招 标 文 件

项目名称：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目

项目编号：成都市政采（2021）A0089号

成都市城市道路桥梁监管服务中心、

成都市公共资源交易服务中心共同编制

二〇二一年七月

**目 录**

[第1章 投标邀请 3](#_Toc65573684)

[第2章 投标人须知 7](#_Toc65573685)

[2.1 投标人须知前附表 7](#_Toc65573686)

[2.2 总则 9](#_Toc65573687)

[2.3 招标文件 11](#_Toc65573688)

[2.4 投标文件 12](#_Toc65573689)

[2.5 开标、资格审查、评标和中标 20](#_Toc65573690)

[2.6 签订及履行合同和验收 22](#_Toc65573691)

[2.7 投标纪律要求 25](#_Toc65573692)

[2.8 询问、质疑和投诉 28](#_Toc65573693)

[2.9 中小企业信用担保融资 29](#_Toc65573694)

[第3章 投标文件格式 30](#_Toc65573695)

[3.1 投标文件封面格式 30](#_Toc65573696)

[3.2 资格性审查部分 31](#_Toc65573697)

[3.3 服务、商务及其他要求响应部分 35](#_Toc65573698)

[第4章 招标项目服务、商务及其他要求 44](#_Toc65573699)

[4.1 项目概况 44](#_Toc65573700)

[4.2 服务内容及要求 44](#_Toc65573701)

[4.3 商务要求 44](#_Toc65573702)

[第5章 资格性审查 46](#_Toc65573703)

[第6章 评标办法 51](#_Toc65573704)

[6.1 总则 51](#_Toc65573705)

[6.2 评标方法 52](#_Toc65573706)

[6.3 评标程序 53](#_Toc65573707)

[6.4 评标争议处理规则 59](#_Toc65573708)

[6.5 评标细则及标准 60](#_Toc65573709)

[6.6 废标 62](#_Toc65573710)

[6.7 定标 62](#_Toc65573711)

[6.8 评标专家在政府采购活动中承担以下义务 63](#_Toc65573712)

[6.9 评标委员会及其成员不得有下列行为： 64](#_Toc65573713)

[6.10 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律 64](#_Toc65573714)

[第7章 拟签订合同文本 67](#_Toc65573715)

# 投标邀请

成都市公共资源交易服务中心(以下简称“市公资交易中心”)受**成都市城市道路桥梁监管服务中心**委托拟对**成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公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：成都市政采（2021）A0089号**

**（采购项目编号：510101202100714）**

1. **项目名称：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公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）1642号。预算品目：C1204 物业管理服务；预算金额：2080000元；投标报价最高限价：2080000元；单价报价最高限价见4.3.6报价要求；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**

本次采购服务内容包括现场管理服务、秩序维护服务、环境绿化维护服务、设施设备维护服务、客服接待及会议服务、餐饮服务、节能工作服务、应急处理、培训服务等。

详细的服务、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）在中华人民共和国境内依法登记注册，并有效存续具有独立法人资格的供应商；

（三）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）本项目**不接受**联合体投标。

1. **招标文件获取时间**
2. **招标文件获取时间：2021年7月15日至8月3日。**
3. **公告期限：2021年7月15日至7月22日。**
4. **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”获取采购文件。登录成都市公共资源交易服务中心门户网站（https://www.cdggzy.com/）—用户中心—政府采购云平台—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）首次登录成都市公共资源交易服务中心门户网站的新用户应先点击“注册新用户”，注册成功后再登录。

（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**

登录成都市公共资源交易服务中心门户网站（https://www.cdggzy.com/）—用户中心—政府采购云平台获取。

1. **投标文件递交截止时间及开标时间(北京时间)、地点、方式**

（一）投标文件递交截止时间及开标时间：**202X年8月4日上午09:30。**

（二）投标文件递交方式、地点：投标截止时间前，投标人应将加密的电子投标文件递交至“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：成都市公共资源交易服务中心“政府采购云平台”。登录成都市公共资源交易服务中心门户网站（https://www.cdggzy.com）—用户中心—政府采购云平台。

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担保融资**

参加本次招标活动中标的中小企业无需提供财产抵押或第三方担保，凭借政府采购合同可向融资机构申请融资。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）和《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）。

1. **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**
2. **联系方式**

**采购人：成都市城市道路桥梁监管服务中心**

地 址：成都市锦江区红星路一段9号

邮 编：610021

联系人：许小玲

联系电话：18010635355

**成都市公共资源交易服务中心**

地 址：成都市天府大道北段966号（天府国际金融中心7号楼）

联系人：高凌霄 联系电话：028-85988124

邮编：610041

技术支持联系电话：400-881-7190

**集中采购监督机构：成都市财政局**

地 址：成都市高新区锦城大道366号

联系电话：028-61882648

# 投标人须知

## 投标人须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应知事项** | **说明和要求** |
|  | 采购预算 | **人民币2080000元。** |
|  | 最高限价 | **本项目投标报价最高限价为人民币2080000元，投标人按总建筑面积计算，单价报价最高限价不超过17.79元/㎡/月，投标人投标报价高于最高限价或单价报价高于单价报价最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。** |
|  | 采购方式 | 公开招标 |
|  | 评标方法 | 综合评分法(详见第6章) |
|  | 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递交，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。 |
|  | 小微企业价格扣除 | 1.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，对小型和微型企业提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  2.投标人应提供《中小企业声明函》。 |
|  | 监狱企业价格扣除 | １.根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，对监狱企业提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  ２.投标人为监狱企业的,应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。 |
|  | 残疾人福利性单位价格扣除 | 1.根据《三部门联合发布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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对残疾人福利性单位提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  2.投标文件中应提供《残疾人福利性单位声明函》。 |
|  | 投标保证金 | 本项目不收取投标保证金。 |
|  | 履约保证金 | 详见投标人须知2.6.4 |
|  | 投标有效期 | 提交投标文件的截止之日起 120天。 |
|  | 投标文件的制作和签章、加密 | 详见投标人须知2.4.11 |
|  | 投标文件的递交 | 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。 |
|  | 投标文件的补充、修改 | 详见投标人须知2.4.13 |
|  | 投标文件的撤回 | 详见投标人须知2.4.14 |
|  | **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递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》。** |
|  | 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）。 |
|  | 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 | 向市公资交易中心提出，并由市公资交易中心按相关规定作出答复（详见投标人须知2.8）。 |
|  | 投标人投诉 | 投诉受理单位：本项目同级财政部门，即成都市财政局。  联系电话：028-61882648。  地址：成都市高新区锦城大道366号。  邮编：610041。 |
|  | 评标情况公告 | 所有投标人投标文件资格性、符合性检查情况、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。 |
|  | 中标通知书 | 中标公告在四川政府采购网上公告后，中标供应商自行登录政府采购云平台下载中标通知书。 |
|  | 合同签订地点 | 四川省成都市 |
|  | 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，即成都市财政局备案政府采购合同。 |
|  | 中小企业政府采购信用融资（“蓉采贷”） | 参加本次招标活动中标的中小企业无需提供财产抵押或第三方担保，凭借政府采购合同可向融资机构申请融资。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）和《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〔2020〕20号）见附件。 |
|  | 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。 |
|  | 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。 | |

## 总则

### 适用范围

1. 本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
2. 本招标文件的最终解释权由采购人或市公资交易中心享有。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，其他内容由市公资交易中心负责解释。

### 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**成都市城市道路桥梁监管服务中心**。
2. “投标人”系指在系统中成功提交《采购文件获取登记表》拟参加投标和向采购人提供货物及服务的供应商。
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。
6. 不见面开标是指，市公资交易中心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。

### 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。

### 投标费用

投标人应自行承担参加投标的全部费用。

### 充分、公平竞争保障措施

一、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。

二、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。）**

## 招标文件

### 招标文件的构成

1. 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、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。
2. 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。

### 招标文件的澄清和修改

1. 在投标截止时间前，采购人或者市公资交易中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。
2. 澄清或者修改的内容，市公资交易中心将在“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）
3. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，市公资交易中心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获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或市公资交易中心应当顺延提交投标文件的截止时间。

## 投标文件

### 投标文件的语言

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或市公资交易中心就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文，投标文件中所附或引用的外文资料，应翻译成中文附在相关外文资料后面。（说明：投标人的法定代表人为外籍人士的，则法定代表人的签字和护照除外）。
2. 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。若投标人投标文件中提供的外文资料未翻译成中文，则评标委员会可将其视为无效材料。

### 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。

### 投标货币

本次招标项目的投标均以人民币报价。

### 联合体投标

本次政府采购活动**不接受**联合体投标。

### 知识产权

1. 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，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。
2. 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。
3. 投标人如拟在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。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文档，并提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。
4. 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。

### 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：

1. **关于投标人资格申明的函；**
2. **声明；**
3. **投标人应提交的相关资格证明材料：**
4. **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）；**
5. **2019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. **投标人缴纳2020年或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；**
7. **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即可，可不提供其他证明材料；**
8. **投标人缴纳2020年或2021年任意时段的社保的银行电子回单或行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件；**
9. **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即可，可不提供其他证明材料。**

#### 商务技术响应文件：

1. **投标函；**
2. **法定代表人身份证明书；**
3. **中小企业声明函（如未提供中小企业声明函，则不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标人投标文件的有效性）；**
4. **残疾人福利性单位声明函（如未提供残疾人福利性单位声明函，则不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标人投标文件的有效性）；**
5. **投标人基本情况表；**
6. **服务方案及服务承诺；**
7. **承诺函。**

#### 报价要求响应文件

**一、开标一览表；**

**二、分项报价明细表。**

### 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。

### 投标报价

1. 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。
2. 投标人每种货物及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。

### 投标保证金

本项目不收取投标保证金。

### 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—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：政府采购云平台—CA管理—绑定CA—下载驱动—“政采云投标客户端”立即下载）。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，并递交投标文件。

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、CFCA、天威CA服务点办理，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。

### 投标文件的递交

一、投标人应当在投标文件递交截止时间前，将生成的已加密的电子投标文件成功递交至“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，投标人按市公资交易中心在“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递交投标文件，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。

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

### 投标文件的补充、修改

1. 在投标截止时间之前，投标人可对已递交的投标文件进行补充、修改。补充或者修改投标文件的，应当先撤回已递交的投标文件，在“政采云投标客户端”补充、修改投标文件并签章、加密后重新递交。撤回投标文件进行补充、修改，在投标截止时间前未重新递交的，视为撤回投标文件。
2. 在投标截止时间之后，投标人不得对其递交的投标文件做任何补充、修改。

### 投标文件的撤回

1. 在投标截止时间之前，投标人可对已递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”，等待市公资交易中心开启解密后，进行线上解密。除因市公资交易中心断电、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。

