

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1 采购项目概况

为创造一个安全、舒适、文明、和谐的生活环境，成都市新都区人民政府新都街道办事处拟采用公开招标方式，确定一名合法供应商提供龙虎小区物业管理服务。龙虎小区位于新都区龙海路 58 号、249 号、260 号，为多层住宅小区。规划建筑总面积 361846.22 平米，住宅面积 335635.23 平米，共 101 栋，住宅房屋总套数 3886 套，地面停车位 1650 个，出入口 6 个。预算金额: 2013811 元/年、最高限价 2013811 元/年，本次政府采购项目共 1 个包件，服务期限 3 年，合同一年一签。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）: 2,013,811.00

采购包最高限价（元）: 2,013,811.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	龙虎小区物业管理服务	1.00	2,013,811.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 龙虎小区物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	一、项目概况 为创造一个安全、舒适、文明、和谐的生活环境，成都市新都区人

民政府新都街道办事处拟采用公开招标方式，确定一名合法供应商提供龙虎小区物业管理服务。龙虎小区位于新都区龙海路 58 号、249 号、260 号，为多层住宅小区。规划建筑总面积 361846.22 平米，住宅面积 335635.23 平米，共 101 栋，住宅房屋总套数 3886 套，地面停车位 1650 个，出入口 6 个。预算金额：2013811 元/年、最高限价 2013811 元/年，本次政府采购项目共 1 个包件，服务期限 3 年，合同一年一签。

(一) 化粪池数量

数量	容量
22	3950 方

(二) 其他设施设备

名称	型号	数量
摄像机	海康（已过质保期）	293

(三) 变压器

名称	容量	数量
S11-M-250/10	250KVA	2
S11-M-315/10	315KVA	1
S11-M-400/10	400kVA	11
S11-M-500/10	500kVA	12

★ 2

★二、服务内容和服务质量要求（按招标文件 6.1 内容进行承诺）

(一) 物业服务质量标准及要求

1、物业服务质量标准参照四川省成都市地方标准《住宅物业服务

等级规范》（DB5101_T123-2021）住宅二级服务标准、《四川省物业管理条例》及采购人为本项目物业服务制定的物业服务标准等。

2、本项目物业服务范围还包含物业承接查验、水电气费用代收代缴、引入信义治理服务等采购人针对本项目提出的物业服务合理要求，中标人应无条件配合，不得要求另付费用。

3、加强服务质量管理，为业主提供优质服务，营造良好的秩序及居家环境。

（二）物业服务内容

1.物业管理区域内共用部位及共用设施设备运行和维修保养管理（包含监控的维护保养，对小区围栏、天然气表箱、文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆）；

2.物业管理区域内装饰装修管理；

3.物业管理区域内公共秩序维护管理；

4.物业管理区域内环境卫生维护管理；

5.物业管理区域内绿化养护管理；

6.物业管理区域内社区文化建设管理；

7.物业维修和管理的应急措施：

(1)本项目范围突然断水、断电的应急措施；

(2)业主与使用人自用部位排水设施阻塞的应急措施；

(3)雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施；

(4)消防应急措施；

(5)治安应急措施；

(6)突发公共卫生事件应急措施；

8.物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；

9.其他按相关文件及物业管理条例，属于物业管理服务范围的其他工作。

（二）服务质量要求

1.综合服务要求

1.1 客户服务场所要求

(1)有客户服务中心，供应商至少应配置有办公桌 2 张、办公椅 4 把、电脑 1 台、打印机 1 台、电话 1 部。供应商应将客户服务中心配置物资单独计入投标报价中。

(2)公示物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目标准、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。

(3)客户服务中心工作时间至少 8 小时值班，其它时间物业管理区域内有值班人员。

(4)公示有 24 小时服务电话。

1.2 人员要求

(1)实行项目经理责任制。

(2)综合维修岗位人员持有行政主管部门颁发的有效的特种作业操作证。

(3)从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。

(4)项目物业服务中心配备有客户服务。

1.3 制度

(1)有便民服务指南内容的业主手册。业主台账。

(2)有双方签订规范的物业服务合同，合同权利义务关系明确。

(3)有公共部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度；有突发公共事件应急预案；有培训、考核制度；有物业服务工作记录。

1.4 档案

(1)有物业服务档案管理制度，有消防等设施设备承接查验。运行、维修、养护档案资料。

(2)项目档案资料管理规范、齐全。整洁、查阅方便。

(3)有档案资料柜、档案管理人员。

(4)应用物业服务电子软件管理信息、基础资料、维修养护资料。

1.5 标识

(1)重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。

(2)有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。

(3)房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。

1.6 客户服务

(1)每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。

(2)对重要物业服务事项应在主要出入口、各单元门内以书面形式告知。

(3)对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。

(4)对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置，有报修、维修记录。

(5)业主或使用人提出的意见、建议及投诉在 2 个工作日内回复；投诉回访率不低于 80%，并作好记录。

(6)每年组织 1 次满意度调查，客户满意率不低于 75%。

(7)有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识，有小区犬只花名册。

(8)公共卫生间能正常使用，卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好，无侵占，损坏现象。

1.7 专项委托服务管理

(1)接受委托，提供邮件代收，水电气、网络开通办理手续及费用代缴服务。

(2)重要节日进行节日氛围营造。

(3)签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

(4)专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

(5)对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。

2.共用部位及共用设施设备运行和维修保养管理要求(包含但不限于以下内容)。

2.1 综合管理

(1)有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。

(2)共用设施设备运行中属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修。

(3)每年第 4 季度制订出下一年度维修养护计划。

(4)共用部位及共用设施能耗费。

(5)雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

(6)设备机房每月清洁 1 次，保持整洁有序，室内无杂物;设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;配备有符合规定的消防器材及专用工具，完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书，记录齐全、完整。

(7)对小区围栏、天然气表箱，文体设施等金属类硬件每半年刷一次防锈漆。

(8)运行，检查、维修养护记录应每月归档。

2.2 共用部位

(1)建筑部件

1)每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

2)每半月巡查 1 次共用部位的门，窗、玻璃等。

3)每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

(2)附属构筑物

1)每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

2)每半月检查 1 次雨、污水管井等。

3)每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

4)每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

2.3 共用设施设备

(1)供水系统:每日巡视 1 次水箱间、水泵房, 检查设备运行状况。

水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁, 钥匙由专人保管; 溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

(2)排水系统:有防汛预案, 每年至少组织 1 次演练。进场后提供防汛物资(沙袋 200 袋、防风胶纸 50 米、雨具 15 件、照明工具 3 台、5KW 发电机 1 台、1.5KW 抽水泵 1 台) 供应商应将防汛物资配置物资单独计入投标报价中。排水设施: 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查, 组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。污水泵: 每周进行 1 次手动启动测试; 每季度养护 1 次。

(3)楼内照明: 楼内照明: 每日巡视 1 次, 一般故障 1 日内修复; 其他复杂故障 3 日内修复。楼外照明: 每周巡视 3 次, 一般故障 1 日内修复; 其他复杂故障 5 日内修复。每半月调整 1 次时间控制器。应急照明: 每日巡视 1 次, 发现故障, 30 分钟内到达现场组织维修。低压柜: 每日巡视 1 次设备运行状况; 每半年养护 1 次, 养护内容包括紧固、清扫; 每年检查 1 次电气安全。低压配电箱和线路: 每月检查 2 次设备运行状况; 每年养护 1 次, 养护内容包括紧固、调试、清扫。控制柜: 每半月检查 1 次设备运行状况; 每年养护 1 次, 养护内容包括紧固、调试、清扫。发电机: 每半月试运行 1 次, 保证运行正常; 每年活化 1 次蓄电池; 每周巡视 1 次充电机和蓄电池。高压配电系统、楼层配电间: 有门、孔、利、窗等处的防鼠措施完备; 穿墙线槽周边封堵严密; 锁具完好。

电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。根据采购人时间要求，服务期内对内部核算电能表进行 1 次检验，路灯、楼道灯完好率应不低于 95%。

(4)安全防范系统:

①**物防**：外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患，设置非机动车停放区域。

②**技防**：报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。红外对射探测器：每周做运行状态测试 1 次，保障设备运行正常。图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常。摄像头：每月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。楼宇对讲设备：每月检查 1 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题，应立即进行维修。

③**消防**：检查消防设施设备完好。可随时启用：保持消防通道畅通。在出入口，防火门等醒目位置有提示火灾危险性，安全逃生路线，安全出口，消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语，安全疏散路线指导图。有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防

基本知识和技能:每年组织 2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施,应每日进行检查:火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏;疏散通道,安全出口的防火门是否完好,常闭防火门是否处于正常状态。发现消防安全违法行为和火灾隐患,立即纠正、排除;无法立即纠正、排除的,应向公安机关消防机构报告。发生火情立即报警,组织扑救初起火灾,疏散遇险人员,协助配合公安机关消防机构工作。有消防安全管理制度,每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育,可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。

(5)游乐设施:使用期间每日巡查 1 次游乐设施,确保无安全隐患。

3.装饰装修管理要求

(1)有装饰装修管理服务制度。

(2)有装饰装修管理档案。

(3)与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议,告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

(4)装饰装修期每日巡查 1 次现场,发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的,应立即劝阻,拒不改正的,报告相关行政主管部门及属地村(社区)。

(5)委托清运装修垃圾的,应在指定地点临时堆放。在一周内清运,自行清运装修垃圾的,应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。

4.公共秩序维护管理要求

(1)出入口有专人值守。对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次。

有巡查记录。

(2)有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记，并在方案中提供管理制度。

(3)对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放有序。

(4)有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。并在方案中提供管理制度。

(5)安防控制室设专人值守。

(6)每年开展 1 次专项治理应急预案演练。

(7)每年开展 1 次突发公共安全卫生事件应急预案演练。

(8)每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训。

(9)有租户管理制度，租户信息完善，配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全，有出租房屋公示栏。

5.环境卫生维护管理要求

(1)生活垃圾的收集、清运有垃圾收集容器。每周至少清洗 1 次垃圾收集容器(夏季 3 次/3 日)。蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的 2/3,周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，清运频次不低于 3 次 1 日。垃圾中转站保持密闭和外围整洁。垃圾清运车外观整洁。

(2)物业共用部分清洁公共场所每日清扫 2 次，楼道、楼梯每日清扫 1 次，无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画，并在方案中提供楼道堵塞清理方案。每周擦拭 1 次楼梯扶手，栏杆、窗台，防火门消火栓、指示牌等共用设施。楼外道路及设施:每日清扫 1 次、巡视保洁 2 次，

楼外道路无积水、无明显垃圾;每月清洁 1 次楼外公共照明及共用设施;每季度清洁 1 次雨篷,门头等。水景:根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面;每年清洁 2 次水池地底。有完善的消杀灭害服务方案和管理制度并在方案中体现。配合相关部门进行有害生物的预防和控制。投放药物应预先告知,投药位置有明显标识;定期进行消杀灭害,有相关记录。

6.绿化养护管理要求

(1)有计划地进行浇灌,灌溉水下渗充足均匀,无明显旱涝情况发生;一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次,草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。

(2)根据植物生长情况施肥,乔木每 2 年施肥 1 次至 2 次;灌木每年施肥 1 次至 2 次;地被和草坪植物每年施肥 2 次至 3 次;花坛植物根据生长情况进行追肥;尽量减少对化肥的依赖。

(3)根据病虫害发生规律,植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况;并根据检查结果防治病虫害,不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。

(4)乔木每年冬季修剪 1 次,坠落高度基准面 2 米以上(含 2 米)的可能坠落的高处进行的作业事项,绿化人员对树木的修剪、维护工作(涉及登高作业);灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次;绿篱每年至少修剪 4 次;草坪夏季每月至少修剪 2 次,全年至少修剪 12 次。

(5)每年全面除草 3 次,重点绿地增加除草次数。绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净。草坪无明显裸土。

7.社区文化建设管理要求

(1)有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。

(2)每年至少开展2次精神文明宣传教育工作，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生，房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。

(3)每年按物业服务合同约定组织社区文化活动，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。

(4)有关爱空巢老人，残障人士等公益活动，小区有义工组织。

(5)社区文化有活动计划，有记录、有总结，相关资料齐全。

8.其它服务要求

(1)与物业所在地的行业主管部门、街道办事处(乡镇人民政府)、公安派出所、社区居民委员会保持密切联系，配合重点工作，共同商议解决物业管理难题。

(2)协助业主自治组织的筹备工作，建立与业主自治组织定期沟通的工作例会机制，听取业主对物业服务的意见和建议，主动接受业主自治组织的监督。

(3)协助采购人完成戒毒、防邪工作，包括但不限于:开展禁毒宣传活动。普及毒品预防和艾滋病防治等相关知识，宣传禁毒戒毒政策法规，增强社区居民特别是辖区青少年禁毒意识，提高其自觉抵制毒品的能力，倡导禁毒社会工作理念，以及采购人交办的其他戒赌工作，努力营造包容、友善的社区氛围。

(4)协助采购人做好小区违建治理工作。做到源头治理，早发现、

早处置、早报告。

(5)采购人交办的其他事项及上级单位安排事项，中标供应商也应积极响应，按照相关要求，组织人员保质保量完成。

9、在本小区导入并采用信义治理物业服务模式

(1)资金独立。供应商应开立与供应商自有资金相隔离的独立银行账户（供应商与业主设置共享查询密码），用于管理本小区各种资金形成的业主共同基金，该基金为供应商代管性质。包括但不限于：

①本采购项目服务涉及的费用；

②因管理公共区域而产生的收益（例如停车管理费、小区广告收益等俗称“公共收益”的资金）。

(2)资金透明。供应商应使用由中共成都市委城乡社区发展治理委员会主办开发的“成都市信托制物业信息公开平台”即微信小程序端作为线上收、支公开、透明平台，实现每个居民、社区两委成员等可以随时了解该账户资金的变动情况，确保居民们对该基金的监督权。

(3)预算管理。供应商应在本小区进行开放式预算，即由供应商向居民们解释资金预算的合理性。

(4)预算调整。在投标报价总额不变的前提下，资金预算可以根据实际情况，在不同科目间进行资金调剂即预算的调整。预算调整应该向全体居民公开，并书面说明调整的原因、理由和可能的后果。

(5)资金使用。供应商应确保一切对外采购均应遵守市场同行的公开采购方式，所有支付均应尽可能采用能保留资金流动痕迹的银行转账方式进行，应杜绝纸币的使用。在不得以使用非银行转账方式支付资金时，

项目经理应逐笔书面报告说明，并承担该笔资金如果违法、违规的一切责任。采购过程应保留全部采购过程文件记录，这些档案应该保存至少五年以上。采购方式包括但不限于：公开招标方式、多方比价方式、互联网采购方式、定点商场采购方式、其他能证明采购过程的对采购结果有利的方式。

(6)财务账目。供应商应确保本基金相关的账目应单独复印一套纸质副本在本小区现场存放，接受业主的查阅、抄录和复制。账册中的财务信息属于本小区全体业主所有。

(7)服务标准。供应商应确保本小区的管理系统和各项服务均应有公开、完整、包含各个岗位具体工作职责流程和标准，并在现场存放一套供业主们查阅、抄录、复制监督。

(8)公示公开。供应商应确保本小区各项管理服务事务流程记录均存档保存，此档案内容应接受本小区任何业主查阅、抄录和复制。由供应商举证完成事务的记录证明自己免责，发生诉讼时也为此原则。供应商可以对自己认为必要的信息进行公示，但公示不能代替向每个业主公开的义务。

10、小区业主共有收益资金的管理

(1)小区业主的共有财产收益、公共场地的收益包括不限于小区的公共场地停车费、外墙广告收益等公共收益。其中，不超过小区公共收益的15%作为中标供应商公共收益管理酬金，每年年末另行核算，由采购人与中标供应商另行协商签订补充协议。（供应商预期有偿（或多种经营）收入、公共收益、公共收益管理酬金不纳入本项目投标报价核算或

核减本次报价)。

(2)小区共用部位共用设施设备及公共区域的改造,应按法律法规相关规定按程序先申请征得批准同意后,方可实施。本项目不接受未按程序申报批准同意的对本小区共用部位共用设施设备及公共区域的其他投入(改造),作为本项目的成本减免抵扣或核减报价的理由。

★

3

★三、人员配置要求(按照下列要求进行人员配置)

岗位	人数要求	配置说明
项目经理	1人	<p>项目管理的第一负责人,负责项目的全面管理工作。能熟练运用办公软件及电脑,身体健康,品行良好,持有红十字救护证、大学专科或以上学历,具备三年及以上住宅类物业管理项目的项目经理工作经验。</p> <p>★1.性别不限,年龄50周岁以下。(提供有效的身份证(正反两面)复印件)</p> <p>★2.提供工作经验证明(工作经验证明单独提供承诺函,内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位及管理项目类别)并加盖投标人电子印章。</p> <p>★3.提供毕业证书复印件、红十字救护证复印件、有效期内的健康证正反两面复印件、公安机关开具的有效期内无犯罪记录证明。</p>
客户服务	3人	<p>大专及以上学历,能熟练运用办公软件及电脑,身体健康,品行良好,具有二年或以上住宅类客服工作经验。</p>

		员	<p>其中 1 人持有普通话二级乙等或以上等级证书，其中 1 人持红十字救护证。</p> <p>★1.性别不限，年龄 50 周岁以下。（提供有效的身份证（正反两面）复印件）</p> <p>★2.提供毕业证书复印件、普通话二级乙等证书或以上等级证书复印件、红十字救护证复印件。</p> <p>★3.工作经验证明（工作经验证明单独提供承诺函，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位及管理项目类别）并加盖投标人电子印章。</p>
		秩序维护员	<p>24 人</p> <p>负责项目秩序维护、安全巡视、消防管理及治安应急突发事件处理等工作。身体健康，品行良好。至少 12 人持有公安机关颁发的保安员证，至少 2 人同时持有中华人民共和国人力资源和社会保障部颁发的《建（构）筑物消防员证》中级或以上等级证。</p> <p>★1.性别不限，年龄：男性不满 60 周岁，女性不满 50 周岁（提供至少 6 人有效的身份证（正反两面）复印件）</p> <p>★2.提供保安员证及《建（构）筑物消防员证》中级或以上等级。</p>
		环境维护员	<p>12 人</p> <p>其中绿化维护员 2 人、保洁员 10 人，身体健康，品行良好，其中绿化维护员 2 人持高处作业证资格证书。</p> <p>★1.性别不限，年龄：男性不满 60 周岁，女性不满 50 周岁（提供有效的身份证（正反两面）复印件）</p>

		<p>★2.提供高处作业资格证书复印件并加盖投标人电子印章。</p>
综合维修人员	4人	<p>负责小区内土建、给排水、弱电及其他设施设备维修维护工作。身体健康，品行良好，其中2人持有《中华人民共和国特种作业操作证》（低压操作证）；1人持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压操作证）；另1人同时持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压操作证）和《中华人民共和国特种作业操作证》（低压操作证）</p> <p>★ 1.男性，年龄60周岁以下。（提供有效的身份证（正反两面）复印件）</p> <p>★2.提供《中华人民共和国特种作业操作证》（低压操作证）、《中华人民共和国特种作业操作证》（高压操作证）有效证书复印件并加盖投标人电子印章。</p>
合计	44人	

说明：

- (1)供应商中标后持证人员为派驻现场的固定人员，不得随意更换人员，以便于采购人管理。若需更换人员，须及时上报采购人，经采购人同意认可方可更换。采购人未认可情况下更换人员的罚款10000元/次，且采购人有权终止与承包人的服务合同。（提供承诺函，格式自拟）
- (2)投标人提供的人员配置可优于人员配置表要求，且为中标后实际履约人员。为保障采购人的正常工作秩序，中标人在签订合同后人员进场前

	<p>3日内，须将投标文件中响应采购文件人员配置要求的所有证明材料原件及人员在职证明材料交采购人审查，复印件交采购人存档，如出现存在提供虚假材料、与响应文件中提供的材料不符的情况，采购人将报告财政部门，按照法律规定对中标人进行处罚，签订的合同无效，采购人将临时组建物业管理团队，由此造成的相关费用支出及损失由中标供应商负责承担，并上报财政部门处理。（提供承诺函，格式自拟）</p>
★	<p>4</p> <p>★四、项目要求（提供承诺函，承诺函格式自拟）</p> <p>（1）遵守采购人的工作守则，应按招标人要求坚守岗位，履职尽责到位。因供应商失职而造成招标人损失的，采购人有权要求供应商赔偿损失。对失职、违规或不服从指挥的，供应商应及时加以整改。</p> <p>（2）按照工作需要，供应商要做到服务区域全覆盖。</p> <p>（3）供应商必须严格遵守国家、省、市有关劳动法规和保险条例。</p> <p>（4）投标报价中人员工资不得低于项目所在地最新最低工资标准，员工社会保险（包括养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险），单位缴费基数不得低于项目所在地缴纳最新最低社保费缴纳基数。</p> <p>（5）根据项目的服务要求，供应商应与本项目配备的所有人员签订用工合同，且在本项目服务期限内，人员年龄应符合招标文件的人员配置要求，并按照国家相关法律法规要求为项目人员购买社保。</p> <p>（6）中标人在合同签订后，上岗前提供投标（响应）文件中所有相关人员的有效身份证、学历证、上岗证和其他相关证书、在职证明等原件交由采购人复核，并提供所有人员的无犯罪记录交由采购人（并加</p>

	<p>盖投标人单位公章)。如果中标人不能按时提供或不能完整提供或提供不真实资料, 视为其根本性违约, 采购人有权立即单方面解除合同, 因此解除合同的违约责任由中标人承担, 中标人应按已签订合同总金额的20%向采购人支付违约金。解除合同的通知自到达中标人时生效。</p> <p>(7) 本项目招标文件要求提供承诺函的均应单独提供承诺函并加盖电子签章, 否则视为未实质性响应。</p>
★	<p>5</p> <p>★五、投标人针对本项目制定项目服务方案（说明：按下列要求提供服务方案）</p> <p>1、考察分析描述方案应当包括：“项目概况分析”“项目管理重难点分析”（公共秩序维护管理、车辆停放管理）2项内容。</p> <p>2、项目组织机构管理方案应当包括：“管理机构设置”“工作职能组织运行图”“人员配置及岗位职责”“日常管理制度”“考核办法”5项内容。</p> <p>3、综合服务方案应当包括：“客户服务方案”“档案的管理方案”“装饰装修管理方案”3项内容。</p> <p>4、共用部位及共用设施设备运行和维修养护方案应当包括：“共有设施设备维修养护方案”“物业共用部位维修养护方案”2项内容。</p> <p>5、公共秩序维护管理方案应当包括：“公共秩序维护方案”“机动车非机动车管理方案”“外来人员管理制度”“大宗物品进出管理制度”4项内容。</p> <p>6、环境卫生维护方案应当包括：“环境维护的具体措施”“生活垃圾收集转运方案”“垃圾分类服务方案”“消杀灭害管理方案”4项</p>

	<p>内容。</p> <p>7、绿化养护方案应当包括：“小区树木、花草日常养护方案”“季节性维护方案”“楼道堵塞清理方案”“消杀灭害服务方案”4项内容。</p> <p>8、社区文化建设方案应当包括：“社区文化服务方案”“特约（便民）服务方案”2项内容。</p> <p>9、应急措施方案应当包括：“本项目范围突然断水、断电的应急措施”“业主与使用人自用部位排水设施阻塞的应急措施”“雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施”“消防应急措施”“治安应急措施”“突发公共卫生事件应急措施”6项内容。</p> <p>注：上述服务方案内容中，若出现项目名称、地址、物业类型、采购人单位名称、与本项目无关的、与本项目采购需求不一致的，或有漏项、描述错误、前后矛盾，视为未实质性响应本项目。</p>
★	<p>6</p> <p>★六、商务要求（按招标文件 6.1 内容进行承诺）</p> <p>1、付款方式及付款时间：付款采取银行转账方式。合同签订且供应商进场服务后 7 日内，采购人预付合同金额的 40%，甲方于下一季度开始后的 15 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费；已支付的预付款在季度服务费用中扣回，预付款的扣回方式为分 4 次按季度同等比例从进度款中扣回。中标供应商须在支付服务费前 10 日内向采购人递交拨付服务费的票据。</p> <p>2、项目内的设施设备维修根据维修金额的大小划分为一般维修和中大型维修，其中：一般维修是指单次单件维修费用 2000 元以下的设施设备维修，维修费用由中标人承担，计入分项报价明细中，</p>

	<p>进入总报价；中大型维修指单次单件维修费用 2000 元（含）以上的设施设备维修，维修费用由公共收益部分承担。</p> <p>3、履约方式及履约时间：服务期限共三年，合同一年一签。合同签订生效之日起 3 日内，中标供应商自带机具、办公用品及人员服装等工作必备物品、人员进场，履行应尽合同义务。上年考核合格后，方可签订下年合同。</p> <p>4、验收办法及标准</p> <p>(1) 验收办法：中标人与采购人参照《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）的要求以及新都街道办事处《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》进行验收。</p> <p>(2) 验收时间：每月进行考核，考核分为定期和不定期考核。</p> <p>(3) 验收标准：</p> <p>技术履约内容及标准：按照相关法律法规的要求、采购文件的技术要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。</p> <p>商务履约内容及标准：按照相关法律法规的要求、采购文件的商务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。</p>
★	<p>7</p> <p>★七、违约责任（提供承诺函，承诺函格式自拟）</p> <p>1、中标供应商在提供服务的过程中必须遵守国家 and 地方的相关法律、法规；中标供应商因不遵守国家 and 地方的法律、法规而引起的纠纷或造成的损失由中标供应商承担相应的法律、经济赔偿责任，并向采购人赔偿因此对采购人造成的直接或间接损失。</p>

2、若采购人对中标供应商考核不合格，采购人有权要求中标供应商限期整改，逾期未整改的或整改不合格的，采购人有权进行罚款或扣除相应物业服务费；造成采购人经济损失的，采购人有权终止合同，中标供应商应给予采购人经济赔偿。

3、中标供应商违反本合同约定，擅自提高收费标准的，或在管理和服务中有徇私舞弊、渎职行为、平时擅自收费行为的，采购人有权督促和要求中标供应商清退所收费用，并向中标供应商按发生费用和造成的经济损失进行双倍处罚和索赔，亦有权终止本合同。

4、因中标供应商管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由中标供应商承担责任并负责善后处理；造成采购人经济损失的，中标供应商应赔偿采购人所有经济损失；产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

5、在项目本合同签订后，履行过程中，无论任何原因发生合同解除或终止情形，中标供应商必须在 15 个工作日内向采购人移交由采购人提供的全部物业管理用房及物业管理相关档案资料，不得有毁损、擅自涂改和遗失情况；否则中标供应商应当承担由此引起的相应法律责任，若造成采购人经济损失的，还应赔偿采购人的所有经济损失。

6、若因采购人原因逾期支付供应商物业服务费，除应及时支付，还应向按照合同约定支付逾期金额 1%/天的违约金。逾期付款超过 30 天的，中标供应商有权终止合同。

7、因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应对中标供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

★

8

★八、报价要求（投标人应根据以下表格格式填写分项报价如投标人因履约需要有分项报价表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价）

1、本项目预算：2013811 元/年、最高限价 2013811 元/年；供应商投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效投标文件处理。

2、分项报价明细要求

（1）供应商报价应符合政府采购及国家相关政策法规规定，投标总报价由物业成本、物业酬金两个部分组成。供应商的报价应按招标文件要求提供分项报价明细表且逐一分项计入投标总报价。如未按要求提供分项报价明细表、未按招标文件要求逐一分项列明各费用项目与报价、或报价不满足招标文件要求的，则视为未实质性响应。

（2）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，有可能影响服务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（包括但不限于依法享受优惠或减免等政策的证明材料），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项目电子化交易系统进行提交，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。

（3）供应商报价应符合政府采购法及国家和地方关于税费、社保

等的相关法律法规，结合项目所在地市场实际，并充分考虑项目所在地最低工资标准和社会保险缴费比率上调等因素。本项目服务期内如有最低工资标准、社会保险缴费基数及缴费比率等调整，按照最新的政策要求执行。

投标人应按招标文件要求提供分项报价明细表，逐一分项列明分项报价并计入投标总报价。如未按要求提供分项报价明细表、未按招标文件要求逐一分项列明各费用项目与报价、或报价不满足招标文件要求的，则视为未实质性响应。分项报价明细表中各明细费用不得以“企业让利”、“已有耗材或设施设备库存”等形式免费或无偿、赠送或零报价提供服务。

3、供应商编制物业成本的组成：报价包含员工基本工资、法定节假日加班费、社会保险；服装费；办公设备配置费；物资耗材工具；共用设施设备日常能耗费（含公共照明及其他设施用电费用、保洁绿化用水费用）；招标文件要求由供应商承担的其他费用；管理费、税费（即增值税及其附加），完成本项目物业服务所需要的一切开支费用。投标人应列明上述所列费用并计入投标总报价。

本项目开标截止时若涉及最低工资标准、社会保险缴费基数有最新政策的则报价执行最新政策。

（3.1）员工基本工资：不得低于项目所在地最新的最低工资标准（新都区执行最低工资标准 2100 元/月）。

（3.2）法定节假日加班费：秩序维护员法定节假日加班费按照 6 人在岗计算，综合维修人员法定节假日加班费按照 2 人在岗计算，环

境维护员法定节假日加班费按照 3 人在岗计算；法定节假日加班费按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共 11 天计算并予以支付；（加班时长不得违反劳动法，且需求不清楚）供应商必须严格按照《中华人民共和国劳动法》第四十四条（三）支付不低于工资的百分之三百的工资报酬；本项目配备人员不涉及日常加班，如涉及周末加班进行调休。加班费日工资标准低于 97 元/日的按 97 元/日计，高于 97 元/日的按对应的加班人员岗位工资按月计薪天数计；小时工资=日工资/8 小时。

（3.3）社会保险：供应商应遵守劳动法规，为本项目的服务人员提供劳动保障，按政府法律法规的规定为项目人员签订合同并购买社会保险，购买险种包含：养老保险、医疗保险（含生育保险）、大病医疗保险、工伤保险、失业保险且单位缴纳社保缴费基数不得低于项目所在地当年最新政策规定的最低社会保险缴费基数，若发现未按要求执行的，采购人有权要求供应商进行整改，整改不合格的，采购人有权终止与供应商的物业服务合同。

（3.4）服装费：按秋冬季长袖款工作服 2 套/人、春夏季短袖款工作服 2 套/人的标准配置，秩序维护员每人每年还需定制保安帽子 2 个/人，并在分项报价明细表中逐列明计算依据（包括单价价格、数量），分项报价明细表中上述内容不允许缺项报价。

（3.5）物资耗材工具：由供应商按自身经验结合本项目情况逐一分项列明办公类、防汛类、维修维护类耗材工具。

（3.6）共用设施设备日常能耗费：供应商按招标文件要求根据本

项目情况逐一分项列明公共照明及其他设施能耗电费、保洁绿化用水费用。公共照明按照小区现缴纳居民用电电价 0.53 元/度，每个月耗电量 1000 度测算；保洁绿化等用水费按照小区现缴纳居民用水水费 2.75 元/吨，每月用水 150 吨测算。

(3.7) 管理费:由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

(3.8) 残疾人就业保障金:按照《四川省残疾人就业保障金征收使用管理实施办法(川财规〔2021〕5号)》要求执行;计算公式:为本项目工资总额的 1.6%计。

(3.9) 税费:以上述费用之和按税费比率计算,税费按各投标人增值税纳税人身份的比例计算并符合现行政策法规,投标人应明确各自增值税纳税人身份。(说明:投标人增值税纳税人身份提供电子税务系统增值税纳税人身份资格截图。)

供应商增值税税率应符合供应商增值税纳税人身份变化及政府政策法规。投标报价中税率享受减免税的供应商,应提供相关政策文件及证明资料或税务部门减免税的证明材料。

(3.10) 物业酬金:供应商物业酬金以第 3 款的物业成本总额作基数,按比例(百分比)进行酬金报价并计算相应金额。供应商酬金报价为含税价,由供应商根据本项目情况结合单位实际自主报价。

(3.11) 投标人或投标人拟配置服务人员依法依规享受优惠或减免等政策,包括但不限于工资、社保等,投标人依法依规享受优惠或减免等政策的须提供政府部门相应证明材料或政策文件及投标人的情况说明,如为拟配置服务人员享受优惠或减免等政策的,除提供以上证明外,

	<p>还应提供相应人员的身份证复印件和相关证明材料复印件。</p> <p>(3.12) 若投标人因履约或招标文件要求由供应商承担且支付的费用，分项报价明细表未列出的报价项目，须在分项报价明细表中自行另行添加并逐项列出计入投标报价中。</p> <p style="text-align: center;">分项报价明细表（按招标文件 6.1 中分项报价明细表进行填写）</p>
★ 9	<p>★九、考核内容及标准（按招标文件 6.1 内容进行承诺）</p> <p>1. 物业管理服务考核实行百分制。考核工作由街道办事处或小区临时管委会负责，按照考核标准实施定期或不定期考核计分，月末统计考核成绩。</p> <p>2、奖惩细则</p> <p>根据《农民集中居住区物业服务考核办法》对供应商的服务质量进行验收考核。对供应商企业考核最终月考核在 1 年内连续 3 个月每月扣分在 15 分以上街办可终止执行合同。</p> <p>1、考核结果实行百分制，考核内容包括:根据物业服务合同的服务内容与服务质量标准细化分值，涉及综合服务（20 分）、共用部位及共用设施设备运行和维修养护（30 分）、装饰装修管理（10 分）、公共秩序维护（15 分）、环境卫生维护（10 分）、绿化养护（10 分）、社区文化建设（5 分）。</p> <p>2、对于考核中发现的各类问题，由领导小组办公室下达限期整改通知书，督促物业服务企业、具有牵头管理责任的村(社区)限期整改以及协调相关部门处理，物业服务企业、具有牵头管理责任的村(社区)拒</p>

不整改或整改不到位的，由领导小组办公室进行通报。

3、考核小组按照《新都街道农集区物业服务考核评分表》进行考核打分，并按照考核周期，及时将考核表盖章后上交至领导小组办公室。

4、街办对物业服务企业考核结果运用：

(1) 农集区属地村（社区）或关联村（社区）定期考核

对物业公司考核实行按月考核，总分值 100 分。具体考核办法按月度应付物业总费用作为考核扣分基数，扣分采取递增加罚原则进行。

具体考核办法如下：

①总考核扣分不大于 5 分时，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.25%；

②总考核扣分大于 5 分，小于等于 10 分时，在办法（1）的基础上，对考核扣分大于 5 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.8%；

③总考核扣分大于 10 分，小于等于 15 分时，在办法（2）的基础上，对考核扣分大于 10 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 1.5%；

④总考核扣分大于 15 分，小于等于 20 分时，在办法（3）的基础上，对考核扣分大于 15 分的部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 2%。

(2) 领导小组、领导小组办公室通报扣分扣款。

对物业公司未按合同履行造成负面影响等情况被通报的，街办领导小组、领导小组办公室通报每次扣 2 分；区级部门通报每次扣 5 分；市级部门通报每次扣 8 分，每月通报扣减分按 1000 元/分标准，扣减当月物业服务费。

附件 1.《农民集中居住区物业服务考核办法》

附件 2.《新都街道农集区物业服务考核评分表》(高层小区)

附件 1

成都市新都区人民政府新都街道办事处 农民集中居住区物业服务考核办法

为加强街道农民集中居住区（以下简称“农集区”）管理，促进农集区物业管理服务更加规范，维护和改善农集区内的生活环境，构建“管理有序、服务规范、秩序良好、环境优美、文明和谐”的农集区，提升农集区居民的幸福度和满意度，根据物业管理有关法律法规，并结合我街道实际，制定本办法。

第一条 农集区考核工作，由农集区属地村（社区）或关联村（社区）成立的小区物业服务考核小组定期考核和街办领导小组、领导小组办公室不定期对物业公司物业服务中典型问题等进行通报组成。

第二条 定期考核实行百分制，每月进行考核。考核内容根据物业服务合同约定的服务内容与服务质量标准细化分值，涉及综合服务（20分）、共用部位及共用设施设备运行和维修养护（30分）、装饰装修管理（10分）、公共秩序维护（15分）、环境卫生维护（10分）、绿化养护（10分）、社区文化建设（5分）。

第三条 考核中发现的各类问题，属地村（社区）或关联村（社区）要建立台账，并督促物业公司限期整改以及协调相关部门处理。

第四条 属地村（社区）或关联村（社区）成立的小区物业服务考核小组每月不少于3次对小区物业公司按照《新都街道农集区物业管理服务考核评分表》进行考核打分，每月初将上月考核表盖章后上交至街办农集区物业服务管理工作领导小组办公室。

第五条 费用拨付。

按季度拨付物业费，在每季度末考核完成后按考核结果拨付。

（一）农集区属地村（社区）或关联村（社区）定期考核

物业公司考核实行按月考核，总分值100分。具体考核办法按月度应付物业总费用作为考核扣分基数，扣分采取递增加罚原则进行。具体考核办法如下：

（1）考核扣分≤5分，每扣1分减少当月物业总费用0.25%；

（2）在办法（1）的基础上，对考核扣分增加≤5分的分值，每扣1分减少当月物业总费用0.5%；

（3）在办法（2）的基础上，对考核扣分增加≤5分的分值，每扣1分减少当月物业总费用1%；

（4）在办法（3）的基础上，对考核扣分增加>5分的分值，每扣1分减少当月物业总费用2%；

（5）若考核扣分在1年内连续3个月在15分以上，街办可终止执行合同。

（二）街办领导小组、领导小组办公室不定期通报

对物业公司未按合同约定造成负面影响等情况被通报的，街办领导

小组、领导小组办公室通报每次扣 2 分；区级部门通报每次扣 5 分；市级部门通报每次扣 8 分，每月通报扣减分按 1000 元/分标准，扣减当月物业服务费。

按考核指标进行逐次加倍扣分，直至该考核项目分值扣完，若该考核项目分值扣完仍拒不整改或整改不到位的，由领导小组办公室进行通报。

第六条 第三方组织按照《新都街道农集区物业管理服务月度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业管理服务季度考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区安全隐患考核评分表（物业服务企业）》《新都街道农集区物业服务管理考核评分表（村（社区））》进行考核打分，并按照考核周期，及时将考核表签章后上交至领导小组办公室。

第八条 街办对物业服务企业考核结果运用

（一）街办对物业服务企业考核按月进行考核，分值为 100 分，分两部分实行扣分扣款制。

第一部分为第三方组织考核扣分扣款。以月总考核扣分结果计算当月物业费的扣款金额，具体采取以下方式计算：

（1）总考核扣分不大于 5 分时，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.25%；

（2）总考核扣分大于 5 分，小于等于 10 分时，在办法（1）的基础上，对考核扣分大于 5 分部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 0.8%；

（3）总考核扣分大于 10 分，小于等于 15 分时，在办法（2）的基础上，对考核扣分大于 10 分部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 1.5%；

（4）总考核扣分大于 15 分，小于等于 20 分时，在办法（3）的基础上，对考核扣分大于 15 分部分，每扣 1 分扣除当月物业费的 2%。

第二部分为领导小组、领导小组办公室通报扣分扣款。

领导小组、领导小组办公室检查中，对物业服务企业未按合同履行、造成负面影响等情况被通报的，领导小组、领导小组办公室通报每次扣 5 分；区级部门通报、媒体曝光每次扣 10 分；市级及以上部门通报、媒体曝光每次扣 20 分。每月通报扣减分按 1000 元/分标准，在当月物业费中进行扣除。

附件

新都街道农集区物业服务考核评分表（物业服务企业）

（多层小区）

考核人员签字：

考核单位（盖章）：

考核日期：

考核项目及分值	服务标准	分值	考核标准	考核扣分
综合服务客	户客户服务中心工作时间至少	0.6	不符合标准的，发现	

		(4.2分)	服务场所	8小时值班,其他时间物业管理区域内有值班人员		一次扣0.1分,直至扣完		
			客户服务	从业人员统一着装,干净整洁,佩戴明显标志,语言文明,主动、热情	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完		
				对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,有报告相关行政主管部门的记录	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完		
				对水、电等报修按双方约定时间到达现场处置,并有报修、维修记录	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完		
				业主或使用人提出的意见、建议以及投诉应在2个工作日内回复,投诉回复率不低于80%,并做好记录	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完		
				公共卫生间能正常使用,卫生间内的残疾人无障碍设施使用良好,无侵占、损坏现象	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完		
				专项委托服务管理	专项委托服务专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志	0.6	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完	
			共用部位及共用设施设备运行和维修保养(21.6分)	综合管理	共用设施设备运行中属于急修范围内,应在20分钟内组织到场维修	1.6	不符合标准的,发现一起扣0.2分,直至扣完	
					特种设备按照有关规定运行、维修保养和定期检测	1.6	不符合标准的,发现一起扣0.2分,直至扣完	
					雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施	1.6	不符合标准的,发现一起扣0.2分,直至扣完	
					设备机房每月清洁1次,保持整洁有序,室内无杂物;设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板;配备有符合规定的消防器材及专用工具,完好有效。设施设备标识标牌齐全。张贴或悬挂相关制度、证书。记录齐全、完整	1.6	不符合标准的每项扣0.2分,直至扣完	
运行、检查、维修保养记录应每月归档	1.6	不符合标准的,缺失一次扣0.2分,直至扣完						

			共用部位	共用部位每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。	0.6	不符合标准的每项扣0.2分，直至扣完	
				共用部位附属构筑物：每半月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。每半月检查1次雨、污水管井等。每半月巡查1次大门、围墙、围栏等。每半月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。	1.6	不符合标准的每项扣0.2分，直至扣完	
			共用设施	排水系统：配备有防汛物资（沙袋、防风胶纸、雨具、照明工具、发电机、抽水泵等）污水泵：每周进行1次手动启动测试；	0.8	不符合标准的每项扣0.2分，直至扣完	
				楼内照明：每日巡视1次，一般故障1日内修复；其它复杂故障3日内修复。楼外照明：每周巡视3次，一般故障1日内修复；其它复杂故障5日内修复；每半月调整1次时间控制器。应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。低压柜：每日巡视1次设备运行状况；低压配电箱和线路：每月检查2次设备运行状况；控制柜：每半月检查1次设备运行状况；发电机：每半月试运行1次，保证运行正常；每周巡视1次充电机和蓄电池。配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。变电站高低压电缆沟无积水。	2	不符合标准的每项扣0.2分，直至扣完	
			安全防范系统	物防：外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。应安装单元防盗安全门。物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设	2	不符合标准的每项扣0.2分，直至扣完	

