钱塘区机关大楼物业服务采购项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号:QTCG-GK-2023-211

## 杭州市钱塘区人民政府办公室

杭州市公共资源交易中心钱塘分中心

二〇二三年七月七日

**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

钱塘区机关大楼物业服务采购项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年7月28日9点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2021年)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：QTCG-GK-2023-211

项目名称：钱塘区机关大楼物业服务采购项目

预算金额（元）：15200000

最高限价（元）：15200000

采购需求：

标项名称：钱塘区机关大楼物业服务采购项目

数量:不限

预算金额（元）:15200000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：总建筑面积约17.3万平方米，包括和茂大厦附楼和地面停车场，东部国际商务中心和地下一、二层，钱塘中心，综合楼（含钱塘荟、规划馆、招商中心、退役军人事务局、公车平台）、江东行政服务中心。主要物业服务内容包括：清卫保洁、秩序维护、绿化养护、高（低）压线路、照明及供电设备管理维护、弱电系统管理维护、给排水设备运行维护、空调系统运行维护、石材日常维护、电梯管理维护、房屋及设备设施日常养护和巡查维修、消防设备维护、设备机房标准化管理和要求及其它要求。详见招标文件第三部分采购需求，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

备注：无

合同履约期限：自前期合同期限结束之日起1年。

本项目接受联合体投标：是，否。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

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

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

专门面向中小企业

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

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

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

4.本项目的特定资格要求：

无

有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： ；

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2023年7月28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）：**政采云平台线上获取（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：**2023年7月28日9点30分 （北京时间）

**投标地点（网址）：** 请登录政采云投标客户端投标

**开标时间：**2023年7月28日9点30分

**开标地点（网址）：**浙江省杭州市钱塘区下沙街道金沙大道600号东楼6楼3号开标室。政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、采购意向公开链接**

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed\_noticeDetails/index.html?noticeId=9364184

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、其他补充事宜**

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

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

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

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台；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，则视为投标文件撤回。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。

**八、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：杭州市钱塘区人民政府办公室

地 址：杭州市钱塘区河庄街道青六北路499号

传 真： /

项目联系人（询问）：高华明

项目联系方式（询问）：0571-89535147

质疑联系人：张金达

质疑联系方式：0571-89535139

2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心钱塘分中心

地 址：杭州市钱塘区下沙街道金沙大道600号东楼

传 真：/

项目联系人（询问）：赵工

项目联系方式（询问）：0571-82987995

质疑联系人：沈工

质疑联系方式：0571-89899169

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市钱塘区财政局

地 址：杭州市钱塘区青六北路499号钱塘中心5号楼

传 真：0571-89535550

联系人：任女士

监督投诉电话：0571-89535530

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** | 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  备注：《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）中关于物业管理行业划型标准如下：  物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品，详见评分标准；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，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 电梯、消防等专业设施设备维护 工作分包。  B同意大型企业向小微企业、中型企业向小微企业、小微企业向小微企业合理分包。  C不同意分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供（未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的供应商，投标无效）。  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：  样品分未超过价格分的50%；  样品分超过价格分的50%，理由 ；  详见招标文件第四部分评标办分法。  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： 无 ；检测内容： 无 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  （6）采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示方式：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时须提供在投标单位参加社保的凭证，否则不得讲解演示。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 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** | 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；其中，对产品名称 实施政府优先采购，详见评分标准；▲对产品名称 实施政府强制采购，投标人就相应的投标产品未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。  依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书，对获得证书的产品名称 实施政府优先采购，详见评分标准。  无。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 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，杭州市钱塘区财政局发布了《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《关于钱塘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（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。 |
| 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 | **特别说明** | 联合体投标的或者以分包方式履行合同的，联合体各方（供应商与分包供应商）分别提供与联合体协议（分包意向协议）中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准**。** |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。 |
| 13 | **钱塘区公共资源交易领域突出问题专项整治线索征集公告** | 为进一步贯彻落实省市区“招投标领域专项整治与提升”工作要求，维护公平竞争的市场环境，现开设公共资源交易领域违法线索征集渠道，线索反馈联系方式如下：  钱塘区财政局： ryp2001@[163.com](http://163.com/" \t "/tmp/22591/wps-root/x/_blank)  钱塘区公共资源交易管理办公室:qtqgzb@163.com |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

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

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”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，“※”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）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

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

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

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物项目，以及预留份额政府采购货物项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除（招标文件第四部分评标办分法明确具体的扣除比例，未明确的，给予20%的扣除），用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%（招标文件第四部分评标办分法明确具体的扣除比例，未明确的，给予6%的扣除）的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

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

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

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

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

3.5中小企业信用融资：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，杭州市钱塘区财政局发布了《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《关于钱塘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（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。

3.6平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线询问、质疑、投诉

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

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

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

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

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

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

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

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

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

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

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有）；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

11.2 **商务技术文件：**

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书。

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函（如果有）**。**

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

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

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.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：

**16.投标有效期**

16.1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。**

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）规定：投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。另根据《浙江省财政厅关于明确政府采购保证金管理工作的通知》浙财采监〔2019〕5号规定：自2019年6月1日起，全省政府采购货物和服务招标投标活动不得向供应商收取投标保证金。供应商在政府采购活动中违反政府采购相关规定给采购组织机构造成损失的，采购组织机构可按照采购文件约定要求供应商承担赔偿责任。

赔偿标准：根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定：招标文件要求投标人提交投标保证金的，投标保证金不得超过采购项目预算金额的2%。本项目投标截止时间后至投标有效期内，投标人撤销投标文件的，赔偿金额按不超过采购项目预算金额的2%计收。

16.2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。

16.3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。

16.4在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**17.开标**

17.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　17.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

**18.资格审查**

18.1开标后，采购人将依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

18.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

18.3对未通过资格审查的投标人，采告知其未通过的原因。

18.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**19.信用信息查询**

19.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格审查时的信用记录。

19.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

19.3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。

19.4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**

**20.** 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**

**21. 确定中标供应商**

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

**22. 中标通知与中标结果公告**

22.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

22.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

22.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**23.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**24. 合同的签订**

24.1采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

24.2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。

24.3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。

24.4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。

24.5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。

**25. 履约保证金**

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

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

1. **预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**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，采购代理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。

1. **采购需求**

一、物业管理基本情况

总建筑面积约17.3万平方米，包括和茂大厦附楼和地面停车场，东部国际商务中心和地下一、二层，钱塘中心，综合楼（含钱塘荟、规划馆、招商中心、退役军人事务局、公车平台）、江东行政服务中心。

