**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。）

**1.1采购项目概况**

新津区花源街道安置小区七期，占地面积52569平方米，建筑总面积192323.44平方米，地上面积131410.18平方米，地下两层面积59126.51平方米，绿化面积16606.15平方米；含机动车位1554辆，非机动车位1336辆；小区总户数1380户；电梯26台；楼宇数量9栋：其中21层1栋、22层4栋、17层3栋、2层1栋，小区出入口数量3个。

**1.2服务内容及服务要求**

**1.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 1,690,000.00

采购包最高限价（元）: 1,690,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 成都市新津区花源街道安置小区七期物业服务 | 1.00 | 1,690,000.00 | 个 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**1.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：成都市新津区花源街道安置小区七期物业服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **参数性质** | **序号** | **技术参数与性能指标** |
| ★ | 1 | ★**一、服务内容及服务要求**  **（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）住宅三级服务标准、《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。  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。  **（二）综合服务内容及要求**  小区物业管理工作包括以下内容：  1、负责公共部位设施设备及附着物正常使用的维护与管理；  2、共用设施设备的日常运行、维修、养护和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、共用照明、楼内消防设施设备、电梯等（不含中大型维修，中大型维修指单项费用发生额超过1500元（含）的维修）；但不包含设施设备达到强制报废年限后的更新、更换、改造等。  3、负责小区日常安全巡查服务，公共秩序、治安管理；  4、负责小区环境卫生的维护与管理；  5、负责小区内雨污管网、化粪池服务期一年内至少清掏一次并做好记录和管理。如未清掏，采购人自行委托三方清掏，相关费用由中标人承担；  6、小区内安保系统维护管理；  7、负责小区绿化养护工作；  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；  9、提供房屋质量承接查验、车辆进出和停车位管理等服务。  **（三）服务标准及要求**  1.综合服务（共47项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 服务场所 | 1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、电脑、网络、办公耗材。（供应商应将本条要求所产生的费用分项单列计入分项报价明细设备工器具配置费中，进入总报价）。  2、客户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准(服务期内统计1次，按约定公示物业服务报告)、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项。有管务信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准。  3、在物业服务公共区域内张贴物业服务记录和需要公示的其他事项，采用互联网方式记录服务的，记录应具有可追溯性。  4、有管务公开栏及其他宣传栏，内容至少每季度更新1次。  5、客户服务中心工作时间至少10h值班，其他时间物业服务区域内有值班人员。公示有24h服务电话。（供应商应针对本项人员的内容及要求提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟） | | 人员 | 6、专业岗位从业人员按照相关规定取得职业资格证书。  7、一个物业服务区域配备1名项目负责人和1名经过培训取得相关证书专(兼)职安全管理人员。项目负责人应按规定建立个人信用信息档案，按规定办理执业登记。  8、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。  9、项目负责人及安全管理员服务期内至少完成企业内部安全培训36学时，客服人员服务期内至少完成企业内部安全培训24学时。          （供应商应针对本项人员的内容及要求提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟） | | 制度 | 10、有双方签订的（前期）物业服务合同，合同权利义务关系及安全责任明确。  11、有共用部位及共用设施设备维修养护、安全生产(含消防与安全防范)、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度及管理服务规程。  12、按照DB5101/T69建立完整的安全生产制度体系，并在主管部门进行应急预案告知性备案。  13、有完整的人事管理制度、培训制度、考勤制度和考核制度。  14、有物业服务和安全管理工作记录(含有效电子数据记录)。  15、中标供应商入场后15日内，向业主提供有便民服务指南内容的业主手册。 | | 档案 | 16、有物业服务档案管理制度，有住户、房屋等基本档案内容，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料，有门岗、报修、投诉等档案资料(含互联网电子档案资料)。  17、档案资料齐全、整洁、管理规范，查阅方便。  18、有档案管理人员，并设置有档案资料室。  19、建立小区基础信息数据库，与街道、社区实现数据共享。 | | 标志 | 20、重点部位按相关要求设置有安全警示标志、消防标志、导向标志、指示标志及其他标志。  21、有小区门、楼栋、单元、楼层、户门标志。  22、有小区平面示意图。  23、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标志。  24、标志完整、清晰、明显。 | | 客户服务 | 25、服务期内公示物业服务合同履行情况。  26、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门以书面形式履行告知义务。  27、供应商提供承诺函承诺水、电急修20min内、其他报修按双方约定时间到达现场；由专项服务企业负责的设备设施报修应在30min内告知；有报修、维修记录，维修回访率不低于60%。（提供承诺函并盖公章，格式自拟）。  28、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在2个工作日内回复；投诉回访率不低于80%。  29、按照国家或地方标准要求服务期内组织1次物业服务客户满意度调查，对调查中业主反馈的问题制定整改措施，落实处理并回访。调查结果在物业服务区域公示。  30、实施宠物管理制度与措施，设置宠物管理标志，严格管理，有小区犬只档案。  31、出入口配置有便民服务推车，小区户数在1000户以内的推车配置数量不少于3辆；小区户数超过1000户的，1000户以上的部分按1辆/300户标准配置，不足300户按300户计算（供应商应将本条要求推车的数量及费用单列计入分项报价明细设备工器具配置费中，进入总报价）。  32、提供平板车借用服务（供应商应将本条要求所产生的费用单列计入分项报价明细设备工器具配置费中，进入总报价）。  33、投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险（供应商应将本条要求所产生的费用单列计入分项报价明细设备工器具配置费中，进入总报价）。  34、智能公共广播系统能播放广播与背景音乐。  35、公共卫生间能正常使用。  36、有无噪音无干扰氛围管理服务措施，工作人员夜间值守、巡逻时对讲机佩戴耳麦，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。  37、服务期内至少组织1次业主恳谈会，组织1次业主参观共用设施设备机房。  38、提供邮件代收服务。  39、国家法定节假日在小区大门及小区内进行节日氛围营造，供应商在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案里须提供至少三个国家法定节假日氛围营造活动方案，并在方案中一一列明每一节假日氛围营造活动费用（包含物资名称、数量、费用），并将此项费用合计列入分项报价明细表专项费用中，进入总报价。 | | 专项委托  服务管理 | 40、签订有专项服务委托合同，明确委托事项、服务质量和各方权利义务。  41、消防、电梯、水质检测等专业服务企业应符合相关行政主管部门的要求，操作人员应持有相应的职业资格证书。  42、专业服务企业人员进入物业服务区域内应统一着装、佩戴标志。  43、对专项委托服务应有监督及评价机制，有监督评价记录。 | | 社区文化和安全建设 | 44、服务期内至少开展1次精神文明建设和安全宣传活动，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、生活垃圾分类、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等。  