

招 标 文 件

(征求意见稿)

项目名称：北仑行政大楼物业管理

项目编号：BLZFCG2024015

采 购 人：宁波市北仑区机关事务管理局

采购机构：宁波市北仑区（开发区）公共资源交易中心

二〇二四 年 四 月

目 录

1、第一部分.....投标邀请

2、第二部分.....前附表

3、第三部分.....投标人须知

4、第四部分.....项目内容及要求

5、第五部分.....采购合同

6、第六部分.....投标文件组成及格式

7、第七部分.....评标办法及评分标准

第一部分 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及有关规定,宁波市北仑区(开发区)公共资源交易中心受宁波市北仑区机关事务管理局委托,就北仑行政大楼物业管理项目以公开招标的方式进行采购,欢迎合格的供应商参加。

一、项目基本情况

1、项目编号: BLZFCG2024015

2、项目名称: 北仑行政大楼物业管理

3、采购方式: 公开招标

4、预算金额: 标项一: 人民币 1723.3519 万元/年; 标项二: 人民币 735.4378 万元/年。

5、最高限价:

标项一: 人民币 1723.3519 万元,其中北仑行政中心 A 座物业管理最高限价 938.7726 万、北仑行政中心会务等特约服务最高限价 341.4097 万元、北仑行政中心太河楼物业管理最高限价 443.1696 万元;

标项二: 人民币 735.4378 万元,其中北仑行政中心 B 座物业管理最高限价 496.2445 万元、北仑区档案馆物业管理最高限价 239.1933 万元。

6、采购需求:

标项一: 北仑行政中心 A 座、太河楼物业管理服务。

第一部分北仑行政中心 A 座物业服务,主要包括秩序维护服务、设备设施管理服务、保洁和绿化服务等,建筑面积 82777.76 平方米,供应商必须配备不少于 84 人的管理服务团队。第二部分北仑行政中心会务等特约服务,主要是会务等特约服务,供应商必须配备不少于 40 人的管理服务团队。第三部分北仑行政中心太河楼物业管理,主要包括秩序维护服务、设备设施管理服务、保洁和绿化服务等,总建筑面积 42472 平方米,供应商必须配备不少于 46 人的管理服务团队。

标项二: 北仑行政中心 B 楼、档案楼物业管理服务。

第一部分北仑行政中心 B 楼物业服务,主要包括安保服务、设备设施管理服务、保洁和绿化服务等,总建筑面积 55976.60 平方米,供应商必须配备不少于 51 人的管理服务团队。第二部分北仑区档案馆物业管理服务,主要包括安保服务、设备设施管理服务、保洁和绿化服务等,总建筑面积 23322 平方米,供应商必须配备不少于 25 人的管理服务团队。

供应商可以选择一个或多个标项投标。

7、合同履行期限:

标项一:北仑行政中心 A 座一招三年,合同一年一签,采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。太河楼物业管理一招 2 年零 8 个月,2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日,采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。

标项二:北仑行政中心 B 楼、档案楼物业管理一招 2 年零 8 个月,2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日,采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。

8、本项目允许联合体投标。

二、投标人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2、落实政府采购政策需满足的资格要求:无

3、本项目的特定资格要求:

(1)具有独立法人资格。

三、招标文件获取时间及方式

1、时间:即日起至投标截止时间前。

2、地点:政府采购云平台 (www.zcygov.cn)

3、方式:通过注册账号登录政府采购云平台在“项目采购”应用模块内获取采购文件。

4、售价:免费

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、提交(上传)投标文件截止时间和开标时间:2024 年 月 日 09 时 30 分(北京时间)

2、电子投标文件上传地点和开标网址:政府采购云平台 (www.zcygov.cn)

3、备份电子投标文件提交地点和开标会议地点:北仑区四明山路 773 号行政大楼 B 座三楼区公共资源交易中心交易厅(具体场所安排详见电子指示屏幕)。

五、投标注意事项

1、参加投标的供应商有义务在采购活动期间浏览宁波政府采购网 (www.nbzfcg.cn) 和宁波市政务服务中心网 (jyxt.zwb.ningbo.gov.cn:4011),采购人(采购代理机构)在以上两个网站发布的与本次招标项目有关的信息视为已送达各供应商,不再采用其它方式传达相关信息。

2、本项目采用网上投标,不接受纸质投标文件,请投标供应商按照招标文件和政府采购云平台的要求编制、加密上传电子投标文件。

3、投标人上传电子投标文件后,还可以自行确定是否提交备份电子投标文件,如确定提交备份文

件的, 投标人应在投标截止时间前, 将在“政采云投标客户端”上编制生成的后缀名为.bfbs 的备份投标文件, 以 U 盘为载体装袋密封后送达至开标地点, 密封袋上需注明项目名称、项目编号、投标人名称并加盖公章。供应商仅提交备份电子投标文件的, 投标响应无效。

4、采购代理机构解密指令发出后 30 分钟内, 投标人应登录政采云平台, 通过 CA 数字证书完成对电子投标文件的解密(开评标期间, 投标供应商应关注政采云平台上的指令信息和手机短信并及时处理)。若投标人在规定时间内无法解密或解密失败, 此时启用备份电子投标文件(如有), 若备份投标文件仍无法使用, 则视为无效投标。供应商制作电子投标文件和解密投标文件时必须使用同一个 CA 数字证书。

5、本项目有现场陈述的环节, 投标供应商应派代表到现场参加开评标会议。

6、本项目采用网上投标的方式进行, 供应商投标前须办理 CA 数字证书和安装“政采云电子交易客户端(政采云投标客户端)”, 并通过“政采云投标客户端”编制电子投标文件, 供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题(包括但不限于供应商注册、采购文件获取、CA 数字证书办理、政采云投标客户端安装、投标响应文件制作加密上传等), 可登录政府采购云平台网站(www.zcygov.cn)“服务中心”版块查阅相关的帮助文档和教学视频, 也可致电政采云平台技术支持热线咨询, 热线电话: 95763(工作日 8:00-20:00)。

六、联系方式

1、采购人

名 称: 宁波市北仑区机关事务管理局

地 址: 北仑区四明山路 775 号行政大楼 A 座 3 楼

项目联系人: 季宁军 电话: 0574-89384446

2、采购代理机构

名 称: 宁波市北仑区(开发区)公共资源交易中心

地 址: 北仑区四明山路 773 号行政大楼 B 座三楼

项目联系人: 阿云 电话: 0574-89383947 传真: 0574-89383949

3、同级政府采购监督管理部门

名 称: 宁波市北仑区财政局

地 址: 北仑区四明山路 775 号行政大楼 A 座六楼

联系人: 严凯敏

监督投诉电话: 0574-89383754

第二部分 前附表

序号	内 容
1	项目名称: 北仑行政大楼物业管理 项目编号: BLZFCG2024015
2	采购人: 宁波市北仑区机关事务管理局 项目联系人: 季宁军 电话: 0574-89384446 地址: 北仑区四明山路 775 号行政大楼 A 座 3 楼 采购代理机构: 宁波市北仑区(开发区)公共资源交易中心 项目联系人: 阿云 电话: 0574-89383947 传真: 0574-89383949 地址: 北仑区四明山路 773 号行政大楼 B 座 315 室 邮编: 315800
3	采购方式: 公开招标
4	评标方法: 综合评分法
5	采购预算: 标项一: 人民币 1723.3519 万元/年; 标项二: 人民币 735.4378 万元/年。 最高限价: 标项一: 人民币 1723.3519 万元, 其中北仑行政中心 A 座物业管理最高限价 938.7726 万、 北仑行政中心会务等特约服务最高限价 341.4097 万元、北仑行政中心太河楼物业管理最 高限价 443.1696 万元; 标项二: 人民币 735.4378 万元, 其中北仑行政中心 B 座物业管理最高限价 496.2445 万 元、北仑区档案馆物业管理最高限价 239.1933 万元。
6	是否接受联合体投标: 接受
7	是否为专门面向中小企业的采购项目: 不是
8	本项目采购服务对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理
9	是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作分包交由他人完成: 允许

10	集中答疑会或现场踏勘: 本项目将于 2024 年__月__日 09 时 30 分在物业服务项目地(北仑区四明山路 775 号行政大楼 A 座 3 楼)组织现场踏勘, 参加踏勘的投标供应商代表需凭本人身份证及公司介绍信(加盖单位公章)按时参加。未参加现场踏勘的投标人, 中标后, 不得以不完全了解项目情况为借口, 提出额外补偿的要求。
11	提交(上传)投标文件截止时间和开标时间: 2024 年__月__日 09 时 30 分 开标会议地点: 北仑区四明山路 773 号行政大楼 B 座三楼区公共资源交易中心交易厅 注: 本项目采用网上投标, 不接受纸质投标文件, 投标供应商须按照招标文件和政府采购云平台的要求编制、加密上传电子投标文件。
12	备份电子投标文件提交地点: 北仑区四明山路 773 号行政大楼 B 座三楼区公共资源交易中心交易厅 备份电子投标文件提交受理时间: 2024 年__月__日 09 时 00 分~09 时 30 分 注: 投标人可自行决定是否提交备份电子投标文件。提交的备份电子投标文件应当袋装密封, 密封袋上须注明项目名称、项目编号、投标人名称并加盖投标人公章。
13	投标有效期: 开标之日起 60 日历天
14	投标保证金: 本项目不需要缴纳投标保证金。
15	履约保证金: 标项一: 中标供应商进场服务前, 须以支票、银行转账、银行保函或保险保函等非现金方式向采购人交纳 15 万元履约保证金。 标项二: 中标供应商进场服务前, 须以支票、银行转账、银行保函或保险保函等非现金方式向采购人交纳 5 万元履约保证金。 履约保证金在供应商履行完采购合同约定的所有义务事项后一周内无息退还, 合同期内如中标供应商未能履行合同规定的任何义务时, 采购人有权从履约保证金中得到补偿。
16	投标人信用信息查询: 资格审查时, 通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人信用记录, 经查询列入失信被执行人、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, 且在禁止参加采购期限内的, 其投标将被拒绝。
17	扫描件说明: 对于招标文件中提及的彩色扫描件要求, 包括彩色照片件。扫描件的内容应当保证清晰可辨, 否则由此产生的风险由投标人承担。
18	其他说明: 不同投标人的投标文件出自同一终端设备的或在相同 Internet 主机分配地址(相同 IP 地址)网上投标的, 相关投标人的投标均作无效投标处理。

第三部分 投标人须知

A、总则

1、适用范围

1.1 本招标文件适用于采购公告中所述项目的招标、投标、评标、定标、合同签订及履约、验收、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2、定义

2.1 “采购人” / “招标人” / “买方” 系指前附表所指的采购人。

2.2 “采购代理机构” / “采购机构” 系指前附表所指的组织本次政府采购的采购代理机构。

2.3 “投标人” / “供应商” / “响应方” / “承包方” / “卖方” 系指符合本招标文件规定并参加投标的单位或个人。

2.4 “货物” 指依据本招标文件中所述采购需求，投标人须向采购人提供的一切材料、设备、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料，以及实现货物功能价值所必须的配套技术和服务。

2.5 “服务” 指依据本招标文件中所述采购需求，投标人应该履行的承诺和义务。

3、合格的投标人

3.1 符合本部分第 2.3 条，并具备以下条件的供应商。

- (1) 符合《中华人民共和国政府采购法》规定。
- (2) 符合本项目供应商应具备的资格条件，具有本项目生产、制造、供应或实施能力。
- (3) 符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定。

3.2 除联合体外，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。

3.3 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。

4、投标费用

4.1 本项目不收取招标代理服务费（中标服务费）。

4.2 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

5、通知

5.1 参加投标的供应商有义务在采购活动期间浏览宁波政府采购网（www.nbzfcg.cn）和宁波市政务服务中心网（jyxt.zwb.ningbo.gov.cn:4011），采购人（采购代理机构）在以上两个网站发布的与本次招标项目有关的信息视为已送达各供应商，不再采用其它方式传达相关信息。

B、招标文件说明

6、招标文件的构成

6.1 招标文件由本文件目录所列内容组成。

7、招标文件的澄清及修改

7.1 任何要求对招标文件进行澄清的潜在投标人，应在投标截止时间前以书面方式（包括信函、传真、电子文档等形式）通知采购人或采购代理机构。

7.2 采购人或采购代理机构可主动地或依据投标人要求澄清的问题而修改招标文件，并以更正公告的方式在原公告发布网站通知所有获取招标文件的投标人。

7.3 招标文件的修改内容将作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。

C、投标文件编制

8、要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求格式认真细致地编制投标文件，以使其投标对招标文件作出实质性响应。未按要求提交全部资料或者投标文件没有对招标文件的要求做出实质性响应的，投标将被作为无效投标处理。

8.2 投标人投标文件所提供的全部材料必须真实可靠，所述内容真实有效，不得弄虚作假。若投标文件填报的内容数据不实或提供了虚假信息、虚假材料的，其投标文件为无效投标文件，并按相关规定处理，由此引起的一切后果及法律责任由投标人承担。

9、语言及计量单位

9.1 投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

9.2 除在招标文件技术规格中另有规定外，计量单位使用中华人民共和国法定计量单位。

10、投标文件组成

10.1 投标文件由资格证明文件、技术商务文件和报价文件三部分组成。

10.2 资格证明文件

10.2.1 资格证明文件用以证明投标人是否具备本项目的投标资格。

10.2.2 投标人应按招标文件要求的内容和格式提供资格证明文件, 具体详见本招标文件第六部分投标文件组成及格式。

10.2.3 资格证明文件须逐页 CA 电子签章, 否则资格审查不通过。

10.2.4 资格证明文件中不得出现本项目的投标总价(固定价格采购除外), 否则投标无效。

10.3 技术商务文件

10.3.1 技术商务文件用于判断投标人提供的货物、服务是否满足招标需求, 还用于包括不限于对投标人供货能力、实施能力、履约能力、项目经验等方面的评价。

10.3.2 投标人应按招标文件要求的内容和格式提供技术商务文件, 具体详见本招标文件第六部分投标文件组成及格式。

10.3.3 技术商务文件中不得出现本项目的投标总价(固定价格采购除外), 否则投标无效。

10.4 报价文件

10.4.1 报价文件用于评价投标人的投标报价是否响应招标要求, 是否符合相关的政府采购政策等。

10.4.2 投标人应按招标文件要求的内容和格式提供报价文件, 具体详见本招标文件第六部分投标文件组成及格式。

11、投标文件制作

11.1 投标文件分为电子投标文件和备份电子投标文件。

11.2 投标人应按照招标文件和政府采购云平台的要求编制、加密并上传电子投标文件。

11.3 投标文件应根据招标要求做好关联定位, 未进行关联定位而导致失分或无效投标处理的风险由投标人承担。

11.4 投标人可自行选择是否提交备份电子投标文件, 以便在上传的电子投标文件解密失败后启用备份投标文件。投标人仅提交备份电子投标文件的, 投标响应无效。

12、投标文件签署及密封

12.1 组成投标文件的各项资料均应遵守本条规定。

12.2 投标人名称应填写全称, 不能随意简称, 要求加盖公章的应加盖公章(CA 电子签章)。

12.3 招标文件中规定的全权代表签名应由全权代表亲自签署, 法定代表人可以签名或盖章。

12.4 投标人选择提供备份电子投标文件的, 备份文件应以 U 盘为载体并装袋密封, 密封袋上需注明项目名称、项目编号、投标人名称并加盖公章。

13、投标报价

13.1 投标报价是履行合同的最终价格, 包含购买货物及服务需交纳的所有税费及其他一切相关费

用, 具体详见本招标文件第四部分项目内容及要求。

13.2 投标人少报或漏报的工作量, 采购人将视为已包含在投标总价中, 并不予调整。

13.3 所有投标均以人民币报价。投标人如需用外汇购入的设备, 须折合人民币计入总报价中, 总报价不受汇率变动影响。

13.4 采购人不接受任何有选择的报价。

13.5 超出采购人最高限价的投标为无效投标。

14、投标有效期

14.1 本项目投标有效期见本招标文件前附表。投标文件应在投标有效期内保持有效, 有效期短于这个规定期限的投标, 将视为无效。

14.2 特殊情况下, 在原投标有效期期满之前, 采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期, 这种要求和答复都应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受延期要求。同意延长有效期的投标人不能修改其投标文件。

15、知识产权

15.1 供应商应保证在提供服务过程中或采购人在使用货物或货物的任何一部分时, 不会侵犯任何第三方的知识产权, 免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。

15.2 投标报价应包括所有应支付的对专利权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税等费用。

D、投标文件提交

16、投标截止时间和投标地点

16.1 投标截止时间和投标地点见本项目采购公告和前附表。

16.2 采购代理机构推迟投标截止时间或更改投标地点, 将以更正公告的方式通知所有投标人。在这种情况下, 采购人和投标人的权利和义务将受到新的截止时间和新的投标地点的约束。

17、投标文件的提交、补充、修改和撤回

17.1 投标人必须在提交(上传)投标文件截止时间前, 将加密的电子投标文件上传至政采云平台, 逾期上传的投标无效。

17.2 选择提交备份电子投标文件的投标人应在提交(上传)投标文件截止时间前, 将密封的备份电子投标文件送达至开标现场, 采购代理机构按要求进行签收登记。逾期送达或未按要求密封的备份电子投标文件采购代理机构拒绝接收。

17.3 投标截止时间前, 投标人可以对已上传的投标电子文件进行补充和修改。补充或者修改投标文件的, 应先撤回原投标文件, 再将补充、修改后的投标文件加密重新上传提交。投标截止时间前未完成上传的, 视为投标文件撤回。不接受其他途径的补充和修改。

17.4 投标截止时间前, 投标人可以撤回已上传的电子投标文件。

17.5 开标后, 投标人不得撤回投标, 否则报采购监督部门处理。

E、开标和评标

18、开标

18.1 采购代理机构按招标文件规定的时间、地点进行开标。

18.2 投标供应商法定代表人或其授权代表应准时通过政采云平台在线参加开标。

18.3 投标供应商可以根据项目特点确定是否派代表出席现场开标会议, 参加现场会议的供应商代表应遵守会场纪律。

18.4 开标会议由采购代理机构主持, 并按以下程序进行:

(1) 主持人宣布开标会议开始及会场纪律, 介绍到会人员。

(2) 采购代理机构发出解密指令, 投标供应商对加密电子投标文件进行在线解密。

(3) 投标文件解密结束, 开启投标文件, 对“资格证明文件”进行审查。

(4) 资格审查通过后, 进行“技术商务文件”评审。

(5) 公布技术商务评审情况, 开启“报价文件”, 投标人对投标报价进行在线确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。

(6) 对“报价文件”进行评审, 计算价格分。

(7) 汇总技术商务分、价格分, 根据总得分排序推荐确定中标候选人, 公布评审结果。

注: 如政采云平台对电子开标及评审程序有调整的, 按调整后的程序操作。

18.5 开标期间, 投标供应商应关注政采云平台上的指令信息和手机短信并及时处理, 否则由此产生的风险由投标人自行承担。

19、投标文件解密

19.1 采购代理机构宣布开标后, 将通过政采云平台发出解密指令, 投标人登录政采云平台并使用CA 数字证书对加密的电子投标文件进行在线解密。

19.2 解密电子投标文件的时间为解密指令发出后 30 分钟内。解密成功的, 备份电子投标文件自动失效。若在规定时间内无法解密或解密失败, 此时启用备份电子投标文件(如有), 若备份投

标文件仍无法使用, 则视为无效投标。

19.3 电子投标文件在解密前处于保密状态。解密成功后, “资格证明文件”、“技术商务文件”、“报价文件”各自处于数据隔离状态, 文件的内容只有进行到相应的评审环节时可见。

20、评标委员会

20.1 采购人和采购代理机构根据采购项目的内容特点按照规定组建评标委员会。

21、对投标文件的评审

21.1 开标后, 采购人或者采购代理机构对投标人的资格进行审查。审查内容为投标人提供的资格证明文件是否齐全并满足招标文件的要求。

21.2 评标委员会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。

21.3 评标委员会对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。

21.4 评标委员会对投标文件的判定, 只依据投标文件(包括样品、演示)的本身内容, 不依据开标后的任何外来证明材料。

21.5 评标办法及评分标准见本招标文件第七部分评标办法及评分标准。

22、投标文件的澄清

22.1 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, 评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

22.2 评审期间, 投标人应指派技术(商务)人员及法定代表人(或全权代表)在规定的时间内进行澄清和说明, 否则将被视作自动放弃, 由此造成的后果由投标人自行承担。

22.3 对投标文件的澄清、说明或补正将通过政采云平台在线询标方式或线下书面形式进行。投标人的澄清、说明或补正须加盖公章(CA 电子签章)或由法定代表人(或全权代表)签字。该澄清、说明或者补正将作为投标文件的一部分。

22.4 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。不接受投标人提出的主动澄清。

23、废标情形

23.1 投标人不足 3 家未能开标的。

23.2 经资格审查, 合格投标人不足 3 家未能评标的。

23.3 在评标过程中, 评标委员会发现有下列情形之一的, 应对采购项目予以废标:

- (1) 有效投标人不足 3 家的;
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的;

(3) 因重大变故, 采购任务取消的。

23.4 废标后, 采购代理机构通过公告的形式将废标结果通知所有投标人。

24、评审监控及保密

24.1 本项目评标过程实行全程录音、录像监控, 任何人在开标、评标过程中所进行的试图影响采购结果的任何不公正活动将受到监督, 并承担相应的法律责任。

24.2 相关当事人不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

25、中止电子交易的情形

25.1 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:

- (1) 电子交易平台发生故障而无法登录访问的;
- (2) 电子交易平台应用或数据库出现错误, 不能进行正常操作的;
- (3) 电子交易平台发现严重安全漏洞, 有潜在泄密危险的;
- (4) 病毒发作导致不能进行正常操作的;
- (5) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

25.2 出现上述情形的, 采购代理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。

F、授予合同

26、授予合同标准

26.1 采购人将依法把合同授予最佳投标者, 具体方法见本招标文件第七部分评标办法及评分标准。

27、中标通知

27.1 中标人确定之日起后 2 个工作日内, 采购代理机构将在指定的政府采购信息发布媒体上公告中标结果, 同时向中标人发出中标通知书。

27.2 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后, 采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标, 应当承担相应的法律责任, 出现争议的, 报财政部门处理。

27.3 中标通知书是合同的组成部分。

28、签订合同

28.1 中标人在收到中标通知书后, 应按照规定的时间、地点, 与采购人签订采购合同。

28.2 招标文件、补充文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件均为签订合同的依据。

28.3 采购人或中标人不得向另一方提出超出招标文件及投标响应文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务等实质性内容的协议。如果中标人不能按照招标文件要求及其投标文件的承诺签订合同或其投标文件与事实不符,影响采购合同的实施,损害采购人利益,采购人有权拒绝签订合同,并报采购监督部门处理。

28.4 自采购合同签订之日起2个工作日内,本项目政府采购合同将在财政部指定的媒体上公告,但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

28.5 签约后即为招标结束。采购代理机构不退回任何文件资料。

G、询问、质疑和投诉

29、询问

29.1 供应商对政府采购活动有疑问的,可以向采购人或采购代理机构提出询问。询问可以采用口头或书面方式提出,当采购人或采购代理机构要求采用书面形式时,应当采用书面形式。

29.2 采购人或采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密。

30、质疑

30.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标或成交结果使自己的合法权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内,以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。供应商应知其权益受到损害之日,是指:

(1)对可以质疑的采购文件提出质疑的,为收到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);

(2)对采购过程提出质疑的,为各采购程序环节结束之日;

(3)对中标或者成交结果提出质疑的,为中标或者成交结果公告期限届满之日。

供应商针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出。

30.2 质疑人应将质疑函原件送达被质疑人。质疑函应明确阐述采购文件、采购过程、中标或成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容,提供相关事实、依据和证据及其来源或线索,便于有关单位调查、答复和处理。

30.3 质疑函应当包括下列主要内容:

- (1) 供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话;
- (2) 质疑项目的名称、编号;
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- (4) 事实依据;
- (5) 必要的法律依据;
- (6) 提出质疑的日期。

政府采购供应商质疑函范本可到中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 下载专区内下载。

30.4 质疑函应当署名。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。

30.5 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函, 应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复, 但答复的内容不涉及商业秘密。

31、投诉

31.1 对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意, 或者采购人、采购代理机构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。

政府采购供应商投诉书范本可到中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 下载专区内下载。

第四部分 项目内容及要求

1、采购内容

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

2、项目范围

详见本部分附件, 供应商提供本项目采购范围内的货物和服务所需的一切费用均包含在报价中。

3、项目说明

3.1 本招标文件所提出的项目技术标准是基本的技术标准和使用功能, 并未规定所有的技术要求和适用标准, 供应商应提供一套满足所列标准要求的高质量的产品及相应服务。

3.2 本次招标项目应按国际标准或专业标准执行, 最后按照国家有关规定及合同约定进行验收。

3.3 本项目所有工作均由中标供应商负总责任。

3.4 本项目要求使用的标准如与中标供应商所执行标准发生矛盾时, 按较高标准执行。

3.5 具体要求见本部分附件。

4、服务地点与期限要求

4.1 本项目实施地点: 北仑区, 采购人指定地点。

4.2 本项目服务期限:

