浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目

项目编号：ZZCG2025H-GK-115

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

浙 江 省 政 府 采 购 中 心

地 址：杭州市西湖区宝石一路3号

**目 录**

[第一章公开招标采购公告 3](#_Toc2371)

[第二章投标人须知 7](#_Toc29498)

[第三章评标办法及评分标准 27](#_Toc2834)

[第四章招标需求 29](#_Toc24960)

[第五章浙江省政府采购合同主要条款指引 31](#_Toc26308)

[第六章投标文件格式附件 36](#_Toc22013)

**第一章公开招标采购公告**

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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、**项目编号：****ZZCG2025H-GK-115**

**二、公告期限：5个工作日**

**三、采购项目内容、数量及预算**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项序号** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** | **简要规格描述或标项基本概况介绍** | **最高限价(万元)** | **备注** |
| **1** | **浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目** | **不限** | **批** | **3340** | **详见需求** | **3300.0** |  |

**四、合格投标人的资格要求**

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,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。

**投标人的特定条件：无**

**标项1:允许联合体投标**

**五、获取招标文件**

1.获取时间：[项目采购-报名开始日期] 至2025-07-17 09:00:00  。

2.获取方式：本项目招标文件实行网上获取。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，进行网上获取招标文件。

3.招标文件免费获取。

**六、投标截止时间、地点和形式**

**投标截止时间：**2025-07-17 09:00:00 **。**

本项目实行电子投标。投标文件应按照本项目招标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投标文件，将被电子交易平台拒收。

如认为需要，投标人可以选择递交备份投标文件，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，通过邮寄或直接递交的方式，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：陶老师，联系方式：0571-88901836（仅限备份文件接收），收件地址 浙江省杭州市西湖区宝石一路3号浙江省政府采购中心。收件时间：上午8:30-11:30，下午14:30-17:00，节假日、双休日除外。（如直接递交的，递交人员需填写送件人姓名及联系电话、送达时间等相关信息；如采用邮寄方式的推荐使用中国邮政速递和顺丰快递，快递人员投递时须同时登记邮寄单号等相关信息。)

**本项目拒绝接受纸质投标文件。**

**七、开标时间及地点：**

**本次招标将于****2025-07-17 09:00:00时整在****西湖区浙江省杭州市西湖区宝石一路3号301开标室开标。**

**本项目实行“不见面开评标”，投标人无须派人员到现场出席开标会议。**

|  |  |
| --- | --- |
| 开评标现场咨询电话 | 203开标室：  0571-88901816 |
| 301会议室：  0571-88907719 |

**八、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/>

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

**九、其他：**

**（一）本项目采用“电子交易/不见面开评标”，供应商可进入电子卖场服务中心采云学院**

**（https://edu.zcygov.cn/live?utm=a0018.2ef5001f.0.0.1939d340e5db11ea867fb57c149ddb61）自行提前学习**。

**十、业务咨询**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **机 构** | 浙江省政府采购中心 | | | |
| **地 址** | 浙江省杭州市西湖区宝石一路3号 | | | |
| **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） | 方岚 | 0571-88907784 |  | 四楼采购二部 |
| 项目协办人  （B岗） | 孙松丽 | 0571-88906928 |  |
| 部门负责人 | 邵女士 | 0571-88907750 |  |
| 项目监督 | 张哲 | 0571-88907707 |  | 四楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 95763 | / | 注册、账号、系统操作等 |

**十一、采购需求咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| 采购单位 | 浙江理工大学 |
| 地址 | 杭州市钱塘区2号大街928号 |
| 咨询事项 | 采购需求等 |
| 联系人 | 密老师 |
| 联系方式 | 0571-86849185 |
| 传真 |  |
| 备注 |  |

**十二、同级政府采购监督管理部门**

名 称：浙江省财政厅政府采购监管处、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼

联系人：匡老师

监督投诉电话：0571-87807798

预算金额未达100万元的采购项目，由采购人处理采购争议。

**第二章****投标人须知**

前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 要 求 |
| 1 | 项目名称及数量 | 详见《公开招标采购公告》三 |
| 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），以开标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（重大税收违法失信主体名单）、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其投标将作无效标处理。 |
| 3 | 中小企业预留份额情况 | **根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号，《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号文件的规定，本项目 否 属于预留份额专门面向中小企业采购的项目。** |
| 4 | 中小企业优惠措施 | 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： ，所属行业：物业管理**  **3.根据财库〔2020〕46号，〔2022〕19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 10% （10%-20%）（工程项目为（5%））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4% (4%-6%)（工程项目为（2%））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。**  4.根据财库[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.根据财库[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 | 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），投标人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，投标人未提供节能产品的，其投标将作无效标处理；本文件“第四章招标需求”另有规定的除外。** |
| 6 | 促进绿色发展有关政策 | 投标人参与政府采购活动中，涉及商品包装和快递包装的，其包装要参考财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室印发的《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）》（财办库〔2020〕123号文件）。提倡供应商优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。 |
| 7 | 首台套政策 | 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，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。 |
| 8 | 询问和质疑 | 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。具体格式及内容要求详见总则（五）询问和质疑。 |
| 9 | 是否允许采购进口产品 | 不允许进口产品。如是，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。 |
| 10 | 是否允许转包与分包 | 转包：否  分包：允许分包；非主体、非关键性工作【具体内容、金额或比例】允许分包。  当分包份额占到合同总金额100%时，视为转包。此情况根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）文件第七十二条规定，将依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究相应法律责任。  依据政府采购促进中小企业发展管理办法规定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。  ▲注：不得在允许分包的范围之外进行分包。 |
| 11 | 联合体投标 | 允许。 |
| 12 | 联合体商务和技术证明材料认定 | （1）联合体业绩认定：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。  （2）联合体商务和技术证明材料认定：  ☑联合体投标的，联合体各方均需按招标文件“第三章评标办法及评分标准”要求提供商务和技术证明材料，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“第三章评标办法及评分标准”要求提供了商务和技术证明材料的，视为符合了相关要求。  注：“第三章评标办法及评分标准”有其他约定的，以“第三章评标办法及评分标准”为准。 |
| 13 | 是否现场踏勘 | 不组织现场踏勘。 |
| 14 | 是否提供演示 | 不进行演示。如是, 演示顺序原则上按投标文件“解密时间从早到晚”顺序，演示要求详见招标需求。 |
| 15 | 是否提供样品 | 不要求提供样品。 |
| 16 | 投标文件组成 | 投标文件均由资格文件、技术商务文件、报价文件组成。  投标人提供备份投标文件（正本）的，数量为1份。 |
| 17 | 电子交易平台登录方法 | **第一步：供应商登记**  **投标人应在投标前登记成为浙江政府采购网的正式供应商（注册网址：<https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry>）；**  **第二步：申请CA**  **投标人应在投标前完成CA数字证书办理（办理流程详见http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html）。完成CA数字证书办理预计一周左右，建议各投标人抓紧时间办理；**  **第三步：下载客户端**  **投标人通过政采云电子交易客户端制作投标文件，请自行前往浙江政府采购网下载并安装（下载网址：<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html>）；**  **第四步：具体流程**  **详见浙江省“电子交易/不见面开评标”学习专题（网址<https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding>）**  **提醒：**  **1.请各投标人合理安排时间，尽快完成第一、二、三步骤，避免影响投标。**  **2.为避免页面存在兼容性等问题，投标人须使用谷歌Chrome浏览器或360浏览器极速模式，涉及视频会议等功能的，还应安装摄像头和麦克风。** |
| 18 | 投标文件的递交与接收 | **投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，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。投标截止时间后送达的投标文件，将被电子交易平台拒收。**  **投标文件的接收以本项目公告要求的时间、地点和“第二章”的“投标文件的编制”等要求为准。**  **投标人递交备份投标文件，出现下列情况之一的，将被拒收：**  **1.未按规定密封或标记的；**  **2.由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的；**  **3.超过投标截止时间送达的。** |
| 19 | 投标撤销（撤回） | 1.在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。  2.供应商撤销（撤回）投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。 |
| 20 | 中标结果公告 | 中标供应商确定之日起2个工作日内，将在浙江省政府采购网([http://www.zjzfcg.gov.cn](http://www.zjzfcg.gov.cn/new))发布中标公告**（中标人为中小企业的，其声明函将随中标结果同时公告）**，公告期限为1个工作日。 |
| 21 | 中标供应商放弃中标赔偿责任 | 中标供应商放弃中标资格导致重新采购的，应当承担支付专家评审费等费用在内的赔偿责任（不可抗力除外）。 |
| 22 | 履约保证金 | 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1%。 |
| 23 | 付款方式 | 国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表。  根据《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》《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》等规范要求，采购人须在第四部分《招标需求》付款条件中，明确对相关企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施。（备注：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％，不高于年度计划支付资金额的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。） |
| 24 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 25 | 合同签订时间 | 中标通知书发出之日起30日内。 |
| 26 | 招标方代理费用 | 0元 |
| 27 | 解释权 | 本招标文件的解释权属于浙江省政府采购中心。 |

**一、总 则**

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1.招标方：指组织本项目采购的浙江省政府采购中心。

2.投标人：指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3.采购人：指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4.货物：指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5.服务：指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6.项目：指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

7.电子交易平台:指政府采购项目电子交易平台，即政采云平台。

**8.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。**

（三）投标人及委托有关说明

1.如授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**（格式见附件）。**投标人委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表的，应当在投标文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。

2.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投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

3.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。

4.投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，遵循诚实信用原则在投标文件中提供真实材料，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。投标人可事先在公开官网查询、核对相关证书和报告内容，确保投标文件资料准确无误。

（四）投标费用

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（招标文件有其他相反规定除外）。

（五）询问和质疑

1.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。

2.投标人的询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或招标方应当在3个工作日内对投标人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。投标人提出的询问超出采购人对招标方委托授权范围的，招标方应当告知投标人向采购人提出。

3.投标人的质疑

3.1.投标人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采购公告期限届满之日（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，对招标文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和招标方提出质疑。

3.2.投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，对“资格审查”等由采购人负责的环节的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和招标方提出质疑。

3.3.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。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

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，招标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。

（六）招标文件的澄清与修改

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，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招标文件收受人。**逾期提出招标方将不予受理。**

2.招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3.招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、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。

二、投标文件的编制

（一）投标文件编制工具

**投标文件编制工具为政采云电子交易客户端，下载网址：<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html>，请自行下载并安装。**

（二）投标文件的组成

**本项目所称投标文件系指电子投标文件或备份投标文件。投标文件需按照本招标文件和电子交易平台的要求制作、加密并递交。**

**“电子投标文件”系指通过政采云电子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（文件扩展名为.jmbs），“备份投标文件”系指与“电子投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（文件扩展名为.bfbs）。**

**电子投标文件每个标项由资格文件、技术商务文件、投标报价文件三部份组成，具体详见“第六章 投标文件格式附件”。备份投标文件的组成和内容等同电子投标文件。**

**注：法定代表人授权委托书、投标声明书、开标一览表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。**

（三）投标文件的效力

电子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。电子投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。

（四）投标文件的语言及计量

1.投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2.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），否则将作无效标处理。

（五）投标文件的有效期

1.自投标截止日起90天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将作无效标处理。

2.中标供应商的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（六）投标文件的签署和包装

**1.电子投标文件部分：**

**（1） 投标人应根据本招标文件和电子交易平台规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位，投标文件内容不完整、编排混乱、关联错误导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。**

**（2）投标文件须由投标人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，投标人应写全称。**

**（3）投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。**

**2.投标人选择递交备份投标文件的，备份投标文件另须满足以下条件：**

**（1）储存形式：U盘、DVD**

**（2）密封要求：外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标人联系方式（授权代表手机）、投标文件名称（备份投标文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。**

（七）投标报价

1.投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样。投标总价不为零，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。

2.投标报价应包含项目所需全部产品、服务，不得缺漏，是履行合同的最终价格（含货款、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）。

3.投标报价金额到分为止。

4.资格文件、技术商务文件中不得出现投标报价信息，否则按无效标处理。

5.投标人不得进行影响产品质量或者诚信履约的恶意报价。投标人在项目评审前准备好报价核算、报价明细、报价说明等材料，以备评审专家核查。供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。

6.投标报价出现下列情形之一的，评标委员会将对相关供应商进行询标：（一）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值50%的，即投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；（二）投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价50%的，即投标报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标报价×50%；（三）投标报价低于采购项目最高限价45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；（四）其他评标委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。

评标委员会发起询标后，投标人必须在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

（八）串通投标认定

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或同一IP地址上传；

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；

（九）投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1.投标人未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；

2.投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体名单）、政府采购严重违法失信行为记录名单的；

**3.仅提供备份投标文件的；**

**4.电子投标文件解密失败，且未在规定时间内提交备份投标文件的；**

**5.电子投标文件解密失败，虽然在规定时间内提交了备份投标文件，但是备份投标文件无法导入或者无法读取或者不符合本招标文件和电子交易平台要求的；**

6.投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

7.与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；

8.招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；

9.评标委员会根据本章“二、投标文件的编制”“（七）投标报价”第6点规定情形发起询标后，投标人不提供书面说明、证明材料，或者评标委员会认为其提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的；

10.未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的；

11.投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

12.标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

13.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，且不能证明其报价合理性的；

14.投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

15.未按本章“二、投标文件的编制”第七点投标报价要求报价的；

16.投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

17.投标人被视为串通投标的；

18.不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址或硬盘序列号等硬件信息相同且无法合理解释的；

19.上传的电子投标文件若出现使用本项目其他投标供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标供应商的电子印章且无法合理解释的；

20.不同供应商的投标文件的内容存在3处（含）以上错误一致且无法合理解释的；

21.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且无法合理解释的；

22.不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（十）错误修正

**电子交易平台客户端里开标一览表录入的投标报价信息与扫描上传的报价文件不一致的，以扫描上传的报价文件为准。**

**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内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；**

**2.大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；**

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

**4.总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。**

**同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**

（十一）采购过程中的异常情况及处理措施

**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，招标方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，招标方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。**

**三、开、评标程序及评标委员会的评审程序**

**（一）组织开标**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人授权代表及相关人员**均应当准时在线参加**，无关人员不得进入开标现场。**投标人如未准时在线参加的**，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

**1. 落实工作场地、设施，检查录音录像采集设备运行情况，验证电子交易平台是否能正常登录，并开启直播（如直播信号出现问题，不影响项目开标程序）。**

**2. 开标由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、递交备份投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。**

**3.投标截止时，电子交易平台自动提取所有电子投标文件。招标方点击[开始解密]按钮后，投标人可以在线解密，解密时限为30分钟。**

**4.投标人应当在解密时限内完成解密，如所有投标人的电子投标文件都已经解密完成的，则电子交易平台自动结束解密。如有任一投标人未解密，电子交易平台会在解密时限截止时自动结束解密。**

**解密时限内未完成解密且按规定提供了备份投标文件的，招标方将在开标直播间拆封其备份投标文件，并导入电子交易平台。**

**5.评标委员会在商务和技术评审结束后，主持人通过电子交易平台宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况。**

**6.招标方在电子交易平台开启投标人的报价文件信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**

**7.评标委员会经商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应当通过电子交易平台交换数据电文。评标委员会给予投标人提交澄清或说明的时间为半小时，投标人已经明确表示澄清或说明完毕的除外。澄清说明环节评标委员会可以通过电子交易平台发出“视频会议”邀请，与相关供应商以视频会议形式进行，并在平台“讨论”组件中进行数据电文交换。为避免页面存在兼容性等问题，投标人须使用谷歌Chrome浏览器或360浏览器极速模式，并安装摄像头和麦克风。如若评审过程中，电子交易平台出现视频会议连接失败等情况，按原方式在电子交易平台与供应商交换数据电文。**

**8.在电子交易平台上公布评审结果。**

**特别说明：政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

**（二）组织评标程序**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

1.开启开标场地录音录像采集设备，并确保正常运行。

2.按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。

3.介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。

4.宣读提交投标文件的供应商名单，组织评标委员会各位成员签订纸质形式的《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

5.采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

6.根据需要简要介绍招标文件（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评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会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；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

7.采购人代表对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。

8.评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会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（其商务技术主观分总评分偏离平均分30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

9.做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

10.评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

**11.招标方将在《中标公告》中，公开评标委员会对每个投标人的《评分明细》以及《得分汇总表》情况。**

**（三）评审程序**

1.在评审专家中推选评标委员会组长。

2.评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、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，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3.评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4.评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

5.评审人员对各投标人投标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，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未按时确认或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。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.评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7.评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。

8.起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

**四、评审原则**

**1.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评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。**

**3.评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审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，可视为同意评审结果。**

**4.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定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。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**5.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十条规定：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。**

**五、确定中标供应商的原则**

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

2.**采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人的总得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。在采购结果确认环节，中标候选人撤销投标文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。**

3.采购结果经采购人确认后，招标方将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布中标公告，通过电子交易平台统一签发《中标通知书》。

**六、合同授予**

**（一）签订合同**

**1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。**

2.中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。

**3.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。**

**（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1%。

2.按合同约定办理履约保证金退还手续。

**七、货款的结算**

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。纳入国库集中支付的，按照国库集中支付有关规定付款。

资金支付进度：采购人对于满足合同约定支付条件的，自收到发票后7个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。迟延支付中小企业款项的，供应商可要求采购人支付逾期利息。

预付款：根据《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》《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》等相关规范，对预付款支付要求如下：

1.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%；

2.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％，不高于年度计划支付资金额的70%；

3.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%。

4.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。

备注：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预付款比例的规定。**第三章****评标办法及评分标准**

根据《中华人民共和国政府采购法》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**

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标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。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**中标候选人数量：有效投标供应商数量等于3家时，中标候选人数量为1家；有效投标供应商数量等于4家时，中标候选人数量为2家；有效投标供应商数量大于等于5家时，中标候选人数量为3家。**

**二、分值的计算**

技术、资信、商务及其他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：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标总得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

**特别提醒：**评标委员会对每个投标人的评分明细以及得分汇总表情况在中标公告中公布。

**三、评标内容及标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分类型 | 评分细则 | 分值 | 打分办法 |
| 1 | 价格评审 | (最低报价/投标报价)\*最大分值 | 10 | / |
| 1 | 技术 | 投标人分析本项目的特点提出针对性服务方案 | 35 |  |
| 1.1 | 技术 | 日常保洁服务方案： （1）教学楼、办公楼、外围（湖池水体）保洁服务方案；  （2）公寓楼保洁服务方案；  （3）灭四害、消杀服务方案；  （4）垃圾分类服务方案  （5）下水管道、化粪池管道、雨污水井、隔油池及管道的沉积物清掏与巡查服务方案。  （评分范围5，4，3，2，1，0） | 5 | 主观 |
| 1.2 | 技术 | 绿化养护服务方案： （1）公共绿地的施肥、浇水养护、病虫害防治、灾害预防措施；  （2）日常及重大活动、节假日绿植摆放管理等。  （3）有较强的绿化支撑保障能力，团队素质高。依据招标文件及甲方需求酌情打分：  （评分范围4，3，2，1，0） | 4 | 主观 |
| 1.3 | 技术 | 设施设备运行维护与零星维修方案： （1）生活水泵房、配电房（含标准化设备房打造）管理服务方案；  （2）中央空调系统服务方案；  （3）锅炉管理服务方案；  （4）电梯管理服务方案；  （5）信息化系统服务方案；  （6）零星维修服务方案；  （7）第三方监管服务方案  （评分范围5，4，3，2，1，0） | 5 | 主观 |
| 1.4 | 技术 | 学生宿舍管理服务方案:  （1）负责学校学生宿舍的管理工作，宿舍楼内学生生活管理、辅导员用房等功能用房的日常管理；  （2）学校重大活动、迎新、毕业离校、平安学校建设服务方案；  （3）公寓文化建设等；  （评分范围5，4，3，2，1，0） | 5 | 主观 |
| 1.5 | 技术 | 综合管理方案：  （1）做好项目综合管理、一站式服务、校园文化布置、楼宇综合管理；  （2）节能管理等服务方案；  （3）应急管理、满意度测评等服务方案；  （4）党建开展服务方案  （评分范围5，4，3，2，1，0） | 5 | 主观 |
| 1.6 | 技术 | 会务及重大活动服务方案：做好会议室的会务服务工作，包括会议接待、会议室布置等工作；重大会议及活动保障。（评分范围4，3，2，1，0） | 4 | 主观 |
| 1.7 | 技术 | 突发事件处理方案：负责停电、停水、火灾、渍水、自然灾害、电梯困人，燃气泄露等情况的应急处置工作，提供应急预案；（评分范围5，4，3，2，1，0） | 5 | 主观 |
| 1.8 | 技术 | 投标人周边力量支撑、在发生应急事件时、投标人提供承诺函，承诺以本项目为中心、周边项目协助人员能在30分钟到达现场。 | 2 | 客观 |
| 2 | 技术 | 人员稳定方案：结合本项目人员稳定性考虑，避免人员频繁更替、辞职；制定完整的员工考核、管理办法、及薪酬发放规定（评分范围3，2，1，0） | 3 | 主观 |
| 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、合理性和可行性。（评分范围3，2，1，0）； | 3 | 主观 |
| 4 | 技术 | 投标人对项目的理解，对高校物业服务重点难点的应对措施及改进现状措施，管理方式和管理方法。（评分范围3，2，1，0） | 3 | 主观 |
| 5 | 技术 | 明确此项目直接负责人及团队管理人员构成，且其服务素质、能力、资格、经验等符合招标文件人员要求情况。 | 30 |  |
| 5.1 | 技术 | 项目经理（7分）：   1. 1、具有人社（事）部门颁发的经济类、会计类、工程类等高级职称的，得4分；中级及以上职称的，得2分；（提供职称证书复印件及投标单位近六个月内任意一个月社保证明，未提供不得分）   2、具有2年及以上同类物业管理服务经验，得3分。（需提供两年的物业公司社保，不限定公司）； | 7 | 客观 |
| 5.2 | 技术 | 副经理（5分）：   1. 具有人社（事）部门颁发的经济类、会计类等中级及以上职称的，得2分（提供职称证书复印件及投标单位近六个月内任意一个月社保证明，未提供不得分）   2、具有2年及以上同类物业管理服务经验，得3分。（需提供两年的物业公司社保，不限定公司）； | 5 | 客观 |
| 5.3 | 技术 | 工程主管（5分）   1. 1、具有人社（事）部门颁发的工程类、计算机类等中级及以上职称的，得2分（提供职称证书复印件及投标单位近六个月内任意一个月社保证明，未提供不得分）   2、具有2年及以上同类物业管理服务经验，得3分。（需提供两年的物业公司社保，不限定公司）； | 5 | 客观 |
| 5.4 | 技术 | 公寓主管、楼宇主管、客服主管、保洁主管、绿化主管（10分）  1、每个人员具有2年及以上同类物业管理（需对应公寓、楼宇、客服、保洁、绿化业务模块）服务经验，每个人得2分，共计10分。（需提供两年的物业公司社保，不限定公司）；  注：须提供相关证明资料及投标单位近六个月内任意一个月的社保证明，未提供不得分。 | 10 | 客观 |
| 5.5 | 技术 | 其他服务人员（3分）  其他服务人员数量及证书要求符合招标文件的，得3分。（需投标人给出书面承诺函，满足需求文件中的人员配置要求）。 | 3 | 客观 |
| 6 | 技术 | 投标人做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法。依据招标文件及甲方需求酌情打分（评分范围2，1，0） | 2 | 主观 |
| 7 | 技术 | 投标人为本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况。（评分范围3，2，1，0） | 3 | 主观 |
| 8 | 技术 | 投标人的内部管理情况  1）内部管理制度和质量控制标准情况，是否具有完善规章制度和保障措施。（最高2分）  2）实行信息化管理等情况。（最高2分）  （评分范围4，3，2，1，0） | 4 | 主观 |
| 9 | 技术 | 投标人提供的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。（评分范围3，2，1，0） | 3 | 主观 |
| 10 | 商务资信 | 投标人提供整体经营情况、技术力量及相关证明材料等情况（详见商务要求表）。 | 3 | 客观 |
| 11 | 商务资信 | 投标人提供类似项目成功经验（详见商务要求表）。 | 1 | 客观 |

**第四章招标需求**

**特别说明：**

**1.需求中不允许偏离的实质性要求和条件，以“▲”号标明，如投标人未响应的，将被视为无效。**

**2.核心产品在各标项内容中明确，如出现同品牌情况的，评标委员会根据评审原则第4条规定执行。**

**3.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。**

**4.投标人投标产品规格型号与官网公布的产品规格型号一致，但技术参数不一致的，应当在投标文件中阐述技术参数不一致的原因，以及通过何种技术路线来实现投标产品技术参数。投标人未作说明的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。**

**5.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。**

**物业概况**

浙江理工大学临平校区，以下简称临平校区，位于临平区，南至康泰路，北至道圣路，东至东湖北路，西至华宁路。校内规划有一条水系、一个湖泊。总建筑面积约300686㎡，地上建筑面积约273249㎡，地下建筑面积约27437㎡，绿地面积约110037㎡。共建有建筑物、构筑物19幢，本项目需要提供物业服务的构筑物为17幢，具体建筑列表见附件1。

中标单位负责校区整体楼宇管理、学生公寓服务管理、校区保洁、公共设备运行管理、设备设施维修、绿化养护、水系湖泊管理等。所有物业服务均指校方学校内设施设备等保质期外的服务，具体质保到期情况见附件2。本项目配备物业人员最低标准为143人，具体见附件3.

**总体管理要求**

1.中标单位须严格按承包协议中的质量保证体系做好各项工作，确保各类人员在岗在位、各尽其职，确保服务质量。

2.中标单位按《劳动合同法》规定为每位员工办理用工手续，负责支付上岗人员的工资、津贴、社会保险、专项保险及根据国家规定应支付的有关费用。

3.中标单位必须对上岗人员按规定进行岗位培训，并对上岗人员定期进行职业道德教育，端正服务态度，提高服务质量；遵守学校的各项规章制度及工作规范，服从校方管理，接受校方监督、检查和指导，对发现的问题整改及时到位。做好员工的教育管理工作，具有良好的服务态度和意识，不与师生发生冲突，校方有权对违反规定的中标单位及员工进行处理，员工违反规章制度给校方造成损失的由中标单位负责全额赔偿；履行合约前中标单位须将全体工作人员基本情况报校方备案。

4.中标单位须在项目内设立管理处，制定各项内部管理制度，并由公司派专职督导人员定期进行现场督导，落实好各项制度。应主动配合学校行政管理工作，服从调度，建立例会制度和专项检查制度，认真听取学校有关部门提出的建议和意见，对在物业服务中出现问题和薄弱环节立即整改。

5.中标单位须确保校方设备、设施完好，因员工误操作导致设备、设施损坏、丢失应照价赔偿，另外应按物业服务要求配备先进的机械、工具、车辆和仪器等。

6.中标单位应根据国务院379号《物业管理条例》、《浙江省高校物业管理行业规范标准》、《浙江省高校文明寝室建设标准》及学校提出的要求及标准，制订物业管理服务响应方案，中标后按服务管理方案及承诺履行物业管理责任。学校按月、年对中标单位物业管理服务质量进行考核，考核结果作为合同款结算依据及中止物业管理合同的依据。

7.物业管理系统信息化：中标单位应根据校区物业管理的整体要求，落实校方中枢舱式信息化管理模式，建有设施设备巡查系统，从而实现精确的巡检巡检功能,提高在线管理效果，确保设施设备长期的稳定运行。利用校方线上管理软件，对于维修及进度管理、学生公寓管理及调配、会议室借用会务等服务，提出物业服务建议。

8.中标单位物业管理规范化：所制定方案具体措施需满足“绿色校园、平安校园、水环境治理、实现垃圾分类、安全文明标准化作业、机器换人、专业人员持证上岗”等要素。

9.中标单位负责做好校方聘用的第三方服务商的监管工作（空气源热水、洗衣房、饮用水站、空调租赁、非机动车充电桩、工程施工等）。

10.对中标单位工作人员原则上不提供住宿（有特殊工作要求的岗位除外）。

11.转包、分包要求：本项目不允许转包，保洁服务、绿化养护、工程服务（含零星维修及能源动力日常管理）、公寓管理、楼宇管理、会务服务不允许分包。其他服务如分包，分包单位须取得相关行业资质并报学校审核同意，分包业务的主管级以上管理人员必须是中标单位直接聘用。

12.管理人员任职标准（详见下表）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **年龄** | **学历** | **工作经验** | **证书及其他要求** |
| 项目经理 | 45周岁及以下 | 本科及以上 | 具有2年及以上高校物业管理服务经验 | 持有物业管理相关证书，熟悉物业管理相关知识，深入了解与物业服务相关的工作内容和技术要求、以及相应的法律法规；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；善于决策；具有较强的组织协调、计划与执行、控制、指导、沟通的能力。 |
| 副经理 | 45周岁及以下 | 专科及以上 | 具有2年及以上高校物业管理服务经验 | 持有物业管理相关证书，熟悉物业管理相关知识，深入了解与物业服务相关的工作内容和技术要求、以及相应的法律法规；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；善于决策；具有较强的组织协调、计划与执行、控制、指导、沟通的能力。 |
| 公寓经理 | 45周岁及以下 | 本科及以上 | 具有2年及以上高校物业管理服务经验 | 持有物业管理相关证书，熟悉物业管理相关知识，了解高校公寓管理相关工作内容和要求、以及相应的法律法规；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；具有优秀的综合事务处理能力；对于问题的识别、优先级分配有见解。 |
| 楼宇经理 | 45周岁及以下 | 专科及以上 | 具有2年及以上高校楼宇（场馆）管理服务经验 | 持有物业管理相关证书，熟悉物业管理相关知识，了解高校楼宇管理相关工作内容和要求、以及相应的法律法规；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；项目管理2个或以上功能领域，具有优秀的综合事务处理能力，对于学校教学楼宇、活动中心和场馆管理有创新的办法。 |
| 客服主管 | 45周岁及以下 | 本科及以上 | 具有2年及以上高校客服管理服务经验 | 具有英语六级及以上证书、普通话相关证书，具有优秀的对客服务能力，对于学校教学楼宇、活动中心和场馆管理有创新的办法。 |
| 工程主管 | 45周岁及以下 | 本科及以上 | 具有2年及以上高校工程主管工作经验 | 持有高低压电工证、特种设备安全管理员证；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；具有定期监测项目能耗情况，分析能耗数据、制定整改计划、实施整改方案等促进项目节能降耗的管理能力。 |
| 保洁主管 | 45周岁及以下 | 专科及以上 | 具有2年及以上高校保洁主管工作经验 | 熟悉各种清洁工具和清洁设备使用与保养；具有执行落地质量标准、作业程序，通过循环检查督导工作提升改进能力；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；具有结合公司标准及项目特点，形成项目的保洁作业标准化流程、标准化服务的能力；能快速响应项目各类保洁问题，在规定时间内完成问题闭环。 |
| 绿化主管 | 45周岁及以下 | 专科及以上 | 具有2年及以上高校绿化主管工作经验 | 熟悉各种绿化养护工作流程，具有执行落地质量标准、作业程序，通过循环检查督导工作提升改进能力；熟练使用办公软件，良好的word\Excel\PPT操作能力；具有结合公司标准及项目特点，形成项目的绿化作业标准化流程、标准化服务的能力。 |

**一、保洁管理**

**1.1总体要求**

1.1.1 临平校区卫生保洁面积约49万㎡（室外31万㎡，室内18万㎡），具体面积最终以实测面积为准。

1.1.2 人员设置与要求：为确保卫生保洁服务质量，要求保洁部服务人员不少于71人的人数标准设置服务岗位（含主管）。会务部服务人员不少于6人（含主管），会务服务人员须为女性，身高165-175cm，形象、气质佳，沟通表达能力强，年龄不得超过35周岁；其余保洁人员男女合理配比，年龄均不得超过60周岁。

1.1.3 中标单位经现场勘查并根据实际情况，列出用工计划、用工人数，做好区域责任公示牌（责任公示牌样式必须提前与校方商议决定）。

1.1.4 鉴于学校教学和科研工作特点，要求中标单位拟定相关的作业计划，校园卫生保洁工作不得因国家及学校规定的休假日而中断，每天上班时间内必须确保服务人员在岗，并有专职人员随时巡查校园保洁情况。

1.1.5学校若有临时任务或重要活动，需加班保洁时，应无条件配合学校，并处理好各项突发性任务。

1.1.6 无特殊情况，在学校每学期正式开学前一周，保洁人员应进行开学前的大清扫。

1.1.7 中标单位负责保洁人员的招聘、使用、管理、调配和辞退。若有违反校纪校规，对工作不负责的保洁人员，学校有权提出人员更换。

1.1.8 保洁人员的素质要求：

（1）要求保洁人员热爱学校，认真对待本职工作，身体健康，踏实肯干，具有较强的工作责任心。

（2）全部从业人员受过专业培训，业务熟练，统一着装，标识鲜明，礼仪规范。

（3）保洁人员与学校方面发生纠纷时，首先应服从学校相关职能部门的协调安排，积极主动与学校相关职能部门配合，化解矛盾、解决纠纷。

（4）未经学校保卫部门批准和放行，保洁人员不得擅自将清理的废弃物运出学校。

1.1.9 卫生保洁时间（物业入驻后以校方实际需求为准）：

（1）3号图文信息中心、4号公共教学楼、5号教学楼、6号教学楼、7号教学楼7:00——22:00（确保正常教学秩序）。

（1）1号学生活动中心、2号体育馆、11号蚕学馆等公共建筑7:00—16:00。

（2）12-18号公寓楼7:00—16:00。

（3）10号楼食堂一楼架空层、外围楼梯（含二、四楼平台）7:00—18:00。

（4）外围公共区域、外围道路等6:30—20:30。

1.1.10 中标单位负责校园楼宇外围公共区域、楼宇外围道路、楼宇内公共区域的垃圾桶、垃圾袋的配置、学生宿舍日常使用垃圾袋（**每个宿舍每日1只可回收垃圾袋**）、学生宿舍保洁用具（**每年每间新生宿舍配1套，每套保洁用具含扫把、簸箕、可回收垃圾桶、纸篓、衣叉、马桶刷、拖把**），垃圾清扫、校内运输、集中处置等严格按照《浙江省生活垃圾管理条例》、《杭州市生活垃圾管理条例》、《杭州市城镇生活垃圾分类管理规范》等文件精神执行。

1.1.11负责校区的消杀灭虫工作（含食堂），并及时做好台账，特殊时段按学校相关规定执行。

**1.2服务要求及标准**

**1.2.1 楼宇保洁服务内容及标准**

4号公共教学楼、5号教学楼、6号教学楼、7号教学楼等含有公共教室的楼宇，配置专人（可兼保洁）负责公共教室门的开关及管理工作。

**楼宇管理员应做好以下工作：**

（1）每日须坚守岗位，作好值班记录。

（2）按学校规定的时间开关教室门。

（3）不得擅自出借教室及多媒体设备。

（4）做好教室内的无尘粉笔、黑板擦等教育用品的领用发放管理工作（教育用品由中标单位提供，品牌档次不得低于校方推荐品牌）。

（5）晚上教学楼大门关闭前应检查教室门窗是否关好，方可离开教学楼。

（6）平时做好教学楼内设备设施（水、电、空调、门、窗、教学设备等）的及时报修工作。

（7）根据教学规律，每日巡回保洁清理室内和课桌内杂物、擦黑板。

（8）卫生间、走廊、楼梯、扶手栏杆等公共部位和公共设施须巡回保洁。

（9）做好节水节电工作，及时关灯、关水龙头、关空调、关电扇等。

（10）做好公共教室内桌椅摆放管理。

**校内建筑（除8-10号楼外），要做到以下要求：**

1. 上午8:00分之前做好各楼宇内部保洁。

（2）发现保洁范围内的公共设施有损坏的（如石材、草坪灯、卫生间门窗、自来水阀、各类宣传栏橱窗及指示牌等）应及时报修。

（3）做好校园内无主物品的清理，及时清运到各区指定位置。

（4）做好保洁员垃圾分类知识培训，并引导做好垃圾分类工作。

**表1楼宇保洁详细服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 保洁范围 | 作业要求 | 质量标准 |
| 大厅 | 地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子、植物花盆等。 | 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、植物花盆等每天清洁 1 次且巡回保洁；窗台每天一次；门及门套、踢脚线等 3天保洁 1 次；门窗玻璃、墙面、天棚、消防设施、灯具、吊扇每二周保洁 1 次；大理石（花岗岩）每 2个月抛光镜面 1 次；地砖或固化地坪地面每月彻底刷洗 1 次、地毯每周吸尘 1 次，每学期清洗 1 次。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮植物花盆无积尘，无污渍。 |
| 公共教室 | 桌椅、讲台，白板、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、灯具及设备、吊扇等。 | 桌椅、讲台，黑板、地面、踏步、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日中、晚共 2 次；灯具、吊扇、设备每 2周 1 次；门窗玻璃每 2 周 1 次。 | 桌椅、讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂质；黑板板面擦净，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味；捡拾物品及时上交做失物招领，不私自处理。 |
| 校级会议室、接待室 | 会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备等。 | 会议桌椅、地面每天打扫抹尘，窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1 次；会议结束当日清理；天棚、灯具、吊扇、设备每月 1 次；门窗玻璃每两月 1 次；茶具每次消毒。 | 会议室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌椅会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；会议室茶具消毒达到卫生标准。 |
| 公共区域 | 楼道、公共区、连廊：地面、桌椅、楼地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等。 | 地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1 次且巡回保洁；窗台每天一次；门窗玻璃、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁 1 次；大理石（花岗岩）每 2个月抛光镜面 1 次；地砖或固化地坪地面每2 月彻底刷洗 1 次。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。 |
| 公共卫生间 | 地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、直饮水机等。 | 每天 4 次对卫生间全面保洁，且每 2 小时巡回保洁；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每月保洁 1次；门窗玻璃每二周保洁 1次；窗台每天一次。 | 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾；直饮水机周边达到卫生标准、安全可靠；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。 |
| 地下车库 | 行车步道、车位、楼梯间、电梯间、设备用房等。 | 每日清洁：清扫地面及行车道路尘土、捡拾垃圾；清倒垃圾桶；清抹各指示牌、广角镜；清洁手可触及部位；维修事务跟进；每月清洁：用洗地机清洗地面油渍、污渍；地面清洁、拖净；消防栓、灭火器、手动报警器擦拭。 | 周边环境清洁，无垃圾堆放；地面洁净、无水渍、无污渍、无油渍；停车场设施设备干净、无明显污渍。 |
| 电梯轿厢 | 电梯门、内壁、地面、按钮、显示屏。 | 每天保洁1 次且巡回保洁。 | 金属面洁净光亮、无尘土、无污渍、无手印、无擦痕；地面无废物、无尘土、无异味；按钮无污渍；显示屏面板清晰无污渍。 |
| 楼顶等开放区域 | 楼顶地面、排水口、连廊、平台护栏等。 | 15天至少进行一次全面保洁清理，日常开展巡查保洁。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，排水口周围保持通畅。 |

**1.2.2公寓楼的保洁范围和要求**

保洁范围：所有公寓楼内公共区域及附属设施的卫生保洁。

保洁要求：

（1）每日开展公寓楼内所有公共区域及设施的保洁服务，留学生公寓公共厨房保洁服务（厨余垃圾每日至少清理2次）。

（3）配合开展楼内巡查，设施报修等工作。

（4）每月开展2次公寓楼平台、连廊、顶楼等开放区域的清理。

（5）负责架空层日常清洁工作；负责公用卫生间日常清洁工作。

（6）完成学校重大活动、迎新、毕业离校等保洁保障服务，如毕业生房间清理工作、隔离用房保洁服务、军训用房保洁服务等。

（7）其他保洁服务保障工作，包括但不限于值班室保洁服务：含床单被褥清洗更换，沐浴乳、洗发液、洗手液、餐巾纸、卫生纸等配置；临时用房服务：含床单被褥清洗更换、卫生纸等配置；辅导员、特护房等用房入住前的保洁服务。

（8）配合开展“四害”预防工作，开展灾害天气的防护工作。

**表2公寓保洁详细服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 保洁范围 | 作业要求 | 质量标准 |
| 公寓楼大厅 | 地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、开水器灯具、柱子、植物花盆等。 | 每日清洁并巡回保洁：地面、墙面、台阶；每三日清洁1次：踢脚线、开水器、阳台、门窗玻璃、窗台、宣传窗、消防设施、柱子、植物花盆等。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、花盆无积尘，无污渍。 |
| 公共厨房 | 地面、墙面、门及门套、门窗玻璃、窗台、油烟机、电磁炉等厨房设备、橱柜、餐桌、餐椅、消防设施、灯具、其他配套设施。 | 公用厨房每天清洁2次且巡回保洁；垃圾桶1天2次清理，更换垃圾袋。 | 厨房地面、桌面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；电磁炉、油烟机无油污、光亮。 |
| 宿舍 | 宿舍内所有设施设备：如地面、墙面、阳台、护栏、台盆、便池、家具、窗户、开关、空气源设备、窗帘、灯罩、吸顶扇清洗等。 | 根据使用需求提前完成保洁服务。毕业生宿舍窗帘、灯罩、吸顶扇清洗每年1次。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、墙角无蜘蛛网；设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮玻璃上无手印，无积尘，无污渍。 |
| 公共区域 | 楼梯、通道、地面、墙面、扶手、踢脚线、台阶、消防门、门窗、灯具、开关、消防设施等。 | 每日清洁并巡回保洁：地面、通道、楼梯、扶手；每三日清洁1次：踢脚线、台阶、消防门、门窗、灯具、开关、消防设施等。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、墙角无蜘蛛网；设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍。 |
| 架空层 | 地面、墙面、柱子、门窗、消防设施、开关、灯具等。 | 7天至少进行一次全面保洁清理，日常开展巡查保洁。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、墙角无蜘蛛网；设施表面无积尘、无污渍、光亮无积尘，无污渍、光亮。 |
| 公共卫生间 | 地面、墙面、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台等。 | 每天 2次对卫生间全面保洁，且每日巡回保洁；窗玻璃门窗玻璃每周保洁 1次；窗台每天一次。每周对便池深度清理一次。 | 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无垃圾。 |
| 楼顶等开放区域 | 楼顶地面、排水口、连廊、平台护栏等 | 15天至少进行一次全面保洁清理，日常开展巡查保洁。 | 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，排水口周围保持通畅。 |

**1.2.3外围（公共建筑场所外）等保洁要求**

保洁范围：公共建筑场所外（道路、绿化带、果壳箱、各类宣传栏橱窗及指示牌、路灯柱、景观椅、排球场、篮球场、足球场、网球场、晾晒区、地下车库出入口的石材墙面及不锈钢栏杆、校区内雕塑像等）、各学院门头专项清洁。在合同期内提供一次外墙清洗服务（除8、9号楼外所有楼宇、玻璃雨棚以及门头，不含真石漆墙面）。

保洁要求：

（1）上午08：00之前主要道路保洁清扫完毕，其他道路保证每天清洁一次，所有道路全天巡回保洁至16：30。

（2）生活垃圾必须放入指定垃圾房内，枯枝落叶等植物垃圾倒入指定堆放区。做好垃圾房及周边的卫生保洁，不允许有零散垃圾散落在垃圾房及周边范围，每天垃圾清运车清运垃圾完成后及时做好垃圾桶的归位及周边清扫工作。

（3）发现保洁范围内的公共设施有损坏的（如石材、草坪灯、卫生间门窗、自来水阀、各类宣传栏橱窗及指示牌等）应及时报修。

（4）做好校园内无主物品的清理，及时清运到各区指定位置。

（5）做好保洁员垃圾分类知识培训，并引导学生做好垃圾分类工作。

**表3外围保洁详细服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 保洁范围 | 作业要求 | 质量标准 |
| 园区道路 | 地面、路牙、非机动车车棚地面、充电桩设备表面、地射灯、灯柱、交通设施（园区铁马、石球、反光镜等）、标识牌、高杆灯 | 地面、路牙、非机动车车棚地面、每天清洁1次；充电桩设备表面、地射灯、灯柱、交通设施（园区铁马、石球、反光镜等）、标识牌每周1次；主干道路面每月冲洗1次；高杆灯每月除尘1次；其他道路地面每季度冲洗1次 | 路面整齐、干净、无垃圾、无沙土、无纸屑、无积水、无青苔 |
| 绿化带 | 绿化带 | 捡拾清理垃圾每日循环 | 无垃圾、无杂物、无积尘、无积水、无异味 |
| 景观水系 | 湖面、池面、周边照明设施、隔离设施及警示标示等 | 打捞湖面、水池漂浮物每日1次；清理明显垃圾、杂物每日循环；周边照明设施、隔离设施及警示标示等每周擦拭1次；景观水池每月清洗1次 | 景观水系（水池）保持蓄水、水质清澈无杂物，水面无有色漂浮物、无异味、无青苔 |
| 休闲设施 | 设施、座椅、凉亭、地面 | 凉亭地面每日清洁1次；休闲设施、座椅每周清洁1次；地面冲洗每月1次；凉亭顶部清理每季度1次 | 表面无积尘、无蛛网、无污渍、无乱贴乱画等现象 |
| 果壳箱 | 果壳箱 | 室外垃圾桶擦拭、清洁每日1次，垃圾收集每日循环；消毒、冲洗每周1次 | 果壳箱外无散落溢出垃圾、无异味、无蚊虫 |
| 垃圾房及收集站 | 垃圾房及收集站 | 消毒、冲洗每周1次 | 无遗撒、无异味、无蚊蝇、无污渍、分类摆放整齐 |
| 其他公共设施 | 公告栏、广告牌、标识牌、室外消火栓、木栈道、围栏、排水沟渠、沙井、雨棚 | 公告栏、广告牌、标识牌、室外消火栓、木栈道、围栏等公共设施设备每周1次；清理排水沟渠、沙井每月1次；雨棚每季度清洗1次 | 表面无积尘、无蛛网、无污渍、无乱贴乱画等现象 |

**1.2.4除“四害”消杀要求**

由中标单位委托具有相应资质的消杀单位做好四害消杀工作，符合爱国卫生除四害标准。具体要求为：四月中下旬至十一月上旬，每日一次灭蚊蝇工作，每周清理灭蚊蝇装置1次；每季度投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次；每两天对垃圾房及周边消毒1次、喷洒防臭剂4次。消杀药品及设备由中标单位提供。食堂消杀：11月份至次年4月份按照每周一次，5月份至10月份按照每周两次。

**表4“除四害”消杀要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **灭鼠标准** | 室内每15㎡计为一个房间，有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2％。 |
| 室外检查不同类型的外环境2000平方米，鼠迹不超过2处。 |
| **灭蚊标准** | 内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3％。 |
| **灭蝇标准** | 蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3％。 |
| **灭蟑螂标准** | 室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3％，平均每间房大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。 |
| 有蟑螂卵鞘房不超过2％，平均每间房不超过4只。 |
| 有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过5％。 |

**1.2.5垃圾分类**

中标单位须参考《固体废物污染环境防治法》、《循环经济促进法》、《浙江省生活垃圾管理条例》、《杭州市生活垃圾管理条例》、《杭州市城镇生活垃圾分类管理规范》等相关文件，根据学校实际情况，以高效、环保的方法进对生活垃圾、固体垃圾、绿化垃圾按要求及时清运，垃圾桶完好干净整洁，随时迎接政府各职能部门的检查工作，检查结果达到良好或以上水平。

（1）中标单位执行垃圾分类管理制度时需实行管理责任人制度。垃圾分类管理责任人（垃圾分类员）按照《浙江省生活垃圾管理条例》的相关规定确定。

（2）建立责任区垃圾分类投放日常管理制度，并公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等。

（3）开展垃圾分类知识宣传，指导生活垃圾投放人分类投放，并向生活垃圾投放人派发或者在生活垃圾投放点的显著位置张贴宣传垃圾分类标准、指南、方法的图文资料。

（4）监督责任区垃圾分类投放，对单位或者个人不符合垃圾分类投放要求的行为，要求其改正;不改正的，应当报告学校职能部门处理。

（5）制止混合已分类投放的生活垃圾的行为。

（6）除可回收物可以直接交售外，有害垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾应当移交给有经营权的垃圾分类收集单位。

（7）建立垃圾分类投放管理台账，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况，并于每月向主管部门报送上月的台账。

（8）中标单位需要对生活垃圾进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置。

（9）中标单位应当建设有害垃圾集中点临时存放有害垃圾。有害垃圾集中点应当符合危险废物贮存污染控制要求。

（10）中标单位应对根据服务区域内各责任区投放生活垃圾的类别、数量、作业时间等要求，配备相应的收集、运输设备和作业人员，把生活垃圾收集点的垃圾收集、运输至符合规定的生活垃圾转运站、贮存点或者处置场所。

（11）中标单位应监督垃圾运输车辆实行密闭化运输，并在车身清晰地标示所运输生活垃圾的类别标识。

（12）垃圾分类、垃圾收集与垃圾清运严格按照规定的时间、频次、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，不得沿途丢弃、遗撒生活垃圾或者滴漏污水。

（13）建立污染物排放监测制度和措施，按照工程技术规范、操作规程处理废水、废气、废渣、噪声等，保持收集、运输设施和周边环境整洁。

**1.2.6垃圾外运**

负责校区内所有生活垃圾、绿化维护垃圾、秋冬季节产生的枯枝落叶垃圾、少量建筑垃圾、装潢垃圾、设施设备安装产生的垃圾等的外运配合工作。将垃圾及时转运至校内指定垃圾中转站（日清运率达到100%；覆盖蓬布，密闭化运输，减少道路污染；车容车貌保持整洁，设备完好；清理完垃圾及时关好桶盖），对垃圾进行装车及路面清理。垃圾清运公司按照属地管理要求，由中标单位委托具有相应资质的单位进行服务，费用由中标单位负责。负责学校因科研、教学、布展等活动产生的展板、毕设作品等特殊材料组成的大件垃圾清运工作。负责校区所有易腐垃圾清运工作：主要包括学生公寓宿舍内（含留学生厨房）产生的各类易腐垃圾、经营性商铺产生的水果、餐厨等各类易腐垃圾、食堂内产生的剩菜剩饭、蔬菜瓜果等厨余易腐垃圾。

**1.2.7湖池等水体**

（1）检查湖池等各类水体水质情况，定期打捞飘浮物，及时清理水体及岸边杂草，合理控制水生植物的生长，保证水质达标，保证目视湖池水清澈，水面无杂物，池边无污迹。

（2）合理设置安全温馨提示，标识明显，并安放救生圈。

（3）景观池塘鱼类、天鹅的饲养等（含饲料）以及疾病防治。

（4）水体岸堤、休闲小道卫生保洁。

**1.2.8其他**

根据学校要求，完成与环境保洁相关的其它服务内容。

**二、绿化管理**

**2.1 总体要求**

2.1.1 临平校区绿化养护，面积约110037㎡。

2.1.2 临平校区图书馆、学生公寓及教学楼宇一楼大厅、食堂大厅（含包厢）、蚕学馆、报告厅、接待室、值班室等公共区域绿色植物摆放，具体数量最终以现场校方需求为准，费用由中标单位负责。

2.1.3临平校区人员设置：为确保绿化养护质量，要求绿化养护专职人员不少于8人的标准设置服务岗位，负责养护工作。

2.1.4严格遵守学校校园管理的相关规定。

**2.2 绿化养护内容要求**

2.2.1 负责树木、灌木、草坪的整形、剪枝、修平。树木修剪每年不少于一次，灌木、草坪视季节经常修剪保持平整。

2.2.2 根据季节及气候的不同，负责对树木、灌木、草坪进行经常性的浇水（严禁使用自来水），做到树茂、草青。根据树木生长特点，必须在适合的季节将部分植物进行适当地移植或根据校方要求移栽植物（需动用大型机械吊移的，费用另算），并确保成活。

2.2.3 土壤疏松，无积水，根据植物生长特性及时施肥，春、夏充分利用有机肥（要求一年施肥二次，每次用腐熟豆饼等）；也可选用农用化肥（复合肥）普遍施肥二次（肥料由中标单位提供），增强土壤肥力，改善土壤理化性状。

2.2.4 负责巡查发现虫害并及时防治。 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。杜绝校内的树木、灌木、草坪有大面积虫害现象的发生。

2.2.5 负责及时清理绿地内杂物、枯枝、垃圾、杂草等，确保绿化范围内整洁、美观，做好防台风加固。

2.2.6 负责做好冬季名贵树木及一般树木的保暖与防虫措施。一般树木的树干要涂刷白石灰，高度不低于1.2米用以防虫。

2.2.7 负责校园内盆栽养护。

2.2.8 负责校园内绿地养护，草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露；叶色正常，生长季节基本无枯黄；及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；及时除掉杂草，年除杂草七遍以上，杂草率10%以下；干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水；按生长情况，适时适量施有机肥二遍；及时做好病虫害防治理。

2.2.9 负责日常常规范围下所需要的会议、活动等绿植摆放，校方提供需求。

2.2.10 接受校方因工作需要指定的其它绿化养护工作，如冬季播种草籽等。

2.2.11 负责学校绿化改造后的各类绿植养护工作。

2.2.12 合同期内负责校区裸土或稀疏绿地补种一次，面积约4000平方米，灌木、草皮及其他绿植改造提升。

**2.3 摆放养护内容要求**

**2.3.1 绿色植物摆放地点**

临平校区图书馆、各学院楼大厅、学生公寓及教学楼宇一楼大厅、食堂大厅（含包厢）、蚕学馆、报告厅、校级会议室、接待室、值班室等公共区域绿色植物摆放，临平校区开学迎新、校庆等大型校级活动期间的草花摆放、氛围布置。具体具体数量最终以现场校方需求为准，费用由中标单位负责。

**2.3.2 绿色植物摆放要求**

（1）搭配合理，美观大方，及时更换（含养护）。

（2）摆放植物需得到校方认可，绿色植物摆放含盆景、高档时花。

**三、设施设备运行维护与零星维修**

**3.1 移交查验管理**

根据实际需要，按照国务院发布的《物业管理条例》相关规定，完成学校的验收移交工作，包括现场移交和资料移交，不限于：区域内各类设施设备数量及现状；各类图纸和档案资料（包括文档和电子档）；各类房屋、设备设施、水电管网等的技术档案。培训各类设备设施的运行管理人员，提出合理建议，保障校园设施设备运行管理。

**3.2 生活水泵房管理**

3.2.1 每四小时对水泵房巡查一次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。

3.2.2配合高压水泵等设备每月保养检修1次。

3.2.3 由中标单位委托具有相应资质的单位做好水箱清洗及水质检测工作。水箱每半年清洗消毒1次，化验水质1次，并通过相关部门水质检测；确保水质符合饮用水标准。

3.2.4每周进行一次水泵房、排水设施、集水井环境卫生保洁。

3.2.5 承诺工作人员持有效健康证上岗。

3.2.6 保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

3.2.7 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙。

3.2.8 每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单，确保水质符合饮用水标准。

3.2.9设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准。

3.2.10保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

3.2.11水泵出现故障后，维修人员在15分钟内到达现场维修，小修及时处理，中修、大修由投标人自行寻找具有相应资质的单位进行维修，维修费用由校方承担，维修单位必须经由校方认可，维修及时率100%，提供故障应急处理方案。

3.2.12水质检测费用包含在此次报价中。

3.2.13按时做好水表抄录及收支统计工作，清晰准确的填写水表单。

3.2.14按照学校要求建立设备维修台账。

3.2.15定期进行供水管道、阀门巡查，对给水管网图进行修改完善。

3.2.16建立供水设备、阀门、水表台账。

**3.3配电房管理**

**3.3.1 配电房管理、值班及巡检方案要求**

（1）承诺拟派配电房管理人员具有电工进网作业许可证（高压电工作业证）。

（2）对变配电间内各项安全运行制定安全规章制度并严格执行安全规章制度的操作。

（3）对变配电间内作24小时值班服务和设备的定期巡视（每天早、中、晚三次），做好巡视记录，及时做好设备故障的应急处理工作，并做好事故、故障的现场记录。

（4）熟悉变配电间内各线路走向和各设备设施（含高低压电力监控系统）。

（6）每月向招标人呈交设备运行状况统计报告。

（7）负责拟定站内安全规章制度并严格执行检查变配电间内有无安全隐患，做到及时发现及时应急处理，并向招标人报告，做好记录。

（8）负责熟练掌握变配电系统接线情况，安全及时地完成各种运行方式下的电源联络切换操作；按照相关规范安全及时地操作好开关设备停送电工作和安全措施。

（9）负责编制高低压设备，变压器的定期维护保养计划，提前两个月向招标人报告。

（10）保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；按规定进行试验并出试验报告单。

（11）按时做好电表抄录及收支统计工作，清晰准确的填写电表单。

（12）每周进行一次设备表面及环境卫生保洁。

（13）投标人的值班及操作人员将符合以下的要求：

a：承诺具有高压电工进网作业许可证，符合电业运行管理的资质。

b：操作人员具有变配电运行操作经验。

c: 投标人负责在配电室建立24小时值班制度，每班至少2人，并配有专门维修电话。

（14）投标人需制定完善高低压配电间突发紧急状况应急预案，全面负责各配电间的全部电力设备设施的维护服务。

（15）安全工器具检测：配备绝缘手套、绝缘靴、接地线、验电笔若干等安全工器具，按要求定期检测，并出具资质认定部门认可的检测报告。

（16）若设备出现故障，由投标人自行寻找具有相应资质的单位进行维修，维修费用由校方承担，维修单位必须经由校方认可。

（17）做好配电房回路的标识工作。

（18）每年至少四次用电高峰期对配电房设备进行红外成像巡查。

（19）根据学校安排，委托具有电力承装、承修（试）五级或以上资质的单位按照《电力设备高低压预防性试验规程》（DL/T 596-1996）和《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》（GB50150-2006）规定进行高低压设备预防性试验并出具试验报告。

（20）按照学校要求建立设施设备维修台账。

**3.4 中央空调系统管理**

3.4.1由中标单位委托具有相应资质的单位做好中央空调维护工作，包含临平校区所有中央空调、新风系统、空调集控系统、2号楼和10号楼空气源热泵机组等设施设备（含软件系统）维保期结束后的日常操作管理、维修保养（维修保养材料费和人工费用均由中标单位承担）。

（1）季节性转换使用前的全面清洗维保、特种设备（仅指中央空调设备）的年检等服务。

（2）清洗水冷、风冷机组和热泵机组的冷凝器和蒸发器（一年洗两次），清洗空气源热泵水箱、管道进项（一年洗一次），多联机外机的冷凝器清洗（一年洗两次），季节性转换使用前所有设备的全面清洗维保服务（一年两次）。

（3）中央空调范围内所有的水泵维修、更换（包括冷却塔的电机），中央空调末端的电机维修、维保以及风机盘管的接水盘的更换维修，组合式中央空调风柜维护及维修等工作。

（4）所有机组设备的内置和外置滤网的更换和更新等工作。

（5）对风冷热泵空调机组进行冷冻油（包含冷冻油的费用）的更换。

（6）含所有机组设备涉及的压缩机、电气开关（空开、继电器等）的维修及更换工作。

（7）要求提供驻点服务，中标单位须派足够数量、满足要求的具有相关设备日常操作、维保经验的人员进行驻点服务，负责设备日常操作并及时联系处理设备运行过程中的突发情况，保持与校方的充分沟通。

（8）驻点人员不得少于1人（保证每个日历天均提供工作人员维护管理），人员必须保持稳定，其中一人应具有该相关行业丰富的服务经验和相应的专业能力（附佐证材料如：暖通专业的毕业证等）。学校有大型活动或开学季、毕业季时，按实际需要，投标人需无条件增加驻点人员数量，保障设备运行。

（9）投标方日常操作管理及维保服务时间为24小时。如有机组发生故障时，投标方需在发生故障后1小时内派维修小组到达学校处提供服务，检查故障后1小时内提出修复方案并报校方同意，小故障在2小时内修复完毕。

3.4.2保证空调正常运行，并不定时的检查机组运行情况，做好检查记录。

3.4.3建立中央空调的一机一档，维保维修记录，维修记录包含以下内容：故障情况、故障引起原因、部件损坏情况、部件来源情况、维修时间、维修人员名单、维修地点等。

3.4.4空调集控：日常操作、软硬件的维修及维护，网关、控制线路、平台等的维修及维护。

3.4.5根据校方对空调的使用要求，指定专人进行配合，保障所有空调制冷运行正常，空调设定温度需根据学校要求；保障空调供热运行正常，空调设定温度需根据学校要求。

**3.5 电梯管理**

3.5.1 贯彻执行国家及省市有关电梯管理的法律法规，建立健全学校电梯安全管理制度。

3.5.2 负责组织学校范围内的电梯安全使用培训和宣传工作。

3.5.3 负责制订学校电梯运行安全事故的应急预案，协调电梯运行事故的调查处理、统计和上报工作。

3.5.4 负责建立电梯安全技术档案，档案的保存期限不少于3年。

3.5.5 承诺配置电梯安全管理员2名，要求日常确保1名维保人员 24 小时驻场。按照国家有关规定取得相应从业资格证书，方可从事相关工作。应当严格执行安全技术规范和管理制度。

3.5.6 做好电梯设备安全巡查工作，每天不少于一次，并记录电梯运行状况，具体工作要求：

（1）巡查每台电梯的正常运行情况。

（2）检查标识标牌是否损坏。

（3）检查应急电话是否畅通。

（4）电梯显示楼层是否正常。

3.6.7 负责《电梯检验合格证》的取证与换证工作。

3.6.9在保证电梯安全运行的前提下降低电梯维护保养成本。

3.6.10配合电梯检验机构对所有日常维修保养的电梯进行定期检验并通过特种设备检测合格，费用由中标单位承担。

3.6.11 中标单位为电梯使用单位（特检院备案），为电梯的正常使用及安全负责。由中标单位委托具有相应资质的电梯维保单位负责电梯的维修保养，每次维修需建档，详细记录以下内容：故障情况、故障引起原因、部件损坏情况、维修时间、维修人员名单、维修地点等。普通维修配件价格超过500元的，材料费由校方承担，不另行支付人工费用；大修维修费用按实际情况结算。服务范围：包含常规电梯维修及保养的所有人工服务费；裁剪、调整悬挂 钢丝绳、轿厢称重调整、梯控程序调整的人工费及机具使用费；轿厢内上油和专业清洁的材料及人工费；单价 500 元及以下的电梯配件材料费。

3.6.12须提供24小时的应急响应服务，且能在接到故障或事故报警后30分钟内到达现场，对电梯困人事故要求在15分钟内到达现场及时解救乘客并做好安抚工作。

3.6.13根据应急措施和救援预案，每年至少针对不同类别（类型）电梯进行一次应急演练。

3.6.14实现维保记录电子化，要求统一使用电梯维保信息化管理系统，如已经自建系统，须通过数据接口的形式和市质监局电梯维保信息化管理系统对接，实现维保信息公示。

**3.6信息化系统维护（后勤服务类）**

负责智能灯控系统、学生公寓智能电表管理平台、能耗平台电子门禁及公寓智能门锁系统的日常操作、软硬件的维修及维护（材料费和人工费用均由中标单位承担）。

（1）智能灯控系统：软件平台的日常维护升级，灯控面板、控制回路等的维修及维护。

（2）学生公寓智能电表管理平台：软件平台的日常维护升级，电表、集中器、抄送器、购电机弱电线路等的维修及维护。

（3）能耗平台：软件平台的日常维护升级，通讯线、水电表、采集器、控制回路等的维修及维护。

（4）电子门禁及公寓智能门锁系统：软件平台的日常维护升级，门禁控制器、芯片、网关、读卡器、电磁锁等的维修及维护，要求提供驻点服务。

**3.7零星维修服务**

3.7.1服务内容

已有建筑物基础设施、家具及用水、用电设施设备等的日常零星维修，原则上单项（件）材料费用500元(含)以下，由中标单位负责，500元以上的由学校负责。单次单项维修人工费（含机械费）在1000元及以下的由中标单位负责，1000元以上的由学校负责。单次单项维修材料费用在500元上下、单次单项维修人工费（含机械费）在1000元上下的鉴定由后勤服务中心工程管理相关人员根据现场情况核实，如中标单位有异议，由后勤服务中心相关人员第三方询价、套定额核实。毕业生离校或大规模寝室搬迁后，负责宿舍内全面排查与整修，以及宿舍大修监管，协助市政管网排查、消防管网维修、应急抢修等。

**表5零星服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 备注 |
| 1 | 水 | 室内（含高层）及室外的地下水泵房和楼顶水箱、给水管网、管道附件（阀门）、检查井、阀门井及水表井跑、冒、滴、漏检查维护及小故障维修，发现漏点不在服务范围的报校方另行安排维修，室内及与室外相通的排水管网清通，给排水管道检查及维修，水表前滤网污物每学期定期组织不少于一次清理；水龙头维修和更换（含感应水龙头）、冷热水角阀；大小便器冲洗阀维修和更换、座便器水箱配件维修和更换、洗手盆、洗涤盆、水表及配件维修和更换，建筑物及其基础设施渗水维修、室内下水管道堵塞清掏、地下室潜水泵检修更换，楼板结构漏水局部注浆维修等。 |
| 2 | 电 | 低压配电房、强电井设施检查维修，进行电器线路故障排查及小故障维修；校园内配电箱柜元器件维修更换、日光灯管、节能灯、LED灯应急灯、安全出口指示灯、道路路灯及灯具等设施更换、原有插座面板维修和更换、原有灯具开关维修和更换、风扇及调速器、电表维修和更换、换气扇的维修和更换、潜水泵的维修、动力设备控制箱配件检修更换；毕业生楼暑假期间对电表、供电设施、电器线路全面排查整修。 |
| 3 | 特殊要求的水、电供应服务 | 如学校安排的短训班、寒暑假安排集中住宿学生的水、电供应；配合做好热水器移位、配合做好智能电表的更换。 |
| 4 | 门窗维修 | 门窗整修、门窗锁维修和更换、小五金（含门窗合页、窗扣、门吸、门把手、挂钩、门吸、闭门器等）维修和更换、普通玻璃破损更换（含消火栓玻璃）、地弹簧维修和更换等，卫生间门扇维修、楼层及楼顶防火门定期检查维修和维护。 |
| 5 | 家具维修（含教学、办公、后勤、宿舍等所有家具） | 桌椅、衣柜、矮柜维修、窗帘吊钩及轨道维修和更换，电动窗帘维修和更换，床铺及附件、脸盆架、行李架、桌椅破损维修或更换、贴面维修或更换、缺损螺栓螺帽安装等，包含毕业生离校后的寝室家具大修、门锁维修和锁芯钥匙更换。各类考试前统一安排考试教室检修。 |
| 6 | 室内墙地面、天棚维修 | 室内墙面、地砖（单项面积在5m2以下）、天棚、吊顶（单项面积在12m2以下）局部破损维修复原，无论是何原因造成的均需要修补。 |
| 7 | 零星金属构件维修及网线固定 | 金属栏杆（含不锈钢栏杆）、防盗窗（含锁扣）、扶手固定及除锈油漆，屋面、桥架等金属构件松动固定，晾衣杆整修、网线及面板的整理与固定，少量室内对拉网线的固定。围墙铁艺栅栏、伸缩门、铁艺门检修、定期除锈、补漆。 |
| 8 | 例行检查 | 通风井、管道井的维修及管道井内电机、配电控制柜等电器设备的维修，强电井的检查每月不少于一次。 |
| 9 | 每学期对强电井、电表、配电箱等公共场所的设施、设备的主动检查、维修不少于一次。 |
| 10 | 园区公共区域的人行道板、广场砖、植草砖、上下水管的脱落、破损、堵塞的零星维修、疏通、更换等并做好管道维保工作。 |
| 11 | 毕业生离校后的毕业生公寓楼的全面排查与整修，配合做好暑假公寓各类工程大修的工程监管。 |
| 12 | 认真做好防雷设施的检查维护工作，按规定要求进行防雷测试并建立档案，确保防雷设施安全有效。 |
| 13 | 配合保卫处做好消防（防火卷帘、电动排烟设施等）、人防设施的检查。 |
| 13 | 抗台防汛、防冻 | 配置充足的抗台防汛所需物资与设备，根据气象部门预报，安排抗台防汛值班人员，提前做好相关准备工作。做好室外露天管道、阀门、龙头等保温防冻工作。 |
| 14 | 消防维修 | 消防管道维修、消防栓维修、消防类水泵维修、压力表、消防喷头更换等。 |
| 15 | 分体空调  （宿舍租赁空调除外） | 加制冷剂、风机启动器维修更换、感温器维修更换、电动机维修更换、压缩机启动器维修更换、电脑主板维修更换、接触器维修更换、漏水维修、铜管查漏补漏加氟、空调移机、空调拆机、铜管加长每米维修、墙面钻孔、空调内外机清洗消毒、高空作业费、四通阀维修等。 |
| 16 | 其他 | 包含智能锁等已有电子设备的电池等易耗品的更换。开水器、净水器维修及滤芯等耗材的更换。 |

注：工程保修期内的相关维修除外。

3.7.2服务要求

（1）学校委托的水、电正常供应，服务范围内各建筑物及其设施设备、活动场地、附属设施、室外道路、地下管线、给排水、强电等的日常零星维修；正常工作时间内及应急的报修接到报修信息后15分钟内赶赴现场，提出维修方案，并及时安排维修，维修满意率达90%以上；日常零星维修须当天完成，如有特殊情况需向校方说明原因，且维修时间不能超过3天；超出维修响应期（24小时至72小时）未完成的维修（且属于零星维修范围内的），学校可另派人完成，产生的费用按市场价（包括材料费、人工费等）中标单位须无条件支付。

（2）根据行业规定按委托项目建立运行班组，设立专职管理人员1人，负责维修质量监管、与校方的沟通、各类台账的建档与管理，配备能满足日常零星维修工作的各工种维修人员每天不少于7人，其中电工不少于6人，遇学校有重大任务时，需加派电工1-2人。维修人员须持有与所从事工种相匹配的上岗资格证书，并严格按照相关规范和技术规程进行维修作业，确保维修质量。

（3）维修材料由中标单位提供，品牌档次不得低于原有设施设备使用的材料。校方按学校规章制度及行业规范要求对中标单位所提供的材料进行核验。

（4）加强设施设备维修管理，建立维修管理专人负责制，熟悉设施设备的技术特性，配合做好大修计划、维护保养工作，保持设施设备的完好、正常运转。

（5）加强日常维修管理，按学校规定建立日常维修台帐，配合学校做好月、季度维修报表（列名维修名称、主要维修内容、工时、主材费用等），实行网上报修；做好技术资料、运行档案、设备清单的收集、整理、登记、造册工作。

（6）保持办公场所场地的环境整洁，保护好原有设施、设备及财物，根据行业标准建立健全晚上值班、巡视检查等制度，维修管理正规化和标准化。

（7）按现行建筑安装规范要求安全、文明施工，维修人员统一着装，悬挂胸牌，遵守职业道德，服务周到，热情主动，按时保质保量完成区域内各类维修任务；自觉爱护学校的一切设施，及时清运施工垃圾，切实做到工完场清，无安全责任事故；做好施工的一切防护措施，如因中标单位自身原因造成的人身安全事故、设施损坏等，由中标单位承担一切责任，并赔偿由此造成的损失；校方有权要求中标单位撤换工作不负责任、管理不力、贻误工期的维修员工，对造成安全事故和工程质量事故或有违法乱纪行为的，校方有权追究中标单位法律责任。

3.8.3 其他说明

由学校采购、安装的水电等设施设备在质保期内因质量或其他原因（非中标单位使用或保管不当）造成损坏或不能正常使用，由中标单位负责联系厂家维修或更换，同时予以配合，如需中标单位维修，所需材料由中标单位与质保单位另行结算。

**3.8 第三方监管**

3.8.1负责校方维修改造工程的现场监管工作。具体职责如下：

（1）各专项及日常修缮派单工程施工现场管理。

（2）协助完成各项目竣工验收工作（含隐蔽工程验收）。

（3）督促施工方进行工程项目资料的编制汇总，及时完成工程送审工作。

（4）做好工程的质量控制、进度控制、安全管理。

（5）配合校方做好工程量变更的现场确认。

（6）参与施工图纸及方案的初审工作。

3.8.2负责学生公寓空气源热水系统监管工作。具体职责如下：

（1）空气源热水系统由指定厂商负责运行维护，中标单位需负责管理、监督该厂商，确保空气源热水系统的正常运行。

（2）中标单位负责监督空气源热水系统厂家的定期保养和接报修落实情况。对厂家维修及时率与质量进行跟踪并落实。

（3）保障空气源热水系统的水电供应，将空气源热水系统报修服务接入校园报修网络，跟踪管理记录维修情况。

3.8.3负责学生公寓空调监管。具体职责如下：

（1）空调设备由指定厂商负责运行维护，中标单位需负责管理、监督该厂商，确保空调设备的正常运行。

（2）中标单位负责监督空调设备厂家的定期清理和接报修落实情况。对厂家维修及时率与质量进行跟踪并落实。

（3）将空调设备报修服务接入校园报修网络，跟踪管理记录维修情况。

3.8.4负责校方其他合作商（后勤服务类）的监管服务。

**四、学生宿舍管理**

**4.1 宿舍管理概述**

根据临平校区7幢学生公寓分布和用途，结合宿管工作实际需要，建议配备宿舍管理人员不少于25名。除宿管员夜间值班室家具以外，其他宿管办公家具、电器设备均由中标单位负责配置，包括但不限于大厅工作吧台、办公家具、微波炉、冰箱、值班室空调、宿管站空调、值班室热水器等。

**4.2 宿管人员工作内容**

（1）日常主要职责：负责24小时门岗管理，开展进出楼管理、床位管理、钥匙管理、报修、通知、熄灯、公共区域巡查、夜间巡查、文明寝室检查、学生信息管理、信息化系统管理等日常宿管工作。

（2）根据校方要求开展日常以及专项卫生检查及安全检查工作，目前本科生1周全覆盖，研究生1月全覆盖，留学生1月全覆盖，具体根据学校实际工作需要进行调整。

（3）完成学校重大活动、迎新、毕业离校等宿管工作，如毕业生离校退宿、迎新准备及报到、平安校园建设等相关工作。

（4）根据学校安排做好寒暑假公寓管理工作，负责公寓楼的开封楼相关工作。

（5）负责设施设备等资产的日常管理，做好日常维护、报修、协助更换等相关工作。

（6）负责做好辅导员用房、员工用房、特护房、仓储等功能用房的日常管理。

（7）负责公寓楼内合作项目的日常巡查、投诉反馈、问题协调处理等工作。

（8）做好学生住宿费的核查、催缴等相关工作。

（9）根据学校要求，开展垃圾分类、防震减灾等教育、培训、宣传工作。

（10）协助开展突发事件的处理，如了解学生思想动态，掌握特殊学生、重点人群的情况，妥善处理打架、斗殴、火灾等突发事件，配合开展灾害天气预防工作。

（11）开展公寓文化建设、组织公寓文化活动等。

**五、综合管理**

**5.1 项目综合管理**

（1）建立物业管理组织机构，落实各项管理规章制度。

（2）员工管理、工作计划制定等。

（3）各种物业档案资料管理，财产造册及清查，建立完善各项管理服务、行政服务、资源使用等方面的制度并加以落实。

（4）党建工作开展。

（5）物业管理创优方案及实施；

（6）后勤文化建设及开展服务育人活动。

（7）节能管理。

（8）服务手册制定。

（9）应急事件处理。

（10）宣传管理。

（11）仓库管理。

（12）满意度测评等其他综合管理服务。

**5.2物业窗口服务**

物业窗口服务：系学校为师生提供物业服务咨询的服务窗口。

5.2.1 **总体服务要求**

（1）该窗口为师生提供双语服务咨询、维修报修、校园参观导览、失物招领、便民服务等任何与校园支撑相关的服务。

（2）设专人接听服务统一电话，要求24小时365天常开，及时办理师生服务需求。

5.2.2**综合性服务**

（1）做好校园各项节能减排工作。

（2）提供新生报到、毕业及校区组织的大型活动的各类活动支持。

（3）与校园服务相关的通知、海报设计与双语发布，张贴物应统一形式。

（4）为访客参观提供校园导游介绍服务，为师生、家长、访客提供各类咨询及可能的帮助与服务。

（5）为学生提供校区内夜间护送服务。

（6）负责校区观光车管理、维护与驾驶服务。

（7）中标单位配置各门厅共享雨具并负责管理，包括雨伞架、雨伞袋等，费用由中标单位支付。

**5.3校园文化布置**

中标单位应落实校园及楼宇文化氛围营造、布置和宣传工作，包括节假日（春节、元旦节、国庆节）、迎新和毕业典礼、重大活动等文化氛围（如横幅挂制、海报张贴等）。

**5.4楼宇综合管理**

根据不同楼宇，分别提供不同功能需求的楼宇综合物业服务。

5.4.1**总体服务要求**

（1）使用文明用语，做到微笑服务，协调楼内各项事宜。

（2）定期检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。

（3）挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向校方管理部门反映。

（4）了解建筑物内外设备设施底数并做好登记清查，定期检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时处理，并做好记录。熟悉本楼宇一切情况，包括但不限于：教室、实验室、场馆、座位、卫生间数量、位置，公共区域面积，保持楼宇内的正常秩序，具备处理应急突发事件的能力。

（5）针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门采取相应措施。

（6）严格执行楼宇内禁烟管理，发现有人吸烟及时劝阻，做好书面记录并及时上报。

（7）负责部分楼宇的钥匙管理，做好钥匙借用登记。按照校方要求提供公共教室开关门服务，按要求准时切送照明及有关设施电源，确保教学、实验等的正常进行。

（8）定期对员工进行相关培训。

（9）负责公共教室、各类场馆设施设备及家具管理。

**5.4.2公共教室日常管理服务**

（1）按照教务部门审批的课表、教室借用情况进行楼宇教学辅助管理。

（2）按照教务部门要求做好学生自习教室开放的安排辅助管理。

（3）按校方要求检查教室开放关闭情况，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作；负责晚间建筑物关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电有无异常情况并确定无闲杂人员滞留。

（4）配合校方在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整，并负责校方审批的宣传品的管理。

（5）根据校方相关部门要求，配合做好各类考试的后勤保障工作。

（6）教室休息室卫生保障。

（7）设置失物招领处，妥善保管师生的招领物品，并做好领取登记。

（8）根据校方要求负责校区内日常宣传展板、桌椅等零星物资的搬运工作。

（9）做好晚间、周末、节假日楼宇使用的综合管理工作（晚自习、会议、活动等）。

（10）做好公共教室内桌椅管理，定期进行清点归位工作。

**5.4.3图书馆闭馆巡查服务**

（1）闭馆巡视：每日闭馆前（含节假日），协助图书馆管理人员对全馆各楼层进行巡视，确保无人员滞留，并检查空调、电灯等是否全部关闭。

（2）综合治理协助：熟悉图书馆功能布局、消防安全通道等，发现特殊情况及时报告图书馆相关人员；在紧急情况下，能协助馆员迅速疏散人群。

**5.4.4其他场馆（学生活动中心、报告厅等）日常管理服务**

（1）负责其他场馆（学生活动中心、报告厅等）的日常巡查，检查水电、门窗有无异常情况。

（2）负责场馆内各会议室投影仪、显示屏等设备故障的排查和报修，做好学校大小型活动音控等设备的保障工作。

（3）学生活动中心的灯光、音响、LED等设备必须由专人操作，其他人员不得擅自操作。

（4）根据校方相关部门要求，配合做好各类活动的后勤保障工作。

（5）做好场馆内卫生和环境的管理工作：各类活动结束后，及时清点现场使用的设备和设施的使用情况，检查卫生情况，如有异常及时汇报给校方并做好相关记录。

（6）根据校方要求负责校区内日常宣传展板、桌椅等零星物资的搬运工作。

（7）校园活动场地的使用实行安全责任制，投标方配合安全责任单位及时跟进开展情况。

**5.6 节能管理**

5.6.1 完成校方水电管理部门下达的水电指标任务。杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。教室用灯要做到随用随开，并根据在教室学生人数随时调整教室照明度，晚自习下课后楼宇管理员必须在 10 分钟内关灯。

5.6.2 根据学校的实际情况制定节能降耗方案，实施行为节能与技术节能相结合，做好日常水电检查工作，每天需组织人员巡视校园水电，防止水电资源流失，做好巡视记录。

5.6.3 按月分析校园内水电实际消耗趋势，及时总结经验，负责查找处理水电抄表数据异常原因，对水电量波动大的用户需了解其用水用电情况及计量装置是否异常，及时调整改善。

5.6.4 积极进行节水节电知识和政策的宣传，提高员工的水电节约意识，勇于纠正制止违章用水用电行为。

5.6.5 了解掌握水电技术与管理基本知识，熟悉工作流程和工作安全规范。

5.6.6 熟悉校园水电供应网线及管道走向，建立相关档案。

5.6.7 配合校方进行节水型高校、绿色建筑认证等创建相关工作。

5.6.8 根据学校年度节能计划，制订所负责能耗范围内的具体指标，制定具体的节能减排工作计划，报节能领导小组办公室。

5.6.9 对所管理的各种用能设备设施，应保证在安全运行的前提下，进行经济运行管控。

5.6.10 主动提供所负责用能设施设备的技能技改建议、技改计划；对校区内其他设备提供节能建议。

5.6.11 落实学校节能领导小组办公室对设备设施的技改要求。

5.6.12 投标人需对相关设备进行全面了解，制定相应设备管理方案。

**5.7 信息化服务**

5.7.1中标单位应配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台或承诺在中标后具有相关信息化服务系统或平台（主要包括施设备管理系统，报事报修管理系统，巡查巡检系统，便民服务APP等），并应无条件向校方管理部门开放后台管理功能，与校方的信息化管理与服务系统对接；负责以上系统的的维护、信息发布等。

5.7.2中标单位应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并提供针对本项目的物业管理服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案。有管理创新举措（如含有物业保值增值管理运营方案、维修调度管理、访客信息管理等功能），充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。

**5.8档案及固定资产管理**

5.8.1档案管理

（1）建立完整的物业服务人员人事档案和仓库出入库档案，做好各类行政文件、合同的存档工作；

（2）建立维修、保洁、车辆等日常运作管理档案；

（3）建立物业验收、设备维修、房屋修缮、外购存货、楼宇数据及资产管理档案；

（4）所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内；

（5）代管校方规划图、竣工图等建设资料复印件和设备设施技术资料复印件；

（6）制定有关人、财、物移交的管理规定，所有管理档案资料，必须保证完整、完好、真实，并及时更新，撤离时全部移交校方。

5.8.2固定资产管理（后勤服务类）

（1）代管校方交接的固定资产，日常对固定资产做好归位清点工作，定期（如每季度或每年）对固定资产进行全面盘点，记录盘点结果，包括实际资产数量、状态与台账的差异情况，对盘盈、盘亏的资产进行详细说明。

（2）建立详细的固定资产借用归还台账，涵盖借用人、借用人电话、资产名称、借用数量、借用原因、归还时间、经办人等信息，确保每一项借用归还固定资产都有完整的记录。

（3）根据校方要求，做好固定资产的搬运及维护，做好搬运过程中保护措施。

**5.9应急事项处置**

负责本物业管理服务项目内停电、停水、火灾、触电、渍水、自然灾害、治安刑事案件、聚众闹事、员工劳资纠纷、职工健康、员工舆情、电梯困人，非法集会、燃气泄露、重大人身伤亡事故等情况的应急处置工作，并及时汇报校方相关部门。

5.9.1机构设置：成立突发事件应急处置工作组，中标单位主要负责人为组长、各部门负责人为副组长、部门员工为组员的工作机构。

5.9.2应急预案：制定切实可行，操作性强的应预案，定期做好各项预案的演练，配备足够的应急物资与工具。

5.9.3工作原则：统一领导、各司其责、及时处置（在 5 分钟内快速反应）。

5.9.4责任追究：对因应急处置不及时或不力，造成重大财产损失或人身伤害的，依法追究法律责任。

**5.10 开展物业工作研究及其他**

协助校方共同参与国家、省、市有关部门、教育后勤协会开展的关于高校后勤、物业、绿色节能等方面的课题研究、项目申报，优秀/示范项目创建、评比等工作。

采取一定的方法开展育人活动，为各类志愿者提供指导和协助。

**5.11 延伸服务**

中标单位须配合校方做好学生生活配套服务工作以及开学、迎新、毕业免费运行行李、非固定资产类废旧品处置等。配合校方做好配套服务的方案策划、运营监管、服务评价等相关工作。

**六、其他约定**

**6.1行政办公费用**

6.1.1通讯费：物业公司自行承担电话、网络等通讯费用。

6.1.2能耗费：物业公司自行承担办公场所产生的能耗费。

6.1.3制服费用：物业公司承担员工的工作服费用，款式及颜色需经校方认可。

6.1.4其他办公费用：物业公司自行承担。

**6.2工具及耗材费用**

6.2.1保洁工具（含垃圾桶）及耗材（含各类垃圾袋、公共卫生间的卫生纸及洗手液，卫生纸提供清风、心相印、洁柔等品牌或同档次的产品）、绿化工具、耗材及各类播种草籽费、消杀费、生活水箱清洗及水质检测费、化粪池清运费、维修工具、无尘粉笔、粉笔擦等耗材由物业公司承担；日常零星维修耗材费用由物业公司承担。

6.2.2文明寝室建设所需要的工具、易耗品费用由物业公司承担。

6.2.3室内绿植租摆费用由物业公司承担。

6.2.4所有公共设备及专业设备（食堂、消防和车辆管理、信息化、通讯网络、各类教学设备、体育专用设备、学院加装设备等除外）的维护、保养工作由物业公司负责并承担相关费用。

**七、物业管理费用测算及补充说明**

**7.1物业管理经费包含费用**

7.1.1人工工资费用（必须符合杭州市劳动部门有关规定，否则作无效标处理）

7.1.2社保医保（必须符合杭州市劳动部门有关规定，否则作无效标处理）

7.1.3福利

7.1.4节假日加班费用

7.1.5行政办公费用

7.1.6员工的服装费用

7.1.7其它费用

7.1.8管理费用

7.1.9法定税费

**注：工具及耗材费用需提供费用测算明细清单。**

**八、物业服务考核办法**

为进一步加强对临平校区物业服务单位的监督管理，有效保障物业服务质量，提高师生满意度，根据国务院379号《物业管理条例》、《浙江省高校物业管理行业规范标准》、《浙江省高校文明寝室建设标准》有关规定以及《浙江理工大学临平校区物业管理服务委托合同》相关内容要求，结合学校实际，制订本办法。

**第一条 考核目的**

规范服务单位的工作和服务，提升服务质量和服务水平，努力为师生员工舒适的学习工作和生活服务。

**第二条 考核对象**

考核对象为临平校区物业服务单位。

**第三条 考核小组成员**

考核小组成员为学校相关业务管理科室监管人员、科长及分管领导。

**第四条 考核形式**

考核采用百分制，考核形式分为月度考核及年度考核两种。

1、月度考核

由校方组织实施，每月进行一次，主要考核响应校方提出的各项工作要求的落实完成情况及日常工作完成情况。考核小组成员按量化考核表所列项目打分，成绩计入月度考核分。（月度考核内容见表一）

2、年度考核

(1)由校方组织实施，每年年底进行一次，主要考核服务单位一年来服务工作完成情况及合同履行情况，考核结果通过年度考核综合得分体现。

(2)年度考核综合得分由月度考核平均分及年度师生满意度得分两部分组成，两者所占比例分别为：月度考核平均分占70%，年度师生满意度得分占30%。

(3)师生满意度测评由校方组织开展，测评以调查问卷形式进行，每半年一次，每次抽查人数不少于100人。年度师生满意度得分由两次测评得分按比例相加而得，其中上半年满意度得分占40%，下半年满意度得分占60%。（满意度测评表见表二）

**第五条 计分方法**

1、得分计算方式（以下所有数据皆保留小数点后一位）

（1）满意度得分：按满意度比例计算，满意度95%及以上得100分，85%-95%（不含）得90分，80%-85%（不含）得80分，70%-80%（不含）得70分，70%（不含）以下得60分。

（2）月度考核平均分=Σ月度考核分/考核月份

（3）年度考核综合得分=月度考核平均分×70%+年度满意度得分×30%+年度考核加分

2、评定标准

——考核95分及以上为优秀

——考核85分至95分（不含）为良好

——考核70分至85分（不含）为合格

——考核70分（不含）以下为不合格

**第六条 奖惩**

考核成绩严格按照规定计算，不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

1、月度考核：

(1)根据月度考核得分进行相应奖惩。

(2)奖惩时间：当月。

(3)奖惩与物业费付款挂钩：

①考核合格，本月物业费按95%付给；考核良好及以上，物业费按100%付给；考核优秀，计入年度考核加分，每取得一次优秀，年度考核综合得分加1分。

②考核不合格的，本月物业费按85%付给；连续两个月月度考核不合格，本月物业费按75%付给；连续三个月月度考核不合格，即视为年度考核不合格。

2、年度考核：

(1)根据年度考核综合得分进行相应奖惩。

(2)奖惩时间：下一年度。

(3)奖惩与年度履约保证金、合同是否继续履行挂钩：

①考核合格以上的，下一年度服务托管合同自动履行，履约保证金自动转入下一年度。

②考核不合格的，扣除年度履约保证金的50%作为处罚，连续两年考核不合格的，扣除全部年度保证金，并按政府采购法律法规将相关情况提交到浙江省财政厅政府采购监管处处理。

(4)被处罚但尚未终止合同的服务单位，在处罚后两周内，需自行补齐年度履约保证金，否则视为自动放弃托管服务权。

3、发生以下情形之一者，属于重大责任事故，则实行一票否决制，扣除全部履约保证金，并按政府采购法律法规将相关情况提交到浙江省财政厅政府采购监管处处理。

(1)乙方的工作人员伤害学生且情节较为严重的；

(2)因人为或操作原因，造成学校重大财产损失或人员重大伤害或死亡的。

(3)其他各类违反学校各项规定、影响学校教学科研保障运行的；

(4)人员到位率不足80%的、按合同约定的配置和设施不到位的。

**第七条 其他**

1、本考核办法自合同履约之日起施行；

2、中标单位进场服务后，校方可根据实际情况对考核办法进行适时调整和修改，并出具详细考核打分表。

**表一**

**临平校区物业服务月度考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **检 查 内 容** | | **评 分 标 准** | **分值** | **得分** |
| **1** | **服务态度** | 从业人员上岗时应穿戴工作服。 | | 发现不符合要求的，每人每次扣0.5分。 | 2 |  |
| **2** | 服务态度良好，不与师生发生争执，礼貌回答师生提出的问题。 | | 发生争执每次扣1分。 |
| **3** | **日常服务** | **卫生保洁** | 室内外地面无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。 | 散落垃圾一平方米内出现4个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣0.5分。 | 15 |  |
| **4** | 室内公共区域（包括楼道、大厅、连廊、楼梯、扶手等）无积尘、无污渍，不锈钢和玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，整体保持整洁。 | 以单处位置为一处（如同一个楼道多处积灰/污渍，每处扣0.5分）。 |
| **5** | 室内家具器物（包括桌椅、讲台、电梯门、显示屏等）无积尘、无污渍，不锈钢和玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，体保持整洁。 | 以单个家具器物为单位计一处（如同一个家具多处积灰/污渍、乱摆乱放各计一处，有几个计几处），每处扣0.5分。 |
| **6** | 室内墙面、天花板、门窗等无蛛网、无违规张贴物、无明显积灰及污渍。 | 以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处（如同一面墙的多个蛛网、多处积灰、多张违规张贴物各计一处，共3处），每处扣0.5分。 |
| **7** | 卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味，厕坑便具洁净，纸篓及时清理， 镜面、水盆、台面无污点； | 以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣1分；纸篓未及时清理记一处，镜面、水盆、台面有明显污迹记一处，每处扣0.5分； |
| **8** | 外围设施（照明灯杆（柱）、景观椅、雕塑像、橱窗等）无明显污渍、无粘贴残留物，垃圾桶/果壳箱、保洁工具等放置有序，整体保持整洁。 | 以单个家具器物为单位计一处（如同一个家具多处积灰/污渍、乱摆乱放各计一处，共2处；有几个计几处），每处扣0.5分； |
| **9** | 室外下水管道、化粪池管道、雨污水井、隔油池及管道，无堵塞现场，化粪池按需做好掏粪及清理工作。 | 有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣0.5分；排水沟堵塞、化粪池溢出且无人处理，每处扣1分。 |
| **10** | 定期开展除“四害”、消杀、消毒工作，保留相关记录。 | 消杀记录不全，一处扣0.5分；未定期开展“除四害”工作，一次扣1分；未定期开展消杀、消毒工作，一次扣1分。 |
| **11** | 生活垃圾、有害垃圾、可回收垃圾、餐厨垃圾、其他垃圾分类处置，保持垃圾分类投放相关记录； | 垃圾未分类处理，按严重程度每处扣1-2分；记录不全，一处扣0.5分； |
| **12** | 及时清运垃圾，垃圾站、果壳箱、垃圾篓等无明显垃圾堆积现象。 | 垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣1-2分。 |
| **13** | 合理设置标识，水域水质清澈，无污迹无杂物现象，水质达标； | 水质浑浊、污泥淤积发臭等，以连续的水域计一处，按严重程度每处扣1-2分。 |
| **14** | 按时开展留学生公共厨房清理工作，确保公共垃圾桶及时清理，橱柜、微波炉、油烟机、电磁炉等设施设备干净整洁。 | 以公共厨房地面、墙面、门窗为单位计一处，油污积垢、积灰每处扣1分，垃圾桶未及时清理记一处，每处扣1分，橱柜、微波炉、油烟机、电磁炉等油污较重记一处，每处扣0.5分。 |
| **15** | **日常服务** | **绿化养护** | 绿植生长基本正常，无明显枯枝死杈，无严重黄叶、焦叶、卷叶，无明显死株、枯枝、病虫株。树木无明显的钉拴、捆绑现象。 | 总包质保期内：物业履行监督职责，监督总包完成的进度以及完成情况，设置监督台账，及时追踪总包的进度，并反馈给校方相关负责人，视事件的严重程度，如有监督不到位的情况一次扣0.5-1分，监督记录不完整不及时，扣1分； | 8 |  |
| 总包质保期外： |
| 1、以一株树或连续的绿化带（目测100株）为单位，有明显叶色不正常（严重黄叶、焦叶、卷叶），或出现死株、枯枝、病虫株现象的计为一处，扣1分。其中，经调查确认系因发生常见病虫害未及时采取措施的，根据后果严重程度加扣1-4分。 |
| **16** | 草坪、草花生长基本正常，草坪斑秃和草花缺株不明显，基本无草荒。 | 2、出现大面积斑秃、草荒现象的，按严重程度扣1-5分。 |
| **17** | 各类绿化造型及时修剪，及时浇水（严禁使用自来水），及时增肥，养护得当。 | 3、因未及时修剪、维护造成绿化造型变样、枝叶生长杂乱的，以景观造型为单位，多个问题计一处，根据变形严重程度一处扣0.5-2分。 |
| **18** | 绿化内垃圾及时清理，无较大树枝散落及大量枝叶堆放，做好防台加固。 | 4、以单根散落的大树枝或成堆的枝叶为单位，发现一处绿化垃圾扣0.5分。 |
| **19** | 绿化养护严格按作业标准作业，不得使用消防设施。 | 5、养护作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-2分，并给予相应经济处罚（如使用消防设施的，按用水量的双倍予以罚款）。 |
| **20** | **零星维修** | **小型维修服务：** | 总包质保期内：物业履行监督职责，监督总包完成的进度以及完成情况，设置监督台账，及时追踪总包的进度，并反馈给校方相关负责人，视事件的严重程度，如有监督不到位的情况一次扣0.5-1分，监督记录不完整不及时，扣0.5分，维修现场未及时清理，一次扣0.5分； | 8 |  |
| 1.小修按要求及时到场并完成，维修记录及时、规范，可追溯，**无返修**。 | 总包质保期外： |
| 2.维修现场及时清理，恢复整洁卫生。 | 1.非因不可抗力未在指定时间内修复的，一次扣1分。 |
| 3.无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况。 | 2.维修结束后现场未及时清理，一次扣0.5分。 |
|  | 3.因维修方人为原因造成返修，一次扣1分，一个月内返修达3次及以上直接扣5分。 |
| **21** | **日常服务** | **宿管服务** | 严格执行公寓管理办法，各类管理台账、记录完整齐全。 | 未执行公寓管理办法一次扣2分，管理台账、记录缺失，每类台账、记录为一处，每处扣3分，管理台账、记录不完整，每份台账、记录为一处，每处扣0.5分。 | 20 |  |
| **22** | 学生住宿信息准确（包括电子数据及纸质台账），数据更新及时，相关住宿办理流程规范。 | 学生住宿信息不准确或更新不及时，每发现一处扣1分，住宿办理流程不规范，每发现一次扣2分。 |
| **23** | 严格执行门岗管理制度，对门岗管理员制定合理的学生识别标准并进行考核，确保门岗管理员学生识别能力达标，做好外来人员或访客管理。 | 根据要求未开展学生识别考核扣3分，外来人员私自进楼每一例扣2分。 |
| **24** | 根据学校文明寝室建设要求，按时完成文明寝室检查和录入工作，做好违禁电器等安全隐患排查。 | 以楼为单位，逾期开展文明寝室检查或录入工作，每次扣2分，未按文明寝室标准执行检查工作的，每一例扣1分。 |
| **25** | 加强学生沟通，了解学生日常思想动态，发现问题及时与学院沟通并协助处理。 | 未掌握学生日常思想动态，存在明显工作失误的，每次扣1-2分，发现问题不积极处理或处理不当的，每次扣2分； |
| **26** | 负责公寓家具、消防等各类设施日常检查维护，及时发现问题及时处理，做好协调、反馈和跟踪工作。 | 设施问题未及时发现，每次扣1分，因协调、反馈延误导致处理不及时或投诉的，每次扣2分； |
| **27** | 开展各类日常巡查，确保消防通道、屋面、楼道通畅，无杂物堆放，电梯、墙面、门窗等无涂鸦、违规张贴物。 | 未按要求开展日常巡查，每次扣1分，消防通道、屋面、楼道等区域有杂物堆放的，每处扣1分，电梯、墙面、门窗等区域有涂鸦、违规张贴物的，每处扣0.5分。 |
| **28** | 积极开展公寓文化建设活动，结合校庆、安全教育、迎新等工作开展宣传活动。 | 未按要求开展公寓宣传活动的，一次扣2分。 |
| **29** | 做好合作单位服务性项目的日常管理，协助处理设备故障、投诉处理等。 | 未按要求开展服务性项目的日常管理，每次扣1分，设备故障处理不及时、投诉处理不当的，每次扣1分。 |
| **30** | **日常服务** | **设施管理** | 电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调、空气源及其他共用设施（如公共照明等）正常无故障运行（如有故障及时处理，做好记录），无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，存放和运行环境（如泵站、配电房等）符合行业要求。 | 以单个设备为单位，发现运行故障且未及时处理的，或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，经了解确系因维护不当造成的，多处问题计一处；以及存放和运行环境有不符合行业标准的，以单个空间环境为单位，多处问题计一处。以上每处按严重程度扣0.5-2分。 | 20 |  |
| **31** | 对各类设施设备建立清单，有定期检查及必要的维护保养计划并落实执行（其中需要第三方维保单位进行维保的，应跟踪监督全过程并做好索证；配合高压水泵等设备每月保养检修1次，水箱每半年清洗消毒一次，化验水质1次；负责编制高低压设备，变压器的定期维护保养计划，提前两月报告；建立空调一机一档，做好定期维保；建立电梯一机一档，做好定期维保维修记录，实现维保记录电子化，要求统一使用电梯维保信息化管理系统；负责监督空气源水系统厂家的定期保养和接报修落实情况，对厂家维修及时率与质量进行跟踪并落实；相关台账记录及时、规范，可追溯。 | 没有按时做好维保，记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的，一处扣0.5分。 |
| **32** | 水泵房每四小时巡查一次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次；对变配电间内做24小时值班服务（每班至少2人，并配有专门维修电话）和设备定期巡视（每天早中晚3次，）每月呈交设备运行状况统计表；不定时检查空调机组运行情况，做好检查记录，根据校方对空调使用要求保障空调节能的温度；配置电梯安全管理员2名，做好每天不少于一次的巡查工作，并记录运行状况；保障空气源热水系统的水电供应，将空气源热水系统保修服务接入校园保修网络，跟踪管理记录维修情况，做好以上相关台账 | 因未及时巡查，没有做好记录，没有做好设备房的卫生环境清洁，人数没有配备到位等情况，一处扣0.5分。 |
| **33** | 每周进行一次水泵房、排水设施、集水井环境卫生保洁；每周对配电房进行一次设备表面及环境卫生保洁等 | 不及时处理设备卫生，每处扣0.5。 |
| **34** | 操作、维护上述专业设施设备有资质要求的，相关人员资质证书齐全且在有效期内。 | 根据岗位职责要求，特殊岗位上岗人员未具备相关资格证，或资格证不在有效期内的，每人次扣1分。 |
| **35** | 各类管线埋设合理，无碍观瞻，无架空、裸露、乱铺设的管线。 | 发现有架空、裸露、乱铺设的管线，每处扣1分。 |
| **36** | 按时做好水电表抄录及收支统计工作，清晰准确的填写点表单，按月分析校园内水电实际消耗趋势，负责查找处理水电表数据异常原因，并调整整改，协助学校水电费收缴工作。 | 因未及时做好水电表抄录及收支统计工作，通知到缴费部门、个人，导致水电费拖欠的，未查找异常原因并及时整改的，每处扣1分。 |
| **37** | 完成校方水电管理部门下达的水电指标任务。杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。教室用灯要做到随用随开，并根据在教室学生人数随时调整教室照明度，晚自习下课后楼宇管理员必须在10分钟内关灯。 | 因未及时巡查，没有做好记录，灯一直亮着，人数没有配备到位，能耗管理、节能等相关情况，一处扣0.5分。 |
| 根据学校的实际情况制定节能降耗方案,实施行为节能与技术节能相结合，做好日常水电检查工作，每天需组织人员巡视校园水电，防止水电资源流失，做好巡视记录，每周汇总至校方管理部门。 |
| 按月分析校园内水电实际消耗趋势，及时总结经验，负责查找处理水电抄表数据异常原因，对水电量波动大的用户需了解其用水用电情况及计量装置是否异常，及时调整改善。 |
| 积极进行节水节电知识和政策的宣传，提高员工的水电节约意识，勇于纠正制止违章用水用电行为。 |
| 了解掌握水电技术与管理基本知识，熟悉工作流程和工作安全规范；熟悉校园水电供应网线及管道走向，建立相关档案；配合校方进行绿色建筑认证，协助做好创建相关工作。 |
| 根据学校年度节能计划，制订所负责能耗范围内的具体指标，制定具体的节能减排工作计划，报节能领导小组办公室; |
| 对所管理的各种用能设备设施，应保证在安全运行的前提下，进行经济运行管控; |
| 主动提供所负责用能设施设备的技能技改建议、技改计划;对校区内其他设备提供节能建议；落实学校节能领导小组办公室对设备设施的技改要求，乙方需对相关设备进行全面了解，制定相应设备管理方案。 |
| **38** | **项目综合管理** | **项目综合管理** | 1.建立物业管理组织机构、落实各项管理规章制度； | 1.各类台账记录不规范、有缺失、台账不全的，一处扣0.5分； | 3 |  |
| 2.员工管理、工作计划制定； | 2.物业服务手册制定及制作不及时，视情况扣0.5-2分； |
| 3.各种物业档案资料管理，财产造册及清查，建立完善各项管理服务、行政服务、资源使用等方面的制度并加以落实； | 3.管理制度不完善、存在问题的，视情况扣0.5-2分； |
| 4.党建工作开展； | 4.业务有调整现象而未更新相应管理机制、制度的，按项目每项扣1分； |
| 5.物业管理创优方案及实施； | 5.重要管理制度未上墙，按地点每处扣0.5分； |
| 6.后勤文化建设及开展服务育人活动； | 6.校方合作供应商监管不到位的，一处扣0.5分； |
| 7.服务手册制定； | 7、党建工作、管理优化、文化建设不到位，一处扣0.5分。 |
| 8.应急事件处理； |  |
| 9.宣传管理； |  |
| 10.仓库管理； |  |
| 11.对所有校方合作供应商的监管（除食堂外）； |  |
| 12.满意度测评等其他综合管理服务。 |  |
| **39** | **一站式服务** | **总体服务要求** | 1.一站式服务中心为师生提供双语服务咨询、维修报修、校园卡、校园参观导览、门禁服务等任何与校园支撑相关的服务； | 1.服务中心物业窗口未在规定时间内开启使用，视情况扣0.5-2分； | 3 |  |
| 校园一号呼叫服务，设专人接听服务统一电话，要求24小时365天常开，接听人可进行流利中英双语对话，并及时办理师生服务需求。 | 2.服务中心大厅因管理不善造成秩序混乱，一次扣1分； |
|  | 3.因服务不到位造成师生不便并投诉的，以服务项目为单位，每项扣1分。 |
| **40** | **综合性服务** | 1.提供新生报到、毕业及校园组织的大型活动的各类活动支持； | 1.各类活动支持人员不到位或者人员不积极响应的，一次扣2分； | 3 |  |
| 2.按要求负责双语服务规范、流程等起草、翻译和公开发布； | 2.双语服务未及时导致通知或者事宜延后进度，或者张贴物未审核张贴等造成不良后果的，每次扣1分； |
| 3.与校园服务相关的通知、海报设计与双语发布，张贴物应统一形式； | 3.为访客提供各类帮助与服务以及为师生提供便民服务、护送服务、观光车服务、共享雨具服务等不到位造成师生投诉的，以服务项目为单位，每项扣1分。 |
| 4.为访客参观提供校园导游介绍服务，为师生、家长、访客提供各类咨询及可能的帮助与服务； |  |
| 5.提供失物招领等便民服务； |  |
| 6.为学生提供校区内夜间护送服务； |  |
| 7.负责校区观光车管理、维护与驾驶服务； |  |
| 8.配置各门厅共享雨具并负责管理，包括雨伞架、雨伞袋等。 |  |
| **41** | **校园文化布置** | **校园文化布置** | 落实校园及楼宇文化氛围营造、布置和宣传工作，包活节假日（春节、元旦节、国庆节）、迎新和毕业典礼、重大活动等文化氛围（如横幅挂制、海报张贴等），负责垃圾分类、绿色校园建设等培训及专题讲座。 | 1.未落实、敷衍落实或滞后落实节假日、迎新、毕业典礼文化氛围营造、布置和宣传工作的，每次扣1分。 | 3 |  |
| **42** | **楼宇综合管理** | **总体服务要求** | 1.根据不同楼宇，分别提供不同功能需求的楼宇综合物业服务，并由乙方按楼宇提供服务手册，确保师生清楚了解每个楼宇或场所的服务内容和服务流程。 | 1.因工作态度恶劣造成师生不满投诉的，一次扣1分。 | 15 |  |
| 2.使用文明用语，做到微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%； | 2.因未及时检查安全、卫生及设备造成影响正常教学运行的情况发生而造成投诉的，一处扣1分； |
| 3.定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生； | 3.人为原因造成信件收发、失物认领出错，能挽回的一次扣0.5分，不可挽回的按严重程度一次扣1-5分； |
| 4.挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向乙方管理部门反映； | 4.因未提前做相应的准备工作，造成影响师生考试或课程安排而造成投诉的，一次扣1分； |
| 5.定期对员工进行培训； | 5.因钥匙保管不当或者钥匙借用未登记等造成教室内物件损坏、遗失或泄露保密信息的，按严重程度一次扣1-5分； |
| 6.做好报刊、杂志等收发管理工作； | 6.因未及时维修教学设施，造成影响正常教学而造成投诉的，一次扣1分； |
| 7.根据校方教学管理部门的课程安排及教室使用安排（如考试安排等），提前做好相应的准备工作，为师生提供方便、舒适的环境； | 7.因未做好教室休息室环境服务等而造成投诉的，一次扣1分； |
| 8.负责建筑物内所有房间的钥匙管理，做好钥匙借用登记。按照校方的作息时间和相关部门要求开关入口门及相关教室、实验室、场馆等房间门，按要求准时切送照明及有关设施电源，确保教学、实验等的正常进行； | 8.因未按校方要求在晚自习后及时清楼设备检查和卫生保洁导致物件丢失或者师生投诉的，一次扣1分； |
| 9、确保各种教学设施正常工作，黑板升降顺畅，升降过程无异响。多媒体教室遮光窗帘完备、卫生； | 9.未做好建筑物内外设备设施底数登记清查，按楼宇每栋扣1分； |
| 10.做好教师休息室的秩序和物品管理，配置绿色植物、意见本、保障开水供应和卫生环境，不得私白占用； | 10.因未妥善管理校方建筑物内宣传品而造成师生投诉的，一次扣1分； |
| 11.按校方要求检查教室开放关闭情况，晚自习后，组织员工做好清楼设备检查及卫生保洁工作；负责晚问建筑物关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电有无异常情况并确定无闲杂人员滞留;； | 11.遇突发事件未及时制定应急处置预案的，视情况扣1-5分； |
| 12.了解建筑物内外设备设施底数并做好登记清查，定期检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时处理，并做好记录。熟悉本楼宇一切情况，包括但不限于：教室、实验室、场馆、座位、卫生间数量、位置，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；保持楼宇内的正常秩序，具备处理应急突发事件的能力； | 12.因出入建筑物高峰期未做好人员的疏导或者遇到紧急情况未能迅速将人员从馆内疏散而造成师生投诉或者人身伤害的，视情况扣1-5分； |
| 13.配合校方在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整，并负责校方审批的建筑物内宣传品的管理； | 13.未在建筑物内设置失物招领处或者未妥善保管师生遗留物品的，一次扣1分； |
| 14.^针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门采取相应措施； | 14.未做好建筑物周围非机动车引导及摆放导致师生投诉的，一次扣1分； |
| 15.出入建筑物高峰期要注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员从馆内疏散; | 15.值班期问发现有不符合合同约定事宜或者值班记录不详尽的，一次扣1分； |
| 16.在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记; | 16.严禁私自出借教室用于未经校方批准的培训、讲座、报告、活动等，发现一次扣1分。 |
| 17.配合做好建筑物周围非机动车的引导及摆放； |  |
| 18.值班期问不得做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理员签阅意见; |  |
| 19.严禁使用高浓度草酸、盐酸等清刷卫生间、盥洗室、电梯轿厢等区域; |  |
| 20.根据校方相关部门要求，配合做好各类考试的后勤保障工作； |  |
| 21.根据校方要求负责校区内日常宣传展板、桌椅等零星物资的搬运工作； |  |
| 22.教室的借用，严格按照规定执行，严禁私自出借教室用于未经校方批准的培训、讲座、报告、活动等; |  |
| 23.做好晚间、周末、节假日楼宇使用的综合管理工作《晚自习、实验、会议、活动等)； |  |
| **43** | **场馆类日常管理服务** | 1.严格执行场馆门禁出入有关规章制度，确认门禁出入系统各项设备正常运转。 | 1.未遵循场馆门禁出入有关规章制度的，导致有安全事故或者物品丢失，视情况一处扣1-3分。 | 3 |  |
| 2.严格执行馆内禁烟条例，发现有人吸烟及时劝阻，按相关规定处理，做好书面记录并及时上报。 | 2.未做好合同约定安防工作而造成设备运转不正常或者存在安全隐患的，视情况一处扣1-3分。 |
| 3.每天巡视馆内、周边及安防设备，发现有可疑人员，应及时通知相关人员赶到现场进行处理，必要时报校保卫部门和场馆管理部门，事后做好书面记录并及时上报。 | 3.未做好各项设施定期检查，有异常情况和突发时间未及时处理上报的，视情况扣1-3分。 |
| 4.定期检查各项设施，对异常情况和突发事件及时处理并上报 |  |
| 每天闭馆后清理全馆寄包箱，并做好领用登记工作。每晚闭馆前广播通知，闭馆后全馆巡逻检查一遍，确保人员全部房开，灯、门全部关上，并做好巡视记录每天清理公共区域无人看管的水杯及物品。 |  |
| 5.负责节假日期间日常安全值班。在各项巡视中及时发现各项安全隐患 |  |
| 6.完成其他临时交办的安防工作。 |  |
| **44** | **信息化服务** | **信息化服务** | 1.乙方应配备与本项目服务需求相关的信息化服务 系统或平台或承诺在中标后具有相关信息化服务系统或平合（主要包括施设备管理系统，报事报修管理系统，巡查巡检系统，能耗监管、物联管理的配套系统，便民服务APP 等），并应无条件向校方管理部门开放后台管理功能，与校方的信息化管理与服务系统对接；配合校方做好校区、校区校园服务门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作；并负责与乙方相关的校园服务的业务模块相关的维护、信息发布等。 | 1.未进行服务信息化建设，扣2分； | 3 |  |
| 2.为甲方提供简单、零星的 IT 技术支撑服务，系统无故障。 | 2.系统建立不完善或未按合同要求建立，视情况扣1-3分。 |
| 3.乙方应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并提供针对本项目的物业管理服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案。有管理创新举措（如含有物业保值增值管理运营方案、维修调度管理、访客信息管理等功能），充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。 | 3.信息化故障问题导致师生投诉或者严重后果的，视情况扣1-3分。 |
| **45** | **档案管理** | **档案管理** | 建立完整的物业服务人员人事档案和仓库出入库档案，做好各类行政文件、合同的存档工作；建立维修、保洁、车辆等日常运作管理档案；建立物业验收、设备维修、房屋修缮、外购存货、楼宇数据及资产管理档案；所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内；代管校 | 1.未建立档案管理机制，扣2分； | 3 |  |
| 方规划图、竣工图等建设资料复印件和设备设施技术资料复印件；制定有关人、财、物移交的管理规定，所有管理档案资料符合国家有关标准和密级，必须保证完整、完好、真实，并及时更新，撤离时全部移交校方。 | 2.各类资料或者档案不完善、存在问题的，视情况扣1-2分； |
|  | 3.各类资料或者档案服务索证及台账不全的，一处扣0.5分； |
|  | 4.特殊岗位上岗人员未具备相关资格证，或资格证不在有效期内的，每人次扣1分。 |
|  | 5.人员流动过于频繁、有违规用工现象，视情节严重程度扣1-3分； |
|  | 6.员工有违反各类规章制度、校纪校规的，情节一般的每人次扣1分，情节严重的每人次扣2分；员工有违法犯罪行为的，每人次扣4分。 |
| **46** | **应急事项处置** | **应急事项处置** | 1.负责本物业管理服务项目内停电、停水、火灾、渍水、自然灾害、治安刑事案件、聚众闹事、电梯困人，非法集会、燃气泄露、重大人身伤亡事故等情况的应急处置工作，并及时汇报校方相关部门。 | 1.对停电、停水、火灾、渍水、自然灾害、治安刑事案件、聚众闹事、电梯困人，非法集会、燃气泄露、重大人身伤亡事故等情况的未及时进行应急处置工作的，视情况一次扣1-3分； | 3 |  |
| 2.机构设置：成立突发事件应急处置工作组，乙方主要负责人为组长、各部门负责人为副组长、部门员工为组员的工作机构; | 2.对应急处置不及时或不力，造成重大财产损失或人身伤害的，依法追究法律责任。视情节严重程度一次扣1-3分。 |
| 3.应急预案：制定切实可行，操作性强的应预案，定期做好各项预案的演练，配备足够的应急物资与工具; |  |
| 4.工作原则：统一领导、各司其责、及时处置（在5 分钟内快速反应)： |  |
| 5.责任追究：对应急处置不及时或不力，造成重大财产损失或人身伤害的，依法追究法律责任。 |  |
| **47** | **开展物业工作研究及其他** | **开展物业工作研究及其他** | 协助校方其同参与国家、省、市有关部门、教育后勤协会开展的关于高校后勤、物业、绿色节能等方面的课题研究、项目申报， | 1.未积极协助校方参与课题研究、项目申报、创建评比等活动，一次扣1分； | 3 |  |
| 优秀/示范项目创建、评比等工作。 | 2.未积极协助开展育人活动的，一次扣1分， |
| 采取一定的方法开展育人活动，为各类志愿者提供指导和协助。 |  |
| **48** | **学校基建、装修后勤保障及其他** | **学校基建、装修后勤保障及其他** | 1.负责基建、装修项目的物业管理工作，服从校方整体管理，为校方基建、装修、校区交通秩序、专项活动等提供后勤保障和质量检查。 | 1.未协助校方基建、装修、校区交通秩序、专项活动等提供后勤保障和质量检查，一次扣1分。 | 3 |  |
| **49** | **延伸服务** | **延伸服务** | 乙方须配合甲方做好学生生活配套服务工作包括自助服务（自助打印及饮品供应等）以及校园快递服务、开学/迎新/毕业免费运行行李、非固定资产类废旧品处置等。配合甲方做好配套服务的方案策划、运营监管、服务评价等相关工作。 | 1.未按合同约定配合做好学生生活配套服务工作包括自助服务、校园快递服务、开学/迎新/毕业免费运行行李、非固定资产类废旧品处置等，一次扣1分。 | 2 |  |
| 2.未配合甲方做好配套服务方案策划、运营监管、服务评价等相关工作的，视情况扣1-2分。 |
| **50** | **其他** | **其他** | 其他不在上述范围内的内部管理工作。 | 发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。 | 2 |  |
| **51** | **安全工作** | 安全隐患 | 1.作业过程（如喷洒农药、投掷除四害药物、各类维修等）存在安全隐患，可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的告知、警告措施； 2.乙方在服务过程中未出现违反安全生产作业的行为； | 发现不符合要求的，按严重程度一次扣0.5分-2分； | 3 |  |
| 安全事故 | 1.乙方未发生安全责任事故，无事故瞒报、漏报等现象。 | 1.因乙方主要责任原因发生大面积停电或停水、火灾、触电、渍水、治安刑事案件、员工聚众闹事、员工劳资纠纷、职工健康、员工舆情等安全责任事故，未造成财产损失或人身伤害的，一次扣5分； 2.因乙方主要责任原因发生上述安全责任事故，造成较大舆情影响或较大财产损失，定为不合格，物业费按95%支付； 3.因乙方主要责任原因发生上述安全责任事故，造成重大舆情影响及较大人身伤害，定为不合格，物业费按75%支付； 4.如发生重大安全责任事故，则按合同约定实行一票否决制，扣除全部履约保证金，并按政府采购法律法规将相关情况提交到浙江省财政厅政府采购监管处处理。 | 0 |  |
| **本表合计** | | 本量化考核表各考核项分值合计。 | | | 125 | 0 |
| **考核系数** | | 用于换算为百分制的系数。 | | | 0.8 | 0.8 |
| **考核成绩** | | 考核成绩（百分制）=本表合计分数×考核系数。 | | | 100 | 0 |

**附注：人员考勤和抽查到位率不足95%的视为不合格。**

检查人员：　　　　　　　　　　　　　　 记录员：

检查时间： 年 月 日

**表二**

**浙江理工大学临平校区物业服务满意度测评（ 年度）**

亲爱的师生：

你好！非常感谢你对学校后勤工作的理解和支持。希望通过此次问卷调查了解你对各项服务保障工作的评价，以便我们进一步提高服务水平，持续改进工作不足。请在你认为符合的栏内打“√”。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 调查内容 | | | 评价 | | | |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 | 不满意的原因 |
| 公  寓  管  理 | 1 | 人员进出管理 |  |  |  |  |
| 2 | 巡查管理 |  |  |  |  |
| 3 | 文化建设 |  |  |  |  |
| 4 | 服务态度 |  |  |  |  |
| 维  修  服  务  （不含网络等弱电项目） | 1 | 维修质量 |  |  |  |  |
| 2 | 维修及时 |  |  |  |  |
| 3 | 维修清理 |  |  |  |  |
| 4 | 服务态度 |  |  |  |  |
| 物  业  管  理 | 1 | 环境卫生 |  |  |  |  |
| 2 | 绿化养护 |  |  |  |  |
| 3 | 会务接待 |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **如果您对后勤工作有什么具体问题反映和意见建议，请您在以下空白处进行陈述。**  **自愿填写：**  **学院（部门）： 姓名： 联系方式：** |

**附件1：建筑列表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **层数** | **地上建筑面积㎡** | **地下建筑面积㎡** |
| 1 | 1号楼学生活动中心 | 4F | 7509.18 | / |
| 2 | 2号楼体育馆 | 3F | 13714.84 | / |
| 3 | 3号楼图书馆 | 9F/-1F | 24176.95 | 11933.37 |
| 4 | 4号楼公共教学楼 | 5F | 25478.26 |
| 5 | 5号楼学院楼 | 5F | 16300.62 |
| 6 | 6号楼学院楼 | 6F | 20660.95 | / |
| 7 | 7号楼学院楼 | 7F/-1F | 19283.24 | 55.12 |
| 8 | 10 号楼食堂 | 4F | 12087.71 | / |
| 9 | 11号楼蚕学馆 | 2F | 1194.03 | / |
| 10 | 12号宿舍楼 | 15F | 28139.98 | / |
| 11 | 13号宿舍楼 | 15F | 28139.98 | / |
| 12 | 14号宿舍楼 | 15F/-1F | 16315.03 | 331.79 |
| 13 | 15号宿舍楼 | 12F | 33132.93 | / |
| 14 | 16号宿舍楼 | 12F | 11141.32 | / |
| 15 | 17号宿舍楼 | 12F | 33132.93 | / |
| 16 | 18号宿舍楼 | 12F | 33132.93 | / |
| 17 | 19号楼体育场看台 | 2F | 1072.63 | / |

**附件2： 各类设施设备质保及维保情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施设备** | **质保或维保** | **备注** |
| 1 | 中央空调 | 2026.7.30 | 2年维保2024.7.31-2026.7.30 |
| 2 | 学生公寓智能电表管理平台维修维保服务 | 2025.8.31 | 1年维保2024.9.1-2025.8.31 |
| 3 | 校区智能门锁、门禁等维修服务 | 2025.8.31 | 1年维保2024.9.1-2025.8.31 |
| 4 | 智能灯控 | 2025.7.25 | 1年维保2024.7.26-2025.7.25 |
| 5 | 空调集控 | 2025.12.22 | 1年维保2024.12.23-2025.12.22 |
| 6 | 能耗平台 | 未移交 | 平台软件整体（除水电表）1年；采集器等硬件2年 |
| 7 | 电梯 | 2026.3.27 | 2年维保2024.3.28-2026.3.27 |

**附件3：物业人员分配（最低标准）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位** | **人数** |
| 综合管理部 | 项目经理 | 1 |
| 副经理 | 1 |
| 内勤（财务+综管） | 1 |
| 小计 | | 3 |
| 楼宇部 | 楼宇主管 | 1 |
| 楼宇管理员 | 3 |
| 小计 | | 4 |
| 公寓部 | 公寓主管 | 1 |
| 楼长 | 7 |
| 宿管 | 16 |
| 小计 | | 24 |
| 工程维修部 | 工程主管 | 1 |
| 零星维修 | 10 |
| 高配值班 | 8 |
| 设备运行 | 7 |
| 小计 | | 26 |
| 客服会务部 | 客服主管 | 1 |
| 客服岗 | 3 |
| 会务岗 | 2 |
| 小计 | | 6 |
| 环境维护部 | 保洁主管 | 1 |
| 绿化主管 | 1 |
| 保洁员 | 70 |
| 绿化工 | 8 |
| 小计 | | 80 |
| 合计 | | 143 |

**商务要求表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **▲项目工期（交货期）及地点** | | 服务期为36个月，进场时间按合同约定日期或校方发出书面进场通知为准。 |
| **▲付款条件（明确是否需要履约保证金）** | | 1. 货款支付：甲方每月初支付上月物业费，每月物业费为合同总价的1/36，若考核有扣款，按照考核办法执行。   2.履约保证金：合同签订后5日内，中标人应向采购人提交合同总价的1%作为履约保证金。中标单位根据合同规定完成服务并验收合格后由采购人无息返还履约保证金至中标人。 |
| **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。 |
| **售**  **后**  **服务** | **项目维护计划** | 按招标需求 |
| **响应情况** | 按招标需求 |
| **技术培训** | 1、协助学校完成校区的验收及移交工作，建立各类房屋、设备设施、水电管网的技术档案，培训各类设备设施的运行管理，提出合理建议。  2、中标单位必须对上岗人员按规定进行岗位培训，并对上岗人员定期进行职业道德教育，端正服务态度，提高服务质量。  3、定期对员工进行岗前培训；服务满意率95%以上；培训机制与运行机制是否科学；培训内容与项目定位和管理目标是否相符； |
| **履约能力** | **投标人技术力量情况** | 1、投标人获得的相关证书情况：具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系认证证书情况，每提供一个得0.5分，最高的3分。（提供证书原件扫描件，全国认证认可信息公共服务平台可查，提供查询截图） |
| **经验或业绩要求** | 投标人提供自2022年1月1日以来，具有类似物业管理经验的(业绩必须同时包含保洁、绿化、会务、设施设备维修、宿舍管理服务），每提供1个得0.5分，满分为1分。 |

**第五章浙江省政府采购合同主要条款指引**

合同编号：

确认书号：

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

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）项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、项目内容及合同价格**

金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 技术需求 | 数量 | 单价 | 总价 |
|  | 详见项目对应招投标文件 |  |  |  |
| 合 计 | |  |  | |
| 合同总价大写： 小写：￥ | | | | |

注：1.项目具体技术需求及采购人地址等详见招标文件、投标文件以及询标记录。

　2.以上合同总价包含项目达到预期使用效果所需的一切费用。

**二、技术资料**

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用项目的有关技术资料。

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**

不允许转包。

允许分包部分 。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分就行了分包，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。（自项目验收合格交付使用之日起计）

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

**七、项目工期及实施地点**

1.交货期：

2.实施地点：

**八、货款支付**

付款方式：（根据招标文件“第四部分商务要求表付款条件”内容填写）

**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**

详见招标文件。

**十一、调试和验收**

详见招标文件、投标文件。

**十二、货物包装**

详见招标文件、投标文件。

**十三、违约责任**

1.甲方无正当理由拒收验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

**2. 甲方收到乙方提供的发票，结合验收情况，验收合格的，在七个工作日内将采购资金支付到乙方约定账户。**

甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,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.乙方逾期交付项目的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付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招标文件规定标准的，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。

5.解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

**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、乙两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，须双方经财政部门审批，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.招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

**4.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。**

5.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

6.本合同一式四份，具有同等法律效力，甲、乙两方各执二份。

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

**第六章投标文件格式附件**

附件1**：**

**浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目**

项目编号：ZZCG2025H-GK-115（标项 ）

**资**

**格**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

**1.资格文件目录**

（1）声明书 (格式见附件2)；

（2）法定代表人授权委托书(以非联合体形式投标的提供，格式见附件3-1)或法定代表人身份证明（法定代表人代表投标人投标的提供，格式见附件3-2）或联合投标授权委托书（以联合体形式投标的提供，格式见附件5）；

（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；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）联合投标协议书（以联合体形式投标的须提供，格式见附件4）;

（5）分包意向协议（以分包方式履行合同的须提供，格式见附件6）

（6）提供采购公告中符合投标人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。

**▲投标人须知（九）投标无效的情形中“1.投标人未能提供合格的资格文件”包括但不限于下列情形：**

**1.声明书：**

以非联合体形式投标的，未提供声明书或声明书未盖投标人公章；

以联合体形式投标的，未分别提供联合体各方声明书或声明书未盖投标人公章；

**2.法定代表人授权书或法定代表人身份证明或联合投标授权委托书：**

以非联合体形式投标的，未提供法定代表人授权委托书或委托书无法定代表人签章或未盖投标人公章；法定代表人代表投标人投标的，未提供身份证或身份证不在有效期内或未签章；

以联合体形式投标的，未提供联合投标授权委托书或委托书无联合体各方法定代表人签章或未盖联合体各方公章；

**3.营业执照：**

以非联合体形式投标的，未提供营业执照或营业执照不在有效期内或未盖投标人公章；

以联合体形式投标的，未提供联合体各方营业执照或营业执照不在有效期内或未盖投标人公章；

事业单位投标的，未提供事业单位法人证书或事业单位法人证书不在有效期内或未盖投标人公章；自然人投标的，未提供身份证或身份证不在有效期内或未签章；

**4.联合投标协议书：**

以联合体形式投标的，未提供联合投标协议书或未盖联合体各方公章或未列明联合体各方承担的工作、义务、合同金额占比；

**5. 投标人的特定条件证明材料：**

合格投标人的资格要求中有投标人的特定条件的，未提供符合投标人特定条件证明材料或证明材料不在有效期内或未盖投标人公章；

**6.中小企业声明函：**

项目专门面向中小企业的，未提供中小企业声明函或中小企业声明函中未完整填写标的名称、企业名称、从业人员、营业收入、资产总额或未盖投标人公章；

残疾人福利性单位投标的，未提供残疾人福利性单位声明函或未盖投标人公章；监狱企业投标的，未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；

**7.分包意向协议:**

项目要求以合同分包形式预留份额专门面向中小企业的，未提供分包意向协议或未盖投标人与分包供应商公章或未列明分包供应商承担的工作、合同金额占比。

附件2：

**声 明 书**

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的**浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目**（编号为ZZCG2025H-GK-115）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3.若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

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

5.投标文件自开标日起有效期为90天。

**6.我方承诺已经具备参与政府采购活动的资格条件；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；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。**

7.我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

8.我方不存在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情况。

9.我方不存在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情况。

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

投标人全称（公章）： 日 期：

附件3-1：

**法定代表人授权委托书**

浙江省政府采购中心：

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目名称：**浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目** 项目编号：**ZZCG2025H-GK-115** 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授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。授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。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表： 联系方式： 邮箱：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（或签名章）：

联系方式：

投标人全称（公章）： 日 期：

附件3-2：

**法定代表人身份证明**

有效的身份证件扫描件、复印件：

正面：

反面：

法定代表人签名（或签名章）：

联系方式： 邮箱：

投标人全称（公章）： 日 期：

附件4：

**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 **ZZCG2025H-GK-115**的招标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，并按照招标文件的规定分别提交联合体各方的资格文件（声明书、营业执照、投标人特定条件）。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代表根据招标文件规定及投标内容而对招标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。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标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招标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：

（甲方 ）的合同份额占到合同总金额 %，（乙方 ）的合同份额占到合同总金额 %……

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标方后，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5：

**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，现授权 为联合投标授权代表，授权代表在投标、开标、评标、签约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。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授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。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表： 联系方式： 邮箱：

授权代表身份证号码：

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

附件6：

**分包意向协议**

（投标人名称 ）若成为（项目名称 ）(招标编号： ）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。 （投标人名称 ）负责签署投标文件，（投标人名称 ）的所有承诺均认为代表了（所有分包供应商名称 ）意愿。

一、分包内容在招标文件分包要求的范围内，并符合相关法律规定等

二、分包标的及数量

（投标人名称 ）将 工作内容 分包给（分包供应商名称 ），（分包供应商名称 ），具备承担 工作内容 相应资质条件且不得再次分包；

……

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

（分包供应商名称 ）的合同份额占到合同总金额 %以上。当分包份额占到合同总金额100%时，视为转包。此情况根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）文件第七十二条规定，将依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究相关法律责任。

投标人名称(盖公章)：

分包供应商名称（盖公章）：

……

日期： 年 月 日

附件7：

**中小企业声明函（货物）**

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（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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） 行业；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元 1，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） 行业；制造商为（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（盖章）：

日 期：

1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。

**中小企业声明函（工程、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（单位名称）的（项目名称）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，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）。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 1，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（盖章）：

日 期：

1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。

附件8：

**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。

投标人名称（盖章）：

日 期：

附件9**：**

**浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目**

项目编号：ZZCG2025H-GK-115（标项 ）

**技**

**术**

**及**

**商**

**务**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

2.**技术及商务文件目录**

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标人认为需要的其他文件资料。

附件10：

**评分对应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应第三章评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件11：

**投标项目明细清单**

投标人全称（公章）： 标项：

货物类

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 品牌 | 规格  型号 | 单位及  数量 | 性能及指标 | 产地 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

服务类

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

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

授权代表签名： 日期：

附件12：

**技 术 响 应 表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名： 日 期：

附件13：

**项目组人员清单**

投标人全称（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，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日 期：

附件14：

**商务响应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否  响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 项目工期（交货期）及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 项目维护计划 |  |  |  |
| 响应情况 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 投标人技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件15：

**投标人业绩情况一览表**

投标人全称（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 | 提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。 | | | | | | |

授权代表签名：　　　　　 时 间：

附件16**：**

**浙江理工大学2025-2028年临平校区物业服务项目**

项目编号：**ZZCG2025H-GK-115**（标项 ）

**报**

**价**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

3.**报价文件目录**

（1）开标一览表（见附件17）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（3）中小企业声明函（若需要，格式见附件7）；

（4）残疾人福利企业声明函（若需要，格式见附件8）；

（5）监狱企业证明文件（若需要）；

附件17：

**开 标 一 览 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **货物类** | | | | | | | |
| **货物**  **名称** | | **品牌** | **产地** | **规格**  **型号** | **数量** | **单价**  **（元）** | **总价（元）** |
|
| **…** | |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 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，可在确保投标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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，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。  4**.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | | | |

授权代表签名： 日期：

**开 标 一 览 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类** | | | | | |
| **服务内容** | | **服务人员数量** | **工作量** | **单价**  **（元）** | **总价（元）** |
|
| **…** | |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 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，可在确保投标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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，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。  **4.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | |

授权代表签名： 日期：

**开 标 一 览 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工程类** | | | | | | |
| **工程项目名称** | | **施工范围** | **具体内容** | **施工工期** | **单价（元）** | **总价（元）** |
|
|  | |  |  |  |  |  |
| **…** | |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写：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，可在确保投标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,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。投标总价不为零，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。  **4.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**  **5.报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。** | | | | | |

授权代表签名： 日期：