

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购

招 标 文 件

招标编号：JJTZ-2024-064

招标文件公示稿

招 标 人：台州市心海商业运营管理有限公司（盖章）

联 系 人：徐先生

联系电话：0576-89060022

招标代理：建经投资咨询有限公司（盖章）

联 系 人：赖文俊

联系电话：0576-88550056

日 期：2024 年 11 月

目 录

第一章	公开招标公告	2
第二章	招标需求	6
第三章	投标人须知	20
第四章	评标方法及评分标准	35
第五章	合同主要条款	42
第六章	投标文件格式	60

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

第一章 公开招标公告

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购

公开招标公告

一、项目基本情况

项目编号:JJTZ-2024-064

项目名称: 心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购;

项目内容:

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购 (2 年期)。

项目目前用地面积约 194395.2m² (含地上商业 2 层结构建筑占地面积约 39910.21m², 其余约 154484.99m² 为绿化区域、内部道路、水系、地面铺装)。

商业面积约 78889.36m² (含地上 2 层建筑面积约 73946.66m² (其中名小吃体验馆 461.7m², 需物业公司全天进行清洁)、地下室面积约 4942.73m²)。注: 商业面积中商铺套内面积约 61153.13m², 其余面积为公共区域。

地下停车库面积约 57383.45m² (停车位数量: 1518 个)。

物业服务包括保安服务、卫生保洁、客户服务、设施设备维运 (包括但不限于消控室、配电房、智能化网络设备间、开关站、生活水泵房、消防水泵房、消火栓箱、区域报警器、燃气调压柜、地下充电桩水泵房、消防泵房、防排烟设备房、弱电房、大屏设备、通风设备、空气能机组等)、装修管理、物业费催缴、水电费催缴、地下车库管理、停车费催缴等物业服务 (物业服务范围不包含绿化养护), 计划采购 2 年期服务, 建议配备 75 人服务该项目, 运营过程中根据甲方要求适当增减人员。

全面负责项目内电梯检测 (含 20 台自动升降电梯、2 台电动手扶梯, 每个自然年需进行一次检测)、消防检测 (每个自然年需进行一次检测)

全面负责项目内消防维保 (现维保合同至 2025 年 9 月 27 日到期)。

具体要求详见招标文件技术需求以及招标人实际委托的工作内容为准。

服务期: 本次招标合同期为 2 年。

预算金额为 13058825 元。

二、投标人的资格要求

(1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

(2) 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

(3) 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

1. 获取时间：公告发布时间至投标截止时间。

2. 获取地址：乐采云平台(https://www.lecaiyun.com/) (简称“乐采云”)。

3. 获取采购文件方式：在线获取。招标文件请至公告附件处下载。获取前缴纳招标文件工本费 500 元，售后恕不退还。工本费在报名截止时间前到达以下指定账户：

交付方式：电汇、银行转账

收款单位(户名)：建经投资咨询有限公司台州分公司

开户银行：农行台州开发区支行

银行账号：19900101040013143

(备注：汇款请在用途栏中注明项目编号，以及投标人名称)

4. 请投标人按上述要求获取招标文件，如未在“乐采云平台”系统内完成相关流程，或未完成报名手续，引起的投标无效责任自负。

5. 获取采购文件时应提供以下材料(发送邮箱：1530866146@qq.com)：

- (1) 营业执照复印件；
- (2) 法定代表人授权委托书或介绍信原件；
- (3) 委托代理人身份证复印件；

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：以浙江政府采购网发布的本项目招标公告为准

投标地点(网址)：通过乐采云平台实行在线投标响应。

开标时间：以浙江政府采购网发布的本项目招标公告为准；

开标地点(网址)：台州市椒江区行政服务中心(通过乐采云平台实行在线开标)。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日；

六、在线投标响应（电子投标）说明

1. 投标人注册：投标人如需参与本项目，应为浙江政府采购网注册投标人。本项目通过“乐采云平台”实行在线投标响应（电子投标），投标人应先安装“乐采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“乐采云平台”的要求，通过“乐采云电子交易客户端”编制并加密投标响应文件。投标人未按规定加密的投标响应文件，“乐采云平台”将予以拒收。

“乐采云电子交易客户端”请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载；电子投标具体操作流程详见《投标人项目采购电子招投标操作指南》；通过“乐采云平台”参与在线投标时如遇平台技术问题咨询 95763。

2. 为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“乐采云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。使用“乐采云电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA 驱动和申领流程”进行查阅；

3. 投标人应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标响应文件”上传递交至“乐采云平台”。投标截止时间以后上传递交的投标响应文件将被“乐采云平台”拒收。

4. 投标人在“乐采云平台”完成“电子加密投标响应文件”的上传递交后，还可以（EMS 邮寄或顺丰邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U 盘）存储的数据电文形式的“备份投标响应文件”，投标人在投标截止时间前请将备份电子投标文件（存储在 U 盘中）送达（或邮寄）至采购代理机构处（U 盘不退），地址及电话见下方联系方式，备份电子投标文件单独密封包装，包装袋封面应标明项目名称、投标人名称，封口应加盖单位公章。若邮寄的，再装入邮寄袋，逾期或不符合规定的备份电子投标文件恕不接受，投标人自行对邮寄的备份电子投标文件完整性和快递过程中的一切问题负责，以快递送达时间为准，建议投标人提前快递，采用 EMS 或顺丰快递等方式，不接受到付的快递。投标文件未按时完成解密，投标人提供了备份电子投标文件的，以备份电子投标文件作为依据，未提供备份电子投标文件的，

视为放弃投标处理。按时完成解密的，其备份电子投标文件自动失效。

5. 通过“乐采云平台”上传递交的“电子加密投标响应文件”无法按时解密，投标人递交了备份投标响应文件的，以备份投标响应文件为依据，否则视为投标响应文件撤回。投标人仅递交备份投标响应文件的，投标无效。

备份文件递交地址：浙江省台州市椒江区爱华路18号新台州大厦16楼A室招标代理部建经投资咨询有限公司赖文俊（收）15268888317

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系：

招标人名称：台州市心海商业运营管理有限公司

地址：浙江省台州市椒江区葭沚街道中心大道3666号

项目联系人（询问）：徐先生

项目联系方式（询问）：0576-89060022

招标代理名称：建经投资咨询有限公司

地点：浙江省台州市椒江区爱华路18号新台州大厦16楼A室招标代理部

项目联系人（询问）：赖文俊

项目联系方式（询问）：0576-8850956、15268888317；

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云（<https://www.lecaiyn.com/>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

第二章 招标需求

一、项目概况

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购（2 年期）。

项目目前用地面积约 194395.2m²（含地上商业 2 层结构建筑占地面积约 39910.21m²，其余约 154484.99m²为绿化区域、内部道路、水系、地面铺装）。

商业面积约 78889.36m²（含地上面积约 73945.63m²（其中名小吃体验馆 461.7m²，需物业公司全天进行清洁）、地下面积约 4943.73m²）

地下停车库面积约 57383.45m²（停车位数量：1518 个）

物业服务包括保安服务、卫生保洁、客服服务、设施设备维护，包括但不限于消控室、配电房、智能化网络设备间、开关站、生活水泵房、消防水泵房、消火栓箱、区域报警器、燃气调压柜、地下充电桩水泵房、消防泵房、防排烟设备房、弱电房、大屏设备、通风设备、空气能机组等）、装修管理、物业费催缴、水电费催缴、地下车库管理、停车费催缴等物业服务（物业服务范围不包含绿化养护），计划采购 2 年期服务，建议配备 75 人服务该项目，运营过程中根据甲方要求适当增减人员。

全面负责项目内电梯检测（含 20 台自动升降电梯、2 台电动手扶梯，每个自然年需进行一次检测）、消防检测（每个自然年需进行一次检测）

全面负责项目内消防维保（现维保合同至 2025 年 9 月 27 日到期）

二、服务要求

（一）人员要求

1、人数及工作时间：

（1）各岗位人数：

1) 管理部门：项目经理 1 人，客服专员 2 人，其他人员由投标人自行配备。

2) 安保部门：安保主管 1 人，领班 1 人，固定岗由投标人自行配备，巡逻岗由投标人自行配备，形象岗 4 人，消控岗 4 人，换休人员由投标人自行配备。其中形象岗要求男性、年龄 18-35 周岁，形象气质出众、着装必须整洁、大方和得体。

3) 环境部门：保洁领班 1 人，保洁员由投标人自行配备，垃圾清运由投标人自

行配备；

4) 工程部门：工程主管 1 人，装修管理员 2 人，综合维修工由投标人自行配备。工程部必须配备具有高低压电工证人员。

(2) 工作时间：各岗位工作人员因工作需求，工作时间和岗位设置中标人必须配合调整，不得有异议。

2、年龄：相关服务人员要求 55 周岁以下；

3、全部保安人员必须具备有效保安证，消控岗人员必须持有建（构）筑物消防员（消防设施操作员）证书，相关人员服务前体检合格；

4、每班必须设置领班人员；

5、所有人员的服装(含工牌、标识及装饰物品)费用由服务单位自行负责配备，但最终实际服装方案和样式需经招标人核准；

6、投标人需按社保部门的要求，为员工缴纳相关保险；

7、服务所需办公场地由招标人提供，行政办公所需家具、设备、耗材、水电能耗费，保安保洁所需工具、耗材、工程维修所需易耗品等由服务单位自行负责配备。

(二) 物业服务的范围、内容：

心海天地日常安保服务、公共区域的卫生保洁、设备设施维运、客服服务、装修管理、水电费收缴、地下车库管理及费用收缴等后勤管理服务工作，并积极完成招标人布置的其他任务（如勤杂工作、协助宣传、大小型活动等）。服务质量标准要求按相关规范标准及现代设备管理标准订立服务规程，在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。

其他任务过程中如需增派服务人员（包括活动筹办增派的保安保洁人员等），相关费用在合同包外按乙方在投标时承诺的单价金额计算，招标人按天结算给中标人，结算时间以考勤记录为准。

