**竞争性磋商文件**

**项目名称：钦州跨境贸易电子商务产业园招聘物业服务单位项目**

**采购人：广西自贸区产融城市运营管理有限公司**

**2023年5月**

第一章 竞争性磋商公告

钦州跨境贸易电子商务产业园招聘物业服务单位项目的潜在供应商应在广西自贸区钦州港片区开发投资集团有限责任公司网站<http://www.qbtzjt.com>获取（下载）竞争性磋商文件，并于截止日期2023年5月30日9时30分（北京时间）前提交响应文件。

**一、项目基本情况**

项目名称：钦州跨境贸易电子商务产业园招聘物业服务单位

采购方式：竞争性磋商

定标方式：满足采购文件的实质要求，且经评审得分最高的供应商为成交候选供应商

预算金额：人民币伍拾陆万捌仟柒佰叁拾陆元陆角肆分（￥：568736.64元）

最高限价：人民币伍拾陆万捌仟柒佰叁拾陆元陆角肆分（￥：568736.64元）

采购需求：详见“第二章 采购需求”。

合同履行期限：自签订合同之日起1年。

本项目不接受联合体。

**二、供应商的资格要求**

1.国内注册（指按国家有关规定要求注册），依法能提供本次采购货物、工程和服务的供应商；

2.具有独立承担民事责任的能力；

3.具有良好的商业信誉和履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由竞标人提供证明或采购人在“信用中国”网站查询）；

5.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，不得参加同一合同项下的采购活动。

6.法律、行政法规规定的其他条件。

7.本项目的特定资格要求：无

**三、获取采购文件**

时间：2023年5月23日至2023年5月29日，每天上午08：30至12：00，下午14：00至17：30（北京时间，法定节假日除外）

地点（网址）：广西自贸区钦州港片区开发投资集团有限责任公司网站[http：//www.qbtzjt.com](http://www.qbtzjt.com)获取（下载）。

方式：在2023年5月29日17时30分前（北京时间）自行获取（下载）。

售价：0元。

**四、响应文件提交**

截止时间：2023年5月30日9时30分（北京时间）

提交响应文件地点：广西钦州市保税港区二号路自贸中心23楼风控审计部，联系人及电话：黄全炳07775881380

不按规定密封、逾期送达的或者未送达指定地点的，采购人不予受理。

注：以邮寄方式提交的，应在截止时间前送达指定地点并经签收，不按规定密封、逾期送达的按无效竞标处理。

**五、开启**

时间：2023年5月30日9时30分（北京时间）后；

地点：广西钦州市保税港区二号路自贸中心23楼

**六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、凡对本次采购提出询问的请按以下方式联系**

1.采购人信息

名称：广西自贸区产融城市运营管理有限公司

地址：广西钦州市保税港区二号路自贸中心23楼

联系方式：19126235233

2.监督部门信息

名称：广西自贸区钦州港区开发投资集团有限责任公司风控审计部（总经办或财务部）

地址：广西钦州市保税港区二号路自贸中心23、24楼

联系方式：07775881380

第二章 采购需求

**一、项目概况**

项目名称：钦州跨境贸易电子商务产业园

项目位置：广西钦州保税港区内第八大街南面、东海路东面

总占地面积：约105.04亩

总建筑面积：206980.00m²

绿地率: 约31%

目前交付一期总楼栋数: 2栋

总规划户数：602户

楼层介绍：

A栋层高：A栋20层/每层25间，B栋6层/每层38间

商铺：A、B栋1-2层为商铺

A栋：3-20层标准层单层面积：1294.75㎡，共18层，合计面积23305.5㎡

A栋：1-2层商铺：单层面积1739.85㎡，共2层，合计面积：3479.7㎡

B栋：3-6层标准层面积：1788.42㎡，合计面积7153.68㎡

B栋：1-2层商铺：单层面积1787.52㎡，合计面积3575.04㎡

交房标准:（ 简装—精装—豪装）三档

产品面积：

建筑面积约35㎡ 单间

建筑面积约45㎡ 大单间

建筑面积约55㎡ 一房一厅

建筑面积约65㎡ 两房一厅

交楼时间:2023年6月30日

1. **服务要求**

**1.****客户服务：**针对钦州跨境贸易电子商务产业园定位及服务需求，应相适应设立相应客服岗位，优化岗位设置和服务流程，充分保证服务的高效率和高质量。

**2.安全服务：**钦州跨境贸易电子商务产业园的安全服务主要是辖区内公共部位、公共设备设施等公共区域安全、不包含已售、已租室内（客户或租户可另行与物业公司购买特约服务）或未售、未租商业部分（开发商可另行与物业公司购买特约服务）内部的安全。

3.环境服务：钦州跨境贸易电子商务产业园的环境服务主要是辖区内公共部位、公共设备设施、功能性用房等公共区域保洁、不包含已售、已租（客户或租户可另行与物业公司购买特约服务）或未售、未租商业部分（开发商可另行与物业公司购买特约服务）内部的保洁。

**4.工程服务：**建立装修管理规定和办法，在客户装修前对相关法规条例做好宣传并与建立客户、施工方、物业三方协议，从装修申请到装修审批及施工中的监督巡查，到违章纠正整改将全方位沟通交流和实现。

**三、服务期限**

自合同签订之日进场完成相应人员的配置，提供12个月物业服务。

**四、合作方式**

1、本物业管理区域物业服务收费分为两种方式：建筑面积出租（售）率少于85%时为酬金制，建筑面积出租率达到85%及以上时为自负盈亏。

2、建筑面积出租（售）率少于85%时为酬金制。由乙方代甲方向入驻业主（客户）按房屋建筑面积收取费用后结算给甲方，乙方向甲方提交酬金申请表及酬金明细表（含人员费用、日常运营维护费等）经甲方确认后，甲方支付酬金给乙方。

