

绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境服务 劳务外包项目

公 开 招 标 文 件

(电子招投标)

招标编号: ZJJC20260424

采 购 单 位: 绍兴市城北物业经营管理有限公司
采 购 代 理 机 构: 浙江建诚工程管理咨询有限公司
监 督 单 位: 绍兴市镜湖开发集团有限公司

二〇二六年五月

目录

第一部分	招标公告
第二部分	投标须知
第三部分	招标项目范围及要求
第四部分	合同的主要条款
第五部分	评审方法及标准
第六部分	投标文件及其附件格式

第一部分 招标公告

项目概况：

绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境服务劳务外包项目的潜在供应商应在绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）获取（下载）招标文件，并于2026年6月3日9点30分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZJJC20260424

项目名称：绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境服务劳务外包项目

预算金额（元）：11045200.00

最高限价（元）：11045200.00

采购需求：

标项一：

标项名称：绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境服务劳务外包项目

数量：1

预算金额（元）：11045200.00

主要内容：做好高铁北站枢纽及周边客服、引导、日常保洁、绿化养护等工作；

详见招标文件。

合同履行期限：自合同签订之日起2年。

本项目接受联合体投标：否。

二、申请人的资格要求：

1. 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2. 落实采购政策需满足的资格要求：无；

3. 本项目的特定资格要求：投标人自2021年1月1日以来，承接过单个合同金额在300万元/年及以上类似物业服务项目（时间以合同签订日期为准）（证明材料：提供体现签订时间、金额、项目服务内容特征，以及双方敲章的合同关键页扫描件加盖公章，如上述材料所能承载的证明内容不能完全体现业绩要求的，需提供项目发包人出具的证明材料，加盖发包人公章，否则不予认可）。

4. 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、获取招标文件

时间：2026年5月23日至2026年5月27日，每天上午 00:00 至 12:00 ，下午 12:00 至 23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可）

地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

方式：供应商登录绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>），在线申请获取采购文件（在绍兴市阳光采购服务平台主页“供应商入口”登录后，点击【网上报名】-【项目报名】，找到对应项目，点击报名。完成后在【已报名项目】-【报名详细】中获取招标文件）。

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026年6月3日9点30分00秒（北京时间）

投标地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

开标时间：2026年6月3日9点30分00秒（北京时间）

开标地点（网址）：绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）

五、其他补充事宜

1. 供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以在招标文件获取期间，在绍兴市阳光采购服务平台以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。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 个工作日内向本项目采购监督单位投诉。质疑函范本、投诉书范本请到绍兴市阳光采购服务平台“资料下载”专区下载。

2. 其他事项：本项目为通过绍兴市阳光采购服务平台进行的全流程电子招投标项目，须通过绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）进行电子投标，无法接受线下投标文件，请供应商合理安排好时间准时投标。

3. 系统使用费：平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行（<https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347>）。中标供应商在系统使用费订单生成后五日内未完成支付的，采购人有权取消其中标资格。

4. 本项目为非依法必须招标项目。

六、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：绍兴市城北物业经营管理有限公司

地址：绍兴市越城区全心路创智大厦4楼

传真：/

项目联系人（询问）：胡工

项目联系方式（询问）：0575-88028061

质疑联系人：王工

质疑联系方式：0575-88028013

2. 采购代理机构信息：

名称：浙江建诚工程管理咨询有限公司

地址：绍兴市越城区迪荡街道龙湖大厦14楼

传真：0575-88658182

项目联系人（询问）：周俐

项目联系方式（询问）：17858507963

质疑联系人：徐丽

质疑联系方式：13867506494

3. 监督单位信息：

名称：绍兴市镜湖开发集团有限公司

地址：绍兴市越城区凤林西路155号

传真：/

联系人：单工

监督投诉电话：0575-88014732

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，拨打绍兴市阳光采购服务平台服务热线0575-88163066获取热线服务帮助。

CA问题详见<https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=298>。

第二部分 投标须知

前附表

序号	内 容
1	<p>供应商按照项目要求特许资格、资信证明文件（如果有）：</p> <p>法律和行政法规规定或授权有关部门规定供应商或产品进入市场须先行取得相关认证或许可的，供应商须在投标文件中提供相关的认证或许可证明材料。未经认证、许可，或者虽经认证、许可但相关资质证书已经失效的供应商，不能推荐、确认为中标供应商。</p>
2	<p>资格审查方式：</p> <p>1. 资格后审。</p> <p>2. 法定代表人的被授权委托人必须是投标单位职工。需在投标响应文件技术部分内提供由社保机构出具的该授权代表的社保证明（1. 如该授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明；2. 如由第三方代理社保事项的，则需提供加盖供应商公章的委托代理协议复印件）。</p>
3	<p>投标有效期：投标有效期为从提交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 天。供应商的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。</p>
4	<p>转包：本项目不得转包。</p>
5	<p>分包： <input type="checkbox"/> A同意将非主体、非关键性的 <u> / </u> 工作分包。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> B不同意分包。</p>
6	<p>投标文件份数：本项目实行网上投标，供应商于绍兴市阳光采购服务平台（https://ygcg.sxjypt.com）提供电子投标文件。</p>
7	<p>开标前答疑会或现场考察：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A不组织。</p>
8	<p>投标保证金： <u>贰拾贰万元</u>。</p> <p>投标保证金的到账截止时间： <u>2026年6月2日15点00分00秒</u>（北京时间）。项目报名成功后，供应商通过登录绍兴市阳光采购服务平台在本项目中获取相应的虚拟子账号，并将保证金由供应商的 账户（户名和投标人名称一致） 一次性缴</p>

