比 选 文 件

广阳湾智创生态城城市展厅物业管理服务

比选人：重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司

比选代理公司：天之瓴建设股份有限公司

2023年 12 月

目 录

[第一章 比选公告 3](#_bookmark1)

[第二章 投标人须知 5](#_bookmark2)

[第三章 评审办法(综合评估法) 18](#_bookmark3)

[第四章 合同条款及格式 26](#_bookmark4)

[第五章 服务标准和要求 38](#_bookmark5)

[第六章 投标文件格式 46](#_bookmark6)

第一章 比选公告

**广阳湾智创生态城城市展厅物业管理服务**

**比选公告**

1、比选条件

本比选项目 广阳湾智创生态城城市展厅物业管理服务，项目业主为 重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司，该物业服务已具备比选条件，现对该项目进行竞争性比选招标，特邀请有兴趣的潜在投标人参与投标。

2、项目概况与招标范围

2.1.服务地点：重庆经济技术开发区。

2.2.服务内容：城市展厅项目建筑总面积约3600平方米，主要由钢结构、防腐木、竹料、玻璃等构成，建筑总体分为三层，包括城市展厅(设置有数字沙盘、实景沙盘、宣传影像及大屏等软硬件)、观景通道、主观景台、接待厅、休息室、会议室及功能用房等的物业管理服务(不包含餐厨)，以及周边绿化养护。

2.3服务期：1年，2024年1月至2024年12月。

3、投标人资格要求

3.1 本次比选要求投标人须具备以下条件：具备有效的营业执照。

3.2 本次比选不接受联合体投标。

4、比选文件的获取

4.1 凡有意参加投标者，请于公告发布之日起至投标截止时间前，均可在行采家（https://www.gec123.com/）和重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司官网（http://www.cetzig.com/）上下载本项目竞争性比选文件、答疑、补遗等开标前公布的所有相关资料。各竞标人应随时关注网上发布的竞争性比选文件答疑、补遗、澄清等文件内容，不管竞标人下载与否都视为潜在投标人全部知晓有关招投标过程和全部内容。

4.2 比选文件每套售价500元，售后不退。投标人递交投标文件时支付比选文件的费用，否则比选人和比选代理机构将不予接收其投标文件。

5、投标文件的递交

5.1投标文件递交时间为：2023年12月22日14时00分至2023年12月22日14时30分，

投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为：2023年12月22日14时30分，地点为：天之瓴建设股份有限公司会议室（重庆市南岸区通江大道214号卓越国虹时代中心2-3-3 ）。

5.2逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，比选人不予受理。

6、发布公告的媒介

本次比选公告在行采家（https://www.gec123.com/）和重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司官网（http://www.cetzig.com/）上发布。

7、联系方式

比选人：重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司

联系人： 唐老师

电 话：18716407614

地 址：重庆市南岸区茶园江桥路一号附1号

比选代理机构：天之瓴建设股份有限公司

联系人： 杨老师

电 话：023-62652790

地 址：重庆市南岸区通江大道214号卓越国虹时代中心2-3-3

邮箱：tianzhiling2021@126.com

2023年12月13日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
| 1.1.2 | 比选人 | 比选人：重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司  联系人： 唐老师  电 话： 18716407614  地 址：重庆市南岸区茶园江桥路一号附 1 号 |
| 1.1.3 | 代理机构 | 比选代理机构： 天之瓴建设股份有限公司  联系人： 杨老师  电 话： 023-62652790  地 址：重庆市南岸区通江大道214号卓越国虹时代中心2-3-3  邮箱： tianzhiling2021@126.com |
| 1.1.4 | 项目名称 | 广阳湾智创生态城城市展厅物业管理服务 |
| 1.1.5 | 服务地点 | 重庆经济技术开发区。 |
| 1.2.1 | 资金来源 | 业主自筹 |
| 1.2.2 | 资金落实情况 | 已落实 |
| 1.3.1 | 比选范围 | 包括城市展厅(设置有数字沙盘、实景沙盘、宣传影像及大屏等软硬件)、观景通道、主观景台、接待厅、休息室、会议室及功能用房等的物业管理服务(不包含餐厨)，以及周边绿化养护。 |
| 1.3.2 | 服务期： | 1 年,2024年1月至2024年12月。 |
| 1.3.3 | 质量要求 | 满足比选文件第五章服务标准和要求及国家行业有关规定。 |
| 1.4.1 | 投标人资质条 件、能力 | 本次比选实行资格后审， 投标人应具备以下资格条件：  1、具备有效的营业执照。  (提供有效的带二维码标识的营业执照复印件加盖投标人鲜章)。  2、未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 列为失信被 执行人。 通过 “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询投标 人信用记录，提供清晰截图。截图信息不清楚，资格审查不合格。  3、投标人拟派的本项目负责人， 必须是投标人本单位人员。(提供 投标人为拟派的项目负责人缴纳 2023 年 6 月至 2023年11月社会保险证  明材料，并加盖投标人单位鲜公章；如因疫情影响，按当地政策可减免 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 企业在此期间缴纳人员社保的，请附社保缴纳管理部门出具的减免情况 说明复印件(或政务或权威网站公开发布的减免公告的网络截图复印  件)， 并加盖投标人单位鲜公章) 。 |
| 1.4.2 | 是否接受联合  体比选 | 不接受。 |
| 1.9.1 | 踏勘现场 | 不组织、自行踏勘。 |
| 1.10.1 | 比选预备会 | 不召开。 |
| 1.11 | 分包 | 不允许。 |
| 2.1 | 构成比选文件  的其他材料 | 比选人发出的答疑及补遗书等。 |
| 2.2.1 | 投标人对比选  文件提出疑问  的截止时间 | 投标人应仔细阅读招标文件及附件的所有内容，如有文字表述不清， 图纸尺寸标注不明以及存在错、漏、缺、概念模糊和有可能出现歧义或 理解上的偏差的内容等应在 2023年 12月15日 17:00前发送至代理机构提供的邮箱。 |
| 2.2.2 | 比选人对比选  文件答疑的截  止时间 | 2023年12月18日18:00 前，在行采家(<https://www.gec123.com/>)和重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司官网（http://www.cetzig.com/）发布澄清。 |
| 投标文件递交  时间及投标截  止时间 | 详见比选公告规定的投标截止时间 |
| 2.2.3 | 比选文件修改 | 修改内容可能影响投标文件编制的，须在投标截止时间 2 日前发布，  发布时间至投标截止时间不足 2 日的，须相应延后投标截止时间。 |
| 3.1.1 | 构成投标文件  的其他材料 | 投标人的书面澄清、说明及补正(但不得改变投标文件的实质性内  容)。 |
| 3.2 | 比选报价 | 1、本次报价包括完成本项目所需的服务费、人工费、培训费及各种 应纳的税费等。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担 责任， 比选人不再补偿。  2、本项目最高限价为1780000.00元(壹佰柒拾捌万元整)， 投标人报价不得超过本项目最高限价，否则，由评标委员  会作否决投标处理。 |
| 3.3.1 | 比选有效期 | 90 日历天(从提交投标文件截至日计算) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.6 | 是否允许递交  备选比选方案 | 不允许。 |
| 3.7.3 | 签字或盖章要 求 | 投标文件应用不褪色的材料书写或打印， 并由投标人的法定代表人 或其委托代理人在比选文件规定的位置按比选文件要求签字或盖章、盖 单位法人章。委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权 委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情 况，改动之处应加盖单位法人章或由投标人的法定代表人或其授权的代 理人签字确认。  未按上述规定执行的，交由评标委员会作否决投标处理。 |
| 3.7.4 | 投标文件副本 份数 | 投标文件一式二份(其中：正本一份，副本一份、电子档U盘一份 (将投标文件正本盖章扫描后放到U盘里面)) ，副本可以为正本的复 印件， 投标文件内容应清楚地标记“正本”或“副本”的字样，当副本  和正本不一致时，以正本为`准。 |
| 3.7.5 | 装订要求 | 应按照第六章规定格式装订成册，并应编制目录， 标注页码。  本项目技术部分采用明标评审，投标文件须装订成册，并应编制目  录，若装订过厚，也可分订成多册。 |
| 4.1.1 | 投标文件的密 封 | 1、投标文件密封袋内装投标文件正本和副本，以及 U 盘。封口处应 用封条密封， 封条上写明注明“开标时启封”字样并由投标授权代表签 字及加盖投标人单位公章。同时应按本表第 4.1.2 项的规定写明相应内 容。  2、如果投标人未按上述规定封装，招标人或招标代理机构应当拒绝  接收。 |
| 4.1.2 | 封套上写明 | 应在 “投标文件”大袋封套上写明如下内容：  比选人名称：  投标人名称：  (项目名称) 投标文件  在 年 月 日 时 分前不得开启 |
| 4.2.2 | 递交投标文件  地点 | 天之瓴建设股份有限公司会议室（重庆市南岸区通江大道214号卓越国虹时代中心2-3-3 ） |
| 4.2.3 | 是否退还投标  文件 | 否 |
| 5.1.1 | 比选时间和地 | 比选时间： 同比选截止时间； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 点 | 比选地点：天之瓴建设股份有限公司会议室（重庆市南岸区通江大道214号卓越国虹时代中心2-3-3 ）。 |
| 5.2 | 比选程序 | 1.宣布开标纪律；  2.核验参加开标会议的投标人的法定代表人或委托代理人本人身份 证(原件)， 核验委托代理人的授权委托书等证明材料以确认其身份合 法有效；若经核实委托代理人提供资料与实际不符的， 不得参加开标会。 核验合格的法定代表人或委托代理人可自行选择是否参加开标会，不参 加开标会的视为默认开标结果。  3. 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名。  4. 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称。  5. 投标文件的密封检查：投标人可对自己的投标文件封装情况进行 检查， 以确认其投标文件密封完好。  6. 汇总投标保证金缴纳情况,投标保证金缴款情况表上没有显示投 标人缴款信息的而其已递交投标文件的，则当场退还其竞标文件。投标 保证金缴款情况缴款信息不全或有误的，则记录在案交由评标委员会评 审。  7. 设有最高限价的，公布最高限价。  8. 逐单位随机开启投标文件。公布投标人名称、投标报价、服务期 及其他内容并记录在案。  9. 投标人代表、比选人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记 录上签字确认。  10. 开标结束。 |
| 6.1.1 | 评标委员会的  组建 | 由比选人依法组建。 |
| 7.1 | 是否授权评标 委员会确定 中  选人 | 否，推荐经评审综合得分由高到低排名前三名为中标候选人。 |
| 8.1 | 重新比选 | 按投标人须知第 8.1 执行。 |
| 10 | 需要补充的其他内容 | |
| 10.1 | 异议、投诉处 理 | 1. 竞选人或者其他利害关系人就本项目的招标文件(含澄清修改)、 开标情况、评标结果等事项提出异议或投诉的，应当先向比选人提出异  议；比选人应当在规定时间内答复；对比选人的答复不满意，可向行政  监督部门投诉。  提出异议或投诉时应当包括下列内容：  (1) 异议人或投诉人的名称、地址及有效联系方式；  (2) 被异议人或被投诉人的名称、地址及有效联系方式；  (3) 异议或投诉事项的基本事实；  (4) 请求及主张；  (5) 涉及事项的证据、证明材料。  异议人或投诉人是法人的，异议书或投诉书必须由其法定代表人或 者委托代理人签名并加盖单位公章；异议人或投诉人是其他组织或者自 然人的，异议书或投诉书必须由其主要负责人签名或者异议人(或投诉 人)本人签名，并附有效身份证明。如有关材料是外文，应当同时提供 中文译本。  2. 行政监督部门依照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民 共和国招标投标法实施条例》、《重庆市招标投标条例》、《工程建设 项目招标投标活动投诉处理办法》(七部委令第 11 号(根据九部门 2013 年第 23 号令修正)) 、《关于印发<重庆市招标投标活动投诉处理实施 细则(修订) >的通知》(渝公管发〔2021〕54 号) 等法律法规文件处理 投诉。  3. 根据《重庆市工程建设领域招标投标信用管理暂行办法》的规 定，竞选人捏造事实、伪造材料，或者以非法手段获取证明材料进行质 疑或者投诉的，将被列入黑名单管理； 给他人造成损失的，依法承担赔 偿责任。  4. 异议受理单位： 重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司  联系电话： 023-62823880  投诉受理部门： 重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司党群人事部  联系电话： 023-62632090 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10.2 | 招标代理 服务费 | 本项目代理费为固定金额10000.00元，由中标人在领取中标通知书时一次性支付给代理公司。 |

