招 标 文 件

项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目

项目编号：大邑县政采（2022）A0002号



大邑县机关事务中心

大邑县公共资源交易服务中心

共同编制

二〇二二年一月

**目 录**

[**第1章** **投标邀请** 3](#_Toc92977125)

[**第2章** **投标人须知** 7](#_Toc92977126)

[2.1 投标人须知前附表 7](#_Toc92977127)

[**2.2 总则** 10](#_Toc92977128)

[**2.3 招标文件** 12](#_Toc92977129)

[**2.4 投标文件** 13](#_Toc92977130)

[**2.5 开标、资格审查、评标和中标** 19](#_Toc92977131)

[**2.6 签订及履行合同和验收** 21](#_Toc92977132)

[**2.7 投标纪律要求** 23](#_Toc92977133)

[**2.8 询问、质疑和投诉** 25](#_Toc92977134)

[**第3章** **投标文件格式** 27](#_Toc92977135)

[**3.1 投标文件封面格式** 27](#_Toc92977136)

[**3.2 资格响应文件** 28](#_Toc92977137)

[**3.3 商务技术响应文件** 33](#_Toc92977138)

[**3.4 报价要求响应文件** 39](#_Toc92977139)

[**第4章** **招标项目技术、服务、商务及其他要求** 41](#_Toc92977140)

[**4.1 项目基本情况 41**](#_Toc92977141)

[**4.2 服务内容及要求 43**](#_Toc92977142)

[**4.3 实质性要求 50**](#_Toc92977143)

[**4.4 商务要求 50**](#_Toc92977144)

[**4.5 报价要求 60**](#_Toc92977145)

[**第5章** **资格性审查** 61](#_Toc92977146)

[**第6章** **评标办法** 66](#_Toc92977147)

[**6.1 总则** 66](#_Toc92977148)

[**6.2 评标方法** 67](#_Toc92977149)

[**6.3 评标程序** 67](#_Toc92977150)

[**6.4 评标争议处理规则** 73](#_Toc92977151)

[**6.5 评标细则及标准** 74](#_Toc92977152)

[**6.6 废标** 77](#_Toc92977153)

[**6.7 定标** 78](#_Toc92977154)

[**6.8 评审专家在政府采购活动中承担以下义务** 79](#_Toc92977155)

[**6.9 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律** 79](#_Toc92977156)

[**第7章** **拟签订的合同文本** 81](#_Toc92977157)

1. **投标邀请**

大邑县公共资源交易服务中心(以下简称“县公资交易中心”)受**大邑县机关事务中心**委托，拟对**大邑县行政服务中心物业管理服务项目**进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

1. **项目编号：大邑县政采（2022）A0002号**

**（采购项目编号：510129202200002）**

1. **项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目**
2. **资金来源、预算金额及最高限价：**财政性资金，政府采购实施计划备案表号：[SCZC510129501100\_20210004](https://pay.zcygov.cn/purchaseplan_front/#/plan/list/detail?id=1000000000007225762&encrypt=44a236a2cb65e410184c07c705ade3d8)；预算品目：**C1204物业管理**；预算金额：**8500000元/年**；最高限价：**8500000元/年**；采购标的：**物业管理服务**；所属行业：**物业管理**。
3. **招标项目简介**

本次采购服务内容为大邑县行政服务中心物业服务采购项目，共包括三部分内容：

1、大邑县行政服务中心整个区域内的秩序维护服务、环境保洁维护、园区绿化维护服务、设施设备和房屋构筑物维护保养服务、客服、接待、会议等综合服务；

2、大邑县行政服务中心餐饮管理服务；

3、大邑县政务服务中心B区餐饮管理服务。

服务期限为三年，合同一年一签，经年度综合考评达到85分以上续签合同。详细的技术、服务、商务及其他要求见招标文件第4章。

1. **供应商参加本次政府采购活动应具备的条件**
   1. 符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；
   2. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
   3. 在行贿犯罪信息查询期限内，投标人及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录；
   4. 未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内；
   5. 不属于国家相关法律法规规定的其他禁止参加投标的情形；
   6. 本项目不接受联合体投标。
2. **招标文件获取时间**
3. **招标文件获取时间：2022年1月19日至2022年2月7日。**
4. **公告期限：2022年1月19日至1月25日。**
5. **招标文件获取方式**

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

提示：

（1）本项目采购文件免费获取。

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

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

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

1. **招标文件获取地点**

登录政府采购云平台（www.zcygov.cn）获取。

1. **投标文件提交截止时间及开标时间(北京时间)、地点、方式**

**（一）投标文件提交截止时间及开标时间：2022年2月8日上午09:00。**

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

1. **开标地点**

本项目为不见面开标项目。

开标地点为：政府采购云平台（www.zcygov.cn）。

本项目只接受投标人加密并递交至“政府采购云平台”的投标文件。

1. **政采中小企业政府采购信用融资**

参加本次招标活动的中小企业供应商无需提供财产抵押或第三方担保，凭借政府采购合同可向融资机构申请融资。具体内容详见附件《大邑县财政局 中国人民银行大邑县支行关于印发<大邑县支持中小企业政府采购信用融资实施方案（试行）的通知>》大财发[2019]45号。

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

**十三、联系方式**

**采购人：大邑县机关事务中心**

地 址：大邑县桃源大道66号2楼

联系人：曹瑞珍

邮编：611330 联系电话：13551862660

**集中采购机构：大邑县公共资源交易服务中心**

地 址：大邑县桃源大道276号

邮 编：611330

联系人：孟里 联系电话：028-88212148

**技术支持联系电话：**400-8817190

**集中采购监督机构：大邑县财政局**

地 址：大邑县桃源大道66号8楼

联系电话：028-88210759

1. **投标人须知**

## 投标人须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应知事项** | **说明和要求** |
|  | 采购预算 | **人民币8500000元/年。** |
|  | 最高限价 | **本项目最高限价为人民币8500000元/年，投标人投标报价高于最高限价的则其投标文件将按无效投标文件处理。** |
|  | 采购方式 | 公开招标 |
|  | 评标方法 | 综合评分法(详见第6章) |
|  | 不正当竞争预防措施 | 在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过政府采购云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。 |
|  | 小微企业价格扣除 | 1.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，对小型和微型企业提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  2.投标人应提供《中小企业声明函》。 |
|  | 监狱企业价格扣除 | １.根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，对监狱企业提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  ２.投标人为监狱企业的,应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的投标人属于监狱企业的证明文件复印件。 |
|  | 残疾人福利性单位价格扣除 | 1.根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对残疾人福利性单位提供的服务价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评标。  2.投标文件中应提供《残疾人福利性单位声明函》。 |
|  | 投标保证金 | 本项目不收取投标保证金 |
|  | **履约保证金（实质性要求）** | 详见投标人须知2.6.4 |
|  | **投标有效期（实质性要求）** | 提交投标文件的截止之日起120天。 |
|  | **投标文件的制作和签章、加密（实质性要求）** | 详见投标人须知2.4.11 |
|  | **投标文件的提交（实质性要求）** | 详见投标人须知2.4.12  注：投标人使用CA证书在投标截止时间前，将电子投标文件上传至政府采购云平台，上传前须对电子投标文件是否有电子签章等进行核对。 |
|  | **投标文件的补充、修改（实质性要求）** | 详见投标人须知2.4.13 |
|  | 投标文件的撤回 | 详见投标人须知2.4.14 |
|  | **开标及开标程序** | **详见投标人须知2.5.1。**  **投标文件解密：开启解密后，投标人应在系统提示的解密开始时间后60分钟内，使用对投标文件进行加密的CA证书在线完成对投标人提交至政府采购云平台的投标文件的解密。**  **投标人电脑终端等硬件设备和软件系统配置：投标人电脑终端等硬件设备和软件系统配置应符合开标大厅投标人电脑终端配置要求并运行正常，投标人承担因未尽职责产生的不利后果。**  **开标、投标文件的解密详见《成都市全流程电子化采购系统操作指南——供应商版》。** |
|  | 对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件,招标项目技术、服务、商务及其他要求,评标细则及标准,以及关于资格审查的询问、质疑 | 向采购人提出，并由采购人按相关规定作出答复（详见投标人须知2.8）。 |
|  | 对招标文件中的其他内容、采购过程及中标结果（除资格审查）的询问、质疑 | 向县公资交易中心提出，并由县公资交易中心按相关规定作出答复（详见投标人须知2.8）。 |
|  | 投标人投诉 | 投诉受理单位：本项目同级财政部门，即大邑县财政局。  联系电话：028-88220759。  地址：大邑县桃源大道66号8楼。  邮编：611330。 |
|  | 评标情况公告 | 所有投标人投标文件资格性、符合性审查情况、采用综合评分法时的得分情况、评标结果等将在成都市公共资源交易服务中心门户网站、四川政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。 |
|  | 中标通知书 | 中标公告在四川政府采购网上公告后，中标供应商自行登录政府采购云平台下载中标通知书。 |
|  | 合同签订地点 | 四川省 大邑县 |
|  | 政府采购合同公告、备案 | 政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将在四川政府采购网公告政府采购合同；疫情防控期间，采购人原则上在5个工作日内与供应商签订政府采购合同及向本采购项目同级财政部门，即大邑县财政局备案政府采购合同。 |
|  | **进口产品（如采购内容中涉及货物采购的）（实质性要求）** | 招标文件中未载明“允许采购进口产品”的产品，拒绝进口产品的投标。招标文件中载明“允许采购进口产品”的产品，允许国产产品参与投标竞争。 |
|  | 采购人可以要求参加政府采购的供应商提供有关资质证明文件和业绩情况，并根据《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商条件和采购项目对供应商的特定要求，对供应商的资格进行审查。 | |

* 1. **总则**
     1. **适用范围**

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由采购人或县公资交易中心享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由采购人负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由县公资交易中心负责解释。

* + 1. **有关定义**

1. “采购人”和“甲方”系指依法进行政府采购的大邑县级机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是**大邑县机关事务中心**。
2. “投标人”系指在按照招标文件“投标邀请”中第六、七、八条规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供服务的供应商。“乙方”是指本项目的中标供应商。
3. 本招标文件各部分规定的期间以时、日、月、年计算。期间开始的时和日，不计算在期间内，而从次日开始计算。期间届满的最后一天是节假日的，以节假日后的第一日为期间届满的日期。
4. 本招标文件各部分规定的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。
5. 重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。
6. 本项目重大违法记录中的较大数额罚款的具体金额标准：若行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准有明文规定的，以行业行政主管部门规定的较大数额罚款金额标准为准；若行业行政主管部门对较大数额罚款金额标准未明文规定的，以作出行政处罚机关当地的行政处罚罚款听证标准金额为准。
7. 不见面开标是指，县公资交易中心依托政府采购云平台组织开标活动，供应商在线参与开标的一种组织形式。
   * 1. **合格的投标人（实质性要求）**

合格的投标人应具备以下条件：

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

投标人应自行承担参加投标的全部费用。

* + 1. **充分、公平竞争保障措施（实质性要求）**

1. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标。
2. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评审因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。**（说明：无供应商为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。）**
   1. **招标文件**
      1. **招标文件的构成**
3. 招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
   1. 投标邀请；
   2. 投标人须知；
   3. 投标文件格式；
   4. 招标项目技术、服务、商务及其他要求；
   5. 资格性审查；
   6. 评标办法；
   7. 拟签订合同文本。
4. 投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面做出实质性响应所产生的风险由投标人承担。
   * 1. **招标文件的澄清和修改**
5. 在投标截止时间前，采购人或者县公资交易中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。
6. 澄清或者修改的内容，县公资交易中心将在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布澄清公告，同时通过政府采购云平台将澄清或者修改的内容告知所有在系统中成功获取招标文件的潜在投标人（投标人通过账号或CA证书登录云平台查看）
7. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，县公资交易中心应当在投标截止时间至少15日前，通过政府采购云平台通知所有已获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或县公资交易中心应当顺延提交投标文件的截止时间。
   1. **投标文件**
      1. **投标文件的语言（实质性要求）**

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或县公资交易中心就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。

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

三、如因未翻译而造成对供应商的不利后果，由供应商承担。

* + 1. **计量单位（实质性要求）**

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

* + 1. **投标货币（实质性要求）**

本次招标项目的投标均以人民币报价。

* + 1. **联合体投标（实质性要求）**

本次政府采购活动**不接受**联合体投标。

* + 1. **知识产权（实质性要求）**

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

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

* + 1. **投标文件的组成（实质性要求）**

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

#### 资格响应文件

1. **关于投标人申明的函；**
2. **声明；**
3. **投标人应提交的相关资格证明材料：**
4. **营业执照复印件（正本或副本）或法人证书复印件（正本或副本）或其他能够证明供应商具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件；**
5. **采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料；**
6. **采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。**

#### 商务技术响应文件

1. **投标函；**
2. **法定代表人或主要负责人身份证明书（说明：主要负责人为供应商提供的其具有独立承担民事责任能力的证明材料中的主要负责人员。）；**
3. **中小企业声明函（如未提供中小企业声明函，则小型和微型企业提供的服务不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标人投标文件的有效性）；**
4. **残疾人福利性单位声明函（如未提供残疾人福利性单位声明函，则小型和微型企业提供的服务不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标人投标文件的有效性）；**
5. **服务方案及服务承诺；**
6. **承诺函。**

#### 报价要求响应文件

1. **开标一览表；**
2. **分项报价明细表。**
   * 1. **投标文件格式**

一、投标人应按照招标文件第3章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

* + 1. **投标报价（实质性要求）**

1. 投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。
2. 投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

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

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

* + 1. **投标保证金**

本项目不收取投标保证金。

* + 1. **投标有效期**

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

### 投标文件的制作和签章、加密

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

二、投标文件制作详情：

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

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

3、投标人应使用本企业CA数字证书对投标文件进行加密。

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

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

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

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

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

### 投标文件的提交

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

二、因招标文件的修改推迟投标截止日期的，投标人按县公资交易中心在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布的澄清公告中修改的时间提交投标文件。

