第一包

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 保洁、维修服务项目 | 1 | 项 |  无 |

1. **项目背景或简况**

本包物业服务项目包括：保洁、设备设施维修服务。本项目共需服务人员133人。其中保洁85人、维修48人。

本包预算：2145.24万元，服务期：三年。

1. **技术参数要求（技术指标包括性能、规格、材质等，但不能指定品牌）、服务要求**

**保洁部分服务需求**

**（一）保洁服务涉及单位、面积及地点**

1、局机关驻地，物业面积约45500平方米，北京市西城区阜成门北大街1号。

2、北苑驻地，物业面积约39000平方米，北京市朝阳区来广营西路90号。

3、北安河驻地，物业面积约4500平方米，北京市海淀区苏家坨镇七王坟北路10号。

4、安监处驻地，物业面积约2800平方米，北京市西城区厂桥兴华胡同15号。

5、设施处驻地，物业面积约17000平方米，北京市东城区马家堡路11号。

6、南横街驻地，物业面积约21000平方米，北京市西城区南横东街6号。

7、和平里驻地，物业面积约28000平方米，北京市东城区和平里北街2号。

**（二）保洁服务总体要求**

以提供优质服务为宗旨，以规范管理为手段，以实现人、财、物的最佳结合为目标，按照保洁服务的自身规律，采取有效的形式，实施全方位统一的管理。物业公司应健全制度，规范运作，努力创造一个文明、安全、高效、舒适的新环境。

**（三）保洁服务人员要求**

1、保洁服务人员必须身份证、健康证、居住证等齐全，所有保洁人员无违法违纪行为记录。

2、保洁服务人员必须要经过专业培训，有政府机关保洁从业经验，熟悉各种保洁用品的特性，有较高的保洁专业技能。

3、保洁服务人员与企业按照国家有关法律法规签订劳动合同。

\*4、投标人必须承诺：合同履行期间，本项目保洁服务人员的变动率每年不超过20%。

5、做好采购人指定的其它服务项目。

**（四）保洁服务管理工作要求**

1、接受采购人管理部门对保洁服务日常工作的监督和管理，并对其负责。

2、根据有关法律、法规及合同的约定，制定保洁服务管理规章、制度、节能措施及安全应急预案。

3、建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，在采购人要求撤换的情况下及时撤换。

4、应具备应对突发公共卫生事件的能力和预案。

5、保洁服务工作更换管理人员应征得采购人同意。

6、因政府机关工作的特殊性质，保洁服务工作应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务。

7、物业服务公司应选派具有政府机关办公楼从业经验的管理人员和服务人员进行服务，以保证服务质量。

8、做好采购人指定的其它服务项目

9、保洁服务工作要求

|  |  |
| --- | --- |
| 操作管理项目 | 工作要求 |
| 日常工作 | * 每月各部门负责人2次例会，全员1次例会。
* 每月保洁服务工作总结及下月工作计划交采购人。
* 每季度进行1次满意度调查。
* 各部门负责人每日对辖区至少进行巡查1次，并作相关记录。
* 按规定对各项应急预案进行演练。
* 对有噪音及异味工作安排在下午班后进行。
* 全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施。
 |
| 人员管理 | * 上岗人员必须经过健康体检。
* 上岗前参加专项培训。
* 对被投诉员工尽快做出相应处理意见反馈投诉方。
* 人员服务要求必须细化、量化、标准化、严格化。
* 员工着装必须统一。
 |

