**技术、服务及其他要求**

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

**3.1.采购内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 650,000.00

采购包最高限价（元）: 650,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 数量 (计量单位) | 标的金额 （元） | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及强制采购节能产品 | 是否涉及优先采购节能产品 | 是否涉及优先采购环境标志产品 |
| 1 | C21040000 物业管理服务 | 三圣街道2025-2027年度机关后勤服务项目 | 1.00（包） | 650,000.00 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**报价要求**

采购包1：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 数量（计量单位） | 最高限价 | 价款形式 | 报价说明 |
| 1 | 三圣街道2025-2027年度机关后勤服务项目 | 1.00（包） | 650,000.00 | 总价 | 无 |

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

**本项目涉及核心产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

**本项目涉及采购进口产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

**本项目涉及强制采购节能产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

**本项目涉及优先采购节能产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

**本项目涉及优先采购环境标志产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

**3.2.技术要求**

采购包1：

标的名称：三圣街道2025-2027年度机关后勤服务项目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 技术要求名称 | 技术参数与性能指标 |
| 1 | ★ |  | **（一）服务内容及要求：**  本项目服务范围为成都市锦江区人民政府三圣街道办事处后勤服务，服务内容含管理区域内环境维护服务、秩序维护服务、会务接待服务、日常绿化养护、水电维修服务以及完成采购人交办的其他事项（协助采购人办公室调整布局、物资的搬运、整理和布置、日常行政支持工作），服从采购人的调配与安排，后勤服务工作主要包含以下内容：  1、管理区域内秩序维护服务  负责三圣街道办事处公共区域的秩序维护及安全防范，包含门岗值守、人员来访登记、监控值守、项目安全防范宣传活动、应急演练及突发事件处置、停车场交通秩序管理工作。  2、管理区域内环境维护服务  负责三圣街道办事处围墙内区域及楼内公共区域的日常保洁维护服务，包含楼内公共区域、道路、停车场、绿化区等保洁、消杀工作；办公区域楼内专区的环境维护，主要包含接待室、会议室及指定办公室等保洁服务工作。  负责三圣街道办事处季度计划保洁工作：每个季度开展1次季度保洁，包含公共区域及各办公室窗户玻璃、公共区域卫生及地面打磨、洗手间卫生、食堂厨房油烟机清洗。  3、管理区域内接待服务和会议服务  负责三圣街道办事处会议服务、日常接待服务，各类活动接待等工作。   1. 管理区域内日常绿化养护   负责三圣街道办事处日常绿化养护工作。  5、管理区域内设施设备日常运行管理及维修  负责三圣街道办事处的房屋安全检查及日常维护，日常水电维修服务工作，以及第三方维保单位监管等。  6、其他后勤服务事项  完成采购人交办的其他事项，服从采购人的调配与安排。  **（二）服务内容及要求**  **1、总体标准**  （1）服务综合满意度达90%以上。  （2）管理服务范围内不发生重大安全责任事故。  （3）管理服务范围内不发生重大火灾责任事故。  （4）日常管理服务符合合同约定。  **2、公共安全**  （1）办公区主入口（门卫）设固定门岗，对公务往来人员，有礼貌地询问，对不熟悉的办事人员要及时引导,严格控制闲杂人员、推销人员或其他身份不明人员入办公区。  （2）对搬出办公区内货物应有采购人单位资产主管部门的确认手续，并对运输车主及其公司情况进行登记，防止公物意外遗失或被盗。  （3）接受采购单位的业务指导、检查与监督，配合、协助采购单位对有关事件的调查处理，制定各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常上访等），服从采购人单位统一指挥和调度，确保突发事件得到迅速解决，确保安保责任区域内不发生重大维稳事故。  （4）秩序维护员每日负责监控值守，监控记录不少于30天；不定时对办公区域进行安全巡逻，下班后协助关窗关门关水关灯；巡查非机动车停车点，确保下班后无非机动车充电。秩序维护员要熟悉消防知识及基本的操作规程，熟悉灭火器、消防栓的使用方法，一旦出现火情能迅速有效正确实施灭火。  （5）保障重大活动顺利进行，接待领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员礼仪接待，协助配合相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。  （6）交通秩序的管理。维持办公区交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。  （7）完成采购人交办的其他事项（协助采购人办公室调整布局、物资的搬运、整理和布置、日常行政支持工作），服从采购人的调配与安排。  （8）供应商应每年配备本项目秩序维护设备2套（每套设备包含：头盔2个、对讲机2台、强光手电2具、警用胶棒2根、催泪瓦斯2瓶）。在分项明细报价表中报出每项设备的名称、单价、数量、金额，计入分项明细表并纳入总报价。  **3、车辆秩序维护**  （1）制定完善的停车场管理制度，确保办公区公务车辆和工作人员私人车辆、外来办事车辆按规定道路和方向行驶，车辆停放有序。  （2）有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。  （3）指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到，防止与驾驶人员发生矛盾冲突。  （4）关注已停车辆，对车辆状况做好登记，防止用户粗心而造成损失，也要防止意外的责任由守车人员承担，发现车辆报警立即赶赴现场进行处理。  （5）发生交通事故时，迅速保护和控制现场，及时报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。  （6）完成采购人交办的其他事项，服从采购人的调配与安排。  **4、保洁服务**  （1）楼梯、大堂每日清扫2次以上，清除垃圾，保持洁净。  （2）路面实行8小时全天候保洁，无杂物，无垃圾，道路洁净，每周冲洗公共通道1次以上。  （3）办公区内的生活垃圾每天集中收集2次。  （4）会议室每日进行保洁，每周卫生大扫除。  （5）办公室及宿舍楼梯扶手、各类标识标牌、宣传栏、电源开关等每周擦一次。  （6）公共区域玻璃（办公室公共区域、宿舍公共区域）每月擦一次。  （7）公共卫生间早、晚一次性全面清洁，其余时间每2小时循环保洁一次。地面洁净，无积水、无污渍，杂物。地漏及水沟无污物积聚、无堵塞。尿槽表面光洁、无尿迹、无污渍、无水绣迹、无烟头、无杂物、无异味。垃圾箱外观清洁，容量不超过2/3。  （8）负责办公区内的给排水管道维护及化粪池清淘（每年至少2次），费用由中标人承担，将此项单列计入分项明细表并纳入总报价。  （9）配合办公区内绿化植物及租赁植物的日常养护。  （10）服务区域划分：一至四楼公共区域、一至三楼厕所、值班室、会议室、部分办公室、院内出入通道、院内停车场、食堂卫生，库房管理，垃圾清运。  （11）协助本项目屋顶、天棚等清洁作业，项目团队中至少2人持有有效的《中华人民共和国特种作业操作证》(高处作业)，熟知高处作业操作规范，清洁工作流程规范等。  （12）完成采购人交办的其他事项（协助采购人办公室调整布局、物资的搬运、整理和布置、日常行政支持工作），服从采购人的调配与安排。  **5、会议服务和接待服务**  （1）按照采购人关于会务保障与接待有关要求，做到准备充分，细致周到，保障有力，安全高效。  （2）做好会议的安排、协调、服务等工作；满足各种会议需要。  （3）会议接待和服务要及时、礼貌、周到细致，切忌高声喧哗。会场按采购人要求布置得当，严格按会议服务作业程序服务。  （4）会议期间要做好续水等会议服务工作，会后应及时清场、清洗茶杯，进行茶具消毒、打扫卫生并关闭门窗、空调及电源。若拾到参会人员遗失物品交办会单位。  （5）要做好会议保密工作，严守纪律，不监听、不录、不传会议内容；不传播、夹带会议资料。  （6）完成采购人交办的临时重大会务和其他活动的接待服务工作。  （7）会议服务和接待服务人员必须进行保密培训，且签订保密协议，在会议服务及接待服务方案中提供投标人与员工保密协议模版。  （8）完成采购人交办的其他事项（协助采购人办公室调整布局、物资的搬运、整理和布置、日常行政支持工作），服从采购人的调配与安排。  （9）按照采购人实际需求，该项目设置重大接待活动专项经费1.8万元/年（该费用为不可竞争费用，含税，投标人只能按此确定金额报价并在此定额范围内完成相关服务），专项费用用于中标人在重大活动保障过程中，抽调中标人非本项目的人力资源所产生的加班费（此项加班费用应计入本项目工资总额中）、物资配备、交通资源等费用支出。中标人应在每年2月前根据采购人全年需求提出重大接待工作计划，采购人可以按照年度费用总额分摊到每月支付。计入分项明细表并纳入总报价。  **6、日常绿化养护**  （1）日常绿化养护工作（如：浇水、松土、锄草、施肥、除草、修枝、病虫害的防止等），使其长势旺盛，冠形完整、美观、无病虫害。  （2）根据季节、天气和花卉品种确定浇水量。注意节约用水，不用水时关紧水龙头，水龙头坏了应及时报修。  （3）花草树木严重缺肥时，要及时施肥；定期对树木进行修枝、疏根。  （4）除草及时，保持花坛清洁，无杂物。  （5）发现病虫害要及时防治，不要让其蔓延扩大。  （6）爱护各种绿化机械器具，使用园林机械修枝、喷药等工作时严格按操作规程进行，必须注意安全，防止事故发生。农药必须妥善保管。  （7）服从街道安排的后勤杂务工作（环境整治类、垃圾清理、设施归位、场地恢复）。  （8）其它临时性工作安排（配合创城、卫生检查等突击性工作），应急项目应随叫随到。  **（9）完成采购人交办的其他事项，服从采购人的调配与安排。**  **7、办公区域的设施设备日常维护维修服务**  （1）对办公区域的共用设施设备进行日常巡视和检查，包括：房屋、门窗、照明系统、给排水系统等，以及日常零修、小修，保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用；  （2）日常维修：每日巡视，房屋、水电及专项设施设备等发现故障和安全隐患须及时维修；桌椅门锁等公物、灯具水龙头等日常损坏随报随修，维修合格率达98%。短时间内不能修复的情况须向采购人报备并说明情况，修复后要有采购人单位主管领导签字的维修验收记录。  （3）建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。  （4）未征得采购人同意，维修人员不得随意调整或拆卸硬件设备，不得随便更改相关的设置。当采购人设备故障严重，而无法现场修复，必须由供应商拿回维修，供应商需经采购人同意。如果更换部件可能会影响办公设备的功能、性能、供应商要在与采购人协商认同后进行。  （5）配合采购人做好设施设备第三方外委单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标的及时向采购人物业主管部门报告。  （6）供应商应配备维修工器具如下：维修工具包1套、多功能冲击钻1具、2.5米铝合金人字梯1具、万能表1只。供应商应将上述维修工器具费用分别逐一列项（须体现每一工具的名称、数量、单价和金额计入分项明细表 ，并纳入总报价。  （7）配合采购人做好该项目能源管理工作,根据采购人需求和工作目标参与“节约型公共机构”的建设工作，供应商须在投标文件中针对本项目的服务方案中提供节能降耗管理方案；配合采购人做好节能宣传，迎接各级政府机构的节能相关工作的调研、检查验收等工作；加强节能宣传教育，提高员工的节能意识积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，保证节能工作逐步落实。  （8）完成采购人交办的其他事项，服从采购人的调配与安排。  **（三）物业服务人员配置及要求**  1、人员数量要求：本项目服务人员配置人数12人，其中：项目经理1人；会议服务人员1人；接待员1人；秩序维护人员5人；保洁人员3人；水电维修人员1人。为本项目配备的服务人员应定员定岗定编，只针对本项目提供服务不得兼职，且为全日制用工方式，所有服务人员身体健康无残疾，无传染病，无吸毒史、无违法犯罪史。（投标人须针对本条单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）  2、人员配置要求（说明：在投标文件中提供承诺，要求提供证明材料的从其规定响应。）   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **岗位设置** | **岗位描述** | **人员要求** | | 项目经理  1人 | 负责项目服务所有事务的整体规划、调度和处理工作；配合协助街道办后勤管理服务工作。 | 1、法定劳动年龄内，具有大专及以上学历，身体健康，品行良好，工作认真负责、吃苦耐劳，具有工作协调及管理能力。  注：提供在有效期内的身份证扫描件、毕业证扫描件并进行电子签章。  2、经过急救培训，懂常规救护知识，持有有效的红十字救护员证。  注：提供证书扫描件并进行电子签章。  3、具有3年及以上非住宅类物业项目的项目管理经验。  注：提供业主单位（或服务单位）的工作经验证明函扫描件并进行电子签章，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位及管理项目类别，并加盖业主单位（或服务单位）公章。 | | 会议服务员1人 | 负责街道办会议服务，受理各项服务需求信息、服务投诉，协调任务分配、跟踪服务响应情况并进行回访落实，负责项目档案管理，协助项目负责人对员工的日常管理。 | 年龄45岁以下（不含），大专及以上学历，具有普通话二级乙等或以上等级证书，具备会议服务及日常接待经验。  注：提供在有效期内的身份证扫描件、毕业证扫描件、普通话证书扫描件并进行电子签章。 | | 接待员1人 | 负责街道办日常接待工作，受理各项服务需求信息、服务投诉，协调任务分配、跟踪服务响应情况并进行回访落实，协助项目负责人对员工的日常管理。 | 年龄45岁以下（不含），大专及以上学历，具有普通话二级乙等或以上等级证书，具备会议服务及日常接待经验。  注：提供在有效期内的身份证扫描件、毕业证扫描件、普通话证书扫描件并进行电子签章。 | | 秩序维护人员  5人（其中：队长1人队员4人） | 负责大门来访人员、车辆的询问、登记工作，应急演练及突发事件处置等。 | 1、队长：法定劳动年龄内，具有红十字救护员证，具有行政主管部门颁发的四级或中级及以上【消防设施操作员或建（构）筑物消防员证】，具有3年以上秩序维护队长及以上管理岗位工作经验，退伍军人优先。  注：提供身份证扫描件及相关证件扫描件并进行电子签章、提供业主单位（或服务单位）工作经验证明函扫描件并进行电子签章，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位并加盖业主单位（或服务单位）公章）  2、队员：法定劳动年龄内，具有公安机关颁发的保安员证。具有行政主管部门颁发的四级或中级及以上【消防设施操作员或建（构）筑物消防员证】。  注：提供在有效期内的身份证扫描件、相关证件扫描件并进行电子签章。 | | 保洁人员3人 | 负责本项目区域内的日常卫生保洁工作、办公区楼内的环境维护及负责本项目区域内的日常绿化养护工作。 | 1、男女不限，法定劳动年龄内。  注：提供在有效期内的身份证扫描件并进行电子签章。 | | 维修人员1人 | 负责公共设施设备日常运行管理及维护工作；负责项目水、电设施设备的日常维修维护工作；负责设施设备维保单位的协调与监管工作。 | 1、法定劳动年龄内，具有3年及以上维修服务工作经验。  注：提供身份证扫描件并进行电子签章、提供加盖业主单位（或服务单位）公章的工作经验证明函扫描件并进行电子签章，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号码、对应服务时间、任职岗位并加盖业主单位（或服务单位）公章）。  2、持有有效期内的《中华人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业）。  注：提供有效期内的证书扫描件并进行电子签章。 |   3、人员其他要求  （1）投标人应根据本项目物业管理的范围、内容和标准要求确定服务区域和岗位，做到“定区定岗定责”。（投标人针对本条要求须单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟。）  （2）本项目物业服务人员严格按照采购文件要求进行配置，提供所有配备服务人员的有效身份证扫描件。  （3）投标人须承诺为本项目拟派的人员均无违法犯罪记录且具有有效的健康证，并承诺中标后提供所有拟派人员的健康证复印件及公安机关出具的无违法犯罪记录证明。（投标人须针对本条要求单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）  （4）本项目所有人员为派驻现场的固定全职人员，不得兼职，不得随意更换人员，以便于采购人管理。为保证本项目人员受劳动法保护，投标人不聘用退休人员。投标人与本项目各服务人员建立合法的劳动关系，并全员全额购买社会保险（包含养老保险、医疗保险（含大病）、失业保险、工伤保险、生育保险）。  **（四）服务方案**  投标人应提供符合采购需求的服务方案，具体要求如下：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 内容及要求 | | 1 | 总体服务策划及服务承诺 | 具体方案应当包含：  1、本项目情况分析；  2、总体服务策划；  3、管理服务理念；  4、服务承诺及保障措施。  说明：项目情况分析应采取图文并茂的方式分析描述（至少配本项目现场照片2张），不得虚构。投标人可自行前往现场踏勘，费用自理，若不到现场进行现场踏勘，即视为熟悉现场情况。 | | 2 | 项目管理机构运作 | 具体方案内容应包括：  1、项目管理机构设置；  2、本项目人员配置及岗位职责；  3、项目管理机构运作方法；  4、日常管理制度。 | | 3 | 会议服务及接待服务方案 | 具体方案内容应包括：  1、会议服务及接待服务内容及要求；  2、会议服务方案；  3、接待服务方案；  4、保密方案。 | | 4 | 秩序维护服务 | 具体方案内容应包括：  1、秩序维护服务内容及要求；  2、秩序维护服务方案；  3、安全与消防管理运作流程；  4、重大活动保障方案。 | | 5 | 环境维护服务 | 具体方案内容应包括：  1、环境维护服务内容及要求；  2、环境维护服务方案；  3、垃圾的收集和清运方案；  4、四害消杀方案；  5、人员安全作业管理措施。 | | 6 | 日常绿化养护 | 具体方案内容应包括：  1、绿化养护工作计划；  2、提供绿化工器具使用安全规程。 | | 7 | 设施设备日常运行管理及维护服务 | 具体方案内容应包括：  1、设施设备日常运行管理及维护服务内容及要求；  2、日常维修服务工作流程；  3、设施设备日常维护服务方案； | | 8 | 应急处置方案 | 具体方案内容应包括：  1、火灾事故；  2、公共安全；  3、反恐防暴；  4、群众上访；  5、雨季强降雨发生渗水、积水；  6、网络中断等安防故障。 |   说明：方案内容若出现项目名称、地址、物业类型、采购人单位名称与本项目采购需求不一致的，服务方案组成有漏项的、描述错误、前后矛盾的，服务方案中工作频次及相关指标(如涉及)或服务标准低于本项目服务要求的等任意一种情形，视为未实质性响应本项目。  **（五）报价要求**  1、本项目最高限价为人民币65万元/年，投标人报价高于最高限价的，其投标文件将按无效投标文件处理。  2、投标报价为总包干价。本项目报价含所有人力费用（包含工资、法定节假日加班费、延时加班费、休息日加班费）、社保、工会经费、教育经费、住房公积金、服装费、采购文件要求的其他所需费用、企业管理费、利润、税费（至少包含增值税及其附加）等所有采购文件要求投标人承担的一切费用。  3、投标人的报价应符合国家法律法规、政府采购及国家相关政策规定和地方关于工资标准、社保、税费等的相关法律法规，并结合项目所在地市场实际情况，充分考虑项目所在地最低工资标准和社保缴费比率上调等因素，服务期内不得以任何理由要求采购人追加经费。  4、投标报价及其分项报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，应提交相关第三方证明材料，作为报价说明，证明其投标报价合理性（含分项报价合理性）。投标人应按采购文件要求逐一分项列明分项明细报价逐项计入投标总报价，不得漏项缺项、各分项明细报价也不得以“企业让利”、“内部调配”、“已有库存”、自身人员或拟派人员享受优惠或减免等相关政策无偿赠与或免费或减少报价。如未按要求逐一列明各费用项目与报价、或报价等不满足采购文件要求的，则视为未实质性响应。具体要求如下：  （1）人员工资及法定节假日加班费用：  ①人员基本工资不得低于《四川省人民政府关于调整全省最低工资标准的通知》（川府规〔2024〕4号）规定的最低工资标准第一档：每月2330元（每日107元）。人员均按全日制、全职人员计算，不得使用非全日制、兼职人员。  ②法定节假日加班费用：法定节假日按规定包括元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共13天计算。本项目法定节假日期间每天加班人数按不少于7人计算（其中至少接待员1人、秩序维护人员4人、保洁人员1人、维修人员1人）。根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬核算加班费。  ③延时加班费用：会议服务员、接待员共2人每月延时值班6小时/人，保洁人员、维修人员共4人每月安排延时值班12小时/人。根据【中华人民共和国劳动法（2018修正）】第四十四条(一) 安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬核算加班费。  ④休息日加班费用：项目经理、会议服务员、接待员(共3人)为保障本项目服务，应在周末休息日(按50天计算)轮流值班8小时（即项目经理20天、会议服务员15天、接待员15天）。因本项目人员为定员定岗固定全职人员，则产生的加班无法进行补休，供应商应按要求计算加班费。根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条（二）法定休假日安排劳动者工作的，休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬核算加班费。  ⑤加班费日工资标准低于107元/日的按107元/日计，高于107元/日的按对应的加班人员岗位工资按月计薪天数计算；小时工资=日工资/8小时（保留小数点两位数）。  （2）按规定缴纳的社会保险和住房公积金费用  ①社会保险：中标供应商须按照成都市现行相关政策法规为投标文件所载明的拟派人员数量全员购买社会保险，包括养老、医疗（含大病医疗）、工伤、失业、生育险种。人员社会保险不得低于成都市项目所在地最新城镇职工最低社保缴费标准和缴费基数。  ②公积金：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的公积金年缴纳额=本项目人员年工资总额×5%。  ③工会经费：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的公积金年缴纳额=本项目人员年工资总额×2%。  ④职工教育经费：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的公积金年缴纳额=本项目人员年工资总额×1.5%。  （3）年终奖金：投标人应为每位员工按月计算奖金，报价中应体现月单价（元/月/人），并计入总价中。  （4）服装：供应商根据自身情况结合项目实际按招标文件要求对工作服逐一进行报价计入报价明细表，报价中须体现服装费单价（元/套）和服装总配置数量，报价明细表中上述内容不允许缺项报价。  （5）采购文件约定应由投标人承担的其他费用：根据采购文件要求进行报价，不得漏项缺项，否则视为未实质性响应。  （6）管理费：根据投标人自身情况进行报价。  （7）利润：根据投标人自身情况进行报价。  （8）税费：以上述不含税费用之和按税费比例计算（列明各税费详细的计算过程）。  ①税费按各投标人纳税人身份的比例计算并符合现行政策法规，供应商应明确增值税纳税人身份即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人（并提供电子税务系统纳税人身份资格截图或税务部门相关证明材料，若未提供视为未实质性响应）。  ②供应商增值税税率应符合本项目供应商增值税纳税人身份变化及现行政府政策法规（未按要求响应的视为未实质性响应）。涉及供应商在服务期内增值税纳税人身份有变化的，应按增值税纳税人身份变化前后进行分段计算税费并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，视为未实质性响应。投标报价中税率享受减免税的供应商，应提供相关政策文件或税务部门减免税的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应；提供的减免税政策享受期不能覆盖完项目服务期限的，应按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算增值税并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，视为未实质性响应。  （9）为保障项目的顺利实施，确保服务品质，供应商不得以企业拟派遣的服务人员享受的优惠或减免（包含工资、社保）等政策的各项补贴、减免、奖金、福利、赠与、经营收入，作为组价因素抵减本项目实际运行开支而减少报价项目或报价金额（此条不影响供应商实际所享受的优惠减免），项目报价明细表中也不得免费或无偿、赠送提供服务，否则视为未实质性响应。  （10）各项明细报价以人民币（元）为单位，涉及小数的按四舍五入法仅限保留到小数点后2位。  （11）分项报价明细表(说明：按投标报价要求进行报价)报价应符合政府采购及国家相关政策规定。供应商的报价应按招标文件要求提供分项报价明细表逐项计入投标总报价，如未按要求逐一列明各费用项目与报价不满足招标文件要求的，则视为未实质性响应。   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 分项报价表 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 一、人员工资及加班费用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 岗位名称 | 人数（人） | | 人员工资  （元/月/人） | | | 节假日加班费（元/月/人） | | | 延时加班费（元/月/人） | | | ...... | | 月费用 （元/月） | | | | 总费用 （元/年） | | 备注 | | | | 项目经理 | 1 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | 所有费用包含人员工资、法定节假日加班费 | | | | 会议服务员 | 1 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | 接待员 | 1 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | 秩序维护人员 | 5 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | 保洁人员 | 3 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | 维修人员 | 1 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | 小计 | 12 | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | |  | | | | 二、按规定缴纳的社会保险费用及其他费用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 费用名称 | | | | 项 | | | 月费用（元/月） | | | | | | 总费用（元/年） | | | | | | 备注 | | | 社保费用 | | | | 1 | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | 住房公积金 | | | | 1 | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | 工会经费 | | | | 1 | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | 职工教育经费 | | | | 1 | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | 年终奖金 | | | | 1 | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | …… | | | |  | | |  | | | | | |  | |  | | | |  | | | 小计 | | | |  | | |  | | | | | |  | |  | | | |  | | | 三、服装费等相关费用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 费用名称 | | | | | 项 | | | | | 总费用（元/年） | | | | | | 备注 | | | | | | 化粪池清掏 | | | | | 1 | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 服装费 | | | | | 1 | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 活动保障费 | | | | | 1 | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 维修工具包等 | | | | | 1 | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 秩序维护设备费 | | | | | 1 | | | | |  | | | | | |  | | | | | | ...... | | | | |  | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 小计 | | | | |  | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 四、企业管理费及其他 