**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目**

**招标文件**

**采购编号：豫财招标采购-2025-613**



**采 购 人：河南省开封市中级人民法院**

**集中采购机构：河南省公共资源交易中心**

**2025年8月**

**目 录**

第一章 投标邀请 2

第二章 投标人须知前附表 5

第三章 投标人须知 12

第四章 资格证明文件格式 30

第五章 投标文件格式 39

第六章 项目需求及有关要求 53

第七章 评标方法和标准 90

第八章 政府采购合同 99

第九章 附件 145

# 第一章 投标邀请

**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目 -公开招标公告**

**项目概况**

**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目** 招标项目的潜在投标人应在**河南省公共资源交易中心网站（**hnsggzyjy.henan.gov.cn**）**获取招标文件，并于**2025年9月5 日9时00分（北京时间）**前递交投标文件。

一、项目基本情况

1、项目编号：豫财招标采购-2025-613

2、项目名称：河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目

3、采购方式：公开招标

4、预算金额： 11694500.00 元

最高限价： 11694500.00元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 包号 | 包名称 | 包预算（元） | 包最高限价（元） |
| 1 | 豫政采(1)20250191-1 | 河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目  |  11694500.00  |  11694500.00 |

5.采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

（1）本项目共分1个包；

（2）采购内容：河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目，包含卫生保洁、绿化养护、会务服务、设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)、电梯运行管理、安保服务、消防控制室、房屋日常巡查、综合楼、综合服务楼等配套服务。人员配备不低于65人。

（3）服务期限：3年（合同一年一签）；

（4）服务地点：河南省开封市中级人民法院（开封市晋安路68号）

（5）服务质量：满足采购人要求。

6、合同履行期限：同服务期限

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：否

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：

无

3、本项目的特定资格要求：

无

三、获取招标文件

1.时间：2025年8月15日至2025年8月22日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外。）

2.地点：河南省公共资源交易中心网站（hnsggzyjy.henan.gov.cn）。

3.方式：投标人使用CA数字证书登录“河南省公共资源交易中心”网站（hnsggzyjy.henan.gov.cn），并按网上提示下载投标项目所含格式(.hnzf)的招标文件及资料。注册、登录、下载等具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“公共服务”→“办事指南”。

4.售价：0元

四、投标截止时间及地点

1.时间：2025年9月5日09时00分（北京时间）

2.地点：河南省公共资源交易中心网站（hnsggzyjy.henan.gov.cn）。

五、开标时间及地点

1.时间：2025年9月5日09时00分（北京时间）

2.地点：河南省公共资源交易中心远程开标室；“河南省公共资源交易中心”网站（hnsggzyjy.henan.gov.cn）——不见面开标大厅。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

本项目落实的政府采购政策：促进中小企业发展，支持监狱企业发展，促进残疾人就业等。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：河南省开封市中级人民法院

地址：开封号市晋安路68号

联系人：谢老师

联系方式：0371-23806152

2.采购代理机构信息（如有）

名称：河南省公共资源交易中心

地址：郑州市经二路12号

联系人：郭老师 余老师

联系方式：0371-65915560

3. 项目联系方式

联系人：谢芳

联系方式：0371-23806152

# 第二章 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

| **条款号** | **内 容** |
| --- | --- |
| 1.2 | 采购项目：河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目  |
| 1.3 | 采购编号：豫财招标采购-2025-613 |
| 1.4 | 采购项目简要说明：1.预算金额和最高限价：详见“第一章 投标邀请”2.招标内容：详见“第一章 投标邀请” |
| 2.2 | 采购人：河南省开封市中级人民法院 地址：河南省开封市晋安路68号联系人：谢老师联系方式：0371-23806152邮箱：kfzyxzc1@163.com |
| 2.3 | 集中采购机构：河南省公共资源交易中心地址：郑州市经二路12号联系人：郭老师 余老师联系电话：0371-65915560邮箱：hnggzyzfcg@163.com |
| 2.5.1 | 是否为专门面向中小企业采购：**否** |
| 2.5.2 | 是否允许采购进口产品：**否** |
| 4 | 踏勘现场：**不组织**，投标人可自行对项目现场和周围环境进行踏勘，踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。出现事故，责任由投标人自行承担。**☑组织**，踏勘时间： 2025年8月26日15：00  踏勘集中地点：开封市晋安路68号开封市中级人民法院  |
| 6.6 | 是否允许联合体投标：**否** |
| 16 | 如投标人对多个分包进行投标，按照分包顺序可以中标：**一个包** |
| 17.2 | 资格证明文件：须上传到“资格审查材料”中。 |
| 18.3 | （1）投标报价：完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、服装费、食宿、交通、工具、机具、消耗品、办公费、各种国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。（2）投标报价相关说明：①最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》执行。②岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。③若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。（3）投标报价超过最高限价的按无效投标处理。 |
| 19 | 投标货币：人民币。 |
| 20 | 投标人资格证明文件：（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明；（2）2024年度财务审计报告扫描件（要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到投标截止时间，投标人成立时间不足一年的，可提供银行资信证明材料）；（3）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自2025年1月1日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）；（4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（5）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（6）投标人关联单位的说明。（以上要求中，如有投标人成立时限不足要求时限的，由投标人根据自身成立时间提供证明资料。） |
| 24.1 | 投标有效期：从投标截止之日起60天 |
| 26.1 | 加密电子投标文件的上传：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（hnsggzyjy.henan.gov.cn）”电子交易平台加密上传。 |
| 27.1 | 投标截止时间：详见“第一章 投标邀请” |
| 30.1 | 开标及解密方式：“远程不见面”开标方式，投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议。在投标截止时间前，投标人登陆不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密。未在规定时间内解密投标文件的投标人，其投标文件不予接受并退回。 |
| 30.2 | 远程开标大厅网址：河南省公共资源交易中心 （hnsggzyjy.henan.gov.cn）——不见面开标大厅。 |
| 30.3 | 开标时间：详见“第一章 投标邀请”开标地点：详见“第一章 投标邀请” |
| 31.3 | 采购人依据以下标准对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明符合招标文件规定；（2）财务审计报告（2024年度）等材料符合招标文件规定；（3）依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的证明材料符合招标文件规定（自2025年1月1日以来至少一个月）；（4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；（5）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录声明符合招标文件规定；（6）信用查询记录符合招标文件规定；（7）不同投标人单位负责人不是同一人或者未存在直接控股、管理关系；（8）非联合体投标。 |
| 31.4 | **信用记录:**根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号)文的要求，采购人将在投标截止时间后在“信用中国”网站查询投标人“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购网”站查询投标人“政府采购严重违法失信行为记录名单”；投标人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的，其投标文件作为无效处理。**查询及记录方式：**采购人将查询网页打印、存档备查。投标人信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为资格审查或评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查或评审依据。 |
| 32.1 | 评标委员会负责具体评标事务。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为7人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。 |
| 36.1 | **中小企业扶持：**根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》：价格评审优惠（未预留采购份额的采购项目），对小型和微型企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据投标人提供的《中小企业声明函》（第五章 投标文件格式）进行。本采购项目所属行业： **物业管理 。** |
| 37.1 | **评标方法：综合评分法。**评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。 |
| 38 | （1）根据评审后得分由高到低的顺序推荐3名中标候选人；（2）评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排列；评审得分且投标报价相同的并列。 |
| 41.1 | 中标结果公告媒介：《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》 |
| 44 | 数量追加范围：采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其它条款的前提下，可以与投标人签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。 |
| 46 | 履约保证金：1、缴纳时间：中标人需在每次合同签订后3日内向采购方缴纳；2、履约保证金的金额：每年合同金额的3%；3、交纳方式：以电汇、支票、汇票、本票、保函等非现金形式；4、履约保证金的退还：在中标人履行完合同约定义务事项后退还。 |
| 48 | 招标代理费：免费。 |
| 49.2 | 投标人应在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑次数：一次。 |
|  | 需要补充的其他内容 |
| 50.1 | **付款方法和条件：** 物业管理服务费按月支付，采购人在对中标人上个月的服务考核合格后，下个月15日前支付上个月费用。每次支付前三日,凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票，采购人财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费待双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。如中标人提供的发票或结算资料不符合采购人要求，采购人有权延迟付款并要求中标人重新提交相关资料而不视为违约，但中标人不得因此延迟或拒绝履行本合同约定的各项义务。 |
| 50.2 | **“一号咨询”服务：**市场主体拨打0371-61335566即可咨询河南省公共资源交易中心业务的相关问题。 |

# 第三章 投标人须知

一、说 明

**1.适用范围**

1.1本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务。

1.2采购项目：见“投标人须知前附表”。

1.3采购编号：见“投标人须知前附表”。

1.4采购项目简要说明：见“投标人须知前附表”。

**2.定义**

2.1政府采购监督管理部门：河南省财政厅。

2.2采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见投标人须知前附表。

2.3集中采购机构：“投标人须知前附表”中所述的受采购人委托组织集中采购的代理机构。

2.4集中采购：是指政府集中采购目录及限额标准规定的集中采购项目的采购活动。

2.5合格投标人：提供资格证明文件并通过资格审查的投标人。

2.5.1若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人为非中小企业，其投标将被认定为投标无效。

2.5.2若投标人须知前附表中写明允许采购进口产品，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与采购活动，投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。若投标人须知前附表中未写明允许采购进口产品，如投标人提供产品为进口产品，其投标文件将被认定为无效投标文件。

2.6投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

**3.投标费用**

投标人须自行承担所有与参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人和集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

**4.踏勘现场**

4.1“投标人须知前附表”规定组织踏勘现场的，采购人按“投标人须知前附表”规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

4.2投标人踏勘现场发生的费用自理。

4.3除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.4采购人在踏勘现场中介绍的项目现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

**5.知识产权**

所有涉及知识产权的成果，投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由投标人承担。

**6.联合体投标**

6.1除非本项目明确要求不接受联合体形式投标外，两个或两个以上投标人可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加投标。

6.2以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合。

6.3联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.4联合体投标的，可以由联合体中的牵头人或者共同提交投标承诺函，以牵头人名义提交投标承诺函的，对联合体各方均具有约束力。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6是否允许联合体投标见投标人须知前附表。

**7.保密**

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

**8.市场主体信息库**

（1）投标人应及时对入库信息进行补充、更新，若投标人提供虚假信息或未及时对入库信息进行补充、更新，由投标人承担全部责任。

（2）投标人可将本项目评审涉及到的资质、业绩、人员、获奖、证书、纳税、社保等信息补充到其市场主体信息库中。

**9.采购信息的发布**

与本次采购活动相关的信息，将在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上及时发布。

二、招标文件

**10.招标文件的组成**

10.1 招标文件共九章，构成如下：

1. 投标邀请

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

第四章 资格证明文件格式

第五章 投标文件格式

第六章 项目需求及有关要求

第七章 评标方法和标准

第八章 政府采购合同

第九章 附件

10.2招标文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，以投标人须知前附表为准；投标须知前表不涉及的内容，以编排在后的描述为准。

10.3投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标被认定为投标无效。

1. **招标文件的澄清与修改**

11.1投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，应及时向采购人或集中采购机构提出。

11.2采购人或集中采购机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行澄清（更正）或修改。将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清（更正）或修改招标文件，澄清（更正）或修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清（更正）或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间15日前，在原公告发布媒体上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足15日的将顺延递交投标文件的截止时间。

11.3招标文件的澄清（更正）或修改在交易平台上公布给所有下载过招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。

11.4对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分。通过“[河南省政府采购网”（zfcg.henan.gov.cn）“河南省公共资源交易网](http://www.ccgp-henan.gov.cn)和河南省政府采购网河南省公共资源交易网)”（hnsggzyjy.henan.gov.cn）网站“变更（澄清或更正）公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人，各投标人重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。

11.5《河南省公共资源交易中心》交易平台投标人信息在投标截止时间前具有保密性，投标人在投标截止时间前应当自行查看项目进展、答疑、变更（澄清或更正）通知、澄清及回复。

**12. 投标截止时间的顺延**

为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究而准备投标或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

三、投标文件的编制

**13.投标语言**

投标文件以及投标人所有与采购人及集中采购机构就投标来往的函电均使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

**14.投标文件计量单位**

除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

**15.投标文件的组成**

投标人应完整地按照招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标将被认定为投标无效。

**16.**招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元。投标人必须按各包分别编制各包的投标文件，并按各包分别提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应，将承担其投标无效的风险。投标人可对招标文件中一个或几个分包进行投标，除投标人须知前附表中另有规定。

**17.投标文件编制**

17.1投标文件应按招标文件要求的内容编制投标文件，应当对招标文件提出的实质性要求和条件做出响应。

17.2投标人在编制投标文件时，涉及到投标人须知前附表中要求的资格审查证明文件，须上传到“资格审查材料”中。

**18.投标报价**

投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将被认定为投标无效。

**19.投标货币**

除非“投标人须知前附表”另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

**20.投标人资格证明文件**

依据“投标人须知前附表”中的要求按“第四章”的规定提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

**21.投标人商务、技术证明文件**

21.1投标人应按招标文件要求提交证明文件，证明其投标标的符合招标文件规定。

21.2上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

**22.投标函**

22.1投标人应按招标文件规定的格式和内容提交投标函。

22.2下列任何情况发生时，按国家有关法律法规进行处理并按投标函的约定向采购人支付违约赔偿金：

（1）投标人在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回其投标；

（2）在投标文件中有意提供虚假材料；

（3）中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同。

**23.投标保证金**

本项目投标人无需提交投标保证金。

**24.投标有效期**

24.1投标文件应自招标文件规定的投标截止日起，在“投标人须知前附表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

24.2在特殊情况下，采购人可征求投标人同意延长投标文件的有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，原有效期到期后其投标文件失效。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标文件，其投标文件相应延长到新的有效期。

**25.投标文件形式和签署**

25.1投标人须在投标截止时间前制作并提交加密的电子投标文件。

25.2投标人可登录“河南省公共资源交易中心”网站（hnsggzyjy.henan.gov.cn）查看公共服务—办事指南—新交易平台使用手册（培训资料）。

25.3投标人在制作电子投标文件时，按格式内容要求进行电子签章（包括企业电子签章、个人电子签章）。

25.4投标人在制作电子投标文件时，开标一览表按照格式编辑，并作为电子开标系统上传的依据。

25.5投标文件以外的任何资料采购人和集中采购机构将拒收。

25.6其他形式的投标文件一律不接受。

四、投标文件的上传

**26.投标文件的上传**

26.1加密电子投标文件的上传：见“投标人须知前附表”。

26.2投标人在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。投标人因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系，联系电话：0371-65915501。

**27.投标截止时间**

27.1投标人应在“投标人须知前附表”规定的投标截止时间前上传投标文件。

27.2采购人和集中采购机构可以按本章第12条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期限。

**28.迟交的投标文件**

投标人在投标截止时间后上传的投标文件，将被拒绝。

**29.投标文件的修改和撤回**

29.1在投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已上传的投标文件。

29.2在投标截止时间后，投标人不得修改或撤回其投标文件。

29.3在招标文件规定的投标有效期内，投标人不得实质上修改或撤回其投标。

五、开标与评标

**30.开标**

30.1开标及解密方式：见“投标人须知前附表”。

30.2不见面开标大厅网址：见“投标人须知前附表”。

30.3开标时间和开标地点：见“投标人须知前附表”。

30.4开标时，集中采购机构将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格以及其它有关内容。

**31.资格审查**

31.1开标结束后，采购人对投标人的资格进行审查。

31.2合格投标人不足3家的，不得评标。

31.3资格审查标准见“投标人须知前附表”。

31.4信用记录的查询方法：见“投标人须知前附表”。

**32.评标委员会**

32.1评标由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数见“投标人须知前附表”。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评审专家由采购人从河南省财政厅政府采购专家库中提交抽取申请，有关人员对评标委员会成员名单须严格保密。

32.2与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

**33.投标文件的澄清**

33.1为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权向投标人提出澄清，请投标人澄清其投标内容。

33.2澄清的答复应加盖投标人公章（或企业电子签章）或由法定代表人（或其委托代理人）签字或签章（或个人电子签章）。

33.3投标人的澄清文件是投标文件的组成部分。

33.4投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

**34.投标文件的符合性审查**

34.1评标委员会将审查投标文件是否实质上响应招标文件。通过符合性审查的合格投标人不足3家的，项目废标。

34.2允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

34.3在对投标文件进行详细评审之前，评标委员会将确定投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的实质性条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的采购需求、服务期限、投标有效期、付款方式等产生重大或不可接受的偏差，或限制了集中采购机构、采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

34.4评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。

34.5实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标，投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。

