**鸿雁人才公寓运营管理服务项目**

**招标文件**

招标编号：ZJGZ-2025-002

采购方式：公开招标

 采购人：绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司

 采购代理机构：浙江广正建设项目管理有限公司

**目 录**

第一部分 招标公告 2

第二部分 投标须知 6

第三部分 评标办法及评分标准 26

第四部分 采购需求 31

第五部分 采购合同 43

第六部分 应提交的有关格式范例 50

**第一部分 招标公告**

浙江广正建设项目管理有限公司关于绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司鸿雁人才公寓运营管理服务项目的非政府采购公开招标公告

公告日期：2025年 1 月 26 日

 参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》等有关规定，浙江广正建设项目管理有限公司 受 绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司委托，现就鸿雁人才公寓运营管理服务项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商前来投标。

**一、招标项目编号：**ZJGZ-2025-002

**二、采购组织类型：** 公开招标

**三、招标项目概况：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 单位 | 简要规格描述或标项基本概况介绍 | 最高限价 | 备注 |
| 1 | 鸿雁人才公寓运营管理服务项目 | 前期介入服务 | 1 | 项 | 包括但不限于保洁、保安服务、运营服务、公区装饰（氛围提升）服务、维修服务、社群活动服务、商业服务、数字化服务、升级服务、前期介入服务的相关服务等。 | 178000元 |  |
| 2 | 运营服务 | 1 | 项 | 6750000元 |  |
| 3 | 运营管理 | 1 | 项 | 年营收（扣除代收代缴费外）6% |  |

**四、投标供应商资格要求：**

1.符合《虞国资委〔2021〕42 号》第十八条

（1）具有独立承担民事责任能力；

（2）具有良好的商业信誉；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术、售后保障等能力；

（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，没有重大违法记录、严重失信行为和行贿记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.本次招标**不接受**联合体投标。

3.本次招标采用资格后审的审查方式，由采购人负责审查。

4、本项目的特定资格要求：无。

**五、投标获取采购文件：**

1. 获取采购文件时间：2025年 2 月 19 日上午 9 : 30 之前获取。
2. 获取采购文件方式：供应商登录乐采云平台https:// www.lecaiyun.com，在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。
3. 提示：
4. 将拒绝接受未获取采购文件供应商的投标文件。
5. 招标文件及更正补充公告请自行登录浙江政府采购网或绍兴市上虞区公共资源交易中心网站，在采购公告页面中下载。

**六、投标与开标注意事项：**

1. 本项目实行**网上投标**，采用电子投标文件，若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。
2. 标前准备：各供应商应在开标前应确保成为浙江省政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

供应商将乐采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。在使用乐采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。

注：供应商先要申领CA，取得CA后需要在乐采云平台进行绑定，CA相关操作可参考《CA管理学习专题》。完成CA数字证书办理在资料齐全的情况下预计7个工作日左右，建议供应商获取招标文件后立即办理。

《CA管理学习专题》：

https://edu.zcygov.cn/luban/ca?utm=web-government-front.380aac0a.0.0.fc2b6aa0b6e211ebbdb0dd007730dd44

《CA驱动和申领流程》:

<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html>

1. 投标文件制作：
2. 应按照本项目招标文件和乐采云平台的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电乐采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。
3. 投标人通过“乐采云”平台乐采云投标客户端制作投标文件。

《乐采云投标客户端》：

https://b.zhengcaiyun.cn/luban/category?parentId=550045&childrenCode=qicaiCategory17&utm=luban.luban-PC-39026.959-pc-websitegroup-navBar-front.8.c8789bc0520b11efb86dbfa49a87be0d

《供应商-国企采购项目电子交易操作指南》：(需登录账号后查看)

[https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHxlNdhY0r](https://service.zcygov.cn/%22%20%5Cl%20%22/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHxlNdhY0r)

4.供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。否则质疑将不予受理。

5.投标人可指派授权代表递交备份文件，授权代表递交备份文件需携带法定代表人授权书原件，于投标截止时间前到达开标地点递交。

6.特别提醒

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，不得参加同一合同项下的采购活动。
2. 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**七、投标截止时间及要求：** 2025 年 2 月 19 日 上午 9 时 30 分整之前将电子投标文件上传到“乐采云”平台。

**八、开标时间及地点：** 2025 年 2 月 19 日 上午 9 时 30 分整在绍兴市上虞区公共资源交易中心3楼 363 开标室开标（借场地）。

开标时间后30分钟内供应商可以登录“乐采云”平台，用“项目采购－开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商在规定时间内解密失败，则由采购代理机构工作人员上传投标人提供的备份文件。备份文件（后缀名为.bfbs）须存储在U盘中，与上传的电子投标文件一致，用信封进行密封并盖章，由授权代表在投标截止时间前递交至开标地点。若电子投标文件正常解锁，则U盘退还给供应商；若解锁失败，则由采购代理机构将U盘中的备份文件上传，该U盘将由采购代理机构保存。

本次开标（不）提供现场视频。

**九、投标保证金：本项目不设置投标保证金。**

**十、公告期限：**5个工作日

**十一、联系方式**：

1.采购代理机构名称：浙江广正建设项目管理有限公司

联系人：王文其

联系电话：13484381976

地址：绍兴市上虞区百官街道颖泰大厦7楼（浙江广正）

2.采购人名称：绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司

 联系人：沈先生

 联系电话： 0575-82157771

**第二部分 投标须知**

**前附表**

| **序号** | **项目** | **内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目名称 | 鸿雁人才公寓运营管理服务项目 |
| 2 | 项目实施时间 | **自合同签订之日起至合同履行完毕** |
| 3 | **最高限价** | 本项目分项最高限价如下：1、其中前期介入服务费最高限价：17.8万元，2、运营服务费最高限价：675万元。3、运营管理费最高限价：年营收（扣除代收代缴费外）6% |
|  4 | 资格审查方式 | 资格审查是指开标后，采购人或采购代理机构将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。 |
| 5 | 踏勘现场 | **本项目不组织现场踏勘** |
| 6 | 询问 | 供应商对国企采购活动事项有疑问的，可以向采购机构提出询问，采购人或者招标代理机构应当在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。 |
| 7 | 招标文件的澄清与修改 | 招标采购单位可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，在招标公告发布的媒体上发布更正公告，该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。本项目招标文件和补充（答疑、澄清）、修改文件等请自行登录浙江政府采购网或绍兴市上虞区公共资源交易中心网站查看。 |
| 8 | 投标文件组成 | 投标人向采购人递交的投标文件由资格文件、商务文件、技术文件、报价文件四部分组成。 |
| 9 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 10 | 投标文件递交地址及截止时间 | 详见招标公告 |
| 11 | 开标时间、地点 | 开标时间：详见招标公告开标地点：详见招标公告 |
| 12 | 投标有效期 | 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。 |
| 13 | 投标保证金 | 投标保证金：本项目不设置投标保证金。 |
| 14 | 履约保证金 | **中标人在收到中标通知书后，需向采购人提供合同总价　1　%的履约保证金，在中标人与采购人签订合同前递交。（投标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、保险公司、担保机构出具的保函等非现金形式提交）** **履约保证金在合同期满后一次性无息退还（采用保函形式的，在验收合格后且无异议情况下自动解除）。** |
| 15 | 采购及中标公告发布媒体 | 浙江政府采购网、绍兴市上虞区公共资源交易中心网站 |
| 16 | 质疑 | 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，采购人、采购代理机构应在7个工作日内做好答复工作，但答复内容不得涉及商业秘密。《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。 |
| 17 | 投诉 | 参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第五十条的规定：质疑供应商对质疑的答复不满意，或者采购人或采购代理机构未在规定时间内答复的，可以在收到答复之日或者答复期满后 15 个工作日内依法向采购人主管部门投诉。采购人主管部门应当在 30 个工作日内调查并回应。投诉事项调查期间，采购人主管部门应当通知采购人暂停采购活动。投诉人提交投诉件时，应当提供相关书面证据、依据和其他有关材料。 |
| 18 | 特别说明 | 投标人应无条件地、认真仔细地阅读本招标文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件，严格按照招标文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中，应严格遵循实事求是、诚信投标的原则，针对招标文件中的采购需求、合同条款等各项内容进行确认，如有偏离，应如实填写响应偏离表。该项目中标公示期间，投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会（包括其他相关人员）应当保密的相关内容。即便由此获得资料并作为向采购人或招标代理机构或监督管理部门提出异（质）疑或投诉或法院起诉的理由，均属于非法索取的依据。招标文件中凡标注“★”的条款均为实质性要求，不响应的投标文件将作无效标处理。 |
| 19 | 招标代理服务费 | 招标代理服务费由中标人支付，费用按城建集团招标代理年度入围收费标准计取。结算方式及时间为：在领取中标通知书前由中标人一次性向采购代理机构付清。 |
| 20 | 是否允许分包 | 本项目不允许分包。 |
| 21 | 是否提供样品 | 本项目不需要提供样品。 |
| 22 | 是否提供演示 | 本项目需要提供演示。（备注：1.将演示内容做视频放入U盘中，U盘作为技术文件组成部分，单独密封在密封袋中（快递袋不能作为密封袋）；2.视频要求：格式为常规视频格式，电脑录屏，播放时间不得超过10分钟，密封袋内U盘表面及演示视频内容不得显示投标单位名称或做其他特殊标识使专家提前获知投标供应商信息；3．封皮要求：在封皮上标注：“项目名称、采购编号”等内容并且标注“演示视频、2025年 2 月 19 日09时30分开标，此时间以前不得开封”等字样；4．递交时间：在投标截止时间前递交至具体收件地址：绍兴市上虞区颖泰大厦7楼（浙江广正），具体收件人：王先生（收），联系号码：13484381976；5.在快递袋内另附纸注明：“项目名称、采购编号、投标供应商名称、项目负责人、联系方式”等内容，并加盖公章。若不符合演示视频文件包装要求，代理机构将据此联系投标供应商。因未附纸导致代理机构无法及时联系投标供应商补正修改的，责任由供应商自负；6.特别提醒：建议合理安排邮寄时间，以顺丰邮件形式邮寄，显示签收后第一时间电话联系收件人，确保在投标截止时间前使采购代理机构确认签收，供应商应在快递单中备注项目名称，因未备注或邮寄途中造成的提前启封等情形的，责任由供应商自负；递交的演示文件在投标截止时间后启封，按登记顺序（匿名）由评审专家进行打分。） |
| 23 | 投标人信用信息查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则 | 1、查询渠道：信用中国（网址：http://www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（网址：http://www.ccgp.gov.cn）。2、截止时点：开标后评标前。3、信用信息查询记录和证据留存的具体方式：由采购组织机构在规定查询时间内打印信用信息查询记录并归入项目档案。4、使用规则：对列入失信被执行人、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及其他不符合《虞国资委〔2021〕42 号》第十八条规定条件的供应商，将被拒绝其参与采购活动。 |
| 24 | 其他 | 1. 本招标文件要求提供的身份证复印件皆需提供正反面，否则按不提供处理。

2、本项目货物如涉及柴油动力移动源，柴油动力移动源应当符合低排放要求。 |

注：以上内容如有变化将另行通知。如通知其中某一内容发生变化，其余未提及的将不作变动。

**一、总则**

1. **项目说明**
2. 项目说明见前附表所述。投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均已在法定时间内提出。
3. 投标人须对所投方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能的侵权行为指控负责，保证不损害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

1.3本招标文件所称公章是指单位法定名称章或者冠以单位法定名称的电子公章。

1.4公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

1. 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；
2. 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。
3. **采购方式**

公开招标。

1. **投标费用**

投标人需自行承担涉及投标的一切费用（招标文件有其他相反规定除外）。

**二、招标文件**

1. **招标文件的构成**
2. 招标文件包括下列文件及附件
3. 第一部分 招标公告
4. 第二部分 投标须知
5. 第三部分 评标办法及评分标准
6. 第四部分 采购需求
7. 第五部分 采购合同的一般和特殊条款
8. 第六部分 应提交的有关格式范例
9. 投标人应认真审阅招标文件中所有的内容，包括编制和提交采购响应文件须知、评标办法及评分标准、项目技术规范和服务要求、采购合同的一般和特殊条款、应提交的有关格式范例等。
10. **招标文件的解释**
11. 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，采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，将通过招标公告发布网站通知所有招标文件收受人。
12. 采购代理机构如对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在发布招标公告的网站上发布更正公告，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。
13. 不论采购代理机构向投标人发送的资料文件，还是投标人提出的问题，均采用书面形式。
14. **招标文件的修改、澄清**
15. 从招标文件发出至投标截止时间前，采购代理机构可能会以补充通知的方式修改招标文件。补充通知作为招标文件的组成部分，各潜在投标人应自行在公告发布网站查看。若有必要，采购代理机构将酌情延长递交投标文件的截止日期。
16. 对投标文件中含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容，评标委员会将对投标人进行询标，并要求投标人作电子澄清（询标由专家在乐采云系统上发起询标函，投标人在澄清处在规定时间内进行答复）；投标人的电子澄清，应由法定代表人进行电子签章（也可由法定代表人或授权代表签字扫描后上传），作为投标文件的补充部分，但澄清的内容不得改变投标文件的实质性内容。
17. **投标报价**
18. **投标报价统一为人民币计价，投标报价统一包含但不限于人员工资（包括加班费、按规定缴纳的各类保险、福利、奖金、过节费、高温费、伙食费、住宿费等）、前介费、信息系统对接费、交接费、福利费、管理费用、税费、办公用品、维修工具、服装费、安保器材、垃圾分类、社群活动费、公区装饰（氛围提升）费、系统使用费、公众责任险等保险费、保洁耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等）、日常耗材（灯泡，灯具，电线，门锁，把手，锁芯，水龙头，生料带，胶布，玻璃胶，插座，三角阀，软管，开关，安全出口指示牌等）等所有材料及易耗品费用。其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等整个项目的总报价，如有漏项，视同已包含在本报价中。**
19. 其他费用处理

招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

1. 投标货币

投标文件中价格全部采用人民币报价。报价应是唯一的， 采购代理机构将不接受有选择的报价。

**三、投标文件的编制**

1. **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。

1. **投标文件的组成**

投标文件应当包括以下主要内容：资格文件、技术文件、商务文件、报价文件。

1. 资格文件包括以下内容：
2. 法定代表人授权书（格式见附件）；如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的（签字是指线下签字扫描后上传或者线上进行电子签章），只需提供其身份证复印件，否则则应提供授权代表身份证复印件；
3. 营业执照（或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料）复印件、税务登记证（或其他缴纳证明材料）复印件、社保登记证（或其他缴纳证明材料）复印件；实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

1. 具有履行合同所必需的产品和专业技术能力的承诺函；
2. 投标人承诺函（格式见附件）。

9.2技术文件，本次招标需要投标人提供以下所列的技术文件

1. 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）；
2. 投标项目明细清单（格式见附件）；
3. 技术响应及建议表（格式见附件）；
4. 项目运营重难点分析；
5. 社群活动方案；
6. 运营前期介入服务实施方案；
7. 运营管理实施方案；
8. 物业管理实施方案；
9. 人员配置；
10. 数字化服务演示；
11. 稳定员工队伍的措施；
12. 应急预案；
13. 增值服务；
14. 投标人认为需要的其他文件资料。

注：以上内容应与评标办法中内容具有一致性。

如果本项目涉及软件采购，还需提供相关完整配置方案（软件名称、品牌、规格型号、数量、主要技术参数等），提供主要投标产品的技术参数证明材料（如官网截图、产品彩页、技术说明等），明确表示该项指标所涉及的软件是标准配置还是选择配置。

投标人在投标文件中应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果投标人在技术偏离表中注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为投标人在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改，其投标将被追认为无效投标。**采购代理机构将把这一情况报送采购监管部门。实质性指标、关键性指标和重要指标需提供证明材料，如技术偏离表中仅复制粘贴而未说明或提供证明材料的，其产生的影响直至被认定为未实质性响应的后果将由供应商自行承担。**

9.3商务文件，本次招标需要投标人提供以下项所列的商务文件：

1. 供应商商务技术文件中资信分自评表（格式见附件）；
2. 商务响应表（格式见附件）；
3. 业绩；
4. 荣誉；
5. 投标人认为需要的其他文件资料。

注：以上内容应与评标办法中内容具有一致性。

9.4报价文件包括以下内容：

1. 投标函（格式见附件）；
2. 开标一览表（格式见附件）；
3. 投标报价明细表（格式见附件）。
4. **投标有效期**
5. 投标文件未在投标截止时间前完成传输的或者未按时解密的，视为放弃投标；投标文件解密失败后未提供备份文件或者备份文件也出现异常情况无法进行评审的，亦视为放弃投标。
6. 投标文件上传后，自投标截止日期起，在前附表所列的投标有效期内有效。
7. 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。
8. **投标人如有下列情况之一者列入不良行为记录：**
9. 投标人在投标有效期内撤回投标的；
10. 中标人或中标候选人放弃中标或中标候选人资格的；
11. 擅自修改或拒绝接受已经确认的条款；
12. 中标人未按规定与采购人签订合同；
13. 未按规定提供履约保证金；
14. 投标人采取提供虚假资料等不正当手段的；
15. 投标人在投标过程中串通投标的。
16. **投标文件的编制和签署**
17. 按招标文件9.1条、9.2条、9.3条、9.4条要求提供的各种文件，投标文件分为资格文件、商务文件、技术文件和报价文件四部分。
18. 投标文件须按附件格式要求进行电子签章，投标人应写全称。（电子投标文件中所需加盖公章部分均应采用电子签章）。
19. 全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据采购代理机构要求进行，或者是投标人造成的必须修改的错误。所修改处应由法定代表人或其授权代表签字盖章予以确认。
20. 由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。
21. **投标文件的形式**

投标文件为电子投标文件，电子投标文件按“乐采云供应商项目采购－电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作、加密传输。

**四、投标文件的递交**

1. **投标截止期**
2. 投标文件必须在规定的投标截止时间前在乐采云系统内完成传输，以纸质、电报、电话、传真形式的投标概不接受。为应对投标文件解密失败等异常情况，投标人可指派授权代表在投标截止时间之前到达开标地点提交备份文件。
3. 采购人因故推迟投标截止时间，将以公告形式通知。在这种情况下，采购人和投标人的权利和义务将受到新的截止时间的约束。
4. **投标文件的修改、撤销**

供应商应当在投标截止时间前完成电子交易文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子交易文件。补充或者修改电子交易文件的，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，视为投标文件撤回。

**五、开标**

1. **开标**
2. 在投标截止时间前按规定提交投标文件的投标人在三家（含）以上的，由采购人或采购代理机构组织进行开标。
3. **投标人登录乐采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密。在线解密电子投标文件时间为开标时间起30分钟内。若电子投标文件解密失败，则由采购代理机构工作人员上传投标人提供的备份文件。**备份文件（后缀名为.bfbs）须存储在U盘中，与上传的电子投标文件一致，用信封进行密封并盖章，由授权代表在投标截止时间前递交至开标地点。
4. 采购人按招标文件规定的时间、地点公开开标。开标仪式由采购人或采购代理机构主持及有关人员参加。
5. 本项目为电子投标项目，投标人一般不需要参加现场投标和开标，若投标人需要指派授权代表递交备份文件，则授权代表应随身携带法定代表人授权书原件于投标截止时间前到达开标地点递交备份文件。若电子投标文件正常解锁，则U盘退还给供应商；若解锁失败，则由采购代理机构将U盘中的备份文件上传，该U盘将由采购代理机构保存。
6. 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。

**六、资格审查**

1. **资格审查**
2. 开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。
3. 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。
4. 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道查询投标人开标后评标前的信用记录，经查询投标人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，其投标无效。
5. 采购人或采购代理机构出具《投标人资格审查意见表》，投标人未按照招标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，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

**七、评标**

1. **评标原则**
2. 竞争优选；
3. 坚持公开、公平、公正、科学合理的原则；
4. 价格合理，方案、产品先进可行；
5. 反对不正当竞争。
6. **评标组织**
7. 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二；
8. 评标工作由评标委员会负责，并推选产生的组长主持；
9. 本次评标为在线评标。
10. **评标办法**

**本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见招标文件第三部分。**

1. **投标文件符合性审查**
2. 投标文件符合性审查：评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的要求作出实质性响应。
3. 实质性响应的投标应该是与招标文件要求的主要条款相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指影响合同的内容、项目建设质量，或者在实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中采购人的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。
4. 如果投标文件没有实质上响应招标文件的要求，评标委员会将判定无效投标，投标人不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。
5. 即按《评分标准》确定的标准，以经审查合格的投标文件进行资信、技术和商务评估，并综合进行比较与评价。参照《浙江省政府采购活动现场组织管理办法》的通知（浙财采监｛2015﹜13号）规定，“对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评审小组组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。”
6. **修正原则**

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中投标（开标）一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标（开标）一览表为准；
2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标（开标）一览表的总价为准，并修改单价；
4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部公布第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

1. **投标文件的澄清**
2. 评审中因投标文件含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容需要供应商作出澄清、说明或者补正的，评标委员会和供应商应当通过乐采云平台交换数据电文，给予供应商提交澄清说明或补正的时间不少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。
3. 供应商通过乐采云平台交换的数据电文必须进行电子签章。
4. **无效投标**

经过审查，凡不符合有关规定，不响应招标文件的实质性条款，存在以下重大偏离之一的，经评标委员会认定，将因未通过资格性或符合性审查而被作为无效投标处理：

1. **未按照招标文件规定要求签署、盖章的；**
2. **《法定代表人授权书》填写不全、错误、未加盖投标人公章（公章和签字或盖章缺一不可）；**
3. **个体工商户的身份证明与营业执照不一致的；**
4. **投标文件中的投标函未加盖投标人的企业公章或填写不全的；**
5. **报价一经涂改，未在涂改处加盖投标单位公章或者未经法定代表人或其授权代表签字或盖章的；**
6. **因未按规定的格式填写，内容不全或主要实质性内容字迹模糊辨认不清，经评标委员会认定为无法评审的；**
7. **出现同一标的物或本次招标产品（服务）内的主要产品（重要组成部分）出现技术、商务描述不一致或前后描述不一致，经评标委员会认定后为无法评审的；**
8. **投标详细配置清单响应表不真实填写或弄虚作假的；改变招标文件提供的清单中的计量单位、工程数量；**
9. **对招标产品技术规格未详细应答，致使其技术文件无法评审的；**
10. **投标文件有招标方不能接受的条件；**
11. **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的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内通过乐采云平台提供线上说明，必要时提交相关证明材料；**
12. **投标报价超过预算金额或最高限价的；**
13. **投标文件“商务技术文件资料”部分中出现《开标一览表》或《投标报价明细表》相关内容的；**
14. **评标委员会认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的，即“★”的关键性指标及技术参数要求负偏离或缺漏；**
15. **有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：**

**24.16.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；**

**24.16.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；**

**24.16.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；**

**24.16.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；**

**24.16.5不同投标人提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）报名或网上投标的，且经询标澄清投标人无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经评标委员会半数以上成员确认有串通投标嫌疑的。**

**24.17其他违反法律法规的情形。**

1. **废标**

参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十二条之规定，在公开招标采购中，出现下列情形之一的，应予终止采购程序或废标：

25.1 符合专业条件的供应商或者对采购文件做实质响应的供应商不足 3 家；

25.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.3 投标人的报价均超过了采购预算；

25.4 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。

1. **中止电子交易活动和重新组织采购**

26.1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，采购组织机构可中止电子交易活动：

1. 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
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；
3. 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
4. 病毒发作导致不能进行正常操作的；
5. 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

26.2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。

1. **保密及其他注意事项**
2. 评标是招标工作的重要环节，评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则，公正、平等地对待所有投标人；
3. 在开标、投标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。采购人不得在中标人确定前，与投标人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判；
4. 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得也不应将评标情况扩散出评委人员之外；
5. 投标人相互之间，或与采购人相互不得串通投标，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或者其他投标人的合法权益；
6. 评标委员会不向投标人解释未中标的原因；
7. 特别说明：乐采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

**八、定 标**

28.1项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

28.2采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

28.3采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28.4采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在发布招标公告的网站上公告中标结果，公告期限为1个工作日。在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。

28.5中标人应携带介绍信自行前往采购代理机构领取中标通知书。

28.6中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。中标人无正当理由放弃中标的，不得参加对该项目重新开展的采购活动，采购人及采购人主管部门保留对其依法追究责任的权利。

**九、合同签订及其他**

29.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

29.2 中标或者成交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或者成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订合同的中标或者成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动，并承担相应法律责任。

**30.履约保证金**

**中标人在收到中标通知书后，需向采购人提供合同总价　1　%的履约保证金，在中标人与采购人签订合同前递交。（投标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、保险公司、担保机构出具的保函等非现金形式提交）。**

**履约保证金在项目验收合格后无息返还（采用保函形式的，在验收合格后且无异议情况下自动解除）。**

**31.验收**

31.1采购人组织对供应商履约的验收，大型或者复杂的采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

31.2采购人应当及时对采购项目进行验收，采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收，参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

31.3采购人负责加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

**32.货款结算方式**

付款方式：采购人与中标人依照招标文件规定的付款方式进行项目款项的支付。

**33.售后服务考核**

采购代理机构将配合采购人主管部门不定期对合同的履约情况进行检查，发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和技术文件规定的，一经查实，由有关职能部门给予相应处罚。

**十、质疑与投诉**

参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》的规定，采购供应商可以依法提起质疑和投诉。

**34.供应商询问**

供应商对国企采购活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问，采购代理机构将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。

1. **供应商质疑**

**参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条的规定**

35.1供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，采购人、采购代理机构应在7个工作日内做好答复工作，但答复内容不得涉及商业秘密。

《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第四十九条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

采购评审专家（评标委员会、采购小组）应当协助采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

35.2供应商提交的质疑书需一式三份，由法定代表人签字（或盖章）并加盖单位公章。质疑书至少应包括下列主要内容：

1. 质疑人的名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话，以及被质疑人名称及联系方式；
2. 被质疑采购项目名称、编号及采购内容；
3. 具体的质疑事项及事实依据；
4. 认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料；
5. 提出质疑的日期。

**未按上述内容填写的质疑书将不予受理。**

35.3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国企采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

35.4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。

**36供应商投诉**

**参照《上虞区区属国有企业货物和服务采购管理办法》第五十条的规定**

36.1质疑供应商对质疑的答复不满意，或者采购人或采购代理机构未在规定时间内答复的，可以在收到答复之日或者答复期满后15个工作日内依法向采购人主管部门投诉。采购人主管部门应当在30个工作日内调查并回应。投诉事项调查期间，采购人主管部门应当通知采购人暂停采购活动。

36.2投诉人提交投诉件时，应当提供相关书面证据、依据和其他有关材料。

**第三部分** **评标办法及评分标准**

## 第一章　评标办法

**一、本次招标将按下列第　1　种评标办法进行评标：**

1、综合评分法。即在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照《评分标准》规定的评分因素对各投标人的投标文件进行综合评审，以报价分、技术分、商务分总得分最高的投标人作为中标候选人。如最高总得分相同的，以报价低者作为中标候选人。如最高总得分且报价相同的，以技术指标优者作为中标候选人；无法确定技术指标优劣的，则抽签确定中标候选人。

2.最低评标价法。即在全部满足招标文件实质性要求的前提下，以评审后最低评标价的投标人作为中标候选人。如最低报价相同的，以技术指标优者作为中标候选人；无法确定技术指标优劣的，则抽签确定中标候选人。

二、本次评标采用百分制计分，计算时四舍五入保留到小数点后两位。

## 第二章　评分标准

**一、报价文件评分标准（20分）**

报价文件主要是对投标人的有效报价进行评议，其评分标准及分值设置规则如下：

1、本次招标最高限价规定如下：详见投标须知前附表。

1. 供应商的报价在最高限价内的，为有效报价。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分细则 | 分值 |
| 前期介入服务费 | （1）前期介入服务费有效报价得分记为A。（2）A=（前期介入服务费最佳报价/前期介入服务费有效报价）×5（3）以所有前期介入服务费有效报价中最低的报价为最佳报价。 | 5 |
| 运营服务费 | （1）运营服务费有效报价得分记为B。（2）B=（运营服务费最佳报价/运营服务费有效报价）×10（3）以所有运营服务费有效报价中最低的报价为最佳报价。 | 10 |
| 运营管理费 | （1）运营管理费有效报价得分记为C。（2）C=（运营管理费最佳报价/运营管理费有效报价）×5。（3）以所有运营管理费有效报价中最低的报价为最佳报价。 | 5 |
| **说明：每个评分项目单独计算其得分，报价总得分=A+B+C。** |

5、当报价一览表与投标报价明细表报价不一致时，以报价一览表为准，投标报价明细表报价予以修正并由授权代表签字确认，拒绝修正或确认的，则做无效标处理。

6、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠、赠送等字样（明细出现“0”元，视同赠送），如出现则做**无效响应**处理。

7、**投标价格的合理性**：评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效响应处理。

**二、技术文件评标内容及标准（72分）**

**1、技术文件评分细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 评分标准说明 | 分值 |
| 项目运营重难点分析 | 评委根据投标人对本项目采购内容和要求的理解，对本项目运营服务的重难点进行分析，并针对重难点提出可行的解决方案。对重难点分析是否到位，解决方案是否可行等进行评分。 | 0-5 |
| 社群活动方案 | 根据投标人提供的社群活动方案的计划、思路、目标进行评分。 | 0-5 |
| 运营前期介入服务实施方案 | 根据前期介入服务内容和要求，提供详细的运营前期介入服务实施方案，对实施方案的创新性、针对性、可实施性等进行打分。 | 0-5 |
| 运营管理实施方案 | 根据投标人针对本项目提出的总体运营计划、思路、目标进行评分。 | 0-6 |
| 根据投标人针对本项目提出的运营管理项目定位(价值定位、风格定位、 管理定位等)进行评分。 | 0-4 |
| 根据投标人针对本项目编制的运营方案实施细则的针对性、科学性、有效 性、完善程度进行评分。 | 0-4 |
| 物业管理实施方案 | 根据投标人针对本项目提供的安保工作管理方案(包括但不限于安保人员配置、工作时间安排，以及重大接待、消防安全监控管理、入户安全检查等服务保障方案)的针对性、完整性、可行性进行评分。 | 0-6 |
| 根据投标人针对本项目提供的卫生保洁管理方案(包括但不限于保洁人员配置、区域划分、工作时间安排、操作规程、卫生标准及 质量检查标准)的针对性、完整性、可行性进行评分。 | 0-6 |
| 根据投标人针对本项目提供的设备维保服务方案(包括但不限于维保人员 配置、岗位职责、维保制度、定期检修、响应时间)的针对性、完整性、可行性 进行评分。 | 0-4 |
| 人员配置 | 评委根据投标人拟投入本项目整体团队人员的分工合理性、职责明确性进行打分。 | 0-3 |
| 评委根据投标人拟投入拟派项目店长是否具类似本项目的工作经验、文化程度等综合实力进行打分。 | 0-3 |
| 根据投标人拟投入本项目的主管、管家（除店长）的数量、素质、专业、工作经验等情况进行打分。 | 0-3 |
| 数字化服务演示 | 随投标文件单独提供APP软件或微信小程序掌中一键解决功能、房源展示功能模块的功能点演示U盘，递交的演示文件在投标截止时间后启封并随机排序，按顺序（匿名）由评审专家进行打分。格式为常规视频格式，电脑录屏，播放时间不得超过10分钟，密封袋内U盘表面及演示视频内容不得显示投标单位名称或做其他特殊标识使专家提前获知投标供应商信息。演示内容需介绍“掌中一键解决功能、房源展示功能模块”的相关功能点，演示格式需要能在WINDOWS 最新操作系统下用较为普及的软件进行展示。 |
| 具备签约、缴费、报修、投诉等掌中一键解决功能。 | 0-4 |
| 签约备案，资金收付、报修评价，信息报送等流程功能。 | 0-4 |
| 应急预案 | 根据投标人针对本项目提供的应急预案(包括但不限于安全事故的预防、应急处 理程序、突发事故应急措施)的针对性、完整性、可行性进行评分。 | 0-5 |
| 增值服务 | 根据投标人提供的增值服务是否符合采购人需求、是否有创意、是否突出本项目的特性等方面进行评分。 | 0-5 |

**三、商务文件评标内容及标准（ 8分）**

**1、商务文件评分细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 业绩 | 投标人自2021年1月1日以来(以合同签订时间为准),运营过客房数量在100间以上(含100间)类似公寓的运营项目业绩，每个得1分，最高得2分。须提供有效合同复印件[如合同中未能体现业绩特征的，则另须提供业主单位出具的证明(需盖业主单位公章)]并加盖供投标人公章。 | 2 |
| 企业荣誉 | 投标人自2020年1月1日以来(时间以证书或文件落款日期为准),获得过相关行政主管部门或行业协会颁发的有关公寓运营的荣誉奖项，每提供一个得3分，最高得6分。须提供有效荣誉证书或证明文件复印件并加盖单位公章。 | 6 |

 注：

1.评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。资信分为客观分，也需独立进行评价并核对分值，最终分值需一致。

2.所有文件、合同、证书、资质等需要真实有效。中标人在中标后签订合同时需提供以上证明文件原件，若发现资料作假的取消中标资格。

3、投标人技术部分得分和商务资信部分得分为评标委员会各成员汇总得分的算数平均值。

第四部分 采购需求

## 第一章 总则

1. 本部分要求提出了内容、流程、人员等方面的最低限度的技术要求，但未对所有活动细节作要求，故投标供应商有责任根据所提供设计方案的实际情况对本项目进行更合理的优化设计及实施方案，并对所提供服务的落地效果、活动安全等负责。
2. 投标供应商必须对全部招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标，谢绝联合投标。
3. 投标方案与项目要求如有偏差，业主将有权要求投标供应商调整方案，并不改变投标价格。

##  第二章 采购内容及要求

1. **项目基本情况**
2. 项目概况

项目位于鸿雁未来社区1号楼鸿雁未来大厦，建筑面积约27000平方米。运营区域范围：大厦1层大厅、5层公共空间、6-27层共516套人才公寓，其中非市场化运营人才公寓120套，市场化运营公寓396套（其中日租房约72套，长租房约324套，可根据运营情况可适当调节不同类型的房间数量），包括但不限于保洁、保安服务、运营服务、公区装饰（氛围提升）服务、维修服务、社群服务、商业服务、数字化服务、升级服务、前期介入服务的相关服务等。

**二、服务年限**

前期介入服务期期限：自合同生效日起至公寓正式营业止。正式开业时间以双方约定为准。

运营服务及管理期限自公寓正式营业之日起3年，从第2个会计年度起，市场化出租连续两年每年的年均出租率达到80%以上则合同期限可以延续2年。

**三、岗位要求**

供应商应按本次招标的范围及内容，并结合自身的实际情况，按要求配备相关的人员。

**岗位职责要求表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** |  **岗位职责要求** | **备注** |
| 1 | 店长 | 负责本项目的运营服务工作，全面负责本项目安全管理、经营指标、服务质量、员工的培训、管理考核、工作安排及与采购人的对接工作等。 |  |
| 2 | 主管 | 配合店长运营服务工作，负责本项目安全管理、经营指标、服务质量、员工的培训、管理考核、工作安排及与采购人的对接工作等。 |  |
| 3 | 管家 | 负责本项目销售管理、行政财务、物业管理、文化建设、日常运营等工作 |  |
| 4 | 维修人员 | 负责设备维修保养、安全操作、物料管理、运行管理、能源管理、日常保修服务。  |  |
| 5 | 保安 | 负责噪音管控、清洁卫生、安全巡视、安全管控、能源控制、团队协作等服务 |  |
| 6 | 保洁 | 负责日常工作、月工作等服务 |  |

**注:1.除招标文件有明确要求外，有时间交叉的岗位之间不可兼任，根据岗位职责和工作要求在工作时间外安排好值班、加班。**

**四、人员要求**

1. **人员基本要求**
2. 所有运营服务人员应身体健康，形象端正，具有一定的政治文化素养，基本的服务素质和相应的服务技能。所有人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。在入职前必须进行体检，要求身体健康。做好相关保密工作。
3. 店长、主管、管家开业前2个月到岗，其他人员开业前1个月到岗，具体人数和时间可根据项目实际需要进行调整，费用按实结算。
4. 店长1名，主管1名，管家4名，保洁5名，保安3名，工程维修1名，不少于15人。
5. 岗位基本要求：店长岗位年龄在45周岁以下（具备2年及以上公寓运营管理经验），主管岗位年龄在35周岁以下（具备1年及以上公寓运营管理经验），管家岗位年龄在35周岁以下；保安、保洁、维修岗位年龄在55周岁以下；店长、主管、管家岗位全日制大专及以上学历；岗位需要持特定技能及证书上岗的，必须持有相关操作技能和证书。中标人须在上岗前做好相关培训工作。
6. 保持员工队伍相对稳定，调动店长及主管，需提前告知采购人。按招标、投标文件岗位配置配足员工，不得擅自减少、变更店长和其他管理人员。
7. 所有工作人员在工作时间必须根据不同岗位分别穿着工作服。
8. **人力资源要求：**
9. 采购人有权委派业主代表至项目工作，所任岗位由采购人和中标人双方协商确定。业主代表对项目的经营管理工作、财务制度执行情况等进行监督。中标人对业主代表提出的监督意见建议应当予以书面反馈并及时整改。
10. 采购人须参于中标人运营团队招聘工作，招录的工作人员须经过采购人同意后上岗。
11. 中标人应充分尊重采购人对项目运营管理团队的看法和意见，须遵照在采购人的管控体系下开展工作，如采购人对其服务不满意或达不到采购人单位服务要求的，有权随时提出变更的意见，中标人应在收到通知后15个工作日内无条件配合提供更好人选进行调整（更换人选要求不低于原人员的资格、业绩等），若因中标人原因导致店长需更换的，需提前一个月报备，经采购人同意后，方可更换。擅自更换的，支付违约金10万元/人。违约金在当期进度款支付前向采购人缴纳，如中标人未缴纳，采购人有权在当期进度款中直接扣取。若采购人要求更换店长，中标人拒绝更换的，按照擅自更换承担违约责任。
12. **工作时间要求（除招标文件有特殊要求外）**

根据岗位班制要求执行，国家法定节假日、双休日根据实际需求值班。如遇大型活动或排练演出、演练、一级响应等情况，需自行调配工作时间，满足采购人需求。如遇抗台及灾害性天气、特殊事件等情况发生，必须及时到场服务。

**五、服务范围及要求**

1. 保洁服务：按卫生计划对运营区域进行高质量保洁，确保环境整洁、有序、舒适；可提供入户保洁增值服务，维护舒适卫生环境。及时做好日租公寓布草洗涤等卫生管理。
2. 安保服务：全面布防、全员防范，充分利用数字化技术设备，做到人防和技防结合的安保措施，确保正常有序地运营，制定全面的应急预案，确保各类突发事件能得到有效的处置。对外来人员进行登记管理，公共区域安全巡查等，顺畅对接公安报备。
3. 运营服务：对申请入住人员审核、完成配租，并进行实名登记等信息化管理，防止出现转租、长期空置等情况的发生，对已发生转租等不合规的人员进行上报清退处理；对入住人员进行实名记并定期核查身份现场全程配备管家，为租客便捷办理住、退、转、换、续手续，及时回复解决租住问题：负责水、电、房租、网络等费用的及时收缴以及其他所有物业相关服务。
4. 公区装饰（氛围提升）服务：日常及新年、春节、元宵节、七夕节、端午节、中秋节、国庆节、圣诞节、腊八节等节日布置、绿植摆放等。
5. 维修服务：做好公共设施设备的日常维护、具体维修实施工作等工作。(包括消防管理、绿化养护、安全管理、文明管理、次序管理、公寓报修管理、雨污水管道、雨污水井的畅通等)。定期上门检修，对家具家电进行维护；提供24小时的维修服务，通过小程序或服务号的报修24小时内响应服务。
6. 营销服务：做好市场化出租公寓的市场化营销服务工作，采取多渠道、多销售模式开展业务，充分打通线上平台、线下机构、周边企业、C端散客等业务渠道。 从而达到采购人对公寓出租率的要求。
7. 社群活动服务：结合家访建立和完善住户标签，建立各种形式的社团，定期（至少每周）举办各种形式的社群活动；链接共同兴趣爱好。共同目标的住户，构建相互信任，舒适温暖的邻里关系。
8. 商业服务：结合实际运营需要，适时引入契合年轻人的便利店，咖啡书坊、健身房等商业品牌，并积极配合做好相关公区运营，联合打造城市年轻人具有年轻力的生活方式。
9. 数字化服务：需提供该项目定制专属的个性化房屋租货线上APP软件或微信小程序并实时运维，具备签约、缴费、报修、投诉等掌中一键解决功能，满足未来级生活环境，相关APP或小程序需具备房源展示，签约备案，资金收付、报修评价，信息报送等流程。智能水电表、智能门锁等设备接入系统平台一站式管理，人脸识别，监控一体化安全防范，经营动态实时监测统计，真正达到数字化和智能化管理要求，并做好与鸿雁未来社区智慧管理平台以及集团驾驶舱平台对接的工作。
10. 升级服务：宣发方面，每月报送采购人一篇信息通报，开通运营两微一抖等新媒体平台的官方账号，实现月更；定期开展短视频、墙绘等赛事活动，营造社区氛围并积极扩大影响力：结合开业，周年庆等重要节点制作宣传视频。教育文化方面，定期（每月）举办孵化创业交流活动，开设兴趣社团培训。
11. 前期介入服务（包括但不限于）：
12. 前期对接：施工单位质保期对接，家具厂家质保期对接，家电厂家质保期对接，运营商、智能化施工方对接，停车场的服务对接，大厅及样板间对接，商业引进，大厅部分合作引进，快递柜位置确认及签约，外卖柜位置确认及签约，水电表、门锁对接等；
13. 团队搭建：人员架构、编制、绩效等的确定，运营团队招聘和组建，培训计划制定及实施等；
14. 市场调研：周边公寓竞品摸底调查，项目周边企业摸底调查，市场调查报告撰写，初步房价研讨制定，最终定价并交采购人审批执行，开业及营销活动方案制定等；
15. 营销推广：内部设施、户型摸底，样板间及配套设施美化，本项目主题确定、房间命名编号，项目导视制作完成，公区、样板房拍摄、精修，优惠折扣选项及使用规则确定，制定营销推广方案并交采购方审批后执行，线上平台内容撰写发布，推广宣传物料设计及制作，周边大企业推广，开业推广等
16. 开业准备：房间物品清单制作，租赁合同编写交采购人审批并完成信息与系统更新上线，房间软装选配包选项内容，房间价格设置，房间验收，垃圾清运签约，协助采购人项目移交，地标申请（各大地图平台），网络检测，制定开荒计划，房间开荒，大厅开荒，完成空气检测并制定除甲醛计划，绿植摆放，前台各种用品，表单摆放，开业检查等。
17. 各项管理制度和运营服务及物资采购计划制定，并交采购人审批后执行。
18. 协助采购人办理项目开业所需的各项审批手续，取得项目经营所需的各项证照。
19. 协助采购人安排项目设施试运行、设施验收等工作。

**六、其他**

1. 中标人责任要加强对员工的培训、教育，爱护公共财物，确保工作和上下班安全，杜绝各类事故。
2. 中标人的日常管理及人身安全等均由中标人管理和承担。
3. 中标人应自觉接受配合采购人的考核。
4. 中标人应按投标时提交的运营服务方案，吸纳采购人提出的相关要求后严格组织实施。
5. 本项目合同期终止时，中标人必须向采购人移交全部运营服务资料。
6. 若中标人非本地单位，为保证服务便利，应在项目所在地设立分支机构或分公司。
7. 中标人在服务过程中需提供不少于1000万保额的公众责任险。

**七、财务制度要求：**

按照采购人的财务管理制度及相应的财务要求执行。

**八、设备、保洁耗材要求**

1. 为保证本项目顺利实施，该项目运营所需的设施设备、保洁耗材由中标人根据实际需要自行配备，包括但不限于：工程维修设备工具（如梯子、高低配绝缘套装、液压钳、电动镐、排水泵、气焊枪、电锤、电钻、空调测温仪、万用表、管道疏通机、气泵等）、保洁工具（如水管、高压水枪、抛光机、吸尘器、擦玻璃器具、个人清洁用具等）、保安用具（如警棍、强光手电、反光背心、对讲机等）、保洁耗材。
2. 合同期内设施设备包含在投标报价中，在本项目合同期满后，归中标人所有。

## **第三章 考核及其他要求**

1. **退出机制**
2. 合同期内，因中标人管理原因出现安全重大事故的（标准：造成1人及以上死亡或2人及以上重伤（专业机构出具鉴定报告），或造成采购人重大经济损失100万以上），采购人有权要求终止协议，由此造成的损失由中标人承担。
3. 中标人连续两个会计年度，年出租率均低于60%，采购人有权要求提前终止协议；除不可抗力因素和经采购人同意的因素除外。
4. **运营管理费考核：**
5. 运营管理费按照以下规则计提，正式营业后：

每个会计年度，当完成年度出租率90%及以上，运营管理费按中标报价计算；当完成年度出租率80%（含）以上不到90%，运营管理费按中标报价80%计算；当完成年度出租率70%（含）以上不到80%，运营管理费按中标报价70%计算；当完成年度出租率60%（含）以上不到70%，基本管理费按中标报价60%计算；当完成年度出租率60%以下的，基本管理费按中标报价0%计算。

出租率与管理费折扣关系表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 年出租率 | 管理费折扣率 |
| 1 | 出租率≥90% | 100% |
| 2 | 80%≤出租率<90% | 80% |
| 3 | 70%≤出租率<80% | 70% |
| 4 | 60%≤出租率<70% | 60% |
| 5 | 出租率小于60% | 0% |

1. **运营服务费考核：**
2. 采购人按季度进行考核，年末按照四个季度考核的平均分作为年度考核分。中标人年度考核分在90分(含)以上，采购人支付当年全额运营服务费；80(含)分-90分，扣除当年运营服务费的5%;70分(含)-80分，扣除当年运营服务费的10%; 60分(含)-70分，扣除当年运营服务费的20%，60分以下，扣除当年运营服务费，且采购人有权要求提前终止协议。
3. 采购人发现中标人在运营过程中服务人员数量不满足招标文件要求，每发现1次扣2万元每人，累计发现2次扣除当月服务费，在当期进度款支付中进行扣除，累计发现3次及以上采购人有权要求提前终止协议，并扣除履约保证金。

运营服务考核评分表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 考核单位(部门) |  |
| 序号 | 评价内容 | **评价细则** | 评价结果 | 权重 | 备注 |
| 1 | 租金收缴率 | 收缴率97%(含)以上 | 100 | 15% | 空房不列入收缴率考核 |
| 收缴率93%(含)-97% | 90 |
| 收缴率90%(含)-93% | 80 |
| 收缴率90%以下 | 60 |
| 2 | 房源实际入住率管理 | 每季度核查配租人员实际入住情况，存在未入住或长期闲置 (1个月以上)的，要求限期整 改或腾退重新分配。房源实际 入住率=实际入住人员/审批通 过人员\*100% | 97%(含)以上 | 100 | 5% | 空房不列入实际入住率考核 |
| 93%(含)-97% | 90 |
| 90%(含)-93% | 80 |
| 90%以下 | 25 |
| 3 | 物业管理 | 做好日常保洁、安保及公共设施设备维护等工作， 协助做好治安、消防、食品及安全生产管理，不发生重大公共安全事故 | 0-100 | 20% | 物业管理考核办法详见 附表1 |
| 4 | 信息化管理 | 对申请入住人员审核，完成配租，并进行实名登记 等信息化管理：对小程序、APP等线上平台的维运 | 0-100 | 5% |  |
| 5 | 员工管理 | 服务质量好、服务团队稳定，公租房整体形象提升 | 0-100 | 10% |  |
| 6 | 社群活动 | 定期组织策划社群团建、孵化创业交流等活动，并做好宣传，实现周周有活动、月月有主题、季季有亮点，增强社群粘性和杜群文化 | 0-100 | 15% |  |
| 7 | 宣发推广 | 及时做好两微一抖等新媒体平台维运，制作更新宣传视频、宣传平面等，不断提升影响力、传播力，每月报送采购人一篇信息通报 | 0-100 | 10% |  |
| 8 | 监督意见 | 对业主代表提出的监督意见建议应当予以书面反馈并及时整改 | 0-100 | 10% |  |
| 9 | 用户满意度评价 | 用户对物业、安保、环境等各方面进行综合评分 | 0-100 | 10% |  |
| 10 | 加分项 | 获行政主管部门表扬或获行业组织表扬 | 0-10 | / | 每符合一项加/扣2分，最高加/扣10分 |
| 11 | 扣分项 | 受到行政主管部门通报批评或行政处罚；受到租户投诉或受到12345投诉信息，经核实确实真实。 | 0-10 | / |
| 12 | 直接判定不合格行为 | 利用工作便利为亲属或特定关系人谋取不正当利益的；在履行其义务时，违反国家法律和行政法规的等情况 | / | / | 有其中任何一则行为，直接评为60分以下 |
| 总分 | 0-120 | / |  |
| 您的建议或意见： 评价人(签宇): |

附表1物业管理细则(满分100分)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检 查 考 核 项 目 | 评分标准 |
| 1 | 总体 外围 | 地面清扫、收集垃圾、水力冲洗，达到无垃圾、烟头、杂物、明 显泥沙 | 不满足1处扣0.5分 |
| 2 | 标志牌清洁，达到无积灰 | 不满足1处扣0.5分 |
| 3 | 2米以下外墙刷洗，达到无积灰、污渍、无乱贴广告 | 不满足1处扣0.5分 |
| 4 | 监控探头清洁，达到无灰尘 | 不满足1处扣0.5分 |
| 5 | 明沟清扫、收集垃圾、刷洗，达到无垃圾、杂物、无积水、无苔 藓 | 不满足1处扣0.5分 |
| 6 | 室外垃圾箱外抹内洗，达到干净明亮 | 不满足1处扣0.5分 |
| 7 | 绿化、草坪内每天清理垃圾、杂物，达到无异物 | 不满足1处扣0.5分 |
| 8 | 公共 区域 | 地面清洁，达到无灰尘、光亮 | 不满足1处扣0.5分 |
| 10 | 墙面清洁、除尘、抛光，达到无积灰、污渍 | 不满足1处扣0.5分 |
| 12 | 墙角、灯箱、灯具清洁、除尘，达到无灰尘、无蜘蛛网、无蚊虫 | 不满足1处扣0.5分 |
| 13 | 踢脚线清洁、除尘，达到无积灰 | 不满足1处扣0.5分 |
| 14 | 通风口清洁、抹尘，达到无积灰 | 不满足1处扣0.5分 |
| 15 | 废物箱清除垃圾、外表抹净，达到无垃圾满溢、无拖挂 | 不满足1处扣0.5分 |
| 16 | 门框、把手达到无灰尘、无手印、明亮 | 不满足1处扣0.5分 |
| 17 | 抛光砖地面达到无灰尘、污渍 | 不满足1处扣0.5分 |
| 18 | 标识牌(各类)抹尘，达到光亮 | 不满足1处扣0.5分 |
| 19 | 各类消防设施抹尘，达到无灰尘 | 不满足1处扣0.5分 |
| 20 | 天花板表面目视无污迹、灰尘、蜘蛛网 | 不满足1处扣0.5分 |
| 21 | 室内公共区域大玻璃窗内清洗，达到无积灰、无刮刀印、明亮 | 不满足1处扣0.5分 |
| 22 | 公共 通道 | 大理石清洁、清洗，达到无灰尘、无污渍 | 不满足1处扣0.5分 |
| 23 | 地面无烟蒂、纸屑、果皮、污迹等杂物，角落无垃圾，做好随时保洁 | 不满足1处扣0.5分 |
| 24 | 灯片、天花板及通风口除尘，达到无积灰、无蜘蛛网 | 不满足1处扣0.5分 |
| 25 | 消防 楼梯 | 楼梯踏步和平台清扫垃圾、清洗，达到无垃圾、无积灰 | 不满足1处扣0.5分 |
| 26 | 墙面(除尘、抹净)涂料(除尘),达到无灰尘 | 不满足1处扣0.5分 |
| 27 | 灯具除尘，达到无灰尘、无蜘蛛网、无蚊虫 | 不满足1处扣0.5分 |
| 28 | 扶手、栏杆除尘、抹净，达到无灰尘、无污渍 | 不满足1处扣0.5分 |
| 29 | 其它 | 保持工作问、储藏室的清洁，整齐有序； | 不满足1处扣0.5分 |
| 30 | 定期进行培训，培训记录真实、规范； | 不满足1处扣0.5分 |
| 31 | 各种制度齐全、完善，上墙部份整齐、规范； | 不满足1处扣0.5分 |
| 32 | 制度的执行情况； | 不满足1处扣0.5分 |
| 33 | 职责的熟悉情况； | 不满足1处扣0.5分 |
| 34 | 及时完成采购人交办的临时性任务； | 不满足1处扣2分 |
| 35 | 工作人员无缺勤缺岗情况。 | 不满足一项扣3分 |

##

# 第四章 付款方式及要求

1. **付款方式**

运营管理费支付：根据考核，会计年度营收（扣除代收代缴费用外）的 %计提。每个会计年度初，在采购人、中标人确认上一会计年度营收（扣除代收代缴费用外）及年度出租率考核后15个工作日内支付上一会计年度运营管理费。

运营服务费支付：每季度第一个月采购人按季度考核规则进行考核后15个工作日内支付上一季度的服务费既年运营服务费\*25%\*（100%-考核得分扣除比例），年终根据考核结果进行结算。

前期介入服务费：合同签订后支付 30 %，正式开业后15个工作日内支付剩余 70 %。（根据实际到岗人员和时间结算）。

1. **付款要求**

乙方在收款之前，应向甲方提供等额、合法、有效的发票，甲方凭发票付款。如乙方未按约定提供发票的，甲方有权拒绝付款，直至收到乙方提交的相应发票为止，在此情况下，甲方不承担逾期付款违约责任。

**第五部分 采购合同**

合同编号：（2025）第　 号

签订日期：2025年　　月　　日

采购人：　　　　　　　　　　　　　　（以下统称甲方）

服务商：　　　　　　　　　　　　　　（以下统称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》、采购文件、乙方投标文件的规定，经公开采购，签订本合同。

一、合同金额

本合同运营管理费（扣除代收代缴费用外）合同价：大写为百分之 ( 小 写为 %)。运营服务费合同价：（大写）： 元整（￥ 元）。前期介入服务费合同价：（大写）： 元整（￥ 元）

二、住房租赁合作

(1)甲方同意授权乙方鸿雁人才公寓租赁权，乙方对鸿雁人才公寓进行经营管理出租供住户使用。

(2)乙方协助有关部门做好治安、消防、食品和生产安全管理工作；乙方是鸿雁人才公寓消防、治安等一切安全管理第一责任人，需签订安全责任协议书，全面负责鸿雁人才公寓安全管理；全面负责鸿雁人才公寓招商、日常管理的相关风险预防、风险控制。

三 、服务内容

1. 保洁服务：按卫生计划对运营区域进行高质量保洁，确保环境整洁、有序、舒适；可提供入户保洁增值服务，维护舒适卫生环境。及时做好日租公寓布草洗涤等卫生管理。
2. 安保服务：全面布防、全员防范，充分利用数字化技术设备，做到人防和技防结合的安保措施，确保正常有序地运营，制定全面的应急预案，确保各类突发事件能得到有效的处置。对外来人员进行登记管理，公共区域安全巡查等，顺畅对接公安报备。
3. 运营服务：对申请入住人员审核、完成配租，并进行实名登记等信息化管理，防止出现转租、长期空置等情况的发生，对已发生转租等不合规的人员进行上报清退处理；对入住人员进行实名记并定期核查身份现场全程配备管家，为租客便捷办理住、退、转、换、续手续，及时回复解决租住问题：负责水、电、房租、网络等费用的及时收缴以及其他所有物业相关服务。
4. 公区装饰（氛围提升）服务：日常及新年、春节、元宵节、七夕节、端午节、中秋节、国庆节、圣诞节、腊八节等节日布置、绿植摆放等。
5. 维修服务：做好公共设施设备的日常维护、具体维修实施工作等工作。(包括消防管理、绿化养护、安全管理、文明管理、次序管理、公寓报修管理、雨污水管道、雨污水井的畅通等)。定期上门检修，对家具家电进行维护；提供24小时的维修服务，通过小程序或服务号的报修24小时内响应服务。
6. 营销服务：做好市场化出租公寓的市场化营销服务工作，采取多渠道、多销售模式开展业务，充分打通线上平台、线下机构、周边企业、C端散客等业务渠道。 从而达到甲方对公寓出租率的要求。
7. 社群活动服务：结合家访建立和完善住户标签，建立各种形式的社团，定期（至少每周）举办各种形式的社群活动；链接共同兴趣爱好。共同目标的住户，构建相互信任，舒适温暖的邻里关系。
8. 商业服务：结合实际运营需要，适时引入契合年轻人的便利店，咖啡书坊、健身房等商业品牌，并积极配合做好相关公区运营，联合打造城市年轻人具有年轻力的生活方式。
9. 数字化服务：需提供该项目定制专属的个性化房屋租货线上APP软件或微信小程序并实时运维，具备签约、缴费、报修、投诉等掌中一键解决功能，满足未来级生活环境，相关APP或小程序需具备房源展示，签约备案，资金收付、报修评价，信息报送等流程。智能水电表、智能门锁等设备接入系统平台一站式管理，人脸识别，监控一体化安全防范，经营动态实时监测统计，真正达到数字化和智能化管理要求，并做好与鸿雁未来社区智慧管理平台以及集团驾驶舱平台对接的工作。
10. 升级服务：宣发方面，开通运营两微一抖等新媒体平台的官方账号，实现月更；定期开展短视频、墙绘等赛事活动，营造社区氛围并积极扩大影响力：结合开业，周年庆等重要节点制作宣传视频。教育文化方面，定期（每月）举办孵化创业交流活动，开设兴趣社团培训。
11. 前期介入服务（包括但不限于）：
12. 前期对接：施工单位质保期对接，家具厂家质保期对接，家电厂家质保期对接，运营商、智能化施工方对接，停车场的服务对接，大厅及样板间对接，商业引进，大厅部分合作引进，快递柜位置确认及签约，外卖柜位置确认及签约，水电表、门锁对接等；
13. 团队搭建：人员架构、编制、绩效等的确定，运营团队招聘和组建，培训计划制定及实施等；
14. 市场调研：周边公寓竞品摸底调查，项目周边企业摸底调查，市场调查报告撰写，初步房价研讨制定，最终定价并交甲方审批执行，开业及营销活动方案制定等；
15. 营销推广：内部设施、户型摸底，样板间及配套设施美化，本项目主题确定、房间命名编号，项目导视制作完成，公区、样板房拍摄、精修，优惠折扣选项及使用规则确定，制定营销推广方案并交采购方审批后执行，线上平台内容撰写发布，推广宣传物料设计及制作，周边大企业推广，开业推广等
16. 开业准备：房间物品清单制作，租赁合同编写交甲方审批并完成信息与系统更新上线，房间软装选配包选项内容，房间价格设置，房间验收，垃圾清运签约，协助甲方项目移交，地标申请（各大地图平台），网络检测，制定开荒计划，房间开荒，大厅开荒，完成空气检测并制定除甲醛计划，绿植摆放，前台各种用品，表单摆放，开业检查等。
17. 各项管理制度和运营服务及物资采购计划制定，并交甲方审批后执行。
18. 协助甲方办理项目开业所需的各项审批手续，取得项目经营所需的各项证照。
19. 协助甲方安排项目设施试运行、设施验收等工作。
20. 人员要求到岗要求：店长、主管、管家开业前2个月到岗，其他人员开业前1个月到岗，具体人数和时间可根据项目实际需要进行调整，费用按实结算。

**四、其他责任**

1. 乙方责任要加强对员工的培训、教育，爱护公共财物，确保工作和上下班安全，杜绝各类事故。
2. 乙方的日常管理及人身安全等均由乙方管理和承担。
3. 乙方应自觉接受配合甲方的考核。
4. 乙方应按投标时提交的运营服务方案，吸纳甲方提出的相关要求后严格组织实施。
5. 本项目合同期终止时，乙方必须向甲方移交全部运营服务资料。
6. 若乙方非本地单位，为保证服务便利，应在项目所在地设立分支机构或分公司。
7. 中标人在服务过程中需提供不少于1000万保额的公众责任险。

**五、财务制度要求：**

1. 按照甲方的财务管理制度及相应的财务要求执行

**六、设备、保洁耗材要求**

1. 为保证本项目顺利实施，该项目运营所需的设施设备、保洁耗材由乙方根据实际需要自行配备，包括但不限于：工程维修设备工具（如梯子、高低配绝缘套装、液压钳、电动镐、排水泵、气焊枪、电锤、电钻、空调测温仪、万用表、管道疏通机、气泵等）、保洁工具（如水管、高压水枪、抛光机、吸尘器、擦玻璃器具、个人清洁用具等）、保安用具（如警棍、强光手电、反光背心、对讲机等）、保洁耗材。
2. 合同期内设施设备包含在投标报价中，在本项目合同期满后，归乙方所有。

**七、其他**

1. 出租公寓的单价及入住资质由甲方确定，乙方不得私自更改；
2. 租金和其它收入等均需放入甲方指定账户。
3. 乙方引入商业服务单位须经过甲方审核并同意后方可签订商业合同。
4. 乙方应委派专业人员立即投入项目，在甲方授权范围内积极参与项目建设过程中的前期管理并提出合理化建议。

**八、履约保证金**

乙方交纳人民币 元 (¥ )作为本合同的履约保证金，以银行转账方式存入甲方指定账户。

**九、转包或分包**

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人提供。甲方有绝对权力阻止分包。
3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

**十、付款方式**

1.运营管理费支付：根据考核，会计年度营收（扣除代收代缴费用外）的 %计提。每个会计年度初，在甲方、乙方确认上一会计年度营收（扣除代收代缴费用外）及年度出租率考核后15个工作日内支付上一会计年度运营管理费。

2.运营服务费支付：每季度第一个月甲方按季度考核规则进行考核后15个工作日内支付上一季度的服务费既年运营服务费\*25%\*（100%-考核得分扣除比例），年终根据考核结果进行结算。

3.前期介入服务费：合同签订后支付 30 %，正式开业后15个工作日内支付剩余 70 %。（根据实际到岗人员和时间结算）。

4.发票

乙方收取服务费需向甲方开具增值税税率6%的增值税专用发票，需提前15天提供相应发票。

若最终开票不含税总价与合同不含税总价有小数点差异的,以最终开票不含税总价为准。

在合同履行过程中，如遇国家税率调整，合同含税总价不因国家税率变化而变化，对于合同未履行完毕的部分，按照新税率执行。

**十一、违约责任**

1. 甲方违约责任
2. 因甲方标的资产的产权、出租权、房屋用途、消防验收、房屋质量、审批手续不全、债权债务纠纷、虚假资料等瑕疵问题导致本协议无效的或致使乙方不能实现运营管理的，或因标的资产被抵押、查封、保全或设置其他权利负担，或被任何其他第三方行使权利致使本协议无法继续履行；
3. 甲方违反本协议约定的承诺和义务，或在合作过程中存在不当或违法行为，严重损害乙方，乙方关联方、乙方所在集团以及乙方品牌社会形象和声誉；
4. 乙方违约责任
5. 未经甲方书面同意，乙方或租户拆除或改变标的资产的建筑主体结构，或擅自装修改造的；
6. 除本协议另有约定收费方式外，因乙方原因导致付费方不支付至甲方指定账户，经甲方指出后又再次发生的；
7. 其他乙方违反本协议约定的承诺和义务，且在甲方指定的期限内未完成整改，致使协议目的无法实现的情形。
8. 在合作过程中存在不当或违法行为，严重损害甲方，甲方关联方、甲方所在集团以及甲方品牌社会形象和声誉；
9. 违约金

甲乙任意一方一旦违约，需向对方支付违约金200000元每项。

**十二、退出机制**

1. 合同期内，因乙方管理原因出现安全重大事故的（标准：造成1人及以上死亡或2人及以上重伤（专业机构出具鉴定报告），或造成甲方重大经济损失100万以上），甲方有权要求终止协议，由此造成的损失由乙方承担。
2. 乙方连续两个会计年度，年出租率均低于60%，甲方有权要求提前终止协议；除不可抗力因素和经甲方同意的因素除外。
3. 运营服务考核评分表60分以下，扣除当年运营服务费，且甲方有权要求提前终止协议。
4. 甲方发现乙方在运营过程中服务人员数量不满足招标文件要求，累计发现3次及以上甲方有权要求提前终止协议，并扣除履约保证金。

**十三、合同解除及责任**

合同生效后，乙方不得无故解除本合同，否则履约保证金不予退还，给甲方造成损失的，乙方承担赔偿责任。同时甲方在合同期内不得无故解除合同，如无故解除合同应承担相应的违约责任。

**十四、不可抗力事件处理**

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长 期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

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

**十六、合同生效及其它**

1. 合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。
2. 采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
4. 本合同一式\_份，具有同等法律效力，甲乙双方各执\_份。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 乙方单位 | （盖章） | 甲方单位 | （盖章） |
| 代表签名 |  | 代表签名 |  |
| 地址 |  | 地址 |  |
| 电话 |  | 电话 |  |
| 开户银行 |  | 开户银行 |  |
| 账号 |  | 账号 |  |

注：此合同样本仅作参考，采购单位、供应商可根据采购项目的实际情况进行修改。

第六部分 应提交的有关格式范例

投标人按照以下格式编制投标文件，并将资格文件、技术文件、商务文件、报价文件分别上传，并与招标文件的评分要点准确设置关联点。

**此格式内容仅为参考模板，具体内容投标人应根据招标文件要求进行调整。未按以下格式编制投标文件或因格式不规范、页码不清等原因引发的一切后果由投标人自行承担。**

**资格文件部分**

**目录**

1. 法定代表人授权书（格式见附件）；如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的（签字是指线下签字扫描后上传或者线上进行电子签章），只需提供其身份证复印件，否则则应提供授权代表身份证复印件；
2. 营业执照（或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料）复印件、税务登记证（或其他缴纳证明材料）复印件、社保登记证（或其他缴纳证明材料）复印件；实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在响应文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

1. 具有履行合同所必需的产品和专业技术能力的承诺函；
2. 投标人承诺函（格式见附件）。

## 附件一：

**法定代表人授权书**

绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司：

浙江广正建设项目管理有限公司：

 （投标人全称） 法定代表人 授权（授权代表名称）为授权代表，参加贵处组织的 项目（括号内填写招标编号），授权处理招投标活动中的一切事宜。

法定代表人签字：

投标人全称：（盖章）

日期：

附：

授权代表姓名：

职务：

详细通讯地址：

传真：

电话：

邮政编码：

**附：授权代表身份证复印件（正反面）**

**附件二：**

**投 标 人 承 诺 函**

绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司：

浙江广正建设项目管理有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重承诺如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为90天。

6、我方参与本项目前3年内的经营活动中没有重大违法记录；

7、我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、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。

8、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

9、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

10、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**技术文件**

**目录**

1. 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）；
2. 投标项目明细清单（格式见附件）；
3. 技术响应及建议表（格式见附件）；
4. 项目运营重难点分析；
5. 社群活动方案；
6. 运营前期介入服务实施方案；
7. 运营管理实施方案；
8. 物业管理实施方案；
9. 人员配置；
10. 数字化服务演示；
11. 稳定员工队伍的措施；
12. 应急预案；
13. 增值服务；
14. 投标人认为需要的其他文件资料。

注：以上内容应与评标办法中内容具有一致性。

**附件三：**

**评分对应表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**附件四：**

**投标项目明细清单**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务人员数量 | 工作量 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 附件五：

**技术响应及建议表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 投标建议 |  |

注：名称可基于项目清单根据投标人实际情况调整。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 商务文件

**目录**

1. 供应商商务技术文件中资信分自评表（格式见附件）；
2. 商务响应表（格式见附件）；
3. 业绩；
4. 荣誉；
5. 投标人认为需要的其他文件资料。

注：以上内容应与评标办法中内容具有一致性。

## 附件六：

**投标人商务技术文件中资信分自评表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 资信分内容 | 自评得分 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

## 附件七：

**商务响应表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 服务时间及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 项目维护计划 |  |  |  |
| 售后服务响应情况 |  |  |  |
| 本地化服务 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 公司技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| 各类证书 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**附件八：**

**项目组人员清单**

项目名称：

采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

**报价文件**

**目录**

1. 投标函（格式见附件）；
2. 开标一览表（格式见附件）；
3. 投标报价明细表（格式见附件）。

## 附件九：

**投 标 函**

绍兴市上虞鸿雁建设开发有限公司：

浙江广正建设项目管理有限公司：

我单位认真研究了关于 的招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。如招标文件前后有矛盾的，我方完全同意按贵方的理解处理。我单位承诺：

1、一旦我单位中标，我单位愿意承接开标一览表和投标报价明细表中所列的所有服务，服务期为： 。

2、我单位同意提供按照采购人的可能要求与其投标有关的一切数据和资料，完全理解采购人不一定要接受最低价者作为中标人。

3、一旦我单位中标，我们保证按照招标文件的要求，完成服务。

4、如果我单位中标，我方将按照要求提交履约保证金，严格履行合同义务。

5、除非另行达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标函将构成约束你我双方的合同。

6、我单位承诺，一旦发生招标文件第二部分第12条规定情形之一的，承担该条款约定的责任。

地址： 邮编：

电话： 传真：

供应商代表姓名： 职务：

供应商名称：

（公章）：

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

##

**附件十：**

**开标一览表**

项目名称：

采购编号：

|  |  |
| --- | --- |
| **投标报价** | 前期介入服务费：大写：　　　　 元（小写：　　　　　）  |
| 运营服务费：大写：　　　　 元/60月（小写：　　　　　）/60月  |
| 运营管理费：年营收（扣除代收代缴费外） % |
| **投投标报价统一为人民币计价，投标报价统一包含但不限于人员工资（包括加班费、按规定缴纳的各类保险、福利、奖金、过节费、高温费、伙食费、住宿费等）、前介费、信息系统对接费、交接费、福利费、管理费用、税费、办公用品、维修工具、服装费、安保器材、垃圾分类、社群活动费、公区装饰（氛围提升）费、系统使用费、公众责任险等保险费、保洁耗材（公共卫生间洗手液、擦手纸、卫生纸、灭“四害”药物、蚊香、垃圾袋等）、日常耗材（灯泡，灯具，电线，门锁，把手，锁芯，水龙头，生料带，胶布，玻璃胶，插座，三角阀，软管，开关，安全出口指示牌等）等所有材料及易耗品费用。其他合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等整个项目的总报价，如有漏项，视同已包含在本报价中。** |

注：

1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2、 其中其中前期介入服务费最高限价：26.56万元，运营服务费最高限价：675万元。运营管理费最高限价：年营收（扣除代收代缴费外）6%。超过任一最高限价，均作无效投标处理。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

投标人全称（公章）：

 附件十一：

## 投标报价明细表（格式可自拟）

项目名称：

采购编号：

|  |
| --- |
| **鸿雁人才公寓运营服务项目** |
| **项目** | **人员类别** | **数量（人）** | **工资（元/月）** | **数量** | **单位** | **工资总额（元）** |
| 前期介入服务费 |
| **薪资** | 店长 | **1** |  | **2** | 月 |  |
| 主管 | **1** |  | **2** | 月 |  |
| 管家 | **4** |  | **2** | 月 |  |
| 维修人员 | **1** |  | **1** | 月 |  |
| 保安 | **3** |  | **1** | 月 |  |
| 保洁 | **5** |  | **1** | 月 |  |
| … |  |  |  |  |  |
| 项目 | **名称** | **服务内容** | **金额（元）** |
| 其他 | 系统对接费用 |  |  |
| 其他费用 |  |  |
| … |  |  |
| 小计 |  | **项** |  |
| **项目** | **人员类别** | **数量（人）** | **工资（元/月）** | **数量** | **单位** | **工资总额（元）** |
| 运营服务费 |
| 薪资 | 店长 | 1 |  | 60 | 月 |  |
| 主管 | 1 |  | 60 | 月 |  |
| 管家 | 4 |  | 60 | 月 |  |
| 维修人员 | 1 |  | 60 | 月 |  |
| 保安 | 3 |  | 60 | 月 |  |
| 保洁 | 5 |  | 60 | 月 |  |
| **小计** | **15** |  |  | 月 |  |
| **项目** | **名称** | **服务内容（或设备）** | **金额（元）** |
| 其他 |  |  | **数量** | **单位** |  |
| 社群活动费 |  | **5** | **年** |  |
| 公区装饰装修（氛围提升）费 |  | **5** | **年** |  |
| 系统使用费 |  | **5** | **年** |  |
| 保险费 | 公众责任险 | 5 | 年 |  |
| 其他费用 |  | **5** | **年** |  |
|  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |
| **小计** | / |  |  |  |
| **总计** | **人民币 元****（小写 元）** |

注：内容可根据投标人实际情况自行调整。