

附件 1:

采购项目服务及商务要求

一、项目概述:

- 1、项目地点：西华大学校本部。
- 2、物业基本情况：西华大学第五、第六教学楼、行政楼、二办公区卫生安全秩序管理、卫生保洁、水电保障、绿化养护、维修等物业管理服务（总建筑面积约 11.6 万 m²，绿化面积：约 2 万 m²）。
- 3、物业服务内容：环境卫生保洁（第五教学楼、第六教学楼、行政办公楼、第二办公区的所有公共区域、公共房间、公共会议室、设备房，各部门的办公室、会议室、实验室除外）、安全秩序管理、绿化养护管理（行政办公楼二楼平台绿植租摆及内庭绿化、第五第六教学楼内庭绿化）、多媒体教室管理与行政办公楼会议服务、设施设备管理与维修、喷水池管理等。
- 4、清洁用具、保洁材料、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物业公司提供。
- 5、物业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，学校根据对物业服务的考核情况，保留终止合同的权利。

二、采购清单（见表 1）

表 1 西华大学物业管理服务采购清单

服务区域	基本情况	服务内容
行政楼	建筑高度 19.23 米。总建筑面积 9320 m ² 。行政楼楼层办公室 92 间，会议室 8 间，五楼小会议室 4 个，电梯机房 1 间，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、会议室以外的所有公共区域、公共房间）、秩序管理、会议服务、维修服务、设施设备管理及维修、行政楼绿植租摆服务、喷水池管理等。
二办公区	第二办公区为三层框架建筑，总建筑面积 1118 m ² ，楼前有小广场及道路（面积 829 m ² ）。会议室 3 间，办公室 27 间，空调机房 1 个，电管井 3 间，厕所 3 间。	环境卫生（除各部门办公室以外的所有公共区域）、秩序管理、维修服务、设施设备管理及维修等。
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 m ² 。A、D 办公区办公室共计 180 间，B、C 区教室 70 间（其中多媒体教室 63 间），活动教室 1 间，教员休息室 4 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），厕所 74 间。	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、多媒体教室管理服务、维修服务、设施设备管理、第五、第六教学楼内庭绿化养

	(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区教室127间（其中多媒体教室107间），活动教室9间，教员休息室4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），厕所72间。 (3)五、六教内亭绿化面积：2万m²。	护服务等。
--	--	-------

三、技术（服务）及需求

（一） 环境保洁服务

1、服务内容

（1）对行政楼和二办公区过道、大厅、楼梯、天台、平台、电梯间、卫生间、二办公区停车场、公共设施等的日常清洁保养。

（2）对第五、第六教学楼过道、大厅、楼梯、所有公共房间（除各单位办公室、会议室、实验室）及教室、公共设施等的日常清洁保养。

2、服务要求

（1）大厅、过道地面保持干净无水渍、石面无污渍、有光亮度、大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫清洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗、屋檐玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目，墙面无污垢、无张贴物等；行政楼、教学楼各种公共桌椅每天至少清洁一次。

（2）第五、第六教学楼每天上午八点以前，下午两点以前所有教室区域全面清洁完毕，并随时保洁。地面无污迹、无纸屑；课桌椅整洁、讲台及黑板等干净，保证上课正常使用；教室吊扇、灯具等每季度清洁一次。

（3）行政楼公共会议室、报告厅及第二办公区3间会议室每次使用后清洁一次，二办公区停车场每天清洁两次，保持地面无垃圾、杂物等。

（4）楼内离地面2米以下玻璃每季度至少擦一次，表面无污迹无积尘，楼内栏杆每天擦一次，保证无积尘、无污垢。

（5）卫生间：每日清洁4次以上，保持空气流通，无明显异味。地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；镜面表面光洁；尿槽、便池等无水锈迹、无烟头、无杂物、无异味；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹；金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；

地漏无阻塞情况。

(6) 电梯轿厢：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。轿厢内无污渍无粘贴物；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。

(7) 消防器材：每月清洁一次，保持干净无尘土。

(8) 垃圾桶：每天清理两次，保持表面无污迹、无痰迹、无垃圾外露。

(9) 办公楼 5 楼校领导办公室由物业公司派专人清理，主要负责每天下班后清洁室内家具、地面和茶杯，清除密室内垃圾，养护及清洁绿植。

(10) 平台、屋顶：每月清扫 1 次以上。雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

(11) 楼梯及楼梯间：每日清洁 1 次以上。梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。

(12) 行政楼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，按照学校要求开关喷水池。

(13) 负责管理范围内的除四害工作。

(14) 及时响应学校各种突发性应急保障服务。

(15) 负责每天将管理范围内的垃圾分类并清运至垃圾场。

(二) 安全秩序管理服务

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，包括门卫、安全巡查、监控室管理等。

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) 门卫。执行 24 小时值班。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。建立安全巡查制度，定期进行巡查并做好台账，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；收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施；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。

