

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

成都东部新区海螺镇南堰村社区工程为拆迁安置小区，项目地址位于成都东部新区海螺镇坛罐社区，本次采购物业服务由1、2、7#楼和南堰村社区工程住宅总坪物业服务组成，其中1、2、7#楼总建筑面积34317.9m²，南堰村社区工程住宅总坪物业服务30122.06m²。1、2、7#楼住宅共计352套，电梯12部、需安保值守大门数量出入口3个、消防监控控制室1个，含地下停车场附属设施。物业服务等级参照四川省成都市地方标准（DB5101/T123—2021）三级服务标准提供物业服务。

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）：1,043,927.35

采购包最高限价（元）：1,043,927.35

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	成都东部新区海螺镇南堰村社区工程物业管理服务项目	1.00	1,043,927.35	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1：

标的名称：成都东部新区海螺镇南堰村社区工程物业管理服务项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>★一、服务内容和 service 要求（实质性要求）</p> <p>（一）服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none">1、代表采购人与现有物业单位进行整体物业的接管验收2、代表采购人督促施工建设单位的维修整改3、代表采购人向安置住户移交房屋钥匙4、全面负责小区物业服务，具体是： （1）小区公共区域的清洁卫生；

- (2) 小区公共区域的秩序维护;
 - (3) 小区公共区域的绿化日常维护;
 - (4) 小区公共部位、公共设施设备的日常运行、维护、维修; 受业主或使用人委托的房屋自用部位、自用设备设施的维修和养护;
 - (5) 做好小区业主入住管理和装修管理工作; 包括按市住宅入住管理的规定, 建设方将房屋钥匙交由物业公司发放给住户, 物业公司在住户拿到钥匙时与住户签定入住管理协议及装修管理协议, 建立业主及使用人档案资料的管理;
 - (6) 小区房屋竣工及接管验收档案资料的管理, 符合《四川省物业管理条例》规定要求, 方办理验收交接。
 - (7) 专项服务、特约服务及社区文化管理;
 - (8) 政策、法规和合同规定的其他事项。
- 5、物业服务等级参照四川省成都市地方标准 (DB5101/T123 — 2021) 三级服务标准提供物业服务。

(二) 服务要求:

(一) 综合管理服务标准:

1、管理处设置:

- (1) 小区内设置管理处。
- (2) 办公场所整洁有序。
- (3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。

2、管理人员要求:

- (1) 物业经理具有大专及以上学历, 有一年以上小区物业管理经理任职经历, 全面负责指挥和协调各部门开展物业管理和服务工作。
- (2) 服装统一、挂牌上岗, 仪表整洁规范。

3、服务时间:

周一至周日每天行政管理人员10小时在管理处进行业务接待, 并提供服务。

4、日常管理与服务

- (1) 服务规范应符合物业管理行业规范要求。
- (2) 24小时受理业主或使用人报修。急修半小时内到现场处理, 一般修理一天内完成(预约除外)。
- (3) 对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理, 并书面告之投诉人。
- (4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度, 建立业主或使用人房屋装修档案, 对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告有关部门。
- (5) 建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运行规范, 账目清晰, 财务公开。

(6) 建立档案管理制度, 建立齐全的小区物业管理档案【包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等】。

(7)制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。

(8)建立健全的维修资金管理制度，对小区房屋维修资金进行账务管理，做到运作规范，账目清晰。

(9)可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通，每年的沟通面不低于小区住户的80%。

(10)制定管理处内部管理制度和考核制度。

(11)运用计算机进行管理(含业主档案、收费管理、设备管理等)。

(12)服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。

(13)每年对业主或使用人进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。

(14)能提供三种以上特约服务(有偿)和三种以上便民(无偿)服务；节假日有专题布置，每年组织两次以上的社区活动。

(15)综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

(16)对违反小区公约(临时公约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

(17)各项巡视、巡查、检查，都要做好记录。

(18) 供应商应提供的设施设备要求：

供应商应承诺为本项目提供的清洁、绿化（必须配备剪草机、修枝剪等）、消毒、安全等所用工具和材料及员工服装等所产生的费用均由供应商提供。【说明：提供承诺函并加盖电子签章，格式自拟】

(二)公共区域清洁卫生服务标准

1、楼内公共区域

(1)地面和墙面：每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每二个月保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘。

