

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司
2019 年度物业服务管理项目

招 标 文 件

采购编号： HZTH-2019XCCT-10

采购人： 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司

采购代理机构： 杭州天恒投资建设管理有限公司

二 0 一 九 年 三 月

目 录

第一部分	采购公告
第二部分	编制和提交采购响应文件须知
第三部分	项目技术规范和服务要求
第四部分	采购合同的一般和特殊条款
第五部分	应提交的有关格式范例

第一部分 采购公告

杭州天恒投资建设管理有限公司作为采购代理机构，受杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司委托，就“杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司2019年度物业服务管理项目”公开招标。具体如下：

1、**采购编号：**HZTH-2019XCCT-10

2、**项目名称：**杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司2019年度物业服务管理项目
杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司物业管理分两个区域：

(1) 集团总部：文南路（原善贤路9号），建筑面积2800 m²，绿化面积500 m²。

构筑物：机械式立体停车位54个。

(2) 杭氧工作区 850 m²（东新路381号）。

3、**采购内容：**杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司2019年度物业服务管理项目。具体包括：环境卫生管理，电梯保养维护，秩序管理和监控维护，立体车库运行，给排水设备运行维护，供电设备管理维护，绿化养护及绿化租摆，房屋日常养护管理，会议接待服务、业主交办的后勤保障等。服务期为2019年4月1日至2020年3月31日。具体内容详见采购文件。

4、**合格的应标人应具备的资格要求：**

(1) 在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格和履行合同能力，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，在前三年内的经营活动中没有重大违法记录的供应商。

(2) 具有独立法人资格；

(3) 具有相关物业管理经验和能力，并能够承担本项目实施。

5、**采购方式：**公开招标。

6、**发售标书：**

(1) 时间：2019年3月15日起至2019年3月22日（双休日及法定节假日除外），上午：8:30—11:30； 下午：14:30—17:30

(2) 地点： 杭州市三里亭路77号

(3) 标书售价： 500元

(4) 购买标书时必须提供企业法人营业执照复印件、法人委托书、项目实例简介等文件（均需加盖公章）。

7、**投标截止时间与地点：**2019年04月03日9时30分整（北京时间）

杭州市下城区善贤路 9 号会议室

8、开标时间与地点：2019 年 04 月 03 日 9 时 30 分整（北京时间）

杭州市下城区善贤路 9 号会议室

9、投标保证金：贰万陆仟元整

10、联系方式：

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司

联系人：赵帅，电话：13588062966

招标代理：杭州天恒投资建设管理有限公司

联系人：高小丽，电话：15867180203

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司（盖章）

杭州天恒投资建设管理有限公司（盖章）

2019 年 3 月 14 日

第二部分 编制和提交采购响应文件须知 前附表

条款	内容规定	
1	项目说明： 一、项目名称：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目 二、项目的实施规模、范围：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目。该项目物业管理分两个区域，集团总部：文南路（原善贤路 9 号），建筑面积 2800 m²，绿化面积 500 m²；杭氧工作区 850 m²（东新路 381 号）。集团总部有 54 个立体停车位。具体包括：环境卫生管理，电梯保养维护，秩序管理和监控维护，立体车库运行，给排水设备运行维护，供电设备管理维护，绿化养护及绿化租摆，房屋日常养护管理，会议接待服务、业主交办的后勤保障等。 三、要求质量标准：详见第三部分项目技术规范和服务要求。 四：服务期：2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日。	
2	合同名称	《杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目合同》
3	投标有效期：自投标截止日起 30 天。如采购机构认为必要，可延长至总计最长不超过 45 天。	
4	投标保证金数额：贰万陆仟元整。 在投标截止时间前缴至 单位名称：杭州天恒投资建设管理有限公司， 开户银行：招商银行保俶支行 账 号：571907416110404	
5	投标文件份数：正本壹份、副本五份。	
6	投标截止时间：2019 年 04 月 03 日 9 时 30 分整（北京时间）。	
7	投标文件递交至单位：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 投标文件递交至地点：杭州市下城区善贤路 9 号会议室	
8	开标时间：2019 年 04 月 03 日 9 时 30 分整（北京时间）。 开标地点：杭州市下城区善贤路 9 号会议室	
9	本项目资格审查采用资格后审方式。	
10	本次采购活动的招标代理费由成交单位在领取中标通知书时一次性支付。收费按(浙价费〔2002〕1980 号)文件服务类收取，即中标价×1.5%。	

一、总则

1. 项目说明

1.1 项目说明见本须知前附表(以下称“前附表”)第 1 项所述。

1.2 采购单位杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司为本项目的采购人(合同中的甲方),杭州天恒投资建设管理有限公司为采购代理机构,杭州市下城区政府采购办为监督管理部门,自愿参加本次项目应标的公司为应标人,经评审产生并经批准的应标人为成交人,签订合同后的成交人为供应商(合同中的乙方)。

1.3 潜在应标人购买采购文件后,必须按照国家《保密法》以及保密工作的相关规定,对采购文件内容应承担保密义务,维护采购人的权益,发生窃、泄密事件潜在应标人应承担相应的法律责任。

2. 采购方式

公开招标。

3. 合格的应标人应具备的资格要求

见本采购文件第一部分“采购公告”第 4 条。

4. 应标费用

应标人需自行承担涉及应标的一切费用。

二、采购文件

5. 采购文件的构成

5.1 采购文件包括下列文件及附件:

- 第一部分 采购公告
- 第二部分 编制和提交采购响应文件须知
- 第三部分 项目技术规范和服务要求
- 第四部分 采购合同的一般和特殊条款
- 第五部分 应提交的有关格式范例

5.2 应标人应认真审阅采购文件中所有的内容,包括编制和提交采购响应文件须知、项目技术规范和服务要求、采购合同的一般和特殊条款、应提交的有关格式范例等。如果应标人编制的采购文件没有从实质上响应采购文件的要求,其采购文件将被采购机构拒绝。

6. 采购文件的解释

6.1 标前会时间及地点:采购人与采购机构研究后,对认为有必要举行或要回答的问题,将以书面通知时间、地点解答形式通知所有采购文件收受人。

6.2 采购文件发售截止时间之后获取采购文件的潜在供应商，如对采购文件有异议，采购单位和采购机构将不予受理和答复。

6.3 不论采购机构向应标人发送的资料文件，还是应标人提出的问题，均采用书面形式，任何口头提问及答复一律无效。

6.4 应标人一旦参与本次采购活动，即被视为接受了本采购文件的所有内容，如有任何异议，均已在答疑截止时间前提出。

7. 采购文件的修改

7.1 从采购文件发出至应标截止日期，采购机构可能会以补充通知的方式修改采购文件。补充通知作为采购文件的组成部分，以书面形式同时发给所有采购文件的收受人。

7.2 若有必要，采购机构将酌情延长递交采购文件的截止日期。

8. 应标报价

8.1 标的物及应标要求

8.1.1 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司2019年度物业服务管理项目。

具体包括：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司2019年度物业服务管理项目。具体包括：环境卫生管理，电梯保养维护，秩序管理和监控维护，立体车库运行，给排水设备运行维护，供电设备管理维护，绿化养护及绿化租摆，房屋日常养护管理，会议接待服务、业主交办的后勤等。

详见第三部分-项目技术规范和服务要求。

8.1.2 应标人应根据《应标（开标）一览表》填写相关内容。

8.1.3 应标人应明确服务期。服务期是指成交人在合同生效后，按合同规定服务时间服务完毕的期限。

8.2 报价

按每年度要求报价，报价单位为元/年。每年度为完成本项目服务可能发生的全部费用及供应商的利润和应缴纳的税金等（包括人员工资、各种社会保险和福利、人员食宿与交通、工具、办公费、清洁卫生工作工具耗材费用等）均计入报价。供应商对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。《应标（开标）一览表》是报价的唯一载体。

8.3 其它费用处理

采购文件未列明，而应标人认为必需的费用也需列入报价。

8.4 应标货币

应标文件中价格全部采用人民币报价。

三、应标文件的编制

9. 采购文件的语言

应标文件及应标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

10. 应标文件的组成

应标文件应由：**商务报价文件**〔应标响应函、应标（开标）一览表、应标报价明细清单〕，**技术文件**（针对本项目的技术和服务响应方案，技术偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料等），**商务文件**（证明其为合格供应商和所提供合格服务的有关资格证明文件，商务和技术偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料）。

10.1 应标人的**商务报价文件**至少应包括以下内容（均需加盖公章）：

- （1）应标响应函；
- （2）应标（开标）一览表；
- （3）应标报价明细清单。

10.2 应标人的**技术文件**应至少包括：针对本项目的技术和服务响应方案，服务偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料等（均需加盖公章）。

（1）应标人应提供针对项目的完整技术解决方案：（包括人员组成及管理方式；各项服务工作计划、流程（程序）；各项服务的具体实施方法和技术措施及承诺；针对本项目的特点和难点分析及解决措施；响应招标文件服务内容的具体陈述说明；投标人为完成各项服务，并确保甲方各项工作的正常开展，达到使采购人满意的质量标准的保证措施及奖罚承诺。）

（2）应标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专业人员的情况和人员数应该明确表示，明确各阶段投入人数，在提交的标书中安排的人员，须为公司的固定职员；项目经理必须持有物业经理人资格证书；项目经理的履历表应随标书一并提交，主要内容包括学历、工作特长（特长领域、能力取向等）、经验与业绩（包括从事服务项目的经验，对每一个项目有一个简要的描述，该人员参与的时间以及在项目中的责任）等。上岗人员的各种证件、证明需提供复印件，需在复印件上盖上有效的公章。