		<p>入该虚拟子账号。</p> <p>投标保证金退还期限：未中标供应商的投标保证金在结果公示无异议结束后 5 日内退还，中标供应商的投标保证金在合同签订后 5 日内退还。</p> <p>如供应商选择电子保函方式缴纳投标保证金的：登录绍兴市阳光采购服务平台在本项目中购买电子保函（具体详见“绍兴市阳光采购服务平台电子保函操作指南” https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=353）。</p>
9		<p>样品提供：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>A不要求提供。</p>
10		<p>方案讲解演示：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>A无方案讲解演示。</p>
11	进口产品	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不允许采购进口产品。</p> <p><input type="checkbox"/>可以采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品；但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。</p>
12	项目属性与核心产品	<p><input type="checkbox"/>A货物类，单一产品或核心产品为：_____。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>B服务类。</p>
13	供应商信用信息事项	<p>信用信息查询渠道及截止时间：采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商开标当天的信用记录。</p> <p>信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与采购活动。</p>
14	签字或盖章要求	<p>1. 招标文件“第六部分”提供的投标文件格式要求投标人盖章、法定代表人印章的地方，投标人均应使用 CA 数字证书加盖投标人的单位电子印章、法定代表人个人电子印章。联合体投标的，除联合体协议书格式之外的仅由联合体牵头人加盖单位电子印章、法定代表人个人电</p>

	<p>子印章即可；—</p> <p>2. 投标文件所附证书证件、业绩证明文件等证明材料用原件的复制件并加盖投标单位电子印章；</p> <p>3. 其它要求：____/____。</p>
15	<p>投标与开标注意事项：</p> <p>1. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。</p> <p>2. 标前准备：</p> <p>2.1 各供应商应确保在参与本项目前成为绍兴市阳光采购服务平台网站正式注册会员，并完成 CA 数字证书办理。因未完成注册、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。</p> <p>2.2 供应商将绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具下载、安装完成后，通过 CA 登录进行投标文件制作。在使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。</p> <p>注：供应商先要申领 CA，取得 CA 后需要在绍兴市阳光采购服务平台进行绑定，CA 相关操作可参考《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》（https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=298）。CA 数字证书办理需要一定时间，建议供应商获取招标文件后立即办理。</p> <p>3. 投标文件制作、递交、解密：</p> <p>3.1 供应商应按照本项目招标文件和绍兴市阳光采购服务平台的要求编制、加密传输投标文件。投标文件制作详见《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》。</p> <p>供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电绍兴市阳光采购服务平台技术支持热线咨询，联系方式：0575-88163066。</p> <p>3.2 供应商应在解密指令发出后 30 分钟内使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具完成投标文件解密，具体详见《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》。若供应商未按时解密的，视为投标文件撤回。</p>
16	<p>1. 采购代理服务费率：</p>

	<p>无</p> <p>2. 系统使用费：平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行 (https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347)。本项目系统使用费为成交（中标）价的千分之二点五收取。中标供应商在系统使用费订单生成后五日内未完成支付的，采购人有权取消其中标资格。</p>
17	<p>其他事项：</p> <p>如遇两家（含）以上已签到供应商的 IP 地址相同，系统自动触发预警，并提示"响应无效"的当场拒收此类响应文件。</p>
<p>解释：凡涉及本招标文件的解释权属于采购人。</p>	
<p>注：①中标供应商放弃中标资格或因质疑、投诉被取消中标资格或不能履行合同的，本项目根据开标会议结果排名，依次顺延确定中标候选人(即如有中标候选人放弃中标资格的，按排名顺序依次顺延替补中标)。</p> <p>②中标人需要与原服务单位供应商做好衔接工作，在十五日内交接完毕（采购人另有要求的除外），不得无故拖延。</p>	

一、总则

1. 适用范围

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “供应商”“投标人”“投标单位”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5 “电子印章”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

2.6 “电子交易平台”系指本项目采购活动所依托的绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）。

2.7 “★”系指实质性指标要求条款，“▲”系指主要性能指标要求条款。如任意一条打“★”的指标出现负偏离视为实质性不响应招标文件要求，作无效投标处理；如任意一条打“▲”的指标出现负偏离按评分标准作扣分处理。“☑”系指适用本项目的要求，“☐”系指不适用本项目的要求。

3. 采购项目需要落实的采购政策

无。

4. 系统使用费

平台系统使用费收取按照绍兴市阳光采购服务平台公示的收费标准执行（<https://ygcg.sxjypt.com/detail?articleId=347>），具体如下：

一、系统使用费收费标准

采购方式	项目类别	项目成交（中标）价	参与响应（投标）的 供应商收费	成交（中标）的供 应商收费
非电子竞价	工程类项目	200万元（含）以下	150元/家/次，收取	1500元

