

## 二、项目概述

(一) 本项目属 14. 物业管理 行业 (采购人勾选)。

1. 农、林、牧、渔业。2. 工业。3. 建筑业。4. 批发业。5. 零售业。  
6. 交通运输业。7. 仓储业。8. 邮政业。9. 住宿业。10. 餐饮业。11. 信息传输业。12. 软件和信息技术服务业。13. 房地产开发经营。14. 物业管理。15. 租赁和商务服务业 16. 其他未列明行业。

注：行业具体划分说明请详见《工业和信息化部 国家统计局国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)文，文件登录成都市郫都区政府采购中心官网 <https://www.cdggzy.com/pidu> 可查。

### 一、介绍本项目的基本背景/采购需求。

基本背景 (或者直接介绍采购需求都可)：安靖街道方桥嘉苑三期位于成都市郫都区安靖街道蜀源大道，安置住宅小区、商业。占地面积 28.58 亩，规划总建筑面积 82825.78 平方米【住宅建筑面积 52131.05 平方米，商业用房及配套用房建筑面积 4174.89 平方米(物业用房含活动室建筑面积 185.17 平方米)，垃圾用房建筑面积 56.1 平方米，地下室 2 层建筑面积 25463.74 平方米。容积率：2.98。本建筑区规划建设地下停车库 2 层，其中机动车位 415 辆、非机动车位 920 辆。规划房屋 682 套、可安置农户 1188 人，楼栋数量 3 栋，最低层数 24 层，最高层楼 25 层，电梯台数 12 台，备用发电机台数 1 台，水泵 3 台。

## 二、技术要求

### (一) 物业管理服务范围

1、服务范围：安靖街道方桥嘉苑三期所辖区域(红线范围内所以公共区域，及相应附属道路区域)。

### ★2、服务项目：

(1) 建筑区划内物业共有部位、附属设施设备的管理及维修养护；

- (2) 建筑区划及邻近道路内公共秩序的维护；
- (3) 建筑区划内的绿化养护；
- (4) 建筑区划及邻近道路内的环境卫生维护；
- (5) 建筑区划及邻近道路内车辆行驶、停放及场所管理；
- (6) 物业档案保管和物业服务档案的建立及保管；
- (7) 建筑区划内业主、使用人室内装饰装修的监督服务；
- (8) 建筑区划内文化宣传及文体活动开展；
- (9) 其他服务。

### ★3、服务内容：

#### 3.1 共用部位及设施设备管理以及维护。

##### 3.1.1 共用部位的管理及维护

(1) 共用部位包括：楼盖、屋顶、外墙、承重墙体、楼梯间、走廊通道、门厅、庭院、道路等。

(2) 每季度 1 次对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查并有书面记录，发现损坏 12 小时内联系施工单位组织抢修(保修期内)

(3) 供应商提供承诺函承诺每 2 周 1 次对单元门、楼道、过道、防火门进行安全检查并有书面记录，保持 98%以上的完好率。

(4) 每年 4 次以上对共用部位的室内墙面、天棚、路面、室外屋面、散水等防水层进行检查。有书面记录可查询。

(5) 每季度 1 次对墙体表层贴饰面、地坪、地砖、雨罩、阳台、空调室外机支撑构件进行全面检查，发现问题，及时协调处理。

##### 3.1.2 供水、供电、供气设施设备

竣工验收后物业管理区域内供水、供电、供气专业经营设备及相关管线安装施工的专业经营单位，由专业经营单位承担维修、养护、更新和管理的责任，乙方应当协助管理。

##### 3.1.3 电梯设备

(1) 乙方必须按照《关于推广保险+服务+物联网》电梯维保维新模式 保障电梯安全运行的实施意见》（成住建发〔2020〕144 号）文件购买小区内所有电梯保险，落实电梯设备维保维修,全部费用由乙方负责。

