2019年度南京科技馆物业管理服务采购文件

# 第一章 采购邀请

南京科技馆就物业管理服务进行公开采购，邀请符合资格条件的供应商参与本次采购。

一、项目内容：南京科技馆物业管理服务

采购预算：261万元

物业服务期限：2019年1月1日-2019年12月31日

二、供应商资格要求

供应商必须是2018-2019年度江苏省省级党政机关、事业单位和团体组织物业服务定点采购中标单位，并提供下列材料：

1、法人或者其他组织的营业执照复印件；

2、上一年度财务审计报告；

3、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供评审会前近六个月中的任意一个月证明材料）；

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，具有住房和城乡建设部门颁发的一级物业服务企业资质证书；

5、具有2万平方米以上场馆或4A级及以上景区物业管理服务经历；

6、参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

本项目不接受联合体报价，也不得转包、分包。

**三、采购文件提供信息**

采购文件免费发放。有关本次采购的事项若存在变动或修改，采购人将另行通知。

**四、供应商资质文件接收信息**

供应商资格要求文件扫描件接收截止时间：2018年12月16日17:00

响应文件于评审当日14:00交至科技馆三号会议室。

**五、评审有关信息**

评审时间：2018年12月19日14:30

评审地点：科技馆三号会议室

**六、本次采购联系事项**

采购人：南京科技馆

联系人：张星 联系电话：13515106888

采购人联系地址：雨花台区紫荆花路9号

对项目需求部分的询问、质疑请向采购人提出，询问、质疑由采购人负责答复。

**七、响应文件制作份数要求**

正本份数：1份 副本份数：4份

**八、其他**

供应商在2018年12月13日10：00集中到南京科技馆由采购人统一安排勘察项目现场（未现场勘察的不得参与本次采购）。

勘察现场联系人：张星 联系电话：13515106888

集合地址：雨花台区紫荆花路9号三号会议室

# 第二章 采购项目的技术规格、要求和数量等

一、物业服务内容

（一）南北门保安室、消防监控和巡逻24小时专职值班；主体馆、园区安全保卫管理。

（二）园区、停车场进场车辆引导、停放和收费等公共秩序管理。

（三）报刊、信件、快递的代收，出门物品的检查。

（四）场馆、园区基础设施、消防设施、导览系统、安全提示等巡查。

（五）主体馆卫生保洁，包括展馆地面、玻璃幕墙、建筑外立面、科学餐厅、会议室、报告厅、卫生间、电梯、展品、公共设施、休息座椅、栏杆、装饰物、地毯等。

园区卫生保洁，包括镜湖、园区水面、园区卫生间、草坪灯、广场灯、休息座椅、停车场保洁，湖面蓝藻的打捞、清运等。

影院卫生保洁，包括3D、4D、5D影院，球幕影院。

垃圾清运，包括生活垃圾和建筑垃圾等所有废弃物。

管道疏通，包括排水沟清理，化粪池清掏，水池、卫生间管道疏通。

（六）紧急突发事件的应急处理工作。

（七）完成采购人交办的其它工作。

二、物业管理具体目标及考核

（一）供应商根据服务的范围和内容，逐条分别确定拟达到的服务质量、目标及服务响应时间，具体内容和量化指标由供应商按项目自行编制。

（二）具体分项指标

1、保洁室内各项物品干净、环境整洁优雅，服务体现环保要求；

2、各类设施、设备巡查及时，整洁、无污损、卫生合格率均达到98%以上；垃圾日产日清，清运及时率100%；

3、园内无乱停乱放车辆现象，环境整洁；

4、服务及时、到位，以人为本，凸显人性化服务，服务满意率达95%以上；

5、项目经理管理经验丰富，队伍年轻有活力，服务热情有亲和力；

6、安全保障稳妥、及时、有力，无重大事故发生。

三、物业服务人员要求

保安保洁人员配置不低于55人。由于采购人工作的特殊性，物业管理服务能够保证在8小时以外正常到岗作业。

（一）人员配置

1、保安配置要求

（1）管理处主任，大专以上学历，持全国物业管理企业部门经理、管理员（含）以上上岗证，有两年以上机关事业单位物业管理经验。

（2）开馆时间主体馆每层配备保安2名，南北门24小时配备2名保安，白天为形象礼仪岗，游乐场、桥世界开馆期间配备1名保安。

（3）监控室按相关规定配置工作人员，负责消防设施、监控设备运行，须持有公安部门颁发的建（构）筑物消防员证书。

（4）巡逻岗开馆期间在岗人数不少于2人，闭馆期间不少于1人。

（5）南北门停车场需派人24小时值守。

（6）所有人员45岁以下，男女比例适当，身体健康、责任心强，遵纪守法，经专业或岗前培训。

2、保洁配置要求

（1）50岁以下，男女比例适当，身体健康，经专业或岗前培训。

（2）周一、周二闭馆期间配备保洁保障办公区域、厕所卫生。

（3）团队高峰期能满足园区、主体场馆卫生保洁的需求、及时清理垃圾。

（4）人员配置能够满足科技馆的保洁标准。