1.总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备比选 条件， 现对本标段施工进行比选。

1.1.2 本比选项目比选人、比选代理机构、项目名称、服务地点： 见投标人须知前附表。

1.1.3 本招标项目比选代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 本招标项目服务地点：见投标人须知前附表。

1.1.6 本招标项目服务内容：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源： 见投标人须知前附表。

1.2.2 本招标项目的出资比例： 见投标人须知前附表。

1.2.3 本招标项目的资金落实情况： 见投标人须知前附表。

1.3 比选范围、服务期和质量要求

1.3.1 比选范围： 见投标人须知前附表。

1.3.2 服务期：见投标人须知前附表。

1.3.3 质量要求： 见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本标段的资质条件、能力: 见投标人须知前附表。

1.4.2 本次比选不接受联合体。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

(1) 与比选人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人；

(2) 为本标段前期准备提供设计或咨询服务的，但设计施工总承包的除外；

(3) 为本标段的监理人；

(4) 为本标段的代建人；

(5) 为本标段提供比选代理服务的；

(6) 与本标段的监理人或代建人或比选代理机构同为一个法定代表人的；

(7) 与本标段的监理人或代建人或比选代理机构相互控股或参股的；

(8) 与本标段的监理人或代建人或比选代理机构相互任职或工作的；

(9) 被责令停业的；

(10) 被国家、重庆市(含市或任意区县) 有关行政部门处以暂停投标资格行政处罚， 且在处罚期限 内的；

(11) 财产被接管或冻结的；

(12) 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位， 不得在同一标段中同时投标。

1.5 费用承担

投标人准备和参加比选活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与比选活动的各方应对比选文件和比选文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果 承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外， 与比选有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，比选人按投标人须知前附表规定的时间、 地点组织 投标人踏勘项目现场。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除比选人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 比选人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况， 供投标人在编制投标文件时参 考，比选人不对投标人据此做出的判断和决策负责。

1.10 比选预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，比选人按投标人须知前附表规定的时间和地点召 开投标预备会， 澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应在投标人须知前附表2.2.1规定的时间前，以书面形式将提出的问题送达比选人， 以便比选人澄清。

1.10.3 比选人在投标人须知前附表规定的时间内，将对投标人所提的问题进行澄清。该澄清内容为 比选文件的组成部分。

1.11 分包：不允许分包

1.12 偏离：不允许偏离

2.比选文件

2.1 比选文件的组成

本比选文件包括：

(1) 比选公告；

(2) 投标人须知；

(3) 评标办法；

(4) 合同条款及格式；

(5) 服务标准和要求

(6) 投标文件格式；

(7) 投标人须知前附表规定的其他材料。

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对比选文件所作的澄清、修改， 构成比选文件的组成部 分。

2.2 比选文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查比选文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向比选人提出， 以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前问，要求比选人对比选文件予以澄清。

2.2.2 比选文件 的 澄 清 将 在 投 标 人 须 知 前 附 表 规 定 的 投 标 截 止 时 间 2 天前在 行 采 家

(<https://www.gec123.com/>) 和重庆广阳湾生态城投资发展集团有限公司官网（http://www.cetzig.com/）发布，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 2 天， 相应延长投标截止时间。

2.2.3 比选人对比选文件的修改内容可能影响投标文件编制的， 须在投标截止时间 2 日前发布，发 布时间至投标截止时间不足 2 日的， 须相应延后投标截止时间。

2.3 比选文件的修改

按照本章 2.2 比选文件的澄清相关内容及方式执行。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

(1) 投标函及资格审查部分；

(2) 技术部分

(3) 商务部分；

3.2 比选报价： 详见投标人须知前附表

3.3 投标有效期

3.3.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内， 投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，比选人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。

投标人同意延长的， 应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投 标人拒绝延长的，其投标失效， 但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 比选保证金

本项目不设比选保证金。

3.5 资格审查资料

满足投标人须知 1.4.1 的相关要求。

3.6 备选比选方案

除投标人须知前附表另有规定外， 投标人不得递交备选比选方案。允许投标人递交备选投标方案的， 只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照比选 文件要求编制的投标方案的，比选人可以接受该备选比选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写， 如有必要， 可以增加附页，作为投标文件的 组成部分。其中， 投标函附录在满足比选文件实质性要求的基础上，可以提出比比选文件要求更有利于比 选人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对比选文件要求的实质性内容做出响应。

3.7.3 投标文件的签字盖章要求：按本章投标人须知前附表第 3.7.3 项执行。

3.7.4 投标文件的份数见投标人须知前附表。当副本和正本不一致时， 以正本为准。

3.7.5 投标文件的正本与副本应分别装订成册， 并编制目录，具体装订要求见投标人须知前附表规

定。

4. 投标文件的递交等

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件的正本与副本密封见投标人须知前附表。

4.1.2 投标文件的封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第 4.1 项要求密封的投标文件， 比选人不予受理。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应按本章投标人须知前附表第 2.2.2 项规定的时间递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点： 见投标人须知前附表。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外， 投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，比选人不予受理。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章投标人须知前附表第 2.2.2 项规定的比选截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的 投标文件， 但应以书面形式通知比选人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本章第 3.7.3 项的要求签字或盖章。比 选人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第 3 条、第 4 条规定进行编 制、密封、标记和递交， 并标明“修改”字样。