(4) 监控值守。对监控值班室，执行 24 小时轮流值班，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；监控中心收到火情、险情等报警信号及其它异常情况信号后，及时报警并安排人员现场处置；保持监控资料完整；保持治安电话畅通，接听及时。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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，由物业公司承担相应损失。

(8) 因物业管理不善造成的安全事故，由物业公司承担相应责任。

(三) 绿化养护管理

1、服务内容

(1) 负责行政楼二楼平台绿植租摆、养护、管理，负责行政楼内庭绿化的养护、管理。

(2) 负责第五、第六教学楼内庭绿化的养护、管理。

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) 按照学校要求，根据平台环境、采光条件及植物生长习性，合理摆放、搭配、养护行政楼二楼平台租摆绿植和进行内庭绿化，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；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不得低于表 2 标准，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

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

（3）负责第五、第六教学楼内庭绿化，做到定期修剪，确保草坪生长繁茂、平整，经常检查排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因旱涝影响植物生长。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。每年对乔木、灌木、花草、草坪等施肥 1 次以上。根据不同季节、不同植物属性和习性进行病虫害防治，确保绿地植物无病虫害症状，病虫害危害率控制在 1%以内。除草、修剪、施肥、病虫害防治等的养护次数根据植物生长的实际情况，以美观、长势良好为标准进行。

（4）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。

（四）多媒体教室管理与行政楼会议服务

1、服务内容

（1）对行政楼公共会议室（各部门会议室除外）、报告厅提供会议服务，按照学校要求负责协助完成会议服务。

（2）负责第五、第六教学楼所有多媒体教室设备的维护、管理和服务。

2、 服务要求

（1）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，排除各种故障，保证会议和教学正常使用。

(2) 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，应及时向教务处报告。

(3) 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，茶水、咖啡等服务。茶叶、咖啡和纸杯等由党政办公室提供，咖啡机由物管公司提供。若会议室设施设备出现问题需要更换，应及时向党政办公室报告。

(五) 设施设备管理与维修服务

1、服务内容

(1) 负责管理范围内供电系统高（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养护维修；负责对室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消防设施、管道、管件、阀门、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修。

(2) 负责建筑物内公共门、窗、桌椅的日常养护和小损小坏等日常维修，保持正常使用。

(3) 负责管理范围内设施设备、教室等的管理。

2、 服务要求

(1) 负责对公共设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外，如电梯等）。

(2) 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。

(3) 对公共设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向学校提出报告与建议。

(4) 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

(5) 保持载人电梯早 6 点至晚 12 点正常运行。

(6) 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。

(7) 负责对供电系统高（低）压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理、养护和维修，保证正常运行使用。

(8) 教室管理：按时开关门，保证正常教学活动；每学期开学期、大型考试前对所有教室桌椅进行全面检查，对损坏的桌椅进行及时维修，平时不定期进行排查，保持课桌椅完好率达 100%。教室粉笔、黑板刷由物业公司负责配备。

(9) 负责对室内外给排水系统的设备、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、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等进行日常养护维修，防止跑、冒、滴、漏情况发生，保证正常运行使用。定期清理各楼栋屋顶，防止落水管堵塞。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 负责行政楼、二办公区中央空调运行管理，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。

(13) 维修服务：负责对行政楼、二办公区、教学楼(包括各部门办公室、会议室、实验室)内在 2000 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，灯具、水龙头、冲水阀、延时阀、脚踏阀、小便感应器、水管、插座、开关等易耗品由物管公司承担。负责建筑物内公共门、窗、桌椅的日常养护，及时修复小损小坏等，保证正常使用；一般维修任务不超过 24 小时。

需要学校出资维修的项目，由物业公司书面报告后勤管理处，由后勤管理处书面审批后按程序安排执行。涉及安全需要应急维修和处理的，物业公司应及时采取妥当有效措施消除和减少安全隐患及事故发生，否则由物业公司承担相应经济及法律责任。

(14) 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，及时劝阻并报告学校主管部门。

(六) 人员配置要求

(1) 项目经理应具备本科以上学历，持物业从业人员上岗证、项目经理证，具有学校物业管理 5 年以上经验。有较强的组织协调和沟通管理能力，工作积极主动，服务意识强，爱岗敬业。