（二）岗位职责

1、管理处主任：负责物业工作管理；负责与采购人物业负责人对接；负责物业服务质量的检查、考核工作；负责组织开展保安保洁培训、演练等。

2、安全保卫：负责安全保障、秩序维护、车辆指挥及疏导。

（1）门岗：负责游客进出场馆秩序维护；负责访客的登记工作；负责车辆引导工作；负责门前广场、路口的管理。

（2）园区展区岗：保证园区和展区游客的有序游玩，及时发现制止偷盗、抢劫、打闹、吵架、打架等危害公共安全的行为。

（3）消防、安全监控岗：负责消防监控室24小时值班。

（4）巡逻岗：负责对园区安全巡查、秩序维护；负责基础设施的巡检工作。

（5）停车管理岗：车辆的停放管理及收费。

3、保洁岗位：负责主体馆、园区卫生保洁，办公区域公共卫生保洁，含“门前三包”范围的环境卫生保洁。

四、物业管理服务标准

(一)安全保卫

安保服务时间：24小时值守，具体工作排班、休息时间与采购人具体商定。

1、所有保安着装统一、配饰到位、干净、整洁；南北门门岗及相应活动接待等岗位必须达到形象岗的要求。

2、加强门卫管理，认真负责门卫保卫以及人员、车辆等进出管理、登记工作，防止物业服务范围财产流失；确保大门口内外及园区主干道畅通；指挥外来车辆停放指定地点。

3、人员进出管理、登记：休息日人员进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理；熟悉采购人干部职工，方便进出管理。

4、车辆进出管理、登记：车辆进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；安排车辆有序停放；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理；控制车辆载货出门，未经许可，严禁车辆载货外出，许可外出的车辆，履行门卫检查，核对货物无误后放行；熟悉采购人干部职工车辆，方便进出管理。

5、停车场的运营管理：进出车辆的通行、指挥安排排队车辆的有序等待及引导；收缴停车费；处理停车场的突发事件（碰擦、纠纷等）；每天配合科技馆的对账工作，每月完成停车场的交账和核对工作；以及停车场的其他相关事务。

6、加强物业范围定时巡视，认真负责保卫和不安全因素的处置工作，做好巡视检查记录；随时处理可疑、闲杂人员；控制或处理火灾隐患、偷盗与造成采购方任何财产损失的行为、纠纷与打闹等事件发生，如遇治安纠纷，安保人员须第一时间现场处置，必要时请相关部门负责人协助；如遇矛盾升级，及时报110协助公安部门处理。

7、消防、安全监控值班：

（1）每日检查消防报警终端设备的运行情况，认真、细致观察设备发出的信号指示及安保监控画面，如发生异常情况，应及时处理解决并做好记录，处理不了的要及时上报。

（2）发生火灾警报报警或误报应迅速按照操作规程正确操作、处理并及时消除警报；如发现监控画面中有不安全因素，应立即呼叫巡逻人员处理，并做好记录，如处理不了或事关重大，应立即报告。

（3）除正常操作外，不得随意乱动设备的按钮、开关。发生雷电时，及时关闭消防设备。

（4）严守保密制度，严禁传播监控中发现的各种情况和他人隐私。

（5）工作时间不得做与工作无关的事。

（6）保持监控室的安静、整洁，认真做好设备的维护、保养，发现故障及时排除，自己不能排除的应及时报请修理。

（7）值班人员应坚守岗位，不得擅自离岗，保证消防、安全监控室不间断安全运行。

（8）认真履行交接班制度，交接班内容具体、明确，并做好交接班记录。

（9）安保人员同时也担任义务消防员，每天要网上填写消防户籍化管理的相关内容，每年物业方至少安排2次消防演练，定期开展消防培训等相关工作。

8、响应文件中须承诺，成交后向采购人提供所有保安人员的《保安员证》（格式自拟）。

（二）卫生保洁

具体保洁、休息时间、保洁程序须在不影响正常办公秩序的前提下与采购人商定。

1、地面、墙面：内外墙壁及玻璃窗，保持清洁光亮；主体馆入口区域及时除尘，随时擦拭脚印等污渍；门口铺设的防尘脚垫，应每天清理，保持无尘土；展区保持无明显水痕、污渍；展区内地面每天拖擦至少2次；不定期巡视维护，所有展品的每日保洁，包括所有展品玻璃每天擦拭，保证开馆期间展品玻璃的清洁；保持展区的清洁、干燥。墙面天花板及附着设施、厅内陈设，无蜘蛛网、灰垢，保持清洁。台阶、地面无污渍、污迹、脚印、垃圾、灰尘，循环清洁；扶手、栏杆无灰尘、无污渍、保持光滑、洁亮；墙面（玻璃墙面）、天花板、门窗纱窗无灰尘、污渍、指印、蜘蛛网，保持清洁明亮；开关、灯具及罩内无灰尘、污迹、虫尸、蜘蛛网，保持清洁明亮。

2、报告厅、各会议室地面、墙面天花板及附着设施、厅内陈设、地毯、桌椅无蜘蛛网、灰垢，保持清洁，地面无烟头、纸屑、污渍、脚印、积水，室内无异味、垃圾及时清理。

3、自动扶梯、电梯轿箱：扶梯、电梯门表面无灰尘、污迹、手印、保持洁净光亮；扶梯和电梯箱内地面无灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物等，保持清洁；箱体内立面无灰尘、污迹、粘贴痕迹，保持洁净光亮；箱顶无灰尘、污迹，保持洁净光亮。