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

### 投标文件的补充、修改（实质性要求）

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

### 投标文件的撤回（实质性要求）

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

### 投标文件的解密（实质性要求）

投标人登录政府采购云平台，点击“项目采购—开标评标”模块，找到对应项目，进入“开标大厅”，等待县公资交易中心开启解密后，进行线上解密。除因县公资交易中心断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用外，投标人在规定的解密时间内，未成功解密的投标文件将视为无效投标文件。

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

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

详见招标文件第5章。

* + 1. **评标**

详见招标文件第6章。

* + 1. **中标通知书**

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

二、中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。

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

* 1. **签订及履行合同和验收**
     1. **签订合同**

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

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

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

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

* + 1. **合同分包和转包（实质性要求）**
       1. **合同分包**

☑本项目不允许分包

□本项目允许分包

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

* + - 1. **合同转包**

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

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

* + 1. **采购人增加合同标的的权利**

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

* + 1. **履约保证金（实质性要求）**

**履约保证金缴纳：**签订合同前3个工作日内，中标人按合同总金额2%的比例通过支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交至采购人指定账户，并作为签订合同的前提条件。

**履约保证金汇入的银行及账号：**

收款单位：四川省大邑县财政局

开户银行：中国建设银行大邑县支行

账号：51001707708059000475备注： **（备注写明**大邑县机关事务中心**xx项目履约保证金）。**

* + 1. **合同公告**

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

* + 1. **合同备案**

疫情防控期间，采购人原则上在5个工作日内与供应商签订政府采购合同及按大邑县财政局的要求完成合同备案工作。

* + 1. **履行合同**

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

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

* + 1. **验收考核**

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

* + 1. **资金支付**

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

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

投标人参加投标不得有下列情形：

* 1. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（五）不同投标人的投标文件相互混装；

（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；

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

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

**投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备一至十一条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。**

* + 1. **回避**

在政府采购活动中，采购人员（如采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员或直接分管采购项目的负责人、县公资交易中心负责采购项目的具体经办工作人员或直接分管采购活动的负责人等）及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

　　（一）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

　　（二）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

（三）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

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

（五）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

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

* 1. **询问、质疑和投诉**

1. 询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国财政部货物和服务招投标管理办法》（财政部第87号令）和《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）的规定办理。
2. 供应商询问、质疑的对象
   1. 供应商对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准，和中标结果中关于资格审查提出询问或质疑的，向采购人提出；
   2. 供应商对除上述招标文件中的其他内容，采购过程及中标结果（除资格审查）提出询问或质疑的，向县公资交易中心提出。
3. 供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。
4. 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
5. 供应商可通过“政府采购云平台”，或现场等方式向采购人或县公资交易中心提交质疑资料。
6. 供应商提出质疑时应当准备的资料
7. （一）质疑书正本1份；
8. （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
9. （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
10. （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
11. （五）针对质疑事项必要的证明材料。
12. 供应商对采购人或县公资交易中心的质疑答复不满意，或者采购人或县公资交易中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

1. **投标文件格式**
   1. **投标文件封面格式**

投标文件

**项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目**

**项目编号：大邑县政采（2022）A0002号**

**投标人名称：XXXX**

**日 期：202X年XX月XX日**

* 1. **资格响应文件**
     1. **关于投标人申明的函**

致：大邑县公共资源交易服务中心

关于我方对**大邑县行政服务中心物业管理服务项目（项目编号：大邑县政采（2022）A0002号）**的公开招标，提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

* + 1. 投标人名称及概况：

1. 投标人名称：XXXX
2. 地址：XXXX 邮编：XXXX

传真/电话：XXXX

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

地址：XXXX

账号：XXXX

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

* + 1. **声明**

致：大邑县公共资源交易服务中心

我单位作为**大邑县行政服务中心物业管理服务项目（项目编号：大邑县政采（2022）A0002号）**的投标人，在此郑重声明：

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

二、我单位**（说明：填写“具有”或“不具有”）**良好的商业信誉。

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

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

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

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

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

七、我单位（说明：填写“具有”或“不具有”）健全的财务会计制度。

八、我单位（说明：填写“有”或“无”）依法缴纳社会保障资金的良好记录。

九、我单位（说明：填写“有”或“无”）依法缴纳税收的良好记录。

特此声明。

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

说明：

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

2.对声明中第二条的说明：投标人在参加政府采购活动前，被纳入法院、工商行政管理部门、税务部门、银行认定的失信名单且在有效期内，或者在前三年政府采购合同履约过程中及其他经营活动履约过程中未依法履约被有关部门处罚的，不能认定为具有良好的商业信誉，应填写“不具有”，投标人将被认定投标无效或被取消中标资格。

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

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

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

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

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

8对声明中第八条的说明：如投标人无依法缴纳社会保障资金的良好记录的，应填写“无”，投标人投标文件将被认定为无效。

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

### 投标人应提交的相关资格证明材料

投标人按招标文件要求，应提供以下相关资格证明材料：

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

二、采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料；

三、采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。

* 1. **商务技术响应文件**
     1. **投标函**

大邑县公共资源交易服务中心：

我方全面研究了“**大邑县行政服务中心物业管理服务项目”（项目编号：大邑县政采（2022）A0002号）**招标文件，决定参加贵单位组织的本项目投标。

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

地 址：XXXX

传 真：XXXX

邮政编码：XXXX

投标人名称：XXXX

日 期：202X年XX月XX日

* + 1. **法定代表人或主要负责人身份证明书**

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

特此证明。

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

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

### 中小企业声明函

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加**大邑县机关事务中心**的**大邑县行政服务中心物业管理服务项目（大邑县政采（2022）A0002号）**采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

物业管理服务（标的名称），属于物业管理（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为XXXX（企业名称），从业人员XX人，营业收入为XX万元，资产总额为XX万元，属于XXXX（中型企业、小型企业、微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：XXXX

日 期：20XX年XX月XX日

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

### 残疾人福利性单位声明函

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称：XXXX

日 期：20XX年XX月XX日

### 服务方案及服务承诺

**项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目**

**项目编号：大邑县政采（2022）A0002号**

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

* + 1. **承诺函**

**项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目**

**项目编号：大邑县政采（2022）A0002号**

我单位作为参加本项目的投标人，在此郑重承诺：

一、供应商为本项目提供的所有服务符合现行的国家相关强制性标准、行业标准。

二、本项目涉及产品采购且属于政府强制采购节能产品清单中的产品，投标人提供的该产品须具有国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。

三、参加本次采购活动，我方完全同意招标文件第二章关于 “参加投标费用”“知识产权”“合同分包和转包”“履约保证金”等实质性要求，并承诺严格按照招标文件要求履行。

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

我方对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我方愿意接受以提供虚假材料谋取成交的法律责任。

特此承诺。

投标人名称：XXXX

日期：202X年XX月XX日

* 1. **报价要求响应文件**
     1. **开标一览表**

**标项1：**

|  |
| --- |
| 投标报价（元/年） |
|  |

**投标报价以投标人在政府采购云平台开标一览表中填写的报价为准。**

* + 1. **分项报价明细表**

**项目名称：大邑县行政服务中心物业管理服务项目**

**项目编号：大邑县政采（2022）A0002号**

XXXX。

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

**说明：投标人应根据其投标报价的构成提供详细的分项报价明细表，分项报价明细表格式由投标人自行制表填写。**

1. **招标项目技术、服务、商务及其他要求**

## 项目基本情况

### 项目概况：

本次采购为大邑县行政服务中心物业服务采购项目，共包括三部分内容：

1、大邑县行政服务中心整个区域内的秩序维护服务、环境保洁维护、园区绿化维护服务、设施设备和房屋构筑物维护保养服务、客服、接待、会议等综合服务；

2、大邑县行政服务中心餐饮管理服务；

3、大邑县政务服务中心B区餐饮管理服务。

服务期限为三年，合同一年一签。经年度考核（综合考评达到85分以上），可续签下一年度合同。连续三个月考核不合格，视为年度考核不合格，采购人方有权单方面终止合同。

### 项目预算和项目服务支出费用

1.本项目采购预算为850万元/年。资金来源为财政性资金，已落实。

2.项目服务支出费用（报价）包含人员工资、社保、奖金福利等人力成本；服装费；办公耗材、秩序维护耗材、环境的低值易耗品和绿化维护器材耗材等费用；设施设备的维护保养费用；弱电系统维护及检测费用；二次供水生活水箱清洗及检测费用；特约环境维护服务费用；便民理发服务；以及大邑行政服务中心餐厅和政务服务中心餐厅区域的四害消杀；企业管理费、利润、法定税金。

3.采购人承担费用（据实支付不属于本次采购服务）包含水、电、气等公共能耗；设备、设施大修或购买，经采购人方同意后办理；维修耗材、卫生间耗材、餐厅耗材、植物租摆等，设施设备的中修、大修维修基金由采购人方建立；洗手间耗材（领用）

### 项目地点

1、大邑县行政服务中心地点：大邑县晋原镇桃源大道66号

2、大邑县政务服务中心B区地点：大邑大道192号（大邑县农业农村局底楼）

### 采购项目介绍

1、大邑县行政服务中心物业

（1）物业类型：综合性行政办公楼。

（2）建筑结构：框架结构。

大邑县行政服务中心总用地面积43795㎡，总建筑面积72816㎡。其中地上51010㎡（行政主楼38170㎡、会议中心7362㎡、便民服务中心5478㎡）；地下21806㎡。分为主楼和两个附楼（会议中心、便民服务中心），主楼共18层，主楼两侧的附楼各3层；外墙面积主楼：19188.36㎡；便民中心：1527.2㎡；会议中心：3541.2㎡；绿化面积26000㎡；停车位755个（地面94个，地下661个）； 实际总建筑面积为93829.09㎡(规划建筑面积92384.37㎡)，其中地上建筑面积63875.92㎡，地下建筑面积为29953.17㎡。绿地面积3200㎡；值班用房约2000㎡，共计25套；会议室地毯360㎡（羊毛80㎡，化纤280㎡）。

2、食堂

（1）大邑县行政服务中心食堂午餐提供1400人就餐服务需求，

（2）大邑县行政服务中心食堂晚餐，就餐人数以实际刷卡人数结算。

（2）大邑县政务服务中心B区食堂可提供约600人就餐服务需求。

采购人提供餐饮场所、配置厨具,目前，餐饮场所水电气通，采购人已配备厨房排烟系统、冰库、灶具、厨具等设施设备和用具（如锅碗瓢盆、刀具、菜墩）等。

3、行政服务中心设备

（1）供配电系统：有高低压配电室3间，1000KVA的变压器4台，配电柜6面，800kw的柴油发电机组1台。

（2）给排水系统：二次供水水泵2台，水箱1个，化粪池1座，隔油池2座，雨污水井75个。

（3）电梯系统：电梯10台，6台载重量1250ｋg/台， 3台载重800ｋg/台，速度2m/s,一台载重量300ｋg/台，速度0.4m/s。

（4）消防系统：消防总控制系统1套，消防自动控制系统5套，喷淋探头9869个，烟感探头3140个，消火栓413个。

（5）中央空调：室外中央空调主机9台，系水冷机组，制冷4台（总功率1480kw，单台功率370kw），制热5台（总功率2360kw,1台700kw，4台415kw/台）。

（6）弱电系统：弱电系统共计12个子系统，其中：由电信部门维护的3个；有线电视60个，门禁137套，综合布点2778个；监控系统2套，探头193只。

## 服务内容及要求

### 服务内容

1、房屋维护管理服务

（1）对房屋及附属设施进行日常管理和维修养护，保证使用功能正常，检修和保养记录齐全。

（2）房屋及附属设施需要维修时，是指中标人作为提供物业服务管理主体，在其专业能力范围内，为本物业所涉房屋及附属设施正常运转、美观、舒适、使用便利等日常管理目的。房屋及附属设施包括:室内外墙、柱、屋面、吊顶，不足一平方的补灰、补腻子、补乳胶漆;窗把手、锁具、实木门锁维修及更换;楼梯、围墙护栏小面积补防锈漆;灯管、灯泡、开关插座维修及更换;室内生活用水给水、水龙头、阀门、卫生间感应器维修及更换、下水管道简易疏通;总坪雨水井盖维修及更换。以上属于日常维修范围(维修材料300元以下)的，报经采购人审批后及时组织修复，维修材料由采购人负责提供;属于中、大修范围(维修材料300元以上)或专业维修范围的，应及时向采购人提出维修建议并书面报告，根据采购人的决定，接受采购人委托组织专项维修或由采购人直接委托专业公司(人员)维修，所需费用由采购人负责。

（3）根据房屋实际使用年限，每年定期对房屋进行一次全面的安全状况检查，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录。发现问题应及时报告，并受委托安排专项修理。遇紧急情况时，应及时采取必要的应急措施。

（4）保证房屋及附属设施完好率98%以上。

2、设施、设备的运行管理服务

（1）对共用设施设备进行日常管理，包括：中央空调、消防、电梯、高低压配电系统、发电机系统，给排水系统、照明系统运行管理及日常零修、小修，安全监控、门禁系统的运行管理，保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化。

（2）负责办公楼空调、电梯、消防、监控、门禁、楼宇、高低压配电系统等专业设备的维护保养及按规定进行检测，以及对专业设备维护单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标的及时向采购人物采购人管部门报告。

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

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

（5）消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

（6）设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

（7）管理区域内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

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

（9）负责对供水、供电、电信网络、智能化设施等的日常运行管理，以及对专业设备维护单位的监督管理，当专业维护单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

