**杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目**

招标文件

 **（电子招投标）**

编号:HZZFCG-2022-228

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）

杭州青少年文化创意培训中心

杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）

二〇二二年十二月六日

**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

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年12月27日10点00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%8E2022%E5%B9%B4%20%E6%9C%88%20%E6%97%A5%20%E7%82%B9%20%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-2022-228

  **项目名称：**杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目

**预算金额（元）：**11660000元[其中杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）10260000元，杭州青少年文化创意培训中心1400000元]

 **最高限价（元）：**11660000元[其中杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）10260000元，杭州青少年文化创意培训中心1400000元]

 **采购需求：**杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心基本情况：建筑面积约36807.7平方米，分为三个馆区，杭州工艺美术博物馆16235平方米（其中杭州青少年文化创意培训中心4682平方米），中国刀剪剑博物馆、中国伞博物馆13907平方米，中国扇博物馆6665.7平方米。建筑类别：一类，建筑耐火等级：一级。（其中杭州工艺美术博物馆建筑的四楼为杭州青少年文化创意培训中心，由杭州青少年文化创意培训中心单独签订合同并支付物业服务费）。物业管理服务主要内容包括：设施设备的操作、维护、检测、管理，房屋设施日常养护维修，市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理，日常保洁和专业清洁服务，安保服务，展厅管理和公共服务，绿化管理，物业档案管理，物业财务管理服务，延伸管理服务等。详见招标文件。

**备注：▲**因物业管理区域为有机整体，难以分割，为方便维护管理，杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2家采购人联合招标，确定1个中标人后，分别与其签订合同。投标报价合计只须报一个总价，但须分别列明杭州工艺美术博物馆、杭州青少年文化创意培训中心的物业服务费，且不得超过各自预算[杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）10260000元，杭州青少年文化创意培训中心1400000元]。详见招标文件。

**合同履约期限：**自合同签订之日起至2024年12月31日。**特别说明：2023年1月1日至合同签订之日前的空档期物业服务由原供应商承担，费用由中标人按本次中标价单日金额乘以实际服务天数，与原供应商结算，包含在投标报价中。**

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

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

4.本项目的特定资格要求：无；

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年12月27日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

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

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

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2022年12月27日10点00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：**2022年12月27日10点00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： 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心

 地 址：杭州市拱墅区小河路334号、西湖区昭庆寺里街22号

 传 真：/

 项目联系人（询问）： 郑老师（博物馆）、朱老师（青少年宫）

 项目联系方式（询问）：0571-88197515、0571-85821091

 质疑联系人：方老师（博物馆）、荡老师（青少年宫）

 质疑联系方式：0571-88197517、0571-85821117

 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）：潘颖颖、张曙平

 项目联系方式（询问）：0571-85085361、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

 地 址：杭州市中河中路152号614办公室

 传 真： /

 联系人 ：厉先生

监督投诉电话：0571-89580456

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，所属行业：物业管理。  |
| 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 垃圾清运、除四害、化粪池清理、绿化租摆更换 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，2022年12月16日上午09时30分开始,地点：杭州市拱墅区桥弄街36号办公楼1楼会议室，由采购人介绍相关情况，请准时参加; 联系人：方老师/郑老师，联系电话：0571-88197517/88197515。 |
| 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。现场讲解地点为杭州市公共资源交易中心4楼答疑室（讲标室），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** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市地方金融监督管理局、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **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中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

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供应商询问

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

4.2供应商质疑

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

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

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

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

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

　　4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.2.3.4事实依据；

　　4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

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

4.2.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.3供应商投诉

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

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

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、投诉。

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

 **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。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位应当免收履约保证金。

## 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**

属于实质性要求条款的，已用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

“★”系产品采购项目中单一产品或核心产品：物业管理服务。

一、物业管理项目基本情况

物业管理服务范围内建筑面积约36807.7平方米，分为三个馆区，杭州工艺美术博物馆16235平方米（其中杭州青少年文化创意培训中心4682平方米），中国刀剪剑博物馆、中国伞博物馆13907平方米，中国扇博物馆6665.7平方米。建筑类别：一类，建筑耐火等级：一级。（其中杭州工艺美术博物馆建筑的四楼为杭州青少年文化创意培训中心，由杭州青少年文化创意培训中心单独签订合同并支付物业服务费）。