1. 供应商须知

供应商须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **条款名称** | **详细内容** |
| 1 | 采购人 | 采购人：广西自贸区产融城市运营管理有限公司  项目联系人：梁珊珊  电话：19126235233 |
| 2 | 项目名称 | 钦州跨境贸易电子商务产业园招聘物业服务单位项目 |
| 3 | 资金来源 | 自有资金 |
| 4 | 竞争性磋商文件的获取 | 供应商在广西自贸区钦州港片区开发投资集团有限责任公司网站<http://www.qbtzjt.com>获取（下载）采购文件 |
| 5 | 供应商应具备的特定条件 | 1.国内注册（指按国家有关规定要求注册），依法能提供本次采购货物、工程和服务的供应商；  2.具有独立承担民事责任的能力；  3.具有良好的商业信誉和履行合同所必需的设备和专业技术能力；  4.参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由竞标人提供证明或采购人在“信用中国”网站查询）；  5.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，不得参加同一合同项下的采购活动。  6.法律、行政法规规定的其他条件。  7.本项目的特定资格要求：无 |
| 6 | 是否接受联合体竞标 | □接受联合体竞标 ☑不接受联合体竞标 |
| 7 | 响应文件份数 | 响应文件：**正本1份，副本1份**  供应商必须在首次响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在首次响应文件提交截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人应当拒收。 |
| 8 | 评审方法 | **综合评分法** |
| 9 | 竞标有效期 | 自竞标截止时间起60天 |
| 10 | 竞标保证金金额 | 无 |
| 11 | 竞标截止时间 | 与第一章竞争性磋商公告响应文件提交截止时间一致 |
| 12 | 响应文件提交  截止时间和地点 | 与第一章竞争性磋商公告响应文件提交截止时间、地点一致 |
| 13 | 磋商时间和地点 | 供应商不需要到达开标现场。采购人要求多次报价的，由采购人另行通知所有提交响应文件的竞标人。 |
| 14 | 需要补充的其他内容 | 无 |

一、**总则**

1.项目概况

1.1采购人：见供应商须知前附表。

1.2项目名称：见供应商须知前附表。

1.3资金来源：见供应商须知前附表。

1.4获取竞争性磋商文件的时间、地点、方式：见供应商须知前附表。

1.5采购文件：是指采购人为完成采购活动所制定的文件，包括价格性文件内容和商务性文件内容（包括但不限于竞争性磋商文件、澄清或者更正公告等）。

1.6供应商：是指有能力向采购人提供符合本项目技术规格要求的货物、工程、服务的法人、其他组织和自然人。

**2.采购信息发布媒体：**

与本项目相关的采购业务信息（包括竞争性磋商公告、竞争性磋商文件、成交公告及其更正事项等）将在以下媒体上发布：广西自贸区钦州港片区开发投资集团有限责任公司网站<http://www.qbtzjt.com>获取（下载）。

**3.**供应商**资格要求：**

3.1供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

3.2供应商须知前附表规定接受联合体竞标的，两个以上供应商可以组成一个竞标联合体，以一个竞标人的身份共同参加竞标。以联合体形式参加竞标的，联合体各方均应当符合本章第3.1项的要求。由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级。联合体各方不得再以自己名义单独或组成新的联合体参加同一项目同一分标竞标，否则与之相关的竞标文件作废。

**4.费用承担**

供应商准备和参加本次采购活动发生的费用自理。

5.联合体竞标

5.1本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见第三章供应商须知“供应商资格要求”。

6.转包与分包

6.1本项目不允许转包。

6.2本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。

7.语言文字

除专用术语外，与本次采购活动有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

**8.计量单位**

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

**9.否决竞标条件**

9.1有下列情形之一的，属于相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

9.1.1供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；

9.1.2供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

9.1.3供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；

9.1.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；

9.1.5供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；

9.1.6供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃成交；

9.1.7供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

9.2有下列情形之一的，视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

9.2.1不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

9.2.2不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；

9.2.3不同供应商的响应文件载明的项目管理成员为同一人；

9.2.4不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；

9.2.5不同供应商的响应文件相互混装；

9.2.6不同供应商的竞标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

9.3响应文件将被视为无效的其他情形：

9.3.1响应文件逾期送达的或者未送达指定地点的；

9.3.2响应文件未按采购文件要求密封的；

9.3.3响应文件未按规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

9.3.4响应文件无单位盖章并无法定代表人或法定代表人授权的代理人签字或盖章的；

9.3.5供应商递交两份或多份内容不同的响应文件，或在一份响应文件中对同一采购项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效，按采购文件规定提交备选投标方案的除外；

9.3.6供应商不按磋商（或谈判）小组要求澄清、说明或补正的；

9.3.7未按采购文件要求提交保证金的；

9.3.8联合体竞标未附联合体各方共同投标协议的。

**10.采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：**

10.1参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

10.2参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

10.3参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

10.4与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

10.5与供应商有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

二、响应文件的编制

**11.响应文件的编制原则**

供应商必须按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件必须对竞争性磋商文件作出实质性响应。

**12.响应文件的组成**

12.1响应文件由**资格证明文件、报价商务技术文件**两部分组成。

12.1.1资格证明文件：详见供应商须知前附表。

12.1.2报价商务技术文件：详见供应商须知前附表。

12.2响应文件电子版：详见供应商须知前附表。

13.响应文件编制的要求

13.1供应商应按本采购文件规定的格式和顺序编制、装订响应文件并标注页码，响应文件内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

13.2响应文件应按**资格证明文件、报价商务技术文件**分别编制，资格证明文件、报价商务技术文件按顺序装订成册。响应文件正本一份，副本份数详见“供应商须知前附表”，响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样，提供响应文件正、副本数量不足的将按无效响应处理。由于响应文件装订松散而造成的丢失或者其他情况导致的不利后果由供应商自行承担。

13.3响应文件的正本应打印或者用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本“供应商须知”中规定的可提供复印件外均须提供原件，副本可为正本签字、盖章后的复印件，当副本和正本不一致时，以正本为准。

13.4响应文件须由供应商在规定位置盖公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其响应文件按无效响应处理。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

13.5响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

13.6响应文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人或者其委托代理人签字或者加盖公章。响应文件因涂改、行间插字或者删除导致字迹潦草或者表达不清所引起的后果由供应商承担。

**注：供应商必须根据所投分标分别提交响应文件，否则响应文件将被拒绝。**

14.响应文件的密封和标记

14.1响应文件正、副本全部装入一个或者多个包封袋或箱（响应文件的补充、修改可另行单独递交）中并加以密封，封口处必须加盖供应商公章或者法定代表人签字或者委托代理人签字，以示密封。

