良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号：HZYHZFCG-2025-019

杭州市余杭区安溪幼儿园

杭州市公共资源交易中心余杭分中心

二〇二五年二月

**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

良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于](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)**[2025年3月17日 9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：**HZYHZFCG-2025-019

**项目名称：**良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目

**预算金额（元）：1081373.13**

**最高限价（元）：967544.38**

**采购需求：**本项目主要内容包含保洁服务、安全消控服务、绿化服务、设施设备维护、应急管理、会务服务以及采购人交办的其他工作。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：合同签订生效之日起至2026年8月31日**

**本项目接受联合体投标：** 🗹**是；**☐**否**。

**二、申请人的资格要求：**

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

2. 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） ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

☐无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

☑专门面向中小企业

☑服务全部由符合政策要求的中小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，其中小微企业合同金额应当达到 %；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到 % ，其中小微企业合同金额应当达到 %；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

1. 本项目的特定资格要求：

🗹无

☐有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： 。

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至**2025年3月17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）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

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

**售价（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3月17日 9点30分00秒**（北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：2025年3月17日 9点30分00秒**（北京时间）

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云－项目采购－询问质疑投诉－询问列表：鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云－项目采购－询问质疑投诉－质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网－政府采购投诉处理－在线办理。

3.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同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号－－点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区－电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区－电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”“导入投标文件”“标书关联”“标书检查”“电子签名”“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交备份投标文件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“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标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：详见政采云平台“服务中心－帮助文档－项目采购－操作流程－电子招投标－政府采购项目电子交易管理操作指南－供应商”。（3）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：杭州市余杭区安溪幼儿园

地址：杭州市余杭区良渚街道杜城村安溪路2号

传真：/

项目联系人（询问）：陈老师

项目联系方式（询问）：0571-88793675

质疑联系人：吴老师

质疑联系方式：0571-88791920 （请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表）

2.采购代理机构信息

名称：杭州市公共资源交易中心余杭分中心

地址：浙江省杭州市余杭区余杭街道凤新路366号瑞鸿大厦六楼

传真：0571-89395438

项目联系人（询问）：陈苏琦

项目联系方式（询问）：0571-89395438

质疑联系人：高乐怡

质疑联系方式：0571-89395184（请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表）

3.同级政府采购监督管理部门

名称：杭州市余杭区财政局、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室（快递仅限ems或顺丰）

传真： /

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：0571-87227671,0571-87800218

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

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

**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** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的：物业管理服务，属于物业管理行业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  ☐可以就 采购进口产品。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品，详见评分标准。 |
| 4 | **分包** |  A同意将非主体、非关键性的 外墙清洗、绿化租摆、餐梯维护、消防设施设备维护、空调通风系统维护 工作分包。☐ B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **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： 。 |
| 6 | **样品提供** | ☑A不要求提供。  ☐B要求提供（未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的供应商，投标无效）：  （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：  ☐样品分未超过价格分的50%；  ☐样品分超过价格分的50%，理由 ；  详见招标文件第四部分评标办法。  （4）是否需要随样品提交检测报告：☐否；☐是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请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。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  ☐B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。  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。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **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11.1。  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。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **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，如投标人在政府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。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **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。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 根据《余杭区政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》（余财采〔2015〕1号）的规定，凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得余杭区政府采购合同的区内中小企业供应商，均可申请政府采购信用融资。相关融资银行可咨询余杭区财政局政府采购监管科。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 投标人应当在投标截止时间前半小时内将以介质存储的数据电文形式的备份投标文件密封送交到**杭州市公共资源交易中心余杭分中心 5 号开标室（**浙江省杭州市余杭区余杭街道凤新路366号瑞鸿大厦六楼），逾期送达或未密封将被拒收。**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。** |
| 13 | **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。招标文件第四部分评标标准有其他规定的，从其规定。 |
| ☐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。招标文件第四部分评标标准有其他规定的，从其规定。  🗹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。招标文件第四部分评标标准有其他规定的，从其规定。 |
| 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。 |
|  |  | 本项目评审报告推荐的中标候选人数量： 1 。 |

**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4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

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.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%—20%的扣除

（招标文件第四部分评标办法明确具体的扣除比例，未明确的，给予20%的扣除），用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%—6%（招标文件第四部分评标办法明确具体的扣除比例，未明确的，给予6%的扣除）的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云－项目采购－询问质疑投诉－询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云－项目采购－询问质疑投诉－质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网－政府采购投诉处理－在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府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。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2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：

4.3.2.1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。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，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2。

4.3.4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。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号），采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

根据采购人与采购代理机构签订的《杭州市余杭区集中采购委托协议》的约定，质疑答复责任主体如下：

**质疑答复责任主体一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **质疑内容** | | **质疑答复责任主体** |
| 对采购文件提出质疑 | 对采购文件中“申请人的资格要求”、“采购需求”、“评审办法”、“采购合同的主要条款”、“采购文件前附表内容”、“报价内容”的质疑 | 采购人 |
| 对采购文件中其他内容提出的质疑 | 采购代理机构 |
| 对采购过程、采购结果提出质疑 | 对“现场考察、答疑会”、 “甲方负责接收和保存的样品” 、“资格审查”等由采购人负责组织的环节的质疑 | 采购人 |
| 对采购过程、采购结果其他环节的质疑 | 采购代理机构 |

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5 投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2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。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1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。

6.2 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**

**7. 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。

**8.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。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 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。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有）；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2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；

11.2.3分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

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

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。**

**12. 投标文件的编制**

12.1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。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政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。

12.3使用“政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。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1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**。

13.2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“政府采购云平台”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。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 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。供应商撤回投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。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。

14.2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。

14.3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。

**15.备份投标文件**

15.1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。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称（联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称）。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3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。

**15.4 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。**

**16.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。

**17.投标有效期**

17.1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。**

17.2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。

17.3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。

17.4在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1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。

　18.2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。

　18.3**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。**

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人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。

19.2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。

19.3对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

19.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

**20、信用信息查询**

20.1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时的信用记录。

20.2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。

20.3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政府采购活动。

20.4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政府采购活动的，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**

**21.** 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**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标供应商。在采购结果确认环节，中标候选人撤销投标文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。中标通知书和中标结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1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。

23.2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，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台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政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。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政府采购合同。

25.2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。

25.3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。

25.4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，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

## 供应商可登录政采云平台－【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**27. 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：

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2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；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

**九、验收**

**29.验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，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。

29.2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。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

29.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

**第三部分 采购需求**

一、**项目概况**

本项目由杭州市余杭区安溪幼儿园进行采购，服务范围为杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区（良渚街道良安路1013一1号）具体情况详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 幼儿园名称 | | 余杭区安溪幼儿园 | | | | |
| 具体地址 | | 良渚街道良安路1013一1号 | | | | |
| 占地面积㎡ | 建筑面积㎡ | 绿化面积㎡ | 楼层 | 出入口（楼梯数）个 | 电梯数量 | 停车位（含电瓶车充电场所）个 |
| 6466 | 9003.6（地上6466地下2537.8） | 1974.25 | 4层（教学楼3层，行政楼4层） | 五个 | 餐厅1个 | 47（均为地下停车）电瓶车充电场所1个 |
| 专用室（孩子专用活动室）个 | 配套用房（行政用房、消控室、岗亭等）个 | 消防设施设备（远程消控设备、消防水磅房、灭火器、消防栓等） | 空调 | 职能弱电系统（如广播系统、监控探头、音响设备等） | 机房 |  |
| 7 | 5 | 远程消控设备后续安装，消防水磅房1间；灭火器88只，消防栓45个 | 立式、挂式空调10台、其余均为吸顶式空调 | 广播系统2套，音箱设备2套，监控探头168个，阳光厨房1套，一键式报警系统1套；门禁2套 | 4 |  |

本项目主要内容包括：**保洁服务、安全消控服务、绿化服务、设施设备维护、应急管理以及采购人交办的其他工作**。

**采购需求、评标标准中所称的“以上”“以下”“内”“以内”“不少于”“不超过”，包括本数；所称的“不足”“低于”，不包括本数。**

**二、服务年限**

**自合同签订生效之日至2026年8月31日，合同一年一签。**

**三、具体服务内容和服务要求(物业服务未尽事宜参照余机事〔2023〕12号关于印发《余杭区中小学、幼儿园物业管理服务外包实施细则》的通知执行）**

**（一）保洁服务**

1. **服务内容及范围：**负责行政楼、会议室、多功能厅、教师餐厅、公共卫生间和室外操场、绿化带等公共区域的清卫保洁、垃圾清运和消杀灭害等。实行不间断保洁，涉及走廊等人流量大的区域全面保洁要求每天不少于3次（早上到岗后1次；上午幼儿早操结束后1次；下午游戏活动后1次），成人卫生间保洁要求每天至少3次及以上（下班前倾倒好垃圾，随时补充卫生间需要的厕纸、擦手纸和洗手液等），行政楼办公室等区域保洁要求每天不少于1次；
2. **服务基本要求：**
3. 根据保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应按学校要求标记不同标识或颜色加以区分。
4. 遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。
5. 开展2米或2米以上高空保洁作业（每学期至少一次），开展时应采取安全防护措施。
6. 定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消杀，适时投放消杀药物和设施。
7. 定期采取综合措施消灭“四害”，达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇和无蚊虫。
8. 每周对校园内公共区域及相关附属设施设备开展一次全面消杀。
9. 会场大件物品的协助摆放工作、会场的卫生工作等。
10. **服务质量标准：**
11. 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
12. 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。
13. 室外广场、操场、绿化带、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。
14. 外墙应保持清洁，无明显污迹及牛皮藓。定期对户外沟渠、草坪、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。
15. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。
16. 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

**（二）安全消控服务**

1. **服务内容：**负责校园及周边安全保卫工作，保护师生人身财产安全，预防和制止违法犯罪活动，维护校园治安秩序；负责消控、监控设施设备运行管理等。
2. **服务质量标准：**
3. **安保服务**
4. 值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。
5. 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置，在岗期间对社区给予的对讲机随时有回应。
6. 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。
7. 在岗期间不与无关人员聊天，不得在门卫室从事与工作无关的活动（不干私活，不玩手机，不饮酒，不吸烟，不带朋友（校外人员）进入学校内）；不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。
8. 执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除幼儿上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，把好门口关，监管好门口情况，不让幼儿离开园内。（注：幼儿园入园、离园各1小时需三位保安在岗）
9. 上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤且协助校门口秩序，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作，值岗期间不聊天，对待幼儿及家长有礼貌问好，幼儿园入园、离园各1小时需要三位保安在岗。
10. 对学校重点部位及周边巡查每日不少于6次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。
11. 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。
12. 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。
13. **消控室管理**
14. 配备完善的消防设施和器材（灭火器、消防栓、安全出口、应急照明灯等），定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。
15. 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。
16. 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。
17. 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗（需提供原件），不应其他单位兼职人员。
18. 消防远程监控系统：中标人负责接入远程监控系统。
19. **应急管理**
20. 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。
21. 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。
22. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。
23. **保安员专业技能培训**

对派驻保安员进行每学期不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。培训方式可自行组织或采取委托保安培训机构集中授课进行，师资力量可以邀请属地公安机关民警或兼职法制副校长。

**（三）绿化服务**

1. **服务内容：**
2. 负责校园内树木、花草、绿地、操场草皮等绿化日常养护和管理。
3. 负责行政楼门厅、走廊、办公室等区域花木摆放、养护和管理等。
4. **服务质量标准：**
5. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。
6. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。
7. 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。
8. 室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。在大门口等显著位置设置一定数量的花境，每年更换花卉不少于四次，确保美观统一。
9. 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
10. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。
11. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。
12. **绿植租赁清单（租赁费用包含在本次投标报价中）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学校** | **楼层** | **位置** | **品名** | **高度/米** | **规格** | **数量（盆）** |
| 余杭区安溪幼儿园石桥园区 | 一楼 | 门口 | **叶兰** | **70cm-100cm** |  | **2** |
| **天堂鸟** | **150cm-180cm** |  | **1** |
| **六月雪** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **女真** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **矾根** | **15cm-20cm** |  | **5** |
| **虎尾天门冬** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **三管兰** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| 围墙 | **常春藤** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| 消控室门口 | **红掌** | **40cm-50cm** |  | **1** |
| **多肉** | **15cm-20cm** |  | **1** |
| **常春藤带盆** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **水养巴西美人** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| 长廊小景 | **红掌带盆** | **40cm-50cm** |  | **10** |
| **大幸福树** | **180cm-200cm** |  | **10** |
| **龙须树** | **120cm-150cm** |  | **10** |
| **黄金榕** | **60cm-80cm** |  | **4** |
| **春雨叶** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| **圣蕨** | **40cm-50cm** |  | **5** |
| 水池上 | **常春藤** | **40cm-50cm** |  | **1** |
| **钻石翡翠** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **钱串** | **15cm-20cm** |  | **2** |
| **多肉** | **（含盆）** |  | **3** |
| 大门口木桩 | **袖珍叶子** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **香彩雀** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **蓝雪花** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **黄金络石** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **菖蒲** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **常春藤** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **钱串多肉（含盆）** | **15cm-20cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-70cm** |  | **3** |
| **菖蒲** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **仙丹** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **香彩雀** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **黄金络石** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| **长生花** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **百叶草** | **50cm-60cm** |  | **5** |
| **鼠尾草** | **50cm-60cm** |  | **6** |
| **蓝雪花** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| **虎尾天门冬** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **吊兰** | **50cm-60cm** |  | **5** |
| 大厅 | **巴西美人** | **50cm-60cm** |  | **6** |
| **水养植物** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **美丽竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **猫眼竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| 大厅长箱子 | **富贵蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **狼尾蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **吊兰** | **50cm-60cm** | **7-8头** | **10** |
| **双线竹芋** | **30cm-40cm** |  | **10** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** | **多枝** | **4** |
| **女真** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **常春藤** | **70cm-80cm** |  | **2** |
| **苹果竹芋** | **60cm-70cm** |  | **1** |
| **圣蕨** | **50cm-60cm** |  | **1** |
| **天堂鸟** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **双线竹芋** | **30cm-40cm** |  | **4** |
| **狼尾蕨** | **70cm-80cm** |  | **4** |
| **苹果竹芋** | **60cm-70cm** |  | **4** |
| **玛丽安** | **30cm-40cm** |  | **2** |
|  |  | **吊兰** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **富贵蕨** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **女真** | **70cm-80cm** |  | **4** |
| 教室 | **小绿萝** | **50cm-60cm** |  | **12** |
| **常春藤** | **50cm-60cm** |  | **12** |
| **多肉** | **20cm-30cm** |  | **12** |
| **水养植物** | **20cm-30cm** |  | **12** |
| 办公室 | **一帆风顺** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **龟背竹** | **70cm-100cm** |  | **3** |
| **幸福树** | **150cm-180cm** |  | **2** |
| **兰花** | **70cm-80cm** |  | **2** |
| **吉姆蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **美丽竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **春雨** | **70cm-80cm** |  | **3** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| 卫生间 | **马库斯（缺口盆）** | **30cm-40cm** |  | **4** |
|  | **蕨类（含碗盆）** | **15cm-20cm** |  | **4** |
|  |  | **钱串多肉（含盆）** | **15cm-20cm** |  | **8** |
|  |  |  | **水养植物** | **50cm-60cm** |  | **8** |

**（四）设施设备维护**

1. **服务内容：**负责校园内给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、餐梯、强电（需请有资质的第三方专业人员）等设施设备的日常维修、维护、保养，做好房屋的日常维护。800元以下单个配件更换及维修费用包含在物业外包费用内。
2. **服务质量标准：**
3. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。
4. 定期巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。
5. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。
6. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。
7. 定期对水泵、管道进行养护并及时清理，每次清理有记录。
8. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。
9. 餐梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。
10. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对餐梯保养、运行进行监督管理。
11. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。
12. 定期对空调通风系统、新风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。
13. 确保校园（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。
14. 定期对热水器、空调、消毒柜等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。

**（五）采购人交办的其他工作**

积极配合幼儿园做好车辆停放指引工作、会场大件物品的协助摆放等工作。

**四、人员配置要求**

**（一）总体要求**

1. ▲杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区,岗位总人数不得低于14人，包括：项目经理1人，保洁主管1人，保洁员2人；保安主管1人，保安员4人，消控员3人；绿化工1人；工程维修人员1人。
2. ▲**法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定，持证上岗，其中消控员应持有消防设施操作员【原建（构）筑物消防员】中级（四级）以上职业技能等级证书，需提供承诺函，****否则投标无效。**

## **3.▲需提供中标后所有工作人员上岗前取得县级以上人民政府卫生行政部门指定的医疗卫生机构出具的《托幼机构工作人员健康合格证》方可上岗的承诺函，否则投标无效。**

4.所有人员要求政治上可靠，无违法犯罪记录，身体健康，会普通话，工作负责，吃苦耐劳。管理层人员应具有较强的组织领导能力和协调能力。

5.管理服务人员应按规定统一着装，工作服样式要求能体现岗位特色和方便不同岗位作业。知晓本岗位服务礼仪，遵守《物业管理服务人员行为规范》要求。

6.中标人应按招标要求，配备充足、能胜任各岗位的相关管理和服务人员，并保持人员稳定。遇调动或辞职等特殊情况确需更换人员的，项目经理至少提前20天、其他人员至少提前7天告知采购人并征得采购人同意后方可更换，中标人应及时替换、补充符合招标要求的相应人员，提前做好交接班，不得影响采购人正常工作秩序。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，中标人应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

7.中标人应做好保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于一次；对派驻保安员实行每月一次的检查管理。

**（二）管理层人员要求**

1. 项目经理：年龄50周岁以下；大学本科以上学历；具有3年以上物业项目经理工作经验；
2. 保洁主管：年龄50周岁以下；大专以上学历；具有2年以上物业保洁主管工作经验；
3. 保安主管：年龄50周岁以下，大专以上学历；具有2年以上物业保安主管工作经验，持证上岗；

**（三）其他服务人员要求**

1. 保洁员：年龄55周岁以下；具有保洁工作经验；
2. 保安员：年龄50周岁以下；具有保安工作经验；持证上岗；学校保安员上岗前必须参加岗前培训，经培训合格后方可上岗；
3. 消控员：年龄50周岁以下；具有消控工作经验；持证上岗，有消防设施操作员【原建（构）筑物消防员】中级（四级）以上职业技能等级证书；学校消控员上岗前必须参加岗前培训，经培训合格后方可上岗；
4. 绿化工：年龄55周岁以下；具有绿化养护工作经验；

5.工程维修人员：年龄55周岁以下；高中以上学历；具有工程维修工作经验；具有相关专业上岗证；

1. **工作时间要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **工作日在岗时间** | **工作时间内应在岗人数（人）** | **备注** |
| **1** | **项目经理** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **2** | **保洁主管** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **3** | **保安主管** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **4** | **保安员** | **24小时** | **0:00-8:00：1人****8:00-16:00：2人****16:00-24:00：1人** | **轮休制，每人每天8小时。**  **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **5** | **消控人员** | **24小时轮岗** | **0:00-8:00：1人****8:00-16:00：1人** **16:00-24:00：1人** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **6** | **保洁员** | **6:30-11:30**  **13:30-16:30** | **2** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **7** | **绿化工** | **有服务需求时正常在岗** | **1** | **有服务需求时正常在岗。寒暑假和法定节假日根据维护方案及时做好维护保养工作** |
| **8** | **工程维修人员** | **有服务需求时正常在岗** | **1** | **服务需求时需正常在岗。由于特殊原因、灾害性天气等应急维修需半小时内响应到场**。 |

### 以上所有岗位的设置、排班，应符合《[中华人民共和国劳动法](http://www.baidu.com/link?url=F45hGkUIbBtxVnxPZATPQbkbwCTU3UxFBB4t-a-QSoW-3bIW4BtrL6FnbZHsoQuDz-Tl0uQwaqK33u1ssI-PWGeDOXSuPpiDhEwM8ziWofO" \t "https://www.baidu.com/_blank)》相关规定，应满足采购人工作日、双休日、法定节假日的全部工作任务；投标人自行合理安排员工休息时间，如产生替班加班情况，均由投标人自行承担相应费用

**（五）《物业管理服务人员行为规范》**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | | 行为参考规范 |
| 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；  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。 |
| 须  发 | 1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；  2、男员工不留长发，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，经常修剪指甲；  2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；  3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；  4、保持眼部、耳部清洁；  5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；  6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| 行 为 举 止 | 服务态度 | 1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；  2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。 |
| 行  走  姿  态 | 1、行走时不宜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，不允许同行时嬉戏打闹；  3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；  4、与外来人员相遇时，应主动点头示意。 |
| 坐立姿态 | 1、入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，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、要注意个人形象，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、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；  3、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。 |
| 欢迎语 | 欢迎光临、欢迎您来XX单位。 |
| 祝贺语 | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| 告别语 | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| 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，单位的规定是这样的。 |
| 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，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“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，这是单位规定，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，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”  6.当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”  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，应礼貌地说“再见！” | |
| 接听拨打电话 | 1.接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”  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，音量要适宜，以免对方听不清楚。  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。” | |

**五、其他相关要求**

1. 根据本项目物业使用特点，提出合理的物业管理服务理念、服务定位和服务目标。
2. 针对本项目有比较完善的组织架构、主要管理流程（包括：运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图）、主要管理机制（包括：激励机制、监督机制、约束机制）。
3. 有完善的物业管理制度，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度等，体现标准化服务水平。
4. 针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。
5. 本项目投入设施设备等情况
6. 采购人免费提供物业管理的办公场地，根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如工程管理需要的应急备件仓库、工程值班室、保洁仓库、员工的更衣室）进场后视情况协调解决。中标单位必须配置办公设备独立放置于采购人提供的办公区域内，不能与物管区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材由中标单位自行承担。
7. 中标单位应提供保洁日常工具等耗材，配备防爆、防汛物资、工程维护部物料及器材消耗。
8. 投标人具有类似物业管理服务经验。

**六、管理服务费用及支付**

1. 报价说明
2. 投标报价包含完成本项目招标要求的清洁保洁、安全消控管理、**消防远程系统接入**、绿化养护、绿化租赁、工程设备维护、**所有人员托幼机构健康证办理费**以及采购人交办的其他工作所产生的所有费用，包括但不限于人员工资、奖金、福利等以及人员服装费、设备维护费、设备使用费、维修配件费、保洁工具耗材费、管理费、税费等，采购人不再支付其他费用。
3. 中标单位应严格按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，并按规定缴纳住房公积金，做到合法用工。
4. 物业管理服务费用以签订的合同价为准，合同期内如遇工作人员的最低工资调整等其他因素，产生的费用由中标单位承担，采购人不追加因用工成本增加产生的费用。
5. 费用支付
6. 采购人根据物业服务质量考核结果按每三个月支付物业管理服务费，自合同签订之日起5个工作日内支付当年合同价40%的预付款，经采购人考核合格后每三个月付款，按每三个月支付当年合同价的15%，当年物业管理费于当年最后一次考核通过后付清。经第一年考核合格后续签第二年合同。物业管理服务费用以签订的合同价为准。中标人因合同违约、工作失误或根据考核结果造成的扣款，采购人在支付每三个月服务费时在应支付的服务费中相应扣除。
7. 采购人每次付款前，中标人须提交对应金额的正规发票。

**七、物业服务质量考核标准**

考核标准依据参照《余杭区中小学、幼儿园物业管理服务外包实施细则》、《余杭区中小学、幼儿园保安员管理办法》等文件，如文件有更新，以服务期内最新文件要求执行。

本考核要求采用百分制，每年考核四次，每三个月考核一次，采购人可视情况增加考核次数，并按以下原则评定考核等级：

1. 考核分≥90分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
2. 80≤考核分＜90分，视为良好，扣除当期物业服务费用的2%；
3. 70≤考核分＜80分，视为合格，扣除当期物业服务费用的5%；
4. 考核分＜70分视为不合格，扣除当期物业服务费用的10%。如在考核中中标人连续二次考核分＜70分，采购人将通知中标人解除物业服务合同。

**（项目名称）物业服务质量考核标准**

**考核对象： 考核月份： 考核人： 考核时间：**

| **序号** | **项目** | **考核标准** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **人员**  **管理** | 1. 实行持证上岗制度。 | 1 |  | 凡有 1 人不符合， 扣除相应分数 |
| 1. 项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符， 未征得采购人同意不得随意更换团队成员。 | 1 |  |
| 1. 项目经理更换至少提前20天、其他人员更换至少提前7天告知采购人。 | 1 |  |
| 1. 保安员上岗前已参加岗前培训且培训合格。 | 1 |  |
| 1. 保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于一次；对派驻保安员实行每月不少于一次的检查管理。 | 1 |  |
| 1. 应按照教育部门和公安部门要求，派足校园保安员力量，并配发保安员制服和配齐防护装备。其余人员数量需按招标文件要求及响应文件承诺配备到位。 | 5 |  | 凡有1人不符合，此项不得分 |
| 2 | **制度**  **履约** | 1. 遵守《物业管理服务人员行为规范》 | 0.5 |  | 凡有不符合， 扣除相应分值 |
| 1. 健全的管理流程、管理机制，运作规范。 | 0.5 |  |
| 1. 健全的物业管理制度，遵守并执行。 | 0.5 |  |
| 3 | **保洁服务** | 1.室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 2.5 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| 2.室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准 | 2 |  |
| 3.室外广场、操场、绿化带、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。 | 2.5 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| 4.外墙应保持清洁，无明显污迹及牛皮藓。每月不少1次对户外沟渠、草坪、景观、玻璃屋面、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。 | 3 |  |
| 5.垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。 | 2 |  |
| 6.垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。 | 1.5 |  |
| 4 | **安保消控管理** | **安保服务：**   1. 值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。 2. 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置。 3. 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。 4. 在岗期间不与无关人员聊天，不干私活，不饮酒，不吸烟。不得在门卫室从事与工作无关的活动，不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。 5. 执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除学生上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，学生必须经校方允许，方可离校。 6. 上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作（幼儿园入园、离园各1小时需三位保安在岗）。 7. 对学校重点部位及周边巡查每日不少于6次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。 8. 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。 9. 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。 | 18 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| **消控室管理：**   1. 配备完善的消防设施和器材（灭火器、消防栓、安全出口、应急照明灯等），定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。 2. 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。 3. 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。 4. 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗。 5. 消防远程监控系统：所有报警信息应有人工接警确认记录，且保证城市消防安全远程监控系统值班人员每班不少于一人。 | 10 |  |
| **应急管理：**   1. 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。 2. 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。 3. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。 | 6 |  |
|  |  | **保安员专业技能培训：**  对派驻保安员进行每学期不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。 | 2 |  |  |
| 5 | **绿化**  **养护** | 1. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。 | 1 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| 1. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。 | 2 |  |
| 1. 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆 放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。 | 2 |  |
| 1. 室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整， 无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。 | 2 |  |
| 1. 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 | 2 |  |
| 1. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。 | 1 |  |
| 1. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。 | 1 |  |
| 1. 绿植租赁符合招标要求及投标承诺。 | 1 |  |
| 6 | **设施设备维护** | 1. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| 1. 每月一次巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。（需请有资质的第三方专业人员） | 2 |  |
| 1. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。 | 2 |  |
| 1. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。 | 2 |  |
| 1. 定期对水泵、管道进行养护。 | 1 |  |
| 1. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。 | 2 |  |
| 1. 餐梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。 | 2 |  |
| 1. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对餐梯保养、运行进行监督管理。 | 2 |  |
| 1. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。 | 2 |  |
| 1. 定期对空调通风系统、新风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。 | 2 |  |
| 1. 确保校园（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。 | 2 |  |
| 1. 定期对热水器、空调等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。 | 1 |  |
| 7 | **投入设备、耗材情况** | 中标单位应提供保洁日常工具等耗材，配备防爆、防汛物资、工程维护部物料及器材消耗。 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |
| 8 | **投诉**  **检查**  **整改** | 1. 建立完善的投诉响应机制， 并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 1 |  | 1）投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，每次扣 1 分。  2）检查整改未有效落实的每次扣1 分。  3）违反采购人相关规定之事项，每次扣1分。 |
| 1. 检查整改有效落实。 | 1 |  |
| 1. 无其它违反采购人相关规定之事项。 | 1 |  |
| 9 | **标准**  **分** | 100分 | | |  |
| 10 | **总得**  **分** |  | | |  |

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 最高分值 | 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合理的物业管理服务理念、服务定位和服务目标。  全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性，视为符合要求，此项最高2分。 | 2 | 主观分 | 服务理念、定位、目标 |
| 2 | ①针对本项目有比较完善的组织架构（0-2分）；  ②清晰简练地列出主要管理流程，包括：运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图（0-2分）；  ③列出主要管理机制，包括：激励机制、监督机制、自我约束机制（0-2分）；  每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 6 | 主观分 | 组织架构、管理流程、管理机制 |
| 3 | 具有健全的物业管理制度，体现标准化服务水平，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度（应包含保洁、保安、绿化、设施设备管理）。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 管理制度 |
| 4 | 针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 培训方案 |
| 5 | 详细说明投入的设备、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。配备防爆、防汛物资、工程维护部物料及器材消耗、保洁日常工具等耗材。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 投入的设备、耗材等情况 |
| 6 | ①不同区域保洁标准、频次、工具区分；  ②特殊天气清扫；  ③高空保洁作业防护措施；  ④预防性卫生消杀；  ⑤消灭“四害”；  ⑥定期全面消杀。  每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 6 | 主观分 | 保洁服务方案 |
| 7 | ①遵纪守规文明履职；  ②门岗管理方案；  ③重点时段执勤方案；  ④重点部位及周边巡查；  ⑤紧急情况处置。  每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 5 | 主观分 | 保安服务方案 |
| 8 | ①定期巡查；  ②张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志；  ③定期防火检查。  每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 消控安全管理方案 |
| 9 | ①突发事件应急预案；  ②每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。  每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 4 | 主观分 | 应急管理方案 |
| 10 | ①绿化日常养护、管理；  ②特殊天气巡查、处理，排除安全隐患；  ③病虫害防治。  每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 绿化养护方案 |
| 11 | 绿化租赁方案，包括：植物摆放、养护和管理等，提供本项目拟租赁的绿植清单明细、照片等佐证材料。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。符合招标需求、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 绿化租赁方案 |
| 12 | ①房屋日常维护；  ②高配房巡视、各类机房设备设施巡检；  ③照明系统、供用电设备设施维护；  ④排水系统维护；  ⑤水泵、管道养护，每年至少两次水箱清洗，并提供水质检测报告；  ⑥智能弱电设备巡检；  ⑦零星维修、其他大修；  ⑧定期对热水器、空调等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。  每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 8 | 主观分 | 设施设备维护方案 |
| 13 | 餐梯定期检查、维护、应急维修等，建立台账并记录。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 餐梯维护方案 |
| 14 | 消防设施设备定期维护保养，建立台账并记录。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 消防设施设备维护方案 |
| 15 | 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。  全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 空调通风系统维护方案 |
| 16 | ①拟派本项目的项目经理（3分）：年龄50周岁以下（1分）；大学本科以上学历（1分）；具有3年以上物业项目经理工作经验（1分）。  ②拟派本项目的保洁主管（3分）：年龄50周岁以下（1分）；大专以上学历（1分）；具有2年以上物业保洁主管工作经验（1分）。  ③拟派本项目的保安主管（3分）：年龄50周岁以下（1分）；大专以上学历（1分）；具有2年以上物业保安主管工作经验（1分）。  ④拟派本项目保洁员（1分）：保洁年龄55周岁以下，具有1年以上保洁工作经验。每符合1人得0.5分，最高得1分。  ⑤拟派本项目保安员（4分）：年龄50周岁以下，具有1年以上保安工作经验。每符合1人得1分，最高得4分。  ⑥拟派本项目的消控员（3分）：年龄50周岁以下，具有1年以上消控工作经验。每符合1人得1分，最高得3分。  ⑦拟派项目绿化工（0.5分）：年龄55周岁以下,具有1年以上绿化养护工作经验，全部符合得0.5分，不符合不得分。 ⑧拟派本项目的工程维修人员（0.5分）：年龄55周岁以下，高中以上文凭，具有1年以上工程维修工作经验，全部符合得0.5分，不符合不得分。 年龄、工作经验计算截至投标截止时间。以上人员需提供在投标人单位的社保缴纳证明( 超过法定退休年龄的人员提供与投标人签订的劳务合同)，学历证明提供学历证书，年龄证明提供身份证扫描件，工作经验需提供显示职务的劳动合同或原服务业主出具的盖章证明，能清楚体现工作岗位及年限，否则不得分。 | 18 | 客观分 | 项目实施的拟派人员安排情况 |
| 17 | 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书（1分）、质量管理体系认证证书（1分）、环境管理体系认证（1分）。  提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台网站http://www.cnca.gov.cn/查询页面截图，否则不得分。 | 3 | 客观分 | 体系认证证书情况 |
| 18 | 投标人自2022年1月1日以来的同类型物业管理服务的成功案例（含在管项目），以签订时间为准。  提供合同扫描件。每提供1份得0.5分，最多得1分。 | 1 | 客观分 | 投标人类似项目业绩 |
| 19 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*20］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 20 | / | / |

 \***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。修正后的报价按照财政部第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。

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。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%—20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%—6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**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并列。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采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5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；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

4.2.7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； 投标报价低于项目预算50%，未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的；

4.2.8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；

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11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；

4.2.12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；

4.2.13投标人未提供样品或提供的样品不满足采购需求实质性条件的，投标无效；

## 4.2.14 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.15参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一且无法合理解释的：4.2.15.1不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址或硬盘序列号等硬件信息相同的；4.2.15.2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）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；4.2.15.3不同供应商的投标（响应）文件的内容存在3处（含）以上错误一致的；4.2.15.4不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的。

4.2.16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。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，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，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，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，重新开展政府采购活动。

7.3政府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，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购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**

合同编号：

**良渚街道公安溪幼儿园石桥园区物业服务合同**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

## 政府采购物业服务合同

编号：

采购单位（甲方）：杭州市余杭区安溪幼儿园

服务单位（乙方）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律法规规定，就甲方委托乙方提供物业管理服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

### 第一条  定义

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

合同将由采购人（以下简称甲方）与经评审最终确定的供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，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”系指乙方按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的采购人。

5. “乙方”系指经评审最终确定的供应商。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定及合同约定，对服务内容进行审核、确认和评价。

### 第二条  适用范围

本合同条款适用于本次采购活动项目实施范围详见—投标文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

### 第三条  物业基本情况

物业名称：杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区

物业类型：

坐落位置：

物业管理范围（附规划平面图）：杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区

### 第四条  委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围为：杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区和采购单位交办的其他工作，详见招标文件。

### 具体内容如下：

一、安保服务

二、保洁服务

三、绿化养护服务

四、消防设备维保服务

五、消杀及除四害服务

六、空调系统维护服务

七、餐梯维保服务

八、弱电日常维护服务

九、变压器（电力维护）服务

十、水电日常维护服务

十一、会务服务

**具体要求：**

**一、保洁服务**

1. **服务内容及范围：**负责行政楼、会议室、多功能厅、教师餐厅、公共卫生间和室外操场、绿化带等公共区域的清卫保洁、垃圾清运和消杀灭害等。实行不间断保洁，涉及走廊等人流量大的区域全面保洁要求每天不少于3次（早上到岗后1次；上午幼儿早操结束后1次；下午游戏活动后1次），成人卫生间保洁要求每天至少3次及以上（下班前倾倒好垃圾，随时补充卫生间需要的厕纸、擦手纸和洗手液等），行政楼办公室等区域保洁要求每天不少于1次；
2. **服务基本要求：**
3. 根据保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应按学校要求标记不同标识或颜色加以区分。
4. 遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。
5. 开展2米或2米以上高空保洁作业（每学期至少一次），开展时应采取安全防护措施。
6. 定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消杀，适时投放消杀药物和设施。
7. 定期采取综合措施消灭“四害”，达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇和无蚊虫。
8. 每周对校园内公共区域及相关附属设施设备开展一次全面消杀。
9. 会场大件物品的协助摆放工作、会场的卫生工作等。
10. **服务质量标准：**
11. 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
12. 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。
13. 室外广场、操场、绿化带、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。
14. 外墙应保持清洁，无明显污迹及牛皮藓。定期对户外沟渠、草坪、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。
15. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。
16. 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

**二、安全消控服务**

1. **服务内容：**负责校园及周边安全保卫工作，保护师生人身财产安全，预防和制止违法犯罪活动，维护校园治安秩序；负责消控、监控设施设备运行管理等。
2. **服务质量标准：**
3. **安保服务**
4. 值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。
5. 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置，在岗期间对社区给予的对讲机随时有回应。
6. 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。
7. 在岗期间不与无关人员聊天，不得在门卫室从事与工作无关的活动（不干私活，不玩手机，不饮酒，不吸烟，不带朋友（校外人员）进入学校内）；不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。
8. 执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除幼儿上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，把好门口关，监管好门口情况，不让幼儿离开园内。（注：幼儿园入园、离园各1小时需三位保安在岗）
9. 上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤且协助校门口秩序，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作，值岗期间不聊天，对待幼儿及家长有礼貌问好，幼儿园入园、离园各1小时需要三位保安在岗。
10. 对学校重点部位及周边巡查每日不少于6次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。
11. 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。
12. 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。
13. **消控室管理**
14. 配备完善的消防设施和器材（灭火器、消防栓、安全出口、应急照明灯等），定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。
15. 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。
16. 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。
17. 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗（需提供原件），不应其他单位兼职人员。
18. 消防远程监控系统：中标人负责接入远程监控系统。
19. **应急管理**
20. 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。
21. 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。
22. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。
23. **保安员专业技能培训**

对派驻保安员进行每学期不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。培训方式可自行组织或采取委托保安培训机构集中授课进行，师资力量可以邀请属地公安机关民警或兼职法制副校长。

**三、绿化服务**

1. **服务内容：**
2. 负责校园内树木、花草、绿地、操场草皮等绿化日常养护和管理。
3. 负责行政楼门厅、走廊、办公室等区域花木摆放、养护和管理等。
4. **服务质量标准：**
5. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。
6. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。
7. 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。
8. 室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。在大门口等显著位置设置一定数量的花境，每年更换花卉不少于四次，确保美观统一。
9. 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
10. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。
11. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。
12. **绿植租赁清单（租赁费用包含在本次投标报价中）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学校** | **楼层** | **位置** | **品名** | **高度/米** | **规格** | **数量（盆）** |
| 余杭区安溪幼儿园石桥园区 | 一楼 | 门口 | **叶兰** | **70cm-100cm** |  | **2** |
| **天堂鸟** | **150cm-180cm** |  | **1** |
| **六月雪** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **女真** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **矾根** | **15cm-20cm** |  | **5** |
| **虎尾天门冬** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **三管兰** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| 围墙 | **常春藤** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| 消控室门口 | **红掌** | **40cm-50cm** |  | **1** |
| **多肉** | **15cm-20cm** |  | **1** |
| **常春藤带盆** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **水养巴西美人** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| 长廊小景 | **红掌带盆** | **40cm-50cm** |  | **10** |
| **大幸福树** | **180cm-200cm** |  | **10** |
| **龙须树** | **120cm-150cm** |  | **10** |
| **黄金榕** | **60cm-80cm** |  | **4** |
| **春雨叶** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-80cm** |  | **2** |
| **圣蕨** | **40cm-50cm** |  | **5** |
| 水池上 | **常春藤** | **40cm-50cm** |  | **1** |
| **钻石翡翠** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **钱串** | **15cm-20cm** |  | **2** |
| **多肉** | **（含盆）** |  | **3** |
| 大门口木桩 | **袖珍叶子** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **香彩雀** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **蓝雪花** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **黄金络石** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **菖蒲** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-70cm** |  | **2** |
| **常春藤** | **30cm-40cm** |  | **2** |
| **钱串多肉（含盆）** | **15cm-20cm** |  | **2** |
| **变色木** | **60cm-70cm** |  | **3** |
| **菖蒲** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **仙丹** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **香彩雀** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **黄金络石** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| **长生花** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **百叶草** | **50cm-60cm** |  | **5** |
| **鼠尾草** | **50cm-60cm** |  | **6** |
| **蓝雪花** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| **虎尾天门冬** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **吊兰** | **50cm-60cm** |  | **5** |
| 大厅 | **巴西美人** | **50cm-60cm** |  | **6** |
| **水养植物** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **美丽竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **猫眼竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| 大厅长箱子 | **富贵蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **狼尾蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **吊兰** | **50cm-60cm** | **7-8头** | **10** |
| **双线竹芋** | **30cm-40cm** |  | **10** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** | **多枝** | **4** |
| **女真** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **常春藤** | **70cm-80cm** |  | **2** |
| **苹果竹芋** | **60cm-70cm** |  | **1** |
| **圣蕨** | **50cm-60cm** |  | **1** |
| **天堂鸟** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **双线竹芋** | **30cm-40cm** |  | **4** |
| **狼尾蕨** | **70cm-80cm** |  | **4** |
| **苹果竹芋** | **60cm-70cm** |  | **4** |
| **玛丽安** | **30cm-40cm** |  | **2** |
|  |  | **吊兰** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **富贵蕨** | **50cm-60cm** |  | **4** |
| **女真** | **70cm-80cm** |  | **4** |
| 教室 | **小绿萝** | **50cm-60cm** |  | **12** |
| **常春藤** | **50cm-60cm** |  | **12** |
| **多肉** | **20cm-30cm** |  | **12** |
| **水养植物** | **20cm-30cm** |  | **12** |
| 办公室 | **一帆风顺** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **龟背竹** | **70cm-100cm** |  | **3** |
| **幸福树** | **150cm-180cm** |  | **2** |
| **兰花** | **70cm-80cm** |  | **2** |
| **吉姆蕨** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **美丽竹芋** | **50cm-60cm** |  | **2** |
| **春雨** | **70cm-80cm** |  | **3** |
| **玛丽安** | **50cm-60cm** |  | **3** |
| 卫生间 | **马库斯（缺口盆）** | **30cm-40cm** |  | **4** |
|  | **蕨类（含碗盆）** | **15cm-20cm** |  | **4** |
|  |  | **钱串多肉（含盆）** | **15cm-20cm** |  | **8** |
|  |  |  | **水养植物** | **50cm-60cm** |  | **8** |

**四、设施设备维护**

1. **服务内容：**负责校园内给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、餐梯、强电（需请有资质的第三方专业人员）等设施设备的日常维修、维护、保养，做好房屋的日常维护。800元以下单个配件更换及维修费用包含在物业外包费用内。
2. **服务质量标准：**
3. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。
4. 定期巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。
5. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。
6. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。
7. 定期对水泵、管道进行养护并及时清理，每次清理有记录。
8. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。
9. 餐梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。
10. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对餐梯保养、运行进行监督管理。
11. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。
12. 定期对空调通风系统、新风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。
13. 确保校园（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。
14. 定期对热水器、空调、消毒柜等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。

**其他未明确的事项和服务内容和服务要求(物业服务未尽事宜参照余机事〔2023〕12号关于印发《余杭区中小学、幼儿园物业管理服务外包实施细则》的通知执行）**

### 第五条  合同期限

自 年 月 至 年 月 日。合同期满，如考核合格可续签合同至2026年8月31日止。此后合同期满的，甲方可要求乙方延续提供1-2个月的服务，费用标准按原合同规定执行，乙方应予保证。

### 第六条  物业装备、耗材的使用

甲方免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

### 第七条  物业管理收费及资金来源构成

1.本合同期内物业管理服务费 万元。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业服务费成本监审：

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

1.1 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；

1.2 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；

1.3 对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内及服务标准相对应；

1.4 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。

2.合同所需资金来源构成为：

金额单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购计划文号 | 采购目录 | 数量 | 预算资金 | 资金来源性质 | 资金支付方式 |
| 1 |  | 物业管理服务\* | 1 |  | 预算内资金 | 财政授权支付 |

1、资金来源性质包括预算内资金、专户资金、其它、核算其它、预算内暂存、专户资金暂存、核算其它暂存等，根据采购计划核定的性质填写。注：

2、资金支付方式包括财政直接支付或财政授权支付、单位自行支付，根据采购计划核定的方式填写。

### 第八条  费用结算方式

乙方进场服务并通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，在每季度最后一月的20日前支付给乙方季度物业管理费。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 付款时间 | 付款比例 | 金额 | 备注 |
|  | % |  | 乙方开具服务费发票后，甲方在付款日期前，按发票金额支付乙方。 |
|  |  |  | 乙方开具服务费发票后，甲方在付款日期前，按发票金额支付乙方。 |
|  |  |  | 乙方开具服务费发票后，甲方在付款日期前，按发票金额支付乙方。 |
|  |  |  | 乙方开具服务费发票后，甲方在付款日期前，按发票金额支付乙方。 |

### 第九条  履约保证金

1. 签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额 %的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2. 甲方有权从合同总金额中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一月内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

### 第十条  物业管理服务质量要求

乙方须按下列约定，实现目标管理，除下列几点之外，如双方认为需要进一步细化的，可以通过附件形式进行进一步明确：

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

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

3. 房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1个工作日内处理完毕；

4.环境卫生：乙方根据分园的不同分布和采购需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；

5.急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复；

6. 小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟；

7. 甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评；

### 第十一条  经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传，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，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致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，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

### 第十二条  乙方对甲方作出如下承诺：

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

2. 乙方应允许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，有关费用由乙方承担。

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，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

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

5. 服务承诺：

5.1为服务区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量（ 人），甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人500元/次累计扣除当季度合同款。街道考核通报一次，乙方扣除1000元一次当季度合同款。区考核通报一次，乙方扣除3000元一次当季度合同款。乙方超过10日仍未补齐人员整改到位的，甲方有权进行加倍处罚。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。所有工作人员上岗前必须经县级以上人民政府卫生行政部门指定的医疗卫生机构进行健康检查，取得《托幼机构工作人员健康合格证》后方可上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

5.2乙方员工相应的工作未达到工作要求或者工作出现差错的，甲方可以按每项工作第一次每人 500 元/次累计扣除当月合同款;第二次每人 1000 元/次累计扣除当月合同款;第三次及以后将按每人2000元/次累计扣除当月合同款;乙方员工出现重大失误或者差错，如考试铃声差错，前后门岗进入不明身份人员，夜间值班未到位等，甲方视具体情况可以按 1000-20000 元/人或次累计扣除当月合同款。同时乙方应承担由此引发的全部责任和经济赔偿并且甲方有权中止会同。

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

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

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

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

10. 在服务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的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改并有权根据实际情况减少部分物业费用，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方有权单方委托第三方完成这一工作，所产生费用连同15%的违约金由乙方承担，甲方有权从待付物业费中扣除。

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

12. 禁止事项

12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

12.2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。

12.3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。

12.4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。

13. 保险

13.1第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。如因乙方人员造成他人人身或财物损害，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿。

13.2员工人身意外

在服务期内，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不受任何责任的约束。

13.3其他保险及费用

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

14. 乙方及其员工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，同时承担违规责任。

15. 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。

16. 乙方保证在服务期满当天下午五时前撤离现场。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

### 第十三条  甲方对乙方作出如下承诺

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入服务区域开展服务工作。

### 第十四条  合同生效和终止

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2. 终止

2.1 提前终止

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

2.1.2因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止合同，且乙方须支付给甲方月度物业服务费二倍金额的赔偿金。

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

2.1.4如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止合同，乙方须支付给甲方月度物业服务费二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止合同，乙方须支付给甲方月度物业服务费三倍金额的赔偿金。

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

2.1.6提前终止合同期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5五条。

2.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止合同。

2.1.8乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止合同。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议。

3. 合同终止后果

3.1 终止合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿的效力。

3.2 上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方，如甲方未收取履约保证金的，乙方应按照本合同总金额10%向甲方支付违约金，给甲方造成损失超过违约金的，乙方照实赔偿。

3.3 合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代理处理，所产生费用甲方有权要求乙方承担并有权要求乙方承担10%的违约金。

4. 不放弃权利

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

### 第十五条  双方权利义务

### 1. 甲方权利义务

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的物业管理制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

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

（6）按期支付物业管理费用；

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

（8）提供乙方所需的办公用房。

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

### 2. 乙方权利义务

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

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

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

（4）负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

（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，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

（10）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。

### 第十六条  乙方的人员配置

### 1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人： ，身份证号码：

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

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

### 2. 物业人员要求：

**（一）总体要求**

1. 杭州市余杭区安溪幼儿园石桥园区,岗位总人数不得低于14人，包括：项目经理1人，保洁主管1人，保洁员2人；保安主管1人，保安员4人，消控员3人；绿化工1人；工程维修人员1人。
2. 需提供法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定。
3. 所有人员要求政治上可靠，无违法犯罪记录，身体健康（幼儿园需提供托幼机构健康证），会普通话，工作负责，吃苦耐劳。管理层人员应具有较强的组织领导能力和协调能力。
4. 管理服务人员应按规定统一着装，工作服样式要求能体现岗位特色和方便不同岗位作业。知晓本岗位服务礼仪，遵守《物业管理服务人员行为规范》要求。
5. 中标人应按招标要求，配备充足、能胜任各岗位的相关管理和服务人员，并保持人员稳定。遇调动或辞职等特殊情况确需更换人员的，项目经理至少提前20天、其他人员至少提前7天告知采购人并征得采购人同意后方可更换，中标人应及时替换、补充符合招标要求的相应人员，提前做好交接班，不得影响采购人正常工作秩序。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，中标人应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。
6. 中标人应做好保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于一次；对派驻保安员实行每月一次的检查管理。

**（二）管理层人员要求**

1. 项目经理：年龄50周岁以下；大学本科以上学历；具有3年以上物业项目经理工作经验；
2. 保洁主管：年龄50周岁以下；大专以上学历；具有2年以上物业保洁主管工作经验；
3. 保安主管：年龄50周岁以下，大专以上学历；具有2年以上物业保安主管工作经验，持证上岗；

**（三）其他服务人员要求**

1. 保洁员：年龄55周岁以下；具有保洁工作经验；
2. 保安员：年龄50周岁以下；具有保安工作经验；持证上岗；学校保安员上岗前必须参加岗前培训，经培训合格后方可上岗；
3. 消控员：年龄50周岁以下；具有消控工作经验；持证上岗，有中级（四级）以上证书；学校消控员上岗前必须参加岗前培训，经培训合格后方可上岗；
4. 绿化工：年龄55周岁以下；具有绿化养护工作经验；
5. 工程维修人员：年龄55周岁以下；高中以上学历；具有工程维修工作经验；具有相关专业上岗证；
6. **工作时间要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **工作日在岗时间** | **工作时间内应在岗人数（人）** | **备注** |
| **1** | **项目经理** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **2** | **保洁主管** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **3** | **保安主管** | **8:30-16:30** | **1** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **4** | **保安员** | **24小时** | **0:00-8:00：1人****8:00-16:00：2人****16:00-24:00：1人** | **轮休制，每人每天8小时。**  **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **5** | **消控人员** | **24小时轮岗** | **0:00-8:00：1人****8:00-16:00：1人** **16:00-24:00：1人** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **6** | **保洁员** | **6:30-11:30**  **13:30-16:30** | **2** | **双休日、法定节假日、寒暑假正常在岗。** |
| **7** | **绿化工** | **有服务需求时正常在岗** | **1** | **有服务需求时正常在岗。寒暑假和法定节假日根据维护方案及时做好维护保养工作** |
| **8** | **工程维修人员** | **有服务需求时正常在岗** | **1** | **服务需求时需正常在岗。由于特殊原因、灾害性天气等应急维修需半小时内响应到场**。 |

### 以上所有岗位的设置、排班，应符合《[中华人民共和国劳动法](http://www.baidu.com/link?url=F45hGkUIbBtxVnxPZATPQbkbwCTU3UxFBB4t-a-QSoW-3bIW4BtrL6FnbZHsoQuDz-Tl0uQwaqK33u1ssI-PWGeDOXSuPpiDhEwM8ziWofO" \t "https://www.baidu.com/_blank)》相关规定，应满足采购人工作日、双休日、法定节假日的全部工作任务；投标人自行合理安排员工休息时间，如产生替班加班情况，均由投标人自行承担相应费用

**（五）《物业管理服务人员行为规范》**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | | 行为参考规范 |
| 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；  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。 |
| 须  发 | 1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；  2、男员工不留长发，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，经常修剪指甲；  2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；  3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；  4、保持眼部、耳部清洁；  5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；  6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| 行 为 举 止 | 服务态度 | 1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；  2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。 |
| 行  走  姿  态 | 1、行走时不宜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，不允许同行时嬉戏打闹；  3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；  4、与外来人员相遇时，应主动点头示意。 |
| 坐立姿态 | 1、入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，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、要注意个人形象，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、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；  3、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。 |
| 欢迎语 | 欢迎光临、欢迎您来XX单位。 |
| 祝贺语 | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| 告别语 | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| 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，单位的规定是这样的。 |
| 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，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“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，这是单位规定，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，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”  6.当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”  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，应礼貌地说“再见！” | |
| 接听拨打电话 | 1.接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”  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，音量要适宜，以免对方听不清楚。  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。” | |

### 五、其他相关要求

### （一）根据本项目物业使用特点，提出合理的物业管理服务理念、服务定位和服务目标，并严格执行。

### （二）针对本项目有比较完善的组织架构、主要管理流程（包括：运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图）、主要管理机制（包括：激励机制、监督机制、约束机制）。

### （三）有完善的物业管理制度，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度等，体现标准化服务水平。

### （四）针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。

**六、不定期检查抽查**

### 6.1甲方有权定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈乙方。并每季对“传达、保安和秩序管理”，“环境卫生绿化”，“综合维修”、“消防安全”等四项内容的检查结果进行考核。季度考核每一个单项考核不合格，季度款扣罚 5000元;

### 6.2乙方应定期每月 15 日向甲方上报投入的岗位人员考勤表和工资报表，考核表应详细注明人员基本信息是否按招投标文件响应到位，高配人员、消控人员等国家强制性要求的人员响应情况要单独列出。如有特殊情况:造成岗位人员暂时空缺，乙方必须及时报告甲方，并及时安排好暂时空缺人员的岗位顶替，同时在一个月内内招聘新人员上岗;除季度考核外，甲方还将不定期抽查物业整体人员投入情况，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于月报表以及合同人员要求，甲方将扣除该岗位人员的当月工资额的对应的合同款额，对于抽查情况跟每月报表不符，甲方第一次书面警告和扣除相应人员缺项合同款，第二次发生采购单位有权直接解除合同。

### 第十七条  争议处理

因合同执行而产生问题的解决方式（请勾选，可多选，并按序依次协调）：

1.双方协商解决（  √  ）

2.向中标供应商指定协调人反映（     ）

3.向省政府采购中心反映（     ）

4.向政府采购管理部门投诉（  √  ）

5.提请仲裁（     ）

6.向甲方所在地人民法院提起诉讼（  √  ）。

乙方的项目总负责人电话：

### 第十八条  其他约定事项：

1.相关采购项目招标文件、投标文件、协议等是本合同不可分割的组成部分，本合同未尽事宜从其规定。

2.本合同一式肆份，供应商壹份、采购人各叁份。

3.本合同经甲、乙双方签字、盖章后生效。

合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）： 法定（授权）代表人（签字）：

地址： 地址：

电话： 电话：

开户银行： 开户银行：

账号： 账号：

签订日期： 签订日期：

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

我方参与良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

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

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）的相关规定，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，参与政府采购活动，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，**除提供上述《符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函》外，还需提供下列材料：总公司（总机构）的授权书或提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。**

**二、联合协议（如果有）**

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

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C.**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求（如果有）**

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

**一、投标函**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

我方参加你方组织的良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评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政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2 报价情况说明（如果有）；

2.3.3中小企业声明函（如果有）。

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。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

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）**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ,所在单位： ），以我方名义处理良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】政府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）**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ,所在单位： ），以我方名义处理良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】政府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

注：▲供应商委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表（代理人）的，应当在投标（响应）文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。

**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6）；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。**]

1. **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 | 投标文件的组成应符合招标文件要求 | 投标文件 | / |
| 4 | 其他实质性要求1： | 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 |
| 5 | 其他实质性要求2： | 见投标文件第 页 |
| …… | 其他实质性要求……： | 见投标文件第 页 |

注：1、按本格式和要求提供。

**2、招标文件中实质性要求必须明确响应。**

**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** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **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 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：1、按本格式和要求提供。本表格所反映的偏离情况与“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”不一致的，以“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”为准。

2、投标人须保证：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非实质性要求。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

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

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）报价情况说明…………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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）的价格完成良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】的实施。

**开标一览表（报价表）（单位均为人民币元）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，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、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

二、报价情况说明（如果有）

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

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加杭州市余杭区安溪幼儿园单位的良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：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3：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4：业务专用章使用说明函**

杭州市余杭区安溪幼儿园、杭州市公共资源交易中心余杭分中心：

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，在参加你方组织的良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】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5：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良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】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、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、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。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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6：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）若成为良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目【招标编号：HZYHZFCG-2025-019】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2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、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 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7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 杭州市余杭区安溪幼儿园 的 良渚街道安溪幼儿园石桥园区物业服务采购项目 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小微企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

物业管理服务，属于 物业管理行业 ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） 。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：

1、填写要求：①“标的名称”“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。