**杭州钱塘新区综合行政执法局**

**物业管理服务项目**

**招标文件**

编号：QTXQ-GK-2020-024

杭州钱塘新区综合行政执法局

杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心

二〇二〇年四月二十八日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标方法及评分标准

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

杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目 招标项目的潜在投标人应在政府采购云平台获取招标文件，并于2020年05月20日10点00分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：QTXQ-GK-2020-024

项目名称：杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目

预算金额：人民币 206.5669 万元

最高限价：人民币 206.5669 万元

采购需求：杭州钱塘新区综合执法局及四处执法中队，主要物业服务内容包括：物业管理服务，具体包括客户服务，建筑物和设施设备运行监督服务，机房管理，设备设施日常维修管理，会务保障服务，办公楼秩序维护和安全服务，公共区域环境保洁服务，室内绿化摆放管理监督，临时性应急任务的服务保障等。

合同履行期限：计划服务期1年。

本项目不接受联合体投标。

## 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；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无；

3.本项目的特定资格要求：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、获取招标文件

时间：2020年04月30日至2020年05月09日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至24:00（北京时间）

地点：政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）

方式：**潜在供应商登陆政府采购云平台，在线申请获取招标文件。进入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件。**（仅需浏览招标文件的供应商可点击“游客，浏览招标文件”直接下载招标文件浏览。）

售价：免费。

提示：

1.招标公告附件内的招标文件（或采购需求）仅供阅览使用，供应商只有在“政府采购云平台”完成获取招标文件申请并下载了招标文件后才视作依法获取招标文件（法律法规所指的供应商获取招标文件时间以供应商完成获取招标文件申请后下载招标文件的时间为准）；

2.采购代理机构将拒绝接受未按上述要求获取招标文件的供应商的投标文件（如以联合体形式参加政府采购活动的，获取采购文件时须以联合体名义进行）；

3.获取招标文件的时间期限截止之日之后有潜在供应商提出获取招标文件的，采购代理机构将允许其获取，但该供应商如对招标文件有异议的，应于自采购文件公告期限届满之日起七个工作日内且在投标截止时间之前以书面形式向采购代理机构提出。

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2020年05月20日10点00分（北京时间）

地点：政府采购云平台（以下简称“政采云平台”）（https://www.zcygov.cn/）

提示：

1.投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，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、响应截止时间后送达的投标、响应文件，将被政采云平台拒收；

2.投标人应在开标后30分钟内通过政采云平台完成电子投标文件的在线解密工作。

## 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.质疑和投诉

投标人认为招标文件、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，以纸质形式向采购代理机构提出质疑。投标人对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的，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。

2.本项目为非专门面向中小企业采购的项目。

3.采购项目需要落实的政府采购政策

节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业、支持中小企业信用融资等政府采购政策。

4.电子交易说明

（1）本项目实行电子投标，投标人无须提交纸质投标文件，无须授权代表参加开标会议。应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：400-881-7190。

（2）投标人应在开标前完成CA数字证书办理。（办理流程详见[http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.htm](http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html)[l](http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html)）。

（3）投标人通过政采云平台电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装，（下载网址：<http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12946.html>），电子投标具体流程位置：“登录政采云平台-右上角服务中心-帮助文档-项目采购-左边栏操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”，（https://service.zcygov.cn/#/knowledges/CW1EtGwBFdiHxlNd6I3m/6IMVAG0BFdiHxlNdQ8Na）。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：杭州钱塘新区综合行政执法局

地 址：杭州钱塘新区松合路369号

项目经办人：贺先生 联系电话：0571-56665012

质疑联系人：叶先生 联系电话：0571-56665013

2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心

地 址：杭州钱塘新区幸福南路1116号

项目经办人：赵 工 联系电话：0571-82987995

质疑联系人：陈 工 联系电话：0571-89899170

3.同级财政监督管理部门信息

名 称：杭州钱塘新区财政金融局

地 址：杭州钱塘新区江东大道3899号

项目经办人：任女士 联系电话：0571-82987260

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **报价要求** | 报价为受托管理的物业服务正常使用、运营并达到合同标准而需实际发生的各类成本费用，其包括但不限于人工成本费用、零星维修费用、管理酬金、税费等，投标人需自行承担涉及投标的一切费用，均计入报价。《投标（开标）一览表》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；****▲投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的;****▲报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料（如成本测算资料），不能证明其报价合理性的；****▲《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的；****▲投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 2 | **分包或转包** | （1）采购人**不同意**分包。（2）本项目不得转包。 |
| 3 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。（2）资信证明文件：根据招标文件第四部分具体评标标准提供。▲**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。** |
| 4 | **投标文件的组成、递交、接受和解密** | **投标文件的组成：**投标文件均由资格文件、报价文件及商务技术文件组成。 **投标文件的递交：**目前政府采购全流程电子化交易，供应商应准备电子投标文件。电子投标文件按政采云平台项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求递交。 **投标文件的接受：**投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，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、响应截止时间后送达的投标、响应文件，将被政采云平台拒收。**投标文件的解密：**投标人务必按时自行解密，规定时间内未解密或解密失败者作无效响应处理。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | 不组织。 |
| 6 | **样品提供** | 不要求。 |
| 7 | **现场演示** | 不要求。 |
| 8 | **采购代理机构代理费用** | 无。 |
| 9 | **政府采购信用融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，根据《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》和《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，供应商若有融资意向，详见本采购文件尾页《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州钱塘新区管理委员会官网查看信用融资相关政策及各相关银行服务方案、联系方式。 |

**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“公章”系指单位法定名称章。

2.6 “▲” 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，“※”系指重要技术指标。

**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）。

3.2 节能环保要求

根据财政部、国家发展改革委、生态环境部、国家市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》财库〔2019〕9号文件规定，对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

**本次采购对属于节能产品政府采购品目清单规定的政府强制采购产品范围内的产品实施强制采购。投标人应当在投标文件中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（复制件）。▲不能提供上述证书的，投标文件无效。**

本次采购对属于品目清单范围但不属于政府强制采购产品的，实施优先采购，具体按评审办法。投标人在投标文件中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或环境标志产品认证证书（复制件）。

节能产品政府采购品目清单，以财政部、国家发展改革委发布的最新一期节能产品政府采购品目清单为准。环境标志产品政府采购品目清单，以财政部、生态环境部发布的最新一期环境标志产品政府采购品目清单为准。国家确定的认证机构以国家市场监管总局发布的参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录为准。（需按附件的格式提供该产品的认证证书。）

3.3小型、微型企业价格扣除。

3.3.1小型、微型企业应当同时符合以下条件：

（1）符合中小企业划分标准；

（2）**提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小型、微型企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。**

3.3.2小型、微型企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。

3.3.3对于非专门面向此类企业的项目，对小型和微型企业产品的投标价格给予6 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.3.4大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业与组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%的投标价格扣除。

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。

3.3.5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；

3.3.6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。

**4. 询问、质疑、投诉**

4.1供应商询问

根据采购人与采购代理机构签订的委托协议的规定：供应商可以就采购文件中特定资格条件、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事项向采购人提出询问，采购人将对此作出答复；供应商可以就采购活动中的其它事项向采购代理机构提出询问，采购代理机构将对此作出答复。答复的内容不得涉及商业秘密。

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采购文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购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：

（1）对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算。采购文件在获取截止之日后获得的，应当自采购文件公告期限届满之日起计算，且应当在采购响应截止时间之前提出。根据采购人与采购代理机构签订的委托协议的规定：对采购文件中特定资格条件、采购需求、评分办法提出的质疑，原则上由采购人负责答复；对采购文件中其他内容提出的质疑，原则上由采购代理机构负责答复。

（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。根据采购人与采购代理机构签订的委托协议的规定：对采购过程中有关现场考察或开标前答疑会事项提出的质疑，原则上由采购人负责答复；对采购过程中其它事项提出的质疑，原则上由采购代理机构负责答复。

（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。对采购结果提出质疑的，采购代理机构负责答复。

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。

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。

**4.2.6质疑接收人：陈工；联系电话：0571-89899170，传真：0571-86871959；地址：杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心（杭州钱塘新区幸福南路1116号和茂大厦621办公室）。**

4.3供应商投诉

4.3.1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。

4.3.2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。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件

* 第一部分 招标公告
* 第二部分 投标人须知
* 第三部分 采购需求
* 第四部分 评标方法及评分标准
* 第五部分 拟签订的合同文本
* 第六部分 应提交的有关格式范例

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，将以书面解答形式通知所有招标文件收受人。

6.2采购代理机构如对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在发布招标公告的网站上发布更正公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**▲投标文件未按招标文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，投标无效。**

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人视采购项目的具体情况，如果采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。**采购人不单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。**

**9.投标保证金**

本项目不需要交纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

投标文件应当包括以下主要内容：**资格文件、报价文件、商务技术文件**。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

11.1**资格文件**应包括以下内容**（均需CA签章）**：证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件和采购项目对供应商的特定条件（如果项目要求）的有关资格证明文件。**（以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当提供）**

11.1.1营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)扫描件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）、税务登记证(或其它依法缴纳税收的相关材料)扫描件、社保登记证（或其它依法缴纳社会保障资金的相关材料）扫描件；实施“多证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照扫描件；

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

11.1.2 2018年度资产负债表等财务报表资料文件 (或其它财务状况报告，新成立的公司，必须提供情况说明)；

11.1.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；

11.1.4参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的声明；

11.1.5具有良好商业信誉的特别声明；

11.1.6符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（扫描件）；

附法定代表人授权书（如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证扫描件正反面；如以联合体形式参加政府采购活动的，按招标文件有关格式范例提供联合体投标授权书）。

11.2 投标人的**报价文件**应包括以下内容**（均需CA签章）**：

11.2.1投标响应函；

11.2.2投标(开标)一览表；

11.2.3报价明细清单；

11.2.4中小企业声明函。

11.3 投标人的**商务技术文件应**包括以下内容**（均需CA签章）**：

11.3.1营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)扫描件（投标人为自然人的，须提供自然人的身份证明）；

