

成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司
2024-2026 年商业服务

招 标 文 件

招标人：成都轨道城市商业管理有限公司

二〇二四年二月

目 录

第一章 招标公告	- 3 -
第二章 投标人须知	- 7 -
第三章 评标办法（综合评估法）	- 26 -
第四章 合同条款及格式.....	- 36 -
第五章 投标文件格式	- 86 -

第一章 招标公告

成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房 租赁有限公司 2024-2026 年商业服务招标公告

一、招标条件

本招标项目为成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 2024-2026 年商业服务，建设资金来自国家投资—非政府投资，项目出资比例为 100%，招标人为成都轨道城市商业管理有限公司。项目已具备招标条件，现进行公开招标。

二、项目概况与招标范围

2.1 项目名称：成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 2024-2026 年商业服务

2.2 招标主体：成都轨道城市商业管理有限公司

2.2.1 联合招标成员单位 1：成都轨道城市商业管理有限公司

2.2.2 联合招标成员单位 2：成都轨道城市寓见住房租赁有限公司

2.3 项目地点：成都市

2.4 招标范围：成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司在四川省成都市范围内项目的商业一线运营、秩序、维保等服务，本项目控制价金额约 1.23 亿元（含税），其中成都轨道城市商业管理有限公司 1.04 亿元（含税），成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 0.19 亿元（含税）。

2.5 服务内容：投标人根据联合招标成员单位需求提供相应商业服务，以完成项目的工序、业务流程中相应的工作过程管理，含物业管理服务、零售商业管

管理服务、保障性租赁住房运营管理等相关服务（含服务区域内的空调、电力、给排水等设施设备维护和维修、对装修过程的监管和管理，承担可能涉及的维修整改、辅助机电维修及装修改造等相关服务）。

为保证项目服务质量，投标人需按照招标人在各业务板块的相关具体服务要求执行（详见招标文件第六章）。

2.6 服务期限：

框架合同：自合同签订之日起算 24 个月。

子项目合同：合同签订且生效后，至框架合同终止日止。若期限届满时，本合同项下的服务尚未到期且在实际履行中，则本合同服务需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同终止前进行展期，展期不超过 6 个月。

2.7 标段划分：1 个标段。

三、投标人资格要求

3.1 具有独立法人资格的企业。

3.2 资格要求：投标人需具有有效的《人力资源服务许可证》。

3.3 信誉要求：投标人不存在第二章《投标人须知前附表》1.4.2 条“限制投标的情形”。

3.4 财务要求：近 3 年无亏损。

3.5 业绩要求：

近 5 年（2019 年 1 月 1 日至投标截止日），至少具有 3 个类似项目服务业绩。

类似项目服务业绩：指国内（不含港澳台地区）的人力业务外包或劳务外包或岗位外包或服务外包等外包合作项目服务业绩。

证明材料为投标人签订的类似项目服务业绩合同协议书复印件，类似项目服务业绩时间以合同协议书签订时间为准。如合同协议书中无法体现项目的合同签订时间、合同金额、合同主要工作内容等相应内容，则投标人还需提供该类似项目服务业绩对应委托单位盖章确认其合同签订时间或合同金额或合同主要工作内容的证明材料（原件备查）或同一项目的中标通知书进行证明。

3.6 人员要求：投标人需针对本项目配备一个项目总负责人和至少两个子项目负责人。

3.7 其他要求：本次招标不接受联合体投标。

四、招标文件的获取

4.1 凡有意参加投标者，请于 2024 年 02 月 02 日起，在成都市公共资源电子交易云平台(www.cdggzy.com)（以下简称“电子交易云平台”）免费下载招标资料（招标文件及相关资料），获得“拟投标项目回执”。

4.2 招标人不提供其他任何报名和招标文件获取的方式。

五、投标文件的递交

5.1 投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为 2024 年 03 月 01 日 09 时 30 分，地点为成都市公共资源交易服务中心本项目开标室（成都市天府大道北段 966 号天府国际金融中心 7 号楼）。

5.2 逾期送达的或者未按招标文件要求密封的投标文件，招标人不予受理。

六、发布公告的媒介

本次招标公告同时在四川省公共资源交易服务中心（<https://ggzyjy.sc.gov.cn/>）和成都轨道集团电子商务采购平台（<https://ep.cdmetro.cn:1443>）发布。

七、联系方式

招标人：成都轨道城市商业管理有限公司

地 址：成都市高新区天府大道中段 396 号

邮 编：610041

联系人：谢女士（技术）、王先生（商务）

联系电话：028-61638488 028-61638488

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

若本表内容与投标人须知的内容之间存在矛盾，均以本表所述为准。

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称：成都轨道城市商业管理有限公司 地址：成都市高新区天府大道中段 396 号 联系人：谢女士（技术）、王先生（商务） 联系电话：028-61638488 028-61638488
1.1.3	代理机构	无
1.1.4	项目名称	成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 2024-2026 年商业服务
1.1.5	实施地点	成都市
1.2.1	资金来源	自筹
1.2.2	出资比例	100%
1.2.3	资金落实情况	已落实
1.3.1	★招标范围	成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司在四川省成都市范围内项目的商业一线运营、秩序、维保等服务，本项目控制价金额约 1.23 亿元（含税），其中成都轨道城市商业管理有限公司 1.04 亿元（含税），成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 0.19 亿元（含税）。
1.3.2	★服务期限	框架合同：自合同签订之日起算 24 个月。 子项目合同：合同签订且生效后，至框架合同终止日止。若期限届满时，本合同项下的服务尚未到期且在实际履行中，则本合同服务需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同终止前进行展期，展期不超过 6 个月。
1.3.3	★质量要求	符合国家规范、政府相关文件及招标人要求。
1.4.1	★投标人的资格要求	1. 具有独立法人资格的企业 2. 信誉要求：详见招标公告 3. 资格要求：详见招标公告 4. 财务要求：详见招标公告 5. 业绩要求：详见招标公告 6. 人员要求：详见招标公告 7. 其他要求：详见招标公告

1.4.2	★限制投标的情形	<p>除投标人不得存在的 8 种情形之一外，投标人也不得存在下列情形：</p> <p>(9) 未在信用信息管理系统中注册，接受信用评价管理的（仅适用于要求信用评价的）。</p> <p>(10) 根据国家或四川省有关部门制定的其他联合惩戒措施规范性文件（联合惩戒措施包括限制参与工程招投标或限制参与政府采购活动），被列为联合惩戒对象的；</p> <p>注：1. 除此之外招标人不得另行增加其他限制投标情形 2. 规定的事项，应以有关行政主管部门出具的已生效的行政处罚决定书为依据，“近三年”应以行政处罚决定书的出具时间起算。“被依法暂停或取消投标资格的”是指： 投标人存在被行政主管部门依据法律、法规、规章作出暂停或取消一定时期投标资格的已生效行政处罚，其限制投标范围与所依据的法律、法规、规章适用范围相同，与行政处罚规定的限制投标行政区域无关。</p>
1.4.3	★是否接受联合体投标	不接受
1.9	踏勘现场	不组织 ，由投标人自行踏勘，由此造成的一切后果由投标人自行承担。
1.10	预备会	不召开
1.11	分包	不允许
2.1	构成招标文件的其他材料	招标人发出的补充资料、招标答疑纪要和补遗文件等内容。
2.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	<p>1、投标人如有疑问，应在 <u>2024 年 02 月 07 日 09 时 00 分</u> 之前使用 CA 数字证书登录电子交易云平台进行在线提问（投标人在此时间之后提出的问题，招标人不再进行澄清和答复）。招标人将在投标截止时间 15 日前以答疑的形式上传至电子交易云平台（www.cdggzy.com）提问答疑区进行答复。</p> <p>2、投标人应按上述规定的时限，随时关注招标人在电子交易云平台提问答疑区发布的答疑或补遗信息，以保证其对招标文件作出正确的响应。投标人未按要求在规定的时限内下载相关文件，或由于未及时关注补遗、答疑等文件所发布的信息而影响投标的，其责任由投标人自行承担。</p> <p>3、投标人在电子交易云平台以外获取的提问及答疑均为无效。投标人在提问时不得暴露其身份，不得涉及按照有关规定应予保密的信息；否则，招投标监督部门对其行为记入不良信用记录。</p>
2.2.2	投标截止时间	<p>2024 年 <u>03 月 01 日 09 时 30 分</u>（以成都市公共资源交易服务中心系统时间为准）。</p> <p>注：若有补遗文件修改的，以补遗文件中确定的时间为准。</p>

2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清的时间	<p>投标截止时间 15 日前招标人将在《成都市公共资源电子交易平台》（www.cdggzy.com）上提问答疑区上传经备案后的答疑及补遗文件，投标人请及时在提问答疑区自行下载本标段的答疑及补遗文件，投标人应在投标期间随时在《成都市公共资源电子交易平台》（www.cdggzy.com）上提问答疑区查询本标段的答疑及补遗文件，投标人未自行下载本标段所有答疑及补遗文件，由此造成的后果由投标人自行承担。</p>
2.3.1	投标人确认收到招标文件修改的时间	<p>招标人将于投标截止时间 15 日前在《成都市公共资源电子交易平台》（www.cdggzy.com）上招标相关文件下载区上传经修改并备案后的招标文件（若有时），投标人请及时在招标相关文件下载区自行下载本标段修改后的招标文件，投标人应在投标期间随时在《成都市公共资源电子交易平台》（www.cdggzy.com）上招标相关文件下载区查询本标段是否有修改后的招标文件，投标人未自行下载的，由此造成的后果由投标人自行承担。</p>
3.1	构成投标文件的其他材料	<p>投标人认为有必要提供的其他材料</p>
3.2	★投标报价	<p>1. 总服务费=项目人工费*（1+管理费费率），管理费费率以固定费率的形式进行报价（小数点后保留 2 位小数，例：1.00%、1.01%；不得为零或者负数，否则均作无效投标处理）</p> <p>2. 投标人需填报增值税税率。</p> <p>3. 项目人工费：系投标人为完成招标人委托的商业服务而委派员工的合同核算标准，包含委派人员工资（包括但不限于福利、加班费等）以及国家要求必须购买的社会保险、公积金、残保金。</p> <p>4. 管理费：系投标人为完成本项目服务要求的管理费用，包含投标人管理成本、合理利润、风险费用。投标人管理成本包括但不限于投标人办理劳动用工关系以及为其员工提供必要劳动条件、劳动保护和职业危害防护、购买雇主责任险、其他福利、差旅费、体检费、培训费等所产生的费用。投标人风险费用，包括但不限于本合同无法全面履行而产生的额外成本，以及因发生劳动争议、履约争议等发生的额外费用等。</p> <p>5. 员工服装费用不列入以上费用中。</p> <p>6. 投标人按照招标人给定的人工费用总价及单价综合考虑后填报管理费费率及总价，人工费用单价在合同执行过程中不变，人工费用总价及单价不参与竞争。</p> <p>详见“第五章报价表”</p>
3.3	★投标有效期	<p>90 日历天（从投标截止之日算起）</p> <p>注：不能在投标有效期内完成评标和定标的，招标人应当通知所有投标人延长投标有效期；拒绝延长投标有效期的投标人有权收回投标保证金</p>

		<p>金;没有拒绝延长投标有效期的投标人自动延长其投标担保的有效期,但不得修改投标文件的实质性内容。因延长投标有效期造成投标人损失的,招标人应当给予补偿,但因不可抗力需延长投标有效期的除外。</p>
3.4.1	★投标保证金	<p>□ 1. 不提交</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2. 提交,投标保证金的金额: <u>10</u> 万元。</p> <p>投标保证金须按招标文件要求、以投标人名义提交。提交单位名称应与投标单位一致,不得以分支机构等其他名义提交,且仅限当次投标项目(标段)有效,不得重复替代使用。</p> <p>投标保证金的缴纳方式为以下三种方式,由投标人任选一种方式递交:</p> <p>第一种递交方式——通过基本账户银行转账或银行电汇或银行汇票或网银</p> <p>第二种递交方式——电子银行保函</p> <p>第三种递交方式——电子保证保险保单</p> <p>A、采用第一种方式递交投标保证金的注意事项:</p> <p>(1) 投标人应根据“拟投标项目回执”上载明的投标保证金收款账户名、账号、开户银行、应交金额等要求交纳保证金,应从其基本账户将投标保证金一次性转至“拟投标项目回执”上的收款账号,投标保证金递交截止时间为投标截止前一个工作日下午 16 点 00 分(以到账时间为准)。</p> <p>(2) 成都市交易中心投标保证金专用账户的相关信息如下:</p> <p>开户单位: 成都市公共资源交易服务中心</p> <p>开户行: 成都银行琴台支行</p> <p>账号: 以“拟投标项目回执”提供的账号为准</p> <p>注: 在成都银行开设基本账户的投标人,必须使用同城交换或银行电汇的方式提交投标保证金,不能使用通存通兑的方式提交。</p> <p>B、采用第二种方式递交投标保证金的注意事项:</p> <p>(1) 递交电子银行保函的投标人,应由投标人在交易平台(成都市公共资源电子交易云平台)自行选择银行出具电子银行保函,并通过其单位账户支付费用(如有),且须在投标截止时间前 1 个工作日 16 点 00 分之前将电子银行保函加密推送至交易平台(成都市公共资源电子交易云平台)。银行保函费用是否为单位账户交纳,以投标情况公示表为准。</p> <p>(2) 电子银行保函的格式以银行格式为准,保函的内容应包括投标保证金金额、保函的有效期限、银行担保的内容(即:如因投标人原因发生招标文件规定的投标保证金不予退还的情况,由银行向招标人足额支付投标保证金)。</p>

	<p>C、采用第三种方式递交投标保证金的注意事项：</p> <p>(1) 递交电子保证保险保单的投标人，应由投标人在交易平台（成都市公共资源电子交易云平台）自行选择保险机构出具电子保证保险保单，并通过其单位账户支付保费，且须在投标截止时间前 1 个工作日 16 点 00 分之前将电子保单加密推送至交易平台（成都市公共资源电子交易云平台）。保证保险保费是否为单位账户交纳，以投标情况公示表为准。</p> <p>(2) 保证保险的格式以保险机构的保单格式为准，保单内容应包括投标保证金金额、保单的有效期限、保证的内容等。</p> <p>(3) 投标人在招标投标过程中存在提供虚假保证资料或虚假保单、围标串标等违法违规行为经调查属实的，记入企业不良信用信息，同时推送至相关监管部门，在投标保证保险业务开展过程中实施联合惩戒。</p> <p>D、项目（标段）投标保证金的提交情况应于开标时在成都市交易中心开标系统中公布。</p> <p>E、本标段投标人不按本招标文件要求提交投标保证金的，该投标文件将被否决投标。</p> <p>F、联合体投标的，投标保证金须由联合体牵头人递交，并对联合体各成员均具有同等约束力。</p> <p>注：1、在开标（投标截止时间）时，成都市交易中心对投标人投标保证金提交信息有异常的情况在投标情况公示表上进行标记“*”，招标人（招标代理）如实记录并推送给评标委员会，由评标委员会予以评审。</p> <p>2、投标人应根据投标保证金交纳要求以及“拟投标项目回执”中的投标保证金收款账户名称、收款账号（下载招标文件时由系统自动生成收款账号）、开户银行等信息提交保证金，并通过交款银行查询是否提交成功。</p> <p>3、投标保证金不得超过项目估算价的百分之二（各级国家机关、事业单位和团体组织招标的工程项目投标保证金不得超过招标项目估算价的百分之一），且最高不得超过五十万元人民币。投标保证金有效期应当与投标有效期一致。</p> <p>4、投标保证金金额经计算为 1—9999 元的，按照“取整就低”原则取整到千位（即缴纳：0，1000、2000、3000……9000 元）；投标保证金金额经计算为 10000—199999 元的，按照“取整就低”原则取整到万位（即缴纳：10000、20000、30000……190000 元）；投标保证金金额经计算为 200000—399999 元的，按照“取整就低”原则以 2 万元递增取整（即缴纳：200000、220000、240000……380000 元）；投标保证金金额经计算为 400000—499999 元的，按照“取整就低”原则以 5 万元递增取整（即缴纳：400000、450000、500000 元）；投标</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		保证金金额经计算在 500000 元（含）以上的，缴纳 500000 元。
3.4.3	投标保证金的 退还	<p>投标保证金的递交与退还的相关规定按照成发改法规函【2019】159 号文执行。</p> <p>（一）投标保证金的正常退还程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 非中标候选人的投标保证金及保函（保证保险除外），由成都市交易中心在评标结束后第 7 个工作日发起退还。 2. 对于中标的中标候选人，在投标有效期内，由成都市交易中心按照该项目（标段）招标人的书面意见将投标保证金及保函（保证保险除外）退还至投标人；超过投标有效期的，在有效期届满后第 1 个工作日由成都市交易中心对投标保证金及保函（保证保险除外）直接发起退还；对其余中标候选人，在评标结束后 10 个工作日内招标人未向成都市交易中心提出暂不予退还投标保证金及保函（保证保险除外）的，由成都市交易中心直接发起退还。 <p>（二）投标保证金的非正常退还程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、投标人涉嫌违法违规或被投诉的，正处于调查处理期间，招标人应及时书面通知成都市交易中心，投标保证金暂不退还。待招标人出具调查处理结果后，成都市交易中心根据处理意见发起退还。 2、招标人因特殊情况书面要求所有投标人延长投标有效期，并相应延长投标保证金有效期的，须在正常退还程序启动之前书面告知成都市交易中心。若投标人向成都市交易中心书面表达拒绝延长并放弃投标的，由成都市交易中心将投标保证金退还至投标人。 <p>（三）投标保证金的退还方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以现金方式提交的投标保证金，成都市交易中心将保证金退还至原拨付账户；以保函方式提交的投标保证金，成都市交易中心按保函约定方式退还。 2. 以现金方式提交的投标保证金，其利息按照专用账户开户银行退款当日挂牌对公活期存款利率计算，在退还投标保证金的同时将利息划拨至投标保证金的原拨付账户。
3.4.4	投标保证金不予 退还的情形	<p>投标人有下列情形之一的，不予退还投标保证金：</p> <ol style="list-style-type: none"> （一）在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人撤回、补充、修改或替代投标文件的； （二）中标通知书发出后，中标人放弃中标项目的，无正当理由不与招标人签订合同的，在签订合同时向招标人提出附加条件或者更改合同实质性内容的，或者拒不提交所要求的履约保证金的； （三）投标人在投标活动中串通投标、弄虚作假的； （四）法律法规规定不予退还的其他情形。

		不予退还投标保证金的，由成都市交易中心依据招标人的书面意见，将投标保证金转至招标人的基本账户。
3.5.2	近年类似业绩的年份要求	近5年（2019年1月1日至投标截止日）
3.5.3	近年发生的诉讼及仲裁情况的年份要求	不提供
3.6	是否允许递交备选招标方案	不允许
3.7.1	★投标文件格式	<p>（1）投标人不得对投标文件格式中的实质性内容进行删减或修改。（注解除外）</p> <p>（2）投标人可以在格式内容之后另行说明和增加相关的内容。另行说明或自行增加的内容、以及按投标文件格式在空格（下划线）由投标人填写的内容，不得与招标文件的强制性审查标准和禁止性规定相抵触。</p> <p>（3）投标文件应对招标文件提出的所有实质性要求和条件作出实质性响应，并且实质性响应的内容不得互相矛盾。</p> <p>（4）投标文件应内容完整，字迹清晰可辨。字迹模糊导致无法确认关键信息、招标价格的，应否决其投标。</p> <p>（5）投标文件所附证明材料应内容完整并清晰可辨。所附证明材料内容不完整或字迹模糊的，评标委员会可要求投标人提供原件核验。</p>
3.7.3	★签字盖章要求	<p>（1）所有要求授权委托人签字的地方都应用不褪色的墨水或签字笔由本人亲笔手写签字（包括姓和名），也可用盖章（如签名章、签字章等）代替，但不得由他人代签。</p> <p>（2）所有要求投标人盖单位章的地方都应加盖投标人单位（法定名称）章，不得使用专用印章（如经济合同章、投标或遴选专用章等）或下属单位印章代替，否则视为无效标书。</p> <p>（3）投标文件格式中要求投标人“法定代表人或其委托代理人”签字或盖章的，如法定代表人亲自投标而不委托代理人投标的，由法定代表人签字或盖章；法定代表人授权委托代理人投标的，由委托代理人签字或盖章，也可由法定代表人签字或盖章。</p> <p>（4）投标文件若有修改，修改处应由投标人法定代表人或其委托代理人签字或盖单位章。</p> <p>（5）投标文件中的证明资料复印件或扫描件，投标人须加盖投标单位鲜章。</p>

