杭州中国动漫博物馆

物业管理服务采购项目

招标文件

 **（电子招投标）**

编号:HZZFCG-2023-002

杭州中国动漫博物馆

杭州市公共资源交易中心

二〇二三年一月十一日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年2月1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%8E2023%E5%B9%B42%E6%9C%881%E6%97%A59%E7%82%B930%E5%88%8600%E7%A7%92)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

 **项目编号：**HZZFCG-2023-002

  **项目名称：**杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目

  **预算金额（元）：** 5103400

**最高限价（元）：** 5103400

**采购需求：**杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目主要内容： （1）电力系统；（2）消防系统（不含专业第三方维保费用）；（3）安防系统；（4）弱电信息化系统；（5）暖通系统；（6）电梯系统（不含专业第三方维保费用）；（7）厨房系统（不含第三方维保费用）；（8）公共服务、安全保卫及消防管理；（9）影剧院系统（不含专业第三方维保费用）；（10）户外泛光照明系统；（11）给排水系统；（12）房屋建筑及设备设施日常养护和巡查维修；（13）石材、木材日常维护；（14）设备机房标准化管理和要求；（15）重大活动保障；（16）清卫保洁（包括灭“四害”消杀、白蚁消杀）；（17）绿化养护；（18）其他。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：** 2023年1月1日起到2023年12月31日。

**本项目接受联合体投标：**[x] **是；**[ ] **否**。

**二、申请人的资格要求：**

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

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

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

[x] 无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

[ ] 专门面向中小企业

[ ] 服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

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

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

4.本项目的特定资格要求：无；

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2023年2月1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：** 2023年2月1日9点30分00秒 （北京时间）

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

**开标时间：**2023年2月1日9点30分00秒

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

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

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

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

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

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 1.采购人信息

 名 称：杭州中国动漫博物馆

 地 址：杭州市滨江区长河街道白马湖路375号

传 真： /

项目联系人：薄杰

 项目联系方式：18710739473

 质疑联系人：陆珉

 质疑联系方式：0571-86056917

 2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心

地 址：杭州市之江路925号（临江金座2号楼)

 传 真：/

 项目联系人（询问）：张曙平

 项目联系方式（询问）：0571-85085067

 质疑联系人：滕菲

 质疑联系方式：0571-85085388

 3.同级政府采购监督管理部门

 名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

 地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

 传 真： /

 联系人 ：朱女士、王女士

 监督投诉电话：电话：0571-85252453 若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的： 物业管理服务 ，属于 物业管理 行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | [x] 本项目不允许采购进口产品。[ ] 可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | [x]  A同意将非主体、非关键性的 专业设施设备维保 工作分包。[ ]  B不同意分包。注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | [ ] A不组织。[x] B组织，时间：2023年1月30日9点30分开始 ,地点：杭州中国动漫博物馆，联系人： 薄杰 ，联系方式： 18710739473。 |
| 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： ；（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： ；检测内容： 。（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。 |
| 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）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：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提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，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。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点：杭州市之江路925号临江金座2号楼1010室（杭州市公共资源交易中心政府采购处） ；备份投标文件签收人员联系电话： 0571-87008103。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| [ ] 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，“[x] ” 系指适用本项目的要求，“[ ] ” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

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

3.2 支持绿色发展

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

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

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

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

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

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

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

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

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

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

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

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

4.3供应商质疑

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

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

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

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

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

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购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。

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

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购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。

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

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

4.4.5浙江省本级、杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。

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（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

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

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

**15.备份投标文件**

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

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

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

15.4以邮政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，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标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。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人或采购机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

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

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将在资格审查时通过“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。

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

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

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

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

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

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

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，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。

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

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

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

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

**26. 履约保证金**

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

## 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**

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

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 28.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**29.验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

29.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

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

**第三部分 采购需求**

**一、概况**

杭州中国动漫博物馆（以下简称“动博馆”）是经国家广电总局和中国动画学会批准建设的“国字号”博物馆，集展陈、收藏、教育、体验、学术等多功能于一体，位于杭州市滨江区长河街道白马湖路375号，主体建筑面积30167.66㎡。建筑地下一层，地上六层（部分含夹层），建筑最高点44.5米。

**列入本次采购的物业管理内容：**

（1）电力系统；

（2）消防系统（不含专业第三方维保费用）；

（3）安防系统；

（4）弱电信息化系统；

（5）暖通系统；

（6）电梯系统（不含专业第三方维保费用）；

（7）厨房系统（不含专业第三方维保服务）；

（8）公共服务、安全保卫及消防管理；

（9）影剧院系统（不含专业第三方维保费用）；

（10）户外泛光照明系统；

（11）给排水系统；

（12）房屋建筑及设备设施日常养护和巡查维修；

（13）石材、木材日常维护；

（14）设备机房标准化管理和要求；

（15）重大活动保障；

（16）清卫保洁（包括灭“四害”消杀、白蚁消杀）；

（17）绿化养护；

（18）其他。

## 特别事项：

1. 承担全馆精保洁1次服务；
2. 承担外幕墙、玻璃每年1次清洗服务；
3. 按采购人要求，承担部分重点区域每年1次粉刷保养费用；
4. 专用设备常规维保费用：具体内容含供配电系统专项维保，高低压配电柜维保，电源系统维保（照明电源、空调电源、动力电源、UPS电源），防雷系统年度检测；消防监测费用；消防远程监控系统年度服务费用；周界报警系统维保，入侵检测系统维保，安防监控系统维保，门禁系统维保；内外网系统维保，信息发布系统维保，巡更系统维保，BA系统维保，背景音乐广播系统维保，车辆道闸系统维保，智能照明灯控系统维保，气动桩系统维保，空气采样系统维保；中央空调特灵主机、立柜空调机组、水处理维保；多联机空调年度专项维保；燃气热水锅炉年度专项维保；燃气调压站年度专项维保；冷却塔维保；厨房全套设施设备维保，全部开水器专项年度维保，空气能热水器专项维保等等。以上均需由中标人经采购人确认同意后委托有相应资质的专业单位和设施设备生产单位专项服务，相关费用包含在本次投标价中，不再另行计费。

5、承担服务期内外部租赁用房物业服务费用。

**二、物业管理服务内容及要求**

**（一）管理服务范围**

物业管理区域内的安全保卫及消防管理、保洁绿化管理、设施设备管理、公共管理等工作内容。

 **（二）总体管理要求**

1、动博馆对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要求标准高。中标人须与采购人签订安全责任书，认真履行职责，严格按承包协议中的质量保证体系做好各项工作。

2、中标人须在采购人内设立专职行政管理中心，根据招标要求，制定各项行政管理制度。采购人对中标人组建的动博馆物业管理机构进行业务归口管理，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度。物业管理企业应根据动博馆的具体情况和约定，设置相应的物业管理服务机构，配备专职负责人、技术管理人员和服务设施。专职负责人总体负责动博馆日常物业管理工作的监管、协调和考核，需与其他岗位管理人员共同遵守国家法律法规和文物保护法及本馆的规章制度，不得泄露采购人各项信息，违者追究法律责任。若不遵守相关规定，采购人有权调换人员。遇到病假、事假、年休假等情况发生时，必须派相应人员顶岗，确保人员在岗在位，各尽其职，保证符合物业管理质量标准。

3、中标人建立动博馆的物业管理方案、组织架构、人员录用、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式和建立各项规章制度，中标人在实施前要报告采购人，采购人具有审核权。

4、采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要可查阅中标人的财务状况及财务报表。

5、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对物业公司的人员有直接指挥权。

6、中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。为保持稳定，在同等条件下，中标人可以优先从原服务单位人员中择优录用。

7、中标人各类管理人员按岗位着装要求统一、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，上岗的工作人员必须仪容端庄、仪表整洁、礼貌服务。中标人必须对上岗人员按规定进行岗位培训等，并对上岗人员定期进行安全意识教育，职业道德教育，教育其端正服务态度、提高服务质量、遵守采购人的各项规章制度及工作规范，维护采购人形象，服从领导。对不遵守劳动纪律、工作作风拖拉的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的采购人有权辞退。

8、中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

9、采购人有权对中标人工作质量进行季度考核（具体详见动博馆物业管理服务考核表），以保证奖罚分明,并作为续签物业管理服务合同的依据。

10、中标人负责支付上岗人员的工资、津贴、社会保险及根据国家规定应支付的有关费用，并承担培训、服装等费用。

11、采购人不安排上岗人员的食宿。

12、中标人定期于每月10日前向动博馆物业主管部门汇报上月物业管理总体情况。

13、中标人提供的保洁用品、器材、清洁剂应经采购人确认后方可使用。卫生保洁布应使用软、棉制品如毛巾，确保展柜、展品、设施设备等安全，若中标人违反保洁要求，造成采购人的展柜、展品、设施设备等损坏，由中标人负责并赔偿，后果严重的要追究中标人的法律责任。

14、中标人使用的其它卫生保洁设备应满足场馆日常保洁与使用要求。根据采购人需求，配备数量与型号满足要求的扫地机、高压水枪等清洁设备，在保障场馆展品与设备安全的前提下提高清洁效率，卫生间内的樟脑丸、消毒液、洗手液等耗材要及时补充，确保卫生间整洁无异味，相关设施与耗材的租赁及购买费用由中标人承担。

15、中标人派驻馆内的所有工作人员，都需有一定的专业工作经历，并经过专业培训，工作中要自觉遵守展品保护要求和安全制度，规范操作程序，并在采购人处登记人员情况。

16、中标人对派驻馆内的所有工作人员要建立严格的管理制度，制订出各区域保洁要求、保安要求、开放服务要求，工作期间规章制度，并在采购人备案，以便采购人监管。

**（三）服务质量总体要求**

1、中标人的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。日常零星维修所需材料的费用单件在1000元以内的由中标人承担，同时做好备品备件的档案管理工作。

2、中标人宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

3、中标人应为采购人提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护其人员、财产和建筑物的安全。

4、中标人应按时完成规定的环境保洁服务，为参观者、办公人员提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

5、中标人应对采购人物业管理范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持采购人整体的景观效果。

6、中标人须建立阶段性物业服务执行情况反馈制度，每周召开物业例会，每月以书面形式向对口管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

7、中标人应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告参观者、中标人和有关部门，并采取相应措施。

8、中标人不得擅自改动馆区内所有的房屋、管线、设备等的位置和用途。

9、保密规定：投标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人有保留追究法律责任的权利。

10、如遇到国际动漫节等重大活动，中标人根据采购人实际需求做好相关保障工作。

11、达到《杭州市物业管理行业规范服务达标考核标准》95分以上。参照国际及省、市有关物业管理质量指标规定、具体标准，结合投标人自身管理服务水平，投标人要具体承诺物业管理各项目按全国物业管理示范标准执行和改善，具体指标包括（但不限于）：