11.3.2法定代表人授权书，法定代表人及其授权代表的身份证扫描件（正反面扫描件）；如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证扫描件（正反面扫描件）；▲**投标文件中法定代表人授权书所载内容与本项目内容有异的，投标无效**

11.3.3如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方应当指定牵头人，授权其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，并应当向采购代理机构提交由所有联合体成员各方法定代表人签署的授权书，同时应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体协议中应当注明由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。联合体协议中仅约定由牵头人或联合体成员中某一方与采购人签订合同的，或联合体协议中仅约定由牵头人或联合体成员中某一方就采购合同约定的事项对采购人承担责任的，视为联合体协议不成立，该联合体投标文件将被作无效投标文件处理；**▲如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体协议不符合招标文件规定的联合体协议要求的，投标无效**

11.3.4资信文件：见投标须知前附表所述；

11.3.5投标截止时间前三年投标人的主要业绩证明材料即合同和用户验收报告（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，如联合体协议中未进行分工约定的，联合体成员各方应就所有合同约定的工作内容提供业绩证明材料，有一方未能提供全部合同约定的工作内容的业绩证明材料的，视为联合体未提供业绩证明材料；以分包方式履行政府采购合同的，还需提供其项目采购人同意分包的证明材料)；

11.3.6投标人认为需要的其他商务文件或说明，包括（但不限于）以下内容：服务期、地点、付款方式等的响应情况；

11.3.7管理服务理念和目标：结合本项目的规划布局，建筑面积范围，智能化硬件设施配置，提出物业管理服务定位、目标；

11.3.8物业管理服务投标方案：物业管理的相关详细计划和实施措施，针对本项目的重点、特点和难点分析及解决措施等；

11.3.9物业管理服务的应急方案：如：按照要求制订发生突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、停电停水以及服务大厅安全防范事件等其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，对设备外机、停车场等露天设施进行检查和加固所采取的应急措施等，所需人员岗位安排分配明细情况（包括人员数量配置，重要岗位须人员详细资料等）是否合理，符合采购需求。对物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查、应急供电系统、电气照明装置等设备日常管理维护方案和应急检修措施等。投标人可根据本项目服务内容或认为需要其他的预案及实施措施阐述应急方案；

11.3.10拟投入本项目的各服务内容所需的设备与工具；

11.3.11劳动力投入计划。主要指服务管理人员岗位安排分配明细计划：人员数量配置（重要岗位须人员详细资料，并附上有关资格证书扫描件）等。投入本项目的项目经理及相关专业的专职管理和技术人员的履历及相关岗位责任描述，附物业管理专业人员职业资格证书扫描件；投标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专职管理人员情况和在杭州人员数应该明确表示，明确投入管理服务的人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目的专职管理人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、职位、经验与业绩等；

11.3.12投标人必须按《劳动合同法》和政府有关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，并在投标文件中作出明确承诺；

11.3.13对本项目的其他合理化建议、要求（如果有）；

11.3.14优惠条件及特殊承诺；

11.3.15技术和服务偏离说明表，投标人在投标文件技术偏离说明表中，应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释；

11.3.16关于对招标文件中有关条款的拒绝声明（如果有）；

11.3.17投标人认为需要的其他技术文件或说明。

**▲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**

**投标文件为电子投标文件。按“政采云供应商项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作、加密并递交。**

**13.投标文件的签署、盖章**

投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、CA签章。

**14. 投标文件的提交**

14.1投标人应按“招标公告”规定的时间、方式将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投标文件。目前政府采购全流程电子化交易，供应商应准备电子投标文件。电子投标文件按政采云平台项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求递交。

14.2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. 投标文件的补充、修改、撤回**

投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，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、响应截止时间后送达的投标、响应文件，将被政采云平台拒收。

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分第13项规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购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。

**四、开评标程序**

18.组织开标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人无须参加现场开标会议，请自行登录政采云平台关注开标信息。

18.1.开标会由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。

18.2.电子招投标开标及评审程序

**18.2.1投标截止时间后，投标人登录政采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密。在线解密电子投标文件时间为开标时间起半个小时内。**

18.2.2评标委员会对资格和商务技术响应文件进行评审；

18.2.3在系统上公开资格和商务技术评审结果；

18.2.4在系统上公开报价开标情况；

18.2.5评标委员会对报价情况进行评审；

18.2.6在系统上公布评审结果。

18.3.特别说明：

18.3.1政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

18.3.2目前政府采购全流程电子化交易，投标人须在规定时间内自行解密。

18.3.3本项目原则上采用政采云电子招投标开标及评审程序，但有下情形之一的，按以下情况处理：

18.3.3.1若个别投标人在规定时间内无法解密或解密失败的作无效投标处理。解密成功的投标人不足三家的，本项目流标重新组织采购活动。

18.3.3.2若因政采云平台原因无法读取或电子开评标无法正常进行，交易中心将情况上报行业监管部门同意后，重新组织采购活动。

**五、评标**

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

**六、定 标**

**20. 确定中标供应商**

采购代理机构将自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人将自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

**21. 中标通知与中标结果公告**

21.1采购代理机构将在自中标人确定之日起2个工作日内，在发布招标公告的网站上公告中标结果,同时向中标人发出中标通知书。

21.2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，中标公告期限以及评审专家名单。

21.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**22.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**23. 合同的签订**

23.1 采购人与中标人应当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。

23.2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。

23.3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。

23.4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。

**24. 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5%。

**八、验收**

**25.验收**

25.1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。

25.2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。

25.3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。

25.4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《中华人民共和国合同法》。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**

**1．项目基本概况**

杭州钱塘新区综合行政执法局大楼位于松合西侧之路与德胜路交叉口，整个大楼总建筑面积为14030.4平方米（其中地上9740.4平方米，地下4290平方米），室外庭院面积约4231.1平方米；分为地上15层、地下2层，地上主要为办公场所，地下包括车库、食堂。

下沙中队位于下沙一小南门斜对门综合治理中心2楼，建筑面积约710平方米，庭院约100平方米；白杨中队位于开发区秋潮路59号，建筑面积约1000平方米，庭院面积约1000平方米；工业园区中队位于德胜东路421号，建筑面积约988平方米，庭院面积约1000平方米；新城中队建筑面积约493平方米，庭院面积约400平方米，互联网租赁自行车暂扣保管场地约4000平方米。

**2．物业管理内容**

杭州钱塘新区综合执法局及四处执法中队，主要物业服务内容包括：物业管理服务，具体包括客户服务，建筑物和设施设备运行监督服务，机房管理，设备设施日常维修管理，会务保障服务，办公楼秩序维护和安全服务，公共区域环境保洁服务，室内绿化摆放管理监督，临时性应急任务的服务保障等。

**3．物业服务基本要求**

3.1物业管理承接验收

3.1.1物业管理企业应依据相关规定，与业主方进行物业管理承接验收；

 3.1.2物业管理承接验收的条件应符合地方的规定；

3.1.3移交的物业资料记录清楚，签订了《承接验收协议》，对遗留问题的处理进行了约定；

3.1.4完成了承接验收备案。

3.2管理机构与人力资源配置要求

3.2.1物业管理企业应根据办公楼的具体特点、功能定位以及合同的约定，设置相应的管理机构，配备适当的管理服务人员；

3.2.2管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

3.2.3从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

3.2.4管理服务人员着装统一、规范，佩戴标识，文明用语，举止端庄，服务主动、热情。

3.3 管理服务要求

3.3.1制订有切实可行的物业管理服务方案，有较为完整的管理服务制度和作业标准，并认真执行；

3.3.2房屋共用部位完好，共用设施设备正常运行；

3.3.3物业管理区域内的环境、秩序符合合同约定的标准；

3.3.4实行了“三公开”（公开收费标准、公开服务内容和标准、公开办事流程）；

3.3.5公示24小时服务电话；

3.3.6有服务受理、投诉、回访处理程序；

3.3.7管理服务中的相关作业记录完整，可追溯。

3.4 档案管理

3.4.1物业管理档案健全，有专人保管，查阅方便。

3.4.2有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

* + - 物业竣工验收及承接验收档案；
		- 设备台帐和管理维修档案；
		- 顾客资料档案；
		- 物业服务日常管理档案。

3.5访客满意度

3.5.1物业管理机构应每年开展访客意见调查，访客对物业服务的满意度不低于合同约定标准；

3.5.2每年调查访客的人数不低于办公楼内物业使用人总人数的2/3；

3.5.3对调查结果进行分析，有改进措施。

3.6 专项特约服务

 物业管理机构应在力所能及的范围内，努力满足顾客的专项服务需求，开展专项特约服务。

3.7 节能管理

物业管理机构应根据物业的实际情况，制订符合国家法规、政策和适宜、有效的节能管理方案，并认真执行。

3.8 突发性公共事件处理

物业管理机构应对管理服务过程中可能出现的设施设备故障、自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发性公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告顾客和有关部门，并采取相应措施。

**4、访客服务**

4.1 接待服务

设置总服务台。为物业使用人提供咨询、服务受理、投诉接待等服务；同时为外来的办事人员提供咨询、引导等服务。

4.1.1 入驻、换驻、退驻服务

 顾客需入驻、换驻、退驻时，应按规定的程序及时受理，在承诺的时间内办理完成相关手续，及时建档、归档。

4.1.2 报修接待服务

 顾客报修时，应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目当天完成（预约除外）。维修完成后应进行回访。

4.2 邮件、报刊杂志收发服务

4.2.1 正确分理信件，报刊杂志和挂号信、特快专递、包裹、汇款单、特殊邮件等应进行登记；

4.2.2 挂号信、特快专递、包裹、汇款单、特殊邮件等应请收件人签收；

4.2.3 每日10:00前（节假日除外）应将当天的报、信送达收件人；特快专递、电报等须及时传递的邮件，应在收到邮件后的2小时内送达（或通知）收件人（收件人因故不能按时接收的应做好相关记录）；

 4.2.4 顾客迁离本物业后，应为顾客提供一个月的邮件保管服务，并尽力通知顾客领取，对无法联系收件人的邮件，要退回邮局。

 4.3 装修管理服务

 4.3.1 制订装修管理制度，告知顾客装修管理的流程、注意事项和禁止行为；

 4.3.2 签订《装修管理服务协议》，明确业主、施工单位、物业公司三方的权利和义务；

 4.3.3 建立顾客装修档案，内容应包括装修申报登记、审核、验收（装修过程中所涉及的公共设施设备）资料。

 4.4 投诉处理

 4.4.1 物业管理机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。物业管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报物业管理企业或上级主管部门处理；