45、服务期内至少组织1次社区文化活动。  46、有志愿者服务组织，开展和积极参与社区关爱空巢老人、残障人士等便民利民志愿服务活动。  47、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 |   2.共用部位及共用设施设备运行和维修养护（65项）   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **项目** | | **内容及要求** | | 综合管理 | | 1、按照相关规定实施承接查验。  2、建立共用设备设施安全管理制度及台账和重大危险源(或重点风险部位)台账，并实施管控行为。  3、按规范申请使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按专项维修资金应急使用预案实施维修。  4、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。  5、服务期内制订出维修养护计划，按计划进行设施设备保养。  6、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检验。  7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  8、设备机房  (1)每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物。  (2)应有完善的防鼠措施，防鼠板、防鼠网、防鼠药物等应符合规范要求。  (3)在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。  (4)有环境要求的设备机房，温、湿度应在规定范围内。  (5)设施设备标志、标牌及安全标识、标牌齐全、规范。  (6)张贴或悬挂相关制度、证书。  (7)运行记录齐全、完整。  9、服务期内对房屋共用部位、共用设施等区域进行专项检查，若发现白蚁及时向属地住建部门汇报处理。  10、运行、检查、维修养护工作有记录，并对记录每月进行归档。  11.工程维修维护人员全年至少完成一次企业内部安全培训。 | | 共用  部位 | 房屋  结构 | 12、服务期内巡视1次房屋结构，外观出现变形、开裂、沉降等现象时，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。鉴定完成后，按照鉴定结果组织修缮。 | | 建筑  部件 | 13、每2个月检查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。  14、每月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃等。  15、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。  16、服务期内汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水落水管等。 | | 附属  构筑  物 | 17、每月巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。  18、每月检查1次雨、污水管井等。  19、每月巡查1次大门、围墙、围栏等。  20、每月巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。  21、每月巡查1次天台，对天台进行有效的规范管理。 | | 外立  面 | 22、每周巡查1次外立面，重点时期加强巡查频次，发现外墙开裂、脱落及时采取安全防范措施并报告相关部门。 | | 共用  设施  设备 | 供水  系统 | 23、服务期1年内应对二次供水水箱进行至少1次清洗消毒、检测，水质符合GB5749的要求。供应商应将本条要求所产生的费用（二次供水清洗消毒费用、检测费用）在设施设备维护保养费中逐一列明，计入总报价中。  24、每日巡检1次供水设施，发现跑冒滴漏现象及时解决。  25、每日巡视1次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。  26、水箱盖保持完好并加锁，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。  27、管道井封堵严密。  28、服务期内对供水管道、阀门等进行养护处理。 | | 排水  系统 | 29、有防汛预案，服务期内至少组织1次演练。  30、配备有防汛物资，包括沙袋、雨具、照明工具、抽水泵、防洪挡板等，供应商在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案里须提供防汛物资清单（包含物资名称、数量、价格）并逐一列明每项物资明细价格，并将此项费用合计单独列入分项报价明细表设备工器具配置费中，进入总报价。  31、排水设施：服务期内汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，若堵塞及时组织清理、疏通。  32、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；每次巡视进行1次手动启动测试；服务期内养护1次。  33、化粪池：每月巡查1次，服务期1年内清掏1次，发现异常及时清掏。  34、雨污管网：每月巡查1次，每季度至少清掏1次，发现异常及时清掏。供应商应将本条排水系统维护要求（化粪池、雨污管网）所产生的费用分项计入分项报价明细设施设备维护保养费中，进入总报价。 | | 供配  电系  统及  照明 | 35、楼内照明：每周巡视2次，一般故障1日内修复；复杂故障5日内修复。  36、楼外照明：每周巡视1次，一般故障1日内修复；复杂故障1周内修复；每月调整1次时间控制器。  37、路灯、楼道灯完好率应不低于94%，供应商在投标文件中单独提供书面承诺函承诺。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  38、应急照明、疏散指示标志：每日巡视1次，发现故障，30min内组织维修。  39、低压柜：每周巡视2次设备运行状况；服务期内养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；服务期内检查1次电气安全。  40、低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；服务期内养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。  41、控制柜：每月检查1次设备运行状况；服务期内养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。  42、发电机：每月试运行1次，每次试机15分钟，并填写《停电及发电记录表》,保证运行正常；服务期内活化1次蓄电池；每周巡视1次充电机和蓄电池。小区停电需发电供应时，如发电时间在4小时以上的，其产生的油耗由招标人按实单独支付。  43、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志准确。  44、变配电室高低压电缆沟、电梯底坑无积水。服务期内组织对高低压母线、配电盘、变压器、电缆进行1次例行试验，根据预防性测试结果对相关设备进行维护。供应商应将本条要求所产生的供配电系统维保费及试验费用计入分项报价明细设施设备维护保养费中，进入总报价。 | | 停车场相关设施 | 45、规范管理非机动车充电设施，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。  46、规范管理机动车充电设施，张贴设备铭牌，建立设备设施信息化管理台账，建立巡查制度，每周2次对充电设施进行巡查，发现问题报告相关部门，并做好区域防患警戒隔离。  47、机动车停车场配置车辆进出管控系统。  48、主机、道闸、读卡器等主要设备，每月巡检1次，服务期内养护1次，保证系统操作软件运行稳定、可靠，道闸启闭灵活，读卡器反应灵敏。  49、车场灯完好率应不低于85%，供应商在投标文件中单独提供书面承诺函承诺。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）  50、停车场交通导视系统及公共信息图形符号符合相关国家标准的规定，且清晰直观。 | | 安全  防范  系统 | 51、物防  (1)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。  (2)应安装单元防盗安全门。  (3)物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  (4)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。  52、技防  (1)监控系统：  a.设备设施24h运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；b.摄像头完好率应不低于90%，防高空抛物监控摄像头正常运行；  c.按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。  (2)门禁系统：  a.每月检查1次，保证系统工作正常；  b.每月检查1次楼宇对讲设备按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常。  (3)电子巡更：  a.每季度调试保养1次，保证正常运行；  b.保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。  (4)周界防范系统：  a.按照产品使用说明书的要求来进行操作和维护；  b.每月进行1次全面检查；  c.每月对主机作1次表面清洁，定期对系统周围环境进行巡视；  d.报警系统有效性测试每周1次，中心报警控制主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出报警信号。  (5)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。  53、消防  (1)定期对灭火器、火灾报警器、室内消火栓、消防水泵、防火门、防排烟系统、消防电梯、应急照明、疏散指示标志等普通消防设施、自动消防设施进行检查或试验，确保完好或处于正常状态，可随时启用。每天检查消防通道和疏散通道，确保畅通、无占用。  (2)在客户服务中心或消防控制室或其他场所建立微型消防站，配备2KG灭火器4具、消防斧2套和个人防护设备（防火服、安全帽、防火毯、防烟面罩）2套。供应商应将本条要求所产生的费用分项列入分项报价明细表设备工器具配置费中，进入总报价。  (3)有自动消防设施的应与消防维保单位签订消防维保合同，约定双方的权利、义务与责任。供应商应将本条要求所产生的消防设施维保费用计入分项报价明细设施设备维护保养费中，进入总报价。  (4)供应商在投标文件中提供承诺函承诺有消防安全管理制度及火灾应急预案，服务期内对员工进行消防安全培训不少于2次，服务期内对业主开展消防安全宣传教育不少于2次，服务期内组织有员工、业主或物业使用人参加的消防演练不少于2次。  (5)发生火情时，应立即报警，疏散人员，组织力量实施初期扑救，并协助配合消防救援机构工作。 | | 电梯 | 54、按相关规定进行定期检验。电梯检验有效期届满前1个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。  55、在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的特种设备使用标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。  56、有以岗位责任制为核心的电梯使用安全管理制度。  57、设立24h值班电话，电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  58、日常维护保养和定期检查中发现的故障隐患应及时消除。  59、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定双方的权利、义务与责任。  60、配备电梯管理人员并取得特种设备作业人员相应证书。每日检查1次电梯安全状况。服务期内至少对电梯安全管理人员进行1次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。  61、有电梯突发事件或者事故的应急预案，并服务期内演练1次。发生电梯困人时应及时采取措施。供应商在投标文件中提供单独承诺函承诺物业服务人员应在15min内到达现场安抚受困乘客，专业维修人员应在30min内到达现场。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  62、供应商应将本条要求所产生的电梯维保费用及年检费用（年检费用以特检院收费标准为准，每部电梯按照643.5 元+[（总层数+负一楼）-5]\*64.35 元进行报价）计入分项报价明细设施设备维护保养费中，进入总报价。 | |  | 游乐  设施 | 63、每日巡查1次游乐设施，确保无安全隐患。排查游乐设施，确保完好、无尖锐硬物、无挂钩及螺栓、无锋利而未打磨的边沿；排查活动场地，确保平整，场地有沙坑的，确保沙坑中无破砖块或碎玻璃，无其他影响游乐场所使用的安全隐患。 | |  | 垃圾  分类  设施  设备 | 64、有详细的垃圾分类设施设备日常运行维护方案（供应商须在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案的卫生消杀管理方案中体现）。  65、每周巡查1次垃圾分类投放站点、垃圾收集房、大件垃圾投放点，发现损坏，及时组织更换、维修。 |   3.装饰装修管理（5项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 装饰装修  管理 | 1、建立装饰装修管理服务制度和装饰装修施工现场安全巡查制度。  2、建立装饰装修管理档案。  3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。  4、供应商在投标文件中单独提供书面承诺函承诺在装饰装修期间每2日巡查1次现场，发现业主或物业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，上报相关行政主管部门及业主、业主委员会进行处理。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  5、委托清运装修垃圾的，应在指定地点规范堆放，并在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。 |   4.公共秩序维护（15项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 公共秩序  维护 | 1、主出入口24h有专人值守，人员进出有技术控制措施。  2、配备警棍、钢盔、钢叉、盾牌等反恐防爆设备。供应商在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案里须提供反恐防爆设备配置清单（包含物资名称、数量、价格）并逐一列明每项物资明细价格，并将此项费用合计单独列入分项报价明细表设备工器具配置费中，进入总报价。  3、安防控制室设专人24h值守。  4、配有安全监控设施，实施24h监控，保存录像不低于30天。  5、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每3h巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。供应商应在投标文件中针对本项目制定的公共秩序维护方案中提供至少两套安全巡查线路图。  6、有外来人员管理制度，对来访人员进行询问登记。  7、基于车辆进出管控系统对机动车实行进出管理，有序停放，不得阻塞消防通道。  8、停车场出入口采用系统管理无人值守的，应设置紧急按钮或者公示紧急联系电话。  9、非机动车刷卡进出，车辆停放有序，停车场区域配有监控设施。  10、供应商应在投标文件中针对本项目制定的公共秩序维护方案中提供大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。  11、对违法犯罪行为立即报警，并协助公安机关进行处理。  12、对秩序维护人员应进行相关法律法规及岗位流程培训合格后方能上岗，全年至少完成企业内部安全培训24学时。  13、利用小区公告栏张贴安全防范宣传品。服务期内开展1次安全用电、用气检查及宣传；服务期内开展1次抵制高空抛物、宠物扰邻、非机动车乱停乱放等不文明行为宣传。  14、有出租房屋公示栏和租户管理制度，租户信息完善。配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作，登记薄册齐全。投标人在投标文件中针对本项目制定的公共秩序维护方案里须提供租户管理制度。  15、应制定并实施安全管理应急预案，定期组织安全事故应急演练，应急演练服务期内不少于1次。 |   5.环境卫生维护（17项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 制度及人员培训 | 1、建立环境卫生维护制度及作业安全制度。  2、环境卫生维护人员全年至少完成企业内部安全培训24学时。 | | 生活垃圾的收集、清运 | 3、开展生活垃圾分类宣传，按照DB5101/T3要求设置垃圾分类收集点和对应垃圾收集容器，引导业主或居民对生活垃圾进行分类。  4、采用定时看管、定点分拣的方法对区域内垃圾分类桶进行检查，发现居民分类投放错误进行及时分拣，以确保垃圾收集车能够高效率的进入小区及时回收各类垃圾。  5、供应商在投标文件中提供承诺函承诺每周至少清洗1次垃圾收集容器、垃圾投放站点、垃圾收集房(夏季1次/3日)。每半月至少消毒1次，蝇、蚊孳生季节每5日消杀1次。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）  6、垃圾收集容器内的垃圾不溢出，周边无散落垃圾。生活垃圾分类清运至指定的垃圾收集房(点)，清运频次不低于2次/日。  7、垃圾收集转运站(点)保持外围整洁。  8、垃圾收集车应防漏、有垃圾收集车标志。 | | 物业共用部分清洁 | 9、楼内  (1)公共场所：每日清扫1次地面；每周擦拭1次信报箱等设施设备；每季度擦拭1次墙面；每季度清洁1次天花板、2米以上玻璃等高位卫生；每日巡视保洁2次大堂、一层及车库候梯厅。  (2)楼梯、楼道：每日清扫1次地面；每周保洁1次楼道、楼梯地面；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；服务期内除尘1次楼内灯具。每日巡视保洁1次楼道、楼梯。  10、电梯轿厢：每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日保洁1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，服务期内养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。电梯按键每日消毒1次。  11、天台、屋面：每月清扫1次。  