 环境卫生、清洁保洁率

 治安案件发生率

 道路、地下车库、路灯使用完好率

 房屋及配套设施、公用场所设施完好率

 设备完好率

 绿化达标率

 火灾、违章发生率

 物业使用人对物业管理的满意率

 责任事故发生率

要求投标人提供完整的关于以上质量指标承诺及如何考核的细化、量化及计算规则。

**（四）项目管理具体要求**

**1、设施、设备使用、维护和管理**

**（1）内容及要求**

房屋的使用、维修和养护，公用设施、设备及场所（地）的使用、维修、维护、运行和管理，具体包括并不限于以下系统：供电、供水、排水、排污、照明、室外灯光、背景音乐、消防系统、电梯、燃气、供配电、消控室、暖通、弱电、气体灭火系统、BA控制室等所有设备系统。

①　中标人要配置熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对中标人各项设施、设备进行维修、养护。

②　所有技术人员必须能服从博物馆的临时安排与日常安排。

③　建立完整的技术资料档案，做到设备设施资料、图纸齐全，设备运行状况、配件情况、线路管道走向清楚；严格执行设备管理、操作制度，使各种设备设施的维修、保养、事故处理均处于标准化、规范化管理控制之中。

④　辖区内各类水电设施的维修、更换（照明部分的光源等）、维护保养，以及按照博物馆工作时间安排适时开关；对用电安全和用电规范进行监管，遇到问题及时纠正并进行处理。

⑤　中标人在维修工作中消耗的物料工具等自备。机电设备维护、修理、调试过程中，所需耗材及零部件更换时，应以书面形式上报采购人，写明故障原因、更换零部件、规格、型号及数量并以旧换新。保证设备与各类设备房清洁卫生，保持设备干净整洁，仪表盘清晰准确，做好设备上油防锈工作，严禁私拉乱接电线。

⑥　水、供电、供气、电信等专业单位在中标人管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

⑦　特种设备要按照国家有关部门的规程，进行安全检测，发现异常应停止使用，及时修理。

⑧　做好《年度设施设备维护保养计划》，并按运行情况制定中修、大修计划，经中标人服务中心审批后报采购人审批备案。严格按照《年度设施设备维护保养计划》定期进行设备的检查、维修、保养，严格执行操作规程。检查和保养结束后做好登记工作，随时备查，并将维护记录上报采购人。

⑨　采购人提出故障维修要求，中标人应在十五分钟内响应，平时做好日常检查和维护工作，能及时排除设备运行中出现的任何故障，随时完成采购人布置的临时任务。

⑩　所有设备的管理都必须根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度。对设备实行综合管理，保持设备性能良好，正常运行。

⑪　与中标人设施、设备的使用、维护和管理有关的事项。

**（2）管理服务标准**

共用部位日常服务的服务要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **部位** | **日常保养、维修服务要求** |
| 1 | 自动门、推拉窗 | 玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。 |
| 2 | 楼内墙面、采光玻璃 | 墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。 |
| 3 | 屋顶、管道、天沟、排水沟 | 屋面排水沟、屋顶天沟、室内（外）排水管道应保障排水畅通：发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。 |
| 4 | 道路、广场、车库 | 保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。 |
| 5 | 安全、引导标志 | 序厅应有楼层示意图；楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌；危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。 |
| 6 | 卫生间、茶水间 | 保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。 |
| 7 | 暖通设备 | 在中央空调、锅炉开机运行前十天，需对整个系统进行全面检查并做试运行，做好开机运行准备工作，将检查试运行记录上报采购人。每年秋季对空调水源水井及吸水口进行一次清淤清洁工作。在空调主机运行期间，严格按照操作流程按时开关设备。设备运行期间每两小时巡查一次，设备巡查应严格按规定检查项目逐项检查，确保设备安全经济运行，并做好记录工作，对于异常情况应立即处理，并体现在故障处理记录表中。 |
| 8 | 电梯厅 | 保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏立即修复。 |
| 9 | 电梯 | 管理中应严格执行国家安全技术规范的要求，接到故障通知后，应立即赶赴现场，采取必要的应急救援措施，并通知采购人和电梯维保单位。平时协助采购人做好电梯及机房管理，配合电梯维保单位做好电梯日常维保和维修工作。 |
| 10 | 展厅展项 | 保证各展厅内版面、模型完整，无破损；及时发现并排除设备故障，保证展项的正常展示。 |
| 11 | 人防设备、附属物 | 保证人防设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞，发现损坏立即修复。 |
| 12 | 户外绿化设备 | 绿化管网出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整。 |
| 13 | 设备间 | 每两小时巡查一次空调机房、强弱电间、网络中心机房、厨房，并做好巡查记录。藏品库房设施设备、消防、强弱电等应每月不少于两次巡查，并做好巡查记录，对于异常情况应立即处理，并体现在故障处理记录表中。 |

设备维保服务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **周 期** | **内 容 及 标 准** |
| 一、供配电系统 |
| （一）变压器 |
| 1.1 | 巡 查 | 每 日 | 通风良好，无异常气味和噪音，温度正常。 |
| 1.2 | 年 检 | 1 年 | 保洁变压器机身、线圈、电缆支架和通风口；检查温控仪表和跳闸信号接线。 |
| （二）低压配电柜、箱 |
| 2.1 | 巡 查 | 每日 | 低压配电室、设备用房、竖井，检查柜、箱体外观无灰尘（必 要时保洁），无异常气味噪音；电表指示正常。 |
| 2.2 | 年 检 | 1 年 | 保洁柜（箱）体内灰尘（用吹风机保洁线圈、开关、接线端子 上的灰尘）；紧固松动的部件、接线端子；检查各元件、标记 标号、电度表铅封是否完好；检查具备自动合闸功能开关是否正常。 |
| （三）照明器具、供电线路 |
| 3.1 | 巡 查 | 每日 | 发现灯具和线路问题，及时安排人员维修更换。节约用电，做到人走灯灭，闭馆后，值班人员及时巡检， 关闭不必要的照明。确保整个博物馆用电正常，每天开馆闭馆对馆内的照明线路开关管理。每天不定时巡查，对于损坏灯具，要求当天闭馆后及时更换。 |
| （四）配电设备 |
| 4.1 | 值班 | 每日 | 配电设备等重要设备实行24小时值班，特殊岗位的值班人员必须持证上岗。 |
| 4.2 | 巡查 | 每日 | 保持高配间及各配电房室内整洁，禁止堆放易燃物品和杂物。每天定时记录博物馆用电情况，出现用电量异常情况应及时进行分析，并将分析情况提交采购人。配电房门及房内的电柜、电箱平时应锁闭，配电间及展厅内各种空开标志清晰。 |
| 4.3 | UPS不间断电源 | 2月 | 做好UPS不间断电源管理，根据使用手册的维护指南，每周对UPS进行检查和维护；凡接入UPS的设备，必须认真检查设备接地情况是否良好，防止因短路、错接或过载造成损失。每两个月对UPS电源放、充电一次，以增加UPS电源的寿命。并做好维保记录。 |
| 4.4 | 变配电站维保 | 1年 | 针对变配电站设备存在缺陷提出整改建议；制定年度检修计划并按要求完成；对于配电站内设备进行检查，对于损坏设备进行更换；及时反馈在维保服务中发现的⽤电问题和安全隐患，并提供建议方案；在配电站设备故障时，提供紧急抢修服务。 |
| 二、给排水系统 |
| （一）生活水泵 |
| 1.1 | 巡 查 | 每日 | 外表保洁，无锈蚀损坏，填料函松紧度适宜；紧固螺栓无松动 断裂，附件齐全；运行无异常振动和噪音，轴承温升正常；压力表指针灵活，读数准确。 |
| 1.2 | 检 查 | 1 个月 | 主、备泵切换是否正常，控制柜电压电流是否正常，水池浮球是否完好；添加润滑油，紧固各部位螺栓。 |
| 1.3 | 年 检 | 本年度1次 | 检查调整电机轴承，更换润滑油；添加或更换密封填料；测试绝缘电阻。 |
| 1.4 | 大 修 | 本年度1次 | 包括年检内容；解体清洗，检查叶轮、泵体密封环、轴套、轴 的磨损及冲蚀程度，修复或更换；更换泵及电机轴承，更换磨损零部件；检查基础牢固及完整程度，校正泵体纵横水平度。 |
| （二）排污泵 |
| 2.1 | 巡 查 | 每日 | 检查控制箱有无异常，手动/自动运行平稳，排水畅通，无异常振动和噪音；单向阀位置正确。发现设备存在问题及时处理，按照维保计划做好维修理保修工作。 |
| 2.2 | 年 检 | 1 年 | 冲洗外表、滤网、支架上的杂物，做防腐处理；水管和泵体连接紧固；测试电机线圈电阻和绝缘情况，必要时拆开泵体处理。 |
| （三）水池、水箱 |
| 3.1 | 检 查 | 1 个月 | 检查水质、水位，浮球阀及附件等 |
| 3.2 | 清 洗 | 3 个月 | 清洗工作将委托具备资质的专业清洗公司进行，中标人公司负责配合和监督工作。清洗后取水样化验，需达到国家标准。 |
| （四）空调制冷系统 |
| 4.1 | 检 查 | 每日 | 空调系统制冷主机、循环水泵、冷却塔、风扇等每两小时检查一次。 |
| 4.2 | 保 养 | 6个月 | 由中标人委托具备资质的专业公司进行维护保养，每个冷热季转换时，提前10个工作日做好启动测试、维护保养工作，每季度清洗一次冷却塔，每年用药水清洗一次冷却水管、冷冻水管及冷凝水管等，每年清洗保养一次制冷主机，及时补充冷媒，空调机组滤网根据使用实际及时更换，中标人公司负责配合和监督工作。 |
| （五）空调制热系统 |
| 5.1 | 检 查 | 每日 | 空调燃气锅炉主机、循环水泵等每两小时检查一次。 |
| 5.2 | 保 养 | 6个月 | 由中标人委托具备资质的专业公司进行维护保养，每个冷热季转换时，提前10个工作日做好启动测试、维护保养工作，检查阀门、滤网，保持气路畅通，烟道清洁，每个采暖季结束清洗一次锅炉，耐火及隔热材料缺损及时修复。锅炉设备由中标人委托具备资质的专业公司进行维护保养，维保内容不限于每月1次设备巡查，每季度1次全系统巡检，对设备的运行环境及运行状况进行安全预防性检查和维护，设备发生故障时及时进行响应修理。 |
| （六）井室 |
| 6.1 | 巡 查 | 3 个月 | 井盖、井裙完整，启闭方便；防虫网完好无损；爬梯牢固，井底干净，流槽畅通 |
| （七）管网 |
| 7.1 | 巡 查 | 每 周 | 发现问题（漏水、锈蚀等）及时处理。保证室内外排水系统通畅，每月对排水泵和排水管进行检查，每月清理一次排水沟。 |
| 7.2 | 保 养 | 3个月 | 对公共部位的管网及支架进行除锈刷漆，保持漂亮的外观，延长设施的使用寿命，每3个月清理一次排水管，5楼平台排水沟每3个月清理一次，地下雨（污、废）水管网每年疏通一次。 |
| （八）屋顶天沟 |
| 8.1 | 检 查 | 每年 | 发现问题（漏水、溢水、堵塞等）及时处理。保证天沟排水通畅，每半年对天沟排水系统进行检查，每年清理一次。 |
| （九）化粪池 |
| 9.1 | 检 查 | 1个月 | 井盖、井裙完整，安全可靠，启闭方便；防虫网完好无损。 |
| 9.2 | 清 洗 | 3个月 | 由中标人委托有资质的第三方公司进行清洗，每季度清掏一次。 |
| 三、消防系统 |
| （一）消火栓泵、稳压泵 |
| 1.1 | 巡 查 | 1 个月 | 外表保洁，无锈蚀损坏，填料函松紧度适宜；紧固螺栓无松动断裂，附件齐全；手盘动轴转动灵活，轴承无杂音。 |
| 1.2 | 保 养 | 3 个月 | 启动 1-3 分钟，运行应无异常振动和噪音；稳压泵添加润滑油。 |
| 1.3 | 小 修 | 本年度1次 | 检查清洗泵，调整电机轴承，更换润滑油；检查联轴器不同轴度和轴向间隙；更换磨损零部件和填料；空载试车 5 分钟，测试电机电流和绝缘电阻；检查基础和防震垫有无损坏。 |
| （二）消防风机 |
| 2.1 | 巡查保养 | 1 个月 | 外表保洁，无锈蚀损坏及明显变形；紧固螺栓无松动断裂，附件齐全；启动 1-3 分钟，运行应无异常振动和噪音；风机进出口接头完好。 |
| 2.2 | 年 检 | 本年度1次 | 检查、调整风机及电机轴承、皮带传动装置，更换磨损件；检查风机叶轮、防震垫和风机基础有无损坏；添加或更换润滑油；测试电机电流和绝缘电阻。 |
| （三）消防设施 |
| 3.1 | 消火栓 | 每 周 | 箱门启闭灵活、箱体完整；水枪、水龙带齐全无损坏，水枪卡口无变形；阀门无锈蚀滴漏，卡口无变形；报警按钮封闭玻璃完整 |
| 3.2 | 水泵接合器 | 1 个月 | 接口完整无损坏，表面无锈蚀；无滴漏；卡口无变形。 |
| 3.3 | 消防管网压力表 | 1 个月 | 有无跑冒滴漏，压力表指针灵敏，读数准确。 |
| 3.4 | 智能水炮 | 1个月 | 画面清晰，反映灵敏，运行正常，无故障，能够准确定位到着火点。 |
| 3.5 | 消防远程监控系统 | 本年度1次 | 由中标人委托有资质的第三方公司进行维保。 |
| 3.5 | 年 检 | 本年度1次 | 由中标人委托有资质的第三方公司进行年检，内容不限于消防供配电设施、火灾自动报警及联动系统、消防水源和供水设施、自动喷水灭火系统、水喷雾灭火系统、气体灭火系统、泡沫灭火系统、消火栓给水系统、防排烟系统、火灾事故照明及疏散指示标志、火灾应急广播及警报装置、消防通讯、防火分隔、消防电梯等。 |
| 四、防雷系统 |
| 4.1 | 年 检 | 本年度1次 | 由中标人委托有资质的第三方公司进行年检，按甲方要求或防雷中心要求制定防雷检测计划，并对馆内防雷装置的安全性能进行现场检测。 |
| 五、弱电信息化系统 |
| （一）网络信息及引导发布系统 |
| 1.1 | 巡 查 | 每日 | 每2小时巡查中心机房、弱电间一次，确保全馆有线、无线网络信号良好，电梯内、电梯处电视信号良好，播放画面正常，保持机房、弱电间机柜、设备等无灰尘，恒温恒湿。 |
| 1.2 | 保 养 | 每年 | 由中标人委托第三方有资质的单位，定期检查路由器、防火墙、行为管理器、交换机等设备性能，定期更新协议版本，做好防雷、防静电检测保护。 |
| （二）门禁安防监控系统 |
| 2.1 | 巡 查 | 每日 | 每日巡查各处监控摄像头、门禁一次，确保所有门禁、摄像头不掉线、无故障，摄像头保持稳定，展现画面良好、角度准确，门禁权限设置有效，使用正常。 |
| 2.2 | 保 养 | 每周 | 每周除尘一次，保持画面干净、清晰。 |
| （三）入侵和周界报警系统 |
| 3.1 | 巡 查 | 每日 | 每日检查各处监测器、探测器、监控器一次，确保探测器在线运行正常，布防后反映精准，不误报、不漏报。 |
| 3.2 | 保 养 | 每周 | 每周除尘一次，保持周界报警监控画面干净、清晰，监测器、探测器表面干净。 |
| （四）音控系统 |
| 4.1 | 巡 查 | 每周 | 每周检查各处音响设备、话筒电缆，确保设备运行正常，声音清晰无杂音。 |
| 4.2 | 保 养 | 每月 | 每月除尘一次，同时对设备进行检查；如果系统在较长时间不使用，每月进行一次系统通电测试。 |

