**杭州市滨江区浦沿街道办事处2023-2026年度物业管理服务项目**

**招标文件**

**(电子招投标)**

编号: BJZFCG-2023-014

杭州市滨江区浦沿街道办事处

杭州市公共资源交易中心高新技术产业开发区（滨江）分中心

二〇二三年六月二十一日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标方法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分招标公告**

项目概况：

**杭州市滨江区浦沿街道办事处2023-2026年度物业管理服务项目**招标项目的潜在投标人应在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年7月12日09点30分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**1.项目编号：**BJZFCG-2023-014。

**2.项目名称：**杭州市滨江区浦沿街道办事处2023-2026年度物业管理服务项目。

**3.预算金额：**人民币 645 万元，预算金额为三年服务期的预算价，单年度预算为215万元。一年服务期满经年度考核合格的，可续签合同，合同一年一签，最长不超过三年。

**4.最高限价：**人民币 645 万元，其中单年度限价215万。

**5.采购需求：**滨江区人民政府浦沿街道办事处位于浙江省杭州市滨江区浦沿街道东冠路501号，西至东冠三路、北至东冠支路，占地面积约为1.24万平方米，建筑面积约为2.23万平方米。本次采购项目的服务范围为浦沿街道办事处管理范围当中的办公楼及配套的文体中心、会计结算中心。详见招标文件第三部分采购需求。

**6.合同履约期限：**按招标文件要求执行。

**7.本项目接受联合体投标：**☑**是，**□**否**。

**二、申请人的资格要求**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

2.以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

☑无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

☐专门面向中小企业

☐服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到%，小微企业合同金额应当达到%;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到% ，小微企业合同金额应当达到% ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

3.本项目的特定资格要求：

🗹无

☐有特定资格要求：，该特定条件的法律法规依据：。

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政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**1.时间：**/至2023年7月12日 ，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）。

**2.地点（网址）：**政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）。

**3.方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/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）。

**4.招标文件售价：**免费。

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**1.投标文件截止时间：**2023年7月12日 09:30:00（北京时间）。

**2.投标地点（网址）：政采云平台（**[**https://www.zcygov.cn/**](https://www.zcygov.cn/)**）**。

**3.开标时间：**2023年7月12日 09:30:00（北京时间）。

**4.开标地点（网址）：**杭州市滨江区公共资源交易中心开标室2（杭州市滨江区泰安路200号区文化中心10号门（9号电梯）4楼）；政采云平台（https://www.zcygov.cn/）。

**五、公告期限**

本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1. 《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）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。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、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同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动；⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。（4）“e见证”数字开标直播说明： 杭州市公共资源交易中心高新区（滨江）分中心现推出“e见证”数字开标直播服务，可通过网络直播观看开标现场画面和业务平台图文画面。欢迎在开标当天通扫描二维码的方式进入数字开标直播间，在线参与云开标，一起见证项目招标全过程！（二维码详见附件！）

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

**1.采购人信息**

名 称：滨江区人民政府浦沿街道办事处。

地 址：杭州市滨江区浦沿街道东冠路501号 。

传 真： /。

项目联系人（询问）： 陈老师。

项目联系方式（询问）：0571- 86616672。

质疑联系人：俞老师。

质疑联系方式：0571-86618082。

**2.采购代理机构信息**

名 称：杭州市公共资源交易中心高新技术产业开发区（滨江）分中心。

地 址：杭州市滨江区泰安路200号区文化中心10号门（9号电梯）3楼。

传 真：/。

项目联系人（询问）：杨老师。

项目联系方式（询问）：0571-89521163。

质疑联系人：李老师。

质疑联系方式：0571-89521355。

**3.同级政府采购监督管理部门**

名 称：杭州市滨江区财政局。

地 址：杭州市滨江区江南大道328号701办公室。

传 真：/。

联系人 ：何科。

监督投诉电话：0571-89521209。

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **▲投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **▲投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的;**  **▲报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;**  **▲投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| **2** | **分包** | ☑ A同意将非主体、非关键性的保洁工作分包；  ☐ B不同意分包。 注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| **3** | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  ▲**投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。** |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分具体评标标准提供。 |
| **4** | **开标前答疑会或现场考察** | ☑A不组织。  ☐B组织，时间：,地点：，联系人：，联系方式：。 |
| **5** | **样品提供** | ☑A不要求提供。  ☐B要求提供（未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的供应商，投标无效）。  （1）样品：  （2）样品制作的标准和要求：如上图所述。  （3）样品的评审方法以及评审标准：  ☐样品分未超过价格分的50%；  ☐样品分超过价格分的50%，理由；  详见招标文件第四部分评标办分法。  （4）是否需要随样品提交检测报告：☑否；☐是，检测机构的要求：；检测内容：  （5）提供样品的时间：2023年 月 日08点30分整至09点30分整。请投标人在上述时间内提供样品并安装完毕。超过截止时间的，采购人将不予接收。截止时间过后，采购单位将清场并封闭样品现场。样品接收地点：杭州市滨江区公共资源交易中心开标室2（杭州市滨江区泰安路200号区文化中心10号门（9号电梯）4楼）。联系方式：来工，0571-89521179。 (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，  采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| **6** | **方案讲解演示** | ☐A不组织。  ☑B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过10分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过2人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。**交易中心现场讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。**现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章）及身份证明，否则不得讲解演示。  **注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。** |
| **7** | **是否允许采购进口产品** | ☑本项目不允许采购进口产品。  ☐可以采购进口产品。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品，详见评分标准。 |
| **8** | **项目属性** | 服务类。 |
| **9** | **中小企业划分标准所属行业** | 采购标的：物业管理服务。  所属行业：物业管理行业。 |
| **10** | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| **11** | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| **12** | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市滨江区泰安路200号区文化中心10号门（9号电梯）3楼2303室（杭州市滨江区公共资源交易中心）；备份投标文件签收人员：现场管理科；联系电话：0571-89521179。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| **13** | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。 |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。  ☑联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。 |
| 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。 |

**一、总则**

**1.适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2“采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

2.3“投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4“负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7“▲”系指实质性要求条款，“★”系项重要技术指标条款，“”系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3.采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。▲**采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

3.3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.3.2.3在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。

**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线质疑、投诉。

根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人、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。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标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，以书面形式向采购人、采购机构提出质疑，否则，采购人、采购机构不予受理。

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人、采购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政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人、采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑答复公告时，如对采购文件质疑的，不公布质疑单位名称。涉及国家秘密、个人隐私、商业秘密以及法律法规规定应予保密的信息不公开。质疑函作为附件上传。

4.3.6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。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购机构的答复不满意或者采购人、采购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同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件

* 第一部分招标公告
* 第二部分投标人须知
* 第三部分采购需求
* 第四部分评标方法
* 第五部分拟签订的合同文本
* 第六部分应提交的有关格式范例

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1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，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购机构对采购文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取采购文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，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。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需要交纳投标保证金。

**10. 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。

**11. 投标文件的组成**

**11.1资格文件：**

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

**11.2商务技术文件：**

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单（如果有）；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书。

**11.3报价文件：**

11.3.1投标(开标)一览表；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。供应商撤回投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与投标人以前在投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投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合体协议中约定的牵头人的名称)**▲不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分第4.2项规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1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。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

17.4在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人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。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与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。

19.3对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询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投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.**评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分“评标方法”**

**六、定标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。在采购结果确认环节，中标候选人撤销投标文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起10个工作日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标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供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**27.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后7个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**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，采购机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2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；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

**29.**出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，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。

30.2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。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分** **采购需求**

一、项目概况

滨江区人民政府浦沿街道办事处位于浙江省杭州市滨江区浦沿街道东冠路501号，西至东冠三路、北至东冠支路，占地面积约为1.24万平方米，建筑面积约为2.23万平方米。本次采购项目的服务范围为浦沿街道办事处管理范围当中的办公楼及配套的文体中心、会计结算中心。

本次采购物业服务内容包括上述范围的秩序维护与安全管理服务、传达登记及引导服务、环境卫生管理服务、管家服务、室内摆绿监管服务、房屋设施设备维护及节能管理（含供配电系统、给排水设备设施、房屋日常养护维护、会议服务、重大活动保障服务、其他甲方要求的延伸服务）。

由于此项目涉及滨江区人民政府浦沿街道办事处核心办公建筑，建议投标单位实地勘察情况询问答疑及理解项目的重难点，如需现场踏勘请联系曾工0571-86619026，对于因为需求不明晰或者没有实际了解情况的原因造成报价漏失或者宣讲演示不充分等责任，均由投标单位自行承担。

二、服务范围及内容

（一）秩序维护与安全管理

1、服务内容

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、消防、交通秩序维护、疏散引导等管理工作。管理区域如下：办公大楼、文体中心、会计结算中心等区域。

2、服务标准

实行7天\*24小时的安全保卫，贯彻“预防为主、确保重点、打击犯罪、确保安全”的方针，着重做好“五防”，实现“四无三确保”目标。“五防”即防火、防盗、 防毒、防灾害、防破坏。“四无三确保”即无重大刑事案件、无重大治安事件、无重大灾害事故、无重大责任事故，以及确保机关安全、确保无人闯入重要办公区域、确保正常的工作秩序。

（1）实行24小时全天候的安全保卫、监控、消防、传达引导工作制度，维护浦沿街道办事处大楼的秩序,及时处置治安及其他突发事件。

（2）主要出入口均有秩序维护员值班看守，其中主大楼正门出入口设置工作时段立岗服务，及非工作时段必要的值班看守服务。通常情况下，浦沿街道办事处工作时间段最早开始于8:00，最迟结束于22:00。