（10）负责防雷检测。

注：高压配电系统的检测及工程类维修耗材由采购人方承但。

3、秩序维护服务

（1）安全管理目标：在县机关事务中心安保科的统一协调下，与公安、消防、信访、应急灯等相关部门紧密配合，建立大邑县行政服务中心的安全防范体系。业务上接受县机关事务管理中心和相关职能部门的指导、检查、监督。

A.确保安保责任区域内不发生刑事案件、火灾事故、交通事故等各类安全责任事故。

B.日常办公秩序井然有序；有效维护安保责任区域内正常的工作、生活秩序。

C.保证县行政服务中心的各项安全管理制度得到有效落实，严格控制无证闲杂人员、来访人员或其他身份不明人员及各种违章（无证）车辆进入院内。

D.安保责任区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到有效制止和处理，防止偷盗案件的发生。抓好对物业公司从业人员安全教育培训工作，提出并落实教育培训计划。

E.行政服务中心内消防安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

F.行政服务中心内交通安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内的交通秩序良好，机动车行驶、停放规范有序，违反交通安全管理规定的行为得到有效整治，各消防通道畅通无阻，交通纠纷（事故）的现场处置及时、规范、有效。

G.接受县机关事务中心安保科和晋原派出所的业务指导、检查与监督，配合、协助安保科和晋原派出所对有关事件的调查处理，制定各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常来访等），服从安保科和相关部门的统一指挥和调度，突发事件得到迅速解决，并确保完成各项任务。

H.杜绝在院内和四周围墙上，乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现，院内禁止燃放烟花、鞭炮，禁止携带猫、狗等宠物进入行政服务中心。

I.保障重大活动顺利进行，接待外宾、公务人员或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员礼仪接待，协助配合安保科及相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。

J.保障行政服务中心工作人员的人身安全不受侵犯，财产不受损失，各种机密得到保护。

K.对危及人身安全处，应设置明显标志和防范措施。

L.行政服务中心内各单位和机关干部、职工对安全保卫工作的满意率应达95%以上（以问卷调查及综合考评为准）。

（2）安全管理范围

行政服务中心主楼、会议中心、便民服务中心内部和外围及公用设施的保安，包括治安、消防、交通管理和防范巡逻执勤。

行政服务中心门岗、主楼、便民服务中心的值班、执勤。

（3）安全管理具体要求

按照预防为主、打防结合的原则，严格落实县行政服务中心安全管理各项规定，创建一流的保安队伍，提供优质高效的安保服务，采用各种现代化管理手段，实施科学规范的日常管理，确保县行政服务中心的安全与稳定。

A.门卫管理。县行政服务中心主入口、副入口设固定岗哨，主楼2楼大厅、13-18楼应设立问询、传达岗位，对公务往来人员，有礼貌地询问，执行验证工作，与被访问人及时联系确认并办理有关手续后方可入内；对不熟悉的办事人员要及时引导。

B.交通秩序的管理。维持院内交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

（4）停车场管理。

A.进行安全服务，停车合理，指挥规范，车辆停放整齐。

B.关注己停车辆，防止用户粗心而造成损失，发现车辆报警立即赶赴现场进行处理。

C.有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

D.制定完善的停车场管理制度，确保各单位公务车辆和工作人员私人车辆、外来办事车辆停放有序。

E.做好各种安全标识和安全设施的维护管理（如道闸、限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等），保证行车安全。

F.车辆按规定道路、方向行驶，安全有序。

G.指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到。

H.室外及地下停车场实行24小时值班巡逻制度，查看车辆有无损坏、漏油、漏水情况和车辆防护状况是否完好，是否有可疑人员在停车场滞留等。

I.严格执行停车场管理制度，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

J.发生交通事故时，迅速保护和控制现场，及时报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。

K.对外来货车视情况进行开箱检查。

L.如因保安人员失职导致车辆被盗、被损坏情况，则由物业管理公司负责赔偿损失。

（5）安防系统、消防系统管理。

A.消防员应24小时对消防系统进行监控，发现报警立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属安警、火警则按安警、火警处理程序立即进行处理，属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。

B.发生火警或误报使电梯迫降时，立即通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。

C.定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。

D.严格执行交接班制度，加强消防管理。

E.做好安防、消防系统检查工作，并做好记录。

F.安防监控应24小时进行值守，发现问题立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，做好记录。

（6）注意事项。

A.不得泄露县行政服务中心内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

B.未经县行政服务中心后勤主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大楼要害部位和核心设备。

C.对施工现场进行检查监督。

D.物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

4、环境卫生服务

（1）各楼层设置相应的垃圾桶，垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味，每日至少清运2次；

（2）本项目所有公共区域、办公办案区域及附属设施和场所，应做到全天候保洁，由专人负责管理，做到场所、物件整洁，窗明几净，地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水等；

（3）卫生间每日冲洗，由专人负责管理，定期药物消洒；做到无蝇、无臭味、无堵塞；洗手台无水迹，镜面、墙面干净；地面无积水和泥土，厕所周围无垃圾、杂物；

（4）各会议室地面干净，桌椅、茶几、沙发等摆放整齐保持洁净，门窗、工作间无污渍、无灰尘；水杯无茶垢、无口红；

（5）负责做好值班用房的卫生服务工作；

（6）负责专属会议室、接待室地毯清洗工作，每季度一次；

（7）负责会议室、接待室窗帘清洗工作，一年一次；办公室、值班用房、餐厅的窗帘清洗工作，半年一次；

（8）负责值班用房床上用品（床单、床套、枕套）的清洗工作，半月一次；

（9）外墙清洗两年一次；负责化粪池、隔油池、雨污水井、管道的清淘和疏通；负责二次供水水箱清洗和水质检测，一季度一次。

（10）根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

（11）负责每日收集办公楼垃圾，将垃圾清运至项目指定放置点。

5. 公共绿化（不含植物租摆）养护服务

（1）及时修剪和补栽补种绿化区域草坪树木，林木草坪内做到无杂草、杂物，生长良好，养护到位，绿化、美化效果良好。

（2）定期组织浇灌、施肥和松土，搞好对旱、涝、冻等自然灾害有效防护。

（3）定期喷洒药物，预防病虫害。

注：绿化所需工具和管理维修及绿化维护耗材均由中标人提供；

6.客户服务

（1）负责来访人员及办事人员的接待和服务工作；

（2）负责报事报修及投诉的处理工作；

（3）负责日常回访及走访工作；

（4）负责报刊、邮件的分发工作。

（5）负责办公楼重要区域的接待和服务工作。

7.会议服务

负责会议中心的各项会务服务工作，提供会议服务，服务应做到热情、周到、细致。

（1）根据会议要求进行会场布置；

（2）提供高质量的各项会议会务服务；

（3）提供专业的会议系统设备维护和操作服务（维修及更换费用不包含在内）；

（4）按照会议的规格配置相应的物品（物品采购费用不包含在内）；

具体包括根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、文件分装、席卡制作、投影、音响设备调节、空调调节、茶水、毛巾等服务。

8. 厨房、餐厅管理服务

（1）按成本价提供大邑县行政服务中心1400左右工作人员正常工作时间段的早、中、晚三餐的就餐服务及行政服务中心席桌服务，日常就餐采用选餐形式；

（2）提供行政服务中心办公楼值班人员节假日早、中、晚三餐的就餐服务，采用选餐形式。

（3）按成本价提供大邑县政务服务中心B区约600人左右正常工作时间段以及周六延时服务值班人员的早、中两餐餐点制作与就餐服务。

（4）供餐要求：供应商应保证每个工作日的早餐、午餐正常开餐，不得以外送的形式供应食品。

（5）大邑县行政服务中心大食堂和政务服务中心B区食堂的食材、辅材、耗材均由供应商负责采购，费用以采购人所属员工实际消费金额按月另行结算。

（6）采购人将按月对用餐成本情况进行监督检查，杜绝盈利行为。

（7）负责餐厅的四害消杀工作。

（8）负责抽油烟机的清洗。

9.其它服务事项

（1）根据甲方业务工作和开展各项活动的特殊需要，提供相应的服务和工作上的配合。（重大灾害期间或疫情防控期间）

（2）建立健全本物业项目管理的各种档案，接受采购人方管理人员的调阅和检查，合同期满后该物业的所有档案完整无缺地移交给采购人方。

（3）完成采购人方临时安排的一般性物业服务项目。

（4）对行政服务中心提供便民理发服务。（承诺提供便民理发服务且每年服务费用不低于10万元）

### 物管服务基本要求

1、有规范而完善的为该项目量身定做的物业管理服务方案及相关管理制度。

2、服务人员定点定位定责定编准确合理。该物管项目服务人员总定编为160人（其中行政服务中心服务人员144人，政务服务中心餐饮服务人员16人）。本采购项目物管项目服务人员结构分配如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **人员**  **配置** | **管理**  **人员** | **设施设备维护人员** | **秩序维护人员** | **环境绿化维护人员** | **客服会务人员** | **行政服务中心餐饮人员** | **政务服务中心餐饮人员** | **合计** |
| **指导**  **配置** | **6** | **9** | **40** | **29** | **18** | **42** | **16** | **160** |

3、人员配置要求：

（1）项目经理，要求具有本科及以上学历，取得物业项目经理证书，有丰富的机关物业管理经验。设施设备维护主管、客户会务主管、环境维护主管、秩序维护主管，要求具有大专及以上学历，取得相应资格证书及管理经验。餐饮部厨师长应取得相应证书及具有餐饮服务经验。

（2）特殊工种技术人员(非后厨团队)持有专业上岗证，能正确使用和维护相关设施设备；餐厅工作人员持有健康证。(注：由投标人承诺，若中标，须在人员入场时提供相关证件原件供采购人检查，并提供复印件备案)

4、公示24小时服务电话；故障急修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

5、保密措施到位，对管理服务中接触到的案件机密、秘密以及机关、个人机密、秘密，做好保密工作。

6、根据采购人业务工作需求，按要求提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务（费用按约定另计）。

### 实质性要求

★一、供应商为本项目提供的所有服务符合现行的国家相关强制性标准、行业标准。（说明：按招标文件3.3.6承诺函内容进行承诺）

★二、本项目涉及产品采购且属于政府强制采购节能产品清单中的产品，投标人提供的该产品须具有国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。（说明：按招标文件3.3.6承诺函内容进行承诺）

★三、投标人须承诺为本项目配备的工作人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。（说明：按招标文件3.3.6承诺函内容进行承诺）

## 商务要求

### 基本要求：

本项目物业服务期限为三年。本项目合同一年一签，经年度考核（综合考评达到85分以上），可续签下一年度合同。连续三个月考核不合格，视为年度考核不合格，采购人方有权单方面终止合同。

### 付款进度和支付方式：

本项目物业管理费用按月支付，采购人方在物业合同期内每月对物业管理工作进行考核, 考核合格的次月第1至10个工作日支付上月物业管理服务费金额。如达不到要求，采购人方有权按照合同约定扣减物业费用。

### 考评方法和标准：

#### 考评方法：

严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。接受采购人每月、每年度组织的对物业服务的综合性考评。大邑县行政服务中心物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行月度考评、年度考核，采购人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。要求秩序维护有力，办公区秩序良好，杜绝各类安全责任事故；环境卫生清扫保洁及绿化维养覆盖率达100％，合格率达100％；设施设备运行良好，完好率达98％以上；各项服务综合满意率达到95％以上。月综合考评在90分以下时，采购人方按合同每月物业管理费金额的5%进行扣款，连续三个月考评在90分以下,取消供应商服务资格。一年度综合考评在85分（不含）以下时，采购人方不再与其续签合同。