(2) 每年进行 1 次定期检测，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。

(3) 每月 2 次对电梯设备进行定期保养。同时每周至少 3 次清洁电梯机房环境。

(4) 定期巡查电梯设备，发现异常及时通知电梯维保人员，零修不过夜。

#### 3.1.4 其他共用设施设备(排风机、发电机等)

(1) 每日一次巡视设备房设备，并有书面记录可查询。

(2) 机房每周打扫一次，机组每月清洁一次。

(3) 按相关规定的内容要求对相关设施设备进行周期检查、保养，有书面记录可查询。

(4) 定期调试运行相关设施设备，发现问题及时落实处理，未经修理不过夜。

#### 3.1.5 其他事项

1、以上建筑物属易损易坏的共有部位及设施设备维修、改造费用属于小修范围，供应商提供承诺函承诺单件单次维修费用不超过 2000 元的，由乙方承担。

2、属于中、大修范围，单件单次维修费用超出 2000 元的，乙方及时编制维修计划报告甲方，由甲方负责组织维修，费用由甲方负责（购买电梯保险后费用由乙方负责，如超出电梯保险维修上限，费用由甲方负责）。

3、乙方每年负责购买电梯保险（含维保维修、乘梯人员责任等险种），费用由乙方负责。

4、响应供应商须承担本项目的消防维保费用、电梯维修维保费等费用。

5、本项目固定安全生产费用共计：：48000 元/年包含在物业服务费内（含电梯维保费、电梯保险费、电梯年检费、消防维保、灭火器更换或充装费，其中 1 台电梯以上费用 4000 元，12 台电梯合计 48000 元。）。须在分项报价明细表中列明。

6、由于乙方管理不善导致损坏，应由乙方承担维修责任。

#### 3.2 公共区域的秩序维护

(1) 维护公共秩序，协助公安部门做好管理区域内的安全防范工作。根据本项目实际，编制并在响应文件中提供秩序维护管理方案（含安全管理制度、安保服务礼仪标准、重大活动保障措施、安全事故防范措施）。

(2) 小区所有出入口实施 24 小时值班制度，人、车、物进出登记、核实，礼貌服务仪表整洁。

(3) 2 小时/次对小区各个部位进行安全巡查，发现可疑人员进行查问，发现小区内违章行为立即劝阻、纠正。

(4) 小区内突发事件处理：接到报告 5 分钟赶到现场，根据突发事件的实际情况组织人员保护现场、疏导交通、迅速报警、报告、等待支援。

(5) 监控中心 24 小时值班制度，发现异常情况立即报告、进行排查。

(6) 每月 1 次对小区内消防栓、手提灭火器、楼层探头、手动报警器等消防设施进行全面检查。检查内容有书面记录可查询。

(7) 每季度 1 次对小区对讲报警系统进行全面检查，发现问题及时落实处理，零修不过夜。大、中修范围，乙方应 24 小时内编制维修计划，向甲方报告组织维修。

(8) 每季度组织秩序维护人员进行安全防范、消防等主题的演习。保证队伍的专业技能。

(9) 每周 1 次对秩序维护队员进行法律法规、工作技能、列队站姿等主题培训，保证队伍专业技能以及身体素质。

### 3.3 公共区域环境卫生的维护。

(1) 路面、绿地每日全面清扫至少 1 次，并有保洁人员即时保洁，对出现的垃圾、杂物及时清理，保持地面、绿化带无杂物、垃圾。

(2) 宣传栏、健身设施每周擦拭至少 1 次，表面无污迹；

(3) 根据物业情况设置垃圾桶，每天清理至少 2 次；垃圾桶内积存垃圾不超过容量的三分之二，保持垃圾桶及周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味；定期对窨井、明沟、垃圾桶喷洒药水及投放灭鼠药。

(4) 雨、污水井每 2 个月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每半年检查 1 次，发现异常及时做出清掏计划。

(5) 楼道每日清扫至少 1 次，走道、门厅、楼梯地面洁净，无垃圾、杂物、浮尘、污迹，无乱堆乱放。

(6) 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭 3 次，保持基本无灰尘；消防栓、指示牌等公共设施保持外表基本无灰尘、无污渍；

