浙江天平项目咨询有限公司关于绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司2025-2026年度惠普广场物业管理项目的征求意见

一. 征求意见范围：

1、是否出现明显的倾向性意见和特定的性能指标；

2、影响政府采购“公开、公平、公正”原则的其他情况。

二. 合格投标人：

1．具有独立承担民事责任能力；

2．具有良好的商业信誉；

3．具有履行合同所必需的设备和专业技术、售后保障等能力；

4．有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5．参加采购活动前三年内，没有重大违法记录、严重失信行为和行贿记录；

6．法律、行政法规规定的其他条件；

7．本项目不允许联合体投标；

本次招标采用资格后审的审查方式，由采购人负责审查。

三. 征求意见回复：

1、意见递交时间：2024年12月06日17时00分前（节假日除外）递交。

2、意见递交方式：各供应商及专家提出修改理由和建议的，将书面材料签字（盖章）并密封后送至浙江天平项目咨询有限公司（上虞区百官街道江东北路588号百官广场11楼11-3），外地可扫描件发送邮箱至342272013@qq.com扫描件必须签字（盖章）。

3、意见接收机构：浙江天平项目咨询有限公司/绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司

4、联系人：陈先生/任先生

5、联系电话：13587399711/0575-81289915

绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司

浙江天平项目咨询有限公司

项目名称：**2025-2026年度惠普广场物业管理项目**

**招 标 文 件**

**招标编号：TP20241203**

采购人：绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司

采购代理机构：浙江天平项目咨询有限公司

二〇二四年十二月

**目 录**

[第一部分 招标公告 2](#_Toc319)

[第二部分 投标须知 6](#_Toc24172)

[第三部分 评标办法及评分标准 26](#_Toc7927)

[第四部分 采购需求 30](#_Toc28612)

[第五部分 采购合同主要条款 30](#_Toc3222)

[第六部分 应提交的有关格式范例 62](#_Toc14403)

# 

# 第一部分 招标公告

## 浙江天平项目咨询有限公司关于绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司的2025-2026年度惠普广场物业管理项目的非政府采购招标公告

公告日期：2024年12月X日

根据《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》等有关规定，浙江天平项目咨询有限公司受绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司委托，现就2025-2026年度惠普广场物业管理项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商前来投标。

**一、招标项目编号：TP20241203**

**二、采购组织类型：公开招标**

**三、招标项目概况：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 单位 | 简要规格描述或标项基本概况介绍 | 最高限价 | 备注（各区域最高限价） |
| 1 | 2025-2026年度惠普广场物业管理项目 | 1 | 项 | 惠普广场物业服务等采购 | 9200000元 | 1. 惠普广场ABC楼区域：6089880元； 2. 惠普广场D楼区域：1756060元； 3. 惠普大通e享城商贸区域：1354060元。 |

**四、投标供应商资格要求：**

1、符合《虞国资委〔2021〕42 号》第十八条

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术、售后保障等能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加采购活动前三年内，没有重大违法记录、严重失信行为和行贿记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件；

2、本项目不接受联合体投标。

3、本次招标采用资格后审的审查方式，由采购人负责审查。

4、本项目的特定资格要求：无。

**五、投标获取采购文件**

1. 获取采购文件时间：2024年12月X日上午9:30之前获取。
2. 获取采购文件方式：供应商登录乐采云平台http://www.lecaiyun.com/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。
3. 提示：
4. 将拒绝接受未获取采购文件供应商的投标文件。
5. 招标文件及更正补充公告请自行登录浙江政府采购网或绍兴市上虞区公共资源交易中心网站，在采购公告页面中下载。

**六、投标与开标注意事项：**

1. 本项目实行**网上投标**，采用电子投标文件，若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。
2. 标前准备：各供应商应在开标前应确保成为浙江省政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

供应商将乐采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。在使用乐采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。

注：供应商先要申领CA，取得CA后需要在乐采云平台进行绑定，CA相关操作可参考《CA管理学习专题》。完成CA数字证书办理在资料齐全的情况下预计7个工作日左右，建议供应商获取招标文件后立即办理。

《CA管理学习专题》：

https://edu.zcygov.cn/luban/ca?utm=web-government-front.380aac0a.0.0.fc2b6aa0b6e211ebbdb0dd007730dd44

《CA驱动和申领流程》:

<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html>

1. 投标文件制作：
2. 应按照本项目招标文件和乐采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电乐采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。
3. 投标人通过“乐采云”平台电子投标工具制作投标文件。

《电子投标工具》：

https://b.zhengcaiyun.cn/luban/category?parentId=550045&childrenCode=qicaiCategory17&utm=luban.luban-PC-39026.959-pc-websitegroup-navBar-front.8.c8789bc0520b11efb86dbfa49a87be0d

《供应商**-**政府采购项目电子交易操作指南》：（登录账号后查看 ）<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHxlNdhY0r>

1. 供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
2. 投标人可指派授权代表递交备份文件，授权代表递交备份文件需携带法定代表人授权书原件，于投标截止时间前到达开标地点递交。
3. 特别提醒
4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。
5. 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**七、投标截止时间及要求：** 2024年 12 月 X日 上午 9 时 30 分整之前将电子投标文件上传到“乐采云”平台。

**八、开标时间及地点：** 2024年 12 月 X 日 上午 9 时 30 分整在绍兴市上虞区公共资源交易中心三楼 XXX开标室开标。

开标时间后30分钟内（当日10:00前）供应商可以登录“乐采云”平台，用“项目采购－开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内（当日10：00前）解密失败，则由采购代理机构工作人员上传投标人提供的备份文件。备份文件（后缀名为.bfbs）须存储在U盘中，与上传的电子投标文件一致，用信封进行密封并盖章，由授权代表在投标截止时间前递交至开标地点。若电子投标文件正常解锁，则U盘退还给供应商；若解锁失败，则由采购代理机构将U盘中的备份文件上传，该U盘将由采购代理机构保存。

本次开标不提供现场视频。

**九．投标保证金：**无。

**十．公告期限：**5个工作日

**十一．联系方式：**

1、采购代理机构名称：浙江天平项目咨询有限公司

联系人：陈先生

联系电话：13587399711

2、采购人名称：绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司

联系人：任先生

联系电话：0575-81289915

1. 采购人主管部门：绍兴市上虞区e游小镇管委会

联系人：诸先生

联系电话：13515858098

# **第二部分 投标须知**

**前附表**

| **序号** | **项目** | **内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目名称 | 2025-2026年度惠普广场物业管理项目 |
| 2 | 项目实施时间 | 合同签订之日起至履约完成。 |
| 3 | 最高限价 | 本项目最高限价及分项最高限价如下：920万元。 |
| 4 | 资格审查方式 | 资格审查是指开标后，采购人或采购代理机构将依据法律法规和招标文件的规定对投标人的资格进行审查。 |
| 5 | 踏勘现场 | 本项目不组织现场踏勘 |
| 6 | 询问 | 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。 |
| 7 | 招标文件的澄清与修改 | 招标采购单位可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，在招标公告发布的媒体上发布更正公告，该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。本项目招标文件和补充（答疑、澄清）、修改文件等请自行登录浙江政府采购网或绍兴市上虞区公共资源交易中心网站查看。 |
| 8 | 投标文件组成 | 投标人向采购人递交的投标文件由资格文件、技术文件、商务文件、报价文件四部分组成。 |
| 9 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 10 | 投标文件递交地址及截止时间 | 详见招标公告 |
| 11 | 开标时间、地点 | 开标时间：详见招标公告  开标地点：详见招标公告 |
| 12 | 投标有效期 | 投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。 |
| 13 | 履约保证金 | / |
| 14 | 采购及中标公告发布媒体 | 浙江省政府采购网、绍兴市上虞区公共资源交易中心网站 |
| 15 | 质疑 | 依据《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条的规定：  供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购代理机构、采购人提出质疑，采购代理机构、采购人应在7个工作日内做好答复工作，但答复内容不得涉及商业秘密。  采购评审专家（评标委员会、采购小组）应当协助采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。  《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。 |
| 16 | 投诉 | 依据《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第五十条的规定：  质疑供应商对质疑的答复不满意，或者采购人或采购代理机构未在规定时间内答复的，可以在收到答复之日或者答复期满后15个工作日内依法向采购人主管部门投诉。采购人主管部门应当在30个工作日内调查并回应。投诉事项调查期间，采购主管部门应当通知采购人暂停采购活动。  投诉人提交投诉件时，应当提供相关书面证据、依据和其他有关材料。 |
| 17 | 特别说明 | 投标人应无条件地、认真仔细地阅读本招标文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件，严格按照招标文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中，应严格遵循实事求是、诚信投标的原则，对招标文件中的采购需求、合同条款等各项内容进行确认，如有偏离，应如实填写响应偏离表。  该项目中标公示期间，投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会（包括其他相关人员）应当保密的相关内容。即便由此获得资料并作为向采购人或采购代理机构或监督管理部门质疑或投诉或法院起诉的理由，均属于非法获取的依据。  招标文件中凡标注“★”的条款均为实质性要求，不响应的投标文件将作无效标处理。 |
| 18 | 是否允许分包 | 本项目不允许分包 |
| 19 | 是否提供样品 | 本项目不需要提供样品 |
| 20 | 是否提供演示 | 本项目不需要提供演示。 |
| 21 | 招标代理服务费 | 招标代理服务费由中标单位支付，按下列货物招标差额定率累进法计算方式计取。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 服务类型 中标金额（万元） | 货物招标 | 服务招标 | 工程招标 | | 100以下 | 1.5％ | 1.5％ | 1.0％ | | 100—500 | 1.1％ | 0.8％ | 0.7％ | | 500—1000 | 0.8％ | 0.45％ | 0.55％ | | 1000—5000 | 0.5％ | 0.25％ | 0.35％ | | 5000—10000 | 0.25％ | 0.1％ | 0.2％ | | 10000——100000 | 0.05％ | 0.05％ | 0.05％ | | 1000000以上 | 0.01％ | 0.01％ | 0.01％ |   结算方式及时间为：在领取中标通知书前由中标单位一次性向采购代理机构付清。 |
| 22 | 投标人信用信息查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则 | 1、查询渠道：信用中国（网址：http://www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（网址：http://www.ccgp.gov.cn）。  2、截止时点：开标后评标前。  3、信用信息查询记录和证据留存的具体方式：由采购组织机构在规定查询时间内打印信用信息查询记录并归入项目档案。  4、使用规则：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第十八条规定条件的供应商，将被拒绝其参与采购活动。 |
| 23 | 金融支持 | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，企业若有融资意向，可登录乐采云平台融资服务（https://jinrong.zcygov.cn/），查看相应融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 24 | 其他 | **1、本招标文件要求提供的身份证复印件皆需提供正反面，否则按不提供处理。**  **2、若本项目涉及柴油动力移动源的应当符合低排放要求。** |