(2) 物业管理专业操作人员须按照国家有关规定取得职业资格证书或者岗位证书。物业公司员工工资标准、社会保险等须按照国家相关政策执行。

(3) 项目经理及主要管理人员原则上不得随意变更，若需变更需提前一个月通知学校，经学校同意后方可变更；若项目经理或主要管理人员的服务达不到学校要求，学校有权要求物业公司更换。

(4) 人员配置要求：人员配置总人数不得低于 90 人（见表 3）。

表 3 物业管理人员配置要求

所需岗位	所需人数	工作职责	所要求
项目经理	1 人	(1)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。 (2)负责项目员工的管理、指导、培训及考核评估。 (3)负责与各级主管部门的沟通协调工作。	(1)对工作有较强的管理和协调能力，责任心强。 (2)长期驻点工作。
行政办公楼主管	1 人	(1)主要负责行政楼及第二办公楼的管理。 (2)统筹安排行政各项工作开展，兼任行政楼会议服务人员（限女性）。	(1)一岗多能，责任心强，能吃苦耐劳，会办公软件和会务服务。 (2)身体健康，相貌端正，服务意识强。 (3)限女性。
秩序维护主	1 人	(1)主要负责公共区域秩序维护工作的开展、落	(1)责任心强，具有较强的安

管		实和检查监督职责。 (2)协助项目经理处理好秩序突发事件。	全意识和专业技能。 (2)熟悉安保、消防的岗位职责和岗位要求。
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)完成业主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。 (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。
工程技术主管	1 人	(1)主要负责行政楼、二办公区、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。
客服服务	5 人	(1)行政楼 4 人，主要负责前台接待咨询、指引、会议服务和档案管理工作；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。 (2)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。
秩序维护	29 人	(1)行政楼 6 人，主要负责行政楼及第二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，具有良好的服务意识。
保洁维护	41 人	(1)行政楼 7 人，其中包含 1 名校领导办公室打扫人员。 (2)第二办公楼 1 人。 (3)五六教 32 人，其中包含教室打扫人员。 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。
绿化服务	2 人	(1)负责绿化养护，使用剪草机、割灌机等修剪草坪。 (2)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。 (2)具有绿化养护技能及美化意识。
多媒体维护	4 人	(1)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。 (2)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)具有一定的计算机基础。
工程维护	4 人	(1)行政楼 1 人，主要负责行政楼及第二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、电脑进行连接和调试等。 (2)五六教 3 人，主要负责教室及公共区域设备的检查及维护；对高低压配电房等设备进行定期检查和保养。	(1)有电工上岗证等相关岗位证书。 (2)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。
合计	90 人		

（七）其他服务要求

（1）管理及服务人员须统一着装、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要点，制定出具体的工作标准、检查标准。

（2）按照学校划定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关机构，制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。

（3）物业公司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。

（4）物业公司在物业管理服务中的一切风险（包括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

（5）物业公司须根据学校需求，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。

（6）办公楼主楼设置礼仪岗，对师生员工上下班和重要活动进行礼仪服务。

（7）严禁物业公司员工以各种理由破坏学校各种设施，一经核实为物业公司员工所为，学校将追究物业公司的法律责任。

（8）严禁物业公司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及其他影响学校办公、教学的各种活动。

（八）物业管理考核

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。

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，月度考评结果作为物业管理每月服务费支付的主要依据，其中日常巡查考核满分为 100 分(一月中有多次巡查时按平均分计入月度考评得分)，师生投诉和加分项目为直接的扣分和加分（按月度累计计入月度考评得分）。满意度调查每学期进行一次，两次评分各占 50%。

(2) 日常巡查：由采购方对中标方物业管理服务内容进行定时或不定时巡查考核，考核结果当月汇总并计入月度考评得分。日常巡查扣分明细见《物业管理考核评分表》（见表 4）。

(3) 师生投诉：中标方物业管理服务工作受到师生投诉，视情况进行扣分，扣分汇总并计入月度考评得分。扣分明细详见《物业管理考核评分表》。

(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，加分当月汇总并计入月度考评得分。加分明细详见《物业管理考核评分表》。