14.2响应文件外层包装封面上应标记“**项目名称、项目编号、供应商名称、所竞分标、首次响应文件提交截止时间前不得启封**”字样。

14.3未按上述规定密封的响应文件将被拒收。

15.响应文件的提交

供应商必须在“供应商须知前附表”规定的时间和地点提交响应文件。

第四章 评审办法

16.磋商小组的构成

本采购项目的磋商小组分别由依法组成的评审专家、采购人代表等三人以上单数组成，其中专家人数不少于成员总数的三分之二。

17.评审依据

以采购文件、响应文件为评审依据。

18.评审方法

本次评审采用综合评分法。磋商小组对资格和符合性审查合格的响应文件，采用综合评分法法进行评审。磋商小组将以采购文件、响应文件为评审依据，以服务能满足采购文件实质性要求且最终得分最高的原则确定成交供应商。

19.成交候选供应商推荐原则

19.1在质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求的前提下，磋商小组将按得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，则按照按实施方案得分高低顺序推荐。采购人应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选供应商为成交人。排名第一的成交候选供应商放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或者采购文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，或响应文件中提供虚假材料的，采购人可以确定排名第二的成交候选供应商为成交人或重新采购。排名第二的成交候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选供应商为成交人或重新采购。

19.2磋商小组认为，某磋商供应商的最后报价或者最后报价中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；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效响应文件处理。

1. 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 分数 | 评分标准 | 评委评分 |
| 前期介入工作方案分 | 15 | 一档（0～5分）：制定前期介入工作计划方案（包括对项目建设施工阶段的现场秩序维持、控制、管理等方面有管理建议方案），基本满足采购文件要求； 二档（5.1～10分）：制定前期介入工作计划方案（包括对项目建设施工阶段的现场秩序维持、控制、管理等方面有管理建议方案），满足采购文件要求； 三档（10.1～15分）制定前期介入工作计划方案（包括对项目建设施工阶段的现场秩序维持、控制、管理等方面有详尽的管理建议方案），满足采购文件要求，具有较强可行性。 |  |
| 入伙期间管理方案分 | 15 | 一档（0～5分）：制定入伙期间管理方案（包括入伙的准备工作、公用设施设备的日常和定期检修、保养和回访、配置维修专业人员、保修期内（外）工程质量问题的修复工作计划），基本满足采购文件要求； 二档（5.1～10分）：制定入伙期间管理方案（包括入伙的准备工作、公用设施设备的日常和定期检修、保养和回访、配置维修专业人员、保修期内（外）工程质量问题的修复工作计划），满足采购文件要求，合理、切实可行； 三档（10.1～15分）制定入伙期间管理方案（包括入伙的准备工作、公用设施设备的日常和定期检修、保养和回访、配置维修专业人员、保修期内（外）工程质量问题的修复工作计划），满足采购文件要求，具有较强可行性。 |  |
| 管理规章制度、管理方式分 | 15 | 一档（0～5分）：管理规章制度和档案的建立与管理、拟采取的管理方式、工作计划和物资装备情况等方面一般； 二档（5.1～10分）：管理规章制度和档案的建立与管理、拟采取的管理方式、工作计划和物资装备情况等方面良好； 三档（10.1～15分）管理规章制度和档案的建立与管理、拟采取的管理方式、工作计划和物资装备情况等方面优秀。 |  |
| 人员配置及管理方案分 | 15 | 一档（0～5分）：人员配置及管理方案（包括但不限于人员培训、补给、调配及人员档案、薪酬管理方案等）基本满足项目实际需求； 二档（5.1～10分）：人员配置及管理方案（包括但不限于人员培训、补给、调配及人员档案、薪酬管理方案等）科学合理，能满足项目实际需求并能推动项目实施； 三档（10.1～15分）：人员配置及管理方案（包括但不限于人员培训、补给、调配及人员档案、薪酬管理方案等）非常科学合理，非常能满足项目实际需求并有利于项目实施。 |  |
| 发生的各种故障及重大或突发事件的应急方案分 | 18 | 一档（0～6分）：应急方案（应急设备、应急程序及处理措施）基本符合实际； 二档（6.1～12分）：应急方案（应急设备、应急程序及处理措施）较符合实际，且方案较详细，可执行； 三档（12.1～18分）：应急方案（应急设备、应急程序及处理措施）符合实际，且方案详细，可执行性强。 |  |
| 服务承诺分 | 15 | 一档（0～5分）：服务承诺方案（包括服务对象、设施、保障措施、服务质量及标准等内容）基本可行。 二档（5.1～10分）：服务承诺方案（包括服务对象、设施、保障措施、服务质量及标准等内容）可行，有合理的保障。 三档（10.1～15分）：服务承诺方案（包括服务对象、设施、保障措施、服务质量及标准等内容）可行，有合理的保障，有针对性和特色。 |  |
| 信誉分 | 7 | 投标人自2019年1月1日以来的类似项目业绩，每个得1分，满分7分（需提供中标通知书或合同复印件） |  |
| 总计 | 100 |  |  |

第五章 响应文件格式

（响应文件外层包装封面格式 ）

响应文件

项目名称：

项目编号：

所竞分标：

供应商名称：

截止时间： 年 月 日 时 分（北京时间）前不得启封

年 月 日

一、资格证明文件格式

1.资格证明文件封面格式

正本/副本

**资格证明文件**

项目名称：

项目编号：

所竞分标：

供应商名称：

年 月 日

2.资格证明文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

**资格证明**

（如营业执照、事业单位法人证书、资质证书等）

**竞标声明**

致： （采购人）

（供应商名称） 系中华人民共和国合法供应商，经营地址： 。

我方愿意参加贵方组织的 （项目名称） 项目的竞标，为便于贵方公正、择优的确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1.我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2.在此，我方宣布同意如下：

（1）将按采购文件的约定履行合同责任和义务；

（2）已详细审查全部采购文件，包括竞争性磋商文件、澄清或者更正公告（如有）等；

（3）同意提供按照贵方可能要求的与采购有关的一切数据或者资料；

（4）响应采购文件规定的竞标有效期。

3.我方承诺符合采购文以下规定：

（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。

4.我方在此声明，我方在参加本项目的采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，完全符合采购文件规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

5.我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

□我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

□我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有： 。

6.与本采购有关的一切正式往来信函请寄： 邮政编号：

电话/传真： 电子函件：

开户银行： 帐号：

7.以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

法定代表人（签字）：

供应商（盖公章）：

年 月 日

**法定代表人身份证明书**

供应商名称：

地 址：

姓 名： 性 别：

年 龄： 职 务：

身份证号码： 系 （供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

年 月 日

注：1.自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

2.供应商为其他组织或者自然人时，本采购文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本采购文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本采购文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

**法定代表人授权委托书**（如有委托时）

致：（采购人名称）

我 （姓名） 系 （供应商名称） 的（□法定代表人/□负责人/□自然人本人），现授权 （姓名） 以我方的名义参加 项目的竞标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人（签字）： 法定代表人（签字）：

委托代理人身份证号码：

供应商（盖公章）：

年 月 日

二、报价商务技术文件格式

1.报价商务技术文件封面格式

正本/副本

**报价商务技术文件**

项目名称：

项目编号：

所竞分标：

供应商名称：

年 月 日

2.报价商务技术文件目录

根据采购文件规定及供应商提供的材料自行编写目录。

**竞标报价表**

项目名称：钦州跨境贸易电子商务产业园招聘物业服务单位项目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位职称** | **基本薪资**  **（月薪+绩效）** | **人数** | **费用（元/月）** | **岗位职责** |
| 物业服务中心 | 客服管家 |  | 1 |  | 1、直接面对业主倾听意见、建议和投诉协  调各部门进行整改  2、对公共设施、清洁等方面巡视发现问题传达部门整改   1. 协助进行费用催缴工作跟进客户投诉处理；   4、负责整理建立业主档案/5、负责处理业户的装修监管及交付工作 |
| 秩序维护部 | 消防控制室 |  | 2 |  | 1、检查辖区内的消防设施是否正常，过期的要及时更换。  2、维护辖区内的消防标识、消防设备等。  3、发生火灾时及时疏散业主、以及报警。 |
| 固定门岗 |  | 2 |  | 1. 负责项目的形象展示 2. 负责管理区域的客户接待工作   3、负责出入物品、人员的管理等 |
|  | 替休岗位 |  | 1 |  |  |
| 保洁服务部 | 保洁员 |  | 3 |  | 1. 负责钦州跨境贸易电子商务产业园内楼层的保洁工作   2、负责清理钦州跨境贸易电子商务产业园公共区域玻璃及雨棚玻璃、大厦通风口、楼顶平台及各区域墙面、天井地面等  3、钦州跨境贸易电子商务产业园内空房养护，入住退租大清 |
| **小计** | | |  |  |  |
| **管理费** | | |  |  |  |
| **税费** | | |  |  |  |
| **合计** | | |  |  |  |

供应商（盖公章）：

法定代表人或者委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日

**竞标响应表**

项目名称：钦州市保税港区自贸中心电梯修改系统程序设置服务单位采购项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容名称 | 竞争性磋商文件商务要求 | 供应商的承诺 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |

注：

1.应对照竞争性磋商文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条实质性响应，并作出偏离说明。

2.如果项目采购需求为小于或大于某个数值标准时，响应文件承诺内容应当写明竞标服务具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按竞标无效处理。

3.供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

4.本表可拓展。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

**项目实施方案**

#### （格式自拟）

#### 合同模板

钦州跨境贸易电子商务产业园前期

物业服务合同

甲 方：广西自贸区产融城市运营管理有限公司

住 所 地：广西钦州保税港区八大街1号

营业执照注册号：91450706MABM8A6659

法定代表人：麦亮 联系电话：

乙 方：

注册地址：

营业执照注册号：

企业资质证书号：

资质等级：

法定代表人： 联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《广西壮族自治区物业管理条例》等相关条例、法规、政策，经甲乙双方友好商议后就广西钦州保税港区自贸大厦（钦州港国际贸易服务中心）物业管理服务的具体事宜订立本合同。

**第一章 物业基本情况**

第一条：物业基本情况

物业名称：钦州跨境贸易电子商务产业园。

物业类型：商住物业。

坐落位置：广西钦州保税港区内第八大街南面、东海路东面 。

占地面积：70026.61平方米。

总建筑面积约206980.00平方米。

**第二章 服务内容与质量**

第二条 甲乙双方按照法律、法规和有关规定，经协商，甲方选聘乙方对本物业提供物业管理服务。

第三条 在物业管理区域内，乙方应当设立管理中心负责本物业的日常服务、管理工作，并委派具有物业服务经验的人员从事服务和管理工作。乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

1、物业共用部位的维修、养护和管理；

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

3、物业共用部位、共用设施设备和相关场地清洁卫生，每日至少进行一次环境消毒灭杀；垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；

4、公共绿化的养护和管理；

5、车辆进出、停放秩序管理；

6、公共秩序和环境卫生的维护、安全防范等事项的协助管理；配备相应的执勤队伍，实行24小时值班及巡逻制度。

7、负责物业内业主或者租户的装修管理和监督；

8、物业档案资料的收集与管理。

9、保证消防设施完好无损，可随时启用。消防通道畅通，建立消防应急预案。定期做好消防演练，配合主管部门处理突发应急事件。

10、建立24小时电话值班服务，对所有报修需求做详细记录并及时处理。

第四条 在物业管理区域内，乙方提供的其他有偿服务包括以下事项：

1、家政、钟点工；

2、室内非保修范围内的维修（装修装饰）服务；

3、代收公共水电费、生活垃圾处理费、居民生活用水费、电梯电费。

第五条 乙方提供的物业管理服务应达到约定的质量标准（物业管理服务质量标准见附件）。

第六条 单个业主可委托乙方对其物业的专有部位提供维修养护等服务，服务内容和费用由双方另行商定。

**第三章 物业服务费用**

第七条 本物业管理区域物业服务收费分为两种方式：建筑面积出租（售）率少于85%时为酬金制，建筑面积出租率达到85%及以上时为自负盈亏。

第八条 本物业竣工验收交付使用后，乙方按本合同第三条约定的内容要求提供服务，具体标准如下：

1、建筑面积出租（售）率少于85%时为酬金制。由乙方代甲方向入驻业主（客户）按房屋建筑面积收取费用后结算给甲方，乙方向甲方提交酬金申请表及酬金明细表（含人员费用、日常运营维护费等）经甲方确认后，甲方支付酬金给乙方；

2、物业服务费用标准为： 元/月（大写： 万 仟 佰 拾 元 角 分 ）（费用明细详见附件1）。物业服务费已包含了乙方的管理费、人工费、成本及税费，不包含乙方按照甲方采购要求采购的前期开办物资费。

3、建筑面积出租率达到85%及以上时为自负盈亏。由入驻业主（客户）向乙方交纳物业服务费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；

4、公共水电公摊：按实际使用情况按建筑面积分摊；

5、本物业竣工验收交付使用后，乙方按本合同第三条约定的内容要求提供服务，已售的办公、商铺交纳物业服务付费，具体标准如下：

1. 办公物业服务费： 元/月/平方米；
2. 商铺物业服务费： 元/月/平方米；
3. 公共水电公摊：按实际使用情况按建筑面积分摊；
4. 电梯运行维护费：0.3元/月/平方米（不含电梯电费），用于日常维保及年检费用方面的支出，消防运行维护费0.3元/月/平方米（不含消防运行电费），如有其他开支需甲方同意。

第九条 已竣工验收（以建筑部门签发房屋建筑工程竣工验收备案表的时间为准）但仍未售出或交付使用的物业，由乙方按合同条款的标准向建设单位（业主）收取物业服务费。

第十条 空置房屋的物业服务费、电梯维护费、公共水电费分摊的收取：甲方已售出的但业主逾期（按入伙通知书或商品房买卖合同所规定的时间为限）仍未办理交付手续的空置房、业主已办理房屋交付手续但不装修或未入住的空置房，其物业服务费按标准100%计收，公共水电费、电梯费按应分摊数100%计收。

第十一条 业主更换或物业服务合同终止时，如业主不欠乙方物业服务费，乙方应在一个月内将预收的物业服务费本金退给业主。（具体以乙方与业主另行签订的物业服务合同为准）

第十二条 房屋产权面积核定之前物业服务费的计收以购房合同约定的建筑面积为准，核定之后以产权面积为准，涉及的各项费用不因面积的变动而补交或退还。

第十三条 业主和物业使用人可采取银行托收手续交纳水电费、物业服务费、车位服务费等费用，具体经办银行由乙方指定。

每月15日为集中托收时间，乙方准时将费用清单发放至业主信报箱内，业主或物业使用人如有异议，可向乙方查询；当月25日后如乙方未收到业主或物业使用人的异议，则视同业主或物业使用人已确认清单所列费用，乙方亦按此委托银行托收。

业主应于甲方下发通知办理交房手续之日起交纳物业服务费用，业主逾期不办理交房手续的，以甲方发出的交房通知书规定的日期之日起交纳物业服务费用。

第十四条 业主和非业主使用人无不当理由不交物业服务费的，乙方可采取单方面终止服务措施，并依法有权向欠费业主或使用人追讨，其追讨方式包括但不限于：上门协调催收、委托律师发函催收、提起诉讼等，直至业主清偿全部拖欠的服务费、滞纳金为止。乙方有权要求业主或使用人赔偿其为追索欠费所造成的一切经济损失，包括但不限于；律师费、诉讼费、邮寄费、油费、差旅费等。

第十五条 物业服务费用主要用于以下开支：

⑴物业管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

⑵物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

⑶物业管理区域清洁卫生费用；

⑷物业管理区域绿化养护费用；

⑸物业管理区域秩序维护费用；

⑹办公费用；

⑺物业服务企业固定资产折旧；

⑻物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；

⑼法定税费；

⑽物业管理企业的利润；

⑾不可预见的费用。

第十六条 在本物业管理区域内，绿化、保洁、园林景观、路灯照明、电梯运行以及公共安防系统等共用设施设备和公共性服务中所发生的水、电等“公共能耗费”，不属于物业服务费用列支的范围，由受益业主另行按其拥有的专有部分物业建筑面积分摊。

**第四章 物业的经营与管理**

第十七条 物业管理区域内的室内外停车位场地属于甲方所有、委托乙方管理的，由乙方向使用人收取车辆临时停放费。临时停放费的收费标准以物价局审核为准。业主和物业使用人对室内外停车有优先使用权。

1、乙方对收取车辆停放服务费的车辆不承担保管责任和车辆损坏、丢失的责任。如有车辆丢失或遭损坏，乙方只负责配合业主或者相关部门的调查取证，提供相关监控的影像资料，协助业主或相关部门查找原因。如车主对车辆有保管要求的，由业主和乙方另行签订保管合同，乙方收取的车辆保管服务费的车辆，承担在保管区域内因管理不善造成的损坏、丢失的责任。

2、甲方委托乙方对使用小区室内外停车位停放车辆和业主收取车位使用费。

第十八条 若乙方对车位使用费、车位服务费的收费标准作出调整，必须提前30天作小区内公告，并报请物价主管部门（备案）后方可执行。

第十九条 车位使用费收费标准随政府部门规定的调整而进行调整，甲方应提出适当管理费给乙方。

第二十条 乙方应与停车场车位使用人签订书面的停车管理服务协议，明确双方在车位使用及停车管理服务等方面的权利义务。

第二十一条 本物业管理区域内的配套活动中心（房屋或商铺）、公共场地属为房屋产权所有人共同所有。配套活动中心（房屋或商铺）、公共场地由甲方委托乙方经营管理，乙方按市场调节价向使用配套活动中心（房屋或商铺）、公共场地的业主或物业使用人收取费用，具体收费标准由甲方报政府相关部门备案后公示于配套活动中心（房屋或商铺）经营场地，费用所得扣除管理成本外，剩余部分费用补充物业服务费不足。

**第五章 物业的承接验收**

第二十二条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

1、物业管理区域内所有设备房，如配电房、水泵房、发电机房、风机房、电梯机房等；

2、物业管理区域内供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等；

3、物业管理区域内、绿地、停车场车库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱（房）等；

4、门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等。

第二十三条 对于本合同签订后承接的物业共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和物业管理方面承担责任的依据。

第二十四条 乙方承接物业时，甲方应向乙方移交下列资料：

1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设施竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
2. 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
3. 物业质量保修文件和物业使用说明文件。

第二十五条 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的报修责任。

**第六章 物业的使用与维护**

第二十六条 甲方应配合乙方制定本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方、业主和物业使用人应给予必要配合。

第二十七条 乙方可采取规劝、向有关部门投诉、向法院起诉等必要措施，制止业主、物业使用人违反本临时公约和物业管理区域内物业管理规章制度的行为。

第二十八条 乙方应及时向全体业主通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理业主和物业使用人的投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督。

第二十九条 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应征得相关业主和甲方的同意；乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域道路、场地的，应征得相关业主和甲方同意。临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地等，应在约定期限内恢复原状。

第三十条 乙方与装饰装修房屋的业主或物业使用人应签订书面的装饰装修管理服务协议，就装修规定中允许施工的时间、废弃物的清运与处置、装修管理服务费用等事项进行约定，并事先告知业主或物业使用人装饰装修中的禁止行为和注意事项。装修建筑垃圾清运费： 3.5元/㎡，拆墙部分的垃圾按 25元/㎡收取。或业主也可按相关规定自行清理。

第三十一条 物业管理用房属于全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途或者出租、转让给他人使用。

第三十二条 物业竣工验收交付使用后，其共用部位、共用设施设备的大、中修和更新、改造费用按以下方式承担：

1. 保修期内由甲方承担；
2. 保修期后由全体业主承担或用专项维修资金支付。

**第七章 违约责任**

第三十三条 甲方、业主或物业使用人违反本合同第十条的约定，未能按时足额缴纳物业服务费用的，应按日加收应交费用的3‰的滞纳金，并进行催缴，连续六个月不缴纳的，可向人民法院起诉追缴。

第三十四条 乙方违反本合同约定，擅自提高物业服务费用标准的，甲方和物业使用人就超额部分有权拒绝缴纳；乙方已经收取的，甲方和物业使用人有权要求甲方返还。

第三十五条 甲方违反本合同第二十六条的约定，拒绝或拖延履行保修义务的，业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复，修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第三十六条 乙方违反本合同规定，未达到管理服务质量约定目标，甲方有权要求乙方限期整改。逾期未整改，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付2万元的违约金；给甲方造成损失的，乙方承担赔偿责任。

第三十七条 以下情况乙方不承担责任：

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的：

3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；

5、物业管理区域内如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、强台风、暴雨、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件、乙方为维护甲方、公众、业主、非业主使用人的人身和财产利益，在迫不得已的情况下因采取紧急措施造成甲方或业主、非业主使用人财产损失的，双方按有关法律、法规和有关规定处理。

**第八章 其他约定**

第三十八条 合同期限为1年，自甲方和乙方签订前期物业服务合同之日起开始计算，即 年 月 日至 年 月 日止，如广西钦州保税港区自贸大厦（钦州港国际贸易服务中心）项目前期物业服务合同有效期间业主委员会经业主大会授权后与重新选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效时，本合同自动终止，乙方不可向甲方主张任何权利。

第三十九条 前期物业合同期限届满，业主大会尚未成立或业主大会已成立但未选聘新的物业服务企业，由双方协商是否继续履行该合同。

第四十条 本合同终止后7个工作日内，乙方应将物业管理用房无条件交还给甲方，否则甲方有权自行处理该管理用房。本合同终止后7个工作日内本项目的物业管理相关资料以及属于全体业主所有的财物及时完整地移交给甲方。否则，每延期一日，应按100元/天的标准向甲方支付损失费，若延期达到30日以上的，甲方则有权采取相关法律追究乙方的责任，产生的一切损失由乙方承担。

第四十一条 为保障乙方对该项目物业前期介入管理各项工作开展顺利及物业后期管理有效实施，甲、乙双方经协商同意，前期物业开办必要的各种办公用具、工程维修及清洁绿化用具、入伙相关资料印刷、交通工具及其它必要的物品，由乙方提交清单，经甲方审核后采购提供给乙方。

第四十二条 乙方应妥善处理与业主或者物业使用人的关系，如因此产生纠纷导致甲方遭受损失的，乙方应赔偿甲方所遭受的全部损失。

第四十三条 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十四条 本合同签订后甲乙双方需要变更合同条款和其他事项需要补充约定的，应当协商一致后以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第四十五条 自贸大厦自甲方通知交付之日起，该物业主体全权交付乙方日常管理。

第四十六条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 2种方式处理：

1、向项目所在地仲裁委员会申请仲裁；

2、向项目所在地人民法院提起诉讼。

第四十七条 本合同28页，一式伍份。甲乙双方各执贰份，行政主管部门备案一份。

（以下无正文）

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）：  授权代表（签字）：  联系电话：  单位地址：  签订时间： | 乙方（盖章）：  授权代表（签字）：  联系电话：  单位地址：  开户银行：  账 号：  签订时间： |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件一：月支出及物业服务人员配置 | | | | | | |
| **部门** | **岗位职称** | **基本薪资**  **（月薪+绩效）** | **人数** | **费用（元/月）** | **岗位职责** | |
| 物业服务中心 | 客服管家 |  | 1 |  | 1、直接面对业主倾听意见、建议和投诉协  调各部门进行整改  2、对公共设施、清洁等方面巡视发现问题传达部门整改   1. 协助进行费用催缴工作跟进客户投诉处理；   4、负责整理建立业主档案/5、负责处理业户的装修监管及交付工作 | |
| 秩序维护部 | 消防控制室 |  | **2** |  | 1、检查辖区内的消防设施是否正常，过期的要及时更换。  2、维护辖区内的消防标识、消防设备等。  3、发生火灾时及时疏散业主、以及报警。 | |
| 固定门岗 |  | **2** |  | 1. 负责项目的形象展示 2. 负责管理区域的客户接待工作   3、负责出入物品、人员的管理等 | |
|  | 替休岗位 |  | 1 |  |  | |
| 保洁服务部 | 保洁员 |  | **3** |  | 1. 负责钦州跨境贸易电子商务产业园内楼层的保洁工作   2、负责清理钦州跨境贸易电子商务产业园公共区域玻璃及雨棚玻璃、大厦通风口、楼顶平台及各区域墙面、天井地面等  3、钦州跨境贸易电子商务产业园内空房养护，入住退租大清 | |
| **小计** | | |  |  |  | |
| **管理费** | | | **%** |  |  | |
| **税费** | | | **%** |  |  | |
| **合计** | | |  |  |  | |
| 上述酬金制下的费用以实际投入人员为准，投入人员产生的费用据实结算，如投入人员无法满足现场工作需求时需报乙方审批，以乙方审批后的人数及酬金标准为结算标准，申请费用需要附上请款函，人员派遣证明等。 | | | | | | |

**附件二：物业服务考核评分标准**

**物业服务考核评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与标准 | 分值 | 得分 |
| 企  业  管  理  基  本  要  求 | 1.按规定签订“前期物业服务合同”或“物业服务合同”（以下简称“合同”），公示服务标准、收费标准。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 2.建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，承接项目有完善的物业管理服务方案。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 承接项目时，按规定履行查验公用部位、共用设施设备职责，承接手续齐全。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 3.物业服务企业所有员工按规定着工服、佩戴工牌，行为规范，服务主动、热情。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 4.物业管理区域设有服务接待中心，公示24小时服务电话，受理业主、物业使用人报修、投诉。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| **小计** |  | |  |
| 房  屋  管  理 | 1.对房屋共用部位进行日常管理及简易维护，作好日常巡检记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 2.每日对物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等进行巡查并作定期维护。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2 |  |
| 3.物业管理区域应设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、公用设施和场地标识，做到维护及时、标识明显。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2 |  |
| 4.按照房屋装饰装修及安全使用的相关规定，施工前办理好施工许可资料并作存档，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主/物业使用人，对于危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改公用管线等损害公共利益的行为及时制止并告知业主。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2 |  |
| **小计** |  | |  |
| 公  共  设  施  设  备  维  护 | 1.按合同约定，对物业管理区域各类共用设施设备进行日常管理和维护保养，同时作好相应记录并存档。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 2.设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件处置应急预案，设备房内有相关上墙制度及运行维保记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 3.定期检查消防设施设备及电梯，确保安全、有效，设立24小时值班报修电话，急修半小时内到达，一般维修48小时内或在双方约定时间内到达现场。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 4.对物业区域化粪池、水箱、雨污水井（管道）定期检查并疏通，确保畅通。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 5.每日至少一次共用设施设备巡检并作记录存档，特种设备巡检与维护应按相关规定执行。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| **小计** |  | |  |
| 公  共  秩  序  维  护 | 1.保安形象岗值班人员着装整洁，站姿端正，仪态严谨，表情庄敬，步履稳重，目光有神，操作规范，文明礼迎。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 2.物业管理范围实行24小时安保值班，重点区域定时巡查并作好记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 3.消防控制室24小时安排人员值班，定期检查消防设施设备及安防监控系统，及时处理或汇报所出现的设备故障，同时作好相应记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 4.物业管理区域车辆按规定实行登记管理并有序停放，公共道路、出入口及消防通道畅通无阻。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时汇报业主，定期举行突发事故救援演练活动。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| **小计** |  | |  |
| 绿  植  养  护 | 1.草坪：定期修剪、除杂、清理漂浮物，根据生长状况及时浇灌，保持平常、美观。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 2.树木：乔、灌定期修剪，树冠完整，树木若有倒伏倾斜时，及时扶正、加固；根据生长状况及时浇灌。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 3.根据植物品种、生长、土壤状况合理施肥，确保长势良好。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 4.做好绿植病、虫、害防治工作。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| 5.枯死的花草树木及时更换并补栽补种。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 4 |  |
| **小计** |  | |  |
| 保  洁  服  务 | 1.楼宇外面公共地面每日定时清扫，确保干净；排水沟、井定期清理，及时清除公共绿化带内的杂物。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 2.公共卫生间每天至少清洁2次，确保干净、无积水、无异味、无苍蝇，同时作好保洁巡查工作记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 3.电梯轿厢、按键、门壁每天至少1次清洁，定期消毒，并做好相关记录。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 4.步梯及扶手、防火门、门禁、栏杆不定期清洁，公共楼道、阳台每日按时清扫，确保干净、无污迹。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 5.楼宇公共天花板、墙面及门窗定期清扫、除尘、清理蜘蛛网，确保干净、无污迹。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 6.天台、屋顶定期清扫，生活、办公垃圾每日及时收集清理，垃圾桶定期清洗消毒。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 7.物业管辖区域每年至少四次“四害消杀”工作，作业前通过各种渠道告知业主/物业使用人。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| 8.其它领导指定的保洁区域，如领导办公室、会议室等。（缺一项扣0.5分，扣完为止） | 2.5 |  |
| **小计** |  | |  |
| **合计** |  | |  |
| **总评** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（不及格、及格、良好、优秀）：满分值100分，总得分值＜60为不及格，60≤总得分值≤70为及格，70＜总得分值＜90为良好，总得分值≥90为优秀。 | | |

考核单位： 被考核单位：

考核人： 考核日期：

附件三：项目服务质量及标准

## 一、基础管理

1、房屋及配套设施正常投入使用；

2、开展实施统一专业化管理；

3、订制房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主与使用人公约等各项公众制度；

4、项目管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨；

5、工作人员应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

6、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理完善，查阅方便；

7、建立物业使用人档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便；

8、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；

9、定期向业主和使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达95％以上；

10、建立并落实维修服务承诺制：零修急修及时率100％，返修率不高于1％，并有回访记录。

## 二、房屋管理及维修养护

1、大厦标志明显，设立引路方向平面图和路标、驻大厦各单位名录标识在区内明显位置，企业铭牌及各类标识牌统一有序；

2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；

3、房屋外观完好、整洁；外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；

4、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；

5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；

6、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好；

7、共用楼梯、天台、通道、卸货平台等处无堆放工业原料、废料、杂物及违章占用等；

8、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线等现象。

## 三、共用设备管理

##### （一）综合要求

l.制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行；

2、设备及机房环境整治、无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求；

3、配备所需各种专业技术人员，严格执行操作规程；

4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。

##### （二）供电系统

1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户；

2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；

3、备用应急发电机可随时启用。

##### （三）弱电系统

1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；

2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。

##### （四）消防系统

1、消防控制中心24小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时启用；

2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；

3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；

4、制定突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻；

5、管理区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书；

7、管理区内消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。

##### （六）给排水系统

1、建立大厦用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划；

2、设备、阀门、管道工作正常、无大跑冒滴漏；

3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染；

4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患；

5、限水、停水按规定时间通知业主和物业使用人；

6、排水系统通畅，汛期道路无积水，车场、设备房无积水，浸泡发生；

7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。

##### （七）空调系统

1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象；

2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修；

3、制订中央空调发生故障应急处理方案。

##### （八）共用设施管理

1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途；

2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻；

3、道路、楼道、大堂等公共照明完好；

4、大厦范围内的道路通畅，路面平坦。

##### （九）保安及车辆管理

1、大厦基本实行封闭式管理；

2、有专业秩序队伍，实行24小时值班及巡逻制度；秩序人员熟悉大厦的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

3、综合大厦特点，制定安全防范措施，对货物（产品、设备）出门实行凭证通行制度；

4、进出大厦各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；

5、大厦内停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐；

6、非机动车辆有集中停放，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁；

7、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

##### （十）环境卫生管理

1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站；

2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；

3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀；

4、对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其他垃圾混杂；

5、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、共用玻璃窗等保持洁净；大厦内共用场地无纸屑、烟头等废弃物；

6、大厦内废水、废气、废烟、噪声等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。

##### （十一）绿化管理

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；

2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃；

3、绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

##### （十二）精神文明建设

1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定；

2、大厦设信息公告栏，宣传大厦管理、卫生、治安、消防等方面的知识。

#### 四、节约能源管理

##### （一）制度与宣传

（1）针对节能问题制定有效的规章制度，宣传国家资源节约法律法规和方针政策；

（2）通过宣传节能的意义，宣传节能常识，养成随手关灯、节约用水、经常检查电器是否有必要开启等良好的节能习惯。

##### （二）能源成本的精益控制

（1）计量无遗漏：计量无遗漏是能源成本精益控制的前提和基础。按单位或部门安装电表。包括公共设备设施运行电费、公共照明电费、住宿、办公用电等部分。

（2）配合国家或地区的电力优惠政策，安装相应的电表以节约能源费。

（3）为分析、控制设备设施用电，除设备设施总表之外，为大型的设备设施安装专项计量电表。

（4）管理无空白点：只要使用能源，都能被计量。在相应的能源使用规定约束下，指派专人负责开关和控制运行时间。杜绝一切可能的无管理现象，如长明灯、夜班时间因责任不明确或安排不当而无人关闭的用电系统等。

（5）电价核算准确：每月制定能源成本核算表，以清晰展示当月的能源成本负担情况。

（6）对能源消耗进行计量，为自贸大厦能源消耗测算提供数字依据。为节能降耗提供数据依据，验证节能降耗措施是否有效。

（7）定期查抄总表、分表数据，做到先计量、后分析，再平衡，及时、有效地反映出水电用量，通过水、电的量化管理，迅速查出问题所在，保证节能工作的顺利开展。

##### （三）公共区域照明及设施运行的节能降耗

（1）部分公共照明可使用声光控方式进行控制（具体选定位置应与甲方协商选定）。

（2）楼道、广场照明在保证正常照明的情况下，可适当减少灯的数量或是有选择地在部分区域使用功率小的灯。

（3）对室内公共照明安装计量设备，计量用电情况。

（4）工程部依据项目所处阶段，根据计划时间表，制定室外公共照明每月开启关闭时间表，报项目经理审核后，由项目经理与甲方商榷后由专业指定专人执行。

（5）用于风机、水泵、空调等系统的电动机节能中，通过变频调速技术能耗大大减少，可靠性也得到很大的提高，保障设备运行正常，满足需求。

（6）供水系统的供水开关、闸阀和水箱、水位自控制系统等关键部位要选用质量过关的零配件；保持经常巡视，及时检测维修供水管网。

（7）停车场照明设施运行能耗。停车场应根据实际情况，以达到不影响照明为依据，开启照明设备。光亮效果较好且视线清楚，可以适当延迟开启或提前关闭此区域的照明灯具。大厦未投入使用的区域，除检修维护等特殊情况下需要开启照明设施，其他情况下应关闭照明设施。连续照明时间达4小时以上时，应使用LED节能灯具。

##### （四）保洁绿化能耗

（1）各楼层保洁在拖地或擦拭楼层设施设备时，应切实注意节约用水，按时开关水房门。

（2）各楼层通道、卫生间、拖布间及残卫等照明，应严格做到出门关灯，切实杜绝长明灯现象。对保洁使用的大功率电器、机具禁止不截负荷空转。

（3）对新领的笤帚和扫帚，事先用细铁丝或布条进行加固后再使用，以延长笤帚、扫帚的使用时间。

（4）组织员工将旧的拖布、尘推、笤帚、扫把集中收集，把筛选后还能用的重新用细铁丝或布条进行加固后继续使用。

（5）清洁剂的使用，先在工作间内兑好后，按比例发放、控制使用量，使各种保洁用品物尽其用。

（6）绿化灌溉前，应注意关注天气状况，利用雨水进行绿化灌溉。避免工作进行期间或结束后，出现雨水天气，而造成水资源浪费。绿化灌溉时，应选择早晚温度较低时进行，同时对灌溉情况进行巡查，避免灌溉水量过度，造成浪费。

（7）物业区域内绿化应尽量使用喷灌设施进行浇水，在喷头喷洒范围外的绿地用胶水管喷洒，不得大水漫灌。

（8）绿地的内微地形、斜坡水分渗透慢，喷水时，喷头不应连续长时间连续开动，应通过间歇开关浇水。

（9）根据天气情况，和土壤湿度确定灌水频率。灌水的量应根据灌水后浸润深度来确定，一般深度在10－15cm（以根系深度）为适宜。

（10）平时注意喷灌设备有无损坏，发现损坏及时维修，使喷灌设备保持正常工作及喷洒范围。