**柯桥笛里人家小区物业管理服务项目**

项目编号:绍柯企{2025}798号

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

采购单位：绍兴柯桥历史文化街区开发利用投资建设有限公司

采购代理：浙江建汇工程咨询有限公司

2025年7月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标方法及评分标准

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

柯桥笛里人家小区物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在乐采云平台在线获取招标文件，并于2025年7月22日09：30分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：绍柯企{2025}798号

项目名称：柯桥笛里人家小区物业管理服务项目

预算金额（元）：793895.64

最高限价（元）：793895.64

采购需求：详见招标文件

标项名称：柯桥笛里人家小区物业管理服务项目

数量：1

预算金额（元）:793895.64

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：柯桥区笛里人家小区物业管理服务采购项目位于瓜渚东路以南，中泽路以东，地上为5栋22-23层，地下一层，总建筑面积约为53109.24㎡，地上部分为38686.9㎡，地下部分为14422.34㎡，其中住宅面积32479.08㎡，商业用房面积3582.14㎡，最终面积以实测面积为准，住宅总户数428户。招标内容为小区范围内的全部物业服务，包括物管服务所需的管理人员、客服、保洁、保安、机电设备、空调、车库车位、公厕及停车场管理、绿化养护、商业用房、高配房、开关站、监控、消控管理、公共设施管理、纠纷调解、物业费收缴及配合街道办或居民委员会做好其他工作等与物业相关的管理服务。具体详见招标文件。

备注：无。

合同履行期限：详见招标文件。

本项目**（*否*）**接受联合体投标。

## 二、申请人的资格要求：

满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

本项目的特定资格要求：无

## 三、获取招标文件

时间：/至2025年7月22日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）；

方式：供应商登陆乐采云平台https://www.lecaiyun.com/，在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。公告页面附件招标文件可以下载，仅供浏览使用；

售价：0。

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间： 2025年7月22日09：30（北京时间）

投标地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）

开标时间：2025年7月22日09：30（北京时间）

开标地点（网址）：浙江金柯桥文化旅游集团有限公司办公楼2号楼202会议室（柯岩风景区内）通过乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）在线开标。

## 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 六、其他补充事宜

1.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级国有企业采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

2.其他事项：/

## 七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：绍兴柯桥历史文化街区开发利用投资建设有限公司

地址：绍兴市柯桥区柯桥街育才路1号柯桥古镇笛里广场二楼

传真：/

项目联系人（询问）：陶剑锋

项目联系方式（询问）：0575-81119007

质疑联系人：宋瑜霜

质疑联系方式：0575-81160227

2.采购代理机构信息

名称：浙江建汇工程咨询有限公司

  地址：绍兴市越城区解放大道177号华汇科研设计中心20楼

传真：/

项目联系人（询问）：叶丽娜

  项目联系方式（询问）：0575-85559581/13867550228

  质疑联系人：黄丽芳

  质疑联系方式：0575-85559581

1. 同级国有企业采购监督管理部门

名称：浙江金柯桥文化旅游集团有限公司

地址：绍兴市柯桥区柯岩风景区内

传真：/

联系人 ：浙江金柯桥文化旅游集团有限公司招标采购监督管理领导小组

监督投诉电话：0575-84360106

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云（https://www.lecaiyun.com/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打乐采云服务热线95763获取热线服务帮助。

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

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **报价要求** | **有关本项目开展所需的人员工资、福利、劳保用品、工具、设备、利润、税金、保险及不可预见费用等费用均计入报价。《投标（开标）一览表》是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **▲投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **▲投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的;**  **▲报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;**  **▲《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的,经评标委员会认定属于重大偏差的；**  **▲投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 2 | **项目采购类型** | 本项目为服务类采购项目 |
| 3 | **分包或转包** | （1）采购人**不同意**分包；  （2）本项目不得转包。 |
| 4 | **投标文件的份数** | 本项目实行电子投标。供应商应准备电子投标文件参与投标：电子投标文件，按政采云平台项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求递交。  **▲未传输递交电子投标文件的，投标无效。**  **▲未在系统解密时间内完成解密的，视为投标人自行放弃投标，投标无效。**  **中标单位需在领取中标通知书前提供纸质投标文件一正四副。** |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | **不组织。** |
| 6 | **样品提供** | **不要求。** |
| 7 | **演示** | **不要求。** |
| 8 | **采购代理机构代理费用** | **由采购人支付。** |
| 9 | **投标保证金缴纳** | 不收取投标保证金 |
| 10 | **履约保证金金额** | 合同金额的0.5% |
| 11 | **电子招投标说明** | （1）电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“乐采云平台（www.lecaiyun.com）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；  （2）投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行国企采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“乐采云电子投标客户端”----前往“浙江企业采购信息服务网-在线下载-乐采云电子投标客户端下载”进行下载并安装。  （3）招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录乐采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件。  （4）投标文件的制作：在“乐采云电子投标客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作。  （5）投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至乐采云平台。  （6）投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在开始解密后30分钟内完成在线解密。  （7）具体操作指南：详见乐采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-电子招投标-供应商”。 |

**注：本项目通用总则条款与前附表等专用特别规定有冲突之处，以专用条款（特别规定）为准**

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5 “▲” 系指实质性要求条款，“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品。

**3. 询问、质疑、投诉**

**3.1供应商询问**

**已获取招标文件的潜在投标人，发现招标文件其中有误或有问题需要澄清，应于公告发布之日起至公告期限届满之日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，将以公告形式通知所有招标文件收受人。逾期提出的采购人有权不予受理。**

3.2供应商质疑

3.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

3.2.2供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

（1）对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算。采购文件在公告期限届满之日后获得的，应当自采购文件公告期限届满之日起计算，且应当在采购响应截止时间之前提出。

（2）对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

（3）对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

（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。

3.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

3.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　3.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　3.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　3.2.3.4事实依据；

　　3.2.3.5必要的法律依据；

3.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

3.2.4采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的国有企业采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

3.2.5询问或者质疑事项可能影响采购结果的，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。

3.2.6质疑接收人：详见前附表

3.3供应商投诉

3.3.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级国有企业采购监督管理部门提出投诉。

3.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

3.3.4 以联合体形式参加国企采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**4．招标文件的构成**

4.1 招标文件包括下列文件及附件

* 第一部分 招标公告
* 第二部分 投标人须知
* 第三部分 采购需求
* 第四部分 评标方法及评分标准
* 第五部分 拟签订的合同文本
* 第六部分 应提交的有关格式范例

4.2与本项目有关的澄清或者修改等公告、内容亦为招标文件的组成部分，投标人须自行于招标公告所在网站获取相关信息（浙江政府采购网网址http://www.zjzfcg.gov.cn）。

**5. 招标文件的澄清、修改**

采购人或者采购代理机构如对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在发布招标公告的网站上发布更正、澄清（修改）公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该公告澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**6.招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式。附件中直接下载仅供浏览使用。

**▲未按照公告要求完成采购文件获取的，投标无效。**

**7.开标前答疑会或现场考察**

采购人视采购项目的具体情况，如果采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**8.投标保证金**

本项目不收取投标保证金。

**9. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**10. 投标文件的组成**

投标文件应当包括以下主要内容：**资格文件、商务技术文件、报价文件。其中电子投标文件中所需加盖公章部分均应采用电子签章（联合体投标的，投标人可加盖实体印章）。**投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

10.1**资格文件**应包括以下内容：证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件和采购项目对供应商的特定条件（如果项目要求）的有关资格证明文件。

10.1.1营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）；

10.1.2投标声明函；

10.1.3法定代表人授权书及其授权代表近三个月社保证明；拟派授权代表须为投标企业在职职工，须提供缴费期限为近三个月的投标人所属社保机构养老保险交纳清单或证明（缴费单位和投标单位名称必须一致）。授权代表的社保证明需在社保机构或社保机构网站上打印，并加盖投标单位公章。如投标人代表系法定代表人，无需提供法定代表人授权委托书及社保证明；

10.1.4法定代表人及其授权代表的身份证复印件（正反面复印件）；如投标人代表系法定代表人，只需提供其身份证复印件（正反面复印件）；

10.2 投标人的**商务技术文件**应包括以下内容：

10.2.1评分对应表；如果本项目评标办法采用综合评审法，投标人需在商务技术文件中提供此评分对应表，供评标委员会评审时使用。

10.2.2技术响应表；如果招标文件要求投标人提供投标产品技术指标证明材料的（如官网查询截图、产品彩页、检测报告等），投标人应当对照招标文件要求和投标文件响应情况提供相应证明材料，否则该项技术指标视为负偏离；

10.2.3商务响应表；

10.2.4项目组织实施方案;项目组织实施方案包括但不限于以下内容：组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点；

10.2.5项目负责人情况表；

10.2.6项目组人员名单；

10.2.7售后服务方案（如有）。售后服务方案可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、维护、备品备件、常用耗材提供、售后服务机构设置、驻点人员情况等。服务承诺未明示可能涉及的前提设定和费用，视为是无条件和免费的；

10.2.8优惠条件及特殊承诺（如有）；

10.2.9投标人认为需要的其他商务技术文件或说明。

10.3 投标人的**报价文件**应包括以下内容：

10.3.1投标(开标)一览表。

**11. 投标文件的编制**

**▲投标文件未按本条规定的格式编制的，投标无效；**

**11.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，“商务技术文件”可在招标文件规定的格式基础上适当调整，以使内容更加完备，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。**

11.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“乐采云投标客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

11.3使用“乐采云投标客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“乐采云平台-投标客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**12.投标文件的签署、盖章**

12.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。

**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

12.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“乐采云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

**13. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

13.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

13.2在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

13.3采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**14.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分 “投标无效”章节规定的情形之一的，投标无效：

**15.投标有效期**

15.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。

▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

15.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。投标有效期内，投标人不得撤销或更换投标文件。

15.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以公告形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**16.开标**

16.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

16.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在30分钟内完成在线解密。

**17、资格审查**

17.1开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

17.2采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

17.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

17.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

17.5合格投标人不足3家的，不再评标。

**18、信用信息查询**

18.1信用信息查询渠道及截止时间：采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

18.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

18.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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投标人将被拒绝参与国企采购活动。

18.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加国企采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**19.**详见招标文件第四部分“评标方法及评分标准”。

**六、定标**

**20. 确定中标供应商**

采购代理机构将自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人将自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

**21. 中标通知书与中标结果公告**

21.1采购代理机构将在自中标人确定之日起2个工作日内，发布招标公告的网站上公告中标结果，同时发出中标通知书（中标人可在乐采云平台自行下载中标通知书）。

21.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

21.3公告期限为1个工作日。

**七、电子交易活动的中止**

**22. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

22.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

22.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

22.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

22.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

22.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**八、合同授予**

**23.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**24. 合同的签订**

24.1采购人和中标人应当在中标通知书发出之日起30日内（投诉处理等原因导致签订合同延误的除外），按照采购文件和中标人投标文件的规定，签订书面合同。所签订的合同不得对采购文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.2采购人和中标人不得向对方提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

**25. 履约保证金**

合同金额的0.5%，服务中如扣除履约保证金或发生超过履约保证金的扣款，需要在3天内补足（含超过）履约保证金。未在规定时间内补足，采购人有权解除合同并追究相关责任。

**九、合同公示与备案**

**26. 合同公示**

采购人将在采购合同签订之日起2个工作日内，将采购合同在浙江政府采购网公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

**27.合同备案**

采购人原则上应于采购结果公告发布之日起10日内，将采购合同在乐采云平台上备案，最迟不得超过30日。

**十、履约验收**

**28.履约验收**

28.1采购人自行组织或委托采购代理机构对供应商进行履约验收，出具验收书，存档备查。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并承担相应的法律责任。

28.2技术复杂、社会影响较大的货物类项目，可以根据需要设置出厂检验、到货检验、安装调试检验、配套服务检验等多重验收环节；服务类项目，可以根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收。工程类项目应当按照行业管理部门规定的标准、方法和内容进行验收。

28.3采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

28.4国有企业向社会公众提供的公共服务项目验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

28.5 采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

28.6供应商在履约过程中有法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级国有企业采购监督管理部门。

**第三部分 采购需求**

特别说明：

1.需求中不允许偏离的实质性要求和条件，以“▲”号标明。

2.单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品，以“★”标明。

3.本招标文件如涉及各类品牌、型号，则所述品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件的要求提供性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其它同档次优质品牌的产品参加投标。

**一、服务清单及要求**

**1.项目概况：**

1.1柯桥区笛里人家小区物业管理服务采购项目为确保各类管理、技术和操作人员的专业素质和综合素质，严格按法规和标准作业程序，规范管理服务全过程；运用现代管理手段，提高管理服务质量，实现高效优质服务，致力于实施精品战略，现欲设立专业的物业管理，招标内容为小区范围内的全部物业服务，包括物管服务所需的管理人员、客服、保洁、保安、机电设备、空调、车库车位、公厕及停车场管理、绿化养护、商业用房、高配房、开关站、监控、消控管理、公共设施管理、纠纷调解、物业费收缴及配合街道办或居民委员会做好其他工作等与物业相关的管理服务。

房屋基本信息

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 建筑结构 | 钢混 | 建成年份 | 2019 | 地下层数 | 1 | 地上层数 | 22-23 |
| 总建设面积：53109.24m²,地上部分为38686.9m²,地下部分14422.34m² | | | | | | | |
| 住宅面积 | | 32479.08m² | | 商业面积 | | 3582.14m² | |
| 社区服务用房面积 | | 577.58m² | | 物业管理办公用房面积 | | 214.64m² | |
| 配套用房面积 | | 459.78m² | | 物业管理经营用房面积 | | 209.01m² | |
| 汽车位 | | 地上43地下202 | | 地上自行车库面积 | | 1164.67m² | |

**2.物业管理服务范围：**

**2.1物业工作内容：**

2.1.1物业管理区域内物业共用部位、共有设施设备及场所的日常管理及维修养护，并有齐全的检修养护记录；

2.1.2物业管理区域内物业共用部位、共有设施设备和相关场地的保洁服务；

2.1.3物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护（包括垃圾分类工作）；

2.1.4物业管理区域内的绿化养护和管理；

2.1.5物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及经营管理；

2.1.6供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

2.1.7物业管理区域的日常安全巡查服务；

2.1.8物业管理区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用的账务管理，物业档案资料的保管；

2.1.9物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理；

2.1.10物业管理区域内建筑及智能化的日常维修和养护。

2.1.11承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

2.1.12实行明码标价，服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、24小时服务电话、投诉举报电话等在经营场所醒目位置公布。

2.1.13根据房屋实际使用年限，检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复并有记录；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人决定，组织维修。

2.1.14中标人需做好电梯轿厢保护工作，如由于没有保护措施导致电梯破损中标人需承担相应的责任。

2.1.15中标人需做好小区出入口门禁系统管理工作。

2.1.16根据采购人要求需要中标人积极配合的其他工作。

**2.2具体管理规范：**

**2.2.1物业管理中心**

2.2.1.1小区实行封闭式管理，设立物业客户服务中心。人员按标文要求及工程情况配置充足，统一着装，各岗位相关负责人需在显眼位置公示。基础设备配置充足，包含在本次报价中，包括对讲机、考勤系统等物业服务基础设备，保证正常运作。

2.2.1.2对其他公共设施设备定期一个月检查一次并做好相关记录，发现问题及时解决。

2.2.1.3制定详细合理的保安、保洁、绿化、设施设备检查养护及停车管理的工作计划及考核措施，制定投诉处理制度，制定紧急事件处置和消防安全预案，预防安全事故，并在显眼位置公示。

2.2.1.4小区禁止对房屋进行重新改造，住户不得改变房屋结构和现状，不得私搭乱建和擅自改变房屋用途，禁止占用公共部位擅自使用，做好日常严查和监管工作，由中标人监管。

2.2.1.5创卫、垃圾分类收集、各种接待及各种收费配合工作等采购人认为中标人需要配合做好的工作，中标人应无条件全力配合。

2.2.1.6每日巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

2.2.1.7设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

2.2.1.8路灯、楼道灯完好率不低于95%。

2.2.1.9做好小区内运动健身设施和娱乐场所管理，定期组织开展健康有益的宣传和文体活动。

2.2.1.10配套设施、场地有明显标志。

2.2.1.11做好空置房管理工作，每月巡查一遍，并做好巡查记录，杜绝擅自闯入使用及电线偷盗等安全事故。

2.2.1.12做好社区用房、车棚车库、配电房等各类配套用房的日常管理和养护工作。

2.2.1.13加强道路维修与养护，保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；停车场内设施完好，符合停车规范要求。

**2.2.2保安管理规范**

2.2.2.1做好出入口人员进出管理工作，临时进出人员需登记去向，禁止吆喝、发广告等无关人员进入小区。

2.2.2.2对进出小区的车辆实施证、卡管理，做好出入车辆管理登记，保持出入口进出有序、畅通。

2.2.2.3及时关闭打开的单元门，注意对商业用房周边的巡逻和地上、地下安全死角的巡逻，采取其他必要的防盗措施，做好巡逻记录。

2.2.2.4小区实行人车分流管理，保证地上、地下车辆的有序停放，确保道路及消防通道的畅通。

2.2.2.5采用“人防”和“技防”相结合的模式，协助公安机关做好小区内的治安方防盗工作，关注防盗死角并采取必要合理的防范措施，避免偷盗事故的发生。

**2.2.3保洁管理规范**

2.2.3.1合理配置人员，各保洁员对所负责区域的公共环境卫生分上午和下午各统一清扫一次，其余时间实行长效保洁，保证垃圾入桶和垃圾桶清洁，保证绿化带无白色垃圾。保洁公共区域包括：商业用房前公共区域、门岗、地上地下停车场、自行车棚、住宅各层公共门厅和走廊、一楼外墙、电梯、公共楼梯、每幢房屋周边公共区域和绿化地带、社区用房及其他公共配套用房等小区所在范围内的所有公共部位。

2.2.3.2商业用房前公共区域及小区内每个单元出入口需配置合理数量的生活垃圾桶（每只楼道口放一只垃圾桶，公共部位适当放置），垃圾袋装化，生活垃圾日产日清，每日清运不少于2次，垃圾桶由供应商提供。建筑垃圾和植物垃圾定点堆放，每5天清运一次。每周清洗一次垃圾库房、果壳箱、垃圾桶及其周围区域，保持垃圾入库入桶，并做好垃圾分类工作。

2.2.3.3小区道路、广场、停车场、绿地、商业用房前等公共场所每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。

2.2.3.4公共区域的堆积物每周清理一次，让住户养成公共区域不随意堆放物品的良好习惯。

2.2.3.5公共信报箱、宣传栏、告示牌、指示牌等公告宣传物品每月清洁一次。

2.2.3.6屋顶杂物，公共水箱每季度清理一次，保持屋顶排水通畅。

2.2.3.7各公共部位清洁，需保质保量，保证无蜘蛛网、无积灰。

2.2.3.8地上、地下公共区域的卫生死角每季度清理一次，保证无堆积、无积灰、无蜘蛛网等卫生问题。

2.2.3.9配合所在社区做好创卫各项工作，定期除四害，达到考核标准。

**2.2.4绿化管理规范（绿化竣工验收后的保质期内由施工单位负责）。**

2.2.4.1设置专业绿化员实施公共绿化管理，按植物绿化生长规律定期修剪树木、花卉、绿篱、灌木和草坪，一年不少于三次，保持观赏效果。按季节规律浇水施肥，一年不少于一次，保证绿化存活率达到95%，发现枯死植物立即清除补种，费用由中标人承担。定期喷洒药物，预防病虫害，做好防涝、防冻工作。

2.2.4.2公共绿化带杂草每季度清除一次，保证草坪和其他植物正常生长。

2.2.4.3保持绿化带清洁卫生，每一季度清理一次枯枝落叶，长效保洁。

2.2.4.4公共绿化带禁止私人种植和堆放杂物，无践踏折损及占用现象。

**2.2.5公共设施设备管理规范**

2.2.5.1安排消控室、监控室24小时值班工作，动态监控小区情况，发现问题及时联系场地保安处置。

2.2.5.2合理配置公共设施设备工程员，重视电梯管理，按时年检，宣传禁止事项，按电梯维保规范制定合理的维修、养护管理计划。水电设施等各公共设施设备每月检查和测试一次，保证正常运转，并做好记录。

2.2.5.3合理安排配电房的24小时高配电工值班工作，保证正常运转，紧急事件5分钟内到场处理，并做好记录。

2.2.5.4做好公共用水、用电设施的日常巡查工作，楼道灯和分配器更换需及时，小修或接到维修通知时应及时到达维修现场（日间20分钟到达，夜间1小时到达），并做好报修、维修和回访记录。

2.2.5.5雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。化粪池、隔油池清理费用由中标人负责。

2.2.5.6项目照明灯具、开关等设施按国家规范已验收后的保修期由中标人负责。

2.2.5.7电梯、水泵等公共设施设备保修期后的维修、保养和检测费用，小修、日常维修、保养由中标人负责，中、大修由采购人和中标人共同确定维修方案，费用按实结算由采购人负责。电梯检测费用纳入本次报价，由中标人负责。

**2.2.6消防等紧急事件管理规范**

2.2.6.1制定合理规范的紧急预案和消防安全预案，保持相关标识标牌只是的清晰明确，消防设施设备可随时启用，保证消防通道畅通。

2.2.6.2成立义务消防队，由物业工作人员组成，定期培训消防用具的基本使用方法和基本的安全疏散常识。

2.2.6.3容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志，制定防范措施。

2.2.6.4发生火灾、治安、公共卫生等突发紧急事件时及时报告采购人和有关部门，并协助采取相应措施。

**2.2.7档案管理规范**

2.2.7.1建立基本房屋档案，记录住户相关基本信息和入住、退出时间。

2.2.7.2管理人员及各岗位负责人要有详细的工作和巡查记录并及时归档。

2.2.7.3建立共用设施设备档案(设备台账)，设施设备的运行、检修、保养等记录齐全，存放有序，查阅方便。

**2.2.8节能降耗管理**

严格执行采购人的节能降耗规定，制定具体的节能降耗措施和指标，减少各种能耗开支。

**2.2.9沿街商业用房管理规范**

2.2.9.1商业用房门前公共区域环境卫生由中标人负责，保持长效清洁。

2.2.9.2禁止商业用房占用公共通道经营，保持公共通道畅通。

2.2.9.3商业用房装修不得改变房屋结构和破坏外墙，不得随意改变各种公共管道走向，保证安全规范经营。

**2.2.10其他服务明细**

2.2.10.1地下停车场车位物业费按42元/月/个的收费标准由采购人向中标人支付；拍卖或出租的车位租金由采购人收取，物业费由承租人向中标人支付；地面停车位为公共停车位，不计入报价，中标人按临时停车位向使用人收取。

2.2.10.2项目公共水电费用、电梯电费等公共能耗费用由中标人负责，纳入本次报价。小区业主装修由中标人负责向小区业主收取装修保证金2000元，小区业主装修结束一年后不产生装修纠纷，退还小区业主。

2.2.10.3小区生活垃圾清运费由中标人负责，纳入本次报价。装修过程产生的建筑垃圾清运费由小区业主负责，由中标人直接向小区业主收取，收取标准按不超过50平米住宅300元/户，50-100平米住宅500元/户，100-150平米住宅700元/户，150平米以上住宅900元/户。

2.2.10.4各工作岗位所需工作和耗材由中标人负责配备。

2.2.10.5中标人应爱护公共财物、设施、设备，如有损坏，照价赔偿。采购人有其他重要任务时，中标人需积极全力配合。

2.2.10.6中标人工作人员与采购人不发生任何法律关系，但中标人需根据相关法律法规规定安排工作并缴纳社会保险等一切相应费用，违法责任由中标人承担。中标人工作人员与中标人之间的劳动或劳务关系由该两方自行确立并处理，中标人工作人员在上下班途中、工作、休息期间发生疾病、受伤等工伤相关事故时，所有责任由中标人处理和承担。

2.2.10.7中标人配合采购人以基本管理水平和住户满意度两个指标，对中标人的管理现状进行检查考核，中标人未按照管理内容和要求实施管理的或管理不达标的，采购人有权扣罚相应的管理费用并要求中标人整改，逾期未整改的，采购人有权终止合同，由此造成对采购人的经济损失由中标人承担赔偿责任。

2.2.10.9做好空置房日常管理工作。

2.2.10.9.1空置房物业管理费按中标单价向采购人收取。

2.2.10.9.2陆续交房的，中标人凭相关部门出具的交房联系单（需有采购人认可）方可进行交房。空关房费用结算以交房联系单出具当月止。车位费用以签订车位租赁协议当月止。

2.2.10.9.3因中标人管理不善，致使空关房被侵占、投诉或造成严重不良影响及国有资产流失的，应由中标人给采购人或相关方赔偿由此造成的损失；情节严重的，追究法律责任。

2.2.10.10公共部位灭火器过期后由中标人购买更换。

2.2.10.11物业移交设施设备及资料等相关财物均归采购人所有。

2.2.10.12本小区提供物业管理用房423.65㎡，其中：物业管理办公用房约214.64㎡，提供物业管理经营用房约209.01㎡，物业管理用房由中标人负责宣传、场地租赁等经营活动，经营收入做为物业日常服务支出补贴。物业管理用房如有出租，出租时间不得超过物业服务时限，租金需符合市场规律，且合同签订后必须到所属社区备案。若未经社区备案或者出租期限超过物业服务年限的，视为无效合同，给第三方造成的损失，由中标人承担法律责任。

2.2.10.13若物业服务过程中，采购人发现物业管理人员不能满足小区物业管理实际要求的，采购人有权提出增加相关人员的方案，中标人必须无条件接受并按采购人提出的方案增加相关人员和设备，增加的人员和设备不再支付相关费用，投标单位在投标时应考虑该风险因素，确定投标报价。

**2.2.11特色服务**

由投标人根据小区实际情况自行考虑设置。

**2.2.12追责条款**

2.2.12.1上述工作内容和管理规范，中标人必须保质保量完成，采购人将进行定期和不定期考核，具体考核标准和内容详见采购人制定的《物业服务质量考核评分标准》。投标时应承诺遵守和执行该考核标准。

2.2.12.2采购人要求中标人配合的特殊工作或临时工作（包括增加人员和设备及相应管理措施），其增加的相关费用中标人承担，否则采购人有权给予相应的处罚，并从中标人的相关收入中扣除相应费用。

2.2.12.3遇小区重大活动时，中标人应无条件全力配合（包括增加人员和设备及相应管理措施），其增加的相关费用中标人承担，否则采购人有权给予相应的处罚，并从中标人的相关收入中扣除相应费用。

2.2.12.4中标人在工作上所作的任何承诺，都必须按实履行，否则采购人有权扣除承诺相应费用并给予相应的处罚。

**2.3人员要求：**

2.3.1物业经理1名，年龄50周岁及以下，具备住宅类物业管理与服务经验，五年及以上管理经验的人员，负责全面主持物业日常工作；

2.3.2客服员1人，年龄50周岁及以下，有较强责任心，热心服务有较好沟通表达能力。负责出租区域的现场管理、物业费的收取，协助做好出租管理工作。

2.3.3工程员1人，年龄55周岁及以下，须持有中华人民共和国特种作业操作证（作业类别：电工作业），了解设备设施工作原理，熟练掌握安全操作规程。具有较强的对外、对内协调及沟通能力，能合理安排工作；做好物业区域公共设施设备的维保、巡视工作；

2.3.4专业绿化员1人；

2.3.5垃圾清运员1人；

2.3.6消监控员具有中华人民共和国职业资格证书（职业工种：消防设施操作员或建（构）筑物消防员），熟悉消防管理制度、应急程序和基本消防设备操作。监控室和消控室实行全天24小时值班，消监控员每班不少于一人，不得出现脱岗、睡岗。

2.3.7保安员须持有中华人民共和国保安员证或保安员的中华人民共和国职业资格证书，身高1.70M及以上，说话清楚，没有明显口音。年龄需在60周岁及以下，身体健康，统一培训，规范着装，工作态度端正，精神饱满，定期训练。小区出入口全天24小时保证有保安值班，每班保安不少于1人，共1个出入口，不得出现脱岗、睡岗。配置巡逻保安不少于1人，每两小时巡逻一次，巡逻路线设计合理，每一季度更换一次。成立机动队，由物业服务中心负责人、保安队长和队员组成，处置应对紧急事件要求5分钟之内到场。

保安主管：持有中华人民共和国保安员证或保安员的中华人民共和国职业资格证书，具有安全管理工作经验，有一定的军事技能、消防知识。有较强的沟通、组织及协调能力，熟悉物业管理的法律法规知识；具有处理突发事件的能力和经验。

2.3.8保洁员不得少于5人。保洁员年龄在55周岁及以下，身体健康。

**2.4服务质量要求：**

优质服务且必须符合本招标文件所有条款要求。

**二、商务要求**

**▲2.1服务期限**

一年。具体项目服务期从2025年8月1日至2026年7月31日。

**▲2.2数量调整**

采购人保留合同履行中调整部分服务的权力，投标人应对服务类别明细报价，按投标单价不变的前提下进行调整，双方不得拒绝。合同最终结算金额按实际使用量乘以投标单价进行计算，追加的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。如遇本次招标没有涉及的服务时，由中标人提供申请，采购人确认后实施。且最高金额不得超过总预算价90万元，超出部分投标单位作为优惠费用不予收取。

▲**2.3结算原则**

2.3.1招标文件、招标答疑会纪要、中标人的中标报价等作为结算依据；

2.3.2住宅、商业用房及地下车位的物业费中标单价一次性包死。

▲**2.4付款方式**

采购人产权的住宅、商业用房、车位等物业费按季度按实进行结算，当季的费用于下一季度收到中标人增值税发票后，经查对后按实结算。合同履约保证金在合同执行完毕后无任何违反合同的行为，无息退还。

▲**2.5履约保证**

2.5.1合同期内如出现服务质量问题投诉等，予适当处罚，处罚金从中标人相关收入中扣除。

2.5.2中标人在合同期限内因各种原因（不可抗力除外）单方违约的，采购人不退还保证金。

▲**2.6检查、考核**

2.6.1中标人和采购人定期检查物业管理服务工作，传达采购人的意见和建议，协调双方的关系。促进此项工作良性的持续发展。

2.6.2合同期内采购人对中标人提供的服务质量进行检查，若达不到采购人的标准，采购人对中标人提出限期整改，并有权给予相应罚款，限期整改仍达不到采购人的标准的，采购人有权终止合同，并由服务方承担相关损失。

2.6.3如发现中标投标人将所中标标段转包，采购人有权单方面终止合同。

2.6.4中标人按招标文件的服务质量要求对物业服务实施专业化、规范化的管理，树立项目物业服务管理高品位形象。物业管理服务机构设置合理，职能明确，员工流动率保持相关稳定。

2.6.5考核方式：由采购人根据附件一《物业管理考核评分标准》每季度全面考核的方式对物业进行考核。

2.6.6考核标准：考核分为100分，考核分85分（含）及以上得全额合同款；考核分在85分至75分（含）的，每分扣500元；考核分低于75分的，每分扣1000元。每期将汇总结果计入全年考核分数。连续2个季度平均分在80分以下或两次在75分以下的，采购人有权解除或终止合同，中标人承担全部违约责任。

▲**2.7其他：**

2.7.1中标人必须保证完全符合本标文中规定的项目、规格和技术要求。由于中标人所供服务质量问题引起的所有损失由中标人承担赔偿责任。中标人在服务期间如发生人员安全事故，由中标人处理并承担全部责任。

2.7.2考核中不合格的服务项目，中标人应按招标文件中相应的违约金支付给采购人。

2.7.3服务期内由于中标人的服务质量或中标人的其它责任造成的缺陷，则应由中标人负责服务直至检验合格为止，并由中标人承担全部费用。

2.7.4因中标人违约造成终止合同的，则扣除全部履约保证金，同时作违约论处。

2.7.5因采购人违约造成终止合同，采购人应退还中标人缴纳的履约保证金，同时支付给中标人履约保证金同等金额的违约金，但属执行国家行政指令造成的合同终止，不支付违约金。 **第四部分** **评标方法及评分标准**

**一、评标方法**

**1.综合评分法。**综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。

**二、评标委员会的组成**

**2.评标委员会的组成。**评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

**3.评标委员会的组成人员的回避。**在国企采购活动中，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：

3.1参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

3.2参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

3.3参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

3.4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；

3.5与供应商有其他可能影响国企采购活动公平、公正进行的关系。

**三、评标委员会的职责**

**4.评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：**

4.1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；

4.2要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

4.3对投标文件进行比较和评价；

4.4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；

4.5向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

4.6法律、法规、规章、招标文件等规定的其它事项。

**5.评标委员会及其成员不得有下列行为：**

5.1确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

5.2接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（财政部87号《政府采购货物和服务招投标管理办法》第五十一条规定的情形除外）；

5.3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；

5.4对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

5.5在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

5.6记录、复制或者带走任何评标资料；

5.7其他不遵守评标纪律的行为。

　　评标委员会成员有5.1-5.7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。

**四、评审程序**

**6.符合性审查。** 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。符合投标无效情形的，投标无效。

**7.投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式要求投标人通过政采云平台以书面形式作出必要的澄清、说明或者补正，投标人应在30分钟内提交澄清说明或补正，逾期不提交的视为放弃澄清、说明或补正的权利。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。

**8. 比较与评价。**标委员会应当按照评标标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**9. 汇 总（商务技术得分情况）。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**10. 报价审核。**对经商务和技术评审符合采购需求的投标人的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

10.1评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在规定的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。

10.2政采云投标客户端开标一览表内容与投标文件开标一览表(报价表)相应内容不一致的，以投标文件开标一览表(报价表)为准。

10.3投标价格的修正原则。投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

10.3.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

10.3.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

10.3.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

10.3.4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。

10.3.5同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

▲**投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的，投标无效。**

**11.汇总得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

**12.中标候选人推荐。**

12.1评审后总得分最高者为第一中标候选人，总得分相同的，以报价低者为第一中标候选人，总得分与报价均相同的，由采购人当场随机抽取产生第一中标候选人。

12.2多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标候选人推荐资格；评审得分相同的报价低者获得中标候选人推荐资格，评审得分与报价均相同的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**13.投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

13.1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参加同一合同项下的国企采购活动的（均无效）；

13.2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再参加该采购项目的其他采购活动的；

13.3投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

13.4投标文件“资格文件”和“商务技术文件”部分中出现用于价格分评审的投标报价的（招标文件另有规定的参与“商务技术文件”评审的报价除外）；

13.5投标文件未按招标文件规定的格式填写，或对招标服务或对技术或产品等要求未详细应答或应答内容不全、有缺失的，经评标委员会认定为无法评审的；

13.6投标文件关键信息填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的，经评标委员会认定属于重大偏差的；

13.7投标文件重要信息前后不一致，经评标委员会询标后仍然无法评审的；

13.8投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

13.9投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13.10投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

13.11投标人所投内容不符合采购需求中实质性要求的；

13.12投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

13.13投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的;

13.14报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

13.15《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的，经评标委员会认定属于重大偏差的；

13.16投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

13.17投标人提供虚假材料投标的（包括但不限于以下情节）；

13.17.1使用伪造、变造的许可证件；

13.17.2提供虚假的财务状况或者业绩；

13.17.3提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

13.17.4提供虚假的信用状况；

13.17.5其他弄虚作假的行为。

13.18投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；有下列情形之一的，属于或视为恶意串通，其投标无效：

13.18.1供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

13.18.2供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

13.18.3供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

13.18.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加国企采购活动；

13.18.5供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

13.18.6供应商之间商定部分供应商放弃参加国企采购活动或者放弃中标、成交；

13.18.7供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

13.18.8不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.18.9不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.18.10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；

13.18.11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；

13.18.12不同投标人的投标文件相互混装；

13.19违反法律、法规及本招标文件规定的其它无效投标情形。

**五、评标报告**

**14. 评标报告与推荐中标候选人。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并推荐中标候选人，评审报告由评标委员会成员签字确认提交。

**15. 评标争议事项处理。**评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。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。

**六、 废标**

**16.废标。**在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

16.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

16.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

16.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

16.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**七、评审过程的保密与录像**

**17.保密。**评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评标委员会成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

**18.录音录像。**采购人对评审工作现场进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

**八、具体评标标准**

19.商务技术分（70分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **评分细则** | **分值** |
| 商务  资信（14分） | 企业综合实力（3分） | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证书（ISO9001）、环境管理体系认证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。  **注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期限内不得分。** | 3 |
| 同类业绩  （3分） | 2021年1月1日以来（以合同签订日期为准），供应商承担过类似的物业管理服务的业绩的，每个项目得1分，最多得3分。  **注：投标文件中提供合同复印件并加盖供应商公章，否则不得分。续签合同不重复计分，同一项目业绩只能算一次。** | 3 |
| 物业管理团队（8分） | 1. 拟派物业经理具有本科及以上学历、物业管理师三级及以上职业资格证书或职业技能等级证书，每满足1项得2分，最高得4分。 2. 拟派工程员具有电工一级的职业资格证书或职业技能等级证书的得2分；本项最多得2分。 3. 拟派保安主管具有大专及以上学历、保安员三级及以上职业资格证书或职业技能等级证书，每满足1项得1分，最高得2分。   **注：上述材料需提供相应证明或证书复印件及本单位近三个月社保缴纳证明并加盖供应商公章。** | 8 |
| 技术方案（56分） | 公司管理制度(8分) | 根据本项目情况，制定完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度，针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准等方面进行打分。  **内容完善可实施性强得8分，内容基本完善可实施得5分，内容简单、一般得3分，内容可行性较差得1分，不符合不得分。** | 8 |
| 项目实施方案（30分） | 1.安保方案（5分）  根据本招标项目实际情况制定安保方案，包括但不限于服务能力和服务标准、服务岗位设置及工作职责、服务要求与原则、消防管理服务及车辆管理服务等。  **内容完善可实施性强得5分，内容基本完善可实施得3分，内容简单、一般得2分，内容可行性较差得1分，不符合不得分。** | 5 |
| 2.保洁绿化方案（5分）  根据本招标项目实际情况制定保洁绿化方案，包括但不限于服务能力和服务标准、服务流程、现场保洁服务、地面清洁服务、公共设施物品保洁服务；养护作业标准、管理方案等。  **内容完善可实施性强得5分，内容基本完善可实施得3分，内容简单、一般得2分，内容可行性较差得1分，不符合不得分。** | 5 |
| 3.工程维修服务方案（5分）  根据工程类管理服务由评委进行分析比较、评议、确定档次打分。  **内容完善可实施性强得5分，内容基本完善可实施得3分，内容简单、一般得2分，内容可行性较差得1分，不符合不得分。** | 5 |
| 4.突发事件事件防范预案（5分）  根据本招标项目实际情况制定应对突发紧急事件防范预案，应急工作的可行性保障能力及措施等方面进行打分。  **方案科学、合理、规范和操作强得5分，内容基本完善可操作得4分，内容简单、一般得3分，内容操作性较差得1分，不符合不得分。** | 5 |
| 5.节能降耗方案（5分）  根据本项目实际情况制定节能降耗方案，包括但不限于用水节能措施、公共场所照明节能措施、空调的节能降耗措施、电梯节能措施、地下停车场节能措施、机房照明节能措施等。  **节能降耗措施合理、科学，可操作性强得5分，方案科学、合理、规范和操作较强得4分，方案基本满足得3分，方案内容一般得1分,不符合不得分。** | 5 |
| 6.交接方案（5分）  新老物业交接方案：根据供应商提供的进退场交接方案符合性、合理性、稳定性进行打分。  **内容完善可实施性强得5分，内容基本完善可实施得4分，内容简单、一般得3分，内容可行性较差得1分，不符合不得分。** | 5 |
| 拟投入的物资情况 （4分） | 拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行打分。  **方案科学、合理、规范和操作强得4分，方案基本满足得3分，方案一般得2分,方案较差得1分，不符合不得分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。** | 4 |
| 人员培训管理方案（4分） | 根据本项目情况，制定全面、有针对性、切实可行性的培训计划和培训方案。  **方案完善可实施性强得4分，方案基本完善可实施得3分，方案简单、一般得2分，方案可行性较差得1分，不符合不得分。** | 4 |
| 员工福利待遇（3分） | 对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。  **内容完善可实施性强得3分，内容基本完善可实施得2分，内容简单、一般得1分，不符合不得分。** | 3 |
| 服务承诺（4分） | 根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。  **方案科学、合理、规范和操作强得4分，内容基本完善可操作得3分，内容简单、一般得2分，内容操作性较差得1分，不符合不得分。** | 4 |
| 日常考核（3分） | 日常考核方案（3分） | 投标人针对采购单位的考核文件，制定相应的管理方案。  **内容完善可实施性强得3分，内容基本完善可实施得2分，内容简单、一般得1分，不符合不得分。** | 3 |

（计算得分时，按其算术平均值保留小数点后2位；评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值30%以上的，由评审委员会启动评分畸高、畸低行为认定程序。商务技术分低于（商务技术总分的60%）42分的，视为采购人不能接受的附加条件。）

22.价格分（30分）

|  |  |
| --- | --- |
| 价格分  满分基准价分值 | 计算方法 |
| 价格权值=0.30 | **住宅物业费（含能耗）：1.5元/月/平方米**  **商业用房物业费（含能耗）： 2.5元/月/平方米**  **自行车棚、地下室（含能耗）及其他用房 , 不另收取费用，中标后按招标文件要求进行管理。**  **车位物业费：42元 /月/个**  **说明：以上报价为固定报价，投标报价响应采购文件要求。投标供应商无须另行报价。** |

**第五部分 拟签订的合同文本**

**（合同按采购文件及中标供应商投标文件的内容制定，以下仅为部分主要条款）**

合同编号：

确认书号：

甲方（采购人）：

乙方（供应商）：

甲、乙双方根据 （填写采购代理机构名称） 项目编号为的（标项及名称）项目的国企采购交易结果，签署本合同。

1. **服务内容及标准**

（按采购需求及投标文件的内容填写）

1. **服务价格**

（有服务分项的，需报分项价格和总价）

**三、技术资料**

1.乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**四、知识产权**

1、乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2、乙方保证所交付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。

**五、转包或分包**

不允许转包。

不允许分包部分。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分进行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**六、履约保证金**

1.履约保证金元。[履约保证金交至采购人处，服务完成后满（ ）个月之日起5个工作日内无息退还]

**七、项目服务期限及实施地点**

1.服务期限：

2.实施地点：

**八、付款**

付款方式：

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、违约责任**

1.乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

2.甲方有权对乙方策划的活动方案提出修改意见，如乙方不服从或者多次（不超过五次）修改仍未达到甲方要求的，或乙方未能按时提前上交活动方案的，甲方有权终止合同并没收履约保证金。。

**十四、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120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十六、合同生效及其他**

1.合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。

2.采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4.本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户账号：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

(1）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（投标人为自然人的，须提供自然人的身份证明）…………………………………………（页码）

（2）投标声明函 ………………………………………………………………（页码）

（3）法定代表人授权委托书 …………………………………………………（页码）

（4）法定代表人及其授权代表的身份证（复印件） ………………………（页码）

**一、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（投标人为自然人的，须提供自然人的身份证明）**

**二、投标声明函**

致：（采购单位或采购代理机构名称）：

我方（投标人或联合体牵头人全称）愿意参加贵方组织的（招标项目名称及编号）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重申明如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

3、我方参加本次国企采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；也没有因违反《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》被列入“黑名单”和正在处罚有效期的情况。我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，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。

4、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确、真实的。若贵方需要，我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关且合法的数据、情况和技术资料。

5、我方保证所供货物质量符合国家强制性规范和标准，达到采购文件规定的要求。

6、投标文件自开标日起有效期为90天。

7、我方具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。如中标，我方将保证合同顺利履行。

8、我方中标后拟在中标后将 工作分包，分包承担主体是 ，我方承诺分包承担主体具备相应资质条件 ，且不再次分包。（不再将工作进行分包或本项目不允许分包的，下划线处填写“/”。）

9、我方承诺若违反法律、法规规定，愿接受依法处理。

联系人： 联系电话： 传真号码：

联系地址： 邮政编码：

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、法定代表人授权委托书**

（采购单位或采购代理机构名称）：

我（姓名及身份证号码） 系 （投标人或联合体牵头人全称） 的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）(其身份证号码： 联系电话： 手机： 传真： )，以我方的名义参加（招标项目名称及编号）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

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

授权代表无转委托权。特此委托

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**四、法定代表人及其授权代表的身份证（复印件）**

**其授权代表近三个月社保证明；拟派授权代表须为投标企业在职职工，须提供缴费期限为近三个月的投标人所属社保机构养老保险交纳清单或证明（缴费单位和投标单位名称必须一致）。授权代表的社保证明需在社保机构或社保机构网站上打印，并加盖投标单位公章。**

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）评分对应表 ……………………………………………………（页码）

（2）技术响应表………………………………………………………（页码）

（3）商务响应表………………………………………………………（页码）

（4）项目组织实施方案………………………………………………（页码）

（5）项目负责人情况表………………………………………………（页码）

（6）项目组人员名单…………………………………………………（页码）

（7）售后服务方案（如有）…………………………………………（页码）

（8）优惠条件及特殊承诺（如有）…………………………………（页码）

（9）投标人认为需要的其它商务技术文件或说明…………………（页码）

**注：以上目录是基本格式要求，各投标人可根据自身情况进一步细化。**

**一、评分对应表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应第四部分评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**注：如果本项目评标办法采用综合评审法，需在商务技术文件中提供此评分对应表。**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

二、**技术响应表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 采购文件  要求 | 投标文件  响应 | 偏离  情况 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

注：投标人应对照招标文件要求和投标文件响应情况在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月

**三、商务响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 采购文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：

1、投标人应对照采购文件要求和投标文件响应情况在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

**2、“类别”一栏按采购文件第三章中商务要求的分类填写。**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**四、项目组织实施方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**五、项目负责人情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 投标截止时间前三年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目负责人的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |
| 年龄 |  |
| 职称 |  |
| 毕业时间 |  |
| 所学专业 |  |
| 学历 |  |
| 相关资质证书 |  |
| 其他资质情况 |  |
| 联系电话 |  |

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**六、项目组人员名单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的工作内容 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| .... |  |  |  |  |  |  |  |

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**七、售后服务方案（如有）**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**八、优惠条件及特殊承诺（如有）**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**九、投标人认为需要的其他商务技术文件或说明**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**报价文件部分**

**目录**

（1）投标（开标）一览表……………………………………………………（页码）

一、投标(开标)一览表

项目名称：

项目编号： 标项：1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **面积**  **（数量）** | | **单价** | **服务期** | **备注** |
| 01 | 住宅物业费（含能耗） | 32479.08㎡ | | 1.5元/月/平方米 | 12个月 | / |
| 02 | 商业用房物业费（含能耗） | 3582.14㎡ | | 2.5元/月/平方米 | / |
| 03 | 自行车棚、地下室（含能耗）及其他用房 | / | | / | 不另收取费用，中标后按招标文件要求进行管理。 |
| 04 | 车位物业费 | 202 | | 42元/月/个 | 停车位按临时停车位向使用人收取。 |
| 报价 | | | 793895.64元 | | | |
| 是否响应 | | | 响应 | | | |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写，不得自行更改，如无对应内容，则填写：“无或/”。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用（详见前附表）均计入报价。

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

**4、系统中的投标报价填写预算金额****793895.64元，报价以投标单位的电子投标文件为准。**

**5、说明：本项目无需再报价，本表只需盖章确认即可。**

投标人名称（电子签名）： 日期： 年 月 日

附件一：

**物业管理考核评分标准**

得分: 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分要求 | | 分值 | 评分细则 | 得分 |
| **一、综合管理(16分)** | | | |  |
| 组织机构及制度建设 | 小区内设置物业管理处，设有管理处主任，配置办公设备, 办公场所干净整齐 | **2** | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 物业服务中心建立健全财务管理、档案管理、岗位考核等各项管理制度 | **2** | 制度、考核办法建立健全2分，主要检查：财务制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣0.2分；未制定考核办法扣0.5分 |  |
| 人员情况 | 人员出勤数量、年龄、形象符合要求 | **4** | 人员出勤每缺一人扣1分，年龄、形象每人0.5分 |  |
| 专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，行为规范，服务热情 | **4** | 专业技术人员有上岗证书2分；着装及标志符合1分，行为规范、文明用语1分 |  |
| 工作配合和 协调 | 服从现地管理处领导，与其他单位的关系和谐融洽 | **2** | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 资源节约 | 消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施落实到位 | **2** | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| **二、安全保卫（29分）** | | | |  |
| 保安值班 | 着装上岗，风纪严整，专于值守，无脱岗 | 4 | 未统一着装每人扣0.5分，脱岗每人扣1分 |  |
| 严格出入管理，按制度查验登记，文明服务、礼貌待人 | 4 | 未按规定出入管理及按制度查验登记扣2分，未文明服务、礼貌待人扣2分 |  |
| 值班记录完整，自己清楚，无漏记错记 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分 |  |
| 交接班手续完备，记录清楚，交接事项清楚 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分 |  |
| 按制度要求开展场区和周边巡视工作，发现问题及时报告和处理 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分 |  |
| 应急管理 | 有火警、治安等突发应急工作预案 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分 |  |
| 定期开展演练，员工能按预案熟练处置突发情况 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分 |  |
| 责任区卫生及设备操作 | 安保人员办公区域及设备及时清扫，保持整洁 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 严格按照操作规程进行设备操作 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| **三、卫生保洁（29分）** | | | |  |
| 室外区域 | 按标准做好区域保洁，道路做到地表目视无杂物、无垃圾、无污渍、无积雪积冰 | 3 | 符合3分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 景观设施及标识宣传牌表面无污迹 | 3 | 符合3分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 设施完整、干净整洁、有序使用 | 3 | 符合3分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 每日按时收集清运出场，垃圾处理符合合同要求 | 3 | 符合3分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作 | 3 | 符合3分，未开展工作得0分 |  |
| 室内区域 | 按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网。玻璃屋顶清洁透亮，下水口通畅 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 每日定时收集办公垃圾 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 环境美化 | 室内绿色植物摆放布置和养护管理，保持生长良好；株型完美，绿植盆体表面无积尘，盆内无杂物 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 重大节日或大型活动期间办公区的环境美化 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 各种景观设备维护管理 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| **四、其他设备设施管理（26分）** | | | |  |
| 配电及照明设备 | 认真进行日常巡视，做好设备运行台账，保持设备整洁 | 2 | 运行台账得1分，设备整洁每发现一处扣0.2分 |  |
| 及时完成设备消缺工作，制定并实施设备维修养护计划，确保供电可靠 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 消防设施设备 | 消防通道畅通，消防设施设备完好无损，可随时起用 | 4 | 符合4分，每发现一处扣1分 |  |
| 消防器材机器标志完好、有效 | 4 | 符合4分，每发现一处扣0.5分 |  |
| 消防设施设备及器材运行及巡检等记录台账完整 | 4 | 符合4分，每发现一处扣0.5分 |  |
| 给排水系统管理 | 认真进行设备巡视，发现问题及故障应及时排除，维修，如需临时停水、限水时，应组织做好相应准备，以确保不影响正常的生产、生活和办公 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 制定并实施设备维修养护计划，确保维修养护质量，并做好设备维修保养记录 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 每季度对污水系统及雨水排水系统的检查井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理，保证排污、排水系统畅通 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 房屋设施 | 及时修理门窗、锁具、窗帘、洁具、电器、家具等设备，保证正常使用 | 2 | 符合2分，每发现一处扣0.2分 |  |
| 合计 | | 100 | 得分 |  |

**考评小组成员签字：**