**服务保障院落物业服务项目**

项目编号：ZZCG2021D-CS-103

**竞**

**争**

**性**

**磋**

**商**

**文**

**件**

采购单位： 浙江省政府采购中心

 地 址： 杭州市环城北路305号耀江发展中心

**目 录**

[**第一章竞争性磋商公告** 3](#_Toc483403448)

[**第二章响应方须知**](#_Toc483403449) 6

[**第三章评审办法及评审标准** 22](#_Toc483403450)

[**第四章项目需求** 25](#_Toc483403451)

[**第五章浙江省政府采购合同主要条款指引** 25](#_Toc483403452)

[**第六章响应文件格式附件** 50](#_Toc483403453)

**第一章 竞争性磋商公告**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等规定，现就下列项目进行竞争性磋商采购，因采购人和评审专家各自出具书面推荐意见，采取采购人和评审专家书面推荐方式选择供应商。

一、**项目编号：****ZZCG2021D-CS-103**

**二、采购内容及数量**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项序号** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** |
| **1** | **服务保障院落物业服务项目** | **2** | **年** | **820** |

**三、供应商的资格条件**

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条和浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定,且未被“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。

**供应商的特定条件：**

 不允许联合体投标

**四、获取磋商文件的时间、地点、方式：**

1、获取时间：2021年7月9日至2021年7月19日 。

2、获取方式：本项目采购文件实行网上获取。供应商登录浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取采购文件。

3、招标文件免费获取。

**五、磋商响应截止时间和地点：**

**投标截止时间：**2021年7月19日09:00:00 。

**本项目实行电子投标。磋商响应文件应按照本项目磋商响应文件和电子交易平台的要求编制、加密，并应当在投标截止时间前在规定电子交易平台完成传输递交，投标截止时间后送达的磋商响应文件，将被电子交易平台拒收。**

**如认为需要，磋商响应方可以选择递交备份磋商响应文件，采用数据电文形式，以U盘或DVD光盘形式存储，并在投标截止时间前，通过邮寄方式，送达指定地点，逾期送达或未密封将被拒收。**

备份文件收件人：杜鹃鸣，联系方式：0571-88901837，收件地址：浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心三楼浙江省政府采购中心302会议室。（疫情期间仅接收邮寄方式递交的备份电子磋商响应文件,因本大楼疫情管控，推荐使用中国邮政速递和顺丰快递。）

**本项目拒绝接受纸质磋商响应文件。**

**六、磋商开启时间及地点：**2021年7月19日09:00:00

本次磋商将于2021年7月19日09:00:00时整在杭州市环城北路305号耀江发展中心3A05开标室开启。

**本项目实行“不见面开评标”，磋商响应方无须派人员到现场出席开标会议，电子交易平台有开标现场视频。**

**七、电子交易平台的网络地址和登录方法**

**（一）网络地址：浙江政府采购网** [**http://zfcg.czt.zj.gov.cn/**](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)

**（二）登录方法：磋商响应方须先完成供应商注册并申请CA，再下载客户端编制、加密电子磋商响应文件，最后应在浙江政府采购网政采云用户登录窗口登录，完成电子磋商响应文件传输递交（具体详见第二章 磋商响应方须知前附表）。**

**八、业务咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| **机 构** | 浙江省政府采购中心 |
| **地 址** | 浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心 |
| **网 站** | 浙江政府采购网http://zfcg.czt.zj.gov.cn/（文件下载、公告查询） |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 项目联系人（A岗） | 杜鹃鸣 | 0571-88901837 | 0571-88907783 | 三楼专业项目采购部 |
| 项目协办人（B岗） | 叶丹 | 0571-88907716 | 0571-88907783 |
| 部门负责人 | 高媛沁 | 0571-88907717 | 0571-88907783 |
| 项目监督 | 程先生 | 0571-88907721 | 0571-88907751 | 三楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 4008817190 | / | 注册、账号、系统操作等 |

**九、采购需求咨询**

标项1

|  |  |
| --- | --- |
| **采购单位** | 浙江省机关事务管理局服务与保障处 |
| **地 址** | 保俶路81号 |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 采购需求等 | 徐松 | 87056109 |  |  |
| 项目监督 | 董芳玲 | 87056116 |  |  |

浙江省政府采购中心

**第二章 响应方须知**

前附表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内 容 及 要 求 |
| 1 | 项目名称及数量：详见《竞争性磋商采购公告》 |
| 2 | 信用记录: 根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以磋商当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其磋商响应将作无效处理。 |
| 3 | 政府采购节能环保产品: 投标产品若属于节能（环保）产品的，请提供参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构出具的认证证书或证书发布平台的投标产品认证证书查询截图；参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构详见《市场监督总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019第16号）；证书发布平台详见《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。产品属于政府强制采购节能品目的（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），磋商响应方须按上款要求提供节能产品认证证书或规定网站证书查询截图。**产品属于政府强制采购节能产品品目的，磋商响应方未提供节能产品的，其磋商响应将作无效处理；本文件“第四章项目需求”另有规定的除外。** |
| 4 | 中小企业有关政策：1. 项目属性**服务类**
2. 中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行）

采购标的：物业管理服务；所属行业：物业管理3.参考财库〔2020〕46号的相关规定，在评审时对符合本办法规定的小微企业报价给予（6%）（工程项目为（3%））的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。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采购项目，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2%（工程项目为 1%）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。价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或 者价格分加分比例，由采购人参考采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。4、参考财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。5.参考财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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的证明文件（格式自拟）。”(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。 |
| 5 | 是否允许进口产品：否。 |
| 6 | 磋商响应保证金应按《竞争性磋商采购邀请》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的磋商保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。 |
| 7 | 磋商保证金退还：未成交供应商的保证金在成交通知书发出后5个工作日内无息退还，成交供应商的磋商保证金在合同签订后5个工作日内无息退还。 供应商办理保证金退还手续时需提供浙江省政府采购中心开具的交入磋商保证金凭证退款联，及凭证要求的其它资料。详见浙江省政府采购网：http://zfcg.czt.zj.gov.cn/ ，位置：“首页-网上办事指南-其他-省政府采购中心财务程序-财务程序（一）。 |
| 8 | 答疑与澄清：磋商响应方如认为磋商文件有误或有不合理要求的，应当于响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式向磋商方提出。 |
| 9 | 转包与分包：不允许分包；联合投标：标项1:不允许联合体投标。 |
| 10 | 现场踏勘：无。 |
| 11 | 演示时间：不进行演示 |
| 12 | 磋商响应文件组成：磋商响应文件由磋商响应资信及商务文件、技术文件正本各1份、副本各1份。 |
| 13 | 磋商结果公示：采购结果经采购人确认后，采购中心将于2个工作日内在浙江省政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。 |
| 14 | 签订合同时间：成交通知书发出之日起30日内。 |
| 15 | 合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交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10%。 |
| 16 | 付款方式：国库集中支付（采购人自行支付），详见各标项的资信及商务要求表。 |
| 17 | 磋商响应文件有效期为90天 |
| 18 | 解释：本磋商文件的解释权属于浙江省政府采购中心。 |

**一、总 则**

竞争性磋商采购方式，是指采购人、政府采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购货物、工程和服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

**（一）适用范围**

仅适用于本次竞争性磋商文件中政府采购的项目。

**（二）定义**

1、“磋商方”系指组织本次磋商的浙江省政府采购中心。

2、“磋商响应方”系指向磋商方提交磋商响应文件的单位。

3、“采购人”系指委托磋商方采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织；也是磋商结果的最终确认方。

4、“产品”系指供方按磋商文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

5、“服务”系指磋商文件规定磋商响应方须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

6、“项目”系指磋商响应方按磋商文件规定向采购人提供的产品和服务。

**（三）磋商响应方的确定**

在浙江省政府采购网或其他省级以上媒体通过发布公告的形式获取采购文件参加。

**（四）磋商响应方委托有关说明**

1、全权代表须携带有效身份证件。如全权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见附部分）。

2、磋商响应方所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。其所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（或必须为本法人或其控股公司正式员工）。

3、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得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。

4、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。

5、磋商响应方应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按照竞争性磋商文件的要求提交磋商响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

**（五）磋商响应费用**

不论磋商采购结果如何，磋商响应方均应自行承担所有与磋商响应有关的全部费用（磋商文件有其他规定除外）。

**（六）质疑**

1、磋商响应方认为磋商过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在成交结果公示之日起七个工作日内，以书面形式向采购中心提出质疑。

2、质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：浙江政府采购网(http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。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：

a供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

b质疑项目的名称、编号；

c具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

d事实依据；

e必要的法律依据；

f提出质疑的日期。

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。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理, 质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，磋商方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

**（七）磋商文件的澄清与修改**

1、磋商响应方应认真阅读本磋商文件，发现其中有误或有不合理要求的，磋商响应方应当在磋商响应截止之日三个工作日前以书面形式向浙江省政府采购中心提出。采购中心将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有磋商文件收受人。

2、在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认，该实质性变动是磋商文件的有效组成部分，并以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

