**招标需求**

**一、物业概况**

临海云境花园小区，总建筑面积127125.11㎡，其中高层住宅建筑面积94709.76㎡，小区住宅面积79998.08㎡，酒店建筑面积11701.03㎡（产权及配套设施归西林村所有，不包含在本次招标范围内）,商铺建筑面积3010.65㎡（产权及配套设施归西林村村民所有，不包含在本次招标范围内）；地下停车位834个（其中42个地下停车位产权归西林村所有，不包含在本次招标范围内），储藏室160个。（以上数据具体以实际为准）。

**二、物业管理总体要求**

1、本次招标的物业及物业管理服务要求可参照《台州市普通住宅小区物业服务等级标准》中一级服务标准要求。物业管理企业应根据国家有关法律、法规和台州市有关物业管理规定，对采购人物业项目进行维护服务的物业管理，保障物业的合理使用，创造和保持整洁、文明、安全、正常的生活秩序和工作环境。

2、物业管理企业要求是指依法成立的从事物业管理服务经营活动的企业法人。

3、采购人对物业管理企业组建的物业管理机构进行业务归口监督管理，物业管理企业必须履行物业管理合同，按照合同约定提供物业管理服务，接受采购人对物业管理服务费用收支及财务报表情况的查询。

4、物业管理企业对本小区的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，在实施前必须经采购人审核批准及书面备案，且部门经理的任命须经过采购人审查同意后才能确定。

5、采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

6、物业管理企业对所录用人员要严格审核，保证录用人员没有违法犯罪记录、持有所从事岗位的上岗资格证，并保持人员稳定。

7、物业管理企业各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要讲究仪容仪表，注重公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

8、对处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对物业管理公司的人员有直接指挥权。

9、物业管理企业为业主做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理服务质量。

10、物业管理区域内的供水、供电、通讯等公用事业设施及管线的维修养护责任，由相关公用事业单位负责。法律、法规另有规定的，从其规定。

11、物业管理企业因维护物业需要采购人配合时，应事先与采购人取得联系沟通，采购人提供方便和配合，如事先未与采购人取得联系沟通造成物业损害时，物业管理企业应承担其责任。

12、物业管理服务费实行综合计价，由物业管理成本、法定税费和利润构成。

13、合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料归类整理，并必须无条件移交给采购人。物业管理企业必须建立健全内部严格的各项管理制度。

14、测定物业管理费的收取标准及办理政府核价文件、接受水电过户管理、质保期内的委托维修管理。

▲15、小区戏水池使用期间一般为每年7-9月，要求换水一周一次，要求水体消毒一周两次，其余时间要保证戏水池及凉亭（包括顶部）日常的清洁一周一次，相关费用由物业企业承担。

▲16、南、北门保安立岗时间每日不少于6个小时。设置形象岗2名，提升小区的服务品质。

▲17、小区北、南门避免拥堵，特别对外来车辆登记做好车辆引导工作，确保北、南门的正常通行。

▲18、游乐设施每星期清洗一次，相应费用由物业公司承担。

▲19、根据业主（物业使用人）需求提供特约服务和不少于6种以上的便民（无偿）服务；节假日有专题布置，每年组织不少于6次社区活动，增进邻里关系，活跃小区氛围。

▲20、要求物业企业投入小区提升费用不低于20万元（具体以承诺的金额为准），该笔费用将用于小区提升的支出，具体使用时由业委会及小区热心代表等制定使用方案，共同监督使用，合同签订前提交至业主委员会指定账户。（包括且不限于门禁系统、小区门头提升改造、地下车库配置除湿机、功能用房设施设备、电瓶车及自行车由非机动车坡道进入自行车库，围墙需开门以便进入、楼栋顶层增加晾衣区等）

▲21、物业进场六个月内完成小区范围内所有门禁系统安装及调试，原有设备甲供，不足的设备购置及系统安装及调试费用包含在小区提升费用内。

▲22、在小区地下车库配置不少于十台大功率除湿机，以防梅雨天及回南天，出现严重返潮现象。购置费及后续所产生的一切费用包含在小区提升费用内。

▲23、4#（书吧）、7#（咖啡厅）、9#楼（健身房）功能用房，配备相应设备设施，满足业主日常使用需求，并进行日常维护，费用包含在小区提升费用内。

▲23、4#（书吧）、7#（咖啡厅）、9#楼（健身房）功能用房（室内外墙面及玻璃）、南、北门立面保持日常清洁。

▲24、每栋楼地下室出入口，需设置2个大型垃圾桶，且每日清晨（6：00-9：00）有专人负责清运。地面需设置20个果皮箱，按楼栋合理分布。

▲25、协助解决处理小区商铺（产权归西林村村民所有）经营过程油烟、噪音造成影响业主休息等其他事项。

▲26、酒店及商铺公用的共用设施设备及共用部位与云境花园小区整体相连，在无法分割的情况下，共用设施设备及共用部位维修养护、检修、使用包含在本次招标范围内，所产生的费用按面积比例分摊，由西林村统一支付。

▲27、本小区内除酒店外所有楼栋顶层增加晾衣区并添置晾衣架，楼栋顶层需保持日常清洁。

**三、本次招标的物业管理范围**

（一）物业服务的管理内容

1、物业服务区域内物业共用部位，共用设施设备及场所的使用管理及维修养护；

2、物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地的保洁服务；

3、物业服务区域内公共秩序和环境卫生的维护；

4、物业服务区域内的绿化养护和管理；

5、物业服务区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及经营管理；注：非机动车需经自行车坡道，进入自行车车库；不得由南北门入口或者汽车坡道，进入小区。

6、供水、供电、供气、电信等专业单位在物业服务区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

7、物业服务区域的日常安全巡查服务；

8、物业服务区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用的账务管理，物业档案资料的保管；

9、物业服务区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

（二）物业服务的管理要求

▲1、服务人员最低配置26人：其中项目经理不少于1人，管家不少于3人，工程维修人员不少于2人，安保人员不少于10人（其中两名女保安），保洁人员不少于9人，绿化不少于1人（具体由投标人根据自身实际方案自行配备）。要求在合同签订后一周内将所有人员名单报业委会备案。未经业委会同意不得随意更换人员；对于不称职人员业委会有权提出换岗或替换人员要求，投标人应无条件予以配合。

▲2、物业经理大专学历及以上，具有2年以上相应任职经历。保安年龄要求55周岁以下，其中45周岁以上人员占总数30%以下。物业服务工作人员需具备相应上岗证，专业管理人员具备相应的岗位资格证书且定期接受专业培训，要求人品正直，充满正能量，热情服务。

3、按专业化的要求配置管理服务人员，中标后须向采购人提供细化的工作流程及保洁频率表，工作人员名单、身份证复印件。如需调换名单中相关人员，须经采购人同意方能调换；实际工作过程中，采购人认为某个区域内有工作人员不能胜任的，投标人须无条件调换人员。中标提交的人员需在指定地点服务，不得挂证。

4、物业设施、设备清洁要求：

（1）保持房屋立面、公共楼梯、电梯前室、走廊、地下室、小区内公共广场、道路等区域整洁，无堆放杂物现象。

（2）物业管理企业按工作程序对范围内的场所进行日常定期卫生保洁清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁。

（3）物业管理企业需负责垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。

（4）每季度定期杀灭蚊、蝇、鼠，做到无滋生源，并对卫生死角重点清洁。

（5）建筑物自来水池定期清洁，供水符合卫生标准，无二次污染及隐患。

（6）污水排放通畅，定期清理垃圾房、垃圾箱、果皮箱。

（7）物业管理企业应对重大传染性疾病进行预防宣传工作，并定期消毒。

（8）物业管理企业在清洁卫生工作中，应对公众场所饮用水机进行清洁，符合卫生标准，采购人不定期抽样卫生防疫中心检验，确保无污染。

**（9）清洁卫生所需耗材、工具费用由物业管理企业自行负担（所需费用包含在物业费中）。**

5、档案资料管理

（1）物业管理企业要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

（2）在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度；

（3）由采购人交付给物业管理企业的物业管理相关的工程图纸、档案等资料（原件

交采购人档案室保管），由物业管理企业进行存档、保密，若资料发生泄露，采购人保留追究物业管理企业的责任。

（4）合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料整理归档，并必须无条件移交给采购人。

6、协助处理突发事件

当出现防疫、自然灾害、火灾、外部冲击等影响安全突发事件时，物业管理企业必须协助采购人、公安、消防等有关部门及时处理突发事件。

7、物业管理质量指标要求

（1）参照国家及省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，结合物业管理企业自身的管理服务水平，物业管理企业要具体承诺物业管理各项目要达到的目标及指标，包括但不限于清洁保洁率；治安案件发生率；车辆被盗率；道路、停车场、路灯使用完好率；房屋及配套设施、公用设施场所完好率；设备完好率；火灾、违章发生率；用户投诉率；物业使用人对物业管理的满意率等。

（2）物业管理企业为完成承诺指标采取的措施。

**▲**8、开展物业共用部位、共用设施设备的年度维保。如需维修，保修期内应及时通知建设单位修复；超过保修期应及时制定维修、更新、改造方案，其中单次小中修2000元以内的由物业管理企业承担并及时组织实施；单次2000元以上的应及时编制维修方案和经营性收益、物业专项维修资金使用计划并报采购人审批后组织实施。

9、档案资料必须配套电子资料与纸质资料。

10、全力配合第三方权威机构进行业主满意度调查，业主大会等工作。

11、在合同期内争创台州市优秀示范小区。

▲12、物业管理期限：本次招标服务年限为5年，采用“1+2+2”模式，一年合同到期后，根据履约情况（结合附件：物业服务考核评分标准）决定是否续签。

13、本项目经营性收入全部归临海市大洋街道云境花园全体业主所有。

**▲**14、收费标准：1）高层住宅（含能耗）:2.04元/m2·月；

2）地下停车位：60元/个·月；

3）储藏室：10元/个·月；

# 临海云境花园物业管理服务项目

**评标办法及评分标准**

**一、评标委员会**

1、评标委员会由招标人依据有关规定组建，其成员由招标人代表、评标专家组成。

2、评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、质疑、评估和比较，确定中标人。

3、评标委员会负责完成全部评标过程，向招标人提出经所有评标委员会成员签字的书面报告。

4、评标过程直至招标人向中标人授予合同，评标委员会职责完成。

**二、开标会议**

1、投标人应仔细阅读招标文件，如对文件有疑问，可于招标文件发出之日起三日内以传真（加盖公章）的方式通知招标人，提请招标人解释。

2、在有投标人委派代表参加开标的情况下，招标人在招标文件规定的时间和地点召开开标会议，参加开标的代表须签名报到以证明出席。

3、投标人须由法定代表人或授权代表参加开标会议，随时准备对评委的询问给予解答。

4、投标人的法定代表人或其委托代理人参加开标会议时，须携带有效身份证件原件。

5、投标文件有下列情形之一的将视为无效：

(1)投标文件未按前附表所规定的份数提供的；

(2)投标承诺书未按规定加盖投标人公章的，或未经法定代表人(或其委托代理人)签字(或盖章)的；

(3)委托代理人没有提供合法、有效的“授权委托书”原件的；

(4)资信标的编制资料提供不符合要求或不全者；

(5)投标文件未按招标文件要求编制或关键内容字迹模糊辨认不清的：

(6)不同投标人的投标文件载明的项目管理人员出现同一人情况；

(7)不同投标人的投标文件相互混装；

(8)投标文件附有超出物业管理相关法律法规规定等使招标人不能接受的条件；

(9)投标文件其他实质上未响应招标文件要求的。

6、招标人按规定做开标记录，存档备查。

**三、投标评估、比较**

1、投标文件是评标的依据。

2、本次评标采用评审投标文件的形式，评标委员会将遵照评标原则，公正、平等地对待所有投标人。

3、对所有投标人的评估，都采用相同的程序和标准。

4、 本项目评标采用百分制综合评分办法，评分分值由资信标25分、技术标60分两部分组成，共计85分。

**（一）投标文件的资信评审(25分)：**

评标委员会根据各投标人提供的企业的浙江省物业服务企业信用综合得分、考核、管理现状和业绩、经营信誉、人力资源等有关情况，进行综合评比、打分。资信提供的材料必须真实有效，否则投标文件视为无效。

**资信标评分分值设定及评分细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **分值** | **评分细则** | **评分依据** |
| 1 | 企业信用分 | | 3分 | 企业在上年度获得的省级及以上物业服务企业信用等级计分。信用等级AAA级得3分，AA级得2分，A级得1分。 | 信用等级以省级及以上住房和城乡建设厅或第三方机构颁发发布的信用等级结果名单为准。 |
| 2 | 财务状况 | | 4分 | 盈亏情况：提供2022年度、2023年度、2024年度经审计的财务审计报告，其中有一年年均盈利的得1分，其中两年年均盈利的得2分，连续三年年均盈利的得4分，无盈利不得分； | 提供2022-2024年经审计的财务报告复印件及相应证明材料。 |
| 3 | 企业业绩分 | | 6分 | 投标人自2020年1月1日以来的单个住宅小区管理服务项目合同总建筑面积≥10万平方米的，得2分；最高得6分。 | 提供合同复印件，合同中无法体现项目规模或服务内容的，不得分。 |
| 4 | 企业荣誉 | | 3分 | 2020年以来投标人所管理的物业管理项目获得过物业行政主管部门或物业协会颁发的市级及以上物业管理示范小区荣誉的得3分。 | 提供合同复印件及相关证书材料。 |
| 5 | 体系认证证书 | | 3分 | 投标人通过ISO9001质量管理体系认证、ISO45001职业健康及安全体系认证、ISO14001环境管理体系认证，并获得有效证书的每项得1分，最高得3分。 | 提供证书须由通过中国国家认证认可监督管理委员会备案通过的认证机构颁发且在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.gov.cn）可查询。须提供认证证书的扫描件和网页截图，否则不得分） |
| 6 | 人力资源 | 项目经理 | 6分 | 担任项目经理的物业管理项目获得过物业行政主管部门或物业协会颁发的市级及以上物业管理示范小区荣誉的一个业绩得2分，最高得6分。 | 提供合同复印件及相关证书材料。注：（必须提供在本单位近一个月的社保证明，否则不得分） |

注：上述评分内容， 缺项的不得分。

**（二）投标文件的技术评审(60分)：**

评标委员会根据各投标人的技术标的物业项目整体服务策划与管理目标，项目组织实施方案、物业服务重难点分析及解决措施、具体实施方案、内部考核制度、应急措施方案、服务质量承诺等内容，并视其科学性、合理性、创新性、针对性、可行性和完善性程度分别进行综合评审。每一单项经集体充分讨论后，由评标委员会成员有记名形式分别打分，汇总各评分分值后取算术平均分作为该投标人的分数。

**技术标评分分值设定及评分细则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分内容** | **分值（分）** | **评分标准说明** |
| 1 | 根据投标人对物业项目的理解、项目组织机架及管理制度、拟定的项目管理设想、服务定位、策化以及人员、设备配备投入情况，服务承诺等进行评比打分。  （18分） | 0-6 | 项目管理的初步设想、服务定位及策化、服务理念新颖，是否具备可操作性：一类得6.0-4.0分，二类得3.9-1.7分，三类得1.6-0分。 |
| 0-4 | 组织机构及管理制度是否全面、细致，是否具备可操作性：一类得4-2.6分，二类得2.5-1分，三类得1-0分。 |
| 0-4 | 配置的管理人员、项目负责人从事相关专业物业管理工作能力和经验、技能或专业资格证书情况，人员分工合理性、人员稳定性比较评分：  一类得4-2.6分，二类得2.5-1.1分，三类得1-0分。 |
| 0-4 | 人员配置在满足招标文件要求人数配置26人的情况下每增加1人增加1分，最多增加4分。（满足招标文件基本人数配置的不得分） |
| 2 | 针对本项目提供的保安、保洁、绿化养护、工程维修养护、客户服务、档案管理等物业管理服务方案情况进行评比打分（25分） | 0-5 | 保安管理服务方案全面、具体，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 0-5 | 保洁管理服务方案全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分 |
| 0-5 | 绿化养护服务方案全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分 |
| 0-5 | 工程维修养护服务方案（包括小区内门禁系统、小区门头提升改造、地下车库配置除湿机）全面、具体、细致，是否具备可操作性，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 0-5 | 客户服务方案（包括来电、来访、投诉、报修、客服接待）及档案管理制度的建立是否健全，是否可行，是否科学合理，比较打分，一类得5.0-4.0分，二类得3.9-2.0分，三类得1.9-0分。 |
| 3 | 应急预案（3分） | 0-3 | 应急预案及突发事件处理方案（包括消防演习、防爆、台风、暴雨、地震、业主急救、疫情应急预案等）及相应的解决措施，根据方案的实施优劣综合评比打分:  一类得3.0-2.0分，二类得2.0-1.0分，三类得0.9-0.5分。 |
| 4 | 标书的制作（2分） | 0-2 | 根据各投标人制作标书的美观情况，所交资料的完整性与投标书内容、格式、装订质量、编排的合理性等情况进行评比打分。 |
| 5 | 现场踏勘情况（2分） | 0-2 | 为更好地编制符合本小区实际的服务方案，投标单位应提前到现场进行踏勘。投标文件中根据踏勘情况提供采购单位盖章的现场踏勘确认单，踏勘前与采购单位提前预约（具体联系人详见及踏勘要求见前附表，现场踏勘确认单格式见附件八）。提供踏勘确认单的得2分，未提供不得。 |
| 6 | 用于小区提升费用评分（10分） | 0-10 | 根据投标人拟投入用于小区提升费用进行评分，提升费用在20万元的基础上，每增加1万元，加0.5分，最高加10分。注：如中标，承诺的费用须在合同签订前一次性转入业委会账户。 |

注：上述评分内容，缺项的不得分。

**（三）、中标候选人的确定**

评标委员会按各投标人的得分情况，由高到低排序，推荐排序前二名的投标人为中标候选人。如出现总得分相同的，按以下优先顺序确定中标候选人推荐次序：1.资信得分高者；2.技术标得分高者；3.由投标人代表抽签确定。中标候选人公示结束后，由业主委员会委托第三方机构组织对二名中标候选人进行小区投票表决，根据投票结果决出中标人。决出中标人后向中标物业企业发布中标通知书，并由业主委员会代表全体业主与中标的物业企业签订本小区的物业服务合同。

**（四）、其它**

计算结果均保留小数点后两位，小数点后第三位四舍五入。