## 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。递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。登录成都市公共资源交易服务中心门户网站（https://www.cdggzy.com/）—政府采购云平台—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。等待市公资交易中心开启解密后，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。除因市公资交易中心断电、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。投标人对开标记录（包含解密情况、投标报价、其他情况等）在规定时间内确认，如未确认，视为认同开标记录。**
5. **投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、市公资交易中心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、市公资交易中心对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。**
6. **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电子投标（含不见面开标大厅）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。**
7. **因市公资交易中心断电、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。**
8. **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。**

### 资格审查

详见招标文件第5章。

### 评标

详见招标文件第6章。

### 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。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

三、中标公告在四川政府采购网上公告后，中标供应商自行登录政府采购云平台下载中标通知书。

## 签订及履行合同和验收

### 签订合同

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。

### 合同分包和转包

### 合同分包

□ 本项目不允许分包

□ 本项目允许分包，具体要求如下：

一、本项目XX、XX，中标人可以依法采取分包方式履行合同。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作， 不属于中标供应商的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位，不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

### 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。

### 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货物或者服务的，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。

### 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

### 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。

### 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市财政局的要求完成合同备案工作。

### 履行合同

1. 合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。
2. 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。

### 验收或考核

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。

### 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。

## 投标纪律要求

### 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；
  3. 与采购人或市公资交易中心、其他投标人恶意串通；
  4. 向采购人或市公资交易中心、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
  5. 在招标过程中与采购人或市公资交易中心进行协商谈判；
  6. 中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
  7. 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
  8. 将政府采购合同转包或者违规分包；
  9. 提供假冒伪劣产品；
  10. 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、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。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；

十三、在行贿犯罪信息查询期限内，根据中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询结果供应商及其现任法定代表人、主要负责人有行贿犯罪记录；

十四、处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内；

十五、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；

十六、法律法规规定的其他情形。

**投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备一至十四条情形之一的，同时将认定投标人投标无效或不确定其为中标人，或者取消中标资格或认定中标无效。**

### 保密

1. 不得透露有关在系统中成功提交《采购文件获取登记表》的潜在投标人的任何情况。
2. 有关投标文件的审查、澄清、评估和比较以及合同授予意向等情况都不得对外透露。

### 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、市公资交易中心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。

## 询问、质疑和投诉

1. 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。
2. 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，应通过“政府采购云平台”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，应通过“政府采购云平台”向市公资交易中心提出。
3. 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。
4. 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。
5. 供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑书正本1份；

（二）法定代表人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）营业执照或法人证书复印件1份（加盖公章）；

（四）法定代表人身份证复印件1份；

（五）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）；

（六）针对质疑事项必要的证明材料。

1. 供应商对采购人或市公资交易中心的质疑答复不满意，或者采购人或市公资交易中心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。

## 中小企业政府采购信用融资

* + 1. 参与本次招标活动中标的中小企业投标人无需提供财产抵押或第三方担保，凭借政府采购合同可向融资机构申请融资。
    2. 《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）和《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）见附件。

# 投标文件格式

## 投标文件封面格式

投标文件

**项目名称：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目**

**项目编号：成都市政采（2021）A0089号**

**投标人名称：XXXX**

**日 期：20XX年XX月XX日**

## 资格响应文件

### 关于投标人资格申明的函

致：成都市公共资源交易服务中心

关于我方对**成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目（项目编号：成都市政采（2021）A0089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：20XX年XX月XX日

### 声明

致：成都市公共资源交易服务中心

我单位作为**成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目（项目编号：成都市政采（2021）A0089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、管理关系的相关供应商：**（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。

特此声明。

投标人名称：XXXX

日 期：20XX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”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格；

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”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格；

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”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格；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”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格；

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”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格。

### 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：

1. 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）；
2. 2019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）；
3. 投标人缴纳2020年或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；
4. 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即可，可不提供其他证明材料；
5. 投标人缴纳2020年或2021年任意时段的社保的银行电子回单或行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件；
6. 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即可，可不提供其他证明材料。

## 商务技术响应文件

### 投标函

成都市公共资源交易服务中心：

我方全面研究了**成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目（项目编号：成都市政采（2021）A0089号）**招标文件，决定参加贵单位组织的本项目的投标。我方授权XXX（姓名、职务）代表我方XXX（投标人名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

* 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《投标报价表》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. 我方愿意提供贵中心可能另外要求的，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：20XX年XX月XX日

### 法定代表人身份证明书

XXXX（法定代表人姓名）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。

特此证明。

投标人名称：XXXX

日期：20XX 年XX月XX日

**说明：上述证明文件在投标文件中附有法定代表人身份证复印件（身份证两面均应复印）或护照复印件（供应商的法定代表人为外籍人士的，则提供护照复印件）时才能生效。**

### 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(采购单位)** 的**XXXX（项目名称）采购项目（成都市政采（2021）A0089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

### 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 | 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： | | | | | |
| 企业资质等级 |  | | 其中 | 项目经理 | | |  | |
| 营业执照号 |  | | 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：20XX年XX月XX日

### 服务方案及服务承诺

**项目名称：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目**

**项目编号：成都市政采（2021）A0089号**

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

### 承诺函

**项目名称：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目**

**项目编号：成都市政采（2021）A0089号**

我公司作为参加本项目的投标人，在此郑重承诺：

一、为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。

二、我方承诺为本项目配备的工作人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。

三、我方负责员工工作期间的人身安全。

四、我方应当确保餐厅菜品质量控制，保证食堂食品卫生安全，杜绝前厅后厨各类安全事故发生。因我方过错出现责任事故的，由我方负责赔偿，并承担相关法律责任。

五、食堂所有后厨工作人员及餐区服务人员需具有有效的《健康证》。

六、配置安防监控室值守人员，每班1人，均持有消防设施操作员[建（构）筑物消防员]证。

* 1. **报价要求响应文件**
     1. **开标一览表**

**标项1：**

|  |
| --- |
| 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：成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目**

**项目编号：成都市政采（2021）A0089号**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **面积** | **服务期限** | **单价** | **报价** | **备注** |
| 1 | 9741.34m² | 12个月 | XX元/㎡/月 |  | 单价最高限价17.79元/㎡/月 |
| **投标报价（报价合计）** | | | | | XX元 |

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

**说明：投标人应根据以上表格格式填写分项报价，报价合计应包括投标人完成本项目所需的一切费用。**

特此承诺。

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

# 招标项目服务、商务及其他要求

## 项目概况

一、成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区位于成都市青羊区金鹏街，占地面积10536.88m²，规划总建筑面积约9741.34m²，其中地上面积6459.12m²（不计容面积45.92m²），地下面积3236.30m²，外墙面积为5536.76m²。办公区内有两栋建筑物，主楼5层，副楼3层，连廊1层，地下1层，目前园区设置大门一个，后期根据使用需求加设。地下停车场1个（可停车位42个），计划规划地面停车位。绿化面积约5000平米，包含绿篱围墙。

二、设施设备情况

（一）电梯：主楼2部，副楼1部。

（二）消防、安防监控系统：消防控制室、安防监控室共用1间（位于副楼1层），消防水泵房1间（位于地下1层）

（三）中央空调系统：多联机组

（四）配电系统：低压配电房1间（位于地下1层），1000KVA变压器1台，柴油发电机出线柜2台，高压柜4台，低压配电柜12台；柴油发电机房1间（位于地下1层）

（五）供水系统：生活水泵房1间（位于地下1层），二次生活水箱1组，有效容积约17.1立方米/组（位于地下1层），消防水箱1组，有效容积约18立方米/组（位于屋顶））。

（六）会议室及音控：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼栋 | 层数 | 名称 | 面积 |
| 连廊 | 1层 | 大会议室 | 346.56m² |
| 主楼 | 1层 | 休息接待室 | 43.52m² |
| 1层 | 准备室 | 35.20m² |
| 2层 | 大会议室 | 131.30m² |
| 2层 | 小会议室 | 76.88m² |
| 2层 | 准备间 | 27.20m² |
| 3层 | 小会议室 | 55.44m² |
| 4层 | 小会议室 | 60.29m² |
| 4层 | 接待室 | 38.54m² |
| 副楼 | 1层 | 视频会议室 | 62.48m² |
| 2层 | 音控室 | 73.16m² |

## 服务内容及要求

### 服务内容及范围

本次采购包括现场管理服务、秩序维护服务、环境绿化维护服务、设施设备维护服务、接待及会议服务、餐饮服务、节能工作服务、应急处理、培训服务等。

### 总体要求

一、投标人根据本项目要求制定相应的物业管理服务方案，包括物业管理整体服务方案（含针对项目认识和特点分析、总体物业管理服务理念、项目管理重点和管理目标、物业管理专业软件）；项目管理机构设置（含有项目管理机构设置及管理机构框图、管理机构工作职能与管理职责、项目管理服务人员配备）、各项规章制度（包含“人员考核制度、考核标准”、“接待、会议、查询服务管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；绿化管理制度；秩序维护管理制度”；餐饮管理制度）、培训方案（含各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训）以及各项应急预案（含发生各类上访维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和公共治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统及雨污管网系统故障事故、协助服务应急）。还应针对本项目的服务提出规范而完善的秩序维护及车辆停放管理服务方案（包含“治安防范及指引”、“安全管理”、“礼仪标准”、“重大活动保障”、“安全事故防范”）、公共设施、设备运行管理服务方案（包含“设施设备档案管理”、“设施设备标志管理”、“设施设备日常管理”、“消防设施设备维护”）、环境绿化维护方案（包含“卫生保洁”、“垃圾分类及清运”、“消毒管理”、“公共绿化养护”）、客服会议及收发服务方案（包含“客服接待”、“会议服务”、“会场布置”“收发服务”、“档案管理”）、餐饮服务方案（包含“餐饮安全卫生管理措施”、“食堂设施设备维护”、“节能减排及成本控制”）节能工作方案（包含“节能工作制度”、“节能工作措施”）。

二、投标人具有质量管理、环境管理、职业健康安全、食品安全管理能力。

三、投标人具备类似物业项目管理经验，且服务项目获得业主单位好评。

四、投标人能够严格落实市委、市政府对安全生产提出的相关要求，具有完备的现场秩序维护能力和消防安全管理能力，能够扎实开展隐患排查整治，牢牢守住安全生产底线，具备较高的安全生产保障能力，能够协助采购人保障办公区的各处隐患排查和各类突发事件应急处置，并提升安全生产管理水平。

五、公示24小时服务电话；故障急修5分钟内、其它报修15分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