34.6参与同一个标段（包）的投标人存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：

（1）不同投标人的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、加密或者上传；

（3）不同投标人的投标（响应）文件由同一人送达或者分发，或者不同投标人联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（4）不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上专有细节错误一致；

（5）其它涉嫌串通的情形。

34.7有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

**35.投标的评价**

35.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35.2评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，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；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

35.3评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

**36.评标价的确定**

36.1根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，釆购人在政府釆购活动中支持中小企业发展：

（1）采购项目或采购包预留釆购份额专门面向中小企业采购；

（2）未预留份额专门面向中小企业釆购的釆购项目，以及预留份额项目中的非预留部分釆购包，对小微企业报价给予10%—20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。中小企业扶持政策：见“投标人须知前附表”。

（3）中小企业划分标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

（4）监狱企业视同小型、微型企业，投标人应提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（5）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

36.2评标价不作为中标价和合同签约价，中标价和合同签约价仍以其投标文件中的报价为准。

**37.评标结果**

37.1评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

37.2投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。

**38.推荐中标候选人原则及标准**

除非“投标人须知前附表”有特殊约定，否则评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列。按投标人须知前附表中规定数量推荐中标候选人。

**39.保密及其它注意事项**

39.1评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

39.2评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

39.3在评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

39.4为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

39.5在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

39.6评标结束后，概不退还投标文件。

六、确定中标

**40.确定中标人**

40.1采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，从评标报告提出的中标候选人中，根据评标委员会推荐排名顺序的中标候选人中，选定第一中标候选人为中标人；也可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

40.2采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

**41.发布中标公告及发出中标通知书**

41.1采购人按规定确定中标人后，采购人或集中采购机构应将中标结果在“投标人须知前附表”规定的媒介上予以公告，中标结果公告期限为1个工作日。

41.2发布中标公告同时向中标人发出中标通知书。

41.3中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

**42.接受和拒绝任何或所有投标的权利**

如出现重大变故，采购任务取消情况，集中采购机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

七、授予合同

**43.合同授予标准**

除本章第42条、47条的规定之外，采购人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的评审后综合得分最高的投标人。

**44.合同授予时追加采购服务数量的权利**

采购人在授予合同时有权在“投标人须知前附表”规定的范围内，对项目需求中规定的服务的量予以增加，但不得对服务内容或其它实质性的条款和条件做任何改变。

**45.签订合同**

45.1采购人应当自中标通知书发出之日起15日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

45.2招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

45.3如采购人对中标人拒签合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等规定承担相应的违约责任。

**46.履约保证金**

中标人应按招标文件的规定向采购人提交履约保证金，中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。采购人不得以中标人事先缴纳履约保证金作为签订合同的条件,并应在中标人履行完合同约定义务事项后及时退还。

**47.**如中标人不按本章第45条约定签订合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等规定承担相应的违约责任）。采购人可在按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

**48.招标代理费**

本项目是否由中标人向集中采购机构支付招标代理费，按照投标人须知前附表规定执行。

**49.质疑的提出与接收**

49.1投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的集中采购机构提出书面质疑。

49.2质疑投标人应按照《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑次数应符合投标人须知前附表的规定。

49.3质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向省级财政部门提起投诉。投诉人投诉时，请按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）的要求提交相关内容及材料。

八、需要补充的其他内容

**50.**需要补充的其他内容：见“投标人须知前附表”。

51.本文件中的“以上”、“以下”、“以内”、“届满”，包括本数；所称的“不满”“不足”、“超过”、“以外”，不包括本数。

# 第四章 资格证明文件格式

**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目**

**资格证明文件**

**采购编号：豫财招标采购-2025-613**

**投标人（企业电子签章）：**

**目 录**

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

四、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

五、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

六、投标人关联单位的说明

七、其他资格证明文件

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

说明：1.提供有效的营业执照等证明文件原件或复印件的扫描件。

2.投标人为自然人的，应提供身份证明的原件或复印件的扫描件。

3.联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：

提供投标人2024年度经审计的财务报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到投标截止时间，投标人成立时间不足一年的，可提供银行资信证明材料。

## 三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

说明：

1.具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自2025年1月1日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。

2.如果是联合体投标，联合体各方均需提供相关材料。

## 四、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

致：河南省开封市中级人民法院

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加采购编号为豫财招标采购-2025-613的 河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目的投标,并做出如下承诺：

我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明！

投标人（企业电子签章）：

日期： 年 月 日

## 五、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

致：河南省开封市中级人民法院

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加采购编号为豫财招标采购-2025-613 的河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目 的投标,并做出如下承诺：

我公司信誉良好，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。在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单；在 “中国政府采购网” （www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明！

投标人（企业电子签章）：

日期： 年 月 日

说明：

1.投标人应按照相关法规规定如实做出说明。

2．按照招标文件的规定加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

3.如果是联合体投标，联合体各方均需提供上述证明。

## 六、投标人关联单位的说明

 我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

我单位参加本次招标采购活动， （填写“存在”或“不存在”）与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的投标活动行为。

**说明：投标人应当如实披露与本单位存在关联关系的单位名称。**

投标人（企业电子签章）：

　日　期：

七、其他资格证明文件

说明：1.应提供的其他资格证明文件。

2.原件或复印件的扫描件上应加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

3.如果是联合体投标，联合体各方需提供的满足招标文件要求的其他资格证明文件。

# 第五章 投标文件格式

**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目**

**投标文件**

**采购编号：豫财招标采购-2025-613**

**投标人（企业电子签章）：**

**目 录**

一、投标函

二、法定代表人身份证明书

三、投标报价表格

四、企业声明函

五、综合证明文件

六、服务方案

七、其他文件

## 一、投标函

致： 河南省开封市中级人民法院

我们收到了采购编号为 豫财招标采购-2025- 613 的 河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目 采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任:

(1) 愿按照采购文件中规定的条款和要求，提供完成采购文件规定的全部工作，投标总报价为（大写） 元人民币，（小写）￥： 元），服务期限为 3 年，投标有效期 60 天。

(2)如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

(3)我们同意本招标文件中有关投标有效期的规定。如果中标，有效期延长至合同终止日止。

(4)我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

(5)我们已经详细审核了全部采购文件，如有需要澄清的问题，我们同意按采购文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我公司同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

(6)我们承诺，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非采购人的附属机构。

(7)我公司同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

(8)如果我们的投标文件被接受，我们将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务。

(9)我公司公平竞争参加本次招标活动。杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

(10)我公司独立参加投标，未组成联合体参加投标。

(11)除不可抗力外，我公司如果发生以下行为，将在行为发生的10个工作日内，向贵方支付本招标文件公布的最高限价的2%作为违约赔偿金。

①在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回投标；

②中标后不依法与采购人签订合同；

③在投标文件中提供虚假材料。

(12) （其他补充说明）。

与本投标有关的正式通讯地址：

地 址： 邮 编：

电 话： 传 真：

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

## 二、法定代表人身份证明书

致: 河南省开封市中级人民法院

 （姓名、性别、年龄、身份证号码）在我单位任 （董事长、总经理等）职务，是我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人（企业电子签章）：

详细通讯地址：

邮 政 编 码 ：

传　　　　真：

电　　　　话：

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证（人像面） | 法定代表人身份证（国徽面） |

注：自然人投标的无需提供。

## 三、投标报价表格

1.投标主要内容汇总表

采购编号：豫财招标采购-2025- 613 金额单位：元人民币

|  |  |
| --- | --- |
| 采购项目 | 河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目 |
| 投标人名称 |   |
| 投标总报价（大写） |  |
| 投标总报价（小写） |  |
| 服务期限 | 3年（合同一年一签） |
| 服务地点 | 河南省开封市中级人民法院（开封市晋安路68号） |
| 服务质量 | 满足采购人要求 |
| 投标有效期 | 从投标截止之日起60天 |
| 付款方式 | 满足招标文件需求 |
| 合同条款 | 满足招标文件需求 |
| 其他声明 |  |

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

1. **分项报价一览表及有关说明**

采购编号：豫财招标采购-2025-613 金额单位：元人民币

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | 数量 | 月费用 | 年费用 | 服务期费用 | 备注说明 |
| 岗位人员工资 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| 社会保险 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| 税金 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| **总计** | ￥： |

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

**备注：**

**1、最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》执行。**

**2、岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。**

**3、若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明材料。**

**4、格式供参考，不做统一规定，可由投标人自行设计。**

四、企业声明函

**中小企业声明函（工程、服务）**

（投标人属于小型、微型企业的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加河南省开封市中级人民法院的河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（或者：工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*； 承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*； 承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、 小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

　日　期：

说明：

（1）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（2）中小企业划型标准见文件末附件。

### 投标人监狱企业声明函

（投标人属于监狱企业的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况勾选或填空）：

本企业（单位）为直接投标人，提供本企业（单位）服务。本企业（单位） （请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

　日　期：

### 残疾人福利性单位声明函

（投标人属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加 单位的 项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

 本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 投标人（企业电子签章）：

　日　期：

## 五、综合证明文件

#### 1.综合实力及履约保障

根据招标文件要求，提供投标人认证等证书。（提供认证证书扫描件，扫描不清晰的不得分，招标文件未要求的不需要提供）

#### 2.类似项目业绩

类似业绩一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 简要描述 | 项目金额（万元） | 服务期限 | 项目单位联系电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：（1）投标人可按上述的格式自行编制，后附扫描件。

1. 业绩扫描不清楚或合同总金额不明确的不予认可，虚假业绩将自行承担相关责任。

（3）招标文件未要求提供业绩证明文件的，投标人可不提供。

## 六、服务方案

七、其他文件

# 第六章 项目需求及有关要求

**一、项目概况**

本项目物业服务内容主要包括卫生保洁、绿化养护、会务服务、中央空调运行管理、电梯运行管理、消防控制室、安保服务、综合楼、综合服务楼等服务。包含综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、审判庭及其他功能性用房和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、车库、自行车库和电动车集中充电场等所有区域），服务面积总计为25000㎡。

该项目具体服务范围包括：（1）综合管理；（2）环境卫生保洁服务；（3）设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)；（4）会务服务；（5）楼内外绿化养护管理；（6）电梯的运行；(7)房屋日常巡查 ；（8）综合楼；（9）综合服务楼；（10）消防控制室；（11）安保服务；（12）配合及其它服务等。

**二、采购项目预（概）算**

总预算：11694500.00元 ，最高限价：11694500.00元。

**三、服务期限**

服务期限：3年，经综合考评合格后，合同一年一签。

**四、****总体要求**

1.采购人对该物业服务项目的安全性、保密性、规范性要求严格。中标人在管理中要不断提高物业管理标准化、科学化、规范化水平。

2.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。

3.中标人负责机关院内所有水、电、气各类设施设备的安全经济运行的同时，协助采购人开展创建资源节约型项目活动，实现院资产的保值增值。

4.物业服务人员需认真执行采购人各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。严格遵守保密要求，不该说的不说，不该问的不问，不该做的不做。

5.中标人制定的物业服务方案、组织架构、人员录用等各类规章制度，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。中标人对拟派人员定岗定责，人员要有较强的专业技能和过硬的政治素质，专业技术岗及管理岗人员要持证上岗。所有人员政审合格后方能上岗，拟派人员的身份证、资格证书（复印件）交采购人备查，必要时采购人有关部门进行复核。采购人对该项目一些重要岗位的设置、人员录用与管理及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。如项目经理、主管、会议服务人员、服务人员等。

6.本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展的工作程序、服务措施等，中标人应按照采购人要求进行补充完善。

7.中标人提供的所有服务项目均需达到采购人的需求。

8.在项目运营中，中标人应当增加科技投入，提高工作效率，提高项目运行科技化水平。中标人需提供本项目需要的大型设备，包括但不限于电动尘推车2台、三合一洗地机2台、洒水车1台、洗车机1台、三合一地毯清洗机1台、大型吸尘器2台、小型吸尘器3台、擦玻璃机器4台。

9.物业人员服装，保洁、维修管道疏通等方面的各种专业器械工具，以及卫生保洁相关消耗品，均由中标人自备。物业人员服装样式应经采购人审定。所有设施设备的运行成本由采购人承担。一般性保养、耗材费用由中标人承担（设备运营中的日常性开支，包括但不限于清洁剂、润滑油等）。

**五、技术商务要求**

1. **技术要求**

#### **1环境卫生保洁服务**

**1.1服务范围**

 综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、会议室、审判庭及其他功能性用房和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、自行车库和电动车集中充电场等所有区域）等上述区域全方位的保洁服务及所产生的垃圾的收集及外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

负责电梯间卫生清洗，以及雨（雪）天气大厅内外地垫的铺垫工作；负责院区室外场地、道路、停车场、车棚、院内等卫生清洁工作；玻璃幕墙、路灯、草坪灯、庭院灯、监控杆、 LED 屏等美观、整洁，无乱贴乱画现象；卫生间、电梯等区域进行日常定点消杀，特殊时期按照政策指引进行全院全面消杀。

**1.2服务内容**

为保持办公楼（区）内公共区域、庭院、广场、车库等环境清洁而进行的日常管理工作。

**1.3服务要求及标准**

**（1）公共区域卫生保洁**

服务要求

清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有门窗及指示牌；清洁所有花盆及植物；清洁所有出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；清洁所有灯饰；清扫、 洗刷大厅入口地台及梯级；擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；清洁车库地面、墙面设施;及上述区域产生的垃圾外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；灯饰和其它饰物无尘土；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

**（2）公共卫生间保洁**

服务要求

擦净所有门、天花板；擦、冲及洗净所有洗手间设备；擦净所有洗手间镜面；擦净地、台表面；天花板及照明设备表面除尘；擦净排气扇；及时补充卫生纸等日常消耗品；清理卫生桶脏物；清洁卫生洁具。

服务标准

门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换；桶内垃圾不超1/2即清理；设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；空气清新、无异味；墩布池干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

**（3）电梯间保洁**

服务要求

扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示牌；电梯天花板表面除尘；电梯门缝吸尘；擦净电梯通风及照明；电梯表面涂保护膜；清理电梯槽底垃圾；擦净电梯大堂、走廊表面。

服务标准

电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

**（4）外场保洁**

服务要求

室外垃圾桶内垃圾的清运；围栏的清洁；全楼垃圾清运；庭院广场地面清洁；夏季清除积水、冬季清扫积雪；化粪池的清掏、垃圾清运；垃圾中转站的垃圾清理外运。

服务标准

庭院、广场地面清洁无废弃物；保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。

**（5）外墙、外窗保洁**

服务要求及标准

非高空作业的外墙、外窗、玻璃、立柱、墙面每天清洗、保养；外墙（含玻璃幕墙）、电梯玻璃幕墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

**（6）专项保洁**

石材地面的晶面处理、木地板养护服务要求及标准

办公楼内所有大理石、水磨石、花岗岩地面的晶面处理。按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。木地板定期进行养护。每年不少于1次。

地毯、沙发清洗工作服务要求及标准

办公楼内所有地毯清洗工作、会议室及其他公共区域沙发清洗工作。保持地毯表面、沙发表面无污渍，清洁、干净。

 **（7）病虫害除治及危险物品的存放**

病除害手段以环境治理为核心，以物理手段为主，如粘蟑板、鼠夹、灭蝇灯。确需化学防治时，选用氯氰菊酯等低毒药剂，下班后操作并充分通风。对灭鼠、灭蟑螂、灭蚊蝇、化肥、农药、消毒液等危险物品需单独存放并由专人管理，并注明用途和注意事项。

#### **2 设施设备运行管理维护**

**2.1服务范围**

用水设备的维护和管理。负责生活水泵、洗车、空气能等设备的运行管理，确保正常用水；负责本项目上、下水管管网的日常维修保养及故障排除，确保正常使用。

负责办公区内污（雨）水窨井的清淤工作，每年不少于2次；同时负责管道堵塞后的疏通工作。

中央空调系统：负责综合楼、综合服务楼办公区冬季供暖、夏季制冷，保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理。制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；配合空调维保公司工作，保证空调设施处于良好状态，空调出现任何运行故障，及时上报并协助维保单位处理，并做好记录。

照明系统（含院区灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，日常维修更换及时率100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘，根据昼夜变化，准时开启关闭照明系统。

给排水系统：建立相应的管理制度，制定应急预案；应定期对给排水系统进行巡视养护，用户末端的水压及流量满足使用要求；每年不少于2次对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定的要求，每年不少于1次对水质进行化验，确保水质达标；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好；如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内采购人。

供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，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；对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员需持证上岗；建立24小时值班运行制度，及时排除故障，确保供电安全；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

**2.2服务内容**

保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理。对办公楼的室内给排水系统设备设施的维修、维护和管理。保证办公楼供电系统正常运行，对高、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和维护。

