****

**服务采购**

**公开招标文件**

**项目编号：BDGZ2023024**

**项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务**

招标人：佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司

招标代理机构：广东必鼎工程项目管理有限公司

2023年6月

**目 录**

**[第一章 采购公告 2](#_Toc11072)**

**[第二章 投标资料表 5](#_Toc996)**

**[第三章 用户需求书 7](#_Toc31360)**

**[第四章 评分体系与标准 32](#_Toc24320)**

**[第五章 投标人须知 43](#_Toc15031)**

**[第六章 合同条款 54](#_Toc29705)**

**[第七章 投标文件格式 84](#_Toc15548)**

**[投标文件包装封面参考 84](#_Toc26145)**

**[投标文件目录表 85](#_Toc1718)**

**第一章 采购公告**

广东必鼎工程项目管理有限公司（以下简称“招标代理机构”）受佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司（以下简称“招标人”）委托，对千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务进行公开招标，欢迎符合资格条件的供应商投标。

1. 项目编号：BDGZ2023024
2. 项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务
3. 采购项目预算金额（元）：7,895,161.64
4. 采购方式：公开招标
5. 采购类别：服务类
6. 采购项目内容及需求：
7. 项目内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **服务期** | **最高限价**  **（人民币 元）** |
| 千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务 | 一项 | 二年（具体服务起始时间以招标人通知为准） | 7,895,161.64 |

1. 项目技术规格、参数及要求：详见本招标文件第三章《用户需求书》。
2. 投标人资格：
3. 必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人（提供有效的营业执照复印件）。
4. 财务会计制度，须提供下列任一项证明材料：
5. 提供2021年度或2022年度经第三方会计师事务所出具财务报告（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论(要求：审计报告由第三方会计师事务所或其它合法审计机构出具，须包含会计师事务所或审计机构的盖章页)。
6. 基本开户银行出具的资信证明【要求：提供投标截止之日前6个月内（含投标截止时间当月）任意一个月出具的资信证明。如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证（无开户许可证的，可提供由银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反应资信证明是基本开户银行出具的证明材料】。
7. 提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
8. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。
9. 参与本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。
10. 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。【以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。
11. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。（提供《投标人资格声明函》）
12. 本项目不接受联合体投标。
13. **采购文件的获取**

**采购文件详见附件采购文件下载**

1. 投标文件递交时间：2023年6月28日上午9时00分至2023年6月28日上午9时30分止。
2. 提交投标文件地点：佛山市南海区桂城海六路8号联达大厦21楼佛山市南海公有资产流转服务有限公司。
3. 投标截止及开标时间：2023年6月28日上午9时30分。
4. 开标地点：佛山市南海区桂城海六路8号联达大厦21楼佛山市南海公有资产流转服务有限公司。
5. 投标保证金递交时间、其支付方式及保证金金额：

投标人须于公告之日起至2023年6月25日下午17：00时前，将采购项目保证金由投标人名下的银行账户（采用银行柜台、网上银行转账两种方式之一的方式）缴纳到以下指定账户，以银行到账为准。保证金金额为￥157,000.00元（大写：人民币壹拾伍万柒仟元整）。

【特别说明：本项目无须报名，已经缴纳保证金的投标人须在规定时间内提交投标文件，《企业采购保证金退付委托书》和营业执照复印件（需盖单位公章）须另外单独提交，其为投标人办理投标保证金退付的必须资料，由佛山市南海公有资产流转服务有限公司按照相关文件要求规定办理退款（不计利息）。】

（1）通过银行柜台转账时，必须在银行进账单或汇款凭证中准确填写收款人和交款人名称、账户，以及缴纳金额、交纳人证件号码信息；银行进账单或汇款凭证的备注/用途/附言等备注信息栏中需准确填写采购项目的项目名称简称。

（2）通过网上银行转账时，必须在网上银行支付界面准确填写收款人和交款人名称、账户、缴纳金额，备注/用途/附言等备注信息栏中需准确填写采购项目的项目名称简称。

（3）本项目名称简称：BD024+单位简称

收款（人）单位名称：佛山市南海公有资产流转服务有限公司

账号：44504001040012386

开户行：中国农业银行佛山南海灯湖支行

1. 本公告期限自2023年6月7日至2023年6月14日止。
2. 采购过程如出现异常情况，佛山市南海公有资产流转服务有限公司有权暂停或者中止该采购项目。
3. 其他说明：
4. 本项目相关公告在以下媒体发布：佛山市南海区人民政府网(http://www.nanhai.gov.cn/fsnhq/bmdh/sydw/ggzyjyzx/jyxx/)、中国采购与招标网（https://www.chinabidding.cn/）及招标代理机构网站（https://www.gdbdzb.com/）上公布之日即视为有效送达，不再另行通知。
5. 本项目不属于政府采购范畴，不属于依法必须招标的范畴。
6. 联系事项
7. 招标人：佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司

地址：佛山市南海区桂城桂澜北路6号

联系人：谭小姐 联系电话：0757-86678666

邮编：528000

1. 招标代理机构：广东必鼎工程项目管理有限公司

地址：广东省佛山市顺德区大良街道逢沙村萃智路1号车创置业广场1栋601房

联系人：何先生 联系方式：0757-82593498 邮政编码：528000 电邮：[bdzbsd@163.com](mailto:gdzczb@126.com)

**广东必鼎工程项目管理有限公司**

**二〇二三年六月七日**

**第二章 投标资料表**

1. 该资料表的条款项号是与第五章《投标人须知》条款项号对应的，或增加的条款，是对第五章《投标人须知》的补充、修改和完善。

|  |  |
| --- | --- |
| 条款项号 | **内 容** |
| 对第五章《投标人须知》的修改及补充： | |
| **一、说明** | |
| 2.3 | 招标人名称：佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司 |
| 2.4 | 招标代理机构：广东必鼎工程项目管理有限公司  地址：广东省佛山市顺德区大良街道逢沙村萃智路1号车创置业广场1栋601房  电话：0757-82593498。 |
| **二、招标文件** | |
| 7.3 | 现场考察：自行考察。 |
| 8.1 | 投标截止日期和时间：按招标文件第一章规定。 |
| **三、投标文件的编制** | |
| 12.5 | 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。 |
| 12.6 | 不允许有备选方案，否则将被视为无效投标。 |
| 12.7 | 不允许附加条件报价，否则将被视为无效投标。 |
| 17.1 | 1. 在规定时间内，投标人投标保证金必须采用转账或电汇方式，由投标人注册地基本账户（不含分公司账户）转出，转入佛山市南海公有资产流转服务有限公司专用存款账户； 2. **投标人在开标会前，必须向招标代理机构提交有《企业采购保证金退付委托书》和营业执照复印件（均需加盖投标人公章）**，作为退付保证金材料。 |
| 18.1 | 投标有效期：90天。 |
| 19.1 | 投标文件份数：正本一份，副本五份，电子文件一份。 |
| **四、投标文件的递交** | |
| 20.2.1 | 投标文件递交地址：按招标文件第一章投标邀请中规定。 |
| 21.1 | 开标日期、时间和地点：按招标文件第一章投标邀请中规定。 |
| **五、开标与评标** | |
| 24.1 | 评标委员会由5名单数组成，均从广东省综合评标评审专家库随机抽取的专家组成。 |
| 28.2 | 评标方法：采用综合评分法。 |
| 28.2 | 定标原则：推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人。 |
| **六、授予合同** | |
| 32.1 | 合同签订时间：自《中标通知书》发出之日起十五个工作日内。 |
| 33.1 | 履约保证金：详见用户需求书。 |
| 34.2 | 1. 中标人须向招标代理机构按如下标准和规定缴纳招标代理服务费： 2. 以中标通知书中的中标金额作为招标代理服务费的计算基数。   招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式。按中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格[2011]534号文规定的“服务类”计算。   1. 招标代理服务费的缴纳形式：向招标代理机构直接缴纳招标代理服务费。可用支票、汇票、电汇、现金等付款方式。 2. 投标人应签署第七章所附格式的招标代理服务费承诺书，作为投标文件的一部分。 3. 中标人须**凭领取人的身份证复印件并加盖公章**领取中标通知书。 |

**第三章 用户需求书**

**说明：**

1. **投标人须对本项目为单位的服务内容进行整体投标，任何只对服务内容其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。**
2. **用户需求书中打“★”号条款及商务要求均为实质性条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。**
3. **项目内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **服务期** | **最高限价**  **（人民币 元）** |
| 千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务 | 一项 | 二年（具体服务起始时间以招标人通知为准） | 7,895,161.64 |

**第一部分 技术要求**

1. **项目概况及范围**
2. 千灯湖创投特色小镇核心区（下称“核心区”）概况和范围

千灯湖创投特色小镇核心区规划总用地面积约7.8万平方米，一期规划建筑面积约5.8万平方米，二期规划建筑面积约 10万平方米。核心区以天使投资、创业投资、风险投资、股权投资等私募基金类、创新型金融业态为产业特色，打造一个低密度、生态化的舒适办公社区。核心区原有建筑21栋，新建建筑9栋，总建筑面积为58730.96平方米，其中新建可出租物业建筑面积为8136.39平方米，按规划分为六个功能区:金融集聚区、商业配套区、公共服务区、生活服务区、金融/创新孵化混合区、金融/商业混合区。规划平面图、功能分区图详见招标文件附件1。

园区建筑面积：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业功能** | **楼宇编号** | **面积（㎡）** | **备注** |
| 独栋办公物业 | 商铺4、商铺5、商铺6、商铺7、商铺8、商铺9、商铺10、六座、七座、十三座、十七座、十八座、二十一座 | 6580.26 | / |
| 综合办公物业 | 一座（二层以上）、三座（二层以上）、四座（一层北侧、二层）、五座、八座（二、三层）、十四座、十五座、十六座、二十座 | 19468.78 | / |
| 商业配套物业 | 商铺1、商铺2、一座（首层）二座（首层）、三座（首层）、九座、十座、十一座、十二座、十九座 | 8259.89 | / |
| 公共配套物业 | 八座首层、四座首层路演厅 | 6816.73 | / |
| 功能配套用房 | 变电所、水房、  消防水池（2个）等 | 1855.66 | / |
| 招标人  办公用房 | 三座四层 | 542.31 | / |
| 其它物业 | 人才公寓（二座二层以上）、二十二座 | 15207.33 | 物业内部物管由承租方自行管理，无需中标人负责，中标人负责建筑外围公共区域及建筑外立面清洁。 |
| 合 计 | | 58730.96 | / |

园区绿化面积：19210.85平方米（不含二期建设项目用地）；

园区道路、广场铺装面积：20254平方米；

园区水景面积：2253平方米；

园区主要出入口：西门、南门；

电梯台数：8台（两层、六层、八层各1台， 五层2台，三层3台）；

1. 备注：①目前二期建设项目用地于2022年动工建设，计划将于2026年6月完工，在实施二期建设项目期间，中标人需负责建设期间场地外围的物业管理工作；②园区三圣河道水质由政府相关部门管理，水景面积不含三圣河，但中标人需负责配合三圣河的落叶、水上垃圾清理。投标时须提供自行实地考察“项目概况及范围”的现场照片（照片上须含考察时间）并附有区域范围等介绍作为对“对项目的熟悉程度”证明材料。
2. 项目内容概况

在核心区范围内提供物业管理相关服务，包括保安、消防、清洁、绿化、工程维修（房屋及附属物）、设备设施维护及管理（公共照明、智能化系统、消防系统、电梯、电房、空调、监控系统等)、消杀四害、园区服务等。

1. **服务要求**

中标人提供的物业管理服务应达到约定的质量标准，物业服务标准内无约定的，则按《物业管理条例》等国家、地方政府的有关规定、行业标准执行。

1. **制度管理**
2. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。管理服务中的相关作业记录完整，可追溯；
3. 制订、保管和更新物业管理规章制度和实施细则；
4. 制订大要事计划、物业维修及养护计划、设施/设备年度检修计划、月季年度工作计划并记录实施情况；
5. 制定和实施保安、保洁工作的规章制度、工作程序和工作标准；
6. 制订安全生产管理规章制度和各种应急预案；
7. 制订值班巡查规章制度、安排巡逻路线、排班计划，节假日值班计划；
8. 制订、整理及保管其它必要的档案和资料；
9. 每月至少报送1次月度报告，内容应详尽，有相应的摄像照片记录。
10. **秩序/安保管理**
11. 与当地公安机关建立联防机制，协助进行治安管理工作；
12. 全天24小时值班、巡查制度（固定路线和机动路线），设置形象岗位和机动岗位，要求3分钟内能集结5人以上应对突发情况；
13. 全天24小时公共秩序和交通秩序的管理；车辆、财物和人员的出入、行驶及停泊管理（摩托车、单车按招标人要求统一停放在指定区域）；
14. 协助有关部门进行消防、防止群体冲突、应对紧急事件和灾难应变，并定期进行上述演习,投标时提供应对突发情况经验，作为对“安保服务方案”证明材料；
15. 与园区租户、行政部门形成联络机制，建立联防机制；
16. 实行军事化培训和管理，安保岗位要求40周岁以下；
17. 按要求做好门岗、巡逻、监控、交通管理工作，具体如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **门岗管理** |
| 1 | 主出入口设置形象岗，要求40岁以下，形象好、身体素质好。门岗24 小时值班，值班人员举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位不脱岗。 |
| 2 | 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点。对进出物业管理区域的各类车辆进行有效疏导，保持出入口畅通。无人值守的人行通道非开放时间上锁管理。 |
| 3 | 根据园区管理要求，对指定区域临时进出的人员实行登记及去向公司人员确认，做到区内无形迹可疑、无明确探访对象的闲杂人员、广告推销人员进入或逗留。 |
| 4 | 对物品进出实施分类管理，大件及电器设备物品进出应进行审验，拒绝危险物品进入。大件及电器设备物品出园应事前检查，并报招标人审批同意。 |
| **B** | **巡逻管理** |
| 1 | 配备电子轨迹巡更系统，并负责相关设备、软件购置及维护的费用投入；科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部分每2小时至少巡逻1次，发现违法、违章行为应及时制止。 |
| 2 | 按规定时间、路线巡回检查，多看、多听、多闻、多问，排除各种不安全因素；发现疑点应追查原因，同时通知上级及招标人。 |
| 3 | 巡查中发现异常情况，应立即通知上级，并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案，并第一时间通知招标人或政府有关部门。 |
| 4 | 收到中央监控室发出指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施。 |
| 5 | 对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施进行巡查，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。 |
| **C** | **监控管理** |
| 1 | 负责配备24小时安防固话，监控中心设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整的监控记录。 |
| 2 | 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应第一时间确认是否发生火灾并及时报警，并通知相关人员及时直到现场进行处理。 |
| 3 | 监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 |
| 4 | 治安电话畅通，接听及时，记录资料详尽。 |
| 5 | 闭路监控画面清晰、视角合理，大堂、电梯、人行路口监控画面能够识别进出人员面孔；晚间光线充足或有红外补光。监控画面完好率100%。监控岗对关键镜头进行24小时实时监控，遮蔽镜头3分钟，控制中心监控岗能及时发现。 |
| 6 | 制订完善的监控查阅管理制度。对进出监控中心进行登记。查阅监控录像，必须经招标人审批同意；非招标人审批同意或执法机关办案需要，不能提供录像拷贝。 |

1. **消防管理**
2. 建立健全消防管理制度，建立消防责任制；
3. 全天24小时消防值班，24小时消防主机监管；工作人员按照《中华人民共和国消防法》及相关法律法规持证上岗，每班不少于2人；
4. 建立义务消防队伍，出现消防事故应有人到达现场，进行必要的扑救；
5. 负责园区内的全部消防设施、设备的使用和管理及大楼火灾的报警和救助工作，并制定完善的消防应急方案；
6. 认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，建立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法；
7. 负责对消防设备和设施的维修保养，进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。负责办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散提示、应急照明、通风设施等日常检查、维修；
8. 每周对园区所有的消防设备进行一次全面检查、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通；
9. 做好消防知识的培训和宣传，每年至少进行一次消防知识的培训和宣传，每半年至少组织一次综合消防应急演练。
10. 做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维修及保养。
11. **应急管理**
12. 根据招标人的实际情况和要求，制订并严格执行突发性公共事件应急预案，每年按照相关法律法规完成应急演练，组织消防应急演练不少于2次，电梯安全应急演练不少于1次，突发事件应急演练不少于1次；
13. 当发生突发性事件时，应按预定方案进行处理，全力配合有关部门，保护人身安全并尽量减少财产损失；
14. 发生突发事件时，所在区域内的当班人员应在3分钟内赶到现场，到场后能准确判断情况，有效控制局面，并采取必要的隔离行动；监控中心指挥得当；如需协助，救援人员应规定的时间内赶到现场，合理布控；赶到现场人员须携带与事发性质相对应的应急工具；
15. 遇暴雨或其他灾害性天气，应采取以下应急措施：①对设备机房、停车场、广告牌等露天设施的抗强风能力进行检查和加固②对集水井泵运转情况进行检查，保证正常排涝③对排水系统进行检查疏通清除杂物，确保排水通畅④及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
16. **装修管理**
17. 严格落实装修报建相关的法规制度，根据招标人要求负责园区租户装修的方案审批、监督管理、竣工备案及档案管理工作，对需要向相关行政部门报建的，严格把控通过后方可施工。
18. 建立完善的园区租户装修服务制度，包括事前告知（法律法规禁止事项）、事中制止及事后上报义务履行的措施与方法，及日常巡查范围、要求及频次等。装修前，受理企业装修申报登记，与租户、装修施工单位签订装修服务协议，对用房的装修方案进行初步审核，告知租户、装修施工单位有关装饰装修的禁止行为和注意事项，装修方案经园区同意及备案后，方可施工。
19. 依据装修户数提前做好现场巡查人员配备及工具材料准备等工作。装修期间，每天巡查1次装修施工现场，登记工程进度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用管线、消防设施等行为，及时劝阻。
20. 装修结束后，应进行检查。对违反装修服务协议的当事人应按照约定处理，问题严重的应报告主管部门。
21. 提前对可能因装修造成损坏的共用部位（大堂、电梯厅、电梯轿厢、特殊材质地面等）采取防护措施。
22. 与园区租户签订管理协议（如装修垃圾搬运等），明确违约责任、处理措施。或有其它的疏导、管理途径，避免强买、强卖或由此引起的投诉、经济纠纷。
23. 指定装修垃圾存放点并设置围挡，装修垃圾袋装并及时集中清运。
24. **意见管理**
25. 设有服务接待中心，公示24小时服务电话；
26. 每年至少1次征询租户对物业服务的意见；
27. 建立客户投诉意见处理程序，明确处理流程、处理时效、各层级职责、监督与回访等要求并有效落实；
28. 建立24小时电话接听制度，24小时受理客户报修、求助、投诉等；
29. 安排专人负责客户投诉处理，对于物业服务相关的投诉及时跟进处理,投标时同时提供专人名单和专人处理物业服务投诉的服务经验，对“项目组织方案”进行响应；
30. 项目现场受理的投诉，应及时作好记录，并根据投诉类别通知责任岗位处理；重大、热点投诉应及时填写相关记录发予送招标人；
31. 网络投诉须在投诉产生或收到转发后24小时内回复；其他形式的投诉均须在投诉产生或收到转发后1个工作日内回复；
32. 对于共性的、涉及公共部位和公共利益的投诉，每月整理汇总处理措施和结果，由招标人确定是否公示、公示张贴区域范围等；
33. 投诉处理过程中保持与客户沟通，投诉处理进度、处理情况应三天一次及时向投诉客户反馈；
34. 所有投诉均须有完整的处理记录，并建档保存；重大、热点投诉处理完毕后应形成专项报告，单独立卷保存；
35. 所有投诉处理完毕后，应进行100%回访；
36. 向公安机关报案的投诉，应协助公安部门处理；
37. 涉及依法裁决的投诉，按法律程序处理。
38. **设备、设施管理及维护服务**
39. 负责园区所有土建、机电设备、给排水、外装饰及周边附属建筑物的管理、维护和保养；
40. 日常巡检发现问题应立即处理，有完整的报修、维修记录；小修工作应在1天内完成。相关法律规范或机电设备原有维护标准有特殊要求的，从其执行，但各机电设备设施管理的标准不低于国家、政府部门有关规定要求。无列明维护管理标准要求的，按相类似设备要求执行；
41. 每月制定次月机电设备设施工作计划、主要工作情况，内容包括但不限于各机电设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告（有相应的摄像照片记录）；
42. 设备设施标志、标牌齐全，墙面悬挂“操作、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。设备房保证24小时有值班人员进行维护。无人值守的设备房上锁管理，控制中心留存所有设备房的钥匙；
43. 设备房地面应平坦、干燥、防滑，墙面应平整、整洁，无积尘，设备表面无油污；设备房中重要设备上端有排污管等设施时，应在该设备上方加装喇叭口、挡板等设施。天台或地下设备房内的控制室入口处应有防止水浸的措施。设置集水底坑的设备房，应保持排水通畅；
44. 相关工作要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **变配电系统** |
| 1 | 按时规定周期对变配电设施进行检查维护、清洁，并做好记录。 |
| 2 | 高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确。 |
| 3 | 变压器运行正常，通风降温设备可靠，温度显示准确。 |
| 4 | 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理 措施，明确停、送审批权限，停、送电按规定提前通知租户。 |
| 5 | 制定变本电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。 |
| 6 | 高压防护用具、验电器按规定每半年检定1次，计量器具、检测仪表按规定周期送计检局检定。 |
| 7 | 自备电房贴、挂安全操作程序及应急管理制度。 |
| 8 | 设备责任人每日对供配电系统进行2次巡视检查并记录相关运行参数。 |
| 9 | 负责选聘有资质单位对高压部分（变压器之前的部分，含变压器）做好维护检修并支付相关费用；负责选聘具备相关资质的专业人员对低压部分（变压器之后的部分）做好维护检修。（配备4个电房，分别为1号1000kVA，2号1000kVA,3号2000kVA,4号2\*1250kVA，外部双回路供电至园区） |
| **B** | **给排水系统** |
| 1 | 每天检查1次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| 2 | 生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期检查，视实际情况进行疏通清淘；排水畅通无堵塞。 |
| 3 | 生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。 |
| 4 | 落实停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知园区租户。 |
| **C** | **空调系统** |
| 1 | 负责园区公共部分及甲方办公用房空调的维保、维修、清洗（约50台），进行园区公共区域空调系统的日常维护、保养进行监管，保证园区公共区域、自有空调的运行。 |
| 2 | 设备工作正常、安全装置有效。 |
| 3 | 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。检查设备运行状态及参数。 |
| 4 | 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据，对能源消耗进行统计、分析。 |
| 5 | 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查、紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。 |
| 6 | 管道、阀门无锈蚀，保温层完好，无跑、冒、滴、漏现象；每1年至少除锈漆刷漆1次。 |
| 7 | 根据实际情况进行风管系统清洗，保证空气质量。 |
| 8 | 科学合理开、关中央空调，保障冷气正常供应使用。按国家相关要求严格控制温度范围，夏季室内温度 22-26℃，做好节能工作。 |
| 9 | 空调设备发生故障时，维保技术人员应在30分钟内到达现场抢修，一般故障在4小时内修复；如压缩机或电路板等其他特殊的大故障，则应在48小时内修复。 |
| 10 | 每年对空调系统进行1次整体清洗、维修养护。 |
| **D** | **电梯系统** |
| 1 | 负责选聘专业有资质的公司对电梯实行维保并支付相关费用（合共8台电梯，两层、六层、八层各1台， 五层2台，三层3台），对电梯维保公司进行监管，负责办理电梯年审、日常维修保养（含电梯机房、空调等与电梯相关的附属设备设施）、测试调试工作。 |
| 2 | 电梯运行平衡、乘坐舒适、平层准确，轿厢照明、内外扶梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污染。 |
| 3 | 根据温度开启轿厢风扇。 |
| 4 | 警铃或其他救助设备功能完备，称重装备可靠，安全装备有效无缺损，电梯运行无异常。 |
| 5 | 设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检记录。 |
| 6 | 电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在1小时内到达现场维修；发生电梯困人或其他重大事件时物业管理专职人员应及时应急处理，专业维修保养人员应在 15 分钟内到达现场进行抢修。电梯困人故障解除后，应对被困人员进行善后解释和安抚工作。 |
| 7 | 电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭器和盘车工具齐全，并挂于显眼方便处。 |
| 8 | 轿箱内张贴有效期内电梯年检合格证、电梯保险标识、24小时值班工作人员电话（具体电梯救援资格），紧急对讲使用方便可靠，有相应标识；按钮面板整洁，字迹清晰。 |
| 9 | 电梯维修保养合同完备（包括要求约定年度、季度、月度检修、维护保养计划、电梯年检合格、紧急救援时间），对供方的工作及人员有有效的监督管理制度。 |
| 10 | 整体电梯系统设备设施每天不少于一次巡查记录。中标人应聘请具有相应资质的专业公司对电梯进行周期性检查维护，并对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。 |
| 11 | 有关维修保养计划须报园区备案。 |
| **E** | **消防系统** |
| 1 | 负责选聘专业有资质符合法律法规规定的公司对消防系统进行维保并支付相关费用，对消防维保公司进行监管，协调进行消防系统的日常维护、检查、维修等工作；负责选聘消防自动报警远程监控系统联网检测服务单位并支付相关费用（远程自动报警探头约2000个）。 |
| 2 | 当被检测探测器响应参数达到预定值时，探测器应输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。 |
| 3 | 操作启动部件，手动火灾报警按钮应能输出火警信号，报警按钮应当有动作显示。 |
| 4 | 火灾时应能将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层内。 |
| 5 | 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其他报警触发器件的火灾报警信号，发出声光信号。 |
| 6 | 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指出故障部位。 |
| 7 | 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。 |
| 8 | 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。 |
| 9 | 消防对讲电话应语音清楚无干扰。 |
| 10 | 火灾确认后：消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号应当正常；控制相应部分的正压风机和排烟机启动，接受其反馈信号并显示其状态；发出控制信号，将着火层防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；控制室应能控制有关部分的防火卷帘门按规定程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；应当释放所有门禁装备，保证疏散门畅通。 |
| 11 | 自动喷淋系统有水流动时，其水流指示器应显示、压力开关运作、水力警铃应发出报警铃声。 |
| 12 | 安全出口、疏散指示灯火灾时应维持90分钟以上的照明时间。 |
| 13 | 消防水带每半年检查1次，应无破损、发黑、发霉现象。 |
| 14 | 联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3%。 |
| 15 | 消火栓每月检查1次，保持消火栓箱内配件完好。 |
| 16 | 消防泵每月启动1次，每年保养1次。 |
| 17 | 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水。 |
| 18 | 维保公司工作人员需经消防培训考试合格持证上岗。 |
| 19 | 消防主机除检修时间外，必需处于开机运行状态。 |
| 20 | 发生一般性故障，专业维修保养人员应在12小时内到达现场维修；发生重大故障时，物业管理专职人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修。 |
| 21 | 负责监督专业消防维保公司做好消防设备月、季、年度测试工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。 |
| 22 | 配合专业消防公司制定消防设备年度保养计划，并监督完成情况。 |
| **F** | **安全防范系统** |
| 1 | 负责对安全防范系统进行维保，协调进行安防系统的日常维护、检查、维修等工作。 |
| 2 | 系统设备时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性。 |
| 3 | 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。 |
| 4 | 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致。 |
| 5 | 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警应及时响应。录像机工作正常，显示准确、整洁。画面分割器工作正常、整洁。监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。 |
| 6 | 录入资料应保持30天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定。存在诉讼隐患的突发事件监控录像保存期限不少于2年。 |
| 7 | 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求。 |
| 8 | 相关报警装备安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息。 |
| 9 | 每季度对 UPS 电源进行1次完全代载放电，并充电检测。 |
| 10 | 维保工作由专职人员进行，非授权人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件。 |
| 11 | 设立监控资料调用、查阅权限，调用查阅需经授权。 |
| 12 | 每年由物业公司组织相关专业人员对安全防范系统进行1次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况进行限期整改。 |
| 13 | 项目经理夜间查岗每月不少于1次，项目安全负责人夜间查岗每周不少于1次。 |
| 14 | 防火门、大堂门禁系统、自动感应门每月检查保养1次。 |
| 15 | 负责小镇范围内智能化系统及其设备的正常运转，确保安全监控24小时专人看管，协助小镇运营机构管理小镇门禁系统服务、公共部分网络服务。 |
| **G** | **公共照明系统** |
| 1 | 在满足使用的要求情况下，合理控制机电设备照明的开关时间，尽量节省能源；落实好公共照明节能管理制度及方案，拟订照明设施开关计划，对能源消耗进行统计、分析。 |
| 2 | 每天 1 次巡查大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、LED 灯、标识牌灯、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率达 98%以上，如有缺损及时更换。 |
| 3 | 每周 1 次巡检公共照明电源柜，如有问题及时更换，保证设备正常运行和安全用电。 |
| **H** | **避雷系统** |
| 1 | 每年雨季前必须要按照法律法规规定对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织租户对重要设施设备进行防雷检测。 |
| 2 | 保持壁垒系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。 |
| 3 | 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。 |
| **I** | **标识系统** |
| 1 | 参照园区现有标识系统情况，根据招标人要求设置、替换、完善和管理园区内的标识系统并承担相关费用。 |
| 2 | 配置并在适当时使用“维护进行中”、“小心路滑”等临时性服务状态标识。 |
| 3 | 公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。 |
| 4 | 公共区域及仓储库区内设指示性标识（包括引导标志和功能标识，如电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、问询处、卫生间、有毒有害废弃物存放点标识等）。 |
| 5 | 应在主要通道及停车场设置交通标识，主要路口设路标。 |
| 6 | 做好入驻、退园企业的指示牌、标识的维护、更换、清洁工作。 |
| 7 | 标识的图形符号应该符合相关的法律法规要求；各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调和无涂改，文字规范。 |
| **J** | **公共区域设施** |
| 1 | 各类金属栏、杆、桩、牌、盖等以油漆作为保护层的公共设施，表面油漆无明显脱落、无明显锈迹，安装牢固。 |
| 2 | 路面无明显污迹、破损，各类沟、渠、井、池盖安装平稳牢固无破损。 |
| 3 | 用于固定单（摩托）车库（棚）的支架应牢固、整齐、美观。 |
| 4 | 休闲椅等休闲、配套服务设备设施油漆无明显脱落、无腐烂、无倒塌、断裂等安全隐患。 |
| 5 | 各种门、杆、柱、扶手、围栏、雕塑无倒塌、断裂等安全隐患，功能良好，油漆无大面积脱落；水景、易攀爬的设施有禁止行为警示标识。 |
| 6 | 空调架安装有序，室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一无安全隐患，外墙装饰无破损或污迹。 |
| 7 | 各类公共设施、通道、管道井的门挂锁开启便利。 |
| 8 | 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通1次。雨水、污水井每半年检查、清掏1次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。化粪池每年清掏不少于1次，每季度检查1次，防止外溢。检查、疏通工作留存清晰记录，有异常堵塞物的，需要拍照存档。 |
| 9 | 公共区域运行良好，无违规违法张贴小广告。对未经许可擅自张贴、更改建筑外立面的广告、招牌和各项构建物沟通予以拆除。 |
| 10 | 外饰：夜饰照明系统的日常管理、使用和维修。四大节日期间的装饰工作。在满足园区使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源。 |
| 11 | 设立24小时工程技术人员值班备勤岗，随时接受园区报修。 |
| 12 | 负责园区公共会议室、路演厅、展厅等日常清洁及维护保养。 |