注：以上内容如有变化将另行通知。如通知其中某一内容发生变化，其余未提及的将不作变动。一、总则

### 1.项目说明

1. 项目说明见前附表所述。投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均已在法定时间内提出。
2. 投标人须对所投产品、方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

1.3本招标文件所称公章是指单位法定名称章或者冠以单位法定名称的电子公章。

1.4公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

1. 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；
2. 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报相关部门批准。

### 2.采购方式

公开招标。

### 3.投标费用

投标人需自行承担涉及投标的一切费用（招标文件有其他相关规定除外）。

## 二、招标文件

### 1.招标文件的构成

1.1招标文件包括下列文件及附件

1. 第一部分 招标公告
2. 第二部分 投标须知
3. 第三部分 评标办法及评分标准
4. 第四部分 采购需求
5. 第五部分 采购合同的一般和特殊条款
6. 第六部分 应提交的有关格式范例

1.2投标人应认真审阅招标文件中所有的内容，包括编制和提交采购响应文件须知、评标办法及评分标准、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。

**2.**招标文件的解释

2.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，将通过招标公告发布网站通知所有招标文件收受人。

2.2采购代理机构如对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在发布招标公告的网站上发布更正公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2.3不论采购代理机构向投标人发送的资料文件，还是投标人提出的问题，均采用书面形式。

**3.招标文件的修改、澄清**

3.1从招标文件发出至投标截止时间前，采购代理机构可能会以补充通知的方式修改招标文件。补充通知作为招标文件的组成部分，各潜在投标人应自行在公告发布网站查看。若有必要，采购代理机构将酌情延长递交投标文件的截止日期。

3.2对投标文件中含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容，评标委员会将对投标人进行询标，并要求投标人作电子澄清（询标由专家在乐采云系统上发起询标函，投标人在澄清处在规定时间内进行答复）；投标人的电子澄清，应由法定代表人进行电子签章（也可由法定代表人或授权代表签字扫描后上传），作为投标文件的补充部分，但澄清的内容不得改变投标文件的实质性内容。

**4.投标报价**

4.1本次报价**为按照采购需求完成本采购项目的全部相关费用；投标报价中标明的价格为履行合同2个年度的物业管理费价格，包括但不限于人员费用、按规定缴纳的各类保险、交通费、加班费、零星工程维修费、交接费、福利费、管理费用、税费、办公用品、维修工具、服装费、安保器材、垃圾分类、保洁耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等）、日常耗材（灯泡，灯具，电线，门锁，把手，锁芯，水龙头，生料带，胶布，玻璃胶，插座，三角阀，软管，开关，安全出口指示牌等）等所有材料及易耗品费用，由物业公司承担。其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等整个项目的总报价，如有漏项，视同已包含在本报价中。**

4.2其他费用处理

招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

4.3投标货币

投标文件中价格全部采用人民币报价。报价应是唯一的， 采购代理机构将不接受有选择的报价。

## 三、投标文件的编制

1. **投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

1. **投标文件的组成**

投标文件应当包括以下主要内容：资格文件、技术文件、商务文件、报价文件。

2.1资格文件包括以下内容：

1. 法定代表人授权书（格式见附件）；如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的（签字是指线下签字扫描后上传或者线上进行电子签章），只需提供其身份证复印件，否则应提供授权代表身份证复印件；
2. 营业执照（或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料）复印件、税务登记证（或其他缴纳证明材料）复印件、社保登记证（或其他缴纳证明材料）复印件；实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加国企采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

1. 具有履行合同所必需的产品和专业技术能力的承诺函；
2. 投标人承诺函（格式见附件）；

2.2技术文件，本次招标需要投标人提供以下项所列的技术文件

1. 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）；
2. 投标项目明细清单（含货物、服务等）（格式见附件）；
3. 技术响应及建议表（格式见附件）；
4. 项目组人员清单（格式见附件）；
5. 物业管理组织架构及管理制度；
6. 物业保洁、保安、接待、服务方案（包括垃圾分类）与经验；
7. 机构节能工作方案及经验；
8. 安全服务工作方案及经验；
9. 物业突发事件的应急措施；
10. 项目实施的人员安排情况；
11. 耗材质量；
12. 设施设备投入方案；
13. 培训能力、经验及机制；

注：以上内容应与评标办法中内容具有一致性。

投标人在投标文件中应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果投标人在技术偏离表中注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为投标人在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改，其投标将被追认为无效投标。**采购代理机构将把这一情况报送采购监管部门。实质性指标、关键性指标和重要指标需提供证明材料，如技术偏离表中仅复制粘贴而未说明或提供证明材料的，其产生的影响直至被认定为未实质性响应的后果将由供应商自行承担。**

2.3商务文件，本次招标需要投标人提供以下项所列的商务文件：

1. 供应商商务文件中商务分自评表（格式见附件）；
2. 商务响应表（格式见附件）；
3. 企业业绩；
4. 认证证书；
5. 供应商认为需要的其他文件资料。

2.4报价文件包括以下内容：

1. 投标函（格式见附件）；
2. 开标一览表（格式见附件）；
3. 投标报价明细表（格式见附件）。
4. **投标有效期**

3.1投标文件未在投标截止时间前完成传输的或者未按时解密的，视为放弃投标；投标文件解密失败后未提供备份文件或者备份文件也出现异常情况无法进行评审的，亦视为放弃投标。

3.2投标文件上传后，自投标截止日期起，在前附表所列的投标有效期内有效。

3.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。

1. **投标人如有下列情况之一者列入不良行为记录**

4.1投标人在投标有效期内撤销投标的；

4.2中标人或中标候选人放弃中标或中标候选人资格的；

4.3擅自修改或拒绝接受已经确认的条款；

4.4中标人未按规定与采购人签订合同；

4.5未按规定提供履约保证金；

4.6投标人采取提供虚假资料等不正当手段的；

4.7投标人在投标过程中串通投标的。

1. **投标文件的编制和签署**

5.1按招标文件2.1条、2.2条、2.3条要求提供的各种文件，投标文件分为资格文件、商务技术文件和报价文件三部分。

5.2投标文件须按附件格式要求进行电子签章，投标人应写全称。（电子投标文件中所需加盖公章部分均应采用电子签章）

5.3全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据采购代理机构要求进行，或者是投标人造成的必须修改的错误。所修改处应由法定代表人或其授权代表签字盖章予以确认。

5.4由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

1. **投标文件的形式**

投标文件为电子投标文件，电子投标文件按“乐采云供应商项目采购－电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作、加密传输。

## 四、投标文件的递交

**1.投标截止期**

1.1投标文件必须在规定的投标截止时间前在乐采云系统内完成传输，以纸质、电报、电话、传真形式的投标概不接受。为应对投标文件解密失败等异常情况，投标人可指派授权代表在投标截止时间之前到达开标地点提交备份文件。

1.2采购人因故推迟投标截止时间，将以公告形式通知。在这种情况下，采购人和投标人的权利和义务将受到新的截止时间的约束。

**2.投标文件的修改、撤销**

供应商应当在投标截止时间前完成电子交易文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子交易文件。补充或者修改电子交易文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为投标文件撤回。

## 五、开标

在投标截止时间前按规定提交投标文件的投标人在三家（含）以上的，由采购人或采购代理机构组织进行开标。

**投标人登录乐采云平台，用“项目采购－开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密。在线解密电子投标文件时间为开标时间起30分钟内。若电子投标文件解密失败，则由采购代理机构工作人员上传投标人提供的备份文件。**备份文件（后缀名为.bfbs）须存储在U盘中，与上传的电子投标文件一致，用信封进行密封并盖章，由授权代表在投标截止时间前递交至开标地点。

采购人按招标文件规定的时间、地点公开开标。开标仪式由采购人或采购代理机构主持及有关人员参加。

本项目为电子投标项目，投标人一般不需要参加现场投标和开标，若投标人需要指派授权代表递交备份文件，则授权代表应随身携带法定代表人授权书原件于投标截止时间前到达开标地点递交备份文件。 若电子投标文件正常解锁，则U盘退还给供应商；若解锁失败，则由采购代理机构将U盘中的备份文件上传，该U盘将由采购代理机构保存。

## 六、资格审查

### 1.资格审查

1. 开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查；
2. 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查；
3. 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道查询投标人开标后评标前的信用记录，经查询投标人列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的，其投标无效；
4. 采购人或采购代理机构出具《投标人资格审查意见表》，投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

## 七、评标

### 1.评标原则

1. 竞争优选；
2. 坚持公平、公正、科学合理的原则；
3. 价格合理，方案、产品先进可行；
4. 反对不正当竞争。

### 2.评标组织

1. 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人（含）以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二；
2. 评标工作由评标委员会负责，并由推选产生的组长主持；
3. 本次评标为在线评标。

### 3.评标办法

**本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见招标文件第三部分。**

### 4.投标文件符合性审查

1. 投标文件符合性审查：评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的要求作出实质性响应。
2. 实质性响应的投标应该是与招标文件要求的主要条款相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指影响合同的内容、项目建设质量，或者在实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中采购人的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。
3. 如果投标文件没有实质上响应招标文件的要求，评标委员会将判定无效投标，投标人不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。
4. 即按《评分标准》确定的标准，以经审查合格的投标文件进行商务、技术和报价评估，并综合进行比较与评价。参照《浙江省政府采购活动现场组织管理办法》的通知（浙财采监｛2015｝13号）规定，“对明显畸高畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评审小组组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。”

### 5.修正原则

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中投标（开标）一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标（开标）一览表为准；
2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标（开标）一览表的总价为准，并修改单价；
4. 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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价参照财政部公布第87号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

### 6.投标文件的澄清

6.1评审中因投标文件含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容需要供应商作出澄清、说明或者补正的，评标委员会和供应商应当通过乐采云平台交换数据电文，给予供应商提交澄清说明或补正的时间不少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。

