**宁波市镇海区政府采购中心**

**关于宁波市镇海区机关事务管理局镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理项目**

公开招标文件

项目编号：ZHZFCG2021019G017

项目名称：镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理

采购人：宁波市镇海区机关事务管理局

招标人：宁波市镇海区政府采购中心

2021年5月24日**目录**

第一章 投标邀请

第二章 招标需求

第三章 投标人须知

第四章 评标方法及评标标准

第五章 镇海区政府采购合同

第六章 投标文件格式

**第一章** **关于宁波市镇海区机关事务管理局镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理项目的投标邀请**

项目编号：ZHZFCG2021019G017

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及镇海区政府采购有关规定，现就镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理进行公开招标采购，欢迎合格的投标人前来投标。

**一、采购项目的名称、需求**

1、项目名称：镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理

2、服务期限：三年。

**二、采购项目预算金额、最高限价**

1、预算金额：1721.639万元/年

2、最高限价：1721.639万元/年

**三、采购项目需要落实的政府采购政策**

执行政府采购相关政策。

**四、合格投标人的资格与要求**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定条件且未被“信用中国”（http://www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（http://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在禁止参加采购期限的供应商；

2、特定条件：本项目不接受联合体投标，不允许转包。

**五、招标公告期限、获取招标文件的时间、地点、方式及招标文件售价**

1、公告期限：2021年5月24日至2021年5月31日

2、获取时间：2021年5月24日至2021年5月31日

3、获取地点：政府采购云平台（http://www.zcygov.cn/）

4、获取方式：本项目实行“政府采购云平台”（http://www.zcygov.cn/）网上获取。

（1）根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》规定，已在“政府采购云平台”（www.zcygov.cn）注册的投标人获取路径：【用户登录】—【项目采购】—【获取采购文件】

（2）未注册投标人获取路径：【商家入驻】—完成政府采购供应商入驻注册—【项目采购】—【获取采购文件】

**请注意注册所需时间。**

注册流程：https://service.zcygov.cn/#/knowledges/cm2eqWwBFdiHxlNd\_otq/w3Cd3GwBFdiHxlNd-BRD

注册咨询电话：400-881-7190

（3）未在规定期限内或未按规定方式获取招标文件的，其投标均视为无效，并不得对招标文件提起质疑投诉。

5、招标文件免费获取。

**六、投标与开标注意事项**

1、本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若投标人参与投标，自行承担投标一切费用。

2、标前准备：各投标人应在开标前确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。（具体操作详见供应商CA申领操作指南https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding）。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。

3、投标文件制作

（1）应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。投标人在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，咨询电话：400-881-7190。

（2）投标人通过政采云平台电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请投标人自行前往浙江省政府采购网下载并安装，（下载网址：http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12946.html），投标文件制作具体流程详见政采云平台“供应商政府采购项目电子交易操作指南”。

**4、本项目投标人按政采云平台“供应商政府采购项目电子交易操作指南”上传成功后形成的备份电子投标文件（.bfbs格式，文件名应包括本项目编号和投标人名称），在开标前上传至电子邮箱zhzfcggov@163.com，以用于异常情况处理。因备份电子投标文件格式原因未能成功上传政采云系统的均作无效投标处理，一切责任由投标人自行负责。**

**七、投标截止时间和地点**

投标人应于2021年6月16日9时前将电子投标文件上传到政采云平台，并于2021年6月16日9时前，将备份电子投标文件（.bfbs格式）上传至电子邮箱zhzfcggov@163.com。

**八、开标时间及地点**

开标会于2021年6月16日9时在宁波市镇海区骆驼街道金华南路55号三楼开标厅一进行。

开标时间后0.5小时内（2021年6月16日9时30分前）投标人应登录政采云平台，在“项目采购—开标评标”中使用CA证书解密投标文件。若投标人在规定时间内无法解密或解密失败，使用备份电子投标文件（.bfbs格式）进行开标。

**九、采购人的名称、地址和联系方法**

名称：宁波市镇海区机关事务管理局

地址：宁波市镇海区骆驼街道民和路569号

联系方法： 0574-89287028

**十、采购代理机构的名称、地址和联系方法**

名称：宁波市镇海区政府采购中心

地址：镇海区骆驼街道金华南路55号E座3楼

联系方法：0574-89389723

**十一、采购项目联系人姓名和电话**

采购单位联系人：陈恒扬

联系方法： 0574-89287028

宁波市镇海区政府采购中心联系人：胡雁林

联系电话：0574-89389723 传真：0574-86276593

**十二、其他**

1、投标人认为招标文件和采购过程使自己的权益受到损害的，可以自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和招标人提出质疑。投标人在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

2、招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改时，将以“公告”的形式分别在“浙江政府采购网”（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）和“宁波政府采购网”（http://www.nbzfcg.cn/）上发布，投标人应及时登录上述网站查看和下载，未及时查看和下载的后果自负。

3、投标人信用信息查询渠道及截止时点：

在2021年5月20日之前，中国政府采购网、浙江省政府采购网、宁波市政府采购网上有不良行为记录的，按不良行为记录的处理规定执行。

**十三、采购监管及投诉受理单位**

镇海区政府采购管理办公室；

联系人：金国军； 联系电话：0574-89389666

地址：宁波市镇海区骆驼街道民和路569号

 2021年5月24日

**第二章****招标需求**

**一、项目概况**

（一）项目名称：镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心大楼物业管理

（二）物业概况

1、镇海区行政中心由民和路569号办公区域及金华南路55号办公区域组成，东旁329国道，北临镇海大道，正南面对箭港河，东南区为文化艺术中心，东西两侧均为核心商务办公区。总占地面积89593㎡，总建筑面积179525.37 ㎡。

2、镇海区人力资源市场位于镇海区骆驼街道慈海南路1230号，总建筑面积为3726平方米。其中一楼建筑面积984平方米, 主要用于举办招聘会；二楼建筑面积为1462平方米, 是窗口办公区域,有14间办公室和2个会议室；三楼面积为1280平方米,是人力资源市场服务区和会议室。

3、市民广场地下停车场位于镇海区行政中心南面，总建筑面积为19825.8m，有449个地下停车位。

4、矛调中心大楼位于浙江省二建大厦北楼1-7层（寺后胡巷55号），建筑面积7352平方米，其中一楼为矛调中心大厅、二楼骆驼法院、三楼12345热线、四到七层为办公室，地面车位30个，地下车库车位60个。

（三）功能概述

1、镇海区行政中心

民和路569号办公区域总用地面积约66254㎡，总建筑面积约156539.98㎡。其中地上建筑面积约107654㎡，地下室建筑面积约48886㎡。地上建筑功能为办公、会议、信息智能化用房和保障服务用房等，分为A、B、C、D座。A座为两幢12层建筑，建筑总高度约58.2米；B幢为会议中心4层一幢，建筑总高度约35.2米；C、D两幢楼地面上建筑各为7层；每幢楼成E字形，分前后三幢；建筑总高度约34.1米；D幢北1-3层为机关食堂，4-7层为办公楼。区域内地下部分平面基本为满堂一层地下室，建筑面积约48886㎡，其中，人防工程面积为19132㎡，地下车位面积为29754㎡，设机动车停车位约1022个，无障碍车位约20个。

金华南路55号办公区域占地面积约23339㎡,建筑面积约22985.39㎡，地上建筑为5层，建筑总高度约28.6米，建筑功能为档案库、办公用房等，分为E、F座。E座一楼为审管办市民服务中心、公安分局出入境窗口，二楼为审管办市民服务中心窗口，三楼为公共资源交易大厅，四楼、五楼为有关单位办公室；F座一楼为人社局、退役军人事务局窗口，二楼为档案展示大厅、退役军人事务局办公室部分，三楼为档案库，四楼、五楼为有关单位办公室。

2、镇海区人力资源市场其中一楼建筑面积984平方米, 主要用于举办招聘会；二楼建筑面积为1462平方米, 是窗口办公区域,有14间办公室和2个会议室；三楼面积为1280平方米,是人力资源市场服务区和会议室。

3、市民广场地下停车场位有449个停车位，向市民开放停车。

4、矛调中心位于浙江省二建大厦北楼租用部份为1-7层（寺后胡巷55号），建筑面积7000平方米，其中一楼为矛调中心大厅、二楼骆驼法院、三楼12345热线、四到七层为办公室，地面车位30个，地下车库车位60个。

上述面积、数量等与现场不一致的以实际为准，投标报价等不作调整。

（四）用工人数：物业管理服务总用工人数不少于226人。各投标人根据自身的管理能力和工作流程可作调整，但需说明调整理由和相应的管理措施。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 服务内容 | 人数 | 备注 |
| 镇海区行政中心 | 项目负责 | 2人 | 项目经理1名，项目经理助理1名 |
| 业主服务保障（客服） | 5人 |  |
| 设备设施服务 | 28人 | 含节能降耗管理人员1名 |
| 12小时安保服务 | 16人 | 门岗服务  |
| 8小时安保服务 | 44 人 | 巡逻岗、车辆管理、监控等 |
| 保洁服务 | 75人 |  |
| 消杀服务 | 1人 | 费用固定为50000元/年，不得上下浮动。包含在投标总价内，区域包含本项目所有物业服务区域。 |
| 会务礼仪服务 | 25人 |  |
| 理发服务 | —— | 费用固定为502200元/年，不得上下浮动。包含在投标总价内 |
| 人力资源市场 | 设备设施服务 | 1人 |  |
| 安保服务 | 2人 |  |
| 保洁服务 | 2人 |  |
| 市民广场地下停车场 | 安保服务 | 2人 |  |
| 保洁服务 | 1人 |  |
| 矛调中心 | 行政主管 | 1人 |  |
| 设备设施服务 | 2人 |  |
| 12小时安保服务 | 5人 | 门岗、巡逻岗 |
| 8小时安保服务 | 7人 | 室内安保、监控 |
| 保洁服务 | 7人 |  |
| 合计 | 226人 |  |

（五）人员工资标准

1、为稳定物业人员队伍，保证劳动者权益，最低工资不能少于宁波市最低工资标准，中标人需定期向采购人呈交人员工资发放单，方便考核和监督。

2、为保证物业服务质量，物业各部门设置最低工资标准，具体见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 服务内容 | 部门最低工资标准（元/人·月） | 备注 |
| 客服部 | 业主服务保障（客服） | 3300 |  |
| 设备部 | 设备设施服务 | 3800 |  |
| 安保部 | 12小时安保服务 | 4400 | 门岗服务  |
| 8小时安保服务 | 3000 | 巡逻岗、车辆管理、监控等 |
| 保洁部 | 保洁服务 | 2400 |  |
| 礼仪会务部 | 会务礼仪服务 | 3300 |  |
| 会议辅工 | 2300 |  |

**（六）理发服务的标准和要求、人员配置**

设立理发室，主要为工作人员提供剪发、烫发、洗头、吹风、焗油等美发服务。理发室基础设施设备、理发工具、耗材（洗发用品、毛巾）、水电费由采购人承担。理发服务费用固定为502200元/年，不得上下浮动，但包含在此次投标总价内，方案须报采购人核实同意。

**（七）大院消杀服务的标准和要求、人员配置**

行政中心、市民广场地下车库、人力资源市场、矛调中心除四害消杀工作由投标人实施，消杀费用固定在5万元/年，不得上下浮动，但包含在此次投标总价内，方案须报采购人同意。

**二、镇海区行政中心物业管理服务内容及要求**

**（一）项目负责**

项目经理：1名，具备大专以上学历，50周岁以下，具有较强的组织协调能力、指挥能力、语言交流能力和文字表达能力，并具备良好的团队合作精神和物管创新服务意识。

项目经理助理：1名，50周岁以下，具备大专以上学历，具有类似项目物业管理经验，具有较强的语言交流能力和文字表达能力，并具备良好的团队合作精神和物管创新服务意识。

**（二）业主服务保障（客服）服务标准和要求、人员配置**

1、业主服务部：负责日常与进驻单位业主之间的联系，处理业主接待、投诉、报修等事宜；

（1）人员素质要求

1）主管人员：1名，40周岁以下，大专以上学历，形象良好，具有较强的沟通、协调和应变能力，语言表达能力强，懂电脑操作，工作认真负责，具有较强责任心和积极的工作态度。

2）其他服务人员：要求40周岁以下，从事过物业服务工作，并具有相关经验，沟通能力较强，形象良好。为人诚信，工作认真负责。

2、其他保障服务

（1）档案的管理、收发服务、财务管理、库房管理、卡证办理、培训/品质督导等。

3、人员素质要求：投标人应配备5人的团队，服务内容包括上述服务内容等。

**（三）设备设施服务标准与要求、人员配置**

1、水、电、暖、智能化系统及其主要设备设施概况：

（1）行政中心（民和路569号）：电梯共有27部，其中A座8部客梯，2部消防电梯；C、D区各6部电梯，B区4部电梯，一处扶梯，路梯29部。行政服务中心（金华南路55号）：共有电梯7部，路梯12部。