1. **环境保洁服务**
2. **基本要求**
3. 每年根据合同约定的清洁标准、定期保洁工作内容等，制定年度工作计划。每月依据年度计划， 结合上月清洁工作中须改进事项，制定月度工作计划，并落实。报招标人备案。
4. 管理人员每日检查清洁质量，每周抽查区域须覆盖管理区域。每栋楼层内至少设置一个清洁工作签到点，作为清洁人员、管理人员签到之用，以保证清洁质量。
5. **清洁频次要求**
6. 主干道及广场、主出入口每日清扫2次并每小时至少巡视1次，如有污迹及时冲洗，及时清除道路积水；
7. 2米以下墙面、门窗及其他公共设施每周清洁1次；路灯、楼道灯及2米以上墙面、门窗及其他公共设施每月清洁2次；
8. 公共洗手间地面拖抹不少于3次，随时保洁，至少2小时内巡回1次，每天进行消毒1次（注：毛坯场地洗手间每月拖洗不少于1次，有客户入驻即恢复常规清洁频次）；
9. 楼层电梯厅及公共走道每日清扫2次，每日拖洗1次（注：毛坯场地电梯厅及公共走道每月拖洗不少于1次，有客户入驻即恢复常规清洁频次）；每年对观光电梯内外幕墙清洗1次；
10. 消防楼道每周全面清扫3次，每周拖洗2次，扶手每周抹拭3次；
11. 绿化带每日巡视清洁2次；绿地一有垃圾，要求半小时内拣拾干净；
12. 大堂、门窗、电梯轿厢随时保洁（避开人流高峰期）；电梯轿厢地毯每周更换清洗不少于1次；
13. 天台每一周清洁一次；采光井每天清洁一次；
14. 雨水沟每月清洁一次（雨季根据实际需要增加频次）；
15. 雨后对区域内主路、干路积水进行清扫；雨后4小时道路无成片积水，雨后天晴1日内恢复道路清洁标准；
16. 台风天气后及时清理道路及绿化带的绿化或其它垃圾及恢复。
17. 以上的清洁频次要求为最低要求，需要保证公共区域包括但不限于公共洗手间、主干道及广场、主出入口、楼梯电梯厅、公共走道、大堂、电梯轿厢时刻的干净整洁。
18. **清洁标准**
19. 环卫设施:应根据招标人的实际情况合理设置相关环卫设施，如根据招标人保洁需要在公共区域配置分类垃圾桶、在适当位置设置垃圾中转点、餐厨垃圾收集转运点、在集中装修期间有临时建渣堆放处等；
20. 清洁、保洁实行责任制，有专职保洁人员，明确责任范围，实行标准化作业；
21. 各区域清洁要求：

|  |  |
| --- | --- |
| **区域** | **工作要求** |
| **外围及周边道路** | 地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。 |
| **绿化带及水池** | 定期清除绿地杂草、杂物，花台表面干净无污渍，水池无异味。 |
| **大堂、走廊及楼道等楼内管理区域** | 地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。 |
| **值班室** | 地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序；文件柜无尘、无污垢。 |
| **楼梯及楼梯间** | 梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。 |
| **公共卫生间** | 地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。 |
| **电梯及电梯厅** | 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；电梯前厅内地面干净有光泽；轿厢四壁干净、无乱写乱贴广告。对园区内观光电梯外壁玻璃每年清洗一次。 |
| **电器设施** | 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。 |
| **垃圾桶及果皮箱** | 垃圾桶及果皮箱：按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，垃圾及时清倒，内胆应定期清洁、清毒。 |
| **设备机房、指示牌** | 无卫生死角、无垃圾规程，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污渍，金属件表面光亮，无痕迹。 |
| **平台、屋顶** | 无垃圾堆积。 |
| **垃圾中转站** | 地面无明显垃圾，垃圾日产日清。 |
| **园区水景** | 水上无垃圾、落叶、水体清洁、无异味。做好湖水添加和排放的工作。 |
| **三圣河** | 水上无垃圾、落叶。 |
| **建筑物外墙、**  **玻璃幕墙** | 园区所有建筑物外墙、玻璃幕墙每年清洗一次。 |
| **特别约定** | ①在市/区开展城市考评或创文考察期间，需按照城市考评标准或创文标准落实保洁工作②发生重大传染病疫情期间（或疫情防控期间），电梯轿厢、各类门拉手、楼梯扶手、开关按钮、休闲桌椅、公共洗手间、垃圾房、垃圾桶、果皮箱等至少每日消毒4次（或按当地政府规定），并做好相关防疫措施及宣传工作。 |

1. **环境消杀**
2. 消杀工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰，统一存放指定场所，对消杀药品的储存、领取与使用环节进行有效控制，按危险品管理，防止意外事故发生，使用符合国家相关规定的合格药品，消杀过程做好防护措施，投放与喷施消杀药品的场所须设置醒目的警示标识，必要时采取隔离措施，防止宠物、小孩误食；如涉及高空作业等风险较高的服务项目，资质证书（根据当地政策法规规定）、作业人员上岗证须在中标人物业管理服务中心备案，并签订协议，协议中明确约定作业安全、监控责任及为作业人员购买意外险等；
3. 消杀人员持证上岗，通过专业消杀资质公司开展消杀工作；
4. 消杀前（含绿化带），提前将计划在园区内公示，公示内容包括消杀时间、对象、范围、注意事项等。
5. **垃圾清运**

生活垃圾专人负责，日产日清；对装修、维修产生的建筑垃圾应有专人负责清理；

1. **保洁应急处理**

如出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，全力配合有关部门，保障租户人身安全，减少财产损失。

1. **除“四害”等**

灭鼠、灭蟑螂（大蠊）、灭蝇、蚊蝇孳生地控制；夏季每月不少于2次，冬季每月不少于1次。灭蚊：每年不少于4次。以检查、防治白蚁为主，发现问题随时灭杀。在进场灭杀3个月后，经检查验收没有发现新的蚁路、蚁巢等蚊迹方为有效。园区内出现鼠患、白蚁情况的，由中标人负责采用有效合理方式予以灭杀，灭杀费用包含在管理费中，如因此导致室内设施损坏的，由中标人进行相应修复、赔偿。

1. **绿化养护服务**

负责园区内公用绿地、植物养护。按照花卉的种类，保证植物、花卉水分充足，湿度适中并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，枝叶茂盛，每月一次施肥和防虫。园区绿化垃圾及时清理。园区大堂、各服务区域、园区办公室、会议室、公共区域摆放植物及养护。

1. **基础要求**
2. 根据植物生长习性编制年度、月度养护计划并跟进实施，报园区审核备案；
3. 建立绿化改造管理流程，改变园林绿化原有设计、变更主要植物种类或数量、减少绿化面积的，改造前须取得园区批准同意；
4. 剪草、乔木修剪等作业不影响客户正常休息；
5. 至少每周对绿化养护情况进行1次检查并记录；
6. 进行机械作业时，作业人员须佩戴好防护用品，有现场作业标识。绿化异常区应有“修剪养护期”等提示性标识；
7. 补植苗木（因中标人管理疏忽导致园区内植物枯萎的，苗木补种费用由中标人承担）。
8. **养护频次与要求**
9. 乔木修剪至少1次/年，灌木、草坪生长季节每月修剪1次或根据实际情况确定修剪频次；
10. 造型植物依据实际情况确定修剪频次；
11. 花坛植物生长季节至少每季度松土1次或根据实际情况确定频次；
12. 根据实际情况适时浇水、施肥每月1次、除杂草每月2次；
13. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治，每月至少1次；
14. 做好防涝、防冻、防台风。
15. **养护标准**
16. 绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率98%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；
17. 保持土壤适度湿润，原则上“不干不浇，浇则浇透”；浇灌中流出的余水及时清理；
18. 草坪保持平整，高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光，绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；
19. 绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；
20. 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥；
21. 预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或领队在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；
22. 绿地内无垃圾，乔木无树挂；
23. 园区公共服务区域（四座路演厅、八座[报告厅、会议室、展厅及走廊通道等]、园区部分公共服务区域）绿植摆放总数量不低于以下标准及数量：1.5-2.0 米植物不少于50盆；1 米左右植物不少于30盆。
24. 在市/区开展城市考评或创文考察期间，需按照城市考评标准或创文标准落实绿化养护工作。
25. **费用催缴及代收服务**

负责对园区企业客户费用进行催缴工作。

1. 根据招标人的管理要求，每月对入驻企业客户的租金、物业管理费、水电费进行催缴并建立台账及催缴相关记录备档，每月至少一次向招标人书面报送租户欠缴费用的信息。经招标人书面同意，对严重欠费企业采取有关限制措施；
2. 严格按照规定的收费标准。
3. **园区服务**
4. 负责协助园区定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；协助处理园区公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；协助开展园区文化娱乐活动；开办宣传橱窗、设立宣传栏、开展丰富多彩的活动；
5. 负责物业管理和后勤服务工作的宣传；
6. 负责配合有关庆典、仪式、会议、参观的安排接待。投标时提供5分钟内的相关接待服务视频，作为对“专项接待管理方案”证明材料，视频电子文档随投标文件一并密封提交。
7. 负责园区活动场地包括但不限于会议室、报告厅、路演厅的布置、整理、打扫，物料搬运、摆放，会议设备调试，参会人员的指引、会场的安保，会议内部服务，会务应急管理及突发事件处理工作，配备专职会务接待人员负责会务相关工作。
8. **物业管理咨询服务**

根据物业管理专业领域积累的管理经验，为招标人提供千灯湖创投特色小镇核心区（二期）建设期间的咨询服务：

1. 为项目建设期间的交通路线规划、安全管理、物业管理提供合理化建议；
2. 针对项目方案设计，及时发现及提出对后期物业管理服务不利的相关问题，为完善物业建设提出建设性意见；
3. 定期参加招标人及有关单位召开的专题会议，提供物业专业意见；
4. 提出项目建设期间物业管理保障方案及客户沟通方案，减少施工期间对入驻租户产生的不利影响。

备注：所有建议需以报告或建议书书面提出。

1. **其他事项**
2. 配合园区要求完成以下工作：
3. 定期抄录园区租户用水用电，建立园区能耗管理台账，包括但不限于每月的能耗表，配合实现园区的数据化管理；
4. 配合招标人收缴园区租户租金、物业费、水电费；
5. 配合招标人开展入驻企业清理等物业管理工作；
6. 向园区企业派发各宣传资料及通知文件等资料，并做好签收记录。
7. 按要求做好防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的防疫及应急工作。
8. 负责防范自然灾害（台风、洪水）等应急工作，配置必要人员值班。
9. 负责物管服务项目其它相关工作及园区提出的其他管理工作、任务和要求。
10. 如向园区租户提供有偿服务须经招标人同意，并将收费标准报招标人备案。
11. 配合招标人建立安全生产管理机制，配备专业（兼）安全管理人员（安全专员），协助建立安全生产记录和台账。
12. 建立全员培训制度和全员培训档案，每季度开展安全培训。
13. 开展职业卫生培训，定期开展作业场所职业病危害因素监测和评价。
14. **人员要求**
15. 中标人日常管理须配置人数不少于39人的服务团队【其中项目经理1人，安保人员不少于14人，工程技术人员不少于3人、客服不少于4人（其中会务接待客服人员不少于2人），保洁不少于15人、人事、出纳及运营不少于2人】。
16. 中标人可根据实际需求对岗位提出调整设定，报招标人同意后方可实施，但总人数不得少于上述要求。中标人增加岗位人员不作限制，但招标人不会因中标人增加岗位人员数量，而对服务收费标准作出调整，如未经招标人同意擅自减少岗位编制且未在招标人要求整改的限期内补足的，除对当月物业考核进行扣分外，招标人有权额外扣减中标人的月度物业服务费用(每缺1人扣除当月物业服务费用的3%），直至中标人完成整改为止，中标人不得有任何异议。
17. 签订合同后，中标人需在10个日历天内向招标人提供拟派驻本项目主要人员（项目经理、主管）的简历及相关职业资格证明、证书等招标人认为与本项目服务内容相关的资格材料，如招标人认为主要人员未能满足本项目需要的，可要求中标人进行更换，中标人需无条件配合。服务期间，中标人主要人员变更前需征得招标人同意，且更换的人员资格不得低于原有人员，项目经理须为中标人在编人员，核心岗位人员休假须向招标人报备；
18. 如招标人认为中标人派驻的人员不符合项目、合同要求的，招标人有权要求中标人在合理期限内无条件更换，中标人逾期更换的，视为该岗位缺岗，中标人应承担相应的违约责任。
19. 中标人对所聘用人员严格审核，保证聘用人员无违法或犯罪记录、有相应岗位的上岗资格证，并按照劳动法和相关法律规定进行聘用和管理，工作期间遵守规章制度；
20. 服务人员必须按照要求穿着统一整齐的工作服，统一佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；工作服务不符合要求的，招标人有权要求做出调整，中标人应无条件配合；
21. 中标人必须按法律、法规及有关政策规定为其服务人员购买社会保险，所聘人员的管理必须执行国家劳动法的相关规定；
22. 中标人配备的所有人员的衣（工作服）、食、住、行等工作生活所需，由中标人自行解决并承担相关费用；
23. 具体岗位及要求

核心岗位要求如下：

1. 项目经理（1名）
2. 具有本科（或以上）学历，5年以上高端写字楼或商业综合体物业管理服务经验，需在中标人处工作1年以上；
3. 熟悉物业管理相关法律法规、相关的工作流程、内容和技术要求，具备物业全盘管理经验；
4. 在物业服务品质保障、园区维护管理方面具丰富实践经验；
5. 具备良好的沟通协调能力和团队管理能力，服务意识强、执行力强。
6. 安保负责人（1名）
7. 具有大专（或以上）学历；
8. 具备5年以上安保服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在中标人处工作1年以上；
9. 责任心强，熟悉安全管理工作相关法律法规及工作流程，具备处理突发事件的能力；
10. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
11. 工程负责人（1名）
12. 具有大专（或以上）学历；
13. 具备5年以上工程服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在中标人处工作1年以上；
14. 熟悉产业园区、商写楼宇工程设备设施的维护与保养周期，具备判断与处理故障的能力；
15. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
16. 客服负责人（1名）
17. 具有大专（或以上）学历；
18. 具备5年以上相关客户服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在中标人处工作1年以上；
19. 形象气质佳，有良好沟通组织协调能力，在客户关系维护、投诉处理方面具丰富实践经验；
20. 国、粤语标准，满足一般接待、会议场合的外语沟通能力。
21. 环境负责人（1名）
22. 具有大专（或以上）学历；
23. 具备5年以上相关环境保洁服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需要在中标人处工作1年以上；
24. 熟悉产业园区、商写楼宇环境板块工作流程，在绿化养护管理方面有丰富实践经验；
25. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
26. **管理服务质量要求**
27. ★管理服务范围内无因中标人管理不当而发生重大刑事案件、重大交通及重大火灾等安全事故，社区监控范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。如因中标人管理不当导致上述事（案）件的发生，所产生的损失和责任全部由中标人承担【投标时提供由法定代表签名确认的承诺函作证明，承诺函格式自拟】。
28. 严格遵守有关消防管理规定，确保无因中标人管理不当而发生消防事故，消防设备完好率100%。如因中标人管理不当导致发生消防事故，所产生的损失和责任全部由中标人承担。
29. ★园区内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目及园区内施工工程无因中标人监管不到位而发生安全事故。如因中标人管理不当导致发生安全事故，所产生的损失和责任全部由中标人承担（投标时提供承诺函作为证明材料，承诺函格式自拟）。
30. 各项设施设备的维修保养工作，必须按招标人要求的时限，高效、保质、保量完成。
31. 除因基建质量、设备质量在保修期内等特殊原因外，房屋及配套设施、设备完好；零星维修、急修（5小时内完成）及时率达100%（专业设施除外）。
32. 管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好。
33. 房屋及配套设施、设备完好率达100%；维修、急修（5小时内完成）及时率达100%。
34. 管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好率100%。
35. 实行动态保洁，卫生清洁保洁率100%。
36. 物业管理服务满意率在80%以上；投诉处理率100%。
37. 根据招标人制定的园区管理相关规定和需求，中标人拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务的实施方案，且经招标人认可后方能实施。
38. 中标人一切管理服务工作的实施，必须以服从于招标人的工作需要为前提，以方便园区为原则。维修保养等工作一般情况下在物业使用人非工作时间内进行。
39. 在园区安排24小时保安不定时对进行安全巡查，检查园区内重点部位及各层门窗设施设备、水电、消防等情况。
40. 设施进行维护保养，严禁在辖区人行道上停车以及在办公楼外围张贴、摆卖或闲坐等。
41. 中标人不得擅自对管理的各设施进行占用和改变使用功能，如需在改、扩建或完善配套项目，须经招标人书面同意后批准方可启动和实施。
42. 经招标人书面授权，中标人对违反物业管理法规和规章制度的行为进行处理：包括责令停工、责令赔偿经济损失以及停水停电等措施。
43. 管理设备设施投入要求：中标人进驻并开展正常工作所必备的其他物资装备：警用安防信息化对讲系统，物业智能信息化管理系统；交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、清洁工具等。

