**杭千智能制造中心物业服务采购项目**

**（非政府采购）**

**（电子招投标）**

**项目编号：ZJYGGQ[2025]006号**

**招**

**标**

**文**

**件**

采购单位：浙江杭千实业有限公司

代理机构：浙江辰光项目管理有限公司

|  |  |
| --- | --- |
| **采购单位确认（公章）：该采购文件已经我单位审核确认。**  **经办人（签名）：**  **日期： 2025年4月** | **代理机构审批（公章）：同意发布**  **经办人（签名）：**  **日期：2025年4月** |

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭千智能制造中心物业服务采购项目（非政府采购）的潜在投标人应在乐采云平台（[https://www.lecaiyun.com）获取（下载）招标文件，并于2025年04月28日09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：**ZJYGGQ[2025]006号

**项目名称：**杭千智能制造中心物业服务采购项目

**预算金额（万元）：1140.00**万元

**最高限价（万元）：1140.00万元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标内容** | **单位** | **单价（元）** | **总价（元）** | **服务期** |
| 1 | 杭千智能制造中心物业服务采购项目 | 年 | 3800000.00/年 | 11400000.00 | 3年  （具体以合同签订时间为准） |

**采购需求主要内容：**杭千智能制造中心物业服务采购项目主要内容：环境卫生管理；秩序管理；绿化养护管理；车辆管理；消防、监控、弱电系统设 施维护维修、检测；电梯设备日常运行维护、年检管理；给排水设备运行维护；供电设备管理维护；活动、接待、会务服务；招标人交办的其他工作等内容，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**本项目接受联合体投标：**☐**是；**🗹**否**。

1. **申请人的资格要求：**

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、参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（包括在本平台交易中无串标、提供虚假资料等记录）；

6、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；

**7、本项目的特定资格要求：🞎无；🗹有**

**须具备公安机关颁发的保安服务许可证或保安服务备案证明。**

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

9、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、获取招标文件**

**时间：**/至2025年04月25日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**乐采云平台（www.lecaiyun.com/）

**方式：**供应商登录乐采云平台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）](http://www.qdh.gov.cn/ggzyjyw/index.html_x0005_在线申请获取采购文件（进入)**[。](http://www.qdh.gov.cn/ggzyjyw/index.html_x0005_在线申请获取采购文件（进入)

**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04月28日09点30分00秒（北京时间）

**投标地点（网址）：**淳安县千岛湖镇环湖北路375号商务大楼19楼淳安县产权经纪有限公司1号评标室，通过乐采云平台（www.lecaiyun.com） 实行在线开标。

**开标时间：**2025年04月28日09点 30分00秒

**开标地点（网址）**“乐采云平台（www.lecaiyun.com）”实行在线开标响应。

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1. 供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向业主单位的纪检监察部门投诉。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）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“乐采云平台（www.lecaiyun.com）”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“商家注册（https://middle.lecaiyun.com/v-settle-front/enter/accountNew?settleCategory=1&entranceType=150&utm=luban.luban-PC-3677.ct001.10.cfc25940300e11eea83497f4ab63b17d），进行供应商资料填写；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”（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/luban/detail?parentId=600030&articleId=8usMobfHBXp2GJnjOIZ0EA%3D%3D&utm=luban.luban-PC-37000.979-pc-websitegroup-zhejiang-secondPage-front.3.01412d50301111eea4a9272df37c6142）；安装“乐采云电子交易客户端”----前往“浙江企业采购信息服务网-在线下载-电子交易客户端”进行下载安装（https://b.zhengcaiyun.cn/luban/category?parentId=550045&childrenCode=qicaiCategory17&utm=luban.luban-PC-39026.959-pc-websitegroup-navBar-front.8.233654f0300f11ee9e63571a3f42cf10，若已安装政采云电子交易客户端，无需重新安装乐采云电子交易客户端，乐采云和政采云电子交易客户端可通用）；③招标文件的获取：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，获取招标文件；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招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至乐采云平台，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、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“乐采云平台”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“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。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见:乐采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-电子招投标操作指南-供应商”。（2）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：浙江杭千实业有限公司

地 址：淳安县千岛湖镇

项目经办人：徐宇

联系电话：13567140560

2.采购代理机构：浙江辰光项目管理有限公司

地址：淳安县千岛湖镇环湖北路369号六楼

采购代理机构联系人：高文峰 联系电话：0571-64832556。

1. 采购单位纪检监察部门

名称：浙江千岛湖对外置业集团有限公司综合办公室(纪检监察室)

地址：杭州市西湖区

联系人 ：陈君颐

监督投诉电话：15157199265

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录乐采云（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，或拨打政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。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性与核心产品** | 服务类 |
| 2 | **分包** | 🞎 A同意将非主体、非关键性的工作分包。  🗹 B不同意分包。 |
| 3 | **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：。 |
| 4 | **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；  （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：**。**请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理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、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 5 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。  ☐B组织。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。 |
| 6 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分10.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 7 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在乐采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的；**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 8 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 本项目实行电子投标。  1.供应商应准备电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件两类：  （1）电子投标文件，按乐采云平台项目采购-电子招投标操作指南及本招标文件要求递交。  （2）以介质存储的数据电文形式的备份投标文件：按乐采云平台项目采购-电子招投标操作指南制作备份投标文件（后缀名为.bfbs），在投标截止时间前以电子邮件形式递交至([157421350@qq.com](mailto:157421350@qq.com))。  （3）投标文件启用顺序和效力。投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件。顺位在先的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。  ▲未传输递交电子投标文件的，投标无效。  ▲未按规定提供相应的备份投标文件，造成项目开评标活动无法进行下去的，投标无效。 |
| 9 | **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。 |
| 本招标文件的解释权属于采购单位和委托代理机构。 |
| **如发现投标单位提供虚假材料、围标串标等违法违规行为参与我县国有企业采购投标活动的，无论中标与否，将取消该投标单位在本平台三年的投标资格。** |
| 10 | **招标代理服务费** | 本项目的招标代理服务费由中标人一次性向招标代理机构交付，由淳安县产权经纪有限公司统一代收。本项目根据淳国资办[2021]32号文《淳安县国有资产监督管理办公室关于明确国有产权交易、货物与服务采购收费标准及费用分配的通知》收取招标代理费（收费附表见附件6），其余按实收取,本项目采购评审费由采购单位支付。（代理服务费按服务期三年收取）  名称：淳安县产权经纪有限公司  账号：7991 8100 0497 25  开户行：杭州银行股份有限公司淳安支行  联系人：江旭琴       联系电话：0571-64880506 |
| 11 | **备注** | **在领取中标通知书前中标供应商须提供纸质投标文件（与电子投标文件一致）一正一副，递交至代理机构，如与电子投标文件不符将影响中标供应商领取中标通知。** |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

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

2.6“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/）。

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

**3.询问、质疑、投诉**

3.1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。

3.2供应商质疑

3.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

3.2.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

3.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

3.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。3.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

3.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　3.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　3.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　3.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　3.2.3.4事实依据；

　　3.2.3.5必要的法律依据；

3.2.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件1。

3.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

3.2.5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。

3.2.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

3.3供应商投诉

3.3.1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单位纪检监察部门提出投诉。

3.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

3.3.4 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。

3.3.5投诉书范本及制作说明详见附件2。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**4．招标文件的构成**

4.1 招标文件包括下列文件及附件：

4.1.1招标公告；

4.1.2投标人须知；

4.1.3采购需求；

4.1.4评标办法；

4.1.5拟签订的合同文本；

4.1.6应提交的有关格式范例。

4.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**5. 招标文件的澄清、修改**

5.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

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

**三、投标**

**6. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**7.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**8.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**9. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**10. 投标文件的组成**

10.1**资格文件**：

10.1.1符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

10.1.2联合协议（如果有)；

10.1.3落实采购政策需满足的资格要求（如果有)；

10.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

10.2商务技术文件：

10.2.1投标函；

10.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

10.2.3分包意向协议（如果有)；

10.2.4符合性审查资料；

10.2.5评标标准相应的商务技术资料；

10.2.6投标标的清单；

10.2.7商务技术偏离表；

10.2.8采购供应商廉洁自律承诺书；

10.3**报价文件：**

10.3.1开标一览表（报价表）；

10.3.2投标报价明细表；

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**11. 投标文件的编制**

11.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

11.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“乐采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

11.3使用“乐采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**12.投标文件的签署、盖章**

12.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

12.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“乐采云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

12.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**13. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

13.1 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。

13.2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。

13.3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，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**14.备份投标文件**

14.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以电子邮件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投标人提交备份投标文件。**

14.2以介质存储的数据电文形式的备份投标文件：按乐采云平台项目采购-电子招投标操作指南制作备份投标文件（后缀名为.bfbs），在投标截止时间前以电子邮件形式递交至([157421350@qq.com](mailto:157421350@qq.com))。**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。**

14.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

**14.4投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**15.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效。

**16.投标有效期**

16.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

16.2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。

16.3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投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**17.开标**

17.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　17.2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，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

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

**18、资格审查**

18.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

18.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

18.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

18.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**19、信用信息查询**

19.1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)渠道查询投标人接受资格审查时的信用记录。

19.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

19.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与采购活动。

19.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

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

**六、定 标**

**21. 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或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**22. 中标通知与中标结果公告**

22.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

22.2中标结果公告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，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

22.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**23.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**24. 合同的签订**

24.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订采购合同。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订采购合同。

24.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

24.3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。

24.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展采购活动。

**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。

**第三部分 采购需求**

## **一、项目基本情况**

项目位于杭州市钱塘区前进智造园，南侧为江东三路，西侧至梅林大道，北侧现为欧亚在建项目，东侧为和达拟建项目。项目用地100亩，总建面约24.97万㎡，其中地下一层建筑面积约5.12万㎡，地上建筑面积约19.85万㎡，总投资13.5亿元，总建设周期三年（即2022年7月-2025年1月）。园区主要由7幢多层厂房（8-9层）、1幢服务中心（2层）、2幢宿舍、办公配套建筑（15-16层）及地下车库组成，集生产、办公、生活功能为一体。

园区实行“先租后售”招商模式，可出售比例50%。主要招引产业以智能制造产业为核心定位，涉及覆盖智能测控、终端设备、关键零部件、电子设备的生产研发、检测服务及技术应用、系统开发及平台建设的全产业链。

## **二、项目参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **研发办公** | | | **厂房** | | |
| 楼号 | 1# | 2# | 3-6# 8-9# | | |
| 层数 | 15 | 16 | 承重（吨/m²） | 1层 | 1.5 |
| 2-4层 | 1 |
| 5-8层 | 0.8 |
| 层高（m） | 1层：6.9 | 1层：6.9 | 层高 （m） | 1层 | 7.9 |
| 2-3层 | 6 |
| 2-15层：4.2-5.4 | 2-16层：3.7-4.7 | 4-8层 | 5.5 |
| 单层面积（m²） | 1300 | 1314 | 单层面积 （m²） | 车间：1761m² 其它：570m² | |

## **4.人员配置需求。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 岗位 | 人数 | 备注 |
| 1 | 服务中心 | 项目经理兼客服主管 | 1 |  |
| 服务中心前台客服 | 2 |  |
| 2 | 秩序维护部 | 秩序主管 | 1 | 持证上岗 |
| 领班 | 2 |
| 消控 | 2 |
| 秩序员 | 8 |
| 3 | 环境绿化部 | 保洁主管 | 1 |  |
| 垃圾分类员兼机动保洁 | 3 |  |
| 室内保洁 | 3 |  |
| 4 | 工程部 | 工程主管 | 1 | 持证上岗 |
| 综合维修 | 3 |

▲以上岗位为最低工作岗位人数，投标单位应考虑值班、轮休等情况合理配置

服务人员，在岗人数不得少于27人（因重大活动所增加的人员费用全部包含在内）

5. 物业人员要求：

（1）**▲要求持证上岗：保安员、消监控值班及综合维修工必须持证上岗。**

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体健康，素质良好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由采购人认可后方可录用。

**▲**（4）从事管理工作的人员，年龄须在（项目经理40周岁（含）以下；保安主管50周岁（含）以下；保洁主管55周岁（含）以下；工程主管55周岁（含）以下）。

**▲**（5) 从事秩序维护工作的人员，年龄在50周岁以下。

**▲**（6）从事保洁的工作的人员，年龄在55周岁以下，女性。

**▲**（7）从事活动、接待、会务服务的人员，年龄在45周岁以下，女性。

（8）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行礼仪培训。除物业服务企业对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员的集中培训，培训费用由物业服务企业承担。

6.办公桌椅、电脑、打印机、工程维修耗材、保洁工具耗材和电梯、消防维保均由中标人承担。

## **三、 服务内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容名称 | 服务内容构成 | 配置 | 需要 | 不需要 |
| 1 | 秩序维护 |  |  |  |  |
| 1.1 | 门岗 | 门岗值勤、访客管理 | 标准 | ☑ |  |
| 报刊信件收发 | 标准 | ☑ |  |
| 1.2 | 外卖管理、快递管理 | 外卖管理、快递管理 | 标准 | ☑ |  |
| 1.3 | 车辆管理 | 车辆进出、通行、停放管理 | 标准 | ☑ |  |
| 1.4 | 安全管理 | 巡逻、公共秩序维护 | 标准 | ☑ |  |
| 1.5 | 消、监控室管理 | 消、监控室管理 | 标准 | ☑ |  |
| 1.6 | 消防管理 | 消防巡查、消防设施检查、消防应急预案、消防演习 | 标准 | ☑ |  |
| 1.7 | 应急保障 | 建立各类应急预案，做好突发应急保障 | 标准 | ☑ |  |
| 2 | 环境卫生 |  |  |  |  |
| 2.1 | 公共区域卫生、垃圾清理 | 公共区域卫生、四害消杀、垃圾清理 | 标准 | ☑ |  |
| 2.2 | 垃圾分类工作 | 垃圾分类工作 | 标准 | ☑ |  |
| 2.3 | 公共部位绿化养护 | 公共部位绿化养护、绿化带垃圾清理 | 标准 | ☑ |  |
| 3 | 设施设备维护 |  |  |  |  |
| 3.1 | 房屋建筑主体及公共设施设备日常维护（含设备房管理） | 供电、供水及排水、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体的日常维护，设备房的定期巡视、维护 | 标准 | ☑ |  |
| 3.2 | 高配管理 | 24小时专人值班或配置远程监控 | 标准 | □ |  |
| 4 | 综合服务 |  |  |  |  |
| 4.1 | 大堂前台客服服务 | 访客登记、引导、问询服务，报事报修服务，投诉接待 | 标准 | ☑ |  |
| 4.2 | 装修管理 | 对室内装修及装修垃圾堆放、清运进行监督管理 | 标准 | □ |  |
| 4.3 | 内勤管理 | 档案、财务资料等 | 标准 | ☑ |  |
| 4.4 | 满意度调查 | 年度满意度调查 | 标准 | ☑ |  |
| 5 | 专项服务 |  |  |  |  |
| 5.1 | 特种设备-电梯维护 | 特种设备-电梯维护 | 专项 | ☑ |  |
| 5.2 | 特种设备-机械车库维护 | 特种设备-机械车库维护 | 专项 | □ |  |
| 5.3 | 专业设备-中央空调、分体空调 | 专业设备-中央空调、分体空调 | 专项 | □ |  |
| 5.4 | 专业设备-消防设施设备维护 | 专业设备-消防设施设备维护 | 专项 | ☑ |  |
| 6 | 其他服务 |  |  |  |  |
| 6.1 | 多功能厅会务服务和接待 | 会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等 | 标准 | ☑ |  |
| 6.2 | 多功能厅室内绿植租摆 | 协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护 | 专项 | ☑ |  |
| 6.3 | 重大活动后勤保障 | 重大活动后勤保障 | 标准 | ☑ |  |

## **四、服务质量标准**

### 1 秩序维护

### 1.1 门岗

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 门岗 | □单岗  24小时值守；  指定时间段立岗，形象展示；  来人来访的通报；  杜绝外来推销、废品收购等闲杂人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内；  外来人员及车辆进出证件检验、登记；  大件物品出入实行确认备案制度，建立报告制度并登记台帐；  严格执行门卫管理制度做好交接工作；  用语规范，礼貌待客，文明工作；  报刊信件收发。 |

### 1.2外卖管理、快递管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 外卖管理、快递管理 | 快递放至快递柜内，大件快递放至指定代收点，代签收快递后电话通知到个人；  外卖放至外卖柜，或至集中存放点。 |

### 1.3车辆管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 车辆管理 | 负责辖区内机动车和非机动车进出及停放管理；  负责停车管理系统的管理和维护；  按采购人要求设置指示标志，负责辖区内所有车辆有序通行、按位有序停放，并对出入辖区的来访车辆进行登记；  对占用消防通道的车辆进行劝离，保证消防通道道路畅通；  车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，并配备相应的消防灭火器；  做好早晚高峰期间的车辆指引工作。 |

### 1.4安全管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 安全管理 | 处理治安及其他突发事件；  明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，负责防盗、防火等安全防范巡查，设置巡更点，做好巡更记录；  制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视，及时发现和处理各种安全和事故隐患；  节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数，确保在契约期间的治安消防保卫工作不出问题。 |

### 1.5消、监控室

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 消、监控室 | □双岗  消监控中心需24小时值班，必须配备专人（持证上岗）能熟练掌握消控中心的操作和维护；  消控、监控设施应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；  监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理；  做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理，监控资料应至少保持30天；  每月对消防、监控设施进行检查并做好记录，对到期消防设施及时更新，确保运行无故障；  定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。 |

### 1.6消防管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 消防管理 | 定期对消防设备巡查，确保运行无故障；  按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通；  所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开；  所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁；  底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开；  严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；  建立完善的消防制度和消防工作计划，物业公司要定期组织有关人员进行消防培训；  定期组织消防演习，一年至少一次；  物业管理人员要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。 |

### 1.7应急保障

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 应急保障 | 建立各类应急预案，并在物业办公室、监控室等处张榜悬挂，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练；  当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车棚、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固；  各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。 |

### 2 环境卫生

### 2.1公共区域卫生、垃圾清运

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 公共区域卫生、垃圾清理 | 通道地面和墙面及公共区域，做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无蜘蛛网等，每日清扫和擦拭保养不少于2次，巡回保洁；  垃圾清运、保洁耗材及工具、楼宇外墙清洗（ 具体以实际情况为准，费用由招标人负责）；  卫生间等设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，确保安全；每日清扫和擦拭保养不少于2次，随时巡回保洁；  办公区域外的道路和停车场及所有公共区域的地面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等；每日清扫和擦拭保养不少于2次，保洁员对以上部位每小时巡视一次发现杂物及时清理随时巡回保洁；  屋顶及天沟每月清洁1次，并根据本市天气状况，提前检查，确保下水管道畅通；  垃圾、废弃物做到日产日清，化粪池、隔油池及时清掏，保持常年干净、清洁，承担垃圾的清理工作；  绿化带内无烟蒂、无碎石、无垃圾、无杂物，一经发现立即清除。  大理石、花岗岩地面定期保养（半年一次) ；  生活水箱、水池清洗一年二次（费用由招标人负责）；  地库每天清扫地面垃圾杂物，特别是车上的抛弃物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，保持整洁；雨天增加清扫力度，发现积水及时清理；  建立“四害”消杀工作管理制度，定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。（“四害”消杀费用由招标人负责 |

### 2.2垃圾分类工作

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 垃圾分类工作 | 垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池及时清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。 |

### 2.3公共部位绿化养护（质保期内由施工单位负责）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 公共部位绿化养护 | 绿化区域及时进行除草、灌溉、施肥（每年2次及以上）、整形修剪、防治病虫害等；  草坪保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地；  植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、枯枝。及时防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档；  绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下；  及时清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做倒造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好；  绿化生产垃圾能及时清运；  景观水池水面定期清理，无枯枝树叶、水质清洁。 |

### 5.3 设施设备维护

### 5.3.1房屋建筑主体及公共设施设备日常维护

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 房屋建筑主体及公共设施设备日常维护 | 按规定建立房屋本体及配套设施等的物业管理资料档案，并妥善使用与保管；  建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，检查记录完整；  楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象；  无擅自改变房屋用途行为；  定期对大楼的供电供水及排水、电梯、消防、中央空调、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体结构进行维护检查；  定期对给排水系统进行维护、润滑；  强电系统各级配电柜、箱，照明、插座装置检查；  保证公共照明、水电设施、广播系统等公共设施正常运行。公共设施、水电每天检查一遍，发现故障或损坏应在30分钟内到场，12小时内维修完毕；  办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损；  确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用；  确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；  及时完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保零修合格率100%；紧急维修须15分钟内到达现场。  熟练掌握水泵房等其他设备房设备的相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。  值班人员或巡视人员应按要求做好设备运行监测工作，如发现问题，应及时上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保设备安全运行。 |

### 5.3.2高配管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 高配管理 | 熟练掌握供电设备相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。  高配值班人员应经常巡视高、低压柜，变压器等的运行情况，如发现问题，应及时上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保供电。 |

### 5.4 综合服务

### 5.4.1大堂前台客服服务

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 大堂前台客服服务 | 接待来访人员，做好登记、引导工作。提供问询、临时物品的寄存服务。  服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。  公开24小时服务热线。 |

### 5.4.2报事报修服务

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 报事报修服务 | 建立服务热线，有专职人员负责接听，负责物业管理范围内报事报修的电话受理工作。  负责对受理的服务内容进行登记、交办、报告、催办、回访工作。  负责服务热线的统计、上报工作。  对甲方或使用人的投诉、建议在 24 小时内答复。 |

### 5.4.3装修管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 装修管理 | 对房屋内装修进行严格的监督管理，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序；  监督使用人或施工单位，装修垃圾必须装袋清运，日产日清。如特殊情况，需临时堆放过夜，必须设置围挡，防止尘土飞扬；  对于违章搭建应及时劝阻、制止或报告。 |

### 5.4.4内勤管理（档案、财务资料）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 内勤管理（档案、财务资料） | 建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]；  建立财务制度，对各项收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰；  制定物业服务中心内部管理制度和考核制度，并严格执行；  制定物业服务工作计划，并组织实施。 |

### 5.4.5满意度调查

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 满意度调查 | 对物业管理服务作年度满意度调查；  满意率须达85%以上。 |

### 5.5 专项服务

### 5.5.1特种设备-电梯维护（费用中标人承担）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 特种设备-电梯维护 | 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行；  电梯应经由资质的检测机构检验合格，并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；  有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯运行的巡检与记录。  电梯在办公时段有效运行，电梯准确启动，运行平稳，停层准确。  轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好维持轿厢整洁。  电梯发生一般故障时，专业维修人员应在一小时能到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，专业维修人员应在30分钟内到达现场进行抢修和处理。 |

### 5.5.3专业设备-中央空调、分体空调（费用招标人承担）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 专业设备-中央空调、分体空调 | 由专业资质维修保养单位进行定期保养。 |

### 5.5.4专业设备-消防设施设备维护（费用中标人承担）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 消防设施设备维护 | 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。 |

### 5.6其他服务

### 5.6.1会务服务和接待

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 会务服务和接待 | 按甲方要求搞好各类会议保障。  会前会后迎送宾客服务。  会前提供会场筹备、布置服务。  提供音响、话筒、灯光调试等服务。  会议期间提供茶水服务的人员。  会后提供会场清扫服务。 |

### 5.6.2室内卫生

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 室内卫生 | 室内地面日常保洁、垃圾清理。  室内桌面、办公家具等日常保洁。  室内玻璃定期保洁。  值班室、休息室、健身室等日常保洁。 |

### 5.6.3室内绿植租摆（费用由中标人负责）

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 室内绿植租摆 | 制定完整的室内绿化摆设方案。确保采购人要求租摆的位置常年植物花草摆放，定期及时更换，特殊情况按需更换。  协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护；  绿色植物摆放要求搭配合理，保持常年鲜艳，美观大方。如有枯萎，及时更换；  遇重要会议，门庭、过道等须更换新的植物花草摆放。 |

### 5.6.4物品搬运等临时性工作

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 物品搬运等临时性工作 | 协助搞好临时工作服务：如办公室调整、办公物品搬迁、废旧物品资料销毁等工作。 |

### 5.6.5重大活动后勤保障

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务质量标准** |
| 重大活动后勤保障 | 根据采购人庆典、节日及其他重大活动的安排，制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保障重大活动的顺利进行。  活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训。  加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。  提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务。  提供重大活动的场地布置、礼仪接待服务。  提供重大活动结束后清场服务。 |

## **6 物业管理服务人员行为规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | | **行为规范标准** |
| **仪容仪表** | **服饰着装** | 1、 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上；  2、 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；  3、 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；  4、 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋；  5、 男女员工均不允许戴有色眼镜。 |
| **须发** | 1、 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；  2、 男员工后发根不超过衣领（其中：保安员头发不得长于 5cm），不盖耳，不留胡须；  3、 所有员工头发应保持整洁。 |
| **个人卫生** | 1、 保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油；  2、 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；  3、 上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；  4、 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。  5、 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。  6、 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在客人面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| **行**  **为**  **举**  **止** | **服务态度** | 1、 对客人服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；  2、 在将客人劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；  3、 谦虚和悦接受客人的评价，对客人的投诉应耐心倾听，并及时向主管部门汇报。 |
| **行走姿态** | 1、 行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；  2、 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嘻戏打闹；  3、 走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；  4、 手拉货物行走时不应遮住自己的视线；尽量靠路右侧行走；  5、 与用户相遇时，应主动点头示意。 |
| **坐立姿态** | 1、 就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。  2、 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上。  3、 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容 |
| **其他行为** | 1、 不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；  2、 在公共场所或住户面前不吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒、不允许脱鞋、卷裤角衣袖、不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠；  3、 到工作场所（住户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿客户的东西、礼物；  4、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。 |
| **礼**  **貌**  **用**  **语** | **问候语** | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、您回来了。 |
| **欢迎语** | 欢迎光临、欢迎您来我们学校（住宅小区）、欢迎您入住本楼。 |
| **祝贺语** | 恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。 |
| **告别语** | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。 |
| **道歉语** | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| **道谢语** | 谢谢、非常感谢。 |
| **应答语** | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| **征询语** | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？ |
| **请求语** | 请您协助我们……、请您……好吗？ |
| **商量语** | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？ |
| **解释语** | 很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。 |
| **对来访人员** | | 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件”（保安专用）。  2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”  3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是公司规定，为了住户的安全，请理解！”（保安专用）。  4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”  5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入小区，请配合我的工作；”  6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的合作，欢迎光临”。  7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”。  8. 当来访人员离开时，应说：“欢迎您再来，再见！” |
| **接听拨打电话** | | 1. 铃响三声以内，必须接听电话。拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门”。  2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。  3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。  4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话”。  5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。  6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。  7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。 使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。  8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见”。 |
| **同乘电梯** | | 1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进”。 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。  2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好”。 |

**五、物业项目服务期限**

1、服务期限：3年。

2、物业管理合同的要求：签订专业的委托管理合同。服务时间：自合同签订生效后一周年。

3、合同期满，季度考核均在85分以上的，经采购单位研究同意可以续签下一年的合同，最多可续签一年。季度考核低于75分，采购单位有权单方面终止合同，一切后果由中标人承担。

4、付款方式：采购方在合同签订并且满足支付条件后,采购方根据物业日常检查情况按季度支付款项，中标单位在提取款项时，必须提供相应金额的合法发票。

**第四部分 评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评标标准** | **权重** | **主观分/客观分属性** | **投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 \*** |
| 1 | 根据本项目物业使用特点提出：  ①物业管理服务理念，②服务定位、目标，③投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行。方案合理、保密性高、安全，有针对性的且切实可行的视为符合要求。完全符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分。 | 5 | 主观 | 物业管理服务理念、服务定位 、目标 |
| 2 | 针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。根据投标人提供的方案能否满足采购需求判定评分，内容完整、措施有效、符合采购人实际视为符合。完全符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分。 | 5 | 主观 | 组织架构、管理制度、管理流程等 |
| 3 | 物业管理区域内环境卫生管理方案。包括序厅通道地面和墙面、休息区域（桌椅）、楼梯、扶手、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯、玻璃、卫生间、会议室、接待室、管理人员办公室、值班室，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，“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等区域范围内的所有环境卫生保洁。完全符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分。 | 5 | 主观 | 保洁管理与服务方案 |
| 4 | 根据投标单位对秩序维护方案的合理性、可行性、实用性等情况进行打分。方案包括物业服务区域内的日常治安管理、巡逻检查、消防安全、门禁系统及监控系统的日常维护等；方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准；对进出管辖区域内各类车辆的管理方案、对突发事件有预警方案、应急处理计划和措施，能定期实行突发事件应急演练；能满足采购需求.完全符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分。 | 5 | 主观 | 秩序维护服务方案 |
| 5 | 方案包括物业服务区域内树木、花草、色块等的日常养护和管理，绿地的养护及卫生管理，室内外摆花及盆栽绿色植物的摆放和养护；方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准。完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分。 | 4 | 主观 | 绿化管理与服务方案 |
| 6 | 高（低）压线路、照明及供电设备管理维护方案。方案包括区域内的变压器、高低压配电柜、能源监控管理系统、楼层配电间低压配电柜、设备机房电气控制柜、疏散指示系统、电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉（专项维保除外）、水泵、排污泵等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 高（低）压线路、照明及供电设备管理维主观护方案 |
| 7 | 弱电系统管理维护方案。方案包括协助配合专业维保公司做好物业服务区域内综合布线、楼宇设备自控系统、楼宇智能化管理系统、安全防范系统、显示屏系统、有线电视系统、弱电井道（涉密除外）等日常管理，确保各系统正常运行；方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 弱电系统管理维护方案 |
| 8 | 给排水设备运行维护方案。方案包括服务区域内给排水系统设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 给排水设备运行维护方案 |
| 9 | 空调系统运行维护方案。方案包括物业服务区域内所有空调系统（含分体式空调）的日常使用管理，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 空调系统运行维护方案 |
| 10 | 石材日常维护方案。方案包括物业服务区域内大楼内地面、立面石材的修补、晶面处理等各项养护服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 石材日常维护方案 |
| 11 | 电梯管理维护方案。方案包括配合专业维保公司对物业服务区域内电梯日常使用管理的方案，如日常维修保养事项巡逻、发现、报备等。根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 电梯管理维护方案 |
| 12 | 房屋及设备设施日常养护和巡查维修方案。方案包括物业服务区域内所有房屋及相关设备设施的日常养护和巡查维修。主要包括但不限于：大楼办公楼(区)房屋地面、墙面、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅大面积玻璃顶、外墙幕墙、各类设备及管道、室内外标识标牌、室外栏杆、扶手及钢架、室外铺装及道路等，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。 | 4 | 主观 | 房屋及设备设施日常养护和巡查维修方案 |
| 13 | 设备机房标准化管理方案。方案包括设备机房、电梯机房、水泵房（生活、消防等）的标准化管理。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求.完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分。 | 3 | 主观 | 设备机房标准化管理方案 |
| 14 | 消防设备维护方案。方案包括配合专业维保公司对服务区域内所有的消防设备的维修和管理，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 消防设备维护方案 |
| 15 | 会议服务和重大活动接待服务方案：根据要求提供会议室的管理和各种会议活动服务工作，制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。能满足采购需求.完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分。 | 3 | 主观 | 会议及重大活动接待服务方案 |
| 16 | 应急预案。有完善各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理。完全符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分。 | 5 | 主观 | 应急预案 |
| 17 | 有人员储备的可行的详细方案，确保能在应对人员临时换岗调整、节假日员工请假、休息等情况的时各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 3 | 主观 | 人员储备方案 |
| 18 | 投标人在投标文件中详细说明投入的管理设备、工具、药剂、耗材的环保性和优越性，提供相关设备、工具、材料的品牌、型号、产地、数量等清单，品种、数量配置是否合理。（满足采购需求的得2分，部分满足的得1分，不满足的不得分。） | 2 | 主观 | 设施设备配置情况 |
| 19 | 项目经理截止投标截止时间年龄40周岁（含）以下。具有本科及以上学历（须提供学信网查询截图）、取得红十字救护员证、物业管理师证书、人社部门颁发的二级保安员资格证书、建（构）筑物消防员证资格证书、中级智能楼宇管理师资格证书，二级乙等及以上普通话水平测试等级证书，每缺少1项证书扣1分，扣完为止）；（7分）；注:需提供相关证书材料；否则不得分。 | 7 | 客观 | 项目人员配置情况 |
| 保安主管截止投标截止时间年龄50周岁（含）以下。具有大专及以上学历（须提供学信网查询截图），具有人社部门颁发的三级及以上保安员证书，初级及以上建（构）筑物消防员证（消防设施操作员证），红十字救护员证，（4分），每缺少1项证书扣1分，扣完为止）；注: 需提供相关证明材料；否则不得分。 | 4 | 客观 |
| 保安领班2人截止投标截止时间年龄50周岁（含）以下。具有人社部门颁发的三级及以上保安员证书。（2分），每1人缺少扣1分，扣完为止）；注: 需提供相关证明材料；否则不得分。 | 2 | 客观 |
| 保洁主管截止投标截止时间年龄55周岁（含）以下。大专及以上学历（须提供学信网查询截图）具有四级及以上保洁员证，红十字救护员证，（3分）缺一1分，扣完为止。注: 需提供相关证明材料；否则不得分。 | 3 | 客观 |
| 工程主管截止投标截止时间年龄55周岁（含）以下。具有低压电工作业、高压电工作业、特种设备安全管理和作业人员证、红十字救护员证，每缺少1项证书扣0.5分，扣完为止）；（2分）注: 需提供相关证明材料；否则不得分。 | 2 | 客观 |
| 根据拟提供的项目团队人员（项目经理、项目各主管及领班除外）的人员配备情况、持证情况，满足招标文件要去及整体素质优的得2-3分；一般的得1-2分；差的得0-1分。以上须提供相关证书材料；否则不得分。 | 3 | 客观 |
| 20 | 投标人获得的有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书情况（每项得1分），提供扫描件。（提供证书原件扫描件，由评标委员会在国家认监委网站http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList查询，未在该网站上查询到的，不得分） | 3 | 客观 | 管理体系认证证书 |
| 21 | 投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间近三年成功承担过的类似办公大楼物业服务项目情况，根据业绩合同证明。每一个案例得0.5分，最高1分；提供合同复印件及验收证明材料，不提供不得分。 | 1 | 客观 | 投标人类似项目建设的案例 |
| 22 | 满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 10 | / | / |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

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

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

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

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

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3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招标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投标报价超过招标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投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

4.2.8投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.9投标人提供虚假材料投标的；

4.2.10投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.11投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.12 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.13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。

4.2.14参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：（1）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；（2）上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）人的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）人的电子印章的；（3）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致，且无法合理解释的；（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，且无法合理解释的。

**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招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

**7.重新开展采购。**有违法行为，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。

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

**杭千智能制造中心物业服务采购项目**

**项目编号：**

# 合同协议书

##### 甲方：

##### 乙方：

1. **拟签订的合同文本**

**（参考范本）**

**第一条 定义**

1.“合同”即由甲方、乙方共同签订的本合同，包括招标文件和组成合同部分的所有其他文件。

2. “合同价格”系指根据合同约定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指乙方按本合同约定及相关规定，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，为甲方提供优质的物业服务。

4. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

5. “验收”系指甲方依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**第二条 物业基本情况**

物业名称：­­杭千智能制造中心物业服务采购项目

物业类型：­­国企工业厂房

坐落位置：杭州市钱塘区前进街道江东三路3508号

总建筑面积：24.97万平方米

物业管理范围：南侧为江东三路，西侧至梅林大道，北侧现为欧亚在建项目，东侧为和达拟建项目

**第三条 委托管理事项**

1.列入本次综合物业管理的范围为：物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；物业共用部位、公共区域的清洁卫生；垃圾的收集清理；公共区域卫生间擦手纸、洗手液、大盘卷纸购置与更换；公共绿地、景观和花草树木的养护管理；秩序维护、消防管理以及车辆停放管理；协助做好安全防范工作；物业维修及维保、更新费用的账目管理和物业档案资料管理；装修管理与服务；楼层内公共区域绿摆策划；按甲方要求做好组织的相关会议与活动服务、协助甲方做好招商服务、协助甲方做好入驻企业房屋租赁费物业费水电费等费用的收缴工作；甲方委托的其他公共性服务内容等等。

2.物业管理服务具体内容及基本要求

详见招标文件第三部分：采购需求。

**第四条 合同期限**

自2025年 月 日 至 年 月 日，为期三年。合同期满，乙方应根据甲方的要求延续提供1-2个月的服务，费用标准和双方权利义务等按原合同约定执行（合同价折算单日价格乘以甲方要求延期天数）。

**第五条 物业装备、耗材的使用**

甲方免费提供物业管理的办公场地，除办公场地外的办公用品（包括但不限于办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜、办公耗材等）、物业管理所需要的设备(包括但不限于：吸尘器、单刷机、干泡地毯机、保洁车、人字梯、维修设备等）及耗材（包括但不限于：日常清洁工具、各类清洁剂、檫手纸、卫生纸、洗手液等)均由乙方自行购置解决，该等费用均包括在物业管理服务费内。

**第六条 物业管理收费**

本合同期内物业管理服务费为人民币，合同总费用为人民币。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用及延伸有偿服务外，本条所述物业管理服务费包括乙方为完全充分履行本合同项下全部内容对应的所有物业管理及服务费用，包括但不限于乙方人工成本、设备费、管理费、税费、利润及其他相关一切费用，所有前期介入、承接查验、物业管理、服务费用、税费也均包括在物业管理服务费内。除本条费用外，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业管理服务费成本监审：

乙方承诺，接受甲方主管部门实施的物业管理服务费成本监审，并遵守以下原则：

1．合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；

2．相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

3．对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内容及服务标准相对应；

4．合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

**第七条 费用结算方式**

1.物业管理服务费用的支付以物业服务综合考评的结果为依据（物业服务考核办法详见附件1）。

2.乙方进场服务并每季通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规、等额增值税专用发票和甲方认可的各项记录复印件，每季度支付一次物业管理服务费,支付时间为每季度结束后的下一个月的15日前。

**第八条 物业管理服务相关要求**

1.物业管理人员要求：

（1）所有相关人员要求政治上可靠，身体健康，素质良好，无不良行为记录。

（2）重要岗位人员必须由采购人认可后方可录用。

（3）物业经理，年龄须在40周岁以下，本科以上学历。

（4) 工程主管、秩序主管年龄须在45周岁以下，大专以上学历、持相关岗位证书。

（5）从事秩序维护工作的人员，年龄须在35周岁以下（消监控值班人员50周岁以下），持证上岗。

（6）从事客服服务工作的人员，年龄须在30周岁以下，身高165CM以上，大专以上学历。

（7）从事保洁、绿化、垃圾分类的工作的人员，男性60周岁以下，女性55周岁以下。

（8）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行礼仪培训。除物业服务企业对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员的集中培训，培训费用由物业服务企业承担。

2.工作时间要求

所有工作人员上班需在服务场所工作人员的上班时间前上岗，工程维修提前0.5小时、保洁提前1.5小时。休息日需保证值班人员。抗台人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需持证上岗，且根据不同岗位统一着装。工程维修、值班必须有相关从业证，消控值班员必须有消控证，安保必须有安全相关书，会议设备操作人员持有相关匹配证书。台风、冰冻抗雪、疫情等特殊时期，24小时到场服务。

3.物业服务质量指标

（1）各类服务人员上岗培训率达到100%；

（2）治安案件发生率为0;

（3）火灾责任事故、刑事责任案件率为0;

（4）环境卫生、清洁率达98%；

（5）消防、安防设备设施完好率100%;

（6）房屋完好率95%；

（7）设备完好率95%；

（8）智能化系统运行正常率95%；

（9）零修、报修及时率100%,返修率小于1%；

（10）服务有效投诉少于1%，处理率100%；

（11）业主满意率90%。

**第九条 经营制约**

1. 未经甲方书面同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传，否则，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正；甲方有权在该区域发布广告宣传，但不得影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，否则，因此发生的一切债权、债务与甲方无关。因此造成甲方任何不利后果的，甲方有权要求乙方进行全额赔偿。

**第十条 乙方对甲方作出如下承诺**

1. 不以任何形式转包、分包或转让服务区域，在服务区域只从事甲方认可的服务工作。在合同期间，乙方的任何股权变动应通知甲方。

2. 乙方应允许并配合甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查，相关费用由乙方承担。

3. 在服务区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括周末及法定节假日。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请（或指定）一位经理（项目总负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域服务工作。任一次综合考评不合格或乙方人员工作出现不符合本合同约定的情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（项目总负责人）、相关骨干人员，乙方应予配合，不得拒绝或以实际行为拒绝履行。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。

5. 在合同期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员招用需符合《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负责，相关费用乙方自行承担，甲方不承担任何责任。因劳动人事纠纷、侵权纠纷等争议给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿全部损失。

6. 乙方工作人员上岗穿着的制服及佩戴的装饰物品，事先应征得甲方的同意和确认，制服及装饰物品制作的费用均由乙方自行承担。

7. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证，经甲方审核确认后方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定，有关税、费等由乙方自行缴纳。

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

9. 在合同期内乙方应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员及其他物业使用人的检查。对设施、设备的损坏及环境卫生不理想等状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达后，乙方仍未按要求修复或整改的，甲方可另行委托第三方负责完成这一工作，涉及的全部费用均由乙方承担。

10. 乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应事先征得甲方同意，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，因此发生的费用与甲方无关，由乙方自行承担。

11. 禁止事项

（1）乙方或乙方人员不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，乙方或乙方人员也不得以任何形式向行政大楼内相关人员索取小费或钱物等。

（2）不得在服务区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

（3）除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁服务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。

（4）未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在服务区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

（5）非经甲方事先书面同意，乙方任何时候除履行本合同之必要外，不得以任何其他方式占用甲方独立封闭房间等。

12. 保险

（1）第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三者责任险)。在乙方的责任区内或乙方为履行合同项下内容发生的由于乙方原因导致自己员工或第三方的任何人身、财产事故均由乙方负责，与甲方无关，甲方不承担任何责任，因此造成甲方损失的，乙方应向甲方赔偿。

（2）员工人身意外

在合同期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时甲方不受任何责任的约束。

（3）其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门的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，乙方应向其派到甲方处工作的人员明确，该项目为服务外包性质，不涉及劳务派遣，不涉及与甲方任何可能产生劳动劳务纠纷的可能，否则因此造成的任何责任由乙方自行承担，与甲方无关。

13. 乙方及其员工应遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证服务区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时应按相关规定和制度承担相应违规责任。

14. 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。

15. 乙方保证在服务期满当天下午五时前撤离现场，同时清理完毕全部遗留物品。超出该时间，乙方及其乙方工作人员遗留在甲方的任何物品视为放弃所有权及其他一切权利，甲方可以任意方式处理，包括但不限于丢弃、捐赠、作废品出卖等，且不因此承担任何责任，并可要求乙方支付相关处理费用。

16. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

17. 乙方办公场所产生的水电费用由乙方自行承担，甲方于该等费用发生时先行垫付，乙方应于甲方垫付后5个工作日内根据水电费单据向甲方支付该笔水电费用。

**第十一条 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.保证乙方的员工按约定正常进入服务区域开展服务工作。

**第十二条 合同生效和终止**

**1. 生效**

本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

**2. 终止**

2.1提前终止

2.1.1如果乙方在服务期内无正当理由终止合同，须提前三个月向甲方发出书面终止通知，并支付给甲方合同总金额30%的违约金，同时甲方可要求乙方赔偿其因此造成的全部损失。提前终止合同期早于月底最后一天的，视为月底最后一天期满。

2.1.2如乙方未按本合同物业管理范围及具体内容提供服务，或提供的物业管理服务不符合本合同约定的物业管理服务基本要求、标准或不能满足甲方要求的，或甲方接到物业使用人或其他相关人员对乙方物业管理服务相关事项投诉的，乙方应在接到甲方或物业使用人通知后3天内整改到位，因乙方逾期未整改或未整改到位的，甲方有权自行或委托他人整改，因此发生的全部费用由乙方承担，同时，甲方有权单方面终止本合同，不予支付乙方提供服务的费用，且乙方须支付给甲方合同总金额30%的违约金。

2.1.3甲方发现乙方出现全部或部分转让承包等情况，甲方可以单方面终止本合同，不予支付乙方提供服务的费用，并要求乙方支付合同总金额30%的违约金。此种情形下，甲方如有需要，乙方应继续提供服务直至甲方寻找到合适替代方，并配合做好交接工作。

2.1.4如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以及甲方重大经济损失的，甲方有权选择聘请第三方提供本合同所涉及的服务，由此所产生的全部费用由乙方承担，同时，甲方有权单方面终止本合同，不予支付乙方提供服务的费用，并要求乙方支付合同总金额30%的违约金，乙方还应赔偿给甲方造成的经济损失。

2.1.5乙方及其人员未能遵守保密义务的，甲方有权终止本合同，不予支付乙方提供服务的费用，并要求乙方按照合同总金额的30%支付违约金，并赔偿甲方因此发生的全部损失。

2.1.6乙方违反本合同任一“经营制约”“禁止事项”约定的，相关责任由乙方自行承担，同时，甲方有权单方终止本合同，并应向甲方支付合同总金额30%的违约金。

2.1.7甲方单方终止（解除）合同的，由甲方按合同约定发出书面解除通知函后立即生效。

2.2 协商终止

经双方协商同意，可在任何时候终止合同。

2.3 自然终止

合同约定的服务期满，合同自然终止。

**3. 合同终止后果**

3.1合同终止，不影响根据合同约定进行的赔偿、补偿。

3.2合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查，并根据检查情况决定是否需要损坏赔偿，涉及结算的，双方应一并结算。乙方应在服务期满当天下午五时前办完工作交接手续、将乙方物品撤离服务区域。

**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。

**第十三条 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约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。

2. 乙方权利义务

（1）根据有关法律法规及本合同的约定，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）不得将本物业的管理责任转包、分包或转让给任何第三方；

（4）负责编制年度计划、方案，经双方议定后由乙方组织实施；

（5）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；

（6）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；

（7）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

（8）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；

（9）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，费用由乙方自行承担。

（10）遵守服务现场相关的管理制度、所在地防疫政策等，随时接受甲方及物业使用人的监督与检查；

（11）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。

（12）不得参与可能与甲方的利益相冲突的任何活动。

**第十四条 乙方的人员配置**

1.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，其他人员变动须甲方备案。

2.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。

3.乙方应确保按本合同约定的人员数量及组成开展服务，保证项目服务质量。

**第十五条 保密条款**

任何一方应对在讨论、签订、履行本合同过程中所获悉的甲方的无法自公开渠道获得的文件及资料（包括但不限于商业秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、员工个人信息及其他商业秘密）予以保密。未经甲方事先书面同意，其他方不得以明示或暗示的方式向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容或用于本合同外事项，否则应承担由此给对方造成的全部损失，但法律、法规另有强制性规定或双方另有约定的除外。若乙方或乙方人员泄密的，应立即停止泄密行为，防止保密信息扩散，并制止第三方之侵权行为，减少泄密的扩散给甲方及第三方造成的损害，并承担由此给甲方及第三方造成的所有损失。乙方人员泄密的，乙方承担连带赔偿责任。

本条所约定的保密义务永久有效，不因本合同的无效、解除、终止而失去效力。本协议无效、解除或终止后3个工作日内乙方应返还或销毁甲方所提供的前述保密信息载体并不得保留任何备份。

**第十六条违约责任**

1.甲方对乙方配备的服务人员每季度进行人数核查，乙方配备的服务人员最低人数不得少于招标文件规定的最低岗位人数，经甲方核查人数不足的，甲方将给予20天整改期限，限期整改后乙方仍未整改到位的，甲方仅须向乙方支付当季度物业费的80%，直至乙方整改到位，且甲方有权单方解除本合同。

2.乙方违反本合同其他约定的，应向甲方支付违约金5万元。

3.本合同项下涉及的违约金不足以弥补由于违约方违约所产生的实际损失的，违约方应赔偿所有实际损失。

**第十七条 争议处理及法律适用**

1．合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，任何一方有权向杭州市钱塘区人民法院起诉。

2．一方违约，另一方为实现债权所支付的全部费用由违约方承担，包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、鉴定费、公证费、差旅费等。

3.适用法律：中华人民共和国法律。

**第十八条 通知**

各方就履行本合同过程中涉及各类通知、文件以及就本合同发生纠纷时法院、仲裁机构的法律文书送达作出如下约定：

1.各方确认以下送达方式：

（1）甲方地址：

联系人：

联系方式：

邮箱地址：

（2）乙方地址：

联系人：

联系方式：

邮箱地址：

各方确认，上述送达方式真实有效。任何一方向对方发出的有关本合同的通知，均应以上述约定送达方式为准，否则无效。

2.任何一方上述任一送达方式发生变更的，变更方应提前3个工作日通过EMS特快专递的方式按本合同中约定的送达地址书面通知对方。否则，由此造成的损失一律由变更方承担。

3.以上通知及送达的认定

（1）若当面递送：以收件方签收时间为送达时间；

（2）若以EMS特快专递或挂号形式递送：无论收件方是否有签收，自该等文件投邮之日起的第三日视为送达之日；

（3）若以电子邮件、短信递送：以留存在发送方设备中的发送成功记录时间为送达时间；

（4）如采取多种方式送达的，送达时间以最早的送达为准。

4.各方确认前述送达方式亦为双方解决争议时接收法院、仲裁机构的诉讼、仲裁等法律文书之送达地址。

5.本条款具有独立法律效力，不因合同其他条款的无效而无效。

**第十九条 其他**

1.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。

2.本合同附件：物业管理工作考核办法、招标文件（编号：）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要、，本合同附件为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3.本协议一式份，自甲乙双方合同约定之日起生效，双方各执份，各份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）： 法定代表人或受委托人（签字）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

电话和传真： 电话传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签 约 地 点：

签 约 日 期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **附件1：**  **物业管理工作考核办法（试行）** | | | | |
| 序号 | 考核内容 | 考核分值 | 自评得分 | 考核得分 |
| 1 | 不发生因服务质量问题在区级以上新闻媒体（电视、电台、报刊）曝光的事件 | 2 |  |  |
| 2 | 不发生因服务质量问题导致投诉群访事件 | 2 |  |  |
| 3 | 不发生重大安全（治安、消防）责任事故 | 2 |  |  |
| 4 | 不发生因管理不善造成重大人身伤、残事故 | 2 |  |  |
| 5 | 无上级对口部门检查不合格或不符合要求（如：消防、卫生、电力、等） | 3 |  |  |
| 6 | 有物业管理服务年度计划、月度计划和实施方案 | 2 |  |  |
| 7 | 企业档案资料保存齐全 | 2 |  |  |
| 8 | 企业装修管理档案资料齐全 | 2 |  |  |
| 9 | 管理期间的有关财务账册齐全并符合财务管理要求 | 2 |  |  |
| 10 | 园区企业装修范围具体要求和范围 | 2 |  |  |
| 11 | 有各工种的岗位责任制(管理、维修、清扫、保安等） | 2 |  |  |
| 12 | 有各工种具体的工作考核奖惩条例 | 2 |  |  |
| 13 | 接待人员用语文明、规范 | 2 |  |  |
| 14 | 无因违反房屋装修规定，发生危及房屋结构安全现象 | 2 |  |  |
| 15 | 房屋零修、急修实行定人定点值班制度，值班电话向管理中心及园区企业公布，24小时受理报修，时限按规定执行 | 2 |  |  |
| 16 | 接待、维修、秩序、保安、保洁、绿化岗位服务质量达标，无重大投诉 | 2 |  |  |
| 17 | 秩序、保安、保洁等岗位按核定人数配置 | 3 |  |  |
| 18 | 管理、保安、保洁人员服装、对讲机、清扫工具按需配置 | 2 |  |  |
| 19 | 前台、会务、各类接待按时高效服务到位 | 3 |  |  |
| 20 | 保安人员巡逻区域划分明确，巡更器良好，有记录 | 2 |  |  |
| 21 | 消防通道保持畅通，无堆放物 | 2 |  |  |
| 22 | 消防器材、设施有专人负责，保持完好 | 2 |  |  |
| 23 | 保安文明执勤，无发生重大盗窃案件，无投诉 | 2 |  |  |
| 24 | 日常耗材采购充足，更换补充及时 | 2 |  |  |
| 25 | 园区公共部位、道路、公共场所按规定保洁 | 2 |  |  |
| 26 | 园区绿地基本保持清洁，无杂物堆放 | 2 |  |  |
| 27 | 服务中心信件、报刊杂志分派及时 | 1 |  |  |
| 28 | 公共部位无乱抛堆垃圾杂物、楼梯内无乱贴广告、无乱倒污水、排放有毒有害物质现象 | 2 |  |  |
| 29 | 水池无垃圾及漂浮物、水质好、无异味 | 2 |  |  |
| 30 | 污水供排网、通气管保持畅通、无堵塞 | 2 |  |  |
| 31 | 生活垃圾和装修垃圾基本统一堆放到指定地点，并及时处理，无卫生死角 | 2 |  |  |
| 32 | 园区道路清洁，畅通 | 2 |  |  |
| 33 | 园区内车辆规定有序停放 | 2 |  |  |
| 34 | 园区公告区域基础设施保持完好 | 2 |  |  |
| 35 | 标牌、路牌、警示标志无缺损 | 1 |  |  |
| 36 | 园区公共健身器材无缺损 | 1 |  |  |
| 37 | 公共设施能耗管理符合标准，及时关闭灯光及其他设备 | 2 |  |  |
| 38 | 路灯、草坪灯完好 | 2 |  |  |
| 39 | 水电表及时抄录报送，抄录数据错误率不高于1% | 2 |  |  |
| 40 | 公司每月不少于一次例会，有记录、有台账 | 2 |  |  |
| 41 | 维修人员及维修设备按规定配备配齐 | 2 |  |  |
| 42 | 保修期限内，督促、管理好承建单位维修任务，不得无故推诿 | 2 |  |  |
| 43 | 及时联系、协调、沟通企业房屋入驻装修时的各项工作 | 2 |  |  |
| 44 | 各岗位职责上墙 | 2 |  |  |
| 45 | 各项管理制度完善 | 2 |  |  |
| 46 | 主要负责人及重点岗位人员有消防安全知识培训合格证 | 2 |  |  |
| 47 | 安全责任实行“三级”落实 | 2 |  |  |
| 48 | 签订消防安全责任书 | 2 |  |  |
| 49 | 停车费代收结算及时准确 | 2 |  |  |
| 50 | 完成甲方交办的各项临时、突发任务 | 2 |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |
| 备注：  1、本考核办法设总分为100分，按考核内容相应加减分；85分为基本合格；  2、考核办法暂行试用，未尽考核内容待补；  3、考评成绩不合格的，在考评中存在的问题未能完全整改前暂不支付该季度的物业服务费，待完全整改到位且再次检查通过后支付。 | | | | |

**第六部分应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议（如有）………………………………………………（页码）

（3）需满足的资格要求（如有）……………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求（如有）………………………………（页码）

**一、 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

我方参与杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006号】采购活动，郑重承诺：

（一）具备以下规定的条件：

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、参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（包括在本平台交易中无串标、提供虚假资料等记录）；

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。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件4）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供]**

**三、需满足的资格要求**

（根据招标公告落实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.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件4）。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

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

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

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

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

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

**一、投标函**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

我方参加你方组织的杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006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 （填写具体天数） 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需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4 本项目的特定资格要求（如有）

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8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 投标报价明细表。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006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。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006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、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

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

**四、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、采购供应商廉洁自律承诺书**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

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

（2）投标报价明细表……………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006号】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **项目负责人** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、**特别说明：**▲**供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。**

**二、投标报价明细表**

**项目编号：项目名称：标项：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **数量** | **单价**  **（元/年）** | **合价（元）** |
| 1 |  |  |  |  | 3年 |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 投标报价（小写） | |  | | | | | |
| 投标报价（大写） | |  | | | | | |

注： 1、以上表格要求按系统细分项目及报价，包括有关本项目实施所需的一切费用均计入报价。

2、此表仅提供了表格形式，投标供应商应根据需要来填写完整的报价明细清单。明细清单合计总价应与投标（开标）一览表报价保持一致。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

# 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：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件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/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件3：业务专用章使用说明函**

浙江杭千实业有限公司、浙江辰光项目管理有限公司：

我方(投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006号】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模）

投标单位“XX专用章”（印模）

**附件4：联合协议**

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

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006号】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：；

……

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

五、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投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为杭千智能制造中心物业服务采购项目【招标编号：ZJYGGQ[2025]006号】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商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

投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：收费附表**

根据淳国资办[2021]32号文《淳安县国有资产监督管理办公室关于明确国有产权交易、货物与服务采购收费标准及费用分配的通知》收取招标代理费。该收费标准具体收费形式见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务类型**  **费率**      **中标金额**  **（万元）** | **货物招标** | **服务招标** | **工程招标** |
| 100以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100-500 | 1.1% | 0.85% | 0.7% |
| 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000-5000 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000-10000 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| 10000-50000 | 0.05% | 0.05% | 0.05% |
| 50000-100000 | 0.035% | 0.035% | 0.035% |
| 100000-500000 | 0.008% | 0.008% | 0.008% |
| 500000-1000000 | 0.006% | 0.006% | 0.006% |
| 1000000以上 | 0.004% | 0.004% | 0.004% |

注：收费标准低于2000元的按2000元收取。

例：一项货物采购项目，中标金额6000万元，收费如下：

100万元×1.5％＝1.5万元

（500-100）万元×1.1％＝4.4万元

（1000-500）万元×0.8％=4万元

（5000-1000）万元×0.5％=20万元

（6000-5000）万元×0.25％=2.5万元

合计收费＝1.5+4.4+4+20+2.5＝32.4万元