云上澜苑小区物业管理项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号:QTCG-GK-2022-241

杭州市钱塘区人民政府河庄街道办事处

杭州市公共资源交易中心钱塘分中心

二〇二二年八月十七日

**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

云上澜苑小区物业管理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2022年9月7日9点30分00秒](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2021%E5%B9%B4)（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-2022-241

项目名称：云上澜苑小区物业管理项目

预算金额（元）：30000000

最高限价（元）：30000000

采购需求：

标项名称：云上澜苑小区物业管理项目

数量:不限

预算金额（元）:30000000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：云上澜苑小区物业管理项目主要内容： 保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等。详见招标文件第三部分采购需求。

备注：无

合同履约期限：服务期两年

本项目接受联合体投标：[x] 是，[ ] 否。（未预留份额专门面向中小微企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，不得限制大型企业与小微企业组成联合体、中型企业与小微企业组成联合体、小微企业与小微企业组成联合体参与投标；预留份额，将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小微企业采购的，不得限制中型企业与小微企业组成联合体、小微企业与小微企业组成联合体参与投标。如果采购项目确实不适合由联合体实施，则供应商不应组成联合体参与该项目采购活动）

**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：

[x] 无；

[ ] 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，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

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

4.本项目的特定资格要求：无；

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2022年9月7日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

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

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

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2022年9月7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：**2022年9月7日9点30分

**开标地点（网址）：**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=8780506](https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed_noticeDetails/index.html?noticeId=8780506&utm=web-government-front.2e418808.0.0.9d8e6a20096011edb301bbe889b7ff2a)

**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）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

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

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

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

地 址：杭州市钱塘区永丰618号

传 真： /

项目联系人（询问）：王先生

项目联系方式（询问）：0571-82175129

质疑联系人：韩先生

质疑联系方式：0571-82175221

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：杭州市钱塘区幸福南路1116号

传 真：0571-82987995

项目联系人（询问）：袁工

项目联系方式（询问）：0571-86871959

质疑联系人：熊工

质疑联系方式：0571-82987976

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：0571-82988295

联系人：任女士

监督投诉电话：0571-82987260

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** | [x] 本项目不允许采购进口产品。[ ] 可以采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品；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 工作分包。[x]  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** | [x] A不组织。[ ] B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | [x] A不要求提供。[ ] B要求提供。（1）样品： ；（2）样品制作的标准和要求：按照采购需求要求；（3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；（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、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。（7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。投标人应按要求递交投标样品，否则其对应的样品分作零分处理。**▲**（8）为保证评标公正性，样品上不得标注任何有关投标单位的信息，否则做无效标处理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | [x] 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** | 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。本项目采购节能产品、环境标志产品要求：[x] A无[ ] B 政府强制采购节能产品：（1） ；（2）……[ ] C 政府优先采购节能产品：（1） ；（2）……[ ] D 政府优先采购环境标志产品：（1） ；（2）…… |
| 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。投标报价明细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。**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。[x] 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。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

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

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

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

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

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品，“[x] ” 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 支持绿色发展

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

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

3.5中小企业信用融资：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供应商询问

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

4.2供应商质疑

4.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

4.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.2.3.4事实依据；

　　4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4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。

4.2.5采购人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.2.6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。

4.3供应商投诉

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

4.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

4.4在线质疑、投诉

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

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，以书面形式向采购机构提出。

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

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

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

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2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）；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（未要求的，无需提供）；

11.1.4本项目的特定资格要求（未要求的，无需提供）。

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（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）；

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关于为十一个无物业小区提供服务的承诺函；

## 11.2.9关于经营性收入的承诺函；

11.2.10政府采购供应商廉洁自律承诺书。

11.3**报价文件：**

11.3.1投标报价明细表；

11.3.2中小企业声明函（招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函）**。**

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

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

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

**15.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。**

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，采购机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**17.开标**

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

　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，采购人将依法对投标人的资格进行审查。

18.2采购人依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

18.3投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

18.4对未通过资格审查的投标人，采购人告知其未通过的原因。

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

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**

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

**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，采购机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购机构也可以以纸质形式进行中标通知。

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

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**

杭州市政府采购网公布的供应商履约评价为满分的免收履约保证金。确需收取履约保证金的，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的电子保函形式提供履约保证金。**采购人不得拒收履约保函。**

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

**八、电子交易活动的中止**

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

26.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

26.2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；

26.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

26.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

26.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 **27.**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**

**28.验收**

28.1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。

28.2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。

28.3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。

28.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况**

（一）项目基本情况：

河庄街道云上澜苑小区项目总用地面积267946㎡, 总建筑面积约85.65万㎡，其中地上建筑面积约623474.04㎡，其中住宅：540095.06㎡（其中有15幢属于未交付给业主的空置房，共计2103套，住宅面积228938㎡），配套公建面积12848.92㎡（其中物业管理经营用房面积3090.57㎡，物业管理办公用房建筑面积2371.22㎡，社区服务用房面积1893.56㎡，社区养老用房建筑面积1122.03㎡，开闭所794.76㎡，消控室面积：110.94㎡，公厕面积：211.05㎡，垃圾房44.44㎡）。地下建筑面积255246.77㎡，其中地下夹层建筑面积29910.39㎡；住宅总户数为4918户，机动车车位总数6493个。（具体以实测为准）