 4.4.2 物业管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；

 4.4.3 顾客直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门做好相应工作；

 4.4.4 向公安机关报案的投诉，应协助公安部门处理；

 4.4.5 涉及依法裁决的投诉，按法律程序处理；

 4.4.6 受理、处置顾客投诉应做好记录。

 4.5 专项特约服务受理

 对顾客提出的专项特约服务要求，应在24小时内回复；在物业管理机构力所能及范围内的，原则上应当受理，不能受理的要告诉原因。

**5．房屋共用部位、共用设施设备运行、维护服务**

**5.1 房屋共用部位维护管理**

 5.1.1 建立房屋使用、维修档案，检查房屋使用情况，告知顾客正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；

 5.1.2墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致；天花板无明显污渍和破损；外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙无开裂；屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内上报专项修理；

 5.1.3 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；

 5.1.4 根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；

5.1.5 发现问题及时向房屋产权人报告，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经房屋产权人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

**5.2 共用设施设备日常运行、维护服务**

**5.2.1 变配电系统**

* + 高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告；
	+ 低压配电设备每年至少一次全面停电检修；
	+ 按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；
	+ 高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确；
	+ 变压器运行正常，通风降温设备可靠，温度显示准确；
	+ 直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每年进行一次充、放电试验；
	+ 功率因数自动补偿运行正常，功率因数不低于0.9，电容器容量符合工作要求，无鼓包、漏液现象；
	+ 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限，停、送电按规定提前通知顾客；
	+ 制定配电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；
	+ 高压防护用具、验电器按规定每半年检定一次，计量器具、检测仪表按规定周期送计检局检定。

**5.2.2 应急供电系统**

* + 每周检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏；
	+ 制定发电机组管理规程，常备不低于4小时运行所需的油料，配置符合要求的灭火器材；
	+ 每月启动发电机组试机30分钟，释放柴油滤清器中的水或沉积物，检查皮带松紧程度；
	+ 每运行250小时或两年更换发机组机油、机油滤清器、柴油滤清器、冷却液；
	+ 发电机组手动及自动联机正常，保护功能完善，发生停电时保证30分钟内向重点设备、区域供电；
	+ 应急照明柜工作正常，蓄电池放电工作时间不低于90分钟，蓄电池无漏液、腐蚀现象；
	+ 定期对应急照明柜进行检查、维护、清洁，每月进行一次切换试验，每年进行一次蓄电池组充、放电试验；
	+ 制定双电源切换操作程序，做好备用电源切换准备，发生停电时30分钟内恢复供电。

**5.2.3空调系统**

* + 设备工作正常、安全装置有效；
	+ 定期巡查设备运行状态并记录运行参数；
	+ 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；
	+ 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；
	+ 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；
	+ 对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；
	+ 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；
	+ 管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈漆刷漆一次；
	+ 定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；
	+ 根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；
	+ 压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；
	+ 按国家相关要求严格控制温度范围，夏季室内温度不低于26℃，冬季室内温度不高于20℃，定期对空调系统设施设备进行能耗（水、电、煤气、燃油等）统计和分析，做好节能工作。
	+ 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行。

**5.2.4电梯**

* + 电梯运行平稳、乘座舒适、平层准确，轿厢照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污染；
	+ 根据温度情况开启轿厢风扇；
	+ 警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；
	+ 自动扶梯运行平稳舒适，安全防护装置齐全有效；
	+ 应由A级专业资质的电梯、自动扶梯维修保养单位进行维护保养，经技术监督局检测并获得《安全检验合格证》，在有效期内运行；
	+ 设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检及记录；
	+ 至少保障一台电梯24小时运行；
	+ 电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在1小时内到达现场维修；发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理专职人员应及时应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修；
	+ 电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全，并挂于显眼方便处。

**5.2.5 消防系统**

* + 当被检测探测器响应参数达到预定值时，探测器应输出火警信号，同时启动探测器的确认灯；
	+ 操作启动部件，手动火灾报警按钮应能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示；
	+ 火灾时应能将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层内；
	+ 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声光信号；
	+ 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位；
	+ 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号；
	+ 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；
	+ 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常；
	+ 火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态；
	+ 火灾确认后，发出控制信号，将着火层防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；
	+ 确认火灾后，控制室应能控制有关部位的防火卷帘门按规定程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；
	+ 火灾确认后，应当释放所有门禁装置，保证疏散门的畅通；
	+ 消防对讲电话应语音清楚无干扰；
	+ 自动喷淋系统有水流动时，其水流指示器应显示、压力开关应动作、水力警铃应发出报警铃声；
	+ 安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持90分钟以上的照明时间；
	+ 消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；
	+ 联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3％；
	+ 消防泵每月启动一次，每年保养一次；
	+ 消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；
	+ 控测器至少每三年进行一次清洗除尘；
	+ 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；
	+ 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；
	+ 消防系统由具有合格专业资质的消防维保公司对其进行维护保养；
	+ 工作人员经消防培训考试合格，持证上岗；
	+ 消防主机除检修时间外，必需处于开机运行状态；
	+ 发生一般性故障，专业维修保养人员应在1小时内到达现场维修；发生重大故障时，物业管理专职人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修；
	+ 监督专业消防维保公司做好消防设备月、季、年度测试工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备；
	+ 配合专业消防公司制定消防设备年度保养计划，并监督完成情况；
	+ 制定消防应急预案，每年进行一次消防火灾演练。

**5.2.6安全防范系统**

* + 系统设置时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性；
	+ 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚；
	+ 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致；
	+ 录像机工作正常，显示准确、整洁；
	+ 录入资料应保持7天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定；
	+ 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求；
	+ 画面分割器工作正常、整洁；
	+ 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；
	+ 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警应及时响应；
	+ 红外双鉴探测器、玻璃破碎探测器、周界报警装置应安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息；
	+ 每季度对UPS电源进行一次完全代载放电，并充电检测；
	+ 维修保养工作由专职人员进行，非受权专业人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件；
	+ 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经受权；
	+ 制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施；
	+ 每年由物业公司组织相关专业人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况进行限期整改。

**5.2.7楼控系统**

* + 服务器及UPS工作正常、通讯正常；
	+ 工作站工作正常、通讯正常、整洁；
	+ 传感器工作正常，灵敏度适应，通讯正常；
	+ 执行调节器工作正常，状态及反馈信息准确；
	+ 直接数字控制器工作正常，输出信号正确，通讯正常、整洁、线路整齐；
	+ 末端设备工作正常，线路无损，安装牢固；
	+ 执行计算机权限管理规定，不得私自改变计算机设置和更换计算机硬件、软件、使用外来软件和光盘；
	+ 制定应急处理程序，定期对计算机系统数据进行备份；
	+ 每年对仪器仪表、传感器进行校对；
	+ 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，无老鼠进入缝隙，配备符合要求的灭火器材。

**5.2.8网络通讯**

* + 通信处理机、交换和调制解调机数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；
	+ 维护终端工作正常、整洁；
	+ 工作电源及UPS工作正常，设备整洁，显示仪表无损；
	+ 配线架排线整齐，标识完好，数据齐全；
	+ 光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全；
	+ 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁；
	+ 建立授权机制、访问控制、加密与解密相关管理制度；
	+ 专人监控关键设备:文件服务器、数据库服务器、打印服务器、交换机等；
	+ 病毒预防：从管理、技术和法律等方面着手，预防病毒侵入；
	+ 实时对服务器数据进行文件备份；
	+ 计算机工程师应用相关软件定期对Web Server,Datebase Server，Mail/FTP等Server进行观测，发现故障及时记录，并通知相关部门维修。

**5.2.9 门禁系统**

* + 服务器及UPS工作正常、通讯正常；
	+ 工作站工作正常、通讯正常、整洁；
	+ 读卡器指示灯完好、工作正常；
	+ 电子门锁工作正常；
	+ 门磁开关工作正常，灵活有效；
	+ 建立系统权限管理规定，不得随意更改系统设置；
	+ 作好门禁系统的安全保密工作，不得泄露有关信息；
	+ 每半年对门磁开关、读卡器、电子门锁及蓄电池进行检测。

**5.2.10有线及卫星电视**

* + 卫星天线安装牢固，外观整洁；
	+ 放大器、解码器、混合器、邻频调制器等设备工作正常、整洁；
	+ 光纤收发机、放大器、分配器工作正常，线路衰减小；
	+ 传输线路正常，图像清晰；
	+ 每半年检测一次干线及各分支器的输出电平。
	+ 广播与背景音乐系统
	+ 节目源设备工作正常；
	+ 信号放大及处理设备工作正常、整洁，音量及音响调控效果完好；
	+ 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
	+ 背景音乐与消防报警系统的连接切换工作正常；
	+ 每季度检测传输电压；
	+ 每半年进行一次全面检查与调试。

**5.2.11 数字会议系统**

* + 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常；
	+ 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰；
	+ 每半年进行一次全面检查与调试。
	+ 停车场管理系统
	+ 服务器及UPS工作正常、通讯正常；
	+ 工作站工作正常、通讯正常、整洁；
	+ 出入口机工作正常，通讯正常；
	+ 区域及车场车位计数显示器工作正常、整洁，数据准确；
	+ 图像识别系统工作正常，摄像机工作正常，车辆及车牌号清晰，信息相对应及时存入、读出数据库；
	+ 电动道闸工作正常、整洁，反应灵敏；
	+ 车辆检测器工作正常；
	+ 执行计算机权限管理规定，不得私自改变计算机设置和更换计算机硬件、软件、使用外来软件和光盘；
	+ 每月对车位进行一次系统数据和现场实际情况的校对，并及时调整区域及车场车位显示器数据，核对收费数据；
	+ 定期备份系统软件及数据。

**5.2.12 公共照明系统**

* + 制定公共照明节能管理制度，照度符合GB50034－2004《建筑照明设计标准》；
	+ 每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率98％以上，如有缺损及时更换；
	+ 每周一次巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。

