**红安县行政事业单位2025-2026年度**

**物业管理服务开放式框架协议**

**采购征集文件**

**一、征集人信息**

1.征集人名称：红安县政府采购中心

2.征集人地址：红安县公共资源交易中心（东上店上店春晓还建房三楼）

3.征集人联系方式：胡亮 0713-5253007

**二、征集项目信息**

1.项目名称：红安县行政事业单位2025-2026年度物业管理服务开放式框架协议采购

2.项目编号：HAC2025113号

3.采购内容：物业管理服务，指办公场所或其他公用场所水电供应服务、设备运行、门窗保养维护、保洁、绿化养护等的管理及服务，包括：1）住宅物业管理服务：住宅小区、住宅楼、公寓等物业的管理服务；2）办公楼物业管理服务：写字楼、单位办公楼等物业管理服务；3）车站、机场、港口码头、医院、学校等物业管理服务；4）其他物业管理服务。

4.最高限制单价：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **物业服务内容** | **最高限制单价（元/人/月），含五险：养老保险、医疗保险（含生育）、失业保险、工伤保险、大病医疗保险** |
| 1 | 卫生保洁 | 2913 |
| 2 | 安全秩序维护和管理 | 3470 |
| 3 | 绿化养护和管理（含花卉摆放及租赁） | 3793 |
| 4 | 会务服务 | 3700 |
| 5 | 暖通系统维护（含空调系统） | 4425 |
| 6 | 电梯设施安全管理（含司乘服务） | 4950 |
| 7 | 供配电系统维修保养 | 4567 |
| 8 | 供水系统维修保养 | 4567 |
| 9 | 消防管理（含消防监控管理服务）—消防控制室初级操作员 | 5000 |
| 10 | 消防管理（含消防监控管理服务）—消防控制室中级操作员 | 6410 |
| 11 | 项目负责人 | 5800 |

5.采购人范围：红安县政府采购网上商城所有注册采购用户（包括但不限于本县国家机关、事业单位和团体组织）

**三、供应商资格条件及其审查方法和标准**

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；

5.参加政府采购活动前三年内，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；

7.特定资格要求：无；

8.供应商不得借用他人公司资质参加征集活动，入围供应商不得将项目转包。一经发现，征集人将取消其入围资格，终止框架协议，并向监管部门报告。

**四、框架协议采购需求**

（一）房屋日常管理与维护

1.服务内容

物业管理区域内房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修。

2.服务质量标准

2.1确保物业管理区域内房屋及设施的完好等级和正常使用。

2.2玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。

2.3粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时修复或更换。

2.4屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。

2.5发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理。

2.6及时完成家具、标识、测量计量装置等的各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。

2.7供应商负责对上述需维修项目提供服务，维修所产生的材料费用由采购人负责。

（二）共用设备管理与维护、环境卫生管理、保卫巡查服务、绿化养护、会务服务等

1.共用设备管理与维护

1.1供电系统

（1）服务内容: 对物业管理区域内的电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉、等低压用电设施进行日常管理和维护、维修。

（2）服务质量标准:

1）负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

2）保证整个物业管理区域内的供电安全。

3）通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

1.2给排水系统

（1）服务内容:对物业管理区域室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常维护，保持正常运行。

（2）服务质量标准:

1）每半年对给排水系统进行维护、润滑。

2）用户末端的水压及流量满足使用要求。

3）每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理。

4）每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。

1.3环境卫生管理

（1）物业管理区域内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前“三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等红线规划范围内的所有环境卫生保洁。具体如下：

1）公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

2）门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

3）顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

4）水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施保洁。

5）玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

6）不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮。

7）环境卫生：实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用；出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过30分钟；保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度。

8）单位垃圾分类收集清理服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾收集点工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运至垃圾收集点，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

（2）服务质量标准:围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

1.4保卫巡查服务

（1）服务内容：熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能够熟悉、掌握各类突发事件的应急预案；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，快递及包裹原则上由收件人亲自签收，得到收件人授权后方能代为签收，并按规范记录接收信息；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火管理；积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。

（2）服务质量标准:

1）门卫值班。上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。出入口安排24小时值勤，建立传达、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入行政区域内。

2）巡查。单位范围以内安排24小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时必须使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理;如巡视时现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

3）停车管理。配合采购单位做好管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。

4）突发事件处理。按照要求制订各类突发事件应急预案。每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取包含以下(但不限于)应急措施:对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