设施维保服务要求

|  |
| --- |
| （一）建筑结构 |
| 1 | 地基基础 | 本年度内1次 | 有足够承载能力,无超过允许范围的不均匀沉降(肉眼观察无明显裂缝) |
| 2 | 承重构件:梁、柱、墙、板、屋架 | 本年度内1次 | 肉眼观察承重构件,平直牢固,无倾斜变形、裂缝、松动、腐朽、蛀蚀 |
| 3 | 非承重墙 | 本年度内1次 | 砖墙平直完好,无风化破损 |
| 4 | 屋面、幕墙、一层吊顶格栅 | 本年度内2次 | 不渗漏、不松动、不移位、不掉漆,防水层、隔热层、保温层完好,积尘甚少,排水畅通。幕墙及格栅牢固无破损。 |
| 5 | 楼地面、室外广场地面 | 本年度内1次 | 砼块料面层平整、无碎裂 |
| 6 | 地下室顶板 | 本年度内1次 | 不渗漏 |
| 7 | 屋顶天沟、5楼平台排水沟、地下雨（废、污）水井及管网 | 本年度内1次 | 无淤泥、无积水，保持畅通 |
| （二）房屋装修（不含展陈部分） |
| 1 | 大厅地面 | 本年度内1次 | 地面平整,无破损 |
| 2 | 墙面装饰 | 3个月 | 完整牢固,无空鼓、剥落、破损和裂缝(风裂除外)，无明显污垢 |
| 3 | 门窗（含防火门、窗） | 3 个月 | 完整无损、开关灵活,玻璃、五金齐全，油漆完好 |
| 4 | 细木装修 | 6 个月 | 完整,牢固,油漆完好 |

**2、保洁管理**

**（1）内容及要求**

①　卫生清洁范围为整个动博馆建筑和公共广场等红线范围内，包括：动博馆建筑外墙及屋顶、序厅及观众休息区域、展厅（含常设展厅与临时展厅）及展品、影剧院（含剧院、标准影院、5D影厅、沉浸式影院）、室内外浮雕及雕塑、办公区（含接待室和会议室）、宣传导向牌系统（含导向牌、名称牌和宣传栏）、茶水间（洗涤间）、卫生间、地下车库及设备间、走廊及电梯间、电梯轿厢、观光电梯玻璃幕墙及自动步梯、消防梯、厨房、外部租赁用房、公共广场（含七星公园、北侧小岛等）及相关配套用房和设施等项目。

②　公共场所日常服务内容：水泥、木制、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾（包括建筑垃圾）等杂物，无积灰、印迹、污渍。

③　门厅、展厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、展厅石材墙面、天花板、大厅雕塑、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内地面和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每半年清洗一次；雕塑、石材、灯具每季度进行一次清洁、保养；馆区内暂时空置的展厅、房间每半月进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

④　屋顶屋面、沟槽、地面、户外雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁。

⑤　水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施每周清洁一次，空调风机与水泵的过滤网、外壳每月洗尘与保洁一次。

⑥　窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，窗帘、桌布等布制品至少半年清洗一次。

⑦　保持馆区内所有展板及玻璃外罩无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮；互动设施桌面、屏幕及键盘无污渍、无灰尘及手印，整洁光亮；根据文保、展陈部门的要求配合对展柜内部、展陈设施进行清洁。在开馆期间，保洁应不间断的进行巡查清洁，闭馆后必须对展厅进行彻底清洁。

⑧　电梯服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次，电梯轿厢地毯周一至五期间，每天更换。

⑨　不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

⑩　垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，化粪池每年进行两次清理，确保排放指标正常。节假日等人员流量较大时，应提高垃圾清扫和清运频率，垃圾如果超过箱体的1/3以上就要安排保洁人员进行清理清洁。如遇博物馆工程施工、绿化修剪等产生的大件垃圾中标方负责清运和费用支付。