#### 考评标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 服务质量标准 | | 分值 | 监督考评标准 |
| 房屋管理  5分 | 无违反规划乱搭乱建，无擅自自改房屋用途 | | 1分 | 发现一处乱搭乱建现象扣0.1，擅自改变该表房屋用途扣0.1分 |
| 房屋外观完好整洁；外墙瓷片无脱落，无裂缝；玻璃幕墙清洁明亮，无破损，无明显污渍；无乱张贴和乱悬挂现象。 | | 1分 | 发现外墙有污渍一处扣0.1分；外墙有瓷片脱落或裂缝一处扣0.1分；玻璃幕墙破损一处或污渍扣0.1分；乱张贴一处扣0.1分。 |
| 房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。 | | 1分 | 一处有污渍或脱落破损扣除1分 |
| 房屋主体共用设施整洁，共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。 | | 1分 | 发现一处共用设施损坏扣0.1分，一处堆放杂物扣0.1分。 |
| 各房顶和天台隔热层无破损雨水排水管通畅，无阻塞外溢现象。 | | 1分 | 一处有破损扣0.1分。一处有雨水排水管不通扣0.5分。 |
| 机电设备管理20分 | （一）给排水泵设施  4分 | 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 排污管道无渗漏 | 0.5分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 0.5分 | 发生一次扣0.1分 |
| （二）中央空调系统  4分 | 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1分 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分 |
| 定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1分 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 0.5分 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 冬夏两季对各公共区域空调新风机过滤网、风机盘管过滤网进行清洗。 | 1分 | 如未按规定进行清洗，每次扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须带证上岗。 | 0.5分 | 达不到要求者扣0.1分。 |
| （三）消防系统  4分 | 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 0.5分 | 无24小时值班，每次扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.3分。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 0.5分 | 不会使用操作扣0.3分，不熟练扣0.2分 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 0.5分 | 不会扣0.2分 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1分 | 无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 0.5分 | 一处不符合要求扣0.1分，一处杂物堵塞扣0.1分。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 1分 | 检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故1分，并追究责任。 |
| （四）供配电系统  4分 | 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 0.5分 | 抽查发现同时坏3盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者每次扣0.1分。 |
| 发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者每项扣0.1分。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 0.5分 | 抽查时发现不合格者每项扣0.1分。 |
| （五）电梯管理  4分 | 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象，出现该情况应及时进行维护并系按采购人单位报告。 | 1分 | 出现一次未按要求处理的，扣0.1分。 |
| 电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 1分 | 抽查时坏三盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 运行中电梯突发故障，管理人员须在10分钟内赶到现场处理故障。 | 1分 | 超过5分钟扣0.5分。 |
| 停、检修电梯须提前通知后勤中心认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层外门处设置警示牌。 | 1分 | 不符合者每项扣0.1分。 |
| 公共区域及其设施管理10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | | 1分 | 一项不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | | 1分 | 一个井不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | | 1分 | 一盏路灯不符合扣0.1分。 |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | | 1分 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.1分。 |
| 对二次供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并取得卫生许可证。 | | 1分 | 未按时清洗或未取得合格证扣0.5分。 |
| 楼顶设施：①卫生天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | | 1分 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。 |
| 清洁卫生管理15分 | （一）公共区域卫生清洁保洁  9分 | 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 1分 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 2分 | 一个责任区域一项未做到扣0.5分 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 2分 | 一个洗手间一项不符合扣0.5分。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 1分 | 一个开水间一项不合符合扣0.1分。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 1分 | 未设置警示牌，每次扣0.2分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 1分 | 一项未做到扣0.1分。 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 有一处卫生死角扣0.5分。 |
| （二）外围环境保洁  6分 | 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1分 | 不符合扣0.5分。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1分 | 一条沟不符合扣0.1分 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 一处扣0.5分 |
| 安全保卫管理20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到公务人员应敬礼，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | | 1分 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，并进行登记。 | | 2分 | 未登记每人扣0.1分，扣完为止。 |
| 定期组织安全教育；积时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | | 2分 | 无安全教育（查记录）扣0.1分，发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。 |
| 做好来访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | | 3分 | 未及时维护秩序，每次扣0.5分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导，每次扣0.5分。 |
| 协助搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。 | | 1分 | 造成家具或地板损坏扣0.1分，并承担10%维修费用。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | | 2分 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | | 1分 | 一项不符合扣0.1分；发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | | 1分 | 发生一起扣0.1分 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，治安案件发生率控制在2‰以内。 | | 1分 | 流动率每超过一个百分点扣0.1分，依此类推；每增加一个案件扣0.5分。 |
| 会务管理  5分 | 做好会议室的保洁，整洁达到《会议服务工作标准》要求。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 按照会议要求准备合格的会议用品，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | | 1分 | 回访不合格一项扣0.1分 |
| 会议结束。参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | | 1分 | 抽查不符合，每次扣0.1分 |
| 绿化管理  5分 | （一）室外绿化3分 | 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 一处0.1分，树木枯死一株扣0.2分。 |
| 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃，无黄叶。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| （二）室内绿化  2分 | 根据具体情况，安排好室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及叶更换。 | 1分 | 甲方提出一处未安排好扣0.1分。 |
| 各种花卉盆栽长势良，无枯枝、黄叶、败叶、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。 | 1分 | 一处花卉、盆栽不符合扣0.1分。 |
| 服务受理  5分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | | 1分 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.1分。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | | 1分 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无馈，一次扣0.1分。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | | 1分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.1分。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和采购人领导。 | | 0.5分 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。 |
| 发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门，并做好处理。 | | 0.5分 | 未按时发放意见表扣0.1分，同一问题2次未解决扣0.2分。 |
| 每季发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | | 1分 | 未征求意见，每次扣0.2分 |
| 餐饮服务10分 | 成本控制 | | 2分 | 毛利率＞±10% 扣2分；  毛利率＜-5%扣1分；  毛利率≥1% 不扣分； |
| 食品质量 | | 2分 | 出现焦糊夹生过咸过淡现象，出现每次扣0.1分；  售餐温度不低于75摄氏度，出现一次扣0.1分；  菜品一周内无重复两次以上菜品，出现每次扣0.1分；掌握分餐份量及供餐时间，违背一次扣0.1分。 |
| 餐饮服务质量 | | 1分 | 违反制度要求，一次扣0.2分 |
| 食品安全与卫生 | | 3分 | 餐具卫生标准，违反一次扣0.2分;  菜品中发现蚊虫、头发等异物1次扣0.2分;  菜品因处理不当而出现异味，1次扣0.2分;  菜品若发现变质等现象1次扣0.5分;  就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的3‰扣1分;  就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的3‰扣2分;  食物中毒，此考核为0分. |
| 食品满意度 | | 1分 | 机关干部就餐满意度达到80%，得1分，低于80%的不得分 |
| 食品文档管理 | | 1分 | 保证厨房基础管理表格健全及有效运行，每少一次扣0.1分 |
| 机关单位（干部职工）测评参与率不少于80% | | | 5分 | 有5%在“一般”以下扣0.5分；达到10%扣1分，依次类推。 |

## 报价要求

### 最高限价

★**本项目最高限价为人民币8500000元/年，投标人投标报价高于最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。**

### 其他要求

★**在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。**

1. **资格性审查**

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

资格性审查时因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致资格审查小组无法通过系统阅读投标文件进行审查的，待系统恢复后继续审查。出现上述情况时，县公资交易中心将以电子邮件形式通知各投标人。资格性审查标准见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **资格性审查项** | | | **通过条件** |
| 1 | 投标人应具有独立承担民事责任的能力 | | 营业执照（正本或副本）或法人登记证（正本或副本）或其他能够证明投标人具有独立承担民事责任能力的相关证明材料复印件【注：①营业执照或法人登记证或其他证明材料载明有期限的，应在有效期限内；②在中华人民共和国境内注册。】。 |
| 2 | 书面声明材料 | 一、具有良好的商业信誉的证明材料 | 投标人具有良好的商业信誉的书面声明材料。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商具有良好的商业信誉。】 |
| 二、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录 | 1.投标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明材料。【说明：①按第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。】  2. 资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对投标人在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中是否有重大违法记录进行审查。【说明：投标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。】 |
| 三、未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单 | 1.投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明材料。【说明：①投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；②按第3章的内容及要求提供书面声明材料。】  2. 资格审查小组根据“信用中国”和“中国政府采购网”网站的查询结果，在资格审查期间对投标人是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单进行审查。【说明：投标人未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。】 |
| 四、未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内 | 投标人未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料；②供应商未处于被行政部门禁止参与政府采购活动的期限内。】 |
| 五、行贿犯罪记录 | 在行贿犯罪信息查询期限内，投标人及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录的书面声明材料。【说明：①按招标文件第3章的内容及要求提供书面声明材料，投标文件中不需提供中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn）查询结果的证明材料；②在行贿犯罪信息查询期限内，供应商及其现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录。】 |
| 六、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标 | 负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人未同时参加本项目书面声明材料。【说明：①按招标文件3.2.2声明内容提供书面声明材料；②参加本项目采购活动的投标人中无与其他同时参加本项目的投标人负责人为同一人的情况，不存在直接控股、管理关系的投标人参加本项目的情况。】 |
| 3 | 其他 | 一、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力 | 采购人对投标人履行合同所必须的设备和专业技术能力无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 二、法律、行政法规规定的其他条件 | 采购人对法律、行政法规规定的其他条件无其他特殊要求，投标人可不提供证明材料。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 三、不属于国家相关法律法规规定的其他禁止参加投标的情形 | 1、根据招标文件的要求不属于禁止参加投标或投标无效的供应商；  2、资格审查小组未发现或者未知晓投标人存在属于国家相关法律法规规定的禁止参加投标或投标无效的供应商。  【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 四、联合体投标 | 非联合体投标。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 五、资质要求 | 无【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 六、投标保证金 | 无【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 七、投标文件签章 | 投标文件加盖有投标人（法定名称）电子签章。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 八、投标文件资格响应文件的语言 | 语言符合招标文件的要求。【说明：无须提供证明材料，上传空白页即可，不对本项上传的材料作资格审查】 |
| 4 | 投标文件资格响应文件组成 | | 符合招标文件“2.4.6投标文件的组成”规定要求。【说明：投标人按招标文件3.2.1关于投标人申明的内容提供关于投标人申明的函。】 |
| 5 | 具有健全的财务会计制度的证明材料 | | 投标人具有健全的财务会计制度的书面声明材料【说明：①按招标文件3.2.2声明的内容提供书面声明材料；②投标人具有健全的财务会计制度。】。 |
| 6 | 缴纳社会保障资金的证明材料 | | 投标人具有依法缴纳社会保障资金良好记录的书面声明材料【说明：①按招标文件3.2.2声明的内容提供书面声明材料；②投标人有依法缴纳社会保障资金的良好记录。】。 |
| 7 | 缴纳税收的证明材料 | | 投标人具有依法缴纳税收良好记录的书面声明材料【说明：①按招标文件3.2.2声明的内容提供书面声明材料；②投标人有依法缴纳税收的良好记录。】。 |

注：

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

二、投标人的投标文件资格性审查时被判定为无效的，县公资交易中心将通知投标人（以短信、现场公示、电话、“政府采购云平台”等任一方式）。投标人如对资格审查结论有异议的，应及时向县公资交易中心反馈意见。县公资交易中心将及时告知资格审查小组。（说明：无论投标人是否收到通知或提供反馈意见，均不影响资格审查和评标工作，且县公资交易中心对此将不承担任何的责任。投标人对资格审查结论有异议的，其反馈意见仅限于资格审查小组对资格审查结论的正确性进行复核，避免出现审查错误。）

三、通过资格性审查的供应商＜3名，采购失败。

1. **评标办法**
   1. **总则**

一、根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律规章，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由县公资交易中心负责组织，具体评标事务由采购人或县公资交易中心依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

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

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

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

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

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

七、评标委员会发现招标文件表述不明确或需要说明的事项，可提请采购人和县公资交易中心书面解释说明。

* 1. **评标方法**

综合评分法。

* 1. **评标程序**
     1. **符合性审查**

符合性审查由评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。在投标文件符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

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

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

二、投标人的投标文件符合性审查时被判定为无效投标文件的，县公资交易中心将通知投标人（以短信、现场公示、电话、“政府采购云平台”等任一方式）。投标人如对评审结论有异议的，应及时向县公资交易中心反馈意见。县公资交易中心在评审结束前将收到的反馈意见及时告知评标委员会。（说明：无论投标人是否收到通知或提供反馈意见，均不影响评标委员会的评标工作，且县公资交易中心对此将不承担任何的责任。投标人对评审结论有异议的，其反馈意见仅限于评标委员会对评审结论的正确性进行复核，避免出现评审错误。）

三、通过符合性审查的供应商＜3名，本项目采购失败。

* + 1. **解释、澄清有关问题**

1. 评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请县公资交易中心书面解释。县公资交易中心的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。
2. 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或补正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清不影响投标文件的效力，有效的澄清材料，是投标文件的组成部分。
3. 澄清应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：
4. 投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
5. 投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格性、符合性规定要求的相关材料。
6. 投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。
7. 投标文件报价出现下列情况的，不需要投标人澄清，按以下原则处理：

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

（二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

（三）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。评标委员会不得未经要求投标人确认，直接将投标人投标文件作无效处理。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

**评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。**

* + 1. **比较与评价**

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

* + 1. **复核**

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

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评审报告前，县公资交易中心应当组织2名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和采购文件对评审结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

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

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

* + 1. **确定中标候选人名单**

按投标人综合得分从高到低进行排序，**确定不少于3名中标候选人**。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

* + 1. **编写评标报告**

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

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

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

* 1. **评标争议处理规则**

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

* 1. **评标细则及标准**

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

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

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

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

* + 1. **评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审项目及权重分值** | | | **评分标准** |
|  | 报价（10分） | | 1、对小型和微型、监狱企业或残疾人福利性单位产品的价格（如涉及）给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。  2、经评审委员会评审，通过资格性和符合性审查，且投标报价最低的投标人的投标报价作为评标基准价；  3、投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10。 |
| 技术  评审 | 管理人员经验  （7分） | 项目经理  （2分） | 拟派的一名项目经理具有本科及以上学历，且具有项目3年以上物业管理经验的得2分，任何一个条件不满足均不得分。  （说明：1、提供有效身份证复印件；2. 提供项目经理服务过项目的采购人开具的物业管理工作经验时间的证明材料，并包含项目经理姓名、身份证号； 3.若投标人拟派的项目经理单个物业管理服务项目的服务时间少于3年的，则可提供多个物业管理服务项目且服务时间可累计；4.若投标人拟派的项目经理在同时段同时为2个及以上的物业管理服务项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。） |
| 项目设施设备管理团队  （2分） | 拟派的一名项目设施设备主管具有大专以上学历且具有工程类中级及以上职称证书，并从事项目3年以上设备管理经验的，得2分，任何一个条件不满足均不得分。(说明：1、相关证书复印件及合同复印件等需加盖投标人公章。2、证明材料应完全体现满足本项各条件要素。） |
| 后厨团队  （3分） | 1、拟派本项目的后厨团队中，厨师长具有国家职业资格一级（高级技师）或特级厨师证资格证书且提供社保缴纳证明材料的，得1分。  2、拟派本项目的后厨团队中，具有食品药品监督管理员证且提供社保缴纳证明材料的，得1分。  3、拟派本项目的后厨团队中，配备有营养师并持有营养师证书且提供社保缴纳证明材料的，得1分。  (说明：1、相关证书复印件需加盖投标人公章。2、拟派人员应具备投标人为其缴纳自2021年1月1日以来不少于3个月的社保缴纳证明材料复印件。本项最多得3分，无或不齐全不得分。) |
| 物业管理服务的整体设想、策划及组织落实方案（4分） | | 1、供应商提供本项目的整体设想、策划及组织落实方案（包含①针对项目认识和特点分析；②总体物业管理服务理念；③项目管理重点和管理目标；），  ，具有以上3个方案且每个都符合采购需求的得3分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。  2、投标人具有“物业管理专业办公软件”或能实现类似功能的软件得1分。（注：提供相关证明材料复印件并加盖投标人鲜章） |
| 项目管理机构  （3分） | | 供应商提供本项目的项目管理机构（包含①项目管理机构设置及管理机构框图；②管理机构工作职能与管理职责；③项目管理服务人员配备；），具有以上3个方案且每个都符合采购需求的得3分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 秩序维护  服务方案  （5分） | | 供应商提供本项目的秩序维护服务方案（包含①治安防范及指引；②安全管理；③礼仪标准；④安全事故防范；⑤车辆管理；）具有以上5个方案且每个都符合采购需求的得5分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 环境卫生和公共绿化维护服务方案  （4分） | | 供应商提供本项目的环境卫生和公共绿化维护方案（包含①卫生保洁；②垃圾分类及清运；③消毒和灭虫除害；④公共绿化维护；）、具有以上4个方案且每个都符合采购需求的得4分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 房屋管理、设施设备维护方案（5分） | | 1、供应商提供本项目的设施运行、维护管理方案（包含①设施设备档案完整，标志齐全、规范，责任人明确；②房屋日常管理；③维修人员在15分钟内到达现场抢修处理，维修合格率100%；④综合维修人员值班；）具有以上4个方案且每个都符合采购需求的得4分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。  2、方案承诺中标后特殊工种技术人员持证上岗的得1分（提供承诺函）。 |
| 客服、会议、收发服务方案（4分） | | 供应商提供本项目的客服、会议、收发服务方案（包含①客服接待；②收发服务；③档案管理；④会议服务；）具有以上4个方案且每个都符合采购需求的得4分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 餐饮服务方案  （5分） | | 1、供应商提供本项目的餐饮服务方案（包含①餐饮安全卫生管理措施；②食堂设施设备维护；③餐饮管理规章制度；④餐饮特色服务；）具有以上4个方案且每个都符合采购需求的得4分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。  2、方案承诺中标后餐厅工作人员持有健康证上岗得1分（提供承诺函）。 |
| 应急处理方案  （6分） | | 供应商提供本项目的应急处理方案（包含①发生各类维稳事件；②发生消防安全事故；③公共卫生事件和公共治安事件；④自然灾害；⑤电梯系统故障；⑥水电气系统、雨污管网系统故障事故）具有以上6个方案且每个都符合采购需求的得6分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 其他服务方案（3分） | | 1、供应商提供本项目的疫情防控方案、符合采购需求的得1分；  2、承诺提供便民理发服务且每年服务费用不低于10万元得1分；  3、有获得过行政主管部门颁发的关于疫情防控相关表彰奖励的得1分。（提供相应证书或证明材料复印件） |
| 投标人的规章管理制度（2分） | | 供应商提供本项目的规章管理制度（包含①人员考核制度；②接待、会议、查询服务管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；秩序维护管理制度；）具有以上2个制度且每个都符合采购需求的得2分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 培训方案（2分） | | 供应商提供本项目的培训方案（包含①各岗位人员的培训内容及计划；②年度培训、月度培训、入职培训；）具有以上2个方案且每个都符合采购需求的得2分，有一项不符合本项目采购需求或实际情况扣1分，扣完为止。 |
| 技术  评审 | 投标人履约能力（30分） | 投标人  业绩  （10分） | 投标人自2016年1月1日以来管理过的类似项目（项目内容须同时包含秩序维护或安保、环境维护或清洁卫生、设施设备维护、会议服务、餐饮服务或食堂服务的等五项内容），每具有一个项目得1分，最多得10分。  （说明：提供合同、中标（成交）通知书以及合同款项支付凭证等相关材料复印件加盖投标人公章;如为分期付款的，至少提供一次付款凭证; 同一采购人只计算一次；无不得分） |
| 专项服务  经验  （10分） | 投标人自2018年1月1日（含1日）以后，具有100人以上的会议服务经验的，每有一个得1分，最多得5分。  （说明：1、提供主办单位开具的会议服务的证明材料，证明材料内容包括但不限于：会议时间、会议地点、会议内容、主办单位盖章；2、同一采购人只计算一次。)） |
| 投标人自2018年1月1日以后，具有餐饮保障经验的项目：具有保障299人以下人员就餐经验的得1分；具有保障300人—499人就餐经验的得2分；具有保障500人以上人员就餐经验的得5分。（说明：本项最多得5分，无不得分。（提供类似服务项目合同复印件、中标（成交）通知书以及合同款项支付凭证等相关材料复印件加盖投标人公章，如为分期付款的，至少提供一次付款凭证） |
| 投标人  实力  （10分） | （1）投标人获得市级及以上政府部门颁发的“安全生产先进集体”表彰的，得5分。  （2）投标人服务的物业管理项目在服务期内有成功创建市级及以上政府部门颁发的“节约型公共机构示范单位”称号的，每有1个得1分，最多得5分。  注：评分项第（1）项提供相关文件或获奖证书或奖牌复印件，且相关文件或获奖证书或奖牌须反映投标人单位名称；评分项第（2）项提供：①投标人服务的且获得称号时间在投标人服务期内的物业服务合同复印件；②提供相关文件或获奖证书或奖牌复印件。 |
| 投标人服务水平及售后服务能力  （10分） | 用户单位满意度评价  （5分） | 投标人提供类似项目采购人单位出具的综合评价书面证明：每提供1个采购人单位出具的书面综合评价为满意的证明材料得0.5分，最多得5分。同一采购人只计算一次，无不得分。（说明：证明材料含①提供评价项目合同复印件②提供采购人单位出具的综合评价书面证明复印件。均加盖公章。） |
| 管理体系 （5分） | 投标人具有有效的体系认证，提供有效证书复印件，最多得5分，无不得分。（复印件加盖投标人公章）  （1）投标人提供有效的环境管理体系认证得1分；  （2）投标人提供有效质量管理体系认证得1分；  （3）投标人提供有效职业健康安全管理体系认证得1分；  （4）投标人提供有效食品安全管理体系认证证书的，得1分  （5）投标人提供有效能源管理体系认证得1分。 |

说明：

1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；

2、评分标准中要求提供复印件的证明材料须清晰可辨。

* 1. **废标**

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

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

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

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

* + 1. **定标程序**

一、评审委员会将评审情况写出书面报告。

二、县公资交易中心在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人。

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

四、根据采购人确定的中标（成交）人，县公资交易中心在“四川政府采购网”和“成都市公共资源交易服务中心”网站上发布中标（成交）公告，同时向中标（成交）人发出中标（成交）通知书。

五、采购人、县公资交易中心不解释中标（成交）或未中标（成交）原因，不退回投标文件和其他投标资料。

* 1. **评审专家在政府采购活动中承担以下义务**

1. 遵守评审工作纪律；
2. 按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
3. 不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
4. 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；
5. 发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；
6. 及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；
7. 配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
8. 法律、法规和规章规定的其他义务。
   1. **评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律**
9. 不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评审活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；
10. 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购代理机构统一保管。进入评标区之前应将所有的通信设备存入公资交易中心指定的存放处。评审专家不得以任何方式将通信设备带入评标区，否则将被取消其当次项目的评审资格。遇特殊情况不能出席或途中遇阻不能按时参加评审或咨询的，应及时告知财政部门或者采购人或者县公资交易中心，不得私自转托他人；
11. 对需要专业判断的主管评审因素不得协商评分；
12. 在评审过程中不得擅离职守，影响评审程序正常进行；
13. 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；
14. 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其投标文件原义不同的意见，不得以招标文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；
15. 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；
16. 评审现场服从采购代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；
17. 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购代理机构的请托。
18. **拟签订的合同文本**

**XXX政府采购合同（服务类）**

政府采购合同编号：

签订地点：

签订时间：20 年 月 日

采购人（甲方）：**大邑县机关事务中心**

地址：大邑县晋原镇桃源大道66号

供应商（乙方）：

地址：

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及**大邑县机关事务中心的大邑县行政服务中心物业管理服务项目（大邑县政采（2022）A0002号）**采购项目的《采购文件》，乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

**第一章 物业管理区域概况**

**第一条 物业概况**

**一、项目地点**

1、大邑县行政服务中心地点：大邑县晋原镇桃源大道66号

2、大邑县政务服务中心B区地点：大邑大道192号（大邑县农业农村局底楼）

**二、项目介绍**

1、大邑县行政服务中心

（1）物业类型：综合性行政办公楼。

（2）建筑结构：框架结构。

大邑县行政服务中心总用地面积43795㎡，总建筑面积72816㎡。其中地上51010㎡（行政主楼38170㎡、会议中心7362㎡、便民服务中心5478㎡）；地下21806㎡。分为主楼和两个附楼（会议中心、便民服务中心），主楼共18层，主楼两侧的附楼各3层；外墙面积主楼：19188.36㎡；便民中心：1527.2㎡；会议中心：3541.2㎡；绿化面积26000㎡；停车位755个（地面94个，地下661个）； 实际总建筑面积为93829.09㎡(规划建筑面积92384.37㎡)，其中地上建筑面积63875.92㎡，地下建筑面积为29953.17㎡。绿地面积3200㎡；值班用房约2000㎡，共计25套；会议室地毯360㎡（羊毛80㎡，化纤280㎡）。

2、食堂

（1）大邑县行政服务中心食堂可提供1400人就餐服务需求，

（2）大邑县政务服务中心B区食堂可提供约600人就餐服务需求。

采购人提供餐饮场所、配置厨具,目前，餐饮场所水电气通，采购人已配备厨房排烟系统、冰库、灶具、厨具等设施设备和用具（如锅碗瓢盆、刀具、菜墩）等。

3、项目设备

（1）供配电系统：有高低压配电室3间，1000KVA的变压器4台，配电柜6面，800kw的柴油发电机组1台。

（2）给排水系统：二次供水水泵2台，水箱1个，化粪池1座，隔油池2座，雨污水井75个。

（3）电梯系统：电梯10台，6台载重量1250ｋg/台， 3台载重800ｋg/台，速度2m/s,一台载重量300ｋg/台，速度0.4m/s。

（4）消防系统：消防总控制系统1套，消防自动控制系统5套，喷淋探头9869个，烟感探头3140个，消火栓413个。

（5）中央空调：室外中央空调主机9台，系水冷机组，制冷4台（总功率1480kw，单台功率370kw），制热5台（总功率2360kw,1台700kw，4台415kw/台）。

（6）弱电系统：弱电系统共计12个子系统，其中：由电信部门维护的3个；有线电视60个，门禁137套，综合布点2778个；监控系统2套，探头193只。

**第二章 委托服务事项**

**第二条 服务内容**

**1、房屋维护管理服务**

（1）对房屋及附属设施进行日常管理和维修养护，保证使用功能正常，检修和保养记录齐全。

（2）房屋及附属设施需要维修时，是指乙方作为提供物业服务管理主体，在其专业能力范围内，为本物业所涉房屋及附属设施正常运转、美观、舒适、使用便利等日常管理目的。房屋及附属设施包括:室内外墙、柱、屋面、吊顶，不足一平方的补灰、补腻子、补乳胶漆;窗把手、锁具、实木门锁维修及更换;楼梯、围墙护栏小面积补防锈漆;灯管、灯泡、开关插座维修及更换;室内生活用水给水、水龙头、阀门、卫生间感应器维修及更换、下水管道简易疏通;总坪雨水井盖维修及更换。以上属于日常维修范围(维修材料300元以下)的，报经甲方审批后及时组织修复，维修材料由甲方负责提供;属于中、大修范围(维修材料300元以上)或专业维修范围的，应及时向甲方提出维修建议并书面报告，根据采购人的决定，接受甲方委托组织专项维修或由甲方直接委托专业公司(人员)维修，所需费用由采购人负责。

（3）根据房屋实际使用年限，每年定期对房屋进行一次全面的安全状况检查，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录。发现问题应及时报告，并受委托安排专项修理。遇紧急情况时，应及时采取必要的应急措施。

（4）保证房屋及附属设施完好率98%以上。

**2、设施、设备的运行管理服务**

（1）对共用设施设备进行日常管理，包括：中央空调、消防、电梯、高低压配电系统、发电机系统，给排水系统、照明系统运行管理及日常零修、小修，安全监控、门禁系统的运行管理，保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用，实现运行低碳化。

（2）负责办公楼空调、电梯、消防、监控、门禁、楼宇、高低压配电系统等专业设备的维护保养及按规定进行检测，以及对专业设备维护单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标的及时向采购人物采购人管部门报告。

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

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

（5）消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

（6）设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

（7）管理区域内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

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

（9）负责对供水、供电、电信网络、智能化设施等的日常运行管理，以及对专业设备维护单位的监督管理，当专业维护单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

（10）负责防雷检测。

注：高压配电系统的检测及工程类维修耗材由采购人方承但。

**3、秩序维护服务**

（1）安全管理目标：在县机关事务中心安保科的统一协调下，与公安、消防、信访、应急灯等相关部门紧密配合，建立大邑县行政服务中心的安全防范体系。业务上接受县机关事务管理中心和相关职能部门的指导、检查、监督。

A.确保安保责任区域内不发生刑事案件、火灾事故、交通事故等各类安全责任事故。

B.日常办公秩序井然有序；有效维护安保责任区域内正常的工作、生活秩序。

C.保证县行政服务中心的各项安全管理制度得到有效落实，严格控制无证闲杂人员、上访人员或其他身份不明人员及各种违章（无证）车辆进入院内。

D.安保责任区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到有效制止和处理，防止偷盗案件的发生。抓好对物业公司从业人员安全教育培训工作，提出并落实教育培训计划。

E.行政服务中心内消防安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

F.行政服务中心内交通安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内的交通秩序良好，机动车行驶、停放规范有序，违反交通安全管理规定的行为得到有效整治，各消防通道畅通无阻，交通纠纷（事故）的现场处置及时、规范、有效。

G.接受县机关事务中心安保科和晋原派出所的业务指导、检查与监督，配合、协助安保科和晋原派出所对有关事件的调查处理，制定各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常上访等），服从安保科和相关部门的统一指挥和调度，突发事件得到迅速解决，并确保完成各项任务。

H.杜绝在院内和四周围墙上，乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现，院内禁止燃放烟花、鞭炮，禁止携带猫、狗等宠物进入行政服务中心。

I.保障重大活动顺利进行，接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员礼仪接待，协助配合安保科及相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。

J.保障行政服务中心工作人员的人身安全不受侵犯，财产不受损失，各种机密得到保护。

K.对危及人身安全处，应设置明显标志和防范措施。

L.行政服务中心内各单位和机关干部、职工对安全保卫工作的满意率应达95%以上（以问卷调查及综合考评为准）。

（2）安全管理范围

行政服务中心主楼、会议中心、便民服务中心内部和外围及公用设施的保安，包括治安、消防、交通管理和防范巡逻执勤。

行政服务中心门岗、主楼、便民服务中心的值班、执勤。

（3）安全管理具体要求

按照预防为主、打防结合的原则，严格落实县行政服务中心安全管理各项规定，创建一流的保安队伍，提供优质高效的安保服务，采用各种现代化管理手段，实施科学规范的日常管理，确保县行政服务中心的安全与稳定。

A.门卫管理。县行政服务中心主入口、副入口设固定岗哨，主楼2楼大厅、13-18楼应设立问询、传达岗位，对公务往来人员，有礼貌地询问，执行验证工作，与被访问人及时联系确认并办理有关手续后方可入内；对不熟悉的办事人员要及时引导。

B.交通秩序的管理。维持院内交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

（4）停车场管理。

A.进行安全服务，停车合理，指挥规范，车辆停放整齐。

B.关注己停车辆，防止用户粗心而造成损失，发现车辆报警立即赶赴现场进行处理。

C.有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

D.制定完善的停车场管理制度，确保各单位公务车辆和工作人员私人车辆、外来办事车辆停放有序。

E.做好各种安全标识和安全设施的维护管理（如道闸、限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等），保证行车安全。

F.车辆按规定道路、方向行驶，安全有序。

G.指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到。

H.室外及地下停车场实行24小时值班巡逻制度，查看车辆有无损坏、漏油、漏水情况和车辆防护状况是否完好，是否有可疑人员在停车场滞留等。

I.严格执行停车场管理制度，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

J.发生交通事故时，迅速保护和控制现场，及时报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。

K.对外来货车视情进行开箱检查。

L.如因保安人员失职导致车辆被盗、被损坏情况，则由物业管理公司负责赔偿损失。

（5）安防系统、消防系统管理。

A.消防员应24小时对消防系统进行监控，发现报警立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属安警、火警则按安警、火警处理程序立即进行处理，属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。

B.发生火警或误报使电梯迫降时，立即通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。

C.定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。

D.严格执行交接班制度，加强消防管理。

E.做好安防、消防系统检查工作，并做好记录。

F.安防监控应24小时进行值守，发现问题立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，做好记录。

（6）注意事项。

A.不得泄露县行政服务中心内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

B.未经县行政服务中心后勤主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大楼要害部位和核心设备。

C.对施工现场进行检查监督。

D.物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

**4、环境卫生服务**

（1）各楼层设置相应的垃圾桶，垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味，每日至少清运2次；

（2）本项目所有公共区域、办公办案区域及附属设施和场所，应做到全天候保洁，由专人负责管理，做到场所、物件整洁，窗明几净，地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水等；

（3）卫生间每日冲洗，由专人负责管理，定期药物消洒；做到无蝇、无臭味、无堵塞；洗手台无水迹，镜面、墙面干净；地面无积水和泥土，厕所周围无垃圾、杂物；

（4）各会议室地面干净，桌椅、茶几、沙发等摆放整齐保持洁净，门窗、工作间无污渍、无灰尘；水杯无茶垢、无口红；

（5）负责做好领导值班用房的卫生服务工作；

（6）负责专属会议室、接待室地毯清洗工作，每季度一次；

（7）负责会议室、接待室窗帘清洗工作，一年一次；办公室、领导值班用房、餐厅的窗帘清洗工作，半年一次；

（8）负责值班用房床上用品（床单、床套、枕套）的清洗工作，半月一次；

（9）外墙清洗两年一次；负责化粪池、隔油池、雨污水井、管道的清淘和疏通；负责二次供水水箱清洗和水质检测，一季度一次。

（10）根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

（11）负责每日收集办公楼垃圾，将垃圾清运至项目指定放置点。

**5. 公共绿化（不含植物租摆）养护服务**

（1）及时修剪和补栽补种绿化区域草坪树木，林木草坪内做到无杂草、杂物，生长良好，养护到位，绿化、美化效果良好。

（2）定期组织浇灌、施肥和松土，搞好对旱、涝、冻等自然灾害有效防护。

（3）定期喷洒药物，预防病虫害。

注：绿化所需工具和管理维修及绿化维护耗材均由中标人提供；

**6.客户服务**

（1）负责来访人员及办事人员的接待和服务工作；

（2）负责报事报修及投诉的处理工作；

（3）负责日常回访及走访工作；

（4）负责报刊、邮件的分发工作。

（5）负责办公楼重要区域的VIP接待和服务工作。

**7.会议服务**

负责会议中心的各项会务服务工作，提供会议服务，服务应做到热情、周到、细致。

（1）根据会议要求进行会场布置；

（2）提供高质量的各项会议会务服务；

（3）提供专业的会议系统设备维护和操作服务（更换费用不包含在内）；

（4）按照会议的规格配置相应的物品（物品采购费用不包含在内）；

具体包括根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、文件分装、席卡制作、投影、音响设备调节、空调调节、茶水、毛巾等服务。

**8. 厨房、餐厅管理服务**

（1）按成本价提供大邑县行政服务中心1400左右工作人员正常工作时间段的早、中两餐的就餐服务及行政服务中心席桌服务，日常就餐采用选餐形式；

（2）提供行政服务中心办公楼值班人员节假日早、中、晚三餐的就餐服务，采用选餐形式。

（3）按成本价提供大邑县政务服务中心B区约600人左右正常工作时间段以及周六延时服务值班人员的早、中两餐餐点制作与就餐服务。

（4）供餐要求：供应商应保证每个工作日的早餐、午餐正常开餐，不得以外送的形式供应食品。

（5）大邑县行政服务中心大食堂和政务服务中心B区食堂的**食材、辅材、耗材均由供应商负责采购，费用以采购人所属员工实际消费金额按月另行结算**。

（6）采购人将按月对用餐成本情况进行监督检查，杜绝盈利行为。

（7）负责餐厅的四害消杀工作。

（8）负责抽油烟机的清洗。

**9.其它服务事项**

（1）根据甲方业务工作和开展各项活动的特殊需要，提供相应的服务和工作上的配合。

（2）建立健全本物业项目管理的各种档案，接受采购人方管理人员的调阅和检查，合同期满后该物业的所有档案完整无缺地移交给采购人方。

（3）完成采购人方临时安排的一般性物业服务项目。

（4）对行政服务中心提供便民理发服务(乙方承担每年便民理发服务费支付不超过10万元)。

**（二）物管服务基本要求**

**第三章 物业服务质量**

**第三条 物业服务标准。**

1、参照DB 510100/T 013—2013中甲级写字楼标准执行。

2、有规范而完善的为该项目量身定做的物业管理服务方案及相关管理制度。

3、服务人员定点定位定责定编准确合理。该物管项目服务人员总定编为XXX人（其中行政服务中心服务人员XXX人，政务服务中心餐饮服务人员XXX人），投标人不能违反成都市有关最低工资标准的规定。本采购项目物管项目服务人员结构分配如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **人员**  **配置** | **管理**  **人员** | **设施设备维护人员** | **秩序维护人员** | **环境绿化维护人员** | **客服会务人员** | **行政服务中心餐饮人员** | **政务服务中心餐饮人员** | **合计** |
| **指导**  **配置** |  |  |  |  |  |  |  |  |

4、人员配置要求：

（1）项目经理要求具有大专及以上学历，取得物业项目经理证书，有丰富的机关物业管理经验。设施设备维护主管、客户会务主管、环境维护主管、秩序维护主管，要求具有大专及以上学历，取得相应资格证书及管理经验。餐饮部厨师长应取得相应证书及具有餐饮服务经验。

（2）特殊工种技术人员持有专业上岗证，能正确使用和维护相关设施设备；餐厅工作人员持有健康证。(注：乙方提供相关证件原件供采购人检查，并提供复印件备案)

5、公示24小时服务电话；故障急修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

6、保密措施到位，对管理服务中接触到的案件机密、秘密以及机关、领导个人机密、秘密，做好保密工作。

7、根据采购人业务工作需求，按要求提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务（费用另计）。

8、接受采购人每月、每年度组织的对物业服务的综合性考评。大邑县行政服务中心物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行季度考评、年度考核，采购人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。要求秩序维护有力，办公区秩序良好，杜绝各类安全责任事故；环境卫生清扫保洁及绿化维养覆盖率达100％，合格率达100％；设施设备运行良好，完好率达98％以上；各项服务综合满意率达到95％以上。月综合考评在90分以下时，采购人方按合同每月物业管理费金额的5%进行扣款，连续三个月考评在90分以下,取消供应商服务资格。一年度综合考评在85分（不含）以下时，采购人方不再与其续签合同。

考评标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 服务质量标准 | | 分值 | 监督考评标准 |
| 房屋管理  5分 | 无违反规划乱搭乱建，无擅自自改房屋用途 | | 1分 | 发现一处乱搭乱建现象扣0.1，擅自改变该表房屋用途扣0.1分 |
| 房屋外观完好整洁；外墙瓷片无脱落，无裂缝；玻璃幕墙清洁明亮，无破损，无明显污渍；无乱张贴和乱悬挂现象。 | | 1分 | 发现外墙有污渍一处扣0.1分；外墙有瓷片脱落或裂缝一处扣0.1分；玻璃幕墙破损一处或污渍扣0.1分；乱张贴一处扣0.1分。 |
| 房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。 | | 1分 | 一处有污渍或脱落破损扣除1分 |
| 房屋主体共用设施整洁，共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。 | | 1分 | 发现一处共用设施损坏扣0.1分，一处堆放杂物扣0.1分。 |
| 各房顶和天台隔热层无破损雨水排水管通畅，无阻塞外溢现象。 | | 1分 | 一处有破损扣0.1分。一处有雨水排水管不通扣0.5分。 |
| 机电设备管理20分 | （一）给排水泵设施  4分 | 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 排污管道无渗漏 | 0.5分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 0.5分 | 发生一次扣0.1分 |
| （二）中央空调系统  4分 | 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1分 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分 |
| 定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1分 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣0.1分 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 0.5分 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.1分。 |
| 冬夏两季对各公共区域空调新风机过滤网、风机盘管过滤网进行清洗。 | 1分 | 如未按规定进行清洗，每次扣0.1分。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须带证上岗。 | 0.5分 | 达不到要求者扣0.1分。 |
| （三）消防系统  4分 | 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 0.5分 | 无24小时值班，每次扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.3分。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 0.5分 | 不会使用操作扣0.3分，不熟练扣0.2分 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 0.5分 | 不会扣0.2分 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1分 | 无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 0.5分 | 一处不符合要求扣0.1分，一处杂物堵塞扣0.1分。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 1分 | 检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故1分，并追究责任。 |
| （四）供配电系统  4分 | 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 0.5分 | 抽查发现同时坏3盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者每次扣0.1分。 |
| 发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者每项扣0.1分。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 0.5分 | 抽查时发现不合格者每项扣0.1分。 |
| （五）电梯管理  4分 | 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象，出现该情况应及时进行维护并系按采购人单位报告。 | 1分 | 出现一次未按要求处理的，扣0.1分。 |
| 电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 1分 | 抽查时坏三盏以上者扣0.1分，以此类推。 |
| 运行中电梯突发故障，管理人员须在10分钟内赶到现场处理故障。 | 1分 | 超过5分钟扣0.5分。 |
| 停、检修电梯须提前通知后勤中心认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层外门处设置警示牌。 | 1分 | 不符合者每项扣0.1分。 |
| 公共区域及其设施管理10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | | 1分 | 一项不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | | 1分 | 一个井不符合要求扣0.1分。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | | 1分 | 一盏路灯不符合扣0.1分。 |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | | 1分 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.1分。 |
| 对二次供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并取得卫生许可证。 | | 1分 | 未按时清洗或未取得合格证扣0.5分。 |
| 楼顶设施：①卫生天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | | 1分 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。 |
| 清洁卫生管理15分 | （一）公共区域卫生清洁保洁  9分 | 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 1分 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 2分 | 一个责任区域一项未做到扣0.2分 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 2分 | 一个洗手间一项不符合扣0.5分。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 1分 | 一个开水间一项不合符合扣0.1分。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 1分 | 未设置警示牌，每次扣0.2分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 1分 | 一项未做到扣0.1分。 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 有一处卫生死角扣0.5分。 |
| （二）外围环境保洁  6分 | 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1分 | 不符合扣0.5分。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1分 | 一条沟不符合扣0.1分 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 一处扣0.5分 |
| 安全保卫管理20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到领导应敬礼，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | | 1分 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，并进行登记。 | | 2分 | 未登记每人扣0.1分，扣完为止。 |
| 定期组织安全教育；积时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | | 2分 | 无安全教育（查记录）扣0.1分，发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。 |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | | 3分 | 未及时维护秩序，每次扣0.5分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导，每次扣0.5分。 |
| 协助搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。 | | 1分 | 造成家具或地板损坏扣0.1分，并承担10%维修费用。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | | 2分 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | | 1分 | 一项不符合扣0.1分；发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | | 1分 | 发生一起扣0.1分 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，治安案件发生率控制在2‰以内。 | | 1分 | 流动率每超过一个百分点扣0.1分，依此类推；每增加一个案件扣0.5分。 |
| 会务管理  5分 | 做好会议室的保洁，整洁达到《会议服务工作标准》要求。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 按照会议要求准备合格的会议用品，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | | 1分 | 一处不符合扣0.1分 |
| 服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | | 1分 | 回访不合格一项扣0.1分 |
| 会议结束。参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | | 1分 | 抽查不符合，每次扣0.1分 |
| 绿化管理  5分 | （一）室外绿化3分 | 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 一处0.1分，树木枯死一株扣0.2分。 |
| 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃，无黄叶。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| 草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。 |
| （二）室内绿化  2分 | 根据具体情况，安排好室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及叶更换。 | 1分 | 甲方提出一处未安排好扣0.1分。 |
| 各种花卉盆栽长势良，无枯枝、黄叶、败叶、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。 | 1分 | 一处花卉、盆栽不符合扣0.1分。 |
| 服务受理  5分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | | 1分 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.1分。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | | 1分 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无馈，一次扣0.1分。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | | 1分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.1分。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和采购人领导。 | | 0.5分 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。 |
| 发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门和领导，并做好处理。 | | 0.5分 | 未按时发放意见表扣0.1分，同一问题2次未解决扣0.2分。 |
| 每季发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | | 1分 | 未征求意见，每次扣0.2分 |
| 餐饮服务10分 | 成本控制 | | 2分 | 毛利率＞±10% 扣2分；  毛利率＜-5%扣1分；  毛利率≥1% 不扣分； |
| 食品质量 | | 2分 | 出现焦糊夹生过咸过淡现象，出现每次扣0.1分；  售餐温度不低于75摄氏度，出现一次扣0.1分；  菜品一周内无重复两次以上菜品，出现每次扣0.1分；掌握分餐份量及供餐时间，违背一次扣0.1分。 |
| 餐饮服务质量 | | 1分 | 违反制度要求，一次扣0.2分 |
| 食品安全与卫生 | | 3分 | 餐具卫生标准，违反一次扣0.2分;  菜品中发现蚊虫、头发等异物1次扣0.2分;  菜品因处理不当而出现异味，1次扣0.2分;  菜品若发现变质等现象1次扣0.5分;  就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的3‰扣1分;  就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的3‰扣2分;  食物中毒，此考核为0分. |
| 食品满意度 | | 1分 | 机关干部就餐满意度达到80%，得1分，低于80%的不得分 |
| 食品文档管理 | | 1分 | 保证厨房基础管理表格健全及有效运行，每少一次扣0.1分 |
| 机关单位（干部职工）测评参与率不少于80% | | | 5分 | 有5%在“一般”以下扣0.5分；达到10%扣1分，依次类推。 |

**第四章 物业服务费用**

**第四条** 服务费用总金额为￥ 万元（人民币 元整）。

甲方向乙方按约定的标准支付物业服务费，乙方按本合同约定的服务内容和标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

**第五条** 乙方接受甲方委托，提供专项服务的，专项服务的内容和费用按双方的约定执行。

**第五章 双方的权利义务**

**第六条 甲方的权利义务**

甲方享有以下权利：

一、审定乙方拟定的物业管理方案、年度管理计划、维护养护计划，监督检查乙方各项方案计划的实施。

二、审定乙方制定的物业共用部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。

三、负责督查对物业设施、设备和共用部分的大中修及更新、改造。

四、定期听取乙方关于物业服务合同履行情况的汇报。

五、对乙方违反法律、法规和政策规定的行为，提请有关部门处理。

六、监督乙方实施物业服务的其他行为。

七、依据法律、法规规定享有的其他权利。

八、甲方有权要求乙方撤换不服从管理及工作达不到要求的工作人员。

甲方应履行的义务： 一、甲方有义务为乙方借阅下列资料：（一）竣工总平面图，绿化图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工资料；（二）规划设计资料；（三）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；（四）物业质量保修文件和物业使用说明文件；（五）物业管理所必需的其他资料。

1. 按约定按时足额支付物业服务费。
2. 监督物业使用人遵守物业管理制度，听取使用人的意见和建议，协调使用人与乙方的关系。
3. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。
4. 协助乙方对使用人违反法规、规章的行为提请有关部门处理。
5. 协调、配合乙方共同处理本合同生效前发生的相关遗留问题。
6. 投标文件约定的房屋和设施设备维护维修材料费经甲方同意后由甲方承担，人工费由乙方承担。

**第七条 乙方的权利义务**

乙方享有的权利：

一、按照国家和本市有关物业管理的技术标准、行业规范以及本服务合同进行管理，提供专业化的优质服务。 二、按照本合同约定向甲方收取物业服务费用。三、根据甲方的委托，需乙方提供本合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方书面约定。四、经甲方同意后，乙方可将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业。 五、根据甲方授权，制定必要的规章制度，并以有效方式督促物业使用人遵守。 六、根据甲方授权，采取批评、规劝、警告等措施制止物业使用人违反公众管理制度的行为。七、依照法律、法规规定和本合同约定享有的其他权利。

乙方应履行的义务：

1. 履行合同、提供物业服务，上岗的管理人员和服务人员总数不得少于170人，并将其基本情况报甲方备案。所有服务人员必须统一着装，佩戴牌证上岗；行为规范统一，服务程序标准；遵章守纪，爱护公务。
2. 及时向甲方通告本区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方和物业使用人的监督。
3. 在承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验,并做好书面记录和签认工作。
4. 结合本物业管理项目的实际情况，编制物业管理方案、年度管理计划、维修保养计划并负责实施。
5. 五、制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向甲方或相关部门报告。
6. 协助做好本物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向甲方及有关行政管理部门报告，保护好现场、协助做好救助工作；秩序维护人员在维护本物业管理区域的公共秩序时，要履行职责，不得侵害公民的合法权益。
7. 未经甲方许可，不得擅自改变物业管理区域内共用部分、共用设施设备的用途，对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
8. 未经甲方同意，不得擅自在物业管理区域内从事物业管理相关服务以外的经营活动。
9. 不得在处理物业管理事务的活动中侵犯采购人的合法权益。
10. 本合同终止时，应当将物业管理用房和物业管理的相关资料及时如数地移交给甲方。
11. 合同期间，乙方所有人员（含乙方所聘专业公司人员）的人身安全均由乙方自行负责，与甲方无关。
12. 合同期间，乙方不得将整体管理责任及利益转让或承包给其它单位或个人，否则甲方有权解除合同。
13. 乙方需授权派驻在大邑县行政服务中心的管理人员全权处理大邑县行政服务中心的一切事务（授权书须以书面形式为准并加盖鲜章且交甲方存档）。
14. 乙方需确保本合同管理内容中的功能设施设备的正常使用，若因乙方维管不到位，造成严重后果导致中心不能正常办公，甲方将扣除乙方月度物管费用总额的10%，（大写: ），并承担相应的损失。同时乙方承担相应责任，若出现连续两次以上（含两次）重大失误，甲方有权解除合同，并保留索赔权利。
15. 乙方须自行负责严格按照劳动和社会保障法律、法规与聘用人员签订劳动合同，缴纳社保费用，劳动合同期满或本合同终止时须自行负责妥善处理其劳动关系并承担其所有费用。
16. 乙方须严格执行相关法律、法规和投标文件中的安全文明施工措施，确保养护管理工作顺利开展，若发生安全责任事故，概由乙方承担一切责任，甲方还将视其情况予以扣罚履约保证金。若在安全责任事故中负主要责任，并造成人员死亡的，甲方有权解除合同，并向乙方索赔。
17. 根据甲方的委托，需乙方提供本合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方另行书面约定。
18. 法律、法规规定的其他义务。

**第六章 履约保证金**

**第八条** 物业合同实行一年一签，乙方应在合同签订后七日内向甲方以转账的方式缴纳履约保证金。履约保证金金额为每年合同金额的5%。履约保证金在合同有效期满，乙方按合同约定履约，无物业管理服务质量问题和重大的安全责任事故后，15个工作日内无息退还。发生以下情况时履约保证金的处理情况： （1）乙方单方面原因（自然灾害和国家政策因素除外）不履行服务合同的，全部不予退还履约保证金；（2）乙方提供的服务经甲方按招标要求中的考核办法考核，考核结果不符合要求的，按招标要求中的考核办法扣除；（3）在服务期间出现严重危害或造成严重后果的，全部不予退还。乙方不能违反成都市有关最低工资标准的规定，若因乙方未按相关规定执行而导致的纠纷，由乙方负责处理，若乙方未能按照相关规定及时处理，甲方可使用乙方的履约保证金处理，造成严重影响的，甲方有权终止合同。

**第七章 考核及付款**

**第九条** 合同价款支付采取银行转账方式，经考核验收合格后，按月支付物业管理服务费,按考核成绩，次月第1至10个工作日支付上月物业管理服务费金额。若月度综合考评（包括保洁、安保、餐饮、会务、工程维护、绿化）在90分以下时，采购人方直接按每月应付物业管理费金额的5%进行扣款，并责令限期整改。逾期不整改或整改不到位的，甲方有权解除本合同。

**第八章 物业管理用房**

**第十条** 甲方按照有关规定向乙方提供相应的物业管理用房，住宿用房由乙方自行解决。

**第十一条** 物业管理用房属采购人所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等属于甲方所有的财产及时如数地移交给甲方。

**第九章 物业服务合同期限及解除**

**第十二条** 本项目的服务期限为 三 年，合同一年一签，本合同自 年 月 日起至 年 月 日止。本合同引入退出机制，合同履行期间乙方的服务质量达不到投标文件承诺和合同要求，甲方将向乙方发出终止合同的书面通知，乙方收到甲方终止合同通知后，合同即行解除。合同履行期间，接受采购人每月、每年度组织的对物业服务的综合性考评。大邑县行政服务中心物业管理考评、考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人方制定具体实施办法，按百分制实行月度考评、年度考核，采购人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。

**第十三条** 有以下情形之一的，可以提前解除本合同：

一、因不可抗力因素，致使物业服务合同无法正常履行。

二、乙方严重违反本合同约定，不按本合同履行义务的。三、若乙方年度综合考评在小于85分（不含），甲方有权与乙方解除合同。

**第十四条** 甲乙双方任意一方需提前解除合同时，应提前30个日历日书面告知对方，并在30个日历日内办理交接，在办理交接期间，乙方应维护本物业的正常秩序。

**第十章 违约责任**

**第十五条**  甲方未按本合同第四条约定在规定期限内付款，超过60个日历日，甲方协调财政解决。

**第十六条** 乙方未按招标文件要求完成服务工作量，未达到考核要求以及对造成损失或社会负面影响巨大的，甲方可立即解除合同。同时，乙方必须承担相应赔偿，赔偿金在履约保证金和服务费用中扣除。

**第十七条** 甲方可发出限期整改通知，乙方在3日内完成整改，超过期限仍未整改的，甲方有权另雇工人作业，乙方需承担其全部作业费用。甲方同时还可解除合同，另择服务队伍。

**第十八条** 乙方因管理不善导致甲方财物被盗或使房屋建筑和设施设备受到损害，造成甲方经济损失的，乙方应按损失情况赔偿甲方。同时，甲方有权要求限期整改，期限内未按要求整改的，甲方有权终止合同，达不到使用功能或造成重大事故的，由乙方承担相应责任。