4、公共卫生间：天花板、墙角、灯具无灰尘、蜘蛛网、虫尸等，保持清洁；大小便器无污渍、锈迹、灰垢，保持洁净光亮；洗脸盆及台面、镜面无水渍、污迹、保持洁净光亮；大小便器隔断或扶手无灰尘、污渍、水渍、蜘蛛网，保持清洁；地面无烟头、纸屑、污渍、脚印、积水，保持清洁光亮；墙面、门窗、纱窗、天花板无灰尘、污渍、蜘蛛网，保持清洁；卫生间内无异味臭味；纸篓垃圾及时清理以及水池、卫生间管道的疏通和化粪池漫溢的清掏。

5、3D、4D、5D影院、球幕影院：地毯地面、墙面保持清洁，地面无烟头、纸屑、污渍、脚印、积水，室内无异味、垃圾及时清理。

6、其它公共用房：门窗、护栏无灰尘、污迹、蜘蛛网，保持清洁；地面、墙面、天花板及其附着物无积水、灰尘、污迹、蜘蛛网，保持干燥清洁；家具、电器、装饰物及固定设施无灰尘、污迹、水迹、蜘蛛网、保持干燥清洁；室内其他存放物保持清爽整洁。

7、园区内道路、绿化带、排水沟等区域全天清扫保洁，不间断的循环维护，发现垃圾及时清扫，路面无垃圾、杂物、积水等。风雨雪霜后地面须及时清理保洁。垃圾箱按指定位置摆放整齐；垃圾箱存放处周围清洁；定期做好消杀工作。

8、园区鱼塘和主体馆边镜湖蓝藻的定期打捞清拖，确保无大面积蓝藻漂浮，并保证每年镜湖清空湖水彻底清洁1次。

9、每年至少2次清洁玻璃幕墙，保证幕墙的视觉效果。

10、园区草坪灯、广场灯、消防设施等公共设施的卫生。

11、每季度要安排馆内固定区域的消杀工作。

12、南门垃圾中转站的卫生清理，确保垃圾有序堆放和清洁，站外无堆放垃圾和杂物，垃圾站设施设备完好无损坏。

13、闭馆期间安排保洁值班。

**五、需增加的报价内容**

（1）报价中应包含主体馆玻璃幕墙清洗（一年两次）、镜湖蓝藻打捞清拖、垃圾清运、化粪池清掏等。（2）包含每年卫生纸、擦手纸、洗手液等物品购买费用。厕所须提供洗手液、手纸和卷纸随时补充，保证馆区所有卫生间的厕纸及洗手液不得中断。卫生纸及洗手液不得低于参考品牌表内档次。

卫生用纸及洗手液品牌表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 参考品牌 | | | 技术要求 |
| 大盘纸 | 维达 | 心相印 | 洁柔 | 纯木浆，净含量（单卷）>180g |
| 洗手液 | 威露士 | 滴露 | 蓝月亮 | 健康抑菌500g/瓶 |
| 檫手纸 | 维达 | 心相印 | 洁柔 |  |

（3）购买消杀用品的费用。

**六、服务保障和自罚承诺**

（一）供应商应对照采购文件要求，说明所提供已对采购人的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。

（二）供应商可以在响应文件中提出不同的服务标准和保障承诺，使评审小组相信替代服务相同于或优于原需求，特别对于具体参数要求的指标，供应商必须提供具体参数值。

（三）如果发生因供应商工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由供应商承担相关经济和法律责任。

**七、其他要求**

（一）供应商拟派出的针对本项目的项目负责人必须到评审会现场（须携带身份证明），按评审要求，对本次物业方案进行阐述。

（二）成交供应商不得利用服务区域内的采购人房产、物业服务、水电等资源从事其他经营或非法活动，不能改变其服务性质。

（三）供应商须在响应文件中承诺，管理及服务人员具备国家规定的相关资质要求，采购成交后向采购人提供针对此服务项目的有效的项目负责人及用工人员身份证、相关岗位的上岗证、健康证证明等审核（供应商负责相关费用），若需更换项目负责人或其他用工人员，需经采购方许可。

**八、响应文件编制，除采购文件要求外，还包括但不限于以下内容**

（一）提供物业服务的总体服务设想、服务于本项目的重点、难点、思路等。

（二）物业服务的岗位设置、部门职责、工作流程、各类规章制度及针对物业所做的规划等。

（三）物业实施方案、质量标准等。

（四）物业服务运行成本和费用测算、服务成本、测算依据说明。报价还应考虑采购文件合同专用条款和其他要求条款中注明的相关内容可能产生的费用。供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

（五）突发事件应急处理预案（纠纷、闹事、消防、安全生产等）。

**九、奖励与处罚**

1、物业管理公司接受南京科技馆管理。

2、科技馆行使日常的管理检查及考核权。检查及考核采取百分制法，完全符合本合同约定要求为100分。具体的考核细则由科技馆与物业管理公司协商制定。

3、科技馆定期或不定期地将检查结果通过书面形式送交物业管理公司，对物业管理公司轻微差错限期进行整改，对严重差错的将与管理费用挂钩：经考核，每月达到95分，给予全额付款。低于95分，每1分扣2000元。