(7)天花板、公共灯具定期除尘，每月至少2次保持目视基本无灰尘，无蜘蛛网。

(8)走廊、楼梯窗玻璃每月清洁1次，门厅玻璃每周清洁至少2次，无灰尘、无污垢。

(9)天台、屋顶每1个月清扫1次，无垃圾堆积。

(10)电梯轿厢每日清洁3次，保持轿厢干净，无污迹。

### 3.4 公共绿化的维护

(1)绿化布局合理，绿地无杂物，无侵占现象。

(2)花草树木定期修剪，目视外观长势良好，无明显杂草，无严重病虫害。

(3)每年打药不少于4次。发现死树，1日内清除并及时补种。

(4)供应商提供承诺函承诺每年不少于2次的绿化施肥，绿地内植物覆盖率80%以上。

### 3.5 车辆停放管理。

(1)有车辆停放管理制度方案；对进出车辆进行指挥和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

(2)指挥车辆停放在规定的范围内，及时处理车辆停放不规范的现象。

(3)值班人员做好巡视记录和交接班记录，文明执勤，认真检查，热情服务，及时指挥车辆停放，维持场内秩序。

### 3.6 装饰装修管理。

(1)对员工进行装修法规和业务办理流程培训，使员工掌握相关常用法规和装修业务具体办理流程，以及过程监管要点。

(2)制定确实可行的装修管理方案。

(3)工程人员每天对小区所有在装修户装修现场巡查一次，详细记录装修现场情况，对违约违章行为及时进行劝导，劝导无效的，甲方应协助乙方进行处理。

### 3.7 物业服务档案和物业档案的保管

3.7.1 建立档案管理制度，健全本物业的物业管理档案资料，分目录存放，方便查阅。

3.7.2 分类存放前期物业管理服务移交的相关资料。(资料包括:业主的基础资料、施工图纸一套、设备使用说明等)。

3.8 丰富社区文化，加强业主相互沟通，开展社区文化建设及党建活动。

3.8.1 有公开栏及宣传栏，内容每季度更新 1 次

3.8.2 每年联合社区至少开展 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、房屋和设备安全、环保知识、法律知识等知识。

3.8.3 每年联合社区至少开展 4 次红色主题教育宣传活动，形式包括学雷锋活动、红色影视宣传等。

3.8.4 每年按物业服务合同约定组织社区文化活动。

3.8.5 社区文化活动的计划、记录、总结等资料齐全。

3.8.6 针对本项目，编制社区文化建设及党建活动方案。

#### ★4、人员配置：

(1) 按要求进行人员配置并配备相对稳定工作人员。物管服务相关制度齐全、上墙并按制度要求开展工作。每日对人员进行考勤，每月报甲方备案。

序号	岗位	配置人数	岗位职责
1	项目经理	1	全面负责本项目物业管理服务工作；须具有行政主管部门颁发的中级及以上职称（管理类或建筑类或经济类或会计类），且具有大专及以上学历，年龄 50 岁以下。提供身份证、学历证复印件、学信网截图及相关证书复印件。
2	客户服务员	2	负责协助项目经理开展客户中心各项服务工作及行政后勤等管理工作；要求提供大专及以上学历，具有二级甲等及以上普通话等级证书，年龄 40 岁以下。提供身份证、学历证复印件、学信网截图及相关证书复印件。
3	秩序维护主管	1	年龄 50 周岁以下，身体健康；检查当班秩序维护员履行岗位职责情况，督促其工作，协助处理有关情况；需持有人社或公安部门颁发的保安员证或退伍军人证；提供身份证及相关证书复印件。
4	秩序维护员	12	年龄 50 周岁以下，身体健康；

			<p>1、负责管理区域内的安全秩序、车辆进出管理、巡逻管理、监控管理、消防管理等秩序维护管理工作。</p> <p>2、至少 2 名持有人社或公安部门颁发的保安员证，至少 1 名持有退伍证，至少 1 名持有有效的行政主管部门颁发四级（中级）及以上【建（构）筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员证】职业资格证书，提供证书复印件，人员不重复。</p> <p>3、提供身份证复印件。</p>
5	环境维护人员	9	<p>年龄 50 周岁以下，身体健康，具有一定的保洁经验（提供承诺函，格式自拟）。提供身份证复印件。</p>
6	维修及消防安全专业技术人员	1	<p>50 岁以下，负责管理区域的设施设备维护工作及技术性工作，持有《消防设施操作员证》。提供证书复印件。</p>
7	综合维修工	1	<p>50 岁以下，负责管理区域日常零星维修，具有特种作业操作证（作业类别：低压）或《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）。提供证书复印件。</p>
8	绿化维护主管	1	<p>负责管理区域内的绿化养护、修枝、病虫害防治工作；年龄 50 周岁以下，身体健康，具有一定的绿化养护工作经验（提供承诺函，格式自拟），要求具有园林绿化类中级及以上职称。提供证书复印件。</p>
9	绿化维护员	2	<p>负责管理区域内的绿化养护、修枝、病虫害防治工作；年龄 50 周岁以下，身体健康，具有一定的绿化养护经验（提供承诺函，格式自拟）。</p>