- （3）设备、耗材、工具配备计划
- （4）耗材、设备等费用清单
- （5）劳动力投入计划
- （6）项目管理小组及其他人员费用明细表

(7) 供应商的各项服务承诺

(8) 技术偏离说明表；

(9) 关于对采购文件中有关条款的拒绝声明（如果有）；投标人对在合同执行中，除上述费用及招标文件规定的由中标投标人负责的工作范围以外需要买方协调或提供便利的工作应当在投标文件中说明。

(10) 应标人认为需要的其他技术文件或说明。

10.3 应标人的**商务文件**至少应包括：证明其为合格供应商和所提供的为合格服务的有关资格证明文件，商务偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料以下内容（均需加盖公章）：

(1) 法人授权委托书，法定代表人及授权委托人的身份证（复印件）；

(2) 声明书；

(3) 通过年检有效的企业法人营业执照、税务登记证、社保登记证（复印件）；

(4) 2018 年度资产负债表、损益表（复印件）；

(5) 所有资质文件及认证证书（包括获奖证书等）；

(6) 公司介绍及目前在管项目的主要业绩证明；成功案例需提供合同复印件或采购单位出具的验收报告并加盖公章。

(7) 商务偏离说明表；

(8) 关于对采购文件中有关条款的拒绝声明（如果有）；

(9) 应标人认为需要的其他商务文件或说明。

10.4 应标人的应标文件必须按照采购文件要求制作。评标委员会将根据投标文件对应评标办法进行评标。

11. 应标有效期

11.1 应标文件合格投递后，自应标截止日期起，至前附表第 3 项所列的日期内有效。

11.2 在原定应标有效期之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知应标人延长应标有效期。

12. 应标保证金

12.1 应标人应提供前附表中的应标保证金，作为应标文件的一个组成部分。

12.2 应标保证金可以用支票、银行汇票或电汇的形式缴纳。

12.3 采购机构将拒绝未能按规定时间和数额提交应标保证金的应标人。

12.4 成交人按要求与采购人签订合同后，全额无息退还其应标保证金。

12.5 未成交人的应标保证金将在发布中标公告之日起七个工作日后无异议，全额无息退还。

12.6 如应标人有下列情况，将被没收应标保证金：

12.6.1 应标人在应标截止时间后撤销采购文件的；

12.6.2 应标人未按规定签订合同或转让中标的。

13. 应标文件的编制和签署

13.1 应标人按本须知第 9 条规定的语言和前附表第 5 项规定的份数编制应标文件，并在封面上标明“正本”和“副本”。应标文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

13.2 应标文件正本和副本均应使用不能擦去的墨水打印或书写，应标(开标)一览表必须加盖法人单位公章，并由法定代表人或授权委托人签字。

13.3 全套应标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据采购机构要求进行，或者是应标人造成的必须修改的错误。所修改处应由法定代表人或授权委托人（须提交授权委托书）签字予以确认。

13.4 应标文件采用 A4 幅面，必须按顺序统一编目编码装订成册。

四、应标文件的递交

14. 应标文件的密封与标志

14.1 应标文件分正本和副本，其中商务报价文件[应标响应函、应标（开标）一览表和相关的报价明细清单]、技术文件（技术服务方案）、商务文件（商务资格）分别装订并密封包装。没有密封包装的应标文件，将被当场拒绝。

14.2 包装封面物的正面应写明项目名称、应标人全称与地址、邮政编码，封口处要密封并加盖应标人公章（或授权委托人签章）。不论应标人中标与否，采购文件均不退回。

14.3 应标文件递交至前附表第 8 项所述的单位和地址。

15. 应标截止期

15.1 应标人应按前附表第 7、8 两项规定的时间、地点将采购文件递交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的采购文件。

15.2 采购机构可以按本须知第 7 条规定以补充通知的方式，酌情延长递交应标文件的截止日期。在上述情况下，采购机构与应标人以前在应标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的应标截止期。

16. 应标文件的修改

16.1 应标人递交应标文件以后，在规定的应标截止时间之前，可以书面形式对应标文件进行补充、修改，修改文件须加盖单位公章，并由法定代表人或授权委托人签字盖章。

16.2 应标人的修改文件，应按本须知规定编制、密封、标志和递交，如果一份应标文件有几份函件时，应注明哪一份有效，否则所作修改视为无效。

16.3 应标人对应标文件的修改均要加以说明，否则其修改将被视为无效。

16.4 在应标截止日期与应标文件中规定的有效期终止日之间的这段时间内，应标人不能撤回应标文件，否则其应标保证金将不予退还。

五、开标

17. 开标

17.1 采购机构将于2019年04月03日9时30分整（北京时间），在杭州市下城区善贤路9号会议室开标，各应标人法定代表人或授权委托人准时参加，携带本人有效证件，非法定代表人须携带授权委托书，并在采购文件中按要求提供授权委托书。

17.2 开标时应标文件中的应标（开标）一览表内容与应标文件中明细表内容不一致的，以应标（开标）一览表为准。应标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本应标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

17.3 应标文件有下列情况之一者将视为无效。

17.3.1 应标文件没有密封包装。

17.3.2 应标文件正本存在未加盖法人单位公章、未由法定代表人或授权委托人签字盖章。

17.3.3 授权委托人与应标文件中授权委托书所载内容异，或应标文件由授权委托人签署但未提供授权委托书。

17.3.4 应标文件组成漏项或未按规定的格式编制或应标文件正、副本份数不足，内容不全或内容字迹模糊辨认不清。

18. 应标文件鉴定

18.1 开标时，应标文件被确认为无效，采购机构将及时通知该应标人。

18.2 在评标前，采购机构可组织评审小组对每份应标文件进行符合性等方面的预审。

18.3 就本条款而言，实质上响应要求的应标文件，应该与应标文件的规定要求、条件、条款和规范相符，无显著差异或保留。

18.4 如果应标文件实质上不响应应标文件的要求，采购机构将予以拒绝，并且不允许通过修正或撤消不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的应标。

18.5 经开标后递交至评标小组的应标文件，仍需接受相关符合性的检查，并有可能在评标过程中被判断为无效。

六、评标

19. 评标组织

采购机构依法组建由5人(含)以上奇数的人员组成的评标小组,负责对应标文件进行审查、质询、评审和比较等。评标小组由采购单位代表和政府采购咨询专家组成,其中政府采购咨询专家人数不少于成员总数的三分之二。

20. 评标原则

20.1 本次公开招标评标采用综合评定法;

20.2 反对不正当竞争。

21. 评标程序

21.1 根据公开、公平、公正、诚信科学的原则,组织公开采购。

21.2 具体工作流程:

(1) 招标人按“招标公告”规定的时间和地点进行开标。投标人应由法人或法人委托人参加。

(2) 开标时,由监督人检查投标文件密封情况,在确认后招标人当众开启投标文件,就投标人有关情况进行现场唱标。

(3) 投标文件有实质性变动的,评标小组将以书面形式通知所有参加投标单位。

22. 评审

22.1 评审

评标小组将对各应标人的应标方案、报价、企业综合能力、对项目的投入等方面进行综合评审,对实质上响应采购文件的应标人,根据有效报价、技术服务方案、公司综合实力等,由各评委独立记名打分。经统计,按最终评审分由高到低顺序排列。得分相同的,按最终应标报价由低到高顺序排列。得分且最终应标报价相同的,按技术指标优劣顺序排列,并形成评标意见。

23. 评标评审要点

23.1 应标人资质;

23.2 应标方案与需求的吻合程度,包括方案的科学性、先进性、合理性等;

23.3 应标人报价的合理性;

23.4 应标人在从事类似项目建设的有关业绩;

23.5 应标人提交的项目偏差情况;

23.6 应标人实施方案的科学性、规范性、可操作性,包括安排参与项目的人员的素质、技术能力、经验及人数是否符合标书要求;

23.7 本地化的服务能力；

23.8 其他。

24. 评审办法及分值安排

24.1 评审办法：采用综合评定法

评标小组将通过打分的方式对各应标人满足采购需求、产品质量和技术服务等情况进行综合评审：

24.1.1 应标价格以及商务方案（A =20 分）：

● 应标价格以及商务方案（A =20 分）：

● 应标价格的合理性（A：20）：分析应标价格是否合理，应标价格范围是否完整，有否重大错漏项。应标价格分计算方法：满足采购文件要求且最低的应标报价为评标基准价，其价格分为 20 分。其他应标人的价格分统一按照下列公式计算：应标报价得分=(评标基准价 / 应标报价)×价格权值×100（精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算）。

24.1.2 资信及技术服务方案（B=80 分）：

评 定 项 目			满分	备 注
	物业管理服务理念、组织架构及制度情况(15 分)	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况	10	好的得 8-10 分，较好的 5-7 分，一般的 1-4 分，缺失或较差不得分；
		有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准	5 分	好的得 4-5 分，较好的 2-3 分，一般的 0-1 分，缺失或较差不得分；

	物业管理与服务方案（27 分）	物业管理区域内环境卫生管理方案	4 分	好的 4 分，较好的 2.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
		物业管理区域内会议服务方案	3 分	好的 3 分，较好的 2 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
		物业管理区域内秩序维护管理服务方案	4 分	好的 4 分，较好的 2.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
		物业管理区域内绿化维护和绿化租摆管理方案	2 分	好的 2 分，较好的 1.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
		物业管理区域内工程维护和管理方案	4 分	好的 4 分，较好的 2.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目

