

天目医药港医药产业孵化园物业服务项目

公开招标采购文件

(项目编号 XCGL-2024-020)

采购单位：杭州市临安区天目医药港投资建设有限公司

代理机构：杭州西成建设管理有限公司

备案单位：杭州市临安区人民政府国有资产监督管理办公室

二〇二四年五月

目 录

第一章	采购公告·····	2
第二章	投标须知·····	6
第三章	评标办法及评标标准·····	19
第四章	采购需求·····	28
第五章	合同条款·····	50
第六章	投标文件格式·····	78

第一章 采购公告（非政府采购项目）

杭州市临安区天目医药港投资建设有限公司现就天目医药港医药产业孵化园物业服务项目进行公开招标采购，欢迎符合要求的投标人前来参加投标。本项目的潜在投标人应在“乐采云”平台 <https://www.lecaiyun.com/> 获取（下载）采购文件，并于2024年06月13日09时00分（北京时间）前递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目名称：天目医药港医药产业孵化园物业服务项目

2. 项目编号：XCGL-2024-020

3. 采购方式：公开招标

4. 最高限价：人员费用由采购人统一支付，不竞争；投标报价分为企业管理费和其他服务费，其中企业管理费最高限价为人员费用总额的19.02%；其他服务费为采购文件约定最高限价的100%

5. 采购需求：天目医药港医药产业孵化园一期、二期物业服务，具体详见采购需求，成交单位1家。

6. 履约期限（服务期）：合同签订之日起3年。

7. 其他：/

二、投标人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、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、严重违法失信行为记录名单；

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的采购活动；

4、其它资格要求：无；

5、本项目不接受联合体投标。

▲投标人如有更名的，须提供相关证明文件。

三、获取采购文件：

1. 获取时间：/至2024年06月13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）；

2. 获取地点（网址）：乐采云平台（<https://www.lecaiyn.com>）。

3. 获取方式：在线申请获取采购文件。供应商注册为正式供应商或临时供应商后，使用账号登录或者使用 CA 登录“乐采云”平台进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件。（注册账号一点击“商家入驻”，进行供应商资料填写；申领 CA 数字证书—CA 证书办理操作指南详见“https://service.zcygov.cn/#/knowledges/cm2eqWwBFdiHx1Nd_otq/lwV6GXABiyELHE-oVMj3”）

4. 售价：免费获取。

5. 供应商获取采购文件时须提交的文件资料：无。

6. 提示：

（1）采购人依托乐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采购文件的供应商进行投标活动；

（2）对未按上述方式获取采购文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人将不予处理；

（3）采购人对已发出的采购文件等进行必要的澄清或者修改的，采购人将无法通过乐采云平台通知未按上述方式获取采购文件的供应商；

（4）采购公告所附采购文件仅供阅览使用，供应商只有在“乐采云”平台完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才被视为合法获取了采购文件，否则投标将被拒绝。（供应商获取采购文件时间以供应商完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）。

注：请供应商按上述要求获取采购文件，如未在“乐采云”平台完成相关流程，引起的投标无效责任自负。

（5）本项目不提供采购文件纸质版。

四、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“乐采云”平台（www.leciayun.com）”进行招投标活动，各投标人应按照本项目采购文件和“乐采云”平台的要求编制、加密并递交投标文件，不接受纸质投标文件。

2. 投标准备：

（1）注册账号一点击“商家入驻”，进行项目采购供应商资料填写，通过审核后成为正式供应商。

（2）申领 CA 数字证书—CA 驱动和申领流程详见

“<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html>”：投标人应在开标前完成CA数字证书办理，完成CA数字证书办理预计1-2周左右，各投标人应充分考虑办理时间等因素。办理流程详见：CA证书办理操作指南https://service.zcygov.cn/#/knowledges/cm2eqWwBFdiHxlNd_otq/lwV6GXABiyELHE-oVMj3。

(3) 安装“电子交易客户端”——投标人通过“乐采云”平台电子投标工具制作投标文件，客户端安装链接：<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2021-11-01/12975.html>。

3. 采购文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录乐采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取采购文件。

4. 投标文件的制作：在“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. 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“乐采云”平台。

6. 投标文件的解密：投标人按照平台提示和采购文件的规定在开标时间起30分钟内完成在线解密。

7. 供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电乐采云平台技术支持热线咨询，联系方式：400-881-7190。

五、提交投标文件截止时间与地点：

1. 提交投标文件截止时间：2024年06月13日09时00分（北京时间）；

2. 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标、响应截止时间后传输递交的投标、响应文件，将被拒收。

3. 投标地点（网址）：本项目采用全流程电子化交易，投标人无须参加现场开标会，电子投标文件上传至乐采云平台（<https://www.lecaiyun.com/>）。

六、开标时间与地点：

1. 开标时间：2024年06月13日09时00分（北京时间）；

2. 开标地点（网址）：乐采云平台（<https://www.lecaiyun.com/>）。

七、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。采购文件公告期限与采购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：杭州市临安区天目医药港投资建设有限公司

地 址：临安区锦南街道九州街 88 号天目医药港医药产业孵化园 A 座

项目联系人（询问）：汤雨兼

项目联系方式（询问）：0571-61116887

质疑联系人：雷蕾

质疑联系电话：0571-61087159

2. 采购代理机构信息：

名 称：杭州西成建设管理有限公司

地 址：临安区锦北街道科技大道云安路 200 号云安朴座 9B

项目联系人（询问）：陆平

项目联系方式（询问）：0571-61112065

质疑联系人：仰丽娟

质疑联系电话：0571-61112060

3. 监督管理部门：

名 称：杭州市临安区人民政府国有资产监督管理办公室/杭州市临安区新锦产业发展集团有限公司公共资源交易管理工作监督小组

地 址：杭州市临安区

监督投诉电话：0571-89541755/61087179

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录“乐采云”平台（<https://www.lecaiyn.com/>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打乐采云服务热线 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。

2024 年 05 月 23 日

第二章 投标须知

前附表

序号	内容及要求
1	<p>一、项目名称：天目医药港医药产业孵化园物业服务项目</p> <p>二、实施地点：天目医药港医药产业孵化园</p> <p>三、项目实施范围及内容：天目医药港医药产业孵化园一期、二期物业服务，具体详见采购需求，成交单位1家。</p> <p>四、质量要求：达到采购人考核要求。</p> <p>五、履约期限（服务期）：合同签订之日起3年。</p> <p>六、本次采购设定最高限价：人员费用由采购人统一支付，不竞争；投标报价分为企业管理费和其他服务费，其中企业管理费最高限价为人员费用总额的19.02%；其他服务费为采购文件约定最高限价的100%。投标人的报价超过采购人设置最高限价的，作无效标处理。</p> <p>七、资金来源：自筹。</p>
2	<p>是否分包：<input checked="" type="checkbox"/>A 同意将非主体、非关键性的<u>其他服务</u>工作分包； <input type="checkbox"/>B 不同意分包。</p>
3	<p>投标保证金（投标担保）：</p> <p>1、人民币5万元</p> <p>2、交纳形式：接受转账、银行保函、保险机构保证保险保单、融资担保公司保函；转账等非现金方式，必须从投标人单位账户划出。</p> <p>3、转账的须确保在投标截止时间前到达以下账户，未到达账户的视为投标无效： 开户银行：浙江临安农村商业银行股份有限公司衣锦支行； 开户名称：杭州西成建设管理有限公司； 账 号：201000102078779； 联系电话：0571-61112052。</p> <p>4、投标人须在投标文件相应部分中提供投标担保交纳凭证原件扫描件。转账方式交纳的在缴纳保证金时注明本项目的项目编号；保函方式交纳的根据担保银行规定，出具有效期内的保函。</p> <p>备注：重新采购项目，参与投标的投标人仍需按上述规定要求重新递交投标担保。</p>
4	<p>答疑与澄清：投标人如认为采购文件表述不清晰、有误、前后矛盾、存在歧视性或者其他不明确、违法内容的，应当于投标截止日10天前，以书面形式要求代理机构或采购人作出书面解释、澄清或者向代理机构提出书面质疑（可采用原件邮寄或以原件扫描件发送至30861202@qq.com邮箱形式），逾期不再受理。</p> <p>联系人：陆平 联系电话：0571-61112065</p>
5	<p>投标截止时间、地点：详见采购公告； 开标时间、地点：详见采购公告。</p>
6	<p>投标文件组成：包括资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。采用全流程电子化交易，投标人应按“乐采云”平台项目采购-电子招投标操作指南及本采购文件要求编制、递交电子投标文件。</p>

7	现场踏勘：不统一组织，由投标人自行踏勘。
8	评标委员会人数：5 人或以上单数，其中采购人代表不超过 1/3； 评标专家确定方式：在乐采云平台专家库随机抽取。在专家中推荐产生一名负责人，负责组织、协调评标委员会开展评标工作。
9	评标办法：综合评分法，具体详见本采购文件第三章。
10	评审结果公示：评审结束，评审报告经采购人确认后，中标（成交）结果公示于“乐采云”平台发布，公示无异议后发出成交通知书。
11	签订合同时间：成交通知书发出后 30 日内。
12	付款方式：详见第四章采购需求。
13	投标文件有效期：90 天
14	采购代理服务费由中标单位支付，按照发改价格〔2011〕534 号文件、国家发改委计价格〔2002〕1980 号文件规定收费标准收取（最低 4000 元，不含评审专家费）。采购代理服务费在中标（成交）结果公告期满后 5 个工作日内一次性付清。
15	<p>信用信息查询</p> <p>1、信用信息查询渠道及截止时间：代理机构将通过“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。</p> <p>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。</p> <p>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本次采购活动。</p>
16	解释：本采购文件的解释权属于采购单位和代理机构。
17	现场确认声明书 ：开标记录开启后，投标人须将《采购活动现场确认声明书》按规定格式填写、签署，并将扫描件发送至邮箱：30861202@qq.com（格式附后）

附件

采购活动现场确认声明书

杭州西成建设管理有限公司：

本人_____（授权代表姓名），经由_____（单位）_____（法定代表人姓名）合法授权参加天目医药港医药产业孵化园物业服务项目（项目编号：XCGL-2024-020）采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 不存在利害关系 存在下列利害关系：

- A. 投资关系 B. 行政隶属关系 C. 业务指导关系
- D. 其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明）。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 与其他所有供应商之间均不存在利害关系 与_____（供应商名称）之间存在下列利害关系：

- A. 法定代表人或负责人或实际控制人是同一人
- B. 法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系
- C. 法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系
- D. 法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系
- E. 法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系
- F. 法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系
- G. 存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况
- H. 存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系
- I. 其他利害关系情况_____。

三、现已清楚知道并严格遵守采购法律法规和现场纪律。

四、我发现_____供应商之间存在或可能存在上述第二条第_____项利害关系。

五、经检查确认所有投标人投标文件 不存在密封包装问题 存在密封包装问题（具体指出）_____。

（供应商代表签名）：

2024年 月 日

一、总 则

（一）适用范围

仅适用于本次采购文件中采购项目的采购、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）。

（二）定义

1、“采购人”系指委托代理机构采购本次项目的杭州市临安区天目医药港投资建设有限公司。

2、“代理机构”系指组织本次采购的杭州西成建设管理有限公司。

3、“投标人”系指响应采购、参加投标竞争的法人、其他组织。

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。

5、“▲”系指实质性要求条款，“☑”系指适用本项目的要求，“□”系指不适用本项目的要求。

6、“产品”系指供方按采购文件规定，须向采购人提供的方案文本、保险、税金及其它有关的技术资料 and 材料。

7、“服务”系指采购文件规定投标单位须承担的人工、技术服务以及其他类似的义务。

8、“项目”系指投标人按采购文件规定向采购人提供的产品和服务。

（三）开标委托

本项目无须投标人到场参加开标会议。

（四）投标费用

不论采购结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（采购文件有其他规定的除外）。

（五）现场踏勘

1、采购人不统一组织所有已获取了采购文件的潜在投标人现场踏勘，不召开标前答疑会，投标人可自行组织进行现场考察。

2、投标人踏勘现场发生的费用自理。

3、除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4、采购人在踏勘现场中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。投标人应结合踏勘

情况，将所需产生的费用考虑周全，中标后如有产生相关费用均不考虑。

5、投标人提交投标文件即视为投标人已自行充分踏勘现场及周边环境，并对现场状况、周边状况、政策因素等各方面合同履行因素已作充分了解，涉及价格均已考虑在报价内，今后任何因此类因素影响合同价的均不作调整。

（六）特别说明：

1. 投标人应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2. 价格是评标的重要因素之一，但最低报价不是中标的唯一依据。投标人应不得以低于市场生产成本进行报价，严禁企业低价恶意竞争，否则采购人有权拒绝投标报价明显低于成本价的投标。报价明显低于其他通过符合性审查的投标人的报价，有可能影响服务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，投标无效。

3. 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加新锦集团及下属子公司组织的采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4. 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

5. 本项目不接受联合体投标。

6. 转包与分包

6.1. 中标人不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目分拆后分别向他人转让。

6.2. 投标人根据采购文件载明的项目实际情况，拟在中标后将中标项目的部分非主体、非关键性工作进行分包的，应当在投标文件中载明。

6.3. 中标人按照合同约定或者经采购人同意，可以将中标项目的部分非主体、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。中标人应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

（七）质疑

1、质疑应当采用加盖投标人公章的书面形式，质疑书应明确阐述采购过程或成交结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源

或线索，便于有关单位调查、答复和处理，否则，代理机构将不予受理。

2、质疑函应当由法定代表人（机构负责人），或者其授权代表签字（或者盖章），并加盖公章。质疑应明确阐述采购过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理，质疑函不符合相关规定的，应在规定期限内补齐，采购方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

（八）采购文件的澄清与修改

1. 投标人澄清要求的提交：任何已获取了采购文件的潜在投标人，在前附表规定时间前，均可要求对采购文件进行澄清，按采购公告中的联系地址以书面形式【加盖公章的纸质信件或数据电文（如电子邮件等）】（下同）送达采购人（或其代理机构）。如规定时间内未收到任何质疑，则视为各投标人均对此无异议。

2. 采购人对澄清要求的处理：采购人对其认为需要给予澄清、修改或进行其它更正的，将在规定时间内，以补充文件的方式进行发布（原公告媒体上发布），并将通过“乐采云”平台通知所有已获取采购文件的潜在投标人。澄清、答复包括原提出的问题及问题的说明意见，但不包括问题的来源。

3. 澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人用补充文件的方式进行澄清和修改（原公告媒体上发布）。补充文件将通过“乐采云”平台通知所有已获取采购文件的潜在投标人。

4. 在投标截止期前任何时候，采购人无论是出于何种原因，均可对采购文件进行修改，并将修改的内容以书面的形式通过“乐采云”平台通知所有获取采购文件的投标人。

5. 为使投标人有足够的时间按采购文件修改要求修正投标文件，采购人可酌情推迟投标的截止日期和开标日期，并将具体变更情况通过“乐采云”平台通知所有获取采购文件的投标人。

6. 采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与采购文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

7. 采购人澄清、修改及其它答复的效力：无论是否根据投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，采购人一旦对采购文件做出澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力。答疑或补充文件将作为采购文件的组成部分，对所有投标人均具有约束力。

▲投标文件未按采购文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，投

标无效。

二、投标文件的编制

（一）投标文件的组成

投标文件组成包括资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。

1. 资格文件

- （1）承诺函
- （2）法定代表人资格证明书（附身份证扫描件）
- （3）法定代表人授权委托书（附身份证扫描件）
- （4）其它其它资格条件要求的证明文件【如：有效的营业执照副本扫描件等】

2. 商务技术文件

评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

2.1 商务部分

- （1）投标函
- （2）投标单位情况介绍（含企业概况、企业规模、技术力量等）
- （3）相关资质资格等的文件（如评分办法或本采购文件中要求的相关证书，提供扫描件）
- （4）类似业绩情况（提供项目实施情况一览表、合同或中标通知书等扫描件）
- （5）商务偏离说明表（如付款方式、投标有效期、服务期、质量等商务条款的响应、偏离）
- （6）投标保证金交纳凭证（扫描件）
- （7）采购文件要求的或投标人认为需要的其他资信文件或说明

2.2 技术部分

- （1）项目工作方案，结合评分办法提供
- （2）拟投入到本项目的管理团队，附人员相关证件复印件或扫描件（如有提供）；
- （3）其它技术服务方案，可结合评分办法提供
- （4）服务承诺和保障措施
服务承诺如有前提设定的，应明示，否则将被认为是无条件的；服务（包括培训）如涉及费用，也应明示，否则将被认为是免费的
- （5）技术偏离表（如技术需求等的响应、偏离）
- （6）投标单位认为需要说明的其他文件和说明（格式自拟）

注：以上目录是编制商务技术响应内容的基本格式要求，供参考，投标人可根据

自身情况进一步补充、细化、优化。

3. 报价文件：

(1) 投标报价一览表

(2) 采购文件要求的或投标人认为需要的其它资料

(二) 投标文件的语言及计量

1. 投标文件以及投标人与代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

2. 投标计量单位，采购文件已有明确规定的，使用采购文件规定的计量单位，采购文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