(2)楼梯扶手、栏杆、窗台：隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。

(3)消防栓、指示牌等公共设施：每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。

(4)天花板、公共灯具：每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。

(5)门、窗等玻璃：每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。

(6)天台、屋顶、保持清洁、无垃圾。

(7)垃圾收集：按楼栋设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

(8)电梯轿厢：每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁扫蜡上光一次，表面光亮，无污迹。

2、楼外公共区域

(1)道路地面、绿地、明沟：地面、绿地每日清扫二次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过一小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水。

(2)公共灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁(2米以上部位每半月擦抹、除尘一次)。

(3) 水景：每周二次打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其人处理，保持水体无异味。

(4) 垃圾厢房：有专人管理，生活、建筑封闭存放，垃圾厢(房)每日清理、冲洗二次以上，垃圾厢(房)整体清洁、无异味、灭害措施完善。

(5) 果皮箱、垃圾桶：合理设置，每日清理二次，擦拭一次，箱(桶)无满溢、无异味、无污迹。

(6) 消毒灭害：每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

(三)公共区域秩序维护服务标准

1、人员要求

(1)人员中50周岁以下的人员占总数的40%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受专业培训。

(2)处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。

(3)上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

(4)配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

2、门岗

(1)出入口24小时值班看守，其中主出入口双人值勤，6：30-20：00立岗，并有详细交接记录和外来车辆的登记记录。

(2)外来人员进入小区，通过对讲系统联系住户，决定是否放行。

(3)进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录。

3、巡逻岗

(1)安保人员手持巡更采集器，按指时的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录(如无巡更器，巡逻时二人一组)。

(2)警情后五分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。

(3)遇到异常情况或住户紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

4、技防设施和救助(监控岗)

(1)小区设备有监控中心、应具备录像监控(监控点覆盖、小区主要道路停车场及出入口)、楼宇对讲、周界报警、住户、煤气报警等5项以上技防设施，24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。

(2)控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助要求，解答用户询问。

(3)小区有火警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于一次的防火应急预案演习。

5、车辆管理

(1)地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。

(2)专职人员24小时巡视和协助停车事宜。

(3)收费管理的车库应24小时有专人管理，车辆停放有序，车库内配置道闸和录像监视，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全，车库场地每日清洁一次，无渗

漏，无积水，通风良好，无易燃、易爆及危险物品存放。

(四)公共区域绿化日常养护服务标准

1、草坪：

- (1) 修剪：草坪保持平整，草高不超过8cm。
- (2) 清杂草：每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于5%。
- (3) 灌、排水：常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。
- (4) 施肥：按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。
- (5) 病虫害防治：及时做好病虫害防治。
- (6) 其它：草地生长正常，斑秃黄萎低于5%。

2、树木：

- (1) 修剪：乔、灌木修剪每年三次以上，基本做好无枯枝、萌孽枝；篱、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。
- (2) 中耕除草、松土：适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松。
- (3) 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。
- (4) 病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5%。
- (5) 扶正加固：树木基本无倾斜。
- (6) 其它：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。

3、花坛花境：

- (1) 布置：一年中有三次以上花坛布置，三季有花。
- (2) 灌、排水：保持有效供水、无积水。
- (3) 补种：缺枝倒伏不超过五处。
- (4) 修剪、施肥：及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。
- (5) 病虫害防治：适时做好病虫害防治

(五)公共部位、共用设备设施日常运行、养护、维修服务标准

1、公共部位：

- (1) 房屋结构：每年一次以上对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
- (2) 门窗：每季巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。
- (3) 楼内墙面、顶面、地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
- (4) 管道、排水沟、屋顶：每年汛期前对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排

不畅通，每半年检查一次屋顶，发现防水层有气臃、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。

(5) 围墙：每季一次巡查围墙，发现损坏立即修复，铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。

(6) 道路、场地等：每季一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。

(7) 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品：每季一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

(8) 室内健身设施、儿童乐园等：每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用(如需要更换的除外)。

(9) 安全标志等：对危除患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每季检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。

2、供水系统：

(1) 对供水设备房每日巡视一次以上，每季对水泵润滑点加油，每季节一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证供水正常，泵房整洁。