标项一: 北仑行政中心 A 座一招三年, 合同一年一签, 采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。太河楼物业管理一招 2 年零 8 个月, 2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日, 采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。

标项二: 北仑行政中心 B 楼、档案楼物业管理一招 2 年零 8 个月, 2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日, 采购人有权根据上年合同履约考核情况决定是否续签。

5、投标响应要求

以下为投标人在投标文件中需要包含的最基本内容。若投标人提供的服务方案与采购人要求不一致, 必须在服务条款偏离表中说明。

5.1 项目服务方案

根据采购需求, 结合供应商自身情况, 编制项目服务方案。服务方案应包括对本物业项目了解程度的阐述、综合服务管理、秩序维护管理服务、保洁绿化服务、会务管理服务、应急管理、节能

管理等内容。

5.2 项目实施方案

项目实施方案应包括总体实施方案、管理机构设置和内部管理制度、人员配备及管理方案、培训计划等, 内容应简洁实用。

5.3 服务承诺及合理化建议

包括服务质量保障措施、服务响应及承诺、针对本项目的具有可行性的合理化建议等内容。

6、付款方式

具体支付方式根据合同规定执行, 详见本招标文件第五部分采购合同。

7、合同及履约

7.1 采购人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内, 根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的, 招标人取消其中标资格, 并报采购监督部门处理, 给招标人造成的损失, 中标人还应当予以赔偿。

7.2 如果供应商提供的货物或服务与投标文件、相关澄清文件及合同等承诺的不一致, 则供应商必须接受无条件退货, 同时退还已支付的合同款并赔偿采购人合同总金额 100%的赔款。

8、政府采购政策

8.1 本项目落实促进中小企业发展有关政策的规定

8.1.1 本次采购为非专门面向中小企业项目, 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)及相关规定, 本次政府采购活动, 对满足招标文件要求的小微企业的价格给予 10% 的扣除; 对于大中型企业与小微企业组成联合体投标的, 且联合体协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的, 对联合体的价格给予 4%的扣除, 用扣除后的价格参加评审。价格扣除只用于评审过程, 如中标, 中标价格仍按照其投标价格进行公告。

8.1.2 符合中小企业认定标准的供应商, 在参加本次政府采购活动时, 应当提供《中小企业声明函》, 格式参考第六部分格式: 中小企业声明函, 并对声明的真实性负责。未按要求提供声明函的不执行中小微型企业优惠政策。

8.1.3 中标、成交供应商为小微企业的, 采购人或采购代理机构将随中标、成交结果公开其《中小企业声明函》内容, 接受社会监督。

8.2 本项目落实促进残疾人就业有关政策的规定

8.2.1 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)规定, 本次政府采购活动, 残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

8.2.2 参加本次采购活动享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当满足《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）规定的条件。

8.2.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加本次政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，格式参考第六部分格式：残疾人福利性单位声明函，并对声明的真实性负责。未按要求提供声明函的不执行残疾人福利性单位优惠政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

8.2.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或采购代理机构将随中标、成交结果公开其《残疾人福利性单位声明函》内容，接受社会监督。

8.3 本项目落实支持监狱企业发展有关政策的规定

8.3.1 根据《财政部司法部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）规定，本次政府采购活动，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

8.3.2 监狱企业参加政府采购活动时，应当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）出具的属于监狱企业的证明文件。未提供证明文件的不执行监狱企业优惠政策。

9、其他说明

9.1 类似项目业绩

投标文件中提供投标人最近三年（时间计算以投标截止时间和合同签订时间为准）以来成功实施的同类项目的业绩或案例证明，格式参考第六部分格式：类似项目业绩表，同类项目业绩要求详见评标办法，由评标委员会认定该合同是否属于同类项目业绩。

对投标人提供的合同，即使评标委员会在评标过程中已经确认，采购人和采购机构有权利对投标人提供的合同业绩进行落实。若投标人存在虚假欺骗行为，将承担相应的法律责任。

9.2 关于联合体投标

（1）联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第22条第一款规定的条件。

（2）联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体主体（牵头人）及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。若该等情形被发现，其单独的投标和与此有关的联合体的投标均将被拒绝。

（3）投标报名时，应以联合体协议中确定的主体方名义报名。

（4）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容的，则按主体方打分。

(5) 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同,就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

附件:采购需求说明

附件:

采购需求说明

标项一：北仑行政中心 A 座、太河楼物业服务

第一部分：北仑行政中心 A 座物业服务

一、采购内容

- (一) 项目名称：北仑行政中心 A 座物业服务
- (二) 服务期限：暂定三年。

二、项目概况

- (一) 物业类型：综合型办公大楼
- (二) 服务范围：办公大楼
- (三) 物业名称：北仑行政大楼 A 座（以下简称大楼）
- (四) 坐落位置：北仑中心区域内，东至长江路，北至四明山路，南至区府路，西与行政大楼 B 座相邻，若投标人需进一步了解情况，请进行现场踏勘。
- (五) 服务面积：建筑面积 82777.76 平方米。
- (六) 大楼主要功能及设施设备情况：

1、概况

北仑行政大楼于 2005 年 9 月 15 日起正式起用，是北仑行政中心主要组成部分，大楼的一至三层为集中会议接待中心，四层以上为办公层，楼内入住机关事业单位约 40 多家，办公人数 1800 人以上。

大楼内功能构成由共享大厅、办公室、接待室、会议室、展览室、二楼餐厅、一楼商务餐厅、休闲活动室、医务室、大数据机房、车库等功能区域构成，楼内设有公共会议室 20 间，其中有 180 人、100 人大会议室各 1 间、中型会议室 8 间(25 人以上)、洽谈室 4 间，电视电话会议室 2 间，突发事件指挥中心 1 间、大小接待室 3 间。公共卫生间男女各 63 间。

2、交通停车及出入口

大楼区域内机动车停车位共 610 个，其中地上 493 个，地下 117 个，并设非机动车停车位，机动车与非机动车停车分区设计。

出入口情况：大楼地面共有 4 个出入口，地下有 2 个车辆出入口。其中北出入口（3 号门岗）人员 24 小时值班。西出入口（4 号门岗）及南出入口（1 号门岗）实行工作日值班，西三楼南北连廊连接行政大楼 B 座，工作日进行值班管理。

3、基本设施情况

(1) 电梯系统：共有电梯 12 台，其中 8 台 16 层站的客梯(含 4 台消防梯)，分别位于大楼四角，为德国原装蒂森克虏伯；1 台 16 层站的货梯位于大楼西面，为广州合资蒂森；2 台 3 层站的客梯位于大楼东面，用于会议室接待，为广州合资蒂森；1 台 2 层站的升降梯位于大楼的西北面，供餐饮中心内部使用，为杭州霍普麦。

(2) 暖通系统：制冷主机共 4 台，分别为三台蒸汽溴化锂吸收式冷水机组（每台制冷量为 212.6 万大卡），品牌大连三洋；一台螺杆机组（制冷量为 105 万大卡），品牌约克；供热采用汽水板式热交换器共 4 台，每台换热量为 100 万大卡。蒸汽来源外部接入。

空调附属设备包括: 组合式冷却塔 7 台, 卧式变风量空调 13 台, 立式变风量空调 6 台, 吊顶式新风机组 34 台, 卧式暗装风机盘管约 1240 多台, 吊顶式空气处理机 27 台, 各类水泵 26 台(冷冻冷却水泵、热回水循环水泵)。3 套 VRV 空调系统, 10 台 30HP, 2 台 10HP, 1 台 8HP; 分别供 8F-12F 层、1F-2F 餐饮中心、1F-3F 消控中心、信息中心使用。

(3) 给排水系统: 采用一套变频恒压生活供水设备, 功率 7.5KW, 转速 2900 转/分, 直供。不锈钢水箱 1 个, 水池 2 个, 热水器 7 个, 电热开水器 14 台, 功率为 3KW-6KW, 容积式热交换器 4 台, 各类水泵约 40 台。

(4) 供配电系统: 采用独立双电源回路供电, 2 座变电所, 4 台变压器, 自备发电机 2 台, 各类配电箱(柜)约 385 个。

(5) 消防系统: 集中控制中心 1 个, 一套消防报警主机及自动喷水灭火系统, 一套气体报警主机, 16 台防排烟风机等。

(6) 楼宇智能化系统: 包括楼宇自控系统; 安全防范系统; 综合布线系统; 计算机网络系统; 有线电视系统; 电子屏系统; 多功能会议系统; 机房、电源和接地系统等。

(7) 其他: 绿化灌溉系统; 天然气泄漏报警系统; 照明系统; 玻璃幕墙工程等。

(七) 大楼的运行特征

作为行政中心最主要的办公楼, 其运行特点如下:

- 1、大楼安全保卫等级要求高, 人员进出量大, 来访人员成分构成复杂, 门卫管理要求高;
- 2、发生群访性突发应急事件的概率较高;
- 3、接待活动多, 部分来客级别高, 会务、接待等服务要求高;
- 4、重要办公区域服务标准要求高, 对工作及服务人员服务质量和保密性要求高; 部分岗位对人员形象要求较高。
- 5、大楼设备运行已 19 年, 设备总量多, 维护要求高。

三、物业管理的总体要求、目标、委托事项和具体要求

(一) 大楼物业管理的总体要求:

大楼物业管理思路定位为封闭式、高档次的物业管理, 要求供应商充分理解本项目的特点, 对招标文件内所有的服务内容能按国家级物业管理示范大厦标准及操作规范作出实质性响应, 以全国物业管理示范大厦的物业标准及操作规范制定物业管理具体服务方案并实施运作, 严格按照既定管理目标管理大楼。

大楼物业管理采取“整体委托后勤管理服务”的方式, 实行统一管理, 综合服务。项目实行总负责制, 要求由项目总负责人和各部分业务主管组成项目的核心服务团队, 要求供应商承诺派出的核心服务团队成员到岗率达 100%, 并接受采购人的业务考核。要求供应商接管后, 导入 ISO9000 质量管理系列体系, 严格按 ISO14000 环境质量管理体系要求和 OHSAS18000 (或 GB/T28001) 职业健康安全管理体系的要求提供服务。要求各类服务人员配置合理, 统筹使用, 在后勤服务期间, 必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范; 专业技术人员必须持证上岗, 标志明显, 作风严谨, 服务规范; 同时要求在采购人的管理下做好节能工作, 配合采购人实现将能耗控制在合理的水平内, 并能逐年下降。

(二) 物业管理需达到的总体目标:

- 1、入住单位物业的总体管理满意率在 95%以上;
- 2、房屋及设备、设施完好率 98%以上;
- 3、维修及时率 100%, 急修及时率 100%; 维修工程合格率 95%以上;
- 4、绿化成活率 100%, 完好率 95%以上;
- 5、清洁管理无盲点, 管理服务范围保持环境整洁, 工作垃圾日产日清; 有效保洁率 95%以上;
- 6、投诉处理和回访率应达到 100%;

7、道路、停车场完好率达到 98%以上;

8、无安全事故发生, 事故发生率控制在区安全责任考核目标要求内。

(三) 委托物业管理项目内容

对于委托供应商提供物业管理服务的具体内容如下:

1、房屋和设备设施管理: 负责对整个大楼房屋及上述设施、设备的日常管理、维修养护、日常巡视、故障检修、应急处理, 范围包括大楼建筑安装系统、电气设备、供配电及公共照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、安保监控系统、建筑智能化和弱电系统、灯光音响系统、建筑幕墙、建筑装饰和室内外配套工程、落水管、污水井、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等, 以及对其他外来服务和施工单位的监督、管理、配合等服务。

2、秩序维护服务: 负责公共秩序维护管理与服务; 负责大楼内及外围日常安全保卫工作, 负责做好突发事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作, 负责办公大楼治安、交通与消防管理工作, 包括门岗服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理服务。

3、保洁服务与管理: 负责环保管理及办公大楼公共区域卫生服务; 负责大楼内外公共区域的保洁, 负责指定区域和房间的保洁, 负责楼内外环境的管理; 负责大楼各类墙面、大理石的清洁保养工作。

4、绿化养护: 负责室外绿化的养护管理; 负责对室内绿化租摆单位的管理工作。

5、收发服务: 负责大楼内收发室功能服务。

6、管理受采购人委托管理使用与物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;

7、负责承办采购人委托的后勤事务工作。

(四) 具体工作要求

1、房屋和设备设施维护服务

(1) 房屋和设备设施维护服务的目标。

供应商依据现代企业管理要求, 采用现代的设备设施管理理念、办法和手段, 做好对房屋和设备管理维护工作, 使其处于优良的状态, 充分发挥设备的功能, 提升应用价值, 延长使用寿命, 最大限度使物业得以保值; 合理、科学地控制成本, 建立健全设备管理制度, 明确各种岗位工作标准, 并制定具体的落实措施, 为采购人提供优质高效的服务, 并实现无重大责任事故或重大安全事故的安全生产目标。

(2) 设备设施服务的标准与要求:

2.1 严格按规范做好设备管理服务, 确保各类设备系统正常使用。落实设备安全运行的岗位责任制; 定期巡检和维护保养, 严格执行维修保养和操作使用规程, 并按规定记录设备运行状况。具体维修时根据各相关设备的保修情况联系设备提供商进行维护维修。负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作, 记录专业维保单位的服务情况, 并进一步向采购人提出合理化建议。

2.2 定期开展设备检测工作, 并将检测结果及时报告采购人(检测范围: 电梯检测、避雷检测、生活水质检测、绝缘工具检测(不含高压地毯)、计量表检测、压力容器检测、预防性分项检测)。各类设备维保合同也需及时上报采购人备案。

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

2.4 强化日常工作巡查, 及时发现并解决问题, 做好问题处理情况的记录。在接到维修通知后, 应在 15 分钟内到达现场, 维修及时率保证达到 100%。原则上要求修期限为 24 小时。要求保证维修质量, 减少返修, 并有回访记录。

2.5 每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。对各类消防器材每月检查和测试一次, 并将检查、测试的结果书面报采购人。

2.6 及时记录各类维修材料损耗和流向情况, 定期分析物耗使用变化的具体原因。

2.7 制订供电、给排水事故等应急处理方案。有计划限停水电时, 应及时通知采购人。一旦发生事故, 维修人员须在 15 分钟内抵现场抢修。

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

2.9 积极开展节能降耗工作,每月提供能耗数据分析报告,提出节能降耗的合理化建议。

(3) 以下是需维护、保养、管理的设备设施系统名称。要求供应商提供管理服务方案,对设备、设施的运行和维护实施年、季、月的计划管理制度。

3.1 供配电系统:

3.2 给排水系统;

3.3 消防系统;

3.4 空调系统;

3.5 电梯系统;

3.6 楼宇自动化系统;

3.7 安防系统;

3.8 照明系统;

3.9 监控系统;

3.10 会议系统;

3.11 高低压电器设备;

3.12 发电机组;

3.13 天然气泄漏报警系统;

3.14 建筑与装修。

2、秩序维护服务

(1) 秩序维护服务的的目标

供应商依据现代秩序维护管理服务的要求,通过周密、严格、规范、高效的安全管理,做好防火、抵御自然灾害的各项常规工作,保证大楼区域内公共秩序井然有序,公共活动正常开展,人身、财产得以保障,防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生,并实现零事故的目标。

(2) 秩序维护服务标准与要求:

2.1 提供公共安全管理,要求确保大楼区域内人身财产安全,秩序维护员对大楼整个区域进行全天候秩序维护值勤,设立固定秩序维护岗位和流动巡逻岗,对违法违纪行为要及时处理,保障行政大楼公共秩序良好。主要门岗岗位 24 小时值班,监控室 24 小时安排人员值班;各办公区和公共区域定时巡逻;

2.2 对停车场、车辆进行安全与交通管理,包括临时停车管理,保证停车场的车辆停放整齐、交通有序,保证车辆安全。维护正常交通秩序,防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生;中心区地面和地下车库定时巡逻。

2.3 做好日常防火及做好抵御自然灾害的各项常规工作;建立各类应急预案(如防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故、群体性事件等),培训相关人员达到相关要求并组织演练。

2.4 设立固定岗、游动岗和机动应急分队,建立一个严密可靠的安全队伍体系。具体秩序维护流动及固定岗位设定,巡更点及路线,全天巡更次数等秩序维护实施细则必须按采购人要求,中标供应商须无条件执行。

2.5 重大任务必须事先制订周密的方案,并严格按方案实施。

2.6 各岗位工作要求如下:

(1) 门岗:维持门口秩序,保证出入畅通;做好外来车辆、办事人员出入大门的登记;外运物品须由业主单位开具证明并岗位核对后方可放行;对上访群众做好“劝、疏、阻”工作,并按程序及时上报有关部门。

(2) 楼层岗:熟悉楼层办公分布情况及办公人员,落实不定期巡查制度;加强重点楼层(党政首脑机关)的安全防范,阻止无关人员的进入和上访群众的冲击。

(3) 监控岗:操作人员必须持证上岗,熟知各类监控设备的性能、作用,熟练使用监控设备,实

行 24 小时不间断的运转, 提供完整无缺、清晰全面的记录。

(4) 交通岗: 做好机动车辆有序停放管理, 维护出入秩序和停车秩序。

(5) 定期做好对防火设备和消防器材的使用、设置及保养情况的检查, 并做好应对突发事件(灾害事故)的处置预案, 以确保安全。发生突发事件时大楼的全体保安人员必须全体到岗待命, 随时服从上级领导或公安部门的指挥、调遣。

3、保洁和绿化服务

(1) 保洁服务的范围:

1.1 大楼范围所有公共部位包括公共会议室、活动室、大厅、电梯、走廊、楼梯、楼道、卫生间、茶水间、停车场及道路的保洁工作。

1.2 指定区域的办公室室内保洁工作(室内面积约 2000 平米)。

1.3 楼内各类墙面、大理石的清洁保养工作。

1.4 楼外墙及玻璃幕墙(不少于 2 次/年)的清洁保养工作。

1.5 垃圾的清运工作, 并确保大楼排污正常。

1.6 适当范围内的新增保洁管理服务项目。

(2) 保洁服务的标准与要求:

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

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

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

2.4 洗手间: 大楼内卫生间洗手液、卫生纸、擦手纸足量保障(每个洗手处需配置盒装擦手纸); 随时打扫, 保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。

2.5 指定办公室的保洁: 指定专人定时打扫, 保持地面、墙面、家具、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

2.6 机动车和非机动车停车场的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。

2.7 区域内公共场所大面积保洁服务时(如外墙清洗、地毯清洗等), 需提前 1 个月将保洁计划书报采购人审核, 经同意后方可实施。

2.8 负责在区域内消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等工作, 达到区爱卫会的有关标准。

2.9 供应商可选择专业保洁公司提供服务人员, 但不能转移其管理责任。

(3) 绿化养护的服务要求。

3.1 外绿化由供应商负责日常养护, 供应商可选择专业绿化公司养护, 但不能转移管理责任。

3.2 室外绿化的种植和养护原则上按照《宁波市园林绿化管理条例》实施, 达到绿化、净化、美化的要求。绿化养护需达到 95%完好率目标。草坪无高大杂草, 绿地无夹生或野生的攀援植物。花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无病虫害, 无折损现象, 无斑秃; 绿化建筑小品无损坏; 盆花无纸屑、烟头等杂物。

3.3 每年制定年度绿化养护方案和绿化更新方案报采购人批准。

3.4 供应商应在汛期、台风季节落实植株的保护措施, 做好防护工作。要做好病虫害灾害的防治工作, 以保障树木的健康成长。要做好室外植物抗旱防冻的防护措施。

3.5 室外绿化灌溉一律不得用自来水。

4、其他服务要求。

(1) 设立统一服务电话, 实行 24 小时值班值勤制度, 随时接受采购人及用户对物业管理报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有回访制度和记录, 处理率和回访率应达到 100%

- (2) 提供收发室服务。
- (3) 提供活动室服务。
- (4) 供应商还需提供防台防汛措施的方案。

四、机构配置和人员配置要求

(一) 机构配置:

根据以上要求, 供应商必须为大楼设立专门管理处, 内设业户服务、设备管理、秩序维护、保洁绿化等相应专业部门, 实施管辖区域内统一的物业管理。

(二) 人员配置数量、岗位:

▲人员配置的数量要求如下: 供应商必须配备不少于 84 人的管理服务团队。

物业服务岗位及人员配置表

类别	岗位名称	岗位人数	类别	岗位名称	岗位人数
业户服务部	项目经理	1	设备管理	技术总监	1
	经理助理	1		设备主管	1
	客服主管	1		副主管	1
	接待话务员	1		技术领班	3
	收发员	1		强电工	3
	核算员兼仓管	1		BA 和能源管理	1
	资料管理员	1		弱电工	3
环境保洁部	保洁主管	1		暖通工	2
	技工领班	1		给排水、房修工	3
	保洁领班	1	秩序部	秩序维护主管	1
	保洁技工	2		秩序领班	2
	保洁员	22		3 号岗门卫	6
				4 号岗门卫	3
		3 楼通道岗		2	
		南门岗		3	
		监控岗		3	
		巡逻岗		2	
		访客接待岗		2	
		车辆管理岗		4	
		夜班		4	
合计	84				

(三) 人员素质要求:

1、主要核心岗位的人员素质要求:

项目经理(项目总负责人): 具备本科及以上学历, 有管理过单体建筑面积在 5 万 m² (含) 以上行政中心办公楼项目有 3 年以上工作经验, 有物业管理师证书, 有良好的团队精神和沟通技巧, 有良好的指挥能力、语言交流能力和文字表达能力。

秩序维护主管:具有大专及以上学历,有从事过3年以上非住宅物业类似管理工作并有《秩序维护员证》,懂得消防业务及监控智能化管理,仪表端正,并具备有较好的管理能力、沟通能力,能吃苦耐劳,责任心强,具备较强的处理突发事件的能力,最好为退伍军人。

保洁绿化主管:具有大专及以上学历,非住宅物业管理相关领域3年以上管理经验,年龄在45周岁以下,仪表端正,要求女性。

设备设施主管:具备本科及以上学历和中级及以上(工程师)职称,具备从事大楼设备管理五年以上工作经验。

设备管理技术总监:中级及以上(工程师)职称(或具备同等资格水平),具备从事大楼设备管理10年以上工作经验。

其他管理岗位:具有二年以上相关工作经验。

2、各岗位人员素质要求:

(1) 设备维护类人员要求:

1.1 所有人员有培训合格上岗证,持有相关资格职业资格证书,具有2年以上实际操做工作经验,身体健康,工作认真负责、吃苦耐劳,品德好。

1.2 技术领班:男性,大专及以上学历或具有中级及以上技术职称,有相关行业从业证书,具有三年以上相关工作经历。

1.3 BA和能源管理岗位、音控岗位:男性,大专及以上学历或具有中级及以上技术职称,从事相关行业2年以上工作经验。具有电子技术、自动化等专业或从事过节能相关工作优先,年龄35周岁以下。

1.3.1 负责北仑能源监管平台的日常运行及维护;

1.3.2 协助节能科做好行政中心节能工作;

1.3.3 每日查看并分析平台各级计量数据,查找高能耗及数据异常现象;

1.3.4 按固定周期(周、月)分析平台一、二及计量数据,查找异动现象并分析原因;

1.3.5 负责平台的维护,与建设方建立经常性联络机制,确保平台持续稳定运行。

1.4 高压值班电工:持有相关从业资格职业资格证书,具有2年以上实操工作经验,具有相应维修能力。

1.5 空调暖通工:持有暖通设备维修岗位证书,具有2年以上实操工作经验。

1.6 电梯值班员:持有相关安全员资格证书,具有2年以上实操工作经验。

(2) 秩序维护员的要求:

2.1 秩序维护员配置中必须有4名女性,其他均为男性,所有秩序维护员男性身高要求168cm及以上,女性158cm米以上,学历要求初中及以上,年龄要求20岁-60岁之间,其中宁波籍秩序维护员比例在20%以上。具有保安工作经验的人员,部队、武警、消防部队退役军人可适当放宽条件;身体健康,能说普通话,有较强的沟通能力,能吃苦耐劳,责任心强。其中,三号门岗的部分人员要求高于其他秩序维护员(主要指身高、形象、气质方面)。

2.2 消控中心24小时值班的秩序维护员必须经过县级及以上消防部门培训合格才可上岗。秩序维护员中必须有2名人员专门负责消防业务。

(3) 客服人员的要求:

女性,四十岁以下,身高160cm以上,高中及以上学历,形象气质佳,身体健康,普通话标准,懂宁波方言,工作认真负责,无不良嗜好及不良记录。

(4) 其他工作人员的要求:

素质较好,仪表端正,敬业精神强,年龄在60周岁以下,无不良嗜好及不良记录;