**十、特别说明：**

供应商应充分考虑所有可能影响到报价的价格及政策等风险因素，一旦中标，总价将包定，一律不予调整。

**第三章 南京科技馆2019年度物业管理服务采购评审标准**

| **序号** | | **评分因素** | **评审标准** | **分值（100分）** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | 价格 | 报价等于评标基准价的得30分，每高于评标基准价1%的（即偏离率为1%）扣1分，每低于评标基准价1%的（即偏离率为-1%）扣0.5分，不足1%用内插法计算，保留小数点后两位有效数字。基准价为所有供应商报价的平均值。 | 30 |
| 2 | 服务 | 2.1 | 根据供应商提供针对本项目的重点、难点的服务设想，不同于其他供应商的新颖思路等方面评分。优得7-8分、良得5-6分、一般3-4分，差得1-2分。 | 8 |
| 2.2 | 根据供应商提供的规章制度、岗位设置、工作流程科学、完备、可行等，针对物业工作的规划合理等方面评分。优得7-8分、良得5-6分、一般3-4分，差得1-2分。 | 8 |
| 2.3 | 根据保洁、保安管理实施方案全面、合理，质量标准高且可操作性强等方面评分。优得7-8分、良得5-6分、一般3-4分，差得1-2分。 | 8 |
| 2.4 | 根据突发事件应急处理预案科学、完备，且针对性、操作性强方面评分。优得5-6分、良得3-4分、一般1-2分，差得0分。 | 6 |
| 2.5 | 根据物业档案资料管理制度健全，档案收集、保存、移交等流程规范、全面等方面评分。优得3分、良得2分、一般1分，差得0分。 | 3 |
| 2.6 | 根据物业办公、保洁保卫、员工服装等设备设施、易耗品分列完整、详细、合理，规格档次高，测算分摊合理、合规等方面评分。优得3分、良得2分、一般1分，差得0分。 | 3 |
| 2.7 | 根据服务运行成本和费用测算合理、合规，所列各项服务成本、测算依据及拟用耗材的品质、耗量、价格等详细、准确方面评分。优得3分、良得2分、一般1分，差得0分。 | 3 |
| 服务 | 2.8 | 根据双休日、法定节假日、重大活动及临时接待等服务保障方案、人员配置科学、合理等方面评分。优得5-6分、良得3-4分、一般1-2分，差得0分。 | 6 |
| 2.9 | 根据供应商针对本项目拟定的进场、退场交接配合方案健全完善、科学合理方面评分。优得2分，良得1分，差得0分。 | 2 |
| 2.10 | 供应商拟派出的项目经理（携带身份证明）以本项目为例对物业管理方案进行阐述,评审根据其阐述是否清晰、对评审所提专业问题是否答辩流畅、针对性强等因素进行综合评分。优得7-8分、良得5-6分、一般3-4分，差得1-2分。 | 8 |
| 3 | | 业绩 | 提供类似项目合同的（2万平方米以上场馆或4A级（含）以上景区），每提供一个得2分，最高4分；需提供合同原件，不提供原件不得分。 | 4 |
| 4 | | 财务  状况 | 提供2018年会计师事务所出具的证明其财务状况的审验报告且财务状况最优的得2分,其他酌情评分。 | 2 |
| 5 | | 资质 | 提供信用评级机构出具的信用评级报告为AAA级的得3分；AA级的得2分；A级的得1分。 | 3 |
| 通过ISO14001系列环境认证且通过年度审验的得1分。 | 1 |
| 通过ISO9001系列质量管理体系认证且通过年度审验的得1分。 | 1 |
| 通过ISO18000系列职业健康安全认证且通过年度审验的得1分。 | 1 |
| 6 | | 对采供文件的响应程度 | 根据供应商对采供文件的响应程度评分，最优的得满分，其他酌情评分。 | 3 |

**第四章 合同条款及格式**

以下为中标（成交）后签订本项目合同的通用条款，中标（成交）供应商不得提出实质性的修改，关于专用条款将由采购人与中标（成交）供应商结合本项目具体情况协商后签订。

**江苏省政府采购合同**

项目名称：

甲方：（买方）\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乙方：（卖方）\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心/南京市政府采购中心JSZC-G2017-295 2018、2019年度江苏省省级、南京市市级、南京市江北新区、南京市区级（不含江宁区）党政机关、事业单位和团体组织物业服务定点采购项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、采购标的**

1.1 产品/服务内容：南北门保安室、消防监控和巡逻24小时专职值班；主体馆、园区安全保卫管理;园区、停车场进场车辆引导、停放和收费等公共秩序管理;报刊、信件、快递的代收，出门物品的检查;场馆、园区基础设施、消防设施、导览系统、安全提示等巡查;主体馆卫生保洁，包括展馆地面、玻璃幕墙、建筑外立面、科学餐厅、会议室、报告厅、卫生间、电梯、展品、公共设施、休息座椅、栏杆、装饰物、地毯等;园区卫生保洁，包括镜湖、园区水面、园区卫生间、草坪灯、广场灯、休息座椅、停车场保洁;影院卫生保洁，包括3D、4D、5D影院，球幕影院;紧急突发事件的应急处理工作;完成采购人交办的其它工作。

1.2 服务期限： 2019年1月1日-2019年12月31日 。

1.3 补充条款：增加湖面蓝藻日常保洁,底部1次彻底清洗;配置卫生间洗手液、卫生纸；垃圾清托，包括生活垃圾和建筑垃圾等所有废弃物;管道疏通，包括排水沟清理，化粪池清掏，水池、卫生间管道疏通;2次玻璃幕墙清洗;消杀等服务内容。

