# 技术、商务及其他要求

**1. 采购服务内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购服务名称** | **服务期限** | **备注** |
| 1 | 成都两校区4号教学楼物业管理服务 | 3年 | 合同一年一签 |

**2. 项目基本情况、服务范围及内容**

**2.1项目基本情况**

西南交通大学九里校区4号教学楼（逸夫馆）位于成都市金牛区二环路北一段111号，建筑面积为20500平米；犀浦校区4号教学楼位于犀浦镇犀安路999号，建筑面积为42060平米，两校区4号教学楼以教学、办公科研为主体,科研成果展览相结合的现代化多功能综合性楼宇。

**2.2服务范围**

九里校区4号教学楼（又称逸夫馆）建筑总面积20500㎡，地上七层，共有教室54间（其中多媒体教室54间）总面积7500㎡，卫生间28间，总面积974.4㎡，开水房8间，总面积190.44㎡，大厅、过道、梯间、院坝总面积7143.96㎡，消防控制室一间，地下水泵房一间，电梯七层七站四部，二次供水系统一套等设施，楼宇外滴水檐为界物业区域内的硬质路面卫生保洁。

犀浦校区4号教学楼，建筑面积为42060平方米。总共为6层，其中实验室101间，办公室47间，多媒体教室13间，会议室13间(242平方米会议室4间)，博物馆一个约3000平方米，地下停车场2个，其中机动车库94个车位，非机动车位约300个，一个机动车入口一个非机动车入口，电梯8部（其中6层6站2部、5层5站6部），一个配电房，二次供水系统一套和2个通风系统，6个大楼主（次）出入口及楼宇外小环路以内的硬质路面和绿化带内卫生保洁。