**6．秩序维护与安全服务**

**6.1 门卫**

6.1.1 主出入口24小时值班，举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位不脱岗；

6.1.2 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点；

6.1.3 对进出物业管理区域的各类车辆进行有效疏导，保持出入口的畅通；

6.1.4 对外来人员（办事、施工、送货、参观等）实行进出管理，必要时引导至电梯厅或指定区域；对非工作时间进入办公楼的人员应进行详细登记；

6.1.5 对物品进出实施分类管理，大件物品进出应进行审验，拒绝危险物品进入。

**6.2 巡逻**

6.2.1 科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；

6.2.2 按规定时间、路线巡回检查，多看、多听、多问，排除各种不安全因素；发现疑点应追查原因，同时通知有关部门；

6.2.3 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，随时准备启动相应的应急预案；

6.2.4 收到中央监控室发出的指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施；

6.2.5 对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行巡查，发现缺失，损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

**6.3 安全监控**

6.3.1 监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整的监控记录；

6.3.2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；

6.3.3 监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；

6.3.4 保持治安电话畅通，接听及时（铃响三声内应接听）。

**6.4 交通和车辆停放管理**

6.4.1根据实际情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准；

6.4.2 车辆管理人员应对进出的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；若对进出车辆有疑问，应向驾驶员敬礼后再进行询问；

6.4.3 车库应24小时有专人管理；车辆停放有序，车库场地定时清洁，无易燃、易爆等物品存放；防止漏油、漏气车辆进入停车场；

6.4.4 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌，照明、消防器械配置齐全；

6.4.5 非机动车应定点停放。

**6.5 安全管理**

**6.5.1 消防安全管理**

* + 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；
	+ 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，在楼内明显位置设置消防疏散示意图；
	+ 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；
	+ 制订火险应急预案，定期进行消防宣传和消防演习；
	+ 对易燃易爆品设专人专区管理。
	+ 安全生产及灾害预防
	+ 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识。如遇暴雨或其他灾害性天气时，应采取以下应急措施：

 ——对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；

 ——对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；

 ——对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；

——及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

**6.5.5.2 突发事件管理**

 ——根据各办公楼的实际情况，制定突发性公共事件应急预案，每年根据实际情况组织1—2次应急演习；

——当发生突发性事件时，应按预定方案进行处理，全力配合有关部门，保护顾客人身安全并尽量减少财产损失。

**7．环境保洁服务**

**7.1. 环卫设施**

应根据办公楼的实际情况合理设置相关环卫设施，如在主要进出口设置果皮箱、在适当位置设置垃圾中转房、在集中装修期间应有临时建渣堆放处等。

**7.2. 清洁、保洁责任制**

清洁、保洁实行责任制，有专职保洁人员和明确的责任范围，实行标准化作业。

**7.3．区域清洁要求**

**7.3.1．办公楼、办公室：**

* + 地面、墙面、干净，无灰尘、污渍，门窗玻璃干净、透光性好；
	+ 天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

**7.3.2．外围及周边道路：**

* + 地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；
	+ 各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

**7.3.3．绿化带及绿地：**

* + 绿化带及绿地内无杂物，花台表面干净无污渍。

**7.3.4．大厅、楼内、公共通道**

* + 地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；
	+ 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；
	+ 门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；
	+ 门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；
	+ 灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

**7.3.5．会议室、接待室、报告厅：**

* + 地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；
	+ 桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

**7.3.6．楼梯及楼梯间：**

* + 梯步表面干净无污渍，
	+ 防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，
	+ 防火门及闭门器表面干净无污渍，
	+ 墙面、天花板无积尘、蛛网。

**7.3.7．公共卫生间：**

* + 地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；
	+ 各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；
	+ 墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；
	+ 门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；
	+ 洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；
	+ 各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

**7.3.8．停车场：**

* + 地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；
	+ 消防器材表面干净，摆放整齐；
	+ 减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

**7.3.9．开水间及清洁间：**

* + 地面干净，无杂物、无积水，
	+ 地垫摆放整齐干净，
	+ 天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，
	+ 墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，
	+ 清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

**7.3.10．电梯及电梯厅：**

* + 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；
	+ 电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；
	+ 梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

**7.3.11．电器设施：**

* + 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。
	+ 装饰件无积尘、无污迹；
	+ 开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

**7.3.12．垃圾桶及果皮箱：**

* + 桶、箱按指定位置摆放，
	+ 桶身表面干净无污渍无痰迹，
	+ 烟灰缸内烟头不应超过3个，
	+ 垃圾桶垃圾不应超过桶身2/3，内胆应定期清洁、消毒。

**7.3.13．消防栓、消防箱、公共设施：**

* + 保持表面干净，无灰尘、无污渍；
	+ 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；
	+ 喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍；
	+ 监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；
	+ 消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

**7.3.14．垃圾中转房：**

* + 中转房应专人管理定时开放；
	+ 袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢；
	+ 房内应无明显异味，垃圾日产日清。

**7.3.15．设备机房、管道、指示牌：**

* + 无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；
	+ 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

**7.3.16．外墙：**

* + 目视洁净、无污垢；
	+ 表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无积尘。
	+ 平台、屋顶 无垃圾堆积。

**7.4 垃圾清运**

对办公楼产生的生活垃圾应专人负责，日产日清；对办公楼产生的建筑垃圾应有专人负责清理。

**8.1绿化服务**

**8.1. 室内绿化**

 室内绿化摆放的监督和管理，保持摆放绿化的干净。日常室内绿化管理对接由物业公司负责，保持摆放绿化的干净、美观。

**8.2. 室外绿化**

户外绿地绿化养护，按时养护、无杂草、无死株。

**9. 专项特约服务**

9.1.1在不违反法律、法规、规章的前提条件下，当顾客提出专项特约服务要求时，物业管理机构应在力所能及的范围内给予满足；

9.1.2在提供专项特约服务前，应向顾客明示专项特约服务内容和服务标准，并与顾客商定特约服务收费标准；物业服务组织应当按照政府价格主管部门的规定实行明码标价，在物业管理区域内的显著位置，将专项特约服务内容、服务标准以及收费标准等有关情况进行公示。

9.1.3专项特约服务的收费标准：有政策规定的应按政策规定执行，没有政策规定的由双方协商确定。

**10. 临时性应急任务的保障服务**

10.1. 设立24小时值班电话，建立值班岗位职责。

10.2. 接到电话、通知，应无条件立即响应。

10.3. 高效率、高质量完成每项临时性任务。

10.4. 对服务结果应做到报告及时。

**11. 服务目标**

11.1. 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

11.2. 环境卫生、清洁率达99%；

11.3. 消防设备设施完好率100%；

11.4. 房屋完好率98%；

11.5. 设备完好率100%；

11.6. 智能化系统运行正常率100%；

11.7. 零修、报修及时率100%，返修率小于1%；

11.8. 服务有效投诉少于1%，处理率100%；

11.9. 业主满意率95%。

1. **物业服务人员配置及其他说明**

1、物业服务人员配置不得低于下述标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位** | **人数（人）** | **负责区域** | **工作时间** | **要求** |
| 项目主管 | 1 | 本项目所有区域范围内的日常管理工作。 | 8:30-17:30，8小时；做5休2； | 有五年及以上行业管理经验 |
| 客服 | 会务接待 | 2 | 负责项目的工程报修、咨询、会议服务、重要业主来访引领接待；负责费用清算、档案资料整理存档等工作； | 8:30-17:30，8小时；做5休2； | 访客、会务接待需形象较好，年龄不超过40周岁，具有大专及以上学历 |
| 工程部 | 工程维修 | 1 | 负责大队及4个中队日常维修及公共设备运行巡视，及业主委托的服务。 | 8:30-17:30，8小时；做6休1； | 人员配置须符合国家相关规定，有相关行业证书（低压电工证）； |
| 秩序维护部 | 秩序维护员（局大楼） | 10 | 负责大队门岗、车库、巡逻、消监控中心管理。 | 24小时两班运转； | 相关人员年龄不超过50周岁，消控值班人员须持消控室上岗证 |
| 秩序维护员（4个中队） | 12 | 负责中队队门岗、巡逻。 | 24小时两班运转； |
| 保洁部 | 大队楼层保洁员 | 6 | 负责大楼1-15层、附楼2层的公共区域与卫生间日常保洁工作 | 7：00-16：30；8小时；做6休1； | 人员年龄不得超过男60周岁、女55周岁 |
| 中队保洁员 | 4 | 负责4个中队的日常保洁工作 | 8:00-17:00，8小时；做5休2； |
| **合计：36人** |

2、其它

2.1中标单位应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据采购要求，详细说明所能提供的各项具体服务内容，自主确定报价（按年度进行报价），实行总价包干，并按服务的内容分别独立报价并提供报价组成与成本分析。

2.2中标单位的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用及供应商的利润和应交纳的税金等（包括人员工资、各种社会保险、人员食宿与交通、办公费等）。供应商对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。

▲2.3中标单位服务人员基本工资最低不得低于杭州市最低工资标准（最低工资不包括下列四项收入：延长工作时间的工资；中班、夜班、高温、低温、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；贴补伙食、住房等支付给劳动者的非货币性收入；法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等）。

2.4根据浙江省与杭州市相关文件规定，并结合本项目具体情况缴纳基本社会保险企业承担部分（基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）。

2.5节假日补贴按年度11天计取，要求按最低发放工资标准的三倍发放节假日补贴。

2.6高温补贴共4个月（六、七、八、九共四月，逐月发放）按相关规定发放。

2.7人员每人每月人工费用不得低于杭州市政府规定的最低工资及每名人员的社保均需正常缴纳及测算在内，否则评标委员可以认为低于成本价恶性竞争而判定为无效标。

 **三、服务期限及特别说明**

1、计划服务期： 1年。

合同期履行完毕，通过采购人的考核，采购人报经采购监管部门同意可续签按“1+1+1”形式续签2次，每次1年，续签不得超过2年。

2、考评和处理

采购人在委托期限内对中标人的服务进行考评，中标人未按实施方案、要求严格执行, 未达到服务标准要求的，采购人即时提出警告、限期改正，在限期内整改落实后，再予支付物业管理费用；若经警告后未在限期内改正，或中标人中途自行退出，或确认其不能达到要求的, 采购人可即时与中标人解除合同，另选其它单位，中标人规范服务担保金不再退还。