1.5绿化养护

（1）服务内容：单位使用范围内的绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理。

（2）服务质量标准:建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化正常养护。

1.6会务服务

根据采购单位需要制定完备的会务服务工作流程标准、细则及服务工作计划等并安排专人做好会务服务，配合采购单位保障会务设备正常运行。

（三）服务人员及其他要求

1.管理人员（项目经理）：高中以上学历，综合素质较好，具有一定的物业管理能力和经验，3年以上相关工作经历，组织协调和沟通能力较强，形象良好。

2.工程技术人员：中专以上学历，具有相关部门鉴定的职业资格证书（如：《维修电工》、《电工作业证书》、《特种设备安全管理和作业人员证》、《消防培训结业证》) 等，有2年以上楼宇工程管理经验和实际操作工作能力，并具有丰富的维修能力，能够排除各类设备故障。

3.一般服务人员年龄男性18－60周岁（含）、女性18－55周岁（含）。服务人员良好沟通能力、心理承受能力，身体健康、仪表端庄、品德端正、遵章守纪，无违法违纪行为，工作细致、有耐心，服务态度亲切，服务意识强，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神。服务人员基本培训由供应商负责实施，业务培训由采购单位统一实施。

4.服务人员待遇，供应商按《中华人民共和国劳动法》等相关规定给派遣人员交纳社会保险并按月发放工资，工资标准不低于红安县最低工资标准的规定，供应商承诺不得低于此标准发放工资及奖金，如违规经查实，按相关规定给予处罚。

5.供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺，如因服务质量未达到目标，承担责任和经济赔偿。在维保范围项目，无权拒绝保养维修。

6.入围供应商须在合同签订前须提供项目管理人员、工程综合维修人员、保卫巡查等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果入围供应商不能提供，则采购人有权终止合同签订。

7.按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇人员调动或辞职时需提前15天告知采购人并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

8.管理服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经采购单位认可。

9.入围供应商需建立上岗前培训制度，经采购人同意准许上岗。

10.入围供应商应承诺在合同期内，为承包区域内提供房屋日常管理与维护、共用设备管理与维护、环境卫生管理、保卫巡查服务、绿化养护、会务服务及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。

11.供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。所有的工作除应按入围供应商的内部流程实施外还应接受采购人或第三方的检查。入围供应商达不到采购人要求及各项服务承诺，采购人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

12.采购单位须定期进行满意率调查，满意率达到95％以上，并每季对“保卫巡查服务”，“环境卫生”，“综合维修”等内容结合满意率进行考核。

13.如今后物业服务范围增加，且不超过原合同金额的10%，采购人可按成交单价签订补充协议。

14.各供应商须按《物业管理条例》及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求和响应文件承诺的物业管理服务工作。

15.各供应商均需建立工作台账制度，以备查与考核。

16.供应商在履约过程中违反相关规定的，由政府采购监督管理部门处理。

（四）物耗及设备需求

1.需提供所有服务人员的统一着装，并须将员工照片、岗位职责等资料上墙公示。

2.需提供卫生间芳香球、蚊香、消毒液、洁厕剂、垃圾袋、卫生纸、擦手纸及洗手液等易耗品、外围及展厅垃圾袋及日常保洁工具耗材药剂等。

3.服务所需电脑、打印机、文件柜、纸等日常办公用品由供应商视需要自行配置，办公用房由采购人提供。

4.上述情况所产生的费用包含在整体预算费用中，请供应商报价时酌情考虑。

（五）管理服务费用及财务管理要求

1.物业管理服务费用以签订的合同价为准。其中，分项目费用包括采购人本次物业管理服务涉及的单项服务内容。

2.采购人免费提供物业管理的办公场地，但所需用品由供应商自行解决。

3.物业管理服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用采购人可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用。

4.每月须以书面形式向采购人报告当月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购人审核。

（四）服务的地域范围

根据采购人具体项目需求确定。

（五）服务计量方式

根据项目实际情况，由采购人和供应商协商确定。

（六）项目属性：本项目属性为服务类。

**五、框架协议期限**

1.自本项目框架协议签订之日起，至新一轮框架协议生效之日止。即：若征集人发起新一轮框架协议供应商征集，新一轮框架协议生效之日起，本项目框架协议自行终止。

2.如遇政策性调整，有效期将适时调整，征集人有权单方面提前终止服务协议，并不承担任何责任。

**六、订立开放式框架协议邀请方式**

面向社会公开发布征集公告。

**七、供应商提交加入框架协议申请的方式、地点，以及对申请文件的要求**

1.项目框架协议期期满前符合条件的供应商可随时提交加入申请。

2.申请程序均在红安县政府采购网上商城线上申请（申请地址：https://wssc.hubeigp.gov.cn/upgrade/home?site\_id=421122），不接受除此以外的其他渠道的申请。

