# 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 |