**六、★为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**

**七、★投标人应承诺为本项目配备的工作人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**

**八、★中标人负责员工工作期间的人身安全。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**

九、接受采购人监督供应商物业管理工作，并每月、每季度、每年度组织的对物业服务的综合性考评。

十、投标人按总建筑面积计算，报价单价不超过17.79元/㎡/月，总价不超过208万元/年。本费用含完成以上服务涉及的所有人力成本（包含工资，社会保险，住房公积金、工会经费、教育经费等福利费），节假日费(含节假日加班费、年终绩效奖金等），员工服装费，物业日常办公、秩序维护及车辆停放管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共绿化养护服务、设施设备运行管理服务所需工具及低值易耗品，企业管理费、利润、法定税金等。

十一、本服务项目涉及的水、电、气等公共能耗费用由采购人承担，不在此次采购的范围。

十二、本项目所涉及的专业设备维保（如消防维保、电梯维保、中央空调维保、发电机维保、弱电维保、高压配电年检、防雷检测、二次水箱清洗检测等）不在此次采购范围内。

十三、本项目涉及的物业日常的零星维修和公共区域的水、电维修耗材由供应商向采购人书面报告，经采购人同意后组织实施维修或配合实施，费用由采购人承担。

十四、投标人根据服务经验提出：规章管理制度，包括具体的人员考核制度；接待、会议管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；绿化管理制度；秩序维护管理制度。

### 具体服务内容及要求

#### 现场管理服务

一、负责项目日常工作安排及各岗位工作的监督管理。

二、负责项目物业及餐饮人事管理、人员招聘及员工的绩效考核。

三、负责与采购人进行对接，完成业主单位的临时性工作安排。

四、负责项目突发事件处理，保证整个物业后勤团队的正常运转，为业主单位提供良好的、舒适的办公环境。

#### 秩序维护服务

负责整个管理区域内的治安保卫、秩序维护及车辆停放管理工作，建立办公区的安全防范体系。业务上接受业主指导、检查、监督。

一、治安防范及指引

负责办公区大门出入口治安防范及指引工作，包括对办公区办事人员及出入车辆、物品的询查登记放行等，需24小时值守。

二、车辆交通秩序管理

维持办公区内交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放；车辆按规定道路、方向行驶，安全有序；管理区域内交通安全管理的措施得到有效落实，安保责任区域内的交通秩序良好，机动车行驶、停放规范有序，违反交通安全管理规定的行为得到有效整治，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

三、安全管理

（一）负责办公区楼栋内24小时巡逻防范工作。负责车辆的停放管理。

（二）负责自行车、电动自行车工作时间段的停放管理。

（三）负责办公区安防消防监控中心24小时运行值守服务。

（四）负责办公区内的日常防火巡查。

（五）服从处理突发事件时的紧急调动，协助各岗位的工作。

四、其他工作要求。

（一）责任区域内杜绝发生刑事案件、火灾事故、交通事故。

（二）日常办公秩序井然有序；有效维护安保责任区域内正常的工作秩序。

（三）管理区域内的各项安全管理制度得到有效落实。

（四）安保责任区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到有效制止和处理，防止偷盗案件的发生。

（五）管理区域内消防安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

（六）管理区域内各消防通道畅通无阻，交通事故的现场处置及时、规范、有效。

（七）制定完善各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常上访等）时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置。配合、协助业主单位对有关事件的调查处理，服从业主单位和相关部门的统一指挥和调度，迅速、有效解决突发事件，并确保完成各项任务。

（八）杜绝在院内和四周围墙上，乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现，院内禁止燃放烟花、鞭炮。

（九）重大活动保障：接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员必须执行严格规范的礼仪标准，协助配合业主单位及相关部门做好安全防范、车辆停放疏导和外围秩序维持等工作。

（十）保障管理区域内工作人员的人身安全不受侵犯，财产不受损失，保密措施到位。

（十一）对存在危及人身安全的点位处，应设置明显标志和采取有效防范安全事故发生的措施。

（十二）安全事故防范：维护管理区域内的公共秩序和日常安全巡查。严格值班制度，对重点区域、重点部位每小时至少巡查一次，其余区域每2小时巡查一次，确保巡查路线能全部覆盖办公区。对停电、火灾、防汛、治安、公共卫生、紧急医疗处置、意外伤害等突发事件有应急预案，每年进行一次以上的应急处置演练，事发时应及时报告业主和有关部门，并协助采取相应措施。在本物业范围内（不可抗力除外）发生物品、设施设备损伤、失窃事件，如因中标人失职或过失行为造成的，中标人应承担相应赔偿责任及损失。

五、礼仪标准

（一）要求秩序维护人员的各项行为举止标准规范。

（二）要求秩序维护人员执勤过程中礼貌用语标准。

（三）要求秩序维护人员负责交通指挥，且动作礼仪标准规范。

#### 环境绿化维护服务

负责本物业项目公共区域环境卫生维护，包括大厅、楼道、通道、各楼层卫生间、地下停车场、道路广场的卫生环境维护以及会议室的卫生清洁工作。具体工作内容及要求如下：

一、卫生保洁服务：

（一）地面道路、环境、绿地和停车场：每天全面清扫两遍，早上7:40以前完成全面清扫一次，10:00-11:30重点清洗花台栏杆、路灯灯柱、外围窗台等垃圾，13:30—15:30地面全面清扫一次，15:30—17:30巡回环境维护和清运垃圾。

（二）楼道、停车场、梯步及公共场所：早上7：40以前对公共区域全面清扫一次，10:00-11:30重点清扫楼道、擦抹楼梯扶手等，做好巡回环境维护，13:30—15:30完成全面清扫一次，15:30—17:30做好巡回环境维护、清运垃圾；停车场应随时保持清洁，每天全面清扫一次。

（三）电梯轿厢：每天定时保洁2次和不定时日常清洁，每周整体保洁1次。

（四）卫生间：每天定时环境维护不少于3次；7:40以前完成清洁一次，中午清洁一次，15:00—17:30清洁一次、清运垃圾，其余时间不定时巡回环境维护。卫生间要定期施放空气清新剂，保持卫生间无异味。

（五）大厅：云台、坐椅、工作台、电子触摸屏、垃圾桶、各种指示牌、各种设施、设备的开关面每天上午和下午定时全面保洁1次，其余做不定时重点巡回保洁。

（六）负责办公室、会议室、候会室、接待室等：领导办公室做好日常清洁服务工作，会议、接待后的整体保洁，每周一次的全面清洁。

（七）其他公共区域：每天计划卫生完成后对门框、窗台、消防栓、指示牌、通风井格栏、垃圾桶的清洁工作不少于2次。

二、垃圾分类及清运，按照成都市人民政府办公厅关于印发贯彻落实《成都市生活垃圾管理条例》推进全程分类体系建设实施方案的通知要求，将生活垃圾按照可回收垃圾、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾四个大类，切实做好垃圾的分类工作。垃圾应做到日产日清，不得将垃圾在办公区内放置过夜，并负责将每日产生的生活垃圾清运出该办公区（该办公区工作人员及其他人员共计约220人），分类垃圾设施及清运费用由采购人承担。

三、公共绿化养护：做好办公区公共区域的绿化养护服务，保证大小灌木乔木生长良好。

四、消毒管理：按要求做好办公区环境的卫生消杀工作，每月一次，费用包含在本次投标报价中。

五、各种洁具（抹布、拖布等）必须定期更换，保持清洁、卫生，避免造成清洁对象表面污损。

#### 设施设备维护服务

一、设施设备日常管理，包括：中央空调系统、消防系统、电梯系统、高低压供配电系统、安全监控门禁系统、道闸系统、弱电系统、发电机系统、照明系统的运行管理。保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化（说明：以上涉及的设施设备维护保养和维修涉及的人工及维修材料均由采购人承担）。

二、负责建筑公共部位的日常维修、养护和管理。公共部位包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重墙体、楼梯、走廊通道、地下室、门厅、卫生间、水泵房、电梯间、设备房、物管用房、门卫室等（保修期内应及时协助采购人与开发商协调解决，超过保修期的应做出年度维修计划，报采购人审核，接受采购人的专项委托后组织实施或配合实施，费用由采购人承担）。

三、负责协调专业维保公司对各设施进行定期维护保养，并提供必要的配合工作。

四、消防设施设备维护：保证消防设施设备完好，每月对设施设备进行检查、保养，保证设施设备可随时启用；确保消防通道畅通，无堆砌物。

五、设施设备标志管理：设施设备标志齐全、规范，责任明确；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。

六、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

七、负责对供水、供电、供气、电信网络、智能化设施等的日常运行管理，当专业维保单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，给予必要的协调和配合。

八、设施设备档案管理：建立健全设施设备的维修维护档案，保证设施设备的维修维护工作的可追溯性。设施设备档案完整，其运行、检查、保养等记录齐全。设施设备标志齐全、规范，责任人明确。

#### 客服接待及会议服务

一、客服接待

（一）公示24小时服务电话；

（二）负责参观人员及办事人员的接待服务工作；

（三）负责报事报修及投诉事件记录、处理及反馈工作；

（四）负责日常回访及走访工作；

（五）负责甲方安排的临时客服工作；

二、会议服务

（一）统一接受会议预定，合理安排会议室；

（二）根据会议要求进行会场布置，提供高质量的会议服务；

（三）按照会议的规格配置相应的物品（具体包括根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、文件分装、席卡制作、投影、音响设备调节、空调调节、茶水、毛巾等服务；其中会议所需配置的相应物品，均由使用单位提供）。

三、收发服务：负责报刊、杂志和邮件的收发工作。

四、档案管理方面：建立活动保障管理档案，活动服务值班登记、运行情况、设备基本情况、场地设备巡查维修等记录正规。负责物业服务档案和物业资料档案的保管整理。

#### 餐饮服务

一、制定合理的餐饮安全卫生管理措施

（一）由供应商委派专业厨房工作人员及食堂管理服务人员对采购人餐厅提供食堂管理服务；根据采购人要求和餐标制定菜谱，并实际操作，逐步增加特色菜品，实现菜品多样化，做到营养均衡、搭配科学、美味可口，每周菜谱事先报采购人同意；

（二）负责办公区正常工作日早、中餐的菜品制作和就餐服务工作，以及负责餐厅临时接待餐、会议用餐、活动用餐服务，制定合理的餐饮安全卫生管理措施。

（三）投标人负责食堂后厨区域和前厅就餐区域的清洁工作，每日进行全面清扫、整理，保证干净、卫生。

（四）**★投标人应当确保餐厅菜品质量控制，保证食堂食品卫生安全，杜绝前厅后厨各类安全事故发生。因投标人过错出现责任事故的，由投标人负责赔偿，并承担相关法律责任。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**

（五）★**食堂所有后厨工作人员及餐区服务人员需具有有效的《健康证》。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**