10、保洁人员达到的标准：

（1）杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件及安全事故；

（2）环境卫生、清洁率达到98%；

（3）服务有效投诉率≤2%，处理率100%；

（4）保洁服务管理满意率达到95%；

（5）保证采购人所配的设备完好率达到99%。

**（五）保洁服务的报价说明**

1、保洁服务人员的所有费用（含工资、工装费用、劳保用品费用、社会保险费、福利奖励费用及加班费等）。

2、保洁服务公司管理费用及税金。

3、物业服务公司提供保洁耗材（含清洁剂、厕所用卫生纸、垃圾袋、洗涤剂、消毒剂）及工具设备等并支付相应费用。

4、绿地养护费用。

5、采购人提供：

（1）保洁人员的住宿场所。

（2）保洁人员的就餐场所（为早中晚三餐）。根据规定服务公司每人每月须交纳450元餐费，每季度上交采购人，统一就餐。

（3）能源费用。

**（六）保洁服务项目具体要求**

1、保证办公区内公共部位和周边环境的清洁卫生。对规定的地区和部位进行日常的清扫保洁，及时清理垃圾、污水、雨水、冰雪等。

2、负责北京市公安局公安交通管理局公共区域和庭院的日常保洁及采购人要求的内容；

3、环境清洁维护管理业务工作内容、要求及验收标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 清洁范围 | 清洁内容 |
| 大厅注：局机关大厅、北苑驻地大厅地面为大理石地面；设施处大厅餐厅为瓷砖地面，南横街驻地大厅为瓷砖地面 | 1. 大门入口台阶清洁擦拭。
2. 大厅地面清洁擦拭。
3. 大厅内墙壁和柱表面的清洁。
4. 大厅内所有装备清洁。
5. 大厅入口玻璃大门擦拭。
6. 清理大厅天花板。
7. 大厅绿植每日擦拭一遍。
8. 门口的脚垫每周进行清洗。
9. 垃圾桶每日清理不少于四次，并及时消毒处理。
 |
| 各楼层公共区域梯、道、阶 | 1. 清洁擦拭所有楼梯。
2. 擦拭扶手及栏杆。
3. 楼道地面清洁擦拭。
4. 清洗及磨光楼梯表面。
5. 楼道踢脚线、腰线清洁。
6. 清理天花板、顶角线。
7. 每天对门框、消火栓进行清洁。
8. 每天对电梯门内、外套进行清洁，保证无手印，无油渍。
9. 步行梯板的防滑道每天清洁一次。
10. 每天对楼道的装饰品进行清洁一次。
11. 每月清扫每层楼道的顶部各种装饰2次。
12. 每月对通道的大理石进行养护1次。
13. 定期在指定位置投放灭鼠及蚊虫药。
14. 清洁地面时放置防滑提示牌。
15. 每周用专用设备清洗公共区域地面1次。
16. 每天对公共扶手及门拉手进行两次消毒处理。
 |
| 卫生间、浴室 | 1. 擦拭所有门窗。
2. 擦、冲及洗所有卫生间、浴室镜面。
3. 天花板及照明、换气扇等清洁。
4. 清理卫生桶赃物，并定期消毒。
5. 地面、洗手台面擦洗。
6. 保证卫生间、浴室地漏畅通。
7. 及时更换卫生纸，卫生间、浴室无异味。
8. 每天对地面、下水及篦子进行清洗、消毒各1次。
9. 对浴室内投放蟑螂药。
10. 定期更换脚垫。
11. 对墙面瓷砖每天清洁1次。
12. 对各种设备每天擦拭。
13. 对小便器内芳香球定期更换。
14. 对面台大理石每周进行保养1次。
 |
| 办公室（根据需要随叫随到） | 1. 擦拭所有门窗，清洁擦拭地面。
2. 桌面、台面、器具的擦拭，花盆清洁。
3. 天花板除尘，灯具、空调的擦拭。
4. 及时清理杂物桶。
5. 室内废弃物品根据采购人要求进行处理。
 |
| 地面清洗、抛光打蜡、地毯清洗 | 1. 大厅。
2. 公共区域。
3. 会议室。
4. 指定办公室。
5. 其他地方。
6. 对楼内各种石材进行保养。
 |
| 健 身 房 | 1. 地面清扫、拖擦、吸尘。
2. 擦拭各种器械。
3. 收集、倾倒垃圾。
4. 房顶、顶灯、墙壁掸尘。
 |
| 活动室多功能厅综合运动馆 | 1. 地面清扫、拖擦、吸尘。
2. 清理烟灰缸、杂物。
3. 垃圾收集、倾倒。
4. 擦拭桌椅及设备。
5. 擦拭窗台、消防器材。
6. 擦拭门窗、装饰物。
7. 房顶、顶灯、墙壁掸尘。
 |