**2.3服务要求及标准**

（1）中央空调系统运行维护服务要求及标准

运行值班人员需加强责任心，做到定时巡视设备。发生异常先兆和紧急事故时，及时上报并协助维保单位处理，并做好记录。

**（2）给排水设备运行维护服务要求及标准**

给排水设备设施 24 小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态；按《设备定期检查保养计划》的要求对给排水设备设施进行维护保养，保证设备完好率，并将维修保养情况做好记录；排除给排水设备故障一般不超过2小时，若2小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报。

水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。

生活水箱应按相关规定要求定期清洗消毒。水箱清洗消毒工作由具有国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书。

屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次，保证排污、排水系统畅通；污水泵（包括系统附件）一年检修两次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生；及时清掏化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常。

（3）供电系统运行管理服务要求及标准

服务要求

变配电房要符合“四防一通风”要求。变配电房需配备专人值班管理，且值班人员应持有相关部门颁发的资格证；变配电房要经常巡视，做好巡视记录，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路；变配电房电气设备每年需在春季雷电天气来临前由供电公司进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档；变配电房限电、停电应严格遵照规定按倒闸操作顺序进行，停电前需事先发出通知；严禁在变配房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行。

变配电房人员需对发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患，及时排除故障，保证供电设施完好；保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行；管理和维护好避雷设施；建立各项设备档案。建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

服务标准

统筹规划，做到合理、节约用电。供电运行和维修人员需持证上岗。配电室24小时值班；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零星维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；严格执行用电安全规范，确保用电安全。保证避雷设施完好，有效、安全。保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

#### **3会务服务**

**3.1服务范围**

根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议人员引导、会务保密工作；根据会议通知时间，提前6小时对会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议前安排维修、清洁；有重要活动要提前24小时进行用电检查，活动期间做好值班人员安排，提供备用方案，保障用电安全；清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印；服务工作要细致周到，服务中要做到“三轻”（走路轻、讲话轻、动作轻）；会务负责人巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事情；会议结束后10分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗等。

**3.2服务内容**

会务服务是指设立于采购人的会议室、接待室举办的各类会议、接待活动提供会务服务和保洁服务。每天发放报刊。

**3.3服务要求及标准**

服务要求

建立、健全和落实内部管理规章制度；负责会务服务人员的会务服务技能培训，定期组织考核，提高会务服务人员、会务服务技能和自身素质；加强会务服务人员管理，做好会务服务工作，提高服务质量，使会务工作科学化、规范化、制度化。

按会议要求安排和布置会场；会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、杯具、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐；会议期间服务人员需坚守工作岗位，不准远离会场，站立于会议室门前，定时续水，禁止脱岗、外出、闲聊等；会后及时整理会场，有关设备、用品回库；保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好；按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；窗帘、沙发巾、杯垫等定期清洗；按要求搞好会务服务，一般会议提供续水等普通服务，重要会议提供礼仪性服务；根据接待要求，配齐接待用具；对日常使用中的易爆、损坏（如开水瓶、杯具等）的器具做好管理，发现公共设施损坏及时报修。

服务标准

会场布置要符合采购人要求。服务人员提前到场，做好会前的准备工作。会场布置整洁、大方，颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

杯具、毛巾洗消要符合卫生防疫规范标准和要求。定期、定时清洁、清洗和消毒，保持水壶、杯具表面光洁，无污渍，毛巾无异味。保持室内整洁，窗帘、杯垫洁净，保证设备正常运行使用。

能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

爱护责任区的清洁卫生，会后及时将会议室清扫干净，没有会议时每天保洁，做到一尘不染、窗明几净、地面干净。下班时关闭会议室设备、空调和所有照明。

#### **4电梯运行**

**4.1服务范围**

中标人配备管理人员每天对电梯进行巡查检查，做好电梯日常运行的巡查记录；保障全院电梯24小时运行；轿箱内、外按钮、灯具等配件保持完好；发生故障时及时上报并协助维保单位处理，确保电梯正常运行。有重要活动提前24小时进行电梯检查，活动期间做好人员值守。

 4**.2服务内容**

 保证全院共计5部电梯正常运行，配合电梯维保公司工作。

**4.3服务要求及标准**

管理人员每天对电梯进行巡查，做好电梯日常运行的巡查记录，保障电梯正常运行。发现电梯有故障时及时联系相关部门维修。

#### **5绿化养护服务**

**5.1服务范围**

包含院区所有绿植、草皮、花卉、树木、行道树定期修剪养护、施肥、浇水、病虫害防治；绿地内环境卫生保持；负责花卉租摆、院内花箱花卉定期更换养护；临时花卉需求服务（按采购人要求）。

**5.2服务标准及要求**

新种植苗木一年内达到正常生长标准。

各类乔木：生长健壮，长势茂盛，无黄叶、焦叶。无严重病虫害危害现象。修剪及时，方法得当，树形整齐美观，无枯死枝、无徒长枝、交叉枝，树基部无萌蘖，树体无倾斜。无死树，缺株现象。

花灌木（包括藤本及攀援植物）：苗木生长旺盛，叶色鲜亮有光泽，冠型丰满，造型美观大方；配置结构匀称，高低错落有致；无明显病虫害发生，修剪科学合理，及时清理枯死衰败枝条，无缺株断档现象，无杂草危害。藤本及攀援植物及时绑缚、牵引或设立网架。

绿篱、整形植物：生长旺盛，枝叶繁茂，整齐一致；正常情况下无黄叶、卷叶，无缺株断档，无明显病虫害发生，无杂草杂树、乱扯乱挂；土壤疏松肥沃，墒情良好；修剪及时，图案美观，曲线圆滑，三面平整。

草坪、地被植物：生长旺盛，色泽正常，目测无杂草、无疯长、无斑秃现象，覆盖率99%以上；适时适度修剪，要求均匀整齐，土壤疏松，及时浇水无旱象、无积水；

仔细观察病虫害发生情况，及时防治，用药科学合理，无药害发生。（草坪整体高度不超过8公分）。

保持环境卫生整洁：绿地内保持整洁，无杂物、无烟头、无白色污染，无树挂、堆物、堆料、搭棚，无私拉乱扯、钉栓刻画等现象。

负责花卉租摆需求服务（按采购人要求）。

**6房屋日常巡查**

**6.1服务范围**

中标人安排专职人员每日对院区进行巡视检查，做好日常巡检记录。巡查人员需要每日检查楼房、管道、电线等设施是否存在安全隐患。如楼房是否存在裂缝、漏水等问题，电线是否老化、断裂等。在检查过程中若发现问题，应及时通知维修人员进行处理。需要定期检查消防设备是否正常运行，如发现消防设备存在问题，需要及时通知相关部门进行维修。

**6.2服务内容**

房屋基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、车库及屋顶防水、门窗、楼梯等日常安全巡查。

**6.3服务要求及标准**

确保房屋及附属建筑基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、车库及屋顶防水、门窗、楼梯等的日常巡查工作，发现问题及时报相关部门，并做好巡查记录。

每日对各种公用设施设备、公共区域进行巡查，保证设施设备的正常使用。

**7综合楼**

**7.1服务范围**

综合楼的服务保障工作；主管、保洁、服务员应经采购人考核方可上岗。

**7.2服务内容**

提供综合楼的公共区域、审判法庭及其他功能性区域的服务保障工作，负责设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀服务等。

提供附属功能区域文体活动室的服务保障工作，负责各类设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责基地的清洁、消杀服务等。

提供附属功能区域党建图书室的服务保障工作，建立规范借阅登记制度，避免丢失；定期整理书架，确保书籍分类清晰；保持室内整洁定期通风换风。

提供附属功能区域值班室的服务保障工作，值班室要做好卫生与消毒，物品定点摆放整齐，确保环境干净有序。

**7.3服务要求及标准**

服务要求

负责综合楼全面服务工作。清理大楼内所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户、出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调口百叶及照明灯；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；维护、保养、清洗、消毒相关设备及器具；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及楼级；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷鼠、蟑螂、蚊蝇药物等。

**服务标准**

地面光亮无水痕、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；灯饰和其它饰物无尘土；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

**8综合服务楼**

 **8.1服务范围**

综合服务楼及配套区域的综合后勤保障工作；工作人员需持证（如健康证等）上岗，所有工作人员应经过采购人考核方可上岗。

**8.2服务内容**

提供综合服务楼及配套生活保障区域的综合后勤保障工作，负责冷链、温控等设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀、垃圾回收清运等服务。包括但不限于冷链温控检测、卫生管控、有机废弃物定时密闭清运等。

提供综合服务楼其他配套区域的服务保障工作。

**8.3服务要求及标准**

负责综合服务楼及配套区域的综合后勤保障工作。

清理大楼内所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户、出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调口百叶及照明灯；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；维护、保养、清洗、消毒相关设备及器具；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及楼级；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷鼠、蟑螂、蚊蝇药物等。

**9消防控制室**

**9.1服务范围**

中标人按照现行消防规范执行安排专职人员对消控室的24小时值守服务，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施，保障采购人生命财产安全。遵守采购人相关工作纪律要求，服从采购人工作管理。

**9.2服务内容**

消防控制室实行每日 24 小时不间断值守制度，值守人员每班次不少于 2 人。

**9.3服务要求及标准**

在服务期内，对值守人员的管理要求应当按照现行消防规范执行。值守人员应熟练操作消防设施，记录班次内消防报警控制器发生的“故障、火警、动作”信息。负责值班时对火灾报警部位的核实和拨打火警电话、启动应急预案等紧急情况的处置，同时负责本区域内重点部位的消防泵房、喷淋报警阀室及各楼宇内外部消防的设备检查，及时反馈并做好巡查记录。

中标人应当规范设备出现故障时值守人员的处置流程和应急处理措施，针对不同类型故障，细化消防控制室人员的处置流程并积极采取相应补救措施，防止因设备故障检修期间发生火灾事故。

消防控制室值守人员上岗工作期间应遵守采购人相关工作纪律要求，服从采购人工作管理，值守人员只能从事值守相关或采购人委托的其他工作；值守人员工作应统一着装，主动做好消控室的清洁卫生工作；身体健康，认真履行相关的责任与义务；中标人应在消防控制室建立完善的消防档案，包括但不限于所属楼宇点位图纸、设备清单、重点部位情况、应急预案、专兼职义务消防员、火警记录本、建筑消防设施巡查记录本等，并保存完好；中标人应遵守采购人其他关于消防控制室管理的规定。

**10安保服务**

**10.1服务范围**

公共秩序维护服务和安全服务，维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。

**10.2服务内容**

中标人应为服务区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。对外来人员进行严格登记安检，严禁将各类危险品、违禁品等带入院内。严格按照要求，完成安防管理工作。

**10.3服务要求及标准**

**服务要求**

采购人作为国家审判机关，承担着案件审判、信访处理、扫黑除恶、打击犯罪等多项职能，服务对象范围广、案件处理难度大、保密措施要求高，中标人应当保证所提供的服务符合保密性、安全性、规范性要求。

①中标人按时圆满完成采购人交给的各项工作任务，遵守采购人的各项管理规定，服从采购人统一调度，积极完成采购人交办的其它工作。

②中标人需在采购人的监督、指导下，按照采购人的实际需求，安排相应的保安服务人员，相关人员要做到定岗定位、训练有素、礼貌待人、热忱服务。

③中标人能够完成采购人有关安检、巡逻、值班、备勤、人员和车辆出入管理等工作。具体内容包含但不限于做好人员、车辆进出登记和管理；负责安检区域的秩序维护；落实治安防范措施，出现问题及时向采购人报告并进行前期处置。

④采购人选派保安人员需服从采购人管理，听从采购人指挥，保守法院秘密和工作秘密，不得有法律法规禁止的违法行为，不得假借采购人名义做出不当言行举止。

⑤中标人选派保安人员在工作期间做到认真工作，不做与工作无关的事，值班期间实行站岗服务，工作时间严禁饮酒。严禁有任何违法违规及违背公序良俗的行为出现；

⑥中标人选派保安人员应严格遵守考勤制度，不得迟到、早退、擅离职守；要做好交接班工作，交接班主要内容为：值班期间有无异常情况、上级交办的未完成事宜等，接班人员不到岗时，交班人员不准离开岗位，不得出现缺岗、空岗等现象。

⑦中标人选派保安人员定期组织训练，内容为擒敌拳、队列、军姿、体能等，训练成果至少每月向甲方展示1次。

⑧中标人选派保安人员应当做到遵纪守法，文明执勤，热情服务，礼貌待人，执勤中应着制式保安服装，佩戴相应执勤标识、装备。

**服务标准**

保安人员确保定人定岗，各岗位人员不随意调换，不临时替班。人员派驻到位后，未经采购人书面同意，不得更换人员。人员如有离职，中标人应在相关保安人员离职前，经采购人同意后补充相应人员到采购人。如采购人提出更换不听指挥或不能胜任本职工作的保安人员，中标人应在接到采购人通知起7日内予以更换。

保安人员需认真执行采购人各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。保安人员要严格遵守保密法规，严禁泄露所接触到的国家秘密、审判秘密和工作秘密。严禁充当诉讼掮客，严禁擅自带外来人员进入采购人院内。严禁传播谣言、发表不当言论或转载不实信息有损采购人形象。中标人所有保安服务人员严禁与法院工作人员有不正当接触。如有违反，采购人将依据法律法规和有关规定严肃追究中标人及有关人员的行政责任、法律责任和相应责任。

保安人员要爱护采购人公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

保安人员应时刻保持待命状态，随时准备处置发生在采购人院内的各类突发事件。

保安人员应遵纪守法，文明执勤，执勤中应着制式保安服装，佩戴相应执勤标识，听从采购人的指挥，不得有法律法规禁止的违法行为。

保安人员不得脱岗，迟到或早退，不得有玩手机或其他影响正常工作的行为。

保安人员应对采购人院机关各门岗24小时值守，对外来人员和车辆按要求进行登记，不得私自放入；对正常来访人员或经备案的公务来访人员，不得无故阻挠；对院区附近上访、闹访人员及举牌、摆地状、穿状衣等人员及时劝离，或通知相关部门进行处理；夜班人员在岗期间不得睡觉。

保安安检人员应认真履行职责，严格按照安检流程进行操作，对来访人员进行人身、物品检查，严禁来访人员携带危险品、违禁品进入信访、诉服、审判庭等场所。

保安巡逻人员严格按照采购人规定的时段和线路进行巡逻，认真履行职责，发现异常情况进行限期处置和汇报，并做好巡查记录。

保安人员应能够熟练掌握灭火器、水带等消防器材的使用方法并能操作。

引导车辆规范停放，保障消防通道畅通，为公务车辆、囚车提供通行指导。

完成采购方交办的其他安全任务，包括院机关安全巡逻、非机动车棚用电安全等。

**2、商务要求**

2.1人员要求

中标人物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

采购人对中标人的人员有直接指挥权。中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、非访闹访、失信人等情况，具有相应专业岗位资格证。经理、主管、会务等重要、关键岗位录用人员需经采购人审核。

中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

中标人管理人员要求。中标人派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员需具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，未经采购人同意，中标人不得随意更换。

2.1.1服务人员要求

环境保洁服务人员要求：身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

设备维护人员要求：身体健康，熟悉所负责设备的操作方法，具备判断常见故障原因的能力、修复设备故障的能力，持有电工证等相关资质证书，有相关工作经验。

会务服务人员要求：身体健康、仪态端庄，正规服务学校毕业或大型酒店有过相关从业经历，有类似项目工作经验。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质好。

安保服务人员要求：五官端正，无纹身，无精神病、传染病及重大疾病史。具有履行职责的身体条件和工作能力。

消防服务人员要求：身体健康，责任心强，熟悉消防设施，掌握应急处理流程。

综合保障服务人员要求：身体健康、品行良好，有相关从业经历，所有人员需持证上岗（如健康证等），满足采购人要求。

2.1.2服务人员仪容仪表要求

着装要求：服务人员上岗需按采购人要求统一着装，工装需成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。

配饰要求：按照中标人规定佩戴配饰，不得佩戴其它饰品。

面部要求：男员工面部干净整洁，不留胡须，鼻毛不外露；女员工面部干净整洁，可淡妆。

头部要求：男员工头发要保持清洁，前不遮眉，侧不遮耳，后不及领；女员工头发要保持干净整洁，不得蓄留怪异发型，发长过肩要盘起。

手部要求：服务人员手部要保持干净，不留长指甲，不涂有色指甲。

鞋袜要求：服务人员上岗需按中标人要求穿统一工鞋，女员工穿黑色鞋，深色或肉色袜子；男员工穿深色工鞋，深色袜子。

2.1.3服务人员基本行为规范要求

站姿：女员工站立时要保持身体正直，双脚并拢或呈丁字步，双手交叉于小腹前，两眼平视前方；男员工站立时脚跟并拢，脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽；站立时不得东倒西歪、倚门靠物。