|  |  |
| --- | --- |
| **物业名称** | **物业地址** |
| 和茂大厦附楼和地面停车场 | 钱塘区云沙街与顺安巷交叉口 |
| 东部国际商务中心和地下一、二层 | 钱塘区金沙大道600号 |
| 钱塘中心 | 钱塘区青六北路499号 |
| 综合楼 | 钱塘区迎康路28号 |
| 江东行政服务中心 | 钱塘区江东大道3899号 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业名称** | **建筑物数量** | **建筑面积** | **室外面积** | **绿化面积** | **地下室面积** | **地下室车位数** | **地面车位数** |
| 和茂大厦附楼和地面停车场 | 1幢 | 4370.37平方米 | 1770平方米 | / | / | / | 30个 |
| 东部国际商务中心和地下一、二层 | 2幢 | 53355平方米 | 10858平方米 | 3293平方米 | 22850平方米 | 380个 | / |
| 钱塘中心 | 5幢 | 43218平方米 | 23326平方米 | 12951平方米 | / | / | 388个 |
| 综合楼 | 3幢 | 49190平方米 | / | / | 30平方米 | / | 827个 |
| 江东行政服务中心 | 1幢 | 23266平方米 | 11734平方米 | / | 3500平方米 | 13个 | 483个 |
| 总计 | 12幢 | 173399平方米 | 47688平方米 | 16244平方米 | 26380平方米 | 393个 | 1728个 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **建筑名称** | | **和茂大厦附楼** |
| **面积指标** | **建筑面积** | 4370.37平方米 |
| **每层面积** | 1层：1063.72m²、2层：1049.11m²、3层：1049.11m²、4层：1095.98m²、顶层：112.45m² |
| **每层需保洁面积** | 行政办公公共区域 |
| **层数指标** | **层数** | 5 |
| **大型设施设备指标** | **电梯** | 数量【2】；品牌【东芝】；型号【CV320 5层5站5门 】 |
| **空调** | 数量【8】；品牌【三星】；型号【ADX160VRGHA】 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **建筑名称** | | **东部国际商务中心** |
| **面积指标** | **建筑面积** | 53355平方米 |
| **每层面积** | 约3800平方米 |
| **每层需保洁面积** | 行政办公公共区域 |
| **层数指标** | **层数** | 7 |
| **大型设施设备指标** | **电梯** | 数量【8】；品牌【三菱】；型号【曳引驱动乘客电梯 】 |
| **空调** | 数量【112】；品牌【大金】；型号【VRV】 |
| **给排水设备** | 数量【26】；品牌【扬程】；型号【MV11606N-3/16/E/3-380-50-2】 |
| **消防设备** | 数量【2】；品牌【西门子】；型号【JB-TGZL-FC186-GQ/M】 |
| **供电设备** | 数量【142】；品牌【ABB】 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **建筑名称** | | **钱塘中心** |
| **面积指标** | **建筑面积** | 43218平方米 |
| **每层面积** | 约960平方米 |
| **每层需保洁面积** | 行政办公公共区域 |
| **层数指标** | **层数** | 5 |
| **大型设施设备指标** | **电梯** | 数量【24】；品牌【奥的斯】；型号【西子奥的斯无齿轮乘客电梯】 |
| **空调** | 数量【635】；品牌【格力】；型号【MDN-D112Q4】 |
| **给排水设备** | 数量【1】；品牌【山东中锐供水设备有限公司】；型号【6\*4\*2】 |
| **消防设备** | 数量【1】；品牌【北京利达华信电子有限公司】；型号【JB-QG-LD128E】 |
| **供电设备** | 数量【86】；品牌【杭州亚威】；型号【YSD】 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **建筑名称** | | **综合楼** |
| **面积指标** | **建筑面积** | 49190平方米 |
| **每层面积** | 约3200平方米 |
| **每层需保洁面积** | 行政办公公共区域 |
| **层数指标** | **层数** | 5 |
| **大型设施设备指标** | **电梯** | 数量【3】；品牌【奥的斯】；型号【GEN1-MR】 |
| **空调** | 数量【47】；品牌【格力】；型号【KFR/35GW】  数量【138】；品牌【美的】；型号【MDV-400W/560W/730W】  数量【34】；品牌【奥克斯】；型号【KFR-35GW】 |
| **给排水设备** | 数量【1】；品牌【华孚环境】；型号【HGS-2M11】 |
| **消防设备** | 数量【1】；品牌【上海松江】；型号【JB-9108A】 |
| **供电设备** | 数量【2】；品牌【浙江广天】；型号【SCB10-630/20】  数量【4】；品牌【杭州欣美】；型号【GCS-KCC】 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **建筑名称** | | **江东行政服务中心** |
| **面积指标** | **建筑面积** | 23266平方米 |
| **每层面积** | 约1600平方米 |
| **每层需保洁面积** | 行政办公公共区域 |
| **层数指标** | **层数** | 11 |
| **大型设施设备指标** | **电梯** | 数量【7】；品牌【奥的斯】；型号【TKJ1000/1.75】  数量【6】；品牌【奥的斯】；型号【XO-508】 |
| **空调** | 数量【8】；品牌【格力】；型号【KFR-72W/FNI04-A3】  数量【6】；品牌【威乐】；型号【W200L-4】 |
| **给排水设备** | 数量【3】；品牌【威乐】；型号【MV11606N-3/16/E/3-380-50-2】 |
| **消防设备** | 数量【2】；品牌【上海阿扎比】；型号【YE2-90S-2】  数量【3】；品牌【上海阿扎比】；型号【YE2-280S-2】  数量【24】；品牌【上虞国风风机】；型号【GDF-2.5-8】 |
| **供电设备** | 数量【2】；品牌【浙江群力】；型号【SCB10-1250kVA】  数量【2】；品牌【杭州二开】；型号【HKD】 |

二、列入本次采购的物业管理内容为：

行政办公区域物业管理内容包含但不限于下列内容:

1.清卫保洁；

2.秩序维护；

3.绿化养护；

4.高（低）压线路、照明及供电设备管理维护；

5.弱电系统管理维护；

6.给排水设备运行维护；

7.空调系统运行维护；

8.石材日常维护；

9.电梯管理维护；

10.房屋及设备设施日常养护和巡查维修；

11.消防设备维护；

12.设备机房标准化管理和要求；

13.其它要求。

以上项目中，管理项目及工程综合维修人员为物业管理服务公司自备人员和必备项目。消防设备管理项目、绿化管理项目、给排水设备运行维护项目、低压线路照明及供电设备管理维护项目、空调系统运行维护项目、大楼石材维护项目、房屋及设备设施日常养护维修项目、电梯管理项目、秩序维护项目和环境卫生管理项目中的相关服务，为有相应资质的专业单位和设施设备生产单位专项服务（即电梯、高低压配电柜、消防设备、石材、中央空调年度专项维保、消防远程监控报警系统年度维保、消防设备维保年检由成交单位承办，费用包含在本次投标价中，不再另行计费）。

三、物业管理服务内容及标准

（一）清卫保洁

1、服务内容:行政办公区域内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、服务间、地下室、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，建筑红线内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”、白蚁防治和消杀等所有环境卫生保洁。建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，清洁保洁及时，垃圾清运及时，四害、白蚁消杀及防治及时。保洁工作满足政府办公环境特点要求。具体如下：

（1）公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、地毯地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、玻璃幕墙及有关附体，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，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍；地毯要定时吸尘，保持干净清洁；幕墙清洗每年一次。

（2）门厅等特定区域保洁服务内容：地面、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，电梯及卫生间、茶水间、服务间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，随时保持清洁。外墙每年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁。

（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。雨（雪）前后，应加强屋顶屋面、沟槽检查，及时清除各类堵塞（阻滞）物（每月一次）。

（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、空调的过滤网机外壳洗尘与保洁。

（5）玻璃门、地、屏上无污渍、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。

(6)电梯服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印。每周对轿厢内进行消毒一次。

（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。

（8）垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒、桶的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒、桶、箱内过夜。垃圾中转站垃圾分类设施保持按要求配置齐全，做到标识清晰，摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清。分类垃圾桶定期清洗，每周消毒一次。垃圾中转站无明显积水，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集置点（转运站或房）。垃圾中转站、集置点（转运站或房）分类设施内垃圾分类准确，并做好垃圾资源化、减量化工作。其中公共区、卫生间无堆积垃圾。污水池、管道及时清理，确保管路畅通，确保正常排放，杜绝污水满溢现象。

2、服务质量标准:

门前“三包”及行政办公公共区域的地面，无垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日至少清扫两次，巡回保洁。

| 区域 | 项 目 | 工作内容 | 标 准 | 保洁频率 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 总  体  外  围 | 各出入口、道路地面 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙和无明显地砖松动 | 循环清扫，每星期冲洗一次 |
| 明沟 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清除堵塞物 | 无垃圾、杂物、无苔藓，无堵塞 | 每日清扫，设置温馨提示牌 |
| 室外场地面及周边 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、积水、烟头、杂物、明显泥沙 | 循环清扫，每星期冲洗一次 |
| 外露管道  （二米以下） | 除尘、防锈 | 无积灰、污渍、无锈蚀 | 每日清抹一次、及时涮防锈漆 |
| 屋顶及周边 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清除堵塞物 | 无垃圾、杂物、树叶、积水、无堵塞 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 外墙金属嵌条 | 除尘 | 无积灰、污渍、无锈蚀 | 每日清抹一次 |
| 标志牌 | 除尘 | 无积灰、无锈蚀 | 每日清抹一次 |
| 大楼铬牌 | 除尘 | 无灰尘、无锈蚀 | 每日清抹一次 |
| 2米以下外墙 | 刷洗 | 无积灰、污渍 | 每日清洁一次 |
| 2米以上外墙（含大理石、玻璃、墙、窗台）及大厅构件整体 | 除尘、清洗 | 无灰尘、污渍、无破损，洁净光亮 | 每年清洗一次 |
| 大  厅  、  会  议  室及  各  楼  层 | 地毯、踏垫 | 除尘 | 保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差 | 每日清扫，每周除尘 |
| 大厅内两米以下玻璃 | 除尘、清洗 | 无尘，光亮 | 每月全面清尘一次 |
| 窗帘 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 窗帘循环保洁 |
| 石材地面 | 除尘、清洗、打蜡 | 无灰尘、水迹及脚印，光亮 | 循环清洁，每月打腊抛光一次 |
| 地胶板地面 | 除尘、清洗 | 无灰尘、水迹及脚印，光亮 | 循环除尘，每日清洗 |
| 抹灰墙面 | 除尘 | 无积灰、无蜘蛛网 | 每月清洁两次 |
| 石材墙面 | 除尘、清洗 | 清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 循环清洁 |
| 墙脚线 | 除尘 | 无积灰、无开裂 | 循环清洁 |
| 大理石柱 | 除尘 | 无积灰、污渍 | 2米以下每日清抹，2米以上每月清抹 |
| 木质墙面 | 除尘 | 无灰尘、光亮 | 每日保洁，每季保养一次 |
| 软包墙面 | 除尘、清洗 | 无污渍斑点，洗后无色差 | 每日保洁，每季保养一次 |
| 布质沙发、座椅 | 除尘 | 无积灰、污渍 | 即时清洁 |
| 皮质沙发、座椅 | 除尘 | 无灰尘、光亮 | 即时清洁 |
| 木质沙发、桌椅 | 除尘 | 无灰尘、光亮 | 即时清洁 |
| 标识牌（各类） | 除尘 | 无积灰 | 每日清抹 |
| 灯箱 | 外表除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无灰尘 | 每月清抹 |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 | 每周清抹一次 |
| 垃圾箱 | 清除垃圾、外表抹净 | 无垃圾满溢及拖挂 | 每日及时清洗 |
| 门框 | 除尘 | 无灰尘 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 大玻璃窗 | 清洗 | 无积灰及划痕 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 花盆套 | 除尘 | 无灰尘、盆内无垃圾 | 每日保洁，每周清洗一次 |
| 灯具 | 除尘 | 无积灰 | 循环保洁，2米以上灯具每季度清洁一次。 |
| 机房 | 室内、机柜 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清洁一次 |
| 电  梯 | 地毯 | 除尘 | 无灰尘、垃圾及污渍 | 每周吸尘一次 |
| 墙面 | 木质（除尘）铝合金、镜面清洁 | 无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁，每周清洁、上光 |
| 门（内外） | 抹净 | 无灰尘及垃圾，亮 | 循环保洁，每周清洁、上光 |
| 门槽 | 清除垃圾、杂物 | 无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除，每半月清洁 |
| 指示牌和按钮 | 除尘 | 无灰尘、无手印 | 每日清抹一次 |
| 灯片和风口 | 除尘 | 无灰尘 | 每日清抹一次 |
| 洗  手  间  、  茶  水  间  、  服  务  间 | 尿斗、坐厕、面盆 | 除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒 | 无污垢及积垢，洁净 | 畅通，无漏水、异味及污垢，垃圾袋定时更换 |
| 隔断 | 除尘、除污垢 | 无灰尘、涂画及污垢，门锁无损坏 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 水龙头 | 抹净 | 无水锈、无污渍，无出水不畅、无滴水 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹及污渍，明亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 地面 | 清洗、消毒 | 无垃圾、水迹及污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 | 循环保洁，每周清洗一次 |
| 灯片、天花及风口 | 除尘 | 无积灰 | 每月清洁一次 |
| 门和门框 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 台面 | 抹净 | 无水迹、无污渍 | 循环保洁，每日清洗一次 |
| 垃圾箱 | 清除垃圾、外表清洁 | 无垃圾满溢、无污渍 | 每日及时清洗 |
| 玻璃窗 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无水迹 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 洗手液、卫生纸、擦手纸 | 洗手液、卫生纸、擦手纸 | 无短缺 | 添加及时 |
| 楼  梯 | 台阶和平台 | 清扫垃圾、清洗 | 无垃圾、死角及积灰 | 每周清洁一次 |
| 墙面 | 大理石（除尘、抹净）  涂料（除尘） | 无灰尘，无污渍 | 每周清洁一次，污渍及时清理及修复 |
| 扶手、栏杆 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 外露管道 | 除尘 | 无灰尘，无锈蚀 | 每月清洁两次 |
| 其它 | 各类消防设施 | 除尘 | 无积灰 | 每月清洁两次 |
| 书架、书橱 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 家具 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 活动场地 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 公共区域电视设备 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 公共区域其它物品 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |

以上服务范围为机关大楼行政办公公共区域的轻微工作（未包含因业务开展需要增加的其他清卫工作，施工改造后的开荒保洁等特殊情况 ）。

（行政办公公共区域使用的保洁工具（扫帚、簸箕、尘推架、水桶、抹布、百洁布、厕刷、洁厕粉、尘拖罩、芳香球、皮手套、涂水器毛套、玻璃刮胶条、钢丝棉、玻璃铲刀、玻璃刀、玻璃刮、三节伸缩杆、长竹扫把））所需费用已包括在服务费中。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况和有关要求定期开展消杀工作，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，相关材料及药品等计入服务费。

(二)秩序维护

1、服务内容：大楼出入口秩序管理、安全检查巡逻、安全监控、交通和车辆停放管理、安全管理。具体如下：

2、服务标准：

（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；

（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；

（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；

（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；

（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）巡逻。科学、合理安排巡逻路线，重点、要害部位每2小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；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；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；收到监控室发出的指令后，巡逻人员应及时到达，并采取相应措施；对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行巡查，发现缺失，损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

（7）安全监控。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； 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；监控的录入资料应参照相关规定或行业标准执行；保持治安电话畅通，接听及时。

（8）交通和车辆停放管理。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；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；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；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；非机动车应定点停放。

（9）安全管理消防安全管理。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。

（10）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。

（11）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，保护业主人身安全并尽量减少财产损失。

（三）绿化养护

1、服务内容：根据服务区域内实际情况提出更好的设计方案，做好室外绿化养护等工作，并根据甲方的要求进行调整（未包含钱塘中心绿化）。

2、服务质量标准:确保室外绿化（含花箱内）养护期内100%以上存活。具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | | 频次 | 标准 |
| 乔木 | 修剪 | 每年至少一次 | 生长良好，无脱节、无枯枝，残叶及时清理 |
| 抹芽 | 4月—10月每月至少1次 | 无孽生芽 |
| 浇水 | 7月—9月至少每2天1次；10月—次年6月至少每2周1次 | 无干枯死 |
| 排涝 | 遇雨季积水每天排涝 | 无积水 |
| 施肥 | 春、秋至少各1次 | 养分充足，生长良好 |
| 病虫害 | 视病虫害情况及时防治 | 主要病虫害发生率低于5％ |
| 灌木 | 修剪 | 4月—10月至少每月1次 | 整洁、美观、枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝，残叶及时清理 |
| 浇水 | 7月—9月至少每2天1次；10月—次年6月至少每2周1次 | 无枯死 |
| 排涝 | 遇雨季积水每天排涝 | 无积水 |
| 施肥 | 春、秋至少各1次 | 养分充足，生长良好 |
| 病虫害 | 视病虫害情况及时防治 | 主要病虫害发生率低于5％ |
| 草坪 | 修剪 | 5月、7月、9月、11月至少各一次 | 整洁、美观，草高不超过8cm |
| 除草 | 4月—10月循环清除，11月—次年3月至少每月1次 | 杂草面积不大于5% |
| 切边 | 5月、7月、9月、11月至少各一次 | 与乔灌木界限明显 |
| 浇水 | 7月—9月至少每天1次；10月—次年6月至少每2周1次 | 无枯死 |
| 排涝 | 遇雨季积水每天排涝 | 无积水 |
| 施肥 | 春、秋至少各1次 | 养分充足，生长良好 |
| 病虫害 | 视病虫害情况及时防治 | 及时防治，斑秃黄萎低于5% |
| 室外  花卉 | 室外花卉 | 至少每3天一次，循环清理、适时浇水、修剪 | 无杂草，枯叶，无枯死 |
| 施肥 | 根据植物生长需要适时增肥 | 养分充足，生长良好 |
| 病虫害 | 视病虫害情况及时防治 | 无明显病虫害 |
| 重大节日摆花 | 主楼各主要入口，摆花营造节日氛围 | 注重节日特色 |