4、绿化养护工作内容、要求及验收标准：

绿化养护工作分为基本工作项目（简称基本工作）和定期工作项目（简称定期工作）两部分。基本工作是指一般地正常维护，即浇水、清理垃圾、防风防汛、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除草和修剪等；定期工作是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 工作要求 |
| 浇水草坪、灌木为主 | 具体视天气情况 |
| 施肥 | 平均2-3次/年 |
| 修剪整形 | 草地：6-8次/年；灌木：4-6次/年（根据长势状况而定）；乔木：冬季修剪一遍。 |
| 病虫害防治 | 草地、灌木、乔木 |
| 除杂草松土 | 草坪等除草每月一遍，雨后杂草严重者每周一遍，草坪上不允许有开花杂草，花木从中不允许有高于花木的杂草。 |
| 补植 | 对因生长不良造成的残缺花草、树木及时补植恢复。 |
| 清理绿化垃圾 | 修剪下来的树枝和杂草，当天垃圾要当天清运，不准就地焚烧。 |
| 防风防汛 | 灾前积极预防，对树木加固，灾后及时清除倒树断枝、疏通道路，清理扶植。 |
| 保护措施 | 保护现有绿化完整，防止人为损坏。 |

**（七）各驻地保洁服务所需服务人员数量**

1、局机关办公楼及警体楼：保洁负责1人，保洁员31人，共计32人。

2、北苑驻地：8人。

3、北安河驻地：1人。

4、安监处：4人。

5、设施处：7人。

6、南横街驻地：18人。

7、和平里驻地：15人。

**（八）各驻地基本情况**

**1、局机关驻地**

（1）物业项目基本情况

地上建筑面积约36000平方米；

地下建筑面积约5000平方米；

大院占地面积约4500平方米；

地上、地下停车场；

卫生间37个，其中含37个有洗漱间；

大小会议室16个；办公室433间；浴室2个；理发室1个。

（2）保洁服务工作范围

●局机关办公楼保洁服务具体工作范围：

包括地上、地下停车场、卫生间、盥洗室、院内环境、浴室、垃圾清运、电梯厅及轿厢、楼道、步道梯等公共区域），局机关大院绿地。

●局机关警体楼保洁服务具体工作范围：

①警体楼1至8层、地下一层、地下二层约8400平方米；

②水房6个、卫生间14个；

③四层：健身房、练操房、医务室；

④五层：多功能厅、阅览室、办公室；

⑤六层：综合运动馆、台球室、乒乓球室、搏击室；

⑥七层：活动室、办公室2个；

⑦八层：会议室、休息室、培训室；

⑧地下一层：放映厅；

⑨地下二层：游泳馆、更衣室2个。

**（二）北苑驻地**

1、物业项目基本情况

办公楼建筑面积约22000平方米；

大院占地面积约17000平方米；

地上停车场；

卫生间20个，其中含8个有洗漱间；

理发室1个，约25平方米；小浴室6个，大浴室2个。

2、保洁服务工作范围：

北苑办公楼及检测场一层、二层和四层（包括停车场、卫生间、盥洗室、水房、院内环境、浴室、垃圾清运、楼道、步道梯等公共区域）。

**（三）北安河驻地**

1、物业项目基本情况

地上建筑面积约1583平方米；

大院占地面积约3000平方米；

地上车位30个；

卫生间2个；

会议室1个；办公室及值班宿舍5间；浴室2个；厨房及库房1间；

2、保洁服务工作范围

**（四）安监处驻地**

1、物业项目基本情况

地上建筑面积约2800平方米；

大小会议室2个；浴室2个；卫生间4个，其中含有洗漱间；及库房

2、保洁服务工作范围：

安监处办公楼：包括停车场、卫生间、盥洗室、院内环境、浴室、垃圾清运、楼道、步道梯等全部公共区域。

**（五）设施处驻地**

1、物业项目基本情况

北京市公安局公安交通管理局设施处是一座集日常办公、培训、会议为一体，体现政府办公特点及功能的综合办公楼。

地上建筑面积约15000平方米；

大院占地面积约2000平方米；

地上车位70个；

卫生间16个，均含洗漱间；

大小会议室3个；办公室5间；浴室2个；餐厅1个；健身房1个。

2、保洁服务工作范围

 办公楼：包括地上停车场、卫生间、盥洗室、院内环境、浴室、垃圾清运、楼道、步道梯等全部公共区域。

**（六）南横东街驻地**

1、物业项目基本情况

总建筑面积21048平方米；

地上建筑面积16569平方米；

地下建筑面积4479平方米；

地上车位128个，地下车位80个；

卫生间22个，洗漱间10个；

大小会议室10个，楼层浴室14个，餐厅1个、开水器12个。

2、保洁服务工作范围：

南横街驻地办公楼（包括地上、地下停车场、卫生间、盥洗室、院内环境、浴室、垃圾清运、电梯厅及轿厢、楼道、步道梯等公共区域），大院绿化管理等。

**（七）和平里驻地**

1、物业项目基本情况

总建筑面积28000平方米；

地上建筑面积23600平方米；

地下建筑面积4400平方米；

地上车位23个，地下车位56个；

卫生间54间，开水间13个，浴室4间；

污水间，配电室1间，空调机房1间

2、保洁服务工作范围

和平里驻地办公楼（包括地上、地下停车场、卫生间、盥洗室、院内环境、浴室、垃圾清运、电梯厅及轿厢、楼道、步道梯等公共区域），大院绿化管理等

**设备设施维修部分**

**（一）设备设施维修部分涉及单位及地点**

 北苑驻地、南横街驻地。

**（二）设备设施维修服务总体要求**

以提供优质服务为宗旨，以规范管理为手段，以实现人、财、物的最佳结合为目标，按照设备设施维修服务的自身规律，采取有效的形式，实施全方位统一的管理。物业公司应健全制度，规范运作，努力创造一个文明、安全、高效、舒适的环境。

**（三）、设备设施维修服务项目基本概况**

**1、北苑驻地**

建筑面积约22000平方米；

大院占地面积约17000平方米；

车位97个；

卫生间24个，其中含11个有洗漱间；

大小会议室8个；办公室155间；浴室1个；理发室1个；

供电系统：市政双路供电，新生路和仰山路；

消防系统：消防泵、消防栓、灭火器、消防井、洒水井；

市政供水；

中控室1间；

电视系统：有线电视；

电梯机房1间，电梯1部共4层；

电开水器7台；

无压锅炉2台，供生活热水，其中有2台循环泵；2台补水泵；2套软水系统；加热罐2个；

地源热泵机组2台共有4个压缩机，其中包括循环泵3台，补水泵2台、深井泵5台，软化系统1套。

科信机房1间。

**2、南横街驻地**

总建筑面积21048平方米；

地上建筑面积16569平方米；

地下建筑面积4479平方米；

地上车位128个，地下车位80个；

卫生间22个，洗漱间10个、楼层浴室14个、餐厅1个、开水器12个；

大小会议室10个，办公用房194间、服务用房91间、设备用房62间。

**3、和平里驻地**

总建筑面积28000平方米；

地上建筑面积23600平方米；

地下建筑面积4400平方米；

地上车位23个，地下车位56个；

卫生间54间，开水间13个，浴室4间；

污水间，配电室1间，空调机房1间

办公用房279间，电梯5部，室外化粪池1个

**（四）设备设施维修范围及要求**

1、物业具体工作范围：

（1）保障配电室正常使用，要求24小时值班。

（2）保障开水锅炉房、循环泵房、空调机房等部位正常使用，要求24小时值班。

（3）保障消防系统及中控室（检测厂主楼）正常使用，要求24小时值班，4班3运转。

（4）保障电梯正常运营，要求24小时值班。

（5）保障水电等设备正常使用，综合维修，要求24小时值班。

（6）保障北苑及南横街驻地的设备设施的正常运行。

2、维修工作要求：

（1）设备维护保养工作

（2）保障水、电、气、电梯系统的正常运转。

（3）保障消防、安保设备正常有效。

（4）保障给排水设备的正常运行。

（5）做好有关设备和部位的维保工作。

（6）做好有关设备、阀门和设施的日常维护保养和例行保养（周、月、季、年保养）。

（7）做好房屋公共区域的日常管理和养护。

（8）做好避雷设施的维护监测工作。

（9）做好配电室、消防设施的巡视和管理。

（10）房屋、公共设施设备的维修工作

（11）对房屋、公共设施设备维护保养及维修，确保院内的供水、供电、供暖、消防、电梯、排水等设备安全正常运行。

（12）维修服务指标要求，服务质量的目标要求（最低要求）：

1）杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2）房屋完好率达到98%；

3）消防设施、设备完好率达到100%；

4）设备运行完好率达到95%；

5）零维修、报修及时率100%，反修率≤2%；

6）服务有效投诉率≤2%，处理率100%；

7）物业管理满意率达到90%。

**（五）对维修服务人员要求**

1、维修服务人员必须持身份证、健康证、居住证等齐全，所有人员无违法违纪行为记录。

2、设备设施维修管理人员及主要操作人员必须接受过相关专业培训，须持相关资格证书上岗，包括但不限于高压电工本、低压电工本、电梯安全员证、空调作业证书、消防设备设施操作证等。

3、物业服务人员与物业公司签订正式合同，具有基本保险。

4、物业服务人员必须进行岗前培训。

**（六）维修服务的报价组成**

1、维修服务人员的所有费用（含工资、就餐费用、加班费用、服装费用、劳保用品费用、保险费用、社会保障费、福利奖励费用等）。

2、管理费用及税金。

3、关于维修人员食宿的注意事项：

（1）采购人免费提供维修人员的住宿场所。

（2）采购人提供维修人员的就餐场所（为早中晚三餐），按规定服务公司须交纳餐费450元/人,服务期间须每季度上交采购人，统一就餐。

（3）采购人免费提供物业办公、值班等用房。

**（八）各驻地维修所需服务人员数量**

北苑需维修服务人员16人、南横街需维修服务人员20人、和平里需维修服务人员12人。

**注：投标人须根据以上要求编制具体服务方案。**

1. **付款方式**

在财政资金批复到位的情况下，按季度支付，结算时，乙方须向甲方开具正式发票，经甲方认可后，以支票或电汇方式支付相应服务费。如遇不可抗力或财政政策调整，则按当年度政策执行。

1. **合同期限及服务地点**

合同期限：自合同签订之日起三年，2023年 月 日起至2026年 月 日止。

服务单位地点：

1、局机关（北京市西城区阜成门北大街1号）

2、北苑驻地（北京市朝阳区来广营西路90号）

3、北安河驻地（北京市海淀区苏家坨镇七王坟北路10号）

4、安监处（北京市西城区厂桥兴华胡同15号）

5、设施处（北京市东城区马家堡路11号）

6、南横街驻地(北京市西城区南横东街6号)

7、和平里驻地（北京市东城区和平里北街2号）

评分标准和评分方法

1、评分方法：采用综合评分法，满分为100分。

2、价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他报价人的价格分统一按下列公式计算：

报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。

3、最低报价不作为成交保证。

4、本项目对属于小型和微型企业的投标人的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

5、具体评分标准：

**商务部分（8分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 投标人业绩 | 5分 | 投标人在近三年（以合同签订日期为准）做过的类似项目业绩情况。需提供（1）投标人需提供合同复印件并加盖投标人公章。（2）合同复印件中至少应包括合同首页，合同金额、合同内容、签字盖章页。每1份业绩可得1分，最高得5分。 |
| 相关管理认证 | 3分 | 具有有效的质量管理体系认证证书，得1分。具有有效的环境管理体系认证证书，得1分。具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得1分。（须通过年度审核并提供证明材料，复印件加盖投标人公章） |

**项目人员配备情况（12分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 保洁主管 | 0-3分 | 拟派保洁主管有较强的组织协调能力，且具备类似项目的组织经验，每提供一份以往担任过类似保洁主管的相关证明材料（包括但不限于合同复印件、甲方书面证明等能够证明拟派保洁主管经验的书面材料）得1分，最多得3分。未提供的不得分。 |
| 保洁服务人员 | 0-2分 | 保洁服务人员，提供北京市居民身份证或北京市居住证，有效健康证明。以上全符合的保洁服务人员满足85人（含）的得2分，否则不得分。注：上述资料均须提供有效证明文件复印件，且加盖投标人公章。投标人出具承诺函（盖公章），承诺保洁服务人员为本单位聘用的正式职工，签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同）否则该项不得分。 |
| 维修服务人员 | 0-7分 | （1）维修服务人员，提供北京市居民身份证或北京市居住证，有效健康证明。以上全符合的维修服务人员满足48人（含）的得2分，否则不得分。（2）拟派遣的维修服务人员中：1）具有高压电工证的，得1分；2）具有低压电工证的，得1分；3）具有电梯安全管理员的，得1分；4）具有空调作业证书的，得1分；5）具有消防设备设施操作证的，得1分。注：一位维修服务人员具有多个证书的，不重复计分。上述资料均须提供有效证明文件复印件，且加盖投标人公章。投标人出具承诺函（盖公章），承诺维修服务人员为本单位聘用的正式职工，签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同）否则该项不得分。 |

**价格分（10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 价格分 | 10分 | 评审基准价=满足文件要求且最低的评审价格合格投标人的有效价格得分=（评审基准价/评审价格）×10 |

**技术部分（70分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 项目需求理解与重点难点分析 | 0-5分 | **1、保洁服务（5分）**（1）对项目认识全面、理解准确；充分结合本项目特征及要求，进行全面且客观的重点难点分析；且针对各风险点有可行的操作建议和解决方案：5分；（2）对项目认识较全面、理解较为准确；能够结合本项目特征及要求，进行较全面的重点难点分析，针对大部分风险点有可行的操作建议和解决方案：4分；（3）对项目认识基本全面、理解基本准确；结合本项目部分特征及要求，进行重点难点分析但不全面，针对部分风险点有可行的操作建议和解决方案：3分；（4）对项目认识不全面、理解较浅显简单；没有完全结合本项目特征进行重点难点分析，仅能提出片面的风险分析；针对少量风险点有操作建议和解决方案：2分；（5）对项目认识和理解有重大偏差；无法结合本项目特征及要求，重点难点分析和风险分析不客观，或无法提出有效的建议和解决方案：1分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 0-5分 | **2、维修服务（5分）**（1）对项目认识全面、理解准确；充分结合本项目特征及要求，进行全面且客观的重点难点分析；且针对各风险点有可行的操作建议和解决方案：5分；（2）对项目认识较全面、理解较为准确；能够结合本项目特征及要求，进行较全面的重点难点分析，针对大部分风险点有可行的操作建议和解决方案：4分；（3）对项目认识基本全面、理解基本准确；结合本项目部分特征及要求，进行重点难点分析但不全面，针对部分风险点有可行的操作建议和解决方案：3分；（4）对项目认识不全面、理解较浅显简单；没有完全结合本项目特征进行重点难点分析，仅能提出片面的风险分析；针对少量风险点有操作建议和解决方案：2分；（5）对项目认识和理解有重大偏差；无法结合本项目特征及要求，重点难点分析和风险分析不客观，或无法提出有效的建议和解决方案：1分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 总体服务方案 | 0-10分 | **1、保洁服务（10分）**（1）充分结合项目特征，提出有针对性的服务方案。方案内容完整，针对性、可行性、合理性、可靠性强，完全满足采购人需求：10分；（2）能够结合项目特征，提出有一定针对性的服务方案。方案内容较完整，针对性、可行性、合理性、可靠性较强，较好地满足采购人需求：8分；（3）能够结合项目部分特征提出服务方案。方案内容基本完整，针对性、可行性、合理性、可靠性一般，基本满足采购人需求：6分；（4）与项目特征结合较少，仅提出基本的服务方案。方案内容有部分疏漏，针对性、可行性、合理性、可靠性较弱：4分；（5）不能结合项目特征，仅提出范本式的服务方案。方案内容缺漏较多，无针对性，可行性、合理性、可靠性性差：2分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 0-10分 | **2、维修服务（10分）**（1）充分结合项目特征，提出有针对性的服务方案。方案内容完整，针对性、可行性、合理性、可靠性强，完全满足采购人需求：10分；（2）能够结合项目特征，提出有一定针对性的服务方案。方案内容较完整，针对性、可行性、合理性、可靠性较强，较好地满足采购人需求：8分；（3）能够结合项目部分特征提出服务方案。方案内容基本完整，针对性、可行性、合理性、可靠性一般，基本满足采购人需求：6分；（4）与项目特征结合较少，仅提出基本的服务方案。方案内容有部分疏漏，针对性、可行性、合理性、可靠性较弱：4分；（5）不能结合项目特征，仅提出范本式的服务方案。方案内容缺漏较多，无针对性，可行性、合理性、可靠性性差：2分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 安全及保密管理措施 | 0-8分 | （1）方案内容详实、客观合理、针对性强，可行性高，能够有效确保服务安全，并履行保密义务：8分；（2）方案内容基本齐全，较为客观合理、有一定针对性，可行性较好，能够保证服务安全，并做好保密工作：4分；（3）方案内容有缺失，或针对性较差、合理性较弱，无法有效保证服务安全或做好保密工作：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 各项工作应急预案 | 0-8分 | （1）应急预案考虑全面，针对各项突发事件均进行了详细阐述，响应时间短、反应速度及时，应急保障措施完善，针对性强，可行性高：8分；（2）应急预案考虑基本全面，针对各项突发事件均进行了阐述，响应时间较短、反应速度较及时，应急保障措施较完善，有一定的针对性，可行性较高：6分；（3）应急预案考虑稍有欠缺，但针对大部分突发事件进行了阐述，响应时间和反应速度一般，应急保障措施基本完善，有一定的针对性和可行性：4分；（4）应急预案内容缺失较多，只针对小部分突发事件进行了阐述，响应时间较长、反应速度不及时，应急保障措施有欠缺，针对性较弱，可行性差：得2分；（5）未提供具体方案的：0分。 |
| 各项管理制度及考核方案 | 0-8分 | （1）各项管理制度完备、明确，考核方案内容详实；充分结合工作中的实际情况，针对性强，客观合理、可行性高：8分；（2）各项管理制度基本完备，考核方案内容基本齐全；能够结合部分工作中的实际情况，有一定针对性，较为合理、有一定可行性：4分；（3）无完备明确的管理制度，考核方案内容缺失较多，不能结合工作中的实际情况，针对性差，合理性和可行性较弱：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 培训计划 | 0-8分 | （1）培训内容全面，计划详实，并充分结合实际工作所需，针对性强；培训力量专业，能够安全有效地提高服务人员业务水平：得8分；（2）培训内容基本全面，计划基本结合实际工作所需，有一定针对性；培训力量较为专业，能够提高服务人员业务水平：4分；（3）培训内容较单一固定，计划不能结合实际工作所需，针对性较差，培训力量专业性一般：1分；（4）未提供具体计划的不得分。 |
| 人员稳定保障措施方案 | 0-8分 | （1）方案内容详实、合理、可行、针对性强，能够有效的保证人员的稳定性：8分；（2）方案内容基本齐全，合理性、可行性、针对性一般，能够基本保证人员的稳定性：4分；（3）方案内容缺失较多，合理性、可行性、针对性差：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |