**（一）项目概述**

成都市新都区人民政府三河街道办事处拟采用公开招标方式选择一家供应商提供住宅小区物业管理服务。回龙湾A区多层住宅面积22737平方米；回龙B区多层住宅面积76461.08平方米；回龙C区多层住宅面积136689.3平方米。服务期限三年，合同一年一签。采购预算：1981453.99元/年，最高限价：1981453.99元/年。本次政府采购项目共一个包件。

**（二）小区设施设备情况**

**回龙湾A区具体设施设备情况如下：**

1.变压器数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **项目特征描述** | **计量单位** | **数量** | **备注** |
| 1号油浸式变压器YBW | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：YBW-12/0.4  3.容量（kVA）：400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 6栋配电房（已过保质期） |
| 2号油浸式变压器YBW | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：YBW-12/0.4  3.容量（kVA）：400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 12栋配电房（已过保质期） |
| 3号油浸式变压器YBW | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：YBW-12/0.4  3.容量（kVA）：400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 20栋配电房（已过保质期） |
| 4号油浸式变压器XMB | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：XBM-10/0.4  3.容量（kVA）： 315KVA  4.电压（kV）：10/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 24栋配电房（已过保质期） |
| 5号油浸式变压器XMB | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：XBM-10/0.4  3.容量（kVA）：315KVA  4.电压（kV）：10/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 23栋配电房（已过保质期） |
| 6号油浸式变压器XMB | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：XBM-10/0.4  3.容量（kVA）： 315KVA  4.电压（kV）：10/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 30栋配电房（已过保质期） |

2.化粪池数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **容量** | **备注** |
| 1 | 化粪池 | 1个 | 100m³ | 4号车棚 |
| 2 | 1个 | 100m³ | 4栋旁 |
| 3 | 1个 | 100m³ | 1号车棚 |
| 4 | 1个 | 100m³ | 13栋前 |
| 5 | 1个 | 100m³ | 25栋后 |
| 6 | 1个 | 100m³ | 28栋后 |

3.其他设施数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 总坪枪机 | 个 | 32 |  |

**回龙B区具体设施设备情况如下：**

1.变压器数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **项目特征描述** | **计量单位** | **数量** | **备注** |
| 1号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）：500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 9栋配电房（已过保质期） |
| 2号油浸式变压器 ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 630KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 19栋配电房（已过保质期） |
| 3号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 630KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 16栋配电房（已过保质期） |
| 4号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 14栋配电房（已过保质期） |
| 5号油浸式变压器YBM1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：YBM1-10/0.4  3.容量（kVA）： 500KVA  4.电压（kV）：10/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 3栋配电房（已过保质期） |
| 1号油浸式变压器YBM1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：YBM1-10/0.4  3.容量（kVA）：500KVA  4.电压（kV）：10/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 16栋配电房（已过保质期） |

2.化粪池数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **容量** | **备注** |
| 1 | 化粪池 | 1个 | 100m³ | 6栋旁 |
| 2 | 1个 | 100m³ | 9栋前 |
| 3 | 1个 | 100m³ | 10栋旁 |

3.其他设施数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 总坪枪机 | 个 | 23 |  |

**回龙C区具体设施设备情况如下：**

1.变压器数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **项目特征描述** | **计量单位** | **数量** | **备注** |
| 1号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）：500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 1栋配电房（已过保质期） |
| 2号油浸式变压器 ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 10栋配电房（已过保质期） |
| 3号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 11栋配电房（已过保质期） |
| 4号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）：500KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 21栋配电房（已过保质期） |
| 5号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 25栋配电房（已过保质期） |
| 6号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 27栋配电房（已过保质期） |
| 7号油浸式变压器ZBW1 | 1.名称：油浸式变压器  2.型号：ZBW1-12/0.4  3.容量（kVA）： 400KVA  4.电压（kV）：12/0.4KV  5.带箱式外壳 | 台 | 1 | 33栋配电房（已过保质期） |

2.化粪池数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **容量** | **备注** |
| 1 | 化粪池 | 1个 | 100m³ | 24栋后 |
| 2 | 1个 | 100m³ | 19栋后 |
| 3 | 1个 | 100m³ | 13栋后 |
| 4 | 1个 | 100m³ | 8栋后 |
| 5 | 1个 | 150m³ | 3栋旁 |
| 6 | 1个 | 100m³ | 16栋前 |
| 7 | 1个 | 100m³ | 34栋旁 |

3.其他设施数量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 总坪枪机 | 个 | 50 |  |

**（三）★服务内容及技术要求**（按招标文件6.1内容进行承诺）

**服务内容：**

1.物业管理区域内物业共用部分、共用设施等管理及维修维护；

2.物业管理区域内公共秩序的维护及日常安全巡查服务；

3.物业管理区域内的绿化维护和管理；

4.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；

5.物业管理区域内环境卫生的维持和管理；

6.物业管理区域内安保系统维护和管理；

7.向小区住户代收物业管理费；

8.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。

**服务质量要求**

**Ⅰ、综合服务**

1.客户服务场所

（1）有客户服务中心，供应商至少应配置有办公桌、办公椅、饮水机、电脑、打印机、电话等办公设备。

（2）公示有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、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话。

（3）有管务信息查询台。公示特约服务项目、标准及收费标准。

（4）客户服务中心实行8小时的工作制度，为保障小区正常运行，客户服务人员需工作日每天加班1个小时。

2.人员

（1）从业人员按照相关规定取得职业资格证书。

（2）实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。

（3）综合维修岗位人员具有特种设备操作证（低压电工和高压电工）。

（4）从业人员着装统一，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。

3.制度

（1）有共用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。

（2）有突发公共事件应急预案。

（3）有物业服务工作记录。

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）档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。

（3）有档案管理人员，应用物业服务电子软件管理业主信息、基础资料、维修养护资料。

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标识清晰、明显。

6.客户服务

（1）每年公示物业服务合同履行情况。

（2）重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。

（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）报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。

（5）业主或使用人提出的意见、建议、投诉在3个工作日内回复；投诉回访率不低于85%。

（6）每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于85%。

（7）有宠物管理制度与措施，设置宠物管理标识、有园区犬只花名册。

（8）接受委托，提供邮件代收服务。

7.专项委托服务管理

（1）签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。

（2）专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。

（3）专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。

**Ⅱ、共用部位及共用设施设备运行和维修养护**

1.综合管理

（1）按照相关规定实施承接查验。

（2）按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。

（3）有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。

（4）共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在30分钟内组织到场维修。

（5）按合同约定规范房屋维修。

（6）每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。

（7）特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。

（8）雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

（9）运行、检查、维修养护记录应每月归档。

2.共用部位

（1）房屋结构

每年巡视1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。

（2）建筑部件

a.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。

b.每季度巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。

c.每季度检查1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

d.每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

（3）附属构筑物

a.每季度巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

b.每半年检查1 次雨、污水管井等。

c.每季度巡查1 次大门、围墙、围栏等。

d.每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

e.每年检测1 次防雷装置。

3、共用设施设备

供水系统：

每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。

排水系统：

（1）有防汛预案，每年至少组织1次演练。

（2）配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具）等。

（3）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。

（4）污水泵：汛期每日巡视1 次，平时每月巡视1次，检查设备运行状态；每月进行1 次手动启动测试；每年养护1次。

（5）化粪池：每年清掏1 次，发现异常及时清掏。供应商应将化粪池清掏费用计入分项报价明细中。

供配电系统及照明：

（1）楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1 日内修复；复杂故障1 周内修复。

（2）楼外照明：每周巡视1 次，一般故障3 日内修复；复杂故障半月内修复；每半月调整1次时间控制器。

（3）应急照明：每周巡视1 次，发现故障，30分钟内组织维修。

（4）低压配电箱和线路：每季度检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

（5）控制柜：每季度检查1 次设备运行状况；每年养护1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

（6）高压配电系统、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。

（7）路灯、楼道灯完好率应不低于95%。

（8）根据本项目小区配套设施情况，供应商应将本条要求所产生的公共照明及其他设施用电费用（根据项目实际情况，本项目在综合考虑采取各种节能等有效措施的情况下，公共照明及其他设施每月用电最低耗电量9800度，住宅小区现缴纳居民用电平均电价0.53元/度），计入分项报价明细共用设施设备日常能耗费中，进入总报价。

安全防范系统：

（1）物防

a.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。

b.非机动车集中停放点，有序停放。

c.物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。

d.落实专人对各类物防设施每2个月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。

（2）技防

a.报警控制管理主机：每周检查3次，保障设备运行正常。

b.红外对射探测器：每半月做运行状态测试1次，保障设备运行正常。

c.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。

d.摄像头：每季度检查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。

e.门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常。

f.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

a.消防器材完好，可随时启用；保持消防通道畅通。

b.在出入口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。

c.有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。

d.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。

e.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。

f.消防控制室设24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

g.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。

h.有消防安全管理制度，每年对员工进行消防安全培训至少1次。每年对业主至少有1次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。

防雷系统：

每年检测1次建筑物防雷装置（接闪杆、接闪带、接闪线、接闪网和电涌保护器），做好报告存档。

分包说明：负责本项目避雷系统检测服务的实施单位为具有雷电防护装置检测能力的单位，中标人如不具备此能力的，则应委托具有相应能力的实施单位进行避雷系统检测服务，中标人应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。分包比例：分包金额不超过预算金额的0.20%。

游乐设施：

每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。

**Ⅲ、装饰装修管理**

1.有装饰装修管理服务制度。

2.有装饰装修管理档案。

3.受理业主或使用人的装饰装修申报登记，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。

5.委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，在1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。

**Ⅳ、公共秩序维护**

1.出入口有专人24小时值守。

2.对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。

3.建立外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。

4.对机动车实行进出登记管理制度，停放有序。

5.对大宗物品搬运进出，实行进出登记管理制度。

6.安防控制室设专人全年每天24小时值守。三班每班8小时双岗。至少3人具有职业资格证书（消防设施操作员或建（构）筑物消防员证）。

7.对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。

8.对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗。

9.利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。

10.配合街道社区做好流动人口登记、按租户管理制度对出租房屋进行登记、上报工作。

**Ⅴ、环境卫生维护**

1.生活垃圾的收集、清运

（1）有满足本项目需求的垃圾收集容器。

（2）每半月至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/周），蝇、蚊滋生季节每周喷洒1次杀虫药。

（3）生活垃圾应清运至小区垃圾中转房，日产日清，垃圾收集容器无漫溢现象，周边无散落垃圾。

2、物业共用部分清洁

（1）公共场所每日清扫1次楼道、楼梯每日清扫1次。

（2）每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。

（3）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；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。

（4）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。

**Ⅵ、绿化养护**

1.灌溉

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。保洁绿化用水按照每月至少用水35吨，水价2.75元/吨计算，计入分项报价明细共用设施设备日常能耗费中，进入总报价。

2.施肥

根据植物生长情况施肥，一般乔木每2年施肥1次；灌木每年施肥1次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥1次至2次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。

3.病虫害防治

根据病虫害发生规律，植物生长季每2周检查1次病虫害情况；发现病虫害能有效控制，不因病虫危害影响景观效果。

4.整形修剪

乔木每2年修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪3次；草坪夏季每季至少修剪2 次。

5.除草

每年全面除草2次，重点绿地增加除草次数。

6.垃圾处理

绿化作业产生的垃圾应在作业完成后4小时内清理干净。

**Ⅶ、社区文化建设**

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，并将此费用单独体现计入投标报价中。

4.社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。

**Ⅷ、其他服务要求**

1.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。

2.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。

3.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。

4.为保障采购人每年在重大迎检和各项临时处突活动（每年至少4次，每人每次2小时）的顺利开展，本项目服务人员在重大迎检和各项临时处突活动中应积极配合并支持采购人工作，除项目上所有人员全部参加外，还须由供应商每次另增派5名秩序员，所产生的临时性保障任务用工费用包含在本次报价中，计入分项报价明细。临时另增派人员按非全日制用工方式，其小时工资不得低于成都市各区 （市） 县辖区内具体适用的非全日制用工小时最低工资标准（每小时 22 元）。

5.根据业主需求征求业主意见提供包括维修、家政、洗衣、洗车、搬运、老年供餐、定期巡防、代管绿植、代管宠物、房屋管养等特约服务（投标人预期有偿（或多种经营）收入或公共收益不纳入本项目核算，也不得以此核减本次报价）应报采购人备案。

6.本项目停车费（含车位服务费）及公共收益，不得在本次投标报价中扣减。

7.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。

**★（四）人员要求**

本项目服务人员配备总数不低于45人。（按照下列要求进行人员配置）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 配置说明 | 备注 |
| 项目经理 | 1人 | 1.项目管理的第一责任人，负责项目的全面工作。  2.具有本科及以上学历。  3.具备5年及以上物业管理项目经理工作经验。 | ★1.年龄：不满45周岁。（提供有效期内身份证复印件。）  ★2.具有5年及以上物业管理项目经理工作经验（提供工作经验承诺函）。  ★3.提供学历证（提供证书复印件）及供应商员工在职证明材料（在职证明材料提供劳动合同和供应商为其购买的近三月以来任意一月的社保证明或供应商为其发放的近三月以来任意一月的工资流水复印件）。 |
| 客户服务员 | 5人 | 1.负责项目客户接待、收费及档案管理等工作。  2.具有大专及以上学历。  3.具备2年及以上物业管理客户服务工作经验。 | ★1.提供至少3人有效学历证书复印件及学信网学历查询截图。  ★2.年龄：40周岁以下。（提供有效期内身份证复印件。）  ★3.法定节假日，每天安排3名客户服务员值班。   ★4.客户服务中心实行8小时的工作制度，为保障小区正常运行，客户服务人员需工作日每天加班1个小时。 |
| 综合维修员 | 1人 | 1.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。  2.具备2年及以上物业综合维修工作经验。  3.本项目配备人员男士不满50周岁，女士不满45周岁。 | ★1.提供有效期内身份证复印件。  ★2.持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业和低压电工作业）。（说明：提供有效的证书复印件）  ★3.工作日期间，延长工作时间1h值班。 |
| 秩序维护员 | 24人 | 1.负责项目秩序维护、安全巡视、消防管理及应急突发事件处理等工作。  2.具备2年及以上秩序维护工作经验。 | ★1.提供有效期内身份证复印件。  ★2.至少3人具有有效的行政管理部门颁发的四级（中级）及以上职业资格证书[消防设施操作员或建（构）筑物消防员证]。  ★3.至少5人持有公安部门颁发的保安员证，提供有效的身份证及证书复印件。  ★4.至少3人具有应急救护能力，持有效期内红十字救护员证，提供有效的身份证及证书复印件。  以上持证人员不重复。  ★5.法定节假日，每天安排6名秩序维护员进行值班。 |
| 环境维护员 | 12人 | 1.负责项目清扫保洁、垃圾清运等环境维护工作。  2.具备1年及以上环境维护工作经验。 | ★1.至少提供5人有效期内身份证复印件。  ★2.法定节假日，每天安排3名环境维护员进行小区环境卫生维护。 |
| 绿化养护员 | 2人 | 1.负责院落绿化的日常养护管理。  2.具有2年以上物业管理绿化养护工作经验。 | ★1.提供有效期内身份证复印件。 |
| 合计 | 45人 | |  |

说明：（1）除上表中年龄有特殊要求的外，本项目配备人员男士均不满60周岁，女士不满50周岁。为保障项目全年物业服务质量，供应商需严格按照招标文件服务质量要求进行配置，招标文件中各岗位加班人数为基础配置，供应商可结合自身经验进行增配。

★（2）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。若需出现更换人员，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项目经理的罚款20000元/次，更换其他持证人员的罚款10000元/人/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）。

**★（五）项目要求（包括采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范）**（按招标文件6.1内容进行承诺）

（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，釆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。

（2）按照工作需要，供应商需要做到服务区域全覆盖。

（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。

（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，员工社保（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）单位缴纳按照项目所在地最新缴纳标准执行。

（5）根据项目的服务要求，本项目配置人员为本项目定员定岗定编固定员工，全部为专门服务于本项目的全职全日制人员，不得使用非全日制及兼职人员，不得混岗，不与项目外的人员进行轮换；为保证本项目人员受劳动法保护，本项目配备的人员按照《中华人民共和国劳动合同法》应当全员与供应商签订劳动合同（非劳务合同），并全员购买社保。

（6）合同执行过程中，承包人选派的持证上岗人员须与合同签订时指派的人员一致，除人员因突发意外不能到岗，若需出现更换人员，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项目经理的罚款20000元/次，更换其他持证人员的罚款10000元/人/次，且采购人有权终止与承包人的服务合同。

（7）中标供应商在合同签订后应提供投标文件中所有相关人员的有效身份证、学历证、和其他相关证书、在职证明（劳动合同或社保或工资流水）等原件交由采购人复核，如果中标供应商不能按时提供或不能完整提供或提供不真实资料，采购人有权单方面解除合同。

**★（六）考核标准及办法**（按招标文件6.1内容进行承诺）

1.考核办法

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。

2.奖惩细则

2.1考核总分为100分，总得分≥95分为优秀，95分＞总得分≥90分为良好，90＞总得分≥80分为合格，总得分＜80分为不合格。

2.2街道和社区（街道打分按88.9%计算，社区打分按11.1%计算，汇总两者得分为最终得分）根据考核情况按不超过物业合同金额（考核得分超过100分，按100分计）向物业服务企业拨付物业费，95分以上（含95分）不扣钱，95分以下扣钱，每扣1分扣1000元。一年内连续三次或者累计三次低于80分，采购人有权解除合同。

2.3以上考核内容及标准仅限于项目目前现状，后期如因项目服务标准、服务事项进行变更，以采购人调整后的考核办法执行。

**服务考核的具体扣分办法**

**1.综合服务**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准  分值 | 单项标  准分值 | 考评  得分 |
| 1.1客户服务场所 | 1.1.1有客户服务中心；配备满足服务需要的办公设施和设备。 | 28分 | 1分 |  |
| 1.1.2公示有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、收费标准、收费率（每季度统计1次）、报修电话、三级投诉电话等物业服务及收费信息。 | 1分 |  |
| 1.1.3 公示特约服务项目、标准及收费标准。 | 1分 |  |
| 1.1.4客户服务中心工作人员施行至少8小时工作制度，其它时间物业管理区域内有值班人员。公示有24 小时服务电话。 | 1分 |  |
| 1.2人员 | 1.2.1 从业人员取得相关职业资格证书。 | 1分 |  |
| 1.2.2 实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备1名项目负责人。 | 1分 |  |
| 1.2.3综合维修岗位人员具有特种设备操作证（低压电工和高压电工）。 | 1分 |  |
| 1.2.4从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。 | 1分 |  |
| 1.3制度 | 1.3.1有双方签订规范的物业服务合同，合同权利义务关系明确。 | 1分 |  |
| 1.3.2有公共部位及共用设施设备维修维护、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。 | 1分 |  |
| 1.3.3有突发公共事件应急预案；有物业服务工作记录。 | 1分 |  |
| 1.4档案 | 1.4.1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。 | 1分 |  |
| 1.4.2项目资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。 | 1分 |  |
| 1.4.3有档案管理人员。 | 0.5分 |  |
| 1.4.4应用物业服务电子软件管理业主信息、基础资料、维修养护资料。 | 0.5分 |  |
| 1.5标识 | 1.5.1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。 | 1分 |  |
| 1.5.2 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。 | 1分 |  |
| 1.5.3房屋栋号、房号及公共配套设施、设备标识清晰、明显。 | 0.5分 |  |
| 1.6客户  服务 | 1.6.1 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况。 | 1分 |  |
| 1.6.2 对重要物业服务事项在主要出入口、各单元门内以书面形式告知。 | 1分 |  |
| 1.6.3 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。 | 1分 |  |
| 1.6.4 报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录。 | 1分 |  |
| 1.6.5 投诉应在1个工作日内回复，投诉回复率不低于85%，记录完整。 | 1分 |  |
| 1.6.6 每年组织1次满意度调查，客户满意率不低于85%。 | 2分 |  |
| 1.6.7 有宠物管理制度与措施。设置宠物管理标识、有园区犬只花名册。 | 1分 |  |
| 1.6.8 接受委托，提供邮件代收服务。 | 0.5分 |  |
| 1.7专项委托服务管理 | 1.7.1 签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。 | 1分 |  |
| 1.7.2专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。 | 1分 |  |
| 1.7.3专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。 | 1分 |  |

**2.共用部位及共用设施设备运行和维修养护**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准分值 | 单项分值 | 考评得分 |
| 2.1综合管理 | 2.1.1按照相关规定实施承接查验。按照DB510100/T 054-2010的规定进行维修、更新、改造。 | 26分 | 1.5分 |  |
| 2.1.2有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。 | 1分 |  |
| 2.1.3共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮。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分 |  |
| 2.1.4每年第4季度制订出下一年度维修养护计划。 | 1分 |  |
| 2.1.5特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。 | 1分 |  |
| 2.1.6雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。 | 1分 |  |
| 2.1.7设备机房整洁有序，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分 |  |
| 2.1.8运行、检查、维修养护记录应每月归档。 | 1分 |  |
| 2.2共用部位 | 2.2.1房屋结构：  每年巡视1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应建议相关业主申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。 | 1.5分 |  |
| 2.2.2建筑部件：  每季并检查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。  每季度巡查1 次共用部位的门、窗、玻璃等。  每季度检查1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。  每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。 | 2分 |  |
| 2.2.3附属构筑物：  每季度巡查1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  每季度检查1 次雨、污水管井等。每季度巡查1 次大门、围墙、围栏等。  每季度巡查1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  每年检测1 次防雷装置。 | 2分 |  |
| 2.3共用设施设备 | 2.3.1排水系统：  有防汛预案，每年至少组织1次演练。  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）。  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。  化粪池：每年清掏1 次，发现异常及时清掏。 | 2分 |  |
| 2.3.2楼内照明：每半月巡视1次，一般故障1日内修复；其它复杂故障一周内修复。  楼外照明：每周巡视1次，一般故障3日内修复；复杂故障半月内修复。  应急照明：每周巡视1次，发现故障，30分钟内到达现场组织维修。  配电箱和线路：每季度检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  路灯、楼道灯完好率应不低于85%。 | 1.5分 |  |
| 2.3.3 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。  非机动车集中停放点，有序停放。  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月开展1次全面检查，及时排除安全隐患。 | 2分 |  |
| 2.3.4安全防范系统（技防）：  报警控制管理主机：每周检查3次，保障设备运行正常。  红外对射探测器：每半月做运行状态测试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：每季度检查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。  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。 | 2分 |  |
| 2.3.5消防：  消防器材完好，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；每年至少组织2 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。 | 2分 |  |
| 2.3.6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。  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。 | 1.5分 |  |
| 2.3.7游乐设施：  每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。 |  | 1分 |  |

**3.装饰装修管理**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准分值 | 单项分值 | 考评得分 |
| 3.装饰装修管理 | 3.1有装饰装修管理服务制度。 | 5分 | 1分 |  |
| 3.2. 有装饰装修管理档案。 | 1分 |  |
| 3.3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。 | 1分 |  |
| 3.3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。 | 1分 |  |
| 3.4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分 |  |

**4.公共秩序维护**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准分值 | 单项标准分值 | 考评得分 |
| 4.公共秩序维护 | 4.1出入口有专人24小时值守。 | 16分 | 2分 |  |
| 4.2对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。 | 2分 |  |
| 4.3有外来人员管理制度，对来人来访进行询问登记。 | 1.5分 |  |
| 4.4对机动车实行刷卡进出管理，车辆停放有序。 | 1.5分 |  |
| 4.5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分 |  |
| 4.6安防控制室设专人24小时值守。 | 2分 |  |
| 4.7对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。 | 1.5分 |  |
| 4.8对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，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。 | 1.5分 |  |
| 4.9利用小区公告栏张贴安全防范宣传知识。 | 1分 |  |
| 4.10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。 | 1.5分 |  |

**5.环境卫生维护**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准  分值 | 单项分值 | 考评  得分 |
| 5.1  生活垃圾的收集、清运 | 5.1.1有垃圾收集容器。 | 11分 | 1.5分 |  |
| 5.1.2每半月至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次/周）。蝇、蚊孳生季节每周喷洒1次杀虫药。 | 1.5分 |  |
| 5.1.3生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站，周边无散落垃圾。 | 1分 |  |
| 5.1.4垃圾中转站保持密闭和外围整洁。 | 1分 |  |
| 5.2物业共用部分清洁 | 5.2.1公共场所每日清扫1次，楼道、楼梯每日清扫1次。 | 1.5分 |  |
| 5.2.2每季度擦拭1次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。 | 1.5分 |  |
| 5.2.4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；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。 | 1.5分 |  |
| 5.2.5有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。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。 | 1.5分 |  |

**6.绿化养护**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准  分值 | 单项分值 | 考评  得分 |
| 6.绿化养护 | 6.1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。 | 10分 | 2分 |  |
| 6.2根据植物生长情况施肥，一般乔木每年施肥1次；灌木每年施肥1次；地被和草坪植物每年春季萌芽和入冬前后施肥1次至2次；花坛植物根据生长情况进行追肥；生长不良的植物适当增加施肥频次。 | 2分 |  |
| 6.3根据病虫害发生规律，植物生长季每2周检查1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。 | 2分 |  |
| 6.4乔木每年修剪1次；灌木每年生长季节和冬季修剪1次；绿篱每年至少修剪3次；草坪夏季每季至少修剪2次。 | 2分 |  |
| 6.5每年全面除草2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。 | 2分 |  |

**7.社区文化建设**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 | 标准分值 | 单项标  准分值 | 考评得分 |
| 7.社区文化建设 | 7.1有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新1次。 | 4分 | 1分 |  |
| 7.2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 。 | 1分 |  |
| 7.3每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。 | 1分 |  |
| 7.4社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 | 1分 |  |

**★（七）商务要求**（按招标文件6.1内容进行承诺）

1.付款采取银行转账方式。合同签订且供应商进场服务后，采购人预付合同金额的40%，采购人于下一季度开始后的15日内，根据上季度平均考核结果向中标供应商支付上一季服务费；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，预付款全部扣回后正常支付季度服务费。中标供应商须在支付服务费前15日内向采购人递交拨付服务费的票据。供应商应开具符合要求的增值税发票，且供应商开具发票的单位名称须与供应商名称及签订合同的单位名称相一致。

2.本项目物业管理公共部位、公共设施设备维修中，单次单件单处维修金额在2000元以下（含2000元），中标人组织实施，费用由中标人承担并单独体现在报价；单次单件单处维修金额在2000元以上的，由中标人提供清单，报采购人，经采购人确认认可后，中标人组织实施，费用由采购人承担。

3.按包干制收费模式，盈亏均由物业公司承担。本项目物业费用包含员工基本工资、加班费、社会保险、奖金；教育经费；清洁耗材；综合维修日常维护费【含化粪池清理维护费用、防雷系统维护费用等】；共用设施设备日常能耗费（含公共照明及其他设施能耗电费、保洁绿化用水费用）；社区文化活动费用；招标文件要求由供应商承担的其他费用；管理费、利润、法定税金（至少包含增值税）等一切费用。

4.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。预计入场时间为：本项目招标结束。实际入场时间以合同约定的时间为准。

5.验收：

|  |  |
| --- | --- |
| 验收方案 | |
| 履约验收的主体 | 成都市新都区人民政府三河街道办事处 |
| 时间 | 每月进行考核，考核分为定期和不定期考核。 |
| 方式 | 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。 |
| 程序 | 分期验收 |
| 验收内容及标准 | 1.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中标供应商的投标文件应答及合同约定进行验收。  2.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中标供应商的投标文件应答及合同约定进行验收。 |
| 其他事项 | 其他未尽事宜按照《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）执行 |

**★（八）违约责任**

1.中标供应商在提供服务的过程中必须遵守国家和地方的相关法律、法规；中标供应商因不遵守国家和地方的法律、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。

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。

**★（九）报价要求**

1.本项目最高限价：1981453.99元/年；供应商投标报价高于此包的最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。

2.其他要求

（1）在评标过程中，评标委员会认为供应商投标报价明显低于其他通过符合性审查供应商的投标报价，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。供应商提交的书面说明、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），应当加盖供应商（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内提交，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，由供应商按评标委员会的要求进行澄清或者说明。供应商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。

（2）报价应符合国家法律法规、政府采购及国家相关政策规定。供应商应按招标文件要求提供分项报价明细表，逐一分项列明上述所列费用并计入投标总报价。

本项目开标截止时和服务期内若涉及最低工资标准、社会保险缴费基数及缴费比例所涉及的政策调整，按照最新的政策要求执行。

2.1员工基本工资：不得低于《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（成府发〔2022〕11号）规定的项目所在地最低月工资标准（新都区执行最低工资标准2100元/月）。

2.2社会保险：为员工购买城镇职工保险（城镇职工保险缴纳应包含养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险，且按全员缴纳计算），人员社会保险不得低于最新成都市项目所在地企业员工最低社保标准。

2.3加班费：

按照招标文件要求及【中华人民共和国劳动法(2018修正)】文计算并予以支付；在分项报价表中逐一列明所涉及的法定节假日加班费计算明细、工作日加班费计算明细，若不涉及项可不填写计算明细；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。

2.4奖金：由供应商按自身经验结合本项目情况计算；

2.5教育经费：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的教育经费年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.5%。

《关于企业职工教育经费提取与使用管理的意见》第三条第（一）款“切实执行《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》（国发〔2002〕16号）中关于‘一般企业按照职工工资总额的1.5%足额提取教育培训经费……’”

2.6综合维修日常维护费：供应商按招标文件要求根据本项目情况列明化粪池清理维护费用、防雷系统维护费用。

2.7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；

2.8清洁耗材：由供应商按自身经验结合本项目情况计算；

2.9社区文化活动费用：由供应商按自身经验结合本项目情况计算；

2.10招标文件要求由供应商承担的其他费用：供应商按招标文件要求根据本项目情况逐一分项列明重大迎检和各项临时处突活动等费用。

2.11管理费：由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

2.12利润：由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

2.13税金：以上述费用之和按税金比例计算。

①供应商应明确增值税纳税人身份，即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人（说明：提供国家税务总局电子税务系统纳税人资格证明材料，并明确增值税率，若未按要求响应视为未实质性响应）。

②供应商增值税税率应符合本项目供应商增值税纳税人身份变化及政府政策法规，未按要求响应的视为未实质性响应。

③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或税务部门减免税的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应。

供应商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，供应商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和相应的政策文件，及供应商的情况说明，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，还应提供相应人员的身份证复印件。拟配置服务人员享受优惠或减免等政策享受期不能覆盖完项目服务期限的，应按可享受覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期计算减免费用并平均到服务期内，若未按要求进行计算的，视为未实质性响应。

（4）若供应商因履约或招标文件要求有分项报价明细表未列出的报价项目，须在分项报价明细表表格省略号处逐项增加列出或自行添加并计入投标报价

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，由供应商按评标委员会的要求进行澄清或者说明。供应商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。

**附：分项报价明细表**

**一、人工成本**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（一）员工基本工资** | | | | | | | |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 元/人/月 | | 小计（元/年） | 计算依据 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 |  | |  |  |  |
| 2 | 客户服务员 | 5 |  | |  |
| 3 | 综合维修员 | 1 |  | |  |
| 4 | 环境维护员 | 12 |  | |  |
| 5 | 秩序维护员 | 24 |  | |  |
| 6 | 绿化养护员 | 2 |  | |  |
| 小计 |  | | | | |
| **（二）社保** | | | | | | | |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 元/人/月 | | 小计（元/年） | 计算依据 | 备注 |
| 1 |  |  |  | |  |  |  |
| 2 |  |  |  | |  |
| 3 |  |  |  | |  |
| 4 |  |  |  | |  |
| 5 |  |  |  | |  |
| 小计 |  | | | | |
| **（三）加班费** | | | | | | | |
| 序号 | 加班岗位 | 加班人数 | 加班费（元/人/年） | | 小计（元/年） | 计算依据 | 备注 |
| 1 |  |  |  | |  |  |  |
| 2 |  |  |  | |  |  |
| 3 |  |  |  | |  |  |
| 4 |  |  |  | |  |  |
| 小计 |  |  |  | |  |  |
| **（四）奖金** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  | | | | |  |  |
| **（五）教育经费** | | | | | | | |
| 序号 | 项目 | | | 小计（元/年） | | 计算依据 | 备注 |
| 1 | 教育经费 | | |  | |  |  |
| 小计 |  | | | | | |  |
| 合计 |  | | | | | |  |

**二、招标文件约定的其他费用或供应商认为需报价的其他费用**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | | | **小计（元/年）** | **计算依据** | **备注** |
| 1 | 综合维修日常维护费 | 化粪池清理维护费 | |  |  |  |
| 避雷系统检测费 | |  |  |  |
| 2 | 共用设施设备日常能耗费 | 公共照明及其他设施能耗电费 | |  |  |  |
| 保洁绿化用水费 | |  |  |
| 3 | 清洁耗材费 | | |  |  |  |
| 4 | 社区文化活动费用 | | |  |  |  |
| 5 | 招标文件要求由供应商承担的其他费用 | | 重大迎检和各项临时处突活动费 |  |  |  |
| ...... |  |  |  |
| 合计 | | | |  |  |  |

**三、管理费、利润及税金**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **金额 （元/年）** | **备注** |
| 1 | 管理费 |  |  |
| 2 | 利润 |  |  |
| 3 | 税金 |  |  |
| 合计 | |  |  |

**四、投标报价**

|  |  |
| --- | --- |
| **费用类别** | **总报价（元/年）** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

备注：1、若供应商因履约或招标文件要求有分项报价明细表未列出的报价项目，须在分项报价明细表表格省略号处逐项增加列出或自行添加并计入投标报价。

2.供应商应根据以上表格格式填写分项报价，报价合计应包括供应商完成本项目所需以及招标文件约定的一切费用。

3.供应商投标单项价格明显低于市场成本价，需由供应商提供相应证明材料及详细情况说明，否则评标委员会将认定为未实质性响应招标文件要求。

**★（十）供应商针对本项目制定项目服务方案（说明：供应商按下列要求提供服务方案）**

（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”2项内容。

（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。

（3）综合服务方案应当包括：“客户服务方案”“档案的管理方案”2项内容。

（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。

（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”2项内容。

（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”2项内容。

（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”2项内容。

（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。

（9）其它服务方案应当包括：“戒毒、防邪防控服务方案”“小区违建治理服务方案”2项内容。

（10）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。

上述服务方案内容中，若出现项目名称、地址、物业类型、采购人单位名称等与本项目采购需求不一致的，或有漏项、或描述的内容与采购需求不一致、错误、或描述的内容前后矛盾，视为未实质性响应本项目。