走姿：走路时要保持身体正直，步幅适中；走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆，将手插入口袋。

坐姿：坐下时要保持坐姿端正，腰背挺直，两膝并拢；禁止前仰后合、东倒西歪。

蹲姿：下蹲时一脚在前，一脚在后，前小腿垂直于地面，前脚全脚着地。

2.2其他要求

2.2.1中标人应建立健全各区域物业各项管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括（不限于）物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

2.2.2中标人应在采购人的协助下将房屋及其设施设备的档案资料归纳齐全，分类成册，管理完善，查阅方便（包括但不限于房屋总平面图、地下管网图、房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及设施设备大中修记录，设施设备的设计安装图纸资料和台账等）。

2.2.3中标人要有专人负责接收涉及物业管理与服务的报修及处理，并做好日常登记统计等工作。

2.2.4中标人应定期（每季度不少于1次）按采购人要求开展物业管理服务工作意见征求和问卷调查工作，定期汇报其物业服务工作开展情况，收集各类投诉、意见和建议，及时总结和整改，并以书面形式上报采购人。

2.2.5中标人管理人员、保洁、安保、综合保障等服务人员的服装样式由采购人审定，每年至少更换一次，春秋装及夏装各两套。中标人人员每年至少体检一次。

2.2.6中标人做好人员储备工作，确保工作连续性，逾期一天罚款200元，逾期3天或者一天内人员缺失超过3人，扣除该类物业服务人员一个月人工费用，此项可连续计算。重要区域配置的清洁人员全年更换率不超过5%。项目经理24小时随叫随到，如有请（休）假，提前向采购人报备，并安排人员替岗。消防值班室、配电室、安保室等重点场所是24小时人员值班。会议服务人员根据采购人需求调整工作时间。节假日及周末按采购人的要求提供保洁服务。

2.2.7中标人应对本项目不包含的服务分项工作予以协助，配合采购人开展相应工作。

2.2.8中标人需保证服务团队人员数量不低于招标文件规定的人数。

2.2.9投标人应保证在投标文件中提供业绩、人员配备等证明材料真实有效，在签订合同前，应查验相关证明材料，如有不实资料，应按照虚假应标处理。

 2.2.10针对本项目提供详细可行的服务承诺、项目服务管理保障的整体思路、服务方案、管理方式、工作计划、培训方案、组织架构及管理制度、档案管理方案、质量保证措施、应急方案等与本招标项目相关的其他必要具体内容。

1. 提供投标人自2022年1月1日以来签订的类似项目业绩。以合同签订日期为准，服务内容包括（名称不一致但服务内容类似即可）：①保洁②绿化③会务④安保⑤设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)⑥消防；
2. 投标人结合本项目需求提供服务承诺、实质性优惠，比如针对本项目提供相关主要设备、材料，重大活动或者突击性任务需要增加服务人员数量时，无条件按照采购人要求和安排落实等。
3. 投标人结合本项目需求制定整体管理服务方案，包含但不限于（1）综合管理；（2）环境卫生保洁服务；（3）设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)；（4）会务服务；（5）楼内外绿化养护管理；（6）电梯的运行；(7)房屋日常巡查 ；（8）综合楼；（9）综合服务楼；（10）消防控制室；（11）安保服务；（12）配合及其它服务等。
4. 投标人针对本项目，制定组织架构及管理制度。组织架构及管理制度应包括但不限于：组织架构设置、各项管理制度设置、服务质量检查、验收方法和标准、满意度测评方案等内容。
5. 投标人结合实际，针对本项目特点，制定人员培训方案。方案应包括但不限于：培训的时间、地点、目标方式、内容、对象和措施。
6. 投标人需针对本项目制定档案管理方案，方案至少包含档案的建立、档案的收集、档案的分类、档案的管理。
7. 投标人针对本项目特点，制定突发事件应急预案及处置措施，包含但不限于：①针对重要会议、全院性重大活动提供的服务保障方案；②水电气暖突发故障及事故、电梯故障及事故、食物中毒、高空坠落、火灾爆炸、公共突发事件、雨雪极端天气、消防应急预案及疫情等自然灾害应急预案及处置措施。
8. 投标人针对本项目特点，制定质量保证措施。质量保证措施应包括但不限于：质量管控、保证措施、质量保证制度、质量标准、检查方法等内容。

 2.2.11附件：物业服务人员配置要求

附件：

本项目人员配备不低于65人。

(1)综合管理（7人）

①项目经理：1人，负责整个物业服务项目综合管理。45周岁以下，本科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，具有行政部门颁发的人力资源相关专业职称证书，不得同时在其他项目任职；

②保洁主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

③安保主管：1人，45周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，退转军人、警校毕业生优先；

④消防主管：1人，45周岁以下，本科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，具备注册消防工程师证书；

⑤外围主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

⑥综合保障主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

⑦会务主管：1人，年龄40周岁以下，女，**本**科以上学历，身高1.60米以上，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验。

（2）保洁服务：不少于14人（不包含保洁主管），50周岁以下。负责公共区域卫生清洁，房屋日常巡查工作。

（3）设备维护：不少于2人，负责日常的楼层巡检、维修和设备运行工作。50周岁以下，人员须具有安全监管部门考核发放的“特种作业操作证（电工）”（高压电工作业、低压电工作业各1名），3年以上工作经验。

（4）会务服务：不少于5人（不包含会务主管），负责会议室等卫生清洁和会议的服务工作，法庭服务保障台管理等工作。40周岁以下，女，身高1.60米以上，有类似项目工作经验。

（5）消防控制室：不少于5人（不包含消防主管），负责对消控室的值守服务，负责对全院消防设施、设备检查并做好记录，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施等工作。45周岁以下，所有人员须具备中级及以上建(构）筑物消防员证或消防设施操作员证。有类似项目工作经验。

（6）绿化养护：不少于1人，负责院内的新种植苗木、各类乔木、花灌木、绿篱、整形植物、草坪、地被植物的正常生长、养护环境卫生工作。50周岁以下，能胜任本职工作，有类似项目工作经验。

（7）安保服务：不少于12人（不包含安保主管），45周岁以下，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上。维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。负责日常安保巡查并做好巡查记录。选派保安人员应具有高中以上学历，所有选派人员须持《保安员证》上岗，安检岗同时具有安检证的优先，并在投标文件里提供相关证书；选派的保安人员年龄在18-40周岁的保安人员不得少于团队总人数的80%；女性人数2人（安全检查）；退转军人、警校毕业生优先；有类似项目工作经验。

（8）综合服务楼：不少于19人(不包含综合保障主管、外围主管)，负责综合服务楼的配套服务工作。50岁周以下，包含负责人1人，所有人员须持证上岗（如健康证等），满足采购人要求。有类似项目工作经验。

**六：考核办法及运用**

甲方（采购人）物业主管部门负责拟定物业管理考核办法，每月组织对乙方（中标人）提供的物业服务进行考核，每月的考核由采购招标领导小组负责开展，考核中出现的所有争议之处，由甲方采购招标领导小组集体商议并做出决议：

1. **考核内容及标准（满分100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 服务质量标准 | 分值 | 监督考评标准 |
| 一、总体要求（9分）一、总体要求（9分） | 制订物业服务各项管理制度，各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。 | 1 | 查看相关材料，缺一项扣0.1分。 |
| 建立完善物业服务管理档案，按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录档案资料。 | 1 | 查看相关档案，未完成扣0.5分。 |
| 编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划送甲方审定后组织实施。 | 0.5 | 查看相关材料，未完成扣0.5分。 |
| 编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。 | 0.5 | 查看相关材料，未完成扣0.2分。 |
| 物业不得擅自占用公用设施、改变公用设施使用功能，不得擅自改动所有房屋、管线、设备等的位置和用途。 | 0.5 | 发现一处扣0.1分。 |
| 制定完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件的应急预案和具体措施，并组织实施培训、演习、评价和改进。 | 1 | 查看相关材料，未完成一项扣0.5分。 |
| 制定并实施能源资源节约和环保工作方案，明确年度能源资源节约目标和环保措施，不断提高能源资源利用效率和环保水平。 | 1 | 查看相关材料，未完成扣0.5分。 |
| 自备物业服务人员服装，保洁、保安、维修、管道疏通等方面的专用器械、各工种的工具，以及所有消耗品，各项事务登记薄。 | 1 | 日常掌握，查看相关物品，未达到扣0.2分。 |
| 所有消耗品和维修零配件应使用质量好、知名度高、价格合理的产品，品牌、价格需经采购方审核同意。不得使用具有腐蚀性、对物品外观和质量有影响的清洁用品。 | 1 | 未达到扣0.2分。 |
| 重要节日重大活动要求开展专题布置。 | 0.5 | 未完成每次扣0.2分。 |
| 未经甲方同意，乙方不得擅自更换主管、经理等以上管理人员。 | 1 | 发现一次扣0.5分。 |
| 1. 房屋日常养护维护

（12分） | 建立健全办公大楼、门卫室、大院、围墙、消防通道、车棚、伸缩门、门窗等各类建筑物及附属设施的养护维修制度和资料记录档案，各类巡视检查和保养记录齐全。 | 1 | 缺一项扣0.1分。 |
| 每周对大楼墙体、楼层顶面、大院地面、围墙墙体、伸缩门和消防通道进行检查，建立工作台账。每季度对大楼、大院进行一次结构检查和沉降测试。 | 1 | 少一次扣0.2分。 |
| 对巡视检查中和日常工作中发现的各类问题及时维修解决。 | 4 | 发现一处扣0.1分。 |
| 房屋外观完好整洁；外墙墙皮无脱落，无裂缝；无明显污垢；无乱张贴乱悬挂现象。 | 3 | 发现外墙有污渍、脱落、裂缝、乱张贴、悬挂一处扣0.1分。 |
| 大楼各楼房顶雨水排水管道通畅，无阻塞外溢现象。 | 1 | 发现一处有雨水排水不通扣0.2分。 |
| 大楼内公共设施整洁，大楼楼梯、天台、走廊通道等公共区域无堆放杂物。 | 1 | 发现一处公共设施损坏扣0.1分，一处堆放杂物扣0.1分。 |
| 各楼层天花板无破损，无污渍。 | 1 | 发现一处有破损、有污渍扣0.1分。 |
| 三、环境卫生保洁及绿化养护（21分）三、环境卫生保洁及绿化养护（21分）三、环境卫生保洁及绿化养护（21分) | 综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、会议室、审判庭及其他功能性用房和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、自行车库和电动车集中充电场等所有区域）等上述区域全方位卫生保洁：大楼内地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无灰尘、无污物；垃圾筒内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无灰尘，花盆内无杂物；家具、设施设备洁净无尘无渍无水迹；玻璃、门窗无灰尘、污渍、水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂内无蚊蝇；灯饰和其它饰物无灰尘；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无灰尘，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；病除害手段以环境治理为核心，以物理手段为主，如粘蟑板、鼠夹、灭蝇灯；化学防治时，选用氯氰菊酯等低毒药剂，无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂、无蜘蛛网。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 卫生间保洁：门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换；桶内垃圾不超1/2即清理；设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；空气清新、无异味；墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 电梯间保洁：电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 外场保洁：庭院、广场地面清洁无废弃物；烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 外墙、外窗保洁：外墙、外窗定期清洗、保养。外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水；玻璃、幕墙、立柱、墙面每年清洗一次，保持干净。 | 2 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 专项保洁：办公楼内外所有大理石、花岗岩地面按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。保持地毯表面无污渍，清洁、干净。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 值班保洁：每天清洁地面和各类办公家具，及时养护绿植，定期清洁墙面和门窗。保持地面光亮无污渍，办公家具净亮，各类物品洁净、摆放有序，墙面无灰尘、无蜘蛛网，绿植无枯萎、叶面无灰尘。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 垃圾分类和收集清理外运要符合开封市生活垃圾分类有关规定要求。办公区产生的垃圾（包括餐厅厨余垃圾）原则上每天分类收集清理一次，根据季节、气候变化和垃圾产生量适当增加收集清理次数，垃圾桶垃圾箱即满即清，并外运至市政指定投放地点。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 绿化养护需有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全。草坪生长良好，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形、浇水施肥。做好病虫害的防治工作。室内外各类绿植存活率达到99％；室内绿植更换及时，草坪常年保持平整、边界清晰，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等）和其他杂物，无积水，无干旱；无死树，缺株现象；负责花卉租摆需求服务。 | 2 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 四、设施设备运行与管理（20分）四、设施设备运行与管理（20分） | 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分。 |
| 及时配合空调维保公司对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分。 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 1 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须持证上岗。 | 1 | 达不到要求扣0.1分。 |
| 对室内外给排水系统和设备进行24小时监控，每月不少于一次对供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道进行检查保养，并有关相关记录。 | 2 | 查记录，未到达的扣0.2分。 |
| 水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。 | 1 | 现场检查，发现一处扣0.1分。 |
| 定期对屋面天沟及大楼周围排水明沟进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次，保证排污、排水系统畅通；污水泵（包括系统附件）一年检修两次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生。及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常；办公区内污（雨）水窨井的清淤工作，每年不少于2次；管道堵塞后的疏通工作。 | 2 | 有记录，未达到扣0.2分。 |
| 定期对冷链、温控等设备、器具的维护、保养、清洗、消毒。 | 1 | 现场检查，发现一处扣0.1分。 |
| 每年不少于2次对二次供水水箱进行清洗消毒，确保水质无污染并符合规定的要求。水箱清洗消毒工作由具有国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书。 | 1 | 有记录，未达到扣0.1分。 |
| 严格执行用电安全规范，供电运行和维修人员必须持证上岗。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等，建立各项设备运行档案，做到合理用电、节约用电。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 变配电房要符合“四防一通风”要求，须配备专人24小时值班管理，且值班人员应持有相关部门颁发的高压值班操作证。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 变配电室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。 | 1 | 发现一处扣0.1分。 |
| 变配电房人员须对柴油发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 配电室内各柜指示灯仪表良好，配电操作柜开关设明显标识，停电拉闸，检修拉闸，并挂警示牌。 | 1 | 违者每次扣0.1分。 |
| 建立弱电智能系统相应的管理巡检制度，巡检记录完整。 | 1 | 查看相关制度和记录，未达到扣0.1分。 |
| 每月对照明系统（含院区灯光）、设施设备、线路进行例行巡检，发现问题，及时维修排除故障，维护保障设备正常运行、整洁完好、位置正确、线路整齐、标识清楚。完好率100%，零修、急修率99%以上，维修合格率100%，准时开启关闭照明系统。 | 2 | 抽查发现同时坏3盏灯以上扣0.1分，其他未达到每次扣0.1分。 |
| 五、秩序维护与消防安全（26分）五、秩序维护与消防安全（26分） | 门岗要24小时值班看守，值班人员要求完整填写《来访登记表》，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验相关证件，进行登记，并联系被访问人，经允许方可放行。 | 3 | 未达到要求，未登记每人次扣0.2分。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，夜间巡逻不少于4次，巡逻人员要配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 | 2 | 查看值班巡逻日志，当值发生时间无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分。 |
| 建立完善安全执勤实施方案、管理制度和职责，包括防盗、防事故、房破坏等安全突发事件应急预案。 | 1 | 管理制度、职责和应急预案不健全每项扣0.1分。 |
| 所聘用的保安人员必须训练有素，必须熟悉大楼环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明执勤，不与楼内工作人员发生矛盾和冲突。 | 1 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 定期组织保安人员安全教育，开展突发事件应急演练。 | 1 | 每年至少两次，少一次扣0.5分。 |
| 做好地面停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 1 | 发现乱停乱放车辆一辆扣0.1分，发生车辆碰撞、损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1 | 一项不符合扣0.1分，发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 1 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣全分。 |
| 建立健全消防管理制度，建立消防责任制，确保专人维护管理消防系统、消防器材，保持其完好。 | 2 | 制度不健全扣0.1分，未安排人员维护管理扣0.1分。 |
| 消防值班室24小时有人值守，有详细的值班记录：消防值班室实行24小时值班、巡逻制度，每班不少于2人，详细记录火警、故障、交接班信息，档案保存期限不少于1年。 | 4 | 无人值守、无证上岗每次扣1分，未达到其他要求每次扣0.2分 |
| 实行24小时值班巡逻，夜间巡逻不少于4次，巡逻人员需每日全面覆盖责任区域内消防设施、疏散通道等重点部位，细致检查器材有效性、通畅性等隐患，做好巡查时间、问题及处理情况的记录，随身携带通讯设备保持畅通，遇无法当场解决的隐患及时上报跟进。 | 4 | 未实行24小时值班巡逻，如擅自脱岗、值班时段未全覆盖，一次扣1分；夜间巡逻次数不足4次，少1次扣0.1分；记录不实、记录不完整、不清晰，一次扣0.5分；遇无法当场解决的隐患未及时上报，一次扣1分；上报后未跟进处理进度，导致隐患搁置，一次扣3分。 |
| 保持消防通道畅通。 | 1 | 不符合一处扣0.2分。 |
| 定期对消防设施进行巡视、检查和维护，并有关详细记录，发现异常情况，及时调换或报修。 | 2 | 查看有关记录，不符合扣0.2分。 |
| 定期进行消防宣传和消防演习，消防人员能够熟练使用灭火器、水带等消防器材。 | 1 | 每半年至少一次消防宣传和演习，少一次扣0.3分；随机抽查消防人员，不能熟练掌握方法每人扣0.5分。 |
| 定期对院区天然气设施设备进行巡查，发现问题及时按有关规范采取紧急处置措施，联系燃气公司进行维修处置。 | 1 | 查看巡检台账，不符合扣0.5分。 |
| 六、会议服务和报刊、邮发收发服务（8分） | 根据会议通知时间，服务人员应提前1小时严格按要求着装上岗，对会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议期间安排维修、清洁、保安机动人员待令处理应急事件。 | 2 | 回访不合格一项扣0.1分。 |
| 会场布置整洁、大方，按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐，符合主办方要求。 | 2 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 室内整洁，门窗、窗帘、音响设备、家具电器等各类物品以及墙壁洁净。会议桌保持干净、无污迹、无灰尘、无手印。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 茶杯、毛巾洗消要符合卫生防疫规范标准和要求，定期、定时清洁和消毒，保持水壶、杯子表面光洁、无污渍，毛巾无异味。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 会议结束后10分钟后开始会场清洁整理，桌椅归位，有关设备、用品回库，关闭空调、灯、门窗等，做到一尘不染、窗明几净、地面洁净 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 认真登记、分理好报刊杂志和邮件，正确处理特殊邮件。报刊杂志要在1个小时内准确分理到各单位报刊箱。普通邮件一天一发，特殊邮件现收现发。分发准确率确保达到100％，不得出现丢失、延发现象。 | 1 | 一次不符合扣0.1分，出现丢失扣全分。 |
| 1. 综合服务楼