(5) 满意度调查：采购方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。

(6) 两次满意度调查得分的平均分数（占 40%）与月度考评得分的平均分数（占 60%）的合计为年度考核分数，年度考核分数作为下年度续签合同的重要依据。

表 4 物业管理考核评分表

项目	加减分内容及扣分标准	加减分	小计	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方交办的临时性工作任务，或管理人员不按要求值守，不能保持与采购方通讯通畅。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。			
	对采购方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，按采购方要求制定各种台账报表，未按采购方要求制定规章制度、工作台账，每项扣 1 分。			
环境保洁	室内外公共区域、教室、办公室、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。			
	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。			
安全秩序	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。			
	采购方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，因采购方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。			
多媒体教室管理与会议服务	多媒体教室管理员、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和卫生保洁。未按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。			
设施设备管理与维修	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；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；未及时修补建筑物内公共门、窗、桌椅及实施 2000 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学校主管部门的，每项扣 2 分。			
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。			
	会务保障不及时、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。			
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。			（此项最多 10 分）
	突发意外事故时，中标方果断正确处置，为采购方避免或显著减少事故损失和影响，每次加 5 分。			

中标方员工有好人好事行为，每次加 1 分。			
	合计得分		

备注：合计得分=100 分-扣分小计+加分小计。

3、考核结果运用

(1) 月度考评分数为 85 分及以上视为合格，；成绩在 85 分以下视为不合格，中标方应向学校交纳相应数额的违约金。其中得分 80—85 分，每分对应交纳违约金 1000 元；70—79 分，每分对应交纳违约金 2000 元；60—69 分以下，每分对应交纳违约金 3000 元；缴纳违约金后，学校按合同拨付月度物管费。60 分以下，视为中标方违约，需向采购人一次性赔付违约金 50000 元（伍万元整），同时合同解除。

(2) 凡中标方一年内三次月度考评分数未达到 80 分，或者年度考核分数未达到 80 分，或者由于其他情况不合格的及拒不向学校交纳违约金的，学校有权单方面终止合同，取消其物业管理服务资格并向物业公司追究相关责任、要求赔偿相关损失。其他情况不合格指出现下列情况之一的：①校园环卫、绿化和大楼管理服务工作中出现重大责任事故，严重影响学校正常教学科研工作秩序的；②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；③因管理责任导致出现群体性公共安全事件的，严重影响学校声誉的或造成学校损失的；④其他经过学校或政府部门认定的责任事故；⑤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。

(3) 月度考评分数未达到 85 分（不合格），中标方未按时向学校交纳违约金的，学校有权从履约保证金中直接扣除违约金。

(4) 年度考评分数在 80 分及以上，达到合同规定的服务目标和要求，经双方协商后续签合同。

四、采购项目其他需求

服务期限：2019 年 8 月 1 日-2020 年 7 月 31 日（年度考核合格后续签下一年度的物业管理合同。

付款方式：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。

服务地点：西华大学。

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。

违约责任：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。

五、 综合评分明细表

序号	评审项目	分值	评分标准
一、报价部分（10 分）			
1	投标报价	10 分	以本次有效的最低投标报价为基准价，投标人报价得分=（评审基准价/投标报价）×10×100%
二、商务部分(41 分)			
2	获得荣誉	14 分	(1)投标人 2016 以来获得过市级及以上守合同重信用企业证书的，得 2 分。 (2)投标人取得专业评估机构颁发的 AAA 级信用等级证书且证书在有效期之内的，得 2 分。 (3)投标人获得房地产业协会颁发的 AAA 级诚信物业服务企业证书的，得 2 分。 (4)投标人获得市级及以上安全生产监督管理部门颁发的安全生产标准化企业证书的，得 2 分。 (5)投标人获得市级及以上的政府或其行政主管部门或物业管理行业协会颁发的（除以上四项证书以外）与物业服务相关的荣誉证书或称号的，一个得1分，最多得6分。 注：提供相关证明材料复印件，涉及投标人服务项目的还要提供物业服务合同复印件（原件备查）。
3	履约能力	24 分	(1)投标人 2016 年以来每有一个在管非住宅物业的，得 1 分，最多得 10 分；同时具有秩序维护服务、保洁服务、设施设备维护服务、会务服务项目的，每有一个加 2 分，最多加 6 分。 (2)投标人的在管非住宅物业获得甲方2018年度综合评价为满意的，每有一个得1分，最多得8分。 注：需提供物业服务合同复印件及甲方书面证明材料复印件，以及投标人2018年任意一次收款证明材料复印件（原件备查）。
4	标准化管理	3 分	投标人提供在有效期内年审合格的 ISO9001《质量管理体系认证证书》、ISO14001《环境管理体系认证证书》、OHSAS18001《职业健康安全管理体系认证证书》的，得 3 分，缺一个均不得分。 注：提供有效证明文件复印件（原件备查）。
三、服务部分(47 分)			
5	人员配置	6 分	(1)根据投标人针对本项目的人员配置要求进行评审，完全满足招标文件要求的得 3 分，不能完全满足的不得分。 (2)投标人拟派本项目的工程技术主管具有市级及以上质量技术监督局颁发的《特种设备作业人员证》、《特种设备安全管理人员证》以及人力资源和社会保障部颁发的《职业资格证》（要求为高级及以上电工职业资格证）的得 3 分，不能完全满足的不得分。 注：需提供人员名单及加盖单位鲜章的证书复印件和承诺函。
6	项目整体设想、策划及重难点分析	6 分	根据投标人针对本项目物业管理的整体设想、策划、重难点分析，并结合投标人参加本项目投标的自身优势与有利条件进行综合评分： (1)整体设想全面、可行，策划合理，符合项目需求特点，组织落实方案合理、可行，操作性强的，得 2 分； 整体设想比较全面、可行，策划比较合理，基本符合项目需求特点，组织落实方案比较合理、可行的，得 1 分；