(5) 如特殊岗位年龄和其他条件另有需求,均须无条件接受采购人的要求。

(四) 人员管理的基本要求。

1、要求在后勤服务期间,所用员工必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范。

- 2、除供应商自行对服务人员的培训外,如有需要,须接受采购人对服务人员的集中培训。
- 3、所有岗位均应建立岗位责任制,明确运作程序和工作质量标准,并无条件接受采购人监督检查。
- 4、所有配置人员必须专职为大楼服务,供应商不得委派兼职。
- 5、指定办公室的室内保洁服务人员必须由供应商员工承担,其他保洁人员允许专业服务外保单位派遣。
- 6、所有秩序维护员必须经过培训满足岗位能力需求和严格的政审后才能上岗。
- 7、各类专业技术(工程)人员须经过培训、考核并持有效证书方能上岗工作。
- 8、供应商应保持员工队伍相对稳定。各类主管、领班、服务人员、技术骨干等重要岗位聘用、离职、岗位调整需及时上报采购人同意。一般各类工程技术人员、秩序维护员、会务人员聘用、离职、岗位调整需及时向采购人备案。
- 9、供应商未能按标书配置人员,其物业费用扣减按合同和采购人对供应商的考核管理办法执行。
- 10、全体员工的劳动合同必须依法按时签订,并缴纳国家规定保险和税金及人身意外保险。

五、物业费用的组成和服务期限。

(一) 物业管理服务费的组成。

分三部分组成:

第一部分费用包括以下: (1) 所有人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴、特殊岗位、加班费用) (2) 人员综合费用(办公费用、服装费、工具和装备费、培训费、交通费等) (3) 上述部分的管理费 (4) 上述部分的税金

第二部分费用包括以下: (1) 灭虫灭害费、排污、垃圾清运费等费用 (2) 保洁用品及工具消耗、公共区域保洁耗材费 (3) 物耗费用: 包括各类物料、辅料和备品备件 (4) 小型公共维修、公共照明系统日常养护费、厨房设备零星维修、玻璃门、伸缩门维修 (5) 绿化养护费用 (6) 外墙、玻璃清洗费用 (8) 玻璃外墙漏水零星维修 (9) 电梯检测 (10) 上述部分的税金和管理费。

第三部分费用包括以下: (1) 各类设施设备的检测费用、专业技术外包, 范围如下: 消防系统、供水系统、电气设备、弱电系统、周界系统、车闸系统、避雷系统、暖通系统、绝缘工具检测(不含高压地毯)、计量表检测、压力容器检测、预防性专业分项测试、VRV 机组系统、发电机组系统、电梯系统、地下车库道闸系统、旗杆(49 根) (2) 上述部分的税金和管理费。

各项费用报价说明:

- 1、报价按年度费用综合测算报价,并按以上内容分三部分报价。
- 2、第一部分费用中人员费用按不少于 84 人测算,并已含大楼常规管理的人员加班费用。
- 3、第二部分的费用实行专款专用,结余部分不得转为物业公司利润,但可转入下年度使用,对该费用使用支出均需报采购人同意后方可实施和拨付使用。对于该费用的支出,采购人有权对其使用支出方案进行调整,供应商须满足采购人的合理要求和其监督实际支出情况的要求。
- 4、第三部分的费用使用原则同第二部分。
- 5、物业服务费用由投标人自行报价。其中人员基本工资不得低于宁波市政府相关部门最新发布的宁波市最低劳动工资。投标人应考虑潜在的市场风险及政策风险,在合同履行期间如遇法定基本工资上调等政策性因素的情况,合同价均不作调整。
- 6、除招标文件已注明外,警具(除对讲机、警用设备外)、员工服装、保洁用的日常工具和耗材、日常设备维护保养、部分检测费用及耗材、绿化养护耗材由物业公司负责,其费用包括在投标价中。物业办公用房和办公家具由采购人提供,物业办公用房面积合计约 100 平米,其他用房合计约 120 平米。
- 7、采购人单位应承担的费用: (1) 能耗费用: 包括水、电、燃气、蒸气; (2) 室内盆花植物摆租服务费用; (3) 房屋设备大中维修费用; (4) 其他相关费用。

(二) 物业支付方式:

物业费实行按月支付, 年终结算, 每月支付额度以物业费用总额度 95% 的 12 分之一进行等额支付, 5% 的物业费用年终考核后在下一年度的第一个月支付。考核金的 8% 将作为日常及年度物业优秀集体及员工的奖励金(与采购方商定考核奖励办法)。(如出现与标书中服务承诺重大偏离, 可按合同和考核办法扣除相应的物业费用后支付)。

(三) 考核约定和保证金

1、要求供应商交纳物业进场服务履约保证金, 作为赔偿和不履行合同的保证金, 合同到期退还。
2、提取 5% 比率的物业费用, 作为考核资金, 次年第一个月支付。每个年末由采购人按照供应商承诺的服务目标及技术规程进行考核, 如考核合格, 采购人即向供应商支付年度服务费的余额。如达不到要求作相应扣减(扣减比例将由双方在合同条款或考核管理办法中明确)。考核应结合服务对象满意度测评, 采购人平时工作巡查记录, 以及对不满意事项的整改情况。投标人应在十个工作日内以书面形式反馈整改结果。

对人员到岗率实行随时检查和每月考核相结合, 如有人员不到位情况, 则扣减相应费用, 按实际到岗率同比率扣减相应服务费用。

3、考核办法详见《北仑区机关事务管理局物业管理服务监管与考核办法》

(四) 管理期限

本轮物业管理合同期限暂定为三年。管理合同为一年一签, 一年结束后, 经考核, 如达到满意程度, 协商一致后续签下一年度的管理合同。

六、各项重要说明

(一) 本项物业管理服务实行统一管理, 综合服务, 其中绿化养护、保洁、秩序维护、部分设施设备维护可引入专业公司, 但中标方不得转移其管理责任。

(二) 在发出中标通知书后, 给予不超过一个月的准备期, 要求中标供应商按期与原供应商进行交接。

(三) 物业费用计算以大楼正式移交接管之日起计, 之前物业管理人员费用和培训费用由供应商负责。

(四) 中标供应商需负责好各类建设图纸、工程档案等建筑档案的接管清点工作。接管后, 需全面建立健全大楼物业管理档案资料, 如设备巡视记录、保安巡岗记录、报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档, 并做好各项保密工作。

(五) 在物业管理工作中确保采购人提供的设备、设施完好, 如因员工不慎导致设备、设施损坏、灭失, 供应商应按原价赔偿。由于秩序维护服务不到位造成财产与设施损失的, 供应商须承担相应的赔偿责任。

(六) 人员服装样式须经采购人认可后方可穿着。

(七) 中标供应商要遵守各项保密制度, 防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露。

(八) 中标供应商应认真听取采购人提出的建议和意见, 并接受采购人制定的考核管理规定, 对在物业管理中出现的问题和薄弱环节应立即整改。

(九) 中标供应商须将节能工作作为日常工作之一, 并达到采购人和其他管理部门的节能考核之要求。

(十) 合理化建议。中标供应商提出的合理化建议要求切实可行, 具有可操作性。

(十一) 采购人有权对中标供应商各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题, 供应商应及时整改。

(十二) 如中标供应商非现大楼物业服务单位, 须做好现有物业人员的招聘工作, 其人员留用比率和名单需上报采购人, 同时应自行事先做好与现有物业服务单位的沟通工作。

(十三) 其它临时性杂项及应急服务在招标文件中未提及的, 由投标人自行考虑并将相关费用包含在中标价中, 漏项责任由投标人自负。

(十四)核心管理团队到岗率必须达到 100%，其人员素质和资历必须达到采购人对其人员素质要求和投标书承诺，如不能在投标书中承诺部分不得分，若采购人在投标文件中承诺的，但在实际管理时不能履行，视同违约。

七、其他说明：

- 1、本项目为物业管理采购，投标供应商必须对所有服务项目完全响应。
- 2、供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证证书必须为该供应商所拥有。

标项一：北仑行政中心 A 座、太河楼物业服务

第二部分：北仑行政中心会务等特约服务

一、采购内容

- (一) 项目名称：北仑行政中心会务等特约服务
- (二) 服务期限：暂定三年，与 A 座物业服务合同一致。

二、人员配置

▲人员配置的数量要求如下：供应商必须配备不少于 40 人的管理服务团队。

类别	岗位名称	岗位人数
会务服务	主管	1
	领班	2
	楼层服务员	10
	会务服务员	18
	保障人员	2
内保	办公室内保洁	6
理发服务	理发师	1
合计		40

三、服务要求

(1) 会务礼仪的服务内容：

1.1 会务服务的内容：主要指行政中心区域内公共会议室的会议服务；以及大楼范围以外区级重大活动服务；

1.2 礼仪服务的的内容：大堂礼仪服务、迎送服务、引领服务、签约服务、剪彩服务、授牌、颁奖等礼仪服务。

(2) 会务礼仪服务的标准与要求：

2.1 供应商按不同的功能定位和不同要求提供专业的会务服务，要求服务培训到位，服务做到专业化、标准化、星级化、品质化，达到五星级酒店会务服务标准。

2.2 建立会议服务全程跟踪制度，规范会议室使用登记流程，细化会前、会中、会后服务的各个环节，大型会议会前制定详细周密的会议保障方案，会中提供优质服务，把握会议情况，会后做好总结记录工作。

2.3 根据不同规格的会议，确定相应的服务人数，事先检查好调音设备、空调、灯光设备，所有服务人员应熟知会务要求；会场保持清洁、卫生、整齐，服务操作符合规范要求。

2.4 供应商必须制定培训计划并定期开展培训工作。

2.5 礼仪会务服务人员工作时，着装须统一、整洁，端正，须熟悉服务的对象及其个性化服务的需求，熟知会议场所设施配置和功能，熟练使用各种设备和掌握各类服务的基本技能。

2.6 做好保密工作，会议内容不外传，会议资料不外带，妥善做好处置工作。

2.7 工作日提供固定的大堂礼仪岗服务。

2.8 会务礼仪服务范围不仅限于大楼内，根据采购人需要可提供外派服务，且工作时间不仅限于工作日。

2.9 人员的要求：

主管人员：女性，四十周岁以下，大专及以上学历，具有三年以上酒店会务管理经验，礼仪服务

相关经验, 形象气质佳, 身体健康, 普通话标准, 工作认真负责, 有较强的沟通、协调和管理能力。

会务礼仪人员: 女性, 四十周岁以下, 身高 160cm 以上, 高中及以上学历, 形象气质佳, 身体健康, 普通话标准, 懂宁波方言, 工作认真负责, 无不良嗜好及不良记录。

(3) 理发服务内容:

设立理发室, 主要为工作人员提供剪发洗头、吹风美发服务。理发服务费用及耗材固定为 120000 元/年, 不得上下浮动, 由管理局监管, 物业公司加强日常管理, 但包含在此次投标总价内, 具体方案须报采购人核实同意。

四、费用的组成和服务期限

(一) 特约服务费用的组成: (1) 所有人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴、特殊岗位、加班费用) (2) 人员综合费用(办公费用、服装费、工具和装备费、培训费、交通费等) (3) 上述部分的管理费 (4) 上述部分的税金。

管理期限: 暂定三年, 与 A 座物业服务合同期限一致。

(二) 费用支付方式: 实行按月支付, 年终结算。

五、其他说明:

投标供应商必须对所有服务项目完全响应。

标项一：北仑行政中心 A 座、太河楼物业服务

第三部分：北仑行政中心太河楼物业服务

一、采购内容

- (一) 项目名称：北仑行政中心太河楼物业服务
- (二) 服务期限：暂定 2 年零 8 个月，2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

二、项目概况

- (一) 物业类型：综合型办公大楼
- (二) 服务范围：办公大楼
- (三) 物业名称：北仑太河商务楼（以下简称大楼）
- (四) 坐落位置：北仑新碶四明山路 700 号，东至横河路，南至四明山路，西邻太河，北靠河道，与行政大楼紧邻，若投标人需进一步了解情况，请进行现场踏勘。
- (五) 主要经济技术指标：总占地面积 4174 平方米，总建筑面积 42472 平方米，其中地下建筑面积 8615 平方米，地上建筑面积 33857 平方米，建筑高度 36.85 米，建筑密度 30%，容积率 2.4，绿化面积约 4868 平方米。
- (六) 大楼主要功能及设施设备情况：
 - 1、概况：一区办公楼：共 10 层(地下 1 层，地面 9 层)，办公区域建筑面积约为 21759 平方米，另有大楼东侧二层楼司法服务大厅建筑面积约 3374 平方米，机房及其他建筑面积约 904 平方米，地下层为停车库，建筑面积 8615 平方米，停车数 187 辆，室外停车数 87 辆，一层为社保医保服务大厅，二层为食堂、餐厅和办公区，餐厅可容纳 400 人就餐。3-9 层为办公区域，最多可容纳 886 人办公，3-9 层每层有 56 人中型会议室 1 间，共计 7 间，26 人小型会议室共 13 间。二区干部周转用房：地面层数为 10 层，建筑面积约 7395 平方米，其中大套(89 m²)、中套公寓(76 m²)各 18 套。另有 108 套小套(约 23 m²)，为临时宿舍。
 - 2、交通停车及出入口。
大楼区域内机动车停车位共 311 个，其中地上 124 个，地下室 187 个，并设非机动车停车位。
出入口情况：大楼地面共有 2 个出入口，南出入口朝四明山路，东出入口朝横河路。地下室有 2 个车辆出入口。

三、主要设备配置情况

- 大楼水、电、暖、智能化系统及其主要设备设施：
- (1) 电梯。共 11 台，其中一区 6 台，二区 4 台，餐梯 1 台。
 - (2) 给排水系统。太河商务大楼供水采用变频恒压供水（1-2 层直供自来水，其余楼层为大楼泵压供水）。各类水泵有：消火栓泵 2 台、自喷泵 2 台、消火栓稳压泵 2 台、自喷稳压泵 2 台、潜水泵 42 台、变频恒压供水泵 2 台。室内排水废、污分流，室外雨、污分流，厨房废水经隔油池处理，地下室废水经集水坑、排水泵提升至室外，处理后废水同其余废水管合并，排入市政污水管道。
 - (3) 供电。采用 10KV 双回路供电，有单独 10KV 的高低配电房，变压器总安装容量为 2500KVA，设置 2 台 1250KVA 变压器。
 - (4) 空调设施。空调为 VRV 多联机空调系统，其中室外机组 33 台，室内机组 587 台。
 - (5) 智能化系统。设置闭路电视监控系统、电子巡更系统、室内报警系统、可视对讲系统、车库管理系统、及紧急广播系统、综合布线系统、计算机网络系统、家庭综合布线系统、一卡通管理

系统、多媒体会议系统、机房建设系统等。

四、物业管理的总体要求、目标、委托事项和具体要求

(一) 大楼物业管理的总体要求:

大楼物业管理思路定位为开放式、高档次的物业管理, 要求供应商充分理解本项目的特点, 对招标文件内所有的服务内容能按国家级物业管理示范大厦标准及操作规范作出实质性响应, 以全国物业管理示范大厦的物业标准及操作规范制定物业管理具体服务方案并实施运作, 严格按照既定管理目标管理大楼。

大楼物业管理采取“整体委托后勤管理服务”的方式, 实行统一管理, 综合服务。项目实行总负责制, 要求由项目总负责人和各部分业务主管组成项目的核心服务团队, 要求供应商承诺派出的核心服务团队成员到岗率达 100%, 并接受采购人的业务考核。要求供应商接管后, 导入 ISO9000 质量管理系列体系, 严格按 ISO14000 环境质量管理体系要求和 OHSAS18000 (或 GB/T28001) 职业健康安全管理体系的要求提供服务。要求各类服务人员配置合理, 统筹使用, 在后勤服务期间, 必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范; 专业技术人员必须持证上岗, 标志明显, 作风严谨, 服务规范; 同时要求在采购人的管理下做好节能工作, 配合采购人实现将能耗控制在合理的水平内, 并能逐年下降。

(二) 物业管理需达到的总体目标:

- 1、入住单位物业的总体管理满意率在 95%以上;
- 2、房屋及设备、设施完好率 98%以上;
- 3、维修及时率 100%, 急修及时率 100%; 维修工程合格率 95%以上;
- 4、绿化完好率 95%以上;
- 5、清洁管理无盲点, 管理服务范围保持环境整洁, 工作垃圾日产日清; 有效保洁率 95%以上;
- 6、投诉处理和回访率应达到 100%;
- 7、道路、停车场完好率达到 98%以上;
- 8、事故发生率控制在区安全责任考核目标要求内。

(三) 委托物业管理项目内容

对于委托供应商提供物业管理服务的具体内容如下:

- 1、房屋和设备设施管理: 负责对整个大楼房屋及设施、设备的日常管理、维修保养、日常巡视、故障检修、应急处理, 范围包括大楼建筑安装系统、电气设备、供配电及照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、安保监控系统、建筑智能化和弱电系统、灯光音响系统、建筑幕墙、建筑装饰和室内外配套工程、落水管、污水井、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等, 以及对其他外来服务和施工单位的监督、管理、配合等服务。
- 2、秩序维护服务: 负责公共秩序维护管理与服务; 负责大楼内及外围日常安全保卫工作, 负责做好突发事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作, 负责办公大楼治安、交通与消防管理工作, 包括门岗服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理服务。
- 3、保洁服务与管理: 负责环保管理及办公大楼公共区域卫生服务; 负责大楼内外公共区域的保洁, 负责指定区域和房间的保洁, 负责楼内外环境的管理; 负责大楼各类墙面、大理石的清洁保养工作。
- 4、绿化养护: 负责室外绿化的养护管理; 负责对室内绿化租摆单位的管理工作。
- 5、收发服务: 负责大楼内收发室功能服务。
- 6、管理受采购人委托管理使用与物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;
- 7、负责承办采购人委托的后勤事务工作。

(四) 具体工作要求

- 1、房屋和设备设施维护服务

(1) 房屋和设备设施维护服务的目标。

供应商依据现代企业管理要求, 采用现代的设备设施管理理念、办法和手段, 做好对房屋和设备管理维护工作, 使其处于优良的状态, 充分发挥设备的功能, 提升应用价值, 延长使用寿命, 最大限度使物业得以保值; 合理、科学地控制成本, 建立健全设备管理制度, 明确各种岗位工作标准, 并制定具体的落实措施, 为采购人提供优质高效的服务, 并实现无重大责任事故或重大安全事故的安全生产目标。

(2) 设备设施服务的标准与要求:

2.1 严格按照规范做好房屋与设备管理服务, 确保房屋使用、改装、室内装修等事项安全可靠确保各类设备系统正常使用。落实设备安全运行的岗位责任制; 定期巡检和维护保养, 严格执行维修保养和操作使用规程, 并按规定记录设备运行状况。具体维修时根据各相关设备的保修情况联系设备提供商进行维护维修。负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作, 记录专业维保单位的服务情况, 并进一步向采购人提出合理化建议。

2.2 定期开展设备检测工作(检测范围: 电梯检测、避雷检测、生活水质检测、绝缘工具检测(不含高压地毯)、计量表检测、压力容器检测、预防性分项检测), 并将检测结果及时将报告采购人。各类设备维保合同也需及时上报采购人备案。

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

2.4 强化日常工作巡查, 及时发现并解决问题, 做好问题处理情况的记录。在接到维修通知后, 应在 15 分钟内到达现场, 维修及时率保证达到 100%。原则上要求修期限为 24 小时。要求保证维修质量, 减少返修, 并有回访记录。

2.5 每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。对各类消防器材每月检查和测试一次, 并将检查、测试的结果书面报采购人。

2.6 及时记录各类维修材料损耗和流向情况, 定期分析物耗使用变化的具体原因。

2.7 制订供电、给排水事故等应急处理方案。有计划限停水电时, 应及时通知采购人。一旦发生事故, 维修人员须在 15 分钟内抵现场抢修。

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

2.9 积极开展节能降耗工作, 每月提供能耗数据分析报告, 提出节能降耗的合理化建议。

(3) 以下是需维护、保养、管理的设备设施系统名称。要求供应商提供管理服务方案, 对设备、设施的运行和维护实施年、季、月的计划管理制度。

3.1 供配电系统;

3.2 给排水系统;

3.3 消防系统;

3.4 空调系统;

3.5 电梯系统;

3.6 楼宇自动化系统;

3.7 安防系统;

3.8 照明系统;

3.9 监控系统;

3.10 会议系统;

3.11 高低压电器设备;

3.12 天然气泄漏报警系统。

3.13 建筑与装修

2、秩序维护服务

(1) 秩序维护服务的的目标

供应商依据现代秩序维护管理服务的要求, 通过周密、严格、规范、高效的安全管理, 做好防火、

抵御自然灾害的各项常规工作, 保证大楼区域内公共秩序井然有序, 公共活动正常开展, 人身、财产得以保障, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生, 并实现零事故的目标。

(2) 秩序维护服务标准与要求:

2.1 提供公共安全管理, 要求确保大楼区域内人身财产安全, 秩序维护员对大楼整个区域进行全天候秩序维护值勤, 设立固定秩序维护岗位和流动巡逻岗, 对违法违纪行为要及时处理, 保障行政大楼公共秩序良好。主要门岗岗位 24 小时值班, 监控室 24 小时安排人员值班; 各办公区和公共区域定时巡逻;

2.2 对停车场、车辆进行安全与交通管理, 包括临时停车管理, 保证停车场的车辆停放整齐、交通有序, 保证车辆安全。维护正常交通秩序, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生; 中心区地面和地下车库定时巡逻。

2.3 做好日常防火及做好抵御自然灾害的各项常规工作; 建立各类应急预案(如防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故、群体性事件等), 培训相关人员达到相关要求并组织演练。

2.4 设立固定岗、流动岗和机动应急分队, 建立一个严密可靠的安全队伍体系。具体秩序维护流动及固定岗位设定, 巡更点及路线, 全天巡更次数等秩序维护实施细则必须按采购人要求, 中标供应商须无条件执行。

2.5 重大任务必须事先制订周密的方案, 并严格按方案实施。

2.6 各岗位工作要求如下:

(1) 门岗: 维持门口秩序, 保证出入畅通; 做好外来车辆、办事人员出入大门的登记; 外运物品须由业主单位开具证明并岗位核对后方可放行; 对上访群众做好“劝、疏、阻”工作, 并按程序及时上报有关部门。

(2) 楼层岗: 熟悉楼层办公分布情况及办公人员, 落实不定期巡查制度; 加强重点楼层(党政首脑机关)的安全防范, 阻止无关人员的进入和上访群众的冲击。

(3) 监控岗: 操作人员必须持证上岗, 熟知各类监控设备的性能、作用, 熟练使用监控设备, 实行 24 小时不间断的运转, 提供完整无缺、清晰全面的记录。

(4) 交通岗: 做好机动车辆有序停放管理, 维护出入秩序和停车秩序。

(5) 定期做好对防火设备和消防器材的使用、设置及保养情况的检查, 并做好应对突发事件(灾害事故)的处置预案, 以确保安全。发生突发事件时大楼的全体保安人员必须全体到岗待命, 随时服从上级领导或公安部门的指挥、调遣。

3、保洁和绿化服务。

(1) 保洁服务的范围。

1.1 大楼范围所有公共部位包括公共会议室、活动室、大厅、电梯、走廊、楼梯、楼道、卫生间、茶水间、停车场及道路的保洁工作。

1.2 指定区域的办公室室内保洁工作(室内面积约 2000 平米)。

1.3 楼内各类墙面、大理石的清洁保养工作。

1.4 楼外墙及玻璃幕墙(不少于 1 次/年)的清洁保养工作。

1.5 垃圾的清运工作, 并确保大楼排污正常。

1.6 适当范围内的新增保洁管理服务项目。

(2) 保洁服务的标准与要求:

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

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

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

- 2.4 洗手间：大楼内卫生间洗手液、卫生纸、擦手纸足量保障（每个洗手处需配置盒装擦手纸）；随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。
- 2.5 指定办公室的保洁：指定专人定时打扫，保持地面、墙面、家具、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。
- 2.6 机动车和非机动车停车场的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。
- 2.7 区域内公共场所大面积保洁服务时（如外墙清洗、地毯清洗等），需提前 1 个月将保洁计划书报采购人审核，经同意后方可实施。
- 2.8 负责在区域内消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等工作，达到区爱卫会的有关标准。
- 2.9 供应商可选择专业保洁公司提供服务人员，但不能转移其管理责任。

（3）绿化养护的服务要求

- 3.1 外绿化由供应商负责日常养护，供应商可选择专业绿化公司养护，但不能转移管理责任。
- 3.2 室外绿化的种植和养护原则上按照《宁波市园林绿化管理条例》实施，达到绿化、净化、美化的要求。绿化养护需达到 95%完好率目标。草坪无高大杂草，绿地无夹生或野生的攀援植物。花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；绿化建筑小品无损坏；盆花无纸屑、烟头等杂物。
- 3.3 每年制定年度绿化养护方案和绿化更新方案报采购人批准。
- 3.4 供应商应在汛期、台风季节落实植株的保护措施，做好防护工作。要做好病虫害的防治工作，以保障树木的健康成长。要做好室外植物抗旱防冻的防护措施。
- 3.5 室外绿化灌溉一律不得用自来水。
- 3.6 防台防汛等灾害抢救。

4、其他服务要求。

- （1）设立统一服务电话，实行 24 小时值班值勤制度，随时接受采购人及用户对物业管理报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，处理率和回访率应达到 100%
- （2）提供收发室服务。
- （3）供应商还需提供防台防汛措施的方案。

五、机构配置和人员配置要求

（一）机构配置

根据以上要求，供应商必须为大楼设立专门管理处，内设业户服务、设备管理、秩序维护、保洁绿化等相应专业部门，实施管辖区域内统一的物业管理。

（二）人员配置数量、岗位。

对物业人员配置的数量要求如下：

- （1）▲供应商必须配备不少于 46 人的管理服务团队。
- （2）具体部门岗位人数要求：业户服务部门 3 名；保洁绿化部门 22 名，无兼职岗位，保洁服务可外包（内保洁人员除外）；秩序维护部门 15 名，无兼职岗位；设备管理部门 6 名，无兼职岗位。具体岗位设置详见以下表格：