（4分） | 工作人员个人卫生良好、头发整齐、着装统一、勤洗手、勤换工作服；文明礼貌、语气温和、耐心认真；行走轻缓、不奔跑、不喧哗、不倚靠桌椅。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 工作人员需持健康证上岗；工作人员需遵守纪律，不迟到早退，不擅离职守；工作期间不做与操作无关的事（如玩手机等）。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 对服务期间发现的问题及时上报并做好记录；对干警提出的合理诉求及时回应并快速协调；保持服务区域整洁、清洁。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 熟悉操作流程，规范操作，确保操作安全和人员安全。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |

**2.考核得分运用**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核分数 | 服务费扣除比例 | 对应措施 |
| 月考核得分≥95 | 无扣除 | 全额支付当月服务费用。 |
| 90≤月考核得分＜95 | 扣除月服务费的3% | 采购人向中标人书面反馈考核结果，明确需改进的具体问题，要求其在5个工作日内提交针对性改进措施及实施计划，并在下月考核中重点核查整改成效。 |
| 85≤月考核得分＜90 | 扣除月服务费的6% | 向中标人发出书面警告，要求10个工作日内提交整改报告。 |
| 80≤月考核得分＜85 | 扣除月服务费的10% | 向中标人发出书面严重警告，要求物业制定系统性整改方案，明确每项问题的整改期限、责任部门及具体负责人。 |
| 80分以下 | 扣除月服务费的20%。 | 若连续两个月考核低于80分，采购人有权单方面解除合同；若因中标人原因导致重大安全事故、严重干扰机关正常运转等情况，扣除当月全部服务费外，并依法追究其相关责任。 |

**加分项：**

对中标人的以下表现给予适当加分，加分上限为5分，加分后重新计算考核得分及对应扣除比例：1.创新服务举措，如引入智能化管理工具、优化服务流程等加1分；2.积极协助机关单位完成重大活动保障、应急任务支援等专项工作加1分。

在合同总期限内，每年度服务期最后1个月，对前期服务工作进行综合考评，12个月评分得分80分以上，续签下一年度服务合同；考评不合格（考核得分低于80分），不再续签合同。

**第七章 评标方法和标准**

**一、评标方法**

采用综合评分法，总分值100分。评标委员会对各投标人的投标文件进行符合性审查、详细评审后，按评审得分由高到低顺序推荐排名。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排列；评审得分且投标报价相同的并列。

**二、符合性审查**

评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1. 投标文件不存在雷同性（评标系统内投标文件雷同性分析，包括文件制作机器码或文件创建标识码）。

2. 签字盖章签章符合招标文件要求；

3. 投标有效期符合招标文件要求；

4. 投标报价未超出最高限价；

5. 投标文件无重大或不可接受的偏差；

6. 投标文件未附有采购人不能接受的条件；

7. 招标文件及法律法规规定的其他情形。

**三、详细评审**

**1．澄清有关问题**

1.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

1.2投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

1.3允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

**2．综合比较与评价**

2.1评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

2.2评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分，由评标委员会推荐3名中标候选人。

2.3投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。

2.4评标委员会完成评标后，应当出具书面评标报告。

2.5评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

1. **评分标准（满分100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **评审内容** | **评分规则** | **分值** |
| **价格****（12分）** | 投标报价 | 价格分统一采用低价优先法计算，即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，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×12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得分。 | 12 |
| **综合****部分****（20分）** | 业绩 | 提供投标人自2022年1月1日以来签订的类似项目业绩。以合同签订日期为准，服务内容包括（名称不一致但服务内容类似即可）：（1）保洁（2）绿化（3）会务（4）安保（5）设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)；（6）消防，包括4项及4项以上内容的，每份得2分；包括3项内容的，每份得1分；只包括2项内容及以下的，每份得0.5分，每份合同分值不累计，最多计算6份合同，满分12分。（业绩=完整合同扫描件+全额发票扫描件，发票金额要与合同金额相符，扫描不清楚、不完整或无法辨认的不予认可，虚假业绩将自行承担相关责任。）注：同一项目多个标段按一份合同计算分值。 | 12 |
| 服务承诺 | 投标人结合本项目需求提供服务承诺、实质性优惠，比如针对本项目提供相关主要设备、材料，重大活动或者突击性任务需要增加服务人员数量时，无条件按照采购人要求和安排落实等。服务承诺全面科学有效且完全贴合采购需求的得8分；服务承诺对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述，或内容未包括具体细节的得5分；服务承诺内容不完整或存在明显缺陷的得2分；缺项不得分。 | 8 |
| **技术****部分****（68分）** | 服务方案 | 投标人结合本项目需求制定整体管理服务方案，包含但不限于（1）综合管理；（2）环境卫生保洁服务；（3）设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)；（4）会务服务；（5）楼内外绿化养护管理；（6）电梯的运行；(7)房屋日常巡查 ；（8）综合楼；（9）综合服务楼；（10）消防控制室；（11）安保服务；（12）配合及其它服务等。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得8分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得5分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得2分；缺项不得分。 | 8 |
| 人员配备 | 1.拟派项目经理1名（5分）： (1）本科以上学历得1分；（提供学历证或学信网截图扫描件）(2）具有行政部门颁发的人力资源相关专业职称证书得1分；（提供证件扫描件）(3）45周岁以下，得1分；（提供身份证扫描件）1. 具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，得1分；（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）
2. 承诺不同时在其他项目任职的，得1分。（提供承诺函，格式自拟）

2.拟派保洁主管1人（3分）：(1）专科以上学历得1分（提供学历证或学信网截图扫描件）；(2）50周岁以下，得1分；（提供身份证扫描件）1. 具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）

3.拟派安保主管1名（4分）：(1）具有专科以上学历得1分（提供学历证或学信网截图扫描件）；(2）45周岁以下，得1分；（提供身份证扫描件）；(3）为退转军人或警校毕业生得1分（提证书扫描件）；(4）具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）4.拟派消防主管1人（5分）：(1）具有本科以上学历，得1分；（提供学历证或学信网截图）(2）45周岁以下，得1分；（提供身份证扫描件）；(3）具备注册消防工程师证书，得2分；1. 具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）

5.拟派外围主管1人（3分）：(1）具有专科以上学历得1分（提供学历证或学信网截图）； (2）50周岁以下得1分（提供身份证扫描件）；(3）具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）6.拟派综合保障主管1人（3分）：(1）具有专科以上学历得1分（提供学历证或学信网截图）； (2）50周岁以下得1分（提供身份证扫描件）；(3）具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）7.拟派会务主管1人（3分）：(1）女性，年龄40周岁以下得1分；（提供身份证扫描件）(2）具有本科以上学历得1分；（提供学历证或学信网截图扫描件）(3）具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验得1分。（**提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章**）**注：以上所有人员不得重复任职，同一人持多项证书仅计1次分，均需提供2025年1月1日以来任意1个月在投标单位缴纳的社保证明材料。** | 26 |
| 拟投入设备 | 投标人承诺针对本项目需求足量配备：（1）电动尘推车2台、三合一洗地机2台、洒水车1台，每有1种设备满足要求得1分，最多得3分；（2）洗车机1台、三合一地毯清洗机1台、大型吸尘器2台、小型吸尘器3台、擦玻璃机器4台，满足要求得1分。（投标文件中须提供承诺函，设备发票及实物图片，包含设备名称、数量及功能介绍，格式自拟；如为租赁的，还需提供租赁相关的证明材料扫描件。） | 4 |
| 组织架构及管理制度 | 投标人针对本项目，制定组织架构及管理制度。组织架构及管理制度应包括但不限于：组织架构设置、各项管理制度设置、服务质量检查、验收方法和标准、满意度测评方案等内容。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得6分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得4分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得2分；未提供应相关内容的得 0 分。 | 6 |
| 培训方案 | 投标人结合实际，针对本项目特点，制定人员培训方案。方案应包括但不限于：培训的时间、地点、目标方式、内容、对象和措施。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得 6分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得4分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2分；未提供应相关内容的得 0 分。 | 6 |
| 档案管理方案 | 投标人需针对本项目制定档案管理方案，方案至少包含档案的建立、档案的收集、档案的分类、档案的管理。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得 6分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得4分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2分；未提供应相关内容的得 0 分。 | 6 |
| 应急方案 | 投标人针对本项目特点，制定突发事件应急预案及处置措施，包含但不限于：①针对重要会议、全院性重大活动提供的服务保障方案；②水电气暖突发故障及事故、电梯故障及事故、食物中毒、高空坠落、火灾爆炸、公共突发事件、雨雪极端天气、消防应急预案及疫情等自然灾害应急预案及处置措施。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得6分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得4分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2分；未提供应相关内容的得 0 分。 | 6 |
| 质量保证措施 | 投标人针对本项目特点，制定质量保证措施。质量保证措施应包括但不限于：质量管控、保证措施、质量保证制度、质量标准、检查方法等内容。措施内容详细、多于采购文件要求，能很好地满足项目采购需求的得6分；措施内容基本满足项目采购需求，有个别细节需要完善和提高的得4分；措施内容有缺失或纰漏，不能满足项目采购需求的得2分；未提供质量保证措施的不得分。 | 6 |

# 第八章 政府采购合同

合同编号：

**政府采购合同**

**项目名称：**

**甲 方：**

**乙 方：**

**签 订 地：**

**签订日期： 年 月 日**

**河南省开封市中级人民法院2025-2028年物业服务项目服务合同**

 合同编号：（ ）

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

签订地点：

现依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

依据采购文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供物业管理服务。

**一、服务范围**

第一条 甲方将位于开封市晋安路68号开封市中级人民法院范围内的物业服务交予乙方负责。

河南省开封市中级人民法院总面积25000平方米，物业服务合同范围主要包括但不限于卫生保洁、绿化养护、会务服务、中央空调运行管理、电梯运行管理、消防控制室、安保服务、综合楼、综合服务楼等服务。包含综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、审判庭及其他功能型区域（广场、道路、绿地、露天停车场、车库、自行车库和电动车集中充电场所等所有区域）。

**二、服务内容**

第二条 委托管理服务事项

（1）综合管理；（2）环境卫生保洁服务；（3）设施设备运行管理维修维护(供电、给排水、中央空调等)；（4）会务服务；（5）楼内外绿化养护管理；（6）电梯的运行；(7)房屋日常巡查 ；（8）综合楼；（9）综合服务楼；（10）消防控制室；（11）安保服务；（12）配合及其它服务等。

**三、服务金额及期限**

第三条 服务总金额 （大写： ）。实际支付金额根据考核结果及财务审核最终确定。

委托管理期限 年。自 年 月 日起至 年 月 日止。服务合同经综合考评合格后，一年一签，年度期满考评合格后续签下一年度服务合同，合同总期限不超过三年。

**四、物业管理服务质量及要求**

第四条 服务保障

河南省开封市中级人民法院作为国家审判机关，承担着案件审判、信访处理、扫黑除恶、打击犯罪等多种业务职能，服务对象范围广、案件处理难度大、保密措施要求高，所以对该物业综合服务项目的安全性、规范性、保密性要求严格，服务保障标准高，及时、高效、卫生、健康。

第五条 基本要求

1.乙方提供的物业管理服务满足甲方需求。维修维护按照国家相关行业规范标准执行。

2.乙方需服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

3.乙方对河南省开封市中级人民法院物业服务项目的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

4.乙方要有应急处理各种突发事件的具体方案。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。

5.乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理服务效率和管理服务质量。

6.乙方在每次签订合同后3日内将履约保证金（每年合同金额的3%）交给甲方。在服务结束后，乙方所提供全部服务经考核被评定为合格，经过验收合同约定区域没有因乙方履行合同造成损坏，双方交接清算完毕后，履约保证金予以无息返还。

7.本服务项目设试用期，时间为3个月。试用期满经考核合格后，全额支付试用期间的物业服务费用。如试用期内出现考核成绩低于80分的情况，甲方有权单方面解除合同，服务费用按照实际服务期间所产生费用的50%比例计算支付。

8.在项目运营中，乙方应当增加科技投入，提高工作效率，提高项目运行科技化水平。乙方需提供本项目需要的大型设备，包括但不限于电动尘推车2台、三合一洗地机2台、洒水车1台、洗车机1台、三合一地毯清洗机1台、大型吸尘器2台、小型吸尘器3台、擦玻璃机器4台。

9.物业人员服装，保洁、维修管道疏通等方面的各种专业器械工具，以及卫生保洁相关消耗品，均由乙方自备。物业人员服装样式应经甲方审定。所有设施设备的运行成本由甲方承担。一般性保养、耗材费用由乙方承担（设备运营中的日常性开支，包括但不限于清洁剂、润滑油等）。

10.乙方负责机关院内所有水、电、气各类设施设备的安全经济运行的同时，协助甲方开展创建资源节约型项目活动，实现院资产的保值增值。

11.本合同虽未明确约定，但有利于甲方正常工作业务开展的临时零星用工服务，乙方应按照甲方要求进行协调配合并不再另外计收费用。

12.乙方提供的所有服务项目均需达到甲方的需求。

第六条 管理服务机构与人力资源配置要求

1.乙方服务人员综合要求

（1）乙方应按照招标文件要求、投标文件承诺，设置相适应的管理服务机构，配备服务设施，配齐管理服务人员。乙方应建立健全各区域物业管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括（不限于）物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。

（2）乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员具有过硬的政治素质、较强的专业技能和上岗资质，没有刑事处罚等违法犯罪记录。政审合格后方能上岗，录用人员的身份证、资格证书（复印件）应交甲方备查，录用后应保证定人定岗。乙方应严格审查所录用人员及其直系亲属有无涉诉涉访情况，做好登记备案，并及时向甲方报告。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

（3）物业服务人员须认真执行甲方各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。物业服务人员要严格遵守保密法规，严格落实甲方保密要求，严禁泄露国家秘密、审判秘密和工作秘密。乙方所有物业服务人员严禁充当诉讼掮客，严禁为任何当事人说情打招呼，严禁擅自带院外人员进入甲方机关。乙方所有物业服务人员严禁传播谣言、发表不当言论或转载不实信息有损甲方形象。乙方所有物业服务人员严禁与法院工作人员有不正当接触。如有违反，甲方将依据法律法规和有关规定严肃追究乙方及有关人员的法律责任和相应责任。