（四）高（低）压线路、照明及供电设备管理维护

1．服务内容: 对区域内的变压器、高低压配电柜、能源监控管理系统、楼层配电间低压配电柜、设备机房电气控制柜、疏散指示系统、大厅电动遮阳卷帘、电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉（专项维保除外）、水泵、排污泵等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，保持设施正常运行。

2．服务质量标准：

（1）建立严格的高配室供电岗位责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度、高低配及维修巡回检查等制度；

（2）高配变电房24小时值班，夜间能应急维修，保证整个大楼的供电安全；

（3）按照规定周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各类表计显示正常；

（4）变（配）电柜、低压配电柜运行正常，符合工作要求，各类表计显示正常；

（5）功率因素自动补偿电容器（组）、有源滤波系统等运行正常，自动切换准确可靠；

（6）变(配)电系统联络切换正常；

（7）负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施（包括配电箱柜、桥架、井道、分电箱、开关、插座等）的日常管理和维护修理；

（8）通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作；

（9）每年必须组织一次防雷检测及预防性试验。

（五）弱电系统管理维护

1．服务内容：协助做好区域内综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、显示屏系统、有线电视系统、弱电井道（涉密除外）等日常管理，确保各系统正常运行。

2．服务质量标准：

（1）配合各弱电系统管理责任主体，按规定标准工作时间排除故障，保证各弱电系统正常工作；

（2）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（3）保证避雷设备完好、有效、安全。

（六）给排水设备运行维护

1．服务内容：对标项内给排水系统设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。

2．服务质量标准：

（1）每半年对给排水系统进行维护、润滑。

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

（3）用户末端的水压及流量满足使用要求。

（4）每季对楼宇给排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行养护。

（七）空调系统运行维护

1．服务内容：所有空调系统的日常养护维修；

2．服务质量标准：

（1）建立空调系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；

（2）制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；

（3）定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗；

（4）定期检修养护空调设备，定期清洗过滤网、风口，保证空调设备、设施处于良好状态；

（5）空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率100%；

（6）锅炉系统管理要求符合杭州市特种设备检测院及杭州市锅炉检测所有关特种设备使用和管理安全要求。

（八）石材日常维护

1．服务内容：对大楼内地面、晶面处理等各项养护服务。所需费用全部包含在本次物业服务费中。

2．服务质量标准:

（1）根据采购单位的要求建立定期养护制度，按要求完成石材的每季打蜡、抛光保养工作；

（2）通过保养，确保石材光亮如新，无明显接缝高低差、缝条清晰、色泽一致；

（3）雨天注意做好石材防水处理，如因漏水造成石材色泽、品质差异，应在2天内紧急处理，通过对石材的修补、保养达到光亮如新的效果。

（九）电梯管理维护

1．服务内容：电梯专业维保及日常管理。

2．服务质量标准：

（1）建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度；

（2）电梯安全措施齐全、有效，准时开启关闭，督促专业维保单位定期进行维修保养，做好工作单的确认；

（3）确保通风、照明、空调及其他附属设施完好；

（4）轿厢、井道保持清洁；

（5）电梯按实际需求正常运行、运行养护记录完备；

（6）编制电梯应急预案，规定应急处理人员抵达现场时限，及时、正确、有效处理电梯困人等故障；

（7）严格执行杭州市特种设备检测院等有关规定，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

（十）房屋及设备设施日常养护和巡查维修

1．服务内容：

（1）包含标项内房屋及相关设备设施共用部位公共区域的日常养护和巡查维修。主要包括但不限于：大楼办公楼(区)房屋地面、墙面、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅大面积玻璃顶、外墙幕墙、各类设备及管道、室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架、室外铺装及道路等。

（2）不包括本项目范围内的房屋大中修以及因办公用房功能调整而进行的改造。

（3）单项是指发生在单栋建筑物内独立的不可分割进行的房屋维修项目。

2．服务质量标准:

（1）大楼办公楼(区) 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具，各类管道通畅无锈蚀、无滴漏，室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架完好无锈蚀，室外铺装及道路平整无坑洼、无破损。

（2）每年向采购单位提交建筑物年度维修养护计划，每月向采购单位提交建筑物月度维修养护计划。

（3）建筑物及附属设施按计划维修、维护，确保玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。建立维修回访制度且记录完整。

（4）避雷设施日常养护检测。每年的雷雨季节前需具有资质检测机构对避雷设施进行一次全面的检测，并出具检测报告。

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

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

（7）及时完成家具、设备等各项零星维修任务，一般维修任务应确保在24小时内完成，确保建筑物本体完好率98%以上，物业零修、急修及时率98%以上，维修合格率100%，标项内场地、道路的完好率98%以上。

（8）大楼设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除；水、电、卫浴设备、门锁及时修复；遇电路故障断电、水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏及墙面破损要及时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。公共照明、水电设施每天检查一遍。大厅墙面灯具每季清洗，楼宇内门窗、卫浴设施、内墙面、所有照明设施的检查每月不少于一次。

（9）日常维修接到报修信息后，必须15分钟内赶到现场进行处理。若无能力修复，及时报告相关部门的有关人员及领导。

（10）配合专业单位进行保养及维修工作。

（11）所有空调过滤网及风口清洗频率：空调滤网、风口每半年清洗一次。

3、服务要求

（1）工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行（每天）巡查维修制度；

（2）巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、消防设施、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、办公与阅览家具、其它公用设施

（3）每天对标项内公共区域进行巡查，并随时记录和处理

（十一）消防设备维护

1.服务内容：消防设备的维保、维修和管理

2.服务质量标准：（1）建立健全消防管理制度，建立消防责任制；（2）明确专人维护；（3）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；（4）各类设备设施能正常运行与使用；（5）检查记录详细，如发现消防设施设备有异常情况，应及时予以调换或报修；（6）对易燃易爆物品设专人专区管理

（十二）设备机房标准化管理和要求

**1、供配电类设备房标准（33项）**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 设备房门外环境干净、整洁。 |
| 2 | 设备房门、门框完好，无锈蚀。 |
| 3 | 房门上锁，开启方便，存放备用钥匙。 |
| 4 | 项目设备房统一本体标识，有"设备重地，非请勿进"提示。 |
| 5 | 门口设有铁或铝皮挡鼠板，高度60cm,有提示标识。 |
| 6 | 照明开关设在门边，开关方便。 |
| 7 | 可以分区域控制照明回路，照明灯具完好，照度良好。 |
| 8 | 室内通风良好，风机设备（或空调）运行正常。 |
| 9 | 有消防应急照明，测试正常。（可双头应急灯） |
| 10 | 按分区配置有效灭火器，放置于门边，每15平方米1具2KG灭火器。 |
| 11 | 消防电话通畅，语音清楚。 |
| 12 | 地面平坦、干燥、防滑、干净，有地砖更优。 |
| 13 | 柜前有绝缘胶垫，刷有警示带，无裂口，无起拱。 |
| 14 | 墙面刷白，无污渍，脚踏线等收口完整，接地排刷漆。 |
| 15 | 相关单位联系方式和电话上墙。 |
| 16 | 高、低压系统图（或模拟图）上墙。 |
| 17 | 管理制度、安全操作流程、应急预案3上墙，悬挂整齐美观。 |
| 18 | 设备人员熟悉制度和应急预案。 |
| 19 | 人员上岗证复印件上墙，高压入网证、电工证2证。 |
| 20 | 高、低压系统图或模拟图上墙，采用PVC板。 |
| 21 | 设备房记录干净整洁，字迹清晰。巡查、运行、维修、来访4记录。 |
| 22 | 配置有温、湿度计，读数在标准值以内。上方贴提示标识。 |
| 23 | 工具摆放整齐，要照要求定期安检。 |
| 24 | 变压器负荷适中，三相电流平衡不超过25%，风扇能运行。 |
| 25 | 柜面干净，无污渍；柜内走线规范，目视无明显积尘。 |
| 26 | 电缆走向明确，有标识。 |
| 27 | 电容柜处于自投，Φ＞0.9，电容无漏液，无鼓包。 |
| 28 | 电容柜手投测试正常， 直流屏工作正常。 |
| 29 | 各类指示灯显示正常。 |
| 30 | 电缆沟内排水正常，电缆有支撑。 |
| 31 | 设有积水坑的，排水功能正常，手自动控制正常。 |
| 32 | 积水坑有高水位报警，报警信息能被及时发现。 |
| 33 | 保洁工具在指定位置，摆放整齐，笤帚、簸箕、抹布、拖把、水桶。 |

**2.电梯机房标准（29项）**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 设备房门外环境干净、整洁。 |
| 2 | 设备房门、门框完好，无锈蚀。 |
| 3 | 房门上锁，开启方便，监控中心存放备用钥匙。 |
| 4 | 项目设备房统一本体标识，有“设备重地，非请勿进”提示。 |
| 5 | 门口设有铁或铝皮挡鼠板，高度50cm,有提示标识。 |
| 6 | 照明开关设在门边，开关方便。 |
| 7 | 照明灯具完好，照度良好。 |
| 8 | 通风良好，风机运行正常。 |
| 9 | 窗台或通风口有防雨措施，有纱窗防鸟。 |
| 10 | 有消防应急照明，测试正常。（可双头应急灯） |
| 11 | 按分区配置有效灭火器，放置于门边，每15平方米1具2KG灭火器。 |
| 12 | 消防电话通畅，语音清楚。 |
| 13 | 地面平坦、干燥、防滑、干净，有地砖、地垫更优。 |
| 14 | 地面刷有黄色警示带、标识、接地排刷漆，黄绿15cm相间。 |
| 15 | 墙面、顶面刷白，无污渍。 |
| 16 | 吊钩干净，限吊标识清晰。 |
| 17 | 管理制度、安全操作制度、应急预案上墙，悬挂整齐美观。 |
| 18 | 设备人员熟悉制度和应急预案。 |
| 19 | 人员上岗证复印件上墙，管理员证、维修证。 |
| 20 | 设备房记录干净整洁，字迹清晰。巡查、维保、来访3记录。 |
| 21 | 配置有温、湿度计，读数在标准值以内。上方有提示标识。 |
| 22 | 工具摆放整齐，能有效盘车，上方有提示标识。 |
| 23 | 线槽封闭完好，缆线走向标识清晰。 |
| 24 | 预留插座完好，能有效使用。 |
| 25 | 设备干净，光亮，无锈蚀，无污渍 |
| 26 | 柜面，柜内清洁，无积尘。 |
| 27 | 机房高差台面设有步梯和栏杆，安全方便。 |
| 28 | 各类指示灯显示正常。 |
| 29 | 保洁工具在指定位置，摆放整齐，笤帚、簸箕、抹布、拖把、水桶。 |

3. **水泵房（生活、消防等）标准（37项）**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 设备房门外环境干净、整洁。 |
| 2 | 设备房门、门框完好，无锈蚀。 |
| 3 | 房门上锁，开启方便，存放备用钥匙。 |
| 4 | 项目设备房统一本体标识，有“设备重地，非请勿进”提示。 |
| 5 | 门口设有铁或铝皮挡鼠板，高度50cm,有提示标识。 |
| 6 | 照明开关设在门边，开关方便。 |
| 7 | 可以分区域控制照明回路，照明灯具完好，照度良好。 |
| 8 | 有消防应急照明，测试正常。（可双头应急灯） |
| 9 | 按分区配置有效灭火器，放置于门边，每15平方米1具2KG灭火器。 |
| 10 | 消防电话通畅，语音清楚。 |
| 11 | 地面平坦、干燥、防滑、干净，有地砖、地垫更优。 |
| 12 | 室内设置有排水浅沟，沟内干净；或有其他排水设施，排水顺畅。 |
| 13 | 墙面刷白，无污渍，脚踏线等收口完整，接地排刷漆。黄绿相间15cm。 |
| 14 | 相关单位联系方式和电话上墙于制度旁插盒，消防维保、水泵维修。 |
| 15 | 管理制度、安全操作制度、应急预案上墙，悬挂整齐美观。 |
| 16 | 设备人员熟悉制度和应急预案。 |
| 17 | 生活泵房需卫生许可证、水质检验合格证、人员健康证3证上墙。 |
| 18 | 设备房记录干净整洁，字迹清晰。巡查、运行、维修、来访4记录。 |
| 19 | 配置有温、湿度计，读数在标准值以内。上方贴提示标识。 |
| 20 | 控制柜下有30cm左右的基础，刷灰漆。 |
| 21 | 控制柜与水管接头、阀门有2米以上间距，或有防爆管水浸的措施。 |
| 22 | 控制柜、设备干净，无污渍；柜内走线规范，目视无明显积尘。 |
| 23 | 电缆走向明确，有标识。 |
| 24 | 水泵运转正常，无跑冒滴漏，消防泵能远程控制。 |
| 25 | 阀门控制自如，无卡死，丝杆有黄油即套管，有状态标识。 |
| 26 | 管道卡口、支撑稳固，支撑架无锈蚀。 |
| 27 | 管道清洁、无锈蚀，水流流向标识清晰。 |
| 28 | 各类指示灯显示正常。 |
| 29 | 设有积水坑，排水功能正常，手、自动控制正常。 |
| 30 | 积水坑有高水位报警，报警信息能被及时发现。 |
| 31 | 水箱房与泵房设置有挡水坎。 |
| 32 | 水箱盖上锁，监控中心配备钥匙。 |
| 33 | 溢水口和排水口有防虫网，且干净。 |
| 34 | 水箱、水池有水位观察管或高低水位报警装置。 |
| 35 | 双生活水箱的可独立使用和清洗，清洗时不停水。 |
| 36 | 各类标识清晰、无残缺、无模糊不清，且项目内统一。 |
| 37 | 保洁工具在指定位置，摆放整齐，笤帚、簸箕、抹布、拖把、水桶。 |

（十三）其它要求

1、本项目范围内，单次单项结算费用在叁佰元（含）以内的维修项目，由中标人包干负责，费用全部包含在本次投标价中。单次单项结算费用在叁佰元（不含）以上的维修项目，由采购单位负责，中标单位做好相关配合工作。

2、服务内容：来访人员接待、通报，按规定做好与被访人员（单位）的联络，经被访人员（单位）同意后做好来访人员的证件核验、信息记录并发放《访客条》等。

3．服务质量标准：上岗时穿戴物业公司统一的工作服，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿端正。态度热情，礼貌待客；表情自然，语言得体；严格查验，认真负责。发现问题及时上报。工作日提前半小时到岗，中午安排人员值班。

四、设备系统专项维保要求

根据国家、地方法规以及大型机电设备必须进行专项维保的要求，由中标方负责组织招标。基本原则如下：

专项维保招标文件必须经过区机关事务服务中心核准，对维保合同履约不合格单位，中心有权要求物业单位提前中止合同，督促物业单位重新组织招标。

五、管理服务人员要求

（一）人员配置（最低配置要求）

**本项目人员配置一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 项目经理 | 3 |
| 2 | 综合主管 | 3 |
| 3 | 工程主管 | 3 |
| 4 | 秩序主管 | 3 |
| 5 | 保洁主管 | 3 |
| 6 | 楼座服务员 | 12 |
| 7 | 综合服务人员 | 5 |
| 8 | 工程人员 | 15 |
| 9 | 秩序维护员 | 166 |
| 10 | 保洁员 | 97 |
| 11 | 总计 | 310 |

**1、和茂大厦附楼**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 楼座服务员 | 1 |
| 2 | 秩序维护员 | 4 |
| 3 | 保洁员 | 3 |
| 4 | 总计 | 8 |

**2、东部国际商务中心和地下一、二层人员配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 综合主管 | 1 |
| 3 | 工程主管 | 1 |
| 4 | 秩序主管 | 1 |
| 5 | 保洁主管 | 1 |
| 6 | 楼座服务员 | 4 |
| 7 | 综合服务人员 | 1 |
| 8 | 工程人员 | 5 |
| 9 | 秩序维护员 | 32 |
| 10 | 保洁员 | 23 |
| 11 | 总计 | 70 |

**3、钱塘中心人员配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 综合主管 | 1 |
| 3 | 工程主管 | 1 |
| 4 | 秩序主管 | 1 |
| 5 | 保洁主管 | 1 |
| 6 | 楼座服务员 | 4 |
| 7 | 综合服务人员 | 2 |
| 8 | 工程人员 | 3 |
| 9 | 秩序维护员 | 38 |
| 10 | 保洁员 | 32 |
| 11 | **总计** | **84** |

**4、综合楼（含钱塘荟、规划馆、东沙湖会议中心、招商中心、退役军人事务局、公车平台）人员配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 综合主管（兼项目经理） | 1 |
| 2 | 工程主管 | 可兼任 |
| 3 | 秩序主管 | 可兼任 |
| 4 | 保洁主管 | 可兼任 |
| 5 | 楼座服务员 | 2 |
| 6 | 综合服务人员 | 1 |
| 7 | 工程人员 | 4 |
| 8 | 秩序维护员 | 62 |
| 9 | 保洁员 | 26 |
| 10 | 总计 | 96 |

**5、江东行政服务中心人员配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 工程主管 | 1 |
| 3 | 秩序主管 | 1 |
| 4 | 保洁主管 | 1 |
| 5 | 楼座服务员 | 1 |
| 6 | 综合服务人员 | 1 |
| 7 | 工程人员 | 3 |
| 8 | 秩序维护员 | 30 |
| 9 | 保洁员 | 13 |
| 10 | 总计 | 52 |

（二）人员资质

1、项目经理：项目经理截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有本科及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、取得工程师或物业管理师证书；

2、保洁主管：保洁主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证；

3、保洁服务人员：55岁以下、小学及以上学历、服务前体检合格；

4、工程主管：工程主管截止投标截止时间年龄50周岁（含）以下、具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、具有智能楼宇管理员职业资格证书（三级及以上）或工程师证书、具有特种作业操作证（低压电工作业或高压电工作业或制冷设备维修工）、具有其它特种设备证书（电梯安全管理或锅炉）；

5、拟派工程人员要求：截止投标截止时间年龄50周岁（含）以下；人员配置须符合国家相关规定，有相关行业证书。

6、秩序主管：秩序主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、具有二级及以上保安等级证书或中级及以上建（构）筑物消防员证（消防设施操作员证）；

7、秩序主管：秩序主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、具有二级及以上保安等级证书或中级及以上建（构）筑物消防员证（消防设施操作员证）；

**▲投标人承诺中标后一个工作日内向采购人提供所有专业人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供审核认可。投标时，在符合性审查资料中提供相关材料，如承诺等。**

（三）素质能力

1．所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据不同岗位要求统一着装、言行规范，注意仪容仪表。

2．中标人对所录用人员要严格政审，所有相关人员要报采购单位备案审查，保证录用人员政治上可靠，身体素质好，没有刑事犯罪记录，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪，中标人须与所有相关人员签订《保密协议书》。

3．重要岗位人员必须经采购单位审核通过后方可录用。

4．中标候选人必须在合同签订前提供所有工程人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供采购人审核。所有人员必须专职在采购人单位服务，不得兼职，中标后工程主管如需要更换，须及时上报采购单位，经采购单位同意后方可更换。

5．为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行宾馆礼仪等相关培训。除投标人对服务人员的培训外，还需接受采购人对服务人员的集中培训。

6．采购人将对前期进场主要管理人员、工程技术人员进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，采购人可要求更换，直至胜任为止。

（四）工作时间

按采购人上班时间为准，每天上班时间应提前1小时到，下班时间后移1小时，休息日安排值班；高配24小时安排人员值班；凡遇雨雪冰冻等特殊时期，根据任务需要落实24小时值班。

六、管理服务指标

1．杜绝火灾责任事故和刑事案件；

2．环境卫生、清洁率达99%；

3．维修、报修及时率100%；

4．智能化系统运行正常率100%；

5．服务有效投诉及时处理率100%；

6．满意率95%以上。

七、服务期限

自前期合同期限结束之日起1年。

八、管理服务费用及财务管理要求

（一）物业费用报价及支付方式

1.投标报价

投标单位须按招标内容进行组合报价。

**2.报价依据、支付方式及履约保证金**

（一）物业管理服务费用标准参照国家行业标准及《杭州市级机关事业单位办公楼物业服务外包量的经费申报核定》标准，以签订的合同价为准，由物业对口监管职能处室单位考核核准后，甲方支付给供应商物业管理费。

合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付中标单位合同金额的20%作为预付款。第一季度支付合同金额的20%（以预付款抵扣），其余三个季度均支付合同金额的25%，剩余合同金额的5%作为年度考核奖励或扣款。

各投标人报价按项目分项列出项目年支出费用，在实施过程中具体列支可在物业管理服务期限内统筹安排，调剂使用。设施设备专项维保费用支付必须经物业相关对口监管部门同意；合同总价5%金额作为甲方年度考核奖励或扣款，具体详见《考核细则》。

（二）物业保洁和维护设备、工具工程综合维修需更换的耗材已计入投标总价；中标人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，且不能与承包区域外单位、部门或团体共用，其所需耗材应由中标人自行承担。（办公设备包括电脑、打印机、复印机、扫描仪、对讲机、电话、传真机、照相机、录像机等等物品）。

（三）物业管理服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用业主可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用。

（四）履约保证金

合同签订后5个工作日内，中标人向采购人支付合同金额的1%作为履约保证金。接受投标人以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交履约保证金。项目全部义务履约完毕，履约保证金无息退还。（如有违约款项，则扣除相应违约款项后无息退还）

九、采购人提供的相关场地

（一）工作场地

1．办公楼中物业办公室1间。

2．根据需要在适当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、设备工具间、工程值班室、保洁仓库、保洁工作间、员工更衣室、会议工作间等，进场后视情况协调解决。

（二）办公用品

物业服务所需电脑、打印机、复印纸、对讲机等等自身办公所用的必需品，由中标人自行解决。

十、其他要求

（一）中标人对该项目的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告采购单位，采购单位有审核权。

（二）中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，中标人应因此承担责任和经济赔偿。在维保范围项目，中标人无任何理由拒绝保养维修。

（三）中标人在合同签订前须提供管理主管、工程综合维修人员等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果中标人不能提供，则采购单位有权终止合同签订。其他人员聘用须将人员信息向甲方有关单位备案。

（四）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，管理主管和工程综合维修人员提前30天告知业主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。对业主认为无能力、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。

（五）按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。为保证服务人员的技能素质、队伍的相对稳定，应保障关键技术岗位，如楼座服务员、设备维护人员的工资待遇。采购单位有权查阅中标人的财务状况及财务报表。

（六）管理服务人员工作服装由中标人自行配备，费用自理，计入投标总价；服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作。

（七）中标人需建立上岗前培训制度，须取得相关资质证书的岗位必接受过相关培训并通过考试考核，做到持证上岗。所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行短期培训，必要时应安排专门的集中培训。

（八）中标人应承诺在合同期内，为承包区域内提供清卫保洁、秩序维护、设备维护及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。

