

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

四川美术馆位于成都市天府广场“文化聚集区”，占地11亩，为单栋建筑，总建筑面积为19779平方米，高38米，其中地面6层(面积10466平方米)，地下2层(面积9313平方米)，其中，藏品库面积551平方米，地下停车位70个。整体建筑为一类高层建筑，耐火等级为一级，抗震设防烈度为七度，屋面防水等级为I级，采用钢筋混凝土框架结构，设计使用年限为50年。采购内容包含但不限于客户服务、秩序维护、工程维护、环境维护，配合开展各项相关业务活动等，并按照物业管理相关法律法规全面履行物业管理职责。需满足的要求：在四川美术馆和四川美术馆业主单位的指导下，负责房屋管理及维护服务；各类设施设备的正常运行、维护和管理；公共秩序维护、安保及消防安全管理服务；公共事务服务及客户服务；环境卫生保洁服务；应急处理等。本项目一招三年，合同一年一签，采购预算：4160000元/年。

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): 4,160,000.00

采购包最高限价(元): 4,160,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	四川美术馆物业管理公开招标政府采购项目	1.00	4,160,000.00	个	物业管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1:

标的名称: 四川美术馆物业管理公开招标政府采购项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>★一、服务对象 采购人及四川美术馆业主单位。</p> <p>★二、项目服务总体要求</p> <p>1、投标人要完全响应采购人的服务总体要求，并根据采购人的项目服务总体要求编制物业服务方案以及实施细则，作为投标人投标的技术文件。中标后，该方案需经采购人审核同意后实施，且作为合同的附件。方案内容包括但不限于以下几方面：</p> <p>(1) 物业管理服务整体设想及策划方案：包含但不限于项目管理策划分析、管</p>

管理服务理念、管理服务目标、实现目标的保障措施等。

(2) 项目管理机构运作方法及管理制度方案：包含但不限于项目管理机构名单、机构设置、工作职能运行图、日常管理制度和考核标准及流程等。

(3) 秩序维护服务方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于人员配置、岗位职责、公共秩序维护细则等。

(4) 环境维护方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于人员配置；岗位职责；日常保洁细则等。

(5) 房屋及设施设备运行维护服务方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于人员配置、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细则等。

(6) 公共事务服务方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于人员配置、岗位职责、收发服务、档案管理细则等。

(7) 应急处理服务方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于发生消防事故、地震建筑物垮塌、断水断电无天然气、公共卫生事件、意外受伤、电梯困人等的应急处理服务方案。

(8) 节能工作服务方案：根据（三、物业服务内容）提供包含但不限于空调系统节能、公共照明节能、电梯系统节能细则或方案等。

2、物业服务保障时间要求

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

(2) 秩序维护服务：每周7天，每天24小时，法定节假日期间须安排管理人员值班。

(3) 环境维护服务：每周5天，每天8：00-17:00，周末和法定节假日须安排人员值班保洁。

(4) 综合服务：每周5天，每天9：00-17:00正常上班；保证工作日、周末和法定节假日随时响应节假日会议需求。

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

3、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。

4、本项目涉及产品若属于政府强制采购节能产品清单中的产品，供应商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。

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

6、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。

7、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，应给

予采购人经济赔偿。

三、物业服务内容及要求

★1、房屋管理及维护服务。

1.1建筑本体及四川美术馆周围归属美术馆的公共区域的日常巡视、保养和维修服务。包含但不限于馆体主体结构、下沉广场、地面(含公共区域、展厅区域、进出口)、屋面(含保温、隔热、防水层)、楼面、室外地坪(红线内)、内外墙面、玻璃幕墙、玻璃隔断、玻璃护栏、天花板、外立面附属设施、公共区域展示品及标牌、顶棚等的日常巡视、保养、保洁和维修。

1.2做好承重结构部位(包括基础、梁、柱、板等)、抗震结构部位(包括构造柱、梁、墙等)、内外墙面、楼梯间、公共通道、地面以及共用部位的门窗、玻璃等的日常巡查管理并做好巡查记录,根据本物业的建筑特点及功能结构编制出维修养护计划。

1.3按季度做好砌体结构、钢筋混凝土结构、防水工程、装饰工程、门窗的巡查,形成书面记录,发现问题及时上报采购人,并配合采购人积极组织修缮与养护。

1.4编制房屋建筑的维修养护标准、房屋建筑维修养护操作规范。

1.5本项目的日常巡视、保养和维修服务标准。

(1)定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查,对损坏处联系质保单位及时修理,巡查、保养记录,发现重大问题及时报业主处理。

(2)楼宇外观始终保持完好、整洁,外墙建材贴面无破损、无污染。

(3)未经采购人许可,各部位不得出现乱搭建、乱堆放现象。

★2、各类设施设备的正常运行、维护和管理。

2.1总体要求

(1)符合国家规定的节能降耗减排及环保安全要求,维修工程质量合格率及回访率达100%。

(2)所有维修工程都必须有详细的维修及验收记录。

(3)日常维修:每日巡视,水电及专项设施设备发生故障和安全隐患须及时维修。一时不能修复的要说明情况,修复后要有维修验收签字记录。

(4)主要维修工程建档造册,并由管理人员签署验收合格单。

(5)每项维修工程完工后,应对用户进行回访,并针对回访情况提出整改措施,达到用户满意。

(6)设施设备的日常维护费用:维修更换的低值易耗设施、设备、物品,包括但不限于灯管、水龙头、开关插座、座椅五金件等(更换产品不低于原品牌质量和价格标准的品牌),应将本条养护费用进入总报价。

2.2本项目区域内公共设施的维护、运行与管理;包括但不限于四川美术馆整体建筑内外立面及附属标识标牌、天花顶棚的巡查和管理,防止高空坠物。

2.3门、窗、锁具、隔板、橱柜各种装修、装饰等维护和保养。

2.4设施设备的运行、养护、维修和管理标准。

(1)岗位责任制、机电设备房出入管理、值班及交接班、设备安全运行、设备使用管理、设备巡查养护、设备故障处理、监控中心管理、物料领用、档案资料管理、应急预案、展厅值守等各项管理制度和工作计划规范齐全,并严格落实。发现重大问题完整记录并及时报告业主。

(2) 设施设备机房和各监控机房环境整洁,无杂物、灰尘,无鼠、虫害发生,机房环境符合设备要求。

(3) 各设施设备状况良好,各系统运行正常,无重大设备隐患及管理责任事故。

(4) 设施设备保修、抢修、易损件(如灯管等)更换、维修不应超过两个小时,一般性设备维修不超过一天(以上均指自发生到维修完毕紧急故障应接到通知后20分钟内到达现场处理,设备运行、维修记录完整。

(5) 公用配套设施完好,不得随意改变用途。

(6) 定期巡查公共设施,无安全隐患。发现重大问题及时报告采购人和业主。

(7) 物业区域内的道路畅通,路面整洁、无阻碍。

(8) 设施设备维修更替物品有序存放,记录有档。

2.5 高低压供电系统服务:负责高低压运行24小时值班服务、落实变配电室五防一通防护工作、低压运行维护服务、照明设备运行维护服务、机电设备运行维护服务、高压设备器具避雷系统的定期检测服务。其中高压设备年检预试所产生的费用由采购人负责。

(1) 高压配电中心室值班人员必须持证上岗,实行24小时值守。其它配电室正常巡检。

(2) 高低压配电中心管理规定、供电设备操作规范等规章制度,记录完善,并严格执行停送电操作制度,做好配电室三防检查工作(防雷、防雨、防小动物)。

(3) 保证正常供电,无人为停电、断电事故。限电、停电有明确的审批程序并按规定时间通知各单位。定期对柴油发电机试运行,检查并记录各项运行指标,保持其完好备用状态。

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

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

(6) 备用应急灯、应急电源等设备可随时启用。

(7) 每天下班后对各楼层用电情况进行巡查,有相应的断送电制度,并做好记录。

2.6 弱电系统的运行、维护和使用管理:包括楼宇控制系统、安全防范系统、中控系统维护、网络系统维护、有线系统维护、通讯系统维护、多媒体系统维护、会议音响灯光、停车场管理系统、大门及楼宇内值班室监控系统等。

