杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目

采购文件

项目编号:ZHZB-2025HBKBQSQ-01

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会

浙江正浩招标代理有限公司

二〇二五年七月

**目 录**

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

第三章 采购需求

第四章 评审办法

第五章 拟签订的合同文本

第六章 应提交的有关格式范例

**第一章 招标公告**

项目概况

杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目采购项目的潜在供应商应在乐采云平台（[https://www.lecaiyun.com/）获取（下载）采购文件，并于2025年 7月16日14点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于202%20年%20月%20日%20点%20分00秒)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**ZHZB-2025HBKBQSQ-01

**项目名称：**杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目

**预算金额：人民币4000000.00元**

**最高限价：人民币4000000.00元**

**采购需求：**杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目。半山街道杭玻阔板桥社区（老旧小区）综合管理、列入本次综合物业管理的范围为：保洁（主要指楼道、公园椅、车库及车库顶保洁和凉亭、辖区小广告清理等，不含道路保洁，乙方对道路保洁负有监管监督职责），保安保序，工程维修，绿化养护，消防管理（消防整体管理，灭火器日常检查、更换），停车管理（含停车系统的维护，设施维修），垃圾分类管理，收费（物业费，停车费），房屋装修管理，监控查询，监控系统设备的维护，电动车充电管理，小区专项整治（物业职责范围内），家政服务（有偿服务），投诉处理，安全事故应急处理，违建防控、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务等和采购人交办的其他工作。具体以采购文件第三章采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：三年零四个月（40个月）。**

**本项目接受联合体投标：****是；****否**。

**二、****申请人的资格要求：**

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

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

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、获取采购文件**

**时间：**自2025年7月1日始至2025年7月15日止，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可）

**地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

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

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2025年7月16日14点30分00秒 （北京时间）

**提交投标文件地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

**开标时间：**2025年7月16日14点30分00秒 （北京时间）

**开标地点（网址）：乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）**

**五、公告期限：**自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他事项：**

1、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自收到采购文件之日（获取截止日之后收到采购文件的，以获取截止日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人监督管理部门投诉。

2、其他事项：电子交易的说明：①电子交易：本项目以数据电文形式，依托“乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）”进行采购活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家中心-商家注册（https://middle-lcy.lecaiyun.com/settle-front/#/enter/newsettle?entranceType=150&settleCategory=1）”，进行供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“乐采云平台-帮助文档-申请CA证书（https://lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&topicId=12851&manualId=2185）”；安装“乐采云电子交易客户端”----供应商通过乐采云平台电子投标工具制作投标文件，前往“乐采云平台-服务中心-电子交易客户端”进行下载并安装。乐采云电子交易客户端：https://sitecdn.zcycdn.com/zcy-client/bidding-client-new/official/lcy/LeCaiYunSetup.latest.exe；③采购文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录乐采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取采购文件；④投标文件的制作：在“乐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、采购代理机构将依托乐采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取采购文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取采购文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供采购文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：供应商在投标截止时间前将加密的投标文件上传至乐采云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见采购文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：供应商按照平台提示和采购文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“乐采云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，潜在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“乐采云平台”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。供应商仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见“乐采云平台”服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系：**

1、采购人：浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会

联系地址：浙江省杭州市拱墅区半山路133号

联系人：陈先生

联系电话：15067100950

2、采购代理机构：浙江正浩招标代理有限公司

公司地址：杭州市拱墅区祥园路45号盘石全球数字经济产业园D座409室

联系人：魏银燕、杨倩、汪敏捷

联系电话：18358557442

质疑联系人：方晨

联系电话：18057185267

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打乐采云有限公司服务热线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。

**第二章 供应商须知**

## 前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| **1** | **项目属性** | **服务类。** |
| 2 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  ☐可以就 采购进口产品。 |
| 3 | **分包** | 🞎 A同意将非主体、非关键性的 工作分包。  🗹B不同意分包。 |
| 4 | **开标前答疑会或现场考察** | ☐A不组织。  ☐B组织，时间：/,地点：/，联系人：/，联系方式：/。  🗹C不统一组织，供应商在获取采购文件后，自行至项目现场考察。地点：浙江省杭州市拱墅区半山路133号，联系人：陈先生，联系方式：15067100950。 |
| 5 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。  ☐B要求提供，  （1）样品：/；  （2）样品制作的标准和要求：/；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：🗹否；☐是，检测机构的要求：/；检测内容：/。  （5）提供样品的时间：/；地点：/；联系人：/，联系电话：/。请供应商在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由供应商自理。 |
| 6 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。  ☐B组织。  （1）在评标时安排每个供应商进行方案讲解演示。每个供应商时间不超过15分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过2人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。 |
| 7 | **供应商应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 8 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。  **投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如供应商在乐采云平台填写的报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以投标文件中开标一览表（报价表）为准。投标文件中价格全部采用人民币报价。采购文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 9 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市拱墅区祥园路45号盘石全球数字经济产业园D座409室；备份投标文件签收人员联系电话：魏银燕；18358557442。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 10 | **中标候选人数量** | 本项目推荐的中标候选人数量： 1家 。 |
| 11 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  🗹联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 12 | **采购代理服务费** | 本项目代理服务费由采购人支付，代理服务费为：壹万玖仟伍佰元整。  收款人：浙江正浩招标代理有限公司；  开户银行：浙商银行杭州分行营业部；  帐号：3310010010120101045391。 |

## 一、总则

**1.定义**

1.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

1.2 “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。

1.3 “供应商”系指是指投标采购、参加投标竞争的法人、其他组织。

1.4 “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。

1.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

1.6“电子交易平台”系指本项目采购活动所依托的乐采云平台（https://www.lecaiyun.com/）。

1.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**2. 询问、质疑、投诉**

2.1在线询问、质疑、投诉。鼓励供应商在线提起询问，路径为：乐采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：乐采云-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：乐采云-项目采购-询问质疑投诉-投诉列表发起投诉。

2.2供应商询问

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

2.3供应商质疑

2.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

2.3.2供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

2.3.2.1对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算。

2.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

2.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

2.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　2.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　2.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　2.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　2.3.3.4事实依据；

　　2.3.3.5必要的法律依据；

2.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件1。

2.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在质疑期内一次性提出。

2.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4供应商投诉

2.4.1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采购人监督管理部门提出投诉。

2.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

2.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

2.4.4以联合体形式参加采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件2。

## 二、采购文件的构成、澄清、修改

**3．采购文件的构成**

3.1 采购文件包括下列文件及附件：

3.1.1招标公告；

3.1.2供应商须知；

3.1.3采购需求；

3.1.4评审办法；

3.1.5拟签订的合同文本；

3.1.6应提交的有关格式范例。

3.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

**4. 采购文件的澄清、修改**

4.1已获取采购文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

4.2 采购代理机构对采购文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取采购文件的潜在供应商。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

## 三、投标

**5. 采购文件的获取**

详见采购公告中获取采购文件的时间期限、地点、方式。

**6.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在供应商按第二部分供应商须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**7.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**8. 投标文件的语言**

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。

**9. 投标文件的组成**

9.1**资格文件**：

9.1.1符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

9.1.2联合协议（如果有)；

9.1.3本项目的特定资格要求（如果有)。

9.2**商务技术文件：**

9.2.1投标函；

9.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

9.2.3分包意向协议（如果有)；

9.2.4符合性审查资料；

9.2.5评审标准相应的商务技术资料；

9.2.6投标标的清单；

9.2.7商务技术偏离表；

9.2.8采购供应商廉洁自律承诺书；

9.3**报价文件：**

9.3.1开标一览表（报价表）；

9.3.2 报价明细表；

9.3.3报价情况说明（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**供应商提供虚假材料投标的，投标无效。**

供应商应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

**10. 投标文件的编制**

10.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各供应商在编制投标文件时请按照采购文件第六章规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评审小组查找不到有效文件是供应商的风险。

10.2供应商进行电子投标应安装客户端软件—“乐采云电子交易客户端”，并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。供应商未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

10.3使用“乐采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领CA数字证书---申领流程详见“乐采云平台-帮助文档-申请CA证书（https://lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&topicId=12851&manualId=2185）”。

**11.投标文件的签署、盖章**

11.1投标文件按照采购文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的投标文件未按照采购文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

11.2为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在投标截止时间前完成在“乐采云平台”完成电子CA绑定，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

11.3采购文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**12. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

12.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

12.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与供应商以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**13.备份投标文件**

13.1供应商在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份投标文件。**

13.2备份投标文件须在“乐采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，供应商名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。

13.3直接提交备份投标文件的，供应商应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

13.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，供应商应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达采购文件第二章供应商须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由供应商自行负责。

**13.5供应商仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**14.投标文件的无效处理**

有采购文件第四章4.2规定的情形之一的，投标无效：

**15.投标有效期**

15.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**供应商的投标文件中承诺的投标有效期少于采购文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

15.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

15.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，供应商拒绝延长的，其投标无效。

## 四、开标、资格审查与信用信息查询

**16.开标**

16.1采购代理机构按照采购文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有供应商均应当准时在线参加。供应商不足3家的，不得开标。

　16.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和采购文件的规定在半小时内完成在线解密。

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

**17、资格审查**

17.1评审小组依据法律法规和采购文件的规定，对供应商的资格进行审查。

17.2供应商未按照采购文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求，其投标无效。

17.3对未通过资格审查的供应商，否决前需进行质询确认。

17.4合格供应商不足三家时，评审小组认为投标仍然具有竞争性，可以继续进行评审，否则，需重新组织采购。

17.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加采购活动。

**18、信用信息查询**

18.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商接受资格时的信用记录。

18.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

18.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与本次采购活动。

18.4联合体信用信息查询：两个以上的法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 五、评审

**19.** 评审小组将根据采购文件和有关规定，履行评审工作职责，并按照评审方法及评分标准，全面衡量各供应商对采购文件的投标情况。对实质上投标采购文件的供应商，按照评审因素的量化指标排出推荐中标供应商的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见采购文件第四章评审办法。**

## 六、定标

**20. 确定中标供应商**

采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标供应商，为提高采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标供应商。

**21. 中标公示与中标确认书**

21.1自中标供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台编制发布中标公示。中标公示内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，供应商名称、中标金额。公示期限为1个工作日。

21.2 公示期满后采购代理机构通过电子交易平台，向中标供应商发出中标确认书，同时采购代理机构也可以以纸质形式进行中标确认书。

## 七、合同授予

**22.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**23. 合同的签订**

23.1 采购人与中标供应商应当通过电子交易平台中标确认书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订采购合同。

23.2中标供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

23.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

23.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展采购活动。

23.5采购合同由采购人与中标供应商根据采购文件、投标文件等内容通过采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**24. 履约保证金**

1.签订合同后10个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额1%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2.甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知之日起7日内补足扣除差额，保证合同期间履约保证金的完整。

3.甲方认为按照本合同约定，乙方在服务期内未存在应付而未付的款项、罚款、违约金或各项赔偿损失，甲方在服务期满之日或提前终止合同之日起30日内全额无息退还履约保证金，反之则甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还履约保证金余额。

## 八、电子交易活动的中止

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

25.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

25.2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；

25.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

25.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

25.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

## 九、验收

**27.验收**

27.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

27.2采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

# 第三章 采购需求

## 一、项目名称

项目名称：杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目

物业类型：住宅小区

座落位置：拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区

物业管理区域四至范围（附：规划平面图）：

东至：杭钢南苑社区围墙南至：沈半路西至：半山路与沈半路岔口北至：半山路

（具体区域以实际平面图为准）

物业管理区域占地面积约为：80000平方米

物业管理区域住宅面积约为：85411平方米

物业管理区域车位数：270个

## 二、服务期

服务期：三年零四个月（40个月）。

## 三、项目概况及具体服务范围

半山街道杭玻阔板桥社区（老旧小区）综合管理、列入本次综合物业管理的范围为：保洁（主要指楼道、公园椅、车库及车库顶保洁和凉亭、辖区小广告清理等，不含道路保洁，乙方对道路保洁负有监管监督职责），保安保序，工程维修，绿化养护，消防管理（消防整体管理，灭火器日常检查、更换），停车管理（含停车系统的维护，设施维修），垃圾分类管理，收费（物业费，停车费），房屋装修管理，监控查询，监控系统设备的维护，电动车充电管理，小区专项整治（物业职责范围内），家政服务（有偿服务），投诉处理，安全事故应急处理，违建防控、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务等和采购人交办的其他工作。

包括（但不限于）以下具体内容：

1. 综合管理服务（服务内容详见采购需求“五、服务标准”）。
2. 公共区域清洁卫生服务（服务内容详见采购需求“五、服务标准”）。
3. 公共区域秩序维护服务（服务内容详见采购需求“五、服务标准”）。
4. 公共区域绿化日常养护服务（服务内容详见采购需求“五、服务标准”）。
5. 共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务（服务内容详见采购需求“五、服务标准”）。
6. 对街巷保洁服务工作进行监督。
7. 对小区进行常态化全方位的巡查管控，对于不文明养犬等各类不文明现象、违规行为要做到及时劝阻及纠正。
8. 按甲方和上级要求，规范做好小区垃圾分类工作，对小区垃圾定时定点投放点和误时点做到定人定岗，执行垃圾分类督导员职责，在市、区、街、社四级督查、检查、巡查中，分类正确率100%。
9. 做好装修备案和过程管理，违建管控、巡查、建筑材料登记、报告等工作，确保违建零新增。

10.负责小区居民门禁卡信息的登记、审核以及办理工作。

11.业主提出动用房屋公共维修基金维保更换公共设施时，应做好基金申请、使用等各项工作。

12.既有住宅加装的电梯等特种设备的管理、监督等。

13.做好雨、雪、台风等恶劣天气防范应对预案及实施；小区突发事件第一时间发现并做好临时应对，且能按照要求逐级汇报。

14.根据社区要求做好各类迎检、参观接待工作。

15.按照《关于加强做好半山街道老旧小区物业管理服务工作的通知》，最新物业费收费标准从2023年1月1日起为0.5元/平方/月，全年收缴率不得低于上级部门要求及有关考核指标（收缴率90％为达标，按收缴金额计算）。收缴金额不足90%的由物业补足，超出90%的金额按50%的比例奖励给物业。

16.按照甲方要求完成机动车停车收费工作，完成全年停车管理收费 ¥65万元（大写：人民币陆拾伍万元整）为达标，收缴金额不足65万的由物业补足，超出65万的金额按照50%的比例奖励给物业。

17、阔板桥4幢南拱指公园的绿化养护及保洁保序。

18.甲方交办的其他事项（具体事项需双方书面确认）。

## 四、岗位及人员要求

1.供应商必须保证物业管理服务人员大于25人，供应商结合项目实际情况和物业管理的特点明确配置人数,但人数不得低于表中的最低配置要求。

**人员配置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数要求** | **岗位说明** | **备注** |
|
| **项目综合管理层（长白班、经理责任制）** | | | | |
| 1 | 项目经理 | 1 | 全面负责本项目的日常物业管理事务与团队管理 | 项目经理要求持证上岗，类似物业项目物业管理经验达2年以上（根据本项目的服务标准） |
| **客户服务部（长白班）** | | | | |
| 1 | 客服人员 | ≥1 | 项目业主服务工作 | 目前项目交付总户数户，按照人均800户服务计算、包含办公室前台工作和来访人员前台接待工作 |
| **工程管理部(常白班）** | | | | |
| 1 | 工程人员 | ≥2 | 负责小区内各类设备设施的运行、维护保养以及维修事宜 | / |
| **秩序维护部(24小时工作制）** | | | | |
| **1** | 安保队长 | ≥2 | 负责项目秩序维护统筹安排等工作 | 项目两班倒 |
| **2** | 门岗执勤人员 | ≥4 | 负责项目门岗执勤工作，白班及晚班 | 项目主门岗2个，主岀入口及人行岀入口，门岗采用车辆/人脸识别系统，主管外来人员机动车及非机动车车辆进岀等） |
| **3** | 监控岗 | ≥2 | 负责项目监控室执勤工作，白晚班各一人 |  |
| **4** | 巡逻岗（车管员） | ≥6 | 负责各交付区域内秩序维护工作、园区路面主干道管控工作（包含车辆、堆积物等） |  |
| **环境管理部（常白班）** | | | | |
| **1** | 保洁员 | 3 | 负责项目现场公共区域的环境卫生工作 | 目前项目总交付建筑面积为90562.09平方米，以人机结合为前提。 |
| **2** | 垃圾分类专管员 | ＞3 | 负责小区内整体垃圾分类工作 |
| **3** | 绿化工 | 1 | 负责现场的绿化工作 |
| 合计 | | ＞25 | / | |

## 五、服务标准

**一、综合管理服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 管理处/服务中心设置 | 小区内设置专门的管理处/服务中心办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。 |
| 2 | 管理服务  人员要求 | 1.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。  2.管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日在管理处/服务中心进行业务接待，并提供服务,每天接待时间不少于8小时。 |
| 4 | 日常管理与服务 | 1.服务规范应符合杭州市物业管理行业规范要求，物业服务企业实施ISO9000质量管理体系，对服务过程进行控制。  2.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内，其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。  3.对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。  4.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  5.按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，书面告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每周不少于3次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告社区物业管理委员会和有关主管部门。  6.按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。  7.按有关规定规范使用物业专项维修资金。  8.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。  9.制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。  10.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上，对合理的意见与建议及时整改。  11.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。  12.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和相关主管部门。  13.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。  14.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，签订物业管理交接验收协议，验收手续齐全。 |

**二、公共区域清洁卫生服务标准**

| **项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼内公共区域 | 1 | 地面 | 每周清扫二次 |
| 2 | 扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱 | 扶手、信报箱、2M以下单元门、开关盒、表箱盖每周擦抹二次，2M以上单元门、开关盒、表箱盖每月清洁一次。 |
| 3 | 栏杆 | 每周擦抹一次。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次。 |
| 5 | 单元门 | 每周擦抹一次。 |
| 6 | 楼道玻璃 | 每月清洁一次。 |
| 7 | 天台、屋顶 | 每季度清理一次。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每周擦拭、清扫二次，每周拖洗一次。 |
| 9 | 车库 | 每周清扫一次。车库顶一季度一次 |
| 楼外公共区域 | 10 | 垃圾收集 | 设置垃圾收集点，每日清理二次，配置垃圾分类督导员，进行垃圾分类管理，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 11 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；明沟每周清扫一次。 |
| 12 | 宣传栏、小品等 | 每半月清洁一次。 |
| 13 | 垃圾厢房 | 监督垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏天每天冲洗一次，冬天隔天冲洗一次。 |
| 14 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。监督每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 15 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9月每月喷洒一次），每年灭鼠三次。 |

**三、公共区域秩序维护服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 人员要求 | （1）专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。  （2）能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。  （3）上岗时佩带统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。  （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 2 | 门岗 | （1）小区主出入口24 小时值班看守，6：00—22：00站岗值勤，其中主入口高峰期单人值勤，有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。  （2）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出小区实行登记。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）按指定的时间和路线进行巡查，对重点区域、重点部位每2小时至少巡查一次，配有安全监控设施的，实施24小时监控。  （2）接到火灾等险情或住户紧急求助后五分钟内到达现场，并及时报告社区、物业管理委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （1）小区设有监控中心，具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的，应24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。  （2）监控中心接到报警信号后，秩序维护员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。  （3）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于3次的应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。  （3）车辆停放有序，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

**四、公共区域绿化日常养护服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **要素** | **服务标准** |
| 草坪 | 清杂草 | 每年清除杂草四遍以上。 |
| 灌、排水 | 及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。 |
| 施肥 | 每年普施有机肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常。 |
| 树木 | 修剪 | 小区内造型植物及时修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节，每年不少于二次，日常养护；乔、灌木修剪每年二次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。对居民提出的临时修剪需求，及时登记处理，大型树木修剪由物业按小区实际情况开展。 |
| 中耕除草、松土 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治。 |
| 扶正加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常,缺枝、空档不明显。 |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏不超过十处。 |
| 修剪、施肥 | 保持花卉生长良好。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |

**五、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 2 | 路灯、楼道灯 | 完好率不低于90%。 |
| 3 | 雨、污水管道 | 共用雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每半年检查一次，并视检查情况及时清掏。 |
| 4 | 化粪池 | 每两个月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏。 |
| 5 | 围墙 | 每月巡查一次，发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管理委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 6 | 道路、场地等 | 每月对道路路面、侧石、井盖等巡查一次，发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 7 | 休闲椅、凉亭、  雕塑、景观小品 | 每日对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查一次，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。 |
| 8 | 室外健身设施、  儿童乐园等 | 每日巡查一次，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外〕。 |
| 9 | 安全标识等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标识，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每周检查一次，保证标识清晰完整，设施正常运行。 |
| 10 | 房屋结构 | 每年对房屋结构检查二次以上，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏，属小修范围的（1000元以内），及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管理委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 11 | 消防系统 | 1.消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行。  2.消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  3.每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。  4.每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 |
| 12 | 排水系统 | 1.每周对污水泵、提升泵、排出泵检查二次。  2.污水处理系统正常运行，周边基本无异味，过滤格栅无堵塞，每半年污水管道冲洗疏通一次。保证污水排放正常。  3.每半年对屋面檐沟排水设施进行巡查一次，在汛期需要每月对屋面檐沟排水设施进行巡查一次，特别在防汛抗台期间每周对屋面檐沟排水设施进行巡查。 |

## 六、物业管理服务质量要求

供应商须按下列约定，实现目标管理，如供应商服务未达到要求的，采购人可责令供应商整改，供应商应及时整改；如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

1.规范化：物业管理制度规范化，收费标准、岗位职责等制度要做到公开上墙，人员着装服务规范化，日常工作记录规范化，各项工作都要做好台账记录；

2.外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，供应商应在24小时内清理完毕；

3.设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，供应商应立即进行处理或向特定维修机构报修。

4.房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次。供应商保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1-3个工作日内处理完毕；房屋需要大修的，做好维修基金的流程申报工作。

5.急修：应立即到位（应在30分钟至1小时内上门查看），确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况，供应商可以征得采购人同意后在半个工作日内修复。

6.小修：应在一个工作日内修复，除非供应商征得采购人同意延迟。

7.小区管控:违建零新增，无大件垃圾乱扔，小区内停车有序，无共享单车，无随意晾晒衣物；

8.单元楼道：楼道无堆积物，保持楼道消防通道畅通；消防设施按照规定时间检查更新

9.环境卫生：供应商根据招标需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持整体环境的整洁，供应商保证保洁人员工作规范，作风优良。

10. 采购人工作人员及小区物管委成员可随时组织进行对供应商物业服务项目日常考核，如发现问题及时整改通过后销号处理，复检无法通过将根据“杭玻阔板桥社区老旧小区物业服务项目日常考核管理标准”进行扣分。

11.满意度考核标准。采购人每年组织开展物业满意度测评，测评对象范围包括但不限于全体业主、小区物管委成员、业主代表等。全年度满意度测评指标需达到80%以上，测评指数低于60%，书面通知整改期内仍不达标的，可直接终止合同

12.供应商需做好辖区范围内的日常绿化养护工作，社区绿化养护必须通过市区两级绿化部门的考核验收。

13. 招标文件规定及双方约定的其他内容。

## 七、费用结算方式

1、物业管理服务费，在服务周期前四个月（2025年9月1日至2025年12月31日）为试用期，在试用期结束后30个工作日内，考核支付试用期期间的物业服务费，试用期物业服务费为年服务费除以12乘以4结算；2026年1月1日起每一季度支付一次，每季度支付金额为年物业服务费的20%，绩效考核奖励费用为年物业服务费的20%，经甲方按照年度物业服务绩效考核等级对奖励费进行兑付。绩效考核奖励费兑付比例分别为优秀100%，良好90%，一般70%，合格50%，不合格为0。乙方应向甲方提交正式有效发票，如合同到期或协商一致终止，最后一期物业管理服务费待乙方离场交接并由甲方认可30日后的7个工作日内，甲方再予以支付。根据《中华人民共和国公司法》第十四条和《中华人民共和国发票管理办法》第十九条，在总公司授权并告知相对方后，可由分公司进行费用结算。

2、按照街道、社区垃圾分类考核要求开展垃圾分类工作，对小区垃圾定时定点投放点和误时点做到定人定岗（定时点3个，误时点3个），执行垃圾分类督导员职责，在市区街道社区四级督查、检查、巡查中，分类正确率100%。社区结合垃圾分类考核（被上级部门检查中因垃圾分类问题抄告扣分，社区抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥100元；街道级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥500 元；区级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥1000元；市级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥2000元；省级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥3000元）给予垃圾分类督导员补贴，垃圾分类督导员补贴等占物业管理服务费的比例不超过15%，费用包含在物业管理服务费中。

## 八、本章未尽之处具体详见“第五部分 拟签订的合同文本”

# 第四章 评审办法

## 评审办法前附表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主观分/客观分属性 | 评分细则 | 分值权值 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \* |
| 1 | 客观分 | 供应商具有有效的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、物业服务体系认证证书，每取得一项得1分，最高得4分。  证明材料：有效的认证证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台查询截图加盖公章。 | 4 | 管理体系认证 |
| 2 | 客观分 | 供应商提供自2022年1月1日以来（以合同签订时间为准）至今承担过类似业绩（类似业绩指物业服务项目），每个项目得1.5分，最高得3分。  证明材料：提供清晰的合同复印件并加盖公章，不提供或者提供资料缺项不得分。 | 3 | 业绩 |
| 3 | 客观分 | 自2022年1月1日以来供应商获得区级荣誉的，得1分；获得市级荣誉,得2分；获得省级及以上荣誉，得3分。(荣誉与物业服务相关，且以发文时间为依据)  证明材料：需提供荣誉证书扫描件或红头文件扫描件或政府官网截图等证明，不提供不得分。 | 3 | 企业荣誉 |
| 4 | 客观分 | 项目综合管理层（项目经理）：  （1）年龄在50周岁及以下；  （2）专科及以上学历且从事物业管理相关工作经验达2年以上；  （3）持物业管理企业经理证书。  满足以上要求且满足采购需求中人数要求的得3分，不满足不得分。  注：提供相关证明材料和在供应商单位连续缴纳的近3个月社保证明。 | 3 | 团队人员 |
| 5 | 客观分 | 秩序维护部（保安队长）：  （1）年龄在50周岁及以下；  （2）从事安保相关工作经验；  （3）具有保安员证书；  满足以上要求且满足采购需求中人数要求的得3分，不满足不得分。  注：提供相关证明材料和在供应商单位连续缴纳的近3个月社保证明。 | 3 |
| 6 | 客观分 | 秩序维护部（除保安队长外的保安人员）：   1. 年龄在55周岁及以下； 2. 具有从事安保相关工作经验；   （3）具有保安员证书；  满足以上要求且满足采购需求中人数要求的得3分，不满足不得分。  注：消监控人员提供供应商单位连续缴纳的近3个月社保证明。 | 3 |
| 7 | 客观分 | 其他团队成员（客服人员、工程人员、保洁员、垃圾分类专管员及绿化工）需满足采购需求中人员数量及配置要求，专业能力强且经验丰富。承诺满足得2分，不承诺不得分。 | 2 |
| 8 | 主观分 | （1）供应商根据采购需求对本项目理解及所存在的问题难点进行分析。（打分范围：4,3,2,1,0）  （2）供应商并针对本项目存在的问题及难点，提出相应解决问题的措施进行评审。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 9 | 管理服务方案 |
| 9 | 主观分 | 根据内部管理方案：组织机构设置（附组织机构图）、服务管理机制（含激励机制、监督机制、自我约束机制和信息反馈渠道及处理机制等）等进行综合评审。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 |
| 10 | 主观分 | 供应商提供共用部位维修和保养及共用设施设备的运行、维修和保养方案。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 |
| 11 | 主观分 | 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理方案；包括秩序维护方案、车辆停放管理、拜访管理、消防及装修管控等。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 |
| 12 | 主观分 | 环境管理方案：  （1）共用部位的清洁卫生，环境美化方案。（打分范围：5,4,3,2,1,0）  （2）垃圾分类，垃圾的收集、清运、处置方案。（打分范围：5,4,3,2,1,0）  （3）公共绿化的养护、修剪和管理方案。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 15 |
| 13 | 主观分 | 档案资料管理方案。建立物业档案资料、财务档案管理制度及对各项收支进行财务管理情况进行归档。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 |
| 14 | 主观分 | 对消防设施的日常管理和应急维修方案等，对消防重点区域监控管理方案等综合评定。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 |
| 15 | 主观分 | 供应商提供进场管理工作的交接方案，包含但不限于交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 | 交接方案 |
| 16 | 主观分 | 提供培训计划、考核方案，根据本项目人员配置的各部门、各岗位人员制定培训计划和考核方案。各岗位培训计划详细、培训方案全面、有针对性及可行性。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制。各类人员上岗仪表、行为、态度，标准统一、规范。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 | 人员培训、管理方案 |
| 17 | 主观分 | 对物业突发事件 （包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、 突发性停水停电、疫情防控、 电梯停运、坠落、公共卫生安全等突发事件） 时的应急预案及相应的措施综合评定。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 | 应急方案 |
| 18 | 主观分 | 供应商提供的针对本项目的相关机械设备、器材、物资配备方案。（打分范围：5,4,3,2,1,0） | 5 | 拟投入的物资情况 |
| 19 | / | 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：投标报价得分=（评标基准价／投标报价）×价格权值×100（精确到小数点后二位）  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 10 | 报价 |

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

## 一、评审方法

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人的评审方法。

## 二、评审标准

**2.** **评审标准：**见评审办法前附表。

## 三、评审程序

**3.1符合性审查。**评审小组应当对符合资格的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足采购文件的实质性要求。不满足采购文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评审小组应当按照采购文件中规定的评审方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评审小组各成员应当独立对每个供应商的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

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

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评审小组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，评审小组应当将其作为无效投标处理。

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

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

**3.6编写评审报告。**评审小组根据全体成员签字的原始评审记录和评审结果编写评审报告。评审小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

## 四、评审中的其他事项

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1供应商不具备采购文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格文件的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照采购文件要求签署、盖章的；

4.2.3投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.4投标文件中承诺的投标有效期少于采购文件中载明的投标有效期的；

4.2.5投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

4.2.6投标报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

4.2.7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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.8供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.9供应商提供虚假材料投标的；

4.2.10供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为、损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；

4.2.11 参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一且无法合理解释的，其投标（投标）文件无效：1.不同供应商的电子投标（投标）文件上传计算机的网卡MAC地址或硬盘序列号等硬件信息相同的；2.上传的电子投标（投标）文件若出现使用本项目其他投标（投标）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（投标）供应商的电子印章的；3.不同供应商的投标（投标）文件的内容存在3处（含）以上错误一致的；4.不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的

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

4.2.13 投标文件不满足采购文件的其它实质性要求的；

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

**5.废标。**在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质投标的供应商不足3家的，且评审小组认为投标不具有竞争性的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有供应商。

**6.修改采购文件，重新组织采购活动。**评审小组发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者采购文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评审工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改采购文件，重新组织采购活动。

**7.其他。**其他影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次采购活动，重新开展采购活动。

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

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

7.4采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

# 第五章 拟签订的合同文本

（最终合同由双方协商签订）

合同书编号：

**物业管理服务采购合同**

**采购单位（甲方）： 浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会**

**服务单位（乙方）：**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等法律法规规定，就甲方委托乙方提供物业管理服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遂守。根据《中华人民共和国民法典》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方（浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会）委托乙方（ ）对物业服务项目实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

**第一条 定义**

1. “合同”即由甲乙方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会（以下简称甲方）与经评审最终确定的中标人（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为招标人提出涉及中标人的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，招标人将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在投标人全面正确地履行合同义务时，招标人应支付给投标人的款项。

3. “管理服务” 系指投标人按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，提供优质的物业服务。

4. “甲方”系指通过招标接受合同及服务的浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标人。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7. “验收”系指招标人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**第二条 适用范围**

本合同条款适用于本次采购活动，项目实施范围详见合同内容及附件。

**第三条 物业基本情况**

物业项目名称：杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目

物业类型： 住宅小区

座落位置： 拱墅 区 半山 街道 杭玻阔板桥 社区

物业管理区域四至范围（附：规划平面图）：

东至：杭钢南苑社区围墙 南至：沈半路 西至： 半山路与沈半路岔口 北至： 半山路

（具体区域以实际平面图为准）

物业管理区域占地面积约为：80000 平方米

物业管理区域住宅面积约为： 85411平方米

物业管理区域车位数： 270个

**第四条 委托管理事项**

半山街道杭玻阔板桥社区（老旧小区）综合管理、列入本次综合物业管理的范围为：保洁（主要指楼道、公园椅、车库及车库顶保洁和凉亭、辖区小广告清理等，不含道路保洁，乙方对道路保洁负有监管监督职责），保安保序，工程维修，绿化养护，消防管理（消防整体管理，灭火器日常检查、更换），停车管理（含停车系统的维护，设施维修），垃圾分类管理，收费（物业费，停车费），房屋装修管理，监控查询，监控系统设备的维护，电动车充电管理，小区专项整治（物业职责范围内），家政服务（有偿服务），投诉处理，安全事故应急处理，违建防控、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务等和甲方交办的其他工作。

包括（但不限于）以下具体内容：

1. 综合管理服务（服务内容详见附件2）。
2. 公共区域清洁卫生服务（服务内容详见附件2）。
3. 公共区域秩序维护服务（服务内容详见附件2）。
4. 公共区域绿化日常养护服务（服务内容详见附件2）。
5. 共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务（服务内容详见附件2）。
6. 对街巷保洁服务工作进行监督。
7. 对小区进行常态化全方位的巡查管控，对于不文明养犬等各类不文明现象、违规行为要做到及时劝阻及纠正。
8. 按甲方和上级要求，规范做好小区垃圾分类工作，对小区垃圾定时定点投放点和误时点做到定人定岗，执行垃圾分类督导员职责，在市、区、街、社四级督查、检查、巡查中，分类正确率100%。
9. 做好装修备案和过程管理，违建管控、巡查、建筑材料登记、报告等工作，确保违建零新增。

10.负责小区居民门禁卡信息的登记、审核以及办理工作。

11.业主提出动用房屋公共维修基金维保更换公共设施时，应做好基金申请、使用等各项工作。

12.既有住宅加装的电梯等特种设备的管理、监督等。

13.做好雨、雪、台风等恶劣天气防范应对预案及实施；小区突发事件第一时间发现并做好临时应对，且能按照要求逐级汇报。

14.根据社区要求做好各类迎检、参观接待工作。

15.按照《关于加强做好半山街道老旧小区物业管理服务工作的通知》，最新物业费收费标准从2023年1月1日起为0.5元/平方/月，全年收缴率不得低于上级部门要求及有关考核指标（收缴率90％为达标，按收缴金额计算）。收缴金额不足90%的由物业补足，超出90%的金额按50%的比例奖励给物业。

16.按照甲方要求完成机动车停车收费工作，完成全年停车管理收费 ¥65万元（大写：人民币陆拾伍万元整）为达标，收缴金额不足65万的由物业补足，超出65万的金额按照50%的比例奖励给物业。

17、阔板桥4幢南拱指公园的绿化养护及保洁保序。

18.甲方交办的其他事项（具体事项需双方书面确认）。

**第五条 合同期限**

本次合同期限自 2025年 9 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日，合同期三年零四个月。合同期满后，应按程序重新选聘。

**第六条 物业装备、耗材的使用**

甲方免费提供物业管理的物业用房，但办公用品、（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的办公用品等）水电费、通信费等由乙方自行解决。

**第七条 物业管理收费及资金来源构成**

本合同期内物业服务模式为包干制**，**合同总金额为 ¥ 元（大写： 整）。每年物业管理服务费（含垃圾分类督导员补贴、绿化补助）为 ¥ 元/年（大写： 整）由基础运营费+绩效考核奖励费两部组成，基础运营费占每年物业管理服务费的80%，绩效考核奖励费用占每年物业管理服务费的20%，基础运营费按每季度支付每年物业管理服务费20%（费用于收到发票后30个工作日内支付），甲方按照年度物业服务绩效考核等级对绩效考核奖励费用进行兑付。绩效考核奖励费兑付比例分别为优秀100%，良好90%，一般70%，合格50%，不合格为0。除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

1. **费用结算方式**。

1、物业管理服务费，在服务周期前四个月（2025年9月1日至2025年12月31日）为试用期，在试用期结束后30个工作日内，考核支付试用期期间的物业服务费，试用期物业服务费为年服务费除以12乘以4结算；2026年1月1日起每一季度支付一次，每季度支付金额为每年物业管理服务费的20%，绩效考核奖励费用每年物业管理服务费的20%，经甲方按照年度物业服务绩效考核等级对奖励费进行兑付。绩效考核奖励费兑付比例分别为优秀100%，良好90%，一般70%，合格50%，不合格为0。乙方应向甲方提交正式有效发票，如合同到期或协商一致终止，最后一期物业管理服务费待乙方离场交接并由甲方认可30日后的7个工作日内，甲方再予以支付。根据《中华人民共和国公司法》第十四条和《中华人民共和国发票管理办法》第十九条，在总公司授权并告知相对方后，可由分公司进行费用结算。

2、按照街道、社区垃圾分类考核要求开展垃圾分类工作，对小区垃圾定时定点投放点和误时点做到定人定岗（定时点3个，误时点3个），执行垃圾分类督导员职责，在市区街道社区四级督查、检查、巡查中，分类正确率100%。社区结合垃圾分类考核（被上级部门检查中因垃圾分类问题抄告扣分，社区抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥100元；街道级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥500 元；区级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥1000元；市级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥2000元；省级抄告一次扣除绩效考核奖励费用的¥3000元）给予垃圾分类督导员补贴，垃圾分类督导员补贴等占物业管理服务费的比例不超过15%，费用包含在物业管理服务费中。

**第九条 履约保证金**

1. 签订合同后10个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额1%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知之日起7日内补足扣除差额，保证合同期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为按照本合同约定，乙方在服务期内未存在应付而未付的款项、罚款、违约金或各项赔偿损失，甲方在服务期满之日或提前终止合同之日起30日内全额无息退还履约保证金，反之则甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还履约保证金余额。

**第十条 物业管理服务质量要求**

乙方须按下列约定，实现目标管理，如乙方服务未达到要求的，甲方可责令乙方整改，乙方应及时整改；如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

1.规范化：物业管理制度规范化，收费标准、岗位职责等制度要做到公开上墙，人员着装服务规范化，日常工作记录规范化，各项工作都要做好台账记录；

2.外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内清理完毕；

3.设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修。

4.房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1-3个工作日内处理完毕；房屋需要大修的，做好维修基金的流程申报工作。

5.急修：应立即到位（应在30分钟至1小时内上门查看），确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况，乙方可以征得甲方同意后在半个工作日内修复。

6.小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟。

7.小区管控:违建零新增，无大件垃圾乱扔，小区内停车有序，无共享单车，无随意晾晒衣物；

8.单元楼道：楼道无堆积物，保持楼道消防通道畅通；消防设施按照规定时间检查更新

9.环境卫生：乙方根据招标需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持整体环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良。

10. 甲方工作人员及小区物管委成员可随时组织进行对乙方物业服务项目日常考核，如发现问题及时整改通过后销号处理，复检无法通过将根据“杭玻阔板桥社区老旧小区物业服务项目日常考核管理标准”进行扣分。

11.满意度考核标准。甲方每年组织开展物业满意度测评，测评对象范围包括但不限于全体业主、小区物管委成员、业主代表等。全年度满意度测评指标需达到80%以上，测评指数低于60%，书面通知整改期内仍不达标的，可直接终止合同

12.乙方需做好辖区范围内的日常绿化养护工作，社区绿化养护必须通过市区两级绿化部门的考核验收。

13. 招标文件规定及双方约定的其他内容。

**第十一条 经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方不得在服务区域中从事广告或类似宣传活动，甲方有权责令乙方限期改正，乙方应在接到甲方限期改正通知后7日内改正，逾期未改正的，甲方可扣除乙方50%履约保证金。

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，如因此发生的一切债权、债务与甲方无关。若乙方以甲方的名义从事任何经济活动，产生的收益归甲方所有。

3. 乙方在小区内组织开展的各类经营活动需征得甲方同意并保证不影响小区居民正常生活。

**第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：**

1. 不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方转租、转让、抵押的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天24小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换不合格的经理（负责人）、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（不少于0人），甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人500元/天作为罚金。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

6. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗统一服装，服装须经甲方确认，费用和制作均由乙方负担。

8.乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。

9.乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。 同时，乙方应自觉参与甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

10.乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

11.按甲方要求及时收缴小区内住宅物业费，乙方设立银行专户（且此专户只能用于代甲方收取的物业费），乙方收到的物业费会计处理上做暂存款处理，按月全额交给甲方，不作为乙方收入。乙方每月需将收缴的物业费和收缴明细于次月15日（如遇节假日顺延）上交甲方（如居民需要物业费发票，先由乙方开具收款收据，居民凭此收据到甲方换发票）。

12. 乙方确保小区停车秩序井然，按甲方要求及时收缴小区停车管理费（包年包月停车管理费和临时车辆收费）。乙方每月需将收缴的小区停车管理费（包年包月停车管理费和临时车辆收费）和收缴明细于次月15日（如遇节假日顺延）上交甲方（若包年包月居民需要停车费发票，先由乙方开具收款收据，居民凭此收据到甲方换发票；若临时车辆需要停车费发票，由乙方直接开具发票，税费由乙方承担，每月结算费用时扣除已开具临停发票的税费后上缴，乙方需提供已开具的临停发票）。

13.禁止事项

13.1 乙方人员不得在工作场所住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方和全体业主利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方活动进行滋扰性的行为。

13.2 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

13.3 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等危化品。

14. 保险

乙方承诺为乙方工作人员购买以下保险，并于乙方进场前7个工作日内将已购买的保险信息以书面形式提交给甲方，若乙方未购买以下保险，乙方应该向甲方承担本合同总价款20%的违约金。

14.1 第三者责任保险（不低于100万元）

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

14.2 员工人身意外险（不低于50万元/人）

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工每人投保意外险不低于50万元)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

14.3 其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

15. 乙方及其员工遵守管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

16. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

18.如乙方服务过程中有违反上述承诺的，甲方可责令乙方整改，乙方收到甲方整改通知后应及时整改；如乙方未在七日内完成整改或整改后仍不满足甲方要求的，每发生一次，甲方可扣除乙方50%履约保证金，如甲方损失超过50%履约保证金的，乙方还应对甲方造成的损失承担损害赔偿责任。

**第十三条 甲方对乙方作出如下承诺**

1.甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**第十四条 合同生效和终止**

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方向甲方缴纳履约保证金后生效。

2. **终止**

2.1**提前终止**

2.1.1 如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金。

2.1.2 因乙方在服务期内物业服务满意度测评未达标，甲方可以单方面终止合约，且乙方须支付给甲方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向采购人发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度物业管理服务费三倍金额的赔偿金并承担因物业服务脱岗造成的损失。

2.1.5 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度物业管理服务费五倍金额的赔偿金。

2.1.6如果乙方严重违反合同所规定之乙方责任给甲方造成较为严重的负面影响和损害，包括但不限于被媒体曝光（仅指负面事件）、上级通报批评、各级纪委问责等情形，因不可抗力或非乙方人员人为恶意行为等因素所引起的影响，不在此列，经甲方两次书面警告后仍无改正，甲方有权单方终止合同，且乙方须支付给甲方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金。

2.1.7 提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5、2.1.6六条。

2.1.8 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包，且乙方须支付给甲方月度物业管理服务费二倍金额的赔偿金。

2.1.9 乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 **协议终止**

经双方协商同意，可在任何时候终止承包。

2.3 **自然终止**

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。

3.**承包终止后果**

3.1 终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

4. **不放弃权利**

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**第十五条 双方权利义务**

**1. 甲方权利义务**

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的物业管理制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

（5）负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付物业管理服务费用；

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）提供乙方所需的办公用房。

（9）甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

（10）各类能耗费用由乙方承担：物业用房水电费、监控室和门岗电费各类能耗费用等。

**2. 乙方权利义务**

（1）根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

（3）征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

（4）按甲方要求及时代为收取辖区内住宅物业费。按照《关于加强做好半山街道老旧小区物业管理服务工作的通知》，最新物业费收费标准从2023年1月1日起为0.5元/平方/月，全年收缴率不得低于上级部门要求及有关考核指标（收缴率 90％为达标，按收缴金额计算）。若乙方未完成达标基数，则由乙方承担实际收取金额与达标金额差价，按达标金额缴纳至甲方。乙方收缴率（收缴金额）超过目标的，超过部分的50%为招标人所有，50%作为承包人经费（该费用不含在物业管理服务费内）。

（5）按甲方要求及时收缴小区停车管理费（包年包月停车管理费和临时车辆收费）。乙方每月需将收缴的小区停车管理费（包年包月停车管理费和临时车辆收费）和收缴明细于次月15日（如遇节假日顺延）上交甲方（若包年包月居民需要停车费发票，先由乙方开具收款收据，居民凭此收据到甲方换发票；若临时车辆需要停车费发票，由乙方直接开具发票，税费由乙方承担，每月结算费用时扣除已开具临停发票的税费后上缴，乙方需提供已开具的临停发票）。完成全年停车管理费¥65万元以上，若乙方没有完成全年停车管理费¥65万元，则由乙方承担差额部分，按¥65万元停车管理费交于甲方。停车管理费收入超过基准金额的，超过部分的50%为招标人所有，50%作为承包人经费（该费用不含在物业管理服务费内）。

（6）负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施。物业管理区域内单项或单批次维修成本不超过1000元的由乙方负责，涉及公共维修事项为中修及大修的则由物业使用人或物业公司公共维修基金承担。

（7）向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督。

（8）建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

（9）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

（10）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任。

（11）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。乙方自行承担物业办公、生活用水用电、网络通讯费、监控室和门岗电费等各类能耗费用。

（12）大件垃圾、特殊垃圾、园林垃圾以及垃圾清运及相关费用，垃圾桶破损维修、更换以及垃圾房设施设备维护产生的相关费用由乙方承担。如因设备维护不到位导致设备损坏或影响正常使用，乙方应承担相应的责任。

（13）居民日常生活垃圾清运费用由乙方和环卫所签订协议，费用由乙方与环卫所另行结算支付。

（14）社区垃圾分类督导员补贴、绿化补贴等包含在全年物业服务费内。

（15）小区内灭火器日常检查及维护更新，到期灭火器的统一充装更换，日常巡查中发现的灭火器问题如缺失、漏气、损坏、补充等，由乙方负责。上述更新维护费用均由乙方承担。

（16）小区各楼幢单元楼道灯的账户管理、电费支出由乙方承担。

（17）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

（18）积极配合甲方，按甲方要求提供相关资料，做好相关经费、补贴的申请和审计等工作。

**第十六条 乙方的人员配置**

1. 乙方的人员配置。（附件一：人员配置表）

1.1 乙方的项目总负责人 ，身份证号码： 。

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须在甲方处备案。

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. 物业人员

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有的人员配置需在甲方处备案留底，具体包括：人员的组织架构、分布情况、各岗各责任点位的人员信息（包括人员姓名、年龄、联系电话、照片）。

（3）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（4）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（5）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

（6）部分岗位需要保证一定的专业人员比例，具体约定如下： 无

**第十七条 争议处理**

因合同执行而产生问题的解决方式（请勾选，可多选，并按序依次协调）：

1.双方协商解决（ √ ）

2.向街道反映并由街道最终裁决（ √ ）

3.向政府采购管理部门投诉（ ）

4.提请仲裁（ ）

5.向甲方所在地人民法院提起诉讼（√ ）。

**第十八条 其他约定事项：**

1．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

4.杭玻阔板桥社区道闸收费软件系统的维护及3个通道的硬件维修及停车设备通道费，由物业公司进行支付。

5.小区监控摄像头，监控机房设备，维护由乙方承担，设备维修甲方承担设备采购费，维修费由乙方承担。监控设备损坏，3天内必须修复。

6.小区所有公共部位能耗（如单元楼道灯、路灯、地下室车库照明等费用），由物业公司自行承担。

7．本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

8．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

9．投标文件（编号：GZHZ[2025]003 ）投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

10．本合同一式五份，甲方、乙方各执二份、监管单位执一份。

11．适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

附件一：人员配置表

附件二：半山街道杭玻阔板桥社区（老旧小区）物业菜单式服务标准

附件三: 杭玻阔板桥社区老旧小区服务项目日常考核管理标准

附件四: 杭玻阔板桥社区垃圾分类考核管理标准

附件五：杭玻阔板桥社区年度物业服务满意度调查表

**甲方（公章）： 乙方（公章）：**

**法定（授权）代表人： 法定（授权）代表人：**

**开户银行：联合银行半山支行 开户银行：**

**账号： 账号：**

**签订日期：2025年 月 日 签订日期：2025年 月 日**

**附件一：**

**人员配置**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | | **岗位名称** | | **人数要求** | **岗位说明** | **备注** | |
|
| **项目综合管理层（长白班、经理责任制）** | | | | | | | |
| 1 | 项目经理 | | 1 | | 全面负责本项目的日常物业管理事务与团队管理 | | 项目经理要求持证上岗，类似物业项目物业管理经验达2年以上（根据本项目的服务标准） |
| **客户服务部（长白班）** | | | | | | | |
| 1 | 客服人员 | | ≥1 | | 项目业主服务工作 | | 目前项目交付总户数户，按照人均800户服务计算、包含办公室前台工作和来访人员前台接待工作 |
| **工程管理部(常白班）** | | | | | | | |
| 1 | 工程人员 | | ≥2 | | 负责小区内各类设备设施的运行、维护保养以及维修  事宜 | | / |
| **秩序维护部(24小时工作制）** | | | | | | | |
| **1** | 安保队长 | | ≥2 | | 负责项目秩序维护统筹安排等工作 | | 项目两班倒 |
| **2** | 门岗执勤人员 | | ≥4 | | 负责项目门岗执勤工作，白班及晚班 | | 项目主门岗2个，主岀入口及人行岀入口，门岗采用车辆/人脸识别系统，主管外来人员机动车及非机动车车辆进岀等） |
| **3** | 监控岗 | | ≥2 | | 负责项目监控室执勤工作，白晚班各一人 | |  |
| **4** | 巡逻岗（车管员） | | ≥6 | | 负责各交付区域内秩序维护工作、园区路面主干道管 控工作（包含车辆、堆积物等） | |  |
| **环境管理部（常白班）** | | | | | | | |
| **1** | 保洁员 | | 3 | | 负责项目现场公共区域的环境卫生工作 | | 目前项目总交付建筑面积为90562.09平方米，以人机结合为前提。 |
| **2** | 垃圾分类专管员 | | ＞3 | | 负责小区内整体垃圾分类工作 | |
| **3** | 绿化工 | | 1 | | 负责现场的绿化工作 | |
| 合计 | | | ＞25 | | / | | |

**附件二：**

**半山街道杭玻阔板桥社区（老旧小区）物业菜单式服务标准**

**一、综合管理服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 管理处/服务中心设置 | 小区内设置专门的管理处/服务中心办公机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。 |
| 2 | 管理服务  人员要求 | 1.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。  2.管理服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。 |
| 3 | 服务时间 | 周一至周日在管理处/服务中心进行业务接待，并提供服务,每天接待时间不少于8小时。 |
| 4 | 日常管理与服务 | 1.服务规范应符合杭州市物业管理行业规范要求，物业服务企业实施ISO9000质量管理体系，对服务过程进行控制。  2.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。急修半小时内，其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。  3.对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。  4.服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。  5.按照住宅装饰装修管理有关规定和管理规约（临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，书面告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。根据装修进度情况每周不少于3次巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告社区物业管理委员会和有关主管部门。  6.按有关规定和合同约定公布物业服务资金的收支情况或物业经营性收支情况。  7.按有关规定规范使用物业专项维修资金。  8.有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。  9.制定小区物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。  10.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上，对合理的意见与建议及时整改。  11.服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。  12.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和相关主管部门。  13.小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、户和公共配套设施、场地有明显标志。  14.承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，签订物业管理交接验收协议，验收手续齐全。 |

**二、公共区域清洁卫生服务标准**

| **项目** | **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼内公共区域 | 1 | 地面 | 每周清扫二次 |
| 2 | 扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱 | 扶手、信报箱、2M以下单元门、开关盒、表箱盖每周擦抹二次，2M以上单元门、开关盒、表箱盖每月清洁一次。 |
| 3 | 栏杆 | 每周擦抹一次。 |
| 4 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘一次。 |
| 5 | 单元门 | 每周擦抹一次。 |
| 6 | 楼道玻璃 | 每月清洁一次。 |
| 7 | 天台、屋顶 | 每季度清理一次。 |
| 8 | 电梯轿厢 | 每周擦拭、清扫二次，每周拖洗一次。 |
| 9 | 车库 | 每周清扫一次。车库顶一季度一次 |
| 楼外公共区域 | 10 | 垃圾收集 | 设置垃圾收集点，每日清理二次，配置垃圾分类督导员，进行垃圾分类管理，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 11 | 道路地面、绿地、明沟 | 道路地面、绿地每日清扫二次，并巡回保洁，做到无明显暴露垃圾、无卫生死角；明沟每周清扫一次。 |
| 12 | 宣传栏、小品等 | 每半月清洁一次。 |
| 13 | 垃圾厢房 | 监督垃圾房每天冲洗一次，垃圾桶内胆夏天每天冲洗一次，冬天隔天冲洗一次。 |
| 14 | 果皮箱、垃圾桶 | 合理设置。监督每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 |
| 15 | 消毒灭害 | 每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8、9月每月喷洒一次），每年灭鼠三次。 |

**三、公共区域秩序维护服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 人员要求 | （1）专职人员，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。  （2）能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。  （3）上岗时佩带统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。  （4）配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 2 | 门岗 | （1）小区主出入口24 小时值班看守，6：00—22：00站岗值勤，其中主入口高峰期单人值勤，有详细的交接班记录和外来车辆的登记记录。  （2）对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出小区实行登记。 |
| 3 | 巡逻岗 | （1）按指定的时间和路线进行巡查，对重点区域、重点部位每2小时至少巡查一次，配有安全监控设施的，实施24小时监控。  （2）接到火灾等险情或住户紧急求助后五分钟内到达现场，并及时报告社区、物业管理委员会和有关部门，并协助采取相应措施。 |
| 4 | 技防设施和救助  （监控岗） | （1）小区设有监控中心，具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的，应24小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。  （2）监控中心接到报警信号后，秩序维护员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受用户救助的要求，解答用户的询问。  （3）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织不少于3次的应急预案演习。 |
| 5 | 车辆管理 | （1）地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。  （2）有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。  （3）车辆停放有序，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全，无易燃、易爆及危险物品存放。 |

**四、公共区域绿化日常养护服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **要素** | **服务标准** |
| 草坪 | 清杂草 | 每年清除杂草四遍以上。 |
| 灌、排水 | 及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。 |
| 施肥 | 每年普施有机肥一遍。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |
| 其它 | 草地生长正常。 |
| 树木 | 修剪 | 小区内造型植物及时修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节，每年不少于二次，日常养护；乔、灌木修剪每年二次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球、造型植物及时修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。对居民提出的临时修剪需求，及时登记处理，大型树木修剪由物业按小区实际情况开展。 |
| 中耕除草、松土 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |
| 施肥 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。 |
| 病虫害防治 | 防治结合、及时灭治。 |
| 扶正  加固 | 树木基本无倾斜。 |
| 其它 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常,缺枝、空档不明显。 |
| 灌、排水 | 保持有效供水，无积水。 |
| 补种 | 缺枝倒伏不超过十处。 |
| 修剪、施肥 | 保持花卉生长良好。 |
| 病虫害防治 | 及时做好病虫害防治。 |

**五、共用部位、共用设施设备日常运行、维护服务标准**

| **序号** | **内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 楼内墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 2 | 路灯、楼道灯 | 完好率不低于90%。 |
| 3 | 雨、污水管道 | 共用雨、污水管道每年疏通一次，雨、污水井每半年检查一次，并视检查情况及时清掏。 |
| 4 | 化粪池 | 每两个月检查一次，每半年清掏一次，发现异常及时清掏。 |
| 5 | 围墙 | 每月巡查一次，发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管理委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 6 | 道路、场地等 | 每月对道路路面、侧石、井盖等巡查一次，发现损坏，单次1000元以内的属小修范围，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 7 | 休闲椅、凉亭、  雕塑、景观小品 | 每日对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等巡查一次，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。 |
| 8 | 室外健身设施、  儿童乐园等 | 每日巡查一次，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外〕。 |
| 9 | 安全标识等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标识，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每周检查一次，保证标识清晰完整，设施正常运行。 |
| 10 | 房屋结构 | 每年对房屋结构检查二次以上，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现损坏，属小修范围的（1000元以内），及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和物业专项维修资金使用计划，向社区或物业管理委员会提出报告与建议，根据社区的决定，组织实施。 |
| 11 | 消防系统 | 1.消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其正常运行。  2.消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。  3.每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。  4.每月检查一次灭火器，及时更新或充压。 |
| 12 | 排水系统 | 1.每周对污水泵、提升泵、排出泵检查二次。  2.污水处理系统正常运行，周边基本无异味，过滤格栅无堵塞，每半年污水管道冲洗疏通一次。保证污水排放正常。  3.每半年对屋面檐沟排水设施进行巡查一次，在汛期需要每月对屋面檐沟排水设施进行巡查一次，特别在防汛抗台期间每周对屋面檐沟排水设施进行巡查。 |

附件三：

**杭玻阔板桥社区老旧小区物业服务项目日常考核管理标准**

| **序号** | **类别** | **检查项目** | **管理考核标准** | **评分标准** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **规范化管理**  **（15分）** | 信息公开（3分） | 1.服务项目、服务标准在公共区域显著位置公开；2、服务电话、监督电话在公共区域显著位置公开；3.岗位人员、岗位职责在相应岗位公开；4.各类信息在“智慧物业管理平台”及时填报公开。 | 不符合的，扣3分。 |
| 人员到岗（5分） | 设立打点、打卡等签到制度，1.保安、2.保洁、3.巡逻、4.客服、5.垃圾分类等人员按规定按时到岗。 | 每查实一次扣5分。 |
| 服务质量（5分） | 1.员工统一着装、挂牌上岗；2.工作规范、作风严谨；3.服务主动、态度积极；4、值班值守、在岗在位；5.及时回应、回访反映的问题和事务。 | 不符合的，扣5分。 |
| 工作台账（2分） | 1.保安，保洁，巡逻，垃圾分类，人员、车辆进出，房屋装修，消防违建，工程维修，投诉信访等各类物业工作台账建立完备，记录完整。2.停水停电，防汛抗台，消防，治安，抗疫等各类突发事件应急预案齐全。3.各类交接资料齐全。 | 不符合的，扣2分。 |
| 2 | **安全管理及秩序维护**  **（25分）** | 门口保安（5分） | 1.小区门口保安需有保安证，持证上岗；2.小区保安上下班高峰期（上午7:00～9:00,下午17:00～19:00）必须站在小区门口；3.保安装备整齐、标识完备，有交接班记录；4.外来人员、车辆登记管理记录完备。 | 每查实一次扣5分. |
| 巡逻保安（5分） | 1.按照规定时间、规定路线进行巡查；2.发现飞线充电、流动摊贩、乱停乱放、家庭装修、地下室堆物、违章搭建等进行处置和上报。 | 每查实一次扣5分。 |
| 停车管理（5分） | 1.机动车、非机动车停放有序；2.无占用消防通道、消防登高场地行为；3.无电动车入楼道、飞线充电等违规行为；4.保持道闸系统、设施设备运行良好。 | 不符合的，扣5分。 |
| 装修管理及违建管控（3分） | 1.家庭装修进行登记备案并签订管理服务协议；2.建筑材料进小区登记备案；3.对小区地下室、楼道、天台等公共区域定期巡查及做好台账，发现违章搭建及时上报。 | 不符合的，扣3分。 |
| 消防管理（5分） | 1.公共场所消防器材按规定要求配备；2.定期检查、点检记录完备；2.消防设施设备完好无缺失、无故障、无过期，确保器材正常；3.消防通道、楼道内无乱停乱放、飞线充电行为；4.公共区域显著位置有海报、标语、标识等消防安全宣传。 | 不符合的，扣5分。 |
| 出租房、流动人口管理（2分） | 1.外来人员登记完备；2.协助社区民警做好出租房承租人员信息登记，做到人来登记、人走注销。 | 不符合的，扣2分。 |
| 3 | **环境卫生及绿化养护管理**  **（25分）** | 楼道保洁（5分） | 1.每周清扫2次，在楼道显著位置进行公示；2.发现楼道堆物第一次提醒、第二次贴通知、第三次清理；3.楼道进行立体清洁，保持楼道、天花板、窗户、扶手等处的干净整洁；4.墙面无牛皮癣、小广告等。 | 每查实一次扣5分。 |
| 垃圾分类（5分） | 1.垃圾投放时间段内垃圾分类符合规定；2.保持垃圾房、垃圾桶、标志标识等设施设备齐全、整洁、干净；3.生活垃圾日产日清，及时清理误时垃圾包。 | 不符合的，扣5分。 |
| 大件垃圾处置及清运（5分） | 1.无主大件垃圾即查即清，在临时堆放点做好标识；2.有主大件垃圾做好登记，明确清运时限并做好标识。 | 不符合的，扣5分。 |
| 街巷保洁（5分） | 1.道路平整；2.公共区域整洁，无垃圾散落、堆放，防四害除治；3.保洁期间及时清理误时垃圾包。详细标准以二类街巷保洁标准为准。 | 不符合的，扣5分。 |
| 绿化养护及管理（5分） | 1.绿化养护及时；2.无缺株、无死株；3.无泥土裸露、无毁绿占压；4.绿化上干净整洁、无乱堆乱放、无晾晒行为。 | 不符合的，扣5分。 |
| 4 | **维修维护管理**  **（15分）** | 房屋维护（3分） | 1.住宅公共屋顶平台一年清理2次，涉及维修做好协助工作；2.楼道口平台、车库顶棚、雨篷每季度清理一次；3.全年有重点工作计划。 | 不符合的，扣3分。 |
| 设施设备维护  （5分） | 1.住宅公用部位雨水管、污水管、窨井等设施设备保持运行正常，涉及维修做好协助工作；2.积水、倒灌、倒伏等容易危及人身安全的地方和行为，设置明显的警示标志、温馨提示和采取相应防范措施等；3.住宅内公用部位发生漏水、堵塞等第一时间做好应急处置；4.做好小区信报箱、宣传栏、指示牌、小品等公共设施的清洁及维护工作。 | 不符合的，扣5分。 |
| 楼道灯维护（5分） | 即报即修，根据情况24小时内维修或更换并做好记录。 | 因维修不及时导致居民投诉或抄告的，每次5分。 |
| 楼道电控门维护  （2分） | 即报即修，根据情况三天内完成维修或更换并做好记录。 | 没有按时维修、更换每发现一处扣2分。 |
| 5 | **其他事项**  **（20分）** | 监控室、消控室、应急管理（5分） | 1.监控室、消控室、应急队伍24小时有人在岗、备勤；2.电话号码对外公开，并保持畅通；3.发生突发、紧急事件迅速到场处置并第一时间上报社区；4.制定各类管理制度、应急预案等并上墙，定期组织安全巡查、培训、演练等；5、监控探头等运行正常，监控录像保存期不低于30日。 | 每查实一次扣5分5。 |
| 投诉、信访管理  （5分） | 1.在“12345”等政府平台上投诉的；2.在各类电视、报纸、网络等媒体上投诉的；3.直接向区级以上有关部门或者领导投诉的；4.在杭州市“智慧物业管理平台”反映后没有整改的。 | 经核实物业负有责任的，扣5分。 |
| 重点工作管理  （10分） | 1.街道、社区确定的重点工作，在检查、考核中被扣分；2.出现重大责任事故。 | 经核实物业负有责任的，扣10分或启动合同退出机制。 |
| 重大突出表现 | 1.在重大检查、考核中表现突出的；2.在重大突发事件处置中表现突出的；3.有重大特色创新的；4.获得省级以上荣誉的。 | 经社区申报，街道同意，给予5~10加分奖励。 |
| 6 | **绩效考核奖励费兑付** | 考核成绩90分及以上的为优秀，90-80（含）分为良好，80-70（含）分为一般，70-60（含）分为合格，60分以下为不合格。  绩效考核奖励费兑付比例分别为优秀100%，良好90%，一般70%，合格50%，不合格为0。 | | |

**附件四:**

**杭玻阔板桥社区垃圾分类考核管理标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **内容** |
| 分类质量（40分） | 垃圾分类 | 分类质量不合格的 |
| 存在轻微混投，每处扣5分 |
| 存在混投现象，每处扣10分 |
| 未开展“定时定点” |
| 分类设施（30分） | 分类设施设置 | 分类投放点未配齐四类垃圾投放设施，或无法正常启用的，每处15分 |
|
| 发现杂色桶，每处5分 |
| 未对误时投放方式进行说明的，每处5分 |
| 分类设施过于陈旧、褪色、破损、脏污 |
| 分类设施脏污或地面油污的，每处10分 |
| 再生资源站点 | 未设置再生资源站点或挪作他用 |
| 共用的再生资源站点未设置在公共区域，覆盖距离、户数不达标的 |
| 站点面积未达要求 |
| 站点内管理制度、兑换价目表、回收单位及人员等信息公示不全 |
| 再生资源站点位指引不准确、过期与实际位置不符 |
| 站点运营时间未达标 |
| 站点台账记录不全 |
| 站点环境卫生情况差 |
| 特殊垃圾临时堆放点 | 特殊垃圾临时堆放点未设置，未公布收运方式 |
| 临时堆放点未规范设置围挡 |
| 临时堆放点地面未硬化 |
| 特殊垃圾临时堆放点未分区或混投 |
| 临时堆放点杂乱，环境卫生差 |
| 临时堆放点挪作他用 |
| 临时堆放点未设置告示牌 |
| 告示牌信息（清运单位、责任人姓名、电话、清运频次、清运时间）公示不全的，每类1分 |
| 分类辅导（20分） | 分类指示牌设置 | 未设置或遮挡分类指示牌 |
| 指示牌公示信息（各类垃圾投放点位置、投放方式，督导员信息，再生资源回收站点位置，特殊垃圾投放方式、联系电话）不到位的，每类1分 |
| 指示牌存在破损、脏污的，每处1分 |
| 分类宣传标识样式、颜色错误的，每处2分 |
| 定时定点 | 未按要求设置督导员 |
| 督导员不具备开展分类工作能力 |
| 发现现场二次分拣 |
| “定时定点”小区投放时段无人值守 |
| “定时定点”小区非投放时段未及时撤桶 |
| 非投放时间存在垃圾包，每个扣5分（上限100分） |
| 小区内存在垃圾散落的，每处扣20（上限100分） |
| 分类清运（10分） | 垃圾清运 | 未及时清运，堆积 |
| 特殊垃圾未及时清运，堆积 |
| 集置点环境 | 堆放高度超过围挡 |
| 集置点垃圾桶摆放杂乱 |
| 垃圾超过桶身，无法合盖，每处4分 |
| 集置点环境卫生情况差 |

**附件五:**

**杭玻阔板桥社区年度物业服务满意度调查表**

尊敬的各位居民：您好!

为客观统计了解近期物业整体工作开展情况，进一步督促提高物业管理服务水平，共创和谐美丽新社区，现向您进行物业服务满意度调查，请客观填写下表，非常感谢您的配合!

请在适当的表格内填上“√”号，有意见或建议的请填在意见/建议栏内。

房 号： ；物业类型： □ 住宅 ；

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **事项** | **表决意见** | | | | |
| 对物业管理服务的评价 | 非常满意 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 非常不满 |
|  |  |  |  |  |
| 您对小区物业  服务有何合理化意见和建议 |  | | | | |

填写时间： 年 月 日

# 第六章 应提交的有关格式范例

## 资格文件部分

**目录**

（1）符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函………………………（页码）

（2）联合协议……………………………………………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求……………………………………………………（页码）

**一、 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

我方参与（项目名称）【项目编号：（采购编号）】采购活动，郑重承诺：

（一）具备以下条件：

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。

供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者供应商不以联合体形式投标的，则不需要提供]**

**三、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

## 商务技术文件部分

**目录**

（1）投标函………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明……………………（页码）

（3）分包意向协议………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料……………………………………………………………（页码）

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

（8）采购供应商廉洁自律承诺书………………………………………………（页码）

**一、投标函**

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

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

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（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分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评审标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2报价明细表；

2.3.3 报价情况说明（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方投标采购文件的全部要求。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方成为中标供应商，我方承诺：

4.1在收到中标确认通知书后，在通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照采购文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号：（采购编号）】采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

供应商名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理（项目名称）【项目编号：（采购编号）】采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人身份证明（适用于法定代表人、单位负责人代表供应商参加）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件5)；采购人不同意分包或者供应商中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照采购文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于采购文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足采购文件的其它实质性要求。 | 采购文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，采购文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评审标准相应的商务技术资料**

**（按采购文件第四部分评审办法前附表中“投标文件中评审标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注**  **（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

供应商保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，供应商响应采购文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、采购供应商廉洁自律承诺书**

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

我单位投标你单位项目采购要求。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

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

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

## 报价文件部分

**目录**

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

（2）报价明细表……………………………………………………………………（页码）

（3）报价情况说明…………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

浙江省杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区居民委员会、浙江正浩招标代理有限公司：

按你方采购文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目【项目编号：ZHZB-2025HBKBQSQ-01】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

| 项目名称 | 投标总价（元） | 服务期 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目 | 大写：  小写： | 三年零四个月（40个月） |  |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，供应商不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

1. 报价明细表

项目名称：

招标项目编号： （价格单位：元人民币）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单价（元/月） | 小计（元/年） | 合计（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 年服务费（元） | |  | | | |
| 总计（元） | |  | | | |

注：1、各小计金额=单价\*12个月；

1. 合计金额=单价\*40个月；
2. 年服务费金额为所有小计金额之和；
3. 本表总计金额为所有合计金额之和，总计金额应与“开标一览表”中投标总价相一致；

5、本表可进一步细分，栏目可另加，应包括为完成本项目可能发生的全部费用。

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

1. 报价情况说明（如果有）

（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。）

## 附件

## 附件1：质疑函范本及制作说明

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

~~事实~~依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

## 附件2：投诉书范本及制作说明

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

~~事实~~依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

## 附件3：业务专用章使用说明函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方 (供应商全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目【采购编号：杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目】采购活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

供应商单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

供应商法定名称章（印模） 供应商“XX专用章”（印模）

## 附件4：联合协议

**（以联合体形式参与本项目的，提供联合协议；本项目不接受联合体或者供应商不以联合体形式的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目【采购编号：杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目】。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责供应商和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据采购文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应声明等均对联合参与各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的全部货物由小微企业制造，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

## 附件5：分包意向协议

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者供应商中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目【采购编号：杭州市拱墅区半山街道杭玻阔板桥社区物业管理服务项目】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商1名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

供应商名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。