类别	岗位名称	岗位人数	类别	岗位名称	岗位人数
业户服务 (3 人)	项目经理	1	设备管 理(6 人)	设备主管	1
	核算员、仓管员兼收发员	1		弱电工	1
	业务接待	1		高压值班电工	2
保洁绿化 (22 人)	保洁绿化主管	1		空调工	1
	保洁领班	1		房修工	1
			秩序维	秩序维护主管	1

	1#公寓楼内保洁	5	护（15人）	秩序维护领班	2
	办公楼及外围保洁员	10		巡逻岗	2
	2#公寓楼保洁员	2		东门岗	2
	保洁技工	3		地下室	2
				监控岗	2
				车辆岗	4
合计		46 名			

(三) 人员素质要求:

1、主要核心岗位的人员素质要求

项目经理(项目总负责人): 具备大专及以上学历, 有高档办公大楼物业管理经验, 有建设部全国物业经理人(或物业管理师)证书, 有良好的团队精神和沟通技巧, 有良好的指挥能力、语言交流能力和文字表达能力, 有管理过单体建筑面积在 3 万平方米以上项目的经历。

秩序维护主管(男性): 具有大专及以上学历, 退伍军人优先, 有从事过非住宅物业类似管理工作经历, 仪表端正, 有综合性大楼秩序维护经验和管理能力。

保洁主管: 具有高中及以上学历, 有非住宅物业管理相关领域工作经历且 45 岁以下, 仪表端正, 要求女性, 最好具有星级酒店类似管理岗位三年以上工作经验。

设备设施主管: 具备本科及以上学历和中级及以上职称, 具备从事大楼设备管理五年以上工作经验。

2、各岗位人员素质要求:

(1) 设备维护类人员要求:

1.1 所有人员有培训合格上岗证, 持有相关资格职业资格证书, 具有实际操作工作经验, 身体健康, 工作认真负责, 责任心强, 吃苦耐劳, 品德好。

1.2 高压值班电工: 持有相关从业资格职业资格证书, 具有实际操作工作经验, 具有相应维修能力。

1.3 电梯值班员: 持有相关安全员资格证书, 具有 2 年以上实操工作经验。

(2) 秩序维护部人员要求:

2.1 保安人员配置中均为男性, 所有保安人员男性身高要求 168cm 及以上, 学历要求初中及以上, 年龄要求 20 岁-60 岁之间。具有保安工作经验的人员, 部队、武警、消防部队退役军人可适当放宽条件; 身体健康, 能说普通话, 有较强的沟通能力, 能吃苦耐劳, 责任心强。

2.2 消控中心 24 小时值班的保安人员必须经过县级及以上消防部门培训合格才可上岗。保安人员中必须有 1 名人员专门负责消防业务。

(3) 客服人员的要求:

女性, 四十岁以下, 身高 160cm 以上, 初中及以上学历, 形象气质佳, 身体健康, 普通话标准, 能懂宁波方言, 工作认真负责, 无不良嗜好及不良记录。

(4) 其他工作人员的要求:

素质较好, 仪表端正, 敬业精神强, 年龄在 60 周岁以下, 无不良嗜好及不良记录;

(5) 如特殊岗位年龄和其他条件另有需求, 均须无条件接受采购人的要求。

(四) 人员管理的基本要求。

1、要求在后勤服务期间, 所用员工必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范。

2、除供应商自行对服务人员的培训外, 如有需要, 须接受采购人对服务人员的集中培训。

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

4、所有配置人员必须专职为大楼服务, 供应商不得委派兼职。

5、指定办公室的室内保洁服务人员必须由供应商员工承担, 其他保洁人员允许专业服务外保单位

派遣。

6. 所有秩序维护员必须经过培训满足岗位能力需求和严格的政审后才能上岗。

7、各类专业技术(工程)人员须经过培训、考核并持有效证书方能上岗工作。

8、供应商应保持员工队伍相对稳定。各类主管、领班、服务人员、技术骨干等重要岗位聘用、离职、岗位调整需及时上报采购人同意。一般各类工程技术人员、秩序维护员、会务人员聘用、离职、岗位调整需及时向采购人备案。

9、供应商未能按标书配置人员,其物业费用扣减按合同和采购人对供应商的考核管理办法执行。

10、全体员工的劳动合同必须依法按时签订,并缴纳国家规定保险和税金及人身意外保险。

六、物业费用的组成和服务期限。

(一) 物业管理服务费的组成

分三部分组成:

第一部分费用包括以下: (1) 所有人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴、特殊岗位、法定节假日及日常加班费用) (2) 人员综合费用(办公费用、服装费、工具和装备费、培训费、交通费等) (3) 上述部分的管理费 (4) 上述部分的税金。

第二部分费用包括以下: (1) 灭虫灭害费、排污、垃圾清运费等费用 (2) 保洁用品及工具消耗、公共区域保洁耗材费 (3) 物耗费用: 包括各类物料、辅料和备品备件 (4) 小型公共维修、公共照明系统日常养护费、厨房设备零星维修、玻璃门、伸缩门维修 (5) 绿化养护费用 (6) 外墙、玻璃清洗费用 (8) 玻璃外墙漏水零星维修 (9) 电梯检测 (10) 上述部分的税金和管理费。

第三部分费用包括以下: (1) 各类设施设备的检测费用、专业技术外包, 范围如下: 消防系统、供水系统、电气设备、弱电系统、避雷系统、绝缘工具检测(不含高压地毯)、计量表检测、压力容器检测、预防性专业分项测试、VRV 机组维保、电梯系统 (2) 上述部分的税金和管理费。

各项费用报价说明:

1、报价按年度费用综合测算报价,并按以上内容分三部分报价。

2、第一部分费用中人员费用按不少于 46 人测算,并已含大楼常规管理的人员加班费用。

3、第二部分的费用实行专款专用,结余部分不得转为物业公司利润,但可转入下年度使用,对该费用使用支出均需报采购人同意后方可实施和拨付使用。对于该费用的支出,采购人有权对其使用支出方案进行调整,供应商须满足采购人的合理要求和其监督实际支出情况的要求。

4、第三部分的费用使用原则同第二部分。

5、物业服务费用由投标人自行报价。其中人员基本工资不得低于宁波市政府相关部门最新发布的宁波市最低劳动工资。投标人应考虑潜在的市场风险及政策风险,在合同履行期间如遇法定基本工资上调等政策性因素的情况,合同价均不作调整。

6、除招标文件已注明外,通信器材、警具装备(除对讲机、警用设备外)、员工服装、保洁用的日常工具和耗材、日常设备维护保养、部分检测费用及耗材、绿化养护耗材由物业公司负责,其费用包括在投标价中。物业办公用房和办公家具由采购人提供,物业办公用房面积合计约 50 平米,其他用房合计约 120 平米。

7、采购人单位应承担的费用: (1) 能耗费用: 包括水、电、燃气、蒸气; (2) 室内盆花植物租赁费用 (3) 房屋设备大中维修费用 (4) 其他相关费用。

(二) 物业支付方式:

物业费实行按月支付,年终结算,每月支付额度以物业费用总额度 95% 的 12 分之一进行等额支付,5% 的物业费用年终考核后在下一年度的第一个月支付。考核金的 8% 将作为日常及年度物业优秀集体及员工的奖励金(与采购方商定考核奖励办法)。(如出现与标书中服务承诺重大偏离,可按合同和考核办法扣除相应的物业费用后支付)。

(三) 考核约定和保证金

1、要求供应商交纳物业进场服务履约保证金, 作为赔偿和不履行合同的保证金, 合同到期退还。
2、提取 5% 比率的物业费用, 作为考核资金, 次年第一个月支付。每个年末由采购人按照供应商承诺的服务目标及技术规程进行考核, 如考核合格, 采购人即向供应商支付年度服务费的余额。如达不到要求作相应扣减(扣减比例将由双方在合同条款或考核管理办法中明确)。考核应结合服务对象满意度测评, 采购人平时工作巡查记录, 以及对不满意事项的整改情况。投标人应在十个工作日内以书面形式反馈整改结果。

对人员到岗率实行随时检查和每月考核相结合, 如有人员不到位情况, 则扣减相应费用, 按实际到岗率同比率扣减相应服务费用。

3、考核办法详见《北仑区机关事务管理局物业管理服务监管与考核办法》

(四) 管理期限:

本轮物业管理合同期限暂定为暂定 2 年零 8 个月, 2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。管理合同为一年一签, 合同期末经考核, 如达到满意程度, 协商一致后续签下一年度的管理合同。

七、各项重要说明

(一) 本项物业管理服务实行统一管理, 综合服务, 其中绿化养护、保洁、秩序维护、部分设施设备维护可引入专业公司, 但中标方不得转移其管理责任。

(二) 在发出中标通知书后, 给予不超过一个月的准备期, 要求中标供应商按期与原供应商进行交接。

(三) 物业费用计算以大楼正式移交接管之日起计, 之前物业管理费用 and 培训费用由供应商负责。

(四) 中标供应商需负责好各类建设图纸、工程档案等建筑档案的接管清点工作。接管后, 需全面建立健全大楼物业管理档案资料, 如设备巡视记录、保安巡岗记录、报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档, 并做好各项保密工作。

(五) 在物业管理工作中确保采购人提供的设备、设施完好, 如因员工不慎导致设备、设施损坏、灭失, 供应商应按原价赔偿。由于秩序维护服务不到位造成财产与设施损失的, 供应商须承担相应的赔偿责任。

(六) 人员服装样式须经采购人认可后方可穿着。

(七) 中标供应商要遵守各项保密制度, 防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露。

(八) 中标供应商应认真听取采购人提出的建议和意见, 并接受采购人制定的考核管理规定, 对在物业管理中出现的问题和薄弱环节应立即整改。

(九) 中标供应商须将节能工作作为日常工作之一, 并达到采购人和其他管理部门的节能考核之要求。

(十) 合理化建议。中标供应商提出的合理化建议要求切实可行, 具有可操作性。

(十一) 采购人有权对中标供应商各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题, 供应商应及时整改。

(十二) 如中标供应商非现大楼物业服务单位, 须做好现有物业人员的招聘工作, 其人员留用比率和名单需上报采购人, 同时应自行事先做好与现有物业服务单位的沟通工作。

(十三) 其它临时性杂项及应急服务在招标文件中未提及的, 由投标人自行考虑并将相关费用包含在中标价中, 漏项责任由投标人自负。

(十四) 核心管理团队到岗率必须达到 100%, 其人员素质和资历必须达到采购人对其人员素质要求和投标书承诺, 如不能在投标书中承诺部分不得分, 若采购人在投标文件中承诺的, 但在实际管理时不能履行, 视同违约。

八、其他说明:

- 1、本项目为物业管理采购，投标供应商必须对所有服务项目完全响应。
- 2、供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证证书必须为该供应商所拥有。

标项二: 北仑行政中心 B 楼、档案楼物业服务

第一部分: 北仑行政中心 B 楼物业服务

一、采购内容

- (一) 项目名称: 北仑行政中心 B 楼物业管理
- (二) 服务期限: 暂定 2 年零 8 个月。

二、项目概况

- (一) 物业类型: 综合性办公大楼
- (二) 服务范围: 办公大楼(一幢)
- (三) 物业名称: 北仑区行政大楼 B 楼(以下简称大楼)
- (四) 坐落位置: 宁波市北仑区长江路 1166 号。若投标人需进一步了解情况, 请进行现场踏勘。
- (五) 主要经济技术指标: 总建筑面积 55976.60 平方米, 室外绿化面积约 17100 平方米。
- (六) 大楼主要功能及设施设备情况:

1、概况: 大楼共 8 层, 地上 7 层, 地下 1 层, 每层电梯厅 8 个, 共有办公室 370 间, 会议室 44 间, 公共卫生间 42 间。大楼东侧二层为北仑区行政服务大厅, 是开放式办证服务中心; 西侧一至二层为国地税纳税大厅及办公区域。二楼还设有可供 500 多人同时就餐的大型餐厅。三楼有公共资源交易中心等单位办公, 并设有大型会议室, 可承接 500 人以上的大型会议。四楼至七楼为机关办公区域。

2、交通及出入口

大楼有东、南、西、北四个主要出入口, 东门为行政服务中心大门, 与行政 A 楼相连; 南门为礼仪通道, 入门可直接进入一楼行政服务大厅; 西门为国地税办税大厅入口; 北门与四明山路相接, 供工作/办事人员日常出入。

3、基本设施情况:

- (1) 电梯系统: 共有电梯 8 台电梯, 1 台餐梯, 供大楼食堂内部使用。
- (2) 暖通系统: 150 万大卡溴化锂机组 2 台(江苏双良), 100 万大卡螺杆机组 1 台(特灵), 100 万大卡板式热交换器 2 台, 142 万大卡冷却塔 3 台(每小时 280 吨), 各类水泵 12 台(其中 75 千瓦 3 台, 50 千瓦 3 台, 37 千瓦 2 台, 30 千瓦 2 台, 18 千瓦 2 台)。
- (3) 给排水系统: 变频生活水泵 3 台(格兰富)(每台 7.5 千瓦), 排污泵 8 台(每台 2.2 千瓦), 生活水箱 1 只(60 吨)。
- (4) 供配电系统: 变压器 4 台(每台 800 千伏安), 变配电所 2 个, 环网柜 4 只。
- (5) 消防系统: 地下一层至七层, 共有烟感 1990 余只、温感 60 余只、喷淋点 4000 余个, 室内消防栓 176 只, 室外消防栓 7 只。
- (6) 楼宇智能化系统: 大楼监控系统, 楼宇对讲系统, 消防广播电话系统, 红外线门禁系统, 车闸系统, 空调变频及控制方式有: 开关量、时间量、风量。
- (七) 大楼的运行特征:

作为北仑行政中心办公楼, 其运行特点如下:

- (1) 大楼安全等级要求高, 人员进出量大, 并且较多政府部门(教育局、公建中心、公共资源交易中心以及行政服务中心、国地税等)在大楼内办公, 来访、办事人员成分复杂, 门卫管理要求高;
- (2) 应对突发应急事件要求较高;
- (3) 接待活动多, 会务、接待等服务要求高;

(4) 重要办公区域服务标准要求高, 对工作及服务人员服务质量和保密性要求高; 部分岗位对人员形象要求较高;

(5) 大楼设备运行将近 20 年, 设备总量多, 维护要求高。

三、物业管理的总体要求、目标、委托事项和具体要求

(一) 大楼物业管理的总体要求:

大楼物业管理思路定位为外围开放式、楼内封闭式, 高档次的物业管理, 要求供应商充分理解本项目的特点, 对招标文件内所有的服务内容按宁波市物业管理优秀大厦标准及操作规范作出实质性响应, 以宁波市物业管理优秀大厦标准及操作规范制定物业管理具体服务方案并实施运作, 严格按照既定管理目标管理大楼。

大楼物业管理采取“整体委托后勤管理服务”的方式, 实行统一管理, 综合服务。项目实行总负责制, 要求由项目总负责人和各部分业务主管组成项目的核心服务团队, 要求供应商承诺派出的核心服务团队成员到岗率达 100%, 并接受采购人的业务考核。要求供应商接管后, 导入 ISO9000 质量管理系列体系, 严格按 ISO14000 环境质量管理体系要求和 OHSAS18000 (或 GB/T28001) 职业健康安全管理体系的要求提供服务。要求各类服务人员配置合理, 统筹使用, 在后勤服务期间, 必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范; 专业技术人员必须持证上岗, 标志明显, 作风严谨, 服务规范; 同时要求在采购人的管理下做好节能工作, 配合采购人实现将能耗控制在合理的水平内, 并能逐年下降。

(二) 物业管理需达到的总体目标:

- 1、入住单位物业的总体管理满意率在 95%以上;
- 2、房屋及设备、设施完好率 98%以上;
- 3、维修及时率 100%, 急修及时率 100%; 维修工程合格率 100%, 优良率 95%以上;
- 4、绿化成活率 98%, 完好率 98%以上;
- 5、清洁管理无盲点, 管理服务范围保持环境整洁, 工作垃圾日产日清; 有效保洁率 100%;
- 6、投诉处理和回访率应达到 100%;
- 7、道路、停车场完好率达到 98%以上;
- 8、无安全事故发生, 设施设备故障发生率控制在区安全责任考核目标要求内。

(三) 委托物业管理项目内容。

对于委托供应商提供物业管理服务的具体内容如下:

- 1、房屋和设备设施管理: 负责对整个大楼房屋及设施、设备的日常管理、维修养护、日常巡视、故障检修、应急处理。范围包括大楼建筑安装系统、电气设备、供配电及照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、安保监控系统、建筑智能化和弱电系统、灯光音响系统、建筑幕墙、建筑装饰和室内外配套工程、落水管、污水井、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等, 以及对其他外来服务和施工单位的监督、管理、配合等服务。
- 2、秩序维护服务: 负责大楼公共秩序维护管理与服务; 负责大楼内及外围日常安全保卫工作, 负责做好各类应急事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作, 负责办公大楼治安、交通与消防管理工作, 包括门岗服务、来宾接待服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理等。
- 3、保洁服务与管理: 负责办公大楼环境管理及公共区域卫生服务; 负责大楼内外公共区域的保洁; 负责指定区域的保洁, 负责楼内外环境的管理; 负责大楼各类墙面、大理石的清洁保养工作。
- 4、绿化养护: 负责室外绿化的养护管理和对室内绿化监管工作。
- 5、会务辅助服务: 大楼内两代会以及重大活动服务时, 协助机关事务管理局统一安排, 做好会议服务的辅助支持工作, 其服务时间不仅限于工作日, 会场内的桌椅搬迁布置、人员加班等不再另计费用。

6、收发服务: 负责大楼内收发室功能服务。

7、管理受采购人委托管理使用的各类资产及物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;

8、负责承办采购人委托的其他后勤事务工作。

(四) 具体工作要求。

1、房屋和设备设施维护服务

(1) 房屋和设备设施维护服务的目标。

供应商依据现代企业管理要求, 采用现代的设备设施管理理念、办法和手段, 做好对房屋和设备管理维护工作, 使其处于优良的状态, 充分发挥设备的功能, 提升应用价值, 延长使用寿命, 最大限度使物业得以保值; 合理、科学地控制成本, 建立健全设备管理制度, 明确各种岗位工作标准, 并制定具体的落实措施, 为采购人提供优质高效的服务, 并实现无安全事故的安全生产目标。

(2) 房屋和设备设施维护服务的标准与要求:

2.1 严格按照规范做好房屋与设备管理服务, 确保房屋使用、改装、室内装修等事项安全可靠确保各类设备系统正常使用。落实设备安全运行的岗位责任制; 定期巡检和维护保养, 严格执行维修保养和操作使用规程, 并按规定记录设备运行状况。具体维修时根据各相关设备的保修情况联系设备提供商进行维护维修。负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作, 记录专业维保单位的服务情况, 并进一步向采购人提出合理化建议。

2.2 定期开展设备检测工作, 并将检测结果及时报告采购人。

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

2.4 强化日常工作巡查, 及时发现并解决问题, 做好问题处理情况的记录。在接到维修通知后, 应在 10 分钟内到达现场, 维修及时率保证达到 100%。原则上要求维修期限为 24 小时。要求保证维修质量, 减少返修, 并有回访记录。

2.5 每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。对各类消防器材每月检查和测试一次, 并将检查、测试的结果书面报采购人。

2.6 及时记录各类维修材料损耗和流向情况, 定期分析物耗使用变化的具体原因。

2.7 制订供电、给排水事故等应急处理方案。有计划限停水电时, 应及时通知采购人。一旦发生事故, 维修人员须在 10 分钟内抵现场抢修。

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

2.9 积极开展节能降耗工作, 每月提供能耗数据分析报告, 提出节能降耗的合理化建议。

2、秩序维护服务

(1) 秩序维护服务的的目标

服务商依据现代秩序维护管理服务的要求, 通过周密、严格、规范、高效的安全管理, 做好防火、防盗抵御自然灾害的各项常规工作, 保证大楼区域内公共秩序井然有序, 公共活动正常开展, 人身、财产得以保障, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生, 并实现零事故的目标。

(2) 秩序维护服务标准与要求:

2.1 提供公共安全管理要求确保大楼区域内人身财产安全, 秩序维护员对大楼整个区域进行全天候秩序维护值勤巡逻, 设立固定秩序维护岗位和流动巡逻岗, 对违规行为要及时处置, 保障行政大楼公共秩序良好。主要门岗岗位 24 小时值班, 高配房、监控室 24 小时安排人员值班; 各办公区和公共区域定时巡逻。

2.2 对停车场、车辆进行安全与交通管理, 包括临时停车管理, 保证停车场的车辆停放整齐、交通有序, 保证车辆安全。维护正常交通秩序, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生; 中心区地面和地下车库定时巡逻。

2.3 做好日常防火及做好抵御自然灾害的各项常规工作; 建立各类应急预案(如防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故、群体性事件等), 培训相关人员达到相关要求并组织演练。

2.4 设立固定岗、移动岗和机动应急分队, 建立一个严密可靠的安全队伍体系。具体秩序维护流

动及固定岗位设定, 巡更点及路线, 全天巡更次数等秩序维护实施细则必须按采购人要求, 中标供应商须无条件执行。

2.5 重大任务必须按事先制订周密的方(预)案, 并严格按方案实施。

2.6 各岗位工作要求如下:

(1) 门岗: 北门岗实行 24 小时不间断服务, 维持门岗秩序; 外运物品须由业主单位开具证明并岗位核对后方可放行; 对上访群众做好“劝、疏、阻”工作, 并按程序及时上报有关部门。

(2) 楼层岗: 熟悉楼层办公分布情况及办公人员, 落实不定期不定线路, 不留死角巡查制度; 加强重点楼层(党政首脑机关)的巡查安全防范工作, 阻止无关人员的进入和上访人员的冲击。

(3) 监控岗: 熟知消控设备、监控设备的性能、方位、作用, 熟练消控、监控设备的基本操作, 实行 24 小时不间断的运转, 提供完整无缺、清晰全面的记录并严格执行保密制度。

(4) 交通岗: 做好机动车辆有序停放管理, 维护出入秩序和停车秩序, 管理好各种车辆, 统一指挥各种机动车非机动车按规定停放。

(5) 巡视岗: 大楼区域内实行 24 小时定时巡视服务。制定不同的巡逻路线, 重点部位做好巡逻记录。在遇到异常情况和业主紧急求助时, 3 分钟内赶到现场, 采取相应措施。

(6) 定期做好对防火设备和消防器材的使用、设置及保养情况的检查, 并做好应对各类突发事件(灾害事故)的处置预案, 以确保安全。发生突发事件时大楼的全体保安人员必须在规定时间内全体到岗待命, 随时服从上级领导或公安部门的指挥、调遣。

3、保洁和绿化服务

(1) 保洁服务的范围

1.1 大楼范围所有公共部位包括公共会议室、活动室、大厅、电梯、走廊、楼梯、楼道、卫生间、茶水间、停车场及道路的保洁工作。

1.2 指定区域的保洁工作。

1.3 楼内各类墙面、大理石的清洁保养工作。

1.4 楼外墙及玻璃幕墙(1 次/年)的清洁保养工作。

1.5 垃圾的清运工作, 并确保大楼排污正常。

1.6 适当范围内的新增保洁管理服务项目。

(2) 保洁服务的标准与要求:

2.1 清洁、保洁区内实行全天不定时动态保洁制, 确保大楼办公环境清洁卫生, 垃圾日产日清并按指定位置倒入, 卫生设施齐全、完好率达 99%以上, 对损坏的卫生设施及时进行处理。

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

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

2.4 洗手间: 大楼内卫生间洗手液、卫生纸、擦手纸足量保障(每个洗手处需配置盒装擦手纸); 随时打扫, 保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。保洁人员发现设施设备故障逐级汇报, 并由主管及时登记并报公司维修部门, 同时应按首问责任制要求, 有义务跟踪处理结果。

2.5 指定办公室的保洁: 指定专人定时打扫, 保持地面、墙面、家具、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

2.6 机动车和非机动车停车场的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。

2.7 区域内公共场所大面积保洁服务时(如外墙清洗、地毯清洗等), 需提前 1 个月将保洁计划书报采购人审核, 经同意后方可实施。

2.8 负责在区域内消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等工作, 达到区爱卫会的有关标准。

2.9 供应商可选择专业保洁公司提供服务人员, 但不能转移其管理责任。

上述条款需附带作业频次等量化说明。

(3) 绿化养护的服务要求

3.1 外绿化由供应商负责日常养护, 供应商可选择专业绿化公司养护, 但不能转移管理责任。

3.2 室外绿化的种植和养护原则上按照《宁波市园林绿化管理条例》实施, 达到绿化、净化、美化的要求。绿化养护需达到 95%完好率目标。草坪无高大杂草, 绿地无夹生或野生的攀援植物。花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无病虫害, 无折损现象, 无斑秃; 盆花无纸屑、烟头等杂物。