		200 万元以上	后不退	4000 元
	非工程类的货物、服务项目	/		成交（中标）价的 2.5%
电子竞价	所有类别	/	/	成交价的 1.5%

二、按标段进行收费，每标段最高收费不超过 5 万元；

三、无成交金额或仅有成交单价没有预算数量或其他原因无法计算出成交金额的项目，非电子竞价项目按每标段 1500 元收取，电子竞价项目按每标段 500 元收取。

★5. 特别说明：

4.1 供应商应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

二、招标文件

1. 采购方式

1.1 本次招标采用公开招标方式进行。

1.2 本次招标设定限价，即招标公告中公布的各标项预算金额或最高限价（各标项之间的预算金额不能互相调整）。

2. 授权委托书

本项目为电子投标项目，供应商的法定代表人或其授权代表或个体工商户不需要参加现场投标和开标。

3. 投标费用

供应商应自行承担编制投标文件及参加本次投标所涉及的一切费用。不管投标结果如何，采购人对上述费用不负任何责任。

4. 招标文件的澄清与修改

4.1 招标文件包括本招标文件及所有的招标答疑记录（澄清、修改）和发出的补充通知。

4.2 招标文件的澄清

供应商对招标文件如有疑问要求澄清，可通过绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）以书面形式通知采购人或采购代理机构，采购人或采购代理机构将通过绍兴市阳光采购服务平台予以答复。招标文件澄清的内容对所有供应商均有约束力

4.3 招标文件的修改

在投标截止时间前，采购人有权修改招标文件，并在绍兴市阳光采购服务平台（<https://ygcg.sxjypt.com>）以更正或澄清公告的形式通知所有供应商，更正或澄清公告中没有注明更改投标截止时间的视为截止时间不变。招标文件修改的内容作为招标文件的补充和组成部分，对所有供应商均有约束力。

4.4 为使供应商有足够的时间修正投标文件，如采购人澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，澄清或修改发出时间应在投标截止时间 5 日前，不足 5 日的应当顺延投标截止时间。在这种情况下，采购人与供应商以前在投标截止期方面的全部权力、责任和义务，将适用于延长后新的投标截止期。

5. 参考品牌

本招标文件如涉及各类品牌、型号，则所述品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件得要求推荐性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其他同档次优质品牌的产品，进行方案优化。所投产品不在参考（推荐）品牌范围内的，需提供加盖原厂商公章的产品性能指标详细材料和证明其产品与参考（推荐）品牌同档次、具有可比性，且品牌、型号性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求同档次优质品牌的说明书，无法在投标文件中提供的，其投标可能会被拒绝（或作无效投标）。

三、投标文件

1. 投标文件的语言、计量单位、形式及效力

1.1 供应商应仔细阅读招标文件中的所有内容，按照招标文件要求，详细编制投标文件，并保证投标文件的正确性和真实性。

1.2 投标文件以及供应商与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（技术术语除外）。

1.3 投标计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币单位：人民币元。

1.4 不按招标文件的要求提供的投标文件可能导致被拒绝。

1.5 投标文件的形式和效力

1.5.1 投标文件为电子投标文件，电子投标文件按《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》及本招标文件要求制作、加密传输。

1.5.2 投标文件的效力：

投标文件未在投标截止时间前完成传输的，视为投标文件撤回；投标文件未按时解密的处理，详见本招标文件“第二部分 投标须知”的“前附表”第15项内容。

2. 投标文件的组成

投标文件由“资格文件”、“商务技术（资信）文件资料”、“报价文件资料”三部分组成，其中电子投标文件中所须加盖公章部分均应采用电子印章。

2.1 资格文件：

2.1.1 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2 本项目的特定资格要求：投标人自2021年1月1日以来，承接过单个合同金额在300万元/年及以上类似物业服务项目（时间以合同签订日期为准）（证明材料：提供体现签订时间、金额、项目服务内容特征，以及双方敲章的合同关键页扫描件加盖公章，如上述材料所能承载的证明内容不能完全体现业绩要求的，需提供项目发包人出具的证明材料，加盖发包人公章，否则不予认可）。

2.2 商务技术（资信）文件：

2.2.1 投标函；

2.2.2 法定代表人授权委托书；

2.2.3 授权代表社保证明；

2.2.4 法定代表人及其授权代表身份证复印件；

2.2.5 法定代表人身份证明书；

2.2.6 商务技术偏离表；

供应商应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果供应商注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为供应商在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改。

2.2.7 采购供应商廉洁自律承诺书；

2.2.8 主要业绩证明；

业绩证明应有需方名称及联系电话，提供最终用户合同复印件（加盖单位公章）。如无独立法人资格的分公司参加投标的，投标时提供的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，必须为投标分公司本身所具有，总公司或其他分公司的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，不能作为该投标分公司的文件予以确认。

2.2.9 技术解决方案；

2.2.10 组织实施方案；

本项目详细工作实施组织方案，包括(但不限于)以下内容：组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点；

2.2.11 售后服务方案；

针对本项目的售后服务方案，包括售后服务机构及人员情况等。供应商应以书面形式完整准确地表述售后服务承诺(范围、标准及期限等)、供应商可能增加的服务承诺等。并明示服务承诺可能涉及的前提设定和费用，否则将被认为是无条件和免费的。承诺质保期内均提供免费上门服务。

2.2.12 供应商售后服务能力证明材料；

合作单位营业执照或供应商在设立的项目部、办公室、办事处等机构的证明材料或供应商作出的成交后提供服务的承诺。

2.2.13 供应商为完成本项目组建的项目小组名单；

每个专业人员的情况和人员数应该明确表示，明确各阶段投入人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为供应商的固定职员；每个参加项目人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、技术职称、工作特长、经验与业绩(包括从事相关项目的经验，对每一个项目有一个简要的描述，该人员参与的时间以及在项目中的责任)，资质情况等。

2.2.14 优惠条件及特殊承诺(如果有)；

供应商承诺给予采购人的各种优惠条件，包括设备价格、运输、保险、安装调试、付款条件、技术服务、售后服务等方面的优惠；当优惠条件涉及“报价单”中的各项费用时，必须与最后报价相统一；

