温州市国有企业

**采 购 文 件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购编号 | ： | WGSS-JFJT-X-2024008 |
| 项目名称 | ： | 陶山服务区物业项目 |
| 采购方式 | ： | 公开招标 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购人 | ： | 温州市高速公路资产经营有限公司 |
| 采购代理机构 | ： | 浙江国际招投标有限公司 |

二〇二四年

**目 录**

温州市交发集团所属温州市高速公路资产经营有限公司关于[陶山服务区物业项目的采购公告 3](#_Toc491780521)

温州市交发集团所属温州市高速公路资产经营有限公司关于[陶山服务区物业项目项目征求意见公示 5](#_Toc491780522)

[第一部分 投标人须知及投标人须知前附表 6](#_Toc491780523)

[第二部分 合同条款 18](#_Toc491780524)

[第三部分 投标文件的编制格式](#_Toc491780525) 40

[第四部分 采购内](#_Toc491780526)[容及要求](#_Toc491780526) 59

[第五部分 评标原则及方法](#_Toc491780527) 67

**注：本采购文件中加“▲”同时加下划线的条款，为采购文件的实质性要求和条件，着重提醒各投标人注意（不响应加“▲”同时加下划线条款的作无效标处理），并认真查看采购文件中的每一个条款及要求，因误读采购文件而造成的后果，采购人概不负责。**

温州市交发集团所属温州市高速公路资产经营有限公司关于陶山服务区物业项目项目的采购公告

根据《温州市市属国有企业采购管理办法》（温国资委〔2024〕第51号）等有关规定，浙江国际招投标有限公司受温州市高速公路资产经营有限公司的委托，就陶山服务区物业项目项目以公开招标方式进行国企采购，欢迎国内合格的投标供应商前来投标。

**一、项目编号：**WGSS-JFJT-X-2024008

**二、项目名称：**陶山服务区物业项目

**三、采购性质：**国企采购（非政府采购）

**四、预算金额：**人民币384万元

**五、采购内容（具体采购内容及详细技术要求见采购文件相关部分）：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标项内容** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** | **简要技术要求、用途** |
| 1 | 陶山服务区物业项目 | 1 | 项 | 384 | 陶山服务区物业项目，服务内容包括陶山服务区物业服务、“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务两部分，采购内容及详细技术要求见采购文件相关部分。 |

**六、投标供应商资格要求：**

1、符合《温州市市属国有企业采购管理办法》（温国资委〔2024〕第51号）第十八条对投标供应商参加温州市国有企业采购活动应当具备的基本资格条件；

2、至本项目投标截止前未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；

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，不得同时参加本项目投标活动；

4、本项目不接受联合体投标。

**七、发售采购文件时间及地点：**

1.报名时间及采购文件发售时间：公告发布之日起至投标截止时间止（上午08：30-11：30，下午14：30-17：00，节假日除外，未购买采购文件的潜在投标供应商拒绝参加投标）。

2.购领采购文件地点：乐采云平台

3.采购文件售价：人民币500元整（售后不退）

4.报名方式、购买标书及注意事项：

（1）网上报名（乐采云报名）：请供应商登录乐采云平台（https://www.lecaiyun.com），进入“乐采云”平台进行注册并报名（未注册的供应商请尽早注册，客服电话：95763）。操作路径：乐采云平台-登录-项目采购-获取采购文件-申请获取采购文件。网上报名后，请将标书购买费汇入代理公司账户（缴纳报名费后将缴费截图、可以拷贝的开票信息等资料发代理机构电子邮箱1826066763@qq.com，并马上联系采购代理公司审核），标书款汇入账户信息：

单位名称：浙江国际招投标有限公司

开户银行：工商银行杭州市武林支行

账 号：1202021209906782015

（2）提示：仅需浏览采购文件的供应商可点击“游客，浏览采购文件”直接下载采购文件浏览，供应商只有在“乐采云平台”完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才视作依法获取采购文件（法律法规所指的供应商获取采购文件时间以供应商完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）。

注：请供应商按上述要求获取采购文件，如未在“乐采云”系统内完成相关流程，引起的投标无效责任自负。

5.标供应商获取采购文件时须提交的文件资料：无。

**八、投标截止时间：**2024年11月13日14时30分(北京时间，下同)。

**九、投标文件提交地点：**温州市政务服务管理中心收标区 (温州市鹿城区会展路1268号温州市民中心A座3楼公共资源交易专区)（详见当天大厅大屏幕）。

**十、开标时间：**同投标截止时间。

**十一、开标地点：**温州市政务服务管理中心开标区。

**十二、投标保证金及交付方式：**

投标保证金：人民币35000元整，采用银行转账形式，保证金缴纳截止时间：与投标截止时间相同。**投标保证金要求从投标人的银行账号汇出，保证金缴纳时间以到账时间为准**。保证金缴纳账户信息：与标书款汇入账户信息相同。

十三、其他事项：

1、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自采购公告发出之日（采购公告发布当天不算）起6日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。

2.质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人（集团）的内设监管职能部门投诉。

3.温州市交通发展集团有限公司负责对投标人反映的企业本部及所属企业在采购活动中出现的违法违规问题进行投诉回复。投标人认为温州市交通发展集团有限公司投诉回复处理结果不合法的，可以采购人或采购代理机构为对象依法向人民法院提起诉讼。

4.采购公告附件的采购文件仅供阅览使用，未按照本公告规定的方式获取采购文件的潜在供应商提起的质疑，采购人及采购组织机构将不予受理、答复。

5.供应商如对采购文件有疑问应按采购文件规定的询疑截止时间前提出，逾期提出的，采购组织机构可以不予受理、答复。

十四、联系方式

采购人名称：温州市高速公路资产经营有限公司

地 址：温州市汤家桥国大广场东首5-6楼

联系人：蔡先生，联系电话：13376871622

采购代理机构：浙江国际招投标有限公司

联系人：冯先生

联系方式：13857723185 邮箱：1826066763@qq.com

质疑联系人：易先生，联系电话：15305718087

书面质疑受理地点：温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼401室

采购监管部门：温州市交通发展集团有限公司纪检监察室

联系电话：0577-85559092

温州市高速公路资产经营有限公司

浙江国际招投标有限公司

2024年10月23日

温州市交发集团所属温州市高速公路资产经营有限公司关于陶山服务区物业项目项目的征求意见公示

浙江国际招投标有限公司受温州市高速公路资产经营有限公司的委托，就陶山服务区物业项目以公开招标方式进行采购。现将本项目采购文件公布如下（详见附件），并公开征求投标供应商及专家意见。

**一、征求意见范围：**

1、是否出现明显的倾向性意见和特定的性能指标；

2、投标供应商资格条件是否具有明显倾向性和歧视性；

3、影响温州市国有企业采购“公开、公平、公正”原则的其他情况。

**二、征求意见的回复：**

各投标供应商及专家提出修改理由和建议的，请于2024年10月29日17时00分前将书面材料签字（盖公章）并密封后送至温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼401室采购代理公司，或先将扫描件及电子版发送至邮箱18260667633@qq.com，并同时将该原件书面寄至浙江国际招投标有限公司。

联系人：易先生，联系电话：15305718087。

对逾期送达的意见、建议书恕不接受。

**三、附本项目采购文件**

温州市高速公路资产经营有限公司

浙江国际招投标有限公司

2024年10月23日

第一部分 投标人须知及投标人须知前附表

**投标人须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 条款名称 | 编列内容 |
|  | 项目名称 | 陶山服务区物业项目 |
|  | 采购编号 | WGSS-JFJT-X-2024008 |
|  | 采购人 | 采购人名称：温州市高速公路资产经营有限公司  地 址：温州市汤家桥国大广场东首5-6楼  联系人：蔡先生，联系电话：13376871622 |
|  | 采购代理机构 | 代理机构名称：浙江国际招投标有限公司  代理机构地址：温州市黎明西路342号人保财险鹿城支公司办公大楼401室  联系人：冯先生  联系方式：13857723185 邮箱：1826066763@qq.com |
|  | 采购内容 | 陶山服务区物业项目，服务内容包括陶山服务区物业服务、“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务两部分，采购内容及详细技术要求见采购文件相关部分。 |
|  | 采购预算 | **▲本项目采购总预算为人民币384万元（其中陶山服务区物业服务预算金额363万元，“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务预算金额21万元），投标供应商关于陶山服务区物业服务投标报价超过363万元，或者关于“瓯江的作无效标处理，红·畅美高速”党群服务中心物业服务的投标报价超过21万元的作无效标处理。** |
|  | 服务期限 | 合同签订之日起1年，采用“1+1年”模式，合同期满后，经经营公司各项考核合格后，合同可以顺延1年。 |
|  | 投标供应商资格要求 | **见采购公告中的要求。** |
|  | 是否接受联合体投标 | 不接受 |
|  | 踏勘现场 | 不组织，投标供应商若需踏勘现场，请联系采购人 |
|  | 投标预备会 | 不召开 |
|  | 投标供应商对采购文件提出疑问 | 询疑截止时间：2024年10月29日17时00分前（以公告为准）  澄清文件提交：[澄清文件加盖公章后以扫描件发送至邮箱1826066763@qq.com](mailto:质疑文件加盖公章后以照片或扫描件发送至邮箱517411407@qq.com)，并将原件同时寄出。 |
|  | 是否允许递交备选投标方案 | 不允许 |
|  | 是否退还投标文件 | 否，证照、证件和证明文件的原件除外 |
|  | 偏离 | 偏差允许幅度及其处理方法：允许细微偏差，不允许重大偏差。由评标委员会判断，细微偏差要求投标供应商在评标结束前予以澄清、说明或补正，不接受要求进行的，评标委员会有权做无效标处理，详见第一部分投标供应商须知条款“23.投标文件的澄清” |
|  | 投标有效期 | 投标文件自投标文件递交截止时间起生效，有效期90天。 |
|  | 投标保证金 | 见采购公告内容 |
|  | **投标文件份数** | 提供技术资信标一式五份，正本一份，副本四份；  提供商务（报价）标一式五份，正本一份，副本四份； |
|  | 投标文件递交截止时间及地点 | 投标文件递交截止时间：**2024年11月13日14时30分**  递交地点：温州市政务服务管理中心收标区 (温州市鹿城区会展路1268号温州市民中心A座3楼公共资源交易专区)（详见当天大厅大屏幕） |
|  | 开标时间  和地点 | 开标时间：同投标文件递交截止时间  开标地点：温州市政务服务管理中心开标区 |
|  | 开评标程序 | 1.宣布开标纪律；  2.公布在投标截止时间前递交投标文件的投标供应商名称，并点名确认投标供应商是否派授权代表到场；  3.宣布唱标人、记录人、监督人员等有关人员姓名；  4.密封情况检查：由投标供应商或其推选的代表检查投标文件密封情况；  5.开标顺序：同时开启技术资信部分投标文件、开启商务（报价）文件；宣读“开标一览表”中包括投标报价等内容。  6.确认开标结果：投标供应商授权代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；并同时由记录人、核对人当场签字确认。  7.宣布开标结束。  8.投标供应商授权代表未参加开标会议；未到场签字确认的，不影响开标，评标过程，视同认可开标结果；事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。 |
|  | 评标委员会  的组建 | 评标委员会成员依法由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，人数为5人及以上单数，除采购人代表外的专家将在浙江省政府采购云平台的评标专家库中按规定抽取产生。 |
|  | 履约担保 | 履约担保的形式：履约保证金（转账形式）  履约担保的金额：合同价的5%  须按规定向采购人一次性提交履约保证金。 |
|  | 中标通知书及合同备案 | （1）中标人须在收到中标通知书之日起30天内与采购人签订合同。  （2）合同签订后，中标人应在2个工作日内将合同扫描件电子版发给采购代理机构，由采购代理机构负责备案。邮箱：1826066763@qq.com。 |
|  | 注意事项 | 1、采购文件、采购公告中如有前后不一致的，一律以本“投标供应商须知前附表”为准；  2、本采购文件涉及的时间为“北京时间”；  3、本采购文件涉及的货币为“人民币”；  4、采购监督管理部门：温州市高速公路资产经营有限公司纪检监察室  联系电话：0577-85559092 |
|  | 其他注意事项 | **如发现采购文件中存在含糊不清的，请在规定的询疑截止时间前向采购人、采购代理书面提出，逾期不得再对采购文件的条款提出疑问。** |
| “投标人须知前附表”中的内容是对“投标人须知”正文的补充和说明，“投标人须知”正文与“投标人须知前附表”的内容不一致时，以“投标人须知前附表”为准。 | | |

**投标人须知**

**一、 说明**

1. 本次采购工作是按照《温州市市属国有企业采购管理办法》等有关法律、法规组织和实施的。
2. 采购人和采购代理机构：见投标人须知前附表。
3. **合格的投标人：以本项目采购公告及投标人须知前附表表述为准**。
4. 投标人代表

指全权代表投标人参加投标活动并签署投标文件的人。如果投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

1. 现场勘察及投标费用

5.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场、召开标前会的，采购人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场、召开标前会。

5.2 为了便于编制投标文件，投标人自行对现场和周围环境进行现场察勘，察勘现场的费用由投标人自行承担。

5.3 在现场察勘中所发生的人员伤亡和财产损失应由投标人自行负责。

5.4 投标人应承担所有与准备和参加投标有关费用，不论投标的结果如何，采购人和采购代理机构（以下统称“采购单位”）均无义务和责任承担这些费用。

**二、 采购文件**

1. 采购文件由采购文件目录所列内容及相关资料等组成。
2. 采购文件的澄清

7.1 投标人对采购文件如有疑点或未尽事宜要求澄清，或认为有必要与采购人或采购代理机构进行说明或交流，应于“投标人须知前附表”中规定的询疑截止时间之前，将书面材料（盖公章）递交或邮寄给采购人或采购代理机构，截止期后的疑问将不予受理、答复。如果采购文件询疑期内未收到有关疑问，视为投标人完全同意采购文件所有条款，且对于采购文件相关表述以及未尽事宜如有争议，以采购人解释为准。

1. 采购文件的修改

8.1 在投标截止期前，由于各种原因，不论是自己主动提出还是答复投标人的澄清要求，采购人和采购机构可能会对已发出的采购文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在要求递交投标文件截止时间5日前发布更正公告，不足5日应当顺延递交投标文件截止时间。采购人可以视采购具体情况在采购文件要求提交截止时间前，依法作出延长投标文件递交截止时间和开标时间的决定，并发布更正公告。更正公告澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

8.2 采购文件的澄清修改将以更正公告形式在原采购公告发布平台上予以公示，以通知所有获取采购文件的潜在投标人。

8.3 采购文件答复、澄清、修改或补充的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与采购文件的答复、澄清、修改或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。采购文件的答复、澄清、修改或补充都应该通过采购代理机构以法定形式发布，除此以外的发布不属于采购文件的组成部分。

8.4 本项目投标人均可在本项目采购公告附件下载采购文件，并按采购文件规定的时间、地点递交投标文件。投标人须在开标前自行查看是否有补充更正文件，并按补充更正文件要求投标，否则责任自负。

8.5 在采购文件规定的询疑截止时间后，经采购人及采购机构同意购买采购文件的投标人不得对采购文件及其补充文件提出澄清询疑要求。

**三、 投标文件的编制**

1. 投标人应认真阅读采购文件中所有事项格式、条款和技术规范等。投标人没有按照采购文件要求提交全部资料，或者没有对采购文件各个方面做出实质性响应，导致投标被拒绝的风险由投标人自行承担。
2. 投标人应保证所提供文件资料的真实性，所有文件资料必须是针对本次采购的。如发现投标人提供了虚假文件资料，其投标将被拒绝，并自行承担相应的法律责任。
3. 投标文件的构成：

11.1 投标文件由技术资信标、商务（报价）标二部分构成：

**（1）技术资信标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **备注** |
|  | 针对评分细则，编制目录索引，注明评标细则项目所在投标文件页码，格式自拟 |  |
| 1 | 投标函 | 附件一 |
| 2 | 技术规格、商务条款偏离表 | 附件二 |
| 3 | **▲资格证明文件（本部分为投标人资格审查内容，为实质性要求）：** | 附件三 |
| （1） | 法定代表人授权书（授权代表参加投标时提供） |  |
|  | 法定代表人资格证明书（如法定代表人参加投标时提供） |  |
| （2） | 企业法人有效营业执照（或法人登记证书）复印件加盖单位公章 |  |
| （3） | 投标声明书 | 附件四 |
| a | 参加国企采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。请在投标声明书中如实填写（新成立不满三年的组织机构自成立之日起算） |  |
| b | 截至投标截止日前，投标人未被列入“信用中国”网(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。请在投标声明书在如实填写，并以采购人或代理机构当天查询结果为准。 |  |
| 4 | 供应商简介 | 附件五 |
| 5 | **资信证明文件（本项为评分量化内容，非强制性要求）** |  |
| 5.1 | 投标人获得国家、省、部级荣誉证书等（如有，复印件加盖公章） |  |
| 5.2 | 投标供应商认为需要提供的其他资格证明文件（如有，复印件加盖公章） |  |
| 6 | 拟投入设备、工具、耗材一览表 | 附件六 |
| 7 | 拟派项目负责人情况表 | 附件七 |
| 8 | 项目服务人员汇总表 | 附件八 |
| 9 | 投标人2021年1月1日以来同类项目业绩一览表 | 附件九 |
| 10 | 服务人员人均月工资承诺函 | 附件十 |
| 11 | 投标供应商需要说明的其他文件和说明（其他根据采购文件中的采购内容及要求以及技术资信评分项目逐项编制） |  |

**技术资信标说明：**

1）投标供应商可根据采购文件中的技术规格书以及技术资信评分表，提供投标供应商认为需要提供的文件和资料。

2）投标文件中应承诺：投标供应商所提供的服务及货物在合同执行过程中如若发生侵权事件，其侵权责任与采购人及采购代理机构无关，由投标供应商承担全部责任。侵权造成的所有相关费用，均由投标供应商支付，保证不伤害采购人的利益。

