杭州市政府采购项目

采购需求

采购单位：杭州市余杭区仓前小学、杭州市余杭区仓前中学、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园

项目名称：杭州市余杭区仓前小学等三所学校2025-2027年物业服务采购项目

编制单位： 杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园

编制时间： 2025年1月16日

**一、需求调查情况**

（一）本项目是否需要开展需求调查：🗹是

（二）本项目是否属于可以不再重复开展需求调查情形：🗹否

（三）需求调查方式

□咨询 □论证 □问卷调查 🗹其他方式（发布采购需求公示） （四）需求调查对象

潜在供应商及有关专家

（五）需求调查结果

1.相关产业发展情况

杭州市余杭区仓前小学、仓前中学、海云幼儿园2025-2027年物业服务采购项目

2.市场供给情况

根据杭州市余杭区仓前小学、仓前中学、海云幼儿园2025-2027年物业服务采购项目

按实际管理需求，结合相关文件指导意见，需要对杭州市余杭区仓前小学、仓前中学、海云幼儿园2025-2027年物业服务进行采购。（详见采购需求）

3.同类采购项目历史成交信息情况

1、杭州市余杭区仓前小学2024年物业服务采购项目，中标价2940000元。

2、杭州市余杭区仓前中学2024年物业服务采购项目，中标价1714000元。

3、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园物业服务采购项目，合同价1093022元。（其中运溪分园为新开园区，合同期限为2024年8月-12月。）

4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况:

/ ；

5.其他相关情况:/。

**二、采购需求内容**

**（一）、项目基本情况**

**项目名称：**杭州市余杭区仓前小学等三所学校2025-2027年物业服务采购项目

**预算金额（元）：17431158.00元**

**最高限价（元）：17431158.00元**

**采购需求：**本项目主要内容包括：保洁服务、安全消控服务、绿化服务、设施设备维护、会务服务、应急管理以及采购人交办的其他工作。

**合同履约期限：详见采购需求**

**本项目接受联合体投标：** 🗹**是；**☐**否**。

**（二）、申请人的资格要求：**

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

2. 以联合体形式投标的，提供联合协议（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微企业承接，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： 。

1. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，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、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名称：杭州市余杭区仓前小学、杭州市余杭区仓前中学、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园

地址：余杭区仓前街道仓兴街348-2号、杭州市余杭区仓前街道仓兴街348号、仓前街道创景路9号。

传真：/

项目联系人（询问）：闻忠良

项目联系方式（询问）：0571-88661301

质疑联系人：周芳

质疑联系方式：0571-86132593

**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、绿化租摆、电梯维护、消防设施设备维护、空调通风系统维护作分包。☐ 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：** ☐**最低评标价法** |

**第三部分 采购需求**

1. **各学校预算清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学校名称 | 数量 | 单位 | 预算（元） | 简要规格描述或基本情况介绍 | 最高限价（元） |
| 1 | 杭州市余杭区仓前小学 | 34 | 月 | 8263461 | 详见采购需求 | 8263461 |
| 2 | 杭州市余杭区仓前中学 | 32 | 月 | 4479127 | 详见采购需求 | 4479127 |
| 3 | 杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园 | 34 | 月 | 4688570 | 详见采购需求 | 4688570 |

**投标人需在报价明细清单中明确以上学校各分项报价，各分项报价不得超过上表各最高限价。**

1. **项目概况**

本项目由杭州市余杭区仓前小学、杭州市余杭区仓前中学和杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园进行集中采购，服务范围包含杭州市余杭区仓前小学、杭州市余杭区仓前中学、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园三所学校，具体情况详见下表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学校名称 | 具体地址 | 占地面积㎡ | 总建筑面积㎡ | 其中总地上建筑面积 | 总地下建筑面积 | 绿化面积㎡ | 建筑物及楼层 | 出入口 | 电梯数量 | 停车位（含电瓶车充电场所）个 | 配套用房消控室、岗亭等 |
| 1 | 余杭区仓前小学 | 仓兴校区（余杭区仓前街道仓兴街348-2号）、吴山校区（余杭区仓前街道吴山前村吴山前23-3号）、文泽校区（余杭区仓前街道仓兴街236号）、海辰校区（余杭区仓前街道文良路28号） | 仓兴校区（40285㎡）；吴山校区（2600㎡）；文泽校区（1324㎡）米; | 仓兴校区（27714㎡）；吴山校区（12482㎡）；文泽校区（5689㎡） | 仓兴校区（22819㎡）；吴山校区（12017㎡）；文泽校区（5689㎡） | 仓兴校区（4895㎡）；吴山校区（465㎡）；文泽校区（无） | 仓兴校区（14162㎡）；吴山校区（2047㎡）；文泽校区（1032㎡） | 三个校区合计建筑物14幢：包括教学楼7幢，综合楼2幢，食堂2幢，体育馆1幢，传达室2幢 | 6 | 客梯2个，餐梯6个 | 地下停车场1个约110个车位；电动车充电棚3个 | 学校仓兴、吴山、文泽三个校区：有高配间3个、水泵房2个、消控室2个，报告厅2个，岗亭3个，空调400台，多媒体触控一体机140套，电脑600台；中心机房2个，广播室2个围墙上均安装了电子报警系统，消控室安装了远程报警系统。 海辰校区有教学楼1幢，只要求绿植租摆 |
| 2 | 仓前中学 | 余杭区仓前中学位于仓前街道仓兴街348号 | 总占地面积64514㎡ | 总建筑面积47347平方米 | 地上建筑面积4247.15平方米 | 地下面积6603平方米 | 绿化面积20626平方米 | 建筑物共计10幢，有教学楼3幢5层，行政楼含阶梯教室1幢，科技楼1幢，新艺术楼1幢，体艺楼1幢，宿舍楼2幢，食堂1幢 | 2 | 电梯4个（食堂货梯2个，新艺术楼客梯2个） | 停车位153个 | 有消控室1个，空调498个.(新艺术楼目前还没有竣工，最终以竣工图实际面积为准。) |
| 3 | 余杭区未来科技城海云幼儿园 | 海云园区：仓前街道创景路9号；运溪园区：余杭街道莲舟街1号 | 海云园区：9091平方米；运溪园区6070平方米 | 海云园区：9922平方米；运溪园区：8253.27平方米 | 海云园区：7184平方米；运溪园区：5714.48平方米 | 海云园区：2654平方米；运溪园区：2539.19平方米 | 海云园区：3181.85平方米；运溪园区：1821平方米 | 两个校区合计建筑物3幢 | 4 | 4个餐梯 | 地下停车场2个约80个车位； | 海云园区、运溪园区有2个配电房，2个弱电机房，2个地下消防水泵房，2个消控室，报告厅2个；两个园区空调合计约94台，卫生间8个，消控室安装了远程报警系统。 |

本项目主要内容包括：**保洁服务、安全消控服务、绿化服务、设施设备维护、会务服务、应急管理以及采购人交办的其他工作。**

**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。**

1. **服务年限**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 学校 | 服务期 | 合同签署 |
| 杭州市余杭区仓前小学 | 34个月 | 2025年3月1日—2025年12月31日2026年，2027年，一年一签 |
| 杭州市余杭区仓前中学 | 25个月 | 2025年12月1日—2025年12月31日2026年，2027年，一年一签 |
| 杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园 | 34个月 | 2025年3月1日—2025年12月31日2026年，2027年，一年一签 |

1. **具体服务内容和服务要求：**
2. **保洁服务**
3. **服务内容及范围：**负责行政楼、会议室、报告厅、图书馆、运动馆等公共区域和室外广场、操场、绿化带、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的清卫保洁、垃圾清运和消杀灭害等。实行不间断保洁，走廊等人流量大的区域全面保洁要求每天不少于3次，卫生间保洁要求每节课不少于1次，行政楼副校级以上办公室、报告厅等区域保洁要求每天不少于1次。一般教师办公室不做要求。
4. **服务基本要求：**
5. 根据保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，应标记不同标识或颜色加以区分。
6. 遇雨、雪、台风等特殊天气时应及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。
7. 开展2米或2米以上高空保洁作业时，应采取安全防护措施。
8. 定期对公共场所和周围环境进行预防性卫生消杀，适时投放消杀药物和设施。
9. 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。
10. 每学期开学前和放假后对校园内公共区域及相关附属设施设备开展一次全面消杀。
11. **服务质量标准：**
12. 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
13. 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。
14. 室外广场、操场、绿化带、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。
15. 外墙应保持清洁，无明显污迹，每年进行一次外立面玻璃清洗。
16. 定期对喷泉、景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。
17. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。
18. 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

(8)每学期一次化粪清掏。

(9)每学年进行一次外立面玻璃清洗、窗帘清洗和水磨石地面清洗打磨上蜡。

1. **安全消控服务**
2. **服务内容：**负责校园及周边安全保卫工作，保护师生人身财产安全，预防和制止违法犯罪活动，维护校园治安秩序；负责消控、监控设施设备运行管理等。
3. **服务质量标准：**
4. **安保服务**
5. 值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。
6. 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置。
7. 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。
8. 在岗期间不与无关人员聊天，不干私活，不饮酒，不吸烟。不得在门卫室从事与工作无关的活动，不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。
9. 执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除学生上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，学生必须经校方允许，方可离校。
10. 上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作。
11. 对学校重点部位及周边巡查每日不少于5次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。
12. 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。
13. 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。
14. **消控室管理**
15. 配备完善的消防设施和器材，定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。
16. 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。
17. 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。
18. 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗。
19. **应急管理**
20. 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。
21. 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。
22. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。
23. **保安员专业技能培训**

对派驻保安员进行每学期不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。培训方式可自行组织或采取委托保安培训机构集中授课进行，师资力量可以邀请属地公安机关民警或兼职法制副校长。

1. **绿化服务**
2. **服务内容：**
3. 负责校园内树木、花草、绿地、操场草皮等绿化日常养护和管理。
4. 负责行政楼门厅、走廊、办公室等区域花木摆放、养护和管理等。
5. **服务质量标准：**
6. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。
7. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。
8. 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。
9. 室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。在大门口等显著位置设置一定数量的花境，每年更换花卉不少于四次，确保美观统一。
10. 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
11. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。
12. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。

**3.绿植租赁清单（租赁费用包含在本次投标报价中）**

|  |
| --- |
| **（1）杭州市余杭区仓前小学** |
| **校区** | **位置** | **品名** | **高度/米** | **规格** | **数量（盆）** |
| 仓兴 | 校长办公室 | 发财树、幸福树等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 5 |
| 绿萝、文竹、多肉等 | 0.5 | 小盆 | 6 |
| 党员活动室 | 万年青、红掌、多肉等 | 0.5 | 小盆 | 6 |
| 教师会议室 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 2 |
| 报告厅 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 10 |
| 教师办公室 | 绿萝 | 0.5 | 小盆 | 125 |
| 大厅 | 绿宝、幸福树、龙须等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 32 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 270 |
| 校门口 | 甘蓝、报春花、竹柏等 | 0.5 | 小盆 | 500 |
| 文泽 | 教师办公室 | 绿萝 | 0.5 | 小盆 | 42 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 66 |
| 吴山 | 校长办公室 | 发财树、幸福树等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 1 |
| 绿萝、文竹、多肉等 | 0.5 | 小盆 | 1 |
| 会议室 | 万年青、红掌等 | 0.5 | 小盆 | 6 |
| 报告厅 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 8 |
| 教师办公室 | 绿萝 | 0.5 | 小盆 | 45 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 152 |
| 大厅 | 绿宝、幸福树、龙须等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 24 |
| 校门口 | 甘蓝、报春花、竹柏等 | 0.5 | 小盆 | 300 |
| 海辰 | 校长办公室 | 发财树、幸福树等 | 1.5 | 大盆 | 1 |
| 绿萝、文竹等 | 0.5 | 小盆 | 1 |
| 会议室 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1-1.5 | 大盆 | 2 |
| 教室办公室 | 绿萝 | 0.5 | 小盆 | 32 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 60 |

|  |
| --- |
| **（2）杭州市余杭区仓前中学** |
| **校区** | **楼层位置** | **品名** | **高度/米** | **规格** | **数量（盆）** |
| 仓前中学 | 行政楼办公室 | 发财树、绿萝、巴西木、绿宝等 | 1.5 | 大盆 | 50 |
| 文竹、白掌、银皇后、芦荟、红掌、多肉等 | 0.5 | 小盆 | 40 |
| 科技楼办公室 | 文竹、万年青、也门铁、鸿运当头、龙须树、红掌、一品红等 | 0.5-1 | 中盆 | 10 |
| 食堂周围 | 文竹、万年青、也门铁、鸿运当头、龙须树、红掌、一品红等 | 0.5-1 | 中盆 | 43 |
| 校门口 | 文竹、万年青、也门铁、鸿运当头、龙须树、红掌、一品红等 | 0.5-1 | 中盆 | 50 |
| 教学楼卫生间 | 文竹、万年青、也门铁、鸿运当头、龙须树、红掌、一品红等 | 0.5-1 | 中盆 | 20 |
| 教学楼墙壁花卉 | 芦荟、绿萝、红掌、多肉等 | — | 株 | 550 |
| 校园时花种植一年三次 | 三色堇、石竹、紫罗兰、一串红、孔雀草、海棠等 | — | 平方米 | 120 |

|  |
| --- |
| **（3）杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园** |
| **校区** | **位置** | **品名** | **高度/米** | **规格** | **数量（盆）** |
| 海云 | 园长办公室 | 发财树、幸福树等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 2 |
| 副园长办公室 | 绿萝、文竹等 | 0.5 | 小盆 | 5 |
| 大会议室 | 万年青、红掌等 | 0.5 | 中盆 | 4 |
| 小会议室 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 2 |
| 教工之家 | 发财树、幸福树等 | 1-1.5 | 中盆 | 2 |
| 报告厅 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 12 |
| 行政办公室 | 万年青、红掌等 | 0.5 | 小盆 | 10 |
| 大厅、中庭 | 绿宝、幸福树、龙须等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 32 |
| 母婴之家 | 发财树、幸福树等 | 1-1.8 | 中盆 | 2 |
| 教职工餐厅 | 发财树、幸福树等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 1 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 270 |
| 校门口 | 甘蓝、报春花、竹柏等 | 0.5 | 中盆 | 50 |
| 运溪 | 办公室 | 发财树、幸福树等 | 1.5-1.8 | 大盆 | 4 |
| 办公室 | 绿萝、文竹等 | 0.5 | 小盆 | 8 |
| 会议室 | 万年青、红掌等 | 0.5 | 小盆 | 6 |
| 报告厅 | 万年青、文竹、好运当头等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 10 |
| 走廊 | 万年青、文竹、好运当头等 | 0.5-1.5 | 中盆 | 20 |
| 大厅 | 绿宝、幸福树、龙须等 | 1-1.8 | 中、大盆 | 20 |
| 校门口 | 甘蓝、报春花、竹柏等 | 0.5 | 小盆 | 30 |

**（四）设施设备维护**

1. **服务内容：**负责校园内给排水系统、供配电系统、空调通风系统、智能弱电系统、消防监控系统、食堂设备、电梯、强电等设施设备的日常维修、维护、保养，做好房屋的日常维护。**800元以下单个配件更换费用包含在物业外包费用内。**
2. **服务质量标准：**
3. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。
4. 定期巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。
5. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。
6. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。
7. 定期对水泵、管道进行养护及清理。
8. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。
9. 电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。
10. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。
11. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。
12. 定期对空调通风系统、新风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。
13. 确保校园（区）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，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。
14. 定期对热水器、空调、消毒柜等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。

**（五）会务服务**

**1.服务内容：**按照会务服务标准及流程，做好会前服务准备、会议期间服务以及会后服务。
**2.服务质量标准：**

（1）根据会议安排及采购人要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。

（2）会议期间定时倒水，根据需要为与会人员提供服务，会议设备如出现问题及时协调处理。

（3）会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查、记录等会后服务。

（4）对会议服务期间接触的会议信息、会议资料应严格保密。

**（六）采购人交办的其他工作**

服务内容：搬运货物、桌椅、书本，分发报刊杂志等一些临时性事务

1. **人员配置要求**

**（一）总体要求**

▲杭州市余杭区仓前小学，岗位总人数不得低于39人，包括：项目经理1人，保洁主管2人，保洁员12人（其中1人兼会务；男性至少1人）；保安主管1人，保安员13人，消控人员6人；绿化工2人；工程维修2人。

▲杭州市余杭区仓前中学，岗位总人数不得低于30人，包括：项目经理1人，保洁主管1人，保洁员12人（其中1人兼会务），保安主管1人，保安员9人，消控人员3人，绿化工1人，工程维修2人。

▲杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园，岗位总人数不得低于25人，包括：项目经理1人，保洁主管1人，保洁员5人，保安主管1人，保安员8人，消控人员6人，绿化工2人，工程维修1人。

2.法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定，持证上岗。

3.所有人员要求政治上可靠，无违法犯罪记录，身体健康，会说普通话，工作负责，吃苦耐劳。管理层人员应具有较强的组织领导能力和协调能力。

4.管理服务人员应按规定统一着装，工作服样式要求能体现岗位特色和方便不同岗位作业。知晓本岗位服务礼仪，遵守《物业管理服务人员行为规范》要求。

5.中标人应按招标要求，配备充足、能胜任各岗位的相关管理和服务人员，并保持人员稳定。遇调动或辞职等特殊情况确需更换人员的，项目经理至少提前20天、其他人员至少提前7天告知采购人并征得采购人同意后方可更换，中标人应及时替换、补充符合招标要求的相应人员，提前做好交接班，不得影响采购人正常工作秩序。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，中标人应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

6.中标人应做好保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于一次；对派驻保安员实行每月不少于一次的检查管理。

**（二）管理层人员要求**

1. 项目经理：年龄50周岁以下；大学本科以上学历；具有3年以上物业项目经理工作经验；
2. 保洁主管：年龄50周岁以下；大专以上学历；具有2年以上物业保洁主管工作经验；
3. 保安主管：年龄50周岁以下，大专以上学历；具有2年以上物业保安主管工作经验。

**（三）其他服务人员要求**

1. 保洁员：年龄55周岁以下；具有1年以上保洁工作经验；
2. 保安员：男性为主，保安员年龄50周岁以下，初中以上学历，具有1年以上保安工作经验；学校保安员上岗前必须参加岗前培训，经培训合格后方可上岗；
3. 消控员：消控员年龄55周岁以下，初中以上学历，具有1年以上消控工作经验；持证上岗；
4. 绿化工：年龄55周岁以下；具有一年以上绿化养护工作经验；
5. 工程维修：年龄50周岁以下；具有一年以上工程维修工作经验，擅长监控设备、广播系统、电脑网络、教学多媒体等维修；具有相关专业上岗证（其中至少一人要有高压电工证）；

6.会务：年龄40周岁以下，高中以上学历，具有1年以上会务工作经验，形象较好；

1. **工作时间要求**

## 杭州市余杭区仓前小学（仓兴、吴山、文泽3个校区）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **工作日在岗时间** | **工作时间内应在岗人数（人）** | **备注** |
| 1 | 项目经理 | 7:30-16:30 | 仓兴校区1人 | 法定节假日值班，双休日周六或周日半天，寒暑假期间至少半天 |
| 2 | 保安主管 | 7:30-16:30 | 仓兴校区1人 | 法定节假日值班，双休日周六或周日半天，寒暑假工作日至少半天 |
| 3 | 保洁主管 | 7:30-16:30 | 仓兴校区1人吴山校区1人 | 法定节假日值班，双休日周六或周日半天，寒暑假工作日至少半天 |
| 4 | 保安员 | 7:00-18:00 | 仓兴校区4人；吴山校区2人；文泽校区2人 | 日常值班，根据在岗人数需求由物业公司排班。根据实际情况，可按采购人要求调整。 |
| 18:00-7:00 | 仓兴校区1人；吴山校区1人；文泽校区1人 |
| 8:30-11:0013:30-16:00（法定节假日和双休日运动场地开放时间） | 仓兴校区1人；吴山校区1人； | 因学校运动场地开放，需在开放场地安排保安值班 |
| 18:00-21:00（全年运动场地开放时间） | 仓兴校区1人；吴山校区1人； |
| 5 | 消控员 | 24小时 | 每个时间段仓兴校区1人；吴山校区1人 | 仓兴校区和吴山校区各3人24小时三班倒。 |
| 6 | 保洁员 | 7:30-16:30 | 仓兴校区8人；吴山校区2人；文泽校区2人 | 法定节假日、寒暑假、双休日需每周至少半天安排全体保洁员到校搞卫生；其中保洁兼会务人员安排在仓兴校区 |
| 8:30-11:0013:30-16:00（法定节假日和双休日运动场地开放时间） | 仓兴校区1人；吴山校区1人； | 因学校运动场地开放需安排保洁员值班； |
| 18:00-21:00（全年运动场地开放时间） | 仓兴校区1人；吴山校区1人； |
| 7 | 维修工 | 7:30-16:30 | 仓兴校区1人；吴山、文泽两个校区1人 | 由于特殊原因或灾害性天气等应急维修需半小时内响应到场 |
| 8 | 绿化工 | 7:30-16:30 | 仓兴校区1人；吴山、文泽两个校区1人 | 寒暑假和法定节假日需安排做好维护保养工作 |

**杭州市余杭区仓前中学：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **工作日在岗时间** | **工作时间内应在岗人数（人）** | **备注** |
| 1 | 项目经理 | 7:30-11:3013:00-17:00 | 1 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校半天。 |
| 2 | 保洁主管 | 7:30-12:0013:00-16:30 | 1 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校半天。 |
| 3 | 保安主管 | **6:40--17:00** | 1 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校1天。 |
| 4 | 保洁员 | 7:30-12:0013:00-16:30 | 11 | 寒暑假、双休日及法定节假日每天至少安排2人到校搞卫生 |
| 5 | 保安员 | 6:00-14:00 | 3 | 寒暑假、双休日、法定节假日需要在岗，根据实际情况，可按采购人要求调整。 |
| 14:00-22:00 | 3 |
| 22:00-6:00 | 3 |
| 6 | 消控员 | 6:00-14:00 | 1 | 寒暑假、双休日、法定节假日正常上班 |
| 14:00---22:00 | 1 |
| 22:00-6:00 | 1 |
| 7 | 绿化工 | 7:30-12:0013:00-16:30 | 1 | 寒暑假、法定节假日需安排做好绿化养护工作 |
| 8 | 工程维修人员 | 6:00-14:0014：00-22：00 | 2 | 寒暑假、双休日及法定节假日由于特殊原因、灾害性天气等应急维修需半小时内响应到场 |
| 9 | 会务 | 7:30-12:0013:00-16:30 | 1 | 有会议时和学校有工作安排时需及时到岗 |

## 杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **工作日在岗时间** | **工作时间内应在岗人数（人）** | **备注** |
| 1 | 项目经理 | 7:30-11:3013:00-17:00 | 1两个园区 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校半天。 |
| 2 | 保洁主管 | 6:30-11:0013:30-17:00 | 1两个园区 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校半天。 |
| 3 | 保安主管 | 7:30-11:3013:00-17:00 | 1两个园区 | 寒暑假、双休日及法定节假日每2天来校半天。 |
| 4 | 保洁员 | 7:00-11:3013:00-16:30 | 3海云园区2运溪园区 | 寒暑假、双休日及法定节假日每天至少安排1人到校搞卫生 |
| 5 | 保安员 | 7:30-16:30 | 4两个园区各2人 | 寒暑假、双休日、法定节假日需要在岗， |
| 16:30-00:00 | 2两个园区各1人 |
| 00:00-7:30 | 2两个园区各1人 |
| 6 | 消控员 | 7:30-16:30 | 1 | 寒暑假、双休日、法定节假日正常上班 |
| 16:30-00:00 | 1 |
| 00:00-7:30 | 1 |
| 7 | 绿化工 | 根据实际需要安排时间 | 2 | 寒暑假、法定节假日需安排做好绿化养护工作 |
| 8 | 工程维修人员 | 7:30-17:30 | 1 | 寒暑假、双休日及法定节假日由于特殊原因、灾害性天气等应急维修需半小时内响应到场 |
| 9 | 会务 |  | 1 | 有会议时和学校有工作安排时需及时到岗 |

### 以上所有岗位的设置、排班，应符合《[中华人民共和国劳动法](http://www.baidu.com/link?url=F45hGkUIbBtxVnxPZATPQbkbwCTU3UxFBB4t-a-QSoW-3bIW4BtrL6FnbZHsoQuDz-Tl0uQwaqK33u1ssI-PWGeDOXSuPpiDhEwM8ziWofO" \t "https://www.baidu.com/_blank)》相关规定，应满足采购人工作日、双休日、法定节假日的全部工作任务；投标人自行合理安排员工休息时间，如产生替班加班情况，均由投标人自行承担相应费用。

**（五）《物业管理服务人员行为规范》**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 行为参考规范 |
| 仪容仪表 | 服饰着装 | 1、上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；2、上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；3、鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |
| 须发 | 1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；2、男员工不留长发，不留胡须；3、所有员工头发应保持整洁。 |
| 个人卫生 | 1、保持手部干净，经常修剪指甲；2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；4、保持眼部、耳部清洁；5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| 行 为 举 止 | 服务态度 | 1、对外来人员服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；2、谦虚和悦接受外来人员的评价，耐心倾听外来人员的投诉，事后汇报。 |
| 行走姿态 | 1、行走时不宜双手抱胸或背手走路；2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；4、与外来到访人员相遇时，应主动点头示意。 |
| 坐立姿态 | 1. 入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；
2. 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；
3. 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。
 |
|  | 其他行为 | 1. 1、要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
2. 2、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；
3. 3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 礼貌用语 | 问候语 | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。 |
| 欢迎语 | 欢迎光临、欢迎您来XX单位。 |
| 祝贺语 | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| 告别语 | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| 道歉语 | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| 道谢语 | 谢谢、非常感谢。 |
| 应答语 | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| 征询语 | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？ |
| 请求语 | 请您协助我们……、请您……好吗？ |
| 商量语 | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？ |
| 解释语 | 很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。 |
| 对来访人员 | 1.主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件。”（保安专用）2.确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”3.当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。4.当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”5.当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”6.当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”7.如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”8.当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！” |
| 接听拨打电话 | 1.接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”2.认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。3.通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。4.如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”5.中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。6.接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。7.拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。8.通话完毕时，应说：“谢谢，再见。” |
| 同乘电梯 | 1.主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。2.电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。” |

其他相关要求

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、服务定位和服务目标。
2. 针对本项目有比较完善的组织架构、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）、主要管理机制（包括：激励机制、监督机制、约束机制）。
3. 有完善的物业管理制度，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度等，体现标准化服务水平。
4. 针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。
5. 本项目投入设施设备等情况
6. 采购人免费提供物业管理的办公场地，根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如工程管理需要的应急备件仓库、工程值班室、保洁仓库、员工的更衣室）进场后视情况协调解决。中标单位必须配置办公设备独立放置于采购人提供的办公区域内，不能与物管区域外单位、部门或团体共用，其办公用品所需耗材由中标单位自行承担。
7. 中标单位应投入本项目的设备：绿化修剪设备1套、草坪修剪设备1套、电焊机1台、电锤1套、高压水枪1套。
8. 中标单位应提供保洁日常工具、厕纸、擦手纸、洗手液等耗材，配备防爆、防汛物资、工程维护部物料及器材消耗。
9. 投标人拥有智能化物业管理能力。
10. 投标人具有类似物业管理服务经验。
11. **管理服务费用及支付**
12. 报价说明
13. 投标报价包含完成本项目招标要求的清洁保洁、安全消控管理、绿化养护、绿化租赁、工程设备维护、接入消控远程系统以及采购人交办的其他工作所产生的所有费用，包括但不限于人员工资、奖金、福利等以及人员服装费、设备维护费、设备使用费、维修配件费、保洁工具耗材费、管理费、税费等，采购人不再支付其他费用。
14. 中标单位应严格按照杭州市社保缴纳基数相关规定进行社保缴纳，并按规定缴纳住房公积金，做到合法用工。
15. 物业管理服务费用以签订的合同价为准，合同期内如遇工作人员的最低工资调整等其他因素，产生的费用由中标单位承担，采购人不追加因用工成本增加产生的费用。
16. 合同期内物业及安保的工程量如有增减，根据上级部门核定费用进行调整。如遇余杭区学校物业预算政策调整，经协商一致，下一年度的合同按新预算政策执行；如协商不成，双方均有权在当年度合同结束前一个月告知相对方不续签下一年度的物业合同。
17. 费用支付
18. 采购人根据物业服务质量考核结果按每月支付物业管理服务费。乙方因工作失误造成的扣款在付款时予以扣除。物业管理服务费用以签订的合同价为准。
19. 中标人因合同违约、工作失误或根据考核结果造成的扣款，采购人在支付每月服务费时在应支付的服务费中相应扣除。
20. 采购人每次付款前，中标人须提交对应金额的正规发票。
21. **物业服务质量考核标准**

本考核要求采用百分制，每月考核1次，并按以下原则评定考核等级：

1. 考核分≥90分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
2. 80≤考核分＜90分，视为良好，扣除当期物业服务费用的5%；
3. 70≤考核分＜80分，视为合格，扣除当期物业服务费用的10%；
4. 考核分＜70分视为不合格，扣除当期物业服务费用的15%。如在考核中中标人连续二次考核分＜70分或者累计三次考核分<70分，采购人将通知中标人解除物业服务合同。

**、**

**（学校名称）物业服务采购项目物业服务质量考核标准**

 **考核人： 考核时间：**

| **序号** | **项目** | **考核标准** | **分值** | **评分** | **评分细则** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **人员****管理** | 1. 实行持证上岗制度。
 | 2 |  | 凡有 1 人不符合， 扣除 2 分 |  |
| 1. 项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符， 未征得采购人同意不得随意更换团队成员。
 | 2 |  |  |
| 1. 项目经理更换至少提前20天、其他人员更换至少提前7天告知采购人。
 | 2 |  |  |
| 1. 保安员上岗前已参加岗前培训且培训合格。
 | 2 |  |  |
| 1. 保安员派驻前的背景审查工作，每学期不少于1次；对派驻保安员实行每月不少于1次的检查管理。
 | 2 |  |  |
| 2 | **制度****履约** | 1. 遵守《物业管理服务人员行为规范》
 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 1. 健全的管理流程、管理机制，运作规范。
 | 1 |  |  |
| 1. 健全的物业管理制度，遵守并执行。
 | 1 |  |  |
| 3 | **保洁服务** | 1. 室内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。
 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 1. 室内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、无污渍、无积水、 无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。
 | 2 |  |  |
| 1. 室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。
 | 2 |  |  |
| 1. 外墙应保持清洁，无明显污迹。
 | 1 |  |  |
| 1. 定期对喷泉、景观、电扇、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。
 | 2 |  |  |
| 1. 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。
 | 1 |  |  |
| 1. 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。
 | 2 |  |  |
| 8.**每学期一次化粪清掏。** | 1 |  |  |
| **9.每学年进行一次外立面玻璃清洗、窗帘清洗和水磨石地面清洗打磨上蜡。** | 2 |  |  |
| 4 | **安保****消控****管理** | **安保服务：**1. 值勤期间应按有关规定着制式保安服装，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。
2. 应具备必要的防范知识和基本操作技能，会熟练操作视频图像采集设备、来访人员登记查验信息管理系统、一键式紧急报警等装置。
3. 应按照问询、查验、核实、登记、放行要求，严格落实外来人员、车辆、物品的出入管理制度，严防可疑人员、车辆以及管制刀具、危险物品等带入学校。
4. 在岗期间不与无关人员聊天，不干私活，不饮酒，不吸烟。不得在门卫室从事与工作无关的活动，不得存放或代人存放贵重物品、现金和危险品。
5. 执行24小时值班制度，不得擅自离岗、脱岗，若有事需临时请假，1小时内跟安保主管请假，1小时以上则与学校安保科请假，并做出情况说明，按时交接班并做好交接记录，发现问题及时报告。除学生上下学时间外，应严格落实校门封闭管理制度。上学期间，学生必须经校方允许，方可离校。
6. 上下学重点时段，保安员应佩戴防爆头盔、防刺背心、橡胶警棍、强光手电、防护盾牌、催泪喷射器、防割手套、防护钢叉、哨子、橡胶长棍、伸缩甩棍等防护装备在校门口及校门外一定区域上岗执勤，会同学校值日教师、家长志愿者等护校力量，共同开展护校工作。
7. 对学校重点部位及周边巡查每日不少于5次，一旦发现异常情况，应当及时报告并开展先期处置。
8. 制止师生各种不安全或易造成伤害的行为，发生违反规定或不服从管理者，应严肃、礼貌劝阻并妥善处置，不听劝阻的及时上报。遇有火警或其它紧急情况，应迅速扑救或采取有效措施保护现场，并及时上报。
9. 配合学校做好防火、防盗、防破坏、防地质灾害事故工作。对发现可疑人、事、物或其他治安信息，应及时向相关领导或部门汇报，必要时启动报警器或向110报警，并配合公安机关做好处置工作。
 | 9 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| **消控室管理：**1. 配备完善的消防设施和器材，定期对消防设施进行巡查，确保运行正常。消防设施的维护管理及消防控制室应符合相关国标要求。
2. 应在各楼层明显位置张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志。
3. 定期开展防火检查，保证疏散通道、安全出口、消防车道通畅。
4. 消控岗需24小时有人值班，消控人员按国家有关法律法规要求持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗。
 | 8 |  |  |
| **应急管理：**1. 建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案。
2. 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。
3. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。
 | 6 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
|  |  | **保安员专业技能培训：**对派驻保安员进行每个月不少于1次的专业技能培训，服从各学校对保安员的日常管理培训。培训应建立培训台账记录，并对保安员的培训效果进行相应的测试。 | 2 |  | 完全符合得满分， 不符合得 0 分 |  |
| 5 | **绿化****养护** | 1. 室内外绿化养护期内各类绿植应100%存活。
 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 1. 根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。
 | 1 |  |  |
| 1. 应选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆 放室内，植株长势良好，无残枝、无黄叶、无积尘，花朵饱满、无萎蔫，托盘内无积水。
 | 1 |  |  |
| 1. 室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整， 无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死
 | 2 |  |  |
| 1. 雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
 | 1 |  |  |
| 1. 定期检查病虫害情况，病虫害防治率100%，危害率低于5%。
 | 2 |  |  |
| 1. 对失去观赏价值或严重病虫害的植物及时给予调换。
 |  1 |  |  |
| 8.绿植租赁符合招标要求及投标承诺。 | 1 |  |  |
| 6 | **设施设备维护** | 1. 房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。卫生间、屋顶等小渗漏能及时维修。
 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 1. 至少每2小时巡视一次高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。
 | 2 |  |  |
| 1. 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。
 | 1 |  |  |
| 1. 每日检查污水泵、排水泵、生活水泵、阀门、管道、仪表等，确保给排水系统正常运行，无“跑”“冒”“滴”“漏”现象。
 | 2 |  |  |
| 1. 定期对水泵、管道进行养护，每年至少两次对水箱进行全面清洗，并提供水质检测报告。
 | 2 |  |  |
| 1. 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、 会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。
 | 2 |  |  |
| 1. 电梯应由专业资质维保单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，建立每台电梯的台账档案，日常维护和应急维修应及时记录。每年经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行。
 | 2 |  |  |
| 1. 应配置持有特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，对电梯保养、运行进行监督管理。
 | 1 |  |  |
| 1. 消防设施设备应由专业资质维保单位至少每15日进行一次维护保养，建立台账并记录在案。消防重点单位每年应经有资质的检测机构检验合格，并出具《建筑消防设施年度检测报告》。
 | 2 |  |  |
| 1. 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运 行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。
 | 2 |  |  |
| 1. 确保校园（区）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，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。
 | 2 |  |  |
| 1. 对办公和教学的电脑网络和多媒体系统日常维护，一般性故障能及时维修，保障教育教学正常开展。
 | 2 |  |  |
| 7 | 会务服务 | 1.根据会议安排及采购人要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。 | 1 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 2.会议期间定时倒水，根据需要为与会人员提供服务，会议设备如出现问题及时协调处理。 | 1 |  |  |
| 3.会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查、记录等会后服务。 | 1 |  |  |
| 4.对会议服务期间接触的会议信息、会议资料应严格保密。 | 1 |  |  |
| 8 | **投入设备、耗材情况** | 1. 投入本项目的设备情况与招标需求、投标承诺一致
 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分 |  |
| 1. 投入本项目的保洁日常工具、厕纸、擦手纸、洗手液等耗材与招标需求、投标承诺一致
 | 2 |  |  |
| 1. 投入本项目防爆、防汛物资、器材等与招标需求、投标承诺一致
 | 2 |  |  |
| 9 | **投诉****检查****整改** | 1. 建立完善的投诉响应机制， 并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。
 | 1 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。②符合得 1 分，不符合得 0 分 |  |
| 1. 检查整改有效落实。
 | 1 |  |  |
| 1. 无其它违反采购人相关规定之事项。
 | 1 |  |  |
| 10 | **标准****分** |  100分 |  |  |
| 11 | **总得****分** |  |  |  |

**第四部分** **评标办法**

**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、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。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 | 服务理念、定位、目标 |
| 2 | 1. 针对本项目有比较完善的组织架构（0-2分）；
2. 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（0-2分）；
3. 列出主要管理机制，包括：激励机制、监督机制、自我约束机制（0-2分）；

 每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 6 | 主观分 | 组织架构、管理流程、管理机制 |
| 3 |  具有健全的物业管理制度，体现标准化服务水平，包括：考勤管理制度、财务管理制度、接待投诉制度、培训学习制度、监督考核制度、档案管理制度、各项工作制度（应包含保洁、保安、绿化、会务、设施设备管理）。 全部符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 管理制度 |
| 4 | 针对本项目的员工培训方案，包括：培训目的、培训内容、培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训方式等。全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 培训方案 |
| 5 | 1. 详细说明投入的设备、工具、药剂、耗材的环保性和优越性，提供相关设备、工具、材料的品牌、型号、产地、数量等清单（0-2分）；
2. 配备防爆、防汛物资、工程维护部物料及器材消耗（0-2分）。

 每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 4 | 主观分 | 投入的设备、耗材等情况 |
| 6 | 1. 不同区域保洁标准、频次、工具区分；
2. 特殊天气清扫；
3. 高空保洁作业防护措施；
4. 预防性卫生消杀；
5. 消灭“四害”；
6. 定期全面消杀。
7. 食堂烟道清洗维护，每年至少全面清洗烟道两次，清洗油烟净化器四次，并提供烟道清洗证明台账。

 每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 7 | 主观分 | 保洁服务方案 |
| 7 | 1. 遵纪守规文明履职；
2. 门岗管理方案；
3. 重点时段执勤方案；
4. 重点部位及周边巡查；
5. 紧急情况处置。

 每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 5 | 主观分 | 保安服务方案 |
| 8 | 1. 会场布置
2. 会议过程服务
3. 会后场地整理服务及严格保密。

每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 会务服务方案 |
| 9 | 1. 定期巡查；
2. 张贴平面疏散示意图、引路标志及控烟标志；
3. 定期防火检查。

 每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 消控安全管理方案 |
| 10 | 1. 突发事件应急预案；
2. 每年进行4次以上防火灾事故、防暴恐袭击等处置突发事件的培训和演练。

 每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 2 | 主观分 | 应急管理方案 |
| 11 | 1. 绿化日常养护、管理；
2. 特殊天气巡查、处理，排除安全隐患；
3. 病虫害防治。

 每小点内容全部符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 3 | 主观分 | 绿化养护方案 |
| 12 |  绿化租赁方案，包括：植物摆放、养护和管理等，提供本项目拟租赁的绿植清单明细、照片等佐证材料。 全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。符合招标需求、有针对性视为符合要求。 | 2 | 主观分 | 绿化租赁方案 |
| 13 | 1. 房屋日常维护；
2. 高配房巡视、各类机房设备设施巡检；
3. 照明系统、供用电设备设施维护；
4. 排水系统维护；
5. 水泵、管道养护，每年至少两次水箱清洗，并提供水质检测报告；
6. 智能弱电设备巡检；
7. 办公和教学电脑、网络系统、多媒体教学系统等维护维修；
8. 零星维修、其他大修；
9. 定期对热水器、空调、等设施设备进行安全排查，消除安全隐患。

 每不符合一条扣1分，扣完为止。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 6 | 主观分 | 设施设备维护方案 |
| 14 |  电梯定期检查、维护、应急维修等，建立台账并记录。 全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 2 | 主观分 | 电梯维护方案 |
| 15 | 消防设施设备定期维护保养，建立台账并记录。 全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 2 | 主观分 | 消防设施设备维护方案 |
| 16 |  定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。 全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。 | 2 | 主观分 | 空调通风系统维护方案 |
| 17 |  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、巡更管理，满足业主方服务需求。 提供相关著作权证书扫描件或购买并应用于本项目的承诺函。每项功能得1分，最高得2分。 | 1 | 客观分 | 智能化系统 |
| 18 | 1. 拟派本项目的项目经理（6分）：年龄50周岁以下，大学本科以上学历，具有3年以上物业项目经理工作经验。每符合一人得2分，最高得6分。
2. 拟派本项目保洁主管（4分）：年龄50周岁以下，大专以上学历，具有2年以上物业保洁主管工作经验。每符合一人得1分，最高得4分。
3. 拟派本项目的保安主管（3分）：年龄50周岁以下，大专以上学历，具有2年以上物业保安主管工作经验。每符合一人得1分，最高得3分。

**年龄、工作经验计算截至投标截止时间。以上人员需提供在投标人单位的社保缴纳证明( 超过法定退休年龄的人员提供与投标人签订的劳务合同)，学历证明提供学历证书，年龄证明提供身份证扫描件，工作经验需提供显示职务的劳动合同或原服务业主出具的盖章证明，能清楚体现工作岗位及年限，否则不得分。** | 19 | 客观分 | 项目实施的拟派人员安排情况 |
| 1. 拟派本项目保洁员：年龄55周岁以下，具有1年以上保洁工作经验。
2. 拟派本项目保安员：年龄50周岁以下，初中以上学历，具有1年以上保安工作经验；
3. 拟派本项目消控员：年龄55周岁以下，初中以上学历，具有1年以上消控工作经验；
4. 拟派本项目工程维修人员（1分）：年龄50周岁以下；具有一年以上工程维修工作经验。擅长监控设备、广播系统、电脑网络、教学多媒体等维修；具有相关专业上岗证（其中至少一人要有高压电工证）；
5. 拟派本项目绿化工：绿化工年龄55周岁以下，具有1年以上绿化养护工作经验。
6. 拟派本项目会务人员：会务年龄40周岁以下，高中以上学历，具有1年以上会务工作经验。

承诺以上人员全部满足得6分，不承诺或承诺无法满足采购需求不得分。 |
| 19 |  投标人具有职业健康安全管理体系认证证书（1分）、质量管理体系认证证书（1分）、环境管理体系认证（1分）。 提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台网站http://www.cnca.gov.cn/查询页面截图，否则不得分。 | 3 | 客观分 | 体系认证证书情况 |
| 20 | 投标人自2022年1月1日以来的同类型物业管理服务的成功案例（含在管项目），以签订时间为准。提供合同扫描件。每提供1份得0.5分，最多得2分。 | 2 | 客观分 | 投标人类似项目业绩 |
| 21 |  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）\*20］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。 | 20 | / | 价格分 |

**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，杭州市余杭区仓前小学 以公开招标方式对杭州市余杭区仓前小学、杭州市余杭区仓前中学、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园的物业服务采购项目（HZYHZFCG-2024-？？？）进行了采购。经 杭州市余杭区仓前小学 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，按照招标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 杭州市余杭区仓前小学 （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，那么在保证按照招标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 其他相关招标文件。

**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本项目不设预付款。

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支付违约金，违约金按每迟延履行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**

2.8.1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。

2.8.2合同期内如遇余杭区学校物业预算政策调整，经协商一致，下一年度的合同按新预算政策执行；如协商不成，双方均有权在当年度合同结束前一个月告知相对方不续签下一年度的物业合同。

2.8.3合同期内如因客观条件（学校物业计算面积、安保人数的增减）的变化造成年度预算的增减，以实际预算为准，并按招标时报价的下浮率进行同比率优惠。

**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。

**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。

2.13.3考核分＜70分视为不合格，扣除当期物业服务费用的15%。如在考核中中标人连续二次考核分＜70分或者累计三次考核分<70分，采购人将通知中标人解除物业服务合同。

**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月支付物业管理服务费。乙方因工作失误造成的扣款在付款时予以扣除。 |
| 1.5.1  | 自合同签订生效之日起一年（其中杭州市余杭区仓前小学2025年合同服务期限为10个月、杭州市余杭区仓前中学2025年合同服务期限为1个月、杭州市余杭区未来科技城海云幼儿园2025年合同服务期限为10个月），中标单位和各个学校单独签订合同，经考核合格后续签下一年合同，考核分＜70分视为不合格，扣除当期物业服务费用的15%。如在考核中中标人连续二次考核分＜70分或者累计三次考核分<70分，采购人将通知中标人解除物业服务合同。 |
| 1.5.2 | 杭州市余杭区 |
| 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 | 合同一式陆份，甲乙双方各叁份 |

★ 此仅为合同书样本，中标单位需根据实际情况和采购人签订相应的合同！