电子化政府采购

招标文件

采购编号:NBZFCG2023B014G

项目名称:宁波城市职业技术学院鄞州校区物业服务采购项目

宁波市政府采购中心

二 〇 二 三 年

**目 录**

第一章 专用部分

 第一部分 投标邀请

 第二部分 项目需求说明及评标标准

 第三部分 投标人须知资料表

 第二章 通用部分

 第四部分 投标人须知

 第五部分 合同格式

 第六部分 投标文件格式

 第七部分 其他文件格式

**第一部分 投标邀请**

宁波市政府采购中心就以下项目进行公开招标，现邀请合格投标人进行加密电子投标。

一、项目基本情况

1、项目编号：NBZFCG2023B014G

2、项目名称：宁波城市职业技术学院鄞州校区物业服务采购项目。

3、采购预算（最高限价）：830万元/年。

4、采购需求：宁波城市职业技术学院鄞州校区物业服务采购项目，详见采购文件。

5、合同履行期限：一招三年，合同一年一签。

6、联合体投标：不接受。

二、投标人的资格要求

1、符合《政府采购法》第二十二条的规定且未列入“www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn”网站失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信记录名单在禁止参加采购期限的供应商。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3、特定资格要求：无。

三、获取招标文件：请到浙江政府采购网(zfcg.czt.zj.gov.cn)或宁波政府采购网（www.nbzfcg.cn）免费下载电子文件。

四、电子投标和开标事项

1、政采云电子投标开标平台：www.zcygov.cn

2、提交电子投标文件截止时间：2023年7月27日9：30。

3、电子投标文件解密开标时间：投标截止时间后半小时内。

4、开标现场地址：宁波市鄞州区宁穿路1901号市政务服务中心四楼开标区（具体场所安排详见电子指示屏幕）。

五、公告期限：自公告之日起5个工作日。

六、其他补充事项：本项目在四楼开标区视频直播评审现场。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人：宁波城市职业技术学院，地址：宁波市鄞州区学府路9号，联系方式：王老师0574-87415828。

2、集中采购机构：宁波市政府采购中心

项目联系人：吴先生

电话：0574-87187956 传真：0574-87187961

地址：宁波市鄞州区宁穿路1901号市政务服务中心五楼 邮编：315066

**第二部分 项目需求说明及评标标准**

**特别申明：**

1. **投标人应列出报价的明细构成表，并附上每项报价的计算方法、过程及依据。**
2. **投标人在政采云平台解密出来的投标报价与投标文件中投标报价不一致的，以投标文件中的投标报价为准。**
3. **现场踏勘：参加现场踏勘的供应商请于2023年7月13日9：30到宁波城市职业技术学院（地址：宁波市鄞州区学府路9号；联系人：王老师/0574-87415828）。届时请每家潜在投标人安排不超过2人出席，须携带本人身份证原件及加盖投标单位公章的介绍信（证明函）。供应商应认真踏勘现场，中标后，供应商不得以不完全了解施工现场和周围环境情况为借口，提出额外补偿的要求！**
4. **本项目标的对应所属行业：物业管理。**

**项目需求说明：**

**一、项目内容、数量**

**鄞州校区学生社区管理、安保项目管理、教学区楼宇管理、校园绿化、保洁管理，项目管理期限为三年。**

**二、项目概况**

鄞州校区地处宁波鄞州高教园区学府路9号，占地面积19万平方米，总建筑面积18.11万平方米，学生公寓物业管理建筑面积（共12幢、7.5万平方米）；门岗（3个）、监控室（1个）、校园消防安保；教学区域的公共卫生保洁（约10万平方米）、教学楼楼宇管理（共10幢教学楼，9.9万平方米）；校区绿化服务（约6.2万平方米）。

**三、项目管理服务内容及要求**

**（一） 学生社区物业管理**

鄞州校区学生社区物业管理范围为12幢学生公寓楼的宿舍管理、楼内外的保洁卫生、日常零星维修项目以及协助校方参与学生宿舍其他物业项目管理。

**1、公寓管理面积**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **楼号** | **建筑面积m2** | **房间数** | **床位数** |
| 1 | 4731.9 | 138 | 528 |
| 2 | 4835.31 | 144 | 556 |
| 3 | 6531.72 | 187 | 748 |
| 4 | 5066.65 | 131 | 600 |
| 5 | 10049.53 | 264 | 1170 |
| 6 | 7278.54 | 183 | 806 |
| 7 | 2288.65 | 56 | 224 |
| 8 | 10065.08 | 245 | 1344 |
| 9 | 6367.35 | 186 | 600 |
| 10 | 4377.05 | 144 | 468 |
| 11 | 2401.6 | 30 | 60 |
| 12 | 10748 | 244 | 960 |
| 学生事务服务大厅 | 586 |  |  |
| 合计 | 72925.78 | 1922 | 8004 |

**2、学生社区物业管理范围**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 基本内容 |
| 1 | 宿管服务 | 生活区12幢公寓楼的宿舍管理、安全管理、财产管理等 |
| 2 | 保洁服务 | 学生社区所在区域内、外保洁工作 |
| 3 | 零星维修 | 做好零星维修，配件由学校承担，其他由中标方承担 |
| 4 | 水泵和配电房管理 | 做好学生社区供水供电所有重点部位的运行维护维修工作 |
| 5 | 参与管理项目 | 协助校方参与学生宿舍内的商铺日常物业管理，桶装水、洗衣机、空调保养、空气能等项目的物业服务与质量监控 |

**3、物业人员配置要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **基本条件** |
| 1 | 社区主管 | 1 | 性别不限，要求年龄45周岁以下，大专及以上学历，政治素质好，工作责任心强。有物业项目3年以上主管经历，其中高校学生社区物业主管经历1年以上。组织管理能力强，懂物业管理中有关法律法规，熟练运用电脑基本操作，具有基本的行政文字处理能力，具有良好的沟通及协调能力。负责所管辖物业区域的日常宿管、维修、清洁卫生、消毒、垃圾清运等工作进行管理监督检查职责。 |
| 2 | 楼长 | 8 | 女楼长年龄不超过45（含）周岁，男楼长年龄不超过55（含）周岁，高中（或同等）及以上学历。品行端正，工作责任心强，熟练运用电脑基本操作，有较强的管理和组织能力，有较强的执行和应变能力，具备良好的团队协作和服务意识，女生片区不安排男性楼长，楼长不聘用退休返聘人员。负责管辖片区楼栋的巡逻检查监管职责。女性不少于5名。 |
| 3 | 宿管员 | 20 | 女宿管员年龄不超过50（含）周岁，男宿管员年龄不超过58（含）周岁，高中（或同等）及以上学历。品行端正，对工作认真负责，善于交流沟通，有爱心，能值夜班。女生楼不安排男性宿管员。退休返聘人员比例不得超过25%。女性不少于12名。 |
| 4 | 保洁 | 20 | 女性年龄不超过50（含）周岁，男性年龄不超过55（含）周岁，初中及以上学历。品行端正，能吃苦耐劳，工作勤恳负责，身体健康。女生楼不配置男性保洁员。退休返聘人员比例不得超过25%。女性不少于12名。 |
| 5 | 高配 | 1 | 要求男性，高中（或同等）及以上学历，年龄不超过50（含）周岁，具有电工高配证。有5年及以上工作经验；具备水电、家具、土建、水泵和配电房等设施的维护、保养与检修工作，能值夜班。有一定的管理经验。 |
| 6 | 万能工 | 2 | 要求男性，高中（或同等）及以上学历，年龄不超过55（含）周岁。有3年及以上工作经验，有电工操作证；具备水电、家具、土建、水泵和配电房等设施的维护、保养与检修工作。能值夜班。 |
| 合计 |  | 52 |  |

**（二）安保服务**

**1、服务范围及内容**

承担学校的巡逻服务、门岗服务、守护服务、消(监)控管理、“110”\*\*(处警)，也就是说涉及治安、消防、人身、财产安全等一切安全保卫工作。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务范围 | 基本内容 |
| 1 | 校园安保 | 教学区域：教学楼、实训楼、体育馆等11幢；学生生活区：食堂，店铺，学生宿舍1--12号楼；东、南、北门外、校园周边； | 巡逻服务、门岗服务、守护服务、消(监)控室、“110”\*\*、处警等 |

**2.服务岗位种类**

（1）巡逻服务：保安人员对校园内各区域及建筑物各部位进行的巡查、警戒的服务业务；

（2）门岗服务：保安人员对学院南、北出入口进行把守、验证、检查的服务业务；

（3）守护服务：保安人员对安全防范装备设施看护、定期检查和守卫的服务业务；

（4）消(监)控室：定期检查全校消防设备设施运行状态；准确掌握供水、用电线路、烟感、温感、红外、排风等系统的日常运行；利用信息化技术实时监控学校的安全动态，发挥预警和预防作用，随时调取需要的视频资料；

（5）“110”\*\*、处警：随时处理学校所有的安保事务；

**3.岗位情况**

（1）门岗：3个门岗，东、南、北门岗；

（2）巡逻岗：负责整个校园安全巡查,校区消防设施定期检查和建档。负责消防器材使用培训，组织消防演练等；

（3）消(监)控室双人双岗，负责校区的消（监）控日常预报警处理；

**4. 安保人员配置表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保安主管 | 1 | 年龄45周岁以下，身体健康，全日制大专及以上学历，熟练操作办公软件，高校安保管理经验1年以上，退伍军人优先。 |
| 保安组长 | 3 | 身体健康，男性，年龄50周岁以下，身体健康，有保安证书，高校安保管理经验3年以上，责任心强。 |
| 消（监）控组长 | 1 | 身体健康，年龄50周岁以下，身体健康，有四级/中级及以上建（构）筑物消防员或消防设施操作员证证书。 |
| 保安员 | 19 | 平均年龄不超过50周岁，身体健康，有保安证书。 |
| 消监控 | 6 | 平均年龄不超过50周岁，身体健康，有保安证书，建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证。 |
| 小计 | 30 |  |

**具体要求：**

**1.执勤时间要求：每天24小时全天候不间断执勤。**

**2.岗位培训：**投标人应对其保安员进行包括但不仅限于校园安全、消防、行为规范、法律法规、应急处置等知识的上岗培训，保安员均应经培训合格后持证上岗。一年不少于两次的大型安保培训。

**3.保安员着装及执勤规范要求：**保安员执勤时应统一着装（保安员服装由投标人制作，费用由投标人承担），佩带保安标志和值勤证件（保安标志和值勤证件由投标人提供并承担费用），做到仪表端正、着装整齐、不留长发和胡子。

**4.安保服务内容：**涉及治安安全、消防安全、人身安全, 财产安全等一切安全保卫工作。

**5.一般执勤要求：**

6.1、保安员必须加强法制观念，自觉遵守国家的法律、法规和条例，遵守工作纪律、招标人单位的各项规章制度和员工守则；

6.2、投标人派送的保安员执勤期间，应接受招标人的领导和监督；

6.3、保安员应根据本合同约定的要求依法执勤、文明执勤、规范执勤，对安保服务现场应进行不间断巡逻检查，及时防范和消除不安全隐患；

6.4、保安员执勤应恪尽职守，敢于同违法犯罪分子作斗争，维护单位的正常工作和教学秩序；

6.5、保安员执勤时应振作精神，准时到岗，做到不迟到、不早退、不串岗、不脱岗、不漏更、不旷工。当班期间不得睡觉、看书、看报、玩手机，不得饮酒、吸烟，严禁赌博；

 6.6、前、后两班交接时，保安员应认真做好交接工作，交接事项应详尽、准确地进行记录。

**6、队长岗工作要求**

6.1、根据行业服务标准与学校规定要求，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园实际在实践中不断完善；

6.2、保安队长必须与学校保卫处保持必要的工作交流，每星期一次向学校保卫处汇报所承担的安保工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告；