1.总配体量：住宅总户数为4918户，小区共36幢高层住宅。

2.车位情况：机动车停车数6538个，其中地下车位6003个，地上车位535个。

 (15幢未交付空置房涉及未分配车位2218个）

（二）主要设施及设备情况：

1、住宅生活给排水系统：

是否市政直供水：是；

是否有水泵房：是 ；

是否分高、中、低区：是，有6套变频设备；

消防水箱数量 4个；

生活污水与雨水是否分流： 是；

住宅每户设置空气源热泵热水系统；

住宅厨房排水设置情况：厨房设置排水立管。

2、供配电系统

（1）一级负荷：消防用电设备；

（2）二级负荷：公共照明、客梯、排污泵等；

（3）其他均为三级负荷。

3、照明系统

小区内路灯由物业公司管理维护。

4、消防电气

火灾自动报警系统采用 消防联动 报警系统，设置于 消防控制室 位置。消防控制室设于22#楼一层位置。

5、电梯：178台（其中高层70台，多层配套108台）。

6、是否精装修房屋： 否 。

其他相关数据、设施配置建设情况请各投标单位自行现场踏勘咨询确定。

**二、服务范围及人员要求**

下表中所列人数为完成服务的最低配置，投标单位结合项目实际情况和自身物业管理经验合理配置, 但人数不得低于表中的最低配置要求（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）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位 | 人数 |
| 综合管理部 | 项目总经理 | 1 |
| 经理助理 | 2 |
| 人事专员 | 1 |
| 客服经理 | 1 |
| 客服主管 | 2 |
| 客服 | 14 |
| 小计 |  | 21 |
| 工程部 | 工程经理 | 1 |
| 工程主管 | 1 |
| 工程技术 | 15 |
| 小计 |  | 17 |
| 秩序维护部 | 保安经理 | 1 |
| 保安主管 | 1 |
| 消防主管 | 1 |
| 监控员 | 6 |
| 门岗（3主2次） | 15 |
| 秩序维护员 | 30 |
| 小计 |  | 54 |
| 环境部 | 环境经理 | 1 |
| 环境主管 | 2 |
| 环境领班 | 4 |
| 保洁员（地上） | 63 |
| 保洁员（地下） | 13 |
| 绿化主管 | 1 |
| 绿化工 | 10 |
| 小计 |  | 94 |
| 　 | 合计 | 186 |

以上岗位人员数量请各投标单位根据需要服务要求、岗位要求、需保洁及绿化养护的面积自行配置，规定最低人数的不得低于规定人数要求。

中标人须按照国家规定给员工缴纳各种险金（所需费用要求应包含在总报价中）。中标人自行负责员工的一切工资、福利；所涉及的人事劳动关系以及工伤、疾病、意外伤亡事故等责任及费用由中标人全部负责。如因中标人原因造成第三方损失的，由中标人全部负责。

▲1、以上所需要的人员在中标后进行核实，若出现虚假应标，则采购人有权否决该单位，若合同已实施，有权中止合同。

▲2、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）。

3、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）。

4、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、物业管理费收取标准**

计划服务期：两年。如中标人在服务期内违反合同约定，或考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应提供1-2个月的延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。合同期满后，妥善处理退场移交、人员安置，如果出现劳资纠纷，责任在中标人。

本次招标最高限价：30000000元（2年）。报价超过总的最高限价或各项最高限价的投标文件均无效。实际支付根据街道分房进度，分配前以物业费标准30%计算,分配后以物业费标准100%计算。

本项目物业服务收费标准为有电梯住房1.45元/平方米/月标准，高能耗设施设备运行消耗的能耗费0.35元/平方米/月，其他配套公建1.8元/平方米/月，住宅地下机动车（位）60元/月/个，未分配以收费标准30%计入。受产权人、使用人委托而提供的代办性服务、特约服务，需要收费的，由物业服务企业按相关规定并与委托人协商确定收取费用。

▲本项目物业另外包含河庄街道城隍庙社区十一个无物业小区，总需保洁人员5名，预计费用为4000元/人/月，总计24万元。另需无条件配合街道及社区迎检工作。（提供承诺函）

**中标的物业公司必须到市价格主管部门进行备案，按主管部门要求提供相关资料，如因备案未通过，招标人将重新组织招标。**

▲经营性收入：由所属社区与中标单位签订合作协议，由中标单位进行运营，每年经营性收入需至少达到50万元，未达到部分需由中标单位补足。经营性收入分配比例为社区收取80%，中标单位收取20%。（提供承诺函）

**报价限价明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规模 | 单位 | 单价限价（元） | 备注 |
| 已分配 | 住宅物业费 | 311157.06㎡ | ㎡/月 | 1.45 |  |
| 配套公建物业费 | 12848.92㎡ | 1.8 | 含公共能耗费 |
| 地下停车位物业费 | 3785个 | 个/月 | 60 | 含公共能耗费 |
| 公共能耗费 | 311157.06㎡ | ㎡/月 | 0.35 |  |
| 未分配 | 住宅物业费 | 228938㎡ | ㎡/月 | 1.45 | 实际支付根据街道分房进度结算，分配前以物业费标准30%计算,分配后以物业费标准100%计算。 |
| 公共能耗费 | 228938㎡ | 0.35 |
| 地下停车位物业费 | 2218个 | 个/月 | 60 |
|  | 合计报价限价（一年） | 15000000元 |
|  | 两年报价限价 | 30000000元 |

**四、物业维修要求及资金安排**

1、在质保期内的责任由相应施工单位负责，同时物业公司做好相应配合工作，质保期后由物业公司负责维修。

2、质保期后的责任由物业管理公司按照物业管理法规政策规定进行维修保养。所涉及的单项急修、小型零星维修工程费用在2000元以内的（维修费在2000元以内的，可修不修的，发现一次处罚两万元，处罚金额从物业服务费中扣除。），由中标人承担，费用包含在本次投标总价内；2000元以上的由中标人先行维修，费用由中标人先行垫付，后续按招标人资金使用相关流程实报实销。物业服务范围包含路灯修缮，相关费用由中标人承担。注：各类维修金额是指套取相关定额后汇总的金额。

3、保修期限：除现有招标人同相应施工单位合同规定保修期外，其余全部由物业公司负责维修。

4、按照《房屋建筑工程质量保修办法》等有关规定，多层住宅项目在保修范围和保修期限内出现质量缺陷的，物业公司应立即致电保修单位同时报备采购人，保修单位按照《工程质量保修协议》立即组织人员到场进行维修（管道维修等紧急抢修工程应在24小时内安排）。如在3天内保修单位未安排人员维修或在承诺的时间内维修的，由物业公司向保修单位书面发出《街道安置房维修通知函》同时报备采购人，保修单位在收到书面函件后7天内需组织人员进场维修。如逾期未维修的，物业公司应立即通知采购人，由采购人安排其它单位进行维修，费用从维保单位质保金予以中扣除（全部修复完成后，由采购人将维修清单及费用以书面函件寄至维保单位）。

