**智慧谷二期秩序维护和环境保洁服务项目**

**公开竞争**

**（电子交易文件）**

**交易编号：XSHT-250006**

**交易发起人：杭州萧山城市服务管理有限公司**

**代理机构：杭州博望建设工程招标投标代理有限公司**

**二〇二五年三月十二日**

**目 录**

第一部分 交易公告

第二部分 响应人须知

第三部分 交易需求

第四部分 交易办法

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 交易公告**

**一、基本情况**

**交易编号：**XSHT-250006

**交易名称：**智慧谷二期秩序维护和环境保洁服务项目

**预算金额：**7995588.00元

**最高限价：**7995588.00元

**交易需求：**秩序维护和环境保洁服务，服务期1年，详见交易需求

**合同履约期限：**详见公开竞争文件

**本项目接受联合体投标：**（ ）是；（√）否

**二、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.未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

6.参加交易活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

7.法律、行政法规规定的其他条件；

8.本项目的特定资格要求：无；

9.本项目不接受联合体参与（潜在响应人能独立完成本项目）。

**三、获取公开竞争文件**

**时间：**/至2025年03月20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）

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

**方式：**响应人登录乐采云平台https://www.lecaiyun.com/在线申请获取公开竞争文件（进入“项目采购”应用，在获取公开竞争文件菜单中选择项目，申请获取公开竞争文件）

**售价（元）：0**

**四、提交响应文件截止时间、交易时间和地点**

**提交响应文件截止时间：**2025年03月20日14点00分（北京时间）

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

**交易时间：**2025年03月20日14点00分

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

**五、其他补充事宜**

1.响应人认为公开竞争文件使自己的权益受到损害的，可以自获取公开竞争文件之日起3天内，以书面形式向交易发起人和代理机构提出异议。异议响应人对交易发起人、代理机构的答复不满意或者交易发起人、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10日内向基层交易监督机构提出投诉。

2.其他事项：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（https://www.lecaiyun.com/）”进行招投标活动，不接受纸质响应文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江企业采购信息服务网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；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-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③公开竞争文件的获取：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，在获取公开竞争文件菜单中选择项目，获取公开竞争文件；④响应文件的制作：在“乐采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”“导入响应文件”“标书关联”“标书检查”“电子签名”“生成电子标书”等操作；⑤交易发起人、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公开竞争文件的响应人进行投标活动；⑥对未按上述方式获取公开竞争文件的响应人对该文件提出的异议，交易发起人或代理机构将不予处理；⑦不提供公开竞争文件纸质版；⑧响应文件的传输递交：响应人在响应截止时间前将加密的响应文件上传至乐采云平台；⑨响应文件的解密：响应人按照平台提示和公开竞争文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“乐采云平台”上传递交的响应文件无法按时解密，视为响应文件撤回；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-项目电子交易管理操作指南-供应商”。

**六、对本次交易提出异议、投诉，请按以下方式联系**

1.交易发起人信息

名称：杭州萧山城市服务管理有限公司

地址：杭州市萧山区北干街道金城路1098号

项目联系人（询问）：周先生

项目联系方式（询问）：0571-83819108

2.代理机构信息

名称：杭州博望建设工程招标投标代理有限公司

地址：杭州市萧山区金城路433号天汇园一幢A座5楼

项目联系人（询问）：施加焕

项目联系方式（询问）：0571-83881208

若对项目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，或拨打乐采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分响应人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | （ ）A货物类。（√）B服务类。（ ）C工程类。 |
| 2 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | （√）B不适用。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | （√）本项目不允许采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | （√）B不同意分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | （√）A不组织。 |
| 6 | **样品提供** | （√）A不要求提供。 |
| 7 | **现场讲解** | （√）A不组织。 |
| 8 | **响应人应当提供的资格证明文件** | （1）资格证明文件：见公开竞争文件第二部分10.1。响应人未提供有效的资格证明文件的，视为响应人不具备公开竞争文件中规定的资格要求，交易无效。 |
| 9 | **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。交易一览表（报价表）是报价的唯一载体。响应文件中价格全部采用人民币报价。公开竞争文件未列明，而响应人认为必需的费用也需列入报价。交易报价出现下列情形的，交易无效：响应文件出现不是唯一的、有选择性交易报价的；交易报价超过公开竞争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响应人的报价，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；响应人对根据修正原则修正后的报价不确认的。 |
| 10 | **备份响应文件** | 备份文件是否收取：不收取。**成交单位在成交后提供纸质响应文件一正三副。** |
| 11 | **代理机构代理费用** | 本项目采购代理费由交易发起人支付。 |
| 12 | **履约保证金** | 履约保证金：成交价的2% |
| 13 | **资格审查和信用信息审查** | 本项目由交易发起人进行资格文件及信用信息查询。 |
| 14 | **异议接收人及答复** | 代理机构异议接收人：高华萍 联系方式：0571-83881218地址：杭州市萧山区金城路433号天汇园一幢A座5楼邮箱：751200605@qq.com**如通过邮箱方式发送异议，须提交符合法规及公开竞争文件要求的异议文件（参考附件1），盖章扫描后发送，异议的受理按答复主体划分以交易发起人或代理机构邮箱回复确认受理为准。**本项目涉及资格条件、交易需求、评分办法及交易过程中有关现场考察或开标前答疑会事项由交易发起人进行答复。涉及流程组织等相关事项，由代理机构进行答复。 |
| 15 | **特别说明** | **本项目通用总则条款与前附表等专用特别规定有冲突之处，以专用条款（特别规定）为准。** |

**一、总则**

**1.适用范围**

本公开竞争文件适用于该项目的交易、响应、评审、资格审查及信用信息查询、评审、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.“交易发起人”系指交易公告中载明的本项目的交易发起人。

2.2.“代理机构”系指交易公告中载明的本项目的代理机构。

2.3.“响应人”系指响应交易、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，响应人电子签名指响应人电子公章；“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，响应时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

2.6.“电子交易平台”是指本项目交易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.异议、投诉**

3.1.响应人异议

响应人对交易活动事项有疑问的，可以提出异议，交易发起人或者代理机构应当在3日内对响应人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。响应人提出的询问超出交易发起人对代理机构委托授权范围的，代理机构应当告知响应人向交易发起人提出。

3.2.响应人异议

3.2.1.提出异议的响应人应当是参与所质异议项目交易活动的响应人。潜在响应人已依法获取其可异议的公开竞争文件的，可以对该文件提出异议。

3.2.2.响应人认为公开竞争文件、交易过程和成交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3日内，以书面形式向交易发起人或者代理机构提出异议，否则，交易发起人或者代理机构不予受理。

对交易过程提出异议的，异议期限为各交易程序环节结束之日起计算。对同一交易程序环节的异议，响应人须一次性提出。

3.2.3.响应人提出异议应当提交异议函和必要的证明材料。异议函应当包括下列内容：

3.2.3.1.响应人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

3.2.3.2.异议项目的名称、编号；

3.2.3.3.具体、明确的异议事项和与异议事项相关的请求；

3.2.3.4.事实依据；

3.2.3.5.必要的法律依据；

3.2.3.6.提出异议的日期。

响应人提交的异议函需一式三份。响应人为自然人的，应当由本人签字；响应人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。

异议函范本及制作说明详见附件1。

3.2.4.交易发起人或者代理机构应当在收到响应人的书面异议后3日内作出答复，并以书面形式通知异议响应人和其他与异议处理结果有利害关系的交易当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

3.2.5.询问或者异议事项可能影响交易结果的，交易发起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.响应人投诉

3.3.1.异议响应人对交易发起人、代理机构的答复不满意或者交易发起人、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10日内向基层监督机构部门提出投诉。

3.3.2.响应人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

3.3.3.响应人投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

3.3.4.以联合体形式参加交易活动的，其投诉应当由组成联合体的所有响应人共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件2。

**二、公开竞争文件的构成、澄清、修改**

**4.公开竞争文件的构成**

4.1.公开竞争文件包括下列文件及附件：

4.1.1.交易公告；

4.1.2.响应人须知；

4.1.3.交易需求；

4.1.4.交易办法；

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公开竞争文件的组成部分。

**5.公开竞争文件的澄清、修改**

5.1.已获取公开竞争文件的潜在响应人，若有问题需要澄清，应于响应截止时间前，以书面形式向代理机构提出。

5.2.代理机构对公开竞争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公开竞争文件的潜在响应人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长响应截止时间和交易时间。该澄清或者修改的内容为公开竞争文件的组成部分。

**三、响应**

**6.公开竞争文件的获取**

详见交易公告中获取公开竞争文件的时间期限、地点、方式及公开竞争文件售价。

**7.交易前答疑会或现场考察**

本项目不组织交易前答疑会或现场考察。

**8.交易保证金**

本项目不需缴纳交易保证金。

**9.响应文件的语言**

响应文件及响应人与交易有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**10.响应文件的组成**

**10.1.资格文件：**

10.1.1.符合参加交易活动应当具备的一般条件的承诺函；

10.1.2.本项目的特定资格要求。

**10.2.商务技术文件：**

10.2.1.交易函；

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.营业执照；

10.2.4.符合性审查资料；

10.2.5.评审标准相应的商务技术资料；

10.2.6.商务技术偏离表；

10.2.7.响应人廉洁自律承诺书。

**10.3.报价文件：**

10.3.1.交易一览表（报价表）。

**响应文件含有交易发起人不能接受的附加条件的，交易无效；**

**响应人提供虚假材料投标的，交易无效。**

**11.响应文件的编制**

11.1.响应文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各响应人在编制响应文件时请按照公开竞争文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或评审委员会查找不到有效文件是响应人的风险。

11.2.响应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”，并按照公开竞争文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。响应人未按规定加密的响应文件，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“浙江企业采购信息服务网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**12.响应文件的签署、盖章**

12.1.响应文件按照公开竞争文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲响应人的响应文件未按照公开竞争文件要求签署、盖章的，其交易无效**。

12.2.为确保网上操作合法、有效和安全，响应人应当在响应截止时间前完成在“乐采云平台”的身份认证，确保在电子交易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.公开竞争文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**13.响应文件的提交、补充、修改、撤回**

13.1.响应人应当在响应截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

13.2.电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向响应人发出确认回执通知。在响应截止时间前，除响应人补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

13.3.交易发起人、代理机构可以视情况延长响应文件提交的截止时间。在上述情况下，代理机构与响应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响应截止期。

**14.备份响应文件**

不收取备份响应文件。

**15.响应文件的无效处理**

有公开竞争文件第四部分4.2规定的情形之一的，交易无效：

**16.交易有效期**

16.1.交易有效期为从提交响应文件的截止之日起90天。▲**响应人的响应文件中承诺的交易有效期少于公开竞争文件中载明的交易有效期的，交易无效。**

16.2.响应文件合格投递后，自响应截止日期起，在交易有效期内有效。

16.3.在原定交易有效期满之前，如果出现特殊情况，代理机构可以以书面形式通知响应人延长交易有效期。响应人同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件，响应人拒绝延长的，其交易无效。

**四、交易、资格审查**

**17.交易**

17.1.代理机构按照公开竞争文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有响应人均应当准时在线参加。响应人不足3家的，不得开标。

17.2.交易时，电子交易平台按交易时间自动提取所有响应文件。代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，响应人按照平台提示和公开竞争文件的规定在半小时内完成在线解密。

17.3.响应文件未按时解密，视为响应文件撤回。

**18.资格审查**

18.1.交易后，交易发起人或代理机构将依法对响应人的资格进行审查。

18.2.交易发起人或代理机构依据法律法规和公开竞争文件的规定，对响应人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

18.3.响应人未按照公开竞争文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为响应人不具备公开竞争文件中规定的资格要求，其交易无效。

18.4.对未通过资格审查的响应人，交易发起人或代理机构告知其未通过的原因。

18.5.合格响应人不足3家的，不再评标。

**五、评审**

**19.**评审委员会将根据公开竞争文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各响应人对公开竞争文件的响应情况。对实质上响应公开竞争文件的响应人，按照评审因素的量化指标排出推荐成交的响应人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。

**详见公开竞争文件第四部分交易办法。**

**六、定标**

**20.确定成交响应人**

交易发起人将自收到评审报告之日起5个工作日内通过电子交易平台在评审报告推荐的成交候选人中按顺序确定成交响应人。

**21.成交通知与成交结果公告**

21.1.自成交人确定之日起3天内，代理机构通过电子交易平台向成交人发出成交通知书，同时编制发布成交结果公告。代理机构也可以以纸质形式进行成交通知。

21.2.成交结果公告内容包括交易发起人及其委托的代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和交易编号，成交人名称、地址和成交金额。

**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.交易发起人与成交人应当在成交通知书发出之日起三十日内，按照公开竞争文件确定的事项签订书面合同。

23.2.成交人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与交易发起人代表签订合同。如成交人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与交易发起人代表签订合同。

23.3.如签订合同并生效后，响应人无故拒绝或延期，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.成交响应人拒绝与交易发起人签订合同的，交易发起人可以按照评审报告推荐的成交或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交响应人，也可以重新开展交易活动。

23.5.书面合同由交易发起人与成交人根据公开竞争文件、响应文件等内容签订合同。

**24.履约保证金：**详见响应人须知前附表。

**八、电子交易活动的中止**

**25.电子交易活动的中止。**交易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，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，不影响交易公平、公正性的，代理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；影响或可能影响交易公平、公正性的，应当重新交易。

**九、验收**

**27.验收**

27.1.交易发起人应当组织对响应人履约的验收。

**第三部分 交易需求**

属于实质性要求条款的，请用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

**一、交易一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 具体服务要求 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 智慧谷二期秩序维护和环境保洁服务项目 | 详见交易需求 | 年 | 1 |  |

**二、交易需求**

**1.技术需求**

**1.1.项目内容**

杭州湾智慧谷二期项目，位于钱江世纪城南中部偏北区域，东临智慧谷一期，南靠济仁路，西侧为民和路，北靠丰二路。占地100.46亩，总建筑面积472756.96㎡，其中地上291210.96㎡，地下181546㎡。本标项服务范围共涉及杭州湾智慧谷二期秩序维护、环境保洁服务，预期服务时间为2025年3月至2026年3月,具体时间以交易发起人通知为准。

**1.2.秩序维护服务**

**1.2.1.服务内容**

来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警等监控设备运行管理和维护。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度（货物搬运、卫生清洁、秩序管理、礼节服务等）。

**1.2.2.服务要求**

1.2.2.1.负责责任区域的安全、秩序、环境、设备设施的24小时巡逻及门岗值守。

1.2.2.2.秩序维护人员精神饱满，站姿良好，举止文明大方，能按规定敬礼。

1.2.2.3.制定安全管理工作目标、方案和措施。维持秩序，做好本区域内的治安防范、安全监督工作，发现安全隐患报告交易发起人，并整改完善。

1.2.2.4.认真做好巡查、值班记录，交接班时要说清情况和动态，对未处理完的工作应向下一班做好书面和口头移交，接班人员未到，本班人员不得擅自离岗。

1.2.2.5.负责责任区内停车场的交通疏导指挥及车辆停放管理，确保各项目车辆停放有序、交通顺畅。

**1.2.3.服务质量标准**

1.2.3.1.门岗秩序维护

对责任区域提供每天24小时的值岗，建立传达、秩序维护、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝推销及废品收购等闲杂人员进入所辖区域内，维护所属区域安全及正常的工作、生活环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入所辖区域内。

1.2.3.2.秩序巡逻

责任区域内安排24小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域进行重点巡视，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时应使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理;如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

1.2.3.3.停车管理

责任区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。地下车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放。

1.2.3.4.突发事件处理

按照要求制订秩序维护突发事件应急预案，并将预案内容在秩序维护员办公室、监控室等明显位置处悬挂。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

1.2.3.5.消防、监控值班

责任区域范围内实行24小时公共治安和消防安全管理，消监控室必须24小时值班，且须持证上岗。消防、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。消监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报告，并派专人赶到现场进行前期处理。消监控资料应不少于30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保值班电话畅通，接听及时(铃响三声内应接听)。

1.2.3.6.公共治安、消防安全、消控室管理要求

(1)全体在岗人员应精神饱满，站、坐姿良好，举止文明大方，着装统一整洁，持证上岗。

(2)消控、监控为安全重地，不得让无关人员随意出入，重要资料调取、查看应按相关规定执行。

(3)按消防部门要求，熟悉使用消防设施，懂得施救、报警处置规程，做好消防资料记录。

(4)检查和维护消防设施设备状态，发现问题及时上报交易发起人。

(5)值班人员应会处置治安事件、会处理消防事故及隐患，包括停车管理人员在内，并能及时通报成交人负责人和交易发起人消防（治安）负责人。

(6)组织安全教育、检查，抓好各方面安全工作的落实，确保治安、消防设备设施处于良好的使用状态。

(7)成交人应服从交易发起人消防、秩序负责人的统一管理，配合消防设施维护单位的各项安全检查，成立微型消防站，学习消防知识，建立消防管理制度，制定管理区域内的消防安全操作规程，落实微型消防站人员，落实各岗位消防安全责任人，定期开展消防知识培训和灭火器灭火演练，使员工掌握必备的消防知识和技能；定期开展消防安全检查，及时发现和消除火灾隐患，维护和保养消防设备、器材，确保完好有效；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并上报有关部门。

(8)防盗、防火、防破坏，保护责任区内财产和人身等安全。

(9)做好项目活动期间的秩序维护工作，应按交易发起人要求，合理配备各岗位人员，安排和落实工作，确保活动安全圆满的举行。

(10)对讲机、手电筒、警用设备等秩序维护设备由交易发起人负责采购。

(11)做好交易发起人交办的其它任务。

**1.2.4.秩序维护服务人员要求**

1.2.4.1.服务人员应身体健康，持保安员上岗证，退伍军人优先。

1.2.4.2.消监控人员持证上岗（有中级及以上建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）），能熟练运用消监控设备。

1.2.4.3.有较强的工作责任心和政治责任感。

1.2.4.4.秩序维护人员身体健康，五官端正，无违法犯罪记录，无吸毒历史；会讲普通话，有较好的语言表达能力。

1.2.4.5.秩序维护人员执行勤务时，着统一的秩序维护服装，佩戴统一的秩序维护标志。

1.2.4.6.秩序维护人员要热爱本职工作，认真履行职责，忠于职守，在紧急关头能够挺身而出。

1.2.4.7.秩序维护人员本地化率要求在30%以上，服务期内人员流失率要求低于10%。

**1.3.环境保洁服务**

**1.3.1.服务内容**

责任区域内的室内及公共区域，消防通道、电梯、栏杆、垃圾箱（桶），建筑的墙面及天花板、办公室、商业区、停车场、卫生间等区域的清扫与保洁，垃圾的收集与转运，及垃圾分类相关工作等，具体包含：

1.3.1.1.停车场清扫、保洁；

1.3.1.2.公共楼道、所有楼梯间清扫、保洁；

1.3.1.3.卫生间清扫、保洁；

1.3.1.4.设施设备清扫、保洁；

1.3.1.5.标志牌、广告牌（栏）、宣传展板的清洁；

1.3.1.6.垃圾箱（桶）日常保洁；

1.3.1.7.室内外车行道、连接通道等区域的清扫、保洁；

1.3.1.8.电梯、扶梯的日常保洁；

1.3.1.9.建筑的墙面及天花板等的日常保洁；

1.3.1.10.会议室、办公区、商业区及周边等日常保洁；

1.3.1.11.各项重大活动和接待活动等临时性清洁工作；

1.3.1.12.垃圾、垃圾包的收集与转运及垃圾分类；

1.3.1.13.日常垃圾的分类分拣工作，协助客户做好垃圾分类投放和垃圾分类积分，并做好垃圾袋的领用和分发；

1.3.1.14.保持垃圾分类设备正常运行使用，并做好相关设备故障的统计和上报；

1.3.1.15.交易发起人交办的涉及环境保洁内容的其它相关工作。

**1.3.2.服务要求**

1.3.2.1.环境卫生分上午和下午各统一清扫一次，不定期循环保洁，其余时间实行长效保洁，保证垃圾入桶，保证绿化带无白色垃圾。环境保洁区域包括：室外公共区域、门岗、地上地下停车场、楼内各层公共门厅和走廊、电梯、公共楼梯、每幢房屋周边公共区域和绿化地带及其他公共配套用房等项目所在范围内的所有公共部位以及交易发起人指定的室内区域。

1.3.2.2.生活垃圾桶垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱每天清洁一次，生活垃圾日产日清。建筑垃圾和植物垃圾定点堆放，每5天（暂定）清运一次。每周清洗一次垃圾库房及其周围区域，保持垃圾入库入桶，并做好垃圾分类工作。

1.3.2.3.道路、广场、停车场、绿地等公共场所每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。不定期循环保洁，及时清除道路积水、积雪。

1.3.2.4.公共信报箱、宣传栏、告示牌、指示牌等公告宣传物品每月清洁一次。不定期循环保洁。

1.3.2.5.屋顶杂物，公共水箱每季度清理一次，不定期循环保洁，保持屋顶排水通畅。

1.3.2.6.地上、地下公共区域的卫生死角每季度清理一次，不定期循环保洁，保证无堆积、无积灰、无蜘蛛网等卫生问题。

**1.3.3.服务质量标准**

1.3.3.1.基本服务标准：不见积水、不见杂物、不见积土、不漏收堆、不乱倒垃圾、不见人畜粪便；路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、果皮箱净；无裸露垃圾、无垃圾死角、无明显积尘积垢、无脏乱差顽疾。

1.3.3.2.停车场、车行道、人行道、室外消防通道及外围公区地面：每月清洗一次，每日清洁一次，平时进行巡回保洁保持地面无垃圾、无泥沙、无烟头和纸屑等杂物、无积水、无青苔、无污渍和斑点，无口香糖等附着物，检查时抽查不少于50平方米地面、无烟头、果皮、纸屑香口胶等垃圾杂物，地面目视清洁卫生。

1.3.3.3.室内地面：目视地面无明显灰尘及污渍。

1.3.3.4.各种告示牌、广告牌、灯箱、宣传栏等：每周全面清洁一次，平时巡回保洁保持表面干净，无积尘、无污渍、无斑点、无锈迹、无口香糖等附着物。检查时抽查2-3个，用纸巾擦拭无明显灰尘，表面光亮。

1.3.3.5.消防管道、消防栓箱、管理区域内的消防设备设施：每周清洁一次，平时巡回保洁。表面干净、无积灰、无污渍、无装饰等附着物。平时抽查2-3个消防箱，无垃圾、无杂物、无蜘蛛网。

1.3.3.6.消防通道及人行通道上灯具、应急照明、疏散指示牌、监控摄像头：每周清洁一次，平时巡回保洁。表面干净、无灰尘、无污迹、无油漆脱落现象，无口香糖等附着物。

1.3.3.7.垃圾箱（桶）：每天清洁一次，平时巡回保持，室外不锈钢垃圾桶每周用不锈钢球擦拭。放置端正、无歪斜现象。外表光亮干净、无污迹、无口香糖等附着物。无异味，垃圾桶内垃圾不超过2/3。

1.3.3.8.垃圾收集

(1)垃圾做到日产日清，所有垃圾转运至指定的垃圾收集点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾。

(2)垃圾存放点保持保洁，无异味。

(3)做好垃圾袋装化。

(4)垃圾存放点地面无垃圾：无白色垃圾、泥沙、污水、积水；墙面与墙角无灰尘、无蜘蛛网。

1.3.3.9.卫生间

(1)每周用清洁剂全面清洁一次，每日清洁4次，平时巡回保洁。无粪便、无水迹、无污迹、无头发、无异味，清洁干净。

(2)卫生间台面每天清洁一次，保持台面无水印、无杂物、无污迹、明亮干净。

(3)小便池无黄渍、锈渍等。大便池无锈渍、不积大便、无异味。

(4)墙面、隔断及其附属设施设备和天花板每月全面清洁一次。每天保持光亮干净、无污渍、无灰尘、无水迹；墙面四周保持干燥、无蜘蛛网、无杂物。

(5)每天巡回保洁，随时保持干净干燥、无积水、无脚印。及时清理垃圾桶内的垃圾，垃圾容量不超过1/2。

1.3.3.10.楼层楼道：无痰迹、无口香糖印、无杂物、无白色垃圾及蜘蛛网。

1.3.3.11.通道栏杆：每周擦拭一次，栏杆无灰尘、无污渍，保持干净光亮。

1.3.3.12.天花板：项目管理区域内所有人行通道、楼道、楼梯间等天花板，无蜘蛛网、无积灰、无污渍。

1.3.3.13.电梯、扶梯：每天擦拭电梯轿厢内、扶梯带二次，并保持干净光亮，电梯轿厢、地面洁净，无痰迹、无口香糖印、无杂物。

1.3.4.环境保洁服务人员要求

1.3.4.1.所有人员要求身体健康有相关工作经验。

1.3.4.2.本项目环境保洁相关服务人员的数量应满足项目物业管理的需求，人员应相对稳定。

1.3.4.3.环境保洁服务相关管理人员应有很好的职业道德和严谨的工作作风。协助项目负责人监督、检查项目各项保洁、绿化、公共区域环境卫生等工作。

1.3.4.4.垃圾分类督导需掌握正确的垃圾分类知识和技巧，配合、参与垃圾宣传小组组织的各项宣传活动，对责任区内居民进行垃圾分类知识的宣传普及，鼓励引导居民自觉分类，并按相关要求做好记录。

1.3.4.5.按要求配置人员，有专业人员进行现场管理，统一着装，佩戴统一工牌，工作规范，作风严谨，服务主动热情。

1.3.4.6.交易发起人管理人员有权直接调动、指挥环境保洁人员。

1.3.4.7.环境保洁人员本地化率要求在30%以上，服务期内变动率不得大于10%，未经许可不得随便抽调、变更保洁人员。

**▲1.4.岗位需求**

智慧谷二期秩序维护和环境保洁服务岗位需求。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位数量需求 | 岗位要求 |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 负责项目团队的管理，服务人员年龄应在45周岁以下，有类似综合体管理3年以上的经验。该岗位每日工作量为12工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 2 | 秩序维护主管 | 1 | 负责秩序维护团队的管理，服务人员年龄应在45周岁以下。该岗位每日工作量为12工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 3 | 秩序维护领班 | 2 | 负责秩序维护队伍管理、操作指导及补位工作，服务人员年龄应在45周岁以下。该岗位每日工作量为12工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 4 | 秩序巡逻 | 36 | 服务人员年龄应在35周岁以下，身高1.7米以上，身体健康五官端正，无违法犯罪记录，无吸毒历史，会讲普通话，有较好的语言表达能力，退伍军人优先。该岗位每日工作量为12工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 5 | 消监控值班 | 7 | 服务人员年龄应在50周岁以下，身体健康，五官端正，无违法犯罪记录，无吸毒历史，会讲普通话，有较好的语言表达能力，具有中级及以上建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）。该岗位每日工作量为12工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 6 | 环境保洁主管 | 1 | 负责环境保洁团队的管理，服务人员年龄应在50周岁以下。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 7 | 环境保洁领班 | 3 | 负责保洁的现场管理、指导及补位工作，服务人员年龄应在50周岁以下。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 8 | 楼层保洁 | 37 | 服务人员年龄应在50周岁以下，身体健康有相关工作经验，会熟练使用各类保洁设备工具。负责区域内的清扫和保洁。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 9 | 公区保洁 | 20 | 服务人员年龄应在50周岁以下，身体健康有相关工作经验，会熟练使用各类保洁设备工具。负责区域内的清扫和保洁。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 10 | 专项保洁 | 4 | 负责镜面保养、地毯清洗、玻璃清洁，不锈钢保养，服务人员年龄应在50周岁以下，身体健康有相关工作经验，会熟练使用各类保洁设备工具。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |
| 11 | 垃圾清运 | 4 | 负责垃圾的收集和转运，服务人员年龄应在55周岁以下，身体健康有相关工作经验，会熟练使用各类保洁设备工具。负责区域内的清扫和保洁。该岗位每日工作量为8工时，每月平均服务天数为26.1天，每日服务时间段以交易发起人实际要求为准。 |

注：以上岗位数量需求为暂定数，具体以项目推进程度，按实配置岗位，服务费用按实结算。

**1.5.其他要求**

1.5.1.成交人应与其安排至本项目的所有服务人员建立合法的劳动（劳务）关系（符合劳动部门有关用工规定），根据交易发起人的岗位需求，合理确定各岗位服务人员数量和相应排班，确保员工的休息时间，严格按照国家有关法律法规、标准及规范完成本项目服务工作，如因成交人违反《劳动法》等法律法规而造成交易发起人的连带责任和损失全部由成交人承担。

1.5.2.本项目各岗位服务人员由成交人负责管理，成交人应为所有服务人员购买养老保险及意外保险，并负责做好服务人员的教育工作，确保其服从交易发起人的各项管理规章制度。成交人应自行做好人身、财产相关安全保障措施，若发生任何意外事故，一切责任以及赔偿由成交人负责，交易发起人不承担任何责任。

1.5.3.成交人安排的各岗位服务人员需在交易发起人备案，不得擅自更换已备案的人员，如需更换，须得到交易发起人书面同意，并备案后方可更换。若发现成交人擅自更换人员，情节严重的（由交易发起人认定），交易发起人有权单方解除合同，并追究其责任，由此产生的一切经济损失由成交人自行承担。

1.5.4.成交人在履行合同期间每季度应向交易发起人书面汇报秩序维护、环境保洁服务情况，如有重大问题，须立即汇报。

1.5.5.成交人在履行合同期间内，应及时妥善处理交易发起人服务对象的合理诉求，积极与交易发起人沟通。若发生重大群诉事件，交易发起人有权根据实际情况（由交易发起人认定）扣除履约保证金或单方解除合同。

**2.商务需求**

**▲2.1.报价**

2.1.1.交易发起人不提供服务人员的食宿安排，所有服务人员的工作服装由交易发起人提供，服装费用不计入响应报价。

2.1.2.响应人的响应报价是完成本项目所有工作内容的价格体现，含工资、福利、加班费、社会保险费、意外保险费、高温费、管理费、利润、风险费、税费以及其它可预见和不可预见完成项目实施的一切费用（交易发起人不接受成交人任何因遗漏报价而发生的费用追加）。

2.2.服务时间及地点

**▲2.2.1.服务期限：自合同签订之日起一年。**合同履行完毕后，如在服务期内成交人能严格履行合同，交易发起人可视具体考核情况（合同期内年度考核分在85分及以上）与成交人在1年服务期满前在价格不变情况下续签合同，延长服务期限，续签合同一年。如成交人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，交易发起人有权提前单方解除合同。合同履行完毕后，在未找到接替的服务供应商前，成交人应延续1-2个月的服务，费用依据原合同签订的岗位月度单价标准按实支付。服务期限内，如本项目所服务的物业项目，其物业服务权发生变更，交易发起人有权单方面解除与成交人签署的服务合同，且交易发起人不承担任何责任和费用。

2.2.2.交货(服务)地点：交易发起人指定地点。

▲2.3**.付款方式**

（1）由交易发起人按六个月为单位结算付款，根据实际服务岗位数量和工作量，结合考核结果进行结算，款项于次月的15个工作日内支付。

（2）合同期满后根据考核结果余款一次付清。

（3）交易发起人支付款项前，成交人须开具等额的且合法有效的增值税专用发票（要求全额征税发票，且税率为6%），如交易发起人未收到合格发票，交易发起人有权不予支付相应款项直至成交人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。

**2.4.考核**

2.4.1.考核评定方式：考核由甲方牵头组织实施考核。考核分为：日常检查、月度考核、年度考核汇总，日常检查情况纳入月度考核成绩，年度考核成绩为各月度考核分累加换算成百分制得分。

2.4.2.考核内容与标准：详见服务考核细则。

2.4.3.考核时间安排：日常检查不定期随机进行，每月不少于1次，每年不少于12次。月度考核一般安排在月度末，年度考核在年度最后一个月完成。

2.4.4.考核工作程序：

2.4.4.1.日常检查。

现场巡查：按考核细则内容巡查秩序维护及环境保洁服务各项工作情况，对未达到考核要求的情况记录在案，在月度考核中予以扣分。

征询意见：征询业主、住用人对秩序维护及环境保洁工作的意见、建议。

情况汇总：将检查情况整理汇总，形成书面整改意见，抄告考核对象。

2.4.4.2.月度考核

听取汇报：听取项目负责人对月度秩序维护及环境保洁服务等各方面情况的汇报。

审查资料：检查相关档案资料、规章制度、日常工作运行记录等。

现场巡查：检查秩序维护、环境保洁等工作情况。

综合评价：考核机构成员对服务情况进行综合评分、形成考核意见。

2.4.5.考核费用：

根据考核结果，甲方有权从履约保证金中扣除相应考核费用，月度考核在85分及以上，全额支付该月度费用，低于85分的，每低1分，扣罚该月度费用的1%；高于95分及以上，每高1分，奖励该月度费用的1%；低于70分视为不合格，除按每低1分，扣罚该月度费用的1%外，全年累计3次月度考核不合格的，甲方有权单方面解除合同，并没收履约保证金。

|  |
| --- |
| 服务考核细则 |
| 项目名称： |  年 月 日 |
| 考核 项目 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核 得分 |
|
| 一、 综合管 理 （24分） | 1、岗位数量配置到位，岗位数量与交易文件和响应文件相符。 | 3 | 符合3分，不符合0分。 | 　 |
| 2、各类专业人员全员持证上岗，秩序维护人员统一着装，各类人员佩戴个人信息标识牌。 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 3、及时主动与管理职能部门沟通联系，做好工作协调，积极配合项目各项工作。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 4、巡查到位、值班记录整洁、规范 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 5、服务人员熟悉本岗位职责及项目基本情况。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 6、突发事件到场不及时，应急处理不当。 | 5 | 发现一次扣2.5分，情节严重扣5分，扣分不设上限。 |  |
| 7、被政府部门考核或被媒体曝光，对交易发起人造成不良影响。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 8、服务期内人员流失率低于10%。 | 3 | 符合3分，不符合0分。 |  |
| 二、服务人员职业操守（20分） | 1、着装不规范、佩戴不完整，姿态不端正、行为不规范。 | 2 | 发现一次扣1分。 |  |
| 2、语言粗俗，服务被客户有效投诉。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 3、不服从指挥，未按时完成上级交办任务。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 4、工作期间，干与本职工作无关之事。 | 2 | 发现一次扣1分。 |  |
| 5、当班饮酒或酒后上班者、吃零食，禁区内吸烟者。 | 2 | 发现一次扣2分，扣分不设上限。 |  |
| 6、当班期间睡岗者、串岗、脱岗者。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 7、当班吵架、打架、赌博者，情节严重者，另行处理。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 三、 消防管理 （21分） | 1、消监控室人员24小时到岗到位，持证上岗。 | 5 | 发现一次扣5分，扣分不设上限。 | 　 |
| 2、楼道口严禁停放电动车辆，严禁楼道内堆放杂物。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 3、消防通道通畅，消防登高平台未被占用。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 4、非机动车辆停放整齐，杜绝私拉电线充电现象。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 | 　 |
| 5、防火巡查有记录、消防设备有检查记录（月、年检）。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 6、消防设备保养记录、故障报修记录完整，应急方案完整。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 7、有消防应急处置人员名单及相应职责和处理预案。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分。 | 　 |
| 四、 公 共秩序 车 辆 管理（20分） | 1、实行封闭式管理，做好内外部人员、车辆门禁登记管理，主要出入口24小时值班，各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 2、车辆行驶停放管理有序，无乱停放机动车、非机动车，电瓶车充电点管理规范有序，无堵车现象。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 3、公共区域无流动摊贩，无临时广告、停车等棚体或构筑物。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 4、电瓶车充电场所巡查记录、电瓶车违规停放充电等行为劝阻记录完善。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 5、严禁违规私自放行外来车辆或未按规定标准收费（多收、少收），并以此谋取私利损害交易发起人利益。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 6、做好房屋装修及使用的配套管理，对装修进行日常检查，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 五、环 境 卫生 （15分） | 1、积极配合垃圾分类工作，实施项目垃圾分类达标并积极创建示范项目。 | 5 | 符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。 | 　 |
| 2、公共区域卫生良好，无卫生死角。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 3、垃圾中转站卫生良好，垃圾桶清洗及时，生活垃圾日产日清。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 4、地面有纸屑、果皮、烟头、污迹未及时清理。 | 5 | 发现一处扣1分。 |  |
| 总分 | 　 | 100 | 　 | 　 |
| 六、 专 项 附 加 考 核 | 积极配合物业服务中心工作，服从项目统一管理。如存在有禁不止，有令不行的现象，扣1-15分不等。 |  | 积极配合物业服务中心工作，服从项目统一管理。并做出较大成绩的，加1-15分不等。 | 　 |
| 在日常工作中不积极，不作为，推诿扯皮，遇到矛盾不及时处理，按情节轻重，扣1-15分不等。 |  | 在日常工作中积极作为，遇到矛盾困难及时处理，干成事，不出事的，加1-15分不等。 | 　 |
| 考核意见： |
| 　 | 考核人签字: | 　 | 年 月 日 |

▲**2.5.其他要求**

2.5.1.若成交人，在成交后反悔或不能履行合同的，交易发起人有权单方面解除合同，没收全部履约保证金，由此产生的一切经济损失由成交人自行承担。

2.5.2.本项目由成交人实行总承包，不得转包或违规分包，一经发现成交人存在转包或违规分包的行为，交易发起人有权单方解除合同并没收成交人履约保证金。

2.5.3.成交人应制定具体的质量保证措施及相关服务的承诺；如在合同执行阶段，成交人提供的服务与响应文件所承诺的不符，交易发起人有权单方解除合同，并由成交人承担相关责任和费用。

2.5.4.成交人服务人员在履行好本岗位工作职责的基础上，还应做好各岗位、各项工作间的协作配合，并按时按质完成交易发起人交办的重大庆典、接待、会议活动及突击检查（文明指数测评活动等）等突击性服务任务，所增加的工作量不另外计算费用。

注：交易文件中打▲内容为实质性要求，不允许有负偏离，否则将以涉及无效响应条款作无效响应。

**第四部分** **交易办法**

**交易办法前附表**

1. **商务技术部分（70分）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容和标准 | 分值区间 | 主/客观分 |
| 商务资信分 | 1 | 认证证书 | 响应人具有质量体系认证证书；具有环境管理体系认证证书；具有职业健康安全管理体系认证证书；具有生活垃圾分类服务能力认证证书；每个得1分，最高得4分。（响应文件中提供有效期内的认证证书复印件，未在该网站www.cnca.gov.cn查询到的，不得分。） | 4分 | 客观分 |
| 2 | 业绩 | 响应人2022年1月1日至今（以合同签订时间为准）有类似商业综合体或写字楼秩序维护服务、环境保洁服务类或整体物业项目业绩，合同服务面积在10万平方米及以上的每个得1分，合同服务面积在20万平方米及以上的每个得1.5分，最高6分。（响应文件中提供合同复印件加盖公章，发票复印件） | 6分 | 客观分 |
| 3 | 荣誉 | 自2022年1月1日起至投标截止时间响应人获得县（区）级及以上政府部门颁发荣誉的（时间以获奖文件或荣誉证书上的落款时间为准），荣誉为省级及以上的得3分，市级的得2分，区级的得1分，此项最高得3分。（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分 | 客观分 |
| 技术服务分 | 4 | 项目的服务理念、定位、方案等 | 根据响应人服务方案内容的完整性、合理性、周密性综合评定。方案详细完整、合理、周密的得5分；方案较详细、较合理、较周密的得3分；方案完整性一般、合理性一般、周密性一般的得1分；方案不够详细、不合理、不周密的不得分。 | 5分 | 主观分 |
| 5 | 人员配置情况 | 对本项目的人员配置情况是否符合交易需求，担任本项目负责人及管理团队的素质、能力、资格，人员是否具有相关服务资格、技术能力、专业分布、经验等情况综合评定。（响应文件中提供相关证明材料,不提供不得分。） | 5分 | 主观分 |
| 项目负责人：①45周岁及以下；②从事写字楼项目物业管理相关工作5年及以上；③持有高级技能证书。全部符合得5分，2项符合得3分，1项符合得1分。（响应文件中提供相关证明材料及开标前三个月中的任意一月的公司社保缴纳证明文件，不提供不得分。） | 5分 | 客观分 |
| 环境保洁主管：①45周岁及以下；②具有大专及以上学历且从事环境保洁相关工作经历5年及以上。有一项的得1.5分，最高得3分。（响应文件中提供相关证明材料及开标前三个月中的任意一月的公司社保缴纳证明文件，不提供不得分。） | 3分 | 客观分 |
| 秩序维护主管：①45周岁及以下；②具有中级及以上建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）；③具有保安员上岗证。全部符合得3分，2项符合得1分，1项及以下不得分。（响应文件中提供相关证明材料及开标前三个月中的任意一月的公司社保缴纳证明文件，不提供不得分。） | 3分 | 客观分 |
| 6 | 服务保障 | 人员保障：针对突发情况，如非常态防范等级需保安增设等的情况人员安排保障方案是否科学可行，人员到位时间是否及时有效综合评定。保障方案科学且及时的得6分；保障方案较科学且较及时的得3-5分；保障方案科学性一般、及时性一般的得1-2分；保障方案不科学、不及时的不得分。 | 6分 | 主观分 |
| 质量管理制度完善，制定有科学合理，符合本项目实际的内部管理考核制度，有专门的的组织机构对本项目进行质量监管，不满足不得分。（方案内容完整且与项目匹配度好的得6分；方案内容基本完整且与项目匹配度较好的得3-5分；方案内容存在欠缺或与项目匹配度一般的得1-2分；方案内容缺失严重或与项目不匹配的不得分。）。 | 6分 | 主观分 |
| 具有丰富的自然灾害应急经验：对应急灾害（气象灾害、城市内涝、防汛抗台、抗雪防冻）、创优评优和突发事件应急处理及重大活动保障的人员配备、物资储备和启动、应急处置等方案是否科学合理、具有针对性及可操作性（方案内容完整且与项目匹配度好的得6分；方案内容基本完整且与项目匹配度较好的得3-5分；方案内容存在欠缺或与项目匹配度一般的得1-2分；方案内容缺失严重或与项目不匹配的不得分。） | 6分 | 主观分 |
| 7 | 安全文明工作 | 秩序维护、环境保洁安全保证体系措施完善、安全管理制度健全，文明保洁管理、环境保护措施到位。（方案内容完整且与项目匹配度好的得6分；方案内容基本完整且与项目匹配度较好的得3-5分；方案内容存在欠缺或与项目匹配度一般的得1-2分；方案内容缺失严重或与项目不匹配的不得分。） | 6分 | 主观分 |
| 8 | 优惠承诺和特色服务 | 根据项目的实际需求和本次秩序维护、环境保洁服务的特点，提供有针对性的特色服务和优惠服务（提供服务项目）等综合评定。内容详实且有针对性的得6分；内容较详实且较有针对性的得3-5分；内容一般且针对性一般的得1-2分；内容不详实且无针对性的不得分。 | 6分 | 主观分 |
| 9 | 对本项目的合理化建议 | 有切实可行的其它合理化建议和优化建议的，完全满足交易需求的得6分，基本满足交易需求的得3-5分，部分不满足的得1-2分，不满足不得分。 | 6分 | 主观分 |

**备注：**

(1)评分条款中涉及的业绩、荣誉、人员、社保等分公司均有效；

(2)响应文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖响应人公章后附在相关外文资料后面，否则外文资料不予认可。翻译的中文资料与外文资料不符的，均不予认可。翻译严重错误的，将视同提供虚假资料；

(3)响应人编制响应文件（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。

**二、价格部分（30分）：**

|  |  |
| --- | --- |
| 价格权值 | 计算方法 |
| 价格权值=0.30 | 最低有效响应价格为评标基准价响应报价得分=(评标基准价／响应报价)×价格权值×100（计算得分保留小数点后2位）评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 |

**1.交易方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指响应文件满足公开竞争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响应人为成交候选人的评标方法。

**2.交易标准**

**2.评标标准：**见交易办法前附表。

**3.交易程序**

**3.1.符合性审查。**评审委员会应当对符合资格的响应人的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足公开竞争文件的实质性要求。不满足公开竞争文件的实质性要求的，交易无效。

**3.2.比较与评价。**评审委员会应当按照公开竞争文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的响应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。**评审委员会各成员应当独立对每个响应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.响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1.响应文件中交易一览表(报价表)内容与响应文件中相应内容不一致的，以交易一览表(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，以交易一览表的总价为准，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。

3.4.2.响应文件出现不是唯一的、有选择性交易报价的，交易无效。

3.4.3.交易报价超过公开竞争文件中规定的预算金额或者最高限价的，交易无效。

3.4.4.评审委员会认为响应人的报价明显低于其他通过符合性审查响应人的报价，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；响应人不能证明其报价合理性的，评审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，按交易报价由低到高顺序排列。得分且交易报价相同的并列。响应文件满足公开竞争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响应人为排名第一的成交候选人。

**3.6.编写评审报告。**评审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审报告。评审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。持不同意见的评审委员会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。

**4.评标中的其他事项**

**4.1.响应人澄清、说明或者补正。**对于响应文件中含义不明确、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响应人作出必要的澄清、说明或者补正的，评审委员会和响应人通过电子交易平台交换数据电文，响应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。给予响应人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，响应人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。响应人的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

**4.2.交易无效。**有下列情形之一的，交易无效：

4.2.1.响应人不具备公开竞争文件中规定的资格要求的（响应人未提供有效的资格文件的，视为响应人不具备公开竞争文件中规定的资格要求）；

4.2.2.响应文件未按照公开竞争文件要求签署、盖章的；

4.2.3.响应文件含有交易发起人不能接受的附加条件的；

4.2.4.响应文件中承诺的交易有效期少于公开竞争文件中载明的交易有效期的；

 4.2.5.响应文件出现不是唯一的、有选择性交易报价的；

4.2.6.交易报价超过公开竞争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响应人的报价，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.响应人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.9.响应人提供虚假材料投标的；

 4.2.10.响应人有恶意串通、妨碍其他响应人的竞争行为、损害交易发起人或者其他响应人的合法权益情形的；

4.2.11.响应人未在电子交易平台传输递交响应文件的，交易无效；

## 4.2.12.响应文件不满足公开竞争文件的其他实质性要求的；

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。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在交易过程中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1.符合专业条件的响应人或者对公开竞争文件作实质响应的响应人不足3家的；

5.2.出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3.响应人的报价均超过了采购预算，交易发起人不能支付的；

5.4.因重大变故，采购任务取消的。

废标后，代理机构应当将废标理由通知所有响应人。

**6.修改公开竞争文件，重新组织交易活动。**评审委员会发现公开竞争文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者公开竞争文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评审工作，并与交易发起人、代理机构沟通并作书面记录。交易发起人、代理机构确认后，将修改公开竞争文件，重新组织交易活动。

**7.重新开展交易。**影响或者可能影响成交、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1.未确定成交或者成交人的，终止本次交易活动，重新开展交易活动。

7.2.已确定成交或者成交人但尚未签订合同的，成交或者成交结果无效，从合格的成交或者成交候选人中另行确定成交或者成交人；没有合格的成交或者成交候选人的，重新开展交易活动。

7.3.书面合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的成交或者成交候选人中另行确定成交或者成交人；没有合格的成交或者成交候选人的，重新开展交易活动。

7.4.书面合同已经履行，给交易发起人、响应人造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5.交易当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响成交、成交结果或者依法被认定为成交、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

（本合同为合同样稿，仅供参考，具体以双方签订的正式合同为准，合同内容不得违背本公开竞争文件实质性要求。）

XX项目合同

甲方：杭州萧山城市服务管理有限公司

乙方：XXX

 根据中华人民共和国有关法律法规，本着诚实信用、平等互利的原则，甲乙双方经友好协商，就乙方为甲方XX项目提供秩序维护、环境保洁服务事宜达成一致意见，特签订本合同。

**第一条 服务形式**

根据甲方需求，乙方负责向甲方在管XX项目提供秩序维护、环境保洁服务，甲方向乙方支付相应服务费用。

**第二条 服务内容**

1.秩序维护服务内容

来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警等监控设备运行管理和维护。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度（货物搬运、卫生清洁、秩序管理、礼节服务等）。具体服务内容及标准详见附件一。

2.环境保洁服务内容

责任区域内的室内及公共区域，消防通道、电梯、栏杆、垃圾箱（桶），建筑的墙面及天花板、办公室、商业区、停车场、卫生间等区域的清扫与保洁，垃圾的收集与转运，及垃圾分类相关工作等。具体服务内容及标准详见附件二。

**第三条 合同期限**

本合同期限为壹年，自XX年XX月XX日起至XX年XX月XX日止。合同履行完毕后，在未找到接替的服务供应商前，乙方应延续1-2个月的服务，费用依据原合同签订的岗位月度单价标准据实结算。

**第四条 甲方权利与义务**

1.甲方按照国家的法律法规以及本单位的有关管理制度，对乙方派驻的人员提出秩序维护、环境保洁服务要求。

2.乙方在进行人员派驻时，必须经甲方参与审查并征得甲方书面同意后方能上岗，形象、气质佳的人员优先上岗。秩序维护员上岗时必须持上岗证，且乙方上岗人员资料必须在甲方备案。

3.甲方严格按照本单位相关管理办法、考核制度以及与乙方约定的考核管理办法对乙方派驻的人员进行管理要求和考核，对违纪行为进行登记汇总，并进行相应的考核与扣款。

4.甲方有权要求乙方更换不能胜任工作的乙方人员，乙方应无条件在一个星期内配备其他人员（须事先经甲方审查并征得甲方书面同意）。

5.甲方有权按本单位依法制定的相关管理规定对乙方违纪人员进行批评教育，对严重违纪违规的人员，乙方需严肃处理，情节严重并造成甲方经济损失的，乙方应负责赔偿。

**第五条 乙方的权利与义务**

1.乙方负责按合同的规定派驻符合条件的服务人员到甲方项目提供秩序维护、环境保洁服务。乙方派驻的各岗位服务人员需在甲方备案，不得擅自更换已备案的人员，如需更换，须得到甲方书面同意，并备案后方可更换。若发现乙方擅自更换人员，情节严重的（由甲方认定），甲方有权单方面解除合同，并追究其责任，由此产生的一切经济损失由乙方自行承担。对甲方按合同相关条款停止其服务工作的人员，乙方应负责妥善处理该人员相关的后续工作，并及时调整更换服务人员，不得对甲方的正常工作造成不利影响。

2.乙方应与其派驻本项目的所有服务人员建立合法的劳动（劳务）关系（符合劳动部门有关用工规定），乙方自行负责乙方服务人员的法律事务管理和劳动纠纷处理，涉及劳动合同管理、工伤和医疗问题的处理及劳动仲裁与法律诉讼的所有事宜，并承担相应的一切经济、法律责任和费用，甲方不承担任何责任和费用。乙方应根据甲方的岗位需求，合理确定各岗位服务人员数量和相应排班，确保人员的休息时间，严格按照国家有关法律法规、标准及规范完成本项目服务工作，如因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

3.乙方应确保其所派驻的服务人员身体健康、无妨碍工作的病症（须提供3个月内的二级及以上医院体检证明），上岗前应对服务人员进行基本礼仪、岗位技能、安全生产、应急处置等培训，培训合格方可上岗。

4.乙方应确保其派驻的服务人员遵守国家的法律法规，不得从事违法犯罪活动，严格履行规定的岗位职责，遵守甲方规定的各项规章制度，恪尽职守，保质保量地完成要求的服务工作内容。

5.乙方负责配合甲方做好秩序维护、环境保洁服务的日常管理工作；加强对秩序维护、环境保洁人员的在岗培训、监督和管理，每季度应向甲方书面汇报秩序维护、环境保洁服务情况，如有重大问题，须立即汇报，确保服务的优质高效。

6.乙方应派驻秩序维护员负责项目区域内的执勤巡逻、设备设施安全，严防被盗和意外事件的发生。发生在项目区域内的刑事案件、治安案件和治安灾害事故，及时处理并报告甲方和当地公安机关。

7.遇重大活动、重大事故、抗台、暴雨、降雪、台风等突发事件，乙方除应做好本项目正常工作保障外，应立即成立应急小组，服从甲方统一指挥和调动参加抢险救灾工作。

8.乙方负责服务项目区域内与政府有关部门的沟通协调工作，并及时妥善处理甲方服务对象的合理诉求，积极与甲方沟通。若发生重大群诉事件，甲方有权根据实际情况（由甲方认定）扣除履约保证金或单方面解除合同。

9.本项目各岗位服务人员由乙方负责管理，乙方应为所有服务人员购买养老保险及意外保险，并负责做好服务人员的教育工作，确保其服从甲方的各项管理规章制度。乙方应自行做好人身、财产相关安全保障措施，为服务人员提供安全防护设备、工具，并对其进行相应安全培训，以保障其作业过程中的人身安全，若发生任何意外事故，一切责任以及赔偿由乙方负责，甲方不承担任何责任。

**第六条 费用结算**

1.合同金额：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 数量 | 月份数 | 单价（元/岗/月） | 小计（元） | 岗位要求 |
| 1 | … | XX | 12个月 |  |  |  |
| … | … | … | … |  |  |  |
| 合计总价（元） | ¥XX元（大写人民币XX） |

以上岗位数量需求为暂定数，具体以项目推进程度，根据甲方的要求按实配置岗位。

本合同暂定总价为人民币XX（¥XX元），含工资、福利、加班费、社会保险费、意外保险费、高温费、管理费、利润、风险费、税费以及其它可预见和不可预见完成项目实施的一切费用，最终以实际结算金额为准。实际结算金额依据上表岗位单价费用标准（合同期内不予调整）、实际服务岗位数量和工作量，并结合考核结果进行结算。

2.款项支付：按半年度支付，先用后付。半年度结束且经甲方考核后双方对费用金额确认无异议的，由乙方开具符合甲方要求的发票，甲方应在收到发票后及时支付；如双方对费用金额有异议的，甲方暂无需支付费用，待费用确认无异议后再行支付。甲方每月对乙方秩序维护、环境保洁人员工作情况进行考核汇总，相关考核扣除费用在结算费用中扣除，乙方表示无条件认可甲方的考核结果和扣费金额。（甲方支付款项前，乙方须开具等额的且合法有效的增值税专用发票（要求全额征税发票，且税率为6%），如甲方未收到合格发票，甲方有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。）

3.履约保证金：在本合同签订后5个工作日内，乙方应向甲方支付履约保证金（合同暂定总价金额的2%，即¥XX元，大写人民币XX），作为乙方切实履行合同条款之担保。若乙方未履行本合同约定的责任与义务而产生违约金、赔偿金及其他费用，甲方有权从履约保证金中直接扣除（扣除后乙方应在 5 个工作日内补足履约保证金），若履约保证金不足以扣除，甲方有权从任何一笔应付款项中扣除，并有权就不足部分向乙方追偿。合同到期后，剩余履约保证金由甲方无息退还乙方。

**第七条 服务考核**

1.考核评定方式：考核由甲方牵头组织实施考核。考核分为：日常检查、月度考核、年度考核汇总，日常检查情况纳入月度考核成绩，年度考核成绩为各月度考核分累加换算成百分制得分。

2.考核内容与标准：详见服务考核细则。

3.考核时间安排：日常检查不定期随机进行，每月不少于1次，每年不少于12次。月度考核一般安排在月度末，年度考核在年度最后一个月完成。

4.考核工作程序：

4.1.日常检查。

现场巡查：按考核细则内容巡查秩序维护及环境保洁服务各项工作情况，对未达到考核要求的情况记录在案，在月度考核中予以扣分。

征询意见：征询业主、住用人对秩序维护及环境保洁工作的意见、建议。

情况汇总：将检查情况整理汇总，形成书面整改意见，抄告考核对象。

4.2.月度考核

听取汇报：听取项目负责人对月度秩序维护及环境保洁服务等各方面情况的汇报。

审查资料：检查相关档案资料、规章制度、日常工作运行记录等。

现场巡查：检查秩序维护、环境保洁等工作情况。

综合评价：考核机构成员对服务情况进行综合评分、形成考核意见。

5.考核费用：

根据考核结果，甲方有权从履约保证金中扣除相应考核费用，月度考核在85分及以上，全额支付该月度费用，低于85分的，每低1分，扣罚该月度费用的1%；高于95分及以上，每高1分，奖励该月度费用的1%；低于70分视为不合格，除按每低1分，扣罚该月度费用的1%外，全年累计3次月度考核不合格的，甲方有权单方面解除合同，并没收履约保证金。

**第八条 合同变更、解除、终止和续订**

1.甲、乙双方应共同遵守本合同的各项条款。未尽事宜，由双方协商解决。经双方协商一致对本合同进行修改、补充，补充合同与本合同具有同等法律效力。

2.合同履行过程中发生的争议，双方协商解决；如协商不成可向萧山区人民法院起诉。

3.如不可抗力原因，致合同无法继续履行，甲方不承担任何责任和费用。

4.如乙方在服务期内违反合同约定，经考核不合格，甲方有权提前单方解除合同。

5.合同期内，如本项目所服务的物业项目，其物业服务权发生变更，甲方有权单方面解除本合同，且甲方不承担任何责任和费用。

6.经甲乙双方协商一致，本合同可以终止执行。

7.合同履行完毕后，如在服务期内乙方能严格履行合同，甲方可视具体考核情况（合同期内年度考核分在85分及以上）与乙方在1年服务期满前在价格不变情况下续签合同，延长服务期限，续签合同一年。

**第九条 违约责任**

1.乙方在合同签订后反悔或不能履行合同的，甲方有权单方面解除合同，没收全部履约保证金，由此产生的一切经济损失由乙方自行承担。

2.本项目由乙方实行总承包，不得转包或违规分包，一经发现乙方存在转包或违规分包的行为，甲方有权单方面解除合同并没收乙方履约保证金。

3.乙方承诺乙方的相关资质和服务均符合国家的法律法规及行业的相关规定，保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权、名誉权、隐私权等合法权利的情况，因乙方服务原因造成的经济、法律责任和费用，由乙方全权承担。

4.乙方派驻的秩序维护、环境保洁岗位数量不满足甲方要求的，甲方有权按人民币200元/岗/日的标准扣付乙方秩序维护、环境保洁费用。

5.乙方提供的秩序维护服务不符合附件一标准或环境保洁服务不符合附件二标准，甲方有权要求乙方限期整改，乙方限期未整改或整改仍不符合标准的，每逾期1日，甲方有权要求乙方承担月度秩序维护费用或月度保洁费用1%的违约金。乙方逾期10日仍未整改，或整改后仍不符合标准的，甲方有权单方面解除本合同，并有权要求乙方支付违约金。

6.因乙方或乙方派驻的秩序维护、环境保洁人员的过错或违反本合同的约定，给甲方或第三方造成人身损害和财产损失的，由乙方承担一切经济、法律责任和费用，甲方不承担任何责任和费用，因此造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

**第十条 其他**

1.甲方不提供服务人员的食宿安排，所有服务人员工作服装由甲方提供。

2.乙方服务人员在履行好本岗位工作职责的基础上，还应做好各岗位、各项工作间的协作配合，并按时按质完成甲方交办的重大庆典、接待、会议活动及突击检查（文明指数测评活动等）等突击性服务任务，所增加的工作量不另外计算费用。

3.如因乙方原因造成甲方被政府相关部门或镇街、社区考核的，甲方将对乙方进行考核，乙方应承担相应的责任。如因任何原因导致甲方被街道或社区要求承担相关责任的，甲方均有权向乙方主张。

4.本次项目公开竞争文件和乙方的响应文件（项目编号:XX），是本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。乙方必须严格履行公开竞争文件的所有内容要求和其响应文件的承诺，如在合同执行阶段，乙方提供的服务与响应文件所承诺的不符，甲方有权单方面解除合同，并由乙方承担相关责任和费用。

5.本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，经双方盖章签字后生效。

甲方（公章）： 　　　　　 乙方（公章）：

法定代表人（或委托代表人）签名：　 法定代表人（或委托代表人）签名：

日期：　　年　 月　 日　　　　 日期：　　年　 月　日

**附件1：秩序维护服务标准**

**1.服务内容**

来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火报警等监控设备运行管理和维护。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度（货物搬运、卫生清洁、秩序管理、礼节服务等）。

**2.服务要求**

2.1.负责责任区域的安全、秩序、环境、设备设施的24小时巡逻及门岗值守。

2.2.秩序维护人员精神饱满，站姿良好，举止文明大方，能按规定敬礼。

2.3.制定安全管理工作目标、方案和措施。维持秩序，做好本区域内的治安防范、安全监督工作，发现安全隐患报告交易发起人，并整改完善。

2.4.认真做好巡查、值班记录，交接班时要说清情况和动态，对未处理完的工作应向下一班做好书面和口头移交，接班人员未到，本班人员不得擅自离岗。

2.5.负责责任区内停车场的交通疏导指挥及车辆停放管理，确保各项目车辆停放有序、交通顺畅。

**3.服务质量标准**

3.1.门岗秩序维护

对责任区域提供每天24小时的值岗，建立传达、秩序维护、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝推销及废品收购等闲杂人员进入所辖区域内，维护所属区域安全及正常的工作、生活环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入所辖区域内。

3.2.秩序巡逻

责任区域内安排24小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域进行重点巡视，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时应使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理;如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

3.3.停车管理

责任区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。地下车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放。

3.4.突发事件处理

按照要求制订秩序维护突发事件应急预案，并将预案内容在秩序维护员办公室、监控室等明显位置处悬挂。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

3.5.消防、监控值班

责任区域范围内实行24小时公共治安和消防安全管理，消监控室必须24小时值班，且须持证上岗。消防、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。消监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报告，并派专人赶到现场进行前期处理。消监控资料应不少于30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保值班电话畅通，接听及时(铃响三声内应接听)。

3.6.公共治安、消防安全、消控室管理要求

(1)全体在岗人员应精神饱满，站、坐姿良好，举止文明大方，着装统一整洁，持证上岗。

(2)消控、监控为安全重地，不得让无关人员随意出入，重要资料调取、查看应按相关规定执行。

(3)按消防部门要求，熟悉使用消防设施，懂得施救、报警处置规程，做好消防资料记录。

(4)检查和维护消防设施设备状态，发现问题及时上报交易发起人。

(5)值班人员应会处置治安事件、会处理消防事故及隐患，包括停车管理人员在内，并能及时通报乙方负责人和甲方消防（治安）负责人。

(6)组织安全教育、检查，抓好各方面安全工作的落实，确保治安、消防设备设施处于良好的使用状态。

(7)乙方应服从甲方消防、秩序负责人的统一管理，配合消防设施维护单位的各项安全检查，成立微型消防站，学习消防知识，建立消防管理制度，制定管理区域内的消防安全操作规程，落实微型消防站人员，落实各岗位消防安全责任人，定期开展消防知识培训和灭火器灭火演练，使员工掌握必备的消防知识和技能；定期开展消防安全检查，及时发现和消除火灾隐患，维护和保养消防设备、器材，确保完好有效；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并上报有关部门。

(8)防盗、防火、防破坏，保护责任区内财产和人身等安全。

(9)做好项目活动期间的秩序维护工作，应按交易发起人要求，合理配备各岗位人员，安排和落实工作，确保活动安全圆满的举行。

(10)对讲机、手电筒、警用设备等秩序维护设备由交易发起人负责采购。

(11)做好交易发起人交办的其它任务。

**4.秩序维护服务人员要求**

4.1.服务人员应身体健康，持保安员上岗证，退伍军人优先。

4.2.消监控人员持证上岗（有中级及以上建（构）筑物消防员证书（或消防设施操作员证）），能熟练运用消监控设备。

4.3.有较强的工作责任心和政治责任感。

4.4.秩序维护人员身体健康，五官端正，无违法犯罪记录，无吸毒历史；会讲普通话，有较好的语言表达能力。

4.5.秩序维护人员执行勤务时，着统一的秩序维护服装，佩戴统一的秩序维护标志。

4.6.秩序维护人员要热爱本职工作，认真履行职责，忠于职守，在紧急关头能够挺身而出。

4.7.秩序维护人员本地化率要求在30%以上，服务期内人员流失率要求低于10%。

**附件2：环境保洁服务标准**

**1.服务内容**

责任区域内的室内及公共区域，消防通道、电梯、栏杆、垃圾箱（桶），建筑的墙面及天花板、办公室、商业区、停车场、卫生间等区域的清扫与保洁，垃圾的收集与转运，及垃圾分类相关工作等，具体包含：

1.1.停车场清扫、保洁；

1.2.公共楼道、所有楼梯间清扫、保洁；

1.3.卫生间清扫、保洁；

1.4.设施设备清扫、保洁；

1.5.标志牌、广告牌（栏）、宣传展板的清洁；

1.6.垃圾箱（桶）日常保洁；

1.7.室内外车行道、连接通道等区域的清扫、保洁；

1.8.电梯、扶梯的日常保洁；

1.9.建筑的墙面及天花板等的日常保洁；

1.10.会议室、办公区、商业区及周边等日常保洁；

1.11.各项重大活动和接待活动等临时性清洁工作；

1.12.垃圾、垃圾包的收集与转运及垃圾分类；

1.13.日常垃圾的分类分拣工作，协助客户做好垃圾分类投放和垃圾分类积分，并做好垃圾袋的领用和分发；

1.14.保持垃圾分类设备正常运行使用，并做好相关设备故障的统计和上报；

1.15.交易发起人交办的涉及环境保洁内容的其它相关工作。

**2.服务要求**

2.1.环境卫生分上午和下午各统一清扫一次，不定期循环保洁，其余时间实行长效保洁，保证垃圾入桶，保证绿化带无白色垃圾。环境保洁区域包括：室外公共区域、门岗、地上地下停车场、楼内各层公共门厅和走廊、电梯、公共楼梯、每幢房屋周边公共区域和绿化地带及其他公共配套用房等项目所在范围内的所有公共部位以及交易发起人指定的室内区域。

2.2.生活垃圾桶垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱每天清洁一次，生活垃圾日产日清。建筑垃圾和植物垃圾定点堆放，每5天（暂定）清运一次。每周清洗一次垃圾库房及其周围区域，保持垃圾入库入桶，并做好垃圾分类工作。

2.3.道路、广场、停车场、绿地等公共场所每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；楼梯扶手每日擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。不定期循环保洁，及时清除道路积水、积雪。

2.4.公共信报箱、宣传栏、告示牌、指示牌等公告宣传物品每月清洁一次。不定期循环保洁。

2.5.屋顶杂物，公共水箱每季度清理一次，不定期循环保洁，保持屋顶排水通畅。

2.6.地上、地下公共区域的卫生死角每季度清理一次，不定期循环保洁，保证无堆积、无积灰、无蜘蛛网等卫生问题。

**3.服务质量标准**

3.1.基本服务标准：不见积水、不见杂物、不见积土、不漏收堆、不乱倒垃圾、不见人畜粪便；路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、果皮箱净；无裸露垃圾、无垃圾死角、无明显积尘积垢、无脏乱差顽疾。

3.2.停车场、车行道、人行道、室外消防通道及外围公区地面：每月清洗一次，每日清洁一次，平时进行巡回保洁保持地面无垃圾、无泥沙、无烟头和纸屑等杂物、无积水、无青苔、无污渍和斑点，无口香糖等附着物，检查时抽查不少于50平方米地面、无烟头、果皮、纸屑香口胶等垃圾杂物，地面目视清洁卫生。

3.3.室内地面：目视地面无明显灰尘及污渍。

3.4.各种告示牌、广告牌、灯箱、宣传栏等：每周全面清洁一次，平时巡回保洁保持表面干净，无积尘、无污渍、无斑点、无锈迹、无口香糖等附着物。检查时抽查2-3个，用纸巾擦拭无明显灰尘，表面光亮。

3.5.消防管道、消防栓箱、管理区域内的消防设备设施：每周清洁一次，平时巡回保洁。表面干净、无积灰、无污渍、无装饰等附着物。平时抽查2-3个消防箱，无垃圾、无杂物、无蜘蛛网。

3.6.消防通道及人行通道上灯具、应急照明、疏散指示牌、监控摄像头：每周清洁一次，平时巡回保洁。表面干净、无灰尘、无污迹、无油漆脱落现象，无口香糖等附着物。

3.7.垃圾箱（桶）：每天清洁一次，平时巡回保持，室外不锈钢垃圾桶每周用不锈钢球擦拭。放置端正、无歪斜现象。外表光亮干净、无污迹、无口香糖等附着物。无异味，垃圾桶内垃圾不超过2/3。

3.8.垃圾收集

(1)垃圾做到日产日清，所有垃圾转运至指定的垃圾收集点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾。

(2)垃圾存放点保持保洁，无异味。

(3)做好垃圾袋装化。

(4)垃圾存放点地面无垃圾：无白色垃圾、泥沙、污水、积水；墙面与墙角无灰尘、无蜘蛛网。

3.9.卫生间

(1)每周用清洁剂全面清洁一次，每日清洁4次，平时巡回保洁。无粪便、无水迹、无污迹、无头发、无异味，清洁干净。

(2)卫生间台面每天清洁一次，保持台面无水印、无杂物、无污迹、明亮干净。

(3)小便池无黄渍、锈渍等。大便池无锈渍、不积大便、无异味。

(4)墙面、隔断及其附属设施设备和天花板每月全面清洁一次。每天保持光亮干净、无污渍、无灰尘、无水迹；墙面四周保持干燥、无蜘蛛网、无杂物。

(5)每天巡回保洁，随时保持干净干燥、无积水、无脚印。及时清理垃圾桶内的垃圾，垃圾容量不超过1/2。

3.10.楼层楼道：无痰迹、无口香糖印、无杂物、无白色垃圾及蜘蛛网。

3.11.通道栏杆：每周擦拭一次，栏杆无灰尘、无污渍，保持干净光亮。

3.12.天花板：项目管理区域内所有人行通道、楼道、楼梯间等天花板，无蜘蛛网、无积灰、无污渍。

3.13.电梯、扶梯：每天擦拭电梯轿厢内、扶梯带二次，并保持干净光亮，电梯轿厢、地面洁净，无痰迹、无口香糖印、无杂物。

4.环境保洁服务人员要求

4.1.所有人员要求身体健康有相关工作经验。

4.2.本项目环境保洁相关服务人员的数量应满足项目物业管理的需求，人员应相对稳定。

4.3.环境保洁服务相关管理人员应有很好的职业道德和严谨的工作作风。协助项目负责人监督、检查项目各项保洁、绿化、公共区域环境卫生等工作。

4.4.垃圾分类督导需掌握正确的垃圾分类知识和技巧，配合、参与垃圾宣传小组组织的各项宣传活动，对责任区内居民进行垃圾分类知识的宣传普及，鼓励引导居民自觉分类，并按相关要求做好记录。

4.5.按要求配置人员，有专业人员进行现场管理，统一着装，佩戴统一工牌，工作规范，作风严谨，服务主动热情。

4.6.交易发起人管理人员有权直接调动、指挥环境保洁人员。

4.7.环境保洁人员本地化率要求在30%以上，服务期内变动率不得大于10%，未经许可不得随便抽调、变更保洁人员。

**附件3：服务考核细则**

|  |
| --- |
| 服务考核细则 |
| 项目名称： |  年 月 日 |
| 考核 项目 | 考核内容与标准 | 规定分值 | 评分细则 | 考核 得分 |
|
| 一、 综合管 理 （24分） | 1、岗位数量配置到位，岗位数量与交易文件和响应文件相符。 | 3 | 符合3分，不符合0分。 | 　 |
| 2、各类专业人员全员持证上岗，秩序维护人员统一着装，各类人员佩戴个人信息标识牌。 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 3、及时主动与管理职能部门沟通联系，做好工作协调，积极配合项目各项工作。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 4、巡查到位、值班记录整洁、规范 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 5、服务人员熟悉本岗位职责及项目基本情况。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 6、突发事件到场不及时，应急处理不当。 | 5 | 发现一次扣2.5分，情节严重扣5分，扣分不设上限。 |  |
| 7、被政府部门考核或被媒体曝光，对交易发起人造成不良影响。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 8、服务期内人员流失率低于10%。 | 3 | 符合3分，不符合0分。 |  |
| 二、服务人员职业操守（20分） | 1、着装不规范、佩戴不完整，姿态不端正、行为不规范。 | 2 | 发现一次扣1分。 |  |
| 2、语言粗俗，服务被客户有效投诉。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 3、不服从指挥，未按时完成上级交办任务。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 4、工作期间，干与本职工作无关之事。 | 2 | 发现一次扣1分。 |  |
| 5、当班饮酒或酒后上班者、吃零食，禁区内吸烟者。 | 2 | 发现一次扣2分，扣分不设上限。 |  |
| 6、当班期间睡岗者、串岗、脱岗者。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 7、当班吵架、打架、赌博者，情节严重者，另行处理。 | 4 | 发现一次扣4分，扣分不设上限。 |  |
| 三、 消防管理 （21分） | 1、消监控室人员24小时到岗到位，持证上岗。 | 5 | 发现一次扣5分，扣分不设上限。 | 　 |
| 2、楼道口严禁停放电动车辆，严禁楼道内堆放杂物。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 3、消防通道通畅，消防登高平台未被占用。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 4、非机动车辆停放整齐，杜绝私拉电线充电现象。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 | 　 |
| 5、防火巡查有记录、消防设备有检查记录（月、年检）。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 6、消防设备保养记录、故障报修记录完整，应急方案完整。 | 3 | 符合3分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 7、有消防应急处置人员名单及相应职责和处理预案。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分。 | 　 |
| 四、 公 共秩序 车 辆 管理（20分） | 1、实行封闭式管理，做好内外部人员、车辆门禁登记管理，主要出入口24小时值班，各项监控系统及值班制度完善，实施到位。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 2、车辆行驶停放管理有序，无乱停放机动车、非机动车，电瓶车充电点管理规范有序，无堵车现象。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 3、公共区域无流动摊贩，无临时广告、停车等棚体或构筑物。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 4、电瓶车充电场所巡查记录、电瓶车违规停放充电等行为劝阻记录完善。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 5、严禁违规私自放行外来车辆或未按规定标准收费（多收、少收），并以此谋取私利损害交易发起人利益。 | 3 | 发现一次扣3分，扣分不设上限。 |  |
| 6、做好房屋装修及使用的配套管理，对装修进行日常检查，对违规装修及时劝止与上报，按要求做好对出租房消防安全、群租及三合一场所管理的相关工作。 | 4 | 符合4分，基本符合2分，不符合0分。 | 　 |
| 五、环 境 卫生 （15分） | 1、积极配合垃圾分类工作，实施项目垃圾分类达标并积极创建示范项目。 | 5 | 符合5分，基本符合2.5分，不符合0分。 | 　 |
| 2、公共区域卫生良好，无卫生死角。 | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分。 | 　 |
| 3、垃圾中转站卫生良好，垃圾桶清洗及时，生活垃圾日产日清。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分。 | 　 |
| 4、地面有纸屑、果皮、烟头、污迹未及时清理。 | 5 | 发现一处扣1分。 |  |
| 总分 | 　 | 100 | 　 | 　 |
| 六、 专 项 附 加 考 核 | 积极配合物业服务中心工作，服从项目统一管理。如存在有禁不止，有令不行的现象，扣1-15分不等。 |  | 积极配合物业服务中心工作，服从项目统一管理。并做出较大成绩的，加1-15分不等。 | 　 |
| 在日常工作中不积极，不作为，推诿扯皮，遇到矛盾不及时处理，按情节轻重，扣1-15分不等。 |  | 在日常工作中积极作为，遇到矛盾困难及时处理，干成事，不出事的，加1-15分不等。 | 　 |
| 考核意见： |
| 　 | 考核人签字: | 　 | 年 月 日 |

**附件4：**

**XXXXXX项目安全协议**

甲方：XXXXXX

乙方：XXXXXX

为贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”方针，明确双方的安全责任，确保项目实施过程中人身、设备设施的安全，根据国家有关法律法规，经甲、乙方双方协商一致签订本协议。

第一条 甲方安全责任

1.甲方应要求乙方制定相关项目实施安全措施，报甲方备案。

2.甲方有权检查督促乙方执行有关安全生产方面的工作规定，对乙方不符合安全文明生产的行为进行制止、纠正并发出安全整改通知书，直至清退出场。

3.甲方指派专人负责与乙方联系安全生产方面的工作。

第二条 乙方安全责任

 乙方作为本项目合同主体，在项目实施期间以甲方生产经营管理需要为前提，对实施过程中发生的人身伤害、设备设施损坏事故承担安全责任。乙方应切实履行以下安全责任：

 1.乙方必须贯彻执行国家有关安全生产的方针、政策、法令、法规，遵守国家、行业有关安全生产、文明生产的规定，必须制定相应的安全管理制度并严格执行。

2.乙方应遵守国家关于劳动安全，劳务用工法律法规及规章制度，保证其用工的合法性。乙方必须按照国家有关规定，为项目工作人员进行人身保险，配备合格的劳动防护用品、安全用具。

3.在项目实施期间，乙方应设有专（兼）职安全员。乙方指派XXXXXX作为安全工作联系人。

4.乙方一切项目实施工作，必须编制安全施工措施，对乙方全体人员进行全面的安全技术交底，并在整个实施过程正确、完整地执行，无措施或未交底严禁工作人员进场工作。

 5.在合同履行期间，乙方应组织全体人员进行安全教育。特种作业人员必须持有有关部门核发的合格有效的上岗资格证书。乙方进场人员应与上报证件相符，做到“人”“证”一致。

6.未经甲方同意，乙方不得擅自使用甲方设施设备；不得擅自拆除、变更甲方防护设施及标示。

7.乙方工作过程中需使用电、水源，应事先与甲方取得联系，不得私拉乱接。中断作业或遇故障应立即切断有关开关。

8.乙方必须接受甲方的监督、检查，对甲方提出的安全整改意见必须及时整改。

 9.乙方在工作过程中发生人身伤亡和设备设施事故等不安全情况，应立即报告甲方，并积极配合调查。

 10.乙方在工作过程中，应采取严格的安全措施，如发生人身安全事故，责任与费用由乙方承担。

11.乙方应执行国务院《生产安全事故报告和调查处理条例》，对人员在工作过程中发生的人身伤亡事故，还必须立即用电话等方式向事故所在地的政府安全管理部门、公安部门、工会报告，按规定组织调查处理，并由乙方统计上报；如发生国务院《生产安全事故报告和调查处理条例》所规定的特大事故，还应立即通知当地政府、公安部门，并要求派人保护现场。

12.乙方应将事故调查组的事故调查报告及乙方事故处理意见提交甲方备案。

第三条 违约责任

1.由于甲方或乙方责任造成对方或第三方的人身伤害、设备设施损坏等财产损失，由责任方承担相应责任，并赔偿对方或第三方因此造成的全部损失。

2.合同履行中，发现乙方提供的有关资质材料无效，甲方有权解除合同，并由乙方承担由此造成的一切损失。

3.乙方未设置安全员；未能正确、全面执行安全技术措施，甲方有权要求乙方立即停工整改，由此引起的后果及损失由乙方承担。

4.乙方使用甲方提供的设施设备、工器具等造成损坏的，应照价赔偿。

 5.因乙方采取的安全措施不当、违反有关安全规程造成的一切事故或对第三方造成损失的，均由乙方负责。

6.由于乙方违章指挥，强令冒险作业，或者乙方人员违章、违规操作，造成人身伤亡或者设备设施财产损失的，由乙方承担全部责任。

7.乙方对甲方提出的安全整改意见不及时整改的，每逾期一天，乙方按200元至1000元/天承担违约责任，乙方逾期五个工作日未完成整改的，甲方有权单方面解除合同，并有权追究乙方相应法律责任和相关费用。

8.甲方有权从乙方支付的履约保证金或合同应付款项中扣除违约金和损失赔偿费用，并有权就不足部分向乙方追偿。如存在履约保证金扣除情形，乙方须在5个工作日内补足履约保证金。

第四条 甲乙双方约定的其他事项：

第五条 本协议作为XXXXXX项目合同附件，与项目合同具有同等的法律效力。

第六条 本协议一式六份，甲方执四份，乙方执二份，经甲、乙方双方签字并加盖公章后生效。

甲方（公章）：

法定代表人（或委托代表人）签名：

乙方（公章）：

法定代表人（或委托代表人）签名：

签订时间： 年 月 日

**附件5：**

**XXXXXX项目廉政协议**

甲方：XXXXXX

乙方：XXXXXX

根据有关项目实施、廉政实施的规定，为做好项目实施中的党风廉政建设，保证项目高效优质，保证项目资金的安全和有效使用以及投资效益，特订立如下协议。

第一条 甲、乙双方的权利和义务

1.严格遵守党和国家有关法律法规及相关部门的有关规定。

2.严格执行本项目合同文件，自觉按合同办事。

3.双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反项目管理规章制度。

4.建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

5.发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

6.发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

1.甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。

2.甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动，不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

3.甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

4.甲方工作人员的配偶、子女不得从事与项目有关的材料设备供应、项目分包、劳务等经济活动等。

5.甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同外的材料和设备。

第三条 乙方义务

1.乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金，有价证券、贵重礼品。

2.乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

3.乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

4.乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

1.甲方及其工作人员违反本协议第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

2.乙方及其工作人员违反本协议第一、三条，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议项目主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管市场的处罚。

第五条　各方约定

本协议由各方或各方上级单位的纪检监察机关负责监督。由甲方或甲方上级单位的纪检监察机关约请乙方或乙方上级单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查提出在本协议规定范围内的裁定意见。

第六条 本协议作为XXXXXX项目合同的附件，与项目合同具有同等的法律效力。

第七条 本协议一式六份，甲方执四份，乙方执二份，经甲、乙双方签字并加盖公章后生效。

甲方（公章）：

法定代表人（或委托代表人）签名：

乙方（公章）：

法定代表人（或委托代表人）签名：

签订时间： 年 月 日

**第六部分应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加交易活动应当具备的一般条件的承诺函…………………（页码）

（2）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加交易活动应当具备的一般条件的承诺函**

（交易发起人）、（代理机构）：

我方参与（项目名称）【交易编号：】交易活动，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、参加交易活动前三年内，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。

响应人名称(电子签名)：

日期： 年 月日

**二、本项目的特定资格要求**

（根据交易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）交易函…………………………………………………………………………………（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）营业执照………………………………………………………………………………（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）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（7）响应人廉洁自律承诺书……………………………………………………………（页码）

**一、交易函**

（交易发起人）、（代理机构）：

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

1、我方承诺交易有效期从提交响应文件的截止之日起 天（不少于90天），本响应文件在交易有效期满之前均具有约束力。

2、我方的响应文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2商务技术文件：

2.2.1交易函；

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营业执照；

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商务技术偏离表；

2.2.7响应人廉洁自律承诺书。

2.3报价文件

2.3.1交易一览表（报价表）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应公开竞争文件的全部要求。

4、如我方成交，我方承诺：

4.1在收到成交通知书后，在成交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按照公开竞争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： 。

响应人名称（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（适用于非法定代表人代表响应人参加投标）**

（交易发起人）、（代理机构）：

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（项目名称）【交易编号：】交易项目的一切事项，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。

 响应人名称(电子签名)：

 签发日期： 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响应人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 响应人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、营业执照**

|  |
| --- |
|  |

响应人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**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** | **响应文件中的****页码位置** |
| 1 | 响应文件按照公开竞争文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的响应文件的组成部分 | 见响应文件第 页 |
| 2 | 响应文件中承诺的交易有效期不少于公开竞争文件中载明的交易有效期。 | 交易函 | 见响应文件第 页 |
| 3 | 响应文件满足公开竞争文件的其它实质性要求。 | 公开竞争文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，公开竞争文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见响应文件第 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**

**（按公开竞争文件第四部分交易办法前附表中“响应文件中评审标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **公开竞争文件章节及具体内容** | **响应文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

响应人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，响应人响应公开竞争文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**七、响应人廉洁自律承诺书**

（交易发起人）、（代理机构）：

我单位响应你单位项目交易要求参加投标。在这次投标过程中和成交后，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、严格遵守相关法律法规，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、成交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，并通报上级部门。由此引起的相应损失均由我单位承担。

响应人名称（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）交易一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

一、交易一览表（报价表）

（交易发起人）、（代理机构）：

按你方公开竞争文件要求，我们，本响应文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下交易一览表（报价表）的价格完成（项目名称）【交易编号：】的实施。

**交易一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数量** | **月份数** | **单价（元/岗/月）** | **总价（元）** | **备注** |
| 1 | 项目负责人 | XX | 12个月 | …… | …… |  |
| 2 | …… | …… | …… | …… | …… |  |
| 3 | …… | …… | …… | …… | …… |  |
| …… | …… | …… | …… | …… | …… |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

1.响应人需按本表格式填写，不得自行更改。

2.有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**交易发起人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受响应人给予的赠品、回扣或者与交易无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为响应文件含有交易发起人不能接受的附加条件的，交易无效；交易内容未包含在《交易一览表（报价表）》名称栏中，响应人不能作出合理解释的，视为响应文件含有交易发起人不能接受的附加条件的，交易无效。**

3.响应人的响应报价是完成本项目所有工作内容的价格体现，含工资、福利、加班费、社会保险费、意外保险费、高温费、管理费、利润、风险费、税费以及其它可预见和不可预见完成项目实施的一切费用。

4.以上岗位数量为暂定数，具体以项目推进程度，按实配置岗位，服务费用按实结算。

5.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服务质量或者诚信履约的具体原因，未做阐述说明的，投标无效。

响应人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**附件1：异议函范本及制作说明**

**异议函范本**

一、异议响应人基本信息

异议响应人：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、异议项目基本情况

异议项目的名称：

异议项目的编号：包号：

交易发起人名称：

公开竞争文件获取日期：

三、异议事项具体内容

异议事项1：

事实依据：

法律依据：

异议事项2

……

四、与异议事项相关的异议请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**异议函制作说明：**

1.响应人提出异议时，应提交异议函和必要的证明材料。

2.异议响应人若委托代理人进行异议的，异议函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由异议响应人签署的授权委托书。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.异议响应人若对项目的某一分包进行异议，异议函中应列明具体分包号。

4.异议函的异议事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.异议函的异议请求应与异议事项相关。

6.异议响应人为自然人的，异议函应由本人签字；异议响应人为法人或者其他组织的，异议函应由法定代表人、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

……

相关响应人：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

交易名称：

交易编号：包号：

交易发起人名称：

代理机构名称：

公开竞争文件公告:是/否 公告期限：

成交结果公告:是/否 公告期限：

三、异议基本情况

投诉人于年月日,向提出异议，异议事项为：

交易发起人/代理机构于年月日,就异议事项作出了答复/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响应人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.投诉书应简要列明异议事项，异议函、异议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**

（交易发起人）、（代理机构）

我方(响应人全称)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（项目名称）项目【交易编号：）】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）