发生员工人身伤亡、财物或其它损失，无论何种原因所致，采购人和采购代理机构均不负责。

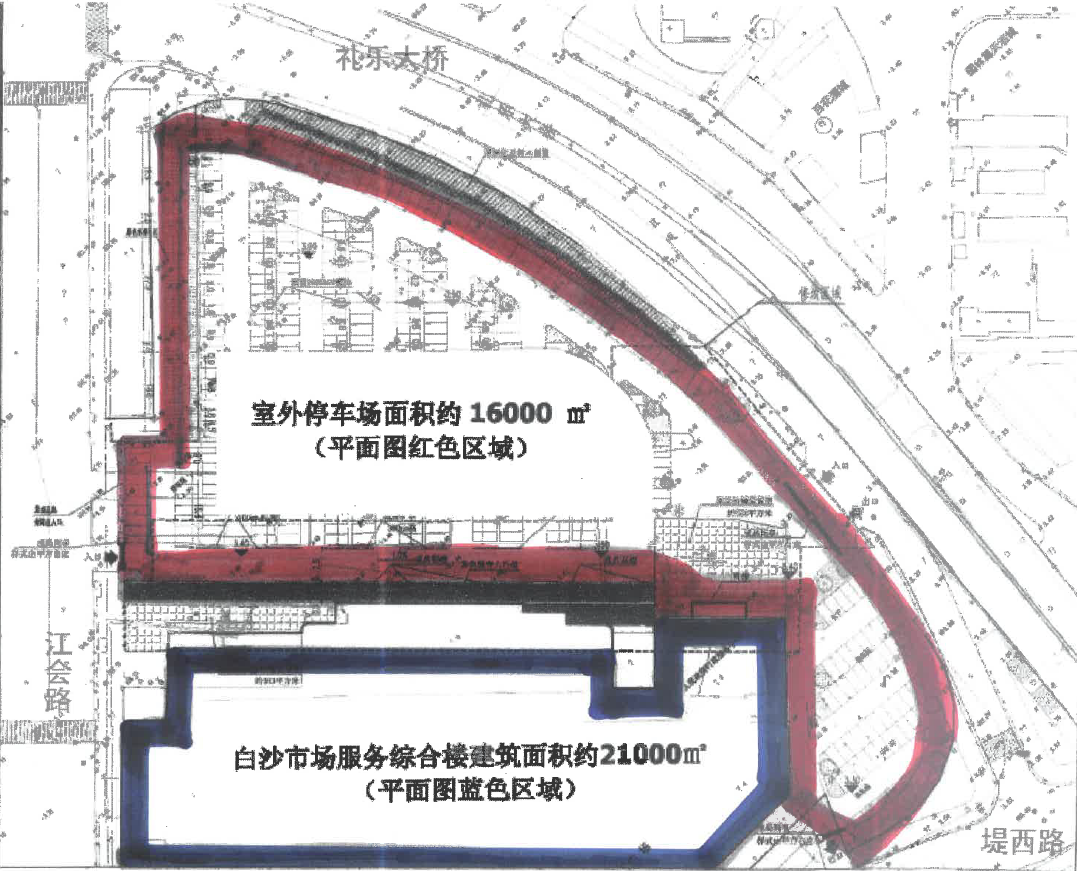
**注：“商务要求”中的内容有与“服务要求”中的内容不一致的，以“服务要求”中的要求为准。**

1. **投标人资格要求：**
2. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
3. 具有独立承担民事责任的能力；
4. 在中华人民共和国境内注册，并取得营业执照的独立法人；
5. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
6. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
7. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；
8. 具备履行合同所必需的专业技术能力的证明材料，须提供《拟安排本项目技术服务人员情况表》；
9. 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；
10. 必须符合法律、行政法规规定的其他条件。
11. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。
12. 前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得参加本采购项目投标。
13. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本采购项目投标。
14. 本项目不接受联合体投标。
15. **★报价要求**
16. **外包方式：委托“广东省政府采购网”平台，按照招投标程序进行公开外包、择优选用。**
17. **投标人：本次公开外包面向中华人民共和国境内企业、公司或者有相关资质的法人。**
18. **物业管理服务项目费用安排本采购项目的总预算金额为人民币 316 万元（大写：人民币 叁佰壹拾陆万元正）。投标人的投标报价不得超出总预算金额及分项预算金额。**本次招标的投标报价应为人民币含税全包价，包括投标人的人力成本支出（含员工工资、社会保险、住房公积金、意外保险、清凉补贴、餐费补贴、通讯补贴及节日补助、加班费、在岗培训费、电梯管理员和消防管理员岗位补助、住宿安排等费用）；地方性政策收费；行政办公支出；开展物业管理服务所需资产的费用支出（含办公设备）；税费；管理佣金；物管人员服装及装备器械购置费；室内外管道疏通费；化粪池清理费；除四害消杀费；外墙铝板、玻璃幕墙清洗费；正门广场花岗石地面打磨冲洗费；窗口前台石台面保养、除渍费；地毯、窗帘清洗费；送风口的清洁费；专业设施设备清洁维护的耗材；保洁工具及物料费（含三轮垃圾运送车、电动打磨机及地拖、扫把、垃圾铲、地拖桶、洗洁剂、毛巾、垃圾胶袋等清洁用具用品）；杀菌消毒药品费；电器设备维修工具用品费；水、电、家具及日常杂件等设备（含灯具、地脚线、桌椅、门窗、窗帘导轨等）的日常维修维护人工费；门胶、抽屉锁具滑轨、螺丝等小五金配件材料费（单件在30元以下）。及合同实施过程中应预见和不可预见费用。投标人应充分考虑成本和服务期间各种因素的影响，进行合理报价。服务期间的物价波动结果由投标人自行负责。
19. **投标人必须在投标文件中提供报价明细表。**
20. **服务地点：江门市内采购人指定地点（以合同为准）。**
21. **政府采购合同：**
22. 采购人和中标人应当在中标通知书发出后的30天内签订政府采购合同。采购合同经盖章之后生效。
23. 政府采购合同应当一式六份，其中采购人2份，政府采购监督管理部门1份，采购代理机构2份，中标供应商1份。
24. **结算方式：**

物业管理服务项目，采购后确定的中标金额为合同约定总金额，合同金额将按月结形式进行结算【每月支付金额=合同总金额÷服务期（月数）】。采购人在当月服务结束并收到中标供应商提供的有效发票以及采购人需要的其它付款资料后，采购人收到财政拨付资金后的15个工作日内，视实际资金到位情况，向江门市财政国库支付中心办理资金结算手续。

1. **附件**

附图1：



表一：物业管理服务监督管理考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、清洁服务（25分）** | | | | | | | | | | | |
| **区域** | **考核项目** | **定期作业次数** | | | | **标准** | **考核方式** | **检查情况** | | **整改情况** | **备注** |
| **(分值)** | **每日** | **每周** | **每月** | **每季** | **发现问题** | **扣分情况** |