			整体设想与本项目要求不符合、不合理或未提供的，不得分。 (2)项目重难点分析全面完整、内容详细、操作性强的，得 2 分； 具有项目重难点分析的，得 1 分； 重难点分析与本项目要求不符合、不合理或未提供的，不得分。 (3)投标人为实现本项目的服务目标采取的措施切实到位，针对性、可操作性强的，得 2 分； 投标人有为实现本项目服务目标的措施，得 1 分； 没有实现本项目服务目标的措施，不得分。
7	项目管理机构运作方法及管理制度	4 分	(1)有组织机构、工作职能运行图（含管理机构、执行机构、监督机构）、内部管理职责分工描述，内容完整，且能全面满足项目需要的，得 2 分； 内容基本完整，且能基本满足项目需要的，得 1 分； 机构设置和职能运行不合理或未提供的，不得分。 (2)日常管理制度和考核办法内容完整，且能全面满足项目需求的，得 2 分； 内容基本完整，且能基本满足项目需要的，得 1 分； 没有日常管理制度和考核办法内容的，不得分。
8	服务方案	27 分	(1) 保洁服务方案 共 5 分 根据投标人针对本项目招标文件对保洁内容、服务要求制定的工作方案，方案详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不能完全满足招标文件要求的，扣 1 分，最多扣 5 分。 (2)安全秩序管理服务方案 共 4 分 根据投标人针对本项目招标文件对安全秩序管理服务内容和服务要求制定工作方案，方案详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不能完全满足招标文件要求的，扣 1 分，最多扣 4 分。 (3)绿化养护方案 共 3 分 根据投标人针对本项目招标文件对行政楼绿化租摆、第五第六教绿化养护服务内容、服务要求制定工作方案，方案详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不能完全满足招标文件要求的，扣 1 分，最多扣 3 分。 (4) 多媒体教室管理与行政楼会议服务方案 共 6 分 根据投标人针对本项目招标文件对多媒体教室管理和行政楼会议服务内容、服务要求制定工作方案，方案详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不能完全满足招标文件要求的，扣 1 分，最多扣 6 分。 (5)设施设备管理与维修服务方案 共 4 分 根据投标人针对本项目招标文件设施设备管理与维修服务内容、服务要求制定工作方案，方案详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不能完全满足招标文件要求的，扣 1 分，最多扣 4 分。 (6)应急处理方案 共 5 分 根据招标人招标项目中可能出现的突发事件制定相应的应急处理方案（包括但不限于发生火灾、自然灾害、断水、断电的应急措施；雨污管网系统故障措施；消防应急措施；治安应急措施；公共卫生事件等），应急处理是否详尽、措施科学合理可行等方面进行综合评定，缺一项内容或内容不按要求提供的扣 1 分，最多扣 5 分。
9	档案管理	2 分	档案的建立与管理，包括维修档案、巡视记录、运行档案、投诉与回访记录、其它管理服务活动记录及档案，内容完整，能全面满足项目需求的，得 2 分； 内容基本完整，能基本满足项目需要的，得 1 分； 没有档案管理的，不得分。
10	服务承诺	2 分	投标人服务承诺：完全响应招标文件要求，得 2 分；基本满足招标文件要求，得 1 分；没有不得分。

四、其他(2分)			
11	投标文件规范性	2分	投标文件制作规范，没有细微偏差情形的得2分，有一项细微偏差扣0.5分，直到该项分值扣完为止。