1. 保安服务

(1) 保安人员须持证上岗，熟练使用管理区域内相关设施、设备；

(2) 按照业主对项目的工作、管理要求，拟订出针对性的工作制度和服务措施，并具体落实到位；

(3) 做好管辖区内的秩序维护，包括夜间巡查工作，按时到岗到位，不得擅自

离岗，保证安全有序，并做好每天值夜记录，发现情况及时上报有关部门；

(4) 保安人员注意管辖区域内的消防安全工作，发现安全隐患及时采取措施；

(5) 值夜人员必须到岗到位，不得擅自离岗，每天必须对管理区域内的物、电、水、门、窗等设施进行巡查，并做好每天值夜记录，发现情况及时上报有关部门；

(6) 值夜人员由于工作失职引起设施及物品损坏或被盗，经核实后根据情况酌情由中标人赔偿；

(7) 值夜人员必须按规定使用值班点的电、火、物品确保安全；

(8) 根据实际情况，必须服从业主单位的统一指挥、调度；

(9) 车辆管理：做到正确引导车辆车辆分流，做好车辆的指挥与管理的工作，发现违规停车现场应及时阻止，确保消防通道的畅通；

(10) 保安人员在日常工作中，随时都可能会接到客户的各种服务要求，在规范要求内须为顾客提供各种细致服务，尽可能地保护业主、租户和顾客的利益。

(11) 项目范围内的河塘、景观水系、高压线（如放风筝、无人机）等范围内的安全警示和安全引导工作由中标人负责，若发生安全事故由乙方负责。

2. 卫生保洁

(1) 响应业主对项目的工作、管理要求，制订适合实际的工作规范和实际措施，并保证落实到位；

(2) 应统一着装、佩证上岗，文明清扫，确保所辖范围全日制、全天候保洁；

(3) 公共区域的门窗、地板、展览物、雕塑等，整洁干净；

(4) 确保路面清洁，无烟蒂纸屑、果壳、瓶罐、塑料袋等生活垃圾和枯枝落叶；

(5) 确保厕所内无臭无味，及时清理排污物，保证卫生洁具无污渍异物，保持厕所清洁卫生。按业主要求摆放檀香、卫生纸等其它相关用品；

(6) 定期定点清理垃圾，不得乱倒垃圾，定期清洁擦洗垃圾箱表面的污物；

(7) 保证高空悬挂装备可靠安全符合国家安全标准，按规定时间及时清理垃圾；

(8) 其他重大活动，灾害性天气后的突击保洁任务；

(9) 经营性店铺的餐厨垃圾将指定位置摆放（中标人配备大型分类垃圾桶），由中标人根据上级部门规定统一转运到园区范围以外。

(10) 服务区域内河塘、景观水系等垃圾清理、定期清理水池、隔油池、化粪池清理外运由中标人负责。

3. 客服服务

(1) 负责办公室（前台）的日常管理工作，协助接待甲方领导，负责受理投诉和来访接待，接听、转接电话；

(2) 管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案的管理；

(3) 负责登记好行政办公所需设备、耗材及保安保洁所需工具、耗材等，并按规定发放保洁保安相关工具及耗材；

(4) 协助项目经理做好内外部的沟通，及时处理投诉，并向项目经理汇报；

(5) 负责考勤的报表与汇总，并在次月向业主方申报；

(6) 负责物业费催缴、水电费催缴等工作

(7) 完成项目经理及业主方交代的其它工作。

4. 设施设备维运

(1) 管理本项目区域内电力设施的维护、电梯运维管理、亮化管理等及监控设备的管理。

(2) 负责点检、巡检、四方联检，掌握各种设备（设施）运行状况，熟悉各种设备（设施）性能，及时发现和消除设备（设施）缺陷，为检修提供可靠信息确保设备（设施）长周期运行；

(3) 负责管辖范围内各电气装置和用电装置的事故处理和缺陷处理；

(4) 负责完成所辖设备（设施）的检修任务。检修后的设备（设施）达到电业部门及公司检修规程规定的标准要求；

(5) 负责临时电源的安装和拆除工作，做到安全、及时；

(6) 完成上级领导安排的其他工作。

5. 装修管理

(1) 按照商铺装修管理有关规定和管理规约要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，物业使用人签订装修服务协议，物业方告知装修须知。每天至少一次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告甲方和有关主管部门。

(2) 对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告甲方和有关主管部门。

三、其他要求

1、中标人应按现代企业管理制度，建立质量管理体系，采用项目负责人制。严格执行招标人有关规定和管理制度，建立并完善各种管理制度和 workflows，明确职责分工和工作质量标准，突出计划性、可操作性和实效性，为心海天地提供优良的物业服务保障。

2、按照服务管理内容要求编制检查表，每日对各工作岗位的服务质量进行检查，发现问题，及时整改、提高。搭建共建共创平台，定期不定期广泛征询意见，并根据意见进行统计分析、优化调整提高。

3、自觉接受招标人考核，并根据考核意见及时调整改进。根据考核要求和自行需要对管理、服务人员进行培训，并接受招标人对服务人员的培训。通过绩效考核调动人员积极性。开展多种活动提升团队精神和队伍建设。建立各类应急预案（如安全、消防、抗台等），并培训相关人员达到相关要求。

4、自觉无条件接受招标人对相关人员做集中调配并以调休、补休等方式进行补偿。

5、达不到招标人要求及自身各项服务承诺，招标人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

6、所有的工作除应按自身的内部流程实施外还应接受招标人的检查。

7、重大任务必须事先制定周密的工作计划，并按照计划实施。

8、人员结构、配备合理，分工明确，持证上岗。一般员工应持有身份证、健康证和单位培训合格的上岗证、相关专业所需的上岗证等，特种岗位均应持证上岗，并符合地方行政管理部门规范要求。所有人员政治上可靠，身体素质好，无不良行为。

9、所有人员在作业时间统一着装、佩戴胸卡上岗。

10、在服务区域的各项服务，其工作时间必须满足招标人的工作要求，包括休息日及假期，无论中标人有什么理由，都不可以停止服务工作。招标人认为应提供方便或提高服务质量时，可要求中标人调整工作时间直至全天二十四小时工作。

11、中标人必须聘请（或指定）一位项目负责人，全权代表中标人与招标人保持密切联系并保证服务区域服务工作。

12、为服务区域的服务工作配备足够的人员，且聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业考核合格后持证上岗，招标人有权进行审

核。中标人须接受招标人安排各类培训，培训费用开支由中标人负担。

13、物业及安保人员在心海天地区域执勤时发生伤亡事故，由中标人负责，与招标人无关。

14、服务人员在服务及执勤期间因失职造成的损失，经相关职能部门认定，由中标人承担赔偿责任及法律责任；造成他人损害，导致招标人遭受第三方索赔或起诉，中标人应自费就上述索赔或起诉为我单位答辩，并承担我单位因此遭受的全部损失和费用。

15、因中标人未按规定足额缴纳安保人员养老保险、医疗保险、失业保险、意外伤害险或因中标人未按时发放人员工资造成的一切责任和全部损失，由中标人承担。

16、中标人承担同类型同批次物品累计金额 5000 元以内的设施修理及更换配件费，同类型同批次物品累计金额 5000 元以上的由招标人负责采购到场，安装工程由中标人负责。

17、中标人必须无条件配合招标人提前做好上一任物业公司的移交工作，以及本项目合同到期后保留主要人员免费服务半个月直至物业平稳交接给下一任物业公司，本项费用在投标时综合考虑，招标人不再另行支付给中标人。

四、监督考核

中标人须严格遵守招标人的各种管理制度、规定，严格履行合同要求，接受招标人的考核，按照考核办法进行考核，根据考核结果进行综合评分，并严格执行考核办法相关奖惩规定（具体按照招标人制定的考核办法）。投标文件中相关约定、提法和措施也作为考核依据。

五、商务要求

1、服务期：服务时间为 **2年**（计划自 2024 年 12 月 30 日开始，具体服务开始时间以招标人通知为准）。

2、服务地点：台州市椒江区一江山大道 7888 号。

3、付款条件：详见合同。

4、履约保证金：在签订合同前，中标人须向招标人交纳相当于合同总额 2% 的履约保证金，以保证中标人遵守本合同的一切条款、条件和承诺。招标人就中标人履约情况依照考核办法进行综合评定；如符合评定要求则履约保证金于合同期满一次

性无息返还给中标人；不符合要求则按照考核办法规定的扣款细则在履约保证金范围内予以扣除，不予返还。

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

附件 1:

项目实施范围图



招标文件公示稿
心海天地2025-2026年度物业管理服务采购

附件 2

台州市心海商业运营管理有限公司

心海天地项目

物业考核办法

(甲方有权根据实际情况进行适当调整)

第一条 由台州市心海商业运营管理有限公司组建考核小组，考核小组成员组成为台州市商贸核心区开发建设投资集团有限公司内审部人员、资产管理部人员和台州市心海商业运营管理有限公司人员。考核采取综合考核方式，每月一次对项目物业管理进行检查评分，该季度内月度考核平均分作为季度物业费结算依据。

第二条 综合考核满分为 100 分，得分在 85 分以上的，按正常服务费支付；得分在 80 分以上不满 85 分的，扣除当季度服务费的 5%；得分不满 80 分的，扣除当季度服务费的 10%；连续两次得分不满 80 分的，扣除当季度服务费的 15%，并且甲方有权终止合同。

第三条 由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由该相关单位提出书面报告，交考核小组讨论确定。

第四条 本办法由台州市心海商业运营管理有限公司负责具体解释。本办法自 202 年 月 日起施行。

本项目服务范围内综合物业管理月度考核分值明细表

管理内容	序号	项目	工作内容	标准	考核分值	考核评分标准	考核得分
一、保洁 (26分)	1	道路、景观水系	清扫、冲洗	无明显泥沙、污垢、烟蒂、杂物等。	5	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限5分。	
	2	立柱、休憩设施	除尘	表面无污垢。	4	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限4分。	
	3	垃圾箱	抹净表面、清洗内部、倾倒垃圾、消毒处理	表面无污渍、溢满、拖把等。		发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限4分。	
	4	各类消防设施、公共区域、休憩区	除尘、地面清扫、玻璃抹净	无积灰、蛛网,表面无污渍、无杂物等。	4	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限4分。	
	5	各类公益广告、宣传栏、标识牌	除尘	无积灰、蛛网、污渍。	3	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限3分。	
	6	沙井和污、雨水井	清扫、定期疏通	无明显沉淀物,内壁无黏附物,井盖无污迹。	3	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限3分。	
	7	绿化带打扫	落叶清扫、杂物清理	无明显纸屑、垃圾等,草坪灯无污渍。	3	发现不符合规定的,每发现一次扣0.5分,上限3分。	
小计					26		
二、秩序管理 (26分)	1	外围区域	停车区域秩序维持	确保停车秩序,维护车流安全,指引车辆按指定位置停放。	8	每发现一次扣0.5分,上限8分。	
	2	进出口通道的巡逻	街区和停车场通道的巡逻	确保通道无堵塞,无乱摆摊,外摆秩序井然,保持进出的畅通。	8	每发现一次扣0.5分,上限8分。	