**2.3服务内容**

1. 物业管理区域环境卫生、楼宇公共区域卫生保洁（不含办公室内和院系专用教室、实验室）；

2. 物业管理区域内物业共用部分、公用设施设备的管理及维修养护；

（1）物业管理区域内电梯的日常运行与维保（含年检费）

（2）公用多媒体教室管理

（3）楼宇监控的管理和消防设施设备数量的值守；

3. 物业管理区域内24小时安保服务；

4. 物业管理区域内日常维修在300.00元及以下的零星维修；

5. 物业管理区域内的绿化养护和管理；

6. 卫生防疫；

7. 物业档案资料的管理。

**3、采购详细技术服务要求及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务要求** | **详细技术服务要求及标准** | **备注** |
| **1** | **物业环境卫生、楼宇公共区域卫生保洁** | （一）室内保洁:  1.垃圾每日清运一次，走道内垃圾桶两日擦洗一次，两周消毒一次。  2.公共地面每天清扫一次、两天拖地一次；物业区域室内玻璃（2.5米以下）每季度清洁1次；保持楼道内墙面和天棚无灰尘、污物、蜘蛛网。  3.电梯内墙镜面每周采用专用保养液进行保养一次。  4.卫生间台面镜面每天擦拭一遍，蹲便器、小便器、地面每天清洁三次，每天清洗垃圾筐、更换垃圾袋。  5.公共教室；夜间每天进行一次常规维护保洁（擦拭黑板、讲台、多媒体设施设备、清除垃圾）一周进行一次标准化保洁（擦拭黑板、讲台、桌椅、清扫地面、地面全面拖一遍）。  6.各楼层分布指示牌、文化宣传栏、走廊画框每周擦拭，保持整洁。  （二）室外保洁:  1.台阶、广场,绿化地等公共地面2天保洁一次。  2.公共部位柱廊、灯具、栏杆等每周保洁一次。  3.垃圾桶保持桶外清洁、无污渍，桶内无异味。  4.玻璃幕墙每年清洗一次。  5.楼外墙周边绿化至楼外小环路外延（含小环路面）均属于物业保洁范围（犀浦校区），该区域2天清扫1次。 |  |
| **2** | **物业管理区域内物业共用部分、公用设施设备的管理及维修养护** | 1.负责电梯的日常运行与维护，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修，设立巡查制度，杜绝安全及消防事故的发生。  2.保证电梯每天在7：30—23：00时段内正常运行，其它时段至少有一部电梯应急。  3.报警系统，一次性单项维修金额300元及以下的日常维修、保养。  4.消防系统的日常维保，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。发现隐患及时上报学校保卫处，保证消防系统的正常使用。（**仅限九里校区4号教学楼**）  5.保证物业公共区域照明配电箱、动力配电箱完好，保证物业区域内供电需求。  6.保证物业内消防监控室的值守。（**仅限九里校区4号教学楼**）  7.物业内开水供应处保证每天7：30—23：00提供开水，定期对电热水器作维护、保养，保证完好率在98%以上，每学期对电热水器至少进行一次消毒和清洗，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。  8.设备井道要有明显标志，严禁闲杂人员入内。  9.保证多媒体教室设备使用正常，①每天上下课及时开关门，做到既要保证设备完好，又要方便师生上课；②每天上课前按操作规程开启设备，并协助教师用好电教设备，下课后按程序关机；③定期进行保养及维护，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。  10.保证水泵房、消防水池设备的正常使用、维修与保养，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。  11.负责两校区4号教学楼区域内楼宇监控的管理；负责消防设施设备数量的日常巡查、记录，发现问题及时上报学校保卫处。 |  |
| **3** | **物业管理区域内24小时安保服务** | 1.安保人员统一着装并佩戴工作标识牌上岗。  2.及时劝导、制止破坏公共设施和公共环境的行为。  3.安全隐患排查和记录，并制定相关突发事件安全预案。  4.对大件物品出入检查登记，对外来人员进出登记。  5.物管区域内车辆（含非机动车辆）有序停放。  6.遇治安事件、火灾、群体性等突发事件时，及时向校园“110”报警，并采取措施控制现场事态，“110”到达现场后，应无条件服从“110”的指挥。  7. 配合学校完成各项重大活动要求。 |  |
| **4** | **物业管理区域日常维修300.00元及以下** | 保证楼内所有公共设施设备的完好，设立巡查制度和及时处理制度，接修通知10分钟内应派人到达现场进行察看，并进行紧急处理。零修的应及时完成，于12小时内修复。中、大型应立即采取紧急措施，并于24—48小时内修复（除特殊情况外）。  1.电：（以配电室出线为界）物业内照明灯、开关、配电箱柜等电气设施设备的日常维修保证完好率在98%以上，一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。  2.水：物业内给、排水管道、阀门、洁具等日常维修，保证100%的完好率，（给水管道以水表为界，排水管道以室外第一个污水井位界） 一次性单项维修金额在300元及以下的日常维修。  3.其它维修：一次性单项维修金额在300元以上（不含300元）报学校主管部门批复后保证在24小时内修复完毕（含应急抢修工程）。  4.维修工程质量合格率100%。  5.对入驻单位自行二次装修、改造后的用房，其日常维修不在此范围内。 |  |
| **5** | **物业管理区域内的绿化养护和管理** | 总体要求  l.根据学校确定的绿化等级，参照成都市绿化养护同级标准进行管理养护；  2.加强巡视和管理，对绿化树木、草植被人为或工程施工损坏的，应予以制止，并交涉恢复和索赔；对易损坏的绿化区块，必须有保护措施；  3.不得有黄土裸露现象。拆违等形成的新裸土，应及时绿化；  4.养护过程中产生的废草、树枝、砖石等杂物，必须及时清运，不得乱堆、乱放、延迟清运；  （二）校园绿化养护标准  A、割草  1.草坪割草：一般使用割灌机进行，一年七次；  质量标准：人工草坪草的高度不超过8公分；割除的草自行及时清理，不得乱堆放。  2.一般绿地割草，一年七次，草的高度不超过15公分；其它质量要求同上；  3.路边及角隅割草，一年至少四次以上。  B、除草  1.草坪清除杂草：一年5次；  质量：杂草连根清除，清除的杂草及时清运，草坪纯度保持在90％以上。  2.地被植物(麦冬草)及月季除草，视杂草生长情况决定除草次数和除草方式(削、拔)；  质量：基本控制在无杂草状态。  C、修剪  1.整形树修剪：一年四次。质量：剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过2—4厘米，枯枝剪除；  2.绿篱修剪，一年四次。质量：剪下的枝叶及时清除，保持篱面基本平整，大部分枝条长短差不超过2—4厘米，枯枝剪除，夹于绿篱间杂树及时清除；  3.树篱(指珊瑚树篱)一年一次。质量：剪下的枝叶及时清除，枯枝剪除，树篱高度控制在1．8米以下，纵向篱面平整；  4.一般树木修剪，必须按美观原则，随时进行。  D、病虫防止  1.一般树种：视病虫发生情况及时进行；  2.其他：寄生性植物，也属病害防治对象应及时清除质量：喷洒药剂时做到均匀细致，事后检查，效果不好重新喷药，同一树种病虫害率控制在5％以下，死亡率在1％以下。  E、新种树木养护  1.新区绿地新种树木养护，无特殊原因成活率在95％以上；  2.地被植物养护，无特殊原因成活率(面积比)在95％以上没有面积超过1平方米以上的成块草皮死亡；  3.调整补缺新种树木养护：无特殊原因成活率在90％以上。  F、清除枯枝死树  1.凡清理下的枯枝死树必须及时清运；  2.乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得超过一周以上；  3.灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周以上；  4.死树一经发现随时清除。  G、抗旱  1.使用消防水必须事先通知消防科，经同意后方可使用；  2.种植已超过一年以上的树种保存率在99％以上；  3.种后不到一年的新种树木，成活率在95％以上。  H、施肥  1.一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土；  2.低矮花灌木施肥：一年四次；  3.地被植物施肥：一年两次。  I、恢复园林设施  1.园林设施包括栏杆、竹篱、园林椅、石桌、石凳等，如有人为损坏的，应在一周内予以修复；  2.绿化树木、草皮、地被植物如有人为损坏，应及时制止。已经造成损害的，应在一周内予以恢复。  J、行道树养护质量标准  1.新栽树木成活率在95％以上，保存率在98％以上(灾害气候及意外事故除外)；  2.树干挺直。新栽树木需立支撑。对倾斜的大树应逐渐扶正。对扶正有困难的树木应控制倾度；  3.每年修剪一次，合理调节树势，做到骨架均匀，树冠园整；  4.及时抹芽，每年不少于两次；  5.控制病虫害，及时防治病虫。每年喷药两次；  6.及时清除死树枯枝及树体上钉、线等各类绑扎物。  K、教学区绿地养护标准  1.新栽树木成活率在95％以上，保存率在98％以上(灾害气候及意外事故除外)；  2.树木生长旺盛，花木一年施肥一次，基本无病虫害；  3.及时清除死树及树上枯枝、绑扎物。绿地整洁无明显砖瓦石块；  4.绿篱及整形树及时修剪整形，无缺株及明显病虫害；  5.绿地内基本覆盖，无明显杂草，空秃面不超过10％，天鹅绒草坪刁草不少于五次，麦冬草地处草不少于三次，草坪割草不少于六次；  6.水面杂草及时清除，水面保持整洁，无漂浮物，水质具有一定透明度； 7.保持原有风格，各种园林设施完好。如有损坏及时修复。  L、树木调整、迁移、砍伐  1.树木调整、迁移必须事先报甲方审批，同意后报上级绿化办办理相关手续。调整迁移，必须保证成活；树木调整、迁移后需经甲方验收：改变现有绿化格局，必须报甲方批准；  2.砍伐树木，必须报甲方，并经有关部门批准后实施；  3.学校绿化资源未经甲方同意，不得赠与和交易。 |  |
| **6** | **卫生防疫** | 1.做好卫生防疫工作，定期对公共设施、设备、附属建筑物、构筑物进行灭鼠、灭蝇、灭虫、消毒等。  2.该物业管理区域的白蚁防治，及时发现，及时处理。 |  |
| **7** | **物业档案资料的管理** | 1. 档案管理内容及分类  2. 档案管理运作流程 |  |

**4、商务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 服务响应 | 保证楼内所有公共设施设备的完好，设立巡查制度和及时处理制度，接修通知10分钟内应派人到达现场进行察看，并进行紧急处理。零修的应及时完成，于12小时内修复。中、大型应立即采取紧急措施，并于24—48小时内修复（除特殊情况外）。 |
| 2 | 付款方式 | 合同签订后，采取按季度支付的付款方式，第一季度的第3个月中旬按总金额的30％支付，第2、3、4季度的第3个月中旬分别支付总金额的20％，年底考核后视情况支付剩余的款项。考核细则参照《成都校区物业管理标准及评分细则》，由后勤与基建管理处组织进行，分值在85分及以上为达标，支付总金额的10%；分值在80至85(含80)之间的支付总金额的9%；分值在75至80(含75)的支付总金额的8%；分值在75分以下的扣除剩余款项。 |
| 3 | 合同签订 | 供应商收到成交通知书之日起30日内与西南交通大学签订合同。 |
| 4 | 团队服务人数 | 本项目需要提供的团队服务人数为37人及以上。 |

**5、成都校区物业管理标准及考评细则（仅作为中标供应商考核）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标准内容** | **规定**  **分值** | **评分细则** |
| **基础管理** | **15** |  |
| 1、由物业管理企业实施统一专业化管理 | 2 | 符合2.0，不符合0 |
| 2、建立符合有关规定的维修制度 | 2 | 符合2.0，已建立但管理、使用等不符合规定扣1.0，未建立0 |
| 3、建立健全物业管理各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法 | 2 | 制度、工作标准建立健全2.0，主要检查：物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣1.0；未制定具体的落实措施扣0.5 |
| 4、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨 | 2 | 管理人员、专业技术人员每发现一人无上岗证书扣1.0，着装及标志符合0.5，不符合0 |
| 5、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，管理效率得到提高 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| 6、建立管理档案，查阅方便 | 1 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0 |
| 7、建立24小时值班制度，设立服务电话，受理业主和使用人报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等并及时处理，有回访制度和记录 | 2 | 符合2.0，没有值班制度的扣0.5，未设服务电话扣0.5，发现一处处理不及时扣0.2，没有回访记录每次扣0.1 |
| 8、建立并落实维修服务承诺制，零星维修、急修及时率95％以上，返修率不高于2％，并有回访记录 | 2 | 建立并落实2.0，建立但未落实扣0.5，未建立扣1.0；及时率符合0.5，不符合0；回访记录完整0.2，记录不完整或无回访记录0 |
| **教学楼和教室管理** | **12** |  |
| 1、多媒体教室管理应配备专职的技术人员，与资实处多媒体教室管理人员一道共同维护多媒体设备的正常运行。每天上、下课及时按操作规定开、关设备，定期做好软、硬件维护，确保设备状态完好，出现故障时立即到场处理，若故障不能快速解决，应与教师沟通及时更换教室，同时报多媒体教室管理人员处理。认真填写《西南交通大学多媒体教室报修及处理单》，协助多媒体教室技术人员对多媒体教室的维护和检修。 | 8 | 符合8.0，未按规定时间开启设备扣1.5，出现故障未及时修理每次扣1 |
| 2、上课教室在上课前半小时开门，晚上10：30关门。 | 3 | 符合3.0，未按规定时间开、关门扣1.0，不符合0 |
| 3、管理值班室等保持清洁、整齐。 | 1 | 符合1.0，发现一处卫生不达标扣0.1，不符合0 |
| **共用设备管理** | **25** |  |
| 1、制订岗位责任制、设备安全运行，定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度。 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.2 |
| 2、配备所需专业技术人员严格执行操作规程，设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。 | 3 | 符合3.0，不符合0 |
| 3、保证物业公共区域照明配电箱、动力配电箱完好，保证物业区域内供电需求。物业内照明灯、开关、配电箱柜等电气设施的日常维修，保证完好率在98％以上 | 4 | 符合4.0，每发现不符合一处扣0.5 |
| 4、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。 | 3 | 符合3.0，临时用电措施或停电应急措施不符合均扣0.5 |
| 5、监控系统等智能化设施设备齐全，发现问题及时上报相关部门，做好有记录。 | 2 | 符合2.0，基本符合1，不符合0 |
| 6、消防系统设施设备齐全，发现问题及时上报相关部门，做好有记录。 | 2 | 符合2.0，发现一处不符合扣0.5 |
| 7、订有相关突发事件的应急方案，紧急疏散通道畅通 | 3 | 符合3.0，无应急方案扣0.5，每发现一处不畅通扣0.2 |
| 8、物业内给、排水管道、阀门、洁具等日常维修，设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏，保证100％的完好率。（给水管道以水表为界，排水管道以室外第一个污水井为界）。 | 4 | 符合4.0，没有管理措施扣0.5，水箱周围每发现一处隐患扣0.2 |
| 9、排水系统通畅，汛期道路无积水，遇有事故，维修人员在规定时间按内进行抢修 | 2 | 符合2.0，每发现一处不符合扣0.2 |
| **保安及车辆秩序管理** | **8** |  |
| 1、有专业保安队伍、实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉大楼的环境，文明执勤，训练有素，语言规范；认真负责 | 4 | 符合4.0，无专业保安队伍扣3.0，值班及巡逻记录等不规范每处扣0.2 |
| 2、非机动车辆集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| 3、事故易发处设有明显标识和防范措施 | 2 | 符合2.0，不符合0 |
| **环境卫生管理** | **34** |  |
| 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱。 | 4 | 符合4.0，每发现一处不符合扣0.2，不符合0 |
| 2、有专职清洁人员和明确的责任范围。 | 5 | 符合5.0，未实行责任制的扣2.0，无专职清洁人员和责任范围的扣2.0，未实行标准化保洁的扣1.0，不符合0 |
| 3、台阶、门庭、楼梯、过道、地面等每天拖扫，扶手擦拭，并全天保洁，做到无泥沙灰尘、无痰迹、无垃圾、无积水；屋顶平台每月清扫一次；墙面、顶棚、灯具无灰尘、蛛网、污迹等；门、窗玻璃清洁明亮。 | 12 | 符合12.0，每发现一处不符合扣0.2, |
| 4、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒 | **5** | 符合5分，每发现一处垃圾扣0.2，未达到垃圾日产日清的扣0.5，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.2 |
| 5、走廊内果壳桶每天清倒，外表清洁无污迹，各种公共设施外表表面干净、无积尘、污迹。物管区域周边公路每天清扫，应做到无明显泥沙、污垢、果皮、废纸、烟头、塑料袋等废弃物，无积水、无死角、无盲区。 | 8 | 符合8分，每发现一处不符合扣0.2， |
| **绿化管理** | **2** |  |
| 1、各物业公司应负责本物业区域内绿化地带卫生清扫工作 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| **卫生防疫** | **4** |  |
| 1、做好教学楼的卫生防疫工作，定期对公共设施和公共设备进行灭鼠、灭蝇、灭虫、消毒、喷药。 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |
| 2、发现室内白蚁及时上报 | 2 | 符合2.0，不符合0 |