⑪　对会议室等要每周清洁2次，每次清洁要有间隔（如周一打扫过一次，下一次打扫就应放在周三或周四）。

⑫　保洁人员在馆区服务时候需要配备对讲机，如果需要保洁服务需随叫随到。

⑬　定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。

**（2）服务质量标准**

采购人规划红线内的道路、地下车库和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **项 目** | **工作内容** | **标 准** | **保洁频率** |
|
| 总体外围 | 各出入口地面 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙 | 循环清扫，每星期冲洗一次 |
| 明沟 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 无垃圾、杂物、无苔藓 | 每日清扫，每星期冲洗一次 |
| 广场地面及周边 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、积水、烟头、杂物、明显泥沙 | 循环清扫，每星期冲洗一次 |
| 外露管道（二米以下） | 除尘 | 无积灰、污渍 | 每日清抹一次 |
| 屋顶及周边 | 清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 无垃圾、杂物、树叶、积水 | 屋顶每季度清扫，馆区周边每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 外墙金属嵌条 | 除尘 | 无积灰、污渍 | 每日清抹一次 |
| 标志牌 | 除尘 | 无积灰 | 每日清抹一次 |
| 外立面幕墙及玻璃 | 保持清洁 | 每半年清洗1次 |
| 馆区各玻璃顶棚 | 保持清洁 | 每半年清洗1次 |
| 博物馆铭牌 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 2米以下外墙 | 刷洗 | 无积灰、污渍 | 每日清洁一次 |
| 2米以上外墙（含石材、玻璃）及大楼整体 | 除尘、清洗 | 无灰尘、污渍，洁净光亮 | 每半年清洗一次 |
| 监控探头 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次。 |
| 馆区及各展厅 | 地毯、踏垫 | 除尘、清洗 | 保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差 | 每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 场景、雕塑 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮 | 每周毛担清除灰尘，每季度全面清尘一次 |
| 大厅内玻璃 | 除尘、清洗 | 无灰尘，光亮 | 每季度全面清尘一次 |
| 大厅屋面玻璃 | 除积灰、污渍斑点 | 抬头看无明显污渍斑点 | 每月冲洗一次，雨雪后视情况冲洗 |
| 窗帘 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无污渍 | 窗帘循环保洁，布质窗帘一年清洗一次 |
| 石材地面 | 除尘、清洗、打蜡 | 无灰尘、水迹及脚印，光亮 | 循环清洁，每月打腊（补腊）、每季抛光一次， |
| 木地板地面 | 除尘、上油 | 无灰尘、水迹及脚印，光亮 | 循环推尘，每日清洗、地板精油每季度保养一次 |
| 地胶板地面 | 除尘、清洗 | 无灰尘、水迹及脚印，光亮 | 循环推尘，每日清洗 |
| 抹灰墙面 | 除尘、粉刷 | 无积灰、无蜘蛛网 | 每月清洁两次 |
| 石材、金属材质墙面 | 除尘、清洗 | 清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 每日清抹，每季抛光一次 |
| 馆区及各展厅 | 墙脚线 | 除尘 | 无积灰 | 每日保洁，每周清除一次 |
| 石柱 | 除尘 | 无积灰、污渍 | 2米以下每日清抹，2米以上每月清抹 |
| 木质立面 | 除尘（用碧丽珠） | 无灰尘、光亮 | 每日保洁，每周保养一次 |
| 标识牌（各类） | 除尘 | 无积灰 | 每日清抹 |
| 灯箱 | 外表除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 | 每周冲洗一次 |
| 各类管道 | 除尘 | 无积灰 | 每季度冲洗一次 |
| 垃圾箱 | 清除垃圾、外表抹净 | 无垃圾满溢及拖挂 | 每日及时清洗 |
| 门框 | 除尘（木质上碧丽珠） | 无灰尘及手印，明亮 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 大玻璃门、窗 | 清洗 | 无积灰及划痕，明亮 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 花盆套 | 除尘 | 无灰尘、盆内无垃圾 | 每日保洁，每周清洗一次 |
| 展板及玻璃外罩 | 除尘、抹净 | 无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致 | 循环保洁，每天清洁一次；每周清刮一次。 |
| 地面 | 清扫、消毒 | 无垃圾、污渍、水渍及鞋印，洁净光亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 互动展项桌面、屏幕及键盘 | 除尘、抹净、消毒 | 无污渍、灰尘及手印，整洁光亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 走廊休息区、人文空间、图书馆、青年动漫家成长园、教室、影剧院（包括剧院、标准影院、5D影院、沉浸式影厅）、厨房 | 清扫、除尘、抹净、整理 | 桌椅、沙发、厨具无污渍、灰尘、整洁光亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 办公区（五、六楼及志愿者办公室） | 清扫、除尘、抹净、整理 | 桌椅、沙发、厨具无污渍、灰尘、整洁光亮，垃圾及时倾倒 | 每日一次 |
| 灯具 | 除尘 | 无积灰 | 循环保洁，2米以上灯具每季度清洁一次。 |
| 强弱电机房、设备间 | 室内、机柜 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清抹一次 |
| 电梯 | 地毯 | 除尘、清洗 | 无灰尘、垃圾及污渍 | 每日吸尘两次，每月清洗一次 |
| 墙面 | 木质（除尘）铝合金（上保护剂）、镜面清洁 | 无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁，每周清洁、上光 |
| 门（内外） | 抹净（上保护剂） | 无灰尘及垃圾，光亮 | 循环保洁，每周清洁、上光 |
| 门槽 | 清除垃圾、杂物 | 无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除，每周清洁、上光 |
| 指示牌和按钮 | 除尘 | 无灰尘、无手印 | 每日清抹一次 |
| 灯片和风口 | 除尘 | 无灰尘 | 每日清抹一次 |
| 洗手间 | 尿斗、坐厕、面盆 | 除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒 | 无污垢及积垢，洁净 | 畅通，无漏水、异味及污垢，垃圾袋定时更换 |
| 隔断 | 除尘、除污垢 | 无灰尘、涂画及污垢 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 水龙头 | 抹净 | 无水锈、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹及污渍，明亮 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 地面 | 清洗、消毒 | 无垃圾、水迹及污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 循环保洁，每周清洗一次 |
| 灯片、天花及风口 | 除尘 | 无积灰 | 每月清除一次 |
| 门和门框 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 循环保洁，每天清洁一次 |
| 台面 | 抹净 | 无水迹、无污渍 | 循环保洁，每日清洗一次 |
| 垃圾箱 | 清除垃圾、外表清洁 | 无垃圾满溢、无污渍 | 每日及时清洗 |
| 玻璃窗 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无水迹 | 循环保洁，每周保洁一次 |
| 洗手液 | 洗手液 | 无短缺 | 按需添加 |
| 除异味 | 除异味 | 无明显异味 | 每天放置中性除味剂或点檀香并及时添加 |
| 楼梯 | 楼级和平台 | 清扫垃圾、清洗 | 无垃圾、死角及积灰 | 每天清洁一次 |
| 墙面 | 大理石（除尘、抹净）涂料（除尘） | 无灰尘 | 每周清洁一次 |
| 扶手、栏杆 | 除尘、抹净 | 无灰尘 | 循环保洁，随时清抹 |
| 外露管道 | 除尘 | 无灰尘 | 每周清洁一次 |
| 地下车库 | 地面 | 清扫、冲洗 | 无垃圾、无杂物 | 循环保洁，每天清洁一次。地面冲洗每月一次。 |
| 标线 | 清洁 | 标线清晰 | 按需描线 |

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品等所需费用全部包括在服务费中）。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；“除四害”实施单位须具有杭州市鼠害与卫生虫害防制协会颁发的《杭州市病媒生物消杀专业机构资质证书》，提供的服务不得低于杭州市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数，相关材料及药品等应计入服务费。

**3、安全保卫及消防管理**

**（1）内容及要求**

1. 全面负责动博馆门卫管理、车辆管理和防火、防盗、治安巡逻，维持馆内秩序，维护馆内稳定，及时发现和消除安全隐患；制定消防安全制度和紧急疏散方案。
2. 在动博馆的组织和领导下，做好馆内治安综合治理工作。配合动博馆，及时受理馆内各类纠纷和治安案件，及时、正确处理馆内的各类突发事件。做好安全防范，提供安全力量支援；全力配合博物馆，做好疫情防控工作。进行巡查、游客劝离，做好清场工作。
3. 随时出员并提供紧急救助服务；抽调临时保安力量，做好重大活动安全保卫工作；配合公安机关，打击馆内与周边的违法犯罪活动。
4. 消防方面由中标人派进场的保卫人员组成消防队、明确消防责任人，对消防员定期进行培训，全力配合相关部门做好防火工作；做好消防监控巡逻工作，认真落实消防管理规定，确保博物馆工作的正常开展和职工的正常生活。制订火灾等灾害应急方案，24小时进行巡查，定期检测消防设施设备，避免消防事故发生。
5. 对突发事件有预警方案、应急处理计划和措施，每年不少于2次实行突发事件应急演练。同时每半年必须进行1次消防安全应急演练。微型消防站建设达到消防要求。每半月一次的综合巡查，并做好节前检查、展览的展前检查和撤展检查，检查必须有中标人项目经理与服务中心各部门主管参加。
6. 保持道路通畅，车辆停放有序；必要时根据采购人要求对出入博物馆的物品、人员、车辆进行检查；有意外情况发生时，要求安保人员在3分钟内到达现场处理，及时排除意外。
7. 全体安保人员均应持证上岗，并且在上岗前需在公安机关进行调查备案，对于有案底或者不良记录的保安不能在馆区录用上岗工作。
8. 对新进保安人员（需持证上岗）保证不少于15日的培训，培训应由主管开始，在主管培训合格后，交由领班保证其对博物馆环境的熟悉，安排岗位，并交代岗位工作要求。对已入职安保人员，需要定期对其进行培训，每月不少于1次全体保安培训。特别要加强夜间保安的培训，夜间保安对消防技能、消防设施设备要熟悉，对馆区的保安岗位制度要定期培训掌握。对保安不但要定期培训，还要进行定期考核，通过每月或者季度考核来了解保安对于岗位技能的了解情况。对于新领班的更换需要提前和采购人商议。
9. 保安要熟悉周边的环境，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；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，并按规范记录接收信息;
10. 保安要进行门卫、守护、巡逻、服务的职责，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。
11. 保安要负责防盗、防火报警监控设备运行管理。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。建立完善的消防制度和消防工作计划，物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。成立应急消防小队，对区域内的消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、消防排烟机组等消控设备按安保条例进行监管和操作使用。
12. 展厅内负责展厅的治安防范管理工作，在当班时间内对本展厅的安全负有主要责任。禁止游客破坏博物馆设施设备及展品，对游客违反参观秩序的行为进行制止。负责本展厅的清洁、绿化、多媒体及公共设施设备的检查，发现问题及时通知当班班长或服务中心进行处理。发生火灾等重特大事件时，应协助场馆服务人员对本展区内游客进行疏散，确保自身及游客的安全。维持影院、图书馆、剧院等人员聚集场所的秩序。禁止游客进入非展示区，保证人员安全。
13. 广场及外围。负责广场及七星公园的治安防范管理工作，在当班时间内对负责范围的安全负有主要责任。禁止游客破坏博物馆设施设备及植被，对游客违反参观秩序的行为进行制止。负责范围内的清洁、绿化、多媒体及公共设施设备的检查，发现问题及时通知当班班长或服务中心进行处理。对沿湖各安全设施进行每天巡查，确保安全措施齐备、无安全隐患。确保游客远离警戒线，预防游客落水。对区域内钓鱼摸虾、挖菜摘果、洗澡游泳等不文明和不安全行为进行制止。
14. 巡逻岗负责按规定巡逻路线和规定时间巡查，留意治安消防情况，并作好记录。负责消防通道的检查工作，确保消防通道畅通无阻无杂物。负责查询可疑人员，及时将推销及闲杂人员劝离辖区。如馆区有工程施工项目，闭馆期间巡逻保安要巡视馆内的施工人员是否佩带施工证，如发现馆内有无带施工证的人员，应加以盘查并上报安保部。负责巡查辖区内设备房、公共设备设施和清洁绿化情况，发现问题，及时通知服务中心。负责顶替需要短时离开岗位的保安员。临时或紧急情况，听从投标方或服务中心指挥支援问题现场做好秩序维护、人员疏散等工作。定期对安全设施进行检查，及时发现安全隐患并上报服务中心和安保部及时处理。不定期对值勤保安岗位查哨，及时纠正保安违纪行为。
15. 消控中心（需24小时有双人值班）按消防规范持证上岗，并且在合同期间监控室人员要求是固定的专职人员，不得随意更换。消控中心工作人员需熟练掌握消监控设备的性能和使用方式，爱护设备，规范操作，保证设备完好运行；全面了解消监控系统设备和消监控设备的使用及配置方法；负责监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视消防控制屏和电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告服务中心和安保部并与有关岗哨取得联系，准确及时采取措施，做好情况记录。如遇火灾事故，必须立即组织指挥义务消防队员（保安员）赶赴现场扑救，同时拨打119火警电话，准确及时操作联动设备，向有关领导报告，并详细做好记录。每月1号、15号由专人对上月全部监控录像进行电脑备份，并做好录像存档工作。做好交接班记录，认真填写值班记录及系统运行情况等记录。做好资料保管和保密工作，无关人员不准进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况。对必须进入消控室的人员做好登记记录。不得传播与工作无关、涉及个人隐私的监控信息。所有值班人员必须签订保密协议并经采购人书面认可后才可上岗。
16. 完成上级交办的其他事情。