有以下情况之一，采购人有权终止合同：

①每半年度进行一次测评，经过测评，大楼内各单位对中标人服务质量的满意率累计二次低于85分的；

②每月进行一次例行检查，检查时发现每年度内二次及以上员工到岗率低于90%的；

③发现存在严重违反《劳动法》等法律法规行为的。

**四、 物业管理考核办法**

 为进一步加强机关办公楼社会化物业单位的日常管理，规范物业管理单位服务行为，不断提高物业服务的工作效率和服务质量，确保本次招标所有项目内安全有序，环境卫生整洁，设施设备正常运转，特制订本考核办法。

一、考核内容

考核内容为《物业管理服务合同》约定的服务范围和管理任务。

二、考核时间

1. 常规考核以月度为单位。

2. 年终考核为总结整个年度的综合考核，为12个月的平均分值，时间为服务合同期末。

三、考核办法

1. 基本分（扣分计分制）。

核设物业服务基本分100分，考核内容包含业主考核、满意度调查。

2. 附加分（加分扣分计分制）。

出现以下情况时，可酌情加分：受到区级及以上领导表彰、表扬的，每次酌情加1-3分；管理方式有创新并获得区级及以上以会议材料、刊物、信息报道等方式推广的，每次酌情加1-2；有见义勇为，拾金不昧，出色处理突发事件等行为，为业主单位避免重大损失的，每次酌情加0.5-2分。

出现以下情况时，可酌情减分：工作中出现重要失误的，每次酌情扣1-2分；区级及以上领导批评的，每次酌情扣1-3分；受到重要投诉的，每次酌情扣1-2分。

3. 物业服务总分=业主考评分\*75%+满意度调查得分\*20%+主管考评得分\*5%+附加分。

四、考核结果应用

1. 在考核中发现的问题，将被列为业主重点检查项。

2. 物业服务考核总分90分为合格分。考核分低于90分，高于85分（含），记口头警告一次；考核分低于85，高于80分（含），记书面警告一次；两次口头警告上升为一次书面警告。

考核附件：

 1. 《物业服务考核汇总表》

2. 《物业服务业主考核细则》

3. 《物业服务满意度测评》

附件1

物业考核汇总表

 年 月

|  |  |
| --- | --- |
| 考核对象 | 项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 物业服务单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 业主评分 |  |
| 满意度得分 |  |
| 主管评分 |  |
| 附加分（正负不超10分） |  |
| 总得分 |  |
| 问题及建议 |  |

制表人： 考核人：

附件2

**物业服务业主考核细则**

考核时间： 年 月

|  |
| --- |
| **项目名称：**  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **组织管理** | 根据合同约定的服务内容，制定相关管理制度、应急预案，要求全面、完善、合理。 | 1 | 缺项每项扣0.5分；不合理每项扣0.2分。 |  |  |
| 制度完善，实时更新。 | 1 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 制定管理人员值班与巡检月度排班计划，并记录。 | 1 | 未按计划落实，每次扣0.2分 |  |  |
| 按月度培训计划、会议计划落实并记录。 | 2 | 计划不完善扣1分；未按计划落实每次扣0.5分。 |  |  |
| 制定月度工作计划，明确工作要求，记录并总结。 | 2 | 计划不完善扣0.5分；未按计划落实每次扣0.2分。 |  |  |
| 每月组织全面自检，汇总检查情况并跟进。 | 2 | 未自检扣1分；未及时整改问题，每项扣0.5分。 |  |  |
| 专业管理人员、技术人员持证上岗。 | 1 | 每发现1人无证上岗扣0.5分。 |  |  |
| 员工文明礼貌；遵守行为规范（仪容仪表、着装、佩戴工作牌等）。 | 1 | 每发现1人不符合扣0.2分。 |  |  |
| 按24小时服务制度，设立服务电话，并于公共场所公示；及时处理需求或投诉并记录、回访。 | 1 | 接有效投诉24小时服务电话不接听，每次扣0.2分；记录不完善每处扣0.2分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| 组织管理 | 建立房屋及设施设备的档案，分类、齐全、完整。 | 1 | 档案未建立不得分；资料缺项，每项扣0.2分。 |  |  |
| 仓库管理科学有序，帐物一致，仓库环境整洁。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 规范使用房屋及共用设施;无违规使用情况，无私拉乱接网、电线现象。 | 1 | 违反规划现象每次扣0.5分。 |  |  |
| **设施****设备****管理** | 建立健全设施设备档案，包含基本信息、厂家或维护单位信息、维修和保养记录、操作流程和规范，岗位责任人等；确保设施设备维保有序，运行正常。 | 2 | 档案未建立扣1分；档案缺项或未及时更新，维修保养不及时等每项扣0.5分。 |  |  |
| 健全公共区域及设施设备的标识标牌，做好安全提醒，便于设备操作；安装整洁、美观、有序。 | 2 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 专业技术人员操作能力评估，掌握专业知识，熟悉设备，操作熟练。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 机房评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 电梯评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 备用设备评估，要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 楼宇智能控制系统、可视对讲系统、闭路监控系统等智能化设施设备评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **设施****设备****管理** | 中央空调系统评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 高压水泵、水池、水箱等设施的评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 锅炉系统评估。要求: 运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 避雷设施评估。要求：运行正常、无隐患。 | 2 | 每处不符或异常扣0.2分；存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| **维修服务** | 制定维修服务的操作规范、流程等，及时服务。 | 2 | 未按要求落实，每次扣0.5分。 |  |  |
| 完善保存维修记录，并做好回访。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 制定公共区域和室内等日常维修服务及时率与返修率，并做好回访。 | 2 | 不及时扣、返修率不达标扣每次扣0.5分；回访记录不完整，每处扣0.2分。 |  |  |
| 协助业主监督大型维修项目的开展，做好沟通协调工作，并做好记录。 | 2 | 当月无大型维修不扣分，项目现场发现异常每处扣0.5分。 |  |  |
| **节能管理** | 各类风机、空调机组等按节能减排管理要求开启。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 照明灯、景观灯按要求开启。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 给排水系统无跑冒滴漏。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **环境****卫生** | 实行清洁卫生责任制；实行标准化操作；及时、定期清洁、定期巡查并记录。 | 2 | 未落实责任制，扣0.5分；记录缺失或不实，未按标准化操作等每处扣0.2分。 |  |  |
| 环卫设施评估。要求：设施完备，定期、及时清理；生活垃圾日产日清；建筑垃圾定点围护堆放，定期清理。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 建筑外观评估。要求：外观完好、整洁；发现外观污损，及时处理或联系业主进行整修；无纸张乱贴现象。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 共用场地内墙评估。要求：干净、无张贴。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 卫生间环境评估。要求：整体整洁，台面无积水；工具摆放整齐；无异味；垃圾桶定期、及时清理。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 室外地面评估。要求：保持清洁；无明显积土积水；落叶及时清理。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 共用场地室内地面评估。要求：定期养护；保持地面有光泽；清洁，无积水积尘。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 消杀工作评估。要求：定期组织卫生消毒灭杀并做好记录；无虫害隐患。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 电梯环境评估。要求：整洁、卫生，无乱张贴，无锈斑、垃圾、大范围手印等。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 空置房评估。要求：定期清洁，无蜘蛛网、杂物等。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **绿化****景观** | 定期做好绿化检查工作。 | 1 | 未检查每次扣0.2分。 |  |  |
| 针对绿化问题，及时做出处理和提醒；保持花草树木无折损现象。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 绿地无被破坏、践踏、占用现象，无纸屑、烟头等杂物。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| **安全****保卫** | 实行安全保卫责任制，制定24小时值班和定期巡查计划。明确工作职责、流程、巡视路线，对重点区域、部位加强巡视并记录。 | 2 | 未落实责任制扣1分；记录不完整或与不实，每处扣0.2分。 |  |  |
| 各出入口严格管理，配备安全保卫人员；有访客登记要求的，按门岗登记规定进行访客登记；严格审验大件物品，谨防可疑人员或物品进入。 | 2 | 安全保卫人员脱岗每次扣0.5分；访客与大件物品登记不完善或不实每处扣0.2分。 |  |  |
| 安保人员及团队能力评估。要求：按期开展培训，熟悉大楼的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 2 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 保持良好的安防状态，门、窗、护栏等无安全漏洞。 | 2 | 存在隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 钥匙管理制度健全，使用、交接记录完整。 | 1 | 每处不符合扣0.2分。 |  |  |
| 设立明显的安全标识，保障使用人的人身安全，并有具体的防范措施。 | 1 | 缺安全标识或防护措施的，每处扣0.5分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **消防****安全** | 实行消防安全管理责任制；建立消防设施、器材档案、责任人等；明确操作规范、工作流程等。 | 1 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 设立消防疏散示意图，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。 | 1 | 每处不符扣0.5分。 |  |  |
| 消防安全管理能力评估。要求：制定月度消防培训、学习计划，并落实；消防管理人员掌握消防应急预案、消防知识与消防器材，具备充足的应急处理能力；消防人员熟悉消防器材的使用。 | 1 | 未按计划培训、学习每次扣0.5分，其他不符每处扣0.2分。 |  |  |
| 消防设备与器材评估。要求：定期检查并记录；设备、器材过期或损坏及时维修或更换。 | 2 | 无检查记录或未按期检查，每处扣0.5分；过期或损坏未及时维修或更换的，每处扣1分。 |  |  |
| 开展公共区域劝烟工作。 | 2 | 如发现公共区域吸烟行为未劝止，每次扣0.5分。 |  |  |
| 按相关规定或业主要求，设立易燃易爆品专区，严格管理易燃易爆品的出入；在危险场所设立安全警告标识。 | 2 | 每发现一处不符扣0.2分，每发现一处安全隐患扣0.5分。 |  |  |
| **车辆****秩序** | 建立健全车辆秩序管理的相关措施，并执行；按规定对停车场进行分区管理，运行正常、无异常、无隐患。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 指定不同车辆停放相应区域，无乱停乱放现象。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 对各类车辆及时进行疏导，维护交通秩序，保证通行顺畅。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 设置行车指示标识，合理引导行车路线。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 配备车辆秩序管理人员，值岗及交接班记录完整。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **扣分** | **详情** |
| **客服****接待** | 门岗/门岗登记室按工作流程操作规范，保持环境良好。 | 2 | 流程、规范等不完善符合1分；每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 按业主要求做好来访人员登记记录，并按规范填写各类表单。 | 1 | 如无要求，不扣分。每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 及时接听电话（响三声内），使用规范用语，并通知相关部门；做好记录，及时跟进。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| 档案管理有序，按类归整，方便查找。 | 1 | 每处不符扣0.2分。 |  |  |
| **合计** | 含组织管理16分，设备设备管理22分，维修服务7分，节能管理3分，绿化景观3分，环境卫生20分，安全保卫10分，消防安全9分，车辆秩序5分，客服接待5分。 | 100 | 重复扣分累计不超过单项分值。本表得分的75%计入物业服务考核总得分。 |  |  |