2.2.15 培训计划(如果有)；

2.2.16 验收方案；

2.2.17 未尽事宜请各投标供应商按评分标准和相对应标项相关要求制作；

2.2.18 供应商需要说明的其他文件和说明(格式自拟)。

2.3 报价文件：

2.3.1 开标一览表(报价表)；

2.3.2 投标人需要说明的其他文件和说明(如有，格式自拟)。

3. 投标报价

3.1 供应商应按招标文件中《开标一览表》等附表要求填写；

3.2 报价为采购人可以合格使用产品的价格，即承包本次项目的所有费用，包括全部人员的所有工资、奖金、加班费、福利、保险、津贴、社保、培训费用、服装（服装样式、质量须采购人认可）、绿化管理养护费用、绿化工具、管理工具、劳保用品、清洁工具（包括器具、器械、耗材，机械消耗如扫地车、洗地车等）等设施的配备、设施设备维护管理费用、易耗品（包括纸巾、垃圾袋、洗手液等）、垃圾清运费、绿植摆放（按采购人要求）费用、化粪池及管道疏通、隔油池清掏费、环境消杀费、外墙清洗费、公众责任险等。同时还包含相关的管理费、税金、保险及不可预见费用等一切费用。

3.3 招标文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价；

3.4 投标报价只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受（除指定外）。

3.5 异常低价审查：

3.5.1 报价评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

① 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50% 的，即投标（响应）报价 < 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 × 50%；

② 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即投标（响应）报价 < 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 × 50%；

③ 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 65% 的，即投标（响应）报价 < 采购项目最高限价 × 65%；

④ 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

3.5.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述①-④情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内通过绍兴市阳光采购服务平台对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第③项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

3.5.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场

价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

3.6 评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

4. 投标文件的编制和签署

4.1 投标文件分为“资格文件”、“商务技术（资信）文件资料”、“报价文件资料”三部分。各供应商在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评审小组查找不到有效文件是供应商的风险。

4.2 电子投标文件：供应商应根据《绍兴市阳光采购服务平台投标人电子投标文件制作工具使用手册》及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

4.3 投标文件应按照招标文件第六部分规定的格式要求进行签署、盖章。供应商的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效。

4.4 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在投标截止时间前完成在绍兴市阳光采购服务平台的CA绑定等身份认证操作，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子印章。

4.5 招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子印章。

5. 投标文件的提交、补充、修改、撤回

5.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，在补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

5.2 在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

6. 投标有效期

6.1 投标有效期详见本招标文件“第二部分 投标须知”的“前附表”第3项内容。供应商的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。

6.2 投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

6.3 在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人可以以书面形式通知供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，供应商拒绝延长的，其投标无效。

四、开标和评标

1. 电子招投标开标及评审程序

1.1 投标截止时间后，主持人宣布开标会开始。

1.2 供应商应在解密指令发出后30分钟内使用绍兴市阳光采购服务平台电子投标文件制作工具完成投标文件解密。

1.3 评审小组对资格和商务技术（资信）响应文件进行评审。

1.4 主持人宣布商务技术（资信）得分及无效（废）投标情形（如果有），公布经商务技术（资信）评审符合招标文件要求的供应商名单及其商务技术（资信）得分。

1.5 主持人开启报价文件资料。

1.6 评审小组对投标文件报价文件资料进行评审，核准投标报价及计算价格分，汇总商务技术（资信）分、价格分，根据得分排序确定中标候选人。

1.7 主持人公布评标结果。

特别说明：绍兴市阳光采购服务平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。

2. 采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购人可暂停或延期交易活动：

2.1 交易场所电力（网络）供应异常；

2.2 电子交易平台被非法网络攻击；

2.3 电子交易平台硬件技术故障；

2.4 电子交易平台系统软件异常；

2.5 其他导致电子交易平台无法正常运行，影响交易活动正常开展，或无法保证电

子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购人可以将项目暂停或延期，待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新组织采购。

3. 评标

3.1 评审小组由采购人依法组建，负责评标活动。评审小组遵循公开、公平、公正、科学合理、竞争择优的原则。

3.2 评审小组由采购人代表和有关方面的专家组成，成员人数为五人及以上单数。其中评审专家人数比例原则上应达到三分之二及以上。

3.3 评审小组负责对供应商资格的最终审定。

3.4 评审小组可以要求供应商对其投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明，但澄清或者说明不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

评审中需要供应商对投标、响应文件作出澄清、说明或者补正的，评审小组和供应商应当通过绍兴市阳光采购服务平台交换数据电文。给予供应商提交澄清说明或补正的时间不少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。

3.5 评审小组组长组织评审人员独立评审。评审小组对拟认定为采购响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；采购人或采购代理机构可协助评审小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分情形（评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值 30%以上），启动评分畸高、畸低行为认定程序，评审小组组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场采购监管人员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

3.6 评审小组对投标文件的判定，只依据投标文件和招标文件内容本身，不依据任何外来证明。

3.7 评审小组不向落标方解释落标的原因。

4. 投标文件的初审鉴定

4.1 资格性审查

4.1.1 依据法律、法规和招标文件规定，*采购人委托的评审小组*对供应商进行资格审查，以确定供应商是否具备投标资格。

4.2 符合性审查

4.2.1 评标时,评审小组将首先评定每份投标文件是否在实质上响应了招标文件要求。所谓实质上的响应,是指投标文件与招标文件的所有实质性条款、条件和要求相符,无显著差异或保留,或者对合同中约定的采购人的权利和供应商的义务方面造成重大的限制,纠正这些显著差异或保留将会对其他实质上响应招标文件要求的投标文件的供应商的竞争地位产生不公正的影响。评审小组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。

