（意见征询稿）区艺术中心办公楼物业项目采购人资料提交汇总单

**第一部分 基本信息**

**一、项目基本情况**

**项目名称：余杭区艺术中心办公楼物业管理服务采购项目**

**预算金额（元）：3003000**

**最高限价（元）：/**

**采购需求：**本项目主要内容包括保安服务、环境卫生、设施设备维护维修（包含所有费用）、会务服务和接待、室外绿化及室内绿植租摆、电梯维保（包含所有费用）、物业服务档案管理以及采购单位交办的其他物业管理服务等。

**合同履约期限：**本项目预算金额为3年服务期的预算价，合同一年一签。

**本项目接受联合体投标：** 🗹**是；**☐**否**。

**二、资格要求**

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

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

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

☐无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

🗹专门面向中小企业

🗹服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

🞎服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

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

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

1. 本项目的特定资格要求：

🗹无

☐有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： 。

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、采购人联系方式**

名 称：杭州市余杭区文学艺术界联合会

地 址：杭州市余杭区仓前街道文一西路1500号

传 真： 0571-89011505

项目联系人（询问）：王萍

项目联系方式（询问）：0571-89011505

质疑联系人：朱卫民

质疑联系方式：0571-89518802

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的：物业管理服务，属于物业管理行业； |
| 3 | **分包** | 🗹A同意将非主体、非关键性的 外墙清洗、室内绿植租摆、电梯维保、消防设施设备维护、空调通风系统维护工作分包。  ☐ B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 4 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹A不组织。 ☐B组织，时间： ，地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 5 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。 |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。  🗹联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。招标文件第四部分评分标准有其他规定的，从其规定。 |
| 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。 |
| 6 | **评标办法** | **🗹综合评分法，理由：余政采【2023】1号文件规定，同时考虑到物业管理的服务质量**  ☐**最低评标价法** |

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况：**

余杭区艺术中心位于浙江省杭州市余杭区闲林街道闲林中路291号16号-1号商铺楼，总建筑面积2373.96平方米。层数2层，每层面积1713.75平方米，每层需保洁面积1187 平方米，其中，会议室、报告厅200平方米。

本项目物业管理服务主要包括但不限于如下内容：保安服务、环境卫生、设施设备维护维修（包含所有费用）、会务服务和接待、室外绿化及室内绿植租摆、电梯维保（包含所有费用）、物业管理档案建设以及采购单位交办的其他物业管理服务等。

会议特殊摆花、节日及临时性活动的花卉绿化装饰由采购人承担，但须书面报采购人批准后方可执行。

## 项目设备清单：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **设备名称** | **明细** |
| 大型设施设备 | 空调 | 数量【36 】；品牌【奥克斯 】；功率【0.055KW-0.2KW 】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 给排水设备 | 数量【51 】；品牌【箭牌 】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 消防设备 | 数量【130 】；品牌【利达 】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 升降机 | 数量【1】；品牌【三叶重工 】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 消控机柜  （及附属设施设备） | 数量【1】套；品牌【海康威视等品牌】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 中小型设施设备 | 热水器 | 数量【1】；品牌【美的】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 冰箱 | 数量【1】；品牌【美的】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 消毒柜 | 数量【3】；品牌【索奇 】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 微波炉 | 数量【1】；品牌【格兰仕】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 净水机 | 数量【2】；品牌【碧丽】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 小厨宝 | 数量【10】；品牌【欧泠】；数量【1】；品牌【美的】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 暖风器 | 数量【1】；品牌【飞利浦】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 立式茶水机 | 数量【3】；品牌【司迈特】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 智能寄存柜 | 数量【48】；品牌【568】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 监控设施设备 | 监控显示屏 | 数量【1】；品牌【海康威视】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 监控电脑+主机 | 数量【1】套；品牌【联想】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 监控摄像头 | 数量【31】；品牌【海康威视 】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 门禁设施设备 | 人脸识别设备 | 数量【11】；质保期【2年，2023年6月29日-2025年6月29日】； |
| 照明设施设备 | 专业摄灯 | 数量【387】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 照明筒灯+灯带 | 筒灯数量【457】；灯带数量【7】条；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 照明吸顶灯 | 数量【92】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| 照明感应灯 | 数量【5】；质保期【1年，2023年12月29日-2024年12月29日】； |
| ┊ | ┊ | ┊ |

## 以上部分数据供参考，以现场项目种类、型号和数量等物业实际情况为准

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

**二、服务年限**

服务期限3年，合同一年一签。

1. **具体服务内容及要求：**

**（一）物业管理内容：**

1、物业管理服务理念与定位

有符合本项目物业使用特点的物业管理服务理念，包括服务宗旨、服务特色和服务文化，确保服务内容贴合项目实际。明确服务定位，确保服务内容、服务标准与项目定位相匹配，同时制定具体可量化的服务目标。

1. 组织架构、管理流程及机制

组建完善的组织架构，明确各部门的职责、权限和相互关系，确保物业管理工作的有序进行。

制定清晰简练的主要管理流程，包括运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图等，确保管理流程的顺畅和高效。

建立主要管理机制，包括激励机制、监督机制、自我约束机制和信息反馈渠道及处理机制，确保物业管理工作的规范性和可持续性。

1. 物业管理制度与标准化服务

建立健全的物业管理制度，包括公众制度、企业内部岗位责任制、管理维护运作制度等，确保各项管理工作有章可循、有据可查。

## 体现标准化服务，确保管理服务水平符合国家和行业标准，提高服务质量，满足采购人的需求。

## 4、员工培训、考核与稳定方案

## 制定详细的员工培训方案，包括培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等，确保员工具备必要的专业知识和技能，提高服务质量。

## 制定人员考核方案，包括人员淘汰机制与协调管理、人员量化管理及标准运作方案，确保员工绩效的公正评价和持续改进。

## 设计员工稳定方案，包括员工薪资福利、员工全景关爱计划、根据采购需求人员更换提前报备响应等内容，确保员工队伍的稳定性和工作积极性。

**（二）物业服务内容：**

1、保安服务：

门岗管理，包括：门岗值勤(形象岗) 、访客管理、报刊信件收发、外卖管理、快递管理等；

车辆管理，包括：车辆进出、通行、停放管理等；

安全管理，包括：巡逻、公共秩序维护等；

消防管理，包括：消防巡查、消防设施检查、更换过期失效消防器具、消防应急预案、消防演习等；

应急保障，建立物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等预案和物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查等应急预案。

物资器材包含对讲机、耳麦、智慧巡更系统等均由中标单位提供。

2、环境卫生服务：每日需安排一定保洁人员进行清理，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持文化中心环境的整洁，中标单位保证保洁人员工作规范，作风优良；

服务内容及范围：负责公共区域卫生、四害消杀、垃圾清理、垃圾分类等；

保洁耗材：各类拖把、扫把（簸箕）、毛巾（抹布）、洗涤剂、垃圾袋、玻璃清洁液、刮玻璃器、洁厕液、洁厕工具、除臭剂、保洁用具挂钩等日常保洁工具耗材均由中标单位提供。

3、设施设备维护维修服务：

房屋建筑主体日常维护维修：包括房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、外墙等问题的维护维修，承担相应费用。质保期内的房屋漏渗水问题，负责联系维保单位进行维修，跟进维修进度，同时督促维保单位做好维保工作。

设施设备维护维修：对项目整体区域室内外的设备设施，如空调、消毒柜、净水机等日常使用设施设备及给排水设备、强弱电配电箱、消防设备、电梯、卫生间洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常维护维修，承担相应费用。

给排水系统管理维护：窨井、窨沟、排水沟、集水井、管道、卫生间、下水管设施设备日常维修维保工作。遇系统故障，负责联系相关责任单位进行维修，跟进维修进度，承担相应费用。

电器设备管理维护维修：做好公共使用的电梯、照明、指示灯具线路、路灯、楼道灯、展厅摄灯、各房间内的照明灯、各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒管理维护维修工作，承担相应费用。

日常零星维修：对场所内灯光、电脑等定期检查、维护维修（承担相应费用）、数量清点，如遇现场管理不当造成损坏或遗失，需及时维修或按物品采购价格赔偿。

智能化管理：提供包含智慧报事报修服务、智慧化设备巡检管理服务等。

器材清单包含：日常维修工具、铝合金双梯、手枪钻、接地摇表、电焊机、角向磨光机、接线盘、万用表等均由中标单位提供。

应急预案：物业管理区域内应急供电系统、给排水设备、电器照明装置等设备应急检修措施等。

4、会务服务和接待服务：

（1）工作流程：确认会议要求--会前准备--会中服务--会后清理

（2）主要工作：

会议确认（时间，会议室，参会人员及其他会议要求）

会前布置（调试会议设备，茶水准备，桌签摆放及调整桌形）

会中服务（倒茶水，续水，留守音控室应对突发状况）

散会后（会场检查，协助保洁清理垃圾，关闭会场设备）

根据采购单位要求，为参观接待和重大活动提供相关会务及礼仪服务。

## 5、室外绿化及室内绿植租摆服务：做好室外树木、花草、绿地等绿化日常养护、修剪、补种等管理工作；做好室内绿化摆放工作，负责对招标范围内室内的花木租赁更换。

6、物业管理档案建设服务：建立物业管理档案的电子管理系统，包括文件管理软件，数据存储设备等，实现信息化管理。同时，配备专业的档案管理人员，并制定相应的档案管理流程和规范，确保档案的安全、完整和高效管理。

设立专门的保密管理人员，对物业管理档案的涉密内容进行严格保护，并建立相应的涉密档案管理流程和机制，包括归档、借阅、销毁等，确保档案的保密性和安全性。

## 7、采购单位交办的其他物业管理服务。

## **（三）服务质量标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **分类** | **服务质量标准要求** |
| 保安服务 | 门岗管理：门岗24小时值班，严格执行人员出入登记管理制度和门岗执勤制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入。提供报刊信件收发服务，对外卖和快递进行严格管控，禁止进入楼内。 |
| 车辆管理：对进出的各类机动车辆进行有序管理，车库内配置道闸和监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域。  车辆停放管理：符合标识规定，有序规范，不妨碍消防等设施设备。 |
| 安全管理：使用智慧巡更系统进行日常公共区域秩序维护，巡逻岗展期每小时巡视打卡一次（非展期每3小时巡视打卡一次），巡逻时姿态端正、举止大方、精神饱满、认真负责。 |
| 消防管理：做好消防巡查、消防设施设备检查、更换过期失效消防器具、消防应急预案和消防演习等工作，禁止出现因中标单位管理不到位产生的消防事故。 |
| 应急保障：建立物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等预案和物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查等应急预案。做好突发应急保障，维护园区安保秩序。 |
| 每周不少于一次的业务培训，每年组织不少于一次的应急预案演习，培训记录完整。 |
| 环境卫生 | 公共区域卫生：日常服务内容：水泥地面、石材地面、楼梯、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，桌子、椅子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、电梯轿厢内外、消防楼梯区域等，实行不间断保洁。走廊、展厅等人流量大的区域全面保洁要求每天不少于2次；卫生间、母婴室保洁要求上下班各1次；创作室、会议室、文艺之家、茶水间等区域保洁每天不少于1次；楼道地面、楼梯每日至少拖洗一次；扶手、门每日至少擦抹一次；天花板、公共楼道灯、会议室及创作室吸顶灯、玻璃窗等：每季至少除尘一次，做到巡回保洁；及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。遇大型活动或有特殊服务情况的，需全程提供保洁服务。  确保临时保洁防疫工作的及时性：在接到临时保洁防疫需求后10分钟内响应。 |
| 四害消杀：建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；定期采取综合措施消灭“四害”,达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇和无蚊虫，并视特殊情况增加次数。 |
| 垃圾清理：所有公共区域的地面，无有形垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 |
| 垃圾分类：建立垃圾分类工作管理制度，根据实际情况开展垃圾分类工作。 |
| 设施设备维护维修 | 房屋建筑主体日常维护维修：房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、外墙幕墙等完好，无霉变破损，房屋内无漏水渗水。 |
| 设施设备维护维修服务：对项目整体区域室内外的设备设施，如空调、消毒柜、净水机等日常使用设施设备及给排水设备、强弱电配电箱、消防设备、电梯、卫生间洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常维护维修。 |
| 给排水系统管理维护维修：管道通畅，无堵塞外溢现象，确保正常供水，保证水管、水龙头正常使用，无滴漏现象。 |
| 电器设备管理维护维修：公共使用的照明、指示灯具线路、开关完好。路灯、楼道灯、展厅摄灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于100﹪。定期做好电器设施、电梯、及其他设备的操作维修保养工作，确保正常供电。各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒无积尘，无接头松动现象，并保证每季清洁一次。每半年测试一次主要用电线路的绝缘状况，保证绝缘良好并做好相关记录。应急供电及不间断供电的系统的运行检查、检修。 |
| 日常零星维修：对场所建筑物及相关设施设备定期检查、维修、数量清点，如遇现场管理不当造成损坏或遗失，需及时维修或按物品采购价格赔偿。  确保零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕。 |
| 智能化管理：提供包含智慧报事报修服务、智慧化设备巡检管理服务等。 |
| 应急保障：建立物业管理区域内应急供电系统、给排水设备、电器照明装置等设备应急检修措施等，保障项目设施设备完好，运行正常。 |
| 会务服务和接待服务 | 会前服务：明确当天会议安排、会议情况和主要事项；服务人员仪表自查，衣着整洁、上岗微笑服务并使用礼貌用语；服务人员提前到岗，检查落实服务保障工作。根据会议时间提前1-2小时布置会场，在会前5-10分钟倒好主席台茶水。 |
| 会中服务：根据会议安排，帮助参会人员找到座位。遇到客人，要说：请，称呼要得当。迎客走在前，与客人保持1米距离，做到“三步一回头”，不随意变更站位。将主席台人员或领导领入休息室。会议开始后，在会议室门口悬挂“会议中请安静”的警示牌。参加人员就坐后，随时观察用水情况，及时续水，一般控制在20分钟左右。随时关注话筒、音响设备、视频播放设备等，发现问题及时采取应急预案，做好应急处理。随时调整会场空调温度，符合节能的前提下以保证舒适度。 |
| 会后服务：全体服务保障人员要严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。回收会场材料，统一做好保密材料处理。会议结束时，及时将门打开，热情、礼貌引导参会人员退场。开展会场清洁及桌椅复原工作。查看有无客人遗留物品，若发现及时上报，转交并做好记录。会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭灯光、空调及电器设备，锁好门窗。 |
| 其他：根据采购单位要求，为参观接待和重大活动提供相关会务及礼仪服务。 |
| 室外绿化及室内绿植租摆服务 | 室外绿化服务：根据季节和气候状况，对室外绿化进行加固、浇灌、施肥、修剪和松土等养护，及时补种枯死、缺损的绿植、草皮，保待绿植及草坪的整洁美观。定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。  室内绿植租摆服务：提供并负责大厅、过道、会议室等内绿植的租摆，大型绿植（81cm-150cm）不少于40棵，中型绿植（41cm-80cm）不少于50棵，小型绿植（15cm-40cm）不少于80棵。根据一年四季的变化更换花木，保持常年鲜艳。每月视其生长状况和采购人要求及时更换养护，确保所摆放植物的旺盛。 |
| 物业服务档案管理建设服务 | 档案管理制度齐全，各项服务内容档案资料完备，符合档案管理要求。 |

**四、岗位人员需求：**

▲人员配备不少于15人，其中：保安不少于8人（含保安班长1人，其中须安排一个保安进行夜间值班）；保洁员不少于3人（含保洁领班1人）；会务不少于2人；综合维修工不少于1人；项目经理不少于1人。

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **人 员 要 求** |
| 保安服务 | **（一）人员设置需求：8人。**  **（二）人员要求：**  1、保安班长：年龄50周岁以下，专科以上学历。身体健康，无不良嗜好，具有较强应急突发事件处置能力，具有一年以上保安服务相关工作经验。 2、保安员：年龄50周岁以下，具有一年以上保安服务相关工作经验。 3、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。  4、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 |
| 环境卫生 | **（一）人员设置需求：3人**  **（二）人员要求：**  1、保洁领班，年龄50周岁以下，具有高中以上学历，具有一年以上保洁相关工作经验。  2、保洁人员要求55周岁以下，身体健康，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训。  3、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。  4、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 |
| 设施设备维护维修 | **（一）人员设置需求：1人**  **（二）人员要求：**  1、年龄55周岁以下，高中以上学历，具有高低压电工证相关证书，具有一年以上维修工作经验。  2、身体健康，仪表端庄，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训；上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐；文明工作，训练有素，言语规范，认真负责；相关维修人员持证上岗；严格执行安全规范，确保安全。 |
| 会务服务和接待 | **（一）人员设置需求：2人**  **（二）人员要求：**  1、会务领班：年龄40周岁以下，高中以上学历，具有一年以上会务工作经验。  2、会务人员要求40周岁以下，形象气质佳，高中以上学历，会操作一般会议音响设备。  3、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。  4、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 |
| 项目经理 | **（一）人员设置需求：1人**  **（二）人员需求：**  1、项目经理：年龄50周岁以下，高中以上学历，有一定的物业管理经验。 |
| 室外绿化及室内绿植租摆(可外包) | 工作内容：做好室外树木、花草、绿地、草皮等绿化日常养护、修剪、补种等管理工作；做好室内绿化摆放工作，负责对招标范围内室内的花木租赁更换。 **服务内容：**  根据季节和气候状况，对室外绿化进行加固、浇灌、施肥、修剪和松土等养护，及时补种枯死、缺损的绿植、草皮，保待绿植及草坪的整洁美观。定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。  室内绿植应健康、美观，与室内环境相协调。定期更换、修剪，保持植物生机。摆放位置应合理，便于养护与观赏。确保绿植生长良好，对绿植的病虫害及时处理，保证环境安全。同时，需定期巡查，确保服务质量，根据采购方需求按时提供服务。 |

▲本项目需持有的相关证件：保安员需持保安证；综合维修工需持有高低压电工证。

**五、管理服务应达到的各项指标：**

1、通过努力达到“三优一保证”（优美环境、优质服务、优化功能、保证安全）；

2、环境卫生、清洁率达99%；零修、报修及时率100%，返修率小于1%；

3、服务有效投诉少于1%，处理率100%；采购人满意率95%以上。

## **六、对投标人或中标人的其他说明：**

1、投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标，中标单位应因此承担责任和经济赔偿。在维保范围项目，中标单位无任何理由拒绝保养维修。

2、按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇人员调动或辞职时，需提前7天告知采购人并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

3、物业办公用房、卫生纸、擦手纸、洗手液由采购人提供。

## 4、中标单位应配备医护急救箱、防爆、防汛物资、微型消防站、工程维护部物料及器材耗材等。

5、按《中华人民共和国劳动法》，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。

6、服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经采购人认可。

7、为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行培训。

8、中标单位应承诺在合同期内，承包区域内提供物业保安服务、环境卫生、设施设备维护维修（包含所有费用）、会务服务和接待、室外绿化及室内绿植租摆、电梯维保（包含所有费用）、物业服务档案管理以及采购单位交办的其他物业管理服务等，并承担由此带来的一切风险。

9、中标单位须按省、市、余杭区相关物业管理条例及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

10、因本项目房屋为租赁使用，故房屋租赁到期后，本项目的物业合同自动解除。

**七、考核要求：**

根据《浙江省机关事务管理局关于向社会力量购买机关后勤服务的意见》（浙机事〔2014〕58号）、《杭州市人民政府关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（杭政办函〔2014〕161号），制定了《物业管理考核实施办法（试行）》，结合所辖项目物业的特点，特制订本考核办法。

**（一）考核时间及评定方法：**

本考核采用百分制，每年考核两次，每半年考核一次，平时巡查考核及半年度考核相结合。平时巡查考核由巡查人员平时巡查时发现的问题为依据进行考核，半年度考核由采购方组织相关人员现场检查中发现的问题为依据进行考核，平时巡查考核、半年度考核比例分别占50%、50%。着重对考核对象的保安服务、环境卫生、会务服务、设施设备维护等工作情况进行检查，对工作台账进行抽查，对发现的问题以《物业巡查情况通知单》的形式告知相关单位落实整改，并根据相关考核细则进行评分。

1.考核分高于90分(含)视为优秀，全额拨付当期物业管理服务费用。

2.考核分高于80分(含)但低于90分(不含)视为良好，扣除当期物业管理服务费用的2%。

3.考核分高于70分(含)但低于80分(不含)视为合格，扣除当期物业管理服务费用的5%。

4.考核分低于70分(不含)视为不合格，扣除当期物业管理服务费用的10%。

**（二）评分依据**

物业管理的评分依据为《物业管理考核评分细则》

**物业管理考核评分细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **标准** | **扣分标准** | **分值** |
| 保安服务考核 | 人员要求 | 保安班长：年龄50周岁以下，专科以上学历。身体健康，无不良嗜好，具有较强应急突发事件处置能力，具有一年以上工作经验。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 保安员：年龄50周岁以下，具有一年以上工作经验。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 2 |
| 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 | 未按规定着装，发现一次扣1分 | 1 |
| 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责，持证上岗。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 服务内容及要求 | 门岗管理：门岗24小时值班，严格执行人员出入登记管理制度和门岗执勤制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入。提供报刊信件收发服务，对外卖和快递进行严格管控，禁止进入楼内。 | 未严格登记，发现一次扣1分 | 4 |
| 未严格审验，发现一次扣1分 |
| 车辆管理：对进出的各类机动车辆进行有序管理，车库内配置道闸和监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域  车辆停放管理：符合标识规定，有序规范，不妨碍消防等设施设备 | 对车辆、非机动车未进行有序管理，发现一次扣1分 | 2 |
| 未做好相关台账记录，发现一次扣1分 | 2 |
| 未按要求巡视，发现一次扣1分 | 2 |
| 安全管理：使用智慧巡更系统进行日常公共区域秩序维护，巡逻岗展期每小时巡视打卡一次（非展期每3小时巡视打卡一次），巡逻时姿态端正、举止大方、精神饱满、认真负责。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 消防管理：做好消防巡查、消防设施设备检查、更换过期失效消防器具、消防应急预案和消防演习等工作，禁止出现因中标单位管理不到位产生的消防事故。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 应急保障：建立物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等预案和物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查等应急预案。做好突发应急保障，维护园区安保秩序。确保智慧巡更系统在紧急情况下无故障准确运行，应急响应速度快速定位并处理异常，通过系统迅速调配安保力量。 | 未达到相关要求的，发现一次扣1分 | 2 |
| 环境卫生考核 | 人员要求 | 保洁领班，年龄50周岁以下，具有高中以上学历，具有一年以上工作经验。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 保洁人员要求55周岁以下，身体健康，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 2 |
| 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 | 未按规定着装，发现一次扣1分 | 1 |
| 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 服务内容及要求 | 公共区域卫生：水泥地面、石材地面、楼梯、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，桌子、椅子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、电梯轿厢内外、消防楼梯区域等，实行不间断保洁。走廊、展厅等人流量大的区域全面保洁要求每天不少于2次；卫生间、母婴室保洁要求上下班各1次；创作室、会议室、文艺之家、茶水间等区域保洁每天不少于1次；楼道地面、楼梯每日至少拖洗一次；扶手、门每日至少擦抹一次；天花板、公共楼道灯、会议室及创作室吸顶灯、玻璃窗等：每季至少除尘一次，做到巡回保洁；及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。遇大型活动或有特殊服务情况的，需全程提供保洁服务。  确保临时保洁防疫工作的及时性：在接到临时保洁防疫需求后10分钟内响应。 | 未按要求落实保洁服务，存在垃圾、积尘、污渍、水印等，发现一次扣1分 | 3 |
| 四害消杀：建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；定期采取综合措施消灭“四害”,达到基本无鼠、无蟑螂、无苍蝇和无蚊虫，并视特殊情况增加次数。 | 未达到相关要求的，发现一次扣1分 | 3 |
| 垃圾清理：所有公共区域的地面，无有形垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 | 未按要求及时处理，发现一次扣1分 | 3 |
| 垃圾分类：建立垃圾分类工作管理制度，根据实际情况开展垃圾分类工作。 | 未按要求进行垃圾分类，发现一次扣1分 | 3 |
| 保洁耗材管理：各类拖把、扫把、毛巾、洁厕液、除臭剂等保洁用品均由中标单位提供，由正规厂家生产，符合国家相关标准，要求每日检查，发现用完及时补充，发现有破损的，应及时更换，确保运作正常。 | 未按要求管理，发现一次扣1分 | 2 |
| 设施设备维护维修考核 | 人员要求 | 年龄55周岁以下，高中以上学历，具有高低压电工证相关证书，具有一年以上工作经验。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 身体健康，仪表端庄，无不良嗜好，工作认真负责并定期接受培训；上岗时统一着装，佩戴统一标志，仪容仪表规范整齐；文明工作，训练有素，言语规范，认真负责；相关维修人员持证上岗；严格执行安全规范，确保安全。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 服务内容及要求 | 房屋建筑主体日常维护维修：房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、外墙幕墙等完好，无霉变破损，房屋无漏水渗水。 | 存在破损情况，发现一次扣2分 | 4 |
| 设施设备维护维修服务：对项目整体区域室内外的设备设施，如空调、消毒柜、净水机等日常使用设施设备及给排水设备、强弱电配电箱、消防设备、电梯、卫生间洁具、室外排水管及附属构筑物等进行日常维护维修。保持正常运行并熟悉项目整体区域电子设备的操作。 | 存在破损情况，发现一次扣1分 | 2 |
| 给排水系统管理维护维修：管道通畅，无堵塞外溢现象，确保正常供水，保证水管、水龙头正常使用，无滴漏现象。 | 存在破损情况，发现一次扣2分 | 4 |
| 电器设备管理维护维修：公共使用的电梯设备、照明、指示灯具线路、开关完好。路灯、楼道灯、展厅摄灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于100﹪。定期做好电器设施、设备的操作维修保养工作，确保正常供电。各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒无积尘，无接头松动现象，并保证每季清洁一次。每半年测试一次主要用电线路的绝缘状况，保证绝缘良好并做好相关记录。应急供电及不间断供电的系统的运行检查、检修。 | 存在破损情况，发现一次扣1分 | 3 |
| 日常零星维修：对场所内设备定期检查、维修、数量清点，如遇现场管理不当造成损坏或遗失，需及时维修或按物品采购价格赔偿。  确保零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕。 | 存在破损情况，发现一次扣1分 | 4 |
| 应急保障：建立物业管理区域内应急供电系统、给排水设备、电器照明装置等设备应急检修措施等，保障项目设施设备完好，运行正常。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 2 |
| 智能化管理：提供包含智慧报事报修服务、智慧化设备巡检管理服务等。 | 未按要求做好巡查，发现一次扣1分 | 2 |
| 会务服务和接待考核 | 人员要求 | 会务领班：年龄40周岁以下，专科以上学历。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 会务人员要求40周岁以下，形象气质佳，高中以上学历，会操作一般会议音响设备。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。 | 未按规定着装，发现一次扣1分 | 1 |
| 文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 服务内容及要求 | 会前准备要求： 明确当天会议安排、会议情况和主要事项。 服务人员仪表自查，衣着整洁、上岗微笑服务并使用礼貌用语。 服务人员提前到岗，检查落实服务保障工作。根据会议时间提前1-2小时布置会场，在会前5-10分钟倒好主席台茶水。 | 未明确相关事项，发现一次扣1分 未统一穿戴、着装，发现一次扣1分 未提前做好相关准备工作，发现一次扣1分 | 5 |
| 会中服务要求： 根据会议安排，帮助参会人员找到座位。遇到客人，要说：请，称呼要得当。迎客走在前，与客人保持1米距离，做到“三步一回头”，不随意变更站位。将主席台人员或领导领入休息室。 会议开始后，在会议室门口悬挂“会议中请安静”的警示牌。 参加人员就坐后，应随时观察用水情况，及时续水，一般控制在20分钟左右。 随时关注话筒、音响设备、视频播放设备等，发现问题及时采取应急预案，做好应急处理。 随时调整会场空调温度，符合节能的前提下以保证舒适度。 | 未按要求引导，发现一次扣1分 未按要求悬挂警示牌，发现一次扣1分 未按要求续水，发现一次扣1分 未采取应急处理，发现一次扣1分 未按要求调整，发现一次扣1分 | 8 |
| 会后整理要求 全体服务保障人员要严格遵守保密规定，不得泄露会议内容，不得翻录和私留会议材料。回收会场材料，统一做好保密材料处理。 会议结束时，及时将门打开，热情、礼貌引导参会人员退场。 开展会场清洁及桌椅复原工作。查看有无客人遗留物品，若发现及时上报，转交并做好记录。 会后及时收集整理提供的服务用品及设施设备，关闭灯光、空调及电器设备，锁好门窗。 | 未做好保密，发现一次扣2分 未做好引导，发现一次扣1分 未做好相关工作，发现一次扣1分 | 4 |
| 参观接待和重大活动提供相关会务及礼仪服务要求。 | 未做好相关工作，发现一次扣2分 | 2 |
| 项目经理 | 人员要求 | 年龄50周岁以下，具有高中以上学历，具有一年以上物业项目管理经验。 | 不符合要求的，发现一次扣1分 | 1 |
| 服务内容及要求 | 确保展馆日常运营顺畅，包括设施维护、安全管理、环境清洁等。需定期巡查展馆、会议室、办公室设施以及展品安全无损；  制定并执行安全预案，保障安全问题；同时，维护展馆、会议室、办公室环境整洁美观，提供舒适的参观体验；  协调与展馆相关的各项服务，如会议、导览、讲解等。具备良好的沟通协调能力，确保各项服务内容满足展馆运营需求。 | 未做好运营服务，发现一次扣2分  未做好安全管理，发现一次扣2分  未做好相关工作，发现一次扣2分 | 6 |
| 物业服务档案管理建设服务 | 服务内容及要求 | 建立物业管理档案的电子管理系统，包括文件管理软件，数据存储设备等，实现信息化管理。同时，配备专业的档案管理人员，并制定相应的档案管理流程和规范，确保档案的安全、完整和高效管理。  设立专门的保密管理人员，对物业管理档案的涉密内容进行严格保护，并建立相应的涉密档案管理流程和机制，包括归档、借阅、销毁等，确保档案的保密性和安全性。 | 未做好相关工作，发现一次扣2分 | 2 |
| 室外绿化及室内绿植租摆考核 | 服务内容及要求 | 根据季节和气候状况，进行加固、浇灌、施肥、修剪和松土等养护，及时补种枯死、缺损的绿植、草皮，保待绿植及草坪的整洁美观。定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。  提供并负责大厅、过道、会议室等内绿植的租摆，种类数量符合采购要求。  根据一年四季的变化更换花木，保持常年鲜艳。每月视其生长状况和采购人要求及时更换养护，确保所摆放植物的旺盛。 | 未按要求落实，发现一次扣1分 | 2 |
| 其他 | 服务内容及要求 | 突发事件发生时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作，并在第一时间内向有关部门汇报处理结果。 | 未启动应急预案，导致未及时处理突发事件，发现一次扣1分 | **3** |
| 每年至少组织1次突发事件应急演习。 | 未按要求组织演练，发现一次扣1分 | 2 |
| **总计** | |  |  | **100** |

**3、成绩计算方式**

按照考核标准、评分细则，实行分级分类考核，各项检查考核基准分为100分，通过平时巡查、综合考评组半年度评分按5：5比例计算得出综合评分。

**第四部分** **评标标准**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 最高分值 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，对管理服务提出服务定位和服务目标。全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。  **方案完整，合理，有针对性，视为符合要求，此项最高2分。** | 2 | 主观分 | 物业管理服务理念、定位、目标及方案 |
| 2 | 针对本项目有比较完善的组织架构，全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分；  清晰简练地列出主要管理流程，包括：运作流程图、信息反馈及处理运作流程图、投诉处理运作流程图、紧急情况处理运作流程图，全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分；  列出主要管理机制，包括：激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。  **组织架构、管理流程及机制完整、合理、有针对性视为符合要求，此项最高3分。** | 3 | 主观分 | 组织架构、管理流程 |
| 3 | 有完善的物业管理制度，并建立和完善公众制度、企业内部岗位责任制、管理维护运作制度等，体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准。全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。 | 1 | 主观分 | 管理制度 |
| 4 | 员工培训、考核、稳定方案：根据本项目人员配置的各部门、各岗位人员制定①人员培训方案，包括培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等内容（全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分）；②人员考核方案，包括人员淘汰机制与协调管理、人员量化管理及标准运作方案（全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分）；③员工稳定方案，包括员工薪资福利、员工全景关爱计划、根据采购需求人员更换提前报备响应等内容（全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分）。  完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高3分。 | 3 | 主观分 | 员工培训、考核、稳定方案 |
| 5 | ①承诺提供工程维修工具明细（包含：日常维修工具、铝合金双梯、手枪钻、接地摇表、电焊机、角向磨光机、接线盘、万用表等）（全部承诺提供得0.5分，提供不全或不承诺不得分）；  ②承诺提供保洁日常工具用品清单（各类拖把、扫把（簸箕）、毛巾（抹布）、洗涤剂、垃圾袋、除臭剂、卫生间垃圾蒌等）（清单需包含品牌、型号，全部承诺提供得0.5分，提供不全或不承诺不得分）。  ③承诺提供保安服务日常工具用品清单（对讲机、耳麦等）（清单需包含品牌、型号，全部承诺提供得0.5分，提供不全或不承诺不得分）。 | 1.5 | 客观分 | 物资装备情况 |
| 6 | 针对本项目提出的保安服务方案有：①门岗管理方案；②车辆管理方案；③安全管理维护方案；④消防管理方案等。（每点符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分） 方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高2分。 | 2 | 主观分 | 保安服务方案 |
| 7 | 针对本项目提出的环境卫生服务方案有：①公共区域卫生服务方案；②四害消杀方案；③垃圾清理及分类方案。（每点符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分）  方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高1.5分。 | 1.5 | 主观分 | 环境卫生服务方案 |
| 8 | 针对本项目提出的设施设备维护服务方案有：①房屋建筑主体日常维护、各项设施设备的维修养护方案；②给排水系统管理维护维修方案；③电器设备管理维护维修方案；④项目零星维修方案。（每点符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分）  方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高2分。 | 2 | 主观分 | 设施设备维护服务方案 |
| 9 | 针对本项目提出的会务服务方案有：①会前准备方案；②会中服务方案；③会后整理方案；④参观接待和重大活动会务保障方案。（每点符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分）  方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高2分。 | 2 | 主观分 | 会务服务方案 |
| 10 | 根据投标人针对本项目室外绿化服务及室内绿植租摆方案：包括物业服务区域室外绿化服务及室内场所的观叶植物摆放布置和更换。（全部符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分）  方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高0.5分。 | 0.5 | 主观分 | 绿化服务及室内绿植租摆方案 |
| 11 | 投标人提供室外绿化补种、室内绿化租摆承诺函：包括针对室化绿化枯死、缺损补种要求；室内绿植租摆数量类型、定期更换频次以及损耗及时更换要求。（全部承诺提供得0.5分，提供不全或不承诺不得分） | 0.5 | 客观分 | 绿化服务及室内绿植租摆 |
| 12 | 应急响应能力承诺：提供各项服务应急响应承诺函，包括①临时保洁（确保临时保洁的及时性，在接到临时保洁需求后10分钟内响应）；②维修时效（确保零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内处理完毕）。承诺全部满足得0.5分，缺失或不承诺不得分。 | 0.5 | 客观分 | 应急响应承诺 |
| 13 | 应急预案：①保安服务板块应急预案：物业管理区域内安全防范措施、消防、抗台、抗震等预案；②物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查等应急预案；③工程服务板块应急预案：物业管理区域内应急供电系统、给排水设备、电器照明装置等设备应急检修措施等。（每点符合得0.5分，部分符合得0.3分，不符合不得分）  方案内容完整、合理、有针对性视为符合要求；此项最高1.5分。 | 1.5 | 主观分 | 应急响应能力及应急预案 |
| 14 | 投标人拥有自主开发的或购买的软件或者APP等智能物业服务平台，含智慧报修、设备管理、巡更管理，满足业主方服务需求。  本项需要投标方提供相关著作权证书或软件开发或购买合同。未提供或功能不全不得分。 | 0.5 | 客观分 | 智能化管理 |
| 15 | 各岗位人员素质情况应合理，年龄应符合采购需求，要求提供相关岗位资质扫描件：  ①拟派本项目的项目经理（1.5分）：年龄50周岁以下（0.5分），具有高中以上学历（0.5分），具有一年以上物业项目管理经验（0.5分）。  ②拟派本项目的保安班长（1.5分）：年龄50周岁以下（0.5分），具有专科以上学历（0.5分），具有一年以上保安班长或保安管理工作经验（0.5分）。  ③拟派本项目保洁领班（1.5分）：年龄50周岁以下（0.5分），高中以上学历（0.5分），具有一年以上保洁领班或保洁管理工作经验（0.5分）。  ④拟派本项目的综合维修工（1.5分）：年龄55周岁以下（0.5分），高中以上学历（0.5分），具有一年以上综合维修工作经验（0.5分）。  ⑤拟派本项目会务领班（1.5分）：年龄40周岁以下（0.5分），具有高中以上学历（0.5分），具有一年以上会务领班工作经验（0.5分）。  ⑥拟派本项目会务人员（0.5分）：40周岁以下，高中以上学历。全部符合得0.5分，最高得0.5分。  **以上所有人员涉及年龄评分的需提供身份证扫描件，涉及学历评分的需提供毕业证书扫描件，涉及工作经验评分的需提供业主单位盖章证明材料，提供社保缴纳证明，未提供对应材料则对应该项不得分。** | 9.5 | 客观分 | 项目实施的拟派人员 |
| 拟派本项目保安员（1分）：年龄50周岁以下，具有一年以上保安工作经验。承诺全部符合得1分，未提供或承诺不全不得分。  拟派本项目保洁人员（0.5分）：年龄55周岁以下。承诺全部符合得0.5分，未提供或承诺不全不得分。 |
| 16 | 投标人提供有效期内的职业健康安全管理体系认证证书扫描件、质量管理体系认证证书扫描件、环境管理体系认证证书扫描件。（任意缺少一个不得分，最高得0.5分。） | 0.5 | 客观分 | 体系认证证书  情况 |
| 17 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*70］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 70 | / | 报价 |

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年 月 日， （采购人） 以 （政府采购方式） 对 （项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标供应商名称） 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 （采购人） （以下简称：甲方）和 （中标供应商名称） （以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：

**1.3 价款**

本合同总价为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 | |  |

**1.4 付款方式和发票开具方式**

1.4.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.4.2 合同预付款比例为合同金额的50％；对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。甲方根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求乙方提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。乙方可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

1.4.3甲方迟延支付乙方款项的，向乙方支付逾期利息。双方可以在合同专用条款中约定逾期利率，约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

1.4.4资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

1.4.5乙方可以登录：http://czj.hangzhou.gov.cn/zfcg（杭州市政府采购网），在线发起付款申请和提交发票，并可以在线查询支付信息。具体操作指南可以查询该网站文件《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）。

**1.5 履行期限、地点和方式**

1.5.1 履行期限：***合同专用条款***；

1.5.2 履行地点：***合同专用条款***；

1.5.3 履行方式：***合同专用条款***。

**1.6 违约责任**

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方限期整改并支付违约金，违约金按每迟延履行或整改一日的应提供而未提供服务价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；

1.6.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.7 合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第 ***合同专用条款*** 条款规定的方式解决：

1.7.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**1.8 合同生效**

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）：

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话： 电话：

传真： 传真：

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果招标文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 技术资料和保密义务**

2.5.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.5.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.5.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.6 质量保证**

2.6.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.6.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.7 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.8 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.9 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.10 不可抗力**

2.10.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。受不可抗力影响的一方因未及时通知另一方导致的违约责任及损失等，均由受不可抗力影响的一方自行承担。

**2.11 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.12 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.13 合同中止、终止**

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.14 检验和验收**

2.14.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.14.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.15 通知和送达**

2.15.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的地址、传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.16 合同使用的文字和适用的法律**

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.17 履约保证金**

2.17.1 招标文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按***合同专用条款***约定的方式，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，提交不超过合同金额1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

2.17.2 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 ***合同专用条款*** 个工作日内将履约保证金退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05 %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.17.4 甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

**2.18**对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.4 | 甲方根据物业服务质量考核结果按每六个月支付物业管理服务费，自合同签订之日起5个工作日内支付一年合同价预付款50%，经甲方考核合格后每六个月付款，按每六个月支付一年合同价的25%。以上付款甲方均采用向合同签署部分乙方列明的银行账户转账的方式支付。乙方因工作失误造成的扣款甲方将在付款时予以扣除。 |
| 1.5.1 | 服务期限3年，合同一年一签。 |
| 1.5.2 | 杭州市余杭区艺术中心（闲林中路291号16号-1号商铺楼） |
| 1.5.3 | 物业服务 |
| 1.6.7 | / |
| 1.7 | 1.7.2 |
| 1.7.1 | / |
| 1.7.2 | 杭州市余杭区 |
| 2.3.2 | / |
| 2.10.3 | 30天 |
| 2.10.4 | 30天，30天 |
| 2.14.1 | 物业服务质量考核标准 |
| 2.14.3 | 物业服务质量考核标准 |
| 2.17.1 | 合同金额的1% |
| 2.17.2 | 7 |
| 2.19 | 合同一式肆份，甲乙双方各贰份 |