3.7.4	★投标文件份数	<p>(1) 投标人应提供投标文件一份正本，一份副本，一份电子文档（U 盘）</p> <p>(2) 投标文件副本可由其正本复制（复印）而成（包括证明文件），当副本和正本不一致时，以正本为准，但副本和正本内容不一致造成的评审差错由投标人自行承担。电子文档应与投标文件一起密封，须保证能够正常读取和编辑。</p>
3.7.5	★装订要求	<p>(1) 投标文件应采用粘贴方式装订，不得采用活页夹等可随时拆换的方式装订，不得有零散页。</p> <p>(2) 若同一册的内容较多，可装订成若干分册，宜在封面标明次序及册数。</p> <p>(3) 投标文件中的证明、证件及附件等的复制件应集中紧附在相应正文后面，并尽量与前面正文部分的顺序相对应。</p>
4.1.1	★投标文件的包装和密封	<p>(1) 投标文件的纸质文本和电子文档应密封完好（纸质投标文件与电子文档密封在一起），包装方式不限，并在封套的封口处加盖投标人单位公章。</p> <p>(2) 若投标人投标文件因密封不严、标志不明而造成过早启封、失密等情况，招标人概不负责。</p>
4.1.2	封套上写明	<p>招标人名称：成都轨道城市商业管理有限公司</p> <p>投标人名称：_____</p> <p>_____（项目名称）_____项目（正本/副本）</p> <p>在____年__月__日__时__分前不得开启</p>
4.2.1	递交投标文件时间	投标人应在本招标须知前附表第 2.2.2 条规定的投标截止时间之前递交投标文件。
4.2.2	递交投标文件地点	<p>成都市公共资源交易服务中心本项目开标室（成都市天府大道北段 966 号天府国际金融中心 7 号楼）</p> <p>注：具体开标室详见成都市公共资源交易中心开标当天大屏幕显示</p>
4.2.3	是否退还投标文件	否
5.1	开标时间和地点	<p>开标时间：同投标截止时间</p> <p>开标地点：成都市公共资源交易服务中心本项目开标室（成都市天府大道北段 966 号天府国际金融中心 7 号楼）（具体开标室详见交易中心开标当天大屏幕显示）。</p>
5.2	开标程序	<p>密封情况检查：未按招标文件投标人须知前附表 4.1.1 条要求密封的投标文件招标人将予以拒收，招标时各投标人不再对密封情况进行检查。</p> <p>开标程序：</p> <p>(1) 到达开标时间，系统将公示参与招标项目的所有投标人投标保证金</p>

		<p>的提交情况，对于未按要求提交投标保证金的投标文件，由评标委员会予以否决投标。</p> <p>(2) 开标顺序：不分递交先后顺序随机开启。</p> <p>(3) 唱标完成后，招标人或招标代理机构按要求填写开标记录表，转入评标阶段。如投标人未对开标记录表进行签字确认，则视为对开标程序和结果无异议。</p> <p>注：投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。</p>
6.1	评标委员会的组建	<p>评标委员会构成：9人。</p> <p>其中：招标人代表3人，评标专家6人。</p> <p>评标专家的确定方式为：按现行相关文件执行</p> <p>注：评标委员会组建时，可增加评标委员会人数，但招标人代表人数不能增加。</p>
6.3	评标办法	综合评估法
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	<p>否，推荐的中标候选人数量：1-3名。</p> <p>如果中标人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标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，招标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。</p>
7.3	履约担保	<p>500万元人民币，仅框架合同缴纳。</p> <p>其中，联合招标成员单位1：成都轨道城市商业管理有限公司框架协议履约担保450万元；联合招标成员单位2：成都轨道城市寓见住房租赁有限公司框架协议履约担保50万元。</p> <p>履约保证金形式及提交时间：通过中标人的基本账户以银行转账方式或银行保函方式、保证保险方式缴纳，须在招标人发出中标通知书后20个工作日内提交。</p>
7.4	签订合同	<p>本次由成都轨道城市商业管理有限公司组织招标，按招标流程确定中标单位。中标单位确定后，由联合招标人各成员与中标人分别签订框架合同，合同价为本项目中标价。子项目合同由联合招标人各成员根据业务开展情况与中标人另行签订，均以中标费率（管理费费率）及招标人给定的人工费用单价及项目用工数量签订，中标单位无条件接受。</p>
10	需要补充的其他内容	
10.1	★招标控制价	“管理费”费率控制价为10.00%，总服务费控制价为123082333.42元（含税价）。

10.2	编页码和小签	不作统一要求，投标人自定。
10.3	招标代理服务费	无
10.4	★报价唯一	只能有一个有效报价。即： （1）投标报价文件（包括投标函）中的任何单价、合价或总价或费率，不论其大写金额或小写金额均只能有一个。 （2）投标报价的单位应与公布的招标控制价一致，应以“管理费”的固定费率形式进行报价（小数点后保留2位小数，例：1.00%、1.01%，否则将作无效投标处理），总报价以元为单位（小数点后保留2位小数）。
10.5	低于成本评审办法	在评审过程中，评标委员会发现投标人的报价明显低于其他报价，使得其投标报价可能低于其个别成本的，应当要求该投标人作出书面说明，评标委员会应从投标人的人员配置、服务期限、管理期配合服务的要求、管理成本等方面综合考虑对投标人是否低于其个别成本进行认定，评标委员会经评审认为其不低于成本的，应当书面说明理由。投标人不能说明或者评审委员会认为说明不合理的，由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标文件应作否决处理。 启动低于成本评审：投标报价低于所有投标人（指投标文件全部内容经过初步评审而未被否决的投标人）评标价算术平均值的70%。 管理费费率参与评审。 详见评标办法前附表2.1.4条。 评标委员会全体成员三分之二以上认为该投标人不能合理说明的，认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标文件应作否决处理。持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由，拒绝签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意。
10.6	确定中标人	招标人（或招标人授权的评标委员会）按照评标委员会推荐中标候选人顺序确定中标人。 注： （1）若投标人最终得分相同的，以投人类似项目服务业绩得分高者靠前。排名靠前的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同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，招标人可以按照评审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。 （2）根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第五十五条，国有资

		金占控股或者主导地位的依法必须进行招标的项目，招标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、不按照招标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，招标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。
10.7	拟派往本项目的人员配置	投标单位需针对本项目配备一个本项目总负责人（办公地点按投标人要求）和至少两个子项目负责人，及一组后台支撑人员。
10.9	投标文件的真实性要求	<p>投标人所递交的投标文件（包括有关资料、澄清）应真实可信，不存在虚假（包括隐瞒）。</p> <p>投标人声明不存在限制招标情形但被发现存在限制招标情形的，构成隐瞒，属于虚假招标行为。</p> <p>如投标文件存在虚假，在评标阶段，评标委员会应将该招标文件作否决招标处理；中标候选人确定后发现的，招标人将依法取消中标候选人或中标资格，并上报有关行政监督部门。</p>
10.10	招标文件内容冲突的解决及优先适用次序	<p>招标文件中招标人编制的内容前后有矛盾或不一致，有时间先后顺序的，以时间在后的修改、澄清或补正文件为准；没有时间先后顺序的，以公平的原则进行处理。投标人须知前附表和招标文件中“注”的内容与正文不一致时，以投标人须知前附表和招标文件中“注”的内容为准。</p> <p>对招标文件的内容理解有争议的，由招标人按照招标文件所使用的词句、招标文件的有关条款、招标的目的、习惯以及诚实信用原则，确定该条款的真实意思。</p>
10.11	评标结果公示或中标候选人公示	<p>公示媒介：同招标公告发布媒介</p> <p>公示时间：5 个工作日</p>
10.12	其他	在开标之前，招标人有权终止招标。

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，本招标项目已具备招标条件，现对成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 2024-2026 年商业服务进行招标。

1.1.2 本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 本项目招标代理机构：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 本项目实施地点：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 招标范围、服务期限和质量要求

1.3.1 本次招标范围：见投标人须知前附表。

1.3.2 本项目的服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3 本项目的质量要求：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求（适用于未进行资格预审的）

1.4.1 投标人应具备承担本项目的资质条件、能力和信誉。

- (1) 具有独立法人资格的企业。
- (2) 信誉要求：见投标人须知前附表。
- (3) 资格要求：见投标人须知前附表。
- (4) 财务要求：见投标人须知前附表。
- (5) 业绩要求：见投标人须知前附表。
- (6) 人员要求：见投标人须知前附表。
- (7) 其他要求：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；
- (2) 为本招标项目的招标代理机构；
- (3) 被依法暂停或者取消投标资格；

(4) 被责令停业、暂扣或者吊销执照或吊销资质证书；
(5) 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；
(6) 被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单；

(7) 被最高人民法院在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单；

(8) 法律法规或投标人须知前附表规定的其他情形。

1.4.3 是否接受联合体投标：见投标人须知前附表。

1.5 费用承担

投标人准备和参加招标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标活动的各方应对招标文件和招标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，与招标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 招标人不组织踏勘现场，由投标人自行踏勘，由此造成的一切后果由投标人自行承担。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.10 投标预备会

见投标人须知前附表

1.11 分包

投标人拟在中标后将中标项目的部分非主体、非关键性工作分包的，应符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额和接受分包的第三人资质要求等限制性条件。

1.12 偏离

投标人须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏离应当符合招

标文件规定的偏离范围和幅度。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法（综合评估法）；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 投标文件格式；

对招标文件所做的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

详见投标人须知前附表

2.3 招标文件的修改

详见投标人须知前附表

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括的内容见“第六章 投标文件格式”内容。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件无须提供联合体协议书。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应根据本项目的招标范围、内容及要求进行自主报价。投标人的报价应是招标文件所确定的招标范围内界定的全部工作内容的价格体现，投标人应对本项目约定范围内提供相关服务的全部内容进行报价。除第四章合同中约定由招标人承担的费用外，履行该项目的全部费用由投标人承担。

3.2.2 投标人对各种工作和服务只允许有一个报价，招标人不接受有任何选择的报价。

3.2.3 投标人在报价时应充分考虑自身的管理水平和本项目工作的风险，在项目实施期间合同价格不因政策性费率、物价和市场因素的变化而调整。

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，招标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 投标保证金

3.4.1 投标人在规定时间内，应按投标人须知前附表规定的金额、形式、提交时间、具体要求递交投标保证金。

3.4.2 投标人不按本章第 3.4.1 项要求提交投标保证金的，其投标文件作否决投标处理。

3.4.3 投标保证金的退还：见投标人须知前附表。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：见投标人须知前附表。

3.5 资格审查资料

3.5.1 “投标人基本情况表”应附投标人营业执照副本、资质证书副本等材料的复印件或扫描件。

3.5.2 “近年类似业绩表”应附合同协议书的复印件或扫描件，具体年份要求见投标人须知前附表。“近年类似业绩表”应附完整的体现服务的合同复印件。

3.5.3 “近年发生的诉讼及仲裁情况”：不提供。

3.6 备选投标方案

除投标人须知前附表另有规定外，投标人不得递交备选投标方案。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投标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案。

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，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、质量要求、技术标准和要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 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

其委托代理人签字或盖单位章。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章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

3.7.4 投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面上应清楚地标记“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 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

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件的纸质文本和电子文档应密封完好（纸质投标文件与电子文档密封在一起），包装方式不限，并在封套的封口处加盖投标人单位公章。

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。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人递交投标文件的时间：见投标人须知前附表。

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，招标人不予受理。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，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招标人。

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。招标人收到书面通知后，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. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在投标人须知前附表规定的时间和地点公开招标，并要求所有投标人

的法定代表人或其委托代理人准时参加。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 公布在投标截止时间之前递交投标文件的投标人名称，并点名确认投标人是否派人到场；
- (3) 当众开标，公布投标人名称、报价，并记录在案；
- (4) 投标人代表、监督等有关人员在开标记录上签字确认；
- (5) 开标结束。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 招标人或投标人的主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评标的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与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。

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 评标办法

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标。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委

员会推荐的中标候选人确定中标人，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

在本章第 3.3.1 款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书。

7.3 履约担保

7.3.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的履约担保格式向招标人提交履约担保。

7.3.2 中标人不能按本章第 7.3.1 项要求提交履约担保的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标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 签订合同

7.4.1 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 天内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标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 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8. 重新招标和不再招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，招标人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，投标人少于 3 个的；
- (2) 经评标委员会评标后否决所有投标的。
- (3) 按照法律法规规定可以重新征集的。

重新征集的，征集人不承担投标人的一切费用。

8.2 不再招标

重新招标后投标人仍少于 3 个或者所有投标被否决的，不再进行招标。

9. 纪律和监督

9.1 对招标人的纪律要求

招标人不得泄漏招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。

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招标人串通投标,不得向招标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。

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,不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人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,不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及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 评标办法（综合评估法）

评标办法前附表

表 1：初步评审表

条款号	评审因素	评审标准	
2.1.1	形式 评审 标准	投标人名称	与营业执照、资质证书一致
		签字、盖章	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.7.3 项要求
		投标文件份数	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.7.4 项要求
		投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的要求和第二章“投标人须知前附表”第 3.7.1 项要求
		报价唯一	只能有一个有效报价，即符合第二章“投标人须知前附表”第 10.4 款要求
		以上评审有一条不通过，则视为形式评审标准不通过，不进入下一步评审，应当否决其投标。	
2.1.2	资格 评审 标准	营业执照	具备有效的营业执照
		信誉要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		资格要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		财务要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		业绩要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		人员要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		投标要求	不存在第二章第 1.4.2 项任何一种情形之一
		其他要求	本次招标不接受联合体投标
		以上评审有一条不通过，则视为资格评审标准不通过，不进入下一步评审，应当否决其投标。	
2.1.3	响应 性 评审 标准	招标范围	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.3.1 项规定
		服务期限	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.3.2 项规定
		质量要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.3.3 项规定
		投标有效期	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.3 项规定
		权利和义务	符合第四章“合同条款及格式”规定
		投标报价	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.2 项规定
		投标保证金	符合第二章“投标人须知前附表”第 3.4.1 项规定
		以上评审有一条不通过，则视为响应性评审标准不通过，不进入下一步评审，应当否决其投标。	
2.1.4	低于 成	评标委员会只对通过形式评审、资格评审、响应性评审的投标报价进行低于成本评审。 一、低于成本评审的前提条件	

<p>本 评 审 办 法</p>	<p>投标报价低于所有投标人（指投标文件全部内容经过初步评审而未被否决的投标人）评标价算术平均值的 70%。</p> <p>管理费费率参与评审。</p> <p>二、低于成本评审的程序</p> <p>（1）评审及询问：</p> <p>评标委员会应对满足评审条件的投标报价（包括低价说明内容）进行分析，并可根据分析情况和评审需要向投标人提出询问。评标委员会对投标人的询问必须以书面形式进行，投标人对询问的答复、澄清、解释均采用书面形式，并由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字或签章有效。评标委员会只能对投标报价中的相关问题向投标人提出询问并要求作出必要的澄清或说明，但澄清或说明不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。</p> <p>（2）评估及判断：</p> <p>评标委员会通过对投标报价（包括低价说明内容）及投标人的答复进行分析、论证、评估，并按照下列原则判断投标人是否低于成本报价竞标。</p> <p>①评标委员会经过对投标报价（包括低价说明内容）的分析、论证、评估，认为其投标报价不合理、不可行的，应认定该投标人以低于成本报价竞标；</p> <p>②投标人对评标委员会提出的询问不能说明理由或评标委员会经评审认为其理由不能成立的，应认定该投标人以低于成本报价竞标。</p> <p>③投标人对评标委员会提出的询问拒绝回复，或回复没有法定代表人或其授权的代理人签字或签章的，应认定该投标人以低于成本报价竞标。</p> <p>三、被判定为低于成本竞标的投标报价，评标委员会应否决其投标。</p> <p>四、对满足低于成本评审条件的投标报价，评标委员会经评审认为其不低于成本的，应当书面说明理由，评标委员会成员应当签字并承担相应法律责任。</p> <p>五、评估及判断原则：</p> <p>评标委员会应对投标人作出的答复、澄清、说明及提供的相关证明材料进行认真地分析、论证、评估和判断。评标委员会在判定低于成本竞标发生分歧时，以超过半数以上的评标委员会的意见作出投标报价是否低于成本竞标的判断依据。持有异议的评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由，拒绝签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意。</p>
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

表 2：详细评审表

2.2.1 评标采用综合评估法，标准分值计算取值如下：

总分 100 分，其中资信部分 40 分，技术部分 10 分，商务部分 50 分。

2.2.2 评分标准：

(1) 资信部分（40 分）

序号	评审内容	标准分	评分标准
1.1	公司服务能力	4	<p>投标人社保缴纳人数超过 20000 人得 4 分，超过 15000 人得 3 分，超过 10000 人得 2 分，超过 5000 人得 1 分，5000 人及以下不得分。</p> <p>提供投标人社保缴纳人数证明（招标文件开始下载当月往前推 6 个月中的任一月），需提供社保缴纳所在地人社主管部门开具的证明作为证明材料。如证明材料中有多个月份的缴纳人数，则以半年内人数最多的月份参与排序。</p>
1.2	公司管理实力	5	<p>1. 投标人具有有效的“安全生产许可证”，得 2.5 分，否则不得分；</p> <p>2. 投标人具有有效的“劳务派遣经营许可证”得 2.5 分，否则不得分。</p> <p>证明资料要求：提供有效的“安全生产许可证”及“劳务派遣经营许可证”证书复印件，并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。</p>
1.3	公司具有的人力资源服务机构等级认证情况	6	<p>投标人具有 2020 年 1 月 1 日后省级及以上（含直辖市）人力资源行业协会颁发认证的“人力资源服务机构服务等级”；AAAAA 级得 6 分，AAAA 级得 3 分，AAA 级得 1 分，其余不得分。</p> <p>证明资料要求：提供省级及以上人力资源行业协会颁发认证的“人力资源服务机构服务等级”证明材料复印件，并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。</p>
1.4	人员配置	15	<p>1. 拟派的本项目总负责人评分：具有一级人力资源管理师资格证书的得 1 分，否则不得分，本项最高分为 1 分。</p> <p>2. 拟派的两个子项目负责人评分：具有一级人力资源管理师资格证书的得 1 分/人，本项最高分为 2 分。</p> <p>3. 拟派的一组后台支撑人员评分：</p> <p>(1) 后台支撑人员中具有二级及以上人力资源管理师</p>

			<p>资格证书的持证人员。每具备 1 名得 1 分，本项最高分为 2 分。</p> <p>(2) 后台支撑人员中具有一级劳动关系协调员证书的持证人员。每具备 1 名得 2 分，本项最高分为 6 分。</p> <p>(3) 后台支撑人员中具有司法部颁发的“法律职业资格 A 证”。每具备一名得 2 分，本项最高分为 4 分。</p> <p>注：1. 后台支撑人员指项目负责人以外的公司内部管理人员。</p> <p>2. 拟派的本项目总负责人、子项目负责人（若投标人提供 2 个以上子项目负责人，按得分最高的 2 人计分）、后台支撑人员须为投标人人员，需提供身份证、执业（职业）资格证书（如有）等的复印件（或扫描件）及投标人为其缴纳社保的证明材料复印件，并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。</p> <p>缴纳社保证明是指，由社保部门出具的主要人员在该投标人缴纳的最近 6 个月连续缴费证明，从招标文件开始下载时间的上一个月或上上个月起算，往前推 6 个月的连续、不间断的缴费证明，企业设立不足 6 个月的可少于 6 个月；</p>
1.5	类似项目服务业绩	10	<p>在满足资格业绩条件的基础上，近 5 年（2019 年 1 月 1 日至投标截止日）：</p> <p>1. 每增加 1 个合同金额\geq2000 万人民币的类似项目服务业绩，得 1 分，本项最多得 3 分。</p> <p>2. 在每增加 1 个合同金额\geq6000 万人民币的类似项目服务业绩，得 2 分，本项最多得 2 分。</p> <p>3. 每增加 1 个合同金额\geq10000 万人民币的类似项目服务业绩，得 3 分，本项最多得 3 分。</p> <p>4. 每增加 1 个合同金额\geq 500 万人民币的物业服务或商业项目外包服务（商业项目限商业综合体、商业零售、商超类别）的类似项目业绩，得 2 分，本项最多得 2 分。</p> <p>注：</p> <p>1. 合同金额：指合同包含的所有服务费用金额，包括但不限于项目人工费、服务费（管理费）、税金等。</p> <p>2. 类似项目服务业绩指国内（不含港澳台地区）的人力业务外包或劳务外包或岗位外包或服务外包等外包合作项目服务业绩。</p> <p>3. 证明材料为投标人签订的类似项目服务业绩合同协议书复印件，类似项目服务业绩时间以合同协议书签订时间为准。如合同协议书中无法体现项目的合同签订时间、合同金额、合同主要工作内容等相应内容，则投标</p>