			<p>施齐全,使用正常。落实专人对各类物防设施每半月开展1次全面检查,及时排除安全隐患</p>		
			<p>技防:报警控制管理主机:每日检查1次,保障设备运行正常。红外对射探测器:每周做运行状态测试1次,保障设备运行正常。图像采集设备:每周检查1次监视画面效果、录像、图像保存等功能,保障设备运行正常。摄像头:每月检查1次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况,进行相应调校。楼宇对讲设备:每月检查1次按键、显示屏、通话等功能状况,保障设备运行正常。门禁管理设备:每月检查1次,保障设备运行正常。技防设施设备出现运行不正常和损坏等问题,应立即进行维修</p>	2	不符合标准的每项扣0.2分,直至扣完
			<p>消防:消防设施设备完好,可随时启用;保持消防通道畅通。在出入口、防火门等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。有消防安全责任制,明确各级岗位的消防安全职责。有灭火和应急疏散预案,有义务消防队,配备必要的消防器材,相关人员掌握消防基本知识和技能;每年组织2次有员工、业主或使用人参加的消防演练。对以下消防设施,应每日进行检查:a.火灾报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏;b.消防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常;c.疏散通道、安全出口的防火门是否完好,常闭防火门是否处于正常状态。发</p>	3	不符合标准的每项扣0.2分,直至扣完

			现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。消防控制室设 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。与有资质的消防维保单位签订消防维保合同。有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 2 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式			
		水景及游乐设施	水景及游乐设施使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每月检查 1 次防漏电设施。有安全警示标识。每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患	1.6	不符合标准的每项扣 0.2 分，直至扣完	
	装饰装修管理（3.2 分）	装饰装修管理	装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及属地村（社区）	1.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
			装饰装修委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在一周内清运，自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。	1.6	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
	公共秩序维护（12 分）	公共秩序维护	出入口有专人 24 小时值守	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
			对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次，有巡查记录	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
			有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至扣完	
			对机动车实行刷卡进出管理，非机动车发牌进出，车辆停放	1.5	不符合标准的，发现一次扣 0.2 分，直至	

			有序		扣完	
			有大宗物品进出管理制度,实行大宗物品搬运进出登记管理	1.5	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			安防控制室设专人24小时值守	1.5	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			备勤人员24小时待岗,人数不得少于秩序维护人员的20%	1.5	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			有租户管理制度,租户信息完善,配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全,有出租房屋公示栏	1.5	不符合标准的每项扣0.3分,直至扣完	
	环境卫生维护 (9分)	生活垃圾分类、清运	有垃圾收集容器	1	不符合标准的扣1分	
			每周至少清洗1次垃圾收集容器(夏季3次/3日)。蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3,周边无散落垃圾。生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站,清运频次不低于3次/日	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			垃圾中转站保持密闭和外围整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			垃圾清运车外观整洁	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			公共场合每日清扫2次,楼道、楼梯每日清扫1次,无明显垃圾和杂物堆积、乱张贴、乱涂画	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
		物业共用部分清洁	每周擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完	
			楼外道路及设施:每日清扫1次、巡视保洁2次,楼外道路无积水、无明显垃圾;每月清洁1次楼外公共照明及共用设施;每季度清洁1次雨篷、门头等	1	不符合标准的,发现一次扣0.1分,直至扣完	

		水景:根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面;每年清洁2次水池池底	1	不符合标准的,发现一次扣0.2分,直至扣完
<p>考核共计扣分:</p> <p>被考核单位签字</p> <p>(盖章)</p>				

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

按 3.2.2 服务要求执行。

3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

按 3.2.2 服务要求执行。

3.2.5 其他要求

采购包 1:

按 3.2.2 服务要求执行。

3.3 商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

龙虎小区

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

(1) 验收办法: 中标人与采购人参照《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)的要求以及新都街道办事处《关于农民集中居住区物业服务管理的考核办法》进行验收。(2) 验收时间: 每月进行考核, 考核分为定期和不定期考核。(3) 验收标准: 技术履约内容及标准: 按照相关法律法规的要求、采购文件的技术要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。商务履约内容及标准: 按照相关法律法规的要求、采购文件的商务要求和成交供应商的响应文件应答及合同约定进行验收。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包 1：付款条件说明：合同签订且供应商进场服务后 7 日内，采购人预付合同金额的 40%，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1：付款条件说明：甲方于下一季度开始后的 15 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1：付款条件说明：甲方于下一季度开始后的 15 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1：付款条件说明：甲方于下一季度开始后的 15 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 15.00%。

采购包 1：付款条件说明：甲方于下一季度开始后的 15 日内，根据上季度平均考核结果向乙方支付上一季服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 15.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1：

1、中标供应商在提供服务的过程中必须遵守国家 and 地方的相关法律、法规；中标供应商因不遵守国家 and 地方的法律、法规而引起的纠纷或造成的损失由中标供应商承担相应的法律、经济赔偿责任，并向采购人赔偿因此对采购人造成的直接或间接损失。 2、若采购人对中标供应商考核不合格，采购人有权要求中标供应商限期整改，逾期未整改的或整改不合格的，采购人有权进行罚款或扣除相应物业服务费；造成采购人经济损失的，采购人有权终止合同，中标供应商应给予采购人经济赔偿。 3、中标供应商违反本合同约定，擅自提高收费标准的，或在管理和服务中有徇私舞弊、渎职行为、平时擅自收费行为的，采购人有权督促和要求中标供应商清退所收费用，并向中标供应商按发生费用和造成的经济损失进行双倍处罚和索赔，亦有权终止本合同。 4、因中标供应商管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由中标供应商承担责任并负责善后处理；造成采购人经济损失的，中标供应商应赔偿采购人所有经济损失；产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。 5、在项目本合同签订后，履行过程中，无论任何原因发生合同解除或终止情形，中标供应商必须在 15 个工作日内向采购人移交由采购人提供的全部物业管理用房及物业管理相关档案资料，不得有毁损、擅自涂改和遗失情况；否则中标供应商应当承担由此引起的相应法律责任，若造成采购人经济损失的，还应赔偿采购人的所有经济损失。

3.4 其他要求

无