**（2）服务质量标准**

①岗位要求。上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，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。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；每个岗位配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。门卫形象良好，安排24小时值勤、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，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、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，杜绝危险物品进入行政区域和展厅区域内。展厅内保安按要求管理消防安全，保卫展厅展品安全，提示人员安全，注意上下自动扶梯安全，熟练掌握各类应急预案处理方法，做好团队进馆前的安全教育，配合馆区内各项活动，及时主动的为采购人提供服务。

②巡查要求。规划红线范围以内安排24小时巡查。明确巡查工作职责，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。巡视时必须使用巡更设备。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;如巡视时现异常情况，应立即通知领班和主管，并根据相关应急预案，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。遇到夜间防盗报警，进入馆区巡查需至少2人或2人以上同时进入，必须使用甩棍、橡胶辊、电筒等用具。白天岗位巡查在展厅实行每60分钟巡查签到制度；夜间实行报岗制度，24点以后各个岗位每1小时对消控中心报岗，直至第二天白天交接班。

③消控、监控室值班要求。消控、监控设施应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及馆区布防。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按照应急预案要求进行处理，并根据操作规范现场进行前期处理。同时，确保治安电话畅通，接听及时(在铃响三声内应接听)。做好进出入人员消控登记，熟练掌握监控回放，做好回放的的查询登记，做好消防和安防的值班记录的登记，做好交接班的登记等相关登记备案，做好钥匙管理和登记工作；半小时对实时监控视频大画面进行切换。夜间做好报岗记录工作。及时和现场领班和各岗位进行互动，提示现场发生情况，实时对馆区各区域进行监控。

④地下车库管理。地下车库为员工内部地下车库，外人不得入内停车。派专人对管辖区进行日常管理，维护交通秩序，保证各类车辆有序通行、有序停放。车库无易燃、易爆等物品存放，配置相应数量的灭火器，对灭火器、除湿机、热水器、插座、开关等物品进行定期专项检查，防止发生自燃等事故。

⑤突发事件处理。按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在中标人办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于2次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应根据对应的应急预案，采取应急措施，对设备机房、地下车库、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固等工作。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。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

⑥消防、监控设施管理。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，是否有埋压或损坏和失效等情况;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、手动报警按钮及其他形式的消防设施、设备进行检查，是否有遮挡或损坏等情况，是否有压力不足或缺少等情况;每月对各楼层的灭火器进行检查更换并且编号;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。消防泵：启动检查每月一次并记录，运行正常，设施完好、无渗漏；一级保养，每年一次。消防栓：每半月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好，保持卫生整洁，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，每半年末端放水检查。火警、报警、探测器功能：功能正常。消防水带：每半年检查一次完好无缺，无霉变。灭火器：检查及时，发现问题更新或充压。同时，负责上述检查缺陷的修复和复原以及及时更换。

**4、园林绿化、室内植物的摆设、养护和管理**

**（1）内容及要求**

采购人红线范围内绿化带的树木、花草、色块等日常养护和管理。根据馆区实际情况结合其他类似物业项目的绿化摆放方案提出设计方案，做好室内绿化摆放和会议摆花等工作。

所配备的绿化人员，须具备绿化初级工以上资格，熟悉绿化养护的基本方法和要求，有从事过相关绿化工作经验，严格按照绿化工作标准开展工作，身体健康，服从指挥。

所配备的养护设备必须包括：草坪机、割灌机、油锯、绿篱机、药水机；养护人员统一工作服装，配备手锯、剪刀、安全帽、安全带等；高枝剪、竹梯、绳索、药品等。

养护人员要遵守采购人的有关规定，要严格按照其制定的绿化养护质量标准及管理要求开展工作，工作要有记录，在进行施肥和施药之前必须向采购人的职能部门汇报工作计划和工作方法，得到批准后方可进行。

采购人的职能部门可根据具体情况随时调整养护人员的工作安排。

**（2）服务质量标准**

建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活。具体要求如下：

1. 草坪。夏季高温时做好草坪的防晒降温工作，定期修割、浇水、施肥、灭虫、除杂草，保持常年翠绿、无杂草、无干枯坏死和病虫侵害。
2. 树木和色块。定期植株修剪，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%，无明显倾斜、缺枝、空档。
3. 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。
4. 室内花木。保持常年鲜艳，按采购人要求，根据一年四季的变化及时更换，特殊情况按需更新。
5. 做好规划红线范围内名贵树种的养护工作，做到在一个物业服务合同周期内不枯、不病、不死。养护过程中产生的树柴和杂草及时清运离场，堆入指定地点，48小时内集中清运。
6. 常设植物摆放位置为动博馆内公共区域、贵宾接待室、会议室、报告厅、馆长室、副馆长室和其它办公室等。原则上每个办公室不少于大盆栽1盆，中小盆栽2盆，具体可根据该办公室工作人员的需求和办公场地的实际大小做调整；贵宾厅，报告厅，展厅，主要出入口，走廊、过道、楼梯间和其他公共区域必须摆放相应大小的盆栽，具体按采购人要求合理摆放。投标单位可以根据植物生长习性建议使用同等档次更为合适的植物品种，投标文件中应有具体绿化方案及报价明细。
7. 每年春节、国庆等节假日，或特别庆典活动等需要提供盆花。摆放应体现节日气氛，美观大气。
8. 根据博物馆相关要求设置租摆绿化。

**5、公共服务**

**（1）内容及要求**

①认真做好重大会议、庆典、节日、学术等活动的服务，包括布置会场、绿化（盆景）摆设和保养，横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、茶水准备、毛巾、会后清场等工作。会议期间全过程值班，包括及时倒开水、保证音响效果，满足会议服务需求。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，保证各项会议的正常进行。会务接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训。准备会务期间所需纸巾、茶具、瓶装水、茶叶、热水壶、烟灰缸等物料。

②会议、活动服务应按采购人需要配备合格、足够的技术服务人员；根据会议召开要求，由专人调试音控系统、幻灯机、投影仪、视频、灯光等设备；会议、活动期间全过程值班；加强日常维护检查，确保会议系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保会议的正常进行。

③根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务服务方案（高级别、中大型、小型）。高级别、中大型、小型会议接待对象：高级别会议是指接待国家、省、市级领导或国外考察团等重要贵宾；中大型会议是指举行研讨会、讲座和发布会以及接待相关专家领导等贵宾；小型会议是指接待国内其它博物馆同行专家领导等宾客和办公会议。高级别会议要求场馆安全保卫、设备运行和清洁绿化方面提前做好演练、调试和准备工作，确保会议的顺利进行。根据会议的规模、接待对象等需求，协助会议室的分配使用。

④制定各类会议的服务规程，做好会议接待布置（包括：导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂、姓名牌摆放等）、会务安全保障、服务安排、会议保密工作。协助动博馆有关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。

⑤做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。对宾客和采购人意见及时作出处理和反馈工作。制定会务接待员考核细则，定期对会务接待员考核。会议使用的茶具、茶叶、瓶装矿泉水、餐巾纸、湿巾纸、会议横幅、姓名牌、欢迎牌等由采购人提出要求，中标人提供。在会务服务工作中使用的设备、工具、服装等费用由中标人负责。动博馆每年举行临时活动和会议数以实际场次为准。

⑥在动博馆相关业务部门的指导下，维护展厅秩序，负责展品的安全，配合相关部门布展和撤展；在动博馆相关业务部门的指导下，负责展览的布展、撤展和展品、藏品的安装搬运。

⑦车辆驾驶服务。中标人需配置7座以上车辆、普通轿车各一辆作为服务保障用车，并配置可以满足采购人用车需求的驾驶员，车辆需固定，本地牌照。车辆需5年以内新车，行驶10万公里以内，车况良好。车辆要求手续证件齐全，按时缴纳各种保险费和税费，车辆出现任何交通事故由中标方承担。中标人负责对车辆进行定期保养，确保车况良好。车辆如出现故障应于2日内进行维修，维修时间超过1个星期的，应调换同级别车辆，确保服务保障不中断。中标人需为动博馆一辆电动观光车提供驾驶服务。驾驶员持证上岗，服从采购人的调配、管理，驾驶车辆。服从指挥，完成相应的用车保障任务。每次发车前检查车辆重要部件，发现问题及时报告。负责车辆外部、车厢内部、驾驶室清洁卫生。行车时应集中精力安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，遵守交通法规，严禁酒后开车。

**（2）服务质量标准**

①根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务服务方案，制定各类会议的服务规程，并严格按按方案和规程执行；做好会议接待布置、会务安全保障、服务安排、保密工作；做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。

②根据会议通知时间，提前30分钟到达会议室，将会议室门、窗、空调、音响打开，并在会议前5分钟将窗户关闭。大型会议还有做好花卉摆设和挂好横幅，名字牌的摆放。

③有重要领导参加的会议要提前48小时进行特别安全巡查控制，清除一切可疑物体或不明物体，确保彻底消除不安全隐患。

④准备茶具、茶叶、纸杯、烟灰盅、纸巾等。提前将消毒好的茶杯摆放好，准备好茶叶，打好开水，提前15分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印。参会人员进入会场后，服务员应举止大方地为他们递上茶水，并每隔15分钟加茶水一次。会议快结束时，服务员在会议室门外站好准备欢送参会人员。服务工作要细致周到，服务中要做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）。项目组负责人必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对。会议结束后30分钟内完成会场清洁服务，包括清洗茶具、烟灰盅，并置于指定地点，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗等。

**6、疫情防控管理**

**（1）内容及要求**

①成立疫情防控工作小组，项目经理为小组长，各条线主管为条线负责人，小组内成员权责划分明确，责任落实到人。

②建立完善的疫情防控专项制度，具体内容包括人员出入管理、环境卫生管理、员工管理等。要求在动博馆出入口设门岗值守，配备测温枪等设备，所有进馆人员需按当地防疫要求检查，外来车辆未登记的一律不准进入停车场。按照规定进行垃圾投放和清运，对公共区域和电梯等重点场所定期进行消杀，电梯轿厢内放置免洗手消毒液并及时补充。要求物业服务人员在馆内佩戴口罩，定期进行防疫知识培训，确保所有上岗员工无异常。