（4）物业服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

（5）物业服务人员要爱护甲方公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

（6）物业服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

2.乙方主要人员要求

管理人员要求。乙方派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员必须具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，未经甲方同意，乙方不得随意更换。

3.乙方服务人员要求

环境保洁服务人员要求：身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

设备维护人员要求：身体健康，熟悉所负责设备的操作方法，具备判断常见故障原因的能力、修复设备故障的能力，持有电工证等相关资质证书，有相关工作经验。

会务服务人员要求：身体健康、仪态端庄，正规服务学校毕业或大型酒店有过相关从业经历，有类似项目工作经验。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质好。

安保服务人员要求：五官端正，无纹身，无精神病、传染病及重大疾病史。具有履行职责的身体条件和工作能力。

消防服务人员要求：身体健康，责任心强，熟悉消防设施，掌握应急处理流程。

综合保障服务人员要求：身体健康、品行良好，有相关从业经历，关键、重要岗位持证上岗。

4.服务人员仪容仪表要求

着装要求：服务人员上岗必须按甲方要求统一着装，工装样式需经甲方审定，必须成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。

配饰要求：按照乙方规定佩戴配饰，不得佩戴其它饰品。

面部要求：男员工面部干净整洁，不留胡须，鼻毛不外露；女员工面部干净整洁，可淡妆。

头部要求：男员工头发要保持清洁，前不遮眉，侧不遮耳，后不及领；女员工头发要保持干净整洁，不得蓄留怪异发型，发长过肩要盘起。

手部要求：服务人员手部要保持干净，不留长指甲，不涂有色指甲。

鞋袜要求：服务人员上岗须按乙方要求穿统一工鞋，女员工穿黑色鞋，深色或肉色袜子；男员工穿深色工鞋，深色袜子。

5.服务人员基本行为规范要求

站姿：女员工站立时要保持身体正直，双脚并拢或呈丁字步，双手交叉于小腹前，两眼平视前方；男员工站立时脚跟并拢，脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽；站立时不得东倒西歪、倚门靠物。

走姿：走路时要保持身体正直，步幅适中；走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆，将手插入口袋。

坐姿：坐下时要保持坐姿端正，腰背挺直，两膝并拢；禁止前仰后合、东倒西歪。

蹲姿：下蹲时一脚在前，一脚在后，前小腿垂直于地面，前脚全脚着地。

6. 乙方做好人员储备工作，确保工作连续性，逾期一天罚款200元，逾期3天或者一天内人员缺失超过3人，扣除该类物业服务人员1个月人工费用，此项可连续计算。重要区域配置的清洁人员全年更换率不超过5%。项目经理24小时随叫随到，如有请（休）假，提前向甲方报备，并安排人员替岗。消防值班室、配电室等重点场所是24小时人员值班。会议服务人员根据甲方需求调整工作时间。节假日及周末按甲方的要求提供保洁服务。

第七条 管理服务要求

**1卫生保洁**

**1.1服务范围**

 综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、会议室、审判庭及其他功能性用房和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、自行车库和电动车集中充电场等所有区域）等上述区域全方位的保洁服务及所产生的垃圾的收集及外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

负责电梯间卫生清洗，以及雨（雪）天气大厅内外地垫的铺垫工作；负责院区室外场地、道路、停车场、车棚、院内等卫生清洁工作；玻璃幕墙、路灯、草坪灯、庭院灯、监控杆、 LED 屏等美观、整洁，无乱贴乱画现象；卫生间、电梯等区域进行日常定点消杀，特殊时期按照政策指引进行全院全面消杀。

**1.2服务内容**

为保持办公楼（区）内公共区域、庭院、广场、车库等环境清洁而进行的日常管理工作。

**1.3服务要求及标准**

**（1）公共区域卫生保洁**

服务要求

清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有门窗及指示牌；清洁所有花盆及植物；清洁所有出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；清洁所有灯饰；清扫、 洗刷大厅入口地台及梯级；擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；清洁车库地面、墙面设施;及上述区域产生的垃圾外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；灯饰和其它饰物无尘土；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

1. **公共卫生间保洁**

服务要求

擦净所有门、天花板；擦、冲及洗净所有洗手间设备；擦净所有洗手间镜面；擦净地、台表面；天花板及照明设备表面除尘；擦净排气扇；及时补充卫生纸等日常消耗品；清理卫生桶脏物；清洁卫生洁具。

服务标准

门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换；桶内垃圾不超1/2即清理；设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；空气清新、无异味；墩布池干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

**（3）电梯间保洁**

服务要求

扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示牌；电梯天花板表面除尘；电梯门缝吸尘；擦净电梯通风及照明；电梯表面涂保护膜；清理电梯槽底垃圾；擦净电梯大堂、走廊表面。

服务标准

电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

**（4）外场保洁**

服务要求

室外垃圾桶内垃圾的清运；围栏的清洁；全楼垃圾清运；庭院广场地面清洁；夏季清除积水、冬季清扫积雪；化粪池的清掏、垃圾清运；垃圾中转站的垃圾清理外运。

服务标准

庭院、广场地面清洁无废弃物；保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。

**（5）外墙、外窗保洁**

服务要求及标准

非高空作业的外墙、外窗、玻璃、立柱、墙面每天清洗、保养；外墙（含玻璃幕墙）、电梯玻璃幕墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

**（6）专项保洁**

石材地面的晶面处理、木地板养护服务要求及标准

办公楼内所有大理石、水磨石、花岗岩地面的晶面处理。按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。木地板定期进行养护。每年不少于1次。

地毯、沙发清洗工作服务要求及标准

办公楼内所有地毯清洗工作、会议室及其他公共区域沙发清洗工作。保持地毯表面、沙发表面无污渍，清洁、干净。

 （7）病虫害除治及危险物品的存放

病除害手段以环境治理为核心，以物理手段为主，如粘蟑板、鼠夹、灭蝇灯。确需化学防治时，选用氯氰菊酯等低毒药剂，下班后操作并充分通风。对灭鼠、灭蟑螂、灭蚊蝇、化肥、农药、消毒液等危险物品须单独存放并由专人管理，并注明用途和注意事项。

**2 设施设备运行管理维护**

**2.1服务范围**

用水设备的维护和管理。负责生活水泵、洗车、空气能等设备的运行管理，确保正常用水；负责本项目上、下水管管网的日常维修保养及故障排除，确保正常使用。

负责办公区内污（雨）水窨井的清淤工作，每年不少于2次；同时负责管道堵塞后的疏通工作。

中央空调系统：负责综合楼、综合服务楼办公区冬季供暖、夏季制冷，保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理。制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；配合空调维保公司工作，保证空调设施处于良好状态，空调出现任何运行故障，及时上报并协助维保单位处理，并做好记录。

照明系统（含院区灯光）：外观整洁无缺损、松落和安全隐患，日常维修更换及时率100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘，根据昼夜变化，准时开启关闭照明系统。

给排水系统：建立相应的管理制度，制定应急预案；应定期对给排水系统进行巡视养护，用户末端的水压及流量满足使用要求；每年不少于2次对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定的要求，每年不少于1次对水质进行化验，确保水质达标；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好；如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内甲方。

供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，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；对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时值班运行制度，及时排除故障，确保供电安全；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

**2.2服务内容**

保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理。对办公楼的室内给排水系统设备设施的维修、维护和管理。保证办公楼供电系统正常运行，对高、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和维护。

**2.3服务要求及标准**

**（1）中央空调系统运行维护服务要求及标准**

运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。发生异常先兆和紧急事故时，及时上报并协助维保单位处理，并做好记录。

**（2）给排水设备运行维护服务要求及标准**

给排水设备设施 24 小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态；按《设备定期检查保养计划》的要求对给排水设备设施进行维护保养，保证设备完好率，并将维修保养情况做好记录；排除给排水设备故障一般不超过2小时，若2小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报。

水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。

生活水箱应按相关规定要求定期清洗消毒。水箱清洗消毒工作由具有国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书。

屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次，保证排污、排水系统畅通；污水泵（包括系统附件）一年检修两次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生；及时清掏化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常。

**（3）供电系统运行管理服务要求及标准**

服务要求

变配电房要符合“四防一通风”要求。变配电房须配备专人值班管理，且值班人员应持证上岗；变配电房要经常巡视，做好巡视记录，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路；变配电房电气设备每年必须在春季雷电天气来临前由供电公司进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档；变配电房限电、停电应严格遵照规定按倒闸操作顺序进行，停电前必须事先发出通知；严禁在变配房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行。

变配电房人员须对发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患，及时排除故障，保证供电设施完好；保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行；管理和维护好避雷设施；建立各项设备档案。建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

服务标准

统筹规划，做到合理、节约用电。供电运行和维修人员必须持证上岗。配电室24小时值班；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好。设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零星维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；严格执行用电安全规范，确保用电安全。保证避雷设施完好，有效、安全。保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

**3会务服务**

**3.1服务范围**

根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议人员引导、会务保密工作；根据会议通知时间，提前6小时对会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议前安排维修、清洁；有重要活动要提前24小时进行用电检查，活动期间做好值班人员安排，提供备用方案，保障用电安全；清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印；服务工作要细致周到，服务中要做到“三轻”（走路轻、讲话轻、动作轻）；会务负责人巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事情；会议结束后10分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗等。

**3.2服务内容**

会务服务是指设立于甲方的会议室、接待室举办的各类会议、接待活动提供会务服务和保洁服务。每天发放报刊。

**3.3服务要求及标准**

服务要求

建立、健全和落实内部管理规章制度；负责会务服务人员的会务服务技能培训，定期组织考核，提高会务服务人员、会务服务技能和自身素质；加强会务服务人员管理，做好会务服务工作，提高服务质量，使会务工作科学化、规范化、制度化。

按会议要求安排和布置会场；会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、杯具、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐；会议期间服务人员必须坚守工作岗位，不准远离会场，站立于会议室门前，定时续水，禁止脱岗、外出、闲聊等；会后及时整理会场，有关设备、用品回库；保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好；按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；窗帘、沙发巾、杯垫等定期清洗；按要求搞好会务服务，一般会议提供续水等普通服务，重要会议提供礼仪性服务；根据接待要求，配齐接待用具；对日常使用中的易爆、损坏（如开水瓶、杯具等）的器具做好管理，发现公共设施损坏及时报修。

服务标准

会场布置要符合甲方要求。服务人员提前到场，做好会前的准备工作。会场布置整洁、大方，颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

杯具、毛巾洗消要符合卫生防疫规范标准和要求。定期、定时清洁、清洗和消毒，保持水壶、杯具表面光洁，无污渍，毛巾无异味。保持室内整洁，窗帘、杯垫洁净，保证设备正常运行使用。

能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

爱护责任区的清洁卫生，会后及时将会议室清扫干净，没有会议时每天保洁，做到一尘不染、窗明几净、地面干净。下班时关闭会议室设备、空调和所有照明。

**4电梯运行**

**4.1服务范围**

乙方配备管理人员每天对电梯进行巡查检查，做好电梯日常运行的巡查记录；保障全院电梯24小时运行；轿箱内、外按钮、灯具等配件保持完好；发生故障时及时上报并协助维保单位处理，确保电梯正常运行。有重要活动提前24小时进行电梯检查，活动期间做好人员值守。

 **4.2服务内容**

 保证全院共计5部电梯正常运行，配合电梯维保公司工作。

**4.3服务要求及标准**

管理人员每天对电梯进行巡查，做好电梯日常运行的巡查记录，保障电梯正常运行。发现电梯有故障时及时联系相关部门维修。

**5绿化养护服务**

**5.1服务范围**

包含院区所有绿植、草皮、花卉、树木、行道树定期修剪养护、施肥、浇水、病虫害防治；绿地内环境卫生保持；负责花卉租摆、院内花箱花卉定期更换养护；临时花卉需求服务（按甲方要求）。

**5.2服务标准及要求**

新种植苗木一年内达到正常生长标准。

各类乔木：生长健壮，长势茂盛，无黄叶、焦叶。无严重病虫害危害现象。修剪及时，方法得当，树形整齐美观，无枯死枝、无徒长枝、交叉枝，树基部无萌蘖，树体无倾斜。无死树，缺株现象。

花灌木（包括藤本及攀援植物）：苗木生长旺盛，叶色鲜亮有光泽，冠型丰满，造型美观大方；配置结构匀称，高低错落有致；无明显病虫害发生，修剪科学合理，及时清理枯死衰败枝条，无缺株断档现象，无杂草危害。藤本及攀援植物及时绑缚、牵引或设立网架。

绿篱、整形植物：生长旺盛，枝叶繁茂，整齐一致；正常情况下无黄叶、卷叶，无缺株断档，无明显病虫害发生，无杂草杂树、乱扯乱挂；土壤疏松肥沃，墒情良好；修剪及时，图案美观，曲线圆滑，三面平整。

草坪、地被植物：生长旺盛，色泽正常，目测无杂草、无疯长、无斑秃现象，覆盖率99%以上；适时适度修剪，要求均匀整齐，土壤疏松，及时浇水无旱象、无积水；

仔细观察病虫害发生情况，及时防治，用药科学合理，无药害发生。（草坪整体高度不超过8公分）。

保持环境卫生整洁：绿地内保持整洁，无杂物、无烟头、无白色污染，无树挂、堆物、堆料、搭棚，无私拉乱扯、钉栓刻画等现象。

负责花卉租摆需求服务（按甲方要求）。

**6房屋日常巡查**

**6.1服务范围**

乙方安排专职人员每日对院区进行巡视检查，做好日常巡检记录。巡查人员需要每日检查楼房、管道、电线等设施是否存在安全隐患。如楼房是否存在裂缝、漏水等问题，电线是否老化、断裂等。在检查过程中若发现问题，应及时通知维修人员进行处理。需要定期检查消防设备是否正常运行，如发现消防设备存在问题，需要及时通知相关部门进行维修。

**6.2服务内容**

房屋基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、车库及屋顶防水、门窗、楼梯等日常安全巡查。

**6.3服务要求及标准**

确保房屋及附属建筑基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、车库及屋顶防水、门窗、楼梯等的日常巡查工作，发现问题及时报相关部门，并做好巡查记录。

每日对各种公用设施设备、公共区域进行巡查，保证设施设备的正常使用。

**7综合楼**

**7.1服务范围**

综合楼的服务保障工作；主管、保洁、服务员应经甲方考核方可上岗。

**7.2服务内容**

提供综合楼的公共区域、审判法庭及其他功能性区域的服务保障工作，负责设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀服务等。

提供附属功能区域文体活动室的服务保障工作，负责各类设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责基地的清洁、消杀服务等。

提供附属功能区域党建图书室的服务保障工作，建立规范借阅登记制度，避免丢失；定期整理书架，确保书籍分类清晰；保持室内整洁定期通风换风。

提供附属功能区域值班室的服务保障工作，值班室要做好卫生与消毒，物品定点摆放整齐，确保环境干净有序。

**7.3服务要求及标准**

服务要求

负责综合楼全面服务工作。清理大楼内所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户、出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调口百叶及照明灯；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；维护、保养、清洗、消毒相关设备及器具；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及楼级；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷鼠、蟑螂、蚊蝇药物等。

服务标准

地面光亮无水痕、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；灯饰和其它饰物无尘土；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

8综合服务楼

 **8.1服务范围**

综合服务楼及配套区域的综合后勤保障工作；工作人员须持证（如健康证、营养师证等）上岗，所有工作人员应经过采购人考核方可上岗。

**8.2服务内容**

提供综合服务楼及配套生活保障区域的综合后勤保障工作，负责冷链、温控等设备、器具的维护、保养、清洗、消毒，负责楼内的清洁、消杀、垃圾回收清运等服务。包括但不限于冷链温控检测、卫生管控、有机废弃物定时密闭清运等。

提供综合服务楼其他配套区域的服务保障工作。

**8.3服务要求及标准**

负责综合服务楼及配套区域的综合后勤保障工作。

清理大楼内所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户、出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调口百叶及照明灯；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；维护、保养、清洗、消毒相关设备及器具；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及楼级；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷鼠、蟑螂、蚊蝇药物等。

**9消防控制室**

**9.1服务范围**

乙方按照现行消防规范执行安排专职人员对消控室的24小时值守服务，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施，保障甲方生命财产安全。遵守甲方相关工作纪律要求，服从甲方工作管理。

**9.2服务内容**

消防控制室实行每日 24 小时不间断值守制度，值守人员每班次不少于 2 人。

**9.3服务要求及标准**

在服务期内，对值守人员的管理要求应当按照现行消防规范执行。值守人员应熟练操作消防设施，记录班次内消防报警控制器发生的“故障、火警、动作”信息。负责值班时对火灾报警部位的核实和拨打火警电话、启动应急预案等紧急情况的处置，同时负责本区域内重点部位的消防泵房、喷淋报警阀室及各楼宇内外部消防的设备检查，及时反馈并做好巡查记录。

乙方应当规范设备出现故障时值守人员的处置流程和应急处理措施，针对不同类型故障，细化消防控制室人员的处置流程并积极采取相应补救措施，防止因设备故障检修期间发生火灾事故。

消防控制室值守人员上岗工作期间应遵守甲方相关工作纪律要求，服从甲方工作管理，值守人员只能从事值守相关或甲方委托的其他工作；值守人员工作应统一着装，主动做好消控室的清洁卫生工作；身体健康，认真履行相关的责任与义务；乙方应在消防控制室建立完善的消防档案，包括但不限于所属楼宇点位图纸、设备清单、重点部位情况、应急预案、专兼职义务消防员、火警记录本、建筑消防设施巡查记录本等，并保存完好；乙方应遵守甲方其他关于消防控制室管理的规定。

**10安保服务**

**10.1服务范围**

公共秩序维护服务和安全服务，维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。

**10.2服务内容**

乙方应为服务区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。对外来人员进行严格登记安检，严禁将各类危险品、违禁品等带入院内。严格按照要求，完成安防管理工作。

**10.3服务要求及标准**

**服务要求**

甲方作为国家审判机关，承担着案件审判、信访处理、扫黑除恶、打击犯罪等多项职能，服务对象范围广、案件处理难度大、保密措施要求高，乙方应当保证所提供的服务符合保密性、安全性、规范性要求。

①乙方按时圆满完成甲方交给的各项工作任务，遵守甲方的各项管理规定，服从甲方统一调度，积极完成甲方交办的其它工作。

②乙方需在甲方的监督、指导下，按照甲方的实际需求，安排相应的保安服务人员，相关人员要做到定岗定位、训练有素、礼貌待人、热忱服务。

③乙方能够完成甲方有关安检、巡逻、值班、备勤、人员和车辆出入管理等工作。具体内容包含但不限于做好人员、车辆进出登记和管理；负责安检区域的秩序维护；落实安全防范措施，出现问题及时向甲方报告并进行前期处置。

④乙方选派保安人员需服从甲方管理，听从甲方指挥，保守法院秘密和工作秘密，不得有法律法规禁止的违法行为，不得假借甲方名义做出不当言行举止。

⑤乙方选派保安人员在工作期间做到认真工作，不做与工作无关的事，值班期间实行站岗服务，工作时间严禁饮酒。严禁有任何违法违规及违背公序良俗的行为出现；

⑥乙方选派保安人员应严格遵守考勤制度，不得迟到、早退、擅离职守；要做好交接班工作，交接班主要内容为：值班期间有无异常情况、上级交办的未完成事宜等，接班人员不到岗时，交班人员不准离开岗位，不得出现缺岗、空岗等现象。

⑦乙方选派保安人员定期组织训练，内容为擒敌拳、队列、军姿、体能等，训练成果至少每月向甲方展示1次。

⑧乙方选派保安人员应当做到遵纪守法，文明执勤，热情服务，礼貌待人，执勤中应着制式保安服装，佩戴相应执勤标识、装备。

**服务标准**

保安人员确保定人定岗，各岗位人员不随意调换，不临时替班。人员派驻到位后，未经甲方书面同意，不得更换人员。人员如有离职，乙方应在相关保安人员离职前，经甲方同意后补充相应人员到甲方。如甲方提出更换不听指挥或不能胜任本职工作的保安人员，乙方应在接到甲方通知起7日内予以更换。

保安人员须认真执行甲方各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。保安人员要严格遵守保密法规，严禁泄露所接触到的国家秘密、审判秘密和工作秘密。严禁充当诉讼掮客，严禁擅自带外来人员进入甲方院内。严禁传播谣言、发表不当言论或转载不实信息有损甲方形象。乙方所有保安服务人员严禁与法院工作人员有不正当接触。如有违反，甲方将依据法律法规和有关规定严肃追究乙方及有关人员的行政责任、法律责任和相应责任。

保安人员要爱护甲方公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

保安人员应时刻保持待命状态，随时准备处置发生在甲方院内的各类突发事件。

保安人员应遵纪守法，文明执勤，执勤中应着制式保安服装，佩戴相应执勤标识，听从甲方的指挥，不得有法律法规禁止的违法行为。

保安人员不得脱岗，迟到或早退，不得有玩手机或其他影响正常工作的行为。

保安人员应对甲方院机关各门岗24小时值守，对外来人员和车辆按要求进行登记，不得私自放入；对正常来访人员或经备案的公务来访人员，不得无故阻挠；对院区附近上访、闹访人员及举牌、摆地状、穿状衣等人员及时劝离，或通知相关部门进行处理；夜班人员在岗期间不得睡觉。

保安安检人员应认真履行职责，严格按照安检流程进行操作，对来访人员进行人身、物品检查，严禁来访人员携带危险品、违禁品进入信访、诉服、审判庭等场所。

保安巡逻人员严格按照甲方规定的时段和线路进行巡逻，认真履行职责，发现异常情况进行限期处置和汇报，并做好巡查记录。

保安人员应能够熟练灭火器、水带等消防器材的使用方法并能操作。

引导车辆规范停放，保障消防通道畅通，为公务车辆、囚车提供通行指导。

完成采购方交办的其他安全任务，包括院机关安全巡逻、非机动车棚用电安全等。

**11人员要求**

乙方物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

甲方对乙方的人员有直接指挥权。乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、非访闹访、失信人等情况。经理、主管、会务、综合服务保障等重要、关键岗位录用人员须经甲方审核。

乙方应制定切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

管理人员要求。乙方派驻现场的主要管理人员，需要持证上岗的人员必须具有相关专业的上岗证书。项目管理人员一经确定，未经甲方同意，乙方不得随意更换。

**11.1人员数量及基本要求**

本项目人员配备不低于65人。

(1)综合管理（7人）

①项目经理：1人，负责整个物业服务项目综合管理。45周岁以下，本科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，具有行政部门颁发的人力资源相关专业职称证书，不得同时在其他项目任职；

②保洁主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

③安保主管：1人，45周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，退转军人、警校毕业生优先；

④消防主管：1人，45周岁以下，本科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验，具备注册消防工程师证书；

⑤外围主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

⑥综合保障主管：1人，50周岁以下，专科以上学历，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验；

⑦会务主管：1人，年龄40周岁以下，女，本科以上学历，身高1.60米以上，具有2020年1月1日以来累计3年以上类似项目管理经验。

注:**以上所有人员不得重复任职，均需提供2025年1月1日以来任意1个月在投标单位缴纳的社保证明材料，提供服务合同或业主证明材料并加盖业主单位公章。**

（2）保洁服务：不少于14人（不包含保洁主管），50周岁以下。负责公共区域卫生清洁，房屋日常巡查工作。

（3）设备维护：不少于2人，负责日常的楼层巡检、维修和设备运行工作。50周岁以下，人员须具有安全监管部门考核发放的“特种作业操作证（电工）”（高压电工作业、低压电工作业各1名），3年以上工作经验。

（4）会务服务：不少于5人（不包含会务主管），负责会议室等卫生清洁和会议的服务工作，法庭服务保障台管理等工作。40周岁以下，女，身高1.60米以上，有类似项目工作经验。

（5）消防控制室：不少于5人（不包含消防主管），负责对消控室的值守服务，负责对全院消防设施、设备检查并做好记录，接收、处理火灾报警信号，控制相关消防设施等工作。45周岁以下，所有人员须具备中级及以上建(构）筑物消防员证或消防设施操作员证。有类似项目工作经验。

（6）绿化养护：不少于1人，负责院内的新种植苗木、各类乔木、花灌木、绿篱、整形植物、草坪、地被植物的正常生长、养护环境卫生工作。50周岁以下，能胜任本职工作，有类似项目工作经验。

（7）安保服务：不少于12人（不包含安保主管），45周岁以下，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上。维护服务区域内的人员、财产和建筑物的安全。负责日常安保巡查并做好巡查记录。选派保安人员应具有高中以上学历，所有选派人员须持《保安员证》上岗，安检岗同时具有安检证的优先，并在投标文件里提供相关证书；选派的保安人员年龄在18-40周岁的保安人员不得少于团队总人数的80%；女性人数2人（安全检查）；退转军人、警校毕业生优先；有类似项目工作经验。

（8）综合服务楼：不少于19人(不包含综合保障主管、外围主管)，负责综合服务楼的配套服务工作。50岁周以下，包含负责人1人，所有人员须持证上岗（如健康证等），满足采购人要求。有类似项目工作经验。

**11.2服务人员要求**

环境保洁服务人员要求：身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

设备维护人员要求：身体健康，熟悉所负责设备的操作方法，具备判断常见故障原因的能力、修复设备故障的能力，持有电工证等相关资质证书，有相关工作经验。

会务服务人员要求：身体健康、仪态端庄，正规服务学校毕业或大型酒店有过相关从业经历，有类似项目工作经验。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质好。

安保服务人员要求：五官端正，无纹身，无精神病、传染病及重大疾病史。具有履行职责的身体条件和工作能力。

消防服务人员要求：身体健康，责任心强，熟悉消防设施，掌握应急处理流程。

综合保障服务人员要求：身体健康、品行良好，有相关从业经历，所有人员须持证上岗（如健康证等），满足采购人要求。

**11.3服务人员仪容仪表要求**

着装要求：服务人员上岗需按甲方要求统一着装，工装样式需经甲方审定，必须成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。

配饰要求：按照乙方规定佩戴配饰，不得佩戴其它饰品。

面部要求：男员工面部干净整洁，不留胡须，鼻毛不外露；女员工面部干净整洁，可淡妆。

头部要求：男员工头发要保持清洁，前不遮眉，侧不遮耳，后不及领；女员工头发要保持干净整洁，不得蓄留怪异发型，发长过肩要盘起。

手部要求：服务人员手部要保持干净，不留长指甲，不涂有色指甲。

鞋袜要求：服务人员上岗须按乙方要求穿统一工鞋，女员工穿黑色鞋，深色或肉色袜子；男员工穿深色工鞋，深色袜子。

**11.4服务人员基本行为规范要求**

站姿：女员工站立时要保持身体正直，双脚并拢或呈丁字步，双手交叉于小腹前，两眼平视前方；男员工站立时脚跟并拢，脚尖自然分开或双脚叉开与肩同宽；站立时不得东倒西歪、倚门靠物。

走姿：走路时要保持身体正直，步幅适中；走路时不允许勾肩搭背、左摇右摆，将手插入口袋。

坐姿：坐下时要保持坐姿端正，腰背挺直，两膝并拢；禁止前仰后合、东倒西歪。

蹲姿：下蹲时一脚在前，一脚在后，前小腿垂直于地面，前脚全脚着地。

**五、双方权利义务**

**第八条 甲方权利义务**

1.根据《物业管理考核办法》、《物业管理月考核评分标准》对乙方物业管理服务进行考核，根据考核结果，按 月 向乙方支付物业服务费。

2.检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的物业管理制度。

3.审定乙方提出的物业管理服务年度计划、运维物资计划。

4.协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

5.甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理，对不符合岗位管理要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员，甲方有权要求乙方予以更换。

6.甲方对不称职的乙方项目负责人及不符合管理服务要求的其他人员有权要求更换。乙方未按甲方要求更换，甲方当月扣除乙方部分服务费用，下月仍不能达到甲方要求则需换人，否则停止支付物业费。

7.协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

8.甲方对乙方物业管理服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见。

9.甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按200元/人/日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业管理费用中扣除。

10.对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

11.甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

12.支持乙方做好物业管理服务工作。

**第九条 乙方权利义务**

1.乙方保证其具有本协议经营资质且合法有效，保证在经营期限内经营资质持续有效。

2.接受甲方监督，服从甲方管理，乙方管理人员须与甲方一起参与物业服务质量检查。

3.根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业服务及管理制度，负责编制物业管理服务年度计划、运维物资计划，报甲方审核，自主开展各项物业管理服务活动。

4.负责做好服务区域内用水、用电、中央空调等设施设备巡查和报修工作，保证用水用电等设施设备的安全工作，做到节水节电。

5.乙方发现重大的公共安全隐患以及设备出现故障时，应当及时通知甲方，同时立即采取合理有效的处理措施，因乙方怠于通知或未采取有效措施造成人员伤亡和财产损失的，由乙方承担责任。

6.乙方需服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门的协调和配合工作。接受甲方考核和物业管理行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成甲方经济损失或给第三人造成伤害的，乙方负责赔偿。

7.乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如抛光机，拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等材料。各类物业人员的劳保用品、服装等全部由乙方提供。

8.乙方人员配备必须与投标文件中的人员配备相符合，保持人员相对稳定，所配人员的身份证、资格证书（复印件）须交甲方备案审查。项目经理、中层管理人员、重要技术岗位人员不得随意更换。确需更换，须经甲方同意。

9.经甲方同意，专业设备及系统的养护可选聘有相关资质专业公司承担本物业的专项养护服务业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

10.对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

11.乙方不得擅自改动办公区域内房屋、管线、设备等位置和用途，如需改动应报甲方审核、批准执行。

12.乙方负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种需持证上岗。乙方工作人员经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。乙方负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

13.承担乙方人员工资福利以及各种保险，险种覆盖范围不得低于养老保险、医疗保险和工伤保险，并另行购买足额团体意外险。因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方需承担由此而产生的一切责任。

14.遇到节假日或重大活动，乙方应加大工作人员密度，延长工作时间,甲方不增加物业费用。

15.根据甲方工作需要，做好零星用工的配合、协调及其它服务等。

16.乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

17.本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

**六、物业管理服务费用**

**第十条 物业管理服务费**

付款条件及方式：物业管理服务全年费用为 元（大写： ），物业管理服务费按月支付，实际支付金额根据考核结果及财务审核最终确定。甲方在对乙方上一月的服务考核合格后，每月15日前支付上一月费用。每次支付前三日,凭甲方相应部门开具的考核合格单，乙方开具的正规发票，甲方财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。若考核不合格，按照考核办法扣减物业管理服务费。

履约保证金：乙方需在每次合同签订后3日内向甲方缴纳每年合同金额的3％作为履约保证金，如无违约无息退还。

苗木、种子由甲方购买，乙方实施，化肥、农药、消毒液等由乙方购买；空调、水暖及照明设施基础维修配件由甲方购买，乙方进行维修更换。花卉租摆由乙方负责。灭鼠、灭蟑螂、灭蚊蝇药由乙方负责购买。

甲方物业主管部门负责拟定物业管理考核办法，每月组织对乙方提供的物业服务进行考核，每月的考核由甲方招标领导小组负责开展，考核中出现的所有争议之处，由甲方采购招标领导小组集体商议并做出决议。考核标准及运用详见附件。

**七、违约责任**

第十一条 甲方违反本合同第八条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在合理期限内解决，如逾期未解决导致合同目的无法实现，乙方有权终止合同，乙方终止合同应当提前一个月书面通知甲方。

第十二条 乙方未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应向甲方进行经济赔偿。

第十三条 甲方如因上级机关政策调整改革或不可抗力造成合同不能履行的，甲方可无条件终止合同。

第十四条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付总服务费3%的违约金；造成经济损失的，还应给予赔偿。

**八、安全运行责任**

第十五条 乙方在为甲方提供物业管理服务时，如乙方人员发生任何人身伤亡或财产损失，由乙方承担全部责任，处理相关善后工作，与甲方无关。

第十六条 乙方专业技术岗位人员须持证上岗，如因上述人员未持证上岗，在作业过程中引发安全事故，造成人员伤亡及财产损失的由乙方负责承担包括赔偿损失在内的一切责任；构成犯罪的，依法移交公安机关处理。甲方根据事故后果严重程度，可认定当月考核为80分以下或无条件解除合同。

第十七条 乙方应按照有关规定，采取严格的安全防范措施及岗位操作规程，因乙方工作人员玩忽职守、违规作业造成各项安全事故的经济责任及法律责任均由乙方承担，根据事故性质和后果严重程度，甲方认定当月考核为80分以下，也可无条件解除合同。

1.工程维修安全责任

（1）乙方工作人员在工作过程中发生触电、高空坠落等事故，责任由乙方承担。

（2）工程维护人员未严格按照操作规程作业，造成人员伤亡及经济损失的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

（3）乙方未按照制定的设施设备维修保养计划对设施设备进行维修养护，因此发生设备故障影响机关正常办公的，当月考核应为80分以下；如发生安全事故，造成人员伤亡及经济损失，由乙方负责，甲方可无条件解除合同。

