招 标 文 件

**项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

**项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

**成都东部新区丹景街道办事处**

**成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部**

**共同编制**

**二〇二一年十二月**

**目 录**

[第1章 投标邀请 3](#_Toc30196)

[第2章 投标人须知 7](#_Toc27007)

[第3章 投标文件格式 28](#_Toc15550)

[3.1 投标文件封面格式 28](#_Toc21205)

[3.2 资格响应文件 29](#_Toc12491)

[3.3 商务技术响应文件 35](#_Toc19113)

[3.4 报价要求响应文件 40](#_Toc25724)

[第4章 招标项目技术、服务、商务及其他要求 42](#_Toc6316)

[第5章 资格性审查 65](#_Toc3924)

[第6章 评标办法 70](#_Toc26919)

[第7章 拟签订合同文本 88](#_Toc13383)

1. **投标邀请**

成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部受成都东部新区丹景街道办事处委托，拟对**丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

1. **项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

**（采购项目编号：510118202100231）**

1. **项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目。**
2. **资金来源、预算金额及最高限价：**财政性资金；政府采购实施计划备案表号：（2021）0763号；预算品目：C1204物业管理服务；预算金额：786290.30元；最高限价：786290.30元/年；采购标的：物业管理服务；所属行业：物业管理。
3. **招标项目简介**

本次采购服务内容为丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务。

详细的技术、服务、商务及其他要求见招标文件第4章。

1. **供应商参加本次政府采购活动应具备的条件**

（一）符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

**（二）本项目为专门面向中小企业采购项目，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（说明：监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业）；**

（三）投标人截至投标截止日未被列入失信被执行人、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；

（四）在行贿犯罪信息查询期限内，投标人及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录；

（五）未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内；

（六）不属于其他国家相关法律法规规定的禁止参加投标的供应商；

（七）投标人与其他投标人之间，单位负责人不为同一人而且不存在直接控股、管理关系；

（八）本项目**不接受**联合体投标。

1. **招标文件获取时间**

**（一）招标文件获取时间：2021年12月04日至12月10日。**

**（二）公告期限：2021年12月04日至12月10日。**

（三）投标人如对招标文件有质疑的，应于自招标文件公告期限届满之日起七个工作日内以书面形式提出。

1. **招标文件获取方式**

投标人要参加投标，应在成都市公共资源交易服务中心“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”获取采购文件。登录政府采购云平台(www.zcygov.cn)—我的工作台—项目采购—获取采购文件—申请获取采购文件。

提示：

（1）本项目采购文件免费获取。

（2）成都市公共资源交易服务中心门户网站上采购公告附件内的采购文件仅供下载阅览使用，投标人只有在“政府采购云平台”完成获取采购文件申请并下载采购文件后才视作依法参与本项目。如未在“政府采购云平台”内完成相关流程，引起的投标无效责任自负。

（3）首次登录政府采购云平台(www.zcygov.cn)的新用户, 应先点击网页左上角切换至“成都市本级”，再点击“供应商入驻”，注册成功后即可登录。

（4）本项目为电子招标投标项目，投标人参与本项目全过程中凡涉及系统操作请详见《成都市全流程电子化采购系统操作指南——供应商版》（操作指南请登录政府采购云平台后，点击“前台大厅—操作指南—供应商”处下载查看）。

1. **招标文件获取地点**

登录政府采购云平台（www.zcygov.cn）获取。

1. **投标文件提交截止时间及开标时间(北京时间)、地点、方式**

**（一）投标文件提交截止时间及开标时间：2021年12月27日上午09:30。**

（二）投标文件提交方式、地点：投标截止时间前，投标人应将加密的电子投标文件提交至“政府采购云平台”对应项目（包件）。

1. **开标地点**

本项目为不见面开标项目。

开标地点为：政府采购云平台（www.zcygov.cn）。

本项目只接受投标人加密并递交至“政府采购云平台”的投标文件。

1. **政采中小企业政府采购信用融资**

本项目支持成交中小企业凭借政府采购合同向相关金融机构申请信用融资。具体内容详见招标文件附件《成都市财政局 中国人民银行成都分行营业管理部关于印发〈成都市中小企业政府采购信用融资暂行办法〉和〈成都市级支持中小企业政府采购信用融资实施方案〉的通知》（成财采〔2019〕17号）、《成都市财政局关于增补“蓉采贷”政策合作银行及做好相关工作的通知》（成财采发〔2020〕20号）。

**十二、本投标邀请在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上以公告形式发布。**

**十三、联系方式**

**采购人：成都东部新区丹景街道办事处**

地 址：成都东部新区新湖街社区天府路80号

联系人：罗钧

邮编：641400

联系电话：18380228256

**集中采购机构：成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部**

地 址：成都东部新区三岔街道板桥村 2 组 166 号

邮 编：641400

联系人：邓涵丹

联系电话：028-86360238

**技术支持联系电话：400-8817190**

**集中采购监督机构：成都东部新区党工委管委会(成都市东部新城办)财政金融局**

地 址：成都东部新区三岔街道板桥村 2 组 166 号东部新区市民中心

联系电话：028-86360129

1. **投标人须知**
   1. **投标人须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应知事项** | **说明和要求** |
| 1 | 采购预算 | **786290.30元（大写：柒拾捌万陆仟贰佰玖拾元叁角整）。** |
| 2 | 最高限价 | **本项目最高限价为人民币786290.30元/年（大写：柒拾捌万陆仟贰佰玖拾元叁角整/年），投标人投标报价高于最高限价的则其投标文件将按无效投标文件处理。** |
| 3 | 采购方式 | 公开招标 |
| 4 | 评标方法 | 综合评分法(详见第6章) |
| 5 | 低于成本价不正当竞争预防措施 | 在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。  投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。 |
| 6 | 投标保证金 | 本项目不收取投标保证金。 |
| 7 | 履约保证金 | 本项目履约保证金为政府合同金额的5%（实质性要求）。  具体要求如下：  中标人应在中标通知书发放后，政府采购合同签订前，向采购人交纳本项目合同金额的5%数额的履约保证金。  交款方式：履约保证金可以以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交（包括网银转账，电汇等方式）。  收款单位：成都东部新区丹景街道办事处。  开 户 行：中国银行股份有限公司成都东部新区支行 。  银行账号：115863089273。  注：出具保函的主体应当是金融机构、保险机构、担保机构等依法成立且具有相关资质和偿付能力的机构，否则将取消中标人的中标资格，采购人将重新确定中标人，并依法追究法律责任。  履约保证金退还方式、时间：中标人凭履约保证金缴纳凭证原件或保函与采购人签订政府采购合同；缴款单需注明项目名称或编号（履约保证金）。在项目履约完成并经验收合格后，由采购人凭中标人缴款凭证在10个工作日内以非现金形式退还中标人的履约保证金。  履约保证金不予退还情形：  1.中标人单方面原因（自然灾害和国家政策因素等不可抗力除外）不履行政府采购合同的；  2.中标人提供的服务不符合采购文件要求、国家及行业验收合格标准的；  3.中标人在规定的质保期间或售后服务中，被查实有被采购人举报服务质量问题且不妥善处理的；  4.履约保证金不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任，并赔偿供应商损失。 |
| 8 | 投标有效期 | 提交投标文件的截止之日起120天。 |
| 9 | 投标文件的制作和签章、加密 | 详见投标人须知2.4.11 |
| 10 | 投标文件的提交 | 详见投标人须知2.4.12  注：投标人使用CA证书在投标截止时间前，将电子投标文件上传至政府采购云平台，上传前须对电子投标文件是否有电子签章等进行核对。 |
| 11 | 投标文件的补充、修改 | 详见投标人须知2.4.13 |
| 12 | 投标文件的撤回 | 详见投标人须知2.4.14 |
| 13 | **开标及开标程序** | **详见投标人须知2.5.1。**  **投标文件解密：开启解密后，投标人应在系统提示的解密开始时间后60分钟内，使用对投标文件进行加密的CA证书在线完成对投标人提交至政府采购云平台的投标文件的解密。**  **投标人电脑终端等硬件设备和软件系统配置：投标人电脑终端等硬件设备和软件系统配置应符合开标大厅投标人电脑终端配置要求并运行正常，投标人承担因未尽职责产生的不利后果。**  **开标、投标文件的解密详见《成都市全流程电子化采购系统操作指南——供应商版》。** |
| 14 | 对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件,招标项目技术、服务、商务及其他要求,评标细则及标准,以及关于资格审查的询问、质疑 | 向采购人提出，并由采购人按相关规定作出答复（详见投标人须知2.8）。 |
| 15 | 对招标文件中的其他内容、采购过程及中标结果（除资格审查）的询问、质疑 | 向成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部提出，并由成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部按相关规定作出答复（详见投标人须知2.8）。 |
| 16 | 投标人投诉 | 投诉受理单位：本项目同级财政部门，即成都东部新区党工委管委会(成都市东部新城办)财政金融局。  联系电话：028-86360129。  地址：成都东部新区三岔街道板桥村 2 组 166 号东部新区市民中心。  邮编：641400。 |
| 17 | 评标情况公告 | 所有投标人投标文件资格性、符合性审查情况、采用综合评分法时的得分情况、评标结果等将在成都市公共资源交易服务中心网、四川政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。 |
| 18 | 中标通知书 | 中标公告在四川政府采购网上公告后，中标供应商应携带介绍信和经办人身份证复印件加盖公章，前往成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部领取中标通知书。 |
| 19 | 合同签订地点 | 四川省成都市 |
| 20 | 政府采购合同公告、备案 | 政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将在四川政府采购网公告政府采购合同；疫情防控期间，采购人原则上在5个工作日内与供应商签订政府采购合同及向本采购项目同级财政部门，即**成都东部新区党工委管委会(成都市东部新城办)财政金融局**备案政府采购合同。 |
| 21 | 进口产品 | 招标文件中未载明“允许采购进口产品”的产品，拒绝进口产品的投标。招标文件中载明“允许采购进口产品”的产品，允许国产产品参与投标竞争。  **本项目为服务采购项目，不涉及。** |
| 22 | 采购人可以要求参加政府采购的供应商提供有关资质证明文件和业绩情况，并根据《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商条件和采购项目对供应商的特定要求，对供应商的资格进行审查。 | |

* 1. **总则**
     1. **适用范围**

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由采购人负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部负责解释。

* + 1. **有关定义**

1. “采购人”和“甲方”系指依法进行政府采购的成都市级机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是**成都东部新区丹景街道办事处。**
2. “投标人”系指在按照招标文件“投标邀请”中第六、七、八条规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供服务的供应商。“乙方”是指本项目的中标供应商。
3. 本招标文件各部分规定的期间以时、日、月、年计算。期间开始的时和日，不计算在期间内，而从次日开始计算。期间届满的最后一天是节假日的，以节假日后的第一日为期间届满的日期。
4. 本招标文件各部分规定的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。
5. 重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