4.3 如果投标文件实质不响应招标文件的各项要求,评审小组将予以拒绝,并且不允许供应商通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留,使之成为具有实质性响应的投标。

5. 投标文件报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

5.1 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;

5.2 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

5.3 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;

5.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力,供应商不确认的,其投标无效。

6. 投标文件的评审、比较和否决

6.1 评审小组将对在实质上响应招标文件要求的投标文件进行评估和比较。

6.2 在评审过程中,评审小组可以书面形式要求供应商就投标文件含义不明确的内容可对其通过绍兴市阳光采购服务平台进行书面说明并提供相关材料,但不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.3 在评标过程中,如发现与招标文件要求相偏离的,评审小组可对其偏离情形进行必要的核实。

6.4 在评审过程中,如属于实质性偏离或符合无效响应条件的,应当询问相关供应商,并可对其通过绍兴市阳光采购服务平台进行线上确认,但不允许对偏离条款进行补充、修正或撤回。

6.5 比较与评价。评审小组应当按照评标标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,综合比较与评价。

6.6 汇总[商务技术（资信）得分情况]。评审小组各成员应当独立对每个供应商的商务技术（资信）文件进行评价，并汇总商务技术（资信）得分情况。

6.7 报价审核。对符合采购需求且通过商务技术（资信）评审的供应商的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6.7.1 评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内通过绍兴市阳光采购服务平台提供线上说明，必要时提交相关证明材料。

6.8 评审小组依据招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较后，向采购人或采购代理机构提供书面评审报告，并按得分高低排序推荐中标候选人。

7. 投标文件的澄清

对投标文件中含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容，评审小组将对供应商进行询标，并可要求供应商作澄清，作为投标文件的补充部分，但澄清的内容不得改变投标文件的实质性内容。

8. 无效投标的情形

投标文件有下列情形之一的作无效投标处理：

- 8.1 未按照招标文件规定要求电子印章、签字或盖章的；
- 8.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的采购活动的（均无效）；
- 8.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商参加该采购项目的其他采购活动的；
- 8.4 供应商未提供招标文件中规定的基本资格条件书面承诺函的，或供应商未提供有效的特定资格证明文件的，视为供应商不具备招标文件中规定的资格要求；
- 8.5 《法定代表人身份证明书》与提供的身份证复印件信息不符的；《法定代表人授权委托书》与提供的身份证复印件信息不符的；
- 8.6 《法定代表人授权委托书》或《法定代表人身份证明书》填写不全、错误、未电子印章（《法定代表人授权委托书》要求“电子印章”和“签字或盖章”缺一不可）的；
- 8.7 投标文件中的投标函无供应商的电子印章或填写不全的；

8.8 报价一经涂改，未在涂改处加盖投标单位公章或者未经法定代表人或其授权代表签字或盖章的；

8.9 未按招标文件规定的格式填写，或对招标服务或技术或产品等要求未详细应答或应答内容不全、有缺失的，经评审小组认定为无法评审的；

8.10 出现同一标的物或本次招标产品(服务)内的主要产品(重要组成部分)出现商务技术(资信)文件资料、报价文件资料描述不一致或前后描述不一致，经评审小组认定后为无法评审的；

8.11 《商务技术偏离表》不真实填写或弄虚作假的；

8.12 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；

8.13 评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关材料证明其报价合理性的；

8.14 报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价的；

8.15 投标文件“商务技术(资信)文件资料”部分中出现《开标一览表》相关内容的；

8.16 《开标一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的，经评审小组认定属于重大偏差的；

8.17 供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的；

8.18 供应商提供虚假材料投标的；

8.19 下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

8.19.1 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制的；

8.19.2 不同供应商使用同一单位或者个人的 IP 地址、设备下载采购文件或者制作、提交投标文件的；

8.19.3 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜的；

8.19.4 不同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；

8.19.5 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈现规律性差异；

8.19.6 不同供应商的投标文件相互混装；

8.19.7 不同供应商的保证金从同一单位或者个人的账户转出；

8.19.8 以他人名义参与响应或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的；

8.19.9 经评审小组评定认为可以判定无效的其他情形。

8.20 有下列情形之一的，属于恶意串通，其投标无效：

8.20.1 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

8.20.2 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

8.20.3 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

8.20.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加采购活动；

8.20.5 供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

8.20.6 供应商之间商定部分供应商放弃参加采购活动或者放弃中标、成交；

8.20.7 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

8.21 评审小组认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的；

8.22 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

8.23 其他违反法律、法规的情形。

9. 评标过程保密

9.1 评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况和评审文件的，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审小组成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监管人员等与评审有关的人员应当予以保密。

9.2 在评标期间，供应商企图影响采购人或评审小组的任何活动，都将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

五、授予合同

1. 中标条件

1.1 投标文件基本符合招标文件要求；

1.2 供应商有很好的执行合同的能力；

1.3 实施方案最合理并对采购人最为有利，最大限度满足招标文件的要求；

1.4 供应商能够提供质量技术、商务经济占综合优势的系统及服务。

1.5 采购人将把中标通知书授予最佳投标者，但最低价不是中标的绝对保证。

2. 中标候选人公示

2.1 采购人应当自收到评审报告之日起3个日内，按评审报告推荐的排名顺序确定中标候选人，并在绍兴市阳光采购服务平台发布中标候选人公示，公示期为3日。

3. 中标确认及通知

3.1 中标候选人公示期结束且无尚未处理的异议（质疑）的，确认中标候选人为中标供应商。

3.2 采购人通过绍兴市阳光采购服务平台向中标供应商发出中标通知书并发布中标结果公告。中标供应商自行登录绍兴市阳光采购服务平台下载并打印中标通知书。

3.3 采购人应在确认中标供应商前再次对资格条件和相关证件材料进一步查验核实。在发出中标通知书前，中标供应商如有违反有关法律法规和本项目要求行为的，则取消该供应商的中标资格。

3.4 采购人或采购代理机构对中标结果不作任何说明和解释，也不回答任何提问。

4. 履约保证金

4.1 采购人在签订合同时，按规定可向中标人收取不高于中标额的1%的履约保证金。

4.2 项目验收结束后，采购人应及时退还履约保证金（无息）。

5. 合同签订

5.1 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30天内与采购人签订采购合同。

5.2 ~~如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订采购合同。~~

6. 验收

6.1 采购人组织对供应商履约的验收。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并承担相应的法律责任。

6.2 采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

六、质疑与投诉

1. 供应商质疑

1.1 质疑提出

1.1.1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，应通过绍兴市阳光采购服务平台交易系统以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，质疑路径为：绍兴市阳光采购服务平台供应商登录-左侧菜单栏：异议（质疑）-选择对应异议（质疑）节点-新建质疑-在弹出窗口中选择对应项目，填写质疑内容并上传盖章附件。供应商未按要求进行质疑的，采购人或者采购代理机构不予受理。

1.1.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。供应商已依法获取其可质疑采购文件的，可以对该文件提出质疑。

1.2 质疑提出时效

1.2.1 对采购文件提出质疑的，应当在采购文件获取截止时间（详见本招标文件“第一部分 招标公告”中“三、获取招标文件”内容）之前提出；

1.2.2 对采购过程有质疑的，应当在采购结果公告前提出。其中，对开标有质疑的，应当在开标期间提出；

1.2.3 对采购结果有质疑的，应当在中标候选人公示期间提出；

1.2.4 同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出

1.3 质疑函

1.3.1 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：

供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

事实依据；

必要的法律依据；

提出质疑的日期。

供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件 1。

1.4 质疑答复

1.4.1 采购人或采购代理机构应当在收到质疑函后 3 日内作出答复。

1.4.2 采购人委托采购代理机构采购的，采购代理机构在委托授权范围内作出答复。供应商提出的质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

2. 供应商投诉

2.1 质疑供应商对采购人或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 个工作日内向监督单位提出投诉。

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。

投诉书范本及制作说明详见附件 2。

第三部分 招标项目范围及要求

1. 服务范围

本服务项目主要是以绍兴高铁北站南、北广场及地下结构为中心的广场区域，核心区块为高铁北站枢纽（中区）部分，共有地上两层、地下三层，具体包括：集散大厅 11436.14 m²、首层长途候车厅约 4377 m²、大雨棚（枢纽进站大厅等）13708.71 m²、地上二层高铁出站连桥（不包括配套用房）约 1670 m²、室外建构筑物（坡道）1110 m²，合计面积约 32302 m²；地下枢纽车库 39549.59 m²，环隧面积 9466.91 m²；C1 地块约 15169.4 m²，及绿地面积约 12607 m²、内部道路面积约 43393 m²、铺装面积约 44000 m²，总服务面积约 196487.9 m²（以实际管理面积为准）。

中标人需要与原服务单位供应商做好衔接工作，在十五日内交接完毕（业主另有要求的除外），不得无故拖延。

2. 保洁服务标准

2.1 地面：每天循环保洁，做到无明显垃圾、无严重污渍，在擦洗的过程中应做好防滑处理，礼让过往乘客，尽量减少对乘客的影响。

2.2 立柱：每天抹净 1 次，表面保持清洁无污渍、无粘黏物、无胶渍、无涂鸦、无积灰、无印记斑点、无蜘蛛网，无水渍。

2.3 玻璃材质表面：定期清洁，包括玻璃外围、采光顶、百叶、玻璃隔断及边框等，要求清洁明亮，无可视且可去除的污垢、尘土、水渍、手印、污渍和粘黏物。

2.4 金属材质表面：每日抹净 1 次，包括镀铬、不锈钢、铝合金等金属表面等，保持光亮，要求无积灰、无水痕、絮状物、无粘黏物，无可视且可去除的污渍。

2.5 消防栓：每周抹净 1 次，消防栓清洁禁止打开消防栓箱门、触碰装置，要求消防栓表面无水渍、无尘土、无粘黏物，及其他无可视且可去除的污渍，冬天做好防冻工作。

2.6 标识标牌、广告灯箱、广告牌、壁饰等管理区域内的所有小品设施：每周抹净 1 次，保证设备正常安全使用、无损坏，保持无污渍、无粘黏物、无胶渍、无涂鸦、无积灰、无印记斑点、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。

2.7 垃圾桶：垃圾统一实行袋装，垃圾桶要保持整齐干净、完好无损、摆放整齐，要求垃圾桶外部及垃圾桶周围（墙面、柱子、柜台等）无液体污渍、无粘黏物、无锈迹、无垃圾、近桶无异味，垃圾量不超过内桶的 2/3。