（3）交接班：有详细完整的交接班记录。

（4）外来人员：办公区域对外来人员询问，并通过对讲系统联系相关工作人员，决定是否放行；严禁推销、外卖等闲杂人员进入大楼内；必要时负责来人来访通报引导等。

（5） 交通秩序管理：严格管理，引导办事来访车辆有序通行停放，维持正门良好秩序，原则上正门前方只允许上下客临时停车、快停快走。

（6）应建立物品进出审验制度，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与预算，并严格按照计划实施。

（10）消防监控室实行24小时值班制。

（11）所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持常闭上锁状态。

（12）注意大楼公共通道、疏散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。

（13）指挥协调车辆，包括机动车和非机动车的有序停放，防止通道堵塞；做好停车标识及宣传；做好停放车辆的安全监控。

（14）做好临时报刊信函的接收和分发工作，并做好当班记录，对来往信函做好保密工作。

（15）加强队伍建设。建立培训制度，要求定期开展军训、礼仪培训、消防能力培训、突发事件应对处置培训，尤其注意加强防恐业务培训，不断提高业务水平。基本要求为交接班队列训练、按日集中晨练、按周全员军训、按月全员消防培训、按年全员礼仪培训等，不断提高秩序维护员体能、消防业务能力、军事素质和文明素质，树立良好的机关服务形象。

（16）对电信机房、环保机房等各类机房，以及楼内入驻部门安排的施工队伍及维护人员进场实行严格的事项确认和跟踪服务，建立完善管理制度对相关人员实行有效制约（相关制度拟定后报甲方同意后实施）。

（17）建立健全安全档案。

（18）安全保卫设备齐全，秩序维护的用品装备自备。

3、特定岗位服务要求

（1）门岗

浦沿街道办事处大楼正门作为主要人员进出通道，关系浦沿街道办事处治安水平的关键，也是影响浦沿街道办事处大楼整体形象的窗口，因此安保服务重点之一是切实加强门岗管理，正门主要入口值班岗位数不应少于2个岗位，其余出入口值班岗位数不应少于1个。

A.配能力强、形象好、知礼仪、有经验的骨干队员，查验上班或者来访人员和车辆证件的真实性、有效性，配合前台登记室办理登记手续，做好访客登记。

B.在保证自身安全的情况下，及时发现并制止不法侵害或破坏行为，将不法行为人送交公安机关，积极做好或配合公安部门做好门口集聚人员的疏散和引导；

C.建立健全治安事件应急处置预案并加强演练。门岗人员作为安保队伍的中坚力量，处于中央位置，应具有迅速的反应能力，随时奔援其他突发事件区域。

D.门岗执勤应按规定着装，配备通讯、报警和防护设备，执勤方式以观察、询问为主。

E.对门岗服务的履行过程、相关情况处理等应做好必要记录，并做好交接工作。

F.严格控制外来车辆，维持正门临时停车场良好秩序，除车队车辆、上级部门公务车辆以及特殊情况外，原则上不予停放；非工作日允许停放加班车辆，但需先进行身份确认，确保门前停车有序。维持正门上、下坡道及府前路交通畅通有序，无违停乱停和坡道逆行现象。

（2）监控

监控中心实行24小时监视，且值班人数不应少于3人，由业务水平好、责任心强的骨干队员负责。作为治安管理和指挥中心，由责任心强、有能力、有经验的队员值守领班，严密监视各种情况，发现可疑情况或人员，通知门岗、值班或巡逻保安察看处理，并视情向相关领导汇报。应定期进行检查和检测监控设备的运行情况，确保监控系统功能正常，通讯系统通常，监控设备发生问题及时报告，并通知相关人员及时修复。严禁脱岗或将闲杂人员带进监控中心，如因特殊原因需要暂时离开岗位必须请示值班领导同意，并确保有他人顶岗，保证监控值班电话24小时畅通，与上级联动手动报警处理流程熟练；遵守严格的保密制度，不应在监控室以外场所讨论有关监控记录内容；严格动用监控设备及查阅审批制度，保证监控记录的完整性、连续性，对需要保留的监控录像应另行备份或存档，监控视频资料至少保留90天；严格交接班制度。

（3）消控

消控室与视频监控室合署，应符合GB/T 40248的要求，实行24小时值班制，配备灭火器、灭火毯、防烟面罩、逃生绳等必要物资，易燃易爆物品需设置专人管理，应明确消防事件处理的具体责任人；值守人员持证上岗，熟练掌握系统工作原理、操作规程和应急处置程序；严格执行交接班制度；对安保管理区域内消防用水、用电、用气情况进行巡查；组织实施消防设施、灭火器材和消防安全标值的养护工作，确保其完好有效，协助做好设备的维修保养和故障期间的消防安全工作。

根据甲方安排，委派全体队员组建构成义务消防队核心成员，接受消防安全管理人领导，严守纪律，服从指挥，积极参与各类培训和演练，培训内容包括但不限于：

--消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；

--本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；

--消防设施的性能、灭火器材的使用方法；

--报火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。

贯彻2小时防火巡查制度、月度消防检查制度、日常台账记录等消防制度，全面做到“四懂四会”，对发现的问题应及时整改并上报甲方。

贯彻重点消防单位户籍化管理制度，做好各项消防巡查检查记录、网上网下同步。配合做好消防安全管理人交办的相关工作。建立健全安全管理档案，不断完善各类消防管理制度、值班制度、交接班制度，记录台账制度，并予以贯彻落实。每年应至少组织1次消防安全培训和生产安全培训，重点加强灭火和应急疏散预案演练制度，每半年应组织1次消防演练，做到巡查到位、训练有力、记录如实。

（4）交通秩序

承担浦沿街道办事处办公大楼相关停车场的交通秩序管理，具体包括：园区内部车位管理、临时访客车位管理，核对车辆车牌及停车权限，遇特殊情况需要及时维护好浦沿街道办事处周边道路的交通秩序，确保车辆便于通行；对没有停放权限的车辆及时进行劝离；负责巡查停车场库内门禁设备、监控设备、照明设备、消防设备等设施及车辆限速、限高等指示标识的运行情况；发现车辆漏油（水）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知车主或者甲方，并做好记录。

（5）联合巡查

实行管理区域内全覆盖的治安消防联合巡查，平均频度为2小时巡查/次。巡查的内容包括但不限于：门窗启闭状态、是否有人加班、是否有闲杂人员、公共区域内是否有可疑物品遗留，以及疏散通道是否畅通、大楼设施是否完好、各类器材是否在位，用火用电用水用气等情况，并做好相应台账和巡更打点记录。夜间、节假日、周末，以及台风暴雨恶劣天气等情况下，加大巡查频度。

联合巡查工作应突出重点。要认真检查重点消防部位和重点治安部位，如机关食堂和生活水池及周边的防火防盗防投毒、配电室和网络机房及周边的防破坏，重要办公室及其周边防盗防闯等。室内巡查不应少于2个岗位，室外巡查不应少于3个岗位，携带必需的对讲机、手电等物品，并与消控监控中心密切协同。

（6）突发事件应急处理

建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案，根据安保管理区域的实际情况，配备相关必要的物资，明确突发事件处理责任人。

区域发现突发事件时，应迅速开展指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间向甲方单位汇报信息动态及处理结果。

突发事件处理完善后，应召开事件分析会，分析产生原因，完善防治措施，编制事件处理报告，完善应急预案，并向甲方单位汇报。

每年应至少组织1次突发事件应急演练。

（7）\*\*维稳

定期对安保人员进行\*\*和维稳事件处理培训，每半年至少进行1次\*\*防暴演练；发现影响、威胁社会稳定的事件，应立即报告，采取措施防止事态扩大，协助公安管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作；根据安保管理区域的实际情况，安保管理单位、安保服务应配备必要的物资，确定维稳事件处理的责任人，随时投入维稳服务。\*\*应符合DB3301/T 65.2的规定。

（二）传达登记级引导服务

1、服务内容

负责大门来人来访通报、证件检验、登记等服务。

2、要求和标准

设置专职的访客登记人员，要求仪容端庄、精神饱满、遇事有礼有节、待人不卑不亢，做到微笑服务，树立机关良好形象，前台接待岗及引导员不应少于3个岗位。

（1）与秩序维护和安全管理人员密切配合，做好浦沿街道办事处正大门来访人员识别、询问、引导工作，严禁闲散、推销、外卖及其他未授权的可疑人员进入大楼，切实落实出入管理和门岗管理制度。

（2）了解大楼各部门、会议室位置情况，对已授权进入的访客进行引导；对会见项目保密区域的访客，需要联系对应的项目保密区域联系人进行确认后，方可进入。

（3）机关工作时间段内不得擅离职守，无故空岗，不得做与工作无关的事情，保持登记室环境整洁、卫生。

（三）环境卫生管理

1、服务内容

上述建筑范围内楼梯、大厅、走廊、连廊、天沟、屋面、电梯间、公共卫生间、开水间、自行车库等公共区域或部位，以及甲方管理范围内的项目保密区域办公室、各类会议室的卫生管理；外墙清洁（含幕墙）；外围周边道路和内部道路、绿化带、内庭院消防登高场、停车场等公共场地设施的环境卫生管理；绿化租摆监管服务；各类垃圾等废弃物收集和清运。根据实际情况及业主方要求，定期对环境进行消杀、“灭四害”等工作，协助甲方完成垃圾分类、控烟等宣传工作。

环境卫生服务（保洁服务）质量应符合杭州市相关后勤服务地方标准；项目服务处（部）应定期开展培训，不断提升保洁及主管的业务技能和规范化水平。

2、整体要求和标准

建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。所对应范围（重要办公室除外）的具体服务标准如下：

（1）外围周边道路和内部道路：地面干净无杂物、无积水，无污迹；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无污渍、无积尘、无水印。