(1) 学术报告厅、贵宾厅、会议室和一楼大厅等的设备符合使用要求,可随时启用。

(2) 消防、监控室故障排除及时,维护消防报警系统、安防监控系统、漏电火灾报警系统和无线对讲系统、楼宇自控系统、广播系统、信息发布系统、智能集成系统等,保持运行正常,并做好运行记录。

(3) 制定监控、监视系统使用管理制度和突发事件处理措施,出现异常情况判断准确,反应及时。

(4) 各系统所有账户及密码保持长期稳定,账户及密码的修改应与业主达成一

致。

(5) 做好系统维护工作的计划安排,提交年、季、月度维护计划,按计划周期进行月度保养、季度保养、年度保养,填写相关记录并加盖公章。每次保养尽量不影响展出和办公,事先有计划通知。

(6) 负责建立设备维修养护档案,每次巡检、维修养护记录应按规范填写并加盖有公司印章,经相关方签字确认并存档。

(7) 重要会议、大型会展或其它重大活动前进行重点检查,必要时派专人现场值守。

2.7安全监控防范系统。

(1) 监控画面分割器工作正常、整洁。

(2) 检查机箱电源电压是否符合要求,紧固各电线接头,清扫机箱内外灰尘。

(3) 每季度对UPS电源进行一次完全代载放电,再充电检验。

(4) 每半年对整个系统的主机、线路、解码器进行一次全面的检查,并书面记录检查情况。

(5) 监控录入设备工作正常、整洁。

(6) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

(7) 监控器矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

(8) 监控录入资料应至少保持30天,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

2.8给排水系统:二次供水系统运行维护服务、消防供水管理、污水系统管理、雨水系统管理维护服务、给排水管道及设备的维护保养服务。

(1) 设备、设施完好率达99%。

(2) 制定用水、供水制度,给排水设备系统运行良好,排水通畅,无大面积堵塞及漏水现象。汛期道路无积水,地下车库、设备房间无积水、浸泡等现象发生。

(3) 设备、阀门、管网工作正常,无跑冒滴漏等现象。

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施。

(5) 发生事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面积跑水、泛水、长时间停水等现象。

(6) 制定水泵房、水箱间管理制度和事故应急处理方案。

(7) 绿化喷灌系统可随时启用。

(8) 限水、停水按规定时间提前通知。

(9) 备用机泵定期检查绝缘、盘车、试运行。

2.9消防系统运行,维护和管理:包括自动消防系统、消防广播系统、消防栓组合箱、消防水池的维护管理、气体消防系统的维护管理、高压细水雾管理、防火卷闸门、灭火器等定期检测服务和其他各类消防设备;消防控制室须由物业管理方设置24小时双人持证值班上岗,并严格遵守消防安全操作规程;熟练掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

(1) 消防设施、设备完好率达98%,专项承诺消防事故发生率 $\leq 1\%$,制定消防应急预案,每年至少进行一次消防演练。配备专兼职消防人员,实行物管全员义务消防员制,严格制度,落实责任,训练义务消防队,加强消防宣传。消防疏散示意图设立明显。照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通无阻。

(2) 消防系统设备完好，灭火设备配套齐全，进行养护，记录完整。

(3) 紧急疏散通道畅通，指示照明与线路图标识齐全完好。

(4) 周密制定灭火方案，值班员应熟悉业务，保持通讯畅通，反应快捷。落实防火责任人，实行巡视制度，建档记录，项目经理监督执行，并维护和检修以确保消防设施完好无损、正常使用。

(5) 制定消防工作制度，对重点部位制定出防范措施，由专人负责对消防栓及其它消防设施进行检查测定，并填写检查标示及记录。

(6) 设立安全督察员日常巡视，做好巡视检查记录，发现隐患及时下达整改通知书，并填写消防隐患整改验收报告。

(7) 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆，保证消防用水的基本储备，确保火灾时不低于10分钟的消防灭火用水量。

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

(9) 防火门和防火卷帘门应保证完好，具备防火分隔功能；门警系统应保证在火灾等紧急情况下，释放所有门警装置，做好疏散门的畅通。

(10) 当主电源断电时，消防备用电源应当能自动投入运转；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

(11) 维护消防监控主机，消防水泵定期检查、试运行，定期巡检蓄水池液位并作记录。

2.10 供热制冷系统:包括换热站值班运行服务，换热设备应急处理服务，供热软化水设备监测、维护、运行，楼宇自控末端设备运行维护，制冷站值班运行值班服务，制冷设备应急处理服务，制冷管网维护保养服务，制冷软化水及补水设备运行维护，楼宇自控设备运行服务，精密空调运行管理(恒温、恒湿空调)和展览场所、文物、画库的温湿度监控。

(1) 中央空调机房专人值守，空调、通风、采暖系统运行正常，噪音不超标，无滴漏等现象。

(2) 各系统运行始终处于良好状态，出现运行故障，维修人员在规定时间内到达现场维修。

(3) 制定空调、采暖系统维修保养计划，确保无停机故障。

(4) 保持温控器可靠运行，保证温感系统有效运转反馈及温度信息和楼宇自控的有效自控。

(5) 制定空调、通风、采暖系统故障应急处理方案，重大问题及时报业主方协调处理。

(6) 恒温恒湿机组需保养、维修、巡检。

2.11 电梯服务:包括电梯保洁、运行维护管理、电梯应急处理服务。

(1) 承担电梯管理安全管理责任，电梯按规定时间运行。安全设备齐全，通风、照明等附属设施完好。

(2) 电梯轿厢、井道、机房保持清洁。

(3) 电梯日常配件必须满足使用要求，重大节日活动提供电梯现场维护服务。

(4) 建立健全设备安全技术档案，制定设备管理制度和操作规程，制定电梯事

故应急救援预案。

(5) 电梯须经国家核准的特种设备检验机构检验（检验周期为一年），年检包含定期检验及载荷试验，取得安全检验合格标志，并在检验有效期内运行，相应费用进入总报价。

(6) 监督电梯维修保养单位，不得使电梯脱离维修保养。

(7) 应要求电梯维修保养单位对电梯及其安全设施定期维护保养，保证其维修保养的电梯安全技术性能符合国家规定的标准和安全技术规范。

(8) 应要求电梯维修保养单位安排技术人员在工作日期间值守，并设立24小时维修值班电话，采取积极措施消除事故隐患，配合电梯的使用单位采取正确有效的救援方法。

(9) 要求电梯维修保养单位落实维修保养过程中的现场安全防护措施，保证施工安全。应当做好维修保养记录，并归入电梯维修保养档案。

(10) 电梯系统检修要求：严格按照《中华人民共和国特种设备安全法》、《四川省电梯维护保养守则》、《成都市电梯安全监督管理办法》、《电梯使用管理与维护保养规则（TSGT5001-2009）》、《成都市电梯安全监督管理办法》等执行。实施单位所派遣的经理（主管）、技术人员应具有相关资质证书，所有人员统一着装、挂牌上岗。根据国家、行业有关规定和规范，建立健全电梯管理制度，并认真执行。每周对所有电梯进行一次巡检并做好记录。建立电梯管理档案资料：包括技术文档（如原理图、接线图等），维修保养记录，电梯检测资料及其他相关资料。实施单位应服从采购人及中标人的有关工作安排，主动配合中标人做好设备的运行管理，并提供技术支持。接报修电话后，20分钟内赶到现场实施检修，确保电梯的完好和正常运行。投标人在服务期内应保证电梯按期通过年检并取得合格证书。质量要求：满足国家及行业现行相关的规范、验收标准以及《四川省电梯维护保养守则》要求。