12、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；每季度冲洗1次楼外道路；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；每季度消毒1次游乐健身设施。  13、地下车库：每周清扫2次地面；每季度循环排尘地面1次；每季度擦拭1次灯罩等附属设施。  14、公共卫生间：每日清洁1次，巡视保洁1次。每月消毒2次。  15、负责小区内雨污管网、化粪池服务期1年内至少清掏一次并做好记录和管理。  16、配合相关部门进行有害生物的预防和控制。有完善的消杀灭害服务方案。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志，公共区域消杀废弃物统一收集回收。夏季灭蚊、灭蝇每月不少于2次，垃圾桶周边无蚊虫，灭鼠、灭蟑螂每月不少于1次，有相关消杀记录。  17、配合相关部门做好消杀消毒工作。供应商应将本条要求所产生的消杀物资计入分项报价明细耗品耗材费中，进入总报价。 |   6.绿化养护（12项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 制度及人员培训 | 1、建立绿化养护制度及安全作业制度。  2、绿化养护人员全年至少完成企业内部安全培训24学时。 | | 绿化养护 | 3、基本要求  编制绿化养护措施和工作计划；生长季节每月检查3次绿化工作。有绿化档案。  4、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，其他时间根据植物种类、生长情况和土壤墒情合理安排灌溉。  5、施肥  根据植物生长情况施肥，一般乔木服务期内施肥1~2次；灌木服务期内施肥1~2次；地被和草坪植物服务期内施肥2~3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。  6、病虫害防治  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。  7、整形修剪  乔木服务期内冬季修剪1次；灌木服务期内生长季节和冬季修剪1次；绿篱服务期内至少修剪2次；草坪夏季每月至少修剪1次，服务期内至少修剪12次。  8、支撑加固  服务期内雨季前应对支撑杆进行1次全面检查，对松动的支撑应及时加固。  9、除草  服务期内全面除草2次，重点绿地增加除草次数。  10、垃圾处理  绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2h内清理干净。  11、补植、改植  树木缺株、草坪空秃地段应及时补种和补植与原绿化品种相同的植物，绿化植物不适宜原种植环境的，可进行改植。补植、改植后土地无明显裸露。  12、花卉布置  春节、国庆节等重要节日小区有花卉造型布置。供应商应将本条要求所产生的费用分项计入分项报价明细专项费用中，进入总报价。 |   7.社区创新服务（6项）   |  |  | | --- | --- | | **项目** | **内容及要求** | | 社区创新服务 | 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、建立并运行计算机辅助管理系统。  4、采取节能措施，有效降低能耗（供应商在投标文件中针对本项目制定的设施设备运行维护管理方案里须提供节能方案）。  5、提供便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒、小型维修工具借用(无偿)。供应商在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案里须提供便民服务物资清单（便民医药箱、便民针线包、便民雨伞、便民打气筒清单包含物资名称、数量、价格）并逐一列明每项物资明细价格，并将此项费用合计单独列入分项报价明细表设备工器具配置费中，进入总报价。  6、制定服务菜单，根据业主需求提供包括维修、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2种及以上特约服务(有偿)。 |   **（四）设施设备维修及专业维保管理**  1、质保期内，项目内的设施设备维修按质保责任相关法律规定确定责任方，由责任方承担维修产生的全部维修费用。  2、质保期结束后，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1500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，进入总报价；  中大型维修指单次单件维修费用1500元（含）以上的设施设备维修，项目单项整改费用1500元（含）以上的中大型维修费用，可在公共维修资金中作为专项维修资金支出。  3、专业维保管理  负责本项目的电梯维保与年检、消防系统维保的实施单位应具备相应资质，供应商不具备此能力的，应委托具有相应资质单位提供服务，供应商应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。根据采购文件要求所产生的各项维保费用逐一列项报价计入设施设备维护保养费中。  4、项目单项整改费用1500元（含）以上的中大型维修费用，可在公共维修资金中作为专项维修资金支出。  **（五）安全生产管理要求**  依据有关安全的法律法规和本项目的安全生产管理要求，在采购人的指导下，供应商应建立本项目物业的安全生产管理体系，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强从业人员安全生产教育和培训，加强安全生产管理，防止和减少生产安全事故，保障客户生命和财产安全。  1、安全生产及责任划分  投标人应提供承诺函承诺在服务期内提供的全过程中承担所有与安全生产方面相关的责任和义务，包括以下内容：（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）：  （1）确保所有服务内容都遵守国家和地方适用有关职业健康安全的法律法规要求，以及采购人的规章制度。  （2）确保所有服务的作业人员都经过安全知识、技术操作等各方面的培训。  （3）确保所有设备、设施都符合国家法律和采购人的要求，并能正确的安全的工作，所有工作程序和方法都能正确得到实施。  （4）确保所有安全风险作业都在实施前与采购人书面进行了通报和协商。  （5）确保在接到采购人对作业人员的不安全行为发出口头或书面通知后，立即实施整改。  （6）管理服务范围内没有因管理服务不当而发生刑事案件和失窃、火灾、交通等安全事故，因供应商管理服务不当造成安全事故，供应商应承担相应责任。  2、安全生产及灾害预防。建立安全生产规章制度和操作规程，普及安全生产知识，安全用电、用气、安全操作设备及机具。供应商应在在投标文件中针对本项目制定的项目服务方案应急处理方案中提供暴雨或灾害性天气应急预案。  **（六）供应商设备工器具配置要求**  1、供应商应结合招标文件要求配备必备的设备工器具如下表：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 部门 | 物资 | 备注 | | 1 | 客服部 | 办公桌椅、电脑、打印机、饮水机、宽带网络，以及办公类耗材（如笔、墨、纸等） | 办公桌椅3套、电脑2台，打印机1台 | | 2 | 环境维护部（保洁） | 保洁类耗材（撮箕、扫把、拖布、抹布、大小垃圾袋等）；清洁保洁工具 | 按需配备 | | 3 | 秩序维护部 | 秩序类（警棍、钢盔、钢叉、盾牌等反恐防爆设备） | 警棍、钢盔、钢叉、盾牌等反恐防爆设备 | | 微型消防站 | 配备2KG灭火器4具、消防斧2套和个人防护设备（防火服、安全帽、防火毯、防烟面罩）2套。 | | 门岗设备 | 巡更棒3套、防水强光电筒4台、对讲机各4对（门岗秩序维护配置） | | 4 | 工程维护部 | 工程类机具机械 | 个人维修工具2套、切割机1台、应急潜污泵2台、钳工台1套、万用表1台、摇表1台、管道公用工具1套、弱电公共工具1套、维修推车1台、电锤1台。 | | 工程类（维修用设施设备：线、开关、灯泡、井盖等） |  | | 5 | 环境维护部（绿化） | 绿化机具设备 | 打药机1台及其他必备手动绿化工具 | | 绿化类耗材（药剂、油等） |  | | 6 | 服装 | 据实配备员工工作制服 | |   注：投标人应当承诺配置数量按招标文件要求不低于上述必备设备工器具清单要求的品种及数量，全新配置且仅供本项目单独使用。供应商应在分项报价明细中体现上述内容，并计入投标总价中，分项报价明细表中上述内容不允许缺项报价。  2、自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进场，所有除第三方维保公司项目以外的设施设备的日常维修、维护所需的工具由中标供应商负责提供，中标供应商必须为工作人员配备足够的维修、维护用具以确保工作顺利开展。  **（七）人员配置要求**  1、人员数量配置  本项目最低人员配置不得少于36人。