2.8 散水口：排水口无残留污水，无残积沙土，无大面积明显污渍。

栏杆、隔离桩：每周清洁1次，保持清洁，无灰垢、无水渍、无粘黏物、无污迹、无小广告。

2.9 公共卫生间：

2.9.1 地面：地面保持清洁干燥，无水渍、无积水、无杂物、无垃圾、无烟蒂、无污垢。

2.9.2 墙、天花板、通风口：保持干净，无污垢、无蜘蛛网、无积尘、无印迹、无粘黏物。

2.9.3 门框、隔断、隔断门：保持清洁干燥，无水渍、无积水、无杂物、无印迹、无粘黏物。

2.9.4 面盆：保洁光亮、无杂物、无污垢、无大量积水。排水口过滤器没有头发、茶渣等污物。

2.9.5 台面：保持光亮干燥，无污垢、无杂物、无明显水迹。

2.9.6 镜面：保持清洁明亮，无水渍、无粘黏物、无胶渍、无积灰、无手印。

2.9.7 不锈钢龙头、感应器：保持清洁明亮，无水斑、无水渍、无手印，启闭灵活不滴不漏，出水通畅。

2.9.8 小便池、蹲位：小便池釉面内、外部保持光亮，无尿碱、无污垢、无异味，外部无明显水渍和水迹，保持水流畅通无阻。

2.9.9 坐便器：坐便器内、外部釉面保持光亮，无污垢、无异味，无尿碱，外部无明显水渍和水迹。坐便器盖板无污垢、无水迹。坐便器内保持水流畅通无阻。

2.9.10 烘手机：表面保持干净干燥，无灰尘、无污渍、无手印、无粘黏物。

2.9.11 垃圾桶、废纸篓：内外保持清洁、光亮无粘黏物，无污迹、无异味、无污水、垃圾量不超过内桶2/3，周围无散落垃圾。

2.9.12 污水排出口：面盆、拖布盆、小便斗、坐便器、地漏等污水排出口处不得有固体垃圾、积水等堵塞现象，水流顺畅，周围无水渍、积水。

2.9.13 卫生纸、洗手液保证使用不间断。

2.9.14 保证洗手间内干净、整洁、无异味、无小广告。

2.10 定期清掏化粪池及隔油池，做好管道疏通工作，保证无堵塞、无异味，特殊情况按照采购人要求及时清掏。

2.11 每月一次进行环境消杀,外墙立面每年清洗2次具体时间由采购人确定,清洗人员须具有相应的上岗资质。

2.12 保洁负责人每天至少不定期巡查一次保洁范围内环境卫生、保洁员工作纪律等情况,确保保洁服务质量,每月提供保洁情况记录台账。

2.13 每天早晚进行不少于二次的路面冲洗作业,其余时段循环保洁;每周路面高压冲洗一次;增加扫地车、洒水车、高压冲洗机等机械设备,提高作业效率;做好防滑处理,尽量减少对乘客的影响;冬季做好积水处理,做到地面无积冰。

2.14 绍兴高铁北站周边及其他无主区域,根据区域性质参照城市道路或内部通道要求定期保洁。

3. 绿化管理及无主区域绿化养护服务

3.1 服务范围:物业管理范围内所有绿化由供应商监管,针对有主绿化区域做到定期巡查监督,发现主管单位未尽管理责任时督促管理单位及时养护,管理单位未能及时尽责管养的,供应商负责做好兜底养护工作;供应商应梳理排查物业管理范围内绿化区域及相应主管单位,针对无主绿化区域,由供应商按照绿化养护服务标准做好绿化养护服务工作。

3.2 服务内容

3.2.1 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护,整齐美观,花草树木长势良好,无枯死,补种及时。

3.2.2 定期清除绿地杂草、杂物。

3.2.3 适时组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。

3.2.4 适时喷洒药物,预防病虫害,无大面积病虫害现象。

3.3 服务标准

3.3.1 无死树、枯枝,绿篱、色块植物整齐,无残缺,乔木、灌木、地皮植物保存率100%,死亡植物及时更换。

3.3.2 植物生长健壮,乔灌木、绿篱及色块植物经常修剪,平整、线条流畅,徒长枝不高于5cm,保持树冠完整,花木生长旺盛。

3.3.3 草坪及时除草,草坪覆盖度95%,草坪涨势好,色泽均匀;草皮高度保持在5-10cm,草坪平整。

3.3.4 全年普遍施肥至少 3 次以上，及时治虫、喷药，采用无公害生物防治，施用的药剂、浓度用量合理，严格按操作规程进行，喷洒均匀，无明显病虫害。单株受害率<5%。

3.3.5 保持园林绿化植物完好，不被破坏，树上无各类绑扎物。

3.3.6 及时做好抗旱、抗台、抗雪工作，24 小时内扶正支撑，无倒伏现象。

4. 客服主管岗位职责

核心定位：统筹枢纽客服现场管理，协调物业、安保、志愿者等多方力量，保障枢纽换乘顺畅与服务品质。

4.1 客服团队与现场管理

4.1.1 全面负责枢纽内客服中心（服务总台）、各服务点及引导员的日常管理与排班调度。根据列车到发时刻表及客流高峰时段（如早晚通勤、节假日、大学生返校季），灵活调配岗位人员。

4.1.2 监督客服及引导人员的仪容仪表、服务用语及工作标准执行情况，定期组织业务培训 and 礼仪培训（包括枢纽换乘路线熟悉、周边交通信息更新、应急处置流程等）。