2.12照明系统。

(1) 所有室内外照明完好率（含路灯亮灯率）达99%。

(2) 落实责任人，实行专人巡视和项目经理监督执行制度，做好建档记录。保障照明随时处于完好状态，在二十四小时中无论任何时间出现故障，能做到及时修复。

(3) 制定照明节能管理制度，照度应符合GB50034《建筑照明设计标准》。搞好节能管理分析与研究。

(4) 照明系统巡查、故障维修及时，保证整体建筑照明完好。做好书面巡视记录。

(5) 公共照明和大楼泛光照明按要求开闭。

(6) 照明设施保持完好、整洁，无污渍、无蛛网、无积尘。

2.13标识管理系统。

(1) 保证馆内附属设施所有标识、指示牌清晰完整，维护得当。

(2) 紧急出口、消防通道、禁烟区等危险、隐患部位应设置明显的警示性标识。

(3) 配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

(4) 各类标识的格式统一、文字规范。悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便

利、协调、无涂改。

2.14 节能降耗管理要求。

(1) 节能降耗是全体公民应尽的责任和义务，主动做好节能降耗管理的职责，为有效推进四川美术馆节能降耗工作健康、有序、良性发展，在满足客户需求的基础上结合物业使用特点(空调系统节能、公共照明节能、电梯系统节能、地下车场通风机运行节能、节约用水)来开展节能工作。

(2) 配合采购人做好该项目节能减排工作，根据采购人需求和工作目标参与“节约型公共机构”的建设工作。投标人需针对馆区的实际情况拟定节能减排管理方案，节能方案需包含以下内容。

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

②加强节能宣传教育，提高参观人员和办公人员的节能意识，积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，保证节能工作逐步落实。

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

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

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

⑥落实节能措施。按部门或工作板块提供各自相应的节能措施。

2.15 设施设备的日常维护费用由物业管理方支付。除日常基本维护外，物业管理方每年还需承担馆内设备设施紧急抢修和零星维修费合计10万元。

2.16 按馆方日常值班要求，设施设备维护部每天需1名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长30小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。

***3、公共秩序维护、安保及消防安全管理服务。**

3.1 投标人负责6个展厅日常值守、对外展示作品的交接、看管、保护及展区秩序维护工作。

3.2 库房及修复室内的监控监视及其周边的安保巡查。

3.3 地上地下办公出入口值班室的值班和出入登记。

3.4 美术馆所有出入口的管理(包含负一楼出口)。

3.5 馆内外安全巡查(包括消防巡查)、展示及公共区域安全巡查、馆区安全巡查、夜间安全巡查(包括消防巡查)。

3.6 消防、监控室的24小时值守。

3.7 下沉广场(含负一楼阅览区)的秩序维护。

3.8 车辆出入及地上、地下停车场的管理和疏导。

3.9 配合公安、武警、消防、秩序维护等部门做好治安管理、消防管理等工作。

3.10 所有入口的安检服务。

3.11 突发事件应急处理。

3.12 安保及秩序维护、消防安全管理标准。

(1) 安保及秩序维护人员具备专业素质，熟悉馆区环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

(2) 展厅值守人员需定岗定员，具备专业安保素质，熟悉展厅的环境，原则上展厅值守人员每日(8小时)不少于6人。

(3) 实行24小时值班及巡逻制度，设立固定岗、流动岗，突发事件反映迅速。

(4) 秩序维护工作应重点加强展厅内值守、展区巡逻、按时开关展厅门和夜间值班巡查，充分利用人防、技防措施，做到管理区域内观展、办公秩序良好，作品、设备及人身安全不受侵犯，财产不受损失，重大活动顺利进行，突发事件迅速得到解决。

(5) 科学合理地管理馆内门钥匙和门禁卡，专人管理，不遗失、不借用、使用登记。按投标人的要求和实际作息情况开关门。

(6) 车辆的出入，停放管理规范，保障展馆范围内的交通秩序井然。

(7) 地上、地下停车场有人疏导，做到管理有序，排列整齐。

(8) 非机动车辆集中停放、摆放整齐。

(9) 危及安全处设有明显标志和防范措施。

3.13 服务要求。

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

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

3、门岗

(1) 负责2个大门出入口门岗的24小时治安防范工作，东门岗、西门岗均要求双岗服务，负责对人员及出入车辆、物品的询查登记放行。

(2) 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁；注意观察人员、车辆进出情况，发现疑点应当及时询问。文明劝阻小商小贩不要在建筑区划内乱设摊点。

(3) 交通秩序管理：对进出场馆的各类机动车辆、非机动车辆进行有效疏导，引导车辆在指定地点有序停放，保持办公区内及出入口的安全畅通；地下停车场24小时车辆停放管理。

(4) 引导参观及外来办事人员正确使用智慧机管访客系统准入制度；对非开馆时间进入场馆的外来人员应进行身份证登记、有效谢绝推销人员入内。

(5) 协助物业使用单位处理上访等突发事件，做好突发公共事件的应急处理。

(6) 对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行凭证审验，坚决拒绝危险物品进入，人员和物品有出入登记方案。

(7) 公共秩序维护：对人流密集的重点场所确定专人负责、公共秩序维护、做好进出人员分流、确保人身及物品安全、减少人身或财产遭受损害。

(8) 维护举办各种活动期间的公共秩序维护、人员安全、车辆通行顺畅及环境卫生达标。

4、巡逻

(1) 楼栋内巡逻岗：要求双岗服务，负责馆内24小时巡逻防范工作及馆外非工作时间段的巡逻防范工作。

(2) 楼栋外巡逻岗：负责馆区楼栋外工作日工作时间的秩序维护，包括车辆引导、停放管理及客户需求帮助等。

(3) 科学、合理安排巡逻路线，巡逻岗定时巡查，排除各种不安全因素和隐患，发现违法、违章行为应及时制止，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门。

(4) 巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

(5) 收到监控室的指令后，巡逻人员应及时到达指定位置，并采取相应的有效措施。

(6) 对项目内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施、设备进行巡查，发现缺失、损坏或不能正常使用的情况，应及时报告并记录。

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

6、监控室值守及消防管理

(1) 监控消防中心值班员：负责该中心24小时运行值守服务，需持证上岗，能熟练掌握消控中心的操作和维护；保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整的监控记录。

(2) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。

(3) 管理区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到有效制止和处理，防止偷盗案件的发生。

(4) 管理区域内消防安全管理的规定得到有效落实，消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

(5) 监控录入资料应按规定的期限保存。

(6) 保持治安电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听）。

7、车辆停放管理

(1) 地下停车场道闸岗：负责地下停车场道闸岗24小时的车辆出入放行工作。
地下车场岗：负责两层地下车场机动车24小时停放疏导管理和值守巡逻工作。自行车看护：负责自行车、电动自行车规范停放管理。

(2) 根据实情设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

(3) 秩序维护人员应对进出的各类机动车辆、非机动车辆进行记录，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。若对进出车辆有疑问，应进行询问，并做好详细登记。

(4) 地下车库、地面停车位实行专人管理，并协助管理因会议、活动需要在地面临时停放的车辆。所有车辆一律进入指定停车位有序停放，地下停车场车头方向一律向外，地面停车位车头方向应保持一致。

(5) 停车场应定时清洁，确保无易燃、易爆等危险物品存放，防止漏油等有安全隐患的车辆进入停车场。

(6) 本项目涉及的所有停车位均作为采购人内部使用，不对外开放，不涉及收费。

8、积极、妥善应对突发事件

(1) 秩序维护人员建议就近集中住宿，采用备勤制度，在非执勤时间，秩序维

护人员一律处于待命状态，遇突发事件时，听从调动。

(2) 制定各类突发事件及应急处理、救援预案，并充分考虑到美术馆的功能特点，发生紧急突发事件（如消防事故、地震建筑物垮塌、断水断电无天然气、公共卫生事件、意外受伤、电梯困人等）时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置。

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

(4) 本项目设置定额安全专项经费**6万元/年**，用于项目组织开展各类培训（消防培训、安全培训、急救知识培训、反恐防爆等）及安全应急事件，安全专项经费计入分项报价明细中进入总报价。该项目费用使用需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用，如全年发生超出定额，由采购人据实支付。

(5) 按四川美术馆馆方日常值班要求，秩序维护部每天需**6名**人员提供延时服务，每人每月延时加班时长**30**小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。