（2）给排水系统：采用无负压供水。其中A座地下一层至地上二层由市政给水管网压力直接供应，3至7层的生活用水由设在A座地下一层生活泵房内低区生活给水变频泵组直接供应，8至12层的生活用水由设在A座地下一层生活泵高区生活给水变频泵组直接供应。

（3）电：采用双回路供电。共有8台变压器，总容量9460KVA。其中，4台1250KVA、2台1600KVA、2台630KVA。

（4）空调设施：空调采用中央空调和VRV系统。

（5）智能化系统：包括8大部分，29个系统，40个子项。8大部分分别是：楼宇自动化系统、通讯自动化系统、安防自动化系统、办公自动化系统、消防自动化系统、机房系统、配套保障系统、智能化集成系统。

2、设备设施服务总体要求和目标

设备设施依据现代化管理要求，运用先进的管理理念、办法和手段，为本物业的建筑安装系统（供配电及照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、建筑智能化弱电系统、灯光音响系统、电气系统）、建筑幕墙、建筑装饰和室外配套工程等提供优质的管理及服务以及对其他外来服务单位（指专业厂家或公司）监督、管理、配合等。

设备设施服务的目标：无重大责任事故或重大安全事故；管理采购人的设备，使其处于正常状态，充分发挥设备的功能，提升应用价值，延长使用寿命，最大限度使设备得以保值；合理、科学地控制成本，为采购人提供优质高效的服务。

3、设备设施服务的标准与要求

（1）建立健全设备管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

（2）设备图纸、档案资料收集齐全、分类清晰、管理完善；建立设备台账，登记详细，账物相符。

（3）严格按规范做好设备管理服务，确保各类设备系统正常使用，完好率应达到98％以上。

设备机房环境整洁，物品摆放有序；机房内严禁吸烟、饮酒等，无关人员不得随意入内。

（4）落实设备安全运行的岗位责任制；定期巡检，严格执行操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。

（5）设立服务电话，贯彻24小时值班值勤制度，随时接受采购人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；要求投诉率低于2‰，处理率和回访率应达到100%。

（6）在接到故障报修通知后，应在10分钟内到达现场处理，加强监督和即时处置。维修及时率保证达到100％。原则上要求维修期限为24小时。要求保证维修质量，减少返修，并有回访记录。

（7）加强日常工作巡查，及时发现并解决问题，做好问题处理情况的记录。根据季节转换特点，主动做好空调等设备的调整工作；出现电梯关人事故，接报后维修人员应在15分钟内救出被困人员。协助电梯维保单位解决电梯关人问题。

（8）每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。及时记录各类维修材料损耗和流向情况，定期分析物耗具体原因。

（9）制订供电、给排水事故应急处理方案。严格做好控制停水停电审批权限，有计划限停水电时，应按规定通知采购人。一旦发生事故，维修人员须在10分钟内抵达现场抢修。

（10）积极开展节能降耗工作，项目有专人负责；负责节能降耗的专业人员经过公共机构节能的相关培训；每月提供能耗数据分析报告，提出节能降耗的合理化建议，挖掘节能潜力。

（11）调动技术骨干，须提前告知采购人；保持员工队伍相对稳定。

（12）负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作，记录专业维保单位的服务情况，并进一步向采购人提出合理化建议。

4、设备设施服务方与相关部门的责任界定

（1）与其他部门的责任界定：其他服务场所（如医务室、银行、邮政、电信等）的自购设备的操作、维修和保养由使用部门负责；涉及物业公用设备（如空调、供电、消防等）的正常运行管理由投标人负责。

（2）投标人与采购人的责任界定

1）投标人责任：物业的建筑结构和设施（如水箱水池、内外墙面、楼梯、地面、走廊、门、窗、锁、扶手、装饰、吊平顶、各类装饰物等）、室外雨水、污水窨井、管道、明沟、道路、地面、台阶、界石等公共设施由投标人负责管理。

2）采购人责任：房屋重新改建、装饰或有其他专业要求（如：幕墙玻璃更换、屋面专业防水）由采购人或相关专业部门负责。

5、人员素质要求

（1）主管人员：1名，男性，大专及以上学历，具有中级或以上技术职称，并具有相关物业管理的能力和经验，有较强的沟通能力，形象良好。

（2）技术领班：男性，大专及以上学历，具有中级工程师或以上技术职称或同等能力证明，有国家规定的相关行业证书如电工证书、制冷工证书。

（3）其它员工：培训合格，身体健康，工作认真负责、吃苦耐劳，无违法、犯罪记录。

（4）投标人应配备不少于28人的设备设施服务团队。

6、以下是需维护、管理的设备设施系统名称。要求投标人按以下顺序编写计划性管理服务方案和设备、设施的运行、维护实施年、季、月的计划管理制度，维护、保养由第三方维保单位进行。

（1）供配电系统

（2）给排水系统

（3）消防系统

（4）空调系统

（5）电梯系统

（6）楼宇自控系统

（7）安防系统

（8）门禁一卡通系统

（9）监控系统

（10）会议系统

（11）发电机组

（12）消防报警系统

（13）智能照明系统

（14）访客系统

（15）能耗监测系统

**（四）安保服务标准和要求、人员配置**

1、安保服务内容

（1）公共安全管理：主要是保障物业区域内人身财产安全、公共秩序维持、公共活动的正常开展。安保服务人员对物业的整个区域进行全天候安保值勤，设立固定安保岗位和流动巡逻岗。由于安保服务不到位造成财产与设施损失的，投标人须承担相应的赔偿责任。具体安保流动及固定岗位设定，巡更点及路线，全天巡更次数等安保实施细则必须按采购人要求，投标人须无条件执行。

（2）消防安全管理：主要是日常防火及做好抵御自然灾害的各项常规工作，检查、测试灭火器等消防设施设备的正常使用。消防监控系统要保证24小时值班监控。

（3）交通安全管理：主要维护物业范围的交通秩序，防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生。行政中心出入口实行24小时值班管理，每个时段保证5名以上保安。出现应急及突发事件时，应保证10名以上保安在场。物业区地面和地下车库需要24小时值班和巡逻。

（4）保密安全管理：主要是遵守物业内制订的各项保密制度，防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露。

（5）地下停车场管理：地下停车场共有1022个车位，分为五个片区。主要做好对进出车辆的引导、指挥工作，以及停车场安全巡逻与突发事件处理等工作，维持停车场秩序，合理安排停泊车辆，确保车道畅通及车辆安全。保证停车场的车辆停放整齐、交通有序，保证车辆安全。

（6）\*\*及内保管理：做好突发事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作。按照程序应对各种突发性群体性上访事件或集聚事件，及时上报和联系相关部门。同时做好\*\*及防暴入侵方面采购人要求的其他工作。

（7）其他：做好日常升降国旗以及重大接待时立岗迎宾等其他采购人要求的工作。

2、安保服务标准与要求：日常服务以公共安全管理为主要服务内容。

（1）投标人按照安保服务内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

（2）采购人有权对投标人各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题，投标人应及时整改。

（3）除投标人自行对安保服务人员的培训外，如有需要，需接受采购人对安保服务人员的集中培训。

（4）所有岗位均应建立岗位责任制，明确运作程序和工作质量标准，并无条件接受采购人监督检查。

（5）投标人建立各类应急预案（如防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故、群体性事件等），培训相关人员达到相关要求并组织演练。要求各项模拟演练一年各自不少于一次。

（6）重大任务必须事先制订周密的接待方案，并严格按方案实施。

（7）节假日要求主楼有室内巡逻保安。

3、人员素质

（1）主管人员：1名，男性，45周岁以下，具有大专以上学历，身体健康，仪表端正，有较强的管理、协调和沟通能力，责任心强。

（2）男性人员人数不得低于70%，身高1.68米以上，平均年龄48周岁以下，初中以上学历；具有保安工作经验的人员，部队、武警、消防部队退役军人可适当放宽条件；身体健康，能说普通话，有较强的沟通能力，能吃苦耐劳，责任心强。

（3）消控中心24小时值班的安保人员必须具备国家应急管理局颁发的消防设施操作员证书才可上岗。

（4）所有安保服务人员必须经过专业培训满足岗位要求，并需经采购人审核后方可录用上岗。此外，采购人每年将对所有保安服务人员集中培训。相关人员要求政治素质高、道德品质好，身体健康，无不良行为及违法犯罪记录，所有安保服务人员必须专职为本物业中心服务，不得兼职。

（5）安保服务人员需要更换时须及时上报采购人，经采购人认可后方可更换。

（6）投标应配备不少于60人的安保服务队伍，其中本地户籍安保服务人员比例在20%以上。安保服务人员中必须有专职人员负责消防业务，同时必须提供行政服务中心（金华南路55号）办公区域的安全管理。

**（五）保洁服务标准与要求、人员配置**

1、保洁服务范围

（1）负责物业内外公共区域的保洁，负责物业内外环境的管理。

（2）负责指定区域和房间的保洁。

（3）物业内各类墙面、大理石的清洁保养工作。

（4）物业区域内各楼宇以外的公共区域卫生工作，包括：

1）公共通道：门厅、走廊、安全通道、栏杆、楼梯、电梯厅、门、窗、墙、车道、人行道、水沟等；

2）公共设施：办公室、会议室、信息发布设施、文体活动场所、中央监控室、卫生间、水箱、垃圾箱等；

3）公共照明设施：路顶、壁灯、顶灯、泛光照明、庭院灯等；

4）专项保洁：地毯、踏垫定期清洗除尘，大理石地坪定期打蜡抛光，标识牌、办公家具定期清擦除尘。

5）按照规定做好垃圾分类及垃圾清运工作。

6）适当范围内的新增保洁管理服务项目。

7）大院的全面消杀工作，由投标人实施。

2、保洁服务的标准与要求

（1）制订清洁与保洁工作方案、制度和标准，报采购人审定。根据工作方案对清洁服务人员进行包干分配，做到责任明确，责任区清晰。

（2）工作时间为一周五天。休息日保证有值班人员，节假日要求至少2名清洁服务人员维持主楼保洁。如遇抗台等特殊情况，24小时到场服务。

（3）上班之前完成对公共区域、过道走廊、门窗扶手、电梯厢以及其他公共场所的清洁工作。对人员出入的频繁之处，进行不间断保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁。

（4）保洁区内实行全天12小时保洁制，垃圾日产日清并按指定位置倒入，卫生设施齐全、完好率达99%以上，对损坏的卫生设施及时进行处理。

（5）大厅内地面大理石应保持干净、光亮；其它部位，如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等应保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框应保持干净，光亮；大厅内不锈钢应保持光亮。

（6）走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、顶棚的洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；灯罩内无垃圾；走道四角及踢脚板应保持干净卫生。

（7）洗手间：洗手液、擦手纸、卫生纸足量供应；随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。

（8）指定办公室保洁：定时打扫，保持地面、墙面、屋顶、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

（9）机动车和非机动车停车场车的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。

（10）区域内楼宇之外的公共场所应每天清扫，保持干净整洁。

（11）区域内公共场所大面积保洁（如地毯清洗等）1个月清洗一次，特殊情况需提前1个月将保洁计划书报采购人审核，经同意后方可实施。

（12）做好对区域内消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等的工作，达到市区爱卫会的有关标准。

（13）每日至少3-4次对所管辖区域进行巡视检查，及时发现并解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。

（14）有用户投诉和服务要求时，应在15分钟时间内向具体工作部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复客户处理进展情况。投诉率≤2‰；处理率和回访率达100%。

（15）按档案管理的要求，将保洁管理服务记录按分类进行资料管理，保存完好。

（16）及时落实采购人要求的其它合理服务事项。

3、人员素质要求

（1）主管人员：1名,45周岁以下，具有大专以上学历，仪表端正，工作认真负责，吃苦耐劳。

（2）领班，55周岁以下，工作认真负责，吃苦耐劳。

（3）专业技术保洁，55周岁以下，具有保洁、接待等服务经验，形象良好，身体健康，工作认真负责，无不良嗜好及不良记录。。

（3）清洁服务人员：培训合格，初中以上学历，身体健康；能说普通话，有沟通能力；工作认真负责、吃苦耐劳。男性在60周岁以下，女性在55周岁以下；无不良嗜好及不良记录；

（4）投标人应配备不少于76人的清洁服务团队，其中1人专员负责所有区域的消杀工作。同时需提供行政服务中心（金华南路55号）办公楼的保洁服务。

**（六）会务礼仪服务标准和要求、人员配置**

1、会务礼仪服务的内容：指公共会议室各类会议服务、礼仪服务及区域内其他会议室的会议服务，并包括不限于物业内全区性会议服务。

（1）会务、礼仪服务范围： 5个工作会议室（4个常务会议室，1个保密会议室）、会议中心11个会议室及1个接待接见厅。

（2）会务服务包括：具体协助有关部门做好各类会议的会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。

（3）礼仪服务包括：迎送服务、引领服务、讲解服务、签约服务、剪彩服务、授徽、颁奖等礼仪服务。

（4）客房、活动中心服务：客房服务、打扫，床上用品清洗，活动中心的卫生及服务工作。

2、具体服务要求

由投标人按不同要求提供专业的会务服务，对会议、礼仪服务的要求做到专业化、标准化、星级化、品质化，达到四星级及以上酒店标准。

3、人员素质要求

（1）主管人员：1名，女性，45周岁以下，大专及以上学历，礼仪服务相关经验，形象气质佳，身体健康，普通话标准，工作认真负责，有较强的沟通、协调和管理能力。

（2）会议室服务员：女性，35岁周岁以下，身高165cm以上，大专及以上学历，具有相关酒店礼仪会务经验，形象气质佳，身体健康，普通话标准，工作认真负责，无不良嗜好及不良记录。

（3）会议中心服务员：女性，35岁周岁以下，身高160cm以上，高中及以上学历，身体健康，形象良好，普通话标准，懂宁波方言，责任心强；无不良嗜好及不良记录。

（4）投标人应配备不少于25人的服务团队。

**三、人力资源市场物业管理服务内容及要求、人员配置**

（一）服务范围

1、物业管理区域内公共秩序维护及全年24小时的安全保卫服务工作。

2、物业管理区域内环境卫生保洁工作。

3、物业管理区域内日常水电维修（电梯、空调等专业设备除外）、巡检工作。

4、本区域的全面消杀工作。

5、采购人其他临时性服务工作。

（二）总体服务要求

1、人员要求

（1）本项目配置岗位包括保洁员2名、安保员2名、综合维修工1名,要求男性60周岁以下，女性55周岁以下。要求责任心强，身体健康，能吃苦耐劳，有一定文化素养，无不良行为。设备维修等专业人员必须具有相应工作经验与国家规定的相关证件证书，如维修电工证书、制冷工证书。

（2）由镇海区行政中心项目经理负责日常协调、管理，抓好各项制度落实。

（3）各岗位人员应着装统一，挂牌持证上岗，言行规范，形象良好。如有人员变动，应及时收回工作证、门禁卡等。

（4）中标人派驻本项目的所有工作人员应遵守国家法律法规、采购人的规章制度，采购人对不遵守人员有权要求调换，中标人应在三个工作日内调换人员。

（5）中标人应做好信息保密工作，并与派驻本项目的相关人员签订保密协议，如因中标人原因发生信息泄露，中标人应承担全部责任。

2、物业档案要求

建立档案管理制度，包括设备管理档案、采购人物业资料档案（含装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等，各种基础资料、台帐、图册健全，装订整齐，保存完好。中标人有责任保持所有资料的完整性和准确性,并在合同到期时全部无条件移交采购人或采购人指定的物业公司。

（三）服务具体要求

1、秩序维护及安保工作

（1）安保人员着装整齐统一，语言文明，作风端正。

（2）安保值班记录字迹清楚，每天按规定记录，值班记录完整，报刊、信件收发有序及时。

（3）对大件（贵重）物品进出时，实行登记检查制度。

（4）安保人员在管理区域内每天有不少于4次的巡查，其中夜间巡查不少于2次。

（5）消防工作：负责消防设施日常检查，建立应急预案。中标人定期对安保人员进行消防培训与消防演练，具体人员能熟练使用灭火设施、器材灭火；对消防设备及灭火器材进行定期与不定期的检查并做好记录，保证消防设施设备完好，可随时启用；保证消防通道畅通；能按照应急预案处理突发事件。

（6）应急救助：对突发事件有应急处理计划和措施，当遇到紧急求助、火警、警情等紧急情况时，中标人应在第一时间到达现场，并采取相应的应急措施，防止突发事件事态进一步恶化，协助保护现场，必要时及时报告采购人和报警。力争治安、刑事案件及火灾事故发生率为零。

（7）车辆管理：制定车辆停放登记等管理制度，对进出车辆登记、泊车辅助引导工作等，严格实行出门制度。每天至少开展4次全范围的巡查。

2、保洁工作

（1）早上提前半小时清扫主要出口、楼道、主要领导的办公区域，对于整个大楼除正常清扫外，实施动态保洁。

（2）卫生包干区域内干净整洁、无蛛网、无烟头、无纸屑、泥水、污水。绿化区域无瓜果皮、纸屑、树枝等杂物、垃圾中转处、垃圾桶、窨井无垃圾积存、无臭味、无污水。

（3）做好垃圾分类及垃圾清运工作。

（4）卫生间无异味、无积水，报告厅、会议室桌椅干净无污渍、地面无垃圾烟蒂。

（5）负责标识、标牌、公告栏等公共设施的卫生清洁工作。

（6）本区域的全面消杀工作，由投标人实施

（7）采购人临时交给的其他任务。

3、物业管理区域内日常水电维修（电梯、空调等专业设备除外）工作

（1）水电等公共设施完好，维修及时，并建立报修、维修台帐。

（2）配电系统、发电机、给排水系统的日常检查，并协助外协做好设备保养工作。

（3）消防设施日常巡检，建立应急预案，确保消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（4）需对节水、节电的情况进行监督管理，对公共场所的空调、电灯、水龙头做好检查，下班后关闭办公区域的照明灯及空调。雨天对应关闭的门窗进行关闭。

**四、市民广场地下停车场物业管理服务内容及要求、人员配置**

（一）服务范围

1、地下停车场设备设施的维修、巡查、运行和管理（由镇海区行政中心项目工程部负责）。

2、地下停车场的清洁卫生。

3、地下停车场车辆出入、停放秩序和车辆收费的管理。

4、地下停车场实行24小时消防、监控、保安值班服务。

5、管理与地下停车场相关的工程图纸、竣工验收资料。

（二）总体服务要求

1、人员要求

（1）本项目配置岗位包括保洁员1名、安保员2名,要求男性60周岁以下，女性55周岁以下，要求责任心强，身体健康，能吃苦耐劳，有一定文化素养，无不良行为。

（2）由镇海区行政中心项目总经理负责日常协调、管理，抓好各项制度落实。

（三）具体服务要求

　1、清洁卫生：停车场地面保持干净整洁、附属设备无积尘、地沟畅通无垃圾；本区域的全面消杀工作，由投标人实施。

　2、设备运行：每日两次巡检消防、监控、通风、照明等设备，保证设备随时正常运行；

　3、设施、设备的维修保养：严格监督外协维保单位按本项目年度维保计划实施；

　4、交通秩序：地下停车场每天专人值班服务，保障停车有序，车道畅通。停车服务时间：每日6:00-22:00。

**五、矛调中心大楼物业管理服务内容及要求、人员配置**

1、物业管理区域内公共秩序维护及全年24小时的安全保卫服务工作。

2、物业管理区域内环境卫生保洁工作。

3、物业管理区域内日常水电维修、巡检工作。

4、采购人其他临时性服务工作。

（二）总体服务要求

1、人员要求

（1）本项目配置岗位包括行政主管1名、保洁员7名、安保员12名、综合维修工2名,要求男性60周岁以下，女性55周岁以下。要求责任心强，身体健康，能吃苦耐劳，有一定文化素养，无不良行为。

（2）由镇海区行政中心项目经理负责日常协调、管理，抓好各项制度落实。

（3）各岗位人员应着装统一，挂牌持证上岗，言行规范，形象良好。如有人员变动，应及时收回工作证、门禁卡等。

（4）中标人派驻本项目的所有工作人员应遵守国家法律法规、采购人的规章制度，采购人对不遵守人员有权要求调换，中标人应在三个工作日内调换人员。

（5）中标人应做好信息保密工作，并与派驻本项目的相关人员签订保密协议，如因中标人原因发生信息泄露，中标人应承担全部责任。

2、物业档案要求

建立档案管理制度，包括设备管理档案、采购人物业资料档案（含装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等，各种基础资料、台帐、图册健全，装订整齐，保存完好。中标人有责任保持所有资料的完整性和准确性,并在合同到期时全部无条件移交采购人或采购人指定的物业公司。

（三）服务具体要求

1、秩序维护及安保工作

（1）安保人员着装整齐统一，语言文明，作风端正。

（2）安保值班记录字迹清楚，每天按规定记录，值班记录完整，报刊、信件收发有序及时。

（3）对大件（贵重）物品进出时，实行登记检查制度。

（4）安保人员在管理区域内每天有不少于4次的巡查，其中夜间巡查不少于2次。

（5）消防工作：负责消防设施日常维护，建立应急预案。中标人定期对安保人员进行消防培训与消防演练，具体人员能熟练使用灭火设施、器材灭火；对消防设备及灭火器材进行定期与不定期的检查并做好记录，保证消防设施设备完好，可随时启用；保证消防通道畅通；能按照应急预案处理突发事件。

（6）应急救助：对突发事件有应急处理计划和措施，当遇到紧急求助、火警、警情等紧急情况时，中标人应在第一时间到达现场，并采取相应的应急措施，防止突发事件事态进一步恶化，协助保护现场，必要时及时报告采购人和报警。力争治安、刑事案件及火灾事故发生率为零。

（7）车辆管理：制定车辆停放登记等管理制度，对进出车辆登记、泊车辅助引导工作等，严格实行出门制度。每天至少开展4次全范围的巡查。

2、保洁工作

（1）早上提前半小时清扫主要出口、楼道，对于大楼1-7层除正常清扫外，实施动态保洁。

（2）卫生包干区域内干净整洁、无蛛网、无烟头、无纸屑、泥水、污水。绿化区域无瓜果皮、纸屑、树枝等杂物、垃圾中转处、垃圾桶、窨井无垃圾积存、无臭味、无污水。

（3）做好垃圾分类及垃圾清运工作。

（4）卫生间无异味、无积水，报告厅、会议室桌椅干净无污渍、地面无垃圾烟蒂。

（5）负责标识、标牌、公告栏等公共设施的卫生清洁工作。

（6）本区域的全面消杀工作，由投标人实施。

（7）采购人临时交给的其他任务。

3、物业管理区域内日常水电维修工作

（1）水电等公共设施完好，维修及时，并建立报修、维修台帐。

（2）配电系统、发电机、给排水系统的日常检查，并协助外协单位做好设备保养工作。

（3）消防设施日常巡检，建立应急预案，确保消防通道畅通，消防器材可随时启用。

（4）需对节水、节电的情况进行监督管理，对公共场所的空调、电灯、水龙头做好检查，下班后关闭办公区域的照明灯及空调。雨天对应关闭的门窗进行关闭。

**六、商务报价要求**

（一）物业管理服务费用由投标人自行报价。

（二）物业服务合同一年一签。物业合同期满后，经考核合格的，在双方自愿的基础上续签下一年物业服务合同。

（三）报价要求

1、镇海区行政中心报价。本项目物业服务外包原则上采用“清包”模式，投标报价内的清包费用包括：（1）人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴)；（2）人员综合费用（办公费用、服装费、培训费、食宿与交通费等）；（3）镇海区行政中心理发室费用；（4）投标人的综合管理费；（5）国家和政府规定应缴纳的税费；（6）其他标书上投标人应承担的费用。

2、人力资源市场报价。（1）人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴)；（2）人员综合费用（办公费用、服装费、培训费、食宿与交通费等）；（3）投标人的综合管理费；（4）国家和政府规定应缴纳的税费；（5）其他标书上投标人应承担的费用。

3、市民广场地下停车场报价。（1）人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴)；（2）人员综合费用（办公费用、服装费、培训费、食宿与交通费等）；（3）投标人的综合管理费；（4）国家和政府规定应缴纳的税费；（5）其他标书上投标人应承担的费用。

4、矛调中心报价。（1）人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴)；（2）人员综合费用（办公费用、服装费、培训费、食宿与交通费等）；（3）投标人的综合管理费；（4）国家和政府规定应缴纳的税费；（5）其他标书上投标人应承担的费用。

5、下列费用不包括在投标报价内（1）能耗费用：包括水、电、燃气；（2）物耗费用：理发染烫用品工具以外的各类工具（保洁工具、维修工具等工作内容相关工具）、物料、辅料和备品备件；（3）有关管理部门收取的检测、测试费用，以及排污、垃圾清运；（4）专业设施设备维护保养费用；（5）其他相关费用等。

投标人应根据自身的管理能力，自主投标报价。在报价文件中必须明确各岗位人员的工资，否则作无效投标处理。

（四）为保证物业服务管理质量和维护劳动者合法权益，投标人报价需充分考虑市场价格和当地劳动部门的规定，并充分考虑最低工资调整因素。

**七、项目的特殊要求**

★1、根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》规定，凡参与宁波市镇海区政府采购活动的投标人，必须在“浙江政府采购”网站（www.zjzfcg.gov.cn）和“宁波政府采购”网站（www.nbzfcg.cn）进行供应商注册登记。已登记注册的供应商需完善“统一社会信用代码”等相关资料。

★2、政府采购政策

以中小企业身份参加投标的，应符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定并提交《中小企业声明函》。

本项目对小型和微型企业给予6%的价格扣除。

**第三章 投标人须知**

**投标人须知前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容、要求 |
| 1 | 项目名称：镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心物业管理 |
| 2 | 项目编号：ZHZFCG2021019G017 |
| 3 | 采购方式：公开招标 |
| 4 | 采购人：宁波市镇海区机关事务管理局联系人：陈恒扬联系电话: 0574-89287028宁波市镇海区政府采购中心联系人：胡雁林 联系电话：0574-89389723 传真：0574-86276593 |
| 5 | 预算金额：1721.639万元/年。最高限价： 1721.639万元/年。付款方式：按招标文件中相关规定。 |
| 6 | 采购内容：本次招标为镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心物业管理采购。详见第二章招标需求。服务期限为三年。 |
| ★7 | 投标所提供的货物、服务国家有强制性要求的，投标人应具备相应的资格或资质。 |
| 8 | 本项目为政采云平台电子交易全流程项目。招标文件实行“政府采购云平台”（[http://www.zcygov.cn/）网上获取](http://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E7%BD%91%E4%B8%8A%E8%8E%B7%E5%8F%96)。 |
| 9 | 投标人成功上传电子投标文件，但无法读取时，方可调用备份电子投标文件，因投标人自身原因导致无法解密的后果自负；若出现投标人上传的电子投标文件和备份电子投标文件均无法读取的情况，则该投标人作无效投标处理。 |
| 10 | 1、本项目实行网上投标，投标人应准备以下投标文件：（1）投标人应在政采云平台上传电子投标文件。（2）符合政采云平台要求的备份电子投标文件，上传至指定电子邮箱，数量1份 。（3）投标文件组成：资信商务文件、技术文件、投标报价文件。2、投标文件的签署、盖章要求等按照招标文件规定。 |
| 11 | 投标截止时间、开标时间及地点：按招标文件中规定。 |
| 12 | 投标人认为招标文件有表述不清晰等疑问的，应在获得招标文件之日或者招标公告期限届满之日七个工作日内提出询问。 |
| 13 | 1、投标人如认为招标文件存在限制性、排他性或者其他违法等内容，使自己权益受到损害的，应在获得招标文件之日或者招标公告期限届满之日七个工作日内提出质疑。质疑书必须按《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）规定。2、投标人在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，不符合一次性要求的，对其相应质疑不予答复。3、招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改时，将以“公告”的形式分别在“浙江政府采购网”（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）和“宁波政府采购网”（http://www.nbzfcg.cn/）上发布，投标人应及时登录上述网站查看和下载，未及时查看和下载的后果自负。4、接收质疑书联系人：姚莹联系电话：0574-55886176 传真：0574-86276593 |
| 14 | 1、本项目投标应以人民币报价；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；3、本项目不收招标代理服务费。 |
| 15 | 现场考察：本项目不组织。 |
| 16 | 欢迎能满足本项目需求的公司参加投标。 |
| 17 | 评标方法及标准按招标文件中评标方法及评分标准。 |
| 18 | 本次招标有关信息公告媒体：“浙江政府采购网”（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）和“宁波政府采购网”（http://www.nbzfcg.cn/）请投标人随时关注本项目招标公告发布后，后续可能出现的修改通知、澄清说明、评标结果公告等，如有错过，后果自负。 |
| 19 | 签订合同：按中标通知书的规定。 |
| 20 | 投标文件有效期：六十天。 |
| 21 | 履约保证金金额：人民币20万。 |
| 22 | 解释：招标文件的解释权属于采购人、招标人。 |

**一、总 则**

**（一）适用范围**

本文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等。法律、法规另有规定的，从其规定。

**（二）定义**

1、“采购人”系指提出本次项目采购的单位。

2、“招标人”系指宁波市镇海区政府采购中心。

3、“投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

4、“货物、服务”系指投标人按招标文件规定，须提供的设备、设施、配件、安装、调试、售后服务或项目服务及相关全部内容。

5、“项目”系指招标文件中所采购的货物、服务及相关全部内容。

6、“书面形式”包括信函、传真、电子文档等。

7、“★”系指不允许偏离的实质性要求和条件，不得有正偏离和负偏离。

**（三）招标方式和项目预算价**

1、公开招标。

2、本次项目预算价和最高限价见投标人须知前附表。

**（四）投标委托**

如投标人代表不是法定代表人，还须有法定代表人出具的授权委托书。被授权人不得再授权。

**（五）投标费用**

本项目不收取招标代理服务费。

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。

**（六）联合体投标要求**

本项目不接受联合体投标。

**（七）转包与分包**

不允许转包。

若允许分包的，投标人在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

★**（八）特别说明**

1、投标人在投标时使用的资格、信誉、荣誉、业绩、企业认证等应当是本法人所拥有，属于投标人母公司（总机构）或者同一母公司下属的其他子公司（同一总机构下属的其他分支机构）的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，一律不予以确认。

2、根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）规定，金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，允许其独立参加招标投标活动。

3、投标人应仔细阅读招标文件所有内容，按照文件要求提交投标文件等，全面客观地反映自身能力和投标货物技术参数、性能指标或提供服务具体内容等，并对真实性负责。

**（九）质疑和投诉**

1、投标人认为招标过程和中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。投标人在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，不符合一次性要求的，对其相应质疑不予答复。

2、投标人对采购人的质疑答复不满意或者采购人未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向镇海区财政局投诉。

★3、质疑应明确阐述使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关确凿的事实、证据、来源或线索，及其所依据的有关法律、行政法规、部门规章名称及具体条款的内容，并符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）有关规定，便于调查、答复和处理。

**二、招标文件**

**（一）招标文件的构成**

招标文件由以下部分组成：

1、投标邀请

2、招标需求

3、投标人须知

4、评标方法及评标标准

5、镇海区政府采购合同

6、投标文件格式

**（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、没有对招标文件内容作出全部实质性响应、提供材料有误或表达不清，均是投标人的风险，并可能导致其投标认定为投标无效。

**（三）招标文件的澄清与修改**

1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有要求不合理的，应在规定期限内以书面形式向采购人提出。

2、采购人对投标人提出的问题在原公告发布网站公告或以书面形式答复所取得招标文件的投标人，其他形式的答复均无效。

3、采购人对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，在招标投标截止时间前十五日在原公告发布网站公告并以书面形式通知所有取得招标文件的投标人。投标人以传真或书面确认答复已收悉，没有确认的，视为默认。

4、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件组成部分。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表述不一致时，以最后发出的文件为准。

**三、投标文件**

**（一）投标文件编制**

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件内容不完整、内容错误、表述不清、编排混乱等导致投标文件被误读、漏读、解读不一或者查找不到等引起的一切后果由投标人负责。

1、投标文件的形式

投标文件分为电子投标文件和备份电子投标文件。

（1）电子投标文件，按政采云平台“供应商政府采购项目电子交易操作指南”及本项目招标文件要求制作、加密并上传的投标文件。

（2）备份电子投标文件，按政采云平台要求上传成功后形成的备份电子投标文件（.bfbs格式），并上传至指定电子邮箱。

（3）按“投标文件的组成”要求编制而成的投标文件。

投标文件应清晰明确，不得涂改。除投标报价外，若有修改错漏处，须投标人盖印章或者法定代表人、被授权人签字或盖印章。信誉业绩、合同等是复印件的应加盖单位印章。

2、投标文件的效力

投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、备份电子投标文件。在下一顺位的投标文件启用时，前一顺位的投标文件自动失效。

投标文件未按时解密，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，否则视为投标无效。电子投标文件已按时解密的，备份电子投标文件自动失效。

**（二）投标文件的组成**

投标文件由资信商务文件、技术文件、投标报价文件三部分组成。

1、资信商务文件由资格文件、信誉业绩和商务条款组成。

（1）资格文件：

投标人应符合招标公告中合格投标人的资格与要求，并提供真实的以下证明材料，若提供材料不全、有误或表达不清，可能导致资格无效，责任均由投标人自负。

①法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

②投标人声明函、政府采购统计基础信息表；

③法定代表人身份证明书或法定代表人授权委托书；

④最近一个季度财务状况报告、依法缴纳税收完税单和缴纳社会保障资金记录；

⑤具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力的承诺。

（2）信誉业绩

①具备法律、行政法规规定的信誉、荣誉证书、自主创新、节能环保、认证证书等材料；

②业绩

③参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（违法违规记录等）；

（3）商务条款

①政府采购合同条款修正条款；

②售后服务措施和承诺给予采购人的各种优惠条件；

③商务响应偏离表。

2、技术文件

（1）项目整体设想及测算

（2）管理指标和措施

（3）管理方式和工作计划

（4）档案资料的建立与管理

（5）人员的配备、培训与管理

（6）保洁服务方案

（7）安保服务方案

（8）食堂服务方案

（9）设施设备维护服务方案

（10）会务及接待服务方案

（10）技术响应偏离表（有偏离的应标明偏离内容、偏离范围（值）、偏离项数等）。

3、投标报价文件：

（1）开标一览表；

（2）投标报价明细表；

（3）中小企业声明函；

（4）落实政府采购政策的其他材料。

**（三）投标文件的语言及计量**

1、投标人及投标文件与采购人或招标人就有关招投标事宜所有来往函电，除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，均应中文汉语书写。投标人因项目实际需提供的外文资料的，应当完整、客观、真实的翻译为中文汉语。中文汉语以外文字表述视同未提供。

2、计量单位，除招标文件有明确规定外，一律采用中华人民共和国法定计量单位，否则视同未响应。

**（四）投标报价**

1、投标以人民币报价，其他币种视同未响应。

★2、投标报价按招标文件提供的格式填写。报价应是履行合同的最终价格，包含税费一切费用。不允许有选择性投标报价。

**（五）投标文件的有效期**

投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

**（六）投标文件的份数、签署、递交和撤回**

1、投标人按招标文件要求编制资信商务文件、技术文件、报价文件。电子投标文件1份，按政采云平台规定进行CA签章，上传至相关模块；备份电子投标文件1份，上传至指定电子邮箱。

★2、投标文件签署要求

（1）投标文件，投标人名称和签名在手写时应书写工整，字迹清晰。

（2）按投标文件（格式）要求位置盖章签署，印章、字迹清晰。要求法定代表人或被授权人签名的，应其本人签署。

3、投标人在投标截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，以书面通知采购人或招标人。修改后重新递交的投标文件应当按招标文件的要求签署、盖章和密封。投标截止时间后，投标人不得修改或撤回投标文件。

4、投标截止时间后一律拒收投标文件。

**四、开标**

**（一）开标准备**

1、采购人或招标人按照相关规定，在招标文件确定的时间、地点主持开标。

2、投标人不足3家的，不得开标。

**（二） 开标程序**

1、宣布开标、评标期间的纪律和有关事项。

2、投标人登录政采云平台，在“项目采购—开标评标”功能模块使用CA证书对电子投标文件进行在线解密。在线解密电子投标文件时间为自开标时间起0.5个小时内。

3、政采云平台系统内开启资信商务文件、技术文件、报价文件，线上公布投标人名称、投标价格。

4、若投标人在规定时间内（自开标时间起0.5个小时内）无法解密或解密失败，使用备份电子投标文件（.bfbs格式）进行开标。

投标人成功上传电子投标文件，但无法读取时，方可调用备份电子投标文件。

5、开标过程由采购人或者招标人负责记录。

6、投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、招标人相关工作人员有需要回避的情形的，应在线提出询问或者回避申请。采购人、招标人对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

**（三）开标异常情况处理**

本项目采用政采云电子化开标及评审程序，但有下列情形之一的，按以下规定处理：

1、若投标人在规定时间内无法解密或解密失败，政府采购中心将开启投标人递交的备份电子投标文件，上传至政采云平台项目采购模块，以完成开标，CA加密的电子投标文件自动失效。

2、若出现投标人的电子投标文件和备份电子投标文件都无法读取的情况，则该投标人作无效投标处理。

3、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，政府采购中心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，政府采购中心可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

**五、资格审查**

1、开标后，采购人或招标人按照招标文件的要求，对投标人提供的资信商务文件中资格文件进行资格审查，确定合格投标人。

2、经审查，合格投标人大于三家的，进入评标程序环节。合格投标人不足三家的，不得评标。

**六、评标**

**（一）评标委员会组成**

评标委员会按政府采购法和政府采购有关规定组成。

**（二）评标的方式与原则**

按照政府采购的法律法规、招标文件、评标方法及评分标准对投标文件进行评审，投标文件以外的补充、纠正、佐证等一概不予认可，依法进行澄清、说明、纠正除外。

评标委员会应遵循公平、公正、客观的原则，按招标文件中规定的评标标准、方法和中标条件进行评标、定标。

评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。不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、影响评标工作的正常进行。

**（三）评标程序**

1、评标委员会对资格审查合格的投标人进行符合性审查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查,以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

2、通过符合性审查合格投标人不少于3家的，评标委员会按照招标文件中规定进行评审。投标文件中的存在含义不明确、同类事件表述不一致或者有明显笔误、小数点移位、计算错误等问题，评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，其内容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，并由法定代表人或被授权人签字。投标人代表未能作出澄清、说明、纠正的，投标人拒绝澄清、说明、者纠正的，投标人澄清、说明、纠正的内容改变了投标文件实质性内容的，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、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，投标将作为无效投标处理。

4、评标委员会按照招标文件中规定对符合性审查合格的投标文件评审后，依据评标方法和标准对资信商务、技术和价格综合评估比较与评价。

5、评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，按得分由高到低顺序推荐（确定）中标候选人。

**（四）错误修正原则**

开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准。

大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。

总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

不同文字投标文件的解释发生异议时，以中文文本和法定计量标准为准。

按上述要求修正错误后投标人不同意的可书面提出意见，但其投标文件作为无效投标处理。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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）****投标无效的情形**

实质上没有响应招标文件要求的投标被视为无效投标。投标人不得通过对投标文件修正、撤消不符合要求的条款或通过投标文件以外的补充、纠正、佐证等，使其投标成为实质上响应的投标，依法进行澄清、说明、纠正除外。

1、有下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

（1）投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

（2）不具备招标文件中规定资格要求的或未通过资格审查的；

（3）投标超出经营范围且不能证明履约能力的；

（4）投标文件格式项目不齐全、意思表述不明确、前后矛盾、使用文字、计量单位不符合招标文件要求的（评标委员会认定为笔误、小数点移位等，允许其当场更正的除外）；

（5）投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的或者投标文件中经修正的内容字迹模糊难以辨认或者修改处未按规定签名盖章的；

（6）对招标文件中标有“★”条款发生正或负偏离的。

（7）未在规定期限内或未按规定方式获取招标文件的。

（8）投标人未在规定期限内在政采云平台成功上传电子投标文件的。

（9）投标人上传的电子投标文件和备份电子投标文件均无法读取的。

2、在资信商务、技术评审时，有下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

（1）未提供或未如实提供投标货物或服务的技术参数，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假的；

（2）明显不符合招标文件标明的技术指标、质量标准的;

（3）允许偏离的技术、性能指标，偏离项或值超过招标文件规定的；

（4）投标技术方案不明确，存在二个或二个以上备选（替代）投标方案且未注明哪个有效的；

（5）擅自改变招标文件要求或者投标文件有招标人不能接受的附加条件的；

（6）对招标文件中标有“★”的条款发生正或负偏离的。

3、在价格评审时，有下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

（1）未采用人民币或未按照招标文件标明币种报价的；

（2）报价超出采购最高限价，采购人不能支付的；

（3）具有选择性投标报价的。

★4、法律法规或招标文件明确规定应作为无效投标的。

**（六）评标过程的保密**

采用不公开方式评标。凡是属于审查、澄清、评审和比较的有关资料以及授标建议，任何人均不得向投标人或其他无关的人员透露。投标人在评标过程中，所进行的力图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**七、定标**

评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。采购人按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人或授权评标委员会确定中标人。中标人确定后，中标公告发布在“浙江政府采购网”（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）和“宁波政府采购网”（http://www.nbzfcg.cn/）, 不再另行书面通知参与本项目的所有投标人。

**八、****合同授予**

**（一）签订合同**

1、中标人收到中标通知书后及时与采购人签订合同，所签订的合同不得对招标文件和投标文件作实质性修改。

2、自合同签订之日起七个工作日内，及时将合同上传至政采云平台。

**（二）履约保证**

1、签订合同前，中标人同采购人商定交纳履约保证金的方式等。

2、应按合同约定认真履行规定的义务，如不按合同的约定履约，违约方应承担违约责任。

3、合同履行完毕后五个工作日内退还履约保证金。

**第四章评标方法及评标标准**

**一、总则**

本评标方法及评分标准仅适用本项目对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行资信商务和技术评估，综合比较与评价。在评标中，不得改变招标文件中规定的评标标准、方法和中标条件。

**二、评标办法**

评标采用综合评分法，总分为100分，由价格分、技术分、资信商务分等组成。对已通过资格性检查和符合性检查的合格投标文件进行资信商务、技术、报价等评估，综合比较与评价。评标总分为各项得分的汇总（总分=价格分+技术分+资信商务分）。按总分由高到低顺序排列，相同的，按投标报价由低到高顺序排列；投标报价也相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法并保留小数二位。

**三、评标内容及标准**

（一）价格分（A=10分）

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价并得价格分A分，其他投标人的价格分按下列公式计算：价格分=（评标基准价/投标报价）×A%×100。

本项目对小型和微型企业给予6%的价格扣除，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

投标人的报价均超过招标上限价，采购人不能支付的，本次招标失败。

（二）技术（B=75分）、资信商务（C=15分）按照评标委员会成员的独立评分结果汇总。计算公式：投标人的技术、资信商务分=（评标委员会所有成员评分合计数）/（评标委员会组成人员数）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容及标准** | **分值** |
| **技术75分** |
| 1 | 整体物业管理方案 | 针对物业方案整体性评价。投标人对本项目的理解和熟悉程度；投标人对本项目管理方案整体构想的创新性、充分性和符合性。物业管理目标明确，设置合理，方案策划思路新、针对性强。整体物业管理实施方案完善、可行，各项工作程序、标准合理，措施得力，具有较好的统筹协调能力，执行力强；物业服务管理各项承诺明确，具有可操性和监督性。 | 10分 |
| 2 | 管理制度 | 管理、激励、监督、奖惩等规章制度健全规范、科学合理、实际操作性强。内部考核和奖惩制度周密合理，组织制度完善，岗位职责明确，与采购人日常管理要求相符合。 | 5分 |
| 3 | 安全生产管理 | 安全生产主体责任明确，安全生产岗位职责到位，安全责任考核目标完善，相关制度健全。 | 5分 |
| 4 | 设备设施服务 | 服务方案适应本项目的需求，有创新；设备设施管理工作项目、工作范围齐全；组织设置、岗位配置符合本项目的要求；人员管理和服务标准设计合理。 | 5分 |
| 5 | 安保服务 | 服务方案适应本项目的需求，有创新；安保管理工作项目、工作范围齐全；组织设置、岗位配置符合本项目的要求；人员管理和服务标准设计合理。 | 5分 |
| 6 | 保洁服务 | 服务方案适应本项目的需求，有创新；保洁服务工作项目、工作范围齐全；组织设置、岗位配置符合本项目的要求；人员管理和服务标准设计合理。 | 5分 |
| 7 | 会务礼仪服务 | 服务方案适应本项目的需求，有创新；会务礼仪管理工作项目、工作范围齐全；组织设置、岗位配置符合本项目的要求；人员管理和服务标准设计合理。 | 5分 |
| 8 | 服务优势 | 根据投标人服务优势内容情况进行评分。 | 3分 |
| 9 | 应急管理 | 对处理各类突发事件有详细的措施预案，针对突发事件所制定的应急预案完善、周密、可行，人员职责到位。 | 4分 |
| 10 | 节能降耗管理 | 节能降耗方案落地可操作性强，适应本项目的需求，工作范围齐全、内容周到、有创新。 | 4分 |
| 11 | 反馈情况 | 投标人管理类似项目，具有业主单位对投标人项目服务的具体周期考核评分记录。提供连续五年及以上记录的得3分，三年及以上得2分，一年及以上得1分。 | 3分 |
| 12 | 企业文化建设 | 根据投标人提供的企业文化建设方案内容的全面性、创新性、独特性进行评分。 | 4分 |
| 13 | 人员配置 | 各类人员配备齐全、合理、科学，岗位设置与采购人需求基本相符；各部门人员配备数量不低于采购人需求。人员配置数量等于或大于采购人要求人数的，得1分。 | 3分 |
| 投标人需提供详细人员排班方案，根据排班方案的科学性、合理性和可操作性情况进行评分，满分2分。 |
| 14 | 核心管理人员素质 | 项目经理 | 符合招标文件规定要求的，得1分；管理过单体建筑面积在15万㎡（含）以上类似物业项目管理经验的，得 2分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明，工作经历需由业主方提供证明） | 3分 |
| 设备设施服务主管人员 | 具有工程类中级职称的，得1分；具有本科及以上学历证书的，得1分；具有类似项目物业管理经验的，得1分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明，工作经历需由业主方提供证明） | 3分 |
| 安保服务主管人员 | 从事过非住宅物业类管理工作的，得0.5分；大专以上有退伍军人的，得0.5分；具有人社局颁发的二级保安员证的得2分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明，工作经历需由业主方提供证明） | 3分 |
| 保洁服务主管人员 | 符合招标文件规定要求的，得1分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明） | 1分 |
| 会务礼仪服务主管人员 | 符合招标文件规定要求的，得1分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明） | 1分 |
| 15 | 管理机构 | 管理机构设置合理，有明确的管理构架和各部门职责。 | 3分 |
| 商务资信15分 |
| 16 | 所获证书荣誉 | 投标人获得省级行业主管部门评定有效期内的物业服务企业信用AAA级得3分，AA级得1分。（提供相关资料证明；获得多个荣誉称号的，以最高级别计分，不累计得分） | 3分 |
| 投标人所管理的项目获得类似“节约型”公共机构管理先进荣誉称号的，国家级得3分；省级得2分；市级得1分。本项最高得3分，同一项目所获荣誉就高记取。 | 3分 |
| 投标单位节能降耗管理人员具有公共机构节能管理相关证书的，得1分。（提供近三个月投标人为其缴纳的社保证明） | 1分 |
| 投标人获得类似企业文化创建方面先进荣誉称号的，地市级及以上得2分；县、区级的，得1分。 | 2分 |
| 投标人所管理的类似项目获得过物业管理行业主管部门颁发的物业管理先进荣誉的，国家级得3分，省级得2分，市级得1分。本项最高得3分，所获荣誉就高记取，不累计计分。 | 3分 |
| 17 | 类似业绩 | 根据投标人提供的 2019年以来承担过且目前在管的类似物业管理项目（服务内容包含会务、安保、保洁、工程维修），每提供一个合同得1分，满分3分。 | 3分 |

（投标时提供相关证件证书、中标通知书、正式合同的复印件并加盖投标人公章。）

**第五章 镇海区政府采购合同（格式）**

项目编号：

合同编号：

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

 根据 项目的采购结果，经双方协商签署本合同。

**一、服务内容**

**二、质量要求、技术标准、乙方对质量负责的条件和期限及售后服务的承诺**

1、乙方应按招标文件规定的技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2、乙方应保证所提供的服务任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

3、乙方没有甲方事先书面同意，不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文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。

**三、服务期限和服务地点**

1、期限 年，从 年 月 日至 年 月 日。

2、服务地点：

**四、结算方式及期限**

1、付款方式及期限：

**五、不可抗力事件处理**

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，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

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。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**六、解决合同纠纷方式**

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镇海区。

**七、合同生效及其它约定事项**

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经区财政部门审批，并签书面补充协议报镇海区政府采购管理办公室备案。

3、本合同执行中相关的税费均由各方自理。

4、其他约定:

5、乙方交纳合同总金额人民币的 %即 元作为本合同的履约保证金，履约完毕甲方应全额无息退还乙方。

6、本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲乙双方各执一份；副本二份，送镇海区政府采购管理办公室、镇海区政府采购中心各一份。

甲方（章）： 乙方（章）：

地址： 地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

电传： 电传：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

邮政编码： 邮政编码：

签订地点： 签订日期： 年 月 日

附：《宁波市镇海区机关事务管理局物业监管考核办法》

****

**镇海区机关事务管理局物业监管考核办法**

第一章 总 则

第一条 为切实提高大楼物业管理品质，确保物业管理工作的科学化、规范化、优质化，根据物业管理的有关法规，按照大楼物业委托管理《招投标文件》、《管理合同》等相关文件的规定和要求，特制定《镇海区机关事务管理局物业监管考核办法》(以下简称办法)。

第二条 本办法作为业主对物业管理和服务质量监督、考核的重要依据，旨在督导机关事务管理局所监管的物业服务单位为大楼入住机关干部和办事群众提供一个优美、舒适的工作环境，营造高效、有序的工作秩序。

第三条 本办法遵循公开、公平、公正，实事求是、奖罚分明的原则，督导机关事务管理局对大楼物业服务单位实行全过程、全方位的监管，并根据监管与考核结果，作出相应的奖惩处理。

第二章 监管组织的构成及职责

第四条 区机关事务管理局作为《办法》的执行主体，成立物业监管小组(以下简称监管小组)，由局主要领导任组长，分管局领导任副组长,成员为相关职能科室（基建房产科、行政事务科）人员,并邀请区委办、人大办、区府办、政协办、纪委、组织部、机关党工委、宣传部、财政局等单位派员任兼职监管员。监管小组的职责是代表业主对物业服务单位的管理及服务进行监管。

第五条 监管小组的工作职责

（一）代表和维护产权人、使用人的合法权益；审查物业管理方案、制度；

（二）负责对物业服务单位提供的管理和服务质量进行全程监管，检查监督物业服务单位按照投标文书中约定的实施落实情况,检查监督投标文书中承诺事项的履行情况；

（三）审议物业公司制订的年度管理计划、包括大楼设备设施管理计划、物耗资金使用计划及决算报告、节能方案和能耗分析报告；

（四）负责对物业管理人员的监督及对物业服务单位的各项管理服务业务的满意率考评，做好“满意率”的调查、反馈；

（五）处理合同期间在物业管理工作中需甲方出面协调的问题；

（六）负责执行物业管理工作的季度及年度考核，填写检查记录，签署考核意见，并根据考核结果作出相应的奖惩处理；

（七）负责组织召开监管小组成员、物业公司负责人及各部门主管人员参加的每半年度工作例会，及时反馈业主意见和考核结果，提出整改建议。

第三章 监管范围及实施主体

第六条 按照区机关事务管理局与物业服务单位所签合同的规定及要求，对以下业务实施监管：

（一）设备设施管理；

（二）安保服务；

（三）保洁服务；

（四）礼仪会务服务；

（五）业主服务及其他保障服务。

第七条 区机关事务管理局基建房产科具体负责设备设施管理维护的监管；区机关事务管理局行政事务科具体负责安保服务、保洁服务、礼仪会务服务、业主服务与其他保障服务的监管。

第八条 监管的内容、标准及要求具体在考核细则中体现。

第四章 监管考核办法

第九条 为有效履行物业监管职责，由监管小组代表机关事务管理局及业主对物业服务单位提供的各项服务进行考核评价，其考核结果作为物业费中考核资金的正常支付和下一年物业合同签定的重要依据。考核具体内容和具体办法如下：

一、季度考核

（一）季度考核分设备设施服务、安保服务、保洁服务、礼仪会务服务、综合服务五个项目，每个项目均制定一份考核表，设定考核项目、考核要求、扣分细则等内容，每个项目总分合计均为100分，每个项目均采取倒扣分办法，下月分数在上月剩余得分中扣除，以季度为周期。

（二）监管小组采取突击检查和例行检查等多种方式，采取资料台账审查、现场检查、投诉记录、用户走访等方法，对照物业承诺服务标准和物业实际执行情况，对考核表中不符合要求的地方进行扣分，并对每项业务扣分情况予以客观记录。

（三）监管小组对物业人员的到岗情况将进行重点考核，物业服务单位每月定期向监管小组提供人员岗位花名册、用人合同（复印件）、社保缴纳清单（复印件）、技术证书（复印件）等资料以备查。考核中如出现人员缺岗（岗位空缺超出15天）情况，除扣除相应考核分数外，还将从考核资金中扣除缺岗人员的人事费用。

（四）考核实行每季度一次汇总，监管小组将考核情况及时告知物业服务单位；每季度集中反馈一次，督促物业对存在问题及时采取措施并整改。

（五）监管小组还将对物业的各项投诉及投诉后改进措施进行记录；对于发生投诉事件的，经查实物业确实存在问题的，将在对应业务考核项目中扣分。

（六）季度考核结果的确定及处理办法

1、季度考核评定分值为百分制，设备设施服务、安保服务、保洁服务、礼仪会务服务、综合服务五个项目最后得分转换为季度考核中的得分，其比例为5比1。

2、考核资金的设立与发放：

（1）每月服务费的20%作为考核资金，根据考核结果在该季度末支付。如季度考核得分在90分及以上的，则全额支付该季度考核资金；如考核得分低于90分的，每低1分，则相应扣减该季度考核资金的0.5%。

（2）物业在服务保障中有较大失误或履责不到位的，视情节严重程度在季度考核资金中扣除2000元至10000元不等。

二、年度考核

年度考核是每轮合同期末按季度考核结果并结合满意率考核及其他加减分情况进行的一次考核年度汇总，是对物业全年工作和整体业务水平的综合性评价，由此决定是否支付物业奖励资金及是否决定签订下一年合同的依据。具体办法如下：

（一）年度考核基础得分值为该年度各季度考核得分之平均分。

（二）年度考核最后得分需结合满意率调查。对物业的满意率调查由机关事务管理局组织实施，每年开展一次，每次低于90%目标的，则在年度考核基础得分中扣去相应分数，其扣分办法为低一个百分点扣0.5分。

（三）年度考核加分项目

1.物业服务单位在合同期内所委托项目获得省级物业示范大厦荣誉加3分，国家级加5分；

2.物业服务单位获得区领导书面批示表扬，每次加1分；

3.物业服务单位提出节能降耗等合理化建议，经监管小组认定切实取得显著成效的，每次加1分。

（四）年度考核等级划定。综合考核最终评定分值为百分制，分优秀、合格、不合格三档，具体等级划分如下: 考核分为90分及以上评定等级为优秀；70分（含）至89分的评定等级为合格；低于70分的为不合格。

（五）年度考核结果的处理办法

1.年度考核等级为优秀的，给予物业颁发优秀证书及奖牌（杯）。

2.如年度考核等级为不合格，则解除合同或不续签合同。

第五章 附 则

第十条 本办法作为物业公司在为大楼提供物业管理服务中履行合同及相关承诺的监管制度,是物业合同的构成条件之一。

第十一条 本办法由镇海区机关事务管理局负责解释，并依其制定相关考核表及评分细则。

第十二条本办法自2019年11月1日起执行。

附件：物业服务考核评分表及评分细则

附件

**物业服务考核评分表及评分细则**

会务礼仪服务季度考核评分细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分说明** |
| 人员管理和培训（分值20分） | 会务礼仪服务团队配备的人数及素质到达标书中的基本要求。 | 缺岗1人扣1分，聘用未达到标书中素质要求的每人次扣0.5分。 | 　 | 　 |
| 会务主管及领导层服务人员聘用、岗位调整及时上报后勤服务中心审核；一般会务服务人员聘用、离职、岗位调整及时向后勤服务中心备案。 | 不按要求上报的每次扣1分。 | 　 | 　 |
| 按标书要求定期开展相应的培训工作，会务服务人员经过严格的培训、考核方能上岗工作，并具有良好的仪态仪表。 | 没有按标书计划开展业务培训和无培训记录，每发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 会务礼仪服务（分值60分） | 会务服务人员着装统一、整洁、端正，熟悉服务的对象及其个性化服务的需求，熟知会议场所设施配置和功能，熟练使用各种设备和掌握各类服务基本技能，在会议服务中不出明显差错；重要会议和大型活动中管理层必须到一线现场管理。 | 会议服务人员失职或履职不到位，出现席卡、会标错误，设施设备故障等出现重大会议事故，每次扣1-5分；服务人员未能及时到岗，每次扣0.5-1分；管理人员未能到岗，每次扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 建立会议服务全程跟踪制度，根据不同规格的会议，确定相应的服务人数，服务人员应熟知会务要求；规范会议室使用登记流程，细化会前、会中、会后服务的各个环节；大型会议前制定详细周密的会议保障方案。 | 会议服务制度缺失或不完善，会务安排不当影响会议正常召开，每次扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 会议及接待活动中，会前对各项准备工作进行全面检查，检查好调音设备、空调、灯光设备，会场保持清洁、卫生、整齐，对检查中发现的问题及时处理，保障会议室的正常使用和运转。 | 会前检查不到位或不上报造成影响的，每次扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 会中提供优质服务，服务操作符合规范要求，应急服务处理得当。 | 会议服务不符合要求，每次扣0.5分。 | 　 | 　 |
| 礼仪岗服务人员了解大楼情况，注重形象，并为来客提供优质服务；领导层服务人员尽心尽职，精心服务，避免工作中出现差错。 | 每发生一次服务投诉的，扣1分；发现工作不到位，扣1分。 | 　 | 　 |
| 做好保密工作，会议内容绝不外传，会议资料不外带。 | 发生泄密造成影响的，每次扣1-5分。 | 　 | 　 |
|
| 会议室管理（分值10分） | 做好会议室的环境管理，确保会议室的整洁、舒适及设施完好。 | 会议室设备设施和环境管理存在问题，每发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 规范会议室的使用与管理，做好与用户单位的沟通工作。 | 未经同意，擅自借用会议室的，一次扣1-2分。 | 　 | 　 |
| 用户单位监督（分值10分） | 会务服务人员服务态度好，礼貌用语，并为各用户单位及来客提供优质服务。 | 发生投诉事件，会务服务人员存在责任，并造成严重后果的，每次扣1-2分。 |  | 　 |
|
|

被考核人签字： 考核人签字：

日期：

保洁服务季度考核评分细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分说明** |
| 人员管理和培训（分值20分） | 保洁服务团队配备的人数及素质到达标书中的基本要求。 | 缺岗1人扣1分，聘用未达到标书中素质要求的每人次扣0.5分。 | 　 | 　 |
| 保洁主管人员聘用、岗位调整及时报后勤服务中心审核；一般服务人员聘用、离职、岗位调整及时报后勤服务中心备案。 | 不按此要求上报的每次扣1分。 | 　 | 　 |
| 做好对保洁人员的日常管理工作，并做好上岗前培训工作；各区域保洁服务人员统一着装，精神饱满，仪表整洁，遵守管理制度，履行职责，工作及时。 | 没有定期开展业务培训和无培训记录，发现一次扣1分；形象不符工作要求的，发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 保洁服务（分值60分） | 保洁服务的质量标准、具体的操作工艺流程按合同和招投标书中承诺及规范要求执行，不得随意降低和减少。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 | 　 | 　 |
| 卫生设施齐全、完好率达99%以上，对损坏的卫生设施及时进行处理；垃圾日产日清并按指定位置倒入，垃圾箱及时清理，不能溢出，垃圾中转站周围无散落垃圾，无明显污物。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 | 　 | 　 |
| 保洁区内实行全天12小时保洁制，做好门厅大堂、楼梯通道、公共走廊、公厕、电梯、休息区及庭院周边、室外场地等公共区域保洁工作，确保环境整洁；大厅内地面大理石应保持干净、光亮；其它部位，如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等应保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框应保持干净，光亮；走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、顶棚的洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；地面无瓜果皮壳、烟头、纸屑、痰迹等杂物。 | 每发现1处不整洁的扣0.5分。 | 　 | 　 |
| 大楼内卫生间洗手液、卫生纸、擦手纸足量保障；随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃、排风扇等室内设施的清洁、无异味、无污积。 | 每发现1处不符合要求的扣0.5分。 | 　 | 　 |
| 屋顶平台和排水沟应当保持清洁，没有垃圾堆放，没有影响排水堵塞现象。 | 发现不符合要求的一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 区域内公共场所大面积保洁服务时（如外墙清洗、地毯清洗等），需提前半个月将保洁计划上报后勤服务中心审核，外墙清洗一年二次，需按技术要求实施。 | 发现清洗不到位地方，每处扣1分。 | 　 | 　 |
| 做好领导办公室等指定办公区域保洁。 | 未按要求实施保洁发现一次扣1分。 |
| 在大楼区域内负责消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等工作。 | 未达到区爱卫会标准的扣1分。 |
| 环境管理（分值10分） | 物业公司要以ISO14001环境管理认证体系的要求管理本项目。 | 未按ISO14001环境管理认证体系标准实施的，每发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 全面负责大楼的环境管理工作，未经批准不得设置广告、展示牌、横幅等，确保办公大楼环境整洁、正气、庄重、优美。 | 未尽到管理责任，发生一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 用户单位监督（分值10分） | 保洁人员服务态度好，礼貌用语，按要求提供服务。 | 发生投诉事件物管方存在责任，并造成后果的，每次扣1-2分。 |  | 　 |

被考核人签字： 考核人签字：

日期：

综合管理季度考核评分细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分说明** |
| 人员管理和培训（分值20分） | 各类核心管理岗位（经理、经理助理、各部门主管）的聘用、岗位调整需事先向监管小组征求意见并取得同意；核心管理人员的请假（一天以上）需报监管小组同意才能离开。 | 未按规定上报人员擅自调动和变动的每次扣3分，未请假每次扣1分。 |  |  |
| 核心管理岗位业务能力需胜任其岗位需求，其资历和职称要求符合招标文件要求，并能接受业主单位管理，重大活动和突发事件时核心管理岗位人员必须亲临现场管理。 | 未符合要求每人次扣1分。发现在物品采购等工作中徇私牟利的，每人次扣1-5分，并辞退相关人员。造成损失在考核资金中扣除。 |  |  |
| 重视和加强对物业从业人员的教育和培训工作，人员管理需达到招标文件要求和投标书中承诺，并不断提高物业团队管理和服务水平。 | 没有定期开展业务培训和无培训记录，发现一次扣1分；人员管理未达到招标文件要求和投标书中承诺，发现一次扣1分。 |  |  |
| 保持物业队伍的稳定性，按时为职工缴纳规定的各种保险费用，各岗位平均工资水平不低于标书中的最低基数。 | 违反用人制度，引起劳动纠纷，发现一次扣1分。 |  |  |
| 档案资料管理（20分） | 物业各部门做好代管资产的日常使用、维护和保管，防止人为损坏、丢失和失窃，并定期组织资产盘点，做好资产管理台账；若保管使用地点发生变化，须报基建房产科和后勤服务中心备案。 | 合同期内发生违规处置资产的行为，每次扣1分； 未尽资产保管使用义务并造成损坏或遗失的，每次扣1分。未及时上报相关情况的，扣1分。 |  |  |
| 妥善管理本项目相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等。 | 未尽保管义务并造成损坏或遗失的，每次扣1分。 |  |  |
| 安全生产（分值20分） | 物业公司承担本合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任，切实行使安全生产的责任。 | 如出现重大责任事故，原因查出属于物管方责任，视事故情况扣1-5分，并从考核资金中扣除损失费用。 |  |  |
| 物业公司需明确安全生产责任人和部门职责，定期组织安全生产检查，切实采取措施，排除安全隐患。 | 发现安全隐患，未及时采取措施或整改的，每次扣1分。 |  |  |
| 其他服务（分值20分） | 活动中心、客房接待、理发等服务正常开展。 | 未经同意，擅自借用客房、活动室发现1次扣1分。因物管方责任影响客房等服务正常开展的，每次扣1分。 |  |  |
|
| 节能管理（分值10分） | 物业公司制定落实节能降耗工作目标和方案，完成机关事务管理局下达的节能考核目标。 | 未完成节能目标的视情扣1-5分。 |  |  |
| 物业公司在设备管理上采取有效节能措施，全体员工参与节能降耗工作，落实节能降耗方案。设备部每月形成能耗分析报告上报基建房产科。 | 在日常工作 每发现一次故意浪费能源行为扣1分，不按要求上报能耗分析扣1分。 |  |  |
| 用户单位监督（分值10分） | 物业设立统一服务电话，实行24小时值班值勤制度，随时接受用户单位对物业管理报修、求助、建议、问询、质疑、投拆等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，处理率和回访率应达到100%。 | 在日常管理中，发生投诉事件，经查实物业存在责任的，每次扣1-2分，造成重大影响的扣3-5分。 |  |  |
|

被考核人签字： 考核人签字：

日期：

安保服务季度考核评分细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分说明** |
| 人员配置（分值20分） | 按《标书》承诺，确保足额人员到位。 | 每月缺员累计达15天扣1分，或标书扣除相应工资额数，以此类推。 |  |  |
| 队员进、出，3个工作日内书面或者电子文档报告后勤服务中心。 | 未在规定时间内报告扣0.5分；不按规定报告扣1分；弄虚作假报告的，扣2分。 |  |  |
| 班长以上人员任免、变动，3个工作日内报告备案。 | 未在规定时间内报告扣1分；不按规定报告扣0.5分。 |  |  |
| 队员辞退、解聘、离职后，缺口人员应在5个工作日内招聘到岗。 | 在规定时限内未配置到岗，每缺少一人每天扣0.5分；每月累计缺员15天扣1分，并按标书扣除相应工资额数，以此类推。 |  |  |
| 新进人员需经过培训后上岗。 | 未经培训直接上岗的，每次扣0.1分。 |
| 试用期人员不得超过核定保安队员总数的10％。 | 每超过一人扣0.2分。 |  |  |
| 试用期人员必须有老队员带领，不得单独上岗。 | 试用期队员直接独立上岗的，每次扣0.1分。 |  |  |
| 本地区（指宁波大市范围内）人员不少于20%。 | 每少一人扣0.5分。 |  |  |
| 建立培训制度，坚持交接班队训、每月一次集中培训。 | 制度不健全扣0.5分；交接班未队训扣0.1分；月度未培训扣0.2分。 |  |  |
| 门岗（分值15分） | 主要门岗24小时值岗；保安在指定位置立岗值勤；不得脱岗。 | 每不符合一项要求的扣0.5分。 |  |  |
| 车辆、人员凭有效证件进入。 | 未按规定办理，造成不良影响、安全后果的，视情扣0.5～1分。 |
| 访客须登记确认后进入。 | 未按规定办理，造成上访、推销、闲杂人员进入的每次扣0.5分。 |  |  |
| 大件、贵重物品搬离大楼，须凭业主单位证明并检查后放行。施工、花木、送货等未持停车证、通行证车辆进出大门必须检查，防止危险物品带入和物品被盗。 | 未按规定办理，由此造成大楼物品丢失的，视情扣1～3分。 |  |  |
| 装修材料、大件物品在指定位置卸货。 | 未按规定卸货的扣0.1分。 |  |  |
| 建立健全门岗突发事件、物品进出、非上班时间车辆人员进出等台帐记录。 | 未建台帐扣0.5分；台帐不齐全的，视情扣0.1～0.5分。 |  |  |
| 严守工作纪律，不得与业主来访者发生言语、肢体纠葛。 | 发生言语冲突、肢体纠葛，造成影响、后果的，每次扣0.2～1分。 |
| 应急处置（分值10分） | 建立健全火灾、偷盗破坏入侵、雷暴雨等突发应急处置预案。 | 未按标书要求，制度不健全扣1分。 |  |  |
| 遇到紧急情况，经理、保安主管第一时间赶赴现场处置。 | 经理、保安主管第一时间没有正当理由不到场，视情扣0.5～1分。 |  |  |
| 反应迅速，处理规范、干练；在岗人员3分钟之内赶赴现场。 | 没有达到要求的，视情扣,0.5～1分。 |  |  |
| 做好信访时间妥善处置工作。 | 未按要求处置的扣1-3分。 |  |  |
| 消防安全（分值25分） | 建立健全消防管理制度。 | 制度不健全扣1分。 |  |  |
| 确定大楼内防火、防爆重点部位。 | 防火、防爆重点不明确、警示标志不醒目1次扣0.5分。 |  |  |
| 每年不少于2次组织防火知识学习，灭火技能培训，义务消防队组织健全。 | 未达要求扣10分。 |  |  |
| 每季度检测消防监控设备和各类消防器械，并做好登记备案。 | 不按规定检测扣0.5分。 |  |  |
| 每月开展消防安全自查自纠，及时消除安全隐患。 | 未完成扣1分。 |  |  |
| 确保无消防安全责任事故发生。 | 发生消防安全一般责任事故扣5分；较大责任事故扣10分；重大以上责任事故，扣10分，并取消全生产考核责任书奖励分。 |  |  |
| 建立健全安全检查台帐。 | 未建台帐扣0.5分；台帐不齐全扣0.1～0.5分。 |  |  |
| 消防岗位人员须持证上岗，并能熟练操作。 | 无证上岗扣0.5分。 |  |  |
| 安全保卫（分值10分） | 建立严格、规范的安全防范工作制度。 | 制度不健全扣0.5分。 |  |  |
| 开展节前和重要时期的安全排查，动员工作做好重要、重大活动和重要会议的临时安保工作。 | 工作不到位扣0.5-3分。 |  |  |
| 按时开启技防设施、熟悉掌握设施设备使用方法，严格监控室纪律，爱护所有设施设备。 | 不安规定运作，维护扣1-5分。 |  |  |
| 严格控制对被限制进入大楼人员进入大楼的跟踪和监管。 | 没有按规定操作扣0.1～1分。 |  |  |
| 严守大楼安全防范措施，防止失（盗）案件发生。 | 发生一般失窃事件扣0.5分； 发生重大盗窃案件扣1～5分。 |  |  |
| 巡逻岗位（分值5分） | 安排足够人数（白天6名，晚上4名）为机动力量，按规定时间、地点、线路、内容、范围进行巡逻，建立健全巡逻、巡查台帐记登记。巡查白天保证每半时一次，晚上至少4次巡逻（包括清场）。 | 未按规定巡岗的扣0.5分；未建台帐扣0.1分；台帐不齐全扣0.1分。 |  |  |
| 发现可疑人员、推销以及闲杂人员及时跟踪、劝离或者报告。 | 报告、处置不及时扣0.1～0.5分；造成后果的扣0.5～1分。 |  |  |
| 接到监控中心指令，立即启动入侵突发事件预案。 | 没有及时赶赴现场的扣0.5分；由此造成后果的，视情扣0.5～1分。 |  |  |
| 发现安全隐患及时处置或者立即报告当班领班。 | 未及时处置或报告不及时扣0.5分；由此造成后果的,视情扣1～5分。 |  |  |
| 监控岗位（分值5分） | 24小时值班，值班人员不得脱岗。 | 脱岗1次扣0.5分。 |  |  |
| 监控发现异常情况应及时监控跟踪、报告。 | 应当发现而未发现扣0.1～0.5分；未及时跟踪、报告扣0.5～1分。 |  |  |
| 严格人员进入做好登记制度。 | 漏登一次扣0.1分。 |  |  |
| 建立工作台账。 | 未未建立台账扣0.5分；未及时记录或者漏记扣0.1分。 |  |  |
| 停车管理（分值5分） | 交通标志设置规范、醒目。 | 不符合要求，由此造成后果，每次扣0.1～0.5分。 |  |  |
| 指挥、引导车辆按规定有序停放，确保车辆通行。 | 造成车辆无序停放扣0.1分；造成交通堵塞的扣0.2～0.5分。 |  |  |
| 文明引导，热情服务。 | 无故与访客发生言语、肢体纠缠的，视情扣0.5～1分。 |  |  |
| 仪表仪容及创安台账、 信息上报（分值5分） | 着装统一、整洁，仪表端正，行为规范，佩戴上岗证。 | 每一项不符合要求扣0.1分。 |  |  |
| 礼貌用语，文明接待。 | 有效投诉1次扣0.5分。 |  |  |
| 值岗期间不得在公共场所吸烟、闲聊、大声喧哗等。 | 每违反其中一项扣0.1分。 |  |  |
| 及时上报安全及相关信息，落实局下达的安全工作精神，做好安保台账资料归档工作。 | 未按规定操作扣0.2-5分。 |  |  |