5. 比选

5.1 比选时间和地点

比选人在投标人须知前附表第 2.2.2 项规定的投标截止时间(开标时间) 和投标人须知前附表规定 的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。

5.2 比选程序

详见投标人须知前附表 5.2 开标程序。

6. 评审

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由比选人依据法律法规和相关规范性文件组建的评标委员会负责。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

(1) 投标人或投标人的主要负责人的近亲属；

(2) 项目主管部门或者项目行政监督部门的人员；

(3) 与投标人有利害关系，可能影响对投标公正评审的；

(4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；

(5) 法律法规规定的其他情形。

6.1.3 评标过程中， 评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，应

当及时更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效， 由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三 章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不得作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定选方式

比选人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能 履行合同、不按照比选文件要求提交履约保证金， 或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形， 不符

合中标条件的，比选人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人， 也可以重新招标。

评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.2 中标通知

比选人在收到评标报告之日起 3 日内公示中标候选人，公示期不得少于 3 个日。

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内， 且未有投标人的异议与投诉， 比选人以书面形式向中标人发 出中标通知书。

7.3 履约担保：无

7.4 签订合同

7.4.1 比选人和中标人应当自中标通知书发出之日起 5 天内，根据比选文件和中标人的投标文件订立

书面合同。中标人放弃中标项目，无正当理由不与比选人签订合同，在签订合同时向比选人提出附加条件 或者更改合同实质性内容的， 比选人取消其中标资格， 其投标保证金不予退还； 给比选人造成的损失超过 投标保证金数额的， 中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.4.2 发出中选通知书后，比选人无正当理由拒签合同的，比选人应向中选人退还比选保证金； 给中 选人造成损失的，还应当赔偿损失。

8. 重新比选和不再比选

8.1 重新比选

有下列情形之一的， 比选人将重新比选：

(1) 投标截止时间止， 投标人少于 3 个的；

(2) 经评标委员会评审后否决所有投标的；

(3) 经评标委员会评审后部分投标被否决，导致有效投标人不足三个的，评标委员会应当否决所有投

标。但是有效投标人的经济、技术等指标仍然具有市场竞争力，能够满足比选文件要求的，评标委员会可 以继续评标并确定中标候选人。

(4) 法律法规规定的其他情形。

8.2 不再比选

重新比选后投标人仍少于三个的， 按法定程序开展比选和评审，确定中选人。经评审无合格投标人， 属于审批或核准项目的，报经原审批部门批准可以不再比选。

9. 纪律和监督

9.1 对比选人的纪律要求

比选人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利 益、社会公 共利益或者他人合法权益，禁止比选人与投标人串通投标。

有下列情形之一的， 属于比选人与投标人串通投标：

(1) 比选人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

(2) 比选人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

(3) 比选人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

(4) 比选人授意投标人撤换、修改投标文件；

(5)比选人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

(6) 比选人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

9.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与比选人串通投标，不得向比选人或者评标委员会成员行贿谋取中标， 不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。有 下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

(1) 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

(2) 投标人之间约定中标人；

(3) 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

(5) 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。 有下列情形之一的， 视为投标人相互串通投标：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

(4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标的， 属于以他人名义投标。 投标人有下列情形之一的，属于以其他方式弄虚作假的行为：

(一) 使用伪造、变造的许可证件；

(二) 提供虚假的财务状况或者业绩；

(三) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

(四) 提供虚假的信用状况；

(五) 其他弄虚作假的行为。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标 候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程 序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和 比较、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不 得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 投诉

投标人和其他利害关系人认为本次招标活动违反法律、法规和规章规定的， 有权向有关行政监督部门 投诉。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 评审办法(综合评估法)