★4、公共事务服务及客户服务。

4.1负责会议室、贵宾厅、学术报告厅和一楼大厅的使用管理、会议接待服务;会前协调技术保障，完成桌椅、灯光、空调、音视频、投影仪、会议用品等实施设备的布置准备、座位名牌等制作;会中提供茶水或茶点服务;会后检查会场，清理茶具、桌椅归位，关闭照明、音视频、空调、门窗等;如发现有遗留物品，如实登记和妥善保管，及时联络相关人员领取。

4.2 热情大方接待观众，协助观众入馆安检，确保物品无损坏，耐心解答观众疑问，对不安全行为和不文明行为进行劝导和阻止等。

4.3 接待人员应按时到岗、坚守岗位、不得有离岗行为，对来访客人信息仔细登记，与受访人员联系确认身份后方可进入，杜绝非办事人员入内。

4.4 由专人对全馆的门钥匙和门禁卡(除藏品库房、中转库房、修复室、办公室等特殊要求的门钥匙由投标人负责外)进行登记、管理。

4.5提供24小时客户服务，受理咨询、投诉等。

(1) 物业管理服务机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理，并在一个工作日内将处理结果回复投诉者，最长不得超过三个工作日。属于物业管理责任的投诉，应向投诉者道歉并及时纠正；属于无效投诉的应耐心做好解释工作。物业管理服务机构与投诉者无法协商解决的，应及时报上级主管部门处理。

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

(3) 向公安机关的投诉，应积极协助公安部门处理。

(4) 涉及依法裁决的投诉，应严格按照按法律程序处理。

(5) 受理、处置各类投诉应做好记录，并妥善保存。

4.6报刊、邮件收发服务。

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

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

(3) 收件人迁离本物业后, 应提供一个月的邮件保管服务, 并尽力通知收件人领取。对无法联系收件人的邮件, 要按照相关程序, 及时退回邮局。

4.7提供物品寄存服务及寄存柜的管理。

4.8对物业使用人违反物业管理规定的行为, 根据情节轻重, 采取规劝、制止等措施;规劝、制止无效时, 及时向甲方报告。

4.9 突发事件应急处理等, 服务人员应熟悉AED设备使用, 接受过拯救心脏相关培训。

4.10 物业管理方应负责防汛、防疫工作, 有防汛、防疫应急预案, 发生汛情及疫情时能第一时间妥善处置。

4.11 物业管理方应按甲方和业主要求, 积极配合办理、延续四川美术馆运行开放所需相关证照。

4.12 管理及发放回收讲解员、志愿者各类装备。

4.13 会议接待服务包含本项目会议室、报告厅、贵宾厅和一楼大厅等的使用管理、会议服务、灯光、空调、音控、视频播放、茶水茶点服务、电梯引导、会务用具清洁、保管等接待管理服务工作。

(1) 做好会标定制、会场布置、音响调节、空调调节、等配合服务。

(2) 提供会议室、接待室所有会议服务, 管理会议设备。

(3) 协助采购人做好涉密会议的服务工作, 按照会议级别及涉密要求, 按会前、会中、会后三部分对会议进行严格把控。制定保密方案, 定期进行保密培训, 采取安全有效的保密措施。涉密文件一定要按文件规定和上级指标办理, 不得擅自扩大传达范围。严禁无关人员进入会场范围, 对需要列席会议的人员, 协助采购人进行入会审定。严禁复印会议涉密文件、资料, 确因工作需要复制的, 必须经过采购人的批准, 并标明密级, 到指定地点复制。

4.14 观众接待服务包含观众入馆安检、登记、物品存放、引导、警示、安全提示等服务, 如遇举办重大活动或领导参观的情况, 需内部协调人员重点服务现场的工作。

4.15访客接待服务包含来访客登记, 通知受访人员, 引导等服务工作。

(1) 遵循公开办事制度、公开办事纪律、公开服务项目、公开收费项目和标准的原则。

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

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

4.16报修服务

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

4.17顾客满意

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

(2) 可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、服务满

意度测评等多种形式，主动征求意见。

(3) 意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访、登记。

4.18 档案管理

(1) 做好项目及各部门档案资料的收集与分类。

(2) 制定档案管理工作的相关制度。

4.19、按四川美术馆馆方日常值班要求，综合服务部每天需按2名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长20小时，供应商应按国家劳动法的规定计算延时加班费并进入总报价。

★5、环境卫生保洁服务。

5.1 本项目区域内(包括但不限于院内道路、下沉广场(含负一楼阅览区)、体验室、值班室、停车场、各个展厅、各办公室、门窗和走廊楼梯、电梯、楼内大厅、卫生间、屋面平台及3米以下玻璃等所有公共场地及“门前三包区域”卫生清洁，定期对垃圾进行清运。

5.2 馆内地面晶面石材、地胶除日常清洁外，还要求每个季度至少一次的深度清洁和养护，晶面石材出现返碱现象需立即处理。

5.3 电梯轿厢：每天定时保洁2次和不定日常清洁，更换地垫，每周整体保洁1次。

5.4 卫生间：每天定时保洁不少于3次；清运垃圾，其余时间不定时巡回保洁。办公区公共卫生间配置手纸、洗手液，定期施放空气清新剂，保持卫生间无异味。沙发、服务台、各种指示牌、垃圾桶、各种设施、设备的开关面板每天上午和下午各定时全面保洁1次，其余不定时重点巡回保洁。

5.5 会议室：会议、接待前后的整体保洁，每周一次的全面保洁。

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

5.7 垃圾的清运：垃圾清运应做到日产日清，垃圾不得在办公区内放置过夜，制定并提供垃圾分类管理制度方案。

5.8 每年在雨季前对化粪池、隔油池、雨污排水管、污水沟进行一次疏淘。

5.9 按要求做好办公区环境卫生消杀工作。

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

5.11 对楼内地面、墙面的石材和栏杆、扶手以及金属构件进行定期养护。卫生消毒作业服务。

5.12 垃圾清运服务(包含但不限于画框及背板、作品包装材料等垃圾)、灭四害作业服务。

5.13 布、撤展后的保洁服务。

5.14 库房及修复室的定期保洁。

5.15 环境卫生保洁绿化服务标准：

(1) 环境卫生保洁实行责任制。有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。

(2) 保洁服务要适时、及时、准时，不影响正常办公和馆内各种活动的开展，

不使用对建筑物材质造成损伤的材料和清洁剂。

(3) 环卫设备完备,在楼内外适当位置设置垃圾箱。楼内垃圾箱烟缸内铺设细沙,垃圾桶、烟缸及时清理,定期清洗保持洁净。垃圾每日收集两次,做到日产日清,无垃圾桶、烟缸满溢现象。垃圾中转站每日进行冲洗,冲洗后无异味;根据实际需要进行卫生消杀,有效控制蝇、蚊等害虫滋生。

(4) 排水、排污管道畅通,发现异常及时清掏。

(5) 大楼共用部位保持洁净。无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象;无擅自占用和堆放杂物现象;大厅、楼梯、扶栏、公共区域门窗等的玻璃保持明亮洁净;石材、金属应保持光亮,楼内各处地面、台面无灰尘、无垃圾;墙面和天花板整洁、无尘土和蜘蛛网;卫生间地面、台面和便池无水渍、无污渍,卫生纸、洗手液、擦手纸、小便池内樟脑球等低值易耗品应及时补充。

(6) 管理区域内公共部位的清洁工作不少于以下频次,并随时做好巡查、维护。

①楼内通道、楼梯每天拖扫一次,每月彻底清洗一次。

②各楼层公共区域有专人负责,及时清扫,随时保持清洁。

③主要通道出入口每天清扫两次。

④各部门办公室地面每周清洁一次。

⑤门厅的地面、楼面随时保持清洁,走廊地板砖地面或楼面定期保养。

⑥各会议室、接待室、贵宾厅、展厅、学术报告厅、公教体验室及负一楼阅览区等对公众开放的区域要求随时保持清洁,室内地毯定期吸尘及清洗。

⑦公教体验室(负一楼)保洁,频率:每次使用前后各一次,使用前基础保洁,使用后深度保洁。

⑧楼内消防栓、过道门、扶手等公共设施每两天全面擦拭一次。

⑨机房和地下停车场日常保持清洁,每月全面清洗一次。

⑩公共卫生间及时打扫,随时保持清洁。

□电梯每天清洁消毒二次。

□库房及修复室每季度清洁一次。

□墙面、电梯、楼梯等装饰根据用材情况进行必要的定期养护。

□本项目所有公共区域每月全面消毒不少于两次。

(7) 建立消杀工作管理制度,根据当地实际情况定期开展消杀工作,有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫滋生;定期对各类病虫害进行预防控制,适时投放消杀药物。