6.3、负责主持校卫队工作。认真组织制订并督促落实校卫队员各岗位工作职责，通过日常检查发现问题并及时处理；
6.4、负责队员业务训练。教育队员遵纪守法，依法办事，提高校卫队员的综合素质，树立良好的外在形象；

6.5、负责校园突发事件的先期处置。校园内一旦发生火灾、交通事故、治安案件、自然灾害等各种类型突发事件时，队长要第一时间组织队员先期处置并及时上报，做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备学校核查；

6.6、协同学校治安协防组织，形成群防群治体系；

6.7、协同学校保卫处加强与当地\*\*\*、综治办合作与交流；

6.8、负责校卫队年度工作计划、总结和队员的日常考勤、考核奖惩等工作；

6.9、做好学校保卫处交办的其他工作任务。

**（三）教学区楼宇管理服务、校园绿化**

**1、范围及内容**

鄞州校区校区内绿化服务（约6万平方米）、教学区域的公共卫生保洁（约10万平方米）、教学楼楼宇管理（共10幢教学楼，9.6万平方米）。

绿化养护范围：浇灌排水、施肥、除虫、修剪造型、中耕除草、植物补植、树木扶正及养护调换、台风抢险、绿化设施维护(喷灌设施)及绿地保洁、突击性任务、树木植物垃圾清运等

公共环境卫生范围：路面、广场、体育场、篮球场、排球场、网球场、田径场看台、地下车库、景观河及景点卫生保洁、化粪池清理、下水道疏通以及垃圾清运、除“四害”消杀、垃圾集中站管理。积极与环卫部门做好沟通，代表学校签订相关清运合同，做好校内化粪池的清运工作，相关费用包含在中标总价中。

楼宇管理保洁范围：教学楼、1号楼建筑面积7250.84平方米5层、2号楼5149.69平方米、3号楼教学楼5892.85平方米（4层）、4号楼教学楼5809.38平方米（4层）、5号楼体育馆5892.66平方米（4层）、6号楼教学楼12317.71平方米8层（（包括学校领导办公室、会议室、接待室、活动室等室内打扫）、7号楼实训大楼34925.18平方米（主楼19层）、图书馆（附楼6层）、8号楼6727.44平方米（4层）、9号楼6556.59平方米（4层）、10号楼6169.99平方米（4层）保洁及综合管理（教室开关门等）、11号楼外教楼楼道及周边卫生清扫。

 工会举办的教师子女托管班托管服务。

**2、人员配置要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **负责区域** | **要求** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 项目总体运行 | 45周岁以内，身体健康，大专及以上学历，持物业经理上岗证，有类似项目管理经验三年以上； |
| 2 | 保洁主管 | 1 | 保洁工作 | 45周岁以内，大专及以上学历，有类似项目管理经验三年以上；  |
| 3 | 绿化主管 | 1 | 绿化工作 | 男，45周岁以内，身体健康，有五年以上类似服务经验。 |
| 4 | 绿化工 | 6 | 绿化工作 | 年龄60周岁以下，身体健康，熟练掌握各类绿化器械操作及各绿化品种的养护方法，有绿化养护经验。 |
| 5 | 楼宇保教员 | 27 | 1号-10号楼教室、实训室管理1号-10号楼公共区域、 图书馆、 外围、外教楼、 教工之家、车队、后勤楼、专家楼保洁 | 55周岁以内，身体健康，初中及以上学历，有类似服务经验。 |
| 6 | 外围保洁员 | 5 |  | 60周岁以内，身体健康，有类似服务经验。 |
| 7 | 垃圾集中站管理 | 3 | 垃圾集中站管理及分类工作 | 60周岁以内，身体健康，有类似服务经验。 |
| 8 | 保育员 | 1 | 工会教师子女托管班托管服务 | 女性，50周岁以下，身体健康，耐心、有爱心和责任感，工作勤奋;高中及以上学历，具有一定的普通话讲述能力，并具备幼儿日常护理技能和知识；有保育员证书（或相关证书）和保育工作经历。 |
| 合计 |  | 45人 |  |

注：1、以上配置为最低要求，物业公司可以在此基础上增加人数或根据工作内容进行调整。2、每年一次迎新工作、学校举办针对本校学生的常规考试〈如：四六级英语考试、计算机等级考试、专升本考试〉的外围安保工作、学校每年运动会的入场处安保工作等不另加费用；

**（四）合计人员计划**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序序号** | **服务范围** |  | **人员配备** |
| **保洁员** | **宿管员** | **维修工** | **保育员** | **楼宇保教员、围外保洁** | **垃圾集中站管理员** | **绿化工** | **校内安保** | **主管** |
| **1** | 学生公寓楼物业 | 20 | 28 | 3 |  |  |  |  |  | 1 |
| **2** | 安保 |  |  |  |  |  |  |  | 29 | 1 |
| **3** | 教学区楼宇管理 |  |  |  |  | 27+5 |  |  |  | 1 |
| **4** | 鄞州校区绿化 |  |  |  |  |  |  | 6 |  | 1 |
| **5** | 垃圾站管理 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 保育员 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| **6** | 项目经理 | 物业整体项目经理1人 |
| **合计** |  |  | **127人** |

**四、总体管理要求**

1.物业公司须认真履行职责，严格按协议中的质量保证体系做好各项工作，确保在岗在位，各尽其职，保证服务质量。

2. 为保障学校合法利益，推进项目顺利执行，学校有权制定服务管理考核与处罚办法，有权采取定期普查与随机抽查相结合的办法对物业公司的服务质量进行检查与考核，对物业公司在经营时所发生的安全、卫生、服务、管理等问题结合检查与考核情况予以处罚。如物业公司在服务管理过程中出现严重服务质量问题或未通过学校考核的，学校可自行书面中止合同。

3.物业公司须在委托方设立专职行政管理处并配备专职负责人。要求项目经理常驻宁波城市职业技术学院中标校区内。根据招标文件的要求，制定各项行政管理制度。专职负责人总体负责委托方所委托的日常物业管理工作的监督、协调和考核，需与其他技术管理人员共同遵守国家法律。若不遵守相关规定，委托方有权调换人员。

4. 物业公司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职业道德教育，端正服务态度、提高服务质量、遵守委托方的各项规章制度及工作规范，维护委托方形象，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，情节严重的委托方有权辞退。

5. 物业公司建立的物业管理方案、组织架构、人员录用、运作机制、工作流程、信息反馈、控制方式、建立的各项规章制度，在实施前要报告委托方。

6. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，委托方对物业公司的人员有直接指挥权。

7. 物业公司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及其他违法行为，有上岗资格证。

8. 物业公司在做好工作的同时，有责任向委托方提供合理化建议，以提高管理效率质量。

9. 台账资料齐全，每月定期以书面形式向委托方负责人汇报上月物业管理总体情况，委托方有权查阅物业公司有关本项目的情况及工作记录。

10.委托方不安排上岗人员的住宿（因工作需要夜间值班等经甲方确认住宿的除外）。

**五、项目管理具体要求**

1、本外包项目采购预算（最高限价）不超过人民币830万元/年，包括管理费（人工工资、社会保险、高温补贴、管理费、税金）（必须符合宁波市劳动部门有关规定，否则作无效标处理）、绿化养护耗材、机械设备、保洁易耗品、安保用品、办公用品、化粪池（隔油池）清理、垃圾分类、垃圾清运（包括外运费用）等物业服务所有支出。本次招标，委托管理权限为三年。管理服务费用由各投标方自行报价，中标价格将作为合同价格执行三年；合同执行期间，中标价不再随社保缴费基数、比例及最低工资标准调整而变化。 管理合同为一年一签，一年结束后，经考核合格后续签第二年管理合同。

2、有关楼宇内外玻璃保洁的特别约定如下：

（1）楼宇内部玻璃保洁：在坠落高度基准面2米及以上部分，物业公司应按约定保洁频率进行保洁，但不做标准方面的具体要求；2米以下按约定具体要求执行。

（2）楼宇外部玻璃保洁：在坠落高度基准面2米及以上部分，由物业公司负责联系专业公司进行，清洗费用由业主方支付；2米以下按约定具体要求执行。

3、根据上级文件精神，做好校内垃圾分类的宣传、检查、投放工作，确保严格按规定落实垃圾分类工作。

4、鄞州校区物业、绿化机械设备配置要求：物业公司必须自行配置高压清洗机、单双刃绿篱机、草坪修剪机、担架式打药机、三轮车、翻斗车、保洁工具车、手台抽水机、绿化粉碎机等物业服务中使用必须的设备。

5、根据学校管理办法进行考核。学期和学年考核由项目业务管理部门负责，由学生处、保卫处组织对学生社区管理、安保项目管理考核，后勤组织对校鄞州校区绿化、保洁管理、楼宇管理管理考核。合同期满考核由学校组织。学校制定具体项目管理服务标准和考核细则。每年物业服务费的5%的作为履约服务费，剩余部分按一年12个月平摊支付。学期考核成绩在85分以上的全额支付半年履约服务费；考核成绩在75-84分支付80%的履约服务费；考核成绩在65-74分支付50%的履约服务费，同时给被考核方发出服务质量黄牌警告；考核成绩在65分以下，扣除半年履约服务费，同时与被考核方终止服务协议。履约服务费将于学期考核结束后，半个月内支付。

6、 学校举办迎新、运动会、招聘会、体检等各类全校性大型活动，举行各类本校学生常规考试（四六级英语、计算机等级、专升本考试）的安保、保洁与小型搬迁等其他服务工作，费用由乙方（物业公司）承担，确保活动安全有序。若有其他额外工作，中标者承诺同意按当地最低工资结算标准按实结算。

7、其他说明

（1）投标方在服务中违反国家相关法规或行业规范，发生自身的人身伤害、伤亡，均由投标方负责处理并承担全部经济和道义上的责任，学校不承担任何责任。

（2）投标方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由投标方负责调解与处理，学校不承担责任。

（3）因过失造成他人人身伤亡的，均由投标方负责处理并承担法律责任和道义责任，学校不承担任何责任。

（4）投标方采取切实有效措施保持队伍的稳定，严格控制人员轮换岗，如有更换队员须提前三天告知甲方。确保服务质量不因人员变动而受影响。

（5）在合同期间，若服务质量很差，师生反映强烈的不满，采购人有权终止该合同。

8、因物业公司过失，造成以下后果之一的，由物业公司承担相应经济赔偿责任。

（1）在垃圾分类工作中学校被上级部门处罚的；

（2）在文明校园建设等重大活动或平时工作中，对学校造成校外重大不良影响的；

（3）造成人员伤亡、重大财产损失的。

**六、项目管理服务内容及标准**

**1、垃圾分类及节能减排**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **服务标准** |
| **垃圾分类** | 根据《**宁波市人民政府办公厅关于印发〈宁波市生活垃圾分类实施方案(2018-2022年)〉的通知》**、《**宁波市教育局推进学校生活垃圾分类管理工作实施方案**》和学校印发的文件要求执行，垃圾分类标准参照《**宁波市生活垃圾分类投放指南》**。 |
| **节能减排** | 根据**《宁波城市职业技术学院节能减排实施方案》**文件要求，落实社区节水节电的具体措施，扎实推进该项工作取得成效。 |

**2、学生社区主管**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **服务标准** |
| **全面负责学生社区物业管理** | **1.完成学生社区物管各类信息的导入工作**：更新维护学生住宿管理信息系统,时刻确保系统信息准确及时；及时将学生住宿名单、卫生成绩、晚归、大功率违规电器、维修等信息录入学校学生工作管理信息系统，所有信息的导入必须在两个工作日内完成。**2.寝室资源调配、管理及宿管业务的办理**：做好新生住宿安排和接待工作；负责毕业生离校与公寓管理有关的工作；完成个别学生临时性的入住、调整、退宿手续的办理。个别学生临时性的住宿、退宿业务必须当时解决，如当时解决有困难，工作时长不得超过一个工作日。**3.做好宿管员、保洁员、维修工的培训、管理、监督与考核**：所有培训、管理、监督、会议等工作要做到痕迹管理，组织严密，过程完整，总结资料详实。**4.其他学生社区物业相关工作**：定期参加学校组织的相关工作会议，汇报公寓动态；做好临时大型活动的物管工作；倾听并接收学生的意见和建议，了解住宿学生的需求。 |

**3、宿管服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **服务标准** |
| **学生公****寓安全** | **1.公寓内公共设施每日巡查工作：**宿舍管理员在工作时间需要对自己所负责的寝室楼内公共设施进行随时检查，内容包括过道灯、电吹风、计时器、开水器、洗衣机、卫生、消防安全等，做到公共区域内不出现易燃易爆物品及堆放其它杂物。如有其他不能解决的问题，做好记录并及时上报业务主管**2.学生寝室每周巡查全覆盖：**宿舍管理员每周对自己负责的所有寝室进行一次走访全覆盖，走访期间完成大功率电器、卫生、寝室内设施设备、安全等检查，并做好检查记录并上报业务主管。**3.掌握消防应急处置方法：**熟悉消防安全知识，掌握消防设施、配电设施的使用方法；熟记校内辅导员值班电话、保卫值班电话、火警电话、匪警电话；熟记突发事件应急方案，按规定程序逐级上报。**4.做好门禁系统管理工作：**宿舍各大门钥匙管理到位，无锁生锈现象和开门找不着钥匙的现象；单元门工作正常，无倚门常开现象，单元门如有损坏，及时报修。**5.做好公寓楼安全管理工作：**巡查学生寝室，制止不文明现象，发现不安全因素，制止一切学生安全违纪现象，及时上报学校学生处与保卫处；外来人员、大件物品出楼等管理工作。 |
| **学生公****寓管理** | **1.完成本楼宿管业务的办理：**学生办理退宿、入住手续时，需当时完成，态度和蔼，动作迅速，熟知业务办理的各项手续；学生退宿寝室清洁完毕后，一周内完成对寝室内的家具和设施设备进行检查，如有缺失和损坏要及时联系维修部进行维修，并将家具位置按照学生入住时的标准寝室进行摆放。**2.关爱学生，主动给予生活指导和帮助：**学生休息时间，严禁闲散人员在宿舍外高声喧哗、叫卖；做好每日的温馨提示工作，营造良好的寝室文化氛围；如遇学生突发疾病时，第一时间做好学生安抚、照顾工作，并及时联系校医务室及学校相关老师和领导。**3.协助完成其他部门的工作：**做好登记、报修、检查、验收以及维修服务质量监督工作，学生提出的一般维修问题及时登记协调，急修问题（水电突发故障）能及时协调解决；短期无法解决的问题做好学生解释沟通工作；协助上级做好楼内稳定工作，避免因服务不到位或沟通不及时造成学生投诉；定期开展除“四害”及卫生消杀工作，卫生消杀工作严格按照卫生防疫部门的规定执行。**4.公寓管理过程中严格禁止事项：**严禁私自向学生收取任何名义的服务费用，其他确有需要的收取项目需提前向学校有关部门征询意见，经批准后才能实施；办理业务时严格工作纪律，严禁和学生、家长、教师发生冲突。 |
| **管理信息化要求** | **1.人员配备：**项目经理、公寓项目主管和宿管员要符合年龄和学历要求，并具备相应的素质。**2.加强人员培训：**明确合格上岗要求，强化信息化管理手段，要求与委托方信息化管理相适应。 |

**4、保洁服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **服务标准** |
| **公寓卫生保洁** | **1.每日保洁工作：**保持玻璃窗、地面、墙面、草坪等部位的清洁；垃圾筒、水槽做到无臭味、无堵塞、无污迹；地面无垃圾、积渍；墙面、玻璃门、窗干净，无污垢，无蛛网、无积尘；门厅、走廊、楼梯道等公共区域至少每天保洁2次，并巡回保洁；楼梯扶手、窗台至少每天保洁1次；垃圾亭每天擦拭一次，垃圾亭内外无垃圾堆积，不在规定区域外堆放任何垃圾；及时清理保洁区域内的垃圾桶、果皮箱，桶(箱）表面无印痕，垃圾不外漏。**2.每周保洁工作**：墙面、顶面掸尘、去蜘蛛网每周至少1次；学生公寓内的单元间公共卫生间每周擦洗1次。**3.其他时间段保洁工作：**学生办理退寝手续的三天内完成空寝保洁，应做到窗明几净；阳台干净无垃圾；卫生间蹲坑、墙面无黄渍；洗漱间台盆干净无污垢；家具按照入学时标准寝室位置进行摆放，且内无垃圾，表面整洁；重大活动时的保洁工作，根据活动要求实施保洁工作。**4.掌握消防应急处理知识：**熟悉消防安全知识，掌握消防设施、配电设施的使用方法：出现突发事件及时处理，同时报告本楼值班室或物管办。**5.做好责任区内的用水设施设备的管理工作：**负责责任区用水设施的管理和维护，发生跑水、堵塞等事故时，要及时处理，不能处理的应及时向值班室或维修部报告；合理使用各种清洁物资，注意节约用水，减少浪费。**6.垃圾分类：**垃圾亭内垃圾分类准确，对混投、错投的垃圾进行二次分类；分类垃圾桶在垃圾亭内摆放准确，与分类标识牌相对应。**7.卫生保洁过程中严格禁止事项**：尊重学生隐私权，不动用或拿走学生物品，拾到学生遗失物品应交到值班室，进行失物招领；不在楼梯下、走廊、安全通道等地堆放杂物、废品，不在寝室楼内部的储物间内堆放回收垃圾；不能在工作时间整理废品。 |

**5、零星维修服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **服务内容和要求** |
| **房屋土建及设备维修** | **1.日常零星维修工作：**检修门窗及家具；门窗框及家具松动、使用不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补、加固。质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全；玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头；室内给水系统小修、局部换管：楼内管道锈蚀脱皮，应清除干净，并做防锈处理；管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用；卫生设备:卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。**2.日常零星维修时限要求：**急迫性小修项目包括：楼内厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；管道堵塞；电器设备（除外包维修项目）更换、维修等自接到报修之时起30分钟到达现场；其他维修，自接到报修之日起，1至2日之内处理；如不能按时修复，及时将不能修复原因反馈给学生，如学生不在，反馈宿管员，由宿管员反馈给学生。**3.日常巡检工作：**学生社区范围内的所有计时器工作正常，能在规定时间及时进行断电或连接；因电表故障进行的短接在电表修复后及时进行拆除；电吹风工作正常，内部电热丝无发红，电吹风插座无烧灼；楼道灯、学生社区路灯工作正常，外表干净整洁无虫尸、灰尘、蛛网等；楼道单元门、片区大门能够正常开合，闭门器回弹正常。**4.其他定期维修工作：**每月对屋顶进行一次检查、清扫清除屋顶垃圾，以防堵住雨水管；如无特殊情况，每学期对排水管道、化粪池，检查井（含窨井）等进行检查：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应及时疏通或清掏，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查。每学期暑假对学生寝室内的设施设备、家具进行检查修复，修复后的设施设备、家具达到新生入住标准。**5.协助完成其他部门的工作：**零星维修主要包含学生社区范围，原则上不包含教学区相关维修。**6.维修过程中严格禁止事项：**实行24小时值班制不得迟到、早退、脱岗、睡岗；除能明确是学生人为造成的硬件损坏允许照价赔偿外，其他正常耗损严禁向学生收取任何费用；不动用或拿走学生物品，拾到学生遗失物品应交到值班室，进行失物招领。 |
| **供电、供水设施设备维修** | **做好学生社区供水供电所有重点部位的运行维护维修工作：**配电设施：包括配电柜、配电箱、配电盘。质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；室内设备：闸具、电源插座、开关、灯具。质量标准：及时更换、正常使用；配电线路：导线、支持物。质量标准：绝缘良好完整可靠；注意事项：高配房必须有高配证的电工方能进入；供电、供水设施设备属于校重点部位，每天将设备运行状态进行详细记录，以备检查；供电、供水设备如出现故障，超出工作职责范围，按规定汇报上级业务主管部门进行维修，维修工程中全程陪同，以了解故障发生原理。维护水泵房、配电房的卫生和安全设施，做到干净整洁，防鼠板、铁丝网设备正常。 |

**6、协助参与管理项目**

| **内容** | **服务标准和要求** |
| --- | --- |
| 日常经营活动监督 | **1.协助做好学校、企业与师生之间的桥梁作用，及时反馈师生需求与意见：**敦促各参与方合法经营，建立健全各项监督管理制度，管理程序到位，及时做好衔接反馈工作，确保服务安全稳定。参与方工作人员应按照学生社区物业服务人员的管理规范下进行工作；参与方需进寝室楼进行工作，需遵守寝室楼进出规定，如遇异性，晚上七点后严禁进出寝室楼；监督参与方需做好门前三包工作和除四害工作；监督参与方需按规定停放车辆和消防防范工作。**2.督查社区商铺、送水、洗衣机等各参与方要按照经审核后标准提供服务，**不得擅自改变经营范围，不得短秤缺量，不得擅自提价；积极配合相关部门的检查及必要的处罚。 |

**7、安保服务**

| **服务内容** | **服务标准** |  |
| --- | --- | --- |
| 门岗（24小时值班） | 1、严格遵守工作职责、坚守岗位，熟悉门卫制度；认真做好执勤工作，对进出校门人员、物资要进行查询、验证、登记；2、执勤时，要始终保持高度警惕，发现可疑人员与情况，要及时查询，必要时，报告保已卫处；3、实行“早迎晚送”制度；班车进出大门要站岗致礼。每个校大门白班须双岗维护秩序，其中须保证有一人在门口站岗执勤（每天6：30-18：30）；4、上岗时必须佩带工作标志，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人。不允许脱岗、睡岗、玩手机等现象发生；5、严禁外单位车辆驶入,严禁共享单车入校。工程车进入校园须凭后勤服务中心通知单放行，大件货物出门要凭相关部门通知单放行，防止车内携（夹）带物品离校；除了寒暑假前后或毕业生离校等特殊时日，一般情况下学生接送车不得进入校园；6、大门口其它管理。做好大门外禁停区域管理，严禁与车辆(含共享单车)乱停乱放，时刻保持大门口交通顺畅；7、维护责任区域秩序，与各岗位互通信息；值班室无闲杂人员滞留，保持内外环境整洁卫生和门前三包；8、做好学生进出校门刷卡登记管理。 |  |
| 校园巡逻（24小时值班） | 1、执勤时着装整齐，佩带标志，装备齐全；2、坚守岗位，维护管辖区域内的治安秩序，认真盘查可疑人员，劝阻和制止扰乱学校秩序的行为。对校园内违规设摊或违规张贴物（包括反动、不健康标语、可疑诈骗、节假日前违规包车等张贴物）的检查、清理工作；3、检查教学楼、学生公寓楼等部位及各重点要害部位的防火、防盗、防事故的安全防范情况，发现隐患、漏洞及时处置并报告保卫处；4、负责校园防火安全检查。⑴.配合学生处对校园内违章用电、用火检查；⑵.对易燃、易爆品检查；⑶.消防设施 (器材)完好性检查等；5、负责对每位新生、校卫队员、校(宿)管员正确使用灭器的实操培训；6、根据学校的部署和要求，执行蹲守伏击等任务，抓获和打击现行犯罪分子，制止校园内的其它违反校规校纪的行为；7、负责受理校园110接报警电话，及时出警、处警。处理校园治安案件、刑事案件和做好现场保护工作；8、负责校园公共场所治安秩序，协助做好校内大型活动的安保工作。9、负责校园交通秩序；10、及时做好校园内(外)“流浪狗”等无主动物的清理工作；11、熟悉校内重点部位的分布情况，按规定路线、时间巡逻，巡逻时要严于职守、照章办事，不准擅离巡逻路线。6:00-18:00 每2小时巡逻一次 18:00-6:00 每1小时巡逻一次，晚间:20：00—7：00加强学生社区的巡逻。12、检查校园四周围墙设施的完好性。如有破损及时修复(上报) ；13、认真做好巡逻记录，交班时对需要续办或移交的事宜必须交代清楚。 |  |
| 消(监)控（24小时值班） | 1、作为突发事件上情下达、下情上报的纽带，发挥指挥和协调作用，负责各分控室的信息收集和整理；2、对监控范围内的治安问题实行监控、及时报告和协助打击；3、及时掌握防火、治安、交通、周界防范和紧急求助情况；4、及时掌握和了解人员流动情况，加强外来闲杂人员和重点人的监控管理；5、对防火、防盗重点部位和危险物品的安全监控；6、遇到火险或突发性事件及时报警并报告保安队长和保卫处；7、为火灾和刑事案件的调查和侦破提供证据和分析资料；8、负责受理校园110接报警电话，做好接报警记录。随时接受广大师生的电话报警，接受各部门和校卫队巡逻人员报告的紧急情况，及时向委托方，并通知有关部门进行前期处置。接受广大师生的电话咨询和求助，尽可能为其提供帮助；9、定期检查全校消防设备设施运行状态；准确掌握供水、用电线路、烟感、温感、红外、排风等系统的日常运行；10、利用信息化技术实时监控学校的安全动态，发挥预警和预防作用，随时调取需要的视频资料；11、定期(30天)检查全校消防设备设施运行状态，登记、记录台帐；12、监控室内必须保证时刻有人值班，不能脱岗。 |
| 其他约定 | 1、根据要求制定平安校园的相关制度，协助做好平安校园、安全稳定工作相关台账资料；2、协助学院做好消防、公安、城管、医疗卫生等政府机构对接工作；3、制定突发事件应急预案；4、对发生的学生安全事件及时进行处置与总结，并上报保卫处；5、定期对所有安保人员加强培训，掌握微型消防站基本器材使用方法，接到消防报警后，能在3分钟内赶到现场进行处置，如一学期内学院消防演习累计2次以上，不能有效处置险情，校方责令外包公司开除安保人员；6、每月要对校园重点要害部位进行安全隐患排查，假期重大节假日前必须进行安全检查，发现在问题及时进行整改，并上报保卫处；7、每学期两次配合学校进行安全大检查；8、每年至少组织两次全校性大型演练(如：消防、避险、防恐、防暴等，需制定详细的为方案) ；9每学期两次配合学校进行安全大检查；10、重大活动外来人员车辆较多时，安保人员必须同校方协商制定预案，维持校园秩序；11、遇台风暴雨、雪等恶劣天气时，必须提前做好安全防护，负责人、维修、安保等人员必须就位以应对突发状况；12、定期做好保安操练工作。 |  |

**8、楼宇内部保洁**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **保洁范围** | **作业频率** | **服务质量标准** | **备注** |
| 教学楼、实训大楼 | 1、大厅及公共区域：地面、墙面、踢脚线、台阶、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子等 | 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、窗台等每天保洁1次，且巡回保洁；门及门套、踢脚线等3天保洁1次；门窗玻璃、墙面、消防设施、灯具每二周保洁1次；地砖或地面每月彻底刷洗1次；  | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍 |  |
| 2、楼道：地面、楼梯、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等 | 地面、楼梯、墙面、垃圾桶、窗台等每天保洁1次且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；地砖或地面每3月彻底刷洗1次；雨天及时扫除水渍 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，光亮；墙面无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘，楼梯底下废旧杂物存在不超过三小时 |
| 3、公共卫生间及走廊：门口、地面、墙面、大小便器、垃圾桶、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、灯具、上下水管道等 | 每天1次对卫生间全面保洁，且巡回每3小时保洁；灯具、窗玻璃排气扇，每两月保洁1次；窗台每天一次 | 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾，保洁工具与保洁用品统一放在指定地点 |
| 行政办公楼、图书馆 | 1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子、植物花盆等 | 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、植物花盆等每天巡回保洁；窗台每天一次；门及门套、踢脚线等3天保洁1次；门窗玻璃、墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次；地砖或地面每月彻底刷洗1次 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。 |  |
| 2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等 | 地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天巡回保洁；窗台每天一次；门窗玻璃、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；地砖或地面每2月彻底刷洗1次 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘；楼梯底下废旧杂物存在不超过三小时。 |
| 3、公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、开水箱等 | 每天两次对卫生间全面保洁，且每3小时巡回保洁；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每月保洁1次；开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；每天定时开放；门窗玻璃每二周保洁1次；窗台每天一次 | 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾；开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点； |
| 4、会议室、接待室、校领导办公室、总值班室、教工之家、后勤楼、专家楼：地面、墙面、踢脚线、门及门套、门窗玻璃、窗台、桌面、垃圾桶、灯具、植物花盆、茶具设备等 | 院领导办公室每天打扫一次；会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1次；会议结束当日清理；天棚、灯具、设备每月1次；门窗玻璃每两月1次；茶具每次消毒；玻璃窗合同期内每年清洁一次。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次；值班室每天清洁，床单、被套、枕套每班一换（床单、被套、枕套由学校提供） | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；桌椅表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、保持明亮；植物花盆无积尘，无污渍。 |  |
| 报告厅、大礼堂 | 主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具等 | 每次会议前全面保洁1次；主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚每周保洁1次；灯具每月保洁1次，座套1学期清洗1次。 | 主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面无积尘、无污渍；室内空气良好，整体清洁整齐，明亮。 |  |
| 北大门、南大门 | 地面、门窗玻璃 | 每天2次对大门路面进行全面保洁，且每3小时巡回保洁；每天2次对门卫进行保洁 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；桌椅表面无积尘、无污渍、光亮；植物花盆无积尘，无污渍。 |  |

**9、楼宇综合管理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务质量标准 | 备注 |
| 教学楼 | 1、使用文明用语，微笑服务，服务整改合格率100%；2、定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；3、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；4、定期进行岗前培训；服务满意率96%。5、根据课程安排，提前检查教室准备工作及卫生状况，为师生提供方便、舒适、整洁的上课环境；6、熟悉本楼宇教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，经常上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；7、按学校要求做好教室开放关闭工作，组织员工做好每天清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。 |  |
| 行政楼、综合实训大楼、图书馆 | 1、使用文明用语，微笑服务，服务整改合格率100%；2、定期检查安全、卫生、设备完好状况，合格率95%以上，并按要求及时记录；3、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；4、例行安检出勤率100%；5、熟悉本楼宇办公单位及其方位，卫生间数量，公共区域面积，办公人员的特征及工作时间等；具备处理应急突发事件的能力；6、确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修；7、做好节能减排工作、垃圾分类工作。8、服务满意率96%。 |  |
| 教室、实训室 | 1、每天2次完成教室、实训室内保洁工作，室内地面、墙面、天棚、花盆及消防设施等无污渍、无蜘蛛网。垃圾量超过一半的垃圾篓、桶需清理。灯具、设备每2周1次，门窗玻璃每2周1次。2、教室、教师休息室、实训室的桌椅、讲台、窗台、地面、门楣无积尘、污渍。桌椅无字迹、杂物。黑板面擦净，板槽无粉末；窗帘整齐，室内无异味；粉笔、黑板擦供应及时。勤开窗户，保持空气流通，无异味。室内体育馆清洁、保洁；3、完成教室、实训室维修后的保洁工作；4、按照防疫要求做好卫生清洁消毒，教室、实训室内部地面、讲台、课桌椅、电源开关、门把手每天喷洒、擦拭消毒 2 次，消毒后开门开窗通风 30 分钟。5、教学楼、实验楼大门及教室门的开、关工作及每天清楼、锁好门窗。各楼的公共场所无人时要关闭灯具和水阀。6、楼栋前不能停放车辆，无影响办公、教学的噪声。学校有庆典、重大活动时，做好楼栋门前花卉景点的布置。7、做好节能减排工作、垃圾分类工作。**开放时间为7：00--21：00。** |  |

**10、环境保洁卫生**

| 项目 | 作业频率 | 服务质量标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 道路、广场、景观、体育场、看台、田径场、篮球场、排球场、网球场等保洁 | 每天学校作息时间上班前完成各大楼前及校园主要道路、田径场保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁；每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清；重大活动期间实施道路冲洗保洁，及时清理垃圾桶；遇大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫。 | 保持道路、田径场全天整洁干净，达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙)；“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪保证道路畅通）。 |  |
| 地下停车场、行政楼门口天棚玻璃保洁 | 每半月进行保洁一次垃圾日产日清 | 保持玻璃清洁卫生，重大活动前进行全面保洁。 |  |
| 各建筑物屋顶 | 每月巡查保洁一次 | 屋顶、天沟无杂物、下水通畅 |  |
| 社区11号楼外教楼 | 每日清洁一次，保持巡回保洁 | 保持楼道、走廊、公共区域全天干净整洁 |  |
| 窨井、化粪池清掏（人工操作） | 窨井每学期清理一次，每日对窨井盖进行巡查；化粪池每年清理一次，每日巡查一次；特殊情况即时清理；粪便渣浅埋工作。 | 保证窨井盖完好，保证日常雨水、污水管道畅通，无粪便堵塞或溢出现象。清掏物全部清运；清理后，目视井内无积物、无块状浮物，出入口畅通，污水不溢出地面。做好工作记录。 |  |
| 垃圾清运（人工操作） | 生活垃圾分可回收、有害垃圾、其他垃圾和厨余垃圾。需按规定进行分类处理、清运。及时清洗各类垃圾桶 | 日清运率达到100%；覆严桶盖，密闭化运输，减少道路污染；清理完垃圾及时关好桶盖。保持垃圾桶干净；车容车貌保持整洁，设备完好；清理完垃圾及时打扫垃圾亭； |  |
| 垃圾集中站管理 | 地面每天随时清洁；墙面、天花板、污水井每2天打扫一次；消杀每2日一次；污水管道每半月疏通1次；隔油池每1-2月清掏一次；垃圾、数量每日登记； | 垃圾桶桶体干净，摆放整齐；不装得过满，桶盖能正常盖住。地面干净无果皮纸屑、无污水，环境卫生干净、整洁； 墙面、天花板，做到无积灰污迹、蛛网、无乱涂乱画；污水井、隔油池无杂物，出水管通畅。保洁工具与保洁用品统一放在指定地点。垃圾集中管理站人员到位，做好垃圾集中站秩序和进出人员管理。 |  |
| 除“四害”消杀与驱蛇工作 | 四月中下旬至十一月上旬，每日一次灭蚊蝇工作，每周清理灭蚊蝇装置1次；每季度投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次；每两天对垃圾房及周边消毒1次。 | **一、灭鼠标准**1、15㎡标准房间布放20X20厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过3%；有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2%。2、不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。**二、灭蚊标准**1、内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3%。2、用500ml收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3%，阳性勺内幼虫或蛹均数不超过5只。3、特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱蚊不超过1只。**三、灭蝇标准**1、有蝇房间不超过3%，平均每阳性房间不超过3只；防蝇设施不合格房间不超过5%；加工、销售直接入口场所不得有蝇。2、蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。**四、灭蟑螂标准**l、室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%，平均每间房大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。2、有蟑螂卵鞘房不超过2%，平均每间房不超过4只。3、有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。**另外，**春、夏等蛇类活动季节，在学生活动场所与公寓楼等地，做好驱蛇措施。 |  |

**11、绿化养护**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **省高校二级标准** | **备注** |
| 乔灌木养护 | 1、植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，区域内基本无裸露土地；2、树木生长正常，存活率95%以上。3、树冠基本完整，内膛不乱，通风透光，4、在正常条件下，生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶；5、无明显枯枝死杈、无死树；6、乔木适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节。7、每年除杂草五次以上。8、适量施肥。每年普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍。9、防治结合，病虫害能及时灭治，使树木被啃咬的叶片最严重的每株在8%以下；有蛀干害虫的株数在5%以下，树木缺株在5‰以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。 |  |
| 绿地养护 | 1、草坪覆盖率达到90%以上，生长旺盛，草根基本不裸露；2、叶色正常，生长季节基本无枯黄；3、及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；4、及时除掉杂草，年除杂草七遍以上，杂草率10%以下；5、干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水；6、按生长情况，适时适量施有机肥二遍；7、及时做好病虫害防治理；8、绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。绿化生产垃圾能及时清运出校。 | 包括外单位施工完成的绿地 |

**12、绿化盆景租摆**

| 项目 | 作业频率 | 服务质量标准 |
| --- | --- | --- |
| 校领导办公室（10个） | 每月更换1次；每周浇水一次。保持盆景绿化、每个办公室不少于3盆盆景 | 总体绿植盆栽按800盆计算，每日对盆花进行逐一巡查养护，做到无死亡、无枯叶、焦叶、卷叶等现象出现，对不符合要求的盆花需在24小时内进行调换完毕。根据学校要求，在寒暑假放假前2天内，物业公司将所有盆花收回进行养护，在开学前1天内摆放到位。 |
| 会议室（7个） | 每二月更换1次；每周浇水一次。保持盆景绿化、每个会议室不少于6盆盆景 |
| 学校（行政楼）门口（3个） | 每学期更换1—2次；每周浇水一次。保持盆景绿化、每个门口不少于6盆盆景 |
| 学院（部门）公共区域（7个） |
| 路牌前（6个） | 每学期更换1-2次；每周浇水一次 | 每个区域保持绿化美观 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **绿化具体工作标准** | **备注** |
| **割草** | 1)控制草坪高度，使用割草机割草。2)合理安排割草时间，确保作业噪音不影响师生正常的教学与生活(尽量在周末或休息时间内完成)。3)清除杂草。根据实际情况，采取人工或药物等方式及时安排除草，保证草坪内无明显杂草。4)及时处理割草及除草作业后产生的垃圾，不得在校内堆放。5)因养护不到位而造成的草皮缺损、黄土裸露等情况，应由养护单位及时进行翻种或补种。 |  |
| **修剪** | 1)行道树修剪，视生长情况一年至少一次。通过修剪保证树木良好的生长态势与外形，主要安排在冬季进行。2) 绿篱修剪，视生长情况一年至少5次。修剪必须精细，严格按照绿篱的几何形态进行修剪，保障篱面平整、有序有形，枝叶长短差不超过2-4厘米，剪除枯枝与杂枝并及时清理。3)灌木修剪，一年一次。夏季开花的于冬季进行，春季开花的于花后进行。 |  |
| **病虫害防治** | 1)做好植物病虫害的预测、预报，及时防治、控制，用药配比正确，安全操作。2)一般病虫害应在2天内治理完毕，白蚁虫害需请白蚁防治所专业人员进行彻底治理，病虫害控制在以不影响观赏效果的范围之内。3)原则上不得出现苗木因害虫而死亡的情况，因防治不及时而死亡的苗木应由养护单位照原规格及时补种。 |  |
| **防台抗旱** | 1)每年台风季节前及早对大型树木支架进行梳理和加固，并对大型树木进行适当修剪。2)由于台风等原因造成行道树或其它乔木树干倾斜度超过10%以上的，必须及时予以扶正。确实难以扶正的要加以支撑防止倾斜加重。3)根据树木草坪特点，应保证干旱时的浇水，浇水时间应优先选择在早晚温度较低的时间段。4)节约用水，不得人为的浪费水资源。 |  |
| **冬季保暖抗寒抗雪** | 1)每年11-12月，对全校道树进行石灰涂抹，涂抹的高度要严格一致，完成后要及时清理地上残留的石灰。2)关注气候变化，及早准备各类工具，在大雪天气安排专人24小时值班，及时打落树冠及灌木上的积雪。 |  |
| **施肥** | 1)一般树木在冬季之前施肥一次，方法为开沟施肥后覆土。2)低矮灌木花坛施肥：一年两次，分别在秋季修剪后一次、春季花前一次。3)地被植物施肥：一年两次，草坪可在下雨前以化肥为主撒肥，时间在3、5与10月。天晴施肥必须随后喷水以及烧伤。 |  |
| **绿地保洁** | 1)保持绿地整洁，及时清理草坪等绿地内的各种垃圾或石块。2)养护过程中要及时清理树上枯枝、绳索、钉子、塑料袋、衣物等垃圾。 |  |
| **体育场绿化养护** | 1)球场草坪按要求及时修剪，草坪高度30毫米，误差不超过5毫米。2)保持场地场面平整，植被无缺损、无黄土裸露等情况，及时补植(种)。3)场内其他绿化植物按以上同等要求实施。 |  |

**宁波城市职业技术学院物业管理服务工作考核办法**

**第一章 总则**

第一条 为创建安全文明和谐的校园环境，保证学院教学、科研及教职员工、学生生活正常秩序，提高校区物业管理的服务质量、综合管理水平和工作效率，使校区物业管理的工作制度化、规范化、科学化，促使校区物业管理公司按照物业管理要求切实履行物业合同和落实管理措施，为学院教职员工、学生等提供更优质和完善的服务，提高师生员工的综合满意率，特制定本物业管理服务工作考核办法。

**第二章 考核对象及内容**

第二条 考核对象为承担校区物业管理服务工作的物业管理公司。

第三条 考核内容涉及宁波城市职业技术学院校鄞州校区的物业管理服务范围，包括总体服务要求、教学区楼宇综合管理、环境卫生及校鄞州校区绿化养护、学生社区物业管理、安保服务组织管理、师生满意度等内容。

第四条 总体服务要求：

1. 认真履行职责，严格按合同做好各项工作，保证服务质量。

2. 设有专职管理处，各项管理制度齐全并正常执行。

3. 配备有专职负责人，专职负责人个人素质等符合合同要求。由专职负责人总体负责校区物业管理工作，包括日常物业管理工作的安排、监管、协调和考核等，考核资料须定期报学院办公室。专职负责人应常驻本校区内，并且到位率不少于90%。在合同期内专职负责人不得变动，有特殊原因必须更换的，需征得学院同意。

4. 其他物业人员按要求配备到位。按规定在人员聘用前进行严格政治审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录；在人员上岗前进行岗位培训，有资格要求的岗位须有上岗资格证；对上岗人员定期进行职业道德教育。

5. 所有人员必须遵守国家法律法规、学院各项规章制度及工作规范等。

6. 按约定要求配置相关设备设施，包括高压清洗机、单双刃绿篱机、草坪修剪机、担架式打药机、手台式抽水机、三轮车、翻斗车、保洁工具车等物业服务中使用必需的设备。

7. 台账资料齐全，每月定期以书面形式向学院汇报上月物业管理总体情况。

8. 配合学院做好与物业管理服务相关的活动，并提供合理的经费支持，按要求向学院提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

9. 服从学院监管，接受学院考核。包括物业公司相关物业管理方案、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、建立的各项规章制度，在实施前要报告学院；在处理特殊事件和紧急、突发事故时，物业公司人员服从学院指挥；接受学院对有关本项目的经费使用情况及工作记录的查阅；接受学院考核等。

10. 不得发生经政府相关部门或司法机构认定乙方负有主要责任的重大安全责任事故，包括人员安全、设备设施安全等。

第五条 楼宇综合管理、公寓管理、安保服务、绿化养护及环境卫生具体服务要求，根据《管理服务考核表》中的标准进行量化考核。

第六条 物业人员住宿管理要求：

1.物业公司员工不允许住宿，因值夜班等实际工作需要，报校方批准后方可住宿。

2.遵守学院其他相关规定。

**第三章 考核程序**

第七条 考核采用百分制，考核形式分为月考核、学期考核与学年考核，合同期满进行合同期综合考核。考核方式有定期考核、不定期考核、师生满意度调查三种。

月考核、学期考核和学年考核由项目业务管理部门负责，学生处、保卫处负责组织对学生社区管理、安保项目管理考核，后勤服务中心负责组织对校鄞州校区绿化、教室管理、楼宇管理管理考核。

1.月考核。以定期和不定期巡查的方式，考核乙方响应甲方提出的各项工作要求的落实完成情况，成绩计入月考核分。每月组织学生维权信息专报，反馈学生对物业管理等相关工作的意见和建议；聘请教职工代表、学生代表等进行物业管理服务监督；不定期反馈信息，当月把反馈问题纳入服务质量和水平测评打分。

2.学期考核。学期考核综合得分由过程性考核得分（即月考核平均分）及每学期的师生满意度两部分组成，所占比例分别为：过程性考核得分占70%，师生满意度得分占30%。各项目师生满意度分别由项目管理单位学生处、保卫处、后勤服务中心组织开展，测评以调查问卷形式进行，每学期一次。

3.学年考核。学年考核得分为两个学期的考核平均分。

4.合同期满考核。学院设立后勤服务托管项目考核小组，对项目进行期满考核工作。根据《宁波城市职业技术学院后勤服务托管项目管理办法》，合同期综合考核得分=学年考核得分的均值\*70%+期满考核得分\*30%。

第八条 在考核组日常工作检查中发现的问题，由考核组及时反馈给物业公司进行整改处理，在五个工作日未处理的，扣除相对应的考核分值；对综合考核中存在的问题书面通知物业公司限期整改。

**第四章 经费核定**

第九条 学期综合考核结果与履约服务费支付挂钩。学期考核成绩得分在85分以上的全额支付半年履约服务费；考核成绩在75-84分支付80%的履约服务费；考核成绩在65-74分支付50%的履约服务费，同时给被考核方发出服务质量黄牌警告；考核成绩在65分以下，扣除半年履约服务费，同时与被考核方终止服务协议。服务单位对考核结果有异议的，可书面提出，后勤管理与服务处5个工作日内予以答复。

第十条 年度综合考核情况及时报送学校，作为对物业管理公司是否续签下一年度物业管理服务合同的依据。

第十一条 在日常工作中，因物业公司过失，造成以下后果之一的，由物业公司承担相应经济赔偿责任。

（1）在垃圾分类工作中学校被上级部门处罚的；

（2）在文明校园建设等重大活动或平时工作中，对学校造成校外重大不良影响的；

（3）造成人员伤亡、重大财产损失的。

第十二条 对发生经政府相关部门或司法机构认定物业公司负有主要责任的重大安全责任事故实行一票否决制，学院不支付尾款，并可单方面解除合同，追究物业公司管理班子相关成员及直接责任人的责任，同时由物业公司赔偿由此给学院造成的损失。

第十三条 在日常监督检查中，如发现有违反物业管理服务规范及相关制度的行为，情节较轻的，立即整改；如在限期内未整改或整改无效的，由业务管理部门制定处罚条款。

**第五章 附则**

第十四条 本考核细则自与物业管理服务公司签订《物业管理服务项目合同》之日起实施。学校制定《物业管理服务考核表》《物业服务师生满意度测评表》《绿化养护管理考核评分表》《绿化养护服务师生满意度测评表》《学生社区物业服务工作巡查表》《保安服务考核表》组织具体实施。

第十五条 本考核细则由宁波城市职业技术学院负责解释。

**评标标准与评标办法**

**一、评标原则**

1、公平、公正地对待所有合格的投标人。

2、遵守《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定。

3、评标必须以招标文件中各项规定条件为准。

二、**无效标**

资格审查由采购人或招标人负责，符合性审查及评审由评审委员会负责。凡出现以下情况之一的投标文件将被视为无效标，不进入技术评议及综合打分：

1、符合下列条件之一的，资格性审查不合格：

1. 不符合政府采购法第二十二条第一款之规定；
2. 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记录名单在禁止参加采购期限的供应商（以投标截止日“www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn”网站查询数据为准，打印不合格投标人的查询记录网页一并作为资格审查资料存档）；

（3）不符合特定资格条件或者落实政府采购政策需满足的资格要求的；

（4）未按规定缴纳投标保证金（若有）。

2、符合下列条件之一的，符合性审查不合格：

1. **未按要求提供诚信投标承诺书、投标函、开标一览表的；**
2. **应当提供法定代表人授权书而未提供的；**
3. **配备人数不满足招标文件要求的；**
4. **投标有效期少于招标文件要求的；**

**（5）投标人应填写全称，加盖与全称相一致的公章（不得加盖带有“专用章”等字样的印章），未按规定签署、盖章的，影响投标效力的；**

**（6）投标文件未按要求编制，内容缺失、不完整，导致无法评审的；**

**（7）投标价格错误且不同意按招标文件要求进行修正的；**

**（8）出现招标文件规定作无效标处理的其他情形。**

3、法律、法规和规章规定的其他情形。

**三、废标**

凡出现以下情况之一的，本项目废标：

（1）合格投标人不足三家的；

（2）法律法规规定的其他情形。

**四、评审程序**

1、招标人工作人员按评审委员会名单核对评委身份，组织评委及监管等人员签到。

2、招标人工作人员宣布评审纪律，征询评委有无回避情形；

3、评审委员会确定评审组长，负责组织主持评审活动；

4、招标人工作人员对每个评委评审情况进行复核，有差错的、或**畸高畸低**的，提醒评委进行修正，评委拒绝修正的，提交评委会按少数服从多数原则集体决定，并记入评审记录内。情节严重的，报监管部门处理。

5、招标人工作人员协助做好价格分和评审情况的计算、汇总工作。

6、评审委员会形成评标报告，应由全体成员签字确认。有保留意见的可以在评标报告中申明，未申明且拒绝签字的视同默认评标报告并载明此情形。

7、招标人工作人员宣布会议结束。

**五、评标方法**

以招标文件要求为基础，考虑各项相关因素的影响，将相关因素以定量计算的方法转换成分数表示形式，以评标得分高低确定评标结果顺序。

本次招标的评标采用综合评分法。

综合评分法：根据本项目招标文件的要求，按照本办法规定的内容和分值设置，对投标人的投标文件中进行评分，最终得出该投标的总分；按评估分自高向低次序排出评标结果排序。

**六、评标细则**

首先根据招标文件的完整性、有效性及资格等方面进行审查，通过审查的投标文件才能进入综合比较与评议。

**(一) 评分标准**

评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **分值** | **评审标准及说明** |
| 1 | 价格 | 10 | 1. 投标人为小微企业的，投标价格给予10%的价格扣除后参与评审（监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业）。
2. 基准价=所有有效投标中的最低评审价格，基准价得10分。

投标报价得分=基准价/评审价格×10（保留二位小数）。3、投标报价得分，最高为10分，最低为0分。 |
| 2 | 管理体系认证 | 5 | 投标人具有有效质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康管理体系认证、信息安全管理体系认证、能源管理体系认证证书证书的，**提供证书扫描件**，每有一项得1分，最多得5分。 |
| 3 | 项目管理业绩 | 1 | 2020年以来，投标人管理过或在管的学校物业管理服务项目业绩，服务内容至少应包括安保、保洁、宿管、工程（维修）服务，每有一个符合要求的得0.5分，最多得1分，同一项目只计1次分，不累计。提供**合同扫描件**，合同内容没有清晰表述服务内容事项的，需另行提供用户证明材料佐证。 |
| 4 | 总体设想及策划方案 | 3 | 对本项目整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，起点高低程度及设置合理性。 |
| 5 | 管理指标及措施 | 3 | 管理指标与整体定位是否准确；指标标准是否合理；达成指标的措施是否有效和可行。 |
| 6 | 管理方式和工作计划 | 3 | 管理方式与管理措施是否相符；工作计划与管理指标是否相符；工作计划的是否可行和合理。 |
| 7 | 人员配备 | 6 | 1. 项目经理：年龄45周岁（含）以下且具有大专及以上学历的得1分，提供证明材料。

2、保安主管：（1）年龄45周岁（含）以下且具有大专及以上学历的得1分；（2）是退伍军人的得1分，提供证明材料。3、消监控组长：（1）年龄50周岁（含）以下且具有大专及以上学历的得1分；（2）具有四级/中级及以上技能建（构）筑物消防员职业资格证书的得1分；4、保洁主管：年龄45周岁（含）以下且具有大专及以上学历的得1分，提供证明材料。注：以上人员提供近三个月内任意一月的社保缴纳证明，否则对应评分项不得分。 |
| 8 | 其他人员配备 | 4 | 根据其他岗位配备的人员能力、资质、从业经验与项目定位及要求是否相符和合理进行综合评议； |
| 9 | 人员的培训 | 5 | 根据人员的安全教育、素质教育、培训方案、培训内容是否与项目内容匹配合理、培训机制与运行机制是否科学、培训内容与项目定位和管理目标是否相符、管理方案是否合情合理进行综合评议。 |
| 10 | 人员稳定性保障 | 3 | 针对本项目的员工稳定性保障措施和方案的合理性和可行性综合评议。 |
| 11 | 学生社区管理具体措施 | 8 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 12 | 安保管理具体措施 | 8 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 13 | 保洁服务具体措施 | 7 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 14 | 宿管服务具体措施 | 7 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 15 | 设备设施维修服务具体措施 | 5 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 16 | 绿化养护、绿植租摆具体措施 | 3 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 17 | 垃圾分类及节能减排具体措施 | 3 | 方案是否适应本项目的需求，是否合理、可行，是否有创新；是否详尽、明晰；工作范围是否齐全；岗位配置是否充分，服务标准设计是否合理等进行评议。 |
| 18 | 拟投入本项目的物资装备 | 3 | 投入和物资装备是否符合项目的管理需要，是否合理及专业化程度（提供清单）。 |
| 19 | 制度和档案的建立与管理 | 2 | 根据投标人针对本项目的各项管理制度是否齐全、合理、规范；档案管理方案是否科学、完善进行评议。 |
| 20 | 突发事件保障方案 | 5 | 针对突发事件所制定的预案和措施是否完善、周密、可行，是否具有针对性、可操作性进行评议。 |
| 21 | 特殊时期应急保障方案 | 4 | 根据各类特殊时期（大型活动、节庆假日、防台防汛等）保障方案的合理性、可行性，应急的速度及可临时投入的人力、物力进行评议。 |
| 20 | 项目管理服务的重点、难点分析 | 2 | 根据投标人针对本项目重难点分析情况及提出的解决措施综合评议。 |

**（二）评分办法**

由评委对各投标人的投标文件进行审阅，然后根据需要对投标人进行询标和评议，并按以上指标（除价格部分外）进行记名打分。

统计、汇总所有评委对每一份投标文件的评分，然后用算术平均法求出每一份投标文件非价格部分的平均得分。

**1、价格部分**

先由评委会对各投标人的分项报价进行分析。审查投标报价是否符合招标文件的基本要求，有无明显漏项、漏量等情况，在取得基本一致的意见后进行判别计算。对出现漏项、漏量情况的标书由评委会根据招标文件约定进行调整，得出评审价。

**2、其他部分**

除明确给出评判标准的项目外，由评委根据投标人情况综合评定，各项指标的最小打分单位为0.1分。

**3、最终得分与中标人的确定**

1)各投标人最终分按以下方法进行计算：最终得分＝价格得分+其他得分；

2)各投标人的最终得分若出现并列分，则由报价低的排列在前，价格和其他得分均相同的则由随机抽取的方式确定。

评审委员会在审标、询标的基础上根据事先制定的评标办法对各投标人的投标文件进行评定，评出综合得分排名第一的投标人为推荐中标人。采购人根据评委会的评审报告确定中标人。确定中标人后由招标人向中标人发出中标通知书。

**第三部分 投标人须知资料表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **说明与要求** |
| 1 | 招标人情况 | 招标人名称：宁波市政府采购中心开户行：中国建设银行宁波东城支行银行帐号：33150198367100000022质疑接收：陈先生 TEL：0574-87187959 FAX：87187961地址：宁波市鄞州区宁穿路1901号市政务服务中心（原宁波市行政服务助中心）五楼邮编：315066 |
| 2 | 采购方式 | 公开招标 |
| 3 | 联合体投标 | √不接受； 接受，最多 家，联合体要求：XXX。 |
| 4 | 专门面向中小微企业招标 |  是；√否。 |
| 5 | **集中现场踏勘(答疑)** |  无；√有。具体要求详见“第二部分 项目需求说明及评标标准”。 |
| 6 | 讲标与演示 | √无； 有，具体要求见需求说明。 |
| 7 | 备选报价方案 | √不接受； 接受，投标文件未明确主备方案的视为无效标。 |
| 8 | 服务对象及地点 | 采购人指定，详见项目需求说明。 |
| 9 | 投标有效期 | **开标后90天** |
| 10 | **招标文件工本费及中标服务费** | 不收取 |
| 11 | 投标保证金 | 不收取 |
| 12 | 履约保证金 | √不收取； 收取，合同金额的1%，详见需求说明。 |
| 13 | 采购资金支付方式、时间和条件 |  一次性支付：验收合格后15日内一次性支付合同金额的100%；√分批支付：每年物业费除扣除5%的合同款项作为考核费用，剩余部分按一年12个月平摊支付。 |
| 14 | 投标文件提交方式 | **本项目通过政采云平台进行电子投标，投标人须通过浙江政府采购网（zfcg.czt.zj.gov.cn）发布的政采云电子交易客户端（浙江政府采购网首页“下载专区”下载）制作并上传加密电子投标文件，招标人不接受以纸质文件或其他形式提交的投标文件。** |
| 15 | 其他 | **无** |

**第四部分 投标人须知**

**A 总则**

1、适用范围

1.1 本招标文件适用于投标邀请中所述项目的采购。

2、定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 “集中采购机构”即宁波市政府采购中心，系指统一组织实施纳入政府采购目录项目采购活动的非营利事业法人。

2.3 “招标人”系指组织本次招标活动的集中采购机构。

2.4 “投标人”系指参加本次招标活动符合资格条件的供应商。

2.5 “投标人代理人”系指参加本次投标活动的投标人授权代表。

3、合格的投标人和投标产品

3.1合格的投标人应具备以下条件：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的关于供应商基本资格条件。

3.1.2 投标人应遵守中国的有关法律、法规和规章。

3.1.3 有能力提供本次招标产品并符合投标邀请中规定资质要求的合法营销资格的国内企事业单位，均可参加投标（**电信、银行、保险等行业实行许可证属地经营的本地分公司可直接参加许可证范围内项目的投标，本地分公司参加非许可证范围内项目投标的须提供公司的授权**）。

3.1.4 投标人与采购人一般应无任何直接或间接的关联。**有关联的，投标人应当在投标截止时间3日前告知招标人，在“诚信投标承诺书”中如实说明，并提供关联关系材料。**

3.1.5 投标人存在下列关联关系情形之一的，不得参加同一标包投标：

**（1）单位负责人（含法定代表人、实际控制人）是同一人的供应商；**

**（2）母公司、直接控股的被投资公司；**

**（3）为项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该项目的其他采购（具体实施）活动。**

3.1.6 一个投标人对一个标包只能提交一个投标文件。

3.1.7 投标人代理人只能接受一个投标人委托参加投标。

3.1.8 如投标人代理人不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

3.1.9 除招标文件有规定外，两个或两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份参加投标。

以联合体形式参加投标的，联合体各方均应符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的关于供应商基本资格条件，联合体中至少应当有一方符合招标文件规定的特定条件。

联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交。

联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

3.2合格的投标产品或服务

3.2.1应该是中国境内生产的产品或提供的服务。

若投标产品或服务属于国家实行许可证制度或生产注册证制度的产品或服务，则应具备相应有效的证书。

若投标产品属于进口产品，则应按照《政府采购进口产品管理办法》（财库[2007]119号）文件和《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库[2008]248号）文件办理。

3.2.2投标人应保证所提供的产品或服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权等）的索赔或起诉，否则由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由投标人承担。

 4、投标费用

4.1 无论投标结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

5、信息公告媒体

5.1 浙江政府采购网(zfcg.czt.zj.gov.cn)和宁波政府采购网(www.nbzfcg.cn)为政府采购监督管理部门指定的政府采购信息发布媒体。本次政府采购活动有关信息均在该网站上予以公布，公布信息视同送达所有潜在投标人。

**B 招标文件**

6、招标文件

6.1招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

6.2投标人应详细阅读招标文件的全部内容。不按招标文件的要求提供的投标文件和资料，则可能被视为无效标而导致投标被拒绝。

6.3为保证招标的公平性，若招标文件的技术指标要求存在排他性或歧视性条款，请投标人核实后，应在公告期限届满之日起7个工作日内，以书面形式（加盖单位公章）向招标人提出质疑请求、理由及事实证据材料。

6.4投标人可在投标截止时间5日前，对招标文件如有疑问要求澄清的，可用书面形式通知招标人，招标人应用书面作答（包括网上公告形式）。如有必要，可将答复内容包括原提出的问题（但不标明问题查询的来源），以网上公告形式通告潜在投标人。

6.5招标人在投标截止时间前，可对招标文件做必要的澄清或修改，并在指定的政府采购信息发布媒体上发布补充公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

6.6因6.4条款或6.5条款做出实质性澄清或修改影响投标人编制投标文件的，至投标截止时间不足15日的，应顺延推迟投标截止时间和开标时间，并在指定的政府采购信息发布媒体上发布补充公告。

**C 投标文件**

7、投标文件语言和计量单位

7.1投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的原件不是中文时，应附中文译本。

7.2投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用国家法定计量单位。

8、投标文件的制作

8.1 投标文件规格幅面（A4）应与正文一致，按照招标文件第六部分对投标文件格式部分规定的顺序，统一编目编码并编制目录。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，责任应当由投标人承担。

**8.2 制作电子投标文件的系统配置要求：64位的windows7及以上操作系统。**

**8.3潜在供应商应提前完成供应商注册，成为浙江省政府采购网(zfcg.czt.zj.gov.cn)正式供应商，并完成CA数字证书办理（CA驱动和申领流程：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）。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。**

8.4供应商通过政采云电子交易客户端（下载位置：浙江政府采购网 > 下载专区 > 电子交易客户端 > 政采云电子交易客户端）制作电子加密投标文件（后缀jmbs），按“供应商-电子交易操作手册.pdf”及本招标文件规定的格式和顺序编制并进行关联定位、加密并在投标截止时间前上传。

8.5 供应商在使用电子交易平台进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763（服务时间：工作日8：00-20：00）。

9、投标报价

9.1投标人要按投标产品数量、价格表的内容要求完整填写。

9.2对于非标准产品的投标，还应填报报价明细表（报价明细表格式由投标人自行设计）。

9.3所有投标均以人民币报价，投标人如需用外汇购入某些投标产品，须折合人民币计入总报价中，同时提供美金报价、折扣率、与人民币比值。

9.4除招标文件中有特殊规定外，招标人不接受任何选择报价，投标人对每一种产品只允许有一个报价。

9.5最低报价不能作为中标的保证。

10、投标文件的有效期

10.1在投标有效期内，投标文件应保持有效。

10.2在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标标书的有效期，这种要求和答复都应以书面的形式进行，同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

11、投标文件的签署

投标文件应按招标文件第六部分对投标文件格式部分规定的要求进行签署。

**D投标文件的递交**

1. 投标截止时间

投标文件须按照招标文件规定的投标时间上传。截至投标截止时间，电子投标通道将关闭，投标人未完成电子投标文件上传的，投标将被拒绝。

13、投标文件的补充、修改和撤回

13.1 投标人在投标截止时间前，可对其所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。

13.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。

13.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

**E 开标及评标**

14、 开标评标过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，且无法保证电子交易的公平、公正和安全时，招标人可暂停电子交易活动：

14.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

14.2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；

14.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

14.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

14.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标人可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新组织采购。

15、电子开标

15.1 招标人在政采云平台主持电子开标。

15.1.1 投标截止时间到，投标人不足3家，不进入标书解密开标程序。

15.1.2 投标人须登录政采云平台在**投标截止时间后30分钟内**用制作加密投标文件的数字认证证书（**同一个CA证书**）完成投标文件解密工作，公布开标一览表内容。**解密结束时间后，系统自动关闭解密通道，未解密的投标文件将作为无效投标被拒绝。**为避免投标工具驱动安装、系统兼容性和网络环境等问题，建议投标人用制作投标文件的电脑进行解密。

15.2 需要参加项目现场讲标（答辩）的，授权代表应当参加，并在投标现场提供参加人员名单及身份证明材料。

16、对投标文件的初审

16.1初审内容为投标文件是否符合招标文件的要求、内容是否完整、有无计算错误，文件签署是否齐全。

16.2对价格错误，评审委员会按下述原则修正：

1. 开标一览表与分项报价表等投标文件相应内容不一致的，以开标一览表为准；
2. 大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

16.3投标文件内容有歧义或不一致的，按不利于投标人作出认定。

16.4招标人对投标文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠开标后的任何外来证明。

16.5 在评审过程中发现投标人有恶意串通、妨碍其他投标人竞争、损害采购人或其他投标人合法权益情形的，其**投标无效**，并报告本级财政部门。

16.6 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其**投标无效**，并报告本级财政部门：

16.6.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

16.6.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

16.6.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

16.6.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

16.6.5 不同投标人的投标文件互相混装；

16.6.6 不同投标人的投标文件出自同一终端设备或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）网上报名投标。

16.7 有下列情形之一的，属于恶意串通投标，其投标无效，并报告本级财政部门：

16.7.1投标人直接或者间接从采购人或者采购机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

16.7.2投标人按照采购人或者采购机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

16.7.3投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

16.7.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

16.7.5投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

16.7.6投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

16.7.7投标人与采购人或者采购机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

17、讲标（答辩）及投标的澄清

17.1需要讲标（答辩）的，招标人工作人员应核对投标人讲标（答辩）人员，依次逐个带领投标人代表进出讲标（答辩）场所。

17.2招标人有权就投标文件中含混之处向投标人提出询问或澄清要求，投标人应当按照招标人通知的时间、地点进行答疑和澄清。

17.3必要时招标人可要求投标人就澄清的问题作书面回答，该书面回答应有投标全权代表的签章，并将作为投标内容的一部分。

17.4投标人对投标文件的澄清不得改变投标价格及实质内容。

18、比较及评价

18.1招标人根据招标产品特点组建评审委员会，对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。评审委员会由招标人、产品需求方、技术、经济、法律专家和其他有关方面的代表组成。

18.2评标标准及评标方法详细见招标文件第二部分。

19、评标过程保密

19.1开标之后，直到评标结束，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不得向投标人或其他无关的人员透露。

19.2 在评标期间，投标人企图影响招标人的任何活动，将导致投标被拒绝，并承担相应法律责任。

 **F 授予合同**

20、公示及定标

20.1评标结果公示。招标人在评标结束后，评标结果在政府采购监督管理部门指定媒体上公示，投标人可询问自身评审综合得分与排序。

20.2定标的形式有二种，一种是经采购人授权，由评审委员会直接确定中标方，另一种是由采购人对预中标进行审查确认中标方。

20.3接受最终审查的预中标方，应当予以配合并提供所需的有关资料。

21、招标人在授标时有变更数量的权力

在向投标人授予中标通知书时，招标人有权按有关规定变更数量和服务的内容。

22、中标通知

22.1在投标有效期内，招标人以书面形式（包括网站公布）通知所选定的中标方。

22.2中标通知书将是合同的一个组成部分。

23、签订合同

23.1中标方应按规定的时间、地点与买方签订中标经济合同，否则按开标后撤回投标处理。

23.2招标文件，中标方的投标文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

24、履约保证金

24.1中标方在收到中标通知书后，应在规定的时间内，向买方提供履约保证金，履约保证金金额不超过合同金额的1%（招标文件第三部分有约定的，从其约定）。

24.2中标方如未按第23.1及24.1条的规定办理，招标人有权撤销其中标资格。在这种情况下，招标人可另选中标方或另行招标。

24.3履约保证金在合同履行完毕后无息退还。

**G 风险监督**

25、廉洁自律规定

25.1集中采购机构工作人员不得与采购人、供应商恶意串通。

25.2集中采购机构工作人员不得接受采购人或者供应商组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者供应商报销应当由个人承担的费用。

26、人员回避

潜在投标人认为招标文件使自己的权益受到损害的，投标人认为采购人员及其相关人员有法律法规所列与其他供应商有利害关系的，可以向集中采购机构书面提出回避申请，并说明理由。

27、质疑的提出与接收

27.1投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向集中采购机构提出质疑。

27.2质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从www.ccgp.gov.cn网站下载）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。

重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑供应商将依法承担不利后果。

27.3质疑函接收联系人、联系电话和通讯地址见投标资料表。

**第五部分 合同格式**

**宁波市政府采购合同（模板）**

采购编号：NBZFCG

合同地点：

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

 甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》和宁波市政府采购有关办法，甲、乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，就以下物业管理事项达成协议。

**第一条物业基本情况**

详见合同附件。

**第二条物业管理范围**

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备等资产在内的服务，不涉及资产的所有权。

**第三条管理服务内容**

（一）

（二）

（三）

以上各项服务内容详见合同附件。

**第四条物业管理期限**

物业管理的期限为 年。

**第五条物业管理的质量标准**

乙方应在本合同履行期限内，对本项目的物业管理达到甲方在招标文件中提出的、乙方在投标文件中承诺的、以及在服务方案中具体表明的质量标准。

**第六条物业管理费用及支付方式**

（一）物业管理费用按招标文件内容、范围，合计：大写人民币元/年。

（二）物业管理费支付方式：

（三）合同期内价格调整：

（四）其它约定：

**第七条双方的权利义务**

**（一）甲方的权利义务**

1.有权审定乙方编制的服务方案、人员编制、费用预算。

2.有权对乙方服务的质量进行监督，对不符合质量标准的服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。

3.为乙方的服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房、员工更衣及休息场所等设施和涉及本后勤物业管理外包所需的验收图纸、资料等。为乙方的物业管理服务提供相应的协助和配合。

4.按合同约定的费用额度、支付方式和支付程序，按季支付后勤物业管理费用。

5.甲方享有对乙方服务人员指定、更换或调整的权利。

6.按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

**（二）乙方的权利义务**

1.应根据法律、法规的规定及本合同约定，编制物业管理方案、人员编制和费用预算，报送甲方审定。

2.保证从事本项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。如需调整技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方在聘用、任命、调整、调换有关主要管理服务人员之前，须征得甲方同意。在实施物业管理管理工作过程中，若乙方对投标时及合同中承诺的服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照违约处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

3. 合同期间，乙方派出本项目的项目总负责人和各部门主管不得在其他项目中同时任职。

4. 对物业管理涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，可另行委托第三方承担，但必须得到甲方的书面同意。委托的工作内容仅限于分项内容，整体物业管理项目不得转让给第三方。

5.合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。在约定时间内向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署移交确认书。

**6.按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。**

**第八条违约责任**

（一）乙方未按合同约定的质量标准履行物业管理职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，直至乙方达到物业管理质量标准后，甲方再支付相应的物业管理费用。

（二）乙方未按合同约定的质量标准履行物业管理职责，且给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；情况严重的，甲方可根据损失情况，最多可要求乙方支付合同总额 5 %的违约金；因乙方物业管理质量问题导致甲方无法实现合同目的时，甲方有权单方面解除合同。

（三）因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

**第九条争议解决方式**

双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

□提请宁波仲裁委员会仲裁。

**√向甲方所在地法院提起诉讼。**

**合同附件**

（一）本项目招投标过程中的有关招投标文件作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。如招投标文件内容同本合同条款有不一致处，以本合同条款为准。

（二）对本合同的未尽事宜，可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

**第十一条合同生效**

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

甲方： 乙方：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

签订时间：年月日 签订时间：年月日

**第六部分 投标文件格式**

封面

**投**

**标**

**文**

**件**

采购编号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

项目名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投 标 人:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 年 月 日

**投标应答索引表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 投标人应答内容 | 在投标文件中页码 | 备注 |
| 一 | **报价部分** | / | / | / |
| 1 | 投标函 | 有 |  |  |
| 2 | 开标一览表 | 有 |  |  |
| 3 | 管理费构成明细报价表 | 有 |  |  |
| 4 | 为完成本项目配备设备明细表 | 有 |  |  |
| 5 | 其他报价资料 |  |  |  |
| 二 | **商务技术部分** | / | / | / |
| 1 | 投标人情况介绍 | 有 |  |  |
| 2 | 类似项目案例 | 有或没有 |  |  |
| 3 | 项目人员组成 | 有 |  |  |
| 4 | 应急保障措施 | 有 |  |  |
| 5 | 其他商务技术资料 |  |  |  |
| 三 | **资格响应部分** | / | / | / |
| 1 | 特定资格条件证明材料 | 有或没有 |  |  |
| 2 | 营业执照、事业单位、社团组织、民办非企业等登记证副本 | 有 |  |  |
| 3 | 法定代表人授权书 | 有或没有 |  | 授权他人的需要提供 |
| 4 | 诚信投标承诺书 | 有 |  |  |
| 5 | 中小微企业申明函 | 有或没有 |  |  |
| 6 | 残疾人福利性单位声明函 | 有或没有 |  |  |
| 7 | 其他资格证明资料 |  |  |  |

**一、报价部分**

**1、投标函**

致：宁波市政府采购中心

我方参加贵方组织*项目名称(*采购编号XXXXX*)*招标的有关活动，并进行电子投标。据此函，我方宣布同意如下：

1. 提供投标须知规定的全部电子投标文件，上传到“政采云”平台。
2. 投标报价详见开标一览表。
3. 已详细审查全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 保证遵守招标文件中的有关规定，承担规定的责任义务。
5. 提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
6. 投标文件内容有歧义或不一致的，同意按不利于我方作出解释。
7. 投标有效期：90天。

与本投标有关的一切往来通讯方式：

投标单位全称：

地址： 邮编：

联系人： 电话： 传真：

移动电话： 电子邮件：

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或签章）：

日期：

**可先进行纸质打印，代表签字或签章后，再进行扫描提交。**

**2、开标一览表**

项目名称：XXXX

采购编号：XXXX

标包号：XX

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **本项目收费报价** | **单位** | **备注** |
| 合计 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（大写）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（小写） | 元/年 |  |

**投标单位名称： （盖章）**

**日 期： 年 月 日**

注：

1、本项目总收费：指招标文件中所规定的所有服务项目合同期内全年的总报价，此报价作为投标方的投标总价。

2、各投标单位还必须按项目内容对各项服务单独报价，并列出报价表。

**3、管理费构成明细报价表**

（单位：元/月）

|  |
| --- |
| 管理费构成测算 |
| **序号** | 项目 | 费用 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
|  | …… |  |
| 小计 |  |

注：1、物业管理费构成中的人工费用部分必须提供费用构成明细（如人工工资费用、社会保险、福利、节假日加班费用等），可另附表说明。

**4、为完成本项目配备设备明细表**

**（备注：若业主方提供相关设备，则本项下相关表格可不填）**

（一）办公设备

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 | 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 |
| 1 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |

（二）安保设备

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 | 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 |
| 1 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |  |

（三）其他设备

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 | 序号 | 名称 | 数量 | 单价 | 金额 |
| 1 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |  |

其它根据项目要求自行增删表格……

**5、其他报价资料**

***投标人可结合招标文件及自身情况提供其他认为必要的资料。*二、商务技术部分**

**1、投标人情况介绍**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投标人名称 | 注册年度及注册编号 | 注册资金（万元） | 资格（质）证书批准单位、等级批准时间及编号 |
|  |  |  |  |
| 税务登记证编号 | 经营场所 | 在职技术人数 | 得奖或评优项目数量 |
|  |  |  |  |

**注：1、在按要求填写好此表格后，各投标单位可以用其它的方式，就公司整体情况作出详细的介绍。**

**2、有关资质和获奖情况需提供证书扫描件。**

**2、项目案例**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 业主 | 项目规模（平方米） | 合同金额 | 合同起始时间 | 业主联系人 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**3、项目人员组成**

**（一）项目经理简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 年 龄 |  |
| 职 务 |  | 职 称 |  | 学 历 |  |
| 参加工作时间 |  |
| 专业 |  |
| 相关资格证书 |  |
| 工作履历 |
| 业主 | 物业名称 | 担任职务 | 相应岗位工作起止时间 | 业主联系人 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |

**（二）其他成员承诺表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 姓别 | 学历 | 拟任岗位及职务 | 持何种资格证件 | 相关工作经验 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |

**注： 1、填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写。**

**2、项目经理、主要管理人员需明确姓名及具体信息；其他成员表可以按招标需求以承诺的方式填写，无须明确姓名，中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任。**

**3、项目人员组成所要求填写的人员是指供应商将安排在此项目的具体人员。**

**4、应急保障措施**

投标人结合项目特点提出具体应急管理措施和应急预案。

方案必须明确遇突发情况可调派用于本项目的同岗位人员情况（包括但不限于现工作项目单位的排班情况、可调派人员数量、到本项目现场的承诺时长）。

5、**其他商务技术资料**

***投标人可结合招标文件及自身情况提供其他认为必要的资料.*三、资格响应部分**

**1、特定资格条件证明材料**

投标人可结合招标文件及自身情况提供必要的资料。

**2、营业执照、事业单位、社团组织、民办非企业等**

登记证副本扫描件。

**3、法定代表人授权书**

致：宁波市政府采购中心

 XXXXX（投标单位全称）法定代表人XXX （姓名）XXXXX（身份证件号码）授权XXX（姓名、职务）XXXXX（身份证件号码）为委托代理人，参加贵方组织的 XXXX 项目（采购编号XXXXX）政府采购活动，全权处理政府采购活动中的一切事宜。

 本授权书于XXXX年XX月XX日签署生效，特此声明。

投标单位全称（盖章）：

法定代表人（签字或签章）：

日期：

***注：1.法定代表人作为投标授权代表的，本表无需提供。2、可先进行纸质打印，代表签字或签章后，再进行扫描提交。***

**法定代表人、被授权人身份证明**

1、法定代表人身份证扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

2、授权代表身份证扫描件：（如法定代表人直接参加投标并对投标文件中的相应材料签字的，则无需提供）

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

**4、诚信投标承诺书**

宁波市政府采购中心：

我方愿意参与“XXX项目（采购编号：XXX）”的投标，并作出如下承诺：

1. 我方符合政府采购法第二十二条规定的条件，且在本项目公告日前3年内没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款（认定标准按《财政部关于<中华人民共和国政府采购法实施条例>第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3 号））等行政处罚的重大违法记录。

2、与采购人XXX（填“有/无”）关联，没有采取任何影响公平投标的行为。

3、在招投标过程中，不做以下任何事项：

（1）投标截止时间后撤回投标（包括开标后拒绝应当进行的讲标演示）；

（2）投标文件中提供虚假材料或不实材料；

（3）与其他投标人达成可能限制竞争的协议；

（4）为影响投标而向有关招标当事人提供金钱、物质及服务；

（5）与其他投标人围标、陪标；

（6）其他任何串通投标行为。

4、若中标后，保证按照投标承诺及时签订合同并履约。

我方若违背以上承诺，接受在政府采购指定媒体上公告曝光处理，同时承担依据国家法律法规追究的其他责任。

 投标单位**（盖章）**：

日 期：

**特别说明：本承诺书不得实质性改动，否则视为无效标。**

**5、中小企业声明函**

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，本单位参加XXXXXX项目（采购编号XXXX标包X）采购活动，郑重声明提供的服务全部由符合政策要求的中小微企业承接，具体情况如下：

1. *（标的名称、...）*，所属行业为*物业管理*；服务商为*（企业名称）*，上年末从业人员*XXX*人，上年营业收入*XXX*万元，上年资产总额*XXX*万元，属于*（中型、小型、微型）*企业；
2. *（标的名称、...）*，所属行业为*XXXXX*；服务商为*（企业名称）*，上年末从业人员*XXX*人，上年营业收入*XXX*万元，上年资产总额*XXX*万元，属于*（中型、小型、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。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，依法承担相应责任。

投标单位名称**（盖章）**：

日  期：

填写说明：

1、以下情形不影响声明有效性，也不作为虚假资料情形：一是划型标准中行业不涉及的指标未填写或填写错误的；二是声明函所列行业与采购文件所明确行业不一致且不改变划型结果的；三是非企业供应商错误提交声明函的。

2、**项目专门面向中小企业采购的，投标人必须按要求提供本表，且投标货物和服务必须全部由中小企业制造或者承接。如有虚假，将对投标人按虚假材料谋取中标论处。**

3、**项目不是专门面向中小企业采购的，投标产品中有小微企业制造的货物（或者承接的服务）需要参照享受价格评分优惠的，投标人应仔细核实小微企业相关数据后提供本表。本表如有虚假，联合体或者分包方式的所有参与方均按虚假材料谋取中标论处，自行提供或者外购方式的以投标人虚假材料谋取中标论处。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。**

4、依据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定，具体企业行业分为：农林牧渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。一般研发、生产、加工型企业填写工业，销售、贸易型企业填写批发业，具体行业划分依据国家统计局网站公布的《国民经济行业分类》标准规定。各行业企业划型标准：

（1）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（2）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（3）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（4）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（5）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（6）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（7）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（8）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（9）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（10）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（11）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（12）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

（13）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

（14）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（15）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（16）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

**中型企业标准上限即为大型企业标准下限。无上年度数据的新成立企业暂以当前实际数据填报。从业人数包括与企业订立劳动合同的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数。以分公司投标的，须填写法人公司的企业划型。**

5、联合体投标的，由联合体牵头方提供本表。

6、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）规定的条件并提供提供《残疾人福利性单位声明函》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、微型企业。

6、**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“XXXX项目（采购编号：XXXX）”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。

 投标单位名称**（盖章）**：

 日 期：

填写说明：

1、本声明是残疾人福利性单位的提供，其他单位无需提供。

2、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

7**、其他资格证明资料**

***投标人可结合招标文件及自身情况提供其他认为必要的资料。*第七部分 其他文件格式**

**履约保证金保函**

**（若采用保函的，在中标后开具提交采购人）**

致：宁波市政府采购中心

本保函是我行（ [银行全称]）为

 （以下简称卖方）根据贵处组织的

 项目（采购编号）招标结果，将与

 （以下简称买方）签订的经济合同及执行合同提供的担保。保证金金额为（大写人民币） 元。

当我行在收到贵处说明卖方违约的书面通知后，在20天内按通知要求金额无条件地支付给买方。

本保函的有效期为自开出之日起，至合同履约结束之日止。

银行全称：

（盖章）

开具人（签字）：

职务：

日期：

**政府采购履约情况反馈表**

**采购人名称： 联系人及电话：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购项目名称 |  | 项目编号 |  |
| 中标供应商名称 |  | 供应商联系人及电话 |  |
| 中标金额 |  | 合同履约时间 | 自 至 |
| **履约情况评价** | 总体评价 | □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 分项评价 | 质量方面 |  □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 价格方面 |  □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 服务方面 |  □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 时间方面 |  □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 环境保护 |  □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 其他 | 评价内容为： 评价等级为： □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 |
| 具体情况说明 |  |
| 采购人意见（公章） |  日期： 年 月 日 |

说明：

1、本表为采购人向宁波市政府采购中心反映政府采购项目履约情况时所用；

2、履约情况评价分为优、良、中、差四个等级，请在对应的框前打“√”，然后在“具体情况说明”一栏详细说明有关情况。