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

（十）中标人有义务协助采购单位完成除维修维护外零星的电器安装、线路铺设、改动等工作，费用包含在本次投标价中，不再另行计费（所需设备及耗材由业主单位负责）。

（十一）中标人在做好工作的同时，有责任向采购单位提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。参照大楼实际情况，提出更好的绿化设计方案，明确绿化盆景种类、数量、摆放位置、更换时间等。

（十二）中标人应积极配合采购单位做好节能工作。

（十三）采购单位工作人员及其他物业使用人对中标单位的满意率在90％以下，采购单位可随时要求中标人在采购单位的监督下进行满意率调查。

（十四）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购单位对中标物业服务公司的人员有直接指挥权。

（十五）中标人须按《杭州市物业管理条例》及国家其他有关标准和规范完成招标文件要求的物业管理工作。

（十六）中标人员工在本项目用餐无需承担搭伙费。

（十七）中标人应购买公共责任保险。

（十八）中标人与服务范围内的经营单位签订物业服务合同，直接向经营单位收取物业服务费。

（十九）原中标人如在此轮招标中不中标，要确保与新中标人完成相关物业服务工作的交接，交接时间为一个月。交接当月，物业服务费用以实际服务时间分别核算。

十一、检查与考核

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

（二）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中标人。并每季对 “清卫保洁”、“秩序维护”、“设施设备维护”等内容的检查结果进行考核。

（三）对采购单位、入驻单位检查和反映的物业服务管理方面的问题，经采购单位认定应由中标人负责整改的，如中标人未按照采购单位要求落实，视情一次扣罚1000元至10000元；如造成严重不良后果或较重的安全隐患，一次扣罚季度考核奖。

**物业服务满意度调查问卷**

**一、根据您最近一段时间的感受，您对物业服务/管理的评价如下：【**注：若您对某个项目不太了解，无法评价，请在“不了解”一栏打“√”**】很满意：10分 满意：8分 一般：6分 不满意：4分 很不满意：0分，不了解：不计分**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（一）客户服务** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **1** | 服务人员的礼貌和态度、业务能力 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（二）秩序维护服务** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **2** | 人员、车辆出入管理有序，行驶秩序良好 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **3** | 安保人员到岗到位，岗亭24小时规范执勤 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（三）环境卫生及绿化服务** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **4** | 室外公共区域卫生清洁工作 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **5** | 垃圾清运快速及时，无长时间满溢现象 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6** | 绿化整洁、美观情况，绿地保护、保洁情况 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（四）工程维修服务** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **7** | 公共区域设备设施的维护管理 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（五）公共设施设备维护管理** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **8** | 电梯维保、运行情况 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **9** | 中央空调供冷（热）效果、噪音情况 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（六）消防安全** | | **很满意** | **满意** | **一般** | **不满意** | **很不满意** | **不了解** |
| **10** | 消控室值班及消防设施设备管理维护情况 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**二、综合管理与服务评价**

1. 您对物业管理服务的整体水平评价为：

🞎 很满意 🞎 满意 🞎 一般 🞎 不满意 🞎 很不满意

2. 与上一季度相比，您认为在规范服务人员行为，提高物业管理水平等方面变化如何：

🞎 明显加强 🞎 加强 🞎 没有变化 🞎 减弱 🞎 明显减弱 🞎 讲不清楚

3. 您对物业项目经理（项目主任）的评价？

🞎 很满意 🞎 满意 🞎 一般 🞎 不满意 🞎 很不满意

**三、如果您对物业管理服务还有其他意见或建议，请写在此处：**

|  |
| --- |
|  |
|  |

最后，为了便于分析统计，请您填写简单的个人资料，我们承诺严格保密。

姓 名： （🞎 先生 🞎 女士）

办公地点：

联系电话：

**（ ）物业服务业主考核表**

考核时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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。 |  |  |
| 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 | 违反规范现象每次扣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。 |  |  |
| 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。 |  |  |
| **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。 |  |  |
| **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。 |  |  |
| **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 |  |  |  |
| **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 |  |  |  |
| **附加分** | （正负不超过10分） | | |  |  |
| **总得分** |  | | | | |

考核人签字确认：

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评标标准** | **权重** | **主观分/客观分属性** | **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①物业管理服务理念，②服务定位、目标，③投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行。方案合理、保密性高、安全，有针对性的且切实可行的视为符合要求。每符合1项得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。 | 3 | 主观 | （一）物业管理服务理念、服务定位 、目标 |
| 2 | 针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，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。根据投标人提供的方案能否满足采购需求判定评分，内容完整、措施有效、符合采购人实际视为符合。完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分。 | 4 | 主观 | （二）组织架构、管理制度、管理流程等 |
| 3 | 清卫保洁方案。方案包括行政办公公共区域内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、服务间、地下室、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，行政办公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”、白蚁防治和消杀等所有环境卫生保洁。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （三）保洁管理与服务方案 |
| 4 | 石材日常维护方案。方案包括物业服务区域内大楼内地面日常保洁、晶面处理等各项养护服务。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （四）石材日常维护方案 |
| 5 | 绿化养护方案。方案包括物业服务区域内树木、花草、色块等的日常养护和管理，绿地的养护及卫生管理。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （五）绿化管理与服务方案 |
| 6 | 秩序维护方案。包括出入口秩序管理、安全检查巡逻、安全监控、交通和车辆停放管理、安全管理等。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （六）秩序维护服务方案 |
| 7 | 消防设备维护方案。方案包括服务区域内所有的消防设备的维保、维修和管理。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得3分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 3 | 主观 | （七）消防设备维护方案 |
| 8 | 高（低）压线路、照明及供电设备管理维护方案。方案包括区域内的变压器、高低压配电柜、楼层配电间低压配电柜、设备机房电气控制柜、疏散指示系统、大厅电动遮阳卷帘、电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉（专项维保除外）、水泵、排污泵等低压用电设施进行日常管理和维护、维修。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （八）高（低）压线路、照明及供电设备管理维护方案 |
| 9 | 弱电系统管理维护方案。方案包括协助做好物业服务区域内综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、显示屏系统、有线电视系统、弱电井道（涉密除外）等日常管理，确保各系统正常运行。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （九）弱电系统管理维护方案 |
| 10 | 给排水设备运行维护方案。方案包括服务区域内给排水系统设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得3分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 3 | 主观 | （十）给排水设备运行维护方案 |
| 11 | 空调系统运行维护方案。方案包括物业服务区域内所有空调系统的日常养护维修。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （十一）空调系统运行维护方案 |
| 12 | 电梯管理维护方案。方案包括物业服务区域内电梯专业维保及日常管理。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （十二）电梯管理维护方案 |
| 13 | 房屋及设备设施日常养护和巡查维修方案。方案包括物业服务区域内所有房屋及相关设备设施的日常养护和巡查维修。主要包括但不限于：大楼办公楼(区)房屋地面、墙面、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅大面积玻璃顶、外墙幕墙、各类设备及管道、室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架、室外铺装及道路等。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务内容和服务质量标准（完全符合得4分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 4 | 主观 | （十三）房屋及设备设施日常养护和巡查维修方案 |
| 14 | 设备机房标准化管理方案。方案包括设备机房、电梯机房、水泵房（生活、消防等）的标准化管理。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求（完全符合得3分，一项不符合扣1分，扣完为止）。 | 3 | 主观 | （十四）设备机房标准化管理方案 |
| 15 | 应急预案（4分）：物业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，以化解各类纠纷、消防、应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。（4分）  传染性疾病防控方案（3分）：物业服务区域内传染性疾病应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求。应急小组健全、消杀措施得力、处置流程规范视为符合采购需求。（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。（3分） | 7 | 主观 | （十五）应急预案等 |
| 16 | 项目经理截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有本科及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、取得工程师或物业管理师证书（按照最低人员配置数量要求，每1人完全符合得2分，每1人缺少1项证书扣1分，扣完为止）；（6分）；注:须提供项目经理在投标人单位社保缴纳记录；提供相关证明材料；否则不得分。 | 6 | 客观 | （十六）项目经理情况 |
| 17 | 综合主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有本科及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证（按照最低人员配置数量要求，每1人完全符合得2分，每1人缺少1项证书扣1分，扣完为止）。（6分）注: 须提供保洁主管在投标人单位社保缴纳记录；提供相关证明材料；否则不得分。 | 6 | 客观 | （十七）综合主管情 况 |
| 18 | 保洁主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证（按照最低人员配置数量要求，每1人完全符合得2分，每1人缺少1项证书扣1分，扣完为止）。（3分）注: 须提供保洁主管在投标人单位社保缴纳记录；提供相关证明材料；否则不得分。 | 3 | 客观 | （十八）保洁主管情况 |
| 19 | 秩序主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、退伍军人或保安员资格等级证书或中级及以上建（构）筑物消防员证（消防设施操作员证）（按照最低人员配置数量要求，每1人完全符合得2分，每1人缺少1项证书扣1分，扣完为止）。（3分）注:须提供上述秩序主管在投标人单位社保缴纳记录；提供相关证明材料。 | 3 | 客观 | （十九）秩序主管情况 |
| 20 | 工程主管截止投标截止时间年龄50周岁（含）以下、具有大专及以上学历、取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证、具有智能楼宇管理员职业资格证书（三级及以上）或工程师证书、具有特种作业操作证（低压电工作业或高压电工作业或制冷设备维修工）、具有其它特种设备证书（电梯安全管理或锅炉）（按照最低人员配置数量要求，每1人完全符合得2分，每1人缺少1项证书扣1分，扣完为止）。（6分）注: 须提供工程主管在投标人单位社保缴纳记录；提供相关证明材料；否则不得分。 | 6 | 客观 | （二十）工程主管情况 |
| 21 | 投标人获得的有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书情况（每项得2分），提供扫描件。（提供证书原件扫描件，由评标委员会在国家认监委网站http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList查询，未在该网站上查询到的，不得分） | 6 | 客观 | （二十一）管理体系认证证书 |
| 22 | 投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间近三年成功承担过的类似办公大楼物业服务项目情况，根据业绩合同证明。类似办公大楼已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。 | 1 | 客观 | （二十二）投标人类似项目建设的案例 |
| 23 | 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。  对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物项目，以及预留份额政府采购货物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。 | 10分 | 客观 | / |