(三) 投标报价

1. 本项目人员费用由采购人统一支付，支付费用按采购文件约定的单价按实计付，投标人报价分两个部分，第一部分为企业管理费，第二部分为其他服务费。

投标文件对每一项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。报价应按采购文件中相关附表格式填报。

2. 投标报价包括两部分，第一部分为企业管理费，包括（但不限于）办公费、服装费、培训费、保险费、日常清洁易耗物品费、公用卫生间卫生纸、擦手纸、洗手液、行政管理费、税费、风险等；第二部分为其他服务费，主要为共用设施设备年检、维护以及公共环境维护等费用（以实际产生为准）以及税费，并需根据相关要求出具检测报告，年检维护保养服务内容包括（但不限于）消防设施设备、暖通系统、厨房热水系统、电梯、擦窗机、生活水箱、旋转门、玻璃幕墙、开荒保洁、日常消杀、燃气设施等，为完成本次项目和提供正常服务而应支付的一切费用均应考虑在报价内，属于完成本次项目所必需的但投标人未考虑周全的将被视为投标人优惠，采购人均不予支付。此外人员费用（含基本工资、五险、员工福利、通讯、交通食宿、保险等）按第四章采购需求约定的价格按实计付。

3. 投标单位应按照本采购文件确定的工作范围、采购单位给定资料等，结合市场竞争的原则及现行行业规范的相应规定，以投标文件中(包括但不限于)所报方案，在充分考虑工作量、技术含量、难易程度、复杂性、工程推进受阻致使工期延长等所有因素及风险的基础上考虑报价。

4. 投标人未填单价或合价的项目，在实施后，采购人将不予以支付，并视作该项

费用已包括在其它有价款的单价或合价内。各投标单位根据自身的综合实力，充分考虑本项目的各种情况竞争报价。

5. 所有投标报价必须以人民币报价，否则不予接受。**价格为含税价。**

（四）投标文件的有效期

1. 自投标截止日起 90 天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。
2. 成交单位的投标文件自投标截止之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（五）投标担保

1. 投标人须按规定提交投标担保，否则，其投标将被拒绝。具体要求详见采购文件第二章投标须知前附表。

2. 保证金形式：接受转账、银行保函、保险机构保证保险保单、融资担保公司保函；单笔交纳形式：转账等非现金方式，必须从投标人单位账户划出，交付时间以专户实际收到交纳资金为准。具体详见前附表。

3. 保证金不计息。

4. 投标人须在投标文件中提供投标担保交纳凭证原件扫描件。转账方式交纳的在缴纳保证金时注明本项目的项目编号；保函方式交纳的根据担保银行规定，出具有效期内的保函。

5. 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在投标截止时间后撤回投标文件的；
- （2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- （3）投标人无故放弃中标资格或无正当理由拒签合同的；
- （4）被确定为实施项目的单位后，将项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购单位同意，将项目分包给他人的；
- （5）其他严重扰乱招投标程序的。

6. 投标担保的退还：未成交单位的投标担保在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。成交单位的投标担保在合同签订后 5 个工作日内凭合同退还（无息）。

（六）投标文件的签署和份数

1、投标人进行电子投标应安装“电子交易客户端”，并按照采购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。

2、投标文件按照采购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采购文件要求签署、盖章的，其投标无效。**

3、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“乐采云平台”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。

4、采购文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名（CA 签章）。

（七）投标文件的提交、补充、修改、撤回

1、投标人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。**上传至乐采云平台的投标文件须为加密文件。**

2、电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向投标人发出确认回执通知。在投标截止时间前，除投标人补充、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。

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。

（八）备份投标文件

1、投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交（或者以快递方式递交或者以邮件形式发送至 30861202@qq.com 邮箱）备份投标文件 1 份，但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。

2、备份投标文件须在“乐采云投标客户端”制作生成，并储存在 U 盘（或邮件）中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称、投标人名称。

▲不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。

3、直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在前附表载明的采购代理机构地址将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

4、以快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达采购文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标

文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

5、以邮件形式递交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前将备份投标文件发送至 30861202@qq.com 邮箱，因网络传输等原因造成邮件延迟等情况的，由投标人自行负责。

▲6、投标人仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。

(九) 投标人中标后应在中标通知书发出前提供电子投标文件的纸质版一正三副给采购人（或代理机构）。内容必须与上传乐采云平台的电子响应文件一致。

三、开标

1、采购代理机构按照采购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。**解密成功的投标人不足 3 家的，不得开标。**

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采购文件的规定**在半小时内**完成在线解密。

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

4、本项目采用两阶段评分法，商务技术评审结束后再开启报价文件。开标过程和评审结果将在乐采云平台公布。

5、信用信息查询

5.1 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时的信用记录。

5.2 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。

5.3 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。

四、评标

详见第三章评标办法及评标标准

五、定标

(一) 确定成交人。本项目由采购人根据评标委员会的推荐以及本采购文件的规定，最终确定 1 家成交单位。

1. 评标结束，评审报告经采购人确认后，将采购结果公示于发布采购公告的网站上，进行 1 个工作日的中标（成交）结果公示。

2. 采购人对评标结果无异议的，采购人应在收到评标报告后 2 个工作日内对评标结果进行确认。

3. 质疑：如有投标人对评审结果提出质疑的，采购人应通知被质疑单位和其他相关单位，有权要求被质疑单位提供相关举证材料。如质疑答复影响中标结果，应依法另行确定成交单位或重新开展采购活动。

（二）采购人依法确定成交单位后，代理机构以书面形式发出成交通知书。

（三）定标核查

定标前，采购人有权派专员对成交候选人投标响应时选用的业绩进行核查，以确认其业绩真实情况，成交候选人必须积极配合业绩核查，如查实存在弄虚作假行为则移交主管部门处理。采购人将对评审委员会确定的成交人或推荐的成交候选人和其拟派项目负责人进行查验，若存在以下情形的，取消其中标（成交）资格：

（1）被列入失信被执行人名单（以“信用中国”网站为准）；

（2）近三年（2021 年 5 月 1 日以来）有行贿犯罪行为的（以中国裁判文书网为准）。

六、合同授予

（一）签订合同

1. 成交通知书发出之日起 30 日内签订合同。

2. 成交通知书发出后 30 日内，成交单位若借口故意拖延、拒签合同，在签订合同时向采购人提出附加条件的，将被扣罚投标担保并取消中标资格，给采购人造成损失的，应赔偿损失。

3. 成交单位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成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交单位，也可以重新开展采购活动。

4. 投标人中标后，不得无故放弃中标资格，否则投标担保将不予退还，且采购人有权拒绝该中标单位参加采购人在今后 3 年内组织的项目的投标。

（二）履约担保

1、合同签订前，成交单位应按合同总价的 1%向采购人交纳履约担保，担保形式（银行保函、保险机构保证保险保单或融资担保公司保函等形式）。

2、成交单位未能按规定提交履约担保的，视为放弃成交资格，其磋商担保将被没收，给采购人造成损失的，成交单位还应当对损失部分予以赔偿。

3、签订合同后，如成交人不按合同约定履约的，则没收其全部履约担保，履约担

保不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

七、费用的结算

合同中另行签订。

第三章 评标办法及评标标准

第一条 评标按下列程序进行：

- (一) 依法组建评标委员会；
- (二) 评标前准备；
- (三) 资格审查；
- (四) 符合性审查；
- (五) 商务技术文件评审；
- (六) 报价评审；
- (七) 完成评标报告。

第二条 代理机构依法组建由 5 人以上（含）奇数的人员组成的评标委员会，负责对投标文件进行审查、质询、评审和比较等。评标小组由采购单位代表和政府采购专家组成，其中政府采购专家人数不少于成员总数的三分之二。

评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (一) 系拟评标项目投标人的工作人员；
- (二) 系拟评标项目投标人的上级主管部门、控股或被控股单位的人员；
- (三) 系拟评标项目投标人的主要负责人的近亲属；
- (四) 系拟评标项目投标人聘用的顾问；
- (五) 与拟评标项目投标人存在经济利益关系；
- (六) 可能影响评标公正性的其他情形。

第三条 评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

第四条 本项目采用综合评分法，先开资格文件、商务技术文件，后开报价文件。满分 100 分，其中商务技术分占 80 分，报价分占 20 分。

第五条 商务技术评分标准（80 分）

序号	评审项目	评审细则	主观或客观	分值
一	商务评分			0-30 分
1	类似业绩	投标人 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）承接过的类似建筑物业服务（不含住宅小区物业）业绩，1 个得 1	客观	0-2 分

		分，最高得 2 分。提供合同扫描件，加盖公章。		
2	体系认证	投标人获得有效期内的ISO质量管理体系认证证书、ISO环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每一项得 1 分，最高得 3 分。提供相关证书原件扫描件并加盖公章及全国认证认可信息公共服务平台查询结果截屏 http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList ，否则不得分。	客观	0-3 分
3	企业实力	投标人 2021 年 1 月 1 日以来(时间以获奖证书或获奖文件颁发时间为准) 获得过：省级及以上政府职能部门颁发的奖项的得 3 分，地级市政府职能部门颁发的奖项的得 2 分，区县级市政府职能部门颁发的奖项的得 1 分。提供获奖证书（或获奖文件）扫描件，加盖公章。	客观	0-3 分
4	拟派团队	<p>项目经理：</p> <p>1、自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）承接过类似建筑物业服务（非住宅小区物业）得 1 分；提供合同扫描件，加盖公章。</p> <p>2、具备智能楼宇管理员证书得 1 分；提供职业技能鉴定中心颁发的证书扫描件，加盖公章。</p> <p>3、具备物业项目经理证书得 1 分。提供物业经理证书扫描件，加盖公章。</p> <p>注：除以上证件外，还须提供项目经理在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月）。</p>	客观	0-3 分
		<p>客服主管及人员：具有急救技能培训证书的，每有 1 人加 1 分，最高得 2 分。提供红十字会颁发的证书、在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月），扫描件加盖公章。</p>	客观	0-2 分
		<p>工程主管及维修工：</p> <p>1) 具有高压电工证，每有 1 人加 1 分，最高得 2 分。</p> <p>2) 具有低压电工证，每有 1 人加 1 分，最高得 2 分。</p> <p>3) 具有制冷设备维修工证，每有 1 人加 1 分，最高得 1 分。</p> <p>4) 具有特种设备安全管理员证，每有 1 人加 1 分，最高得 1 分。</p>	客观	0-6 分

		提供职业技能鉴定中心颁发的证书、在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月），扫描件加盖公章。		
		安保主管及人员： 1) 具有公安部门颁发的保安员上岗证，每有 1 人加 1 分，最高得 4 分。 2) 具有退伍军人证书，每有 1 人加 1 分，最高得 2 分。 3) 具有中级及以上消控证书，每有 1 人加 1 分，最高得 2 分。 提供证书、在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月），扫描件加盖公章。	客观	0-8 分
		保洁主管及人员： 具有有害生物防制员证，每有 1 人加 1 分，最高得 1 分。提供职业技能鉴定中心颁发的证书、在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月），扫描件加盖公章。	客观	0-1 分
		拟派项目人员获奖/表彰： 拟投入的项目团队中，获得政府职能部门颁发的物业管理类个人奖项/表彰的，每有 1 人获得的得 1 分，最多得 2 分。提供荣誉证明、在投标人单位的社保缴纳记录（投标截止时间前最近 3 个月），扫描件加盖公章。	客观	0-2 分
二	技术评分			0-50 分
5	物业内容的服务与整体管理设想及策划	根据本项目物业使用特点提出合理的①物业管理服务理念、②服务定位、③服务目标，须结合本项目特点，提出有针对性的，切实可行的方案。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足项目实际和采购需求：完整严谨性 0-1.5 分；科学合理性 0-1.5 分；可操作性 0-1.5 分；对采购单位的针对性 0-1.5 分。	主观	0-6 分
6	组织架构及管理制度情况	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，包括但不限于①组织架构和运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足项目实际和采购需求：完整严谨性 0-1.5 分；科学合理性 0-1.5 分；可操作性 0-1.5 分；对采购单位的针对性 0-1.5	主观	0-6 分

		分。		
7	物业服务方案	环境卫生管理 方案内容包括（但不限于）物业服务区域内的①垃圾、废弃物清运；②室内室外公共区域；③会议室；④卫生间、开水间；⑤道路和停车场；⑥地下车库、架空层；⑦楼宇外墙；⑧四害消杀等保洁清卫服务。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：内容齐全完整性 0-2 分；严谨性 0-1 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-1 分；对采购单位的针对性 0-1 分。	主观	0-6 分
		公共秩序维护 方案内容包括（但不限于）物业服务区域内①门卫值班；②巡视检查；③消监控室管理；④机动车辆管理；⑤非机动车管理；⑥突发事件处理；⑦消防和监控设施管理；⑧安全管理等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：内容齐全完整性 0-2 分；严谨性 0-1 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-1 分；对采购单位的针对性 0-1 分。	主观	0-6 分
		公共设施设备管理维护 方案内容包括（但不限于）物业服务区域内各类设施设备，包括①弱电系统；②消防系统；③给排水系统；④供电系统；⑤空调系统；⑥园区楼宇日常养护；⑦电梯日常管理；⑧配电照明等园区其他设施设备日常维修保养等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：内容齐全完整性 0-2 分；严谨性 0-1 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-1 分；对采购单位的针对性 0-1 分。	主观	0-6 分
		绿化养护管理 方案内容包括（但不限于）日常草皮、苗木、花卉等的①修剪；②清理；③施肥浇水；④病虫害防治等的养护管理。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：内容齐全完整性 0-1 分；严谨性 0-0.5 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-0.5 分；对采购单位的针对性 0-1 分。	主观	0-4 分

		<p>园区便捷商务办公服务</p> <p>方案内容包括（但不限于）大物业范畴外的后勤助手和其他特约服务，接待服务、健康服务（健康监测等）会务服务、园区讲解（展厅讲解）、文印服务等方案。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：完整严谨性 0-1.5 分；科学合理性 0-1.5 分；可操作性 0-1.5 分；对采购单位的针对性 0-1.5 分。</p>	主观	0-6 分
		<p>员工培训机制</p> <p>方案内容包括（但不限于）①企业员工培训方案（包括培训思路、目标、形式、体系）、②提供各类培训内容材料（需体现培训内容、频次、案例及图片）。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和采购需求：完整严谨性 0-1 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-1 分；对采购单位的针对性 0-1 分。</p>	主观	0-4 分
		<p>应急预案</p> <p>物业服务区域内各级各类突发事件的应急预案及针对突发公共卫生事件、灭火、治安、反恐、极端天气（包括发生台风、暴雨、冻雪等灾害性天气）、燃气泄漏、设施设备故障等制定预防与应对措施。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足项目实际和采购人需求：完整严谨性 0-1 分；科学合理性 0-1 分；可操作性 0-1 分；对采购单位的针对性 0-1 分。</p>	主观	0-4 分
8	优惠条件	根据采购人要求的服务质量保证、服务承诺，以及能否提供有利于本项目实施中可行的优惠条件等综合打分：完整严谨性 0-0.5 分；科学合理性 0-0.5 分；可操作性 0-0.5 分；对采购单位的针对性 0-0.5 分。	主观	0-2 分
	合计			0-80 分

备注：各评委独立打分，其中客观分须统一。各投标人的商务技术得分为所有评委的有效评分的算术平均值，评分时保留 1 位小数，计算得分时保留 2 位小数，小数点采用四舍五入方法。

第六条 评标步骤

1、资格审查，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

1) 投标人不具备采购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，

视为投标人不具备采购文件中规定的资格要求)；

2) 参加采购活动前 3 年内在经营活动中有重大违法记录；

3) 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、严重违法失信行为记录名单；

4) 无有效授权、法定代表人授权书填写不完整或有涂改的。

2、符合性审查，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

(1) 商务评审

1) 投标人因自身原因无法解密电子投标文件的；

2) 投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的；

3) 投标文件未按照采购文件规定的格式编制，未按照采购文件要求签署和盖章的；

4) 投标人未按要求提交投标担保或投标截止时投标担保未到账或保函无效的；

5) 投标人名称与报名时登记的名称或提供的证件上的名称不一致的（单位名称发生合法变更的除外，但需提供合法变更的有效证明）；

6) 投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的，或者投标文件中经修正的内容字迹模糊难以辨认或者修改处未按规定盖章的；

7) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合采购文件要求的（经评标委员会认定允许其当场更正的笔误除外）；

8) 投标有效期、项目实施期等不能满足采购文件实质性要求的；

9) 商务技术文件中出现投标报价信息的；

10) 不符合法律、法规和本采购文件规定的其他实质性要求的。

(2) 技术评审

1) 明显不符合采购文件中规定的采购需求的响应方案；

2) 与采购文件有重大偏离的投标文件；

3) 不响应或者擅自改变采购文件实质性要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的；

4) 投标人技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）方案的。

3、商务技术评分（详见第五条）

▲如经评审有无效投标的，先公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因，再开报价文件。如有效投标人不足三家，经评标委员会确定为项目废标。