| **楼层办公区域及通道、正门、楼顶卫生清洁（10分）** | 办公台椅、市民椅、石材台面清抹及杀菌消毒 | 1次 | 1次 |  |  | 1. 地面、墙壁无水渍、杂物，保持干爽有光泽，无蜘蛛网、灰尘、污迹、脚印；地面每日用稀释后的消毒水进行拖地； 2. 天花板、灯具无污渍、蜘蛛网； 3. 走道四周及踢脚线保持干净、无脏物； 4. 楼梯及扶手无沙尘、杂物、污渍，有光泽，以手触摸扶手无明显尘痕； 5. 玻璃、门窗透明、洁净、无水、污渍； 6. 桌椅摆放整齐无灰尘、无垃圾杂物。石材台面无污渍，有光泽；窗口前台石台面、办公椅、市民椅每周用稀释后的消毒水清抹； 7. 会议室每次会后清洁一次，茶杯无污渍； 8. 垃圾桶放置整齐、套上垃圾袋，外表干净，四周无散落垃圾，无异味；垃圾集中送环卫站处理； 9. 洁具、垃圾收集容器随用随清洁，运输工具每天清洗1次。容器和工具完好率90%以上； 10. 文件柜、电脑设备、挂画、装饰、标识牌、宣传栏（架）、门框、隔板、通风口、灯具、消防设备等保持干净、无灰尘； 11. 发现杂物、废弃物应在1小时内清理； 12. 每年4-11月的灭四害消杀工作不少于每月2次，其他月份不少于每月1次。 | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 石材台面除渍、保养 |  |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 沙发保养、电脑设备清抹 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 文件柜清抹 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 会议室茶杯清洗 | 有需要时 |  |  |  |  |  |  |  |
| 除四害消杀（灭蚊、鼠） |  |  | 1-2次 |  |  |  |  |  |
| 地面清抹（消毒1次） | 2次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 天花、墙面、挂画、窗帘除尘 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 垃圾处理 | 2次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 烟灰缸、垃圾桶消毒处理 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 垃圾桶、花槽、花盘清理擦净，不锈钢保养 | 1次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 消防设备表面清洁 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 门窗、隔板、玻璃清抹 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 装饰、标识牌、宣传栏（架）、消防设备清抹 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 开关、照明灯具擦拭 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 照明灯罩、灯箱清洁 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 地垫、地毯洗净 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 外墙铝板、玻璃幕墙清洗 |  |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 污渍、手印处理 | 1次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 走廊过道地面清抹 | 数次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 入口大门玻璃清洁 |  | 2次 |  |  |  |  |  |  |
| 楼顶天面杂草、淤泥清运 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 三楼露台 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 正门花岗石地面打磨冲洗 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| **洗手间 （8分）** | 地面清扫、拖干 | 数次 |  |  |  | 1. 办公期间四楼各卫生间每隔25分钟保洁一次； 2. 地面、墙壁无水渍、杂物，保持干爽有光泽，无蜘蛛网、灰尘、污迹、脚印；洗手盘无杂物，无水迹、无头发；便器清洁，无异味； 3. 镜面洁净、无手印、无水迹； 4. 金属器具光亮、无锈迹； 5. 天花板、灯具无污渍、蜘蛛网； 6. 玻璃、门窗透明、洁净、无水、污渍；间隔墙无污渍； 7. 垃圾桶放置整齐、套上垃圾袋，外表干净，四周无散落垃圾，无异味； 8. 根据采购人需求及时补充卫生间卫生用品。 | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 洗手台清刮、便器清洗、消毒 | 数次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 地面冲洗、去渍、消毒 | 2次 |  | 去渍 |  |  |  |  |  |
