**嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目**

**采购文件**

**项目编号：嘉政采招（2022）第41号**

**项目名称：嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目**

**采购人：嘉兴博物馆**

**集中采购机构：嘉兴市公共资源交易中心**

**2022年11月30日**

**目 录**

[第一章 公开招标采购公告 3](#_Toc5143)

[第二章 招标需求 9](#_Toc10068)

[第三章 供应商须知 3](#_Toc18006)8

[第四章 评标办法及评分标准 54](#_Toc26897)

[第五章 嘉兴市政府采购合同（指引） 59](#_Toc9160)

[第六章 投标文件格式 68](#_Toc1058)

# 第一章 公开招标采购公告

项目概况

嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目的潜在投标供应商应在浙江政府采购网（<http://zfcg.czt.zj.gov.cn> ）获取招标文件，并于 2022年12月20日（北京时间）前递交投标文件。

**一、项目基本情况**

政府采购计划编号：嘉兴市财政局临[2022]10083号-001号

项目编号：嘉政采招（2022）第41号

项目名称：嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目

预算金额：人民币308万元/年

最高限价：人民币308万元/年

采购需求：嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）宗地范围内的物业保障服务工作[含综合管理、安全保卫（保安）、环境卫生（保洁）、高配值班、水电维修、客服接待、绿化养护及盆花摆放、外墙（玻璃）清洗、生活垃圾清运、食堂服务等内容]。

服务期限：合同签订之日起壹年。服务期满后，经考评等级达到合格以上的，经双方同意可以连续续签不超过两次的政府采购合同，每次合同有效期（服务期限）为一年。续签费用按中标金额，如果有资金增加，按嘉兴市财政局相关规定执行。

本项目接受联合体投标：🞎 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.落实政府采购支持中小企业政策需满足的资格要求：

2.1🞎 无需落实；

2.2🗹 需要落实：

2.2.1专门面向中小企业

🞎 货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

🞎 货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

🗹 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；

2.2.2🞎 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 / %，其中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；

2.2.3🞎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 / % ，其中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；

3.本项目的特定资格要求： 无 ；

4.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：2022年11月30日至2022年12月20日9：30

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：免费。

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

2022年12月20日9：30（北京时间）

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五个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.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，以书面形式在政采云平台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。

2.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。

（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；

CA驱动和申领流程

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html

注：ＣＡ证书遗失补办、延期、解锁、质保等业务可以在联连客户端上进行操作；使用政采云投标客户端时，建议使用windows7以上且64位的操作系统。

CA证书办理操作视频

https://service.zcygov.cn/#/knowledges/UgcbC3EBiyELHE-opz1b/EWqqyXEByNnJ3A2CPyDI

CA绑定登录操作视频

https://service.zcygov.cn/#/knowledges/UgcbC3EBiyELHE-opz1b/nAkmyXEBiyELHE-o-983

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：投标供应商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将政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份电子标文件1份下载至U盘，直接提交或者以***EMS***方式递交【地址：嘉兴市公共资源交易中心306室；收件人：肖婧婧；电话：0573-82512032；快递寄出同时，项目被授权代表须以邮件方式将快递单号、项目名称、公司名称、被授权代表姓名及联系方式等内容（邮件格式为：[项目编号+快递单号+公司名称+被授权代表姓名及联系方式）发送至集中采购机构联系人邮箱(332603023@qq.com)】](mailto:项目编号+快递单号+公司名称+被授权代表姓名及联系方式）发送至集中采购机构联系人邮箱(332603023@qq.com)。如供应商选择快递费到付，集中采购机构将拒签。】；)；

备份投标文件递交须满足：外包装封面上应注明投标供应商名称、投标供应商联系方式（授权代表手机）、投标文件名称（备份投标文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标供应商公章。

投标供应商递交的备份投标文件，出现下列情况之一的，将被拒收：

·未按规定密封或标记的；

·由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的；

·超过响应截止时间送达的；

·快递方式：快递费到付，或以EMS以外的快递方式提交的。

⑨投标文件的解密：投标供应商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。投标供应商仅提交备份投标文件，没有在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

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”（浙江省“项目采购电子交易系统/不见面开评标”学习专题：<https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding>）。

3.惠企政策

3.1本采购项目，中标供应商与采购人签订的政府采购合同适用于嘉兴市政府采购贷款政策（简称“政采贷”），具体内容可参阅政府采购贷款流程：

http://jxszwsjb.jiaxing.gov.cn/zxfw/005001/005001004/20190315/76d484f7-8fac-497f-9359-4df81cc086da.html

3.2根据浙江省财厅2022年3号文、8号文的具体工作要求，鼓励政府采购供应商使用政采贷获得普惠融资，使用履约保险/保函、预付款保险/保函释放保证金或者提高增信。具体内容可登录政采云平台（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

**1.采购人信息**

名 称：嘉兴博物馆

项目联系人：徐贤卿

地址：嘉兴市南湖区海盐塘路485号

联系方式：0573-83677071

质疑联系人：吴海红

联系方式：0573-83677072

**2.集中采购机构信息**

名 称：嘉兴市公共资源交易中心

地 址：嘉兴市广场路350号

传真： 0573-82512050

项目联系人：肖婧婧

电话：0573-82512032

邮箱：[332603023@qq.com](mailto:332603023@qq.com)

质疑联系人：陈喜根

联系方式：0573-82512037

**3.同级政府采购监督管理部门**

政府采购行政监管及投诉受理部门：嘉兴市财政局

联系人：曹先生，姚先生

联系方式：0573-82031729

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95763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。

采购人：嘉兴博物馆

集中采购机构：嘉兴市公共资源交易中心

2022年11月30日

# 第二章 招标需求

**一、项目概况**

嘉兴博物馆是一座集收藏、保护、研究、展示和教育于一体的综合性博物馆，成立于1958年，现为国家二级博物馆，先后获得省级爱国主义教育基地、省级治安安全示范单位、省文物系统先进单位、市级园林式单位和文明单位等荣誉。2001年易地立建于浙江省嘉兴市海盐塘路，2003年10月迁入新馆，2004年10月实行免费开放，北邻革命圣地南湖，建筑面积1.5万平方米，其中展示区域近6000平方米，已成为嘉兴城市的重要标志性文化建筑。嘉兴博物馆（二期）5个展厅，共计7000平方米。

马家浜文化博物馆位于嘉兴经济技术开发区马家浜遗址东北侧，占地面积23亩，建筑面积约8000平方米，是一座与考古遗址公园建设相结合的专题博物馆。从空中俯瞰，是一个六边形建筑，模仿先民聚落布局形态，外立面是暗红色茅草纹混凝土制成，类似于马家浜遗址中出土的陶器颜色。

**二、服务期限**

合同签订之日起壹年。服务期满后，经考评等级达到合格以上的，经双方同意可以连续续签不超过两次的政府采购合同，每次合同有效期（服务期限）为一年。续签费用按中标金额，如果有资金增加，按嘉兴市财政局相关规定执行。

项目交接：2022年12月31日17时前由采购人协调中标供应商与原物业服务单位共同完成项目交接，原物业单位无条件服从，并办理交接手续，交接内容依照本次招标内容执行。自2022年12月31日17时起由中标供应商按招标文件及服务合同的要求提供服务并承担相应责任。

**三、承包方式**

包工、包料、包垃圾清运、化粪池清理、一年两次池塘净水池清洗、一年一次外墙清洗、室内外绿化养护及室内盆花摆放、远程消控报警系统维护、客服等。

**四、服务范围**

本次招标范围包括嘉兴博物馆（位于海盐塘路485号）和马家浜文化博物馆（位于嘉兴经济技术开发区马家浜遗址东北侧两个区域）。

1、综合管理：主要包括项目的服务对接、汇报、现场管理及应急服务等工作，其中项目经理派驻嘉兴博物馆，项目主管派驻马家浜文化博物馆。

2、客服接待：主要包括来访预约登记、前台问询引导及会务服务工作。

3、安全保卫：主要包括门岗服务、安检服务、巡逻服务、消监控值班服务及远程消控报警系统维护。

4、环境卫生：主要包括广场、道路、绿化带（草坪）、明沟、停车场、垃圾房（亭）、人工湖（池）、门岗公用卫生间、食堂周边区域和垃圾收集房、所有楼宇的大堂、电梯及桥箱、楼层通道、楼梯、卫生间、淋浴房、开水间、天台、屋面、落水管等公共区域及其公共设施保洁服务；一年两次池塘净水池清洗；一年一次外墙清洗；垃圾清运及化粪池清理。

5、工程管理：水电维修及高配值班服务，其中嘉兴博物馆提供除水电维修及设施巡检工作外提供24小时高配值班服务，马家浜文化博物馆水电维修及设施巡检工作兼顾高配值班。

6、食堂服务：提供嘉兴博物馆工作日就餐服务含餐厅卫生保洁。

7、绿化服务：提供项目绿化养护及盆花摆放服务。

**五、人员需求**

**1、人员总体要求**

（1）服务团队要求：供应商根据服务需求，配置物业服务团队，并制定适合本项目的管理规章制度，服务团队主要人员须相对稳定，项目实行项目经理负责制。岗位设置科学合理，统筹安排，满足项目日常有序运行，岗位设置方案由供应商拟定并在投标文件中明确，经采购人同意后供应商可对人员岗位作部分调整，总人数不低于49人。

（2）服务人员素质要求：全体员工要求身体健康，政治可靠，按岗位持证上岗，作风严谨，服务规范，仪容整洁、礼仪规范，身体素质良好，无不良行为记录(签订合同时提供无犯罪记录)，未受过治安处罚、刑事处罚，并缴纳相应的保险。为提高物业管理水平，所有物业人员还需要进行礼仪培训。除供应商对服务人员的培训外，还需要接受采购人对服务人员的集中培训。

（3）服务人员筛选及更换：项目经理、项目主管、监控室保安人员的选用，必须经采购人认可。遇调动或辞职时，项目经理、主管提前20天、其余人员提前7天告知采购人并得到同意后才能更换；本项目所有人员调动或辞职时，新入职的人员各项要求不得低于本招标文件。在培训、日常工作检查过程中，采购人发现岗位人员不能胜任的，可要求更换，直至胜任为止。

**2、人员岗位设置及岗位要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务条线** | **岗位** | **工作时间** | **配置人员** | | | **人员要求** |
| **嘉兴博物馆** | **马家浜文化博物馆** | **合计** |
| 一 | 综合管理 | 项目经理 | 白班，  做六休一 | 1 | | 1 | 30-50周岁，大专及以上学历，精神面貌良好、身体健康、工作责任心强，取得相关职业证书，有5年以上同类项目物业管理经验，退伍军人及党员优先； |
| 项目主管 | 白班，  做六休一 | / | 1 | 1 | 45周岁及以下，高中以上文化水平，亲和力强、身体健康、取得相关职业证书，有2年及以上同类项目工作经验； |
| 二 | 客服接待 | 客服人员 | 白班，  做六休一 | 1 | 1 | 2 | 40周岁及以下，女性、形象良好，亲和力强，高中及以上文化水平，有2年及以上同类项目工作经验； |
| 三 | 安全保卫 | 白班保安  （含门岗、安检、巡逻、展厅） | 白班，  做六休一 | 13 | 6 | 19 | 白班保安和夜班保安人员要求：  （1）55周岁及以下（其中嘉兴博物馆50周岁以下不少于5人，马家浜文化博物馆50周岁以下不少于2人）；  （2）男性  （3）精神面貌良好、身体健康、工作责任心强；  （4）有保安从业经验，保安员取得保安从业人员上岗证；  （5）退伍军人及党员优先  消监控人员要求：  （1）消控人员需持有建(构)筑物消防员职业资格证书。  （2）55周岁及以下  （3）2年以上类似工作经验 |
| 夜班保安（门岗、巡逻） | 夜班，  做一休一 | 4 | 2 | 6 |
| 消监控保安 | 24小时，  单岗 | 3 | 3 | 6 |
| 四 | 环境卫生 | 保洁服务 | 白班，  做六休一 | 7 | 2 | 9 | 60周岁及以下，精神面貌良好、身体健康，工作责任心强，有保洁从业经验。 |
| 五 | 工程管理 | 水电维修 | 白班，  做六休一 | 1 | / | 1 | 58周岁以下。男性，工作责任心强，持证上岗，且有2年以上类似工作经验； |
| 高配值班 | 24小时在岗（马家浜文化博物馆执行定期巡检制） | 2 | 1 | 3 | 58周岁及以下，工作责任心强，取得高压电工作业证，有高压配电房值班管理经验。其中马家浜高配值班岗位需有水电维修工作经验。 |
| 六 | 食堂服务 | 食堂服务 | 白班、  做五休二 | 1 | / | 1 | 60周岁及以下，精神面貌良好、身体健康，工作责任心强，有食堂服务及烹饪经验，需有健康证。 |
| **七** | **服务人数小计** | |  | **33** | **16** | **49** |  |

**六、物耗及设备需求**

1、中标供应商需提供所有服务人员的统一着装，并须将员工照片、岗位职责等资料上墙公示。

2、根据\*\*、防恐等方面的需求，中标供应商须提供日常警用器材（含（橡胶警棍、警用钢叉、警用头盔、警用盾牌、警用防刺背心、警用防割手套、警用催泪喷射器）4套、防爆毯1条、对讲机（带耳麦）20部）；建立各类应急预案（如防爆、群体事件、消防、抗台等），培训相关人员达到相关要求，每半年组织一次防恐、\*\*、消防及相关突发事件的应急处理培训和应急演练活动，费用由中标供应商承担。

3、中标供应商需提供卫生间芳香球、蚊香、消毒液、洁厕剂、垃圾袋、卫生纸、擦手纸及洗手液等易耗品、外围及展厅垃圾袋及日常保洁工具耗材药剂等，（垃圾桶由采购人负责配置）。

4、提供室内磨地机、扫地机各一台，专用于本项目使用。

5、服务所需电脑、打印机、文件柜、纸等日常办公用品由中标供应商视需要自行配置，办公用房由采购人提供。

6、上述情况所产生的费用包含在整体预算费用中，请投标供应商报价时酌情考虑。

**七、服务需求及标准**

**（一）综合管理服务需求及标准（项目经理、项目主管）**

**1.综合管理****服务需求（包括但不限于）**

1.1项目经理负责整个标的项目的服务对接工作，包括：工作汇报、现场管理及应急服务等工作，定期对马家浜文化博物馆现场工作进行现场检查监督。负责马家浜文化博物馆现场管理工作，定期向项目经理汇报现场工作情况，及时处理现场应急事件。

1.2综合管理人员负责各岗位用工考勤、仪容、仪表和服务规范执行情况的管理；负责对员工的培训教育。

1.3综合管理人员要具备组织管理的能力，做好管理范围内各个岗位的统筹管理工作。有效地汇集各岗位的能量，从而充分发挥整体效能。

1.4综合管理人员善于团结、教育员工，既能关心别人，又能以身作则，具有凝聚力。

1.5综合管理人员负责对管理范围内的业务操作进行监督和指导。加强对日常工作的巡查，形成巡查台账，及早发现问题，及时解决问题。

1.6项目经理与采购人保持沟通，建立良好的合作关系，每月提供服务月报：对管理工作进行总结评估，对客户投诉及时整改，不断提高服务质量。

1.7综合管理人员对本项目的服务范围、标准、作业频率、作业工艺流程等技术业务熟悉。

1.8围绕服务保障目标和各项任务，制订年度工作计划报送采购人；

1.9综合管理人员及时处理各项突发事件，合理调配现场人员。

1.10完成采购方临时性交代的其他工作事宜。

**2.综合管理服务标准**

2.1综合管理人员能有效的和采购人沟通，及时有效地满足各类合理的服务需求，达到服务目标，保质保量完成项目需求；

2.2供应商的管理制度全面有效，综管理人员将其落实到位，符合文博类项目后勤管理需求；

2.3供应商的管理标牌、标识清晰明了，符合项目整体形象；

2.4综合管理人员的管理平稳及时有效，无重大人事纠纷发生；

**（二）客服接待服务需求及标准**

**1.客服接待服务需求（包括但不限于）：**

1.1客服接待人员做好负责来访预约登记、大堂前台问询引导接待与部分会议室的接待与服务工作；

1.2客服接待人员提供部分会议室日常服务工作；

1.3客服接待人员做好前台接待各项记录，每月及时汇总，年度整理归档，配合做好项目台账工作；

1.4客服接待人员负责接受投诉及处理，来访人员意见反馈；

1.5建立服务台账，及对外接待后勤服务工作；

1.6做好各楼层报刊分类、分发及处理；

1.7做好公共区域展览展示管理，展示后需退还、处理和清运的分别安排处置；

1.8完成采购人交办的其他任务。

**2.客服接待服务标准**

2.1供应商将物品的保管、维护等客户服务与管理内容形成文件，实行制度化管理。

2.2供应商应对客户服务人员进行标准化培训，以帮助其培养职业道德、提升职业技能、树立职业形象。对培训内容、培训计划、培训方式、培训效果制定方案，完成管理闭环。

2.3供应商应设明确客户服务岗位职责，形成相应文件，并将其纳入供应商管理体系中。

2.4供应商应根据确认的服务需求对前台接待服务的提供进行全面的策划，形成实施方案。

2.5供应商应对改进服务质量的效果和效率制定计划，提出改进服务质量的措施；同时应对服务的全过程进行评价。

2.6接受采购人工作检查、指导和督促；

2.7认真落实采购人制订的各类规章制度（包括处置突发问题应急预案）；

**（三）安全保卫服务需求及标准**

**1.安全保卫服务需求（包括但不限于）：**

1.1门岗：负责门岗问询，车辆引导，做好责任区域的治安管理工作，阻止衣冠不整人员、可疑人员及易燃易爆、有毒、污染、反动宣传物品等进入区域，对可疑人员、物品或情况及时采取有效措施；对参观人员的问询给予热情礼貌地解答和指引。

1.2展厅岗：负责展厅引导，做好责任区域的治安管理工作及应急事件处理工作，维护展厅内的正常秩序；阻止可疑人员和易燃、易爆、有毒、污染物品、反动宣传物品进入展厅内，对可疑人员、物品或情况，应及时采取有效措施，问题严重或不能处理的，应及时报告；对参观人员的提问不管是否职责范围内都需给予热情礼貌地解答和指引；轮岗保安应协助博物馆工作人员对展览展柜以及其他物品（非文物）进行搬运等。

1.3安检岗：展厅入口的安全检查工作，负责来访人员进出安检及疫情管控工作，阻止衣冠不整人员、可疑人员及易燃易爆、有毒、污染、反动宣传物品等进入展厅，对可疑人员、物品或情况及时采取有效措施；对参观人员的提问给予热情礼貌地解答和指引。

1.4消监控岗：负责博物馆安全防范及消防安全的技防工作，发现可疑情况应立即告知现场管理人员及时处理，同时定点录像、做好相关记录，并及时报告；一旦发生火灾、治安案件、人员伤害等，应立即报警，并立即按应急预案实施应急措施，力争将损失减少到最低程度。

1.5巡逻岗：实行24小时保安员巡逻值勤制度。负责博物馆区域巡逻及检查工作，对车辆停放、车辆通行、人员进出、治安管理、公共秩序等进行管理和控制，处理应急突发事件。

1.6每年定期进行消防、\*\*演练。

1.7完成采购人交办的其他任务。

**2.安全保卫服务标准**

2.1人员年龄结构严格按照标准执行。

2.2对安全保卫人员进行标准化培训，以帮助其培养职业道德、提升职业技能、树立职业形象。对培训内容、培训计划、培训方式、培训效果制定方案，完成管理闭环。

2.3供应商应设明确安全保卫各岗位职责，形成相应文件，并将其纳入供应商管理体系中。

**（四）环境卫生服务需求及标准**

**1.环境卫生服务需求（包括但不限于）：**

1.1供应商做好公共区域和采购人指定区域的保洁工作。

项目内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、淋浴房、健身房、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（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，红线规划内的道路停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施等要求范围内的所有环境卫生保洁。

1.2因疫情防控需要，保洁区域内的重点区域如卫生间、会议室、电梯等须有专人负责。供应商按照疫情防控文件要求，做好日常疫情防控工作，涉及费用一并考虑于投标报价中。包含但不限于：门岗测温、查验健康码、疫苗码、行程码等；落实疫情防控应急预案、突发情况的紧急处置；日常消毒：公共区域、重点部位消毒，会议室一会一消杀以及采购人指定区域的消毒工作；疫情防控中的文明劝导工作。

1.3做好各项迎检等相关工作。当有重大活动或有突击性任务，中标供应商必须服务统一调配。当需进行影响范围较大保洁工作时，须提前经采购人确认后方可进行。

1.4保洁人员必须熟悉药水的用途和操作规程，需要清洁带电物体时，不得私自拔动任何机器设备及开关，以免发生事故在高空作业时须系好安全带，做好安全防护措施。保洁人员如因操作不当发生的人身安全事故，其发生的一切费用均由供应商负责。

1.5外墙清洗一年一次（具体时间根据采购人要求）。清洗操作人员需持有相关作业资格证；清洗时如发生人身安全事故，其发生的一切责任与费用均由中标供应商承担，与采购人无关。

1.6完成采购方交办的其他事项。

**2.环境卫生服务标准**

2.1按照不低于保洁行业标准、地方标准的要求，做好范围内日常保洁工作。

2.2按照垃圾分类有关要求，做好垃圾分类工作。垃圾箱摆放整齐，垃圾做到日产日清，垃圾不在筒箱内过夜。无异味、保持地面清洁干燥；垃圾箱的垃圾存量不超过上缘边缘无拖挂、定期消毒、清洁。

2.3负责项目内生活垃圾的收集、分类管理及清运，做到日产日清。

2.4负责项目内公共区域、洗手间等消毒工作，做好日常防疫工作。

2.5环境卫生服务频率及标准。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）大楼保洁频率及标准** | | | | | | | | |
| 区域 | 项目 | 工作内容 | 标准 | 频率 | | | | |
| 循环 | 日 | 星期 | 月 | 季 |
| 大厅  展厅  楼层  走廊 | 踏垫 | 除尘 | 无垃圾、泥巴、杂物 | 吸尘 |  | 清洗二次 |  |  |
| 地坪 | 除尘、  抛光吸水、拖扫 | 无脚印、垃圾、灰尘、杂物、积水、烟蒂、要光亮 | 推尘 | 抛光一次 |  | 打蜡 |  |
| 立柱 | 抹净、除尘 | 清洁光亮、无手印污垢 | 保洁 | 清洁一次  （2米以下） | 清洁一次  （2米以上） |  |  |
| 大理石墙面 | 除尘 | 无污迹、光亮 |  | 清抹一次  （2米以下） | 清抹一次  （2米以上） |  |  |
| 触摸屏  各类标识牌等 | 除尘 | 无积灰、蜘蛛网 |  | 清抹一次  （2米以下） |  |  | 清抹一次  （2米以上） |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无积灰 |  | 清抹一次 |  |  |  |
| 墙角线 | 除尘 | 无积灰 | 保洁 |  | 清除一次 |  |  |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  | 清抹一次  （2米以下） | 清抹一次  （2米以上） |
| 垃圾箱 | 清除垃圾外表抹净消毒处理冲洗内部 | 表面无污渍  无垃圾满溢、无拖挂 |  | 倾倒  擦拭一次 | 清洗  消毒一次 |  |  |
| 落地玻璃  （门）内外 | 擦洗、抹净、除尘 | 无积灰、水流痕迹  手印、洁净明亮 | 保洁 | 清抹一次  （2米以下） | 清抹一次  （2米以上） |  |  |
| 花盆套 | 除尘 | 无灰尘、盆内无垃圾 |  | 保洁一次 | 清抹外表 |  |  |
| 灯具 | 除尘 | 无积灰、蜘蛛网 |  |  |  | 擦拭 | 清除一次 |
| 服务台、桌椅等 | 抹净表面 | 无污渍、灰尘等 | 保洁 | 擦拭 | 消毒一次 |  |  |
| 外侧围栏玻璃 | 清刮 | 无积灰、无水迹、明亮 |  |  |  |  | 清刮一次 |
| 扶手、栏杆 | 除尘、上光 | 无灰尘、无手印、光亮 |  | 保洁二次 |  | 上钢油一次 |  |
| 装饰物 | 除尘、上光 | 无积灰、手印、光亮 |  | 清抹 |  |  |  |
| 开关、插座 | 除尘 | 无积灰 |  | 清抹 |  |  |  |
| 电梯 | 地面 | 除尘、清洗、抛光 | 无灰尘、无垃圾、光亮 | 保洁 | 抛光一次 |  |  |  |
| 墙面 | 抹尘 | 无灰尘、无手印、光洁 | 保洁 |  |  |  |  |
| 门（内外） | 抹净（上保护剂） | 无灰尘、无手印、光洁 | 保洁 |  | 清洁、上光 |  |  |
| 门槽 | 清除垃圾、杂物 | 无灰尘、无垃圾、光亮 |  | 保洁一次 |  |  |  |
| 指示牌和按钮 | 除尘 | 无灰尘、无手印 | 保洁 |  |  |  |  |
| 门外按钮 | 除尘 | 无灰尘、无手印 | 保洁 |  |  |  |  |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹、无手印、明亮 | 保洁 | 清刮一次 |  |  |  |
| 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、无尿垢、清洁 | 保洁 |  | 清洗一次  消毒一次 |  |  |
| 隔断 | 除尘、除污垢 | 无灰尘、无涂画  无污垢无涂画、无污垢 | 保洁 |  | 清洗一次 |  |  |
| 水龙头 | 抹净 | 无水锈、无污渍 | 保洁 | 清洗一次 |  |  |  |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹、无污渍、明亮 | 保洁 | 清洗一次 |  |  |  |
| 地面 | 清洗、消毒 | 无垃圾、无水迹、无污渍 | 保洁 |  | 清洗消毒 |  |  |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 保洁 |  | 清洗一次 |  |  |
| 灯片和天花及风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 清除一次 |  |  |
| 门和门框 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 保洁 |  | 清洁一次 |  |  |
| 台面 | 抹净 | 无水迹、无污渍 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 废物箱 | 清除垃圾  外表清洁 | 无垃圾满溢、无污渍 |  | 倾倒一次 | 清洗一次 |  |  |
| 过道  电梯厅 | 过道、电梯厅地面 | 拖扫、抛光 | 无脚印、垃圾、灰尘  无杂物、烟蒂等 | 推尘保洁 |  |  | 打蜡抛光 |  |
| 墙身 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 |  |  |  |  | 清抹一次 |
| 电梯门框 | 除尘 | 无灰尘 | 保洁 |  | 保洁一次 |  |  |
| 天花板  各类风口、灯罩 | 除尘 | 无积灰、无蜘蛛网 |  | 清抹 |  |  |  |
| 各类标识牌等 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  |  |  |
| 消防设施 | 除尘、抹净 | 无积灰、污渍等 |  | 除尘一次 |  |  |  |
| 开关（箱）、插座 | 除尘 | 无积灰 |  | 清抹 |  |  |  |
| 垃圾箱 | 抹净表面、冲洗内部  倾倒垃圾，消毒处理 | 表面无污渍  无漫溢、拖挂 | 倾倒、擦拭 |  | 冲洗消毒一次 |  |  |
| 消防  楼梯 | 梯级和平台 | 清扫垃圾、清洗 | 无垃圾、死角无积灰 |  | 清扫一次 |  |  | 清洗一次 |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无蜘蛛网 |  |  |  |  | 清洗一次 |
| 灯具 | 外表除尘 | 无积灰 |  |  |  |  | 清洗一次 |
| 防火门 | 除尘 | 无灰尘、无水迹 |  |  | 清抹一次 |  |  |
| 扶手、栏杆 | 除尘、抹净 | 无灰尘 |  | 清抹一次 |  |  |  |
| 外露管道 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  |  | 清除一次 |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  |  | 清除一次 |
| 天台  屋顶 | 地面 | 清扫、冲洗 | 无垃圾、无杂物 |  | 清扫一次 |  |  | 冲洗一次 |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 保洁一次 |  |  |
| 明沟 | 清扫、冲洗 | 无垃圾、无堵塞 |  |  | 冲洗一次 |  |  |
| 茶水间 | 烧水器 | 外表除尘 | 无灰尘、无水迹、无污垢 | 清抹 |  | 专人消毒清垢保证安全 |  |  |
| 踏垫 | 抹净、清洗 | 无水迹、无垃圾、无污渍 | 保洁 |  | 清洗一次 |  |  |
| 水斗 | 除污垢、消毒 | 无污渍、无黄斑  无异味、无杂物 | 清洁 |  | 消毒一次 |  |  |
| 台面 | 除尘、抹净 | 无明显水迹  无灰尘、无杂物 | 清抹 |  | 消毒一次 |  |  |
| 办公室 | 整体 | 除尘、抹净 | 无水迹、无垃圾、无污渍 | 保洁 | 清扫一次 |  |  |  |
| 会议室 | 整体 | 除尘、抹净 | 无明显水迹  无灰尘、无杂物 | 保洁 |  |  |  |  |
| 外围 | 地面 | 清扫、冲洗 | 无明显水迹  无烟蒂无灰尘、无杂物 | 保洁 | 清扫一次 |  |  |  |
| 辅楼 |  |  | 无灰尘、无杂物 | 清洁 |  |  |  |  |
| 职工  活动室 | 整体 | 除尘、抹净 | 无水迹、无垃圾、无污渍 | 保洁 | 清扫一次 |  |  |  |
| 地下  室车库 | 地面 | 清理油渍清扫、力冲洗 | 无杂物、烟蒂  废纸、泥沙、标志线清晰 | 保洁 | 保洁一次 |  | 冲洗一次 |  |
| 各类管道表面 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 除尘一次 |  |  |
| 消防设施 | 除尘 | 无积灰 | 保洁 |  | 除尘一次 |  |  |
| 各类标示牌等 | 除尘 | 无积灰、蜘蛛网 |  | 清抹 |  |  | 清抹一次  （2米以上） |
| 沟渠 | 清除垃圾 | 无垃圾、无堵塞 |  | 清扫 |  | 冲洗一次 |  |
| 灯罩 | 除尘 | 无灰尘 |  | 清抹 |  | 除尘一次 |  |
| 各类风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  | 除尘一次 |  |
| 开关（箱）、灯 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  | 除尘一次 |  |
| 幕墙  采光顶 | 幕墙采光顶 | 冲洗 | 无灰尘 |  |  |  |  | 每年不少于1次 |

**紧急处理、临时性保洁工作：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 紧  急  处  理 | 项目名称 | 清洁标准/服务要求 | 清洁次数 |
| 雨天/暴风/降雪 | 清除积雪、水,确保没有积水及废物，确保雪天地面及道路畅通 | 随时候命 |
| 流感大流行 | 全面消毒 | 临时安排 |
| 临时性工作 | 建筑改造保洁收尾工作 | 及时处理干净（不能影响采购人工作人员工作） | 临时安排 |

**（五）工程管理服务需求及标准**

**1、工程管理服务需求（包括但不限于）：**

1.1 水电维修：供应商需按标准完成服务事项，接到报修后，维修人员一般应在半小时内到达现场抢修处理，并做好记录，及时排除故障，零修合格率 100%。故障不过夜，当天处理完毕，特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下，应采取临时应急措施，满足日常办公及公众开放的需求。如本项目物业管理人员无法完成维修维护工作，中标供应商应从其他项目调派相应的人员完成相关工作。维修及时率、返修率、业主满意率必须达到规定的标准，定期进行部门服务质量考评。

1.2高配值班：嘉兴博物馆执行24小时值班制，马家浜文化博物馆执行定期巡检制。严格执行高压配电设备操作规程及保养规范，做好高压配电设备的抄表及巡视工作，做好安全防护措施，确保高压配电设备运行正常并保证其始终处于完好状态；一旦发生故障，必须立即报告，并跟踪维修过程，确保及时修复，同时做好相关记录。

1.3设施设备巡检

1.3.1负责做好博物馆日常工程维修工作，每天8:00-9:00左右对服务区域的设施设备检查等工作及做好相关记录，发现问题及时书面反馈馆方相关部门并协助处理、跟踪处理结果；每天在检查好设备设施运行情况后做好相应的记录，做好日常维修及设备设施保养工作。供应商需对服务范围内设施设备进行全面、有效的管理,保持设施设备良好运行；定期进行设备完好率的统计和考核，使设备完好率达到规定的要求，确保满足采购方使用要求。

1.3.2负责供电（高低压配电）系统（24 小时运行）、垂直运输系统（电梯）系统的运行和管理工作、协助做好设施设备的维护、保养和检修工作。

1.3.3负责给排水系统消防水系统等系统的运行管理，协助做好维护保养和检修工作，日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，并做好相关记录。

1.3.4负责室内装饰（天花、地面、墙面）、门窗、家俱、门锁等的日常修理工作。

1.3.5负责室内灯光照明、室外景观照明的定期检查、修理工作。

1.3.6负责建筑本体及外墙、幕墙、大堂雨棚的定期巡检和维修跟进，定期进行高空坠物隐患排查，发现问题及时报采购方进行处理并持续跟进。

1.3.7根据《设施巡检（运行维护维修）要求表》（最低要求），建立和制定维修保养计划并做好记录。

**附：设施巡检（运行维护维修）要求表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **巡检（运行维护维修）频率（次）** | | | | | |
| **每天** | **每周** | **每月** | **每季** | **每年** | **特殊**  **要求** |
| 1 | 10KV 高压电气设备 | 1 |  | ① |  |  |  |
| 2 | 配电房及其附属设备设施 | 1 |  | ① |  |  | ◆ |
| 3 | 配电箱、供电线路 |  | 1 |  | ① |  |  |
| 4 | 照明系统 |  | 1 |  | ① |  |  |
| 5 | 多媒体 | 1 |  | ① |  |  |  |
| 6 | 中央空调（开启时段） | 1 |  |  | ① |  | ■ |
| 7 | 通排风设备 |  |  | 1 |  |  |  |
| 8 | 给排水系统（含电气、建筑） |  |  | 2 | ① |  |  |
| 9 | 电梯 | 1 |  |  |  | ① |  |
| 10 | 展览设备 | 1 |  |  | ① |  |  |
| 11 | 安检设备 |  | 1 |  | ① |  |  |
| 12 | 其他动力系统设备 |  |  | 1 |  |  |  |
| 13 | 智能数字化设备 |  |  |  |  | 2 |  |
| 14 | 通讯设备 |  |  | 1 |  |  |  |
| 15 | 音像设备 |  | 1 |  |  |  |  |
| 16 | 安全防范系统 | 1 |  | ① |  |  | ◆ |
| 17 | 消防系统 | 1 |  | ① |  |  | ◆ |
| 18 | 建筑物及其构成、附属部分 | 1 |  |  |  |  | ◆■ |
| 19 | 各功能用房及其附属设备设施 | 1 |  |  |  |  |  |
| 20 | 公共区域 | 1 |  |  |  |  |  |
| 21 | 防雷设施 |  |  | 1 |  |  |  |
| 22 | 亮化系统 |  | 1 |  |  |  |  |

注：1.◆重点检测；■根据季节、气候确定频率；在○中有数字代表配合“大检”次数。

2.做好相关设备设施的年度检测工作。

3.制订科学合理的经济运行和节能降耗措施，为项目提出节能减排的合理化建议。

4.设备设施运行维护维修特殊要求

如遇项目对安全防范系统、消防系统以及建筑物防雷设施等进行优化改造升级。改造升级，项目对安全防范系统、消防系统以及建筑物防雷设施等的运行维护维修特殊要求进行调整，中标供应商应无条件同意。

1.4供应商需建立完善的规章制度，做好各系统设备、各机房的值班、巡视、维护保养、检修记录制度,记录做到清晰、真实、完整,建立档案管理制度。

1.5供应商需配合行业管理部门，确保电力、供水、通信等正常，按管理部门要求，协助完成电力、防雷、消防等各项安全检测,使污水、废气、噪声达到环保要求。

1.6供应商需负责编制职责范围内的各种应急预案,并组织培训、演练和实施。运行中所发生的设备故障应得到正确、及时地处理,在紧急情况发生时,能够按应急处理方案实施有效控制处理,确保人员、设施设备安全。

1.7供应商负责维修材料申购、入库、出库、消耗管理，并做好相关记录（维修材料由采购方供应）。

1.8供应商供应商须积极配合采购方完成各项指令性任务和迎检工作。

1.9完成采购人交办的其他事项。

**2.工程维修服务标准**

2.1“安全第一，经济运行”的运行方针。

2.2健全的设施设备运行维护服务标准化管理体系、质量管理评定体系。

2.3维修值班人员服从物业管理处24小时的调度。

2.4每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修15分钟内作出响应并马上修复。

2.5制定巡检计划，并按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录。

2.6掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，建立健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断。

2.7保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全并上墙，标识清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；

2.8配合各种国家要求的检查、检测、年检工作，并做好相关记录。

2.9负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项。

**（六）食堂服务需求及标准**

**1.食堂服务需求（包括但不限于）：**

1.1食堂工作日供餐，提供30人左右午餐供应，两菜一汤。食材等原料由采购人提供，食堂工作人员负责烧制。

1.2提供所需菜谱的配制，制定合理采购计划，对采购的食品、蔬菜、调料、日常用品等原材料的清点验收、保管、存储、制作加工、配售、管理等所有食堂后勤服务工作。

1.3食堂范围内的卫生保洁工作。

1.4做好每日收支统计及准确的成本核算工作，保证食堂收支基本平衡。

1.5做好物品的管理，每月底进行库存物品的盘存，避免原材料过期、变质。

**2.食堂服务标准**

2.1每月更换菜谱，做到每周不重样。

2.2服务人员持健康证上岗。

2.3严格遵守国家新颁布的《餐饮业食品卫生管理办法》，发现有毒、有害、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污秽、不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品，无检验合格证明的食品，超过保质期限及其他不符合食品标签规定的定型包装食品，应禁止接收或加工制作，并上报采购人处理。

2.4根据食堂要求，进行食品留样工作。

2.5食品安全无事故。

2.6服务要求：达到B级餐饮服务标准。

**（七）其他服务需求**

以下工作如外包，中标后需提供服务协议方的营业执照等证明材料（复印件），所有相关费用需在报价中体现。

1.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）绿化养护（含盆花摆放）

1.1室内外的绿化摆放需求：

a.供应商提出适合本项目实际情况的绿化摆放方案，甲方进行评估。

b.服务方案中提出的摆放方案满足甲方要求数量、类型不低于目前标准。

c.投标时作出上述相关承诺。

1.2室外绿化养护服务需求：

承担面积：大楼外宗地范围内的绿化

承担的工作内容及要求：

a.负责管理大楼外所有的绿地、乔木、灌木、地被的日常养护。

b.养护的草坪要确保常年绿草如茵，对不同的草坪植物采取不同的养护管理标准。

c.对树木的养护要采取针对性的有效的措施。

d.列出草坪、树木的浇水、排水、施肥及修剪、除草的具体操作规程。

e.中标供应商须落实专人养护工进行日常维护及管理须每月不少于8天到岗。

f.室外种类植物天气炎热干燥时必须及时浇灌，防止花木、草被枯死。

2.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）的外墙清洗

一年不少于1次(作业人员须具有高空作业上岗证（上岗前提供）,如外聘人员或外包服务的，中标后需提供服务协议方的营业执照等证明材料（复印件）和工作人员高空作业上岗证（复印件），相关费用在报价中体现。

3.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）垃圾清运，相关费用在报价中体现。

4.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）化粪池清掏，确保管道畅通、化粪池不满溢，如外包服务的，中标后需提供服务协议方的营业执照等证明材料（复印件），清掏费用在投标报价中体现。

5.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）远程消控报警设备维护费（设备采购人已安装），相关费用在报价中体现。

6.嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）节假日开放，假日需配足工作人员。

7.供应商具备完整的内训体系，根据采购人需求制定培训方案。中标供应商定期向采购人递交物业服务总结及物业服务计划。

8.中标供应商为员工交纳社会保险（续签时承担物业工作人员每年社保医保增加的费用）、工资标准不低于嘉兴市最低工资标准及执行《劳动合同法》规定，并将所有条款写入合同及劳动用工书面承诺。

**八、对服务质量工作的考核及扣款要求**

中标后采购人依据《嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）物业管理年度考核办法表》，双方再详细签订物业管理合同服务标准及质量考核奖惩办法，每月对各项服务项目进行考核，综合满意率必须达到90％以上，如因质量未达到标准，采购人有权要求其整改，同时中标供应商应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同），具体见以下内容：

1.考核办法：

考核采用抽查和每月定期检查（事先提前一天告知及书面通知）评分相结合的办法进行，并通过评分作为支付服务费用的依据。评分结果由采购人、中标供应商签字确认。

2.评分等级：

考评等级分定为四级：优秀、良好、合格、不合格。考评分在90分以上（不含90分）为优秀、80-90分为良好、70-79分为合格、70分以下为不合格。

3.考核措施：考评结果达到“优秀”的不扣费用；“优秀”以下，在5％的考核费用基础上，依次良、合格按10%、20%比例扣除；不合格全额扣除。年度中有连续三个月不合格的将终止合同。

4.年度考核办法

**嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）物业管理年度考核办法表**

**考评时间：　 年　 月 日**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类　型** | **考评标准** | **分值** | **考评情况** | **扣分** | **得分** | **备注** |
| **通用条款**  **（25分）** | 上班不迟到、早退，工作期间不脱岗聊天、不玩手机，每发现一例扣0.5分 | 3 |  |  |  |  |
| 上班不打瞌睡、不酒后上岗，每发现一例扣1分 | 3 |  |  |  |  |
| 按岗位规定着装，具有良好的仪表和仪态，每发现不按规定的一例扣0.5分 | 3 |  |  |  |  |
| 使用服务规范用语,能熟练、礼貌地回答参观人员提出的咨询问题，造成一般有效投诉的每例扣1分，造成严重有效投诉的每例扣3分 | 3 |  |  |  |  |
| 在工作人员调整中，如超过7个工作日不能调整到位及未安排人员加班的，每发现一例扣1分 | 3 |  |  |  |  |
| 严格遵守嘉兴博物馆的各项规章制度,如出现违反规定及造成不良影响的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 服从馆方合理的工作安排,配合及完成项目交办的各项工作任务，如出现不主动配合及抗拒的，将视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| **秩序维护**  **专用条款**  **（45分）** | 熟悉场馆内的各项管理制度及工作程序,认真做好每天开馆前的准备工作和闭馆后清场关门安全检查工作，如因工作失误，造成不良影响的，将视情节严重性扣2－15分 | 15 |  |  |  |  |
| 严格执行当班制度,对当班中各种异常的情况进行有效处理及做好相关反馈,并认真做好书面交接记录，如因不及时处理、汇报及处理后不做好交接记录的，造成不良响的，将视情节严重性扣2－10分 | 10 |  |  |  |  |
| 管理好场馆内的消防设备和器材,及时检查和记录，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 掌握火警、匪警等应急事件发生时的应急处置措施，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 关注场馆内行动迟缓和求助者,并积极提供帮助,发生紧急事态能及时采取有效措施，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 及时制止场馆内各种违反安全等管理规定的行为，保持工作的协同性,及时做好同项目场馆工作人员的密切配合，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| **环境及绿化**  **专用条款**  **（20分）** | 室外广场要做好循环保洁,保持地面清洁,及时清除垃圾桶内杂物,保持整洁的环境，如发现问题提出整改意见后，不能按要求及时改进的将视情况扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 公共场所的走廊、过道、楼梯、电梯等要求整洁、无积尘、无沙粒；保洁区域天花板无蜘蛛网；花盆内无杂物、纸屑等，如发现问题提出整改意见后，不能按要求及时改进的将视情况扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 洗手间地面定期清洗，地面无积水，同时防止地面湿滑，做好循环保洁，厕位器具要求无积垢、无污渍、无水渍，如发现问题提出整改意见后，不能按要求及时改进的将视情况扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 做好绿化的日常修剪、除草等工作，不因绿化养护不到位出现绿植物的干枯、坏死，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| **设备维护及维修专用条款**  **（10分）** | 工作期间对场馆内设备设施进行至少一次巡检，按要求做好设备设施的日常保养工作，及时完成日常维修工作，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| 每小时对高配房设备运电数据进行抄表，随时关注设备设施运行情况，确保设备设施运行正常，发现不能处理问题及时上报，未按上述要求执行的，视情节严重性扣1－5分 | 5 |  |  |  |  |
| **合计得分** |  | | | | |  |
| **特殊条款** | 如文明城市检查、消防检查、市长热线投诉等由中标供应商服务不到位造成，考核自动下降一级，每次核减1%的考核费，直至扣完为止。 | | | | |  |
| 若中标供应商服务标准未能达到采购人考核要求或未完成具体事项，采购方按市场价进行酌情扣款。 | | | | |  |
| 出现重大投诉及重大安全事故（经核实属实及确属物业责任）的情况，将当月评分等级为不合格，并视情况承担其它责任。 | | | | |  |
| **考评人** |  | | | | |  |
| **说　明** |  | | | | | |

**注：**月度考评占最终年度考评成绩权重的80%，抽查考评占最终年度考评成绩权重的20%，按权重占比计算得出最终年度绩效考评综合得分。

5.采购人将不定期对在岗人员进行核查，如有未到岗人员，以该岗位中标单价为基数，按天数从服务费中扣罚。

6.采购人将不定期对在岗保安人员持证情况进行核查，新入职保安员应在入职一个月内取得保安从业人员上岗证的，如超过一个月未持证的（除主管部门原因不能及时考证的），以该岗位中标单价的30%为基数，按天数从服务费中扣罚。

7.采购人将不定期对在岗高配值班人员持证情况进行核查，高配值班人员未取得高压电工作业证的，以该岗位中标单价的30%为基数，按天数从服务费中扣罚。

8.采购人将不定期对在岗监控（消控）人员持证情况进行核查，监控（消控）人员未取得建(构)筑物消防员职业资格证书的，以该岗位中标单价的50%为基数，按天数从服务费中扣罚。

9.采购人将不定期对在岗保安人员年龄情况进行核查，如保安员年龄未满足招标文件要求的，未超过一个月的以该岗位中标单价的20%为基数、按天数从服务费中扣罚，超过一个月的以该岗位中标单价的50%为基数、按天数从服务费中扣罚。

10.采购人将对物业服务质量进行全过程监控，中标供应商物业服务人员日常工作不到位、不达标或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚；如巡逻保安员工作期间使用手机的，每次按该岗位中标单价的10%进行扣罚。

11.中标供应商每季度对物业服务质量征求采购人的意见，综合满意率必须达到合格以上，未达合格，采购人有权核减物业费用。

12.每季度提供一次服务人员一览表（含社保缴纳情况）。

13.供应商每月提供一次书面月报，与采购人进行沟通。

14.结算方式：根据合同，由采购人确认合格后由按当年政府采购支付管理办法执行。若合同签订前已经发生的服务费用，则按规定予以核减。

**九、承担风险**

1.中标供应商物业服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任。

2.中标供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标供应商负责凋解与处理，采购人不承担责任。

3.中标供应商在服务中违反国家相关法规或相关行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人不承担任何责任。

**十、商务条款**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务期** | 合同签订之日起壹年。服务期满后，经考评等级达到合格以上的，经双方同意可以连续续签不超过两次的政府采购合同，每次合同有效期（服务期限）为一年。续签费用按中标金额，如果有资金增加，按嘉兴市财政局相关规定执行。 |
| **服务地点** | 嘉兴博物馆（位于海盐塘路485号）、马家浜文化博物馆（位于嘉兴经济技术开发区马家浜遗址东北侧两个区域） |
| **考核要求** | 详见《嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）物业管理年度考核办法表》 |
| **培训要求** | 根据项目情况，针对本项目岗位人员制定科学、合理的培训方案和实施计划。 |
| **报价要求** | 1.本项目投标报价为壹年的承包费用报价。  2.投标总价必须包括在承包区域内提供物业服务所需的一切人员工资、奖金、各种社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险）、办公用品、食宿与交通、高温补偿费、设备及工具、器材、消耗材料、服装、安全、管理费用、第三方外包费用（外聘人员）费用、消控联网报警设备维保费、绿化服务、外墙清洗、化粪池清掏、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。在物业合同服务期间内不得违反国家相关政策规定。 |
| **付款条件** | 1. 合同签订后七个工作日内，向中标供应商支付合同金额 20 %预付款；剩余合同款扣除5%后，采购人每三个月支付一次（中标供应商通过考核，采购人在收到发票后七个工作日内支付）。   （2）5%作为本项目年度考核费用，若中标供应商服务标准达到采购人考核要求，合同期满一次性支付，若中标供应商服务标准未能达到采购人考核要求，酌情扣款。 |
| **责任认定** | 在服务期内，因中标供应商的原因，未能完全履行服务承诺，采购人有权追究中标供应商的责任。 |
| **政策性条件** | 投标供应商属于中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业，享受中小企业政策扶持。 |

# 第三章 供应商须知

　**电子交易注意事项**

　政府采购项目电子交易活动适用《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》，现将相关注意事项告知如下：

　1.集中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、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加，直至评审结束。

　2. 投标文件未按时解密，供应商如提供备份投标文件的，以符合要求的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。

　3. 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，集中采购机构可中止电子交易活动：

（一）电子交易平台发生故障而无法登录访问的。

（二）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。

（三）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的。

（四）病毒发作导致不能进行正常操作的。

（五）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，集中采购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。

1. 评审中需要供应商对投标文件作出澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商应当通过电子交易平台交换数据电文。供应商需在半小时内提交澄清说明或补正，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目名称** | 嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目。 |
| 2 | **采购内容** | 详见第一章公开招标公告 |
| 3 | **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。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标供应商认为必需的费用也需列入报价。不论投标结果如何，投标供应商均应自行承担所有与投标有关的全部费用。  **提醒：考核所产生的合理费用由采购人承担，不包含在投标总价中，若由供应商原因造成的考核不合格所产生的费用，由供应商承担。** |
| 4 | **中小企业预留份额情况** | 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目属于预留份额专门面向中小企业采购的项目。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场踏勘** | 本项目不组织现场踏勘。 |
| 6 | **投标文件组成** | 投标文件组成：电子投标文件和备份投标文件均由资信商务文件、技术文件及投标报价文件两部分组成。 |
| 7 | **开标时间及地点** | 时间：2022年12月20日9时30分  地点：政采云平台  **供应商无需到开标现场，但须准时在线参加，直至评审结束。** |
| 8 | **方案讲解演示** | 本项目不组织演示。 |
| 9 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。 |
| 10 | **项目属性与核心产品** | 🞎A货物类，核心产品为： / 。  🗹B服务类。 |
| 11 | **采购标的所属行业** | 标的：嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务，属于物业管理行业。 |
| 12 | **节能产品、环境标志产品** | 按《节能产品政府采购品目清单》财库〔2019〕19号执行；政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理：投标产品符合财库〔2019〕9号《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》条件。 |
| 13 | **评标结果公告及中标通知书** | 评标结束后2个工作日内，评标结果公告于浙江政府采购网(http://www.zjzfcg.gov.cn/new/)。**（中标供应商为中小企业的，其声明函将随中标结果同时公告）**  中标公告期限为1个工作日。在公告中标结果的同时，集中采购机构在政采云系统向中标供应商发出中标通知书。 |
| 14 | **履约保证金** | 无 |
| 15 | **签订合同时间** | 中标通知书发出后30日内。建议采购人在对采购结果质疑期（自采购结果公告之日起七个工作日）后与中标供应商签订政府采购合同。 |
| 16 | **合同公告** | 本项目政府采购合同将于签订之日起2个工作日内发布于浙江政府采购网，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。 |
| 17 | **本项目预算金额** | 人民币308万元；最高限价为预算价，超预算价的投标文件无效。 |
| 18 | **付款条件** | 合同签订后七个工作日内，向中标供应商支付合同金额20%预付款；其余合同款采购人每个月支付一次（中标供应商通过考核，采购人在收到发票后七个工作日内支付）。 |
| 19 | **投标文件有效期** | 90天 |
| 20 | **政策优惠** | 1.根据财库〔2020〕46号、浙财采监〔2022〕8号等相关规定，在评审时对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。属于小微企业的，投标文件必须提供《中小企业声明函》（模板见第六章）。  2.根据〔2017〕141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库〔2017〕141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。  3.监狱企业同视为小型、微型企业，享受中小企业政策扶持。 |
| 21 | **特别说明** | 本招标文件的解释权属于采购人 |

**一 总 则**

**（一）适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1.“采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.“采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构

3.“供应商”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。

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。

5.“产品”系指供方按招标文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其他有关技术资料和材料。

6.“服务”系指招标文件规定投标供应商须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

7.“项目”系指投标供应商按招标文件规定向采购人提供的产品和服务。

8.“书面形式”包括信函、传真、电报等。

9.“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。

10.“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/）。

11.“▲”系指实质性要求条款，不满足实行性要求条款的投标文件无效。“★”系指产品采购项目中核心产品。“” 系指适用本项目的要求，“🞎” 系指不适用本项目的要求。

**（三）采购方式**

本次招标采用公开采购方式进行。

**（四）投标费用**

不论投标结果如何，投标供应商均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相反规定除外）。

**（五）相关政府采购政策**

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）。

2.支持绿色发展

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。投标供应商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，投标供应商未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

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。

2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

3.支持中小企业发展

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。

3.2在政府采购活动中，投标供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.2.3在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

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

3.3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；

3.4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。

3.5可享受中小企业扶持政策的投标供应商应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标供应商提供的《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。**

3.6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。

**（六）特别说明：**

1.采用最低评标价法的采购项目，不同投标供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标供应商，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，通过资格审查、符合性审查的不同投标供应商参加同一合同项下投标的，按一家投标供应商计算，评审后得分最高的同品牌投标供应商获得中标供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标供应商获得中标供应商推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定。

2.投标供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标供应商投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（或必须为本法人或控股投标供应商正式员工）。

3.投标供应商应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

4.投标供应商在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，中标供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标供应商的行政与刑事责任。

5、采购人因建设、发展、改造、提升等原因，需要在服务周期内增加或减少相应岗位服务人员的，按中标单价进行核减或增加，经财政审批同意后，供应商须无条件服从，并签订合同补充协议。

**（七）质疑和投诉**

1.质疑和投诉应当满足《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）要求。

2.采购文件质疑：供应商可在获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内发起；采购过程质疑：投标（响应）供应商可在投标（响应）截止时间后，采购结果公告发布时间起7个工作日内发起；采购结果质疑：投标（响应）供应商可在采购结果公告期限届满之日起7个工作日内发起。

3.供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

4.供应商须按上述规定，在政采云系统里提出质疑。询问路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；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**

**（一）招标文件的构成。本招标文件由以下部分组成：**

1.招标公告

2.招标需求

3.投标供应商须知

4.评标办法及标准

5.合同主要条款

6.投标文件格式

7.本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容

**（二）投标供应商的风险**

投标供应商没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标供应商没有对招标文件在各方面做出实质性响应是投标供应商的风险，并可能导致其投标为无效标。

1. **招标文件的澄清与修改**

1.投标供应商应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，可要求招标采购人澄清。招标采购人对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止十五日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件获取人。

2.招标文件澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或者修改就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

3.对招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过集中采购机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

**三、投标文件的编制**

**本项目所涉投标文件格式请详见第六章，未给出的格式请自拟。资信商务及技术文件中不得出现报价，否则投标文件将被视为无效。**

**电子投标文件按政采云平台供应商电子招投标操作指南（网址：[https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2018/12-28/2573.html）及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定](https://help.zcygov.cn/web/site_2/2018/12-28/2573.html%EF%BC%89%E5%8F%8A%E6%9C%AC%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%E8%A7%84%E5%AE%9A%E7%9A%84%E6%A0%BC%E5%BC%8F%E5%92%8C%E9%A1%BA%E5%BA%8F%E7%BC%96%E5%88%B6%E7%94%B5%E5%AD%90%E6%8A%95%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%E5%B9%B6%E8%BF%9B%E8%A1%8C%E5%85%B3%E8%81%94%E5%AE%9A" \t "_blank)。建议根据招标文件合格供应商的资格要求、投标文件的编制及评分标准等内容一一关联。**

**总体要求：**

1.供应商应仔细阅读招标文件的所有内容，按本文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件作出实质性响应，否则，投标文件可能视为无效投标文件。

2.投标文件及供应商与采购有关的来往通知，函件和文件均应使用中文。

3.供应商应按本文件中提供的文件格式、内容和要求制作投标文件。

**（一）投标文件的组成**

电子投标文件和备份投标文件均由资信商务文件、技术文件及投标报价文件两部份组成。投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。

**（二）投标文件的语言及计量**

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

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

**（三）投标报价**

1.投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2.投标报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修和前期方案编制、招投标、审计等一切税金和费用。

3.投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

**（四）投标文件的有效期**

1.自投标截止日起90天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2.在特殊情况下，招标人可与投标供应商协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3.中标供应商的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

4.供应商可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

**（五）投标文件的签署和份数**

电子投标文件按政采云平台供应商电子招投标操作指南（网址：https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2018/12-28/2573.html）及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

**（六）投标无效的情形**

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。供应商修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

**1.电子投标文件解密失败的，且未在规定时间内提交有效备份投标文件的。**

**2.没有通过资格审查的，投标文件将被视为无效。**

**3.在符合性审查和商务评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）电子投标文件未按规定要求提供电子签章的；

（2）在资信商务技术文件中出现报价的；

（3）资格证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；

（4）投标文件无法定代表人签字（或盖章）,或未提供法定代表人授权委托书、投标声明书或者填写项目不齐全的；

（5）投标文件格式不规范、项目不齐全或者内容虚假的；

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

（7）投标有效期、交货时间、质保期等商务条款不能满足招标文件要求的；

（8）未实质性响应招标文件要求或者投标文件有招标方不能接受的附加条件的；

（9）不符合本招标文件中的实质性要求条款。

**4.在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）未提供或未如实提供投标货物的技术参数，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；

（2）明显不符合招标文件要求的规格型号、质量标准，或者与招标文件中标“▲”的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的；

（3）投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

**5.在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

（2）报价超出最高限价；

（3）投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的。

**6.被拒绝的投标文件为无效。**

**四、开标**

1、本项目实行电子开评标，供应商无需到开标现场，但须准时在线参加，直至评审结束。

2、电子开评标及评审程序

2.1投标截止时间后的半小时内，由各供应商自行对电子投标文件进行解密（请各供应商务必在规定时间内完成电子投标文件的解密工作；开启报价环节，供应商须在15分钟内在系统里CA签字确认；

2.2.采购人或集中采购机构对供应商的资格审查文件进行审查；评标委员会对供应商的资信商务及技术响应文件进行评审；

2.3评标委员会对报价文件进行评审；

2.4评标委员会撰写评审报告，推荐中标候选人。

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

评标委员会由采购人代表和评审评审委员会成，政府采购评审专家4人和采购人代表1人，共5人组成。

评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1、审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

2、要求投标供应商对投标文件有关事项做出澄清或者说明；

3、对投标文件进行比较和评价；

4、确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标供应商；

5、向采购人、集中采购机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

注：如评审时间为疫情期间，参加评审工作会议的所有人员须向“中心”工作人员出示健康码，并填写《评标人员健康信息登记表》。

**（二）评标的方式**

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

**（三）评标程序**

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

**1.形式审查**

形式审查包括资格审查（除符合性审查以外的关于供应商资格条件等内容）和符合性审查，即对供应商的资格和投标文件的完整性、合法性等进行审查。投标文件形式审查未通过的供应商，其投标文件将不再评审。

**2.实质审查与比较**

（1）评标委员会审查投标文件的实质性内容是否符合招标文件的实质性要求。

（2）评标委员会将根据供应商的投标文件进行审查、核对,如有疑问,将对供应商进行询标,供应商要向评标委员会澄清有关问题。

询标时，供应商代表未按要求或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于供应商的评判。

（3）各供应商的资信商务及技术分按照评标委员会成员的独立评分结果汇后的算术平均分计算。

（4）嘉兴市公共资源交易中心工作人员协助评标委员会根据本项目的评分标准操作政府采购业务系统，由系统计算各供应商的商务报价得分。

（5）评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总,计算出本项目最终得分、性价比、评标价等。评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评标报告。

**（四）澄清问题的形式**

对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，评标委员会可要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。

1、评标委员会可以在“政采云”平台在线询标或其他有效形式要求供应商对同一份投标文件含义不明确或同类问题表述不一致的内容（招标文件其它地方有规定处理方法的除外）作必要的澄清或说明。供应商应采用在线回复或其他有效形式在询标规定时间内进行澄清或说明，但不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。凡属于评标委员会在评标中发现的计算错误并进行核实的修改不在此列。

2、如果供应商代表拒绝或未按评标委员会要求在“政采云”平台作出在线回复且无其他有效回复方式的，评标委员会可以对其作出无效标处理。

**（五）错误修正**

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1.开标一览表总价与投标报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2.投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.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；

4.对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

**按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，供应商同意并签字确认后，调整后的投标报价对供应商具有约束作用。如果供应商不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。**

**（六）评标原则和评标办法**

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

2.评标办法。本项目评标办法是 综合评标法 ，具体评标内容及评分标准等详见《第四章：评标办法及评分标准》。

**（七）评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控。供应商在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**六、定标**

**（一）确定中标供应商。本项目由采购人确定中标供应商。**

1.嘉兴市公共资源交易中心在评标结束后2个工作日内将评标报告交采购人确认，同时在发布招标公告的网站上对评标结果进行公告。

2.投标供应商对评标结果无异议的，采购人应在收到评标报告后5个工作日内对评标结果进行确认。如有投标供应商对评标结果提出质疑的，采购人可在质疑处理完毕后确定中标供应商。

3.在公告中标结果的同时，集中采购机构向中标供应商发出中标通知书。

**七、合同授予**

1.采购人与中标供应商应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。同时，集中采购机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，将予以纠正。

2.中标供应商拖延、拒签合同的，将被取消中标资格，并报监督管理门。

# 第四章 评标办法及评分标准

为公正、公平、科学地选择中标供应商，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

本办法适用于嘉兴博物馆业务技术用房物业项目的评标。

**一、总则**

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格供应商的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标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，按技术得分由高到低顺序排列，仍不能分出前后的，以投标签到先后顺序确定中标供应商。排名第一的供应商为中标候选人，排名第二的供应商为候补中标候选人，其他供应商中标候选资格依此类推。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候选人名单顺序，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。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

供应商评标综合得分=价格分+技术分+资信及其他分

**二、评标内容及标准**

**（一）价格分（0-10分）**

1.价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其他供应商的价格分按照下列公式计算：

价格分=（评标基准价/投标报价）×10%×100

2.供应商的投标报价超过采购人设定的最高限价，将作为无效标。评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;供应商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。

**（二）商务资信及其他分（0-11分）（投标时须提供有效证明材料，不提供者不得分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **分值** | **评分内容和标准** | **备注** |
| 1 | 诚信分 | 3分 | 凡在投标截止时间前三年受到行政处罚、行政处理(含通报)或记入不良行为的，此项得分为0;若无处罚、行政处理(含通)报)或记入不良行为的得2分(投标供应商自行提供承诺函，不提供承诺函的得0分，如有不良记录又虚假承诺的，一经发现将取消中标资格并报监管部门依法处理)。 | 客观分 |
| 2 | 荣誉 | 3分 | 供应商提供投标截止时间近三年以来，获得与本项目采购需求相符且有利于合同履约的市级及以上政府部门、管理部门颁发的荣誉证书，经评审委员会评审后每个得1分，最高得3分； | 客观分 |
| 3 | 同类项目业绩 | 1分 | 供应商提供追溯投标截止时间前三年以来，承接过的同类项目业绩，每提供一个合同得0.5分，本项最高得1分（投标时须提供合同复印件，否则不得分）。  注：根据浙财采监【2022】8号文规定，对省级以上主管部门认定的首台套产品，自纳入《省推广应用指导目录》起三年内参加政府采购活动，视同已具备相应销售业绩，业绩分为满分。投标时提供相关证明材料。 | 客观分 |
| 4 | 认证体系 | 1分 | 根据供应商提供的与本项目采购需求相符的专业资质证书（提供质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、食品安全体系认证证书）。经评审委员会评审后每个得0.5分，最高得1分（认证证书须在有效期内，复印件加盖公章，不提供不得分） | 客观分 |
| 5 | 供应商综合实力 | 3分 | 供应商提供的与本项目采购需求相符的其他采购单位反馈意见，经评审委员会评审后每个得1分，最高得3分。 | 客观分 |

**（三）技术分（0-79分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **分值** | **评分内容和标准** | **备注** |
| 1 | 服务理念 | 3分 | 根据本项目提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式切合实际程度，与用户的日常用途和需求的满足程度综合打分，得0-3分。 | 主观分 |
| 2 | 合理化建议 | 3分 | 针对项目推进和实施中可能会出现的问题和存在的困难，进行客观仔细地分析，并结合自身专业、经验等实际情况，在对项目理解的基础上提出合理化建议（解决对策）。经评审委员会认可，每条合理化建议（解决对策）得1分，最高得3分。 | 客观分 |
| 3 | 应急服务方案 | 4分 | 根据供应商提供的应急服务方案（包括但不限于应急响应时间、应急响应服务、应急保障质量）的科学性、可操作性、针对性进行综合打分，得0-4分。 | 主观分 |
| 4 | 服务方案 | 33分 | 4.1针对本项目的保洁服务方案（含外墙清洗、垃圾分类等）综合打分，得0-5分； | 主观分 |
| 4.2针对本项目的保安服务方案综合打分，得0-5分； |
| 4.3针对本项目的整体组织管理方案（含定期汇报机制、智能管理措施等）综合打分，得0-4分； |
| 4.4针对本项目的水电维修级高配值班服务方案综合打分，得0-4分； |
| 4.5针对本项目的客服服务方案综合打分，得0-3分； |
| 4.6针对本项目的疫情管控服务方案综合打分，得0-3分； |
| 4.7针对本项目的绿化养护及盆花摆放服务方案综合打分，得0-3分； |
| 4.8针对本项目的重要活动服务保障方案，得0-3分； |
| 4.9其他符合本项目采购需求且有利于合同履约的特色服务方案，得0-3分。 |
| 5 | 投入本项目实施的人员配备 | 25 | 5.1拟派项目经理30-50周岁，大专及以上学历，提供学历证明、物业管理相关上岗证及在投标供应商处近一年社会保险参保证明，同时满足的得3分； | 客观分 |
| 5.2根据拟派项目经理担任工作履历综合评分，0-3分； | 主观分 |
| 5.3拟派项目主管45周岁及以下，高中以上学历，提供学历证明、物业管理相关上岗证及在投标供应商处近一年社会保险参保证明，同时满足的得3分； | 客观分 |
| 5.4根据项目主管担任工作履历综合评分，0-3分； | 主观分 |
| 5.5根据拟投入本项目安全保卫人员学历、持证情况、工作经验等综合打分，得0-2分； | 主观分 |
| 5.6承诺安全保卫人员年龄结构配置完全符合采购需求的，得2分（承诺格式自拟）； | 客观分 |
| 5.7根据拟投入本项目安全保卫人员退伍军人2人及以上的，得1分；所投安全保卫人员具有6张建（构）筑物消防员证书及以上的，得1分。本项最高得2分。 | 客观分 |
| 5.8根据拟投入本项目工程管理人员的工作经验、具有的专业资格证书等进行综合打分，得0-3分。 | 主观分 |
| 5.9根据拟投入本项目客服人员的学历、工作经验、具有的专业资格证书等进行综合打分，得0-2分。 | 主观分 |
| 5.10根据拟投入本项目其他人员综合情况进行打分，得0-2分。 | 主观分 |
| 6 | 人员培训 | 5 | 6.1供应商具备完整的内训体系，并提供相关证明材料的，得2分。 | 客观分 |
| 6.2供应商具备现场日常消防培训演练及防恐演练案例，并提供相关证明材料的，得1分。 | 客观分 |
| 6.3根据供应商针对本项目情况提供的培训计划和培训方案综合评价，得0-2分。 | 主观分 |
| 7 | 设备及耗材 | 3 | 供应商对投入设备、工具、耗材配置和管理等（包括耗材配备数量、性能、类别等）综合打分，得0-3分。 | 主观分 |
| 8 | 岗位设置方案 | 3 | 根据本项目服务管理委托内容中的人员需求，针对履行合同的条件，结合对本项目的了解，制定具体实施服务人员的组织结构、人员配置情况、重要岗位职责等，得0-3分。 | 主观分 |

# 嘉兴市政府采购合同（指引）

项目编号：嘉政采招（2022）第41号

合同编号：嘉政采招（2022）第41号

政府采购计划（预算）确认书号：嘉兴市财政局临[2022]10083号-001号

采购人（以下称甲方）：

供应商（以下称乙方）：

集中采购机构：嘉兴市公共资源交易中心

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，按照嘉政采招（2022）第41号嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目采购结果，遵守平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**第一条 合同组成**

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）本合同及其补充合同、变更协议；

（2）中标或成交通知书；

（3）投标文件（含澄清或者说明文件）；

（4）招标文件（含澄清或者修改文件）；

（5）其他相关采购文件。

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上（1）、（2）两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

**第二条 合同标的**

本次采购的是嘉兴博物馆（含马家浜文化博物馆）2023年度物业管理服务项目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **配置人数** | **服务要求** |
| 1 |  | 人 |  |
| 2 |  | 人 |  |
| 3 |  | 人 |  |
| …… | …… | 人 | …… |
|  | **合 计** | 万元 | |

**第三条 合同价款及付款方式**

1、本合同项下总价款为（大写）人民币 ，小写： 万元。

2、服务期限：壹年，自20 年 月 日至20 年 月 日。（如合同期满考核满意，经双方协商一致，在经费不增加的情况下，可续签壹年）。

3、本合同总价款包括所有服务、人员、货物设计、材料、制造、包装、运输、安装、调试、检测、售后服务、税费等全部费用。

4、本合同付款方式为以下第 项：

（1）本合同项下的采购资金系甲方自行支付，付款程序为 ；

（2）本合同项下的采购资金须财政直接支付，付款程序为 ；

（3）其他方式：

5、本合同项下的采购资金付款进度按招投标文件规定，未规定时按以下第 项支付：

（1）一次性付款：乙方合同履行达到 （条件）时，一次性付款；

（2）分期付款：乙方合同履行达到 招标文件和甲方要求时，甲方按 进行支付，乙方凭有效发票、验收单等提交甲方进行支付流程。

若收取了履约保证金，则不应重复设置尾款支付条件。

**第四条 履约保证金**

按以下第 项处理：

1、本项目设置履约保证金，乙方应于\_\_\_\_\_\_\_\_\_（时间）向甲方提交履约保证金\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（不得高于本合同金额的2.5%）。履约保证金在\_\_\_\_\_\_\_\_\_（时间）退还乙方。

2、本项目不设置履约保证金。

**第五条 质量保证及售后服务**

1、乙方按招标文件规定的时间和要求完成各项服务、考核和培训。

2、甲方其他服务需求。

**第六条 合同的变更和终止**

除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须经同级财政部门批准。

**第七条 合同的转让与分包**

乙方须严格按《政府采购促进中小企业发展管理办法》等文件要求的预留份额比例、对象企业等内容进行分包。甲方有权对乙方不合规、不合理的分包行为提出限期整改要求，乙方不得拒绝整改。

**第八条 违约责任**

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式提供服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按逾期提供服务总额每日 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；逾期提供服务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；

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；

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：以谎报事实或者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；

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；

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；

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。

**第九条 不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同的，合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**第十条 争议的解决**

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第 种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向 仲裁委员申请仲裁。

**二、特殊专用条款部分**

**第一条、项目服务要求**

1、乙方严格按照本合同及招标文件范围和要求执行，做好各项工作。

2、考核办法按照甲方制定要求执行。

3、乙方未按招标文件与合同约定的质量标准履行综合服务外包职责，且给甲方造成损失的，甲方可要求乙方赔偿相应损失，同时甲方有权单方面解除合同。因乙方原因导致重大火灾、失窃、安全事故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。

4、驻场服务员工如因操作不当发生的人身安全事故，其发生的一切费用均由乙方承担，与甲方无关；

5、乙方应将项目实施人员的分工情况、作息时间、排班计划等告知甲方，以便甲方进行监督；

6、项目实施过程中发生的意外事故、交通事故、包括乙方使用的保洁车辆、设备发生的事故等所造成的一切经济损失由乙方承担。

7、为平稳过渡，乙方优先接纳自愿留在本项目现有的服务人员，人员不足部分，在中标结果公示结束后的一周内补充人员到位。如人员无法按时到位，项目未做到平稳运行的，甲方有权向财政等相关部门申请取消单位中标资格。

8、乙方工作人员在工作中应注意文明礼貌，对业主态度和蔼，使用规范语言，并不得与业主发生任何私人关系或委托任何与工作无关的人和事。

9、乙方工作人员在工作中发生事故或违法行为，经查属乙方人员所为时，其后果由乙方单位承担。如在工作中因操作不当，或发现不合格隐患未予及时处理而造成责任事故，损失由乙方负责。

10、乙方必须按照嘉兴市劳动部门的规定规范用工，确保不存在劳动纠纷，如出现劳动纠纷的均由乙方自行负责。乙方负责教育所属工作人员严守有关安全作业规定，做好规范操作、文明操作、安全操作，杜绝安全事故、责任事故的发生。一旦发生安全事故和责任事故，其法律责任和经济责任均由乙方自负。

11、乙方按规定做好服务人员的背景、政治面貌等政审工作。

**第二条、技术资料**

1、乙方应按招标文件规定及时向甲方提供有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**第三条、知识产权**

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

**第四条、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**第五条、违约责任**

1、甲方无故逾期办理支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

2、乙方逾期完成合同或招标文件要求的，乙方应按逾期天数以每日合同总额千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能完成的，甲方可解除本合同。乙方因逾期完成或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方另行支付合同总值5%的违约金，若造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

3、人员到岗率（甲方提出需要核减的人数不计入到岗率计算基数）以甲方认可的乙方月考勤为依据。未全勤到岗的，根据缺勤人数按该单项服务板块（如综合、设施设备运维管理、餐饮、保洁、安保、会务、绿化）人员平均综合费用扣减，到岗率≥90%，扣减缺勤人数的服务费；到岗率＜90%部分，按该单项服务板块人员平均综合费用的2倍扣罚缺勤人数的服务费，直至解除合同；如因此造成甲方损失的，乙方还需另行承担损失赔偿责任。

4、乙方不得擅自变更、中止或终止合同。乙方若需提前变更、中止或终止合同，必须提前30日向甲方提出书面申请，在征得甲方书面同意，并做好后续平稳对接等相关工作后乙方才可退场。若乙方未经甲方书面同意且未做好后续平稳对接等相关工作而变更、中止、终止合同，或存在擅自退场等违约行为的，甲方有权扣除乙方全部履约保证金(若未收取履约保证金的，则扣除合同总额的5%金额)；如因此造成甲方损失的，乙方还需另行承担损失赔偿责任；同时甲方有权将乙方的履约情况上报至相关部门，并纳入诚信系统黑名单。

**第六条、不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**第七条、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**第八条 合同生效及备案**

1、合同经双方法定代表人或被授权人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国政府合同法》有关条文执行。

4、本合同一式 份，甲乙双方各执 份， 份报送政府采购监督管理部门备案， 一 份留嘉兴市公共资源交易中心备查。（若执行政采贷，另加二份）

甲方： 乙方：

地址： 地址：

法定代表人或被授权人： 法定代表人或被授权人：

签订地点： 签订日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **政府采购项目验收单** | | | | |
| 按照嘉兴市财政局临[2022]10083号-001号采购计划，项目编号：嘉政采招（2022）第41号，合同号：嘉政采招（2022）第41号，以下项目已采购到位并验收合格。 | | | | |
| 服务名称 | 服务内容 | 数量 | 核定总价 | 采购人 验收意见 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合计总价款（人民币） | 人民币元整。 ￥: | | | |
| 服务单位（盖章）： | 采购人（盖章）: |  | |  |
| 经办项目负责人： | 项目验收组组长： |  | |  |
| 联系电话： | 联系电话： |  |  |  |
| 开户银行： | 项目验收组成员（签名）： |  |  |  |
| 银行帐号： |  | 验收时间：年月日 | | |
| 本单一式四联：第一联采购人留存，第二联作为财政支付凭证，第三联供货单位留存，第四联采购办存档备查。 | | | | |

# 

# 第六章 投标文件格式

**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）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（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**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【项目编号】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日

**二、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.本项目专门面向中小企业，货物全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）制造或者服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函。

**商务技术文件部分**

**目录**

1. 投标函…………………………………………………………………（页码）
2. 法定代表人授权委托书………………………………………………（页码）

（3）符合性审查资料…………………………………………………………（页码）

（4）评分对应表………………………………………………………………（页码）

（5）商务响应表………………………………………………………………（页码）

（6）评标标准相应的商务技术资料…………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【项目编号】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.3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联合协议（如果有）；

2.2.4分包意向协议（如果有）；

2.2.5符合性审查资料；

2.2.6评分对应表；

2.2.7商务响应表；

2.2.8评标标准相应的商务技术资料：

2.2.8.1与本项目实施相关的供应商各类资质证书、认证证书、许可证等（如信誉、荣誉等，提供复印件）；

2.2.8.2供应商截止投标时间前三年内的奖惩情况说明，格式自拟；

2.2.8.3同类项目业绩；

2.2.8.4供应商综合实力；

2.2.8.5供应商服务理念；

2.2.8.6合理化建议；

2.2.8.7应急服务方案；

2.2.8.8服务方案（保安服务方案、保洁服务方案等）；

2.2.8.9投入本项目服务团队人员情况（提供开标截止期前半年内任意一个月的社会保障缴纳证明或承诺函(例如单位专用参保证明或银行出具缴费凭证等)）；

2.2.8.10人员培训；

2.2.8.11设备及耗材；

2.2.8.12岗位设置方案；

2.2.8.13供应商认为需要提供的其他文件及资料（格式自拟）。

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2投标报价明细表；

2.3.3中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及其他符合政策性加分条件的承诺函或证明材料（如果有）。

2.3.4供应商针对报价需要说明的其他文件和说明。

**法定代表人授权委托书、投标函、开标一览表必须有法定代表人或被授权人签字（或签章）并加盖单位公章。**

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: 。

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日

**法定代表人授权委托书**

致（采购人）、（采购代理机构）：

我 （姓名）系 （投标供应商名称）的法定代表人，现授权委托（姓名）以我方的名义参加 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

　身份证粘贴处： 身份证粘贴处：

法定代表人签字（或盖章）： 被授权人签字（或盖章）：

职务： 职务：

投标供应商公章： 年 月 日

**三、符合性审查资料（根据项目要求，如实填写）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标供应商按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件 第 页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日

**四、评分对应表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | **投标文件中的页码位置** |
| 对应第四章评分办法及评分标准（报价除外） |  | 见投标文件  第 页 |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

年 月 日

**五、商务技术响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件的规定 | 投标文件的响应 | 偏离说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：投标供应商的投标文件与招标文件之规定存在偏离的，应在此表中如实说明。未在上表中说明的，将被认为完全响应招标文件的规定。**

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

年 月 日

**六、评标标准相应的商务技术资料**

**（根据采购需求、评标办法及标准要求提供，除以下投标文件格式外相关资料由供应商自拟。）**

**同类项目业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购人 名 称** | **项目名称** | **项目起止时间** | **合同金额**  **（万元）** | **采购人联系人及联系电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

**注：**须同时合同复印件证明材料加盖公章

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商公章 ：

年 月 日

**项目服务人员一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目组所任职务 | 姓名 | 职称 | 专业技术资格 | 专业技术资格证书编号 | 从事本工作时间 | 典型业务  与技术专长 | 偏离情况 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.“项目实施人员”指投标供应商针对该项目的销售、培训、售后服务等完成本项目所配备的人员。2.附各专业人员简历及相关证明材料复印件；3.表格不够填写可添加。**

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

年 月 日

**劳动用工书面承诺**

如我公司在本次招投标中标后成为中标供应商，我公司将严格遵守《民法典》及《劳动合同法》的相关规定，按招标文件的要求及我公司投标文件配置服务人员，按国家规定为员工缴纳社会保险，员工的工资标准不低于嘉兴市最低工资标准，并将所有条款写入劳动用工合同。

特此承诺。

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

年 月 日

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………（页码）

（2）投标报价明细表………………………………………………………（页码）

（3）中小企业声明函………………………………………………………（页码）

（4）残疾人福利性单位声明函……………………………………………（页码）

**一、开标一览表**

项目编号 ：

供应商名称：

金额单位：人民币（元）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **投标报价** | **服务期** | **项目经理** | **拟投入本项目**  **服务团队人数** |
|  |  | 元/年 |  |  |  |
| 投标总价：大写 小写： | | | | | |

**注: 1.报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或被授权人签字（或盖章），否则其投标作无效标处理；2.投标费用包括项目实施所需的人员经费、综合经费、服务费、日常办公经费、员工的服装费、劳保用品费、员工餐费、税费等其他一切费用；3.以上报价应与“投标报价明细表”中的“投标总价”相一致。４、须按采购清单顺序填制。**

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期：年 月 日

**二、投标报价明细表**

项目编号：

供应商名称：　　　 金额单位：人民币（元）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **数量** | **月单价** | **年合计** | **备注** |
| **一** | **人工费用** | **人** | **元/人·月** | **元/年** |  |
| 1 | 项目经理 |  |  |  |  |
| 2 | 项目主管 |  |  |  |  |
| 3 | 客服人员 |  |  |  |  |
| 4 | 白班保安 |  |  |  |  |
| 5 | 夜班保安 |  |  |  |  |
| 6 | 消监控保安 |  |  |  |  |
| 7 | 保洁服务 |  |  |  |  |
| 8 | 水电维修 |  |  |  |  |
| 9 | 高配值班 |  |  |  |  |
| 10 | 消监控保安 |  |  |  |  |
| 11 | 保洁服务 |  |  |  |  |
| 12 | 食堂服务 |  |  |  |  |
| 13 | …… |  |  |  |  |
| 14 | …… |  |  |  |  |
| 15 | …… |  |  |  |  |
| 16 | …… |  |  |  |  |
| 17 | …… |  |  |  |  |
| 18 | …… |  |  |  |  |
| **二** | **预留金** | / | / |  |  |
| **三** | **其他费用** |  |  |  |  |
| 1 | 外墙清洗费用 |  |  |  |  |
| 2 | 垃圾清运 |  |  |  |  |
| 3 | 化粪池清理 |  |  |  |  |
| 4 | 绿化养护及盆花摆放 |  |  |  |  |
| 5 | 远程消控报警设备维护费 |  |  |  |  |
| 6 | 病媒防治 |  |  |  |  |
| 7 | …… |  |  |  |  |
| 8 | …… |  |  |  |  |
| 9 | …… |  |  |  |  |
| **四** | **年总计（小写）** |  |  |  |  |

**注: 1.报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或被授权人签字（或盖章），否则其投标作无效标处理；2.投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、税费等一切费用；3.以上报价应与“投标报价明细表”中的“投标总价”相一致。４、须按采购清单顺序填制。**

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日

**三、中小企业声明函**

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

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称） 的 （项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日

注：1.¹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

1. 根据财库〔2020〕46号的第十三条、第二十条规定：中标供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。 供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，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。

**3.根据实际情况，在（🞎中型企业、🞎小型企业、🞎微型企业）处进行勾选。**

**四、残疾人福利性单位声明函**

   本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。  
      本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

法定代表人或被授权人签字（或盖章）：

投标供应商（公章）：

日期： 年 月 日