			<p>人可提供需提供该类似项目服务业绩对应委托单位盖章确认其合同签订时间或合同总金额或合同主要工作内容的证明材料（原件备查）或同一项目的中标通知书进行证明。</p> <p>4. 该评审内容共计最多得 10 分，单一合同为一个业绩，且业绩不能重复使用。当一个业绩同时满足两种及以上条件时，按最大计分原则计取分值。</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 技术部分（10 分）

序号	评审内容	标准分	评分标准
2.1	商业服务方案	4	<p>整体商业服务方案，根据方案完整性、科学性，对项目进行分析，思路清晰，管理服务理念满足项目需求。</p> <p>优得 4 分，良得 3 分，中得 2 分，差得 1 分，无得 0 分。</p>
		4	<p>针对本项目提供应急安全、措施方案，包含但不限于安全应急响应服务计划、应急响应服务人员、响应时间等。对方案进行阐述，内容详尽完善，条理清楚，方案理念满足项目要求。</p> <p>优得 4 分，良得 3 分，中得 2 分，差得 1 分，无得 0 分。</p>
		2	<p>针对本项目提供保密措施方案，包含但不限于保密制度、保密方案等。对方案进行阐述，内容详尽完善，条理清楚，方案理念满足项目要求。</p> <p>优得 2 分，良得 1.5 分，中得 1 分，差得 0.5 分，无得 0 分。</p>

(3) 商务部分（50 分）

序号	评审内容	评分标准
3.1	<p>投标报价（50 分）</p> <p>投标管理费率</p>	<p>1. 当参与评标的投标人数量小于 5 家（含）时，评标基准价=经审查后的有效投标报价的算术平均值，当参与评标的投标人数量多于 5 家（不含）时，评标基准价=去掉一个最高和一个最低后的有效投标报价的算术平均值。</p> <p>2. 偏差率=投标人报价-评标基准价。</p> <p>3. 评分细则</p> <p>（1）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”。</p> <p>（2）投标人报价等于评标基准价的得满分。</p> <p>（3）报价与评标基准价相比，偏差率每高 1%扣 0.5 分。即：投标报价偏差率 > 0 时，投标报价得分=50 分-投标报价偏差率*100×0.5。</p>

		<p>例：评分基准价为 7.50%。A 报价为 7.80%。偏差率为 $7.80\% - 7.50\% = 0.30\%$。</p> <p>则 A 的得分应为 $50 - 0.30\% * 100 * 0.5 = 49.85$ 分。</p> <p>报价与评标基准价相比，偏差率每低 1%扣 0.25 分。即：投标报价偏差率 < 0 时，投标报价得分 = $50 - \text{投标报价偏差率} * 100 * 0.25$。</p> <p>例：评分基准价为 7.50%A 报价为 7.00%。偏差率为 $7.50\% - 7.00\% = 0.5\%$。</p> <p>则 A 的得分应为 $50 - 0.5\% * 100 * 0.25 = 49.88$ 分。</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(4) 其他

4.1	推荐中标候选人	<p>评标委员会按得分由高至低的顺序依次推荐 1-3 名为中标候选人。</p> <p>本项目由招标人按照投标须知前附表确定中标人方式确定中标人。</p>
4.2	补充说明	<p>1. 评标委员会经评审否决不合格投标后，因有效投标（指经过全部评审而未被否决的投标，下同）不足三个使得投标明显缺乏竞争的可以否决全部投标。</p> <p>投标明显缺乏竞争由评标委员会认定：投标人是否具有竞争性应从其实力、信誉、技术方案及投标报价等方面认定。</p> <p>2. 评审委员会否决全部参选或认定可以继续评审的，应当在评审报告中书面说明理由。</p> <p>3. 评标时评标委员会应按照附表一串通投标行为认定书中情形，根据投标文件如实填写“无”或“有”，并签字确认。有情形之一的，应认定为串通投标，并签字确认，作为评标报告一部分。</p>

1. 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人。综合评分相等时，以技术部分得分高的优先；技术部分得分也相等的，由招标人自行确定。

2. 评标标准

2.1 符合性评审标准

见评标办法前附表一表1《初步评审表》。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

总分：100分，资信部分：40分；技术部分10分；商务部分50分。

2.2.2 评分标准

见评标办法前附表一表2《详细评审表》。

3. 评标程序

3.1 初步评标

3.1.1 评标委员会依据本章第2.1.1-2.1.3款规定的标准对投标文件进行初步评标。有一项不符合评标标准的，作否决投标处理。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，其投标做否决投标处理：

- (1) 第二章“投标人须知前附表”第1.4.2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 重大偏差是指对本招标项目的承包范围、工期、质量及实施产生了重大影响，或者对招标文件中规定的招标人权利及投标人义务等造成重大削弱或限制的偏差，而且纠正此类偏差将会对响应本次招标的其他投标人的竞争的位产生不公正的影响。

投标报价有算术错误的，属于细微偏差。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，其投标作否决性投标处理。

投标文件中的大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章 2.2.1 款内的规定进行打分，并计算出综合评估得分。

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”。

3.3 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，向招标人提交书面评标报告。

附件 1：质疑用表

1.1 评标专家向投标人质疑函

评标专家向投标人质疑函

投标人名称：

编号：

项目名称	
质疑问题	_____（项目名称）招标评标委员会 年 月 日 时 分（北京时间）
澄清内容	投标人法定代表人或其授权代理人：_____（签字） 年 月 日 时 分（北京时间）
递交方式和时间	请将上述问题的澄清、说明或者补正于 年 月 日 时 分（北京时间）前递交至_____（详细地址）。
结论	评标委员会：_____（签字） 年 月 日 时 分（北京时间）

1.2 评标专家向招标人质疑函

评标专家向招标人质疑函

招标人名称：

编号：

项目名称	
质 疑 问 题	<p>_____（项目名称）招标评标委员会</p> <p>年 月 日 时 分（北京时间）</p>
澄 清 内 容	<p>招标人法定代表人或其授权代理人：_____（签字）</p> <p>年 月 日 时 分（北京时间）</p>
递 交 方 式 和 时 间	<p>请将上述问题的澄清、说明或者补正于 年 月 日 时 分（北京时间）前递 交至_____（详细地址）。</p>
结 论	<p>评标委员会：_____（签字）</p> <p>年 月 日 时 分（北京时间）</p>

第四章 合同条款及格式

合同编号：

_____公司
2024-2026 年商业服务框架合同

甲 方：_____

乙 方：_____

20__年__月

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方同意签订本合同，共同遵守如下条款：

1. 服务期限：

自合同签订之日起算 24 个月。若期限届满时，本合同项下的子项目合同尚未到期并在实际履行中，则该子项目合同的服务需求在本合同终止时也同时终止。

2. 服务范围：

甲方及其下属公司在四川省成都市范围内项目的商业服务。

3. 主要服务内容：

乙方根据甲方需求提供相应商业服务，以完成项目的工序、业务流程中相应的工作过程管理，含 物业管理服务 零售商业管理服务 保障性租赁住房运营管理等相关服务（含服务区域内的空调、电力、给排水等设施设备维护和维修、对装修过程的监管和管理，承担可能涉及的维修整改、辅助机电维修及装修改造等相关服务）。

为保证项目服务质量，乙方需按照甲方在各业务板块的相关具体服务要求执行（详见附件 1）。

4. 合同价格

本项目总服务费=项目人工费*（1+管理费费率）

本项目管理费费率为____ %（签订合同时由报价文件转换）

本项目总服务费金额拟定为：_____元（大写：_____）。

各子项目合同总计服务费不得超过框架合同金额的 110%，否则在合同有效期内甲方也有权不再委托新的子项目合同。

项目人工费：系乙方为完成甲方委托的商业服务而委派员工的

合同核算标准,包含委派人员工资(包括但不限于福利、加班费等)以及国家要求必须购买的社会保险、公积金、残保金。

管理费:系乙方为完成本项目服务要求的管理费用,包含乙方管理成本、合理利润、风险费用,乙方管理成本包括但不限于乙方办理劳动用工关系以及为其员工提供必要劳动条件、劳动保护和职业危害防护、购买雇主责任险、其他福利、差旅费、体检费、培训费等所产生的费用。乙方风险费用,包括但不限于本合同无法全面履行而产生的额外成本,以及因发生劳动争议、履约争议等发生的额外费用等。

支付方式:按各子项目合同签署并生效之日起算的每个季度分别据实支付(详见子项目合同约定)。

服务期限不足一个月的,按实际天数计算。当期人工费计算公式如下:月人工费单价*当期用人数量,当用人时间不足一月时,该人工费=月人工费单价/30天*实际服务天数。当期管理费计算公式如下:当期人工费总价*____%

甲乙双方之间系服务关系,甲方与乙方人员之间不存在任何劳动关系、劳务派遣关系或劳务关系,乙方应自行解决与其人员之间的一切劳动纠纷,并承担相应的费用。本合同的服务费核算方式系双方为便于结算而约定的费用计算方式,不应被认定为对双方服务模式的改变。

5. 履约担保

5.1 履约担保金为: _____元(大写: _____),乙方需在甲方发出中标通知书后20个工作日内提交。

履约担保可通过现金或银行保函、保证保险方式提交。如乙

方未按约定提交履约担保，则视为乙方放弃签订合同，投标保证金不予退还，给甲方造成损失的由乙方赔偿。履约保证金由甲乙双方签订框架合同时缴纳，签订子项目合同时不再缴纳。若乙方违反与子项目合同约定的，甲方有权从履约保证金中扣除乙方在该合同项下应承担的违约金、赔偿金等款项。

履约保证金失效后的展期：若在上述确定的失效日期到期后，服务尚未结束，无论何种原因造成项目延期，乙方应按甲方要求无条件进行展期，若在甲方规定的时间内仍未进行展期，则甲方有权在乙方的应付款中抵扣相应的履约保证金金额。

5.2 银行保函，保函为乙方向甲方提交的中国境内注册和营业的银行出具的(甲方可接受的)以甲方为受益人、可凭甲方首次申请即作无条件付款的不可撤销的见索即付的银行保函。担保有效期应覆盖至合同全部权利义务履行完毕之日后 60 日止。如保函需延长有效期的，乙方必须在保函有效期截止日前 1 个月内到银行续保，否则甲方有权将全额扣除履约担保。

5.3 以现金方式，转账至甲方下列账户。

开户名称：_____

开 户 行：_____

开户账号：_____

5.4 如乙方以银行保函的形式提交履约担保，甲方合作银行向保函开立银行进行询证，乙方应督促其保函开立银行及时将询证结果反馈甲方合作银行，如保函开立银行未在甲方要求的合理期限内回复，则由乙方承担责任，视为乙方放弃成交，不予退还投标保证金，给甲方造成损失的由乙方赔偿。

5.5 保证保险：参考银行保函，具体格式由甲方另行要求。

5.6 履约担保退还

合同结算完毕后，如履约担保未被扣除，并且乙方按本协议规定履行约定的责任后，甲方在收到履约担保退还申请资料且审核无误后 40 个工作日内将履约保证金无息退还。退还时，如乙方采用履约保证金形式提交的履约担保，应开具等额收据，并出具原履约保证金交款回单复印件及同意退还履约保证金申请单。

6. 甲方权利和义务

为保证项目整体运营和服务质量，甲方拥有以下权利和义务：

6.1 甲方有权根据服务项目的实际需求，要求乙方制订并完善相应的管理制度、工作流程、项目标准、考核办法等项目管理制度，乙方制定的相关项目管理制度应当报甲方审核，甲方有权要求乙方对不符合服务项目管理要求的制度进行修改并按修改后的文件执行。

6.2 甲方有权定期或不定期对服务项目进行考察，并及时反馈乙方提供服务的情况，按照《履约考评标准》（附件 3）对乙方服务工作按季度进行考核。

6.3 根据双方约定的服务质量标准，若工作成果未达到甲方要求的质量标准或工作量，乙方应在收到甲方书面意见后 5 个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改期限和措施等回复甲方。若乙方在限期整改完仍不符合要求的，甲方有权要求乙方更换服务人员；如因乙方服务工作成果不达标、工作失误或操作不当，甲方有权做出处罚，由此给甲方造成的全部损失由乙方承担。

6.4. 甲方有权监督、督促乙方对人员的管理规范。有权自行或委托第三方检查乙方劳动合同签订及员工报酬的支出情况（包括人员的工资报酬、社保福利待遇等费用支出），有权要求乙方定期将相关情况向甲方进行报告，并将相关资料提交至甲方进行备案。如果项目服务人员离岗或请假，甲方有权要求乙方及时补充或调整人员，避免项目受到影响。

6.5. 乙方服务人员因劳动纠纷对甲方造成的经济、名誉等损失，由乙方承担全部责任和费用；甲方因此被乙方员工或第三方索赔（包括但不限于主张薪酬福利、补偿金、赔偿金等费用）的，甲方有权要求乙方赔偿甲方由此产生的全部直接及间接损失（包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、保全费、向乙方员工或第三方支付的全部费用等）。

6.6 甲方有权视项目情况委托其他机构提供商业服务，也可以视情况决定是否委托具体的子项目合同，乙方清楚知晓其可能并非本合同范围内子项目的唯一商业服务单位。乙方确认，本合同的总价应根据甲方实际委托情况进行据实结算，无论总价如何调整，无论总价是否达到暂估总额，均不对本合同的服务费计算标准及管理费费率主张进行调整。

6.7 甲方在履约期间，应严格遵守国家、省、市党风廉政建设相关法律法规，以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定。

7. 乙方的权利和义务

为保证项目整体运营和服务质量，乙方拥有以下权利和义务：

7.1 乙方应在签署子项目合同后，接到《任务委托书》（附件 2）起的不超过 1 个月时间内配备到位合格的服务人员（具体需求以甲方通知为准），乙方服务人员必须为乙方本单位正式员工，应与乙方签订劳动合同，为本项目配置的所有人员无违法、犯罪及其他不良记录且满足甲方项目相关要求。乙方人员在甲方服务期间，乙方不得安排其同时为甲方或其关联公司以外的任何第三方提供服务。

7.2 乙方应按照国家相关法律法规、合同条款、甲方和项目所在地的相关管理制度（包括不时修订、新增的制度）及要求开展工作，定期接受甲方履约或安全等方面的考核，对不满足甲方工作要求的人员及时进行更换。

7.3 乙方应按照国家相关法律法规、合同条款、甲方和项目所在地的相关管理制度（包括不时修订、新增的制度）及要求开展工作，定期接受甲方履约或安全等方面的考核，对不满足甲方工作要求的人员及时进行更换。

7.4 乙方应采取措施确保人员、材料、设备和设施的安全，应严格对派驻甲方的工作人员进行安全教育、培训和管理，乙方必须建立职业安全管理责任制，现场工作期间每季度至少进行 1 次职业安全培训，接受甲方监督。防止因合同实施造成的人身伤害和财产损失。因乙方原因导致出现安全事故、行政处罚或第三者责任的，由乙方自行承担责任；甲方因此受到索赔或其他损失的，乙方应向甲方承担相应的赔偿责任。

7.5 乙方应与项目人员建立合法劳动关系，并负责项目人员的日常管理、劳动安全保障、奖罚、基本业务培训等一切现场工

作相关事宜，不断提高工作人员的综合素质。因合同终止或解除所产生的相关人力成本费用由乙方自行承担。

7.6 乙方的经营管理、人员管理等应符合相应法律要求。乙方应按劳动法和国家法律法规规定为本项目人员按时发放工资和相关福利、购买社保及相关保险，否则造成的后果由乙方自行承担。乙方解除或终止劳动合同应依照法律的规定，且应按照国家法律法规规定向员工支付相应的补偿金或赔偿金，相关费用由乙方自行承担。同时，乙方应采取合理的措施防止其员工发生任何非法的暴乱或妨碍治安的行为，以维护社会秩序和保护项目附近的人员和财产免遭上述行为的侵害。

7.7 乙方应按有关法律规定纳税，应缴纳的税金包括在合同价内，甲方不再另行支付。

7.8 乙方应在合同执行完毕或终止后 10 日内按合同规定及甲方要求完成人员和物资撤场工作，并将项目资料(包括材料、记录、数据分析等)完整、完好地移交给甲方。若相关资料不齐全导致甲方损失或工作延误的，甲方有权从子项目合同剩余审定结算价中扣除。

7.9 乙方需与甲方签订《安全协议书》（详见附件 4），包括安全目标、双方的权利和义务及责任追究等内容。

7.10 乙方严格遵守投标文件或者承诺函中所承诺的事项，若存在于承诺不符事项，甲方有权选择解除合同。

7.11 乙方及其服务人员应进一步规范与甲方人员及其特定关系人的交往行为，遵守国家、省、市党风廉政建设相关法律法规

规，以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定。

8. 管理权限

乙方应自行对其人员进行管理，自行承担用人单位应承担的全部管理职责及责任，但乙方对其人员的管理，应与甲方对项目的管理要求保持一致，甲方有权要求乙方配备符合甲方要求的人员，对不符合甲方要求的人员，甲方有权要求乙方进行更换。

9. 违约

9.1 违约

9.1.1 在履行合同过程中发生下列情况之一的，属乙方违约：

(1) 乙方提供的服务、工作成果等不符合本合同约定或甲方要求；

(2) 拒绝对不符合本合同要求的服务或工作成果进行修复、更换或整改；

(3) 拒绝按甲方要求更换工作人员；

(4) 不遵守甲方关于健康、安全和环保的规定；

(5) 乙方或其雇员对甲方实施欺诈行为；

(6) 乙方或其雇员的行为损害了甲方的利益或声誉。

9.1.2 任何一方宣告破产、解散或无力清偿或被吊销营业执照，视为违约。

9.1.3 任何违反合同规定的行为，视为违约。

9.2 违约责任

9.2.1 如因乙方违约造成合同不能履行、不能完全履行或不适当履行，由乙方负责并承担由此给甲方造成的一切损失以及赔偿甲方采取合理补救措施的一切费用（包括但不限于重新招标空档期损失、委托第三方维护费用、重新招标后产生的差价（高于本项目）、诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等）。

9.2.2 采用现金方式提交履约担保的，若乙方根据本合同的约定，须向甲方支付任何违约金或承担任何赔偿责任时，甲方有权在当期应付款项或履约担保中扣除。乙方应于收到扣除通知之日起 15 天内补足履约担保，若逾期未补足，甲方有权解除合同，并扣除剩余履约担保，不予支付剩余合同款项。若上述措施仍不足以弥补甲方损失，由乙方赔偿不足部分。

9.2.3 采用银行保函方式提交履约担保的，若乙方根据本合同的约定，须向甲方支付任何违约金或承担任何赔偿责任时，甲方有权在当期应付总服务费用中扣除，如当期应付总服务费用不足，由乙方据实支付不足部分，甲方向乙方发出缴费通知，乙方在收到通知后 30 天内未支付不足部分，甲方有权解除合同，并全额扣除履约担保，不予支付剩余合同款项，若上述措施仍不足以弥补甲方损失，由乙方赔偿不足部分。