| 镜面清刮 | 2次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 隔板擦拭去渍 | 1次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 墙面擦拭 |  | 1次 | 冲洗 |  |  |  |  |  |
| 门窗、玻璃、开关擦拭 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 天花、风口、灯具清抹 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 下水管道擦拭 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 附属配品擦拭 | 1次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 垃圾桶清理、清洁 | 数次 |  |  |  |  |  |  |  |
| **楼梯 (2分）** | 走火楼梯清洁 | 清扫1次 | 清拖1次 |  |  | 1. 保持楼梯无烟头、纸屑、杂物；石材地面无污渍； 2. 保持楼梯扶手洁净、无污痕； 3. 不锈钢垃圾桶外表干净，四周无散落垃圾，无异味。 | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 走火楼梯巡查烟头及保洁 | 5次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 不锈钢栏杆、扶手清洁 | 1次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 防火门、楼层标识牌、门窗清洁 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 大理石地面保养 |  |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 天花、墙面、灯具、管道除尘 |  |  | 1次 |  |  |  |  |  |
| 垃圾桶清理、清洁 | 2次 |  |  |  |  |  |  |  |
| **电梯 （1分）** | 电梯表面及轿箱不锈钢内壁清洁 | 1次 |  |  |  | 1. 保持电梯门内外槽中无泥土沙尘，梯内无纸屑等杂物；地毯干净无灰尘，每天更换； 2. 保持电梯不锈部位光亮无灰尘，脚印、手印、无污痕； 3. 保持电梯内送排风口、灯具、灯箱、标识牌等无灰尘。 | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 电梯天花表面除尘 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 电梯通风口、灯具、灯箱配套设施及标识牌清洁 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| **停车**  **场(4分)** | 室外通道、停车场清扫 | 1次 |  |  |  | 1. 保持排水渠、污水井通畅，无污泥沉积； 2. 保持车道、车位干净，绿化带、花槽、树槽中无生活垃圾； 3. 保持公共区域地面干净； 4. 无乱写乱划、乱贴广告、堆放杂物现象存在。 | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 停车场巡回保洁 | 2次 |  |  |  |  |  |  |  |
| 沟渠、沙井清理 |  | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| **二、设备设施维护服务（25分）** | | | | | | | | | |  |  |
| **区域** | **考核项目** | **定期作业** | | | **标准** | | **考核方式** | **检查情况** | | **整改情况** | **备注** |
| **(分值)** | **每日** | **每周** | **每月** | **发现问题** | **扣分情况** |
| **房屋**  **本体**  **及设**  **施(3分)** | 楼盖、屋顶、玻璃幕墙、内外墙面、地面、承重结构、楼梯、走道、路面、车道、门厅、化粪池、雨水沟、沟渠及下水道、招牌灯箱、标识牌等巡检 | 2次 |  |  | 1. 确保建筑本体及办公场所用电、用水、空调、消防等设备完好及运行正常； 2. 所有接报维修详细登记在册，建立各项专项维修档案，以便检查、监督；每天向采购人报告当天完成的维修情况，包括接报维修情况、工作内容、工作量、未完成工作原因、是否存在安全隐患、投诉和处理结果、征求到的意见建议、整改计划等； 3. 物管人员服务做到周到及时，在接到维修申请后，立即查看现场并组织维修。