(2) 每年定期二次清洗、消毒水箱和蓄水池，供水水质符合国家生活用水标准，并有卫生监督部门对供水的水验报告。

(3) 小高层房屋每年二次对减压阀进行测压并做好记录。

(4) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。

3、排水系统

(1) 汛期每天一次，平时一月一次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次润滑加油。

(2) 每年二次对污水处理系统全面维护保养。

(3) 控制柜电气性能完好，运作正常。

(4) 污水处理系统正常运行，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求。

(5) 每年清洗曝气机空气滤网二次，如有破损立即更换。

4、公共照明

(1) 路灯：及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，小区内楼道灯、街坊灯亮率在85%以上。

(2) 景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等保持灯具完好，亮灯率在85%以上。

(3) 公共电气柜：每季一次巡查室内、室外公共电气柜，每季一次保养室内、室外公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。

5、消防系统、消防设施、设备：

(1) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。

(2) 消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。

(3) 每天检查火警功能、报警功能是否正常。

(4) 每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，

- (5) 每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。
- (6) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
- (7) 避雷系统避雷设施：每年二次检查避雷装置，10层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。

6、弱电系统：

(1) 楼宇对讲系统(可视)：不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲(可视)功能正常，语音(图像)清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。

(2) 住户煤气泄露报警：不定期进行调试与保养，保证其24小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。

(3) 周界报警：24小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室通过显示屏、报警控制器或电子地图准克地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。

(4) 监视系统：不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。

(5) 电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证期正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。

7、电梯（1、2栋电梯18层，共8部，7栋电梯15层，共4部）：

(1) 保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

(2) 委托具有相应有效资质的电梯维保单位并签订电梯维保合同，对电梯进行定期保养，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。

(3) 电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人须在30分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。

(4) 电梯维保按照《成都市市场监督管理局关于改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测方式试点工作方案》执行，费用约为1500-1800元/台/年，费用包含在供应商报价内。

8、水景(动力)：

(1) 每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复，保证其正常运行。

(2) 重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常。

9、需要维护的设施设备见下表：

序号	名称或内容	合计数量
1	公共区域灭火器的数量	352
2	各栋建筑内消防栓、水袋及消防接头	152

3	监控设备	1套
4	消控设备	1套
5	电梯	(1、2栋电梯18层,共8部,7栋电梯15层,共4部)
6	发电机	1组
7	二次供水系统	1组
8	高低压配电房(高压控制柜1个、低压控制柜1个)	高低压配电房各一间
9	防雷装置检测	2组

(六)装饰装修管理标准

- 1、有严格执行建设部《住宅室内装饰装修管理办法》具体措施;
- 2、有专人负责装饰装修管理工作;
- 3、与业主或使用人签订装饰装修管理服务协议,装饰装修的各种手续齐全;
- 4、每天巡查业主或使用人的装饰装修的现场,及时发现、劝告和制止违章违规行为;
- 5、对已造成事实后果或拒不改正的违章行为,应及时报告有关部门依法处理;
- 6、保持小区建筑物外观和小区景观的原始风貌,无严重违章行为。

★二、人员配置最低要求(实质性要求)

人员配备表

序号	岗位	人数要求(人)	人员要求
----	----	---------	------

1

1	物业经理	1	<p>(1) 具备组织管理能力;</p> <p>(2) 有3年以上物业管理工作经验【说明: 1、提供拟派的项目经理被服务单位出具的工作经验证明材料。工作经验证明材料内容应当明确拟任人员姓名、服务的物业项目名称及业主名称、对应服务时间、任职岗位; 2、若拟派的项目经理单个物业管理项目的服务时间少于3年, 则可提供多个物业管理项目且服务时间可累计; 3、若拟派项目经理在同时段同时为2个及以上的物业管理项目提供服务的, 则该时段只能计算一次服务时间。】;</p> <p>(3) 掌握物业管理基本法律、法规和政策, 熟悉物业的基本情况; 具有专业的接待常识, 有制定基本制度的能力有较强的组织协调和沟通管理能力, 严格管理, 工作积极主动, 服务意识强, 责任心强, 具有较强敬业精神。</p>
2	行政管理人员	2	<p>(1) 具有专业的接待常识, 工作积极主动, 服务意识强, 责任心强, 具有较强敬业精神。</p>
3	维修工	3	<p>(1) 具有行业主管部门颁发的有效期内的中华人民共和国特种设备作业操作证(作业类别: 高压电工或低压电工)。【说明:提供2名维修工的有效证书扫描件加盖电子签章。】</p>

4	公共区域秩序维护 服务人员	11	<p>(1) 形象岗:</p> <p>① 52 岁以下;</p> <p>② 初中及以上学历;</p> <p>③ 有本岗位工作经验1年以上;</p> <p>④ 军事队列动作标准, 责任心强, 能讲普通话, 身体健康, 无不良记录, 吃苦耐劳, 动作麻利, 有爱心, 有耐心, 有团队感, 服从性高;</p> <p>(2) 秩序员:</p> <p>① 年龄在22至52岁之间;</p> <p>② 初中以上学历;</p> <p>③ 有亲和力, 能讲基本的普通话, 身体健康, 无不良记录, 吃苦耐劳, 有爱心, 有耐心, 有团队感, 服从性高。</p> <p>(3) 消防控制室值班员:</p> <p>① 年龄在22至52岁之间;</p> <p>② 初中以上学历;</p> <p>③ 有亲和力, 能讲基本的普通话, 身体健康, 无不良记录, 吃苦耐劳, 有爱心, 有耐心, 有团队感, 服从性高。具有建(构)筑物消防员证书或消防设施操作员证。</p> <p>(4) 监控室值班员:</p> <p>① 年龄在22至52岁之间;</p> <p>② 初中以上学历;</p> <p>③ 有亲和力, 能讲基本的普通话, 身体健康, 无不良记录, 吃苦耐劳, 有爱心, 有耐心, 有团队感, 服从性高。</p> <p>(5) 夜间安全管理人员:</p> <p>① 年龄在22岁以上55岁以下;</p> <p>② 有亲和力, 能讲基本的普通话, 身体健康, 无不良记录, 吃苦耐劳, 有爱心, 有耐心, 有团队感, 服从性高。</p> <p>【说明: 承诺能根据采购人要求拟派具体岗位人数且满足岗位要求(提供格式自拟的承诺函加盖电子签章)】</p>
---	------------------	----	--

5	保洁人员	5	<p>(1) 年龄在22至52岁之间；</p> <p>(2) 身体健康，吃苦耐劳，工作效率高，熟手优先，有爱心，有耐心，少言少语，有团队感，服从性高。工作主动热情，有责任心，吃苦耐劳。【说明：提供相应人员的有效身份证正反面扫描件加盖电子签章】</p>
注：以上人员不得重复。			

1、人员服务内容：

物业经理：全面负责指挥和协调各部门开展物业管理和服务工作。

行政管理人员：负责接待业主咨询、建议、报修和投诉，对业主反映事项进行记录、派工、协调解决，跟踪并回访；维护业主和物业的关系；对客户服务中心其他部门的工作进行检查和督导；同时负责运行记录的收集整理、业主入伙、装修和社区文化建设等。

维修工：负责小区公共部位、共用设施设备的日常巡视、检修、保养、管理以及客户报修的维修服务。

公共区域秩序维护服务人员：负责小区内公共秩序维护、车辆管理、协助公安机关进行治安安全防范等工作，确保小区有序、安全，业主生活安居乐业。

保洁人员：负责对公共部位专业保洁，对绿地进行专业维护和保养，为业主提供整洁、优美的生活环境。

三、考核指标：

1、为提高物业公司对海螺镇南堰村社区工程的管理服务质量和水平，使海螺镇南堰村社区工程的物业管理工作制度化、规范化、科学化，制订本物业管理考核办法，由成都东部新区海螺镇考核小组负责考核。考核采用季度考核和年终考核相结合的方式进行，总分100分，合格分为80分，支付考核合格后支付全额物业管理费，年终考核合格后方可续签下一年合同。

物业管理实行考核制，总分为100分（合格分为80分）

序号指标	基本项目	主要考核内容	分值	评分细则（参考）	得分情况
1	规章制度（8分）	建立健全物业服务管理制度	1	(1)管理制度不健全不得分。	
		(有标准、有登记、有档案)。	2	(1)物业公司需每季度将新入住的流动人员、租房户进行登记建档,发现一户未登记扣0.1分。	
		建立科学有效的管理服务制度与岗位职责。	2	(1)岗位职责以书面形式报社区居委会，每月月底前将物管公司保安、保洁、宿管等人员变动情况报社区居委会，每缺一项扣1分。	

		签订规范的物业服务合同， 并按 照合同约定公布物业管理服 务项 目和标准，建立有财务管理 公开、监督制度。	2	(1) 合同不规范，扣0 .5分； (2) 未 公布物业管理服务项目和标准， 扣0 .5 分； (3) 未建立财务管理公开 、监督制度，扣1分。	
		建立紧急事件处置预案， 并 有效运作。	1	(1)不符合一处扣0 .2分。	
2	服务 规范 (7分)	全体员工统一着装，佩戴标 志， 服务意识高，行为语言规范 , 举止文明，服务主动、热情， 熟悉区域情况。24小时受理住户 投诉，并及时妥处。	2	(1) 未统一着装扣0 .5分； (2) 与业主发生矛盾一次扣0 .1分； (3) 未及时处理投诉一次扣0 .1分。	
		适时对服务人员进行相关业 务知识培训。	2	(1)服务人员不熟悉业务影响工作 一次扣1分。	
		提供合同外的特约服务和代 办服 务等有偿便民服务，并公示 服务项目和服务标准。	1	(1)不符合不得分。	
		按岗位需求足额配置物管人 员。 人员能力和素质应与岗位需 求匹 配。工作人员应具备相应的 专业 技能，有特种岗位需求的需 持证上岗。	2	(1)项目经理和水电工和电梯维护 人员 应持上岗证，按实际情况若缺一 人或一证扣1分。	
3	环境 卫生 (20 分)	环卫设施设备清洁完好， 及 时清运积存垃圾。	2	(1) 垃圾桶损坏后必须在2天内 进行 维修或更换，不能堆放在小区内， 否则 扣0 .5分； (2) 脏了不清洁扣0 .1 分 ； (3) 每发现一处垃圾不清运扣0 . 1 分； (4) 垃圾桶堆放处地面不清洁 , 一处扣0 .1分。	
		保持道路、公厕、场地、墙 面、楼道等公共部位清洁卫生。	8	(1) 道路和场地每发现一处卫生 死角 扣0 .1分； (2) 公厕设专人并建 立卫 生记录，若无扣0 .5分； (3) 楼 道内 每发现一处牛皮癣扣0 .1分； (4) 每发现一处死角扣0 .5分。	

4

安全
护卫（23
分）

封闭小区无乱设广告牌和乱贴、乱扔、乱画、乱堆放现象。	4	(1) 每发现一次商家乱设广告牌未告知社区居委会的扣0.5分；(2) 每发现一次小区内乱设摊点或制止不力,扣0.5分。	
公共设施设备无蛛网、浮尘。	4	(1)发现一处扣0.5分。	
灭鼠等除四害工作达标,按相应部门要求落实公共卫生管理和服务工作。	2	(1)发现一处扣0.5分。	
安全护卫人员训练有素,举止规范,能及时处置各种违规行为,能正常维护小区安保秩序,及时排除安全隐患。	4	(1)突发事件发生时,物管人员视而不见,每人次扣0.5分。	
安全护卫设施运行良好。	2	(1)发生安全事故扣全分。	
危及人身安全处有明显标识和具体防范措施。	2	(1)事前告知物管公司增设安全标志未实施的,每发现一处扣0.5分。	
对进出车辆发牌、登记管理,并对来访人员进行登记。	4	(1) 门卫设立车辆登记册,若无扣1分；(2)小区内车辆乱停乱放或没有停在指定车线内,发现一处扣0.5分。	
门岗24小时有专人值班;小区及楼栋等重点部位每2小时巡查一次,防止盗窃等事故发生。	5	(1)有巡查记录,若无,发现一次扣0.5分；(2)发生一次盗窃事故扣0.5分。	
合理设置停车位,车辆停放规范有序。	2	(1)机动车未规范停放发现一处扣0.5分。	
小区监控系统等技防设施完好,有专人24小时值守,运转正常,影像资料按要求存储。	4	(1)无专人值守扣1分；(2)脱岗扣0.5分/人次；(3)系统不能正常运转扣2分。	

5	房屋 公共部位与公共设施设备维护保养 (14分)	区域示意图、路标等标志明显、规范，维护完好。	1	(1)物管公司需整改而未整改的，发现一处扣1分。	
		对业主私拉乱接等违规行为及时制止、整改，并上报相关部门（有记录），直到整改到位。	2	(1)不符合不得分。	
		水、电、气、消防、空调机组、电梯等设施设备责任到人，定期检修，保持清洁卫生、运行正常。	2	(2)无证上岗扣1分；(3)发生责任事故，不得分。	
		设施、设备管理值班记录完整、准确、及时，发现问题及时处理。报修、修理、回访记录齐全。	3	(1)报修、修理无记录扣1分；(2)无回访记录扣1分。	
		排污、排水管道畅通，无堵塞、积水、外溢现象。	2	(1)业主每投诉一次扣0.1分。	
		道路畅通，路面平整。井盖无缺损、无丢失，不影响车辆和行人通行。	2	(1)井盖丢失半小时未设标志的，每发现一处扣1分；(2)从发现井盖丢失之日起，12小时内未更换的扣1分。	
		路灯、楼道灯完好率不低于85%。	2	不符合不得分	
6	绿化养护(10分)	绿化长势良好、修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损。	4	(1)发现一处扣0.5分。	
		绿化带无杂物、杂草、垃圾。	3	(1)绿化带每天要进行白色垃圾的清理，若未清理扣0.5分；(2)每发现一处卫生死角扣0.5分。	
		对绿化带的破坏行为及时制止并恢复，有记录。	3	(1)绿化带内树木因人为或自然灾害造成树木倒塌存在安全隐患而没有及时清理的，每发现一处扣1分；(2)未设标志的，每发现一处扣0.5分。	

7	应急事件处置 (12分)	出现消防、公共卫生、自然灾害、停水、停电、停气、治安维稳等突发事件，物管公司和管理人员应负责秩序维护、人员疏导、安全隐患排除工作，及时传达报送相关信息，并配合相关职能部门开展工作。	1 2	(1) 发生突发事件未及时报送信息，每次扣0.5分；(2) 物管人员视而不见，每发现一人扣1分；(3) 不能按照既定的安全预案处理，每次扣1分。
8	其他工作(6分)	接受社区居委会日常工作指导和监督，配合社区居委会开展各项活动。	3	(1) 无故缺席社区居委会例会的扣1分；(2) 社区安排的宣传资料发放落实不到位的每次扣1分。
		完成街道办、社区居委会或上级主管单位交办的临时工作。	3	(1) 迎检工作中不配合扣3分；(2) 配合不力扣1分；(3) 遇事推诿，每次扣1分；(4) 其他中心工作不

2. 若季度考核在60-80分之间，扣减当季度物业管理费的1个百分点。1年总扣减量由每季度扣减量累计计算；若任意一次季度考核低于60分，或者当年年度考核低于60分时，扣除当年度物业费10%全部金额，并全额扣除乙方的履约保证金。若一年内季度考核累积超过2次(含2次)不合格，或者当年年度考核不合格，成都东部新区海螺镇有权单方解除物业合同，由海螺镇南堰村社区工程召开环境和物业管理委员会解聘现物业公司,组织招投标选聘新的物业公司等工作。

★四、商务要求(实质性要求)：

1.服务期限：2023年11月1日至2024年10月31日，经考核合格后合同一年一签。(具体服务期限依实际签订的合同时间为准)。

2.服务地点：成都东部新区海螺镇南堰村社区工程。

3.付款方式：按季度支付，服务期满一季后10个工作日内支付上一季度服务费(2023年12月支付2023年11-12月服务费)。

4.履约验收方式：本项目采购人将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。

5.若因政府政策调整或本采购项目发生变化，导致服务期限发生变化的情况，供应商应完全服从，按照政府相关部门的文件为执行依据，采购人有权结束或者缩短服务期限，且不承担任何相关法律责任，具体服务期限依实际签订的合同时间为准。

6.报价要求

本项目最高限价为人民币104.392735万元/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。

(1) 报价应符合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(格式自拟)逐项计入投标总报价，项目报价明细表中单项报价不得免费或无偿、赠送、0报价提供服务，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。

(2) 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、节假日加班费、社会保险、企业职工教育经费、员工服装费、工器具配置费、设施设备专项维保费[电梯维保费、消防系统维保费、高压配电维保（含高压检测）费]、企业管理费、利润、税费（即增值税及附加）。

（3）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、节假日加班费、社会保险等不低于国家法定及采购文件约定的标准。具体如下：

1）人员工资包括基本工资、法定节假日加班费，员工基本工资不低于成都市当年最新政策规定的最低工资标准。

2）社会保险缴纳应包含养老保险、医疗保险（含生育保险）、大病医疗保险、失业保险、工伤保险，且按全员缴纳计算；单位缴纳社保缴费基数不得低于成都市当年最新政策规定的最低社会保险缴费基数。

3）节假日加班费：日常加班本项目不涉及，法定节假日加班按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天（节日值班人员配置不少于秩序值班人员2人、监控室值班人员1人、消控室值班人员1人、保洁值班人员2人及设施设备维护人员1人）。供应商应按照《中华人民共和国劳动法》第四十四条的要求计算并支付加班费。

4）企业职工教育经费：按照2006年6月19日财政部、中华全国总工会、国家发展改革委、教育部、科技部、国防科工委、人事部、劳动保障部、国资委、国家税务总局全国工商联关于印发《关于企业职工教育经费提取与使用管理的意见》（财建〔2006〕317号），一般企业的教育培训经费计提标准：按照本项目工资总额的1.5%足额提取教育培训经费计算。

5）员工服装费：每人每年服装不低于二套，供应商应承诺服装仅供本项目单独使用计算并计入本项目成本报价。

6）设施设备专项维保费：供应商按招标文件要求根据本项目情况在明细报价中逐一分项列明采购文件要求的维保费。

7）工器具配置费：供应商按招标文件要求进行报价，在“工器具配置要求”的基础上，如有补充项目，可在每个部门单独增加。

8）企业管理费：由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

9）利润：由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

10）税费：以上述费用之和按增值税比例，增值税率按各投标人增值税纳税人身份的比例计算，投标人应明确各自增值税纳税人身份（提供电子税务局官网的税务信息查询截图）。中标供应商应按照服务合同约定时间向采购人提供相应的增值税专用发票。

（4）各项报价以人民币（元）为单位，涉及小数的按四舍五入法仅限保留到小数点后2位。

3.2.3人员配置要求

采购包1：

按“3.2.2服务要求”内容为准

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

按“3.2.2服务要求”内容为准

3.2.5其他要求

采购包1：

按“3.2.2服务要求”内容为准

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:

成都东部新区海螺镇

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包1:

七、考核指标：1、为提高物业公司对海螺镇南堰村社区工程的管理服务质量和水平，使海螺镇南堰村社区工程的物业管理工作制度化、规范化、科学化，制订本物业管理考核办法，由成都东部新区海螺镇考核小组负责考核。考核采用季度考核和年终考核相结合的方式进行，总分100分，合格分为80分，支付考核合格后支付全额物业管理费，年终考核合格后方可续签下一年合同。物业管理实行考核制，总分为100分（合格分为80分）

序号	考核内容	分值	得分	备注
1	安保人员是否有礼貌、穿戴整齐。在岗时保持仪表端庄、仪容整洁、精神饱满；按规定坐、立、站。	10分		
2	保洁人员对小区每天的打扫情况，保持小区的干净整洁。	10分		
3	安保人员是否热情耐心对待业主，是否能灵活处置。	10分		
4	物业公司对小区的各种设施是否做到经常维护保养。	10分		
5	遵守保密制度。	10分		
6	安保人员是否能熟练掌握监控设备。安保人员是否能做到配合公安人员及时取证。	10分		
7	安保人员、保洁人员是否按规定时间到位，上班时间不打瞌睡、不聊天或做与工作无关的事情。	10分		
8	安保人员对各种紧急情况是否预案。在发生紧急情况时，安保人员是否主动作为、措施得力。	10分		
9	安保人员、保洁人员是否做到熟练使用各种消防设施。	10分		
10	重大活动、接待配合情况。	10分		

总得分：2. 若季度考核在60-80分之间，扣减当季度物业管理费的1个百分点。1年总扣减量由每季度扣减量累计计算；若任意一次季度考核低于60分，或者当年年度考核低于60分时，扣除当年度物业费10%全部金额，并全额扣除乙方的履约保证金。若一年内季度考核累积超过2次（含2次）不合格，或者当年年度考核不合格，成都东部新区海螺镇有权单方解除物业合同，由海螺镇南堰村社区工程召开环境和物业管理委员会解聘现物业公司,组织招投标选聘新的物业公司等工作。

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：按季度支付，服务期满一季后10个工作日内支付上一季度服务费。，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的25.00%。

采购包1：付款条件说明：按季度支付，服务期满一季后10个工作日内支付上一季度服务费。，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的25.00%。

采购包1：付款条件说明：按季度支付，服务期满一季后10个工作日内支付上一季度服务费。，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的25.00%。

采购包1：付款条件说明：按季度支付，服务期满一季后10个工作日内支付上一季度服务费。，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的25.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包1:

第十二条 解决合同纠纷的方式 1、在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解决，经协商在XX天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。 2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。 3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。 4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

3.4其他要求

无