（4）因乙方对公共设施管理不善，巡检、维修不及时不到位，导致公共设施脱落，造成人员伤亡和经济损失的，由乙方负责，甲方可无条件解除合同。

2.环境保洁安全责任

（1）因乙方保洁人员清洁不当，造成地面湿滑，导致人员摔伤的，责任由乙方承担。

（2）保洁人员在工作期间，如未能及时发现工作区域内维修问题或发现问题未能及时上报，造成财产损失和人员伤亡的，由乙方承担责任，甲方可无条件解除合同。

第十八条 乙方工作人员应严守保密纪律，履行保密义务，乙方工作人员泄露国家秘密、审判秘密、工作秘密的，由乙方及工作人员承担相应行政责任及法律责任；甲方根据泄密造成后果的严重程度，可以认定当月考核80分以下，也可无条件解除合同。

第十九条 因乙方责任造成甲方财产损失5万（含）元以下或人员轻微伤害的，财产损失及相关责任由乙方承担，扣除当月考核相应分值；造成甲方财产损失5万元以上50万元以下或人员轻伤的，责任由乙方承担，认定当月考核在80分以下,甲方可以对乙方主要负责人进行约谈，督促乙方对相关人员做出处理；造成甲方财产损失50万（含）元以上或人员重伤的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

**九、移交**

合同期限届满，乙方应当按照甲方的要求在期满后3日内向甲方或甲方指定的第三方予以移交并递交相关资料，移交时应保证甲方所提供的设施处于正常的使用状态，如有损坏或故意毁损，应当予以修缮或赔偿。

**十、履约保证金**

 1、由于乙方管理不善，造成工作失误，应在一周内弥补，甲方将适当给予罚款，此款项将从履约保证金中扣除。

 2、乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应予支付而不支付或怠于支付，经甲方催告后，乙方仍不支付，甲方将从履约保证金和物业服务费中支付上述费用。

 3、退还保证金：本合同期满，甲方确认乙方未遗留相关的处理事项，待甲乙双方办理完交接手续后，甲方将乙方保证金无息归还乙方。

**十一、若乙方在承包期间，违反下列规定将被解除承包合同**

1.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

2．因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（造成甲方的经济损失由乙方承担）。

**十二、合同纠纷**

如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可提请政府相关部门调解、仲裁或在合同执行地法院起诉。

**十三、其他**

在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1.天灾、地震等不可抗力的事由所致的伤害；

2.甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题，乙方已书面建议，因甲方未受纳或未及时采取措施所致的伤害；

第二十条 合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

第二十一条 服务期内，如遇重大工作调整，甲方有权对本合同做出调整或终止，甲方不因此承担任何责任或损失；

第二十二条 合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

下列文件属合同组成部分：招标文件，投标文件，补充文件。

下列文件属合同的附件：补充规定，补充合同。

 第二十三条 本合同自签订之日起生效。

 第二十四条 本合同一式肆份，具有同等法律效力。甲方执贰份，乙方执贰份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

委托代理人： 委托代理人：

联系电话： 联系电话：

年 月 日 年 月 日

附件：《月考核标准及运用》

**月考核标准及运用**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 服务质量标准 | 分值 | 监督考评标准 |
| 一、总体要求（9分）一、总体要求（9分） | 制订物业服务各项管理制度，各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。 | 1 | 查看相关材料，缺一项扣0.1分。 |
| 建立完善物业服务管理档案，按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录档案资料。 | 1 | 查看相关档案，未完成扣0.5分。 |
| 编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划送甲方审定后组织实施。 | 0.5 | 查看相关材料，未完成扣0.5分。 |
| 编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。 | 0.5 | 查看相关材料，未完成扣0.2分。 |
| 物业不得擅自占用公用设施、改变公用设施使用功能，不得擅自改动所有房屋、管线、设备等的位置和用途。 | 0.5 | 发现一处扣0.1分。 |
| 制定完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件的应急预案和具体措施，并组织实施培训、演习、评价和改进。 | 1 | 查看相关材料，未完成一项扣0.5分。 |
| 制定并实施能源资源节约和环保工作方案，明确年度能源资源节约目标和环保措施，不断提高能源资源利用效率和环保水平。 | 1 | 查看相关材料，未完成扣0.5分。 |
| 自备物业服务人员服装，保洁、保安、维修、管道疏通等方面的专用器械、各工种的工具，以及所有消耗品，各项事务登记薄。 | 1 | 日常掌握，查看相关物品，未达到扣0.2分。 |
| 所有消耗品和维修零配件应使用质量好、知名度高、价格合理的产品，品牌、价格需经采购方审核同意。不得使用具有腐蚀性、对物品外观和质量有影响的清洁用品。 | 1 | 未达到扣0.2分。 |
| 重要节日重大活动要求开展专题布置。 | 0.5 | 未完成每次扣0.2分。 |
| 未经甲方同意，乙方不得擅自更换主管、经理等以上管理人员。 | 1 | 发现一次扣0.5分。 |
| 1. 房屋日常养护维护

（12分） | 建立健全办公大楼、门卫室、大院、围墙、消防通道、车棚、伸缩门、门窗等各类建筑物及附属设施的养护维修制度和资料记录档案，各类巡视检查和保养记录齐全。 | 1 | 缺一项扣0.1分。 |
| 每周对大楼墙体、楼层顶面、大院地面、围墙墙体、伸缩门和消防通道进行检查，建立工作台账。每季度对大楼、大院进行一次结构检查和沉降测试。 | 1 | 少一次扣0.2分。 |
| 对巡视检查中和日常工作中发现的各类问题及时维修解决。 | 4 | 发现一处扣0.1分。 |
| 房屋外观完好整洁；外墙墙皮无脱落，无裂缝；无明显污垢；无乱张贴乱悬挂现象。 | 3 | 发现外墙有污渍、脱落、裂缝、乱张贴、悬挂一处扣0.1分。 |
| 大楼各楼房顶雨水排水管道通畅，无阻塞外溢现象。 | 1 | 发现一处有雨水排水不通扣0.2分。 |
| 大楼内公共设施整洁，大楼楼梯、天台、走廊通道等公共区域无堆放杂物。 | 1 | 发现一处公共设施损坏扣0.1分，一处堆放杂物扣0.1分。 |
| 各楼层天花板无破损，无污渍。 | 1 | 发现一处有破损、有污渍扣0.1分。 |
| 三、环境卫生保洁及绿化养护（21分）三、环境卫生保洁及绿化养护（21分）三、环境卫生保洁及绿化养护（21分) | 综合楼、综合服务楼的公共区域（走廊、步梯、卫生间、楼顶等）、会议室、审判庭及其他功能性用房和室外公共区域（广场、道路、绿地、露天停车场、自行车库和电动车集中充电场等所有区域）等上述区域全方位卫生保洁：大楼内地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无灰尘、无污物；垃圾筒内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无灰尘，花盆内无杂物；家具、设施设备洁净无尘无渍无水迹；玻璃、门窗无灰尘、污渍、水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂内无蚊蝇；灯饰和其它饰物无灰尘；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无灰尘，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；病除害手段以环境治理为核心，以物理手段为主，如粘蟑板、鼠夹、灭蝇灯；化学防治时，选用氯氰菊酯等低毒药剂，无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂、无蜘蛛网。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 卫生间保洁：门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个，并及时更换；桶内垃圾不超1/2即清理；设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；空气清新、无异味；墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 电梯间保洁：电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；电梯天花板、门缝无尘土；井道、槽底清洁，无杂物；电梯大堂、走廊表面干净、明亮。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 外场保洁：庭院、广场地面清洁无废弃物；烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；清扫及时，地面无积水、积雪。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 外墙、外窗保洁：外墙、外窗定期清洗、保养。外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水；玻璃、幕墙、立柱、墙面每年清洗一次，保持干净。 | 2 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 专项保洁：办公楼内外所有大理石、花岗岩地面按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。保持地毯表面无污渍，清洁、干净。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 值班保洁：每天清洁地面和各类办公家具，及时养护绿植，定期清洁墙面和门窗。保持地面光亮无污渍，办公家具净亮，各类物品洁净、摆放有序，墙面无灰尘、无蜘蛛网，绿植无枯萎、叶面无灰尘。 | 1 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 垃圾分类和收集清理外运要符合开封市生活垃圾分类有关规定要求。办公区产生的垃圾（包括餐厅厨余垃圾）原则上每天分类收集清理一次，根据季节、气候变化和垃圾产生量适当增加收集清理次数，垃圾桶垃圾箱即满即清，并外运至市政指定投放地点。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 绿化养护需有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全。草坪生长良好，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形、浇水施肥。做好病虫害的防治工作。室内外各类绿植存活率达到99％；室内绿植更换及时，草坪常年保持平整、边界清晰，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等）和其他杂物，无积水，无干旱；无死树，缺株现象；负责花卉租摆需求服务。 | 2 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 四、设施设备运行与管理（20分）四、设施设备运行与管理（20分） | 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分。 |
| 及时配合空调维保公司对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分。 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 1 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须持证上岗。 | 1 | 达不到要求扣0.1分。 |
| 对室内外给排水系统和设备进行24小时监控，每月不少于一次对供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道进行检查保养，并有关相关记录。 | 2 | 查记录，未到达的扣0.2分。 |
| 水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。 | 1 | 现场检查，发现一处扣0.1分。 |
| 定期对屋面天沟及大楼周围排水明沟进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次，保证排污、排水系统畅通；污水泵（包括系统附件）一年检修两次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生。及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常；办公区内污（雨）水窨井的清淤工作，每年不少于2次；管道堵塞后的疏通工作。 | 2 | 有记录，未达到扣0.2分。 |
| 定期对冷链、温控等设备、器具的维护、保养、清洗、消毒。 | 1 | 现场检查，发现一处扣0.1分。 |
| 每年不少于2次对二次供水水箱进行清洗消毒，确保水质无污染并符合规定的要求。水箱清洗消毒工作由具有国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书。 | 1 | 有记录，未达到扣0.1分。 |
| 严格执行用电安全规范，供电运行和维修人员必须持证上岗。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等，建立各项设备运行档案，做到合理用电、节约用电。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 变配电房要符合“四防一通风”要求，须配备专人24小时值班管理，且值班人员应持有相关部门颁发的高压值班操作证。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 变配电室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。 | 1 | 发现一处扣0.1分。 |
| 变配电房人员须对柴油发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患。 | 1 | 未达到扣0.1分。 |
| 配电室内各柜指示灯仪表良好，配电操作柜开关设明显标识，停电拉闸，检修拉闸，并挂警示牌。 | 1 | 违者每次扣0.1分。 |
| 建立弱电智能系统相应的管理巡检制度，巡检记录完整。 | 1 | 查看相关制度和记录，未达到扣0.1分。 |
| 每月对照明系统（含院区灯光）、设施设备、线路进行例行巡检，发现问题，及时维修排除故障，维护保障设备正常运行、整洁完好、位置正确、线路整齐、标识清楚。完好率100%，零修、急修率99%以上，维修合格率100%，准时开启关闭照明系统。 | 2 | 抽查发现同时坏3盏灯以上扣0.1分，其他未达到每次扣0.1分。 |
| 五、秩序维护与消防安全（26分）五、秩序维护与消防安全（26分） | 门岗要24小时值班看守，值班人员要求完整填写《来访登记表》，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验相关证件，进行登记，并联系被访问人，经允许方可放行。 | 3 | 未达到要求，未登记每人次扣0.2分。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，夜间巡逻不少于4次，巡逻人员要配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 | 2 | 查看值班巡逻日志，当值发生时间无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分。 |
| 建立完善安全执勤实施方案、管理制度和职责，包括防盗、防事故、房破坏等安全突发事件应急预案。 | 1 | 管理制度、职责和应急预案不健全每项扣0.1分。 |
| 所聘用的保安人员必须训练有素，必须熟悉大楼环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明执勤，不与楼内工作人员发生矛盾和冲突。 | 1 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 定期组织保安人员安全教育，开展突发事件应急演练。 | 1 | 每年至少两次，少一次扣0.5分。 |
| 做好地面停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 1 | 发现乱停乱放车辆一辆扣0.1分，发生车辆碰撞、损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1 | 一项不符合扣0.1分，发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 1 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣全分。 |
| 建立健全消防管理制度，建立消防责任制，确保专人维护管理消防系统、消防器材，保持其完好。 | 2 | 制度不健全扣0.1分，未安排人员维护管理扣0.1分。 |
| 消防值班室24小时有人值守，有详细的值班记录：消防值班室实行24小时值班、巡逻制度，每班不少于2人，详细记录火警、故障、交接班信息，档案保存期限不少于1年。 | 4 | 无人值守、无证上岗每次扣1分，未达到其他要求每次扣0.2分 |
| 实行24小时值班巡逻，夜间巡逻不少于4次，巡逻人员需每日全面覆盖责任区域内消防设施、疏散通道等重点部位，细致检查器材有效性、通畅性等隐患，做好巡查时间、问题及处理情况的记录，随身携带通讯设备保持畅通，遇无法当场解决的隐患及时上报跟进。 | 4 | 未实行24小时值班巡逻，如擅自脱岗、值班时段未全覆盖，一次扣1分；夜间巡逻次数不足4次，少1次扣0.1分；记录不实、记录不完整、不清晰，一次扣0.5分；遇无法当场解决的隐患未及时上报，一次扣1分；上报后未跟进处理进度，导致隐患搁置，一次扣3分。 |
| 保持消防通道畅通。 | 1 | 不符合一处扣0.2分。 |
| 定期对消防设施进行巡视、检查和维护，并有关详细记录，发现异常情况，及时调换或报修。 | 2 | 查看有关记录，不符合扣0.2分。 |
| 定期进行消防宣传和消防演习，消防人员能够熟练使用灭火器、水带等消防器材。 | 1 | 每半年至少一次消防宣传和演习，少一次扣0.3分；随机抽查消防人员，不能熟练掌握方法每人扣0.5分。 |
| 定期对院区天然气设施设备进行巡查，发现问题及时按有关规范采取紧急处置措施，联系燃气公司进行维修处置。 | 1 | 查看巡检台账，不符合扣0.5分。 |
| 六、会议服务和报刊、邮发收发服务（8分） | 根据会议通知时间，服务人员应提前1小时严格按要求着装上岗，对会议室的照明、空调、卫生等会议保障进行全面检查，会议期间安排维修、清洁、保安机动人员待令处理应急事件。 | 2 | 回访不合格一项扣0.1分。 |
| 会场布置整洁、大方，按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐，符合主办方要求。 | 2 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 室内整洁，门窗、窗帘、音响设备、家具电器等各类物品以及墙壁洁净。会议桌保持干净、无污迹、无灰尘、无手印。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 茶杯、毛巾洗消要符合卫生防疫规范标准和要求，定期、定时清洁和消毒，保持水壶、杯子表面光洁、无污渍，毛巾无异味。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 会议结束后10分钟后开始会场清洁整理，桌椅归位，有关设备、用品回库，关闭空调、灯、门窗等，做到一尘不染、窗明几净、地面洁净 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 认真登记、分理好报刊杂志和邮件，正确处理特殊邮件。报刊杂志要在1个小时内准确分理到各单位报刊箱。普通邮件一天一发，特殊邮件现收现发。分发准确率确保达到100％，不得出现丢失、延发现象。 | 1 | 一次不符合扣0.1分，出现丢失扣全分。 |
| 1. 综合服务楼

（4分） | 工作人员个人卫生良好、头发整齐、着装统一、勤洗手、勤换工作服；文明礼貌、语气温和、耐心认真；行走轻缓、不奔跑、不喧哗、不倚靠桌椅。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 工作人员需持健康证上岗；工作人员需遵守纪律，不迟到早退，不擅离职守；工作期间不做与操作无关的事（如玩手机等）。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 对服务期间发现的问题及时上报并做好记录；对干警提出的合理诉求及时回应并快速协调；保持服务区域整洁、清洁。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |
| 熟悉操作流程，规范操作，确保操作安全和人员安全。 | 1 | 一次不符合扣0.1分. |

# 第九章 附件

附件1：河南省政府采购合同融资政策告知函

**河南省政府采购合同融资政策告知函**

各供应商：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购[2017]10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

附件2：**关于印发中小企业划型标准规定的通知**

工信部联企业[2011]300号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

　　为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 工业和信息化部　国家统计局

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　国家发展和改革委员会　财政部

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　二〇一一年六月十八日

附件：

**中小企业划型标准规定**

 一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36号)，制定本规定。

　　二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

　　三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），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（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

　　四、各行业划型标准为：

　　（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

　　（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

　　（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

　　（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

　　（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

　　（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

　　（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

　　（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

　　（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

　　（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

　　五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

　　六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

　　七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

　　八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

　　九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

　　十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。