		物业管理区域立体停车库运行维护方案	4 分	好的 2 分，较好的 1.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
		针对本项目特点的防火、防盗方案	2 分	好的 2 分，较好的 1.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分
		本物业管理区域内其它方案	4 分	好的 4 分，较好的 2.5 分，一般的 0-1 分，较差的或缺失的不得分。
	项目实施的人员安排情况（5 分）	人员配备是否合理，对采购人服务的各类人员配置情况是否符合采购需求，对设备操作维修人员、保安人员、保洁人员等培训计划是否周密；安排参与项目的专业人员素质、技术能力、专业分布、经验等情况，提供相关资质证明及社保证明	5 分	好的 5 分，较好的 3-4 分，一般的 1-2 分，缺失或较差不得分；
	综合应变能力（5 分）	投标人应具备应对突发性治安安全的紧急应对能力（尤其上访等群体性事件发生），建立健全安全保卫、保洁等服务的应急程序，确保本项目秩序及各项活动正常开展	5 分	好的 4-5 分，较好的 2-3 分，缺失或较差不得分 0-1 分。

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目

	优惠承诺和特色服务情况（4分）	是否给出优惠和承诺，程度如何；对后续服务等方面的优惠承诺，以及其他特色服务和响应措施等情况。	4分	好的4分，较好的2-3分，一般的1分，缺失或较差不得分。
	投标综合实力（3分）	投标企业通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系并获得证书且在有效期内的，提供相关证明复印件加盖投标单位公章（原件备查）	3分	每个得1分，不提供者不得分。
	企业信用等级（4分）	投标人 2018 年以来开户银行或工商部门或第三方信用评估机构的信用评级	4分	AAA 级得 4 分，AA 级得 2 分，其余不得分。提供等级证书复印件（原件备查）。
	投标人类似项目管理的成功经验（4分）	自 2017 年以来，投标人在管类似物业项目（管理面积在 8000 平方以上）管理业绩	4分	每个得 1 分（最高 4 分）。（所有项目需提供合同复印件，时间以合同签订日期为准（原件备查）。
	应急预案（3分）	针对集团雨水倒灌等问题作出相关防涝应急预案。	3分	横向比较，最高 3 分，没有不给分

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目

	投标人获得政府行政主管部门颁发的奖项情况（6分）	至开标之日止,投标人在管物业管理项目获得过物业行政主管部门或行业协会表彰荣誉	6分	市级以上(含市级)荣誉称号的,每个得2分,本项最高得6分。 (同一项目取奖项为准,须提供物业行政主管部门或行业协会的颁奖文件和获奖证书复印件加盖公章,(原件备查))。
	对人员配备的承诺（2分）	在人员有变更的情况下,均包括因服务质量出现较严重瑕疵、发生违法或较严重违反规章制度的行为、造成业主较大负面影响或重大损失等原因导致的业主提出变更上述几类人员的情况;且承诺如若中标并签约,则此项承诺必须明确、准确地列为合同条款	2分	有承诺得2分,否则此项不得分

	投标文件制作 (2 分)	投标文件编制完整，格式规范、装订整齐	2 分	(活页装订的将被拒绝)、复印及扫描件字迹清晰、符合采购文件要求的，得 2 分；投标文件有关内容前后矛盾、逻辑不清或表达含糊、与采购文件要求不一致等，评标委员会允许且需要通过询标等程序进行澄清的，该项不得分；投标文件存在其他错漏的，每项(次)扣 0.5 分，扣完该项得分为止。
--	-----------------	--------------------	-----	--

▲总分=A+B

24.2 报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。为了保证物业服务质

量，防止恶性竞争，本次招标最高限价超出预算价 130 万格作废标处理。

24.2.1 投标报价除应包括物业管理服务人员的年度工资预算（报价人工成本测算中包括人员工资、加班费、社会保险费、工具、办公费等其他费用，投标人必须符合《劳动法》、《劳动合同法》和当地政府有关部门规定的最低工资标准、加班费标准、社会保险及残疾人保证金标准等进行报价测算，有违政府有关部门规定的或者明显低于成本价时，评标小组将要求其作出书面说明并提供相关证明材料，如果投标人无法合理说明原因并提供有效证明材料的，将其作为无效标处理）、物业管理法定税费及合理利润外，还应包括管理、服装、培训、办公保洁和维修耗材费用、通讯及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定的物业管理工

24.2.2 不能在投标价格之外还有其他费用出现，报价表格式见后，不得改变格式，否则扣除报价分。

25. 评标内容的保密

25.1 公开开标后，直到宣布中标单位止，凡属于审查、澄清、评价和比较应标的所有资料，都不应向应标人或与评标无关的其他人泄露。

25.2 在应标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定成交人过程中，应标人对采购机构和评标机构施加影响的任何行为，都将导致取消资格。

26. 应标文件的澄清

为了有助于应标文件的审查、评价和比较，评标小组可以个别要求应标人澄清其应标文件。有关澄清的要求和答复，应以书面形式进行。

27. 废标

根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- （1）符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）应标人的报价均超过了采购预算，采购单位不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

七、定 标

28. 定 标

评标小组将根据采购文件的规定，履行评审工作职责，以评标评审要点为标准，全面衡量

各应标人对采购文件的响应情况。对实质上响应采购文件的应标人，以打分的方法，对各应标人满足采购需求、产品质量和技术服务等情况进行综合评审，排出推荐中标的应标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。评标结果报经批准，最终确定成交人。

八、合同签订及其他

29. 中标书

29.1 确定成交人后，采购机构将在发布采购公告的网站上公布评标结果。

29.2 应标人全部接受合同条件并签订合同后，中标通知书亦成为合同的组成部分。

29.3 如成交人拒绝承担中标的项目，或提出采购机构不能接受的条件，致使合同无法签订，采购机构将取消其中标资格，并不再退还其应标保证金，考虑与下一次序中标候选人进行评标或另行组织采购。

29.4 在成交人签订合同并生效后，成交人即为供应商，采购机构及时将未中标的结果通知其他应标人。

29.5 如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处罚外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

30. 合同的签订

成交人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或授权委托人与采购人代表签订合同，区政府采购办备案后生效。

31. 售后服务考核

将按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(中华人民共和国财政部第 18 号令)和《杭州市政府采购供应商监督考核暂行办法》(杭财购[2008]910 号)，对供应商进行考核，集团不定期对合同的履约情况进行检查，发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，私自盈利等达不到国家、行业有关标准和技术文件规定的，一经查实，采购机构将视情况终止合同，并给予网上通报，禁止其在一至三年内参与市本级政府采购活动，给采购人造成损失的，供应商须承担赔偿责任。

32. 采购方式改变

在符合资格的应标人不足规定数量或应标人提供的货物及其报价、售后服务承诺等不能满足采购人要求，以及采购过程中出现其他不正常情况时，经批准，采购机构将根据中华人民共和国财政部第 18 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第四十三条之规定，重新选择合适的方式进行采购。

33. 解释权

凡涉及本次文件的解释权均属于杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司。

第三部分 项目技术规范和服务要求

一、相关法规、管理条例与技术标准、行业规范

- 1、《物业管理条例》;
- 2、《物业服务收费明码标价规定》
- 3、国家规定的标准和规范，有新标准按新标准执行;
- 4、行业标准及规范，有新标准按新标准执行;
- 5、其他相关标准。

二、项目简介

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司物业管理分两个区域。

1. 集团总部：文南路（原善贤路9号），建筑面积2800 m²，绿化面积500 m²，54个立体停车位。。
2. 杭氧工作区 850 m²（东新路 381 号）。

三、服务范围、内容、要求

➤ 物业管理服务项目

（一）各项设施设备的日常管理和维护

1、服务范围

设备维运范围包括：集团总部暖通系统、供配电系统、给排水系统、消防系统、安防监控系统、弱电系统（公共广播系统、大、小屏屏幕显示装置、有线电视系统、电视电话会议系统、会议音控系统等）的日常养护和管理。

目前空调系统设备定期维保工作由专业公司负责，日常养护管理运行由供应商（中标物业公司）完成。

2、人员要求

1) 专业人员以中青年为主，身体健康，无不良行为记录（含无犯罪记录），持证上岗，工作认真负责并定期接受培训。

2) 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

3) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

3、房屋建筑公用部位服务要求

1) 公共部位、各房间的玻璃门窗配件完好，门、窗、锁开闭灵活并无异常声响；

2) 房屋外观完好、整洁、外墙面砖、涂料、顶面粉刷层无大面积脱落，面砖、地砖平整，无大面积起壳、缺损；

3) 围墙：每天巡查不少于一次，围墙完好，铁栅栏围墙表面无锈蚀。

4) 场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

5) 安全标志等：清晰完整，设施运行正常。

6) 公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每半年不少于一次，屋顶檐沟每月检查。

7) 化粪池：保持通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。

8) 伸缩门、道闸：启动灵活，完好无损，正常使用，每月保养一次。

9) 标识：每年维护，确保无破损无缺失

4、设施设备服务要求

A、立体停车库：54 个车位

维运要求：

1) 在正常运行期内，中标物业公司要提供日常保养维护及操作，在设备出现故障时应给予设备维修单位等积极配合。

2) 管理人员应经过专业培训，具备相应的上岗资格。

3) 运行中，各种运行管理记录应齐全，包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录，设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

B、暖通系统：

维运要求：在正常运行期内，中标物业公司要提供日常监管，在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合

1) 应配备专职管理人员应经过专业培训，具备相应的上岗资格。

3) 运行中，各种运行管理记录应齐全，包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录，设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

4) 日常运行中，设备、阀门和管道表面应保持整洁，无明显锈蚀，绝燃层无脱落和破损，无跑、冒、滴、漏堵现象。

5) 对空调系统中各种计量监测仪表，拟定期检验，校完和检修，仪表工作应正常。

6) 对空调自控设备和控制系统应定期检查，维护和检修，定期校验传感器和控制设备。

7) 空调通风系统的检修孔、测量孔等不应被遮挡。

8) 空气过滤器应定期检查，必要时清洗和更换。

9) 其它未尽事宜按照《空调通风系统运行管理规范》GB50365-2005 及国家有关规定执行。

C、供配电系统：

维运要求：

1) 在正常运行期内，中标物业公司要提供日常监管，在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合。

2) 管理人员应经过专业培训，具备相应的上岗资格。

3) 运行中，各种运行管理记录应齐全，包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录，设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

D、给排水系统：

维运要求：

1) 在正常运行期内，中标物业公司要提供日常监管，在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合。

2) 管理人员应经过专业培训，具备相应的上岗资格。

3) 运行中，各种运行管理记录应齐全，包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录，设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

E、弱电系统（建筑智能化系统）：

1) 安防监控系统：前端监视墙、报警主机、硬盘录像机、配电箱、弱电间内监控电源、防区扩展器、摄像机、红外报警器等；

2) 公共广播系统：机房内公共广播设备，含音频前端设备、功放、机柜、竖向线路等；

3) 有线电视系统：有线电视前端设备（光端机由有线电视部门负责），分支分配器及末端有线电视插座；

4) 电梯运行监视及其三方通话系统运行管理及设备维护；

5) 通讯系统：电话线路的调整及日常监管等；

6) 变电所工作情况监视；

7) 所有弱电系统（不含计算机网络）的电源线、接地线、桥架等的维护；

8) 会议室系统维护；

F、消防系统（消防设施设备、消防报警）：

G、市政公用设施和建筑物、构筑物的日常养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、自行车棚、停车场等。

H、其他。

▲空调系统设备定期维保工作由专业公司负责，日常养护管理运行由中标物业公司完成。

▲中标物业公司须按采购人对设备的日常运行需要对设备进行控制操作。

5、其他

1) 地下管网系统（包括供水、消防、污水、雨水、电力、通信等水电设施）：做好日常养护工作，发现问题及时报告杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司并负责处理，发生的费用由杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司支付。

2) 维修时限

急修：半小时内到场处理，一般修理一天内完成，及时率 100%、返修率 1%，并有回访记录。

小修：半小时内到场 48 小时内完成（特殊情况除外）。

大修：半小时到场，一天内有答复。

6) 房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在招标单位提出委托时，投标单位应接受委托，投标单位代为通知维修责任单位的，或投标单位提供一般人工或劳务服务的不再另行收费，如有较大耗材或需要更换设备的，需提前经招标单位确认。

7) 设备设施的维保外包及法定检测费用不计入本次报价中。

8) 服务时间：周一至周五 8：30—17：30 负责大楼各设施设备的日常维修巡查。正常双休。

（二）环境卫生管理

1、服务范围

服务范围及内容：规定保洁区域内的卫生清洁、石材的保养、落地玻璃清洗、垃圾的收集、清运，其他临时服务工作。

1) 公共场所的卫生保洁

a. 房屋建筑内所有公共场所的公共环境卫生，包括设备房、车库、走廊、楼梯、大厅、露台、乘客电梯室厅、卫生间等；

b. 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司室外的公共设施、环境卫生；

c. 建筑小品等装饰物的保洁管理；

d. 其它委托事项：楼内搬运办公会议用品等临时性工作。

2、人员要求

1) 保洁人员以中青年为主，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

2) 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

3) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

3、保洁服务要求

（一）实施方案

① 创建环境：运用公共标识、宣传栏等多种形式做好卫生宣传工作，大力宣扬良好的卫生习惯、爱护各种卫生设施及保持公共场所清洁卫生的行为，对随地倒垃圾、泼污水、吐痰、乱扔果皮，纸屑，废物等破坏公共环境卫生的行为及时劝止。

② 维护环境：根据大楼运行特点，把握不同区域、不同时段的环境维护特性，从时间和空间上划分工作重点，合理安排维护工作时间和频次，适时、高效地开展环境维护工作。

③ 改善环境：针对江南气候特点和各种常见有害微生物的习性，采取视察诊断、作业效果跟踪确认等步骤进行调查分析，制定对策，定期对老鼠、蚊、蝇及白蚁等有害生物进行消杀，以防治有害生物的滋生和各种不同类型灾害发生，通过“清洁、改造、消杀、隔离”等步骤使内、外环境得到改善。

（二）服务要求室内（公共区域）

- 1、楼层地面、电梯厅每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水渍。
- 2、开关盒、表箱盖：每周一次，无灰尘、污迹。
- 3、扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。
- 4、天花板、公共楼道灯吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。
- 5、玻璃内侧：每周清洁一次，无明显积灰、污迹。
- 6、卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。

室外

- 1、道路地面、绿地：每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；院内硬化地面无痰渍、污渍。
- 2、花坛：每天清扫一次，无垃圾、杂物、枯枝。
- 3、垃圾收集：对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。
- 4、垃圾桶（箱）：对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体清洁无污迹、无异味、无损坏。
- 5、大门：每天擦拭一次，无灰尘、无污迹。
- 6、窨井（含集水井）每半年清理一次，内壁无粘附物、井底无沉淀物。

-
- 7、明沟：每周清扫一次，无明显垃圾，无堵塞。
 - 8、车库、室内外楼梯、不锈钢扶手：每月清洗一次，无积灰、污迹、垃圾。
 - 9、集团总部落地玻璃窗每年清洗二次。
 - 10、服务时间：每天 7：00—17：00 负责日常保洁工作，周末安排单休轮休。

其他

- 1、工作纪律：保洁员在工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度。
- 2、业主帮助：在遇到来咨询和服务的访客特别是老人、残疾人需要帮助时，应主动热情。
- 3、完成业主交办的一些临时工作。

（三）秩序维护及立体车库服务

1、人员要求

秩序维护员要求 40 周岁以下、要求男性（女性比例不能超过 12%），身体健康，高中以上学历、复退军人尤佳。工作认真负责并定期接受培训。

熟悉工作环境，能处理和应对杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；

上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），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、采用跨立站岗。

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。

秩序维护员、监控人员要求政治上绝对可靠，身体素质好，无不良行为记录，具备一定的相应专业知识，实行持证上岗。

2、服务要求：

秩序维护服务内容包括整个区域的正常秩序、安全保卫、监控、立体停车库（场）秩序等管理工作。

1）实行 24 小时、全天候安全保卫、监控、消防工作制度。维护杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司的秩序，确保安全。

2）出入口均有秩序维护员值班看守，其中主出入口 24 小时值班看守、出入口立岗服务。

3）交接班：有详细完整的交接班记录。

4）外来人员：对外来人员、信访人员询问登记，并通过对讲系统联系相关工作人员，决定是否放行。

5）外来车辆：对进出集团的车辆严格控制，引导车辆有序通行、停放；负责管理机械车库

人员的安排，确保车库停车秩序。

- 6) 物品出门：对大型物件搬出实行确认制度、并进行记录。
- 7) 安全保卫设备齐全，秩序维护的用品装备自备。
- 8) 投标人建立各类应急预案，有处理突发事件工作预案。
- 9) 重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。
- 10) 监控室 24 小时应有人值班。对各种可疑因素或突发事件及时处理，并向上级汇报。
- 11) 所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁。
- 12) 底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开。
- 13) 定期巡检大楼公共通道，应急通道是否有乱堆乱放物品，一经发现，应通知相关人员将物品搬离。
- 14) 管理协调车辆停放，汽车、电瓶车、自行车需停放有序，做好停车标识及宣传。对出入车辆进行指挥，防止通道堵塞。做好停放车辆的安全监控。
- 15) 建立培训制度、加强队伍建设，定期开展军训、礼仪礼貌培训、业主操作培训及突发事件处理培训，提高业务水平。如：交接班队列训练，每日一次集中晨练，每周一次全员军训，提高秩序维护员体能及军事素质。
- 16) 建立健全安全档案。
- 17) 对外来办事人员的礼仪接待和来访人员的引导。
- 18) 建立信函、报纸分发管理制度，由专人定岗定时送至收件人办公室。

(四) 绿化服务

集团本部室外绿化面积约 500 平方米，日常养护（包括 7 只花厢）。

绿化租摆（含杭氧工作区）：办公室、会议室、门厅、楼道等位置需要绿化租摆，大盆约 84 盆、小盆约 172 盆。每个月须更换一次。

(五) 其他事项

- 1、除岗位要求住宿的人员以外，招标单位不提供任何住宿，其他所有工作人员的住宿问题由中标单位自行解决。
- 2、招标单位除现有设备外不提供任何工作设备，所有工具设备均由中标单位提供。
- 3、日常维修（保养）过程中更换（新）所产生的材料费均由杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司按实际支付。非正常损坏的材料维修费由损坏人负责赔偿。
- 4、会议接待服务、信访秩序维护如增加人员等其他费用，另行按实结算。
- 5、绿摆和电梯都在维保期内，由中标单位提供维护。

6、以上要求为招标单位基本要求，各投标单位可根据本单位实际情况进行调整，但不得低于上述标准。

（六）物业管理服务应达成的目标

- 1、设备设施完好率 100%；杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件
- 2、环境卫生、清洁率达 99%；房屋完好率 98%
- 3、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%
- 4、杂务工作及时率和完成率 100%
- 5、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%，业主满意率达 95%

➤ 日常管理

- 1、以安全管理、设备维护、环境卫生、协调服务为主要管理内容。
- 2、中标物业公司按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。
- 3、采购人对中标物业公司各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时书面通知整改。每月进行统计，参与综合评分。
- 4、采购人定期向物业使用人员发给“服务意见征询书”，根据反馈意见进行统计，进行综合评分。
- 5、除中标物业公司对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员进行集中培训。
- 6、加强能源管理，中标物业公司每月编制书面月度能耗分析报告。
- 7、所有岗位建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准。
- 8、中标物业公司建立各类应急预案（如消防、抗台等），并培训相关人员达到相关要求。
- 9、重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

人员要求标准

1、人员数量基本要求

以下规定了投标人人员配备数量的参考要求（18 人），投标人应结合自身实际情况提供实际人数，但不应低于 18 人的总人数要求：

具体如下：

- | | |
|--------|--|
| 项目经理 | 1 人（须女性，45 岁以下，负责集团本部跟杭氧工作区全部管理工作，持证上岗） |
| 工程维修： | 1 人（必须有对弱电、消防、给排水等综合性维修能力，持有高配证） |
| 秩序维护员： | 12 人（集团本部 6 人，杭氧工作区 3 人，立体停车库 3 人含日常巡逻）注：集团保安须双岗，且一人立岗 |
| 保洁人员： | 4 人（集团本部 3 人，其中一人兼绿化，一人兼会务，一人负责 7 个 |

领导办公室日常卫生清理。杭氧工作区 1 人)

2、工作时间要求:

在所有工作人员上班前,工程维修提前半小时、保洁每天上班提前 1.5 小时。休息日需保证值班人员。如有抗台等特殊时期,24 小时到场服务。

3、所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的,均需持证上岗,且根据不同岗位统一着装。

4、所有相关人员要求政治上可靠,身体素质好,有健康证,无不良行为记录(包括无犯罪记录)。

5、为提高物业管理服务水平,所有物业人员还需进行宾馆礼仪的培训。除投标单位对服务人员的培训外,需接受招标单位对服务人员的集中进行培训。

6、招标单位将对前期进场人员进行考核,如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的,招标单位可要求更换,直至胜任为止。

7 工程人员

有专业的工程知识和该岗位的工作经验。特殊岗位需有上岗证。

8、秩序维护员

高中以上文化程度,有良好的思想素质和服务意识,身体健康,反应灵敏。

9、保洁人员

初中以上文化程度,有良好的思想素质和服务意识。

设备投入要求

具有:对讲机、巡更系统、全套工程维修工具(手枪钻、电锤、应急灯、吸尘器、高压水枪、手提抛光机等)。

第四部分 采购合同的一般和特殊条款

(以最终合同为准)

商务条款

一、服务期

1、服务期:2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日。

2、要求中标物业公司提前一个星期进场，在服务期开始前完成交接工作。

二、付款方式

1、具体付款方式在合同签订时约定，按合同方式执行。

三、报价方式

报价：报价使用货币为人民币，完成工作范围内所有工作产生的费用。

四、签订合同

本次采购合同由成交人与杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司签订。

第五部分 应提交的有关格式范例

一、应标人提交应标文件须知：

1、应标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致应标文件被误读或评标小组查找不到有效文件是应标人的风险。

2、所附表格中要求回答的全部问题和/或信息都必须正面回答。

3、本声明书的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、评标小组将应用应标人提交的资料根据自己的判断和考虑决定应标人履行合同的合格性及能力。

5、应标人提交的材料将在一定期限内被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按应标人须知中规定的语言和份数提交。应标文件组成漏项或未按规定格式编制或应标文件正、副本份数不足，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的情况。

将有可能被评标小组认定为应标无效。

二、应标文件编制格式及规范要求：

商务报价文件[应标响应函、应标（开标）一览表和相关的报价明细清单]、技术文件（技术服务方案等）、商务文件（商务资格等）三部分，各应标人在编制应标文件时请按照以下格式统一装订成册。

商务报价部分

目录

(1) 应标响应函..... (页码)

(2) 应标（开标）一览表..... (页码)

(3) 报价明细清单..... (页码)

一、应标响应函

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司：

_____（应标人全称）授权_____（全权代表姓名）（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司物业管理项目（采购编号：HZTH-2019XCCT-10）采购的有关活动，并对此项目进行应标。为此：

1、我方同意在应标人编制和提交采购响应文件须知规定的开标日期起遵守本应标书中的承诺且在应标有效期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；
- （3）具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；
- （4）良好的资金、财务状况；
- （5）没有违反政府采购法规、政策的记录；
- （6）没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录；

3、提供编制和提交采购响应文件须知规定的全部应标文件，包括应标文件正本 1 份，副本 5 份。具体内容为：

- （1）应标（开标）一览表及应标报价明细清单；
- （2）应标技术文件和商务文件；
- （3）编制和提交采购响应文件须知要求应标人提交的全部文件；
- （4）由_____银行出具的金额为_____的应标保证金（支票/汇票）。

4、按采购文件要求提供和交付的货物和服务的应标报价详见开标一览表。

5、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、如果在开标后规定的应标有效期内撤回应标，我方的应标保证金可被贵方没收。

8、根据具体情况而拒绝任一或所有标书完全取决于你方。你方没有义务一定要接受最低报价的标书或某一特定标书，也不需为拒绝某一标书作出任何解释。我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与该项应标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- d) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第a)至e)项情形之一的，中标、成交无效。

法人代表签字：_____

授权委托人签字：_____

公 司 盖 章：_____

联系人：_____联系电话：_____

联系地址：_____

邮政编码：_____传真号码：_____

日 期：_____年 ____月 ____日 _____

注：未按照本应标响应函要求填报的将被视为非实质性响应应标，从而可能导致该应标被拒绝。

二、应标（开标）一览表

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司：

按你方采购文件要求，我们_____，本标书签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本应标，我方承诺按照如下应标（开标）一览表的价格完成编号为：HZTH-2019XCCT-10 的采购文件（项目名称：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司物业管理项目）之标项的实施。

应标（开标）一览表（单位均为人民币元）

项	服务内容	投标价（元/年）	服务期
标项：物业管理服务项目			2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日
①	设施维护管理服务费		
②	环境卫生管理服务费		
③	秩序维护员服务费		
④	司勤人员服务费		
⑤	其它服务费		
⑥	投标价=①+②+③+④+⑤	大写：	小写：

附：1、应标人需按本表格式填写，不得自行更改。

2、按每年度要求报价，报价单位为元/年。

3、其他实际发生的，均已含入以上项目报价中；投标价为完成该项目的全部费用。

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

三、报价明细清单

服务名称		单位	数量	单价	价格小计	备注
一	环境卫生管理服务①					
						
	合计 1					
二	设施维护管理服务②					
						
	合计 2					
三	秩序维护员服务③					
						
	合计 3					
四	其他服务费④					
						
	合计 4					
	合计					

1. 按每年度要求报价，报价单位为元/年。

2. 费用组成包括人员工资、各种社会保险及福利、人员食宿与交通、工具、办公费、清洁卫生工作工具耗材费用等）及税金等所有发生或可能发生的费用，应标人应对清单中所包括费用进行具体列出明细。

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

技术文件部分

目录

(1) 技术解决方案.....	(页码)
(2) 配备的各种设备、设施、工具列表.....	(页码)
(3) 耗材、设备等费用清单.....	(页码)
(4) 劳动力投入计划.....	(页码)
(5) 项目管理小组人员名单	(页码)
(6) 项目管理小组及其他人员费用明细表.....	(页码)
(7) 供应商的各项服务承诺.....	(页码)
(8) 技术偏离说明表;	(页码)
(9) 关于对采购文件中有关条款的拒绝声明	(页码)
(10) 应标人认为需要的其他技术文件或说明	(页码)

注：以上目录是编制应标技术文件的基本格式要求，各应标人可根据自身情况进一步细化。

一、技术解决方案

（由应标人根据采购需求及采购文件 10.2 第一条要求编制）

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

二、配备的各种设备、设施、工具列表

名称	规格	数量	产地

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

三、人员投入计划表

工种	人数	目前在何地工作	计划进驻时间

上岗人员的各种证书、证明等需提供复印件，需在复印件上盖上有效的公章。

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

四、项目人员费用明细表

序号	岗位	人数	月工资标准	月工资	年工资
1	项目主管				
2	工程维修				
3	保洁人员				
4	秩序维护人员				
5					
6					
7					
8					
9					
.....					

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

五、供应商各项服务承诺表

序号	承诺服务内容	承诺服务标准	承诺服务责任及处罚
1	维修及时率	100%	
2	维修质量合格率	100%	
3	业主基本满意率	95%	
4	保洁率	100%	
5	有效投诉率	0%	
6	业主投诉处理率	100%	
7	房屋及配套设施完好率	100%	
			
...			

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

六、技术偏离说明表

名称	采购要求	应标响应	偏离	说明

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

七、对采购文件中有关条款的拒绝声明

（由应标人根据采购需求自行编制）

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

八、其他技术文件或说明

（由应标人根据采购需求自行编制）

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

商务文件部分

目录

(1) 法人授权委托书.....	(页码)
(2) 法定代表人及授权委托人的身份证（复印件）.....	(页码)
(3) 声明书.....	(页码)
(4) 通过年检有效的企业法人营业执照（复印件）.....	(页码)
(5) 通过年检有效的税务登记证（复印件）.....	(页码)
(6) 通过年检有效的社保登记证（复印件）.....	(页码)
(7) 2018 年年度资产负债表、损益表（复印件）.....	(页码)
(8) 所有资质文件（复印件）.....	(页码)
(9) 应标人基本情况表.....	(页码)
(10) 主要业绩证明.....	(页码)
(11) 商务偏离说明表.....	(页码)
(12) 关于对采购文件中有关条款的拒绝声明.....	(页码)
(13) 应标人认为需要的其他商务文件或说明.....	(页码)

注：以上目录是编制应标商务文件的基本格式要求，各应标人可根据自身情况进一步细化。

一、法人授权委托书

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司：

兹委派我公司_____先生/女士（其在本公司的职务是：_____,
手机：_____传真：_____身份证号：_____）代表我公司全权处
理 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目（采购编号：
THTZ-2019XCCT-10）的一切事项，若中标则全权代表本公司签订合同，并负责处理合同履行
等事宜。

本委托书有效期：自_____年____月____日起至_____年____月____日止。

特此告知。

应标人名称（公章）：

法定代表人（签字）：

签发日期：2019 年 月 日

二、法定代表人及授权委托人的身份证（复印件）

三、声明书

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司：

本单位自愿参加 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目（采购编号：THTZ-2019XCCT-10）的应标，并保证应标文件中所列举的应标报价文件及相关资料和公司基本情况资料是真实的、合法的。

同意此次采购文件中的各项内容。

同意提供贵方可能要求的与本次应标有关的一切数据或资料等。

本单位如中标，保证按照应标文件的承诺与采购单位签订合同，保证履行合同条款。

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

声明日期：2019 年 月 日

四、通过年检有效的企业法人营业执照（复印件）

五、通过年检有效的税务登记证（复印件）

六、通过年检有效的社保登记证（复印件）

七、2018 年度资产负债表、损益表（复印件）

八、所有资质文件（复印件）

（由应标人根据采购需求及采购文件 10.3 第五条要求编制）

九、应标人基本情况表

应 标 人 概 况	名称			
	地址			
	经营范围			
	成立时间		经济性质	
	法定代表人		联系电话	
	注册资金		技术人员数	
	资产总额		净资产	
	工商登记号		税务登记号	
	是否依法纳税		是否参加社保	
	单位优势特点：			
法定代表人签字		(单位公章) 年 月 日		

十、目前在管项目的业绩证明

附表：同类和类似项目建设业绩一览表

项目名称	项目类型	简要描述	项目投资 (万元)	开工日期	项目地址与建设单位联系电话

注：应标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同复印件或用户单位验收证明并注明所在应标商务文件页码。

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

十一、商务偏离说明表

采购文件条目号	采购文件商务条款	应标文件商务条款	说明

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

十二、对采购文件中有关条款的拒绝声明

（由应标人根据采购需求自行编制）

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

十三、其他商务文件或说明

（由应标人根据采购需求自行编制）

应标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

附件十四、投标文件封面
正（副）本

杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司

2019 年度物业服务管理项目

采购编号： THTZ-2019XCCT-10

投标文件

投标方全称：（加盖单位公章）

2019 年 月 日

采购合同格式

《杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目合同》

委托方（以下简称甲方）：

法定代表人：

地址：

联系电话：

受托方（以下简称乙方）：

法定代表人：

注册地址：

联系电话：

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司 2019 年度物业服务管理项目委托于乙方实行实施，订立本合同，以供双方共同遵守。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

本合同项下包含两个物业管理区域，具体如下：

（一）集团总部

物业名称：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司集团总部；

物业类型：商业商务；

坐落位置：杭州市下城区文南路（原善贤路 9 号）；

面积：建筑面积 2800 m²，绿化面积 500 m²；

见附件一附图

机械式立体车库：54 个立体停车位

（二）杭氧工作区

物业名称：杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司杭氧工作区

物业类型：商业商务；

坐落位置：杭州市下城区东新路 381 号；

面积：建筑面积 850 m²；

物业管理区域：附件一附图

第二章 物业服务内容及服务要求

第二条 乙方提供的物业服务包括以下内容：

- （一）各项设施设备的日常管理和维护；
- （二）环境卫生管理服务；
- （三）秩序维护及立体车库服务；
- （四）绿化服务；
- （五）其它委托事项。

物业服务内容及服务要求具体详见附件二。

第三条 物业服务的要求：

按照“质价相符”原则，乙方提供物业服务应达到甲方的要求，具体要求详见附件【二】物业服务内容及服务要求。

第三章 物业服务期限

第四条 委托管理期限为

物业服务期限为一年，即自 2019 年 4 月 1 日起至 2020 年 3 月 31 日。

第四章 物业服务费用

第五条 费用标准：本合同期内年物业管理服务费采用包干制，总费用为人民币_____元（大写：_____）。

物业管理服务费已包含本合同项下所有物业服务内容的费用。

第六条 费用支付方式：

（一）支付时间：按季支付，每季服务期开始后支付合同总价的 25%。第一季度的物业管理费需扣留全年服务考核金。

注：因乙方违反合同约定产生违约金的，甲方有权在当期款项中予以扣除后支付。

（三）乙方应于甲方每次付款前向甲方提供相应金额的甲方认可的有效发票，否则甲方有权延期付款。

（四）甲方对第一季度物业费中留存 10 万元作为对乙方的全年服务考核金。甲方工作人员及其他物业使用人对乙方服务的满意率达到 95%及以上，则甲方同意全额支付全面服务考核金；满意率达到 80%以上（含 80%）不足 95%（不含 95%）的，则甲方支付 7 万元全年服务考核金；满意率达到 60%以上不足 80%（不含 80%）的，则甲方支付 3 万元全年服务考核金；满意率不足 60%的，则甲方不予支付全年服务考核金。服务期限中甲方有权随时进行满意率调查。

第七条 如乙方提供的服务同时满足以下 2 个条件的，则甲方酌情考虑给予乙方额外奖

励：

（一）甲方工作人员及其他物业使用人对乙方服务的满意率达到 95%及以上；

（二）乙方工作人员在处理突发事件过程中，采取有效措施降低了甲方财产损失或名誉损失。

第五章 物业管理服务标准及目标

第八条 乙方须按下列约定，达到物业管理服务标准：

一、物业管理服务标准

1、外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在 24 小时内修复或清理完毕。

2、设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修。

3、房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在 1 个工作日内处理完毕。

4、公共环境：乙方每日安排保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良。

5、急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复。

6、小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟。

二、秩序维护员服务标准

1、秩序维护员人员的服务质量和言行是代表杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司工作的形象。为全力维护杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司的正常工作秩序，要确保值勤区安全保卫措施有力，工作任务责任到人，处事学公安、服务学宾馆的工作思想理念。

2、秩序维护员服务内容包括整个区域的正常秩序、安全保卫、监控、停车库（场）秩序等管理工作。

三、招标文件规定的其他服务标准。

乙方提供的物业服务应达到的标准及目标详见附件三。

第六章 双方权利义务

第九条 甲方权利义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；

- 2、审定乙方拟定的物业管理制度，并拥有建议权及要求乙方调整不合理；
- 3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；
- 5、按期支付物业管理费用；
- 6、在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

第十条 乙方权利义务

- 1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；并委派相应专业的物业服务人员按相关规定及本合同约定提供物业服务。
- 2、负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告，并报甲方核定。
- 3、按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况。
- 4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；
- 5、向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；
- 6、建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；
- 7、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；
- 8、因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；
- 9、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房、设施完好无缺。
- 10、维护物业管理区域内秩序，做好本物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，应及时采取应急措施，协助做好救助工作。
- 11、对本物业管理区域内的消防设施进行维护管理，提供消防安全防范服务。严格贯彻、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施；负责消防控制室的日常值班；管理好物业管理区域内的各种消防设备、设施和器具，定期进行检查、维护、更新，确保它们始终处于完好状态。
- 12、引导业主、物业使用人进行生活垃圾分类投放，对不符合分类投放要求的行为进行指导、劝告。
- 13、法律法规、本合同规定的乙方享有和承担的其他权利义务。

第七章 其它约定

- 第十一条 乙方日常工作配备的工作服务人员数量不能少于招标文件核定的标准，如少

于核定的数量达到一个月，甲方将按人员缺少数量及当年杭州市最低工资标准扣除乙方物业服务费。

第十二条 乙方应按照**物业服务内容及服务要求**（详见附件二）在节假日安排相关人员值班，如甲方要求乙方在节假日另行安排其他人员值班的，应按当年杭州市最低工资标准支付加班费。乙方工作人员在工作日加班的，不予支付加班费。

第十三条 乙方工程人员负责杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司物业管理区域全部设施设备的管理维护（除核心主要部件维外），正常损坏维修涉及的工程耗材费用由甲方承担。但如由乙方负责采购，则乙方应先就相关耗材费用取得甲方同意并向甲方提供相应耗材的发票。

设施设备非正常损坏费用由乙方负责，即由于巡查失察造成其他设备设施损坏的，乙方应承担赔偿责任。

第十四条 乙方负责立体车库管理与维护，提供日常车库使用的维护和保障，车库发生的故障应及时予以维修。车库设备非人为损坏维修费用由甲方承担，操作不当和人为损坏维修费用由乙方承担。

第十五条 乙方保洁人员在保洁时损坏的私人物品应承担赔偿责任。

第十六条 本合同终止前甲方按考核方式对乙方进行全方位考核，如若达到考核要求，甲方同意与乙方续签合同的权利。

第十七条 物业服务合同期限届满或者合同提前终止，乙方应于甲方选聘的新物业服务企业办理好交接工作；甲方没有作出选聘决定的，乙方应于甲方办理交接工作。

第八章 违约责任

第十八条 甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。

第十九条 甲方违反本合同约定，逾期支付物业服务费及相关费用的，乙方有权要求甲方支付，并在未付金额的基础上按日加收万分之一的滞纳金。

第二十条 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的或整改不符合合同约定的，乙方应承担 50000 元的违约金；同时甲方有权终止合同，双方按**实际**服务期限结算物业服务费用，乙方应将多余部分费用退还至甲方。因乙方违约造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

甲乙双方对物业服务是否达到质量标准存在争议且无法解决的，由上级物业主管部门、社区或有资质的第三方机构进行评判。产生的费用由责任方承担。

第二十一条 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应提前 30 天通知对方，并向对方支付 50000 元的违约金，物业管理费用应按合同实际履行期限多退少补；给对方造成的经

济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第二十二條 乙方未按法律规定和本合同约定移交相关资料并办理交接手续的，应向甲方支付人民币 50000 违约金。违约金不足以弥补损失，甲方还有权要求乙方赔偿相应损失。

乙方未能履行或者未适当履行本合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第九章 附 则

第二十三條 自本合同生效之日起____天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十四條 甲乙双方的任何一方若希望在本合同委托管理期后继续合作的，应在本合同委托管理期届满 1 个月前通知对方。

第二十五條 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十六條 本合同相关条款的具体项目，如双方认为需要进一步详细列明的，可通过附件形式列明，附件一经双方签署，即为合同有效组成部分。

第二十七條 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十八條 本合同未尽事宜，按法律和国家有关部门的规定执行，无规定的，双方协商解决。

第二十九條 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，调解不成的，双方同意向杭州市下城区人民法院提起诉讼解决。

第三十條 本合同一式八份，甲乙双方各三份，物业管理行政主管部门（备案）一份，政府采购部门（备案）一份，具有同等法律效力。

第三十一條 本合同自甲乙双方签字盖章确认之日起生效。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定代表人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日

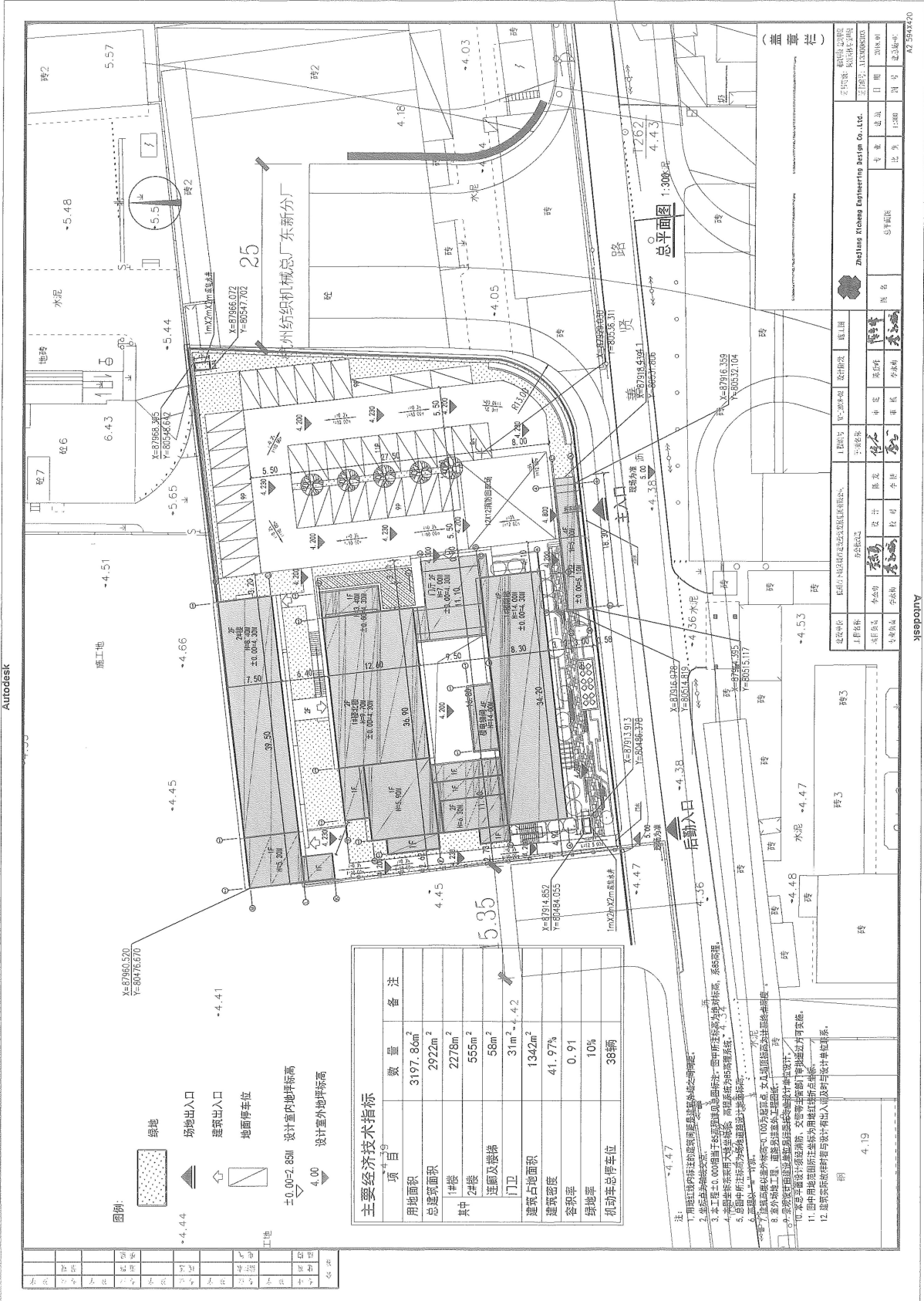
附件一.物业管理范围图

附件二.物业服务内容及服务要求

附件三.物业管理服务标准及目标

附件一. 物业管理范围图





附件二：物业服务内容及服务要求

➤ 物业管理服务项目

（一）各项设施设备的日常管理和维护

1、服务范围

设备维运范围包括：集团总部暖通系统、供配电系统、给排水系统、消防系统、安防监控系统、弱电系统（公共广播系统、大、小屏屏幕显示装置、有线电视系统、电视电话会议系统、会议音控系统）的日常养护和管理。

目前空调系统设备定期维保工作由专业公司负责，日常养护管理运行由供应商（中标物业公司）完成。

2、人员要求

1) 专业人员以中青年为主，身体健康，无不良行为记录（含无犯罪记录），持证上岗，工作认真负责并定期接受培训。

2) 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

3) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

3、房屋建筑公用部位

1) 公共部位、各房间的玻璃门窗配件完好，门、窗、锁开闭灵活并无异常声响；

2) 房屋外观完好、整洁、外墙面砖、涂料、顶面粉刷层无大面积脱落，面砖、地砖平整，无大面积起壳、缺损；

3) 围墙：每天巡查不少于一次，围墙完好，铁栅栏围墙表面无锈蚀。

4) 场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

5) 安全标志等：清晰完整，设施运行正常。

6) 公共雨、污水管道、房顶：保证畅通无堵，疏通每半年不少于一次，屋顶檐沟每月检查。

7) 化粪池：保持通畅、无堵塞、无满溢，半年清掏一次。

8) 伸缩门、道闸：启动灵活，完好无损，正常使用，每月保养一次。

9) 标识：每年维护，确保无破损无缺失

4、设施设备

A、立体停车库：54 个车位

维运要求：

1) 在正常运行期内，中标物业公司要提供日常保养维护及操作，在设备出现故障时应给予设备维修单位等积极配合。

2) 管理人员应经过专业培训, 具备相应的上岗资格。

3) 运行中, 各种运行管理记录应齐全, 包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录, 设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

B、暖通系统:

维运要求: 在正常运行期内, 中标物业公司要提供日常监管, 在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合

1) 应配备专职管理人员应经过专业培训, 具备相应的上岗资格。

3) 运行中, 各种运行管理记录应齐全, 包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录, 设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

4) 日常运行中, 设备、阀门和管道表面应保持整洁, 无明显锈蚀, 绝燃层无脱落和破损, 无跑、冒、滴、漏堵现象。

5) 对空调系统中各种计量监测仪表, 拟定期检验, 校完和检修, 仪表工作应正常。

6) 对空调自控设备和控制系统应定期检查, 维护和检修, 定期校验传感器和控制设备。

7) 空调通风系统的检修孔、测量孔等不应被遮挡。

8) 空气过滤器应定期检查, 必要时清洗和更换。

9) 其它未尽事宜按照《空调通风系统运行管理规范》GB50365-2005 及国家有关规定执行。

C、供配电系统 :

维运要求:

1) 在正常运行期内, 中标物业公司要提供日常监管, 在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合。

2) 管理人员应经过专业培训, 具备相应的上岗资格。

3) 运行中, 各种运行管理记录应齐全, 包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录, 设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

D、给排水系统:

维运要求:

1) 在正常运行期内, 中标物业公司要提供日常监管, 在设备出现故障时应给予设备维修单位积极的配合。

2) 管理人员应经过专业培训，具备相应的上岗资格。

3) 运行中，各种运行管理记录应齐全，包括各主要设备运行记录、事故分析处理记录、巡回检查记录、运行值班记录、维护保养记录、交接班记录，设备部件大修及更换情况记录、年度运行总结等。

E、弱电系统（建筑智能化系统）：

1) 安防监控系统：前端监视墙、报警主机、硬盘录像机、配电箱、弱电间内监控电源、防区扩展器、摄像机、红外报警器等；

2) 公共广播系统：机房内公共广播设备，含音频前端设备、功放、机柜、竖向线路等；

3) 有线电视系统：有线电视前端设备（光端机由有线电视部门负责），分支分配器及末端有线电视插座；

4) 电梯运行监视及其三方通话系统运行管理及设备维护；

5) 通讯系统：电话线路的调整及日常监管等；

6) 变电所工作情况监视；

7) 所有弱电系统（不含计算机网络）的电源线、接地线、桥架等的维护；

8) 会议室系统维护；

F、消防系统(消防设施设备、消防报警)：

G、市政公用设施和建筑物、构筑物的日常养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、自行车棚、停车场等。

H、其他。

▲空调系统设备定期维保工作由专业公司负责，日常养护管理运行由中标物业公司完成。

▲中标物业公司须按采购人对设备的日常运行需要对设备进行控制操作。

5、其他

1) 地下管网系统（包括供水、消防、污水、雨水、电力、通信等水电设施）：做好日常养护工作，发现问题及时报告杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司并负责处理，发生的费用由杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司支付。

2) 维修时限

急修：半小时内到场处理，一般修理一天内完成，及时率 100%、返修率 1%，并有回访记录。

小修：半小时内到场 48 小时内完成（特殊情况除外）。

大修：半小时到场，一天内有答复。

6) 房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护,在招标单位提出委托时,投标单位应接受委托,投标单位代为通知维修责任单位的,或投标单位提供一般人工或劳务服务的不再另行收费,如有较大耗材或需要更换设备的,需提前经招标单位确认。

7) 设备设施的维保外包及法定检测费用不计入本次报价中。

8) 服务时间:周一至周五 8:30—17:30 负责大楼各设施设备的日常维修巡查。正常双休。

(二) 环境卫生管理

1、服务范围

服务范围及内容:规定保洁区域内的卫生清洁、石材的保养、落地玻璃清洗、垃圾的收集、清运,其他临时服务工作。

1) 公共场所的卫生保洁

a. 房屋建筑内所有公共场所的公共环境卫生,包括设备房、车库、走廊、楼梯、大厅、露台、乘客电梯室厅、卫生间等;

b. 杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司室外的公共设施、环境卫生;

c. 建筑小品等装饰物的保洁管理;

d. 其它委托事项:楼内搬运办公会议用品等临时性工作。

2、人员要求

1) 保洁人员以中青年为主,身体健康,无不良行为记录(含无犯罪记录),工作认真负责并定期接受培训。

2) 上岗时佩戴统一标志,按需求穿戴统一制服,仪容仪表规范整齐。

3) 文明工作,训练有素,言语规范,认真负责。

3、保洁服务要求

(一) 实施方案

① 创建环境:运用公共标识、宣传栏等多种形式做好卫生宣传工作,大力宣扬良好的卫生习惯、爱护各种卫生设施及保持公共场所清洁卫生的行为,对随地倒垃圾、泼污水、吐痰、乱扔果皮,纸屑,废物等破坏公共环境卫生的行为及时劝止。

② 维护环境:根据大楼运行特点,把握不同区域、不同时段的环境维护特性,从时间和空间上划分工作重点,合理安排维护工作时间和频次,适时、高效地开展环境维护工作。

③ 改善环境:针对江南气候特点和各种常见有害微生物的习性,采取视察诊断、作业效果跟踪确认等步骤进行调查分析,制定对策,定期对老鼠、蚊、蝇及白蚁等有害生物进行消杀,以防治有害生物的滋生和各种不同类型灾害发生,通过“清洁、改造、消杀、隔离”等步骤使内、外环境得到改善。

（二）服务要求室内（公共区域）

- 7、楼层地面、电梯厅每日拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水渍。
- 8、开关盒、表箱盖：每周一次，无灰尘、污迹。
- 9、扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。
- 10、天花板、公共楼道灯吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。
- 11、玻璃内侧：每周清洁一次，无明显积灰、污迹。
- 12、卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。

室外

- 8、道路地面、绿地：每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；院内硬化地面无痰渍、污渍。
- 9、花坛：每天清扫一次，无垃圾、杂物、枯枝。
- 10、垃圾收集：对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。
- 11、垃圾桶（箱）：对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体清洁无污迹、无异味、无损坏。
- 12、大门：每天擦拭一次，无灰尘、无污迹。
- 13、窨井（含集水井）每半年清理一次，内壁无粘附物、井底无沉淀物。
- 14、明沟：每周清扫一次，无明显垃圾，无堵塞。
- 8、车库、室内外楼梯、不锈钢扶手：每月清洗一次，无积灰、污迹、垃圾。
- 9、集团总部落地玻璃窗每年清洗二次。
- 10、服务时间：每天 7：00—17：00 负责日常保洁工作，周末安排单休轮休。

其他

- 3、工作纪律：保洁员在工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度。
- 4、业主帮助：在遇到来咨询和服务的访客特别是老人、残疾人需要帮助时，应主动热情。
- 3、完成业主交办的一些临时工作。

（三）秩序维护及立体车库服务

1、人员要求

秩序维护员要求 40 周岁以下、要求男性（女性比例不能超过 12%），身体健康，无不良行为记录（含无犯罪记录），高中以上学历、复退军人尤佳。工作认真负责并定期接受培训。

熟悉工作环境，能处理和应对杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；

上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），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、采用跨立站岗。

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。

秩序维护员、监控人员要求政治上绝对可靠，身体素质好，无不良行为记录，具备一定的相应专业知识，实行持证上岗。

2、服务要求：

秩序维护服务内容包括整个区域的正常秩序、安全保卫、监控、立体停车库（场）秩序等管理工作。

1) 实行 24 小时、全天候安全保卫、监控、消防工作制度。维护杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司的秩序，确保安全。

2) 出入口均有秩序维护员值班看守，其中主出入口 24 小时值班看守、出入口立岗服务。

3) 交接班：有详细完整的交接班记录。

4) 外来人员：对外来人员、信访人员询问登记，并通过对讲系统联系相关工作人员，决定是否放行。

5) 外来车辆：对进出集团的车辆严格控制，引导车辆有序通行、停放；负责管理机械车库人员的安排，确保车库停车秩序。

6) 物品出门：对大型物件搬出实行确认制度、并进行记录。

7) 安全保卫设备齐全，秩序维护的用品装备自备。

8) 投标人建立各类应急预案，有处理突发事件工作预案。

9) 重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

10) 监控室 24 小时应有人值班。对各种可疑因素或突发事件及时处理，并向上级汇报。

11) 所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁。

12) 底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开。

13) 定期巡检大楼公共通道，应急通道是否有乱堆乱放物品，一经发现，应通知相关人员将物品搬离。

14) 管理协调车辆停放，汽车、电瓶车、自行车需停放有序，做好停车标识及宣传。对出入车辆进行指挥，防止通道堵塞。做好停放车辆的安全监控。

15) 建立培训制度、加强队伍建设，定期开展军训、礼仪礼貌培训、业主操作培训及突发事件处理培训，提高业务水平。如：交接班队列训练，每日一次集中晨练，每周一次全员军训，提高秩序维护员体能及军事素质。

16) 建立健全安全档案。

17) 对外来办事人员的礼仪接待和来访人员的引导。

18) 建立信函、报纸分发管理制度，由专人定岗定时送至收件人办公室。

(四) 绿化服务

集团本部室外绿化面积约 500 平方米，日常养护（包括 7 只花厢）。

绿化租摆（含杭氧工作区）：办公室、会议室、门厅、楼道等位置需要绿化租摆，大盆约 84 盆、小盆约 172 盆。每个月须更换一次。

(五) 其他事项

1、除岗位要求住宿的人员以外，招标单位不提供任何住宿，其他所有工作人员的住宿问题由中标单位自行解决。

2、招标单位除现有设备外不提供任何工作设备，所有工具设备均由中标单位提供。

3、日常维修（保养）过程中更换（新）所产生的材料费均由杭州市下城区城市建设投资发展集团有限公司按实际支付。非正常损坏的材料维修费由损坏人负责赔偿。

4、会议接待服务、信访秩序维护如增加人员等其他费用，另行按实结算。

5、绿摆和电梯都在维保期内，由中标单位提供维护。

6、以上要求为招标单位基本要求，各投标单位可根据本单位实际情况进行调整，但不得低于上述标准。

附件三：物业管理服务标准及目标

物业管理服务应达成的目标

- 1、设备设施完好率 100%；杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件
- 2、环境卫生、清洁率达 99%；房屋完好率 98%
- 3、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%
- 4、杂务工作及时率和完成率 100%
- 5、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%，业主满意率达 95%

➤ 日常管理

- 1、以安全管理、设备维护、环境卫生、协调服务为主要管理内容。
- 2、中标物业公司按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。
- 3、采购人对中标物业公司各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时书面通知整改。每月进行统计，参与综合评分。
- 4、采购人定期向物业使用人员发给“服务意见征询书”，根据反馈意见进行统计，进行综合评分。
- 5、除中标物业公司对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员进行集中培训。
- 6、加强能源管理，中标物业公司每月编制书面月度能耗分析报告。
- 7、所有岗位建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准。
- 8、中标物业公司建立各类应急预案（如消防、抗台等），并培训相关人员达到相关要求。
- 9、重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

人员要求标准

1、人员数量基本要求

以下规定了投标人人员配备数量的参考要求（18 人），投标人应结合自身实际情况提供实际人数，但不应低于 18 人的总人数要求：

具体如下：

项目经理	1 人（须女性，45 岁以下，负责集团本部跟杭氧工作区全部管理工作，持证上岗）
工程维修：	1 人（必须有对弱电、消防、给排水等综合性维修能力，持有高配证）
秩序维护员：	12 人（集团本部 6 人，杭氧工作区 3 人，立体停车库 3 人含日常巡逻）注：集团保安须双岗，且一人立岗
保洁人员：	4 人（集团本部 3 人，其中一人兼绿化，一人兼会务，一人负

责 7 个领导办公室日常卫生清理。杭氧工作区 1 人)

2、工作时间要求:

在所有工作人员上班前, 工程维修提前半小时、保洁每天上班提前 1.5 小时。休息日需保证值班人员。如有抗台等特殊时期, 24 小时到场服务。

3、所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的, 均需持证上岗, 且根据不同岗位统一着装。

4、所有相关人员要求政治上可靠, 身体素质好, 无不良行为记录 (含无犯罪记录)。

5、为提高物业管理服务水平, 所有物业人员还需进行宾馆礼仪的培训。除投标单位对服务人员的培训外, 需接受招标单位对服务人员的集中进行培训。

6、招标单位将对前期进场人员进行考核, 如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的, 招标单位可要求更换, 直至胜任为止。

7 工程人员

有专业的工程知识和该岗位的工作经验。特殊岗位需有上岗证。

8、秩序维护员

高中以上文化程度, 有良好的思想素质和服务意识, 身体健康, 反应灵敏。

9、保洁人员

初中以上文化程度, 有良好的思想素质和服务意识。