遇突发性事件，需要紧急抢修的，无论何种原因、何方责任，物管人员都应无条件按照采购人要求组织力量进行抢修，解决问题、减少损失、尽快恢复正常秩序；待维修工作完成后再查找原因、分清责任、协商解决费用等问题； 4. 物管人员需按规定程序和要求做好空调和通风系统的运行启停和巡检记录。发现故障要及时报修； 5. 巡查发现故障时，属于小故障则组织人员立即维修，属于大故障的及时上报采购人，同时联系抢修单位，在接到采购人通知后及时派员抢修，在约定时间内完成维修服务；突发断电/漏水等问题响应≤15分钟，小故障立即安排材料采购，视使用单位情况及时维修，大故障配合相关用电/水务管理单位做临时处理措施和后续维修工作； 6. 对于维修中需要由采购人支付的材料采购，先由投标人提前提出书面申请列出材料清单，经采购人审核后购买或委托物业公司购买； 7. 落实各水电设施的节能降耗工作，进行调整监控。 | | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 办公家具、门窗、窗帘、锁等巡检 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 防雷系统（雷带的刷油漆；防雷系统的固定；防雷器的定期巡检） |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| **电源系统(4分)** | 高低压配电房、户外变压箱的巡查 | 1次 |  | 清洁除尘 |  |  |  |  |
| 发电机组、配电间、强弱电井 |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 应急电源巡查 |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 室内开关电箱及插座的维修与更换；电线电路的定期检查 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| **空调系统（4分）** | 空调和通风系统的运行启停和巡检记录 | 4次 |  |  |  |  |  |  |
| 机房温湿度控制 | 2次 |  | 维保商保养 |  |  |  |  |
| **照明系统(3分)** | 照明灯具、照明控制开关、电线电路巡查 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| **消防系统(4分)** | 安全出口指示灯、应急灯巡查 |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 消防栓等消防设备巡查 | 1次 | 清洁除尘 | 维保商保养 |  |  |  |  |
| 消防风机巡查 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| **电梯设备(4分)** | 机房巡查 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 电梯管理 | 定时检查 |  | 维保商保养 |  |  |  |  |
| **给排水系统(3分)** | 室内外各种水管巡查 | 1次 |  |  |  |  |  |  |
| 直饮水机房巡查及维保 | 1次 |  | 维保商保养 |  |  |  |  |
| 洗手间的大便冲水阀、小便冲水阀、感应水龙头 | 维护、更换 |  |  |  |  |  |  |
| 各集水坑、排水泵巡查 |  |  | 1次 |  |  |  |  |
| 天面及下水道疏通堵塞 | 巡回检查 |  |  |  |  |  |  |
| **三、保安服务（25分）** | | | | | | | | | | | |
| **考核项目(分值)** | | **定期作业** | | | **标准** | | **考核方式** | **检查情况** | | **整改情况** | **备注** |
| **每日** | **每周** | **每月** | **发现问题** | **扣分情况** |
| 门岗值班  （5分） | | 24小时 |  |  | 1. 合理安排门岗、大堂岗、防疫岗、消防监控中心岗及巡逻岗的排班，制定严密的安保规章制度，确保大楼及工作人员的安全； 2. 实行24小时值班监控及巡逻制度，重点区域（出入口、停车场、设备间）每2小时巡查1次，记录完整可追溯。秩序维护员（保安）要求熟悉区域内的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，精神饱满； 3. 结合区域特点，制订安全防范措施，物品出门实行凭证通行制度，防止人为破坏治安秩序，杜绝各类可能发生的事故； 4. 进出车辆管理有序，无堵塞交通现象，管理有序不影响行人通行。防止车辆丢失或损坏； 5. 服务辖区内出现人流密集情况，需及时安排足够人员到现场维持秩序； 6. 上班时间和休息时段重点巡查楼层和停车场，发现推销、乱张贴、派传单的人员或其他外来可疑人员及时登记并将其劝离，不服从管理的及时报保安室处理；对异常聚集或上访行为及时劝阻、快速响应、有效隔离冲突双方，避免事态升级； 7. 