3.线上申请及入驻网上商城操作流程详见红安县政府采购网上商城（网址：https://wssc.hubeigp.gov.cn/upgrade/home?site\_id=421122）首页“办事指南”中的“物业管理服务开放式框架协议供应商申请及入驻操作手册”。

4.申请时需提供以下资料（**将以下资料整合在一个PDF文档上，在红安县政府采购网上商城框架协议维护页面一起上传，缺一不可**）

（1）法人、其他组织应提供营业执照或执业许可证等证明文件，自然人应提供身份证明文件（仅限中国公民）；（附件1）

（2）提供“具备参与政府采购资格条件的声明函”；（附件2）

（3）提供“未被列入违法失信行为记录名单的声明函”；（附件3）

（4）物业管理服务报价表；（附件4）

（5）物业管理服务开放式框架协议；（附件5）

（6）物业管理服务方案。（附件7）

**八、适用本框架协议的采购人范围**

红安县政府采购网上商城所有注册采购用户（包括但不限于县级国家机关、事业单位和团体组织）。

**九、协议双方的权利和义务**

详见框架协议文本**。**

**十、入围供应商清退和补充规则**

1.本框架协议由征集人对入围供应商履约情况进行管理，管理形式包括但不限于专项检查、随机抽查、交易纠纷申诉等，相关检查及处理情况将在红安县政府采购网上商城公布。

2.在协议履约过程中发现入围供应商有违反政府采购相关规定、未按照协议约定和承诺以及其他违法违规行为的，可视情况，依据《红安县政府采购网上商城供应商履约诚信管理办法》对其作出约谈整改、暂停入围供应商接受框架协议合同资格。

3.征集人发现入围供应商有下列情形之一，解除与其签订的框架协议：

（1）在“信用中国”网站被列入失信被执行人、在“国家企业信用信息公示系统”网站被列入严重违法失信企业名单、在“湖北省公共资源招标投标信用信息平台”网站被列入信用黑名单、在“中国政府采购网”网站被列入信用黑名单的；

（2）恶意串通，谋求特定供应商成交的；

（3）提供虚假材料，谋取成交的；

（4）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（5）成交后，无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同的；

（6）未按照采购订单确定的事项签订采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

（7）未经采购人同意，采取分包方式履行合同的；

（8）将政府采购合同转包的；

（9）提供假冒伪劣产品，或擅自更换配件、降低配置或服务标准、以次充好的；

（10）擅自变更、中止或者终止政府采购合同的；

（11）因违法经营被财政部门禁止在一定期限内参加政府采购活动的；

（12）利用网上商城平台系统漏洞或者其他黑客手段攻击入侵系统，篡改数据或者交易记录的；

（13）泄露交易过程中获悉的有关采购人信息，或商业秘密、国家秘密的；

（14）存在法律、法规和规章禁止的其它违法、违规行为的。

**十一、第二阶段合同授予**

1.第二阶段采购限额标准按照《红安县直机关政府集中采购目录实施方案》《关于调整红安县政府采购网上商城采购适用限额标准的通知》执行：一个财政年度内，单项或批量10万元以上、40万元以下的物业管理服务采购，采购人可通过红安县政府采购网上商城，向本项目框架协议入围供应商进行采购。协议期内，财政部门或征集人对以上限额标准进行调整的，按照调整后的限额标准执行。

2.确定第二阶段成交供应商的方式：以直接选定或二次竞价的方式，

3.拟签订的采购合同文本：详见“物业管理服务采购合同书”（附件6）。

十二、付费标准、费用结算方式

支付方式：由采购单位按照框架协议约定的下浮率下浮后支付。

十三、入围服务升级换代规则

协议期有效内，如产品（服务）标准及价格发生变更、升级换代或替代的，入围供应商应当通过系统向征集人发起变更申请，经征集人审核通过后生效。

1.申请产品（服务）信息变更、升级换代或用新服务替代的，变更后的产品（服务）标准、产品（服务）内容等不得低于原入围产品（服务）标准及内容。

2.申请价格变更的，变更后的价格不得高于原入围价格。

**十四、用户反馈和评价机制**

征集人将通过红安县政府采购网上商城建立用户反馈和评价机制，接受采购人和服务对象对入围供应商履行框架协议和采购合同情况的反馈与评价，并将用户反馈和评价情况向采购人和服务对象公开，作为第二阶段选定成交供应商的参考。

**十五、需要约定的其他事项**

1.其他事项，详见框架协议文本**。**