**许昌市创业服务中心物业管理服务**

**采购需求、评标标准**

一、项目概况

（一）项目名称：许昌市创业服务中心物业管理服务。

（二）采购方式：公开招标。

（三）主要内容、数量及要求：许昌市创业服务中心物业管理服务项目位于魏文路以西、龙兴路以北、竹林路以东、南海街以南。服务范围：创业服务中心A、B、C、E、F楼、连廊、地下停车场，共13.6万平方米。该项目负责：创业服务中心的综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护、给排水设施设备运行管理维护、中央空调系统运行管理维护、安防报警监控系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务、会议服务、绿化养护服务等。

（四）预算金额：7056000元/年；最高限价：7056000元/年。

（五）交付（服务、完工）时间：合同签订后1年。

（六）交付（服务、施工）地点：许昌市创业服务中心。

（七）进口产品：允许□不允许☑。

（八）分包：允许□不允许☑。

二、需要落实的政府采购政策

本项目落实节能环保√、中小微型企业扶持√、残疾人福利性单位扶持√等相关政府采购政策。

三、投标人资格要求

（一）具备《政府采购法》第二十二条规定条件并提供相关证明材料。

（二）本次招标不接受联合体投标。

四、采购需求

（一）服务需求

**1、综合管理**

1.1管理人员人均管理建筑面积在9000（含）平方米以下，管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的50％（含）以上；

1.2员工统一着装，佩戴标志，服务热情主动，礼貌，细致；1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善；

1.4每年开展的重要节日专题布置不少于三次；

1.5在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；

1.6投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；

1.7急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间；

1.8档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；

1.9档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；

1.10客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求；

1. **房屋日常养护维修**

2.1检修维护人员人均管理建筑面积在16500（含）平方米以下；

2.2每天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）建筑物的完好等级和正常使用；

2.3建筑物本体完好率98％以上，物业零修、急修率99％以上，维修合格率100％。

1. **供电设施设备运行管理维护**

3.1主变配电房（室）应建立24小时双人运行值班制度；

3.2检修维护人员人均管理建筑面积在10000（含）平方米以下，建立24小时维修值班制度；

3.3其他配电房应建立巡视制度，定期检修维护，运行维护记录完备；

3.4设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率100％；

3.5每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备。供电工具每半年进行绝缘检测，并将绝缘检测报告建立档案存档。

3.6完好率100％，公共部位照明完好率99％以上，零修、急修率100％，维修合格率100％。

1. **给排水设施设备运行管理维护**

4.1检修维护人员人均管理建筑面积在14000（含）平方米以下；

4.2每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；

4.3给排水系统通常，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。

4.4完好率99％以上，零修、急修率99％以上，维修合格率100％。

1. **中央空调系统运行管理维护**

5.1检修维护人员人均管理建筑面积在13500（含）平方米以下；

5.2建立24小时运行值班制度；

5.3定期对中央空调进行保养检修，运行维护记录完备；

5.4设备，机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍；

5.5每天对系统进行巡视检查，保证管网、各种设施设备完好，无跑、冒、滴、漏；

5.6完好率100％以上，零修、急修率100％以上，维修合格率100％。

1. **安防报警监控系统运行管理维护**

6.1安防报警监控24小时值班；

6.2检修维护人员人均管理建筑面积在14500（含）平方米以下；

6.3每天对系统进行实效模拟实验，及时维修更换失效的器件；

6.4每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录；

6.5办公楼（区）的监视监控设施应在24小时开通，保持完整的监控记录；监控录入资料应至少保持30天；

6.6完好率100％以上，零修、急修率100％以上，维修合格率100％。

1. **弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护**

7.1检修维护人员人均管理建筑面积在14500（含）平方米以下；

7.2每周对数据服务器进行例行维护，保障设备正常运行；每月对UPS电源及电池柜进行充放电维护；

7.3每天对机房环境温、湿度进行记录；

7.4定期对系统、设施设备，线路进行例行巡视维护；

7.5完好率100％以上，零修、急修率100％以上，维修合格率100％。

**8、秩序维护与安全管理服务**

8.1公共秩序维护人员人均管理建筑面积在3500（含）平方米以下；

8.2实行封闭式管理，物业管理区域的主要入口安排24小时双岗值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人用语规范；必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；

8.3明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡查一次并记录；

8.4每年组织应急预案演习不少于二次；

8.5物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；

8.6市民之家、公共资源大厦及AB楼、CEF连廊审批窗口需根据实际情况，增加公秩人员维护秩序；

8.7创业服务中心非机动车停放等工作，需安排公秩人员进行管理，并做好交接班制度；

8.8在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过15％。

**9、环境卫生保洁服务**

9.1清洁卫生人员人均管理建筑面积在3000（含）平方米以下；

9.2物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；

9.3公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；

9.4电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；

9.5办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每半年一次；

9.6五至十月份的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作（餐厅除外）每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。