出现恶劣天气或吵架、斗殴、火灾、偷盗、伤害事故、急病、电梯困人等突发事件，要第一时间派人到现场，及时采取有效措施，速报主管部门，同时做好工作记录； 8. 按照采购人管理制度要求做好照明灯具、空调设备、电梯设备的运行管理，保障大楼的正常运转； 9. 治安案件和火灾发生率为0；治安管理服务顾客满意率99%；车辆进出停放有序，丢失率为0；突发事件处理3分钟内到场；重大活动安全保障满意率98%； 10. 执行公安部门关于物业管理服务区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例 | | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 物品放行  （3分） | | 专人登记检查 |  |  |  |  |  |  |
| 车场管理  （3分） | | 专人疏导 |  |  |  |  |  |  |
| 公共秩序、安全巡逻执勤  （5分） | | 定时巡回检查 |  |  |  |  |  |  |
| 专项安全检查（3分） | |  | 2次 |  |  |  |  |  |
| 突发事件应急管理  （3分） | | 定时巡回检查 |  |  |  |  |  |  |
| 消防事故等灾害事故应急演练  （3分） | |  |  | 半年1次 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **四、执行合同与承诺情况（25分）** | | | | | | | | | | | |
| **考核项目** | | **标准** | | | | | **考核方式** | **检查情况** | | **整改情况** | **备注** |
| **发现问题** | **扣分情况** |
| 计划和总结  (1分) | | 认真做好履约计划和总结工作，每月5日前提交上月工作总结和当月合同执行计划安排表。 | | | | | 每月不定期抽查一次，并查看工作记录，每发现一项不达标扣0.5分 |  |  |  |  |
| 物管人员配备（5分） | | 物管人员最低配备总人数为35人，包括项目负责人1人，物管信息管理员1人，物管文员1人，保洁人员16人，保安人员13人，维修人员3人。 | | | | |  |  |  |  |
| 工作制度  （5分） | | 1. 落实人员招聘、培训和考核方案，建立系统完善的培训、激励、考核和管理体系，定期组织人员进行业务、技能、安全教育、法律、礼仪、体能等的学习轮训。明确各岗位责任，落实企业内部岗位责任制、管理维护运作制度及标准、人员考核制度及标准； 2. 物业档案的建立与管理：竣工验收资料、房屋的单体竣工图、用户档案、装修管理档案、维修档案、巡视记录、运行档案、投诉与回访记录、其他管理服务流动记录及档案。 | | | | |  |  |  |  |
| 服务态度和服务质量  （5分） | | 1. 认真做好各类工作台账，做好服务人员、服务承诺和服务程序的公示；员工统一着装，佩戴标志，仪表端庄，行为规范，服务主动，热情礼貌；员工不得在工作时间从事与岗位职责无关的工作； 2. 设立24小时服务热线电话，及时受理一切报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等需求，一般情况应在24小时内或在约定的时间内处理并答复，对超出物业服务范畴的需求，也不得推诿，应及时协调有关责任单位处理并回复； 3. 严格履行合同和国家《物业管理条例》，自觉接受服务对象的监督，规范管理，依法经营管理； 4. 主动与采购人沟通联系通报工作情况，主动听取各方意见和建议，虚心接受批评，有错必纠。 | | | | |  |  |  |  |
| 物管信息化手段应用  （2分） | | 应用物业管理信息系统开展各项物管服务，费用由投标人负责并已包含在投标报价中。物管服务人员应使用物业管理信息系统及配套的手机端应用，实现在线客服管理、巡检管理、设施设备管理、环境管理等物管全过程。投标人需承诺为物管服务人员使用物业管理手机端应用配备工作手机或承担每月10G以上的手机流量通讯费用。 | | | | |  |  |  |  |
| 服务承诺  （5分） | | 落实合同中各项服务承诺。 | | | | |  |  |  |  |
| 节能管理  （2分） | | 按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务及监督管理工作 | | | | |  |  |  |  |

表二：物业管理服务监督管理满意情况调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 单位（部门）： | | 年 月 日 |
| 序号 | 内容 | 满意程度 |
