杭州市余杭区市民之家物业外包服务

采购项目

招标文件

 **（电子招投标）**

招标编号:HZYHZFCG-2022-023

杭州市余杭区机关事务服务中心

杭州市公共资源交易中心余杭分中心

二〇二二年七月五日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

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

杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（2[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年7月27日13时30分00秒](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2022%E5%B9%B47%E6%9C%8827%E6%97%A513%E6%97%B630%E5%88%8600%E7%A7%92)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目名称：**杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目

 **项目编号：**HZYHZFCG-2022-023

**确认书编号：**余政采集-2022-01698

  **预算金额（元）：21480000元**

**采购需求：**本项目主要内容：包含房屋日常管理与土建维修养护、设备管理与维修养护（含供电系统、给排水系统、电梯系统、空调系统、弱电系统、消防监控系统等）、安全及消防管理、环境卫生管理、会务服务、绿化（室外养护、室内摆放）管理（含租赁）等及采购单位交办的其他工作。具体详见招标文件第三部分采购需求。

**合同履约期限：**自合同签订生效之日起36个月。本项目预算金额为三年服务期的预算价，3年预算总额为2148万元，年度预算金额为716万元。一年服务期满经考核合格的，可续签合同，合同一年一签，最长不超过三年。

**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.落实政府采购政策需满足的资格要求：

🗹无；

☐专门面向中小企业

☐货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

☐货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，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 % ，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，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

3.本项目的特定资格要求：无；

4.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年7月27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：** 2022年7月27日13时30分00秒（北京时间）

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

**开标时间：**2022年7月27日13时30分00秒

**开标地点（网址）：杭州市公共资源交易中心余杭分中心 1 号开标室**(杭州市余杭区瓶窑镇前程路20号余杭市民之家北六楼) ，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）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

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

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，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：杭州市余杭区机关事务服务中心

 地 址：杭州市余杭区仓前街道文一西路1500号6号楼4楼

项目联系人（询问）：童晓琦

项目联系方式（询问）：0571-89391592

 质疑联系人：鲁敏

 质疑联系方式：0571-89391596

 2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心余杭分中心

地 址： 杭州市余杭区瓶窑镇前程路20号市民之家北六楼

 项目联系人（询问）： 高乐怡

项目联系方式（询问）： 0571-89392722

 质疑联系人： 邵华民

质疑联系方式： 0571-89385161

 3.同级政府采购监督管理部门

名 称： 杭州市余杭区财政局

 地 址： 余杭区五常街道溪沁路8号中国电信浙江创新园

 传 真： 0571-88728858

 联系人 ：杜国强

监督投诉电话：0571-88728858

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400-881-7190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** | ☐A货物类，单一产品或核心产品为： 。🗹B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** | （1）标的：物业管理服务，属于 物业管理 行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | 🗹 同意将非主体、非关键性的 如弱电、空调、消防设施、电梯保养等国家规定的需具有相应资质才能从事的 工作分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹不组织。 |
| 6 | **样品提供** | 🗹不要求提供。 |
| 7 | **方案讲解演示** | 🗹不组织。 |
| 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** |  1、根据《财政部 发展改革委 生态环境部 [市场](http://www.tanjiaoyi.com/tanshichang/)监管总局关于调整优化[节能](http://www.tanjiaoyi.com/jienengjianpai/)产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）文件要求，本项目如必须采购品目清单中的政府强制采购的产品，投标人所投的相应产品须为属于品目清单范围内、处于有效期内的产品。 2、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** | **本项目服务期限为三年，**有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价，包括人员薪酬福利、物资耗材、绿化租摆、垃圾清运、设施设备维保、零星维修、企业管理费、法定税金等。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。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。**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。** |
| 11 | **中小企业信用融资** |  根据《余杭区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》（余财采〔2015〕1号）的规定，凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得余杭区政府采购合同的区内中小企业供应商，均可申请政府采购信用融资。相关融资银行可咨询余杭区财政局政府采购监管科。 |
|  |  供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 投标人应当在投标截止时间前半小时内将以介质存储的数据电文形式的备份投标文件密封送交到**杭州市公共资源交易中心余杭分中心1 号开标室**(杭州市余杭区瓶窑镇前程路20号余杭市民之家北六楼)，逾期送达或未密封将被拒收。 **采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 无**。** |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

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

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“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”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

**2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品，“**🗹**” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。**

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

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

3.2 支持绿色发展

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

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

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

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

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，**对小型和微型企业的投标报价给予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货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予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2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中小企业信用融资

 根据《余杭区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》（余财采〔2015〕1号）的规定，凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得余杭区政府采购合同的区内中小企业供应商，均可申请政府采购信用融资。

**4. 询问、质疑、投诉**

4.1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。

4.2供应商质疑

4.2.1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。

4.2.2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机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

4.2.2.1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。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

4.2.2.3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。

4.2.3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：

　　4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.2.3.4事实依据；

　　4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6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。

4.2.4采购人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。**质疑函作为附件上传。**

4.2.5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。

4.3供应商投诉

4.3.1质疑供应商对采购人、采购机构的答复不满意或者采购人、采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.3.2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。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、投诉。

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

 **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，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购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落实政府采购政策需满足的资格要求；

11.1.3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联合协议（如果有）；

11.2.4分包意向协议（如果有）；

11.2.5符合性审查资料；

11.2.6评标标准相应的商务技术资料；

11.2.7投标标的清单；

11.2.8商务技术偏离表；

11.2.9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。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、采购机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

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

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

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

**15.4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第4.2条规定的情形之一的，投标无效。**

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人或采购机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

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

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

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**

采购人将自收到评审报告之日起2个工作日内通过电子交易平台在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

**23. 中标通知与中标结果公告**

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

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

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起10个工作日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在合同签订之日起2个工作日内依法发布合同公告。

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

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

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

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

**26. 履约保证金**

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

政府采购货物和服务项目中，采购人可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位应当免收履约保证金。

## 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。

**八、电子交易活动的中止**

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

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2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；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 28.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**

**29.验收**

29.1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。

29.2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。

29.3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。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况**

1、余杭区市民之家办公楼位于杭州市余杭区余杭街道凤新路366号，地上建筑面积35000平方米、地下建筑面积18000平方米，总面积约53000平方米。

2、本项目列入本次采购的物业管理内容包含安全服务、水电维修及房屋养护维修、保洁（绿化）服务、会务服务以及采购单位交办的其他工作。垃圾清运费、分类垃圾袋、垃圾桶、大卷卫生纸、洗手液、办公室的保洁工具、日常各类维修的材料配件费（2000元以下的单个维修耗材配件）等均包含在投标报价中，采购人不再支付其他费用。

大型主要材料配件（指金额在2000元以上的单个配件）、会议摆花、节日及临时性活动的花卉绿化装饰由采购人承担，但须书面报采购人批准后方可执行。

收费标准必须遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务深度，测算物业管理服务收费标准，严格按合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

1. 本项目有大型会议室4间[500平方米3个（可容纳150人），600平方米1个（可容纳200人）]，中型会议室13间[200平方米5个（可容纳80人），150平方米8个（可容纳60人）]，小型会议室9间[80平方米5个（可容纳35人），60平方米4个（可容纳25人）]，开标室5间、评标室9间。
2. 本项目有各类设备：（1）格力空调内机720台，外机64台；（2）电梯共9台。其中客梯西子奥的斯6台、货梯西子奥的斯3台；（4）监控设备各1套；（6）道闸系统2套；（7）会议系统18套（8）LED显示屏、拼接屏；（9）灯光BA系统；（10）消防系统包括消防水设备、电设备、排烟设备、气体灭火系统、消防报警系统、手提式灭火器等

**▲人员需求：物业项目经理1人；安保人员不少于42人（其中地下机械车位操作不少于4人）；保洁（绿化）人员不少于23人；会务服务不少于13人（其中音控不少于2人）；设施设备技术维修人员不少于7人（其中包括高配24小时值班）。**

1. **服务年限**

自合同签订生效之日起36个月。本项目预算金额为三年服务期的预算价，3年预算总额为2148万元，年度预算金额为716万元。一年服务期满经考核合格的，可续签合同，合同一年一签，最长不超过三年。

**三、具体服务内容和服务要求等**

本项目主要的办公室、会议室、档案室、安保点位、电梯、空调、消防等设施设备情况以现场实际为准，潜在供应商可自行前往踏勘，本项目不组织统一踏勘。

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 服 务 要 求 |
| 物业项目经理 |  **（一）人员设置需求：**1人。 **（二）人员要求：**45周岁及以下,具有本科或以上学历；具有物业管理师证书、项目经理证、智能楼宇管理员三级或以上证书；具有较强的管理能力、制定各类制度、应急预案、很好的协调和处置突发各类事件，以及较强的工作执行能力，具有类似项目项目经理工作经验。1. **服务内容及要求：**

 1、负责物业项目的全面管理工作，包括房屋日常管理与土建维修养护、设备管理与维修养护（含供电系统、给排水系统、电梯系统、空调系统、弱电系统、消防监控系统等）、安全保卫、环境卫生管理、会务服务、绿化（室内摆放）管理等及采购单位交办的其他工作。2、建立信息沟通及处理机制，做好与各入驻部门的沟通协调工作，上情下达，维护良好的行政秩序。3、负责智能化物业统筹管理。能熟练使用企业的智能化平台或应用，实现线上报事报修等事项处理。 |
| 安全服务 | **（一）人员设置需求：**保安（含门卫）不少于42人，包括：队长：1人；班长：3人西门：1岗3人（24小时）北门：1岗2人（12小时制）南面大厅：2岗6人（24小时制）北门大厅：1岗2人（12小时）地下室：2岗6人（24小时制）东面工作人员出入口：1岗3人（24小时制）监控（消控）室： 按有关规定配备人员且不少于6人，有消防上岗证（24小时制）；巡逻：2岗6人（24小时）地下机械车位操作不少于4人，要求持证上岗，24小时值班。**（二）保安（含门卫）人员要求**人员要求45周岁及以下（其中门岗、大厅岗要求40周岁以下）,身体健康，仪表端庄，精力充沛，无不良嗜好**。**工作认真负责并定期接受培训具体要求如下:1、保安队长：年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历；具有保安员二级及以上证书、建（构）筑物消防员五级（消防设施操作员五级）或以上证书；具有类似项目保安队长工作经验2、其他人员要求：复转军人或经过相关专业机构培训并提供相关证件、证明，具有相关培训经历及合格证书；能处理和应对采购人公共秩序维护工作，能正确使用各类消防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；3、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗。4、文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备必备的安全护卫器械和通讯器材（由中标单位负责），盾牌、钢叉等反恐设备由采购人提供。**（三）安全及消防管理服务内容及要求：**1、本物业共计1幢楼，21层。2、交接班：有详细完整的交接班记录。3、引导车辆有序通行、所有各类车辆在指定位置停放。禁止无关人员(产品推销及收购废品等闲杂人员)进入。4、保证大楼内、窗口服务场所、大楼周边秩序井然，处理好治安及其他突发事件。防疫检查、登记、引导规范，并进行楼层巡楼。5、保持值班室、和大门口环境整洁、有序、道路畅通；做好报刊信件收发。6、夜间：工作人员下班后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，按时开启、关闭报警及其他有关设施。7、消控室：按有关规定配备值班人员，保持24小时开通，做好监控设施维护、并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。8、提供帮助：在遇到来办公楼咨询和服务的老人、残疾人等需要帮助时，应主动热情。9、消防管理、应急响应：做好消防设施巡查、登记、维护，接到火警、警情后3分钟内到达现场处置，并报保安队长，同时根据要求与警方联系与协调。10、工作纪律：保安员在工作期间要接受采购人的领导和监督，遵守采购人的有关规章制度。 |
| 水电维修及房屋养护维修 | **（一）维保人员设置需求** 设施设备技术维修人员不少于7人，其中工程主管1人，高配值班3人，综合维修3人。**（二）人员要求**要求专业人员中青年为主，身体健康，仪表端庄，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训；上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐；文明工作，训练有素，言语规范，认真负责；相关维修人员持证上岗；严格执行安全规范，确保安全。具体要求如下：工程主管：年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历；具有工程类助理工程师或以上证书、特种设备安全管理和作业人员证、高压电工证、低压电工证、建（构）筑物消防员四级（消防设施操作员四级）或以上证书；具有类似项目工程主管工作经验高配值班3人持证上岗（高压电工作业证）。 部门员工持有特种作业操作证2本及以上、低压电工证3本及以上、弱电作业证（网络维修、音响调试、舞台灯光调试）1本及以上。**（三）设施设备维护内容及要求**1、服务内容：负责办公楼（区）给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、电梯等设施设备的日常维修、维护、保养，做好办公房屋的日常维护。2、服务质量标准： (1)房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。（2）至少每2小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。（3）确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。（4）每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。（5）定期对水泵、管道进行养护，每年至少两次对水箱进行全面清洗，并提供水质检测报告。 (6)由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。（7）电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。（8）应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。（9）消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。（10）定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。（11）确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。**（四）其他要求**（1）各类设备、房屋维修出现故障时，通过后勤智慧化平台，维修人员应在接到报修后10分钟内响应，一般维修半小时内完成，大型维修3天内完成，设备维修合格率达到100%。 (2)针对大楼的防雷设施、设备的维保，需委托专业维保单位，进行检测保养；室外设备需定期进行防锈处理。(3)完成采购人交办的临时任务。 |
| 保洁（绿化）服务 | **（一）人员设置需求：(23人)**1、保洁（绿化）主管：1人。2、保洁员不少于22人。**（二）保洁（绿化）人员要求：**保洁人员要求50周岁（含）以下，身体健康，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训。上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。具体人员要求如下：保洁（绿化）主管：年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历；具有类似项目保洁（绿化）主管工作经验。绿化工：年龄在50周岁（含）以下。**（三）保洁（绿化）服务内容及要求：**1、保洁服务内容: 完成本物业大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域及单位部分办公室、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等所有环境卫生保洁。具体如下：（1）公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，楼道地面、楼梯每日至少拖洗一次，扶手、门每日至少擦抹一次，天花板、公共楼道灯、会议室吊灯：每季至少除尘一次，做到巡回保洁，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。（2）门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。卫生间每天至少拖洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味，便池、水池下水道要畅通。配备洗手液、卫生纸、擦手纸等相关保洁耗材，每日检查，发现用完及时补充，有破损的及时更换，确保运作正常；瓷砖：2米以下每日擦抹不少于一次；2米以上每月清洁不少于一次，无明显积灰、水渍；幕墙每年清洗一次（幕墙面积约为29000平方米），暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。（3）顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。（4）水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网际外壳洗尘与保洁。开关盒、表箱盖2米以下的每日擦抹不少于一次；2米以上每周不少于一次，无灰尘、污迹。（5）窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗不少于一次。（6）玻璃门、地、屏上每日清扫，无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。(7)不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。（8）垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。2、绿化服务内容：本物业大楼使用范围内的绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理。根据大楼实际及现摆放情况提出更好的设计方案，做好室内绿化摆放和会议摆花等工作。落实责任人进行养护，实行巡查制度，建档记录。3、保洁服务质量标准:（1）围墙内的道路、地下车库、停车场门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。（2）未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标单位不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品等所需费用全部包括在投标报价中）。（3）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；“除四害”实施单位具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，提供的服务不得低于杭州市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，相关材料及药品等应计入投标报价。(4)每天用尘推配合静电吸尘剂在大理石表面来回推尘，根据人流量密度确定来回推尘次数。用毛巾配合中性清洗剂进行清洁，然后用干净的湿毛巾擦拭，最后用毛巾吸水至洁净。如有黄色锈斑、黄斑应采用专业石材除锈剂进行处理。目视地面应干净、无杂物、无污渍，大理石地面有光泽。(5) 每次打蜡应根据地面面积准备好洗地机、吸水机、抛光机，适量的起蜡水、底蜡、面蜡或石材加光蜡、清洁剂等器具，并检查好器具的安全性能。上蜡均匀，层与层之间要有一定的间隔时间。待面蜡涂完后将打蜡区域封闭6小时左右，并有相应的告示牌。注意施工时间，应与休息或要求静音作业环境的工作时间错开，避免噪音影响；目视地面无灰尘，表面光亮，无污迹和脚印，墙壁、踢脚线、门框下部及家具脚部无蜡迹。每年清洁保养不少于2次。4、绿化服务质量标准:建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活。具体要求如下：（1）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。（2）室内花木。办公室、会议室、大厅服务场所摆放盆花和绿色植物，按时更换，落实责任人进行养护。保持常年鲜艳，按采购单位要求及时更换，重大节假日摆放应体现节日气氛，美观大气。根据一年四季的变化更换花木，特殊情况按需更新。花卉摆放要求详见“附表一、附表二”,投标人提供花盆花架等辅助设备，辅助设备及植物摆放要求不低于原来标准。**（四）耗材需求及要求：**1、卫生间耗材：①洗手液；②大卷卫生纸：产品主要原料为原生木浆、柔软洁白、无致病菌产品；规格：90mm×120mm～95mm×180mm；2层及以上；每卷在210～230米；卷纸半径在105mm～120mm之间；每卷原生木浆重量不少于680克。2、保洁耗材：各类拖把、扫把、毛巾、洁厕液、除臭剂、卫生间纸桶等以上卫生间耗材及保洁用品等均由中标单位提供，选用的洗手液、卫生纸、擦手纸等耗材由正规厂家生产，符合国家相关标准，要求每日检查，发现用完及时补充，发现有破损的，应及时更换，确保运作正常。**（五）其他**1、工作纪律：保洁员在工作期间要接受采购人的领导和监督，遵守采购人的有关规章制度。2、在遇到来咨询和服务的老人、残疾人需要帮助时，应主动热情。 |
| 会务服务 |  **（一）人员设置需求：(13人)**1、会务主管：1人。2、会务人员不少于10人。3、音控人员不少于2人。 **（二）会务人员要求** 1、会务主管：年龄40周岁（含）以下，具有大专及以上学历；具有类似项目会务主管经验。2、会务人员要求35周岁以下，形象气质佳，大专及以上学历，会操作一般会议音响设备。其中要求1-2名会务人员掌握熟练英语口语。3、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。4、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 **（三）会务服务内容与要求**1、会议室依据会议、活动日程安排提前搞好卫生、打好开水，做好会议服务，会议中及时增添茶水，会议或活动结束后打扫干净。2、会议服务员上岗前要按规定着装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，提前到达会场。3、掌握会议室、接待室所有设施性能和技术要求，会操作一般会议音响设备。4、根据区机关事务服务中心大会务的布局，根据工作内容调配至各综合楼或区内重大活动提供相关会务及礼仪服务，保障好各类活动、会议顺利开展。 |
| 其他管理 | 根据采购单位需要提供综合会议、活动服务等各类活动的劳动服务，制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行以及配合采购单位完成设施设备运行及维护、综合维修及巡查等相关工作，并做好记录和处理等。做好物业档案管理工作。 |
| 管理服务应达到的指标 | 1．通过努力达到“三优一保证”（优美环境、优质服务、优化功能、保证安全）；2．环境卫生、清洁率达99%；零修、报修及时率100%，返修率小于1%；3．服务有效投诉少于1%，处理率100%；采购人满意率95%以上。 |
| 说明 | 质保期内相关设备的日常管理、保养、检修、联系均由物业公司负责。 |

**附表一：市民之家一楼至七楼花卉盆景摆放需求（绿化租赁费用包含在本次投标报价中）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 一楼 | 大门落地窗边 | 绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型绿色盆栽 | 共计4组合，每一组合由60盆花卉盆栽组成。要求花卉有大、中、小各类花卉盆栽植物组成，根据其各特性组成合理、大方、得体的组合。 | 263 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 中型花卉盆栽 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 幸福树 | 高200CM、冠径210CM | 大型绿色植物 |
| 其他落地玻璃边 | 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 | 由4盆大型植物15盆小型植物组成12个植物组团，组合边大型植物38盆共计266盆 | 290 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 服务台柱子边及服务台上 | 竹柏 | 高60CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  | 165 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 水培绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 本页小计 | 718 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 二、三楼 | 办证区域、休息区域 | 竹柏 | 高60CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 | 花架每个4盆大，15盆小，合计12个花架；通道过道20盆，休息区18盆，共计266盆 | 564 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 水培绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 南侧落地玻璃扶手边 | 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 | 长50米-55米。 | 350 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 本页小计 | 914 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 六、七楼 | 办证区域、休息区域、电梯口12个 | 竹柏 | 高60CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 | 花架每个4盆大，15盆小，合计12个花架；通道过道办证区20盆，休息区18盆，共计266盆 | 266  |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 水培绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 六、七楼 | 投资审批、商事登记区域 | 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 | 　 | 160  |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 本页小计 | 426  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 一楼 | 公共通道 | 针葵 | 高280CM、冠径120CM | 大型绿色植物 | 高型植物和垂型结合　 | 300 |
| 鹅掌柴 | 高120CM、冠径80CM | 大型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高45CM、冠径40CM | 大型绿色植物 |
| 袖珍椰子 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 二楼三楼 | 公共通道 | 变叶木 | 高45CM、冠径45CM | 小型绿色植物 | 垂型植物　 | 370 |
| 酒瓶兰 | 高40CM、冠径40CM | 中型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高45CM、冠径40CM | 大型绿色植物 |
| 袖珍椰子 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 本页小计 | 670 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一楼 | 公共花坛 | 针葵 | 高280CM、冠径120CM | 大型绿色植物 | 高型植物和垂型结合　 | 256 |
|  | 鹅掌柴 | 高120CM、冠径80CM | 大型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高45CM、冠径40CM | 大型绿色植物 |
| 袖珍椰子 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 本页小计 | 256 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 二楼三楼 | 公共花坛 | 针葵 | 高280CM、冠径120CM | 大型绿色植物 | 高型植物和垂型结合　 | 315  |
| 鹅掌柴 | 高120CM、冠径80CM | 大型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高45CM、冠径40CM | 大型绿色植物 |
| 袖珍椰子 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高45CM、冠径40CM | 小型绿色植物 |
| 小计 | 315 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 四楼 | 食堂、过道 | 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 | 　 | 120 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |  |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |  |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |  |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |  |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |  |
| 五楼 | 健身房、图书馆 | 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 | 　 | 60 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |  |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |  |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |  |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |  |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |  |
| 本页小计 | 180 |
| 总计 | 3223 |
| **投标人须提供花盆花架等辅助设备，辅助设备及植物摆放要求不低于原来标准。** |

**附表二：市民之家八楼至二十一楼花卉盆景摆放需求**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 8至21楼 | 会议室、办公室 | 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 | 　 | 1500 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 |  |
| 竹柏 | 高60CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |  |
| 水培绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |  |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |  |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |  |
| 本页小计 | 1500 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 8至21楼 | 局领导办公室 | 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 | 　 | 600 |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 |  |
| 竹柏 | 高60CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 凤梨 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |  |
| 水培绿萝 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |  |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |  |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |  |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |  |
| 本页小计　 | 　 | 　 | 　 | **600** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 8至21楼 | 公共通道及窗边、卫生间2间 | 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 | 　 | 300 |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |
| 本页小计　 | 　 | 　 | 　 | **300** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 规格 | 型号 | 摆放要求 | 数量（盆） |
| 8楼至21楼 | 电梯口 | 夏威夷 | 高250CM、冠径210CM | 大型绿色植物 | 5个花架，每个花架15盆　 | 375  |
| 酒瓶兰 | 高120CM、冠径80CM | 大中型绿色植物 |
| 非洲茉莉 | 高120CM、冠径120CM | 大型绿色植物 |
| 跳舞兰 | 高65CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 红掌 | 高70CM、冠径50CM | 小型花卉盆栽 |
| 海宇 | 高65CM、冠径30CM | 中型绿色盆栽 |
| 发财树 | 高200CM、冠径200CM | 大型绿色植物 |
| 滴水观音 | 高50CM、冠径30CM | 小型花卉盆栽 |
| 龙血树 | 高120CM、冠径100CM | 大型绿色植物 |
| **本页小计** | **375** |
| **总计** | **2775** |
| **投标人须提供花盆花架等辅助设备，辅助设备及植物摆放要求不低于原来标准。** |

**四、管理服务费用及财务管理要求**

1、物业管理服务费用以签订的合同价为准（合同期内如遇工作人员的最低工资调整等其他因素，产生的费用由中标单位承担）。

2、中标单位需承担相关所需安保用品、物业保洁和维护设备、工具及所有保洁消耗品。中标单位必须配置办公设备独立放置于采购单位提供的办公区域内，且不能与物管区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材应由中标单位自行承担。

**五、相关场地提供**

1、采购单位免费提供物业管理的办公场地 （办公室1间）。

2、根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如工程管理需要的应急备件仓库、工程值班室、保洁仓库、员工的更衣室）进场后视情况协调解决。

**六、费用结算方式**

结算方式：

（1）采购人按季付款，自合同签订后支付年合同价的25%为预付款，其他3个季度经考核合格后各支付年合同价的25%。

（2）物业公司因工作失误及按招标文件中的服务要求、考核要求造成的扣款则在季付款的同时相应扣除。

第二年第三年付款方式同上。

**七、其他**

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

（2）按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇调动或辞职时，物业项目经理需提前30天、物业项目各部门主管需提前20天、保安、保洁、会务需提前7天告知采购人并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

（3）按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。

（4）有关服务工种的人员，按国家规定必须具备“健康证”条件的，要求持证上岗；并按国家有关部门规定定期体检且有年审合格记录。以上人员的工资不得低于杭州市政府公布的最低工资水平，并缴纳相关社会保险，提供福利待遇等方面的证明。合同签订后，进场服务的项目组主要成员须与投标文件一致，如有出入自动解除合同。

（5）合同签订后，中标单位进场服务一个月内，须向采购人提供弱电、空调、消防设施、电梯保养等国家规定的相应资质证书或有相应资质分包单位的分包协议，否则自动解除合同。

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

（7）为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。

（8）中标单位应承诺在合同期内，承包区域内提供物业安保、保洁、会议服务、水电与设备维护及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。

（9）所有的工作除应按中标单位的内部流程实施外还应接受采购单位或第三方的检查。中标单位达不到采购单位要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

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

（11）中标单位须按省、市、余杭区相关物业管理条例及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

**八、检查与考核**

采购单位定期和不定期地对供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈供应商，并将每季考核结果进行反馈。中标单位达不到采购单位要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

采购人将根据工作需要和招标文件规定，设定物业管理考核要求，具体内容如下：

**杭州市余杭区机关事务服务中心外包单位**

 **物业管理考核办法**

根据《浙江省机关事务管理局关于向社会力量购买机关后勤服务的意见》（浙机事〔2014〕58号）、《杭州市人民政府关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（杭政办函〔2014〕161号），我中心制定了《杭州市余杭区机关事务服务中心外包单位物业管理考核实施办法（试行）》，经征求相关科室、外包单位的意见、建议，结合《杭州市余杭区机关单位物业服务合同》及所辖办公楼物业的特点，特制订本考核办法。

**一、考核时间及评定方法：**

本考核采用百分制，每年考核四次，每季度考核一次，并按以下原则评定考核等级：

1.考核分高于90分(含)视为优秀，全额拨付当期物业管理服务费用。

2.考核分高于80分(含)但低于90分(不含)视为良好，扣除当期物业管理服务费用的2%。

3.考核分高于70分(含)但低于80分(不含)视为合格，扣除当期物业管理服务费用的5%。

4.考核分低于70分(不含)视为不合格，扣除当期物业管理服务费用的10%,并根据《杭州市余杭区机关单位物业服务合同》相关条款进行处理。（提前解除合同）。

**二、考核分类及标准**

**（一）安全服务考核细则**

1.公共秩序维护

a.严格出入登记制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入办公楼（区）。

b.物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝可疑危险品进入。

c.对进出的各类机动车辆进行有序管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。

d.消控、监控设施设备应保持24小时正常运行，保证出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留90天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。

e.明确巡视工作职责，对设备机房等重要区域、部位进行重点巡视并做好相关记录，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

2.消控安全管理：

a.配备完善的消防设施和器材，定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。

b.应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。

c.定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。

d.每年至少组织1次消防安全培训及消防演练。

 3.突发事件处理

a.建立突发时间应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。

b.突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。

c.每年至少组织1次突发事件应急演习。

**（二）设施设备维护考核细则**

1.工程人员必须具有相应的上岗证，上岗时统一着装并佩戴标志，仪容仪表规范整齐。

2.房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。

3.至少每2小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。

4.确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。

5.每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。

6.定期对水泵、管道进行养护，每年至少两次对水箱进行全面清洗，并提供水质检测报告。

7.由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。

 8.电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。

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

 10.消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。

 11.定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。

 12.确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。

 13.做好节能管理工作，严格控制空调的开启、关闭，冬季空调设置温度不得高于20摄氏度，夏季空调设置温度不得低于26摄氏度。夜间减少公共区域照明灯开启个数，杜绝白昼灯、长明灯。

 **（三）保洁服务考核标准**

 1.上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

 2.室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。

 3.室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。

4.室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。

5.外墙应保持清洁，无明显污迹。

6.定期对喷泉、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。

7.垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。

 8.垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

9.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；“除四害”实施单位须具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，提供的服务不得低于杭州市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。

**（四）会务服务考核标准**

 1.会前准备：

a.明确当天会议安排、会议情况和主要事项；

b.服务人员提前到岗，检查落实服务保障工作。

c.根据会议时间提前1-2小时布置会场，在会前5-10分钟倒好主席台茶水。

d.服务人员仪表自查，衣着整洁、上岗微笑服务并使用礼貌用语。

e.服务人员对各类突发情况及需变更事项及时按要求汇报给上级管理人员。

2.会中服务：

a.根据会议安排，帮助参会人员找到座位。

b.遇到客人，要说：请，称呼要得当。迎客走在前，与客人保持1米距离，做到“三步一回头”，不随意变更站位。将主席台人员或领导领入休息室。

 c.会议开始后，服务人员在会议室门口悬挂“会议中请安静”的警示牌。

d.参加人员就坐后，应随时观察用水情况，及时续水，一般控制在20分钟左右。

e.全体服务保障人员要严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。

 3.会后整理

 a.会议结束时，及时将门打开，热情、礼貌引导参会人员退场。

 b.开展会场清洁及桌椅复原工作。查看有无客人遗留物品，若发现及时上报，转交并做好记录。

 c.回收会场材料，统一做好保密材料处理。

 d.会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭灯光、空调及电器设备，锁好门窗。

**（五）绿化服务考核标准**

1.室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。

2.根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。

3.应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。

4.室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。

5.雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。

6.定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。

三、考核组织

由区机关事务服务中心考核领导小组负责，具体委托后勤服务科牵头实施。

**四、考核方式**

**（一）检查形式**

平时巡查考核、点长考核及季度考核三方面考核相结合。平时巡查考核由巡查人员平时巡查时发现的问题为依据进行考核，点长考核由各综合楼负责人平时管理过程中发现的问题为依据进行考核，季度考核由中心组织相关人员每季度现场检查中发现的问题为依据进行考核，平时巡查考核、点长考核、季度考核比例分别占30%、40%、30%。着重对考核对象的安全服务、保洁服务、会务服务、绿化服务、设施设备维护、智慧化后勤等工作情况进行检查，对工作台帐进行抽查，对热点难点解决情况进行督察，对上级主要工作、重大活动安排及有关创建评比活动有针对性地开展检查，对发现的问题以《物业巡查情况通知单》的形式告知相关单位落实整改，并根据相关考核细则进行评分。

**（二）评分依据**

完全大物业管理的评分依据为《余杭区机关事务服务中心大物业管理考核评分细则》

大物业管理的评分依据为《余杭区机关事务服务中心大物业管理考核评分细则》

余杭区机关事务服务中心大物业管理考核评分细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 标准 | 扣分标准 | 分值 | 扣分值 |
| **保洁服务** | 室内区域清洁 | 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 存在垃圾、积尘、污渍、手印等，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准，包括标识、手机架、挂钩、绿植等设施。 | 未符合“美丽厕所”相关标准，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 室外区域清洁 | 室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。 | 存在杂物、积水、淤泥、污垢等，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 外墙应保持清洁，无明显污迹。 | 存在污迹，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 定期对喷泉、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。 | 未定期清洁，存在污渍，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 垃圾分类 | 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。 | 未按要求及时处理，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。 | 未按要求进行垃圾分类，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 在办公楼电梯口放置垃圾分类“每日一题”，做到每日更新。 | 未按要求放置“每日一题”，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 合理利用垃圾分类曝光台，对错误投放行为每日进行公示。 | 未按要求进行公示，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 实施垃圾分类动态监管，做好“每日一报、每周一报”工作。 | 未按要求报送，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 人员 | 在岗时穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 | 未按规定着装，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 除“四害” | 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；“除四害”实施单位须具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，提供的服务不得低于杭州市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。 | 存在明显蚊蝇滋生、鼠迹等，发现一次扣2分 | 2 |  |
| **会务服务** | 会前准备 | 明确当天会议安排、会议情况和主要事项 | 未明确相关事项，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 服务人员仪表自查，衣着整洁、上岗微笑服务并使用礼貌用语。服务人员提前到岗，检查落实服务保障工作。根据会议时间提前1-2小时布置会场，在会前5-10分钟倒好主席台茶水。 | 未统一穿戴、着装，发现一次扣1分未提前做好相关准备工作，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 会中服务 | 根据会议安排，帮助参会人员找到座位。遇到客人，要说：请，称呼要得当。迎客走在前，与客人保持1米距离，做到“三步一回头”，不随意变更站位。将主席台人员或领导领入休息室。会议开始后，在会议室门口悬挂“会议中请安静”的警示牌。 | 未按要求引导，发现一次扣1分未按要求悬挂警示牌，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 参加人员就坐后，应随时观察用水情况，及时续水，一般控制在20分钟左右。 | 未按要求续水，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 随时关注话筒、音响设备、视频播放设备等，发现问题及时采取应急预案，做好应急处理。 | 未采取应急处理，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 随时调整会场空调温度，符合节能的前提下以保证舒适度。 | 未按要求调整，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 会后整理 | 全体服务保障人员要严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。回收会场材料，统一做好保密材料处理。 | 未做好保密，发现一次扣2分 | 2 |  |
| 会议结束时，及时将门打开，热情、礼貌引导参会人员退场。 | 未做好引导，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 开展会场清洁及桌椅复原工作。查看有无客人遗留物品，若发现及时上报，转交并做好记录。会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭灯光、空调及电器设备，锁好门窗。 | 未做好相关工作，发现一次扣1分 | 1 |  |
| **设施设备维护** | 零星维护 | 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。 | 存在破损情况，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。 | 未在规定时间内处理，发现一次扣1分工程人员未持证上岗，发现一次扣1分 | 2 |  |
| 供配电系统 | 至少每2小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。 | 未按要求巡查，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。 | 未正常运行，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 给排水系统 | 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。 | 未按要求检查，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 定期对水泵、管道进行养护，每年至少两次对水箱进行全面清洗，并提供水质检测报告。 | 未定期养护，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 弱电系统 | 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。 | 未定期巡查，发现一次扣1分 | 1 |  |
| 电梯升降系统 | 电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。 | 未定期维保，发现一次扣2分 | 2 |  |
| 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。 | 未持证上岗，发现一次扣2分 | 2 |  |
| 消防设施设备 | 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。 | 未定期维保，发现一次扣2分 | 2 |  |
| 空调通风系统 | 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。 | 未定期维保，发现一次扣1分 | 1 |  |

**（三）成绩计算方式**

按照考核标准、评分细则，实行分级分类考核，各项检查考核基准分为100分，通过平时巡查、综合考评组每季度评分及各点负责人考核评分按3:3:4比例计算得出综合评分。

**五、考核结果的运用**

考核成绩将作为每季度对所辖办公楼的物业管理合同进行付款，及每年表彰的重要依据。

1. 本办法由区机关事务服务中心大物业考核领导小组负责解释，自公布之日起执行。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 | 根据本项目物业使用特点提出合理的符合采购人工作的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） | 11 | 物业管理服务理念、组织架构及管理制度情况 |
| 有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） |
| 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、公众制度、物业管理制度等，体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） |
| 投标方案是否充分考虑采购人的日常用途和需求，对本次物管服务内容的要求是否有较深入的理解和渗透（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。（2分） |
| 2 | 安全、消防管理：物业管理区域内消防、监控设施维护、秩序管理、停车管理、人员进出管理等。包括来人来访的防疫检查、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车（含机械车位）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。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。(3分) | 24 | 物业管理服务方案 |
| 清洁卫生管理：方案包括物业服务区域内的大厅、电梯厅、地下室、外围道路、通道、楼梯、卫生间、开水间、会议室、办公室及其他用房地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框，外墙、办公家具等的清洁卫生服务。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。(3分) |
| 房屋建筑的日常维护和管理：区域内的房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅玻璃等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） |
| 设施设备的操作、维护、检测、管理：方案包括各配套基础设施设备的维护、操作、检测和管理以及各专业设备的年检年修，包括水电、空调、电梯、消防、安防、高配等。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。 (3分)  |
| 绿化管理：包括对树木、花草、色块等的日常、节假日养护和管理，绿地的养护及卫生管理、室内外摆花和会议摆花等。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） |
| 各类活动、会议综合服务保障：提供响应采购人各类活动和会议保障管理等方面要求，根据采购人活动或会议的安排，确保活动及会议的保障和顺利进行，包括布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、会后清场等工作。具体实施方案切实可行、有针对性（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） |
| 物业档案管理：有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：物业竣工验收档案；大楼及其配套设施权属清册；设备管理档案；来访者登记资料档案；日常管理档案，包括设备维修、改造的档案资料。完整实行全方位、全覆盖的专业化管理（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。（2分） |
| 信息沟通及处理机制；建立服务热线，有专职人员负责接听，负责物业管理范围内服务项目的电话受理工作。具有多渠道面向采购人的信息反馈机制，人员变动备案，具体实施方案切实可行、有针对性(符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分)。（2分） |
| 投标人对采购需求的承诺；①承诺中标后配置服务人员数量、年龄及人员素质等要求符合招标文件人员设置需求和人员要求，不提供或不响应者不得分。（0-1分）②承诺中标后提供的服务内容和服务质量符合招标文件具体服务内容和服务要求，不提供或不响应者不得分。（0-1分）。（2分） |
| 3 | 组织实施方案的科学性、合理性、规范性、可操作性等:包括项目管理机构及管理制度编制、工作职能组织运行图，阐述项目经理的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法目录、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等(符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分)。（3分） | 3 | 组织实施方案 |
| 4 | 培训方案的科学性、合理性、规范性、可操作性等:包括培训体系制度，员工培训计划、内容，员工晋升等内容，方案应详实可行。(符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分)。（3分） | 3 | 培训方案 |
| 5 | 应急预案；物业服务服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以消防、防疫、应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）、突发停电、突发暴力事件、人员疏散等为例，方案内容有针对性且措施有效（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） | 3 | 应急预案 |
| 6 | 项目经理：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有本科或以上学历（符合得1分，不符合不得分）；具有物业管理师证书、项目经理证、智能楼宇管理员三级或以上证书（每符合1个得1分，最高得3分）；具有类似项目五年及以上项目经理工作经验，提供工作履历（含业主盖章证明）（满足得1分，不满足不得分）。（5分）注: 须提供项目经理在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 | 36 | 项目实施的人员安排情况 |
| 保安队长：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历（符合得1分，不符合不得分）；具有保安员二级证书、建（构）筑物消防员五级（消防设施操作员五级）或以上证书（每符合1个得1.5分，最高得3分）；具有类似项目三年及以上保安队长工作经验，提供工作履历（含业主盖章证明）（符合得1分，不符合不得分）。（5分）注: 须提供保安队长在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 |
| 保洁（绿化）主管：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历（符合得1分，不符合不得分）；具有类似项目三年及以上保洁（绿化）主管工作经验，提供工作履历（含业主盖章证明）（符合得1分，不符合不得分）。（2分）注: 须提供保洁（绿化）主管在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 |
| 工程主管：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历（符合得1分，不符合不得分）；具有工程类助理工程师或以上证书、特种设备安全管理和作业人员证、高压电工证、低压电工证、建（构）筑物消防员四级（消防设施操作员四级）或以上证书（每符合1个得1分，最高得5分）；具有类似项目三年及以上工程主管工作经验，提供工作履历（含业主盖章证明）（符合得1分，不符合不得分）。（7分）注: 须提供工程主管在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 |
| 会务主管：截止投标时间年龄40周岁（含）以下，具有大专及以上学历（符合得1分，不符合不得分）具有类似项目三年及以上会务主管经验，提供工作履历（含业主盖章证明）（符合得1分，不符合不得分）。（2分）注: 须提供会务主管在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 |
| 其他人员要求：①监控人员6人持证上岗（建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证），监控人员外其他保安员持证上岗（符合得2分，不符合不得分）②高压电工证3本及以上（符合得1分，不符合不得分）③特种作业操作证2本及以上（符合得1分，不符合不得分）④低压电工证3本及以上（符合得1分，不符合不得分）⑤弱电作业证（网络维修、音响调试、舞台灯光调试）1本及以上（符合得2分，不符合不得分）⑥全部会务人员要求大专及以上学历，35周岁及以下（符合得1分，不符合不得分），3人或以上具有红十字救护员证（符合得1分，不符合不得分）⑦项目经理、保安队长、保洁（绿化）主管、工程主管、会务主管中，有3人或以上具有红十字救护员证（每提供1本得1分,最多得3分）⑧其他保安人员、保洁人员、工程人员中，有3人或以上具有红十字救护员证（每提供1本得1分，最多得3分）注: 须提供以上人员在投标人单位社保缴纳记录，否则不得分。 |
| 7 | 详细说明投入的管理设备、工具、药剂、耗材的环保性和优越性，提供相关设备、工具、材料的品牌、型号、产地、数量等清单，品种、数量配置是否合理（符合得3分，部分符合1.5分，不符合不得分）。（3分） | 3 | 项目实施的物资配置计划 |
| 8 | 投标人具有有效的ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、ISO50001能源管理体系认证证书、ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书、GB/T19095-2019生活垃圾分类服务能力认证证书。（每符合1个得1分，最高得6分）（提供证书原件扫描件，全国认证认可信息公共服务平台<http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList>可查。）（6分）。 | 6 | 投标人认证情况 |
| 9 | 投标人自2019年1月1日以来有类似项目成功实施案例的，同时提供业主出具的履约考核合格证明，每提供一项有效业绩得0.5分，最高得1分，以签订时间为准，须提供合同复印件并加盖投标单位公章，不提供不得分。 | 1 | 投标人类似项目业绩 |
| 10 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 10 | / |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(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货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予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货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予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，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标供应商的，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 合同文本**

甲方：（买方）

乙方：（卖方）

鉴证方：

 甲、乙双方基于 项目（项目编号：HZYHZFCG-20 - ）的采购结果，根据《中国人民共和国合同法》等有关法律法规，经友好协商，在平等自愿的基础上签署本合同。

**第一条：服务内容**

1、

2、

1. **：服务期限**

自20 年 月 日至20 年 月 日（或者自合同生效之日起 年）。**一年服务期满经考核合格的，可续签合同，合同一年一签，最长不超过三年。**

1. **：服务费用及支付方式**

1、本项目合同金额为人民币 整（￥ 元）。

**2、结算方式：**

**（1）采购人按季付款，自合同签订后支付合同价的25%的预付款,其他三个季度经考核合格后各支付年合同价的25%。**

**（2）物业公司因工作失误及按招标文件中的服务要求、考核要求造成的扣款则在季付款的同时相应扣除。**

**第二年第三年付款方式同上。**

1. **：保证金条款**

1、乙方向甲方交纳相当于合同总额 %的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2、甲方有权从履约保证金中扣除用于 或因乙方违约而导致损失的金额和违约金， 。

3、甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后（或提前终止承包后一个月内）全额退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

**第五条：** **经营制约**

1.未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

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

**第六条：** **乙方对甲方作出如下承诺**：

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

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

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

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）及相关人员。

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

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

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

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

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

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

11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. **禁止事项**

12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

12.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13. **保险**

13.1第三者责任保险

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

13.2员工人身意外

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

13.3其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

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

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

16. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

**第七条：** **甲方对乙方作出如下承诺：**

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**第八条： 合同生效和终止**：

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方向甲方缴纳1%履约保证金后生效。

2. **终止**

2.1**提前终止**

2.1.1 **合同签订后，中标单位进场服务一个月内，须向采购人提供弱电、空调、消防设施、电梯保养等国家规定的相应资质证书或有相应资质分包单位的分包协议，否则自动解除合同。合同签订后，进场服务的项目组主要成员须与投标文件一致，如有出入自动解除合同。**

2.1.2如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3因乙方在服务期内物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.5如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.6如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.7提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5、2.1.6五条。

2.1.8乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.9乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

**2.2 协议终止**

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

**2.3 自然终止**

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。在承包服务期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

**3. 承包终止后果**

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

3.2上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

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

**4. 不放弃权利**

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

**第九条： 双方权利义务**

**1. 甲方权利义务**

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的物业管理制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

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

（6）按期支付物业管理费用；

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）提供乙方所需的办公用房。

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

**2. 乙方权利义务**

（1）根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

（3）征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

（4）负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

（5）向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

（6）建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（7）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

（8）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（9）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

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

**第十条： 乙方的人员配置**

1. **乙方的人员配置**

1.1乙方的项目总负责人。

1.2乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

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

2. **物业人员要求**：

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

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

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

**第十一条： 合同生效及其他**

1.招标文件、投标文件、更正公告、中标通知书、承诺函等均作为本合同组成部分，具有同等效力。

2.合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章经交易中心鉴证后方可生效。

3.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，作为主合同不可分割的一部分。

4.本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

5.本合同一式多份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

 法定代表人： 法定代表人：

 或授权代表（签字）： 或授权代表（签字）：

 地址： 地址：

邮编： 邮编：

电话： 电话：

传真： 传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签约时间： 年 月 日

**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）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

我方参与杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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

**二、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，货物全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）制造或者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5）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议和中小企业声明函（附件5），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制造或承接的，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。

 **联合协议**

（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杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；……。

四、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议和中小企业声明函（附件5），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制造或承接，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。

**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）若成为杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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（某分包供应商名称），（某分包供应商名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、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：

……

 日期： 年 月 日

**三、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）联合协议………………………………………………………………………………（页码）

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

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

（6）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（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**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

我方参加你方组织的杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.3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联合协议（如果有）；

2.2.4分包意向协议（如果有）；

2.2.5符合性审查资料；

2.2.6评标标准相应的商务技术资料；

2.2.7投标标的清单；

2.2.8商务技术偏离表；

2.2.9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**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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）**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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、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杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；……。

四、（联合体其中一方成员名称）提供的全部货物由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合体其中一方提供的货物全部由小微企业制造，且其合同份额占到合同总金额 30%以上，对联合体报价给予6%的扣除）**

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**四、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）若成为杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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（某分包供应商名称），（某分包供应商名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、其他

（分包供应商名称）提供的货物全部由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包供应商提供的货物全部由小微企业制造，且其合同份额占到合同总金额 30%以上的，对大中型企业的报价给予6%的扣除）**

 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**五、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**六、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）**

**七、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌（如果有）** | **型号（如果有）** | **规格配置详细说明** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**八、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。

**九、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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）

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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）的价格完成杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌（如果有）** | **规格型号（或具体服务）** | **数量** | **单价** | **总价** | **服务要求（年限）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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，不得自行更改。

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**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则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、以上表格要求细分项目及报价，在“规格型号（或具体服务）”一栏中，货物类项目填写规格型号，服务类项目填写具体服务。

4、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

5、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。

二、中小企业声明函

**[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5）。]**

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件4：业务专用章使用说明函**

杭州市余杭区机关事务服务中心、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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，在参加你方组织的杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目项目【招标编号：HZYHZFCG-2022-023】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：中小企业声明函**

**中小企业声明函（工程、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）参加杭州市余杭区机关事务服务中心的 杭州市余杭区市民之家物业外包服务采购项目采购活动，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：

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”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。