3.3 每年制定年度绿化养护方案和绿化更新方案报采购人批准。

3.4 供应商应在汛期、台风季节落实植株的保护措施, 做好防护工作。要做好病虫害灾害的防治工作, 以保障树木的健康成长。要做好室外植物抗旱防冻的防护措施。

3.5 在绿化养护期间, 应遵守有关规章制度及管理规定, 规范整齐着装, 人员配置与相关要求统一, 养护人员做到文明操作。

3.6 室外绿化养护的范围、内容和标准。

绿化养护范围: 病虫害防治, 修剪定型, 水肥管理, 防寒防冻, 清除杂草等, 并根据服务要求制定绿化养护标准和年度养护计划, 确保项目绿化养护达到采购人的认可和验证。

3.6.1 草坪养护

内容: 割草修整、喷药施肥、浇水排涝、清除杂草垃圾。

1. 草皮修整, 一月 2-4 次, 从 3 月到 12 月, 具体视草皮生长情况而定。

2. 喷药施肥, 视病虫害发生情况和草皮长势进行, 使用品种为绿色环保化肥和无害农药。

3. 浇水排涝, 浇水主要在夏季节, 排涝主要在霉雨季节。

4. 清除杂草垃圾, 清除杂草一般在春季杂草高发时不间断进行, 夏秋季则定期清除, 清除垃圾则在清除杂草时附带进行。

3.6.2 绿篱养护

内容: 修剪、施肥、松土、防止防治病虫害、浇水。

1. 修剪, 春秋嫩枝萌发后进行修剪整形。

2. 施肥、松土、在开春后入冬前进行松土施肥, 施用肥料以及有机复合肥为主。

3. 病虫害防治, 春节病虫害高峰期喷洒保护剂, 防治剂视病虫害发生情况适时喷洒, 使用品种为无害农药。

4. 浇水, 在草皮浇水时附带进行。

3.6.3 乔木、花灌木养护

内容: 松土培土, 修剪, 施肥浇水, 病虫害防治。

1. 松土, 在春季进行, 培土在入冬前进行。

2. 修剪, 一年一次在冬季落叶后进行, 常绿植物则在春季萌发前进行。

3.6.4 施肥、浇水、病虫害防治同绿篱养护同时进行

1. 草皮修整, 一月 2-4 次, 从 3 月到 12 月具体视草皮生长情况而定。

2. 喷药施肥, 视病虫害发生情况和草皮长势进行, 使用品种为绿色环保化肥和无害农药。

3. 浇水排涝, 浇水主要在夏季节, 排涝主要在霉雨季节。

4. 清除杂草垃圾, 清除杂草一般在春季杂草高发时不间断进行, 夏秋季则定期清除, 清除垃圾则在清除杂草时附带进行。

3.7 防台防汛等灾害抢救。

4、会务辅助支持服务

4.1 建立会议服务全程跟踪制度, 规范会议室使用登记流程, 细化会前、会中、会后服务的各个环节, 大型会议会前制定详细周密的会议保障方案, 会中提供优质服务, 把握会议情况, 会后做好总结记录工作。

4.2 根据不同规格的会议, 确定相应的服务人数, 事先检查好调音设备、空调、灯光设备, 所有

服务人员应熟知会务要求；会场保持清洁、卫生、整齐，服务操作符合规范要求。

4.3 供应商必须制定培训计划并定期开展培训工作。

4.4 做好保密工作，会议内容不外传，会议资料不外带，妥善做好处置工作。

5、专项经费及外包项目管理要求

如供应商需将行政中心办公楼内设施设备维保及绿化、保洁等服务进行外包的，供应商需择优选择专业公司，且须征得采购人的同意后签订合同，正式合同签订后要及时上报采购人备案。针对委托给第三方专业维保单位，制定和落实《对外委托维保服务考核标准和作业规程》，严格按采购人要求做好维保服务的监管和资金使用。

6、其他服务要求

（1）设立统一服务电话，实行 24 小时值班值勤制度，随时接受采购人及用户对物业管理报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，处理率和回访率应达到 100%。

（2）提供收发室服务。

（3）供应商还需提供防台防汛措施的方案。

四、机构配置和人员配置要求

（一）机构配置

根据以上要求，供应商必须为大楼设立专门管理处，下设综服部、设备部、秩序维护部、保洁部等相应专业部门，实施管辖区域内统一的物业管理。

（二）人员配置数量、岗位

▲人员配置的数量要求如下：供应商必须配备不少于 51 人的管理服务团队，各岗位人员配置最低数要求如下：

部门类别	岗位名称	人数	备注
业户服务部 5 人	项目经理	1	
	经理助理	1	
	客服	1	
	资料员	1	
	收发员	1	
设备部 7 人	设备主管	1	
	强电工	2	
	弱电工	1	
	维修工	1	
	值班电工	2	
秩序维护部 26 人	秩序维护主管	1	
	领班	2	
	秩序维护员	23	
保洁部 13 人	保洁主管	1	
	保洁技工	1	
	绿化工	1	
	室内保洁员	9	
	外围保洁员	1	
合计		51	

(三) 人员素质要求:

1、主要核心岗位的人员素质要求:

项目经理(项目总负责人): 具备大专及以上学历, 年龄在 45 周岁以下, 有管理过单体建筑面积在 5 万 m² (含) 以上行政办公楼项目, 且有五年以上工作经验, 有全国物业经理证书或注册物业管理师证书, 有良好的团队精神和沟通技巧, 有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力。

秩序维护主管: 具有高中以上学历, 年龄在 55 周岁以下, 有从事过 3 年以上行政办公楼项目管理工作, 懂得消防业务及监控智能化管理, 仪表端正, 并具备有较好的管理能力、沟通能力, 能吃苦耐劳, 责任心强, 具备较强的处理应急事件的能力。

保洁主管: 具有高中以上学历, 机关后勤物业管理相关领域 3 年以上管理经验, 年龄在 45 周岁以下, 仪表端正。

设备主管: 持有相关从业资格职业资格证书或持有设备维修岗位证书, 具备从事行政办公楼设备管理 5 年以上工作经验。

2、各岗位人员素质要求:

(1) 设备维护类人员要求:

1.1 所有人员有培训合格上岗证, 持有相关对口的职业资格证书, 具有 2 年以上实际操做工作经验, 身体健康, 工作认真负责、吃苦耐劳, 品德好。

1.2 强电工: 持有相关从业资格职业资格证书, 具有 2 年以上实操工作经验, 具有相应维修能力。

1.3 维修工: 有培训合格上岗证, 持有相关资格职业资格证书, 具有 2 年以上实际操作工作经验, 身体健康, 工作认真负责、吃苦耐劳, 品德好。

1.4 电梯管理: 配备 1 名电梯管理员, 必须持有电梯管理员(特种作业)上岗证书。

(2) 秩序维护员的要求:

个人身份信息清楚、齐全, 无违法犯罪记录。年龄 55 周岁以下, 初中以上文化, 身体健康, 品貌端正。会说普通话, 能听懂宁波本地方言。责任心强。退役军人或有过三年以上保安工作经历的可优先考虑。消控值班人员必须按规定持有消控操作证, 至少提供 4 名。

(3) 客服人员的要求:

女性, 35 周岁以下, 身高 160cm 以上, 高中及以上学历, 形象气质佳, 身体健康, 普通话标准, 懂宁波方言, 工作认真负责, 会操作电脑, 无不良嗜好及不良记录。

(4) 其他工作人员的要求:

素质较好, 仪表端正, 敬业精神强, 年龄在 60 周岁以下, 无不良嗜好及不良记录;

(5) 如特殊岗位年龄和其他条件另有需求, 均须无条件接受采购人的要求。

(四) 人员管理的基本要求。

1、要求在后勤物业服务期间, 所用员工必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范。

2、除供应商自行对服务人员的培训外, 如有需要, 须接受采购人对服务人员的集中培训和政府安检机构的强制认证培训。

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

4、所有配置人员必须专职为大楼服务, 部分技术支持由供应商在内部调剂且必须由采购人认可, 供应商不得随意委派兼职。

5、指定办公室的室内保洁服务人员必须由供应商员工承担, 其他保洁人员允许专业服务外保单位派遣。

6、所有秩序维护员必须经过培训满足岗位能力需求和严格的政审后才能上岗。

7、各类专业技术(工程)人员须经过培训、考核并持有效证书方能上岗工作。

8、供应商应保持员工队伍相对稳定。各类主管、领班、服务人员、技术骨干等重要岗位聘用、离

职、岗位调整需及时上报采购人同意。一般各类工程技术人员、秩序维护员、会务人员、指定区域的保洁服务人员聘用、离职、岗位调整需及时向采购人备案。

9、供应商未能按标书配置人员,其物业费用扣减按合同和采购人对供应商的考核管理办法执行。

10、全体员工的劳动合同必须依法按时签订,并缴纳国家规定保险和税金及人身意外保险。

五、物业费用的组成和服务期限

(一) 物业管理服务费的组成

分两部分组成:

第一部分费用包括以下: (1) 所有人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴、特殊岗位、法定节假日及日常加班费用) (2) 人员综合费用(办公费用、服装费、工具和装备费、培训费、食宿与交通费等) (3) 上述部分的管理费和税金。

第二部分费用包括以下: (1) 灭虫灭害费、排污、垃圾清运费等费用 (2) 保洁用品及工具消耗、公共区域保洁耗材费 (3) 物耗费用: 包括各类物料、辅料和备品备件 (4) 小型公共维修费、公共照明系统日常养护费 (5) 各类设施设备的检测、年检费用、专业服务和维保费, 范围如下: 消防系统维保、供水系统维保、电气设备维保、弱电系统维保、避雷系统检测、暖通系统维保、电力设施检测费、压力容器检测、中央空调维保、发电机维保、电梯系统维保及年检 (6) 外绿化养护费用 (7) 外墙、玻璃清洗费用 (8) 上述部分的税金和管理费。

费用报价说明:

1、报价按年度费用综合测算报价,并按以上内容报价,费用中人员费用按 51 人测算,并已含大楼常规管理的人员加班费用,每期人员费用、维保等其他费用须有采购人核准同意后支付。

2、第二部分的费用作为专项资金,实行专款专用,结余部分不得转为物业公司利润,但可转入下年度使用,对该费用使用支出均需报采购人同意后方可实施和拨付使用。对于该费用的支出,采购人有权对其使用支出方案进行调整,供应商须满足采购人的合理要求和其监督实际支出情况的要求。如不能按此要求报价,则视同废标。

3、物业服务费用由投标人自行报价。其中人员基本工资不得低于宁波市政府相关部门最新发布的宁波市最低劳动工资。投标人应考虑潜在的市场风险及政策风险,如在合同履行期间,遇到社保缴费基数、比例及法定基本工资上调等政策性因素的情况,应给予相应调整。

4、除招标文件已注明外,警具(除对讲机、警用设备外)、员工服装、保洁用的日常工具和耗材、日常设备维护保养、检测费用及耗材、绿化养护耗材由物业公司负责,其费用包括在投标价中。物业办公用房和办公家具由采购人提供。

5、采购人单位应承担的费用: (1) 能耗费用: 包括水、电、燃气、蒸气; (2) 房屋设备大中维修费用 (3) 其他相关费用。

(二) 物业支付方式:

甲方按月度将物业管理费支付给乙方,经考核后第二个月 10 日前支付上月物业费(节假日顺延)物业费实行按月支付,年终结算,每月支付额度以物业费用总额度 95% 的 12 分之一进行等额支付,5% 的物业费用年终考核后在下一年度的第一个月支付。考核金的 5% 将作为日常及年度物业优秀集体及员工的奖励金(与采购方商定考核奖励办法)。(如出现与标书中服务承诺重大偏离,可按合同和考核办法扣除相应的物业费用后支付)。

(三) 考核约定和保证金

1、要求供应商交纳物业进场服务履约保证金,作为赔偿和不履行合同的保证金,合同到期退还。

2、为了切实增强管理水平,提高服务质量,采购人将对中标供应商按照竞标文书的承诺及所签合同的规定和要求,供应商应遵守甲方制定的《物业管理考核办法》。

3、考核应结合对服务对象满意度测评,采购人平时工作巡查记录,以及对不满意事项的整改情况。投标人应在十个工作日内以书面形式反馈整改结果。

4、对人员到岗率实行随时检查和每月考核相结合,如有人员不到位情况或不符合招标响应,则扣减相应费用,按实际到岗率同比率扣减当期相应费用。

(四) 管理期限:

本轮物业管理合同期限暂定为暂定 2 年零 8 个月, 2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。管理合同为一年一签, 合同期末经考核, 如达到满意程度, 协商一致后续签下一年度的管理合同。

六、各项重要说明

(一) 本项物业管理服务实行统一管理, 综合服务, 其中绿化养护、保洁、部分设施设备维护可引入专业公司, 但中标方不得转移其管理责任。

(二) 在发出中标通知书后, 给予不超过一个月的准备期, 要求中标供应商按期与原供应商进行交接。

(三) 物业费用计算以大楼正式移交接管之日起计, 之前物业管理人员费用和培训费用由供应商负责。

(四) 中标供应商需负责好各类建设图纸、工程档案等建筑档案的接管清点工作。接管后, 需全面建立健全大楼物业管理档案资料, 如设备巡视记录、保安巡岗记录、报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档, 并做好各项保密工作。

(五) 在物业管理工作中确保采购人提供的设备、设施完好, 如因员工不慎导致设备、设施损坏、灭失, 供应商应按原价赔偿。由于秩序维护服务不到位造成财产与设施损失的, 供应商须承担相应的赔偿责任。

(六) 秩序维护服装和会务礼仪人员服装样式须经采购人认可后方可穿着。

(七) 中标供应商要遵守各项保密制度, 防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露。

(八) 中标供应商应认真听取采购人提出的建议和意见, 并接受采购人制定的考核管理规定, 对在物业管理中出现的问题和薄弱环节应立即整改。

(九) 中标供应商须将节能工作作为日常工作之一, 并达到采购人和其他管理部门的节能考核之要求。

(十) 合理化建议。中标供应商提出的合理化建议要求切实可行, 具有可操作性。

(十一) 采购人有权对中标供应商各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题, 供应商应及时整改。

(十二) 如中标供应商非现大楼物业服务单位, 须做好现有物业人员的招聘工作, 其人员留用比率和名单需上报采购人, 同时应自行事先做好与现有物业服务单位的沟通工作。

(十三) 其它临时性杂项及应急服务在招标文件中未提及的, 由投标人自行考虑并将相关费用包含在中标价中, 漏项责任由投标人自负。

(十四) 核心管理团队到岗率必须达到 100%, 其人员素质和资历必须达到采购人对其人员素质要求和投标书承诺, 如不能在投标书中承诺部分不得分, 若采购人在投标文件中承诺的, 但在实际管理时不能履行, 视同违约。

七、其他说明:

1、本项目为物业管理采购, 投标供应商必须对所有服务项目完全响应。

2、供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证证书必须为该供应商所拥有。

标项二：北仑行政中心 B 楼、档案楼物业服务

第二部分：北仑区档案馆物业服务

一、采购内容

- (一) 项目名称：北仑区档案馆物业服务
- (二) 服务期限：暂定 2 年零 8 个月。

二、项目概况

- (一) 物业类型：综合性办公大楼
 - (二) 服务范围：办公大楼
 - (三) 物业名称：北仑区档案馆大楼（以下简称大楼，包括社会治理中心）
 - (四) 坐落位置：宁波市北仑区北仑四明山路与长江路交叉口。若投标人需进一步了解情况，请进行现场踏勘。
 - (五) 主要经济技术指标：总建筑面积 23322 平方米，室外绿化面积约 9055 平方米。外墙面积 7313 平方米。
 - (六) 大楼主要功能及设施设备情况：
 - 一区三层建筑面积约 2478.56 平方米，为信访局办公楼，其中一到二层为信访接待室、办公室、会议室等，三层设有休息室 14 间。
 - 二区~三区建筑面积约 9338.89 平方米为档案馆办公楼及档案室，其中二区一到三层、三区一到二层为档案室，三区三到四层为档案馆的办公室、会议室等。
 - 四区一至三层建筑面积约 11503.39 平方米为室内停车场，一到三层设有一部分办公室并在二层配置健身房、活动室及会议室。
- 设有三个出入口：正大门为办公人员进出通道，西大门为信访群众出入口，东侧为停车场出入口。大楼水、电、暖、消防、电梯、智能化系统及其主要设备设施

序号	设备名称	型号	功率	单位	数量	设置部位
1	消火栓泵	XBD4/20-100G/2	15KW	台	2	四区一层水泵房
2	喷淋泵	XBD4/25-100G/2	18.5KW	台	2	四区一层水泵
3	稳压泵	32LGW6.5-15×3	1.5KW	台	2	四区一层水泵房
4	混流风机	SWF-1-10#	7.5KW	台	2	四区一层
5	混流风机	SWF-1-9#	5.5KW	台	4	四区二~三层
6	诱导风机	YDF-B-I-3	0.3KW	台	55	四区一、二、三层
7	防火卷帘门电机	DJM-800	0.37KW	台	4	四区二~三层
8	细水雾泵	CDLF32-120F-SWSC	22KW	台	2	二区一层生活水泵房
9	细水雾稳压泵	CDLF2-110F-SWSC	1.1KW	台	1	二区一层生活水泵
10	生活水泵	50DL12-12×2	3KW	台	2	二区一层生活水泵房
11	管道风机	CDF-11-2.5	0.04KW	台	4	二区二层、三层
12	管道风机	CDF-11-4	0.37KW	台	4	二区二层、三层
13	管道风机	CDF-11-3	0.18KW	台	4	二区一层
14	管道风机	CDF-11-3	0.18KW	台	1	一区一层

15	电梯电动机	YTTD160TVF2-4	11KW	台	1	二区电梯机房
16	电梯电动机	YTTD160TVF1-4	7.5KW	台	1	四区电梯机房
17	电梯电动机	XIZI-UCMP01	7.5KW	台	1	一区电梯机房

(七) 大楼的运行特征:

(1) 大楼安全保卫等级要求高, 人员进出量大, (档案馆、信访、车管、社会治理中心) 在大楼内办公, 来访人员成分复杂, 门卫管理要求高;

(2) 应对突发应急事件要求较高;

(3) 重要办公区域服务标准要求高, 对工作及服务人员服务质量和保密性要求高;

(4) 大楼设备运行 10 多年, 设备总量多, 维护要求高。

三、物业管理的总体要求、目标、委托事项和具体要求

(一) 大楼物业管理的总体要求:

大楼物业管理思路定位为外围开放式、楼内封闭式, 高档次的物业管理, 要求供应商充分理解本项目的特点, 对招标文件内所有的服务内容按宁波市物业管理优秀大厦标准及操作规范作出实质性响应, 以宁波市物业管理优秀大厦标准及操作规范制定物业管理具体服务方案并实施运作, 严格按照既定管理目标管理大楼。

大楼物业管理采取“整体委托后勤管理服务”的方式, 实行统一管理, 综合服务。项目实行总负责制, 要求由项目总负责人和各部分业务主管组成项目的核心服务团队, 要求供应商承诺派出的核心服务团队成员到岗率 100%, 并接受采购人的业务考核。要求供应商接管后, 导入 ISO9000 质量管理系列体系, 严格按 ISO14000 环境质量管理体系要求和 OHSAS18000 (或 GB/T28001) 职业健康安全管理体系的要求提供服务。要求各类服务人员配置合理, 统筹使用, 在后勤服务期间, 必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范; 专业技术人员必须持证上岗, 标志明显, 作风严谨, 服务规范; 同时要求在采购人的管理下做好节能工作, 配合采购人实现将能耗控制在合理的水平内, 并能逐年下降。

(二) 物业管理需达到的总体目标:

- 1、入住单位物业的总体管理满意率在 95%以上;
- 2、房屋及设备、设施完好率 98%以上;
- 3、维修及时率 100%, 急修及时率 100%; 维修工程合格率 100%, 优良率 95%以上;
- 4、绿化成活率 98%, 完好率 98%以上;
- 5、清洁管理无盲点, 管理服务范围保持环境整洁, 工作垃圾日产日清; 有效保洁率 100%;
- 6、投诉处理和回访率应达到 100%;
- 7、道路、停车场完好率达到 98%以上;
- 8、无安全事故发生, 设施设备故障发生率控制在区安全责任考核目标要求内。

(三) 委托物业管理项目内容。

对于委托供应商提供物业管理服务的具体内容如下:

1、房屋和设备设施管理: 负责对整个大楼房屋及设施、设备的日常管理、维修保养、日常巡视、故障检修、应急处理。范围包括大楼建筑安装系统、电气设备、供配电及照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、安保监控系统、建筑智能化和弱电系统、灯光音响系统、建筑幕墙、建筑装饰和室内外配套工程、落水管、污水井、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等, 以及对其他外来服务和施工单位的监督、管理、配合等服务。

2、秩序维护服务: 负责大楼公共秩序维护管理与服务; 负责大楼内及外围日常安全保卫工作, 负责做好各类应急事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作, 负责办公大楼治安、交通与消防管理工作, 包括门岗服务、来宾接待服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理服务。

- 3、保洁服务与管理: 负责环保管理及办公大楼公共区域卫生服务; 负责大楼内外公共区域的保洁, 负责指定区域的保洁, 负责楼内外环境的管理; 负责大楼各类墙面、大理石的清洁保养工作。
- 4、绿化养护: 负责室外绿化的养护管理和对室内绿化监管工作。
- 5、收发服务: 负责大楼内收发室功能服务。
- 6、管理受采购人委托管理使用的各类资产及物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;
- 7、负责承办采购人委托的其他后勤事务工作。

(四) 具体工作要求

1、房屋和设备设施维护服务

(1) 房屋和设备设施维护服务的目标

供应商依据现代企业管理要求, 采用现代的设备设施管理理念、办法和手段, 做好对房屋和设备管理维护工作, 使其处于优良的状态, 充分发挥设备的功能, 提升应用价值, 延长使用寿命, 最大限度使物业得以保值; 合理、科学地控制成本, 建立健全设备管理制度, 明确各种岗位工作标准, 并制定具体的落实措施, 为采购人提供优质高效的服务, 并实现无安全事故的安全生产目标。

(2) 房屋和设备设施维护服务的标准与要求:

- 2.1 严格按照规范做好设备管理服务, 确保各类设备系统正常使用。落实设备安全运行的岗位责任制; 定期巡检和维护保养, 严格执行维修保养和操作使用规程, 并按规定记录设备运行状况。具体维修时根据各相关设备的保修情况联系设备提供商进行维护维修。负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作, 记录专业维保单位的服务情况, 并进一步向采购人提出合理化建议。
- 2.2 定期开展设备检测工作, 并将检测结果及时报告采购人。
- 2.3 设备机房环境整洁, 物品摆放有序; 机房内严禁吸烟、饮酒等, 无关人员不得随意入内。
- 2.4 强化日常工作巡查, 及时发现并解决问题, 做好问题处理情况的记录。在接到维修通知后, 应在 10 分钟内到达现场, 维修及时率保证达到 100%。原则上要求维修期限为 24 小时。要求保证维修质量, 减少返修, 并有回访记录。
- 2.5 每月底向采购人提交设备管理服务运行情况工作报告。对各类消防器材每月检查和测试一次, 并将检查、测试的结果书面报采购人。
- 2.6 及时记录各类维修材料损耗和流向情况, 定期分析物耗使用变化的具体原因。
- 2.7 制订供电、给排水事故等应急处理方案。有计划限停水电时, 应及时通知采购人。一旦发生事故, 维修人员须在 10 分钟内抵现场抢修。
- 2.8 设备图纸、档案资料收集齐全、分类清晰、管理完善; 建立设备台账, 登记详细, 账物相符。
- 2.9 积极开展节能降耗工作, 每月提供能耗数据分析报告, 提出节能降耗的合理化建议。

2、秩序维护服务

(1) 秩序维护服务的的目标

服务商依据现代秩序维护管理服务的要求, 通过周密、严格、规范、高效的安全管理, 做好防火、防盗抵御自然灾害的各项常规工作, 保证大楼区域内公共秩序井然有序, 公共活动正常开展, 人身、财产得以保障, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生, 并实现零事故的目标。

(2) 秩序维护服务标准与要求:

- 2.1 提供公共安全管理要求确保大楼区域内人身财产安全, 秩序维护员对大楼整个区域进行全天候秩序维护值勤巡逻, 设立固定秩序维护岗位和流动巡逻岗, 对违规行为要及时处置, 保障行政大楼公共秩序良好。主要门岗岗位 24 小时值班, 高配房、监控室 24 小时安排人员值班; 各办公区和公共区域定时巡逻。
- 2.2 对停车场、车辆进行安全与交通管理, 包括临时停车管理, 保证停车场的车辆停放整齐、交通有序, 保证车辆安全。维护正常交通秩序, 防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生; 中心区地面和地下车库定时巡逻。
- 2.3 做好日常防火及做好抵御自然灾害的各项常规工作; 建立各类应急预案(如防火、防盗、防

破坏、防自然灾害事故、群体性事件等), 培训相关人员达到相关要求并组织演练。

2.4 设立固定岗、移动岗和机动应急分队, 建立一个严密可靠的安全队伍体系。具体秩序维护流动及固定岗位设定, 巡更点及路线, 全天巡更次数等秩序维护实施细则必须按采购人要求, 中标供应商须无条件执行。