1. **会务服务**

10.1会务人员人均保障参会人数50人（含）以下；

10.2根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；

10.3会场布置符合主办方要求，会议前做好接待、引导服务，礼仪周全、服务规范；会议期间的茶水服务，主席台15分钟巡视倒茶1次，台下根据需要准备好茶水、杯子，小型会议每15分钟巡视倒茶1次。会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；

10.4会务保密，会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容。

10.5会议室各种设施设备完好率100％，服务满意率98％以上。

1. **绿化养护服务**

11.1室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达100％，草坪常年保持平整、边界清晰；

11.2乔、灌木以及攀援植物每年普修八次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

 11.3绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。

（二）验收标准

由采购人成立验收小组,按照招标文件要求、投标文件响应和承诺以及采购合同的约定，每季度末对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。

（三）其它要求

1、投标人投标文件中须有详细的实施方案，否则为无效投标。

2、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

3、投标人须定期对管理服务人员进行岗位再培训。

4、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。

5、创业服务中心物业管理所需办公用房由采购方无偿提供，相关所需办公经费由中标方承担。

6、创业服务中心公共设施设备的日常维修，所需零配件在500元（含）以下的，由中标方承担。

五、评标方法和评标标准

（一）评标方法：综合评分法√

（二）综合评分法评标标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 分值构成(总分100分) | 价格分值：10分商务部分：66分技术部分：24分 |
| 一、价格部分（满分10分） |
| 评分因素 | 评分标准 | 分值 |
| 投标报价评分标准 | 评标基准价：满足招标文件要求的有效投标报价中，最低的投标报价为评标基准价。投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 | 10分 |
| 二、商务部分（满分66分） |
| 评分因素 | 评分标准 | 分值 |
| 信誉 | 投标人2014年以来，所管理的项目获得过市级及以上优秀（示范）物业服务大厦或者物业服务公共物业优秀（示范）项目荣誉的，市级荣誉每个2分，省级以上荣誉每个4分。满分6分（以市级及以上住建局（厅、部）颁发的的文件或证书为准，同一项目获得多个荣誉的按最高荣誉计分）。 | 6分 |
| 被市级及以上工商行政管理机关授予“守合同重信用企业”称号的，得6分。 | 6分 |
| 企业实力 | 投标人通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证的，每通过一项体系认证得5分。满分15分（以相应的认证证书为准）。 | 15分 |
| 投标人取得第三方认证机构AAA级企业信用等级认证，得3分（以认证机构颁发的企业信用等级证书为准）。 | 3分 |
| 项目负责人 | 拟派驻项目负责人具有全日制物业管理类专业大专及以上文凭（提供投标截止日前六个月为其交纳社会保险的证明，并以当地社会养老保险中心出具的《企业职工基本养老保险个人账户查询单》为准）的，得6分，非全日制物业管理类专业大专及以上文凭（提供投标截止日前六个月为其交纳社会保险的证明，并以当地社会养老保险中心出具的《企业职工基本养老保险个人账户查询单》为准）的，得2分。 | 6分 |
| 业绩 | 2014年以来，具有类似物业管理项目且建筑面积在2万（不含）平方米以上的，每个3分。满分30分（以合同为准）。 | 30分 |
| 三、技术部分（满分24分） |
| 评分因素 | 评分标准 | 分值 |
| 投标文件规范程度 | 1、装订规范、文字清晰、无差错得1分。2、所提供资料准确完整，无错字得1分。 | 2分 |
| 物业管理实施方案 | 1. 对服务项目现状、物业管理特点分析准确、到位的4分，仅有简单概况描述的1分 ，否则不得分。
2. 运作要求、管理模式等理解到位、管理思路清晰，科学合理的4分，仅有简单概况描述的1分，否则不得分。

（3）工作流程、作业程序规范、无漏项的4分，仅有简单概况描述的1分，否则不得分。（4）员工培训计划方案全面、有效的3分，仅有简单概况描述的1分，否则不得分。（5）绩效考核、管理全面、有效的3分，仅有简单概况描述的1分，否则不得分。（6）应急情况处理方案全面、有效的4分，仅有简单概况描述的1分，否则不得分。 | 22分 |

六、采购资金支付

（一）支付方式：银行转账。

（二）支付时间及条件：按照中标价，分12个月平均支付物业服务费用，节假日等特殊时间顺延支付。

七、联系方式

联系人姓名：刘沛 联系电话：2963300

单位地址：许昌市龙兴路与竹林路交叉口