(8) 特殊材质地面、墙面的保养计划科学合理,保持材质的长期效果无污染无损伤。

(9) 大楼内噪声、空气等符合国家环保标准。

(10) 绿化区域内的保养计划科学合理,保证定期灌溉、除虫、修剪、更换等,保证树木,草坪等绿植的健康,配备具有资质的专业人员进行日常管理。

(11) 周边道路、绿地等每天清扫一次,专人看护,随时保洁,景观、绿地水面保持清洁,适时进行换水等维护。

5.16馆内园林绿地卫生,绿化设备维护,乔木、灌木、绿篱类、草坪、地被、办公区域等绿植的配备、定期更换、养护。植物配置数量不少于以下要求的数量。

四川美术馆盆栽植物摆放及数量要求

序号	楼层	植物品类/数量	摆放位置
1	负一楼	幸福树（大）：2盆	负一楼扶梯旁
2	一楼	绿萝（大）：5盆	一楼下负一楼扶梯处
3		龙血树（中）：8盆	大厅显示屏处
4		绿萝（大）：4盆 小绿萝（小）：8盆	贵宾厅
5	二楼	散尾葵（大）：4盆	阳光厅外
6		绿萝（大）：1盆	扶梯
7		龙血树（大）：3盆	二楼扶梯平台
8	三楼	罗纹铁（大）：3盆	休息区
9		广东万年青（大）：4盆	扶梯口
10		绿萝（大）：3盆	雕塑区
11	四楼	也门（大）：7盆	走廊
12		绿萝（大）：1盆	厕所
13	五楼	绿宝（大）：1盆	沙发座椅旁
14		绿萝（大）：5盆	过道
15		绿萝（大）：2盆	501会议室
16		绿萝（大）：2盆	508、509室各一
17		大叶伞（大）：3盆	露台
18		幸福树（大）：2盆 荷里兰（大）：1盆 玫瑰（小）：3盆 栀子花（小）：13盆 杜鹃（小）：30盆	中庭
19		绿萝（大）：7盆	过道
20	罗纹铁（大）：2盆	605、606办公室各一	
21	六楼	栀子花（大）：5盆 荷忘兰（大）：4盆 幸福树（大）：1盆 杜鹃（小）：15盆 栀子花（中）：5盆 变叶木（中）：4盆 三角梅（中）：1盆	6楼台
合计	大盆植物：72盆	中盆植物：18盆	小盆植物：69盆

1

植物摆放费用由中标人承担，本费用计入分项报价明细中，进入总报价。

5.17专项费用

（1）负责化粪池、隔油池、雨污水井沟渠清掏和清理，每半年清掏1次。针对以上内容进行每日巡查，确保化粪池、隔油池、雨污水井、沟渠无外溢，如遇

外溢情况，应在**30**分钟内到现场处理。中标人如不具备此能力，则应委托具有专业能力的单位进行清掏。供应商承担此项费用，应将本条要求所产生的化粪池清掏、雨污水井沟渠清掏、隔油池清掏费用，应计入分项报价明细中，进入总报价。

(2) 负责公共区域的消毒灭害工作，要求使用低毒高效安全或有关部门发放的药剂进行消杀，操作流程应符合国家、行业标准。消毒灭害时间应安排在上班前、下班后或利用闭馆日，以不影响正常工作秩序为原则。对馆内和外围的公共区域消毒灭害。药剂施放、回收均有记录。在消毒过程中注意做好个人防护。供应商承担消毒灭害费用，应将本条要求所产生的消毒灭害费用计入分项报价明细中进入总报价。

(3) 公共区域地面和墙面的石材养护服务。供应商承担此项费用，应将本条要求石材养护费用，进入总报价。

(4) 日常环境及清洁耗材费用，进入总报价。

(5) 按馆方日常值班要求，环境维护部每天需**3**名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长**30**小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。

★6、应急处理

制定针对项目的各项应急处理方案，须包含发生消防事故、地震建筑物垮塌、断水断电无天然气、公共卫生事件、儿童意外受伤、电梯困人等的应急处理方案。

(1) 消防事故方面能体现项目发生消防事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理方案。

(2) 公共安全事件方面能体现项目在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、爆炸物及可疑物、危害群众公共安全时的处理方案。

(3) 公共卫生事件方面能体现项目在发生水污染、食物中毒和突发传染病疫情等时的处理方案。

(4) 自然灾害方面能体现项目在发生地震灾害、建筑物垮塌、极端天气时的处置方案。

(5) 电梯系统故障方面能体现项目在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水处理方案。

(6) 水电气系统、雨污管网系统故障事故方面能体现项目在发生断电、断水、断气、触电事故、雨污水管网阻塞时候的处理方案。

(7) 儿童意外受伤方面：做好发生突发疾病、踩踏、摔伤、高空坠落、中暑、被小动物咬伤、走失等突发事件的应急处理方案。

★7、其他要求。

7.1美术馆对外开放时间一般为**9**时至**17**时(根据季节变化或政府需求如需延时服务，不再另计费用)。

7.2投标人承担采购人工作人员**65**人的餐费补贴，每人每月**400**元（包含税费），具体人数根据采购人提供的名单，据实结算。

7.3组织开展各类培训(消防培训、安全培训、急救知识培训、反恐防爆等)及其他团建活动等事项一年不少于**3**次。

7.4为四川省文联、四川省美协、四川美术馆主办或承办的展事和公教活动无偿提供贵宾厅、多功能报告厅、会议室及体验室的现场仪式、讲座、培训、会议服务(

含灯光、音控、视频播放、茶水服务)及展期内观展区域的视频播放服务。

7.5提供2名兼职讲解员，要求年龄30岁以下，大专以上学历，普通话二甲以上，形象气质佳。

7.6协助采购人做好安全和保密工作。注:需物业提供特殊安保服务和搬运服务，要求根据工作安排先服务，按事先约定的时间和价格结算。

7.7根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《四川省政府采购面向中小企业采购目录（2021年版）》（川财采〔2021〕46号）的相关要求，结合本项目的实际情况，要求若中标供应商为大型企业，须在中标后将采购项目中的不低于人民币60万元的内容分包给一家或者多家中小企业，接受分包合同的中小企业与其他分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

四、质量要求及验收标准

1、投标人须按照《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）执行，提供标准化、精细化的优质服务。如本招标文件要求的标准与《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）服务标准有不一致之处，按本招标文件执行；若《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）中有更高或更严格的标准，应按照更高或更严格的标准执行。投标人的服务可优于本招标文件的要求，不得低于本招标文件的要求。招标人采用定期和不定期检查的方式，对检查中出现的达标，责令限期整改。

2、严格按照财政部关于印发《政府采购需求管理办法》的通知财库〔2021〕22号、四川省财政厅印发《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)的要求进行验收。符合国家有关规定、磋商文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同条款。

五、人员配置要求

★（一）总体要求（说明：按照招标文件要求在投标文件中提供承诺）

1、全部上岗人员配备总数最低不得少于67人。其中:保洁员不少于8人；客服、安检、收发保管(寄存)不少于6人；设备设施维保人员不少于10人；安保及秩序维护人员不少于41人(其中每个展厅的现场值守不少于1人)；综合管理人员不少于2人，以上人员已含经理、主管、领班等岗位。项目经理及各部门主管及设备运行人员须保证长期固定，如需更换项目经理须经采购人同意。男女性不限，符合法定劳动年龄，且为本项目配置的所有人员为本项目定员定岗定编固定员工，只针对本项目提供物业服务，本项目所有物业服务人员均为全职不得兼职，且不得为退休人员。上述人员应当全员与中标人签订《劳动合同》，并全员购买社保，采购人有权根据实际情况调整岗位设置。