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 费用名称 | | | | | 项 | | | | | | 总费用（元/年） | | | | | | 备注 | | | | | | 企业管理费 | | | | | 1 | | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 利润 | | | | | 1 | | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 投标人认为其他所需费用 | | | | | 1 | | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 小计 | | | | |  | | | | | |  | | | | | |  | | | | | | 五、法定税费 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 费用名称 | | 项 | | | | | | 总费用（元/年） | | | | | | | | 备注 | | | | | | | 法定税费 | | 1 | | | | | |  | | | | | | | | 投标人根据公司纳税人身份计算 | | | | | | | 小计 | |  | | | | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | 六、报价总价 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 费用名称 | | 项 | | | | | | 总费用（元/年） | | | | | | | | 备注 | | | | | | | 报价总价 | | 1 | | | | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | 报价总计（大写） | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |   **（六）其他要求**  1、为保障采购人的正常工作秩序，采购人将在签订合同之前通过相应查询系统查验中标供应商在投标文件中提供的证书、证件以及响应各采购需求涉及的相关材料的真实性，必要时提供原件，若中标供应商相关材料不实或不具备有效性，采购人将以投标人以虚假材料谋取中标上报相关主管部门并按有关规定进行处理。采购合同签订前，中标供应商须提供本项目所有拟派服务人员相关证件复印件以备采购人查验，人员进驻当日，采购人将一一核对本项目服务人员相关信息是否与投标（响应）文件一致，如不满足，不得进场，采购人将临时组建物业管理团队，由此造成的相关费用支出及损失由中标供应商负责承担，采购人有权解除本合同。（投标人须针对本条要求单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）  2、中标供应商根据有关物业管理法规和物业管理合同对本物业项目实行统一管理，如因中标供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。（投标人须针对本条要求单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）  3、服务人员按规定统一着装，中标供应商派驻至采购人工作场所的所有工作人员服装由中标供应商自行购买。基本配置按照春秋季款每人每年2套、夏季款每人每年2套的标准配备，投标人可结合自身经验进行增配，但不得减少，其中在满足项目工作服基础配置的要求上，为保证服务质量及岗位人员的身体健康情况，中标供应商应每年为所有物业人员增配冬季厚款工作服共2套/人，同时为规范工作服的统一性，服装须全部为全新新购，不包含已有库存或租借的情形，服装费用应综合考虑实际成本后计入报价。  4、项目日常运行涉及的工具及耗材（包括日常维修材料）由采购人提供（招标文件另有规定的除外），中标供应商据实领用并建立相关领用台账。  5、本项目涉及的保洁易耗品如卫生纸、洗手液、垃圾桶、垃圾袋、洗地机、吸尘器等由采购人提供，中标供应商据实领用并建立相关领用台账。  6、投标人提供至少2021年1月1日（含1日）以后的2个物业管理服务项目（非住宅类）的业绩，服务内容至少包含设备设施维护服务（或相同语义内容）、环境维护服务（或相同语义内容）、秩序维护服务（或相同语义内容）、会议接待服务（或相同语义内容）。（说明：①提供合同扫描件、合同执行期间资金支付的银行凭证扫描件、发票扫描件（如为分期付款的，至少提供一次银行凭证及发票，发票还须提供在国家税务总局全国增值税发票查验平台（https：//inv-veri.chinatax.gov.cn/index.html）查询结果截图）；②同一业主的多个合同，按一个业绩计算；③以合同签订时间为准，单个合同中应体现全部服务内容；④提供加盖业主单位公章或服务单位公章的综合评价（满意或优秀等类似语义评价内容）书面证明扫描件。⑤在签订合同前，采购人有权对投标人服务业绩进行现场考察，若发现项目、人员不真实等情况，采购人有权拒绝签订合同，并报财政部门处理，同时中标供应商应承担相关责任。  7、信息安全管理  按照采购人的信息安全管理要求，在采购人的指导下，建立本项目的信息安全管理体系，协助采购人开展相关工作，包括：保密要害部位维护、敏感材料销毁、涉密区域安保协同和保洁作业等各类工作的协助事项；服务内容和要求按照采购人的信息安全管理要求执行，并承诺在签订合同前向甲方提供有效期内的信息安全管理体系认证证书。（投标人须针对本条单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）。  8、生活垃圾分类管理  按照采购人对生活垃圾管理的要求，在采购人的指导下，建立本项目的生活垃圾分类管理体系，协助采购人开展相关工作，包括：垃圾分类方案制定、设施设备配置、人员培训、宣传推广、垃圾收集运输、资源回收利用等方面的工作。并承诺在签订合同前向甲方提供有效期内的生活垃圾分类服务能力认证证书。（投标人须针对本条单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）。  9、除本项目要求的服务内容外，若采购人有其他专项保洁服务或其他专项服务，或因采购人实际工作需要，要求投标人提供的特约有偿服务，投标人应积极配合实施完成，相关服务标准及费用参照本项目的要求和合同由双方协商另行约定。（投标人须针对本条单独提供承诺函并进行电子签章，格式自拟）。 **（七）考核标准**  采购人每季度按照《物业管理日常检查考核评分细则》对中标供应商的服务工作进行考核。采购人根据服务情况，考核得分与当季度服务费用挂钩，考核分数≥90分（含90分）及以上，全额支付服务费用；考核分数80分（含80分）以上90分以下（不含90分），扣除当季度服务费用5%；考核分数80分以下（不含80分），扣除当季度服务费20%，全年累计两个季度未达80分，采购人可以单方面终止合同。  **物业管理日常检查考核评分细则**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **序号** | **考核**  **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | | 1 | 综合管理  （19分） | 1、制定各岗位制度及保密制度；档案资料齐全。 | 4 | 缺少一项扣0.4分 | | 2、人员未签订劳动合同、未进行岗前培训、未经政审或不符合岗位说明书要求就派驻上岗；不按要求报告人员更换或及时补充。 | 4 | 未按要求的一项扣0.4分 | | 3、人员不按规定统一着装，专业人员未持证上岗，或服装不整洁；服务态度差，用语不文明、不规范，被服务对象投诉。 | 3 | 每发现一次，扣0.3分 | | 4、对采购人提出的意见和建议不及时进行反馈或改进；发生与物业管理有关的重大突发事件。 | 4 | 视情节和影响一次扣1至2分 | | 5、物业管理服务质量目标。 | 4 | 任一目标未达标，扣2分 | | 2 | 秩序维护  服务  （23分） | 1、制定完善各类突发事件及应急救援预案，未建立安全岗位责任制；各责任人不切实履行安全责任，造成公共治安、群体性事件、防火、防盗、防爆、防毒等工作落实不到位；违反安全规定或安全操作规程，酿成意外事故或灾害。 | 5 | 制度不完整，缺一项扣0.5分，造成灾害事故的扣3分 | | 2、各出入口有人员值守，访客登记规范有序。 | 3 | 各出入口无人值守扣0.3分 | | 3、有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉院内的环境，文明值勤，训练有素，语言规范，认真负责。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 4、危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 5、消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急方案。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 6、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 7、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 3 | 环境维护服务  （16分） | 1、室内地面、桌椅、门窗有明显污垢、尘土或垃圾。 | 4 | 发现一处不符合扣0.4分 | | 2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀、无蚁害。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 3、院内及大楼内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 5、卫生间干净无污渍、无异味。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 4 | 绿化养护（6分） | 1、植物生长状况良好、叶片或花朵上无明显积尘、花盆及底盘表面干净、整齐、无杂物，无明显污迹、缺口。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 2、植物无倒伏、病虫害、大量掉叶、枯黄现象，时修剪、更换。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 5 | 设施设备日常运行管理及维护服务  （24分） | 1、按照甲方要求，共用设备设施运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范。 | 4 | 设备设施运行按规定发现一处记录/操作不合格扣0.4分； | | 2、设施设备保养计划严密、完善，执行计划落实，可以通过进度表表现。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 3、抽查不同机房阀门无跑、冒、滴、漏，无锈蚀并上黄油。 | 3 | 发现一处不符合扣0.3分 | | 4、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准。 | 3 | 发现水箱渗漏、污染等一处不合格扣0.3分；无水质化验合格证扣0.5分； | | 5、消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好，控制线路、终端设备试验其动作性能。 | 3 | 发现不符合每项扣0.3分 | | 6、高低压设备、特种设备干净整洁，布线整齐，标示清晰，门锁完好，钥匙管理符合规定，各类仪表完整、指示正确，对设定的仪表刻度有红线点注。 | 4 | 发现不符合每项扣0.4分 | | 7、按要求制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。 | 4 | 发现不符合每项扣0.4分 | | 6 | 会议及接待服务（12分） | 1、接待礼貌规范、不空岗，无投诉。 | 3 | 投拆情况属实，每次扣0.3分。 | | 2、投诉电话接听有记录，原因填写清楚或情况分析准确；处理工作效果让服务对象满意并签字确认，及时追踪落实，回访有记录。 | 3 | 有投诉，情况属实每次扣0.3分，记录不全扣0.1分 | | 3、会议服务准备充分、服务规范，无投诉。 | 3 | 投拆情况属实，每次扣0.6分 | | 4、快递收发及时，签收手续完备，无丢失情况。 | 3 | 发现快递包裹丢失或客户投拆，情况属实每次扣0.3分 | | **考核得分** | | | **100** | | | 备注：1、某项严重不合格扣1-3分，缺项或整项（系统）不合格扣5分。 | | | | | |