二、食堂设施设备维护：投标人负责做好食堂设施设备日常维护及管理，食堂用具应保持洁净，做到每餐消毒；并按照规定对食品进行留样。

三、节能减排：食堂用的设施设备及就餐使用的餐具，餐饮食材、原辅材料等采购，厨房专业设备的维修，水、电、气能耗费用均由采购人负责，投标人需作好节能减排工作。

四、餐饮特色服务：在本项目开展特色增值服务，如膳食营养健康宣传活动、重大节日的特色餐服务、孕妇及生病人员的特殊服务、重要接待的支援服务等。

四、负责本项目峰值约220人左右的正常工作日早、中、晚三餐的菜品制作和就餐服务工作。

#### 节能工作服务

配合采购人做好该项目节能减排工作，根据采购人需求和工作目标积极参与“节约型公共机构”的建设工作。投标人需针对办公区的实际情况拟定节能减排管理方案，节能方案需包含以下内容：

一、确定节能工作的主体责任。本项目节能工作由采购人牵头，投标人需全面协助采购人开展节能日常工作，并配合采购人做好节能宣传，迎接各级政府机构的节能相关工作的调研、检查验收等工作。

二、加强节能宣传教育，提高办公区入驻单位人员和物管公司员工的节能意识，积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，保证节能工作逐步落实。

三、节能工作制度：结合办公区实际制定节能管理工作制度，将节能要求细化到每个物业管理操作层面，定岗定责。

四、节能工作措施：加强重点点位的节能管理。园区、大厅、会议室、车库、机房、设备间等重点区域有专门的节能管理措施。从设备设施运行管理入手，提高物业管理节能的技术含量和设备设施的能效状况，杜绝用水跑、冒、滴、漏，公共区域用电设施按时关闭等；加强照明系统的用电管理，使用节能灯具，对公共区域的照明灯具实施分段管理工作；抓好空调系统节电管理，冬夏两季正确使用空调，冬季室内温度设置不高于20摄氏度，夏季室内温度设置不低于26摄氏度；做好节水管理工作，加强对办公区给排水管道，用水终端的排查，检查，发现有漏水情况及时处理，在用水处粘贴“节约用水”等温馨提示。

五、探索技术节能。对各功能区已建已安装的用水用电设备进行能效分析，提出能效记录和报告，分步提出节能管理和改造建议。

六、做好能耗统计工作。按照采购方的要求，主要是做好各种能耗分项记录工作，完成月、季度、年度能耗分析，实现节能目标。

#### 应急处理

制定各项应急预案，主要包含发生各类上访维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统雨污管网系统故障事故、协助服务应急（运用专业设备或网络系统实现与采购人、消防维保专业团队迅速联动、及时响应）处置方案。

一、消防安全事故方面：发生消防安全事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理、消防系统误报处理措施及消防喷淋爆裂的处置方案。

二、公共卫生事件方面：在发生突发卫生事件、公共疫情、农药消杀药品溢漏时候的应急办法。

三、公共治安事件方面：在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、故事杀人、大规模踩踏事件、车辆事故、爆炸物及可疑物、危害群众公共安全时的处置方案。

四、自然灾害方面：在发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、建筑物垮塌、极端天气时的处置方案。

五、电梯系统故障方面：在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水、以及突发事件发生时电梯系统的处置方案（如火灾、地震）。

六、水电气系统和雨污管网系统故障事故方面：在发生断电、停水、停气、燃气泄漏、触电事故、设施设备故障、雨污水管网阻塞、空调管道渗漏、中央空调故障、化粪池外溢时候的处置方案。

七、协助服务应急（明确如何运用专业设备或网络体系实现与采购人、消防维保专业团队迅速联动、及时响应)预案；建立应急联动指挥中心，消防各类系统之间的联动方案。

#### 培训服务

一、针对服务内容，制定切实可行的培训方案，包括各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训，并严格执行。

二、合理配备人员，加强人员业务培训。要求人员仪容仪表整洁，工作细致、态度良好，考察参观组织配合得力。

### 人员配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人数** | **要求** |
| 项目经理 | 1 | 男女不限，年龄25-48周岁，身体健康，具备3年及以上物业管理工作经验。 |
| 秩序维护 | 7 | 1、配备队长1名，男，年龄45周岁以下，具有三年及以上秩序维护管理工作经验，持有退伍军人证。  2、大门出入口配置2名形象岗，要求身高1.75米（含）以上男性，年龄20-35周岁之间，持有退伍军人证。  **★3、配置安防监控室值守人员，每班1人，均持有消防设施操作员[建（构）筑物消防员]证。（说明：按招标文件3.3.7承诺函的内容进行承诺。）**  4、其他人员（巡逻、停车场岗）要求年龄45岁以下，身体健康。 |
| 环境绿化维护 | 6 | 性别不限。年龄50周岁以下，身体健康，责任心强。 |
| 设施设备维护 | 2 | 1、配备设施设备维护工程师1人，具有机电一体化相关专业中级及以上职称证，并具有3年及以上设施设备维护工作经验。  2、配备综合维修员1名，要求年龄55周岁以下，须具有电工职业资格高级/三级证及以上级别和制冷设备维修工职业资格中级/四级及以上证书。 |
| 客服会务服务 | 4 | 要求女性，年龄18-35周岁，身高1.6米及以上，形象好，亲和力强。 |
| 餐饮服务 | 9 | 1、配备厨师长1人，年龄55周岁以下；具有国家职业资格三级（高级）及以上中式烹调师证书。  2、配备厨师4人，年龄55周岁以下，具有国家职业资格三级（高级）及以上中式烹调师证书。  3、配备前厅服务员1人，女性，年龄35周岁以下，身高1.60米以上；形象好，亲和力强。  4、配备厨工3人，年龄55周岁以下。 |
| 合计 | 29 |  |

## 商务要求

### 服务地点

成都市青羊区金鹏街。

### 服务期限

物业管理服务时间为3年，服务期内，合同一年一签。合同期内，采购人有权对物业管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则采购人有权适当扣减费用；一年内累计三次考核在85分以下的，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标人承担违约责任；若物业管理服务年度考核合格，采购人可与中标人续签下一年度《物业服务合同》。

### 考核标准及办法

一、合同期内，采购人有权对物业管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则采购人有权适当扣减费用；一年内累计三次考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标人承担违约责任；若物业管理服务品质优良，在服务期内且总费用不变的情况下（政策性因素除外），采购人可与中标人续签下一年度《物业服务合同》。

二、年度考核合格，财政资金落实后续签下年度合同。

三、本项目物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行月度综合考评，每月综合考核90分以上（含90分）的，考核结果为优秀，不足90分，付款时按下列标准扣款：

（一）85分≤考核得分＜90分，考核结果为合格，每减少1分扣减当月物业服务费500元；扣减金额=（90分-当月考核得分）×500元。（注：扣款金额不超过当月物业服务经费的5%）

（二）考核得分85分以下，考核结果为不合格，扣减该月10%的物业服务费用；

**考评标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| 机电设备管理20分 | （一）给排水泵设施 | 4分 |  |
| 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 排污管道无渗漏 | 0.5分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 0.5分 | 发生一次扣0.1分 |
| （二）中央空调系统 | 4分 |  |
| 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1分 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分 |
| 定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1分 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 0.5分 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 冬夏两季对各公共区域空调新风机过滤网、风机盘管过滤网进行清洗。 | 1分 | 如未按规定进行清洗，每次扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须带证上岗。 | 0.5分 | 达不到要求者扣0.1分。 |
| （三）消防系统 | 4分 |  |
| 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 0.5分 | 无24小时值班，每次扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.3分。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 0.5分 | 不会使用操作扣0.3分，不熟练扣0.2分 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 0.5分 | 不会扣0.2分 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1分 | 无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 0.5分 | 一处不符合要求扣0.1分，一处杂物堵塞扣0.1分。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 1分 | 检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故1分，并追究责任。 |
| （四）供配电系统 | 4分 |  |
| 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 0.5分 | 抽查发现同时坏3盏以上者扣0.1分，以此类推。维修不及时，报修超过24小时未处理扣0.5分 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者每次扣0.1分。 |
| 发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者每项扣0.1分。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 0.5分 | 抽查时发现不合格者每项扣0.1分。 |
|  | （五）电梯管理 | 4分 |  |
| 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象，出现该情况应及时进行维护并系按业主单位报告。 | 1分 | 出现一次未按要求处理的，扣0.1分。 |
| 电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 1分 | 抽查时坏三盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 运行中电梯突发故障，管理人员须在10分钟内赶到现场处理故障。 | 1分 | 超过5分钟扣0.5分。 |
| 停、检修电梯须提前通知后勤中心认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层外门处设置警示牌。 | 1分 | 不符合者每项扣0.1分。 |
| 公共区域及其设施管理10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | 1分 | 一项不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | 1分 | 一个井不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | 1分 | 一盏路灯不符合扣0.1分。 |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | 1分 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.1分。 |
| 对二次供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并进行水质检测。 | 1分 | 未按时清洗或水质未进行检测扣0.5分。 |
| 楼顶设施：①卫生天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | 1分 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。 |
| 清洁卫生管理20分 | （一）公共区域卫生清洁保洁 | 14分 |  |
| 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 2分 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 2分 | 一个责任区域一项未做到扣0.2分 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 2分 | 一个洗手间一项不符合扣0.5分。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 2分 | 一个开水间一项不合符合扣0.1分。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 2分 | 未设置警示牌，每次扣0.2分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 2分 | 一项未做到扣0.1分。 |
| 确保无卫生死角。 | 2分 | 有一处卫生死角扣0.5分。 |
| （二）外围环境保洁 | 6分 |  |
| 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1分 | 不符合扣0.5分。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1分 | 一条沟不符合扣0.1分 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 一处扣0.5分 |
| 安全保卫管理20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到领导应敬礼，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | 1分 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，随身物品安全检查并进行登记。 | 2分 | 未登记每人扣0.1分，扣完为止。  未登记人员擅自进入办公工作区域每人扣0.5分，扣完为止 |
| 定期组织安全教育；及时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | 2分 | 无安全教育（查记录）扣0.1分，发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。 |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | 3分 | 未及时维护秩序，每次扣0.5分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导，每次扣0.5分。 |
| 协助搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。 | 1分 | 造成家具或地板损坏扣0.1分，并承担10%维修费用。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 2分 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1分 | 一项不符合扣0.1分；发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | 1分 | 发生一起扣0.1分 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，治安案件发生率控制在2‰以内。 | 1分 | 流动率每超过一个百分点扣0.1分，依此类推；每增加一个案件扣0.5分。 |
| 会务管理  5分 | 做好会议室的保洁，整洁达到《会议服务工作标准》要求。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 按照会议要求准备合格的会议用品，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | 1分 | 回访不合格一项扣0.1分 |
| 会议结束。参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | 1分 | 抽查不符合，每次扣0.1分 |
| 绿化管理  5分 | （一）室外绿化 | 3分 |  |
| 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 一处0.1分，树木枯死一株扣0.2分。 |
| 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃，无黄叶。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| （二）室内绿化 | 2分 |  |
| 根据具体情况，安排好室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及叶更换。 | 1分 | 甲方提出一处未安排好扣0.1分。 |
| 各种花卉盆栽长势良，无枯枝、黄叶、败叶、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。 | 1分 | 一处花卉、盆栽不符合扣0.1分。 |
| 服务受理  5分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | 1分 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.1分。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | 1分 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无反馈，一次扣0.1分。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | 1分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.1分。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和业主领导。 | 0.5分 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。 |
| 发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门和领导，并做好处理。 | 0.5分 | 未按时发放意见表扣0.1分，同一问题2次未解决扣0.2分。 |
| 每季发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | 1分 | 未征求意见，每次扣0.2分 |
| 餐饮服务10分 |  |  |  |
| 食品质量 | 2分 | 出现焦糊夹生过咸过淡现象，出现每次扣0.1分；  餐食温度不低于75摄氏度，出现一次扣0.1分；  菜品一周内无重复两次以上菜品，出现每次扣0.1分；掌握分餐份量及供餐时间，违背一次扣0.1分。 |
| 餐饮服务质量 | 1分 | 违反制度要求，一次扣0.2分 |
| 食品安全与卫生 | 5分 | 餐具卫生标准，违反一次扣0.2分;  菜品中发现蚊虫、头发等异物1次扣0.2分;  菜品因处理不当而出现异味，1次扣0.2分;  菜品若发现变质等现象1次扣0.5分;  就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的3‰扣1分;  就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的3‰扣2分;  食物中毒，此考核为0分. |
| 食品满意度 | 1分 | 机关干部就餐满意度达到80%，得1分，低于80%的不得分 |
| 食品文档管理 | 1分 | 保证厨房基础管理表格健全及有效运行，每少一次扣0.1分 |
| 测评分 | 机关单位（干部职工）测评参与率不少于80% | 5分 | 有5%在“一般”以下扣0.5分；达到10%扣1分，依次类推。 |