**二、合同金额**

2.1本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

价格表

乙方名称：

地址：

联系人： 电话：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | | 类型 | | 费用名称 | 年龄 | | 金额（元/人/月） | 人员数量 | | 服务时间 | 总价 |
| 1 | | 场馆类（第三类区域） | | 项目经理 | 45岁及以上 | |  |  | | 12个 月 |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 2 | | 安保人员 | 45岁及以上 | |  |  | |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 3 | | 保洁人员 | 45岁及以上 | |  |  | |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 4 | | 维修人员 | 45岁及以上 | |  |  | |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 5 | | 消防监控 | 45岁及以上 | |  |  | |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 6 | | 绿化人员 | 45岁及以上 | |  |  | |  |
| 45岁以下 | |  |  | |  |
| 7 | | 人员数量合计 | | |  | | 价格小计 | |  | | |
| 8 | 区域类型 | | | | 三 | | 区域系数 | |  | | |
| 9 | 其他费用 | | | | |  | | | | | |
| 合计(价格小计\*区域系数) | | | 大写: 小写:元 | | | | | | | | |

**三、技术资料**

3.1乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**四、转包或分包**

4.1本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

4.3如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

**五、服务承诺**

5.1服务承诺: 。

**六、物业服务地点**

6.1 物业服务地点：南京市雨花台区紫荆花路9号。

**七、合同款支付**

7.1付款方式：本合同年物业服务费用为 万元，大写：；付款方式：季付；每季服务费为： 万元，甲方于每季度的第三个月十五日内支付乙方费用，乙方应提供正式发票。

**八、税费**

8.1本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**九、考核**

9.1考核方案及要求：按物业管理服务标准进行考核，以100分为总分，80分达标线，按内容及完成时间，按年度根据指标进行考核。若总分低于80分（含80分），甲方有权提出终止物业服务合同。物业管理服务标准见附件1，物业管理服务考核评分标准见附件2。

9.2进场和退场交接及要求：。

**十、违约责任**

违约责任：若一方不履行合同或不完全履行合同，由此造成对方损失的，负责赔偿相应损失。乙方违反本合同的约定，未能达到约定的服务质量标准，甲方有权要求乙方限期整改并按规定进行考核，总分低于80分（含80分），甲方有权终止合同。

**十一、不可抗力事件处理**

11.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

11.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

11.3 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十二、诉讼**

12.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为南京市。

**十三、合同生效及其它**

13.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

13.2本合同未尽事宜，遵照《政府采购法》、《合同法》有关条文执行。

13.3 本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲方、乙方、及财政监管部门各执一份。

甲方： 乙方：

地址： 地址：

法定代表人或授权代表： 法定代表人或授权代表：

联系电话： 联系电话：

签订日期： 年 月 日

附件1

**物业管理服务标准**

1、安全护卫，维护园区、场馆、办公区的正常秩序

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指 标**  **名 称** | **标 准** | **质量控制标准** |
| 1 | 治安管理 | 无治安事件 | 实行24小时保安巡查制度，分快速、中速、慢速巡查，出入口24小时值班，接受报警及实施调度。根据实际情况，确立人防、技防相结合、全面防范的治安思路。落实安保职责，层层防卫，以确保园区、场馆、办公楼财产安全与人身安全。 |
| 2 | 车辆管理 | 无车辆被盗情况 | 加强管理，有序停放，防止被盗。无牌车辆不予赔偿。 |
| 3 | 消防管理 | 无火灾事故 | 全员义务消防员制，定期培训和演习，加大宣传力度，由保安进行日常巡视，发现隐患及时处理，确保园区、场馆与办公楼安全。 |
| 4 | 园区综合治理 | 游览秩序良好 | 展馆内24小时巡查，重点部位24小时监控，无外来商贩叫卖，无私设摊点、广告牌、广告字画、私贴乱画现象，建立来访人员登记制度。 |