9.3 执行违约

9.3.1 签署子项目合同后，因乙方违约造成三次子项目合同终止，则甲方有权单方面解除合同且不予支付剩余合同款项，同时扣除全额履约担保，如履约担保不足以弥补甲方损失的，由乙方赔偿不足部分。

9.3.2 若合同期内，同一违约性事项共发生 6 次及以上（不论是否同一项目），则甲方有权单方面解除合同，并扣除履约担保，若上述措施仍不足以弥补甲方损失，由乙方赔偿不足部分。

9.3.3 乙方配置的本项目总负责人或子项目负责人与合同文件约定及乙方投标文件不一致的，甲方有权向乙方收取违约金 10 万元/人；

9.3.4 甲方提出更换本项目总负责人或子项目负责人，乙方须于 30 天内更换，且更换后的总负责人或子项目负责人资质不得低原总负责人或子负责人的标准，若乙方未经甲方同意擅自更换总负责人或子项目负责人，甲方向乙方收取违约金 10 万元/次。

9.3.5 如人员中途离职，乙方需提前告知甲方并完成同岗位人员储备，确保相关岗位服务无中断；若发生岗位缺员情况，每缺 1 天应按 0.1 万元/人·次向甲方支付违约金，缺岗超过 30 人次，甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作。

9.3.6 乙方在项目实施过程中，未按投标文件要求执行的，甲方向乙方收取违约金 2000 元/项。

9.4 安全责任违约

9.4.1 如乙方人员发生任何人身损害事故或者侵害任何第三方权益，由乙方自行承担一切后果，与甲方无关。由于乙方管理不善或履约不到位或其他任何可归责于乙方原因造成的诸如刑事、民事等方面的安全事故，甲方有权解除合同，扣除全额履约担保 不予支付剩余合同款项，并由乙方承担相关法律责任和经济责任，且乙方应处理好善后工作。

9.4.2 因乙方违反本合同约定或者因乙方故意或过失导致的安全责任事故，应当由乙方承担相应责任，如导致甲方损失的，乙方应当承担相应损害赔偿责任。如发生侵权责任纠纷、安全责任事故等纠纷事件的，乙方应在甲方相关安全制度约定的时间内向甲方报告，乙方未按照本条约定报告并导致损失扩大的，乙方应当承担相应责任。

9.4.3 乙方员工在提供服务期间发生工伤的，由乙方负责报工伤保险，剩余费用由乙方自行承担并负责妥善解决，因乙方员工身体和心理健康问题造成的第三方伤害责任由乙方承担，给甲方或第三方造成财产损失或人身损害的，则应当进行等额赔偿。

9.4.4 当出现以下情形时，甲方解除合同，乙方承担相应的安全责任并赔偿甲方经济损失：

(1) 乙方服务工作履职尽责不到位，合同期限内发生责任事故（事件），上级主管部门明确要求解除委托的；

(2) 因乙方服务工作履职尽责不到位，合同期限内发生责任安全事件 2 次，或责任安全事故 1 次的；

9.5 其他违约

9.5.1 甲方发现乙方提供的服务人员不具备所提供服务需要的资质条件，甲方有权向乙方收取违约金 2 万元/次。如造成甲方遭受任何赔偿和/或支出，乙方应对甲方进行全额补偿，并承担甲方的一切损失。

9.5.2 乙方应确保按支付季度内的各项目实际服务人员（甲方要求更换的人员数量除外）的稳定性，不得低于项目要求服务人数总量的 70%，否则应在每个支付季度内按未达到的项目数量

向甲方支付违约金：1 万元*未达到的项目数量/支付季度。各项目服务产生的首个支付季度为试用期，不对此项进行考核。

9.5.3 乙方就本项目未准确核算发放服务人员薪酬，妥善办理好服务人员的社保等，应按 0.2 万元/人.次向乙方收取违约金。

9.5.4 乙方应按时发放薪酬福利，如发现拖欠、未按期为员工发放薪酬福利，甲方可从乙方的合同应付款或履约担保中扣除乙方拖欠的员工工资性款项及相关税金，代付乙方拖欠的员工工资性相关款项。同时收取 1 万元/人·次的违约金，乙方应提供相应材料(包括但不限于工资组成清单)，因乙方不予提供或提供资料有误导致的一切损失概由乙方承担。

9.5.5 乙方应为本单位人员购买社保及相关保险，否则造成的人员人身损害等后果及损失赔偿责任由乙方自行承担。如甲方在检查中发现乙方未对本单位人员购买社保及相关保险，乙方应按 0.1 万元/次/人向甲方支付违约金，并在检查整改通知发出 10 个工作日内完成整改内容；如逾期未完成，乙方应按 0.5 万元/次/人向甲方支付违约金，并从应支付费用中扣除。

9.5.6 因乙方出现拒付、克扣其员工工资、社保等问题的，甲方有权行使不安抗辩权，停止支付一切合同款项；给甲方造成负面舆论影响的，甲方有权向乙方收取违约金 2 万/次，若在三个工作日内未对舆论进行妥善解决的，甲方有权向乙方就同一事件再加收违约金 5 万/次，若因此造成甲方经济等各种损失的，甲方有权向乙方要求赔偿。若造成三次以上负面舆论影响的，甲方有

权立即解除合同且不予退还履约担保，并就造成的损失向乙方提出赔偿。

9.5.7 因乙方管理不到位，作业人员不清楚生产流程，甲方受到影响的，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次；因乙方作业人员不到位，甲方受到客户投诉的，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次；因乙方作业人员不到位造成后果的，但未造成人员财产损失的，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次。

9.5.8 因乙方原因引发罢工或 5 人以上群体性事件，每发生一次收取违约金 3 万元/次，累计超过两次，甲方有权立即解除合同且不予退还履约担保，并就造成的损失向乙方提出赔偿。

9.5.9 乙方应确保其员工不得参与任何非法的人员上访、打架、妨碍治安管理等行为，且应确保不得发生因劳动用工纠纷引发的舆情，若在合同期限内发现上述行为或情况，每发生一次收取违约金 10 万元。

9.5.10 守约方因解决第三方索赔及向违约方主张权利所支出的诉讼费、鉴定费、差旅费、检查费、检测费、保全费、律师费、公证费、调查取证费、财产保全责任险费等全部维权费用均由违约方承担。

9.6 对同一事项适用于不同违约处罚条款时，违约金及违约处罚按就高原则进行。

10. 合同终止

10.1 自合同签订之日起算 24 个月。若期限届满时，本合同项下的子项目合同尚未到期且在实际履行中，则该子项目合同需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同

终止前进行展期，展期不超过 6 个月。

10.2 若双方协商一致，合同可以提前终止。

10.3 因单方违约终止合同

10.3.1 发现一方存在以下违约情形之一后，有权向违约方发出违约通知书，提出终止合同：

(1) 如果乙方在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内，未能提供符合合同规定的内容；

(2) 3 个及以上子项目合同因乙方违约导致的合同终止。

(3) 一方丧失清偿能力、破产或为债权人的利益转让财产；

(4) 乙方未经授权委托他人履行其在本合同项下的义务；

(5) 乙方未能履行合同规定的其他任何主要义务。

10.3.2 如果甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为，甲方终止部分或全部合同。

10.4 终止合同后的权利与义务

10.4.1 如因甲方原因导致合同终止，乙方有权要求甲方支付已完成合同内容应支付的合同款项。除此之外，甲方不承担其他任何责任。

10.4.2 如因乙方原因导致合同终止，甲方有权全额扣除履约担保，不予支付剩余合同款项，上述措施如不能弥补甲方损失，不足部分由乙方赔偿。

10.4.3 如因不可抗力导致合同终止，双方均不对对方承担赔偿责任。

11. 变更

如果因甲方原因引起的工作内容发生变化的，费用双方另行协

商并签订补充协议。其它原因引起合同变更，合同价格不做调整。

12. 不可抗力

12.1 双方任一方由于受不可抗力事件而不能执行合同时，履行合同的期限应予以顺延，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指双方在缔结合同时所不可预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，包括但不限于战争、严重自然灾害和政府的行政指令等。

12.2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面文件通知另一方，并于事件发生后 7 天内将有关当局出具的证明文件给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商确认是否继续履行该合同。

12.3 受不可抗力事件影响的一方应尽合理的努力减少不可抗力事件的影响，包括根据上述措施可能产生的结果支付合理的金额。双方应协商制定并实施补救计划及合理的替代措施以消除不可抗力事件带来的影响，并决定为尽量减少不可抗力事件的影响给每一方带来的损失应采取的合理的手段。

12.4 声称受到不可抗力事件不利影响的一方在不可抗力事件消除之后应尽快恢复履行本合同下的义务。

12.5 如果不可抗力的情况发生导致不能实现合同目的并因此根据合同法双方解除合同，且履约期间履约担保未被扣除或扣除后已按约补足的，甲方无息退还履约担保。

13. 保密

甲、乙双方均有义务对履约过程中获得的对方商业信息进行保密，包括但不限于双方的经营计划和经营状况、业务往来文件资料、

商业操作方式、业务经办流程、收费标准和财务数据等。本合同的终止或解除均不影响甲、乙双方的保密义务承担。乙方对其员工履行保密义务承担担保责任，若乙方员工怠于履行保密义务的而给甲方造成损失的，甲方有权直接请求乙方承担相应的法律责任。

14. 法律适用与争议解决

14.1 本协议适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因协议引起的争议将通过双方友好协商解决。如果协商不成，则依法向甲方所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决争议。

本条在本合同终止或解除后仍继续有效。

15. 送达地址

甲 方：****

送达地址：****

项目负责人：****

电 话：****

邮政编码：****

电子邮箱：****

乙 方：****

送达地址：****

子项目负责人：****

电 话：****

邮政编码：****

电子邮箱： ****

双方就前述送达地址(包括邮寄地址与电子邮箱等电子送达地址)适用范围包括双方非诉时各类通知、协议等文件以及就本合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达,同时包括争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。双方的送达地址需要变更时应及时履行通知义务,未履行通知义务的,双方确认的送达地址仍视为有效送达地址。

双方同意就上述所列的送达地址,双方或法院进行送达时可以直接邮寄/电子送达;即使对方未能收到、邮件因任何原因未妥投或拒绝签收的对方或法院的通知文件的,双方同意按照本合同的约定,视为送达。

16. 合同生效

本合同经双方法定代表人或其委托代理人签署且加盖公章,且甲方收到乙方合格的履约担保后,合同正式生效。

17. 廉洁从业违约责任相关内容及责任追究

17.1 在履约期间,因乙方及其工作人员违反国家、省、市党风廉政建设相关法律法规,以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定,导致甲方工作人员(含城市集团及其全资或控股的下级单位,下同)受到党纪处分、政务处分、组织处理或移送监察机关/司法机关的,根据调查结果,按以下标准向甲方支付违约金。同时,甲方将上述违规违纪违法行为通报至乙方或其上级单位,乙方应当对其工作人员进行处理,并将处理结果报甲方备案。

(1) 受到提醒谈话、批评教育的,乙方支付合同价 1%的违约

金，最高不超过 5 万元/人·次，最低不低于 0.5 万元/人·次。

(2) 受到责令作出书面检查、通报批评等组织措施的，乙方支付合同价 2%的违约金，最高不超过 10 万元/人·次，最低不低于 1 万元/人·次。

(3) 受到诫勉（诫勉谈话）等组织措施的，乙方支付合同价 5%的违约金，最高不超过 30 万元/人·次，最低不低于 3 万元/人·次。

(4) 受到党内警告、党内严重警告等党纪处分，警告、记过、记大过、降级等政务处分，以及取消预备党员资格、停职（停职审查）、调整（调离）、免职等组织措施，乙方支付合同价 1%的违约金，最高不超过 50 万元/人·次，最低不低于 6 万元/人·次。

(5) 受到撤销党内职务、留党察看、开除党籍等党纪处分，撤职、开除等政务处分，以及降职、解除劳动合同等组织措施的，乙方支付合同价 2%的违约金，最高不超过 100 万元/人·次，最低不低于 12 万元/人·次。

(6) 移送监察机关或司法机关并受到刑事处罚的，乙方支付合同价 5%的违约金，最高不超过 250 万元/人·次，最低不低于 30 万元/人·次。

(7) 施工类合同计算违约金的合同价不含含税暂列金额及含税专业工程暂估价。

(8) 若出现同一事件涉及多项上述廉洁违约行为的处罚，乙方依据最终调查结果，按最高处罚金额支付违约金。

17.2 乙方不配合甲方开展党风廉政建设工作，包括但不限于监督检查、信访办理、审查调查、案件审理、提供相关材料和证据

等；或不如实报告甲方工作人员及其特定关系人违规违纪违法行为但经查实的，乙方支付合同价 1%的违约金，最高不超过 25 万元/次。

17.3 甲方对乙方针对上述廉洁违约行为的处罚，以出现本合同专用合同条款所约定的行为，导致“甲方工作人员受到党纪处分、政务处分、组织处理或移送监察机关/司法机关”的结果及时间作为依据，不受项目实施期限（无论是否到期）及合同结算情况（无论是否结算并支付完毕）的限制。

18. 其他

18.1 如有未尽事宜，由双方依法订立补充协议。

18.2 本合同共陆份，甲乙双方各执叁份。

(合同签署页， 以下无正文)

甲 方(公章):

法定代表人

或委托代理人:

20 年 月 日

乙 方(公章):

法定代表人

或委托代理人:

20 年 月 日

_____公司

_____项目

商业服务合同

甲 方：_____

乙 方：_____

20__年__月

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方同意签订本合同，共同遵守如下条款：

1. 服务期限：

合同签订且生效后，至框架合同终止日止。若期限届满时，本合同项下的服务尚未到期且在实际履行中，则本合同服务需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同终止前进行展期，展期不超过 6 个月。

2. 服务范围

3. 主要服务内容

乙方根据甲方需求及双方合同约定向甲方提供相应服务，以完成甲方项目的工序、业务流程中相应的工作过程管理，含 物业管理服务 零售商业管理服务 保障性租赁住房运营管理等相关服务（含服务区域内的空调、电力、给排水等设施设备维护和维修、对装修过程的监管和管理，承担可能涉及的维修整改、辅助机电维修及装修改造等相关服务）。

为保证项目服务质量，乙方需按照甲方在各业务板块的相关具体服务要求执行（详见合同附件 1）。

4. 合同价格

4.1 费用标准

序号	费用名称	备注
①	增值税税率：_____ %	
②	项目人工费（不含税价）_____	暂定费用
③	管理费率：_____ %	

④	总管理费（不含税价）_____	=②*③
⑤	总服务费金额_____（不含税价）	=②*（1+③） 暂定费用
⑥	总服务费金额_____（含税价）	=⑤+⑤*① 暂定费用

表格中“项目人工费”，系乙方为完成甲方委托的商业服务而委派员工的合同核算标准，包含委派人员工资（包括但不限于福利、加班费等）以及国家要求必须购买的社会保险、公积金、残保金。

表格中“管理费”，系乙方为完成本项目服务要求的管理费用，包含乙方管理成本、合理利润、风险费用，乙方管理成本包括但不限于乙方办理劳动用工关系以及为其员工提供必要劳动条件、劳动保护和职业危害防护、购买雇主责任险、其他福利、差旅费、体检费、培训费等所产生的费用。乙方风险费用，包括但不限于本合同无法全面履行而产生的额外成本，以及因发生劳动争议、履约争议等发生的额外费用等。

乙方人员服装费用（如有）不列入以上费用中，由甲方承担。

甲乙双方之间系服务关系，甲方与乙方人员之间不存在任何劳动关系、劳务派遣关系或劳务关系，乙方应自行解决与其人员之间的一切劳动纠纷，并承担相应的费用。本合同的服务费核算方式系双方为便于结算而约定的费用计算方式，不应被认定为对双方服务模式的改变。

4.2 费用支付

4.2.1 本项目按季度进行支付。

4.2.2 支付金额为应支付金额（当期人工费+当期管理费）-违约扣款费用（如有）。在每个季度结束后 10 日内，由乙方报送上

个季度计量资料，甲方对乙方报送的计量资料确认后进行付款。若本合同履约期间国家有增值税政策变化，则以本项目据实结算的实际不含税价款为基数，按照国家最新增值税税率计算税金。

根据《任务委托书》（附件 2）及甲方对于人员到岗时间需求，以及双方确认的实际人员到岗数量，结合乙方实际提供的服务情况支付并结算相关费用。

服务期限不足一个月的，按实际天数计算。当期人工费计算公式如下：月人工费单价*当期用人数量，当用人时间不足一月时，该人工费=月人工费单价/30 天*实际服务天数。当期管理费计算公式如下：当期人工费总价*_____%（由乙方报价文件转换）。

4.2.3 合同付款

甲方在收到经双方确认的付款申请及合法有效的增值税专用发票等支付申请相关材料，且经审核无误后 30 个工作日内支付（结算付款除外）。

4.2.4 结算付款

乙方在合同有效期内完成所有工作，乙方上报结算资料并通过甲方审核后支付至审定结算价 97%。实际支付价为审定结算价为扣减违约扣款后的费用（如有）。甲方在收到经双方确认的付款申请及合法有效的增值税专用发票等结算支付申请相关材料，且经审核无误后 30 个工作日内支付。如本合同服务期限到期后 1 年内，乙方向甲方提供服务的项目中发生纠纷的并导致甲方由此产生损失的，甲方有权自剩余审定结算价 3%中予以扣除，如剩余结算价不足以赔偿甲方损失的，乙方应当负责等额赔偿。如本合同终止后 1 年内，乙方向甲方提供服务的项目中未发生员工劳资纠纷的，甲方在

1 年期满后收到乙方请款材料后一次性无息向乙方支付。

4.2.5 乙方在完成合同约定的所有工作内容,按照本合同约定及甲方结算管理办法编制并提交完整、真实的结算资料,且对其真实性和完整性负责。

4.2.6 由于乙方提供的结算资料不完整、不真实或不及时等原因造成的所有损失均由乙方承担,且甲方追究乙方的违约责任。乙方和甲方对结算价款发生争议时,按本合同争议的解决条款约定处理。

4.2.7 由于乙方所提供的发票不合格而引起的一切责任(包括商业责任和法律责任)和损失由乙方承担。

4.2.8 支付方式为银行转账。乙方开户银行、账号等如有变更,应在支付前 15 天,以书面形式(加盖乙方公章、财务专用章以及法定代表人签字)通知甲方。如未按时通知或通知有误而影响结算或造成双方损失的,由乙方承担责任。

4.2.9 乙方收款账户信息如下:

开户名称: ****

开户行: ****

开户账号: ****

5. 履约担保

合同履约保证金已在框架合同中缴纳的,项目合同不再缴纳履约保证金。

若履约保证金失效后,在甲方规定的时间内仍未进行展期,则甲方有权在乙方的进度款中抵扣相应的履约保证金金额。

6. 甲方权利和义务

为保证项目整体运营和服务质量，甲方拥有以下权利和义务：

6.1 甲方有权根据服务项目的实际需求，要求乙方制订并完善相应的管理制度、工作流程、项目标准、考核办法等项目管理制度，乙方制定的相关项目管理制度应当报甲方审核，甲方有权要求乙方对不符合服务项目管理要求的制度进行修改并按修改后的文件执行。

6.2 甲方有权定期或不定期对服务项目进行考察，并及时反馈乙方委派人员提供服务的情况，按照《履约考评标准》（附件 3）对乙方服务工作按季度进行考核。

6.3 根据双方约定的服务质量标准，若工作成果未达到甲方要求的质量标准或工作量，乙方应在收到甲方书面意见后 5 个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改期限和措施等回复甲方。若乙方在限期整改完仍不符合要求的，甲方有权要求乙方更换服务人员；如因乙方服务工作成果不达标、工作失误或操作不当，甲方有权做出处罚，由此给甲方造成的全部损失由乙方承担。

6.4 甲方有权监督、督促乙方对人员的管理规范。有权自行或委托第三方检查乙方劳动合同签订及员工报酬的支出情况（包括人员的工资报酬、社保福利待遇等费用支出），有权要求乙方定期将相关情况向甲方进行报告，并将相关资料提交至甲方进行备案。如果项目服务人员离岗或请假，甲方有权要求乙方及时补充或调整人员，避免项目受到影响。