4、报价计算（20分）

1) 全部报价中，超过最高限价的报价无效。

2) 本次报价分为 2 部分。第一部分为企业管理费，第二部分为其他服务费。两部分评分分值如下：第一部分 10 分，价格权值 10%；第二部分 10 分，价格权值 10%。

3) 以各部分有效投标报价中的最低价作为该部分评标基准价。

4) 各部分最低报价得该部分报价的满分；其余投标报价得分=（评标基准价/投标报价）*价格权值*100。分值保留到小数点后第二位，第三位四舍五入。

5) 最终报价得分为两部分得分之和。

5、错误修正

投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在乐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。

报价文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1. 投标报价一览表（报价表）与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；

2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；

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；

5. 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文正本为准。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的报价，投标人同意并签字确认后，调整后的报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效处理。同时出现两种以上不一致的，按照本条规定的顺序修正。

6、在报价评议时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1) 投标文件未按照采购文件规定的格式编制，未按要求签署、盖章的；

2) 报价一览表未填价格或者价格为0的；

3) 投标最终报价超出最高限价的；

4) 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

5) 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；

6) 投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

7) 不符合法律、法规和本采购文件规定的其他实质性要求的。

▲实质上没有响应采购文件要求的投标将被视为无效，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在开标结束之前进行修改或者补正。

第七条 排序与推荐。

采用综合评分法，即在全部满足采购文件实质性要求的前提下，以商务技术、报价综合得分由高到低顺序排列，推荐综合得分最高的单位为第一成交候选人。

如综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；如综合得分和报价均相同的，以技术报价得分由高到低顺序排列。

第八条 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。

第九条 开标内容的保密

1) 开标开始后，直到宣布成交结果止，凡属于审查、澄清、评价和比较的所有资料，都不应向投标人或与开标无关的其他人泄露。

2) 在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定成交企业过程中，投标人对代理机构和评审小组施加影响的任何行为，都将导致取消资格。

第十条 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，评标委员会将对投标人进行询标，并要求投标人作书面澄清；给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不少于半小时，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。

第十一条 废标

在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 1、符合专业条件的投标人或者对采购文件作实质响应的投标人不足 3 家的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

第十二条 修改采购文件，重新组织采购活动

评标委员会发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者采购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、代理机构沟通并作书面记录。采购人、代理机构确认后，将修改采购文件，重新组织采购活动。

第十三条 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：

- 1、未确定中标或者中标人的，终止本次采购活动，重新开展采购活动；
- 2、已确定中标或者中标人但尚未签订采购合同的，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，重新开展采购活动；
- 3、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，重新开展采购活动；
- 4、采购合同已经履行，给采购人、投标人造成损失的，由责任人承担赔偿责任；
- 5、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 1-4 条规定处理。
- 6、排名第 1 的成交选候选人放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同或其自身原因不能履行合同的，或不按采购文件提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，采购人可以按照评标委员会提出的评审名单中的排序依次确定其他单位为中标（成交）单位或重新组织采购。
- 7、成交选候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权或因成交候选人原因被取消中标资格的，必须按文件规定没收其投标保证金，没收的投标保证金不能弥补由于其放弃中标权而给采购人造成报价的差额部分，由放弃中标权或被取消中标资格的中标（成交）候选人承担。

第十四条 采购人在最终确定成交人前有权对候选人进行实地考察、市场了解等。

第四章 采购需求

一、项目情况

孵化园项目总建筑面积 233248 m²，地上建筑总面积 148357.57 m²，其中一期 73179.39 m²，二期 75178.18 m²；车位 1320 个，其中一期 580 个，二期 740 个。

二、服务模式：采用服务外包模式（酬金制）

三、服务期限：合同签订之日起 3 年。

四、服务方式及费用组成

（一）服务方式：通过公开招标方式确定服务单位，物业公司根据人员配比负责员工招录、培训、管理、人员安全责任等工作，另行委托第三方专业机构对物业公司进行考核（员工流失率、投诉率、满意率等）。

（二）费用组成

1. 人员费用：根据项目岗位制定人员标准，每个工种分为 A、B、C 档，按照岗位要求核定，根据实际用工需求据实支付给物业公司（含五险、员工福利等费用总和）。由甲方统一支付。

2. 企业管理费。按照核定的人员费用总额支付企业管理费（包括税金、办公费、服装费、培训费、保险费、日常清洁易耗物品费、公用卫生间卫生纸、擦手纸、洗手液、行政管理费、税费等）。

3. 其他服务费：主要为共用设施设备年检、维护以及公共环境维护等费用（以实际产生为准），需根据相关要求出具检测报告，该部分费用按照甲方要求及工作任务单据实结算（年检维护保养服务内容包括但不限于消防设施设备、暖通系统、厨房热水系统、电梯、擦窗机、生活水箱、旋转门、玻璃幕墙、开荒保洁、日常消杀、燃气设施等事项）。

五、服务内容

（一）园区环境卫生管理。包括园区共用通道、楼梯、中庭、连廊、大厅、天台、卫生间、公共活动场所、体育运动场地、玻璃、上人屋面、道路、停车场（库）等所有公共区域和“门前三包”区域的日常清洁保养；装修垃圾和废弃物的收集、清运；病虫消杀；公共绿地的日常维护和保养；巡回保洁，包括红线以外马路边，除市政公司日常清扫外，辖区马路的例行保洁。

（二）园区公共秩序维护。包括安全监控、巡视，保安工作车辆行驶及停泊、入驻企业日常装修巡查、监管等。来访人的通报、证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻；大门、大楼空置用房的开关门，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理。

(三) 园区公共设施设备管理维护。包括共用的给排水管道、落水管、共用照明、强弱电设施设备、电梯设备、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、暖通系统、避雷装置、安防设备、通信总箱等设施设备的的小修、养护、管理和运行服务。

(四) 园区规划红线内属物业管理范围的市政公用设施维护和管理。包括道路、室外给排水管道、化粪池、雨水沟、雨水井、污水井、消防水池、电缆井、阀门井、绿化、室外岗亭、路灯系统、停车场等的小修、养护和管理。

(五) 园区便捷的商务办公服务。包括大物业范畴外的后勤助手服务和其他特约服务，如活动、接待、会务服务、健康服务（健康监测等）、会务服务、园区讲解等。

(六) 园区文化娱乐活动组织与协调工作。提供满足园区内企业员工办公环境及办公、生活便利等需求的服务，缔造温馨且充满人文关怀的工作生活环境。

(七) 园区物业管理档案管理。包括物业管理资料的搜集、整理和编制等工作。

(八) 园区其他服务。包括法规和政策规定或按照行业惯例由物业管理单位管理的其它事项和甲方临时性指定并要求的其它服务。

六、服务要求

(一) 环境卫生管理。

1. 服务质量标准。

(1) 通道地面和墙面、休息区域(桌椅)、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊、天台做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无虫网等，每日清扫和擦拭保养，巡回保洁；红线以外马路边，除市政公司日常清扫外辖区马路的例行保洁。

(2) 卫生间、开水间、开水机、净水器及设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，保证安全。做到每日清扫和擦拭保养，巡回保洁，特别是公用卫生间必须做到每小时保洁一次，保持地面清洁、干燥。

(3) 道路和停车场及所有公共区域的地面，墙面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞、无虫网等。做到每日清扫一次，巡回保洁。

(4) 垃圾、废弃物做到日产日清（严格按照政府要求做好垃圾分类，物业公司对物业服务范围内的垃圾分类工作负主体责任）；油污池、化粪池、及时定期进行清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味；建筑垃圾集中堆放在指定位置根据实际情况按需清理。

2. 人员要求。

(1) 上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐，集体出入。

(2) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责，不拿业主和客户物品，工作时间未经允许不进入客户区域内；清洁工具集中存放，清洁人员上班期间不得携带私人物

品进入作业区，特殊情况携物出门时，需接受安全岗检查。

3. 服务细则。

(1) 室内区域

①楼道地面：每日至少拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾，每季地面保养不少于一次。

②大厅地面、大楼平台花坛：每日至少清扫一次，巡回保洁，无灰尘、污迹、垃圾。

③开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。

④大厅墙面：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上 3 米以下每周擦拭一次；3 米以上每半年擦拭一次。

⑤扶手、房间门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。

⑥天花板、公共楼道灯、门厅吊灯：每月除尘一次，无明显积灰、虫网。

⑦企业入户门：每三天擦抹一次，无明显积灰、污迹。

⑧楼道玻璃：每周清洁一次，无明显积灰、污迹。

⑨公共卫生间每天第一次清洁工作必须在上班前做好，并且做到随脏随清，保持地面清洁、无杂物、无迹水、无毛发、无异味；废纸篓每天及时清空，下水道要畅通。

⑩公共卫生间：门应干净、无划痕，把手要保持光亮、干净；便池蹲坑无污迹；墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；地面无脚印，无杂物；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；空气要保持新鲜，通风设备要清洁，确保运作正常。玻璃、瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周清洁一次，无明显积灰、水渍。

⑪会议室及各大楼公共会议室：每日打扫不少于一次，视使用情况增加清扫、拖洗、吸尘次数，做到无积灰、污迹、垃圾。

⑫各楼内所有公共部位每日清扫不少于一次、拖地不少于一次，确保室内无积灰、污迹、垃圾；每季度安排一次比较彻底的大清洁，做到玻璃清洁，窗台无积灰，空调、电风扇等设备无积灰。

⑬空置房屋：锁闭处理，每月进行一次入户玻璃清洁。企业退租后对室内进行一次彻底保洁工作，断水电，每月进行一次保洁工作。

⑭门窗：无尘和其它污渍。

⑮电梯间：梯厢四壁干净、无尘、污渍、烟头、杂物、手印，电梯门轨槽、显示屏干净。

(2) 室外区域

①道路地面、绿地：每日清扫一次以上并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角。

②栏杆：每天擦抹一次，无积尘、积水。

③宣传栏、标识：每周清洗一次，无积灰、污迹、虫网；及时清理过期和未经审批的宣传广告。

④高杆灯 2 米以下部分、低杆灯、草坪灯、景观灯罩：每月清洁一次，无虫、无明显积尘；2 米以上每半年清洁一次。

⑤果皮箱、垃圾桶：每日清洁二次，擦拭一次，周边地面无散落垃圾、明显污迹、异味。

⑥花坛：每天擦抹一次，无积灰、无污迹。

⑦花架：每月掸尘、除虫网一次 无积灰、无虫网。

⑧垃圾收集：每日清理二次，日产日清。

⑨垃圾房：每天冲洗一次，无异味、无污迹。

⑩围墙：每季度擦拭一次，目视无积灰、无虫网。

⑪前后大门：每日擦拭一次，无灰尘、无污迹。

⑫窰井(含集水井)：每半年清理一次内壁无粘附物、井底无沉淀物。

⑬明沟：每周清扫一次，每日巡检，无明显垃圾，无堵塞。

⑭消毒灭害：窰井、明沟、垃圾房喷洒药水，每季一次(6、7、8、9 月每月喷洒二次)，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。

⑮楼宇外墙：按需完成外墙清洗。

(3) 其他

①地下车库、架空层地面：每日清扫一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾，每月清洗一次。

②车库内风管等管架：每季擦拭一次：目视无积灰。

③人防密闭门、地库通道门：每周掸尘一次，每月擦拭一次，目视无积灰。

④地库顶(汽车、自行车)：每 15 天除尘一次，目视无积灰、无虫网。

⑤根据实际需要，随时增加保洁力量，如秋季落叶较多时。

⑥保洁工在日常工作中，发现设施设备异常、违规装修、上门推销等问题，第一时间上报园区服务中心及时处理。

(二) 公共秩序维护。

1. 服务质量标准

(1) 门卫值班。出入口应安排 24 小时值岗，建立传达、保安、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入本项目，维护本项目安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，

实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入本项目内。

(2) 巡视检查。明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时应使用巡更设备，如无巡更设备，宜两人一组进行巡视。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

(3) 消控、监控室值班。消控、监控设施保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对园区各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时(铃响三声内必需接听)。

(4) 车辆管理。在园区设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出本项目的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按要求设立明显指示牌和地标。

①建立详细的车辆管理档案(含：车主姓名、房号、车辆型号、车牌号、车辆颜色、联系电话等)。

②对经过道闸系统能自动识别的车辆，门岗秩序维护员正常放行。

③对外来访客车辆，必须经过门岗道闸系统有效识别后方可放行，不允许门岗秩序维护人员手动开启闸杆。

④对货车等大型车辆进入园区时，需与需求单位和园区管理公司、一站式服务中心核实后，方可按指定路线进入和停放在园区。

⑤临时进入园区的机动车辆，应按保安员指定的地点停放；不得在园区道路上随意停放；对外来临时进入园区的车辆，执勤门岗做好询问登记工作，必要时及时与园区管理公司取得联系，在征得同意后方可进入。

⑥停放在停车场的车辆，车主离开后，须及时关闭车门、车窗，不要将贵重物品遗留在车内。保安员如发现车门、窗未关好，应及时通知车主，以防止车内物品失窃。如出现车辆丢失或车内物品被窃和车辆被划伤现象，秩序维护部门应积极配合车主和执法部门提供相应线索和监控录像资料，不负赔偿责任。

⑦从园区驶出并携带较贵重或大量物品的任何车辆，门岗需查验物品出门凭条和核实物品数量是否与出门凭条相符。

⑧大型货车、客车原则上不允许进入园区，如遇特殊情况需进入，提前征得园区

管理公司的同意。

⑨秩序巡逻岗在巡查过程中，需确保行驶通道和消防通道畅通，做到管理有序，无乱停、乱放车辆的现象。对随意乱停或侵占两个车位的业主，车辆管理员和保安巡视员要在车辆上加温馨提示。

⑩对所有进出园区停放的车辆，要求统一管理标准为车头朝外停放，遇有违规停放的车辆，需做好纠正和违规信息登记。

（5）非机动车的管理

①自行车出入园区大门时须下车推行。

②外来人员的摩托车和自行车进入园区，需停放在非机动车停车库。

③保安巡逻员在巡逻时，发现车辆停放不整齐要及时整理。

④非指定的车辆停放地点，禁止任何非机动车停放。

（6）处罚规定

①非有意违反规定者，秩序维护人员发现后应立即制止，并进行合理的调整，说明相关规定；

②劝阻无效者，安管员应登记其姓名、单位、车牌号信息后，上交一站式服务中心处理；

（7）突发事件处理。按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。每年组织不少于1次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、绿化等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。

（8）消防、监控设施维护。定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查，是否有埋压或损坏等情况；定期对各楼层消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对各楼层的喷淋头、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮等设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对各楼层的灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况；定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

2. 岗位准则

（1）熟悉园区环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预

案；

(2) 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗；

(3) 文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

3. 岗位要求

(1) 门岗

- ①服务时间：主出入口 24 小时值班，其中主入口确保双人执勤。
- ②交接班：有详细完整的交接班记录。
- ③外来人员：对外来人员询问登记，并联系相关客户，决定是否放行。
- ④外来车辆：对进出本项目的车辆严格控制，确需进入的实施证（卡）管理和登记，引导车辆有序通行、停放到访客停车区域。
- ⑤物品出门：对大型物件搬出实行确认制度、并进行记录。
- ⑥值班室、出入口清洁：保持值班室、出入口环境整洁、有序、道路畅通。
- ⑦车辆管理作为附则。

(2) 巡逻岗

- ①服务时间：实行 24 小时巡逻，发现问题及时纠正并做好相关记录。
- ②园区巡逻：秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每小时巡查一次，重点部位、重点区域每半小时巡逻一次。
- ③车库巡逻：车辆行驶安全、停放有序、无可见安全隐患。
- ④消防巡查：消防设施完好无损，发现问题及时报告。
- ⑤其他帮助：在遇到企业需要帮助时，主动热情；在遇到企业紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

⑥外来人员询问：在园区内遇见外来人员进出询问，并通过对讲系统联系门岗，确定是否正常进入，排除隐患。对推销、办卡、广告和未经园区相关部门审批的各类团体等人员及时劝离园区。

⑦应急响应：接到火警、警情后五分钟内到达现场，并报采购人与警方，协助采取有关措施。

⑧系统报警处理：在遇到异常情况时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

(3) 报警中心

①服务时间：园区设有报警中心，具备录像监控、消控等技防设施，24 小时开通值守，注视各设备所传达的信息。

②紧急处理：报警中心接到报警信号后，及时呼叫巡逻岗赶到现场进行处理。

③其他帮助：接受企业求助的要求，解答相关企业的询问。

④应急预案和演习：报警中心控制室内悬挂火警、警情应急预案；每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。

（4）车辆管理

①停车场巡查：每 24 小时内，不少于 12 次巡查，检查车辆门窗关闭情况，车辆外观，有无易燃、易爆及危险物品存放。

②外来车辆停放管理：停靠园区指定车位，根据要求做好泊车引导工作。

（5）非机动车辆管理。车辆按规定停放，禁止“飞线充电”、环境保持清洁，进口顺畅有序。

（三）公共设施设备管理维护

1. 弱电系统。

①监控系统。保证 24 小时运行正常，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，按需调试保养，出现故障及时联系处理。

②红外报警安防系统：每周检查，24 小时设防正常运行，每季调试保养。

③广播系统：园区消防广播设备的维护，保证正常使用。

④电话机的保养和维修，线路故障及时报电信部门。

⑤监控系统出现故障在 24 小时内修复，根据监控维修保养要求做好监督跟踪。

2. 消防系统。

①消防泵：检查每月一次并记录，运行正常，设施完好、无渗漏；

②消防栓：每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。每年保养一次，表面无生锈现象，颜色一致；阀杆每半年加注润滑油，启动灵活运行正常，每半年放水检查。

③火警、报警功能：功能正常。

④探测器控制装置：每年一次试验，保证功能正常。

⑤火灾探测器：每年一次试验，完好无损，运行正常，出现问题及时清洗或更换。

⑥消防水带：每半年检查一次完好无缺，无霉变。

⑦灭火器：平时检查及时，每年必须全面检查 2 次以上，发现问题及时进行整改。

⑧消防喷淋：每年保养一次，管道表面无生锈现象，颜色一致。

⑨消防仪表：每周巡查，压力正常。

⑩风机房内设备设施：每年一次全面保养，设备正常运行，无损坏现象，表面无积尘，并做好记录。

⑪消控室：24 小时值班，值班人员必须持证上岗；保证监控系统、灯光系统、消防系统、背景音乐系统运行正常，各系统工作稳定；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；

定期进行消防普查；设备机房整洁；保证设备机房的安全。

② 消防系统的维修保养、维修出现故障在 24 小时内修复，物业根据消防维修保养要求做好监督跟踪。

③ 成立物业消防人员义务消防队，学习消防知识，建立消防管理制度，制定管理区域内的消防安全操作规程，落实专（兼）职消防安全员，落实各岗位消防安全责任人，定期开展消防知识培训和灭火器灭火演练，使员工掌握必备的消防知识和技能；定期开展消防安全检查，及时发现和消除火灾隐患，维护和保养消防设备、器材，确保完好有效；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并上报有关部门。

3. 给排水设备运行维护。对园区室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、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。

（1）服务质量标准：定期对给排水系统进行维护、润滑，每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保曝气风机、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；用户末端的水压及流量满足使用要求。每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行防锈处理；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养以及给排水设备运行维护的其他要求。

（2）供水设备：设施设备完好、无渗漏、无污染；水泵：每季对润滑点加油，保证二次供水正常。

（3）泵房：管道每季一次除锈、油漆；水箱、蓄水池每年定期二次清洗，二次供水水质符合国家生活用水标准；减压阀每年二次测压并记录，无渗漏现象；水箱、蓄水池盖板，溢流口金属防护网；水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口安装金属防护网完好；生活水泵进行一级保养，每年一次，保证其运行正常；控制柜每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。

（4）室外水管：秋、冬季进行防冻保养，保证二次供水正常；水表箱内阀门接口及减压阀每季检查一次，无渗漏现象；管网及闸阀每年保养，无明显锈蚀、无渗漏。

（5）水表箱内阀门接口及减压阀：每季检查一次，无渗漏现象。

（6）设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 30 分钟内到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

（7）生活水箱按需完成一次清洗。

4. 排水系统

（1）污水泵、提升泵、排水泵：能正常运行，无渗漏水现象；每季一次润滑加油；

一级保养每年一次。

(2) 污水处理系统：已委托第三方专业单位进行维保，按要求做好配合工作。

(3) 控制柜：每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。

(4) 窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。

(5) 排污泵、排气扇：每月试运行，运转灵活。

5. 供电系统

(1) 供电运行和维修人员必须持证上岗；严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(2) 各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动、无焦痕现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。

(3) 总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。

(4) 高压配电室 24 小时值班，每年对高配设备及高压绝缘工器具做防护性测试；变压器每年需委托第三方进行检测并出具报告。

(5) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；保证各类悬挂在顶上、墙上的电器装置的安全可靠。

(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) 避雷设备完好、有效、安全。

6. 空调系统。对集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置、各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修，保证园区空调的正常运转和使用，制冷和制热效果好，无噪声，按需做好清洁保养。

(1) 服务质量标准

①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定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，确保冷却塔及附属设施正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

④定期对空气处理单元、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。

⑤定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

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空调系统的维修保养出现故障能在 24 小时内修复，根据空调维修保养要求做好监督跟踪。

7. 其他。

(1) 负责园区内的配电线路及照明灯具的运行管理和维修保养；

(2) 负责园区内开水机、净水器的运行管理；

(3) 负责园区空调通风设备的运行管理和维修保养跟进

(4) 负责园区监控系统、门禁系统及综合布线的维修保养跟进；

(5) 园区装修增加设备的维护保养（如过滤网的清洗等）；

(6) 协调市政公司、电力公司、自来水公司等，与园区有关动力管理相关事宜，保障动力服务满足园区使用要求。

(7) 对园区内的各种管理项目建立相应的资料档案，并采用规范的档案管理方法进行管理。

(8) 制订出各种突发事件的应急处理程序，使突发事件发生时能及时合理的处理，将突发事件造成的损失降到最低点。

(9) 对园区正常工作秩序有较大影响的计划性设备设施维修、检测及计划性停水、停电等工作，应提前征求相关部门意见，安排在节假日或双休日进行，及协调实施，并提前 24 小时公布。

(10) 对管辖区域内的固定资产、指示灯、应急灯等物业资产建立台帐，按照相关资产管理规定进行管理，并承担管理义务和责任。

(四) 房屋日常养护。包括园区房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护，确保园区房屋的完好等级和正常使用；公共区域内路灯、楼道灯、照明灯，亮灯率确保 100%，公共照明设备完好。

1. 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通。

2. 发现有防水层气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内完成上报。

3. 及时完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 24 小时，确保零修合格率达到 100%。

4. 场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

(五) 会务接待及其他杂项服务

1. 依据园区服务中心接待安排，认真做好各类会议接待服务工作，根据要求提前布置好（会场、会标、桌椅、席签、资料、话筒、合理摆放花卉绿植等），确保会议顺利进行。

2. 认真做好会议室的音响、灯光、视频等设备检查、调试，发现异样，立即上报

工程部和维保单位检修处理，确保正常运转。会议结束后，清理好话筒等器具，关闭电源。

3. 按照园区服务工作安排做好剪彩、颁奖、展厅讲解等礼仪接待工作，着合适礼仪服装，做好礼仪接待工作，如会议、接待等工作有特别安排及时协调相关部门，做好应急处理工作。

4. 根据服务中心要求需使用会议室、展厅等区域时，需提前 1 小时开窗透气，并根据要求调整灯光、空调、音响、话筒、投影等设备。活动及会务开始前 40 分钟，需再次检查灯光、音响、话筒、投影等设备，并提前 30 分钟在现场做好引导工作。活动及会务期间，需安排专职人员全程在场，确保突发状况第一时间得到解决。

5. 按需求做好每幢楼大厅前台服务工作，包括来访人员接待、登记以及园区企业报刊杂志、非保密性公文的接收分配和发放。

6. 做好各会议室的保洁工作。在每次开会前，做到桌、椅、台面无灰尘、无污渍，地面清洁，室内无蜘蛛网。

7. 会议服务人员做到热情周到，面带微笑，用语礼貌，及时续水，服务规范。

8. 爱护设备设施，经常维修保养，若有缺损，应及时添补、修复。

9. 强调安全保密，坚持内外有别，不泄露内部会议内容。

（六）客服中心服务。安排专职人员在服务中心驻守，确保入驻企业需求能及时处理。负责园区企业装修手续办理、接听报修电话，按要求记录详细，做好来电接待记录和回访工作；客服中心管辖范围内出现的问题，要在第一时间做出妥善安排，解决问题，回访工作应准确及时，记录要详细；客服中心处理不了的问题，要及时上报，并召集有关责任人迅速解决；处理结果要做记录，每月进行统计和总结。

（七）绿化服务。负责园区绿化带杂草清理、卫生清洁，日常浇水，保持植株丰满健壮，叶面干净光亮，无枯黄叶，无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害；保持绿植盆内无杂物，保持绿地整洁。

七、人员配置及要求：99 人，其中项目经理 1 人；经理助理 1 人；客服部 20 人；工程部 10 人；安保部 34 人；保洁部 33 人。甲方有权根据项目实际运营情况调整人员需求，具体用工需求以甲方书面要求为准。

八、采购清单

本项目人员费用由采购人统一支付，支付费用按采购文件约定的单价按实计付，人员费用按照岗位核定，根据实际用工需求据实支付；投标人报价分两个部分，第一部分为企业管理费，第二部分为其他服务费。

(一) 人员费用 (该部分内容为固定价格, 不竞争)

序号	部门	人员	档次	要求	支付薪酬 (年薪/人/万元)	总数	备注
1	项目经理	经理	A	35-48 周岁左右, 持物业从业资格证和智能化楼宇管理证书, 大专以上学历, 10 年以上工作经验, 从事物业管理 6 年以上, 有 6 个以上项目物业管理经历 (其中 10 万方以上物业 2 个)。	17.24	1	
			B	35-48 周岁左右, 持物业从业资格证和智能化楼宇管理证书, 大专以上学历, 8 年以上工作经验, 从事物业管理 5 年以上, 有 3 个以上项目物业管理经历 (其中 10 万方以上物业 1 个)。	15.31		
2	助理	助理	A	28-38 周岁之间, 持物业从业资格证和智能化楼宇管理证书, 大专以上学历, 5 年以上工作经验, 从事物业管理经验 3 年及以上, 有 2 个以上项目物业管理经历。	11.11	1	
			B	28-38 周岁之间, 持物业从业资格证和智能化楼宇管理证书, 大专以上学历, 3 年以上工作经验, 从事物业管理经验 3 年以上, 有 1 个以上项目物业管理经历。	10.13		
3	客服	主管	A档	28-40 周岁之间, 5 年以上工作经验, 从事物业管理经验 2 年及以上, 大专以上学历, 熟练操作办公自动化软件, 形象气质佳, 具备行业岗位资格证书。	9.86	20	
			B档	28-40 周岁之间, 3 年以上工作经验, 从事物业管理经验 1 年及以上, 熟练操作办公自动化软件, 形象气质佳, 具备行业岗位资格证书。	9.00		
		客服人员	A档	25-35 周岁之间, 女性, 从事接待工作 2 年以上, 有会务工作经验, 大专以上学历, 身高 160CM 以上, 普通话标准流利, 形象气质佳。	8.38		展厅讲解
			B档	25-35 周岁之间, 女性, 身高 158CM 以上, 有会务工作经验, 普通话标准流利, 形象气质佳。	7.91		前台
			C档	25-35 周岁之间, 形体匀称, 普通话标准流利, 身高 155CM 以上, 形象气质佳, 责任心强。	7.67		会场服务
4	工程	主管	A档	50 周岁以下, 男性, 从事物业工程管理 5 年以上, 有 2 年楼宇物业管理经历, 具有工程维修及保养工作经验, 具备相关操作证及上岗证, 责任心强, 处理突发事件能力强。	12.06	10	

		维修工	B档	55周岁以下，男性，从事物业工程管理3年以上，具有工程维修及保养工作经验，具备相关操作证及上岗证，责任心强，处理突发事件能力强。	10.91			
			A档	25-45周岁以下，男性，持证，有楼宇相关工作经验。责任心强。	9.52			高配工
			B档	25-50周岁以下，男性，持证，有楼宇弱电管理经验。责任心强。	9.33			弱电、空调
			C档	55周岁以下，男性，持证，有楼宇弱电管理经验。责任心强。	8.79			低压
5	安保	主管	A档	40周岁以下，大专以上学历，持相关岗位证书，从事保安工作5年以上，有写字楼楼宇安保从业经历，担任保安主管2年以上，身高不低于170CM，退伍军人优先，形象佳，能制定全面的安全管理预案，处理突发事件，协调能力强。	11.24	34		
			B档	45周岁以下，持相关岗位证书，从事保安工作3年以上，身高不低于170CM，退伍军人优先，形象佳，能制定全面的安全管理预案，处理突发事件，协调能力强。	10.36			
		保安人员	A档	35周岁以下，男性，从事保安工作3年以上，持相关岗位证书，身高170CM以上，形象气质佳，服务态度端正。	10.01			其中消控6人，白+黑领班2人
			B档	40周岁以下，男性，从事保安工作3年以上，持相关岗位证书，身高不低于165CM，形象佳，责任心强。	8.86			门岗、巡逻
			C档	55周岁以下，持相关岗位证书持消控证，从事消控工作1年以上。责任心强。	8.38			晚班巡逻
		6	保洁	主管	A档			45周岁以下，女性，从事保洁工作3年以上，大专以上学历，有2年以上写字楼工作经历。责任心强，协调能力强。
B档	45周岁以下，女性，从事保洁工作3年以上，有1年以上写字楼工作经历。责任心强，协调能力强。				7.52			
保洁人员	A档			50周岁以下，性别不限，从事保洁工作3年以上，有1年写字楼工作经历。责任心强，技术娴熟。	5.55	大堂及办公区域		
	B档			55周岁以下，男性，从事保洁工作3年以上，有1年写字楼工作经历。责任心强，技术娴熟。	5.36	车库、外围		
	C档			60周岁以下，男性，从事保洁工作3年以上，有1年写字楼工作经历。	5.03	楼层保洁		

			责任心强，技术娴熟。		
7	合计				99

备注：除物业经理及以上职位人员可兼职外，其他所有岗位人员不得在工作时间内兼职。

(二) 企业管理费和其他服务费（该两部分内容由投标人竞争报价）

序号	服务需求	最高限价	暂定数量	备注
一	企业管理费（含税）：按人员费用总额的____%报价	人员费用总额的 19.02%		
二	其他服务费（含税）：按下述约定最高限价的____%报价	下述约定最高限价的 100%		
1	消防设施设备日常维护保养：一期(A、B、C区域)面积119812.69m ² ，二期113435.76m ² 、一期、二期消防联动，按照实际运行情况出具年度检测报告。	0.83 元/m ²	1	每月至少 1 次
2	暖通系统日常维护保养：一期水系统中央空调冷冻主机2台、风柜14台、风机盘管198台、中央空调锅炉2台、VRV分体空调34台、新风系统34台；二期风机盘管202台、新风系统14套。	水系统中央空调冷冻主机：41233 元/台	1	每月至少 1 次
		风柜：667 元/台	1	每月至少 1 次
		风机盘管：467 元/台	1	每月至少 1 次
		中央空调锅炉：45600 元/台	1	每月至少 1 次
		VRV 分体空调：500 元/台	1	每月至少 1 次
		新风系统：1667 元/套	1	每月至少 1 次

3	厨房热水系统日常维护保养：一期热水锅炉3台、空气源4台。	50000 元/年	1	每月至少 1 次
4	电梯日常维护保养：一期24台、二期19台。	4667 元/台	1	每半月至少 1 次
5	擦窗机日常维护保养：一期4台；二期4台。	23333 元/台	1	每季度至少 1 次
6	生活水箱清洗：一期3台；二期11台。	5000 元/台	1	每半年至少 1 次
7	旋转门：一期3扇；二期3扇。	10667 元/扇	1	每季度至少 1 次
8	玻璃幕墙清洗：一期32000m ² ，二期玻璃面积34077m ² ，铝板面积42169m ² 。	2.67 元/m ²	1	每年至少 1 次
9	开荒保洁：二期面积75178.18平方米。	5 元/m ²	1	/
10	日常消杀：一期面积50000平方米；二期面积50000平方米，按需消杀，每月不少于3次。	2.83 元/m ²	1	每月至少 3 次

备注：①以上服务根据实际发生情况按实计费（包括数量等）；②燃气设施日常维护保养也纳入成交人服务范围，费用根据实际发生情况按实结算；③需根据相关要求出具检测报告。

八、物业考核。

（一）考核标准。由甲方指定的第三方专业机构对附件 1 进行考核赋分（考核每月不少于 3 次，平均分作为当月的分值），其他单位对附件 2 进行考核赋分，每月考核一次。

（二）考核方式。

1. 考核工作由甲方指定的第三方专业机构、锦南新城管委会、园区运营商、入驻企业代表（每月随机抽取）4 家单位组成，对物业公司进行考核赋分，取平均分作为最终分值。

2. 考核分数在 90 分及以上的，管理费用全额支付；考核分数在 90 分以下的，每低于 1 分，扣除月度管理费用总额的 20%，直至扣完为止。

3. 如物业公司考核分连续两个月低于 90 分的，给予书面警告 1 次，连续两次警告，第五个月仍低于 90 分的，甲方有权单方面终止并不承担任何违约责任，若给甲方造成损失的乙方需赔偿损失。

4. 为切实维护员工的合法权益，确保社会和企业稳定，物业公司须向甲方备案每月工资发放情况。

其他：除物业经理及以上职位人员可兼职外，其他所有岗位人员不得在工作时间内兼职，否则视为违约。物业公司办公场地由业主单位提供，不包括办公室硬件配置的开办费及物业管理产生的日常耗材费。

附件 1:

天目医药港医药产业孵化园_____月物业服务考核表

考核日期： 年 月 日

考核单位（签字/盖章）：

编号： 例 2024-5-1

考核项目	考核内容	扣分标准（20）	扣分	备注
一、环境卫生管理				
1. 建筑内部地面保洁	日常（活动、会务期间 15 分钟内）地面烟蒂、明显灰尘、纸屑、果皮等杂物未处理；石材及木材地面未按要求打蜡及抛光，地毯未按要求吸尘及清洗。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
2. 建筑内部墙面、顶面保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）表面明显的灰尘、污渍、水渍、手印未处理；未按要求打蜡及补刷涂料等。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
3. 建筑内部办公家具、展示设施、布展设施、会议设备保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）污迹、明显灰尘等未处理；会前 4 小时内灰尘、污渍等未处理；办公家具及展示设施表面未按要求清洁、保养。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 建筑内部卫生间保洁建筑内部各类指示及宣传牌、装饰画、不锈钢制品、消防器箱、配电箱、开关的保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）印痕、污渍、锈渍等未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）地面及台面积水，便器黄迹，厕所异味、臭味等未及时处理；物品未及时更换（卫生纸、洗手液、擦手纸），未定期消毒。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
5. 建筑内部盆景等其他设施、保洁建筑内部烟筒及果皮箱保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）粘附物、污渍、异味及垃圾未及时处处理，未定期消毒；花木未按要求养护；展示物件表面灰尘及污渍等未及时处理。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
6. 各建筑入口及建筑周边（外墙以外）卫生、公用绿地卫生、地面卫生保洁	日常 2 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）地面及绿地烟蒂、纸屑、果皮、明显堆积的灰尘等杂物未及时处理；垃圾未及时清理外运，未定期用水冲洗路面。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
7. 园区垃圾分类	绿地内明显影响景观效果的枯枝、枯叶、白色垃圾等未及时处理；日常园区垃圾分类未按相关规定执行，监督不到位并未及时处理；日常园区垃圾分类管理不到位，受到相关部门通报批评。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
8. 水面及景观水池卫生保洁标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱及消防栓表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、所有室外垃圾桶（含租户放置在室外的垃圾桶）、景观亭表面保洁、空置房保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）水面垃圾、油污未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）水生杂草未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）表面印痕、污渍等未及时处理；未按要求进行打蜡、补漆、加固等措施；未做到室外垃圾桶每天清倒 2 次，室外垃圾堆放处每天清理外运；室内杂物、堆积的灰尘，玻璃表面灰尘、污渍、水渍、手印等未及时处理。	6		发生一次扣 1 分，扣完为止
9. 保洁部门其他考核	未做好相关服务，每受到投诉一次且查证属实。	3		发生一次扣 3 分

考核项目	考核内容	扣分标准（25）	扣分	备注
二、公共秩序维护				
1. 大门岗消防及安保	未配合做好甲方的大型活动；未按要求完成甲方工作；车辆进出混乱及未引导车辆有序停放；各租户报刊、信件收发混乱，每受到投诉一次且查证属实；	4		发生一次扣1分，扣完为止
2. 巡逻岗消防及安保	未严格管理进出人员与物品，的登记工作；发现可疑人员未及时报告主管领导；未阻止各类广告、营销等闲杂人员进入园区；未按要求做到形象岗所需的标准手势等；未严格填写巡逻登记，发现可疑人员未及时报告；未引导车辆有序停放；	3		发生一次扣0.5分，扣完为止
3. 监控岗消防及安保	未礼貌引导访客寻访路线，未做好参观及活动时人员及车辆的路线指引；未做好各类活动现场的秩序维护及安全保卫工作；未做好夜间访客及租户的园内出入安全；发生盗窃事件，经查证确属安保不利的情况；夜间巡逻人员未对各建筑的门、窗等做好检查及提醒相关租户；未对各种人员的不安全行为及违反园区规章制度的行为及时制止；未严格填写监控记录；发现突发情况或可疑人员未及时联系巡逻人员；	8		发生一次扣1分，扣完为止
4. 消防及安保其他考核	未做到灵活设置摄像头角度，全面细致的观察周边状态；安保人员未熟练掌握消防设备的使用及消防应急处理方法；未定期进行消防设施普查如：灭火器的压力检查记录、消防栓的检查等；未定期组织队员与租户进行消防演练；未认真检查园区内的消防不安全行为和状况，发现状况未及时制止并上报相关领导；未完成园区要求的其他紧急情况（如：抗台、防洪等）的任务安排；对有重大参观、考察、会务活动的情况时，未能立即组织所需安保人员，配合各类情况的处理；未能给园内企业做好安保方面合理的亲情化服务；未经甲方允许随意调离安保人员；日常未对安保人员的素质、体能等进行训练。	10		发生一次扣1分，扣完为止

考核项目	考核内容	扣分标准（25）	扣分	备注
三、公共设施设备管理维护				
1. 强电系统维护保养	所有设备的管理未根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度；设备未实行综合管理，未能保持设备性能良好，正常运行；2小时内未完成紧急情况的处理。	3		发生一次扣1分，扣完为止
2. 弱电系统维护保养	监控房脏乱、不整洁；监控设施表面污渍未及时处理；出现故障半小时内未报修；2小时内未完成紧急情况的处理。	4		发生一次扣1分，扣完为止
3. 给水系统维护保养	未做到统筹规划，合理安排，节约用水，给水不正常（如：未做好日常巡查，跑、冒、滴、漏等现象的发生；未定期检查各类设施设备及未做好润滑等保养工作），用水不安全；2小时内完成紧急情况的处理。	3		发生一次扣1分，扣完为止
4. 排水系统维护保养	未保证排水正常（如未定期清理外运污泥、设备的清洁、润滑、保养、检查和维修等）；2小时内完成紧急情况的处理；未保证排水正常（如未定期对管道进行检查），非市政管网水位过高及外部原因，造成园区内部管网水外溢并投诉；园区雨污水排水情况未及时上报，造成区、市、省五水共治等相关部门通报批评的	4		发生一次扣1分，扣完为止
5. 消防系统维护保养	未对消防设施设备的正常使用，按照国家消防管理相关标准进行检查、维护、使用；2小时内未完成紧急情况的处理；未定期对消防设施设备进行安全检测；未定期对租户室内消防设施进行安全检查。	4		发生一次扣1分，扣完为止
6. 基础设施系统维护保养	道路路面及桥梁面层明显松动的铺装层未及时上报维修；建筑小型渗水、大型渗水报修不及时；建筑内的门、窗（不含内门、内窗）未及时维修。	3		发生一次扣1分，扣完为止
7. 设施设备其他考核	未合理配备各岗位人员，未能满足各租户的对建筑内部各类设施设备保养维修的需求；未积极做好甲方组织的各类活动的相应工作；每周末提交园区设施、设备、建筑等检查的情况报告；未对租户提出的各类问题及时反馈及解决。	4		发生一次扣1分，扣完为止

考核项目	考核内容	扣分标准（15）	扣分	备注
四、绿化服务				
1. 植物养护	黄土裸露，未保持叶面清洁；树木未及时修剪，徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝过多；宿根植物未及时翻种、断根、间删；杂草未及时清理，未合理浇水、施肥、除虫及支护等；草坪空秃，杂草明显，草坪边缘线不清晰，草高超过 8 厘米，草坪土壤高于园路或侧石；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
2. 树木成活率	每季检查苗木存活率；	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
3. 绿化卫生	绿地内垃圾杂物未及时清理，绿地内漂浮杂物、杂生水生植物未及时处理；未做到垃圾日产日清，卫生死角不处理；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 绿化管理标准	绿地管理制度未做到全面落实，档案资料不完整、详尽；发生乱堆乱放现象	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
5. 常绿草草坪的养护	无一定厚度，草根裸露；草坪有明显枯黄现象，草高超过 6cm；草坪边缘线不清晰；草坪有明显杂草、空秃，未做好护栏等防护设施；有石块、果壳纸屑及其它垃圾；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
考核项目	考核内容	扣分标准（15）	扣分	备注
五、其他				
1. 活动及会务接待	活动及会务期间，未提前将会议中心开窗透气；未根据需求做好灯光、空调、音响、话筒、投影灯设备调试；会务活动未提前准备热水，活动期间未做倒水服务；活动及会务接待后未做好茶具等物品清洗消毒；活动及会务期间，出现突发状况现场无工作人员进行抢修；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
2. 公共设施管理	未做好使用人员登记；未做好现场解说及服务工作；未做好意见建议登记回复工作；健身器材及书报刊遗失、损坏（人为破坏且破坏人员确定的除外）；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
3. 物业管理其他考核	各岗位人员未穿着统一工装；物业公司员工违反园区规章制度；对园内租户的物业服务乱收费；各类温馨提示发送不主动、不及时；甲方交办的其它工作不积极；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 能耗管理	未根据园区实际情况关灯、亮灯灯，造成能耗浪费	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
5. 项目配置人员及管理变更	未按甲方要求配置人员；在未经甲方同意情况下，随意变更项目负责人；项目其他主要管理人员变更未到甲方备案	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
总计		100		

备注：如考核当月发生扣分情况，当月未作出整改行动，则下月继续扣分直至作出整改行动。

附件 2

天目医药港医药产业孵化园_____月物业服务考核表

考核日期： 年 月 日

考核单位（签字/盖章）：

序号	考核项目	标准内容	分值	考评得分	扣分事项
1	专业服务	服务专业水平（5分）：员工是否具备专业技能，服务态度是否热情友好。 服务响应速度（5分）：接到问题后，物业团队的响应时间是否及时。 问题解决质量（5分）：问题解决的质量及问题跟进是否闭环。	15		
2	日常巡逻检查	巡逻频率（5分）：巡逻的频次是否满足园区安全需求。 应急处理能力（5分）：对突发事件的处理效果和反应速度。 值班电话响应（5分）：电话接听的及时性和处理问题的专业性。 规划执行（5分）：红线范围内是否存在违规搭建和改变用途现象。	20		
3	环境卫生管理	垃圾处理（5分）：垃圾中转站完备，垃圾分类执行，日产日清。 清洁责任（5分）：清洁区域明确，专职清洁人员到位。 建筑垃圾管理（5分）：建筑垃圾定点堆放，定期清理，场地整洁。	15		
4	公共设施的维护与保养	房屋外观与公共区域（5分）：房屋外观整洁，无脱落、污渍，无乱贴乱画现象。 标识标牌管理（5分）：破损、掉落的标识标牌是否及时更换。 照明设施（5分）：公共照明设施完好，保持整洁统一美观。 道路与井盖（5分）：道路通畅，路面平整，井盖无缺损，不影响通行。	20		
5	公共秩序维护及车辆管理	出入口管理（5分）：24小时值岗，外来人员管理有效。 消防与安全（5分）：消防设备完好，消防通道畅通，定期进行消防演练。 车辆管理（5分）：行车指示明确，车辆停放有序，非机动车管理到位。	15		
6	绿化养护服务	绿地保护（5分）：绿地无改变用途，无破坏、践踏现象。 绿化存活率（5分）：绿化植物存活率高达90%，生长茂盛，修剪整齐。 绿地整洁（5分）：绿地无杂物，无悬挂物，保持整体美观。	15		
合 计			100		

第五章 合同条款

物业管理合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

单位名称：

法定代表人：

地址：

联系电话：

受托方（以下简称乙方）：

单位名称：

法定代表人：

地址：

联系电话：

根据有关法律、法规，在自愿、平等协商一致的基础上，甲方将天目医药港医药产业孵化园委托乙方实行物业管理，订立本合同。委托管理的物业构成细目见甲方提供的资料。

第二条 孵化园项目总建筑面积 233248 m²，地上建筑总面积 148357.57 m²，其中一期 73179.39 m²，二期 75178.18 m²；车位 1320 个，其中一期 580 个，二期 740 个。

第三条 甲方聘请乙方作为该项目的物业管理企业，乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和使用者；乙方要本着对全体业主和使用者负责，参与前期介入，熟悉场地，掌握地块的管网、线路布置及设施设备功能，对设计建设方案提出优化修改建议。

本物业正式投入使用前，甲乙双方应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，在办理物业承接验收手续时，对竣工验收资料、技术资料、物业质量保修文件和物业使用说明文件等甲乙双方应当进行书面交接。

第四条 甲方按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

第二章 委托管理服务事项

第五条 委托服务内容

(一) 园区环境卫生管理。包括园区共用通道、楼梯、中庭、连廊、大厅、天台、卫生间、公共活动场所、体育运动场地、玻璃、上人屋面、道路、停车场(库)等所有公共区域和“门前三包”区域的日常清洁保养;装修垃圾和废弃物的收集、清运;病虫消杀;公共绿地的日常维护和保养;巡回保洁,包括红线以外马路边,除市政公司日常清扫外,辖区马路的例行保洁。

(二) 园区公共秩序维护。包括安全监控、巡视,保安工作车辆行驶及停泊、入驻企业日常装修巡查、监管等。来访人的通报、证件检验、登记等;门卫、守护和巡逻;大门、大楼空置用房的开关门,维护公共秩序;处理治安及其他突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理。

(三) 园区公共设施设备管理维护。包括共用的给排水管道、落水管、共用照明、强弱电设施设备、电梯设备、加压供水设备、配电系统、消防设施设备、暖通系统、避雷装置、安防设备、通信总箱等设施设备的的小修、养护、管理和运行服务。

(四) 园区规划红线内属物业管理范围的市政公用设施维护和管理。包括道路、室外给排水管道、化粪池、雨水沟、雨水井、污水井、消防水池、电缆井、阀门井、绿化、室外岗亭、路灯系统、停车场等的小修、养护和管理。

(五) 园区便捷的商务办公服务。包括大物业范畴外的后勤助手服务和其他特约服务,如活动、接待、会务服务、健康服务(健康监测等)、会务服务、园区讲解等。

(六) 园区文化娱乐活动组织与协调工作。提供满足园区内企业员工办公环境及办公、生活便利等需求的服务,缔造温馨且充满人文关怀的工作生活环境。

(七) 园区物业管理档案管理。包括物业管理资料的搜集、整理和编制等工作。

(八) 园区其他服务。包括法规和政策规定或按照行业惯例由物业管理单位管理的其它事项和甲方临时性指定并要求的其它服务。

第三章 物业管理服务要求

第六条 乙方须按下列约定,实现管理目标:

(一) 环境卫生管理。

1. 服务质量标准。

(1) 通道地面和墙面、休息区域(桌椅)、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊、天台做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无虫网等,每日清扫和擦拭保养,巡回保洁;红线以外马路边,除市政

公司日常清扫外辖区马路的例行保洁。

(2) 卫生间、开水间、开水机、净水器及设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，保证安全。做到每日清扫和擦拭保养，巡回保洁，特别是公用卫生间必须做到每小时保洁一次，保持地面清洁、干燥。

(3) 道路和停车场及所有公共区域的地面，墙面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞、无虫网等。做到每日清扫一次，巡回保洁。

(4) 垃圾、废弃物做到日产日清（严格按照政府要求做好垃圾分类，物业公司对物业服务范围内的垃圾分类工作负主体责任）；油污池、化粪池、及时定期进行清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味；建筑垃圾集中堆放在指定位置根据实际情况按需清理。

2. 人员要求。

(1) 上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐，集体出入。

(2) 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责，不拿业主和客户物品，工作时间未经允许不得进入客户区域内；清洁工具集中存放，清洁人员上班期间不得携带私人物品进入作业区，特殊情况携物出门时，需接受安全岗检查。

3. 服务细则。

(1) 室内区域

①楼道地面：每日至少拖洗一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾，每季地面保养不少于一次。

②大厅地面、大楼平台花坛：每日至少清扫一次，巡回保洁，无灰尘、污迹、垃圾。

③开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。

④大厅墙面：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上 3 米以下每周擦拭一次；3 米以上每半年擦拭一次。

⑤扶手、房间门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。

⑥天花板、公共楼道灯、门厅吊灯：每月除尘一次，无明显积灰、虫网。

⑦企业入户门：每三天擦抹一次，无明显积灰、污迹。

⑧楼道玻璃：每周清洁一次，无明显积灰、污迹。

⑨公共卫生间每天第一次清洁工作必须在上班前做好，并且做到随脏随清，保持地面清洁、无杂物、无迹水、无毛发、无异味；废纸篓每天及时清空，下水道要畅通。

⑩公共卫生间：门应干净、无划痕，把手要保持光亮、干净；便池蹲坑无污迹；墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；地面无脚印，无杂物；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、

手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；空气要保持新鲜，通风设备要清洁，确保运作正常。玻璃、瓷砖：2米以下每日擦抹一次；2米以上每周清洁一次，无明显积灰、水渍。

⑩ 会议室及各大楼公共会议室：每日打扫不少于一次，视使用情况增加清扫、拖洗、吸尘次数，做到无积灰、污迹、垃圾。

⑪ 各楼内所有公共部位每日清扫不少于一次、拖地不少于一次，确保室内无积灰、污迹、垃圾；每季度安排一次比较彻底的大清洁，做到玻璃清洁，窗台无积灰，空调、电风扇等设备无积灰。

⑫ 空置房屋：锁闭处理，每月进行一次入户玻璃清洁。企业退租后对室内进行一次彻底保洁工作，断水电，每月进行一次保洁工作。

⑬ 门窗：无尘和其它污渍。

⑭ 电梯间：梯厢四壁干净、无尘、污渍、烟头、杂物、手印，电梯门轨槽、显示屏干净。

（2）室外区域

① 道路地面、绿地：每日清扫一次以上并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角。

② 栏杆：每天擦抹一次，无积尘、积水。

③ 宣传栏、标识：每周清洗一次，无积灰、污迹、虫网；及时清理过期和未经审批的宣传广告。

④ 高杆灯2米以下部分、低杆灯、草坪灯、景观灯罩：每月清洁一次，无虫、无明显积尘；2米以上每半年清洁一次。

⑤ 果皮箱、垃圾桶：每日清洁二次，擦拭一次，周边地面无散落垃圾、明显污迹、异味。

⑥ 花坛：每天擦抹一次，无积灰、无污迹。

⑦ 花架：每月掸尘、除虫网一次 无积灰、无虫网。

⑧ 垃圾收集：每日清理二次，日产日清。

⑨ 垃圾房：每天冲洗一次，无异味、无污迹。

⑩ 围墙：每季度擦拭一次，目视无积灰、无虫网。

⑪ 前后大门：每日擦拭一次，无灰尘、无污迹。

⑫ 窨井(含集水井)：每半年清理一次内壁无粘附物、井底无沉淀物。

⑬ 明沟：每周清扫一次，每日巡检，无明显垃圾，无堵塞。

⑭ 消毒灭害：窨井、明沟、垃圾房喷洒药水，每季一次(6、7、8、9月每月喷洒二次)，无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。

⑮ 楼宇外墙：按需完成外墙清洗。

(3) 其他

①地下车库、架空层地面：每日清扫一次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾，每月清洗一次。

②车库内风管等管架：每季擦拭一次：目视无积灰。

③人防密闭门、地库通道门：每周掸尘一次，每月擦拭一次，目视无积灰。

④地库顶(汽车、自行车)：每 15 天除尘一次，目视无积灰、无虫网。

⑤根据实际需要，随时增加保洁力量，如秋季落叶较多时。

⑥保洁工在日常工作中，发现设施设备异常、违规装修、上门推销等问题，第一时间上报园区服务中心及时处理。

(二) 公共秩序维护。

1. 服务质量标准

(1) 门卫值班。出入口应安排 24 小时值岗，建立传达、保安、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入本项目，维护本项目安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入本项目内。

(2) 巡视检查。明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时应使用巡更设备，如无巡更设备，宜两人一组进行巡视。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

(3) 消控、监控室值班。消控、监控设施保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对园区各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时(铃响三声内必需接听)。

(4) 车辆管理。在园区设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出本项目的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按要求设立明显指示牌和地标。

①建立详细的车辆管理档案(含：车主姓名、房号、车辆型号、车牌号、车辆颜色、联系电话

等)。

②对经过道闸系统能自动识别的车辆，门岗秩序维护员正常放行。

③对外来访客车辆，必须经过门岗道闸系统有效识别后方可放行，不允许门岗秩序维护人员手动开启闸杆。

④对货车等大型车辆进入园区时，需与需求单位和园区管理公司、一站式服务中心核实后，方可按指定路线进入和停放在园区。

⑤临时进入园区的机动车辆，应按保安员指定的地点停放；不得在园区道路上随意停放；对外来临时进入园区的车辆，执勤门岗做好询问登记工作，必要时及时与园区管理公司取得联系，在征得同意后方可进入。

⑥停放在停车场的车辆，车主离开后，须及时关闭车门、车窗，不要将贵重物品遗留在车内。保安员如发现车门、窗未关好，应及时通知车主，以防止车内物品失窃。如出现车辆丢失或车内物品被窃和车辆被划伤现象，秩序维护部门应积极配合车主和执法部门提供相应线索和监控录像资料，不负赔偿责任。

⑦从园区驶出并携带较贵重或大量物品的任何车辆，门岗需查验物品出门凭条和核实物品数量是否与出门凭条相符。

⑧大型货车、客车原则上不允许进入园区，如遇特殊情况需进入，提前征得园区管理公司的同意。

⑨秩序巡逻岗在巡查过程中，需确保行驶通道和消防通道畅通，做到管理有序，无乱停、乱放车辆的现象。对随意乱停或侵占两个车位的业主，车辆管理员和保安巡视员要在车辆上加温馨提示。

⑩对所有进出园区停放的车辆，要求统一管理标准为车头朝外停放，遇有违规停放的车辆，需做好纠正和违规信息登记。

(5) 非机动车的管理

①自行车出入园区大门时须下车推行。

②外来人员的摩托车和自行车进入园区，需停放在非机动车停车库。

③保安巡逻员在巡逻时，发现车辆停放不整齐要及时整理。

④非指定的车辆停放地点，禁止任何非机动车停放。

(6) 处罚规定

①非有意违反规定者，秩序维护人员发现后应立即制止，并进行合理的调整，说明相关规定；

②劝阻无效者，安管员应登记其姓名、单位、车牌号信息后，上交一站式服务中心处理；

(7) 突发事件处理。按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、绿化等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。

(8) 消防、监控设施维护。定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障；定期对室外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查，是否有埋压或损坏等情况；定期对各楼层消防栓进行检查，设施是否齐全；定期对各楼层的喷淋头、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮等设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况；定期对各楼层的灭火器进行检查更换，是否有压力不足或缺少等情况；定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况；定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

2. 岗位准则

(1) 熟悉园区环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；

(2) 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠、采用跨立站岗；

(3) 文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

3. 岗位要求

(1) 门岗

①服务时间：主出入口 24 小时值班，其中主入口确保双人执勤。

②交接班：有详细完整的交接班记录。

③外来人员：对外来人员询问登记，并联系相关客户，决定是否放行。

④外来车辆：对进出本项目的车辆严格控制，确需进入的实施证（卡）管理和登记，引导车辆有序通行、停放到访客停车区域。

⑤物品出门：对大型物件搬出实行确认制度、并进行记录。

⑥值班室、出入口清洁：保持值班室、出入口环境整洁、有序、道路畅通。

⑦车辆管理作为附则。

(2) 巡逻岗

①服务时间：实行 24 小时巡逻，发现问题及时纠正并做好相关记录。

②园区巡逻：秩序维护人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每小时巡查一次，重点部位、重点区域每半小时巡逻一次。

③车库巡逻：车辆行驶安全、停放有序、无可见安全隐患。

④消防巡查：消防设施完好无损，发现问题及时报告。

⑤其他帮助：在遇到企业需要帮助时，主动热情；在遇到企业紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

⑥外来人员询问：在园区内遇见外来人员进出询问，并通过对讲系统联系门岗，确定是否正常进入，排除隐患。对推销、办卡、广告和未经园区相关部门批准的各类团体等人员及时劝离园区。

⑦应急响应：接到火警、警情后五分钟内到达现场，并报采购人与警方，协助采取有关措施。

⑧系统报警处理：在遇到异常情况时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

（3）报警中心

①服务时间：园区设有报警中心，具备录像监控、消控等技防设施，24 小时开通值守，注视各设备所传达的信息。

②紧急处理：报警中心接到报警信号后，及时呼叫巡逻岗赶到现场进行处理。

③其他帮助：接受企业求助的要求，解答相关企业的询问。

④应急预案和演习：报警中心控制室内悬挂火警、警情应急预案；每年应组织不少于 2 次的应急预案演习。

（4）车辆管理

①停车场巡查：每 24 小时内，不少于 12 次巡查，检查车辆门窗关闭情况，车辆外观，有无易燃、易爆及危险物品存放。

②外来车辆停放管理：停靠园区指定车位，根据要求做好泊车引导工作。

（5）非机动车辆管理。车辆按规定停放，禁止“飞线充电”、环境保持清洁，进口顺畅有序。

（三）公共设施设备管理维护

1. 弱电系统。

①监控系统。保证 24 小时运行正常，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常，按需调试保养，出现故障及时联系处理。

②红外报警安防系统：每周检查，24 小时设防正常运行，每季调试保养。

③广播系统：园区消防广播设备的维护，保证正常使用。

④电话机的保养和维修，线路故障及时报电信部门。

⑤监控系统出现故障在 24 小时内修复，根据监控维修保养要求做好监督跟踪。

2. 消防系统。

①消防泵：检查每月一次并记录，运行正常，设施完好、无渗漏；

②消防栓：每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。每年保养一次，表面无生锈现象，颜色一致；阀杆每半年加注润滑油，启动灵活运行正常，每半年放水检查。

③火警、报警功能：功能正常。

④探测器控制装置：每年一次试验，保证功能正常。

⑤火灾探测器：每年一次试验，完好无损，运行正常，出现问题及时清洗或更换。

⑥消防水带：每半年检查一次完好无缺，无霉变。

⑦灭火器：平时检查及时，每年必须全面检查 2 次以上，发现问题及时整改。

⑧消防喷淋：每年保养一次，管道表面无生锈现象，颜色一致。

⑨消防仪表：每周巡查，压力正常。

⑩风机房内设备设施：每年一次全面保养，设备正常运行，无损坏现象，表面无积尘，并做好记录。

⑪消控室：24 小时值班，值班人员必须持证上岗；保证监控系统、灯光系统、消防系统、背景音乐系统运行正常，各系统工作稳定；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；定期进行消防普查；设备机房整洁；保证设备机房的安全。

⑫消防系统的维修保养、维修出现故障在 24 小时内修复，物业根据消防维修保养要求做好监督跟踪。

⑬成立物业消防人员义务消防队，学习消防知识，建立消防管理制度，制定管理区域内的消防安全操作规程，落实专（兼）职消防安全员，落实各岗位消防安全责任人，定期开展消防知识培训和灭火器灭火演练，使员工掌握必备的消防知识和技能；定期开展消防安全检查，及时发现和消除火灾隐患，维护和保养消防设备、器材，确保完好有效；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并上报有关部门。

3. 给排水设备运行维护。对园区室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、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。

(1) 服务质量标准：定期对给排水系统进行维护、润滑，每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保曝气风机、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；用户末端的水压及流量满足使用要求。每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行防锈处理；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养以及给排水设备运行维护的其他要求。

(2) 供水设备：设施设备完好、无渗漏、无污染；水泵：每季对润滑点加油，保证二次供水正常。

(3) 泵房：管道每季一次除锈、油漆；水箱、蓄水池每年定期二次清洗，二次供水水质符合国家生活用水标准；减压阀每年二次测压并记录，无渗漏现象；水箱、蓄水池盖板，溢流口金属防护网；水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口安装金属防护网完好；生活水泵进行一级保养，每年一次，保证其运行正常；控制柜每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。

(4) 室外水管：秋、冬季进行防冻保养，保证二次供水正常；水表箱内阀门接口及减压阀每季检查一次，无渗漏现象；管网及闸阀每年保养，无明显锈蚀、无渗漏。

(5) 水表箱内阀门接口及减压阀：每季检查一次，无渗漏现象。

(6) 设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 30 分钟内到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

(7) 生活水箱按需完成一次清洗。

4. 排水系统

(1) 污水泵、提升泵、排水泵：能正常运行，无渗漏水现象；每季一次润滑加油；一级保养每年一次。

(2) 污水处理系统：已委托第三方专业单位进行维保，按要求做好配合工作。

(3) 控制柜：每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。

(4) 窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。

(5) 排污泵、排气扇：每月试运行，运转灵活。

5. 供电系统

(1) 供电运行和维修人员必须持证上岗；严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(2) 各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动、无焦痕现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。

(3)总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。

(4)高压配电室 24 小时值班，每年对高配设备及高压绝缘工器具做防护性测试；变压器每年需委托第三方进行检测并出具报告。

(5)公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；保证各类悬挂在顶上、墙上的电器装置的安全可靠。

(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)避雷设备完好、有效、安全。

6. 空调系统。对集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置、各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修，保证园区空调的正常运转和使用，制冷和制热效果好，无噪声，按需做好清洁保养。

(1) 服务质量标准

①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定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，确保冷却塔及附属设施正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

④定期对空气处理单元、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。

⑤定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

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空调系统的维修保养出现故障能在 24 小时内修复，根据空调维修保养要求做好监督跟踪。

7. 其他。

(1) 负责园区内的配电线路及照明灯具的运行管理和维修保养；

(2) 负责园区内开水机、净水器的运行管理；

(3) 负责园区空调通风设备的运行管理和维修保养跟进

(4) 负责园区监控系统、门禁系统及综合布线的维修保养跟进；

(5) 园区装修增加设备的维护保养（如过滤网的清洗等）；

(6) 协调市政公司、电力公司、自来水公司等，与园区有关动力管理相关事宜，保障动力服务满足园区使用要求。

(7) 对园区内的各种管理项目建立相应的资料档案，并采用规范的档案管理方法进行管理。

(8) 制订出各种突发事件的应急处理程序，使突发事件发生时能及时合理的处理，将突发事件造成的损失降到最低点。

(9) 对园区正常工作秩序有较大影响的计划性设备设施维修、检测及计划性停水、停电等情况的工作，应提前征求相关部门意见，安排在节假日或双休日进行，及协调实施，并提前 24 小时公布。

(10) 对管辖区域内的固定资产、指示灯、应急灯等物业资产建立台帐，按照相关资产管理规定进行管理，并承担管理义务和责任。

(四) 房屋日常养护。包括园区房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护，确保园区房屋的完好等级和正常使用；公共区域内路灯、楼道灯、照明灯，亮灯率确保 100%，公共照明设备完好。

1. 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通。

2. 发现有防水层气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内完成上报。

3. 及时完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 24 小时，确保零修合格率达到 100%。

4. 场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

(五) 会务接待及其他杂项服务

1. 依据园区服务中心接待安排，认真做好各类会议接待服务工作，根据要求提前布置好（会场、会标、桌椅、席签、资料、话筒、合理摆放花卉绿植等），确保会议顺利进行。

2. 认真做好会议室的音响、灯光、视频等设备检查、调试，发现异样，立即上报工程部和维保单位检修处理，确保正常运转。会议结束后，清理好话筒等器具，关闭电源。

3. 按照园区服务工作安排做好剪彩、颁奖、展厅讲解等礼仪接待工作，着合适礼仪服装，做好礼仪接待工作，如会议、接待等工作有特别安排及时协调相关部门，做好应急处理工作。

4. 根据服务中心要求需使用会议室、展厅等区域时，需提前 1 小时开窗透气，并根据要求调整灯光、空调、音响、话筒、投影等设备。活动及会务开始前 40 分钟，需再次检查灯光、音响、话筒、投影等设备，并提前 30 分钟在现场做好引导工作。活动及会务期间，需安排专职人员全程在场，确保突发状况第一时间得到解决。

5. 按需求做好每幢楼大厅前台服务工作，包括来访人员接待、登记以及园区企业报刊杂志、非保密性公文接收分配和发放。

6. 做好各会议室的保洁工作。在每次开会前，做到桌、椅、台面无灰尘、无污渍，地面清洁，室内无蜘蛛网。

7. 会议服务人员做到热情周到，面带微笑，用语礼貌，及时续水，服务规范。

8. 爱护设备设施，经常维修保养，若有缺损，应及时添补、修复。

9. 强调安全保密，坚持内外有别，不泄露内部会议内容。

（六）客服中心服务。安排专职人员在服务中心驻守，确保入驻企业需求能及时处理。负责园区企业装修手续办理、接听报修电话，按要求记录详细，做好来电接待记录和回访工作；客服中心管辖范围内出现的问题，要在第一时间做出妥善安排，解决问题，回访工作应准确及时，记录要详细；客服中心处理不了的问题，要及时上报，并召集有关责任人迅速解决；处理结果要做记录，每月进行统计和总结。

（七）绿化服务。负责园区绿化带杂草清理、卫生清洁，日常浇水，保持植株丰满健壮，叶面干净光亮，无枯黄叶，无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害；保持绿植盆内无杂物，保持绿地整洁。

第七条 人员配置：暂定 99 人，其中项目经理 1 人；经理助理 1 人；客服部 20 人；工程部 10 人；安保部 34 人；保洁部 33 人，详细人员表附后。甲方有权根据项目实际运营情况调整人员需求，具体用工需求以甲方书面要求为准。

第四章 物业管理服务等费用

第八条 物业管理服务费用

1、本次物业管理服务费用包括以下三部分（价格按实际计付）：

1) 人员费用：根据项目岗位制定人员标准，每个工种分为 A、B、C 档，按照岗位要求核定，根据实际用工需求据实支付给乙方（含五险、员工福利等费用总和）。由甲方统一支付。甲乙双方确认，相关人员不与甲方形成劳动关系或劳务派遣关系，如相关人员发生劳动纠纷的由乙方自行处置并承担全部责任。