2、保洁卫生和质量标准

2.1公共区域

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | | | **日常清洁** | **定期作业** | | | **质量控制标准** |
| **每天** | **每周** | **每月** | **每季度** |
| 公  共  区  域 | 地  面 | 大理石地面 | 营业期间维  护保洁，闭店后静电液摊尘或养液养护 | 抛光机轮回抛光作业，每周全面作业一次。视损伤情况对局部石材进 | 每月全面结  晶养护一次。 |  | 表面光亮、无污渍，石材光亮如新，光泽度达到75度以上 |
| 非大理石地面 | 营业期间维  护清洁，闭店后局部机刷清洗一次 | 机刷全面清洗一次 |  |  | 无污渍、水渍、尘渍、  痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮(材料自身原因除外) |
| 内  墙  面 | 大理石、  铝塑板等 | 清抹一次 |  | 使用清洁剂  清抹二次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 地脚线 | 清抹一次 |  | 每月彻底  清抹一遍 |  | 无污渍、无灰尘 |
| 天花 | 天花、灯具 |  |  | 除尘、  擦拭一次 |  | 无污渍、无灰尘、  无蜘蛛网 |
| 屋  面 | 屋面清洁 |  | 维护清洁 | 全面清洁一次 |  | 无垃圾、无泥沙  、无杂物 |
| 玻璃  (外) |  | 维护清洁 | 清洗一次／2月 |  | 无积尘，无垃圾、  通透性好 |
| 玻璃  (内) |  |  | 维护清洁 | 至少一年  擦洗一次 | 无积尘，无污渍、  通透性好 |
| 门  窗 | 门、门框 | 清抹一次 | 使用清洁剂  彻底清抹一次 |  |  | 无灰尘、无污迹 |
| 铝合金 | 清抹一次 | 使用清洁剂彻底清抹一次 |  |  | 无灰尘、无污迹 |
| 出入口玻  璃门拉手 | 巡回保洁 | 使用玻璃清洁剂清刮一次 |  |  | 无灰尘、无污渍、  无手印、光洁透亮 |
| 消  防  楼  梯 | 地面 | 清扫一次 | 湿拖洗一次 |  |  | 无狄尘、无痰渍、无污迹、无烟头、无杂物 |
| 墙 | 清掸一次 |  |  |  | 无浮尘、无污迹 |
| 防火门  拉手 | 清抹一次 |  |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 窗框  及玻璃 | 清掸一次 |  |  | 清抹一次 | 光洁、透亮、无污迹 |
| 客  货  梯 | 电梯间灯  饰、箱项 | 清掸一次 |  | 电梯内天花、灯饰防护罩彻底清洁一次 |  | 无次尘、无油污、无手印、无蜘蛛网 |
| 按钮  及面板 | 营业期间每小时擦拭一次，维护保洁 | 上不锈钢油  一次 |  |  | 光洁、明亮、无油污、无手印 |
| 电梯轿箱  内不锈钢 | 擦拭一次并维护保洁 | 上不锈钢油  一次 |  |  | 无污渍、无手印、保持均匀不锈钢金属光泽 |
| 地面(石材或地垫) | 巡回保洁 | 地垫清洗一次 | 石材地面保养一次 |  | 保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂 |
| 电扶梯踏  步及沟槽 | 维护保洁 | 清理一次 |  |  | 无泥沙、无杂物、  无污迹 |
| 自动扶梯扶手玻璃 | 维护保洁、橡胶扶手消毒一次 | 刮洗一次 |  | 橡胶扶于  打蜡一次 | 无次尘、无污迹、  表面光滑 |
| 垂直电梯沟槽 |  | 清理一次 |  |  | 无泥沙、无杂物、无污迹 |
| 公  共  区  域  部  分 | | 悬挂指示标牌 | 清掸一次 |  | 清抹一次 |  | 无灰尘、  无蜘蛛网 |
| 花盆花槽、假花 |  | 擦拭一次盆内清理一次 | 清洗盈底 |  | 无灰尘、  底无黄渍 |
| 烟灰筒、垃圾筒 | 巡回保洁，及时清倒垃圾 | 垃圾筒内胆清洗一次 | 不锈钢烟  灰筒除渍  并上不锈  钢油一次 |  | 垃圾容量不要超桶身2／3，并无污渍、无痰，烟灰筒里的烟头不超过三个 |
| 空调风口 |  |  | 清洁一次 |  | 无污渍、无灰尘 |
| 灯饰 |  |  | 清洁一次 |  | 无污渍、无灰尘、无蛛网 |
| 天井围栏(护栏玻璃) | 维护清洁 | 擦拭或  刮洗一次 |  |  | 无污渍、无灰尘、光洁 |
| 护栏扶手 | 擦拭四次 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、光洁 |
| 总服务台 | 擦拭一次 |  |  |  | 无污渍、无灰尘 |
| 各类水牌 | 擦拭一次 |  | 擦拭一次 |  | 保持干净、无污渍、并摆放整齐 |
| 休闲椅 | 擦拭二次 |  |  |  | 无灰尘、无污渍、摆放整齐 |
| 消防设施、器材 |  |  | 擦拭一次 |  | 无灰尘、无污渍 |

2.2办公区

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | | | **日常清洁** | **定期作业** | | | **质量控制标准** |
| **每天** | **每周** | **每月** | **每季度** |
| 办  公  室  部  分 | 地面 | | 瓷砖地面清扫一次 |  |  | 地毯清洗一次 | 无尘、无纸屑、无污渍、保持光洁透亮 |
| 墙面 | |  | 清掸一次 |  |  | 无尘渍、无污渍 |
| 门 | 玻璃 | 干抹一次 |  | 刮洗一次 |  | 无手印、无灰尘、无污渍、保持光清明亮 |
| 铝合金 | 干抹一次 |  | 擦拭一次 |  | 无手印、无污渍 |
| 办公台、文件柜、茶几、坐椅、沙发 | | 清抹一次 |  | 坐椅、沙发保养一次 |  | 无灰尘、无纸肩、无污渍 |
| 废纸篓 | | 清倒垃圾一次并更换垃圾袋 |  |  |  | 无污渍、无痰渍 |
| 窗玻璃 | |  |  |  | 擦拭一次 | 无手印、保持光洁明亮 |
| 窗框 | |  |  |  | 擦拭一次 | 无污损、无尘渍 |
| 灯饰、天花 | |  |  | 除尘、擦拭一次 |  | 无污渍、无灰尘、  无蜘蛛网 |
| 通风口、空调风口 | |  |  | 清洁一次 |  | 无蛛网、无灰尘 |
| 花盆 | |  | 擦拭一次盆内清理一次 | 清洗盆底 |  | 无灰尘、底无贫渍 |

2.3洗手间

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | | **日常清洁** | **定期作业** | | | **质量控制标准** |
| **每天** | **每周** | **每月** | **每季度** |
| 洗  手  间 | 墙身 | 循环保洁 | 全面清洗一次 |  |  | 无灰尘、无污渍、保持瓷砖明洁如新 |
| 地面 | 循环保洁 | 全面清洗一次 |  |  | 无灰尘、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮、洁净 |
| 洗手间大门 | 循环保洁 | 全面擦拭一次 |  |  | 无于印、无污渍 |
| 洗手台玻璃镜面 | 循环保洁，玻璃清洁剂清刮 |  |  |  | 无灰尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面干净 · |
| 洗手间台面 | 循环保洁 |  |  |  | 清洁、无水迹 |
| 小便器、坐厕、洗手盆 | 循环保洁，使用：巳生间专用清洁剂清洗并消毒一次 |  |  |  | 保持无污渍、无垢、无异味、并保持水流畅通无阻，瓷器洁净如新 |
| 洗手间隔板 | 维护保洁、消毒一次 | 全面  擦拭 |  |  | 无污渍、痰渍、保持洁净 |
| 洗手间灯饰 | 清掸一次 |  | 擦拭一次 |  | 无蜘蛛网 |
| 洗手间风口 |  |  | 擦拭一次 |  | 无污渍、无蜘蛛网 |
| 天花 |  |  | 除尘、擦拭 |  | 无污渍、无灰尘、无蜘蛛网 |
| 洗手间  垃圾筒 | 及时清倒垃圾、垃圾容量不要超桶身2／3并随时保洁、消毒 |  |  |  | 无异味、无污迹 |
| 龙头等  小五金 | 擦拭一次 | 洁而亮保养一次 |  |  | 无污迹、光亮 |
| 不锈钢 | 擦拭一次 | 上不锈钢油二次 |  |  | 光亮如新 |
| 排风设施 | 按时开启通风设旄 |  |  |  | 确保换气扇工作正常，  卫生问无异味 |

2.4地毯清洁周期表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **普通地方**  **（展示厅、办公区）** | **频密地方**  **（走廊）** | **非常频密地方**  **（出入口）** |
| 吸尘 | 每天一次 | 每天三次 | 每天三次以上 |
| 清洁 | 每季度一次 | 半月一次 | 每周一次 |
| 抽洗 | 一年一次 | 半年一次 | 每季度一次 |

2.5消杀服务执行标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **防 治 方 法** | **消 杀 场 所 及 频 率** | **标 准** |
| 1 | 灭  蚊 | 0.025%凯素灵，0.05奋斗钠，0.3%二氯苯醚菊酯滞留毒1%马拉硫磷，0.5双硫磷灭幼虫苏云金杆菌、球形芽孢杆菌3～4ml/m2 | 喷药、投药：草地、车库、设备房、污雨水井，化粪池、沙井、下水道、垃圾桶（箱）、垃圾中转站:2次/周 | 蚊幼虫孳生在5%以下，地下室10%以下，目视无明显在飞 |
| 2 | 灭  蝇 | 0.05%奋斗钠可湿性粉剂，80%敌敌畏乳油作空间或滞留喷洒300～400 ml/m2  0.2%敌百虫溶液，0.01敌敌畏溶液 | 喷、投放药物: 草地、车库、设备房、污雨水井，化粪池、1次/半月，垃圾池、垃圾中转站2次/周 | 每1万平方米，暴露的苍蝇孳生地不超过1处，办公室无蝇蛆孳生地 |
| 3 | 灭  蟑  螂 | 10%爱克宁可湿性粉剂，12.5%拜虫杀悬浮剂作滞留喷洒60—80 ml/m2  烟雾熏杀：烟炮机 | 喷药、投药：下水道、餐厅、设备房、1次/半月，发药（到户）：1次/2月 | 室内不超过5%，  室外污、雨水井不超过10% |
| 4 | 灭  鼠 | 0.2%敌鼠钠盐稻谷作毒饵及杀鼠醚，连续投药3～5天，每堆投药10g，吃掉多少补多少，全吃加倍投放。 | 鼠道上、鼠洞旁、沟渠口、鼠类活动奔跑的墙边投药：1次/半月  堵鼠洞：1次/半月 | 老鼠密度不超过1%，鼠洞每2万平方米，不超过1个，楼道无明显鼠迹 |

2.6室外保洁标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **日常保洁** | **定期作业** | **作业标准** |
| 1 | 道路 | 循环保洁 |  | 地面无杂物、积水、明显污渍、泥沙、痰迹。每200平方米痰迹不超过1个；垃圾滞留时间不能超过1小时。 |
| 2 | 绿化带 | 循环保洁 |  | 无明显枯枝落叶，无果皮、饮料罐、3厘米长以上石块等垃圾杂物；花坛外表洁净无污渍；每100平方米烟头不超过1个。 |
| 3 | 广场 | 循环保洁 |  | 无灰尘、污渍、垃圾，垃圾滞留不超过1小时 |
| 4 | 管道、井、沟 |  | 每月保洁1次 | 无黏附物，底部无沉淀物，井、沟盖上无污渍、污物 |
| 5 | 化粪池 |  | 每季度保洁1次 | 化粪池内无积物浮于上面，出入口畅通；化粪池盖及周围场地无污渍、污物。 |
| 6 | 灯 | 每月保洁 | 雨天后增加保洁 | 灯具、灯管无灰尘；灯具内无蚊虫；灯盖、灯罩中明亮清洁。 |
| 7 | 雕塑装饰物、标识、宣传牌 | 日常维持 | 每月保洁 | 无污迹、积尘。 |
| 8 | 垃圾桶 | 每日清理 |  | 闭馆后垃圾桶垃圾，外部干净、整洁 |
| 9 | 垃圾站 | 每日清托 | 每月清洁1次 | 垃圾站周围干净整洁、垃圾站无异味 |

2.7展品保洁

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **日常保洁** | **定期作业** | **作业标准** |
| 1 | 展品2.5米以下 | 循环保洁 | 每月1次彻底保洁 | 无积灰、无污渍、无水渍、无手印 |
| 2 | 展品2.5米以上 |  | 每季度1次 | 无污渍，积灰较少，无垃圾 |
| 3 | 展品玻璃 | 循环保洁 |  | 无手印、无水渍、无污渍、干净透明 |
| 4 | 展品围栏 | 循环保洁 |  |  |
| 5 | 展项地毯 | 参照2.4地毯卫生保洁执行 | | |

2.8 影院

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **日常保洁** | **定期作业** | **作业标准** |
| 1 | 地面 | 每日1次 | 每周彻底清洁1次 | 地毯、地面无烟头、纸屑、污渍、脚印、积水，室内无异味 |
| 2 | 栏杆 | 每日清抹、消毒1次 |  |  |
| 3 | 座椅 | 每日1次 |  |  |
| 4 | 墙面 |  | 每月1次 | 墙面清洁、无污渍 |
| 5 | 垃圾桶 | 换场清理垃圾 |  | 拉结不过夜 |

3物业档案资料管理

|  |  |
| --- | --- |
| **指标名称** | **管理指标实施措施** |
| 档案建立与完好率 | 加强硬件投入，全部实行电脑化管理，确保档案齐全，管理完善。分门别类地输入电脑，记录区域内的巡视、门卫情况，保存投诉与回访资料。  收集相关的物业管理活动的记录及档案。 |

4务质量及效果

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **标准** | **管理指标实施措施** |
| 1 | 服务规范要求 | 各项工作按物业标准开展 | 工作人员要统一着装，礼貌待人，尽职尽责，工作职责上墙公布。做好各项记录 |
| 2 | 有效投诉率  投诉处理率  投诉回访率 | 2%以下  95%以上  100%以上 | 按照政策规定做好做细各项工作，采取措施，加强与科技馆的沟通，定期走访，征求管理意见，及时排忧解难。投诉处理有结果、有记录和回访。 |
| 3 | 对物业管理的满意率 | 95%以上 | 采取现代化的科学管理手段，在日常工作中注意收集科技馆的意见，加强双方的沟通交流，以确保对物业管理工作的满意。 |

**附件2**

**物业管理考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **总项** | **基本分项** | **责任及扣分** | **满分** | **得分** | **备注** |
| 治安管理达标30分 | 公共设施如路灯、消防栓等 | 出现破坏，未及时报修，扣5分，依此扣完为止。 | 10分 |  |  |
| 因管理原因而造成被盗等治安事件发案率为零 | 经公安机关鉴定，排除内盗以外，物管处承担责任，并扣5分。 | 10分 |  |  |
| 在应急情况下，3分钟内，快速反应分队赶赴现场处理，必要时，召集快速支援分队，实施快速支援。 | 如未及时赶赴现场，扣5分。 | 10分 |  |  |
| 卫生管理达标30分 | 必须保持园区、场馆内和办公区的环境卫生与整洁。 | 按照服务标准未达标的一项扣2分，因卫生造成投诉的一次扣5分，依此扣完为止。 | 30分 |  |  |
| 服务水平承诺  20分 | 有效投诉率、投诉处理率、投诉回访率、物业管理的满意率 | 指标每降低5个百分点扣2分，扣完为止。 | 20分 |  |  |
| 内部管理水平20分 | 职责分明、落实到位，合理调配、完成工作目标，员工遵章守纪、和睦相处，提高防范意识，不发生安全事件 | 出现一项不符合规定要求，扣2分，如在工作时间内出现因违反规定而引发的人身伤害事件或刑事案件，扣10分。 | 20分 |  |  |

# 第五章 响应文件格式

响 应 文 件

项 目 名 称：

编 号：

供应商名称 ：

日 期 ：

一、授权书

本授权书声明：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（供应商名称）授权\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（被授权人的姓名）为我方就 号项目采购活动的合法代理人，以本公司名义全权处理一切与该项目采购有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起生效，特此声明。

代理人（被授权人）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

单位名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

授权单位盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：

日期：

二、参加本次采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法

记录的书面声明

我公司郑重声明：参加本次采购活动前 3 年内，我公司在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

供应商名称（公章）：

授权代表签字： 年 月 日

三、声明函

四、报价一览表

供应商全称（加盖公章）：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 项目编号 |  |
| 总报价  (元/年) | 人民币（大写） |

日期：201 年 月 日

填写说明：

*1、报价一览表必须单独密封在信封中，在评审日当天与响应文件分别递交，否则视为无效报价。*

*2、报价一览表必须加盖供应商单位公章（复印件无效）。*

五、供应商资格要求

六、提供的其他资料