6.5 乙方人员因劳动纠纷对甲方造成的经济、名誉等损失，由乙方承担全部责任和费用；甲方因此被乙方员工或第三方索赔（包括但不限于主张工资福利、补偿金、赔偿金等费用）的，甲方有权

要求乙方赔偿甲方由此产生的全部直接及间接损失（包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、保全费、向乙方员工或第三方支付的全部费用等）。

6.6 本合同属于委托服务合同，甲方有权根据项目运行情况随时终止，但应按时向乙方结算费用。

6.7 甲方在履约期间，应严格遵守国家、省、市党风廉政建设相关法律法规，以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定。

7. 乙方的权利和义务

为保证项目整体运营和服务质量，乙方拥有以下权利和义务：

7.1 乙方应在本合同签署后，接到《任务委托书》（附件2）起的不超过1个月时间内配备到位合格的服务人员（具体需求以甲方通知为准），乙方服务人员必须为乙方本单位正式员工，应与乙方签订劳动合同，为本项目配置的所有人员无违法、犯罪及其他不良记录且满足甲方项目相关要求。乙方人员在甲方服务期间，乙方不得安排其同时为甲方或其关联公司以外的任何第三方提供服务。

7.2 乙方应按照国家相关法律法规、合同条款、甲方和属地管理方的考核标准，建立项目相关管理制度，在相关文件应通过甲方确认后执行。并且乙方应积极听取甲方合理的意见和建议，对项目管理和服务人员做出相应调整。

7.3 乙方按照国家相关法律法规、合同条款、甲方和属地管理方的相关管理制度（包括不时修订、新增的制度）及要求开展工作，定期接受甲方履约或安全等方面的考核，对不满足甲方工作要求的人员及时进行更换。

7.4 乙方应采取措施确保人员、材料、设备和设施的安全，应严格对派驻甲方的工作人员进行安全教育、培训和管理，乙方必须建立职业安全管理责任制，现场工作期间每季度至少进行 1 次职业安全培训，接受甲方监督。防止因合同实施造成的人身伤害和财产损失。因乙方原因导致出现安全事故、行政处罚或第三者责任的，由乙方自行承担责任；甲方因此受到索赔或其他损失的，乙方应向甲方承担相应的赔偿责任。

7.5 乙方应与项目人员建立合法劳动关系，并负责项目人员的日常管理、劳动安全保障、奖罚、基本业务培训等一切现场工作相关事宜，不断提高工作人员的综合素质。

7.6 乙方的经营管理、人员管理等应符合相应法律要求。乙方应按劳动法和国家法律法规规定为本项目人员按时发放工资和相关福利、购买社保及相关保险，否则造成的后果由乙方自行承担。乙方解除或终止劳动合同应依照法律的规定，且应按照法律规定向员工支付相应的补偿金或赔偿金，相关费用由乙方自行承担。同时，乙方应采取合理的措施防止其员工发生任何非法的暴乱或妨碍治安的行为，以维护社会秩序和保护项目附近的人员和财产免遭上述行为的侵害。

7.7 乙方应按有关法律规定纳税，应缴纳的税金包括在合同价内，甲方不再另行支付。

7.8 乙方应在合同执行完毕或终止后 10 日内按合同规定及甲方要求完成人员和物资撤场工作，并将本项目资料(包括材料、记录、数据分析等)完整、完好地移交给甲方。若相关资料不齐全导致甲方损失或工作延误的，甲方有权从合同剩余审定结算价中扣除。

7.9 乙方需与甲方签订《安全协议书》（详见附件 4），包括安全目标、双方的权利和义务及责任追究等内容。

7.10 乙方严格遵守投标文件或者承诺函中所承诺的事项，若存在于承诺不符事项，甲方有权选择解除合同。

7.11 乙方及其服务人员应进一步规范与甲方人员及其特定关系人的交往行为，遵守国家、省、市党风廉政建设相关法律法规，以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定。

8. 管理权限

乙方应自行对其人员进行管理，自行承担用人单位应承担的全部管理职责及责任，但乙方对其人员的管理，应与甲方对项目的管理要求保持一致，甲方有权要求乙方配备符合甲方要求的人员，对不符合甲方要求的人员，甲方有权要求乙方进行更换。

9. 违约

9.1 违约

9.1.1 在履行合同过程中发生下列情况之一的，属乙方违约：

(1) 乙方提供的服务、工作成果等不符合本合同约定或甲方要求；

(2) 拒绝对不符合本合同要求的服务或工作成果进行修复、更换或整改；

(3) 拒绝按甲方要求更换工作人员；

(4) 不遵守甲方关于健康、安全和环保的规定；

(5) 乙方或其雇员对甲方实施欺诈行为；

(6) 乙方或其雇员的行为损害了甲方的利益或声誉。

9.1.2 任何一方宣告破产、解散或无力清偿或被吊销营业执照，视为违约。

9.1.3 任何违反合同规定的行为，视为违约。

9.2 违约责任

9.2.1 如因乙方违约造成合同不能履行、不能完全履行或不适当履行，由乙方负责并承担由此给甲方造成的一切损失以及赔偿甲方采取合理补救措施的一切费用（包括但不限于重新招标空档期损失、委托第三方维护费用、重新招标后产生的差价（高于本项目）、诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等）。

9.2.2 采用现金方式提交履约担保的，若乙方根据本合同的约定，须向甲方支付任何违约金或承担任何赔偿责任时，甲方有权在当期应付款项或履约担保中扣除。乙方应于收到扣除通知之日起 15 天内补足履约担保，若逾期未补足，甲方有权解除合同，并扣除剩余履约担保，不予支付剩余合同款项。若上述措施仍不足以弥补甲方损失，由乙方赔偿不足部分。

9.2.3 采用银行保函方式提交履约担保的，若乙方根据本合同的约定，须向甲方支付任何违约金或承担任何赔偿责任时，甲方有权在当期应付总服务费用中扣除，如当期应付总服务费用不足，由乙方据实支付不足部分，甲方向乙方发出缴费通知，乙方在收到通知后 30 天内未支付不足部分，甲方有权解除合同，并全额扣除框架合同中的履约担保，不予支付剩余合同款项，若上述措施仍不足以弥补甲方损失，由乙方赔偿不足部分。

9.3 执行违约

9.3.1 甲方就本项目的同一问题向乙方发出 3 次书面整改通知, 乙方在第 3 次收到通知之日起 7 日内未整改或整改后仍不符合甲方要求的, 甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作, 且向乙方收取 10 万元赔偿金, 若赔偿金额不足弥补甲方因此遭受的损失, 甲方可对乙方进行追偿。

9.3.2 乙方接到甲方书面的到岗通知后, 若未按约定时间配备该项目合格的到岗人员的, 每延迟 1 天应按 0.1 万元/人. 次向甲方支付违约金, 延迟超过 30 天, 甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作。

9.3.3 乙方就本项目未准确核算发放服务人员薪酬, 妥善办理好服务人员的社保等, 按 0.2 万元/人. 次向乙方收取违约金。若在本项目发现 3 次上述情形, 甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作, 且向乙方收取 10 万元赔偿金。

9.3.4 乙方应为本单位人员购买社保及相关保险, 否则造成的人员人身损害等后果及损失赔偿责任由乙方自行承担。如甲方在检查中发现乙方未对本单位人员购买社保及相关保险, 乙方应按 0.1 万元/次/人向甲方支付违约金, 并在检查整改通知发出 10 个工作日内完成整改内容; 如逾期未完成, 乙方应按 0.5 万元/次/人向甲方支付违约金, 并从应支付费用中扣除。

9.3.5 在合同履行过程中, 甲方按照合同附件 3 《履约考评标准》要求在每月末按服务项目分别对乙方进行考核。若考核结果为不合格的, 则应按当月管理费的 50%向乙方收取违约金, 按季度结算。若三次考核不合格, 甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作, 且向乙方收取该项目已发生管理费的 50%作为赔偿金, 若赔

偿金额不足弥补甲方因此遭受的损失，甲方可对乙方进行追偿。

9.3.6 乙方应按时发放薪酬福利，如发现未按期为员工发放薪酬福利，甲方可从乙方的合同应付款或框架合同履行担保中扣除乙方拖欠的员工工资性款项及相关税金，代付乙方拖欠的员工工资性相关款项。同时收取 1 万元/人·次的违约金，乙方应提供相应材料(包括但不限于工资组成清单)，因乙方不予提供或提供资料有误导致的一切损失概由乙方承担。

9.3.7 因乙方出现拖欠、拒付、克扣其员工工资、社保等问题的，甲方有权行使不安抗辩权，停止支付一切合同款项；给甲方造成负面舆论影响的，应按当月管理费的 25%向乙方收取赔偿金，若在三个工作日内未对舆论进行妥善解决的，甲方有权向乙方就同一事件再加收违约金当月管理费的 25%，若因此造成甲方经济等各种损失的，甲方有权向乙方要求赔偿。若造成三次以上负面舆论影响的，甲方有权立即解除合同且不予退还履约担保，并就造成的损失向乙方提出赔偿。

9.3.8 因乙方原因引发罢工或 5 人以上群体性事件，每发生一次收取违约金 3 万元/次，累计超过两次，甲方有权立即解除合同且不予退还履约担保，并就造成的损失向乙方提出赔偿。

9.3.9 甲方发现乙方提供的服务人员不具备所提供服务需要的资质条件，甲方有权向乙方收取违约金 2 万元/次。如造成甲方遭受任何赔偿和/或支出，乙方应对甲方进行全额补偿，并承担甲方的一切损失。

9.3.10 因乙方管理不到位，作业人员不清楚生产流程，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次；因乙方作业人员不到位，甲方受

到客户投诉的，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次；因乙方作业人员不到位造成后果的，但未造成人员财产损失的，甲方有权向乙方收取违约金 1 万元/次。

9.3.11 乙方应确保按支付季度内的各项目实际服务人员（甲方要求更换的人员数量除外）的稳定性，不得低于本项目要求服务人数总量的 70%，否则应在每个支付季度内按未达到的项目数量向甲方支付违约金：1 万元*未达到的项目数量/支付季度。服务产生的首个支付季度为试用期，不对此项进行考核。

9.3.12 如人员中途离职，乙方需提前告知甲方并完成同岗位人员储备，确保相关岗位服务无中断；若发生岗位缺员情况，每缺 1 天应按 0.1 万元/人·次向甲方支付违约金，缺岗超过 30 人次，甲方有权单方面与乙方停止该项目的服务合作。

9.3.13 乙方在项目实施过程中，未按投标文件要求执行的，甲方向乙方收取违约金 2000 元/项。

9.4 安全责任违约

9.4.1 如乙方人员发生任何人身损害事故或者侵害任何第三方权益，由乙方自行承担一切后果，与甲方无关。由于乙方管理不善或履约不到位或其他任何可归责于乙方原因造成的诸如刑事、民事等方面的安全事故，甲方有权解除合同，扣除全额履约担保，不予支付剩余合同款项，并由乙方承担相关法律责任和经济责任，且乙方应处理好善后工作。

9.4.2 因乙方违反本合同约定或者因乙方故意或过失导致的安全责任事故，应当由乙方承担相应责任，如导致甲方损失的，乙方应当承担相应损害赔偿赔偿责任。如发生侵权责任纠纷、安全责任事故

等纠纷事件的，乙方应在甲方相关安全制度约定的时间内向甲方报告，乙方未按照本条约定报告并导致损失扩大的，乙方应当承担相应责任。

9.4.3 乙方员工在提供服务期间发生工伤的，由乙方负责报工伤保险，剩余费用由乙方自行承担并负责妥善解决；因乙方员工身体和心理健康问题造成的第三方伤害责任由乙方承担，给甲方或第三方造成财产损失或人身损害的，则应当进行等额赔偿。

9.4.4 当出现以下情形时，甲方解除合同，乙方承担相应的安全责任并赔偿甲方经济损失：

(1) 乙方服务工作履职尽责不到位，合同期限内发生责任事故(事件)，上级主管部门明确要求解除委托的；

(2) 因乙方服务工作履职尽责不到位，合同期限内发生责任安全事件 2 次，或责任安全事故 1 次的；

9.5 其他违约

9.5.1 乙方应确保其员工不得参与任何非法的人员上访、打架、妨碍治安管理等行为，且应确保不得发生因劳动用工纠纷引发的舆情，若在合同期限内发现上述行为或情况，每发生一次收取违约金 10 万元。

9.5.2 守约方因解决第三方索赔及向违约方主张权利所支出的诉讼费、鉴定费、差旅费、检查费、检测费、保全费、律师费、公证费、调查取证费、财产保全责任险费等全部维权费用均由违约方承担。

9.6 对同一事项适用于不同违约处罚条款时，违约金及违约条款按就高原则进行收取。

10. 合同终止

10.1 本合同需求在框架合同终止时，同时终止。

10.2 若双方协商一致，合同可以提前下终止。

10.3 因单方违约终止合同

10.3.1 发现一方存在以下违约情形之一后，可向违约方发出违约通知书，提出终止合同：

(1) 如果乙方在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内，未能提供符合合同规定的内容；

(2) 一方丧失清偿能力、破产或为债权人的利益转让财产；

(3) 乙方未经授权委托他人履行其在本合同项下的义务；

(4) 乙方未能履行合同规定的其他任何主要义务。

10.3.2 如果甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为，甲方终止部分或全部合同。

10.4 终止合同后的权利与义务

10.4.1 如因甲方原因导致合同终止，乙方有权要求甲方支付已完成合同内容应支付的合同款项。除此之外，甲方不承担其他任何责任。

10.4.2 如因乙方原因导致合同终止，甲方有权全额扣除框架合同履行担保，且不予支付剩余合同款项，上述措施如不能弥补甲方损失，不足部分由乙方赔偿。

10.4.3 如因不可抗力导致合同终止，双方均不对对方承担赔偿责任。

11. 变更

如果因甲方原因引起的工作内容发生变化的，费用双方另行协

商并签订补充协议。其它原因引起合同变更，合同价格不做调整。

12. 不可抗力

12.1 双方任一方由于受不可抗力事件而不能执行合同时，履行合同的期限应予以顺延，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指双方在缔结合同时所不可预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，包括但不限于战争、严重自然灾害和政府的行政指令等。

12.2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快书面通知另一方，并于事件发生后 7 天内将有关当局出具的证明文件给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商确认是否继续履行该合同。

12.3 受不可抗力事件影响的一方应尽合理的努力减少不可抗力事件的影响，包括根据上述措施可能产生的结果支付合理的金额。双方应协商制定并实施补救计划及合理的替代措施以消除不可抗力事件带来的影响，并决定为尽量减少不可抗力事件的影响给每一方带来的损失应采取的合理的手段。

12.4 声称受到不可抗力事件不利影响的一方在不可抗力事件消除之后应尽快恢复履行本合同下的义务。

12.5 如果不可抗力的情况发生导致不能实现合同目的并因此根据合同法双方解除合同，且履约期间履约担保未被扣除或扣除后已按约补足的，甲方无息退还履约担保。

13. 保密

甲、乙双方均有义务对履约过程中获得的对方商业信息进行保密，包括但不限于双方的经营计划和经营状况、业务往来文件资料、

商业操作方式、业务经办流程、收费标准和财务数据等。本合同的终止或解除均不影响甲、乙双方的保密义务承担。乙方对其员工履行保密义务承担担保责任，若乙方员工怠于履行保密义务的而给甲方造成损失的，甲方有权直接请求乙方承担相应的法律责任。

14. 法律适用与争议解决

14.1 本协议适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因协议引起的争议将通过双方友好协商解决。如果协商不成，则依法向甲方所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决争议。

本条在本合同终止或解除后仍继续有效。

15. 送达地址

甲 方：****

送达地址：****

项目负责人：****

电 话：****

邮政编码：****

电子邮箱：****

乙 方：****

送达地址：****

子项目负责人：****

电 话：****

邮政编码：****

电子邮箱： ****

双方就前述送达地址(包括邮寄地址与电子邮箱等电子送达地址)适用范围包括双方非诉时各类通知、协议等文件以及就本合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达,同时包括争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。双方的送达地址需要变更时应及时履行通知义务,未履行通知义务的,双方确认的送达地址仍视为有效送达地址。

双方同意就上述所列的送达地址,双方或法院进行送达时可以直接邮寄/电子送达;即使对方未能收到、邮件因任何原因未妥投或拒绝签收的对方或法院的通知文件的,双方同意按照本合同的约定,视为送达。

16. 合同生效

本合同经双方法定代表人或其委托代理人签署且加盖公章,且甲方收到乙方合格的履约担保后,合同正式生效。

17. 廉洁从业违约责任相关内容及责任追究

17.1 在履约期间,因乙方及其工作人员违反国家、省、市党风廉政建设相关法律法规,以及成都轨道交通集团有限公司和成都轨道城市投资集团有限公司廉洁相关规定,导致甲方工作人员(含城市集团及其全资或控股的下级单位,下同)受到党纪处分、政务处分、组织处理或移送监察机关/司法机关的,根据调查结果,按以下标准向甲方支付违约金。同时,甲方将上述违规违纪违法行为通报至乙方或其上级单位,乙方应当对其工作人员进行处理,并将处理结果报甲方备案。

(1) 受到提醒谈话、批评教育的,乙方支付合同价 1%的违约

金，最高不超过 5 万元/人·次，最低不低于 0.5 万元/人·次。

(2) 受到责令作出书面检查、通报批评等组织措施的，乙方支付合同价 2%的违约金，最高不超过 10 万元/人·次，最低不低于 1 万元/人·次。

(3) 受到诫勉（诫勉谈话）等组织措施的，乙方支付合同价 5%的违约金，最高不超过 30 万元/人·次，最低不低于 3 万元/人·次。

(4) 受到党内警告、党内严重警告等党纪处分，警告、记过、记大过、降级等政务处分，以及取消预备党员资格、停职（停职审查）、调整（调离）、免职等组织措施，乙方支付合同价 1%的违约金，最高不超过 50 万元/人·次，最低不低于 6 万元/人·次。

(5) 受到撤销党内职务、留党察看、开除党籍等党纪处分，撤职、开除等政务处分，以及降职、解除劳动合同等组织措施的，乙方支付合同价 2%的违约金，最高不超过 100 万元/人·次，最低不低于 12 万元/人·次。

(6) 移送监察机关或司法机关并受到刑事处罚的，乙方支付合同价 5%的违约金，最高不超过 250 万元/人·次，最低不低于 30 万元/人·次。

(7) 施工类合同计算违约金的合同价不含含税暂列金额及含税专业工程暂估价。

(8) 若出现同一事件涉及多项上述廉洁违约行为的处罚，乙方依据最终调查结果，按最高处罚金额支付违约金。

17.2 乙方不配合甲方开展党风廉政建设工作，包括但不限于监督检查、信访办理、审查调查、案件审理、提供相关材料和证据

等；或不如实报告甲方工作人员及其特定关系人违规违纪违法行为但经查实的，乙方支付合同价 1%的违约金，最高不超过 25 万元/次。

17.3 甲方对乙方针对上述廉洁违约行为的处罚，以出现本合同专用合同条款所约定的行为，导致“甲方工作人员受到党纪处分、政务处分、组织处理或移送监察机关/司法机关”的结果及时间作为依据，不受项目实施期限（无论是否到期）及合同结算情况（无论是否结算并支付完毕）的限制。

18. 其他

18.1 如有未尽事宜，由双方依法订立补充协议。

18.2 本合同共陆份，甲乙双方各执叁份。

(合同签署页， 以下无正文)

甲 方(公章):

法定代表人

或委托代理人:

20 年 月 日

乙 方(公章):

法定代表人

或委托代理人:

20 年 月 日

附件 1 服务要求（由投标文件第六章服务要求转换）

附件 2

任务委托书

附件 3

质量考核标准

注：①依据产权方或由产权方委托的运营方，对本项目约定的质量考核标准。

②参照《四川省物业服务标准（XXX 物业服务标准）2023》的相关条款进行约定。

③依据本项目委托的实际情况进行约定。

附件 4

安全协议书

甲方：_____

乙方：_____

根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《四川省生产经营单位安全生产责任规定》等法律、法规及行业管理部门有关制度、规定，为全面落实安全生产主体责任，加强安全隐患排查和整治，确保安全生产，经甲乙双方共同协商，特签订本安全协议书，具体约定如下：

一、经营项目概况

经营内容：_____

经营地点：_____

经营期限：自场地交付日起至 XX 日

项目负责人：_____

二、安全目标

不发生责任安全事故（事件）；

不发生火灾；

不发生治安事件；

不出现重大安全隐患；

不影响相关单位安全生产经营；

不发生劳动用工违规行为及纠纷；

不发生劳动用工相关舆情事件。

三、安全经营要求

1. 乙方对本项目工作人员的劳动安全、人身安全等负安全管理直接责任。

2. 乙方应按照国家、省、市制定的法律法规合法用工，严禁使用未成年工、有职业禁忌、患有妨碍工作病症的人员、身份不明的人员。

3. 乙方按照甲方相关制度要求，对内部人员进行安全培训，确保服务人员遵守相关安全制度。

4. 乙方负责本项目的安全管理工作，定期检查安全隐患，并及时整改。

5. 乙方须遵守国家安全生产法律法规及甲方相关规定，禁止违章用火、用电、用气，严禁擅自使用甲方设备。乙方自备的各种机电设备、合同机械要有齐全的安全装置，机械及电气设备操作人员需经乙方专业培训合格。

6. 乙方应严格审核本单位特种作业人员的上岗资质，所有特种作业人员应做到持证上岗，并接受甲方安全管理人员的监督检查。

7. 乙方须服从所服务区域主管部门的属地管理，积极配合甲方开展的消防巡检、消防检测、安全检查等。

四、责任追究

1. 乙方参会人员不符合甲方会议要求，发生第一次，甲方按 500 元/人/次对乙方进行考核；发生第二次，甲方有权终止合同，并追究相关责任。

2. 乙方工作人员应取得相关上岗、操作、维保等符合岗位要求的证件，不符合岗位要求的，甲方按 5000 元/人/次对乙方进

行考核。

3. 乙方违反甲方相关规定，违规进出甲方管辖范围，考核 1000 元/次。

4. 乙方对甲方提出的整改措施未在规定期限内完成整改或整改后仍无改善，考核 2000 元/次；乙方无合理原因拒不整改，考核 5000 元至 10000 元/次。

5. 乙方在甲方管辖范围内发生打架、斗殴、偷盗等治安事件，考核 2000 至 5000 元/次；对甲方正常生产经营安全造成影响，考核 5000 至 10000 元/次；对甲方造成负面社会报道，考核 5000 元至 20000 元/次。

6. 乙方损坏甲方管辖范围内的设备设施，除依照设备设施原价或相应的维修费用进行赔偿外，考核 2000 元至 10000 元/次。

7. 乙方未组织作业人员对甲方作业安全相关制度进行学习、培训，考核 2000 元/次。

8. 乙方未按照甲方要求提报相关资料或不配合甲方相关检查，考核 2000 元/次。

9. 乙方未开展事故隐患排查、治理和防控工作，考核 3000 元/次。

10. 乙方突发事件信息迟报、漏报，考核 2000 元至 5000 元/次，突发事件信息谎报、瞒报，考核 5000 元至 10000 元/次。

11. 乙方伪造甲方各类证件、凭证，考核 5000 元至 20000 元/次，

12. 乙方未做好人员双调工作（身体健康检查及社会背景

排查)且造成不良影响的,甲方考核乙方 5000 元/人/次,情节严重者,甲方考核乙方 50000 元/人/次,且有权直接终止合同,并追究相关责任。

13. 乙方违反规定造成甲方及其他人员伤亡或财产损失的,相关责任概由乙方承担,甲方将按相关奖惩制度进行考核,涉嫌违法犯罪的,将移交法律机关依法追究乙方行政责任、刑事责任。若因此导致甲方向任何人员、第三方单位承担责任的,甲方向乙方全额追偿。

14. 上述考核金额均为主管部门处罚外甲方另行收取的违约金,若因乙方原因导致主管部门任何处罚的,相关责任概由乙方承担,若因此导致甲方遭受任何处罚,甲方向乙方全额追偿。

15. 本协议责任追究约定与原合同不一致的,以责任较重条款为准。

五、附则

1. 甲方指定_____同志(电话:_____),牵头在责任范围内做好各项配合工作,为乙方经营提供条件。

2. 乙方指定_____同志(电话:_____)负责经营项目的安全管理工作,在经营开展前必须对营业人员进行安全教育、技术交底,并做好记录。

3. 本协议书自签订之日起生效至经营期限截止时失效。

甲方(公章):

负责人：

20 年 月 日

乙方（公章）：

负责人：

20 年 月 日

第五章 投标文件格式

_____（项目名称）招标

投标文件

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖
章）

____年__月__日

目 录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书
- 四、投标保证金
- 五、报价表
- 六、资格审查资料
- 七、公司服务能力
- 八、公司管理实力
- 九、公司具有的人力资源服务机构等级认证情况
- 十、人员配置
- 十一、近五年类似项目服务业绩汇总表
- 十二、商业服务方案
- 十三、投标人承诺书
- 十四、其他材料

一、投标函及投标函附录

(一) 投标函

成都轨道城市商业管理有限公司（招标人名称）：

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称）_____项目招标文件的全部内容，响应招标文件并响应服务期限，按合同约定提供本项目业务服务，质量达到符合国家规范、政府相关文件及招标人要求。

我公司结合本项目的实际情况，承诺我单位的投标报价：

总服务费金额（含税价）_____元（大写：_____），管理费费率：为项目人工费的_____%；增值税税率为_____%。

2. 我方承诺在招标有效期内不撤销投标文件。

3. 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期限内与你方签订合同。

(2)随同本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分。

(3)我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保（如有）。

(4)我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部合同相关资料。

(5)我方在此声明：我方未处于财产被接管、冻结、破产状态，未处于四川省行政区域内有关行政处罚期间。

其他承诺：我方完全响应招标文件的要求，接受招标文件中的合同条款。

4. _____（其他补充说明）。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

(二) 投标文件真实性和不存在限制投标情形的声明

成都轨道城市商业管理有限公司（招标人名称）：

我方在此声明，所递交的投标文件（包括有关资料、澄清）真实可信，不存在虚假（包括隐瞒）。

经我方认真核查，本投标人不存在第二章“投标人须知”第 1.4.2 项规定的任何一种情形。

我方承诺，如存在以上两种虚假投标行为，我方自愿按第二章“投标人须知前附表”第 10.7 项和其他有关规定承担责任。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

(三) 投标函附录 (加盖公章)

序号	条款名称	约定内容	备注
1	本项目总负责人 子项目负责人1 子项目负责人2 ...	姓名: 姓名: 姓名:	
2	服务期限	框架合同：自合同签订之日起算24个月。 子项目合同：合同签订且生效后，至框架合同终止日止。若期限届满时，本合同项下的服务尚未到期且在实际履行中，则本合同服务需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同终止前进行展期，展期不超过6个月。	
3	质量标准	符合国家规范、政府相关文件及招标人要求。	
4	是否接受招标文件中的合同条款	是	
5	投标有效期	90日历天（从招标文件递交截止之日算起）	
6	是否响应招标文件中的技术标准及要求	是	
7	是否响应招标文件中的招标范围	是	

二、法定代表人身份证明

单位名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____系_____（单位名称）的法定代表人

（职务：_____ 电话：_____）。

特此证明。

附：营业执照复印件（加盖公章）

法定代表人身份证复印件（加盖公章）

投标人：_____（盖单位章）

_____年_____月_____日

注：（1）法定代表人亲自投标而不委托代理人投标适用。

（2）法定代表人在递交投标文件时，应携带投标人企业法人营业执照副本原件、法定代表人身份证原件备查。

（3）法定代表人提供的证件、证明不齐或不符合要求的，投标文件不予接收。

三、授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托本单位人员_____（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）投标文件、签订合同和处理有关事宜（向有关行政监督部门投诉另行授权），其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至第二章“投标人须知”前附表 3.3.1 规定的“投标有效期”结束为止。

代理人无转委托权。

附：（1）法定代表人身份证明原件和法定代表人身份证复印件（加盖公章）

（2）委托代理人身份证复印件、投标人为其缴纳的社保证明（提供最近 6 个月连续缴费证明）复印件（加盖公章）

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）_____（身份证号）

委托代理人：_____（签字）_____（身份证号）

联系电话：_____（固定电话）_____（移动电话）

_____年_____月_____日

注：（1）法定代表人不亲自投标而委托代理人投标的投标人适用。

（2）法定代表人委托他人投标的，委托代理人应是投标人本单位的人员。

五、报价表

(一) 成都轨道城市商业管理有限公司、成都轨道城市寓见住房租赁有限公司 2024-2026 年商业服务 费用报价表 (加盖公章)

序号	费用名称	备注
①	增值税税率: ____%	
②	总项目人工费 <u>105559462.63 元</u> (不含税价)。 含成都轨道城市商业管理有限公司项目人工费 (不含税价) <u>89437481.18 元</u> , 成都轨道城市寓见住房租赁有限公司项目人工费 (不含税价) <u>16121981.45 元</u> 。	暂定费用
③	管理费费率: ____ %	
④	总管理费 (不含税价) _____	=②*③
⑤	总服务费金额 _____ (不含税价)	=②* (1+③)
⑥	总服务费金额 _____ (含税价)	=⑤+⑤*①

注:

1. 总服务费=项目人工费*(1+管理费费率), 管理费费率以固定费率的形式进行报价 (小数点后保留 2 位小数, 例: 1.00%、1.01%; 不得为零或者负数, 否则均作无效投标处理), 不高于 10.00%。总报价以元为单位 (小数点后保留 2 位小数)。
2. 投标人须填报增值税税率, 上表中给定的人工费报价时不得调整。
3. 投标人按照招标人给定的人工费用总价及单价综合考虑后填报管理费费率及服务费总价, 人工费用单价在合同执行过程中不变, 人工费用总价及单价不参与竞争。

六、资格审查资料

（一）投标人基本情况表（加盖公章）

单位名称					
注册地址				邮政编码	
联系方式	联系人			电 话	
	传 真			网 址	
组织结构					
法定代表人	姓名		技术职称		电话
成立时间			员工总人数：		
企业资质等级			其中	高级职称人员	
营业执照号				中级职称人员	
注册资金				初级职称人员	
开户银行					
经营范围					
备注					

注：表中所有空格内容均须填写，如确实不须填写或无法填写，应在空格中填写“无”。

(二) 企业营业执照副本复印件 (加盖公章)

(三) 《人力资源服务许可证》（加盖公章）

注：投标人需具有有效的《人力资源服务许可证》（本页后附）。

(四) 近 5 年类似服务项目业绩情况汇总表 (加盖公章)

序号	服务项目名称	合同签订时间	服务起始日期	服务终止日期

注：(1) 表中所有空格内容均须填写，如确实不须填写或无法填写，应在空格中填写“无”。

(2) 证明材料为投标人签订的类似项目服务业绩合同协议书复印件，类似项目服务业绩时间以合同协议书签订时间为准。如合同协议书中无法体现项目的合同签订时间、合同金额、合同主要工作内容等相应内容，则投标人还需提供该类似项目服务业绩对应委托单位盖章确认其合同签订时间或合同金额或合同主要工作内容的证明材料（原件备查）或同一项目的中标通知书进行证明。

(3) 本页后需附按照评标办法要求提供的类似业绩证明（加盖公章），原件备查。

(五) 其他资格审查资料

投标人认为需提供的其它企业资信资料。

备注：投标人如遇重复提供资料，可以只提供一次。

七、投标人服务能力（加盖公章）

投标人社保缴纳人数	
-----------	--

注：（1）本表为评审阶段公司社保缴纳人数证明。

（2）证明资料要求：提供投标人社保缴纳人数证明（投标文件开始下载当月往前推6个月中的任一月），需提供社保缴纳所在地人社主管部门开具的证明作为证明材料（本页后附）。如证明材料中有多个月份的缴纳人数，则以半年内人数最多的月份参与排序。

八、公司管理实力

注：本表为评审阶段公司管理实力证明，证明材料为有效的安全生产许可证、劳务派遣经营许可证（本页后附），并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。

九、公司具有的人力资源服务机构等级认证情况（加盖公章）

公司具有的人力资源服务机构等级认证情况	
---------------------	--

注：（1）本表为评审阶段公司具有的人力资源服务机构等级认证情况（人力资源服务机构等级）证明。

（2）证明资料要求：提供省级及以上人力资源行业协会颁发认证的“人力资源服务机构服务等级”证明材料复印件（本页后附），并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。

十、人员配置（加盖公章）

投标人项目负责人及后台支撑人员组成表

序号	类别	姓名	具备的有效 的执业（职 业）资格证书	具备的执业（职 业）资格证书编 号	备注
1	本项目总 负责人				
2	子项目 负责人 1				
3	子项目 负责人 2				
4	...				
1	后台支撑 人员				
2					
3					
4					
5					
6					
7					

注：1. 后台支撑人员指项目负责人以外的公司内部管理人员。

2. 拟派的本项目总负责人、子项目负责人（若投标人提供 2 个以上子项目负责人，按得分最高的 2 人计分）、后台支撑人员须为投标人人员，需提供身份证、执业（职业）资格证书（如有）等的复印件（或扫描件）及投标人为其缴纳社保的证明材料复印件，并加盖投标人单位章（鲜章），原件备查。

3. 缴纳社保证明是指，由社保部门出具的主要人员在该投标人缴纳的最近 6 个月连续缴费证明，从招标文件开始下载时间的上一个月或上上个月起算，往前推 6 个月的连续、不间断的缴

费证明，企业设立不足 6 个月的可少于 6 个月；所附材料如不实、属于弄虚作假，取消中标资格。

十一、近五年类似项目服务业绩汇总表（加盖公章）

1. 合同金额 \geq 2000 万的类似项目业绩表

序号	服务项目名称	合同签订时间	服务起始日期	服务终止日期	合同金额	备注

2. 合同金额 \geq 6000 万的类似项目业绩表

序号	服务项目名称	合同签订时间	服务起始日期	服务终止日期	合同金额	备注

3. 合同金额 ≥ 10000 万的类似项目业绩表

序号	服务项目名称	合同签订时间	服务起始日期	服务终止日期	合同金额	备注

4. 合同金额 ≥ 500 万的物业服务或商业项目的类似项目业绩表

序号	服务项目名称	合同签订时间	服务起始日期	服务终止日期	合同金额	备注

注：（1）按照评标办法要求提供类似业绩证明，本页后附证明材料。类似业绩有效时限为：2019年01月01日至投标截止日。

（2）合同金额：指合同包含的所有服务费用金额，包括但不限于项目人工费、服务费（管理费）、税金等。

（3）类似项目服务业绩指国内（不含港澳台地区）的人力业务外包或劳务外包或岗位外包或服务外包等外包合作项目服务业绩。

（4）证明材料为投标人签订的类似项目服务业绩合同协议书复印件（本页后附），类似项目服务业绩时间以合同协议书签订时间为准。如合同协议书中无法体现项目的合同签订时间、合同金额、合同主要工作内容等相应内容，则投标人可提供需提供该类似项目服务业绩对应委托单位盖章确认其合同签订时间或合同总金额或合同主要工作内容的证明材料（原件备查）或同一项目的中标通知书进行证明。

（5）单一合同为一个业绩，且业绩不能重复使用。

（6）业绩计分原则：当一个业绩同时满足两种及以上条件时，按最大计分原则计取分值。

十二、商业服务方案（加盖公章）

按招标文件要求在投标文件中提交商业服务方案，方案中包含但不限于以下内容。（具体方案内容可参照以下内容或自拟，投标人应在此部分提交或另册提交）

1. 投标人服务理念：
2. 项目服务团队架构设置：
3. 项目服务人员标准：
4. 服务内容建议：
5. 保密措施方案：
6. 安全、应急措施方案：

十三、投标人承诺书

致：_____

本投标人已详细阅读了 _____（项目名称）_____ 项目招标文件，自愿参加上述投标，现就有关事项向招标人郑重承诺如下：

- 1、本投标人自愿在招标人要求的工期内按照招标文件、合同及甲方要求完成工作任务，各项管理按照投标文件的承诺并满足招标文件要求。
- 2、遵守中华人民共和国、四川省、成都市有关招标投标的法律法规规定，自觉维护建筑市场秩序。
- 3、服从招标文件规定的时间安排，遵守招标有关会议现场纪律。
- 4、接受招标文件及补疑文件全部内容。
- 5、保证投标文件内容无任何虚假。若评标过程中查出有虚假，同意被作无效投标文件处理并没收投标保证金；若中标之后查出有虚假，同意被废除中标资格、没收投标保证金，并接受招标行政管理部门依法作出的处罚。
- 6、保证投标文件不存在低于成本的恶意竞争报价行为，也不存在恶意抬高报价行为。否则，同意接受招标人违约处罚并被没收投标保证金。
- 7、保证中标后按照招标文件规定商签合同。否则，同意接受招标人违约处罚并被没收投标保证金。
- 8、保证按照合同约定完成合同范围内的全部内容。否则，同意接受招标人违约处罚。
- 9、保证中标之后不转包、不违法分包。否则，同意接受招标人违约处罚。
- 10、保证中标之后按照投标文件承诺向招标项目派驻项目人员及投入项目的设备仪器。否则，同意接受招标人违约处罚。
- 11、保证中标之后密切配合业主方开展工作，服从业主方的管理。
- 12、保证不参与陪标、围标行为。否则，同意接受行政主管部门的处罚。
- 13、保证没有被处于投标禁入期。
- 14、本投标人保证业主方支付的“项目人工费”足额用于委派项目内的所有员工（除因业主方考核产生的处罚除外），保证不擅自扣留或挪用，保证不将业主方考核扣减的管理费或违约金对相关员工进行等额扣除，转嫁风险给员工个人。否则，同意接受招标人违约处罚。

本投标人在规定的投标有效期内及合同有效期内，将受招标文件的约束并履行投标文件的承诺。若有违背上述承诺内容，将自觉接受行政主管部门依照法律法规和有关规

定进行的任何处罚。

投标人（加盖公章）：_____

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：_____

年 月 日

十四、其他材料（加盖公章）

投标人认为需要提供的其他相关资料。

第六章 服务要求

一、项目要求

(一) 服务期限：投标人中标后签订框架合同：自合同签订之日起算 24 个月。根据项目情况签订各个子项目合同：合同签订且生效后，至框架合同终止日止。若期限届满时，本合同项下的服务尚未到期且在实际履行中，则本合同服务需求在合同终止时也同时终止。子项目合同甲方根据业务需求有权在合同终止前进行展期，展期不超过 6 个月。

(二) 投标人必须亲自履行合同义务，不得将合同项下全部或部分义务转委托他人。

二、服务内容

(一) 物业管理服务板块

投标人根据各子项目合同的约定，提供的物业管理服务应符合《四川省物业服务标准》且各分项维护管理内容均应当符合国家、地方或行业规范要求，包括但不限于：

1. 售楼部物业服务

投标人提供如下服务内容及作业范围

(1) 引导服务：销售案场各出入口的迎宾、停车场引导。

(2) 客户接待服务：销售区域的接待服务、形象展示服务。

(3) 保洁服务：销售大厅、销售办公室、样板间、吧台、广场、外围总坪、水景、地面露天停车场、公共洗手间的清洁卫生服务，但不含销售卖场外立面、楼顶的清洁服务。

(4) 秩序维护：销售案场内的公共秩序、停车场车辆停放秩序管理服务、消防设

施巡查管理。

(5) 设施、设备日常维护：销售案场区域（含样板间）供水供电设备、共用的上下水管道、落水管、共用照明、室内消防设施设备、安防设备等设施、设备的日常巡查服务（若进行维修的，甲方另行有偿委托）。

(6) 物资管理：负责销售大厅、样板间、库房物资管理，建立入库出库台帐，定期进行核查、维护。

2. 商业项目物业服务

投标人提供如下服务内容及作业范围

(1) 根据法律、法规和临时管理规约的授权制订物业服务有关制度、物业服务方案、工作计划并组织实施；保管相关的工程技术资料、承接查验资料。

(2) 负责建筑物共用部位的维护和管理。

(3) 负责共用设施设备的日常运行、维护和管理。

(4) 负责物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾清运等。

(5) 负责物业公共园林、景观及设施的养护和管理。

(6) 负责本物业管理区域内的公共秩序维护、车辆停放、安全防范等事项。

(7) 负责物业服务档案的建立和管理。

(8) 装饰装修管理。

(二) 零售商业运营服务板块

投标人根据各子项目合同的约定，提供商业运营管理服务，包括但不限于：

1. 招商管理服务

投标人提供如下服务内容及作业范围

(1) 制定招商方案、经营布局图，组织开展招商工作。

(2) 二次商装跟进，品牌商进场装修，二次商装全程监管。

(3) 拟定项目业态落位、品牌组合方案，并对招商品质进行总体管理。

(4) 评估分析项目定位、动线分析、平面规划、店铺切分等方案，并年度进行项目定位回顾。

(5) 拟定项目招商工作目标，年度工作计划的合理性及可行性；明确重点招商工作时间安排，对招商进度进行管控。

(6) 协助建立招商体系，发布招商制度流程，并监督执行。

2. 运营管理服务

投标人提供如下服务内容及作业范围

(1) 拟定项目《运营管理方案》《商户公约/手册》。

(2) 拟定VIP管理制度与流程、会员管理体系、团购拓展方案。

(3) 拟定开业应急预案确定及实施。

(4) 日常经营管理，包括正常开闭店、商品质量、后厨卫生及公共区域等检查。

(5) 商户经营管理，分析商户客群、客单价、提袋率、SKU等，协助商户提升业绩。

(6) 二次装修全程监管，并组织联检。

(7) 相关营运道具的采购申报，配合推广部促销培训。

3. 品牌管理服务

投标人提供如下服务内容及作业范围

(1) 拟定品牌推广方案、计划，根据全景计划，管控各项目品牌推广工作事项。

(2) 拟定开业推广方案并执行（包括美陈方案、PR、SP活动方案等），重点管控开业活动方案的亮点及节奏。

(3) 拟定项目的预算标准，管控项目的预算使用情况，监管项目的招采进程。

(4) 完成供方综合评审及招投标服务。

(5) 编制各项目《招商手册》并报审、印制。

(6) 制定项目年度推广计划，管控项目的全年推广策略及每月推广活动方案，统

筹全国联动活动。

（三）保障性租赁住房运营服务板块

投标人根据各子项目合同的约定，提供保障性租赁住房运营服务，包括但不限于：

1. 项目管理岗服务内容（项目经理/项目副经理）

（1）筹开期

1) 筹开期营造及运营事项跟进，团队组建赋能，保证项目在规定时间内节点开业；

2) 熟知新店项目开业进度和物业合同情况；

3) 项目现场跟进工程进度，发现不符合规范及影响后期运营的问题及时提出整改；

4) 负责保租房门店人员业务培训以及日常管理；

5) 协助工程部门进行开业前定期检查和反馈工程质量情况；

6) 协助工程部门进行保租房门店营运交接及承接查验工作；

7) 保租房门店周边关系的建立与协调；

8) 完成项目竞品深度调研；

9) 协助产品部门进行项目样板间的选择，协助市场部门完成项目宣传；

（2）运营期

工作项目	工作内容
巡查保租房门店人员工作情况	检查员工仪表仪容、精神面貌、服务状况，检查员工是否按时按质按量的进行各岗位工作，项目经理遇到客户和员工应主动问候
检查保租房门店设施设备	检查保租房门店各设施设备及能耗是否正常，运营官及物业人员是否按照要求进行日常巡检维护
保租房门店安全	周度进行保租房门店消防及安全检查，对维护巡查人员的日常动作进行评估，关注保租房门店签约合规性（客户资格审查）

检查空房以及公区的品质情况	检查保租房门店公区以及房间品质情况，及时的与运营官及有关人员沟通问题，提出整改的方案
关注保租房门店招租情况	关注保租房门店招租，保租房门店来电来访情况，及时和运营官沟通销售以及宣传情况
关注保租房门店销售数据	包括来电来访数量，成交数量，退房数量，空置房数量，保租房门店收入预算完成情况等各项销售数据
关注维修房进展情况	关注维修房进展情况，及时拉通资源加快维修周期
关注 OA 及管理系统内的审批	关注 OA 以及管理系统内对退租退款、保租房门店优惠、价格调整、金额减免等事项的及时审批回复
突发事件处理	保租房门店风险前置预警，保租房门店突发事件的牵头处理
新人带教	进行新人的培训及带教工作
检查保租房门店入住和访客登记情况	检查保租房门店入住客户的信息是否准确，特殊租客是否知晓，运营官是否及时按照要求进行人员信息报备
监控检查	查看监控是否正常录制，员工操作是否规范
员工排班和考勤	根据员工的实际情况审核出勤情况，对下月进行排班；保洁及保安人员的进行审核签字
保租房门店办公物品集中采购 报销	每月对办公物品进行集中的盘点，申购，采购，报销
回顾并安排培训工作	检查培训计划的实施情况，抽查培训效果，并制定下月培训计划
对保租房门店进行情况自查	月度进行保租房门店消防及安全检查，结合保租房门店运营检查结果及客户反馈意见制定整改方案
完成竞品调研分析	了解周边竞品经营策略变化情况，形成成果进行运营官培训
人员沟通	每月进行一次人员专项沟通，包括不限于综合评价、能力提升、心理建设等方面的

	内容
社群活动	社群活动、客户关怀活动的策划组织。

2. 项目运营岗服务内容（运营官）

（1）筹开期

1) 协助项目经理完成项目开业筹备工作，熟知项目情况及签约相关流程，对客户线上线下问询提供贴心的服务；

2) 协助项目经理完成项目开业相关工作；

3) 参与完成项目相关培训工作；

4) 上架展示房源（如有），提供客户的接待及问询服务，做好前期储客；

5) 完成项目的日常维护工作。

（2）运营期

工作项目	工作内容
客户问题处理	及时对接客户线上投诉及报事报修问题
	浏览公共微信消息，避免客户问询遗漏
	9:30 前完成夜间未接来电回访
常规动作	查看夜间交接内容，处理遗留及夜间发生问题，跟进交接事项
	安排保洁需打扫区域及房间
	进行各类房源展示渠道的刷新
	客户来电、接访、入住、续租、退房、缴费等各项业务办理
保租房门店品质管理	随时关注保租房门店公区卫生品质
	每日两次保租房门店巡检，按照标准进行各项的检查，发现问题及时反馈处理
	保租房门店房间及样板间卫生检查
	检查保租房门店店招、门头、外摆情况

设备检查	检查当日是否存在智能设备离线
	检查当日水电设备是否存在能耗异常
	检查当日智能门锁设备是否存在电量耗尽情况
	检查智能设备提示的其他异常情况
违约催缴	对于各类账单逾期进行催缴动作
	对于各类合同逾期进行相关操作
客户回访及盘点	对于意向客户进行回访，摸排签约意向
	对于临到期客户进行回访，摸排续租意向
	按照项目经理要求进行当日客户盘点
空房维护	保租房门店空置房检查及安排打扫
	保租房门店退租房检查及安排打扫
数据整理	当日遗留未处理完成事项记录（维修，投诉等）
社群活动	社群活动、客户关怀活动的策划组织。

3. 保洁服务主要工作内容

工作项目	工作内容
查看卫生计划	查看需完成的常规清洁工作
	查看需完成的计划卫生（如高处卫生、玻璃卫生及饰面保养等计划）
做好卫生清洁	按照清洁频次及顺序进行大堂、公共活动区域的卫生清洁，重点关注卫生死角的清洁情况
	做好楼层走道及电梯的卫生清洁
	做好样板间及特推房的卫生清洁
	做好垃圾清运工作

	做好运营官安排的实时保洁工作
检查设施	在清洁过程中，对所在工作区域的硬件设施完好性进行检查，发现问题及时报修
绿植清洁养护	清洁公区内的绿植卫生
	按计划对绿植进行浇水补肥
专项清洁	按照运营官安排对空置房进行统一清洁
	按照运营官安排对退租房进行清洁
检查整改	对清洁区域进行自我巡查整改
	根据客户、运营官及项目经理检查情况进行整改

4. 秩序主要工作内容

(1) 应该保障人员进出畅通、有序、无堵塞，针对外来人员，在核实信息进行登记后可放行；

(2) 夜间在人员进出较为频繁的时间段，保安主要在大堂负责安全防范和服务工作；需保持服装整洁，仪表行为规范，主动热情。不得在大堂吸烟、进食、饮水；

(3) 岗位人员语言文明，手势规范，响应客户合理需求，做好客户服务工作，耐心热情地接受租客询问，对于夜间遗留问题做好记录交接；

(4) 保持警惕，注意大堂和电梯内的进出人员，关注大堂内租客的随身物品安全，遇可疑情况及时报告运营官和项目经理；

(5) 注意使大堂环境不受影响，礼貌制止租客大声喧哗，防止乞讨人员、外来醉酒人员、精神病患者、拉客者进入保租房门店，防止扰乱保租房门店正常经营的商贩和推销者进入保租房门店；

(6) 对大堂环境进行维护，保障门厅环境整洁，物品摆放有序；

(7) 禁止易燃易爆物品及违禁品进入保租房门店。

5. 维修服务主要工作内容

(1) 报事报修处理

- 1) 维修人员每日上班后按照保租房门店运营官的安排进行维修工单的处理；
- 2) 维修人员进入租户房间维修，需运营官事先联系好租客，看是否方便进入。如不方便，需要确认可以维修的时间；
- 3) 维修人员在维修之前，需事先同运营官确定此次维修是否收费，如需收费需同租客确认费用，完成维修后由运营官进行账单的生成；
- 4) 维修人员需回顾每天工程问题的完成情况，未完成的，需与运营官进行对接，告知具体情况并做好记录，次日再跟进，维修完成的，告之租客维修完成，以及收集租客维修反馈；
- 5) 维修人员在工程问题维修时不允许给租客做不当承诺，针对当日无法处理好的问题，给客户做好解释并与运营官对接，避免引起客户投诉；
- 6) 维修人员进入客户房间维修时不允许使用客户房间物品，维修结束产生的污染及垃圾需进行清理；
- 7) 维修人员每日例行巡查保租房门店，发现有设备物品损坏，及时跟进处理维修。

(2) 电梯日常巡检

- 1) 每天巡视检查电梯机房设备运行情况，检查仪表、指示灯、控制柜指示是否运行正常，检查机房电机是否声响异常及温升过高，检查钢丝绳是否有断股、松懈现象，保持机房的卫生状况整洁干净；（如需）
- 2) 检查轿厢照明、风扇、按钮、平层是否正常，检查轿厢对讲设备与控制室通讯是否畅通；
- 3) 电梯出现故障立即汇报并及时与维修保养单位联系，在规定的时间内修复完毕；
- 4) 每次维修、保养、故障都做好记录，并上交保租房门店存档。

(3) 设备设施日常巡检

1) 每天巡视检查电梯机房、配电室、水井房、强弱电间等设备运行情况，同时在各巡检部位记录本上签字；

2) 建立巡检设备设施运行情况记录本，做好巡检记录；

3) 每天在户外广告灯箱开启、关闭时巡检灯箱照明情况，同时检查户外其它照明设备有无损坏；

4) 检查消防设备、监控系统运转是否正常；

5) 发现设备设施出现故障及时修理，解决不了的问题应及时汇报。

(4) 保租房门店设备设施的日常保养

1) 保养前应切断电源，悬挂“有人工作，禁止合闸”标志牌；

2) 除去设施设备的表面黄锈斑、油污；

3) 修复保租房门店的房间门窗、地面、墙壁等各种设施，保证设备设施的完好率；

4) 检查所有的应急照明、疏散指示标志，并对内部蓄电池进行充放电保养；

5) 检查灭火器、防火阀、防火卷帘门、正压风机等机械防排烟设备是否正常工作；

6) 定期检查管道防腐蚀保护漆的状况、保温状况、阀门工作状态。

三、工作要求

(一) 物业管理服务板块

根据项目特点提供符合项目要求的服务，包括但不限于：

1. 客户服务

(1) 重要物业服务事项及信息应在主要出入口、各楼栋公告。

(2) 对违反治安、消防、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应告知、劝阻并报告相关行政主管部门。

(3) 水、电急修应在 45 分钟内到达现场，其它急修应在 60 分钟内到达现场。

维修回访率不低于 85%。

(4) 业主或使用人提出的意见、建议应在 72 小时内回复。

(5) 每年对业主和使用人进行满意度调查，满意度不低于 80。

(6) 有无噪音氛围管理服务措施。

2. 房屋共用部位管理与维修养护

(1) 有房屋共用部位及共用设施设备的年度维修养护计划。

(2) 建立房屋使用、维修档案，检查房屋使用情况，告知客户正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

(3) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整。

(4) 根据房屋实际使用年限和使用情况，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录。

(5) 发现问题及时向房屋产权人报告，属于小修范围的，及时组织修复。属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经房屋产权人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

(6) 按相关规定及时采取白蚁防治措施。

3. 共用设施设备管理与维护

(1) 按相关规定实施物业承接查验，建立共用设施设备台账。

(2) 执行设备安全操作、定期巡回检查、维护保养、岗位责任制等制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。

(3) 共用设施设备档案资料齐全，运行、维护保养记录及大中修、更新、改造记录定期归档。

(4) 严格执行节能减排措施，每季度对能源消耗进行计划、统计、分析和改进。

(5) 规范使用房屋专项维修资金，有紧急维修情形，按紧急使用预案实施。

(6) 根据设备维护保养手册及设施设备现状制订维护保养计划。

(7) 特种设备及计量仪器仪表按照有关规定进行专业维护保养和定期检验检测。

(8) 雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。

(9) 每季度检查 1 次防雷带、防雷测试点、引下线及节点。每年雨季前由防雷中心检测建筑避雷系统，引导客户对其重要设施设备进行防雷检测。

(10) 设备机房严格执行人员出入登记制度，对机房巡查、维护保养实行许可制度。设有防鼠害、虫害措施。建立防尘缓冲带，备有拖鞋或鞋套等防尘措施。在明显易取位置配备消防器材及专用工具，每半月检查维护。机房张贴或悬挂相关制度、设备系统图、应急预案流程图。每半月对消防设施设备进行检查。

4. 公共秩序管理维护

(1) 门岗服务：主出入口 24 小时值岗；上下班高峰时段站岗服务；对外来人员（施工人员、送货人员、送餐人员等）实行进出管理；非办公时间做好人员的登记工作；实行物品放行出入管理制度。

(2) 监控管理：安全监控设施应 24 小时运行，控制室 24 小时值岗。监控图像清晰，监控记录完整。保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时。外来人员进出监控中心应实行登记制度。监控的录入资料应至少留存 30 天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。对监控资料的查阅实行审批制度

(3) 安全巡查：重点区域、重点部位每 4 小时巡查 1 次，其余区域每 8 小时 1 次巡查，确保巡查路线能全部覆盖楼层。静楼时间内应有效关闭相应的出入口。

(4) 停车管理：车场管理人员应对车辆进行引导。保持车辆正常行驶的照度需求。收费管理的停车场应 24 小时有专人管理，车辆停放有序。车场管理人员有必要的人身安全防范措施，并定期组织培训，有培训记录。地下停车场应配备防洪沙袋及相关排水设施设备，预防雨季洪水，保证车辆安全。地下停车库定时通风排气。非机动车定点区域停放，有安全管控措施。

5. 环境卫生维护

确保项目外围、大堂、楼层公共区域、电梯轿厢、停车场、公共卫生间应保持：

地面干净、整洁石材地面光亮度保持 50%。墙面、玻璃定期清洁除垢，表面无破损、无明显手印、污渍。各项设施、配件、装饰品干净、整齐，定期清洁。

(二) 零售商业运营服务板块

根据项目特点提供符合项目要求的服务，包括但不限于：

1. 招商服务

- (1) 完成招商工作目标。
- (2) 指导确定招商创新方向，监控行业趋势。
- (3) 完成项目品牌资源的储备，并维护战略租户关系。

2. 运营服务

- (1) 完成运营工作目标。
- (2) 定期开展客户满意度调查，并支撑与指导业务动作的优化调整。
- (3) 定期分析商户客群、客单价、提袋率、SKU 等，协助商户提升业绩。

3. 品牌服务

- (1) 建立自有品牌，完成商标注册。
- (2) 制定品牌策略，维护品牌价值。
- (3) 制定推广目标准则，管控项目的推广目标完成情况。

(三) 保障性租赁住房运营服务板块

根据项目特点提供符合项目要求的服务，包括但不限于：

1. 项目管理运营服务标准

(1) 仪容仪表

1) 女士仪容要求：

①头发干净整齐、不油腻，不染夸张发色、不佩戴夸张发饰，淡妆上岗，保持口腔清洁、口气清新；

②保持手部清洁，指甲缝无脏污；指甲常修理，指甲长度以不超过 1 毫米为标准；指

甲油选用透明或裸色系，不得于指甲上描纹图案；

③佩戴公司标准工牌，着工装，服装整齐无污损；下装着深色长裤，不得穿短裤、休闲短裤等露腿裤或裙子上班；

④需着休闲鞋或皮鞋上班；保持鞋面整洁，不得穿拖鞋，高跟鞋(不得超过5厘米)、露脚趾的凉鞋；

2) 男士仪容要求：

①头发干净整齐、不油腻，前不及眉、侧不掩耳、后不触领；保持面部清洁，不蓄胡须，保持口腔清洁、口气清新；

②保持手部的清洁，指甲不得长于1mm，男士不佩戴有色眼镜或其他饰物；

③佩戴公司标准工牌，着工装，服装整齐无污损，不得穿背心；下装着深色长裤，不得穿沙滩裤、休闲短裤等露腿裤上班；

④需着休闲鞋或皮鞋上班；保持鞋面整洁，不得穿拖鞋、凉鞋。

(2) 基本行为标准

1) 对待客户态度要自然大方、热情、稳重、有礼、不以肤色种族、信仰、服饰取人；

2) 在与客户谈话时应注意站立姿势端正，讲究礼貌，用心聆听，不抢话、争辩；讲话声音适度，有分寸，语气温和、文雅，不大声喧哗，听到客户的意见或批评时不应辩解，应冷静对待，及时上报；

3) 对待客户的询问，做到有问必答，不得以生硬、冷淡的态度待客；如果遇到特别重要的问题或困难，及时向上请示解决，切记不可向客户传达不正确的信息；

4) 进行手势指引时，应五指并拢，掌心向上，手掌伸直或掌心倾斜45°；

5) 在递送物品时应双手将物品递给客户，若是递送水杯、剪刀等物品，需将便于握住的一端给客户，待客户拿稳后，再松手；在接收物品时双手接住客户递过来的物品，并道谢；

- 6) 如遇到客户有特别要求, 不得随便承诺;
- 7) 不得在工作场所化妆、照镜, 做不雅观的动作;
- 8) 工作时间不得喧哗、吵闹及追逐, 不能当着租客谈及与工作无关的事情, 不能在公共区域搭肩、挽手;
- 9) 应时刻保持良好的精神状态, 注意坐姿端正, 不可东倒西歪, 无精打采;
- 10) 严禁在前台玩手机干与工作无关的事情。

2. 保洁工作标准

(1) 基本行为标准

- 1) 面对租客时, 行为举止应端庄、稳重、落落大方, 表情自然、诚恳、和蔼可亲, 同时应精神振奋, 服务情绪饱满;
- 2) 日常工作注意做到走路轻、说话轻、操作轻, 遇见到客户时应用普通话礼貌问好;
- 3) 为租客服务时, 不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬的表情, 不得因私人的情绪不佳而影响工作;
- 4) 租客经过工作场所时, 应停下工作, 礼貌招呼并主动让道。

(2) 基本工作纪律, 不得出现以下行为

- 1) 不按人员排班时间上下班, 无故迟到、早退, 不按时刷卡, 工作时间举止不雅、工作中偷懒耍滑;
- 2) 大声喧哗, 遭到客户投诉;
- 3) 所负责卫生区域达不到卫生要求;
- 4) 不经门店项目经理或运营官批准中止工作或迟到, 早退者;
- 5) 在工作时间睡岗或者闲岗;
- 6) 在工作区域内不遵守要求, 不听管理和劝阻;
- 7) 蓄意破坏或者盗窃门店及客户财物;