2) 企业管理费。按照核定的人员费用总额的____%支付企业管理费（包括税金、办公费、服装费、培训费、保险费、日常清洁易耗物品费、公用卫生间卫生纸、擦手纸、洗手液、行政管理费、税费等）。

3) 其他服务费：主要为共用设施设备年检、维护以及公共环境维护等费用（以实际产生为准），需根据相关要求出具检测报告，该部分费用按照甲方要求及工作任务单据实结算（年检维护保养服

务内容包括但不限于消防设施设备、暖通系统、厨房热水系统、电梯、擦窗机、生活水箱、旋转门、玻璃幕墙、开荒保洁、日常消杀、燃气设施等事项）。

2、上述费用均含税，税率为：_____%，若在合同履行过程中遇国家税率调整，则价款中的税款部分相应调整。

3、履约担保：合同签订前，乙方按合同总价的1%（即_____万元）向甲方交纳履约担保，担保形式（银行保函、保险机构保证保险保单或融资担保公司保函等形式，追加保证金按转账方式交纳）。合同服务期满，经甲方项目验收通过后1个月内，甲方索赔应收取的违约金并获得赔付后无息退还。

第五章 双方权利义务

第九条 甲方权利义务

1、负责制定《管理规约》，若有物业或出租有在出售或出租前将《管理规约》物业买/租受人明示，并予以说明，要求物业买/租受人对管理规约予以书面承诺，并在与物业买/租受人订立的买卖合同或承租合同中有包含本合同的内容；

2、审定乙方制定的物业管理方案；

3、检查、监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

4、审定乙方提出的物业管理服务年度计划；

5、委托乙方管理的项目、设施、设备应达到国家验收标准要求；在保修责任内，如存在质量问题，按以下第[1]种方式处理：

[1] 甲方负责返修；

[2] 委托乙方返修，甲方支付全部费用；

6、按《杭州市物业维修基金和物业管理用房管理办法》，在交付使用前向乙方按规定提供项目物业管理用房建筑面积____m²，由乙方无偿使用；

7、在物业管理交接验收时，负责向乙方移交下列资料：

（1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）设备设施的安、使用和维护保养技术资料；

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（4）物业管理所必需的其他资料。

8、协调、处理物业管理公司在前期介入中，提出的合理化建议和发现的问题；

9、解决在综合验收时提出的各项遗留问题，在规定时间内必须整改完毕；

10、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

11、甲方负责制定物业管理费等费用的收费标准，负责收取入驻园区企业在其租赁期间需支付的水电、车位管理等的物业管理费用。

第十条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制定本物业管理方案，自主开展物业经营管理服务活动；

2、乙方协助甲方制定用工需求，根据甲方确定的用工需求配备工作人员参与物业管理区域内的共用部位、共用设施设备调试、验收和交接，并制定合理的工程维保计划；招录工作人员须符合甲方人员配置要求及适用法规规定，否则甲方予以书面提醒，如拒不整改，甲方有权单方终止协议；乙方配备人员须在甲方规定时间内到岗并提供相应服务；

3、对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，采取批评、规劝、警告、制止等措施，并请有关部门处理；

4、可以将物业管理区域内的专项服务（即其他服务费涵盖部分）业务委托给专业性服务企业，但应提前征得甲方同意，且不得将该区域内的物业管理全部委托（或转让）给他人，否则甲方有权解除合同；

5、负责编制项目及其附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和保修期满后的大修、中修、更新、改造方案，经双方议定后由乙方组织实施；

6、向业主和物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，书面告知有关注意事项和禁止行为，并负责监督；

7、负责园区消防安全防范的组织工作，定期开展（每年不少于两次）安全生产宣传和应急疏散演练，定期安排防火检查，对火灾隐患及时上报或整改；

8、不定时对园区入驻企业装修现场的消防、安全等工作进行检查、监督，对现场施工人员的违规违章作业行为、施工现场存在的生产、消防、环保等方面的安全事故隐患有权予以纠正，就地整改；

9、乙方如有其它需收费项目，须另行向甲方提出，经甲方同意后向业主和物业使用人公布物业管理服务其它需收费项目、收费标准，并在本物业管理区域内公示；

10、负责编制物业管理年度管理计划；

11、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套

项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；不得擅自改变项目共用部位的用途；

12、建立、妥善保管和正确使用本物业的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

13、接受物业管理主管部门及有关政府职能部门的监督、指导，并接受甲方、全体业主、使用人的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况；

14、园区相关“设备维保”采用派单形式，由甲方派单给乙方，由乙方联系维保单位实施维保，采用实报实销；承担园区公共区域的全部易耗，包括但不限于卫生纸、垃圾袋、洗手液、香薰等；

15、员工管理：

1) 对其员工管理应符合物业行业有关规定及甲方有关的要求。员工证件应齐全，包括身份证、暂住证、上岗证等，有关证件复印件乙方应送甲方备案。乙方员工食宿自行安排。

2) 应按劳动部门的政策给员工办好社会养老保险并对所有工作人员办理意外伤害保险等手续，有关手续费用已含在本合同中。在合同执行期间，乙方人员工作时若发生工伤或意外伤害，由乙方承担全部民事及经济责任，甲方不承担任何责任或赔偿。

16、本合同终止时，乙方须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料；移交其管理范围内的全部公共财产，并接受甲方指定专业机构的移交审核。向甲方移交时，要确保各项设施的性能良好。

第六章 委托管理服务期限

第十一条 本项目物业服务委托管理期限为3年，暂定自 年 月 日起至 年 月 日止（具体起止时间以甲方书面的通知为准）。

第七章 委托管理服务费用付款方式

第十二条 付款方式

1、人员费用由甲方统一按月向乙方支付，即每月15日前（非工作日的延期至下一个工作日），乙方提供了人员花名册、考勤表、人员费用支付统计表以及其它甲方要求提供的资料，经甲方财务核定后支付上个月的人员费用。

2、企业管理费按月支付，即每月15日前（非工作日的延期至下一个工作日），乙方提供了管理费用支付申请、增值税专用发票以及其它甲方要求提供的资料，经甲方财务核定并根据考核情况支付上个月的企业管理费。

3、其他服务费按照工作任务单据实结算，按季度支付，即每季度最后一个月的25日前（非工作日的延期至下一个工作日），乙方提供了服务工作量清单、甲方需求证明材料（例如委派单）、费用支付申请、增值税专用发票以及其它甲方要求提供的资料，经甲方财务核定后支付上一季度服

务费用。

第八章 违约责任

~~第十三条 甲方违反本合同第三十二条第五款的约定，使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。~~

第十三条 乙方违反本合同第三章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方其他经济损失的，乙方应给予甲方额外经济赔偿。

第十四条 乙方违反本合同第四章的约定，擅自收费或提高收费标准的，甲方有权督促和要求乙方清退所收费用，并退还利息。

第十五条 因项目建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关鉴定机构的鉴定为准。

~~第十七条 甲方不得因有利于物业销售或出租擅自向物业买受人承诺物业管理服务收费标准，否则，由甲方向乙方作出差额补偿。~~

第十六条 甲乙双方任何一方未经对方同意，不得擅自提前中止合同，否则违约方向另一方支付违约金叁拾万元整。

第九章 附 则

第十七条 自本合同期开始前 30 天，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第十八条 为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方 / 业主、物业使用人应积极配合乙方对上述灾害发生时所采取的紧急避险措施。

第十九条 甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十条 本合同之附件（包括招标文件、投标文件等）均为合同有效组成部分。

第二十一条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十二条 本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

第二十三条 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及

时协商处理。“不可抗力”约定如下：

1、“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：天灾、水灾、地震或其他灾难，战争或暴乱，以及其他在受影响的一方合理控制范围以外且经该方合理努力后也不能防止或避免的类似事件。“政府行为”是指国家依据法律、法规、规章或政策实施的强制行为，包括但不限于拆迁、征收、禁令，以及其他本合同当事方无法控制的且对合同履行有实质性影响的事件。

2、由于不可抗力或政府行为的原因，而不能履行合同或延迟履行合同的一方可视不可抗力的实际影响免除部分或全部违约责任。但受不可抗力或政府行为影响的一方应在通知可能的情况下立即通知对方，并在不可抗力发生后 15 天内特快专递邮寄相关的主管部门签发的证明文件，以便其他各方审查、确认。

3、发生不可抗力或政府行为事件终止或消除后，受不可抗力或政府行为影响的一方，应立即通知对方，发生不可抗力或政府行为事件终止或消除后 15 天内特快专递邮寄相关的主管部门签发的证明文件确认不可抗力或政府行为事件的终止或消除。

4、因不可抗力或政府行为导致合同无法继续履行的，双方可以解除本合同，互不承担责任。

第二十四条 在合同履行过程中发生的一切争议，双方应当协商解决。合同当事人友好协商解决不成、不愿提请争议评审或不接受争议评审组意见的，约定的合同争议解决方式：向临安区人民法院提起诉讼。一方为维护自身合法权益而发生的一切合理费用（包括但不限于诉讼费用、律师服务费用、差旅费、保全及保全担保保险费、执行费、评估费等）应由败诉方负担。

第二十五条 甲方将对乙方提供服务实施考核，具体如下：

一）考核标准：

由甲方指定的第三方专业机构对附件 1 进行考核赋分（考核每月不少于 3 次，平均分作为当月的分值），其他单位对附件 2 进行考核赋分，每月考核一次。详细附后。

二）考核方式

1. 考核工作由甲方指定的第三方专业机构、锦南新城管委会、园区运营商、入驻企业代表（每月随机抽取）4 家单位组成，对乙方进行考核赋分，取平均分作为最终分值。

2. 考核分数在 90 分及以上的，管理费用全额支付；考核分数在 90 分以下的，每低于 1 分，扣除月度管理费用总额的 20%，直至扣完为止。

3. 如乙方考核分连续两个月低于 90 分的，给予书面警告 1 次，连续两次警告，第五个月仍低于 90 分的，甲方有权单方面终止并不承担任何违约责任，若给甲方造成损失的乙方需赔偿损失。

4. 为切实维护员工的合法权益，确保社会和企业稳定，乙方须向甲方备案每月工资发放情况。

其他：除物业经理及以上职位人员可兼职外，其他所有岗位人员不得在工作时间内兼职，否则视为违约。乙方办公场地由甲方提供，但不包括办公室硬件配置的开办费及物业管理产生的日常耗材费。

第二十六条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方保留在合同正式签订前完善合同条款的权利。

合同附件：

- 1、考核赋分附件 1、附件 2；
- 2、安全生产与消防管理责任书
- 3、服务人员配置表
- 4、合同价格清单

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人：

法定代表人：

或委托代理人（签字）：

或委托代理人（签字）：

纳税人识别号：

纳税人识别号：

联系人：

联系人：

地址：

地址：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

附件 1:

天目医药港医药产业孵化园_____月物业服务考核表

考核日期： 年 月 日

考核单位（签字/盖章）：

编号： 例 2024-5-1

考核项目	考核内容	扣分标准（20）	扣分	备注
一、环境卫生管理				
1. 建筑内部地面保洁	日常（活动、会务期间 15 分钟内）地面烟蒂、明显灰尘、纸屑、果皮等杂物未处理；石材及木材地面未按要求打蜡及抛光，地毯未按要求吸尘及清洗。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
2. 建筑内部墙面、顶面保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）表面明显的灰尘、污渍、水渍、手印未处理；未按要求打蜡及补刷涂料等。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
3. 建筑内部办公家具、展示设施、布展设施、会议设备保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）污迹、明显灰尘等未处理；会前 4 小时内灰尘、污渍等未处理；办公家具及展示设施表面未按要求清洁、保养。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 建筑内部卫生间保洁建筑内部各类指示及宣传牌、装饰画、不锈钢制品、消防器箱、配电箱、开关的保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）印痕、污渍、锈渍等未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）地面及台面积水，便器黄迹，厕所异味、臭味等未及时处理；物品未及时更换（卫生纸、洗手液、擦手纸），未定期消毒。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
5. 建筑内部盆景等其他设施、保洁建筑内部烟筒及果皮箱保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 15 分钟内）粘附物、污渍、异味及垃圾未及时处处理，未定期消毒；花木未按要求养护；展示物件表面灰尘及污渍等未及时处理。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
6. 各建筑入口及建筑周边（外墙以外）卫生、公用绿地卫生、地面卫生保洁	日常 2 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）地面及绿地烟蒂、纸屑、果皮、明显堆积的灰尘等杂物未及时处理；垃圾未及时清理外运，未定期用水冲洗路面。	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
7. 园区垃圾分类	绿地内明显影响景观效果的枯枝、枯叶、白色垃圾等未及时处理； 日常园区垃圾分类未按规定执行，监督不到位并未及时处理；日常园区垃圾分类管理不到位，受到相关部门通报批评。	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
8. 水面及景观水池卫生保洁标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱及消防栓表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、所有室外垃圾桶（含租户放置在室外的垃圾桶）、景观亭表面保洁、空置房保洁	日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）水面垃圾、油污未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）水生杂草未及时处理；日常 1 小时内（活动、会务期间 30 分钟内）表面印痕、污渍等未及时处理；未按要求进行打蜡、补漆、加固等措施；未做到室外垃圾桶每天清倒 2 次，室外垃圾堆放处每天清理外运；室内杂物、堆积的灰尘，玻璃表面灰尘、污渍、水渍、手印等未及时处理。	6		发生一次扣 1 分，扣完为止
9. 保洁部门其他考核	未做好相关服务，每受到投诉一次且查证属实。	3		发生一次扣 3 分

考核项目	考核内容	扣分标准（25）	扣分	备注
二、公共秩序维护				
1. 大门岗消防及安保	未配合做好甲方的大型活动；未按要求完成甲方工作；车辆进出混乱及未引导车辆有序停放；各租户报刊、信件收发混乱，每受到投诉一次且查证属实；	4		发生一次扣1分，扣完为止
2. 巡逻岗消防及安保	未严格管理进出人员与物品，的登记工作；发现可疑人员未及时报告主管领导；未阻止各类广告、营销等闲杂人员进入园区；未按要求做到形象岗所需的标准手势等；未严格填写巡逻登记，发现可疑人员未及时报告；未引导车辆有序停放；	3		发生一次扣0.5分，扣完为止
3. 监控岗消防及安保	未礼貌引导访客寻访路线，未做好参观及活动时人员及车辆的路线指引；未做好各类活动现场的秩序维护及安全保卫工作；未做好夜间访客及租户的园内出入安全；发生盗窃事件，经查证确属安保不利的情况；夜间巡逻人员未对各建筑的门、窗等做好检查及提醒相关租户；未对各种人员的不安全行为及违反园区规章制度的行为及时制止；未严格填写监控记录；发现突发情况或可疑人员未及时联系巡逻人员；	8		发生一次扣1分，扣完为止
4. 消防及安保其他考核	未做到灵活设置摄像头角度，全面细致的观察周边状态；安保人员未熟练掌握消防设备的使用及消防应急处理方法；未定期进行消防设施普查如：灭火器的压力检查记录、消防栓的检查等；未定期组织队员与租户进行消防演练；未认真检查园区内的消防不安全行为和状况，发现状况未及时制止并上报相关领导；未完成园区要求的其他紧急情况（如：抗台、防洪等）的任务安排；对有重大参观、考察、会务活动的情况时，未能立即组织所需安保人员，配合各类情况的处理；未能给园内企业做好安保方面合理的亲情化服务；未经甲方允许随意调离安保人员；日常未对安保人员的素质、体能等进行训练。	10		发生一次扣1分，扣完为止

考核项目	考核内容	扣分标准（25）	扣分	备注
三、公共设施设备管理维护				
1. 强电系统维护保养	所有设备的管理未根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度；设备未实行综合管理，未能保持设备性能良好，正常运行；2小时内未完成紧急情况的处理。	3		发生一次扣1分，扣完为止
2. 弱电系统维护保养	监控房脏乱、不整洁；监控设施表面污渍未及时处理；出现故障半小时内未报修；2小时内未完成紧急情况的处理。	4		发生一次扣1分，扣完为止
3. 给水系统维护保养	未做到统筹规划，合理安排，节约用水，给水不正常（如：未做好日常巡查，跑、冒、滴、漏等现象的发生；未定期检查各类设施设备及未做好润滑等保养工作），用水不安全；2小时内完成紧急情况的处理。	3		发生一次扣1分，扣完为止
4. 排水系统维护保养	未保证排水正常（如未定期清理外运污泥、设备的清洁、润滑、保养、检查和维修等）；2小时内完成紧急情况的处理；未保证排水正常（如未定期对管道进行检查），非市政管网水位过高及外部原因，造成园区内部管网水外溢并投诉；园区雨污水排水情况未及时上报，造成区、市、省五水共治等相关部门通报批评的	4		发生一次扣1分，扣完为止
5. 消防系统维护保养	未对消防设施设备的正常使用，按照国家消防管理相关标准进行检查、维护、使用；2小时内未完成紧急情况的处理；未定期对消防设施设备进行安全检测；未定期对租户室内消防设施进行安全检查。	4		发生一次扣1分，扣完为止
6. 基础设施系统维护保养	道路路面及桥梁面层明显松动的铺装层未及时上报维修；建筑小型渗水、大型渗水报修不及时；建筑内的门、窗（不含内门、内窗）未及时维修。	3		发生一次扣1分，扣完为止
7. 设施设备其他考核	未合理配备各岗位人员，未能满足各租户的对建筑内部各类设施设备保养维修的需求；未积极做好甲方组织的各类活动的相应工作；每周末提交园区设施、设备、建筑等检查的情况报告；未对租户提出的各类问题及时反馈及解决。	4		发生一次扣1分，扣完为止