合计	30	
----	----	--

(2) 相关要求:

人员年龄要求: 供应商须提供承诺函承诺其中 50 岁以下的不得少于总配置人员的 90%(投标人中标后签订合同前提供人员配置名单); 提供承诺函。

(3) 人员性别要求: 各岗位人员应合理配置一定男女比例, 满足岗位职责需求。

(4) 中标人须承诺为投入本项目的所有人员购买保险; 提供承诺函。

(5) 服务期限内出现安全事故、人事伤害等由中标人负责, 采购人不承担任何责任; 提供承诺函。

温馨提示: (6) 为保障采购人的正常工作秩序, 中标后, 在合同签订前(一周内), 供应商应将本项目所有拟派服务人员相关证件原件(如: 身份证、毕业证、退伍证(如有)、保安员证、相关职称证书、消防设施操作员、其他职业资格证等材料)交采购人逐一核定, 复印件交采购人存档, 如果中标供应商不能按时提供或不能完全提供或提供不真实资料或无效资料, 则采购人有权拒绝与中标供应商签订合同。人员进驻当日, 采购人将根据合同签订时供应商所提供的本项目服务人员相关信息一一核对, 如不满足, 不得进场, 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, 并报同级财政部门处理。(供应商需提供承诺函原件并加盖公章)

(7) 为保障本项目法定节假日各项应急工作正常开展, 法定节假日客户服务员不少于 1 人、秩序维护员不少于 5 人、维修人员不少于 1 人、保洁人员不少于 3 人。(说明: 提供承诺函。)

5、★分项报价明细响应表, 请供应商按照此表进行填写, 不得删减可以根据招标文件要求结合自身情况进行增加。(本项不允许有任何形式的负偏离, 若响应供应商的报价不满足相关要求, 需提供成本构成等详细理由说明, 否则视为无效投标。分项报价明细表中各明细费用也不得免费或无偿、赠送或零报价提供服务, 否则视为未实质性响应。)

岗位名称	岗位数量	年费用(元)	备注
项目经理	1		本项目最低要求人数为 30 人, 根据《成都市人民政府关于调整全市最低工资标
客户服务员	2		

秩序维护主管	1		准的通知》（成府发〔2022〕11号）的规定，本项目人员工资标准不得低于2100元/月/人。
秩序维护员	12		
环境维护人员	9		
强弱电维修人员	2		
绿化维护主管	1		
绿化维护员	2		
工资小计			
法定节假日加班费			
人员社保			投标人必须为本项目所有人员按规定全员购买社保，依据《成都市人力资源和社会保障局等三部门关于2022年度社会保险缴费有关问题的通知》（成人社办发〔2022〕95号）的规定，缴费基数不得低于项目所在地最低缴费基数4071元/月，缴费比例为25.06%，其中基本养老保险16%，医疗保险6.9%，大病医疗保险0.6%，生育保险0.8%，失业保险0.6%，工伤保险0.16%。要求全员购买上述保险。即 $1020*30*12=367200$ 元
员工住房公积金	1项		依据《成都市住房公积金管理委员会关于印发〈成都住房公积金缴存管理办法〉的通知》成公积金委〔2021〕7号文件规定，投标人必须为本项目所有人员按规定全员购买住房公积金，按全员年基本工资总额（年基本工资为25200元/人）的5%。即37800元/年。
固定安全生产费用	1项		本项目固定安全生产费用共计：48000元/年包含在物业服务费内（含电梯维保费、电梯保险费、电梯年检费、消防维保以及灭火器更换或充装费，其中1台电梯以上费用4000元，12台电梯合计48000元。）。
保洁绿化用品耗材	1项		供应商自行综合考虑常用工器具、卫生间“两纸一液”、垃圾袋、静电液、光亮剂、除垢剂、碧丽珠、绿化工器具、车辆、肥料、农药、绿植补种等。本项