制表人： 考核人：

附件3

**物业服务满意度测评**

 考核时间： 年 月\_\_\_\_日

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称** |  |
| 评价内容 | 评价标准 | 评分 |
| 仪容仪表 | 满分10分。按工作装要求穿戴整齐，佩戴工卡。 |  |
| 礼貌礼仪 | 满分10分。文明礼貌、注意礼仪礼节，主动服务。 |  |
| 服务态度 | 满分10分。态度积极良好，细致周到。 |  |
| 工作纪律 | 满分10分。上班时间不做与工作无关的事。 |  |
| 物业中心 | 沟通与协调 | 满分5分。主动沟通，积极协调。 |  |
| 办事效率 | 满分5分。及时完成服务需求。 |  |
| 投诉处理 | 满分5分。积极、及时处理投诉并反馈。 |  |
| 秩序维护 | 日常安全秩序 | 满分5分。无被盗事件，未发生安全事件。 |  |
| 消防安全 | 满分5分。应急通道无阻碍，消防设施无破坏。 |  |
| 门岗及巡逻岗 | 满分5分。定期巡逻，有需要能积极服务或帮助。 |  |
| 停车与交通 | 满分5分。按规定指挥停车，交通不堵塞。 |  |
| 环境维护 | 卫生间卫生 | 满分5分。整齐、清洁、无异味；垃圾不满溢。 |  |
| 公共室内卫生 | 满分5分。楼道、楼梯、电梯等干净、整洁。 |  |
| 公共室外卫生 | 满分5分。路面无积水、积尘，无垃圾。 |  |
| 维修服务 | 服务及时性 | 满分5分。能及时上门或在约定时间上门维修。 |  |
| 服务质量 | 满分5分。能及时维修好或安排好相应的服务。 |  |
| 得 分 | 满分**100分**，得分的20%计入物业服务考核总得分。 |  |

制表人： 考核人：

**第四部分** **评标方法及评分标准**

**一、评标方法**

**1.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、评标委员会的组成**

**2.评标委员会的组成。**评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

**3.评标委员会的组成人员的回避。**在政府采购活动中，评标委员会的组成人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

3.1参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

3.2参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

3.3参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

3.4与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

3.5与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

**三、评标委员会的职责**

**4.评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：**

4.1审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

4.2要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

4.3对投标文件进行比较和评价；

4.4确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

4.5向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

4.6法律、法规、规章、招标文件等规定的其它事项。

**5.评标委员会及其成员不得有下列行为：**

5.1确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

5.2接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，本办法第五十一条规定的情形除外；

5.3违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

5.4对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

5.5在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

5.6记录、复制或者带走任何评标资料；

5.7其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有5.1-5.5行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

**四、评审程序**

**6.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。符合投标无效情形的，投标无效。

**7.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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

**8. 比较与评价。**标委员会应当按照评标标准，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。

**9. 汇总（商务技术得分情况）。**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。

**10. 报价审核。**对经商务和技术评审符合采购需求的投标人的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

10.1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，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。

10.2根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予一定的扣除，用扣除后的价格参与评审。

10.3投标价格的修正原则。投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

10.3.1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;

10.3.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

10.3.3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;

10.3.4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。

10.3.5同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第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。

▲**投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的，投标无效。**

**11.汇总得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

**12.顺序排列与中标候选推荐。**

12.1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。得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

12.2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。

**13.投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

13.1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（均无效）；

13.2为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动的；

13.3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）；

13.4如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体协议不符合招标文件规定的联合体协议要求的；

13.5投标文件未按招标文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的；

13.6投标文件中法定代表人授权书所载内容与本项目内容有异的；

13.7投标文件未按照招标文件要求签署、盖章（CA签章）的；

13.8未传输递交电子投标文件的或规定时间内未解密或解密失败的；

13.9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；

13.10投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13.11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；

13.12投标人所投内容不符合采购需求中实质性要求的；

13.13投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

13.14投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的;

13.15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;

13.16《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的；

13.17投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

13.18投标人提供虚假材料投标的（包括但不限于以下情节）；

13.18.1使用伪造、变造的许可证件；
13.18.2提供虚假的财务状况或者业绩；
13.18.3提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
13.18.4提供虚假的信用状况；
13.18.5其他弄虚作假的行为。
13.19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；有下列情形之一的，属于或视为恶意串通，其投标无效；

13.19.1供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

13.19.2供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

13.19.3供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

13.19.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

13.19.5供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

13.19.6供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

13.19.7供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

13.19.8不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.19.9不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.19.10不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

13.19.11不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

13.20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。

**五、评标报告**

**14. 评标报告与推荐中标候选人。**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，并推荐中标候选人，评审报告由评标委员会成员签字确认提交。

**15. 评标争议事项处理。**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。

**六、废标**

**16.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：

16.1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；

16.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

16.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

16.4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。

 **七、重新组织采购**

**17.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。

**18.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：

18.1未确定中标或者成交供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

18.2已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

18.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

18.4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。

18.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者本条例规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照18.1-18.4规定处理。

**八、评审过程的保密与录像**

**19.保密。**评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审委员会成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

**20.录音录像。**采购代理机构对评审工作现场进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

**九、具体评标标准**

21.1各投标人的综合得分为：投标价格得分+技术和服务方案得分+投标人的资质和业绩情况得分之和，总和为100分，其中：投标商务得分10分，技术和服务方案得分65分，投标人的资质和业绩情况得分 25分。各投标人总分为：综合得分-投标人的信誉情况扣分。

各投标人的技术和服务方案、投标人的资质和业绩情况得分为：评标委员会各成员评分的算术平均值。各投标人的投标价格得分按投标价格评分公式由采购机构计算，评标委员会审核。根据上述评标原则，分值安排如下：

投标价格（A=10 分）：

报价的合理性：分析总报价及各个分项报价是否合理，报价范围是否完整，有否重大错漏项，评标委员会认为投标报价出现异常时，有权要求投标人在评标期间对投标报价的详细组成和投标产品的供应渠道等事项作出解释和澄清，并确认其投标报价是否有效。

报价分计算方法：根据各投标人的有效投标报价，以满足招标文件要求且有效投标价格的最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝(评标基准价/有效投标报价)×价格权值×100(精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算)。

技术和服务方案（B=65分）：

包括投标方案的先进性、科学性和完整性，技术和服务方案与需求的吻合程度等情况，以及承诺和优惠等方面的因素。

**（1）物业管理服务理念、组织架构及管理制度情况（5分）：**

● 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况（0-3分）（主观）；

● 有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准。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、物业管理制度及其配套设施权属清册等，管理服务水平是否符合国家和行业标准（0-2分）（主观）；

**（2）物业管理与服务方案（30分）：**

●物业管理区域内环境卫生管理方案。包括楼梯、大厅、走廊、屋面、电梯间、卫生间、会议室、办公室、公共活动场所的台（地）面、墙面、门、窗、灯具等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，围墙内的道路、园林、绿化带等所有公共场地及垃圾、废弃物清理等（0-5分）（主观）；

●物业管理区域内传达、保安、秩序管理和消防、监控设施管理方案。包括能处理和应对公共秩序维护工作，对来人来访的通报、证件捡验、登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序;处理治安及共他突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理等;建立完善的消防制度和消防工作计划；对区域内的消防等设备按安保条例进行监管和操作使用等。（0-5分）（主观）；

● 物业管理区域内绿化管理方案。包括对树木、花草、色块等的日常养护和管理，草坪的养护及卫生管理、室内外摆花及盆栽绿色植物的摆放和养护等（0-3分）（主观）；

●物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案。包括房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、玻璃顶等的日常巡查和养护维修等（0-3分）（主观）。

●物业管理区域内水电维护方案. 包括给排水设施、供电设备等定期检查、日常维护，以保障使用安全（0-3分）（主观）；

●物业管理区域内空调系统运行维护方案。包括普通空调的运行管理、维护及日常养护维修（0-2分）（主观）；

●物业管理区域内电梯系统运行维护方案。包括电梯的运行管理、配备电梯安全管理人员，建立电梯使用、检查、维护、培训等运营安全管理制度和应急救援预案，建立电梯日常管理技术档案；按电梯管理相关法律法规和规范的要求进行日常安全使用管理和异常情况处置（0-2分）（主观）；

●物业管理区域内会议服务管理方案。提供会议、接待、打印、复印、完成会务需求等服务（0-3分）（主观）；

●临时性应急任务的服务保障方案。临时性应急服务内容（如抗雪、防台、防汛、重大接待任务等）（0-4分）（主观）。

**（3）物业维修的应急措施和供电供水设施的管理方案（5分）**（主观）**：**

对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、停电停水以及服务大厅安全防范事件等其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，对设备外机、停车场等露天设施进行检查和加固所采取的应急措施等，所需人员岗位安排分配明细情况（包括人员数量配置，重要岗位须人员详细资料等）是否合理，符合采购需求。

**（4）本项目重点难点分析及解决措施（6分）**（主观）**：**

投标人对本项目重点难点分析(3分)及解决措施(3分)是否全面、科学、合理。

**（5）组织实施方案（6分）**（主观）**：**

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（1分）、工作职能组织运行图（1分），阐述项目主管（物业经理）的管理职责（1分）、内部管理的职责分工（1分）、日常管理制度和考核办法目录（1分）、管理和协调方法（0.5分）、关键步骤的思路和要点（0.5分）等。

**（6）项目实施的人员安排情况（8分）：**

● 人员配备是否合理，对物业管理服务项目的人员配置情况是否符合采购需求，对设备维修人员、消控人员等培训计划是否周密；拟担任本项目主管和其他人员是否具有类似项目实施经验，项目主管是否具有调动投标人各项资源能力；安排参与项目的专业人员素质、技术能力、专业分布、经验等情况（0-5分）（主观）；

● 各专业工种的配置和劳动力的投入是否能满足需要；从业人员持证上岗情况，根据从业人员人数与提供的个人资质证复印件的一一对应情况进行比较（0-3分）（主观）。

**（7）优惠承诺和特色服务情况（5分）：**

对后续服务等方面的优惠承诺，以及其他特色服务和响应措施等情况。

● 针对本项目特点，提出的优惠承诺或增值服务情况（0-2分）（主观）；

● 针对本项目安全工作需要，应急处置方面的特色服务承诺、响应措施（0-3分）（主观）；

投标人的资质和业绩情况（C=25分）：

| 序号 | 评分要点及说明 | 分值范围 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 荣誉 | 自2017年1月1日以来投标人所管理服务的物业项目所获政府相关部门颁发的荣誉奖项，省级每个得2分；市级每个得1分；区级每个得0.5分；本项总分最高得6分。如同一项目获得多个荣誉奖项时，按最高荣誉记一次分。（荣誉奖项以颁发时间为准，提供证明材料） | 6分(客观) |
| 2 | 认证 | 具有有效期内的质量管理体系认证证书，得1分。 | 3分(客观) |
| 具有有效期内的环境管理体系认证证书，得1分。 |
| 具有有效期内的职业健康安全管理体系认证证书，得1分。 |
| 3 | 企业信用等级 | 提供政府部门和银行出具的企业信用等级证书，具有 A 级的得1分，AA级的得2分，AAA级的得3分，不同类型分值最高3分，总分最高得6分。 | 6分(客观) |
| 4 | 典型案例 | 自2017年1月1日以来类似项目管理业绩，且提供业主证明物业服务满意及以上的，每个得1分,最高6分。（所有项目需同时提供合同复印件及业主满意度证明（格式自拟），加盖投标单位公章，缺少任何一项该项目不得分。时间以合同签订日期为准。 | 6分(客观) |
| 5 | 项目主管能力 | 拟派本项目负责人应具备物业管理经理资格，并具有五年以上类似项目物业管理项目经验且在本单位内工作满两年（需提供业主单位证明和本单位社保证明），每项得2分，最高分4分。 | 4分(客观) |

综合得分=A+B+C

减分：投标人的信誉情况（D）：政府采购领域中投标人在项目招标、投标和合同履约期间是否存在不良行为记录。

● 投标人参与本次招标活动前三年内在浙江省范围内政府采购领域中受到不良行为记录处罚的每次扣1分。

总分=综合得分-D

评标委员会根据投标人提供的有效证明材料和采购机构提供的相关数据进行打分。

二、采购机构有权对评标委员会各成员的评分情况和评审意见进行合理性和合规性审查，如发现评标委员会成员的评审意见带有明显倾向性，或不按规定程序和标准评审、计分的，评标委员会成员应进行书面澄清和说明；评标委员会成员拒不接受采购机构审查的，采购构将向同级政府采购监督管理部门报告并予以处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

**第一条 定义**

1.“合同”即由采购人、中标人共同签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由采购人 （以下简称甲方）与经评审最终确定的中标人 （以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，乙方在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如乙方在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

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

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

4.“现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

5.“验收”系指甲方依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**第二条 适用范围**

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见附件——投标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

**第三条 物业基本情况**

物业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

物业类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

坐落位置：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_区/县\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_乡/镇路\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_号

物业管理范围（附规划平面图）：

**第四条** **委托管理事项**

列入本次综合物业管理的范围为： ；（具体内容详见招标文件）。

**第五条** **合同期限**

自 年 月 日至 年 月 日，为期 年。合同期满，乙方应根据采购人的要求延续提供1-2个月的服务，费用标准按原合同规定执行。合同期内，乙方能严格履行合同，通过甲方的考核，甲方报经采购监管部门同意可以续签合同，续签2次，每次续签不得超过1年。

**第六条** **物业装备、耗材的使用**

甲方免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

**第七条** **物业管理收费**

本合同期内物业管理服务费为人民币 （￥ 元）。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业管理服务费成本监审：

乙方承诺，接受甲方主管部门实施的物业管理服务费成本监审，并遵守以下原则：

1．合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；

2．相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

3．对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内容及服务标准相对应；

4．合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

**第八条** **费用结算方式**

合同生效后，在每季度结束后委托人按季度向受托人支付年度服务费的25%，服务期满后一个月内根据考核情况支付年度服务费最后一个季度的25%剩余部分。

每阶段付款须提供相应正式发票后支付。

**第九条** **履约保证金**

1. 签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额5%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修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

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。

**第十条** **物业管理服务质量要求**

乙方须按下列约定，实现目标管理，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确。

1．乙方根据楼层分布和采购需求每日需安排一定数量的保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；

2．甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评；

3. 投标文件规定的其他内容。

**第十一条** **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。

**第十二条** **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(项目总负责人)，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（项目总负责人）、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（ ），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投入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1000元/次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小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向行政大楼内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。

**第十三条** **甲方对乙方作出如下承诺：**

1．甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2．保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**第十四条 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5%履约保证金，经采购监管部门备案后生效。

2. **终止**

2.1 **提前终止**

2.1.1 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。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 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，未提前三个月向采购人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。

2.1.5 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。

2.1.6 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、2.1.5五条。

2.1.7 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。

2.1.8 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，可在任何时候终止承包。

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，报经采购监管部门同意，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。

**第十五条 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）负责编制年度计划、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。

（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。

**第十六条 乙方的人员配置**

1. **乙方的人员配置**

1.1 乙方的项目总负责人\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_；

1.2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宾馆礼仪的培训。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。

**第十七条 争议处理**

1．合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，提请杭州仲裁委员会根据仲裁规则仲裁。

2．对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，提交杭州仲裁委员会仲裁。

**第十八条 其他**

1．本合同（□是 □否）为可融资合同，关于中小企业信用融资事项可登陆杭州市政府采购网（<http://cg.hzft.gov.cn>）“中小企业信用融资”专栏进行查询。

2．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

3．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

4．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

5．本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

6．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

7．投标文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

8．本合同一式 份，甲方执 份、乙方执 份、采购机构执一份。

9．适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）： 法定代表人或受委托人（签字）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

电话和传真： 电话传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

 签 约 地 点：

 签约日期： 年 月 日

**第六部分 应提交的有关格式范例**

投标人按照以下格式编制投标文件，并将资格文件、报价文件、商务技术文件分别装订成册。

**资格文件部分**

**目录**

（1）法定代表人授权书 ………………………………………………………（页码）

（2）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)…………（页码）

（3）2018年度资产负债表等财务报表资料文件……………………………（页码）

（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函………………（页码）

（5）没有重大违法记录的声明………………………………………………（页码）

（6）具有良好商业信誉特别声明……………………………………………（页码）

（7）符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（扫描件）…（页码）

附：法定代表人授权书（如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证扫描件正反面；如以联合体形式参加政府采购活动的，按招标文件有关格式范例提供联合体投标授权书）

**一、法定代表人授权书**

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

兹委派我公司 先生/女士(其在本公司的职务是： ，身份证号码： 联系电话： 手机： 传真： )，代表我公司全权处理杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【编号：QTXQ-GK-2020-024】政府采购投标的一切事项，若中标则全权代表本公司签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

 本授权书有效期：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(公章)：

 法定代表人(签字或盖章)：

签发日期： 年 月 日

附：法定代表人及其授权代表的身份证（扫描件）

法定代表人身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

授权代表身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

**联合体投标授权书（适用联合体投标）**

兹委派 公司 先生/女士(其在该公司的职务是： ，联系电话： 手机： 传真： )； 公司 先生/女士(其在该公司的职务是： ，联系电话： 手机： 传真： )；……，代表本联合体全权处理杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【编号：QTXQ-GK-2020-024】政府采购投标的一切事项，若中标则全权代表本联合体签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

 本授权书有效期：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

单位： （公章） 单位： （公章）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

……

附：法定代表人及其授权代表的身份证（扫描件）

法定代表人身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |
| 正面： 反面： |

授权代表身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

**二、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)扫描件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）、税务登记证(或其它依法缴纳税收的相关材料)扫描件、社保登记证（或其它依法缴纳社会保障资金的相关材料）扫描件；实施“多证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照扫描件（扫描件）**

**三、2018年度资产负债表等财务报表资料文件（扫描件）**

**四、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函**

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

我方郑重承诺，我方具有履行杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【招标编号：QTXQ-GK-2020-024】合同所必需的设备和专业技术能力。如中标，我方将保证合同顺利履行。

 投标人名称(公章)：

日期： 年 月 日

**五、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中**

**没有重大违法记录的声明**

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

我方声明投标截止时间前三年，在经营活动中没有重大违法记录。

 投标人名称(公章)：

 日期： 年 月 日

**六、具有良好商业信誉特别声明**

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

截至投标截止时间，我方具有良好的商业信誉，不存在下列情形（包括但不限于）。否则，我方将承担在资格审查时不被通过的后果。

1**、**按照招标文件规定的信用信息查询渠道及截止时间，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；

2、截至投标截止时间，因违反《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》而被列入‘黑名单’，在处罚有效期内。