③编制完善的疫情应急处理方案，确保紧急情况发生时，在做好自身防护的前提下第一时间进行处理，做好相关隔离工作，并配合政府后续的防疫动作。

④中标人负责防控物资及生活物资的采购、调配，建立疫情防控物资台账，每日统计管理区域内防护用品库存数量，按期补充，确保不少于 5-7 天的用量。

**（2）服务质量标准**

①根据疫情防控政策的变化制定切实可行的专项制度，并严格执行落地，疫情防控小组各条线负责人落实好相应工作。

②物业工作人员具有良好的疫情防控意识，能自觉遵守防疫规定，确保上岗人员无问题，保洁人员按时进行消杀清运工作。

③出现紧急情况时，按照应急处理方案及时上报，及时处理，有完善的应急隔离预案。做好应急处理人员和馆内其它人员的防护工作，及时遏制疫情传播，积极配合政府进行后续处理工作。

④做好防疫物资配置工作，确保物业工作人员的口罩供应，并为根据需要为负责消杀清运的保洁人员提供一次性手套。准备好应急隔离所需物资，包括紫外线消毒灯、防护服、护目镜、防护胶鞋等，建立防疫物资和防疫经费的相关台账。

**7、节能管理**

①建立完善的节能管理体系，主要内容包括照明系统节能管理、空调系统节能管理、电梯节能管理、用水管理、办公用品购置使用管理。设立年度节能目标，做好能耗记录与能耗分析，提倡无纸化办公，推进节能减排。

②每日现场巡查，并抄水表、电表度数，通过数据分析，及时发现是否有渗水现象和电耗过大现象，并进行维修。

③积极组织学习上级部门关于节能的政策规定和有关文件精神，使大家自觉养成勤俭节约、珍惜公物的良好习惯。

**8、物业档案管理**

有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

1. 物业竣工验收档案；
2. 采购人及其配套设施权属清册；
3. 设备管理档案；
4. 户外绿化档案；
5. 日常管理档案。

必须保证采购人交物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性。

**9、物业财务管理服务**

①建立健全财务管理制度，对物业管理费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。

②物业管理服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。

**10、其他服务**

中标人应根据采购人和参观者的需求，开展力所能及的延伸服务及物业管理服务合同规定的其它事项。

**三、人员配置的具体要求**

**（一）岗位设置和人数**

**2023年杭州中国动漫博物馆物业服务中心岗位需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位** | **岗位数** | **岗位要求** |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 拟派项目经理且截止投标截止时间年龄在45周岁（含）以下；具备全日制本科及以上学历，有管理过单体建筑面积在 3 万 平（含）以上类似项目业绩且有五年以上工作经验；具有三级或以上智能楼宇管理员资格。有良好的团队精神和沟通技巧，有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力, 固定在动博馆物业服务中心工作，不允许有任何兼职。 |
| 综合管理 | 2 | 具备高中或中专及以上学历且具有物业工作三年以上从业经验，年龄 45 周岁以下，形象良好，有良好的团队精神和沟通技巧，有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力, 固定在动博馆物业处工作，不允许有任何兼职。 |
| 会务 | 1 | 女性，身高165cm以上，具备高中或中专及以上学历且具有物业工作三年以上从业经验，年龄45周岁以下，形象良好，有良好的团队精神和沟通技巧，有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力, 固定在动博馆物业处工作，不允许有任何兼职。 |
| 安保部 | 　　 | 主管 | 1 | 拟派安保主管截止投标截止时间年龄在45周岁（含）以下，大专及以上学历，取得消防设施操作员五级或以上证书，具有三年以上物业安保主管经历，有丰富的大型场馆和大型活动安保管理经验，能对物业安保人员实施有效的管理，对整个馆区的安全、消防能起到防范于未然，把一切安全隐患消灭于萌芽状态。具备一定的协调能力、高度的警觉性、管理能力等。退伍军人优先，能使用电脑，能编制应急预案。要求杭州本地人或听懂杭州话，持有《保安员证》和《职业资格证书》。 |
| 消监控员 | 2 | 严格遵守博物馆规章制度和保密条例，做好总控室值班工作。24小时双岗。年龄 45 周岁以下，视力 1.0 以上，大专以上文化程度，能吃苦耐劳，工作认真负责，遵纪守法，服从统一指挥调度；持有建(构)筑物消防员国家职业资格证书初级及以上，待遇不低于班长岗位薪酬。 |
| 开馆时段 | 领班 | 1 | 男性，年龄 55 周岁以下，视力 1.0 以上，初中以上文化程度，身高 1.70 米以上，能吃苦耐劳，须有至少一年工作经验。工作认真负责，遵纪守法，服从统一指挥调度；普通话标准，有较好的沟通能力。持有《保安员证》和《职业资格证书》。女性，年龄 48周岁以下，视力 1.0 以上，初中以上文化程度，身高 1.60 米以上，能吃苦耐劳。工作认真负责，遵纪守法，服从统一指挥调度；普通话标准，有较好的沟通能力。要求杭州大市范围人，持有《保安员证》和《职业资格证书》。其中服务岗要求：女性，具备大专以上学历，年龄 35 周岁以下，形象良好，有良好的团队精神和沟通技巧，有良好的指挥协调、语言交流和文字表达能力，待遇不低于班长岗位薪酬。安保部需至少有2人持有救生员证书，2人持有机动车辆驾驶证，需可以驾驶核载10人以上，19人以下的汽车。需保持1名拥有驾驶证人员随时在岗。男女比例不得高于7:3。女保安需取得HeartSaver First Aid CPR AED急救员证书或红十字救护员证。 |
| 南门岗 | 1 |
| 西门岗 | 2 |
| 办公区门岗 | 1 |
| 机动巡逻岗（含临展厅、广场、外围） | 3 |
| 一楼（序厅、文创区、服务台） | 4 |
| 一号临展厅（出入口、展区） | 2 |
| 二楼 | 2 |
| 三楼 | 2 |
| 四楼 | 2 |
| 闭馆时段 | 领班 | 1 |
| 南门岗 | 1 |
| 西门岗 | 1 |
| 机动巡逻岗 | 2 |
|  | 总数 | 28 |  |
| 保洁绿化部 | 主管 | 1 | 保洁（绿化）主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下；保洁主管具有类似大型场馆物业保洁（绿化）主管经验，熟悉本岗位的各项工作和操作流程，能够独立制定相关管理规章制度和工作计划，具备计算机办-公操作能力；有冷静和果断的处事能力，有一定的组织协调能力。 |
| 领班 | 1 | 男性，年龄60周岁以下，品貌端正，身体健康，朴实肯干，能吃苦耐劳、有责任心、并具有良好的表达及沟通能力，具备清洁工作标准操作技能。能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，接受过物业专业培训，懂基本保洁器械的使用和保养，至少一年以上相关工作经验；无违法、犯罪记录，无精神病史。其中绿化人员需具备绿化盆景养护知识和机具操作经验。女性，年龄50 周岁以下，品貌端正，身体健康，朴实肯干，能吃苦耐劳、有责任心、并具有良好的表达及沟通能力，具备清洁工作标准操作技能。能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，接受过物业专业培训，懂基本保洁器械的使用和保养，至少一年以上相关工作经验；无违法、犯罪记录，无精神病史。其中地面保养、垃圾清运、外围保洁绿化人员要求男性。 |
| 一楼（包括序厅、文创区、临展厅） | 3 |
| 二楼 | 3 |
| 三楼 | 3 |
| 四楼 | 3 |
| 五、六楼 | 2 |
| 广场外围（含七星公园、北侧小岛、西门广场、花箱及白马湖路旁绿化带） | 4 |
| 绿化工兼机动岗 | 2 |
| 总数 | 22 |  |
| 　工程部　 | 工程主管 | 1 | 拟派工程主管熟悉机电设备系统原理，有丰富的工程管理经验和协调能力，熟悉各专业工种机电设备的应急处置方法、机电设备整个系统的调试和日常工程管理，截止时间年龄在45周岁（含）以下，大专及以上学历；有三年以上类似项目物业管理工程主管工作经验；懂电脑维修、安装与网络维护；懂技术防范系统设备及智能化控制系统设备；熟练资料等台账的整理与方案、制度的制定；具备较强的事业心、责任心；有良好的纪律性，以及开拓创新的领导能力。 |
| 弱电工（含网络维护） | 2 | 低压维修、安装电工要求：男性，年龄 45 周岁以下；高中或中技以上学历，具备维修电工上岗证书，中级以上维修电工资格证书；要求有三年以上维修电工工作经验，具有二年安装电工工作经验；略懂电梯保养、维修工作经验；工作踏实、能吃苦、有上进心、有良好的纪律性、能服从工作安排。弱电电工要求：男性，年龄 45 周岁以下；高中或中技以上学历，具备维修工上岗证书，中级以上资格证书； 要求有三年以上弱电工工作经验，懂安防、弱电设备维修工作经验；工作踏实、能吃苦、有上进心、有良好的纪律性、能服从工作安排。综合维修要求：年龄55周岁以下，男性，高中及以上文化，持相关岗位上岗资格证书，有2年以上相关工作经验。 其中，持有高、低压电工证书的不少于2人、维修电工证书的不少于2人，特种设备作业人员证的不少于2人。 |
| 综合维修 | 3 |
| 暖通工 | 1 |
| 高配值班员 | 1 | 男性，年龄 45 周岁以下；中专以上学历，持有高压进网作业证；有高配室工作三年以上高配运行工作经验。具有发电机组工作经验及相关证书；责任心强、计算机相关专业、熟悉计算机网络、熟练掌握wps/office等办公软件操作、了解基本的弱电、强电供配电基础知识服从安排，有良好的纪律性、团队合作以及开拓创新精神；身体健康，无不良嗜好。24小时在岗。 |
| 总数 | 8 |  |
| 岗位数合计：62 |

**四、其他要求**

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

（2）中标人须在合同签订前须提供管理总负责人、管理主管、工程综合维修人员、消防监控员、高配值班员、保安等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果中标方不能提供，则采购人有权终止合同签订。其他人员聘用须将人员信息向物管委员会备案。

（3）按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。不得随意更换核心团队成员，核心团队成员在非采购人要求前提下每年合同服务周期内离职的，除扣除该岗位服务人员工资外，同时扣除年度物业服务费的1%作为处罚。其他非核心团队人员在每年合同服务周期内更换率控制在30%以内。多于30%的，按多出N个1%计算，除扣除该岗位服务人员工资外，同时扣除年度物业服务费的1%的N倍作为处罚。

（4）遇调动或辞职时，管理总负责人提前一个月、管理主管和工程综合维修人员提前20天、保安提前10天、保洁提前7天告知采购人并得到同意后才能更换，并按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

（5）按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。为保证服务人员的技能素质、队伍的相对稳定，应保障关键岗位如项目经理、主管、工程技术人员的工资待遇，每月在采购人区域物业办公场所张榜公布符合法规的管理服务人员劳动待遇开支。

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

（7）为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购人对服务人员的集中培训。

（8）中标人需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购人同意准许上岗。

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

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

（11）采购人工作人员及其他物业使用人对中标人的满意率达到90％，采购人可随时要求中标人在采购人的监督下进行满意率调查。

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

（13）中标人应参照馆区平面布置图，提出室内外绿化设计方案，明确绿化盆景种类、数量、摆放位置、更换时间等。

（14）中标人有义务帮助采购人完成除维修维护外零星的电器安装、线路铺设、改动等工作，费用包含在本次投标价中，不再另行计费（上述所用设备及耗材由采购人负责解决，但所有给维护人员配置的维修工具、维修辅助设备应由中标方自行解决配备）。