### 付款方式

在中标通知书发出后5个工作日内签订合同和备案，并向中标人支付合同总价的30%作为预付款。剩余物业管理服务费用按月支付，每月5日后，采购人对中标人上月工作进行考核，按照考核结果于15日前支付上月费用。采购人每次付款前，乙方应提供等额合法的发票。采购人应当在收到发票后15日内支付合同款项。

### 违约责任

一、因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

二、乙方在服务期内无违约行为的，甲方应准时支付乙方合同资金，如逾期，则按应付金额每日1‰标准向乙方赔付违约金。

三、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

四、如因乙方工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

五、乙方在服务期内无质量问题和违约行为的，甲方应按合同约定支付乙方服务费。

### 报价要求

#### 最高限价

**★本项目投标报价最高限价为人民币2080000元，投标人按总建筑面积计算，单价报价最高限价不超过17.79元/㎡/月，投标人投标报价高于最高限价或单价报价高于单价报价最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。**

#### 其他要求

**★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云平台进行递交，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。**

# 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，对投标保证金(市公资交易中心出具的**《成都市政府采购项目供应商参与及保证金交纳情况表》或投标人递交的投标保函**)、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，市公资交易中心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 | 在中华人民共和国境内依法登记注册，并有效存续具有独立法人资格的供应商 | | 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）。【说明：①营业执照或法人证书载明有期限的，应在有效期限内；②在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格。】 |
| 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在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中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 | 与投标人负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的相关供应商的书面声明材料。【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；②参加投标的供应商中无与投标人的负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商。】 |
| 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，投标人具有有效的营业执照或法人证书即可，可不提供其他证明材料。【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，投标人具有有效的营业执照或法人证书即可，可不提供其他证明材料。【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】 |
| 投标文件解密情况 | 除因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用外，投标文件已成功解密。【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组成 | 符合招标文件“2.4.6投标文件的组成”规定要求。【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】 |
| 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 | 具有健全的财务会计制度的证明材料 | | 2019或2020会计年度资产负债表复印件。【说明：投标人成立时间至投标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。】 |
| 5 | 缴纳社会保障资金的证明材料 | | 投标人缴纳2020年或2021年任意时段的社保的银行电子回单或行政部门出具的社保缴纳证明材料复印件。 |
| 6 | 缴纳税收的证明材料 | | 投标人缴纳2020年或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的复印件。 |

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，市公资交易中心将通知投标人（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，应及时向市公资交易中心反馈意见。市公资交易中心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，且市公资交易中心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。

# 评标办法

## 总则

1. 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。
2. 评标工作由市公资交易中心负责组织，具体评标事务由采购人或市公资交易中心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。
3. 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。
4. 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、市公资交易中心或者财政、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、市公资交易中心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。
5. 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。
6. 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，可提请采购人和市公资交易中心书面解释说明。

## 评标方法

综合评分法。

## 评标程序

### 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 | 投标文件签章投标文件加盖有投标人（法定名称）电子签章。 | 均按招标文件要求签章。 |
| 3 | 投标文件商务技术响应文件的计量单位、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。 |
| 4 | 报价要求响应文件的计量单位、语言、报价货币 | 计量单位、语言、报价货币均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符合性审查】 |
| 5 | 投标报价 | 开标记录、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递交；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。（6）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符合性审查。】 |
| 6 | 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。【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符合性审查】 |
| 7 | 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。【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符合性审查】 |
| 8 | 不属于禁止参加投标或投标无效的供应商 | （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）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符合性审查】 |
| 9 | 法定代表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（法定代表人为外籍人士的，按此提供）。】。 |
| 10 | 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，市公资交易中心将通知投标人（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，应及时向市公资交易中心反馈意见。市公资交易中心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，且市公资交易中心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。

### 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，可以提请市公资交易中心书面解释。市公资交易中心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：
8. 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；
9. 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；
10. 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。**

### 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服务评估，综合比较与评价。

### 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，市公资交易中心应当组织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。

### 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。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

### 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。

## 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市公资交易中心书面反映。采购人或市公资交易中心收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

## 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。

### 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。

### 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评委**  **类别** | **评审**  **项目** | **评分标准** | **分值** |
| **评审委员会成员** | **报价评审** | 1、投标人如为监狱企业、小型和微型企业、残疾人福利性企业的，则给予其投标报价10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；[说明：投标人为监狱企业的，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。]  2、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；  3、投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×10。 | 10分 |
| **业绩** | 投标人自2016年1月1日（含1日）以后，每具有1个物业管理服务业绩，且服务内容至少包含秩序维护服务（或相同语意内容）、环境维护服务（或相同语意内容）、设施设备维护（或相同语意内容）、客服会议（或相同语意内容）和餐饮服务（或相同语意内容）所有服务内容得1分，本项最多得10分。  **（说明：1、提供合同复印件及合同资金支付凭证（如为分期付款的，至少提供一次支付凭证）；2、同一业主的多个合同，按一个业绩计算；3、以合同签订时间为准。）** | 10分 |
| **会议服务经验** | 投标人自2018年1月1日（含1日）以后，具有会议服务经验的，每有一个得1分，最多得5分。  **（说明：1、提供加盖主办单位公章的投标人具有会议服务经验的证明材料复印件，证明材料内容包括但不限于：投标人名称、会议服务时间、会议地点、会议内容；2、会议服务按次计分；3、以会议服务时间为准。)** | 5分 |
| **投标人荣誉** | 1、投标人获得过市级及以上人民政府颁发的“安全生产先进集体”表彰的，得5分。  **（说明：提供相关文件或获奖证书或奖牌复印件，且相关文件或获奖证书或奖牌须反映投标人名称。）**  2、投标人服务的物业管理项目有成功创建各级政府部门颁发的“节约型公共机构示范单位”或“公共机构能效领跑者”称号的，每有1个得1分，最多得5分。  **（说明：1、提供投标人服务的且获得称号时间在投标人服务期内的物业服务合同复印件。2、提供相关文件或获奖证书或奖牌复印件，且相关文件或获奖证书或奖牌须反映投标人名称。）** | 10分 |
| **综合评价** | 投标人自2016年1月1日（含1日）以后，每具有1个物业管理服务业绩且综合评价为满意或优秀或相同语意内容证明的，得1分，本项最多得5分。  **（说明：1、提供物业合同复印件和加盖项目业主公章的书面评价证明材料复印件；2、以业主单位评价时间为准； 3、同一业主只计算一次。）** | 5分 |
| **管理体系** | 1、投标人具有有效的质量管理体系认证证书的，得2分。  2、投标人具有有效环境管理体系认证证书的，得2分。  3、投标人具有有效职业健康安全管理体系认证证书的，得2分。  4、投标人具有有效食品安全管理体系认证证书的，得2分。  **（说明：提供有效认证证书复印件。）** | 8分 |
| **人员经验** | 1、投标人为本项目配备的项目经理具有物业管理工作3年及以上经验的，得1分。  **（说明：1、提供有效身份证复印件；2. 提供项目经理服务过项目的业主开具的物业管理工作经验时间的证明材料，并包含项目经理姓名、身份证号； 3.若投标人拟派的项目经理单个物业管理服务项目的服务时间少于3年的，则可提供多个物业管理服务项目且服务时间可累计；4.若投标人拟派的项目经理在同时段同时为2个及以上的物业管理服务项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）**  2、投标人为本项目配备的设施设备维护服务工程师具有机电一体化专业中级职称证的，得1分，具有机电一体化专业高级职称证的，得2分。  **（说明：提供有效证书复印件，证书不累计加分，提供多个证书的，以最高级别计算。）**  3、拟派驻本项目的设施设备维护综合维修员，具有电工职业资格高级/三级及以上的，得1分；具有制冷设备维修工职业资格中级/四级及以上的，加1分。本评分项最高得2分。  **（说明：提供拟派人员有效的相关证书。）**  4、拟派驻厨师长具有厨师国家职业资格三级（高级）的得0.5分；具有厨师国家职业资格二级（技师）的得1分，具有厨师国家职业资格一级（高级技师）的得2分。本评分项最高得2分。  **（说明：提供有效证书复印件，证书不累计加分，提供多个证书的，以最高级别计算。）** | 7分 |
| **政策响应** | 投标人为少数民族或不发达地区企业的，得1分。  **（说明：在投标文件中承诺。）** | 1分 |
| **技术类评委** | **秩序维护服务方案** | 根据投标人服务经验提出：“秩序维护服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.2“秩序维护服务”采购需求，提出的以上方案包括 “治安防范及指引”、“安全管理”、“礼仪标准”、“车辆交通秩序管理”、“重大活动保障”、“安全事故防范”6个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得6分。 | 7分 |
| **环境绿化维护服务方案** | 根据投标人服务经验提出：“环境维护服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.3“环境绿化维护服务”采购需求，提出的以上方案包括“卫生保洁”、“垃圾分类及清运”、“消毒管理”、“公共绿化养护”4个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得4分。 | 5分 |
| **设施设备维护服务方案** | 根据投标人服务经验提出：“设施设备维护服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.4“设施设备维护服务”采购需求，提出的以上方案包括“设施设备档案管理”、“设施设备标志管理”、“设施设备日常管理”、“消防设施设备维护”4个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得4分。 | 5分 |
| **客服接待及会议服务方案** | 根据投标人服务经验提出：“客服接待及会议服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.5“客服接待及会议服务”采购需求，提出的以上方案包括“客服接待”、“会议服务”、 “收发服务”、“档案管理”4个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得4分。 | 5分 |
| **餐饮服务**  **方案** | 根据投标人服务经验提出：“餐饮服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.6“餐饮服务”采购需求，提出的以上方案包括“餐饮安全卫生管理措施”、“食堂设施设备维护”、“节能减排”、“餐饮特色服务”4个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得4分。 | 5分 |
| **节能工作服务方案** | 根据投标人服务经验提出：“节能工作服务方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.7“节能工作服务”采购需求，提出的以上方案包括“节能工作制度”、“节能工作措施”2个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得2分。 | 3分 |
| **应急处理方案** | 根据投标人服务经验提出：“应急处理方案”的，得1分；  在此基础上，根据招标文件4.2.3.8“应急处理”采购需求，提出的以上方案包括“各类上访维稳事件”、“消防安全事故”、“公共卫生事件和公共治安事件”、“自然灾害”、“电梯系统故障”、“水电气系统及雨污管网系统故障事故”、“协助服务应急”的7个要素的，每具有一个要素且符合采购需求的，得1分，最多得7分。 | 8分 |
| **规章管理**  **制度** | 根据投标人服务经验提出：  1、“规章管理制度”的得1分；  2、规章管理制度中包括具体的人员考核制度的加1分；  3、规章管理制度中包括接待、会议管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；绿化管理制度；秩序维护管理制度的加1分。 | 3分 |
| **培训方案** | 根据投标人服务经验提出：  1、“培训服务方案”的得1分；  2、在此基础上，根据招标文件4.2.3.9“培训服务”采购需求，提出的以上方案包括“针对各岗位人员的培训内容及计划” “年度培训、月度培训、入职培训”的，加2分。 | 3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。

## 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，市公资交易中心将在“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。

## 定标

### 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。

### 定标程序

一、评审委员会将评审情况写出书面报告。

二、市公资交易中心在评审结束之日起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五个工作日内，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，市公资交易中心在“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、市公资交易中心不解释中标（成交）或未中标（成交）原因，不退回投标文件和其他投标资料。

## 评标专家在政府采购活动中承担以下义务

1. 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。
2. 按照政府采购法律法规和采购文件的规定要求对投标人的资格条件和投标人提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行独立评审，提供科学合理、公平公正的评审意见，参与起草评审报告，并予签字确认。
3. 保守秘密。不得泄漏投标人的投标文件及知悉的商业秘密，不得向投标人透露评审情况。
4. 发现投标人在政府采购活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向政府采购评审工作的组织者或财政部门报告并加以制止。
5. 发现采购人、市公资交易中心及其工作人员在政府采购活动中有干预评审、发表倾向性和歧视性言论、受贿或者接受投标人的其他好处及其他违法违规行为，及时向财政部门报告。
6. 解答有关方面对政府采购评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者市公资交易中心答复投标人的询问、质疑，配合财政部门的投诉处理工作等事宜。
7. 法律、法规和规章规定的其他义务。

## 评标委员会及其成员不得有下列行为：

一、确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

二、接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，除招标文件明确可以澄清的除外；

三、违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

四、对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

五、在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

六、记录、复制或者带走任何评标资料；

七、其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

## 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

1. 遵行《政府采购法》第十二条和《政府采购法实施条例》第九条及政府采购相关法律法规关于回避的规定。
2. 应邀按时参加评审和咨询活动，遵守评标区管理规定。
3. 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。评标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标资格。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市公资交易中心，不得私自转托他人。
4. 不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，如受到邀请，应主动提出回避。财政部门、采购人或市公资交易中心也可要求该评审专家回避。
5. 评审过程中关闭通讯设备，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，应告知评标区值守人员，使用评标区内由公资交易中心提供的通信设备，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；不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评标标准；不得接受投标人主动提出的澄清和解释；不得协商评分；不得以任何明示或暗示的方式要求参加该采购项目的投标人以澄清、说明或补正为借口，表达与其原投标文件原意不同的新意见；不得以采购文件没有规定的方法和标准作为评审的依据；不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见；不得拒绝对自己的评审意见签字确认。
7. 在评标过程中和评标结束后，不得记录、复制或带走任何评标资料，除因规定的义务外，不得向外界透露评标内容。
8. 服从评标现场市公资交易中心的现场秩序管理，接受评标现场监督人员的合法监督。
9. 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。
10. 在咨询工作中，严格执行国家产业政策和产品标准，认真听取咨询方的合理要求，提出科学合理的、无倾向性和歧视性的咨询方案，并对所提出的意见和建议承担个人责任。
11. 有关部门（机构）制定的其他评审工作纪律。

# 拟签订合同文本

合同编号（与项目编号一致）：

签订地点：成都市

签订时间：2021年XX月XX日

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

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，以及成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区物业管理服务采购项目（采购编号：成都市政采（2021）A0089号）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。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》《投标文件》《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

一、成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区位于成都市青羊区金鹏街，占地面积10536.88m²，规划总建筑面积约9741.34m²，其中地上面积6459.12m²（不计容面积45.92m²），地下面积3236.30m²，外墙面积为5536.76m²。办公区内有两栋建筑物，主楼5层，副楼3层，连廊1层，地下1层，目前园区设置大门一个，后期根据使用需求加设。地下停车场1个（可停车位42个），计划规划地面停车位。绿化面积约5000平米，包含绿篱围墙。

二、设施设备基本情况：

（一）电梯：主楼2部，副楼1部。

（二）消防、安防监控系统：消防控制室、安防监控室共用1间（位于副楼1层），消防水泵房1间（位于地下1层）。

（三）中央空调系统：多联机组。

（四）配电系统：低压配电房1间（位于地下1层），1000KVA变压器1台，柴油发电机出线柜2台，高压柜4台，低压配电柜12台；柴油发电机房1间（位于地下1层）。

（五）供水系统：生活水泵房1间（位于地下1层），二次生活水箱1组，有效容积约17.1立方米/组（位于地下1层），消防水箱1组，有效容积约18立方米/组（位于屋顶））。

（六）会议室及音控：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼栋 | 层数 | 名称 | 面积 |
| 连廊 | 1层 | 大会议室 | 346.56m² |
| 主楼 | 1层 | 休息接待室 | 43.52m² |
| 1层 | 准备室 | 35.20m² |
| 2层 | 大会议室 | 131.30m² |
| 2层 | 小会议室 | 76.88m² |
| 2层 | 准备间 | 27.20m² |
| 3层 | 小会议室 | 55.44m² |
| 4层 | 小会议室 | 60.29m² |
| 4层 | 接待室 | 38.54m² |
| 副楼 | 1层 | 视频会议室 | 62.48m² |
| 2层 | 音控室 | 73.16m² |

第二条 合同期限

本采购服务项目期限为三年，合同一年一签，本次合同委托管理的期限为2021年XX月XX日至2022年XX月XX日。

第三条 服务内容与质量标准

一、总体要求

1、乙方根据本项目要求制定相应的物业管理服务方案，包括物业管理整体服务方案（含针对项目认识和特点分析、总体物业管理服务理念、项目管理重点和管理目标、物业管理专业软件）；项目管理机构设置（含有项目管理机构设置及管理机构框图、管理机构工作职能与管理职责、项目管理服务人员配备）、各项规章制度（包含“人员考核制度、考核标准”、“接待、会议、查询服务管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；绿化管理制度；秩序维护管理制度”；餐饮管理制度）、培训方案（含各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训）以及各项应急预案（含发生各类上访维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和公共治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统及雨污管网系统故障事故、协助服务应急）。还应针对本项目的服务提出规范而完善的秩序维护及车辆停放管理服务方案（包含“治安防范及指引”、“安全管理”、“礼仪标准”、“重大活动保障”、“安全事故防范”）、公共设施、设备运行管理服务方案（包含“设施设备档案管理”、“设施设备标志管理”、“设施设备日常管理”、“消防设施设备维护”）、环境绿化维护方案（包含“卫生保洁”、“垃圾分类及清运”、“消毒管理”、“公共绿化养护”）、客服会议及收发服务方案（包含“客服接待”、“会议服务”、“会场布置”“收发服务”、“档案管理”）、餐饮服务方案（包含“餐饮安全卫生管理措施”、“食堂设施设备维护”、“节能减排及成本控制”）节能工作方案（包含“节能工作制度”、“节能工作措施”）。

2、乙方具有质量管理、环境管理、职业健康安全、食品安全管理能力。

3、乙方具备类似物业项目管理经验，且服务项目获得业主单位好评。

4、乙方能够严格落实市委、市政府对安全生产提出的相关要求，具有完备的现场秩序维护能力和消防安全管理能力，能够扎实开展隐患排查整治，牢牢守住安全生产底线，具备较高的安全生产保障能力，能够协助甲方保障办公区的各处隐患排查和各类突发事件应急处置，并提升安全生产管理水平。

5、公示24小时服务电话；故障急修5分钟内、其它报修15分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

6、为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。

7、乙方应承诺为本项目配备的工作人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。（说明：提供承诺函）

8、乙方负责员工工作期间的人身安全。

9、接受甲方监督乙方物业管理工作，并每月、每季度、每年度组织的对物业服务的综合性考评。

10、本物管服务项目含完成以上服务涉及的所有人力成本（包含工资，社会保险，住房公积金、工会经费、教育经费等福利费），节假日费(含节假日加班费、年终绩效奖金等），员工服装费，物业日常办公、秩序维护及车辆停放管理服务、公共区域清洁卫生服务、公共绿化养护服务、设施设备运行管理服务所需工具及低值易耗品，企业管理费、利润、法定税金。

11、本服务项目涉及的水、电、气等公共能耗费用由甲方承担，不在此次采购的范围。

12、本项目所涉及的专业设备维保（如消防维保、电梯维保、中央空调维保、发电机维保、弱电维保、高压配电年检、防雷检测、二次水箱清洗检测等）不在此次采购范围内。

13、本项目涉及的物业日常的零星维修和公共区域的水、电维修耗材由乙方向甲方书面报告，经甲方同意后组织实施维修或配合实施，费用由甲方承担。

二、服务内容及范围

本次招标范围为成都市城市道路桥梁监管服务中心第二监管所办公区的物业管理服务及餐饮管理服务。主要包含秩序维护及车辆管理、设施设备运行维护、环境卫生及公共绿化养护服务、客服会议及收发服务、餐饮管理服务、节能工作。

（一)现场管理服务

1、负责项目日常工作安排及各岗位工作的监督管理。

2、负责项目物业及餐饮人事管理、人员招聘及员工的绩效考核。

3、负责与甲方进行对接，完成业主单位的临时性工作安排。

4、负责项目突发事件处理，保证整个物业后勤团队的正常运转，为业主单位提供良好的、舒适的办公环境。

（二）秩序维护服务

负责整个管理区域内的治安保卫、秩序维护及车辆停放管理工作，建立办公区的安全防范体系。业务上接受业主指导、检查、监督。

1、治安防范及指引

（1）负责办公区大门出入口治安防范及指引工作，包括对办公区办事人员及出入车辆、物品的询查登记放行等，需24小时值守。

（2）车辆交通秩序的管理：维持办公区内交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放；车辆按规定道路、方向行驶，安全有序；管理区域内交通安全管理的措施得到有效落实，安保责任区域内的交通秩序良好，机动车行驶、停放规范有序，违反交通安全管理规定的行为得到有效整治，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

2、安全管理

（1）负责办公区楼栋内24小时巡逻防范工作。负责地面停车场正常工作时间段机动车的停放管理。

（2）负责自行车、电动自行车工作时间段的停放管理。

（3）负责办公区安防消防监控中心24小时运行值守服务。

（4）负责办公区内的日常防火巡查。

（5）服从处理突发事件时的紧急调动，协助各岗位的工作。

（6）其他要求

1）责任区域内杜绝发生刑事案件、火灾事故、交通事故。

2）日常办公秩序井然有序；有效维护安保责任区域内正常的工作秩序。

3）管理区域内的各项安全管理制度得到有效落实。

4）安保责任区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到有效制止和处理，防止偷盗案件的发生。

5）管理区域内消防安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

6）管理区域内各消防通道畅通无阻，交通事故的现场处置及时、规范、有效。

7）制定完善各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常上访等）时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置。配合、协助业主单位对有关事件的调查处理，服从业主单位和相关部门的统一指挥和调度，迅速、有效解决突发事件，并确保完成各项任务。

8）杜绝在院内和四周围墙上，乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现，院内禁止燃放烟花、鞭炮。

9）重大活动保障：接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员必须执行严格规范的礼仪标准，协助配合业主单位及相关部门做好安全防范、车辆停放疏导和外围秩序维持等工作。

10）保障管理区域内工作人员的人身安全不受侵犯，财产不受损失，保密措施到位。

11）对存在危及人身安全的点位处，应设置明显标志和采取有效防范安全事故发生的措施。

3、做好安全事故防范：维护管理区域内的公共秩序和日常安全巡查。严格值班制度，对重点区域、重点部位每小时至少巡查一次，其余区域每2小时巡查一次，确保巡查路线能全部覆盖办公区。对停电、火灾、防汛、治安、公共卫生、紧急医疗处置、意外伤害等突发事件有应急预案，每年进行一次以上的应急处置演练，事发时应及时报告业主和有关部门，并协助采取相应措施。在本物业范围内（不可抗力除外）发生物品、设施设备损伤、失窃事件，如因乙方失职或过失行为造成的，乙方应承担相应赔偿责任及损失。

4、秩序维护服务礼仪标准

（1）要求秩序维护人员的各项行为举止标准规范。

（2）要求秩序维护人员执勤过程中礼貌用语标准。

（3）要求秩序维护人员负责交通指挥，且动作礼仪标准规范。

（三）环境绿化维护服务

负责本物业项目公共区域环境卫生维护，包括大厅、楼道、通道、各楼层卫生间、地下停车场、道路广场的卫生环境维护以及会议室的卫生清洁工作。具体工作内容及要求如下：

1、地面道路、环境、绿地和停车场：每天全面清扫两遍，早上7:40以前完成全面清扫一次，10:00-11:30重点清洗花台栏杆、路灯灯柱、外围窗台、捡拾烟头等垃圾，13:30—15:30地面全面清扫一次，15:30—17:30巡回环境维护和清运垃圾。

2、楼道、停车场、梯步及公共场所：早上7：40以前对公共区域全面清扫一次，10:00-11:30重点清扫楼道、擦抹楼梯扶手等，做好巡回环境维护，13:30—15:30完成全面清扫一次，15:30—17:30做好巡回环境维护、清运垃圾；停车场应随时保持清洁，每天全面清扫一次。

3、电梯轿厢：每天定时保洁2次和不定时日常清洁，每周整体保洁1次。

4、卫生间：每天定时环境维护不少于3次；7:40以前完成清洁一次，中午清洁一次，15:00—17:30清洁一次、清运垃圾，其余时间不定时巡回环境维护。卫生间要定期施放空气清新剂，保持卫生间无异味。

5、大厅：云台、坐椅、工作台、电子触摸屏、垃圾桶、各种指示牌、各种设施、设备的开关面每天上午和下午定时全面保洁1次，其余做不定时重点巡回保洁。

6、负责领导办公室、会议室、候会室、接待室等：领导办公室做好日常清洁服务工作，会议、接待后的整体保洁，每周一次的全面清洁。

7、其他公共区域：每天计划卫生完成后对门框、窗台、消防栓、指示牌、通风井格栏、垃圾桶的清洁工作不少于2次。

8、垃圾分类及清运，按照成都市人民政府办公厅关于印发成都市生活垃圾分类实施方案（2018—2020年）的通知要求，将生活垃圾按照可回收垃圾、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾四个大类，切实做好垃圾的分类工作。垃圾应做到日产日清，不得将垃圾在办公区内放置过夜，并负责将每日产生的生活垃圾清运出该办公区（该办公区工作人员及其他人员共计约200人），分类垃圾设施及清运费用由甲方承担。

9、做好办公区公共区域的绿化养护服务，保证大小灌木乔木生长良好。

10、按要求做好办公区环境的卫生消杀工作，每月一次，费用包含在本次投标报价中。

11、各种洁具（抹布、拖布等）必须定期更换，保持清洁、卫生，避免造成清洁对象表面污损。

（四）设施设备维护服务

1、对共用设施设备进行日常管理，包括：中央空调系统、消防系统、电梯系统、高低压供配电系统、安全监控门禁系统、道闸系统、弱电系统、发电机系统、照明系统的运行管理。保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化（说明：以上涉及的设施设备维护保养和维修涉及的人工及维修材料均由甲方承担）。

2、负责建筑公共部位的日常维修、养护和管理。公共部位包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重墙体、楼梯、走廊通道、地下室、门厅、卫生间、水泵房、电梯间、设备房、物管用房、门卫室等（保修期内应及时协助甲方与开发商协调解决，超过保修期的应做出年度维修计划，报甲方审核，接受甲方的专项委托后组织实施或配合实施，费用由甲方承担）。

3、负责协调专业维保公司对各设施进行定期维护保养，并提供必要的配合工作。

4、保证消防设施设备完好，每月对设施设备进行检查、保养，保证设施设备可随时启用；确保消防通道畅通，无堆砌物。

5、设施设备标志管理：设施设备标志齐全、规范，责任明确；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。

6、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

7、负责对供水、供电、供气、电信网络、智能化设施等的日常运行管理，当专业维保单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，给予必要的协调和配合。

8、设施设备档案管理：建立健全设施设备的维修维护档案，保证设施设备的维修维护工作的可追溯性。设施设备档案完整，其运行、检查、保养等记录齐全。设施设备标志齐全、规范，责任人明确。

（五）客服接待及会议服务

1、客服接待

（1）公示24小时服务电话；

（2）负责参观人员及办事人员的接待服务工作；

（3）负责报事报修及投诉事件记录、处理及反馈工作；

（4）负责日常回访及走访工作；

（5）负责甲方安排的临时客服工作；

2、会议服务

（1）统一接受会议预定，合理安排会议室；

（2）根据会议要求进行会场布置，提供高质量的会议服务；

（3）按照会议的规格配置相应的物品（具体包括根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、文件分装、席卡制作、投影、音响设备调节、空调调节、茶水、毛巾等服务；其中会议所需配置的相应物品，均由使用单位提供）。

3、收发服务：负责报刊、杂志和邮件的收发工作。

4、档案管理方面：建立活动保障管理档案，活动服务值班登记、运行情况、设备基本情况、场地设备巡查维修等记录正规。负责物业服务档案和物业资料档案的保管整理。

（六）餐饮服务

1、制定合理的餐饮安全卫生管理措施

（1）采用劳务服务外包的模式。由乙方委派专业厨房工作人员及食堂管理服务人员对甲方餐厅提供机关食堂管理服务；根据甲方要求和餐标制定菜谱，并实际操作，逐步增加特色菜品，实现菜品多样化，做到营养均衡、搭配科学、美味可口，每周菜谱事先报甲方同意；

（2）负责本项目峰值约220人左右的正常工作日早、中、晚三餐的菜品制作和就餐服务工作，以及负责餐厅临时接待餐、会议用餐、活动用餐服务，制定合理的餐饮安全卫生管理措施。

（3）乙方负责食堂后厨区域和前厅就餐区域的清洁工作，每日进行全面清扫、整理，保证干净、卫生。

（4）乙方应当确保餐厅菜品质量控制，保证食堂食品卫生安全，杜绝前厅后厨各类安全事故发生。因乙方过错出现责任事故的，由乙方负责赔偿，并承担相关法律责任。

（5）食堂所有后厨工作人员及餐区服务人员需具有有效的《健康证》。

2、食堂设施设备管理：乙方负责作好食堂设施设备日常维护及管理，食堂用具应保持洁净，做到每餐消毒；并按照规定对食品进行留样。

3、节能减排及成本控制：食堂用的设施设备及就餐使用的餐具，餐饮食材、原辅材料等采购，厨房专业设备的维修，水、电、气能耗费用均由甲方负责，乙方需作好节能减排及成本控制工作。

4、在本项目开展特色增值服务：如膳食营养健康宣传活动、重大节日的特色餐服务、孕妇及生病人员的特殊服务、重要接待的支援服务等

（七）节能工作服务

配合甲方做好该项目节能减排工作，根据甲方需求和工作目标积极参与“节约型公共机构”的建设工作。乙方需针对办公区的实际情况拟定节能减排管理方案，节能方案需包含以下内容：

1、确定节能工作的主体责任。本项目节能工作由甲方牵头，乙方需全面协助甲方开展节能日常工作，并配合甲方做好节能宣传，迎接各级政府机构的节能相关工作的调研、检查验收等工作。

2、加强节能宣传教育，提高办公区入驻单位人员和物管公司员工的节能意识，积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，保证节能工作逐步落实。

3、节能工作制度：结合办公区实际制定节能管理工作制度，将节能要求细化到每个物业管理操作层面，定岗定责。

4、节能工作措施：加强重点点位的节能管理。园区、大厅、会议室、车库、机房、设备间等重点区域有专门的节能管理措施。从设备设施运行管理入手，提高物业管理节能的技术含量和设备设施的能效状况，杜绝用水跑、冒、滴、漏，公共区域用电设施按时关闭等；加强照明系统的用电管理，使用节能灯具，对公共区域的照明灯具实施分段管理工作；抓好空调系统节电管理，冬夏两季正确使用空调，冬季室内温度设置不高于20摄氏度，夏季室内温度设置不低于26摄氏度；做好节水管理工作，加强对办公区给排水管道，用水终端的排查，检查，发现有漏水情况及时处理，在用水处粘贴“节约用水”等温馨提示。

5、探索技术节能。对各功能区已建已安装的用水用电设备进行能效分析，提出能效记录和报告，分步提出节能管理和改造建议。

6、做好能耗统计工作。按照采购方的要求，主要是做好各种能耗分项记录工作，完成月、季度、年度能耗分析，实现节能目标。

（八）应急处理

制定各项应急预案，主要包含发生各类上访维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统雨污管网系统故障事故、协助服务应急（运用专业设备或网络系统实现与甲方、消防维保专业团队迅速联动、及时响应）处置方案。

1、消防安全事故方面：发生消防安全事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理、消防系统误报处理措施及消防喷淋爆裂的处置方案。

2、公共卫生事件方面：在发生突发卫生事件、公共疫情、农药消杀药品溢漏时候的应急办法。

3、公共治安事件方面：在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、故事杀人、大规模踩踏事件、车辆事故、爆炸物及可疑物、危害群众公共安全时的处置方案。

4、自然灾害方面：在发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、建筑物垮塌、极端天气时的处置方案。

5、电梯系统故障方面：在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水、以及突发事件发生时电梯系统的处置方案（如火灾、地震）。

6、水电气系统和雨污管网系统故障事故方面：在发生断电、停水、停气、燃气泄漏、触电事故、设施设备故障、雨污水管网阻塞、空调管道渗漏、中央空调故障、化粪池外溢时候的处置方案。

7、协助服务应急（明确如何运用专业设备或网络体系实现与甲方、消防维保专业团队迅速联动、及时响应)预案；建立应急联动指挥中心，消防各类系统之间的联动方案。

（九）培训服务

1、针对服务内容，制定切实可行的培训方案，包括各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训，并严格执行。

2、合理配备人员，加强人员业务培训。要求人员仪容仪表整洁，工作细致、态度良好，考察参观组织配合得力。

第四条 服务费用及支付方式

（一）本项目服务费用：成交价

（二）服务费支付方式：

1、财政资金到位后按月支付，每月5日后，甲方对乙方上月工作进行考核，按照考核结果于15日前支付上月费用。

2、付款特别约定：本项目的资金来源为财政资金，若因财政拨款原因导致甲方逾期付款，甲方不承担相关违约责任。

第五条 考核标准及办法

1、合同期内，甲方有权对物业管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则甲方有权适当扣减费用；一年内累计三次考核不合格，视为年度考核不合格，甲方有权直接终止合同，由乙方承担违约责任；若物业管理服务品质优良，在服务期内且总费用不变的情况下（政策性因素除外），甲方可与乙方续签下一年度《物业服务合同》。

2、年度考核合格，财政资金落实后续签下年度合同。

3、本项目物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由甲方制定具体实施办法，按百分制实行月度综合考评，每月综合考核90分以上（含90分）的，考核结果为优秀，不足90分，付款时按下列标准扣款：

（1）85分≤考核得分＜90分，考核结果为合格，每减少1分扣减当月物业服务费500元；扣减金额=（90分-当月考核得分）×500元。（注：扣款金额不超过当月物业服务经费的5%）

（二）考核得分85分以下，考核结果为不合格，扣减该月10%的物业服务费用；

**考评标准明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| 机电设备管理20分 | （一）给排水泵设施 | 4分 |  |
| 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 排污管道无渗漏 | 0.5分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 0.5分 | 发生一次扣0.1分 |
| （二）中央空调系统 | 4分 |  |
| 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1分 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分 |
| 定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1分 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 0.5分 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 冬夏两季对各公共区域空调新风机过滤网、风机盘管过滤网进行清洗。 | 1分 | 如未按规定进行清洗，每次扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须带证上岗。 | 0.5分 | 达不到要求者扣0.1分。 |
| （三）消防系统 | 4分 |  |
| 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 0.5分 | 无24小时值班，每次扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.3分。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 0.5分 | 不会使用操作扣0.3分，不熟练扣0.2分 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 0.5分 | 不会扣0.2分 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1分 | 无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 0.5分 | 一处不符合要求扣0.1分，一处杂物堵塞扣0.1分。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 1分 | 检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故1分，并追究责任。 |
| （四）供配电系统 | 4分 |  |
| 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 0.5分 | 抽查发现同时坏3盏以上者扣0.1分，以此类推。维修不及时，报修超过24小时未处理扣0.5分 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者每次扣0.1分。 |
| 发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者每项扣0.1分。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 0.5分 | 抽查时发现不合格者每项扣0.1分。 |
|  | （五）电梯管理 | 4分 |  |
| 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象，出现该情况应及时进行维护并系按业主单位报告。 | 1分 | 出现一次未按要求处理的，扣0.1分。 |
| 电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 1分 | 抽查时坏三盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 运行中电梯突发故障，管理人员须在10分钟内赶到现场处理故障。 | 1分 | 超过5分钟扣0.5分。 |
| 停、检修电梯须提前通知后勤中心认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层外门处设置警示牌。 | 1分 | 不符合者每项扣0.1分。 |
| 公共区域及其设施管理10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | 1分 | 一项不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | 1分 | 一个井不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | 1分 | 一盏路灯不符合扣0.1分。 |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | 1分 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.1分。 |
| 对二次供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并进行水质检测。 | 1分 | 未按时清洗或水质未进行检测扣0.5分。 |
| 楼顶设施：①卫生天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | 1分 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。 |
| 清洁卫生管理20分 | （一）公共区域卫生清洁保洁 | 14分 |  |
| 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 2分 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 2分 | 一个责任区域一项未做到扣0.2分 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 2分 | 一个洗手间一项不符合扣0.5分。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 2分 | 一个开水间一项不合符合扣0.1分。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 2分 | 未设置警示牌，每次扣0.2分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 2分 | 一项未做到扣0.1分。 |
| 确保无卫生死角。 | 2分 | 有一处卫生死角扣0.5分。 |
| （二）外围环境保洁 | 6分 |  |
| 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1分 | 不符合扣0.5分。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1分 | 一条沟不符合扣0.1分 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 一处扣0.5分 |
| 安全保卫管理20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到领导应敬礼，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | 1分 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，随身物品安全检查并进行登记。 | 2分 | 未登记每人扣0.1分，扣完为止。  未登记人员擅自进入办公工作区域每人扣0.5分，扣完为止 |
| 定期组织安全教育；及时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | 2分 | 无安全教育（查记录）扣0.1分，发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。 |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | 3分 | 未及时维护秩序，每次扣0.5分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导，每次扣0.5分。 |
| 协助搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。 | 1分 | 造成家具或地板损坏扣0.1分，并承担10%维修费用。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 2分 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1分 | 一项不符合扣0.1分；发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | 1分 | 发生一起扣0.1分 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，治安案件发生率控制在2‰以内。 | 1分 | 流动率每超过一个百分点扣0.1分，依此类推；每增加一个案件扣0.5分。 |
| 会务管理  5分 | 做好会议室的保洁，整洁达到《会议服务工作标准》要求。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 按照会议要求准备合格的会议用品，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | 1分 | 回访不合格一项扣0.1分 |
| 会议结束。参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | 1分 | 抽查不符合，每次扣0.1分 |
| 绿化管理  5分 | （一）室外绿化 | 3分 |  |
| 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 一处0.1分，树木枯死一株扣0.2分。 |
| 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃，无黄叶。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| （二）室内绿化 | 2分 |  |
| 根据具体情况，安排好室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及叶更换。 | 1分 | 甲方提出一处未安排好扣0.1分。 |
| 各种花卉盆栽长势良，无枯枝、黄叶、败叶、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。 | 1分 | 一处花卉、盆栽不符合扣0.1分。 |
| 服务受理  5分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | 1分 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.1分。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | 1分 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无反馈，一次扣0.1分。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | 1分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.1分。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和业主领导。 | 0.5分 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。 |
| 发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门和领导，并做好处理。 | 0.5分 | 未按时发放意见表扣0.1分，同一问题2次未解决扣0.2分。 |
| 每季发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | 1分 | 未征求意见，每次扣0.2分 |
| 餐饮服务10分 |  |  |  |
| 食品质量 | 2分 | 出现焦糊夹生过咸过淡现象，出现每次扣0.1分；  餐食温度不低于75摄氏度，出现一次扣0.1分；  菜品一周内无重复两次以上菜品，出现每次扣0.1分；掌握分餐份量及供餐时间，违背一次扣0.1分。 |
| 餐饮服务质量 | 1分 | 违反制度要求，一次扣0.2分 |
| 食品安全与卫生 | 5分 | 餐具卫生标准，违反一次扣0.2分;  菜品中发现蚊虫、头发等异物1次扣0.2分;  菜品因处理不当而出现异味，1次扣0.2分;  菜品若发现变质等现象1次扣0.5分;  就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的3‰扣1分;  就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的3‰扣2分;  食物中毒，此考核为0分. |
| 食品满意度 | 1分 | 机关干部就餐满意度达到80%，得1分，低于80%的不得分 |
| 食品文档管理 | 1分 | 保证厨房基础管理表格健全及有效运行，每少一次扣0.1分 |
| 测评分 | 机关单位（干部职工）测评参与率不少于80% | 5分 | 有5%在“一般”以下扣0.5分；达到10%扣1分，依次类推。 |

第六条 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方应负担由此而产生的一切损失。

第八条 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评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，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

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。

第九条 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。

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。

第十条 违约责任

1.双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3.乙方在服务期内无质量问题和违约行为的，甲方应准时支付乙方服务费，如逾期，则按应付金额每日1‰标准向乙方赔付违约金。

4.因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方依照合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

第十一条 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．不可抗力事件延续天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 解决合同纠纷的方式

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决4．。不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可向甲方所在地人民法院起诉。

第十三条 合同生效及其他

1．合同经双方法定代表人或其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，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议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。

本合同一式份，甲方、乙方、财政局各X份。

第十四条 附件

1．项目招标文件

2．项目修改澄清文件

3．项目投标文件

4．中标通知书

5．其他

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）：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

**附件：**





































