盈丰街道安置房——丰瑞北苑、顺丰家园、宁东北苑、丰瑞南苑物业服务政府采购项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号: XZCG2023-GK-ZCY032

杭州市萧山区人民政府盈丰街道办事处

杭州市公共资源交易中心萧山分中心

2023年6月13日

本招标文件为2023年5月1日稿，请各位投标人详细阅读各项条款

**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 评标办法

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

盈丰街道安置房——丰瑞北苑、顺丰家园、宁东北苑、丰瑞南苑物业服务政府采购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18日 9:00](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年7月18日%209:00)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**XZCG2023-GK-ZCY032

**项目名称：**盈丰街道安置房——丰瑞北苑、顺丰家园、宁东北苑、丰瑞南苑物业服务政府采购项目

**预算金额（元）：**12414806.00。标项1:5701815.00；标项2:2610590.00；标项3:2298110.00；标项4:1804291.00。

**最高限价（元）：**12414806.00。标项1:5701815.00；标项2:2610590.00；标项3:2298110.00；标项4:1804291.00。

**采购需求：**钱江世纪城安置房——丰瑞北苑、顺丰家园、宁东北苑、丰瑞南苑物业服务政府采购项目。

**主要内容：**

标项1：丰瑞北苑物业服务，服务期1年；标项2：顺丰家园物业服务，服务期1年；标项3：宁东北苑物业服务，服务期1年；标项4：丰瑞南苑物业服务，服务期1年。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**标项1至标项4服务期均为1年。

**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 %，其中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达到 % ，其中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；

4.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： 。

5.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**

**时间：**/至2023年7月18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）

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

**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）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2023年7月18日 9:00（北京时间）

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

**开标时间：**2023年7月18日9:00（北京时间）

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起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、采购代理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”；项目是否接收备份文件，以前附表说明为准。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，未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。

**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：杭州市萧山区人民政府盈丰街道办事处

地 址：杭州市萧山区市心北路857号

传 真： /

项目联系人（询问）：汪阳一帆

项目联系方式（询问）：0571-82951301

质疑联系人：屠红阳

质疑联系方式：0571-82951301

2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心萧山分中心

地 址：杭州市萧山区博学路618号萧山区行政服务中心4楼

传 真： /

项目联系人（询问）： 熊超

项目联系方式（询问）：0571-82899366

质疑联系人：鲁明铭

质疑联系方式：0571-82899077

3.同级政府采购监督管理部门

名    称：萧山区财政局

地    址：萧山区人民路318号

传   真：0571-82756122

联系人 ：汤先生

监督投诉电话：0571-82756122

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 | **项目属性与核心产品** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 标项1：标的：丰瑞北苑物业服务，属于物业管理行业；  标项2：标的：顺丰家园物业服务，属于物业管理行业；  标项3：标的：宁东北苑物业服务，属于物业管理行业；  标项4：标的：丰瑞南苑物业服务，属于物业管理行业。  《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 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 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 “四害”消杀 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。 |
| 5 | **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： 。 |
| 6 | **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） |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。 |
| 8 | **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评标标准提供。 |
| 9 | **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。 |
| 10 | **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；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **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。** 资格文件、商务技术文件与报价文件未分开制作，导致报价在商务技术文件评审时提前泄露的。 |
| 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。  本项目支持《杭州市萧山区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》。  有融资需求的中标供应商可参照相关规定及银行方案凭政府采购合同向相关合作银行提出信用融资（贷款）申请。详见<http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art_1229293109_1559514.html> |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 本项目备份文件是否收取：不收取  备份投标文件送达地点： / ；备份投标文件签收人员联系电话： / 。  **采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **采购机构代理费用** | 无。 |
| 14 | **资格审查和信用信息审查** | 本项目由采购人进行资格文件及信用信息查询。 |
| 15 | **质疑接收人及答复** | 采购人、采购机构质疑接收人、联系方式：详见公告  **线上提交质疑方式：政采云线上质疑路径：项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。请使用ca签章在每一页质疑文件中加盖电子公章，上传完整附件。**  本项目涉及资格条件、采购需求、评分办法及采购过程中有关现场考察或开标前答疑会等事项由采购人进行答复。  涉及流程规范性、组织程序等相关事项，由采购机构进行答复。 |
| 16 | **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。 |
| 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。  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。 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。  **严格执行预算限价，项目如涉及办公用房装修、通用办公设备家具的不得超限额标准。（萧财国资【2019】389号）**  **本项目通用总则条款与前附表等专用特别规定有冲突之处，以专用条款（特别规定）为准** |

**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 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系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、采购代理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，投标人相应的投标产品未获得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：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。

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服务项目，以及预留份额政府采购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%-20%的扣除（招标文件第四部分评标办分法明确具体的扣除比例，未明确的，给予20%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%-6%的扣除（招标文件第四部分评标办分法明确具体的扣除比例，未明确的，给予6%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在线询问、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。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或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

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。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采购人或者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）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后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。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

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：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6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，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标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招标文件的潜在投标人。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，潜在投标人按第二部分投标人须知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**

本项目不需缴纳投标保证金。

**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；

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开标一览表（报价表）；

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采购人、采购代理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，采购代理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、采购代理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光盘等存储介质中。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代理机构，采购代理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。采购代理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，未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4.2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，采购代理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采购代理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。采购代理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：采购人将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

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办法。**

**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（成交）候选人撤销投标（响应）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，采购代理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。采购代理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代理机构的名称、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、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、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三十日内，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。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

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%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。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5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，采购代理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**

属于实质性要求条款的，请用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品。

## 招标一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 名称 | 数量 | 单位 | 预算（元） | 简要规格描述或基本情况介绍 | 最高限价（元） |
| 1 | 丰瑞北苑物业服务 | 1 | 年 | 5701815.00 | 二、采购需求-标项1：丰瑞北苑物业服务-1、技术需求 | 5701815.00 |
| 2 | 顺丰家园物业服务 | 1 | 年 | 2610590.00 | 二、采购需求-标项2：丰瑞南苑物业服务-1、技术需求 | 2610590.00 |
| 3 | 宁东北苑物业服务 | 1 | 年 | 2298110.00 | 二、采购需求-标项3：利二花苑物业服务-1、技术需求 | 2298110.00 |
| 4 | 丰瑞南苑物业服务 | 1 | 年 | 1804291.00 | 二、采购需求-标项4：利一家园物业服务-1、技术需求 | 1804291.00 |

## 注：▲投标人需在投标（开标）一览表中明确投标报价（总价）及以上各分项小计报价，各分项小计报价不得超过上表各最高限价。严格执行预算限价，项目如涉及办公用房装修、通用办公设备家具的不得超限额标准。（萧财国资【2019】389号）

**▲1、本项目分为4个标项，按照标项1至标项4的顺序评审。允许投标人对其中1个或多个标项进行投标，且允许重复中标。为保证项目顺利实施，标项1、标项2、标项3、标项4项目组人员均不可重复。如有重复，所涉及标项均作无效投标处理。**

## 采购需求

**标项1：丰瑞北苑物业服务**

**1、技术需求**

为了确保丰瑞北苑物业服务的质量，充分体现公开、公正、公平的原则，就丰瑞北苑物业服务进行公开招标。

**一、项目基本情况**：

1、物业名称：丰瑞北苑物业服务，位于萧山区盈丰街道区块，飞虹路以北。

2、物业类型：高层住宅小区及配套公建设施。

3、占地面积及建筑群体：

丰瑞北苑总建筑面积约为263972.9平方米，高层住宅173320.70平方米（约1464户），公建设施17207.90平方米，地下室72717.4平方米（车位约1485个）。

**具体相关数据请各投标人自行现场踏勘咨询确定。**

4、交付时间预期、合同期限：

按合同与采购人要求，物业进场与原小区物业服务单位做好工作交接，固定资产移交及购置等工作，并根据采购人工作部署与要求开展工作，物业必须随时做好人员配备与相应保障措施，并在第一时间开展物业服务。

**二、招标范围及内容：**

1、本采购项目的范围为规划区内制定的物业。按合同要求，具体根据采购人工作部署与要求开展物业服务管理。

**三、物管目标：**

按省级物业管理优秀标准进行管理，不低于杭州市普通住宅物业管理乙级服务标准的要求。后附“安置小区物业管理考核办法”附件1，并在合同中明确。

**四、房屋、智能化管理等所有公用设施设备维修保养、更换责任及质保期限：**

1、在质保期内的责任由相应施工单位负责，同时中标人做好相应配合工作，质保期后由中标人负责维修。

2、质保期后的责任由中标人按照物业管理法规政策规定进行维修保养。

3、保修期限：除现有委托单位同相应施工单位合同规定保修期外，其余全部由中标人负责维修。

4、公共区域的维修约定：物业费总额的6%作为本项目的维修基金池，用于日常维修以及中修以上的维修，禁止挪作他用。合同期限内，本物业管理区域内维修项目优先从维修基金池支出，若维修基金池余额不足，则按照物业共用部位、共用设施设备单项工程一次性维修（包括更新、改造），3000元以下的项目由乙方自行承担，3000元以上的项目乙方向甲方申请维修，费用由街道（世纪城）支出。

5、中标人应及时进行检查维修，街道也将进行例行检查，如因中标人未进行及时整改维修而造成大修的，由中标人进行维修。

**五、相关物资配备：**

采购人仅提供办公场地及少量的固定资产，供中标人使用，中标人须按采购人要求做好使用、移交、报损、赔偿等管理工作。

1. **报价说明：**

1、物业费结算最终以地面建筑实测面积为准，如实测面积大于规划面积物业费用不作调整；如实测面积小于规划面积按实测面积结算物业费用。

2、本小区住宅装修基本完成，后续发生的装修垃圾清运费，全包含在本次物业报价中，投标人自行考虑，采购人不另行支付。

**七、报价应考虑的有关内容：**

1、物业服务收费按投标人自行报价考虑，同时必须考虑到萧山物委对小区物业档次核定所产生的风险。

2、请各投标人根据“丰东花苑物业服务”物业档次、乙级管理服务水平自行确定各种物业收费标准，投标人确定的收费标准有合理利润。

3、各投标人应充分考虑本项目是农村安置小区这一管理特色，各投标人应综合考虑拆迁安置房的实际情况进行报价。

4、项目人员工资、社会保障、加班费、福利等标准由投标人按现行有关规定执行。

5、投标人应承担其参加本招标活动自身所发生的费用。

**八、报价费用特别提示：**

**1、▲小区物业管理常驻队伍总数不得少于67人。**

2、项目负责人1人；财务1人；安保人员不得少于28人，且年龄不超过45周岁，身体健康，保安员上岗时必须统一着装，着装整齐，佩戴上岗标志，保持良好的精神面貌，做到礼貌值勤、文明值勤。明确重点、落实到人；保洁人员不少于21人，年龄不超过60周岁，身体健康，品貌端正，无不良历史记录；配备小区专职高（低）配电工，高配电工不少于4名，消防控制人员不得少于4人，各相关专业人员必须持证上岗；其他服务人员6名，负责会所、老年活动室服务工作；小区协调员2名（协调员配备由丰二村指定，负责配合中标人在区域范围内做好事务沟通、关系协调及会所管理等工作事宜），上述各项费用均应包括在物业费中。符合用工条件的本村人优先考虑。

3、中标人需将物业用房预留200㎡左右，无偿提供给丰二经济联合社，用于作为未来社区配套用房，具体位置由丰二经济联合社指定。

4、物业经营性用房具体位置在中标之后协商确定。

5、物业中标人作为小区垃圾分类的责任主体，要切实加强垃圾分类实施，按国家标准配置垃圾分类设施设备，实施小区垃圾分类达标并积极创建示范小区。

6、各投标人费用测算时按招标文件中规定测算，并提供相应测算详细子目及价格，除采购文件明确调整的内容外，其余均考虑在投标风险内。

7、物业管理费用包括项目内的公共设施设备（二次供水，电梯运营耗电、公用水电等）运行费用,在投标时分项列出。

8、管理费用报价应充分考虑物业服务人员、保洁、绿化养护、公共设施维护及零星维修、公共能耗、办公服务、前期置办、管理以及其它开展正常物业服务所需的全部项目因素，物业服务内容包括对小区内所有住宅、公共配套建筑、地下（地上）车库（位）、绿地、道路、广场、照明等小区内所有设施及配套设施的物业管理内容。

9、投标文件依照杭州市萧山区普通住宅物业管理价格标准制定，各投标人应充分考虑该文件精神后优惠报价。

10、幼儿园在园区内卫生、水电费、安全保卫等工作由幼儿园自行负责，园区外卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

11、会所、店面房内部区域卫生、水电费、安全保卫等工作由会所自行负责，外部区域卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

**九、项目技术范围和服务要求：**

1、本次招标包括以下几方面的内容：

保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等。

2、项目技术范围和服务要求：

小区住宅房屋和公共配套设施的养护，小区内的公共场所的照明、摄像监控系统与中心及消防设备的管理和维修养护，服务设备、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修，小区内的清洁卫生。

小区内的公共秩序的维护和管理，对小区的各种车辆（包括机动和非机动车辆）的统一管理，协助公安部门对小区进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告，小区内住户装修活动进行监督和管理工作，社区文化活动，小区档案资料管理，小区内公建水电费用交纳，公共车位、商业用房出租管理和收费上缴，法律政策及合同规定的其他事项。

**1）环境卫生管理**

①服务内容：整个小区内公共部位，包括大门口、各楼梯、公共厕所等区域的日常保洁、保养、幕墙清洗以及垃圾、废弃物清理及自行清运和灭“四害”工作。

②服务质量标准:

a、保持值班室、大门口和院子清洁、环境整洁，有序、道路畅通。

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

c、对垃圾、废弃物每天进行清除、外运，做到日产日清；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

d、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、蚊等害虫孳生，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。

③物业公司需确保整个小区区域范围内的清洁卫生，管理好用户的生活垃圾、建筑垃圾、装修垃圾及装修原材料的堆放及清运工作。

**2)公共秩序管理和消防、监控设施维护**

①服务内容：外来人员进入小区证件核验、登记、报刊信件收发等；维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责小区内道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警监控设备运行管理和维护、修理等。

②服务质量标准:

a、门卫值班

主出入口安排24小时值班，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，杜绝闲杂人员进入小区，维护小区安全、正常的生活环境。实行物品进出审验制度。

b、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。巡视时应使用巡更设备。监控室应保存巡更记录。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;如巡视中发现异常情况，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。

c、消控、监控室值班。

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。

d、停车管理及室外电瓶车充电桩收费及日常维护。

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。对进出小区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。

e、突发事件处理。

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取应急措施：对停车场、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。且若遇到政府重大事项或活动时中标单位应无条件配合采购人的所有应急要求。

f、消防、监控设施维护及微型消防站的建制。

定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防水箱等设备进行检查，是否有埋压或损坏和失效等情况；定期对消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对喷淋头、感烟探测器、感温探测器、其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞。同时负责上述检查缺陷的修复和复原。

微型消防站的建制按消防部门相关要求执行。

**3)绿化管理**

①服务内容：围墙内树木、花草、色块等的日常养护和管理。

②服务质量标准:

1. 草坪。夏季高温时做好草坪防晒降温工作，保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫侵害。

b、树木和色块。植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。及时防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档。

c、花坛和花景。及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做到造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好。

③做好区域范围所有绿化内卫生清洁工作。

**4)给排水设备运行维护**

①服务内容：

1. 对小区内给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。
2. 对小区内的公共雨、污水管道、污水零直排每年通一次，雨、污水井每月至少检查二次，并视检查情况及时清掏。

②服务质量标准:

a、定期对给排水系统进行维护、润滑。

b、保证各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。

c、用户末端的水压及流量满足使用要求。

d、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)供电设备管理维护**

①服务内容：对小区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维修，保持正常运行，同时配合供电部门对供电设备的维修工作。

②服务质量标准:

a、建立严格的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、高低配及维修巡回检查等制度、供电故障报修制度。

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)电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

c、变(配)电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。

d、变(配)电系统联络切换正常。

e、负责各类照明灯具、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

f、通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

**6）电梯管理**

①、服务内容：除专业维保外的日常管理。

②、服务质量标准:

a、建立电梯运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯按规定时间运行。

b、管辖区域内所有电梯有效运行，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。

c、对专业人员对电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理。

d、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，并在专业维保单位的指导下做好现场的应急处理。

**7)房屋及设施日常养护维修**

①服务内容：房屋日常养护和维修。

②服务质量标准:

a、做好过施工单位工程保修期外的非主体结构维修工作，确保业主正常生活。

b、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。

c、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。

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

e、及时完成备项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

**8)智慧小区系统管理**

①服务内容：周界入侵报警子系统、人员出入管理子系统、智能门禁子系统、车辆出入管理子系统、视频监控子系统、高空抛物子系统、人脸抓拍子系统、电子巡更子系统、智慧消防子系统、小区广播系统的日常运行、巡视检查等工作。

②服务质量标准:

a、按照规定周期对智慧小区系统设施进行检查、维护，并做好记录，确保智慧小区系统运行正常，如遇突发情况及时上报。

b、加强业主对智慧小区设备的使用引导，对业主提出的故障及时联系维修。

c、做好系统平台各类基础数据的采集更新工作。

**十、工作时间要求：**

保安、消控实行每天24小时值班。保洁、工程部工作时间为每天上班为8小时，休息日保证值班人员。如遇设施抢修、水电事故应急、抗台、抗震等特殊情况，24小时到场服务。

**十一、其他要求：**

1、所有人员服装费用由投标人自行配备，计入投标总价，但服装样式需经过采购人认可。根据招标文件，各投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。以上工作内容的费用均包含在投标总价。

2、投标人中标后不得转包。

**2、商务需求**

**2.1、服务时间及地点**

**▲(1)物业服务期限：1年（具体日期以合同签订生效日为准）。**

(2)如中标人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。

(3)服务地点：丰瑞北苑。

**2.2、付款方式**

**▲①物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。**

②采购人每月组织对物业服务内容及质量进行考核。

③采购人将不定期随时对中标人到岗及履约情况进行检查。中标人应现场配备指纹考勤机。

④中标人对采购人提出的人员数量，在投标文件中做出响应承诺。如中标后不能按要求到位，被采购人查实确认人员未按要求到岗的，应承担违约责任，违约金按照项目负责人缺岗1000元/次/人，其他重要岗位管理人员缺岗800元/天/人，其余人员缺岗500元/天/人，采购人将在每季度支付中标人的物业费时直接扣除。

⑤中标人若未按《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(乙级)》（以附件为准）履约的，或被社区、村民代表投诉的，处以扣罚1000-20000元/次履约保证金。

⑥投标方案中的重要岗位的管理人员和技术人员原则上不同意变更，若确须更换，须由中标人提出申请，经采购人同意后才能变更，并处以以下数额罚款：物业经理变更20000元/次；其他重要岗位人员变更10000元/次。

⑦中标人应积极配合采购人完成交接工作，交接当日应按照投标文件承诺人数现场清点人数进行工作交接，若中标人未按采购人标准及时间投入人员完成进场工作的，缺员率达10%以上的，处以扣罚50000元/次的履约保证金；缺员率达15%以上以无履行合同能力直接取消中标人合同资格，交接当日投入的人员被查出今后工作未到岗应承担违约责任，一经发现弄虚作假，扣罚5000-50000元履约保证金。

**2.3、本项目不得转包，如若发现转包行为，采购人有权无条件终止合同，没收履约保证金且造成的损失由物业公司承担。**

**2.4、后附“安置小区物业管理考核办法”附件1。附件1：**

**盈丰街道安置小区物业管理考核办法**

为进一步提升盈丰街道、钱江世纪城区块物业管理品质，构建起物业、社区、街道三级管理机制，积极协调物业管理和社区建设的相互关系，完善物业纠纷调解机制。横向打通辖区内各家物业管理公司之间沟通交流的壁垒，畅通技术、信息的交流，纵向加强街道社区管理办公室以及街道其他职能办线与各物业管理单位之间的联系。结合盈丰街道实际，特制定以下考核办法。

一、管理模式

安置小区物业公司为物业管理的主体单位，负责做好安置小区的各项日常工作，接受街道社区管理办公室和属地社区的共同领导，并接受街道社区管理办公室和属地社区的共同考核。

二、考核形式

考核方式为季度考核。由街道社区管理办公室组织，联合街道各职能办线、属地社区具体负责实施考核，结果纳入当季考核结果，考核满分为100分，物管中心占70%，社区考核占30%。

三、拨付方式

物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。

四、考核内容

盈丰街道安置小区物业管理考核总分为100分，由物业综合管理考核细则和社区管理考核细则两部分组成。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业综合管理考核细则** | | | | | | |
| 小区名称： 年 月 日 | | | | | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 牵头单位 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 管理运作12分 | 1 | 项目承接退管：签订承接查验协议、资料交接清单、明确问题解决方法、责任等事项；退管项目的，按规定提前书面告知建设单位或业主委员会，配合做好用房及台账资料、业主共有收入等交接，无拒不退出项目或者正常交接的行为。 | 社区管理办 | 3 | 不符合的，扣3分 |  |
| 2 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各类物业管理档案建立完备，记录完整；小区物业管理各项管理制度健全。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合扣1分，扣完为止（物业单位人员严重缺编的，此项管理运作整体考核不得分） |  |
| 3 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理5分 | 1 | 公共区域管理：无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 社区管理办 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 秩序维护：小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、“飞线”充电等行为进行劝阻、制止。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理5分 | 1 | 绿化管养得当，无大面积绿化缺株死株以及黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害。 | 社区管理办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 绿地无改变使用用途，毁绿种菜、乱吊挂等现象；绿化带内无白色垃圾无杂物堆放。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生5分 | 1 | 公共区域环境卫生良好，无卫生死角，公共区域（楼道、架空层）无乱堆物；房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画；小区内无违规溜犬、饲养家禽。 | 社区管理办、城管办、城管中队 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 沿街商铺管理良好，无出店占道经营等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 维修维护管理15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 社区管理办、项目管理中心 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（安置小区物业公区维修未及时组织修缮的，发生危及小区公共安全或严重影响业主正常居住使用的，则该项维修维护管理整体考核不得分） |  |
| 2 | 设施设备维护：电气、给排水、消防等设施设备运行正常，养护维护完好，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 装修管理：对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度；小区红线范围内无私搭乱建、无擅自改变房屋、公用设施用途等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消控室值班人员持证上岗（国考消控证），有远程监控的单位，原则上允许一人值班，无远程监控的单位，必须2人值班（24小时）；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；管理制度、应急处置流程、消防责任人、消控室人员上岗证等上墙；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 消安办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用。 | 4 | 符合得4分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 必须提供年度（最新）消防设施检测报告；提供第三方消防设施维保合同和消防设施维保记录，发现故障，及时维修 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 社区治理23分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，包括物业条线年度重点工作、二次供水改造、电梯加装、危旧房安全隐患排查等，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接。 | 社区管理办 | 5 | 根据实际配合程度给分，物业经理更换频繁的，此项考核不得分 |  |
| 2 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合社区处理物业管理相关投诉信访，因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的。 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 党建工作：物业公司有3名以上党员的，应成立党组织；积极参与小区党建、楼宇党建工作，包括但不限于提供党建阵地、参与党员活动、参与小区党建并积极发挥作用等。 | 党建办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 5 | 积极发挥“前哨”作用，配合社区和管理职能部门，开展综合查一次等基层治理工作；对商业业态的业主，物业要物业要建立台账（名称、门牌、负责人、联系方式），每月及时更新存续状态。 | 综合信息指挥室、市监 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 6 | 物业企业存在欠薪案件，未按要求及时处置的；积极配合社区、街道处理劳资纠纷 | 公服办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 城市管理25分 | 1 | 落实环境长效管理，明确小区边界权责（秉承谁归属谁治理原则），日常开展巡查工作和环境整治行动，无上级督办单。 | 城管办 | 15 | 符合得15分；发生红线内区级抄告的，每个问题扣0.5分，发生区级复查未通过的，每个问题扣1分，发生市级复查未通过的，每个问题扣2分 |  |
| 2 | 五水共治：落实五水共治长效管理机制，积极配合社区街道开展五水共治工作，无因管理缺位导致的混接、堵塞、倾倒现象，无抄告督办单；小区隔油池、化粪池需及时清掏，雨污水井及时清捞，不积泥、不堵塞。 | 5 | 符合得5分；发生督办的，每个问题扣0.5分，倾倒污水的，每处扣0.2分；隔油池、化粪池不及时清掏的，每处扣0.5分；雨污水井未及时清捞的，每处扣0.5分 |  |
| 3 | 垃圾分类：落实垃圾分类各项工作推进要求，积极配合社区开展垃圾分类专项整治、垃圾分类宣传、抄告整改、示范创建等，由物业开展垃圾分类定时定点的必须严格按照市、区垃圾分类办考核要求执行。 | 5 | 符合得5分；在市、区检查中位列黑榜、被通报批评、抄告未及时整改的以及示范创建未成功的扣3分 |  |
| 合计 | | | | 100分 |  | |
| 1. 附加考核 | 1 | 获得市级“美好家园”建设示范小区称号的，加5分；获得区级优秀示范项目称号的，加3分，市级加5分，省级8分，国家级10分 |  |  |  |  |
| 2 | 被街道、区、市或省各相关部门通报表扬的，或者在各小区中在各小区中起到引领、表率作用的，加1-5分不等 |  |  | 物业存在有禁不止，有令不行的现象，某些地方未管理到位被街道、区、市或省相关部门通报批评处罚或行业信息披露的，取消评优资格 |  |
| 3 | 获得垃圾分类省、市、区级示范小区创建的，分别加3分、2分、1分；推进垃圾分类“六全一码”3.0新模式并取得稳定成效的，加2分。 |  |  |  |  |
| 4 | 积极参与支持行业和属地创新项目、试点工作，获得相关组织实施单位肯定的，加2分 |  |  |  |  |
| 注：以结合各条线相关考核，得出最终得分 | | | | | | |
| **总计得分：** | | | | | | |
| 考核意见： | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社区管理考核细则** | | | | | |
| 小区名称： | | | 年 月 日 | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 综合管理 8分 | 1 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；物业单位人员到岗到位按招标文件规定执行；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各项基础台账信息齐全，管理完善。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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；巡查到位、值班记录整洁规范。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理10分 | 1 | 实行封闭式管理，主要出入口24小时值班，值班电话畅通；对外来人员、车辆实行进出登记管理；各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、等行为进行劝阻、制止；电瓶车充电点管理规范有序，杜绝“飞线”充电现象。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理10分 | 1 | 绿地管养得当，无大面积绿化缺株死株，黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣0.5，扣完为止 |  |
| 2 | 无改变使用用途（毁绿种菜等）破坏践踏现象，无吊挂晾晒衣物现象。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 绿化带内无杂物、白色垃圾；绿化带护栏、侧石无破损现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生管理15分 | 1 | 公共区域卫生良好，无卫生死角，公用部位保持清洁，路面整洁无积泥污渍；人行道板未有松动、破损现象，小区内无私拉乱接水、电、弱电管线等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建筑立面无破损、脱落、污渍；上墙内容整洁有序，无乱涂乱画、乱张贴悬挂广告、私拉横幅等现象 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 小区内无违规饲养家禽，无违规溜犬（溜犬不牵绳、未按规定时间溜犬等）现象 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 沿街商铺无出店经营、占道堆物、违规笃牌、违规接坡等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 房屋维护15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 设施设备维护：消防、照明、门禁，给排水等设施设备运行正常，养护维护完好，无事故隐患，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 园区道路通畅，路面平坦整洁，井盖无缺损无丢失，排水管道通畅，有清掏记录；汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 5 | 对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；消控室值班人员24小时到岗到位，持证上岗；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用；加强对公共区域的管理，严禁楼道内、消防通道内堆放杂物 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 垃圾分类10分 | 1 | 积极营造垃圾分类宣传氛围，做好垃圾分类宣传工作，在醒目位置设置垃圾分类广告，提升垃圾分类参与率与知晓率 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 落实专人负责垃圾分类工作，包括日常巡检（垃圾包清理）、抄告整改、投诉处理、上门宣传等 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 3 | 规范设置并按要求管理好分类投放点、集置点、再生资源网点、特殊垃圾堆放点（建筑垃圾按要求堆放） | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 小区内大件垃圾、园林垃圾及时清运，做好再生资源回收人员管理（及时将资源回收情况上传区数据平台），装修垃圾进入正规处置单位处理 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 社区联动20分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调 | 8 | 根据实际配合程度给分 |  |
| 2 | 加强小区居民信息采集，建立一楼一册和基础台账信息，及时更新变化情况，信息报送及时；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合街道社区处理物业管理相关投诉信访；无因物业企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 合计 | | | 100分 |  |  |
| **总计得分：** | | | | | |
| 考核意见： | | | | | |

**标项2：顺丰家园物业服务**

**1.技术需求**

为了确保顺丰家园物业服务的质量，充分体现公开、公正、公平的原则，就顺丰家园物业服务进行公开招标。

**一、项目基本情况：**

1、物业名称：顺丰家园物业服务，位于萧山区盈丰街道区块，萧山区文明路549号。

2、物业类型：多层住宅小区及配套公建设施。

3、占地面积及建筑群体：

顺丰家园总建筑面积约为181291平方米，其中住宅160811平方米（约1412户），公建设施22351平方米，地下室22307平方米（车位约841个）。

**具体相关数据请各投标人自行现场踏勘咨询确定。**

4、交付时间预期、合同期限：

按合同与采购人要求，物业进场与原小区物业服务单位做好工作交接，固定资产移交及购置等工作，并根据采购人工作部署与要求开展工作，物业必须随时做好人员配备与相应保障措施，并在第一时间开展物业服务。

**二、招标范围及内容：**

1、本采购项目的范围为规划区内制定的物业。按合同要求，具体根据采购人工作部署与要求开展物业服务管理。

**三、物管目标：**

按省级物业管理优秀标准进行管理，不低于杭州市普通住宅物业管理乙级服务标准的要求。后附“安置小区物业管理考核办法”附件1，并在合同中明确。

**四、房屋、智能化管理等所有公用设施设备维修保养、更换责任及质保期限：**

1、在质保期内的责任由相应施工单位负责，同时中标人做好相应配合工作，质保期后由中标人负责维修。

2、质保期后的责任由中标人按照物业管理法规政策规定进行维修保养。

3、保修期限：除现有委托单位同相应施工单位合同规定保修期外，其余全部由中标人负责维修。

4、公共区域的维修约定：物业费总额的6%作为本项目的维修基金池，用于日常维修以及中修以上的维修，禁止挪作他用。合同期限内，本物业管理区域内维修项目优先从维修基金池支出，若维修基金池余额不足，则按照物业共用部位、共用设施设备单项工程一次性维修（包括更新、改造），3000元以下的项目由乙方自行承担，3000元以上的项目乙方向甲方申请维修，费用由街道（世纪城）支出。

5、中标人应及时进行检查维修，街道也将进行例行检查，如因中标人未进行及时整改维修而造成大修的，由中标人进行维修。

**五、相关物资配备：**

采购人仅提供办公场地及少量的固定资产，供中标人使用，中标人须按采购人要求做好使用、移交、报损、赔偿等管理工作。

1. **报价说明：**

1、物业费结算最终以地面建筑实测面积为准，如实测面积大于规划面积物业费用不作调整；如实测面积小于规划面积按实测面积结算物业费用。

2、本小区住宅装修基本完成，后续发生的装修垃圾清运费，全包含在本次物业报价中，投标人自行考虑，采购人不另行支付。

**七、报价应考虑的有关内容：**

1、物业服务收费按投标人自行报价考虑，同时必须考虑到萧山物委对小区物业档次核定所产生的风险。

2、请各投标人根据“丰东花苑物业服务”物业档次、乙级管理服务水平自行确定各种物业收费标准，投标人确定的收费标准有合理利润。

3、各投标人应充分考虑本项目是农村安置小区这一管理特色，各投标人应综合考虑拆迁安置房的实际情况进行报价。

4、项目人员工资、社会保障、加班费、福利等标准由投标人按现行有关规定执行。

5、投标人应承担其参加本招标活动自身所发生的费用。

**八、报价费用特别提示：**

**1、▲小区物业管理常驻队伍总数不得少于38人。**

2、项目负责人1人，拟派的总经理必须持有物业管理师和高级职称证书；前台接待2人；内勤人员1人；安保人员不得少于18人（其中消防控制人员不得少于4人，持专业证书上岗），且年龄不超过45周岁，身体健康，保安员上岗时必须统一着装，着装整齐，佩戴上岗标志，保持良好的精神面貌，做到礼貌、文明执勤。明确重点、落实到人；保洁人员不少于10人、绿化人员不少于2人，年龄不超过60周岁，身体健康，品貌端正，无不良历史记录；配备小区专职高（低）配电工2人（持高压证书及低压证书电工各1名）；各相关专业人员必须持证上岗。负责会所、老年活动室服务工作；小区协调员2名（协调员配备由丰东村指定，负责配合中标人在区域范围内做好事务沟通、关系协调及会所管理等工作事宜），上述各项费用均应包括在物业费中。符合用工条件的本村人优先考虑（本村退伍军人，以上年龄要求可适当放宽）。另：顺丰家园内楼道长的工资费用由物业服务企业支付。

3、物业经营性用房具体位置在中标之后协商确定。

4、物业中标人作为小区垃圾分类的责任主体，要切实加强垃圾分类实施，按国家标准配置垃圾分类设施设备，实施小区垃圾分类达标并积极创建示范小区。

5、各投标人费用测算时按招标文件中规定测算，并提供相应测算详细子目及价格，除采购文件明确调整的内容外，其余均考虑在投标风险内。

6、物业管理费用包括项目内的公共设施设备（二次供水，电梯运营耗电、公用水电等）运行费用,在投标时分项列出。

7、管理费用报价应充分考虑物业服务人员、保洁、绿化养护、公共设施维护及零星维修、公共能耗、办公服务、前期置办、管理以及其它开展正常物业服务所需的全部项目因素，物业服务内容包括对小区内所有住宅、公共配套建筑、地下（地上）车库（位）、绿地、道路、广场、照明等小区内所有设施及配套设施的物业管理内容。

8、投标文件依照杭州市萧山区普通住宅物业管理价格标准制定，各投标人应充分考虑该文件精神后优惠报价。

9、幼儿园在园区内卫生、水电费、安全保卫等工作由幼儿园自行负责，园区外卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

10、会所、店面房内部区域卫生、水电费、安全保卫等工作由会所自行负责，外部区域卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

**九、项目技术范围和服务要求：**

1、本次招标包括以下几方面的内容：

保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等。

2、项目技术范围和服务要求：

小区住宅房屋和公共配套设施的养护，小区内的公共场所的照明、摄像监控系统与中心及消防设备的管理和维修养护，服务设备、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修，小区内的清洁卫生。

小区内的公共秩序的维护和管理，对小区的各种车辆（包括机动和非机动车辆）的统一管理，协助公安部门对小区进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告，小区内住户装修活动进行监督和管理工作，社区文化活动，小区档案资料管理，小区内公建水电费用交纳，公共车位、商业用房出租管理和收费上缴，法律政策及合同规定的其他事项。

**1）环境卫生管理**

①服务内容：整个小区内公共部位，包括大门口、各楼梯、公共厕所等区域的日常保洁、保养、幕墙清洗以及垃圾、废弃物清理及自行清运和灭“四害”工作。

②服务质量标准:

a、保持值班室、大门口和院子清洁、环境整洁，有序、道路畅通。

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

c、对垃圾、废弃物每天进行清除、外运，做到日产日清；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

d、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、蚊等害虫孳生，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。

③物业公司需确保整个小区区域范围内的清洁卫生，管理好用户的生活垃圾、建筑垃圾、装修垃圾及装修原材料的堆放及清运工作。

**2)公共秩序管理和消防、监控设施维护**

①服务内容：外来人员进入小区证件核验、登记、报刊信件收发等；维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责小区内道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警监控设备运行管理和维护、修理等。

②服务质量标准:

a、门卫值班

主出入口安排24小时值班，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，杜绝闲杂人员进入小区，维护小区安全、正常的生活环境。实行物品进出审验制度。

b、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。巡视时应使用巡更设备。监控室应保存巡更记录。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;如巡视中发现异常情况，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。

c、消控、监控室值班。

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。

d、停车管理及室外电瓶车充电桩收费及日常维护。

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。对进出小区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。

e、突发事件处理。

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取应急措施：对停车场、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。且若遇到政府重大事项或活动时中标单位应无条件配合采购人的所有应急要求。

f、消防、监控设施维护及微型消防站的建制。

定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防水箱等设备进行检查，是否有埋压或损坏和失效等情况；定期对消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对喷淋头、感烟探测器、感温探测器、其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞。同时负责上述检查缺陷的修复和复原。

微型消防站的建制按消防部门相关要求执行。

**3)绿化管理**

①服务内容：围墙内树木、花草、色块等的日常养护和管理。

②服务质量标准:

1. 草坪。夏季高温时做好草坪防晒降温工作，保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫侵害。

b、树木和色块。植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。及时防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档。

c、花坛和花景。及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做到造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好。

③做好区域范围所有绿化内卫生清洁工作。

**4)给排水设备运行维护**

①服务内容：

1. 对小区内给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。
2. 对小区内的公共雨、污水管道、污水零直排每年通一次，雨、污水井每月至少检查二次，并视检查情况及时清掏。

②服务质量标准:

a、定期对给排水系统进行维护、润滑。

b、保证各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。

c、用户末端的水压及流量满足使用要求。

d、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)供电设备管理维护**

①服务内容：对小区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维修，保持正常运行，同时配合供电部门对供电设备的维修工作。

②服务质量标准:

a、建立严格的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、高低配及维修巡回检查等制度、供电故障报修制度。

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)电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

c、变(配)电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。

d、变(配)电系统联络切换正常。

e、负责各类照明灯具、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

f、通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

**6）电梯管理**

①、服务内容：除专业维保外的日常管理。

②、服务质量标准:

a、建立电梯运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯按规定时间运行。

b、管辖区域内所有电梯有效运行，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。

c、对专业人员对电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理。

d、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，并在专业维保单位的指导下做好现场的应急处理。

**7)房屋及设施日常养护维修**

①服务内容：房屋日常养护和维修。

②服务质量标准:

a、做好过施工单位工程保修期外的非主体结构维修工作，确保业主正常生活。

b、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。

c、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。

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

e、及时完成备项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

**8)智慧小区系统管理**

①服务内容：周界入侵报警子系统、人员出入管理子系统、智能门禁子系统、车辆出入管理子系统、视频监控子系统、高空抛物子系统、人脸抓拍子系统、电子巡更子系统、智慧消防子系统、小区广播系统的日常运行、巡视检查等工作。

②服务质量标准:

a、按照规定周期对智慧小区系统设施进行检查、维护，并做好记录，确保智慧小区系统运行正常，如遇突发情况及时上报。

b、加强业主对智慧小区设备的使用引导，对业主提出的故障及时联系维修。

c、做好系统平台各类基础数据的采集更新工作。

**十、工作时间要求：**

保安、消控实行每天24小时值班。保洁、工程部工作时间为每天上班为8小时，休息日保证值班人员。如遇设施抢修、水电事故应急、抗台、抗震等特殊情况，24小时到场服务。

**十一、其他要求：**

1、所有人员服装费用由投标人自行配备，计入投标总价，但服装样式需经过采购人认可。根据招标文件，各投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。以上工作内容的费用均包含在投标总价。

2、投标人中标后不得转包。

**2、商务需求**

**2.1、服务时间及地点**

**▲(1)物业服务期限：1年（具体日期以合同签订生效日为准）。**

(2)如中标人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。

(3)服务地点：顺丰家园。

**2.2、付款方式**

**▲①物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。**

②采购人每月组织对物业服务内容及质量进行考核。

③采购人将不定期随时对中标人到岗及履约情况进行检查。中标人应现场配备指纹考勤机。

④中标人对采购人提出的人员数量，在投标文件中做出响应承诺。如中标后不能按要求到位，被采购人查实确认人员未按要求到岗的，应承担违约责任，违约金按照项目负责人缺岗1000元/次/人，其他重要岗位管理人员缺岗800元/天/人，其余人员缺岗500元/天/人，采购人将在每季度支付中标人的物业费时直接扣除。

⑤中标人若未按《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(乙级)》（以附件为准）履约的，或被社区、村民代表投诉的，处以扣罚1000-20000元/次履约保证金。

⑥投标方案中的重要岗位的管理人员和技术人员原则上不同意变更，若确须更换，须由中标人提出申请，经采购人同意后才能变更，并处以以下数额罚款：物业经理变更20000元/次；其他重要岗位人员变更10000元/次。

⑦中标人应积极配合采购人完成交接工作，交接当日应按照投标文件承诺人数现场清点人数进行工作交接，若中标人未按采购人标准及时间投入人员完成进场工作的，缺员率达10%以上的，处以扣罚50000元/次的履约保证金；缺员率达15%以上以无履行合同能力直接取消中标人合同资格，交接当日投入的人员被查出今后工作未到岗应承担违约责任，一经发现弄虚作假，扣罚5000-50000元履约保证金。

**2.3、本项目不得转包，如若发现转包行为，采购人有权无条件终止合同，没收履约保证金且造成的损失由物业公司承担。**

**2.4、后附“安置小区物业管理考核办法”附件1。附件1：**

**盈丰街道安置小区物业管理考核办法**

为进一步提升盈丰街道、钱江世纪城区块物业管理品质，构建起物业、社区、街道三级管理机制，积极协调物业管理和社区建设的相互关系，完善物业纠纷调解机制。横向打通辖区内各家物业管理公司之间沟通交流的壁垒，畅通技术、信息的交流，纵向加强街道社区管理办公室以及街道其他职能办线与各物业管理单位之间的联系。结合盈丰街道实际，特制定以下考核办法。

一、管理模式

安置小区物业公司为物业管理的主体单位，负责做好安置小区的各项日常工作，接受街道社区管理办公室和属地社区的共同领导，并接受街道社区管理办公室和属地社区的共同考核。

二、考核形式

考核方式为季度考核。由街道社区管理办公室组织，联合街道各职能办线、属地社区具体负责实施考核，结果纳入当季考核结果，考核满分为100分，物管中心占70%，社区考核占30%。

三、拨付方式

物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。

四、考核内容

盈丰街道安置小区物业管理考核总分为100分，由物业综合管理考核细则和社区管理考核细则两部分组成。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业综合管理考核细则** | | | | | | |
| 小区名称： 年 月 日 | | | | | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 牵头单位 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 管理运作12分 | 1 | 项目承接退管：签订承接查验协议、资料交接清单、明确问题解决方法、责任等事项；退管项目的，按规定提前书面告知建设单位或业主委员会，配合做好用房及台账资料、业主共有收入等交接，无拒不退出项目或者正常交接的行为。 | 社区管理办 | 3 | 不符合的，扣3分 |  |
| 2 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各类物业管理档案建立完备，记录完整；小区物业管理各项管理制度健全。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合扣1分，扣完为止（物业单位人员严重缺编的，此项管理运作整体考核不得分） |  |
| 3 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理5分 | 1 | 公共区域管理：无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 社区管理办 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 秩序维护：小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、“飞线”充电等行为进行劝阻、制止。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理5分 | 1 | 绿化管养得当，无大面积绿化缺株死株以及黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害。 | 社区管理办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 绿地无改变使用用途，毁绿种菜、乱吊挂等现象；绿化带内无白色垃圾无杂物堆放。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生5分 | 1 | 公共区域环境卫生良好，无卫生死角，公共区域（楼道、架空层）无乱堆物；房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画；小区内无违规溜犬、饲养家禽。 | 社区管理办、城管办、城管中队 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 沿街商铺管理良好，无出店占道经营等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 维修维护管理15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 社区管理办、项目管理中心 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（安置小区物业公区维修未及时组织修缮的，发生危及小区公共安全或严重影响业主正常居住使用的，则该项维修维护管理整体考核不得分） |  |
| 2 | 设施设备维护：电气、给排水、消防等设施设备运行正常，养护维护完好，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 装修管理：对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度；小区红线范围内无私搭乱建、无擅自改变房屋、公用设施用途等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消控室值班人员持证上岗（国考消控证），有远程监控的单位，原则上允许一人值班，无远程监控的单位，必须2人值班（24小时）；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；管理制度、应急处置流程、消防责任人、消控室人员上岗证等上墙；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 消安办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用。 | 4 | 符合得4分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 必须提供年度（最新）消防设施检测报告；提供第三方消防设施维保合同和消防设施维保记录，发现故障，及时维修 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 社区治理23分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，包括物业条线年度重点工作、二次供水改造、电梯加装、危旧房安全隐患排查等，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接。 | 社区管理办 | 5 | 根据实际配合程度给分，物业经理更换频繁的，此项考核不得分 |  |
| 2 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合社区处理物业管理相关投诉信访，因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的。 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 党建工作：物业公司有3名以上党员的，应成立党组织；积极参与小区党建、楼宇党建工作，包括但不限于提供党建阵地、参与党员活动、参与小区党建并积极发挥作用等。 | 党建办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 5 | 积极发挥“前哨”作用，配合社区和管理职能部门，开展综合查一次等基层治理工作；对商业业态的业主，物业要物业要建立台账（名称、门牌、负责人、联系方式），每月及时更新存续状态。 | 综合信息指挥室、市监 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 6 | 物业企业存在欠薪案件，未按要求及时处置的；积极配合社区、街道处理劳资纠纷 | 公服办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 城市管理25分 | 1 | 落实环境长效管理，明确小区边界权责（秉承谁归属谁治理原则），日常开展巡查工作和环境整治行动，无上级督办单。 | 城管办 | 15 | 符合得15分；发生红线内区级抄告的，每个问题扣0.5分，发生区级复查未通过的，每个问题扣1分，发生市级复查未通过的，每个问题扣2分 |  |
| 2 | 五水共治：落实五水共治长效管理机制，积极配合社区街道开展五水共治工作，无因管理缺位导致的混接、堵塞、倾倒现象，无抄告督办单；小区隔油池、化粪池需及时清掏，雨污水井及时清捞，不积泥、不堵塞。 | 5 | 符合得5分；发生督办的，每个问题扣0.5分，倾倒污水的，每处扣0.2分；隔油池、化粪池不及时清掏的，每处扣0.5分；雨污水井未及时清捞的，每处扣0.5分 |  |
| 3 | 垃圾分类：落实垃圾分类各项工作推进要求，积极配合社区开展垃圾分类专项整治、垃圾分类宣传、抄告整改、示范创建等，由物业开展垃圾分类定时定点的必须严格按照市、区垃圾分类办考核要求执行。 | 5 | 符合得5分；在市、区检查中位列黑榜、被通报批评、抄告未及时整改的以及示范创建未成功的扣3分 |  |
| 合计 | | | | 100分 |  | |
| 1. 附加考核 | 1 | 获得市级“美好家园”建设示范小区称号的，加5分；获得区级优秀示范项目称号的，加3分，市级加5分，省级8分，国家级10分 |  |  |  |  |
| 2 | 被街道、区、市或省各相关部门通报表扬的，或者在各小区中在各小区中起到引领、表率作用的，加1-5分不等 |  |  | 物业存在有禁不止，有令不行的现象，某些地方未管理到位被街道、区、市或省相关部门通报批评处罚或行业信息披露的，取消评优资格 |  |
| 3 | 获得垃圾分类省、市、区级示范小区创建的，分别加3分、2分、1分；推进垃圾分类“六全一码”3.0新模式并取得稳定成效的，加2分。 |  |  |  |  |
| 4 | 积极参与支持行业和属地创新项目、试点工作，获得相关组织实施单位肯定的，加2分 |  |  |  |  |
| 注：以结合各条线相关考核，得出最终得分 | | | | | | |
| **总计得分：** | | | | | | |
| 考核意见： | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社区管理考核细则** | | | | | |
| 小区名称： | | | 年 月 日 | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 综合管理 8分 | 1 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；物业单位人员到岗到位按招标文件规定执行；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各项基础台账信息齐全，管理完善。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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；巡查到位、值班记录整洁规范。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理10分 | 1 | 实行封闭式管理，主要出入口24小时值班，值班电话畅通；对外来人员、车辆实行进出登记管理；各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、等行为进行劝阻、制止；电瓶车充电点管理规范有序，杜绝“飞线”充电现象。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理10分 | 1 | 绿地管养得当，无大面积绿化缺株死株，黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣0.5，扣完为止 |  |
| 2 | 无改变使用用途（毁绿种菜等）破坏践踏现象，无吊挂晾晒衣物现象。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 绿化带内无杂物、白色垃圾；绿化带护栏、侧石无破损现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生管理15分 | 1 | 公共区域卫生良好，无卫生死角，公用部位保持清洁，路面整洁无积泥污渍；人行道板未有松动、破损现象，小区内无私拉乱接水、电、弱电管线等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建筑立面无破损、脱落、污渍；上墙内容整洁有序，无乱涂乱画、乱张贴悬挂广告、私拉横幅等现象 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 小区内无违规饲养家禽，无违规溜犬（溜犬不牵绳、未按规定时间溜犬等）现象 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 沿街商铺无出店经营、占道堆物、违规笃牌、违规接坡等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 房屋维护15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 设施设备维护：消防、照明、门禁，给排水等设施设备运行正常，养护维护完好，无事故隐患，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 园区道路通畅，路面平坦整洁，井盖无缺损无丢失，排水管道通畅，有清掏记录；汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 5 | 对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；消控室值班人员24小时到岗到位，持证上岗；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用；加强对公共区域的管理，严禁楼道内、消防通道内堆放杂物 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 垃圾分类10分 | 1 | 积极营造垃圾分类宣传氛围，做好垃圾分类宣传工作，在醒目位置设置垃圾分类广告，提升垃圾分类参与率与知晓率 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 落实专人负责垃圾分类工作，包括日常巡检（垃圾包清理）、抄告整改、投诉处理、上门宣传等 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 3 | 规范设置并按要求管理好分类投放点、集置点、再生资源网点、特殊垃圾堆放点（建筑垃圾按要求堆放） | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 小区内大件垃圾、园林垃圾及时清运，做好再生资源回收人员管理（及时将资源回收情况上传区数据平台），装修垃圾进入正规处置单位处理 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 社区联动20分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调 | 8 | 根据实际配合程度给分 |  |
| 2 | 加强小区居民信息采集，建立一楼一册和基础台账信息，及时更新变化情况，信息报送及时；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合街道社区处理物业管理相关投诉信访；无因物业企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 合计 | | | 100分 |  |  |
| **总计得分：** | | | | | |
| 考核意见： | | | | | |

**标项3：宁东北苑物业服务**

**1.技术需求**

为了确保宁东北苑物业服务的质量，充分体现公开、公正、公平的原则，就宁东北苑物业服务进行公开招标。

**一、项目基本情况**：

1、物业名称：宁东北苑物业服务，位于萧山区盈丰街道区块，振宁路南侧，宁中路东侧。

2、物业类型：高层住宅小区及配套公建设施。

3、占地面积及建筑群体：

宁东北苑规划总建筑面积约为106394平方米，高层住宅64858.75平方米，公建设施6064.25平方米，地下车库车位578个。

**具体相关数据请各投标单位自行现场踏勘咨询确定，具体结算以实际核算为准。**

4、交付时间预期、合同期限：

按合同与招标人要求，物业进场与原小区物业服务单位做好工作交接，固定资产移交及购置等工作，并根据采购人工作部署与要求开展工作，物业必须随时做好人员配备与相应保障措施，并在第一时间开展物业服务。

**二、招标范围及内容**：

本采购项目的范围为规划区内制定的物业。本招标项目的范围为规划区内制定的物业。按合同要求，具体根据采购人工作部署与要求开展物业服务管理。

**三、物管目标：**

按省级物业管理优秀标准进行管理，不低于杭州市普通住宅物业管理乙级服务标准的要求。后附“安置小区物业管理考核办法”附件1，并在合同中明确。

**四、房屋、智能化管理等所有公用设施设备维修保养、更换责任及质保期限：**

1、在质保期内的责任由相应施工单位负责，同时中标人做好相应配合工作，质保期后由中标人负责维修。

2、质保期后的责任由中标人按照物业管理法规政策规定进行维修保养。

3、保修期限：除现有委托单位同相应施工单位合同规定保修期外，其余全部由中标人负责维修。

4、公共区域的维修约定：物业费总额的6%作为本项目的维修基金池，用于日常维修以及中修以上的维修，禁止挪作他用。合同期限内，本物业管理区域内维修项目优先从维修基金池支出，若维修基金池余额不足，则按照物业共用部位、共用设施设备单项工程一次性维修（包括更新、改造），3000元以下的项目由乙方自行承担，3000元以上的项目乙方向甲方申请维修，费用由街道（世纪城）支出。

5、中标人应及时进行检查维修，街道也将进行例行检查，如因中标人未进行及时整改维修而造成大修的，由中标人进行维修。

**五、相关物资配备：**

采购人仅提供办公场地及少量的固定资产，供中标人使用，中标人须按采购人要求做好使用、移交、报损、赔偿等管理工作。

1. **报价说明：**

1、物业费结算最终以地面建筑实测面积为准，如实测面积大于规划面积物业费用不作调整；如实测面积小于规划面积按实测面积结算物业费用。

2、本小区住宅装修基本完成，后续发生的装修垃圾清运费，全包含在本次物业报价中，投标人自行考虑，采购人不另行支付。

**七、报价应考虑的有关内容：**

1、物业服务收费按投标人自行报价考虑，同时必须考虑到萧山物委对小区物业档次核定所产生的风险。

2、请各投标人根据“丰东花苑物业服务”物业档次、乙级管理服务水平自行确定各种物业收费标准，投标人确定的收费标准有合理利润。

3、各投标人应充分考虑本项目是农村安置小区这一管理特色，各投标人应综合考虑拆迁安置房的实际情况进行报价。

4、项目人员工资、社会保障、加班费、福利等标准由投标人按现行有关规定执行。

5、投标人应承担其参加本招标活动自身所发生的费用。

**八、报价费用特别提示：**

**1、▲小区物业管理常驻队伍总数不得少于28人。**

2、项目负责人1人；财务1人；安保人员不得少于12人，且年龄不超过45周岁，身体健康，保安员上岗时必须统一着装，着装整齐，佩戴上岗标志，保持良好的精神面貌，做到礼貌值勤、文明值勤。明确重点、落实到人；保洁人员不少于8人，年龄不超过60周岁，身体健康，品貌端正，无不良历史记录；配备小区专职高（低）配电工，高配电工不少于1名，消防控制人员不得少于2人，各相关专业人员必须持证上岗；其他服务人员2名，负责会所、老年活动室服务工作；小区协调员1名（协调员配备由采购人指定，负责配合中标单位在区域范围内做好事务沟通、关系协调及会所管理等工作事宜），上述各项费用均应包括在物业费中。符合用工条件的本村人优先考虑。

3、物业经营性用房具体位置在中标之后协商确定。

4、物业中标人作为小区垃圾分类的责任主体，要切实加强垃圾分类实施，按国家标准配置垃圾分类设施设备，实施小区垃圾分类达标并积极创建示范小区。

5、各投标人费用测算时按招标文件中规定测算，并提供相应测算详细子目及价格，除采购文件明确调整的内容外，其余均考虑在投标风险内。

6、物业管理费用包括项目内的公共设施设备（二次供水，电梯运营耗电、公用水电等）运行费用,在投标时分项列出。

7、管理费用报价应充分考虑物业服务人员、保洁、绿化养护、公共设施维护及零星维修、公共能耗、办公服务、前期置办、管理以及其它开展正常物业服务所需的全部项目因素，物业服务内容包括对小区内所有住宅、公共配套建筑、地下（地上）车库（位）、绿地、道路、广场、照明等小区内所有设施及配套设施的物业管理内容。

8、投标文件依照杭州市萧山区普通住宅物业管理价格标准制定，各投标人应充分考虑该文件精神后优惠报价。

9、幼儿园在园区内卫生、水电费、安全保卫等工作由幼儿园自行负责，园区外卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

10、会所、店面房内部区域卫生、水电费、安全保卫等工作由会所自行负责，外部区域卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

**九、项目技术范围和服务要求：**

1、本次招标包括以下几方面的内容：

保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等。

2、项目技术范围和服务要求：

小区住宅房屋和公共配套设施的养护，小区内的公共场所的照明、摄像监控系统与中心及消防设备的管理和维修养护，服务设备、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修，小区内的清洁卫生。

小区内的公共秩序的维护和管理，对小区的各种车辆（包括机动和非机动车辆）的统一管理，协助公安部门对小区进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告，小区内住户装修活动进行监督和管理工作，社区文化活动，小区档案资料管理，小区内公建水电费用交纳，公共车位、商业用房出租管理和收费上缴，法律政策及合同规定的其他事项。

**1）环境卫生管理**

①服务内容：整个小区内公共部位，包括大门口、各楼梯、公共厕所等区域的日常保洁、保养、幕墙清洗以及垃圾、废弃物清理及自行清运和灭“四害”工作。

②服务质量标准:

a、保持值班室、大门口和院子清洁、环境整洁，有序、道路畅通。

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

c、对垃圾、废弃物每天进行清除、外运，做到日产日清；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

d、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、蚊等害虫孳生，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。

③物业公司需确保整个小区区域范围内的清洁卫生，管理好用户的生活垃圾、建筑垃圾、装修垃圾及装修原材料的堆放及清运工作。

**2)公共秩序管理和消防、监控设施维护**

①服务内容：外来人员进入小区证件核验、登记、报刊信件收发等；维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责小区内道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警监控设备运行管理和维护、修理等。

②服务质量标准:

a、门卫值班

主出入口安排24小时值班，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，杜绝闲杂人员进入小区，维护小区安全、正常的生活环境。实行物品进出审验制度。

b、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。巡视时应使用巡更设备。监控室应保存巡更记录。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;如巡视中发现异常情况，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。

c、消控、监控室值班。

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。

d、停车管理及室外电瓶车充电桩收费及日常维护。

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。对进出小区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。

e、突发事件处理。

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取应急措施：对停车场、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。且若遇到政府重大事项或活动时中标单位应无条件配合采购人的所有应急要求。

f、消防、监控设施维护及微型消防站的建制。

定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防水箱等设备进行检查，是否有埋压或损坏和失效等情况；定期对消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对喷淋头、感烟探测器、感温探测器、其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞。同时负责上述检查缺陷的修复和复原。

微型消防站的建制按消防部门相关要求执行。

**3)绿化管理**

①服务内容：围墙内树木、花草、色块等的日常养护和管理。

②服务质量标准:

1. 草坪。夏季高温时做好草坪防晒降温工作，保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫侵害。

b、树木和色块。植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。及时防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档。

c、花坛和花景。及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做到造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好。

③做好区域范围所有绿化内卫生清洁工作。

**4)给排水设备运行维护**

①服务内容：

1. 对小区内给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。
2. 对小区内的公共雨、污水管道、污水零直排每年通一次，雨、污水井每月至少检查二次，并视检查情况及时清掏。

②服务质量标准:

a、定期对给排水系统进行维护、润滑。

b、保证各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。

c、用户末端的水压及流量满足使用要求。

d、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)供电设备管理维护**

①服务内容：对小区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维修，保持正常运行，同时配合供电部门对供电设备的维修工作。

②服务质量标准:

a、建立严格的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、高低配及维修巡回检查等制度、供电故障报修制度。

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)电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

c、变(配)电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。

d、变(配)电系统联络切换正常。

e、负责各类照明灯具、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

f、通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

**6）电梯管理**

①、服务内容：除专业维保外的日常管理。

②、服务质量标准:

a、建立电梯运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯按规定时间运行。

b、管辖区域内所有电梯有效运行，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。

c、对专业人员对电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理。

d、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，并在专业维保单位的指导下做好现场的应急处理。

**7)房屋及设施日常养护维修**

①服务内容：房屋日常养护和维修。

②服务质量标准:

a、做好过施工单位工程保修期外的非主体结构维修工作，确保业主正常生活。

b、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。

c、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。

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

e、及时完成备项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

**8)智慧小区系统管理**

①服务内容：周界入侵报警子系统、人员出入管理子系统、智能门禁子系统、车辆出入管理子系统、视频监控子系统、高空抛物子系统、人脸抓拍子系统、电子巡更子系统、智慧消防子系统、小区广播系统的日常运行、巡视检查等工作。

②服务质量标准:

a、按照规定周期对智慧小区系统设施进行检查、维护，并做好记录，确保智慧小区系统运行正常，如遇突发情况及时上报。

b、加强业主对智慧小区设备的使用引导，对业主提出的故障及时联系维修。

c、做好系统平台各类基础数据的采集更新工作。

**十、工作时间要求：**

保安、消控实行每天24小时值班。保洁、工程部工作时间为每天上班为8小时，休息日保证值班人员。如遇设施抢修、水电事故应急、抗台、抗震等特殊情况，24小时到场服务。

**十一、其他要求：**

1、所有人员服装费用由投标人自行配备，计入投标总价，但服装样式需经过采购人认可。根据招标文件，各投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。以上工作内容的费用均包含在投标总价。

2、投标人中标后不得转包。

**2、商务需求**

**2.1、服务时间及地点**

**▲(1)物业服务期限：1年（具体日期以合同签订生效日为准）。**

(2)如中标人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。

(3)服务地点：宁东北苑。

**2.2、付款方式**

**▲①物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。**

②采购人每月组织对物业服务内容及质量进行考核。

③采购人将不定期随时对中标人到岗及履约情况进行检查。中标人应现场配备指纹考勤机。

④中标人对采购人提出的人员数量，在投标文件中做出响应承诺。如中标后不能按要求到位，被采购人查实确认人员未按要求到岗的，应承担违约责任，违约金按照项目负责人缺岗1000元/次/人，其他重要岗位管理人员缺岗800元/天/人，其余人员缺岗500元/天/人，采购人将在每季度支付中标人的物业费时直接扣除。

⑤中标人若未按《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(乙级)》（以附件为准）履约的，或被社区、村民代表投诉的，处以扣罚1000-20000元/次履约保证金。

⑥投标方案中的重要岗位的管理人员和技术人员原则上不同意变更，若确须更换，须由中标人提出申请，经采购人同意后才能变更，并处以以下数额罚款：物业经理变更20000元/次；其他重要岗位人员变更10000元/次。

⑦中标人应积极配合采购人完成交接工作，交接当日应按照投标文件承诺人数现场清点人数进行工作交接，若中标人未按采购人标准及时间投入人员完成进场工作的，缺员率达10%以上的，处以扣罚50000元/次的履约保证金；缺员率达15%以上以无履行合同能力直接取消中标人合同资格，交接当日投入的人员被查出今后工作未到岗应承担违约责任，一经发现弄虚作假，扣罚5000-50000元履约保证金。

**2.3、本项目不得转包，如若发现转包行为，采购人有权无条件终止合同，没收履约保证金且造成的损失由物业公司承担。**

**2.4、后附“安置小区物业管理考核办法”附件1。附件1：**

**盈丰街道安置小区物业管理考核办法**

为进一步提升盈丰街道、钱江世纪城区块物业管理品质，构建起物业、社区、街道三级管理机制，积极协调物业管理和社区建设的相互关系，完善物业纠纷调解机制。横向打通辖区内各家物业管理公司之间沟通交流的壁垒，畅通技术、信息的交流，纵向加强街道社区管理办公室以及街道其他职能办线与各物业管理单位之间的联系。结合盈丰街道实际，特制定以下考核办法。

一、管理模式

安置小区物业公司为物业管理的主体单位，负责做好安置小区的各项日常工作，接受街道社区管理办公室和属地社区的共同领导，并接受街道社区管理办公室和属地社区的共同考核。

二、考核形式

考核方式为季度考核。由街道社区管理办公室组织，联合街道各职能办线、属地社区具体负责实施考核，结果纳入当季考核结果，考核满分为100分，物管中心占70%，社区考核占30%。

三、拨付方式

物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。

四、考核内容

盈丰街道安置小区物业管理考核总分为100分，由物业综合管理考核细则和社区管理考核细则两部分组成。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业综合管理考核细则** | | | | | | |
| 小区名称： 年 月 日 | | | | | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 牵头单位 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 管理运作12分 | 1 | 项目承接退管：签订承接查验协议、资料交接清单、明确问题解决方法、责任等事项；退管项目的，按规定提前书面告知建设单位或业主委员会，配合做好用房及台账资料、业主共有收入等交接，无拒不退出项目或者正常交接的行为。 | 社区管理办 | 3 | 不符合的，扣3分 |  |
| 2 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各类物业管理档案建立完备，记录完整；小区物业管理各项管理制度健全。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合扣1分，扣完为止（物业单位人员严重缺编的，此项管理运作整体考核不得分） |  |
| 3 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理5分 | 1 | 公共区域管理：无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 社区管理办 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 秩序维护：小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、“飞线”充电等行为进行劝阻、制止。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理5分 | 1 | 绿化管养得当，无大面积绿化缺株死株以及黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害。 | 社区管理办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 绿地无改变使用用途，毁绿种菜、乱吊挂等现象；绿化带内无白色垃圾无杂物堆放。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生5分 | 1 | 公共区域环境卫生良好，无卫生死角，公共区域（楼道、架空层）无乱堆物；房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画；小区内无违规溜犬、饲养家禽。 | 社区管理办、城管办、城管中队 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 沿街商铺管理良好，无出店占道经营等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 维修维护管理15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 社区管理办、项目管理中心 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（安置小区物业公区维修未及时组织修缮的，发生危及小区公共安全或严重影响业主正常居住使用的，则该项维修维护管理整体考核不得分） |  |
| 2 | 设施设备维护：电气、给排水、消防等设施设备运行正常，养护维护完好，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 装修管理：对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度；小区红线范围内无私搭乱建、无擅自改变房屋、公用设施用途等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消控室值班人员持证上岗（国考消控证），有远程监控的单位，原则上允许一人值班，无远程监控的单位，必须2人值班（24小时）；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；管理制度、应急处置流程、消防责任人、消控室人员上岗证等上墙；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 消安办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用。 | 4 | 符合得4分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 必须提供年度（最新）消防设施检测报告；提供第三方消防设施维保合同和消防设施维保记录，发现故障，及时维修 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 社区治理23分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，包括物业条线年度重点工作、二次供水改造、电梯加装、危旧房安全隐患排查等，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接。 | 社区管理办 | 5 | 根据实际配合程度给分，物业经理更换频繁的，此项考核不得分 |  |
| 2 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合社区处理物业管理相关投诉信访，因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的。 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 党建工作：物业公司有3名以上党员的，应成立党组织；积极参与小区党建、楼宇党建工作，包括但不限于提供党建阵地、参与党员活动、参与小区党建并积极发挥作用等。 | 党建办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 5 | 积极发挥“前哨”作用，配合社区和管理职能部门，开展综合查一次等基层治理工作；对商业业态的业主，物业要物业要建立台账（名称、门牌、负责人、联系方式），每月及时更新存续状态。 | 综合信息指挥室、市监 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 6 | 物业企业存在欠薪案件，未按要求及时处置的；积极配合社区、街道处理劳资纠纷 | 公服办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 城市管理25分 | 1 | 落实环境长效管理，明确小区边界权责（秉承谁归属谁治理原则），日常开展巡查工作和环境整治行动，无上级督办单。 | 城管办 | 15 | 符合得15分；发生红线内区级抄告的，每个问题扣0.5分，发生区级复查未通过的，每个问题扣1分，发生市级复查未通过的，每个问题扣2分 |  |
| 2 | 五水共治：落实五水共治长效管理机制，积极配合社区街道开展五水共治工作，无因管理缺位导致的混接、堵塞、倾倒现象，无抄告督办单；小区隔油池、化粪池需及时清掏，雨污水井及时清捞，不积泥、不堵塞。 | 5 | 符合得5分；发生督办的，每个问题扣0.5分，倾倒污水的，每处扣0.2分；隔油池、化粪池不及时清掏的，每处扣0.5分；雨污水井未及时清捞的，每处扣0.5分 |  |
| 3 | 垃圾分类：落实垃圾分类各项工作推进要求，积极配合社区开展垃圾分类专项整治、垃圾分类宣传、抄告整改、示范创建等，由物业开展垃圾分类定时定点的必须严格按照市、区垃圾分类办考核要求执行。 | 5 | 符合得5分；在市、区检查中位列黑榜、被通报批评、抄告未及时整改的以及示范创建未成功的扣3分 |  |
| 合计 | | | | 100分 |  | |
| 1. 附加考核 | 1 | 获得市级“美好家园”建设示范小区称号的，加5分；获得区级优秀示范项目称号的，加3分，市级加5分，省级8分，国家级10分 |  |  |  |  |
| 2 | 被街道、区、市或省各相关部门通报表扬的，或者在各小区中在各小区中起到引领、表率作用的，加1-5分不等 |  |  | 物业存在有禁不止，有令不行的现象，某些地方未管理到位被街道、区、市或省相关部门通报批评处罚或行业信息披露的，取消评优资格 |  |
| 3 | 获得垃圾分类省、市、区级示范小区创建的，分别加3分、2分、1分；推进垃圾分类“六全一码”3.0新模式并取得稳定成效的，加2分。 |  |  |  |  |
| 4 | 积极参与支持行业和属地创新项目、试点工作，获得相关组织实施单位肯定的，加2分 |  |  |  |  |
| 注：以结合各条线相关考核，得出最终得分 | | | | | | |
| **总计得分：** | | | | | | |
| 考核意见： | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社区管理考核细则** | | | | | |
| 小区名称： | | | 年 月 日 | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 综合管理 8分 | 1 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；物业单位人员到岗到位按招标文件规定执行；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各项基础台账信息齐全，管理完善。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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；巡查到位、值班记录整洁规范。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理10分 | 1 | 实行封闭式管理，主要出入口24小时值班，值班电话畅通；对外来人员、车辆实行进出登记管理；各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、等行为进行劝阻、制止；电瓶车充电点管理规范有序，杜绝“飞线”充电现象。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理10分 | 1 | 绿地管养得当，无大面积绿化缺株死株，黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣0.5，扣完为止 |  |
| 2 | 无改变使用用途（毁绿种菜等）破坏践踏现象，无吊挂晾晒衣物现象。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 绿化带内无杂物、白色垃圾；绿化带护栏、侧石无破损现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生管理15分 | 1 | 公共区域卫生良好，无卫生死角，公用部位保持清洁，路面整洁无积泥污渍；人行道板未有松动、破损现象，小区内无私拉乱接水、电、弱电管线等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建筑立面无破损、脱落、污渍；上墙内容整洁有序，无乱涂乱画、乱张贴悬挂广告、私拉横幅等现象 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 小区内无违规饲养家禽，无违规溜犬（溜犬不牵绳、未按规定时间溜犬等）现象 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 沿街商铺无出店经营、占道堆物、违规笃牌、违规接坡等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 房屋维护15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 设施设备维护：消防、照明、门禁，给排水等设施设备运行正常，养护维护完好，无事故隐患，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 园区道路通畅，路面平坦整洁，井盖无缺损无丢失，排水管道通畅，有清掏记录；汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 5 | 对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；消控室值班人员24小时到岗到位，持证上岗；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用；加强对公共区域的管理，严禁楼道内、消防通道内堆放杂物 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 垃圾分类10分 | 1 | 积极营造垃圾分类宣传氛围，做好垃圾分类宣传工作，在醒目位置设置垃圾分类广告，提升垃圾分类参与率与知晓率 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 落实专人负责垃圾分类工作，包括日常巡检（垃圾包清理）、抄告整改、投诉处理、上门宣传等 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 3 | 规范设置并按要求管理好分类投放点、集置点、再生资源网点、特殊垃圾堆放点（建筑垃圾按要求堆放） | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 小区内大件垃圾、园林垃圾及时清运，做好再生资源回收人员管理（及时将资源回收情况上传区数据平台），装修垃圾进入正规处置单位处理 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 社区联动20分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调 | 8 | 根据实际配合程度给分 |  |
| 2 | 加强小区居民信息采集，建立一楼一册和基础台账信息，及时更新变化情况，信息报送及时；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合街道社区处理物业管理相关投诉信访；无因物业企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 合计 | | | 100分 |  |  |
| **总计得分：** | | | | | |
| 考核意见： | | | | | |

**标项4：丰瑞南苑物业服务**

**1、技术需求**

为了确保丰瑞南苑物业服务的质量，充分体现公开、公正、公平的原则，就丰瑞南苑物业服务进行公开招标。

**一、项目基本情况：**

1、物业名称：丰瑞南苑物业服务，位于萧山区盈丰街道区块，飞虹路以北。

2、物业类型：多层住宅小区及配套公建设施。

3、占地面积及建筑群体：

丰瑞南苑总建筑面积约为125297.97平方米，其中多层住宅73225平方米（约660户），公建设施11737平方米，地下室28519平方米（车位约660个）。

**具体相关数据请各投标人自行现场踏勘咨询确定。**

4、交付时间预期、合同期限：

按合同与采购人要求，物业进场与原小区物业服务单位做好工作交接，固定资产移交及购置等工作，并根据采购人工作部署与要求开展工作，物业必须随时做好人员配备与相应保障措施，并在第一时间开展物业服务。

**二、招标范围及内容：**

1、本采购项目的范围为规划区内制定的物业。按合同要求，具体根据采购人工作部署与要求开展物业服务管理。

**三、物管目标：**

按省级物业管理优秀标准进行管理，不低于杭州市普通住宅物业管理乙级服务标准的要求。后附“安置小区物业管理考核办法”附件1，并在合同中明确。

**四、房屋、智能化管理等所有公用设施设备维修保养、更换责任及质保期限：**

1、在质保期内的责任由相应施工单位负责，同时中标人做好相应配合工作，质保期后由中标人负责维修。

2、质保期后的责任由中标人按照物业管理法规政策规定进行维修保养。

3、保修期限：除现有委托单位同相应施工单位合同规定保修期外，其余全部由中标人负责维修。

4、公共区域的维修约定：物业费总额的6%作为本项目的维修基金池，用于日常维修以及中修以上的维修，禁止挪作他用。合同期限内，本物业管理区域内维修项目优先从维修基金池支出，若维修基金池余额不足，则按照物业共用部位、共用设施设备单项工程一次性维修（包括更新、改造），3000元以下的项目由乙方自行承担，3000元以上的项目乙方向甲方申请维修，费用由街道（世纪城）支出。

5、中标人应及时进行检查维修，街道也将进行例行检查，如因中标人未进行及时整改维修而造成大修的，由中标人进行维修。

**五、相关物资配备：**

采购人仅提供办公场地及少量的固定资产，供中标人使用，中标人须按采购人要求做好使用、移交、报损、赔偿等管理工作。

**六、报价说明：**

1、物业费结算最终以地面建筑实测面积为准，如实测面积大于规划面积物业费用不作调整；如实测面积小于规划面积按实测面积结算物业费用。

2、本小区住宅装修基本完成，后续发生的装修垃圾清运费，全包含在本次物业报价中，投标人自行考虑，采购人不另行支付。

**七、报价应考虑的有关内容：**

1、物业服务收费按投标人自行报价考虑，同时必须考虑到萧山物委对小区物业档次核定所产生的风险。

2、请各投标人根据“丰东花苑物业服务”物业档次、乙级管理服务水平自行确定各种物业收费标准，投标人确定的收费标准有合理利润。

3、各投标人应充分考虑本项目是农村安置小区这一管理特色，各投标人应综合考虑拆迁安置房的实际情况进行报价。

4、项目人员工资、社会保障、加班费、福利等标准由投标人按现行有关规定执行。

5、投标人应承担其参加本招标活动自身所发生的费用。

**八、报价费用特别提示：**

**1、▲小区物业管理常驻队伍总数不得少于25人。**

2、项目负责人1人；前台接待2人；内勤人员1人；安保人员不得少于10人（其中消防控制人员不得少于4人），且年龄不超过45周岁，身体健康，保安员上岗时必须统一着装，着装整齐，佩戴上岗标志，保持良好的精神面貌，做到礼貌值勤、文明值勤，明确重点、落实到人；保洁人员不少于6人、绿化人员不少于1人，年龄不超过60周岁，身体健康，品貌端正，无不良历史记录；配备小区专职高（低）配电工2人（持高压证书及低压证书电工各1名）；各相关专业人员必须持证上岗。负责会所、老年活动室服务工作；小区协调员2名（协调员配备由丰二村指定，负责配合中标人在区域范围内做好事务沟通、关系协调及会所管理等工作事宜），上述各项费用均应包括在物业费中。符合用工条件的本村人优先考虑。

3、中标人需将物业用房预留100㎡左右，无偿提供给丰二经济联合社，用于作为未来社区配套用房，具体位置由丰二经济联合社指定。

3、物业经营性用房具体位置在中标之后协商确定。

4、物业中标人作为小区垃圾分类的责任主体，要切实加强垃圾分类实施，按国家标准配置垃圾分类设施设备，实施小区垃圾分类达标并积极创建示范小区。

5、各投标人费用测算时按招标文件中规定测算，并提供相应测算详细子目及价格，除采购文件明确调整的内容外，其余均考虑在投标风险内。

6、物业管理费用包括项目内的公共设施设备（二次供水，电梯运营耗电、公用水电等）运行费用,在投标时分项列出。

7、管理费用报价应充分考虑物业服务人员、保洁、绿化养护、公共设施维护及零星维修、公共能耗、办公服务、前期置办、管理以及其它开展正常物业服务所需的全部项目因素，物业服务内容包括对小区内所有住宅、公共配套建筑、地下（地上）车库（位）、绿地、道路、广场、照明等小区内所有设施及配套设施的物业管理内容。

8、投标文件依照杭州市萧山区普通住宅物业管理价格标准制定，各投标人应充分考虑该文件精神后优惠报价。

9、幼儿园在园区内卫生、水电费、安全保卫等工作由幼儿园自行负责，园区外卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

10、会所、店面房内部区域卫生、水电费、安全保卫等工作由会所自行负责，外部区域卫生、安保、垃圾清运等物业服务由物业公司负责。

**九、项目技术范围和服务要求：**

1、本次招标包括以下几方面的内容：

保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等。

2、项目技术范围和服务要求：

小区住宅房屋和公共配套设施的养护，小区内的公共场所的照明、摄像监控系统与中心及消防设备的管理和维修养护，服务设备、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修，小区内的清洁卫生。

小区内的公共秩序的维护和管理，对小区的各种车辆（包括机动和非机动车辆）的统一管理，协助公安部门对小区进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告，小区内住户装修活动进行监督和管理工作，社区文化活动，小区档案资料管理，小区内公建水电费用交纳，公共车位、商业用房出租管理和收费上缴，法律政策及合同规定的其他事项。

**1）环境卫生管理**

①服务内容：整个小区内公共部位，包括大门口、各楼梯、公共厕所等区域的日常保洁、保养、幕墙清洗以及垃圾、废弃物清理及自行清运和灭“四害”工作。

②服务质量标准:

a、保持值班室、大门口和院子清洁、环境整洁，有序、道路畅通。

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

c、对垃圾、废弃物每天进行清除、外运，做到日产日清；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

d、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、蚊等害虫孳生，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。

③物业公司需确保整个小区区域范围内的清洁卫生，管理好用户的生活垃圾、建筑垃圾、装修垃圾及装修原材料的堆放及清运工作。

**2)公共秩序管理和消防、监控设施维护**

①服务内容：外来人员进入小区证件核验、登记、报刊信件收发等；维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；负责小区内道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警监控设备运行管理和维护、修理等。

②服务质量标准:

a、门卫值班

主出入口安排24小时值班，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，杜绝闲杂人员进入小区，维护小区安全、正常的生活环境。实行物品进出审验制度。

b、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。巡视时应使用巡更设备。监控室应保存巡更记录。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;如巡视中发现异常情况，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。

c、消控、监控室值班。

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。

d、停车管理及室外电瓶车充电桩收费及日常维护。

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。对进出小区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。

e、突发事件处理。

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取应急措施：对停车场、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。且若遇到政府重大事项或活动时中标单位应无条件配合采购人的所有应急要求。

f、消防、监控设施维护及微型消防站的建制。

定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防水箱等设备进行检查，是否有埋压或损坏和失效等情况；定期对消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对喷淋头、感烟探测器、感温探测器、其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞。同时负责上述检查缺陷的修复和复原。

微型消防站的建制按消防部门相关要求执行。

**3)绿化管理**

①服务内容：围墙内树木、花草、色块等的日常养护和管理。

②服务质量标准:

1. 草坪。夏季高温时做好草坪防晒降温工作，保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫侵害。

b、树木和色块。植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。及时防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档。

c、花坛和花景。及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做到造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好。

③做好区域范围所有绿化内卫生清洁工作。

**4)给排水设备运行维护**

①服务内容：

1. 对小区内给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。
2. 对小区内的公共雨、污水管道、污水零直排每年通一次，雨、污水井每月至少检查二次，并视检查情况及时清掏。

②服务质量标准:

a、定期对给排水系统进行维护、润滑。

b、保证各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。

c、用户末端的水压及流量满足使用要求。

d、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)供电设备管理维护**

①服务内容：对小区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维修，保持正常运行，同时配合供电部门对供电设备的维修工作。

②服务质量标准:

a、建立严格的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、高低配及维修巡回检查等制度、供电故障报修制度。

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)电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

c、变(配)电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常。

d、变(配)电系统联络切换正常。

e、负责各类照明灯具、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

f、通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

**6）电梯管理**

①、服务内容：除专业维保外的日常管理。

②、服务质量标准:

a、建立电梯运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯按规定时间运行。

b、管辖区域内所有电梯有效运行，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。

c、对专业人员对电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理。

d、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，并在专业维保单位的指导下做好现场的应急处理。

**7)房屋及设施日常养护维修**

①服务内容：房屋日常养护和维修。

②服务质量标准:

a、做好过施工单位工程保修期外的非主体结构维修工作，确保业主正常生活。

b、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。

c、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。

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

e、及时完成备项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

**8)智慧小区系统管理**

①服务内容：周界入侵报警子系统、人员出入管理子系统、智能门禁子系统、车辆出入管理子系统、视频监控子系统、高空抛物子系统、人脸抓拍子系统、电子巡更子系统、智慧消防子系统、小区广播系统的日常运行、巡视检查等工作。

②服务质量标准:

a、按照规定周期对智慧小区系统设施进行检查、维护，并做好记录，确保智慧小区系统运行正常，如遇突发情况及时上报。

b、加强业主对智慧小区设备的使用引导，对业主提出的故障及时联系维修。

c、做好系统平台各类基础数据的采集更新工作。

**十、工作时间要求：**

保安、消控实行每天24小时值班。保洁、工程部工作时间为每天上班为8小时，休息日保证值班人员。如遇设施抢修、水电事故应急、抗台、抗震等特殊情况，24小时到场服务。

**十一、其他要求：**

1、所有人员服装费用由投标人自行配备，计入投标总价，但服装样式需经过采购人认可。根据招标文件，各投标人须按国家有关标准及规范完成上述要求的物业管理工作。以上工作内容的费用均包含在投标总价。

2、投标人中标后不得转包。

**2、商务需求**

**2.1、服务时间及地点**

**▲(1)物业服务期限：1年（具体日期以合同签订生效日为准）。**

(2)如中标人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。

(3)服务地点：丰瑞南苑。

**2.2、付款方式**

**▲①物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。**

②采购人每月组织对物业服务内容及质量进行考核。

③采购人将不定期随时对中标人到岗及履约情况进行检查。中标人应现场配备指纹考勤机。

④中标人对采购人提出的人员数量，在投标文件中做出响应承诺。如中标后不能按要求到位，被采购人查实确认人员未按要求到岗的，应承担违约责任，违约金按照项目负责人缺岗1000元/次/人，其他重要岗位管理人员缺岗800元/天/人，其余人员缺岗500元/天/人，采购人将在每季度支付中标人的物业费时直接扣除。

⑤中标人若未按《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准(乙级)》（以附件为准）履约的，或被社区、村民代表投诉的，处以扣罚1000-20000元/次履约保证金。

⑥投标方案中的重要岗位的管理人员和技术人员原则上不同意变更，若确须更换，须由中标人提出申请，经采购人同意后才能变更，并处以以下数额罚款：物业经理变更20000元/次；其他重要岗位人员变更10000元/次。

⑦中标人应积极配合采购人完成交接工作，交接当日应按照投标文件承诺人数现场清点人数进行工作交接，若中标人未按采购人标准及时间投入人员完成进场工作的，缺员率达10%以上的，处以扣罚50000元/次的履约保证金；缺员率达15%以上以无履行合同能力直接取消中标人合同资格，交接当日投入的人员被查出今后工作未到岗应承担违约责任，一经发现弄虚作假，扣罚5000-50000元履约保证金。

**2.3、本项目不得转包，如若发现转包行为，采购人有权无条件终止合同，没收履约保证金且造成的损失由物业公司承担。**

**2.4、后附“安置小区物业管理考核办法”附件1。附件1：**

**盈丰街道安置小区物业管理考核办法**

为进一步提升盈丰街道、钱江世纪城区块物业管理品质，构建起物业、社区、街道三级管理机制，积极协调物业管理和社区建设的相互关系，完善物业纠纷调解机制。横向打通辖区内各家物业管理公司之间沟通交流的壁垒，畅通技术、信息的交流，纵向加强街道社区管理办公室以及街道其他职能办线与各物业管理单位之间的联系。结合盈丰街道实际，特制定以下考核办法。

一、管理模式

安置小区物业公司为物业管理的主体单位，负责做好安置小区的各项日常工作，接受街道社区管理办公室和属地社区的共同领导，并接受街道社区管理办公室和属地社区的共同考核。

二、考核形式

考核方式为季度考核。由街道社区管理办公室组织，联合街道各职能办线、属地社区具体负责实施考核，结果纳入当季考核结果，考核满分为100分，物管中心占70%，社区考核占30%。

三、拨付方式

物业服务费于物业合同签订后预付20%合同款，另物业费总额的6%作为小区的公区维修基金池，于最后一个季度与季度费用合并结算，剩余74%的物业经费按季度考核情况拨付，季度考核为3个月月度考核成绩，季度考核在90分以上，每季度拨付年度合同经费的18.5%，低于90分的按季度费用每一分5000元进行扣罚，低于75分的视为不合格暂缓拨付物业费，连续2次季度考核不合格的将提交街道分管领导决定是否中止合同。

四、考核内容

盈丰街道安置小区物业管理考核总分为100分，由物业综合管理考核细则和社区管理考核细则两部分组成。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业综合管理考核细则** | | | | | | |
| 小区名称： 年 月 日 | | | | | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 牵头单位 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 管理运作12分 | 1 | 项目承接退管：签订承接查验协议、资料交接清单、明确问题解决方法、责任等事项；退管项目的，按规定提前书面告知建设单位或业主委员会，配合做好用房及台账资料、业主共有收入等交接，无拒不退出项目或者正常交接的行为。 | 社区管理办 | 3 | 不符合的，扣3分 |  |
| 2 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各类物业管理档案建立完备，记录完整；小区物业管理各项管理制度健全。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合扣1分，扣完为止（物业单位人员严重缺编的，此项管理运作整体考核不得分） |  |
| 3 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理5分 | 1 | 公共区域管理：无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 社区管理办 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 秩序维护：小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、“飞线”充电等行为进行劝阻、制止。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理5分 | 1 | 绿化管养得当，无大面积绿化缺株死株以及黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害。 | 社区管理办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 绿地无改变使用用途，毁绿种菜、乱吊挂等现象；绿化带内无白色垃圾无杂物堆放。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生5分 | 1 | 公共区域环境卫生良好，无卫生死角，公共区域（楼道、架空层）无乱堆物；房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画；小区内无违规溜犬、饲养家禽。 | 社区管理办、城管办、城管中队 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 沿街商铺管理良好，无出店占道经营等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 维修维护管理15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 社区管理办、项目管理中心 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（安置小区物业公区维修未及时组织修缮的，发生危及小区公共安全或严重影响业主正常居住使用的，则该项维修维护管理整体考核不得分） |  |
| 2 | 设施设备维护：电气、给排水、消防等设施设备运行正常，养护维护完好，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 装修管理：对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度；小区红线范围内无私搭乱建、无擅自改变房屋、公用设施用途等现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消控室值班人员持证上岗（国考消控证），有远程监控的单位，原则上允许一人值班，无远程监控的单位，必须2人值班（24小时）；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；管理制度、应急处置流程、消防责任人、消控室人员上岗证等上墙；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 消安办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用。 | 4 | 符合得4分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 必须提供年度（最新）消防设施检测报告；提供第三方消防设施维保合同和消防设施维保记录，发现故障，及时维修 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 社区治理23分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，包括物业条线年度重点工作、二次供水改造、电梯加装、危旧房安全隐患排查等，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接。 | 社区管理办 | 5 | 根据实际配合程度给分，物业经理更换频繁的，此项考核不得分 |  |
| 2 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合社区处理物业管理相关投诉信访，因物业服务企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的，影响社会稳定和正常社会秩序，造成恶劣社会影响的。 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 党建工作：物业公司有3名以上党员的，应成立党组织；积极参与小区党建、楼宇党建工作，包括但不限于提供党建阵地、参与党员活动、参与小区党建并积极发挥作用等。 | 党建办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 5 | 积极发挥“前哨”作用，配合社区和管理职能部门，开展综合查一次等基层治理工作；对商业业态的业主，物业要物业要建立台账（名称、门牌、负责人、联系方式），每月及时更新存续状态。 | 综合信息指挥室、市监 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合扣0.5分，扣完为止 |  |
| 6 | 物业企业存在欠薪案件，未按要求及时处置的；积极配合社区、街道处理劳资纠纷 | 公服办 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合，扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 城市管理25分 | 1 | 落实环境长效管理，明确小区边界权责（秉承谁归属谁治理原则），日常开展巡查工作和环境整治行动，无上级督办单。 | 城管办 | 15 | 符合得15分；发生红线内区级抄告的，每个问题扣0.5分，发生区级复查未通过的，每个问题扣1分，发生市级复查未通过的，每个问题扣2分 |  |
| 2 | 五水共治：落实五水共治长效管理机制，积极配合社区街道开展五水共治工作，无因管理缺位导致的混接、堵塞、倾倒现象，无抄告督办单；小区隔油池、化粪池需及时清掏，雨污水井及时清捞，不积泥、不堵塞。 | 5 | 符合得5分；发生督办的，每个问题扣0.5分，倾倒污水的，每处扣0.2分；隔油池、化粪池不及时清掏的，每处扣0.5分；雨污水井未及时清捞的，每处扣0.5分 |  |
| 3 | 垃圾分类：落实垃圾分类各项工作推进要求，积极配合社区开展垃圾分类专项整治、垃圾分类宣传、抄告整改、示范创建等，由物业开展垃圾分类定时定点的必须严格按照市、区垃圾分类办考核要求执行。 | 5 | 符合得5分；在市、区检查中位列黑榜、被通报批评、抄告未及时整改的以及示范创建未成功的扣3分 |  |
| 合计 | | | | 100分 |  | |
| 1. 附加考核 | 1 | 获得市级“美好家园”建设示范小区称号的，加5分；获得区级优秀示范项目称号的，加3分，市级加5分，省级8分，国家级10分 |  |  |  |  |
| 2 | 被街道、区、市或省各相关部门通报表扬的，或者在各小区中在各小区中起到引领、表率作用的，加1-5分不等 |  |  | 物业存在有禁不止，有令不行的现象，某些地方未管理到位被街道、区、市或省相关部门通报批评处罚或行业信息披露的，取消评优资格 |  |
| 3 | 获得垃圾分类省、市、区级示范小区创建的，分别加3分、2分、1分；推进垃圾分类“六全一码”3.0新模式并取得稳定成效的，加2分。 |  |  |  |  |
| 4 | 积极参与支持行业和属地创新项目、试点工作，获得相关组织实施单位肯定的，加2分 |  |  |  |  |
| 注：以结合各条线相关考核，得出最终得分 | | | | | | |
| **总计得分：** | | | | | | |
| 考核意见： | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **社区管理考核细则** | | | | | |
| 小区名称： | | | 年 月 日 | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核得分 |
| 1. 综合管理 8分 | 1 | 及时签订物业服务合同，并按规定及时完成备案；物业单位人员到岗到位按招标文件规定执行；项目负责人和专业技术人员持证上岗；各项基础台账信息齐全，管理完善。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建立24小时值班制度，接受业主（使用人）报修、建议、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；巡查到位、值班记录整洁规范。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 建立各项突发事件（如停水停电、消防、高空抛物、防汛抗台、防雪抗冻、公共卫生、治安等）应急预案及相关物资配备。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |
| 1. 公共区域管理10分 | 1 | 实行封闭式管理，主要出入口24小时值班，值班电话畅通；对外来人员、车辆实行进出登记管理；各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 小区实习封闭式管理，机动车、非机动车停放管理有序；对占用消防登高场地、消防通道以及电动车入电梯、等行为进行劝阻、制止；电瓶车充电点管理规范有序，杜绝“飞线”充电现象。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 无擅自改变物业管理用房、公共建筑和共用设施用途；公共区域内无流动摊贩、临时广告等。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 绿化管理10分 | 1 | 绿地管养得当，无大面积绿化缺株死株，黄土裸露现象；绿地内各类乔、灌、草等绿化无明显病虫害 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合扣0.5，扣完为止 |  |
| 2 | 无改变使用用途（毁绿种菜等）破坏践踏现象，无吊挂晾晒衣物现象。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 绿化带内无杂物、白色垃圾；绿化带护栏、侧石无破损现象。 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 环境卫生管理15分 | 1 | 公共区域卫生良好，无卫生死角，公用部位保持清洁，路面整洁无积泥污渍；人行道板未有松动、破损现象，小区内无私拉乱接水、电、弱电管线等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 建筑立面无破损、脱落、污渍；上墙内容整洁有序，无乱涂乱画、乱张贴悬挂广告、私拉横幅等现象 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 小区内无违规饲养家禽，无违规溜犬（溜犬不牵绳、未按规定时间溜犬等）现象 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 4 | 沿街商铺无出店经营、占道堆物、违规笃牌、违规接坡等现象 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 房屋维护15分 | 1 | 房屋维护:房屋外观完好、整洁；物业区域标识标牌及楼幢号等标志明显，维护完好；有共用部位养护管理计划，日常维修小修及时完成，中修及以上及时编制计划上报，维修质量合格，并建立回访复查备案制度；对小区内危险隐患部位及实施维修部位设置安全警示标志或防护设施。 | 5 | 符合得5分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 2 | 设施设备维护：消防、照明、门禁，给排水等设施设备运行正常，养护维护完好，无事故隐患，定期巡查，巡检、维修、养护记录与计划和现场实际相符 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 园区道路通畅，路面平坦整洁，井盖无缺损无丢失，排水管道通畅，有清掏记录；汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 电梯维护：年检合格证有效，张贴轿厢显著位置；电梯管理制度、应急预案、维保人员上岗证等上墙；轿厢、机房干净整洁；三方通话、轿厢照明等设备24小时正常运行，对维保单位实行有效监督管理。 | 3 | 符合得3分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 5 | 对业主装修进行备案登记，建立小区装修日常巡查制度，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 1. 消防安全管理10分 | 1 | 消防设施设备、器材、标识等完好，运行正常；消控室值班人员24小时到岗到位，持证上岗；消控机房、泵房等干净，无杂物、堵塞；定期组织消防巡查、培训、演练等。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 严禁楼道口、消防通道停放电动车辆，保持畅通，消防登高平台标识明显且未被占用；加强对公共区域的管理，严禁楼道内、消防通道内堆放杂物 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 垃圾分类10分 | 1 | 积极营造垃圾分类宣传氛围，做好垃圾分类宣传工作，在醒目位置设置垃圾分类广告，提升垃圾分类参与率与知晓率 | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2 | 落实专人负责垃圾分类工作，包括日常巡检（垃圾包清理）、抄告整改、投诉处理、上门宣传等 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 3 | 规范设置并按要求管理好分类投放点、集置点、再生资源网点、特殊垃圾堆放点（建筑垃圾按要求堆放） | 2 | 符合得2分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 4 | 小区内大件垃圾、园林垃圾及时清运，做好再生资源回收人员管理（及时将资源回收情况上传区数据平台），装修垃圾进入正规处置单位处理 | 3 | 符合得3分，每发现一处不符合要求扣0.5分，扣完为止 |  |
| 1. 社区联动20分 | 1 | 积极配合协助街道社区开展各项重点工作，及时主动与所在社区和管理职能部门沟通联系，做好工作协调 | 8 | 根据实际配合程度给分 |  |
| 2 | 加强小区居民信息采集，建立一楼一册和基础台账信息，及时更新变化情况，信息报送及时；物业经理更换需书面报告提交至社区和街道，并做好工作交接 | 2 | 符合得2分，每发现一项不符合要求扣1分，扣完为止 |  |
| 3 | 信访维稳：积极配合街道社区处理物业管理相关投诉信访；无因物业企业责任，引发重大群体或越级上访事件，以及被媒体公开曝光的 | 5 | 符合得5分，发生越级和群体性上访的扣3分，发生媒体公开曝光的，经查证属实物业责任的扣5分 |  |
| 4 | 智慧物业管理：物业合同及时线上备案；在智慧物业管理平台上完成住宅小区基础信息关联；协助完成电子业主卡的申领工作；定期公布共有收入收支情况，并按规定在信息平台填报收支信息。 | 5 | 符合得5分，每发现一处不符合，扣1分，扣完为止（物业合同未及时进行备案的，该项考核不得分） |  |
| 合计 | | | 100分 |  |  |
| **总计得分：** | | | | | |
| 考核意见： | | | | | |

注：

1、如有附图，仅作参考。

2、打▲内容为实质性要求，不允许有负偏离，否则将以涉及无效投标条款作无效投标。

3、中标人所提供的货物、服务须与投标承诺一致，不得以次充好、偷工减料，若在项目验收中发现有上述情况，将向有关部门举报，根据相关规定进行处理。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

## 商务技术分 90分（标项1、标项2、标项3、标项4）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | | 权重 | 主观分/客观分属性 |
| 1 | 企业荣誉 | 2020年1月1日起投标人或其在管项目取得行业主管部门颁发的相关物业管理省级或省级以上荣誉的（3分）、市级荣誉的（2分）、区级荣誉的（1分）；可累计计分，本项最高得4分。（投标文件中提供相关证明文件并加盖公章，文件中未能体现投标人信息的需提供获奖年度合同证明文件，不提供不得分。“红色物业”荣誉除外） | 4分 | 客观分 |
| 投标人目前在管住宅项目获得过行业主管部门颁发的省级“红色物业”项目荣誉的得1分，市级及以下“红色物业”项目荣誉的得0.5分，可累计计分，本项最高得1分。（投标文件中提供证明材料并加盖投标人公章，不提供不得分）。 | 1分 | 客观分 |
| 投标人有垃圾分类经验，所管理的小区获得过省级及以上垃圾分类示范小区的每个得3分；获得过市级垃圾分类示范小区的每个得2分；获得过区级垃圾分类示范小区的每个得1分。同一小区只按最高分计取一次，不重复计取。（提供荣誉证书或文件的原件扫描件） | 3分 | 客观分 |
| 2 | 企业信用 | 企业信用：浙江省物业服务企业信用等级，获得“AAA”等级的得3分，获得“AA”等级的得2分，获得“A”等级的得1分，获得“B”级及以下不得分。（0-3分）提供浙江省住房和城乡建设厅《关于公布2022年度浙江省物业服务企业信用等级结果名单的通知》附件中公司所在页面。 | 3分 | 客观分 |
| 3 | 企业业绩 | 投标人2020年1月1日以来具有类似安置小区住宅项目业绩的每个得0.25分，最高得1分。  （投标文件中提供合同材料，不提供不得分） | 1分 | 客观分 |
| 4 | 消防检测 | 投标人承接的物业服务项目（第3项评分中的业绩）具有本年度消防安全检测的，每个得0.25分，最高得1分。  （投标文件中提供对应的年度消防检测报告材料并加盖公章，不提供不得分） | 1分 | 客观分 |
| 5 | 体系认证 | ①获得ISO认证的质量管理体系证书；②获得ISO认证的环境体系证书；③获得ISO认证的职业健康体系证书；④获得ISO认证的能源管理体系证书；⑤获得《信息安全管理体系证书》；⑥获得《生活垃圾分类服务能力认证》；⑦获得《企业诚信管理体系》。  以上七项体系均具备得7分，缺1项扣1分。（证书需在有效期内，投标文件中提供证明材料复印件，不提供不得分。） | 7分 | 客观分 |
| 6 | 投标方案 | 投标整体方案与采购需求的吻合程度综合评定。优于或满足招标文件要求的得2分；基本满足招标文件要求的得1分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得0.5分。（0.5-2分） | 2分 | 主观分 |
| 方案内容是否完整齐全、表述准确、条理清晰，是否满足招标文件要求综合评定。内容完整齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求的得2分；内容基本齐全、表述基本准确、条理基本清晰，内容基本无前后矛盾，基本符合招标文件要求的得1分；内容欠缺、表述部分准确、条理部分清晰，内容前后矛盾，部分符合招标文件要求或欠缺的得0.5分。（0.5-2分） | 2分 | 主观分 |
| 方案是否合理、切合现代化社区（未来社区）打造实际，可操作性方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得2分；基本满足招标文件要求的得1分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得0.5分。（0.5-2分） | 2分 | 主观分 |
| 7 | 物业管理及服务方案 | 项目管理整体设想策划及服务理念、组织架构综合评定。优于或满足招标文件要求的得4分；基本满足招标文件要求的得3分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-4分） | 4分 | 主观分 |
| 物业管理区域内安全保卫服务方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得4分；基本满足招标文件要求的得3分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-4分） | 4分 | 主观分 |
| 物业管理区域内环境卫生服务方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 物业管理区域内垃圾分类管理服务方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 物业管理区域内房屋及设备维护方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 根据安置小区物业管理的难点，提供小区违章搭建设施管理制度、消防管理制度、堆积物管理制度、电瓶车管理制度等综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 应急能力：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、疫情防控、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 对智慧小区设施（如门禁系统、停车收费系统、监控系统、电气照明装置、周界系统等智慧化设施）、对消防设施的日常管理和应急维修方案等，对消防重点区域监控管理方案等综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 8 | 项目组人员配备情况 | 1、项目总负责人：①45周岁及以下；②本科及以上学历（包括非全日制）；③从事类似住宅项目物业管理相关工作5年及以上；④中共党员；⑤具有人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上职称。每符合1项得1分,最高得5分。（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月（指2023年3月、4月、5月）的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。） | 5分 | 客观分 |
| 1. 工程主管：①50周岁及以下，大专及以上学历；②具有特种设备安全管理和作业人员证（电梯安全管理员证）；③中级及以上电工证书；④智能化及弱电相关类证书（如电子专业设备）。全部符合得3分，3项符合得2分，2项符合得1分，1项及以下不得分（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。）   工程部人员：①具有特种作业操作证；②具有消防设施操作员证。（证书须在有效期内）。全部符合得2分，1项符合得1分。（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月（指2023年3月、4月、5月）的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。） | 5分 | 客观分 |
| 3、秩序主管：①45周岁及以下、大专及以上学历；②持有高级保安员证及退伍军人证；③具有建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）；④获得过行业主管部门颁发的区级及以上荣誉。全部符合得3分，3项符合得2分，2项符合得1分，1项及以下不得分（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月（指2023年3月、4月、5月）的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。） | 3分 | 客观分 |
| 4、客服主管：①45周岁及以下，大专及以上学历；②具有人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上职称证书；③了解相关急救知识且通过相关培训考试，具有区级及以上红十字会颁发的红十字救护员证。全部符合得3分，2项符合得2分，1项符合得1分（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月（指2023年3月、4月、5月）的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。） | 3分 | 客观分 |
| 5、保洁主管：①45周岁及以下、大专及以上学历；②具有人力资源和社会保障部门颁发的园林绿化类中级及以上职称证书。全部符合得2分，1项符合得1分（投标文件提供相关证明材料和公司最近三个月（指2023年3月、4月、5月）的社保证明，若未提供社保证明的此项不得分。） | 2分 | 客观分 |
| 6、其他各专业工种的配置和持证情况：高配电工、弱电设备、消控等重要岗位从业人员持证上岗情况，由评委综合评定。优于或满足招标文件要求的得3分；基本满足招标文件要求的得2分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 9 | 管理目标、指标及方式 | 质量管理目标的定位准确性和针对性，以及管理方式的科学性、合理性和先进性综合评定。优于或满足招标文件要求的得2分；基本满足招标文件要求的得1.5分；部分满足招标文件要求或有欠缺的得1分。（1-2分） | 2分 | 主观分 |
| 10 | 合理化建议 | 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。方案详细完善、合理的得2分，方案较详细完善、合理的得1.5分，方案不够详细完善合理的得1分。（1-2分） | 2分 | 主观分 |
| 11 | 物资储备 | 本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况（提供本项目投入清单）。设备完整、先进、智能的得3分；设备比较完整、比较先进、比较智能的得2分；设备相对完整、相对先进、相对智能的得1分。（1-3分） | 3分 | 主观分 |
| 12 | 内部管理情况 | 1、各项内部管理制度（人员管理、设备管理、财务管理、安全管理等）和质量控制标准情况，是否具有相关规章制度和保障措施综合评定；（0-1分）  2、是否实行信息化管理等情况综合评定。（0-1分） | 2分 | 主观分 |
| 13 | 服务承诺措施 | 快捷服务承诺、项目管理及质量保证、优惠措施等。在采购人日常需求以外，是否给出优惠承诺，如遇重要活动或非工作日中，能够提供采购需求之外保安、保洁、工程维修等的工时情况（提出优惠承诺得1分，否则不得分）。（0-1分）  以及其他特色服务和响应措施等情况。（提出服务措施得1分，否则不得分）（0-1分）。 | 2分 | 主观分 |

## 价格分 10分（标项1、标项2、标项3、标项4）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 价格分 | 价格权值 0.10 | 最低有效投标价格为评标基准价  投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100  （计算得分保留小数点后2位）  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 |  |  |

 \***备注：**1、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。

2、评分条款中涉及的业绩、荣誉、人员、社保等分公司均有效。涉及社保、劳动关系证明关系的，如人员为法人代表，则无需提供相关证明，提供营业执照及身份证即可。

3、投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则外文资料不予认可。

**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投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)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服务项目，以及预留份额政府采购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%-20%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%-6%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。**有下列情形之一的，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，投标人相应的投标产品未获得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，未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，采购代理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。

**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结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，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，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，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结果或者依法被认定为中标无效的，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 （项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起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、公平和诚实信用的原则，经 （采购人） (以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (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 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（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 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

**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 | |  |

1.3.2单价合同，本合同单价（含税）标准为： 。服务工作量的计量方式为： ***合同专用条款*** 。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额￥ 元（大写： 元人民币）。

## 1.3.3其他计价方式： 。

**1.4履约保证金**

乙方 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款*** ；

## 1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

**1.5预付款**

甲方 （是/否）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*** ；

1.5.2预付款的扣回方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.3预付款的担保措施详见 ***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***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***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”系指采购人和中标或成交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，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交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”系指与中标或成交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”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；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”系指合同约定提供服务的地点。

**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，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

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**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，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。

**2.10 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缴纳。

**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**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2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。

**2.15 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 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**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** |
| 1.3.2 |  |
| 1.4.2 |  |
| 1.5.1 |  |
| 1.5.2 |  |
| 1.5.3 |  |
| 1.6.2 |  |
| 1.7.1 |  |
| 1.7.2 |  |
| 1.7.3 |  |
| 1.7.4.1 |  |
| 1.7.4.2 |  |
| 1.7.4.3 |  |
| 1.8.7 |  |
| 1.9.1 |  |
| 1.9.2 |  |
| 2.3.2 |  |
| 2.5 |  |
| 2.11.3 |  |
| 2.11.4 |  |
| 2.15.1 |  |
| 2.15.3 |  |
| 2.19 |  |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**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）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）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、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5）；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7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），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6）和中小企业声明函（附件7），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

注：按本格式和要求提供。

**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**

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。

**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

**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6)；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 | 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 |
| 3 | 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 |

注：按本格式和要求提供。

**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

注：按本格式和要求提供。

**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，并通报市财政局。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）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（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）** | | | |  | | | |
| **投标报价（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。**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：采购代理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，未做阐述说明的，投标无效。**

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7）。]**

# 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\_(采购人)\_单位的\_（项目名称）\_\_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：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：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、采购代理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,……）提供的服务由小微企业承接，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、采购代理机构后，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)：

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6：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2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,……）提供的服务全部由小微企业承接，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

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：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。

## 附件8样品（演示）授权委托书

样品（演示）授权委托书

XXX（单位名称或采购机构名称）：

兹委派 先生/女士，身份证号：

手机： ，代表我公司前来递交 采购项目【项目编号： 】（标项号： ）投标样品或参加演示，并全权负责标后取回样品等其他处理事宜。

特此告知。

投标人名称(公章)：

签发日期： 年 月 日

受委托人身份证复印件：

说明：本委托书在有样品或演示时由受委托人携带至指定地点。

**同时有样品和演示的，可委托不同人员。**