8) 利用上班时间收集废旧物,不服从工作安排,影响工作。

3. 秩序工作标准

(1) 基本行为标准

1) 面对租客时,行为举止应表现稳重,表情自然、诚恳、和蔼可亲,同时应精神振奋,服务情绪饱满;

2) 日常工作注意做到走路轻、说话轻、操作轻,遇见到客户时应用普通话礼貌问好;

3) 为租客服务时,不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬的表情,不得因私人的情绪不佳而影响工作;

4) 客户经过工作场所时,应停下工作,礼貌招呼并主动让道;

(2) 基本工作纪律,不得出现以下行为

1) 不按人员排班时间上下班,无故迟到、早退,不按时刷卡,工作时间举止不雅、工作中偷懒耍滑;

2) 大声喧哗,遭到客户投诉;

3) 不经门店项目经理或运营官批准中止工作或迟到,早退者;

4) 在工作时间睡岗或者闲岗;

5) 在工作区域内不遵守要求,不听管理和劝阻;

6) 蓄意破坏或者盗窃门店及客户财物;

7) 未履行个人消防及安全管理职责;

8) 泄露客户或门店信息;

9) 工作中与客户发生争执;

4. 维修工作标准

(1) 基本行为标准

1) 面对租客时,行为举止应表现稳重,表情自然、诚恳、和蔼可亲,同时应精神

振奋,服务情绪饱满;

2) 遇见到客户时应用普通话礼貌问好;

3) 为租客服务时,不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬的表情,不得因私人的情绪不佳而影响工作。

(2) 基本工作纪律,不得出现以下行为

1) 不按人员排班时间上下班,无故迟到、早退,不按时刷卡,工作时间举止不雅、工作中偷懒耍滑;

2) 大声喧哗,遭到客户投诉;

3) 不经门店项目经理或运营官批准中止工作或迟到,早退者;

4) 在工作时间睡岗或者闲岗;

5) 在工作区域内不遵守要求,不听管理和劝阻;

6) 蓄意破坏或者盗窃门店及客户财物;

7) 未履行个人消防及安全管理职责;

8) 泄露客户或门店信息;

9) 工作中与客户发生争执。

四、管理要求

招标人对投标人安排的人员有权退回相关不合格的人员。投标人在合同服务期内自行并及时处理相关劳资纠纷及管理纠纷。有下列情形者,招标人提供相关证明材料退回相关人员:

1. 不符合招标人、投标人要求;

2. 严重失职,营私舞弊;

3. 同时在其他单位工作,影响招标人工作开展的;

4. 被依法追究刑事责任的。

5. 出现其他客观情况导致招标人不能继续使用该人员情形。

五、人员任职要求

人员任职要求（以下要求由投标人在项目进场时提交招标人审核，在本项目评标时不作评审。）

序号	方向	岗位类别	任职资格要求
1	项目管理方向	项目负责人	<p>1.学历及专业：大学本科及以上学历；物业管理、工商管理、经济学、工程管理、轨道交通等相关专业优先；有物业项目经理证优先；</p> <p>2.工作经验：40岁及以下，具有5年及以上项目经理工作经验，龙湖、万科等头部物业公司入职5年及以上优先，至少一个物业管理面积15万方及以上的物业服务业绩管理经验；</p> <p>3.任职要求：熟悉项目管理、经营运营管理标准及工作流程，具备较强的组织协调能力和应急处置能力，有大局意识、协作意识和责任心，能承受高强度工作压力。</p>
		项目负责人（副职）	<p>1.学历及专业：大学本科及以上学历；物业管理、工商管理、经济学、工程管理、轨道交通等相关专业优先；有物业项目经理证优先；</p> <p>2.工作经验：具有3年及以上项目经理工作经验，龙湖、万科等头部物业公司入职3年及以上优先，至少一个物业管理面积10万方及以上的物业服务业绩管理经验；</p> <p>3.任职要求：熟悉项目管理、生产运营管理标准及工作流程，具备较强的组织协调能力和应急处置能力，有大局意识、协作意识和责任心，能承受高强度工作压力。</p>
2	运营服务方向	项目经理/项目副经理	<p>1.学历及专业：大学本科及以上学历；专业不限。</p> <p>2.工作经验：具备2年及以上长租公寓、租赁住房或酒店行业工作经验，1年以上项目经理/门店店长管理经验，具备品牌长租公寓或连锁酒店管理工作经验优先。</p> <p>3.任职要求：熟悉长租公寓、租赁住房营销运营管理工作，具备项目全局观，具备较强的沟通能力、应急处置能力和汇报能力。</p>
		运营官	<p>1.学历及专业：大学本科及以上学历；专业不限。</p> <p>2.工作经验：具备长租公寓、租赁住房、酒店或零售等相关行业工作经验，具备品牌长租公寓或连锁酒店工作经验优先。</p> <p>3.任职要求：熟练操作常用办公软件，具备较强的沟通能力、服务意识、责任心和执行力。</p>
3	综合管理方向	行政人员	<p>1.学历要求：本科及以上学历优先；行政管理、物业管理、工商管理、经济学、工程管理、轨道交通等相关专业优先；</p> <p>2.工作经验：具有3年及以上相关工作经验；</p> <p>3.能力素质要求：熟悉项目管理、物业管理工作，熟练使用办公软件；有一定的写作能力，政治素质好，工作细致认真，责任心强，具备较强的沟通协调能力和执行能力和应急处置能力，主要负责项目的总体综合管理协调，人事和财务等对接工作。</p>

		出纳	<p>1.学历要求：大学本科及以上学历，会计学或财务管理等专业毕业；</p> <p>2.工作经验：具有3年以上出纳工作经验；</p> <p>3.能力素质要求：熟悉操作财务软件、Excel、Word等办公软件；记账要求字迹清晰、准确、及时，账目；了解国家财经政策和会计、税务法规，熟悉银行结算业务。</p>
		信息化人员	<p>1.本科或以上学历，电子、通讯、无线电、自动化、计算机等相关技术专业；</p> <p>2.2年系统维护经验，有物业公司应用平台运维经验者优先；</p> <p>3.熟练使用信息化系统，以及常见应用程序的配置与优化；</p> <p>4.熟练使用Shell、Python或Perl等编程语言的一种；</p> <p>5.完成部门领导交办的其他工作。</p>
		内业人员	<p>1.学历要求：大专及以上学历优先；行政管理、工商管理、经济学等相关专业优先；</p> <p>2.工作经验：具有1年及以上相关工作经验；</p> <p>3.对接各项目公司及相关部门完成流程的衔接、资料用印及证照的申领等</p> <p>4.完成台账登记:包括但不限于面积差异、收费登记、申请表录入、档案管理</p>
		外联人员	<p>1.学历要求：大专及以上学历优先；行政管理、工商管理、经济学等相关专业优先；</p> <p>2.工作经验：具有3年及以上相关工作经验；</p> <p>3.对接测绘单位、地籍事务中心、不动产登记中心、现场勘察、预约登记、现场的递件领证等</p> <p>4.催促客户缴纳相关税费、项目驻场收取客户办理资料、发证等</p>
4	工程维护方向	工程项目负责人	<p>1.基本要求：45岁及以下，本科及以上学历，物业管理、工程类等相关专业，具备工程类中级及以上职称，具备建筑、机电、消防、物业等专业管理5年及以上工作经验，有15万平方米物业面积以上工程管理经历；</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①具备良好的组织协调能力、有较强的服务意识和沟通能力；</p> <p>②熟悉物业管理法律法规及物业管理知识；</p> <p>③熟悉办公软件、高低压、电梯、弱电、排水、空调等专业知识。</p>
		工程项目主管	<p>1.基本要求：男性，50岁及以下，本科及以上学历，具备工程类初级及以上职称，具备工程管理5年及以上工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①具备良好的控制、管理能力，思维敏捷、判断力强；</p> <p>②具有良好的工作预见性和计划，善于沟通，有创新意识；</p> <p>③具有一定的政治素质和踏实的工作作风，无犯罪记录、无不良嗜好，身体健康、无疾病；</p> <p>④具备相应的岗位工作技能；</p> <p>⑤持有电工特种作业证或中央空调特种作业证或电梯安全员证或其它物业项目工程维修相关专业从业资格证书优先。</p>
		设备维护及维修人员	<p>A 档</p> <p>1.基本要求：男性，45岁及以下，专科及以上学历，具备电工作业人员、金属焊接切割作业人员、登高架设作业人员、压力容器操作人员、制冷作业等特种作业人员操作证者优先考虑，具备消防、电梯、给排水、给排水等专业国家职业资格等级中级（四级）及以上优先考虑，具备物业设施</p>

			<p>设备维修、实际操作等 3 年及以上工作经验。</p> <p>2.其他要求：具备处理紧急事故、排除设备故障的能力；具备日常办公系统的操作能力。</p>	
		B 档	<p>1.基本要求：男性，50 岁及以下，高中及以上学历，具备电工作业人员、金属焊接切割作业人员、登高架设作业人员、压力容器操作人员、制冷作业等特种作业人员操作证者优先考虑，具备消防、电梯、给排水、给排水等专业国家职业资格等级中级（四级）及以上优先考虑，具备物业设施设备维修、实际操作等 2 年及以上工作经验。</p> <p>2.其他要求：具备较强的沟通、操作和协调能力。</p>	
		C 档	<p>1.基本要求：男性，60 岁及以下，高中及以上学历，具备电工作业人员、金属焊接切割作业人员、登高架设作业人员、压力容器操作人员、制冷作业等特种作业人员操作证者优先考虑，具备消防、电梯、给排水、给排水等专业国家职业资格等级中级（四级）及以上优先考虑，具备土建、机电、装饰装修、弱电等专业 2 年及以上工作经验。</p> <p>2.其他要求：具备一定的实际操作能力。</p>	
5	环境维护方向	环境维护负责人	<p>1.基本要求：45 岁及以下，本科及以上学历，物业管理、工商管理、园林类等相关专业，有 5 年及以上物业或者保洁团队的管理经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①熟悉物业管理法律法规，掌握保洁各项专业知识，能独立操作和培训各类保洁机具；</p> <p>②身体健康无疾病、会讲普通话，熟练操作电脑；</p> <p>③有较强的团队合作精神和组织、沟通、协调管理能力；</p> <p>④有较强的责任感和现场应急处突能力。</p>	
		环境维护主管	<p>1.基本要求：55 岁及以下，大专及以上学历，具有 5 年及以上保洁工作经验，且有 3 年及以上保洁主管管理经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①身体健康无疾病、会讲普通话；</p> <p>②熟练掌握保洁各项专业知识，能独立操作和培训各类保洁机具；</p> <p>③有较强的团队合作精神和现场沟通协调能力；</p> <p>④吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强。</p>	
		保洁人员	A 档	<p>1.基本要求：45 岁及以下，具有 5 年以上保洁工作经验，且有 2 年及以上写字楼、商场、销售案场或其它类似商业业态保洁经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①身体健康无疾病、会讲普通话，能够熟练运用智能手机各项功能操作；</p> <p>②有较强的服务意识和沟通协调能力，能吃苦耐劳，服从工作安排，善于沟通和协调；</p> <p>③熟悉和掌握保洁各项专业知识，能独立操作和使用各类保洁机具。</p>
			B 档	<p>1.基本要求：55 岁及以下，具有 3 年以上保洁工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①身体健康无疾病、会讲普通话，会简单智能手机操作；</p> <p>②有较强的服务意识，能吃苦耐劳，服从工作安排；</p> <p>③具备较为全面的保洁专业知识，会操作、使用保洁机具。</p>

			C 档	<p>1.基本要求: 55-60 岁, 具有 1 年及以上保洁工作经验。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①身体健康无疾病、会讲普通话, 会简单智能手机操作;</p> <p>②有较强的服务意识, 能吃苦耐劳, 服从工作安排;</p> <p>③具有一定的保洁专业知识, 会使用简单的保洁工具。</p>
6	秩序维护 方向	秩序维护 项目负责 人		<p>1.基本要求: 男性, 45 岁及以下, 本科及以上学历, 具备保安从业资格证, 具有 5 年及以上在酒店、写字楼、售楼部、产业园区等物业项目的安保管理工作经验。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①熟悉相关法律法规和国家相关规范、标准;</p> <p>②熟悉安保现场管理流程, 能熟练操作安全相关器材, 具备处理突发事件的应急能力;</p> <p>③具备有效处理业主投诉和纠纷的能力、沟通协调能力及较强的团队合作精神;</p> <p>④身体健康无疾病、会讲普通话, 熟练操作电脑。</p>
		秩序主管		<p>1.基本要求: 男性, 50 岁及以下, 专科及以上学历, 具备保安从业资格证, 具有 3 年及以上在酒店、写字楼、售楼部、产业园区等物业项目的安保管理工作经验, 退伍军人优先。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①具备指导员工执行作业操作规程, 正确使用安防设备的能力, 具备处理突发事件的应急能力;</p> <p>②五官端正, 形体匀称, 无纹身, 普通话标准, 仪容仪态得体, 具有较强的安全及服务意识;</p> <p>③具备工作计划编写、人员招聘、员工培训等综合管理能力;</p> <p>④身体健康无疾病、会讲普通话, 熟练操作电脑。</p>
		消防值班 人员		<p>1.基本要求: 男性, 48 岁及以下, 中专及以上学历, 具有建(构)筑物消防员证书(中级), 相关工作经验 1 年以上。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①身体健康, 工作认真负责;</p> <p>②消防以及其他部队退役人员优先考虑;</p> <p>③具有一定电脑基础;</p> <p>④良好的沟通协调能力, 服从管理, 有团队协作精神。</p>
		秩序维护 人员	A 档	<p>1.基本要求: 35 岁及以下, 具备保安员证(适用于秩序维护员)\驾驶证 B 照(适用于可以驾驶观光车等), 退伍军人优先。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①熟悉安全管理制度以及能熟练操作安全相关器材, 具备突发事件处置能力;</p> <p>②1.70 米及以上, 五官端正, 形体匀称, 无纹身, 身体素质良好, 普通话标准, 仪容仪态得体, 具有较强的安全及服务意识。</p>
			B 档	<p>1.基本要求: 50 岁及以下, 具备保安员证(适用于秩序维护员)\驾驶证 B 照(适用于可以驾驶观光车等)。</p> <p>2.其他要求:</p> <p>①熟悉安全管理制度以及能熟练操作安全相关器材, 具备突发事件处置能力</p> <p>②1.65 米及以上, 无纹身, 仪容仪态得体, 身体素质良好, 具有较强的安全及服务意识。</p>

			C 档	<p>1.基本要求：60岁及以下，具备保安员证（适用于秩序维护员）。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①熟悉安全管理制度以及能熟练操作安全相关器材，具备突发事件处置能力。</p> <p>②1.60米及以上，无纹身，身体素质良好，具有较强的安全及服务意识。</p>
7	客户服务 方向	客户服务 负责人		<p>1.基本要求：女性，40岁及以下，本科及以上学历，物业管理、酒店管理、空乘等相关专业，具备5年及以上客服管理、会务管理等相关管理工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①有较强的服务意识，较强的沟通能力和应变能力；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④熟悉前台礼仪、会务服务、商务接待等客服服务标准。</p>
		客服主管		<p>1.基本要求：女性，35岁及以下，本科及以上学历，物业管理、酒店管理、空乘等相关专业，具备3年及以上客服服务、会务服务等相关工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①具有工作责任心、良好的情绪控制力、沟通协调能力；</p> <p>②有较强的服务意识和工作主动性，能处理一般突发事件；</p> <p>③熟悉Office等常用办公软件操作。</p> <p>④负责做好校区内各类会务场所的会议准备、会务服务与场租安全保障等各项支持服务；</p>
		客服人员	A 档	<p>1.基本要求：女性，30岁及以下，专科及以上学历，身高165米及以上，形象气质佳，普通话流利。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①有激情和良好的主观能动性，高度的责任心和客户服务意识，亲和力强，有耐心；</p> <p>②熟悉各项客服服务技能技巧。</p>
			B 档	<p>1.基本要求：女性，35岁及以下，专科及以上学历，身高160米及以上，形象气质佳，普通话流利。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①有责任心和客户服务意识，亲和力强，有耐心；</p> <p>②具备一定的客服服务技能。</p>
			C 档	<p>1.基本要求：女性，38岁及以下，高中及以上学历，身高160米及以上，形象气质佳，普通话流利。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①有责任心和客户服务意识，亲和力强，有耐心；</p> <p>②具备一定的客服服务技能。</p>

8	商业招商 运营方向	运营主管	A 档	<p>1.基本要求：40岁及以下，本科及以上学历，具备5年及以上商业地产、购物中心项目运营管理工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①具备购物中心、百货、商业街等项目运营筹开经验优先；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④深入了解商业地产行业动态，具备一定谈判技巧。</p>
			B 档	<p>1.基本要求：40岁及以下，本科及以上学历，具备3年及以上商业地产、购物中心项目运营管理工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①具备购物中心、百货、商业街等项目运营筹开经验优先；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④深入了解商业地产行业动态，具备一定谈判技巧。</p> <p>3.负责现场运营、商家筹开相关工作</p>
		招商经理	A 档	<p>1.基本要求：45岁及以下，本科及以上学历，具备5年及以上商业地产、购物中心招商运营相关管理工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①深入了解商业地产、品牌发展行业动态，具备丰富的商户资源和谈判经验；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office、CAD等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④具备较强商务谈判能力、沟通协调能力。</p>
			B 档	<p>1.基本要求：45岁及以下，本科及以上学历，具备3年及以上商业地产、购物中心招商运营相关管理工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①深入了解商业地产、品牌发展行业动态，具备丰富的商户资源和谈判经验；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office、CAD等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④具备较强商务谈判能力、沟通协调能力。</p> <p>3.负责完成品牌招商落地</p>
		品牌主管		<p>1.基本要求：45岁及以下，本科及以上学历，具备3年及以上品牌建立、品牌维护相关工作经验。</p> <p>2.其他要求：</p> <p>①深入了解传统、新兴品牌行业动态，具备丰富的上下游资源；</p> <p>②具备高强度工作责任心，能够处理各种突发事件及投诉；</p> <p>③熟悉Office、AI、PS等常用办公软件操作，政治素质好，工作责任感好，具备团队合作精神；</p> <p>④具备较强文字撰写、文稿审核能力。</p> <p>3.售楼部及其他商管自营区打造</p>

六、到岗率要求

1. 保证按照要求 100%到岗率，如出现特殊情况，提前通知甲方，由投标人派合格的人员临时顶替。
2. 岗位调整前通知甲方，经甲方同意后进行岗位调整。
3. 投标人要制定防止员工流失的具体方案。
4. 投标人须在甲方书面通知书开始时间起 7 天之内（包含 7 天），保证项目进场人员不低于项目总人数的 80%入职到岗，以满足甲方业务需求。

七、人员变动要求

1. 投标人如在合同执行期内更换员工时，须向甲方备案，并及时补充新员工的资料。
2. 如遇重要活动或其他特殊活动，需要延时服务的，投标人需及时响应，延迟服务时间不增加服务费用。
3. 除不可抗力外，未经甲方同意，投标人不得以法定节假日、公共卫生事件及自然灾害等理由擅自中断服务。

八、安全要求

1. 投标人必须按国家规定为员工购买相关保险。
2. 投标人员工在上岗前必须经过安全生产、项目应知应会、消防安全和操作规程等培训，使每个上岗员工熟知安全规则、服务标准、项目部基本情况、消防知识等，安全生产和消防安全要经甲方考核验收合格后方可上岗。
3. 投标人员工应同时担任属地管理方的义务消防员、治安员。
4. 投标人员工必须经过专业知识和劳动技巧培训，投标人需提供培训记录。
5. 投标人做好员工定期体检。
6. 服务用房内无人时需关闭和断开电源。
7. 服务用房实行专人安全责任管理，严禁堆放易燃易爆物品，工具物品摆放整洁、

有序，无人时需上锁，房间内严禁使用明火。

8. 作业工器具及物资要远离配电箱、电源及带电设备。

9. 作业时严禁触碰消防设备和其他安全设备。

10. 投标人员工不可在未经甲方同意的前提下，随意进入资管方明令禁止进入的区域。

11. 投标人员工应服从项目的一体化管理，接受甲方或属地管理对应急事件的指挥和调度，协助完成好应急工作任务。