2、供应商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，且投标文件中所提供人员须与项目实施人员保持一致，中标人在与采购人签订合同前须提交配置人员相关资料[包括但不限于身份证复印件、资格证书(采购文件有要求的人员)、劳动合同、经验证明材料(采购文件有要求的人员)、无犯罪记录证明]交采购人审核备案，中标供应商未按上述要求提供人员相关资料的，视为供应商拒绝签订合同，采购人有权取消其中标资格，同时按照政府采购法相关规定，顺延后一名供应商实施。提供的人员相关资料与投标文件不一致的，视为供应商虚假

响应,按政府采购相关法律法规进行处理。

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。补足缺岗人员期间,还应按照临时人员保障相应岗位服务正常运行。

4.合同履行期间,投标人拟任的项目经理、四个部门主管不得随意更换,签订合同前上述员工须就各自负责的工作版块对服务区域组织架构设置、服务标准建立、规章制度实行向采购人进行报批,经同意后方可实施服务。

5.合同履行期间,除投标人拟任的项目经理、四个部门主管以外的一线员工,入职及离职情况投标人须向采购人进行报备。

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

★(二)人员素质要求

编号	人员岗位	人数	要求
1	项目经理	1人	1、自然条件:男女性不限,符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。) 2、文化程度:本科及以上学历。(说明:提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料)。 3、工作经验要求:担任过公共场所物业项目的项目经理,并具有上述岗位 10年及以上 的工作经验。(说明:1、投标人提供证明函复印件,内容应当明确拟任人员姓名、身份证号,服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”;2、若投标人拟派人员单个公共场所物业管理项目的服务时间少于10年的,则可提供多个公共场所物业管理项目且服务时间可累计;3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上公共场所物业管理项目提供服务的,则该时段只能计算一次服务时间。)

2	公共秩序维护、安保	<p>4</p> <p>1</p> <p>人</p> <p>1、秩序维护主管1人。</p> <p>(1) 自然条件: 男女性不限, 符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。)</p> <p>(2) 文化程度: 本科及以上学历。(说明:提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料。)</p> <p>(3) 专业资格要求: 具有行政部门颁发的有效的涉密人员培训合格证。(说明:提供有效证书复印件。)</p> <p>(4) 经验要求: 担任过公共场所物业项目的秩序维护(或安保服务或相同语意内容)负责人或主管, 并具有上述岗位5年及以上的工作经验。(说明: 1、投标人提供证明函复印件, 内容应当明确拟任人员姓名、身份证号, 服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”; 2、若投标人拟派人员单个公共场所物业管理项目的服务时间少于5年的, 则可提供多个公共场所物业管理项目且服务时间可累计; 3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上公共场所物业管理项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。)</p> <p>2、秩序维护班长3人。</p> <p>(1) 自然条件: 男女性不限, 符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。)</p> <p>(2) 专业资格要求: 均具有3年及以上公共场所物业项目的秩序维护(或安保服务或相同语意内容)服务经验, 均持有有效的军人退役证或转业证。(说明: 1、投标人提供工作经验证明函复印件, 内容应当明确拟任人员姓名、身份证号, 服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”; 2、若投标人拟派人员单个公共场所物业管理项目的服务时间少于3年的, 则可提供多个公共场所物业管理项目且服务时间可累计; 3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上公共场所物业管理项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。4、提供有效的军人退役证或转业证。)</p> <p>3、监控中心4人。</p> <p>(1) 自然条件: 男女性不限, 符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。)</p> <p>(2) 专业资格要求: 均持行政主管部门颁发的消防设施操作员证(不低于四级、中级)或建(构)筑物消防员证(不低于四级、中级)(说明: 提供有效证书复印件)</p> <p>4、固定岗、楼栋内外巡逻岗、地下停车场岗、机动岗共计33人, 男女性不限, 符合法定劳动年龄。身体健康, 服务意识强。(说明: 在投标文件中提供承诺)</p>
---	-----------	---

3	环境卫生服务	<p>8人</p> <p>1、保洁主管1人。</p> <p>(1) 自然条件：男女性不限，符合法定劳动年龄。（说明：提供有效身份证复印件。）</p> <p>(2) 文化程度：本科及以上学历。（说明：提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料。）</p> <p>(3) 专业资格要求：具有有效的园林绿化类专业中级及以上职称。（说明：提供有效证书复印件。）</p> <p>(4) 经验要求：担任过公共场所物业项目的保洁管理(或环境卫生或清洁类服务或相同语意内容)负责人或主管，并具有上述岗位5年及以上的工作经验。（说明：1、投标人提供证明函复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”；2、若投标人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；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）</p> <p>2、保洁班长1人，男女性不限，符合法定劳动年龄。3年及以上物业清洁卫生工作经验。具备较强责任心，熟悉各类保洁工具及物品的操作使用。工作认真负责，态度端正，服从管理，具有较强的业务能力和应急处理能力。（说明：提供有效身份证复印件）</p> <p>3、保洁员5人，男女性不限，符合法定劳动年龄。3年及以上物业清洁卫生工作经验。（说明：提供有效身份证复印件）</p> <p>4、绿化工1人，男女性不限，符合法定劳动年龄。3年及以上物业绿化工作经验。（说明：提供有效身份证复印件）</p>
		<p>1、设施设备主管1人。</p> <p>(1) 自然条件：男女性不限，符合法定劳动年龄。（说明：提供有效身份证复印件。）</p> <p>(2) 文化程度：本科及以上学历。（说明：提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料。）</p> <p>(3) 专业资格要求：具有有效的工程类（机电类或给排水类或土建类）专业中级及以上职称。（说明：提供有效证书复印件。）</p> <p>(4) 经验要求：担任过公共场所物业项目的设施设备维护（或相同语意内容）负责人或主管，并具有上述岗位8年及以上的工作经验。（说明：1、投标人提供证明函复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”；2、若投标人拟派人员单个项目的服务时间少于8年的，则可提供多个项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）</p> <p>2、项目工程师1名</p> <p>(1) 男女性不限，符合法定劳动年龄。本科及以上学历。（说明：1、</p>

4

房屋
维护
及设
施设
备的
维护
运行
管理

1
0
人

提供有效身份证复印件；**2、提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料。**）

（2）经验要求：担任过公共场所物业项目**3年**及以上设施设备维护（或相同语意内容）工作经验。（说明：**1、**投标人提供证明函复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖**业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型**需明确为“公共场所”；；**2、**若投标人拟派人员单个项目的服务时间少于**3年**的，则可提供多个项目且服务时间可累计；**3、**若投标人拟派人员在同时段同时为**2个及以上项目**提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）

（3）具备电气自动化证书或自动化中级及以上职称。（说明：**提供有效证书复印件。**）

（4）熟悉电气布线，具有一定的工程管理专业知识，熟悉工程施工流程和施工要点管理。（说明：**在投标文件中提供承诺**）

3、设施设备运行、维修领班1名，男女性不限，符合法定劳动年龄。均持有有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业和高压电工作业）。（说明：**1、提供有效身份证复印件；2、提供有效证书复印件。**）

4、维修人员至少3人，男女性不限，符合法定劳动年龄。均持有有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业或高压电工作业或制冷与空调作业）。（**1、提供有效身份证复印件；2、说明:提供有效证书复印件；3、同一人持有多个证书的按一个证书计算；**）

5、配电室人员24小时值守，共3人，男女性不限，符合法定劳动年龄。均持有有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业或高压电工作业）。（说明：**1、提供有效身份证复印件；2、提供有效证书复印件。**）

6、电梯安全管理员1人，男女性不限，符合法定劳动年龄。持有有效的中华人民共和国特种设备安全管理人员证（作业代码**A4或A**）或中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（作业代码**A**）以及有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业和高压电工作业）。（说明：**1、提供有效身份证复印件；2、提供有效证书复印件。**）