 \***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。**评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值30%以上的，由评审委员会启动评分畸高、畸低行为认定程序。**

**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（报价表）的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10-20%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4-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，均视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的（投标人未按开标一览表（报价表）格式填写的，采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，均视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件）；

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，采购代理机构以书面形式通知投标人延长投标有效期，投标人拒绝延长的；

4.2.7投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.8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;

4.2.9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;

4.2.10投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.11投标人提供虚假材料投标的；

4.2.12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；

4.2.13招标文件要求提供样品，投标人未提供样品或提供的样品不满足采购需求实质性条件的；

4.2.14投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标、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，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

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

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

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年 月 日， （采购人） 以 （政府采购方式） 对 （项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

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

**1.1 合同组成部分**

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

**1.3 价款**

本项目采用以下第 1.3.1 条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

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

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

## 1.3.3其他计价方式： 。

**1.4履约保证金**

乙方 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款*** ；

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

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

**1.5预付款**

甲方 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.2预付款的扣回方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.3预付款的担保措施详见 ***合同专用条款*** 。

**1.6资金支付**

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

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

**1.8违约责任**

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

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

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

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

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

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

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

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

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

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**1.10 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

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

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

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

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

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

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

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

**2.4 履约检查和问题反馈**

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

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

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

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

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

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

**2.7 质量保证**

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

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

**2.8 延迟履行**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

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

**2.10 合同转让和分包**

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

**2.11 不可抗力**

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

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

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

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

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

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

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

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

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

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

**2.16 通知和送达**

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

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

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.3.2 | / |
| 1.4.2 | 合同签订后5个工作日内，中标人向采购人支付合同金额的1%作为履约保证金。接受投标人以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交履约保证金。项目全部义务履约完毕，履约保证金无息退还。 |
| 1.5.1 | 合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付中标单位合同金额的20%作为预付款。 |
| 1.5.2 | 第一季度物业管理服务费用以预付款抵扣 |
| 1.5.3 | / |
| 1.6.2 | 合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付中标单位合同金额的20%作为预付款。第一季度支付合同金额的20%（以预付款抵扣），其余三个季度均支付合同金额的25%，剩余合同金额的5%作为年度考核奖励或扣款。 |
| 1.7.1 | 服务交付（实施）的时间（期限）：自前期合同期限结束之日起1年。 |
| 1.7.2 | 服务交付（实施）的地点（地域范围）：和茂大厦附楼和地面停车场（钱塘区云沙街与顺安巷交叉口）、东部国际商务中心和地下一、二层（钱塘区金沙大道600号）、钱塘中心（钱塘区青六北路499号）、综合楼（钱塘区迎康路28号）及江东行政服务中心（钱塘区江东大道3899号）。 |
| 1.7.3 | 服务交付（实施）的方式：现场交付。 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | / |
| 1.7.4.3 | / |
| 1.8.7 | / |
| 1.9.1 | 甲方所在地。 |
| 1.9.2 | 甲方所在地。 |
| 2.3.2 | / |
| 2.5 | 同1.6.2 |
| 2.11.3 | 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 7 日内以书面形式变更合同。 |
| 2.11.4 | 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 3 日内以书面形式通知对方当事人，并在 2 日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。 |
| 2.15.1 | 乙方每 3 月，定期提交服务报告，甲方每 3 月进行定期验收。 |
| 2.15.3 | 甲方按照《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监[2019]10号）规定组织对乙方履约的验收。  （一）乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。乙方所有的工作除应按乙方的内部流程实施外还应接受甲方或第三方的检查。乙方达不到甲方要求及各项服务承诺，甲方有权要求其整改，直至扣款或终止合同。  （二）甲方定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈乙方。并每季对 “清卫保洁”、“秩序维护”、“设施设备维护”等内容的检查结果进行考核。  （三）对甲方、入驻单位检查和反映的物业服务管理方面的问题，经甲方认定应由乙方负责整改的，如乙方未按照甲方要求落实，视情一次扣罚1000元至10000元；如造成严重不良后果或较重的安全隐患，一次扣罚季度考核奖。 |
| 2.19 | 本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议（如果有）…………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）…………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求（如果有）…………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

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

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

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

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）**

（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7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C.**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求（如果有）**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函………………………………………………………………………（页码）

（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明……（页码）

（3）分包意向协议（如果有）…………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料……………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………（页码）

（6）投标标的清单………………………………………………………………（页码）

（7）商务技术偏离表……………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书。

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

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

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

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

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**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（如果有）…………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

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

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **数量** | **总价（元）** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … | … |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | | |

**注：**

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

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

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

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

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

二、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

**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，需先与钱塘区财政局合作的银行对接，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、采购单位应及时将信用融资合同提交备案。

**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。

**五、合作银行及联系方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **银行** | **联系人** | **电话** |
| **1** | 建设银行钱塘支行 | 张苏航 | 13065710830 |
| **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** | 杭州银行钱塘支行 | 费莎  严培蓓 | 13388617781  13858023883 |
| **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** | 工商银行开发区支行 | 李燕珍 | 13735710338 |
| **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** | 农业银行钱塘支行 | 王安东  方若愚 | 15158025713  15067483470 |
| **11** | 浙商银行杭州钱塘支行 | 徐伟刚 | 82921293，18258888258 |
| **12** | 浦发银行 | 林云鹏 | 18805812679 |

# 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**

（采购人）、（采购代理机构）

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

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

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

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

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务全部由（中型或小型或微型）企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

## ……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

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

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

一、分包标的及数量

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

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由（中型或小型或微型）企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

日期： 年 月 日

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （采购人） 的 （项目名称） 采购活动，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. 物业管理服务 ，属于 物业管理 行业 ；承建（承接）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： 年 月 日

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

注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引，逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）（http://www.ccgp.gov.cn/zcfg/mof/201310/t20131029\_3587674.htm）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。