	3	巡逻	街区内消防器材、配电箱、装修商铺等检查	确保各类设施的完好,设备的正常运转和使用,商户装修规范有序,有检查记录。严禁在消防管控区域抽烟。	10	每发现一次不到位扣0.5分,上限10分。	
小计					26		
三、工程管理 (20分)	1	景观亮化、大屏、音响设备	根据招标人单位的要求,在规定的时间内,按时对景观照明设施、大屏、音响设备进行开启或关闭	按时开关闭,有问题及时上报。	5	发现问题不及时处理,每发现一次扣1分,上限5分。	
	2	基础及公共设施设备维修、保养	街区房屋、基础设施、共用设施设备等的日常运行、保养和维修(针对人为导致的道路及街面道砖破损、松动等情况,将由物业负责跟进并采取相应措施追究责任。)	发现问题及时保养、修理和更换	10	发现问题不及时处理,每发现一次扣1分,上限15分。	
	3	装修管理	针对街区内项目的装修工作进行监督管理	履行装修管理相关职责,避免出现违规装修现象	5	未履行装修管理相关职责,出现违规装修现象的,每发现一次扣1分,上限5分。	
小计					20		

四、费用收缴 (6分)	1	物业费	街区内合同商户	按合同内按时催缴	3	不及时催缴、未按时到账, 每发现一次扣0.5分, 上限3分
	2	水电费	街区内合同商户 (含装修商户)	从入驻商户商铺内水表开始工作时	3	不及时催缴的, 未按时到账每发现一次扣0.5分, 上限3分
小计					6	
五、服务质量 (14分)	1	考勤到岗率	提供物业项目核心人员花名册, 供甲方核查	按照合同约定按时到岗、持证上岗	3	每缺岗一人次扣0.5分, 上限3分。
	2	响应度和及时性	问题整改效率, 工作落实响应配合度	按照甲方要求落实各项工作	3	问题不及时整改, 每发现一次扣0.5分, 上限3分。
	3	投诉率	为商户、游客提供优质的服务, 发生问题做好沟通解释工作	降低客诉, 维护街区形象	10	每接到一次商户、游客投诉扣0.5分, 上限10分
	4	突发事件处理	消防、水、电、气、电梯公共卫生、自然灾害等	有突发事件应急预案, 遇突发事件及时报告上级及有关部门, 并专人保护现场, 配合处理并记录存档	6	发现问题不及时处理, 每发现一次扣2.5分, 上限5分
小计					22	
总计					100	
考核单位(盖章):					经办检查人签字:	

注:

(一) 考核形式: 采用每月对物业公司各服务项目进行检查、考核统计, 该季度内月度考核平均分作为季度物业费结算依据;

(二) 物业管理专项考核

- 1、创建工作：乙方须保障文明、卫生城市等市级以上重大创建活动过程中的综合管理工作，如创建活动中收到台州市心海商业运营管理有限公司整改单的，扣款 3000 元/张，收到市级管理部门出具的整改单的，扣款 6000 元/张；
- 2、信访舆情：因乙方管理不善导致甲方收到信访投诉的，每收到一次扣款 2000 元，处理不当且发生反复信访的，扣款 5000 元。

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

六、投标上限价

本项目招标人设有报价上限，总报价上限为 13058825 元。投标人投标总报价高于上限价的，该投标人的投标文件作无效标处理。其中分项：商业面积，公区面积，地下停车库面积，电梯、消防的检测、维保的上限价如下表，分项报价高于对应上限价的，该投标人的投标文件也作无效标处理。

序号	内容	上限价（元/月/平方米）
1	商业面积	33
2	公区面积 (绿化区域、内部道路、水系、地面铺装等)	2.06
3	地下停车库面积	1.81
4	电梯、消防的检测、维保	按项包干的上限 386941 元

招标文件公示稿
心海天地2025-2026年度物业管理服务采购

第三章 投标人须知

前附表

序号	内容、要求
1	项目名称：心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购
2	招标人：台州市心海商业运营管理有限公司
3	投标报价及费用： 1、投标人按招标文件要求进行报价； 2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
4	投标保证金：人民币 150000 元整 交付方式：电汇、银行转账 收款单位（户名）：建经投资咨询有限公司台州分公司 开户银行：农业银行台州经济开发区支行 银行账号：19900101040013143 注：建议投标保证金在开标前尽早从投标人账户汇至收款单位账户，以实际到账时间为准。
5	现场勘察：本次采购招标不组织现场勘察。
6	答疑与澄清：投标人如认为招标文件表述不清晰、存在歧视性、排他性或者其他违法内容时，应当于开标前以书面形式要求招标采购单位作出书面解释、澄清；
7	电子投标要求： 投标人须按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密电子投标文件，投标截止时间详见本项目招标公告。 投标人应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为

	<p>撤回电子投标文件。逾期上传的投标文件恕不接受。</p> <p>电子投标文件编制时，应根据“乐采云投标人项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行标书关联定位。</p> <p>温馨提醒：投标人应提前上传，以便在上传时遇到技术问题，有充足的时间请教平台的技术人员。</p>
8	<p>备份电子投标文件要求：以U盘为介质存储的数据电文形式的备份电子投标文件是通过乐采云平台电子投标工具制作投标文件产生的备份文件。备份电子投标文件的有效性由投标人自行负责。（U盘不予退还）</p>
9	<p>(1) 电子投标文件解密时间：开始解密后 30 分钟内完成解密。</p> <p>(2) 建议投标人的委托代理人到现场参加项目开标。若不能到场的，投标人须在投标文件解密结束后，同时将委托代理人的手机号码、邮箱号码发送至 15268888317@139.com;</p>
10	<p>评标结果公示：评标结果公示于乐采云网站。</p>
11	<p>签订合同时间：中标通知书发出后 30 日内。</p>
12	<p>投标有效期：90 天</p>
13	<p>解释：本招标文件的解释权属于招标采购单位。</p>

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
 招标文件公示稿

一、总 则

（一）适用范围

本招标文件适用于本次项目的招标、投标、评标、定标、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

- 1、“招标人”、“招标方”系指组织本次招标的招标人（业主单位）。
- 2、“投标人”系指向招标人提交投标文件的单位。
- 3、“产品”系指供方按招标文件规定，须向招标人提供的一切设备、保险、税金、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。
- 4、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的技术协助、培训、技术指导、服务以及其他类似的义务。
- 5、“项目”系指投标人按招标文件规定向招标人提供的货物或技术服务。
- 6、“书面形式”包括信函、传真等。
- 7、“▲”系指实质性要求条款。
- 8、乐采云平台系指云平台（<https://www.lecaiyun.com/>）（简称“乐采云平台”）。

（三）招标方式

本次招标采用公开招标方式进行。

（四）投标委托

法定代表人或授权代表需在投标文件相应位置签字或盖章。如投标人代表不是法定代表人，须同时提交法定代表人出具的授权委托书（格式见附件），否则投标文件作无效标处理。

备注：电子招投标过程中，若 CA 签章上目前没有法定代表人或授权代表签字信息的，所以涉及到签字或盖章的位置，做 PDF 的时候线下签字或盖章完成后再扫描即可。如果需要 CA 中加法人章或者法人签名等，需要投标人单独线下联系 CA 公司进行处理，可能需另收取费用。若投标人未按照招标文件要求进行签字或盖章的（上下错行除外），导致其投标文件无效的后果由投标人自行承担。公章或法定代表人或授权代表的签章均可采用线下实物章或 CA 签章。

（五）投标费用

1、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关规定除外）。

2、所有涉及电子招投标相关的费用均由投标人自理。

3、本项目招标代理服务费由本项目的中标人在领取中标通知书时一次性支付给本项目的招标代理，请各投标人在报价时综合考虑，不再另行计取。招标代理服务费按服务招标类型、以中标总金额为基准，按差额定率累进法计算，按6折收取，具体收费标准如下：

中标金额（万元）	对应费率（服务招标）
100 以下的部分	1.5%
100-500 的部分	0.8%
500-1000 的部分	0.5%
1000-5000 的部分	0.25%

4、本项目的投标报名费由投标人自理。

5、若因中标人原因放弃或被取消中标资格的，招标代理服务费不予退还。

（六）联合体投标

本项目不接受联合体投标。

（七）转包与分包

1、本项目不允许转包。

2、本项目不允许违法分包。

其他按法律法规规定执行。

（八）特别说明

1、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2、投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报招标行业监管部门查处；中标后发现的，中标人须担负行政与刑事责任。

（九）质疑和投诉

1、投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，以书面形式向招标人、招标代理提出质疑。

2、质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、招

标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。投标人在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则不予受理。

二、招标文件

(一) 招标文件的构成。本招标文件由以下部分组成：

- 1、公开招标公告
- 2、招标需求
- 3、投标人须知
- 4、评标办法及评分标准
- 5、合同主要条款
- 6、投标文件格式
- 7、本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容

(二) 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

(三) 招标文件的澄清与修改

1、招标人有权对招标文件进行澄清与修改。招标文件发出以后，无论出于何种原因，招标人可以对发现的错误或遗漏，在规定时间内主动地或在潜在投标人提出问题进行解答时，澄清或者修改，改正差错，避免损失。

2、招标人对已发出的招标文件的澄清与修改。澄清或者修改的内容为实质性内容的，并且可能影响投标文件编制的，招标人应当在投标文件截止时间至少15日前，在原公告发布媒体上发布澄清或更正公告；不足15日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间。潜在投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前提出。

对政府采购项目投标和开标截止时间的修改，在原公告发布媒体上发布更正公告。

3、澄清或者修改的内容应为招标文件的组成部分

招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清和修改的，在财政部门指定的政府采购信息发布媒介上发布更正公告，该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部