**五、物业管理内容**

**5.1服务范围：**

1、房屋和公共配套设施设备的管理和维护；

2、公共场所的监控系统及消防设备的管理与维护；

3、服务设施、文化娱乐、体育活动场所等公用设备设施的管理及维护保养；

4、公共绿化的维护和管理；

5、清洁卫生和环境维护；

6、各种车辆（包括机动车辆和非机动车辆）的统一管理；

7、协助公安部门对小区进行治安防范工作，对违章违法行为进行制止并及时报告；

8、对住户装修活动进行监督和管理；

9、商业服务网点的管理；

10、社区文化活动；

11、各类档案资料的管理；

12、法律、政策及合同规定的其他事项。

**5.2服务内容与服务标准：**

**（一）安保服务**

1、服务内容

秩序维护服务内容包括整个区域的正常秩序、安全保卫、监控、消防、交通秩序维护、停车、传达引导等管理工作（持证上岗）。

 2、服务标准

 1）实行24小时全天候的安全保卫、监控、消防、传达引导工作制度，维护秩序，确保安全。

 2）主要出入口均有秩序维护员值班看守，其中主要出入口设置工作时段立岗服务，及非工作时段必要的值班看守服务。通常情况下，工作时间段最早开始于7:30，最迟结束于22:00。

 3）交接班：有详细完整的交接班记录。

4）外来人员：办公区域对外来人员询问，并通过对讲系统联系相关工作人员，决定是否放行。

5）交通秩序管理：对进出各大楼的车辆严格控制，引导车辆有序通行停放，做好停车收费工作。

 6）物品出门：对大型物件搬出实行确认制度、并进行记录。

 7）安全保卫设备齐全，秩序维护的用品装备自备。

8）物业单位建立各类应急预案，有处理突发事件工作预案。

9）重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划与预算，并严格按照计划实施。

10）消防监控室实行24小时值班制，并按消防部门要求配合做好辖区消防安全管理工作。

11）所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁。

12）所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开。

13）注意大楼公共通道，消防应急通道是否有乱堆乱放物品，一经发现，应通知相关人员将物品搬离。

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

15）做好报刊信函的接收和分发工作，并做好当班记录，对来往信函做好保密工作。

16）加强队伍建设。建立培训制度，要求定期开展军训、礼仪培训、突发事件应对处置培训，不断提高业务水平。如交接班队列训练，每日一次集中晨练，每周一次全员军训等，以提高秩序维护员体能及军事素质。

17）建立健全安全档案。

18）负责出入口的来人来访通报、引导等服务。

 **（二）卫生保洁**

 1、服务内容

上述建筑范围内楼梯、走廊、连廊、天沟、屋面、电梯间、公共卫生间、开水间、大厅等公共区域或部位，以及所管理范围内的各类会议室、接待室、多功能厅等的环境卫生管理；大楼外墙（含玻璃）清洁；大楼外区域道路、地面停车场等公共场地的环境卫生管理；垃圾等废弃物收集和清运。根据实际情况及业主方要求，定期开展环境消杀和“灭四害”工作。

 2、服务标准

1）建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。

2）外围及周边道路：地面干净无杂物、无积水，无污迹；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无污渍、无积尘、无水印。

3）绿化带及水池：绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内无漂浮物、无异味、池壁无青苔。

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

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

6）会议室、接待室：地面、墙面干净，无灰尘、无污渍；天花板、风口目视无灰尘、无污渍；桌椅干净，物品摆放整齐有序。

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

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

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

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

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

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

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

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

15）垃圾及废弃物收集清运：垃圾中转站（室外，若干垃圾桶）应专人负责，袋、桶装垃圾摆放整齐，周边地面无垃圾、无污水外溢、无明显异味，垃圾清运应做到日产日清。

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

17）定期做好卫生消毒和除“四害”管理：协助业主做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂工作，科学有效地进行卫生消毒，达到爱卫会规定的标准。

18）大楼外墙（含玻璃）：外墙清洗人员应持有特种高空作业操作证书，并由保险公司进行个人意外伤害投保，严格遵守相关安全规程，必须在气候条件具备、保护措施到位后才能实施；应采用中性或弱碱性的安全环保清洁剂，外墙玻璃光亮明净，石材和构筑物表面无灰尘积垢、有质感，墙面干净无污迹。大楼外墙每年清洗二次。

19）突击清洁任务：在少数特殊情况下可能会有突击保洁任务，应能按要求及时完成。

**（三）绿化服务**

1、服务内容：

绿化服务是指物业范围内的绿化及其养护管理，目标是创造优美整洁舒适的高雅的环境。

2、服务标准

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

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

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

d、为保证植株其生长需要定期施用肥料，施用的肥料应采用无毒、无异味的有机肥或高效无机肥。

f、有死苗现象时及时补种同类型相同大小的植株。

**（四）会议服务**

 1、服务内容

管理范围内的各类会议室、接待室的会务服务，及不限时间的应急会务服务。服务内容包括会议室的音控和视频设备操作及管理。应业主要求提供重大会议、庆典、节日、日常大小会议的劳务服务，包括会场布置、绿化摆放和保养、宣传标语的制作和悬挂、搬运器材、桌椅等工作。

2、 服务标准

1）制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的顺利进行。

2）会务接待及服务人员经相应专业培训，仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪。

3）准备工作：接会议通知后，根据会议性质、要求、开会时间、到会人数等要求，准备会议地点和会议引导屏；会前，应与相关部门确认会议地点、与会人员、到达时间等，落实签到台及相关物品，并应根据要求将会议用品用具准备好，会议桌、会议椅、茶水、毛巾、文件资料等要求摆放整齐成线；按要求将所需用设备如话筒、投影设备、激光笔、电脑等调试就绪待用；各项准备工作要求会前半小时到位。会前十五分钟，服务人员在会议室门口迎接与会人员。

4）会议期间服务：先期到达的与会人员入座以后，提供茶水服务，适时添加茶水；根据情况可按与会人员要求提供相应个性化服务；中场休息期间，应尽快整理会场，补充和更换各种用品；会议期间服务员应立于会议室门口，不得擅离岗位，直至会议结束。

5）会议结束：会议结束，服务人员应站在门口，微笑道别；检查会场有无与会人员遗留物品；将会议用具、设备整理好，对会议场所进行保洁；关闭空调、音像设备、照明，锁闭会议室门、窗。

**(五) 房屋及设备维护**

1、服务内容

区域内供电设备、给排水设备、电梯设备、空调设备、消防设备、弱电系统、照明设备、会议系统设备等的维修、养护和管理；区域内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、自行车棚、停车场等；区域内共用部位所管理范围内的各类会议室、接待室的设施设备的维修、养护和管理等。

2、 服务标准

1）消防及弱电系统运行管理

负责本公司的弱电系统（包括监控系统、灯光系统、消防系统、LED等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作。

要求及标准：

①建立消控室管理制度和各类设备维修保养与定期检修制度，消控巡逻24小时值班，值班人员必须持证上岗，积极组织技术培训，不断提高业务技能；

②保证监控系统、灯光系统、消防系统、LED等智能化系统运行正常，各系统工作稳定；

③一般性故障立即排除，维修合格率100%，暂时不能处理的需4小时内通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；

④定期进行消防检查和检测；

⑤保持设备机房整洁；保证设备机房的安全。

⑥建立健全突发火灾应急处置预案，经常组织员工和大楼相关单位进行消防法规及消防知识的宣传教育，消除各种火灾安全隐患。

⑦弱电布线系统的日常维护，即根据业主分管人员的安排和指示，负责弱电布线线路的跳接等管理，主要包括非涉密线路，如通讯电话、办公计算机网络的跳线、配备、记录等管理服务工作。

2）给排水设备运行维护

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

要求及标准：

①建立给排水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。制定合理用水和节约用水计划。

②加强日常检查巡视，保证给排水系统正常使用；

③加强检查维护，确保室内外排水系统畅通，减少道路积水，地下室、车库、设备机房无积水、浸泡等现象发生。

④建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；

⑤加强巡查，防止跑冒滴漏，保证设备设施完好；

⑥保证室内外排水系统通畅；

⑦制定给排水事故应急处理方案，设备出现故障和堵塞时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，零修合格率100%，一般性故障排除不过夜。

⑧确保正常供水，严格限水、停水审批权限，遇有计划限水、停水应按规定通知大楼相关单位。

3）供电系统运行管理

是指为保证供电系统正常运行对供电管线、设施及设备的日常管理、养护和维修。

要求及标准：

①配电室24小时值班，建立严格的供电设备管理制度和设备维修保养与定期检修制度；高配供电室岗任责任制，高低配交接班制度、高低配室操作规程制度、高配倒闸操作制度、工作票制度及维修巡回检查等制度。

②按照规定周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各计量检测表计显示正常。

③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。

④功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换准确可靠。变（配）电系统联络切换正常。

⑤负责各类照明灯具、供用电设备设施（包括配电箱柜、桥架、井道、分电箱、开关、插座等）的日常管理和维护修理。确保应急供电系统运行正常。

⑥设备出现故障时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

⑦严格执行用电安全规范，确保用电安全；通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

⑧做好避雷设备的日常检查和定期检测工作，保证避雷设备完好、有效、安全。

⑨做好发电机组和储油设施的日常检查工作，按照规定定期启动测试工作。

⑩制定并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施，确保正常供电；严格限电、停电审批权限，遇有计划限电、停电应按规定通知大楼相关单位。

4）空调系统运行维护

空调系统管理是指为保证空调系统正常运行，中央空调等的日常管理和养护维修。

要求及标准：

①建立设备维修保养与定期检修制度，按照工作计划对空调系统实施维护保养。

②定期对空调系统进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，

分析运行记录。

③每半年对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养，定期清理和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

④定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值并做好记录。

⑤定期对空调系统主机、电机、管道进行检查保养。

⑥通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

⑦制定中央空调发生故障应急处理预案。出现运行故障后，相关人员10分钟内抵达现场抢修，在修理完成后，应将故障原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给主管单位。

5）电梯管理

电梯管理是指为保证电梯设备正常运行，对客梯、货梯等设备的日常管理、平常安全巡查、养护和维修。

要求及标准：

①建立电梯运行安全管理制度和设备维修保养与定期检修制度，确保电梯按规定时间运行。

②管辖区域内所有电梯在办公时段有效运行，电梯按时开启和关闭。轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好，维持轿厢整洁。

③专业人员对电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理，有责任通知电梯维保单位对电梯进行运行例行保养和维修，配合做好电梯年检工作。

④制定相应险情应急处置办法。出现运行故障，相关人员须3分钟内抵达现场处理；电梯发生一般故障时，应立即通知专业维保单位。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即通知专业维保单位，并在专业维保单位的指导下做好现场的应急处理。维修结束后，提供报告给主管单位，报告内容包括故障原因、解决措施、完成修所耗时间及恢复正常运行日期。

⑤电梯机房安全、整洁，机房温度和湿度满足主机安全运行的条件

⑥电梯准用证、年检合格证、维修保养合同、电梯维护保养记录、材料更换记录等资料完备。

6）房屋日常管理

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

要求及标准：

①建立房屋及附属设施管理制度和定期检查、保养制度，确保大楼房屋及设施的完好等级和正常使用。爱护办公楼内设施、设备，未经产权人同意不得对大楼的结构、设施等进行改动；配合入住单位做好办公家具、门锁、拉手等日常零星维修及楼宇内搬抬办公桌椅等。

②玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。

③粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时修复或更换。

④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。

⑤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。

⑥及时完成备项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保维修合格率达到100%。

**（六）物业档案及物业财务管理服务**

1、资料、设施、财务管理等统一专人管理。

2、设备图纸、档案资料管理完善、收集齐全，分类清晰；建立设备台账，登记详细，账物相符。

3、建立相对完善的财务管理制度并予以贯彻落实。

**（七）延伸服务**

物业公司根据业主或使用单位的要求，开展力所能及的延伸服务；完成业主临时交办的任务。

**（八）特殊说明**

物业管理服务中所涉及的岗位包括但不限于工程维修、消防高配置班均须根据国家、地方相关法律、法规、规章制度持操作证上岗。

**七、物业考核办法**

本次投标报价为2年物业服务的费用，合同一年一签。如中标人能严格履行合同，服务满一年考核合格且满意度测评度超80%，经街道讨论决定可续签第二年合同，如考核不合格或满意度测评不达标的则终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应提供1-2个月的延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。合同期满后，妥善处理退场移交、人员安置，如果出现劳资纠纷，责任在中标人。

考核分为物业管理服务月度考核、物业管理服务年度群众满意度情况测评，街道、社区等对物业管理服务进行月度考核并对结果公布；云上澜苑小区的业主对年度群众满意度情况进行测评，因区、市级及以上有关部门抄告导致区里对街道考核扣分的同比例扣除年度满意率。表格具体详见**附件1、附件2**。物业管理服务月度考核考评分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级要求，该月度费用不扣款。考评分值在90分以下的，该月度费用按90分以下每扣1分扣除物业服务费用1%，下不封顶。云上澜苑物业管理服务月度考核评分表（附件1）中每项扣分内容按200元/条扣减服务费，下月度考核中仍未整改加倍扣减服务费；社区每周抄告、街道及区级有关部门抄告、市级及以上有关部门抄告，超期及复核不通过（复燃）的分别按社区抄告100元/次、街道及区级有关部门抄告100元/次、市级及以上有关部门抄告200元/次扣减服务费；重复抄告的相应加倍扣除服务费；以上扣款上不封顶。

附件1

**云上澜苑物业管理服务月度考核评分表**

 年 月 日— 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容及标准 | 分值 | 扣分原因 | 得分 |
| （一）基本要求（12分） | 1、物业管理服务有年度工作目标1分，有月度工作计划1分。 | 2 |  |  |
| 2、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全1分。管理人员按服务方案及时到岗、到位，每月报社区备案1分。 | 2 |  |  |
| 3、管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情1分 | 1 |  |  |
| 4、公示24小时服务电话。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场1分，有报修、维修和回访记录。遇紧急意外事件接电话后应尽快到达现场1分。 | 2 |  |  |
| 5、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，在显著位置公示服务项目与收费标准1分。 | 1 |  |  |
| 6、无因服务不周产生的投诉事件，投诉一次扣1分。无上级城管抄告单，抄告一次扣1分；整改不及时扣2分。直至扣完。 | 4 |  |  |
| （二）共用部位维修、保养和管理（10分） | 1、对房屋共用部位进行日常管理和维修保养，检修记录和保养记录齐全1分。房屋外观完好、整洁，无缺损现象1分。 | 2 |  |  |
| 2、每月检查共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时按月组织修复1分；属于大、中修范围的，及时向社区、建设单位提出报告与建议，根据社区、建设单位的决定，配合、协调维修1分。 | 2 |  |  |
| 3、每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修保养2分。 | 2 |  |  |
| 4、各组楼栋及单元（门）、户标志明显，无缺损1分；单元、智能门禁对讲系统完好，维修及时1分。 | 2 |  |  |
| 5、电梯、监控设施设备运行正常1分，维修保养及时1分。 | 2 |  |  |
| （三）共用设施、设备维修、保养和管理（12分） | 1、设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全1分。 | 1 |  |  |
| 2、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范1分；设施设备运行正常1分。 | 2 |  |  |
| 3、对共用设施设备定期组织巡查做好巡查记录，公共设施完好，路面平整，道路、广场无破损，需要维修，属于小修范围的，及时按月组织修复1分；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时向社区、建设单位提出报告与建议，根据社区、建设单位的决定，配合维修1分。 | 2 |  |  |
| 4、消防设施设备完好、齐全，有专人管理，可随时启用1分；有消防应急预案，消防通道畅通1分；每月开展一次消防安全演练1分。 | 3 |  |  |
| 5、路灯、楼道灯完好率保持100%，及时按月维修2分。 | 2 |  |  |
| 6、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施1分；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案1分。 | 2 |  |  |
| （四）共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集及雨、污水管道的疏通（33分） | 1、道路、小区主入口、丰巢快递柜区域、垃圾收集站、特殊垃圾堆放点、停车场、广场、绿地、电梯、公共场所无垃圾、杂物2分，楼梯口、通道、道路及房前屋后等公共场所无各类堆积物2分；无乱抛、乱丢垃圾和各类乱挂（公共绿地晒衣服、棉被、杂物等）、乱搭（室外天线等）、乱拉（水管、电线、有线电视线等）现象2分。 | 6 |  |  |
| 2、按要求做好各类垃圾的分类投放工作２分；分类垃圾桶做到配置齐全、标识正确规范1分；垃圾桶内垃圾无外溢现象1分；垃圾投放点、集中垃圾收集站、垃圾桶每日至少擦（冲）洗1次，保持外观清洁，无破损2分；特殊垃圾（建筑垃圾等）堆放在指定地点，生活垃圾每天收集、转运，垃圾清运无污迹2分。 | 8 |  |  |
| 3、小区道路、入口、丰巢快递柜、垃圾收集站（包含特殊垃圾收集站）、广场、停车场、绿地、公共厕所、电梯、小区外休闲公园、大门外通道等每日循环清扫2分；及时清除墙面、垃圾投放点、集中垃圾收集站、、路灯杆等处的小广告（牛皮癣），消除卫生死角2分。 | 4 |  |  |
| 4、电梯轿厢内每日至少清扫、拖洗2次1分；楼道走廊每日清扫1次1分；楼道阶梯每2日清扫1次、每周拖洗1次，楼梯扶手每周擦洗2次１分；楼道单元门平台、楼道窗户每月清洁1次，住户防盗门、各类表箱、楼道天花每周清洁1次，保持楼道内无灰尘、蛛网1分。 | 4 |  |  |
| 5、路灯、楼道灯每季度清洁1次；宣传窗每周清洁1次1分。及时清除区内主要道路积水、积雪1分。 | 2 |  |  |
| 6、编制年度计划，区内公共雨、污水管道每年至少疏通1次；雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏2分；化粪池每2个月检查1次，每年至少清掏1次，发现异常及时清掏2分。 | 4 |  |  |
| 7、特殊垃圾（装修、大件、园林等）场地规范化建设及管理1分；及时收集、清运及处置2分；  | 3 |  |  |
| 8、定期对下水道口、垃圾投放点、集中垃圾收集站、进行消毒和灭蚊、灭蝇1分；春秋两季开展灭鼠除害1分。 | 2 |  |  |
| （五）公共绿化养护管理（8分） | 1、有专业人员实施绿化养护管理2分。 | 2 |  |  |
| 2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护，整齐美观，花草树木长势良好，无枯死，补种及时2分。 | 2 |  |  |
| 3、定期清除绿地杂草、杂物2分。 | 2 |  |  |
| 4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻1分。 | 1 |  |  |
| 5、适时喷洒药物，预防病虫害，无大面积病虫害现象1分。 | 1 |  |  |
| （六）车辆停放管理（6分） | 1、维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放2分。 | 2 |  |  |
| 2、停车位无僵尸车停放1分，停车位无非机动车辆停放1分。 | 2 |  |  |
| 3、禁止货车、大客车进入小区2分。 | 2 |  |  |
| （七）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理（11分） | 1、小区东、西、北主出入口24小时值勤，不得脱岗1分；对进出电动车头盔佩戴情况进行劝导1分；对小区的道闸、门禁系统维护与管理1分；对进出车辆、人员随时关注，服务到位1分。  | 4 |  |  |
| 2、对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次 1分。 | 1 |  |  |
| 3、每天22时必须检查、关闭楼道单元门1分。 | 1 |  |  |
| 4、保持围墙完整、无缺口1分。劝阻、制止翻爬围墙行为1分。 | 2 |  |  |
| 5、无治安、刑事案件1分。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施1分。 | 2 |  |  |
| 6、小区内无流动商贩经营活动1分。 | 1 |  |  |
| （八）装饰装修管理服务（4分） | 1、对进出小区的装修、家政等人员实行出入证管理1分。 | 1 |  |  |
| 2、装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案；告知有关装饰装修的禁止行为和注意事项1分。 | 1 |  |  |
| 3、每3日巡查装修施工现场；发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻、制止1分；对违反法规、规章的行为进行劝阻、制止，无违规装修行为1分。 | 2 |  |  |
| （九）其它服务（4分） | 1、外来人口管理配合社区居委会做好承租者的来源、人数、对象、性别等基本情况备案登记和计划生育管理工作1分。 | 1 |  |  |
| 2、房屋使用管理实时掌握出租房屋（车库、杂物间）的变动情况，每月报社区备案1分。劝阻、制止车库、杂物间出租行为2分。 | 3 |  |  |
| 合 计 |  | 100分 |  |  |

备注：

1、本考核评分细则作为支付物业服务费的主要依据。

2、考评分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级要求。考评分值在90分以下的，按实际扣分，扣除相应的物业服务费用。

考核小组成员签字： 被考核单位签字：

年 月 日

附件2

**云上澜苑物业管理服务群众满意度测评情况汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **测评内容** | **满意** | **基本满意** | **不满意** | **备注** |
| 1 | 物管人员服务态度 |  |  |  |  |
| 2 | 环境卫生管理 | 道路卫生 |  |  |  |
| 楼道卫生 |  |  |  |
| 电梯卫生 |  |  |  |
| 绿地卫生 |  |  |  |
| 垃圾分类 |  |  |  |
| 垃圾清运 |  |  |  |
| 垃圾桶清洁度 |  |  |  |
| 3 | 安全防范管理 | 门卫管理 |  |  |  |
| 监控管理 |  |  |  |
| 治安巡逻 |  |  |  |
| 4 | 公共秩序管理 | 车辆停放 |  |  |  |
| 小区整洁度 |  |  |  |
| 5 | 房屋及公共设施设备日常维修保养 |  |  |  |
| 6 | 绿化养护管理 |  |  |  |
| 7 | 业主投诉处理情况 |  |  |  |
| 总体评价 x |  |  |  |
| 住宅小区共有­ 户。本次发放调查表 份，收回  份，回收率  ，抄告扣分 。满意率（含基本满意） 。不满意率 。 |
|  |

填表人： 社区委员会盖章： 考核领导小组：

**云上澜苑小区物业管理服务年度满意度情况测评表**

住址： 幢

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **测评内容** | **满意** | **基本满意** | **不满意** | **备注** |
| 1 | 物管人员服务态度 |  |  |  | 业主应如实对物业服务进行测评并在相应栏内打“√” |
| 2 | 环境卫生管理 | 道路卫生 |  |  |  |
| 楼道卫生 |  |  |  |
| 电梯卫生 |  |  |  |
| 绿地卫生 |  |  |  |
| 垃圾分类 |  |  |  |
| 垃圾清运 |  |  |  |
| 垃圾桶清洁度 |  |  |  |
| 3 | 安全防范管理 | 门卫执勤 |  |  |  |
| 监控管理 |  |  |  |
| 治安巡逻 |  |  |  |
| 4 | 公共秩序管理 | 车辆停放 |  |  |  |
| 小区整洁度 |  |  |  |
| 5 | 房屋及公共设施设备日常维修、保养 |  |  |  |
| 6 | 绿化养护管理 |  |  |  |
| 7 | 业主投诉处理情况 |  |  |  |
| 总体评价 |  |  |  |
| 意见和建议： |

调查人签名： 业主签名： 调查日期：

 **第四部分 评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 | 供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证证书、质量管理体系认证证书的，每项得1分，最高得3分。注：以上证书须由通过中国国家认证认可监督管理委员会备案通过的认证机构颁发，提供证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台的网页查询截图。 | 3分（客观） | 供应商管理体系认证 |
| 2 | 提供自2019年1月1日以来的独立住宅面积25万方及以上的同类项目（不特指安置小区物业）业绩（以合同签订时间为准），每提供一个证明材料的，1个业绩得0.5分，本项最高1.5分，同一甲方不同合同只算1个业绩。证明材料：投标文件中须提供“同类项目业绩”的合同扫描件，证明材料内容能同时反映其服务内容的几个要素：（1）年度服务（服务期1年及以上）、（2）项目实施内容需包含同类物业管理的工作。如合同不能完全反映以上要素的，还应在投标文件中补充提供业绩合同甲方出具的证明材料，并写明证明联系人及联系电话。 | 1.5分（客观） | 供应商业绩情况 |
| 3 | 安保服务方案。包括整个区域的正常秩序、安全保卫、监控、消防、交通秩序维护、停车、传达引导等管理工作（持证上岗）。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） | 管理服务方案 |
| 4 | 卫生保洁方案。包括范围内楼梯、走廊、连廊、天沟、屋面、电梯间、公共卫生间、开水间、大厅等公共区域或部位，以及所管理范围内的各类会议室、接待室、多功能厅等的环境卫生管理；大楼外墙（含玻璃）清洁；大楼外区域道路、地面停车场等公共场地的环境卫生管理；垃圾等废弃物收集和清运。根据实际情况及业主方要求，定期开展环境消杀和“灭四害”工作。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 5 | 绿化服务方案。包括物业范围内的绿化及其养护管理（草坪、树木、色块、花坛、花景）等，目标是创造优美整洁舒适的高雅的环境。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 6 | 会议服务方案。管理范围内的各类会议室、接待室的会务服务，及不限时间的应急会务服务。服务内容包括会议室的音控和视频设备操作及管理。应业主要求提供重大会议、庆典、节日、日常大小会议的劳务服务，包括会场布置、绿化摆放和保养、宣传标语的制作和悬挂、搬运器材、桌椅等工作。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 7 | 房屋及设备维护方案。区域内供电设备、给排水设备、电梯设备、空调设备、消防设备、弱电系统、照明设备、会议系统设备等的维修、养护和管理；区域内市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、自行车棚、停车场等；区域内共用部位所管理范围内的各类会议室、接待室的设施设备的维修、养护和管理等。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 8 | 物业档案及物业财务管理服务。资料、设施、财务管理等统一专人管理。设备图纸、档案资料管理完善、收集齐全，分类清晰；建立设备台账，登记详细，账物相符。建立相对完善的财务管理制度并予以贯彻落实。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 9 | 根据投标人提出的针对防台、防汛、防火、防震、突发事件处置的应急方案及措施的全面性、合理性。方案详细、合理、满足采购需求的得5分；方案可行、基本满足采购需求的得 3 分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 5分（主观） |
| 10 | 延伸服务方案。承接采购人交办的其它工作时符合采购人统一部署。制定详尽可行的特殊工作方案，方案需详实、流程清晰、切实可行。每个方案详细、合理、满足采购需求的得2分；方案可行、基本满足采购需求的得 1 分；方案一般、部分满足得 0.5分，不满足不得分。本项最高6分。 | 6分（主观） |
| 11 | 本项目工作组织实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案详细、合理、满足采购需求的得4分；方案可行、基本满足采购需求的得 2分；方案一般、部分满足得 1分，不满足不得分。 | 4分（主观） | 组织方案 |
| 12 | 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、公众制度、物业管理制度等，体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准。制度健全、详细的得4分；制度较详细、基本可行的得2分；制度一般的得1分；未提供不得分。 | 4分（主观） |
| 13 | 拟派本项目的项目经理：截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有本科或以上学历（符合得1分，不符合不得分）；具有同类项目的管理工作经验满三年的得1分，满五年的，得2分。提供显示职务的劳动合同或原服务业主出具的证明或其他可证明工作岗位及年限的材料等；注: 须提供证书材料、在投标人单位连续6个月社保缴纳记录或投标人与拟派项目主任共同出具的保证能在本项目服务期间为本项目服务的承诺函；提供相关证明材料；否则不得分。 | 3分（客观） |
| 14 | 拟派本项目服务团队的总人数、除项目经理外的各类管理人员和服务人员具备相关服务经验等以及服务团队综合实力与项目需求的吻合程度以及偏差情况打分 | / |
| （1）各岗位人员配备的全面性，满足采购需求对个部门人员要求的得1.5分，不满足不得分； | 1.5分（客观） |
| （2）岗位设置和作息管理的合理合规性，完整合理的得1分；有欠缺，较合理的得0.5分；未提供的不得分。 | 1分（主观） |
| （3）各类人员的专业性或类似工作经验的优势，重要岗位人员均持证上岗，在满足采购需求的基础上额外提供相关岗位证书的，每提供一个得1分，最高3分。 | 3分（客观） |
| 15 | 拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。物资配备全面、合理及先进的得5分；物资配备全面、合理及比较先进的得3分；物资配备有欠缺的得1分；不提供的不得分。 | 5分（主观） | 拟投入的物资情况 |
| 16 | 供应商质量考核办法及奖惩制度的全面性、针对性及可行性进行综合评分。考核办法及奖惩制度全面、有针对性及可行性高的得4分；考核办法及奖惩制度全面、有针对性及可行性较高的3分；考核办法及奖惩制度全面、针对性及可行性一般的得2分；考核办法及奖惩制度不全面的得1分；不提供的不得分。 | 4分（主观） | 质量考核办法及奖惩制度 |
| 17 | 各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。（2分）人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；（2分）各类人员上岗仪表、行为、态度，标准统一、规范。（2分） | 6分（主观） | 人员培训、管理方案 |
| 18 | 物业服务管理各项承诺明确，具有可操性和监督性的得4分；承诺明确，可操性和监督性一般的得2分；未提供承诺的不得分。 | 4分（主观） | 服务承诺 |
| 19 | 对该项目提出合理化建议，建议内容切实可行，具有可操作性的得4分；建议操作性一般的得2分；内容不切实际的不得分。 | 4分（主观） | 合理化建议 |
| 20 | 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）\*15］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 15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。

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中投标报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价明细表为准;

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，以投标报价明细表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

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

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

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

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

4.2.12 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.13法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

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

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

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

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

**1.1 合同组成部分**

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 标的名称： ；

1.2.2 标的数量： ；

1.2.3 标的质量：　　　　　　　　　 　 。

**1.3 价款**

本合同总价为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

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

**1.4 付款方式和发票开具方式**

1.4.1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。

1.4.2 甲方在政府采购合同中约定预付款，预付款比例原则上不低于合同金额的50％，不高于合同金额的70%（对提交预付款保函的可提高预付款比例至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50％，不高于年度计划支付资金额的70%（对提交预付款保函的可提高预付款比例至70%）；对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后7个工作日内支付。乙方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。