考核项目	考核内容	扣分标准（15）	扣分	备注
四、绿化服务				
1. 植物养护	黄土裸露，未保持叶面清洁；树木未及时修剪，徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝过多；宿根植物未及时翻种、断根、间删；杂草未及时清理，未合理浇水、施肥、除虫及支护等；草坪空秃，杂草明显，草坪边缘线不清晰，草高超过 8 厘米，草坪土壤高于园路或侧石；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
2. 树木成活率	每季检查苗木存活率；	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
3. 绿化卫生	绿地内垃圾杂物未及时清理，绿地内漂浮杂物、杂生水生植物未及时处理；未做到垃圾日产日清，卫生死角不处理；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 绿化管理标准	绿地管理制度未做到全面落实，档案资料不完整、详尽；发生乱堆乱放现象	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
5. 常绿草草坪的养护	无一定厚度，草根裸露；草坪有明显枯黄现象，草高超过 6cm；草坪边缘线不清晰；草坪有明显杂草、空秃，未做好护栏等防护设施；有石块、果壳纸屑及其它垃圾；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
考核项目	考核内容	扣分标准（15）	扣分	备注
五、其他				
1. 活动及会务接待	活动及会务期间，未提前将会议中心开窗透气；未根据需求做好灯光、空调、音响、话筒、投影灯设备调试；会务活动未提前准备热水，活动期间未做倒水服务；活动及会务接待后未做好茶具等物品清洗消毒；活动及会务期间，出现突发状况现场无工作人员进行抢修；	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
2. 公共设施管理	未做好使用人员登记；未做好现场解说及服务工作；未做好意见建议登记回复工作；健身器材及书报刊遗失、损坏（人为破坏且破坏人员确定的除外）；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
3. 物业管理其他考核	各岗位人员未穿着统一工装；物业公司员工违反园区规章制度；对园内租户的物业服务乱收费；各类温馨提示发送不主动、不及时；甲方交办的其它工作不积极；	2		发生一次扣 1 分，扣完为止
4. 能耗管理	未根据园区实际情况关灯、亮灯灯，造成能耗浪费	1		发生一次扣 0.5 分，扣完为止
5. 项目配置人员及管理变更	未按甲方要求配置人员；在未经甲方同意情况下，随意变更项目负责人；项目其他主要管理人员变更未到甲方备案	5		发生一次扣 1 分，扣完为止
总计		100		

备注：如考核当月发生扣分情况，当月未作出整改行动，则下月继续扣分直至作出整改行动。

附件 2

天目医药港医药产业孵化园_____月物业服务考核表

考核日期： 年 月 日

考核单位（签字/盖章）：

序号	考核项目	标准内容	分值	考评得分	扣分事项
1	专业服务	服务专业水平（5分）：员工是否具备专业技能，服务态度是否热情友好。 服务响应速度（5分）：接到问题后，物业团队的响应时间是否及时。 问题解决质量（5分）：问题解决的质量及问题跟进是否闭环。	15		
2	日常巡逻检查	巡逻频率（5分）：巡逻的频次是否满足园区安全需求。 应急处理能力（5分）：对突发事件的处理效果和反应速度。 值班电话响应（5分）：电话接听的及时性和处理问题的专业性。 规划执行（5分）：红线范围内是否存在违规搭建和改变用途现象。	20		
3	环境卫生管理	垃圾处理（5分）：垃圾中转站完备，垃圾分类执行，日产日清。 清洁责任（5分）：清洁区域明确，专职清洁人员到位。 建筑垃圾管理（5分）：建筑垃圾定点堆放，定期清理，场地整洁。	15		
4	公共设施的维护与保养	房屋外观与公共区域（5分）：房屋外观整洁，无脱落、污渍，无乱贴乱画现象。 标识标牌管理（5分）：破损、掉落的标识标牌是否及时更换。 照明设施（5分）：公共照明设施完好，保持整洁统一美观。 道路与井盖（5分）：道路通畅，路面平整，井盖无缺损，不影响通行。	20		
5	公共秩序维护及车辆管理	出入口管理（5分）：24小时值岗，外来人员管理有效。 消防与安全（5分）：消防设备完好，消防通道畅通，定期进行消防演练。 车辆管理（5分）：行车指示明确，车辆停放有序，非机动车管理到位。	15		
6	绿化养护服务	绿地保护（5分）：绿地无改变用途，无破坏、践踏现象。 绿化存活率（5分）：绿化植物存活率高达90%，生长茂盛，修剪整齐。 绿地整洁（5分）：绿地无杂物，无悬挂物，保持整体美观。	15		
合 计			100		

附件

安全生产与消防管理责任书

甲方：杭州市临安区天目医药港投资建设有限公司

乙方：_____

为坚决贯彻《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》的实施和执行，落实“预防为主，防消结合”的消防方针，切实防止重大事故发生，实现“消除事故隐患，减少一般事故，杜绝重大事故，确保安全生产”的安全生产总目标，保障天目医药港医药产业孵化园企业安全生产和消防安全设施设备正常运转，根据有关法律法规和治安、消防管理的规定，鉴于乙方作为天目医药港医药产业孵化园物业，现需签订物业服务期间安全生产与消防管理责任书。

一、乙方工作目标

1. 遵守有关安全生产、消防等法律、法规，坚决贯彻安全第一，预防为主方针。做到安全目标明确，安全措施落实，安全人员到位，安全技能熟练，保证各项工作的正常有序开展。

2. 根据甲方要求做好园区范围内日常安全生产和消防安全检查、风险隐患排查整改工作。

3. 落实防汛防台、防灾减灾等应急管理工作，遇发生生产安全和消防安全事故时配合开展事故调查、做好事故善后处置及防范工作。

4. 根据相关部门要求建立、健全安全生产和消防责任制，制定安全生产和消防方面的规章制度、操作规程和应急预案。

5. 按照上级安全生产和消防部门的部署和要求，开展相关安全生产及消防工作。不发生因安全生产、消防和应急管理等不到位而引起的媒体曝光事件。不发生一般事故（含一般事故）以上重大责任事故，不在区级以上各级行政部门的安全生产检查中被通报批评。

二、乙方工作责任

1. 建立、健全园区内安全生产和消防责任制，制定安全生产和消防方

面的规章制度、操作规程及应急预案。坚持安全生产日检查制度，不定期对各工作区域内人员、设施、设备、道路等区域进行巡视检查，及时发现并消除各类事故安全隐患。及时上报安全生产情况，认真填写安全生产活动和检查记录，做好安全生产台账登记造册工作。

2. 负责园区消防安全防范的组织工作，定期开展每年不少于两次安全生产宣传和应急疏散演练，定期安排防火检查，对火灾隐患及时上报或整改。

3. 协助甲方不定时对园区入驻企业装修现场的消防、安全等工作进行检查、监督，对现场施工人员的违规违章作业行为、施工现场存在的生产、消防、环保等方面的安全事故隐患有权予以纠正，就地整改。

4. 配合园区入驻企业完成消防联动调试和消防验收工作。

5. 负责本园区所有公共消防设施设备的管理维护工作，贯彻执行各项消防管理规定，认真落实安全管理措施。

(1) 烟温感报警系统：

①每周对区域报警器、集中报警器巡视检查一次，电源是否正常，各按钮是否在接收状态。

②每日检查一次各报警器的内部接线端口是否松动，主干线路、信号线路是否破损，并对 20%的烟感探测器进行抽查试验。

③每半年对烟温感探测器进行逐个保养，擦洗灰尘，检查探测器底座端子是否牢固，并进行逐个吹烟试验。

(2) 防火卷帘系统：

①每半月检查一次电气线路、元件是否正常并清扫灰尘。

②每月对电气元件线路检查保养一次，有无异常现象，绝缘是否良好，按照设计原理进行试验。

③每季度对机械元件进行保养检查、除锈、加油及密封。

(3) 消火栓系统

①每周检查各层消火栓、水龙带、水枪头、报警按钮等是否完好无缺，各供水泵、电源是否正常，各电气元件是否完好无损处于战备状态。

②每月检查一遍各阀门是否灵活，进行除锈加油保养；检查水泵是否

良好，对水泵表面进行除尘、轴承加油；检查电气控制部分是否处于良好状态，同时按照设计原理进行全面试验。

③每季度在月检查的基础上对水泵进行中修保养，检查电动机的绝缘是否良好。

(4) 花洒喷淋系统

①每周巡视检查管内水压是否正常，各供水泵电源是否正常，各电气元件是否完好无损，处于战备状态。

②每月巡视检查花洒喷淋头有无漏水及其他异常现象，检查各阀门是否完好并加油保养，同时进行逐层放水，检查水流指示器的报警是否正常，水位开关是否灵敏及启动相应的供水泵。供水泵月保养、季中修内容与消防栓水泵相应。

(5) 应急广播系统

①每周检查主机、电源信号及控制信号是否正常。各控制开关是否处在正常位置，有无损坏和异常现象，及时清洗主机上的粉尘。

②切换机在每月的试验过程中，是否正确的切换。检查麦克风是否正常，定期清洗磁头。

③楼层的喇叭是否正常，清洗喇叭上的粉尘等。检查后进行试播放。

④确保应急照明灯在正常照明电源发生故障时可以发亮，能有效地照明和显示疏散通道。

(6) 消防稳压设备

①制定专人负责巡查和管理，定期巡查、保养清洁。熟悉消防系统管道和稳压系统管道的走向、阀门、控制方式、设备工作原理、技术要求，纯熟掌握系统应急预防措施。确保消防稳压设备可以稳压在规定的工作压力范围内，确保消防系统压力、电源、电压、频率、阀门、气压罐等设备正常。

②定期检查泵体、温升、轴承情况、机组噪音、水封、油封等情况；严禁私自操作设备和调整设备参数及工作状态。

③定期对控制柜进行保养，线路和电机绝缘电阻检测。应有明确的设备标识和阀门状态标识，消防设施器材装备齐全并完好，照明设施和通风

设施完好。保持稳压泵房地面、墙面和顶部及门窗的完好，无跑冒漏现象。

5. 配合甲方对出租物业的安全检查工作，接受甲方对本单位的安全生产和消防工作的检查、监督，自行开展本单位的安全生产和消防检查，对发现的安全问题、生产安全或消防隐患，应及时整改、消除和报告。

6. 负责园区内做好防火、防涝、用电、用气的安全检查，保障各疏散通道、安全出口、消防车通道通畅。

7. 负责本园区发生火警时及时组织扑救和协助消防部门进行消防灭火施救工作。

8. 其它作为本园区物业管理所应承担的消防责任义务。

三、其他

1. 本着“谁主管，谁负责”的原则，责任书签字人如工作变动，其接任人视为责任人。

2. 本责任书一式 2 份，甲乙双方各执 1 份，自签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

责任人签名：

责任人签名：

年 月 日

第六章 投标文件格式

封面格式

***（项目名称）

项目编号：*****

资 格 文 件

采购单位全称：

投标人名称(电子签名)：

地 址：

时 间：

▲资格文件

- (1) 承诺函
- (2) 法定代表人资格证明书（附身份证扫描件）
- (3) 法定代表人授权委托书（附身份证扫描件）
- (4) 其它其它资格条件要求的证明文件【如：有效的营业执照副本扫描件等】

一、承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【采购编号：（项目编号）】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车辆和专业技术能力；
- 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。

（四）其他承诺：

投标文件中所列举的报价及相关资料和公司基本情况资料是真实的、合法的，无虚假、伪造的内容。若投标文件中存在虚假、伪造的内容，同意作无效投标处理，若中标之后被查实弄虚作假，同意取消中标资格。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

三、法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____的法定代表人，为_____项目，签署上述项目的

投标文件，进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人名称：_____（电子签名）_____

日期：_____年_____月_____日

附身份证扫描件

四、授权委托书

（采购人）、（采购代理机构）：

兹委派我公司_____先生/女士(身份证号码：_____,手机号码：_____,
其在本公司的职务是：_____)，代表我公司全权处理_____项目
(编号：_____)采购投标的一切事项，若中标则全权代表本公司签订相关合同，
并负责处理合同履行等事宜，其法律后果由我方承担。

本委托书有效期：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

法定代表人(签字或盖章)：

签发日期：_____年_____月_____日

附身份证扫描件

封面格式

***（项目名称）

项目编号：*****

商
务
技
术
文
件

采购单位全称：

投标人名称(电子签名)：

地 址：

时 间：

▲商务技术文件目录：

评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

2.1 商务部分

- （1）投标函
- （2）投标单位情况介绍（含企业概况、企业规模、技术力量等）
- （3）相关资质资格等的文件（如评分办法或本采购文件中要求的相关证书，提供扫描件）
- （4）类似业绩情况（提供项目实施情况一览表、合同或中标通知书等扫描件）
- （5）商务偏离说明表（如付款方式、投标有效期、服务期、质量等商务条款的响应、偏离）
- （6）投标保证金交纳凭证（扫描件）
- （7）采购文件要求的或投标人认为需要的其他资信文件或说明

2.2 技术部分

- （1）项目工作方案，结合评分办法提供
- （2）拟投入到本项目的管理团队，附人员相关证件复印件或扫描件（如有提供）；
- （3）其它技术服务方案，可结合评分办法提供
- （4）服务承诺和保障措施
服务承诺如有前提设定的，应明示，否则将被认为是无条件的；服务（包括培训）如涉及费用，也应明示，否则将被认为是免费的
- （5）技术偏离表（如技术需求等的响应、偏离）
- （6）投标单位认为需要说明的其他文件和说明（格式自拟）

注：以上目录是编制商务技术响应内容的基本格式要求，供参考，投标人可根据自身情况进一步补充、细化、优化。

评分对应表

项目名称：

项目编号：

评分项目	投标文件对应资料	投标文件页码
对应第三章评分办法及评分标准 (报价除外)		
.....		

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

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）【项目编号：_____】采购的有关活动，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：目录同采购文件一致；

2.2 商务技术文件：目录同采购文件一致；

2.3 报价文件：目录同采购文件一致。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应采购文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1 我单位若与其他投标人的投标文件存在两处及以上错误一致、内容多处雷同的情况，同意作无效投标处理，并接受有关行政监督部门的调查和处罚；若被认定存在严重哄抬标价或影响合同履行的异常低价竞标行为，同意作无效投标处理，并接受有关行政监督部门的调查和处罚；

4.2 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；在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3 按照采购文件要求提交履约担保；

4.4 承诺按照投标文件派驻管理人员及投入机械车辆。若存在不到位的情况，同意接受合同约定的处罚。若严重影响合同履约的，同意接受采购人解除合同的要求；

4.5 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

投标单位情况介绍

(由投标人自行编制)

附表：投标人信息

项目	叙述/提供
1. 一般情况 1.1 名称（包括：母公司/附属公司/办事处） 1.2 地址 1.3 成立时间 1.4 主业 1.5 业务范围 1.6 从事类似项目实施的情况 1.7 也可列举出在其它行业从事的相应工作 1.8 典型案例：需提供合同扫描件等	
2. 支持与经验 2.1 支持服务能力 人员的数量、学历、资历、经验等	
3. 其它	

投标人名称(电子签名):

日期: 年 月 日

相关资质资格等的文件

(由投标人根据项目及采购文件要求自行提供)

投标人名称(电子签名):

类似业绩情况

附表：项目实施情况一览表

项目名称	简要描述	合同金额 (万元)	履约 期限	采购单位 联系方式	所在页码

注：投标人按上述格式自行编制，须随表提交相应的合同扫描件等。

投标人名称(电子签名)：

商务偏离说明表

项目名称：

项目编号：

序号	内 容	采购文件要求	投标文件对应内容	偏离情况

注：投标人应对照采购文件条款要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。如不填写，则视作与采购文件的要求一致。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

技术偏离表

项目编号及标项名称： _____

采购文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：投标人应根据所投产品的性能指标、对照采购文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

单位全称（公章）： _____

日期： _____

封面格式

***（项目名称）

项目编号：*****

报
价
文
件

采购单位全称：

投标人名称(电子签名)：

地 址：

时 间：

▲报价文件目录

(1) 投标报价一览表

(2) 采购文件要求的或投标人认为需要的其它资料

投标报价一览表

项目名称： 天目医药港医药产业孵化园物业服务项目

项目编号： _____

序号	费用名称	数量	报价	备注
一	企业管理费	1	按人员费用总额的_____%	
二	其他服务费	1	按采购文件约定最高限价的_____%	

注：1、上表报价不得涂改，请根据采购需求以及自身方案进行报价。

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服务，不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。

3、以上表格要求细分项目及报价，在“备注”一栏中列明相关服务内容和要求。

投标人名称(电子签名)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日