**3.3.服务要求**

**3.3.1.服务内容要求**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 服务要求名称 | 服务要求内容 |
| 无 | | | |

**3.3.2.商务要求**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 商务要求名称 | 商务要求内容 |
| 1 | ★ | 服务期限 | 自合同签订之日起1095日 |
| 2 | ★ | 服务地点 | 成都市锦江区成龙大道一段1166号。 |
| 3 | ★ | 验收、交付标准和方法 | 按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库[2016]205号）相关办法和《考核要求》（详见：表《物业管理日常检查考核评分细则》进行验收。（2）验收主体：采购人。（3）验收时间：以中标人提出验收申请之日起10日内组织验收。（4）程序和内容：商务条款和技术条款均逐条验收；如出现未在采购文件中明确规定的，以行业相关标准为准。如采购双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与中标（成交）人投标（响应）文件中按质量要求和技术指标、行业标准确定该项的标准进行验收。（5）采购人每季度按照表《物业管理日常检查考核评分细则》对中标供应商的服务工作进行考核。 |
| 4 | ★ | 支付方式 | 分期付款 |
| 5 | ★ | 付款进度安排 | 1、进度款，第1次支付时间为合同执行之日起第3个月月末，采购人根据中标人考核情况与中标人进行核算，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的25.00%  2、进度款，第2次支付时间为合同执行之日起第6个月月末，采购人根据中标人考核情况与中标人进行核算，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的25.00%  3、进度款，第3次支付时间为合同执行之日起第9个月月末，采购人根据中标人考核情况与中标人进行核算，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的25.00%  4、进度款，第4次支付时间为合同执行之日起第12个月月末，采购人根据中标人考核情况与中标人进行核算，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的25.00% |
| 6 | ★ | 违约责任与解决争议的方法 | 违约责任：（1）采购人、中标供应商双方必须遵守本项目采购合同并执行合同中的各项规定，保证本项目采购合同的顺利正常完成。（2）采购人不履行本项目采购合同约定义务，使中标供应商无法或难以行使物业管理权时，采购人应向中标供应商支付中标供应商应收取的一个会计年度物业管理服务费用的3%作为违约金。同时采购人还应承担为此而给中标供应商造成的全部经济损失及相关的法律责任。（3）中标供应商不履行本项目采购合同约定义务，造成采购人物业状况恶化，中标供应商应向采购人支付中标供应商应收取的一个会计年度物业管理服务费用的 3%作为违约金。同时中标供应商承担为此给采购人造成的全部经济损失及相关的法律责任。（4）因设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，构成重大隐患，中标供应商在管理和服务过程中发现后应及时向采购人报告。采购人收到中标供应商报告后未及时整改造成重大事故的，由采购人承担责任并作善后处理，中标供应商因此遭受的经济损失，采购人应予赔偿；中标供应商对在管理过程中应当发现的安全隐患未能及时发现并向采购人及时报告的，或者中标供应商虽然履行了发现和报告义务，但未按双方商定的整改方案及时整改以致发生事故，中标供应商应承担全部赔偿责任，包括但不限于由此而造成的采购人财产损失或者人员伤亡、由此而导致采购人对任何第三方产生的赔偿责任、有关机关对采购人任何经济上的处罚等。（5）如因中标供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。（6）采购人对中标供应商人员考核不合格，采购人有权要求中标供应商在 10 个工作日内更换中标供应商人员。若因中标供应商人员未及时到位造成的损失、赔偿、法律责任，一切后果将由中标供应商承担。 （7）因采购人原因逾期支付款项的，除应及时付足款项外，还应向中标供应商偿付欠款总额万分之十/天的违约金；逾期付款超过30天的，中标供应商有权终止合同。 （8）中标供应商未经采购人同意，擅自转包、分包本项目，采购人有权立即终止合同。（9）双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相应的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。 解决争议的办法：本合同履行过程中发生争议的，双方应友好协商解决，如协商不成的，由本合同履行地(成都市锦江区)有管辖权的人民法院诉讼管辖。 |

**3.4.其他要求**

采购包1：

无