1.4.3甲方迟延支付乙方款项的，向乙方支付逾期利息。双方可以在合同专用条款中约定逾期利率，约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

1.4.4资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

1.4.5乙方可以登录：http://czj.hangzhou.gov.cn/zfcg（杭州市政府采购网），在线发起付款申请和提交发票，并可以在线查询支付信息。具体操作指南可以查询该网站文件《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）。

**1.5 履行期限、地点和方式**

1.5.1 履行期限：***合同专用条款***；

1.5.2 履行地点：***合同专用条款***；

1.5.3 履行方式：***合同专用条款***。

**1.6 违约责任**

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，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；

1.6.2 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 %；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；

1.6.3 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来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；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，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；

1.6.6 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；

1.6.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.7 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 ***合同专用条款*** 条款规定的方式解决：

1.7.1 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；

1.7.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**1.8 合同生效**

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

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

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

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

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**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；

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

**2.4 履约检查和问题反馈**

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

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

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

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

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

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

**2.7 质量保证**

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

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

**2.8 延迟履行**

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

**2.9 合同变更**

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

**2.10 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 履约保证金**

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按***合同专用条款***约定的方式，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，提交不超过合同金额1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

2.18.2 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 5 个工作日内，按***合同专用条款***约定的方式将履约保证金退还乙方，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 %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %；

2.18.3 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。

2.18.4 甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金。

2.18.5甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，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。

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

**2.20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** |
| 1.4.4 | 本项目费用按每月度支付。在当月末，根据每月度招标人对中标单位的满意测评结果进行支付，物业管理服务月度考核考评分值达到90分（含90分）以上的，符合本服务收费等级要求，该月度费用不扣款，考评分值在90分以下的，该月度费用按90分以下每扣1分扣除物业服务费用1%，下不封顶。根据街道分房进度，未分配部分以物业费标准30%计算付费,分配后以物业费标准100%计算付费。 |
| 1.5.1  | 计划服务期：两年。如中标人在服务期内违反合同约定，或考核不合格，采购单位有权提前终止合同。合同履行完毕后，在未找到接替物业公司前，中标人应提供1-2个月的延续服务，费用按原合同签订的物业管理月度费用标准支付。合同期满后，妥善处理退场移交、人员安置，如果出现劳资纠纷，责任在中标人。 |
| 1.5.2 | 杭州市钱塘区河庄街道临鸿南路东侧 |
| 1.5.3  | 列入本次物业服务的范围为：保洁、保安、环境卫生、绿化、水电及房屋养护维修和采购单位交办的其他工作等（具体内容详见云上澜苑小区物业管理项目政府采购项目招标文件）。 |
| 1.6.7 | 无 |
| 1.7 | 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程仲裁。2.对于因违法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，经协商扔未能达成一致的，提交杭州仲裁委员会仲裁。 |
| 1.7.1 | 杭州仲裁委员会 |
| 1.7.2 | 杭州市钱塘区区人民法院 |
| 2.3.2 | 双方协商 |
| 2.5 | 同1.4.4 |
| 2.11.3 | 30天 |
| 2.11.4  | 30天 |
| 2.15.1 | 1. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。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. 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。5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（186人），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，10个工作日内乙方未及时补齐缺员，甲方可以按缺少人数每人 1000 元/次累计扣除当月合同款。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，所需费用全部由乙方承担。11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。12.禁止事项12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。12.3不能说破坏民族团结的话，不能做有违反国家民族政策的事。12.4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。12.5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. 乙方及其员工遵守学校内的一切行政管理、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。 |
| 2.15.3 | 根据合同规定范围提供服务并通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，办理服务费用的支付手续。 |
| 2.18.1 | 1.签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方缴纳不超过合同总额1%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发生重大安全事故或重大安全隐患情况、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。 |
| 2.18.2 | 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无息履约保证金，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。 |
| 2.20 | 共6份，甲乙双方各3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

**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，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，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）关于为十一个无物业小区提供服务的承诺函……………………………（页码）

（9）关于经营性收入的承诺函…………………………………………………（页码）

（10）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（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）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（未要求的，无需提供）；

2.1.4本项目的特定资格要求（未要求的，无需提供）。

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（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）；

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关于为十一个无物业小区提供服务的承诺函；

## 2.2.9关于经营性收入的承诺函；

2.2.10政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1投标报价明细表；

2.3.2中小企业声明函（招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

 **授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**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 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注** |
| 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、关于为十一个无物业小区提供服务的承诺函**

（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。如我方中标，承诺为河庄街道城隍庙社区十一个无物业小区提供5名保洁人员，并无条件配合街道及社区迎检工作。

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**九、关于经营性收入的承诺函**

（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。如我方中标，承诺每年经营性收入至少达到50万元，未达到部分由我方补足。经营性收入分配比例为社区收取80%，我方收取20%。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**十、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）投标报价明细表………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函（如果有）…………………………………………（页码）

一、投标报价明细表

（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，我方承诺按照如下投标报价明细表的价格完成（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的实施。

**投标报价明细表(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规模 | 单位 | 单价（元） | 一年总价（元） | 备注 |
| 已分配 | 住宅物业费 | 311157.06㎡ | ㎡/月 |  |  |  |
| 配套公建物业费 | 12848.92㎡ |  |  | 含公共能耗费 |
| 地下停车位物业费 | 3785个 | 个/月 |  |  | 含公共能耗费 |
| 公共能耗费 | 311157.06㎡ | ㎡/月 |  |  |  |
| 小计报价 |  |
| 未分配 | 住宅物业费 | 228938㎡ | ㎡/月 |  |  |  |
| 公共能耗费 | 228938㎡ |  |  |
| 地下停车位物业费 | 2218个 | 个/月 |  |  |
| 小计报价 |  |
|  | 合计报价（一年） | 小写： 大写： |
|  | 两年报价 | 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均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

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

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。

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 | 1338861778113858023883 |
| **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 | 1515802571315067483470 |
| **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、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的全部货物由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予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、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件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,……）提供的货物全部由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价给予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. 物业服务 ，属于 物业管理 行业 ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 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。