一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.7投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

项目名称：新场镇2025年农村物业化管理项目

**3物业基本情况**

物业类型：农村物业

坐落位置：新场镇13个村及坦直社区4个无人管理小区，具体情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **地址** | **住房建筑面积（㎡）** |
| 1 | 新南村 | 新南村全域 | / |
| 2 | 众安村 | 众安村全域 | / |
| 3 | 王桥村 | 王桥村全域 | / |
| 4 | 金建村 | 金健村全域 | / |
| 5 | 新场村 | 新场村全域 | / |
| 6 | 蒋桥村 | 蒋桥村全域 | / |
| 7 | 新卫村 | 新卫村全域 | / |
| 8 | 果园村 | 果园村全域 | / |
| 9 | 祝桥村 | 祝桥村全域 | / |
| 10 | 坦南村 | 坦南村 | / |
| 11 | 仁义村 | 仁义村 | / |
| 12 | 坦东村 | 坦东村全域 | / |
| 13 | 坦西村 | 坦西村全域 | / |
| 14 | 清雅楼 | 新场镇申江南路5112号 | 950 |
| 15 | 秀丰新村 | 新场镇秀丰路1-2号、3-4号 | 2880 |
| 16 | 下盐新村 | 新场镇下盐公路37-51号（临） | 4320 |
| 17 | 教工楼 | 新场镇文院街6弄8号 | 650 |
|  | 合计 |  | 8800 |

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

为落实好新场镇农村物业化管理服务，助力形成“党建引领、区域统筹、多方联动、资源整合”的基层治理工作格局，根据《关于全面推广农村物业化管理服务提升党建引领乡村治理水平的若干措施》文件精神，实施新场镇2025年农村物业化管理项目。

4.2 项目招标范围及内容

在果园村内设立农村物业化管理服务中心，采用“直接进驻模式”为全村村民提供环境保洁、物业保修急修、防汛防台应急处置等农村物业一体化全要素管理服务，并辐射周边6个村（新场村、新卫村、金建村、王桥村、众安村、新南村），采用“专业委托”的方式，提供必要的物业化服务。

北片6个村（坦西村、仁义村、坦南村、坦东村、祝桥村、蒋桥村）村委会内建立物业服务联系点，采用“精准点单模式”，为村民提供24小时点单式物业维修，及必要的应急兜底服务（包括防汛防台应急处置）等，基本满足农村群众日常物业需求。

在坦直社区建立社区服务体系，因其中4个无人管理小区（清雅楼、秀丰新村、下盐新村、教工楼）临近坦南村，故统一纳入农村物业化管理，为居民提供物业化管理服务，采用“专业委托”的方式提供设备设施管理、环境卫生管理、绿化环境管理、应急处置、便民优惠服务等专业服务。

4.3 本项目服务期限：自合同签订之日起1年，服务期间具体起始时间以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“全包”**方式实施服务管理承包。“全包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费以外，项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置、维修、保养等费用也由中标人承担（合同价中已包含）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 提供方 | 备注 |
| 采购人 | 供应商 |
| 1 | 公用水电 |  | √ | 包括清洁卫生、工作人员生活等各类用水；楼道灯光、服务公司办公等各类用电 |
| 2 | 各类垃圾桶 |  | √ | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 3 | 垃圾袋 | 　 | √ | 包括生活垃圾、垃圾桶垃圾袋。 |
| 4 | 办公用房 |  | √ | 包括仓库用房。 |
| 5 | 办公设备和家具等 | 　 | √ | 包括电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；桌椅等办公家具和员工更衣柜。 |
| 6 | 人员装备（对讲机） |  | √ | 包括对讲机公共频道占用费及维修费用等。 |
| 7 | 专业设备 | 　 | √ | 包括专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶等。 |
| 8 | 维修材料 |  | √ | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 9 | 保洁材料 | 　 | √ | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材（耗材品质需可靠有保证）。 |
| 10 | 保洁工具 | 　 | √ | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