**第二部分 商务要求**

1. **服务期限**

二年（具体服务起始时间以招标人通知为准）。

1. **其他要求**
2. 如中标人的人员出现违法违规行为，中标人应把处理方案以及处理结果以书面形式送达招标人备案。
3. 中标人应不定时组织人员的培训工作，提升工作人员的工作素质和质量。
4. 中标人要准时支付工作人员的工资，如因中标人原因拖欠工资或发生劳动争议纠纷等一切责任由中标人承担，与招标人无关。
5. 中标人要按相关法律法规规定为工作人员购买社保及保险，中标人工作人员在工作期间因各类事故导致的人身伤害，由中标人全部承担，与招标人无关。
6. 中标人不得把项目转包、转让予第三方公司或分公司，否则招标人有权单方解除合同并没收履约保证金而无需承担任何违约责任，中标人须与招标人聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。如履约保证金不足以赔偿招标人损失时，招标人还有权继续对中标人进行追讨。
7. 经招标人同意，中标人可委托专业公司对招标人设备、设施、维护、维修、保养及承担本物业的专项维护、管理与服务业务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方，同时中标人应保证招标人相关设施、设备的正常管理、运行，有关费用已计入本合同总价，超出部分由中标人承担。
8. 合同履行期间及合同解除或终止后，中标人因自身合同纠纷或劳资纠纷等问题及相关法律责任与招标人无关，由中标人自行解决。若上述问题对招标人、园区入驻企业正常经营造成影响的，招标人有权向中标人追究相关法律责任，由此造成的招标人经济损失、园区入驻企业经济损失由中标人承担（投标时提供承诺函作为证明材料，格式自拟）。
9. **报价要求**
10. **本项目2年服务总费用为人民币7,895,161.64元，本项目的最高限价为人民币7,895,161.64元**，**本项目投标报不得超出最高限价**，否则该投标文件为无效标。
11. 本项目服务总费用已包含物业管理服务费、人工费（含工资、社保、工伤意外保险、全勤补助、节假日补助、加班费、高温补助费、年终奖励金等）、清洁所需材料或工具费、设备车辆、各种税费、中标服务费、相关用具的使用费用及各项税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。对于招标人内未明确数量的物业服务对象，视为已经包含在合同总价中，不再按实际数量调整，本项目提供的物业管理服务面积，若与实际情况不符时，招标人不作调整，按本合同总价结算。
12. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
13. **物业管理费用说明**
14. 费用包括中标人履行本合同物业日常管理服务所发生一切费用，包括但不限于：
15. 物管服务人员工资：正常工资、年终奖、法定节假日加班费等（需符合《中华人民共和国劳动法》工资保障制度）；
16. 物管服务人员福利保险：福利费（奖金补贴）、培训费、工会及活动经费、节假日慰问费、防寒御暑费、员工生日福利、节假日慰问金、经济补偿金、残疾人就业保障金、员工伙食补贴、佛山市规定的各种社会保险等，否则交由劳动部门处理；
17. 办公费用：办公室水电费、通讯费（含电话通讯费、传真费、网络费）、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用等；
18. 公共秩序（安防）费用：安防工具物料消耗（包括对讲机、自行车、警具、雪糕筒、水马、围栏、警戒线等消耗费用）、保安管理费（公安部门收取）、各种装备维护保养费、消防工具（含枪头、水带、灭火器充装等消耗费用）等；
19. 清洁、保洁、消杀费用：清洁工具、物料消耗费、化粪池清理（每年清掏不少于1次）、供水箱清洗（每季度清洗一次，以及根据使用情况更换零部件）、消杀四害（夏季每月不少于2次，冬季每月1次）和防治白蚁（每年不少于4次）、环卫设施的更换维护保养、垃圾清运及处理费、建筑物外墙及玻璃幕墙清洗费（每年清洗1次）、防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作的费用；
20. 绿化维护保养费用：工具物料消耗、剪草机汽油费、施肥、病虫害防治费、苗木补种（包括草皮、树苗及支撑杆等消耗）、绿化垃圾清运费用；
21. 园区公共设施设备运行及保养费用，包含但不限于以下部分：
22. 公共照明设施维保费：路灯、景观灯、射灯、吊灯、壁灯、天花灯槽、开关线路等维修保养；
23. 消防系统维保费: 发电机、变压器、电箱及线路等的维修、更换、清洁、保养，消防远程监控系统设备等；
24. 智能化弱电系统维保费:门禁道闸、对讲及防盗视频等弱电系统、电子巡更系统的维修保养；
25. 水泵及供水管道维保费: 水泵、水泵控制柜、管道、阀门、水龙头、冲水阀、水箱、接水管等给水系统的维修、保养、更换、刷漆等；
26. 电梯维保费、年检费：园区内所有电梯日常维护、保养、维修，非核心零部件的更换，以及电梯年检；
27. 防雷设施维护费：园区内所有防雷设施的检测、保养、维修、更换等；
28. 设备设施及房屋附属设施维修费：设备设施的小修、中修，零星维修，门窗、公厕、公共装饰设施等公共设施的保养、维修等；
29. 空调系统：园区公共区域、管理办公区域空调设施的管理维护；
30. 道路和排污排水管沟维保费：室外道路路面、路沿石、广场砖、地砖、道路标线、其他交通设施及各种检查井、排水管、排污管等的；包括化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟的清疏费用；
31. 电房内高低压电力设施的维护费用；
32. 公共责任险：根据园区要求及实际需要配置公共责任险，保单中应包含但不限于：承担园区内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失，累计赔偿限额不低于人民币200万元；注：保单中，招标人应为被保人或受益人，免赔额部分由招标人承担。
33. 开办费用清单：中标人进驻并开展正常工作所必备的物资装备费用主要有：交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、保洁工具；
34. 不可预测费用；
35. 管理酬金；
36. 税金。
37. 费用不包括的事项：
38. 单项人民币2000元以上（不包含人民币2000元）的物业、设施设备的维修费由招标人承担（该类项目由中标人向招标人作事项申请，确认由招标人负责实施的，在支付给中标人的月度物业服务费中予以扣除人民币2000元/项，每月5项封顶，因建筑原始结构问题导致的房屋漏水渗水问题、地下旧有供水管道破裂的维修事项、对园区环境设施实施的提升改造事项不作扣除）。
39. 其它本项目服务内容外，需要招标人和中标人协商的费用。
40. 费用说明：
41. 特种设施或专业设施的维保托管事项，由中标人向招标人提交聘请第三方机构的相关资料（含专业资质），经招标人备案后，由中标人或委托第三方公司进行维保，费用由中标人承担；特种设施或专业设施维保托管单位在管理期内发生安全事故或劳资、合同纠纷的，所有责任由中标人全部承担；
42. 园内发生物业损坏时，由中标人向招标人提交修复明细以及拟委托第三方公司的相关资质，经招标人备案后，由中标人自行或委托第三方公司施工，费用由中标人承担；第三方施工单位在施工期内发生安全事故、劳资、合同纠纷或对招标人、施工人员、第三人造成人身、财产损害的，所有责任由中标人全部承担。

注：物业维保费用包含：物业维修、保养及零件更换。

1. 其他约定：招标人免费提供配套办公用房,中标人使用上述房屋产生的费用（如办公费、水电费用、用品更换费用、设施设备购置费用等）自理。
2. 由于中标人维护保养不善，物业损坏而导致园区或第三方财产损失，由中标人承担相应责任及费用。
3. **物业管理工作绩效考核办法**
4. 月度考核
5. 月度考核指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类 别** | **序号** | **考核内容** | **扣减分数** | **评分依据** |
| 管理  服务  质量 | 1 | 物业服务不到位、不及时，被客户有效投诉，或对客户的相关投诉处理未跟踪解决。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属实 |
| 2 | 未定期对客户进行走访、回访和意见调查(每月5户)，无相关记录。 | 2分/次 | 查被访客户及相关记录 |
| 3 | 办理客户入驻、接待装修申报及报修受理(当天)不及时。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属  实、查记录 |
| 4 | 员工仪表仪容不整、行为不规范，未使用文明用语，不按规定制服着装、不佩带胸牌。 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查培训记录、抽查现场 |
| 5 | 未对员工定期进行业务培训。 | 2分/次 | 抽查培训记录 |
| 6 | 未按要求、按时提交工作计划、工作报告、改进方案等 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查 |
| 7 | 工作期间管理人员手机无法接通或不接听电话，对讲机呼叫无应答或对讲机处于关机状态。客服电话、24 小时服务电话长时间无法接通、无人接听 | 2分/次 | 调查取证 |
| 8 | 未经招标人同意更换项目经理、主管人员 | 10分/次 | 调查取证 |
| 9 | 可能影响园区、客户经营的重大事项（如消防、安防、供水供电设施损坏、园区发生消防、安防、停水停电事件等）未报告或隐瞒不报 | 10分/次 | 调查取证 |
| 10 | 未经招标人同意擅自减少岗位编制，或未按合同要求配足人员的。 | 10分/次 | 调查取证 |
| 工作  纪律 | 1 | 未按时完成交办的工作任务，酿成不良后果 | 2分/次 | 查记录通知、现场工作记录 |
| 2 | 主管负责人督查不严，导致管理工作出现重大失误，影响招标人公司或园区形象、或造成较大经济损失 | 2分/次 | 调查取证 |
| 3 | 当班饮酒或酒后上班。 注：若给招标人、租户、第三方造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 4 | 当班期间串岗、脱岗、睡岗。注：若给招标人或租户造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 5 | 当班吵架、打架、赌博。 注：情节严重者另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 6 | 办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话 | 2分/次 | 调查取证 |
| 7 | 未做到每月自检资料完整 | 2分/次 | 查资料 |
| 治安  安全  保卫 | 1 | 园区发生重大安全事故(实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任) | 100分/次 | 现场取证 |
| 2 | 未做好园区内防火、防盗、防爆炸及预防治安案件的“四防”工作，每发生一起案件 | 10分/次 | 调查取证 |
| 3 | 对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或整改措施计划未按期完成 | 5分/次 | 调查现场及整改计划 |
| 4 | 未执行（或执行不力）园区内安保的定期和不定期巡查，且巡查记录不全 | 5分/次 | 现场随机抽查、  查记录 |
| 5 | 园区交付保管的固有资产失窃、损坏（经核算后赔付或修复） | 5分/次 | 调查取证，查记录 |
| 6 | 发生重大传染病疫情期间（或疫情防控期间），未按政府、园区相关规定做好防疫工作的 | 5分/次 | 调查取证，查记录 |
| 费用  收取 | 1 | 未建立各项收费台账，未保管好发票及收据 | 5分/次 | 查收费台账、发票、 |
| 2 | 水电、租金、管理费催缴，客户通知情况、反馈情况未记录详细，未做到相关签收文件齐全，每月移交一次 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 3 | 未及时准确上报欠缴费租户名单明细，延时或不准确。 | 2分/次 | 查报表并登记上报时间 |
| 4 | 操作不当造成设备设施损坏，物品丢失 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 5 | 擅自允许非工作人员进入岗亭或休息室内。 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 6 | 未核对水电费抄表数据，出现错误导致客户投诉或拒缴水电费的(客户拒缴差额部分由物业管理公司负责协调解决)，每发生一起 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 7 | 贪污款项、乱收费 | 10分/次 | 有效投诉、现场取证 |
|
| 装修  管理 | 1 | 毛坯场所管理巡查不力，场地垃圾堆积、闲杂人员聚焦、设备设施失修 | 2分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 2 | 未办装修许可手续，私自动工装修，物业因巡查不力未及时发现和制止，酿成不良后果 10分/次 查装修登记、巡查记录及现场 | 10分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 3 | 对违章装修、违章搭建和影响房屋结构安全的装修未第一时间阻止，未及时上报管理单位 | 10分/次 | 调查取证 |
| 4 | 因违规装修、违规施工造成的重大安全事故 | 100分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 消防  管理 | 1 | 未按要求设立专门消防专员，专员未持证上岗。 | 5分/次 | 查现场并调查取证 |
| 2 | 未按要求建立义务消防员制，未明确火灾现场通信联络、灭火、疏散、救护、保卫等任务的负责人，未定期进行培训和演习 | 5分/次 | 现场随机抽查、 查记录 |
| 3 | 未按要求明确消防控制室管理值班人员的职责，未制订24小时值班制度和交接班的程序，值班记录不完整 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 4 | 未按要求确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态；需要维修时，未采取相应的措施，维修完成后，未按要求立即恢复到正常运行状态的 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 工程  管理 | 1 | 未按要求建立健全园区各项设施、设备检查和维修整改记录、台账 | 2分/项 | 查台账、记录 |
| 2 | 设备设施实行定期专项检查，未定期检查或无记录的 | 2分/次 | 查检查记录 |
| 3 | 设施、设备维保不到位，不能正常使用 | 2分/次 | 查现场 |
| 4 | 加强园区各类设施、设备的巡检，确保安全运行无事故，每发生一起重大安全事故。 | 100分/次 | 查巡检记录和现场 |
| 5 | 客户报修（报修内容属实为前提）处理及时率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场、客户投诉调查 |
| 6 | 各类设备定期维保完成率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场 |
| 环境  卫生  绿化 | 1 | 保持园区主要干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等广告的清理）、洗手间、电梯轿箱、水景的清洁卫生，未按要求、未按期打扫、清理或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 2 | 楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 3 | 地下停车场、草坪灯、楼宇门、信报箱等未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 4 | 指示标牌、垃圾箱及园区走廊等地面有明显浮尘或污迹 | 2分/项 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 5 | 因装修管理不力，装潢垃圾未按指定地点存放或未及时组织外运 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 6 | 未及时与环卫部门联系，对园区各垃圾池、箱定期及时清理 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 7 | 未定期清理屋顶露台，以防爆竹渣、塑  料袋等杂物堵塞下水口 | 2分/次 | 查记录、现场 |
| 8 | 未按要求加强园区绿化的护理，定期浇水、施肥、剪枝、治虫 | 2分/次 | 定期检查 |
| 9 | 未做好垃圾分类及创文工作（包括对园区租户的宣传，相关标识的张贴等），未及时按照有关部门新发布的工作要求进行调整导致园区被扣分的 | 2分/次 | 定期检查 |
| 其他  事项 | 1 | 未履行或违反合同约定事项和管理要求事项，视情节轻重予以扣分 | 5-10分/项 | 抽查、查记录、现场 |
| 2 | 对上述扣分事项，发出整改通知后未及时进行整改或采取整改措施的 | 5-10分/项 | 查记录 |

1. 检查发现问题时，由招标人直接扣分和发出整改通知。检查扣分和整改通知以招标人或招标人授权代表确认签名为准，中标人或其指派服务人员无须签名确认。评核记录：物业日常工作的现场检查、记录表格、现场问答、客户投诉、视频图片、电子通讯等记录。
2. 以上考核标准，招标人有权根据合同约定的服务内容、园区管理的实际需要对考核标准内容作出相应调整修改，招标人调整修改考核标准后应及时通知中标人，如中标人存在异议应自收到通知后两个工作日内提出，否则视为中标人同意招标人的调整修改意见。
3. 招标人每月定期组织有关代表（招标人员工代表、园区运营单位代表、中标人员工代表）依据考核标准对中标人服务质量进行全面考核，根据考核指标逐项打分，对存在问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、监控记录、刷卡记录等。每次检查总分为100分，考核组对照考核标准逐条逐项进行量化打分，最低为0分。

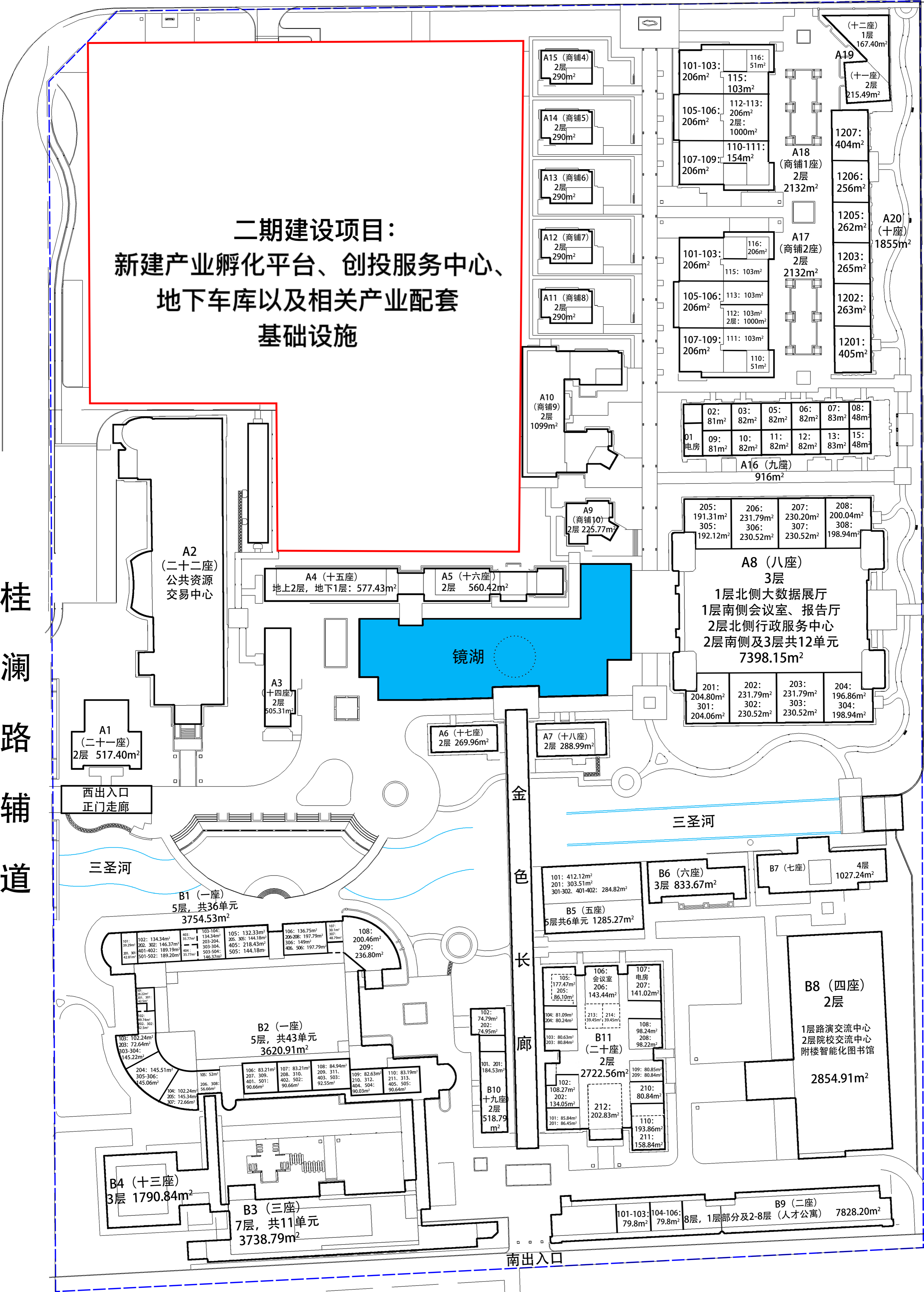
处罚办法：

1. 得分 88—90分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
2. 得分 80—88分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的10%。
3. 得分 70—80分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的20%。
4. 得分不满70分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的30%。
5. 连续两个月得分不满80分，招标人有权要求中标人撤换项目经理或相应工作主管负责人，所产生的费用及责任由中标人承担。
6. 一个合同年内累计有三个月得分不满70分的，除扣除相应物业管理费用外，招标人有权单方解除合同并不予退还履约保证金而无需承担任何违约责任，中标人须与招标人聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。
7. 年度考核

招标人每合同年年末制定并组织向企业发放《物业管理服务满意度调查表》，园区租户通过调查表反映中标人的工作情况。每次调查满意度最高值100%，园区租户对中标人的工作情况平均满意率低于80%的，招标人有权单方解除合同并不予退还履约保证金而无需承担任何违约责任，中标人须与招标人聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。

1. **履约保证金**
2. 中标人需在合同签订之日起10个工作日内将履约保证金（合同总金额的5%）汇至招标人指定账户，招标人收取履约保证金后应向中标人开具收款凭证。合同终止后在满足合同相关条款规定且中标人已切实履行与本项目有关的涉及人、财、物、事的所有责任与义务，且合同期满并完成结算和移交工作（包括但不限于租赁物业装修资料，电梯、电房、可修复电器设备设施、消防器材、绿化、消杀等日常维护及检查工作记录）经招标人确认之日起的60 天内，中标人须携带收款凭证原件提交给招标人，招标人应将履约保证金不计利息划回中标人账户。
3. 合同终止后若中标人有意拖延、拒绝履行与本项目有关的涉及人、财、物、事等方面责任与义务或处理不力时，招标人有权动用履约保证金，解决前述相关事项问题和偿付招标人因此造成的损失，中标人不得有异议。若履约保证金不足以偿付上述解决、处理费用以及招标人的损失时，中标人应继续承担赔偿责任。
4. 中标人必须在签订合同生效、收到招标人进场通知后15个日历天内按招标人要求配置齐全部人员、车辆和设备，同时承诺上述全部人员、车辆和设备必须专门用于本项目。否则，招标人有权没收中标人的履约保证金，并解除合同。
5. **付款方式**
6. 合同生效后，招标人在服务期限内按月支付物业管理服务费。结合物业管理服务质量考核情况、园区承担维修扣除费用情况，招标人收到中标人提交的依法纳税的有效等额服务费增值税专用发票后，于每月的30日前支付上一个月的物管费用，物业管理服务费用以转账方式转入中标人的银行账户。
7. 每月物业管理费用＝合同总价（2年服务期服务总费用）÷24个月-月度考核、招标人承担维修项目扣除的物业管理费（如有）。
8. 中标人为招标人提供服务期间，有临时增加或超出本项目范围的费用，由双方另行商议。未经招标人书面同意，对于中标人临时增加或超出本项目范围的费用，招标人有权不承担。

附件1 千灯湖创投特色小镇核心区规划平面图



**第四章 评分体系与标准**

1. 本评标办法采用综合评分法。
2. 评标步骤：招标人或招标代理机构对投标人资格进行审查；评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，对符合性审查合格的投标文件进行技术、商务及价格的详细评审最后评标委员会出具评标报告。
3. 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出结论。
4. 评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分、价格评分相加得出其综合得分。

资格性和符合性审查条款

项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务

项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **审查项目** | **评 审 内 容** | |
| 资格性审查 | 与投标邀请函中“供应商资格”要求一致； | 具备以下资格条件，提供下列材料：   1. 必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人（提供有效的营业执照复印件）。 2. 财务会计制度，须提供下列任一项证明材料：   (1)提供2021年度或2022年度经第三方会计师事务所出具财务报告（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论(要求：审计报告由第三方会计师事务所或其它合法审计机构出具，须包含会计师事务所或审计机构的盖章页)。  (2)基本开户银行出具的资信证明【要求：提供投标截止之日前6个月内（含投标截止时间当月）任意一个月出具的资信证明。如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证（无开户许可证的，可提供由银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反应资信证明是基本开户银行出具的证明材料】。   1. 提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。 2. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。 3. 参与本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。 |
| 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。【以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。 |
| 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。（提供《投标人资格声明函》）。 |
| 本项目不接受联合体投标。 |
| 不能通过资格性审查的供应商，不需进行以下内容的审查。 | | |
| 符合性审查 | 按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖章，或签字人有法定代表人有效授权书的。 | |
| 投标函已提交并符合招标文件要求的。 | |
| 投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的。 | |
| 投标报价是固定且唯一的，未超过本项目**最高限价**的。 | |
| 投标文件完全满足招标文件的实质性条款【即标注★号条款（如有）及商务要求】无负偏离的，投标时提供：1）实质性条款响应一览表；2）招标文件规定的证明材料。 | |
| 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求其在评标现场规定的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。 | |
| 投标文件未含有招标人不能接受的附加条件的。 | |
| 投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的。 | |
| 没有违反有关法律、法规、规章要求，被视为投标无效的其他情况。 | |

技术部分评分表

（55分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值（分）** | **评分细则** |
|  | 对项目的熟悉程度 | 5 | 根据各投标人所提供的项目概况、特点、功能分布、管理重点及难点分析等进行综合评审：   1. 满足用户需求，对本项目概况、特点、功能分布、管理重点及难点分析，描述详细具体,得5分； 2. 满足用户需求，对本项目概况、特点、功能分布、管理重点及难点分析，描述较详细、较具体，得3分； 3. 较能满足用户需求，对本项目概况、特点、功能分布、管理重点及难点分析，描述简单、不具体，得1分； 4. 不能满足用户需求或投标人不了解项目概况、特点、功能分布或没有提供不得分。  （提供相关证明材料。） |
|  | 项目组织方案 | 5 | 根据各投标人所提供的项目组织方案内容包括①总体服务模式（包括但不限于管理目标、管理模式、运作机制、工作重点等）、②配套的管理措施（包括但不限于总体的管理架构、人员配置、管理制度、服务质量保证等）及③物业管理咨询服务方案进行综合评审：   1. 满足用户需求，总体服务模式、配套的管理措施及物业管理咨询服务方案科学合理、可行性高,得5分； 2. 满足用户需求，总体服务模式、配套的管理措施及物业管理咨询服务方案较合理、可行性较高，得3分； 3. 满足用户需求，总体服务模式、配套的管理措施及物业管理咨询服务方案合理性较差、可行性较差，得1分； 4. 不能满足用户需求或总体服务模式、配套的管理措施及物业管理咨询服务方案不合理、可行性较差或不提供方案不得分。  （提供相关证明材料。） |
|  | 安保服务方案 | 5 | 根据各投标人所提供的安保服务方案（包括但不限于公共安全秩序维护、交通秩序管理、消防安全管理等）进行综合评审：   1. 有详细的安保服务方案，能详细且准确地描述出项目实施中各安保事项的内容、具体任务。岗位责任落实到位、清晰且能科学地把握各个关键节点，逻辑性强，可操作性强，能提出优于用户需求书的承诺，得5分； 2. 有较为详细的安保服务方案，较准确地描述出项目实施中各安保事项的基本内容，基本任务。有相对明确的岗位责任制度，基本能把控好各个关键节点，可操作性较强，有一定针对性，完全满足用户需求书的，得3分； 3. 有基本的安保服务方案，基本能指出各安保事项的基本内容，基本任务。亦有对关键节点进行描述，内容基本满足用户需求书的，得1分； 4. 不提供方案不得分。   （提供相关证明材料。） |
|  | 工程服务方案 | 4 | 根据各投标人所提供的工程服务方案（包括但不限于对公共照明系统、给排水系统、排污系统、弱电系统、中央空调系统、电梯维护管理和维修等）进行综合评审：   1. 有详细的设施设备维护管理和维修方案，能详细且准确地描述出项目实施中各设施设备维护管理和维修事项的内容、具体任务。岗位责任落实到位、清晰且能科学地把握各个关键节点，逻辑性强，可操作性强，能提出优于用户需求书的承诺，得4分； 2. 有较为详细的设施设备维护管理和维修方案，较准确地描述出项目实施中各设施设备维护管理和维修事项的基本内容，基本任务。有相对明确的岗位责任制度，基本能把控好各个关键节点，可操作性较强，有一定针对性，完全满足用户需求书的，得2分； 3. 有基本的设施设备维护管理和维修方案，基本能指出各设施设备维护管理和维修事项的基本内容，基本任务。亦有对关键节点进行描述，内容基本满足用户需求书的，得1分； 4. 不提供方案不得分。 |
|  | 环境保洁服务方案 | 4 | 根据各投标人所提供的环境保洁服务方案（包括但不限于日常清洁、专业清洁、防疫卫生、垃圾分类收归处理、垃圾分类培训等）进行综合评审：   1. 环境保洁服务方案针对性强、有创新且提供的方案科学合理，可操作性高，完全满足且优于用户需求书，得4分； 2. 环境保洁服务方案分析较合理、较有针对性、可操作性一般，完全满足用户需求书，得2分； 3. 环境保洁服务方案分析欠缺、缺乏针对性、可操作性较差，不能完全满足用户需求书，得1分； 4. 不提供方案不得分。 |
|  | 绿化养护服务方案 | 4 | 根据各投标人所提供的绿化养护服务方案（包括但不限于绿植租摆、四害消杀、乔木、灌木浇灌、修剪、施肥等）进行综合评审：   1. 绿化服务方案针对性强、有创新且提供的方案科学合理，可操作性高，完全满足且优于用户需求书，得4分； 2. 绿化服务方案分析较合理、较有针对性、可操作性较合理，完全满足用户需求书，得2分； 3. 绿化服务方案分析欠缺、缺乏针对性、可操作性较差，不能完全满足用户需求书，得1分； 4. 不提供方案不得分。 |
|  | 智能化设备和科技技术运用方案 | 4 | 根据各投标人所能提供的拟投入本项目各类智能化设备和科技技术运用（包括但不限于管理平台软件、客户关系管理系统软件等基本含义相同或其他相关软件等）情况进行综合评审：   1. 智能化设备和科技技术先进、有特色，能很好的提升项目品质，便捷客户服务需求，得4分； 2. 智能化设备和科技技术运用良好，满足服务需求，得2分； 3. 智能化设备和科技技术运用较差，基本满足服务需求，得1分； 4. 不提供方案不得分。 |
|  | 专项接待管理方案 | 5 | 投标人根据本项目的特点制定不同级别的专项接待管理方案进行综合评审：   1. 各级别的专项接待方案完整详细，科学合理，可行性强，专项接待经验丰富，完全满足且优于用户需求书的，得5分； 2. 专项接待管理方案较合理、较完整，专项接待经验较丰富，完全满足用户需求书的，得3分； 3. 专项接待管理方案合理性较差，专项接待经验缺乏，不能完全满足用户需求书的，得1分； 4. 不提供方案不得分。   （提供相关证明材料。） |
|  | 应急管理方案 | 5 | 针对本项目特点和实际需求，根据各投标人提供应对应急突发事件的预防、应变、处置方案（包括但不限于防台防汛应急、防暴防恐、电梯故障及困人处理等）进行综合评审：   1. 应急管理方案科学合理、措施具体，方案有针对性、可行性强，能完全满足且优于用户需求书的，得5分； 2. 应急管理方案较合理、较完整，方案能完全满足用户需求书的，得3分； 3. 应急管理方案简单，没有针对性，不能满足用户需求书的，得1分； 4. 不提供方案不得分。 |
|  | 项目经理 | 3 | 投标人拟派项目经理（限1人）情况：   1. 具有本科（或以上）学历，得1分； 2. 具有物业管理项目经理证书，得1分； 3. 具有智能楼宇管理师四级（或以上）证书，得1分。   备注：   1. 本项最高得3分。序号1须提供相应学历证书复印件及证书在中国高等教育学生信息网(学信网) 截图作为证明材料；序号2、3须提供证书复印件作为证明材料。**证书原件核查**。 2. 须投标人近半年（扣除发布采购公告当月往前顺推6个月）为上述人员缴纳社保资金的有效的社保证明材料或单位代缴个人所得税证明的复印件作为证明材料。 |
|  | 工程负责人 | 4 | 投标人拟派工程负责人（限1人）情况：   1. 具有大专（或以上）学历，得1分； 2. 具有维修电工高级或以上资格证书（国家职业资格三级或以上），得1分； 3. 具有制冷设备维修工高级或以上资格证书（国家职业资格三级或以上），得1分； 4. 具有国家公安部消防局颁发的建（构）筑物消防员或初级或以上消防设施操作员（国家职业资格五级或以上），得1分。   备注：   1. 本项最高得4分。序号1须提供相应学历证书复印件及证书在中国高等教育学生信息网(学信网) 截图作为证明材料；序号2-4须提供证书复印件作为证明材料。**证书原件核查。** 2. 须投标人近半年（扣除发布采购公告当月往前顺推6个月）为上述人员缴纳社保资金的有效的社保证明材料或单位代缴个人所得税证明的复印件作为证明材料。 |
|  | 安保负责人 | 2 | 投标人拟派安保负责人（限1人）情况：   1. 具有大专（或以上）学历，得1分； 2. 具有国家公安部消防局颁发的建（构）筑物消防员或初级或以上消防设施操作员（国家职业资格五级或以。   备注：   1. 本项最高得2分。序号1须提供相应学历证书复印件及证书在中国高等教育学生信息网(学信网) 截图作为证明材料；序号2、3须提供证书复印件作为证明材料。**证书原件核查。** 2. 须投标人近半年（扣除发布采购公告当月往前顺推6个月）为上述人员缴纳社保资金的有效的社保证明材料或单位代缴个人所得税证明的复印件作为证明材料。 |
|  | 客服负责人 | 3 | 投标人拟派客服负责人（限1人）情况：   1. 具有本科（或以上）学历，得1分； 2. 具有大学英语四级考试成绩报告单总分425分（或以上）或大学英语四级证书（成绩：合格）的，得0.5分；大学英语六级考试成绩报告单总分425分（或以上）或大学英语六级证书（成绩：合格）的，得1分，本子项最高得1分； 3. 具有普通话二级乙等或以上等级证书，得1分。   备注：   1. 本项最高得3分。序号1须提供相应学历证书复印件及证书在中国高等教育学生信息网(学信网) 截图作为证明材料；序号2、3须提供证书复印件作为证明材料。**证书原件核查**。 2. 须投标人近半年（扣除发布采购公告当月往前顺推6个月）为上述人员缴纳社保资金的有效的社保证明材料或单位代缴个人所得税证明的复印件作为证明材料。 |
|  | 环境负责人 | 2 | 投标人拟派环境负责人（限1人）情况：   1. 具有大专（或以上）学历，得1分； 2. 具有风景园林类中级（或以上）职称证书的，得1分。   备注：   1. 本项最高得2分。序号1须提供相应学历证书复印件及证书在中国高等教育学生信息网(学信网) 截图作为证明材料；序号2须提供证书复印件作为证明材料。**证书原件核查。** 2. 须投标人近半年（扣除发布采购公告当月往前顺推6个月）为上述人员缴纳社保资金的有效的社保证明材料或单位代缴个人所得税证明的复印件作为证明材料。 |

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 技术评分：所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 评审内容中所要求提交“原件”的应独立封装，并内附“资料原件提交清单”（详见第七章投标文件格式），评标结束当日退回，如未提供原件的，该项评分为0分。“资料原件提交清单”请按要求提交，如因未提交产生的不利影响，由投标人自行承担。

商务部分评分表

（35分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值（分）** | **评分细则** |
|  | 特色创新方案 | 2 | 根据各投标人对本项目提供的特色创新方案（包括但不限于结合本项目实际情况，从物业管理的角度提出创新性的管理或服务建议等）进行评审：   1. 方案全面、详细、具体，可操作性高，得2分； 2. 方案较为全面、较详细，可操作性较高，得1分； 3. 方案不全面、简单，可操作性较差，得0.5分； 4. 不提供方案不得分。   （须提供相关证明材料，不提供不得分） |
|  | 管理体系 | 4 | 投标人具有有效的：   1. 质量管理体系认证证书的，得1分； 2. 环境管理体系认证证书的，得1分； 3. 职业健康安全管理体系认证证书的，得1分； 4. 企业社会责任管理体系认证证书的，得1分。   注：本项最高得4分。须同时提供有效的证书复印件及在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询“有效”截图作为评审依据，已失效或撤销或暂停或不提供不得分。 |
|  | 同类项目业绩 | 11 | 1. 投标人2020年1月1日至今（以合同签订时间为准）曾承接物业类型为：综合体或商业、办公类物业管理业绩的，每提供一个得2分，本子项最高得6分； 2. 以上业绩属于金融类、基金类特色小镇物业管理项目的，加5分。   注：本项最高得11分。（1）须同时提供项目物业服务合同复印件及加盖用户公章的用户评价（须正面评价）作为证明材料。（2）属于金融类、基金类特色小镇的管理项目，除按上述要求提供项目物业服务合同证明材料外，还需提供①小镇相关介绍资料及省级（或以上）媒体与小镇相关的报道资料；②关于承接物业管理项目的证明文件（加盖小镇载体的物业经营方或小镇管委会或小镇相关政府管理机构公章）。（3）**合同及证明文件原件核查**。 |
|  | 企业信用信息管理 | 9 | 投标人在“佛山市房地产行业信用信息管理平台”信用积分（企业类型为物业公司）情况：   1. 信用积分≥160的，得9分； 2. 140≤信用积分＜160的，得6分； 3. 120≤信用积分＜140的，得3分； 4. 100≤信用积分＜120的，得0.5分。   注：本项最高得9分。须提供官方网页（https://fwjy.fszj.foshan.gov.cn/foshan/home/#/）查询结果截图作为证明材料，最终以代理机构投标截止日当天通过相关系统核查的结论为准。 |
|  | 企业荣誉 | 9 | 投标人管理的物业管理项目获奖情况：   1. 曾获得市级荣誉，每提供1个得1分，本子项最高得3分； 2. 曾获得省级或以上荣誉的，每提供1个得2分，本子项最高得6分。   注：本项最高得9分。（1）同一项目按最高级别计算得分，不重复得分。（2）须提供证书复印件作为证明材料，不提供不得分。**证书原件核查。** |

备注：

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 商务评分：所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 评审内容中所要求提交“原件”的应独立封装，并内附“资料原件提交清单”（详见第七章投标文件格式），评标结束当日退回，如未提供原件的，该项评分为0分。“资料原件提交清单”请按要求提交，如因未提交产生的不利影响，由投标人自行承担。

价 格 评 分 表

（10分）

1. 价格核准：评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则详见第五章相关条款。
2. 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）且投标价格最低的有效投标报价（指修正后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

**投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100**

**第五章**

**投 标 人 须 知**

1. **说 明**
2. **适用范围**
   1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的招标采购。
3. **招标采购单位**
   1. 招标采购单位指招标人及招标代理机构。
   2. 招标代理机构是指依法取得招标资格、从事招标代理业务并提供相关服务的专门机构。
4. **合格的投标人**
   1. 投标人是响应招标并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人。
   2. 合格的投标人
      1. 具有独立承担民事责任的能力。
      2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
      3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
      4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
      5. 参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
      6. 法律、行政法规规定的其他条件。
      7. 只有在法律上和财务上独立、合法运作并独立于招标人和招标代理机构的供货商才能参加投标。
      8. 符合第一章投标邀请“投标人资格”的特殊条款。
   3. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。
5. **合格的货物和服务**
   1. “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
   2. “服务”是指投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它伴随服务。
6. **投标费用**
   1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。
7. **招标文件**
8. **招标文件的编制与构成**
   1. 本招标文件的编制参照《中华人民共和国政府采购法》。
   2. 要求提供的货物、采购过程和合同条件在招标文件中均有说明。招标文件以中文文字编写。

招标文件共七章，由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：

第一章　投标邀请

第二章　投标资料表

第三章　用户需求书

第四章　评分体系和标准

第五章　投标人须知

第六章　合同条款

第七章　投标文件格式

* 1. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
  2. 本招标文件的解释权归“广东必鼎工程项目管理有限公司”所有。

1. **招标文件的澄清**
   1. 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位。招标代理机构将组织招标人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。必要时，招标采购单位将召开答疑会，并将会议内容以书面形式发给每个购买招标文件的潜在投标人，答复中不包括问题的来源。
   2. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出澄清或疑问的，招标采购单位将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。
   3. 除非依本须知第7.1规定的有必要时或**投标资料表**中另有规定，不举行项目集中答疑会或现场考察，如果**投标资料表**中规定举行集中答疑会或现场考察，则包含下列规定：
      1. 在**投标资料表**中规定的日期、时间和地点组织公开答疑会或现场考察；
      2. 潜在投标人对本项目提出的疑问，需在答疑会或现场考察召开日前至少一个工作日将问题清单传真或以书面（加盖公章）形式提交至招标代理机构，潜在投标人代表于上述的时间和地点出席答疑会或现场考察。
      3. 已购买招标文件的投标人如不出席答疑会或现场考察视为对招标文件所有内容无任何异议。
2. **招标文件的修改**
   1. 无论出于何种原因，招标采购单位可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改，招标采购单位对已发出的招标文件进行必要修改的，应当在招标文件**投标资料表**中所述提交投标文件截止时间十五日前，在招标信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。
   2. 澄清或修改时间距投标截止时间不足十五日的，招标人或招标代理机构在征得已获取招标文件的潜在投标人同意并书面确认后，可不改变投标截止时间。
   3. 招标文件的修改内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向招标采购单位确认。如在24小时之内无书面回函则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。
3. **投标文件的编制**
4. **投标的语言**
   1. 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。投标人提交的支持资料和己印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
5. **投标文件的构成**
   1. 投标人编写的投标文件应包括初审文件、技术文件、商务文件，编排顺序参见投标文件格式。
   2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。
6. **投标文件的编写**
   1. 投标人应完整、真实、准确地填写招标文件中提供的投标函、开标记录表(报价表)、投标分项报价表（如适用）以及招标文件中规定的其它所有内容。
   2. 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制可按每个包组的要求分别装订和封装。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由投标人承担。
   3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标采购单位及上级部门等对其中任何资料进行核实的要求。
   4. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。
7. **投标报价**
   1. 投标人应按照“第三章　用户需求书”中采购项目技术规格、参数及要求规定的内容、责任范围进行报价。并按《开标记录表（报价表）》及《投标分项报价表》（如适用）的要求报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，被视为包含在投标报价中。
   2. 投标分项报价表内容应包含：
      * 1. 投标产品价；
        2. 除应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其它税，还应包括对以下①、②两项已交纳或应交纳的全部关税、增值税和其它税：

① 报价的货物在制造或组装时使用的部件和原材料是从境外进口的；或

② 报货架交货价的货物是从境外进口的。

* + - 1. 报**投标资料表**中列出的其他伴随服务的费用和标准附件价、备品备件及专用工具价(如有)。
    1. 从中华人民共和国境外提供的货物须包含：
       1. 投标产品价；
       2. 除应包括要向中华人民共和国政府缴纳的增值税和其它税，如果**投标资料表**中另有规定，还应包括货物从境外进口已交纳或应交纳的全部关税、增值税和其它税；
       3. 报货物境外离岸价格、国外运输费、国外运输保险费；
       4. 报**投标资料表**中列出的其他伴随服务费用和标准附件价、备品备件及专用工具价(如有)。
  1. 对于报价免费的内容须标明“免费”。
  2. 投标人根据本须知第12.2条的规定将投标报价分成几部分，只是为了方便对投标文件进行比较，并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权力。
  3. 除**投标资料表**中另有规定，投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。
  4. 除**投标资料表**中允许有备选方案外，本次招标不接受选择性报价，否则将被视为无效投标。
  5. 除**投标资料表**另有规定外，本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

1. **投标货币**
   1. 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价。
2. **本项目不接受联合体投标**
3. **证明投标人合格和资格的文件**
   1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、共同投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其投标无效。
   2. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足本须知定义的合格投标人。
4. **证明货物的合格性和符合招标文件规定的文件**
   1. 投标人应提交证明文件，证明其拟供的合同项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
   2. 货物和服务合格性的证明文件应包括投标分项报价表中对货物和服务原产地的说明。
   3. 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：
      1. 货物主要技术指标和性能的详细说明；
      2. 货物正常使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格；
      3. 对照招标文件技术规格，逐条说明所提供货物和服务已对招标文件的技术规格作出了实质性的响应，并申明与技术规格条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，投标人须提供所投设备的具体参数值。投标人在阐述时应注意招标文件的技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准，投标人在投标中要实质上满足或超过招标文件的要求。
5. **投标保证金**
   1. 投标人应按**采购公告**中规定的金额、期限缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。
   2. 投标人撤回已提交的投标文件，应当在投标截止时间前书面通知招标人。佛山市南海公有资产流转服务有限公司已收取投标保证金的，应当自收到投标人《企业采购保证金退付委托书》和营业执照复印件（盖公章）起5个工作日内退还。
   3. 未中标投标人的投标保证金由佛山市南海公有资产流转服务有限公司在发布采购结果公告后的5个工作日内退回（不计利息）；招标人在与中标人签署采购合同后7个工作日内，凭有效的合同原件到佛山市南海公有资产流转服务有限公司进行备案。佛山市南海公有资产流转服务有限公司自收到合同原件后5个工作日内退回中标人的投标保证金（不计利息）。
   4. 符合退付条件的投标保证金，将在法定时间内全额无息退还到投标人原汇出账户。
   5. 下列任一情况发生时，投标保证金将被没收：
      1. 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；
      2. 中标后无正当理由放弃中标或中标人在规定期限内未能根据本须知规定签订合同；
      3. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，违反招标文件规定，将中标项目分包给他人的；
      4. 中标人未按本须知规定交纳招标代理服务费。
6. **投标有效期**
   1. 投标应自**投标资料表**中规定的投标文件递交截止时间起，并在**投标资料表**中所述期限内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，视为无效投标。
   2. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。
7. **投标文件的式样和签署**
   1. 投标文件的式样：投标人应准备一份投标文件正本、电子文件和**投标资料表**中规定数目的副本，副本可以复印。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。
   2. 投标文件的签署：
      1. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，格式规定签字或盖章处须由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表签字或印盖本人姓名章，**投标文件正本均须在封面及每一页加盖投标人公章**，副本可以复印，与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件中。
      2. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。
8. **投标文件的递交**
9. **投标文件的密封和标记**
   1. 为方便开标唱标，投标人应将开标记录表(报价表)、投标保证金缴付凭证、电子文件和退投标保证金说明函一起密封提交，并在信封上标明“开标信封”的字样。投标人应将投标文件正本和所有的副本分开密封装在单独的信封中，且在信封上标明“正本”“副本”字样。
   2. 投标文件封装：
      1. 清楚标明递交至**投标资料表**中指明的地址及写明投标人名称和地址。
      2. 注明投标邀请中指明的项目名称、项目编号、包组号（如有）和“在(招标文件中规定的开标日期和时间)之前不得启封”的字样。
   3. 如果未按本须知上款要求加写标记和密封，招标代理机构对误投或提前启封概不负责。
10. **投标截止期**
    1. 投标人应在不迟于**投标资料表**中规定的截止日期和时间将投标文件递交至招标代理机构，递交地点应是**投标资料表**中指明的地址。
    2. 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，招标采购单位可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。
    3. 招标代理机构将拒绝并原封退回在规定的投标截止期后收到的任何投标文件。
11. **投标文件的修改和撤回**
    1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。
12. **开标与评标**
13. **开标**
    1. 招标代理机构在投标邀请中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
    2. 开标时，由按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表就所有投标文件的密封情况进行检查，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案，以及招标代理机构认为合适的其他内容。
    3. 在开标时，未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予承认。
    4. 招标代理机构将做开标记录，开标记录由投标人代表和有关人员共同签字确认。
14. **评标委员会和评标方法**
    1. 评标由依照招标投标法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员按招标投标规定由招标人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，招标人代表人数、专家人数构成将按照**投标资料表**中确定。评标委员会成员依法从专家库中随机抽取。
    2. 评标委员会名单在评审结果确定前严格保密。评审专家（不含招标人代表）有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
       1. 三年内曾在参加该采购项目供应商中任职或担任顾问的；
       2. 配偶或直系亲属在参加该采购项目的供应商中任职或担任顾问的；
       3. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的；
       4. 任职单位与招标人或参与该采购项目供应商存在行政隶属关系的；
       5. 参与招标文件论证的；
       6. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。
    3. 评标委员会和有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较以及与评标有关的其他情况。
    4. 评标委员会将按照**投标资料表**中确定的评标方法和本招标文件第五章中规定的评标标准进行评标。
15. **投标文件的初审**
    1. 招标人或招标代理机构对投标人资格进行审查，对初步被认定为资格性审查不合格的，可实行告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过资格性审查的投标人，不进入符合性审查。
    2. 通过资格审查的投标人由评标委员会对其投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会对初步被认定为符合性审查不合格或无效投标者可实行告知投标当事人，由评标委员会主任或招标人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过符合性审查的投标人，不进入技术、商务和价格评审。
    3. 评标委员会将依法审查投标文件是否完整、文件签署是否合格、是否按招标文件的规定密封和标记、投标人是否缴纳了投标保证金、有无计算上的错误等。
    4. 开标时，投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。投标文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。
    5. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
    6. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符或优于，没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。
    7. 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。
       1. 在资格性审查、符合性检查时，未能通过资格性、符合性审查被认定为无效投标，只有全部满足《资格性和符合性审查条款》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足资格性和符合性条款中所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。对投标有效性认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。具体条款详见招标文件《资格性和符合性评审条款》。
16. **投标文件的澄清**
    1. 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字或盖章，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字或盖章的书面形式作出。
    2. 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。
17. **投标文件详细评价**
    1. 评标委员会将对通过资格性、符合性审查的投标文件进行详细评价和比较。
18. **定标原则与授标**
    1. 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告。
    2. 采用综合评分法的，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。除**投标资料表**另有规定的，推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人。
    3. 采用最低评标价法的，按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。评标委员会认为，排在前面的中标候选人的最低投标价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响商品质量和不能诚信履约的，应当要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；否则，评标委员会可以取消该投标人的中标候选资格，按顺序由排在后面的中标候选人递补，以此类推。
    4. 评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件中提供的材料内容，而不依据外部的材料证据。
    5. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
    6. 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。
    7. 评标委员会提交评标报告和推荐中标意见报招标人确认，招标人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后招标代理机构将在刊登本项目招标信息媒体上发布中标公告。不在中标名单之列者即为未中标人，招标代理机构不再以其他方式另行通知。
    8. 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，应当重新组织招标活动。
19. **质疑与回复**
    1. 投标人有质疑时，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式（加盖投标人公章）向招标采购单位提交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。
    2. 质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依据谁主张谁举证的原则，质疑者提供的质疑书应当包括下列主要内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料和注明事实的确切来源、投标人名称、联系人与联系电话、质疑时间，质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。招标采购单位受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内作出答复。对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。
    3. 招标采购单位在收到供应商的有效书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密，质疑供应商对招标人、招标代理机构的质疑答复不满意，或招标人、招标代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向上级部门提出投诉。
20. **中标通知书**
    1. 中标人确定后，招标代理机构将在招标信息媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，向招标人及未中标人发出《招标结果通知书》，《中标通知书》对中标人和招标人具有同等法律效力。
    2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。
21. **授予合同**
22. **合同的订立**
    1. 除非**投标资料表**另有规定，招标人或者招标代理机构应当自中标通知书发出之日起十五个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
    2. 招标采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
23. **合同的履行**
    1. 合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。合同需要变更的，招标人应将有关合同变更内容，以书面形式报上级主管部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，招标人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报上级主管部门备案。
    2. 合同履行中，招标人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。
24. **接受和拒绝任何或所有投标的权力**
    1. 在特殊情况下，招标采购单位保留在投标之前拒绝任何投标以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权力。
25. **履约保证金**
    1. 中标人应按照**投标资料表**规定的金额，采用招标人可以接受的其他形式向招标人提交履约保证金。
26. **招标代理服务费**
    1. 中标人应按照招标文件**投标资料表**中的规定缴纳招标代理服务费。否则，不予退还其投标保证金。
    2. 服务费按差额定率累进法计算。

|  |  |
| --- | --- |
| 费率  中标金额 | 服务招标 |
| 100万元以下 | 1.5% |
| 100～500万元 | 0.8% |
| 500～1000万元 | 0.45% |

例如：某服务招标中标金额为850万元，计算招标代理服务收费额如下：

100万元×1.5%=1.5万元

（500-100）万元×0.8%=3.2万元

（850-500）万元×0.45%=1.575万元

合计收费=1.5+3.2+1.575=6.275（万元）

* 1. 经依法取消中标资格的，招标代理服务费不予退还。

**第六章**

**合同条款**

**注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。**

**合 同 书**

**项目编号：BDGZ2023024**

**项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **甲 方：** | **佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司** |
| **乙 方：** | **（中标人名称）** |
| **签订日期：** | **年 月 日** |

**甲 方**（招标人）**：**

电 话： 　 传 真： 地 址：

**乙 方**（中标人）**：**

电 话： 传 真： 地 址：

根据千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

1. **项目概况及服务范围**
2. 千灯湖创投特色小镇核心区（下称“核心区”）概况和范围

千灯湖创投特色小镇核心区规划总用地面积约7.8万平方米，一期规划建筑面积约5.8万平方米，二期规划建筑面积约 10万平方米。核心区以天使投资、创业投资、风险投资、股权投资等私募基金类、创新型金融业态为产业特色，打造一个低密度、生态化的舒适办公社区。核心区原有建筑21栋，新建建筑9栋，总建筑面积为58730.96平方米，其中新建可出租物业建筑面积为8136.39平方米，按规划分为六个功能区:金融集聚区、商业配套区、公共服务区、生活服务区、金融/创新孵化混合区、金融/商业混合区。规划平面图、功能分区图详见合同附件1。

园区建筑面积：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业功能** | **楼宇编号** | **面积（㎡）** | **备注** |
| 独栋办公物业 | 商铺4、商铺5、商铺6、商铺7、商铺8、商铺9、商铺10、六座、七座、十三座、十七座、十八座、二十一座 | 6580.26 | / |
| 综合办公物业 | 一座（二层以上）、三座（二层以上）、四座（一层北侧、二层）、五座、八座（二、三层）、十四座、十五座、十六座、二十座 | 19468.78 | / |
| 商业配套物业 | 商铺1、商铺2、一座（首层）二座（首层）、三座（首层）、九座、十座、十一座、十二座、十九座 | 8259.89 | / |
| 公共配套物业 | 八座首层、四座首层路演厅 | 6816.73 | / |
| 功能配套用房 | 变电所、水房、  消防水池（2个）等 | 1855.66 | / |
| 甲方  办公用房 | 三座四层 | 542.31 | / |
| 其它物业 | 人才公寓（二座二层以上）、二十二座 | 15207.33 | 物业内部物管由承租方自行管理，无需乙方负责，乙方负责建筑外围公共区域及建筑外立面清洁。 |
| 合 计 | | 58730.96 | / |

园区绿化面积：19210.85平方米（不含二期建设项目用地）；

园区道路、广场铺装面积：20254平方米；

园区水景面积：2253平方米；

园区主要出入口：西门、南门；

电梯台数：8台（两层、六层、八层各1台， 五层2台，三层3台）。

备注：①目前二期建设项目用地于2022年动工建设，计划将于2026年6月完工，在实施二期建设项目期间，乙方需负责建设期间场地外围的物业管理工作；②园区三圣河道水质由政府相关部门管理，水景面积不含三圣河，但乙方需负责配合三圣河的落叶、水上垃圾清理。

1. 项目内容概况

在核心区范围内提供物业管理相关服务，包括保安、消防、清洁、绿化、工程维修（房屋及附属物）、设备设施维护及管理（公共照明、智能化系统、消防系统、电梯、电房、空调、监控系统等)、消杀四害、园区服务等。

1. **合同金额**
2. 本合同物业管理服务费（含税）总计：人民币 （￥ 元），（税率为 %，该合同不含税总价为¥ 元，增值税额为¥ 元。）合同执行期间，如税率存在调整，一切按国家税务总局发布的税率为准。如上述不含税总价、增值税额总价与发票存在小数点差额，以发票开具为准。每月的物业管理服务费（含税）：人民币 （￥ 元）。
3. 本项目乙方按招标文件给定的服务要求进行报价，合同总价已包含物业管理服务费、人工费（含工资、社保、工伤意外保险、全勤补助、节假日补助、加班费、高温补助费、年终奖励金等）、清洁所需材料或工具费、设备车辆、各种税费、中标服务费、相关用具的使用费用及各项税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。对于园区内未明确数量的物业服务对象，视为已经包含在合同总价中，不再按实际数量调整，本合同中提供的物业管理服务面积，若与实际情况不符时，甲方不作调整，按本合同总价结算。
4. **服务期限**

两年，自2023年 月 日起至 年 月 日止。

1. **付款方式**
2. 合同生效后，甲方在服务期限内按月支付物业管理服务费。结合物业管理服务质量考核情况及园区承担维修扣除费用情况，甲方收到乙方提交的依法纳税的有效等额服务费增值税专用发票后，于每月的30日前支付上一个月的物管费用，物业管理服务费用以转账方式转入乙方的银行账户。
3. 每月物业管理费用＝合同总价（含税）÷24个月-月度考核、甲方承担维修项目扣除的物业管理费（如有）。
4. 乙方为甲方提供服务期间，有临时增加或超出本项目范围的费用，由双方另行商议。未经甲方书面同意，对于乙方临时增加或超出本项目范围的费用，甲方有权不承担。
5. **服务要求**

乙方提供的物业管理服务应达到约定的质量标准，物业服务标准内无约定的，则按《物业管理条例》等国家、地方政府的有关规定、行业标准执行。

1. **制度管理**
2. 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。管理服务中的相关作业记录完整，可追溯；
3. 制订、保管和更新物业管理规章制度和实施细则；
4. 制订大要事计划、物业维修及养护计划、设施/设备年度检修计划、月季年度工作计划并记录实施情况；
5. 制定和实施保安、保洁工作的规章制度、工作程序和工作标准；
6. 制订安全生产管理规章制度和各种应急预案；
7. 制订值班巡查规章制度、安排巡逻路线、排班计划，节假日值班计划；
8. 制订、整理及保管其它必要的档案和资料；
9. 每月至少报送1次月度报告，内容应详尽，有相应的摄像照片记录。
10. **秩序/安保管理**
11. 与当地公安机关建立联防机制，协助进行治安管理工作；
12. .全天24小时值班、巡查制度（固定路线和机动路线），设置形象岗位和机动岗位，要求3分钟内能集结5人以上应对突发情况；
13. 全天24小时公共秩序和交通秩序的管理；车辆、财物和人员的出入、行驶及停泊管理（摩托车、单车按甲方要求统一停放在指定区域）；
14. 协助有关部门进行消防、防止群体冲突、应对紧急事件和灾难应变，并定期进行上述演习；
15. 与园区租户、行政部门形成联络机制，建立联防机制；
16. 实行军事化培训和管理，安保岗位要求40周岁以下；
17. 按要求做好门岗、巡逻、监控、交通管理工作，具体如下；

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **门岗管理** |
| 1 | 主出入口设置形象岗，要求40岁以下，形象好、身体素质好。门岗24 小时值班，值班人员举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位不脱岗。 |
| 2 | 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点。对进出物业管理区域的各类车辆进行有效疏导，保持出入口畅通。无人值守的人行通道非开放时间上锁管理。 |
| 3 | 根据园区管理要求，对指定区域临时进出的人员实行登记及去向公司人员确认，做到区内无形迹可疑、无明确探访对象的闲杂人员、广告推销人员进入或逗留。 |
| 4 | 对物品进出实施分类管理，大件及电器设备物品进出应进行审验，拒绝危险物品进入。大件及电器设备物品出园应事前检查，并报甲方审批同意。 |
| **B** | **巡逻管理** |
| 1 | 配备电子轨迹巡更系统，并负责相关设备、软件购置及维护的费用投入；科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部分每2小时至少巡逻1次，发现违法、违章行为应及时制止。 |
| 2 | 按规定时间、路线巡回检查，多看、多听、多闻、多问，排除各种不安全因素；发现疑点应追查原因，同时通知上级及甲方。 |
| 3 | 巡查中发现异常情况，应立即通知上级，并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案，并第一时间通知甲方或政府有关部门。 |
| 4 | 收到中央监控室发出指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施。 |
| 5 | 对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施进行巡查，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。 |
| **C** | **监控管理** |
| 1 | 负责配备24小时安防固话，监控中心设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整的监控记录。 |
| 2 | 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应第一时间确认是否发生火灾并及时报警，并通知相关人员及时直到现场进行处理。 |
| 3 | 监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 |
| 4 | 治安电话畅通，接听及时，记录资料详尽。 |
| 5 | 闭路监控画面清晰、视角合理，大堂、电梯、人行路口监控画面能够识别进出人员面孔；晚间光线充足或有红外补光。监控画面完好率100%。监控岗对关键镜头进行24小时实时监控，遮蔽镜头3分钟，控制中心监控岗能及时发现。 |
| 6 | 制订完善的监控查阅管理制度。对进出监控中心进行登记。查阅监控录像，必须经甲方审批同意；非甲方审批同意或执法机关办案需要，不能提供录像拷贝。 |

1. **消防管理**
2. 建立健全消防管理制度，建立消防责任制；
3. 全天24小时消防值班，24小时消防主机监管；工作人员按照《中华人民共和国消防法》及相关法律法规持证上岗，每班不少于2人；
4. 建立义务消防队伍，出现消防事故应有人到达现场，进行必要的扑救；
5. 负责园区内的全部消防设施、设备的使用和管理及大楼火灾的报警和救助工作，并制定完善的消防应急方案；
6. 认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，建立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法；
7. 负责对消防设备和设施的维修保养，进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。负责办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散提示、应急照明、通风设施等日常检查、维修；
8. 每周对园区所有的消防设备进行一次全面检查、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通；
9. 做好消防知识的培训和宣传，每年至少进行一次消防知识的培训和宣传，每半年至少组织一次综合消防应急演练。；
10. 做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维修及保养。
11. **应急管理**
12. 根据甲方的实际情况和要求，制订并严格执行突发性公共事件应急预案，每年按照相关法律法规完成应急演练，组织消防应急演练不少于2次，电梯安全应急演练不少于1次，突发事件应急演练不少于1次；
13. 当发生突发性事件时，应按预定方案进行处理，全力配合有关部门，保护人身安全并尽量减少财产损失；
14. 发生突发事件时，所在区域内的当班人员应在3分钟内赶到现场，到场后能准确判断情况，有效控制局面，并采取必要的隔离行动；监控中心指挥得当；如需协助，救援人员应规定的时间内赶到现场，合理布控；赶到现场人员须携带与事发性质相对应的应急工具；
15. 遇暴雨或其他灾害性天气，应采取以下应急措施：①对设备机房、停车场、广告牌等露天设施的抗强风能力进行检查和加固②对集水井泵运转情况进行检查，保证正常排涝③对排水系统进行检查疏通清除杂物，确保排水通畅④及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
16. **装修管理**
17. 严格落实装修报建相关的法规制度，根据甲方要求负责园区租户装修的方案审批、监督管理、竣工备案及档案管理工作，对需要向相关行政部门报建的，严格把控通过后方可施工。
18. 建立完善的园区租户装修服务制度，包括事前告知（法律法规禁止事项）、事中制止及事后上报义务履行的措施与方法，及日常巡查范围、要求及频次等。装修前，受理企业装修申报登记，与租户、装修施工单位签订装修服务协议，对用房的装修方案进行初步审核，告知租户、装修施工单位有关装饰装修的禁止行为和注意事项，装修方案经园区同意及备案后，方可施工。
19. 依据装修户数提前做好现场巡查人员配备及工具材料准备等工作。装修期间，每天巡查1次装修施工现场，登记工程进度。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用管线、消防设施等行为，及时劝阻。
20. 装修结束后，应进行检查。对违反装修服务协议的当事人应按照约定处理，问题严重的应报告主管部门。
21. 提前对可能因装修造成损坏的共用部位（大堂、电梯厅、电梯轿厢、特殊材质地面等）采取防护措施。
22. 与园区租户签订管理协议（如装修垃圾搬运等），明确违约责任、处理措施。或有其它的疏导、管理途径，避免强买、强卖或由此引起的投诉、经济纠纷。
23. 指定装修垃圾存放点并设置围挡，装修垃圾袋装并及时集中清运。
24. **意见管理**
25. 设有服务接待中心，公示24小时服务电话；
26. 每年至少1次征询租户对物业服务的意见；
27. 建立客户投诉意见处理程序，明确处理流程、处理时效、各层级职责、监督与回访等要求并有效落实；
28. 建立24小时电话接听制度，24小时受理客户报修、求助、投诉等；
29. 安排专人负责客户投诉处理，对于物业服务相关的投诉及时跟进处理；
30. 项目现场受理的投诉，应及时作好记录，并根据投诉类别通知责任岗位处理；重大、热点投诉应及时填写相关记录发予送甲方；
31. 网络投诉须在投诉产生或收到转发后24小时内回复；其他形式的投诉均须在投诉产生或收到转发后1个工作日内回复；
32. 对于共性的、涉及公共部位和公共利益的投诉，每月整理汇总处理措施和结果，由甲方确定是否公示、公示张贴区域范围等；
33. 投诉处理过程中保持与客户沟通，投诉处理进度、处理情况应三天一次及时向投诉客户反馈；
34. 所有投诉均须有完整的处理记录，并建档保存；重大、热点投诉处理完毕后应形成专项报告，单独立卷保存；
35. 所有投诉处理完毕后，应进行100%回访；
36. 向公安机关报案的投诉，应协助公安部门处理；
37. 涉及依法裁决的投诉，按法律程序处理。
38. **设备、设施管理及维护服务**
39. 负责园区所有土建、机电设备、给排水、外装饰及周边附属建筑物的管理、维护和保养；
40. 日常巡检发现问题应立即处理，有完整的报修、维修记录；小修工作应在1天内完成。相关法律规范或机电设备原有维护标准有特殊要求的，从其执行，但各机电设备设施管理的标准不低于国家、政府部门有关规定要求。无列明维护管理标准要求的，按相类似设备要求执行；
41. 每月制定次月机电设备设施工作计划、主要工作情况，内容包括但不限于各机电设备设施的维护管理工作内容、工作人员排班等，汇编至物业月度报告（有相应的摄像照片记录）；
42. 设备设施标志、标牌齐全，墙面悬挂“操作、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。设备房保证24小时有值班人员进行维护。无人值守的设备房上锁管理，控制中心留存所有设备房的钥匙；
43. 设备房地面应平坦、干燥、防滑，墙面应平整、整洁，无积尘，设备表面无油污；设备房中重要设备上端有排污管等设施时，应在该设备上方加装喇叭口、挡板等设施。天台或地下设备房内的控制室入口处应有防止水浸的措施。设置集水底坑的设备房，应保持排水通畅；
44. 相关工作要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **变配电系统** |
| 1 | 按时规定周期对变配电设施进行检查维护、清洁，并做好记录。 |
| 2 | 高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确。 |
| 3 | 变压器运行正常，通风降温设备可靠，温度显示准确。 |
| 4 | 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理 措施，明确停、送审批权限，停、送电按规定提前通知租户。 |
| 5 | 制定变本电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。 |
| 6 | 高压防护用具、验电器按规定每半年检定1次，计量器具、检测仪表按规定周期送计检局检定。 |
| 7 | 自备电房贴、挂安全操作程序及应急管理制度。 |
| 8 | 设备责任人每日对供配电系统进行2次巡视检查并记录相关运行参数。 |
| 9 | 负责选聘有资质单位对高压部分（变压器之前的部分，含变压器）做好维护检修并支付相关费用；负责选聘具备相关资质的专业人员对低压部分（变压器之后的部分）做好维护检修。（配备4个电房，分别为1号1000kVA，2号1000kVA,3号2000kVA,4号2\*1250kVA，外部双回路供电至园区） |
| **B** | **给排水系统** |
| 1 | 每天检查1次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| 2 | 生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期检查，视实际情况进行疏通清淘；排水畅通无堵塞。 |
| 3 | 生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。 |
| 4 | 落实停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知园区租户。 |
| **C** | **空调系统** |
| 1 | 负责园区公共部分及甲方办公用房空调的维保、维修、清洗（约50台），进行园区公共区域空调系统的日常维护、保养进行监管，保证园区公共区域、自有空调的运行。 |
| 2 | 设备工作正常、安全装置有效。 |
| 3 | 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。检查设备运行状态及参数。 |
| 4 | 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据，对能源消耗进行统计、分析。 |
| 5 | 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查、紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。 |
| 6 | 管道、阀门无锈蚀，保温层完好，无跑、冒、滴、漏现象；每1年至少除锈漆刷漆1次。 |
| 7 | 根据实际情况进行风管系统清洗，保证空气质量。 |
| 8 | 科学合理开、关中央空调，保障冷气正常供应使用。按国家相关要求严格控制温度范围，夏季室内温度 22-26℃，做好节能工作。 |
| 9 | 空调设备发生故障时，维保技术人员应在30分钟内到达现场抢修，一般故障在4小时内修复；如压缩机或电路板等其他特殊的大故障，则应在48小时内修复。 |
| 10 | 每年对空调系统进行1次整体清洗、维修养护。 |
| **D** | **电梯系统** |
| 1 | 负责选聘专业有资质的公司对电梯实行维保并支付相关费用（合共8台电梯，两层、六层、八层各1台， 五层2台，三层3台），对电梯维保公司进行监管，负责办理电梯年审、日常维修保养（含电梯机房、空调等与电梯相关的附属设备设施）、测试调试工作。 |
| 2 | 电梯运行平衡、乘坐舒适、平层准确，轿厢照明、内外扶梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污染。 |
| 3 | 根据温度开启轿厢风扇。 |
| 4 | 警铃或其他救助设备功能完备，称重装备可靠，安全装备有效无缺损，电梯运行无异常。 |
| 5 | 设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检记录。 |
| 6 | 电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在1小时内到达现场维修；发生电梯困人或其他重大事件时物业管理专职人员应及时应急处理，专业维修保养人员应在 15 分钟内到达现场进行抢修。电梯困人故障解除后，应对被困人员进行善后解释和安抚工作。 |
| 7 | 电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭器和盘车工具齐全，并挂于显眼方便处。 |
| 8 | 轿箱内张贴有效期内电梯年检合格证、电梯保险标识、24小时值班工作人员电话（具体电梯救援资格），紧急对讲使用方便可靠，有相应标识；按钮面板整洁，字迹清晰。 |
| 9 | 电梯维修保养合同完备（包括要求约定年度、季度、月度检修、维护保养计划、电梯年检合格、紧急救援时间），对供方的工作及人员有有效的监督管理制度。 |
| 10 | 整体电梯系统设备设施每天不少于一次巡查记录。乙方应聘请具有相应资质的专业公司对电梯进行周期性检查维护，并对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。 |
| 11 | 有关维修保养计划须报园区备案。 |
| **E** | **消防系统** |
| 1 | 负责选聘专业有资质符合法律法规规定的公司对消防系统进行维保并支付相关费用，对消防维保公司进行监管，协调进行消防系统的日常维护、检查、维修等工作；负责选聘消防自动报警远程监控系统联网检测服务单位并支付相关费用（远程自动报警探头约2000个）。 |
| 2 | 当被检测探测器响应参数达到预定值时，探测器应输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。 |
| 3 | 操作启动部件，手动火灾报警按钮应能输出火警信号，报警按钮应当有动作显示。 |
| 4 | 火灾时应能将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层内。 |
| 5 | 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其他报警触发器件的火灾报警信号，发出声光信号。 |
| 6 | 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指出故障部位。 |
| 7 | 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。 |
| 8 | 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。 |
| 9 | 消防对讲电话应语音清楚无干扰。 |
| 10 | 火灾确认后：消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号应当正常；控制相应部分的正压风机和排烟机启动，接受其反馈信号并显示其状态；发出控制信号，将着火层防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；控制室应能控制有关部分的防火卷帘门按规定程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；应当释放所有门禁装备，保证疏散门畅通。 |
| 11 | 自动喷淋系统有水流动时，其水流指示器应显示、压力开关运作、水力警铃应发出报警铃声。 |
| 12 | 安全出口、疏散指示灯火灾时应维持90分钟以上的照明时间。 |
| 13 | 消防水带每半年检查1次，应无破损、发黑、发霉现象。 |
| 14 | 联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3%。 |
| 15 | 消火栓每月检查1次，保持消火栓箱内配件完好。 |
| 16 | 消防泵每月启动1次，每年保养1次。 |
| 17 | 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水。 |
| 18 | 维保公司工作人员需经消防培训考试合格持证上岗。 |
| 19 | 消防主机除检修时间外，必需处于开机运行状态。 |
| 20 | 发生一般性故障，专业维修保养人员应在12小时内到达现场维修；发生重大故障时，物业管理专职人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修。 |
| 21 | 负责监督专业消防维保公司做好消防设备月、季、年度测试工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。 |
| 22 | 配合专业消防公司制定消防设备年度保养计划，并监督完成情况。 |
| **F** | **安全防范系统** |
| 1 | 负责对安全防范系统进行维保，协调进行安防系统的日常维护、检查、维修等工作。 |
| 2 | 系统设备时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性。 |
| 3 | 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。 |
| 4 | 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致。 |
| 5 | 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警应及时响应。录像机工作正常，显示准确、整洁。画面分割器工作正常、整洁。监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。 |
| 6 | 录入资料应保持30天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定。存在诉讼隐患的突发事件监控录像保存期限不少于2年。 |
| 7 | 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求。 |
| 8 | 相关报警装备安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息。 |
| 9 | 每季度对 UPS 电源进行1次完全代载放电，并充电检测。 |
| 10 | 维保工作由专职人员进行，非授权人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件。 |
| 11 | 设立监控资料调用、查阅权限，调用查阅需经授权。 |
| 12 | 每年由物业公司组织相关专业人员对安全防范系统进行1次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况进行限期整改。 |
| 13 | 项目经理夜间查岗每月不少于1次，项目安全负责人夜间查岗每周不少于1次。 |
| 14 | 防火门、大堂门禁系统、自动感应门每月检查保养1次。 |
| 15 | 负责小镇范围内智能化系统及其设备的正常运转，确保安全监控24小时专人看管，协助小镇运营机构管理小镇门禁系统服务、公共部分网络服务。 |
| **G** | **公共照明系统** |
| 1 | 在满足使用的要求情况下，合理控制机电设备照明的开关时间，尽量节省能源；落实好公共照明节能管理制度及方案，拟订照明设施开关计划，对能源消耗进行统计、分析。 |
| 2 | 每天 1 次巡查大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、LED 灯、标识牌灯、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率达 98%以上，如有缺损及时更换。 |
| 3 | 每周 1 次巡检公共照明电源柜，如有问题及时更换，保证设备正常运行和安全用电。 |
| **H** | **避雷系统** |
| 1 | 每年雨季前必须要按照法律法规规定对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织租户对重要设施设备进行防雷检测。 |
| 2 | 保持壁垒系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。 |
| 3 | 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。 |
| **I** | **标识系统** |
| 1 | 参照园区现有标识系统情况，根据甲方要求设置、替换、完善和管理园区内的标识系统并承担相关费用。 |
| 2 | 配置并在适当时使用“维护进行中”、“小心路滑”等临时性服务状态标识。 |
| 3 | 公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。 |
| 4 | 公共区域及仓储库区内设指示性标识（包括引导标志和功能标识，如电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、问询处、卫生间、有毒有害废弃物存放点标识等）。 |
| 5 | 应在主要通道及停车场设置交通标识，主要路口设路标。 |
| 6 | 做好入驻、退园企业的指示牌、标识的维护、更换、清洁工作。 |
| 7 | 标识的图形符号应该符合相关的法律法规要求；各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调和无涂改，文字规范。 |
| **J** | **公共区域设施** |
| 1 | 各类金属栏、杆、桩、牌、盖等以油漆作为保护层的公共设施，表面油漆无明显脱落、无明显锈迹，安装牢固。 |
| 2 | 路面无明显污迹、破损，各类沟、渠、井、池盖安装平稳牢固无破损。 |
| 3 | 用于固定单（摩托）车库（棚）的支架应牢固、整齐、美观。 |
| 4 | 休闲椅等休闲、配套服务设备设施油漆无明显脱落、无腐烂、无倒塌、断裂等安全隐患。 |
| 5 | 各种门、杆、柱、扶手、围栏、雕塑无倒塌、断裂等安全隐患，功能良好，油漆无大面积脱落；水景、易攀爬的设施有禁止行为警示标识。 |
| 6 | 空调架安装有序，室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一无安全隐患，外墙装饰无破损或污迹。 |
| 7 | 各类公共设施、通道、管道井的门挂锁开启便利。 |
| 8 | 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通1次。雨水、污水井每半年检查、清掏1次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。化粪池每年清掏不少于1次，每季度检查1次，防止外溢。检查、疏通工作留存清晰记录，有异常堵塞物的，需要拍照存档。 |
| 9 | 公共区域运行良好，无违规违法张贴小广告。对未经许可擅自张贴、更改建筑外立面的广告、招牌和各项构建物沟通予以拆除。 |
| 10 | 外饰：夜饰照明系统的日常管理、使用和维修。四大节日期间的装饰工作。在满足园区使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源。 |
| 11 | 设立24小时工程技术人员值班备勤岗，随时接受园区报修。 |
| 12 | 负责园区公共会议室、路演厅、展厅等日常清洁及维护保养。 |

1. **环境保洁服务**
2. **基本要求**
3. 每年根据合同约定的清洁标准、定期保洁工作内容等，制定年度工作计划。每月依据年度计划， 结合上月清洁工作中须改进事项，制定月度工作计划，并落实。报甲方备案。
4. 管理人员每日检查清洁质量，每周抽查区域须覆盖管理区域。每栋楼层内至少设置一个清洁工作签到点，作为清洁人员、管理人员签到之用，以保证清洁质量。
5. **清洁频次要求**
6. 主干道及广场、主出入口每日清扫2次并每小时至少巡视1次，如有污迹及时冲洗，及时清除道路积水；
7. 2米以下墙面、门窗及其他公共设施每周清洁1次；路灯、楼道灯及2米以上墙面、门窗及其他公共设施每月清洁2次；
8. 公共洗手间地面拖抹不少于3次，随时保洁，至少2小时内巡回1次，每天进行消毒1次（注：毛坯场地洗手间每月拖洗不少于1次，有客户入驻即恢复常规清洁频次）；
9. 楼层电梯厅及公共走道每日清扫2次，每日拖洗1次（注：毛坯场地电梯厅及公共走道每月拖洗不少于1次，有客户入驻即恢复常规清洁频次）；每年对观光电梯内外幕墙清洗1次；
10. 消防楼道每周全面清扫3次，每周拖洗2次，扶手每周抹拭3次；
11. 绿化带每日巡视清洁2次；绿地一有垃圾，要求半小时内拣拾干净；
12. 大堂、门窗、电梯轿厢随时保洁（避开人流高峰期）；电梯轿厢地毯每周更换清洗不少于1次；
13. 天台每一周清洁一次；采光井每天清洁一次；
14. 雨水沟每月清洁一次（雨季根据实际需要增加频次）；
15. 雨后对区域内主路、干路积水进行清扫；雨后4小时道路无成片积水，雨后天晴1日内恢复道路清洁标准；
16. 台风天气后及时清理道路及绿化带的绿化或其它垃圾及恢复。
17. 以上的清洁频次要求为最低要求，需要保证公共区域包括但不限于公共洗手间、主干道及广场、主出入口、楼梯电梯厅、公共走道、大堂、电梯轿厢时刻的干净整洁。
18. **清洁标准**
19. 环卫设施:应根据甲方的实际情况合理设置相关环卫设施，如根据甲方保洁需要在公共区域配置分类垃圾桶、在适当位置设置垃圾中转点、餐厨垃圾收集转运点、在集中装修期间有临时建渣堆放处等；
20. 清洁、保洁实行责任制，有专职保洁人员，明确责任范围，实行标准化作业；
21. 各区域清洁要求：

|  |  |
| --- | --- |
| **区域** | **工作要求** |
| **外围及周边道路** | 地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。 |
| **绿化带及水池** | 定期清除绿地杂草、杂物，花台表面干净无污渍，水池无异味。 |
| **大堂、走廊及楼道等楼内管理区域** | 地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。 |
| **值班室** | 地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序；文件柜无尘、无污垢。 |
| **楼梯及楼梯间** | 梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。 |
| **公共卫生间** | 地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。 |
| **电梯及电梯厅** | 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；电梯前厅内地面干净有光泽；轿厢四壁干净、无乱写乱贴广告。对园区内观光电梯外壁玻璃每年清洗一次。 |
| **电器设施** | 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。 |
| **垃圾桶及果皮箱** | 垃圾桶及果皮箱：按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，垃圾及时清倒，内胆应定期清洁、清毒。 |
| **设备机房、指示牌** | 无卫生死角、无垃圾规程，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污渍，金属件表面光亮，无痕迹。 |
| **平台、屋顶** | 无垃圾堆积。 |
| **垃圾中转站** | 地面无明显垃圾，垃圾日产日清。 |
| **园区水景** | 水上无垃圾、落叶、水体清洁、无异味。做好湖水添加和排放的工作。 |
| **三圣河** | 水上无垃圾、落叶。 |
| **建筑物外墙、**  **玻璃幕墙** | 园区所有建筑物外墙、玻璃幕墙每年清洗一次。 |
| **特别约定** | ①在市/区开展城市考评或创文考察期间，需按照城市考评标准或创文标准落实保洁工作②发生重大传染病疫情期间（或疫情防控期间），电梯轿厢、各类门拉手、楼梯扶手、开关按钮、休闲桌椅、公共洗手间、垃圾房、垃圾桶、果皮箱等至少每日消毒4次（或按当地政府规定），并做好相关防疫措施及宣传工作。 |

**4.环境消杀**

1. 消杀工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰，统一存放指定场所，对消杀药品的储存、领取与使用环节进行有效控制，按危险品管理，防止意外事故发生，使用符合国家相关规定的合格药品，消杀过程做好防护措施，投放与喷施消杀药品的场所须设置醒目的警示标识，必要时采取隔离措施，防止宠物、小孩误食；如涉及高空作业等风险较高的服务项目，资质证书（根据当地政策法规规定）、作业人员上岗证须在乙方物业管理服务中心备案，并签订协议，协议中明确约定作业安全、监控责任及为作业人员购买意外险等；
2. 消杀人员持证上岗，通过专业消杀资质公司开展消杀工作；
3. 消杀前（含绿化带），提前将计划在园区内公示，公示内容包括消杀时间、对象、范围、注意事项等。

**5.垃圾清运**

生活垃圾专人负责，日产日清；对装修、维修产生的建筑垃圾应有专人负责清理；

**6.保洁应急处理**

如出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，全力配合有关部门，保障租户人身安全，减少财产损失。

**7.除“四害”等**

灭鼠、灭蟑螂（大蠊）、灭蝇、蚊蝇孳生地控制；夏季每月不少于2次，冬季每月不少于1次。灭蚊：每年不少于4次。以检查、防治白蚁为主，发现问题随时灭杀。在进场灭杀3个月后，经检查验收没有发现新的蚁路、蚁巢等蚊迹方为有效。园区内出现鼠患、白蚁情况的，由乙方负责采用有效合理方式予以灭杀，灭杀费用包含在管理费中，如因此导致室内设施损坏的，由乙方进行相应修复、赔偿。

1. **绿化养护服务**

负责园区内公用绿地、植物养护。按照花卉的种类，保证植物、花卉水分充足，湿度适中并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，枝叶茂盛，每月一次施肥和防虫。园区绿化垃圾及时清理。园区大堂、各服务区域、园区办公室、会议室、公共区域摆放植物及养护。

1. **基础要求**
2. 根据植物生长习性编制年度、月度养护计划并跟进实施，报园区审核备案；
3. 建立绿化改造管理流程，改变园林绿化原有设计、变更主要植物种类或数量、减少绿化面积的，改造前须取得园区批准同意；
4. 剪草、乔木修剪等作业不影响客户正常休息；
5. 至少每周对绿化养护情况进行1次检查并记录；
6. 进行机械作业时，作业人员须佩戴好防护用品，有现场作业标识。绿化异常区应有“修剪养护期”等提示性标识；
7. 补植苗木（因乙方管理疏忽导致园区内植物枯萎的，苗木补种费用由乙方承担）。
8. **养护频次与要求**
9. 乔木修剪至少1次/年，灌木、草坪生长季节每月修剪1次或根据实际情况确定修剪频次；
10. 造型植物依据实际情况确定修剪频次；
11. 花坛植物生长季节至少每季度松土1次或根据实际情况确定频次；
12. 根据实际情况适时浇水、施肥每月1次、除杂草每月2次；
13. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治，每月至少1次；
14. 做好防涝、防冻、防台风。
15. **养护标准**
16. 绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率98%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；
17. 保持土壤适度湿润，原则上“不干不浇，浇则浇透”；浇灌中流出的余水及时清理；
18. 草坪保持平整，高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光，绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；
19. 绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；
20. 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥；
21. 预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或领队在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；
22. 绿地内无垃圾，乔木无树挂；
23. 园区公共服务区域（四座路演厅、八座[报告厅、会议室、展厅及走廊通道等]、园区部分公共服务区域）绿植摆放总数量不低于以下标准及数量：1.5-2.0 米植物不少于50盆；1 米左右植物不少于30盆。
24. 在市/区开展城市考评或创文考察期间，需按照城市考评标准或创文标准落实绿化养护工作。
25. **费用催缴及代收服务**

负责对园区企业客户费用进行催缴工作。

1. 根据甲方的管理要求，每月对入驻企业客户的租金、物业管理费、水电费进行催缴并建立台账及催缴相关记录备档，每月至少一次向甲方书面报送租户欠缴费用的信息。经甲方书面同意，对严重欠费企业采取有关限制措施；
2. 严格按照规定的收费标准。
3. **园区服务**
4. 负责协助园区定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；协助处理园区公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；协助开展园区文化娱乐活动；开办宣传橱窗、设立宣传栏、开展丰富多彩的活动；
5. 负责物业管理和后勤服务工作的宣传；
6. 负责配合有关庆典、仪式、会议、参观的安排接待。（投标时提供5分钟内的相关接待服务视频，作为对“专项接待管理方案”证明材料。视频电子文档随投标文件一并密封提交。）
7. 负责园区活动场地包括但不限于会议室、报告厅、路演厅的布置、整理、打扫，物料搬运、摆放，会议设备调试，参会人员的指引、会场的安保，会议内部服务，会务应急管理及突发事件处理工作，配备专职会务接待人员负责会务相关工作。
8. **物业管理咨询服务**

根据物业管理专业领域积累的管理经验，为甲方提供千灯湖创投特色小镇核心区（二期）建设期间的咨询服务：

1. 为项目建设期间的交通路线规划、安全管理、物业管理提供合理化建议；
2. 针对项目方案设计，及时发现及提出对后期物业管理服务不利的相关问题，为完善物业建设提出建设性意见；
3. 定期参加甲方及有关单位召开的专题会议，提供物业专业意见；
4. 提出项目建设期间物业管理保障方案及客户沟通方案，减少施工期间对入驻租户产生的不利影响。

备注：所有建议需以报告或建议书书面提出。

1. **其他事项**
2. 配合园区要求完成以下工作：
3. 定期抄录园区租户用水用电，建立园区能耗管理台账，包括但不限于每月的能耗表，配合实现园区的数据化管理；
4. 配合甲方收缴园区租户租金、物业费、水电费；
5. 配合甲方开展入驻企业清理等物业管理工作；
6. 向园区企业派发各宣传资料及通知文件等资料，并做好签收记录。
7. 按要求做好防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的防疫及应急工作。
8. 负责防范自然灾害（台风、洪水）等应急工作，配置必要人员值班。
9. 负责物管服务项目其它相关工作及园区提出的其他管理工作、任务和要求。
10. 如向园区租户提供有偿服务须经甲方同意，并将收费标准报甲方备案。
11. 配合甲方建立安全生产管理机制，配备专业（兼）安全管理人员（安全专员），协助建立安全生产记录和台账。
12. 建立全员培训制度和全员培训档案，每季度开展安全培训。
13. 开展职业卫生培训，定期开展作业场所职业病危害因素监测和评价。
14. **人员要求**
15. 乙方日常管理须配置人数不少于39人的服务团队【其中项目经理1人，安保人员不少于14人，工程技术人员不少于3人、客服不少于4人（其中会务接待客服人员不少于2人），保洁不少于15人、人事、出纳及运营不少于2人】。
16. 乙方可根据实际需求对岗位提出调整设定，报甲方同意后方可实施，但总人数不得少于上述要求。乙方增加岗位人员不作限制，但甲方不会因乙方增加岗位人员数量，而对服务收费标准作出调整，如未经甲方同意擅自减少岗位编制且未在甲方要求整改的限期内补足的，除对当月物业考核进行扣分外，甲方有权额外扣减乙方的月度物业服务费用(每缺1人扣除当月物业服务费用的3%），直至乙方完成整改为止，乙方不得有任何异议。
17. 签订合同后，乙方需在10个日历天内向甲方提供拟派驻本项目主要人员（项目经理、主管）的简历及相关职业资格证明、证书等甲方认为与本项目服务内容相关的资格材料，如甲方认为主要人员未能满足本项目需要的，可要求乙方进行更换，乙方需无条件配合。服务期间，乙方主要人员变更前需征得甲方同意，且更换的人员资格不得低于原有人员，项目经理须为乙方在编人员，核心岗位人员休假须向甲方报备；
18. 如甲方认为乙方派驻的人员不符合项目、合同要求的，甲方有权要求乙方在合理期限内无条件更换，乙方逾期更换的，视为该岗位缺岗，乙方应承担相应的违约责任。
19. 乙方对所聘用人员严格审核，保证聘用人员无违法或犯罪记录、有相应岗位的上岗资格证，并按照劳动法和相关法律规定进行聘用和管理，工作期间遵守规章制度；
20. 服务人员必须按照要求穿着统一整齐的工作服，统一佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；工作服务不符合要求的，甲方有权要求做出调整，乙方应无条件配合；
21. 乙方必须按法律、法规及有关政策规定为其服务人员购买社会保险，所聘人员的管理必须执行国家劳动法的相关规定；
22. 乙方配备的所有人员的衣（工作服）、食、住、行等工作生活所需，由乙方自行解决并承担相关费用；
23. 具体岗位及要求

核心岗位要求如下：

1. 项目经理（1名）
2. 具有本科（或以上）学历，5年以上高端写字楼或商业综合体物业管理服务经验，需在乙方处工作1年以上；
3. 熟悉物业管理相关法律法规、相关的工作流程、内容和技术要求，具备物业全盘管理经验；
4. 在物业服务品质保障、园区维护管理方面具丰富实践经验；
5. 具备良好的沟通协调能力和团队管理能力，服务意识强、执行力强。
6. 安保负责人（1名）
7. 具有大专（或以上）学历；
8. 具备5年以上安保服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在乙方处工作1年以上；
9. 责任心强，熟悉安全管理工作相关法律法规及工作流程，具备处理突发事件的能力；
10. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
11. 工程负责人（1名）
12. 具有大专（或以上）学历；
13. 具备5年以上工程服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在乙方处工作1年以上；
14. 熟悉产业园区、商写楼宇工程设备设施的维护与保养周期，具备判断与处理故障的能力；
15. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
16. 客服负责人（1名）
17. 具有大专（或以上）学历；
18. 具备5年以上相关客户服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需在乙方处工作1年以上；
19. 形象气质佳，有良好沟通组织协调能力，在客户关系维护、投诉处理方面具丰富实践经验；
20. 国、粤语标准，满足一般接待、会议场合的外语沟通能力。
21. 环境负责人（1名）
22. 具有大专（或以上）学历；
23. 具备5年以上相关环境保洁服务从业经验，及2年以上写字楼或商业综合体物业服务经验，需要在乙方处工作1年以上；
24. 熟悉产业园区、商写楼宇环境板块工作流程，在绿化养护管理方面有丰富实践经验；
25. 持有服务内容相关专业资格证、操作证或上岗证。
26. **管理服务质量要求**
27. 管理服务范围内无因乙方管理不当而发生重大刑事案件、重大交通及重大火灾等安全事故，社区监控范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。如因乙方管理不当导致上述事（案）件的发生，所产生的损失和责任全部由乙方承担。
28. 严格遵守有关消防管理规定，确保无因乙方管理不当而发生消防事故，消防设备完好率100%。如因乙方管理不当导致发生消防事故，所产生的损失和责任全部由乙方承担。
29. 园区内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目及园区内施工工程无因乙方监管不到位而发生安全事故。如因乙方管理不当导致发生安全事故，所产生的损失和责任全部由乙方承担。
30. 各项设施设备的维修保养工作，必须按甲方要求的时限，高效、保质、保量完成。
31. 除因基建质量、设备质量在保修期内等特殊原因外，房屋及配套设施、设备完好；零星维修、急修（5小时内完成）及时率达100%（专业设施除外）。
32. 管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好。
33. 房屋及配套设施、设备完好率达100%；维修、急修（5小时内完成）及时率达100%。
34. 管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好率100%。
35. 实行动态保洁，卫生清洁保洁率100%。
36. 物业管理服务满意率在80%以上；投诉处理率100%。
37. 根据甲方制定的园区管理相关规定和需求，乙方拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务的实施方案，且经甲方认可后方能实施。
38. 乙方一切管理服务工作的实施，必须以服从于甲方的工作需要为前提，以方便园区为原则。维修保养等工作一般情况下在物业使用人非工作时间内进行。
39. 在园区安排24小时保安不定时对进行安全巡查，检查园区内重点部位及各层门窗设施设备、水电、消防等情况。
40. 设施进行维护保养，严禁在辖区人行道上停车以及在办公楼外围张贴、摆卖或闲坐等。
41. 乙方不得擅自对管理的各设施进行占用和改变使用功能，如需在改、扩建或完善配套项目，须经甲方书面同意后批准方可启动和实施。
42. 经甲方书面授权，乙方对违反物业管理法规和规章制度的行为进行处理：包括责令停工、责令赔偿经济损失以及停水停电等措施。
43. 管理设备设施投入要求：乙方进驻并开展正常工作所必备的其他物资装备：警用安防信息化对讲系统，物业智能信息化管理系统；交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、清洁工具等。
44. **物业管理费用说明**
45. 费用包括乙方履行本合同物业日常管理服务所发生一切费用，包括但不限于：
46. 物管服务人员工资：正常工资、年终奖、法定节假日加班费等（需符合《中华人民共和国劳动法》工资保障制度）；
47. 物管服务人员福利保险：福利费（奖金补贴）、培训费、工会及活动经费、节假日慰问费、防寒御暑费、员工生日福利、节假日慰问金、经济补偿金、残疾人就业保障金、员工伙食补贴、佛山市规定的各种社会保险等，否则交由劳动部门处理；
48. 办公费用：办公室水电费、通讯费（含电话通讯费、传真费、网络费）、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用等；
49. 公共秩序（安防）费用：安防工具物料消耗（包括对讲机、自行车、警具、雪糕筒、水马、围栏、警戒线等消耗费用）、保安管理费（公安部门收取）、各种装备维护保养费、消防工具（含枪头、水带、灭火器充装等消耗费用）等；
50. 清洁、保洁、消杀费用：清洁工具、物料消耗费、化粪池清理（每年清掏不少于1次）、供水箱清洗（每季度清洗一次，以及根据使用情况更换零部件）、消杀四害（夏季每月不少于2次，冬季每月1次）和防治白蚁（每年不少于4次）、环卫设施的更换维护保养、垃圾清运及处理费、建筑物外墙及玻璃幕墙清洗费（每年清洗1次）、防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作的费用；
51. 绿化维护保养费用：工具物料消耗、剪草机汽油费、施肥、病虫害防治费、苗木补种（包括草皮、树苗及支撑杆等消耗）、绿化垃圾清运费用；
52. 园区公共设施设备运行及保养费用，包含但不限于以下部分：
53. 公共照明设施维保费：路灯、景观灯、射灯、吊灯、壁灯、天花灯槽、开关线路等维修保养；
54. 消防系统维保费: 发电机、变压器、电箱及线路等的维修、更换、清洁、保养，消防远程监控系统设备等；
55. 智能化弱电系统维保费:门禁道闸、对讲及防盗视频等弱电系统、电子巡更系统的维修保养；
56. 水泵及供水管道维保费: 水泵、水泵控制柜、管道、阀门、水龙头、冲水阀、水箱、接水管等给水系统的维修、保养、更换、刷漆等；
57. 电梯维保费、年检费：园区内所有电梯日常维护、保养、维修，非核心零部件的更换，以及电梯年检；
58. 防雷设施维护费：园区内所有防雷设施的检测、保养、维修、更换等；
59. 设备设施及房屋附属设施维修费：设备设施的小修、中修，零星维修，门窗、公厕、公共装饰设施等公共设施的保养、维修等；
60. 空调系统：园区公共区域、管理办公区域空调设施的管理维护；
61. 道路和排污排水管沟维保费：室外道路路面、路沿石、广场砖、地砖、道路标线、其他交通设施及各种检查井、排水管、排污管等的；包括化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟的清疏费用；
62. 电房内高低压电力设施的维护费用；
63. 公共责任险：根据园区要求及实际需要配置公共责任险，保单中应包含但不限于：承担园区内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失，累计赔偿限额不低于人民币200万元；注：保单中，甲方应为被保人或受益人，免赔额部分由甲方承担。
64. 开办费用清单：乙方进驻并开展正常工作所必备的物资装备费用主要有：交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、保洁工具；
65. 不可预测费用；
66. 管理酬金；
67. 税金。
68. 费用不包括的事项：
69. 单项人民币2000元以上（不包含人民币2000元）的物业、设施设备的维修费由甲方承担（该类项目由乙方向甲方作事项申请，确认由甲方负责实施的，在支付给乙方的月度物业服务费中予以扣除人民币2000元/项，每月5项封顶，因建筑原始结构问题导致的房屋漏水渗水问题、地下旧有供水管道破裂的维修事项、对园区环境设施实施的提升改造事项不作扣除）。
70. 其它本项目服务内容外，需要甲方和乙方协商的费用。
71. 费用说明：
72. 特种设施或专业设施的维保托管事项，由乙方向甲方提交聘请第三方机构的相关资料（含专业资质），经甲方备案后，由乙方或委托第三方公司进行维保，费用由乙方承担；特种设施或专业设施维保托管单位在管理期内发生安全事故或劳资、合同纠纷的，所有责任由乙方全部承担；
73. 园内发生物业损坏时，由乙方向甲方提交修复明细以及拟委托第三方公司的相关资质，经甲方备案后，由乙方自行或委托第三方公司施工，费用由乙方承担；第三方施工单位在施工期内发生安全事故、劳资、合同纠纷或对甲方、施工人员、第三人造成人身、财产损害的，所有责任由乙方全部承担。
74. 注：物业维保费用包含：物业维修、保养及零件更换。
75. 其他约定：
76. 甲方免费提供配套办公用房,乙方使用上述房屋产生的费用（如办公费、水电费用、用品更换费用、设施设备购置费用等）自理。
77. 由于乙方维护保养不善，物业损坏而导致甲方或第三方财产损失，由乙方承担相应责任及费用。
78. **物业管理工作绩效考核办法**
79. 月度考核
80. 月度考核指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类 别** | **序号** | **考核内容** | **扣减分数** | **评分依据** |
| 管理  服务  质量 | 1 | 物业服务不到位、不及时，被客户有效投诉，或对客户的相关投诉处理未跟踪解决。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属实 |
| 2 | 未定期对客户进行走访、回访和意见调查(每月5户)，无相关记录。 | 2分/次 | 查被访客户及相关记录 |
| 3 | 办理客户入驻、接待装修申报及报修受理(当天)不及时。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属  实、查记录 |
| 4 | 员工仪表仪容不整、行为不规范，未使用文明用语，不按规定制服着装、不佩带胸牌。 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查培训记录、抽查现场 |
| 5 | 未对员工定期进行业务培训。 | 2分/次 | 抽查培训记录 |
| 6 | 未按要求、按时提交工作计划、工作报告、改进方案等 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查 |
| 7 | 工作期间管理人员手机无法接通或不接听电话，对讲机呼叫无应答或对讲机处于关机状态。客服电话、24 小时服务电话长时间无法接通、无人接听 | 2分/次 | 调查取证 |
| 8 | 未经甲方同意更换项目经理、主管人员 | 10分/次 | 调查取证 |
| 9 | 可能影响园区、客户经营的重大事项（如消防、安防、供水供电设施损坏、园区发生消防、安防、停水停电事件等）未报告或隐瞒不报 | 10分/次 | 调查取证 |
| 10 | 未经甲方同意擅自减少岗位编制，或未按合同要求配足人员的。 | 10分/次 | 调查取证 |
| 工作  纪律 | 1 | 未按时完成交办的工作任务，酿成不良后果 | 2分/次 | 查记录通知、现场工作记录 |
| 2 | 主管负责人督查不严，导致管理工作出现重大失误，影响甲方公司或园区形象、或造成较大经济损失 | 2分/次 | 调查取证 |
| 3 | 当班饮酒或酒后上班。 注：若给甲方、租户、第三方造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 4 | 当班期间串岗、脱岗、睡岗。注：若给甲方或租户造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 5 | 当班吵架、打架、赌博。 注：情节严重者另行处理 | 2分/次 | 调查取证 |
| 6 | 办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话 | 2分/次 | 调查取证 |
| 7 | 未做到每月自检资料完整 | 2分/次 | 查资料 |
| 治安  安全  保卫 | 1 | 园区发生重大安全事故(实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任) | 100分/次 | 现场取证 |
| 2 | 未做好园区内防火、防盗、防爆炸及预防治安案件的“四防”工作，每发生一起案件 | 10分/次 | 调查取证 |
| 3 | 对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或整改措施计划未按期完成 | 5分/次 | 调查现场及整改计划 |
| 4 | 未执行（或执行不力）园区内安保的定期和不定期巡查，且巡查记录不全 | 5分/次 | 现场随机抽查、  查记录 |
| 5 | 园区交付保管的固有资产失窃、损坏（经核算后赔付或修复） | 5分/次 | 调查取证，查记录 |
| 6 | 发生重大传染病疫情期间（或疫情防控期间），未按政府、园区相关规定做好防疫工作的 | 5分/次 | 调查取证，查记录 |
| 费用  收取 | 1 | 未建立各项收费台账，未保管好发票及收据 | 5分/次 | 查收费台账、发票、 |
| 2 | 水电、租金、管理费催缴，客户通知情况、反馈情况未记录详细，未做到相关签收文件齐全，每月移交一次 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 3 | 未及时准确上报欠缴费租户名单明细，延时或不准确。 | 2分/次 | 查报表并登记上报时间 |
| 4 | 操作不当造成设备设施损坏，物品丢失 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 5 | 擅自允许非工作人员进入岗亭或休息室内。 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 6 | 未核对水电费抄表数据，出现错误导致客户投诉或拒缴水电费的(客户拒缴差额部分由物业管理公司负责协调解决)，每发生一起 | 2分/次 | 调查取证，查记录 |
| 7 | 贪污款项、乱收费 | 10分/次 | 有效投诉、现场取证 |
|
| 装修  管理 | 1 | 毛坯场所管理巡查不力，场地垃圾堆积、闲杂人员聚焦、设备设施失修 | 2分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 2 | 未办装修许可手续，私自动工装修，物业因巡查不力未及时发现和制止，酿成不良后果 10分/次 查装修登记、巡查记录及现场 | 10分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 3 | 对违章装修、违章搭建和影响房屋结构安全的装修未第一时间阻止，未及时上报管理单位 | 10分/次 | 调查取证 |
| 4 | 因违规装修、违规施工造成的重大安全事故 | 100分/次 | 查记录、方案和现场 |
| 消防  管理 | 1 | 未按要求设立专门消防专员，专员未持证上岗。 | 5分/次 | 查现场并调查取证 |
| 2 | 未按要求建立义务消防员制，未明确火灾现场通信联络、灭火、疏散、救护、保卫等任务的负责人，未定期进行培训和演习 | 5分/次 | 现场随机抽查、 查记录 |
| 3 | 未按要求明确消防控制室管理值班人员的职责，未制订24小时值班制度和交接班的程序，值班记录不完整 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 4 | 未按要求确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态；需要维修时，未采取相应的措施，维修完成后，未按要求立即恢复到正常运行状态的 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 工程  管理 | 1 | 未按要求建立健全园区各项设施、设备检查和维修整改记录、台账 | 2分/项 | 查台账、记录 |
| 2 | 设备设施实行定期专项检查，未定期检查或无记录的 | 2分/次 | 查检查记录 |
| 3 | 设施、设备维保不到位，不能正常使用 | 2分/次 | 查现场 |
| 4 | 加强园区各类设施、设备的巡检，确保安全运行无事故，每发生一起重大安全事故。 | 100分/次 | 查巡检记录和现场 |
| 5 | 客户报修（报修内容属实为前提）处理及时率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场、客户投诉调查 |
| 6 | 各类设备定期维保完成率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场 |
| 环境  卫生  绿化 | 1 | 保持园区主要干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等广告的清理）、洗手间、电梯轿箱、水景的清洁卫生，未按要求、未按期打扫、清理或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 2 | 楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 3 | 地下停车场、草坪灯、楼宇门、信报箱等未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 |
| 4 | 指示标牌、垃圾箱及园区走廊等地面有明显浮尘或污迹 | 2分/项 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 5 | 因装修管理不力，装潢垃圾未按指定地点存放或未及时组织外运 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 6 | 未及时与环卫部门联系，对园区各垃圾池、箱定期及时清理 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 |
| 7 | 未定期清理屋顶露台，以防爆竹渣、塑  料袋等杂物堵塞下水口 | 2分/次 | 查记录、现场 |
| 8 | 未按要求加强园区绿化的护理，定期浇水、施肥、剪枝、治虫 | 2分/次 | 定期检查 |
| 9 | 未做好垃圾分类及创文工作（包括对园区租户的宣传，相关标识的张贴等），未及时按照有关部门新发布的工作要求进行调整导致园区被扣分的 | 2分/次 | 定期检查 |
| 其他  事项 | 1 | 未履行或违反合同约定事项和管理要求事项，视情节轻重予以扣分 | 5-10分/项 | 抽查、查记录、现场 |
| 2 | 对上述扣分事项，发出整改通知后未及时进行整改或采取整改措施的 | 5-10分/项 | 查记录 |

1. 检查发现问题时，由甲方直接扣分和发出整改通知。检查扣分和整改通知以甲方或甲方授权代表确认签名为准，乙方或其指派服务人员无须签名确认。评核记录：物业日常工作的现场检查、记录表格、现场问答、客户投诉、视频图片、电子通讯等记录。
2. 以上考核标准，甲方有权根据合同约定的服务内容、园区管理的实际需要对考核标准内容作出相应调整修改，甲方调整修改考核标准后应及时通知乙方，如乙方存在异议应自收到通知后两个工作日内提出，否则视为乙方同意甲方的调整修改意见。
3. 甲方每月定期组织有关代表（甲方员工代表、园区运营单位代表、乙方员工代表）依据考核标准对乙方服务质量进行全面考核，根据考核指标逐项打分，对存在问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、监控记录、刷卡记录等。每次检查总分为100分，考核组对照考核标准逐条逐项进行量化打分，最低为0分。

处罚办法：

1. 得分 88—90分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
2. 得分 80—88分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的10%。
3. 得分 70—80分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的20%。
4. 得分不满70分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的30%。
5. 连续两个月得分不满80分，甲方有权要求乙方撤换项目经理或相应工作主管负责人，所产生的费用及责任由乙方承担。
6. 一个合同年内累计有三个月得分不满70分的，除扣除相应物业管理费用外，甲方有权单方解除合同并不予退还履约保证金而无需承担任何违约责任，乙方须与甲方聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。
7. 年度考核

甲方每合同年年末制定并组织向企业发放《物业管理服务满意度调查表》，园区租户通过调查表反映乙方的工作情况。每次调查满意度最高值100%，园区租户对乙方的工作情况平均满意率低于80%的，甲方有权单方解除合同并不予退还履约保证金而无需承担任何违约责任，乙方须与甲方聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。

1. **其他要求**
2. 如乙方的人员出现违法违规行为，乙方应把处理方案以及处理结果以书面形式送达甲方备案。
3. 乙方应不定时组织人员的培训工作，提升工作人员的工作素质和质量。
4. 乙方要准时支付工作人员的工资，如因乙方原因拖欠工资或发生劳动争议纠纷等一切责任由乙方承担，与甲方无关。
5. 乙方要按相关法律法规规定为工作人员购买社保及保险，乙方工作人员在工作期间因各类事故导致的人身伤害，由乙方全部承担，与甲方无关。
6. 乙方不得把项目转包、转让予第三方公司或分公司，否则甲方有权单方解除合同并没收履约保证金而无需承担任何违约责任，乙方须与甲方聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。如履约保证金不足以赔偿甲方损失时，甲方还有权继续对乙方进行追讨。
7. 经甲方同意，乙方可委托专业公司对甲方设备、设施、维护、维修、保养及承担本物业的专项维护、管理与服务业务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方，同时乙方应保证甲方相关设施、设备的正常管理、运行，有关费用已计入本合同总价，超出部分由乙方承担。
8. 合同履行期间及合同解除或终止后，乙方因自身合同纠纷或劳资纠纷等问题及相关法律责任与甲方无关，由乙方自行解决。若上述问题对甲方、园区入驻企业正常经营造成影响的，甲方有权向乙方追究相关法律责任，由此造成的甲方经济损失、园区入驻企业经济损失由乙方承担。
9. **履约保证金**
10. 乙方需在合同签订之日起10个工作日内将履约保证金人民币 （￥ 元）（合同总价的5%）汇至甲方指定账户，甲方收取履约保证金后应向乙方开具收款凭证。合同终止后在满足合同相关条款规定且乙方已切实履行与本项目有关的涉及人、财、物、事的所有责任与义务，且合同期满并完成结算和移交工作（包括但不限于租赁物业装修资料，电梯、电房、可修复电器设备设施、消防器材、绿化、消杀等日常维护及检查工作记录）经甲方确认之日起的60 天内，乙方须携带收款凭证原件提交给甲方，甲方应将履约保证金不计利息划回乙方账户。
11. 合同终止后若乙方有意拖延、拒绝履行与本项目有关的涉及人、财、物、事等方面责任与义务或处理不力时，甲方有权动用履约保证金，解决前述相关事项问题和偿付甲方因此造成的损失，乙方不得有异议。若履约保证金不足以偿付上述解决、处理费用以及甲方的损失时，乙方应继续承担赔偿责任。
12. 乙方必须在签订合同生效、收到甲方进场通知后15个日历天内按甲方要求配置齐全全部人员、车辆和设备，同时承诺上述全部人员、车辆和设备必须专门用于本项目。否则，甲方有权没收乙方的履约保证金，并解除合同。
13. **违约责任与赔偿损失**
14. 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒绝接受服务，并且乙方须向甲方支付本合同总价15%的违约金，经催告整改之日起15日内，乙方仍未整改完毕提供符合约定的服务的，甲方有权解除合同，不再向乙方支付物业服务费并没收履约保证金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
15. 乙方未能按本合同约定的时间提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，不再向乙方支付物业服务费并没收履约保证金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
16. 甲方无正当理由拒绝接受服务，提前解除合同的，应向乙方支付本合同总价5%的违约金。如甲方违约逾期付款，则每日按应付未付金额的3‰向乙方偿付违约金。
17. 因甲方追究乙方违约责任所造成包括但不限于律师费、诉讼费、仲裁费、差旅费、保全费、公证费等损失的，概由乙方承担赔偿责任。
18. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。
19. **争议的解决**

因履行本合同或因本合同发生的争议纠纷，双方应友好协商，协商不成的，一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

1. **不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任 。

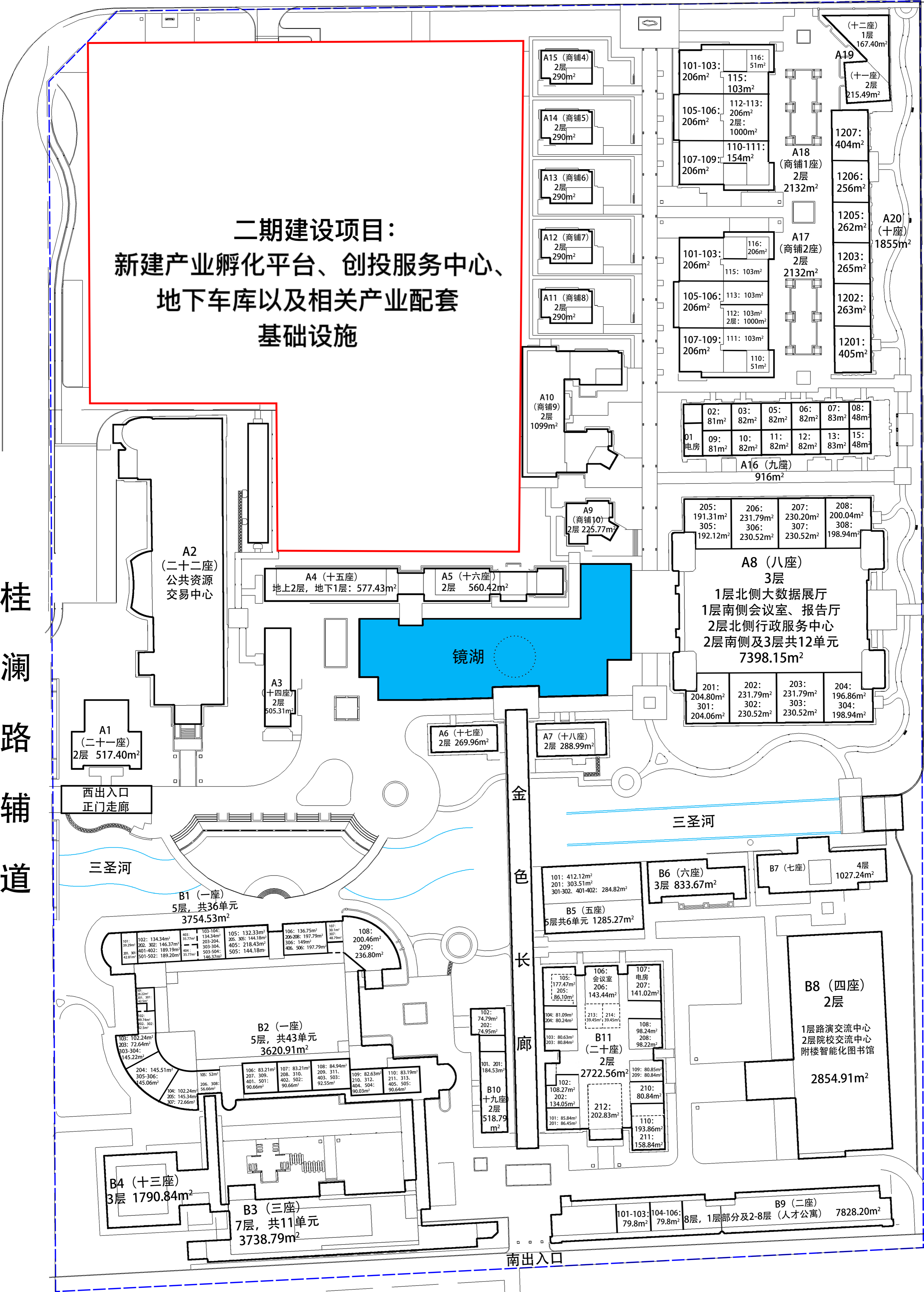
1. **税费**

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

1. **合同变更、终止和解除**
2. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
3. 在合同执行期间，除非合同有明确约定，双方均不得无故变更本合同。如确需变更，经双方协商一致后以书面形式做出。
4. 若乙方的服务不符合合同约定，经甲方两次书面通知仍不能满足合同约定，甲方有权提前解除合同，只需提前一个月通知乙方，不视为甲方违约。
5. 如发生因乙方本身及其所属员工失职或不规范履行职责，造成较大社会负面影响的，甲方有权提前解除合同，只需提前一个月通知乙方，不视为甲方违约。
6. 因不可抗力或政府政策影响，造成合同不能继续履行的，双方可协商变更、中止或解除合同，均不承担违约责任。
7. 合同期内发生责任事故，经相关部门认定确属乙方人员失职造成的，由乙方承担相应赔偿责任；责任事故在相关部门认定之前，暂由乙方承担责任；责任归属未查清之前，双方仍按合同规定履行各自职责。
8. 本合同解除或终止后，乙方需与甲方聘请的新物业管理服务企业办妥相关交接手续（包括但不限于人员培训、项目相关档案、资料的交接），拒不配合的，甲方有权动用履约保证金，解决前述相关事项问题和偿付甲方因此造成的损失，乙方不得有异议。若履约保证金不足以偿付上述解决、处理费用以及甲方的损失时，乙方应继续承担赔偿责任。
9. **其它**
10. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
11. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
12. 通知条款：
13. 乙双方向对方发送通知、文件等以合同所列联系方式进行送达（包括但不限于邮寄、电子送达、将书面通知张贴在联系地址处等），一方寄出相关文件后，另一方签收文件时或寄出满七个工作日，或电子通知发送完毕或粘贴通知完毕之日即视为送达。若双方出现争议需要通过诉讼解决的，甲、乙双方的联系地址即为双方的法律文书送达收件地址，法律文书通过人民法院寄出，到达之日即为送达之日。
14. 一方需要变更联系地址和联系方式的，应提前三个工作日书面通知另一方，否则联系方式仍以合同载明为准。
15. 因合同所列双方的联系地址、联系方式不准确；或者联系地址变更后未及时通知另一方；或者当事人或指定联系人拒收；或者由他人签收等原因，导致通知等信函文件和有关法律文书材料未能被当事人实际接收的，均视为已送达。
16. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。
17. **合同生效：**
18. 本合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字、甲乙双方盖章之日起生效。
19. 合同壹式 份，每份均具有同等法律效力，甲方执 份，乙方执 份，招标代理机构执 份，佛山市南海公有资产流转服务有限公司执 份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
|  |  |
| 法定代表人或委托代表人（签字）： | 法定代表人或授权代理人（签字）： |
|  |  |
| 地址： | 地址： |
| 电话： | 电话： |
| 传真： | 传真： |
| 日期： 年 月 日 | 日期： 年 月 日 |
|  |  |

附件1 千灯湖创投特色小镇核心区规划平面图



**第七章 投标文件格式**

**投标文件包装封面参考**

|  |
| --- |
| **投 标 文 件**  **口 开标信封**  **口 正本**  **口 副本**  **项目编号：BDGZ2023024**  **项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务**  **投标人名称：**  **投标人地址：**  **递交地址：**  **( 年 月 日 时 分)之前不得启封** |

**投标文件目录表**

项目名称：千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务

项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审内容** | **磋商文件要求**  （详见《资格性和符合性审查条款》各项） | **自查结论** | **证明资料** |
| **资格性审查** | 具备以下资格条件，提供下列材料：  1.必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人（提供有效的营业执照复印件）。  2.财务会计制度，须提供下列任一项证明材料：  (1)提供2021年度或2022年度经第三方会计师事务所出具财务报告（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论(要求：审计报告由第三方会计师事务所或其它合法审计机构出具，须包含会计师事务所或审计机构的盖章页)。  (2)基本开户银行出具的资信证明【要求：提供投标截止之日前6个月内（含投标截止时间当月）任意一个月出具的资信证明。如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证（无开户许可证的，可提供由银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反应资信证明是基本开户银行出具的证明材料】。  3.提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。  4.履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。  5.参与本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（提供《投标人资格声明函》）。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。【以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。（提供《投标人资格声明函》）。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 本项目不接受联合体投标。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| **符合性审查** | 按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖章，或签字人有法定代表人有效授权书的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标函已提交并符合招标文件要求的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标报价是固定且唯一的，未超过本项目**最高限价**的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标文件完全满足招标文件的实质性条款【即标注★号条款（如有）及商务要求】无负偏离的，投标时提供：1）实质性条款响应一览表；2）招标文件规定的证明材料。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求其在评标现场规定的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标文件未含有招标人不能接受的附加条件的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |
| 没有违反有关法律、法规、规章要求，被视为投标无效的其他情况。 | □通过  □不通过 | 第（ ）页 |

1. **技术评审自查表**

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **内容** | **证明文件** |
|  |  |  | 第（ ）页 |
|  |  |  | 第（ ）页 |
|  |  |  | 第（ ）页 |

备注：根据《技术部分评分表》的填写。

1. **商务评审自查表**

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **内容** | **证明文件** |
|  |  |  | 第（ ）页 |
|  |  |  | 第（ ）页 |
|  |  |  | 第（ ）页 |

备注：根据《商务部分评分表》的填写。

1. **价格评审自查表**

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **证明文件** |
|  | 开标一览表（报价表） | 第（ ）页 |
|  | 分项报价表 | 第（ ）页 |

1. **其他内容**

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **其他内容资料** | **证明文件** |
|  | 投标人基本情况表 | 第（ ）页 |
|  | 用户需求条款响应一览表 | 第（ ）页 |
|  | 招标代理服务费承诺书 | 第（ ）页 |
|  | 投标人认为需要的其他内容 | 第（ ）页 |

## 投 标 函

**致：广东必鼎工程项目管理有限公司**

我方确认收到贵方 （项目名称） 采购服务的招标文件（项目编号：BDGZ2023024）， (投标人名称、地址) 作为投标人已正式授权 (被投标人授权代表全名、职务) 为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1. **我们愿意遵守招标代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。**
2. **我们同意本投标自投标截止之日起90天内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。**
3. **我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。**
4. **我们同意提供招标采购单位与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。**
5. **我们理解招标采购单位与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解招标代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。**
6. **如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。**
7. **我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。**
8. **如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。**
9. **我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于招标人、用户单位（如有）和招标代理机构。**
10. **所有有关本次投标的函电请寄： （投标人地址）**

**备注：本投标函中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，其他**

**内容不得擅自删改，否则视为无效投标。**

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

电话： 传真： 邮编：

## 投标人资格声明函

**广东必鼎工程项目管理有限公司：**

关于贵公司　　　年　　月　　日发布 项目（项目编号：BDGZ2023024）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

1. 本公司（企业）具备以下条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参与本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

1. 我方承诺单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。
2. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。
3. 本公司（企业）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且本公司（企业）参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

**备注：本投标人资格声明函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。**

单位名称：　　　　　　　　　　　　　　　　法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

单位地址：　　　　　　　　　　　　　　　　单位公章：

邮政编码：　　　　　　　　　　　　　　　　日期：

联系电话：

附件：

1. 有效的营业执照复印件。
2. 财务会计制度，须提供下列任一项证明材料：
3. 提供2021年度或2022年度经第三方会计师事务所出具财务报告（包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注），并能清晰显示第三方会计师事务所的印章和注册会计师签字盖章，且能反映审计结论(要求：审计报告由第三方会计师事务所或其它合法审计机构出具，须包含会计师事务所或审计机构的盖章页)。
4. 基本开户银行出具的资信证明【要求：提供投标截止之日前6个月内（含投标截止时间当月）任意一个月出具的资信证明。如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证（无开户许可证的，可提供由银行开具的《基本存款账户信息》（公户账户主档）或其他能反应资信证明是基本开户银行出具的证明材料】。
5. 提供投标截止日前6个月内（含投标截止时间当月）任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。
6. 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。【以招标代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料】。

## 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于 （投标人地址） 的 （投标人名称） 在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务）作为我公司的合法代理人，就（项目名称、项目编号）的招投标活动，提交投标文件及采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签名之日起生效，特此声明。

**随附《法定代表人证明》**

投标人名称（加盖公章）：

地 址：

法定代表人（签名或盖章）：

签名日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

## 法定代表人证明书

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_同志，现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。签发日期： 年 月 日

附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

经营范围：

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

投标人名称(加盖公章)：

地址：

日期：



## 开标一览表(报价表)

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |
| --- | --- |
| **采购内容** | 千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务 |
| **数量** | 一项 |
| **投标总价**  **（2年）** | （大写）人民币 元整（￥ 元） |
| **服务期** | 二年（具体服务起始时间以招标人通知为准） |
| **备注** | **本项目最高限价：人民币7,895,161.64元**。 |

投标人名称(加盖公章)：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

**备注：**

* 1. **此表为投标文件的组成部分，须附在正、副本的投标文件中，并另封装一份于开标小信封中。**
  2. **此表内投标报价为最终价，投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明或资料，否则为无效投标。**
  3. **投标报价要求具体见第五章“****投标报价”要求及用户需求书的要求。**
  4. **本项目不接受有选择性的投标报价。**
  5. **中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。**
  6. **若报价有小数点后的数值的，保留小数点后两位小数。**

## 实质性响应一览表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 原条款描述 | 投标人响应描述 | 偏离情况说明  （正偏离/完全响应/负偏离） | 查阅/证明文件指引 |
| “★”条款 | | | | |
|  | ★管理服务范围内无因中标人管理不当而发生重大刑事案件、重大交通及重大火灾等安全事故，社区监控范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。如因中标人管理不当导致上述事（案）件的发生，所产生的损失和责任全部由中标人承担【投标时提供由法定代表人签名确认的承诺函作证明，承诺函格式自拟】 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | ★园区内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目及园区内施工工程无因中标人监管不到位而发生安全事故。如因中标人管理不当导致发生安全事故，所产生的损失和责任全部由中标人承担（投标时提供承诺函作为证明材料，承诺函格式自拟）。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
| **商务要求** | | | | |
|  | **一、服务期限**  二年（具体服务起始时间以招标人通知为准）。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | **二、其他要求**  （一）如中标人的人员出现违法违规行为，中标人应把处理方案以及处理结果以书面形式送达招标人备案。  （二）中标人应不定时组织人员的培训工作，提升工作人员的工作素质和质量。  （三）中标人要准时支付工作人员的工资，如因中标人原因拖欠工资或发生劳动争议纠纷等一切责任由中标人承担，与招标人无关。  （四）中标人要按相关法律法规规定为工作人员购买社保及保险，中标人工作人员在工作期间因各类事故导致的人身伤害，由中标人全部承担，与招标人无关。  （五）中标人不得把项目转包、转让予第三方公司或分公司，否则招标人有权单方解除合同并没收履约保证金而无需承担任何违约责任，中标人须与招标人聘请的新物业管理服务企业办妥相关的交接手续。如履约保证金不足以赔偿招标人损失时，招标人还有权继续对中标人进行追讨。  （六）经招标人同意，中标人可委托专业公司对招标人设备、设施、维护、维修、保养及承担本物业的专项维护、管理与服务业务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方，同时中标人应保证招标人相关设施、设备的正常管理、运行，有关费用已计入本合同总价，超出部分由中标人承担。  （七）合同履行期间及合同解除或终止后，中标人因自身合同纠纷或劳资纠纷等问题及相关法律责任与招标人无关，由中标人自行解决。若上述问题对招标人、园区入驻企业正常经营造成影响的，招标人有权向中标人追究相关法律责任，由此造成的招标人经济损失、园区入驻企业经济损失由中标人承担（投标时提供承诺函作为证明材料，格式自拟）。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | 三、报价要求  （一）本项目2年服务总费用为人民币7,895,161.64元，本项目的最高限价为人民币7,895,161.64元，本项目投标报不得超出最单年高限价，否则该投标文件为无效标。  （二）本项目服务总费用已包含物业管理服务费、人工费（含工资、社保、工伤意外保险、全勤补助、节假日补助、加班费、高温补助费、年终奖励金等）、清洁所需材料或工具费、设备车辆、各种税费、中标服务费、相关用具的使用费用及各项税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见的一切费用。对于招标人内未明确数量的物业服务对象，视为已经包含在合同总价中，不再按实际数量调整，本项目提供的物业管理服务面积，若与实际情况不符时，招标人不作调整，按本合同总价结算。  （三）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | 四、物业管理费用说明  （一）费用包括中标人履行本合同物业日常管理服务所发生一切费用，包括但不限于：  1.物管服务人员工资：正常工资、年终奖、法定节假日加班费等（需符合《中华人民共和国劳动法》工资保障制度）；  2.物管服务人员福利保险：福利费（奖金补贴）、培训费、工会及活动经费、节假日慰问费、防寒御暑费、员工生日福利、节假日慰问金、经济补偿金、残疾人就业保障金、员工伙食补贴、佛山市规定的各种社会保险等，否则交由劳动部门处理；  3.办公费用：办公室水电费、通讯费（含电话通讯费、传真费、网络费）、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用等；  4.公共秩序（安防）费用：安防工具物料消耗（包括对讲机、自行车、警具、雪糕筒、水马、围栏、警戒线等消耗费用）、保安管理费（公安部门收取）、各种装备维护保养费、消防工具（含枪头、水带、灭火器充装等消耗费用）等；  5.清洁、保洁、消杀费用：清洁工具、物料消耗费、化粪池清理（每年清掏不少于1次）、供水箱清洗（每季度清洗一次，以及根据使用情况更换零部件）、消杀四害（夏季每月不少于2次，冬季每月1次）和防治白蚁（每年不少于4次）、环卫设施的更换维护保养、垃圾清运及处理费、建筑物外墙及玻璃幕墙清洗费（每年清洗1次）、防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作的费用；  6.绿化维护保养费用：工具物料消耗、剪草机汽油费、施肥、病虫害防治费、苗木补种（包括草皮、树苗及支撑杆等消耗）、绿化垃圾清运费用；  7.园区公共设施设备运行及保养费用，包含但不限于以下部分：  (1)公共照明设施维保费：路灯、景观灯、射灯、吊灯、壁灯、天花灯槽、开关线路等维修保养；  (2)消防系统维保费: 发电机、变压器、电箱及线路等的维修、更换、清洁、保养，消防远程监控系统设备等；  (3)智能化弱电系统维保费:门禁道闸、对讲及防盗视频等弱电系统、电子巡更系统的维修保养；  (4)水泵及供水管道维保费: 水泵、水泵控制柜、管道、阀门、水龙头、冲水阀、水箱、接水管等给水系统的维修、保养、更换、刷漆等；  (5)电梯维保费、年检费：园区内所有电梯日常维护、保养、维修，非核心零部件的更换，以及电梯年检；  (6)防雷设施维护费：园区内所有防雷设施的检测、保养、维修、更换等；  (7)设备设施及房屋附属设施维修费：设备设施的小修、中修，零星维修，门窗、公厕、公共装饰设施等公共设施的保养、维修等；  (8)空调系统：园区公共区域、管理办公区域空调设施的管理维护；  (9)道路和排污排水管沟维保费：室外道路路面、路沿石、广场砖、地砖、道路标线、其他交通设施及各种检查井、排水管、排污管等的；包括化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟的清疏费用；  (10)电房内高低压电力设施的维护费用；  (11)公共责任险：根据园区要求及实际需要配置公共责任险，保单中应包含但不限于：承担园区内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失，累计赔偿限额不低于人民币200万元；注：保单中，招标人应为被保人或受益人，免赔额部分由招标人承担。  (12)开办费用清单：中标人进驻并开展正常工作所必备的物资装备费用主要有：交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、保洁工具；  (13)不可预测费用；  (14)管理酬金；  (15)税金。  8.费用不包括的事项：  (1)单项人民币2000元以上（不包含人民币2000元）的物业、设施设备的维修费由招标人承担（该类项目由中标人向招标人作事项申请，确认由招标人负责实施的，在支付给中标人的月度物业服务费中予以扣除人民币2000元/项，每月5项封顶，因建筑原始结构问题导致的房屋漏水渗水问题、地下旧有供水管道破裂的维修事项、对园区环境设施实施的提升改造事项不作扣除）。  (2)其它本项目服务内容外，需要招标人和中标人协商的费用。  9.费用说明：  (1)特种设施或专业设施的维保托管事项，由中标人向招标人提交聘请第三方机构的相关资料（含专业资质），经招标人备案后，由中标人或委托第三方公司进行维保，费用由中标人承担；特种设施或专业设施维保托管单位在管理期内发生安全事故或劳资、合同纠纷的，所有责任由中标人全部承担；  (2)园内发生物业损坏时，由中标人向招标人提交修复明细以及拟委托第三方公司的相关资质，经招标人备案后，由中标人自行或委托第三方公司施工，费用由中标人承担；第三方施工单位在施工期内发生安全事故、劳资、合同纠纷或对招标人、施工人员、第三人造成人身、财产损害的，所有责任由中标人全部承担。  注：物业维保费用包含：物业维修、保养及零件更换。  (3)其他约定：招标人免费提供配套办公用房,中标人使用上述房屋产生的费用（如办公费、水电费用、用品更换费用、设施设备购置费用等）自理。  (4)由于中标人维护保养不善，物业损坏而导致园区或第三方财产损失，由中标人承担相应责任及费用。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | 五、物业管理工作绩效考核办法  （一）月度考核  1.月度考核指标   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **类 别** | **序号** | **考核内容** | **扣减分数** | **评分依据** | | 管理  服务  质量 | 1 | 物业服务不到位、不及时，被客户有效投诉，或对客户的相关投诉处理未跟踪解决。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属实 | | 2 | 未定期对客户进行走访、回访和意见调查(每月5户)，无相关记录。 | 2分/次 | 查被访客户及相关记录 | | 3 | 办理客户入驻、接待装修申报及报修受理(当天)不及时。 | 2分/次 | 客户投诉，调查属  实、查记录 | | 4 | 员工仪表仪容不整、行为不规范，未使用文明用语，不按规定制服着装、不佩带胸牌。 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查培训记录、抽查现场 | | 5 | 未对员工定期进行业务培训。 | 2分/次 | 抽查培训记录 | | 6 | 未按要求、按时提交工作计划、工作报告、改进方案等 | 2分/次 | 定期检查和随机抽查 | | 7 | 工作期间管理人员手机无法接通或不接听电话，对讲机呼叫无应答或对讲机处于关机状态。客服电话、24 小时服务电话长时间无法接通、无人接听 | 2分/次 | 调查取证 | | 8 | 未经招标人同意更换项目经理、主管人员 | 10分/次 | 调查取证 | | 9 | 可能影响园区、客户经营的重大事项（如消防、安防、供水供电设施损坏、园区发生消防、安防、停水停电事件等）未报告或隐瞒不报 | 10分/次 | 调查取证 | | 10 | 未经招标人同意擅自减少岗位编制，或未按合同要求配足人员的。 | 10分/次 | 调查取证 | | 工作  纪律 | 1 | 未按时完成交办的工作任务，酿成不良后果 | 2分/次 | 查记录通知、现场工作记录 | | 2 | 主管负责人督查不严，导致管理工作出现重大失误，影响招标人公司或园区形象、或造成较大经济损失 | 2分/次 | 调查取证 | | 3 | 当班饮酒或酒后上班。 注：若给招标人、租户、第三方造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 | | 4 | 当班期间串岗、脱岗、睡岗。注：若给招标人或租户造成损失的，另行处理 | 2分/次 | 调查取证 | | 5 | 当班吵架、打架、赌博。 注：情节严重者另行处理 | 2分/次 | 调查取证 | | 6 | 办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话 | 2分/次 | 调查取证 | | 7 | 未做到每月自检资料完整 | 2分/次 | 查资料 | | 治安  安全  保卫 | 1 | 园区发生重大安全事故(实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任) | 100分/次 | 现场取证 | | 2 | 未做好园区内防火、防盗、防爆炸及预防治安案件的“四防”工作，每发生一起案件 | 10分/次 | 调查取证 | | 3 | 对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或整改措施计划未按期完成 | 5分/次 | 调查现场及整改计划 | | 4 | 未执行（或执行不力）园区内安保的定期和不定期巡查，且巡查记录不全 | 5分/次 | 现场随机抽查、  查记录 | | 5 | 园区交付保管的固有资产失窃、损坏（经核算后赔付或修复） | 5分/次 | 调查取证，查记录 | | 6 | 发生重大传染病疫情期间（或疫情防控期间），未按政府、园区相关规定做好防疫工作的 | 5分/次 | 调查取证，查记录 | | 费用  收取 | 1 | 未建立各项收费台账，未保管好发票及收据 | 5分/次 | 查收费台账、发票、 | | 2 | 水电、租金、管理费催缴，客户通知情况、反馈情况未记录详细，未做到相关签收文件齐全，每月移交一次 | 2分/次 | 调查取证，查记录 | | 3 | 未及时准确上报欠缴费租户名单明细，延时或不准确。 | 2分/次 | 查报表并登记上报时间 | | 4 | 操作不当造成设备设施损坏，物品丢失 | 2分/次 | 调查取证，查记录 | | 5 | 擅自允许非工作人员进入岗亭或休息室内。 | 2分/次 | 调查取证，查记录 | | 6 | 未核对水电费抄表数据，出现错误导致客户投诉或拒缴水电费的(客户拒缴差额部分由物业管理公司负责协调解决)，每发生一起 | 2分/次 | 调查取证，查记录 | | 7 | 贪污款项、乱收费 | 10分/次 | 有效投诉、现场取证 | | | 装修  管理 | 1 | 毛坯场所管理巡查不力，场地垃圾堆积、闲杂人员聚焦、设备设施失修 | 2分/次 | 查记录、方案和现场 | | 2 | 未办装修许可手续，私自动工装修，物业因巡查不力未及时发现和制止，酿成不良后果 10分/次 查装修登记、巡查记录及现场 | 10分/次 | 查记录、方案和现场 | | 3 | 对违章装修、违章搭建和影响房屋结构安全的装修未第一时间阻止，未及时上报管理单位 | 10分/次 | 调查取证 | | 4 | 因违规装修、违规施工造成的重大安全事故 | 100分/次 | 查记录、方案和现场 | | 消防  管理 | 1 | 未按要求设立专门消防专员，专员未持证上岗。 | 5分/次 | 查现场并调查取证 | | 2 | 未按要求建立义务消防员制，未明确火灾现场通信联络、灭火、疏散、救护、保卫等任务的负责人，未定期进行培训和演习 | 5分/次 | 现场随机抽查、 查记录 | | 3 | 未按要求明确消防控制室管理值班人员的职责，未制订24小时值班制度和交接班的程序，值班记录不完整 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 | | 4 | 未按要求确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态；需要维修时，未采取相应的措施，维修完成后，未按要求立即恢复到正常运行状态的 | 5分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 | | 工程  管理 | 1 | 未按要求建立健全园区各项设施、设备检查和维修整改记录、台账 | 2分/项 | 查台账、记录 | | 2 | 设备设施实行定期专项检查，未定期检查或无记录的 | 2分/次 | 查检查记录 | | 3 | 设施、设备维保不到位，不能正常使用 | 2分/次 | 查现场 | | 4 | 加强园区各类设施、设备的巡检，确保安全运行无事故，每发生一起重大安全事故。 | 100分/次 | 查巡检记录和现场 | | 5 | 客户报修（报修内容属实为前提）处理及时率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场、客户投诉调查 | | 6 | 各类设备定期维保完成率未达到100% | 2分/百分点 | 查记录、现场 | | 环境  卫生  绿化 | 1 | 保持园区主要干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等广告的清理）、洗手间、电梯轿箱、水景的清洁卫生，未按要求、未按期打扫、清理或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 | | 2 | 楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 | | 3 | 地下停车场、草坪灯、楼宇门、信报箱等未按期打扫或明显不清洁 | 2分/次 | 定期检查或随机 抽查现场 | | 4 | 指示标牌、垃圾箱及园区走廊等地面有明显浮尘或污迹 | 2分/项 | 定期检查或随机抽查现场 | | 5 | 因装修管理不力，装潢垃圾未按指定地点存放或未及时组织外运 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 | | 6 | 未及时与环卫部门联系，对园区各垃圾池、箱定期及时清理 | 2分/次 | 定期检查或随机抽查现场 | | 7 | 未定期清理屋顶露台，以防爆竹渣、塑  料袋等杂物堵塞下水口 | 2分/次 | 查记录、现场 | | 8 | 未按要求加强园区绿化的护理，定期浇水、施肥、剪枝、治虫 | 2分/次 | 定期检查 | | 9 | 未做好垃圾分类及创文工作（包括对园区租户的宣传，相关标识的张贴等），未及时按照有关部门新发布的工作要求进行调整导致园区被扣分的 | 2分/次 | 定期检查 | | 其他  事项 | 1 | 未履行或违反合同约定事项和管理要求事项，视情节轻重予以扣分 | 5-10分/项 | 抽查、查记录、现场 | | 2 | 对上述扣分事项，发出整改通知后未及时进行整改或采取整改措施的 | 5-10分/项 | 查记录 | |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | 六、履约保证金  （一）中标人需在合同签订之日起10个工作日内将履约保证金（合同总金额的5%）汇至招标人指定账户，招标人收取履约保证金后应向中标人开具收款凭证。合同终止后在满足合同相关条款规定且中标人已切实履行与本项目有关的涉及人、财、物、事的所有责任与义务，且合同期满并完成结算和移交工作（包括但不限于租赁物业装修资料，电梯、电房、可修复电器设备设施、消防器材、绿化、消杀等日常维护及检查工作记录）经招标人确认之日起的60 天内，中标人须携带收款凭证原件提交给招标人，招标人应将履约保证金不计利息划回中标人账户。  （二）合同终止后若中标人有意拖延、拒绝履行与本项目有关的涉及人、财、物、事等方面责任与义务或处理不力时，招标人有权动用履约保证金，解决前述相关事项问题和偿付招标人因此造成的损失，中标人不得有异议。若履约保证金不足以偿付上述解决、处理费用以及招标人的损失时，中标人应继续承担赔偿责任。  （三）中标人必须在签订合同生效、收到招标人进场通知后15个日历天内按招标人要求配置齐全部人员、车辆和设备，同时承诺上述全部人员、车辆和设备必须专门用于本项目。否则，招标人有权没收中标人的履约保证金，并解除合同。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  | 五、付款方式  （一）合同生效后，招标人在服务期限内按月支付物业管理服务费。结合物业管理服务质量考核情况、园区承担维修扣除费用情况，招标人收到中标人提交的依法纳税的有效等额服务费增值税专用发票后，于每月的30日前支付上一个月的物管费用，物业管理服务费用以转账方式转入中标人的银行账户。  （二）每月物业管理费用＝合同总价（2年服务期服务总费用）÷24个月-月度考核、招标人承担维修项目扣除的物业管理费（如有）。  （三）中标人为招标人提供服务期间，有临时增加或超出本项目范围的费用，由双方另行商议。未经招标人书面同意，对于中标人临时增加或超出本项目范围的费用，招标人有权不承担。 |  |  | 见《投标文件》第 页 |

说明：

1. 投标人必须对应招标文件带“**★**”的实质性条款及商务要求逐条应答并按要求填写上表。
2. 本表中“原条款描述”的条款与用户需求中的条款描述不一致的以用户需求中规定的为准。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期



## 投标分项报价表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单位 | 数量 | 单价 | 合计（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 总计  **（元）** | ￥： 大写： | | | | | |

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

说明：

1. 此表为《开标一览表(报价表)》的报价明细表。
2. 所有价格均以人民币作为货币单位填写及计算。
3. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。

## 用户需求书响应一览表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件条款描述 | 投标人响应描述  **(投标人应按响应服务实际数据填写)** | 偏离情况说明  **（正偏离/完全响应/负偏离）** | 查阅/证明文件指引 |
| **一般条款（除带“★”及商务要求之外的条款）** | | | | |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |
|  |  |  |  | 见《投标文件》第 页 |

备注：

1. 投标人必须对应招标文件一般条款（除带“★”及商务要求之外的条款）逐条应答并按要求填写上表
2. 用户需求中要求提供的相关证明资料必须一并提供，否则视为不响应。
3. **“**原条款描述**”的条款与用户需求中的条款描述不一致的，以用户需求中规定的为准。**

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

## 投标技术服务方案

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

**主要内容应包括但不限于以下内容（格式自定）：**

1. 对项目的熟悉程度；
2. 项目组织方案；
3. 安保服务方案；
4. 工程服务方案；
5. 环境保洁服务方案；
6. 绿化养护服务方案；
7. 智能化设备和科技技术运用方案；
8. 专项接待管理方案；
9. 应急管理方案；
10. 须招标人配合事项；
11. 投标人认为对投标有利的其他资料。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

## 拟投入人员一览表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 职称 | 专业 | 经验年限 | 拟担任职务或承担工作内容 | 查阅/证明文件指引 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |

备注：

1. 根据评分表的要求提交相应资料。
2. 如本表格式内容不能满足需要，投标人可根据本表格式自行扩展填写，但必须体现以上内容。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

## 投标人基本情况表

1. 公司基本情况
   1. 公司名称： 电话号码：
   2. 地 址： 传 真：
   3. 注册资金： 经济性质：
   4. 公司开户银行名称及账号：
   5. 营业注册执照号：
   6. 公司简介

文字描述：发展历程、经营规模及服务理念、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述

图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍、生产场所及工艺流程等。

1. 投标人获得国家有关部门颁发的资质证书和奖项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 证书名称 | 发证单位 | 证书等级 | 证书有效期 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

我/我们声明以上所述是正确无误的，您有权进行您认为必要的所有调查，如以上数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期



## 同类项目业绩一览表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业主名称 | 项目名称 | 服务内容 | 合同总价 | 签约及完成时间 | 单位联系人及电话 | 查阅/证明文件指引 |
| 1 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 2 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 3 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 4 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 5 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 6 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 7 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |
| 8 |  |  |  |  |  |  | 见第 页 |

备注：

1. 根据评分表的要求提交相应资料。
2. 如本表格式内容不能满足需要，投标人可根据本表格式自行扩展填写，但必须体现以上内容。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 日期



## 企业信用信息管理

注：提供官方网页（https://fwjy.fszj.foshan.gov.cn/foshan/home/#/）查询结果截图作为证明材料，最终以代理机构投标截止日当天通过相关系统核查的结论为准

## 管理体系及企业荣誉一览表

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **证书名称** | **发证机构** | **证书有限期** | **查阅/证明文件指引** |
|  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  | 见第 页 |
|  |  |  | 见第 页 |

备注：

1. 根据评分表的要求提交相应资料。
2. 如本表格式内容不能满足需要，投标人可根据本表格式自行扩展填写，但必须体现以上内容。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 职务： 日期

## 资料原件提交清单

投标人名称： 项目编号：BDGZ2023024

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资料名称** | **页数** | **对应投标文件页码** | **提交情况** | | **备注** |
| **有** | **无** |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |
|  |  |  | 见《投标文件》第 页至 页 |  |  |  |

**备注：**

1. **本表中的“对应投标文件页码”栏填写相应的复印件所在投标文件中的页码范围，以便评审时核对。**
2. **所有拟提交备查的原件应装在一个带锁扣或绳扣的文件袋（牛皮纸质或塑料材质均可）内并附列清单明细一式两份，以便交接时核对。**
3. **评审内容中所要求提交“原件”的应独立封装，并内附“资料原件提交清单”（详见第七章投标文件格式），评标结束当日退回，如未提供原件的，该项评分为0分。“资料原件提交清单”请按要求提交，如因未提交产生的不利影响，由投标人自行承担。**

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）： 日期

## 招标代理服务费承诺书

**广东必鼎工程项目管理有限公司:**

本公司 (投标人名称) 在参加在贵公司举行的 (项目名称) (项目编号：BDGZ2023024)的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件规定缴纳“招标代理服务费”后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。

如我方违反上款承诺，愿凭贵公司开出的相关通知，同意广东必鼎工程项目管理有限公司办理支付手续，扣除我司提交的全部投标保证金，并愿承担全部由此引起的法律责任。

特此承诺!

投标人名称(加盖公章):

投标人地址:

电话:

传真:

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

签署日期:

企业采购保证金退付委托书

佛山市南海公有资产流转服务有限公司：

兹委托贵司将招标人：佛山市千灯湖创投小镇投资开发有限公司的企业采购项目“千灯湖创投特色小镇核心区物业管理服务”（项目编号：BDGZ2023024）

项目保证金：人民币大写: （小写：￥ ）退回以下帐户：

户名： （与缴款人或者单位一致）

账号：

开户银行：

联系方式：

此委托退款账号及户名经本人（单位）核对无误，如有差异导致款项错退，本（单位）人承担其经济责任。

特此委托

单位（单位盖章）：

年 月 日