（15）采购人免费提供管理用房给中标人使用。管理用房不包括办公家具及设备。采购人提供信息点、语音点、电源点、直饮水点、空调等设施。

（16）采购人不提供中标方物业管理人员的住宿用房，由中标人自行解决住宿问题。采购人不提供中标人物业管理人员的服装，由中标人自行根据采购人要求安排统一着装。

（17）中标人应根据场馆实际，制作更新各类场馆玻璃护栏、玻璃门、楼梯、卫生间、开水间等警示提醒标识标语，制作更新设备间、空调机房、风机房、消防栓、防火门等处标志标识，所需费用包含在本次投标价中，中标人制作的标志、标识和标语需经采购人认可后方能张贴。

（18）中标人须按《杭州市物业管理条例》及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

管理服务应达到的各项指标

1、杜绝火灾责任事故和刑事案件；

2、环境卫生、清洁率达99%；

3、维修、报修及时率100%，返修率小于1%；

4、服务有效投诉少于1%，处理率100%；

5、满意率95%以上。

**五、管理服务费用及财务管理要求**

1、物业管理服务费用以签订的合同价为准，按合同签订方式进行支付。

2、中标人需承担相关所需物业保洁和维护设备、工具及所有保洁消耗品。中标人必须配置办公设备独立放置于采购人提供的办公区域内，且不能与承包区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材应由中标方自行承担。（办公设备包括电脑、打印机、复印机、扫描仪、对讲机、电话、传真机、照相机、录像机等物品）。

3、物业管理服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用采购人可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用。

4、中标人每月须以书面形式向采购人报告当月物业管理服务各项费用收支情况，提交财务报表，供采购人审核。

5、中标人要制定财务预算，年终要进行财务专项决算并进行财务审计，审计结果报采购人。

**六、物业管理期限及管理服务费支付时间**

1.物业管理服务期限以签订的合同为准。

2.服务期内，采购人分四期支付管理服务费给中标方，其中合同总价5%金额作为甲方年度考核奖励或处罚款。每月5日前，中标人提供上月的工作量清单及人员和服务费用清单，经采购人审核后结算相关费用。因财政相关政策和流程造成的付款延后，不视作采购人违约。

3.中标人在提交中标方案时，需提交各岗位人员工资明细表，供采购人作为考核依据。

**七、其它**

1.实际物业管理面积不超过招标文件中要求管理面积的3％时，投标方无权对采购人提出异议。动博馆日常实际对外开放时间以馆方安排为准。

2.各类用水用电费用（公共用水用电、办公用水用电）由采购人负责。

3.原中标人如在此轮招标中不中标，中标人需在中标后10天内进驻，并完成交接工作。原供应商2023年1月1日至交接之日所产生的费用，由中标人支付，费用标准以本项目2023年中标报价单日均价计算。

4.本项目报价服务要求（年限）为2023年1月1日到2023年12月31日，合同期满，采购人视情况可以要求中标人延续提供1-2个月的服务，费用标准按2023年中标报价单日均价计算，中标人应予以保证。

5.中标人应购买公共责任保险、财产一切险（包括且不限于建筑物（包括装修）、玻璃自爆、机器设备、办公用品、仓储物品、清除残骸费用、灭火费用等等）；保险条款内容应经采购人审核同意后，方可购买。

6.提出物业管理服务理念、定位、目标及方案等；提出组织架构、管理流程、管理制度、作业流程、工作计划及工作标准等；提出消防管理与服务方案；提出满足安全保卫工作要求、保洁管理工作要求、会务服务工作要求、园林绿化、室内植物的摆设、养护和管理工作要求、物业设备设施的使用、维护和管理要求的方案；提出疫情防控工作方案；具有综合管理能力；提供岗位人员配备总体情况及员工素质能力提升培训计划；提供质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系；提供类似项目的成功经验。

物业管理服务季度考核表

年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **评分标准** | **标准分值** | **考核分值** |
| 一 | 综合管理30分 | 1、建立健全完整的各项管理制度和档案台帐、各岗位工作标准，制定具体的工作落实措施和考核办法。 | 未建立管理制度和工作标准扣1分；未建立工作措施和考核办法扣1分。 | 2 |  |
| 2、有明确的月度工作计划和工作目标并按计划落实，并有月度工作总结。 | 缺少月度工作计划或工作总结的，每缺少一份扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 3、员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨，仪容仪表符合服务要求，服务用语及服务动作规范。 | 未统一着装或未佩带标志发现一次扣1分，工作中使用不文明语言，与观众无理争吵发现一次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 4、物业公司每周至少一次和采购人进行一次工作沟通，了解物管工作存在的问题，及时改进措施。 | 工作未沟通，扣2分，对馆方提出的问题不及时解决，扣2分。 | 4 |  |
| 5、设立客服电话，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理。小事在当日解决，不能当日内解决的，必须制定解决期限，每次服务有回访制度和记录。 | 对各类信息未收集和处理扣1分；处理后未回访或记录扣1分。 | 4 |  |
| 6、每季度人员到位率符合岗位设置要求，到岗率及考勤管理记录清楚，无迟到、早退、缺勤、脱岗、离岗、串岗现象。人员档案健全，无不良犯罪记录。 | 人员每少1人扣1分，同时扣除该岗位服务人员工资。考勤若出现违反规定，发现一次扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 7、不得随意更换核心团队成员，核心团队成员在每年合同服务周期内不得离职；其他非核心团队人员在每年合同服务周期内更换率控制在30 以内。人员变动信息需提前三个工作日内上报综合保障部备案。 | 人员变动没有及时上报发现一次扣1分，扣完为止（核心团队成员在每年合同服务周期内离职的，除扣除该岗位服务人员工资外，同时扣除年度物业服务费的1作为处罚；其他非核心团队多于30的，按多出N个1计算，除扣除该岗位服务人员工资外，同时扣除年度物业服务费的1的N倍作为处罚）。 | 5 |  |
| 8、物业公司应第一时间报告由物业服务人员发现的重特大事件或其它应当上报的事件，以便于采购人及时有效统一处置，不得迟报、瞒报。 | 每发现一次扣3分，扣除年度物业服务费的1作为处罚。 | 3 |  |
| 二 | 秩序维护管理30分 | 1、有专业保安队伍，各岗位日常工作记录齐全、规范，对外来人员进行询问、检查、登记率100，实行凭证通行制度。 | 工作记录不齐全、不规范，未对外来访客进行检查或登记，每发现一次扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 2、保安人员熟悉博物馆环境，文明值勤、训练有素、言语规范认真，实行 24 小时值班及巡逻制度，严禁脱岗； | 未按要求巡逻或出现脱岗现象，每发现一次扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 3、严格检查进出物品，防止危险品进入馆内。外出的物品，需有安全物管部出具的出门条，方可放行。 | 不按规定检查外出物品，一次扣1分。发生违规物品进出，一次扣1分。 | 4 |  |
| 4、开放期间观众参观管理有序，无拥挤踩踏现象，对展览文物有相应保护措施。 | 未采取有效措施维护参观秩序发现一次扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 5、地下车库、广场、公园有专人疏导，管理有序，排列整齐，无堵塞交通现象；非机动车车辆集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。 | 未对车辆进行指挥、疏通或非机动车车辆停放混乱，每发现一次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 6、上班时间不做与工作无关的事，严禁脱岗，吸烟、吃东西、打瞌睡等。 | 上班时间看书报，吃东西，打电话超过1分钟等，每次扣1分，打瞌睡，每次扣1分，脱岗，每次扣2分 | 5 |  |
| 7、定期开展安全教育、组织安全检查和演练，建立安全生产管理台账。 | 未开展安全教育、检查和演练不得分。 | 4 |  |
| 8、严格落实疫情防控管理要求，每日进馆人员按当地防疫要求进行检查。 | 未按防疫要求进行检查的，每次扣1分。 | 3 |  |
| 三 | 环境管理15分 | 1、根据馆方要求安排合理的保洁计划、提供及时、准时的保洁服务。 | 未及时配合的每次扣1分。 | 2 |  |
| 2、展厅、卫生间实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；服务功能性用房（如 报告厅、会议室、茶水间）定期打扫；电梯、卫生间每天进行一次消毒 | 未实行责任制扣1分; 无明确责任范围扣1分；每发现一处垃圾扣 1 分；未达到垃圾日产日清的扣 1 分；未定期进行清扫和卫生消毒灭杀扣1分。 | 5 |  |
| 3、卫生间清洁、无异味，手纸、洗手液无缺少，洗面台、镜子无污水或污迹。 | 每发现一处无手纸、洗手液扣1 分；洗面台和镜面有污水和污渍扣1分。 | 4 |  |
| 4、监督室内外植物养护良好、摆放整齐，无灰尘、无杂物、无枯死现象。 | 发现枯死植物扣1分；摆放不整齐及有灰尘和杂物扣1分。 | 4 |  |
| 四 | 设备管理15分 | 1、制定岗位责任制、每天一次巡查设施设备，做好设备基本保养工作，及时处理各种问题。 | 无巡查不得分，每少一次巡查扣1分。 | 4 |  |
| 2、制定设施设备的养护计划，记录设施设备的运行记录，发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的，上报馆方。 | 无养护计划扣2分，无运行记录发现一次扣1分。 | 4 |  |
| 3、收到各点位的紧急报修，在半小时内达到现场并处理，一般小型报修，在当日完成。不能当日完成的，限期完成。 | 接报和检查出的小修，当日或限时未完成， 一次扣1分；接到报修后，不进行维修、不采取措施，一次扣2分 | 4 |  |
| 4、熟练操作会议、空调和设备，保证会议设备的正常率 100以上。发现设备出现故障 30 分钟内上报。 | 因操作失误，导致会议无法正常进行，每次扣1分，发现设备故障，不及时上报，每次扣1分。 | 3 |  |
| 五 | 节能管理10分 | 1、制定节能管理制度体系和岗位职责，完成年度节约能源资源目标。 | 未建立节能管理制度体系和岗位职责扣2分；未完成年度节约能源资源目标扣3分。 | 5 |  |
| 2、根据项目现场水、电、蒸汽、煤气等能耗因素，制定合理可行的节能降耗方案，从管理节能、技术节能等 方面加强节能管理、宣传节能环保低碳理念。 | 未加强节能减排管理，促进节能降耗扣3分，未开展节能环保低碳宣传的扣2分。 | 5 |  |
| 六 | 其他 | 由物业公司造成的刑事案件、治安案件、违法犯罪行为和影响社会稳定的群体性事件为零 | 出现一次扣10分。 |  |  |
| 七 | 加分 | 配合馆方完成临时性重要任务和突发性事件。 | 每一项加5分。 |  |  |
| 为保护馆方财产和生命安全，表现突出，或者发现重大隐患及时整改，避免事故发生。 |
| 总分 |  |
| 考核部门 |  | 负责人 |  |
| 备注：采购人有权对该考核表进一步修改完善，并视情况对突出表现进行加分或奖励。本考核表总分为 100 分；考核分≥95 分，全额拨付当阶段物业管理服务费；考核分＜95 分，并≥80，扣除当阶段物业管理服务费3%；考核分＜80分并≥70分，扣除当阶段物业管理费5%；考核分≤70分，解除合作。 |

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 打分方法 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 | 根据本项目物业管理服务特点提出合理的①物业管理服务理念、服务定位、服务目标，②并有针对性、切实可行的方案。（符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）（4分） | 4 | 主观 | 物业管理服务理念、定位、目标及方案 |
| 2 | 针对本项目有①比较完善的组织架构，②清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制。（符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分） | 4 | 主观 | 组织架构、管理流程 |
| 3 | 针对本项目提出完善的①物业管理制度（应包括完善详尽的人员管理、安防、保洁、会务、设备维护、绿化、疫情防控、财务管理制度及报表制度、各种档案、台账管理等相关考核制度），②规范的作业流程，合理的物业管理工作计划，③体现标准化服务，④管理指标承诺和管理服务水平符合国家和行业标准，⑤合理的承接查验工作方案。（每项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分，最高10分）。 | 10 | 主观 | 管理制度、作业流程、工作计划及工作标准等 |
| 4 | 消防管理与服务方案（4分）。方案包括①设立具有专业水平的防火工作专责小组；②定期开展消防培训、演练等相关工作；③节假日、黄金周、大型活动等相应服务保障方案；④制定消防管理办法及各种预案。符合1项得1分，不符合不得分；最高4分。 | 4 | 主观 | 消防管理与服务方案 |
| 5 | 安全保卫工作要求（4分）。包括①巡逻岗服务、②固定岗服务、③消监控室及人员对设施设备熟悉程度、④专业安全布防能力服务。根据各项服务内容和服务要求，制定安保队伍标准化管理方案及考核细则。单项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，总计4分。 | 4 | 主观 | 安全保卫工作要求，安保岗位考核方案与考核细则 |
| 6 | 保洁管理工作要求（4分）。包括全馆红线范围内动博馆建筑①馆内②馆外不同分区，及各区域功能制定相应的保洁方案，符合采购人需求（每项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分；最高4分）。 | 4 | 主观 | 保洁管理工作要求 |
| 7 | 会务服务工作要求（4分）。包括①根据不同性质、不同规模的会议制定个性化服务标准，合理分配场地使用，制定各类会议的服务规程，做好会议接待布置、会务安全保障、服务安排、会议保密，②重大会务保障方案等工作，根据招标文件要求制定方案。每项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。总计4分。 | 4 | 主观 | 会务服务工作要求 |
| 8 | 园林绿化、室内植物的摆设、养护和管理工作要求（4分）。包括①根据实际情况合理配置人员及设备，制定合理的养护计划，建立工作台账，②合理的补植、换植计划。满足服务要求得4分，部分符合得2分，不符合不得分，最高得4分。 | 4 | 主观 | 园林绿化、室内植物的摆设、养护和管理工作要求 |
| 9 | 物业设备设施的使用、维护和管理要求（4分）。①根据服务要求制定工作方案满足日常所需，②提供相关物业设备设施，③提升物业服务的智能化，确保工作顺利开展，④根据服务要求制定设施设备管理制度。每项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。总计4分。 | 4 | 主观 | 物业设备设施的使用、维护和管理要求 |
| 10 | 防疫工作要求（4分）。①成立疫情防控工作小组，责任落实到人，②根据当地防疫政策制定疫情防控管理制度，包括出入管理、人员管理、环境卫生管理等③制定疫情应急预案，方案有针对性且措施有效④建立防疫物资管理制度，保证防疫物资供应充足且能够应对突发情况。每项符合得0.5分，部分符合得0.25分，不符合不得分。总计2分。 | 2 | 主观 | 防疫工作要求 |
| 11 | 节能管理要求（4分）。①建立节能管理体系，包括照明系统节能管理、空调系统节能管理、电梯节能管理、用水管理、办公用品购置使用管理，②根据服务要求，制定节能工作方案，包括每日能耗检查，反馈与维修机制等。符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分。 | 4 | 主观 | 节能管理要求 |
| 12 | 应急预案（4分）：物业服务服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以消防、应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）、突发停电、突发暴力事件、人员疏散等为例，方案内容有针对性且措施有效（符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 | 应急预案 |
| 13 | 重大活动保障方案。根据采购单位需要提供庆典、节日等活动的服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、鲜花、会后清场等工作（符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）；能保证活动期间全过程值班，满足服务需求，确保各项活动正常进行（符合得1分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 | 重大活动保障方案 |
| 14 | 岗位人员配备总体情况。采购需求所述内容为最低响应要求，投标人在投标时需提供详细的岗位人员配备方案，包括物业服务人员的①配备数量、②工作岗位、③排班时间，方案具有合理性、可操作性（符合一项得2分，部分符合得1分，不符合不得分，此项最高6分。）；针对本项目特点，制订切实可行的员工素质能力提升培训计划，并有措施保障实施（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。（8分） | 8 | 主观 | 岗位人员配备总体情况及员工素质能力提升培训计划 |
| 15 | 拟派项目经理且截止投标截止时间年龄在45周岁（含）以下（符合得1分，不符合不得分）；具备全日制本科及以上学历（符合得1分，不符合不得分）；有管理过单体建筑面积在 3 万 平（含）以上类似项目业绩（符合得1分，不符合不得分）；有五年以上工作经验（出具业主方证明）（符合得1分，不符合不得分）；具有三级或以上智能楼宇管理员资格（符合得1分，不符合不得分）。注: 须提供项目经理在投标人单位连续6个月社保缴纳记录或者提供投标人和拟派项目经理共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函及其它证明材料，否则相应不得分。 | 5 | 客观 | 拟派项目经理情况 |
| 16 | 拟派安保主管截止投标截止时间年龄在45周岁（含）以下，大专及以上学历，取得消防设施操作员五级或以上证书（符合得3分，部分符合得2分，不符合不得分）；具有三年以上物业安保主管经历，有丰富的大型场馆和大型活动安保管理经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）（4分）注: 须提供安保主管在投标人单位连续6个月社保缴纳记录或者提供投标人和拟派安保主管共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函及其它证明材料，否则相应不得分。 | 4 | 客观 | 拟派安保主管情况 |
| 17 | 拟派工程主管熟悉机电设备系统原理，有丰富的工程管理经验和协调能力，熟悉各专业工种机电设备的应急处置方法、机电设备整个系统的调试和日常工程管理，截止时间年龄在45周岁（含）以下，大专及以上学历（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）；有三年以上类似项目物业管理工程主管工作经验，需提供业主证明复印件。（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）注: 须提供工程主管在投标人单位连续6个月社保缴纳记录或者提供投标人和拟派工程主管共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函及其它证明材料，否则相应不得分。 | 4 | 客观 | 拟派工程主管情况 |
| 18 | 保洁（绿化）主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下（符合得1分，不符合不得分）；保洁主管具有类似大型场馆物业保洁（绿化）主管经验，需提供业主证明复印件（符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。（3分）注: 须提供保洁（绿化）主管在投标人单位连续6个月社保缴纳记录或者提供投标人和拟派保洁（绿化）主管共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函及其它证明材料，否则相应不得分。 | 3 | 客观 | 保洁（绿化）主管情况 |
| 19 | 承诺高配间管理人员、综合维修人员、保安服务人员、保洁服务人员和绿化人员符合采购人需求，并提供承诺函，符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分。 | 4 | 客观 | 有关人员符合采购人需求的承诺 |
| 20 | 投标人获得的有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系认证证书情况，提供扫描件。全部符合得5分，每少一项扣1.5分，扣完为止。（提供证书原件扫描件，全国认证认可信息公共服务平台<http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList>可查询。）（5分） | 5 | 客观 | 质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系认证证书 |
| 21 | 投标人具备类似项目的成功经验（1分）：2019年1月1日以来承担过类似物业服务项目情况，根据已完成的项目案例合同和用户验收报告（或用户评价意见）等实例证明进行评分，缺一不可，时间以合同签订时间为准。每份项目合同至少包含安保服务、清卫保洁、工程设备维护等内容。每一个成功案例得0.25分，最高1分。【原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的合同和用户验收报告（或用户评价意见），予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将根据有关规定以“提供虚假材料谋取中标（成交）”予以处理】；以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料;如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 | 1 | 客观 | 类似项目的成功经验 |
|  22 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%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服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | 10 |  | / |
|  | 注意：不得以特定金额的业绩作为评审因素，政府采购货物和服务项目业绩分不得高于价格分的10%。 |  |  |  |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

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

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

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

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

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

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

 年 月 日， 杭州中国动漫博物馆 以 （政府采购方式） 对 杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目 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 杭州中国动漫博物馆 (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 合同预付款比例为合同金额的40％；项目分年安排预算的，每年预付款比例为项目年度计划支付资金额的40％；采购项目实施以人工投入为主的，预付款比例为合同金额的20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。甲方根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求乙方提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。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 ***合同专用条款*** 个工作日内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 | 1、乙方进场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，参照考核结果，分别于2023年6月20日、9月20日、12月20日前分别支付乙方合同总价费用20%、20%、20%的本阶段费用。2、合同签定后，甲方根据市财政下拨资金情况，支付乙方合同总价的40%为预付款*。* |
| 1.5.1  | 合同期限为2023年1月1日起至2023年12月31日。合同期满后，乙方根据甲方需求另行签订补充服务协议。 |
| 1.5.2 | 杭州中国动漫博物馆红线内。 |
| 1.5.3  | 物业管理区域内安保、消防、保洁、绿化、工程、综合服务及其他。 |
| 1.6.7 | 1.签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额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。 |
| 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，在甲方所在地的人民法院进行诉讼。 |
| 1.7.1 |  |
| 1.7.2 |  |
| 2.3.2 |  |
| 2.5 |  |
| 2.11.3 | 3、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； |
| 2.11.4  |  |
| 2.15.1 |  |
| 2.15.3 |  |
| 2.18.1 | 签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额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。 |
| 2.18.2 |  |
| 2.20 | 本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

我方参与杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】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**

（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，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承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

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

**四、本项目的特定资格要求**

（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…………………………………………………………………………（页码）

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

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

我方参加你方组织的杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

 **授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】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 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**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（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**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，投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

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

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

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）。]**

# 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\_(采购人)\_单位的\_杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件4：业务专用章使用说明函**

杭州中国动漫博物馆、杭州市公共资源交易中心：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】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杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】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,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。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)：

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）若成为杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目【招标编号：HZZFCG-2023-002】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2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。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

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**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 杭州中国动漫博物馆 的 杭州中国动漫博物馆物业管理服务采购项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**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）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。