被考核人签字： 考核人签字：

日期：

设备设施管理季度考核评分细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分说明** |
| 设备设施人员管理和技术培训（分值20分） | 设备设施技术人员经过培训、考核并持有效证书上岗，必须具备标书要求相应的专业资质，设备运行人员应具备相应的操作证书和上岗证。 | 不符合要求者每人次扣１分。 | 　 | 　 |
| 技术主管人员（含技术领班、重点技术岗位）聘用、岗位调整应事先上报行政科审核；一般各类工程技术人员聘用、离职、岗位调整及时向基建房产科备案。 | 不按此要求上报每次扣1分。 | 　 | 　 |
| 物业公司按标书要求定期开展对设备技术人员的业务培训，使上岗人员熟悉各自操作运行的设备型号、功能、性能、操作规程等内容和安全操作规程，定期开展服务意识、工作作风等内容培训活动。 | 没有开展业务培训和无培训记录，发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 设备设施保养和日常管理（分值40分） | 各种设备设施按合同和招投标书中承诺标准及技术规范要求进行运行管理。 | 未按标书承诺或技术规范要求按时进行运行管理的，一次扣1-2分。 | 　 | 　 |
|
| 设备人员对设备设施系统的各项内容按标书承诺进行日常巡视和检查，并做好各项记录；设备设施日常维护完好率达到98%。 | 未按规定时间进行详细检查的， 每发现一次扣1分；未完成各项记录的每发现一次扣1分。设备设施完好率未达到98%扣1分，未达到95%扣3分。 | 　 | 　 |
| 做好水电、冷暖气正常供应，值班人员严格按照操作程序监管设备设施的正常运行，确保大楼各项设备设施运行状态良好。 | 擅离工作岗位的，发现一次扣1分；不按操作规程操作者，发现一次扣1分；造成设备故障的扣1-3分；非外界原因造成水电、冷暖气供应的不正常，设备管理上存在人为问题的，发生一次扣1-3分。 | 　 | 　 |
|
| 每月底汇总并填写《设备运行管理工作月度汇总表》，按时报基建房产科；每年度财政预算编制月前,汇总填写《房屋设备设施管理记录表》及次年《房屋设备设施（年度）管理计划表》报基建房产科备案。 | 未按此要求上报的每次扣1分。 | 　 | 　 |
| 设备机房必须环境整洁，物品摆放有序；机房内严禁吸烟、饮酒等，无关人员不得随意入内，机房内不漏油、不漏水、不漏气。 | 每发现一次不符合要求的扣1分。 | 　 | 　 |
| 及时记录各类维修材料损耗和流向情况，定期分析物耗使用变化。 | 没有记录和台账的，发现一次扣1分。 | 　 | 　 |
| 维修服务和应急处置（分值30分） | 履行大楼水电、空调等设施设备日常管理职责，设备管理人员每日开展巡查，发现故障时，立即报基建房产科，并进行应急处置。 | 不按此要求实施的每次扣1分。 |  | 　 |
| 运行中的电梯突发故障，维修人员须在15分钟内赶到现场处理故障。 | 不按此要求实施的每次扣1分。 |  | 　 |
| 大型会议及重要接待活动中，对相关设备进行全面检查，对检查中发现的问题及时处理，保障各项设备设施正常使用和运转。 | 因检查不到位，使用中出现偏差未及时处理扣1-2分。 |  | 　 |
| 制订停电停水等各类应急管理预案，建立完善的应急处理机制，并落实到人；有计划限停水电时，应及时通知使用人。一旦发生事故，维修人员须在15分钟内抵达现场抢修。 | 不按此要求实施的每次扣1分。 |  | 　 |
| 对进入大楼进行施工、装修、整改、维修的外来单位和人员要进行有效管理，发现违章施工的，要及时劝阻，并及时上报基建房产科。 | 不按此要求实施的每次扣1分，造成严重影响的扣2分。 |  | 　 |
| 业主要求物业维修的项目要按时完成并确保质量，维修工程质量要求合格率在95%，急修及时率100%。 | 未到达要求的，每次扣1分。 |  | 　 |
| 用户单位监督（分值10分） | 在接到维修通知后，应在15分钟内到达现场，并有回访记录；维修人员服务态度好，规范着装，礼貌用语，维修及时处理，对不能马上处理做好解释工作。 | 发生投诉事件物管方存在责任造成影响的，每次有效投诉扣1-2分。 | 　 | 　 |

被考核人签字： 考核人签字：

日期：

**第六章 投标文件格式**

**一、投标文件外层包装封面格式**

1、投标文件最外层的外包装封面格式：

**项目投标文件**

资信商务文件、技术文件、报价文件

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

在 年 月 日 时 分之前不得启封

**二、资信商务文件格式**

1、资信商务文件的外包装封面格式：

**项目资信商务文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

在 年 月 日 时 分之前不得启封

2、资信商务文件封面格式：

正本/或副本

**项目资信商务文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

3、资信商务文件目录

（1）资格文件

①法人营业执照；

②投标人声明函、政府采购统计基础信息表；

③法定代表人身份证明书或法定代表人授权委托书；

④银行系统出具的商业信誉证明材料；

⑤最近一个季度财务状况报告、依法缴纳税收完税单和缴纳社会保障资金记录；

⑥具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力的承诺。

（2）信誉业绩

①具备法律、行政法规规定的信誉、荣誉证书、自主创新、节能环保等材料；

②业绩；

③参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（债务纠纷、违法违规记录等）。

（3）商务条款

①投标保证金凭证（可在开标现场提交）；

②政府采购合同条款修正条款；

③售后服务措施和承诺给予采购人的各种优惠条件；

④商务响应偏离表。

格式：

**法人营业执照**

（复印件的加盖单位公章，自然人签字）

项目名称：

项目编号：

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**投标人声明函**

采购人、镇海区政府采购中心：

 （投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 ，自愿参加 项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定投标人及其投标产品和服务，就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实。

2、我单位不是采购人的附属机构；也没有与采购人聘请的提供咨询服务的公司及其附属机构任何联系或利益关系。

3、根据财政部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》和宁波市财政局《关于政府采购促进中小企业发展若干问题的通知》的规定，本单位按《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》划分标准属（大型、中型、小型、微型）企业，其中所属行业为 ，上年末从业人员 人，上年营业收入 万元、上年资产总额 万元。

4、我单位投标的 项目 标项市场平均成交价格为 万元，我单位投标价格为 万元，由本单位提供服务金额 万元。

5、我单位已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，现按规定提交资信商务文件、技术文件、报价文件正本各一份、副本 份。

6、本投标有效期自开标日起 个日历天。

7、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

邮编： 电话： 传真：

投标人全称（盖章）：

法定代表人（签名）： 年　 月　 日

说明：

1、根据工信部联企业[2011]300号文件。企业行业分为：农林牧渔业，工业（包括采矿业、制造业、电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，有物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业、水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。一般研发、生产、加工型企业填写工业，销售、贸易型企业填写批发，具体行业划分依据国家统计局网站公布的《国民经济行业分类》标准规定。

2、宁波政府采购网注册的供应商须根据上年财务报表等，登录进入供应商平台“供应商账户管理”、“单位信息”模块，对照前款说明，可选择修改“所属行业”，如实填写修改上年末从业人员 人、上年营业收入万元、上年资产总额万元等数据，重新点击会自动显示修改后企业划型信息。

3、有多个标项的，须按每个标标分别填写，无此分类货物金额的应填“零”。

4、如联合体投标的，由联合体牵头方提供本表。

格式：

**政府采购统计基础信息表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购人 |  | 采购金额 |  |
| 项目名称 |  | 中标金额 |  |
| 是否专门面向中小企业 |  |
| ★以下内容由投标人按实填写，如有虚假，经查实一律记入不良信誉名单。 |
| 投标人名称 |  |
| 投标金额 | 其中： |
| 企业注册地 | 宁波市内（ ） 宁波市外（ ） |
| 企业类别 | 国内企业（ ）中外企业（ ）外资企业（ ） |
| 企业类型 | 大型（ ）中型（ ）小型（ ）微型（ ） |
| 投标的货物是否本企业制造 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的工程或服务是否本企业承担 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的货物原产地是否在中国境内 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的货物原产地是否在宁波 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的货物是否节能清单产品 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的货物是否环境标志清单产品 | 是（ ）否（ ） |
| 投标的货物是否《宁波市自主创新产品与优质产品目录》内产品 | 是（ ）否（ ） |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）： 年 月 日

格式：

**法定代表人身份证明书**

×××在我 (单位名称)担任职务，系我(单位名称)的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人联系地址：

     联系电话：

 年 月 日

 (公章)

格式：

**法定代表人授权委托书**

采购人、镇海区政府采购中心：

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托 （姓名）以我方的名义参加 单位 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约、询问质疑等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签名：

被授权人身份证号码：

被授权人联系电话：

投标人全称（盖章）：

法定代表人（签名）：

 年 月 日

格式：

**良好的商业信誉证明材料**

（复印件的加盖单位公章，自然人签字）

格式：

**最近一个季度财务状况报告、依法缴纳税收完税单和缴纳社会保障资金记录**

（复印件的加盖单位公章，自然人签字）

格式：

**具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力的承诺**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**具备法律、行政法规规定的信誉、荣誉证书、自主创新、节能环保等材料**

（复印件的加盖单位公章，自然人签字）

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**业绩**

（复印件的加盖单位公章，自然人签字）

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（债务纠纷违法违规记录等）**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**政府采购合同条款修正条款**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**售后服务措施和承诺给予采购人的各种优惠条件**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**商务响应偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人承诺或说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

**三、技术文件格式**

1、技术文件的外包装封面格式：

**项目技术文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

年 月 日

在 年 月 日 时 分之前不得启封

2、技术文件封面格式：

正本/或副本

**技术文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

年 月 日

3、技术文件目录

（1）物业管理总体方案；

（2）服务内容实施方案

（3）管理机构设置及制度方案

（4）人员培训和管理方案

（5）按评分标准所列各评分项编制的各项物业方案（包括设备设施、安全生产、安保管理、保洁绿化、会务礼仪、企业人文、应急、节能等）

（6）各方面管理服务优势和承诺指标

（7）具备履行合同所必需的设备和人员专业技术能力的证明材料（资质或资格、实施人员及其技术资格、主要设备等）

（8）合理化建议和改进措施；

（9）技术响应偏离表。

格式：

**物业管理总体方案**

项目名称：

项目编号：

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**服务内容实施方案**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

格式：

**管理机构设置及制度方案**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

格式：

**人员培训和管理方案**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

格式：

**按评分标准所列各评分项编制的各项物业方案（包括设备设施、安全生产、安保管理、保洁绿化、会务礼仪、企业人文、应急、节能等）**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

格式：

**各方面管理服务优势和承诺指标**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

格式：

**具备履行合同所必需的设备和人员专业技术能力的证明材料（资质或资格、实施人员及其技术资格、主要设备等）**

（复印件的加盖投标单位公章，自然人签字）

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**合理化建议和改进措施**

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 　年　 月　 日

格式：

**技术响应偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：投标人应根据投标的实际性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

**四、报价文件格式**

1、报价文件的外包装封面格式：

**项目报价文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

在 年 月 日 时 分之前不得启封

2、报价文件封面格式：

正本/或副本

**项目报价文件**

项目名称：

项目编号：

标 项:/

投标人全称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签名）：

 年 月 日

3、报价文件目录

（1）开标一览表；

（2）投标报价明细表；

（3）中小企业声明函。

格式：

**开标一览表**

项目名称：镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心物业管理

项目编号：ZHZFCG2021019G017 单位：元/年

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 服务期限 | 投标报价 | 备注 |
| 镇海区行政中心、人力资源市场、市民广场地下停车场、矛调中心物业管理 | 一年 | 元/年 |  |
| 投标总价（大写）： ￥： 元/年 |

注: 1、报价有涂改的，作无效标处理。

2、投标总价应包括税费及其他等一切费用。

投标人全称（盖章）：

法定代表人（签名）：

年月日

格式：

**投标报价明细表**（格式）

项目名称：

项目编号：

|  |
| --- |
| 一、工资费用 |
| 项目 | 岗位 | 人数 | 月工资费用（元） | 年支出（元） |
| 镇海区行政中心 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |
| 人力资源市场 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |
| 市民广场地下停车场 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 小计 |  |
|  | 二、社保福利 |
| 项目 | 岗位 | 人数 | 基数 | 比率 | 年支出（元） |
| 镇海区行政中心 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |  |
| 人力资源市场 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |  |
| 市民广场地下停车场 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 矛调中心 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
|  | 小计 |  |
|  | 三、其他费用汇总 |
| 项目 | 内容 | 年支出（元） |
| 镇海区行政中心 | 重大活动、节假日加班费用 |  |
| 行政办公费用 |  |
| 员工的服装费用 |  |
| 管理费用 |  |
| 法定税费 |  |
| 小计 |  |
| 人力资源市场 | 重大活动、节假日加班费用 |  |
| 行政办公费用 |  |
| 员工的服装费用 |  |
| 管理费用 |  |
| 法定税费 |  |
| 小计 |  |
| 市民广场地下停车场 | 重大活动、节假日加班费用 |  |
| 行政办公费用 |  |
| 员工的服装费用 |  |
| 管理费用 |  |
| 法定费税 |  |
| 小计 |  |
| 矛调中心 | 重大活动、节假日加班费用 |  |
| 行政办公费用 |  |
| 员工的服装费用 |  |
| 管理费用 |  |
| 法定费税 |  |
| 小计 |  |
|  其他 | 理发服务 | 502200 |
|  | 合计金额：￥ |

注：本表格可根据实际内容扩展细化，合计金额应与开标一览表投标报价一致。

投标人全称（盖章）：

法定代表人（签名）：

年月日

格式：

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称），属于（ 行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元1，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（ 行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

1从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。