			请供应商自行考察项目实际用量后合理报价。
办公费用	1 项		供应商自行综合考虑办公用品、交通等费用。
服装费用	1 项		上述员工每年不低于两套春秋装、两套夏装及两套冬装。
秩序维护费用	1 项		供应商自行综合考虑秩序维护费用
工程小修耗材	1 项		供应商自行综合考虑工程维护费用
企业管理费	1 项		供应商自行综合考虑
合同利润	1 项		供应商自行综合考虑
其他谈判文件 应由供应商承担的费用	1 项		谈判文件中所涉及的报价要求响应
法定税费	1 项		供应商自行综合考虑
报价总计	1 项		总计（填写大、小写）与报价表一致

注：★分项报价明细表中，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。

#### 六、★履约能力要求

1、供应商提供 2020 年 1 月 1 日以来供应商物业管理业绩不少于 2 个；提供合同复印件、至少提供一次采购人或业主合同期内的付款转帐凭证盖供应商公章。（合同服务内容范围至少包括秩序或保安服务、保洁或环境服务、公共设施维修服务、绿化维护、客服中心服务等五项内容，相同语意表达均可）。

七、★提供服务方案要求（在投标文件中提供物业服务方案与本项目实际相匹配，否则视为无效投标）

总体要求：投标人根据本项目要求制定相应的物业管理服务方案，包括物业管理整体服务方案（物业管理服务理念、项目管理重点分析、难点分析、解决措施和管理目标）；项目管理机构设置（含管理机构工作职能与管理职责分工、项目管理服务人员配备）、各项规章制度、培训方案（含岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、入职培训）、实施方案（含环境卫生管理维护方案、绿化管理维护方案、设施设备管理维护方案、客户中心服务方案、秩序维护服务方案、配合社区开展党建和社区文化活动方案等）、以及各项应急预案（包括但不限于发生消防安全事故、公共治安事件、自然灾害、水电气系统故障事故、电梯事件应急处置、公共卫生事件应急处置）。

## 五、商务及其他要求

1、服务期限：3年（2023年-2025年），经考核合格后，合同一年一签。

2、服务地点：成都市郫都区安靖镇金河路217号。

3、考核标准和方法：由采购人自行组织人员按照服务内容和要求及考核办法，每月定期检查和不定期抽查。按百分制实行月度考评、年度考核。要求秩序维护有力，项目服务区秩序良好，杜绝各类安全责任事故；环境卫生清扫保洁覆盖率达100%，合格率达95%；设施设备运行良好，完好率达95%以上；各项服务综合满意率达到90%以上。季度综合考评80分及以上时，甲方按本季度合同物业服务费总金额全额付款；季度综合考评在80分以下时，每扣1分，甲方按当季度合同物业服务费总金额的1%进行扣款，连续出现两次80分以下，甲方有权利终止协议。考核组人员由本项目负责人、本项目监督及本项目所在单位各部门负责人构成。

4、付款方式：以季度为物业服务费的正常结算周期。每个季度末月25日，按照服务标准细则进行考核，考核合格即支付当季度劳务费用。季度综合考评在80分以下时，采购方按合同扣除该季度物业管理费5%。如因年终财政平台关闭，支付时限顺延。

5、验收方式和验收标准：按照竞争性谈判文件中的相关规定、合同条款要求及相关法律法规或行业规定进行验收。

#### 6 其它要求：

(1) 供应商须保持服务岗位不出现用人空缺，具体岗位安排由采购方根据工作需要设置。

(2) 供应商负责劳务人员人事、劳资、社会保险、计生等人事劳资管理工作，并提供为劳务人员办理劳动用工手续，结算发放工资、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、提供员工培训等方面的管理服务。服务期间，外包劳务人员须服从安靖街道方桥嘉苑三期的规章制度和工作安排，按照要求及时更换不能胜任工作的人员，负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调节管理纠纷。

(3) 供应商负责按照合同约定时间经采购人核准的发放标准向窗口服务外包人员按时发放工资和其他薪酬。非经采购人书面通知不得扣发工资和其他薪酬。

投标报价中所有人员工资标准按项目所在地（郫都区）标准执行，但不得低于本年度成都市最低工资标准（参见成府发〔2022〕11号《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》）。员工的社保缴纳要求，单位缴纳按照项目所在地（郫都区）标准执行。

中标人必须严格遵守国家、省、市有关劳动法规和保险条例。

#### (4) 违约责任：

a. 在合同规定的服务期限内，任何一方违约，违约方将赔偿对方相应的经济损失。

(5) 解决争议的方式：向采购方所在地的人民法院提起诉讼。