评标办法前附表

评标办法前附表中的评审内容必须和投标人须知前附表中的对应内容一致， 若投标人须知前附

表中未作要求的内容，不得列入评标办法前附表作为评定依据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 条款号 | | 评审因素 | 评审标准 |
| 1 | | 评标办法 | 本次评标采用综合评估法。评标委员会按照本 章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，按得分由高 到低顺序推荐中标候选人，或根据比选人授权直接 确定中标人。综合评分相等时，以投标报价低的优 先；投标报价相等的，由评标委员会按照 技术部分  得分高的优先 原则排序。 |
| 2.1.1 | 资格评审标  准 | 营业执照 | 符合第二章“投标人须知”第1.4.1项规定。 |
| 其他要求 | 符合第二章“投标人须知”第 1.4.1 项规定 |
| 2.1.2 | 形式评审标 准 | 投标人名称 | 与营业执照一致，依法变更名称的应提交相应证  明材料。 |
| 投标函及资格审查部分 签字盖章 | 投标函及资格审查部分规定签字、盖章的位置有 法定代表人或其委托代理人签字(或盖章) 、加盖单  位法人章。 |
| 投标文件格式 | 符合第二章“投标人须知”第 3.7 款的要求。 |
| 投标文件份数 | 符合第二章“投标人须知”第 3.7.4 项规定。 |
| 报价唯一 | 只能有一个有效报价，在比选文件没有规定的情  况下， 不得提交选择性报价。 |
| 投标文件的签署 | 第六章 投标文件格式要求法定代表人或其委托  代理人签字(或盖章)的须齐全。 |
| 委托代理人 | 投标人法定代表人的委托代理人有法定代表人  签署的授权委托书和投标人为其缴纳的养老保险。 |
| 2.1.3 | 响应性评审 标准 | 投标总报价 | 投标人报价不得超过本项目最高限价，否则， 由  评标委员会作否决投标处理。 |
| 投标内容 | 符合第二章“投标人须知”第 1.3.1 项规定 |
| 服务期 | 符合第二章“投标人须知”第 1.3.2 项规定 |
| 质量要求 | 符合第二章“投标人须知”第 1.3.3 项规定 |
| 投标有效期 | 符合第二章“投标人须知”第 3.3.1 项规定 |
| 投标保证金 | 符合第二章投标人须知前附表第 3.4 项规定 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 权利义务 | 符合第四章“合同条款及格式”规定， 投标文件  不应附有招标人不能接受的条件。 |
| 服务标准和要求 | 符合第五章“服务标准和要求”规定。 |
| 实质性要求 | 符合第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定。  本次投标不得有串通投标、弄虚作假等其他违反 招投标相关法律、法规行为。  按评标委员会要求澄清、说明或补正。 |
| 2.2.1 | | 分值构成 (总分 100 分) | 1.技术方案(服务方案) 30 分；  2.商务部分 20 分；  3.投标总报价 50 分； |
| 2.2.2  (1) | 技 术 方 案 (服 务 部 分) 评分标 准 30 分 | 管理服务思路(4 分) | 1.评标委员会根据投标人提供的管理服务方案 的全面性、合理性， 并按照优劣程度适当进行打分。 优得 4 分、良得 3 分、一般得 1 分、差得 0 分。  2.未提供管理服务思路方案和管理服务思路方  案不符合实际的本项得 0 分。 |
| 组织机构(3 分) | 1.评标委员会根据投标人提供的组织机构配置方 案的全面性、合理性，并按照优劣程度打分。优得3 分、良得2分、一般得1分、差得0分。  2.未提供组织机构方案和提供的组织机构与本  项目实际不相符的本项得0分。 |
| 人员配置、人员培训方  案及人员管理  (3 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的人员配置、 人员培训方案及人员管理方案的全面性、合理性，并 按照优劣程度打分。优得3分、良得2分、一般得1分、 差得0分。  2.未提供人员培训方案和提供的人员培训方案  与本项目实际不相符的本项得0分。 |
| 安保服务(4 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的安保服务 方案的全面性、合理性， 并按照优劣程度打分。优得 4分、良得3分、一般得1分、差得0分。  2.未提供服务方案和提供的服务方案与本项目  实际不相符的本项得0分。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 设施设备维护  (4 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的设施设备 维护方案的全面性、合理性，并按照优劣程度打分。 优得4分、良得3分、一般得1分、差得0分。  2.未提供服务方案和提供的服务方案与本项目  实际不相符的本项得0分。 |
| 环境维护(4 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的环境维护 方案的全面性、合理性， 并按照优劣程度打分。优得 4分、良得3分、一般得1分、差得0分。  2.未提供服务方案和提供的服务方案与本项目  实际不相符的本项得0分。 |
| 接待、会议服务  (4 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的接待、会议 服务方案的全面性、合理性，并按照优劣程度打分。 优得4分、良得3分、一般得1分、差得0分。  2.未提供服务方案和提供的服务方案与本项目  实际不相符的本项得0分。 |
| 应急服务方案  (4 分) | 1.评标委员会成员根据投标人提供的应急服务 方案的全面性、合理性， 并按照优劣程度打分。优得 4分、良得3分、一般得1分、差得0分。  2.未提供服务方案和提供的服务方案与本项目  实际不相符的本项得0分。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.2.2  (2) | 商务部分评  分标准 20  分 | 企业管理能力(7 分) | 一、企业荣誉(4分)  1.投标人服务的项目获得过省(含直辖市、自治 区)级行政主管部门颁发的物业管理示范项目称号的 有一项得0.5分，最多得1分；  2.投标人服务的项目获得过部级或国家级行政 主管部门颁发的物业管理示范项目称号的有一项得1 分，最多得2分。  3.投标人连续三年被税务机关评为 A 级纳税企 业的得1分。  投标人提供有效证明材料复印件，未提供或证明 材料无效该项不得分  二、体系建设(3分)  1.投标人具有 ISO9001质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系，且 认证范围包括物业管理服务或物业服务，并在有效期 内，得1分。  2.投标人具有 GB/T31950诚信管理体系认证证 书，且认证范围包括物业管理服务相关的诚信管理， 并在有效期内， 得0.5分。  3.投标人具有生活垃圾分类服务能力认证证书， 且认证范围包括物业管理的生活垃圾分类服务能力 (十星级) ，并在有效期内，得0.5分。  4.能源管理体系认证证书，且认证范围包括物业 管理服务所涉及的能源管理活动，并在有效期内，得 1分。  注：提供上述体系认证证书复印件并加盖投标人  公章。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 拟任本项目人员  (5 分) | 拟任本项目综合管理人员及技术人员专业技术 能力情况：  1.项目负责人：具有本科及以上学历，且具有全 国物业管理企业经理证或物业管理师证的， 得 1 分 (提供证书复印件、加盖公章) 。  2.项目会务服务人员：具有普通话水平测试等级 二级甲等及以上证书的， 1 个得 1 分，最多得 2 分。 (提供证书复印件、加盖公章) 。  3.拟任本项目工程技术人员：具有电梯管理员、 低压电工作业证书 1 个得 1 分， 最多得 2 分。(提供 证书复印件、加盖公章) 。  不满足或未提供不得分。 |
| 企业业绩  (6 分) | 投标人具有同类型公共场馆物业管理服务类业 绩，每个业绩得 2 分，本项最多得 6 分。  业绩要求： 合同中服务内容至少包含清扫保洁、 保安、接待服务、会议服务、设施设备服务。  提供有效合同复印件，未提供或提供的资料不满 足要求的该项得 0 分。  注：同一个公共场馆物业管理服务类业绩只能作  为一个业绩。 |
| 智慧化管理系统  (2 分) | 投标人技术应用的项目被省(直辖市) 级及以上 政府机构评定为智能/智慧物业项目的， 每个项目得  1 分， 本项最高得 2 分。 |
| 2.2.3 | 评标基准价 计算方法 | 投标总报价 | 所有通过初步评审和本章第 2.2.2 (3) 目评审合 格的投标人的投标总报价中去掉六分之一(不能整除 的按小数点前整数取整，不足六家报价则不去掉) 的 最低价和相同家数的最高价后的算术平均值与本项 目最高限价再取平均值，即为本项目投标总报价的评 标基准价。  评标基准价计算的最终结果取小数点后两位，第 三位四舍五入。  在评标基准价计算完成后(除计算错误外) ，在后  续的评审中不得再对其做出调整。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.2.4 | 偏差率 | | 投标总报价的偏差率计算公式  偏差率=100％×(投标人报价一评标基准价) ／评标基准价  偏差率计算保留小数点后两位，小数点后第三位  “四舍五入”。 |
| 3 | 评标程序 | 1.按本章评标办法第 3.1 款进行初步评审。未通过初步评审或评标委员会 认定为无效的投标文件的不再进行后续评审。  2.按本章评标办法前附表第 2.2.2 项及第 3.2.1 (1) 目的规定对技术部分 进行评审。  3.按本章评标办法前附表第 2.2.2 项及第 3.2.1 (2) 目的规定对商务部分 进行评审。  4.因评标委员会作否决投标处理导致有效投标人不足三个的， 评标委员会 应当否决所有投标。但是有效投标人的经济、技术等指标仍然具有市场竞争力， 能够满足招标文件要求的，评标委员会可以继续评标并确定中标候选人。  5.对初步评审合格的投标人按照本章第 2.2.3 项计算方法计算评标基准 价，并按本附表第 3.2.1 (3) 目规定的评分方法对投标总报价进行评分。  6.对技术部分、投标总报价得分进行汇总，确定得分由高至低前三名投标  人为中标候选人。 | |
| 3.2.1 (1) | 技术方案得 分 (A) | 管理服务思路(4 分) | 不符合第二章投标人须知前附表第3.7.5项要求 的，技术方案得0分。  评标委员会按第2.2.2项各评审因素设定的分值 评分。  当评标委员会成员为3人及以上时(含3人) ，投 标人技术方案得分应在所有评委打分中取算术平均 值为该投标人技术方案得分。  技术方案得分的最终结果取小数点后两位，第三 位四舍五入。 |
| 组织机构(3 分) |
| 人员配置、人员培训方  案及人员管理(3 分) |
| 安保服务(4 分) |
| 设施设备维护(4 分) |
| 环境维护(4 分) |
| 接待、会议服务(4  分) |
| 应急服务方案(4 分) |
| 3.2.1 (2) | 商务部分得 分 (B) | 企业管理能力(7 分) | 评标委员会按第2.2.2项各评审因素设定的分值 评分。得分的最终结果取小数点后两位，第三位四舍 五入。 |
| 拟任本项目人员(5  分) |
| 企业案例(6 分) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 智慧化管理系统(2  分) |  |
| 3.2.1 (3) | 投标报价得 分 (C) | 投标总报价 | 所有通过初步评审合格的投标人的投标总报价 得50分。在此基础上，投标总报价与评标基准价相比， 每增加1%扣0.5分，每减少1%扣0.25分，最多扣10分。  按插入法计算得分。  未参与评标基准价计算的投标总报价，仍应参加 计算相应分值。  投标总报价得分最终结果取小数点后两位，第三  位四舍五入。 |
| 3.2.3 | | 投标人得分 | 投标人得分=A+B+C |

1. 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分， 按得分由 高到低顺序推荐中标候选人，或根据比选人授权直接确定中标人，若出现投标人投标报价相同的，以 评标办法前附表约定的原则确定排序。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 形式评审标准： 见评标办法前附表。

2.1.2 资格评审标准： 见评标办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成;见评标办法前附表；

2.2.2 评分标准

(1)技术方案(服务部分) 评分标准:见评标办法前附表

(2)商务部分评分标准:见评标办法前附表

(3) 投标报价评分标准：见评标办法前附表

2.2.3 评标基准价计算

评标基准价计算方法：见评标办法前附表。

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会必须对投标人提交的第二章“投标人须知”第1.4.1项的有关证明和证件的

进行核验。评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审 标准的，作否决投标处理。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，其投标作否决投标处理：

(1)第二章 “投标人须知”第1.4.3项规定的任何一种情形的；

(2)串通投标或弄虚作假或有其他违法行为的；

(3)不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；

3.1.3 投标报价有算术错误的， 评标委员会按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经 投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作否决投标处理。

(1) 投标文件中的大写金额与小写金额不一致的， 以大写金额为准；

(2)总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小 数点有明显错误的除外。

(3) 比选文件规定的其他关于修正的要求。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第2.2款规定的量化因素和分值进行打分， 并计算出综合评估得分。

(1) 按本章第 3.2.1 (1)目规定的评审因素和分值对技术方案计算出得分 A(所有评委打分取

算术平均值为该投标人技术方案得分。)

(1) 按本章第 3.2.1 (2)目规定的评审因素和分值对商务部分进行打分计算出得分 B

(2) 按本章第3.2.1 (3) 目规定的评审因素和分值对投标总报价计算出得分C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位， 小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分=A+B+C。

3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内

容进行书面澄清或说明， 或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说 明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容(算术性错误修正的除外)。投标 人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、 说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外， 评标委员会按照得分由高到低 的顺序推荐中标候选人。

3.4.2 评标委员会完成评标后， 应当向比选人提交书面评标报告。

第四章 合同条款及格式

广阳湾智创生态城城市展厅

物业管理服务合同

甲方：

地址：

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

乙方：

地址：

统一社会信用代码：

法定代表人：

电话：

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关[法律](http://www.chinalawedu.com" \t "_blank" \o "法律)、[法规](http://www.chinalawedu.com/falvfagui/" \t "_blank" \o "法规)的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就“广阳湾智创生态城城市展厅”物业管理服务的相关事宜，协商订立本合同。

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下 :

名称：广阳岛智创生态城城市展厅

类型：展览厅

建筑面积：3600平方米

绿化面积：13966.52平方米

坐落位置：重庆市南岸区迎龙镇

**第二条 服务内容**

乙方向甲方提供广阳湾智创生态城城市展厅的物业管理服务工作（不含餐厨）。

**第三条 服务标准**

1.《服务人员花名册》详见附件一；

2.《服务内容及要求》详见附件二。

服务内容要求：满足现行国家标准、行业标准、重庆市相关规范、标准，并满足甲方附件一、附件二的约定。

3.《各岗位工作标准》详见附件三

4.《考核办法》详见附件四

**第四条 服务费用**

1. 根据乙方为甲方物业服务的区域和甲方要求乙方服务的人力配置及服务内容、要求，甲方每月向乙方支付物业费用 元（含税）（大写： ），其中不含税金额为 元，税金 元；年物业服务费 元（含税）（大写：），其中不含税金额为 元，税金 元。

**以上费用包含**：乙方管理、服务人员的人工费、福利、社会保险、工作服、佩饰、对讲机、安保警用装备、垃圾清运费、绿化日常养护费及乙方管理费、税费；

**以上费用不含**：甲方定制工作服装、专项工作服务内容及项目能耗、物耗；

2.根据甲方物业区域功能变化及现场服务需求，甲方可增加或减少服务岗位或服务人数，如需调整须提前30天通知乙方（临时性使用提前7天通知）。乙方应根据甲方提出的需求增加或减少服务岗位或服务人数，对增加或减少的岗位或人员，甲乙双方应进行书面确认时间、人数、服务费用等项目的变更，并根据新变更的情况按中标单价结算费用。

**3.付款方式：**按月结算，即每月5日前，双方按每月考核结果办理结算（结算金额=每月应付物业费用-违约金）。次月10日前，乙方按双方确认的结算金额向甲方提供上月费用的全额增值税专用发票，甲方收到乙方提供的增值税专用发票后十个工作日内支付给乙方。

**第五条 服务期限**

本合同签订后，于 年 月 日起，至 年 月 日止。

**第六条 甲方的权利义务**

1.对本合同区域内的服务事项有知情权，有权审定乙方拟定的物业管理服务方案，并监督实施。

2.有权对乙方提供的各项服务，按照合同约定的标准进行监督、考核。对不符合标准的服务，有权要求乙方限期整改；对不符合标准的服务人员，有权要求乙方在七日内进行培训或更换；

3.负责协调、处理本合同生效前发生的遗留问题，不因此影响乙方工作。

4.协助乙方做好服务区域内的物业管理的宣传、教育工作。

5.有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

**第七条 乙方的权利义务**

1.根据本合同约定并且按照本合同约定的服务内容、要求，向甲方提供了物业管理服务，有权收取物业服务费用。

2.根据相关法律、法规及本合同约定，有权制定物业管理服务方案。

3.负责编制本物业管理服务的年度工作计划；经与甲方议定后，由乙方组织实施。

4.整体物业服务由乙方负责，禁止违法转包。

5.及时向甲方报告本物业区域内的有关物业管理服务的重大事项，并接受甲方的监督。

6.乙方需更换服务人员，应提前通知甲方并获取甲方同意后，方可进行更换，其人员标准应满足甲方要求。

6.负责建立本物业管理档案并及时记载有关变更、变化情况。

**第八条 合同的变更与终止**

1.经甲乙双方协商一致后，可对本合同的部分内容进行变更，或签订补充合同。

2.若甲方连续三个月未支付物业管理服务费用，乙方有权单方解除本合同；若乙方未完全按照附件二约定的服务内容及要求履行物业管理服务，经甲方提出仍未整改的，甲方有权单方解除本合同。

3.乙方提供的人员不符合甲方标准的，乙方需在7日内进行培训或更换；经乙方重新提供仍未达到甲方标准，或未按时重新提供的，甲方有权单方解除本合同，一切经济损失由乙方负责。

**第九条 违约责任**

1.除本合同第八条规定的情形外，甲、乙双方均不得擅自解除本合同，否则，视为违约。违约方应向守约方赔偿相应的经济损失。

2.甲方未按约足额支付物业服务费用，每逾一天，按其应付未支付的金额，以日万分之五支付违约金。逾期三个月仍未支付的，乙方有权单方解除本合同。

3.乙方未安全按照本合同附件二约定的服务内容及要求履行物业管理服务的，或提供的物业管理服务未达到附件二约定的服务内容及要求的，甲方有权追究乙方的违约责任。

第十条 其他未尽事宜，甲、乙双方可另行协商。所达成的一致意见为本合同的补充。补充意见与本合同有抵触的，按补充意见履行。

第十一条 甲、乙双方在履行本合同中，若发生争议，可先行协商，协商不成，任何一方均可向南岸区人民法院提出诉讼。

第十二条 本合同自双方盖章时生效。

第十三条 本合同一式陆份，甲、乙双方各持叁份，内容相同，均具有同等法律效力。

第十四条 附件一《服务人员花名册》；附件二《服务内容及要求》；附件三《各岗位工作标准》；附件四《考核办法》；附件五《整改通知书》为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十五条 双方同意以合同首部双方预留的通讯方式为本协议约定的送达方式和送达地址，双方因履行本协议有关的一切通知或相关资料、司法文书应以书面信函形式或双方确认的通讯方式发送至本协议约定的地址。因一方提供或确认的地址不准确、地址及通讯方式变更未及时告知对方或一方拒绝签收等，以通知、相关资料或诉讼文书邮寄后第五个自然日视为送达之日；如通过电子方式送达的，则发送之日视为送达之日。

甲方（签章）： 乙方（签章）：

代表人： 代表人：

签约时间：年 月 日

**附件一：服务人员花名册**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **人员名字** | **身份证号** | **备注** |
|  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

此表格根据人数实际情况进行增减。

**附件二《服务内容及要求》**

一、服务内容：

乙方向甲方提供广阳湾智创生态城城市展厅的安全防范、保洁、会务接待、设施设备维护、日常绿化养护方面的物业管理和服务工作。

二、综合服务管理要求

1、负责编制本物业管理服务的年度工作计划。

2、负责编制本物业管理服务涉及的项目服务的年度工作计划。

3、制定各项物业管理服务制度（包括但不限于物业管理服务的通报、回访，请示汇报、物业管理档案制度，安全防范应急预案；

4、拟订员工管理办法（包括但不限于员工手册、管理人员、服务人员岗位工作说明书、岗位责任、年度考核办法等）。

5、拟订物业管理服务的相关图表、工作图、服务管理质量标准、工作调度、应急预案启动程序等。

6、特殊或重要岗位的特别要求等。

综合管理服务要求第1-6项由乙方拟定并报甲方批准实施。

三、公共秩序维护服务要求

1、负责本物业区域内的安全工作（包括但不限于对本物业的公共秩序维护、安全防范工作）；若发生治安、群访案件或各类灾害事故时，要及时、果断、妥善处置并在第一时间向甲方及其公安机关或相关部门报告，同时积极协助做好调查和救助工作。

2、做好对外来人员的登记，查验，对物件进出的查验登记工作；确保出入口环境整洁、有序、通行畅通。

3、做好外来参观、接待工作。

四、安全服务要求

1、对本物业进行24小时的值守，特别是对防盗监控系统等部位要进行重点巡查并做好巡查记录。发现安全隐患及时组织人力排查并及时汇报。

2、值班人员在巡查过程中，发现有危害甲方人员和财产安全的情况要立即制止并及时报告或报警，并且采取合法有效的制止措施。

3、值班人员在巡查过程中，要检查各楼层房屋门窗是否关好，水、电源是否切断关闭。若发现水管有跑、冒、滴、漏等现象要及时处理。

4、值班人员、巡查人员每天做好值班巡查记录。

五、保洁管理服务要求

建立保洁制度；设立垃圾分类集纳地点，保洁员每日将本物业区域内的垃圾归集到指定垃圾堆放点，再统一清运到环卫指定地点；每日对保洁服务区域进行不少于二次清扫，做到无废弃物、纸屑、污迹；对楼梯间、门厅、走廊等的门、窗、楼梯扶手、拦杆、墙壁等进行一周不少于三次清扫，并做到踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标牌表面干净，无灰尘、水迹等。楼内卫生间每天至少两小时清扫一次，确保便池刷新干净，喷洒消毒保持无异味，无污染、无水渍、无垃圾、洁具表面光洁、明亮、无毛发、无污渍；按有关规定向本物业区域内喷洒、消毒剂、除虫剂；对共用部位共用设施、设备进行通风、清洁和消毒。做到外表清洁干净，无积尘、污痕；对管区地面和道路每天清扫，做到通道、过道、路面整齐，干净，无垃圾、沙土、纸屑、油痕、无积水等。（不包含专项服务如木地板养护、地毯清洗、木制品维护保养、皮质沙发维护保养）

六、会议、接待要求

1、随时保持会议室干净整洁。

2、会议接待专员须提前到岗并注意仪表，穿好工作服，戴好工作牌。

3、根据会议需求提前摆放会议桌椅、标识牌、横幅标识。

4、会议接待员到岗位后检查会议室灯光，调整空调温度，备齐会议材料。

5、参会人员进入会场后，服务员应举止大方，为参会人员递上茶水并轮流巡查，做到15-25分钟一次的补茶倒水。

6、服务人员在服务过程中要做到“三轻”（走路轻、讲话轻、动作轻）。

7、会议结束应及时收拾，打扫会议室，包括将桌椅摆放整齐，所有设备恢复原状，会议临时用品（插线板、临时增加的椅子、白板等）放回仓库，同时检查门窗、空调、灯、设备处于断电、关闭状态。

七、工程维护

1、设施设备维护、运行值守，应急维修。（不包含设施设备维保费、年检费、维修耗材）。

八、绿化日常养护

1、现场绿化植物日常养护。（不包含大型乔木修剪、补栽苗木采购）。

**附件三 各岗位工作标准**

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位 | 工作标准 |
| 综合管理人 | 品质管理：  联合巡检：半月１次；节前安全检查：每年不低于３次；夜查：每月１次；与甲方负责人工作交流――每月1次。 |
| 项目运转：  负责对项目工作制度、服务标准及流程的检查，并督促责任部门进行修订、改进；合理分配资源，保障项目正常运转。 |
| 内务管理：  物业费用结算——每月1次；排班表/员工考勤——每周/月；安排组织晨会；周例会——每周；业务培训——每周。 |
| 秩序接待岗 | 1、核实来访人员（车辆）信息，做好登记，并能做到礼貌周到、不卑不亢。 |
| 2、礼宾接待时，着白手套，呈标准站姿，行礼欢迎/送别。 |
| 3、行走有力，挺拔，精神饱满，目视前方，富有朝气。 |
| 4、客户离开时，使用交通指挥手势引导车辆离开，微笑敬礼送别，目送客户离开。 |
| 巡逻岗 | 1、24小时执勤，对物业区域内进行安全巡查，并做好巡查记录。 |
| 2、检查发现小区一切不安全因素，包括防火、防盗及其他安全隐患，发现问题马上报告。 |
| 3、巡查消防设施是否在位、完好有效，有无遮挡、挪用，消防卷帘下方是否有摆放物品；消防通道有无被占用、堵塞或违规使用现象。 |
| 4、巡查公区照明、公区摆设等是否完好、摆放适当；各种标识有无损坏、丢失；巡视项目内外绿化植物有无明显的倾倒、倾斜等隐患现象，是否有垃圾杂物。 |
| 5、检查各配电房、电梯机房、泵房、油库设施、空调机房的门是否保持常闭，上锁。禁止无关人员员入内。 |
| 6、巡逻应遵循“一摸、二闻、三看、四观察”的宗旨，如发现异常情况，立即上报。 |
| 中控岗 | 1、24小时值守，并做好值守记录 |
| 夜间岗 | 1、夜间岗按要求坐在指定位置待岗。 |
| 2、按规定的时间、路线、要求巡逻签到，检查大厅/办公区域房门、窗、电源关闭情况。 |
| 3、如发现损坏、遗失时，须记录在《交接记录表》上并向班长报事。维护大厅、办公区等物业范围内的安全，发现异常情况按照《应急流程》处理。 |
| 工程 | 1. 负责项目设备24小时正常运行； |
| 2、项目日常小修、应急维修及时快速解决。 |
| 3、如遇处理不了的问题，及时上报，做好配合工作 |
| 对第三方项目整改工作进行跟进、管理、反馈，如有异常，立即制止并上报。 |
| 接待、会议服务岗 | 1、接待客户时，应呈标准站姿：抬头、挺胸、收腹，面带微笑。  女士双手虎口交叉叠放于腹部位置，右手在上左手在下，呈丁字步站立。  男士应左手半握拳，右手握住左手腕，双手放置皮带扣位置，双腿并拢，呈外八字站立。 |
| 2、站岗时须保持站立姿势，微笑。负责吧台内器具的洗涤保养及使用器具的收集整理和保管工作。 |
| 3、吧台内物品摆放规整，无私人物品，保持吧台台面、地面干净整洁，无水渍。 |
| 4、根据会议需要，布置会场，并提供会议服务。 |
| 5、应随时注意客户的动向，当客户表示出需要帮助时，应快步上前给予客户回应:“您好，请问需要帮助吗？” |
| 6、客户离开时主动提醒客户带好随身物品。“请带好随身物品，谢谢参观，请慢走。” |
| 7、具备一定讲解能力，完整背诵讲解书稿，能满足一般接待讲解要求。 |
| 保洁岗 | 1、灯具完好。 |
| 2、空调运行正常，室温四季均宜保持在26摄氏度。 |
| 3、标识牌摆放：进行卫生间清洁、地面清洁、高位清洁、水体清洁、工程维修等均应摆放相应提示标识牌。 |
| 4、清洁时，随身配备的清洁工具要求放置在可视的 1m 范围内； |
| 5、作业时,遇到有客户经过,立即暂停手中的工作，将工具收到自己身边，站立一旁, 微笑欠身致意：“您好！”待客户走过后才继续作业。 |
| 6、地面：应保持无纸屑，无烟头、无杂物。 |
| 7、桌面台面： |
| 7.1、接待区台面：饰品摆放整齐、无纸屑、无积垢。 |
| 8、卫生间： |
| 8.1、洗手台台面、镜面无水迹。 |
| 8.2、各蹲位配备卷纸。 |
| 8.3、垃圾桶内垃圾不应超过1/3高度。 |
| 8.4、洗手液存量不低于容器储量的1/2。 |
| 8.5、便槽、蹲位、座便器无积垢、无异味。 |
| 绿化岗 | 1、根据各类植物的生长特点、环境、景观要求进行修剪，并及时清理绿化带各类垃圾。 |
| 2、绿地需及时清理各类杂草。 |
| 3、全年无大面积严重病虫害发生。 |
| 4、植物生长正常，绿地内无缺株，绿化带轮廓整齐美观。 |

**附件四《考核办法》**

1.甲乙双方均应严格履行合同约定的义务，因任何一方违约造成合同另一方或第三方人身或财产损失的、名誉及形象受到损害的，应承担相应的赔偿责任。

2.乙方违反合同及《物业服务内容及标准》约定条款，未能达到约定管理标准，即构成违约。在乙方违约时，甲方有权：

2.1每发现一次向乙方发出一张附件五《整改通知单》要求乙方限期整改，若乙方未在限期内完成整改，甲方有权扣除50～200元/次的违约金；

2.2逾期或整改后仍未达到约定的管理标准的，或一个月内因同一事由发出整改通知单累计三张以上的，甲方有权扣除500元违约金，并有权解除本合同，由乙方自行承担因合同解除的相应责任；

2.3有明显证据证明因乙方工作失误或过错，造成以下后果之一的，甲方有权立即解除本合同，并由乙方支付伍仟的违约金：

1）甲方被主管部门或其他行政部门处罚的；2）甲方的社会形象受到负面影响的，如官方媒体负面报道。

3．因乙方工作失误或过错，造成甲方直接或间接经济损失达壹拾万元以上的，乙方应承担相关损失，甲方有权立即单方面解除合同。

4.在甲方的临时性活动中（如参观接待、临时展览活动等），在甲方明确任务的标准和要求后，如乙方出现工作失误或过错，给甲方的活动造成负面影响，甲方有权扣除50～200元/次的违约金；

5.无正当理由任何一方单方面提前终止合同的，应向对方支付违约金50000元（大写伍万元整）。

6.乙方应满足岗位编制人数，重要岗位员工离职、调动需提前15个工作日书面通报甲方；员工调动一次性不得超过合同编制总人数的5%，特殊情况须经甲方书面同意。甲方有权要求乙方更换不能满足甲方或合同要求之乙方人员。

**附件五《整改通知书》**

**整改通知书**（存根）

编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 整改部门 |  |
| 发出时间 |  |
| 现象及整改意见：  甲方处理人: 　 年 月 日 | |
| 乙方确认情况：  乙方签收人： 年 月 日 | |
| 整改结果：  甲方检查人： 年 月 日 | |
| 备注： | |

**整改通知书**

编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 整改部门 |  |
| 发出时间 |  |
| 现象及整改意见：  甲方处理人: 　 年 月 日 | |
| 乙方确认情况：  乙方签收人： 年 月 日 | |
| 整改结果：  甲方检查人： 年 月 日 | |
| 备注： | |

第五章 服务标准和要求

一、项目基本概况介绍

广阳湾智慧创新生态城城市展厅项目位于广阳湾牛头山一脉，占地约 50 亩，建筑总面积约 3600 平方米，主要由钢结构、防腐木、竹料、玻璃等构成， 建筑总体分为三层，包括城市展厅(设置有数 字沙盘、实景沙盘、宣传影像及大屏等软硬件) 、观景通道、主观景台、接待厅、会议室及功能用房

等。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 单位/数 量 | 备注 |
| 广阳湾智创生态城城市 展厅物业管理服务 | 1 项 | 服务范围：为广阳湾智创生态城城市展厅提供物业管理服 务(不包含餐厨)  服务要求： 对采购人招标范围的所有服务内容进行维护  服务标准： 符合相关行业要求 |

二、服务及质量要求

服务内容：提供广阳湾智创生态城城市展厅的安全防范、环卫保洁、会务接待、工程设施设备 管理等物业管理服务(不含餐厨)，以及周边绿化养护。

质量要求： 满足现行国家标准、行业标准、重庆市相关规范、标准。

人员标准： 项目负责人和各岗位负责人必须为投标单位人员。

服务要求： 本项目应由供应商负责实施， 禁止违法转包。

具体要求如下：

(一)：各岗位人员标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 部门 | 岗位 | 人 数 | 年龄 (岁) | 身高  (净  身  高) | 形象及其他要求 | 工作内容 | 备注 |
| 1 | 项目  负责  人 | 综合管 理人员  (1  人) | 1 | 18-45 | 1.6 米  及以  上 | 1、大专以上学历， 在投标人单位有 3-5 年相关岗位工作经 验。 2、有管理和培训经 验，执行力强， 管理 思路清晰。 3、需准确把握项目 品质要求和服务标 准，并监督执行。 4、熟悉项目管理， 能抓住关键点。 | 1、统筹现场所有工作 安排及人员管理； 2、负责对项目工作制 度、服务标准及流程 的检查， 合理分配资 源，保障项目正常运 转； 3、做好与甲方及客户 交接工作，保障现场 工作顺利开展； |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | |  |  |  | 能快速高效的响应甲 方的需求和处理项目 的突发事件。 |  |  |
| 2 | 会服 部 | 接待、 会议服  务岗 | | 4 | 18-35 | 1．65  米及  以上 | 1、高中及以上学 历；性别：女； 2、净身高： 165- 168cm； 3、身材匀称，形象 气质佳， 参考体重： 身高-105=公斤数 4、无纹身； 有健康 证，无不良嗜好无犯 罪记录。  5、会 Word\Excel 办 公软件基本操作。 6、普通话沟通表达 能力强。 | 1、讲解服务：负责客 户参观时展厅 讲解和 客户指引； 2、会议服务：根据会 议需要， 布置会场， 并提供会议服务； 3、前台服务：负责前 台和大堂内的物品整 理及客户问询服务 ; 4、物资管理：管理好 客户物资，定期进行 盘点； | 各员工都  具备讲  解、会议  服务和前  台服务能  力 |
| 3 | 秩序 维护 | 秩序班 长 | | 1 | 18-40 | 1．75  米及  以上 | 1、性别：男 2、形象好， 气质 佳，无不良嗜好，在 投标人单位有管理和 培训经验，执行力 强，管理思路清晰， 退伍军人优先考虑； | 统筹秩序部所有工作 安排和现场安全把控 |  |
| 4 | 门 岗 | 白 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 | 1、做好对外来人员疫 情核查登记，查验工 作，对物品进出实施 管理； 2、对出入口车辆进行 管理，保障场馆秩序 井然； |
| 5 | 夜 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 |
| 6 | 形象岗 | | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 | 做好各类参观、接待 服务工作 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 |  | 巡 逻 岗 | 白 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 | 24 小时执勤，对物业 区域内进行安全巡 查，并做好巡查记录 |  |
| 8 | 夜 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 |
| 9 | 中 控 岗 | 白 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 | 中控室 24 小时值守， 重点观察监控系统和 各类消防系统， 并做 好值守记录，异常情 况及时向上汇报 |
| 10 | 夜 班 | 1 | 18-40 | 1.78  米及  以上 | 1、参考体重= (身高 -100) \*2，身材匀 称，形象气质佳 2、性别：男，高中 以上学历 3、退伍军人优先。 |
| 11 | 保洁 部 | 外 围 保 洁 | 道 路 清 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 外围道路清扫及地面 清洗 | 做专项清 洁，如：  水体清 洗、地毯 清洗、玻 璃清洗等 工作时， 合理安排 岗位，共 同完成清  洁 |
| 12 | 水 体 清 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 水体落叶打捞及日常 水体维护 |
| 13 | 各 类 设 施 清 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 外围垃圾桶、指示 牌、栏杆等设施清洁 维护 |
| 14 | 室 内 保 洁 | 负 一 楼 保 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 负一楼餐厅、厨房、 卫生间、走廊等日常 保洁 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15 |  |  | 一 楼 保 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 一楼大堂、会议室、 贵宾室、卫生间、展 厅等日常保洁 |  |
| 16 | 二 楼 保 洁 | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 二楼办公室、会议 室、休息室、卫生间 等日常保洁 |
| 17 | 客房保 洁 | | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 形象气质好，亲和力 强 | 客房日常保洁、客房 用品清洗消毒及更换 |
| 18 | 绿化日常养护 | | 1 | 18-60 | 1．55  米及  以上 | 熟悉各类绿植特点，会操作各类绿植养护机具及药物 | 现场外围绿植浇水、修剪、补栽补种，杂草落叶清理，绿植施肥及病虫害防治 |
| 19 | 工程 部 | 工程班 长 | | 1 | 18-55 | / |  | 负责工程板块各类巡 检计划、保养计划等 编制，定期组织对项 目各设施设备、各设 备房巡检及保养维护 |  |
| 20 | 综合维 修岗 | | 2 | 18-55 | / | 1、性别男；  需具有电工证(提供 证件复印件并加盖供 应商公章)，有场 馆、展厅类同岗位相 关工作经验，满足设 施设备维护、运行值 守等相关技能要求。 | 1、快速响应处理日常 维修与紧急维修，做 好日常设施设备管 理； 2、对现场施工整改进 行跟进、管理并及时 反馈，异常情况立即 制止并上报 |
|  | 共 24人 | | | | | | | | |

(二) 服务内容及要求

1、服务内容：

提供广阳湾智创生态城城市展厅的安全防范、保洁、会务接待、设施设备维护、绿化日常养护方面的物业管理和服务工作。

2、综合服务管理要求

(1)负责编制本物业管理服务的年度工作计划。

(2)负责编制本物业管理服务涉及的项目服务的年度工作计划。

(3)制定各项物业管理服务制度 (包括但不限于物业管理服务的通报、回访， 请示汇报、物业管 理档案制度，安全防范应急预案；

(4)拟订员工管理办法(包括但不限于员工手册、管理人员、服务人员岗位工作说明书、岗位责 任、年度考核办法等)。

(5)拟订物业管理服务的相关图表、工作图、服务管理质量标准、工作调度、应急预案启动程序 等。

(6)特殊或重要岗位的特别要求等。

3、公共秩序维护服务要求

(1)负责本物业区域内的安全工作(包括但不限于对本物业的公共秩序维护、安全防范工作)； 若发生治安、群访案件或各类灾害事故时，要及时、果断、妥善处置并在第一时间向甲方及其公安 机关或相关部门报告，同时积极协助做好调查和救助工作。

(2)做好对外来人员的登记，查验，对物件进出的查验登记工作；确保出入口环境整洁、有序、 通行畅通。

(3)做好外来参观、接待工作。

4、安全服务要求

(1)对本物业进行 24 小时的值守，特别是对防盗监控系统等部位要进行重点巡查并做好巡查记 录。发现安全隐患及时组织人力排查并及时汇报。

(2)值班人员在巡查过程中，发现有危害甲方人员和财产安全的情况要立即制止并及时报告或报 警，并且采取合法有效的制止措施。

(3)值班人员在巡查过程中，要检查各楼层房屋门窗是否关好， 水、电源是否切断关闭。若发现 水管有跑、冒、滴、漏等现象要及时处理。

(4)值班人员、巡查人员每天做好值班巡查记录。

5、保洁管理服务要求

建立保洁制度；设立垃圾分类集纳地点，保洁员每日将本物业区域内的垃圾归集到指定垃圾堆 放点，再统一清运到环卫指定地点；每日对保洁服务区域进行不少于二次清扫，做到无废弃物、纸 屑、污迹； 对楼梯间、门厅、走廊等的门、窗、楼梯扶手、拦杆、墙壁等进行一周不少于三次清扫， 并做到踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标牌表面干净，无灰尘、水迹等。楼内卫生间 每天至少两小时清扫一次，确保便池刷新干净，喷洒消毒保持无异味， 无污染、无水渍、无垃圾、洁 具表面光洁、明亮、无毛发、无污渍； 按有关规定向本物业区域内喷洒、消毒剂、除虫剂；对共用部 位共用设施、设备进行通风、清洁和消毒。做到外表清洁干净，无积尘、污痕； 对管区地面和道路每 天清扫，做到通道、过道、路面整齐，干净，无垃圾、沙土、纸屑、油痕、无积水等。(不包含专项

服务如木地板养护、地毯清洗、木制品维护保养、皮质沙发维护保养)

6、会议、接待要求

(1)随时保持会议室干净整洁。

(2)会议接待专员须提前到岗并注意仪表， 穿好工作服，戴好工作牌。

(3)根据会议需求提前摆放会议桌椅、标识牌、横幅标识。

(4)会议接待员到岗位后检查会议室灯光， 调整空调温度， 备齐会议材料。

(5)参会人员进入会场后，服务员应举止大方， 为参会人员递上茶水并轮流巡查， 做到 15-25 分

钟一次的补茶倒水。

(6)服务人员在服务过程中要做到“三轻”(走路轻、讲话轻、动作轻) 。

(7)会议结束应及时收拾， 打扫会议室，包括将桌椅摆放整齐， 所有设备恢复原状， 会议临时用

品(插线板、临时增加的椅子、白板等) 放回仓库，同时检查门窗、空调、灯、设备处于断电、关闭

状态。

7、工程维护

设施设备维护、运行值守，应急维修。(不包含设施设备维保费、年检费、维修耗材) 。

(三) 各岗位工作标准

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位 | 工作标准 |
| 综合管 理人 | 品质管理：  联合巡检： 半月1次； 节前安全检查：每年不低于3次； 夜查： 每月1次； 与甲方  负责人工作交流 ――每月 1 次。 |
| 项目运转：  负责对项目工作制度、服务标准及流程的检查，并督促责任部门进行修订、改进；  合理分配资源， 保障项目正常运转。 |
| 内务管理：  物业费用结算——每月 1 次； 排班表/员工考勤——每周/月；安排组织晨会； 周例  会——每周；业务培训——每周。 |
| 秩 序 接 待岗 | 1、核实来访人员(车辆) 信息， 做好登记，并能做到礼貌周到、不卑不亢。 |
| 2、礼宾接待时，着白手套，呈标准站姿， 行礼欢迎/送别。 |
| 3、行走有力， 挺拔，精神饱满， 目视前方，富有朝气。 |
| 4、客户离开时， 使用交通指挥手势引导车辆离开， 微笑敬礼送别， 目送客户离开。 |
| 巡逻岗 | 1、24 小时执勤，对物业区域内进行安全巡查，并做好巡查记录。 |
| 2、检查发现小区一切不安全因素，包括防火、防盗及其他安全隐患，发现问题马上  报告。 |
| 3、巡查消防设施是否在位、完好有效， 有无遮挡、挪用， 消防卷帘下方是否有摆放  物品； 消防通道有无被占用、堵塞或违规使用现象。 |
| 4、巡查公区照明、公区摆设等是否完好、摆放适当；各种标识有无损坏、丢失； 巡  视项目内外绿化植物有无明显的倾倒、倾斜等隐患现象， 是否有垃圾杂物。 |
| 5、检查各配电房、电梯机房、泵房、油库设施、空调机房的门是否保持常闭，上锁。  禁止无关人员员入内。 |
| 6、巡逻应遵循“一摸、二闻、三看、四观察”的宗旨，如发现异常情况，立即上报。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 中控岗 | 1、24 小时值守，并做好值守记录 |
| 夜间岗 | 1、夜间岗按要求坐在指定位置待岗。 |
| 2、按规定的时间、路线、要求巡逻签到， 检查大厅/办公区域房门、窗、电源关闭  情况。 |
| 3、如发现损坏、遗失时， 须记录在《交接记录表》上并向班长报事。维护大厅、办  公区等物业范围内的安全，发现异常情况按照《应急流程》处理。 |
| 工程 | 2、 负责项目设备 24 小时正常运行； |
| 2、项目日常小修、应急维修及时快速解决。 |
| 3、如遇处理不了的问题，及时上报， 做好配合工作 |
| 对第三方项目整改工作进行跟进、管理、反馈，如有异常，立即制止并上报。 |
| 接待、 会议服  务岗 | 1、接待客户时，应呈标准站姿： 抬头、挺胸、收腹，面带微笑。  女士双手虎口交叉叠放于腹部位置， 右手在上左手在下， 呈丁字步站立。  男士应左手半握拳，右手握住左手腕， 双手放置皮带扣位置， 双腿并拢， 呈外八字  站立。 |
| 2、站岗时须保持站立姿势，微笑。负责吧台内器具的洗涤保养及使用器具的收集整  理和保管工作。 |
| 3、吧台内物品摆放规整，无私人物品，保持吧台台面、地面干净整洁， 无水渍。 |
| 4、根据会议需要， 布置会场，并提供会议服务。 |
| 5、应随时注意客户的动向，当客户表示出需要帮助时， 应快步上前给予客户回应:  “您好，请问需要帮助吗？” |
| 6、客户离开时主动提醒客户带好随身物品。“请带好随身物品，谢谢参观，请慢  走。” |
| 7、具备一定讲解能力， 完整背诵讲解书稿，能满足一般接待讲解要求。 |
| 保洁岗 | 1、灯具完好。 |
| 2、空调运行正常， 室温四季均宜保持在 26 摄氏度。 |
| 3、标识牌摆放：进行卫生间清洁、地面清洁、高位清洁、水体清洁、工程维修等均  应摆放相应提示标识牌。 |
| 4、清洁时，随身配备的清洁工具要求放置在可视的 1m 范围内； |
| 5、作业时,遇到有客户经过,立即暂停手中的工作，将工具收到自己身边， 站立一  旁, 微笑欠身致意： “您好！”待客户走过后才继续作业。 |
| 6、地面： 应保持无纸屑，无烟头、无杂物。 |
| 7、桌面台面： |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 7.1、接待区台面： 饰品摆放整齐、无纸屑、无积垢。 |
| 8、卫生间： |
| 8.1、洗手台台面、镜面无水迹。 |
| 8.2、各蹲位配备卷纸。 |
| 8.3、垃圾桶内垃圾不应超过 1/3 高度。 |
| 8.4、洗手液存量不低于容器储量的 1/2。 |
| 8.5、便槽、蹲位、座便器无积垢、无异味。 |
| 绿化  养护  岗 | 1、根据各类植物的生长特点、环境、景观要求进行修剪，并及时清理绿化带各类垃圾。 |
| 2、绿地需及时清理各类杂草。 |
| 3、全年无大面积严重病虫害发生。 |
| 4、植物生长正常，绿地内无缺株，绿化带轮廓整齐美观。 |

三、服务期、地点及验收方式

(一) 服务期： 1 年。

(二) 服务地点：重庆市南岸区迎龙镇。

(三) 验收方式：按照合同执行。

四、质量保证及售后服务

按照合同执行。

五、付款方式

(一)物业服务费按中标价平摊到每个月为基数计算，并按照考核结果进行修正后得出每月实 际应支付服务费。

(二) 考核结算后， 按合同约定付款方式履行。

第六章 投标文件格式

目 录

一、投标函及资格审查部分

二、商务部分

三、技术部分

一、投标函及资格审查部分

(一) 投标函

(比选人名称) ：

1. 我方已仔细研究了 (项目名称)比选文件的全部内容， 愿意以人民币(大写) (¥ )的投标总报价，按合同约定实施和完成本项目， 服务期1 年， 2024年1月至2024年12月。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 投标保证金有限期与投标有限期一致， 在此期间，若我方违反招投标有关法律、法规及本比 选文件的相关规定， 投标保证金的受益人为比选人。

4. 如我方中标：

(1) 我方承诺在收到中标通知书后， 在中标通知书规定的时间内与你方签订合同。

(2) 我方承诺符合第五章“服务标准和要求”规定。

5. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标

人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。同时我方承诺接受比选文件及附件、答疑及补遗通知中 所有的内容。

6. (其他补充说明)。 投 标 人： (盖单位法人章) 法定代表人或其委托代理人： (签字或盖章)

地 址：

网 址：

电 话：

传 真：

邮政编码：

年 月 日

(二) 明细报价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 相关信息 | 数量 | 综合成本单价(含税价)  (元/月) | 合计 (元/月) |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  | / |  |  |
|  |  |  | / |  |  |
|  |  |  | / |  |  |
|  | 总计 |  | | | |

注、投标人可根据实际情况修改此表

投 标 人： (盖单位法人章)

法定代表人或其委托代理人： (签字或盖章)

(三) 法定代表人身份证明及授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：

单位性质：

地 址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 (投标人名称)的法定代 表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件(双面)

投标人： (盖单位法人章)

年 月 日

注：法定代表人身份证明需按上述格式填写完整， 不可缺少内容。在此基础上增加内容的不影 响其有效性。

授权委托书

本人 (姓名)系 (投标人名称) 的法定代表 人， 现委托 (姓 名) 为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄 清、说明、补正、递交、撤回、 修改 (项目名称) 施工投标文件、领取原 件、签订合同和处理有关事宜， 其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

投 标 人： (盖单位法人章) 法定代表人： (签字或盖章) 身份证号码：

委托代理人： (签字) 身份证号码：

附：委托代理人身份证复印件(双面)

年 月 日

注： 1、法定代表人参加投标活动并签署文件的不需要授权委托书， 只需提供法定代表人身份证 明；非法定代表人参加投标活动及签署文件的除提供法定代表人身份证明外还须提供授权委托书。

2、法定代表人身份证明及授权委托书原件装入投标文件一并递交。另外须准备一份授权委托书 原件在开标现场出具。

3.授权委托书需按上述格式填写完整，不可缺少内容。在此基础上增加内容的不影响其有效性。

(四) 其他

比选文件要求提供的其他资料

二、商务部分

由投标人根据第三章 评审办法(综合评估法)的要求自行编制。

三、技术部分

由投标人根据第三章 评审办法(综合评估法)的要求自行编制。