6.2供应商通过乐采云平台交换的数据电文必须进行电子签章。

### 无效投标

经过审查，凡不符合有关规定，不响应招标文件的实质性条款，存在以下重大偏离之一的，经评标委员会认定，将因未通过资格性或符合性审查而被作为无效投标处理：

1. **未按规定缴纳投标保证金或所提供的投标保证金有瑕疵的；**
2. **未按照招标文件规定要求签署、盖章的；**
3. **《法定代表人授权书》填写不全、错误、未加盖投标人公章（公章和签字或盖章缺一不可）；**
4. **个体工商户的身份证明与营业执照不一致的；**
5. **投标文件中的投标函未加盖投标人的企业公章或填写不全的；**
6. **报价一经涂改，未在涂改处加盖投标单位公章或者未经法定代表人或其授权代表签字或盖章的；**
7. **因未按规定的格式填写，内容不全或主要实质性内容字迹模糊辨认不清，经评标委员会认定为无法评审的；**
8. **出现同一标的物或本次招标产品（服务）内的主要产品（重要组成部分）出现技术、商务描述不一致或前后描述不一致，经评标委员会认定后为无法评审的；**
9. **投标详细配置清单响应表不真实填写或弄虚作假的；改变招标文件提供的清单中的计量单位、工程数量；**
10. **对招标产品技术规格未详细应答，致使其技术文件无法评审的；**
11. **投标文件有招标方不能接受的条件；**
12. **评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内通过乐采云平台提供线上说明，必要时提交相关证明材料。**
13. **投标报价超过预算金额或最高限价或单项最高限价的；**
14. **投标文件“商务技术文件资料”部分中出现《开标一览表》或《投标报价明细表》相关内容的；**
15. **评标委员会认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的，即“★”的关键性指标及技术参数要求负偏离或缺漏；**
16. **投标人拒绝按招标文件规定的修正原则对投标文件进行修改的；**
17. **有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：**
18. **不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；**
19. **不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；**
20. **不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；**
21. **不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；**
22. **不同投标人提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）报名或网上投标的，且经询标澄清投标人无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经评标委员会半数以上成员确认有串通投标嫌疑的。**

**7.18其他违反法律法规的情形。**

### 废标

根据《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十二条之规定：在公开招标采购中，出现下列情形之一的，应予终止采购程序或废标：

（一）符合专业条件的供应商或者对采购文件做实质响应的供应商不足3家；

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为；

（三）投标人的报价均超过了采购预算；

（四）因重大变故，采购任务取消。

终止采购程序或废标后，采购人应当将决定及相关理由及时通知所有投标供应商；评审现场废标决定由采购人根据评标委员会提出的废标意见作出；非评审现场废标决定原则上由采购人主管部门作出，另有约定的除外。除采购任务取消情形外，应当重新组织招标。

### 中止电子交易活动和重新组织采购

9.1采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购组织机构可中止电子交易活动：

1. 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
2. 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
3. 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
4. 病毒发作导致不能进行正常操作的；
5. 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

9.2评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

### 保密及其他注意事项

1. 评标是招标工作的重要环节，评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则，公正、平等地对待所有投标人；
2. 在开标、投标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。采购人不得在中标人确定前，与投标人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判；
3. 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得也不应将评标情况扩散出评委人员之外；
4. 投标人相互之间，或与采购人相互不得串通投标，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或者其他投标人的合法权益；
5. 评标委员会不向投标人解释未中标的原因；
6. 特别说明：乐采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

## 八、定标

项目由评标委员会根据第三部分《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在发布招标公告的网站上公告中标结果，公告期限为1个工作日。在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

中标人应携带介绍信自行前往采购代理机构领取中标通知书。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。中标人无正当理由放弃中标的，不得参加对该项目重新开展的采购活动，采购人及采购人主管部门保留对其依法追究责任的权利。

## 九、合同签订及其他

采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

中标或者成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订合同的中标或者成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动，并承担相应法律责任。

### 1.履约保证金：无

### 2.验收

采购人组织对供应商履约的验收，大型或者复杂的采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

采购人应当及时对采购项目进行验收，采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收，参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

采购人负责加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

### 3.货款结算方式

付款方式：采购人与中标人依照招标文件规定的付款方式进行项目款项的支付。

### 4.售后服务考核

采购代理机构将配合采购人主管部门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，达不到国家、行业有关标准和技术文件规定的，一经查实，由有关职能部门给予相应处罚。

## 十、质疑与投诉

根据《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》等有关规定，国企采购供应商可以依法提起质疑和投诉。

### 1.供应商询问

供应商对国企采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构将对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 2.供应商质疑

供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑，否则，采购代理机构不予受理：

供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自收到采购文件之日（发售截止日之后收到采购文件的，以发售截止日为准）或者采购文件公告期限届满之日（公告发布后的第6个工作日）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑函范本请到浙江政府采购网下载专区下载。**供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。**

《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

供应商提交的质疑书需一式三份，由法定代表人签字（或盖章）并加盖单位公章。质疑书至少应包括下列主要内容：

1. 质疑人的名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话，以及被质疑人名称及联系方式；
2. 被质疑采购项目名称、编号及采购内容；
3. 具体的质疑事项及事实依据；
4. 认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料；
5. 提出质疑的日期。

**未按上述内容填写的质疑书将不予受理。**

采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的国企采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

### 3.供应商投诉

供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料，供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，不符合上述要求的投诉将不予受理。

质疑供应商对采购代理机构的答复不满意或者采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购人上级主管部门提出投诉，投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

# 第三部分 评标办法及评分标准

## 一、评标办法

**本次招标将按下列评标办法进行评标：**

1. **综合评分法**。即在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照《评分标准》规定的评分因素对各投标人的投标文件进行综合评审，以技术分、商务分、报价分总得分最高的投标人作为中标候选人。如最高总得分相同的，以报价低者作为中标候选人。如最高总得分且报价相同的，以技术指标优者作为中标候选人；无法确定技术指标优劣的，则抽签确定中标候选人。
2. 本次评标采用**百分制计分**，计算时四舍五入保留到小数点后两位。

## 二、评分标准

**一、报价文件评分标准（30分）**

报价文件主要是对投标人的有效报价进行评议，其评分标准及分值设置规则如下：

1、本次招标最高限价规定如下：

本项目投标报价的最高限价具体如下：

**本项目最高限价为人民币玖佰贰拾万元（小写9200000元）。其中惠普广场ABC楼区域最高限价为人民币陆佰零捌万玖仟捌佰捌拾元（小写6089880元；惠普广场D楼区域最高限价为人民币壹佰柒拾伍万陆仟零陆拾元（小写1756060元；惠普大通e享城商贸区域最高限价为人民币壹佰叁拾伍万肆仟零陆拾元（小写1354060元。**

2、投标报价文件中，如有以下情况之一的，不进入评审：

投标人的报价超出最高限价的，不进入商务评审。

3、报价分计算方法：根据进入商务评审的各投标人的有效投标报价的平均价作为评标基准价（当有效投标报价小于等于5个时，取所有有效投标报价的平均值，当有效投标报价大于5个时，取去掉一个最高有效投标报价和一个最低有效投标报价后其余所有有效投标报价的平均值）。

每个投标报价与评标基准价对比，计算商务报价的得分值，即：

a.投标报价等于评标基准价时，得满分30分；

b．投标报价每低于评标基准价1个百分点，扣1分。

投标报价得分（最低得分为0分）=30—100%×（评标基准价—投标报价）÷评标基准价×100×1。

c．投标报价每高于评标基准价1个百分点，扣1.2分。

投标报价得分（最低得分为0分）=30—100%×（投标报价—评标基准价）÷评标基准价×100×1.2。

d．评分不足一个百分点时，使用直线插入法计算。以此求得各投标人商务标得分，得分精确到小数点后2位，第三位四舍五入。

4、后续评标过程中出现的任何情形都将不会导致评标基准价的变化。

5、当投标（开标）一览表与投标报价明细表报价不一致时，以投标（开标）一览表为准，报价明细表报价予以修正并由授权代表签字确认，拒绝修正或确认的，则做无效标处理。

6、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠、赠送等字样（明细出现“0”元，视同赠送），如出现则作无效投标处理。

7、**投标价格的合理性**：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**二.技术商务文件评标内容及标准（70分）**

**1、技术部分（62分）**

评标委员会按照评分细则，以投标人的投标文件为评审依据，对投标人的技术响应情况进行独立评审并打分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评分标准说明** | **总分** |
| 1 | 物业管理组织架构及管理制度 | 根据本项目物业使用特点提出全面合理的物业管理服务理念、目标定位，物业管理服务理念具有创新性（0-3分）、目标定位切实可行（0-2分）。 | 5 |
| 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间（0-3分），并建立和完善档案管理制度、物业管理制度及其配套设施权属清册等制度（0-2分），体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准。 | 5 |
| 2 | 物业保洁、保安、服务方案（包括垃圾分类）与经验 | 根据标准化及精细化管理，做好保洁服务工作，包括室内办公室保洁（0-0.5分）、室内公共区域（0-0.5分）、场外保洁（0-0.5分）、地下室保洁（0-0.5分）、玻璃长廊（0-0.5分）、工具摆放（0-0.5分）、日常消杀（0-0.5分）、灭四害（0-0.5分）、垃圾废弃物清理（0-1分）等方案。 | 5 |
| 根据项目实际情况制定垃圾分类工作方案（垃圾分类投放（0-2分）、标识（0-1分）等），规范垃圾集置点管理（0-2分）。 | 5 |
| 评委根据供应商提供的安保人员服务方案进行综合打分。【说明：以上投标人内容阐述详细完整得3.1-5分，内容描述简单且立意不明确或内容有漏项得1.1-3分，内容描述与招标需求匹配不充分得0.1-1分，未提供方案得0分。】 | 5 |
| 3 | 机构节能工作方案及经验 | 根据本项目有严格的节能管控制度（0-2分），管理制度明确清晰，落实到细节（0-2分），并做好节能宣传（0-1分）。 | 5 |
| 4 | 安全服务工作方案及经验 | 根据标准化及精细化管理，针对本项目特点做好安全服务工作，包括消防安全管理（0-2分）、用电安全管理（0-1分）、停车服务管理工作方案（0-2分），做到严格有序，服务到位。 | 5 |
| 5 | 物业突发事件的应急措施 | 对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气及断水、断电、断气、防台、抗震等其他突发事件）时的应急预案（0-2分）及相应的措施（0-2分）。 | 4 |
| 对物业管理区域内的防火、防涝的安全防范巡查（0-2分）、应急供电系统、给排水设备、空调系统、电气照明装置、电梯等设备应急检修措施（0-2分）等。 | 4 |
| 6 | 项目实施的人员安排情况 | 根据本项目负责人具有物业管理师（0-1分），中级职称及以上（0-1分），物业管理经验（0-1分）等打分，最高得3分；需提供相关证书扫描件及经社保部门盖章的社保人员缴纳证明。 | 3 |
| 对人员岗位安排分配明细情况比较，包括人员配备是否合理、符合要求，相关人员要求见采购需求。【说明：以上投标人提供人员清单合理完整得3.1-4分，人员配备一般得1.1-3分，人员招标需求匹配不充分得0.1-1分，未提供方案得0分。】 | 4 |
| 7 | 耗材质量 | 根据拟投入本项目的耗材质量的优劣性打分。【说明：以上投标人提供的耗材优质得3.1-5分，质量一般得1.1-3分，质量较差得0.1-1分，未提供方案得0分。】 | 5 |
| 8 | 设施设备投入方案 | 评委根据投标人提供的拟投入本项目使用的相关设备种类与采购需求的适配度（0-2分）、合理性（0-2分）进行综合打分。 | 4 |
| 9 | 培训能力、经验及机制 | 根据本项目的特点就物业管理与服务的各项内容有相关培训计划，培训能力与经验，根据提供的培训类别（0-1分）、培训频次（0-1分）、培训案例及图片（0-1分）（标明培训时间、培训主题、内容等）进行打分。 | 3 |

**2、商务部分（8分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **评分项目内容** | **分值** |
| 1 | 企业业绩 | 投标人自2021年1月1日以来实施的类似物业管理服务项目（以签订时间为准），每提供一个业绩得0.5分，最高得2分。需提供中标通知书、合同复印件并加盖公章，缺一不可。 | 2 |
| 2 | 认证证书 | 投标人具有质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、物业服务体系认证证书、应急管理体系认证证书、培训管理体系认证证书的每个得1分，最高得6分，没有不得分，需提供认证证书扫描件并加盖投标人公章（认监委网站查询有效），认证范围需覆盖物业管理。 | 6 |

注：1、评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。资信分为客观分，也需独立进行评价并核对分值，最终分值需一致。

1. 所有文件、合同、证书、资质等需要真实有效。中标人在中标后签订合同时需提供以上证明文件原件，若发现资料作假的取消中标资格。

第四部分 采购需求

## 第一章　服务内容及要求

1. **物业管理项目基本情况**
2. 绍兴市上虞区曹娥街道兴业北路惠普广场建筑面积118939.39平方米，其中包括地上建筑面积99607.13平方米，地下建筑面积19333.26平方米。分A、BC、D、E四栋楼（BC两栋为相连大楼）。地下室设置车位327个。本次招标的物业管理年限定为 2年（**2025年1月1日到2026年12月31日**，具体时间根据签订的合同为准）。
3. 惠普广场物业分三块物业管理服务和考核，分别为数创广场ABC楼区域（85297.71平）由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司负责考核、数创广场D楼（生态环境分局、第二稽查局）区域（15504.62平）由绍兴市生态环境局上虞分局和绍兴市税务局第二稽查分局负责考核、数创大通e享城商贸区域（18137.06平）由绍兴市上虞大通易享城商业管理有限公司负责考核。

服务内容：本次招标的物业管理服务内容但不限于以下内容：环境卫生管理（包括灭“四害”消杀和门前“三包”）；传达、保安、秩序管理；室外公共区域保洁管理；会务服务管理；消防、监控设施管理；弱电系统管理；供电设备管理；给排水设备运行维护；空调系统运行管理；电梯管理；停车管理方案（**管理期间停车收费系统及相关设施设备维修保养由中标方负责实施。其中D幢地下室加装4个充电头，包括埋线，总的线要求45㎜²，分线15㎜²。**）；物业费、企业房租收缴、水电费抄录和收取等。对未详细列出或说明，但为项目物业服务运行不可缺少的内容及工作也包括在本物业服务招标范围内。办公和商业区域需要分别制定一整套严格的管理制度和操作规程，通过科学的管理和优质服务，提升项目整体服务水平。（**注：A幢一楼大厅，需负责经营咖啡、烘焙或轻餐饮，盈亏自负。**）另供应商需要投保公众责任险不低于2万元。

3、投标报价：投标报价中标明的价格为履行合同总服务期内的物业管理费价格，包括人员工资（包括加班费）、福利、奖金（过节费、高温费、伙食费、住宿费等）、保险（五险一金、商业保险、残障金等）、劳保用品、服装、工具、耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等保洁耗材）、机械、设备、车辆维修、养护、油料、办公文具电脑打印机用品。垃圾清运费及处置费、利润、管理、税金及不可预见费用（如突击工作费，人工增加费，设施维护费及其他等）等一切费用。

**（注：本次项目包含：1、生活垃圾清理费；2、绿化维护、保养、绿植租赁（数量及质量不得低于现有要求）；3、惠普D幢中央空调维保费用；4、弱电维保。）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 数创广场ABC楼区域 | 数创广场D楼 | 大通e享城商贸区域 |
| 1 | 绿化维护、保养、绿植租赁 | 无 | √ | √ |
| 2 | 中央空调维保 | 无 | √ | 无 |
| 3 | 弱电维保 | √ | √ | √ |
| 4 | 生活垃圾清运费 | √ | √ | √ |

**二、管理及服务人员要求**

（一）人员配置要求

1.惠普广场ABC楼物业人员配置要求：项目经理岗位不少于1个、消控岗位不少于2个，监控岗位不少于2个，安保、门卫、巡逻白班岗位不少于6个，安保、门卫、训练晚班岗位不少于5个，安保、监控、消控替班岗位2个，A楼宇保洁岗位不少于6个，BC楼宇保洁岗位不少于5个，外围保洁岗位不少于2个，垃圾分类岗位不少于1个，保洁替班加派门户岗位不少于4个，前台、统计和接待岗位不少于3个，强弱电维修、日常维修岗位不少于2个。

2.惠普广场D楼物业人员配置要求：安保、门卫、巡逻岗位不少于3个，楼宇、室内保洁岗位不少于6个，强弱电维修、日常维修岗位1个。

3.惠普广场大通e享城商物业人员配置要求：安保、门卫、巡逻岗位不少于3个，楼宇、室内保洁岗位不少于4个，前台客服、维修岗位1个。

上述人员配置为建议性，报价单位可以根据本项目的实际情况提出专业性调整。服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经采购单位认可。拟派人员须提供相应的从业资格证书或上岗证，未经招标人书面同意，中标投标人不得变更。

（二）部分人员具体要求

1.拟派项目经理：45岁及以下，从事物业管理经验4年以上，需有物业经理证；

2.维修：50岁及以下，具有操作证；

3.保安员：40岁及以下男性，身高172CM以上，有保安员证。具有保安师证者可以适当放宽年龄，保安员应维护好项目的正常秩序，确保项目正常地运行。尤其在发生突发性事件时，除了维护项目秩序的同时，应保护好甲方人员的人身安全；形象岗必须为年轻退伍军人。

4.消防监控值班：消控室值班员必须持有建（构）筑消防消防员证；

5.保洁人员：55岁及以下；

6.以上人员要求政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪，工作时间着工作服。

**三、物业管理主要项目**

1.环境卫生管理；

2.传达、保安、秩序管理；

3.室外公共区域保洁管理；

4.消防、监控设施管理维护；

5.弱电系统管理维护；

6.供电设备管理维护；

7.给排水设备系统管理维护；

8.空调系统管理维护；

9.电梯管理维护；

10.停车位管理；

11.企业房租收缴；

12.物业费及水电费抄录和收取；

**四、物业管理服务内容**

**（一）环境卫生管理**

1.服务内容：大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、公共场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，红线规划内的道路、园林、停车场（库）、垃圾房等所有公共场地及设施和门前“三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等红线规划范围内的所有环境卫生保洁。

2.服务质量标准：

园区的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，循环保洁。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区  域 | 项 目 | 工作内容 | 标 准 | 保洁频率 |
|
| 总  体  外  围 | 各出入口地面 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙 | 循环清扫，每星期冲洗一次 |
| 明沟 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 无垃圾、杂物、无苔藓 | 每日清扫，每星期冲洗一次 |
| 广场地面及周边 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、积水、烟头、杂物、明显泥沙 | 循环清扫，每月冲洗一次 |
| 外露管道  （二米以下） | 除尘 | 无积灰、污渍 | 每周清抹一次 |
| 屋顶及周边 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 无垃圾、杂物、树叶、积水 | 每周清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 标志牌 | 除尘 | 无积灰 | 每周清抹一次 |
| 外立面幕墙玻璃、铝板 | 保持清洁 | | 每年清洗一次 |
| 大楼铭牌 | 除尘 | 无灰尘 | 每日清抹一次 |
| 2米以下外墙 | 刷洗 | 无积灰、污渍 | 每日清洁一次 |
| 2米以上外墙 | 刷洗 | 无污渍、积灰 | 每季度清洁一次 |
| 监控探头 | 除尘 | 无灰尘 | 每月清抹一次 |
| 大  厅  各  楼  层 | 地毯、踏垫 | 除尘、清洗 | 保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差 | 每日清扫，每日吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 窗帘 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无污渍 | 窗套、窗台每日清抹一次，布质窗帘每季度清洗一次 |
| 石材地面 | 除尘、清洗、打蜡 | 无灰尘、光亮、无水迹、无脚印、 | 每日保洁 |
| 木地板地面 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮、无水渍、无脚印 | 循环推尘，每日清抹一次 |
| 地胶板地面 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮、无水渍、无脚印 | 循环推尘，每日清洗 |
| 抹灰墙面 | 除尘 | 无积灰、无蜘蛛网 | 每月清洁两次 |
| 瓷砖墙面 | 除尘、清洗 | 清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 每日清抹 |
| 大  厅  、  各  楼  层 | 墙脚线 | 除尘 | 无积灰 | 每日保洁，每星期清除一次 |
| 大理石墙面 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 每日清抹 |
| 大理石柱 | 除尘 | 无积灰、污渍 | 每日清抹 |
| 木质立面 | 除尘（用碧丽珠） | 无灰尘、光亮 | 每日保洁 |
| 标识牌（各类） | 除尘 | 无积灰 | 每日清抹 |
| 灯箱 | 外表除尘 | 无灰尘 | 每周清抹 |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹 |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 | 每月冲洗一次 |
| 废物箱 | 清除垃圾、外表抹净 | 无垃圾满溢、无拖挂 | 每日及时清洗 |
| 门框 | 除尘（木质上碧丽珠）铜把手 | 无灰尘、无手印、明亮 | 循环保洁，每日清抹 |
| 大玻璃窗 | 清洗 | 无积灰、无划痕，明亮 | 循环保洁，每星期保洁一次 |
| 花岗岩墙面 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 每日清抹 |
| 花盆套 | 除尘 | 无灰尘、盆内无垃圾 | 每日保洁，每星期清洗一次 |
| 灯具 | 除尘 | 无积灰 | 循环保洁 |
| 强弱  电机房 | 室内、机柜 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 电  梯 | 地毯 | 除尘、清洗 | 无灰尘、无垃圾、无污渍 | 每日吸尘一次，每月清洗一次 |
| 墙面 | 木质（除尘）铝合金（上保护剂）、镜面清洁 | 无灰尘、无手印、光亮 | 每日保洁，每星期清洁 |
| 门（内外） | 抹净（上保护剂） | 无灰尘、无垃圾、光亮 | 循环保洁，每星期清洁 |
| 门槽 | 清除垃圾、杂物 | 无灰尘、无垃圾、光亮 | 每日及时清除，每星期清洁 |
| 指示牌和按钮 | 除尘 | 无灰尘、无手印 | 每日清抹一次 |
| 灯片和风口 | 除尘 | 无灰尘 | 每日清抹一次 |
| 自动扶梯 | 清除垃圾、杂物 | 无积灰、无污渍无垃圾 | 每日清洁一次 |
| 洗  手  间 | 尿斗、坐厕、面盆 | 除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒 | 无污垢、无积垢、清洁 | 随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换 |
| 隔断 | 除尘、除污垢 | 无灰尘、无涂画、无污垢 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 水龙头 | 抹净 | 无水锈、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹、无污渍、明亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 地面 | 清洗、消毒 | 无垃圾、无水迹、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 循环保洁，每星期清洗一次 |
| 灯片、天花及风口 | 除尘 | 无积灰 | 每月清除一次 |
| 门和门框 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 洗  手  间 | 台面 | 抹净 | 无水迹、无污渍 | 循环保洁，每日清洗一次 |
| 废物箱 | 清除垃圾、外表清洁 | 无垃圾满溢、无污渍 | 每日及时清洗 |
| 玻璃窗 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无水渍 | 循环保洁，每星期保洁一次 |
| 洗手液、卫生卷纸 | 洗手液、卫生卷纸 | 无短缺 | 中标方提供，按需添加 |
| 楼  梯 | 楼级和平台 | 清扫垃圾、清洗 | 无垃圾、死角、无积灰 | 每天清洁一次 |
| 墙面 | 大理石（除尘、抹净）涂料（除尘） | 无灰尘 | 每星期清洁一次 |
| 扶手、栏杆 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 外露管道 | 除尘 | 无灰尘 | 每星期清洁一次 |
| 地面停车位 | 地面 | 清扫、冲洗 | 无垃圾、无杂物 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 标线 | 清洁 | 标线清晰 | 按需描线 |
| 办  公  及  公  共  区  域 | 桌椅、沙发外套 | 清洗 | 无灰尘、无污渍 | 每周清洗一次 |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无积灰 | 每星期清洁一次 |
| 室外绿地 | 清扫 | 无垃圾、无杂物 | 每天清洁一次，随时清扫 |
| 家具 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 会议、接待室 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 活动场地 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 公共区域电脑设备 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 其他公共区域物品 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |

保洁工作包括但不限于以上服务内容，未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁服务。保洁用品计入服务费用。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫滋生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；“除四害”实施单位须具有相关单位颁发的资质，不得低于爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，相关材料及药品等应计入物业服务费。

2.1保洁服务工作具体内容及要求

2.1.1 公共场所

日常服务内容：水泥、大理石、花岗岩、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、玻璃幕墙，附体、沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

2.1.2各门厅、各楼层公共区域、展示厅等特定区域

保洁服务内容及要求：地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，公用设施表面、普通机器设备表面（无特殊要求的）、电梯及卫生间。遇有发生局部损坏时，应及时通知采购方。

2.1.3 顶篷等边缘区域

服务内容及要求：屋顶屋面、沟槽、地面、雨棚及边角区域，各种附体的表面，遇有污染，及时打扫并清洗。

2.1.4电梯

服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭两次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。

2.1.5不锈钢保洁

服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每两个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，能清晰映出人影。

**（二）传达、保安、秩序管理。**

1.服务内容： 熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、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；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等;门卫、守护和巡逻，维护公共秩序;处理治安及其他突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理。积极主动地配合、服从对口管理部门的临时应急调度。

2.服务质量标准：

（1）门卫值班。

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

（2）巡查。

规划红线范围以内安排24小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时必须使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理;如巡视出现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。收到中央监控室发出的指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施；对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行巡查，发现缺失，损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。道路非停车区域禁止所有车辆停放。

（3）停车管理。

地下停车库，在管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按要求设立明显指示牌和地标。

（4）突发事件处理。

按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

**（三）室外公共区域保洁和其他管理**

1.服务内容：道路、铺装的日常清扫保洁。

2.服务质量标准

（1）道路、铺装。每日清洗，做到清扫保洁质量达到“七无”（即：无堆积物、无积尘、无污泥积水、无果皮纸屑塑膜、无烟蒂、无碎砖瓦砾、无痰迹）；清扫工具存放在隐蔽位置，不得影响观瞻。

（2）对由第三方原因造成的绿化、设施、设备的损坏，由物业服务方及时处理完毕，不得影响采购方正常使用。

**（四）消防、监控设施管理维护**

1.服务内容： 负责防盗、防火报警、监控设备运行管理。积极主动地配合、服从对口管理部门的临时应急调度。建立完善的消防制度、消防工作计划及监控设施维护制度，物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防、监控设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。成立义务消防队，按国标GB 25201-2010 《建筑消防设施的维护管理》要求，对园区区域内的消防火灾报警系统、喷淋灭火系统等消防设备按安保条例进行监管和操作使用。每年组织两次消防演习。

2.服务质量标准：

消控、监控设施应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持15天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时。（操作人员须持证上岗）

**（五）弱电系统管理维护**

1.服务内容：对综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统、多媒体显示及触摸屏查询系统、卫星及有线电视系统、一卡通系统、人员流量统计系统、自动摆闸门、弱电机房、音乐视听设备等进行日常管理和保养，保持正常运行。

2.服务质量标准：

（1）有完善的弱电系统的管理制度和规范操作流程。

（2）有健全的弱电各系统维修保养规章制度并严格落实执行，使设备完好率100%。

（3）每天对弱电各系统进行巡视检查，巡视检查要有记录并统一归档管理,资料完整；每季度对门禁、广播与消防报警系统联动检测一次并做好检测记录。

（4）保证弱电各系统工作正常。设备出现故障后, 应采取相关防护措施并及时通知采购方。

（5）严格执行用电安全规范，确保弱电系统设备的用电安全。

（6）保证避雷设备完好、有效、安全。

（7）做好各弱电机房、操作机房和各弱电机柜的清洁工作，机房地面卫生一次/周、机柜清洁一次/月并做好相应的记录工作、监控摄像头清洁一次/季度。

**（六）供电设备管理维护**。

（1）有完善的供配电系统的管理制度和规范操作流程。

（2）有健全的供配电系统维修保养规章制度并严格落实执行，使设备完好率达到99%。

（3）有变电所、楼层配电室岗位责任制；变电所有交接班制度、倒闸操作制度、工作票制度等；变电所和楼层配电室有操作规程；变电所有值班记录、保养记录、故障处理记录。

（4）高配变电所保证全年365天、每天24小时有人值班，保证整个大楼的供电安全。

（5）按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

（6） 每天不少于两次对楼层配电室进行巡视检查并要有相应的巡查记录表。

（7）保证变（配）电柜、低压配电柜全年24小时运行正常，设备完好率99%以上，满足现场工作要求，各类表计显示正常。

（8）功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换准确可靠。

（9）变（配）电系统联络切换正常。

（10）负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施（包括配电箱柜、桥架、井道、分电箱、开关、插座等）的日常管理和维护，亮灯率和插座完好率达到99.9%，楼宇泛光照明亮灯时间不少于2.5个小时，楼宇外围照明亮灯时间不少于4个小时，具体以采购单位要求为准。

（11）应急供电系统运行正常；EPS应急照明柜每季度放电保养一次，每次不少于30分钟。

（12）变电所等特殊机房保证24小时有值班人员，遇到节假日，双休日现场维护人员数量不能低于日常配置人员。

（13）设备出现故障后,应采取相关防护措施并及时通知招标方。

（14）通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

（**七）给排水设备运行维护**

1、服务内容：对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护，保持正常运行。

2、服务质量标准：

（1）每半年对给排水系统进行维护、润滑。

（2）每周检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。由具备相应执业资格的作业人员定期对污水处理系统进行全面维护保养，确保污水处理系统无明显异味和噪声，污水排放达到GB8978一1996《污水综合排放标准》的要求。

（3）用户末端的水压及流量满足使用要求。

（4）每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理。

（5）确保水质无污染并符合规定的要求，生活饮用水水质符合GB5749一2006《生活饮用水卫生标准》的要求。生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒、作业人员健康检查以及水质检测参照建设部《城市供水水质管理规定》执行。

（6）每年对污水池清理一次。

**（八）空调系统运行维护**

1、服务内容： 中央空调系统、变冷媒空调系统、精密空调、普通空调的运行管理和维护。具体内容有空调箱、空调柜、精密空调机组、变冷媒空调机组、送排风机组、新风机组、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置、各类风口内外置滤网、自动控制系统等设备的日常养护和清洁卫生。

2、服务质量标准：

（1）有完善的各空调系统的管理制度和规范操作流程。

（2）有健全的各空调系统维修保养规章制度并严格落实执行，使空调系统安全、正常运行。设备及环境整洁,无异常噪声及滴漏水现象，空调风管符合卫生部颁发《公共场所集中空调通风系统卫生规范》的要求。设备完好率100%。

（3）在空调工作周期，每天对机组进行巡视检查，检查机组工作及功能是否正常，检查要有记录；空调停止运行周期，定期对系统进行维护保养。

（4）定期对空调系统主机、水泵、电机、管道检查保养,完成对空调风管清洗一次。

（5）每月定期做好各空调机房和空调机组的清洁工作。

（6）保证各空调系统工作正常。设备出现故障后, 应采取相关防护措施并及时通知招标方。

**（九）电梯管理维护**

1、服务内容： 按DB33《浙江省电梯维修保养安全管理规范》的要求，做好电梯等设备管理及维护。

2、服务质量标准：

（1）有完善的电梯管理制度和规范操作流程。

（42）建立运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯按规定时间运行。

（3）管辖区域内所有电梯在办公时段有效运行，电梯按时开启和关闭。轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好，维持轿厢整洁。保证立体机械停车设备安全稳定运行，设备整洁干净并做好每天的巡查及保养记录工作。

（4）对电梯维保单位的保养工作进行监督检查，并对电梯运行进行管理。

（5）电梯发生一般故障时，应立即通知专业维保单位。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即通知专业维保单位并在5分钟内赶到现场，协助专业维保单位做好现场的应急处理工作。

**（十）物业费及水电费抄录和收取**

1、物业费收取：企业物业费由中标人统一进行收缴，收缴率直接与采购方支付中标人物业服务费相挂钩，如中标人物业费收缴率未达到100%，不足部分从中标人的当期物业费中扣除。

2、水电费抄录和收取：每月或每季（按采购方需求）由物业服务方对各楼层水、电用量进行抄录，按国家收费标准进行收取。

**（十一）其他**

1、建立物业经理巡查制度，要求物业值班经理每天不少于四小时对广场各个区域的巡查，尤其是公共开放区域的巡查，并做好记录以备查。

2、设施设备运行及维护

（1）大楼设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即通知及时排除。水、电、卫浴设备、门锁维修等零星故障应立即进行维修，确保设备的正常运行。排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。公共照明、水电设施每天检查一遍。楼宇内门窗、卫浴设施、内墙面、所有照明设施的检查每半年3次。

（2）配合专业单位进行保养及维修工作。

（3）所有空调过滤网清洗频率：开放区每季度1次、办公区半年1次；空调内置滤网每半年一次。

（4）室外公共设施如建筑小品，应半年进行除锈、刷漆、加固等。特殊情况通知招标方后再行处理。

3、综合巡查

（1）每天定人现场巡视检查，内容包括配电设施、照明、插座、空调设施、恒温机组、通风设施、给排水设施、电梯等其他公用设施，巡视检查要有记录并统一归档管理,资料完整。

（2）每天对所有区域和楼层巡查一次，并随时记录和处理。

4、环境卫生

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

（2）外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。

5、工作时间

保洁、工程综合维护巡查人员、项目经理、客服作息时间随业主作息时间变动而同步跟进，每天上班时间为业主上班前一小时，下班时间为业主下班后半小时；遇重大活动时与业主协商后相应地增加工作人员；遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24小时到场服务。

**五、其他要求**

（1） 投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标，需承担责任和经济赔偿。在维保范围项目，供应商无任何理由拒绝或拖延保养维修。

（2）中标人须在合同签订前须提供项目经理、保安等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果中标人不能提供，则采购单位有权终止合同签订。其他人员聘用须将人员信息向采购方备案。

（3）按要求和事项发生量及时配备足够胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇调动或辞职时，项目经理提前一个月、保安提前10天、保洁提前7天告知采购方并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对采购方认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

（4）对采购方向中标人提出的服务要求或整改要求，中标人需组织人员落实完成并将结果及时书面反馈采购方。

（5）按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。为保证服务人员的技能素质、队伍的相对稳定，应保障关键技术岗位的工资待遇。

（6）管理服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经采购方认可。

（7）为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。培训课程与资料向采购方备案。设备维护人员进出调动须事前征求采购方单位意见，得到同意后才能放行。

（8）中标人需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，合格后进行上岗。

（9）中标人在合同期内，为承包区域内提供物业安保、保洁、水电与设备维护及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。

（10）投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标人所有的工作除应按中标人的内部流程实施外还应接受采购单位或第三方的检查。中标人达不到采购单位要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

（11）如今后物业服务范围增加，采购单位将按成交单价根据有关规定另行签订补充协议。

（12）中标人有义务帮助采购单位完成除维修维护外零星的电器安装、线路铺设、改动等工作，服务费用包含在本次应标价中，不再另行计费。

（13）中标人须按地方及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

**六、管理服务应达到的各项指标**

1、杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2、环境卫生、清洁率达99%；

3、维护、报修及时率100%；

4、服务有效投诉少于1%，处理率100%；

5、满意率95%以上。

**七、服务期限**

本次采购服务期限为惠普广场2025年1月1日到2026年12月31日（具体时间根据签订的合同为准）。

**八、相关场地提供**

采购单位免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的办公用品）由投标人自行解决。

**九、检查与考核**

1、投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标人所有的工作除应按中标人的内部流程实施外，还应接受采购单位或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购单位有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2、采购单位定期和不定期地对中标人管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月或每季（按采购人需求）对“传达、保安和秩序管理”，“环境卫生”，“综合维护”及其他相应内容进行检查并考核。

# 3、本项目分三块物业管理服务和考核，分别为数创广场ABC楼区域（85297.71平）由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司负责考核（占总考核的72%）、数创广场D楼（生态环境分局、第二稽查局）区域（15504.62平）由绍兴市生态环境局上虞分局和绍兴市税务局第二稽查局负责考核（占总考核的13%）、数创大通e享城商贸区域（18137.06平）由绍兴市上虞大通易享城商业管理有限公司负责考核（占总考核的15%）。由各个负责主体对各自负责区域对物业进行考核，结果由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司汇总。

# **第二章 付款方式及其他要求**

1、物业管理费收费：

1）除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

2）楼宇外墙清洗费用根据需要另行协商。

3）桶装垃圾清运和垃圾桶采购由中标方负责。

2、支付方式

从2025年1月1日起物业管理费按合同约定的价款，按季度结算，季末支付。采购人凭中标方开具的正规发票，每季支付一次，同时预留10%部分费用作为考核奖励经费，在年度考核结束后发放。

## 第三章 管理考核办法

1、物业及运行维护考核由甲方实施。

2、需方对供方的保洁、安全消防管理及日常维修工作每月实施不定期不定次数的抽查，季度考核得分由抽查结果综合累计及其他相关记录得出。考核按招标文件确定的《考核办法》《考核标准》执行，总分为100分。

3、奖罚的依据是季度考核结果。

4、根据考核得分，对供方做出如下处罚：

（1）考核得90—100分（含90分），该一季度的承包经费可得100%。

（2）考核得85—90分（含85分），按考核分90分以下每下降1分，该一季度的承包经费下降1%。

（3）考核得75—85分（含75分），按考核分85分以下每下降1分，该一季度的承包经费下降2%。

（4）季度考核分低于75分的，向承包人提出严重警告，并按每下降1分，扣除3%该一季度的承包经费，如得分为60分的，累计将扣除45%该一季度的承包款。

（5）考核得分低于60分或在上级检查中失分（甲方考核与此条冲突时，以此条为准）的将扣除承包款，并清退承包商。

（6）需方在考核后对承包人提出整改，整改期限结束后未能达到需方提出的整改结果的，需方可以单方面解除合同。

5、考核情况：

数创广场 ABC楼区域由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司负责考核：数创广场D楼区域由绍兴市生态环境局上虞分局和绍兴市税务局第二稽查局负责考核;数创大通e享城商贸区域由绍兴市上虞大通易享城商业管理有限公司负责考核。各个负责主体对各自负责区域对物业进行考核，按各自考勤情况支付剩余考核经费,结果由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司汇总。

## 物业管理考核内容和标准

**数创广场ABC楼区域由绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司负责考核**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 考核内容 | 考核标准 |
| 卫生  保洁  35分 | 全天候保持清洁 | 每发现一处卫生不洁，地下有杂物等扣0.5分，未及时清理会议室等公共部位，发现一次扣0.5分；被投诉一次，经查证属实，扣1分； |
| 及时完成保洁 | 电梯脚垫、大门口脚垫、会议室、地下车库等未能按规定完成保洁工作的，每次扣0.5分。 |
| 保持各类设施、各类标识牌整洁 | 每发现一处不洁，扣0.5分 |
| 及时清理垃圾箱 | 未及时保洁，造成周围环境污染的，每次扣0.5分 |
| 卫生间清洁干燥，及卫生用品的补充 | 未及时保洁，水渍成片或未及时补充洗手液、草纸、芳香球等卫生用具的，每次扣0.5分 |
| 保安  管理  35分 | 严密监视消防、治安和其他突发事件，发现情况及时报告相关部门，无漏岗、脱岗现象。 | 1、值班期间漏岗、脱岗，或工作责任心不强，马虎大意，因此未及时发现事故、突发事件，致发生严重后果的，扣10分；  2、工作责任心不强，发现事故、突发事件发生，未及时上报相关职能部门，或及时处置的，每发生一起扣2分；  3、值班期间漏岗、脱岗，每发生一起扣1分。 |
| 工作人员要按规定时间地点要求巡查，确保设施、设备和其他财产安全。 | 1、未按要求巡查和值班的，每起扣0.5—2分；  2、对不文明行为未及时阻止的，每起扣0.5分；  3、由于管理不善造成设施、设备被盗、被毁的，每起扣1—3分；  4、出现安全、消防等事故隐患未及时处置的，或隐瞒不报的，每起扣3分；  5、发生治安事件未及时报警、报告相关职能科室或处置不力的，每起扣1—5分。 |
| 做好人员、车辆的进出管理，各类文件、物品的登记、收发工作，维护好秩序。 | 1、登记收发出现差错后果；由于管理疏忽未登记询问和联系相关人员，擅自放入其他人员和车辆进入办公区域；未对进入区域内的人员、车辆进行登记身份证、工作证等证件的；非工作时间非工作人员、车辆未经许可放入的；每起扣0.5—2分；  2、由于管理疏忽未能及时发现可疑的人或物品进入的，每次扣1—2分；  3、未能及时进行指挥，发生车辆随意停放的，每次扣0.5—1分，发生乱停乱放，造成交通堵塞的，每次扣2分；  4、 由于管理疏忽随意让其他人员进入办公区域造成影响正常办公或产生安全隐患的每起扣5分。 |
| 人员设备30分 | 投入本项目服务人员设备要求符合投标文件中的承诺 | 每发现少一人扣1分，投入设备少一件扣1分，持证人员少1人扣2分。 |
| 收缴费用（X） | 物业需要负责对该区域所在的企业房租租赁费用收缴（有特殊情况的企业除外） | 如出现少收费用X元，则暂压X/2的物业费，直至收缴完成再支付。 |

**数创广场D楼（生态环境分局、第二稽查局）区域由绍兴市生态环境局上虞分局和绍兴市税务第二稽查局负责考核**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 考核内容 | 考核标准 |
| 卫生  保洁  35分 | 全天候保持清洁 | 每发现一处卫生不洁，地下有杂物等扣0.5分，未及时清理会议室等公共部位，发现一次扣0.5分；被投诉一次，经查证属实，扣1分； |
| 及时完成保洁 | 电梯脚垫、大门口脚垫、会议室、地下车库等未能按规定完成保洁工作的，每次扣0.5分。 |
| 保持各类设施、各类标识牌整洁 | 每发现一处不洁，扣0.5分 |
| 及时清理垃圾箱 | 未及时保洁，造成周围环境污染的，每次扣0.5分 |
| 卫生间清洁干燥，及卫生用品的补充 | 未及时保洁，水渍成片或未及时补充洗手液、草纸、芳香球等卫生用具的，每次扣0.5分 |
| 保安  管理  35分 | 严密监视消防、治安和其他突发事件，发现情况及时报告相关部门，无漏岗、脱岗现象。 | 1、值班期间漏岗、脱岗，或工作责任心不强，马虎大意，因此未及时发现事故、突发事件，致发生严重后果的，扣10分；  2、工作责任心不强，发现事故、突发事件发生，未及时上报相关职能部门，或及时处置的，每发生一起扣2分；  3、值班期间漏岗、脱岗，每发生一起扣1分。 |
| 工作人员要按规定时间地点要求巡查，确保设施、设备和其他财产安全。 | 1、未按要求巡查和值班的，每起扣0.5—2分；  2、对不文明行为未及时阻止的，每起扣0.5分；  3、由于管理不善造成设施、设备被盗、被毁的，每起扣1—3分；  4、出现安全、消防等事故隐患未及时处置的，或隐瞒不报的，每起扣3分；  5、发生治安事件未及时报警、报告相关职能科室或处置不力的，每起扣1—5分。 |
| 做好人员、车辆的进出管理，各类文件、物品的登记、收发工作，维护好秩序。 | 1、登记收发出现差错后果；由于管理疏忽未登记询问和联系相关人员，擅自放入其他人员和车辆进入办公区域；未对进入区域内的人员、车辆进行登记身份证、工作证等证件的；非工作时间非工作人员、车辆未经许可放入的；每起扣0.5—2分；  2、由于管理疏忽未能及时发现可疑的人或物品进入的，每次扣1—2分；  3、未能及时进行指挥，发生车辆随意停放的，每次扣0.5—1分，发生乱停乱放，造成交通堵塞的，每次扣2分；  4、由于管理疏忽随意让其他人员进入办公区域造成影响正常办公或产生安全隐患的每起扣5分。 |
| 前台管理  25分 | 做好人员的进出管理，各类文件、物品的登记、收发工作，做好门禁、停车券等的管理。 | 1、登记收发出现差错后果；由于管理疏忽未登记询问和联系相关人员，擅自放入其他人员进入办公区域；未对进入区域内的人员进行登记身份证、工作证等证件的；每起扣0.5—2分；  2、未按要求及时登记、收发各类文件、物品的，每起扣0.5—1分；  3、未按要求做好门禁、停车券管理的，每起扣0.5分 |
| 人员设备30分 | 投入本项目服务人员设备要求符合投标文件中的承诺 | 每发现少一人扣1分，投入设备少一件扣1分，持证人员少1人扣2分。 |

**数创大通e享城商贸区域（18137.06平）由绍兴市上虞大通易享城商业管理有限公司负责考核**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 考核内容 | 考核标准 |
| 卫生  保洁  35分 | 全天候保持清洁 | 每发现一处卫生不洁，地下有杂物等扣0.5分，未及时清理会议室等公共部位，发现一次扣0.5分；被投诉一次，经查证属实，扣1分； |
| 及时完成保洁 | 电梯脚垫、大门口脚垫、会议室、地下车库等未能按规定完成保洁工作的，每次扣0.5分。 |
| 保持各类设施、各类标识牌整洁 | 每发现一处不洁，扣0.5分 |
| 及时清理垃圾箱 | 未及时保洁，造成周围环境污染的，每次扣0.5分 |
| 卫生间清洁干燥，及卫生用品的补充 | 未及时保洁，水渍成片或未及时补充洗手液、草纸、芳香球等卫生用具的，每次扣0.5分 |
| 保安  管理  35分 | 严密监视消防、治安和其他突发事件，发现情况及时报告相关部门，无漏岗、脱岗现象。 | 1、值班期间漏岗、脱岗，或工作责任心不强，马虎大意，因此未及时发现事故、突发事件，致发生严重后果的，扣10分；  2、工作责任心不强，发现事故、突发事件发生，未及时上报相关职能部门，或及时处置的，每发生一起扣2分；  3、值班期间漏岗、脱岗，每发生一起扣1分。 |
| 工作人员要按规定时间地点要求巡查，确保设施、设备和其他财产安全。 | 1、未按要求巡查和值班的，每起扣0.5—2分；  2、对不文明行为未及时阻止的，每起扣0.5分；  3、由于管理不善造成设施、设备被盗、被毁的，每起扣1—3分；  4、出现安全、消防等事故隐患未及时处置的，或隐瞒不报的，每起扣3分；  5、发生治安事件未及时报警、报告相关职能科室或处置不力的，每起扣1—5分。 |
| 做好人员、车辆的进出管理，各类文件、物品的登记、收发工作，维护好秩序。 | 1、登记收发出现差错后果；由于管理疏忽未登记询问和联系相关人员，擅自放入其他人员和车辆进入办公区域；未对进入区域内的人员、车辆进行登记身份证、工作证等证件的；非工作时间非工作人员、车辆未经许可放入的；每起扣0.5—2分；  2、由于管理疏忽未能及时发现可疑的人或物品进入的，每次扣1—2分；  3、未能及时进行指挥，发生车辆随意停放的，每次扣0.5—1分，发生乱停乱放，造成交通堵塞的，每次扣2分；  4、 由于管理疏忽随意让其他人员进入办公区域造成影响正常办公或产生安全隐患的每起扣5分。 |
| 人员设备30分 | 投入本项目服务人员设备要求符合投标文件中的承诺 | 每发现少一人扣1分，投入设备少一件扣1分，持证人员少1人扣2分。 |
| 收缴费用（X） | 物业需要负责对该区域所在的企业房租租赁费用收缴（有特殊情况的企业除外） | 如出现少收费用X元，则暂压X/2的物业费，直至收缴完成再支付。 |

# 第五部分 采购合同主要条款

合同编号：（ ）第　　 号

签订日期： 年　　月　　日

甲方：　绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司　　　（甲方）

乙方：　　　　　　　　　　　　　　　 　　　（乙方）

根据《中华人民共和国民法典》、 采购编号为TP20241203招标文件、中标人投标文件的规定，经公开招标，签订本合同。

**第一条 定义**

1、“合同”即由甲乙方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由甲方与乙方结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未作拒绝或提出修改要求的，甲乙将视作认同。

2、“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3、“管理服务”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务。

4、“甲方”系指通过采购接受合同及服务的采购单位。

5、“乙方”系指经评审最终确定的中标单位。

6、“现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7、“验收”系指甲方依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**第二条：物业基本情况**

**根据“第四部分 招标采购内容与服务要求”填写**。

**第三条：服务期限**

**根据“第四部分 招标采购内容与服务要求”填写**。

**第四条 物业装备、耗材的使用**

1、甲方免费提供物业管理的办公场地。

2、办公用品、保洁耗材、工程用品及工具由乙方自行解决（办公用品、保洁耗材、工程用品及工具使用费用已包含在中标价中，合同期满后归乙方所有）。

**第五条：委托管理内容及标准**

1、委托管理内容：保安服务、保洁服务及绿化养护等。

2、按招标文件中的《物业管理考核评分细则》的要求进行服务及考核。

**3、乙方负责经营除D幢地下室以外的停车场，经营年限2年，其中地下停车位204个，地面停车位126个。按每个车位200元/月计，乙方需每年支付给甲方79.2万元的经营费用，支付方式按季度支付，即每3个月支付19.8万元，支付时间与支付物业费时间一致，计时收费：每小时不高于5元，24小时内最高收费30元。**

**第六条：服务费用及付款方式**

1、费用标准：

本项目总物业服务费用为 元。每年服务费用为 元。

本项目总服务期为：

**本合同服务期为：**

2、本项目合同期满后，若甲方要求乙方延续提供服务的，乙方应无条件配合，乙方应根据甲方的要求延续提供服务，费用标准按原合同规定执行。

3、费用包含：

投标报价中标明的价格为履行合同2个年度的物业管理费价格，包括但不限于人员费用、按规定缴纳的各类保险、交通费、加班费、消防系统保养维护费、交接费、福利费、管理费用、税费、办公用品、维修工具、服装费、安保器材、垃圾分类、保洁耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等）、日常耗材（灯泡，灯具，电线，门锁，把手，锁芯，水龙头，生料带，胶布，玻璃胶，插座，三角阀，软管，开关，安全出口指示牌等）等所有材料及易耗品费用，日常耗材由物业公司承担，安装部分由物业公司自行负责。其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等整个项目的总报价，如有漏项，视同已包含在本报价中。

服务费支付方式：

付款方式：从2025年1月1日起物业管理费按合同约定的价款，按季度结算，季末支付。甲方凭乙方开具的正规发票，每季支付一次，同时预留10%部分费用作为考核奖励经费，在年度考核结束后发放。

**第七条 经营制约**

1、未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；

2、乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

**第八条 乙方对甲方作出如下承诺：**

1、在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2、在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

3、乙方必须聘请（或指定）一位经理（负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）及相关人员，更换后人员的资质不得低于原人员资质。乙方一个星期内未更换的，应支付违约金1500 元且甲方有权解除合同并没收乙方的履约保证金，造成甲方损失的，另行赔偿。

4、为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人三个月的岗位工资累计扣除合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

5、在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国民法典》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

6、乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

7、乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助于提高甲方形象的宣传活动。

8、在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同15%附加费全部由乙方承担。

9、禁止事项

9.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

9.2 不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

9.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电气设备，以免无线电受干扰。

9.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

10、保险

10.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责（如乙方应投保第三责任险），在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

10.2 员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责（如乙方应对其员工投保人身意外险），以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

10.3 其他保险及费用

# 在承包期内，乙方需要投保公众责任险不低于2万元。

乙方须按《中华人民共和国民法典》和政府有关部门规定为全体服务人员缴纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

11、乙方及其员工遵守服务范围内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

12、遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

13、乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

**第九条 甲方对乙方作出如下承诺：**

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**第十条 合同生效和终止：**

1、本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章。

2、终止

2.1 提前终止

2.1.1 因乙方在服务期内连续两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包。

2.1.2 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.3 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.4 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.5 乙方破产清理、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。

3. 承包终止后果

3.1 终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述2.1条款的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

4、不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**第十一条 双方权利义务**

1、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；

（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）负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付物业管理费用；

（7）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。

（8）提供乙方所需的办公用房。

（9）甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2、乙方权利义务

（1）根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，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。

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况。

（3）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。

（4）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；

（5）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

（6）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。

（7）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品及保洁工具、设备、耗材，自行承担所有人员服装费用，但服装样式须经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

（8）乙方需按时按量催收物业费，未催收成功的物业费从乙方服务费中扣除。

（9）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

**第十二条 乙方的人员配置**

1、乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人 ，身份证号码： 。

1.2 自合同签订之日起 7 日内，乙方需按中标文件承诺的人员配置提交乙方人员名单及相关身份证、社保证明、资质证明等文件。未在规定时间内提交的，每逾期一日支付违约金500元，超过十日的，甲方有权解除合同并没收乙方的履约保证金。造成甲方损失的，另行赔偿。

乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案，且更换后人员的资质不得低于原人员资质。未经甲方同意乙方擅自变动骨干人员的，应支付违约金500元/人且甲方有权解除合同并没收乙方的履约保证金，造成甲方损失的，另行赔偿。

1.3 乙方项目总负责人及各主管须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2、物业人员要求：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）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。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（4）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

**第十三条 诉讼及其他**

（1）双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

（2）若本项目涉及柴油动力移动源的应当符合低排放要求。

**第十四条 本合同一式　　4　 份，其中正本2份，采购人和中标人各执一份，并由采购人在30日内做好合同创建及备案。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 甲方单位 | （盖章） | 乙方单位 | （盖章） |
| 代表签名 |  | 代表签名 |  |
| 地址 |  | 地址 |  |
| 电话 |  | 电话 |  |
| 开户银行 |  | 开户银行 |  |
| 账号 |  | 账号 |  |

第六部分 应提交的有关格式范例

投标人按照以下格式编制投标文件，并将资格文件、商务文件、技术文件、报价文件分别上传，并与招标文件的评分要点准确设置关联点。

**此格式内容仅为参考模板，具体内容投标人应根据招标文件要求进行调整。未按以下格式编制投标文件或因格式不规范、页码不清等原因引发的一切后果由投标人自行承担。**

**资格文件部分**

**目录**

1. 法定代表人授权书（格式见附件）；如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的（签字是指线下签字扫描后上传或者线上进行电子签章），只需提供其身份证复印件，否则应提供授权代表身份证复印件；
2. 营业执照（或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料）复印件、税务登记证（或其他缴纳证明材料）复印件、社保登记证（或其他缴纳证明材料）复印件；实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加国企采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

1. 具有履行合同所必需的产品和专业技术能力的承诺函；
2. 投标人承诺函（格式见附件）；

## 附件一：

**法定代表人授权书**

绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司：

浙江天平项目咨询有限公司：

（投标人全称） 法定代表人 授权（授权代表名称）为授权代表，参加贵处组织的 项目（括号内填写招标编号），授权处理招投标活动中的一切事宜。

法定代表人签字：

投标人全称：（盖章）

日期：

附：

授权代表姓名：

职务：

详细通讯地址：

传真：

电话：

邮政编码：

**附：授权代表身份证复印件（正反面）**

**附件二：**

**投 标 人 承 诺 函**

绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司：

浙江天平项目咨询有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重承诺如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为90天。

6、我方参与本项目前3年内的经营活动中没有重大违法记录；

7、我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

8、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

9、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

10、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**技术文件**

**目 录**

1. 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）；
2. 投标项目明细清单（含货物、服务等）（格式见附件）；
3. 技术响应及建议表（格式见附件）；
4. 项目组人员清单（格式见附件）；
5. 物业管理组织架构及管理制度；
6. 物业保洁、保安、接待、服务方案（包括垃圾分类）与经验；
7. 机构节能工作方案及经验；
8. 安全服务工作方案及经验；
9. 物业突发事件的应急措施；
10. 项目实施的人员安排情况；
11. 耗材质量；
12. 设施设备投入方案；
13. 培训能力、经验及机制。

**附件三：**

**评分对应表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应评分办法及评分标准  （报价除外） |  |  |
| … |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 附件四：

**投标项目明细清单**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务人员数量 | 工作量 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 附件五：

**技术响应及建议表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 招标文件要求 | 标准文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 投标建议 | |  | | |

注：名称可基于采购需求根据投标人实际情况调整。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**附件六：**

**项目组人员清单**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**商务文件**

**目录**

1. 供应商商务文件中商务分自评表（格式见附件）；
2. 商务响应表（格式见附件）；
3. 企业业绩；
4. 认证证书；
5. 供应商认为需要的其他文件资料。

**附件七：**

**投标人商务技术文件中资信分自评表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 资分内容 | 自评得分 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 附件八：

**商务响应表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否  响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 服务时间及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 合同条款 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| 各类证书 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| …… |  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**报价文件**

**目录**

（1）投标函（格式见附件）；

（2）开标一览表（格式见附件）；

（3）投标分项报价表（格式见附件）。

## 附件九：

**投 标 函**

绍兴市上虞区特色小镇投资建设有限公司：

浙江天平项目咨询有限公司：

我单位认真研究了关于 的招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。如招标文件前后有矛盾的，我方完全同意按贵方的理解处理。我单位承诺：

1、一旦我单位中标，我单位愿意承接开标一览表中所列的技术服务，服务期为： 。

2、我单位同意提供按照采购人的可能要求与其投标有关的一切数据和资料，完全理解采购人不一定要接受最低价者作为中标人。

3、一旦我单位中标，我们保证按照招标文件的要求，完成服务。

4、如果我单位中标，我方将按照要求提交履约保证金，严格履行合同义务。

5、非另行达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标函将构成约束你我双方的合同。

6、我单位承诺，一旦发生招标文件第二部分第12条规定情形之一的，承担该条款约定的责任。

地址： 邮编：

电话： 传真：

投标人代表姓名： 职务：

投标人名称：

（公章）：

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

## 

**附件十：**

**开标一览表**

投标人名称：

项目名称：

|  |  |
| --- | --- |
| **投标报价** | **大写：　 　 　　 元）**  **（小写：　 　 元）** |
| 投标报价中标明的价格为履行合同的物业管理费总报价格，包括但不限于人员费用、按规定缴纳的各类保险、交通费、加班费、消防系统保养维护费、交接费、福利费、管理费用、税费、办公用品、维修工具、服装费、安保器材、垃圾分类、保洁耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等）、日常耗材（灯泡，灯具，电线，门锁，把手，锁芯，水龙头，生料带，胶布，玻璃胶，插座，三角阀，软管，开关，安全出口指示牌等）等所有材料及易耗品费用，日常耗材物业公司承担，其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等整个项目的总报价，如有漏项，视同已包含在本报价中。 | |

注： 报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

投标人全称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日 期 年 月 日

## 附件十一：

## 投标报价明细表（格式可自拟）

**一年报价明细表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **惠普广场ABC楼区域物业** | | | | | |
| **项目** | **人员类别** | **数量（人）** | **工资（元/月）** | **单位** | **工资总额（元）** |
| 薪资 | 项目经理 |  |  | 月 |  |
| 消控人员 |  |  | 月 |  |
| 监控人员 |  |  | 月 |  |
| 安保、门卫、巡逻白班 |  |  | 月 |  |
| 安保、门卫、巡逻晚班 |  |  | 月 |  |
| 安保、监控、消控替班 |  |  | 月 |  |
| A楼宇保洁 |  |  | 月 |  |
| BC楼宇保洁 |  |  | 月 |  |
| 外围保洁 |  |  | 月 |  |
| 垃圾分类 |  |  | 月 |  |
| 保洁替班加派门户 |  |  | 月 |  |
| 前台、统计 |  |  | 月 |  |
| 强弱电维修、日常维修 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| **小计** | |  |  | 月 |  |
| **项目** | **名称** | **服务内容（或设备）** | | | **金额（元）** |
| 其他 | 耗材费用 |  | | |  |
| 管理费用 |  | | |  |
| 其他费用 |  | | |  |
| 税金 |  | | |  |
| 垃圾清运 |  | | |  |
| 弱电维保 |  | | |  |
| ... |  | | |  |
| **小计** | | / | | |  |
| **一年总计**  **（须为投标报价的二分之一）** | | **人民币 元**  **（小写 元）** | | | |

注：内容可根据投标人实际情况自行调整。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **惠普广场D楼物业** | | | | | |
| **项目** | **人员类别** | **数量（人）** | **工资（元/月）** | **单位** | **工资总额（元）** |
| 薪资 | 安保、门卫、巡逻 |  |  | 月 |  |
| 楼宇、室内保洁 |  |  | 月 |  |
| 强弱电维修、日常维修 |  |  | 月 |  |
| … |  |  |  |  |
| **小计** | |  |  | 月 |  |
| **项目** | **名称** | **服务内容（或设备）** | | | **金额（元）** |
| 其他 | 耗材费用 |  | | |  |
| 管理费用 |  | | |  |
| 税金 |  | | |  |
| 生活垃圾清运费、垃圾桶采购 |  | | |  |
| 绿化维护、保养 |  | | |  |
| 空调维修、维护 |  | | |  |
|  |  | | |  |
| ... |  | | |  |
| **小计** | | / | | |  |
| **一年总计**  **（须为投标报价的二分之一）** | | **人民币 元**  **（小写 元）** | | | |

注：内容可根据投标人实际情况自行调整。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **惠普大通e享城商贸物业** | | | | | |
| **项目** | **人员类别** | **数量（人）** | **工资（元/月）** | **单位** | **工资总额（元）** |
| 薪资 | 安保、门卫、巡逻 |  |  | 月 |  |
| 楼宇、室内保洁 |  |  | 月 |  |
| 前台客服、维修 |  |  | 月 |  |
| … |  |  |  |  |
| **小计** | |  |  | 月 |  |
| **项目** | **名称** | **服务内容（或设备）** | | | **金额（元）** |
| 其他 | 管理费用 |  | | |  |
| 税金 |  | | |  |
| 生活垃圾清运费、垃圾桶采购 |  | | |  |
| 弱电维保 |  | | |  |
| 绿化维护、保养、绿植租赁 |  | | |  |
| … |  | | |  |
| **小计** | | / | | |  |
| **一年总计**  **（须为投标报价的二分之一）** | | **人民币 元**  **（小写 元）** | | | |

注：内容可根据投标人实际情况自行调整。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：