（2）绿化带及水池：绿地内无杂物，花台表面干净无污渍。消防水池和生活水池详见消防维护保养部分。

（3）大厅、楼内公共通道及连廊：地面墙面干净、无灰尘，保持材质原貌；门框、窗框、窗台表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍、有光泽；门把手干净、无印迹；天花板及灯具干净，无积尘、无污渍、无蛛网；进出口地垫（若有）摆放整齐，表面干净无杂物。大厅地面每年至少做一次晶面处理。

（4）天沟和屋面：天沟内无杂物、无泥砂沉积；屋面无杂物、无积水，无明显污迹油渍；各落水口无遮挡，确保排水通畅。

（5）会议室、接待室等：地面、墙面干净，无灰尘、无污渍；天花板、风口目视无灰尘、无污渍；桌椅干净，物品摆放整齐有序（同时应符合会议服务环境要求）。

（6）楼梯及楼梯间：梯步表面、防滑条（缝）干净无污渍，扶手栏杆表面干净、无灰尘、有光泽；防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、无蛛网。

（7）电梯及电梯厅：电梯轿厢及电梯厅地面干净，保持地面材质原貌、有光泽，四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物。

（8）公共卫生间：地面干净，无污渍、无积水；大小便器表面无污渍，有光泽；各种隔断表面干净、无乱写乱画；金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、无蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净无水渍，窗台无灰尘；洗手台台面整齐、无积水、面盆无污垢；各种裸露管道表面无积尘、无污渍；卫生间内物品摆放整齐规范，废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒；保持卫生间空气流通，且无明显异味。

（9）开水间及清洁间：地面干净，无杂物、无积水，地垫（若有）摆放整齐干净、无破损，天花板及灯罩表面干净，无积尘、无蛛网；墙面干净无污渍；各种物品表面干净无渍，清洁工具分类摆放整齐有序，室内无明显异味。

（10）停车场：地面干净无杂物、无污渍、无明显油渍；各种管网、灯具表面干净无积尘、无蛛网；墙面干净无积尘，指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净、摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，道闸外壳表面无灰尘。

（11）电器设施：灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹、无蛛网。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱外表无积尘、无明显污迹。

（12）垃圾桶及果皮箱：桶、箱按指定位置摆放，桶、箱体表面干净无污渍、无痰迹，烟灰缸及时清理，垃圾超过2/3应及时处理，内胆应定期清洁、消毒。

（13）消火栓箱、灭火器箱等公共设施：保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。此类公共设施均应做到表面干净、无印迹，内部无尘、无污迹。

（14）管道和指示牌：表面无积尘、目视无蛛网、无明显污渍水渍，金属件表面保持材质原貌。

（15）地毯（地垫）清洁：各出入口、会议室等处地毯应根据卫生状况及时清洁。地毯一般安排在假期的前一天进行；若清洗则需派专业人员操作，完毕后须无印痕、无杂渍，尽量减少水渍，并及时通风干燥。

（16）垃圾分类和垃圾收集清运：按节约型公共机构示范单位要求实施垃圾分类管理；垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色应遵守相关规范。垃圾中转房应专人负责，袋、桶装垃圾摆放整齐，周边地面无垃圾、无污水外溢、无明显异味，垃圾清运应做到日产日清（允许分包），清运单位需要有相关垃圾的清运资质。

（17）定期做好卫生消毒和除四害管理：采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，科学有效地进行卫生消毒，控制室内室外蚊虫孳生，达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇、无蚊虫。协助甲方做好爱国卫生工作，达到相关部门标准和要求。

（18）外墙清洗：外墙应保持清洁，无明显污渍，外墙清洗人员应持有特种高空作业操作证书，并由保险公司进行个人意外伤害投保，严格遵守相关安全规程，必须在气候条件具备、保护措施到位后才能实施；应采用中性或弱碱性的安全环保清洁剂，外墙玻璃光亮明净，石材表面无灰尘积垢、有质感，墙面干净无污迹。大楼外墙至少每年清洗两次(清洗时间为五一假期及十一假期)。

（19）化粪池：及时清掏监督管理，保持常年清洁。

（20）突击任务：特殊情况下会有突击保洁任务，应能按要求及时完成。

（21）定期对公共场所和周围环境进行消杀，对人员密集区域如会议室、电梯、厕所等应做好消杀登记工作，如区内疫情防控等级上升则需要加大消杀频率。

（22）如遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。

（四）管家服务

1、服务内容

负责指定区域的全面服务和管理工作。具体工作职范围包括指定办公区域，如办公室、接待室、值班室、休息室或卫生间等区域（部位）的卫生保洁、绿化租摆、工程维护、上述指定区域周边的环境清洁和序化管理，管家服务岗不应少于2个岗位。管家岗位人员要求服务意识强、政治业务素质过硬，年龄控制在45周岁（含）以内。

2、整体要求和标准

（1）不得影响办公人员正常工作及休息时间，需在办公人员下班之后开始打扫清理任务。

（2）每日清理办公家具及把手，定期清理地面、墙面、窗台、天花板，必须做到无灰尘、无蛛网、无积水、无污迹、无卫生死角；分类垃圾桶每日清理，做到无垃圾、无废弃物。

（3）每日清理及补充办公室内办公用品、饮用水、卫生用品及室内摆绿，必须做好办公室用品耗材清单登记工作。

（4）需要定期与工程部配合开展电器、电线、插座安全情况检查，确保办公用电设备正常使用。

（5）及时听取意见及需求，改善服务方法和标准。

（6）严格执行保密规定，切实落实保密措施：

A.不得将手机、相机、移动硬盘等带有记录、存储功能的智能设备带入重要区域。

B.不得私自整理、查看调阅重要区域文件、书籍。

C.除经过办公人员允许以外，不得私自将任何文件等纸质资料带出重要区域，且带出的纸质文件必须投入保密废纸袋或者可回收物。

D.不得将无关人员带入重要区域。

E.不得议论任何办公人员的生活习惯。

（五）室内摆绿服务

1、服务内容

浦沿街道办事处公共区域、会议室、部分办公室的绿色植物和花卉租摆及人工养护服务监管。

2、要求和标准

（1）植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，定期清洁，表面无明显灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无明显残留害虫，病虫害防治应符合CJJ/T 287的要求，养护期内植株应100%存活，所有租赁植株均含配套器皿。

（2）植株无明显残枝、黄叶、杂草。对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。

（3）保证植物见干见湿，不过量浇水，不缺水分，保持植物对生长水分的需求。

（4）保持植物的花盆、器皿干净整洁，无脏污，盆器内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂、坏盆，每次养护完毕，清理现场并保持现场清洁。

（5）植物的底托、套缸、花盆应协调配套，美观大方，底托、套缸、花盆的颜色搭配适当。

（6）植物花卉在摆放期间为保证其生长需要，需定期施用肥料，施用的肥料应无异味、无毒的有机肥或高效无机肥。保证无刺激性气味，摆放环境清新自然。对虫害严重的应更换。

（7）保证摆放植物的观赏性，对叶片稀少或没有观赏性的植物应定期更换。

（8）必须指定养护人员定期养护，保持植物历久常新、生机盎然。每次养护工作完毕必须接受监督并检查，给予评定，对服务态度、工作不到位的要求改正并接受考核。

（9）工作人员进行绿植养护摆放时，应遵守机关单位的规章制度，不得影响楼内办公人员的正常工作秩序和休息；

（六）房屋设施设备维护和节能管理

房屋设施设备维护和节能管理是指：区域内供配电设备、照明设备、会议室设备、给排水设备、空调通风系统、电梯升降系统、消防系统、弱电系统等的维修、养护和管理；区域内房屋、市政公用设施和附属建构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、自行车棚、停车场等；区域内共用部位以及中心管理范围内的各类会议室、接待室、活动室、档案室的设施设备的维修、养护和管理等；以及项目区域内的节能工作。

1、供配电系统

（1）服务内容

指为保障浦沿街道办事处内供配电系统正常运行对供电管线、设施及设备的日常管理、养护和维修。

（2）要求及标准

A.配电室24小时值班，建立严格的供电设备管理制度和设备维修保养与定期检修制度；高配供电室岗任责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度及维修巡回检查等制度。

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

C.功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换准确可靠。变（配）电系统联络切换正常。

D.负责各类照明灯具、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）的日常管理和维护修理。确保应急供电系统运行正常。

E.一般性维修不过夜。设备出现故障时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，设备零修合格率达到100%。

F.做好避雷设备的日常检查和定期检测工作，保证避雷设备完好、有效、安全。

G.贯彻严格的用电安全规范，确保用户端用电安全。

H.制定并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施，确保正常供电；严格限电、停电审批权限，遇有计划限电、停电应及时按规定通知大楼相关单位。

I.应委托具有检验资质的单位按行业标准定期对电力设备进行设备预防性检测，根据甲方要求委托具有资质的检测机构进行全面检测（检测费用由甲方承担）。

2、给排水设备运行维护

（1）服务内容

给排水设备运行维护是指为保证办公楼内给水排水设备设施的正常运行使用所进行的日常养护、维修和管理。

（2）要求及标准

A.每日检查污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保风机、排水系统通畅，建立给排水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。制定合理用水和节约用水计划。

B.保证甲方单位的水压及流量满足使用要求。

C.建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；定期对水箱进行全面清洗并提供水质检测报告，并应符合建设部、卫生部《城市供水水质管理规定》（建设部令第 156 号）的要求。

D.加强检查维护，确保室内外排水系统畅通，减少道路积水，杜绝地下室、车库、设备机房无积水、浸泡等现象发生。

E.每季对给排水总管进行检查；每半年对水泵、管道进行养护；每半年对给排水系统进行维护、润滑。

F.污水处理系统无明显异味和噪声，污水排放应符合 GB 8978 的要求。

G.严格限水、停水审批权限，遇有计划限水、停水应按及时规定通知大楼相关单位。

H.制定给排水事故应急处理方案，设备出现故障和堵塞时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，零修合格率100%，一般性故障排除不过夜。