分。

4、投标人应认真阅读本采购文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当在采购文件要求提交投标文件截止时间十日前以书面形式向招标人提出。如有更正，招标人将在规定的时间内在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，逾期提出招标人将不予受理。投标人在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则招标人将不予受理。

5、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

6、投标人须及时查看本项目的答复、澄清、修改、补充通知、更正公告，并及时调整投标文件，避免因此造成不利于投标人的评分或投标失败。

三、投标文件的编制

(一) 投标文件的要求

1、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照要求详细编制投标文件，并保证投标文件的正确性和真实性。

2、本项目通过“乐采云平台”进行在线投标响应（电子投标）。投标人应通过“乐采云电子交易客户端”，并严格按照招标文件和“乐采云平台”的要求编制、加密投标文件并按要求上传递交。

3、投标人应当按要求在“乐采云电子交易客户端”编制投标文件。其中资格响应文件、商务技术响应文件中不得出现本项目投标报价，如因投标人原因提前泄露投标报价，是投标人的责任。

4、本文件中有提供格式的，建议投标人参照格式进行编制，否则引起的不利于投标人的后果由投标人自行承担。格式中要求提供相关证明材料的还需后附相关证明材料，并按格式要求在指定位置根据要求进行签章，否则视为未提供；本文件未提供格式的，请各投标单位自行拟定格式。

5、投标文件内容不完整、编排混乱等导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

6、投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

7、投标人没有按照要求提供全部资料，或者没有仔细阅读招标文件，或者没有

对招标文件在各方面的要求作出实质性响应是投标人的风险，由此造成的一切后果由投标人自行承担。

（二）投标文件的组成

投标文件包括资格响应文件、商务技术响应文件、报价要求响应文件，具体包含的内容及组成以乐采云电子交易客户端为准。乐采云电子交易客户端（投标客户端）中还需填写开标一览表（如有），请注意报价单位，以免错填。

（1）资格响应文件：

a.企业营业执照或事业单位法人证书复印件；

b.法定代表人授权书；（若由法定代表人参加投标的，则无需提供法定代表人授权书，仅提供法定代表人身份证明即可，法定代表人须与营业执照上载明的一致）；若委托代理人参加投标的，则同时提供《法定代表人授权书》和《法定代表人身份证明》。

法定代表人身份证明（若由法定代表人参加投标的，则无需提供法定代表人授权书，仅提供法定代表人身份证明即可，法定代表人须与营业执照上载明的一致）；

注：由法定代表人参加投标的，规定签字（盖章）位置须由法定代表人签字（盖章）。

（2）商务技术响应文件：

a.投标人同类项目业绩一览表（格式详见附件）及相关资料。（如有）

b.人员配备一览表（格式详见附件）。

c.根据评标办法需要提供的其他文件和资料。

以上所有要求提供的相关证明材料均需按评标办法要求提供。

商务技术响应文件内容缺项的，根据评标办法规定，该项得 0 分。

（3）报价要求响应文件：

a.投标函（格式详见附件）；

b.报价清单（格式详见附件）；

（4）其他：

法定代表人或授权代表需在投标文件相应位置签字或盖章。如投标人代表不是法定代表人，须同时提交法定代表人出具的授权委托书（格式见附件），否则投标文件作无效标处理。

备注：电子招投标过程中，若 CA 签章上目前没有法定代表人或授权代表签字信

息的，所以涉及到签字或盖章的位置，做 PDF 的时候线下签字或盖章完成后再扫描即可。如果需要 CA 中加法人章或者法人签名等，需要投标人单独线下联系 CA 公司进行办理，可能需另收取费用。若投标人未按照招标文件要求进行签字或盖章的，导致其投标文件无效的后果由投标人自行承担。

全权代表或法定代表人的手机号码和电子邮箱必须准确填写，开评标过程中须保持手机号码和电子邮箱畅通，随时进行项目开标情况通报及回执。

若法定代表人无法准时及全过程参加本项目线上招投标活动的，建议授权全权代表参加。

（三）投标文件的语言及计量

1、投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

2、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

（四）投标报价

1、投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

▲2、投标报价包含所有设备费、安保费、保洁费、设备损耗费、维修费、清扫保洁中所涉及的一切工器具费用、材料费、人员工资、一切补贴、加班费、社保、意外险、管理费、服装费、办公费用、利润、税金及招标文件和合同中规定的其他一切费用（包括招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需综合考虑到其他报价中，不再另行计取）。

▲3、投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

（五）投标的有效期

▲1、自投标截止日起90天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2、在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期

的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

4、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

(六) 投标保证金

▲1、投标人须按规定在投标截止时间前提交投标保证金。否则，其投标将被拒绝，作无效标处理。

2、保证金：详见前附表。

3、未中标人的投标保证金在中标通知书发出后5个工作日内退还。

4、中标人的投标保证金在合同签订后5个工作日内退还。

5、保证金不计息。

6、投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回投标文件的；
- (2) 未按规定提交履约保证金的（如有）；
- (3) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料；
- (4) 中标人无正当理由不与招标人签订合同的；
- (5) 将中标项目转让给他人或者未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；
- (6) 拒绝履行合同义务的；
- (7) 其他严重扰乱招投标程序的。

(七) 投标文件的签署和份数

1、投标人按本招标文件规定的要求和乐采云平台要求编制电子投标文件，并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2、投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署。

3、投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人或授权委托人签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

4、电子投标文件编制时，应根据“乐采云投标人项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行标书关联定位。

(八) 投标文件的封装、递交要求

1、备份电子投标文件单独密封包装，包装袋封面应标明项目名称、投标人名称，

封口应加盖单位公章。若邮寄的，再装入邮寄袋中，逾期或不符合规定的备份电子投标文件恕不接受，投标人自行对邮寄的备份电子投标文件完整性和快递过程中的一切问题负责，以快递送达时间为准，建议投标人提前快递，建议采用 EMS 或顺丰快递等方式，不接受到付的快递。

2、未按规定密封或标记的备份电子投标文件不构成无效标，但由此造成投标文件被误投或由此产生的其他一切风险均由投标人自行承担。

3、投标人须按照采购文件和乐采云平台的要求编制并加密投标文件。在投标文件递交截止时间以前完成投标文件的上传递交。

4、备份电子投标文件在规定截至时间后送达或寄到的，采购组织机构将拒绝接收。

5、补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。

（九）投标无效的情形

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标（招标文件中标“▲”的技术指标、主要内容允许正偏离）。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在评标结束之前进行修改或者补正。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行。限期内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

1、在符合性审查和商务评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- （1）资格响应的证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；
- （2）投标文件规定位置无法定代表人签字或盖章，或授权代表未提供法定代表人授权委托书的；单位公章与法定代表人（或授权代表）签字或盖章上下错行的，不作无效标处理，投标仍然有效。
- （3）法定代表人与营业执照上载明的不一致；
- （4）投标文件格式不规范、项目不齐全或者内容虚假的；
- （5）投标有效期、供货期、服务期、工期等商务条款不能满足招标文件要求的；
- （6）未实质性响应招标文件要求或者投标文件有招标方不能接受的附加条件的；

(7) 电子投标文件未按时完成解密，又未提供备份电子投标文件的，或备份电子投标文件无效；

2、在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

(1) 未提供或未如实提供投标响应要求，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；

(2) 明显不符合招标文件要求的标准，或者与招标文件中标“▲”的技术指标、主要功能项目发生负偏离的；

(3) 投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的。

3. 在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

(1) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

(2) 报价超出最高限价；

(3) 投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的；

4. 被拒绝的投标文件为无效。

四、开标

(一) 开标准备

采购组织机构在招标公告规定的时间和地点公开开标，本次招标采用先评审资格响应文件、商务技术响应文件，汇总评分后，再开启报价要求响应文件并评审报价的办法实施。

采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“乐采云平台”组织开标、开启投标文件，所有投标人均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自行承担。

(二) 开标程序

1、开标会由招标代理主持，主持人宣布开标会议开始；

2、主持人介绍参加开标会的人员名单；

3、主持人宣布评标期间的有关事项；告知应当回避的情形，提请有关人员回避；

4、到达开标时间后，采购组织机构在乐采云平台发起电子加密投标文件“开始

解密”，由投标人在招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“乐采云平台”操作规范将备份投标文件上传至“乐采云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；

5、开启投标文件，进入资格响应文件评审、资格审查；

6、资格响应文件通过的投标人进入商务技术文件评审；

7、在线公布有效投标人的名单，同时公布其商务技术文件得分情况。

8、开启通过资格响应文件评审、商务技术文件评审有效投标人的报价要求响应文件；报价开启后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核

9、评审结束后，在线公布中标（成交）候选投标人名单，或在乐采云平台上进行公布结果。

10、开标会议结束。

11、备注：如遇“乐采云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。电子投标文件的加密及解密须为同一个CA锁，否则造成无法成功解密的后果，由投标人自行承担。若投标人在同一时间段参加多个项目投标的，请自行内部协调好，系统要求编制标书的CA与解密CA保持一致。

（三）异常情况处理：

采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购组织机构可中止电子交易活动：

1、电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2、电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

3、电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

4、病毒发作导致不能进行正常操作的；

5、其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

五、评标

（一）组建评标委员会

本项目依法组建评标委员会。

（二）评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

（三）评标程序

1、形式审查

评标委员会对投标人的资格和投标文件的完整性、合法性等进行审查。

2、实质审查与比较

（1）评标委员会审查投标文件的实质性内容是否符合招标文件的实质性要求。

（2）评标委员会将根据投标人的投标文件进行审查、核对,如有疑问,将对投标人进行询标,投标人要向评标委员会澄清有关问题,并最终以书面形式进行答复。投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的,评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

（3）各投标人的技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

（4）评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总计算出本项目最终得分。评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时编写采购项目评标报告。

（四）澄清问题的形式

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会可要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正均在线完成,但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

（五）错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误,修正错误的原则如下:

- 1、投标函的大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;
- 2、投标函的金额与报价清单中的合计汇总金额不一致的,以投标函金额为准,调整报价清单中的合计汇总金额;
- 3、报价清单中的合计汇总金额与报价清单的合计价金额汇总不一致的,以合计汇总金额为准,按比例调整每项合计价金额;
- 4、报价清单中的某项合计价金额与该项(数量*服务期*单价)金额不一致的,以合计价金额为准,调整该项单价;
- 5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的,以中文文本为准。
- 6、电子投标客户端的开标一览表中填报的总报价与报价要求响应文件中的投标

