[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)

招标文件

**（电子招投标）**

编号:DL[2024]387

采购人：杭州市行政大楼服务保障中心

采购代理机构：建正工程咨询有限公司

二〇二四年十一月二十一日

**目 录**

[第一部分 招标公告 3](#_Toc20363)

[第二部分 投标人须知 7](#_Toc118)

[第三部分 采购需求 22](#_Toc14652)

[第四部分 评标办法 29](#_Toc483)

[第五部分 拟签订的合同文本 46](#_Toc23763)

[第六部分 应提交的有关格式范例 62](#_Toc32709)

**第一部分 招标公告**

项目概况

**杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费**招标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)**[2024年12月12日14点 00分00](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)**[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：DL[2024]387**

**项目名称：杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费**

**预算金额（元）：10123500**

**最高限价（元）：10123500**

**采购需求：杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费**主要内容：1、会议中心内会议厅及配套接待厅（室）共26间的会议服务保障工作；2、市民中心部分公务楼层办公室、会议室、健身房及接待休息室共100间的服务保障工作（最终数量根据实际需求确定）；3、市委全委会年度会务服务保障工作；4、市民中心区域内的重大应急保障服务以及其他临时性服务保障工作。详见招标文件第三部分采购需求。

**合同履约期限：1年。**

**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(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：

**专门面向中小企业**

**服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；**

4.本项目的特定资格要求：无；

5.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2024年12月12 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：**2024年12月 12 日 14 点00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：**2024年12月 12 日 14点00分00秒

**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：浙江政府服务网-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或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“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：杭州市行政大楼服务保障中心

地 址：杭州市江干区解放东路18号市民中心B座

传 真：0571-85256115

项目联系人（询问）：王健

项目联系方式（询问）：0571-85256115

质疑联系人：翁建新

质疑联系方式：0571-85253853

2.采购代理机构信息

名称：建正工程咨询有限公司

地址：杭州市西湖区西投万科开物创新大厦B座9楼

项目联系人（询问）：贺妮娜

项目联系方式（询问）：13545165603

质疑联系人：方玲霞

质疑联系方式：18058123450

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /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

传 真： /

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

政策咨询：陈先生、厉先生，0571-89580460、89580456

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 | **项目说明** | 一、项目名称：杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费  二、采购内容：杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费，具体详见第三部分采购需求。  三、服务地点：杭州市行政大楼服务保障中心。  四、合同履约期限**：1年（自2025年1月1日至2025年12月31日止），服务期满，中标供应商根据采购方的要求延续提供1-3个月的服务，费用标准按新合同规定执行。**  **若本项目因为采购流程时间导致原服务商需延期1-3个月服务的，供应商需在收到采购方支付首笔费用后一周内，按中标金额折算延期1-3个月服务费支付至原服务单位。**  五、具体采购要求：详见采购文件第三部分采购需求。  六、最高限价：见采购公告 |
| 2 | **项目属性** | 服务类。 |
| 3 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）的所属行业规定，本项目采购标的：**杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费** ，属于**租赁和商务服务业**行业； |
| 4 | **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。 |
| 5 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的保洁服务工作分包。  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。 |
| 6 | **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： / 。 |
| 7 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品：/ ；  （2）样品制作的标准和要求： / ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： / ；检测内容： / 。  （5）提供样品的时间： / ；地点： / ；联系人： / ，联系电话： / 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 8 | **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（编制时可根据项目情况进行调整）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（编制时可根据项目情况进行调整）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  9 | **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。 |
| 10 | **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。 |
| 11 | **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。** |
| 12 | **中小企业信用融资** | 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。 |
| 13 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：**杭州市西湖区西投万科开物创新大厦B座9楼**；备份投标文件签收人员联系电话：**贺妮娜13545165603**。  **采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 14 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 15 | **采购代理服务费** | 采购代理服务费由中标人支付，以每个包项的成交总金额作为收费的计算基数，代理按照计价格（2002）1980号文件规定的78%相应项目收费标准取费，低于5000元按5000元计取。 |

**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”系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）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

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，用扣除后的价格参与评审**（具体根据招标文件第四部分评标办法明确的扣除比例）**。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**（具体根据招标文件第四部分评标办法明确的扣除比例）**。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、成交的，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**、**补偿救济**

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：浙江政府服务网-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。

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根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至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，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

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）；

11.3.3中小企业声明函。

**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。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或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制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光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，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以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5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。

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

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，采购人或采购代理机构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或者成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**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。

23.4 由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

**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或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

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%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。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。

## **27.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，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**

**28. 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：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2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；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.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**

**30.验收**

30.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，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。

30.2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。

30.3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。

30.4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。

30.5 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**

1. **项目简介**

杭州市市民中心会议中心的会议服务保障及部分行政楼公务楼层的会议和公务服务保障。会议中心位于6幢行政楼正中央，地面四层建筑，南、北与礼仪大厅相连，总建筑面积约3.7万平方米，是杭州市级机关召开公共会议、新闻发布、信息媒体与公务接见等功能的场所，按特性可分为商务厅、会见厅、公共会议厅、电视电话会议厅、网络视频会议厅等。

1. **服务内容**

1.会议中心内会议厅及配套接待厅（室）共26间的会议服务保障工作。

2.市民中心部分公务楼层办公室、会议室、健身房及接待休息室共100间的服务保障工作。（最终数量根据实际需求确定）。

3.市委全委会年度会务服务保障工作。

4.市民中心区域内的重大应急保障服务以及其他临时性服务保障工作。

1. **会议中心服务人员要求**

1.按服务要求合理配置项目经理、主管、领班、专业音控员、服务员、保洁员等服务队伍，且管理人员须具备相关职业资历，技术人员具备相关职业资格证书。

2.根据日常服务保障要求及年工作量、岗位要求，工作日到岗人数不得低于岗位要求的85%。当所有会场同时启用或遇有重大会议同时召开时，保障人员不设上限，超岗位数人员要求时，供应商需及时调整到位，确保各会场及各重要会议保障有序开展。

3．服务岗位数不少于 115 个

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 人员岗位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 项目负责人 | 1 |  |
| 2 | 管理人员 | 3 |  |
| 3 | 服务总台接待员 | 4 | 领班1人 |
| 4 | 会议服务员 | 43 | 主管2人、领班4人 |
| 5 | 楼层服务员 | 30 | 主管2人、领班4人 |
| 6 | 音控员 | 18 | 主管2人、领班2人 |
| 7 | 保洁员 | 16 | 领班1人（含洗杯员） |
| 合计 | | 115 | 上述岗位数仅供参考，供应商可根据项目需求提供更多更好的人员服务保证，工作日实际到岗人数不得低于合同约定人数的85%。 |

**（注：具体人员配备等内容，将按实际情况进行调整，供应商必须予以配合。）**

4.**所有人员的驻场工作地点必须服从采购人的分配并满足项目的整体服务要求，由供应商在投标文件中承诺（其中三人安排至会议中心以外的指定岗位）。**

**5. 供应商须在投标文件中出具“如会议服务有特殊任务，供应商务必配备相应数量及专业的服务人员以满足会议服务的正常需要”的承诺书。**

**6. 供应商须在投标文件中出具“会议服务保密承诺书”。**

7．所有人员的驻场工作地点必须服从采购人的分配，并满足项目的整体服务要求，由供应商在文件中承诺。

8.人员培训：为保证服务质量的延续性，服务团队的稳定性，供应商对人员应有切实、充分的培训提升服务，以保证服务质量。比如建立日常的培训制度及礼仪培训、专业技能培训等。

9．筹备方案要求

1）**供应商须在投标文件中出具“如中标，主要管理人员及技术人员在中标通知书发出后5日内入场熟悉场地和先期准备工作，所有人员在15日内入场并办理完成交接手续，期间将保证会议中心、公务楼层正常运行”的承诺**。

2）考虑项目时间的急迫条件，供应商需对筹备准备工作有充分的认识准备，对按时交接运营的可行性等进行充分评估，并对筹备过程提供应有的支持保障。

3）筹备过程中供应商需准备好进场的的设施、材料、服装，以及所有人员进场前报审等具体的对接方案。

4）如在承诺的时限内，未能及时安排人员到岗影响会议保障的，供应商应提出具体、明确的违约责任承诺条款，且能充分保障项目顺利履行。

▲**10.服务人员工资不得低于杭州市最低工资标准和社会保障费用之和（杭州市人民政府关于调整市区最低工资标准的通知 杭政函〔2021〕69号）。**

**（一）对会议服务供应商的基本要求**

1.供应商具有完善的会议服务管理制度及对本项目的服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；有专门的管理机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。

2.供应商根据采购人要求派出的全体人员，须遵纪守法、品行端正，确保全体人员无犯罪和不良记录；具有正常履行职责的身体条件；具有符合职位要求的文化程度、从业资格和工作能力，能自觉服从工作安排；且身体健康、五官端正、着装统一、行为规范、举止文明、责任心强。对政审情况和银行征信情况进行严格检查。

3.供应商负责采购人所指定区域、场所的各项工作。未经采购人同意，供应商所派出的工作人员不能进入涉密场所，不得干涉采购人内部管理和内部行政事务及纠纷。人员进驻后，必须服从采购人的管理，严格遵守采购人有关规章制度并接受采购人监督。

4.音控人员必须有专业设备的上岗资格证书，技能熟练，严格执行操作规程。

5.会议服务管理及服务人员上岗前或调动时需报采购人备案；所有工作人员必须签订保密协议并经采购人认可后才方可上岗。

6.协助采购人做好厉行节约工作。

（二）对工作人员的基本要求

1.项目负责人：有担任类似会议服务管理主管工作岗位5年以上工作经历，知识面广，熟悉会务服务流程，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。

2.管理人员：有3年以上相关工作经验，专业对口，年龄45周岁以下，有一定的组织管理能力和协调能力。

3.会议服务人员及楼层服务员：要求35周岁以下女性，高中及以上文化程度，身高近160公分，懂得相关礼仪知识，五官端正，形象较好，具有良好沟通能力，确保会议机密，入职前需提供健康证及相关体检合格证明。

4.音控员：要求48周岁及以下男性，高中及以上文化程度，懂得相关礼仪知识，具有专业的设备操作上岗证书，能熟练掌握音响设备操作，并严格执行操作规程，保证会议机密，要定期开展专业培训加强技能。必须配备扩声音响工程专业技术顾问一名进行定期指导，配备人员要求实际从事音控工作两年以上的音响调音员人数占所有音响调音员的50%以上且具有相应专业技术等级（具备专人对日常设备故障的基础判断及维修）。

5.保洁员：年龄在48周岁以下，1年以上从业经历，作风正派，工作认真负责，服务前需体检合格。

6.考虑会议保障中出入场所的保密特殊性要求，服务保障措施中拟派人员必须有保证有一定的中共党员比例。

（三）保密措施要求

针对本项目的服务的特定性，供应商需考虑必要的保密管理，包括企业的保密制度建设、人员的保密培训、管理、保密协议约定等内容并针对本项目提出具体的实施方案。

1. **服务的内容和要求**

（一）前期准备

1.本次会议服务采购人要求供应商根据会议中心楼层公务服务及会议服务现状,做好各种准备，提前完成相关人员培训，具备在采购人需要时即可提供全面完整的服务。

2.无偿参与设备设施交接、会议家具整理及前期场地、设备熟悉等工作。

（二）会议及公务服务

1.根据采购人需要提供在服务范围内重大活动、会议、节日等活动的服务，包括会议预定、接待、会场布置、茶水服务、音响保障、横幅制作及悬挂、搬运器材、搬动桌椅、空调控制、会后清场保洁、各类活动需要的礼仪服务等工作。

2.会前，根据会议、活动日程安排提前布置好会场，准确掌握会议相关议程。

3.会议期间全程在指定岗位提供会议服务及音响服务保障，服务人员在服务过程中要做到微笑服务，续水时间控制在20分钟以内或视会场实际需求进行临时调整。

4.会议服务过程中密切注意会场内参会人员情况，观察主席台及参会者的动态，从参会者的眼神或动作中领会需求并及时上前询问帮助解决。

5.会议服务人员必须有较高的政治觉悟和保密意识，保证会议机密。会议期间若有重要会议事项要讨论不需要会议服务，服务人员应倒完水后退出会议室在外等候。

6.会议结束后服务人员要立即将会议室所有的门打开，热情送客。客人离开会议室后要及时清理会场物品，打扫会场卫生，查看有无客人遗留物品，若发现遗留物品应及时通知客人或者交于部门主管联系帮忙转交。

7.各个会议室配套的服务间、音控室、休息室等要保持干净整洁，会议结束后要及时打扫干净。

8.重大会议期间，主管以上给管理人员要到场监督会议服务情况，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对。

9.应对各会议室，根据不同的功能定位和需求提供优质、规范的会议服务。会议负责人要制定完备的会议服务工作细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。

10.会议室内表决器需配专人操作。

（三）楼层公务服务保障

1.楼层办公室的卫生保洁、报刊分发等公务服务，至少有2人分两班在公务监管人员带领下进入办公室服务，并需在机关工作人员上班前或下班后进入服务，严禁携带手机。

2.楼层会议室根据不同的功能定位和需求，做好会前的准备、会后的保洁工作，并提供优质的会议服务

3.工作日早晚对市领导办公区域进行清洁检查。按时领取报刊杂志分发到领导办公室，做好早、晚班工作交接台账记录，认真完成监管人员交办的任务，并确保服务质量。

4.双休、节假日期间认真落实值班制度，值班人员做好工作交接台账记录，做好服务保障工作。

5.对领导办公室和公务接待休息室电器日常的管理，每月配合相关科室和物业做好对领导办公室所有用电和电器的进场排查工作，以及日常领导办公室设备报修和跟进工作，做好相关台账记录。

6.每月定期对领导办公室和公务接待休息室的洗漱用品、矿泉水等消耗品进行生产日期检查。

7.公务接到休息室无人员入住时做好日常保洁维护，在接到保障通知后第一时间做好准备，使用后，及时更换床上用品，打扫卫生并做好工作记录；

8.出现特殊天气或事件，提前做好相关准备，确保公务接待休息室可以立即使用，及时增加值班人员。

（四）市委全委会服务

l.市委全委会保障。

2.服务内容

1）市委全委会保障的布置、撤场（含主席台背景搭建、音响、移动电视机设备、屏风、茶歇台、茶杯、热水瓶、桌套等）。

2）所有会场桌椅等家具摆放、桌套铺设、帷幕悬挂熨烫、横幅制作悬挂、茶杯、茶叶、小毛巾等会议用品摆放和移动电视机、话筒等音响设备调试等；

3）会前打水，会前所有岗位人员点位迎领，会中茶水服务;会后收尾倒茶水、清空热水瓶、用品装框收回。

4）茶杯清洗、消毒、烘干、桌套熨烫等。

5）主席台搭建、音视频安装（含撤场）须由专业人员拆卸拼装，包含主席台重组及复位，原有音响设备拆除及复位、会议专用音控设备安装拆除和调试、背景惟幕调整及回收、红旗党微悬挂放置及回收、舞台灯光调试等。

3.服务的标准参照浙江省杭州市地方标准《机关事务管理会议服务规范》，要求不低于会议中心A类会议服务标准。

4.岗位设置和人数安排表

按全会服务保障要求配置所需相关人员。

（五）其它重大会议保障工作

1.市民中心范围内的临时性会议保障工作。

2.其它重大会议保障工作.

（六）档案管理

有较完善的会议服务管理档案制度，档案内容至少应包括：

1.会议预约登记记录、会议服务保障人员记录及数据统计；

2.各会议室音响设备设施清册；

3.设备管理档案；

4.来访者登记资料档案；

5.日常管理台账档案，包括安全卫生检查、设备维修保养记录、物品领用记录、疫情防控相关台账等。

（七）消耗用品

办公用品、保洁用品等消耗品由投标供应商提供。

（八）会场音响设备管理

1.供应商应配合采购人定期做好音响设备检查和日常养护报修工作；

2.供应商应建立会议设备设施日常维护、检查机制，聘请专人加强对音控人员的培训和设备的日常检查维护，发现安全隐患及时上报采购人；

3.供应商在使用中如发现人为损坏需要赔偿；

4.供应商对采购人各会议厅（室）及其相关服务配套的设备设施负有保管义务，涉及固定资产的设备设施须参照采购人相关制度和要求执行；

5.供应商应妥善保管和使用茶具、茶叶、湿巾等会议消耗品，对于超过实际需求的上述消耗用品，采购人有权要求服务单位作出说明并自行承担超出部分消耗品购置；

（九）会议服务管理质量考核指标要求

供应商对会议服务要满足采购文件相关要求，采购人按上述但不限于上述标准，根据《杭州市行政大楼服务保障中心公务服务及会议中心劳务服务监管考核办法》等相关制度对服务单位的服务质量进行监管考核，并结合第三方社会测评机构的年度测评结果支付服务费。

1.月监管考核（指当年1-12月）：采购人按照月监管考核结果支付每月服务费，当月监管考核90分及以上的服务费全额支付；当月监管考核80-90（不含90）分的，服务费扣减5%；当月监管考核70-80（不含80）分的,服务费扣减10%；当月监管考核60-70（不含70）分的，服务费扣减20%；当月考核低于60分的为不合格，视情服务费扣减30%-50%。当月监管考核应扣减的服务费在次月的服务费中扣除。

2.年度第三方测评达92分及以上且1-11月监管考核平均分在90分及以上的，已扣减的服务费可以全额退还给供应商，12月份监管考核扣减的服务费在当年合同履约保证金中扣除，扣完为止，12月份监管考核扣减的服务费不再返还（注：因管理疏漏，导致严重安全事故，影响较大的情形，当月扣除的服务费不予以返还。）

1. **报价基准及其它**

1.报价应包括会议服务管理工作人员的工资、社保福利费、卫生保洁材料费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、合理利润，以及管理、劳务、培训、环境布置、宣传服务、风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成采购文件规定的会议服务管理工作所涉及到的一切相关费用。

2.供应商自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育等保险及劳保、工资、福利、食宿、交通等有关问题。

3.供应商自备服务过程中涉及的办公用品及保洁消耗品。

4.项目实施中根据实际需要，采购人如对采购服务内容作适当变更，供应商应予以配合。

5.采购人提供会议服务管理必要的办公场地。

6.所有工作人员服装由供应商自行采购，服装样式事先需经过采购人认可（要求三到五年更新一套春季、两套夏季、一套冬季工作服，并统一配备鞋、袜等配饰）。

7.供应商需要充分考虑采购人工作的特殊性：

（1）采购人楼层公务服务，一年365天都需要工作人员值班服务保障。

（2）突发性会议和重大活动较多。

（3）工作时间要求：

a.采购人楼层公务服务保障时间:工作日分上午和下午两班，上午班早上6：30—下午2：30，下午班下午1：00至晚上9：00；双休日、节假日在岗时间为早上7:00-晚上8：00，至少安排3人在岗值班。

b.采购人会议服务保障临时性、突发性会议保障及节假日会议保障，根据任务需要随传随到。

8.因项目预算执行及服务交接导致的原服务单位在合同期外延续提供的服务，费用标准按新合同规定执行，由本项目的供应商承担并支付。

1. **其他要求：**

1.以会议服务保障、楼层公务服务保障等为主要管理内容。供应商宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

2.供应商按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

3.除供应商对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员的集中培训。

4.所有岗位建立岗位责任与运作程序、工作质量标准。

5.供应商建立各类应急预案（如会议服务、大型室内活动服务，楼层公务保障、设备保障、疫情防控等），并培训相关人员达到相关要求。

6.重大会议、接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

7.保密规定：供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人有保留追究法律责任的权利。

**八、双方权利及义务：**

1.供应商负责管理、服务团队的组建，负责员工配置、工资、福利待遇、服装及人事、劳资、社保等所有关系。

2.供应商必须按《中华人民共和国劳动合同法》和政府有关部门规定为劳务服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用，并在投标文件中作出明确承诺。工作人员在工作期间发生的一切安全事故均由供应商自行负责。（含因用工不当导致人员伤亡由供应商负全责）如造成采购人损失的，供应商应全部予以赔偿。

3.供应商应当要求采购人根据生产岗位的需要，按照国家有关劳动安全、卫生的规定为供应商员工配置和完善必要的安全防护措施，发放必要的劳动保护用品。

4.采购人应当要求供应商根据国家有关法律、法规，建立安全生产制度。供应商员工严格遵守采购人的劳动安全制度。双方严禁违章作业，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

5.采购人应当要求供应商建立、健全职业病防治责任制，制定并落实职业病防范措施。

6.采购人依法制定单位规章制度，通过有效方式及时告知供应商。

7.供应商服从采购人管理，并严格遵守采购人依法制定的规章制度。

**九、违约责任**

1.供应商员工给采购人造成的经济损失，由供应商负责赔偿。

2.供应商员工有以下情形之一的，采购人可立即通知并退回：

①在试用期内不符合采购人工作要求的。

②严重违反采购人劳动纪律、规章制度的。

③严重工作失职，营私舞弊，给采购人造成经济损失5000元以上及责任事故的。

④被依法追究刑事责任的。

⑤发生其他应退回的事宜。

**十、服务期限**

服务期限自2025年1月1日至2025年12月31日止。服务期满，供应商根据采购人的要求延续提供1-3个月的服务，费用标准按新合同规定执行。

若本项目因为采购流程时间导致原服务商需延期1-3个月服务的，供应商需在收到采购方方支付首笔费用后一周内，按中标金额标准折算支付1-3个月服务费至原服务单位。

**十一、供应商的相关服务方案**

1.考虑会议保障场所及会议内容的保密特性，供应商应针对性建立保密管理方案。

2.针对项目需求及当前的疫情形势，供应商应建立应急预案管理方案。预案内容包括但不限于：

（1）服务保障时，如项目有特殊接待任务及超负荷接待等应急服务的要求，供应商如何考虑人员临时调配的时效性与便捷性，以保障服务要求；

（2）在当前疫情形势下的，会议人员聚集等特殊安全管理的双重要求。

**十二、商务要求**

1. 考虑本项目服务的任务特殊性，供应商2019年11月1日以来应具备一定的项目实施经验，并配置有充分的专业技术人员保障服务质量。
2. 为切实履行会议管理责任及服务质量，供应商应建立完善的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系管理体系等管理规程及质量标准。
3. 建立会议管理制度：考虑现场的场地条件及会场保障需求，如何安排会场的及时清理及会前、会中、会后的保障方案，以保障会议召开的高效、及时性。

**十三、验收**

采购人根据中标供应商的人员安排及服务质量，对服务质量分期考核和评价，过程考核情况和服务质量可作为最终验收的依据。

附：

**《杭州市行政大楼服务保障中心公务服务及会议中心劳务服务监管考核办法》**

为加强公务服务及会议服务管理，规范服务标准，提升服务品质，结合市民中心公务服务和会议服务的实际要求，特制定本办法。

一、监管考核要求

根据购买服务合同科学制定监督考核细则，建立“日巡查、周报告、月考核”监管考核机制。

（一）建立日巡查情况台账，作为周报告和月考核的依据。

（二）周报告情况一式三份，经服务承接单位、监管科室双方签字确认，于每周一上午前报中心办公室。

（三）月度考核总分100分，其中公务服务监管考核评分分值30分（附表1），会议服务监管考核评分分值70分（附表2），每月汇总（附表3）。

月考核表各科室一式四份，经服务承接单位、相关监管科室、分管领导多方签字确认，于次月1日前报中心办公室备案。

二、监管考核范围

公务服务监管考核的范围：市民中心行政大楼公务楼层会议服务保障工作，领导办公室公务服务保障工作，公务接待休息室的服务保障工作。

会议服务监管考核的范围：会议中心各类会议服务保障工作。

三、监管考核细则

（一）基础管理

按合同约定配备人员，组织架构、人员调整须事先书面报备，经中心分管领导同意后方可实施。以不影响服务质量为原则，合理安排工作人员休假；由于工作原因，领班及以上管理人员调离需提前1个月时间做好交接工作（根据协议内容）；普通职员因离职空缺的岗位应在15个工作日内补齐,工作日人员到岗率达到90%以上。建立内部管理制度和培训机制，提升员工素质和职业技能，按计划落实培训相关内容。工作人员值班，工作日、双休及节假日值班时间根据机关值班时间进行安排，做好工作交接记录，做好各类设施设备安全巡查工作，完成相应数据统计台账并上报监管部门。会议服务规章制度的管理，根据会议服务要求不断完善服务相关制度。自觉维护良好服务形象，严格遵守安全保密制度，会议保障期间须将手机调至静音，不得随意接听电话，保障重要会议或涉密会议时一律不准带手机或其他录音、录像设备进入会场。遵守中心的相关规定和纪律。针对突发事件建立应急预案和台账，通过定期组织培训、演练，提高应急处理能力，如遇突发事件须及时通知监管部门并采取相应措施。

（二）公务服务监管考核标准

**1.**公务楼层会议服务监管考核标准参照会议服务监管考核标准。

**2.**公务服务、公务休息室

（1）必须在监管人员带领下进入领导办公室进行保洁服务。严禁携带手机进领导办公室。

（2）工作日早晚对市领导办公区域进行清洁检查。按时领取报刊杂志分发到领导办公室，做好早、晚班工作交接台账记录，认真完成监管人员交办的任务，并确保服务质量。

（3）双休、节假日期间认真落实值班制度，值班人员做好工作交接台账记录，做好服务保障工作。

（4）对领导办公室和公务接待休息室电器日常的管理，每月配合做好物管二科和物业对领导办公室所有用电和电器的进场排查工作，以及日常领导办公室设备报修和跟进工作，做好相关台账记录。

（5）每月定期对领导办公室和公务接待休息室的洗漱用品、矿泉水等消耗品进行生产日期检查。

（6）公务接待休息室接到保障通知，第一时间做好准备，使用后，及时更换床上用品，打扫卫生并做好工作记录；

（7）出现特殊天气或事件，提前做好相关准备，确保公务接待休息室可以立即使用，及时增加值班人员。

（三）会议服务监管考核标准

**1.会前管理**

（1）会议登记调度员按平台预约信息，提前一天与主办方做好会场使用、会议内容确认、审核，打印派发会议通知单等相关工作。

（2）接到会议任务单后，会议服务方按主办方的要求做好工作分配，根据主办方的需求提前对会场进行布置（包括音控、视频、会议相关议程等）。如遇特殊要求及时沟通协调解决，确保各项会前准备工作按会议主办方的标准、要求落实，并做到完善、细化。如遇A类会议，须在岗前会议召开前1小时向会议监管方报送《会议服务保障方案》（紧急会议除外），及时报告临时性增加或减少会议预订情况。

（3）根据会议任务单下达的内容、参会人数及相关要求，现场会议负责人须提前1小时（重要会议提前1.5-2小时进行布置，至少1名主管以上管理人员）到岗，检查是否按通知单上的要求落实，及时沟通转达会议内容及服务保障的要求。

（4）A类会议提前1.5-2小时到岗布置会场并召开岗位会议，会前须按规定时间内完成所有准备工作，按会议需求检查会场，服务人员提前半小时站立服务。会前20分钟倒好参会人员茶水，会前5—10分钟倒好主席台上的茶水。

（5）话筒、茶杯、茶具、小毛巾、茶叶、矿泉水、桌椅、台布、笔纸、席签等有无按规范摆放、有无破损、污渍。桌椅、立式讲台、衣架、装饰物是否达到卫生标准。如有横幅需求，需对接人员落实、悬挂。如有展板、行架、电子大屏的须提前半天搭建制作，会场内及公共区域搭建须提供相关管理部门审批同意后进行报备，做好全程监管，对现场设施设备做好保护提醒，杜绝安全隐患。布置会场时，需检查会场外电子屏显示内容是否准确，按要求完成会前准备相关流程，并在会议开始时同步电子屏信息至“进行中”。如临近开会前席签、笔记本电脑（播放PPT的须自带笔记本电脑）还没到位，需提醒主办方提前摆放、调试好。控制茶叶量，同时做好重要参会者的个性化茶水服务。

（6）对会场内的卫生、温湿度、空气质量和设施设备的完好进行检查。如遇问题及时反馈，及时处理，体现综合管理意识。

（7）现场会议服务人员须明确知晓本场会议服务的岗位安排、会议议程及本次会议其他事项。

**2.会中管理**

（1）会议服务中全程站姿规范、微笑服务，做到主要通道不间断安排人员站岗。

（2）会场服务人员应密切关注现场情况，观察主要领导动态，从参会人员的表情或动作中领会他们的需求并及时上前询问，尽可能满足参会人员的需求。同时密切关注会场空调温度是否适宜、话筒设备等是否保持正常使用。

（3）会议期间，续水时间控制在20分钟以内，如主要领导喝水较快可根据情况给领导先续水。如会议中更换参会人员需按实际情况更换茶水及相关服务用品。

（4）落实首问责任制，对会议方咨询有问必答，对于会议方提出的要求有条件满足的尽力满足，不推脱、不含糊。

（5）重大A类会议期间，至少1名主管以上管理人员及会议负责人须全程全面监督服务保障过程和会场周边秩序，应对、处理好会议中出现的突发事件并及时报告。

（6）对参会迟到人员要做好引导和送水服务。

（7）熟练操作音控设备，视频会议的信号切换使用，确保声音、图像显示正常。

**3.会后管理**

（1）会后及时打开门和通道，引导与会人员退场。

（2）会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备等，并同步完成场外电子屏相关流程，同时点击屏幕至“已结束”状态。如遇主办方有外借设施设备搭建，须及时提醒主办方撤回。

（3）会场清洁及会议桌椅复原工作到位，查看有无客人遗留物品，若发现及时联络会议主办方并做好相关登记工作。

（4）与物业配合做好会议场所厅室内的消毒、保洁、维修等工作。

（5）会场遗留材料应全部回收，并按涉密材料妥善处理。

**4.设施设备操作维护**

（1）会前，技术操作人员必须对音视频设备做好检查登记工作，根据会议要求摆放话筒、调试音量和图像，确保会中音视频设备系统的正常运行。对有需要LED屏编辑会标的，须提前检查核对。

（2）做好会中可能出现各种问题的应急方案；在所有会议保障服务中，技术操作人员务必熟练掌握音视频设备配置的功能、性能与操作方法，做好在会议保障中音视频设备应急准备工作，如备用话筒、音频、视频资源等。

（3）技术操作人员必须严格执行会议设备的操作程序，不得随意更改音视频设备设置的各种技术参数。会议结束之后及时整理好有关设备，并关闭电源。

（4）音控室的设备不得用于与会议无关的事项，如娱乐及其他事项；严禁非音控人员操控设备。

（5）会议厅（室）、音控室的任何设施设备，不得擅自外借，不得擅自连接会议主办方的自带设备。

（6）技术操作人员必须坚守岗位，严禁擅离岗位。若会中设施设备出现故障，做到第一时间响应并及时上报。

（7）会中严禁非工作人员在音控操作室滞留。

（8）技术操作人员必须严格遵守安全保密制度，不得向任何人泄露会议内容，非主办方要求，不允许录音、录像。

（9）会议服务承接单位，须每月对会议中心、楼层会议室的音视频设备进行一次保养、检查并做好保养台帐。

**5.日常管理**

（1）定时定期进行实际操作培训、理论测试和技能比武。

（2）会议物品未经允许不得外借，确有外借做好借用手续。

（3）会议日常用品按需求做好领用流程，按规范存放，并做到节能减耗。

（4）会场布置时，原则上原有台型及物品摆放一律不准搬移、调换和拆装，如遇特殊情况，应及时向监管部门上报处理。

（5）做好服务间、音控间、洗杯间、办公室等日常保洁，用品必须摆放整齐，设施、设备确保正常使用，桌面、地面保持干净。

（6）定期对全员进行消防安全培训，熟练掌握消防基本技能，消防设施点位及消防安全通道路线。

（7）服务保障人员需符合上级及中心防疫防控管理要求，并按要求完成会议中心疫情防控相关工作。

（四）费用结算

1.服务承接单位提供的结算票据必须保证合法、合规及完整性，如遇账户变动须提供情况说明并附相应变更依据并时更新。

2.服务承接单位结算费用要具备时效性，应按合同约定的结算方式及日期完成费用结算（财政预算指标下达后）。

四、监管考核评分等级

对公务及会议服务管理考核评价实行百分制，评分等级分优秀、良好、合格、不合格四个级别。

考核总评得分在90分（含）以上为优秀，80分（含）－89分为良好，60分（含）-79分为合格，60分以下为不合格。

除会议服务管理日常月考核外，设置附加减分项。日常月考核分与附加减分的合计分不得超过100分。

（一）有以下情形的给予加分，同一加分点可累计加分，最高可加5分。

1.公务及会议服务保障范围内，收到参会者或会议服务单位书面表扬，每次加1-2分。

2.因公务及会议服务保障受到市级以上荣誉的，每次加3-5分。

（二）如出现以下管理责任事项的情形，视严重程度扣减10-40分。

1.因工作人员操作失误、管理疏漏、应急处置不力等原因，造成严重影响的情形；

2.被服务对象投诉，经证实且造成恶劣影响的情形；

3.其它被认定为严重责任事项的情形。

监管考核评分的运用参照相关合同条款、《浙江省杭州市地方标准机关事务管理会议服务规范》及《会议服务手册》执行。

五、本办法由中心公务科和会议科负责解释，自2024年1月1日起施行。原《杭州市行政大楼服务保障中心公务服务及会议中心劳务服务监管考核办法 》（杭机保障〔2021〕32号）同时废止。

附件：1.公务服务监管考核评分表

2.会议服务监管考核评分表

3.公务服务及会议服务监管考核汇总表

附件1

公务服务监管考核评分表

分值30 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分说明  （时间、扣分原因） |
| **公务**  **管理**  **30分** | 基础管理  （10分） | 1.按合同约定配备人员，组织构架、人员调整须书面报备，经中心分管领导同意方可实施；工作日到岗率在90%以上。 |  |  |
| 2.工作人员应按时到岗，不得擅自脱岗；管理人员调离需提前1个月做好交接工作，普通职员因离职空缺的岗位应在15日内补。 |
| 3.定期对管理人员进行专业培训，提升管理能力，确保巡查力度；定期开展各项业务培训和岗位专业技能考核，提高服务人员专业素养与技能。 |
| 4.严格遵守安全保密制度，遵守中心的相关规定和纪律。 |
| 5.建立应急预案和台账，定期组织培训、演练，提高应急处理能力，如遇突发事件须及时通知监管科室并采取相应措施。 |
| 会议服务标准管理（6分） | 1.会议信息发生变更及时通知相关负责人；临时增加会议，早、晚班及时到岗准备。 |  |  |
| 2.会前、会中、会后管理严格参照会议服务监管考核标准执行。 |
| 3.定期检查设备，做到规范操作，无人为损坏、不遗失，未经允许不得外借；对重要易损设施设备统一标注名称和启用日期，按要求定期上报设备改造或更换计划。发现空调、电灯等设施设备以及物品器材损坏及时上报监管人员和物业。 |
| **公务**  **管理** | 公务服务、接待休息室标准管理（14分） | 1.必须在监管人员带领下进入领导办公室进行保洁服务，严禁带手机进领导办公室。 |  |  |
| 2.工作日早晚对市领导办公区域进行清洁检查。按时领取报刊杂志分发到领导办公室，做好早、晚班工作交接台账记录，认真完成监管人员交办的任务，并确保服务质量。 |
| 3.双休、节假日期间认真落实值班制度，值班人员做好工作交接台账记录，做好服务保障工作。 |
| 4.对领导办公室和公务接待休息室电器日常的管理，每月配合物管二科和物业做好对领导办公室所有用电和电器的进场排查工作，以及日常领导办公室设备保修和跟进工作，做好相关台账记录。 |
| 5.每月定期对领导办公室和公务接待休息室的洗漱用品、矿泉水等消耗品进行生产日期检查。 |
| 6.公务接待休息室接到保障通知，第一时间做好准备，使用后，及时更换床上用品，打扫卫生并做好工作记录。 |
| 7.出现特殊天气或事件，提前做好相关准备，确保公务接待休息室可以立即使用，及时增加值班人员。 |
| **总分** | | 以上分值为30分。各项评分内容通过定期检查、不定期抽查，发现有不符合要求的扣除相应分值；同一扣分点再次出现问题，可重复扣分，直至该项扣完为止。 |  |  |
| **附加减分项** | | **（一）有以下情形的给予加分，同一加分点可累计加分，最高可加5分。**  1.会议服务保障范围内，收到参会者或会议服务单位书面表扬，每次加1-2分。  2.因会议服务保障受到市级以上荣誉的，每次加3-5分。  **（二）出现以下情形的视严重程度扣减10-30分。** 1.因工作人员操作失误，管理疏漏，应急处置不力等原因，造成严重影响的情形； 2.被服务对象投诉，经证实且造成恶劣影响的情形； 3.其它被认定为严重责任事故的情形。 |  |  |
| **公务服务评分合计** | | 日常月考核总分与附加减分的合计分不得超过30分。 |  |  |

服务单位负责人（签字）：

监管科室负责人（签字）： 分管领导（签字）：

日期：

附表2

会议服务监管考核评分表

分值70 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分说明  （时间、扣分原因） |
| **基**  **础**  **管**  **理**  **24分** | 人员配备（8分） | 1.按合同约定配备人员，人员调整或增减须书面报备；工作日人员到岗率达到90%以上。 |  |  |
| 2.工作人员应按时到岗，不得擅自脱岗；因离职空缺的岗位应在15日内补齐，人员流动率在合同约定的范围内，不得因人员变动影响服务质量。 |
| 3.定期对管理人员进行专业培训，提升管理能力，确保巡查力度；定期开展各项业务培训和岗位专业技能考核，提高服务人员专业素养与技能。 |
| 4.工作中沟通不畅、执行不到位给工作造成不良影响的。 |
| 组织纪律（6分） | 1.建立健全各项管理制度，制订各岗位职责及工作标准，严格遵守员工守则。会议服务规章制度的管理，根据会议服务要求不断完善服务相关制度。 |  |  |
| 2.一线员工应持有健康证按时上岗；在岗期间，不做与本职工作无关之事；对工作中发现问题或接到工作任务后未及时跟进、反馈，影响服务效率的。 |
| 3.工作人员值班，工作日、双休及节假日值班时间根据机关值班时间进行安排，做好工作交接记录，做好各类设施设备安全巡查工作，完成相应数据统计台账并上报监管部门。 |
| 4.出现事故及时上报，分析原因及处理意见，如何避免再次发生。 |
| 行为规范（2分） | 1.仪容仪表美观得体、工作时间按要求着装，统一服饰并佩戴工号牌等；使用礼貌用语，面带微笑，服务现场，站（坐）姿规范，举止文雅。 |  |  |
| 2.所有人员应具备主人翁意识、爱岗敬业、尽职尽责。 |
| 应急管理（4分） | 1.因人为原因，伴奏中出现异常，影响会议进度的。 |  |  |
| 2.临时增加会议或议程出现变动，是否按要求及时上报并紧急处理。 |
| 3.遵守中心的相关规定和纪律。针对突发事件建立应急预案和台账，通过定期组织培训、演练，提高应急处理能力，如遇突发事件须及时通知监管部门并采取相应措施。 |
| **基**  **础**  **管**  **理** | 保密管理（4分） | 1.会议保障期间须将手机调至静音，不得随意接听电话，保障重要会议或涉密会议时一律不准带手机或其他录音、录像设备进入会场。 |  |  |
| 2.保密会议时，不得随意拍摄、讨论或传递与会议有关的资料信息。 |
| 3.严格遵守保密责任书内容。 |
| **服**  **务**  **标**  **准**  **管**  **理**  **25分** | 会前管理 （5分） | 1.会议登记调度员按平台预约信息，提前一天与主办方做好会场使用、会议内容确认、审核，打印派发会议通知单等相关工作。按要求布置会场，摆放台型、桌椅，做好对音视频设施设备的调试（包括话筒声音、投影图像等）、特殊伴奏音乐准备。及时提醒主办方席签、电脑等会议用品的摆放、调试。会议用品的摆放、拉线规范布局美观、会标的设计和编辑等相关会议对接工作；A类会议的岗前准备等。 |  |  |
| 2.现场工作人员明确知晓岗位安排、会议议程及相关事项。控制茶叶量，同时做好重要参会者的个性化茶水服务。 |
| 3.对会场内的卫生、温湿度、空气质量和设施设备的完好进行检查。如遇问题及时反馈，及时处理，体现综合管理意识。 |
| 会中管理（9分） | 1.主要领导迎宾送客，引领接待礼仪到位。会议服务中全程站姿规范、微笑服务。 |  |  |
| 2.会议期间能按时续水，茶水服务时动作标准规范；规范站姿，专注会场服务，能做到“察言观色”并及时解决客人所需；提醒客人带走随身物品，会场与服务间按规定收拾干净整洁。对参会迟到人员做好引导和送水服务。 |
| 3.落实首问责任制，对会议方咨询有问必答，对于会议方提出的要求有条件满足的尽力满足，不推脱、不含糊。值班主管做好随时巡查工作；重大会议期间，负责人到场全程监督，随时应对突发情况，并及时报告。 |
| 4.熟练操作音控设备，视频会议的信号切换使用及图像显示正常。避免出现回音、啸叫、失真等不正常声音并根据现场效果及时调整图像声音。 |
| 会后管理（3分） | 1.会后及时打开门和通道，引导与会人员退场。复原会场内设施设备，配合物业做好消毒、保洁、维修等工作。收集整理服务用品，关闭电源并做好会场清洁工作。及时提醒主办方撤回外借设施设备。 |  |  |
| 2.遗失物品，需第一时间联系对方，及时归还并做好登记；有会议资料遗留会场应全部回收，并按涉密材料妥善处理。 |
| **服**  **务**  **标**  **准**  **管**  **理** | 设施设备操作维护 （8分） | 1.物品保管到位，定时清点会场内家具等设施数量，并知晓具体存放位置，发现会场大门、灯具、桌椅等破损时及时报修；茶叶、矿泉水数量不足及时领用；会议用品注意节能管理，降低损耗。 |  |  |
| 2.定期检查设备，做到规范操作，无人为损坏、不遗失，未经允许不得外借；对重要易损设施设备统一标注名称和启用日期，按要求定期上报设备改造或更换计划。发现空调、电灯等设施设备以及物品器材损坏及时上报甲方监管人员和物业。 |
| 3.音控人员每天检查各自负责的会议厅，对音控间及会场设备定期保养巡检，做好台帐记录确保设备运行正常。 |
| 4.严格按照设备使用流程操作，不随意更改音响设备设置的各种技术参数，是否按要求存放在相对应的地方，未经允许不得私自更换。 |
| **日常**  **管理**  **17分** | 安全管理 （5分） | 1.会议常用物品按规范存放，整洁无灰尘；确保包装完好，无过期使用。 |  |  |
| 2.会议物品未经允许不得外借，确有外借做好借用手续。 |
| 3.定期自查会议室的照明等设施设备、门是否完好，不得随意搬移、调换和拆装原有台型及物品。 |
| 4.定期自查消防安全情况。 |
| 5.定期对全员进行消防安全培训，熟练掌握消防基本技能，消防设施点位及消防安全通道路线。 |
| 环境卫生（4分） | 1.会场地毯洁净，灯光照明正常，空调温度舒适。 |  |  |
| 2.工作间物品摆放整齐、环境整洁，音控间责任到人，洗杯间按规范操作清洗怀具，按照规范进行垃圾分类。 |
| 疫情防控（4分） | 1.服务保障人员需符合防疫防控管理要求。 |  |  |
| 2.按要求完成会议中心防疫防控相关工作。 |  |  |
| 培训考核  (4分) | 1.实施开展各项培训，提高服务人员与保洁人员的专业素养与技能。 |  |  |
| 2.制订培训计划，定期对各岗位进行技能监督考核。 |
| **费用结算管理4分** | 结算票据 （2分） | 1.提供的结算票据必须保证合法、合规及完整性，如遇账户变动及时更新。 |  |  |
| 结算时效 （2分） | 1.是否按合同约定的结算方式完成结算（财政预算指标下达后）。 |  |
| **总分** | | 以上分值为70分。各项评分内容通过定期检查、不定期抽查，发现有不符合要求的扣除相应分值；同一扣分点再次出现问题，可重复扣分，直至该项扣完为止。 |  |  |
| **附加减分项** | | （一）有以下情形的给予加分，同一加分点可累计加分，最高可加5分。  1.会议服务保障范围内，收到参会者或会议服务单位书面表扬，每次加1-2分。  2.因会议服务保障受到市级以上荣誉的，每次加3-5分。  （二）出现以下情形的视严重程度扣减10-40分。 1.因工作人员操作失误，管理疏漏，应急处置不力等原因，造成严重影响的情形； 2.被服务对象投诉，经证实且造成恶劣影响的情形； 3.其它被认定为严重责任事故的情形。 |  |  |
| **会议服务评分合计** | | 日常月考核总分与附加减分的合计分不得超过70分。 |  |  |

服务单位负责人（签字）：

监管科室负责人（签字）： 分管领导（签字）：

日期：

附表3

公务服务及会议服务监管考核汇总表

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年　　月

|  |  |
| --- | --- |
| 监管内容 | 分　值 |
| 公务服务监管考核分 |  |
| 会议服务监管考核分 |  |
| **汇总得分** |  |

　　　　　　　　　　　　　　　　经办人：

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评标标准** | | **权重** | **投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录** |
| **一** | **商务技术部分（90分）：**主要包含方案的先进性、科学性和完整性，与需求的符合程度等情况，以及服务人员情况、对项目熟悉程度等方面的因素。 | | **90** |  |
| 1 | **服务内容了解** | 供应商是否①明确了解会务服务内容，②了解保障会务服务质量标准。根据提供的方案内容进行评分，方案科学、合理、措施得当且满足采购需求的，每项得4分，内容基本满足的得3分，内容有所欠缺或措施不可行需完善得2分，未提供或不合理的不得分，**最高得8分。** | **8** |  |
| **2** | **筹备方案** | 对本项目提出的筹备方案，包括：①时间急迫对按时交接运营的方案，②筹备过程需准备好进场的的设施、材料、服装等，③筹备过程需所有人员进场前报审等具体的对接方案；根据提供的服务内容进行评分，方案科学、可行且满足采购需求，每项得4分；内容基本满足的得3分，内容有所欠缺需完善得2分，不满足不得分，**最高得12分**。 | **12** |  |
| **3** | **会务服务方案** | 会议及公务服务：①提供的会务服务内容是否满足采购需求，②有具体的工作流程及工作方案。根据提供的方案内容进行评分，方案科学、可靠且满足采购需求，每项得2.5分，内容基本满足的得1.5分，内容有所欠缺需完善的得1分，不满足不得分，**最高得5分。** | **5** |  |
| 楼层公务服务：①提供的会务服务内容是否满足采购需求，②有具体的工作流程及工作方案。根据提供的方案内容进行评分，方案科学、可靠且满足采购需求，每项得2.5分，内容基本满足的得1.5分，内容有所欠缺需完善的得1分，不满足不得分，**最高得5分。** | **5** |  |
| 市委全委会服务：①提供的会务服务内容是否满足采购需求，②有具体的工作流程及工作方案。根据提供的方案内容进行评分，方案科学、可靠且满足采购需求，每项得2.5分，内容基本满足的得1.5分，内容有所欠缺需完善的得1分，不满足不得分，**最高得5分。** | **5** |  |
| 其他会议服务：①提供的会务服务内容是否满足采购需求，②有具体的工作流程及工作方案。根据提供的方案内容进行评分，方案科学、可靠且满足采购需求，每项得2.5分，内容基本满足的得1.5分，内容有所欠缺需完善的得1分，不满足不得分，**最高得5分。** | **5** |  |
| **4** | **服务管理制度** | 供应商的①会务服务管理制度、②质量管理、③档案管理等，是否健全、可行、现代化且满足采购需求，每项得3分；内容基本满足的得2分，内容有所欠缺需完善得1分，不满足不得分，**最高得9分。** | **9** |  |
| **5** | **音响设备管理方案** | 供应商的①音响设备管理及维护方案，是否健全、可行、且满足采购需求，每项得3分；内容基本满足的得2分，内容有所欠缺需完善得1分，不满足不得分，**最高得3分。** | **3** |  |
| **6** | **保密措施方案** | 供应商的①保密制度建设、②人员的保密培训、③管理、④保密协议约定等内容提出具体的实施方案，方案科学、可行且满足采购需求，每项得2分；内容基本满足的得1分，内容有所欠缺需完善得0.5分，不满足不得分，**最高得8分**。 | **8** |  |
| 7 | **应急保障能力** | 服务保障时，针对特殊接待任务及超负荷会议保障等应急服务要求的方案内容完善、科学、可行且满足采购需求，得5分；内容基本满足的得3分，内容有所欠缺需完善得1分，不满足不得分，**最高得5分**。 | **5** |  |
| 8 | **项目组人员情况** | 人员配备数量满足采购文件要求的得5分 | **5** |  |
| 拟担任项目负责人情况：有担任类似会务服务管理主管工作岗位5年以上工作经历，满足的**得3分，否则不得分**。 | **3** |  |
| 管理人员：不少于3名管理人员，有3年以上相关工作经验，年龄45周岁以下，满足的**得3分，否则不得分**。 | **3** |  |
| 音响调音员：不少于17人，48周岁以下男性，高中及以上文化程度，满足的**得3分，否则不得分**（需提供人员身份证、学历证书及上岗证书） | **3** |  |
| 9 | **培训** | 供应商具有合理的服务人员岗位培训计划，培训的内容包括法律法规、操作流程、服务标准、岗位技能、专业知识等。根据提供的方案内容进行评分：方案科学、合理、内容完整且满足采购需求的，得3分，内容基本满足的，得2分，方案内容有所欠缺需完善的，得1分，未提供或不合理的不得分；**最高得3分。** | **3** |  |
| 10 | **供应商承诺** | **供应商承诺（格式由供应商自拟）：**  1.供应商出具“如会议服务有特殊任务，供应商务必配备相应数量及专业的服务人员以满足会议服务的正常需要”的承诺的，得1.5分；否则不得分。  2.供应商出具“会议服务保密承诺书”，得1.5分；否则不得分。  3.供应商出具“所有人员的驻场工作地点须服从采购人的分配，并满足项目的整体服务要求”，得1.5分；否则不得分。  4.供应商出具“如中标，主要管理人员及技术人员在中标通知书发出后5日内入场熟悉场地和先期准备工作，所有人员在15日内入场并办理完成交接手续，期间将保证会议中心正常运行”的承诺的，得1.5分；否则不得分。  5.供应商出具“按《劳动合同法》和政府有关部门规定为劳务服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用”的承诺的，得1分；否则不得分。 | **7** |  |
| 11 | **供应商业绩情况：** | 截止投标时间近三年（2021年11月1日）以来投标人承担过类似会务服务外包项目的，每个得0.5分，**本项最高得1分。**（同时提供合同复印件，否则不得分） | **1** |  |
| **二** | **投标价格分：** | 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）\*价格权重］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。  **本项目为专门面向中小企业采购，故小微企业不进行价格扣除。** | **10** |  |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

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

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第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**（具体根据招标文件第四部分评标办法明确的扣除比例）**。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**（具体根据招标文件第四部分评标办法明确的扣除比例）**。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;

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 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

**5.废标。**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：

项目名称：杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费

甲方：

乙方：

签订地：杭州市

签订日期： 年 月 日

**（合同样稿，最终稿由双方协商后确定）**

甲方： 杭州市行政大楼服务保障中心

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》等有关法律法规的规定，杭州市行政大楼服务保障中心(甲方)经过公开招标 ，确定乙方为服务单位。经协商达成以下条款**：

1. **合同标的：**

**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)，包括以下内容：**

1、会议中心内会议厅及配套接待厅（室）共26间的会议服务保障工作。

2、市民中心部分公务楼层办公室、会议室、健身房及接待休息室共100间的服务保障工作。（最终数量根据实际需求确定）。

3、市委全委会年度会议服务保障。

4、市民中心区域内的重大应急保障服务以及其它临时性服务保障工作。

**二、合同期限：**

**合同期限1年，自2025年1月1日至2025年12月31 日止。合同期满，乙方根据甲方的要求延续提供1-3个月的服务，费用标准按新合同规定执行，由本项目乙方承担并支付**。

**三、服务费及支付方式：**

1.合计服务费用人民币 万元（大写）（小写：￥ 万元），甲方按月支付给乙方（首月服务费无须监管考核全额支付）。乙方工作人员的工资等由乙方自行根据考核情况进行发放（含工作人员的国定假、双休日及重大活动的人员加班工资与工作人员服装费）。

**若本项目因为采购流程时间导致原服务商需延期1-3个月服务的，乙方需在收到甲方支付首笔费用后一周内，按中标金额折算延期1-3个月服务费支付至原服务商。**

2.会议服务管理质量考核指标要求

乙方对会议服务要满足采购文件相关要求，甲方按上述但不限于上述标准，根据《杭州市行政大楼服务保障中心公务服务及会议中心劳务服务监管考核办法》等相关制度对乙方的服务质量进行监管考核，并结合第三方社会测评机构的年度测评结果支付服务费。

a、月监管考核（指当年1-12月）：甲方按照月监管考核结果支付每月服务费，当月监管考核90分及以上的服务费全额支付；当月监管考核80-90（不含90）分的，服务费扣减5%；当月监管考核70-80（不含80）分的,服务费扣减10%；当月监管考核60-70（不含70）分的，服务费扣减20%；当月考核低于60分的为不合格，视情服务费扣减30%-50%。当月监管考核应扣减的服务费在次月的服务费中扣除。

b、年度第三方测评达92分及以上且1-11月监管考核平均分在90分及以上的，已扣减的服务费可以全额退还给乙方，12月份监管考核扣减的服务费在当年合同履约保证金中扣除，扣完为止。（注：因管理疏漏，导致严重安全事故，影响较大的情形，当月扣除的服务费不予以返还。）

3.甲方应在每月底前将应付的服务费用等转入乙方指定的银行账户，因财政预算资金下达或国库拨付流程等原因造成甲方服务费支付延迟的不视为违约。

单 位：

开户银行：

银行帐号：

进度款结算流程：合同金额1%的履约保证金缴纳后，凭银行回单到杭州市行政大楼服务保障中心财务（解放东路市民中心B座）319室（联系电话0571-85256187）开具履约保证金收据；后续进度款支付及结算凭有效票据办理。甲方向乙方支付每笔款项前乙方应向甲方提供与当期合同款等额的正规有效增值税发票，未及时提供相应发票的，甲方有权暂不付款且不承担逾期违约的责任。乙方同意，如因审批流程致使付款延迟的，不视甲方违约。

4. 价格范围

1）报价应包括会议服务管理工作人员的工资、工作人员的国定假、双休日及重大活动的人员加班工资、工作人员服装费、社保福利费、卫生保洁材料费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、合理利润，以及管理、劳务、培训、环境布置、宣传服务、风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成采购文件规定的会议服务管理工作所涉及到的一切相关费用。

2）乙方自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育等保险及劳保、工资、福利、食宿、交通、卫生防护等等有关问题。

3）乙方自备服务过程中涉及的办公用品及保洁消耗品。

4）项目实施中根据实际需要，甲方如对采购服务内容作适当变更，乙方应予以配合。

5）甲方提供会议服务管理必要的办公场地。

6）所有工作人员服装由乙方自行采购，服装样式事先需经过甲方认可（要求三到五年更新一套春季、两套夏季、一套冬季工作服，并统一配备鞋、袜等配饰）。

7）乙方需要充分考虑甲方工作的特殊性：

（1）甲方G座会议中心及楼层公务服务，全年需要工作人员值班服务保障；

（2）突发性会议和重大活动较多；

（3）工作时间要求：

a.甲方G座会议中心除正常工作时间外，日常值班至晚上8:00，双休日、节假日值班9:00-5:30/6:00;

楼层公务服务保障时间:工作日分上午和下午两班，上午班早上6：30—下午2：30，下午班下午1：00至晚上9：00；双休日、节假日在岗时间为早上7:00-晚上8：00，至少安排3人在岗值班。

b.甲方会议服务保障如有临时性、突发性会议保障及节假日会议保障，根据任务需要随传随到。

**四、转包或分包：**

本合同范围的服务内容，应由乙方直接供应，不得转让他人供应，否则，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

**五、履约保证金：**

1.合同签订后乙方需缴纳合同价1%的履约保证金，计人民币 元。

2.合同到期后，乙方需根据甲方要求提供相关退保证金材料。甲方在扣除相关违约金后无息返还剩余保证金。

履约保证金账号： 75182014309888-025061

收款人名称：杭州市行政大楼服务保障中心

开户银行：杭州银行股份有限公司营业部

**六、项目服务内容要求：**

（一）前期准备

1、本次会议服务采购要求乙方根据会议中心现状、楼层公务服务及会议服务现状,做好各种准备，提前完成相关人员培训，具备在甲方需要时即可提供全面完整的服务。

2、须参与相关会议设备设施交接、会议家具整理及会前会议场地、设备熟悉等工作。

（二）会议及公务服务

1、根据甲方需要提供在服务范围内重大活动、会议、节日等活动的服务，包括会议预定、接待、会场布置、茶水服务、音视频保障、绿化（盆景）摆设、横幅制作及悬挂、搬运器材、搬动桌椅、空调控制、会后清场保洁、各类活动需要的礼仪服务等工作。

2、会前，根据会议、活动日程安排提前布置好会场，准确掌握会议相关议程。

3、会议期间全过程在指定岗位提供会议服务及音视频保障服务，服务人员在服务过程中要做到微笑服务，续水时间控制在20分钟以内，必要时及时续水。

4、会议服务过程中密切注意会场内的情况，观察主席台客人和参会者的动态，从客人的眼神或动作中领会客人的需求并及时上前询问解决。

5、楼层会议服务人员必须有较高的政治觉悟和保密意识，保证会议机密。会议期间若有重要会议事项讨论不需要会议服务，服务人员应倒完水后退出会议室在外等候。

6、会议结束后服务人员要立即将会议室所有的门打开，热情送客。客人离开会议室后要及时清理会场物品，打扫会场卫生，查看有无客人遗留物品，若发现遗留物品应及时通知客人或者交于部门主管联系帮忙转交。

7、各个会议室配套的服务间、音控室、休息室等要保持干净整洁，会议结束后要及时打扫干净。

8、重大会议期间，主管以上管理人员要到场监督会议服务情况，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便有突发事情时及时应对。

9、应对各会议室，根据不同的功能定位和需求提供优质的会议服务。会议负责人要制定完备的会议服务工作细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。

10、会议室内表决器需配专人操作。

（三）楼层公务服务保障

1、楼层办公室的卫生保洁、报刊分发等公务服务，至少有2人分两班在公务监管人员带领下进入办公室服务，并需在机关工作人员上班前或下班后进入服务，严禁携带手机。

2、楼层会议室根据不同的功能定位和需求，做好会前的准备、会后的保洁工作，并提供优质的会议服务。

3、工作日早晚对市领导办公区域进行清洁检查。按时领取报刊杂志分发到领导办公室，做好早、晚班工作交接台账记录，认真完成监管人员交办的任务，并确保服务质量。

4、健身房采取预约保障模式，服务人员在接到监管人员通知后对健身房进行服务保障，需在预约服务时间点开始之前，半小时入场做好准备工作，保障过程中根据服务对象要求进行保障，保障结束后及时整理场地并关闭相关电源开关。

5、双休、节假日期间认真落实值班制度，值班人员做好工作交接台账记录，做好服务保障工作。

6、对领导办公室和公务接待休息室电器日常的管理，每月配合相关科室和物业做好对领导办公室所有用电和电器的进场排查工作，以及日常领导办公室设备报修和跟进工作，做好相关台账记录。

7、每月定期对领导办公室和公务接待休息室的洗漱用品、矿泉水等消耗品进行生产日期检查。

8、公务接待休息室无人员入住时做好日常保洁维护，在接到保障通知后第一时间做好准备，使用后，及时更换床上用品，打扫卫生并做好工作记录；

9、出现特殊天气或事件，提前做好相关准备，确保公务接待休息室可以立即使用，及时增加值班人员。

（四）市委全委会服务

l、市委全委会保障。

2、服务内容

1）市委全委会保障的布置、撤场（含主席台背景搭建、音响、移动电视机设备、屏风、茶歇台、茶杯、热水瓶、桌套等）。

2）所有会场桌椅等家具摆放、桌套铺设、帷幕悬挂熨烫、横幅制作悬挂、茶杯、茶叶、小毛巾等会议用品摆放和移动电视机、话筒等音响设备调试等;

3）会前打水，会前所有岗位人员点位迎领，会中茶水服务；会后收尾倒茶水、清空热水瓶、用品装框收回。

4）茶杯清洗、消毒、烘干、桌套熨烫等。

5）主席台搭建、音视频安装（含撤场）须由专业人员拆卸拼装，包含主席台重组及复位，原有音响设备拆除及复位、会议专用音控设备安装拆除和调试、背景帷幕调整及回收、红旗党微悬挂放置及回收、舞台灯光调试等。

3、服务的标准参照浙江省杭州市地方标准《机关事务管理会议服务规范》DB3301/T 0298-2024，要求不低于会议中心A类会议服务标准。

4、岗位设置和人数安排表

1）按市委全会服务要求合理配置所需相关人员。

（五）其他重大会议保障工作

1、市民中心范围内的临时性会议保障工作。

2、其他重大会议保障工作

（六）本项目的服务要求包括但不限于上述内容，乙方应根据甲方的服务标准化进程和相关制度变化，及时调整服务标准和要求。

（七）档案管理

有较完善的会议服务管理档案制度，档案内容至少应包括：

1、会议预约登记记录、会议服务保障人员记录及数据统计；

2、各会议室音响设备设施清册；

3、设备管理档案；

4、来访者登记资料档案；

5、日常管理台账档案，包括安全卫生检查、设备维修保养记录、物品领用记录等。

（八）消耗用品

办公用品、保洁用品等消耗品由乙方提供。

（九）会场设备设施及物品管理

1、乙方配合甲方定期做好音响设备检查工作；

2、乙方在应建立会议设备设施日常维护、检查机制，聘请专人加强对音控人员的培训和设备的日常检查维护，发现安全隐患及时上报甲方；

3、乙方在使用中如发现人为损坏需要赔偿；

4、乙方对甲方各会议厅（室）及其相关服务配套的设备设施负有保管义务，涉及固定资产的设备设施须参照甲方相关制度和要求执行；

5、乙方应妥善保管和使用茶具、茶叶、湿巾等会议消耗品，对于超过实际需求的上述消耗用品，甲方有权要求乙方作出说明并自行承担超出部分消耗品购置；

**七、工作人员要求：**

1. 按服务要求合理配置项目经理、主管、领班、专业音控员、服务员、保洁员等服务队伍，且管理人员须具备相关职业资历，技术人员具备相关职业资格证书。
2. 按日常服务保障工作量要求核定岗位数，到岗人数不得低于岗位配置的85%，当所有会场同时启用或遇有重大会议同时召开时，保障人员不设上限，超建议岗位数人员需及时调整到位，确保各会场及各重要会议保障有序开展。

3．服务岗位数 个

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 人员岗位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 项目负责人 |  |  |
| 2 | 管理人员 |  |  |
| 3 | 服务总台接待员 |  | 领班1人 |
| 4 | 会议服务员 |  | 主管2人、领班4人 |
| 5 | 楼层服务员 |  | 主管2人、领班4人 |
| 6 | 音控员 |  | 主管2人、领班2人 |
| 7 | 保洁员 |  | 领班1人（含洗杯员） |
| 合计 | |  | 上述岗位数仅供参考，供应商可根据项目需求提供更多更好的人员服务保证，工作日实际到岗人数不得低于合同约定人数的85%。 |

**（注：具体人员配备等内容，有可能按实际情况进行调整，乙方必须予以配合。）**

4. 所有人员的驻场工作地点必须服从甲方的分配并满足项目的整体服务要求（其中三人安排至会议中心以外的指定岗位），由乙方做出相应承诺。

5. 乙方须出具“中标后主要管理人员及技术人员在中标通知书发出后5日内入场熟悉场地和先期准备工作，所有人员在15日内入场并办理完成交接手续，期间将保证会议中心正常运行”的承诺。

6. 乙方须出具“如会议服务有特殊任务，乙方务必配备相应数量及专业的服务人员以满足会议服务的正常需要”的承诺书。

7.乙方须出具“会议服务保密承诺书”。

**八、项目管理要求：**

（一）对会议服务管理公司的基本要求

1、企业具有完善的会务服务管理制度及服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；有专门的管理机构，办公设施设备较先进完备，应用计算机等现代化管理手段进行科学管理，办公场所整洁有序。

2、乙方根据甲方要求派出的全体人员，要对政审情况和银行征信情况进行严格检查，须遵纪守法、品行端正，保证全体人员无犯罪和不良记录；具有正常履行职责的身体条件和心理素质；具有符合职位要求的文化程度、从业资格和工作能力，能自觉服从工作安排；且身体健康、五官端正、着装统一、行为规范、举止文明、责任心强。

3、乙方负责甲方所指定区域、场所的各项工作。未经甲方同意，乙方所派出的工作人员不得进入涉密场所，不得干涉甲方内部管理和内部行政事务及纠纷。人员进驻后，必须服从甲方的管理，严格遵守甲方有关规章制度并接受甲方监管。

4、音控人员必须有专业设备的上岗资格证书（或专业机构培训合格证明），技能熟练，严格执行操作规程。

5、会议服务管理及服务人员上岗前或调动时需报甲方备案；所有工作人员必须签订保密协议并经甲方书面认可后才可上岗。

6、协助甲方做好节能减排、零碳绿色会议涉及乙方工作区域的有关垃圾分类、禁烟和零碳会议场景宣传举措等工作。

（二）对工作人员的基本要求

1、项目负责人：有担任类似会务服务管理主管工作岗位5年以上工作经历，知识面广，熟悉会务服务流程，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。

2、管理人员：有3年以上相关工作经验，专业对口，年龄45周岁以下，有一定的组织管理能力和协调能力。

3、会议服务及楼层服务人员：要求35周岁以下女性，高中及以上文化程度，身高近160公分，懂得相关礼仪知识，五官端正，形象较好，具有良好沟通能力，确保会议机密，入职前需提供健康证及相关体检合格证明。

4、音控员：要求48周岁以下男性，高中及以上文化程度，懂得相关礼仪知识，具有专业的设备操作上岗证书，能熟练掌握音响设备操作，并严格执行操作规程，保证会议机密，要定期开展专业培训加强技能。必须配备扩声音响工程专业技术顾问一名进行定期指导，配备人员要求实际从事音控工作两年以上的音响调音员人数占所有音响调音员的50%以上且具有相应专业技术等级（具备专人对日常设备故障的基础判断及维修）。

5、保洁员及重要楼层服务员（保洁员）：年龄在48周岁以下，1年以上从业经历，作风正派，工作认真负责，服务前需体检合格。

上以相关服务人员在服务保障期间务必确保个人卫生清洁（包括不得留长指甲且保持清洁，不得美甲，头发清洁，工作期间工装要烫平整洁等）。

**九、其它要求：**

1、以会议服务保障、楼层公务服务保障等为主要管理内容。乙方宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

2、乙方按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

3、除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中培训，乙方新进人员培训考核结果，须经甲方监管部门的确认方可上岗。

4、所有岗位建立岗位责任与运作程序、工作质量标准。

5、乙方建立各类应急预案（如会议服务、楼层公务保障、设备保障等），并培训相关人员达到相关要求。

6、重大会议、接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

7、保密规定：乙方应当对涉及甲方的信息严格保密，未经甲方许可，不得将信息泄露给第三方。否则，甲方有保留追究法律责任的权利。

8、乙方需协助甲方推进会议服务标准制定工作，并有较为详细以及切实可行的实施方案，在配合甲方标准化工作开展的同时，要结合行业协会的实际情况参与并推动行业标准的制定。

9、为确保服务质量，稳定服务队伍，乙方应及时以书面形式报告人员变动情况及变动原因，年度领班及以上人员变动率不得超过2%。

**十、双方权利义务**

1、甲方负责提供场地及运行的所需设备、设施，负责服务保障的监督管理工作。

2、乙方负责管理、服务团队的组建，负责员工配置、工资、福利待遇、服装采购及人事、劳资、社保等所有事项。

3、乙方必须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为劳务服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用，并在投标文件中作出明确承诺。工作人员在工作期间发生的一切安全事故均由乙方自行负责。（含因用工不当导致人员伤亡由乙方公司负全责）

4、乙方应当要求甲方根据生产岗位的需要，按照国家有关劳动安全、卫生的规定为乙方员工配置和完善必要的安全防护措施，发放必要的劳动保护用品。

5、甲方应当要求乙方根据国家有关法律、法规，建立安全生产制度。乙方员工严格遵守甲方的劳动安全制度。双方严禁违章作业，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

6、甲方应当要求乙方建立、健全职业病防治责任制，制定并落实职业病防范措施。

7、甲方依法制定单位规章制度，通过有效方式及时告知乙方。

8、乙方服从甲方管理，并严格遵守甲方依法制定的规章制度。

**十一、违约责任**

1、若一方违反上述条款，在协商不成的情况下，另一方有权解除合同。

2、乙方派遣人员给甲方造成的经济损失，由乙方负责。

3、乙方派遣人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回：

①在试用期内不符合甲方工作要求的。

②严重违反甲方劳动纪律、规章制度的。

③严重工作失职，营私舞弊，给甲方造成经济损失5000元以上及责任事故的。

④被依法追究刑事责任及行政处罚的。

⑤发生其他应退回的事宜。

**十二、争议解决**

1、甲乙双方因履行本合同发生争议，应协商解决，协商不成或不愿协商的，可以向甲方所在地人民法院起诉。

2、本合同条款与法律法规相抵触的，以及本合同未尽事宜，均按相关规定执行。

**十三、其他**

本合同一式五份自双方签字盖章后生效。甲乙双方各执二份，鉴证方一份。

1. **附件**

附表1：《公务服务监管考核评分表》

附表2：《会议服务监管考核评分表》

附表3：《公务服务及会议服务监管考核汇总表》

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（公章）：杭州市行政大楼服务保障中心  法定代表人或授权委托人：  地址：  邮编：  联系人：  电话：0571-  传真：0571-  开户银行：  帐号： | 乙方（公章）：  法定代表人或授权委托人：  地址：  邮编：  联系人：  电话：区号 – 办公固话 +手机  传真：区号-  开户银行：  帐号： |
| 合同签发日期： |  |

附件1

公务服务监管考核评分表

分值30 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分说明  （时间、扣分原因） |
| **公务**  **管理**  **30分** | 基础管理  （10分） | 1.按合同约定配备人员，组织构架、人员调整须书面报备，经中心分管领导同意方可实施；工作日到岗率在90%以上。 |  |  |
| 2.工作人员应按时到岗，不得擅自脱岗；管理人员调离需提前1个月做好交接工作，普通职员因离职空缺的岗位应在15日内补。 |
| 3.定期对管理人员进行专业培训，提升管理能力，确保巡查力度；定期开展各项业务培训和岗位专业技能考核，提高服务人员专业素养与技能。 |
| 4.严格遵守安全保密制度，遵守中心的相关规定和纪律。 |
| 5.建立应急预案和台账，定期组织培训、演练，提高应急处理能力，如遇突发事件须及时通知监管科室并采取相应措施。 |
| 会议服务标准管理（6分） | 1.会议信息发生变更及时通知相关负责人；临时增加会议，早、晚班及时到岗准备。 |  |  |
| 2.会前、会中、会后管理严格参照会议服务监管考核标准执行。 |
| 3.定期检查设备，做到规范操作，无人为损坏、不遗失，未经允许不得外借；对重要易损设施设备统一标注名称和启用日期，按要求定期上报设备改造或更换计划。发现空调、电灯等设施设备以及物品器材损坏及时上报监管人员和物业。 |
| **公务**  **管理** | 公务服务、接待休息室标准管理（14分） | 1.必须在监管人员带领下进入领导办公室进行保洁服务，严禁带手机进领导办公室。 |  |  |
| 2.工作日早晚对市领导办公区域进行清洁检查。按时领取报刊杂志分发到领导办公室，做好早、晚班工作交接台账记录，认真完成监管人员交办的任务，并确保服务质量。 |
| 3.双休、节假日期间认真落实值班制度，值班人员做好工作交接台账记录，做好服务保障工作。 |
| 4.对领导办公室和公务接待休息室电器日常的管理，每月配合物管二科和物业做好对领导办公室所有用电和电器的进场排查工作，以及日常领导办公室设备保修和跟进工作，做好相关台账记录。 |
| 5.每月定期对领导办公室和公务接待休息室的洗漱用品、矿泉水等消耗品进行生产日期检查。 |
| 6.公务接待休息室接到保障通知，第一时间做好准备，使用后，及时更换床上用品，打扫卫生并做好工作记录。 |
| 7.出现特殊天气或事件，提前做好相关准备，确保公务接待休息室可以立即使用，及时增加值班人员。 |
| **总分** | | 以上分值为30分。各项评分内容通过定期检查、不定期抽查，发现有不符合要求的扣除相应分值；同一扣分点再次出现问题，可重复扣分，直至该项扣完为止。 |  |  |
| **附加减分项** | | **（一）有以下情形的给予加分，同一加分点可累计加分，最高可加5分。**  1.会议服务保障范围内，收到参会者或会议服务单位书面表扬，每次加1-2分。  2.因会议服务保障受到市级以上荣誉的，每次加3-5分。  **（二）出现以下情形的视严重程度扣减10-30分。** 1.因工作人员操作失误，管理疏漏，应急处置不力等原因，造成严重影响的情形； 2.被服务对象投诉，经证实且造成恶劣影响的情形； 3.其它被认定为严重责任事故的情形。 |  |  |
| **公务服务评分合计** | | 日常月考核总分与附加减分的合计分不得超过30分。 |  |  |

服务单位负责人（签字）：

监管科室负责人（签字）： 分管领导（签字）：

日期：

附表2

会议服务监管考核评分表

分值70 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分内容 | | 评分标准 | 分值 | 扣分说明  （时间、扣分原因） |
| **基**  **础**  **管**  **理**  **24分** | 人员配备（8分） | 1.按合同约定配备人员，人员调整或增减须书面报备；工作日人员到岗率达到90%以上。 |  |  |
| 2.工作人员应按时到岗，不得擅自脱岗；因离职空缺的岗位应在15日内补齐，人员流动率在合同约定的范围内，不得因人员变动影响服务质量。 |
| 3.定期对管理人员进行专业培训，提升管理能力，确保巡查力度；定期开展各项业务培训和岗位专业技能考核，提高服务人员专业素养与技能。 |
| 4.工作中沟通不畅、执行不到位给工作造成不良影响的。 |
| 组织纪律（6分） | 1.建立健全各项管理制度，制订各岗位职责及工作标准，严格遵守员工守则。会议服务规章制度的管理，根据会议服务要求不断完善服务相关制度。 |  |  |
| 2.一线员工应持有健康证按时上岗；在岗期间，不做与本职工作无关之事；对工作中发现问题或接到工作任务后未及时跟进、反馈，影响服务效率的。 |
| 3.工作人员值班，工作日、双休及节假日值班时间根据机关值班时间进行安排，做好工作交接记录，做好各类设施设备安全巡查工作，完成相应数据统计台账并上报监管部门。 |
| 4.出现事故及时上报，分析原因及处理意见，如何避免再次发生。 |
| 行为规范（2分） | 1.仪容仪表美观得体、工作时间按要求着装，统一服饰并佩戴工号牌等；使用礼貌用语，面带微笑，服务现场，站（坐）姿规范，举止文雅。 |  |  |
| 2.所有人员应具备主人翁意识、爱岗敬业、尽职尽责。 |
| 应急管理（4分） | 1.因人为原因，伴奏中出现异常，影响会议进度的。 |  |  |
| 2.临时增加会议或议程出现变动，是否按要求及时上报并紧急处理。 |
| 3.遵守中心的相关规定和纪律。针对突发事件建立应急预案和台账，通过定期组织培训、演练，提高应急处理能力，如遇突发事件须及时通知监管部门并采取相应措施。 |
| **基**  **础**  **管**  **理** | 保密管理（4分） | 1.会议保障期间须将手机调至静音，不得随意接听电话，保障重要会议或涉密会议时一律不准带手机或其他录音、录像设备进入会场。 |  |  |
| 2.保密会议时，不得随意拍摄、讨论或传递与会议有关的资料信息。 |
| 3.严格遵守保密责任书内容。 |
| **服**  **务**  **标**  **准**  **管**  **理**  **25分** | 会前管理 （5分） | 1.会议登记调度员按平台预约信息，提前一天与主办方做好会场使用、会议内容确认、审核，打印派发会议通知单等相关工作。按要求布置会场，摆放台型、桌椅，做好对音视频设施设备的调试（包括话筒声音、投影图像等）、特殊伴奏音乐准备。及时提醒主办方席签、电脑等会议用品的摆放、调试。会议用品的摆放、拉线规范布局美观、会标的设计和编辑等相关会议对接工作；A类会议的岗前准备等。 |  |  |
| 2.现场工作人员明确知晓岗位安排、会议议程及相关事项。控制茶叶量，同时做好重要参会者的个性化茶水服务。 |
| 3.对会场内的卫生、温湿度、空气质量和设施设备的完好进行检查。如遇问题及时反馈，及时处理，体现综合管理意识。 |
| 会中管理（9分） | 1.主要领导迎宾送客，引领接待礼仪到位。会议服务中全程站姿规范、微笑服务。 |  |  |
| 2.会议期间能按时续水，茶水服务时动作标准规范；规范站姿，专注会场服务，能做到“察言观色”并及时解决客人所需；提醒客人带走随身物品，会场与服务间按规定收拾干净整洁。对参会迟到人员做好引导和送水服务。 |
| 3.落实首问责任制，对会议方咨询有问必答，对于会议方提出的要求有条件满足的尽力满足，不推脱、不含糊。值班主管做好随时巡查工作；重大会议期间，负责人到场全程监督，随时应对突发情况，并及时报告。 |
| 4.熟练操作音控设备，视频会议的信号切换使用及图像显示正常。避免出现回音、啸叫、失真等不正常声音并根据现场效果及时调整图像声音。 |
| 会后管理（3分） | 1.会后及时打开门和通道，引导与会人员退场。复原会场内设施设备，配合物业做好消毒、保洁、维修等工作。收集整理服务用品，关闭电源并做好会场清洁工作。及时提醒主办方撤回外借设施设备。 |  |  |
| 2.遗失物品，需第一时间联系对方，及时归还并做好登记；有会议资料遗留会场应全部回收，并按涉密材料妥善处理。 |
| **服**  **务**  **标**  **准**  **管**  **理** | 设施设备操作维护 （8分） | 1.物品保管到位，定时清点会场内家具等设施数量，并知晓具体存放位置，发现会场大门、灯具、桌椅等破损时及时报修；茶叶、矿泉水数量不足及时领用；会议用品注意节能管理，降低损耗。 |  |  |
| 2.定期检查设备，做到规范操作，无人为损坏、不遗失，未经允许不得外借；对重要易损设施设备统一标注名称和启用日期，按要求定期上报设备改造或更换计划。发现空调、电灯等设施设备以及物品器材损坏及时上报甲方监管人员和物业。 |
| 3.音控人员每天检查各自负责的会议厅，对音控间及会场设备定期保养巡检，做好台帐记录确保设备运行正常。 |
| 4.严格按照设备使用流程操作，不随意更改音响设备设置的各种技术参数，是否按要求存放在相对应的地方，未经允许不得私自更换。 |
| **日常**  **管理**  **17分** | 安全管理 （5分） | 1.会议常用物品按规范存放，整洁无灰尘；确保包装完好，无过期使用。 |  |  |
| 2.会议物品未经允许不得外借，确有外借做好借用手续。 |
| 3.定期自查会议室的照明等设施设备、门是否完好，不得随意搬移、调换和拆装原有台型及物品。 |
| 4.定期自查消防安全情况。 |
| 5.定期对全员进行消防安全培训，熟练掌握消防基本技能，消防设施点位及消防安全通道路线。 |
| 环境卫生（4分） | 1.会场地毯洁净，灯光照明正常，空调温度舒适。 |  |  |
| 2.工作间物品摆放整齐、环境整洁，音控间责任到人，洗杯间按规范操作清洗怀具，按照规范进行垃圾分类。 |
| 疫情防控（4分） | 1.服务保障人员需符合防疫防控管理要求。 |  |  |
| 2.按要求完成会议中心防疫防控相关工作。 |  |  |
| 培训考核  (4分) | 1.实施开展各项培训，提高服务人员与保洁人员的专业素养与技能。 |  |  |
| 2.制订培训计划，定期对各岗位进行技能监督考核。 |
| **费用结算管理4分** | 结算票据 （2分） | 1.提供的结算票据必须保证合法、合规及完整性，如遇账户变动及时更新。 |  |  |
| 结算时效 （2分） | 1.是否按合同约定的结算方式完成结算（财政预算指标下达后）。 |  |
| **总分** | | 以上分值为70分。各项评分内容通过定期检查、不定期抽查，发现有不符合要求的扣除相应分值；同一扣分点再次出现问题，可重复扣分，直至该项扣完为止。 |  |  |
| **附加减分项** | | （一）有以下情形的给予加分，同一加分点可累计加分，最高可加5分。  1.会议服务保障范围内，收到参会者或会议服务单位书面表扬，每次加1-2分。  2.因会议服务保障受到市级以上荣誉的，每次加3-5分。  （二）出现以下情形的视严重程度扣减10-40分。 1.因工作人员操作失误，管理疏漏，应急处置不力等原因，造成严重影响的情形； 2.被服务对象投诉，经证实且造成恶劣影响的情形； 3.其它被认定为严重责任事故的情形。 |  |  |
| **会议服务评分合计** | | 日常月考核总分与附加减分的合计分不得超过70分。 |  |  |

服务单位负责人（签字）：

监管科室负责人（签字）： 分管领导（签字）：

日期：

附表3

公务服务及会议服务监管考核汇总表

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年　　　月

|  |  |
| --- | --- |
| 监管内容 | 分　值 |
| 公务服务监管考核分 |  |
| 会议服务监管考核分 |  |
| 汇总得分 |  |

　　　　　　　　　　　　　　　　　经办人：

**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**

杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司：

我方参与**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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

**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**

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

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

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

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

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

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

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

**一、投标函**

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司：**

我方参加你方组织的**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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。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）**

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司**：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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）**

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司**：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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

**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。**]

**四、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司**：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《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）

（3）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司**：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **报价内容** | **单位** | **数量** | **单价** | **合价** | **备注** |
| 一 | 人员费用（岗位） |  |  |  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| ....... |  |  |  |  |  |  |
| 二 | 管理费 |  |  |  |  |  |
| 三 | 其它 |  |  |  |  |  |
| 四 | 税金 |  |  |  |  |  |
|  | 本项目费用总计 | 大写： 小写： | | | | |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人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，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。**采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，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：采购代理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。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

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。）

三、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

# 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\_(采购人)\_单位的\_（项目名称）\_\_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**

**杭州市行政大楼服务保障中心、建正工程咨询有限公司**：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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 %，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**[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)【招标编号：DL[2024]387】**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 %，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 **杭州市行政大楼服务保障中心** 的 **[杭州市市民中心公务服务及会议中心劳务服务外包人员经费](javascript:;)** 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。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：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（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） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（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、成交的，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。