

温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务  
(国企采购)

# 招标文件

(线上电子招投标)

项目编号：JJWL250609124

采 购 人：温岭市九龙汇开发建设有限公司  
采购代理机构：建经投资咨询有限公司

二〇二五年六月

# 目录

第一章 招标公告 .....	2
第二章 投标人须知 .....	5
第三章 评标办法及评分标准 .....	21
第四章 采购需求 .....	25
第五章 合同文本（草拟） .....	36
第六章 投标文件格式附件 .....	57

# 第一章 招标公告

## 项目概况

温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务招标项目的潜在投标人应在浙江政府采购网本项目公告附件获取（下载）招标文件，并于 2025 年 7 月 11 日 14:00（北京时间）前递交（上传）投标文件。

### 一、项目基本情况：

项目编号：JJWL250609124

项目名称：温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务

预算金额（元）：5112580

最高限价：5112579 元

数量：1

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：温岭新城富日青年公寓共 212 套房源，总建筑面积约 15499 m<sup>2</sup>（其中地下室建筑面积约 1335 m<sup>2</sup>），本项目服务内容包括青年公寓的物业管理和运营管理。详见第三章采购需求。

合同履行期限：本项目采用 1+1+1（即 3 年）模式，合同一年一签，即服务期 1 年满后采购人根据上一年度的考核情况决定是否续签合同。

### 本项目（否）接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- （7）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国企采购活动。
- （8）为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

### 三、获取招标文件：

- （一）获取时间：公告发布之日起至 2025 年 7 月 11 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)

(二) 获取地址: 乐采云平台 (<https://www.lecaiyun.com>)

(三) 获取方式:

投标人直接登录“乐采云平台”进行网上报名并下载招标文件(进入“项目采购”应用, 在获取采购文件菜单中选择对应项目, 申请获取采购文件)。

(四) 售价(元): 0

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间: 2025 年 7 月 11 日 14: 00: 00 分(北京时间)

投标地点(网址): “乐采云投标客户端”(下载链接: <https://b.zhengcaiyun.cn/luban/category?parentId=550045&childrenCode=qicaiCategory17&utm=luban.luban-PC-39026.959-pc-websitegroup-navBar-front.8.c8789bc0520b11efb86dbfa49a87be0d>) 线上上传

开标时间: 2025 年 7 月 11 日 14: 00: 00 分(北京时间)

开标地点(网址): “乐采云平台”线上开标

#### 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、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的, 可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日(公告期限届满后获取采购文件的, 以公告期限届满之日为准)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。

2、公告发布媒体: [乐采云平台 \(http://www.lecaiyun.com\)](http://www.lecaiyun.com) 和 [温岭市公共资源交易中心网 \(https://www.wl.gov.cn/col/col1402172/index.html\)](https://www.wl.gov.cn/col/col1402172/index.html)。

#### 3、在线投标响应(电子投标)相关说明:

①标前准备(CA 驱动及乐采云投标客户端的下载): 本项目通过“乐采云平台”实行线上电子招投标, 各潜在供应商应在投标截止时间前注册成为正式供应商, 并完成 CA 数字证书办理及电子交易客户端的下载。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。

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“乐采云平台”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章。

③投标文件的递交: (1) 电子加密投标文件: 应按“乐采云平台”及本招标文

件要求进行编制、加密并递交，供应商应于投标截止时间前将电子加密投标文件上传到“乐采云平台”中（不准时上传视为撤回投标文件）。（2）备份投标文件：投标截止时间前以压缩文件形式加密发送至采购代理机构邮箱，并在接到在线解密通知后 30 分钟内发送压缩文件密码至采购代理机构邮箱。（邮箱号码：308526275@qq.com）。

④投标文件的解密：投标人须在开标时间前准备好电脑与本单位制作电子加密投标文件同一个的 CA 锁，并在线等候解密，解密时间为投标截止时间（或开标时间）开始后 30 分钟内。

**注：本次招标采用电子招投标，实行网上投标（非现场方式实施）。投标文件应当通过“乐采云投标客户端”上传，在项目开、评标活动过程中，投标人需保持联系渠道畅通。**

#### **七、对本次采购提出询问、质疑，请按以下方式联系**

##### **1、采购人信息：**

名称：温岭市九龙汇开发建设有限公司

项目联系人（询问）：林振

项目联系方式（询问）：0576-86198082

##### **2、招标代理信息：**

名称：建经投资咨询有限公司

地址：浙江省温岭市万昌路服务业大厦 8 楼

传真：0576-86087802

项目联系人（询问）：王腾潇、刘峰男

项目联系方式（询问）：0576-81761095、0576-81761086

质疑联系人：吕玉平

质疑联系方式：0576-81761088

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录“乐采云平台”（<https://www.lecaiyun.com>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打服务热线 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。

## 第二章 投标人须知

### 前附表

序号	项 目	内 容
1	采购项目	项目名称：温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务 项目编号：JJWL250609124 项目内容：详见第四章“采购需求”
2	采购方式	公开招标
3	投标文件形式、组成及制作	<p>1. 投标文件的形式：电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成）；</p> <p>1) “电子加密投标文件”是指通过“乐采云投标客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。</p> <p>2) “备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的“备份投标文件”视为无效“备份投标文件”。</p> <p>2. 投标文件的组成：资格证明文件、商务技术文件、报价文件；</p> <p>3. 电子加密投标文件制作：应按“乐采云平台”及本招标文件要求制作、加密并递交。</p>
4	投标文件的递交	<p>1. “电子加密投标文件”的递交：投标人应于投标截止时间前将“电子加密投标文件”上传至“乐采云平台”，逾期未上传的，视为投标文件撤回。</p> <p>2. “视频演示文件”的递交：视频演示文件以U盘形式递交，放入密封袋中，在提交投标文件截止时间前邮寄至浙江省温岭市城东街道服务业大厦8楼建经投资咨询有限公司。密封袋上需注明“项目名称”、“公司名称”并加盖公章。</p> <p>3. “备份投标文件”的递交： 投标人在“乐采云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，自主选择是否递交备份投标文件，若递交可采取以下形式： 以压缩文件形式在投标截止时间前加密发送至采购代理机构邮箱，压缩文件命名为：项目编号和投标单位简称。接到在线解密通知后30分钟内发送压缩文件密码至采购代理机构邮箱（邮箱：308526275@qq.com）。逾期发送的“备份投标文件”将视为未提供。</p>
5	投标文件递交	截止时间（开标时间）：详见采购公告 地点（网址）：详见采购公告

序号	项 目	内 容
	截止时间（开标时间）及地点	
6	投标文件的修改（补充）和撤回	1. 修改（补充）和撤回： 1) 投标截止时间前可以修改（补充）或撤回“电子加密投标文件”。补充或者修改“电子加密投标文件”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递交的，视为投标文件撤回。 2) 投标截止时间后，投标人不得修改（补充）或撤回其投标文件。
7	投标文件、流程文件签章	电子投标文件必须有电子签章；开标后，相关信息记录确认、澄清说明、回复等内容，电子签章，或者签章后上传相关文件，均认可；“乐采云平台”有新的操作流程的，按其规定。
8	投标报价	1. 本项目投标应以人民币报价； 2. 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
9	踏勘现场	<input type="checkbox"/> 组织（详细内容） <input checked="" type="checkbox"/> 不组织
10	样品	<input type="checkbox"/> 提供，具体详见招标文件，中标人提供的样品将由采购人保管、封存并作为履约验收的参考 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供
11	演示	<input checked="" type="checkbox"/> 要求，具体详见招标文件 <input type="checkbox"/> 不要求
12	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是。
13	评标办法	<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 最低评标价法
14	合同签订	采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订国企采购合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。中标人拖延、拒签合同的，将被取消中标资格。
15	履约保证金	1. 金额：签约合同价的 1%。 2. 收取方式：网银、汇票、电汇、转账支付或银行保函、保险公司保单形式（具体形式由双方协商后确定）； 3. 履约保证金的退还：详见合同文本对应条款。

序号	项 目	内 容
16	代理服务费	本项目采购代理服务费参照发改价格（2011）534号文的收费标准（见附表）计取；采购代理服务费须包含在总报价中，由采购代理机构在签发中标通知书时向中标人收取；本项目按服务招标类型的78%收费，不足捌仟元按捌仟元计取。
17	解释权	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 构成本采购文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；</li> <li>2. 如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；</li> <li>3. 仅适用于招标投标阶段的约定，按招标公告、投标人须知、评标办法及评分标准、投标文件格式的先后顺序解释；</li> <li>4. 同一文件中就同一事项的约定不一致的，以逻辑顺序在后者为准；</li> <li>5. 同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；</li> <li>6. 本采购文件中有关时间安排如有不一致的，一律以本“招标公告”为准；</li> <li>7. 本采购文件涉及的时间均为“北京时间”；</li> <li>8. 按本款前述约定仍不能形成结论的，由采购人和采购代理机构负责解释。</li> </ol>
18	注意事项	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标人应严格按照招标文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中，应严格遵循实事求是、诚信投标的原则，如有偏离，应如实填写响应偏离。</li> <li>2. 如果发现本招标文件中存在歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请投标人在获取招标文件后，在采购文件的质疑有效期内及时书面提出。</li> <li>3. 采购结果公告期间，投标人不得通过非正当途径获取法律法规规定评标委员会（包括其他相关人员）应当保密的相关内容。</li> <li>4. 若以联合体形式投标的，联合体成员任意一方存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</li> </ol>

## 一、总则

### （一）适用范围

本招标文件适用于本次项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### （二）定义

- 1、采购代理机构：是指组织本次招标的机构，即建经投资咨询有限公司。
- 2、采购人：是指温岭市九龙汇开发建设有限公司。
- 3、投标人：是指参加本国企采购项目投标的供应商。
- 4、货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。
- 5、服务：是指除货物和工程以外的其他国企采购对象，包括各类专业服务、信息网络开发服务、金融保险服务、运输服务，以及维修与维护服务等。
- 6、“书面形式”包括信函、传真等。
- 7、“▲”系指实质性要求条款。

### （三）投标费用

1、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关规定除外）。

2、招标代理服务费

**2.1 本项目采购代理服务费参照发改价格〔2011〕534号文的收费标准（见附表）计取；采购代理服务费须包含在总报价中，由采购代理机构在签发中标通知书时向中标人收取；本项目按服务招标类型的78%收费，不足捌仟元按捌仟元计取。**

附表：招标代理服务收费标准

服务类型 费率 中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

### （四）特别说明

1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（指本法人或控股公司正式员工）。

2、投标人所投产品除招标文件中明确规定要求“提供官网截图或相应检测报告的证明材料”以外，所有技术参数描述均以投标文件为准，投标人需在投标文件中说明本次投标产品的技术参数是否与官网上公开的技术参数一致，如不一致，明确哪些参数不一致，不一致的原因以及使用何种技术可以达到投标产品参数。投标人对所投产品技术参数的真实性承担法律责任。项目招标结束后、质疑期限内，如有质疑供应商认为中标人所投产品、投标文件技术参数与采购需求存在重大偏离、错误、甚至造假的情况，应提供具体有效的证明材料。

3、投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4、投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

5、投标文件格式中的表格式样可以根据项目差别做适当调整，但应当保持表格样式基本形态不变。

6、本项目不允许分包。

## 二、招标文件

（一）招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

（二）招标文件的澄清或修改

1、采购人或采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2、澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

3、投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

### 三、投标文件

#### (一) 投标文件的形式和效力:

##### 1、投标文件的形式:

电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成）；

(1) “电子加密投标文件”是指通过“乐采云投标客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。

(2) “备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的“备份投标文件”视为无效“备份投标文件”。

##### 2、投标文件的效力:

(1) 投标文件的启用，按先后顺位分别为“电子加密投标文件”“备份投标文件”。

(2) 通过“乐采云平台”上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。

▲(3) 通过“乐采云平台”上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标人递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据，由采购代理机构按“乐采云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“乐采云平台”，上传成功后，以“备份投标文件”参与评审，“电子加密投标文件”自动失效；在“乐采云平台”正常运行情况下，“备份投标文件”无法上传至“乐采云平台”的，视为投标文件撤回；未提交“备份投标文件”的，视为投标文件撤回。

▲(4) 投标人仅递交“备份投标文件”，未递交“电子加密投标文件”的，响应无效。

#### (二) 投标文件的组成

投标人获取招标文件后，按照招标文件的要求提供：资格证明文件、商务技术文件和报价文件。

##### 1、资格证明文件的组成：（未提供下列标注“▲”材料的资格审查认定为无效）

序号	内容	备注
▲1	投标声明书	格式附后
▲2	法定代表人身份证明书（或授权委托书）	如授权委托代理人的则需提供授权委托书，格式附后
▲3	法人或者其他组织的营业执照	格式、内容自拟

序号	内容	备注
	等证明文件，自然人的身份证明	
▲4	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	格式、内容自拟（此项不可写“无”，否则按无效投标处理）
5	投标人认为需要提供的其他文件和资料	格式、内容自拟

## 2、商务技术文件的组成：

序号	内容	备注
1	供应商自评表	格式附后
2	投标人基本情况表	格式附后
3	证书一览表	格式附后
4	类似业绩一览表	格式附后
5	店长情况一览表	格式附后
6	运营管家情况一览表	格式附后
7	技术、商务偏离表	格式附后
8	投标人认为需要提供的其他资料；包括可能影响投标人商务技术文件评分的各类证明材料	格式、内容自拟
9	视频演示文件	采用 U 盘形式，放入密封袋中，在投标截止时间前之邮寄至前附表指定地点。密封袋上需注明“项目名称”、“公司名称”并加盖公章。

## 3、报价文件的组成

序号	内容	备注
1	投标函	格式附后
2	开标一览表	格式附后
3	报价明细表	格式附后
4	投标人认为需要提供的其他文件和资料	自行提供

### （三）投标文件的制作、封装及递交要求

#### 1、投标文件的制作要求

（1）投标人应按照投标文件组成内容及项目采购需求制作投标文件，不按招标文件要求制作投标文件的将视情处理，责任由投标人自行承担。

(2) 投标人应对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

(3) 投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签字、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投标文件视同未提供。

(4) 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

(5) 若投标人不按招标文件的要求提供资格审查材料，其责任由投标人自行承担。

(6) 投标人应在认真阅读招标文件所有内容的基础上，按照招标文件的要求编制完整的投标文件。投标文件应按照招标文件中规定的统一格式填写：“电子加密投标文件”按“乐采云平台”及本招标文件要求制作、关联定位、加密。

## **2、投标文件的编制、签署、份数**

(1) 投标文件包括“资格证明文件”“商务技术文件”和“报价文件”三部分。

(2) **签署：**投标文件中所须加盖公章部分均应当采用 CA 电子签章功能加盖投标人的单位电子公章，法定代表人和授权代表签字或盖章可书面签字或盖章后扫描至“电子加密投标文件”中上传，也可采用法定代表人的电子章。

3.1 “电子加密投标文件”（后缀格式为.jmbs）：在线上传递交一份。

3.2 “备份投标文件”（后缀格式为.bfbs）：发送一份至邮箱：308526275@qq.com，以接收方邮箱收件箱所显示时间为准。

## **3、投标文件的递交要求**

(1) 投标人应当在招标文件规定的截止时间前完成“电子加密投标文件”及“备份投标文件”的递交，截止时间后递交的投标文件，将被拒收。

(2) 如有特殊情况，采购代理机构延长截止时间和开标时间，采购代理机构和投标人的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。

## **4、投标文件的补充、修改和撤回**

(1) 投标人在投标截止时间前可以补充、修改或撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新递交。投标截止时间前未完成递交的，视为撤回投标文件。

(2) 投标截止时间后，投标人不得修改（补充）或撤回其投标文件。

## **5、电子加密投标文件的解密及异常情况处理**

(1) 开标后，采购代理机构将向各投标人发出“电子加密投标文件”的解密通知，各供应商代表应当在接到解密通知后30分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。

(2) 因网络或者其他问题造成“电子加密投标文件”在规定时间内无法正常解密的，投标人提供了“备份投标文件”的，将由采购代理机构按“乐采云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“乐采云平台”，完成解密。

(3) 投标人未在规定时间内完成解密且未提供“备份投标文件”的，默认投标人自动放弃。

#### **(四) 投标文件的有效期**

1、自投标截止日起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2、在特殊情况下，采购人可与投标人协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕均应保持有效。

## **四、开标**

### **(一) 开标程序**

1、采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“乐采云平台”组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标人如不参加在线开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由供应商自行承担。

2、向各投标人发出“电子加密投标文件”【开始解密】通知，由供应商在招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。供应商在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，如已按规定递交了“备份投标文件”的，将由采购代理机构按“乐采云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“乐采云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；

3、由采购人或者采购代理机构评审资格证明文件，若资格审查不符合招标文件要求，通过“乐采云平台”线上告知其原因并由投标人签章确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。资格审查未获通过的投标人，其商务技术文件及报价文件不进入评审。

4、评标委员会对商务技术文件进行评审，评审内容包括符合性审查，技术、商务评估及比较等。符合性及商务技术审查不通过的，通过“乐采云平台”线上告知其原因并由投标人签章确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议），其报价文件不再进入评审。

5、开启符合性审查、商务技术评审有效投标人的《报价文件》，通过“乐采云平台”公布开标一览表有关内容，同时当场制作开标记录表，供应商通过“乐采云平台”签章确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。报价文件开启后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6、评审结束后，由评标委员会编写并签署评审报告，评审报告应当根据评标办法及评分标准推荐中标候选人；

7、采购代理机构将通过“乐采云平台”线上公布中标（成交）候选供应商名单并出具开标记录，由主持人、记录人、现场监督员当场签字确认；

8、开标会议结束。

**特别说明：“乐采云平台”如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

## 五、评标

### （一）评审工作的组织

1、采购人或采购代理机构负责组织本项目的评审工作。

### （二）评标委员会的组建

1、评标委员会由采购人或采购代理机构依法组建，成员包括采购人代表和评审专家，成员人数为五人或以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

2、评标委员会成员名单在评审结果（采购结果）公告前保密。

### （三）评标委员会的职责

1、评标委员会负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

- （1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- （2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- （3）对投标文件进行比较和评价；
- （4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

### （四）评标原则和评标办法

1、评标原则。评标委员会必须公平、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评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评审工作将依据招标文件、投标文件，具体评标内容及评分标准等详见《第三章：评标方法及评分标准》。

3、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，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

#### **（五）评审意见的争议处理**

1、评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，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审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

#### **（六）评委纪律**

1、评标委员会成员必须严格遵守保密规定，不得泄露评审的有关情况，任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行，评标委员会成员不得私下与投标人接触。

#### **（七）评审流程及内容**

**本项目具体的评审事务由评标委员会负责，评审流程及内容如下：**

##### **1、评审前准备**

（1）由评审专家推选评审小组组长，采购人代表不得担任评审小组组长。

（2）由评审小组组长（评标委员会主任委员）召集所有评委成员阅读招标文件及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目基本情况、采购需求、合同主要条款、投标文件无效情形、评审办法、评审标准，以及其他与评审有关的内容。

##### **2、投标文件的初步审查、符合性审查**

**对所有通过资格审查的投标人的投标文件进行初步审查，审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术、服务等实质性要求。**

（1）评标委员会首先对所有通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求（实质性响应的投标文件是指

投标文件符合招标文件规定的实质性内容、条件和规定)。

### **3、投标文件的澄清、说明或补正**

(1) 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，评标委员会将通过“乐采云平台”线上要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标人澄清、说明或补正时间为30分钟内，未在在规定时间内澄清、说明或补正说明的，视为无异议。

(2) 投标人的澄清、说明或者补正应当通过“乐采云平台”线上书面提交，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

#### **(八) 错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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，或与“乐采云平台”中的报价两者不一致的，以投标文件中开标一览表（报价表）为准；

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

4、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

#### **(九) 投标人存在下列情况之一的，投标无效**

1、投标文件未按招标文件规定的要求提交的；

2、电子加密投标文件解密失败且未按要求提交“备份投标文件”的；

3、资格证明文件、商务技术文件、报价文件出现混传或在资格证明文件或商务技术文件中出现投标报价的；

4、投标人没有提供合法、有效的“授权委托书”或“法定代表人身份证明书”的；

5、投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的；

- 6、未实质性响应招标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的；
- 7、明显不符合招标文件要求的技术参数、质量标准，或者与招标文件中的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的；
- 8、不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 9、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 10、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查的投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，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；
- 11、报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 12、投标文件提供虚假材料的；
- 13、投标人上传的电子加密投标文件解密成功的，电子加密投标文件中法定代表人电子章（或委托代理人签字）、投标人的单位电子公章盖章不齐全，不符合招标文件规定的；
- 14、投标报价关键内容字迹模糊、无法辨认的或投标报价大写不符合国家有关规定的；
- 15、擅自调整开标一览表格式的；
- 16、不同投标人的电子投标（响应）文件上传计算机的 IP 地址、Mac 地址、硬件号字段标红【包括但不限于下列情形：不同投标人电子投标文件中的 IP 地址重复、MAC 地址重复或硬件号重复】。
- 17、上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；
- 18、不同供应商的投标（响应）文件的内容存在 3 处（含）以上错误一致的；
- 19、不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- 20、有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
  - （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
  - （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
  - （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
  - （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
  - （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- 21、不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的（招标文件中打

“▲”的内容及被拒绝的条款)。

**(十) 有下列情况之一的，本次招标作为废标处理**

- 1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作出实质响应的供应商不足三家的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的；
- 4、法律、法规和招标文件规定的其他导致评标结果无效的。

**(十一) 评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

## 六、定标

1、确定中标人。由评标委员会推荐中标候选人或确定中标人。其中推荐中标候选人的，采购代理机构在评审结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中推荐排名第一的中标候选人为中标人。

2、发布中标结果公告。采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，招标公告发布的媒体及相关网站上公告中标结果。

3、发出中标通知书。采购代理机构在发布中标结果的同时，向中标人发出中标通知书。中标人应在领取中标通知书之时按采购人要求提供纸质投标文件（采用胶装），不建议采用活页夹等可随时拆换的方式装订。

## 七、合同签订及公告

**(一) 签订合同**

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

2、采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

3、中标人无正当理由拖延、拒签合同的，参照有关规定进行处理、处罚，并有权重新开展采购活动。

4、询问或者质疑事项可能影响中标结果的，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（中标结果的质疑期为中标结果公告期限届满之日起七个工作日）。

## （二）合同公告及备案

1、采购人应当自采购合同签订之日起7个工作日内，将采购合同副本报有关部门备案以及采购代理机构存档。

# 八、其他

## （一）中止电子交易活动的情形

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：

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

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新开展采购活动。

## （二）质疑

- 1、投标人对本次招标相关事项有疑问的，可以向采购人或代理机构提出询问。
- 2、投标人认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己合法权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑。

3、采购人或代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日作出答复，并以书面形式通知质疑投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

4、质疑投标人对采购人、代理机构的答复不满意或采购人、代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后向温岭市人民法院提起诉讼。

## （三）验收

1、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。

2、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。

3、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》。

#### **（四）信用记录**

参照财库[2016]125号《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》要求，招标代理机构会对投标人信用记录进行查询并甄别。

1、信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

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。

3、信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、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采购活动。

#### **（五）联合体投标**

若本须知“前附表”规定接受联合体投标的，应遵守以下规定：

（1）不同供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加投标，联合体成员数量不得超过2人；

（2）联合体各方之间须签订联合协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，在投标联合协议中指定本项目主办人，并将投标联合协议作为投标文件组成的一部分；本项目的主体、关键性工作须由主办人完成，并在投标联合协议中进行说明；

（3）联合体各方签订投标联合协议后，不得再以自己名义单独在本项目中参加投标，也不得组成新的联合体参加本项目投标；

（4）联合体各方共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

### 第三章 评标办法及评分标准

一、采购代理机构将组织评标委员会，对投标人提供的投标文件进行综合评审。

二、本次招标项目的评标方法为综合评分法，总计 100 分，其中商务技术 70 分，报价 30 分。

(一) 商务技术文件中的客观分应一致；其余在规定的分值内评定打分。

(二) 各投标人商务技术文件得分按照评标委员会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：

商务技术文件得分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数。

(三) 投标报价得分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价得满分，其他投标人的报价得分为：（评标基准价 / 投标报价）×分值（计算得分保留小数点后 2 位）。

序号	项目内容	分值
1	服务费用	16
2	运营奖励	14
合计报价得分		30

(四) 投标人评标综合得分=商务技术分+报价分。

**注：评分计算过程中均采用四舍五入法，并保留 2 位小数。**

三、在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，评标委员会按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，推荐评标总得分最高的投标人为中标候选人，中标候选人只推荐一名。

四、如综合得分相同，投标报价低者为先；如综合得分且投标报价相同的，以技术性能得分较高者为先。

五、本次评分具体分值细化条款如下表（70 分）：

序号	项目	评分细则	分值
1	业绩	自 2022 年 6 月 1 日以来（以合同签订时间为准），投标人承担过政府、国企的保障租赁住房或人才公寓运营管理，每个得 1 分，最高得 3 分。 <b>【合同复制件加盖公章编入商务技术文件中，否则不得分。】</b>	3
2	总体服务方案	服务方案内容全面，具有针对性，紧扣青年公寓主题，根据项目需求情况提出详细、具体、明确的工作职责、工作要求、服务流程、服务目标等内容，服务要求理解到位等进行打分。 ①内容详细合理、安排合理、操作性强，符合青年公寓特	6

序号	项目	评分细则	分值
		点的得 4-6 分； ②内容相对完整、安排相对合理、操作性一般，与青年元素相关的 2-3 分； ③内容相对欠缺较多、安排不合理，操作性较差的得 0-1 分。	
3	文化建设方案	根据投标人所提供的本公寓文化建设服务方案，需着重考量其文化建设的丰富程度及青年主题，应全面涵盖党团建文化建设、日常活动文化建设以及青年主题文化建设等各类相关活动。方案要严格符合规范要求，充分展现出高标准、高品质、青年的特质，并依据是否科学合理、详细完备等方面的情况进行综合打分。 ①方案内容详细合理、紧扣青年主题、活动安排恰当、具备较强的操作性，得 9-12 分； ②方案内容相对完整、适合青年参与，活动安排相对合理、操作性一般，得 5-8 分； ③方案内容存在较多欠缺、与青年主题不符，活动安排不合理且操作性较差的，得 0-4 分。	12
4	品牌策划方案	根据投标人品牌策划计划、执行方案、宣传推广的完整性、创造性、多样性，是否具备青年元素等进行打分。 ①内容详尽合理，安排科学，操作性强，融合青年元素且具完整性、创造性、多样性，得 5-7 分； ②内容较完整，安排尚可，操作性一般，青年相关元素及综合表现适中，2-4 分； ③内容缺漏多，安排混乱，操作性差，得 0-1 分。	7
5	公区整体规划方案	公区整体规划运营管理方案可行性、合理性、青年公寓符合性等综合打分。 ①内容详细合理、安排合理、操作性强，符合青年公寓特点的 5-7 分； ②内容相对完整、安排相对合理、操作性一般，有青年元素相关的 2-4 分； ③内容相对欠缺较多、安排不合理，操作性较差的得 0-1 分。	7
6.1	物业管理服务方案	根据公共区域保洁方案、人员力量等进行打分。 ①保洁方案内容详细合理、安排合理、操作性强的得 4-6 分； ②保洁方案内容相对完整、安排相对合理、操作性一般的 2-3 分； ③保洁方案内容相对欠缺较多、安排不合理，操作性较差的得 0-1 分。	6
6.2		根据青年公寓的安全保卫方案、秩序维护、安保人员配备、工作经验进行打分。 ①安全保卫工作方案内容详细合理、安排合理、操作性强的得 4-6 分；	6

序号	项目	评分细则	分值
		②安全保卫工作方案内容相对完整、安排相对合理、操作性一般的 2-3 分； ③安全保卫工作方案内容相对欠缺较多、安排不合理，操作性较差的得 0-1 分。	
6.3		根据青年公寓的绿化养护、公共设施维护方案进行打分。 ①方案内容详细合理、安排合理、操作性强的得 4-6 分； ②方案内容相对完整、安排相对合理、操作性一般的 2-3 分； ③方案内容相对欠缺较多、安排不合理，操作性较差的得 0-1 分。	6
7.1		1、拟派店长：具有本科及以上学历的得 1 分。 2、拟派运营管家：具有本科及以上学历的得 1 分。 <b>【提供相关证书及 2025 年 5 月份的社保扫描件或复印件加盖公章，否则不得分。】</b>	2
7.2	团队成员配置	1、拟派店长：2023 年 1 月 1 日以来担任过政府、国企的保障性租赁住房或人才公寓的店长或运营管家，且项目出租率大于 90%的，得 1 分。 2、拟派运营管家：2023 年 1 月 1 日以来担任过政府、国企的保障性租赁住房或人才公寓的店长或运营管家，且项目出租率大于 90%的，得 1 分。 <b>【提供政府或者国企业主盖章的任职和出租率证明，否则不得分。】</b>	2
8	智能化公寓管理系统	评审专家通过投标人提供的智能化公寓管理系统演示进行评分： （1）支持微信小程序界面，下载 APP、注册、登录功能的得 1 分。 （2）支持 PC 端多级管理账号创建、设置管理权限操作的得 1 分。 （3）支持 PC 端演示社区房屋基础信息创建，支持批量导入，支持设定房租及其他相关费用，支持 APP 端上缴房租及其他相关费用并生成记录的得 1 分。 （4）支持 PC 端租赁合同信息按房号、日期、租客信息查询和导出的得 1 分。 （5）支持 PC 端按租客姓名、电话、身份证号等信息模糊查找，查看租客入住信息及其缴费信息、到期信息的得 1 分。 （6）支持 PC 端数据分析相关功能，可通过图表等形式直观展示出租率、收支情况、即将到期合同等运营状态的得 1 分。 （7）支持 PC 端智能门锁信息按房间地址、设备型号、通讯状态导出的得 1 分。 （8）支持 PC 端门锁离线状态、低电量预警状态筛选的得 1 分。	13

序号	项目	评分细则	分值
		<p>(9) 支持 PC 端智能设备管理模块：可对接智能门锁、展示房源绑定门锁的房态图、设备数量统计、设备通讯状态查看、绑定与解绑设备的得 1 分。</p> <p>(10) 支持 PC 端门锁开门记录，支持查询和导出的得 1 分。</p> <p>(11) 支持演示 APP 上缴物业费、房租、水电费功能，支付渠道需同时支持微信、支付宝支付的得 1 分。</p> <p>(12) 支持 APP 上报修室内故障功能，支持图片上传和文字描述的得 1 分。</p> <p>(13) 支持数据库导入及导出的得 1 分。</p> <p>演示说明：</p> <p>1、演示采用视频演示的方式，演示时间不超过 20 分钟。</p> <p>2、演示视频采用 MP4 格式，其它格式如无法播放，责任由投标人自行承担。</p> <p>3、演示内容需针对本项目需求进行制作；超过 20 分钟的部分或者演示内容与本项目需求不符，评标委员会有权不予以评审。未提供演示的此项得 0 分。</p>	

注：1.上述评分项，缺项不得分；

2.上述证明材料中的单位发生合法变更的，需提供合法变更的材料。否则，相应分值不予计取。

## 第四章 采购需求

### 一、项目概况

- 1、招标内容：温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务。
- 2、项目地址：温岭市城东高架西侧（原富日大酒店）。
- 3、项目规模：项目共 212 套房源,总建筑面积约 15499 m<sup>2</sup>（其中地下室建筑面积约 1335 m<sup>2</sup>）。
- 4、运营期限：自项目交付之日（书面确认）起计算，服务期限三年，采用 1+1+1 模式，合同一年一签，即服务期 1 年满后采购人根据上一年度的考核情况决定是否续签合同。
- 5、项目最高限价：511.258 万元，运营奖励费率最高限价 20%。

### 二、项目运营目标

- 1、从团队管理维度，运管团队旨在提供宜居的环境，健康的生活方式，改善客户的住宿体验。通过不同的社群活动，调动项目和客户之间的粘性，打造具有温度和情怀的社群文化。
- 2、从数字化建设维度，通过客户-数字平台-运营团队的实时联动，吸取客户端的需求迭代平台功能，助力运营团队实现更高效的管理。
- 3、从客户服务维度，通过整合多航道资源提高对客户服务的阈值和深度，满足客户不同类型的服务需要，助力客户满意度的提升。

### 三、合作内容和要求

提供温岭新城富日青年公寓项目物业及运营管理服务，具体各阶段服务内容如下：

#### 1、运营管理服务内容包括但不限于：

- (1) 筹备开业：市场研究、客群分析、定位定价的制定；参与项目验收，履行好项目物资及相关资料交接工作；提供开业前预算和运营期首年经营预算；制定项目日常管理制度、店管服务标准 sop 流程；开展运营的开业采购工作；开展前期蓄客及市场促销工作；公寓管理系统的接入；配合采购人和相关部门完成租赁政策制定和相应手续办理。
- (2) 运营管理：负责项目整体运营管理,包括客户的带看、入住、退换房、续租、档案管理、社群活动、投诉处理、报修登记等，建立和完善项目运营管理服务的各项规章制度，协助业主完成台账管理、经营预算及经营目标达成；
- (3) 增值收入：负责项目增值服务（广告、快递柜、自动售卖机等）的搭建和运营管理；
- (4) 安全管理：负责项目安全管理，协助有关部门做好治安、消防、食品和生产管理工作；
- (5) 财务管理：提供公寓管理系统，负责项目的租金管理（包括租金、押金、物业费、水电费、增值收入的收缴）以及管理台账、月度报表及年度报表编制；
- (6) 资产管理：监督物业完成室内外的日常物业管理、维修和保养工作，包含入住前/退租后的保洁服务以及租赁过程中非质量问题的零星维修；
- (7) 文化建设：负责组织党团建、青年主题、日常节日等各类相关活动；
- (8) 品牌建设：负责项目社群活动组织，对外宣传和必要的市场推广活动；协助业主对项目进行品牌策划和建设；协助业主完成政府考察接待、讲解和陪同工作等；

2、物业管理服务涵盖筹备开业和日常运营管理阶段，包含了公寓户内的入住前/退租后的保洁服务以及租赁过程中非质量问题的零星维修，公共区域的保安消防、客户服务、卫生保洁、绿化养护、秩序管理、垃圾清运及处理、日常维修（房屋、家具、供电

系统、弱电系统、给排水系统等。

**(一) 物业服务的管理内容包括但不限于以下内容**

- (1) 物业服务区域内物业共用部位，共用设施设备及场所的使用管理及维修养护；
- (2) 物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地的保洁服务；
- (3) 物业服务区域内公共秩序和环境卫生的维护；
- (4) 物业服务区域内的绿化养护和管理；
- (5) 物业服务区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及经营管理；
- (6) 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业服务区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；
- (7) 物业服务区域的日常安全巡查服务；
- (8) 物业服务区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用的账务管理，物业档案资料的保管；
- (9) 物业服务区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

**(三) 青年公寓的保卫**

**(1) 总体说明**

通过按计划实施整个青年公寓的安全保卫工作，确保青年公寓治安安全、生态安全、环境安全、消防安全等。全天候做好青年公寓出入口管理，青年公寓巡查以及重点部位的保安工作，维护青年公寓公共设施完好，对青年公寓违规广告的管理和清理，协助开展外来人口管理和公共安全事件处置等。

**(2) 人员要求**

基本要求：配备足额的保安人员，年龄在 50 周岁以下，必须佩带上岗证，消控人员 55 周岁以下，持消防国考证书等相关上岗证。

具体要求：责任心强、身体健康、品行端正、业务熟悉、无不良记录。

**(3) 安保人员岗位分布**

青年公寓消控室安排持证人员 24 小时值守。

青年公寓出入口岗位：负责做好对进出大门人员和车辆的查询、登记工作；对车辆进行必要检查，筛查可疑物品和可疑工具等并予以妥善处置；在规定时段限制无关车辆和人员进入青年公寓。

巡逻保安岗位：负责青年公寓安全巡查、青年公寓交通疏导，对车辆及行人进行管理，对发现的可疑人员、事故隐患、公共设施损坏，发生治安、消防安全隐患，破坏青年公寓生态行为及时妥善处置并上报。

**(4) 立岗要求：**

- 1) 规范着装、文明上岗；
- 2) 工作情况记录详实；
- 3) 保持门岗整洁、有序；
- 4) 发现可疑人员、可疑物品、可疑车辆和青年公寓禁止性行为要做好前期处置，及时报告。

**(5) 巡逻要求：**

- 1) 主出入口 24 小时值勤；
- 2) 公共秩序和安全防范的管理，包括但不限于巡逻、门岗执勤、装修管理、货物进出及卸货管理、访客登记、警卫及各类突发事件的预防和处理、保安及消防安全管理等；
- 3) 规划红线范围内的道路交通管理、地上地下停车及车辆疏导服务、停车位划区管理；

- 4) 按规定线路巡逻, 每 2 小时巡查 1 次, 配有安全监控设施的, 实施 24 小时监控;
- 5) 对进出的机动车辆进行管理, 引导车辆有序通行、停放;
- 6) 对进出的外来人员实行登记管理;
- 7) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案, 事发时及时报告运营团队、业主和有关部门, 并协助采取相应措施;
- 8) 晚间保安人员配合运营团队人员完成住户的问询、紧急服务等回应工作。
- 9) 认真负责, 提高警惕, 及时发现可疑情况和青年公寓禁止性行为做到妥善处置。
- 10) 发现异常情况或出现意外情况, 及时报告, 并采取必要措施, 以防止各类事故和破坏性行为发生。
- 11) 发生偷盗、闹事、斗殴等事件, 要坚决果断地采取措施, 力争抓获不法分子。
- 12) 要定时定点查看, 对重点部位要勤查看, 并做好巡更记录, 安排节假日及夜间巡逻, 确保青年公寓的治安、消防安全工作不出问题。
- 13) 巡逻人员应熟练掌握灭火常识, 会使用消防器材, 对初起火能及时扑灭。

#### (6) 停车管理:

- 1) 停车场有合法手续, 有交通标识和进出凭据;
- 2) 对进出机动车辆和非机动车辆进行登记, 实施证、卡管理, 引导车辆有序通行、停放。
  - 1) 地下车位有车位的车辆, 一律停放在固定车位内。
  - 2) 无固定车位的车辆, 应按指定位置停放整齐、规范。
  - 3) 非机动车应实行定点停放。对进出青年公寓的各类车辆要进行严格管理, 维护交通秩序, 保证车辆有序通行、有序停放。

#### (7) 突发事件处理

- 1) 制定各类应急事件的突发预案。
- 2) 定期开展消防、突发事件的应急演练。有完整详细的突发事件处置预案, 并至少每季度进行一次演练;
- 3) 物业服务区域内治安重大案件发生率 $\leq 1\%$ 。
- 4) 当出现防疫、自然灾害、火灾、外部冲击等影响安全突发事件时, 物业管理企业必须协助采购人、公安、消防等有关部门及时处理突发事件。
- 5) 消防事故发生率 $\leq 1\%$ ;
- 6) 消防事故处理率达到 100%;
- 7) 及时发现并报告其他安全隐患。

### (四) 青年公寓的保洁

#### (1) 总体要求:

- 1) 确保青年公寓道路、楼道等公共设施的整洁。
- 2) 做好青年公寓及指定道路两侧范围内绿化的保洁。
- 3) 清除青年公寓范围内违规张贴物。
- 4) 青年公寓的垃圾清理。
- 5) 垃圾清运到指定的堆放地点。

#### (2) 户内服务

- 1) 根据运营团队要求进行公寓户内的租客入住前保洁, 响应到场时间不得超过 2 小时;
- 2) 根据运营团队要求进行公寓户内的租客退租、换租保洁, 响应到场时间不得超过 2 小时;
- 3) 根据运营团队要求进行公寓户内的报修查勘, 响应到场时间不得超过半小时,

维修需在报修后 24 小时内完成。

### (3) 基本要求

- 1) 公寓户内的租客入住前、退租、换租后及时保洁。
- 2) 道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 2 次；楼梯扶手每周擦洗 3 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除物业服务区域内主要道路的积水、积雪；
- 3) 公共场所、绿化带、道路、停车场保洁：清扫 1 次/天；清洁灯具 1 次/月；
- 4) 生活垃圾收集：夏季 2 次/天；
- 5) 垃圾清运：1 次/天；
- 6) 区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 2 次，发现异常及时清掏；
- 7) 保洁达标率为 95%，根据清扫保洁次数和卫生标准由业主给予评分；
- 8) 严格按照垃圾分类标准配备垃圾箱。
- 9) 公寓楼公共通道实行统一清扫，一天不少于两次，即早上规定 8:00 前完成第一次清扫保洁，第二次在下午规定下班时间前清扫完毕。
- 10) 机动车道、人行道、非机动车道、绿化带、公共地段（场地）等保洁范围内实行统一清扫，一天不少于两次，即早上规定 8:00 前完成第一次清扫保洁，第二次在下午规定下班时间前清扫完毕，各路段及绿化带采取人工全天候巡回保洁。
- 11) 按照规定的时间内上岗作业。作业时间内，工作人员严禁擅自离岗，做到清扫与巡回保洁相结合，保证车道、非机动车道、人行道、边沟、隔离带（墩）下、绿化带、公共地段（场地）、侧石边绿化带整洁干净，无保存垃圾。沿路成堆垃圾滞留时间不得超过 1 小时。必须在规定的作业时间之前完成最后一次收集任务，不留卫生死角和成堆垃圾。
- 12) 果壳箱内的垃圾应及时清理，箱周围地面无抛撒、存留垃圾。
- 13) 上午 9:00 前完成第一次垃圾收集，下午 16:00 前完成第二次垃圾收集，清扫收集的垃圾少量砂尘等废弃物应及时清运到垃圾中转站，自觉维护中转站秩序，服从中转站管理人员安排、管理。不准将垃圾扫入或倒入窞井、河道、绿化带。
- 14) 绿化带内不得有杂物，道路左右护肩不得有杂物，及时清理。
- 15) 清扫员必须遵守作业规范，垃圾车必须保持车容整洁；并且要妥当停靠，严禁违规停放阻碍交通，作业时必须统一穿戴反光服上岗，佩带上岗证，不得穿拖鞋工作，做好安全防范工作。
- 16) 青年公寓产生的生活垃圾运输清理由中标人负责处理。

### (五) 公共设施维护要求

#### (1) 总体要求：

- 1) 确保青年公寓公共设施的正常运行，保持公共设施的清洁。
- 2) 保证青年公寓道路、路灯、草坪及住宅内楼道公共灯具设备清洁。

#### (2) 服务内容：

- 1) 消防系统、给排水（污）系统、雨水回收系统、强电系统、弱电系统、避雷系统、空调系统、电梯系统、智能化系统等各系统，质保期内的日常巡检、报修登记和处理、督促维保单位及时进行维修并进行管理、维修验收和结果反馈；
- 2) 质保期外的日常巡查、维护、检测、清理及修缮，督促专业维保单位进行维修管理、维修验收及结果反馈；大中型维修计划的拟定、报批、组织实施和验收；
- 3) 设备用房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象，按规定巡查和试运

行；

4) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

5) 公寓户内的租客入住前、退租、换租后及时进行报修查勘，维修需在报修后 24 小时内完成。

6) 对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。

7) 建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

8) 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

9) 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划提出报告与建议。

10) 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

11) 道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

12) 对服务区域内的能源消耗进行核对并统计分析，按时报告相关单位。

13) 单项维修材料费在 500 元以下的零星维修项目由乙方承担；单项维修材料费在 500 元（含 500 元）以上的，编制维修方案，报甲方审定后由甲方出资维修（价格以预算造价为准）。

#### **(六) 客户服务**

1) 物业档案资料的管理及归档；

2) 法定重大节日活动，配合运营团队组织开展园区相应的主题活动；

3) 配合业主和运营团队、相关部门做好宣传相应资料的分发、分送服务；

4) 配合业主和运营团队做好客户满意调查；

5) 根据业主和运营团队需要做好其他业务开展。

6) 日常租户接待，维护租户关系。

7) 不定期的进行服务质量跟踪巡检。

8) 适时征询租户意见。

9) 对用户的投诉、建议及时落实并反馈。

#### **(七) 档案资料管理**

1) 物业管理企业要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

3) 由采购人交付给物业管理企业的物业管理相关的工程图纸、档案等资料（原件交采购人档案室保管），由物业管理企业进行存档、保密，若资料发生泄露，采购人保留追究物业管理企业的责任。

4) 使用专业计算机系统建立完整电子档案；

5) 纸质档案有序存档

6) 合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料整理归档，并必须无条件移交给采购人。

### **四、项目人员配置**

**项目人员配置要求具体要求如下：**

岗位	人数	任职要求
店长	1名	45周岁以下，学历本科及以上。

运营管家	1名	45周岁以下，学历大专及以上学历。
物业管家	1名	45周岁以下，具有全国物业管理企业经理岗位证书或有关部门颁布的物业管理师证书。
前台接待	1名	45周岁以下，形象较好，普通话和温岭方言流利。
消控室人员	2名	55周岁以下，持消防国考证书等相关上岗证。
保安人员	4名	50周岁以下，具备相关上岗证。
保洁员	5名	需配备具有相关工作经验
水电综合维修	1名	综合维修工需具备相关上岗证或培训证书。
合计	16名	

注：人员按计划投入，费用以入驻人员数量按实结算。

#### 五、办公设备及易耗品购置清单

序号	项目名称	数量	单位	用途	规格要求
1	空调	4	台	岗亭*2---消控室*1-- --办公室*1	变频空调 1.5P
2	电脑	4	台	客服*1---工程*1--- 物业经理*1--运营*1	
3	直播手机	1	台	办公直播用	最新旗舰手机，确保直播流畅
4	工作手机	1	台	办公用	中端手机，保证日常办公使用
5	打印机 A4	1	台	办公用	
6	打印机 A3	1	台	办公用	
7	塑封机	1	台	长期公告塑封用	
8	客服办公桌	1	张	前台	220*80*100cm
9	办公桌	2	张	物业经理+工程	1.8*80*100cm
10	2+1 沙发	1	套	前台接待	180*76*81cm*1 件 85*76*81cm*2 件
11	会议桌 4*1.5	1	张	会议室	400*150cm 实木会议桌
12	办公座椅	12	张	各岗位+会议室	钢制脚乳胶座垫椅
13	基础文件柜	4	件	客服+项目经理办公用	180*40*90cm*2cm 厚度

14	办公小柜子	4	个	客服+项目经理办公用	90*40*85cm*2cm 厚度
15	宣传折页（易耗品）	1	个	宣传	单页 A4 300g 铜版纸
16	易拉宝（易耗品）	20	个	宣传	易拉宝 60*160cm 精喷高光油画布易拉宝+铝合金款架子
17	电锤有线	1	台	正常维修用	
18	电锤无线	1	台	拉线不便区域用	
19	磨光机	1	台	正常维修用	
20	无线电钻	1	台	拉线不便区域用	
21	有线电钻	1	台	正常维修用	
22	电焊机便携式	1	台	正常维修用	
23	工程货架	1	套	工具存放用	
24	快递货架	3	套	快递存放用	
25	225L 垃圾桶绿色（易耗品）	10	个	餐厨立交回收用	
26	225L 垃圾桶灰色（易耗品）	10	个	其他垃圾回收用	
27	225L 垃圾桶红色（易耗品）	2	个	危害垃圾回收用	
28	225L 垃圾桶蓝色（易耗品）	2	个	可回收物回收用	
29	办公小垃圾桶（易耗品）	20	个	各办公区域和公共厕所用	
30	电风扇	4	台		
31	取暖器	4	台		全屋无光取暖器
32	录音喇叭	2	件	岗亭通告用	蓝牙式扩音器
33	防爆套装	2	套	岗亭配备防爆用	包含脚扣杆、分割推杆、防爆盾牌、防爆衣、防爆警棍和防爆头盔
34	微型消防站	1	套		
35	折叠梯	1	件	低处维修用	2 米

36	伸缩梯	1	件	高处维修用	8米
----	-----	---	---	-------	----

办公设备属于采购人所有，服务期结束后需移交给采购人（不包括易耗品）。

## 六、考核和管理办法

### （一）运营服务评价

采购人在开业后有权对投标人进行季度运营管理的考核，并结合考核结果支付相关费用，每次考核分 $\geq 80$ 分，正常支付项目费用；考核分 $< 80$ 分的，每低1分，投标人应支付违约金1000元，在支付当期服务费用时扣除；连续两季度考核分 $\leq 60$ 分，采购人有权单方面解除本合同关系并不承担任何违约责任。投标人需严格审查入住人员信息，防止从事非法工作的人员入住，一经发现需立刻清退并将情况报采购人和相关部门，如主观刻意隐瞒不作处理的，每起处5000元处罚。如发现乙方私自转租或存在阴阳合同情形，甲方可解除合同。

具体运营服务考核表如下：

运营单位名称					
评价部门					
序号	评价内容	评价细则	评价结果	权重	备注
1	租金收缴率	收缴率 97%（含）以上	100	20%	
		收缴率 93%（含）-97%	90		
		收缴率 90%（含）-93%	80		
		收缴率 90%以下	25		
2	信息化管理	租金（含租金、押金、物业费、水电费、增值收入）的收缴、租客入住、退租、维修等全过程纳入公寓管理系统管理，每发现一例系统外违规操作的，扣5分。	0-100	15%	因房源不足或采购人认可的其他原因不列入考核
3	人员动态管理	核查入住人员信息，实际入住与登记入住人员不符的，督促承租人予以整改，不配合整改的，3日内完成承租人清退工作，未在规定时间内完成的，每发现一次扣5分。	0-100	15%	
4	公共安全	协助做好治安、消防、食品及安全生产管理，不发生重大公共安全事故。每季度巡查不得低于一次。行政机关或采购人发现存在安全隐患的，一次扣20分。	0-100	15%	

5	员工管理	服务质量好、服务团队稳定、整体形象较好。日常管理中引起承租人信访或投诉到业主的，查实为运营团队责任的，每一起扣2分。	0-100	15%	
6	社群活动	每年组织12次及以上社群活动，增加文化氛围，根据活动组织情况、群众反应情况综合打分。	0-100	10%	
7	财务	收支明细规范，无经济纠纷。每发现一次投诉扣10分。	0-100	5%	
8	满意度	租户满意度90%（含）以上	100	5%	未进行满意度调查的不得分
		租户满意度75%（含）-90%	80		
		租户满意度60%（含）-75%	60		
		租户满意度60%以下	0		
<b>总得分</b>				100%	

## （二）物业服务评价

采购人在运营期间有权对投标人进行季度物业管理服务的考核，并根据考核结果支付服务费用，每次考核分 $\geq 90$ 分，正常支付项目的费用；考核分 $< 90$ 分的，每低1分，投标人应支付违约金1000元，在支付当期服务费用时扣除；连续两季度考核分 $\leq 80$ 分，采购人有权单方面解除本合同关系并不承担任何违约责任。具体物业管理考核表如下：

检查项目	序号	检查内容	规定分值	考评得分	评分细则	整改意见
一、管理运作（25）	1	对运营团队交办的临时性任务（如户内维修、保洁、其他应急工作等），按照服务要求及时完成。	7		每发现一次不符合扣1分	
	2	人员编制满员，无缺勤缺岗情况。	3		每发现一次不符合扣1分	
	3	有物业管理服务年度计划和实施方案。	3		符合2分，不符合0分	
	4	内部建有考核奖惩机制，工作人员佩有明显标志，具有明确的岗位分工。	3		每发现一处不符合扣1分	
	5	下列物业档案资料齐全、管理完善：管理期间房屋及相关配套设施设备维修档案资料；装修管理档案资料；管理期间的有关财务帐册；各种日常管理记录。	3		每发现一处不符合扣1分	

	6	物业管理服务费收取按照有关法规执行。特约服务收费项目、标准公开。	3		第一项不符合扣 2 分，第二项不符合扣 1 分	
	7	租户满意度调查。	3		满意度 75%-89% 扣 1 分，60%-74% 扣 2 分，60%以下扣 3 分	
二、 房屋 管理 和 维 修 (20)	1	房屋装修符合有关规定，未发生危及房屋结构安全现象。	3		符合 2 分，每发现一处不符合扣 1 分。	
	2	公寓内基本无违章建筑。	3		每发现一处不符合扣 1 分	
	3	房屋零修、急修实行定人定点值班制度，24 小时受理运营方和 住户报修。	3		每发现一处不符合扣 1 分	
	4	值班人员接到报修后，有较明确的前来维修时限、有具体的维修记录，维修完成后，有住户的签名回复。	3		每发现一处不符合扣 1 分	
	5	房屋零修、急修项目时限能按运营方的要求执行	5		每发现一处不符合扣 1 分	
	6	零修、急修及时率在 90% 以上，维修质量合格率在 90% 以上。	3		符合 3 分，不符合 0 分	
三、 安全 防范 (18)	1	项目基本实行封闭式管理，配有 24 小时的治安管理人员，值班电话和公寓各出入口的开门、关门时间向全体住户公布。	3		每发现一处不符合扣 1 分	
	2	项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，治安管理人员及时保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	3	治安管理人员着装整齐，熟悉公寓情况，文明值勤、不徇私舞弊。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	4	治安管理人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续关注或处理的问题向接班	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	

		治安管理人员交代清楚。			
	5	对进出项目的机动车进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	6	公寓车辆停放有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	7	项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。	2		每发现一处不符合扣 0.5 分。
	8	晚间治安管理人员配合运营团队人员完成住户的问询、紧急服务等回应工作。	2		每发现一处不符合扣 0.5 分。
四、环境卫生管理 (20)	1	生活垃圾和装潢垃圾基本实行袋装化，统一堆放到指定地点。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	2	项目内垃圾停（房）、垃圾筒、果皮箱每 3 至 5 天清洗一次，外表基本清洁、无大面积污渍。	4		每发现一处不符合扣 0.5 分。
	3	项目道路和公共场所 12 小时保洁，基本不见积土、不见杂物。	4		每发现一处不符合扣 1 分。
	4	公共楼梯、走廊通道每 3—4 天清扫一次，楼梯扶手每 3—4 天擦拭一次，楼梯间玻璃每一个半月擦洗一次。	3		每发现一处不符合扣 1 分。
	5	公共楼梯、走廊通道上无乱堆放杂物，公寓内无乱张贴。	4		每发现一处不符合扣 1 分。
	6	公寓内无乱倒污水、乱抛堆放垃圾杂物、排放有毒有害物质现象。	3		每发现 一 处不符合扣 1 分 。
五、公用设施	1	项目入口处和主要路口、公共场所所有引路标识图。	3		每发现一处不符合扣 0.5 分
	2	项目内道路畅通，路面平坦整洁。窨井盖完好，无丢失。	3		每发现一处不符合扣 0.5 分
	3	停车场、棚、房及其它公共场地、建筑小品、雕塑	3		每发现一处不符合扣 0.5 分

备 及 场 地 管 理 (17 )		等无大面积损坏。			
	4	供排水管网、通气管保持畅通、无堵塞。	4		每发现一处不符合扣2分
	5	电梯、高低配、空调机等各种特种设备由专业技术人员或经过特种培训的管理人员管理、维护、保养，定期检查、维修，急修抢修随叫随到。	4		每发现一处不符合扣1分
		合 计	100		

## 七、投标报价

本项目投标报价包括：服务费用及运营奖励。除前述费用外，采购人无需向投标人支付其他任何费用。项目营销推广等费用由投标人自行负责。

(一) 运营奖励：按采购人和投标人书面确定的交付时间进场一年后，采购人将上一年的运营奖励一次性结算给投标人，后续每年结算一次。运营奖励=(年运营收入-年运营成本)\*费率。年运营收入包含公寓租金、租客物业费、租客水电费、车位费、罚没押金和多种经营收入等全口径收入，不包含正常需退的押金等。年运营成本包含服务费用、水电能耗费、手续费。以上各项收入和成本均含税。

(二) 服务费用：服务费用为【】万元/年。服务费用按季度支付，采购人每个合同季度到期后10日内将当季服务费用支付给投标人。服务费用包括系统使用费、员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、保洁工具、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用(含电梯保养、年检费、电梯保险费、消防系统维保、消防系统年检费用)、办公设备及易耗品购置等。水电能耗费由采购人另行承担。

## 八、其它要求

1、公寓中开展多种经营的，如商业出租、快递柜、自动售卖机、广告等，所占面积小于10平方(含)或者年均合同金额小于1万元(含)的，由投标人自主招商；所占面积大于10平方(含)或者年均合同金额大于1万元(含)的，由采购人对外公开招租。

2、下述可能产生的费用由采购人另行承担和支付：开业庆典、媒体宣传(与招租无关的宣传)、公区设计与装修、门头改造和立体标识灯牌、品牌VI方案、软装家具与家电、空气检测和治理、项目精保洁以及财产险、大修等费用。大修指的是外立面、主体结构、卫生间防水，以及单项单价超过500元以上的维修工作。

3、采购人使用投标人提供的公寓管理系统，在运营中发生的下述手续费用由采购人承担：合同电子签名≤1.5元/件；短信发送≤0.1元/条；在线支付费率≤金额\*3%；提现费率≤1元/次；为使门锁、水电表等硬件接入公寓管理系统而发生的改造费≤3万元。上述超过标准的部分由投标人承担。本项费用均计入年运营成本。

4、采购人允许投标人免费使用一间最低楼层房间作为员工宿舍，方便值班使用。

**▲5、本公寓后续将纳入温岭市人才公寓政策管理，如因政策需求须提供部分租房用于人才入住，中标人需优先办理入住，不得拒绝。**

**▲6、投标人应当每季度向租户进行满意度调查，并征询租户的建议，对租户的投诉或意见及时改善、落实。**

**▲7、本项目服务期前6个月为试运营期，中标人可根据本公寓及周边租房情况自行调整租金。试运营期结束后10日内，中标人须编制本公寓租金调价方案，并报采购**

人审核同意。

▲8、本公寓门锁管理系统由采购人负责提供，不纳入本次招标。

注：“▲”为实质性响应条款，若未响应，将作无效标处理。

## 第五章 合同文本（草稿）

甲方（采购人）：

住所地：

社会统一信用代码：

乙方（投标人）：

住所地：

社会统一信用代码：

甲、乙双方根据温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务公开招标的结果，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用原则，签署本合同。

### 一、项目概况

1. 项目名称：温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务。
2. 项目地址：温岭市城东高架西侧（原富日大酒店）。
3. 项目规模：项目共 212 套房源, 总建筑面积约 15499 m<sup>2</sup>（其中地下室建筑面积约 1335 m<sup>2</sup>）。
4. 运营期限：自项目交付之日（书面确认）起计算，服务期限三年，采用 1+1+1 模式，合同一年一签，即服务期 1 年满后采购人根据上一年度的考核情况决定是否续签合同。

### 二、项目运营目标

- 1、从团队管理维度，运管团队旨在提供宜居的环境，健康的生活方式，改善客户

的住宿体验。通过不同的社群活动，调动项目和客户之间的粘性，打造具有温度和情怀的社群文化。

2、从数字化建设维度，通过客户-数字平台-运营团队的实时联动，吸取客户端的需求迭代平台功能，助力运营团队实现更高效的管理。

3、从客户服务维度，通过整合多航道资源提高对客户服务的阈值和深度，满足客户不同类型的服务需要，助力客户满意度的提升。

### **三、合作内容和要求**

乙方提供温岭新城富日青年公寓项目物业及运营管理服务，具体各阶段服务内容如下：

#### **1、运营管理服务内容包括但不限于：**

(1) 筹备开业：市场研究、客群分析、定位定价的制定；参与项目验收，履行好项目物资及相关资料交接工作；提供开业前预算和运营期首年经营预算；制定项目日常管理制度、店管服务标准 sop 流程；开展运营的开业采购工作；开展前期蓄客及市场促销工作；公寓管理系统的接入；配合采购人和相关部门完成租赁政策制定和相应手续办理。

(2) 运营管理：负责项目整体运营管理,包括客户的带看、入住、退换房、续租、档案管理、社群活动、投诉处理、报修登记等，建立和完善项目运营管理服务的各项规章制度，协助业主完成台账管理、经营预算及经营目标达成；

(3) 增值收入：负责项目增值服务（广告、快递柜、自动售卖机等）的搭建和运营管理；

(4) 安全管理：负责项目安全管理，协助有关部门做好治安、消防、食品和生产管理工作；

(5) 财务管理：提供公寓管理系统，负责项目的租金管理（包括租金、押金、物业费、水电费、增值收入的收缴）以及管理台账、月度报表及年度报表编制；

(6) 资产管理：监督物业完成室内外的日常物业管理、维修和保养工作，包含入住前/退租后的保洁服务以及租赁过程中非质量问题的零星维修；

(7) 品牌建设：负责项目社群活动组织，对外宣传和必要的市场推广活动；协助业主对项目进行品牌策划和建设；协助业主完成政府考察接待、讲解和陪同工作等；

**2、物业管理服务涵盖筹备开业和日常运营管理阶段**，包含了公寓户内的入住前/退租后的保洁服务以及租赁过程中非质量问题的零星维修，公共区域的保安消防、客户服务、卫生保洁、绿化养护、秩序管理、垃圾清运及处理、日常维修（房屋、家具、供电系统、弱电系统、给排水系统）等。

**(一) 物业服务的管理内容包括但不限于以下内容：**

- (1) 物业服务区域内物业共用部位，共用设施设备及场所的使用管理及维修养护；
- (2) 物业服务区域内物业共用部位、共用设施设备和相关场地的保洁服务；
- (3) 物业服务区域内公共秩序和环境卫生的维护；
- (4) 物业服务区域内的绿化养护和管理；
- (5) 物业服务区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及经营管理；
- (6) 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业服务区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；
- (7) 物业服务区域的日常安全巡查服务；
- (8) 物业服务区域内的巡视、检查，物业维修、更新费用的账务管理，物业档案资料的保管；
- (9) 物业服务区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理。

## （二）青年公寓的保卫

### （1）总体说明

通过按计划实施整个青年公寓的安全保卫工作，确保青年公寓治安安全、生态安全、环境安全、消防安全等。全天候做好青年公寓出入口管理，青年公寓巡查以及重点部位的保安工作，维护青年公寓公共设施完好，对青年公寓违规广告的管理和清理，协助开展外来人口管理和公共安全事件处置等。

### （2）人员要求

基本要求：配备足额的保安人员，年龄在 50 周岁以下，必须佩带上岗证，消控人员 55 周岁以下，持消防国考证书等相关上岗证。

具体要求：责任心强、身体健康、品行端正、业务熟悉、无不良记录。

### （3）安保人员岗位分布

青年公寓消控室安排持证人员 24 小时值守。

青年公寓出入口岗位：负责做好对进出大门人员和车辆的查询、登记工作；对车辆进行必要检查，筛查可疑物品和可疑工具等并予以妥善处置；在规定时段限制无关车辆和人员进入青年公寓。

巡逻保安岗位：负责青年公寓安全巡查、青年公寓交通疏导，对车辆及行人进行管理，对发现的可疑人员、事故隐患、公共设施损坏，发生治安、消防安全隐患，破坏青年公寓生态行为及时妥善处置并上报。

### （4）立岗要求：

- 1) 规范着装、文明上岗；
- 2) 工作情况记录详实；
- 3) 保持门岗整洁、有序；

4) 发现可疑人员、可疑物品、可疑车辆和青年公寓禁止性行为要做好前期处置，及时报告。

(5) 巡逻要求：

1) 主出入口 24 小时值勤；

2) 公共秩序和安全防范的管理，包括但不限于巡逻、门岗执勤、装修管理、货物进出及卸货管理、访客登记、警卫及各类突发事件的预防和处理、保安及消防安全管理等；

3) 规划红线范围内的道路交通管理、地上地下停车及车辆疏导服务、停车位划区管理；

4) 按规定线路巡逻，每 2 小时巡查 1 次，配有安全监控设施的，实施 24 小时监控；

5) 对进出的机动车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放；

6) 对进出的外来人员实行登记管理；

7) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告运营团队、业主和有关部门，并协助采取相应措施；

8) 晚间保安人员配合运营团队人员完成住户的问询、紧急服务等回应工作。

9) 认真负责，提高警惕，及时发现可疑情况和青年公寓禁止性行为做到妥善处置。

10) 发现异常情况或出现意外情况，及时报告，并采取必要措施，以防止各类事故和破坏性行为发生。

11) 发生偷盗、闹事、斗殴等事件，要坚决果断地采取措施，力争抓获不法分子。

12) 要定时定点查看，对重点部位要勤查看，并做好巡更记录，安排节假日及夜间巡逻，确保青年公寓的治安、消防安全工作不出问题。

13) 巡逻人员应熟练掌握灭火常识，会使用消防器材，对初起火能及时扑灭。

(6) 停车管理:

- 1) 停车场有合法手续, 有交通标识和进出凭据;
- 2) 对进出机动车辆和非机动车辆进行登记, 实施证、卡管理, 引导车辆有序通行、停放。
- 3) 地下车位有车位的车辆, 一律停放在固定车位内。
- 4) 无固定车位的车辆, 应按指定位置停放整齐、规范。
- 5) 非机动车应实行定点停放。对进出青年公寓的各类车辆要进行严格管理, 维护交通秩序, 保证车辆有序通行、有序停放。

(7) 突发事件处理

- 1) 制定各类应急事件的突发预案。
- 2) 定期开展消防、突发事件的应急演练。有完整详细的突发事件处置预案, 并至少每季度进行一次演练;
- 3) 物业服务区域内治安重大案件发生率 $\leq 1\%$ 。
- 4) 当出现防疫、自然灾害、火灾、外部冲击等影响安全突发事件时, 物业管理企业必须协助采购人、公安、消防等有关部门及时处理突发事件。
- 5) 消防事故发生率 $\leq 1\%$ ;
- 6) 消防事故处理率达到 100%;
- 7) 及时发现并报告其他安全隐患。

**(三) 青年公寓的保洁**

(1) 总体要求:

- 1) 确保青年公寓道路、楼道等公共设施的整洁。
- 2) 做好青年公寓及指定道路两侧范围内绿化的保洁。

3) 清除青年公寓范围内违规张贴物。

4) 青年公寓的垃圾清理。

5) 垃圾清运到指定的堆放地点。

### (2) 户内服务

1) 进行公寓户内的租客入住前保洁，响应到场时间不得超过 2 小时；

2) 根据运营团队要求进行公寓户内的租客退租、换租保洁，响应到场时间不得超过 2 小时；

3) 根据运营团队要求进行公寓户内的报修查勘，响应到场时间不得超过半小时，维修需在报修后 24 小时内完成。

### (3) 基本要求

1) 公寓户内的租客入住前、退租、换租后及时保洁。

2) 道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 2 次；楼梯扶手每周擦洗 3 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除物业服务区域内主要道路的积水、积雪；

3) 生活垃圾收集：夏季 2 次/天；

4) 垃圾清运：1 次/天；

5) 区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 2 次，发现异常及时清掏；

6) 保洁达标率为 95%，根据清扫保洁次数和卫生标准由甲方给予评分；

7) 严格按照垃圾分类标准配备垃圾箱。

8) 公寓楼公共通道实行统一清扫，一天不少于两次，即早上规定 8:00 前完成第一次清扫保洁，第二次在下午规定下班时间前清扫完毕。

9) 机动车道、人行道、非机动车道、公共地段(场地)等保洁范围内实行统一清扫,一天不少于两次,即早上规定 8:00 前完成第一次清扫保洁,第二次在下午规定下班时间前清扫完毕,各路段及绿化带采取人工全天候巡回保洁。

10) 按照规定的时间上岗作业。作业时间内,工作人员严禁擅自离岗,做到清扫与巡回保洁相结合,保证车道、非机动车道、人行道、边沟、隔离带(墩)下、绿化带、公共地段(场地)、侧石边绿化带整洁干净,无保存垃圾。

沿路成堆垃圾滞留时间不得超过 1 小时。必须在规定的作业时间之前完成最后一次收集任务,不留卫生死角和成堆垃圾。

11) 果壳箱内的垃圾应及时清理,箱周围地面无抛撒、存留垃圾。

12) 上午 9:00 前完成第一次垃圾收集,下午 16:00 前完成第二次垃圾收集,清扫收集的垃圾少量砂尘等废弃物应及时清运到垃圾中转站,自觉维护中转站秩序,服从中转站管理人员安排、管理。不准将垃圾扫入或倒入窞井、河道、绿化带。

13) 绿化带内不得有杂物,道路左右护肩不得有杂物,及时清理。

14) 清扫员必须遵守作业规范,垃圾车必须保持车容整洁;并且要妥当停靠,严禁违规停放阻碍交通,作业时必须统一穿戴反光服上岗,佩带上岗证,不得穿拖鞋工作,做好安全防范工作。

15) 青年公寓产生的生活垃圾运输清理由中标人负责处理。

#### **(四) 公共设施维护要求**

##### **(1) 总体要求:**

- 1) 确保青年公寓公共设施的正常运行,保持公共设施的清洁。
- 2) 保证青年公寓道路、路灯、草坪及住宅内楼道公共灯具设备清洁。

##### **(2) 服务内容:**

1) 消防系统、给排水(污)系统、雨水回收系统、强电系统、弱电系统、避雷系统、空调系统、电梯系统、智能化系统等各系统, 质保期内的日常巡检、报修登记和处理、督促维保单位及时进行维修并进行管理、维修验收和结果反馈;

2) 质保期外的日常巡查、维护、检测、清理及修缮, 督促专业维保单位进行维修管理、维修验收及结果反馈; 大中型维修计划的拟定、报批、组织实施和验收;

3) 设备用房保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象, 按规定巡查和试运行;

4) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施; 对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

5) 公寓户内的租客入住前、退租、换租后及时进行报修查勘, 维修需在报修后 24 小时内完成。

6) 对共用设施设备进行日常管理和维修养护(依法应由专业部门负责的除外)。

7) 建立共用设施设备档案(设备台帐), 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

8) 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确; 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范; 设施设备运行正常。

9) 对共用设施设备定期组织巡查, 做好巡查记录, 需要维修, 属于小修范围的, 及时组织修复; 属于大、中修范围或者需要更新改造的, 及时编制维修、更新改造计划提出报告与建议。

10) 消防设施设备完好, 可随时启用; 消防通道畅通。

11) 道路平整, 主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

12) 对服务区域内的能源消耗进行核对并统计分析, 按时报告相关单位。

13) 单项维修材料费在 500 元以下的零星维修项目由乙方承担；单项维修材料费在 500 元（含 500 元）以上的，编制维修方案，报甲方审定后由甲方出资维修（价格以预算造价为准）。

#### **（五）客户服务**

- 1) 物业档案资料的管理及归档；
- 2) 法定重大节日活动，配合运营团队组织开展园区相应的主题活动；
- 3) 配合业主和运营团队、相关部门做好宣传相应资料的分发、分送服务；
- 4) 配合业主和运营团队做好客户满意调查；
- 5) 根据业主和运营团队需要做好其他业务开展。
- 6) 日常租户接待，维护租户关系。
- 7) 不定期的进行服务质量跟踪巡检。
- 8) 适时征询租户意见。
- 9) 对用户的投诉、建议及时落实并反馈。

#### **（六）档案资料管理**

- 1) 物业管理企业要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- 2) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。
- 3) 由采购人交付给物业管理企业的物业管理相关的工程图纸、档案等资料（原件交采购人档案室保管），由物业管理企业进行存档、保密，若资料发生泄露，采购人保留追究物业管理企业的责任。
- 4) 使用专业计算机系统建立完整电子档案；
- 5) 纸质档案有序存档
- 6) 合同期满后，物业管理企业应将物业管理有关资料整理归档，并必须无条件移

交给采购人。

### 3、项目人员配置

以投标文件承诺为准

注：人员按计划投入，费用以入驻人员数量按实结算。

### 4、考核和管理办法

#### （一）运营服务评价

采购人在开业后有权对投标人进行季度运营管理的考核，并结合考核结果支付相关费用，每次考核分 $\geq 80$ 分，正常支付项目费用；考核分 $< 80$ 分的，每低1分，投标人应支付违约金1000元，在支付当期服务费用时扣除；连续两季度考核分 $\leq 60$ 分，采购人有权单方面解除本合同关系并不承担任何违约责任。投标人需严格审查入住人员信息，防止从事非法工作的人员入住，一经发现需立刻清退并将情况报采购人和相关部门，如主观刻意隐瞒不作处理的，每起处5000元处罚。

具体运营服务考核表如下：

运营单位名称					
评价部门					
序号	评价内容	评价细则	评价结果	权重	备注
9	租金收缴率	收缴率 97%（含）以上	100	20%	
		收缴率 93%（含）-97%	90		
		收缴率 90%（含）-93%	80		
		收缴率 90%以下	25		
10	信息化管理	租金（含租金、押金、物业费、水电费、增值收入）的收缴、租客入住、退租、维修等全过程纳入公寓管理系统管理，每发现一例系统外违规操作的，扣5分。	0-100	15%	因房源不足或采购人认可的其他原因不列入考核
11	人员动态管理	核查入住人员信息，实际入住与登记入住人员不符的，督促承租人予以整改，不配合整改的，3日内完成承租人清退工作，未在规定时间内完成的，每发现一次扣5分。	0-100	15%	

12	公共安全	协助做好治安、消防、食品及安全生产管理，不发生重大公共安全事故。每季度巡查不得低于一次。行政机关或采购人发现存在安全隐患的，一次扣 20 分。	0-100	15%	
13	员工管理	服务质量好、服务团队稳定、整体形象较好。日常管理中引起承租人信访或投诉到业主的，查实为运营团队责任的，每一起扣 2 分。	0-100	15%	
14	社群活动	每年组织 12 次及以上社群活动，增加文化氛围，根据活动组织情况、群众反应情况综合打分。	0-100	10%	
15	财务	收支明细规范，无经济纠纷。每发现一次投诉扣 10 分。	0-100	5%	
16	满意度	租户满意度 90%（含）以上	100	5%	
		租户满意度 75%（含）-90%	80		
		租户满意度 60%（含）-75%	60		
		租户满意度 70%以下	0		
<b>总得分</b>				100%	

## （二）物业服务评价

采购人在运营期间有权对投标人进行季度物业管理服务的考核，并根据考核结果支付服务费用，每次考核分 $\geq 90$ 分，正常支付项目的费用；考核分 $< 90$ 分按分值扣除费用，投标人每低 1 分，支付违约金 1000 元，在支付当期服务费用时扣除；连续两季度考核分 $\leq 80$ 分，采购人有权单方面解除本合同关系并不承担任何违约责任。具体物业管理考核表如下：

检查项目	序号	检查内容	规定分值	考评得分	评分细则	整改意见
一、 管理运作 (25)	1	对运营团队交办的临时性任务（如户内维修、保洁、其他应急工作等），按照服务要求及时完成。	7		每发现一次不符合扣 1 分	
	2	人员编制满员，无缺勤缺岗情况。	3		每发现一次不符合扣 1 分	
	3	有物业管理服务年度计划和实施方案。	3		符合 2 分，不符合 0 分	
	4	内部建有考核奖惩机制，工作人员佩有明显标志，具有明确的岗位分工。	3		每发现一处不符合扣 1 分	
	5	下列物业档案资料齐全、	3		每发现一处不符合扣	

		管理完善：管理期间房屋及相关配套设施设备维修档案资料；装修管理档案资料；管理期间的有关财务帐册；各种日常管理记录。			1分	
	6	物业管理服务费收取按照有关法规执行。特约服务收费项目、标准公开。	3		第一项不符合扣2分，第二项不符合扣1分	
	7	租户满意度调查。	3		满意度75%-89%扣1分，60%-74%扣2分，60%以下扣3分	
二、 房屋 管理 和 维 修 (20)	1	房屋装修符合有关规定，未发生危及房屋结构安全现象。	3		符合2分，每发现一处不符合扣1分。	
	2	公寓内基本无违章建筑。	3		每发现一处不符合扣1分	
	3	房屋零修、急修实行定人定点值班制度，24小时受理运营方和住户报修。	3		每发现一处不符合扣1分	
	4	值班人员接到报修后，有较明确的前来维修时限、有具体的维修记录，维修完成后，有住户的签名回复。	3		每发现一处不符合扣1分	
	5	房屋零修、急修项目时限能按运营方的要求执行	5		每发现一处不符合扣1分	
	6	零修、急修及时率在90%以上，维修质量合格率在90%以上。	3		符合3分，不符合0分	
三、 安全 防范 (18)	1	项目基本实行封闭式管理，配有24小时的治安管理人员，值班电话和公寓各出入口的开门、关门时间向全体住户公布。	3		每发现一处不符合扣1分	
	2	项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，治安管理人员及时保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		符合2分，基本符合1分，不符合0分	
	3	治安管理人员着装整齐，熟悉公寓情况，文明值	2		符合2分，基本符合1分，不符合0分	

		勤、不徇私舞弊。			
	4	治安管理人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续关注或处理的问题向接班治安管理人员交代清楚。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	5	对进出项目的机动车进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	6	公寓车辆停放有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	7	项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。	2		每发现一处不符合扣 0.5 分。
	8	晚间治安管理人员配合运营团队人员完成住户的问询、紧急服务等回应工作。	2		每发现一处不符合扣 0.5 分。
四、环境卫生管理 (20)	1	生活垃圾和装潢垃圾基本实行袋装化，统一堆放到指定地点。	2		符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分
	2	项目内垃圾停（房）、垃圾筒、果皮箱每 3 至 5 天清洗一次，外表基本清洁、无大面积污渍。	4		每发现一处不符合扣 0.5 分。
	3	项目道路和公共场所 12 小时保洁，基本不见积土、不见杂物。	4		每发现一处不符合扣 1 分。
	4	公共楼梯、走廊通道每 3—4 天清扫一次，楼梯扶手每 3—4 天擦拭一次，楼梯间玻璃每一个半月擦洗一次。	3		每发现一处不符合扣 1 分。
	5	公共楼梯、走廊通道上无乱堆放杂物，公寓内无乱张贴。	4		每发现一处不符合扣 1 分。
	6	公寓内无乱倒污水、乱抛堆放垃圾杂物、排放有毒有害物质现象。	3		每发现 一 处不符合扣 1 分 。
	1	项目入口处和主要路口、	3		每发现一处不符合扣

五、公用设施设备及场地管理(17)		公共场所有引路标识图。			0.5分
	2	项目内道路畅通，路面平坦整洁。窨井盖完好，无丢失。	3		每发现一处不符合扣0.5分
	3	停车场、棚、房及其它公共场地、建筑小品、雕塑等无大面积损坏。	3		每发现一处不符合扣0.5分
	4	供排水管网、通气管保持畅通、无堵塞。	4		每发现一处不符合扣2分
	5	电梯、高低配、空调机等各种特种设备由专业技术人员或经过特种培训的管理人员管理、维护、保养，定期检查、维修，急修抢修随叫随到。	4		每发现一处不符合扣1分
		合计	100		

### 五、合同价的结算与支付

本项目投标报价包括服务费用和运营奖励。除前述费用外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

(一) 运营奖励：运营奖励费率为【 】%。按甲方和乙方书面确定的交付时间进场一年后，甲方将上一年的运营奖励一次性结算给乙方，后续每年结算一次。运营奖励 = (年运营收入 - 年运营成本) \* 费率。年运营收入包含公寓租金、租客物业费、租客水电费、车位费、罚没押金和多种经营收入等全口径收入，不包含正常需退的押金等。年运营成本包含服务费用、运营奖励、水电能耗费、手续费。以上各项收入和成本均含税。

(二) 服务费用：服务费用为【】万元/年。服务费用按季度支付，甲方每个合同季度到期后10日内将当季服务费用支付给乙方。服务费用支付前，乙方需提供季度费用清单并经甲方认可。服务费用包括系统使用费、员工工资、社保、福利、服装、员工劳保用品、保洁工具、税金、管理费、耗材及物业公用部位、公共设施设备运行费用(含电梯保养、年检费、电梯保险费、消防系统维保、消防系统年检费用)、办公设备及易耗品购置等。水电能耗费由甲方另行承担。乙方有违约金的，在支付当期服务费用

时扣除。

6、公寓中开展多种经营的，如商业出租、快递柜、自动售卖机、广告等，所占面积小于 10 平方（含）或者年均合同金额小于 1 万元（含）的，由乙方自主招商；所占面积大于 10 平方（含）或者年均合同金额大于 1 万元（含）的，由甲方对外公开招租。多种经营收入归甲方所有，对应成本由甲方承担。

7、下述可能产生的费用由甲方另行承担和支付：开业庆典、媒体宣传（与招租无关的宣传）、公区设计与装修、门头改造和立体标识灯牌、品牌 VI 方案、软装家具与家电、空气检测和治理、项目精保洁以及财产险、大修等费用。大修指的是外立面、主体结构、卫生间防水，以及单项单价超过 500 元以上的维修工作。

8、甲方使用乙方提供的公寓管理系统，在运营中发生的下述手续费用由甲方承担：合同电子签名≤1.5 元/件；短信发送≤0.1 元/条；在线支付费率≤金额\*3%；提现费率≤1 元/次；为使门锁、水电表等硬件接入公寓管理系统而发生的改造费≤3 万元。上述超过标准的部分由投标人承担。本项费用均计入年运营成本。

9、甲方允许乙方免费使用一间最低楼层房间作为员工宿舍，方便值班使用。

## 六、交付

1. 交付是指：甲方将本合同约定的由乙方营运的项目移交给乙方营运。
2. 本合同约定的项目交付时，双方应到场做好下列工作，并形成《交接清单》。
3. 上述交付资料在合同期满后，作为移交甲方的依据。

## 七、履约保证金

1. 乙方在合同签订后，需向甲方提供合同签约价 1%的履约保证金。

收取方式：网银、汇票、电汇、转账支付或银行保函、保险公司保单形式；

2. 履约保证金在服务期限满后 10 天内无息返还。（采用保函或保单形式的，在合

同约定的合同履行期限届满确认中标人无违约行为情况下 10 天内自动解除)

3. 乙方不能按期保质保量完成保洁业务，除承担相关责任外，采购人可相应没收合同履约保证金。

## 八、各方的义务

### 1. 甲方的义务

(1) 甲方应遵守相关的法律和法规，保证乙方依法依规享有独立的运营自主权，承诺根据本协议授予乙方的运营管理权不以任何方式受到损害或妨碍，除非此种干预是为保护公共利益及安全所必需的，或是危及甲方重大利益的，或乙方违反现行法律法规或台州市及温岭市规范性文件规定的情形。

(2) 不得将本合同约定的运营权再行授予乙方之外的其他人。

### 2. 乙方的义务

(1) 乙方应遵守适用于项目的全部法律和法规，根据国家颁布的法律、法规，依法运营；并根据项目的特点和实际情况制定详细的管理、维护制度及人员配置情况等。

(2) 乙方应按照本合同规定营运、管理本项目。

(3) 乙方应接受甲方根据相应的法律、法规、规范性文件及本合同约定对其进行的管理和监督。

(4) 未经甲方书面许可乙方不得将运营权转让（含部分转让及长期（一年以上）租赁或借用）、抵押，否则以违约处理，甲方有权终止合同，前期投入甲方不做补偿，甲方暂停支付项目运营所需的费用，给甲方及第三方造成的合理损失，乙方须承担赔偿责任。

(5) 乙方违反现行法律法规或台州市及温岭市规范性文件，甲方有权干预并指导纠正，签发整改书面通知，要求乙方对运营管理进行整改，直到整改符合甲方的要求为

止，乙方须承担相应的违约责任并扣除相关的违约金。如遇本条约定需整改事项，甲方按 2000 元/次扣除违规的乙方的违约金，给甲方及第三方造成的合理损失，违规的乙方须承担赔偿责任；若违规的乙方拒不按照甲方要求整改的，甲方有权单方面解除与其对应的合同关系并不承担任何违约责任。

(6) 在甲方依照约定向乙方支付本合同项下任意款项前，收款方应提供等额、合法、有效发票。

(7) 本公寓后续将纳入温岭市人才公寓政策管理，如因政策需求须提供部分租房用于人才入住，乙方需优先办理。

本合同约定的其它义务。

## 九、移交

### 1、移交标准

当本合同结束（不论基于何种原因，包括但不限于提前解除合同、终止合同或合作期限届满），乙方应当自合同结束之日起 10 日内向甲方移交本项目运营资产。甲方无需对乙方的装饰装修和添置物品作任何补偿。如乙方逾期未腾退交还运营资产，每逾期 1 天，乙方应付合同总价 0.1%的违约金，并且负责赔偿因违约给甲方造成的相应经济损失。

### 2、移交范围

- (1) 本项目及其配套设备设施；
- (2) 办公设备（不包括易耗品）；
- (3) 与本项目的装修、运营、管理有关的技术资料、文件、手册和记录；
- (4) 与本项目有关的所有未到期的担保、保证和保险的资料。

## 十、违约责任

1、甲方将合同约定的运营权授予乙方之外的任何第三方的（但乙方未履行本合同约定的义务，拒不交接的除外），乙方均有权要求甲方解除与该第三方的授权，甲方不解除的，乙方均有权解除与甲方相应的合同关系，并要求甲方赔偿因此造成乙方的损失，但甲方向乙方承担的赔偿额度均不超过甲方应付而未付的项目运营所需的费用总额的10%。

2、乙方私自转租或存在阴阳合同情形，甲方均有权解除合同。乙方应向甲方支付合同总价的5%作为违约金。违约金无法补偿甲方实际损失的，甲方有权就差额部分要求乙方支付赔偿金。

3、乙方无正当理由提前解除或终止合同时，乙方应向甲方支付合同总价的5%作为违约金。违约金无法补偿甲方实际损失的，甲方有权就差额部分要求乙方支付赔偿金。

4、如甲方需要由乙方代收运营收入，乙方未按甲方约定的时间内交纳运营收入的，每迟延一日，向甲方支付应交的违约金2000元人民币/日，从甲方未支付的项目运营所需的费用中直接扣除；迟延超过15日的，甲方有权解除与乙方之间的合同关系并不承担任何违约责任，如给甲方造成合理损失的，乙方仍须承担赔偿责任。

5、如甲方未按本合同约定按时向乙方支付应付款项的，每逾期一天，甲方应按应付款项的万分之五支付违约金。

6、乙方未按合同约定提供等额、合法、有效发票的，甲方有权暂停付款且不承担任何违约责任，收款方虚开、假开、冒开发票的，须向甲方支付该无效发票面额5%的违约金，因此导致甲方税务检查不合格或被主管部门处罚的，由收款方负责承担全部经济赔偿责任。

7、本合同约定乙方应承担的违约金或赔偿款，甲方有权从应付款中直接扣减。

8、每年度甲方向乙方收取的所有罚款、违约金、赔偿和考核扣款的总和以该年度

乙方应收取的所有费用总额为上限。

## 十一、合同的修改、变更和解除

1. 合同的修改、变更：本合同的修改和变更必须经过各方协商同意并签署书面协议方能生效。

2. 合同的解除和终止：发生下列情况之一时，合同终止或解除：

- (1) 协议规定的期限届满；
- (2) 各方协商一致；
- (3) 违约条款约定的一方违约，另一方根据本合同约定解除合同的；
- (4) 法律、法规规定一方有权解除合同的。

3. 不可抗力：由于地震、台风、火灾、战争、法律变更以及其它不能预见并且对其发生和后果不能防止或不可避免的不可抗力，致使协议无法完全履行的，各方可协商是否顺延运营期限；协商不能达成一致的，任何一方有权解除本合同，乙方已支付的尚未履行的本合同约定的相关款项，由甲方据实（或按第三方审计的数额）支付，其它损失由各方各自承担。

## 十二、争议的解决

凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，当事人应通过协商解决。如协调解决不成，依法向运营项目所在地有管辖权的人民法院起诉。

## 十三、合同生效及其它

- 1、合同经双方加盖公章后生效。
- 2、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关规定执行。
- 3、本合同一式4份，双方各持2份，具有同等法律效力。

甲方（公章）：

法定代表人：

委托代理人：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签约时间：年 月 日

乙方（公章）：

法定代表人：

委托代理人：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签约地址：

## 第六章 投标文件格式附件

# 温岭新城富日青年公寓项目物业和运营 管理服务

项目编号：JJWL250609124

# 投 标 文 件

（资格证明文件）

投标人全称（单位公章）：

地 址：

时 间：

## 资格证明文件（包含但不限于以下内容）

- 1、投标声明书；
- 2、法定代表人身份证明书（或授权委托书）；
- 3、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；
- 4、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 5、投标人认为需要提供的其他文件和资料。

附件 1:

## 投标声明书

温岭市九龙汇开发建设有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，（经营地址）。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我公司自愿参加贵方组织的温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务（编号为 JJWL250609124）的投标，为此，我公司就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 2、我公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 3、我公司截止投标时间前三年内，在经营活动中无重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。
- 4、我公司截止投标时间前三年内，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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 5、我公司在参与投标前已详细审查了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。
- 6、我公司不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
- 7、我公司保证，采购人在中华人民共和国境内使用我公司投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的投标报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。
- 8、我公司严格履行采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；
- 9、以上事项如有虚假或隐瞒，我公司愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或授权委托人（签名或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 2-1:

## 法定代表人身份证明书

\_\_\_\_\_{姓名}\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_{性别}\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_{年龄}\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_{职务}\_\_\_\_\_, 身份证号  
码: \_\_\_\_\_, 系\_\_\_\_\_{投标人名称}\_\_\_\_的法定代表人。

特此证明。

\_\_\_\_\_{投标人名称}\_\_\_\_ (盖章)

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

法定代表人身份证正反面复印件粘贴处

附件 2-2:

## 授权委托书

我单位全权委托：                    （身份证号：                    ）作为我单位合法代理人，参加（填写项目名称及项目编号）投标活动，并办理上述项目所涉的投标文件签署、合同签订及项目实施等与之相关的投标全程各事项。该代理人的上述行为，均代表本单位，与本单位的行爲具有同等法律效力，本单位将承担该代理人行为的全部法律后果和法律責任。代理人无权转换委托权。

特此委托

代理人姓名（签字）：                    日期：      年      月      日

法定代表人（签章）：                    日期：      年      月      日

（委托单位加盖公章）

附：1、代理人身份证复印件（日期，单位加盖公章）

2、法定代表人身份证复印件（日期，单位加盖公章）

# 温岭新城富日青年公寓项目物业和运营 管理服务

项目编号：JJWL250609124

# 投 标 文 件

（商务技术文件）

投标人全称（单位公章）：

地 址：

时 间：

## 商务技术文件目录（仅供参考）

- 1、 供应商自评表……………页码；
- 2、 投标人基本情况表……………页码；
- 3、 证书一览表……………页码；
- 4、 类似业绩一览表……………页码；
- 5、 店长情况一览表……………页码；
- 6、 运营管家情况一览表……………页码；
- 7、 技术、商务偏离表……………页码；
- 8、 投标人认为需要提供的其他资料；包括可能影响投标人商务技术文件评分的各类证明材料……………页码；

附件 1:

### 供应商自评表

序号	评分内容		自评分值	评分依据对应页码

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签字）：

日 期：

## 附件 2:

## 投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			电子邮件		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数:			
企业资质			其中	运维经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
基本账户开户 银行				初级职称人员		
基本账户账号				其他		
经营范围						
资产构成情况及投 标人投资参股的关 联企业情况						
备 注						

附件 3:

### 证书一览表

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

**要求:**

1. 填写投标人获得资质、认证或企业信誉证书;
2. 附所列证书复印件或其他证明材料。

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：

附件 4:

### 类似业绩一览表

序号	项目名称	业主名称	合同金额	签约日期	业主单位联系人及电话	合同对应页码
1						
2						
3	.....					
4						
5						
6						
7						
8						

注：以上内容填写必须完整、真实，后附相关合同、中标通知书复印件。

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：

附件 5:

## 店长情况一览表

采购项目:

项目编号:

姓名		近年来主要工作业绩	
性别		注：业绩证明应提供旁证材料	
年龄			
职称			
毕业时间			
学校专业			
联系电话			
最近一年工作状况			
拟在本项目中担任 主要工作			

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：

附件 6:

## 运营管家情况一览表

采购项目:

项目编号:

姓名		近年来主要工作业绩
性别		注：业绩证明应提供旁证材料
年龄		
职称		
毕业时间		
学校专业		
联系电话		
最近一年工作状况		
拟在本项目中担任 主要工作		

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：

附件 7:

## 技术、商务偏离表

项目编号:

序号	名称	采购文件要求	投标文件响应	偏离情况	说明
商务 偏离	1				
	2				
	3				
	...				
技术 偏离	1				
	2				
	3				
	...				

**要求:**

注: 1. 投标人应对照招标文件要求一一比对给出, 在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。如投标人不填写内容, 视为完全响应本次招标文件要求。若因技术实现方式等其他问题而导致的理解不同未标注负偏离的, 需在备注中具体说明; 若未按要求标注负偏离又未予以说明的, 评审小组将视偏离程度给予扣分或认定为虚假应标。

▲2. 本次采购的付款方式不允许负偏离。

投标人全称 (单位公章):

法定代表人或委托代理人 (盖章或签名):

日 期:

温岭新城富日青年公寓项目物业和运  
营管理服务

项目编号：JJWL250609124

报  
价  
文  
件

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

## 报价文件目录（仅供参考）

- 1、投标函·····页码；
- 2、开标一览表·····页码；
- 3、报价明细表·····页码；
- 4、针对报价投标人认为其他需要说明的·····页码；

附件 1:

# 投 标 函

致：温岭市九龙汇开发建设有限公司

\_\_\_\_\_（投标人名称）授权\_\_\_\_\_（全权代表姓名、职务）为全权代表，参加贵单位组织的\_\_\_\_\_（招标项目名称）（项目编号为\_\_\_\_\_）招标的有关活动，并进行投标。为此：

1. 提供投标人须知规定的全部投标文件。
2. 我方的投标总报价详见《开标一览表》。
3. 我方已详细审查全部招标文件，完全同意招标文件中的各项要求，保证遵守招标文件中的有关规定和相关标准，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
4. 若中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。
5. 投标文件自开标之日起有效期为 90 天。
6. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本项投标有关的一切数据或资料，并保证其真实性、合法性。
7. 我方与本次投标有关的一切正式来往通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：

附件 2:

## 温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务 开标一览表

项目内容	投标报价	最高限价
温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务服务费用 (三年合计)	大写: _____元; 小写: _____元。	511.2579 万元
温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务奖励费率	_____ %	20%

**填报要求:**

1. 除非合同中另有规定, 投标报价须包括劳务、管理、(劳动、社会、医疗、安全) 保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等合同中明示或暗示的所有风险、责任和义务等一切应由采购人支付的各项费用。投标人凡未列入的, 将被认为均已包含在投标报价中。
2. 报价一经涂改, 应在涂改处加盖单位公章, 或者由法定代表人或授权代理人签名或盖章, 否则其投标作无效标处理。

投标人全称(单位公章):

法定代表人或委托代理人(盖章或签名):

日 期:

## 温岭新城富日青年公寓项目物业和运营管理服务 报价明细表

序号	名称	人数	数量	单价 (元)	合价 (元, 按三年 计算)	单价上限 (元)
1	店长	1 人	36 个月			16000/人/月
2	运营管家	1 人	36 个月			11000/人/月
3	物业管家	1 人	36 个月			10000/人/月
4	前台客服	1 人	36 个月			7400/人/月
5	保安	4 人	36 个月			7400/人/月
6	消控	2 人	36 个月			8000/人/月
7	保洁	5 人	36 个月			4800/人/月
8	水电工	1 人	36 个月			8600/人/月
9	系统使用费	/	36 个月			4500/月
10	维修材料费	/	36 个月			3400/月
11	保洁耗材	5 人	36 个月			230/人/月
12	电梯维保	3 台	36 个月			440/台/月
13	电梯年检	3 台	3 年			1300/台/年
14	电梯保险	3 台	3 年			140/台/年
15	远程消防	/	3 年			6300/年
16	消防维保	/	3 年			17000/年
17	消防年检	/	3 年			4600/年
18	水箱清洗	2 次/年	3 年			2500/次
19	化粪池清理	1 次/年	3 年			2800/次
20	垃圾清运	/	36 个月			2800/月

21	节日装饰	2次/年	3年			2800/次
22	空调（变频 1.5P）	/	4台			2800
23	电脑	/	4台			3300
24	直播手机	/	1台			6000
25	工作手机	/	1台			3100
26	打印机 A4	/	1台			3000
27	打印机 A3	/	1台			8800
28	塑封机	/	1台			220
29	客服办公桌	/	1张			2200
30	办公桌	/	2张			1100
31	2+1 沙发	/	1套			2750
32	会议桌 4*1.5	/	1张			2200
33	办公座椅	/	12张			200
34	基础文件柜	/	4件			550
35	办公小柜子	/	4个			220
36	宣传折页（易耗品）	/	1个			4400
37	易拉宝（易耗品）	/	20个			165
38	电锤有线	/	1台			400
39	电锤无线	/	1台			400
40	磨光机	/	1台			220
41	无线电钻	/	1台			220
42	有线电钻	/	1台			220
43	电焊机便携式	/	1台			220
44	工程货架	/	1套			330

45	快递货架	/	3 套			330
46	225L 垃圾桶绿色 (易耗品)	/	10 个			310
47	225L 垃圾桶灰色 (易耗品)	/	10 个			310
48	225L 垃圾桶红色 (易耗品)	/	2 个			310
49	225L 垃圾桶蓝色 (易耗品)	/	2 个			310
50	办公小垃圾桶 (易耗 品)	/	20 个			20
51	电风扇	/	4 台			280
52	取暖器	/	4 台			200
53	录音喇叭	/	2 件			220
54	防爆套装	/	2 套			750
55	微型消防站	/	1 套			3850
56	折叠梯 2 米	/	1 件			300
57	伸缩梯 8 米	/	1 件			1100
合计 (结转至开标一览表)						5112579

注：1、投标人的各项报价单价不得超过上表规定的单价上限，否则投标无效。

投标人全称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（盖章或签名）：

日 期：