主要设备表：

（1）电力系统：高压部分，低压部分；

（2）消防系统：

（3）安防系统：

（4）弱电信息化系统（软硬件）：博物馆信息化系统、服务器、网络、电话部分等：

（5）空调系统：三星、日立、海信、VRV空调,约克冰蓄冷电蓄热系统、格力、美的普通空调、展厅恒温恒湿系统、库房恒温恒湿空调系统

（6）电梯：自动扶梯、升降电梯（共计21台）

（7）公共广播、多媒体、LED大屏、信息发布、会议音响系统、防雷系统等

为体现精简效能的原则，也是本着后勤服务社会化的改革方向，积极扩大社会化用工并参照国内外先进博物馆运行惯例，科学合理组织管理，决定委托专业公司来完成本项目（1）设施设备的操作、维护、检测、管理；（2）房屋建筑的日常维护和管理；（3）市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理；（4）日常保洁和专业清洁服务（包括灭“四害”消杀和门前“三包”）；（5）安保服务；（6）展厅管理和公共服务；（7）绿化摆放与养护服务；（8）物业档案管理；（9）物业财务管理服务；（10）延伸服务。服务期为24个月（具体起止时间以合同签订为准）。

本物业管理项目具开放性、安全性、边界复杂性等特点。博物馆是国家一级博物馆、公众开放场所、消防重点单位、防雷重点单位、拱墅区特种设备监督检查单位，同时周边又有杭州青少年文化创意培训中心，杭州运河综合保护中心，杭州运河集团文化旅游有限公司等多业主。投标单位需充分考虑到项目的特性，需根据实际情况进行现场勘察。

二、委托管理内容（包括且不仅限于以下）

（一）设施设备的操作、维护、检测、管理

1、负责日常运作各配套基础设施设备的维护、操作、检测和管理以及各专业设备的年检年修，包括水电、暖通、空调、电梯、消防、安防、高配等工种。工作范围：三星、日立、海信VRV空调系统、约克冰蓄冷电蓄热空调系统、格力、美的普通空调、恒温恒湿系统、给排水系统、电系统、暖通系统、安防系统、弱电系统、灯光系统、音响系统、电梯、消防灭火系统、气体灭火系统等其他设备设施。

2、对供电范围内的电气设备定期巡视和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，▲**供电运行和维修人员必须持证上岗，投标时提供人员上岗证书，否则投标无效**；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率100%。值班人员必须熟悉约克冰蓄冷系统、电蓄热系统的操作，并在白天和夜间值班。

3、馆区设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即报告并及时排除；水、电、卫浴设备、门锁维修不过夜；遇电路故障断电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏及墙面破损，要随时修复；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。维护维修闭路防盗装置和电铃设施。公共照明、水电设施每天检查一遍。大厅墙面灯具每季清洗，楼宇内门窗、卫浴设施、内墙面、所有照明设施的检查每季度一次。

4、管理和维护好避雷接地的设备设施；接到保修后维修人员在10分钟内到达现场抢修处理，及时排除故障，若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导。

5、所有空调过滤网清洗频率：每季一次；空调内置滤网每半年清洗一次。所有的监控摄像头外部卫生除每日的例行检查，每季度检查清洗一次。

6、操作工要求懂投影多媒体、计算机网络等设备设施的维护。**▲高配员必须要持证上岗，投标时提供人员上岗证书，否则投标无效。**严肃岗位纪律，保安主管负责对夜间高配人员的管理。

7、除高配外，每日夜间需要有工程值班人员在岗，该人员需对馆区设备和馆区线路熟悉，配合保安部门做好夜间馆区的临时性设备操作。

8、物业工程部门应妥善使用和保管采购人交付的各类钥匙；如遇钥匙损坏或遗失应及时向采购人汇报。

9、工程维修人员行定期巡查维修制，巡查内容包括配电设施、照明及供电设施、空调设施、恒温机组、通风设施、给排水设施、室外构筑设施、、其他公用设施，并随时记录和处理。

**10、▲登高作业时，要求按照安全作业流程执行，并持有高处作业证，投标时提供人员上岗证书，否则投标无效。**

11、馆区内在维保期内设施设备的维修工作做好联系、跟进、检查，把关维修质量，现场做好维修安全管理工作，并协助采购人对工程维修项目进行验收检查。

12、犬舍的日常维护和保养，能处理简单的漏水、锈蚀，电路维修，小范围修缮等工作。

13、物业工程部需要至少两人或以上具有特种设备安全管理证书。

（二）房屋设施日常养护维修

1、服务内容:四大馆区区域内的房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护和零星维修。

 2、服务质量标准:

(1)确保馆区房屋及设施的完好等级和正常使用。

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

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

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

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

(6)及时完成家具、设备等各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。

(7)房屋维修费用列入服务费中。

（8）地下室

(a)负责排水沟、排水泵的运转正常，发现问题及时通报电工处理。

(b)负担单元照明、水龙头巡查更换，发现线路、管道、配电等故障问题及时通报水电工处理。

(c)人防系统：每季检查一次，定期测试，每年年检一次，正常运行，表面、管架、人防设备完整无缺，卫生状况良好。

（三）市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理，包括：道路、室外管道、化粪池、广场、多功能活动平台、门警岗亭、雨水沟等。

确保完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%。

（四）日常保洁和专业清洁服务

环境卫生管理。

1、服务内容:

(1)各馆区区域内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、展厅的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）红线规划范围内的所有环境卫生保洁。

（2）公共场所日常服务内容：水泥地面、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。各馆外墙每半年清洗一次；大厅雕塑、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） 顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘每季度清洁一次且保持运行正常。

（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，布质窗帘每半年清洗一次。

（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，中午休息时间应安排人员现场值班。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。

（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，化粪池每年进行一次清理，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物业负责清运和费用支付。

（11）对贵宾室、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而不应周二就又打扫）。

（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。

2、服务质量标准:

采购人规划红线内的道路、停车场和门前“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 | 工美馆、刀馆、伞馆、扇馆每周清抹一次 |
| 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、马赛克、遮阳帘）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、地板精油一个月保养一次 |
| 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 | 无积灰、无蜘蛛网 | 每月清洁两次 |
| 石材墙面 | 除尘、清洗 | 清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网 | 每日清抹，每季抛光一次 |
| 区域 | 项 目 | 工作内容 | 标 准 | 保洁频率 |
| 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 |
| 废物箱 | 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 |
| 互动游戏桌面、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 |
| 阅览区、休息区、奶茶吧 | 清扫、除尘、抹净、整理 | 桌椅、沙发无污渍、灰尘、整洁光亮，书籍摆放整齐 |  |
| 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 | 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，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 |
| 废物箱 | 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 |
| 区域 | 项 目 | 工作内容 | 标 准 | 保洁频率 |
| 地下区域 | 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。

（五）安保服务

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）是一个开放性的场所，又是二级风险类单位，为保证馆区以及藏品的安全，在杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）的监督指导下，中标人负责杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）入口、展厅、办公区域、设备房、藏品区、地下室设备间、附属用房等的安全防范和安全管理，并且需要和杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）签订安全管理委托书，同时遵守中华人民共和国国务院第564号令《保安服务管理条例》。

安保服务主要职责（包括但不仅限于以下）：

1、全面负责杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）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、在杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）的组织和领导下，做好馆内治安综合治理工作；

3、配合杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆），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；

4、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。

5、随时出员并提供紧急救助服务；

6、抽调临时保安力量，做好重大活动安全保卫工作；

7、配合公安机关，打击馆内与周边的违法犯罪活动；

8、**▲2个监控中心（需24小时有人值班）按消防规范持证上岗，投标时提供人员上岗证书，否则投标无效。**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。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。

9、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。每月与馆方合作进行夜间检查，并参与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，检查必须有秩序部、工程部、保洁部等主管参加和物业主任参加。

10、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。

11、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，对于有案底或者又不良记录的保安不能在馆区录用上岗工作。

12、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业主商议，每个馆区的新保安（博物馆工作一年以下）比例不得高于50%，物业要做好人员的统筹安排。

13、犬管员须经工作犬培训合格，取得培训单位颁发的相关证书，不少于3本。实行一人一犬饲养、培训和工作，犬管员需遵守《博物馆护卫犬管理制度》和《博物馆护卫犬饲养及护理规定》，与博物馆签订犬只代管协议，承担犬只养护的所有费用，保证警犬的健康和博物馆犬防的功能要求。

14、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;

15、保安要进行门卫、守护、巡逻、服务的职责，维护公共秩序;处理治安及共他突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理;

16、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、消防排烟机组等消空设备按安保条例进行监管和操作使用。

保安岗位服务质量标准细节:

(1)岗位要求。

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。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，同时带领警犬到警报区域进行巡查。

白天岗位巡查在展厅实行每30分钟巡查签到制度；夜间实行报岗制度，12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，数量掌握监控回放，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)非机动车停车场管理。

非机动车停车场为员工内部停车场，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、电瓶车电瓶以及插座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，并将预案内容在物业办公室、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、停车场、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。每年进行2次消防安全应急演练。

1. 其他维保服务
2. 一年一度扇馆消监控和刀馆消监控的110报警服务费用的支付，由物业承担；
3. 一年一次的展厅空气检测工作以及服务费用的支付，由物业承担；
4. 高配房相关检修工具的安全性年度检测服务费用的支付，由物业承担；
5. 消防远程监控系统的年度服务费，由物业承担。

（六）展厅管理和公共服务

1、在杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）展览部门的指导下，维护展厅秩序，负责展品的安全，配合展览部门布展和撤展；

2、在杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）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；

3、在杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）的专业人员在场监督指导下，设置一支不少于10人的专职布、撤展小组，保证队伍稳定，业务熟练，布撤展小组人员协助验收、点校等工作；布展的队伍成员组成至少要在博物馆工作时间超过一年，有较为丰富的工作经验。

4、积极协助杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）全馆的临时性工作；

5、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、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。

会议、活动服务应按确保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。

(七)绿化管理

1、服务内容：采购人红线范围内的绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理。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。

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。

（6）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小规模调整；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。全年至少五次以上。

（8）根据博物馆相关要求设置租摆绿化。

（八）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、国家级文保建筑安全巡查和检查档案；

6、日常管理档案。

必须保证采购人方交物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性。

（九）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、物业管理费、能耗费、通讯费、杂费、特约服务收费、车库管理费以及其它费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行（合同另有约定除外），收费应操作规范。

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。

（十）延伸管理服务

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。

五、管理机构与人力资源配置要求

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）物业管理及服务人员岗位需求，须设立现场机构，人员配置根据服务需求由供应商拟定方案并在投标文件中明确，岗位总人数不得低于110人，其中服务项目经理不少于1人，综合服务不少于2人，安保服务（含主管）不少于61人，保洁绿化（含主管）不少于27人，工程技术（含主管）不少于19人。

|  |
| --- |
| **杭州工艺美术博物馆物业服务中心岗位要求** |
| 部门 |  | 岗位 | 岗位数 |
| 服务中心 | 3 |
| 　 |  | 主任 | 1 |
|  |  | 会务后勤 | 2 |
| 秩序维护部 | 61 |
| 　 | 　 | 主管 | 3 |
| 　 | 　 | 消监控员 | 7 |
| 　 | 　 | 犬训导员 | 3 |
| 　 | 开馆时段　　　　　　　　　　　　　 | 领班 | 2 |
| 　 | 门岗（因疫情和门岗需要每个门岗配置2人） | 8 |
| 　 | 机动岗（含临展厅、广场、外围） | 5 |
| 　 | 扇馆一楼 | 2 |
| 　 | 扇馆二楼 | 1 |
| 　 | 刀馆后门运河边岗亭 | 1 |
| 　 | 刀馆1号楼（皇甫江临展） | 1 |
| 　 | 刀馆一楼 | 1 |
| 　 | 刀馆二楼 | 1 |
| 　 | 伞馆一楼 | 2 |
| 　 | 伞馆二楼 | 1 |
| 　 | 工美馆二楼 | 2 |
| 　 | 工美馆三楼 | 2 |
| 　 | 工美馆东南角 | 1 |
|  | 工美馆非机动车场岗亭 | 1 |
|  | 服务岗 | 5 |
| 　 | 闭馆时段 | 扇馆门岗 | 1 |
| 　 | 刀伞馆门岗 | 1 |
|  | 工美馆门岗 | 1 |
| 　 | 工美馆东南角 | 1 |
| 　 | 扇馆领班 | 1 |
| 　 | 刀伞工美馆领班 | 1 |
| 　 | 刀馆后门运河边岗亭 | 1 |
| 　 | 扇馆巡逻岗 | 1 |
| 　 | 刀伞工美馆巡逻岗 | 3 |
| 　 | 非机动车场岗亭 | 1 |
| 绿化保洁部 | 27 |
| 　 |  | 保洁主管 | 1 |
| 　 | 　 | 保洁领班 | 2 |
|  |  | 机动岗 | 1 |
| 　 | 　 | 工美馆大厅（包括临展厅） | 2 |
| 　 | 　 | 工美馆二楼 | 2 |
| 　 | 　 | 工美馆三楼 | 2 |
| 　 | 　 | 刀伞馆大厅、报告厅、连廊 | 2 |
| 　 | 　 | 刀馆展厅 | 3 |
| 　 | 　 | 伞馆展厅 | 3 |
| 　 | 　 | 刀、伞、工美馆外围 | 2 |
| 　 | 　 | 扇馆大厅兼二楼临展厅、广场 | 1 |
| 　 | 　 | 扇馆展厅 | 3 |
| 　 | 　 | 绿化工 | 3 |
| 工程部 | 19 |
| 　 |  | 工程部主管 | 2 |
| 　 | 　 | 高配 | 6 |
| 　 | 　 | 扇馆综合维修兼弱电 | 2 |
| 　 | 　 | 刀馆综合维修兼弱电 | 2 |
| 　 | 　 | 伞馆综合维修兼弱电 | 1 |
| 　 | 　 | 工美馆综合维修兼弱电 | 2 |
|  |  | 中心机房值班岗(40岁以下、大专以上学历，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) | 2 |
| 　 | 　 | 夜间弱电值班岗 | 1 |
|  |  | 机动岗（工程综合岗） | 1 |
| 岗位数合计：110 |

**杭州青少年文化创意培训中心**物业管理及服务人员岗位需求，人员配置根据服务需求由供应商拟定方案并在投标文件中明确，岗位总人数不得低于13人。

**杭州青少年文化创意培训中心的人员配置**

安全秩序部：（按照两班倒计算）

4F： 2人

东南角（培训期间）：1人

巡逻岗（培训期间）：1人

轮班（培训期间）：1人

小计：5人

保洁部：

4F：3人

5F：2人

机动：1人（负责公共区域以及协助开课期间教室卫生）

工程部：

综合维修：1人

管理：1人

以上合计：13人

（一）人员配置

1、中标人应根据具体情况，设置相适应的岗位，配备管理人员和服务设施。

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

3、管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待参观者主动、热情、耐心、周到并及时为参观者提供服务。

4、管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动，认真负责。中标人员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

5、管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。管理服务机构每周需要会同工程、安保、保洁三个部门的人员与采购人举行周例会，汇报工作和相关项目的工作进度，做到良好沟通协调。同时积极协调街区和周边相关物业单位和社区部门，做好沟通协调，推进博物馆工作持续落实。

6、管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）的基本情况，能正确使用相关专用设备。

7、安保人员要求高中学历以上，持有保安证件，年龄25—50周岁，没有任何违法犯罪记录，身体健康，退伍军人优先。维持保安人员的稳定性，保证在馆区工作6个月以上保安人员需达到总体保安人员的50%以上；保证消监控人员的稳定性，保证在馆区工作1年以上的消监控人员达到物业总体消监控人员的80%以上；

 8、重点做好博物馆关键部位的夜间安保工作，保证重点部位及夜间值班巡逻人员数量，配备夜间主管1名。夜间主管需熟悉馆内环境，与白班主管换班轮流。

9、为保障夜间博物馆安全，主管及其他管理层人员每天进行轮流24小时值班。项目中心主任每月不少于1天夜间值班。

10、人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要（详见物业管理及服务人员岗位需求表）。工程人员岗位数不少于20个，其中至少要有9个岗位以上能熟悉和熟练操作计算机网络、多媒体设备和音响设备，待采购人书面确认后方能上岗。安保岗位数不少于66个，其中消监控人员必须持消控员证方能上岗，犬管员3个人需持证上岗，有饲养大型犬只经验，并能独立肩负工作犬的饲养、护理、日常训练、卫生清洁、能判断犬只是是否健康并做简单护理、懂得犬只饲养的基本常识、配合保安进行夜间巡查、每月的夜间检查、以及紧急事件的处理。保洁岗位不少于32个。

11、根据项目特点，物业公司必须配备充足对讲机数量，保证每名在岗执勤保安、在岗执勤工程人员、在岗执勤保洁人员人手一部对讲机。在馆区执勤，需要佩戴耳塞，避免打扰参观游客。

12、中标人自备服务过程中涉及的办公用品、专业工具、设备、材料及易耗品。投标人要求在投标文件中对此有详细说明。

13、物业人员根据岗位安排实行打卡考勤制度；博物馆属于公共文化服务型单位，法定节假日期间的工作人员的配置不得少于日常配置人数，遇重大展览、活动应增加人员，且不另外增加费用，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24小时到场服务，增援力量配备充足。

14、物业服务人员要求相对稳定，特殊情况有变化，需提前告知采购人管理部门，并征得采购人同意后方可实施，人员到位相互对接时间不少于一周，新到人员档案信息及时备案到采购人。

15、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。

16、中标人需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，达到博物馆要求，才能准许上岗。

六、管理服务总体要求

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300元以内的由物业管理方承担，同时做好备品备件的档案管理工作。馆内高配机房设备设施及劳保用品、防雷装置、室内通风环境系统、消防设备设施的专业年检费由物业承担。物业的大、中修及改造费、委外维保费由采购人承担。

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。博物馆是广大民众参观学习的场所，馆内文物具有不可复制性，因此，对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要高标准、高档次。

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、中标人应对展厅、藏品进行管理，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

7、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。

8、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。

9、中标人对博物馆的物业管理方案、组织架构、人员录用等各项规章制度在实施前要报采购人备案。中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录、持健康证及相应专业岗位资格证。

10、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。

11、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。

12、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、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，结合投标人自身的管理服务水平，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、停车场、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的承诺及如何考核的细化、量化及计算规则。

七、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，中标人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、保安等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如果中标人不能提供，则采购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。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，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，应保障关键技术岗位如分中心主管、音控人员、设备维护人员的工资待遇，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％，采购人可随时要求成交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）请各投标人参照馆区平面布置图，提出更好的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人自行解决配备）。

（15）各投标人须按《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。

八、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。

九、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人自行承担。（办公设备包括电脑、打印机、复印机、扫描仪、对讲机、电话、传真机、照相机、录像机等等物品）。

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、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的财务报表，供物业委员会审核。

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，审计结果报物业委员会。

十、服务期限：

合同自签订之日起至2024年12月31日，为期24个月。

十一、相关场地提供

采购人免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由中标人自行解决。

十二、检查与考核

1、中标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标人所有的工作除应按中标人的内部流程实施外，还应接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2、采购人定期和不定期地对中标人管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每季对“传达、保安和秩序管理”，“环境卫生”，“综合维修”等三项内容的检查结果进行考核。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，对管理提出服务定位、目标，须结合本项目特点，提出有针对性的，切实可行的方案（全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）； | 2 | 主观 | （一）物业管理服务理念、组织架构及管理制度情况 |
| 2 | 投标方案提出文明服务的计划及承诺（符合得1分，不符合不得分）。 | 1 | 主观 |
| 3 | 针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分） | 3 | 主观 |
| 4 | 投标方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，对本次物管服务内容及现场服务需求是否有较深入的理解和渗透，提出项目重难点分析及合理化建议。（全部符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）； | 4 | 主观 |
| 5 | 方案包括物业服务区域内的电梯厅、通道、楼梯、卫生间、开水间、会议室、办公室及其他用房地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框，外墙、办公家具等（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分） 。 | 3 | 主观 | （二）日常保洁和专业清洁服务 |
| 6 | 方案包括物业服务区域内大楼内地面、立面石材的修补、晶面处理等各项养护服务（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分） 。 | 3 | 主观 | （三）石材日常维护方案 |
| 7 | 方案包括物业服务区域内树木、花草、色块等的日常养护和管理，绿地的养护及卫生管理，室内外摆花及盆栽绿色植物的摆放和养护（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | （四）绿化摆放与养护服务 |
| 8 | 方案包括文物展品的安全，配合展览部门布展和撤展；协助展览的布展、撤展和展品、藏品的安装搬运（全部符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 | （五）展厅管理和公共服务 |
| 9 | 社会宣教、展览活动的配合，包括桌椅摆放、安保方案、工程设备、安防设备、安装调试，现场秩序维护，突发事件处置（全部符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 |
| 10 | 方案包括日常运作各配套基础设施设备的维护、操作、检测和管理以及各专业设备的年检年修，包括水电、空调、电梯、消防、安防、高配等工种。（全部符合得5分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 5 | 主观 | （六）设施设备的操作、维护、检测、管理 |
| 11 | 方案包括服务内容:四大馆区区域内的房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修（全部符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 | （七）房屋建筑的日常维护和管理 |
| 12 | 方案包括包括：道路、室外管道、化粪池、广场、多功能活动平台、门警岗亭、雨水沟等（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | （八）市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理 |
| 13 | 方案包括设备机房、电梯机房、水泵房（生活、消防等）、能源中心等设备机房的标准化管理（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | （九）设备机房标准化管理方案 |
| 14 | 物业管理区域内消防、监控设施维护、秩序管理、停车管理、人员进出管理等。包括来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻;校门、教学用房的开关门，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；负责防盗、防火报警监控设备运行管理（全部符合得5分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 5 | 主观 | （十）安保方案 |
| 15 | 犬管员须经工作犬培训合格，取得培训单位颁发的相关证书，不少于3本（每人次得1分，最高得3分）； | 3 | 客观 | （十一）警犬管理方案 |
| 16 | 物犬管员对犬的管理方案有有针对性，犬只管理由物业全托管管理（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 |
| 17 | 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、水果、鲜花、会后清场等工作；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（全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 2 | 主观 | （十二）重大活动保障方案 |
| 18 | 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、防疫、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（全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | （十三）应急预案 |
| 19 | 项目经理截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下、具有本科及以上学历（符合得2分，不符合不得分）；具有三级或以上智能楼宇管理员、红十字救护员证、保安员三级或以上证书、安全生产管理员证（每提供一个证书得1分，最高3分）；具有5年及以上类似物业项目经理经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）。（6分）注:须提供项目经理在投标人单位近3个月社保缴纳记录或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，否则不得分。 | 6  | 客观 | （十四）项目实施人员情况 |
| 20 | 保洁（绿化）主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有本科及以上学历（符合得2分，不符合不得分）；保洁主管具有3年及以上类似物业保洁（绿化）主管经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）。（3分）注:须提供保洁（绿化）主管在投标人单位近3个月社保缴纳记录或提供投标人和拟派人员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，否则不得分。 | 3 | 客观 |
| 21 | 安保主管具有大专及以上学历，截止投标时间年龄45周岁（含）以下，同时具有保安员二级证书、建（构）筑物消防员五级或以上证书；提供证明材料（符合得2分，不符合不得分）；具有3年及以上类似物业秩序（安保）主管经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）；（3分）注: 须提供安保主管在投标人单位近3个月以上社保缴纳记录或提供投标人和拟派人员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，否则不得分。 | 3 | 客观 |
| 22 | 工程主管截止投标截止时间年龄45周岁（含）以下，具有大专或以上学历（符合得1 分，不符合不得分）；完成国家公共机构节能管理培训，提供证明材料，否则不得分（符合得1分，不符合不得分）；具有高处作业操作证、低压电工证、电梯安全管理证、消防安全管理证（每提供一个证书得0.5分，不符合不得分，最高得2分）；工程主管具有3年及以上类似项目经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）（5分）注: 须提供工程主管在投标人单位近3个月以上社保缴纳记录或提供投标人和拟派人员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，否则不得分。 | 5 | 客观 |
| 23 | 客服主管具有大专及以上学历，截止投标时间年龄35周岁（含）以下；具有红十字救护员证，提供证明材料（符合得2分，不符合不得分）；具有类似项目三年及以上会务主管经验，需提供业主证明复印件（符合得1分，不符合不得分）；（3分）注: 须提供客服主管在投标人单位近3个月以上社保缴纳记录或提供投标人和拟派人员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，否则不得分。 | 3 | 客观 |
| 24 | 拟派的其他物业人员：①取得红十字救护员证5本及以上（符合得2分，不符合不得分）。共2分；②全体保安员持对应证件上岗，且安保部有3人或以上为退伍军人，提供相应内容承诺或者证明材料（符合得2分，不符合不得分）。共2分；③拟派工程人员中，高配值班持高压电工证上岗、弱电工中至少1人持弱电作业证（网络维修、音响调试、舞台灯光调试），提供承诺或者证明材料（符合得3分，不符合不得分）。共3分；注: 须提供以上人员（除保安员外）在投标人单位近3个月以上社保缴纳记录或投标人和拟派人员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，否则不得分。 | 7 | 客观 |
| 25 | 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、食品安全管理体系、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系、诚信管理体系认证证书情况，每个证书得0.5分，最高4分。（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。） | 4 | 客观 | （十五）管理体系证书情况 |
| 26 | **投标人类似项目建设的案例（1分）：**投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业服务项目情况，根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务或者工程服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.2分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。 | 1 | 客观 | （十六）类似项目经验情况 |
| 27 | 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。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 10分 | 客观 | / |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

**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， 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心 以 （政府采购方式） 对 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目 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 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心 (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 甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金。

2.18.5甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

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

**2.20合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

。

 **第三部分 合同专用条款**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.4 | 乙方进场服务并通过甲方考核后，甲方凭供应商开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件按月度进行支付,每月15日前支付上月物业管理费（12月份的物业管理费在12月15日前支付） |
| 1.5.1  | 服务期限：2023年1月1日至2024年12月31日，为期2年。 |
| 1.5.2 | 拱墅 区 小河 路 334、336、450 号，杭州工艺美术博物馆、杭州青少年文化创意培训中心 |
| 1.5.3  | （1）设施设备的操作、维护、检测、管理；（2）房屋建筑的日常维护和管理；（3）市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理；（4）日常保洁和专业清洁服务（包括灭“四害”消杀和门前“三包”）；（5）安保服务；（6）展厅管理和公共服务；（7）绿化摆放与养护服务；（8）物业档案管理；（9）物业财务管理服务；（10）延伸服务。（具体内容详见招标项目技术规范和服务要求） |
| 1.6.7 | 无 |
| 1.7 | 1．本合同如发生纠纷，甲、乙应当及时协商解决，如协商不成，按《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》或其他法律法规的规定处理。 |
| 1.7.1 | 杭州仲裁委员会 |
| 1.7.2 | 杭州市拱墅区 |
| 2.3.2 | 无 |
| 2.5 | 无 |
| 2.11.3 | 30天 |
| 2.11.4  | 30天  |
| 2.15.1 | 30天 |
| 2.15.3 |  **物业管理服务质量要求**乙方须按下列约定，实现目标管理，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：1. 保安：按照采购单位的要求配足保安人员。馆区出入口应和消监控等重要场所安排24小时值岗，严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入馆区；明确巡视工作职责，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。2. 绿化：按照采购单位的要求提供绿化摆放和绿化维护。绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率100%；植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈；花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草；病虫害防治率100%，危害率低于5%。3. 外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内修复或清理完毕。4. 消防、空调、电梯、安防等设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；电梯保证常年无关人、无伤人等安全事故。如国家、行业有规定需要取得从业资格证书上岗的，则应从其规定。5. 房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方每年度不少于2次对馆区高空檐沟进行清理，保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1个工作日内处理完毕。6.环境卫生：按照采购单位的要求配足保洁人员。乙方根据物管区域的不同分布和采购需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日采购单位闭馆期间对馆区进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持馆区环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良。7.急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复。8. 小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得采购单位同意延迟。 9. 甲方每月组织进行对乙方物业服务的综合考核，考核结果与5%的物业履约保证金挂钩，**考核扣款可在物业合同进度款中予以抵扣**（详见2022年度博物馆物业工作考核细则）。10、乙方作为博物馆消防管理责任单位和电梯使用管理责任单位，必须强化安全意识，落实责任，做好现场管理和专业维保单位服务的监管，以确保博物馆安全。11. 招标需求中的《项目技术规范和服务要求》规定的其他内容和乙方入围承诺的其他内容。12.犬管员须经工作犬培训合格，取得培训单位颁发的相关证书，不少于3本。实行一人一犬饲养、培训和工作，犬管员需遵守《博物馆护卫犬管理制度》和《博物馆护卫犬饲养及护理规定》，与博物馆签订犬只代管协议，承担犬只养护的所有费用，保证警犬的健康和博物馆犬防的功能要求。**第十一条 经营制约**1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。**第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：**1. 不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（ 110个岗位 ），甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每个岗位 1000 元/次累计扣除当月度合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。6. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。10. 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查。馆内高配机房设备设施及劳保用品、防雷装置、室内通风环境系统、消防设备设施的专业年检费由乙方承担，日常零星维修所需材料的费用单件在300元以内的由乙方承担，同时做好备品备件的档案管理工作。对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同15%行政附加费全部由乙方承担。11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方书面同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。12.**禁止事项**12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。12.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。12.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。13.**保险**13.1第三者责任保险乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，乙方应按时投保合同履行期内的博物馆第三者责任险（费用由乙方承担）；在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。13.2员工人身意外在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。13.3其他保险及费用乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。14. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。15. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。16. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。**第十三条 甲方对乙方作出如下承诺：**1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。**第十四条 合同生效和终止：**1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方向甲方缴纳1%履约保证金的银行保函后生效。 |
| 2.18.1 | 履约保证金的银行保函 |
| 2.18.2 | 30天 |
| 2.20 | 陆份 |

**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**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我方参与杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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，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，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**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我方参加你方组织的杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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）**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

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工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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）**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

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工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

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）

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

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）的价格完成杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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 | 设施设备的操作、维护、检测、管理 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 2 | 房屋设施日常养护维修 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 3 | 市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、保养和管理 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 4 | 日常保洁和专业清洁服务 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 5 | 安保服务 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 6 | 展厅管理和公共服务 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 7 | 绿化管理 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 8 | 物业档案管理，物业财务管理服务，延伸管理服务等 |  |  | 24个月 |  |  |  |
| 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）物业管理服务报价▲报价不得超过10260000元 |  |
| 杭州青少年文化创意培训中心物业管理服务报价▲报价不得超过1400000元 |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**投标报价=杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）物业管理服务报价+杭州青少年文化创意培训中心物业管理服务报价。**

## **投标报价=开标一览表序号1至8报价总和。**

**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）。]**

**政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，缓解中小企业融资难、融资贵问题，杭州市财政局、

中国银保监会浙江监管局、杭州市地方金融监督管理局、杭州市经济和信息化局制定《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》。相关事项通知如下：

**一、适用对象**

凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的中小企业供应商（以下简称“供应商”），均可申请政府采购信用融资。

**二、相关信息获取方式**

市财政局在杭州市政府采购网上建设信用融资模块，并与“浙里办”浙江政务服务平台对接，推进政府采购中标成交信息、合同信息等信息资源共享，鼓励各银行采用线上融资模式，将银行业务系统与信用融资模块对接，实现供应商“一次也不跑”，同时提供相关的服务支持，做好协调工作。

**三、　政府采购信用融资操作流程：**

（一）线上融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，并办理开户等手续；

　　2.供应商中标后，可通过杭州市政府采购网或“浙里办”测算授信额度；

　　3.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　4.审批通过后，在线办理放贷手续。

　　（二）线下融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，向合作银行提出信用资格预审，并办理开户等手续；

　　2.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　3.合作银行在信用融资模块受理申请后，供应商提供审批材料。合作银行应对申请信用融资的供应商及备案的政府采购合同信息进行核对和审查；

　　4.审批通过后，合作银行应按照合作备忘录中约定的审批放款期限和优惠利率及时予以放款。

## （三）杭州e融平台申请融资

## 供应商通过杭州e融平台政采贷专区，自行选择金融产品，按规定手续办理贷款流程。

**四、注意事项**

1、对拟用于信用融资的政府采购合同，供应商在签订合同时应当在合同中注明融资银行名称及账号，作为在该银行的唯一收款账号。

2、供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不及时还款，或出现其他违反本办法规定情形的，按融资合同约定承担违约责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

# 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\_杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目\_\_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**

杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

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工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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，对联合体报价给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

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）若成为杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-228】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给予6%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

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 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心 的 杭州工艺美术博物馆（杭州中国刀剪剑、扇业、伞业博物馆）、杭州青少年文化创意培训中心2023-2024年度物业管理服务项目 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. （物业管理服务），属于 （物业管理行业） ；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。