5	公共事务服务及会议	<p>1、客户服务主管1人。</p> <p>(1)自然条件：男女性不限，符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。)</p> <p>(2)文化程度：本科及以上学历。(说明:提供有效学历证书复印件或学信网查询的证明材料。)</p> <p>(3)工作经验要求：担任过公共场所物业项目客服会议服务 (或公共事务服务或接待或相同语意内容)主管或负责人，并具有上述岗位5年及以上的工作经验。(说明：1、供应商提供加盖业主单位公章的证明材料复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位、服务项目的物业类型需明确为“公共场所”；2、若供应商拟派人员单个物业管理项目的服务时间少于5年的，则可提供多个物业管理项目且服务时间可累计；3、若供应商拟派人员在同时段同时为2个及以上的物业管理项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。)</p> <p>2、服务人员6人。</p> <p>(1)自然条件：男女性不限，符合法定劳动年龄。(说明:提供有效身份证复印件。)</p> <p>(2)专业资格要求：至少2人具有行政部门颁发的有效的涉密人员培训合格证。(说明:提供有效证书复印件。)</p> <p>(3)至少2人具备普通话二级甲等及以上证书。(说明：提供有效证书复印件)</p> <p>(4)熟悉AED设备使用，接受过拯救心脏相关培训,至少2人具备红十字救护员证。(说明：提供有效证书复印件)</p> <p>注：持有(2)(3)(4)证书的人员为不同人员。</p>
---	-----------	---

★(三)机具装备配置要求(说明：**1.在投标文件中提供承诺；2.在分项报价明细表中对以下所有设施设备报价**)

为了物业服务快速开展及有效进行服务，需配置物业服务及综合办公所需的设施装备、保洁服务机具装备、秩序维护服务工具装备、工程机具装备、绿化工具装备、客服及会议物资等。中标人入场后一个月内完成以上机具装备的配置，具体如下。

1、综合设施装备

基本配置：办公桌椅(4套)、饮水机(3台)、电话(3部)、传真机(1台)、复印机(1台)、台式电脑(4台)、打印机(2台)、血压计(2台)、交换机(2台)、办公智能化系统(1套)、AED除颤仪(1台)、自动测温报警门(1台)、对讲机(8部)。

2、保洁服务机具装备

配置用于公共区域保洁的机具及装备：配备4台用于垃圾清运及存放保洁用品的整理车；用于地面保洁的全自动洗地机1台、吸尘吸水机2台；用于总平道路清扫的道路扫地机1台，用于高处保洁作业的液压升降机(10米)1台，用于外围地面清洗的高压清洗机1台，用于公区消毒的电动喷雾机1台。

3、秩序维护服务工具装备

配备防暴器材：防暴脚叉3个、防暴腰叉5个、盾牌5个、橡胶警棍10根、防暴

网枪1支。建立微型消防站，配备2KG灭火器2具、消防斧2套、对讲机2对和个人防护设备(防火服、安全帽、防火毯、防烟面罩)2套。

4、工程机具装备

配置用于共用设备设施维修的机具和装备：个人维修工具3套、电焊机1台套、空压机1台、氩弧焊机1台套、切割机(400型)1台、切割机(手持)1台、疏通机1套、冲击钻式疏通器1套、应急潜污泵1台套、钳工台1套、万用表3台、摇表1台、地阻仪1套、管道公用工具1套、弱电公共工具1套、维修推车2台、电锤1台套、电镐1台、电钻2台(含手持)、红外测温仪2台、多功能蓄电池容量检测仪1台、照度仪1台、分贝仪1台、可燃气体检测仪1台、木工多功能锯台1套、甲醛检测仪1台、套丝机1台、热熔器1套、液压钳1套。

5、绿化工具装备

配置用于公共区域绿化养护的机具和装备：锄头、刀、斧、铲各1把、水桶1个。

6、综合服务物资配备

配置以下物资：温水瓶(8升, 3个)、温水瓶(5升, 2个)、温水壶(1.2升, 5个)、凉水壶(1.2升, 5个)、白板(1200mm*900mm, 2个)、储物柜(3组)、消毒柜(710升, 1个)、消毒柜(380升, 1个)、消毒柜(239升, 1个)、消毒柜(130升, 2个)、茶水车(1台)。

7、供应商应配置用于防汛应急物资和装备：雨靴3双、雨衣3套、铁锹3把、刮水器2把、挡水板3张、防洪沙180袋(10斤/袋)。

8、以上1至7项所述的设施及装备，供应商须全新配置，并承诺仅供本项目单独使用。

★六、报价要求(说明：在投标文件中提供承诺)

供应商的投标报价包含完成所有服务内容所需的全部费用。报价应包含人员工资(含基本工资、加班费、延时加班、休息日加班、法定节假日加班、年终双薪)、社会保险、公积金、法定计提费(含工会和教育经费和残疾人保障金)、餐费补助、员工福利费、运行维护费、服装费、办公费、机具装备配置费、招标文件约定应由供应商承担的费用、企业管理费用、利润、税金等完成本项目物业服务所需要的一切开支费用。法定税金至少包含增值税，供应商增值税税率应符合增值税纳税人身份变化及现行政府政策法规。

★七、分项报价明细表(说明：按分项报价明细表及投标报价要求进行报价)

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

投标人或投标人拟配置服务人员依法依规享受优惠或减免等政策，包括但不限于工资、社保等，投标人依法依规享受优惠或减免等政策的须提供政府部门相应证明材料或政策文件，及投标人的情况说明，如为拟配置服务人员享受优惠或减免等政策的，除提供以上证明外，还应提供相应人员的身份证复印件，并承诺享受优惠或减免的人员是为本项目提供服务的人员。

投标人投标报价中税率享受减免税政策的，应提供相关政策文件或税务部门减免税的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应；提供的减免税政策享受期不能

覆盖完项目服务期限（3年）的，应按已覆盖项目服务期（指可享受减免税政策的执行期）与未覆盖项目服务期（指减免政策执行期截止日之后的税金按投标人增值税纳税人身份的税率进行计算）进行分段计算税金并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，视为未实质性响应。

分项报价明细表

项目名称：XXX采购项目

项目编号：XXX

表（一）人工费用

报价单位：元/年

部门	岗位	拟配置人数	人员工资					社保费 (单人 金额* 人数)	公积金 (单人 金额*人 数)	法定计 提(工 会、教 育经费 及残疾 人基金 (该岗 位全部 人员计 提金额)	服装费 (单人 金额*人 数)	餐费(单 人金 额*人数)	员工 福利 (单 人金 额*人 数)	年费用 合计
			基本 工资 (单 人金 额*人 数)	延时加 班费(单 人金 额*人 数)	休息 日加 班费 (单 人金 额*人 数)	节假 日加 班费 (单 人金 额*人 数)	年终 双薪(单 人金 额*人 数)							
项目经理		1												
公共事务服务及会议	客户服务主管	1												
	服务人员	6												

房屋 维 护 及 设 施 设 备 的 维 护 运 行 管 理	设施设备 主管	1												
	工程师	1												
	运行维 修领班	1												
	维修人 员	3												
	配电值 守	3												
	电梯安 全管理 员	1												
	秩序维 护主管	1												
	秩序维 护班长	3												
	监控中 心	4												
	门岗	11												
、 安 保	巡逻、 机动岗	11												
	固定岗	11												
	环境维 护主管	1												
环 境 卫 生 服 务	环境维 护班长	1												
	环境维 护员	5												
	绿化工	1												
合计	67													

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

1、人员工资 (含基本工资、加班费、年终双薪)

1.1基本工资不低于成都市具体适用的月最低工资标准。

1.2加班费：按照【中华人民共和国劳动法(2018修正)】的规定，法定节假日支付3倍工资报酬，休息日加班支付2倍工资报酬，延时加班支付1.5倍工资报酬。每日按工作8小时计算。

1.2.1延时加班：按馆方日常值班要求，设施设备维护部每天需1名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长30小时，秩序维护部每天需6人提供延时服务，每人每月延时加班时长30小时，综合服务部每天需2名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长20小时，环境维护部每天需3名人员提供延时服务，每人每月延时加班时长30小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。注：供应商自行安排本项目人员按延时加班要求提供延时加班，在填报延时加班费时，不涉及延时加班的岗位不填报数据，涉及延时加班的岗位填报延时加班费并注明提供延时加班的人数。