3、磋商文件澄清、答复、修改、补充的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与磋商文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

**（八）在磋商过程中，因磋商小组实质性变动了采购需求，已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。**

**二、磋商响应文件的编制**

**（一）磋商响应文件的组成**

磋商响应文件由资信及商务文件、技术文件两部份组成。

**1、资信及商务文件**

**A、资信文件：**

（1）磋商响应声明书 (格式见附件)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

（4）提供有效的依法缴纳税收证明（完税凭证或税务部门出具的证明）；

（5）提供有效的依法缴纳社会保障资金证明（缴纳凭证或人社部门出具的证明）；

（6）提供采购公告中符合磋商响应方的特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

**B、商务文件：**

（1）磋商响应方情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；

（2）磋商响应方认为可以证明其能力或业绩的其他材料；

（3）类似成功案例的业绩证明（磋商响应方同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告）；

（4）资信及商务响应表；

（5）节能环保等的资质证书或文件（若有）；

（6）报价明细一览表；

（7）小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

（8）残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）；

（9）磋商响应方认为需要的其他文件资料。

**2、技术文件（货物和技术服务类项目）**

（1）对本项目的技术服务类总体要求的理解；

（2）项目总体架构及技术解决方案

（3）设备配置清单；

（4）技术响应表；

（5）保证工期的施工组织方案及人力资源安排；

（6）项目实施人员一览表；

（7）技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；

（8）选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）;

（9）联合投标协议书（若需要）;

（10）联合投标授权委托书（若需要）;

（11）磋商响应方需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

**注：法定代表人授权委托书、投标声明书、报价明细一览表必须由相应代表人签名或签名章并加盖供应商公章。**

**（二）磋商响应文件的语言及计量**

1、磋商响应文件以及磋商响应方与磋商方就有关磋商响应事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的磋商响应文件视同未提供。

2、磋商响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

**（三）磋商响应报价**

1、磋商响应报价应按磋商文件中相关附表格式填报；

2、磋商响应报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。

**（四）磋商响应文件的有效期**

1、自磋商响应截止日起90天内磋商响应文件应保持有效。有效期不足的磋商响应文件将被拒绝。

2、成交人的磋商响应文件自磋商之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**（五）磋商保证金**

1、磋商响应方须按规定提交磋商响应保证金。

2、保证金形式：网上银行、汇票、电汇、转帐支票。

3、采购中心不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

磋商保证金若以网上银行、电汇方式交纳的,请将网上银行电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、供应商联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到采购中心服务台开收据。

4、未成交商的磋商保证金在成交通知书发出后5个工作日内可办理退还手续，成交供应商的保证金可在采购合同签订后5个工作日内退还。办理时需提供供应商开给浙江省政府采购中心的正式收据。

5、保证金不计息。

6、详见浙江省政府采购网http://zfcg.czt.zj.gov.cn/，位置：“首页-网上办事指南-其他-省政府采购中心财务程序-财务程序（一）。

**7、磋商响应方有下列情形之一的，磋商响应保证金及履约保证金将不予退还：**

**A、磋商响应保证金不予退还的：**

（1）磋商响应方在磋商响应截止时间后撤回磋商响应文件的【本章一、总则：（九）情况的除外】；

（2）磋商响应方在磋商响应过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）成交人无正当理由不与采购人签订合同的；

（4）供应商与采购人、其他供应商恶意串通的;

（5）其他严重扰乱竞争性磋商活动的；

**B、履约保证金不予退还的：**

（1）拒绝履行合同义务的；

（2）产品质量验收或测试不合格的；

**（六）磋商响应文件的签署和份数**

1、磋商响应方应按本磋商文件规定的格式和顺序编制、装订磋商响应文件并标注页码，磋商响应文件内容不完整、编排混乱或装订易脱落导致磋商响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是磋商响应方的责任。

2、磋商响应方应按资信及商务文件、技术文件正本、副本规定的份数分别编制并按A4纸规格单独装订成册，磋商响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。

3、磋商响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，磋商响应文件正本除《磋商响应方须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。

4、磋商响应文件须由磋商响应方在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，磋商响应方应写全称。

5、磋商响应文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。磋商响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由磋商响应方负责。

**（七）磋商响应文件的包装**

磋商响应方应按资信及商务文件、技术文件分别各单独密封封装。磋商响应文件的包装封面上应注明磋商响应方名称、磋商响应方地址、磋商响应文件名称（资信及商务文件、技术文件）、磋商响应项目名称、项目编号、标项及“磋商时启封”字样，并加盖磋商响应方公章。

**（八）磋商响应无效的情形**

实质上没有响应磋商文件要求的磋商响应将被视为无效磋商响应。在评审时，如发现下列情形之一的，磋商响应文件将被视为无效：

1、未按规定密封或标记的磋商响应文件、全权代表未到磋商现场参与磋商的；

2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的磋商响应文件；

3、仅以非纸制文本形式递交的磋商响应文件；

4、磋商响应方未能提供合格的资格文件；

5、与磋商文件有重大偏离的磋商响应文件；

6、磋商文件需要演示而没有演示的、需要提供样品而没有提供样品的；

7、标项以赠送方式磋商响应的；

8、磋商响应文件应盖公章而未盖公章或盖非公司公章、未有效授权、法定代表人授权书填写不完整或有涂改的；

9、未成功办理投标人采购文件获取手续的、未按规定交纳磋商保证金的；

10、磋商最终报价超出预算的；

11、最终报价明显高于其市场报价或低于成本价且不能合理说明原因并提供证明材料的；

12、不符合法律、法规和本磋商文件规定的其他实质性要求的。

**三、组织竞争性磋商程序**

**（一）组建磋商小组**

磋商小组成员由省财政厅采监处按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

竞争性磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于竞争性磋商小组成员总数的2/3。采购人不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。

达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到招标规模标准的政府采购工程，磋商小组成员应当由5人（含）以上单数组成。

**（二）组织开标程序**

浙江省政府采购中心将按照竞争性磋商文件规定的时间、地点和程序组织开标，各授权供应商代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。

1、开标会由浙江省政府采购中心主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交竞争性磋商响应文件的供应商名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对供应商保证金缴纳情况进行查验、核实，提请供应商代表或公证人员查验竞争性磋商响应文件密封情况并签名确认；

3、当众拆封、清点竞争性磋商响应文件（包括正本、副本）数量，将拆封后的资信及商务、技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。对不符合装订要求的**资信及商务、技术文件**由现场工作人员退还供应商代表。

4、磋商小组对所提交的磋商响应文件审查结束后，主持人宣布无效磋商响应方名称及理由，无效供应商代表现场签署《无效标告知书》。

5、磋商结束后，主持人公布有效磋商响应方的评分结果、成交候选供应商名单和最终报价，及采购人最终确定成交供应商名单的时间和公告方式等。

**（三）组织磋商程序**

浙江省政府采购中心将按照竞争性磋商文件规定的时间、地点和程序组织磋商，各磋商专家及相关人员应参加磋商活动并接受核验、签到，无关人员不得进入磋商现场。

1、核验出席磋商活动现场的磋商小组各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入磋商现场。

2、介绍磋商现场的人员情况，宣布磋商工作纪律，告知磋商人员应当回避情形；组织推选磋商小组组长。

3、宣读提交竞争性磋商响应文件的供应商名单，组织磋商小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、根据需要简要介绍竞争性磋商文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及磋商工作需注意事项等，让磋商专家尽快知悉和了解所磋商项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒磋商小组对磋商项目应确定磋商方法和轮次，对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度，对磋商小组提出的有关磋商文件、磋商响应文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

5、磋商小组组长组织磋商人员独立评审。磋商小组对拟认定为响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；浙江省政府采购中心可协助磋商小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），磋商小组组长应提醒相关磋商专家进行复核或书面说明理由，磋商专家拒绝说明的，由现场监督员据实记录；磋商专家的磋商、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

6、做好磋商现场相关记录，协助磋商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求磋商小组各成员签字确认。

7、磋商结束后，浙江省政府采购中心应对磋商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向磋商专家发放评审费，并交还磋商小组及其他现场相关人员的通讯工具。

**（四）磋商小组磋商程序**

1、在磋商专家中推选磋商小组组长。

2、磋商小组组长召集成员认真阅读竞争性磋商文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，竞争性磋商响应文件无效情形、评审依据、评审标准等。

3、磋商小组组长召集成员讨论确定磋商方法和磋商轮次，按标项与各磋商响应方就项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素按供应商签到顺序依次分别进行磋商。

4、磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对竞争性磋商文件作出实质性响应。审查结束后，从符合相应条件的供应商名单中确定不少于3家的供应商参加磋商【市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目和政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）不少于2家】。

5、磋商小组对各供应商竞争性磋商响应文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向磋商小组组长提出。经磋商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、经磋商确定最终采购需求和实质性响应的供应商后，磋商小组要求各磋商响应方在规定时间内提交书面最终报价，并对最终报价的合理性进行审核。

7、磋商小组根据第三章《评审办法与评审标准》对提交最终报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