3）**以上所需的各种证书、证件、证明、执照若系复印件，须在复印件上加盖投标供应商有效的公章**。

4）投标供应商可在采购文件中对采购服务的技术规格和要求选用替代标准，但这些替代标准必须相当于或优于采购文件中提出的相应要求，并使采购人满意。同时在技术偏离表中作出详细说明。

**（2） 商务（报价）标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 备注 |
| 1) | 开标一览表 | 附件十一 |
| 2) | 投标分项报价表 | 附件十二 |

**11.2 投标文件格式**

1. 投标人应根据采购文件中所提供的格式，内容按顺序填写并装订成册，不允许以活页夹形式装订投标文件，**▲须将技术资信标装订成册，并密封包装于技术资信标标函袋中（标函袋数量、形式不做统一要求）；须将商务（报价）标装订成册，并密封包装于商务（报价）标标函袋中（标函袋数量、形式不做统一要求），否则其投标将被拒收**。
2. 投标文件应有目录以及页码，以便评委检索。
3. 投标文件尽可能简练有针对性，双面打印/复印后装订。
4. **投标报价**

**12.1 ▲本项目投标报价为期限壹年的承包费用报价。投标报价是指供应商在正确地完全履行合同义务后采购人应支付给供应商所有的价款，包括但不限于所有服务所需的人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、消防远程监控维保费用、服装摊销、除四害费用及物业服务人员的装备费【包括人员各季节工作服和相关装备费用（含通讯设备及通讯费）】、交通费用、食宿费用、办公费用、保险费用、企业应缴税金和应得利润、突发应急及上级布置的专项任务、物价因素等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。投标供应商应根据上述因素自行考虑含入投标总价。**

**12.2 供应商认为为完成本采购文件规定的承包内容所需发生的直接成本、间接成本、利润、税金、政策性文件规定的费用等一切费用均应计入投标报价；凡未列入的，将被认为均已包含在总报价中，今后不得以任何理由追加或调整。**

**12.3 投标人必须按附件中的开标一览表、投标分项报价表（均统一格式）内容填写单价、合价和总价，并由法定代表人或投标人代表签署。**

12.4 所有报价均以人民币报价，投标人如需外汇购入某些货物，须折合成人民币计入投标报价中。

12.5 **采购人不接受任何选择报价，对每一种货物/服务只允许一个报价。**

12.6采购单位要求分类报价是为了方便评标，但在任何情况下不限制采购人以其认为最合适的条款、条件签订合同的权利。

12.7▲**投标报价报出后，投标人不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整的要求，将被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。**

12.8**最低报价不作为中标的保证。**

1. **▲投标保证金**

13.1 **投标人须按投标人须知前附表规定交纳投标保证金，否则将作无效标处理**。

13.2**投标保证金金额及形式详见采购公告及投标须知前附表规定。**

13.3 投标人的投标保证金在中标人提交履约担保并与采购人签订了合同且合同经备案后无息退还，未中标投标人的投标保证金将在确定中标人后无息退还。

13.4 **如发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：**

1. 投标人在采购文件规定的投标有效期内撤回投标；
2. 中标人未按中标通知书中规定的时间与采购人签订合同；
3. 中标人在规定期限内未能根据采购文件要求提供履约担保；
4. 投标人在投标文件中提供虚假技术指标及参数，经评标委员会确认属实的；
5. 经国企采购监督管理部门审查认定投标供应商有违反《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）》等有关法律法规的行为。
6. 投标有效期

14.1 **▲投标有效期见投标人须知前附表，投标文件有效期短于这个规定期限的将被拒绝。**

14.2在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

14.3 特殊情况下，在原投标有效期截止前，采购人可与投标人协商延长投标有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。投标人可拒绝接受延期要求，而不会导致投标保证金不予退还。同意延长投标有效期的投标人不得修改投标文件。有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

1. 投标文件的签署和规定
   1. **投标人应提供技术资信标、商务（报价）标各一式五份的投标文件，分别装订成册。其中正本一份、副本四份，每套投标文件的封面应清楚标明“正本”或“副本”字样，若“正本”与“副本”不符，以“正本”为准。**
   2. 投标文件的正本必须打印或用不褪色的墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签署，副本可用正本的复印件。
   3. **投标文件如有修改和增删必须由投标文件签字人在修改和增删处旁签署或盖章，方才有效。**
   4. 投标文件字迹模糊或在关键的技术、商务条款上表述不清楚，将可能导致其投标被拒绝。
2. 投标文件的密封及标记
   1. **投标人必须将投标文件的“技术资信标”、“商务（报价）标”分别单独密封，且在各自的密封袋上标明“技术资信标”、“商务（报价）标”字样。**封口处贴上封条，启封处加盖投标单位公章并由法定代表人或其授权代表签字。**封皮上写明投标项目名称、采购编号，并注明“开标时启封”字样。**
   2. 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，采购人对投标文件的误投和提前启封不负责任。

**四、 投标文件的递交**

1. 投标文件的递交
   1. **▲投标文件必须在规定的投标文件递交截止时间前送达到投标文件递交地点；**
   2. **在递交投标文件同时递交以下证明文件，由评标委员会确认投标资格：**

* **投标保证金缴纳凭证；**
* **投标人代表有效身份证件；**
* **如企业/事业单位法定代表人委派投标人代表的，需提交法定代表人授权书（原件）。**

1. 投标文件的修改和撤回
   1. 在投标文件递交截止时间前，投标人可以用书面形式提出修改或撤回其投标并送达到采购人，但不得影响开标活动的正常进行。
   2. 补充、修改的内容作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。投标供应商在提交投标文件截止时间前提交的补充、修改或者撤回申请要求，应当以原件书面形式并由投标供应商代表签署，或者加盖投标供应商单位公章方可生效，否则采购人、采购代理机构将视为无效补充、修改或者撤回。采购人、采购代理机构不接受投标供应商口头、电话、传真或电子邮件形式提交的补充、修改或者撤回。
   3. “投标文件修改”或“投标文件撤回通知”都应密封并在密封袋上写明投标项目名称、编号、投标单位名称，并注明“投标文件修改”或“投标文件撤回通知”字样。
   4. 从投标文件递交截止时间起至投标有效期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则投标保证金将被不予退还。
2. **▲发生下列情况之一的投标文件将拒收：**
   1. 在投标文件递交截止时间以后送达的投标文件；
   2. 未购买采购文件；
   3. 未密封或未装订的投标文件及由于包装不妥在送达时严重破损或失散的投标文件；
   4. 以电讯形式递交的投标文件。

**五、 开标和评审**

1. 评标委员会

采购人依法组建评标委员会。评标委员会的成员在评标过程中必须严格遵守有关法律、法规的规定。

1. 评标过程的保密性

开标后直至向中标人授予合同时止，凡与评审有关的资料均不得向投标人及与评标无关人员透露。如果投标人在评标过程中试图向采购单位、评标委员会施加影响，其投标将被拒绝。

1. 开标、评标
   1. 开标程序：
2. 宣布开标纪律；
3. 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标供应商名称，并点名确认投标供应商是否派授权代表到场；
4. 宣布唱标人、记录人、监督人员等有关人员姓名；
5. 密封情况检查：由投标供应商或其推选的代表检查投标文件密封情况；
6. 开标顺序：同时开启技术资信部分投标文件、开启商务（报价）文件；
7. 确认开标结果：投标供应商授权代表对开标书面记录进行当场校核及勘误，并签字确认；并同时由记录人、核对人当场签字确认。
8. 宣布开标结束。
9. 投标供应商授权代表未参加开标会议；未到场签字确认的，不影响开标，评标过程，视同认可开标结果；事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。
   1. 评标程序：先对各投标文件进行初审，然后对初审合格的投标文件进行技术资信标评审，技术资信标评审结束后，再对各有效标进行商务（报价）评审。
   2. 投标文件的初审。初审分为资格性审查和符合性检查。
10. 资格性审查。依据法律、法规和采购文件的规定，评标委员会对各投标人进行资格性审查，资格性审查内容包括但不仅限于审查随投标文件一同提交的法定代表人授权书（原件）、投标代表人有效身份证件、投标保证金缴纳凭证，以及投标文件所提交证明材料是否能证明符合本项目对投标人资格的实质性要求。**▲审查不合格的投标文件将作无效标处理。**
11. 符合性检查。依据采购文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

**▲通过资格性审查与符合性审查的技术资信标由评委进行综合评审，审查确认未通过的作无效标处理。**

* 1. **▲在对各投标人的投标文件进行综合评审时，投标文件有下列情况之一的，经评标委员会认定后按无效标处理：**

1. 投标文件主要内容未按要求加盖单位公章、无法定代表人或其授权代表签字或盖章的；
2. 投标文件附有采购人不能接受的条件；
3. 授权代表参加投标没有法定代表人合法、有效委托的；
4. 投标单位递交两份以上内容不同的投标书，未声明哪一份有效的；
5. 投标单位未能按要求提交投标保证金的；
6. 未实质性响应采购文件中加“▲”同时加下划线的条款；
7. 投标报价超过采购预算（大于384万元）的；
8. 投标人提交的投标文件相关证书、材料经评标委员会认定有弄虚作假情况的；
9. 评标委员会认定不符合法律、法规和采购文件中规定的其他实质性要求的。

▲**评标委员会发现投标文件有下列情形之一的属于重大偏差(评标委员会按少数服从多数原则认定),按照无效投标处理**：

1）未按采购文件要求编制、内容不全或实质性内容字迹模糊、辨认不清的投标文件；

2）除22.4条款以外，出现其它明显不符合服务内容要求、技术服务标准要求或不满足采购文件“采购内容及要求”中的主要服务要求，对服务质量产生重大影响的投标文件；

3）除22.4条款以外，出现投标项目服务工作量与采购文件对比出现较大偏差；商务报价明细表计算错误，出现较大差错；

4）除22.4条款以外，出现其它不符合采购文件中规定的实质性要求的投标文件，是否为偏离实质性要求由评标委员会认定。

* 1. ▲**有下列情形之一的，视为投标供应商串通投标，其投标无效**：

1)不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

2)不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3)不同投标供应商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）不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5）不同投标供应商的投标文件相互混装；

6）不同投标供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

* 1. “技术资信标”评审结束后，由评标委员会对各投标人的商务报价进行核查，核查时发现投标报价内容不清楚可要求投标人书面澄清，计算上的错误，可按下面方法修正：

1. 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；
2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正（前款优先顺序为1）→2）→3）→4））。

▲**修正后的报价按照本投标须知第23.1条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**

* 1. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了采购文件的要求。实质上响应的投标应该是与采购文件要求的全部条款、条件和规格基本相符，没有重大偏离。**评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。**
  2. 实质上没有响应采购文件要求的投标将被拒绝，投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。
  3. ▲**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，有可能影响服务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**。
  4. 评标委员会对审查合格的投标文件按照采购文件中制订的评标方法进行综合评定打分。
  5. 评标过程中遇到特殊情况，由评标委员会遵循公开、公正原则，采取投票方式按照少数服从多数原则决定。
  6. **▲如果供应商的报价超出采购预算，则该供应商的报价作无效标处理。本次采购如果所有供应商的报价均超出采购预算，则本采购项目做废标处理。**

1. 投标文件的澄清
   1. 在评标期间，评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面形式并由法定代表人或其授权代表签署，但澄清内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。**▲拒不按要求对其投标文件进行澄清，说明或补正的投标人，评标委员会将其作无效标处理**。
   2. **▲经澄清后，若偏差仍存在，且不可接受，投标人则被认为是“没有实质性响应采购文件要求”，其投标将作无效标处理**。
2. 确定中标候选人
   1. 本次采购由评标委员会推荐中标候选人，采购人根据评标委员会的推荐结果进行最终确认。
   2. 评标委员会依据法律、法规及采购文件有关规定在有效标中按投标人的综合得分（即技术资信分与商务（报价）分之和）高低进行排序，综合得分第一名的投标人推荐为中标候选人（综合得分相同以投标报价低的排序第一；综合得分且投标报价相同的，则由评标委员会组长在所有得分均相同者中随机抽取其中一名为名次优先者）。
   3. 排名第一的中标候选人放弃中标；因不可抗力提出不能履行合同；或者采购文件规定应当提交履约担保而在规定的期限内未能提交的；或未能在规定时间内与采购人签订合同的；或者经质疑，采购人审查后，确因排名第一的候选人在本次采购活动中存在违法违规行为或其他原因使质疑成立的，本次采购失败，重新组织采购。
   4. 采购人将把中标通知书授予最佳投标者，最低报价不是中标的保证。
   5. 采购单位对决标结果不做任何解释。
3. **重新采购**

如本项目第一次采购因有效投标人数量不足3家作废标处理，根据《温州市市属国有企业采购管理办法（试行）的通知》相关条款规定，采购人将重新组织采购。

本项目属于国有企业自主采购项目，如重新采购后，在投标截止时间止及评审期间，出现有效供应商不足三家的情形，采购人可根据实际情况决定本项目继续按原有采购方式继续进行采购活动或转变采购方式或流标。

1. 评标细则详见本采购文件《评标原则及方法》。
2. 未尽事宜遵循相关法律法规及规范性文件执行。

**六、 授予合同**

1. 确定中标供应商
   1. 采购人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供应商。
   2. 中标供应商确定之日起2个工作日内，在发布项目采购公告的网站上公告中标结果，中标公告期限为3日。
   3. **各投标人对评标结果如有异议，可在中标结果公告期内以书面形式向采购人署名提出质疑，但需对质疑内容的真实性承担法律责任。提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人，投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向温州市交通发展集团有限公司纪检监察室投诉。**
2. 签订合同
3. 公告期结束后，中标投标供应商须在5个工作日内主动联系采购人或采购机构领取中标通知书。中标投标供应商应当在收到中标通知书之日起30日内与采购人签订合同。中标投标供应商未经采购人许可，在规定时间内未到采购人处与采购人签订合同，则视为拒签合同。
4. 采购文件、中标投标供应商的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件及经双方签字的询标纪要（承诺）和中标通知书均作为合同附件。
5. 拒签合同的责任
6. 中标投标供应商在规定时间内（30日历天）借故否认已经承诺的条件、拒签合同，以投标违约处理，其投标保证金不予退回，并赔偿采购人由此造成的直接经济损失；采购人重新组织采购的，所需费用由原中标投标供应商承担。
7. 中标人须在合同签订后二个工作日内提交一份合同文本向采购代理机构备案，否则会影响投标保证金的退付。
8. 履约担保
9. 中标人在收到中标通知书后，须按投标须知前附表的规定向采购人提交履约担保。
10. 履约担保用于补偿采购人因中标人不能履行其合同义务而蒙受的损失。
11. 履约担保自合同签订之日起至项目验收合格止有效。有效期满后，采购人应及时将履约保证金无息退还给中标人。
12. 采购代理服务费
13. 本项目的采购代理费参照国家计委计价格［2002]1980号规定的服务类标准的80%收取，由中标（成交）供应商在领取中标（成交）通知书之前支付给采购代理机构。计费标准（费率）如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 中标（成交）金额（万元） | 服务类 |
| 100万(含)以内 | 1.5% |
| 100万（不含）-500万部分 | 0.8% |

注：依据上述费率标准，采取差额累进方式计取代理费。

例如：某服务招标代理业务中标金额为130万元，计算招标代理服务费额如下：

100万元×1.5％＝1.5万元

（130－100）万元×0.8％＝0.24万元

按标准合计收费＝1.5＋0.24＝1.74(万元)，打折后收费1.392万元

1. 采购代理服务费包含在投标总价中（报价不需要单列）。代理服务费汇入以下账号：

开户银行：工商银行杭州市武林支行

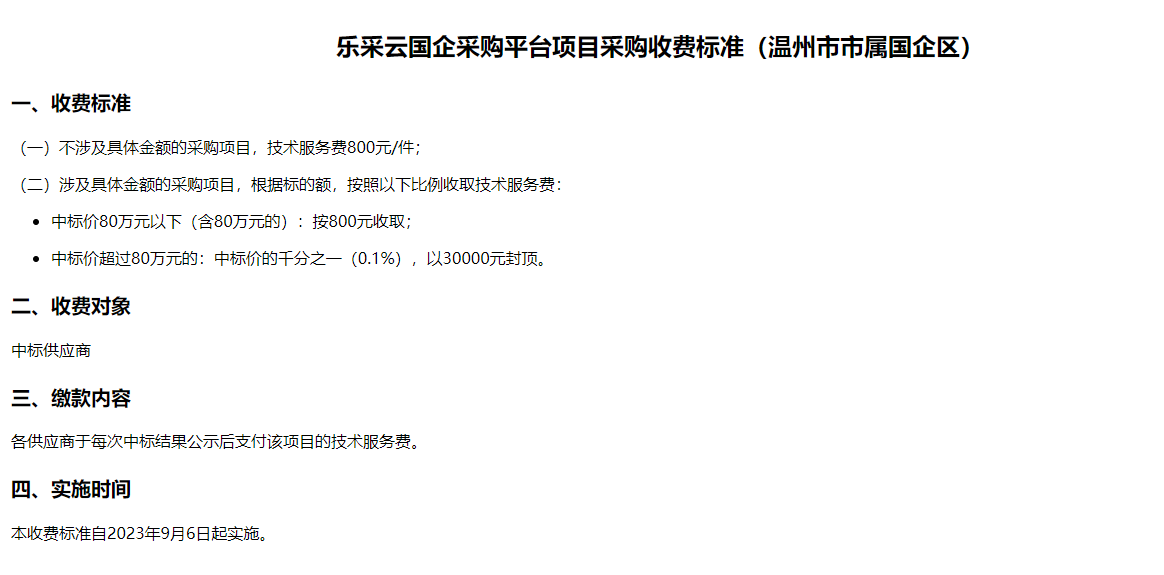
开户名称：浙江国际招投标有限公司

开户账号：1202021209906782015

采购代理服务费可以是现金、支票或汇票。

1. **乐采云技术服务费：**

**根据乐采云（https://www.lecaiyun.com/helpcenter/document#/document/detail?siteCode=lecaiyun&manualId=2061&topicId=8625）2023年9月6日发布的乐采云国企采购平台项目采购收费标准（温州市市属国企区）规定，本项目乐采云技术服务费由中标供应商于中标结果公示后支付该项目的技术服务费。各供应商投标总报价须包含该乐采云技术服务费。收费标准如下图（具体以系统实际收费为准）：**



1. 解释权

采购文件的解释权均属于采购人和浙江国际招投标有限公司。

**七、 质疑与投诉**

**1.供应商质疑**

1.1提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

1.2供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起规定的时间内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

1）对采购文件提出质疑的，质疑期限为自采购公告发出之日（采购公告发布当天不算）起6日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。

2）对采购结果提出质疑的，质疑须在采购结果公告期内提出。

1.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

2）质疑项目的名称、编号；

3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4）事实依据；

5）必要的法律依据；

6）提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。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。

质疑供应商的《质疑函》可参考政府采购质疑函范本的格式进行编写。下载地址如下：“https://sitecdn.zcycdn.com/site\_group/prod/site\_1/2018/06/12/15-22-570613413750772.docx”。供应商可以先发电子版质疑函，但质疑函的收到日期以招标代理或采购人收到纸质原件的日期为准。

**1.4对同一采购程序环节的质疑时，供应商须在法定质疑期内一次性提出，已经提出过质疑的投标供应商在质疑期内不能提出新的质疑。**

1.5采购人负责供应商质疑答复。采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构对委托授权范围内质疑事项作出答复。委托授权范围应当在采购代理协议中明确。

1.6采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

**2.供应商投诉**

2.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人（集团）的内设监管职能部门投诉。

2.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

2.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

2.4以联合体形式参加采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

2.5投诉供应商认为投诉回复处理结果不合法的，可以依法向采购人所在地人民法院提起诉讼。

**3.其他**

3.1质疑供应商或投诉供应商应当承担投诉事项的举证责任，质疑供应商或投诉供应商未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该质疑或投诉事项不成立；被质疑供应商或被投诉供应商未按照质疑答复通知书或投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

3.2如有发现不实的质疑或投诉（包括但不限于未提供证据、证据与质疑或投诉内容无关联、虚假证据等），采购人有权视其为不实的质疑投诉，并有权将该供应商纳入集团黑名单，同时保留对外公布的权利。

**第二部分 合同条款**

**陶山服务区物业项目合同条款**

编 号：

委托方： （以下简称甲方）

受托方： （以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规，本着平等互利的原则，经甲、乙双方友好协商，就乙方为甲方提供物业管理服务事宜达成如下协议：

**第一章 总则**

**第一条**项目基本情况

物业类型：综合型（办公、商铺、餐厅、停车场、卫生间、设施设备等物业服务）、党群服务

座落位置：

占地面积：

**第二条** 乙方提供服务的受益人为本物业的甲方和物业使用人，甲、乙双方均应对履行本协议承担相应的责任。

**第三条** 物业管理服务期限

合同期限为1年，从 年 月 日起至 年 月 日止。采用“1+1”模式，一年合同期满后由甲方对乙方服务质量进行考核，考核合格后，经双方同意合同承包期限可顺延1年。

管理服务期满后乙方不再继续管理服务或乙方因任何原因提前解除合同的，考虑到服务区的连续性和影响力，甲方有权要求乙方依据本合同约定继续管理服务一段时间（最长6个月），直至新的单位进场。

**第二章物业管理服务事项**

**第四条** 服务区内公共卫生间、停车场和大厅（包括办公室、会议室、屋面下水沟、广场下水沟、绿化带内各种垃圾等）的清洁、清扫、除尘、公共（室内外全部）消防设施、设备的日常管理、清洁等并做好相应记录，确保正常工作。

**第五条** 维持公共秩序，停车广场的交通与车辆停放秩序，疏导车辆、维护秩序。维持公共卫生，重大节假日或特殊任务期间加派人员。

**第六条** 全天候值守（双向服务区停车场内场、外场均有现场保安管理），夜间巡逻并巡更、门岗、内部通道执勤、广场车辆引导、危化品车辆登记和统计、车流量统计、各类突发事件的应急处置，及时发现停车广场公共设施和路产的人为损坏情况并上报。

**第七条** 对司乘人员违反物业管理制度的行为，根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止、向甲方反映、向公安、巡警报警等措施。乙方保安管理人员必须在现场处理或配合相关部门进行处理，直到各类隐患消除为止。

**第八条 乙方派遣的物业人员符合甲方要求，具体岗位详见合同附三管理要求**。乙方派遣物业人员人数共计52人，其中陶山服务区物业服务人数50人，党群服务中心物业服务人数2人，各岗位排班须满足现场要求。

**消控人员、水电工必须持证上岗（国家职业资格证书），严格按作业证许可范围分别从事各自岗位工作。**

**第九条** 乙方派驻人员采用24小时不间断对服务区进行各项服务。就餐时间及就餐地点由甲方指定。

**第十条 物业管理服务补充条款，**

（一）其他服务内容条款：

1、物业提供的车辆和设备进行保养维修（扫地车、高压清洗车、巡逻车、高压冲洗车等设备）；

2、服务区公共场所进行消杀，每月至少1次；

3、消控室消防远程监控服务；

4、自行或聘请专业空调公司对空调进行维修、清洗，清洗为每年2次；

5、负责化粪池清理清运，每年2次。

6、负责生活水箱清洗，每年2次。

注：投标中已承诺的服务，如在服务期内乙方未按相关承诺实施的，甲方有权将相关服务另行委托第三方实施，相关费用按实际支付情况在结算季度款项时予以扣除。

（二）其他服务设备条款：

注：投标中已承诺的提供的增值设备，如在服务期内乙方未按相关承诺提供的或合同签订后1个月内不能到位的，甲方有权另行购置或租赁，相关费用由乙方承担，并在季度款项时予以扣除。

**第三章双方权利义务**

**第十一条** 甲方权利义务

1.代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2.审定乙方拟定的物业管理制度，及乙方所聘用的人员；

3.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

4.审定乙方提出的物业管理服务年度计划；

6.协助乙方作好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

7.向乙方无偿、及时提供必要的办公用房、保安、保洁工作所用的设备器材、清洁用品、用具等，同时甲方负责承担物业管理办公所实施的水电费用；

8.向乙方无偿提供必要的物料储藏室、员工作息间，其所有权归甲方所有；

9.及时足额向乙方支付相关服务费用。

**第十二条** 乙方权利义务

1.根据有关法律法规、本协议及协议附件的约定，制订物业管理制度；

2.对司乘人员违反法规、规章的行为进行规劝和制止，并报甲方备案；

3.未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，未经甲方同意不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜；

4.在物业日常管理过程中对超越职权无法解决的事项或物业设施需要维修、保养以及为保证正常、安全运行所需要更换的设备，要及时向甲方反映，费用由甲方承担（包括消防设施、设备）；

5.负责编制物业管理年度管理计划；

6.对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

7.按每月向甲方提出设备器材（清单另列附件）、清洁用品、用具等需求（领用）计划；

8. 甲方需委托其他管理服务事项时，乙方应积极配合；

9.合同终止时，乙方必须向甲方移交物业管理的全部档案资料；

10.及时足额向甲方收取相关服务费用；

11.乙方的物业管理人员要有符合国家规定的上岗证、健康证、保安员需持有保安员证，要严格政审，没有刑事犯罪记录，并报甲方备案。对服务区须配置物业项目工作对接人，项目工作对接人聘用要经甲方审定，国家法定假日须在现场值守。对物业聘用人员，必须向甲方提供身份证、暂住证复印件，并每月向甲方提供人员花名册；

12.乙方工作人员因管理不当造成人员或服务区财产伤害或损失的，由乙方承担责任，并负责赔偿；

13.乙方的物业管理人员要听从甲方调动指挥；

14．甲方对乙方员工的工作行为进行监督，如发现乙方员工有违反规定和制度行为，甲方将要求其整改，乙方员工态度恶劣拒不改正的，乙方必须予以辞退；

15．乙方负责员工招聘、录用、管理工作，保持员工稳定和到位人数，乙方做好员工岗前培训且做好台帐，并按国家规定办法办好劳动保险、人身意外险手续，确保乙方员工工资和福利及时发放到位。如因乙方用工原因生产劳务纠纷，乙方自行及时妥善处理，甲方不承担任何法律责任和经济责任，不能影响服务区正常运行。

16.乙方提供的物业人员服务质量不得低于附件三规定的量化标准。

17．乙方派驻服务区员工就餐由甲方服务区统一安排，乙方员工就餐费用按甲方员工统一标准支付甲方服务区。

18.乙方需派驻专职水电工，要求人员电气证件齐全，专业操作能力满足日常和突发工作需要，可满足24小时服务要求。

19.乙方负责甲方服务区消控室远程监控管理安装，远程消防监控符合相关消防和安全规范要求，相关费用由乙方承担。

20.乙方负责甲方服务区环境卫生消杀工作，聘请专业第三方消杀公司定期做好消杀工作，第三方消杀工作选聘由甲方认可，产生的相关费用由乙方承担。

21.负责服务区内日常产生的垃圾清运工作，并将垃圾运送至垃圾中转站内处理，产生的相关费用由乙方承担。

22.因乙方自身管理不善出现双保人员集体罢工，造成现场物业服务工作失控，服务区形象在社会上造成严重恶劣影响的，当月考核视为零分。情节严重的甲方有权单方面接解除合同。

23.乙方进场前需先提交服务区双保人员和其他工种人员的日常考核管理办法细则，每月对优秀的人员进行定量的现金奖励，对工作表现差，并多次违规的人员进行现金扣罚。并报与服务区确认备案。

24.乙方至少每季度组织各技术职能部门对服务区整个物业项目的所有人员，进行业务指导，对现场设备设施进行安全检查和检测，并做出纸质整改意见报服务区留档备案。

**第四章物业管理费用**

**第十三条物业管理费用及支付方式**

1．物业管理壹年期费用总额为**人民币** ，含税。（其中陶山服务区物业服务壹年期费用总额为人民币 ；“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务壹年期费用总额为人民币 （**包含奖励金400元/人月**））。（根据实际岗位数量及乙方最终中标分项报价表中各岗位月工资按季度结算人工物业费；临时增加人员费用每季按实结算；员工奖励金由甲方人根据考核情况并结合员工表现每季按实结算，相关费用需由乙方先行垫付，足额发放至对应员工，不得扣减。）。

该价格已包括在服务区域内提供秩序维护、安保管理、卫生管理，设备维护及其他所有服务所需的人员工资（基本工资、辅助工资、工资性补贴、单休加班费、奖金、节日加班费等），社会保障费（养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金等），企业管理费（管理人员工资、办公费、差旅交通费、固定资产使用费、劳动保护费、工会经费、职工教育经费、财产保险费等），工作相关的服装费，企业应缴纳的各种税费等全部费用。

2.▲乙方在接到中标通知书后签订合同前，向甲方缴纳合同价5%的履约保证金**（须汇入甲方指定银行账户）。**

3．▲如遇突发事件或甲方管理需要物业人员临时加班，加班费标准每人按120元/班计付，临时加班费总额控制在8万元/年内，在承包总价中列支。加班申请单需在事发当月由乙方提出申请，甲方负责人确认，超出时间期限的申请，一律不予确认计量。

4．员工奖励金6万元整，用于服务区内员工的奖励，奖励金额及奖励方式由甲方根据相关员工的日常表现确定，但乙方不得因本奖励金的发放而扣减原本乙方自身应发放给员工的相关奖励。

5.维修单价金额在50元以下维修费用总额控制在4万元/年内，在承包总价中列支。维修申请单需在事发时或当月由乙方提出申请，甲方负责人确认，超出时间期限的申请，一律不予确认计量。

6．每月乙方提供人员工资、考勤、临时加班费、员工奖励金、维修费等结算资料，给甲方审核确认。人员工资、临时加班费、维修单价金额在50元以下维修费用、员工奖励金每季度按实结算，其中人员工资支付80%，剩余20%，根据每月考核情况予以支付。其他服务费在每年服务结束后，提供结算资料按实结算支付。承包人需提供增值税专用发票，先服务后结算。相关费用需由乙方先行垫付，足额发放至对应员工，不得扣减。

**7．“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务付款方式：**先服务后支付，半年支付一次，乙方凭正式税务增值税专用发票向甲方结算费用，甲方根据乙方投标分项报价按实结算。

甲方可随时根据实际情况进行核实，一经发现存在克扣员工工资及福利或者拖欠员工工资问题及福利将按照相关要求及法律规定对相关责任人严肃查处。

8.▲服务期结束，且所有合同义务都已履行完毕后7天内，无息退还履约保证金。

**第五章履约保证金**

**第十四条**乙方在合同签订后向甲方支付合同价5%的履约保证金**（须汇入甲方指定银行账户）**。对本合同履行过程中的事项，包括但不限于：服务质量、设施损坏、人身损害、违约赔偿金等进行担保。

**甲方发现乙方未按合同要求实施车辆保养维修、服务区公共场所进行消杀、消防远程监控、空调维修清洗、水池清洗、化粪池清运、生活垃圾清运等工作时，每缺一项处以履约保证金金额10%的罚款**。

**第十五条** 乙方的违约金额或其他应由乙方承担的金额，甲方有权直接在履约保证金中扣除。乙方应在甲方发出书面扣除通知之日起15日内，补足扣除额，以维持管理服务期间履约保证金的完整性。

**第十六条** 因乙方原因导致合同提前解除的，乙方履约保证金不予退还，乙方还应承担由此造成的甲方经济损失，双方另有约定的除外。

**第十七条** 保证金不计利息。服务期限届满或终止之日起六个月后，甲方将剩余履约保证金无息返还给乙方。

**第六章合同解除**

**第十八条**出现下列情况之一的，甲方有权单方解除合同，并没收履约保证金，乙方应在甲方解除合同之日起三日内腾退场地，并办理移交手续，物业管理费用照实结算，甲方应于结算后3日内支付；因此给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方损失：

1.乙方未按甲方通知的时间及金额补足履约保证金，拖欠时间超过30天的。

2.乙方违反本协议约定，经甲方书面通知后仍未改正的。

3.乙方存在以下情形的：  
（1）因乙方原因被行业主管部门、集团公司、新闻媒体等通报批评或曝光，对甲方服务区荣誉带来严重影响的；

（2）不符合现行行业标准；

（3）文明服务、管理服务规范配合明显不到位的；

（4）乙方累计三次遭到行政机关行政处罚的。

**第十九条**因甲方或上级单位发展战略调整等原因需提前与乙方解除合同的，甲方应提前三个月书面告知乙方，乙方应给予支持。

**第七章违约责任**

**第二十条**甲方违反合同约定，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决并造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

**第二十一条**乙方违反合同的约定，未达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

**第二十二条**乙方无正当理由提前终止合同的，应向甲方支付违约金数额为合同物业管理费总额的10%，同时甲方有权没收乙方的履约保证金；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应给予足额赔偿。

**第二十三条**本合同有效期内，乙方遭受行政机关行政处罚的，应每次向甲方支付违约金人民币1万元。

**第八章合同终止**

**第二十四条**管理服务期满后乙方不再继续管理服务或乙方因任何原因提前解除合同的，考虑到服务区服务的连续性和影响力，甲方有权要求乙方依据本合同约定继续管理服务一段时间，直至新的单位进场。

**第二十五条**管理服务期满后乙方不再继续或合同提前解除的，在合同解除或终止之日起三日内，乙方应将场地建筑物、构筑物及设施（备）按合同规定要求移交甲方，乙方不能以任何理由拒绝办理移交。

**第二十六条**乙方移交时应达到如下标准：

1.房屋及装修清洁无损坏，如有损坏，按损坏程度赔偿。

2.设施（备）运行正常完好，如有损坏，按原价正常折旧后赔偿。

3.设施（备）功能和外表完好。

4.为新的单位提供工作便利和配合做好进场工作。

乙方移交未达到以上标准的，甲方可自行或委托第三方办理，费用由乙方承担或从乙方交纳的履约保证金中扣除。

乙方移交时，属于乙方的物品由乙方负责搬走，乙方逾期十日未搬走的，甲方有权自行处理，费用由乙方承担。

**第九章通知条款**

**第二十七条** 涉及本合同权利义务变化的或其他必要通知，应以书面形式传递，收到方应签收。如无法向他方直接送达或收到方不予签收，可邮寄送达，邮件寄至本合同记载之地址时，即视为送达。

**第二十八条** 本合同下述的地址、电话、传真为双方通知送达的地址、电话、传真，如果任何一方变更，应在变更后3日内书面通知相对方，否则任何一方通知送达前述地址，即视为被送达方收到，由此引发的法律后果由被送达人承担。

甲方地址： 乙方地址:

指定联系人: 指定联系人：

电话: 传真: 电话: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

**第十章适用法律和争议的解决**

**第二十九条** 本合同适用中华人民共和国法律。

**第三十条** 因本合同履行引起的任何争议，在不停止服务区物业管理服务的前提下，双方应友好协商解决；协商不成，由甲方所在地人民法院裁决。

**第十一章附则**

**第三十一条**合同自双方签字盖章之日起生效。

本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，另一份交采购代理机构备案，每份具有同等法律效力。

本合同未尽事宜，双方协商后另行签订补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力。

**第三十二条**本合同之附件为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。该附件必须经甲、乙双方签字认可，附件之间如有冲突，双方协商解决。

（以下无正文）

**合同附件：**

附件一、《高速公路服务区业务廉政合同》

附件二、《高速公路服务区业务安全生产暨社会治安综合治理合同》

附件三、服务区物业工作质量量化标准

附件四、服务区物业管理考核办法（以甲方下发的最新版本为准）

附件五、服务区物业项目月度考核评分表

附件六、“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务考核评分表

甲方单位： （公章）

法定代表人

或其授权代理人： （签字或盖章）

乙方单位： （盖章）

法定代表人

或其授权代理人： （签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

附件一

**温州市高速公路资产经营有限公司**

**服务区业务廉政合同**

根据有关廉政建设的规定，为做好管理服务活动中的党风廉政建设，保证服务区严格管理、规范服务，自觉维护服务区文明窗口形象以及投资效益，温州市高速公路资产经营有限公司(以下称甲方)与(以下称乙方)，特订立以下合同。

1.甲乙双方的权利和义务

(1) 严格遵守党和国家有关法律法规及交通行业主管部门的有关廉政规定。

(2) 严格执行物业管理服务项目合同，自觉按合同办事。

(3) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损害国家和集体的利益，不得违反相关的规章制度。

(4) 建立健全廉政制度，开展廉政教育，建立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

(5) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

(6) 发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

2.甲方的义务

(1) 甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。

(2) 甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动，不得接受乙方提供的通讯、交通工具和高档办公用品。

(3) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。

(4) 甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与甲方服务区物业管理项目有关的工程分包、劳务等经济活动。

(5) 甲方工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排个人施工队伍。

3.乙方义务

(1)乙方不得以任何名义向甲方及其工作人员馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

(2)乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销由甲方单位或个人支付的费用。

(3)乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

(4)乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

4.违约责任

(1)甲方及其工作人员违反本合同第1、2条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(2)乙方及其工作人员违反本合同第1、3条，按管理权限，依据有关规定，建议给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的应予以赔偿；情节严重的，甲方建议行业主管部门给予乙方三年内不得进入服务区任何项目的处罚。

5.双方约定：本合同由双方或双方上级单位的纪检监察机关负责监督。由甲方或甲方上级单位的纪检监察机关约请乙方或乙方上级单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查，提出在本合同规定范围内的裁定意见。

6.本合同有效期为甲乙双方签署之日起至合同履约完毕之日止。

7、本合同作为物业管理服务项目合同的附件，与该合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

8．本合同正本一式肆份，双方各执两份，每份具有同等法律效力。

甲方单位： （公章）

法定代表人

或其授权代理人： （签字或盖章）

乙方单位： （盖章）

法定代表人

或其授权代理人： （签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

附件二

**温州市高速公路资产经营有限公司服务区业务**

**安全生产暨社会治安综合治理合同**

甲方：温州市高速公路资产经营有限公司

住所地：温州市汤家桥国大广场东首5-6楼

乙方：

住所地：

为贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针， 进一步加强服务区的安全生产管理，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》和《浙江省安全生产条例》等法律法规，结合服务区内物业管理服务单位的具体情况，甲、乙双方经协商后签订本安全生产管理协议，约定各自的安全生产管理职责并严格执行：

1. 甲方将物业管理服务项目由乙方负责管理服务。

二、甲方的安全管理职责

（一）职责

1.严格遵守国家有关安全生产和社会综合治理法律法规、认真执行国家和行业标准，严格遵守合同中有关安全生产和社会综合治理的要求，履行合同约定的安全职责。

2.按照合同约定的安全工作内容监督检查乙方安全生产的实施，对乙方的日常安全生产、现场管理、消防安全等进行监督检查，发现安全隐患时，及时督促乙方整改。

3.统一协调、管理服务区内协助单位的安全生产和社会综合治理工作，履行统一管理的职责。

4.对各级安监、消防、质检、卫生等政府职能部门或上级主管单位检查发现的事故隐患和不安全因素，按照安全管理职责落实整改或督促乙方进行整改。如果乙方拒绝履行整改业务的，按合同及安全协议的有关约定处理。

5.甲方提供的建筑物、设备设施符合国家有关法律法规的规定，满足管理合同中规定管理范围的消防安全及安全生产条件。

6.督促乙方依法设立安全生产和社会综治管理机构，配备相应安全管理人员。

（二）权利

1.发现乙方不具备安全生产资质，甲方有权解除合同，由此造成的一切损失由乙方承担。

2.有权及时纠正制止乙方在生产作业中违章指挥、违规操作及违反劳动保护的行为。

二、乙方的安全管理职责

（一）职责

1.乙方是管理场所辖范围内安全生产和社会综合治理的责任主体，必须依法加强安全生产和社会综治管理，建立、健全安全生产和社会综治责任制，完善安全生产条件，确保安全生产。

2.严格遵守国家有关安全生产、社会综治、消防、职业卫生、环境保护等法律法规和国家、行业标准，具备相应的安全生产资质和条件，认真执行合同中有关安全生产的要求，按合同约定履行安全职责。

3.服从甲方对安全生产和社会综治工作的统一协调、检查和监督。

4.负责本单位从业人员的安全教育和培训，教育员工严格遵守安全管理制度和安全操作规程，做到国家规定应持证的工种持证上岗，并按规定进行年检和复审。新员工未经安全教育和培训，不得上岗。职工身体状况均必须满足国家、行业健康标准要求，严禁有职业禁忌症者及传染病者上岗。

6.积极参加甲方召开的安全生产会议和安全活动，接受甲方的安全生产监督检查，按照甲方的要求做好安全生产工作。

7.严格按有关规定设置消防设施、配备消防设备，建立消防器材台账，定期检查、适时更新，保持完好率100%。做好所属区域内的火源控制措施，所有工作人员都应熟悉消防设备的性能和使用方法，熟练掌握相关预案的应急处置。

8.做好安全用电、用气、防汛防台、防中毒、防盗窃等工作，严禁在服务区区域出现“三合一”场所，严禁私自改造建筑物结构和用电气线路，保持用电设施的完好，若发生旅客人身损害、财产损失事故的，均由乙方承担全部法律责任。

9.按要求配备安全管理人员，全面负责管辖区域内的安全生产和社会综治管理，承担物业管理服务过程中的安全责任；加强日常管理，定期组织安全检查和开展隐患排查，及时发现、整改事故隐患或不安全因素。根据实际情况制订各类应急救援预案并组织演练。建立完善安全管理台账。

10.保证安全生产所需的必要投入，按规定配备劳动保护用品。依法为从业人员办理工伤保险。

11.对场所的装修和设备安装，须符合有关技术标准、消防安全规定和实际安全施工要求，不得改变建筑结构。使用场所的装修方案应事先征得甲方的同意，凡涉及国家规定需审查验收的，按规定办理。

12.建立和完善内部安全管理制度，建立各岗位安全操作规程，落实各岗位安全生产责任制。负责内部防火、用电、用气等安全检查。

13.发生安全事故或突发事件的，应立即向甲方及政府相关部门报告，并保护好现场，及时组织抢救，防止事态扩大。并积极配合相关部门做好事故的调查和处理。

14.未经甲方书面同意，不得擅自转借场所。

（二）权利

1.对甲方违章指挥、强令冒险作业的指令，有权拒绝执行。

2.有权向甲方提出安全生产和社会综治合理化建议和改进意见

3.在生产活动中发生危及乙方人员生命安全的紧急情况时，作业人员有权立即停止作业或者在采取必要的应急措施后撤离危险区域。

三、其他条款

（一）履约保证金条款

1.履约保证金还用于合同期内的安全管理。对乙方安全管理不到位、不服从甲方安全管理的，甲方有权从履约保证金内扣除，用做本场所的安全生产管理工作。

2.乙方出现违反安全协议约定情形的，甲方有权按每次人民币1000—10000 元，从履约保证金中扣除。

3.乙方在合同期内发生责任死亡事故的，甲方有权对乙方处以人民币5～10万元/人的处罚。

（二）安全生产责任风险的承担

1.因乙方原因造成生产安全事故、消防事故、治安案件或因违法管理等造成不良影响的，一切法律责任、经济责任和管理责任均由乙方负责。

2.在合同期间，在乙方场所发生的安全事故或造成人身财产损害的，由乙方承担经济与法律责任，与甲方无涉，给甲方造成不良社会影响的，甲方有权要求乙方进行赔偿。

3.在合同期间，乙方及其工作人员发生伤亡事故，乙方承担经济及相关法律责任，与甲方无涉。

四、本合同的签订作为甲、乙双方于年月日签订的《物业管理服务合同》的附件，与主合同具有同等法律效力。

五、本合同经甲、乙双方签字盖章后生效。

六、本合同一式肆份，合同双方各执两份，每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：温州市高速公路资产经营有限公司 乙方（盖章）：

负责人（或授权代表）： 负责人（或授权代表）：

签订日期： 年 月 日

附件三 服务区物业管理质量标准

**服务区物业人员派驻要求**

**一、派驻服务区相关物业人员应具备以下条件**

（一）具备良好的道德品德，无违法违纪行为的不良记录；

（二）热爱高速公路服务区行业，具有吃苦耐劳精神；

（三）身体健康，无传染性疾病，能适应工作岗位要求；

（四）具备岗位要求的相关业务技能，取得相应技能证书。

（五）与乙方依法签订了劳动合同。

（六）具体岗位要求

1、物业经理岗位：高中以上文化程度，年龄在30～55岁，具有3年以上物业管理经验，1年以上类似项目物业管理工作经验；工作细致、敬业、动手能力强，拥有较强的沟通力和执行力，良好的领导力和团队管理能力；责任心强，乐于奉献；全部负责管理处的日常管理工作，负责与业主及外部的沟通与协调。

2、水电工岗位：高中以上文化程度，男性，22～55岁，持有相关专业上岗证件（国家职业资格证书），3年以上相关工作经验，具备业务实施能力和良好的服务意识、注重服务细节。

3、咨询台人员岗位：高中以上文化程度，22-40岁（特别优秀的经甲方同意可适当放宽），形象良好，具备良好的沟通能力、基础电脑操作能力和良好的服务意识、注重服务细节。

4、保安员（含保安队长）：初中以上文化程度，男性，20～55岁（特别优秀的经甲方同意可适当放宽），身高1.65米以上，无近视，具有较强的安保和消防知识，退伍军人优先考虑，具有保安员资格证，一年以上安保工作经验，应变能力强、能吃苦耐劳。

5、监控（消控）员岗位：高中以上文化程度，20～55岁以下，无近视，具有较强的消防和安保知识，责任心强，应变能力强，能吃苦耐劳，消控员须持证上岗。

6、保洁员（含保洁主管）：男性20～55岁，女性20～50岁，特别优秀的经甲方同意可适当放宽；具备一定文化程度，会讲普通话，具有1年以上相关工作经验，五官端正，工作勤奋，具有服务意识、注重服务细节，具备吃苦耐劳的精神。

其中公厕保洁员必须施行“一人一厕”，按性别配置，服务区共公共卫生间数量：2个男厕所、2个女厕所。

**服务区保安工作量化标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 频次 | | | | | 标准 |
| 次/日 | 次/周 | 次/月 | 次/季 | 次/年 |
| 公共秩序 | 人员出入管理 | 随时 |  |  |  |  | 1.登记有效证件不超过60秒/人·次；  2.掌握本岗位职责和工作规程；外来人员进入服务区需确认后并登记放行，可疑或重要人员特别监控，完毕后出入凭证由有接待部门的签字后方可离开； |
| 安全巡逻 | 随时 |  |  |  |  | 1.每月重新制定一次巡逻路线。  2.巡逻人员（不包括车场巡逻人员）按规定路线每1小时巡逻1次并签到。  3.对可疑人员进行监控。  4.对重大事件的及时处理。 |
| 其它突发事件或异常情况处理 | 随时 |  |  |  |  | 1.发现盗窃、斗殴、匪警情况的处理；  2.对精神病人、醉汉的处理；触电事故的应急处理；突发性水浸事故处理；  3.台风袭击前、吹强烈大风的预防措施；台风来临后的措施；  4.爆炸的处理；失物处理； |
| 安全防范 | 系统报警处理 | 随时 |  |  |  |  | 接到报警信号后巡逻岗保安在1至3分钟内赶到现场。 |
| 室内报警处理 | 随时 |  |  |  |  | 商户或办公室内报警，巡逻岗保安在3～5分钟内到达现场 |
| 标识系统 | 随时 |  |  |  |  | 设置必备的安全标识。 |
| 消防安全 | 公共部位 | 随时 |  |  |  |  | 无占用消防通道，无堆放杂物 |
| 消防栓 |  |  | 1 |  |  | 1.熟练掌握使用方法。  2.无破损、无霉潮，带柜完好 |
| 消防门 |  |  | 1 |  |  | 消防门保持关闭。 |
| 灭火器具 |  |  | 1 |  |  | 做好检查记录，无缺失、无过期，表面保洁，100%完好 |
| 温感、烟感、喷淋 |  |  | 1 |  |  | 无缺失，外观完好。 |
| 消防演习 |  |  |  |  | 不少于1次 | 1.制定演习方案.  2.按演习方案组织实施.  3.对演习进行效果评估. |
| 车辆管理 | | 随时 |  |  |  |  | 1.对车辆实施分流，维护停放秩序。  2.对危险品车辆落实专人进行全程管理，并做好记录，发现问题及时汇报。  3.巡逻人员按规定路线定时巡逻和签到。  4.发现异常情况，保安在30秒至于1分钟内赶到现场。  5.对可疑车辆进行重点监控。  6.对长时间逗留的车辆劝其离开。  7.通道内严禁停车，对违停车辆在5分钟内予以处理，对停车场的修理车进行制止。 |
| 工作环境 | | 随时 |  |  |  |  | 1.岗位责任人姓名、照片、许可证等有关证件，悬挂在出入口明显位置。  2.门卫岗亭，内外地面拖洗干净，玻璃窗台及其他台面，室内外墙面每月清洁。 |
| 资料管理 | |  |  |  |  |  | 1.日常记录  《保安值班记录表》、《巡逻签到表》（或电子巡逻记录）、《来人来访登记表》、《车辆出入登记表》、《培训记录表》、《危险品车辆记录》、《通道车辆登记表》、《巡查登记表》等  2.月度记录  《培训计划表》、《消防器材检查记录》  3.年度记录  《消防演习方案》、《紧急集合检查记录表》、灭火的相关记录（会议记录、应急行动记录） |

**服务区保洁工作量化标准**

**一、公共卫生间**

1、工作内容：

每天早晚对公共卫生间大清洗两次。通风换气，清洗烟灰缸，清扫地面垃圾，倾倒垃圾桶内垃圾，换新的垃圾袋，垃圾桶大清洁；卫生间瓷砖地面去污、干拖地面，去除污渍，清洗大小便器，清洗洗手盆，用毛巾抹墙面台面开关、门牌，隔断，擦干净玻璃镜面，拖净地面，放置香球或除臭块。发现墙面、隔断有字及时清洁。卫生间内绿化清洁，卫生间内宣传告示牌的清洁，防滑地毯的清洗。补充洗手液等卫生用品。做好台账记录。

2、工作频率：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 卫生间保洁 | 频次 | | | | | | 备注 |
| 随时 | 日 | 周 | 月 | 季 | 年 |  |
| 便器、洗水盆、不锈钢面 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 玻璃、镜面 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 瓷砖地面 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 墙面2米以下、隔断板、地面墙角、门背后 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 顶棚、灯具、换气扇 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 卫生间台盆、面盆下 | ▲ | 1 |  |  |  |  |  |
| 防滑垫、提示牌 | ▲ |  |  |  |  |  | 每半月清洗1次 |
| 添加卫生纸，烟灰缸、纸篓按保洁标准更换垃圾袋 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 洗手液、擦手纸 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 室内花木 | ▲ | 1 |  |  |  |  |  |
| 清扫地面垃圾 | ▲ |  |  |  |  |  | 每天拖洗、去污1次 |

**二、停车场保洁**

1、工作内容

每天随时清扫停车场的细小垃圾，每天随时清扫绿化带，每天随时拣绿化带内的烟头杂物等，秋冬季或落叶较多季节增加清洁次数。窨井、边沟内垃圾清理。擦拭广场告示牌、宣传广告栏。收集垃圾，换垃圾袋，清洁垃圾桶，冲洗垃圾房。消杀工作，做好台账记录。

2、具体频率：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 广场保洁 | 频次 | | | | | | 备注 |
| 随时 | 日 | 周 | 月 | 季 | 年 |  |
| 边沟 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 绿化带 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 进出口匝道 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 清理廊檐边杂草 | ▲ |  |  | 1 |  |  |  |
| 垃圾的收集 | ▲ | 2 |  |  |  |  |  |
| 垃圾桶的清洗 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 垃圾房（中转站）的冲洗 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 外场地面（含台阶、花台等） | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 路沿石 | ▲ |  |  | 1 |  |  |  |
| 告示牌 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 水马警示桩 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 消防设施 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 地面小垃圾的排扫 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 台账记录 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 标示宣传牌、雕塑 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 步行广场 |  |  |  | 1 |  |  | 使用洗地机清洗 |

**三、大厅保洁：包括办公室、会议室等**

1、工作内容：

大厅（商场）地面清扫、除尘、去污渍、湿拖，收集垃圾去指定地点并更换垃圾袋，清洁垃圾桶内外；大理石立柱（2米以下）、墙面、玻璃门清洁、去尘，玻璃幕墙内外（2米以下），门厅设施，沙发、桌椅、防滑地毯清洁吸尘，清洁除尘消防箱及灭火器，去除蜘蛛网，做好台账记录。办公区域：清扫拖地，收集垃圾，更换垃圾袋，湿擦房门及清洁玻璃，家具及固定设备除尘，湿擦，去除蜘蛛网。会议室：门、窗台、窗框，扶手。墙面、地脚线、护墙板。桌椅擦拭。室内绿化、告示牌、指示牌保洁。

2、工作频率：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 频次 | | | | | | 备注 |
| 循环 | 日 | 周 | 月 | 季 | 年 |  |
| 大厅（商场）、办公室、会议室 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 电话机 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 开水房 | ▲ |  |  |  |  |  | 周保养1次 |
| 空调外机 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 大理石花岗石墙面柱面（2米以下） |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 玻璃墙面金属框架 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 不锈钢面 | ▲ |  |  |  |  |  | 周保养1次 |
| 地面清洗抛光 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 地毯 | ▲ |  |  | 2 |  |  |  |
| 通风口灯具饰物 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 绿化、指示牌等 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 垃圾收集、清扫地面 | ▲ |  |  |  |  |  |  |
| 立柱、墙面、踢脚线、护墙板 |  |  | 1 |  |  |  |  |

**服务区设施设备维护量化标准**

**照明设施定期维护要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | | 周期 | 具体操作内容 |
| 1 | 灯具与光源  应急照明设施 | 巡视检查 | 月 | 观察、发现损坏立即更换 |
| 清扫与检修 | 半年 | 保洁与维修 |
| 2 | 高杆灯 | 巡视检查 | 月 | 观察更换 |
| 灯架防腐 | 3月 | 损坏时更换 |
| 清扫与检修 | 1年 | 保洁与维修 |
| 升降器检修 | 半年 | 检查与维修 |
| 3 | 照明配电箱 | 巡视检查 | 每月 | 观察、更换 |
| 清扫与检修 | 半年 | 更换、紧固、涂漆 |
| 检测光控和时控 | 半年 | 损坏后及时更换 |

**高、低压配电柜定期维护要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查保养项目 | 周期 | 具体保养内容 |
| 1 | 配电屏 | 月 | 清洁 |
| 2 | 电器仪表 | 月 | 外表清洁，显示正常、固定可靠 |
| 3 | 继电器、交流接触器、断路器、闸刀开关 | 月 | 外表清洁，触点完好，无过热现象，无噪音 |
| 4 | 控制回路 | 月 | 压接良好、标号清晰，绝缘无变色老化 |
| 5 | 指示灯、按钮转换开关 | 月 | 外表清洁，标志清晰，牢固可靠，转动灵活 |
| 6 | 电容无功补偿 | 月 | 电容接触器良好，电容补偿三相平衡，电容器无发热膨胀，也不冰冷，接头不发热变色 |
| 7 | 母线排 | 年 | 压接良好，色标清晰，绝缘良好 |
| 8 | 配电屏对地测试 | 年 | 接地良好 |

**发电机组定期维护要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查保养项目 | 周期 | 备注 |
| 1 | 常规保养 | 周 | 日常检查，每月开机二次，每次1小时 |
| 2 | 日常维护 | 日 | 按设备需要进行发动实验 |
| 3 | 一级技术保养 | 月 | 一个月检测一次 |
| 4 | 二级技术保养 | 半年 | 半年检测一次 |
| 5 | 三级技术保养 | 年 | 一年检测一次 |

**消防设施定期维护要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查保养项目 | 周期 | 具体保养内容 |
| 1 | 水泵 | 月 | 动力正常 |
| 2 | 压力仪表 | 月 | 显示正常，压力在正常范围内。 |
| 4 | 控制回路 | 月 | 压接良好、标号清晰，绝缘无变色老化 |
| 5 | 指示灯 | 月 | 无红色故障灯 |
| 6 | 水箱 | 月 | 水位正常 |

附件四

**考核管理办法**

一、以《高速公路停车区物业考核细则保安考核细则》和《浙江省高速公路停车区质量评定考核细则》进行考核，评分采取150分满分制，由甲方服务区组织对物业项进行月度考核。

二、考核方式：通过服务区日常考核和季度考核相结合，通过日常检查，对物业管理存在问题以《稽查处罚单》告知物业项目部，每季度底累积扣分数总计（单项考核可以累积扣分，扣完为止），得出该月度考核分数。

三、考核周期：以本季度自然天数为周期限。

四、考核小组：组长：服务区主任；副组长：分管物业管理人员；成员：服务区管理人员；

五、物业服务公司对评分有异议的，可向服务区主管部门申请复核，经复核改变评分结果的，应予变更或消除。

六、评分考核表作为服务合同信用档案的组成部分，检查考核小组有责任向物业服务部门阐明不符合要求项的原因并提出整改建议和意见。

七、奖罚措施

服务区物业项目季度考核作为物业合同约定考核的重要依据，现场管理人员统计汇总服务区考核情况当季物业考核总分。

1. 定义

1、考核奖：

1. **物业人员工资总额的20%作为考核奖。**
2. **单项考核分数可累计扣分，以单项总分数扣完为止。**

2、考核标准

1)按若考核分发放物业考核奖

2）连续两个季度份若考核分105分以下（不含105分），采购人有权单方面解除合同。

3、考核奖标准

**考核奖标准表**

|  |  |
| --- | --- |
| 考核分数 | 考核奖 |
| 150-135分 | 全额 |
| 135-120分（包括120分） | 考核奖全额\*（90%） |
| 120-105分（包括105分） | 考核奖全额\*（70%） |
| 105-90分（包括90分） | 考核奖全额\*（50%） |
| 90-75分（包括75分 | 考核奖全额\*（30%） |
| 75分以下 | 0 |

附：物业项目部季度考核评分表

附件五

**物业季度考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **考核标准** | **考核办法** | **扣分事项** | **得分** |
| 总  体  要  求  （50分） | 管  理  体  系  （10分） | 1、建立健全物业项目部管理体系； | 未建立扣2分； |  |  |
| 2、物业项目部人员岗位职责明确，责任到位； | 未形成岗位责任扣2分，责任落实不到位扣2-5分； |  |  |
| 3、物业公司对项目部每季检查不少于1次； | 检查少一次扣2分； |  |  |
| 4、项目管理层以身作则，对队员的工作开展经常性认真检查和指导，有效组织物业人员遵守服务区的有关规定； | 未能落实服务区管理需求，扣5分； |  |  |
| 备注：管理体系考核扣分扣完为止。 | |  |  |
| 规  章  制  度  （10分） | 1、健全内部各项规章制度及应急预案； | 未建立扣5分，不健全扣2扣 |  |  |
| 2、熟悉业主单位各项管理制度及应急预案，并有效组织实施； | 不熟悉扣1分，不能有效组织实施扣2分； |  |  |
| 3、建立内部岗位绩效考核办法，报业主单位备案； | 未建立绩效考核办法扣2分，未落实考核奖罚办法执行扣5分； |  |  |
| 备注：规章制度考核扣分扣完为止。 | |  |  |
| 人  员  配  备  （10分） | 1、人员编制符合要求； | 达不到要求，缺少1人扣3分；连续两个月未整改，该季度考核分扣10分，连续3个月未整改，该季度考核做0分处理。 |  |  |
| 2、人员招聘符合业主要求； | 不符合要求的每人扣2分； |  |  |
| 3、人员上岗证配备达到100%，队伍保持稳定； | 未持证上岗证的发现一次扣2分/每人；影响服务区工作正常运转扣5分； |  |  |
| 4、人员无犯罪证明、上岗证等信息要到甲方备案，人员花名册每月更新上报甲方备案 | 未建立人员信息管理台帐和未向甲方备案的扣2分； |  |  |
| 备注：人员配备考核扣分扣完为止。 | |  |  |
| 教  育  培  训  （10分） | 1、制订内部教育培训计划，并按规定执行。 | 无培训计划扣2分，未按计划组织培训1次扣1分； |  |  |
| 2、组织员工开展安全培训，形成岗前安全教育培训台帐； | 未能做到扣2分； |  |  |
| 3、积极组织员工参加服务区组织各项教育培训活动； | 未能有效组织参加扣2分； |  |  |
| 4、物业项目部每年组织开展员工技能培训活动不少于4次，并形成台帐记录； | 未能有效组织实施一次扣2分； |  |  |
| 备注：教育培训考核扣分扣完为止。 |  |  |  |
| 安  全  生  产  （10分） | 1、制定保安巡逻制度，按规定组织开展日常巡视和安全检查。 | 未制定巡逻制度扣2分，日常巡查或检查不到位扣1分/次。 |  |  |
| 2、定期开展安全检查工作，发现安全隐患，进行记录登记和上报，及落实整改及防范措施； | 未及时发现安全隐患扣5分/次，安全隐患整改落实不到位扣3分/次。 |  |  |
| 3、现场安全措施落实到位，无“三违”现象。 | 违反一次扣5分/次。 |  |  |
| 4、物业公司组织技术力量每季对服务区设施设备定期开展检查与指导，并形成书面报告服务区。 | 未能做到一次扣5分。 |  |  |
| 5、应急突发事件处置及时，响应迅速有效，措施到位。 | 处置不及时或处置方法不当，发现一次扣5分。 |  |  |
| 6、不得出现责任性安全生产事故，因物业管理不当造成安全生产事故。 | 当月考核0分处理，并按合同约定，承担相应经济责任。 |  |  |
| 备注：安全生产考核扣分扣完为止。 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **考核标准** | **考核办法** | **扣分事项** | **得分** |
| 质  量  管  理  （35分） | 六  大  禁  令  （10分） | 1、严禁员工将服务区物品占为自有。 | 违者辞退处理，项目部月度考核扣10分，罚款500元/次，扣完为止。 |  |  |
| 2、严禁员工利用公共区域私卖物品，谋取私利。 |  |  |
| 3、严禁员工向服务区商家“吃、拿、卡、要”。 |  |  |
| 4、严禁员工与司乘人员吵闹、殴打。 |  |  |
| 5、严禁聚众赌博、班中饮酒、员工之间打架等 |  |  |
| 6、严禁利用工作之便偷盗、侵吞公共财物或串通外来人员进行违法行为。 |  |  |
| 劳  动  纪  律  （10分） | 1、准时上下岗，保证内外现场不断人，交接班必须在现场地交接。 | 违反一条每次扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 2、上岗期间不能发生脱岗、睡岗、聚众闲聊、玩游戏等行为。 |  |  |
| 3、按上报的排班表上岗，不发生岗位缺岗。因特殊原因不能按编上岗，应向服务区说明，并征得同意。 |  |  |
| 4、上岗期间需配合服务区稽查人员稽查。 |  |  |
| 5、上岗期间不串岗，当班保安就餐前须落实好替岗人员，轮换就餐，交接班必须在现场交接。 |  |  |
| 行  为  规  范  （10分) | 1、正确的使用礼貌用语。 | 违反一条每次扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 2、发生司乘人员求助时，应热情服务、积极帮助，不能借故推脱。 |  |  |
| 3、掌握服务区所在周边环境、道路交通、服务场所、旅游景点情况，能为司乘人员提供咨询服务。 |  |  |
| 4、仪表、仪容端正、大方；男员工不留长发，不蓄胡须；女员工不浓妆艳抹。 |  |  |
| 5、佩证（工号牌）上岗，证（工号牌）不被遮挡。 |  |  |
| 6、上岗时应按规定着工装；夜间、外场必须加着安全标志服。 |  |  |
| 7、熟悉工作岗位职责，保质保量完成交办的各项工作 |  |  |
| 台  帐  管  理  （5分） | 1、及时按要求填写规定台帐； | 违反一条每次扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2、台帐内容须填写规范； |  |  |
| 3、按服务区要求及时上报台帐。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **考核标准** | | **考核办法** | | **扣分事项** | **得分** | |
| 岗位细则  （65分） | 保安（消控）考核细则  （25分） | | 1、发现有法规明文禁止的行为，及时给予劝阻并督促改正，对现场突发事件必须及时报服务区。 | 违反一条每次扣2分，扣完为止。 | |  |  | |
| 2、严格遵守各项操作规程或服务区规章制度，积极配合服务区工作。 |  |  | |
| 3、按照门卫制度规定对车辆、人员、物品进出进行登记,严把进口关。 |  |  | |
| 4、保证绿色通道及停车场畅通，对各类有危及人身安全及行车安全的位置及时放置明显标识和具体的防范措施。 |  |  | |
| 5、保安交接班时必须列队交接。 | |  |  | |
| 6、主动配合交警、公安人员做好警卫、封道及事故、案件现场保护工作。 | |  |  | |
| 7、及时配合处理治安、消防事件。 | |  |  | |
| 8、主动引导车辆按区停放；危化品车辆引导到专用停车位停放，做好登记。 | |  |  | |
| 9、每天定时定位对各营业场所、停车场、消防重点部位、安全设施进行流动巡逻，夜间巡查每2小时不少于1次； | |  |  | |
| 10、保护服务区财产，当日发现服务区财产损失先立即报服务区值班人员再进行相应赔偿。 | | 服务区财产损失未及时发现，~~按实赔偿，~~视情况扣2--5分。  及时发现并获得赔偿的，奖励2-5分 | |  |  | |
| 11、工作中因违章操作造成设备损坏。 | | 按实赔偿，并视情况扣2--5分。 | |  |  | |
| 12、发现安全隐患及时采取有效措施进行处理，处理不了立即上报值班领导。 | | 违反一条每次扣2分，扣完为止。 | |  |  | |
| 13、按消防安全部门的规定管理、使用消防设施、器材，完好率达到100% 。 | |  |  | |
| 14、因工作失职发生车辆或车内物品被盗等治安案件。 | |  |  | |
| 保洁  岗位  考核  细则  （25分） | 1、发现有法规明文禁止的行为，应及时给予劝阻并督促改正，报有关服务区主管部门。 | | 违反一条每次扣2分，扣完为止 |  | | |  | |
| 2、严格遵守各项操作规程或服务区规章制度，积极配合服务区开展工作。 | |  | | |  | |
| 3、每日对公厕按时段进行多次清洗自检，并作好记录；公厕夜班每隔二小时冲洗一次，办公楼卫生清理每日不少于二次，公共场所的走廊、过道、楼梯随脏随清扫。 | |  | | |  | |
| 4、垃圾桶（果皮箱）表面清洁无污渍，垃圾及时清运。纸篓（桶内）垃圾不得超过篓深（桶深）2/3。 | |  | | |  | |
| 5、边沟、下水道、垃圾房、垃圾桶的消毒杀菌、防虫处理每周不少于一次，并记录完整。 | |  | | |  | |
| 6、草坪、绿化带内无杂物、包装袋、饮料瓶等影响环境卫生和服务区形象的废弃物。 | |  | | |  | |
| 7、保洁工具及时清洗干净摆放到指定位置。 | |  | | |  | |
| 8、低值易耗品无明显浪费现象。 | |  | | |  | |
| 9、公厕和卫生间地面无积水、无污物；便池、小便斗、小便槽保持干净无污迹、无臭味。 | |  | | |  | |
| 10、公厕和卫生间保持空气流通，无蜘蛛网，墙面、顶棚、玻璃无灰尘、水垢，镜面保持无污迹。 | |  | | |  | |
| 水电工  岗位  考核  细则  （5分) | 1、保持电工间、配电房、发电机房、水泵房、污水处理设备的卫生清洁。 | | 违反一条每次扣2分，扣完为止。 |  | | |  | |
| 2、根据季节变化适时调整广场高杆灯的开、关时间。 | |  | | |  | |
| 3、每日进行水电总表的抄报和做好水电工日志。 | |  | | |  | |
| 4、熟悉各设施设备性能，保证运行正常。如有设施设备故障、损坏等情况，乙方应及时发现并维修。 | |  | | |  | |
| 5、及时按要求填写规定台帐，有填写人和审核人，内容须填写规范。 | |  | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 其  他  考  核 | 其  他  处  罚 | 由于工作不当被新闻媒体曝光。 | 视情况给予当月考核0分处理或酌情给予2000-10000罚款 |  |  |
| 发生有责投诉事件 |  |  |
| 因管理不当被行业主管理部门或集团公司通报批评。 |  |  |
| 对服务区交办的其他临时性工作完成较差。 |  |  |
| 加  分  项 | 见义勇为、拾金不昧、好人好事被司乘人员或上级部门表扬和新闻媒体报道的。 | 视情况给予2-20分加分 |  |  |
| 因管理优秀被上级部门表彰 | 加2-15分 |  |  |
| 物业项目被评为市级以上优秀称号 | 加20分 |  |  |

附件六

“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务考核评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **考核标准** | **考核办法** | **扣分事项** | **得分** |
| 总  体  要  求  （50分） | 规  章  制  度  （15分） | 1、健全内部各项规章制度及应急预案； | 未建立扣5分，不健全扣2扣 |  |  |
| 2、熟悉党群服务中心和服务区各项管理制度及应急预案，并有效组织实施； | 不熟悉扣1分，不能有效组织实施扣2分； |  |  |
| 3、建立内部岗位绩效考核办法； | 未建立绩效考核办法扣2分，未落实考核奖罚办法执行扣5分； |  |  |
| 人  员  配  备  （15分） | 1、人员编制符合要求； | 达不到要求，缺少1人扣3分；连续15天未整改，考核分扣10分，连续30天未整改，考核做0分处理。 |  |  |
| 2、人员招聘符合业主要求，队伍保持稳定；影响党群服务中心正常运转扣5分， | 不符合要求的每人扣5分； |  |  |
| 3、人员无犯罪证明，人员花名册每月更新. | 未建立人员信息管理台帐的扣2分； |  |  |
| 教  育  培  训  （10分） | 1、制订内部教育培训计划，并按规定执行。 | 无培训计划扣2分，未按计划组织培训1次扣1分； |  |  |
| 2、组织员工开展安全培训，形成岗前安全教育培训台帐； | 未能做到扣2分； |  |  |
| 3、积极组织员工参加服务区组织各项教育培训活动； | 未能有效组织参加扣2分； |  |  |
| 4、每年组织开展员工技能培训活动不少于4次； | 未能有效组织实施一次扣2分； |  |  |
| 安  全  生  产  （10分） | 1、应急突发事件处置及时，响应迅速有效，措施到位。 | 处置不及时或处置方法不当，发现一次扣5分。 |  |  |
| 2、定期开展安全检查工作，发现安全隐患，进行记录登记和上报，及落实整改及防范措施； | 未及时发现安全隐患扣5分/次，安全隐患整改落实不到位扣3分/次。 |  |  |
| 3、现场安全措施落实到位，无“三违”现象。 | 违反一次扣5分/次。 |  |  |
| 4、不得出现责任性安全生产事故，因现场管理不当造成安全生产事故。 | 当月考核0分处理，并按合同约定，承担相应经济责任。 |  |  |
| 质  量  管  理  （50分） | 六  大  禁  令  （10分） | 1、严禁员工将党群服务中心物品占为自有。 | 违者辞退处理，考核扣10分。 |  |  |
| 2、严禁员工利用党群服务中心私卖物品，谋取私利。 |  |  |
| 3、严禁员工向党群服务中心供应商“吃、拿、卡、要”。 |  |  |
| 4、严禁员工与司乘人员吵闹、殴打。 |  |  |
| 5、严禁聚众赌博、班中饮酒、员工之间打架等 |  |  |
| 6、严禁利用工作之便偷盗、侵吞公共财物或串通外来人员进行违法行为。 |  |  |
| 劳动纪律  （10分） | 1、准时上下岗，保证内外现场不断人，每日保证有人员在岗。 | 违反一条每次扣2分， |  |  |
| 2、上岗期间不能发生脱岗、睡岗、聚众闲聊、玩游戏等行为。 |  |  |
| 3、按上报的排班表上岗，不发生岗位缺岗。 |  |  |
| 4、上岗期间需配合服务区稽查人员稽查。 |  |  |
| 行为规范  （10分) | 1、正确的使用礼貌用语。 | 违反一条每次扣2分， |  |  |
| 2、发生司乘人员求助时，应热情服务、积极帮助，不能借故推脱。 |  |  |
| 3、具备讲解能力，掌握党群服务中心所在周边环境、道路交通、服务场所、旅游景点情况，能为司乘人员提供咨询服务。 |  |  |
| 质  量  管  理  （50分） | 行为规范（10分） | 4、仪表、仪容端正、大方；男员工不留长发，不蓄胡须；女员工不浓妆艳抹。 | 违反一条每次扣2分。 |  |  |
| 5、佩证（工号牌）上岗，证（工号牌）不被遮挡。 |  |  |
| 6、上岗时应按规定着工装。 |  |  |
| 7、熟悉工作岗位职责，保质保量完成交办的各项工作 |  |  |
| 台帐管理  （10分） | 1、及时按要求填写规定台帐； | 违反一条每次扣1分。 |  |  |
| 2、台帐内容须填写规范； |  |  |
| 3、按党群服务中心要求及时上报台帐。 |  |  |
| 其  他  考  核 | 其  他  处  罚 | 由于工作不当被新闻媒体曝光。 | 视情况给予考核0分处理 |  |  |
| 发生有责投诉事件 |  |  |
| 因管理不当被行业主管理部门或集团公司通报批评。 |  |  |
| 对党群服务中心交办的其他临时性工作完成较差。 |  |  |
| 加  分  项 | 见义勇为、拾金不昧、好人好事被司乘人员或上级部门表扬和新闻媒体报道的。 | 视情况给予2-20分加分 |  |  |
| 因表现优秀被上级部门表彰 | 加2-15分 |  |  |
| 该项目被评为市级以上优秀称号 | 加20分 |  |  |
| 综合得分 | 100分 | 考核分数在80分及以上，为考核合格。 |  |  |  |

第三部分 投标文件的编制格式

（技术资信标封面，供参考）

**正/副本**

（项目名称） 投标文件

技 术 资 信 标

投标供应商： （盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **备注** |
|  | 针对评分细则，编制目录索引，注明评标细则项目所在投标文件页码，格式自拟 |  |
| 1 | 投标函 | 附件一 |
| 2 | 技术规格、商务条款偏离表 | 附件二 |
| 3 | **▲资格证明文件（本部分为投标人资格审查内容，为实质性要求）：** | 附件三 |
| （1） | 法定代表人授权书（授权代表参加投标时提供） |  |
|  | 法定代表人资格证明书（如法定代表人参加投标时提供） |  |
| （2） | 企业法人有效营业执照（或法人登记证书）复印件加盖单位公章 |  |
| （3） | 投标声明书 | 附件四 |
| a | 参加国企采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。请在投标声明书中如实填写（新成立不满三年的组织机构自成立之日起算） |  |
| b | 截至投标截止日前，投标人未被列入“信用中国”网(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。请在投标声明书在如实填写，并以采购人或代理机构当天查询结果为准。 |  |
| 4 | 供应商简介 | 附件五 |
| 5 | **资信证明文件（本项为评分量化内容，非强制性要求）** |  |
| 5.1 | 投标人获得国家、省、部级荣誉证书等（如有，复印件加盖公章） |  |
| 5.2 | 投标供应商认为需要提供的其他资格证明文件（如有，复印件加盖公章） |  |
| 6 | 拟投入设备、工具、耗材一览表 | 附件六 |
| 7 | 拟派项目负责人情况表 | 附件七 |
| 8 | 项目服务人员汇总表 | 附件八 |
| 9 | 投标人2021年1月1日以来同类项目业绩一览表 | 附件九 |
| 10 | 服务人员人均月工资承诺函 | 附件十 |
| 11 | 投标供应商需要说明的其他文件和说明（其他根据采购文件中的采购内容及要求以及技术资信评分项目逐项编制） |  |

**评分索引表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 查阅指引 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |
|  |  | 见第 页 |

说明：

1. 建议此表放在技术资信标封面后第一页，方便评委打分。
2. 格式可自拟。

**附件一**

**投 标 函**

温州市高速公路资产经营有限公司：

根据贵方为 项目（采购编号：）的投标邀请，我方 　　（投标供应商名称）作为投标供应商正式授权　 （授权代表全名，职务）代表我方处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件中，包括如下内容，并已分别单独密封装袋：

（—）按“投标供应商须知”要求编制的投标文件技术标【正本一份，副本四份】；

（二）按“投标供应商须知”要求编制的投标文件商务（报价）标【正本一份，副本四份】

我方己完全明白采购文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）本投标文件的有效期自投标截止日起 **90 天内**有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（二）我方已详细研究了采购文件的所有内容包括修改书（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全理解并同意放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力；

（三）我方明白并愿意在规定的开标时间之后，如我方出现投标人须知第三条第13.4款规定的情况之一的，我方投标保证金将被贵方没收；

（四）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料；

（五）我方理解贵方不一定接受最低报价。

（六）我方如果中标，将保证履行采购文件以及采购文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。

（七）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地址

电话

传真

电子邮件

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**▲不提供投标函的投标文件将被视为未实质性响应采购文件。**

**附件二**

**技术规格、商务条款偏离表**

**项目名称： 采购编号：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 采购文件要求 | | 投标文件内容 | | | 正偏离或负偏离 |
| 条款号 | 简要内容 | 条款号 | | 实际响应的具体内容 |
| 技 术 偏 离 |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |
| 内容 | 采购文件要求 | | 投标文件内容 | | |  |
| 条款号 | 简要内容 | 条款号 | 简要内容 | |  |
| 商 务 偏 离 |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  | |  |

注：1、此表可扩展使用。

2、不填写此表视为完全响应采购文件内容。

**3、▲不提供“技术规格、商务条款偏离表”的投标文件将被视为未实质性响应采购文件。**

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件三**

**资格证明文件**

（1）法定代表人授权书

（授权代表参加投标时提供）

温州市高速公路资产经营有限公司：

（投标人全称）法定代表人 授权 （全权代表姓名）为全权代表，参加贵处组织的（采购项目名称、编号）的采购活动，全权代表我方处理采购活动中的一切事宜。

法定代表人 (签字或盖章)：

投标人全称（公章）：

日 期： 年 月 日

附：

授权代表姓名：

职务：

详细通讯地址：

电话：

传真：

邮政编码:

|  |
| --- |
| 投标人代表身份证复印件 |

法定代表人资格证明书

（如法定代表人参加投标时提供）

温州市高速公路资产经营有限公司：

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

本人系 <投标人名称> 的法定代表人。为你单位组织的采购编号为的 采购项目，签署上述项目的投标文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

**（※此处请粘贴法定代表人身份证复印件※）**

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

签署日期： 年 月 日

**说明：法定代表人参加本采购项目投标的，仅须提供此证明书。**

**（2）投标供应商企业法人有效营业执照（或法人登记证书）复印件加盖单位公章**

**以上证书若为复印件，须加盖投标人单位公章附件四**

**（3）投标声明书**

致：温州市高速公路资产经营有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业/单位，经营地址 。

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的 （项目名称名称、项目编号） 项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标服务，我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

1.本投标有效期自开标日起 \_\_\_\_\_\_日。

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.我方不是采购人的附属机构。

4.我方未参加过本采购项目的整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务工作。

5.我方单位负责人同时为下列单位的负责人：

6.我方直接控股的单位、由我方管理的单位，没有同时参加本合同项下的投标。

7.我方委托授权人 （姓名）为我单位的正式在职职工，以我方的名义参加 本项目的投标活动，

8.我方此次向贵方提供的服务名称为： 。

9.我方参加本次国企采购活动前三年内，在经营活动中的重大违法记录有：

至本项目投标截止前，我方被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单情况：

10.我方承诺具有履行合同所必需的所必需的场地、设备、专业技术和售后保障等能力。如有虚假，采购人可取消我方任何资格（投标/中标/签订合同），我方对此无任何异议。

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

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

投标人全称： （盖公章）

年 月 日

附件五

**供应商简介**

**1. 名称及概况：**

（1）投标人名称：

（2）地址：

传真/电话号码：

（3）成立和/或注册日期：

（4）实收资本：

（5）近期资产负债表（截止 年 月 日）

a）固定资产： b）流动资产：

c）长期负债： d）流动负债：

e）净值：

（6）主要负责人姓名：

**2. 设施及其它情况：**

拥有的服务设备设施

职工（在职）人数 人，其中持证上岗的人数 人，

专业人员构成

通过有关认证

**3. 近三年的年营业总额**

兹证明上述声明是真实、正确的、并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

# 附件六

**拟投入设备、工具、耗材一览表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **装备、工具、名称** | **规格型号** | **数量** | **产地** | **价格（元）** | **包装形式** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：1. 本表所列为项目所需的装备及工具，请按每种装备、工具分别填写。

2. 本表中所列装备价格不计入投标总价，但装备的损耗及耗材等需包含在投标总价中。

3. 此表仅提供了表格形式，投标人应根据需要准备足够数量的表格来填写。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件七**

**拟派项目负责人情况表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 近年来主要工作业绩 |
| 性别 |  | 注：业绩证明应提供旁证材料  （合同或中标通知书） |
| 年龄 |  |
| 职称 |  |
| 毕业时间 |  |
| 学校专业 |  |
| 联系电话 |  |
| 最近一年工作状况 |  |
| 拟在本项目中担任主要工作 |  | |

**注：本表后应附人员身份证、在本单位社保证明等复印件**。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件八**

**项目服务人员汇总表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **本项目**  **主要工作** | **年龄** | **性别** | **职称/职务** | **专业/**  **年限** | **承诺**  **到位率** | **到现场服务起止时间** | **类似服务的经历、业绩、是否有上岗证等介绍（或另附简历）** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 一旦我单位中标，将实行物业经理（负责人）负责制，我方保证并配备上述项目管理机构。上述填报内容真实，若不真实，愿按有关规定接受处理。 | | | | | | | | |

注：1、本表格可暂时只填写项目管理人员的，驻守保安人员如已明确的也可填入本表，未明确的驻守人员可在表述中明确招聘标准及到岗时间；

2、本表人员有资格证书的应随表提交职称、资格证书复印件（加盖公章）。

3、列入本表人员如要更换，需经采购单位同意；擅自更换或不到位属违约行为。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件九**

**投标人2021年1月1日以来同类项目业绩一览表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **使用单位** | **地址/联系电话** | **合同金额**（万元） | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1.提供投标人在国内的同类项目服务业绩，每项业绩须附证明文件，以提供的合同或中标通知书为准（合同或中标通知书复印件加盖公章）。

2.投标人不按此要求填写此项内容及提供相应的证明材料将视为无业绩，在技术资信评审中将不予认可。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件十**

**服务人员最低月工资承诺函**

温州市高速公路资产经营有限公司：

我单位参与的贵单位组织的 陶山服务区物业项目 项目（项目编号：WGSS-JFJT-X-2024008）的投标。我单位对拟派的服务人员 最低月工资 做出以下承诺：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 最低月工资（元/月·人） | 备注 |
| 1 | 物业经理 |  |  |
| 2 | 保洁主管 |  |  |
| 3 | 水电工 |  |  |
| 4 | 咨询台人员 |  |  |
| 5 | 保安队长 |  |  |
| 6 | 保安员 |  |  |
| 7 | 保洁员 |  |  |
| 8 | 党群服务中心服务人员 |  |  |

如果我单位获得本项目中标，则我单位承诺拟派的服务人员最低月工资严格按照本承诺函规定执行，我方按照本承诺函的规定执行后，我方没有任何附加条件，且所提交的投标文件依然有效。

我方理解，如不作此承诺，评标委员会将对我方投标作无效标处理。

特此承诺！

承诺人单位全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

1. **▲本“服务人员最低月工资承诺函”中的内容为实质性内容，投标人没有实质性响应该要求的, 作无效标处理。**

**2、▲不提供此表格将被视为没有实质性响应采购文件要求, 作无效标处理。**

（商务（报价）标封面，供参考）

**正/副本**

（项目名称） 投标文件

商 务（报 价） 标

（开标时启封）

投标供应商： （盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

**附件十一**

**开标一览表**

项目名称：陶山服务区物业项目 项目编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 投标报价（元） | 服务期限 | 备注 |
| 1 | （1）陶山服务区物业服务 |  | 1年 |  |
| 2 | （2）“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务 |  | 1年 |  |
| 投标总报价 = 项1 + 项2 | | 大写：  小写： | 1年 |  |

说明：

1、投标报价包含的内容详见投标人须知第12条规定。

2、▲本项目采购总预算为人民币384万元（其中（1）陶山服务区物业服务预算金额363万元，（2）“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务预算金额21万元），投标供应商关于（1）陶山服务区物业服务投标报价超过363万元，或者关于（2）“瓯江的作无效标处理，红·畅美高速”党群服务中心物业服务的投标报价超过21万元的作无效标处理。

3、▲不提供此表格将被视为没有满足采购文件的实质性要求。

4、▲以上报价不得出现在技术标中。

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**附件十二**

**投标分项报价表1**

**（1）陶山服务区物业服务**

**项目名称：**   **项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** |  | **内 容** | | **数量/单位** | **单价**  **（元/人/年）** | **合价（元/年）** | **备 注** |
| 1 | 人员费用 | 日常人员工资 | 物业经理 | 1 |  |  | 人员费用包含人员工资、社保、高温费用、餐费及其他（包括加班费、制服等），餐费按500元/人·月计 |
| 水电工 | 1 |  |  |
| 咨询台人员 | 2 |  |  |
| 保安队长 | 2 |  |  |
| 保安员 | 18 |  |  |
| 保洁主管 | 1 |  |  |
| 保洁员 | 22 |  |  |
| 监控消控员 | 3 |  |  |
| 2 | 临时人员增加费用 | | | 80000元/年 | | | **▲**不可竞争费用 |
| 3 | 员工激励金 | | | **60000元/年** | | |
| 4 | 维修单价金额在50元以下维修费用 | | | **40000元/年** | | |
| 5 | 消防远程监控费 | | | 4000元/年 | | |
| 6 | 化粪池清运费用 | | | 20000元/年 | | |
| 7 | 生活垃圾清运费用 | | | 45000元/年 | | |
| 8 | 服务区消杀费用 | | | 25000元/年 | | |
| 9 | 车辆（扫地车、高压清洗车、巡逻车、高压冲洗车等设备）保养维修费用 | | | 20000元/年 | | |
| 10 | 空调维修与滤网清洗费用 | | | 15000元/年 | | |
| 11 | 生活水箱清洗费用 | | | 2000元/年 | | |
| 12 | 税金 | | |  | | |  |
| **总计价1（1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+...）** | | | |  | | | |

**说明：**

**注：1、以上核算需符合相关法律、法规及采购文件规定。**

**2、此表总计价1应与附件十一“开标一览表”中序号1“（1）陶山服务区物业服务”投标报价相一致。**

**3、▲本表所列人员日常最低实付工资不得低于2800元/月。员工服装费、企业管理费及其他未列费用均为综合考虑。**

**4、▲不提供详细分项报价将视为没有实质性响应采购文件。**

**5、▲不可竞争费用报价低于本表规定的，做无效投标处理。**

**6、本表可在不改变格式的情况下根据具体需要自行增减。**

**7、本表各岗位人员“日常岗位工资”报价低于附件十一“服务人员最低月工资承诺函”中所承诺金额的，商务报价评分将按0分处理，低于2800元/月·人的作无效标处理。**

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

**投标分项报价表2**

**（2）“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务**

**项目名称：**   **项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 数量 | 单价（元/年，含税） | 合价（元/年，含税） | 备注 |
|  | 日常岗位工资 | 2 |  |  |  |
|  | 员工社会保险 | 2 |  |  |  |
|  | 节假日补贴 | 2 |  |  |  |
|  | 餐费 | 2 |  |  | 餐费按500元/人·月计 |
|  | 高温补贴 | 2 |  |  |  |
|  | 其他津贴 | 2 |  |  |  |
|  | 服装摊销 | 2 |  |  |  |
|  | 教育培训费 | 2 |  |  |  |
|  | 考核奖励金 | 2 | 4800 | 9600 | ▲不可竞争费用 |
| 总计价2 | | | |  | |

**说明：**

**1、此表总计价2应与附件十一“开标一览表”中序号2“（2）“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务”投标报价相一致。**

**2、填写报价表格时，各项费用应如实填写，如已含在项目价格中，则填“含”，如免费则填“免”，如无此项内容则填“无”，不允许空白；所有报价只能唯一一个价格。**

**3、▲报价含人员考核奖励金9600元/年，奖励金不得竞争性报价。不可竞争费用报价低于本表规定的，做无效投标处理。**

**注：报价需含人员月度考核金。**

投标人全称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：

第四部分 采购内容及要求

**陶山服务区物业服务采购内容及要求**

**一、概述**

1. 本次项目为陶山服务区物业项目，投标人应根据采购人提供服务方案，在对值守区域分布现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作等程序。
2. 投标人须依照现代企业制度，以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、科学的管理、稳定的服务队伍、优惠的价格来制订详细的服务方案，充分体现自身的实力，发挥自身优势，为使物业管理服务工作顺利完成，并保证高速服务质量和形象上升一个新台阶。
3. **服务要求及规范**
4. **物业管理总说明：为保障服务区环境卫生、停车秩序和服务质量等工作。**根据关于印发《关于进一步加强高速公路服务区保安、保洁工作的通知》（浙公运[2020]80号文件）文件精神，优化功能布局，完善服务设施，强化服务功能，创新管理机制，全面提升本服务区服务能力，为人民群众美好出行需求提供更高品质服务。
   1. 以安全管理为主要服务管理内容，制定安全管理服务细则。卫生保洁的服务标准质量要求按现代化标准订立服务规程，在充分了解掌握环境的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。本着对企业品牌的延伸，以社会化效益为重的原则，按现代企业制度运行，以热心、爱心、专心、贴心的服务，为后勤社会化提供全方位、一体化的专业服务保障。确保各服务区域处于正常、有序、高效的状态， 运转正常，各项活动顺利完成。
   2. 建立并完善各种管理制度和工作流程，明确分工职责和工作质量标准，强化工作的计划性、可操作性和实效性，确保安全有序，确保设备维运的及时性和准确性，确保设备安全和维保质量， 确保环境舒适、有序，让服务对象舒心，为各服务区域提供优良的后勤保障。做好卫生保洁及生活服务的工作质量。
   3. 人员结构合理，分工明确。一般员工有相关专业所需的上岗证。所有人员要求政治上可靠，身体素质好，懂礼貌，善服务，无不良行为记录，重要岗位人员必须经采购人考核、政治审查通过方可录用。
   4. 组织人员做好管理区域内的日常管养、门卫、保安、公共安全、治安纠纷、路产及设施赔偿、停车秩序工作；
   5. 制订管理区域内管理服务的详细计划和方案，保障服务区行车的方便、安全，保持外场设施完好、环境优美、公共秩序良好；
   6. 负责做好本班组员工文明值勤、现场动态管理、公共安全管理、日常巡查和检查；
   7. 制定管理区域内部管理制度，规范所属人员的行为，做好所属人员的上岗、技能培训和考核工作，及时处理下属人员的违规行为；
   8. 定期听取服务区的意见和建议，改进和完善管理服务；
   9. 对管理区域内的违法行为或违反服务区相关规定的行为，应立即依法劝阻、制止，并向服务区有关部门报告；
   10. 配合服务区做好各项迎检工作，完成服务区领导交办的其他工作。建立各类应急预案（如临时性紧急会议、上级重要领导来考察调研、抗台等）， 并培训相关人员达到相关要求。
5. **物业概况**
   1. 陶山服务区位于温州绕城高速公路瑞安市陶山镇境内，占地面积102亩，其中建筑面积约10000平方米，绿化面积约16600平方米，大小停车位257个；并配置商业商铺、加油站、公共卫生间、第三卫生间、开水间、母婴室、司乘休息室等公共服务设施，为司乘人员提供24小时公共服务。
   2. 服务内容：秩序维护、安保管理、卫生管理、设备维护等；

公共区域环境卫生、设施设施日常管理与维护、交通与车辆停放秩序管理、前台咨询服务、安全消防管理、会务接待等。

* 1. 岗位配置：需配置50人，各岗位排班满足现场要求。
     1. 各岗位如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工种 | 配置人数 | 具体人员分配 | |
| 岗位 | 人数 |
| 1 | 物业经理 | 1 | / | 1 |
| 2 | 水电工 | 1 | / | 1 |
| 3 | 咨询台人员 | 2 | / | 2 |
| 4 | 保 安 | 20 | 保安队长 | 2 |
| 保安人员 | 18 |
| 5 | 保洁 | 23 | 保洁组长 | 1 |
| 保洁员 | 22 |
| 6 | 监控/消控 | 3 | 监控/消控 | 3 |
| 7 | 合计 | 50 |  | |
| 备注：所有人员均需经体检合格后方可上岗 | | | | |

**备注：**

**▲1）以上岗位为本项目投标要求的岗位数，投标时须严格按照该数量进行报价。在项目实施过程中，采购人有权根据实际情况对岗位数量和岗位配置进行调整（如调整，则实际结算根据实际岗位数量及供应商最终成交分项报价表中各岗位月工资按实结算物业费，临时增加人员费用每季按实结算支付），各供应商须充分考虑项目实施工程中的人员轮岗调休等事项，自行考虑报价风险。**

2）物业经理需按规定参加服务区的日常排班值守，相关费用在报价过程中自行考虑，综合报价。

3）物业经理、水电工除规定日常工作时间外，需24小时保持联络畅通，随时待命。在接到通知后需能及时赶赴现场处理相关事宜，保障服务区的正常运转。

4）所有人员均需经体检合格后方可上岗。

5）**消控人员、水电工必须持证上岗（国家职业资格证书），严格按作业证许可范围分别从事各自岗位工作。**

* + 1. 物业经理岗位：高中以上文化程度，年龄在30～55岁，具有3年以上物业管理经验，1年以上类似项目物业管理工作经验；工作细致、敬业、动手能力强，拥有较强的沟通力和执行力，良好的领导力和团队管理能力；责任心强，乐于奉献；全部负责管理处的日常管理工作，负责与业主及外部的沟通与协调。
    2. 咨询台人员岗位：高中以上文化程度，22-40岁（特别优秀的经甲方同意可适当放宽），形象良好，具备良好的沟通能力、基础电脑操作能力和良好的服务意识、注重服务细节。
    3. 监控（消控）员岗位：高中以上文化程度，20～55岁以下，无近视，具有较强的消防和安保知识，责任心强，应变能力强，能吃苦耐劳，消控员须持证上岗。
    4. 水电工岗位：高中以上文化程度，男性，22～55岁，持有相关专业上岗证件（国家职业资格证书），3年以上相关工作经验，具备业务实施能力和良好的服务意识、注重服务细节。
    5. 保安员（含保安队长）：初中以上文化程度，男性，20～55岁（特别优秀的经甲方同意可适当放宽），身高1.65米以上，无近视，具有较强的安保和消防知识，退伍军人优先考虑，具有保安员资格证，一年以上安保工作经验，应变能力强、能吃苦耐劳。
    6. 保洁员（含保洁主管）：男性20～55岁，女性20～50岁，特别优秀的经甲方同意可适当放宽；具备一定文化程度，会讲普通话，具有1年以上相关工作经验，五官端正，工作勤奋，具有服务意识、注重服务细节，具备吃苦耐劳的精神。

1. **服务标准及要求**
   1. **保洁服务要求**
      1. 公共区域（包括办公室、会议室等）
         1. 规范着装，正确穿戴防护用品，做好地面防滑工作，外场作业人员务必穿反光背心。
         2. 负责广场的环境卫生工作，确保地面无明显垃圾、杂物、油污，无明显积水；垃圾全部装袋，一律投入垃圾箱，垃圾箱无寄生虫害，无蚊蝇繁衍；警示牌、指示牌、广告牌、草坪灯箱等无积灰、污垢，不锈钢栏、垃圾箱等清洁明亮，无水锈、无污渍、无损坏；垃圾桶量达到三分之二及时倾倒垃圾。
         3. 负责做好公共区域公厕及草坪等绿化地带的清洁、苗木浇水；负责定期对墙面、顶棚、门、窗、镜面进行清洁，做到无污渍、无蛛网，发现堵塞、设施损坏或其他突发事故必须要及时上报处理。
         4. 定期做好灭蚊、灭蝇工作，撒放消毒药水，保障垃圾房及垃圾箱无寄生虫害，无蚊蝇繁衍。
         5. 遵守服务区各项规章制度，不违反劳动纪律，不违章作业，对本岗位的安全生产负直接责任。
         6. 熟悉区域内消防器材的放置位置，保持安全通道畅通，不得随意挪动、使用消防器材；学会正确使用灭火器，懂得报火警和简单的火灾扑救知识。
         7. 积极参加各种活动、岗位技术练兵和应急预案演练。
         8. 每日班后检查本部门区域的水、设备设施等安全事项落实情况。
         9. 发现安全隐患及时上报并整改，发生安全事故应及时上报并保护现场。
      2. 公共卫生间
         1. 遵守服务区各项安全生产规章制度，不违反劳动纪律，不违章作业，对本岗位的安全生产负直接责任。
         2. 熟悉区域内的消防器材的放置位置，不得随意挪动、使用消防器材；学会正确使用灭火器，懂得报火警和简单的火灾扑救知识。
         3. 负责洗手间的环境卫生工作，及时清除大、小便器的污垢、水锈，疏通堵塞；做到地面无杂物、灰尘、污迹，墙面、顶棚、门、窗、镜面无污渍、蛛网；定期做好灭蚊、灭蝇工作，撒放消毒药水；及时倾倒垃圾，做到垃圾不超过容器深度的三分之二。
         4. 每日班后检查本部门区域的水、电、设备设施等安全事项落实情况。
         5. 规范着装，正确穿戴防护用品，做好地面防滑工作，做到文明服务。
         6. 积极参加各种安全活动、岗位技术练兵和事故预知训练。
         7. 及时放置、添加卫生纸、洗手液等。
         8. 发现安全隐患及时上报并整改，发生安全事故应及时上报并保护现场。
         9. 完成上级领导临时交办的其他安全工作任务。
   2. **保安服务要求**
      1. 开展服务区各项安保工作。
      2. 负责责任区内治安管理，疏导出入口车辆和人员，确保出入口畅通有序。
      3. 对岗位上发生突发性事件，妥善处理紧急事件，及时报告，并定期开展训练、应急演练等培训活动。
      4. 负责做好边门进出人员、车辆的物资查验，确保服务区财产安全及现场秩序有序，对服务区边门进出情况做好详细记录。
      5. 加强现场巡逻，负责做好各种车辆在服务区广场停放的现场指挥，做好危险品车辆的登记和指定停放工作，要求做到文明引导。
      6. 认真做好服务区消防管理工作，在巡逻过程，关注广场设备设施，如消防栓等是否存在漏水等问题，如有发现，及时上报。负责做好消防器材和其它公共设施日常检查工作，发现损坏及时上报。
      7. 负责保安亭内的卫生清理工作。
      8. 严格交接班手续，认真填写《保安值班记录》。
      9. 提醒保洁员做好停车场等场所的卫生，及时制止司乘人员服务区内的不文明行为。
      10. 服从领导调配，认真完成上级交办的其他工作任务。
   3. **监控值守及消控值守**
      1. 消控人员分班次24小时值守，具体班次及时间安排需报请采购人同意后予以实施。
      2. 消防监控员岗位职责及岗位要求
      3. 当班人员向主管经理负责，执行其工作指令。
      4. 接班前检查中心的各项设备，包括上一班的工作记录。
      5. 密切注意监控屏幕，如有异常立即通知当班领班，赶赴现场处理，并继续保持监控。
      6. 熟悉单位地形环境、消防设备的分布、灭火器的摆放位置，报警系统的位置，闭路电视监控头的位置。配合各岗位工作，认真做好值班记录。
      7. 认真学习各种灭火器材，熟练掌握控制中心、监控系统的操作程序，
      8. 接到报警后迅速呼叫领班前往报警地点查明原因，同时对现场作定位录像并做好记录。
      9. 爱护岗位上的各种设备器材，保证设施完好、灵敏有效。
      10. 沉着、冷静、迅速、果断地处理当值时发生的问题，遇到难以处理的问题及时上报。工作认真负责、严格执行消防法，遵守消防中心的各项规章制度。
      11. 专职人员每日要对单位的消防设施进行检查，发现有损坏应及时上报处理。并组织相关保安人员及工程部员工进行每月的消防测试及检修。
      12. 做好对相关人员的定期消防培训，组织部门每周的消防培训，确保各项消防管理制度的落实，消除一切消防隐患，
      13. 严格遵守保密制度，未经批准，不得向无关人员泄漏、传播保安电视监控中获知的任何信息。
      14. 认真做好值勤记录，记录要准确详细。
      15. 职位说明

* 教育背景：高中及以上毕业，受过公安消防专业培训，具有上岗证。
* 技能：消防设备控制使用，计算机操作、电视监控、事故分析处理能力和突发事件处理能力。
  1. **水电维修**
     1. 设备维修过程中所需相关配件由中标人提出采购清单及要求，经采购人审核后由采购人提供。
     2. 设施设备维运、保养：依据现代企业管理要求，采用国家规定的设备设施运行维护管理标准，提供服务区域供配电(含高配)及照明系统、暖通系统、直饮水系统、给排水系统、消防系统、建筑智能化系统（灯光音响系统、电源系统、网络接入、安防系统、办公系统、电话系统）、建筑幕墙和建筑装饰以及室外配套工程等的正常运行，并配合外包单位的维运、日常维修和保养。提供对其他外来维保单位或改造更新服务单位、人员进行监督、管理、配合的服务。
     3. 电工应持证上岗，并符合地方行政管理部门的规范要求。
     4. 房屋建筑的日常维护、维修和管理，包括：服务区域范围内的建筑物的内外墙面、楼梯间、办公区、会议室、休息区域、卫生间等。
     5. 市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维护、维修、保养和管理，包括：道路、广场、门警岗亭、服务区域内的水系景观管理与服务。
     6. 房屋日常养护维修是为保持房屋原有完好程度和正常使用，而进行的日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作。现有的建筑结构不变的基础上，均由中标人维修完成，采购人负责采购材料(政府立项项目除外)，具体标准如下：
        1. 按有关法规政策规定和采购人约定对房屋及配套设施进行管理服务；
        2. 房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，外墙、公区楼梯间的面砖、玻璃等地面无污迹、无破损，外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象，室外招牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序；
        3. 及时完成采购人交办的各项零星维修任务，零修合格率100%，随叫随到。
     7. 维修过程中的相关维修工具及材料由采购人提供，中标人按需领用，不得随意挪作他用。
     8. 采购人委派的其他相关工作。
  2. **其他岗位人员**
     1. 根据岗位要求完成相关工作。
     2. 服务过程中需热情服务，不得无故迟到、早退、旷工，不得向服务对象及其他人员索要好处及回扣等。
     3. 服务过程中发现问题及时向主管人员及采购人汇报。
     4. 采购人委派的其他相关工作。
  3. **各岗位其他相关要求详见合同条款各岗位考核标准。**

1. **报价及其它要求**
   1. ▲本项目投标报价为期限壹年的承包费用报价。投标报价是指供应商在正确地完全履行合同义务后采购人应支付给供应商所有的价款，包括但不限于所有服务所需的人工费（包括工人工资、奖金、房补、劳保福利、社保、工伤费、教育培训费、暂住费及处理一切伤亡事故等费用）、消防远程监控维保费用、服装摊销、除四害费用及物业服务人员的装备费【包括人员各季节工作服和相关装备费用（含通讯设备及通讯费）】、交通费用、食宿费用、办公费用、保险费用、企业应缴税金和应得利润、突发应急及上级布置的专项任务、物价因素等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。投标供应商应根据上述因素自行考虑含入投标总价。
   2. **物业服务人员实行8小时工作制**，相关加班产生的费用由投标供应商在报价中自行考虑，综合报价。
   3. 物业经理需按规定参加服务区的日常排班值守，相关费用在报价过程中自行考虑，综合报价。
   4. ▲服务区临时增加人员加班费，加班费标准每人按120元/班计付，服务区临时增加人员加班费总额限额为8万元整，包含在报价总价中，本费用最终按实际增加人员按实结算。
   5. 维修单价金额在50元以下维修费用总额控制在4万元/年内，在承包总价中列支。维修申请单需在事发时或当月由乙方提出申请，甲方负责人确认，超出时间期限的申请，一律不予确认计量。
   6. ▲员工奖励金暂定每年6万元整，包含在投标总价中，该费用用于服务区内优秀员工的奖励，奖励金额及奖励方式由采购人根据相关员工的日常表现确定，但供应商不得因此奖励金的发放而扣减原本供应商自身应发放给员工的相关奖励。该费用供应商需按月先行垫付，足额发放至对应员工，每季度根据实际发放情况与采购人按实结算。
   7. ▲中标人在服务期间的在岗员工人数不得少于采购文件规定的人数，并依法参加社保，社保缴纳基数按温州市区标准执行。
   8. ▲结合本项目具体情况，为保证项目人员服务水平，要求本次投标供应商员工基本工资最低不得低于2800元/月，每月（最低工资不包括下列四项收入：延长工作时间的工资；中班、夜班、高温、低温、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；贴补伙食、住房等支付给劳动者的非货币性收入；法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等）。
   9. 高温补贴：中标人需按国家规定发放相关岗位高温补贴。
   10. 节假日补贴：本项目为高速公路服务区，为全年无休状态，中标单位需按规定发放节假日补贴。
   11. ▲工作期间，相关服务人员需在指定餐厅搭伙就餐，伙食费按每人每月500元（只提供工作餐），包含在报价总价中。
   12. 公众责任险：中标人须投保公众责任险，承包期内相关人员在工作期间出现各种人身意外或财产损失的均由承包方负责解决处理及赔偿，采购人不再另行承担相关责任风险及赔偿责任。服务区公众责任险费用，由投标人根据各服务区面积及保险公司综合报价，自行投保，投保额度由投标人自行综合考虑，该笔费用包含在项目采购预算内，各投标供应商报价，投标总价内必须包含该笔费用。如出现因投保额度不足造成的理赔赔偿金不足的情况，由中标人自行承担。
   13. 采购人提供的各种设备、设施、工具，中标人应安全、规范使用。除正常使用折旧外，中标人应保证各设备、设施、工具的完好性，如有非正常损坏或遗失，中标人应照价赔偿。
   14. 所有人员的服装费用由供应商自行负责配备，分类统一着装，但服装样式需经采购人核准。中标人配置在服务区内的工作人员需统一着装，着装按春秋两季（含上衣、裤子、帽子、鞋子）、夏季（含上衣、裤子、帽子、鞋子）、冬季（含上衣、裤子、帽子、鞋子、冬大衣），外务人员另配一件反光背心（样式需经采购人同意），分别按实际采购人所需人员数量，统一配齐。如发生衣物破损、丢失、中标单位应及时补齐。
   15. 中标人根据本项目投入全职工作人员的实际情况，依法参加社保。因中标人未按相关法律、法规缴纳社保而引起的纠纷投诉，由中标人自行承担相关后果，采购人概不负责。
   16. 中标人拟派参与本项目的人数多于采购文件要求的人数时，须按拟派人员数量进行报价。
   17. 投标人的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用及供应商的利润和应交纳的税金等,并对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。
   18. 本次采购，在服务期内如因政策性因素调整导致相关人员的工资、社保、节假日、高温补贴出现变化的，该部分费用由中标人自行承担，采购人不予以调整该部分费用，各投标人在报价时须综合考虑风险。
   19. 因承包方管理不善造成采购人损失的，由承包方承担相关损失（包括直接损失、间接损失、律师费、差旅费及其他一切合理支出等），并负责赔偿。
   20. 特殊情况如需代班顶岗的，须经采购人确认后方可实施，否则不予以认可，顶岗人员费用只计取日常岗位工资和餐补，其他费用不予支付。
2. **本项目服务期限：** 
   1. **合同签订后1年，具体服务时间在合同签订时双方协商确定。**
   2. **采用1+1模式，合同一年一签，每月进行考核，连续2月考核不通过或半年内有2次考核不合格将终止合同；年终进行综合考核，考核不合格将终止合同。**
   3. **合同执行约束见文件附件：服务区物业管理考核办法，见考核评分细则，评分细则采购人有权根据实际服务内容、情况进行调整。**
3. **支付方式**
   1. **▲中标人在收到中标通知书后，签订合同前须向采购人提交合同价的5%作为履约保证金（须汇入采购人指定银行账户。户名：温州市高速公路资产经营有限公司；开户行：中国建设银行温州大自然支行；账号：33050162876800000039）。**
   2. **▲服务期结束，且所有合同义务都已履行完毕后7天内，无息退还履约保证金。**
4. **其他：详见合同条款**

**“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务**

**采购内容及要求**

* + - 1. **概述：**

1. 采购内容及要求是采购文件的一部分，包括所有条款的具体说明及技术服务要求，投标供应商需在各自技术和商务占优势的基础上对本次采购的所有内容进行投标。
2. 每个投标供应商必须完成采购内容和合同（基本要求、服务流程和服务）规定义务，不允许只对部分内容进行投标。
3. **本次采购设一个标段，投标供应商必须对采购的全部内容进行投标，不允许对标段内的部分内容投标，否则按无效投标处理。**
4. 本次采购的产品（服务）所涉及的产品标准、规范、验收标准、规范，应符合国家有关条例及规范。如有新的标准应采纳新标准。
5. **本次采购设有最高限价，如果供应商的报价超出采购最高限价，作废标处理，如所有投标供应商均超过最高限价的，采购人确认不能支付的，本次采购做废标处理。**
6. 投标供应商需按招标文件的要求完成所有工作。按要求提交所需的无论其是否被明细列在合同文件中的所有资料，提供的产品（服务）必须满足招标文件中提出的相关技术服务要求。
7. 投标供应商提供的成果应是无任何质量缺陷、技术成熟，符合国家现行规范/标准要求。
8. 供应商应根据项目说明、采购内容及技术要求相关规范、规定，结合项目特征分析，以及现场踏勘等情况，自行编制工作方案。
9. **采购内容及技术要求：**

**1、项目背景：**

温州绕城高速陶山服务区党群服务中心因工作需要，需配备服务人员2人。

**2、服务期：1年，如承包期内，若成交供应商有违约行为，采购人有权单方面解除合同**。

**3、人员要求：**

3.1、中标供应商向采购人配备的人员均需经采购人审核后确定，共计2人；

1. 党群服务中心讲解人员兼前台2人。
2. 人员要求五官端正，有较强的语言表达能力和文字能力，中专及以上学历。
3. 周一至周日（8：30-17：00，并根据季节变化适时进行调整）都需要人员在岗服务
4. 工作地点：温州绕城高速陶山服务区。

**4、管理要求**

4.1 由中标供应商负责与配备的员工签订劳动合同，确定劳动关系。

4.2 每月由中标供应商负责配备员工的薪酬发放、奖金、劳保福利、社保、意外保险、工伤费、延长工作时间加班费、教育培训费、工作餐费、服装摊销费和法律法规规定的劳动福利待遇，企业应缴税金和应得利润，应急等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定计合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

4.3 由中标供应商负责处理配备员工提出的劳动仲裁、诉讼等事宜。

4.4 由中标供应商负责配备员工的档案管理、党员组织关系管理以及专业技术人员的职称申报、评定等。

4.5 由采购人制定考核标准，并以此为依据对配备人员进行每月考核。

**5、服务质量要求**

5.1、采购人确定员工的名单后，由中标供应商确保5个工作日内办理完毕劳动签订手续、配备手续，及时向采购人配备。

5.2、中标供应商应确保及时、准确、妥善的处理配备员工的薪酬管理、社保、及个税代扣代缴工作，避免发生劳动仲裁、诉讼事件。

5.3、中标供应商应确保及时、准确、妥善的处理配备员工的档案管理、党员组织关系管理以及专业技术人员的职称申报、评定等工作，避免发生人事仲裁事件。

5.4、中标供应商应确保和谐、稳妥的处理配备员工的劳动仲裁、劳动诉讼及人事仲裁事件，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利社会影响。

5.5、中标供应商与配备员工确定聘用关系后（提供相应的证明材料），须将该材料原件提供至采购人备案后方可成立。

5.6、配备员工在用工单位因工作遭受事故伤害的，中标供应商应当依法申请工伤认定，采购人应当协助工伤认定的调查核实工作。中标供应商承担工伤保险责任。

**6、****投标报价**

6.1、本项目的费用包含：人员经费：含薪酬、奖金、劳保福利、社保、意外保险、工伤费、延长工作时间加班费、教育培训费、工作餐费、服装摊销费和法律法规规定的劳动福利待遇，企业应缴税金和应得利润，应急等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定计合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。

6.2、本项目的服务费采用费用按实结算方式服务，投标供应商应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的人力、物力、财力等,以及所有人工、管理、财务、税金等所有费用，如一旦中标，在服务过程中出现任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。

6.3、本项目投标报价实行综合总价，投标供应商报价应为承包完成上述所规定服务内容的全部工作所发生的管理费，并承担一切风险责任。投标供应商应从特点，市场行情及自身的能力，技术、管理水平，确定最终报价。

**7、****付款方式**

**7.1、付款方式为先服务后支付，半年支付一次，中标供应商凭正式税务增值税专用发票向采购人结算费用，按实结算。最后一次费用在合同结束前提前支付。**

温州市高速公路资产经营有限公司可随时根据实际情况进行核实，一经发现存在克扣员工工资及福利或者拖欠员工工资问题及福利将按照相关要求及法律规定对相关责任人严肃查处。

**9、其他：详见合同条款**

**第五部分 评标原则及方法**

本项目属非政府采购项目，根据《温州市市属国有企业采购管理办法》等有关法规、规定，结合本项目的实际，按照公平、公正、科学、择优的原则选择中标单位，特制定本评标办法。

一、总则

评标工作遵循公平、公正、科学、择优原则和诚实、信誉、效率的服务原则。本着科学、严谨的态度，认真进行评标。择优选用，推进技术进步，确保项目质量、服务期限，节约投资，最大限度的保护当事人权益，严格按照采购文件的商务、技术要求，对投标文件进行综合评定，提出优选方案，编写评标报告。对落标单位，评委会不作任何落标解释。投标人不得以任何方式干扰招投标工作的进行。

二、评标组织

评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，评标全过程由有关部门指导监督。

三、评标程序

评标委员会对各投标人的投标进行初审（资格性审查和符合性审查）；然后对合格投标人的技术资信标进行评审；技术资信标评审结束后，再进行商务（报价）标进行评审，最终得出各有效标的评审综合得分，根据综合评审结果，提交评审报告。

1、本项目评标的依据为采购文件和投标文件。

2、先熟悉采购文件和评标办法。

3、投标文件的初审：初审分为资格性检查和符合性检查。

（1）资格性检查

依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格条件、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

（2）符合性检查

详细评标之前，评标委员会依据采购文件的规定，对各投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应性进行全面审查，以确定其是否对采购文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。

如果投标文件实质上没有响应采购文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

4、澄清有关问题

在评标期间，评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题前后表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正（并非对每个投标人都要求做澄清、说明或补正）。澄清、说明或补正应以书面形式并由法定代表人或其授权代表签署，但澄清内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

投标人接到评标委员会或评标委员会授权的评标工作人员的澄清要求或通知的电话后,请在30分钟之内（根据项目情况，评标委员会有权适当延长时间）,赶到通知的指定地点接受澄清如未能在规定的时间内达到指定地点的，视同该投标人自动放弃对投标文件的澄清,评标委员会对此所作的评标结果,其风险由投标人自行承担。

评标委员会对各投标人的商务报价进行核查时，如发现投标报价内容不清楚可要求投标人书面澄清，计算上的错误，按本采购文件投标人须知22.6条规定方法进行修正。

5、比较与评价：评标委员会按采购文件中规定的评标方法和标准，对初审检查合格的投标文件进行商务（报价）和技术资信评估、综合比较与评价，并按照评标细则进行打分。

6、推荐中标候选人：评标委员会依据法律、法规及采购文件有关规定在有效标中按投标人的综合得分（即技术资信分与商务（报价）分之和）高低进行排序，综合得分第一名的投标人推荐为中标候选人（综合得分相同以投标报价低的排序第一；综合得分且投标报价相同的，则由评标委员会在所有得分均相同者中随机抽取其中一名为名次优先者）。

7、完成评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告。

四、评标办法

本次采购采用百分制综合评分法，即投标人最大限度地满足采购文件实质性要求的基础上，按照采购文件的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为第一的中标候选人的评标方法。根据采购要求，总分设定为100分；其中技术资信分80分，商务（报价）分20分。

五、评分细则

**1、技术资信评审分值（80分）**

各评委成员按下列评分项目进行评定，每人一张评分计算表，由评标委员会成员各自评定打分并记实名。如任何一张表的一项评分内容分值超过规定的范围，则该张表无效。评标委员会成员对各投标人的各项评分内容评分合计值的算术平均值为该投标人技术资信部分的最终得分（四舍五入，保留小数点后二位）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | | 满分值 | 备注 |
| 1 | 投标人综合实力 | 投标人认证情况 | 6 | 1）通过ISO9001质量管理体系认证，并获得有效证书得1分；  2）通过ISO14001环境体系认证，并获得有效证书得1分；  3）通过ISO18001职业健康安全体系认证，并获得有效证书得1分；  4）通过政府主管部门服务业标准化创建，并获得有效证书的得3分。  须提供有效证明文件复印件加盖单位盖章，没有的不得分。 |
| 2 | 投标人获得荣誉 | 3 | 投标人企业获得区级（含区级）以上人民政府或部门颁发的各种荣誉的1分/个，最高3分（管理项目荣誉不计，同类荣誉不累计计分）。  须提供有效证明文件复印件加盖单位盖章，没有的不得分。 |
| 3 | 投标人项目获奖情况 | 3 | 投标人公共场所项目获部级物业管理示范项目或复评通过的，得3分；获省示范或复评通过的，得2分，获市示范或复评通过的，得1分。  注：各项目获奖情况不累计计分，仅取最高奖项，即不同项目获得不同荣誉称号，仅取最高荣誉计分。须提供有效证明文件复印件加盖单位盖章，没有的不得分。 |
| 4 | 人员投入、服务员工配备情况 | | 6 | 岗位设置及配备情况（包括岗位明细、每个岗位的工作安排计划等）综合评价，一般0-2分，良2-4分，优4-6分。 |
| 5 | 员工服装配置 | | 6 | 根据各类服务人员着装配置是否齐备等因素酌情打分，一般0-2分，良2-4分，优4-6分。 |
| 6 | 服务方案 | 管理服务组织机构设置、运作流程、服务管理机制 | 5 | 根据管理服务组织机构设置（附组织机构图）、运作流程（附运作流程图）、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等是否科学、合理、高效，进行综合评价，一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 7 | 各项管理规章制度及考核方法 | 5 | 各项公众制度、内部岗位责任制度、管理人员考核制度及标准等，要求符合规范，体现高标准、高档次、科学合理、详细完备；人员、设施、设备管理服务、业主方反馈资料、文件资料等档案的建立与管理。综合评价，一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 8 | 针对本项目的特点和难点分析及解决措施 | 7 | 根据对本项目运行特点和难点分析的准确性及解决措施的科学性进行比较，进行综合评价，一般0-3分，良3-6分，优6-7分。 |
| 9 | 环境卫生管理实施方案 | 5 | 根据实施方案的科学性及合理性综合打分，一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 10 | 安防实施方案 | 5 | 根据实施方案的科学性及合理性综合打分，一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 11 | 项目质量管理保证措施方案 | 5 | 根据为本项目就管理程序文件、质量记录，管理过程中存在的问题解决对策，管理成果检验评估方法，质量管理改进方法等，进行综合评价，一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 12 | “瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务实施方案 | 5 | 根据“瓯江红·畅美高速”党群服务中心物业服务实施方案全面、科学及合理性进行综合评价：一般0-2分，良2-4分，优4-5分。 |
| 13 | 人均月工资 | | 5 | 保安人员与保洁人员承诺日常人员工资不低于2800.00元的，每增加50元加0.5分，满分2分。  保安队长、保洁组长、前台、监控消控员承诺日常工资不低于3500.00元的得0.5分，每增加100元加0.1分，满分1分。  物业经理、电工承诺日常工资不低于5800.00元的得0.5分，每增加100元加0.1分，满分1分。  党群服务中心服务人员承诺日常工资不低于4500.00元的得0.5分，每增加100元加0.1分，满分1分。 |
| 14 | 投标人为本项目拟投入的设备情况 | | 4 | 投标人为本项目拟投入的设备其中提供：   1. 四轮双排巡逻车（基本参数中电机功率≥4000W且载客人数达到4-5 人的，得2分，不满足参数要求的不得分）。 2. 根据投标供应商提供专业地面清洗设备的情况，由评标委员会综合打分，得0-2分。 |
| 15 | 投标人2021年1月1日以来项目业绩 | | 10 | 投标人项目业绩（有效业绩以中标通知书发出日期或合同签订日期为准）：  1、提供投标供应商2021年1月1日以来的有高速服务区（停车区）物业管理业绩的，每提供1项业绩得1分，最高4分。  2、提供投标供应商自2021年1月1日以来的公共场所物业管理项目业绩的，每提供1项业绩得0.5分，最高6分。  （提供中标通知书或合同，同个项目不可重复计分）。 |
|  | 合计满分 | | 80 |  |

1)评标委员会、采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标供应商出具投标文件中的合同文本，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将根据有关规定以“提供虚假材料谋取中标”予以处理。

2）投标供应商提供的相关证明资料、截图查询证明等资料模糊不清，评委无法判断或者难以辨认时，评委评审时将作未提供相关资料处理。

**2、商务（报价）评分（20分）：**

满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价；

1、有效投标人的投标价等于评标基准价时，其商务（报价）评分值为满分20分；

2、其他有效投标人的商务（报价）评分值按以下公式计算：

商务（报价）评分值 =（评标基准价/投标人投标报价）×价格权值×100（四舍五入后保留小数2位）；

本项目价格权值为20%。

**3、本次采购采购预算为人民币384万元, 如投标供应商报价超过采购预算按无效标处理。**

**4、如所有投标供应商报价均超过采购预算，此项目废标，应重新组织采购。**

**5、投标分项报价表中各岗位人员“日常岗位工资”报价低于附件十一“服务人员最低月工资承诺函”中所承诺金额的，商务报价评分将按0分处理，低于2800元/月·人的作无效标处理。**

6、各有效投标供应商的综合得分为技术资信分和商务（报价）分的总和。

7、评标委员会按各有效投标供应商综合得分高低顺序排列，综合得分第一名的投标人作为中标候选供应商，并提交评标报告。

8、评标委员会、采购人对决标结果不做任何解释，也不保证最低价中标。

**六、定标办法**

**1、** 本次采购由评标委员会依据法律、法规及采购文件有关规定在有效标中按投标人的综合得分（即技术资信分与商务（报价）分之和）高低进行排序，综合得分第一名的投标人推荐为中标候选人（综合得分相同以投标报价低的排序第一；综合得分且投标报价相同的，则由评标委员会组长在所有得分均相同者中随机抽取其中一名为名次优先者）。

2、采购人根据评标委员会的意见进行最终确认中标候选人**。**

3、 排名第一的中标候选人放弃中标；因不可抗力提出不能履行合同；或者采购文件规定应当提交履约担保而在规定的期限内未能提交的；或未能在规定时间内与采购人签订合同的；或者经质疑，采购人审查后，确因排名第一的候选人在本次采购活动中存在违法违规行为或其他原因使质疑成立的，本次采购失败，重新组织采购。

**七、确定中标人**

评标结束后，采购人将在发布采购公告的网站上公示中标结果。中标公告期为3日，中标公告期限结束无异议的，采购人向中标人发出中标通知书。

各投标人对评标结果如有异议，可在中标公告期内以书面形式向采购人进行署名投诉或提出质疑，但需对投诉或质疑内容的真实性承担法律责任。

**八、投标人义务**

投标人应随时接受评标委员会的询标，解答包括有关的商务、技术问题等。评标结束，所有评标资料存采购机构备查。