函报价不一致的，以投标函为准，修正网上报价。若网上报价无法修正的，以电子投标客户端的开标一览表中的为准，调整投标函报价与报价明细清单，以扫描件形式发送邮件至邮箱：1526888317@139.com；

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，以扫描件形式发送至指定邮箱：1526888317@139.com。调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

（六）评标原则和评标办法

1. 评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和偏见性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2. 评标办法。本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见《第四章：评标办法及评分标准》。

（七）评标过程的监控

本项目评标过程实行全程监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标无效。

六、定标

（一）确定中标人

1、采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告交招标人确认，同时在发布招标公告的网站上对评标结果进行公示。

2、投标人对评标结果无异议的，招标人应在收到评标报告后5个工作日内对评标结果进行确认。如有投标人对评标结果提出质疑的，招标人可在质疑处理完毕后确定中标人。

3、招标人依法确定中标人后，以书面形式发出《中标通知书》，并同时在相关网站上发布中标公告。

七、合同授予

（一）签订合同

1、招标人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应

予以纠正。

2、中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。

(二) 履约保证金

本项目履约保证金：详见合同条款。

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

第四章 评标办法及评分标准

为公正、公平、科学地选择中标人，参考有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

本办法适用于台州市心海商业运营管理有限公司的心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购的评标。

一、总则

本次评标采用综合评分法，总分为 100 分，其中报价要求响应文件 30 分、商务技术响应文件 70 分。

各投标人的总得分=商务技术响应文件得分+报价要求响应文件得分

二、评标内容及标准

(1) 资格审查

在政采云平台依法获取采购文件的投标人须在开标前已经通过资格审查。

招标人（代理机构）按照招标文件载明的投标资格条件对投标人进行审查及信用查询，凡不符合资格审查中合格条件要求的，以无效标处理，不再进入后续阶段评标。

(2) 商务技术响应文件评审（70分）

商务技术响应文件按照评标委员会成员的独立评分结果取平均值，为投标人的商务技术响应文件得分。

资信技术评审内容

序号	评分内容	分值	评分标准
1	企业认证	6	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、社会责任管理体系认证证书、应急预案管理能力评价认证证书、设备维修保养服务认证证书的，每项得 1 分，最多得 6 分。 注：提供证书扫描件，未提供不予得分。

2	同类项目业绩	3	<p>投标人自 2021 年 1 月 1 日以来投标人承担过年服务费在 300 万元及以上的类似商业广场或商业街区项目业绩（业绩须包含物业管理或保安保洁工程维修服务），每个得 0.5 分，最高得 3 分。</p> <p>注：必须同时提供合同扫描件和每份业绩对应的部分发票扫描件，金额以合同载明的 1 年金额为准（合同服务期多年的，换算成 1 年金额），时间以合同签订时间为准，材料未提供的不得分；提供的合同不能反映项目类型或金额的，必须由合同甲方出具的证明材料为准，否则不得分。</p>
3	信用等级	3	<p>投标人连续三年度（2021 年度、2022 年度、2023 年度）获得由省住房和城乡建设厅评定的物业服务企业信用等级 AAA 级得 3 分；其中有两年获得由省住房和城乡建设厅评定的物业服务企业信用等级 AAA 级得 2 分；其中有一年获得由省住房和城乡建设厅评定的物业服务企业信用等级 AAA 级得 1 分；获得过 AA 及以下级别的得 0.5 分；其它不得分。</p> <p>注：必须提供相关文件扫描件，否则不得分。</p>
4	人员配置情况	16	<p>1、项目经理 4 分</p> <p>（1）项目经理具有本科及以上学历得 1 分、具有大专学历得 0.5 分；</p> <p>（2）项目经理具有人力资源和社会保障部门颁发的物业管理资格证书或全国城建培训中心颁发的全国物业管理企业经理上岗证的得 2 分；</p> <p>（3）项目经理具有 5 年及以上项目经理岗位经验得 1 分，具有三年及以上项目经理岗位经验得 0.5 分；</p> <p>以上证书必须为项目经理一人持有。</p>

		<p>2、安保主管 3分</p> <p>(1) 安保主管具有本科及以上学历得 1分，具有大专学历得 0.5分；</p> <p>(2) 安保主管是退伍军人的得 1分；</p> <p>(3) 安保主管具有人社部颁发的三级（高级）及以上保安资格证书的得 1分；</p> <p>以上证书必须为安保主管同一人持有。</p> <p>3、工程主管 4分</p> <p>(1) 具有建筑类或机电类工程师及以上职称证书的得 1分；</p> <p>(2) 工程主管具有本科及以上学历得 1分，具有大专学历得 0.5分；</p> <p>(3) 工程主管具有人社部颁发的维修电工职业资格证书得 1分；</p> <p>(4) 工程主管具有低压电工证得 0.5分；</p> <p>(5) 工程主管具有高压电工证的得 0.5分；</p> <p>以上证书必须为工程主管同一人持有。</p> <p>4、消控员 3分</p> <p>拟派的项目组人员中（除项目经理、安保主管、工程主管 3人外的其他人员中）具有消防设施操作员证书的每个得 0.5分，最多得 3分。</p> <p>5、电梯安全管理员 2分</p> <p>拟派的项目组人员中（除项目经理、安保主管、工程主管 3人外的其他人员中）具有特种设备安全管理员证书（电梯安全管理员证书）的每个得 1分，最多得 2分。</p> <p>注：必须提供以上人员 2024 年 3 月至投标截止时间内至少 6 个月的投标人为其缴纳的社保证明（社保证明打印或出具时间须在招标公告公开发布之日</p>
--	--	--

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
 招标文件公示稿

			(含发布日)以后)【如社保证明为网上打印,须盖有电子章】;以上所有持证人员必须与实际工作人员一致。提供相应证书扫描件,未提供不予得分。
5	服务理念	3	<p>项目管理的设想、服务定位及策划、服务理念新颖,是否具备可操作性。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分,评为良好得 1.1-2.0 分,评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
6	组织管理	3	<p>根据投标人组织机构设置以及组织机构管理制度阐述情况,由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分,评为良好得 1.1-2.0 分,评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
7	项目现状分析、调研	3	<p>根据投标人提供的对本项目现状进行调查,有针对性对项目现状进行描述和分析。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分,评为良好得 1.1-2.0 分,评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
8	重难点分析和解决方案	3	<p>投标人针对本项目实施过程中的重难点分析,并就此提出相对应的解决方案,由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分,评为良好得 1.1-2.0 分,评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
9	管理服务方案	8	<p>投标人针对本项目的各项管理方案进行综合评分,包括但不限于以下内容:</p> <p>(1) 保安管理服务方案全面、具体,是否具备可操作性;</p> <p>(2) 保洁管理服务方案全面、具体、细致,是否具备可操作性;</p> <p>(3) 工程维修养护服务方案全面、具体、细致,是否具备可操作性;</p>

			<p>(4) 大型活动服务管理方案全面、具体，是否具备可操作性；</p> <p>(5) 消防管理服务方案是否健全，是否可行，是否科学合理；</p> <p>评为优得 6.1-8.0 分，评为良好得 4.1-6.0 分，评为一般得 0-4.0 分。缺项不得分。</p>
10	安全管理	2	<p>根据投标人提供的针对本项目的质量管理保证措施、安全管理措施情况，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 1.3~2.0 分，评为良好得 0.6~1.3 分，评为一般得 0~0.5 分。</p>
11	投诉处置方案	3	<p>根据投标人对城管、政府热线 110 和市民等反映或投诉处理措施的合理性和可操作性，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
12	应急方案	3	<p>根据投标人就突发事件（包括节假日客流量增加、消防演习、防爆、台风、暴雨、地震、急救应急预案等）、重大活动、重大时期等的应急处置机制与预案描述及迎检方案，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
13	平稳交接方案	2	<p>根据投标人提供的进场移交接管工作方案，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 1.6~2.0 分，评为良好得 1.1~1.5 分，评为一般得 0.6~1.0 分。</p>
14	工作人员培训计划、待遇保障措施	3	<p>根据投标人提供的针对投入本项目人员的培训计划、培训制度情况，职工待遇保障措施情况，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，</p>

			评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。
15	服务承诺	3	<p>根据投标人在投标文件对本项目所作出的服务承诺，也包括活动筹办增派的保安保洁人员所需的每日单价优惠程度等，由评标委员会综合评审。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>
16	人员储备及支持情况	3	<p>根据投标人对项目部管理和支持情况，包括管理人员补充、一线员工补充、人员调剂（即人才储备）、人员培训、绩效管理、质量管理等进行综合评分。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p> <p>注：人才储备需提供近六个月内（含六个月）社保缴纳证明，招聘计划需提供过往实施的相关数据。</p>
17	本地化服务能力	3	<p>根据投标人本地化服务能力进行评比，如服务点与本项目的应急距离及服务便捷性，应急响应人员，时间等进行综合分。注：提供相应本地化服务能力的证明材料，服务点与本项目的地图直线距离截图等材料。</p> <p>评为优得 2.1-3.0 分，评为良好得 1.1-2.0 分，评为一般得 0-1.0 分。缺项不得分。</p>

备注：商务技术响应文件内容缺项的，该项得 0 分（附件另行备注除外），以上各项的总和为投标人的商务技术响应文件部分得分。投标文件中所提供的复印件均需清晰可见（建议采用原件的扫描件），否则不利于投标人的评分，由投标人自行负责。

评分办法中所要求提供的原件材料，投标人可采用 EMS 或顺丰快递等方式邮寄到代理机构处（地址：浙江省台州市椒江区爱华路 18 号新台州大厦 16 楼 A 室招标代理部建经投资咨询有限公司赖文俊（收）15268888317），在开标前一天寄达，不接受到付的快递。建议投标人在开标前送达现场开标地点。无论是邮寄和送达的原件材料，请投标人自行包装密封完整，并在密封袋内写明回寄的收件地址和联系人员、联

系方式等，开标当场拆封，否则由此造成的不利后果由投标人自行承担，请投标人在投标前自行综合考虑。

(3) 报价要求响应文件评审（30分）

报价要求响应文件评定分值为30分。（以下除注明外，计算结果小数点后保留2位，第3位四舍五入）。

本项目招标人设置有报价上限，上限价详见招标需求，投标报价高于上限价的，作无效标处理。

评标基准价：如有效投标人家数>5家时，则去除一个最高价和一个最低价后的算术平均值为评标基准价；如有效投标人家数≤5家时，则取所有有效投标人的算术平均值为评标基准价。