8、根据竞争性磋商文件规定，磋商小组推荐成交候选供应商排序名单。采购人、经其书面授权的采购人代表或经其书面授权的磋商小组按成交候选供应商排名顺序对供应商逐一进行资格审查，直至依法产生合格的成交供应商。

9、起草评审报告，所有磋商专家须在评审报告上签字确认。

**（五）磋商原则**

1、磋商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与磋商有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响磋商的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与磋商响应方接触。

2、磋商小组专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加磋商工作的，应按规定更换磋商专家,被更换的磋商专家之前所作出的磋商意见不再予以采纳，由更换后的磋商小组专家重新进行磋商。无法及时更换专家的，要立即停止磋商工作、封存磋商资料，并告知供应商重新磋商的时间和地点。

3、磋商小组专家对有关磋商文件、磋商响应文件、样品、现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的磋商专家及其意见或理由应予以完整记录，并在磋商过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对磋商文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对供应商而非采购人有利的解释。磋商专家拒绝在磋商报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意磋商结果。

4、浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第九条规定：如多家供应商提供相同品牌相同型号的产品参加同一政府采购项目竞争的，应当按一家供应商认定。磋商时，应取其中通过资格审查后的报价最低一家为有效供应商；报价相同时，由磋商小组集体决定。

非单一产品采购项目中，作为关键核心部分的单一产品品牌、型号均相同且报价占项目总报价50%以上（含本数，下同）的，视为提供的是同品牌同型号的产品；多家供应商中，有一家供应商的报价达到50%以上，提供同品牌同型号产品的供应商均按一家供应商认定。

**四、确定成交供应商的原则**

1、采购结果由采购人确认。采购人未确定成交供应商且在规定时间内不提出异议的，视为默认。

2、采购结果经采购人确认后，采购中心将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布成交公告，并向成交方签发书面《成交通知书》，成交方可到中心服务台领取《成交通知书》。

**五、合同授予**

**（一）签订合同**

1、采购人与成交人应当在《成交通知书》发出之日起30日内尽快签订政府采购合同，采购中心作为合同签订的鉴证方。

2、成交供应商拖延、拒签合同的,将被扣罚磋商响应保证金并取消成交资格。

**（二）履约保证金**

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交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10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

**六、货款的结算**

货款由采购人自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入成交供应商帐户。

**第三章 评审办法及评审标准**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

**一、总则**

本次评审采用综合评分法，总分为100分。合格响应方的得分为各项目汇总得分，成交推荐候选资格按得分由高到低顺序排列，得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列；得分且最终报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**二、分值的计算**

磋商报价得分=（磋商基准价/最终磋商报价）×价格权值×100

技术、资信、商务及其他分按照磋商小组成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=磋商小组所有成员评分合计数/磋商小组成员组成人数

响应方综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

**三、评审内容及标准**

**标项1的评分方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分类型** | **评分标准** | **分值** |
| **1** | **报价** | **(最低报价/投标报价)\*最大分值** | **10** |
| **1** | **技术** | **投标的整体方案与采购需求的吻合程度，应答是否详尽、明晰，是否满足招标文件要求；内容是否完整齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求；** | **6** |
| **2** | **技术** | **分析本项目的特点提出针对性方案。** | **20** |
| **3** | **技术** | **管理目标、指标及方式。质量管理目标的定位准确性和针对性，以及管理方式的科学性、合理性和先进性** | **5** |
| **4** | **技术** | **本项目所安排参与项目从业人员的素质、能力、资格、经验和人数，人员是否具有相关服务资格等。负责人及管理团队，8分，其他从业人员，7分。（须提供本项目负责人及管理团队的社保证明）** | **15** |
| **5** | **技术** | **做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法。** | **8** |
| **6** | **技术** | **本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况。** | **4** |
| **7** | **技术** | **内部管理情况。1、内部管理制度和质量控制标准情况，是否具有相关规章制度和保障措施：4分。2、是否实行信息化管理等情况：2分** | **6** |
| **8** | **技术** | **服务承诺和优惠措施：项目管理、质量保证和其他方面等所做的承诺及保证措施等。** | **5** |
| **9** | **商务资信** | **公司整体经营状况、技术力量及提供的相关证明材料等情况。** | **6** |
| **10** | **商务资信** | **公司取得相关行业主管部门颁发的相关管理国家级、省级、市级荣誉及企业信用等级等相关认证情况。** | **5** |
| **11** | **商务资信** | **类似项目成功经验。需提供投标截止日前三年内类似项目成功案例合同复印件，一个项目计2分，分年度计。** | **8** |
| **12** | **商务资信** | **投标文件制作情况。** | **2** |

**第四章 项目需求**

**特别说明：**

**1、根据浙财采监字[2007]2号文件规定：除采购文件明确的品牌外，欢迎其他能满足本项目技术需求且性能与所明确品牌相当的产品参加。**

**2.采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能品目的，（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），需按《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》财库〔2019〕9号要求执行，但无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，采购人应当在详细需求中标明并说明理由，否则按照前附表第三点要求执行。**

标项1:**服务保障院落物业服务项目**

一、项目概况

1、项目名称：服务保障院落物业服务项目

2、项目简介：

项目共有（宝石山下四弄一号院小区、体育场路523号院小区、保俶苑小区、外东山弄68号院小区、紫荆雅苑小区、紫荆欣苑小区）6个点，均位于西湖区，项目总计用地面积约99580.00㎡，绿化面积约41260.00㎡；总建筑面积约72500.00㎡。项目合计人行车行出入口8个。共有50幢楼，191户，其中，公共楼道27个，办公服务用房建筑面积约6390.00㎡。

餐厅面积约240.00㎡。

二、服务范围

（一）物业服务范围

物业服务管理范围包括:公共区域保洁工作；公共区域秩序维护工作；公共区域绿化养护工作；食堂保洁服务工作、车辆管理；活动、接待；采购人交办的其他工作等内容。

招标人免费提供必要的办公场地、仓库。

中标人所有服务人员服装及住宿费自行考虑。

（二）服务周期

本项目服务期限2021年8月1日至2023年7月31日，本项目只允许公司总部管理，不接受联合体投标，物业公司不得转包、分包或以下属公司承接管理。采购方每月对中标人进行考核，月度服务考核分数低于80分累计达到三次或以上，采购方有权无责终止合同，费用根据已服务月份结算；年度服务考核分数（12个月平均分）连续二年均高于90分，经双方协商无异议，可续签合同一年。

三、管理方式

1.中标人所有岗位须建立岗位责任制、运作程序、工作质量标准，以确保本项目的服务达到应有的水平。

2.中标人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.中标人建立各类应急预案（如消防、抗台、抗洪、雪灾等），中标后培训相关人员达到相关要求。

4.投标书中所承诺的各岗位人员，在中标后不得随意更换，未经采购人同意擅自更换投标书中所承诺的各岗位人员，将视违约处理。所有岗位人员均不得在工作时间内兼职，否则也将视作违约。

5.管理部门要做好各类温馨提示工作，协助采购人做好园区日常的管理，做好个性化、亲情化、特色化服务。

四、物业服务的内容和要求

（一）管理人员素质要求

1．项目经理:年龄30~45周岁，管理类本科以上学历，物业服务管理工作5年以上，具有二级或以上物业管理师资格证书。该岗位人员需通过招标人认可，方可录用。

2．项目副经理：年龄40周岁以下，专科及以上学历，具有2年及以上相关工作经验。具有园艺师证。该岗位人员需通过招标人认可，方可录用。

项目经理具备调动服务人员资源的权利，负责6个区域的保洁、安保管理；副经理负责6个区域的绿化养护管理，投标人应在投标方案中从项目实际管理要求出发，明确体现管理人员服务内容和岗位职责。

以上人员，必须经过采购方监管部门的考核和政审，专职服务于本项目，未经采购方同意，一律不得随意换人；若采购方对其不满意，物业公司应在一月内更换人员。

（二）保洁管理工作标准

1、范围：所辖区域内的外围道路、绿化带（草坪）、停车场、地下停车场、垃圾房、办公楼大堂及各楼层、住宅单元大堂、电梯厅、电梯轿厢、楼层通道、楼梯、公共卫生间、开水间、天台等公共区域及其公共设施，采购方指定的办公室、各项活动室及其他功能房间的室内保洁、观光电梯玻璃（内侧）的保洁。（宝石山下四弄一号院、保俶苑、紫荆雅苑院内值守武警营区或宿舍除外）

2、人员要求

2.1保洁主管，45周岁以下有团队管理经验,沟通能力强，高中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。该岗位人员需通过招标方认可，方可录用。

2.2保洁员，男年龄在55周岁以下，女年龄50周岁以下。

3、保洁要求

宝石山下四弄一号院、保俶苑、紫荆雅苑、紫荆欣苑、体育场路 523 号院、外东山弄 68 号院公共区域保洁服务标准：按照要求做到“五无五净”，即道路无垃圾、无杂物、无积泥、无积水、无污迹；路面干净，边角侧石干净，雨水井沟眼畅通干净，垃圾桶外侧表面干净，公共设施干净。具体如下：

配套设施建筑内部保洁

3.1范围：石材地面、各类墙面、台阶、各类顶面、楼梯、玻璃、办公家具、各类指示及宣传牌、消防设施、空调内机、电梯、灯具、护栏、烟筒及果皮箱等所有建筑范围内的设施设备。

3.2地面保洁要求：

3.2.1正常工作期内地面每天清理一次，保证无垃圾。

3.2.2出入口台阶每周用洗洁精冲刷一次。

3.2.3标准：地面无明显烟蒂、灰尘、纸屑、果皮等杂物，无污渍。

3.3顶面保洁要求：

3.3.1各类顶面每二月清洁一次。

3.3.2标准：目视无污迹、灰尘。

3.4灯具、烟感器、消防指示灯保洁要求：

3.4.1每两周擦抹一次。

3.4.2标准：干净、无灰尘、无污渍、有光泽、灯具内无虫、无蝇、灯盖、灯罩明亮洁净、安装牢固。

3.5各类指示及宣传牌、不锈钢制品、消防器箱、配电箱、开关的保洁要求：

3.5.1每天用干布擦拭一次，如有污渍及时擦净。

3.5.2每周一次用腊布全面擦拭一次。

3.5.3标准：目视干净、无印痕、无污渍、无锈渍、有光泽。

3.6烟筒及果皮箱保洁要求：

3.6.1每天清倒、清洁烟筒垃圾桶一次，如遇垃圾桶较满、有异味等应及时清倒、清洁。清洁时应内外一起清洗。

3.6.2每周用消毒药水对垃圾桶内外消毒杀菌一次。

3.6.3每周用腊布擦拭一次。

3.6.4标准：目视垃圾桶内、外无粘附物、污渍、无异味。

室外区域保洁（公用绿地、道路、园路、景观亭、景观平台、景观桥梁等）

3.1范围：各建筑入口及建筑周边（外墙以外）卫生、公用绿地卫生、地面卫生、水面卫生、标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、垃圾桶、景观亭表面等。

3.2.各建筑入口及建筑周边（外墙以外）卫生、公用绿地卫生、地面卫生保洁要求：

3.2.1不间断打扫、清理，道路每二周用水冲洗一次，临时存放的垃圾需及时清理。

3.2.2标准：地面及绿地无烟蒂、纸屑、果皮等杂物，表面无明显堆积的灰尘，绿地内无明显影响景观效果的枯枝、枯叶白色垃圾等。

3.3标识标牌、路灯灯杆、灯具表面、监控杆、各类路边控制箱及消防栓表面、桥梁栏杆、室外各类篱笆、宣传牌、所有室外垃圾桶（含租户放置在室外的垃圾桶）、景观亭表面保洁要求：

3.3.1每天保洁一次，标识标牌每二周打蜡一次，采用各种方式对以上设施设备表面做好养护如补漆、加固等。垃圾桶保洁要求同室内。业主指定的垃圾存放处需每天清理外运，保持干净、无异味。

3.3.2标准：目视干净、无印痕、无污渍，有光泽。

根据《杭州市垃圾分类管理规范》约定：

生活垃圾分为以下四类：

(一)可回收物，指未污染的适宜回收和资源利用的生活垃圾，如纸类、塑料、玻璃和金属等;

(二)有害垃圾，指对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害的生活垃圾，包括废充电电池、废扣式电池、废灯管、弃置药品、废杀虫剂(容器)、废油漆(容器)、废日用化学品、废水银产品等;

(三)餐厨垃圾，指餐饮经营者、单位食堂等生产过程中产生的餐厨废弃物，居民家庭生活中产生的厨余垃圾和集贸市场产生的易腐性垃圾等有机垃圾;

(四)其他垃圾，指除可回收物、有害垃圾和餐厨垃圾之外的其他生活垃圾，如混杂、污染、难分类的纸类、塑料、玻璃、金属、织物、木料等。

生活垃圾分类投放应当符合以下规定：

(一)可回收物应当交售给再生资源回收站点、个体回收人员，或者投放至可回收物收集容器;

(二)有害垃圾应当交给有害垃圾回收站点，或者投放至有害垃圾收集容器;

(三)餐厨废弃物应当交给有相应资质的单位收集，厨余垃圾和有机垃圾应当投放至餐厨垃圾收集容器;

(四)其他垃圾应当投放至其他垃圾收集容器。

生活垃圾应当分类收集，禁止将已分类投放的生活垃圾混合收集。

可回收物和有害垃圾应当定期定点收集，餐厨垃圾和其他垃圾应当每天定时收集。分类收集的生活垃圾应当分类运输，禁止将已分类收集的生活垃圾混合运输。有害垃圾从生活垃圾中分类收集后，其运输、利用或者处置，按照危险废物进行管理。

（三）公共区域秩序维护工作标准

1、范围：包括所辖区域的门卫、巡逻、监控值班、机动车停放管理等日常秩序维护工作，并成立义务消防队，承担相应的消防管理工作（服务人员劳动保障用品及安保工具、设备由投标方提供）。

2、人员要求

2.1保安从业人员应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守保安从业规范，遵守安全管理规定,需符合国家及地方性保安管理服务条例中内容。

2.2 安保队长要求年龄30-45周岁，高中及以上学历，身高170cm以上，需从事3年以上安保工作。该岗位人员需通过招标人认可，方可录用。

2.3 队员要求年龄35周岁以下，高中及以上学历，男身高170cm及以上 ，女身高160cm以上，相貌端庄，具有相关工作经验保安人员,需提供无犯罪记录证明。

2.4 安保队员中，退伍军人比例不得低于30%。

2.5保安从业人员必须持有《浙江省保安人员上岗证》，消监控中心值班人员必须持有《建（构）筑物消防员》证书。

3、公共秩序维护要求

3.1门岗：

要求：每区块主入口设形象岗，实行24小时值班制度。

标准：严格管理进出人员与物品，做好来访登记；发现可疑人员及时报告主管领导；严禁广告、营销等闲杂人员进入园区；形象岗上的安保人员必须形象佳、手势标准、反应敏捷。

3.2巡逻岗：

要求：实行24小时不间断巡逻。

标准：严格填写巡逻登记，发现可疑人员及时报告主管领导；引导访客寻访路线；做好人员及车辆的路线指引与秩序维护；做好各类现场的秩序维护及安全保卫工作；做好夜间的园内出入安全；灵活处理突发事件；及时制止各类破坏园区的行为；夜间巡逻人员对各建筑的门、窗等做好检查，必要时提醒相关业主；对各种人员的不安全行为及违反园区规章制度的行为要及时制止。

3.3监控岗：

要求：实行24小时值班制度，熟练掌握监控设备的操作及简易故障处理。

标准：严格填写监控记录；发现突发情况或可疑人员及时联系巡逻人员；灵活设置摄像头角度，全面观察周边状态；

3.4其他要求：

1）以上所有安保人员需熟练掌握消防设备的使用及消防应急处理方法；定期进行消防设施普查如：灭火器的压力检查记录、消防栓的检查等等；每2个月组织队员与住户进行消防演练一次；

2）监控及巡逻人员需认真检查园区内的消防不安全行为和状况，发现状况及时制止并上报相关领导；

3）完成园区要求的其他紧急情况（如：抗台、防洪等）的任务安排；

3.5安保部门要求：

安保人员需挑选精干、形象好的人员；人员选择时尽可能避免适应性差、耐性差的人员，在合同年内除特殊情况及不合格外不得随意调动安保人员；日常需加强安保人员的素质、体能等训练，严格遵守园区的规章制度，积极做好园区举办的各类大型活动的安保需求。

（四）绿化养护管理工作标准

绿化养护管理标准参照《杭州市城区绿地养护质量标准》及园林一级绿地养护标准执行。

绿化工，男年龄在55周岁以下，女年龄50周岁以下。

1、养护面积：具体详见项目概况。

2、养护范围：所有绿化日常养护工作及采购方提出的部分住户专有绿化突击养护工作（涉及苗木及其他植物的更换不在本次服务范围之内）。

3、养护标准：

3.1 植物养护标准：

3.1.1 根据设计意图，养护要重视和体现植物造景，对植物群落进行合理养护，使植物季相分明，色彩丰富，生长茂盛，营造优美植物景观。

3.1.2 随着植物生长的各个阶段，应不断进行调整与充实，使植物群落完整，层次丰富，四季有花，黄土不裸露，保持叶面清洁，有整体观赏效果。

3.1.3 花卉面积（含宿根花卉）不低于规定标准。

3.1.4 树木及时修剪，无徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝；植物无死株。

3.1.5 草坪生长茂盛，无空秃，无明显杂草，草坪边缘线清晰（及时切边），草高不超过8厘米，草坪土壤低于园路或侧石。

3.2 树木成活率标准：

树木成活率98%以上；树木保存率100%。

3.3 土肥标准：

土壤疏松，无积水，根据植物生长特性及时施肥，充分利用有机肥，也可施复合肥，增强土壤肥力（要求一年施肥二次，每次用腐熟豆饼0.5kg/m2），改善土壤理化性状。

3.4病虫害防治标准：

提倡综合防治，以防为主。病虫害危害应控制在以不影响观赏效果的范围之内。其中食叶性害虫危害的叶片，每株不超过5%；刺吸性害虫危害的叶片，每株不超过10%；无蛀干性害虫的活虫、活卵。

3.5卫生标准：

3.5.1绿地整洁，无垃圾杂物。

3.5.2绿地内水体透明度大于50公分、无漂浮杂物、无杂生水生植物。

3.5.3垃圾日产日清，无卫生死角。

3.6 管理标准：

3.6.1 绿地管理制度全面落实，档案资料完整、详尽，工作人员统一着装，挂牌上岗。

3.6.2 无违章占绿、无违法建设。

3.6.3 秩序良好，无乱堆乱放现象。

3.7 时花花坛及室内布展花卉的养护标准：

3.7.1布置效果：

按设计精心养护，有全年用花计划，做到四季有花，花期整齐，图案美观，布置效果良好。

3.7.2花卉生长：

花卉植株生长健壮，花色艳丽，始花期方可上花坛种植，株行距适宜，不露底土。无缺株倒伏，无枯枝残花，无杂草垃圾。

3.8 常绿草坪的养护标准：

3.8.1整体效果：

草种基本纯正，生长茂盛，有一定厚度，草根不裸露；草坪无明显枯黄现象，草高不超过8cm；草坪边缘线清晰。

3.8.2养护要求：

草坪基本无杂草、无空秃，护栏等防护设施完好美观；草坪保持整洁，不得有石块、果壳纸屑及其它垃圾。

3.9 具体养护标准

3.9.1植物：生长势旺盛、树形完美。

3.9.2杂草控制：基本无杂草。

3.9.3病虫害控制：食叶性害虫危害的叶片每株小于5%；刺吸性害虫危害的叶片每株小于10%；无蛀干性害虫危害。

3.9.4时花花坛及室内布展花卉：月月有花，花期整齐，图案美观。

3.9.5草坪：草种纯，无空秃.草高不得超过8CM，常绿草高不得超过8CM，生长季节不枯黄。

3.9.6设施、卫生：完好，无损，整洁。

4、园林绿化养护项目验收办法：

4.1 验收时间：除日常检查验收外，在合同期满前一个月进行综合验收。

4.2验收内容：

4.2.1养护企业是否按《杭州市城区绿地养护质量标准》及合同约定的各项内容完成养护工作；

4.2.2对于日常提出的养护质量问题是否整改完成；

4.2.3对于甲方布置的相关工作是否已经完成；

5、绿化养护部门要求：

能够利用园内各类苗木的生长特性，多培育苗木（如定期分栽浓密的四季竹、麦冬等等）；每月提交苗木养护报告；能够向采购人提出好的意见及建议；对住户提出的合理要求能积极处理。

（五）突发事件处理

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

（六）采购方的其他工作

1、浙江省机关事务管理局服务保障院落（紫荆雅苑、宝石山下四弄一号院、保俶苑）食堂服务工作包括辖区内食堂的各项辅助工作（食堂范围内的保洁工作等）。

2、采购方的其他工作。

（七）物业档案资料管理

加强有关物业的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：业主投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

（八）小区智慧化管理

物业企业具备智慧化管理软件，提供小区智慧化管理方案以及配备智慧化管理工具。

（1）园区所拥有的智慧园区（系统）包括但不仅限于以下内容：

1、智慧安防：视频监控系统、非白名单报警系统、访客系统、安全事件报警系统、周界管理、自动巡更、紧急求助（视频对讲）、广播系统、园区一卡通、车辆管理；

2、智慧工程：能耗管理系统（节能和能源管理）、网上报修系统、设备运行监控系统、智慧照明系统、智慧餐厅等；

（2）投标人需提供园区智能化办公设备包括但不限于：洗地机、磨地机、吸尘吸水机、多功能保洁车、清扫车等；

（九）其他说明

1、招标人与中标人派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系。派驻服务人员由中标人自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险等一切费用。

2、招标人加班期间要求中标人提供相关物业管理服务的，中标人应保质保量地做好保障工作。

3、中标人的派驻服务人员应遵守安全规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责，与招标人无涉（本条供应商需提供书面承诺）。

4、中标人全部工作人员应专职服务本项目。

（1）保洁费用方面：

1、服务人员劳动保障用品及清洁工具、垃圾袋、设备由投标方提供；

2、垃圾清运费计入总报价内；

3、除采购方提供所有洗手间用品（含洗手液、卫生纸、擦手纸） 外，其他招标需求中未涉及的清洁用设备、清洁用物料均由投标方提供。

4、投标方根据采购方实际工作需要配置含洗地机、高压水枪、割草机、绿篱机、打药机、保洁车、扫地机、清扫车等在内的设施设备以及办公用具、保洁易耗品等。

（2）安保费用方面：

1、秩序维护用各类耗材计入总报价内；

2、服务人员劳动保障用品及安保工具、设备由投标方提供。

（3）绿化养护费用方面：

1、苗木及其他植物的更换不在本次服务范围之内；

（4）其他费用方面：

1、投标方须执行配备员工的劳保用品，统一工作制服，工作服装的选择由投标方提供选型，由采购方确认。

2、采购方提供工具房、休息间及服务项目所需的水、电，投标方在报价中不应包含此部分费用。

五、最低人员配置要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 区域/点位 | 人员配置方案 |
| 人员编制 | 人数 | 岗位 | 人员要求 | 班次 | 班次时间 |
| 一 | 项目总体区域 | 项目经理 | 1人 | 负责本项目6个区域的综合管理 | 年龄30~45周岁，管理类本科以上学历，物业服务管理工作5年以上，具有二级或以上物业管理师证。 | 白班 | 8:30-17:30 |
| 副经理 | 1人 | 负责本项目6个区域的绿化统筹管理，指导工作 | 项目副经理：年龄40周岁以下，专科及以上学历，具有2年及以上相关工作经验。具有园艺师证。该岗位人员需通过招标人认可，方可录用 | 白班 | 8:30-17:30 |
| 人员小计 | 2人 |
| 二 | 宝石山下四弄一号院 | 保洁主管 | 1人 | 宝石山下四弄一号院保洁操作及统筹 | 45周岁以下有团队管理经验,沟通能力强，高中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 保洁员 | 5人 | 宝石山下四弄一号院保洁工作 | 50周岁以下，初中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:00-11:0013:30-16:30 |
| 保安员 | 2人 | 负责宝石山下四弄一号院的停车场管理工作 | 年龄20-45周岁，高中及以上学历，无犯罪记录；形象岗需要身高170cm以上，相貌端 | 白班 | 7:00-19:00 |
| 食堂保洁 | 1人 | 宝石山下四弄一号院保洁食堂工作 | 2年以上服务类行业类似岗位工作经验 | 白班 | 6:30-13:30 |
| 绿化工 | 2人 | 宝石山下四弄一号院绿化养护工作，兼顾523号院落 | 55周岁以下，有2年以上岗位经验 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 人员小计 | 11人 |
| 三 | 保俶苑 | 保洁主管 | 1人 | 负责保俶苑、外东山弄68号院保洁管理、质量检查监督 | 45周岁以下有团队管理经验,沟通能力强，高中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:30-11:3013:00-16:30 |
| 保洁员 | 4人 | 保俶苑保洁工作 | 50周岁以下，初中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:00-11:0013:30-16:30 |
| 食堂保洁 | 1人 | 保俶苑食堂保洁工作 | 2年以上服务类行业类似岗位工作经验 | 白班 | 6:30-13:30 |
| 绿化工 | 2人 | 保俶苑绿化、茶园养护工作 | 55周岁以下，有2年以上岗位经验，懂茶园养护。 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 人员小计 | 8人 |
| 四 | 紫荆雅苑 | 保洁主管 | 1人 | 负责紫荆雅苑保洁管理、质量检查监督 | 45周岁以下有团队管理经验,沟通能力强，高中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 保洁员 | 7人 | 雅苑保洁工作 | 50周岁以下，初中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:00-11:3013:00-16:30 |
| 食堂保洁 | 2人 | 雅苑食堂保洁 | 2年以上服务类行业类似岗位工作经验 | 白班 | 6:30-13:30 |
| 绿化工 | 5人 | 雅苑绿化、养护工作 | 55周岁以下，有2年以上岗位经验 | 白班 | 7:30-11:3013:00-16:30 |
| 人员小计 | 15人 |
| 五 | 紫荆欣苑 | 保安队长 | 1人 | 负责紫荆欣苑秩序工作 | 年龄30-45周岁，高中及以上学历，身高170cm以上，需从事5年以上安保工作。 | 白班 | 8:30-17:30 |
| 保安员 | 6人 | 负责紫荆欣苑秩序工作 | 年龄20-45周岁，高中及以上学历，无犯罪记录；形象岗需要身高170cm以上，相貌端 | 2班倒 | 24小时 |
| 保洁主管 | 1人 | 负责紫荆欣苑保洁管理、质量检查监督 | 45周岁以下有团队管理经验,沟通能力强，高中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 保洁员 | 4人 | 负责紫荆欣苑保洁工作 | 50周岁以下，初中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:00-11:0013:30-16:30 |
| 绿化工 | 1人 | 负责紫荆欣苑绿化养护工作 | 55周岁以下，有2年以上岗位经验 | 白班 | 7:30-11:3013:30-16:30 |
| 人员小计 | 13人 |
| 六 | 体育场路523号院 | 保洁员 | 1人 | 负责523号院保洁工作 | 年龄50周岁以下，有2年及以上工作经验 | 白班 | 7:00-11:0013:30-16:30 |
| 人员小计 | 1人 |
| 七 | 外东山弄68号院 | 保安队长 | 1人 | 负责68号院秩序工作 | 年龄30-45周岁，高中及以上学历，身高170cm以上，需从事5年以上安保工作。 | 白班 | 8:30-17:30 |
| 保安员 | 6人 | 负责68号院秩序工作 | 年龄20-45周岁，高中及以上学历，无犯罪记录；形象岗需要身高175cm以上，相貌端 | 2班倒 | 24小时 |
| 保洁员 | 1人 | 负责68号院保洁工作 | 50周岁以下，初中以上文化，从事保洁服务工作3年以上。 | 白班 | 7:00-11:0013:30-16:30 |
| 人员小计 | 8人 |
| 人员合计 | 58人 |
| 备注 | 提高服务品质，在原有工作基础上：早间 7:00-7:30 安排一名保洁员在园区重点部位进行清洁。中午 11:30-13:30 安排一名保洁员对园区内路面、电梯进行保洁巡查。下午 16:30-17:30 安排一名保洁员进行园区保洁巡查。此项工作人员施行轮岗制。 |

注:以上为最低人员配置为各院落每日物业服务人员数量最低限度，投标人可根据项目情况制定实际人员配置。

采购人将不定时抽查人员配置，少于该限定人数，每发生一次在季度款中扣除缺少人员当日工资的双倍金额。

①根据人员配置需要，服务人员中男女比例不得低于3：2。

②所配备安保队员中，退伍军人比例不得低于30%。

③所配备的相关人员，如须获得相关主管部门认证的，均须配证并持证上岗。

④所有人员要求政治上可靠，身体素质好，须进行杭州流动人口信息远程申报对比，证明无不良行为记录。

⑤服务团队所有人员，主管（含）以上人员必须经采购人监管部门的考核、政治审查通过后，方可录用。

人员管理要求

投标人因在投标文件中明确各岗位管理内容及岗位职责。

1、中标人应根据采购人物业服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

2、中标人须对员工进行指纹、面部识别等信息技术考勤管理，每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据。

3、管理与服务人员应取得相应的物业管理执业资格证书，专业技术岗位的操作人员应取得相应专业技术证书、专业上岗证或职业技能资格证书。管理和服务人员不得在项目外兼职。

4、管理与服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

5、管理与服务人员应按规定统一着装，服装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，行为举止规范得体。

6、管理与服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

7、管理与服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理的基本法律法规，尽快熟悉采购人的基本情况、熟练操作和正确使用相关专用设备。

8、投标方根据采购方相关保洁区域的启用时间派驻保洁人员。保洁人员必须经过体检（无高血压、心脏病、传染病），并持有健康证才能上岗。

9、投标方必须按照劳动合同法的规定合法规范用工，不能招用没有完全民事行为能力的人参与相关劳动，并全面承担保洁人员涉及劳动关系的所有事宜。

10、投标方服从属地管理部门管理要求，在人员选聘时必须通过相关背景调查，并通过政治审查。服务方需服从、遵守采购方有关安全管理制度，并对从业人员进行安全教育。

11、所有人员的驻场工作地点必须服从采购方的分配并满足项目的整体服务要求，由投标方在投标文件中承诺。

12、涉及存在安全隐患的作业，投标方要安排专门的安全监护员，作业过程中，监护员不得离岗。

13、投标方作业人员必须遵守以下行为规范：

（1）班前班中不得饮酒。

（2）作业场地不得大声喧哗、打闹嬉戏。

（3）必须按要求穿戴劳动保护用品（登高作业系安全带）。

14、采购方有权对违章人员进行考核建议，直至解除该人员用工合同。

15、涉及政府公共安全考虑，投标方须配合采购方开展保洁人员背景调查工作。投标方应了解派遣人员的思想动态、工作表现、文化程度、遵纪情况以及采购方其他合理要求，提供最佳服务。对工作区域的任何信息不得对外泄露。

16、投标方派遣人员应遵守采购方的规章制度。

17、服务人员应相对稳定，主要管理岗位人员如需调动需提前征求采购方意见。

18、投标方应建立健全各项规章制度、岗位责任制、操作规程和各项台账。

19、法律法规规定必须遵守的但本需求书未尽之规定。

六、服务要求

1、按服务标准不得低于杭州市物业管理住宅类项目相关评判标准（杭州市住房保障局和杭州市物业协会制定）以及本采购文件确定的服务要求进行物业管理服务。

2、服务单位应按专业化要求配置管理服务人员；

3、管理期间，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行，并从实际出发，认真制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施；为采购人提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护采购人的人身、财产和园区的安全；按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、美观的环境；配合做好园区绿化服务，保持园区整体的景观效果；

4、服务对象综合满意度综合满意率应达到90%以上，单项满意率应达到95%以上。有效投诉率0%，有效投诉处理率达100%，绿化完好率97%，保洁率95%，道路及停车场完好率95%，治安、消防责任事故发生率0%，路灯、楼道灯完好率95%，智能化系统运行正常率95%。

5、园区无治安案件和重大事故发生，消防管理服务政府规范要求。

七、本次招标所需包含的物业费用

本次报价是招标文件所确定的招标范围内全部工作内容的价格表现，投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。其应包括人工费、统筹保险、福利、服装、行政办公、清洁卫生、绿化管理、保安、消防、物业开办、管理风险、利润等费用。

八、考核评价

物业服务考核标准参考表，实际考核事项以合同签订的内容为准。投标人应对以下内容进行全部响应。

（一）公共秩序管理服务标准（25分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 服务要求 | 科室打分 | 分管处领导打分 |
| 人员要求 | 1 | 专职人员，以中青年为主，身体健康、无犯罪前科，工作认真负责并定期接受培训。到岗前应核查有无不良记录。 |  |  |
| 2 | 能处理和应对小区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉、掌握各类刑事、治安案件、各类灾害事故的应急预案。 |  |  |
| 3 | 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。 |  |  |
| 4 | 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |  |  |
| 门卫 | 5 | 出入口24小时值班看守、6:00—22:00考核站岗值勤,其中主入口（西门）高峰期双人值勤，并有详细交接班记录和外来车辆登记记录。 |  |  |
| 6 | 保安人员扎堆聊天、观玩手机、姿态仪容出现极不规范现象 |  |  |
| 7 | 对外来人员或送货人员进行身份登记并与管理科及业主联系确认后放行；对单独离开小区的幼童进行身份登记并联系管理科及业主确认。 |  |  |
| 8 | 对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持进出有序、道路畅通。 |  |  |
| 9 | 对大型物件和重要物品出小区实行检查登记；货车进出小区应做好登记并核实。 |  |  |
| 10 | 搞好值班室和出入口环境的清洁卫生，保持工作场地的整齐整洁和设备设施的完好。 |  |  |
| 11 | 报刊杂志、快递、文件资料收发，保持整洁。 |  |  |
| 巡逻 | 12 | 按指定路线每两小时巡逻一次，重点部位、重点区域每1小时巡逻一次，并进行电子巡逻棒点到。 |  |  |
| 13 | 发现可疑人员，要盘问和检查证件，必要时检查其所携带的物品。发现有异常情况时，要沉着冷静，妥善处理。 |  |  |
| 14 | 对火灾、治安等突发事件有应急预案，小区内发生突发紧急事件或住户紧急求助时，要5分钟内赶到现场，维护现场秩序，积极采取相应措施和及时报告有关方面。 |  |  |
| 车辆管理 | 15 | 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立停车、限速等指示牌。 |  |  |
| 16 | 督促各种车辆（含非机动车）停放到规定地点，发现或收到有车辆停放不规范的信息时半小时内处理完毕。 |  |  |
| 17 | 杜绝非机动车进入电梯或在楼道停放现象。 |  |  |
| 18 | 外来机动车辆进入小区，放行前应查验收取有关证件（身份证或驾驶证等）、留取联系方式并做好书面记录。 |  |  |

（二）环境卫生管理标准（30分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 内 容 | 服务要求 | 科室打分 | 分管处领导打分 |
| 楼内公共区域 | 1 | 楼内地面 | 在保洁作业时间内做到循环保洁。（至少每天一次，业主提醒及特殊情况及时处理），地面垃圾、污渍、杂物、积水滞留时间不超过循环间隔时间 |  |  |
| 2 | 栏杆、扶手 | 无污渍、无明显积灰。 |  |  |
| 3 | 楼栋进户门 | 无污渍、无明显积灰、无乱张贴物。 |  |  |
| 4 | 椅子、沙发、茶几等楼内摆饰物 | 表面无污渍，手拭无积尘。 |  |  |
| 5 | 电梯轿厢及控制面板 | 电梯门、四周不锈钢明亮、无锈迹、污渍，无乱张贴物，地面无垃圾，门轨无沙尘。 |  |  |
| 6 | 开关盒、表箱盖、信报箱、消防橱、宣传栏 | 干净、无积灰、无污渍。 |  |  |
| 7 | 楼道玻璃 | 无积尘、透明度好。 |  |  |
| 8 | 大堂、门厅、楼道墙地面石材 | 无污渍，石材晶面光亮。 |  |  |
| 9 | 门厅灯、楼道路灯 | 无积尘、亮度满足业主使用需要。 |  |  |
| 10 | 天花板、墙壁 | 无明显积尘，无蜘蛛网。 |  |  |
| 11 | 天台、屋顶 | 楼面无垃圾，排水沟、下水管出现堵塞及时进行疏通，保持通畅；发现违建及违规占用按照法律法规处理。 |  |  |
| 12 | 垃圾收集 | 做好垃圾分类，保持垃圾箱及周围地面清洁，无异味，无满溢，发现满溢及时处理；及时清运，每天不少于一次。 |  |  |
| 地库 | 13 | 地面 | 在保洁作业时间内做到循环保洁（每天不少于一次，业主提醒或特殊情况及时处理），地面垃圾、污渍、杂物、积水滞留时间不超过循环间隔时。地库内无异味。 |  |  |
| 14 | 顶部管道、桥架 | 无明显积尘，无蜘蛛网。 |  |  |
| 15 | 消火栓、标示牌 | 无明显积尘，无蜘蛛网。 |  |  |
| 16 | 排水沟 | 无堵塞现象，确保畅通。 |  |  |
| 外围公共区域 | 17 | 道路地面、绿地、明沟 | 无杂物、无垃圾、无积水，室外地砖保持整洁，排水沟出现堵塞及时疏通，保持通畅。 |  |  |
| 18 | 广告栏、小品等 | 无积灰、污渍。 |  |  |
| 19 | 景观水系 | 出现杂物，水面漂流物，及时清理，保持水系周围基本无垃圾、杂物、水质透明清澈，定期换水，清洗水池。 |  |  |
| 20 | 景观亭 | 亭内地面无垃圾无积尘，坐台、扶手无明显积尘，顶部无蜘蛛网。 |  |  |
| 21 | 休闲桌椅 | 表面无污渍，手拭无积尘。 |  |  |
| 22 | 健身、体育、儿童游乐设施等 | 在保洁作业时间内做到循环保洁（每天不少于一次，业主提醒或突发时间及时处理），地面垃圾、污渍时间不超过循环间隔时间。设施无明显积尘，顶部无蜘蛛网 。 |  |  |
| 23 | 楼幢外墙立面及门窗 | 楼幢外墙立面清洁美观，每年进行一次专业清洗（含外墙石材及门窗）。 |  |  |
| 24 | 垃圾箱（房） | 无垃圾外漏，无污迹，无明显异味。 |  |  |
| 25 | 消毒灭害 | 定期喷洒药水和灭害。 |  |  |

附加：保洁员上岗时穿戴统一工作服，佩带工号牌，仪容端正，注意礼节。

（三）绿化、水系管理服务标准（30分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 植物养护要求 | 科室打分 | 分管处领导打分 |
| 草坪 | 1 | 草坪保持平整，草高不超过8cm。 |  |  |
| 2 | 每年清除杂草6遍以上，发现杂草及时清除，处理周期不超过2个月。 |  |  |
| 3 | 常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水。 |  |  |
| 4 | 按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年两遍以上。 |  |  |
| 5 | 及时做好病虫害防治。 |  |  |
| 6 | 草地生长正常，斑秃黄萎及时处理，处理周期不超过2个月。 |  |  |
| 树木 | 7 | 乔、灌木修剪每年两遍以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蓠、球超过齐平线10cm应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，枝叶紧密、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝。 |  |  |
| 8 | 适时中耕除草,做到基本无杂草，土壤疏松。 |  |  |
| 9 | 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。 |  |  |
| 10 | 防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5％。 |  |  |
| 11 | 发现植物空缺及时补种，树木基本无倾斜。 |  |  |
| 12 | 乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。 |  |  |
| 花坛 | 13 | 保持有效供水，无积水。 |  |  |
| 14 | 发现植物空缺及时补种。 |  |  |
| 15 | 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次。 |  |  |
| 16 | 适时做好病虫害防治。 |  |  |
| 水系 | 17 | 保持水系环境的整洁、无异味等。 |  |  |
| 18 | 定期喷洒药水，保持水质质量。 |  |  |

（四）综合管理服务标准（15分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 综合管理服务 | 科室打分 | 分管处领导打分 |
| 办公场所设置 | 1 | 小区内设置物业服务中心，配置必要的保洁绿化设备及工具，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。 |  |  |
| 管理人员要求 | 2 | 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁，行为规范，服务主动、热情。 |  |  |
| 管理服务 | 3 | 建立档案管理制度，建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、宠物管理档案、日常管理档案）等，并做好保密管理工作。 |  |  |
| 4 | 制定小区物业管理与物业服务工作计划，实施前听取采购方意见。 |  |  |
| 5 | 制定管理处内部管理制度和考核制度。 |  |  |

（五）奖励附加分条款（5分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 综合管理服务 | 科室打分 | 分管处领导打分 |
| 奖励条款 | 1 | 为业主提供最佳服务、事迹突出，收到业主书面表扬达到三次。 |  |  |
| 2 | 拾获财物、主动上交。 |  |  |
| 3 | 在突发事件（火险、水浸等）中积极配合，挽回业主损失。 |  |  |
| 4 | 敢于同坏人坏事做斗争，抵制不正之风，为保护小区、业主人身、财产，挺身而出，见义勇为事迹突出。 |  |  |
| 5 | 发现事故隐患或苗头，及时采取错失，防止重大事故发生。 |  |  |

物业服务考核量化表（服务与保障处）

时间： 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 评分 | 备注 |
| 1 | 公共秩序维护服务 |  |  |
| 2 | 环境卫生服务 |  |  |
| 3 | 绿化养护服务 |  |  |
| 4 | 综合管理服务 |  |  |
| 5 | 奖励附加条款 |  |  |
| 综合得分 |  |  |
| 意见及建议（投诉栏） |

餐厅保洁服务考核内容

年 月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 要素 | 服务标准 |
| 餐厅 | 墙面 (玻璃)干净 | 门、窗、墙角、墙壁、天花板无蜘蛛网、无明显积灰 |
| 墙壁、立柱上无乱贴、乱画或陈旧标语痕迹 |
| 餐椅 | 表面无油迹、摆放整齐 |
| 灯具 | 灯罩无明显积灰、无虫网 |
| 墙面开关 | 每日擦拭，无明显积灰 |
| 窗纱 | 每半年清洗一次，做到无明显积灰､污迹，有污渍时及时进行清洗 |
| 餐厅桌布、靠背枕 | 每季度清洗一次，做到无明显积灰、污迹，有污渍时及时进行清洗 |
| 地面 | 地面干燥，无垃圾无油渍无水渍 |
| 设备设施清洁 | 设备按规定位置分类叠放 |
| 餐具清洁卫生，无油渍、无异味 |
| 垃圾桶、泔水桶加盖， 外部清洁 | 垃圾箱、泔水桶放于规定的位置 |
| 垃圾箱（桶）、泔水桶内无垃圾外溢 |
| 垃圾桶、泔水桶外部干净，并加盖 |
| 卫生工具定位摆放 | 清洁用具放于指定的位置 |
| 扫帚、拖把、抹布、胶皮手套等卫生工具按规定挂好、无异味 |
| 铁丝球、刷子、洗洁精等放于指定位置 |
| 地沟 | 每周清洗一次，保持无异味，炎热天气视现场情况增加清洗频次 |
| 蔬菜、肉类、水产清洗 | 无腐烂、无异味、无泥沙、蔬菜重点去除农药残留 |
| 保洁人员 | 遵守规章制度，服从分配，听从管理 |
| 管理人员 | 每日巡查，及时发现问题并整改 |

**商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| **完工时间及地点** | 本项目服务期限2021年8月1日至2023年7月31日，各项目服务点。 |
| **付款条件（明确是否需要履约保证金）** | **先服务后付款，按季度支付，履约保证金按总合同金额的3%缴纳** |
| **违约责任及争议解决方式** | 无特别说明，按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。 |
| **服务****要求** | **服务****承诺** | ①若发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责，与招标人无涉（本条供应商需提供书面承诺）；②保密承诺；③所有人员必须经过采购方监管部门的考核和政审 |
| **响应****情况** | 根据招标文件要求响应 |
| **履约****能力** | **投标人技术力量情况** | 提供企业2020年财务报表。 |
| **经验或业绩要求** | 提供投标截止日前三年内类似项目成功案例合同复印件，一个项目计2分，分年度计。  |

**第五章浙江省政府采购合同主要条款指引**

 合同编号：ZZCG-

 确认书号：

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

**鉴证方:** 浙江省政府采购中心

甲、乙双方根据浙江省政府采购中心关于项目编号为的（标项及名称）项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

**一、货物内容及合同价格**

金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 型号规格 | 配置要求 | 数量 | 单价 |
|  |  |  |  |  |
| 合 计 |  |  |
| 合同总价大写： 小写：￥ |

注：1、商品型号、数量、配置要求及使用单位地址等详见附件清单

　2、以上合同总价包含产品到达用户并能正常使用所需的一切费用。

**二、技术资料**

1、乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**三、知识产权**

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

**四、产权担保**

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**五、转包或分包**

本合同范围的货物，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，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**六、质保期和履约保证金**

1、质保期年。（自交货验收合格之日起计）

2、履约保证金元。[履约保证金交给采购人处，在合同约定交货验收合格满（12）个月之日起5个工作日内无息退还]

**七、交货期、交货方式及交货地点**

1、交货期：

2、交货方式：

3、交货地点：

**八、货款支付**

付款方式：

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、质量保证及售后服务**

1、乙方保证本合同中所供应的商品是最新生产的符合国家技术规格和质量标准的出厂原装合格产品。如发生所供商品与合同不符，甲方（使用方）有权拒收或退货，由此产生的一切责任和后果由乙方承担。

2、乙方提供的货物在质保期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

⑴更换：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

3、在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4、上述的货物在质保期内免费保修，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。

**十一、调试和验收**

1、甲方对乙方提交的货物依据磋商文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场验收。货到后，甲方需在五个工作日内验收。

2、乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

3、甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4、对技术复杂的货物，甲方应请国家认可的专业检测机构参与验收，并由其出具质量检测报告。

5、验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

**十二、货物包装**

1、乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2、 使用说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

**十三、违约责任**

1、甲方无正当理由拒收货物的，甲方向乙方偿付拒收货款总值的百分之五违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理货款支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3、乙方逾期交付货物的，乙方应按逾期交货总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付货款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交货的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交货或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4、乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

**十四、不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

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

**十六、合同生效及其它**

1、合同经甲、乙、鉴证方三方签名并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经采购中心、财政部门审批，并签书面补充协议，经报政府采购监督管理部门备案后，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、磋商文件、磋商响应文件与本合同具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

5、本合同一式六份，具有同等法律效力，甲、乙、鉴证三方各执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户帐号：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

合同鉴证方（盖章）:

法定代表人或主要负责人:

鉴证日期: 年 月 日

**第六章 响应文件格式附件**

附件1**：** 正本或副本

项目名称

项目编号：ZZCG2021D-CS-103 （标项）

**资**

**信**

**及**

**商**

**务**

**文**

**件**

响应方全称：

地 址：

时 间：

**1、资信及商务文件目录**

**A、资信文件：**

（1）磋商响应声明书 (格式见附件)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

（4）提供有效的依法缴纳税收证明（完税凭证或税务部门出具的证明）；

（5）提供有效的依法缴纳社会保障资金证明（缴纳凭证或人社部门出具的证明）；

（6）提供采购公告中符合磋商响应方的特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

**B、商务文件：**

（1）磋商响应方情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；

（2）磋商响应方认为可以证明其能力或业绩的其他材料；

（3）类似成功案例的业绩证明（磋商响应方同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告）；

（4）资信及商务响应表；

（5）节能环保等的资质证书或文件（若有）；

（6）报价明细一览表；

（7）小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

（8）残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）；

（9）磋商响应方认为需要的其他文件资料。

附件2：

**声 明 书**

致：浙江省政府采购中心

（磋商响应方名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（磋商响应方名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（磋商项目名称）（编号为ZZCG2021D-CS-103）的磋商响应，为此，我方就本次磋商响应有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部磋商文件，同意竞争性磋商文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有磋商响应文件、资料都是正确和真实的。

3、若成交，我方将按磋商文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构。

5、磋商响应书自磋商日起有效期为90天。

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

法定代表人签名或签名章：日 期：

供应商全称（公章）：

附件3：

**法定代表人授权委托书**

浙江省政府采购中心：

我（姓名）系（响应方名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）为全权代表，以我方的名义参加项目编号：项目名称： 项目的竞争性磋商响应活动，并代表我方全权办理针对该项目的响应、磋商、评审、等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

全权代表签名： 职务：

全权代表身份证号码：

法定代表人签名或签名章： 职务：

供应商全称（公章）： 日 期：

附件4：

**磋商响应方同类项目实施情况一览表**

供应商全称（公章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 设备或项目名称 | 采购数量 | 单价 | 合同金额（万元） | 附件页码 | 采购单位联系人及联系电话 |
| 合同 | 验收报告 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 须提供磋商响应方同类项目合同复印件、用户验收报告。 |

全权代表签名：　　　　　 时 间：

附件5：

**资信及商务响应表**

供应商全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 磋商文件要求 | 是否响应 | 蹉商响应方的承诺或说明 |
| 售后服务保障要求 |  |  |  |
| 备品备件及耗材等要求 |  |  |  |
| 质保期 |  |  |  |
| 交货时间及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| 政策性加分条件 |  |  |  |
| 质量管理、企业信用要求 |  |  |  |
| 能力或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

全权代表签名： 日期：

**报 价 明 细 一览 表**

磋商响应方全称（公章）：

项目编号及标项：

|  |
| --- |
| **货物类** |
| **货物****名称** | **品牌** | **产地** | **规格****型号** | **数量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **制造商情况** |
| **是否小微企业** | **企业全称** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **服务类** |
| **服务内容** | **服务人员数量** | **工作量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **制造商情况** |
| **是否小微企业** | **企业全称** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |
| **小微企业价格合计金额大写： 小写： ￥** |
| **磋商总价合计金额大写： 小写： ￥** |
| 备注 | 1、此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保报价明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2、报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3、报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,谈判总价合计金额应与明细报价汇总相等。**4、小微企业价格合计金额应与“制造商为小微企业”的明细报价汇总相等（如有错误修正，以修正后的明细报价为准），磋商小组按前附表“小微企业有关政策”要求对小微企业价格进行确认，并对符合要求的小微企业价格部分给予价格扣除。** |

授权代表签名： 日期：

附件：

**小微企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为（请填写：小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本公司为（请填写：小型、微型）企业。

2.本公司参加单位的项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他（请填写：小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 企业名称（盖章）：

 日 期：

**说明：**1.《小微企业声明函》中，须同时满足以上两个条件。若磋商响应方提供非本企业制造的货物，其制造商也须为小型、微型企业；

2.若联合体参加磋商时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体各方均须提供《小微企业声明函》；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中须约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上。

附件：

**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\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_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。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

附件7**：**  正本或副本

项目名称

项目编号：ZZCG2021D-CS-103 （标项）

**技**

**术**

**文**

**件**

响应方全称：

地 址：

时 间：

**2、技术文件目录（货物和技术服务类项目）**

（1）、对本项目的技术服务类总体要求的理解；

（2）、项目总体架构及技术解决方案

（3）、设备配置清单（见附件8）；

（4）、技术响应表（见附件9）；

（5）、保证工期的施工组织方案及人力资源安排；

（6）、项目实施人员一览表（见附件10）

（7）、技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；

（8）、选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）;

（9）、联合投标协议书（若需要）;

（10）、联合投标授权委托书（若需要）;

（11）、蹉商响应方需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件8：

**设备配置清单**

单位全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌 | 规格型号 | 单位及数量 | 性能及指标 | 产地 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

全权代表签名： 日期：

附件9：

**技 术 响 应 表**

单位全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 磋商文件要求 | 响应文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：磋商响应方应根据磋商响应设备的性能指标、对照磋商文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

全权代表签名： 日 期：

附件10：

**项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表**

单位全称（公章）： 标项：

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

注：在填写时，如本表格不适合磋商响应单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

全权代表签名： 日 期：

附件11：

**选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）**

单位全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 优惠内容 | 适用机型 | 单价 | 比磋商响应报价优惠率（%） |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |

全权代表签名： 日 期：

附件12：

**联合投标协议书**

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 组织实施的编号为

的采购活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为主办人进行投标，并按照磋商文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次磋商投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据磋商文件规定及磋商响应内容而对磋商方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标（成交）并签订合同，则联合投标各方将共同履行对磋商方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次竞争性磋商采购活动而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交磋商方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |

附件13：

**联合投标授权委托书**

 本授权委托书声明：根据 与签订的《联合投标协议书》的内容，主办人的法定代表人现授权 为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同磋商过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，联合投标各方均予以认可并遵守。

 特此委托。

授权人（签名）：

日期： 年 月 日

全权代表（签名）；

日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 联合体甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 联合体乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |