

## 采购需求

### （一）项目概况

该项目服务对象为江西省药品监督管理局（以下简称“省药监局”）和江西省药品检验检测研究院（以下简称“省药检院”），其中省药检院含北京东路和叠山路两个院区。

#### 一、省药监局及省药检院（北京东路院区）

省药监局和省药检院（北京东路院区）同处北京东路 1566 号，为一院落式结构。主要包括 2 栋办公大楼、2 个地下停车场及 2 个机电设备层。具体情况如下：

1. 省药监局大楼为地上 7 层，建筑面积约 10901.54 平方米；地下 1 层，建筑面积约 1200 平方米。

2. 省药检院大楼地上 9 层，地面建筑面积约 10043 平方米；地下 1 层，建筑面积约 1159 平方米。

3. 大院出入口各一处。

4. 绿化养护面积约 9000 平方米。

5. 机动车位共 161 个，其中地面 101 个（两单位共用），省药监局地下车位 42 个，省药检院地下车位 18 个。

6. 两栋办公大楼各配电梯 2 台，共 4 台。

7. 设高低压配电值班室 1 个，消防控制室 1 个，视频监控室 2 个。

8. 化粪池 3 个。

#### 二、省药检院（叠山路院区）

位于南昌市东湖区叠山路 511 号，包括主楼 13—17 层实验室，建筑面积约为 2130 平方米；光华楼 1—6 层实验室，建筑面积约 3000 平方米。

### （二）服务需求

#### 一、服务内容及标准

1.1 服务内容：省药监局及省药检院（北京东路院区）区域内的基本服务、房屋维护、保洁服务、保安服务、公共设施设备维护、实验室洗涤及动物管理服务等。省药检院（叠山路院区）区域内的保洁服务、保安服务、实验室洗涤及动物管理服务等。

1.2 服务标准：参照《江西省物业管理示范大厦》管理标准执行，招标文件有规定的按规定执行，招标文件未明确或《江西省物业管理示范大厦》管理标准更优的以《江西省物业管理示范大厦》管理标准执行。

#### 二、基本服务

##### 2.1 目标责任与服务改进

2.1.1 结合采购人的具体要求及本物业服务项目的实际情况，制定详细、可落地的年度物业管理目标，建立健全物业管理各项规章制度、各岗位工作标准、操作规程及奖惩机制，并制定具体的落实措施、监督机制和考核办法，确保各项服务有序推进。

2.1.2 明确项目负责人及各岗位责任人，定期对物业服务全过程进行自查自纠（每月至少1次全面自查），结合采购人的反馈意见、月度考核结果及服务过程中发现的问题，及时采取针对性改进措施，持续提升物业管理与服务水平，形成“自查—反馈—整改—提升”的闭环管理。

2.1.3 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。对采购人提出的需整改问题，须在规定时间内整改完成，整改完成后及时提交验收申请，确保整改到位，整改验收合格率100%。

## **2.2 档案管理**

2.2.1 建立完善的物业信息档案体系，准确、及时地对物业服务相关文件资料、服务记录、考核记录、维修记录等进行分类归档、妥善保存，确保档案资料的物理安全、完整可追溯，防止丢失、损毁、泄露。

2.2.2 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

2.2.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.2.4 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

## **2.3 应急保障预案**

2.3.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.3.2 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应

急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.3.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。

2.3.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

## **2.4 会议服务**

2.4.1 接受会议预订，记录会议需求。

2.4.2 根据会议需求、场地大小及会议用途，明确会议桌椅、投影设备、音响设备、文具、饮用水等物品的摆放规范及音、视频设施的保障措施，提前1小时完成会场布置及设备调试，确保设备正常运行、摆放规范有序。

2.4.3 提前制作会议引导牌，按要求放置指定位置，引导人员需着装规范、手势标准、语言文明标准，主动引导参会人员有序入场、就座。

2.4.4 会议期间，按采购人要求及时为参会人员加水，保持会场整洁，及时清理杂物，不随意进出会场，不影响会议正常进行。

2.4.5 会议结束后，及时对会议现场进行全面检查，清理会场杂物、整理桌椅、关闭设备电源、门窗，做好会场清扫工作，恢复会场原貌，确保无遗留物品、无卫生死角。

## **三、房屋维护**

3.1 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

3.2 每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

3.3 每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

3.4 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

3.5 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

3.6 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

3.7 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修

3.8 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

#### **四、保洁服务**

##### **4.1 保洁范围**

4.1.1 建筑物地下所有区域，包含地下停车场、地下通道、公用设备房（配电房、消防控制室、监控室等）及地下附属区域。

4.1.2 建筑物地上所有公共部分，包含大厅、走廊、楼梯间、卫生间、公用设备房、会议室、接待室等，涉及地面、墙身、楼梯、吊顶、玻璃门、标牌、台面、摆件等所有公共部位。

4.1.3 院落区域，包含院落地面、道路、灯架、绿化区域、健身设施（如有）等所有院落附属设施及场地。

4.1.4 建筑物外墙、楼顶及玻璃幕墙、公共窗户（含 2 米以上外窗）。

4.1.5 全域垃圾清运、化粪池清掏及清运，垃圾中转房管理。

4.1.6 除“四害”（老鼠、蟑螂、蚊虫、苍蝇）管理、白蚁防治和公共区域卫生消毒等，重点加强实验室、卫生间、垃圾中转房、绿化区域等易滋生蚊虫、病菌的区域消毒消杀。

4.1.7 室内外绿化。

##### **4.2 办公用房区域保洁**

4.2.1 大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

4.2.2 电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

4.2.3 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

4.2.4 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

4.2.5 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

4.2.6 公共卫生间：①保持干净、无异味、无污渍、无积水，便器无污垢，洗手台整洁，垃圾无溢出，每日至少开展1次全面清洁作业，高峰期增加清洁频次。②及时补充厕纸、洗手液等必要用品，确保用品充足，无断供情况。

4.2.7 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业，高峰期增加清洁频次。②灯具、操作指示板明亮，无灰尘、无模糊，及时清理轿厢内杂物。

4.2.8 平台、屋顶、天沟保持干净，无杂物、无积水、无堵塞，每月至少开展1次清洁作业，发现杂物及时清扫，避免堵塞排水。

4.2.9 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次专业清洁及养护作业，保持地面光亮、墙面整洁，无划痕、无污渍。

4.2.10 领导办公室服务：①保持办公室及配套卫生间地面干净整洁、无水迹、无污渍，便池无污垢、无异味，墙面无灰尘、无蜘蛛网，镜面光亮、无水印。②根据领导需求，及时整理办公室的书、报、杂志及日用品，摆放有序、整齐，不随意翻动领导私人物品。③每天清洗、消毒领导办公室茶具，确保茶具干净卫生，无污渍、无细菌。

4.2.11 每年对所有办公室窗帘至少清洗2次，清洗后及时安装整齐，确保无污渍、无异味、无褶皱。

### **4.3 公共场地区域保洁**

4.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。

4.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施；干燥季节用洒水车洒水除尘；

4.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。

4.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。

4.3.5 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。

4.3.6 办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。大楼大厅出入口上方玻璃幕棚内外每年清洗不得少于3次，确保外立面及玻璃整洁、无污渍、无灰尘，提升整体形象。

### **4.4 垃圾处理**

4.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。

4.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。

4.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

4.4.4 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。

4.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。

4.4.6 垃圾装袋，日产日清。

4.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

4.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

4.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。

#### **4.5 卫生消毒**

4.5.1 办公用房区域、公共场所区域和周围环境实行预防性卫生消毒，消毒后及时通风换气，保持空气流通，每周至少开展 1 次全面消毒作业，重点区域（卫生间、会议室、实验室、垃圾中转房等）增加消毒频次。

4.5.2 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇、无鼠、无蟑螂的标准。每季度至少开展 1 次集中除“四害”作业，根据蚊虫孳生情况增加作业频次 5—10 月蚊虫蝇类高发期每月 2 次；，留存除“四害”记录及影像资料。

#### **4.6 绿化养护**

4.6.1 室外绿化养护要求按江西省城市园林绿化养护技术标准中一级标准实施，包括日常养护、除草、修剪、施肥、杀虫、补种等。

4.6.2 协助采购人管理、保养区域内日常租摆的绿色植物，确保租摆植物鲜活、整洁，提升办公环境品质。

4.6.3 节庆日（春节、五一、国庆节等）协助采购人做好相应的节日布置工作，摆放鲜花、绿植等装饰，营造节日氛围，布置后及时清理、恢复原貌。

### **五、保安服务**

#### **5.1 基本要求**

5.1.1 建立保安服务相关制度，并按照执行。

5.1.2 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。

5.1.3 配备保安服务必要的器材。

#### **5.2 出入管理**

5.2.1 在办公楼 1 楼大厅设置门岗，实行 24 小时值班制，值班人员着装规范、佩戴胸牌、精神饱满，坚守岗位，不脱岗、不漏岗。

5.2.2 严格做好来访人员、车辆进出证件登记，详细记录来访人员姓名、单位、事由、被访人、进出时间等信息，认真与被访人进行电话核实确认，经被访人同意后方可放行；严禁无关人员、可疑人员和危险物品（易燃易爆、有毒有害、管制刀具等）进入办公楼（区）内；对来访人员的咨询、建议、求助等事项，及时处理或

答复，处理和答复率 100%，接待服务工作时间覆盖采购人全部工作时间（含加班时段）。

5.2.3 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

5.2.4 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

### **5.3 值班巡查**

5.3.1 建立健全 24 小时值班巡查制度，明确巡查路线、巡查时间、巡查重点，要求每 2 小时巡逻一遍整个服务区域，夜间巡逻须 2 人（含）以上同行，确保巡查无死角、无盲区。

5.3.2 严格按照制定的巡查路线和指定时间执行巡查任务，加强对重点区域（实验室、配电房、消防控制室、地下停车场、财务室等）、重点部位及装修区域（如有）的巡查力度，增加巡查频次。

5.3.3 巡查期间保持通信设施设备（对讲机等）畅通，遇到异常情况（如设备故障、安全隐患、可疑人员等）立即上报项目负责人及采购人相关联系人，并在现场采取相应的应急处置措施，防止事态扩大。

5.3.4 监控室环境符合系统设备运行要求，定期对监控设备进行检查和检测（每月至少 1 次），确保系统功能正常；监控设备 24 小时正常运行，视频监控无死角、无盲区，画面清晰，能够清晰识别人员、车辆特征。

5.3.5 值班人员在值班期间严格遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作，保存时间不应少于 90 天，不得随意删除、篡改监控记录。

5.3.6 无关人员不得进入监控室或查阅监控记录，确需进入或查阅的，须经采购人授权人书面批准，并做好相关登记记录。

### **5.4 车辆停放**

5.4.1 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。非机动定点有序停放。

5.4.2 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故，自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理、响应时间不超过 3 分钟。

### **5.5 消防安全管理**

5.5.1 建立消防安全责任制和应急预案，确定各级消防安全责任人及其职责。

5.5.2 消防控制室实行 24 小时值班制度，值班人员须持有合法有效的消防设施操作员证，熟练掌握消防设备操作方法，能够及时处置消防报警信息，不脱岗、不漏岗。

5.5.3 定期检查消防安全设施，确保消火栓、应急照明、应急物资、消防及人

员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

5.5.4 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练并做好相应记录及影像资料，提升全体人员消防安全意识和应急处置能力。

## **六、公共设施设备维护服务**

### **6.1 服务内容**

6.1.1 省药监局、省药检院各设有1个配电房。

6.1.2 给排水系统：给排水管路、末端龙头、阀门、地库排水泵等设备。

6.1.3 省药监局大楼2部电梯；省药检院大楼2部电梯。

6.1.4 消防系统：配有消防报警控制器，自动喷淋系统，消防栓系统，消防控制室和监控室一体，设在省药检院1楼。省药监局设有1个监控室。

6.1.5 省药检院配有脉动真空灭菌器、立式自动压力蒸汽灭菌器等压力容器10余台。

6.1.6 其他公共设施设备：省药监局监控摄像头80个，节能开水器8套、电热水器18台，消毒柜4台等；省药检院监控摄像头63套，复合冲淋洗眼器5套，即热节能开水器及净水器8套，各类通风机36台。

### **6.2 服务要求**

6.2.1 对各类设备设施制定、实施完备、科学的设备设施维护、保养、维修计划，符合设备设施的正常运行的要求。

6.2.2 设备管理和操作人员须按操作规程熟练操作、管理各类设备、设施，严格遵守安全操作规程；国家规定需持证上岗的工种必须持合法有效的上岗资格证件上岗，严禁无证操作。

6.2.3 制定有各类主要设备故障应急方案。排查总结设备的运行规律，对设备设施运行中存在的较大缺陷、突出问题，及时向甲方提出整改方案，确保各类设备、设施处于安全、可靠、节能的运行状态。

6.2.4 主要设备设施完好率为：消防、监控系统达到100%、其他系统达到98%以上；日常维护维修项目半小时内处理到位；重大维修项目10分钟内到达现场，做好应急处理，并提出最终解决方案。

6.2.5 合理库存常用维修配件，建立配件管理台账，确保维修时能够及时提供配件，物料管理做到账、物、卡相符，定期盘点配件库存，及时补充短缺配件。

6.2.6 生活水箱每年清洗、消毒1次，清洗后及时进行水质检测，确保水质符合饮用水标准；空调设备日常每月清洗过滤网，每年不少于2次深度清洗消毒（夏季启用前、冬季启用前各1次），清洗范围含市内机蒸发器、风轮、接水盘、风口、外壳及外机除尘，确保出风口无明显霉斑、无积尘、无异味，空气质量达标；外露金属构件每年进行1次除锈、刷漆处理，防止锈蚀。

6.2.7 所有公共区域及各办公室、会议室内涉及设备设施维修、更换、改造、重置的材料费用，单项耗材在人民币伍佰元（含伍佰元）以内的由中标人负责；单项耗材超过人民币伍佰元的，由中标人提交书面申请及费用明细，经采购人书面同意后，由采购人承担相关费用。

## 七、实验室洗涤及动物管理服务

### 7.1 服务内容

省药检院北京东路院区设有实验室 5 个、动物房 1 个，叠山路院区设有实验室 2 个。

### 7.2 服务要求

7.2.1 严格按照实验室管理规范及相关操作规程，做好实验室使用的危害试剂玻璃仪器的处理、清洗工作，规范使用压力容器对无菌器具进行清洗和消毒，确保清洗、消毒合格，无残留、无污染，避免交叉污染；清洗、消毒过程做好详细记录，留存备查。

7.2.2 严格按照实验动物管理相关规范，做好实验动物的饲养、繁殖、优选及动物处理工作，保持动物房环境整洁、卫生、通风，定期对动物房进行消毒、消杀，做好饲养记录、健康记录及动物处理记录；确保实验动物饲养符合相关标准，杜绝动物逃逸、疫病传播等情况发生。

## 八、人员配备及管理

### 8.1 人员配备

8.1.1 人员配备须包含管理人员、秩序维护、保洁、会务、工程设备运行维护等所有人员。总人数不低于 40 人，具体人数要求与工作内容详见附表 1。

8.1.2 在服务期内，采购人有权要求替换不合格人员（包括但不限于：人员条件不满足采购文件要求、不满足中标单位投标文件承诺、人证不符、不常驻办公等）。若人员不合格未按采购人要求在 10 个工作日更换的，按照附表 2《物业服务综合考评表》（七、人员配备与现场管理）中进行扣分。

8.1.3 签订合同后的 15 个自然日内，中标人安排的人员必须满足人员配置的条件，特别是参与投标拟派的管理人员物业经理（项目负责人）、物业经理助理、安保队长、水电工必须到岗，所派人员需与采购人商议确认，如需更换人员，供应商必须更换与其投标文件中所拟派人员配置相同条件人员，否则采购人有权解除合同并按合同金额的 20%追究中标人违约责任。

附表 1 人员的配备及说明

序号	岗位	人数		人员要求	工作内容
		药监局	药检院		
1	物业经理	1	/	专科及以上学历，具有政府部门	全面负责本物业服务

	(项目负责人)			或其授权的第三方机构颁发的物业管理上岗资格证，有3年及以上在物业公司工作资历，1年及以上行政办公大楼物管经理经验，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力，责任心强，年龄58周岁以内(含58周岁)。	项目的日常管理、人员调度及与采购人的沟通协调工作，确保各项服务达标。
2	物业经理助理	/	1	专科及以上学历，有5年及以上物业经理助理工作经验，具有物业从业人员上岗证书，有一定的沟通、组织协调能力和应急处置能力，年龄58周岁以内(含58周岁)。	协助物业经理做好省药检院内物业全面管理工作。
3	保安队长	1	/	高中及以上学历，有一定机电设备维修技能和经验，有3年以上消防、安全管理工作经历，责任心强，年龄55周岁以内(含55周岁)。	协助物业经理做好安全保卫工作，负责保安人员的日常管理、培训、调度及巡查监督工作。
4	保安员	6	7	责任心强，需有2人以上持有消防设施操作员证，无犯罪记录，身体健康，年龄58周岁以内(含58周岁)。	大门岗位及办公大厅实行24小时岗位值守(白班设形象岗);侧门行政岗1个;白班1名停车泊位员兼大院巡逻，负责区域内安全巡查、出入管理及车辆引导等工作。
5	客服人员	3	1	女性，高中及以上学历，五官端正、形象气质佳，有良好的团队协作精神，普通话标准，沟通能力强，年龄在40周岁以内(含40周岁)。	行政班，负责会务服务、院内大厅外来人员来访登记及指引工作、单位报刊杂志信件收发工作及采购人交办的其他客服相关工作。
6	绿化兼外场保洁	1	/	爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳	实行日扫日清，负责

	员			劳精神，身体健康，年龄 60 周岁以内（含 60 周岁）。	院落内绿化养护及外场公共区域的日常保洁工作。
7	内场保洁员	3	5	爱岗敬业，服从管理，有吃苦耐劳精神，身体健康，年龄 60 周岁以内（含 60 周岁）。	负责办公大楼内楼道、走廊、公共卫生间、会议室等内场区域的日常保洁、消毒工作。
8	工程技术人员（水电工）	1	1	男性，专科及以上学历，有 2 年以上相关岗位经验，具有低压电工证，熟练掌握水电设备维护技能，年龄 60 周岁以内（含 60 周岁）。	主要负责该项目所有公共设施、设备日常维护及小维修工作，如遇突发事件，必须随叫随到，及时处置。
9	实验室洗涤员	/	7	熟悉实验室洗涤相关规范要求，有 1 年以上实验室洗涤工作经验，责任心强，身体健康，年龄 60 周岁以内（含 60 周岁）；如遇特别符合要求者，可适当放宽年龄要求（放宽不超过 3 周岁）。	负责该项目所有实验室日常洗涤、消毒及保洁工作，严格遵守实验室操作规范。
10	动物饲养管理员	/	2	热爱动物，责任心强，身体健康，能正确掌握实验动物饲养及管理工作，学习能力较强，年龄 60 周岁以内（含 60 周岁）；如遇特别符合要求者，可适当放宽年龄要求（放宽不超过 3 周岁）。	负责实验动物饲养、饲养环境保持、动物消杀及相关记录填写工作，严格遵守实验动物管理规范。
合计		40			

## 8.2 人员管理要求

8.2.1 所有服务人员均须持有合法有效身份证、健康证，无重大疾病史、传染病史，无残疾及其它影响工作的生理缺陷；提供由户籍所在地公安机关出具的无犯罪记录书面证明，中标人需对人员资质进行严格审核，确保真实有效。

8.2.2 所有服务人员在工作时间内，均要求着统一、整洁的工作服装，配挂统一胸牌，着装规范、仪容整洁，言行文明、举止得体，严禁衣衫不整、言行粗鲁。

8.2.3 所有服务人员需按岗位要求认真从事本职工作，严格遵守岗位职责及操

作规程，不得兼职、顶岗，不得擅自离岗、脱岗，不得从事与工作无关的活动。

8.2.4 所有服务人员不得缺岗，特别是重点区域岗位人员（值班室、消防监控室、动物房、实验室等），必须坚守岗位；如采购人有临时需求（非正常上班时间，如加班、应急处置等），成交供应商须无条件服从，并及时安排人员到位，不得推诿、拒绝。

8.2.5 所有服务人员在工作中发生的一切不良事故（包括成交供应商人员因自身工作疏忽、违规操作造成的对采购人或第三方人员的人身伤害、财产损失等），均由中标人承担全部责任，包括但不限于赔偿损失、承担法律责任等。

8.2.6 成交供应商负责派驻本项目员工的教育、培训和管理，定期开展业务培训、安全培训、保密培训及思想政治培训，要求员工严格遵守采购人的各项规章制度，服从采购人的合理工作安排。

8.2.7 所有服务人员需自觉保持采购人良好的环境和秩序，爱护采购人的公共财物，文明服务、礼貌待人；发现有违法乱纪、损坏公共设施物品、盗窃等不法行为的，一经查实，成交供应商要严肃处理相关人员，造成采购人损失的，成交供应商应承担全部赔偿责任，情节严重的，配合采购人及公安机关处理。

## **(二) 商务条件**

### **1、服务期限**

本项目服务期限为省药监局 12 个月、省药检院 8 个月（具体期限以合同约定的日期起算），其中第 1 个月为试用期；试用期内，采购人将对中标人的服务质量、人员配备、履约能力等进行全面考核，如中标人在试用期内不能履行合同约定、服务质量不达标或人员配备不符合要求，采购人有权单方面终止合同的履行，中标人应承担相应的全部责任，包括但不限于赔偿因此而给采购人带来的全部损失（如重新采购的成本增加、服务空档期的损失等）。

中标人退出本项目时，须向采购人完整交付全套物业服务档案资料（含纸质资料、电子文档），经采购人验收合格，并完成与后续物业管理服务企业的无缝衔接（包括设施设备移交、服务事项交接等），办理完书面交接手续后，方可正式退出；未完成交接或资料不全的，采购人有权不予办理退出手续，由此产生的一切责任由中标人承担。

### **2、投标报价**

为完成本招标文件中列明的其他全部服务内容而应当由中标人支付的各项成本、费用、消耗。本招标文件中如无特别说明，相关服务内容的费用均由投标人承担。投标人在投标报价时未列明的费用视为已经包含在投标总价之中，服务期间采购人不再增加其他服务内容。

根据本招标需求和南昌市的物价水平、劳动用工政策和劳动力市场情况自行测算。后勤服务管理方案既要考虑该后勤服务的实际情况，又要考虑经济适用，报价合理。

### **3、费用支付**

3.1 物业服务费用由省药监局和省药检院各自按月分期付款，以中标金额除以各自服务期限作为每个月的单月服务费。

3.2 每月物业服务费待双方按照合同约定进行检查考核后，由中标人根据综合考核结果（得分：90 分及以上给予当月物业服务费全款，90 分以下每扣 0.5 分罚款 1500 元，80 分及以下扣除当月物业服务费全款）在下月（自然月或合同周期月）的 10 日前向采购人开具相应金额的正规发票，采购人在收到发票的 5 个工作日内进行核定支付。服务费用中含员工工资、节假日加班工资、服装费、社会保险费、医保费、失业保险费、管理费、相关设备、耗材及其他材料费、税金、各种基金及各种经费和不可预见性费用等，采购人不再另行支付任何费用。（考核要求详见附表 2）

### **4、考核标准**

4.1 考评目的：建立单位内部完善的物业服务评分制度，健全后勤物业服务管理制度，加强对物业服务的管理力度，确保物业服务高质量。

4.2 适用范围：后勤物业服务企业

4.3 考评原则：客观、科学、公平、公正

4.4 考评办法：成立后勤物业考评工作小组，成员由省药监局和省药检院后勤工作有关人员组成。考评工作小组对物业服务的日常工作进行监督，检查和评价并记录检查

结果，每周一小结，每月进行一次综合考评。对员工投诉意见的处理态度及整改结果进行考核。如出现安全责任事故或重大安全隐患，将根据情节由考评工作小组审核处理。

4.5 考核内容：按照各项物业服务标准对物业服务企业的服务质量、服务态度、工作效率、专业规范、安全管理等方面进行考核评价。

4.6 月度考核量化指标构成及评价考核分值等级结构

4.6.1 优秀：考核分值 $\geq 90$ 分

4.6.2 基本合格：81分 $\leq$ 考核分值 $< 90$ 分

4.6.3 不合格：考核分值 $\leq 80$ 分

4.7 奖惩措施：根据月度考核结果按以下标准支付物业服务费。

序号	考核结果	物业费支付标准
1	考核得分 $\geq 90$ 分	当月物业服务费 100%支付。
2	90分 $>$ 考核得分 $\geq 81$ 分	按每差 0.5 分进行扣减人民币 1500 元。
3	80分 $\geq$ 考核得分	当月物业服务费全额扣除，不予支付。

月度考核分 90 分以上的全额拨付物业服务费，月度考核为 89.5 分及以下的予以通报批评，按以上方式扣减物业费，并责令限期 5 个工作日进行整改。中标人及时向采购人提交整改实施方案，并由采购人监督实施，若在限期内无明显改变的，采购人有权终止服务合同。

4.8 物业服务企业出现下列情况之一的，采购人有权单方面终止物业服务合同：

4.8.1 月度考核连续两个月得分 80 分及以下的或一个年度中有叁个月得分 80 分及以下的；

4.8.2 因物业企业的原因，造成人身财产损失、被上级部门或领导通报批评的，被有关新闻媒体进行负面报道的、严重影响单位参与相关考评或评比不达标或验收不合格；

4.8.3 物业企业连续 7 天实际到岗人员数量低于该项目实际应配备人数的，则视为物业企业无继续履行合同能力，采购人有权终止物业合同；

4.8.4 物业企业将整体或部分管理责任及利益、专项业务转让给其他人或单位的；

4.8.5 物业企业人员有违法、违纪等情形，偷拿、私拿采购人物品、钱财。

鉴于省药监局与省药检院共用同一院区，双方虽然是单独与成交供应商签订物业服务合同，但实际是共用成交供应商的物业服务，如果省药监局与省药检院物业服务其中有一家与成交供应商终止物业服务合同则另一家相应同时终止物业服务合同。

**附表 2 物业服务综合考评表**

考核项目	分值	考核细则及扣分标准	得分
一、基本服务	15	1. 未制定年度管理目标、无健全管理制度、无岗位工作标准及考核办法，扣 3 分；未开展月度自查、无服务改进记录，扣 2 分。2. 不合格服务未分析原因、未落实纠正预防措施、问题整改逾期或整改不到位，每次扣 2	

		分，重复问题加倍扣分。3. 物业档案台账不齐全（投诉记录、维保档案、巡查台账、培训记录、保密记录、财务合同、进出登记等缺项），每项扣1分；档案记录虚假、混乱、未归档，每项扣2分。4. 擅自泄露单位图纸、资料、客户信息等涉密内容，本项0分并追责。5. 会议服务不规范：未核对会议需求、未提前布置调试、无引导服务、会议期间未补水、会后未清场复原，每项次扣1分。6. 履约资料未妥善保管、台账更新不及时，每次扣1分。	
二、房屋维护服务	10	1. 未按季度开展房屋结构安全巡视、未排查外墙、幕墙、雨篷、支撑构件，每次扣2分。2. 公用部位门窗、墙面、吊顶、屋面、楼梯未每半月巡查，破损、渗漏、松动未及时上报、未提维修方案，每处扣1分。3. 雨季、汛期未专项排查屋面防水、雨落管，造成积水渗漏隐患，每次扣2分。4. 大楼外立面、装饰面破损脱落、污渍严重、玻璃幕墙不洁破损，每处扣1分。5. 大门、围墙、道路、管井、沟渠、雨污水井、化粪池未按频次巡查，堵塞破损未上报，每处扣1分。6. 标识标牌、安全消防标识破损、模糊、松动、指引错误，未每月检查整改，每处扣1分。	
三、保洁服务	20	1. 地下区域、公共大厅、通道、楼梯、卫生间、电梯、开水间、设备房未按日清洁，存在污渍、积水、杂物、异味，每处扣1分。2. 设施设备、开关插座、监控、消防设施未按月清洁积尘，每项扣1分。3. 领导办公室保洁、茶具每日消毒、内务整理未达标，每次扣2分。4. 屋顶、天沟、平台未按月清扫，石材养护未按季度开展，每次扣1分。5. 院区道路、停车场每日清扫不到位，雨雪天气未及时清障、未做防滑防护，干燥季节未洒水除尘，每次扣2分。6. 外墙、外窗、玻璃幕棚未按年度/季度频次清洗，脏乱积尘，每次扣2分。7. 垃圾分类不规范、垃圾桶不洁、垃圾未日产日清、中转房异味脏乱，每次扣1分。8. 化粪池未每半年清掏、存在堵塞异味，每次扣3分。9. 公共区域未每周消杀、未季度除四害、白蚁防治不到位，出现蚊虫鼠害，每次扣2分。10. 绿化养护未按一级标准实施（除草、修剪、施肥、杀虫、补种）、绿地杂物未清理、租摆绿植养护差、节庆	

		布置不到位，每项扣1分。	
四、保安服务	20	1. 未建立保安管理制度、值班记录不全、器材配备不足、器材失效，每项扣1分。2. 大厅门岗未24小时值守、来访人车未核实登记、放任无关人员及危险品进入，每次扣3分。3. 来访咨询、求助处置不及时、答复不到位，被投诉，每次扣2分。4. 未执行2小时全覆盖巡查、夜间未双人巡查、巡查路线不规范、记录缺失造假，每次扣2分。5. 监控室未24小时值守、设备异常、画面盲区、录像存储不足90天、私自调阅删除记录，每次扣3分。6. 车辆停放无序、未规范引导、车辆异常未告知、事故响应超时（超3分钟），每次扣2分。7. 消防安全责任制未落实、消防设施失效、通道堵塞、应急物资缺失，每处扣3分。8. 未每半年开展消防演练、无宣传培训及台账影像资料，每次扣3分。	
五、公共设施设备维护服务	10	1. 配电、给排水、电梯、消防、监控、压力容器、开水器、通风机、洗眼器等设备无维保计划、无台账卡、无巡检记录，每项扣2分。2. 操作人员无证上岗、违规操作、不熟悉操作规程，每人次扣3分。3. 无设备故障应急预案、隐患未及时提整改方案，每次扣2分。4. 设备完好率不达标：消防、监控未100%完好，其他设备低于98%，每项扣3分。5. 日常维修响应超30分钟、重大故障到场超10分钟，每次扣3分。6. 配件库存混乱、账物卡不符，影响维修，每次扣2分。7. 生活水箱、空调未每年清洗、外露构件未每年除锈刷漆，每次扣2分。	
六、实验室洗涤及实验动物管理服务	10	1. 实验室玻璃器具、配套器具清洗消毒不规范、有害试剂残留未合规处理，每次扣3分。2. 未规范使用压力容器开展无菌消毒作业、违规操作，每次扣5分。3. 实验动物饲养、繁殖、优选管理不规范，无饲养记录、无环境消杀记录，每次扣3分。4. 动物房环境脏乱、通风不良、消杀不到位，每次扣2分。5. 发生动物逃逸、饲养失误影响实验工作、造成不良后果，本项0分。	
七、人员配备与现场管理	10	1. 总在岗人数不足40人、核心岗位人员未按时到岗、私自更换核心管理人员，每次扣5分。2. 不合格人员逾期10个工作日未更换，按2分/人/天累计扣分。3. 人员无身份证、健康证、无犯罪记录证明、证件过期、人证不符，每人次扣3分。4. 员工未统一着装、未佩戴工牌、	

		脱岗顶岗、兼职混岗，每人次扣1分。5.重点岗位（监控、消防、动物房、值班室）擅自缺岗，每次扣3分。6.员工违纪、损坏公物、偷盗、服务态度恶劣造成不良影响，每次扣5分。7.未落实员工培训、安全教育、日常管理，每次扣2分。	
八、应急保障与隐患管理	5	1.未建立隐患排查台账、未动态更新、风险管控不到位，每次扣2分。2.缺少专项应急预案（火情、疏散、停水停电、有限空间、高空、恶劣天气等），每项缺项扣1分。3.未每半年开展专项演练、无培训及影像记录、预案未复盘更新，每次扣2分。4.应急物资缺失、过期、未定期检查补充，每次扣1分。5.突发应急事件处置不当、上报不及时、造成负面影响，本项0分。	
加分项（封顶5分）	5	1.圆满完成重大会议、专项保障、应急处置任务，获业主书面表扬，每次加1-2分；2.主动排查并消除重大安全隐患、规避事故风险，每次加3-5分；3.月度零投诉、零违规、零整改问题，加2分。	
月度考核总分			

### 5、履约保证金和违约金

履约保证金为合同金额的10%，履约保证金应当签订合同时采用银行出具的保函等非现金形式交纳。履约保证金在物业管理服务期满后，无服务质量问题、经招标人验收其租用的设施设备和场地场所移交无问题后一次性无息退还。在物业管理服务期间，因物业服务企业单方面原因终止物业服务合同，采购人有权收缴全额履约保证金并对当季物业服务费不予支付。

若中标人无合理理由提前解除合同，或存在其他严重违约行为（如未按约履行服务义务、服务质量长期不达标、拒不整改以及人员条件不符合响应文件配备等情况），需向采购人支付违约金，违约金为合同金额的20%。此违约金用于弥补采购人因中标人违约产生的损失，包括但不限于重新采购服务的成本增加、服务衔接空档期的损失等。

### 6、其他事项

6.1 为充分考察了解项目实际情况，投标人可自行踏勘现场。

6.2 本项目不得转包分包，不得挂靠，不接受联合体投标。

6.3 中标人安排的所有人员有10天试用期，服务期间如采购人对其工作不满意，有权要求供应商进行更换直到满意为止。

6.4 中标人自行解决本项目出现的内部劳资、工伤等纠纷，并遵守国家及江西省相关法律法规办理完善相应手续。

6.5 中标人须有专门人员和队伍从事本次采购项目售后服务工作，提供7×24小时售后服务热线且在接到采购人通知后随时服务响应。

6.6 中标人需每月将工作量上报给采购人，如出现问题需提供解决方案并采取相应措施解决问题。

6.7 中标人须承诺给本项目员工给付工资不低于本地最低工资标准（应在分项报价表中体现），符合购买条件的购买社会保险，**投标文件中提供承诺函，未提供作无效投标处理。**

6.8 本项目为统采分签。