投标人名称(公章)：

 日期： 年 月 日

**七、特定资格条件要求的资质文件（扫描件）**

（由投标人根据招标公告合格的投标人应具备的特定资格要求编制；如果本项目没有设置特定资格条件，则不需要提供）

**附：法定代表人授权书（如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证扫描件正反面；如以联合体形式参加政府采购活动的，按招标文件有关格式范例提供联合体投标授权书）**

**报价文件部分**

**目录**

（1）投标响应函……………………………………………………（页码）

（2）投标（开标）一览表…………………………………………（页码）

（3）报价明细清单…………………………………………………（页码）

（4）中小企业声明函………………………………………………（页码）

**一、投标响应函**

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

 (投标人全称)授权 (全权代表姓名) (职务、职称)为全权代表，参加贵方组织的杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【招标编号：QTXQ-GK-2020-024】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在投标人投标人须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

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

(1)具有独立承担民事责任的能力；

(2)遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；

(3)具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；

(4)良好的资金、财务状况；

(5)产品及生产所需装备符合中国政府规定的相应技术标准和环保标准；

(6)没有违反政府采购法规、政策的记录；

(7)没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录。

3、我方拟在中标后将 工作分包，分包承担主体是 ，我方承诺分包承担主体具备相应资质条件 ，且不再次分包。（不再将工作进行分包或本项目不允许分包的，下划线处填写“/”。）

4、提供投标人须知规定的全部投标文件，包括**资格文件；报价文件；商务技术文件**（见投标须知前附表所述）。具体内容为：

(1)投标(开标)一览表；

(2)投标技术文件和商务文件；

(3)投标人须知要求投标人提交的全部文件；

(4)按招标文件要求提供和交付的货物和服务的投标报价详见投标(开标)一览表；

(5)保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务；

(6)保证遵守招标文件中的其他有关规定。

5、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天，不少于招标文件中载明的投标有效期（从提交投标文件的截止之日起90天）。

6、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

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

8、我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件修改书(如果有)、参考资料及有关附件，确认无误。

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

a)提供虚假材料谋取中标、成交的；

b)采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c)与采购人、其它供应商或者采购机构恶意串通的；

d)向采购人、采购机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e)在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

f)拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第a)至e)项情形之一的，中标、成交无效。

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

联系人： 联系电话：

联系地址：

邮政编码： 传真号码：

**注：未按照本投标响应函要求填报的将被视为非实质性响应投标，从而可能导致该投标被拒绝。**

二、投标(开标)一览表

杭州钱塘新区综合行政执法局、杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心：

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，我方承诺按照如下投标(开标)一览表的价格完成杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【招标文件编号：QTXQ-GK-2020-024】的实施。

**投标(开标)一览表(单位均为人民币元)**

 **单位：人民币元**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **年度报价** | **备注** |
| 1 |   | 小写： 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（详见前附表）均计入报价。

投投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

三、报价明细清单

说明：

此表作为投标(开标)一览表的附表附后。

格式参照采购情况自行扩充。

四、中小企业声明函（如果有）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为 （请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本公司为 （请填写：中型、小型、微型）企业。
2. 本公司参加 单位的 项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他 （请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

注：**▲投标人提供的中小企业声明函与实际情况不符的，视为投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**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。

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）评分索引表 ………………………………………………………（页码）

（2）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)扫描件

（投标人为然人的，提供自然人的身份证明）………………………（页码）

（3）法定代表人授权书 ………………………………………………（页码）

（4）联合体协议 ………………………………………………………（页码）

（5）资信文件扫描件（如果要求提供） ……………………………（页码）

（6）主要业绩证明 ……………………………………………………（页码）

（7）其他商务文件或说明 ……………………………………………（页码）

（8）管理服务理念和目标 ……………………………………………（页码）

（9）投标方案 …………………………………………………………（页码）

（10）服务的应急方案…………………………………………………（页码）

（11）拟投入本项目的各服务内容所需的设备与工具………………（页码）

（12）劳动力投入计划…………………………………………………（页码）

（13）服务人员交纳费用承诺表………………………………………（页码）

（14）合理化建议………………………………………………………（页码）

（15）优惠条件及特殊承诺……………………………………………（页码）

（16）技术和服务偏离说明表…………………………………………（页码）

（17）关于对招标文件中有关条款的拒绝声明………………………（页码）

（18）认为需要的其他技术文件或说明………………………………（页码）

**注：以上目录是基本格式要求，各投标人可根据自身情况进一步细化。**

**一、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)扫描件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）（扫描件）**

**二、法定代表人授权书**

兹委派我公司 先生/女士(其在本公司的职务是： ，身份证号码： 联系电话： 手机： 传真： )，代表我公司全权处理杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【编号：QTXQ-GK-2020-024】政府采购投标的一切事项，若中标则全权代表本公司签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

 本授权书有效期：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(公章)：

 法定代表人(签字或盖章)：

签发日期： 年 月 日

附：法定代表人及其授权代表的身份证（扫描件）

法定代表人身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

授权代表身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

**联合体投标授权书（适用联合体投标）**

兹委派 公司 先生/女士(其在该公司的职务是： ，联系电话： 手机： 传真： )； 公司 先生/女士(其在该公司的职务是： ，联系电话： 手机： 传真： )；……，代表本联合体全权处理杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【编号：QTXQ-GK-2020-024】政府采购投标的一切事项，若中标则全权代表本联合体签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

 本授权书有效期：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

单位： （公章） 单位： （公章）

法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

……

附：法定代表人及其授权代表的身份证（扫描件）

法定代表人身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |
| 正面： 反面： |

授权代表身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

**四、联合体协议**

甲方：

乙方：

……

各方经协商一致，决定组成一个联合体，以一个投标人的身份就杭州市公共资源交易中心钱塘新区分中心组织实施的杭州钱塘新区综合行政执法局物业管理服务项目【QTXQ-GK-2020-024】共同投标。

一、各方一致决定，指定 方牵头人，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法定代表人签署授权书，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：甲方承担的工作和义务为： ；乙方承担的工作和义务为： ；……

四、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。

五、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。

甲方单位： （公章） 乙方单位： （公章）

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

**五、资信文件扫描件（如果要求提供）**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**六、主要业绩证明**

**附表 :相关项目建设业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目类型 | 简要描述 | 项目投资（万元） | 开竣工日期 | 项目地址与建设单位联系电话 | 所在页码 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同扫描件并注明所在投标人商务文件页码。**

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**七、非本地投标人售后服务机构证明材料**

（由非本地投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**八、****其他商务文件或说明**

（其他商务文件或说明由投标人根据采购需求自行编制，包括（但不限于）以下内容：交货期、地点、付款方式等的响应情况）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**九、管理服务理念和目标**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十、投标方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十一、服务的应急方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十二、拟投入本项目的各服务内容所需的设备与工具**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十三、劳动力投入计划**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工种** | **人数** | **目前在何地工作** | **计划进驻时间** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**项目小组人员名单**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表A:本项目的负责人情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 页码 | 截止投标时间近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目负责人的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |  |
| 年龄 |  |  |
| 职称 |  |  |
| 毕业时间 |  |  |
| 所学专业 |  |  |
| 学历 |  |  |
| 资质证书编号 |  |  |
| 其他资质情况 |  |  |
| 联系电话 |  |  |

**注：须随表提交相应的证书扫描件并注明所在投标商务技术文件页码。**

**附表B:本项目的项目小组人员情况表**（按此格式自制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历(页码) | 专业(页码) | 职称(页码) | 本项目中的职责 | 项目经历 | 参与本项目的到位情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证书扫描件并注明所在投标商务技术文件页码。**

**附表C:本项目的项目负责人和小组人员近3个月交纳社保记录情况表**（以社保局缴纳凭证作附件）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十四、服务人员交纳费用承诺表**

我公司承诺按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十五、合理化建议**

**（如果有）**

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十六、优惠条件及特殊承诺**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十七、技术和服务偏离说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 采购要求 | 投标响应 | 偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十八、关于对招标文件中有关条款的拒绝声明**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

**十九、认为需要的其他技术文件或说明**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（公章）：

 日期： 年 月 日

 **关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，根据《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，现将相关事项通知如下：

**一、适用对象**

在浙江“政采云”平台注册入库，并取得钱塘新区政府采购合同的中小企业供应商。

**二、相关信息获取方式**

请登陆杭州钱塘新区管理委员会官网（http://qt.hangzhou.gov.cn） “公告公示”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

**三、申请方式和步骤**

1、供应商若有融资意向，需先与钱塘新区财政金融局合作的银行对接，办理相关融资前期手续；

2、中标后，供应商应与采购单位或者采购代理机构及时联系，告知融资需求；

3、相关合作银行联系并审核供应商及相关中标信息，办理相关融资事宜；

4、采购单位或者采购代理机构在政府采购信息系统录入中标合同信息时，须标注合同为信用融资合同，并选择相应的信用融资合作银行，录入账号信息；

5、采购人应及时将信用融资合同提交财政金融局备案。

**四、注意事项**

请各采购单位和采购代理机构积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节务必请仔细核对收款银行、账号信息等内容，一旦录入将无法修改。

**五、合作银行及联系方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **银行** | **联系人** | **电话** |
| **1** | 建行开发区支行 | 罗兴、王强 | 86910319，13588718187 |
| **2** | 中信银行开发支行 | 左劼 | 13777889798 |
| **3** | 民生银行下沙支行 | 吕刚 | 13906811832 |
| **4** | 杭州银行下沙开发区支行 | 费莎 | 13388617781 |
| **5** | 兴业银行开发区支行 | 丁萍 | 13777421564 |
| **6** | 中国银行钱塘支行 | 高飞 | 86722499 |
| **7** | 工行开发区支行 | 吴建恩 | 13646861493 |
| **8** | 宁波银行开发区支行 | 贾磊 | 13575745232 |
| **9** | 杭州联合银行下沙支行 | 王宁 | 18906520030 |
| **10** | 农业银行杭州下沙支行 | 施伟东 | 86912948,15988106601 |
| **11** | 建行杭州大江东支行 | 朱丽丹 | 13732249271 |
| **12** | 农业银行临江支行 | 张学民 | 82198699，13867197838 |

# 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。

 单位名称（盖章）：

 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：政府采购节能产品认证证书或证明文件**

**（扫描件加盖公章）**

**附表5：政府采购环境标志产品认证证书或证明文件**

**（扫描件加盖公章）**

供应商名称（公章）：

 日期： 年 月 日