2.5 重大任务必须按事先制订周密的方(预)案, 并严格按方案实施。

2.6 各岗位工作要求如下:

(1) 门岗: 门岗实行 24 小时不间断服务, 维持门岗秩序, 做好办事人员出入大门的登记; 外运物品须由业主单位开具证明并岗位核对后方可放行; 对上访群众做好“劝、疏、阻”工作, 并按程序及时上报有关部门。

(2) 楼层岗: 熟悉楼层办公分布情况及办公人员, 落实不定期不定线路, 不留死角巡查制度; 加强重点楼层(党政首脑机关)的巡查安全防范工作, 阻止无关人员的进入和上访人员的冲击。

(3) 监控岗: 熟知消控设备、监控设备的性能、方位、作用, 熟练消控、监控设备的基本操作, 实行 24 小时不间断的运转, 提供完整无缺、清晰全面的记录并严格执行保密制度。

(4) 交通岗: 做好机动车辆有序停放管理, 维护出入秩序和停车秩序, 管理好各种车辆, 统一指挥各种机动车非机动车按规定停放。

(5) 巡视岗: 大楼区域内实行全年 365 天 24 小时定时巡视服务。制定不同的巡逻路线, 重点部位做好巡逻记录。在遇到异常情况和业主紧急求助时, 3 分钟内赶到现场, 采取相应措施。

(6) 定期做好对防火设备和消防器材的使用、设置及保养情况的检查, 并做好应对各类突发事件(灾害事故)的处置预案, 以确保安全。发生突发事件时大楼的全体保安人员必须在规定时间内全体到岗待命, 随时服从上级领导或公安部门的指挥、调遣。

3、保洁和绿化服务

(1) 保洁服务的范围

1.1 大楼范围所有公共部位包括公共会议室、活动室、大厅、电梯、走廊、楼梯、楼道、卫生间、茶水间、停车场及道路的保洁工作。

1.2 指定区域的保洁工作。

1.3 楼内各类墙面、大理石的清洁保养工作。

1.4 楼外墙及玻璃幕墙(1次/年)的清洁保养工作。

1.5 垃圾的清运工作, 并确保大楼排污正常。

1.6 适当范围内的新增保洁管理服务项目。

(2) 保洁服务的标准与要求:

2.1 清洁、保洁区内实行全天不定时动态保洁制, 确保大楼办公环境清洁卫生, 垃圾日产日清并按指定位置倒入, 卫生设施齐全、完好率达 99%以上, 对损坏的卫生设施及时进行处理。

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

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

2.4 洗手间: 大楼内卫生间洗手液、卫生纸足量保障; 随时打扫, 保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。保洁人员发现设施设备故障逐级汇报, 并由主管及时登记并报公司维修部门, 同时应按首问责任制要求, 有义务跟踪处理结果。

2.5 指定办公室的保洁: 指定专人定时打扫, 保持地面、墙面、家具、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

2.6 机动车和非机动车停车场的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。

2.7 区域内公共场所大面积保洁服务时(如外墙清洗、地毯清洗等), 需提前 1 个月将保洁计划书报采购人审核, 经同意后方可实施。

2.8 负责在区域内消灭蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠等工作，达到区爱卫会的有关标准。

2.9 供应商可选择专业保洁公司提供服务人员，但不能转移其管理责任。

上述条款需附带作业频次等量化说明。

(3) 绿化养护的服务要求

3.1 外绿化由供应商负责日常养护，供应商可选择专业绿化公司养护，但不能转移管理责任。

3.2 室外绿化的种植和养护原则上按照《宁波市园林绿化管理条例》实施，达到绿化、净化、美化的要求。绿化养护需达到 95%完好率目标。草坪无高大杂草，绿地无夹生或野生的攀援植物。花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；盆花无纸屑、烟头等杂物。

3.3 每年制定年度绿化养护方案和绿化更新方案报采购人批准。

3.4 供应商应在汛期、台风季节落实植株的保护措施，做好防护工作。要做好病虫害的防治工作，以保障树木的健康成长。要做好室外植物抗旱防冻的防护措施。

3.5 在绿化养护期间，应遵守有关规章制度及管理规定，规范整齐着装，人员配置与相关要求统一，养护人员做到文明操作。

4、专项经费及外包项目管理要求

如供应商需将行政中心办公楼内设施设备维保及绿化、保洁等服务进行外包的，供应商需择优选择专业公司，且须征得采购人的同意后签订合同，正式合同签订后要及时上报采购人备案。针对委托给第三方专业维保单位，制定和落实《对外委托维保服务考核标准和作业规程》，严格按采购人要求做好维保服务的监管和资金使用。

5、其他服务要求

(1) 设立统一服务电话，实行 24 小时值班值勤制度，随时接受采购人及用户对物业管理报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，处理率和回访率应达到 100%。

(2) 提供收发室服务。

(3) 提供活动室服务。

(4) 供应商还需提供防台防汛措施的方案。

(5) 对临时性设立的如谈话室、问询室等区域做好特殊秩序维护及卫生保洁服务。

四、机构配置和人员配置要求

(一) 机构配置

根据以上要求，供应商必须为大楼设立专门管理处，下设综服部、设备部、秩序维护部、保洁部等相应专业部门，实施管辖区域内统一的物业管理。

(二) 人员配置数量、岗位

▲人员配置的数量要求如下：供应商必须配备不少于 25 人的管理服务团队，各岗位人员配置最低数要求如下：

部门类别	岗位名称	人数	备注
业户服务部 2 人	项目经理	1	
	客户服务	1	
设备设备部 3 人	设备主管	1	
	强电工	1	
	弱电工	1	
秩序维护部 12 人	秩序维护主管	1	
	秩序维护员	11	

保洁部 8 人	保洁主管	1	
	保洁员	6	
	绿化工	1	
合计		25	

(三) 人员素质要求:

1、主要核心岗位的人员素质要求:

项目经理(项目总负责人): 具备大专及以上学历, 年龄在 45 周岁以下, 有管理过单体建筑面积在 5 万 m^2 (含) 以上行政办公楼项目, 且有五年以上工作经验, 有全国物业经理证书或注册物业管理师证书, 有良好的团队精神和沟通技巧, 有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力。

秩序维护主管: 具有高中以上学历, 年龄在 55 周岁以下, 有从事过 3 年以上行政办公楼项目管理工作, 懂得消防业务及监控智能化管理, 仪表端正, 并具备有较好的管理能力、沟通能力, 能吃苦耐劳, 责任心强, 具备较强的处理应急事件的能力。

保洁主管: 具有高中以上学历, 机关后勤物业管理相关领域 3 年以上管理经验, 年龄在 45 周岁以下, 仪表端正。

设备主管: 持有相关从业资格职业资格证书或持有设备维修岗位证书, 具备从事行政办公楼设备管理 5 年以上工作经验。

2、各岗位人员素质要求:

(1) 设备维护类人员要求:

1.1 所有人员有培训合格上岗证, 持有相关对口的职业资格证书, 具有 2 年以上实际操做工作经验, 身体健康, 工作认真负责、吃苦耐劳, 品德好。

1.2 强电工: 持有相关从业资格职业资格证书, 具有 2 年以上实操工作经验, 具有相应维修能力。

1.3 维修工: 有培训合格上岗证, 持有相关资格职业资格证书, 具有 2 年以上实际操作工作经验, 身体健康, 工作认真负责、吃苦耐劳, 品德好。

1.4 电梯管理: 配备 1 名电梯管理员, 必须持有电梯管理员(特种作业)上岗证书。

(2) 秩序维护员的要求:

个人身份信息清楚、齐全, 无违法犯罪记录。年龄 55 周岁以下, 初中以上文化, 身体健康, 品貌端正。会说普通话, 能听懂宁波本地方言。责任心强。退役军人或有过三年以上保安工作经历的可优先考虑。消控值班人员必须按规定持有消控操作证, 至少提供 4 名。

(3) 客户服务的要求:

女性, 35 周岁以下, 身高 160cm 以上, 高中及以上学历, 形象气质佳, 身体健康, 普通话标准, 懂宁波方言, 工作认真负责, 会操作电脑, 无不良嗜好及不良记录。

(4) 其他工作人员的要求:

素质较好, 仪表端正, 敬业精神强, 年龄在 60 周岁以下, 无不良嗜好及不良记录;

(5) 如特殊岗位年龄和其他条件另有需求, 均须无条件接受采购人的要求。

(四) 人员管理的基本要求

1、要求在后勤物业服务期间, 所用员工必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范。

2、除供应商自行对服务人员的培训外, 如有需要, 须接受采购人对服务人员的集中培训和政府安检机构的强制认证培训。

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

4、所有配置人员必须专职为大楼服务, 部分技术支持由供应商在内部调剂且必须由采购人认可,

供应商不得随意委派兼职。

5、指定办公室的室内保洁服务人员必须由供应商员工承担,其他保洁人员允许专业服务外包单位派遣。

6. 所有秩序维护员必须经过培训满足岗位能力需求和严格的政审后才能上岗。

7、各类专业技术(工程)人员须经过培训、考核并持有效证书方能上岗工作。

8、供应商应保持员工队伍相对稳定。各类主管、领班、服务人员、技术骨干等重要岗位聘用、离职、岗位调整需及时上报采购人同意。一般各类工程技术人员、秩序维护员、会务人员、指定区域的保洁服务人员聘用、离职、岗位调整需及时向采购人备案。

9、供应商未能按标书配置人员,其物业费用扣减按合同和采购人对供应商的考核管理办法执行。

10、全体员工的劳动合同必须依法按时签订,并缴纳国家规定保险和税金及人身意外保险。

五、物业费用的组成和服务期限

(一) 物业管理服务费的组成

分两部分组成:

第一部分费用包括以下:(1)所有人员费用(工资、各种社会保险、福利和津贴、特殊岗位、法定节假及日常加班费用)(2)人员综合费用(办公费用、服装费、工具和装备费、培训费、食宿与交通费等)(3)上述部分的管理费和税金。

第二部分费用包括以下:(1)灭虫灭害费、排污、垃圾清运费等费用(2)保洁用品及工具消耗、公共区域保洁耗材费(3)物耗费用:包括各类物料、辅料和备品备件(4)小型公共维修费、公共照明系统日常养护费(5)各类设施设备的检测、年检费用、专业服务和维保费,范围如下:消防系统维保、供水系统维保、电气设备维保、弱电系统维保、避雷系统检测、暖通系统维保、电力设施检测费、压力容器检测、分体空调维保、电梯系统维保及年检(6)外绿化养护费用(7)外墙、玻璃清洗费用(8)上述部分的税金和管理费。

费用报价说明:

1、报价按年度费用综合测算报价,并按以上内容报价,费用中人员费用按不少于25人测算,并含大楼常规管理的人员加班费用,每期人员费用、维保等其他费用须有采购人核准同意后支付。
2、第二部分的费用作为专项资金,实行专款专用,结余部分不得转为物业公司利润,但可转入下年度使用,对该费用使用支出均需报采购人同意后方可实施和拨付使用。对于该费用的支出,采购人有权对其使用支出方案进行调整,供应商须满足采购人的合理要求和其监督实际支出情况的要求。如不能按此要求报价,则视同废标。

3、物业服务费用由投标人自行报价。其中人员基本工资不得低于宁波市政府相关部门最新发布的宁波市最低劳动工资。投标人应考虑潜在的市场风险及政策风险,如在合同履行期间,遇到社保缴费基数、比例及法定基本工资上调等政策性因素的情况,应给予相应调整。

4、除招标文件已注明外,警具(除对讲机、警用设备外)、员工服装、保洁用的日常工具和耗材、日常设备维护保养、检测费用及耗材、绿化养护耗材由物业公司负责,其费用包括在投标价中。物业办公用房和办公家具由采购人提供。

5、采购人单位应承担的费用:(1)能耗费用:包括水、电、燃气、蒸气;(2)房屋设备大中维修费用(3)其他相关费用。

(二) 物业支付方式:

甲方按月度将物业管理费支付给乙方,经考核后第二个月10日前为支付上月物业费(节假日顺延)。物业费实行按月支付,年终结算,每月支付额度以物业费用总额度95%的12分之一进行等额支付,5%的物业费用年终考核后在下一年度的第一个月支付。考核金的5%将作为日常及年度物业优秀集体及员工的奖励金(与采购方商定考核奖励办法)。(如出现与标书中服务承诺重大偏离,可按合同和考核办法扣除相应的物业费用后支付)。

(三) 考核约定和保证金。

- 1、要求供应商交纳物业进场服务履约保证金, 作为赔偿和不履行合同的保证金, 合同到期退还。
- 2、为了切实增强管理水平, 提高服务质量, 采购人将对中标供应商按照竞标文书的承诺及所签合同的规定和要求, 供应商要遵守甲方的《北仑区机关事务管理局物业管理服务监管与考核办法》要求。
- 3、考核应结合对服务对象满意度测评, 采购人平时工作巡查记录, 以及对不满意事项的整改情况。投标人应在十个工作日内以书面形式反馈整改结果。
- 4、对人员到岗率实行随时检查和每月考核相结合, 如有人员不到位情况或不符合招标响应, 则扣减相应费用, 按实际到岗率同比率扣减当期相应费用。

(四) 管理期限:

本轮物业管理合同期限暂定为暂定 2 年零 8 个月, 2024 年 10 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。管理合同为一年一签, 合同期末经考核, 如达到满意程度, 协商一致后续签下一年度的管理合同。

六、各项重要说明

(一) 本项物业管理服务实行统一管理, 综合服务, 其中绿化养护、保洁、部分设施设备维护可引入专业公司, 但中标方不得转移其管理责任。

(二) 在发出中标通知书后, 给予不超过一个月的准备期, 要求中标供应商按期与原供应商进行交接。

(三) 物业费用计算以大楼正式移交接管之日起计, 之前物业管理费用培训和培训费用由供应商负责。

(四) 中标供应商需负责好各类建设图纸、工程档案等建筑档案的接管清点工作。接管后, 需全面建立健全大楼物业管理档案资料, 如设备巡视记录、保安巡岗记录、报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档, 并做好各项保密工作。

(五) 在物业管理工作中确保采购人提供的设备、设施完好, 如因员工不慎导致设备、设施损坏、灭失, 供应商应按原价赔偿。由于秩序维护服务不到位造成财产与设施损失的, 供应商须承担相应的赔偿责任。

(六) 秩序维护服装和会务礼仪人员服装样式须经采购人认可后方可穿着。

(七) 中标供应商要遵守各项保密制度, 防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露。

(八) 中标供应商应认真听取采购人提出的建议和意见, 并接受采购人制定的考核管理规定, 对在物业管理中出现的问题和薄弱环节应立即整改。

(九) 中标供应商须将节能工作作为日常工作之一, 并达到采购人和其他管理部门的节能考核之要求。

(十) 合理化建议。中标供应商提出的合理化建议要求切实可行, 具有可操作性。

(十一) 采购人有权对中标供应商各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题, 供应商应及时整改。

(十二) 如中标供应商非现大楼物业服务单位, 须做好现有物业人员的招聘工作, 其人员留用比率和名单需上报采购人, 同时应自行事先做好与现有物业服务单位的沟通工作。

(十三) 其它临时性杂项及应急服务在招标文件中未提及的, 由投标人自行考虑并将相关费用包含在中标价中, 漏项责任由投标人自负。

(十四) 核心管理团队到岗率必须达到 100%, 其人员素质和资历必须达到采购人对其人员素质要求和投标书承诺, 如不能在投标书中承诺部分不得分, 若采购人在投标文件中承诺的, 但在实际管理时不能履行, 视同违约。

七、其他说明:

- 1、本项目为物业管理采购，投标供应商必须对所有服务项目完全响应。
- 2、供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证证书必须为该供应商所拥有。

附件:

北仑区机关事务管理局物业管理服务监管与考核办法

第一章、总 则

第一条 为切实增强管理水平, 提高服务质量, 努力实现对行政办公大楼管理科学化, 操作规范化, 服务优质化的目标, 根据物业管理的有关法规, 按照物业服务单位竞标文书或物业管理方案的承诺及所签合同的规定和要求, 特制订《北仑区机关事务管理局物业管理服务监管与考核办法》(以下简称办法)。

第二条 本办法作为代表业主行使管理职能的部门对物业管理、服务质量监督、考核的重要依据, 旨在督导机关事务管理局所监管的物业管理部门为全区机关干部和人民群众提供一个优美、舒适的工作环境和高效、有序的工作秩序。

第三条 本办法作为管理职能部门对物业公司的管理及服务实行全过程、全方位监管的制度, 并根据监管结果, 可作出相应的奖惩和处理。

第二章、监管组织的构成

第四条 区机关事务管理局作为《办法》的执行主体, 成立监管小组, 由分管局长任组长, 职能科室负责人任副组长, 并配兼职监管员若干人。监管小组的职责是代表机关事务管理局对物业公司的管理及服务进行监管。

第五条 监管小组的工作职责:

- (一) 代表和维护产权人、使用人的合法权益; 审查物业管理方案、制度;
- (二) 负责对物业公司提供管理和服务的质量进行全程监管, 检查监督物业公司投标文件和物业管理方案书的实施情况和制度的实行, 检查监督投标文件和物业管理方案书中承诺的履行情况。
- (三) 审议物业公司制订的年度管理计划、大楼设备设施维修计划、物耗维保等专项资金使用计划及决算报告、节能方案和能耗分析报告;
- (四) 负责对物业管理人员的监督及对物业公司的各项管理服务业务的满意率考评。
- (五) 负责监管内容的履行情况, 并填写检查记录和考核意见。
- (六) 处理合同期间在物业管理工作中需甲方出面协调的问题。

第三章、监管的范围

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

- (一) 设备设施管理。
- (二) 大楼安保服务。
- (三) 礼仪会务服务。
- (四) 清洁卫生服务。
- (五) 环境绿化管理。
- (六) 专项资金使用。
- (七) 岗位人员配置情况。
- (八) 外包项目管理情况。

第四章、监管的内容、标准及要求

第七条 房屋设备设施管理、维护

(一) 机关各办公大楼的所有房屋、设备、设施的使用管理、维护均由相关物业公司负责, 行政科负责对物业公司在实施房屋设备设施维护管理中的监管。

(二) 各类专业技术(工程)人员须经过培训、考核并持有效证书方能上岗工作。各类工程技术主管人员聘用、离职、岗位调整需及时上报行政科。一般各类工程技术人员聘用、离职、岗位调整需及时向行政科备案。

(三)所有上岗人员必须熟悉各自操作运行设备的型号、功能、数量、位置、保修年限与单位, 并做好设备原始档案及保养、维(大)修档案的记录。

(四)、设备监管人员将根据各种设备的技术参数和竞标文书、物业方案书的承诺标准, 对设备的运转、使用情况、维保情况进行定期的检查。每月底各物业公司设备部门应把本月设备运转维保(使用)详情以书面形式上报行政科。

各种设备维保检测必须按标书、物业方案书的承诺标准和有关规定定期实施检测, 并及时将报告上报行政科。各类设备维保合同也需及时上报行政科备案。

(五)物业公司履行机关办公大楼水电、空调管理职责时, 切实做好水电、冷暖气供应、维修与管理, 以保障水电气的正常供应。同时制订落实停电停水等各类应急管理预案。

(六)遇到大型会议及重要接待, 物业公司对相关设备进行全面检查, 并把检查结果及时反馈给行政科, 以保障各项设备的正常使用和运转。

(七) 在日常运作中, 物业公司应采取多种有效措施, 落实节能降耗, 并每月形成能耗分析报告

上报行政科, 行政科有权对各项节能措施的落实情况进行督查。

(八) 房屋、设备、设施出现故障, 物业公司应及时修复, 不得无故拖延, 对于物业无法维修或有重大影响的项目, 应及时以书面形式上报管理部门, 并提出解决方案。

(九) 设备监管人员根据标书或物业管理方案书承诺标准对设备维保工作履行监管职责, 并根据有关考核办法实施考核。

第八条 大楼秩序维护服务

(一) 机关大楼内的秩序维护工作由相关物业公司负责。保卫科负责对秩序维护的监管工作。

(二) 保安队员聘用标准须按标书或物业管理方案书执行, 并经过严格的政审、培训和考核, 合格后方能上岗值勤。保安管理人员进出、岗位调整前需及时上报保卫科同意。保安人员聘用、离职需及时向保卫科备案。

(三) 保安队员必须准确无误地掌握各个岗位的工作职责及工作重点, 并认真做好台帐和纪录。值勤时必须着统一服装, 佩统一装具, 严格履行职责和执行各项规章制度。

(四) 秩序维护各岗位要求。

(1) 门岗: 维持门口秩序, 保证出入畅通; 做好外来车辆、办事人员出入大门的登记; 外运物品须由业主单位开具证明并岗位核对后方可放行; 对上访群众做好“劝、疏、阻”工作, 并按程序及时上报有关部门。

(2) 楼层岗: 熟悉楼层办公分布情况及办公人员, 落实不定期巡查制度; 加强重点楼层(党政首脑机关)的安全防范, 阻止无关人员的进入和上访群众的冲击。

(3) 监控岗: 操作人员必须持证上岗, 熟知各类监控设备的性能、作用, 熟练使用监控设备, 实行 24 小时不间断的运转, 提供完整无缺、清晰全面的记录。

(4) 交通岗: 做好机动车辆有序停放管理, 维护出入秩序和停车秩序。

(五) 定期做好对防火设备和消防器材的使用、设置及保养情况的检查, 并做好应对突发事件(灾害事故)的处置预案, 以确保安全。发生突发事件时大楼的全体保安人员必须全体到岗待命, 随时服从上级领导或公安部门的指挥、调遣。

(六) 保卫科根据标书或物业管理方案书承诺标准, 对秩序维护工作履行监管职责, 并根据有关考核办法实施考核。

第九条 会务及礼仪服务

(一) 物业公司应按照投标书和物业方案书内容配备相应的会务及礼仪服务人员。行政科负责指导、监管各类会务活动的物业服务。

(二) 礼仪会务服务人员必须经过严格的培训、考核方能上岗工作, 并具有良好的仪态仪表和形

象。会务管理和层服务人员的聘用、离职、岗位调整需及时上报行政科。一般会务服务人员聘用、离职、岗位调整需及时向行政科备案。

(三) 礼仪会务服务的质量标准必须与投标文件的承诺相吻合并严格执行。

(四) 会务及礼仪服务人员应牢固地树立服务光荣的思想, 增强服务意识, 掌握服务技能, 竭力为各类会议、接待提供高效、优质、准确、礼貌的服务。

(五) 礼仪会务服务人员工作时, 着装须统一、整洁, 端正, 须熟悉服务的对象及其个性化服务的需求, 熟知会议场所设施配置和功能, 熟练使用各种设备和掌握各类服务的基本技能。物业公司必须制定培训计划并定期开展培训工作。

(六) 会务监管人员根据标书或物业管理方案书承诺标准对会务工作履行监管职责, 并根据有关考核办法实施考核。

第十条 清洁卫生服务、环境管理

(一) 物业公司负责做好机关办公大楼的日常清洁卫生工作, 确保门厅大堂、楼梯通道、公共走廊、公厕、电梯、休息区域、办公室等及庭院周边环境的整洁。行政科负责监管清洁卫生服务。

(二) 物业公司保洁服务的质量标准、实施方案及具体的操作工艺流程, 必须严格按投标文书或物业方案书的承诺和规定执行, 不得随意降低和减少。

(三) 物业严格按投标文书或物业方案书的规定配备相应的保洁人员。所选保洁人员必须具有吃苦耐劳的精神和认真负责的责任心, 上班须着统一服装、佩统一工号。

(四) 物业公司还应全面负责各办公大楼的环境管理, 未经批准不得任意允许设置广告、展示牌、横幅等, 确保办公大楼环境整洁、正气、优美。

(五) 清洁卫生监管根据标书或物业管理方案书标准对清洁卫生工作履行监管职责, 时常检查其保洁效果, 并根据有关考核办法实施考核。

第十一条 绿化管理

(一) 机关办公大楼的外绿化由物业公司负责日常养护, 物业公司可选择专业绿化公司养护, 但不能转移其管理责任。内绿化按合同主体承担相应管理责任。行政科统一负责对内外绿化工作监管。

(二) 室外绿化的种植和养护原则上按照《宁波市园林绿化管理条例》实施, 达到绿化、净化、美化的要求。各类乔木、灌木、草坪、四季花草的养护要严格按照标书或物业方案书的技术标准进行养护, 确保其应有的存活率。

(三) 物业公司及其养护单位应在汛期、台风季节落实植株的保护措施, 做好防护工作。要做好病虫害的防治工作, 以保障树木的健康成长。要做好室外植物抗旱防冻的防护措施。室外绿化

灌溉一律不得用自来水。

(四) 室内绿化的摆放数量、品种、大小要严格按照方案执行; 植物形态、生长状况须与环境格调和谐。摆放要做到观赏性与季节性的有机结合, 充分体现环保节约、合理布局。

(五) 对特殊要求的室内外绿化(如重大节日、大型会议) 摆放, 及时做出方案和预算, 报行政科审核执行。

(六) 绿化监管人员根据有关投标书、方案书、合同的标准对室内外绿化工作履行监管职责, 时常检查其养护和摆放效果, 核对其所有盆花的数量、品种及规格大小, 检查其是否按正常更换, 并根据有关考核办法实施考核。

第十二条 专项资金使用

(一) 依据合同规定, 专项经费(指合同约定维修、维保、物耗的物业费用) 必须严格按照专款专用的原则, 不得挪作它用。

(二) 由于人员配置原因及未按合同要求予以完成的服务项目, 其服务经费不能作为企业的利润, 将作减扣处理。

(三) 在房屋设施设备维保中, 需使用局里大中设备维修资金, 物业公司必须以书面形式上报行政科并填写《维修项目审批表》, 行政科负责对其实地勘查并签署意见报局领导审批同意维修后方可实施。

(四) 会务经费实行专款专用原则, 对于成批会议用品购置, 需事先填写《会务用品购置审批单》, 由行政科和局领导审批方后实施。

第五章、例会制度

第十三条 为搞好物业监管工作, 协调各类工作关系, 促进业务交流, 实行物业监管例会制度。

第十四条 物业监管例会实行每月一次, 由局物业监管小组全体成员、相关公司负责人及各部门主管人员参加。

第十五条 例会的主要内容:

(一) 汇报物业管理工作的存在问题。

(二) 交流工作中有关节能、维保、会务管理、绿化、保洁等各方面的实际经验和有效措施。

(三) 查找点评工作中存在的不足之外, 并提出整改措施。

(四) 客观反映设备运行状况、存在的隐患, 并提出合理的建议。

(五) 反馈用户意见和考核意见。

(六) 布置工作计划。

第六章、监督考核

第十六条 为有效履行物业监管职责, 监管小组代表机关事务管理局及业主对物业公司提供的各项服务进行考核评价, 其考核结果依据作为物业费正常支付和下一轮物业合同签订的重要依据。

第十七条 考核按各办公楼划分区域实行分块考核评比, 考核内容分单项考核和综合考核两大类, 评定方式均采用百分制, 并分优秀、合格、不合格三档, 具体内容见考核表(考核表由机关事务管理局负责制定)。单项考核分设备设施管理、秩序维护服务、礼仪会务服务、清卫保洁服务、环境绿化管理、人员到岗情况等六个项目, 由相关业务科室及其对应监管人员实施考核评定, 实行每月一次, 次月初上报行政科汇总。

其中对人员的到岗情况考核将按月单独进行, 如出现到岗率低于 100%的情况, 机关事务管理局有权扣除物业费中不到岗人员的人事费用。(人员未到岗时间超出 10 天按缺岗处理)

综合考核是对相关物业公司在履行合同及其物业方案、投标书有关承诺中的实际情况的评定。综合考核由机关事务管理局物业监管小组负责, 各监督人员或邀请有关监督人员参加, 采取查看记录、实地考察, 并结合“满意率”调查情况, 实行打分考核。综合考核每年度年底一次。

第十八条 考核为合格将按合同规定支付考核资金, 考核不合格的将根据规定解除合同, 并追究责任。

第七章、附 则

第十九条 本办法作为物业公司在为机关办公楼提供物业管理服务中在履行合同及相关承诺的监管制度, 是物业合同的构成条件之一。

第二十条 本办法由机关事务管理局行政科负责解释, 自 年 月 日起实行。

北仑区机关事务管理局

第五部分 采购合同

物业管理委托合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方):

法定代表人:

住所地:

联系电话:

受委托方(以下简称乙方):

法定代表人:

住所地:

联系电话:

甲方将_____(物业名称)物业管理实行公开招标,乙方于 年 月 日中标,并于 年 月 日正式进行物业管理。甲、乙双方根据《民法典》、《物业管理条例》等法律、法规的规定,在平等、自愿的基础上,经协商一致,就甲方委托乙方物业管理事项达成以下协议。

第二条 物业基本情况

物业类型:

座落位置:

占地面积:

总建筑面积:

第二章 物业委托管理事项和管理期限

第三条 本合同就甲方委托乙方管理的事项仅做如下简要说明,具体详见甲方发出的物业管理《招标文件》及乙方的物业管理《投标文件》(盖章)阐述之相关内容。

1、房屋和设备设施管理:负责对整个大楼房屋及设施、设备的日常管理、维修养护、日常巡视、故障检修、应急处理,范围包括大楼建筑安装系统、电气设备、供配电及照明系统、电梯系统、暖通系统、给排水系统、消防系统、安保监控系统、建筑智能化和弱电系统、车闸系统、灯光音响系统、建筑幕墙、建筑装饰和室内外配套工程、落水管、污水井、门窗设施、大楼外围公共设施、附属设施等,以及对其他外来服务和施工单位的监督、管理、配合等服务。

2、秩序维护服务:负责公共秩序维护管理与服务;负责大楼内及外围日常安全保卫工作,负责做好突发事件、重大活动和信访事件处置时期的安全保卫工作,负责办公大楼治安、交通与消防管理工作,包括门岗服务、巡视管理服务、车辆管理服务、监控管理服务、治安管理服务。

3、保洁服务与管理:负责环保管理及办公大楼公共区域卫生服务;负责大楼内外公共区域的保洁,负责指定区域和房间的保洁,负责楼内外环境的管理;负责大楼各类墙面、大理石的清洁保养工作。

4、绿化养护:负责室外绿化的养护管理;负责对室内绿化租摆单位的管理工作。

5、收发服务:负责大楼内收发室功能服务。

6、管理受机关事务管理局委托管理使用的各类资产及物业相关的工程图纸、档案、竣工验收资料等;

7、负责承办机关事务管理局委托的后勤事务工作。

8、安全生产责任:承担本合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。

9、特约服务礼仪会务服务,负责大楼内公共会议室各类会议服务、公共活动礼仪服务以及负责大楼范围外各类区级重大活动服务,包含迎送服务、引领服务、签约服务、剪彩服务、颁奖等礼仪服务,其服务时间不仅限于工作日。

10、特约服务理发服务,为工作人员提供剪发、烫发、洗头、吹风、焗油等美发服务。

第四条 本合同期内物业委托管理期限为 年,具体日期自 年 月 日至 年 月 日止。

(在年度后勤服务期限内,先签订第一年物业管理合同,年底考核乙方服务水平达到甲方的满意度要求、完成了投标时的承诺且双方合作良好,再签次年物业合同,以此类推。)

第三章 物业管理服务要求与标准

第五条 乙方以业主满意度为指针,按国家级物业管理示范大厦标准和国家旅游四星级以上酒店的服务标准及操作规范实施运作,导入 ISO9000 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系及

OHSAS18000（或 GB/T28001）职业健康安全管理体系，严格按照既定目标管理大楼。

第六条 乙方须按下列约定，实现管理目标：

- 1、入住单位物业的总体管理满意率在 95%以上；
- 2、房屋及设备、设施完好率 98%以上；
- 3、维修及时率 100%，急修及时率 100%；维修工程合格率 100%，优良率 95%以上；
- 4、绿化成活率 100%，完好率 95%以上；
- 5、清洁管理无盲点，管理服务范围保持环境整洁，工作垃圾日产日清；有效保洁率 95%以上；
- 6、投诉处理和回访率应达到 100%；
- 7、道路、停车场完好率达到 98%以上；
- 8、无安全事故发生，设施设备故障发生率控制在区安全责任考核目标要求内。

第七条 乙方在甲方的管理下做好节能工作，实现人均（单位）能耗逐年下降，指标按上级下达的节能考核目标确定。

第八条 服务的质量标准。乙方应在本合同履行期限内，对本项目的后勤服务达到甲方在招标文件中提出的、乙方在投标文件中承诺的、以及在服务方案中具体表明的质量标准。

第四章 双方权利义务

第九条 甲方权利义务

- （一）代表和维护产权人、使用人的合法权益；审定乙方制定的物业管理方案、制度；
- （二）检查监督乙方招标文书及管理方案的实施和制度的实行情况；
- （三）审议乙方制订的年度管理计划、大楼设备设施维修（包含保养）计划、专项资金使用计划及决算报告、节能方案和能耗分析报告；
- （四）按本合同的规定支付物业管理费和能耗费，并按有关规定提供给乙方必要的管理用房；
- （五）负责对乙方执行日常工作的监督及乙方派驻现场的物业管理人员的监督；
- （六）协助乙方做好物业管理工作的宣传教育和文化活动；
- （七）处理合同期间在物业管理工作中需甲方出面协调的问题；
- （八）负责对乙方物业管理业务及管理人員的满意率考评。

第十条 乙方权利义务

- （一）根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理方案及实施物业管理方案，按物业方案书的承诺履行合同，并配合甲方物业监管人员的业务检查，接受物业监管考核制度的约束，其考核结果作为物业费正常支付和下一轮物业合同签订的重要依据；

(二) 对物业使用人违反法规、规章的行为, 根据情节轻重, 采取批评、规劝、警告、制止等措施或提请有关部门处理;

(三) 选聘专业公司承担本物业的专项管理业务, 但不得将本物业管理责任转让第三方;

(四) 负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备、绿化的年度维修养护计划, 经双方议定后, 由乙方组织实施;

(五) 协助甲方对装修等工程进行现场指导和监管;

(六) 乙方应按照甲方要求做好日常节能工作, 指定专门能源管理工作部门, 加强用能设备管理和能耗管理, 并制订具体的节能管理措施;

(七) 对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能, 如需扩建或完善配套项目, 须事先征得甲方同意, 并报有关部门批准后, 方可实施;

(八) 本合同终止时, 乙方必须向甲方移交全部管理用房、甲方资产及物业管理的全部档案资料。

第五章 物业管理服务费用及支付方式

第十一条 物业管理服务费标准按乙方招标文件的商务标内容确定, 服务范围和服务标准按投标文件执行, 综合测算为建筑面积(按 平方米)每平方米每月 元(含税), 乙方向甲方收取的年度物业管理费为 元。

第十二条 支付方式: 甲方按月将物业管理费支付给乙方, 每月 日支付上月物业费(节假日顺延)。每月支付上月服务费总额的 95%, 5%的物业费用年终考核后在下一年度的第一个月支付。年度末由甲方按照乙方承诺的服务目标及技术规程进行考核, 如考核合格, 甲方即向乙方支付该年度服务费的余额。(如出现与标书中服务承诺重大偏离, 可按合同和考核办法扣除相应的物业费用后支付, 对人员到岗率实行每月考核。)

第十三条 能耗费由乙方垫付, 次月按发生额度凭已支付的票据由甲方拨付。

第十四条 房屋及设施、设备的大中维修费用由甲方承担。

第六章 违约责任

第十五条 由于甲方未履行本合同中所约定之内容, 使乙方不能完成物业管理目标的, 乙方有权要求甲方在一定期限内解决, 逾期未解决的, 乙方有权终止合同, 造成乙方经济损失的, 甲方应给予乙方经济赔偿。

第十六条 由于乙方未按合同约定的质量标准履行后勤服务职责, 从而不能完成物业管理服务目标的, 甲方有权要求乙方在一定期限内整改, 逾期未整改的, 甲方有权终止合同。

乙方未给甲方造成损失的, 甲方可要求乙方整改, 直至乙方达到后勤服务质量标准后, 甲方再支付相应的后勤服务费用。给甲方造成损失的, 甲方可要求乙方按实赔偿; 情况严重的, 甲方可根据损失情况, 可要求乙方支付合同总额 20 % 以内的违约金; 因乙方后勤服务质量问题导致甲方无法实现合同目的时, 甲方有权单方面解除合同。

第十七条 甲乙双方中任何一方无法律依据提前终止合同, 造成另一方经济损失的, 违约方应赔偿另一方一个月物业管理费作为违约金, 造成经济损失的, 应给予经济赔偿。

第十八条 如乙方需另行订立委托管理合同的必须征得甲方同意, 乙方对该被委托单位负有管理职责, 如由于该被委托单位管理等不到位等原因造成的经济损失, 乙方负有赔偿责任。

第十九条 争议之解决方式: 在本合同执行中如发生争议, 甲乙双方应通过友好协商解决, 协商不成的, 则通过相应之法律程序解决。

第七章 附 则

第二十条 乙方提供的物业管理资质必须符合国家规定对物业管理的要求。

第二十一条 双方可对本合同之条款进行补充, 以书面形式签订补充协议, 补充协议与合同具有同等效力。

第二十二条 乙方的原投标文件及经甲方书面同意修改的年度物业管理方案作为合同的主要组成部分。

第二十三条 本合同及附件和补充协议未规定之事宜, 均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第二十四条 本合同在履行期间, 如遇不可抗力, 致使合同无法履行时, 双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十五条 因房屋建造质量、设备设施质量或安装技术等原因, 达不到使用功能, 造成重大事故的, 由甲乙双方协调做好善后处理(产生质量事故的直接原因以政府主管部门的鉴定为准, 以此确定责任主体)。由于乙方未及时发现、监测、修复、报告等原因造成达不到使用功能或设备故障及资产管理不当的行为, 造成重大事故的或财产损失的, 由乙方负责处理及承担损失。

第二十六条 本合同期满后, 如不续订合同的, 当事人应在合同期满前六十天内向对方提出书面意见。乙方应做好退盘前人员经济补偿、遣散、稳定等工作, 并遵照《浙江省物业管理条例》、《物业承接查验办法》、《浙江省物业项目服务退出管理办法》等法律法规规定, 确保物业管理各项工作的平稳交接。

第二十七条 本合同正本一式陆份, 甲乙双方各执贰份, 区公共资源交易中心壹份, 区财政局壹

份，具有同等法律效力。

第二十八条 本合同由双方代表签字盖章后即生效。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

法定代表人或授权代表（签字）：

联系方式：（电话）

联系方式：（电话）

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日

第六部分 投标文件组成及格式

说明

- 1、投标文件由资格证明文件、技术商务文件和报价文件三部分组成。
- 2、投标人应按照招标文件要求的内容和提供的格式编写投标文件。

一、资格证明文件组成:

- 1、投标人声明（见格式 1）（提供原件彩色扫描件）（如是联合体投标，各方均须提供）
- 2、法定代表人身份证明书 或 法定代表人授权委托书（见格式 2）（提供原件彩色扫描件）（如是联合体投标，牵头方提供）
- 3、法定代表人身份证（正反面） 或 全权代表身份证（正反面）（提供扫描件）（如是联合体投标，牵头方提供）
- 4、投标人营业执照（提供扫描件）（如是联合体投标，各方均须提供）
- 5、具有独立法人资格的证明材料（提供投标人营业执照扫描件）（如是联合体投标，各方均须提供）
- 6、联合体共同投标协议（见格式 3）（联合体投标提供）（提供原件彩色扫描件）

说明

- 1、投标人应按照资格证明文件组成所列内容提供资格证明材料。
- 2、资格证明材料须逐页 CA 电子签章，否则资格审查不通过。
- 3、资格证明文件中不得出现本项目的投标总价（固定价格采购除外），否则为无效投标。

格式 1:

投标人声明

宁波市北仑区（开发区）公共资源交易中心：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。
我_____（法定代表人姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加你中心组织的北仑行政大楼物业管理（项目编号：BLZFCG2024015）项目的投标，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- 2、我方不是采购人的附属机构；与采购人聘请的为此项目进行设计、编制规范、提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何直接或间接的关联。
- 3、我方具有健全的财务会计制度并依法缴纳税收和社会保障资金。
- 4、我方已具备履行本项目所必需的设备和专业技术能力。
- 5、我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- 6、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

说明：

- 1、本声明须由法定代表人签署，否则声明无效。
- 2、盖章签字后，提供原件彩色扫描件。

格式 2-1:

法定代表人身份证明书

宁波市北仑区（开发区）公共资源交易中心：

本人系_____（投标人名称）_____的法定代表人，现为你中心组织的项目编号为 BLZFCG2024015 的 北仑行政大楼物业管理 政府采购项目，代表本单位签署上述项目的投标文件并处理与之有关的一切事务。

特此证明。

法定代表人姓名：_____

身份证号码：_____

联系电话：_____

法定代表人签字：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

日 期：_____

说明：

- 1、投标单位安排法定代表人参加本项目投标的，只须提供本证明书即可。
- 2、盖章签字后，提供原件彩色扫描件。

格式 2-2:

法定代表人授权委托书

宁波市北仑区（开发区）公共资源交易中心：

我_____（法定代表人姓名）_____系_____（投标人名称）_____的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名、职务）_____作为全权代表以我方的名义参加你中心组织的北仑行政大楼物业管理（项目编号：BLZFCG2024015）项目的采购活动，并代表我方全权办理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效，全权代表无转委托权，特此声明。

全权代表姓名：_____

身份证号码：_____

联系电话：_____

全权代表签字：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

日 期：_____

说明：

- 1、投标单位安排全权代表参加本项目投标的，只须提供本授权书即可。
- 2、盖章签字后，提供原件彩色扫描件。

格式 3:

联合体共同投标协议

甲方: _____

乙方: _____

.....

甲、乙.....各方经协商, 自愿组成联合体, 参加_____项目(项目编号: _____)的采购活动。现就联合进行投标之事宜, 达成协议条款如下:

一、各方一致决定, 以_____为联合体牵头人, _____为联合体成员, 共同进行本项目的投标工作。按照招标文件的规定提交资格文件, 并由授权代表_____全权处理招标活动中的一切事宜。

二、本次投标以联合体的名义参加投标, 授权代表根据招标文件规定及投标内容对招标人所作的任何合法承诺, 包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。

三、联合体各方分工及其它约定如下: _____

四、各方不得再以自己名义或联合组织其他单位在本标项中进行单独或联合投标。如发生上述问题导致本联合体投标成为无效标, 联合体的其他成员可追究违约行为。

五、本协议提交招标人后, 联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式____份, 联合体成员和招标人各执一份。

七、未中标, 本协议自动废止。

八、本协议书自签署之日起生效, 至各方履行完本项目签订的合同全部义务后自行失效。

甲方: (公章)

乙方: (公章)

法定代表人或授权代表: (签字)

法定代表人或授权代表: (签字)

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

.....

说明:盖章签字后,提供原件彩色扫描件。联合体投标的必须提供,否则投标无效。

二、技术商务文件组成:

- 1、封面（见技术商务文件封面格式）
- 2、目录
- 3、评标索引表（见格式 4）
- 4、投标函（见格式 5）
- 5、服务条款偏离表（见格式 6）
- 6、商务条款偏离表（见格式 7）
- 7、物业服务方案（内容格式自拟，要求见招标文件第四部分）
- 8、突发事件应急预案（内容格式自拟，要求见招标文件第四部分）
- 9、项目实施方案（内容格式自拟，要求见招标文件第四部分）
- 10、项目人员配置方案（内容格式自拟，要求见招标文件第四部分）
- 11、拟派本项目的主要人员情况表（见格式 8）
- 12、服务承诺及合理化建议（内容格式自拟，要求见招标文件第四部分）
- 13、投标人取得的证书及荣誉情况表（见格式 9）
- 14、类似项目业绩表（见格式 10）
- 15、投标人认为需要提供的其他材料

说明

- 1、投标人应按照技术商务文件组成所列内容和顺序编制技术商务文件。
- 2、技术商务文件应按照招标文件格式要求进行 CA 电子签章，未有规定的投标人视情况签章。
- 3、技术商务文件可以在招标文件格式的基础上适当调整，以使内容更加完备。
- 4、技术商务文件中不得出现本项目的投标总价（固定价格采购除外），否则为无效投标。

技术商务文件封面格式:

技术商务文件

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 4:

评标索引表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项:

序号	评分项目	投标文件 对应页码	简要说明

说明:

1、根据评分标准表技术商务部分逐条填写。

投标人名称 (CA 签章):

日期:

格式 5:

投 标 函

宁波市北仑区（开发区）公共资源交易中心：

_____（投标人名称）委派_____（全权代表姓名、职务）参加你中心组织的_____（项目名称、项目编号、标项编号）项目公开招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的投标有效期内，遵守本投标文件中的承诺且在此期限届满之前均具有约束力。

2、我方保证遵守招标文件的全部规定，并提供招标文件规定的全部投标文件。

3、本项目投标总价见我方的报价文件。

4、如果我方中标，保证忠实地执行双方所签订的政府采购合同，并承担政府采购合同规定的责任和义务。

5、我方保证尊重评标委员会的评标结果，完全理解本项目不一定接受最低报价的投标。

6、我方愿意向你中心提供任何与本项目投标有关的数据，并根据需要提供一切承诺的证明材料。

7、我方已详细审查全部招标文件，在投标之前已经与招标方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

8、与本项目投标活动有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____

联系电话：_____传真：_____

投标人名称（CA 签章）：_____

日 期：_____

格式 6:

服务条款偏离表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

序号	名称	招标文件服务要求	投标文件响应情况

说明:

- 1、服务条款内容主要是针对招标文件有关的服务要求等内容。
- 2、无偏离应在本表“投标文件响应情况”栏注明“无服务条款偏离”的字样。

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 7:

商务条款偏离表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

序号	名称	招标文件商务要求	投标文件响应情况
1	服务期限		
2	付款方式		
3	合同主要条款		
...	...		

说明:

- 1、商务条款内容主要是针对招标文件有关的付款条件、服务期、合同主要条款等内容。
- 2、无偏离应在本表“投标文件响应情况”栏注明“无商务条款偏离”的字样。

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 8:

拟派本项目的主要人员情况表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

项目经理（项目负责人）					
姓 名	性 别	身份证号码	学 历	职 称	备 注
工作简历及主要业绩（或另附简历）：					
秩序维护主管					
姓 名	性 别	身份证号码	学 历	职 称	备 注
工作简历及主要业绩（或另附简历）：					
设备主管					
姓 名	性 别	身份证号码	学 历	职 称	备 注
工作简历及主要业绩（或另附简历）：					
保洁主管					
姓 名	性 别	身份证号码	学 历	职 称	备 注
工作简历及主要业绩（或另附简历）：					

会务服务主管					
姓 名	性别	身份证号码	学历	职称	备注
工作简历及主要业绩（或另附简历）：					
其它管理人员					
姓 名	性别	身份证号码	岗位	职称	备注

说明：

1、拟派的主要人员须是投标单位正式职工，以社保证明为准。

2、工作经验（业绩）以业主单位出具的证明为准。

3、对照评分标准表，表后附拟派人员的社保证明、业绩证明、相关证书的原件彩色扫描件，未提供的，相关项目不得分。

4、以上内容必须是真实的，否则一经查实，按相关规定处理。

5、列入本表人员如要更换，需经采购人同意，擅自更换或不到位的属违约行为。

6、投标人为谋取评审优势而提供无法为本项目服务的人员，将影响任务的分配，情况严重的将被解除合同，并按照相关规定处理，投标人必须慎重考虑并提供相关服务人员。

投标人名称（CA 签章）： _____

日 期： _____

格式 9:

投标人取得的证书及荣誉情况表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项:

序号	名 称	发证单位	发证时间	备注

说明:

- 1、对照评分标准表，表后附相关证书及荣誉的原件彩色扫描件，未提供的，相关项目不得分。
- 2、以上内容必须是真实的，否则一经查实，按相关规定处理。

投标人名称（CA 签章）:

日 期:

格式 10:

类似项目业绩表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项:

序号	物业名称	业主名称	面积 (平方米)	合同 金额	合同签订 时间	业主联系人 及电话

说明:

- 1、提供符合本招标文件要求的类似项目业绩，表后附合同原件彩色扫描件和业主单位出具的合同履行良好的证明材料原件彩色扫描件，未提供的，相关项目不得分。
- 2、以上内容必须是真实的，否则一经查实，按相关规定处理。

投标人名称（CA 签章）:

日 期:

三、报价文件组成:

- 1、封面（见报价文件封面格式）
- 2、目录
- 3、开标一览表（见格式 11）
- 4、投标分项报价表（见格式 12）
- 5、物业管理服务费详细预算（见格式 13）
- 6、中小企业声明函（见格式 14）（中小微企业提供）
- 7、残疾人福利性单位声明函（见格式 15）（残疾人福利性单位提供）
- 8、监狱企业证明文件（要求见招标文件第四部分）（监狱企业提供）
- 9、政府采购统计基础信息表（见格式 16）
- 10、投标人认为需要提供的其他材料

说明

- 1、投标人应按照报价文件组成所列内容和顺序编制报价文件。
- 2、报价文件应按照招标文件格式要求进行 CA 电子签章，未有规定的投标人视情况签章。
- 3、报价文件可以在招标文件格式的基础上适当调整，以使内容更加完备。

报价文件封面格式:

报价文件

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 11:

开标一览表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项:

项目名称	投标总价（元）	服务期限
北仑行政大楼物业管理	小写：	满足采购人要求
	大写：	

投标人说明：
投标人是否为符合要求的小微企业：_____（请填写：是、否）
投标人是否为符合要求的监狱企业：_____（请填写：是、否）
投标人是否为符合要求的残疾人福利性单位：_____（请填写：是、否）
联合体投标，小微企业的合同份额是否占到合同总金额 30%以上：_____（请填写：是、否）

说明:

- 1、投标总价应为供应商提供本项目采购范围内的货物和服务所需的一切费用。本项目投标总价为一年服务期的总费用。
- 2、本表格的“投标总价”应与投标分项报价表的“投标总价”一致。
- 3、投标人在投标客户端填写的最终报价应当与加密上传的报价文件中“开标一览表”的投标总价一致，否则以上传文件开标一览表中的报价为准，并对客户端报价进行修正。

投标人名称 (CA 签章):

日 期:

格式 12:

投标分项报价表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

序号	名称	面积 (m²)	单价 (元/月·m²)	周期 (月)	总价 (元)	备 注
第一部分						
				12		
				12		
				12		
	小计	/	/	/		
第二部分						
				12		
				12		
				12		
	小计	/	/	/		
.....						
	小计	/	/	/		
投标总价 (元)		小写:				
		大写:				

说明:

- 1、本表格的“投标总价”应与开标一览表的“投标总价”一致。
- 2、此表在不改变表式的情况下，可自行制作。

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 13:

物业管理服务费详细预算

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

(内容及格式自拟)

说明: 本表具体内容由各供应商根据招标文件第四部分内容自制, 但必须有物业管理服务费的总价, 且物业管理服务费的总价必须与开标一览表中的投标总价一致, 否则为无效标。

投标人名称 (CA 签章): _____

日 期: _____

格式 14:

中小企业声明函（服务）

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_____项目（项目编号_____标项_____）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。具体情况如下：

本项目采购的物业管理服务，属于物业管理；承接企业为_____（投标人名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

本公司，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。

投标人名称（CA 签章）：_____

日 期：_____

说明：

- 1、企业划分标准，按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）文件的规定。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。
- 2、符合相应条件的企业应根据招标文件要求提供《中小企业声明函》，未按要求提供声明函的，不被认定为中小微型企业。
- 3、提交中小企业声明函享受评审价格扣除优惠并中标的，内容随中标公告一同公开。

提示:

1、执行财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）。

政府采购活动中有关中小企业的相关规定如下：

1.1 中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

1.2 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

（1）、在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）、在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）、在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.3 中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》（格式见本采购文件附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策。

1.4 采购活动过程中，对供应商的“中小企业”资格认定，以供应商提交的《中小企业声明函》为准，供应商必须实事求是地提交声明函，如有虚假，将依法承担法律责任。如果在采购活动过程中相关采购当事人对供应商“中小企业”资格有异议的，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责认定。

供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

1.5 《中小企业声明函》由参加投标的供应商提交，如供应商为代理商，须自行采集制造商的中小企业划分类型信息填入相应栏目并对其真实性负责。

中小企业划型标准规定（工信部联企业[2011]300号）

行业	中小微型企业（或）			中型企业（且）			小型企业（且）			微型企业（或）		
	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额	从业人员	营业收入	资产总额
（一）农、林、牧、渔业		20000万元以下			500万元及以上			50万元及以上			50万元以下	
（二）工业（包括采矿业、制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业）	1000人以下	40000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	300万元及以上		20人以下	300万元以下	
（三）建筑业		80000万元以下	80000万元以下		6000万元及以上	5000万元及以上		300万元及以上	300万元及以上		300万元以下	300万元以下
（四）批发业	200人以下	40000万元以下		20人及以上	5000万元及以上		5人及以上	1000万元及以上		5人以下	1000万元以下	
（五）零售业	300人以下	20000万元以下		50人及以上	500万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
（六）交通运输业（不含铁路运输业）	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	3000万元及以上		20人及以上	200万元及以上		20人以下	200万元以下	
（七）仓储业	200人以下	30000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
（八）邮政业	1000人以下	30000万元以下		300人及以上	2000万元及以上		20人及以上	100万元及以上		20人以下	100万元以下	
（九）住宿业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
（十）餐饮业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	2000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
（十一）信息传输业（包括电信、互联网和相关服务）	2000人以下	100000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	100万元及以上		10人以下	100万元以下	
（十二）软件和信息技术服务业	300人以下	10000万元以下		100人及以上	1000万元及以上		10人及以上	50万元及以上		10人以下	50万元以下	
（十三）房地产开发经营		200000万元以下	100000万元以下		1000万元及以上	5000万元及以上		100万元及以上	2000万元及以上		100万元以下	2000万元以下
（十四）物业管理	1000人以下	5000万元以下		300人及以上	1000万元及以上		100人及以上	500万元及以上		100人以下	500万元以下	
（十五）租赁和商务服务业	300人以下		120000万元以下	100人及以上		8000万元及以上	10人及以上		100万元及以上	10人以下		100万元以下
（十六）其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）	300人以下			100人及以上			10人及以上			10人以下		

本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各种所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

风险提示:

1. 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中型企业制造，也有小微企业制造的，不享受办法规定的小微企业扶持政策。
2. 投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，**属于提供虚假材料谋取中标**。在实际操作中，投标人希望获得《办法》规定政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

格式 15:

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_____项目（项目编号_____标项_____）采购活动，由本单位向采购人提供服务。

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。

投标人名称（CA 签章）：_____

日 期：_____

说明：

- 1、在本次政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
- 2、符合相应条件的企业应根据招标文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》，未按要求提供声明函的不被认定为残疾人福利性单位。
- 3、提交残疾人福利性单位声明函享受评审价格扣除优惠并中标的，内容随中标公告一同公开。

格式 16:

政府采购统计基础信息表

项目名称: 北仑行政大楼物业管理

项目编号: BLZFCG2024015

标项: _____

投标单位名称	
是否国内企业	
是否宁波企业	
企业划分标准类型（大型、中型、小型、微型）	
提供的货物是否本企业制造	/
货物原产地是否是中国境内	/
货物原产地是否是宁波	/
提供的货物是否是认证的节能产品	/
提供的货物是否是认证的环境标志产品	/
承担的服务是否本企业提供	

说明:

1、企业划分标准，按照（工信部联企业[2011]300 号）文件的规定。

投标人名称（CA 签章）: _____

日 期: _____

第七部分 评标办法及评分标准

1、评标原则

评标活动遵循公平、公正、客观的原则，按招标文件中规定的评标方法和标准进行。

2、评标办法

本次招标采用综合评分法。

3、评标委员会

采购人和采购代理机构根据采购项目的内容特点按照规定组建评标委员会。

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。

4、评标

4.1 资格文件审查

开标后，采购人、采购代理机构按照招标文件的规定对投标人的资格证明文件进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

审查内容包括投标人提供的资格证明材料是否齐全规范，投标人资格、信用信息等是否满足招标文件的要求。审查不合格的投标人，不进入技术商务文件评审。（具体见本部分无效投标的认定）

4.2 技术商务文件评审

4.2.1 技术商务文件符合性审查

资格审查通过后，开启合格投标人的技术商务文件。

评标委员会依据招标文件的规定，对投标人的技术商务文件的有效性、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。

审查内容包括技术商务文件是否完整、文件签署是否齐全等，还包括投标文件是否对招标文件提出的所有实质性要求和条件作出响应，有无重大偏差；如有重大偏差者，作无效投标处理，不予进入详细评审。（具体见本部分无效投标的认定）

4.2.2 技术商务文件详细评审

评标委员会对具备实质性响应的技术商务文件进行进一步评估和比较。

评标委员会成员根据投标人的技术商务文件及相关澄清文件，按照评分标准表（具体见本部分评分标准表）对各投标人技术商务文件进行打分。

评标委员会成员打分采用记名方式, 统计时汇总每一细项每位评标委员会成员的评分, 取算术平均分(小数点后保留二位小数, 四舍五入)。

4.3 报价文件评审

4.3.1 报价文件符合性审查

技术商务文件评审结束后, 开启有效投标人的报价文件。

评标委员会对投标人的报价文件的有效性、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。

审查内容包括报价文件是否完整、文件签署是否齐全, 报价是否超出采购预算或最高限价, 投标文件是否对招标文件提出的实质性要求作出响应, 有无重大偏差; 如有重大偏差者, 作无效投标处理, 不予进入详细评审。(具体见本部分无效投标的认定)

4.3.2 报价文件详细评审

评标委员会对具备实质性响应的报价文件进行进一步评审。

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, 应当要求其在评标期间合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料, 投标人不能证明其报价合理性的, 作无效投标处理。

4.3.3 报价修正规则

在评审中, 对投标报价出现前后不一致的, 除招标文件另有规定外, 按照下列规定修正:

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的, 以开标一览表为准。
- (2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准。
- (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。
- (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。

同时出现两种以上不一致的, 按照前款规定的顺序修正。

按上述方法调整后的投标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。

4.3.4 计算报价得分

报价评审结束后, 评标委员会按评分标准表规定计算各投标人的报价得分(小数点后保留二位小数, 四舍五入)。

4.4 评审结果

评标委员会对各投标人技术商务得分和报价得分进行汇总并排序。

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

5、询标澄清

5.1 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, 评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

5.2 除依法进行的澄清、说明、补正外, 投标人不得通过对投标文件修正、撤销不符合要求的条款或通过投标文件以外的补充、纠正、佐证等, 使其投标成为实质上响应的投标。

6、无效投标的认定

实质上没有响应招标文件要求的投标被视为无效投标, 投标响应文件有下列情形之一的作无效投标处理:

6.1 未按采购公告规定方式获取招标文件的。

6.2 仅提交备份电子投标文件的。

6.3 不具备招标文件规定的资格要求的或者未按招标文件要求提供资格证明文件的。

6.4 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政府采购活动的(相关投标人均作无效投标处理)。

6.5 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。

6.6 经查询, 投标人被“信用中国”、“中国政府采购网”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, 且在禁止参加采购期限内的。

6.7 投标文件未按招标文件要求密封、签署、盖章的。

6.8 投标文件项目不齐全, 经评审委员会认定为无法评审的。

6.9 投标有效期、付款方式、交货(服务)期限、质保期等条款不能满足招标文件要求的。

6.10 不符合招标文件中有关分包、转包规定的。

6.11 “资格证明文件”或“技术商务文件”中出现本项目的投标总价的(固定价格采购除外)。

6.12 投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的(经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外)。

6.13 投标文件标明的响应或偏离与事实不符或提供虚假材料投标的。

6.14 标“▲”的条款不能满足招标文件要求的。

6.15 在报价评审时, 如发现下列情形之一的, 投标文件将被视为无效:

(1) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的;

(2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

(3) 未按照招标文件规定报价的;

(4) 投标报价具有选择性的;

(5) 不接受按修正错误的原则修正后的报价的;

(6) 评标委员会认为投标人报价明显低于其他通过符合性审查投标人报价的, 且在合理的时间内不能提供其报价合理性书面说明的。

6.16 有下列情形之一的, 视为投标人串通投标, 其投标无效, 并书面报告财政部门:

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

(3) 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;

(4) 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;

(5) 不同投标人的投标文件相互混装。

6.17 投标文件有重大偏差或未实质性响应招标文件要求的或者投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

6.18 违反法律、法规及本招标文件规定的其他无效投标情形。

7、中标原则

7.1 评标委员会根据投标人的技术商务文件和报价文件的总得分高低排定顺序, 推荐中标候选人, 得分最高者即为中标候选人。得分相同的, 按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的, 按服务方案优劣顺序排列。如出现其它情况, 由评标委员会决定。

7.2 采购人根据评审报告推荐的中标候选人确定中标供应商。

8、中标结果

采购代理机构将中标结果在政府采购指定媒体上公告, 并同时向中标供应商发出中标通知书。

9、评分标准

详见后附评分标准表。

附: 评分标准表 (标项一、标项二)

附:

评分标准表（标项一）

序号	评分项目	评分内容及标准	分值
技术商务部分 85 分			
1	服务 方案 42 分	项目调研 分析 ①对本项目的理解和同类项目的熟悉程度；对本项目整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，起点高低程度及设置合理性。（5，3，1，0） ②对本项目整体管理情况的分析理解程度、服务重点，岗位分布充分性和相符程度。（5，3，1，0）	10
2		整体物业 管理方案 针对物业方案整体性进行评价。方案策划思路新、针对性强、独特超前。整体物业管理实施方案完善、可行，各项工作程序、标准、各项措施得力，具有较好的统筹协调能力，执行力强；物业服务管理各项承诺明确，具有可操作性和监督性。（5，3，1，0）	5
3		管理制度 管理、激励、监督、奖惩等规章制度健全规范；体现高标准、高档次、科学合理、实际操作性强。内部考核和奖惩制度周密合理，组织制度完善，岗位职责明确，与采购人日常管理要求相符合。（4，2.5，1，0）	4
4		秩序维护 服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4
5		设备设施 管理服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4
6		保洁管理 服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4

7		会务保障	管理方案是否适应本项目的需求, 是否有创新且有实际可操作性; 管理工作项目、工作范围是否齐全; 组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求; 人员管理和服务标准是否符合本项目要求。(4, 2.5, 1, 0)	4
8		应急管理	对处理各类突发事件有详细的措施预案, 针对突发事件所制定的应急预案完善、周密、可行, 人员职责到位。(3, 2, 1, 0)	3
9		节能管理	节能降耗方案是否适应本项目的需求, 是否有创新; 工作项目、工作范围是否齐全。	2
10		合理化建议	对该项目提出合理化建议, 建议内容切实可行, 具有可操作性。	2
11	管理团队 20.5分	人员配置	各类人员配备齐全、合理、科学, 岗位设置与采购人需求基本相符; 各部门人员配备数量不低于采购人需求。(3, 2, 1, 0) (人员配置数量未达到采购人要求的, 投标无效)	3
12		核心 管理 人员 素质	项目 经理 拟派 A 座物业的项目经理 具有本科及以上学历的, 得 1 分; 具有物业经理上岗证(或物业管理师证书)的, 得 1 分; 管理过单体建筑面积在 5 万 m ² (含) 以上行政中心办公楼项目三年及以上的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	3
13			拟派太河楼物业的项目经理 具有大专及以上学历的, 得 1 分; 具有物业经理上岗证(或物业管理师证书)的, 得 1 分; 管理过单体建筑面积在 3 万 m ² (含) 以上行政中心办公楼项目三年及以上的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	3
14		秩序 维护 主管	拟派 A 座物业的秩序维护主管 具有大专学历且有秩序维护员证的, 得 1 分; 具有物业经理上岗证的且有建(构)筑物证的且具有 3 年及以上非住宅物业类似管理工作经验的, 得 2 分。 (提供相关证明文件)	3
15			拟派太河楼物业的秩序维护主管 具有大专学历且有秩序维护员证的, 得 1 分; 具有物业经理上岗证的且有建(构)筑物证的且具有 3 年及以上非住宅物业类似管理工作经验的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	2

16			设备 设施 管理 人员	拟派 A 座物业的设备设施管理人员 设备设施主管：具有本科及以上学历同时具有一级注册消防工程师职称的，得 1 分； 设备管理团队中具有给排水、建筑电气、弱电、工民建筑、计算机等各类中级及以上职称证书的，有 1 个，得 1 分，最多得 2 分。（一人多证的不累计得分） （提供相关证明文件）	3
17				拟派太河楼物业的设备设施管理人员 设备设施主管：具有本科及以上学历同时具有一级注册消防工程师工程师职称的，得 1 分 设备管理团队中具有给排水、建筑电气、弱电、工民建筑、计算机等各类中级及以上职称证书的，有 1 个，得 0.5 分，最多得 1 分。（一人多证的不累计得分） （提供相关证明文件）	2
18		人员管理与 培训计划		有保障从业人员基本福利、社会保险、职业安全等措施和方案。人员培训有计划、内容、目标，且方式多样；人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；各类人员上岗仪表、行为、态度，标准统一、规范。	1.5
说明： 1、工作经验（业绩）以业主单位出具的证明为准。 2、在投标文件中提供社保部门出具的社保证明、业主单位出具的业绩证明、学历证书、资格证书、职称证书、退伍军人证、上岗证等证书（证明）的原件彩色扫描件，否则不得分。 3、联合体投标的，任一成员按要求提供证书，即可得分。					
19	企业 实力 7.5 分	认证证书		具有有效质量管理体系认证证书的，得 1.5 分； 具有有效环境管理体系认证证书的，得 1.5 分； 具有有效职业健康安全管理体系认证证书的，得 1.5 分； 具有有效信息安全管理体系认证证书的，得 1.5 分。 在投标文件中提供证书的原件彩色扫描件，否则不得分。 联合体投标的，任一成员按要求提供证书，即可得分。	6

20		类似业绩	投标人最近三年（时间计算以投标截止时间和合同签订时间为准）以来成功实施的同类项目的业绩或案例证明。 投标人每提供一个类似业绩的证明材料，得 0.5 分，本项最高得 1.5 分。 类似业绩认定标准：①类似项目指行政中心办公楼项目，定义：指县、区（含同等级别的各类开发区和经济园区等）级及以上行政区域的首脑机关（党委、政府、人大、政协或管委会等）所在办公大楼，非一般性、单一的行政机关部门大楼。②不含前期管理项目。③同一个采购单位，签订多个合同的，按 1 个业绩计算。 证明材料：在投标文件中提供合同原件彩色扫描件和业主单位出具的合同履行良好的证明材料原件彩色扫描件，合同和履约证明缺一不可，否则不得分。 联合体投标的，任一成员按要求提供类似业绩，即可得分。	1.5
21	现场 陈述 15 分	现场陈述	对本项目的理解和熟悉程度高，项目针对性强； 管理目标明确，工作思路清晰，并能根据项目的特点提出具体的管理设想； 管理服务有特点，工作重点突出； 陈述人仪容仪表和精神面貌良好； 各项管理服务承诺切实可行。	5
22		问题回答	由陈述人回答评委提问。 答题应针对性强，准确性高，逻辑严密； 答题的内容应符合物业管理相关法规、政策； 答题简洁，并有一定的创意和深度。	10
	说明： 1、参加现场陈述人数不得超过 3 人，陈述时间不超过 15 分钟。 2、所有参加现场陈述的人员必须为投标单位现有在职职工，需在投标文件中提供投标人为其交纳社保的证明材料，并出示本人身份证，否则此项不得分。 3、拟派项目经理必须到场，不进行现场陈述的或项目经理不到场的，投标无效。			
报价部分 15 分				

23	参与评审的价格=有效投标报价-小微企业有效投标报价×10% 参与评审的价格中最低的为评标基准价 基准价得分: 15 分 其他供应商的价格分按照下列公式计算: 报价得分=(评标基准价/参与评审的价格)×15 注: 投标人的报价超过最高限价(不含最高限价)的作为无效报价。 人员基本工资不得低于本年度宁波市最低劳动工资, 否则作无效报价处理。 本次政府采购活动, 对满足招标文件要求的小微企业的价格给予 10%的扣除; 对于大中型企业与小微企业组成联合体投标的, 且联合体协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的, 对联体的价格给予 4%的扣除, 用扣除后的价格参加评审。
----	--

评分标准表（标项二）

序号	评分项目	评分内容及标准	分值
技术商务部分 85 分			
1	服务 方案 39 分	项目调研分析 ①对本项目的理解和同类项目的熟悉程度；对本项目整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，起点高低程度及设置合理性。（5，3，1，0） ②对本项目整体管理情况的分析理解程度、服务重点，岗位分布充分性和相符程度。（5，3，1，0）	10
2		整体物业管理方案 针对物业方案整体性进行评价。方案策划思路新、针对性强、独特超前。整体物业管理实施方案完善、可行，各项工作程序、标准、各项措施得力，具有较好的统筹协调能力，执行力强；物业服务管理各项承诺明确，具有可操作性和监督性。（5，3，1，0）	5
3		管理制度 管理、激励、监督、奖惩等规章制度健全规范；体现高标准、高档次、科学合理、实际操作性强。内部考核和奖惩制度周密合理，组织制度完善，岗位职责明确，与采购人日常管理要求相符合。（4，2.5，1，0）	4
4		秩序维护服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4
5		设备设施管理服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4
6		保洁管理服务 管理方案是否适应本项目的需求，是否有创新；管理工作项目、工作范围是否齐全；组织设置、岗位配置是否符合本项目的要求；人员管理是否合理；服务标准设计是否合理。（4，2.5，1，0）	4
7		应急管理 对处理各类突发事件有详细的措施预案，针对突发事件所制定的应急预案完善、周密、可行，人员职责到位。（3，2，1，0）	3

8		节能管理	节能降耗方案是否适应本项目的需求, 是否有创新; 工作项目、工作范围是否齐全。(3, 2, 1, 0)	3
9		合理化建议	对该项目提出合理化建议, 建议内容切实可行, 具有可操作性。	2
10		人员配置	各类人员配备齐全、合理、科学, 岗位设置与采购人需求基本相符; 各部门人员配备数量不低于采购人需求。(3, 2, 1, 0) (人员配置数量未达到采购人要求的, 投标无效)	3
11	管理团队 23.5分	核心 管理 人员 素质	拟派 B 座物业的项目经理 具有大专及以上学历的, 得 1 分; 管理过单体建筑面积在 5 万 m ² (含) 以上行政办公楼项目五年及以上的, 得 2 分; 具有物业经理上岗证 (或物业管理师证书) 的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	4
12			拟派档案楼物业的项目经理 具有大专及以上学历的, 得 1 分; 管理过单体建筑面积在 5 万 m ² (含) 以上行政办公楼项目五年及以上的, 得 2 分; 具有物业经理上岗证 (或物业管理师证书) 的, 得 1 分 (提供相关证明文件)	4
13		秩序 维护 主管	拟派 B 座物业的秩序维护主管 从事过 3 年及以上行政办公楼项目管理工作并有秩序维护员上岗证的, 得 2 分; 有退伍军人证或具有高中及以上学历的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	3
14			拟派档案楼物业的秩序维护主管 从事过 3 年及以上行政办公楼项目管理工作并有秩序维护员上岗证的, 得 2 分; 有退伍军人证或具有高中及以上学历的, 得 1 分。 (提供相关证明文件)	3
15		设备设施主管	拟派 B 座物业的设备设施管理人员 设备管理团队中具有中级及以上技术职称、设备维修岗位证书的, 有 1 个, 得 1 分, 最多得 3 分。 (一人多证的不累计得分) (提供相关证明文件)	3

16			拟派档案楼物业的设备设施管理人员 设备管理团队中具有特种设备操作证书、设备维修岗位证书的, 有 1 个, 得 1 分, 最多得 2 分。(一人多证的不累计得分) (提供相关证明文件)	2
17		人员管理与培训计划	有保障从业人员基本福利、社会保险、职业安全等措施和方案。人员培训有计划、内容、目标, 且方式多样; 人员录用与考核有标准, 有奖惩淘汰机制; 各类人员上岗仪表、行为、态度, 标准统一、规范。	1.5
说明: 1、工作经验(业绩)以业主单位出具的证明为准。 2、在投标文件中提供社保部门出具的社保证明、业主单位出具的业绩证明、学历证书、资格证书、职称证书、退伍军人证、上岗证等证书(证明)的原件彩色扫描件, 否则不得分。 3、联合体投标的, 任一成员按要求提供证书, 即可得分。				
18		认证证书	具有有效质量管理体系认证证书的, 得 1.5 分; 具有有效环境管理体系认证证书的, 得 1.5 分; 具有有效职业健康安全管理体系认证证书的, 得 1.5 分; 具有有效信息安全管理体系统认证证书的, 得 1.5 分。 在投标文件中提供证书的原件彩色扫描件, 否则不得分。 联合体投标的, 任一成员按要求提供证书, 即可得分。	6
19	企业实力 7.5 分	类似业绩	投标人最近三年(时间计算以投标截止时间和合同签订时间为准)以来成功实施的同类项目的业绩或案例证明。 投标人每提供一个类似业绩的证明材料, 得 0.5 分, 本项最高得 1.5 分。 类似业绩认定标准: ①类似项目指县、区(含同等级别的各类开发区和经济园区等)级及以上行政区域的仅限于行政办公或公用事业用途楼宇, 不包含商场、酒店、学校、住宅等项目。②不含前期管理项目。③同一个采购单位, 签订多个合同的, 按 1 个业绩计算。 证明材料: 在投标文件中提供合同原件彩色扫描件和业主单位出具的合同履行良好的证明材料原件彩色扫描件, 合同和履约证明缺一不可, 否则不得分。 联合体投标的, 任一成员按要求提供类似业绩, 即可得分。	1.5
20	现场陈述 15 分	现场陈述	对本项目的理解和熟悉程度高, 项目针对性强; 管理目标明确, 工作思路清晰, 并能根据项目的特点提出具体的管理设想; 管理服务有特点, 工作重点突出; 陈述人仪容仪表和精神面貌良好; 各项管理服务承诺切实可行。	5

21		问题回答	由陈述人回答评委提问。 答题应针对性强，准确性高，逻辑严密； 答题的内容应符合物业管理相关法规、政策； 答题简洁，并有一定的创意和深度。	10
	说明： 1、参加现场陈述人数不得超过 3 人，陈述时间不超过 15 分钟。 2、所有参加现场陈述的人员必须为投标单位现有在职职工，需在投标文件中提供投标人为其交纳社保的证明材料，并出示本人身份证，否则此项不得分。 3、拟派项目经理必须到场，不进行现场陈述的或项目经理不到场的，投标无效。			
报价部分 15 分				
22	参与评审的价格＝有效投标报价－小微企业有效投标报价×10% 参与评审的价格中最低的为评标基准价 基准价得分：15 分 其他供应商的价格分按照下列公式计算： 报价得分＝（评标基准价/参与评审的价格）×15 注：投标人的报价超过最高限价（不含最高限价）的作为无效报价。 人员基本工资不得低于本年度宁波市最低劳动工资，否则作无效报价处理。 本次政府采购活动，对满足招标文件要求的小微企业的价格给予 10%的扣除；对于大中型企业与小微企业组成联合体投标的，且联合体协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体的价格给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。			