| 1 | 物业人员的仪表，文明举止 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 2 | 物业人员能够热情为员工服务 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 3 | 物业人员在岗情况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 4 | 物业服务管理区域内卫生保洁状况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 5 | 物业服务管理区域安全状况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 6 | 设施设备维护、维修工作 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 7 | 零星维修、急修情况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 8 | 采购人接待会议及其他重要活动的配合工作 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（ ） |
| 其他意见与建议 |  |  |

表三：物业管理服务监督管理日常考核记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 检查情况 | 物业岗位责任人签名 | 整改情况 | 整改落实跟进人员签名 | 备注 |
| 1 | 卫生保洁管理 |  |  |  |  |  |
| 2 | 安全防范管理 |  |  |  |  |  |
| 3 | 设施设备维护管理 |  |  |  |  |  |
| 4 | 日常管理 |  |  |  |  |  |
| 5 | 其他 |  |  |  |  |  |
| 6 | 奖励加分 |  |  |  |  |  |
| 考核人： 审批人：  考核日期： | | | | | | |

1. **评审因素**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 评审标准 | |
| 分值构成 | 商务部分10.0分  技术部分40.0分  报价得分50.0分 | |
| 技术部分 | 服务方案 (20.0分) | 考察各投标人在投标文件中提供的服务方案对采购人服务内容及要求的响应情况。 服务方案完全满足"三、服务范围、服务内容及要求、服务质量及标准"及"四、物管人员最低配备数量及要求"的，得20分;服务方案中每一小项不满足"三、服务范围、服务内容及要求、服务质量及标准"及"四、物管人员最低配备数量及要求"的，扣1分，直至扣完为止；本项目满分为20分。本项为客观分。 投标人需根据服务方案详细填写《技术和服务要求响应表》，评标小组将根据投标人填写《技术和服务要求响应表》进行评分。如投标人填写《技术和服务要求响应表》的内容与投标人提供的服务方案不一致，以《技术和服务要求响应表》填写的内容为准。 |
| 配备的主要人员情况 (20.0分) | 1.考查投标人拟派的项目经理情况。 （1）具有5年（含）以上在物业服务项目担任项目经理经验的得4分；3年（含）至5年（不含）得3分；2年（含）至3年（不含）得2分；2年（不含）以下得0分。本小项满分为4分。（2）具有本科以上学历的得2分，没有本科学历的，得0分。本小项满分为2分。要求提供学历证书扫描件、工作经验证明（工作经验证明为项目业主出具的证明文件）和自投标截止日前1个月投标人为其购买的社会保障资金的相关材料复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。 2.考查投标人拟派的保安主管情况。 （1）具有3年（含）以上在物业服务项目担任保安主管经验的得2分；2年（含）至3年（不含）得1分；2年（不含）以下得0分。本小项满分为2分。（2）持有二级保安师证的，得4分；持有三级保安员证的，得3分；持有四级保安员证的，得2分。本小项满分为4分。 3.考查投标人拟派的各类主要人员情况。 （1）投标人为本项目配备至少1名持有电梯特种设备安全管理人员证的，得3分; 本小项满分为3分。 （2）投标人为本项目配备至少1人须持有高低压电工进网作业许可证的，得3分; 本小项满分为3分。 （3）投标人为本项目配备1名持有消防行业机构颁发的消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证书人员的，得2分; 本小项满分为2分。 要求提供上述证书的扫描件、技能人才评价证书全国联网查询截图（查询网址http://zscx.osta.org.cn）和自投标截止日前1个月投标人为其购买的社会保障资金的相关材料复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。 本项为客观分。 |
| 商务部分 | 项目业绩 (10.0分) | 每提供一份类似项目，得1分，最高10分。本项为客观分。需提供合同复印件关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、签订日期的关键页）（加盖公章）和项目业主对该项目服务质量的评价（优秀、满意或好评等）证明材料（同一服务单位只计算一份合同，缺对应项目的业主评价的不得分）。 |
| 投标报价 | 投标报价得分 (50.0分) | 投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 |