根据投标人的投标价与评标基准价对比，计算投标人的报价得分，即：

- a. 投标价等于评标基准价值时，得30分；
- b. 投标价每低于评标基准价值1个百分点，扣0.5分；
- c. 投标价每高于评标基准价值1个百分点，扣0.5分；

(4) 总得分的统计及中标候选人的确定。

评标总得分的确定：

投标人的总得分=商务技术响应文件得分+报价要求响应文件得分。

中标候选人的确定：

本项目仅推荐一名中标候选人，中标候选人的排名次序按投标人总得分从高到低顺序排列，即总得分最高者为中标候选人。若出现总得分相同时，按投标报价得分由高到低顺序排列；若总得分且报价得分均相同的，则抽签确定。

第五章 合同主要条款

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购

合同

项目名称：心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购

甲方：台州市心海商业运营管理有限公司（招标人）

乙方：_____（中标人）

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》等法律、相关法规和本项目招标文件、投标文件及乙方（中标人）投标中的承诺，经双方协商，同意签订本合同共同遵守。

一、项目概况

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购（2 年期）

项目目前用地面积约 194395.2m²（含地上商业 20 层结构建筑占地面积约 39910.21m²，其余约 154484.99m²为绿化区域、内部道路、水系、地面铺装）。

商业面积约 78889.36m²（含地上面积约 73215.63m²（其中名小吃体验馆 461.7m²，需物业公司全天进行清洁），地下面积约 4943.73m²）

地下停车库面积约 57385.45m²（停车位数量：1518 个）

物业服务包括保安服务、卫生保洁、客服服务、设施设备维运（包括但不限于消控室、配电房、智能化网络设备间、开关站、生活水泵房、消防水泵房、消火栓箱、区域报警器、燃气稳压柜、地下充电桩水泵房、消防泵房、防排烟设备房、弱电房、大屏设备、通风设备、空气能机组等）、装修管理、物业费催缴、水电费催缴、地下车库管理、停车费催缴等物业服务（物业服务范围不包含绿化养护），计划采购 2 年期服务，建议配备 75 人服务该项目，运营过程中根据甲方要求适当增减人员。

全面负责项目内电梯检测（含 20 台自动升降电梯、2 台电动手扶梯，每个自然年需进行一次检测）、消防检测（每个自然年需进行一次检测）

全面负责项目内消防维保（现维保合同至 2025 年 9 月 27 日到期）

二、服务要求

（一）人员要求

1、人数及工作时间：

（2）各岗位人数：

1) 管理部门：项目经理 1 人，客服专员 2 人，其他人员由投标人自行配备。

2) 安保部门：安保主管 1 人，领班 1 人，固定岗由投标人自行配备，巡逻岗由投标人自行配备，形象岗 4 人，消控岗 4 人，换休人员由投标人自行配备。其中形象岗要求男性、年龄 18-35 周岁，形象气质出众、着装必须整洁、大方和得体。

3) 环境部门：保洁领班 1 人，保洁员由投标人自行配备，垃圾清运由投标人自行配备；

4) 工程部门：工程主管 1 人，装修管理员 2 人，综合维修工由投标人自行配备。工程部必须配备具有高低压电工证人员。

（2）工作时间：各岗位工作人员因工作需求，工作时间由岗位设置中标人必须配合调整，不得有异议。

2、年龄：相关服务人员要求 55 周岁以下；

3、全部保安人员必须具备有效保安证，消防岗人员必须持有建（构）筑物消防员（消防设施操作员）证书，相关人员服务前体检合格；

4、每班必须设置领班人员；

5、所有人员的服装（含工牌、标识及装饰物品）费用由服务单位自行负责配备，但最终实际服装方案和样式需经招标人核准；

6、投标人需按社保部门的要求，为员工缴纳相关保险；

7、服务所需办公场地由招标人提供，行政办公所需家具、设备、耗材、水电能耗费，保安保洁所需工具、耗材、工程维修所需易耗品等由服务单位自行负责配备。

（二）物业服务的范围、内容：

心海天地日常安保服务、公共区域的卫生保洁、设备设施维运、客服服务、装修管理、水电费收缴、地下车库管理及费用收缴等后勤管理服务，并积极完成招标人布置的其他任务（如勤杂工作、协助宣传、大小型活动等）。服务质量标准要求按相关规范标准及现代设备管理标准订立服务规程，在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。

其他任务过程中如需增派服务人员（包括活动筹办增派的保安保洁人员等），相关费用在合同包外按乙方在投标时承诺的单价金额计算，招标人按天结算给中标人，结算时间以考勤记录为准。

1. 保安服务

- (1) 保安人员须持证上岗，熟练使用管理区域内相关设施、设备；
- (2) 按照业主对项目的工作、管理要求，拟订出针对性的工作制度和服务措施，并具体落实到位；
- (3) 做好管辖区内的秩序维护，包括夜间巡查工作，按时到岗到位，不得擅自离岗，保证安全有序，并做好每天值夜记录，发现情况及时上报有关部门；
- (4) 保安人员注意管辖区域内的消防安全工作，发现安全隐患及时采取措施；
- (5) 值夜人员必须到岗到位，不得擅自离岗，每天必须对管辖区域内的物、电、水、门、窗等设施进行巡查，并做好每天值夜记录，发现情况及时上报有关部门；
- (6) 值夜人员由于工作失职引起设施及物品损坏或被盗，经核实后根据情况酌情由中标人赔偿；
- (7) 值夜人员必须按规定使用值班点的灭火器、物品确保安全；
- (8) 根据实际情况，必须服从业主单位的统一指挥、调度；
- (9) 车辆管理：做到正确引导车辆分流，做好车辆的指挥与管理工作，发现违规停车现场应及时阻止，确保消防通道的畅通；
- (10) 保安人员在日常工作中，随时都可能会接到客户的各种服务要求，在规范要求内须为顾客提供各种细致服务，尽可能地保护业主、租户和顾客的利益。
- (11) 项目范围内的河塘、景观水系、高压线（如放风筝、无人机）等范围内的安全警示和安全引导工作由中标人负责，若发生安全事故由乙方负责。

2. 卫生保洁

- (1) 响应业主对项目的工作、管理要求，制订适合实际的工作规范和实际措施，并保证落实到位；
- (2) 应统一着装、佩证上岗、文明清扫，确保所辖范围全日制、全天候保洁；
- (3) 公共区域的门窗，地板、展览物、雕塑等，整洁干净；
- (4) 确保路面清洁，无烟蒂纸屑、果壳、瓶罐、塑料袋等生活垃圾和枯枝落叶；
- (5) 确保厕所内无臭无味，及时清理排污物，保证卫生洁具无污渍异物，保持

厕所清洁卫生，按业主要求摆放檀香、卫生纸等其它相关用品；

- (6) 定期定点清理垃圾，不得乱倒垃圾，定期清洁擦洗垃圾箱表面的污物；
- (7) 保证高空悬挂装备可靠安全符合国家安全标准，按规定时间及时清理垃圾；
- (8) 其他重大活动，灾害性天气后的突击保洁任务；
- (9) 经营性店铺的餐厨垃圾将指定位置摆放（中标人配备大型分类垃圾桶），

由中标人根据上级部门规定统一转运到园区范围以外。

(10) 服务区域内河塘、景观水系等垃圾清理、定期清理水池、隔油池、化粪池清理外运由中标人负责。

3. 客服服务

(1) 负责办公室（前台）的日常管理工作，协助接待甲方领导，负责受理投诉和来访接待，接听、转接电话；

(2) 管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案的管理；

(3) 负责登记好行政办公所需设备、耗材及保安保洁所需工具、耗材等，并按规定发放保洁保安相关工具及耗材；

(4) 协助项目经理做好内外部的沟通，及时处理投诉，并向项目经理汇报；

(5) 负责考勤的报表与汇总，并在次日向业主方申报；

(6) 负责物业费催缴、水电费催缴等工作

(7) 完成项目经理及业主方交代的其它工作。

4. 设施设备维运

(1) 管理本项目区域内电力设施的维护、电梯运维管理、亮化管理等及监控设备的管理。

(2) 负责点检、巡检、四方联检，掌握各种设备（设施）运行状况，熟悉各种设备（设施）性能，及时发现和消除设备（设施）缺陷，为检修提供可靠信息确保设备（设施）长周期运行；

(3) 负责管辖范围内各配电装置和用电装置的事故处理和缺陷处理；

(4) 负责完成所辖设备（设施）的检修任务。检修后的设备（设施）达到电业部门及公司检修规程规定的标准要求；

(5) 负责临时电源的安装和拆除工作，做到安全、及时；

(6) 完成上级领导安排的其他工作。

5. 装修管理

(1) 按照商铺装修管理有关规定和管理规约要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，物业使用人签订装修服务协议，物业方告知装修须知。每天至少一次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告甲方和有关主管部门。

(2) 对违法搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告甲方和有关主管部门。

三、其他要求

1、中标人应按现代企业管理制度，建立质量管理体系，采用项目负责制。严格执行招标人有关规定和管理制度，建立并完善各种管理制度和工作流程，明确职责分工和工作质量标准，突出计划性、可操作性和实效性，为心海天地提供优良的物业服务保障。

2、按照服务管理内容要求编制检查表，每月对各工作岗位的服务质量进行检查，发现问题，及时整改、提高。搭建共建共创平台，定期不定期广泛征询意见，并根据意见进行统计分析、优化调整提高。

3、自觉接受招标人考核，并根据考核意见及时调整改进。根据考核要求和自行需要对管理、服务人员进行培训，并接受招标人对服务人员的培训。通过绩效考核调动人员积极性。开展多种活动提升团队精神和队伍建设。建立各类应急预案（如安全、消防、抗台等），并培训相关人员达到相关要求。

4、自觉无条件接受招标人对相关人员做集中调配并以调休、补休等方式进行补偿。

5、达不到招标人要求及自身各项服务承诺，招标人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

6、所有的工作除应按自身的内部流程实施外还应接受招标人的检查。

7、重大任务必须事先制订周密的工作计划，并按照计划实施。

8、人员结构、配备合理，分工明确，持证上岗。一般员工应持有身份证、健康证和单位培训合格的上岗证、相关专业所需的上岗证等，特种岗位均应持证上岗，并符合地方行政管理部门规范要求。所有人员政治上可靠，身体素质好，无不良行为。

9、所有人员在作业时间统一着装、佩戴胸卡上岗。

10、在服务区域的各项服务，其工作时间必须满足招标人的工作要求，包括休息日及假期，无论中标人有什么理由，都不可以停止服务工作。招标人认为应提供方便或提高服务质量时，可要求中标人调整工作时间直至全天二十四小时工作。

11、中标人必须聘请（或指定）一位项目负责人，全权代表中标人与招标人保持密切联系并保证服务区域服务工作。

12、为服务区域的服务工作配备足够的人员，且聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业考核合格后持证上岗，招标人有权进行审核。中标人须接受招标人安排的各项培训，培训费用开支由中标人负担。

13、物业及安保人员在心海天地区域执勤时发生伤亡事故，由中标人负责，与招标人无关。

14、服务人员在服务及执勤期间因失职造成的损失，由中标人承担赔偿责任及法律责任；造成他人损害，导致招标人遭受第三方索赔或起诉，中标人应承担招标人因此遭受的全部损失和费用（包括但不限于招标人律师费、诉讼费）。

15、因中标人未按规定足额缴纳安保人员养老保险、医疗保险、失业保险、意外伤害险或因中标人未按时发放人员工资造成的一切责任和全部损失，由中标人承担。

16、中标人承担同类型同批次物品累计金额 5000 元以内的公用设施修理及更换配件费，同类型同批次物品累计金额 5000 元以上的由招标人负责采购到场，安装工程由中标人负责。

四、监督考核

中标人须严格遵守招标人的各种管理制度、规定，严格履行合同要求，接受招标人的考核，按照考核办法进行考核，根据考核结果进行综合评分，并严格执行考核办法相关奖惩规定（具体按照招标人制定的考核办法）。投标文件中相关约定、提法和措施也作为考核依据。

五、服务期及服务地点

1、服务期：服务时间为 **2年**（计划自 2024 年 12 月 30 日开始，具体服务开始时间以招标人通知为准）。

2、服务地点：台州市椒江区一江山大道 7888 号。

六、合同金额及付款方式

1、服务费总金额（2年服务期）：人民币大写_____元（¥_____元），其中不含税金额¥_____元，增值税额¥_____元，税率6%；平均每季度费用¥_____元（每季度基准费用=服务费总额/8季度），结合考核结果并扣除相关处罚金额后确定支付金额；

2、按季度结算：合同生效后，乙方进场后，由甲方按季度支付给乙方服务款，在次季度开始30日内付清上季度的服务款（遇节假日顺延）；

3、乙方必须提供符合甲方要求的增值税专用发票，否则甲方有权拒绝付款。

注：①本项目履行期间若因政策原因导致增值税税率发生变更的，则税率按相应的政策规定调整。

②付款前，乙方应按甲方要求提供增值税专用发票，乙方未按甲方要求提供增值税专用发票，甲方有权拒绝支付相应款项。若因乙方自身原因或所开发票本身之问题造成甲方日后发生税收风险而产生的经济损失，应全部由乙方承担，甲方有依法提起诉讼要求赔偿的权利。

七、履约保证金

1. 在签订合同前，中标人须向招标人交纳相当于合同总额2%的履约保证金，以保证中标人遵守本合同的一切条款、条件和承诺。招标人就中标人履约情况依照考核办法进行综合评定；如符合评定要求则履约保证金于合同期满一次性无息返还给中标人；不符合要求则按照考核办法规定的扣款细则在履约保证金范围内予以扣除，不予返还。

2. 甲方在任何时候都有权从履约保证金中扣除因乙方违约而导致损失的金额或违约金。乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足所扣差额，以保证服务期间履约保证金的完整。

3. 如果乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在合同期满后或提前终止合同后一个月内全额无息退还履约保证金。

八、经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在服务区域内从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。但甲方在该区域发布的广告宣传保证不会影响乙方的正常工作。

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

九、双方承诺

1. 乙方对甲方作出如下承诺：

1.1 不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域内只从事甲方认可的服务工作。在服务期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。

1.2 乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域各项服务质量进行检查，如产生费用应由乙方承担。

1.3 乙方工作时间必须满足甲方的工作要求，包括休息日及节假日，~~包含~~全天二十四小时工作。乙方根据甲方实际需求，统筹做好工作时间调整与安排，确保周末或晚上等非工作时间得到有效的物业服务保障。

1.4 乙方必须聘请（或指定）一位经理（负责人），~~全权代表~~乙方与甲方保持密切联系以保证服务区域内服务工作正常进行。

1.5 甲方根据服务情况有权要求更换服务人员，乙方须无条件配合。

为服务区域的服务工作配备足够的人员，~~且~~聘用的人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核。乙方须接受甲方安排的各项培训，~~培训费用开支~~由乙方负担。

1.6 乙方服务人员上~~岗~~穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

1.7 乙方必须出具~~或办妥~~法律手续及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳税费及工商部门的各项~~费用~~。

1.8 乙方~~必须~~确保为甲方提供优质、高效的服务，并根据甲方要求不断改进服务手段，自觉接受甲方相关部门的监督与检查。同时，自觉参加有助于提高甲方形象和美誉度的宣传活动。

1.9 在服务期内乙方应保证服务区域内的设施、设备始终处于良好的运营状况和保持服务区域内环境卫生整洁。对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方进行整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求整改的，甲方将负责完成这一工作，所需费用全部由乙方承担。

1.10 乙方在服务区域内因服务需要而增加的机械、电力设备及设施等事先应征得甲方同意，并聘请有资格的承包商进行安装、保养，并将施工安装保养记录手册和图纸，交由甲方备案。

1.11 乙方自觉无条件接受甲方对相关人员做集中调配并以调休、补休等方式进行补偿。达不到甲方要求及自身各项服务承诺，甲方有权要求其整改，直至扣款或终止合同。所有的工作除应按自身的内部流程实施外还应接受甲方的检查。重大任务必须事先制订周密的工作计划，并按照计划实施。

1.12 禁止事件

1.12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将受到处罚并终止合同。乙方人员也不不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

1.12.2 不得在服务区域内住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域内对甲方活动进行扰乱行为。

1.12.3 除经甲方批准进行必要的维护工程外，乙方不得损毁服务区域内原有的设施和装潢等，不得更改已铺设的电缆、电线等电力设施。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免遭受干扰。

1.12.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在服务区域内存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

1.13 人身安全责任

1.13.1 服务人员人身意外

在服务期内，乙方所有人员的人身安全由乙方全权负责（乙方应对其员工投保人身意外险），以保证甲方在乙方工作人员进行索赔时不受任何责任的约束。

1.13.2 其他保险及费用

乙方应按政府有关规定负责为全体服务人员办理社会保险并交纳相关费用。

1.14 乙方服务人员应遵守甲方内部的一切管理、消防安全等规章制度，保证服务区域内的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

1.15 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

1.16 乙方保证在服务期满后按甲方要求及时退场，不能及时退出而造成甲方经济损失的，应给予经济赔偿。

2. 甲方对乙方作出如下承诺：

2.1 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.2 保证乙方服务所需的工具按规定正常进入服务区域内开展服务工作。

十、不可抗力

1. 在服务期间发生地震等双方不能预料和不可抗力的自然灾害导致服务区不能正常经营，合同不能或不能全部履行。双方可以按以下内容执行：

1.1 任何一方可以书面形式终止合同无需做出任何赔偿。

1.2 因不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前发生的违约行为合法追偿。

1.3 甲方不负责因不可抗力造成合同不能正常履行的责任。

1.4 因不可抗力造成甲方的损害，甲方的保险赔偿不受影响。恢复服务合同期的价格及其它费用双方可以协商解决。对于乙方知道或应当预见而没有采取应对措施，导致甲方遭受损害的，乙方应当予以赔偿。

十一、合同生效和终止

1. 合同生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。

2. 合同终止

2.1 提前终止

2.1.1 因乙方服务评定未达到考核要求，按照考核办法应终止的，在甲方向乙方发出书面通知后终止。

2.1.2 乙方要求终止服务的，应提前三个月向甲方发出书面通知，并支付给甲方月度服务费三倍金额的赔偿金，乙方承诺甲方可从履约保证金中扣除该款，并且甲方的其他应收款不受影响。

2.1.3 乙方未能履行合同遵守相关规定，在甲方发出书面警告后仍未采取补救措施的，甲方可单方面终止服务合同。

2.1.4 乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权接管经营，甲方不必通知乙方即可终止服务。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止合同。

2.3 自然终止

合同规定的服务期满，服务自然终止。合同期满不再延续合同，服务自然终止。

3. 服务终止后果

3.1 终止服务，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述 2.1.1、2.1.4 两条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 服务终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方在甲方规定时间内将其物品撤离服务区域，否则甲方将代行处理，并追偿代行处理费。

十二、其他事项：

1、乙方需将所有用工人员的落实安排情况一式二份送交甲方备案；如遇核心人员变更，经甲方同意后，乙方应在五个工作日内及时送报变更人员的相关资料给甲方。

2、乙方要加强作业安全管理，落实人身意外保险。乙方用工人员发生意外伤害、安全事故等，乙方负全部法律责任，甲方概不追责。

3、甲方单位所有工作人员均有权对乙方进行不定时抽查（视为甲方抽查），所发现的问题均作为监督考核内容。

4、垃圾处置（消纳）由乙方负责，费用在投标报价时综合考虑。费用不再另行结算。乙方合法合规消纳即可，甲方不指定消纳场所。

十三、争议处理方式：

合同实施或与合同有关的一切争端通过双方友好协商解决。如果友好协商还不能解决，任何一方均可向甲方住所地人民法院起诉。

十四、其他

1. 乙方所有人员发生的事故由乙方自行全权负责，甲方不承担任何责任及经济责任。在乙方的责任区内由于乙方原因导致第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任及经济责任。

2. 在服务期内，因管理服务不及时、不到位而造成水、电、气和油等能源大量损耗，乙方应承担异常增加部分的全部费用。

3. 本合同中所述通知必须以书面形式，送达对方签收。

4. 本合同争议，应双方友好协商解决，协商不能解决的，任何一方均可提起仲裁或诉讼，仲裁或诉讼按合同属地原则，仲裁或诉讼费用由败诉方承担。

5. 如双方同意，可以书面修改或补充本合同条款；合同的附件（附物业考核办法）、修改（补充）文件均与本合同同效。

6、本合同一式 8 份，具有同等法律效力，双方各执 4 份。

下无正文，签署页。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人：

法定代表人：

或受托人（签字或盖章）：

或受托人（签字或盖章）：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签订时间：

签订时间：

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

附件 1:

项目实施范围图



招标文件公示稿
心海天地2025-2026年度物业管理服务采购

附件 2

台州市心海商业运营管理有限公司

心海天地项目

物业考核办法

(甲方有权根据实际情况进行适当调整)

第一条 由台州市心海商业运营管理有限公司组建考核小组，考核小组成员组成为台州市商贸核心区开发建设投资集团有限公司内审部人员、资产管理部人员和台州市心海商业运营管理有限公司人员。考核采取综合考核方式，每月一次对项目物业管理进行检查评分，该季度内月度考核平均分作为季度物业费结算依据。

第二条 综合考核满分为 100 分，得分在 85 分以上的，按正常服务费支付；得分在 80 分以上不满 85 分的，扣除当季度服务费的 5%；得分不满 80 分的，扣除当季度服务费的 10%；连续两次得分不满 80 分的，扣除当季度服务费的 15%，并且甲方有权终止合同。

第三条 由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，由该相关单位提出书面报告，交考核小组讨论确定。

第四条 本办法由台州市心海商业运营管理有限公司负责具体解释。本办法自 202 年 月 日起施行。

本项目服务范围内综合物业管理月度考核分值明细表

管理内容	序号	项目	工作内容	标准	考核分值	考核评分标准	考核得分
一、保洁 (26分)	1	道路、景观水系	清扫、冲洗	无明显泥沙、污垢、烟蒂、杂物等。	5	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 5 分。	
	2	立柱、休憩设施	除尘	表面无污垢。	4	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 4 分。	
	3	垃圾箱	抹净表面、清洗内部、倾倒垃圾、消毒处理	表面无污渍、溢满、拖把等。		发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 4 分。	
	4	各类消防设施、公共区域、休憩区	除尘、地面清扫、玻璃抹净	无积灰、蛛网，表面无污渍、无杂物等。	4	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 4 分。	
	5	各类公益广告、宣传栏、标识牌	除尘	无积灰、蛛网、污渍。	3	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 3 分。	
	6	沙井和污、雨水井	清扫、定期疏通	无明显沉淀物，内壁无黏附物，井盖无污迹。	3	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 3 分。	
	7	绿化带打扫	落叶清扫、杂物清理	无明显纸屑、垃圾等，草坪灯无污渍。	3	发现不符合规定的，每发现一次扣 0.5 分，上限 3 分。	
小计					26		
二、秩序管理 (26分)	1	外围区域	停车区域秩序维持	确保停车秩序，维护车流安全，指引车辆按指定位置停放。	8	每发现一次扣 0.5 分，上限 8 分。	
	2	进出口通道的巡逻	街区和停车场通道的巡逻	确保通道无堵塞，无乱摆摊，外摆秩序井然，保持进出的畅通。	8	每发现一次扣 0.5 分，上限 8 分。	

	3	巡逻	街区内消防器材、配电箱、装修商铺等检查	确保各类设施的完好,设备的正常运转和使用,商户装修规范有序,有检查记录。严禁在消防管控区域抽烟。	10	每发现一次不到位扣0.5分,上限10分。	
小计					26		
三、工程管理 (20分)	1	景观亮化、大屏、音响设备	根据招标人单位的要求,在规定的时间内,按时对景观照明设施、大屏、音响设备进行开启或关闭	按时开关闭,有问题及时上报。	5	发现问题不及时处理,每发现一次扣1分,上限5分。	
	2	基础及公共设施设备维修、保养	街区房屋、基础设施、共用设施设备等的日常运行、保养和维修(针对人为导致的道路及街面道砖破损、松动等情况,将由物业负责跟进并采取相应措施追究责任。)	发现问题及时保养、修理和更换	10	发现问题不及时处理,每发现一次扣1分,上限15分。	
	3	装修管理	针对街区内项目的装修工作进行监督管理	履行装修管理相关职责,避免出现违规装修现象	5	未履行装修管理相关职责,出现违规装修现象的,每发现一次扣1分,上限5分。	
小计					20		

四、费用收缴 (6分)	1	物业费	街区内合同商户	按合同内按时催缴	3	不及时催缴、未按时到账, 每发现一次扣0.5分, 上限3分	
	2	水电费	街区内合同商户 (含装修商户)	从入驻商户商铺内水表开始工作时	3	不及时催缴的, 未按时到账每发现一次扣0.5分, 上限3分	
小计					6		
五、服务质量 (14分)	1	考勤到岗率	提供物业项目核心人员花名册, 供甲方核查	按照合同约定按时到岗、持证上岗	3	每缺岗一人次扣0.5分, 上限3分。	
	2	响应度和及时性	问题整改效率, 工作落实响应配合度	按照甲方要求落实各项工作	3	问题不及时整改, 每发现一次扣0.5分, 上限3分。	
	3	投诉率	为商户、游客提供优质的服务, 发生问题做好沟通解释工作	降低客诉, 维护街区形象	10	每接到一次商户、游客投诉扣0.5分, 上限10分	
	4	突发事件处理	消防、水、电、气、电梯公共卫生、自然灾害等	有突发事件应急预案, 遇突发事件及时报告上级及有关部门, 并专人保护现场, 配合处理并记录存档	6	发现问题不及时处理, 每发现一次扣2.5分, 上限5分	
小计					22		
总计					100		
考核单位(盖章):					经办检查人签字:		

注:

(一) 考核形式: 采用每月对物业公司各服务项目进行检查、考核统计, 该季度内月度考核平均分作为季度物业费结算依据;

(二) 物业管理专项考核

- 1、创建工作：乙方须保障文明、卫生城市等市级以上重大创建活动过程中的综合管理工作，如创建活动中收到台州市心海商业运营管理有限公司整改单的，扣款 3000 元/张，收到市级管理部门出具的整改单的，扣款 6000 元/张；
- 2、信访舆情：因乙方管理不善导致甲方收到信访投诉的，每收到一次扣款 2000 元，处理不当且发生反复信访的，扣款 5000 元。

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

第六章 投标文件格式

报价响应文件格式

(其他格式由投标人自拟)

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

附件 1:

投 标 函

致：台州市心海商业运营管理有限公司：

我公司参加心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购（招标编号：JJTZ-2024-064）的有关活动，并对此进行投标，在全部同意招标文件及合同条款的前提下，为此承诺：

- 1、提供投标人须知规定的全部投标文件。
- 2、投标报价（大写）：_____元人民币；
（小写）：_____元人民币。

服务期：满足招标文件要求。

- 3、我方已按要求提交投标保证金。

4. 我方已详细审查全部招标文件，在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通。我方完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性没有异议。本项目招标代理服务费已由我方在报价中综合考虑，结算时不再另行计取。投标报价包含所有设备费、安保费、保洁费、设备损耗费、维修费、清扫保洁中所涉及的一切工器具费用、材料费、人员工资、一切补贴、加班费、社保、意外险、管理费、服装费、办公费用、利润、税金及招标文件和合同中规定的其他一切费用（包括招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需综合考虑到其他报价中，不再另行计取）。

5. 本投标有效期为开标之日起 90 天。

6、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务；本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效。

7、我方同意提供按照贵方可能要求的与本项投标有关的一切数据或资料，并保证其真实性、合法性。

投标人：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期： 年 月 日

附件 2:

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购

报价清单

序号	内容	单位	数量 (约)	服务期	工作内容	单价 (元/月/平方米)	合计价 (元)	备注	
1	商业面积	平方米	78889.36	24 个月	保安、保洁 (不含已租 铺内保洁)			合计价=数量*服 务期*单价	
2	公区面积 (绿化区域、内部道路、水 系、地面铺装等)	平方米	154484.99	24 个月	保安、保洁			合计价=数量*服 务期*单价	
3	地下停车库面积	平方米	57383.45	24 个月	保安、保洁			合计价=数量*服 务期*单价	
4	电梯、消防的检测、维保	项		1 项	检测、维保	/		按项包干, 请仔 细阅读项目说明	
	合计汇总: _____ (元)								

投标人: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表 (签字或盖章) _____

日期: 年 月 日

商务技术响应文件格式

(其他格式由投标人自拟)

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

附件 3:

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购

投标人同类项目业绩一览表

序号	业绩名称	委托方名称	业绩委托方联系人及联系电话	合同签订时间	合同金额（每年金额）

注：（1）以上内容填写必须完整、真实。

（2）评分以评标办法约定的合格证明材料为准。业绩材料若太多，可提供关键页，例：扉页、首页、签章页、合同签订时间页等，但必须能够证明为有效业绩方可。

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

附件 4:

心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购
人员配备一览表

序号	姓名	拟任职务	职称	学历	专业	备注
1		项目负 责人				
2						
3						
4						
5						
6						
7						
...						

说明：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。后附各证明材料复印件（根据评标办法要求提供）。

投标人名称（盖章）_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期_____

其他材料格式

(其他格式由投标人自拟)

心海天地2025-2026年度物业管理服务采购
招标文件公示稿

附件 5:

法定代表人授权书

台州市心海商业运营管理有限公司:

_____ (单位全称) 法定代表人_____ (姓名)
授权_____ (投标人代表名称) 为全权代表, 参加贵处组织的 JJTZ-2024-064《心海天地 2025-2026 年度物业管理服务采购》项目 (填写招标编号及项目名称), 全权处理招标活动中的一切事宜。同时宣布承诺如下:

1、投标人已详细阅读全部招标文件 (含修改文件), 并理解其实质性内容, 同意承担招标文件规定的全部义务和相关责任。

2、投标人同意提供招标人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料。

3、投标人所提交的一切投标资料均为合法且真实有效。

法定代表人 (签字或盖章):

投标人全称 (加盖公章): _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

附:

全权代表姓名:	职务:
电话:	传真:
通讯地址:	邮政编码:
全权代表身份证复印件粘贴处 (或附后):	