7.1.2**本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。**

**7.1.3 合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算，小修费用（500元以内）由供应商承担。**

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订后，分三次支付，第一次在合同签订后的一个月内，采购人向中标人支付合同服务费总额的30%；在合同履行6个月后的一个月内采购人向中标人支付合同服务费总额的50%；合同履行完毕后的一个月内采购人根据年度考核结果向中标人支付剩余金额。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数****（最低要求）** | **备注** | **要求** |
| 1 | 项目经理1 | 1 | 8小时，做五休二（8:30-16:30） | 总体负责管理区域一：果园村、新场村、新卫村、金建村、王桥村、众安村、新南村范围内农村物业化管理工作。（实施双休日轮休） |
| 2 | 项目经理2 | 1 | 8小时，做五休二（8:30-16:30） | 总体负责管理区域二：坦西村、仁义村、坦南村、坦东村、祝桥村、蒋桥村、4个无人管理小区范围内农村物业化管理工作。（实施双休日轮休） |
| 3 | 综合管理1 | 1 | 8小时，做五休二（8:30-16:30） | 负责管理区域二：坦西村、仁义村、坦南村、坦东村、祝桥村、蒋桥村、4个无人管理小区内的电话接听，接待报修服务、访客接待、协调联系，熟练计算机操作(做五休二） |
| 4 | 综合管理2 | 1 | 8小时，做五休二（8:30-16:30） | 负责管理区域一：果园村、新场村、新卫村、金建村、王桥村、众安村、新南村内的电话接听，接待报修服务、访客接待、协调联系，熟练计算机操作(做五休二） |
| 5 | 保洁 | 17 | 每人每周工作40小时（7:30-15:30） | 负责果园村及4个无人管理小区的清洁卫生等保洁工作。负责小区外环境公共场所、道路等日常保洁工作，负责村民及小区垃圾的收集、清运，垃圾桶的清洗及垃圾袋的更换等保洁工作 |
| 6 | 绿化 | 2 | 8小时工作制，做五休二 | 保持绿化长势良好，修剪美观，花草、树木造型优美无病虫害。创造一个整洁、美观的环境。 |
| 7 | 水电维修 | 5 | 1、每人每周40小时工作制。2、持有电工证 | 负责村民及老旧小区房屋建筑、给排水系统的运行维护和公共部位零星修理及业主自用部位报修修理。（电话保持24小时畅通响应）；负责全村及老旧小区“30分钟响应”物业维修服务；防汛防台应急处置。 |
| **合计** |  | **28** |  |  |

**说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

**9.2 各岗位具体服务要求**

**9.2.1综合管理服务要求（项目经理及综合管理）**

| 序号  | 服务科目  | 服务内容  | 服务要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基本服务 | 1.1设施配备与信息公示 | 1、配备充足的设施设备，满足开展农村物业化服务所用。按规划标准配置相应的农村物业化服务企业用房。2、服务窗口醒目位置设置农村物业化服务监督公示牌，公示物业服务合同、办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准、专项维修资金和公共收益的收支账目等信息；住宅物业出入口配置服务铭牌，包括住宅小区名称、物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话、项目经理照片、姓名、服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和24小时报修电话等内容3、提供有偿服务的服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务 |
| 1.2账务与档案管理 | 1、建立健全财务管理制度，对物业费和其它费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。2、建立和保存下列档案和资料：共有部分经营管理档案；监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱检测报告；住宅装饰装修管理资料；业主清册；物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料 |
| 1.3标识管理 | 办公场所内应标识清楚，整洁有序。物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识；紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识；主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”“作业中”等临时性服务状态标识；标识的图形符号应符合GB/T10001.1标准的要求。消防与安全标识应符合GB2894、GB13495的要求。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、无涂改，文字规范，保持完好 |
| 1.4装修管理 | 制定房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合GB3096的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告 |
| 1.5客户接待  | 周一至周日每日提供不少于8小时的业务接待服务。有指定接待地点 |
| 1.6制服、标志统一  | 服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁 |
| 1.7报修受理  | 投诉在7个工作日内予以回复。全天24小时受理村民、居民报修，全年每日提供维修服务。急修项目2小时内到场处置。市区设置管理处的，应30分钟内到现场。一般修理项目3天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限） |
| 1.8投诉报修回访  | 一般维修采用预约方式，在3日内完成；一次维修合格率不低于90%；维修完工后36小时予以回访，并留下回访记录 |
| 1.9业主沟通  | 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的50%） |
| 2 | 社区活动 | 2.1节假日布置 | 在管理区域内有必要的布置 |
| 3 | 风险预防管理 | 3.风险管控  | 建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动 |
| 4 | 突发事件应对 | 4.1各类应急预案制定  | 根据村、住宅小区特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，制定相应的应急预案，内容包括但不限于防爆、疫情、火灾、高空坠物（外墙墙面、花盆等）、严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）、治安、自然灾害。定期评审并修订应急预案 |
| 4.2应急人员与物资配备  | 按照应急预案落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备的配备，并定期检测和维护，使其处于适用状态。主出入口、问询处等公共区域摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料 |
| 4.3台账记录  | 建立应急物资、装备的配备及其使用档案；建立应急预案演练等相关记录 |
| 4.4培训与演练  | 制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练 |
| 5 | 服务质量评价与改进 | 5.1自查、抽查、督察  | 自查：从事物业服务的每位员工应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员抽查：实施常规例行和专项检查，发现问题，应及时组织落实整改措施督查：定期监督检查，包括业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定，并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与业主、使用人保持联系，征求意见 |
| 5.2持续改进措施  | 持续改建管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性。各类档案可存在指定地点，接受客户预约查询 |

**9.2.2公共区域清洁卫生服务要求（保洁）**

| 序号  | 服务科目 | 服务内容 | 服务要求 |
| --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 人员要求 | 1.1专职保洁人员或企业  | 配备专职保洁人员负责果园村村域及无人管理小区公共区域的环境清洁 |
| 2 | 管理要求 | 2.1台账记录  | 具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录 |
| 2.2制服、标志统一  | 保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌） |
| 3 | 服务规范 | 3.1走廊、门厅、大堂、楼梯，消防梯地面维护  | 走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，每周清扫一次。无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况 |
| 3.2电梯轿厢维护 | 电梯轿厢不定期擦拭；表面无积灰、无蛛网，操作面板无污迹 |
| 3.3楼梯扶手、栏杆维护  | 楼梯扶手、栏杆不定期擦拭；表面无积灰、无蛛网 |
| 3.4门、窗维护  | 门、窗每年擦拭3次以上，表面无积灰、无蛛网 |
| 3.5灭/防火设施维护  | 灭/防火设施不定期；表面无积灰、无蛛网 |
| 3.6天花板、风/百页口、公共灯具维护  | 天花板、风/百页口、公共灯具不定期除尘和擦拭；表面无积灰、无蛛网 |
| 3.7平台、屋顶维护  | 平台、屋顶，定期清扫，无明显垃圾堆积；台风汛期之前，及时清扫平台和屋顶 |
| 3.8道路维护 | 果园村村域道路每日清扫1次，明沟每周清扫1次；路面整洁，无明显垃圾堆积 |
| 3.9垃圾收集与清运  | 垃圾箱房定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；设置必要的灭害措施。生活垃圾应按照规定设立分类收集点，日产日清；临时垃圾应每日清理；建筑装修垃圾应定点有序堆放。居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于4小时，清运不少于1次 |
| 3.10绿化带/区域维护  | 无明显垃圾堆积 |
| 3.11消杀灭害 | 1、定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害； 2、做好白蚁防治工作。3、遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作 |

**9.2.3公共区域绿化日常养护服务要求（绿化）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号  | 服务科目 | 服务内容 | 服务要求 |
|
| 1 | 人员要求 | 1.1专职绿化养护人员或企业  | 配备专职绿化人员 |
| 2 | 管理要求 | 2.1台账记录  | 具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录 |
| 2.2制服、标志统一  | 绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌） |
| 3 | 住宅服务规范 | 3.1集中绿化养护  | 绿化以草坪和灌木为主 |
| 3.2草坪养护  | 不定期养护和修剪； 干旱和高温季节保持有效供水；发现病虫害及时灭杀 |
| 3.3树木乔灌木养护  | 生长健壮，无死树、无缺株、无明显枯枝；有针对性及时灭治病虫害；有倒伏倾向，及时扶正、加固 |
| 3.4花坛花境养护  | 保持花卉生长良好 |
| 3.5重点树木养护  | 重点树木养护应符合GB/T51168的要求 |
| 3.6绿化标识标牌管理  | 设置宣传标语及禁止性行为告知 |

**9.2.4共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务要求（水电维修）**

| 序号  | 服务科目 | 服务内容 | 服务要求 |
| --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 人员要求 | 1.1设施设备操作人员持证上岗  | 配备专职维修服务人员负责共用部位、共用设施的运行维护；维修服务人员应持有相应的技能证书（高压及低压电工证）；电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，由采购人委托专业机构进行维修和养护，不在本项目服务范围内。 |
| 1.2制服、标志统一  | 维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌） |
| 2 | 管理要求 | 2.1标准化作业指导  | 建立符合法律法规规定、DG/TJ08-207的要求以及物业服务合同等规定约定的标准化作业指导书 |
| 2.2工作计划  | 建立设备设施维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容 |
| 2.3台账记录 | 完善设备设施技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作 |
| 2.4培训  | 有完备的培训等工作过程记录 |
| 2.5安全管理措施  | 加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施 |
| 3 | 共用部位运营和维护 | 3.1房屋基础部位维护  | 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞 |
| 3.2主体结构、外立面维护  | 主体结构安全，房屋外立面无破损 |
| 3.3管道维护  | 定期做好维护保养工作，记录完整 |
| 3.4门窗维护  | 门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活 |
| 3.5大厅/楼梯/电梯厅/楼道维护  | 大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整 |
| 3.6道路/侧石/车场/车库维护  | 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；排水沟渠无阻碍、畅通；交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患 |
| 3.7屋顶/平台/绿地/花台维护  | 防水层无气臌、碎裂；隔热板无断裂、缺损；屋顶平台排水沟畅通；绿地水龙头出水正常；花坛完整 |
| 3.8围墙/门岗室/垃圾房等附属设施维护 | 围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；室内外强弱电机房、管弄井房等设施设备完好，无安全隐患；休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修 |
| 3.9雕塑景观/喷水池维护  | 景观/泛光照明在节假日按规定分时段开启；定期对景观/泛光照明进行巡查，发现损坏应及时组织修复；景观小品设施外观完好，功能完好；水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；无漏电隐患 |
| 3.10避雷设施维护  | 避雷装置外观完好，功能正常；避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合GT/T21431的规范 |
| 3.11残疾人防护设施维护  | 残疾人出入通道畅通；通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患 |
| 3.12新能源汽车充电基础设施维护 | 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效 |
| 3.13人防工程维护  | 人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常；人防通风系统试机正常，功能有效；避难设施完好；人防工程检查合格，应符合GB50134的要求 |
| 4 | 变配 电系统 | 4.1公共照明维护 | 照明、应急照明灯具完好，线路无裸露，开关完整、无损，无安全隐患；照明灯杆下方盖板应封闭。应急照明灯、疏散指示应保持24小时开启常亮，不得随意关断。出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复 |
| 4.2公共电器箱/柜维护  | 公共电器箱柜应上锁，表体干净；变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好；有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格；突发事件响应快速，故障维修及时 |
| 5 | 弱电系统 | 5.1电子防盗门禁维护  | 功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常 |
| 5.2楼宇对讲（含可视）维护 | 功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰 |
| 5.3电子防越报警（周界、电子围栏等）维护  | 功能齐全，设施外观完好，24小时正常运行；电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整；电子防越报警系统设施无障碍物遮挡 |
| 5.4监控摄像维护  | 功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰；监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求 |
| 5.5电子巡更维护  | 功能齐全，设备外观完好，24小时正常运行；电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整 |
| 5.6信息发布系统维护  | 功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求；背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰 |
| 5.7行人门禁闸机系统  | 功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常 |
| 5.8车辆道闸系统  | 功能齐全，设施设备外观完好，24小时正常运行；车辆道闸系统运行正常；红外线传感器、计时、监控装置功能可靠；车牌识别系统联网图像传递信息正常。 |
| 6 | 给排水系统 | 6.1二次供水设施养护  | 功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确；水箱、蓄水池每年清洗不少于二次，水质监测每季度一次，水质应符合GB5749和DB31/T1091要求；水箱及蓄水池实行双人双锁管理 |
| 6.2各类排水泵及管网养护  | 功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；无污水漫溢；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确 |
| 6.3二级生化处理养护 | 二次生化处理设施设备使用功能完好；定期做好维护保养工作，记录完整 |

**9.3服务要求**

9.3.1物业人员行为准则

①须下级服从上级，一切行为听指挥(须服从采购人的管理和安排，有高度的责任心）。

②遵守公司规章制度，讲究文明礼貌讲究职业道德，热爱本职工作，维护公司声誉。

③敬业爱岗，积极进取，刻苦学习专业知识，不断提高业务水平及工作能力，提高工作(服务)质量。

9.3.2物业人员工作行为规范

①按时上下班，工作时间不得擅离岗位，不得迟到、早退；下班后未经允许或无临时加班不得在工作区内逗留；早退、病、事假需提前申请。

②进入岗位必须按公司要求穿着工服，端正佩戴公司工作牌，保持着装整洁。

③在工作岗位上不准因私会客，不准吃零食、聊天、唱歌、吸烟、打架斗殴；不准看电视、听收音机；不准大声喧哗。

④任何时候都不准与客户和客人争辩，不准使用不礼貌语言对待客户。

⑤不准聚众闹事。

⑥当班工作时间里，不许在走道、楼梯、茶水房等处睡觉、休息。

9.3.3物业人员工作态度

①礼貌：礼貌是物业服务人员最起码的行为准则，在与业主、使用人接触时，必须使用规范礼貌用语和规范的行为标准。

②微笑：微笑服务是物业服务人员的基本要求，与业主、使用人接触应面带微笑。

③反应：对于业主、使用人的服务需求必须热情受理，及时解决；不准推诿、拖拉，务求使业主、使用人满意。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

（7）中标人应提供7天×24小时应急响应服务，若合同期间发生紧急情况、重大事件及其他需要中标人配合的，中标人应快速、及时赶到现场，根据采购人要求实施相关应急处理，并协同有关单位和部门做好相关善后工作。

**11考核管理办法和要求**

11.1考核形式：将服务费总额的20%作为考核金额，实行【月度考核】与【年度考核】相结合，采购人为考核单位。

11.2考核标准：总分值为100分，实行扣分制考核分值累计叠加，【月度考核分值取平均值】为最终年度考核分值。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核单位 | 考核内容 | 分值 | 扣分标准 | 得分 | 备注 |
| 采购人 | 保证农村物业化管理制度规范制作上墙，且内容完善 | 15 | 发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 保证农村道路地面整洁 | 10 | 发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 保证农村应急维修，提高服务质量，降低有责投诉率 | 15 | 发现一次扣2分，扣完为止 |  |  |
| 保证垃圾房周边环境整洁 | 15 | 发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 保证垃圾分类实效 | 25 | 市、区级检查不合格一次扣5分，扣完为止 |  |  |
| 保证生活垃圾及时收运 | 10 | 发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 保证防汛防台期间及时响应及时处置 | 10 | 发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 合计 | 100 |  |  |  |

11.3奖惩措施：

【年度考核】分值超过90分（含），不扣除考核金额；89分—85分（含），扣除考核金额的5%；84分—80分（含），扣除考核金额的10%；79分—70分（含），扣考核金额的20%；69-60分(含），扣除考核金额的30%；60分以下，扣除全部考核金额。

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括管理费、人工、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）、清扫用设备、耗材、售后服务等费用。

13.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

13.6 投标报价组成表

| **项目** | **要求** | **分项报价** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员费用 | 含工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |
| 2 | 办公费用 | 包括办公设备等费用 |  |  |
| 3 | 材料费 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |  |
| 4 | 能耗费 | 项目实施过程中所发生的水电气等能耗费用 |  |  |
| 5 | 其他 | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 6 | 利润 | 按（1+2+3+4+5）的%计取 |  |  |
| 7 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| **投标总价** |  |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

**★**15.1中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

**★**15.2 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**★**15.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

**★**15.4供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**16 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

16.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

16.2残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。