1.2.2休息日加班：按馆方休息日值班要求，供应商按项目休息日值班要求每天值班人员不低于14人计算，实际安排中可自行调整各岗位配置，但总人数不低于14人。休息日加班不安排调休及补休，供应商应按规定计算休息日加班费并填报。注：供应商自行安排本项目人员按休息日加班要求提供加班，在填报休息日加班费时，不涉及加班的岗位不填报数据，涉及加班的岗位填报加班费并注明提供加班的人数。

1.2.3法定节假日：法定节假日按规定包括元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算。月计薪天数(365天-104天)÷12月=21.75天；按馆方节假日值班要求，供应商按项目节假日值班要求每天值班人员不低于14人计算，实际安排中可自行调整各岗位配置，但总人数不低于14人。供应商应按规定计算法定节假日加班费并填报。注：供应商自行安排本项目人员按法定节假日加班要求提供加班，在填报法定节假日加班费时，不涉及加班的岗位不填报数据，涉及加班的岗位填报加班费并注明提供加班的人数。

1.3年终双薪：每年按一个月的人员基本工资的标准计算。

2、社会保险：单位缴纳的社会保险应包含养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险及生育保险，且缴费比例应符合成都市最新社保缴纳标准。供应商单位缴纳社保基数不低于成都市最新城镇职工最低缴费基数。说明：拟派本项目所有人员均必须购买社保。

3、住房公积金：全员缴纳计算，按人员工资总额为基数，比例取值不低于5%。

4、法定计提费用：按人员工资总额为基数，工会经费按2%计算、教育经费按不低于1.5%计算、残疾人保障金按1.6%计算。

5、服装费：每人冬季、夏季、春秋季节服装各不低于三套，每人共计不低于九套由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

6、员工福利：含员工体检、生日慰问、过节费等，由供应商按自身经验结合本项目情况报价；

表（二）运行维护费用

序号	内容	报价	说明
1	定额专项安全经费	60000	本项目设置定额安全专项经费6万元/年，用于项目组织开展各类培训(消防培训、安全培训、急救知识培训、反恐防爆等)及安全应急事件，安全专项经费计入分项报价明细中进入总报价。该项目费用使用需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用，如全年发生超出定额，由采购人据实支付。
2	紧急抢修和零星维修	100000	施设备的日常维护费用由物业管理方支付。除日常基本维护外，物业管理方每年还需承担馆内设备设施紧急抢修和零星维修费合计10万元，该项费用为不可竞争性费用。

3	环境 卫生 及植 物摆 放	日常环 境及清 洁耗材		
4		公共区 域地面 和墙面 石材养 护		
5		公共区 域消毒 灭害		
6		化粪池 、隔油 池、雨 污水井 沟渠清 掏和清 理		
7		生活垃 圾清运		
8		植物摆 放养护		
合计				

若投标人因履约有分项报价明细表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价。

表（三）机具装备配置费用

一、综合设施装备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/ 年）
1	办公桌椅	套	4		
2	饮水机	台	3		
3				
小计					
二、保洁服务机具装备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/ 年）
1	整理车	台	4		
2	全自动洗地机	台	1		
3				
小计					

三、秩序维护服务工具装备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/年）
1	防暴脚叉	个	3		
2	防暴腰叉	个	5		
3				
小计					
四、工程机具装备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/年）
1	个人维修工具	套	3		
2	电焊机	台套	1		
3				
合计					
五、绿化工具装备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/年）
1	锄头	把	1		
2	刀	把	1		
3				
合计					
六、综合服务物资配备					
序号	名称	单位	数量	规格	报价（元/年）
1	温水瓶	个	3	8升	
2	温水瓶	个	2	5升	
3				
小计					
合计					

说明：按照★四、机具装备配置要求中所要求的所有设施、装备、机具和物资及相应的单位、数量、规格，进行一年的折旧或租赁费用报价。

表（四）其他费用

名称	报价（元/年）
采购人的工作人员餐补	
公众责任险	
企业管理费	
利润	

法定税金	
...	
合计	

说明:投标人应提供税务系统增值税纳税人身份资格截图,在投标报价中应明确增值税率比例。
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。

表(五)年度总费用

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

说明:

- 1、如投标人因履约需要有分项报价表未列出的报价项目,可自行添加并计入投标报价。
- 2、投标人应根据以上表格格式填写分项报价,报价合计应包括投标人完成本项目所需的一切费用。

投标人名称:XXXX

日期:20XX年XX月XX日

3.2.3 人员配置要求

采购包1:

详见服务要求

3.2.4 设施设备配置要求

采购包1:

详见服务要求

3.2.5 其他要求

采购包1:

详见服务要求

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:

成都

3.3.3 考核(验收)标准和方法

采购包1:

质量要求及验收标准：1、投标人须按照《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）执行，提供标准化、精细化的优质服务。如本招标文件要求的标准与《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）服务标准有不一致之处，按本招标文件执行；若《四川省物业服务标准：公共场馆物业服务标准》（DBJ51/T219.7-2023）中有更高或更严格的标准，应按照更高或更严格的标准执行。投标人的服务可优于本招标文件的要求，不得低于本招标文件的要求。招标人采用定期和不定期检查的方式，对检查中出现的达标，责令限期整改。2、严格按照财政部关于印发《政府采购需求管理办法》的通知财库〔2021〕22号、四川省财政厅印发《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)的要求进行验收。符合国家有关规定、磋商文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同条款。考核方法：合同期内，采购人有权对物业管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则采购人有权适当扣减费用；一年内累计三次考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标人承担违约责任；若物业管理服务品质优良，在服务期内且总费用不变的情况下（政策性因素除外），采购人可与中标人续签下一年度《物业服务合同》。采购人按月对中标人进行考核，按每三个月的考核平均分形成季度考核得分，作为拨付中标人物业服务费的依据。（1）季度考核得分为95分及以上，全额拨付物业服务费。（2）季度考核得分为95分以下90分以上（含90分）为不合格，责令其限期整改，直至整改合格，扣减10%当季物业服务费。（3）凡中标人出现一次季度考核90分以下的，采购人有权单方面终止合同或不再续签，扣减50%当季物业服务费。

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：第一年度的合同签订后3个月后验收合格，达到付款条件起90日内，支付合同总金额的50.00%。

采购包1：付款条件说明：当年底验收合格后，达到付款条件起90日内，支付合同总金额的50.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

1、双方必须遵守本项目采购合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。2、如因中标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自身的人身及财产损失、由此而导致采购人对任何第三方的法律责任等，中标人对此均应承担全部的赔偿责任。3、中标人在服务期内无质量问题和违约行为的，甲方应准时支付乙方服务费，如逾期，则按应付金额每日0.03%标准向乙方赔付违约金。4、如因采购人原因使中标人未完成规定管理目标，中标人有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决的，中标人有权终止合同；造成中标人经济损失的，采购人应给予中标人经济赔偿。5、采购人每月定期组织考核，每季度平均考核得分为90分以上（含90分）95分以下为不合格，责令其限期整改，直至整改合格，并扣减10%当季物业服务费。凡中标人出现一次季度考核90分以下或一年内累计三次考核不合格的，采购人有权单方面终止合同或不再续签，并扣减50%当季物业服务费。6、中标人无正当理由提前终止合同的，应向采购人支付总物业费20%的违约金，给采购人造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，双方应协商或根据合同约定解决物业结算、交接等后续手续，采购人依照合同约定对中标人已产生费用进行结算。7、中标人提供的物业服务，采购人不定期进行综合评测，针对采购人发现的问题拒不整改，造成采购人经济损失或场馆运行混乱等恶劣情形的，采购人有权终止合同，并向中标人追加赔偿。8、中标人提供物业服务期间，发生安全事故，情形恶劣的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。9、中标人提供物业服务期间，发生客户投诉，情形恶劣的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。10、中标人提供物业服务期间，严重违反行业、主管部门及采购人管理规定的，造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。争议解决办法：1、本合同在履行中出现的与合同有关的任何争议和纠纷，双方应通过友好协商解决，如双方经协商未能达成一致，应提交成都仲裁委员会仲裁。2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

3.4其他要求

无