六、本项目重大违法记录中的较大数额罚款的具体金额标准：若行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准有明文规定的，以行业行政主管部门规定的较大数额罚款金额标准为准；若行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准未明文规定的，以作出行政处罚机关当地的行政处罚罚款听证标准金额为准。

七、不见面开标是指，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部依托政府采购云平台组织开标活动，供应商在线参与开标的一种组织形式。

* + 1. **合格的投标人**

合格的投标人应具备以下条件：

1. 本招标文件“投标邀请”第五条规定的条件；
2. 按照招标文件“投标邀请”中第六、七、八条规定获取了招标文件。
   * 1. **投标费用**

投标人应自行承担参加投标的全部费用。

* + 1. **充分、公平竞争保障措施**

1. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标。
2. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。**（说明：无供应商为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。）**
   1. **招标文件**
      1. **招标文件的构成**
3. 招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
   1. 投标邀请；
   2. 投标人须知；
   3. 投标文件格式；
   4. 招标项目技术、服务、商务及其他要求；
   5. 资格性审查；
   6. 评标办法；
   7. 拟签订合同文本。
4. 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应所产生的风险由投标人承担。
   * 1. **招标文件的澄清和修改**
5. 在投标截止时间前，采购人或者成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布澄清公告，同时通过政府采购云平台将澄清或者修改的内容告知所有在系统中成功获取招标文件的潜在投标人（投标人通过账号或CA证书登录云平台查看）。

1. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部应当在投标截止时间至少15日前，通过政府采购云平台通知所有已获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部应当顺延提交投标文件的截止时间。
   1. **投标文件**
      1. **投标文件的语言**

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

* + 1. **计量单位**

除招标文件中另有规定外，本次采购项目所有合同项下的投标均采用国家法定的计量单位。

* + 1. **投标货币**

本次招标项目的投标均以人民币报价。

* + 1. **联合体投标**

本次政府采购活动**不接受**联合体投标。

* + 1. **知识产权**

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

* + 1. **投标文件的组成**

投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。投标人编写的投标文件应包括下列部分：

#### 资格响应文件

**一、关于投标人申明的函；**

**二、声明；**

**三、中小企业声明函（说明：提供了《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件复印件的不需提供）；**

**四、残疾人福利性单位声明函（说明：提供了《中小企业声明函》或监狱企业证明文件复印件的不需提供）；**

**五、投标人应提交的相关资格证明材料：**

**（一）由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件复印件（说明：提供了《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》的不需提供）；**

**（二）营业执照复印件（正本或副本）或法人证书复印件（正本或副本）或其他能够证明供应商具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件；**

**（三）2019年或2020会计年度资产负债表复印件（说明：投标人成立时间至递交投标文件截止时间止不足一年的，提供成立后任意时段的资产负债表复印件）；**

**（四）采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人具有有效的营业执照或法人证书，可不提供其他证明材料；**

**（五）投标人缴纳2020或2021年任意时段的税收的银行电子回单或者行政部门出具的纳税证明或完税证明复印件；**

**（六）投标人缴纳2020或2021年任意时段的社保的银行电子回单或者行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件；**

**（七）采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人具有有效的营业执照或法人证书，可不提供其他证明材料。**

#### 商务技术响应文件

**一、投标函；**

**二、法定代表人或主要负责人身份证明书（说明：主要负责人为投标人提供的其具有独立承担民事责任能力的证明材料中的主要负责人员）。**

**三、投标人基本情况表；**

**四、服务方案及服务承诺；**

**五、承诺函。**

#### 报价要求响应文件

**一、开标一览表（投标报价以投标人在政府采购云平台开标一览表中填写的报价为准）；**

**二、分项报价明细表。**

* + 1. **投标文件格式**

1. 投标人应按照招标文件第3章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。
2. 对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。
   * 1. **投标报价**
3. 投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。
4. 投标人的服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：（1）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；（2）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；（3）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人以书面形式通过政府采购云平台进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子签章，投标人逾时确认的，其投标无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。

* + 1. **投标保证金**

本项目不收取投标保证金。

* + 1. **投标有效期**

1. 投标有效期为提交投标文件的截止之日起120天。投标有效期短于此规定期限的或不作响应的，则其投标文件将按无效投标文件处理。
2. 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求，其投标保证金不被没收。同意延长投标有效期的投标人不能修改其投标文件，关于投标保证金的有关规定在延长的投标有效期内继续有效。

### 投标文件的制作和签章、加密

一、投标文件应根据招标文件的要求进行制作。（说明：1、招标文件中要求提供复印件证明材料的，包含提供原件的影印件或复印件。2、要求提供复印件的证明材料须清晰可辨。）

二、投标文件制作详情：

1、本项目实行电子投标。投标人应先安装“政采云投标客户端”（下载地址1：前往成都市公共资源交易服务中心门户网站（https://www.cdggzy.com/）—业务办理—下载专区—政府采购下载专区下载“政采云投标客户端”；下载地址2：https://customer.zcygov.cn/CA-driver-download?utm=web-ca-front.3ddc8fbb.0.0.3a16b7402a4511ec900b6349b129e0db。投标人应按招标文件要求，通过“政采云投标客户端”制作、加密并提交投标文件。

**2、投标文件应加盖投标人（法定名称）电子签章，不得使用投标人专用章（如经济合同章、投标专用章等）或下属单位印章代替。**

3、投标人应使用本企业CA数字证书对投标文件进行加密。

4、招标文件有修改的，投标人须重新下载修改后的招标文件（修改后的招标文件在更正公告中下载），根据修改后的招标文件制作、撤回修改，并提交投标文件。

5、使用“政府采购云平台”（含政采云电子交易客户端）需要提前申领CA数字证书及电子签章，请自行前往四川CA、天威CA 、CFCA服务点办理，投标人只需办理其中一家CA数字证书及签章（提示：办理时请说明参与成都市政府采购项目）。投标人应及时完成在“政府采购云平台”的CA账号绑定，确保顺利参与电子投标。

6、政府采购云平台所支持的CA证书及签章：四川CA及金格签章，天威CA（金润版）及金润签章，CFCA及金格签章。

7、政府采购云平台技术支持：（1）钉钉群号：34165101（注：本群有3家CA办理人员加入）；如遇钉钉群满，请加钉钉群号：33782435（注：只加其中一个即可）。（2）统一热线电话：4008817190

8、CA技术支持：四川CA：400-0281130；天威CA： 028-86694886、1592864708；CFCA：028-65785326、18033549468。

### 投标文件的提交

一、投标人应当在投标文件提交截止时间前，将生成的已加密的电子投标文件成功提交至“政府采购云平台”。

二、因招标文件的修改推迟投标截止日期的，投标人按成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布的澄清公告中修改的时间提交投标文件。

三、投标人应充分考虑提交文件的不可预见因素，未在投标截止时间前完成提交的，在投标截止时间后将无法提交。

### 投标文件的补充、修改

一、在投标截止时间之前，投标人可对已提交的投标文件进行补充、修改。补充或者修改投标文件的，应当先撤回已提交的投标文件，在“政采云投标客户端”补充、修改投标文件并签章、加密后重新提交。撤回投标文件进行补充、修改，在投标截止时间前未重新提交的，视为撤回投标文件。

二、在投标截止时间之后，投标人不得对其提交的投标文件做任何补充、修改。

### 投标文件的撤回

在投标截止时间之前，投标人可对已提交的投标文件进行撤回。在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标文件。

### 投标文件的解密

投标人登录政府采购云平台，点击“项目采购—开标评标”模块，找到对应项目，进入“开标大厅”，等待成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部开启解密后，进行线上解密。除因成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用外，投标人在规定的解密时间内，未成功解密的投标文件将视为无效投标文件。

* 1. **开标、资格审查、评标和中标**
     1. **开标及开标程序**

1. 本项目为不见面开标项目。提交电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标。
2. **开标准备工作。投标人需在开标当日、投标截止时间前登录“政府采购云平台”，通过“开标大厅”参与不见面开标。登录政府采购云平台(www.zcygov.cn)—我的工作台—项目采购—开标评标—开标大厅（找到对应项目）。提示：投标人未按时登录不见面开标系统，错过开标解密时间的，由投标人自行承担不利后果。**
3. **解密投标文件。等待成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部开启解密后，投标人进行线上解密。开启解密后，投标人应在60分钟内，使用加密该投标文件的CA数字证书在线完成投标文件的解密。除因成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用外，投标人在规定的解密时间内，未成功解密的投标文件将视为无效投标文件。**
4. **确认开标记录。解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由“政府采购云平台”系统展示投标人名称、投标文件解密情况、投标报价等唱标内容。如成功解密投标文件的投标人不足三家的，则只展示投标人名称、投标文件解密情况。**
5. **投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。**
6. **供应商电脑终端等硬件设备和软件系统配置：供应商电脑终端等硬件设备和软件系统配置应符合电子投标（含不见面开标大厅）供应商电脑终端配置要求并运行正常，供应商承担因未尽职责产生的不利后果。**
7. **政府采购云平台运行基本环境要求：电脑应安装并顺利运行64位win7以上操作系统，谷歌浏览器；正确的CA及签章驱动等；能流畅访问互联网。**
8. **因成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素导致不见面开标系统无法正常运行的，开标活动中止或延迟，待系统恢复正常后继续进行开标活动。**
9. **不见面开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与交易活动无关的言论。**
   * 1. **资格审查**

详见招标文件第5章。

* + 1. **评标**

详见招标文件第6章。

* + 1. **中标通知书**

一、中标通知书为采购人签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

二、中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。

三、中标公告在四川政府采购网上公告后，中标供应商应携带介绍信和经办人身份证复印件加盖公章，前往成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部领取中标通知书。

* 1. **签订及履行合同和验收**
     1. **签订合同**

一、疫情防控期间，采购人原则上在中标通知书发出之日起5个工作日内与中标人签订采购合同。因中标人的原因在中标通知书发出之日起30日内未与采购人签订采购合同或者中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

二、采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

三、招标文件、投标文件、中标通知书等一切与本项目评标结果有关且经责任主体确认的资料均为合同的有效组成部分。

四、询问或者质疑事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

* + 1. **合同分包和转包**
       1. **合同分包**

本项目不允许分包。

* + - 1. **合同转包**

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

* + 1. **采购人增加合同标的的权利**

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

* + 1. **履约保证金**

详见第2章投标人须知前附表。

* + 1. **合同公告**

采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在四川政府采购网公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