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，人员数量配置如下表：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 岗位名称 | 人员配置 | 备注 | | 1 | 项目经理 | 1 | 全面统筹计划组织实施物业管理服务工作 | | 2 | 办公室 | 1 | 对项目人事、行政、后勤管理工作负责 | | 3 | 财务 | 1 | 对项目收费、支出等费用工作负责 | | 4 | 秩序主管 | 1 | 对项目消防、安全、交通秩序突发事件处置等工作负责 | | 5 | 秩序班长（白班） | 1 | 对白班消防、安全、交通秩序突发事件处置等工作负责 | | 6 | 秩序员（白班）  实行两班倒 | 3个出入口固定岗+巡逻岗+1个监控岗 | 对小区出入口，地下、地面以上，监控室管理工作负责 | | 7 | 秩序班长（夜班） | 1 | 对项目夜间消防、安全、交通秩序突发事件处置等工作负责 | | 8 | 秩序员（夜班）  实行两班倒 | 3个出入口固定岗+巡逻岗+1个监控岗 | 对小区出入口，地下、地面以上，监控室管理工作负责 | | 9 | 换休秩序员 | 2名 | 换休 | | 10 | 客服主管（管家） | 1 | 对业主宣传、档案、报修服务等工作负责 | | 11 | 客服员 | 1 | 对业主宣传、档案、报修服务等工作负责 | | 12 | 保洁主管 | 1 | 对项目各区域环境卫生、垃圾清运全面负责 | | 13 | 保洁员 | 13 | 落实辖区环境卫生及垃圾清运服务工作 | | 14 | 绿化员 | 2 | 对辖区内绿化修剪、补栽补种工作负责 | | 15 | 工程主管 | 1 | 对辖区设施设备维护养护工作负责 | | 16 | 水电维护 | 1 | 及时维护维修问题设施设备 | | 17 | 合计 | 36 |  |   注：①投标人应提供承诺函承诺配置人员（工作人员）具有初中文化以上，男性年龄55岁以下、女性50岁以下，身体健康，当地失地农民优先考虑。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  ②投标人承诺本项目人员基本工资不得低于成都新津区最低工资标准，人员社保不低于项目所在地2023年成都市企业员工最低社保标准，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、社保、劳保、福利、工伤等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。（提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  2、人员岗位要求  （1）项目经理（管理人员）  ①性别不限，男性年龄50岁以下、女性45岁以下。  ②具有全日制本科及以上学历。（说明:提供有效学历证书复印件及学信网截图。）  ③持有物业项目经理证或人力资源管理师证或中级以上职称书（说明:提供证书复印件）。  ④具有五年以上类似物业服务项目经理岗位工作经验（说明：提供经验证明材料及供应商单位在职员工证明材料。经验证明材料需加盖业主单位公章，至少须体现项目经理姓名、身份证号码、项目名称及工作时间；若投标人拟派人员单个项目服务的服务时间少于5年的，则可提供多个项目且服务时间可累计；若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上的项目提供服务的，则该时段不计服务时间。）  ⑤具备一定的组织管理能力和沟通协调能力。（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟））。  ⑥供应商拟派项目经理为专职岗位，不得在其他单位任职或兼职。  （2）行政办公  ①男女不限，年龄35岁以下；  ②具有大专及以上文化程度（说明:提供有效学历证书复印件）；  ③具有三年以上从事行政、人事、后勤管理等类似岗位经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （3）财务  ①男女不限，年龄50岁以下；  ②具有大专及以上文化程度（说明:提供有效学历证书复印件及初级会计证书。）；  ③具有三年以上从事物业项目收费、支出等财务工作岗位经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （4）客服主管  ①男女不限，年龄50岁以下；  ②具有大专及以上文化程度（说明:提供有效学历证书复印件）；  ③具有三年以上类似岗位经验说明：提供物业类相关资格证书及承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （5)客服人员  ①限女性，年龄35岁以下；  ②具有大专及以上文化程度（说明:提供有效学历证书复印件）；  ③至少1人具有二级乙等及以上普通话证书（说明:提供普通话证书复印件）；  ④具有三年以上类似物业管理客服岗位工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （6）秩序主管  ①限男性，年龄50岁以下；  ②具有专科及以上学历（说明:提供有效学历证书复印件）；  ③持有物业管理类上岗证书或保安类上岗证书（说明:提供证书复印件）；  ④具有三年以上类似物业管理项目秩序主管岗位工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）  （7）秩序维护员及监控值班人员  ①限男性，年龄55岁及以下； ②至少2人持有人社部门或公安部门颁发的保安员证书，至少2人持有有效的职业资格证书【中级（或四级）及以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作人员证】，至少2人持有退伍军人证，至少4人35岁以下（说明:提供有效的身份证及相关证书复印件，人员不重复）； ③具有三年以上类似物业管理秩序维护岗位或监控岗位工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （8）工程主管  ①限男性，年龄55岁以下；  ②具有专科及以上学历（说明:提供有效学历证书复印件）；  ③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）及中级以上职称书（说明:提供证书复印件）。  ④具有五年以上类似项目工程主管工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  （9）工程水电维护人员  ①限男性，年龄55岁以下；  ②持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业或低压电工作业），持有《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（作业代码：A4或A）（说明:提供有效的证书复印件，人员不得重复）；  ③具有三年以上类似物业管理工程维修岗位工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  (10)环境主管  ①男性年龄55岁以下、女性年龄50岁以下；  ②具有三年以上类似项目环境主管工作经验（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  (11)保洁员及绿化员  ①女性年龄50岁以下，男性55岁以下；  ②具有三年以上类似物业管理保洁服务或绿化养护工作经验。  说明：（1）以上人员岗位、数量、任职条件均为最低要求，投标人为本项目配置的人员不得低于上述最低要求。  （2）供应商投标时须提供以上持证人员身份证复印件及相关证书复印件。  （3）供应商须承诺：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。  3、节假日人员保障  为保障节假日期间服务质量，节假日期间人员配置不低于如下标准。   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 岗位      院落 | | 人数 | | 客服部 | 客服人员 | 1人 | | 工程维护部 | 工程维修人员 | 1人 | | 秩序维护部 | 秩序维护员 | 3人 | | 监控室值班人员 | 1人 | | 环境维护部 | 保洁人员 | 1人 | |  | 合计 | 7人 | | 说明：为保障节假日期间服务质量，上述人员配置标准为节假日期间最低人员配置标准，供应商可多于、优于此配置标准,法定节假日须计算并支付加班费。 | | |   4、供应商须需与采购项目的物业服务人员全员签订全日制用工《劳动合同》（非劳务合同），供应商对其服务人员在工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等负责，无论发生任何意外事件均由中标人全权承担所有责任，不得给采购人造成经济和名誉上的损失，采购人对此不承担任何的责任和义务。（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  5、供应商拟派本项目所有物业服务人员应身体健康、形象良好，无不良习惯，无精神疾病，无传染性疾病，人员到岗时需提供有效期内的《从业人员预防性健康检查合格证》。（说明：提供承诺函承诺并盖公章，格式自拟）。  **（八）考核标准及验收**  1.验收办法  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)、《政府采购需求管理办法》（财库（2021）22号）以及本项目招标文件中服务要求的考核标准和办法进行验收。  2.履约验收主体 成都市新津区花源街道。  3.验收方式  单位内部验收。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。  4.验收程序  分期验收，按季度定期或不定期考评。  5.物业服务质量考核办法（说明：提供承诺函承诺）  （1）在合同服务期限内，由采购人负责每季度对中标人服务质量进行考核（《住宅物业服务考核标准表》），并于次月5日前将考核结果告知中标人，根据考核结果结算季度服务费用。  （2）中标人季度服务质量考核结果分值90分（含）及以上的，考核结果为合格，按照季度服务费用的100%进行结算并支付；中标人季度服务质量考核结果分值低于90分的，采购人有权要求中标人限期整改，整改完成并达到约定的服务标准的，按照季度服务费用的100%进行结算并支付；逾期未整改或整改不合格的，按照季度服务费用的80%进行结算并支付，扣除剩余20%。  （3）若中标人在一个服务年度内，出现下列情况的，采购人有权解除合同并有权委托第三方开展物业服务工作，由此产生的费用由中标人承担或在应付给中标人费用中扣除，中标人造成采购人经济损失的，应给予采购人相应的经济赔偿。  1）连续两次或累计三次季度服务质量考核结果分值低于90分的且逾期未整改或整改不合格的；  2）连续两次或累计三次季度服务质量考核结果分值低于80分；  3）出现一次季度服务质量考核结果分值低于60分；  4）出现一次季度服务质量考核结果分值低于80分且逾期未整改或整改不合格的。  6.物业服务质量考核标准  住宅及配套设施物业考核标准表   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **考核内容** | **物业管理三级服务** | | | | | | **考核分数** | **具体考核内容** | **考核标准** | **分值** | **得分** | | 基础管理 | 10分 | 1、设有服务接待中心。全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，行为语言规范，对业主的意见要耐心；建立24h值班制度，公示24h服务电话，及时处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉，有回访制度和记录。对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理，查阅方便。 | 未制定相关制度本项0分，不全扣0.5分 | 1 |  | | 2、小区电子防盗、监控、报警系统等设施设备运行正常，有记录。 | 未及时维护每次扣0.5分；无记录扣0.5分 | 1 |  | | 3、无因物业管理引发的投诉和纠纷事件。 | 每发生1起扣0.5分，扣完为止 | 3 |  | | 4、配合完成政府赋予的突发性（临时性）工作任务。每月向所在社区工作站和公司汇报物业管理服务实施情况。 | 临时性工作未完成一次扣0.5分扣完为止；未汇报扣0.5分 | 3 |  | | 5、适时对服务人员进行物业管理业务知识培训；服务期内组织防汛、消防培训及其演练各一次；建立消杀工作管理制度，根据小区实际情况开展消毒和灭虫除害工作。 | 未建立消防、防汛应急预案及消杀制度每项扣0.5分；未开展相关演练年底物业考评总分扣10分 | 1 |  | | 6、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）并建立档案，对可能发生的突发设备故障制定应急预案。发生突发事故，按应急预案处置并有现场处理记录。 | 未制定相关制度和日常管理和维修档案本项0分，不全扣0.5分 | 1 |  | | 房屋管理与维修养护 | 15分 | 1、小区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位名录标识在区内位置明显；铭牌及各类标示牌统一有序。 | 标识不全扣1分，无标识本项0分 | 2 |  | | 2、对违反规划私搭乱建、私自拆改管线和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻、制止，及时报告相关主管部门并主动妥处和积极协助处置。 | 未及时上报扣2分 | 2 |  | | 3、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；户外墙面、顶面、地面每周巡查一次，保持屋面无破损、无开裂现象，屋面排污沟无堵塞。公共楼梯间及墙面、地面无破损。 | 无巡查记录扣0.5分 | 2 |  | | 4、每3日巡查1次小区楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护，检修记录和保养记录齐全。 | 未及时保养维修扣0.5分，无检修保养记录扣0.5分 | 2 |  | | 5、业主反映的管道堵塞、漏水、路灯损坏等需要维修的项目，在保修期内，维修人员应该在报修的当天进行现场查看，并制定维修方案，一般工程1天之内完成维修任务。如遇特殊工程，需报请上级部门认可，确定完成期限，及时告知业主。 | 业主反映维修项目在保修期内未及时维修1次扣0.5分。特殊工程未及时告知扣0.5分 | 5 |  | | 6、急修1h内、其他保修按双方约定时间到达现场，建立有完整的报修、维修和回访记录。 | 无完整报修、维修和回访记录的扣1分 | 2 |  | | 共用设施设备管理 | 20分 | 1、按物业服务合同和业主公约的约定对房屋及配套设施设备提供服务。 | 未按合同及公约提供服务本项0分 | 2 |  | | 2、明确水、电、气、监控等设施设备的维修养护责任人，运行保养人员技能熟练，严格遵守操作规程及保养规范。 | 未明确的视情况扣0.5到2分 | 2 |  | | 3、路灯、楼道灯等公共照明设备完好率94%以上。 | 未达到扣0.5分 | 2 |  | | 4、共用楼梯、天台、通道、卸货平台等无废弃物、杂物及违章占用等。 | 发现一处扣0.5分，直至扣完 | 2 |  | | 5、外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。 | 发现一处扣0.5分，直至扣完 | 3 |  | | 6、上下水管道、落水管等供排水设施每3日巡检一次，发现异常及时处理，保障通水排水畅通、无恶意损坏。 | 未及时处理的扣0.5分 | 2 |  | | 7、消防设施设备完好，可随时启用，消防通道通畅；建立消防责任制及火灾消防预案。 | 制度、预案不全，扣0.5分 | 2 |  | | 8、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门并协助采取相应措施妥善处理。 | 制度、预案不全，扣0.5分，突发事件未采取相应措施处理的扣1-2分 | 2 |  | | 9、急修1h内、其他保修按双方约定时间到达现场，建立有完整的报修、维修和回访记录。 | 未及时到场，无完整记录的扣0.5分 | 3 |  | | 环境卫生管理 | 30分 | 1、小区道路、广场、停车场、绿地等公共区域设专人保洁，负责全天的清洁、保洁工作。 | 未设专人的本项0分 | 3 |  | | 2、根据小区实际情况合理布设果皮箱或垃圾桶，垃圾清运日产日清，保持垃圾设施清洁、无异味；化粪井、化粪池每季度检查1次，发现异常及时清掏，化粪池服务期内清掏1次。 | 未及时清理、清掏的扣1分，未及时检查的扣1分 | 3 |  | | 3、雨水井、污水井每季度检查1次以上，视检查情况及时清掏，保持通畅，共用雨、污水管道服务期内疏通1次以上，并保持日常通畅。 | 未及时检查的扣1分，未及时清掏的扣1分 | 4 |  | | 4、地面每天清扫1次，随时巡视保洁，做到地面无明显垃圾；生活垃圾每天清运1次，垃圾桶至少消毒1次，保证小区内环境卫生无死角；保持全天的整洁，每日清扫1次地面；每周保洁1次楼道、楼梯地面；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；服务期内除尘1次楼内灯具。每日巡视保洁1次楼道、楼梯。 | 未达到的扣1-2分 | 4 |  | | 5、每日擦拭1次电梯轿厢门、面板；每日保洁1次轿厢地面，不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢，每月护理1次；石材装饰的电梯轿厢，服务期内养护1次；每日巡视保洁2次电梯轿厢。电梯按键每日消毒1次。 | 未达到的扣1-2分 | 4 |  | | 6、乔木服务期内冬季修剪1次；灌木服务期内生长季节和冬季修剪1次；绿篱服务期内至少修剪4次；草坪夏季每月至少修剪2次，服务期内至少修剪12次。 | 未达到的扣1-2分 | 4 |  | | 7、根据植物生长情况施肥，一般乔木服务期内施肥1~2次；灌木服务期内施肥1~2次；地被和草坪植物服务期内施肥2~3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。 | 未达到的扣1-2分 | 4 |  | | 8、绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。 | 发现一处未设置扣0.5分，直至扣完 | 2 |  | | 9、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。服务期内全面除草3次，重点绿地增加除草次数。 | 未达到的扣2分 | 2 |  | | 保安及车辆管理 | 25分 | 1、主出入口24h有专人值守，人员进出有技术控制措施。对进出小区的车辆实施有效管理，引导机动车辆全部停到规定的停车场。 | 未达到扣0.5-1分 | 3 |  | | 2、门岗室整洁，公共秩序维护人员统一着装，佩戴有明显的标志。 | 未达到扣0.5分 | 2 |  | | 3、受理业主或物业使用人的装饰装修申报登记，与业主或物业使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或物业使用人在装饰装修过程中的禁止行为和注意事项，并进行安全教育和安全交底。  在装饰装修期间每2日巡查1次现场。 | 没有进出登记的扣1分，没有流动人口台账的扣1分 | 2 |  | | 4、小区主要道路及停车场交通标志齐全、规范。 | 设置不全扣1分，未设置为0.5分 | 2 |  | | 5、安防控制室设专人24h值守，值班人员须持有资格证书。配有安全监控设施，实施24h监控，保存录像不低于30天。 | 未达到的扣1分 | 2 |  | | 6、制定详细的巡查方案，按照规定路线和时间进行巡逻，每3h巡查1次，重点区域应增加巡逻频率，并做好巡逻记录。有当班、交班记录并记录详细，当班不脱岗。 | 没有巡查记录的扣0.5分，没有当班、交班记录的扣0.5分，当班脱岗的扣1分 | 3 |  | | 7、对非机动车棚进行管理，非机动车棚必须符合安全要求，保持清洁，非机动车按规范停放。加强社会治安工作，避免盗窃汽车、摩托车、自行车事件发生。 | 未及时发现上报扣2分 | 3 |  | | 8、及时发现违规搭建、违法经营等，及时处理并报公司和当地政府。 | 发生一起偷盗事件扣0.5分 | 4 |  | | 9、加强保安巡逻，避免入室盗窃事件发生。 | 发生一起入室盗窃扣0.5分 | 4 |  | | 本月得分 | | 年月日 | | | | | 考核人 | | 年月日 | | | | | 被考核人（签章） | | 年月日 | | | | |
| ★ | 2 | ★**二、其他要求**  **（一）合同签订与解除**  合同签订：供应商应在中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订采购合同。  合同解除：为确保本项目物业管理服务的整体性，若中标人在服务期限内任一个服务合同发生解除的，则中标人就本项目的所有合同均同时解除。  **（二）违约责任**（说明：提供承诺函承诺）  （1）如因中标供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害的，中标供应商对此应承担全部的赔偿责任。  （2）中标供应商提供的服务不符合投标/响应文件、报价文件或本合同规定的，每项违约乙方须向甲方支付本合同总价10%的违约金。  （3）中标供应商未能按本合同规定时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 15‰的数额向采购人支付违约金；逾期半个月以上的，采购人有权解除合同，由此造成的采购人经济损失由中标供应商承担。  （4）供应商未能履行物业服务合同的约定或在履行物业服务的工作中或因物业服务质量问题，给采购人或任何第三人造成损害的（包括人身、财产等损害），应当依法承担相应的法律责任。如因此使采购人承担赔偿或遭受损失，采购人有权在承担赔偿或损失后向成交供应商追偿。  （5）中标供应商如违反合同约定，擅自提高其他费用标准的，对超出标准的部分，采购人有权拒绝支付；已经支付的，采购人有权要求成交供应商返还。  （6）采购人无正当理由拒绝接受中标供应商服务的，采购人应对供应商受到的损失据实给予赔偿或者补偿。采购人逾期付款的，则应按应付金额每日15 ‰标准向中标人赔付违约金。            （7）其余按照合同约定执行。  **（三）报价要求**  **1、本项目最高限价**  本项目预算人民币169万元1年，综合单价最高限价为：人民币0.73元/平方米/月，本项目报综合单价，供应商投标报价高于综合单价最高限价的，投标无效。   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【供应商的岗位人员基本工资及供应商缴纳社保报价低于成都市最低工资标准加供应商应当支付人员社保部分金额，属于有可能影响服务质量或者不能诚信履约的情形之一】。供应商提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），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通过政府采购一体化平台进行提交，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。   **3、分项报价明细要求**  报价应符合政府采购及国家相关政策规定。人员工资标准、社保等不得低于国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章规定的最低标准。供应商的报价应按招标文件要求提供分项报价明细表（格式自拟）逐项计入投标总报价，根据投标总报价计算并报出住宅区域的单价报价，如未按要求逐一列明各费用项目与报价、或报价等不满足招标文件要求的，则视为未实质性响应。  供应商的投标报价包含完成所有服务内容所需的所有费用。本项目物业服务费用含所有人员基本工资、法定节假日加班费、社保、员工节日福利费、员工服装费、设备工器具配置费、耗品耗材（行政办公、秩序维护、绿化保洁、维修等）、设施设备维护保养费、专项费用、公众责任险、公区能耗费、企业管理费、利润、税金等一切费用等完成本项目物业服务所需要的一切开支费用。  供应商应充分保障物业服务人员的工资及福利待遇，提供承诺函承诺员工基本工资、法定节假日加班费、社保、员工节日福利费、员工服装费等不低于国家法定及采购文件约定的标准。具体如下：  （1）员工基本工资：不低于2023年成都市新津区最低工资标准；  （2）法定节假日加班费：法定节假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算。根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。其余加班按补休轮休处理，供应商也可在报价中自行考虑。  （3）社保：供应商为投标文件所载明的拟派人员购买全员社保，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，人员社保不低于项目所在地2023年成都市企业员工最低社保标准。  （4）员工节日福利费：供应商根据自身情况结合项目实际进行报价。  （5）员工服装费：供应商根据自身情况结合项目实际进行报价（夏季1套，冬季1套，春秋季1套）。  （6）设备工器具配置费  供应商按招标文件要求及“设施设备配置要求”各项内容逐一分项报价，并计入总价中，分项报价不得缺项或漏项，否则，未实质性响应作废标处理。在“设施设备配置要求”的基础上，如有补充项目，可在每个部门单独增加。  （7）耗品耗材（行政办公、秩序维护、绿化保洁、维修等）  供应商根据自身情况结合项目实际对日常行政办公、秩序维护、绿化保洁、维修的耗品耗材等应进行报价，计入总价中。  （8）设施设备维护保养费  供应商根据招标文件要求及“专业维保管理”内容，对该部分逐一分项报价，并计入总价中。分项报价不得缺项或漏项，否则，未实质性响应作废标处理。  （9）专项费用  供应商针对服务要求中涉及的专项费用进行分项报价，并计入总价中。  （10）公众责任险  供应商按招标文件要求购买共用部位、共用设施设备及公众责任保险，产生的保险费用计入总价中。  （11）企业管理费  供应商根据自身管理能力综合考虑，并计入总价中。  （12）利润  供应商根据自身管理能力综合考虑，并计入总价中。  （13）税金  增值税：投标人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，并提供税务部门相关证明材料，且在投标报价中应明确增值税率比例。供应商若未提供证明材料的不予认可，按一般纳税人增值税率进行修正税金及总价，修正后的价格经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。  投标报价中税率享受疫情政策补贴或免税的单位，应提供相关政策文件或税务部门免税的证明材料，且应提供税务部门补贴政策享受期能覆盖完项目服务期限的证明材料，若未按要求提供，按各投标人增值税纳税人身份（投标人未提供增值税纳税人身份税务部门相关证明材料的按前款进行修正）全额（投标人提供的疫情政策补贴或免税享受期不能覆盖完项目服务期限的，按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算增值税并平均到服务期内）进行计算修正，修正后的价格经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。  (14)为保障项目的顺利实施，确保服务品质，供应商不得以拟派遣的服务人员享受的优惠或减免（包含但不限于工资、社保、税收）等相关政策，抵减本项目实际运行开支而减少报价项目或报价金额，项目报价明细表中也不得免费或无偿、赠送提供服务，否则视为未实质性响应。  （15）供应商上述分项报价明细可由多张表格组成。  **4、单价最高限价**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 名称 | 面积（平方米） | 预算（1年） | 综合单价最高限价  （元/平方米/月） | 备注 | | 新津区花源街道安置小区七期物业管理服务采购项目 | 192323.44 | 169万元 | 0.73 |  |   **（四）针对本项目制定的项目服务方案**  投标人应根据本项目的内容，提供项目实施方案，方案应至少包含以下几项：  1、公共秩序维护方案：包含公共秩序维护、交通秩序车辆停放管理、消防管理、安全管理；  2、设施设备维护方案：房屋建筑本体和共用部位的维护管理、设施设备运行维护管理；  3、环境维护方案：清洁工作标准、卫生消杀管理、雨污水井、粪池定期检查清淘和疏通、绿化养护；  4、客服服务方案：客户工作规范、客户关系维护、业主满意度调查、档案管理；  5、应急处理方案：治安事件、消防应急、突发公共卫生事件、自然灾害应急处理、设施设备故障应急处理、维稳方案；  6、社区创新服务建设方案：社区文化建设目标、社区文化建设保障体系。  **（五）履约能力要求**  投标人应提供2019年1月1日（含1月1日）至今具有2个及以上物业服务业绩。服务内容至少包含秩序安保服务（或相同语义内容）、保洁服务（或相同语义内容）、绿化服务（或相同语义内容）、工程维修服务（或相同语义内容）。【说明：1、提供合同复印件及合同期内资金收款的银行票据复印件及相对应金额的有效发票复印件（如为分期付款的，至少提供一次银行票据及发票）并加盖公章；2、同一项目的多个时段的合同，按一个业绩计算；3、单个合同中应全部体现上述服务内容；4、时间以合同签订时间为准（无签订时间的以合同开始时间）；5、提供加盖业主单位或服务单位公章的书面证明复印件并加盖公章。】  **注：打★号的为本项目的实质性要求，不允许有负偏离，否则视为无效投标。** |

**1.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见1.2.2服务要求

**1.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

详见1.2.2服务要求

**1.2.5其他要求**

采购包1：

详见3.2.2服务要求

**1.3商务要求**

**1.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起365日

**1.3.2服务地点**

采购包1：

成都市新津区花源街道办事处

**1.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

1.验收办法 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)、《政府采购需求管理办法》（财库（2021）22号）以及本项目招标文件中服务要求的考核标准和办法进行验收。 2.验收方式 单位内部验收。 3.验收程序 分期验收，按季度定期或不定期考评。 4.物业服务质量考核办法（说明：提供承诺函承诺） （1）在合同服务期限内，由采购人负责每季度对中标人服务质量进行考核（《住宅物业服务考核标准表》），并于次月5日前将考核结果告知中标人，根据考核结果结算季度服务费用。 （2）中标人季度服务质量考核结果分值90分（含）及以上的，考核结果为合格，按照季度服务费用的100%进行结算并支付；中标人季度服务质量考核结果分值低于90分的，采购人有权要求中标人限期整改，整改完成并达到约定的服务标准的，按照季度服务费用的100%进行结算并支付；逾期未整改或整改不合格的，按照季度服务费用的80%进行结算并支付，扣除剩余20%。 （3）若中标人在一个服务年度内，出现下列情况的，采购人有权解除合同并有权委托第三方开展物业服务工作，由此产生的费用由中标人承担或在应付给中标人费用中扣除，中标人造成采购人经济损失的，应给予采购人相应的经济赔偿。 1）连续两次或累计三次季度服务质量考核结果分值低于90分的且逾期未整改或整改不合格的； 2）连续两次或累计三次季度服务质量考核结果分值低于80分； 3）出现一次季度服务质量考核结果分值低于60分； 4）出现一次季度服务质量考核结果分值低于80分且逾期未整改或整改不合格的。

**1.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款。

**1.3.5.支付约定**

1、 付款条件说明： 中标供应商满足合同约定支付条件的，采购人自收到供应商出具有效的税务发票后10个工作日内支付上一季度服务费用。 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

2、 付款条件说明： 中标供应商满足合同约定支付条件的，采购人自收到供应商出具有效的税务发票后10个工作日内支付上一季度服务费用。 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

3、 付款条件说明： 中标供应商满足合同约定支付条件的，采购人自收到供应商出具有效的税务发票后10个工作日内支付上一季度服务费用。 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

4、 付款条件说明： 中标供应商满足合同约定支付条件的，采购人自收到供应商出具有效的税务发票后10个工作日内支付上一季度服务费用。 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

**1.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

（一）合同签订与解除 合同签订：供应商应在中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订采购合同。 合同解除：为确保本项目物业管理服务的整体性，若中标人在服务期限内任一个服务合同发生解除的，则中标人就本项目的所有合同均同时解除。 （二）违约责任 （1）如因中标供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害的，中标供应商对此应承担全部的赔偿责任。 （2）中标供应商提供的服务不符合投标/响应文件、报价文件或本合同规定的，每项违约乙方须向甲方支付本合同总价10%的违约金。 （3）中标供应商未能按本合同规定时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 15‰的数额向采购人支付违约金；逾期半个月以上的，采购人有权解除合同，由此造成的采购人经济损失由中标供应商承担。 （4）供应商未能履行物业服务合同的约定或在履行物业服务的工作中或因物业服务质量问题，给采购人或任何第三人造成损害的（包括人身、财产等损害），应当依法承担相应的法律责任。如因此使采购人承担赔偿或遭受损失，采购人有权在承担赔偿或损失后向成交供应商追偿。 （5）中标供应商如违反合同约定，擅自提高其他费用标准的，对超出标准的部分，采购人有权拒绝支付；已经支付的，采购人有权要求成交供应商返还。 （6）采购人无正当理由拒绝接受中标供应商服务的，采购人应对供应商受到的损失据实给予赔偿或者补偿。采购人逾期付款的，则应按应付金额每日15 ‰标准向中标人赔付违约金。 （7）其余按照合同约定执行。

**1.4其他要求**

详见1.2.2服务要求