3、房屋日常养护维修

（1）服务内容

房屋日常养护维修是指为保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋养护维护管理工作，如房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大面积玻璃（和幕墙）等的养护管理，以及地面和立面石材的修补等各项养护服务。

（2）要求及标准

A.建立房屋及附属设施管理制度和定期检查、保养制度，确保大楼房屋及设施的完好等级和正常使用。爱护办公楼内设施、设备，未经中心同意不得对大楼的结构、设施等进行改动；及时完成门锁、拉手等日常零星维修，配合做好办公家具简易维修。

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

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

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

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

F.及时完成各项零星维修任务，一般维修任务不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

G.定期检查维护房屋避雷系统并确保有效；根据甲方要求委托具有资质的检测机构进行全面检测（检测费用由甲方承担）。

H.根据甲方安排，负责落实或配合各类物品，如保密废纸、办公桌椅等的搬运摆放等任务。

4、空调通风系统维保监管

（1）服务内容

空调设备是指为保证浦沿街道办事处各类空调通风设备及系统的正常运行，对分体空调设备、VRV系统、其他精密空调及新风系统等的日常管理和养护维修。

（2）要求及标准

A. 保证空调通风系统安全运行和正常使用，室外机支架是否稳固，无超标噪音和严重滴漏水现象。

B. 建立空调设备维修保养制度，按照工作计划对空调系统实施维护保养。

C. 建立空调设备定期检查检测制度，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

D. 每年冬夏两次对空调系统、暖通系统设备运行情况进行全面检查，并对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养，通风系统清洗应符合GB 19210的要求。

E. 定期进行循环泵、空调主机及设备系统各类电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值并做好记录。

F. 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道进行检查保养。检查冷媒量及其工作压力、油泄漏等情况。

G. 维保期内正常运行的冷媒缺失补充（指除甲方工作需要冷媒释放外的所有冷媒缺失补充）。

H. 空调系统是浦沿街道办事处的用能大户，工程技术和管理人员应通过有效的管理措施和技术措施，积极开展节能管理工作。

I. 制定空调故障应急处理预案。出现运行故障后，相关人员30分钟内抵达现场抢修，在修理完成后，应及时将故障原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告甲方分管人员。

5、电梯升降系统维护保养监管

（1）服务内容：

客梯2部的运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和养护维修。

（2）要求和标准

A.严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯安全有效运行。

B.电梯应由专业资质维修保养单位至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整和检查。

C.应甲方授权，委托具备资质的检测机构检验合格（检测费用由甲方承担）并在《安全使用许可证》有效期内方可运行。

D.电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，并建立健全电梯台账档案。

D. 轿厢、井道、底坑干、净、无渗漏水；轿厢清洁；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，通风、应急照明、多方通话及应急报警装置及其它附属设施完好。

E.电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；

F.应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理。

G.应在电梯轿厢内显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。

H.电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应尽快到达现场抢修，及时排除故障。

I.电梯发生困人、停梯等重大事件时，应第一时间启动应急预案开展救援，并在现场进行指挥调度，对设备进行抢修处理。维修人员应于 30 分钟内到场。

6、消防系统维保和消防安全管理

（1）服务内容

消防系统维保是指项目区域范围内的火灾自动报警系统、自动喷淋灭火系统、室内消火栓系统及室外消火栓系统等消防设备设施维修保养等；消防系统维保是以消防设施设备维修保养为内容，属工程性质工作，是消防工作的物质性基础。

消防安全管理是指牵头开展消防安全管理、全面承担消防安全责任的工作。与安全服务中的消防管理的差别在于后者仅负责或承担消控室值班、防火巡查检查、义务消防队职责。消防安全管理、消防系统维保和安全服务中的消防管理等三项工作构成了浦沿街道办事处完整的消防管理体系。

（2）服务标准

A.严格执行消防法规，建立健全消防管理制度，搞好消防安全管理工作，达到主管部门对重点消防单位管理要求。

B.组建义务消防队和疏散引导员队伍。一般情况下，组织人员担任疏散引导员，以秩序维护员为主组建义务消防队。

C.督促保安或义务消防队落实每日防火巡查；按时记录或督促义务消防队员记录各类消防台账，并按月开展防火检查，准时完成重点消防单位网上备案。

D.按月组织义务消防员和引导员培训；每半年至少组织一次火灾应急疏散演练，不断优化灭火和应急疏散预案。

E.做好消防设施资料建档，及时更新资料，力求准确。

F.配合做好主管部门组织开展的消防检查等消防相关工作。

G.消防系统维修保养质量达到消防要求，确保设备设施运行状态良好、标识标牌清晰，确保消防系统能通过年度检测，取得检测合格报告。

H.具体维保内容包括周期性检修保养和应急维修。周期性检修保养以月为周期，完成维保工作后应按要求出具月度维保情况书面报告，并按浙江省消防重点单位建筑消防设施维护保养报告备案要求网上网下同步备案；应急维修要求一般故障或问题应在24小时内解决；当需超过2天无法修复的，应采取应急措施作好维修期间安全防范工作。

H.消防设备设施的主要维护检测范围和内容建议实地勘察。

I.根据甲方授权委托具备资质的消防检测机构开展年度检测，发现问题应严格根据检测报告整改到位；年度消防检测报告等资料作为重要的消防安全管理资料必须归档备查。（检测费用由甲方承担）

7、弱电维护管理

（1）服务内容

负责区域范围内的A、视频监控系统，B、门禁系统，C、停车管理系统，D、消费系统（仅配置和线路维护管理）、E、会议室设备及其他弱电设备的日常维护保养和管理。

（2）要求和标准

A.视频监控系统。

要求及时对立杆、设备箱等设施的损坏和自然锈迹在必要时进行修复和表面翻新；每月一次对摄像机表面及镜头进行清洁、除垢；按需调整监控角度、焦距、光圈等参数，及时修剪遮挡监控镜头的树枝（必要时由甲方出面协调），确保方位准确、画面清楚；按月对监控机房内设备设施进行维护保养，做到机柜外壳无尘、管线有序、标识完整、连接良好；每季检测一次视频监控系统的防雷接地，并确保防护良好；上下半年至少各1次对系统进行全面的检测保养，检测专用网络线缆线路、网络交换路由设备、UPS备用电源，检查服务器健康状态，备份操作运行记录。

B.门禁系统。

定期巡查检测门禁系统（所有门禁控制器、刷卡读头、磁力锁），确保启闭正常。检测并调整闭门器开合力度、闭门速度参数，检查门扇和摇臂固定情况、摆动路径，按需采取调整或润滑措施，防止出现门禁机械失效或故障；每季至少一次对控制器及强电弱电线路进行检测维护，做到控制器安装稳固、内外无积尘，线路接合点接触良好。

C.会议室设备及其他弱电设备

指会议室用电视机、显示器、音控设备等多媒体设备，会议系统以及其他弱电设备或可归类为弱电系统组成部分的设备。

定期巡视检查多媒体设备、会议系统以及其他弱电设备的现场环境，确保设备性能、传输性能等符合既定技术要求。定期清洁设备机柜、箱体、单体设备外表，确保无灰尘和絮状物。暴雨、雷电等恶劣天气前后，应检查设备及线路排除可能的故障隐患。

8、节能管理

（1）服务内容

贯彻区公共机构节能主管部门的工作精神，负责落实服务区域内的节能管理，通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作，包括强化计量统计、抓好或配合抓好节能改造、开展或配合开展节能宣传教育，采取有效措施完成节能目标等。

（2）要求及标准

A、应根据气候变化、工作性质和使用单位需求，调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理的节能运行计划。

B、按照《公共机构能源资源计量器具配备和管理要求》，加强计量器具的配备、检定及日常管理。严格执行《公共机构能源资源消费统计制度》，对重点用能设备的能源消耗及利用率进行监控，定期进行能源统计和分析，并采取措施进行改善。

C、抓好或配合抓好区域内的节能改造，在日常物业管理服务过程中，做好巡查和养护，杜绝“跑冒滴漏”现象；积极开拓思路，着重在采暖、空调、照明和食堂等重点用能系统及部位，应用新方法、新措施、新技术、新产品。

D、组织开展或配合开展公共机构节能宣传周和低碳日、节能新技术新产品推介会等活动；充分利用各种媒介，宣传公共机构节能成效；加强学习交流和业务培训，着重加强计量统计等业务方面，提高节能管理人员的从业理论和实务操作水平。

E、主动接受相关的监督检查，并对甲方及相关部门提出的整改意见及时落实到位。

（七）会议服务

1、服务内容：

指根据甲方委托提供，为区域范围内甲方指定场所举办的各类会议或活动全部或部分提供与会议相关的保障服务；具体内容包括以下全部或部分项目：会场布置、茶水供应、视频扩音、资料分发、台签制作、会议用品、会场清理保洁、服务台账和数据统计等。目前常用会议室有6个，2楼多功能会议室（200人）/3楼会议室（30人）、4楼会议室（10人）、6楼会议室（40人）、9楼会议室(40人）、10楼会议室（50人），及其他需会议服务的会议室，每周服务会议数量30场以上，会务人员岗位至少3个岗位。

2、要求和标准

A.建立会议服务内部管理制度，制订会议服务规程，并在日常工作落实。内部管理制度应包括人员值班、会议用品领用、设施日常管理、非会议期间场地管理等，确保责任到位。

B.建立规章制度并形成管理文件，以适应不同的会议级别和场地，管理文件应包括场地管理、人员配备、岗位职责、工作规程等并纳入质量管理体系。

C.会务人员配置应有与会议服务相适应的受教育程度、工作经验、外在形象、年龄条件和沟通应变能力。一般要求是：会务服务人员应具备大专或以上学历（特殊情况最低可放宽到高中学历）、仪表端庄、举止文明、知晓礼仪、亲和力强，普通话标准、语言表达能力较强。

D.会议服务人员上岗前需接受系统培训，培训内容应包括会议服务相关的理论知识、服务理念、保密制度、行为礼仪、突发事件应对等，培训合格后方可上岗，需了解会议服务政策法规、尽快熟悉会议场地、设备等基本情况；每年至少开展 1 次全员培训。

E.制定完备的会务服务工作流程、细则、服务计划和应急预案并严格执行，保证各项会议活动的顺利进行。一般情况下，会务人员根据会议时间要求提前 1～2 小时到岗布置、设立指示和引导标识、检查设施设备就绪、人员上岗着装仪表自查等（会场布置及环境要求参见杭州市地方标准《机关事务管理会务服务规范》DB3301T 0298-2019），会前 5～10 分钟倒好主席台的茶水。

F.负责会议室管理及会议预约。同其他服务部门合作，按要求及时做好会场布置和会议准备，按规程开展会前筹备、会后清场工作。

G.爱护会议设施设备。如话筒应轻拿轻放，忌高处掉落、拍打话筒、电池长期不取出、会议摄像头忌潮忌尘等。

H.除提供优质会议服务外，全体服务人员必须严格遵守保密规定，不得泄露会议内容、不得翻录或私留会议材料。一般情况下，会务人员进入会场后不带入移动设备（包括手机）。

I.同时需要准备好甲方交办的非工作时段（周末、法定节假日、夜间）会议任务、6个会议室同时提供会议任务、临时突发会场布置筹备（30分钟内）任务、重大会议活动外出保障任务等特殊情况。

（八）重大活动保障服务

根据采购单位需要提供庆典、节日等活动的服务，包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、水果、鲜花、会后清场等工作。活动期间全过程值班，满足服务需求，确保各项活动正常进行。

三、机构设置和人员配置要求

1、现场机构设置要求

要求本项目设立物业服务中心，且需分设工程部、会务部、保洁部、秩序部等部门，按市级优秀项目管理质量要求和从业人员素质要求及实际工作需要设置。

2、服务人员配备要求

（1）人员数量

物业服务需求总人数不少于26人

▲综合服务人员1人：

项目经理1人

▲工程服务人员1人：

综合维修工1人

▲秩序维护人员10人

主管1人、班长1、门岗2人、巡逻机动4人、消控值班2人

▲保洁服务人员11人

领班1人、管家1人、保洁8人，垃圾清运1人

▲会务服务人员3人

会务3人

以上人员总合计至少26名。

（2）基本素质

热爱祖国、对党忠诚、诚实守信、严守保密守则、爱岗敬业、恪尽职守、遵纪守法、团结协作。投标单位对所有人员需每年进行一次体检，基本要求为身体健康，无传染性疾病和慢性疾病，会务、传达接待、安保人员不能有残疾。无违法犯罪记录，无开除公职、开除军籍、失信等不良记录。所有服务人员应经背景审核后上岗，要求较高思想觉悟，具备一定的语言和文字表达能力，口齿清晰，会讲普通话。所有人员还需进行宾馆礼仪的培训。除投标单位自行安排的培训外，还需接受甲方安排的服务人员集中培训。

（3）业务技能

项目经理：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有本科或以上学历；具有物业项目经理证书、相关后勤服务管理师资格证；★具有政府办公大楼五年及以上项目经理（主任）经验，并管理优秀，其所管项目获得过政府部门颁发的示范单位或者模范称号等类似荣誉。

保洁（绿化）领班：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有相关绿化工证书，具有相关垃圾分类工程师证书；★具有政府办公大楼三年及以上保洁（绿化）主管经验。

工程人员：投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有低压电工证、电梯安全管理员证、消防安全管理人证、安全生产管理员证；▲高压电工证。；★具有政府办公大楼三年及以上工程主管经验。

秩序主管：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有相关保安员等级证书、建（构）筑物消防员证；★具有政府办公大楼三年及以上秩序主管经验。

会务人员，投标截止时间年龄35周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有红十字救护员证书，并具备良好的服务意识，定期组织会务培训，口齿清晰，形象良好，严守保密守则；★具有政府办公大楼三年及以上会务主管经验。

秩序维护人员：须持有安保证书或者保安员职业资格证，具备基本的法律知识，熟悉安保相关的政策和规定，具备使用基本的消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能，▲消控人员须具备建（构）筑物消防员证至少2本且人员固定。

★除以上人员资质以外投标单位拟派遣本项目的所有人员中还须至少具备：智能楼宇管理员资格证书1本、国家公共机构节能管理培训证书1本、垃圾分类工程师证书1本、相关救护员证3本。

投标时采购人有权要求提供所有上述有效证件原件供审核认可。

（4）年龄及其他要求

会务人员要求在35周岁（含）及以下，安保人员年龄要求在50岁（含）以下，品貌端正；保洁人员原则上不得超出50周岁；管家人员要求为本地籍、年龄要求在45周岁（含）及以下；工程人员要求在50周岁（含）及以下，有专业证书或者专业职级的人员年龄可适当放宽至55周岁（含），其他延伸服务人员原则上不得超出50周岁。

（5）服务时间

综合办公服务：工作日8:00-17:00（休息日如有突发情况需立即到场）

会务办公服务：工作日8:00-22:30（临时会议，周六周日随叫随到）

工程维修服务：工作日8:00-17:00（周六周日应急维修随叫随到）

环境绿化服务：工作日7:00-17:00

秩序维护服务：24小时

夏令时，根据市政府具体工作时间调整

（6）着装

若非特别要求，所有服务人员应根据不同岗位或工种类别规范统一着装，统一佩戴标志，制服颜色及整体搭配需符合机关单位工作基本着装要求。

不得与便服混穿，不同季节制服统一时间换装。

需要定期洗护，保证穿戴干净整洁，无褶皱。

（7）仪容仪表

仪表端庄，精神饱满，男性不应留长发、大鬓角和胡须，女性发辫不应过肩，会务及前台接待人员可适当化淡妆，不应纹身，不应染发（黑色除外）。

（8）谈吐举止

在工作中使用普通话，语言应简洁准确、文明规范，接触群众时，说话应和气，多使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言，应注意称谓的使用；在与少数名族、宗教人士、外籍人士交谈时，应注意相关禁忌语言。

姿态端正，动作规范，举止文明，工作中不得抽烟喝酒；不得挽手、挽臂、勾肩搭背、嬉笑打闹；不得随地吐痰，乱扔废弃物。

应自觉遵守公共秩序和社会公德。

应尊重少数名族、外宾的风俗习惯。

（9）其他管理要求

本项目需承诺所有服务人员不得兼职其他单位服务项目的工作，经过在服务项目实施过程中，确因工作需要更换各部门主管、工程部人员等关键岗位持证人员，应及时上报甲方同意后方可更换；其他人员更换，应及时补足并报知甲方。

工程技术管理人员、管家人员需经甲方审核同意后到岗，且其工作一般情况下由甲方调度安排。如甲方对进场主要管理和技术人员在业务培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，可有权要求更换人员，直至胜任为止。

项目实施过程中如遇到重大会议或者活动安排，如甲方认为临时需要增加调拨人手保障，投标单位须无条件予以配合并及时增派人员做好相应的保障工作。

四、商务条款

**1、付款方式：**本项目以人工投入为主，合同签订及甲方具备支付条件后7个工作日内支付本年服务金额20%作为预付款，本年剩余金额按季度支付：按季度根据考核结果中标人开具的正规发票和采购人认可的各项记录复印件，在本季度最后一个月的26日前支付给中标人上一季物业管理费。

**2、服务期限：**本次采购管理服务期36个月，服务周期为2023年7月1日至2026年6月30日，一年服务期满经年度考核合格的，可续签合同，合同一年一签，最长不超过三年。

**3、其他商务要求：**

投标单位应有独立法人资格，有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系认证证书、企业诚信管理体系认证证书，提供相应扫描或者复印件；具备五年以上行政机关、事业单位后勤事务管理和服务经验，并提供相应的合同文本。应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据采购要求编制具体方案自主确定年度服务报价。

4、服务考评及处罚

甲方实行物业服务和会务服务定期考核制度（参阅物业服务考核办法），得分低于优秀分数线的，书面警告一次，扣除2%当季度支付款项作为罚款；得分低于合格分数线的，扣除5%当季度支付款项作为罚款，同时告知乙方重新整改，次月重新考核，如次月经过整改后验收考核仍不达优秀分数线的，甲方有权单方面终止合同，合同终止后乙方须继续提供服务至甲方重新招投标选定新的服务单位签订新合同为止，继续服务产生的费用按原合同金额标准以日为单位结算。

甲方将继续围绕党委政府的中心工作，不断改进优化物业服务各项工作的管理考核办法及细则，投标单位应无条件承诺遵守修订后的考核评价管理办法。

5、投标单位必须无条件承诺遵守目前或者修订后的考核及处罚管理办法。

6、投标单位必须承诺中标后无论合同因故中止、到期终止或延期终止情况下，都必须无条件地按既有合同约定服务需求及标准，持续提供服务直至新的服务企业入场并完成双方工作交接为止；同时承诺在原合同延期终止情况下，及时按前一服务合同约定向原服务提供企业支付延期期间费用。

物业服务考核办法

为进一步加强滨江区人民政府浦沿街道办事处的日常管理，规范物业服务行为，不断提高工作效率和服务质量，确保大楼内安全有序，环境卫生整洁，会务接待规范，设施设备正常运转，特制订本考核办法。

（1）考核内容

考核内容为招标文件约定的服务范围和后勤综合管理任务。核设基本分100分，分2大部分，6大项12小项，每一小项扣分至多扣完为止，共用设备考评中实际无此项设备的不扣分（具体详见后附表）

（2）考核办法

1、考核实行扣分计分制，以各考核项目的基本分为限，扣完为止。考核95分（含）为优秀分数线；90分（含）为合格分数线；90分以下均为不及格。

在实际日常考核工作中，得分低于优秀分数线的，书面警告一次，扣除2%当季度支付款项作为罚款；得分低于合格分数线的，扣除5%当季度支付款项作为罚款，同时告知乙方重新整改，次月重新考核，如次月经过整改后验收考核仍不达优秀分数线的，甲方有权单方面终止合同，合同终止后乙方须继续提供服务至甲方重新招投标选定新的服务单位签订新合同为止，继续服务产生的费用按原合同金额标准以日为单位结算。

2、考核设附加分，详见《物业服务考核明细表》。

（3）考核时间

1、日常考核通常以季度为周期，作为付款凭证。

2、年度考核为总结整个年度的综合考核，通常在本年度末、与最后一次日常考核同步开展，如整年度累计两次（含）或以上被罚款，甲方有权单方面终止合同，次年不再续签。

**浦沿街道物业服务考核汇总表**

**（满分100分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 分值 | 得分 | 奖扣分原因 |
| 1 | 品质管理 | 20 |  |  |
| 2 | 设备设施 | 25 |  |  |
| 3 | 环境卫生 | 15 |  |  |
| 4 | 保安秩序 | 20 |  |  |
| 5 | 会务接待 | 15 |  |  |
| 6 | 业主满意度调查 | 5 |  |  |
| 本月得分 | | 100 |  | |

注：业主满意度调查为大楼内部除甲方以外其他机关办公单位对乙方服务的认可程度，表格可根据乙方单位情况自拟，但必须体现满意程度高低选项。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业服务考核明细表（不含业主满意度调查）**  **（满分95分）** | | | | |  | |
| 项目 | 内 容 | 分值 | 得分 | 评分细则 | |
| 品质管理（20分） | 建立健全各项管理制度（注1）、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法 | 3 |  | 合3分；制度建立健全2分,每缺一项扣0.25分(其中没有管理的不扣分)；岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录、具体落实措施建立健全2分，未制定考核办法扣1分；其它每缺一项扣0.5分 | |
| 上岗人数需要达到合同要求，人员在岗情况管理科学，管理人员和专业技术人员(项目经理、电工、消监控、会计等）持证上岗。 | 6 |  | 未达上岗人数要求的，每人次扣2分；上岗人数达到要求，但人员未在规定岗上或出现窜岗的，每次扣1分，无上岗证书每人次扣1分 | |
| 建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主（使用人）对报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录 | 2 |  | 符合2分；值班制度不规范扣0.5分；未设立服务电话扣0.5分；问题处理不及时每发现一处扣0.25分,最多不得超过三处；回访记录与实际情况不符的，发现一处扣0.5分,最多不得超过四处；无回访记录的扣0.5分 | |
| 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇火灾、公共卫生突发情况、极端性天气、防恐防暴维稳、安全生产事故等时，应按相关应急预案采取措施 | 2 |  | 符合2分；未建立制度与规程扣1分；未落实各扣0.5分；其他项每一处不符合扣0.5分 | |
| 每月编制并落实自检计划，自检内容应每季度覆盖各项管理要求，自检发现的问题有汇总、分析，有整改措施，记录清晰、完整、真实、可追溯 | 2 |  | 符合2分;未建立计划扣1分，计划未实施扣1分，无记录扣0.5分 | |
| 建立房屋及其共用设施设备资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便 | 2 |  | 符合2分；包括房屋数量、种类、用途分类统计成册,查阅方便，房屋及共用设施设备大中修记录、共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐，每项不符扣0.5分；各项资料、台帐每缺一项扣0.5分 | |
| 管理范围内无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋、共用设施用途现象 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 员工统一着装，仪容仪表符合规定，佩戴工作名牌 | 1 |  | 符合1分,发现1人不符合扣0.25分，最多不得超过4人 | |
| 员工熟悉岗位情况、岗位职责、工作标准、工作流程、操作规程及言行具体规范 | 1 |  | 符合1分,发现1人不符合扣0.25分，最多不得超过4人 | |
| 设备维修  （10分） | 建立并落实维修服务承诺制，报修记录完整，派工单和统计表（及时率、返修率） | 2 |  | 符合2分；未建立扣1分,建立但未落实扣0.5分 | |
| 对设施设备存在的故障第一时间响应，第一时间处理，能做到一般故障接到报修20分钟内赶到现场解决，零修急修及时率100%，硬件维修故障能在24小时内解决，软件调试故障能在48小时内解决，如遇故障一时不能排除，及时通知并采取应急措施，应急措施得当有效（原则上故障解决时间不超过3天，因特殊工艺要求、特殊材料采购等原因造成维修滞后除外），返修率不高于3% | 3 |  | 符合3分，单项不符合扣1分 | |
| 公共区域维修现场有围护及告示 | 1 |  | 符合1分，缺少围护或告示各扣0.5 | |
| 维修后、抢修完成后清理现场 | 1 |  | 符合1分，发现一处不符扣0.5分 | |
| 停水、电、气等通告及时通知相关部门，有相应的应急处理措施并严格执行 | 1 |  | 符合1分；未建立应急预案扣1分，内容不完善或执行不到位的扣0.5分 | |
| 应有电梯出现故障或险情的应急处理预案，电梯运行出现故障或险情后，维修人员应在规定时间内到达现场维修，并按预案采取措施予以排除 | 2 |  | 符合2分；无应急处理预案扣2分，内容不完善或相关人员不熟悉处理措施扣1分，记录与预案不符合扣1分；维修人员未按规定时间到达现场每一次扣1分；未公布急修或维修热线电话扣1分；记录不完善、不规范、缺项扣1分 | |
| 设备维护  （13分） | 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案管理制度，并严格执行 | 2 |  | 符合2分；管理制度未制订扣1分；制度未上墙、内容不完善或执行不到位扣1分；其他每发现一处不完善、不规范、缺项扣0.5分 | |
| 制定《年度设施设备维护保养计划》，按运行情况制定中修、大修计划，设施设备到期进行维保 | 2 |  | 符合2分；计划未制定扣2分，计划未落实每项扣0.5分 | |
| 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程与保养规范，记录完整 | 1 |  | 符合1分；无操作规程与保养规范扣1分；操作规程与保养规范制度未上墙，内容不完善或执行不到位0.5分；操作人员无证上岗或操作不规范每发现1人扣0.5分；专业技术人员配置不合理扣0.5分 | |
| 机房内房间、设备清洁无杂物、无积尘、积水，设备内部线路整齐有序，机房有挡鼠板，且不低于60公分，无鼠、虫，有环境要求的设备在机房内要有温、湿度计等 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备、有效电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，运行平稳，停层准确；轿厢、井道、机房保持清洁； | 1 |  | 符合1分；每缺一项或发现一处不符合扣0.5分；证书（证明）未在醒目位置明示每发现一处扣0.5分 | |
| 备用应急发电机、UPS可随时起用，备用储油罐存放符合要求 | 1 |  | 符合1分；不能随时起用扣0.5分，无维修保养计划与记录扣0.5分，备用储油罐储存放不符合要求扣0.5分 | |
| 楼宇智能控制系统、可视对讲系统、闭路监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存 | 1 |  | 符合1分；周界报警、监控探头等每发现一处不正常扣0.5分，其他每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患，排水、排污系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 1 |  | 符合1分；没有管理措施扣0.5分；水箱周围每发现一处隐患或未及时通知扣0.5分 | |
| 锅炉系统设备完好，运行正常；汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患 | 1 |  | 符合1分；无检修、保养、运行和巡视记录各扣0.5分；每发现一处仪表不正常、跑、冒、滴、漏现象扣0.5分；每发现一处事故隐患扣0.5分 | |
| 中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象 | 1 |  | 符合1分；无空调运行管理制度扣1分,制度未上墙、有制度但不完善扣0.5分；每发现一起噪声有效投诉扣0.5分；无运行和巡视记录扣0.5分；每发现一处仪表不正常、跑、冒、滴、漏现象扣0.5分 | |
| 大楼避雷设施完好，按规定进行检测并记录完整 | 1 |  | 符合1分；无检测、保养记录各扣0.5分；每发现一处不完好扣0.5分 | |
| 能耗管理  （2分） | 机房、设备用房等照明灯及时关闭 | 0.5 |  | 符合0.5分，发现一处扣0.25分 | |
| 下班后各类风机、空调机组，电梯、灯管等该关闭的设备均关闭 | 0.5 |  | 符合0.5分，发现一处扣0.25分 | |
| 公共区域照明灯、景观灯按要求开启 | 0.5 |  | 符合0.5分，发现一处扣0.25分 | |
| 节能符合要求，不影响工作人员正常工作 | 0.5 |  | 符合0.5分，发现一处扣0.25分 | |
| 绿化景观  （3分） | 绿化摆放与园区品质、风格一致，做到正常养护，及时更换 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 绿地无被破坏、践踏、占用现象，无纸屑、烟头等杂物，无明显泥土裸露 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 花草树木修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象和斑秃 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 环境卫生（12分） | 大楼外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂、渗水现象；管理范围内道路通畅、路面平坦、无破损 | 2 |  | 符合2分；大楼外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣0.5分；是玻璃幕墙的每发现一处破损（处于维修流程中除外）或不洁扣0.5分；是涂料的每发现一处褪色不一致扣0.5分；每发现一处乱贴、乱涂、乱画、乱悬挂、渗水和超出外墙立面构件、通道堵塞、路面破损扣0. 5分 | |
| 环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱等，生活垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，共用场地无纸屑、烟头等废弃物；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净无蜘蛛网、尘网； | 2 |  | 符合2分；垃圾未分类收集的扣1分；未达到垃圾日产日清（无规定时间）的扣1分；未定期（无计划和记录）进行卫生消毒灭杀扣1分；其他每发现一处垃圾扣0.5分 | |
| 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁 | 2 |  | 符合2分；实行责任制的得1分,其中无专职清洁人员（名单）和责任范围（区域）的每项扣0.5分；实行标准化保洁的得0.5分，其中无工作标准和时间安排的每项扣0.5分；有巡查记录得0.5分，每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 建筑垃圾划定区域堆放，定期清理，场地整洁，做好围护 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 大厅地面定期养护有光泽；卫生间地面干燥、台面无积水、无异味 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 及时清理电梯厅烟灰桶，无垃圾及吐痰现象，电梯轿厢壁、厅门、按钮等不锈钢及时保养，无锈斑、缺油和大范围手印，电梯坎无垃圾 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 道路和外围公共场所循环保洁，基本不见积土、杂物，无明显污渍、油斑及落叶，巡视保洁到位 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 空置房定期保洁，无蜘蛛网、异味、杂物 | 0.5 |  | 符合0.5分；每发现一处不符合扣0.25分 | |
| 卫生间按规定频率清洁并有相应记录，卫生质量合格，无异味，卫生间纸篓垃圾量不超过2/3，及时更换卫生纸、洗手液 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 工具摆放：保洁工具按规定摆放到指定位置 | 0.5 |  | 符合0.5分；每发现一处不符合扣0.1分 | |
| 安全保卫  （8分） | 大楼主出入口安排24小时值岗；对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度 | 2 |  | 符合2分；无人值守扣1分；未建立管理制度扣1分,制度未上墙、内容不完善或执行不到位扣0.5分；每发现一处记录不完善、不规范、缺项扣0.5分 | |
| 有专业秩序维护队伍，秩序维护员熟悉大楼的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；明确巡视工作职责、工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重点区域、重点部位、重点设备机房按规定或约定巡视并记录 | 2 |  | 符合2分；无巡逻岗位职责、巡视路线扣1分，内容不完善或执行不到位扣1分;值班、交接班及巡视记录等不完善、不规范、缺项每处扣0.5分 | |
| 人员防控，禁止与政府办公无关人员（推销、外卖、快递等）或赋红黄码人员进入大楼 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 办公区域检查仔细，走廊灯光开水器等按要求开启或关闭 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 安防设备处于良好状态，如出现玻璃门、消防门、消防等设备损坏时，及时上报，并做好维修工作。 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施 | 1 |  | 符合1分；无防护措施的扣0.5分；无标识的扣0.5分 | |
| 消防防范  （8分） | 监控设施设备运行正常，保持24小时开通，监控记录完整，保存资料（至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行），监控岗的值岗及交接班记录；治安电话畅通（铃响三声内宜接听），接听及时；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警，并安排人员及时赶到现场进行前期处理，异常情况处理预案 | 2 |  | 符合2分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 建立健全消防管理制度，落实消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好无损，可随时起用； | 2 |  | 符合2分；未建立消防管理制度与责任制扣1分,制度未上墙、建立内容不完善或未严格落实扣0.5分；每发现一处消防器材无法正常使用扣0.5分；每发现一处责任人不明确或记录不完善、不规范、缺项扣0.5分 | |
| 消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题,定期组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，进行消防演习（练），并有相应方案、记录、照片等 | 2 |  | 符合2分；每发现一处不符合要求扣0.5分 | |
| 订有突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通 | 1 |  | 符合1分；未建立应急预案扣0.5分,建立但内容不完善或未严格落实扣0.5分；照明设施发现一处不符合要求扣0.5分；每发现一处通道有杂物或不畅通扣0.5分；各种标志或示意图每缺少一个扣0.5分 | |
| 消防设施设备健全完好，对易燃易爆等危险品设专人专区管理，危险场所设立警告标志 | 1 |  | 符合1分；消防设施设备发现一处不符合要求或易燃易爆危险品未设专人专区管理扣0.5分；防火防盗措施落实不到位扣0.5分；危险警告标志每缺少一个扣0.5分；安全隐患发现一处扣0.5分 | |
| 车辆秩序  （4分） | 室内停车场管理严格，出入登记；车库场地无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放，照明、消防器械配置齐全 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 根据大楼情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 非机动车定点停放,管理制度落实，停放整齐，场地整洁 | 0.5 |  | 不符合扣0.5分； | |
| 秩序维护员对进出大楼的各类车辆进行疏导、管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；无堵塞交通现象，不影响行人通行 | 1 |  | 符合1分；无岗位职责扣0.5分；内容不完善，执行不到位扣0.5分；值班、交接班记录不规范、缺项，车辆停放不到位、有堵塞现象，每发现一处扣0.5分 | |
| 车场岗的值岗及交接班记录完整 | 0.5 |  | 不符合扣0.5分 | |
| 会务服务  （10分） | 会议物资清洁消毒到位，瓷杯无茶渍 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 会议操作间及会议室操作台物品摆放整齐，会议室地面、桌面、门、窗、各类设施设备等无积灰，干净整洁 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 会议室清洁责任落实到个人，会务人员每日上岗前对所管会议室能进行一次巡查，并有相应的检查记录 | 1 |  | 符合1分；未落实到人扣0.5分，无每日巡视扣0.5分，无记录扣0.5分 | |
| 部门负责人能每日对会议室和员工工作情况进行检查、补位和跟进检查，对存在的问题及时落实整改 | 2 |  | 符合2分；无检查扣1分，无落实扣1分，落实不到位或者无跟进扣0.5分 | |
| 制定月度培训计划组织开展会务相关知识技能培训和演练，并有记录 | 1 |  | 符合1分；无计划扣0.5，无记录扣0.5 | |
| 定期召开工作例会，解决和交流日常工作中存在的问题，记录并跟进 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 每一场会议接待，有相应的标准工作流程和要求 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 会务人员会操作基本音视频设备功能 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 会务人员工作时间精神饱满，站姿、行走姿势标准，举止自然大方、微笑，有礼貌常识 | 1 |  | 符合1分；每发现一人不符合扣0.5分 | |
| 客服接待  （5）分 | 在电话响铃三声内接听电话，使用电话规范用语，并通知相关部门，做好记录 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 及时跟进及反馈业主报修、投诉等 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 前台助理对外来来访人员按要求做好登记记录 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 按规范填写各类表格和联系单 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 档案管理有序，按类归整，方便查找 | 1 |  | 符合1分；每发现一处不符合扣0.5分 | |
| 奖励条款 | 为业主单位提供服务上有创新、事迹突出，受到上级部门或者媒体宣传表扬 | +1 |  |  | |
| 在突发事件（\*\*防暴、火灾、水浸等）中保护业主人员生命安全、减少国有资产损失，数额较大或被评为见义勇为或以上行为 | +2 |  |  | |
| 发现事故隐患或苗头，及时采取措施，防止重大安全事故发生 | +1 |  |  | |

注1：浦沿街道办事处物业服务管理建立健全各项管理制度包括：房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约，房屋管理制度，零修、急修管理制度，中大修工程管理制度，回访制度，供水管理制度，供电管理制度，电梯管理制度，卫生管理制度，消防管理制度，绿化管理制度，保安管理制度（公共秩序维护管理制度），节能管理制度，车辆管理制度（包括机动车和非机动车管理），收费管理制度，财务管理制度，档案管理制度，及其他需要的管理制度。

## 注2：以上表格内容和分值会随着项目运作实际情况变动。

**第四部分****评标方法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 | （1）物业管理区域内保安服务及治安管理方案和消防、监控设施维护方案：包括来人来访的通报、证件检验、登记、快件报刊信件收发等；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；建立完善的消防制度和消防工作计划；对区域内的等消控设备和监控报警系统按安保条例进行监管和操作使用等。全部符合采购需求得5分，部分符合得3分，不符合不得分；（5分）  （2）保洁管理与服务方案：物业管理区域内办公环境卫生管理方案。包括各幢楼内办公室、楼梯、大厅、走廊、天台、卫生间、公共活动场所等所有公共部位；单位内垃圾分类和灭“四害”；全部符合采购需求得3分，部分符合得1分，不符合不得分；（3分）  （3）绿化管理与服务方案：物业管理区域内绿化管理养护方案。包括对树木、花草、色块等的日常养护和管理；各重点区域绿化养护及病虫害治疗方案。全部符合采购需求得3分，部分符合得1分，不符合不得分；（3分）  （4）物业管理区域内各类设备管理维护方案：包括对给排水运行维护方案；供电设备管理维护方案；空调系统管理维护方案；弱电系统管理维护方案保障安全方案。正常运行，方案完整合理视为符合要求，全部符合采购需求得4分，部分符合得2分，不符合不得分；（4分）  （5）房屋、道路及设施设备的零星维修及巡查方案方案：包括房屋屋面、地面、墙台面、门窗、楼梯、道路路面等的日常养护维修；水电日常维修；方案完整、合理视为符合要求；全部符合采购需求得3分，部分符合得1分，不符合不得分；（3分）  （6）物业管理区域内会议服务方案：包括建立会议服务内部管理制度；建立规章制度并形成管理文件；会务人员配置安排与会务匹配度；会议服务人员上岗前接受系统培训的程度；制定会务服务工作流程细则。全部符合采购需求得3分，部分符合得1分，不符合不得分；（3分）  （7）重大活动保障方案：据采购人需要提供庆典、节日等活动的服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、鲜花、会后清场等工作。全部符合采购需求得2分，部分符合得1分，不符合不得分；（2分）  （8）承诺积极配合采购人完成临时性工作。做出承诺得2分，不承诺不得分。（2分） | 25 | **（一）后勤综合管理与服务方案** |
| 2 | （1）项目经理，投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有本科及以上学历，具有物业项目经理证书、相关后勤服务管理师资格证，提供证书复印件并加盖公章（全部提供得2分，部分提供得1分，不提供不得分）；项目经理具有政府办公大楼经理经验5年及以上并管理优秀，需提供业主证明复印件（符合得2分，不符合不得分）；其所管项目获得过政府部门颁发的示范单位或者模范称号，需提供相关证明文件（符合得2分，不符合不得分）；（6分）  （2）保洁领班，投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有相关绿化工证书，具有相关垃圾分类工程师证书，提供证书复印件并加盖公章（全部提供得3分，部分提供得1分，不提供不得分）；具有政府办公大楼保洁（绿化）主管经验3年及以上并管理优秀，需提供业主证明复印件（符合得2分，不符合不得分）；（5分）  （3）工程人员，投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有低压电工证、电梯安全管理员证、消防安全管理人证、安全生产管理员证，提供证书复印件并加盖公章（全部提供得5分，部分提供得1分，不提供不得分）；具有政府办公大楼工程主管经验3年及以上并管理优秀，需提供业主证明复印件（符合得2分，不符合不得分）；（7分）  （4）秩序主管，投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有相关保安员等级证书、建（构）筑物消防员证，提供证书复印件并加盖公章（全部提供得3分，部分提供得1分，不提供不得分）；具有政府办公大楼秩序主管经验3年及以上并管理优秀，需提供业主证明复印件（符合得2分，不符合不得分）；（5分）  （5）会务人员，投标截止时间年龄35周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有红十字救护员证书，提供证书复印件并加盖公章（全部提供得3分，部分提供得1分，不提供不得分）；具有政府办公大楼会务经验3年及以上并评价优秀，需提供业主证明复印件（符合得2分，不符合不得分）；（5分）  （6）拟派人员具备其它证书：智能楼宇管理员资格证、国家公共机构节能管理培训证书、相关救护员证，相关专业服务认证证书。每提供一个得1分，共4分（4分）。 注：以上所有人员均需提供所在投标单位的社保证明材料，不提供不得分。 | 32 | **（二）项目实施的人员配置方案** |
| 3 | 根据本项目人员配置的各部门、各岗位人员，培训计划方案明确、科学、可行；考核方案是否明确、科学、可行。符合采购需求得4分，部分符合得2分，不符合不得分。（4分） | 4 | **（三）人员培训、考核方案** |
| 4 | （1）根据本项目物业服务使用特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标；投标人的管理模式符合本项目实际需求且切合实际、安全可行；保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况。全部符合采购需求得2分，部分符合得1分，不符合不得分；（2分）  （2）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服务管理标准。全部符合采购需求得2分，部分符合得1分，不符合不得分；（2分）  （3）有完善的物业服务管理制度、作业流程及物业服务管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、公众制度、物业服务管理制度及其配套设施权属清册等，体现标准化服务，管理服务水平是否符合国家和行业标准。全部符合采购需求得2分，部分符合得1分，不符合不得分。（2分） | 6 | **（四）组织实施方案** |
| 5 | 后勤服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，是否符合采购需求，以化解各类矛盾纠纷、消防、应对极端天气（包括发生台风、暴雨、冻雪等灾害性天气及其他突发事件）为例，符合采购需求得2分，部分符合得1分，不符合不得分；投标人有政府部门颁发的城市应急相关保障荣誉的得2分，没有不得分，须提供相关证明文件。（4分） | 4 | **（五）应急预案** |
| 6 | 在采购人日常需求以外，是否给出优惠和承诺，以及其他特色服务和响应措施等情况。（2分） | 2 | **（六）优惠承诺、特色服务情况** |
| 7 | 拟派项目负责人具有10分钟宣讲时间。主要包括三项内容：  （1）简要叙述后勤服务项目的公司经验、个人经验、企业社会责任，及重大或疑难问题治理方面成功经历（2分）；  （2）简要说明对本投标后勤项目的理解、工作思路、关键和难点预判及其对策，以及对本公司投标方案的补充说明或认识（5分）；  （3）对专家提出问题进行现场回答，回答情况是否全面、科学、合理（3分）。 | 10 | **（七）拟派项目负责人现场宣讲** |
| 8 | （1）投标人获得的有效的质量管理体系（1分）；  （2）投标人获得的有效的环境管理体系（1分）；  （3）投标人获得的有效的职业健康安全管理体系（1分）；  （4）投标人获得的有效的能源管理体系（1分）；  （5）投标人获得的有效的信息安全管理体系认证证书（1分）； （ （6）投标人获得的有效的企业诚信管理体系认证证书（1分）。 （提供证书复印件，全国认证认可信息公共服务平台<http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList>可查。） | 6 | **（八）投标人的资质和信用情况** |
| 9 | 投标人自2020年1月1日以来具有类似物业管理服务（至少包括安保服务、清卫保洁、工程设备维护、会务服务等内容）成功案例，每提供一个得0.5分，最高1分（需同时提供合同复印件、相关发票记账联及用户验收报告，时间以合同签订时间为准）。 | 1 | **（九）投标人类似项目管理的成功经验** |
| 10 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 10 | / |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1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;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第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。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4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。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5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；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13投标人未提供样品或提供的样品不满足采购需求实质性条件的，投标无效；

4.2.14 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.15法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.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：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**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、采购机构沟通并作书面记录。采购人、采购机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规

定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标成交

无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分拟签订的合同文本**

合同编号

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期：年月日

年月日， （采购人） 以 （政府采购方式） 对 （同前页项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经 （采购人） (以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 标的名称：；

1.2.2 标的数量：；

1.2.3 标的质量：　　　　　　　　　 　 。

**1.3 价款**

本项目采用以下第条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥元（大写：元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 | |  |

## 1.3.3其他计价方式：。

**1.4履约保证金**

乙方（否）需要支付履约保证金。

**1.5预付款**

甲方（是）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见***合同专用条款***；

**1.6资金支付**

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

**1.8违约责任**

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

## 1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20（可根据情况修改）%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.8.4 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.5 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**： **乙方**：

统一社会信用代码：统一社会信用代码或身份证号码：

住所：住所：

法定代表人或法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人：联系人：

约定送达地址：约定送达地址：

邮政编码：邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱：电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号：开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件；

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格；

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务；

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件；

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付货物的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任；

2.1.6 “现场”系指合同约定货物将要运至或者安装的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款。***

**2.4履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.8 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.11 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

**2.13乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.14合同中止、终止**

2.15.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.15.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.16检验和验收**

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.16 通知和送达**

2.17.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18**对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.5.1 | 季度计量 在合同签订及甲方具备支付条件后7个工作日内支付本年服务金额20%作为预付款 |
| 1.6.2 | 预付款支付后按季度根据考核结果中标人开具的正规发票和采购人认可的各项记录复印件，在本季度最后一个月的26日前支付给中标人上一季物业管理费。 |
| 1.7.1 | 2023年7月1日至2026年6月30日 |
| 1.7.2 | 杭州市滨江区浦沿街道东冠路501号 |
| 1.8.7 | 甲方无正当理由拒收验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金 |
| 甲方收到乙方提供的发票，结合验收情况，验收合格的，在15日内将采购资金支付到乙方约定账户。甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。 |
| 乙方逾期交付项目的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任 |
| 乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同 |
| 解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案 |
| 1.9.1 | 杭州市滨江区 |
| 1.9.2 | 杭州市滨江区 |
| 2.3.2 | 全部归采购人所有 |
| 2.5 | 本项目以人工投入为主，合同签订及甲方具备支付条件后7个工作日内支付本年服务金额20%作为预付款，本年剩余金额按季度支付：按季度根据考核结果 中标人开具的正规发票和采购人认可的各项记录复印件，在本季度最后一个月的26日前支付给中标人上一季物业管理费。 |
| 2.11.3 | 30天 |
| 2.11.4 | 15天 15天 |
| 2.15.1 | 合同 合同 |
| 2.15.3 | 采购人需求 |
| 2.19 | 壹式肆份 |

**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。

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

（三）不存在以下情况：

1、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参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

注：根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）的相关规定，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，参与政府采购活动，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，**除提供上述《符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函》外，还需提供下列材料：总公司（总机构）的授权书或提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。**

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件4）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件6）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件4）和中小企业声明函（附件6），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件5）和中小企业声明函（附件6），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）

（6）投标标的清单………………………………………………………………（页码）

（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1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；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明:。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：▲供应商委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表（代理人）的，应当在投标（响应）文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面：反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件5)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第页 |
| 2 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件 第页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲”系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第页 |

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报区财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）投标（开标）一览表…………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………（页码）

一、投标(开标)一览表

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  | |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  | |  |  |
| … |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | | **平均每年报价(小写)：** | | **3年合计报价（小写）：** | | |
| **投标报价（大写）** | | | | **平均每年报价（大写）：** | | **3年合计报价（大写）：** | | |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写，**否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效。**

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。合同总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

**5、特别说明：▲供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

二、中小企业声明函（如果有）

**招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件6）。**

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：

地址：邮编：

被投诉人1：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否公告期限：

采购结果公告:是/否公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,向提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)：公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的全部货物由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额%以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件5：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商1名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的货物全部由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

日期： 年 月 日

**附件6：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （采购人） 的 （项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2.（标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。