* + 1. **合同备案**

疫情防控期间，采购人原则上在5个工作日内与供应商签订政府采购合同及按**成都东部新区党工委管委会(成都市东部新城办)财政金融局**的要求完成合同备案工作。

* + 1. **履行合同**

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》及合同条款的有关规定进行处理。

* + 1. **验收考核**

采购人严格按照国家相关法律法规的要求组织验收或考核，采购预算金额大的采购项目、政府向社会公共提供的公共服务项目、采购人和实际使用人或者受益者分离、有质疑投诉举报的的采购项目，可以邀请国家认可的第三方检测机构或者集采机构参与履约验收工作。

* + 1. **资金支付**

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

* 1. **投标纪律要求**
     1. **投标人不得具有的情形**

投标人参加投标不得有下列情形：

* 1. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（五）不同投标人的投标文件相互混装；

（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；

* 1. 提供虚假材料谋取中标；
  2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

**投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备一至十条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。**

* + 1. **回避**

在政府采购活动中，采购人员（如采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员或直接分管采购项目的负责人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部负责采购项目的具体经办工作人员或直接分管采购活动的负责人等）及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

　　（一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

　　（二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（三）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

（四）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

* 1. **询问、质疑和投诉**

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《中华人民共和国财政部货物和服务招投标管理办法》（财政部第87号令）和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）的规定办理。

二、供应商询问、质疑的对象

* 1. 供应商对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准，和中标结果中关于资格审查提出询问或质疑的，向采购人提出；
  2. 供应商对除上述招标文件中的其他内容，采购过程及中标结果（除资格审查）提出询问或质疑的，向成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部提出。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

四、供应商应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。

五、供应商可通过“政府采购云平台”，或现场向采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑书正本1份；

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料。

七、供应商对采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部的质疑答复不满意，或者采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

1. **投标文件格式**
   1. **投标文件封面格式**

投标文件

**项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

**项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

**投标人名称：XXXX**

**日 期：202X年XX月XX日**

* 1. **资格响应文件**
     1. **关于投标人申明的函**

致：成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部

关于我方对**丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目（项目编号：东部新区政采（2021）A0065号）**的公开招标，提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

* + 1. 投标人名称及概况：

1. 投标人名称：XXXX
2. 地址：XXXX 邮编：XXXX

传真/电话：XXXX

1. 成立日期或注册日期：XXXX
2. 法定代表人或主要负责人姓名：XXXX
   * 1. 开户银行名称：XXXX

地址：XXXX

账号：XXXX

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

* + 1. **声明**

致：成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部

我单位作为**丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目（项目编号：东部新区政采（2021）A0065号）**的投标人，在此郑重声明：

一、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中**（说明：填写“没有”或“有”）**重大违法记录。

二、我单位**（说明：填写“具有”或“不具有”）**良好的商业信誉。

三、与我单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商：**（说明：填写“无”或“（一）供应商名称１；（二）供应商名称２；（三）……”）** 。

四、在行贿犯罪信息查询期限内，我单位及我单位现任法定代表人、主要负责人**（说明：填写“没有”或“有”）**行贿犯罪记录。

五、我单位**（说明：填写“未列入”或“被列入”）**失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。

我单位**（说明：填写“未列入”或“被列入”）**政府采购严重违法失信行为记录名单。

六、我单位**（说明：填写“未处于”或“处于”）**被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。

七、我单位**（说明：填写“具有”或“不具有”）**健全的财务会计制度。

八、我单位**（说明：填写“有”或“无”）**依法缴纳社会保障资金的良好记录。

九、我单位**（说明：填写“有”或“无”）**依法缴纳税收的良好记录。

特此声明。

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

说明：

1.对声明中第一条的说明：如投标人在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的，应填写“有”，投标人投标文件将被认定为无效；

2.对声明中第三条的说明：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

3.对声明中第四条的说明：在行贿犯罪信息查询期限内，投标人根据中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询结果，如果投标人及其现任法定代表人、主要负责人有行贿犯罪记录的，投标人应填写“有”，投标人投标文件将被认定为无效；

4.对声明中第五条的说明：投标人如被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，应填写“被列入”，投标人投标文件将被认定为无效；投标人如被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，应填写“被列入”，投标人投标文件将被认定为无效；

5.对声明中第六条的说明：如投标人处于被行政部门禁止参加政府采购活动期限内的，该声明填“处于”，投标人投标文件将被认定为无效。

6.对声明中第七条的说明：投标人不具有健全的财务会计制度的，应填写“不具有”，投标人投标文件将被认定为无效；

7.对声明中第八条的说明：如投标人无依法缴纳社会保障资金的良好记录的，应填写“无”，投标人投标文件将被认定为无效。

8.对声明中第九条的说明：如投标人无依法缴纳税收的良好记录的，应填写“无”，投标人投标文件将被认定为无效。

### 中小企业声明函

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，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，本公司参加**XXXX**的**丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目（东部新区政采（2021）A0065号）**采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

XXXX（标的名称），属于XXXX（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为XXXX（企业名称），从业人员XX人，营业收入为XX万元，资产总额为XX万元，属于XXXX（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：XXXX

日 期：20XX年XX月XX日

**说明： 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。**

### 残疾人福利性单位声明函

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加XXXX单位的XXXX项目采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称：XXXX

日 期：20XX年XX月XX日

* + 1. **投标人应提交的相关资格证明材料**

投标人按招标文件要求，应提供以下相关资格证明材料：

（一）由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件复印件（说明：提供了《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》的不需提供）；

（二）营业执照复印件（正本或副本）或法人证书复印件（正本或副本）或其他能够证明供应商具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件；

（三）2019年或2020会计年度资产负债表复印件（说明：投标人成立时间至递交投标文件截止时间止不足一年的，提供成立后任意时段的资产负债表复印件）；

（四）采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人具有有效的营业执照或法人证书，可不提供其他证明材料；

（五）投标人缴纳2020或2021年任意时段的税收的银行电子回单或者行政部门出具的纳税证明或完税证明复印件；

（六）投标人缴纳2020或2021年任意时段的社保的银行电子回单或者行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件；

（七）采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人具有有效的营业执照或法人证书，可不提供其他证明材料。

* 1. **商务技术响应文件**
     1. **投标函**

成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部：

我方全面研究了“**丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目”（项目编号：东部新区政采（2021）A0065号）**招标文件，决定参加贵单位组织的本项目投标。

* 1. 我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，**投标报价以《开标一览表》为准**。
  2. 如果我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，否则将承担由此产生的一切责任。
  3. 我方已知晓全部招标文件的内容，包括修改文件（如有）以及全部相关资料和有关附件，并对上述文件均无异议。
  4. 投标有效期为从投标截止之日起120天。
  5. 我方愿意提供贵单位可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。
  6. 我单位联系方式：XXXX

地 址：XXXX

传 真：XXXX

邮政编码：XXXX

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

* + 1. **法定代表人或主要负责人身份证明书**

XXXX（法定代表人或主要负责人姓名）在XXXX（投标人名称）处任XXXX（职务名称）职务，是XXXX（投标人名称）的法定代表人或主要负责人。

特此证明。

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

**说明：（1）上述证明文件在投标文件中附有法定代表人**或主要负责人**身份证复印件（身份证两面均应复印）或护照复印件（投标人的法定代表人或主要负责人为外籍人士的，则提供护照复印件）时才能生效。（2）主要负责人为投标人提供的其具有独立承担民事责任能力的证明材料中的主要负责人员。**

* + 1. **投标人基本情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投标人名称 |  | | | | | | | |
| 注册地址 |  | | | | 邮政编码 |  | | |
| 联系方式 | 联系人 |  | | 电话 | |  | | |
| 传真 |  | | 网址 | |  | | |
| 单位性质 |  | | | | | | | |
| 法定代表人或主要负责人 | 姓名 |  | 技术职称 |  | | 电话 | |  |
| 技术负责人 | 姓名 |  | 技术职称 |  | | 电话 | |  |
| 财务负责人 | 姓名 |  | 技术职称 |  | | 电话 | |  |
| 成立时间 |  | | 员工总人数： | | | | | |
| 资质等级 |  | | 其中 | 项目经理 | | |  | |
| 统一社会信用代码 |  | | 高级职称人员 | | |  | |
| 注册资金 |  | | 中级职称人员 | | |  | |
| 开户银行 |  | | 初级职称人员 | | |  | |
| 账号 |  | | 技工 | | |  | |
| 经营范围 |  | | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | | | |

投标人名称： XXXX

日期：202X年XX月XX日

### 服务方案及服务承诺

**项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

**项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

* + 1. **承诺函**

**项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

**项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

我单位作为参加本项目的投标人，在此郑重承诺：

1. XXXX。

特此承诺。

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

* 1. **报价要求响应文件**
     1. **开标一览表**

**标项1：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

|  |
| --- |
| 投标报价（元） |
|  |

**投标报价以投标人在政府采购云平台开标一览表中填写的报价为准。**

* + 1. **分项报价明细表**

**项目名称：丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目**

**项目编号：东部新区政采（2021）A0065号**

XXXX。

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

**说明：1.投标人应根据其投标报价的构成提供详细的分项价格明细表，分项价格明细表格式由投标人自行制表填写，报价合计应包括投标人完成本项目所需的一切费用。**

**2.报价明细以投标人在政府采购云平台报价明细表中填写的为准。**

1. **招标项目技术、服务、商务及其他要求**

**一、项目概述**

1、本建筑区划规划设计的物业类型为：多层公寓住宅。

2、新民家园一期总居民用房户数1122户，规划建设总建筑面积99324.15平方米。其中：多层住宅建筑面积77087.28平方，绿化面积约13970平方米,容积率：1.49%。本建筑区划规划建设停车场车位272个，非机动车停车棚2个，出入口3个，全民健身场所50平方米。

3、物业服务用房的配置情况

3.1物业服务管理用房与社区用房：建筑面积为60平方米。

3.2小区设备设施包括：消防系统、保安巡查系统、变压器4台、配电房4个、停车系统、居民门禁刷卡系统、监控系统、给排水系统、出入口3个，围墙采用围墙与水泥护栏围墙相结合。

1. **服务内容及相关要求**
2. **服务内容及范围**
3. 物业服务区域内物业共用部位、共同设施设备的管理及维修养护；
4. 物业服务区域内公共秩序(含日常安全巡查服务)的管理；
5. 物业服务区域内的绿化养护和管理；
6. 物业服务区域内车辆(机动车和非机动车)行驶、停放及场所管理；
7. 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；
8. 物业服务区域环境卫生的维护；

7、物业档案资料的保管；

8、物业服务区域内业主、使用人装饰装修物业的服务及管理；

9、租赁管理相关服务；

10、其他服务。

**（二）综合服务内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 客户服务  场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、打印机、网络、电话。  2、公示有物业服务企业营业执照、资质证书（复印件）或其它管理人名录证书（复印件）、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、客户服务中心工作时间至少10小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。  4、公示有24小时服务电话。 |
| 人 员 | 1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。  3、从业人员及项目负责人应纳入成都市物业服务信用信息档案管理系统、持有执业名册证书。  4、项目物业服务中心配备有客户经理，每人管理户数应不高于300户。  5、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 |
| 制 度 | 1、有便民服务指南内容的业主手册。  2、有双方签订规范的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系明确。  3、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。  4、有突发公共事件应急预案。  5、有培训、考核制度。  6、有物业服务工作记录。 |
| 档 案 | 1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。  2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。  3、有档案管理人员，并设置有档案资料室。 |
| 标 识 | 1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。  2、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。  3、房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 |
| 客户服务 | 1、每半年公示物业服务合同履行情况。  2、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务。  3、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。  4、水、电急修20分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施应在30分钟内告知。  5、业主或使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于80%。  6、每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于80%。  7、有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，严格管理，有园区犬只花名册。  8、出入口配置有便民服务推车，配置标准不低于1辆/300户，不少于6辆。  9、按约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。  10、有智能公共广播系统，播放广播与背景音乐。  11、公共卫生间能正常使用，公共卫生间内的残疾人无障碍设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。  12、提供特约服务。  13、接受委托，提供邮件代收服务。 |
| 专项委托  服务管理 | 1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。  2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。  3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。  4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。 |

**（三）共用部位及共用设施设备运行和维修养护内容及要求**

本建筑区划内房屋共用部位和共用设施、设备养护由物业服务中心共用设施设备维护部负责，并配备专业工程师及专业技术人员负责实施。管理上采用综合性管理和专业化管理：大、中修集中，维修保养分散相结合的方式进行日常维修保养工作的实施。

1、专业化管理与社会化协作相结合。共用设施设备维护部的管理范围为房屋共用部位和共用设施的日常保养和维修；房屋共用部位小修和共用设施、设备中修以上的工程分包给专业公司，并经街道办对资金审核，共用设施设备维护部对分包工程实施监理和检查。

2、分系统、按类别建立房屋共用部位、共用设施、设备基础工程资料、维修保养档案以及设备设施运行和日常维修的管理制度。

3、按年、季、月分别制定物业维修养护的作业计划并组织实施，每年分别拟定房屋共用部位、共用设施设备大修项目计划，并提交办事处讨论。

4、坚持预防性为主的计划维修养护制度。按日、周、月、季、年确定各类别和内容的维修和保养；严格执行维修保养的运作程序和作业规范。通过预防为主的计划维修保养的实施，延长设备修理间隔期，保证本建筑区划内共用设施、设备避免不应有的磨损、老化等损坏。

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。  3、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  4、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。  5、按合同约定规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按维修资金紧急使用预案实施维修。  6、每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。  7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。  8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  9、设备机房  （1）每月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （3）在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （6）记录齐全、完整。  10、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 |
| 共用部位 | 1. 房屋结构   每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形，开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的保护措施。按照鉴定结果组织修缮。   1. 建筑部件   （1）每季度检查1次外墙贴饰面或抹布、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构建等。  （2）每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。  （3）每季度检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  （4）每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。   1. 附属构筑物   （1）每月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  （2）每季度检查1次雨、污水管井等。  （3）每月巡查1次大门、围墙、围栏等。  （4）每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  （5）每年检测1次防雷装置。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 共用设施设备 | 供水  系统 | 1、每半年至少应对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB5749的要求。  2、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  3、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。  5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1次备用水泵。 |
| 排水  系统 | 1、有防汛预案，每年至少组织1次演练。  2、配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具、抽水泵等）。  3、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  4、污水泵：汛期每日巡视1次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1次手动启动测试；每年养护1次。  5、化粪池：每半年清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 供配  电系  统及  照明 | 1、楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复。  2、楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器。  3、应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修。  4、低压柜：每3日巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。  5、低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  6、控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。  7、发电机：每半月试运行1 次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。  8、配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。  9、变电站高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每2年组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据试验记录对相关设备进行维护。  10、每5年检验1次内部核算电能表。  11、路灯、楼道灯完好率应不低于85%。 |
| 共用设施设备 | 安全  防范  系统 | 1、物防  （1）外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。  （2）设置非机动车集中停放点，有序停放。  （3）应安装单元防盗安全门。  （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （5）落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。  2、技防  （1）报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常。  （2）红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。  （3）图像采集设备：每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。  （4）摄像头：每2个月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。  （5）楼宇对讲设备：每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。  （6）门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常。  （7）技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。  3、消防  （1）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （2）在出入口、电梯口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。  （3）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （4）有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能。  （5）对以下消防设施，应每日进行检查：  a.火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏；  b.消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常；  c.疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。  （6）对以下消防设施，应每月进行1次检查或试验：  a.进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常；  b.消防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全；  c.屋顶供水水箱的储水水位；  d.消防泵房间的防火门是否完好；  e.灭火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否无法启用。  （7）对以下消防设施，应每季度进行1次检查或试验：  a.火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态。对主、备电源进行自动转换试验；  b.进行消防电梯强制停于首层试验；  c.对水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵。对报警阀旁的放水试验进行供水试验，验证系统的供水能力；  d.喷头外观，发现有不正常的喷头应更换，当喷头上有异物时应清除；  e.室外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态；  f.与火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动，设施、设备间的防火门是否完好；  g.防排烟系统是否处于正常状态。  （8）发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。  （9）消防控制室设24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （10）发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。  （11）与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。  （12）有消防安全管理制度，每年对员工进行至少2次消防安全培训。每年对业主至少有2次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。 |
| 水景及游乐设施 | 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。  2、使用期间每周巡查2 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查1 次防漏电设施。  3、有安全警示标识。  4、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 |

**（四）公共秩序维护及车辆行驶、停放及场所管理内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 公共秩序  维护 | 1、出入口有专人24小时值守。  2、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。  3、有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。  4、对机动车实行发牌进出登记管理制度，停放有序。  5、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  6、安防控制室设专人24小时值守。  7、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。  8、每年开展1次专项治安应急预案演练。  9、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训。  10、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。  11、有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记薄册齐全，有出租房屋公示栏。 |

4.1服务流程

4.1.1门岗

（1）门岗秩序维护员24小时执勤，挂牌服务，对陌生可疑人员进行询问并登记，防止不法份子趁机混入小区作案。

（2）对进出物品进行登记放行管理，车辆运出物品，请先向服务中心申报，以便及时向各岗位传达，并提供方便。外运时必须有住户押运（或有放行条）。如出现可疑情况，可暂不放行并及时采取措施处理。

（3）对出入小区的临时停放车辆进行登记，先敬礼后方可收费。

（4）阻止商贩、流浪者和衣衫不整者进入小区。

4.1.2巡逻岗

（1）巡逻秩序维护员24小时执勤，挂牌服务，对小区范围内的公共区域进行巡逻检查，防止不法份子扰乱治安秩序。

（2）巡逻时对小区内的业主，执勤员应面带微笑，主动与业主问好，遇外来人员探访时，如有可能，应预先告知门岗值勤公共秩序维护员，并如实登记。

（3）小区内重点区域1小时巡逻一次。

4.1.3监控岗

（1）监控秩序维护员24小时执勤，挂牌服务，密切监视小区内的情况。

（2）出现异常情况立即通知附近的巡逻岗前去查看。

4.2停车场及车辆服务

物业服务区域内的停车场和车辆服务，作为公共秩序维护服务的一个重要组成部分。为了建立良好的交通秩序，保证车辆停放有序，防止车辆乱停乱放，特制定如下服务方案。

4.2.1区划内停车场的服务

（1）在区划内内安放各种交通警示牌；

（2）用反光漆标示行车线路；

（3）机动车辆的日常服务工作由公共秩序维护队负责，凡进入车辆必须服从车场服务人员的服务和指挥。原则上本停车场只限本区划内居民车辆停放。

（4）长期停放的居民车辆，须预先向社区按规定交纳车辆停放服务费，领取社区颁发的卡片。

（5）进入区划内的车辆，必须服从服务人员的指挥，遵守各项服务规定和禁令标志，不得在区域内加油、试刹车，禁止任何人在小区内学习驾驶车辆，通道上严禁停放任何车辆。

（6）对号停车，禁止占用其他车位。司机必须配合车管员做好车辆的检查记录，并锁好汽车门窗，贵重物品不得留在车内。

（7）机动车辆停放区域内禁止摩托车，自行车和其他非机动车辆停放。因违反本服务规定而造成车辆的损坏、被窃，责任由当事者自负。

（8）进场车辆和驾驶人员要保持停车场内的清洁，禁止在场内乱丢垃圾与弃置杂物，禁止在场内吸烟。

（9）进场司机必须遵守安全防火规定，严禁驾驶载有易燃易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。

（10）禁止超过停车场高度规定的车辆、集装箱车及漏油、漏水等病车进入停车场内。

（11）进入停车场内的车辆如不服从车管员指挥，造成自身车辆受损的后果自负。

（12）其他车辆需要进入停车场必须经物管处同意。

4.2.2停车场操作服务规程

车辆进入停车场操作规程

（1）当车辆停在挡车杆前需要进场时，值班人员走到司机旁边立正敬礼。

（2）根据该车辆车牌号发给固定停车牌，同时检查车体有无损伤，发现问题，当面通知车主并签字确认。

（3）在进场车辆记录本上登记进场时间、车牌号和日期。

（4）抬起挡车杆放车辆进入。

（5）立正、敬礼、放下挡车杆用正规交通手势指挥车辆按行驶路线停放于指定停车区域。

4.2.3停车场车管员操作规程

（1）当车辆进入停车场时，车场服务员提醒车主将车辆停放于固定的停车位。

（2）检查车体有无损伤，发现问题及时通知车主，提醒车主锁好车门窗，贵重物品随身带走。

（3）在停车场车辆记录本上登记车辆车牌号、车型和入场时间及停车位编号。

（4）车场服务员每隔40分钟对停放车辆例行巡检一次，发现问题及时报告。

（5）当车辆要驶出停车场时，车管员负责车辆的指挥，并登记出场时间。

（6）随时和门岗值班公共秩序维护队员保持联系，通知停车场内车辆停放情况。

4.3岗位责任描述

4.3.1固定岗位负责岗位视线范围内发生的所有问题的处理及汇报，对发现的问题应及时的处理，当自己无法处理时应及时上报当班主管，并对处理完的各项事务作好记录工作。

4.3.2巡逻岗位负责所管辖区域内的全面巡视，要做到听、闻、看结合，及时发现和检查问题，将问题消灭在盟芽状态。

4.3.3停车岗位要求对所停放车辆的安全负责，在车辆进入时应仔细认真的检查清楚车辆的全部外观，及车窗、车门是否锁闭，车内是否有重要财物；按规定进行发卡操作，并作好各项登记。

4.3.4监控岗要随时留意监控区域动态，发现可疑情况一定要及时制止和向上级领导汇报。

**（五）环境清洁保洁内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 生活垃圾的收集、清运 | 1、有垃圾收集容器。  2、每周至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/3日），蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药。  3、垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于3次/日。  4、垃圾中转站外围保持整洁。 |
| 物业共用  部分清洁 | 1、公共场所每日清扫2次，楼道、楼梯每日清扫1次。  2、每月度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。  3、楼外道路及设施：每日清扫1次、巡视保洁2次，楼外道路无积水；每月清洁1次楼外公共照明及共用设施；每季度清洁1次雨篷、门头等。  4、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1 次水面；每年清洁2 次水池池底。  5、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标识；定期进行消杀灭害，有相关记录。 |

**（六）居民、使用人装饰装修室内内容及要求**

为了保证本物业的结构安全，维护本建筑区划外观的统一、美观，将以房屋结构、外观、防水、违章搭建、装修秩序（物品出入、安全、消防）等作为装修管理的工作重点，严格进行装修管理。

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 装饰装修  管理 | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。  4、装饰装修期间每2日巡查1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会。  5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。  6、在装饰装修的审阅备案过程中，建立装修管理服务人员初阅、项目经理审批的二级审批责任制，强化审批责任。  7、加强对施工队伍的管理，实施“二证一书”制度，即要求装修施工单位办理“装修入场许可证”和“施工人员出入证”，并签订“装饰装修管理服务协议书”。  8、加强装修过程的监管，实施“全员管理”。我们要求物管处各部门的专业服务人员必须掌握装饰装修管理的基本知识及管理要点，并在入住前着重给予培训。对装修过程中发现的各种违规现象进行劝阻和制止，制止、劝阻无效的，及时向主管部门进行报告，并做好相关巡查记录。 |

**（七）绿化养护内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 绿化养护 | 1、灌溉  有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生；一般植物确保在萌芽前、4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。  2、施肥  根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1次至2次；灌木每年施肥1次至2次；地被和草坪植物每年施肥2次至3次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。  3、病虫害防治  根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况；并根据检查结果防治病虫害，不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。  4、整形修剪  乔木每年冬季修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪12次。  5、除草  每年全面除草3次，重点绿地增加除草次数。  6、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净。 |

**（八）社区文化建设内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内容及要求 |
| 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。  2、每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环卫及科学等知识。  3、每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。  4、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 |

**（九）人员配置要求**

本项目要求配置物业服务人员23人，项目各部门人员指导配置情况如下表所示，（实际人员配置可多于指导配置；但不得少于上述所需人员，可以提出更优化的人员配置方案。）

人员配置要求明细表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位设置 | 人数 | 备注 |
| 管理部 | 项目经理 | 1 |  |
| 综合部  中心 | 客服服务主管 | 1 |  |
| 收费员兼客服 | 1 |  |
| 秩序维护部 | 主管（班长） | 1 |  |
| 监控室管理人员 | 1 |  |
| 门岗及巡逻 | 7 |  |
| 共用设施设备维护部 | 主管（班长） | 1 |  |
| 设施设备维护员 | 1 |  |
| 绿化人员 | | 2 |  |
| 保洁人员 | | 7 |  |
| 合计 | 23人 | | |

1. **人员任职要求**

物业服务机构应当在丹景街道办事处的指导下，聘用人员。

1.1项目经理：性别不限，大专以上学历，三年及以上物业管理工作经验，持项目经理证或物业管理岗位证书熟悉物业管理相关法律法规，善应变，领导能力强。

**1.2**客户服务中心主管：性别不限，大专以上学历，三年及以上物业管理客户服务工作经验，持物业管理岗位证书，熟悉物业管理相关法律法规，亲和力强，善交流。

**1.3**共用设施设备维护部主管：男性，中专以上学历，三年及以上同等岗位工作经验，持相关从业资格证书及物业管理岗位证书，对水电、弱电、设备维保等各专业较为熟悉。

1.4秩序维护队主管：男性，高中以上学历，三年及以上同等岗位工作经验及持物业管理岗位证书，熟悉消防设备维保。

**2、各岗位员工岗位职责**

2.1项目经理

负责对所管辖的物业实施一体化综合管理，贯彻执行质量管理体系，完成签定的物业管理目标；全面负责辖区物业管理服务工作。确保辖区内物业项目的良好运行。确保辖区内居民满意度的不断提升，确保辖区内的安全、服务品质的上升，确保各项工作任务的完成。

（1）负责落实、制定物管处年度工作目标和各项工作计划，主持管理例会，及时对居民投诉和辖区不规范服务进行整改和处理，抓好社区形象建设，不断提升服务质量。

（2）负责辖区内的秩序维护，安全（消防）防范、卫生保洁、环境绿化、公共设施和工程维修等工作的布置、检查、考核和管理。

（3）负责物管处各岗位职责、工作标准和管理制度的修订和完善，负责员工的业绩考核。

（4）负责物管处员工业务培训的组织工作，抓好员工的思想教育，关心员工生活，充分调动员工的工作积极性，不断提高员工素质，增强团队的凝聚力。

（5）负责物管处的成本控制和材料申购计划的编制工作。

（6）负责物管处参与并组织每季度的物业管理质量检查和物业服务中心的管理考核工作。

（7）负责搞好内部各业务部门的工作衔接与配合。

2.2综合部

2.2.1客户服务主管

（1）在项目经理领导下，行使管理、监督、协调服务的职能；全面负责本建筑区划客户服务中心日常工作；

（2）根据上级的工作安排，将工作任务分解并落实到人；

（3）跟进任务完成情况，并依据物业服务中心制定的工作情况考核办法对员工进行日常考核；

（4）及时向部门员工传达上级指示和工作安排，及时向上级反馈员工工作和思想动态；

（5）根据物业服务中心的培训计划，做好部门员工的培训工作；

（6）接受业主/物业使用人投诉，并依据投诉程度对事件做出处理；

（7）配合物业服务中心做好部门员工的招、育、留等人事工作。

2.2.2客服

（1）熟悉项目质量管理体系内容，负责接待、受理居民/物业使用人的咨询、投诉等工作，及时联系相关部门协调解决，在解决过程中，随时保持与居民/物业使用人进行良好沟通，对当时不能解决的问题，应及时回复，详细说明，并作好回访记录；

（2）负责收集、整理和保存物业项目及物业服务中心筹备、建立和发展的物业档案资料；

（3）根据业主/物业使用人的报修项目，认真填写报修单，迅速通知相关部门及时处理，做好回访工作；

（4）负责本建筑区划物业服务的监督、检查以及各部门员工考核工作；

（5）与开发建设单位、居民/物业使用人建立并保持良好的沟通关系；

（6）定期进行居民意见调查，并拟定调查情况报表，上报上级领导；

（7）负责向居民/物业使用人宣传和解释有关收费规定，收费标准；

（8）负责及时、准确收取各项应收、代收代缴费用；

（9）负责及时催收各项欠费；

（10）完成上级交办的临时工作任务。

2.2.3收费员

（1）负责收集、整理和保存物业项目及物业服务中心筹备、建立和发展的物业档案资料；

（2）根据居民/物业使用人的报修项目，认真填写报修单，迅速通知相关部门及时处理，做好回访工作；

（3）负责向居民/物业使用人宣传和解释有关收费规定，收费标准；

（4）负责及时、准确收取各项应收、代收代缴费用；

（5）负责及时催收各项欠费；

（6）完成上级交办的临时工作任务。

2.3秩序维护部

2.3.1秩序维护队主管（班长）

（1）接受项目经理的工作安排，认真完成各项工作。对秩序维护人员的日常工作进行检查、监督、考核和安排物业服务中心的临时工作任务。

（2）树立全局观念，有较强的组织、协调能力；加强班组内部管理、落实岗位责任制，提高各岗位人员的服务意识和业务水平；

（3）爱岗敬业，勇于承担责任；以身作则，在员工中有较高的威信，乐于奉献；

（4）负责对所有队员的考勤登记，上报全队人员奖罚情况，主持本队各类会议，总结和布置工作，表扬先进，批评落后；

（5）熟悉本建筑区划内部布岗情况、岗位特点、执勤区及主要职责，检查、督促岗位执勤情况，及时进行调整、纠正；

（6）遇重大活动，协助项目经理做好物业秩序维护、消防及车辆管理工作；

（7）做好各物业秩序维护队队员的思想工作，掌握队员的工作情绪，关心队员的工作及生活，保持良好的团队合作精神，随时向上级领导汇报队员的思想动态；

（8）负责落实物业服务中心布置的各项治安、消防工作；

（9）经常对治安防范、消防管理工作进行检查、巡视，发现问题及时协调处理；经常对消防设施进行监督检查，确保消防设施处于良好备用状态；

（10）在坚持消防安全监督原则的前提下，树立服务观念，依照消防法规定的“谁使用，谁负责”原则，积极为业主提供方便条件；

（11）负责治安防范、消防宣传工作，经常对物业服务中心员工进行治安.消防等安全教育，防患于未然；

（12）熟练掌握各种消防设施设备的操作和检查保养。熟悉灭火应急方案，能组织人员按预案处理各种突发事件。

（13）负责全班的日常管理工作，组织安排工作、出操、培训、学习、勤务和其他各项工作任务，认真做好共用秩序维护工作；

（14）负责检查本班队员着装及仪容仪表，并认真检查，及时处理；

（15）负责检查和保管所配备的通讯器材、自卫器材及其它公用物资；

（16）负责检查责任区内的安全隐患并跟踪整改；

（17）对岗位执勤情况进行检查和督导，完成查岗工作，协助处理物业秩序维护员在执勤中遇到的棘手问题；

（18）对违反纪律或操作规程的行为随时进行纠正，并如实记录；

（19）完成上级交办的临时工作任务。

2.3.2门岗

（1）为居民/物业使用人、及其他进出人员提供物业引导服务，疏通车辆和人员进出，维护本建筑区划主要出入门口交通秩序，保证车辆及行人安全，使用门前畅通无阻；

（2）严格制止闲杂人员、小商贩、推销人员进入本建筑区划；

（3）提高警惕，发现可疑人员和可疑事件应及时处理并迅速报告上级；

（4）认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生、处理的各种情况；

（5）坚持执行业主大宗及贵重物品凭证外移制度，确保业主财产安全；

（6）积极配合其他秩序维护员，做好各项安全防范工作；

（7）完成上级领导安排的临时工作任务。

2.3.3监控室管理人员岗

（1）熟练掌握监控仪器，严格执行操作规程，确保系统的运行，对所监控的各个区域要非常熟悉，发现异常情况立即报告，并做好详细的记录；

（2）严格按要求着装，准时上岗，工作时间不得离开岗位，不得打瞌睡；

（3）认真观察录像情况，出现异常情况，立即报告当值班长;

（4）严格遵守监控值班室的管理制度；

（5）除了上级领导和监控人员外，禁止任何人进入监控值班室；

（6）爱护监控设备，出现故障，立即向上级报告，并做好记录；

（7）严格交接班手续，做到物品数量清楚，未尽事宜交待明白，接班人未到，须坚守岗位；

（9）认真完成上级安排的临时工作任务。

2.3.4巡逻岗

（1）严格按要求着装，准时上岗，做到仪表端庄、精神饱满、态度和蔼、礼貌待人；

（2）维护本建筑区划巡逻范围内的正常公共秩序、机动车停放秩序，热情回答业主或来访者的咨询，必要时可为其向导；

（3）制止责任区内吵架、打架、滋事等事件，必要时立即报告当值班长；

（4）对本建筑区划内行迹可疑的人进行询问；

（5）严格按照规定的巡逻路线，时间进行巡逻并签到。巡逻中主动积极的帮助业主/物业使用人；

（6）值班中不准擅离岗位，不准做其它与工作无关的事；

（7）严格交接班手续，做到物品数量清楚，未尽事宜交待明白，接班人未到，须坚守岗位。

2.4共用设施设备维护部

2.4.1主管（班长）

（1）对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

（2）建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

（3）设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

（4）消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

（5）设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

（6）小区主要道路及停车场交通标志齐全。

（7）路灯、楼道灯完好率不低于95%。

（8）容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和规范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

2.4.2设施设备维护员

（1）小区主出入口24小时值勤，对重点区域、重点部位加强巡查。

（2）对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

（3）对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理。

（4）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

2.5绿化人员

（1）有专业人员实施绿化养护管理。

（2）对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

（3）定期清除绿地杂草、杂物。

（4）定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

（5）适时喷洒药物，预防病虫害。

2.6保洁人员

（1）按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运。

（2）小区道路、广场、停车场、绿地、电梯厅、楼道做到每日清扫。楼梯扶手、共用部位玻璃、路灯、楼道灯做到及时擦洗清洁，及时清除区内主要道路积水。

（3）区内公共雨、污水管道及时疏通；雨、污水井按时检查，并视检查情况及时清陶；化粪池发现异常及时清陶。

（4）二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

（5）根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

**（十）其他要求**

1、投标人应根据本项目提供完整的服务方案。服务方案包含但不限于保洁服务方案、设施设备维护服务方案、客户服务方案、质量控制措施方案、安全文明措施方案、应急措施方案、重大活动配合、专项服务方案、项目节能管理方案、疫情防控方案。

2、投标人拟派本项目的项目经理应具有相关的从业经验，相关人员应具有相关的职称证。

3、投标人应具有与本项目类似的物业服务经验。

**三、考核标准及办法（★此项为实质性要求）**

采购人每月对物业管理工作进行考核，起始分值为100分，采取倒扣分制。

1. 90 分（含）以上视为考核合格，当月物业管理费全额支付；低于90 分，则每少1 分则扣除当月物业服务费的2%，直到扣完为止 。

2.累计三个月考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权要求终止合同，由物业公司承担违约和赔偿责任。

3.考核标准及细则表附后。（备注:1.本评分细则仅作考核组实地检查之用；2.社区根据实际情况，参考评分细则进行考评。3.每项评分累计相加，但扣分最高不超过额定分值。）

4.成交供应商应接受采购人的定期检查。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时供应商应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

5.采购人定期和不定期地对中标人管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈承包人，并每月对相应内容的检查结果进行考核。

**考评标准及细则表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号  指标 | 基本项目 | 主要考核内容 | 分值 | 评分细则（参考） | 得分情况 |
| 1 | 规章制度（8分） | 建立健全物业服务管理制度（有标准、有登记、有档案)。 | 1 | (1)管理制度不健全不得分。 |  |
| 2 | (1)物业公司需每季度将新入住的流动人员、租房户进行登记建档,发现一户未登记扣0.1分。 |  |
| 建立科学有效的管理服务制度与岗位职责。 | 2 | (1)岗位职责以书面形式报社区居委会，每月月底前将物管公司保安、保洁、宿管等人员变动情况报社区居委会，每缺一项扣1分。 |  |
| 签订规范的物业服务合同，并按照合同约定公布物业管理服务项目和标准，建立有财务管理公开、监督制度。 | 2 | （1）合同不规范，扣0.5分；（2）未公布物业管理服务项目和标准，扣0.5分；（3）未建立财务管理公开、监督制度，扣1分。 |  |
| 建立紧急事件处置预案，并有效运作。 | 1 | (1)不符合一处扣0.2分。 |  |
| 2 | 服务规范（7分） | 全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，行为语言规范，举止文明，服务主动、热情，熟悉区域情况。24小时受理住户投诉，并及时妥处。 | 2 | （1）未统一着装扣0.5分；（2）与业主发生矛盾一次扣0.1分；（3）未及时处理投诉一次扣0.1分。 |  |
| 适时对服务人员进行相关业务知识培训。 | 2 | (1)服务人员不熟悉业务影响工作一次扣1分。 |  |
| 提供合同外的特约服务和代办服务等有偿便民服务，并公示服务项目和服务标准。 | 1 | (1)不符合不得分。 |  |
| 按岗位需求足额配置物管人员。人员能力和素质应与岗位需求匹配。工作人员应具备相应的专业技能，有特种岗位需求的需持证上岗。 | 2 | (1)项目经理和水电工和电梯维护人员应持上岗证，按实际情况若缺一人或一证扣1分。 |  |
| 3 | 环境卫生（20分） | 环卫设施设备清洁完好，及时清运积存垃圾。 | 2 | （1）垃圾桶损坏后必须在2天内进行维修或更换，不能堆放在小区内，否则扣0.5分；（2）脏了不清洁扣0.1分；（3）每发现一处垃圾不清运扣0.1分；（4）垃圾桶堆放处地面不清洁，一处扣0.1分。 |  |
| 保持道路、公厕、场地、墙面、楼道等公共部位清洁卫生。 | 8 | （1）道路和场地每发现一处卫生死角扣0.1分；（2）公厕设专人并建立卫生记录，若无扣0.5分；（3）楼道内每发现一处牛皮癣扣0.1分；（4）每发现一处死角扣0.5分。 |  |
| 封闭小区无乱设广告牌和乱贴、乱扔、乱画、乱堆放现象。 | 4 | （1）每发现一次商家乱设广告牌未告知社区居委会的扣0.5分；（2）每发现一次小区内乱设摊点或制止不力，扣0.5分。 |  |
| 公共设施设备无蛛网、浮尘。 | 4 | (1)发现一处扣0.5分。 |  |
| 灭鼠等除四害工作达标，按相应部门要求落实公共卫生管理和服务工作。 | 2 | (1)发现一处扣0.5分。 |  |
| 4 | 安全护卫（23分） | 安全护卫人员训练有素，举止规范，能及时处置各种违规行为，能正常维护小区安保秩序，及时排除安全隐患。 | 4 | (1)突发事件发生时，物管人员视而不见，每人次扣0.5分。 |  |
| 安全护卫设施运行良好。 | 2 | (1)发生安全事故扣全分。 |  |
| 危及人身安全处有明显标识和具体防范措施。 | 2 | (1)事前告知物管公司增设安全标志未实施的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 对进出车辆发牌、登记管理，并对来访人员进行登记。 | 4 | （1）门卫设立车辆登记册，若无扣1分；（2）小区内车辆乱停乱放或没有停在指定车线内，发现一处扣0.5分。 |  |
| 门岗24小时有专人值班；小区及楼栋等重点部位每2小时巡查一次，防止盗窃等事故发生。 | 5 | （1）有巡查记录，若无，发现一次扣0.5分；（2）发生一次盗窃事故扣0.5分。 |  |
| 合理设置停车位，车辆停放规范有序。 | 2 | (1)机动车未规范停放发现一处扣0.5分。 |  |
| 小区监控系统等技防设施完好，有专人24小时值守，运转正常，影像资料按要求存储。 | 4 | （1）无专人值守扣1分；（2）脱岗扣0.5分/人次；（3）系统不能正常运转扣2分。 |  |
| 5 | 房屋公共部位与公共设施设备维修养护  （14分） | 区域示意图、路标等标志明显、规范，维护完好。 | 1 | (1)物管公司需整改而未整改的，发现一处扣1分。 |  |
| 对业主私拉乱接等违规行为及时制止、整改，并上报相关部门（有记录），直到整改到位。 | 2 | (1)不符合不得分。 |  |
| 水、电、气、消防、空调机组、电梯等设施设备责任到人，定期检修，保持清洁卫生、运行正常。 | 2 | （2）无证上岗扣1分；（3）发生责任事故，不得分。 |  |
| 设施、设备管理值班记录完整、准确、及时，发现问题及时处理。报修、修理、回访记录齐全。 | 3 | （1）报修、修理无记录扣1分；（2）无回访记录扣1分。 |  |
| 排污、排水管道畅通，无堵塞、积水、外溢现象。 | 2 | (1)业主每投诉一次扣0.1分。 |  |
| 道路畅通，路面平整。井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。 | 2 | （1）井盖丢失半小时未设标志的，每发现一处扣1分；（2）从发现井盖丢失之日起，12小时内未更换的扣1分。 |  |
| 路灯、楼道灯完好率不低于85%。 | 2 | 不符合不得分 |  |
| 6 | 绿化养护（10分） | 绿化长势良好、修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损。 | 4 | (1)发现一处扣0.5分。 |  |
| 绿化带无杂物、杂草、垃圾。 | 3 | （1）绿化带每天要进行白色垃圾的清理，若未清理扣0.5分；（2）每发现一处卫生死角扣0.5分。 |  |
| 对绿化带的破坏行为及时制止并恢复，有记录。 | 3 | （1）绿化带内树木因人为或自然灾害造成树木倒塌存在安全隐患而没有及时清理的，每发现一处扣1分；（2）未设标志的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 7 | 应急事件处置（12分） | 出现消防、公共卫生、自然灾害、停水、停电、停气、治安维稳等突发事件，物管公司和管理人员应负责秩序维护、人员疏导、安全隐患排除工作，及时传达报送相关信息，并配合相关职能部门开展工作。 | 12 | （1）发生突发事件未及时报送信息，每次扣0.5分；（2）物管人员视而不见，每发现一人扣1分；（3）不能按照既定的安全预案处理，每次扣1分。 |  |
| 8 | 其他工作（6分） | 接受社区居委会日常工作指导和监督，配合社区居委会开展各项活动。 | 3 | （1）无故缺席社区居委会例会的扣1分；（2）社区安排的宣传资料发放落实不到位的每次扣1分。 |  |
| 完成街道办、社区居委会或上级主管单位交办的临时工作。 | 3 | （1）迎检工作中不配合扣3分；（2）配合不力扣1分；（3）遇事推诿，每次扣1分；（4）其他中心工作不配合，每次扣1分。 |  |

**★四、商务要求**

1、服务地点：成都东部新区丹景街道天府路190号新民家园一期。

2、服务期限：一年。起止时间以签订合同日期为准。

3、履约保证金：成交金额的5%，签订合同前支付至采购人处。

4、付款方式及要求：合同中约定。

5、验收标准及方法：严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016)205号）的要求进行验收。

**注：本章中标注“★”的条款为本项目的实质性条款，不满足的，投标文件将按照无效投标处理。**

1. **资格性审查**

资格性审查由采购人组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格性审查报告。

资格性审查时因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致资格审查小组无法通过系统阅读投标文件进行审查的，待系统恢复后继续审查。出现上述情况时，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将以电子邮件形式通知各投标人。资格性审查标准见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **资格性审查项** | | | **通过条件** |
| 1 | 投标人应具有独立承担民事责任的能力 | | 营业执照（正本或副本）或法人登记证（正本或副本）或其他能够证明投标人具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件【注：①营业执照或法人登记证或其他证明材料载明有期限的，应在有效期限内；②在中华人民共和国境内注册】。 |
| 2 | 书面声明材料 | 具有良好的商业信誉的证明材料 | 投标人具有良好的商业信誉的书面声明材料。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商具有良好的商业信誉。】 |
| 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录 | 1.投标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明材料。【说明：①按第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。】  2. 资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对投标人在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中是否有重大违法记录进行审查。【说明：投标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。】 |
| 未被列入失信被执行人、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 | 1.投标人截至投标截止日未列入失信被执行人、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的书面声明材料。【说明：①投标人未列入失信被执行人、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；②按第3章的内容及要求提供书面声明材料。】  2.资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对投标人是否被列入失信被执行人、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进行审查。【说明：投标人未列入失信被执行人、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。】 |
| 未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内 | 投标人未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。】 |
| 行贿犯罪记录 | 在行贿犯罪信息查询期限内，投标人及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录的书面声明材料。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料，投标文件中不需提供中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询结果的证明材料；②在行贿犯罪信息查询期限内，供应商及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录。】 |
| 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标 | 负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人未同时参加本项目书面声明材料。【说明：①按招标文件3.2.2声明内容提供书面声明材料；②参加本项目采购活动的投标人中无与其他同时参加本项目的投标人负责人为同一人的情况，不存在直接控股、管理关系的投标人参加本项目的情况。】 |
| 3 | 其他 | 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力 | 采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 法律、行政法规规定的其他条件 | 采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 不属于其他国家相关法律法规规定的禁止参加投标的供应商 | 1、根据招标文件的要求不属于禁止参加投标或投标无效的供应商；  2、资格审查小组未发现或者未知晓投标人存在属于国家相关法律法规规定的禁止参加投标或投标无效的供应商。  【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 联合体投标 | 非联合体投标。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 资质要求 | 无【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 投标保证金 | 无【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 投标文件签章 | 投标文件加盖有投标人（法定名称）电子签章。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 投标文件资格响应文件的语言 | 语言符合招标文件的要求。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 4 | 投标文件资格响应文件组成 | | 符合招标文件“2.4.6投标文件的组成”规定要求。【说明：投标人按招标文件3.2.1关于投标人申明的内容提供关于投标人申明的函。】 |
| 5 | 具有健全的财务会计制度的证明材料 | | 2019年或2020会计年度资产负债表复印件（说明：投标人成立时间至递交投标文件截止时间止不足一年的，提供成立后任意时段的资产负债表复印件）。 |
| 6 | 缴纳社会保障资金的证明材料 | | 投标人缴纳2020或2021年任意时段的社保的银行电子回单或者行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件。 |
| 7 | 缴纳税收的证明材料 | | 投标人缴纳2020或2021年任意时段的税收的银行电子回单或者行政部门出具的纳税证明或完税证明复印件。 |
| 8 | 本项目为专门面向中小企业采购项目，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（说明：监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业） | | 专门面向中小企业采购项目:  1.《中小企业声明函》中声明提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接；  2.残疾人福利性单位视同为小型、微型企业，《残疾人福利性单位声明函》中声明投标人为符合条件的残疾人福利性单位，其参加本项目采购活动由本单位提供服务；  3.监狱企业视同为小型、微型企业，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件复印件。 |

注：

一、以上每一项结论均为“通过”的，则投标人的投标文件通过资格性审查；如有其中任意一项结论为“不通过”的，则投标人的投标文件按无效投标文件处理。如果资格审查小组认为投标人有任意一项不通过的，应在资格性审查报告中载明不通过的具体原因。

二、“信用中国”和“中国政府采购网”网站查询结果，将以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。

三、投标人的投标文件资格性审查时被判定为无效的，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将通知投标人（以短信、现场公示、电话、“政府采购云平台”等任一方式）。投标人如对资格审查结论有异议的，应及时向成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部反馈意见。成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将及时告知资格审查小组。（说明：无论投标人是否收到通知或提供反馈意见，均不影响资格审查和评标工作，且成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部对此将不承担任何的责任。投标人对资格审查结论有异议的，其反馈意见仅限于资格审查小组对资格审查结论的正确性进行复核，避免出现审查错误。）

四、通过资格性审查的供应商＜3名，采购失败。

1. **评标办法**
   1. **总则**

一、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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律规章，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部负责组织，具体评标事务由采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行独立评审，并独立履行下列职责：

* 1. 熟悉和理解招标文件；
  2. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
  3. 对投标文件进行比较和评价；
  4. 根据需要要求采购人对招标文件作出解释；根据需要要求投标人对投标文件有关事项作出解释或者澄清；
  5. 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
  6. 起草评标报告并进行签署；
  7. 向采购人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部或者财政、监察等有关部门报告或举报非法干预评标工作的行为；
  8. 向采购人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
  9. 法律、法规和规章规定的其他职责。

五、评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

六、评标委员会决定投标文件的响应性依据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据，招标文件有明确约定的除外。

七、评标委员会发现招标文件表述不明确或需要说明的事项，可提请采购人和成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部书面解释说明。

* 1. **评标方法**

综合评分法。

* 1. **评标程序**
     1. **符合性审查**

符合性审查由评标委员会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。在投标文件符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **符合性审查项** | **通过条件** |
| 1 | 投标文件商务技术响应文件及报价要求响应文件组成 | 符合招标文件“2.4.6投标文件的组成”规定要求。 |
| 2 | 投标文件商务技术响应文件、报价要求响应文件的的计量单位、语言、报价货币、投标有效期 | 计量单位、语言、报价货币、投标有效期均符合招标文件的要求。 |
| 3 | 投标报价 | 开标一览表、投标文件【注：（1）投标报价唯一（说明：投标报价出现下列情况的，按以下原则处理，并以修正后的价格作为投标人的投标报价：①投标文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；②单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；③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；同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的投标报价经投标人以书面形式通过政府采购云平台进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子签章，投标人逾时确认的，其投标无效。（2）未超过招标文件规定的最高限价；（3）投标报价应包含本次招标要求的所有货物及服务的费用；（4）在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。（说明：①书面说明、相关证明材料（如涉及）加盖投标人（法定名称）章（电子签章），在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行提交；②投标人提供了书面说明、相关证明材料（如涉及），且能证明其投标报价合理性）。（5）如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。】 |
| 4 | 第4章打★号的服务、商务和其他要求 | 投标文件均实质性响应招标文件中加★号的服务、商务和其他要求。 |
| 5 | 进口产品 | 招标文件中未载明“允许采购进口产品”的产品，投标产品为国产产品。**（本项目为服务采购项目，不涉及，无须提供证明材料。）** |
| 6 | 不属于禁止参加投标或投标无效的投标人 | （1）根据招标文件的要求不属于禁止参加投标或投标无效的投标人；  （2）评标委员会未发现或者未知晓投标人存在属于国家相关法律法规规定的禁止参加投标或投标无效的投标人。 |
| 7 | 法定代表人或主要负责人身份证复印件或护照复印件 | 身份证复印件或护照复印件【注：法定代表人或主要负责人身份证复印件（身份证两面均应复印，在有效期内）或护照复印件（法定代表人或主要负责人为外籍人士的，按此提供）。】 |
| 8 | 除资格性审查要求的证明材料外，招标文件要求提供的其他证明材料 | 无。 |

一、以上每一项结论均为“通过”的，则投标人的投标文件通过符合性审查；如有任意一项结论为“不通过”的，则投标人的投标文件按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查报告中载明不通过的具体原因。

二、投标人的投标文件符合性审查时被判定为无效投标文件的，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将通知投标人（以短信、现场公示、电话、“政府采购云平台”等任一方式）。投标人如对评审结论有异议的，应及时向成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部反馈意见。成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部在评审结束前将收到的反馈意见及时告知评标委员会。（说明：无论投标人是否收到通知或提供反馈意见，均不影响评标委员会的评标工作，且成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部对此将不承担任何的责任。投标人对评审结论有异议的，其反馈意见仅限于评标委员会对评审结论的正确性进行复核，避免出现评审错误。）

三、通过符合性审查的供应商＜3名，本项目采购失败。

* + 1. **解释、澄清有关问题**

1. 评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部书面解释。成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。
2. 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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或补正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者补正。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。澄清不影响投标文件的效力，有效的澄清材料，是投标文件的组成部分。
3. 澄清应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：
4. 投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
5. 投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格性、符合性规定要求的相关材料。
6. 投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。
7. 投标文件报价出现下列情况的，不需要投标人澄清，按以下原则处理：

（一）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；

（二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

（三）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、评标结束之前，投标人应随时关注系统提示，及时通过“政府采购云平台”在线响应评标委员会发出的澄清、说明或补正要求，签章并确认提交成功。逾时回复将不能提交，视为投标人自行放弃，其损失由投标人承担。

**评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。**

* + 1. **比较与评价**

按招标文件中规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

* + 1. **复核**

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评审报告前，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部应当组织2名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和采购文件对评审结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

1. 分值汇总计算错误的；
2. 分项评分超出评分标准范围的；
3. 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
4. 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

* + 1. **确定中标候选人名单**

按投标人综合得分从高到低进行排序，确定1至3名中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，不发达地区或少数民族地区的投标人排列顺序在非不发达地区或少数民族地区的投标人之前；得分且投标报价相同的，且均为不发达地区或少数民族地区的投标人并列；得分且投标报价相同的，且不能判定为不发达地区或少数民族地区的投标人并列。（不发达地区或少数民族地区的投标人需提供属于不发达地区或少数民族地区企业的相关证明材料，或投标人注册地为少数民族地区。）

* + 1. **编写评标报告**

评标报告是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的报告，其主要内容包括：

1. 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
2. 投标人名单和评标委员会成员名单；
3. 评标方法和标准；
4. 开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
5. 评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
6. 其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等；
7. 报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

* 1. **评标争议处理规则**

评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对投标人文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部书面反映。采购人或成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

* 1. **评标细则及标准**

1. 评标委员会只对通过初审的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。
2. 本次综合评分的因素是：价格、服务、商务等。
3. 评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立打分。
   * 1. **评分办法**

本次评标采用综合评分法，由评标委员会各成员独立对通过初审（资格检查和符合性检查）的投标人的投标文件进行评审和打分，

评标得分＝（A1＋A2＋……＋An）/n1+（B1＋B2＋……＋Bn）/ n2+（C1＋C2＋……＋Cn）/ n3

A1、A2……An分别为每个经济类评委的打分，n1为经济类评委人数；B1、B2＋……Bn 分别为每个技术类评委（含采购人代表）的打分，n2为技术类评委（含采购人代表）人数；C1、C2……Cn 分别为评审委员会每个成员的打分，n3为评委人数。

* + 1. **评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评委类别** | **评审项目** | | **评分标准** | **分值** |
| **评标委员会成员** | **报价评审** | | 1、经评标委员会评审，通过资格性和符合性审查，且投标报价最低的投标人的投标报价作为评标基准价；  2、投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×18。 | 18分 |
| **评标委员会成员** | **技术力量** | | 1、供应商拟派的项目经理具有从事物业管理经验5年及以上的得4分，本项最高得4分。（提供在职证明材料及从业经验证明材料复印件并加盖供应商公章）  2、拟投入本项目的特种操作人员具有高压电工作业操作证的得2分，具有低压电工作业操作证的得2分，本项最高得4分。（提供在职证明材料及相关证书复印件并加盖公章）  3、拟投入本项目的保安人员具有建（构）筑物消防员证的每有一个得2分，最高得4分。（提供在职证明材料及相关证书复印件并加盖公章） | 12分 |
| **评标委员会成员** | **业绩** | | 2018年1月1日（含1日）以来，供应商每具有1个物业管理项目业绩，并附项目业主单位出具的综合评价书面证明，书面综合评价为满意、优秀或相同语义内容的，得2分，最多得12分。  注：1、提供评价项目合同复印件；  2、提供业主单位出具的综合评价书面证明复印件（同一个业主的评价只计算一次得分）。 | 12分 |
| **技术类评委** | **服务方案** | **保洁服务方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的保洁服务方案,得2分。  2、在提供保洁服务方案的基础上，保洁服务方案中体现针对本项目制定的：①岗位职责；②公共区域保洁；③室内保洁；④消毒和灭虫除害；⑤垃圾分类及清运；⑥粪池、雨污水井定期检查清淘和疏通；⑦保洁工器具配置方案；⑧消毒工器具配置方案，八个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加8分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 10分 |
| **设施设备维护服务方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的设施设备维护服务方案,得2分。  2、在提供设施设备维护服务方案的基础上，设施设备维护服务方案中体现针对本项目制定的：①岗位职责；②设施设备维护措施及内容，两个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加2分，最多加4分；每缺少一项内容扣2分；每有一处内容不完整的扣1分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |
| **客户服务方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的客户服务方案,得2分。  2、在提供客户服务方案的基础上，客户服务方案中体现针对本项目制定的：①岗位职责；②会议接待；③投诉处理；④值班宿舍清洁；四个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加4分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |
| **质量控制措施方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的质量控制措施方案,得2分。  2、在提供质量控制措施方案的基础上，质量控制措施方案中体现针对本项目制定的：①防止交叉感染；②消毒隔离制度及措施；③保洁质量考核；④服务回访等服务质量控制制度，四个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加4分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |
| **安全文明措施方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的安全文明措施方案,得2分。  2、在提供安全文明措施方案的基础上，安全文明措施方案中体现针对本项目制定的：①安全保障措施及方法；②员工着装方案；③安全教育方案；④岗前培训方案，四个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加4分；每缺少一项内容扣1 分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |
| **应急措施方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的应急措施方案,得2分。  2、在提供应急措施方案的基础上，应急措施方案中体现针对本项目制定的：①消防事故应急处理；②地震时的应急处理；③建筑物垮塌时的应急处理；④人员聚集处理；⑤断水、断电和无天燃气的应急处理，五个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加5分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 7分 |
| **重大活动配合、专项服务方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的重大活动配合、专项服务方案,得2分。  2、在提供重大活动配合、专项服务方案的基础上，重大活动配合、专项服务方案中体现针对本项目制定的：①重大活动配合组织结构设置；②重大活动配合流程及程序；③重大活动服务保障方案，三个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加3分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 5分 |
| **项目节能管理方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的项目节能管理方案,得2分。  2、在提供项目节能管理方案的基础上，项目节能管理方案中体现针对本项目制定的：①用水管理制度；②用电管理制度；③节能工作制度；④节能工作措施，四个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分，最多加4分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣0.5分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |
| **疫情防控方案** | 1、供应商提供了针对本项目制定的疫情防控方案,得2分。  2、在提供疫情防控方案的基础上，疫情防控中体现针对本项目制定的：①成立疫情防控工作组并建立疫情防控机制；②疫情防控措施；③防疫物资保障；④疫情防控重点难点分析及应对措施，四个方面要素的，每包含一个要素且符合实际采购需求的加1分；最多加4分；每缺少一项内容扣1分；每有一处内容不完整的扣 0.5 分，扣完为止。  **（说明：不符合釆购需求、内容不完整是指存在不适用项目实际情况、凭空编造、逻辑漏洞、原理错误、明显照搬照抄情形。）** | 6分 |

说明：

1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；

2、评分标准中要求提供复印件的证明材料须清晰可辨。

* 1. **废标**

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

1. 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
4. 因重大变故，采购任务取消的；
5. 废标后，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部将在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上公告。
   1. **定标**
      1. **定标原则**

本项目根据评标委员会确定的中标候选人名单，采购人按顺序确定1名中标人。中标候选供应商并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

* + 1. **定标程序**

一、评审委员会将评审情况写出书面报告。

二、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人。

三、采购人在收到评审报告后3个工作日内，按照评审报告中推荐的中标（成交）候选人顺序确定中标（成交）人。如果中标（成交）候选人及其现任法定代表人、主要负责人存在行贿犯罪记录，采购人将不确定其为中标（成交）人。采购人在确认成交供应商前，应到中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询成交候选供应商及其现任法定代表人、主要负责人是否存在行贿犯罪记录。

四、根据采购人确定的中标（成交）人，成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布中标（成交）公告，同时向中标（成交）人发出中标（成交）通知书。

五、采购人、成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部不解释中标（成交）或未中标（成交）原因，不退回投标文件和其他投标资料。

* 1. **评审专家在政府采购活动中承担以下义务**

一、遵守评审工作纪律；

二、按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

三、不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

四、及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

五、发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；

六、及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；

七、配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

八、法律、法规和规章规定的其他义务。

* 1. **评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律**

1. 不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评审活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；
2. 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购代理机构统一保管。进入评标区之前应将所有的通信设备存入公资交易中心指定的存放处。评审专家不得以任何方式将通信设备带入评标区，否则将被取消其当次项目的评审资格。遇特殊情况不能出席或途中遇阻不能按时参加评审或咨询的，应及时告知财政部门或者采购人或者成都东部新区党工委管委会（成都市东部新城办）综合部，不得私自转托他人；
3. 对需要专业判断的主管评审因素不得协商评分；
4. 在评审过程中不得擅离职守，影响评审程序正常进行；
5. 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；
6. 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其投标文件原义不同的意见，不得以招标文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；
7. 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；
8. 评审现场服从采购代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；
9. 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购代理机构的请托。
10. **拟签订合同文本**

政府采购合同编号：

签订地点：

签订时间：20 年 月 日

采购人（甲方）：

地址：

供应商（乙方）：

地址：

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及XXX采购项目的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

**一、项目概况**

本项目为丹景街道新民家园一期征地拆迁安置小区物业管理服务采购项目。

**二、服务内容及服务要求**

（一）服务内容及范围

1、本建筑区划规划设计的物业类型为：多层公寓住宅。

2、新民家园一期总居民用房户数1122户，规划建设总建筑面积99324.15平方米。其中：多层住宅建筑面积77087.28平方，绿化面积约13970平方米,容积率：1.49%。本建筑区划规划建设停车场车位272个，非机动车停车棚2个，出入口3个，全民健身场所50平方米。

3、物业服务用房的配置情况

3.1物业服务管理用房与社区用房：建筑面积为60平方米。

3.2小区设备设施包括：消防系统、保安巡查系统、变压器4台、配电房4个、停车系统、居民门禁刷卡系统、监控系统、给排水系统、出入口3个，围墙采用围墙与水泥护栏围墙相结合。

（二）服务要求详见第4章详细参数要求。

**三、合同价款、付款进度和支付方式**

XXX。

**四、服务期限和服务地点**

（一）服务期限：一年。起止时间以签订合同日期为准。

（二）服务地点:成都东部新区丹景街道天府路190号新民家园一期。

**五、履约保证金（如有）**

详见第2章投标人须知前附表。

**六、考核（验收）标准和办法**

严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016)205号）的要求进行验收。

**七、甲方的权利和义务**

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考核办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考核办法约定对乙方XXX。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

……

**八、乙方的权利和义务**

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务，乙方进场后必须与甲方签订安全生产协议书，做到安全文明作业。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

……

**九、违约责任**

1、双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。

2、如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失，由此而导致了采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

3、因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应对供应商受到的损失据实给予赔偿或者补偿。

4、供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应准时支付供应商服务费。如逾期的，除应及时付足服务费外，应按应付金额每日1‰标准向供应商赔付违约金。

……

**十、不可抗事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗影响期相同。

2、受阻一方应在不可抗事件发生后尽快用电话通知对方并于事故发生后XX天内将有关部门出具的证明文件等用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。

3、不可抗事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十一、解决合同纠纷的方式**

合同履行期间,若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，任何一方均有权向中心所在人民法院提起诉讼。

**十二、合同生效及其他**

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。

2、政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式XX份，自双方签章之日起生效。甲方持有XX份，乙方持有XX份，同级财政部门备案XX份，具有同等法律效力。

甲方： （盖章） 乙方： （盖章）

法定代表人（授权代表）： 法定代表人（授权代表）：

地 址： 地 址：

开户银行： 开户银行：

账号： 账号：

签订日期： 年 月 日 签订日期：年 月 日

附件





