**第十九条** 甲方不履行本合同约定的义务，乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担相应的责任。

**第二十条** 乙方违反本合同约定，致使管理服务不能达到本合同“物业服务质量”约定的，由乙方赔偿损失。

**第二十一条** 因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理及相关所有费用。

**第二十二条** 双方约定，以下条件下所致的损害，可构成对乙方的免责事由：一、因不可抗力导致的中断服务或物业价值的贬损。 二、因非乙方责任造成的供水、供电、供热、供冷、通讯、有线电视及其他共用设施设备的障碍和损失。

**第十一章 附则**

**第二十三条** 双方约定自本合同生效之日起开始办理接管验收手续。

**第二十四条** 本合同未尽事宜双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具同等效力。

**第二十五条** 本合同之附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

**第二十六条** 执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商的方式解决，若协商不成，向甲方所在地人民法院起诉。

**第二十七条** 本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执壹份，集中采购部门执贰份，具同等法律效力。

**第二十八条** 本合同经甲、乙双方签字盖章后生效。

附件：

1.《大邑县行政服务中心物业服务采购项目招标文件》；

2.乙方提交的《大邑县行政服务中心物业服务采购项目投标文件》；

3、中标通知书

甲方： 乙方：

名称（印章）： 名称（印章）：

全权代表（签字）： 全权代表（签字）：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

甲方：大邑县机关事务中心 乙方：

名 称（印章）： 名 称（印章）：

法定代表人或委托代理人 法定代表人或委托代理人

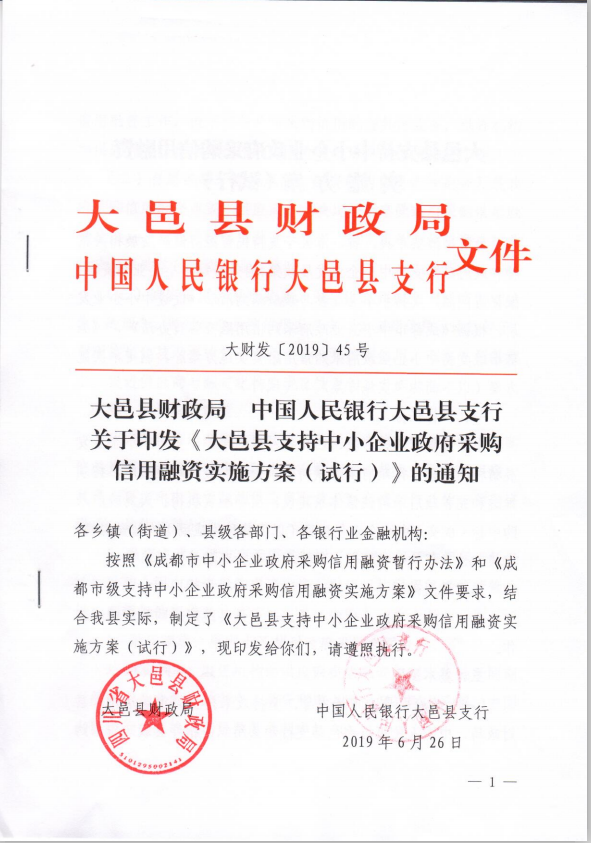
（签字）： （签字）：

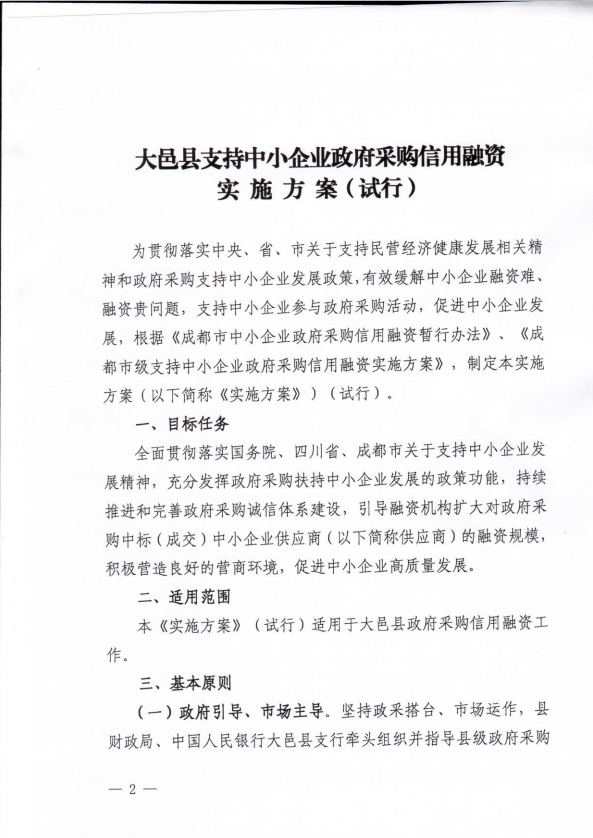
开户银行： 开户银行：

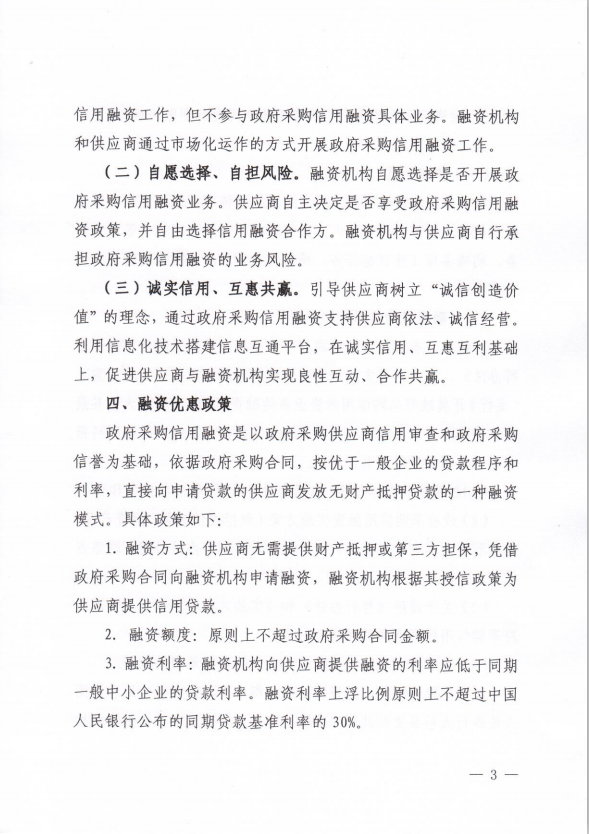
帐号： 帐号：

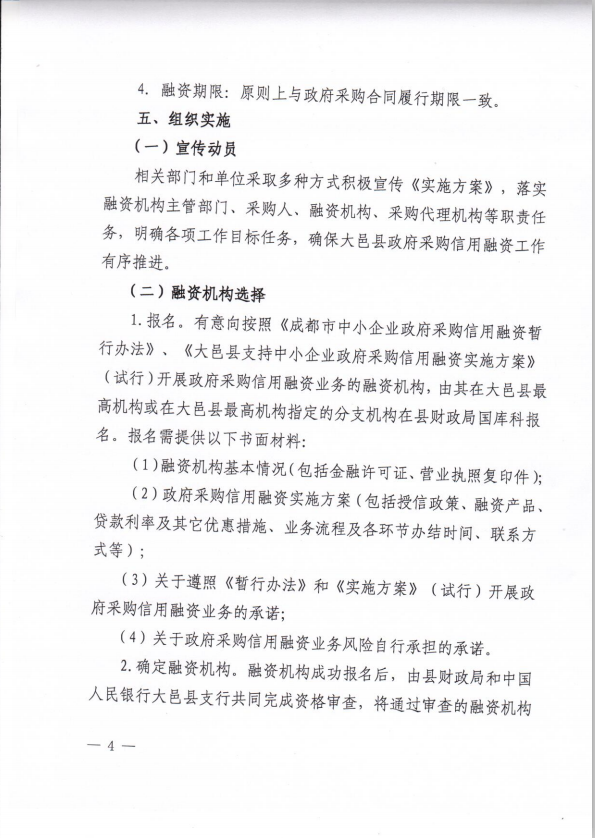
日 期： 日 期：

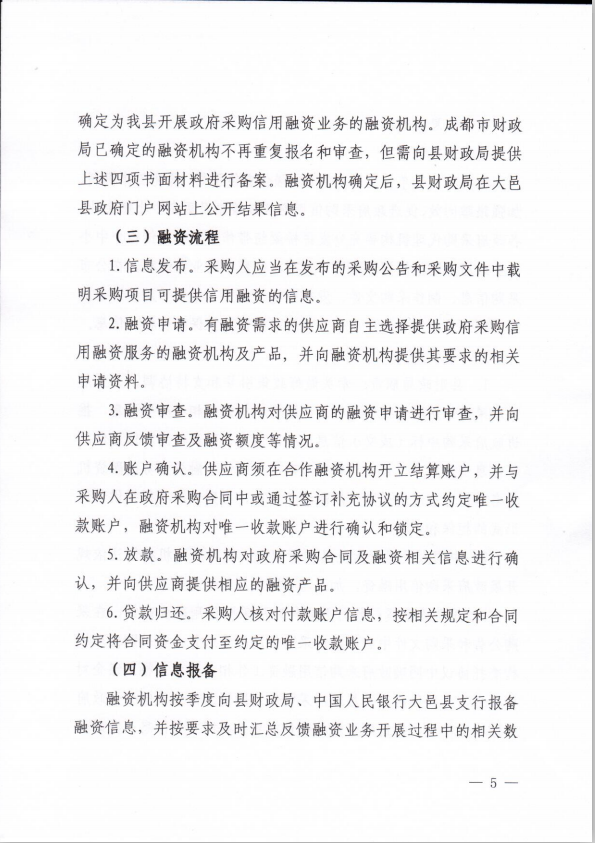
附件

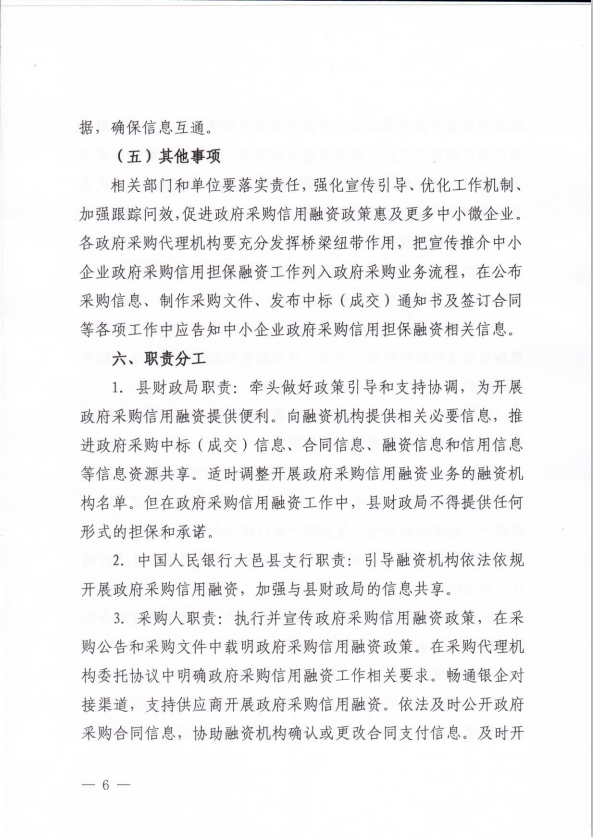


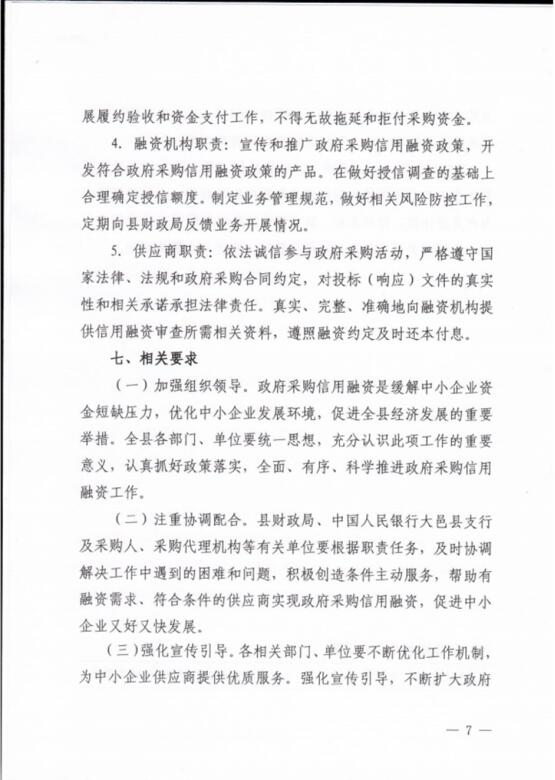


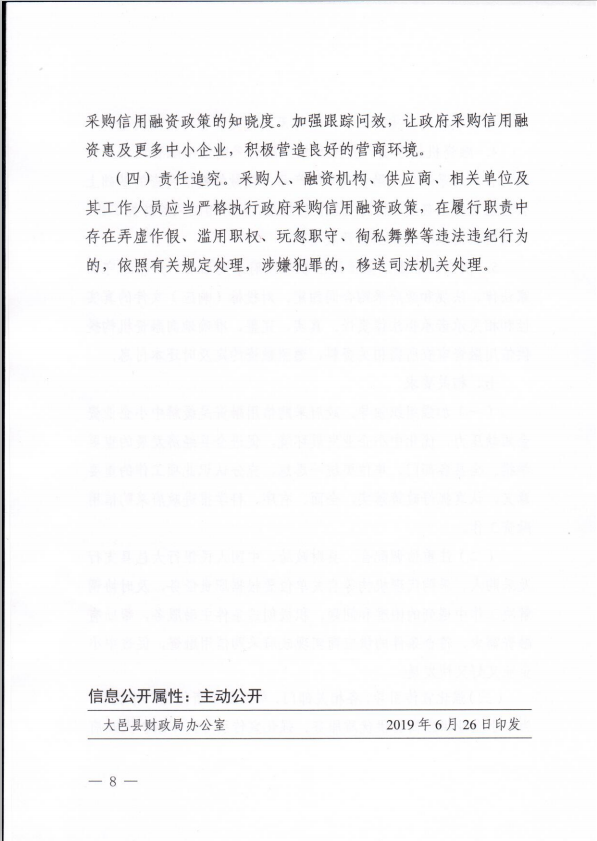












**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包件号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**投诉书范本**

投诉人：自然人/法人或者其他组织名称

证件号码：身份证/统一社会信用代码

通讯地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

（委托代理人： 姓名 身份证号码：

联系电话： ）

被投诉人：采购人或代理机构名称(多个被投诉人应分别列明)

通讯地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

……

相关供应商： 名称 (多个相关供应商应分别列明)

通讯地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

质疑和质疑答复情况：投诉人于 年 月 日就xx采购项目（采购项目编号：xxxx）向采购人/采购代理机构提出质疑，质疑事项为xx，质疑请求为xx，采购人/代理机构于 年 月 日收到质疑，并于 年 月 日就质疑作出答复，投诉人不服质疑答复[采购人/采购代理机构未在规定时间作出答复],现向财政部门提起投诉。

投诉事项及投诉请求：投诉事项应与质疑事项一致，包括1.投诉人认为采购文件设置不合理，如评审因素指向特定供应商；2.投诉人认为采购过程不公平，如评审专家评审错误；3.投诉人认为采购结果不公平，如中标供应商不具备响应资格条件。如投诉事项与质疑事项不一致，则投诉事项应是基于质疑答复内容提出的。投诉请求应当与投诉事项相关。

事实依据：与投诉事项有关的采购项目或采购文件事实。

法律依据：与投诉事项有关的政府采购法律、法规、规章及政策文件。

此致

财政部门名称

附件：1.投诉人身份证明材料（法人或其他组织合法登记证书）复印件

2.其他有关证明材料 份

3.授权委托书（有委托代理人的）

4.质疑及质疑答复相关证明材料

5.投诉书副本 份（按照被投诉人及相关供应商数量提供副本）

投诉人：签字盖章应按照《政府采购质疑和投诉办法》第十八条第二款的要求执行

年 月 日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。