4.2 服务点与设施巡查

4.2.1 巡查枢纽内各服务点（如连廊服务总台、地下换乘大厅咨询点、出租车/网约车上客区引导点）的运营状态，确保各点位物资充足（如指引手册、便民物资等）。

4.2.2 负责服务点设备设施（广播系统、LED 信息屏、轮椅、行李推车等）的日常检查，及时报修故障设备，确保便民设施随时可用。

4.3 投诉处理与旅客关系

4.3.1 现场快速响应并处理旅客及市民关于枢纽换乘、设施使用、环境卫生、指引不清等方面的投诉与建议，力求在“第一现场”解决问题。

4.3.2 对涉及物业、安保、保洁等多方协调的复杂问题，联动相关部门处置并做好记录与回访。

4.4 应急指挥与对外联动

4.4.1 遇列车大面积晚点导致夜间到站客流激增、恶劣天气导致旅客滞留等情况时，启动枢纽应急预案。

4.4.2 负责现场安抚旅客情绪，协调公交公司增开夜间应急公交、协调出租车调度中心调集车辆，协助做好滞留旅客的疏散与安置工作。

4.4.3 统筹现场引导员做好旅客解释和分流，维护枢纽内秩序，防止发生拥挤踩踏事故。

4.5 志愿者协调与管理

协调高校志愿者、社会志愿者在枢纽内的服务安排（包括岗前培训、点位分配、物资保障等），确保志愿者服务规范有效。

5. 客服、引导员岗位职责

核心定位：旅客进入枢纽后接触的第一张“名片”，主要职责是换乘指引、秩序维护、便民帮扶、失物招领。该岗位需要熟悉绍兴北站枢纽站内及周边环境，引导旅客到达指定目的地路线。

5.1 换乘引导服务

5.1.1 连廊及进站口区域：在枢纽与高铁站衔接的连廊区域、进站口前LED大屏附近等关键位置，引导旅客快速找到进站口、售票处、公交站、出租车/网约车上客区、P+R停车场等目的地。

5.1.2 换乘大厅及出站口：在地下换乘大厅、出站口附近，为出站旅客提供公交、出租车、网约车、私家车接驳等换乘方式的指引服务，帮助旅客快速离站。

5.1.3 特殊路线指引：熟悉枢纽内的无障碍通道、母婴室、卫生间、商业配套等设施位置，为有需要的旅客提供精准指引。

5.2 便民服务与帮扶

5.2.1 主动识别并帮扶老、弱、病、残、孕等重点旅客，协助其提拿行李、使用无障碍电梯、联系轮椅或接驳车服务。

5.2.2 服务点引导员需协助旅客借用轮椅、行李推车等便民设施，做好借用登记与回收管理。

5.2.3 解答旅客关于首末班公交时间、网约车上下客点、周边道路等常见问询。

5.3 秩序维护与安全提示

5.3.1 在出租车/网约车上客区、公交站台等客流密集区域，引导旅客有序排队候车，疏导密集客流，防止通道堵塞。

5.3.2 提示旅客注意脚下安全、看管好随身物品，巡视中发现异常情况及时上报客服主管。

5.3.3 公共区域文明行为管理：对聚众大声喧哗、公共场合抽烟的人员及时劝阻，关注流浪人员，碰到社会闲散人员或流氓人员有违反治安条例交通法规的及时通知执法队。

5.4 信息宣传与配合

5.4.1 枢纽内及连廊设置了服务总台和各个服务点，客服、引导服务人员从早到晚进行轮班引导服务。引导员需配合服务总台做好信息同步，确保引导信息准确。

5.4.2 遇列车晚点等突发情况，配合客服主管做好旅客解释和疏散工作。

6. 本项目服务人员配置要求

6.1 总体要求

6.1.1 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。

6.1.2 因实际工作需要，采购人要求中标供应商临时增加的工作，其服务内容、要求及任职条件等与本次招标要求相同。中标供应商派遣到采购人的人员应统一着装，服装需经采购人认可。

6.1.3 所有人员要求无违法犯罪记录，身体健康（所有人员在合同签署后一周内提供健康证），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。

6.1.4 供应商应按项目要求，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，环境主管、保洁领班、客服主管至少提前 1 个月以书面形式上报采购人，经采购人书面同意后方可更换，未经采购人允许擅自更换人员的，采购人有权要求供应商撤换，由此对采购人造成任何损失的，供应商应当进行全额补偿及赔偿；其他人员更换需以书面形式报备采购人，并于 1 周内（特殊时期经审批最多延长一周）补充符合要求的相应人员，提前做好交接班，不得影响正常工作秩序。对采购人认为无能力、工作失职或不合适人员，供应商应立即更换。供应商岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费；如超过 10 天仍未补齐，纳入考核进行扣分扣款处理。

6.1.5 服务总台及各服务点服务时间暂定为 6:30-22:45（特殊情况延长至绍兴北站列车到站最晚时间后 20 分钟），每天实行两班制，其余岗位由供应商根据人员配置及工作需要制定工作计划(含工作时间、工作细则)，经报备采购人同意后执行。

6.2 具体岗位配置要求

序号	职位	数量(人)	年龄要求	其他要求
1	环境主管	1	55周岁以下	
2	保洁领班	2	55周岁以下	
3	保洁员	56	原则上60周岁以下	2班
4	垃圾搬运工	5	原则上60周岁以下	2班
5	扫地机、洗地机专项人员	4	原则上60周岁以下	2班
6	PA工专项保洁员	2	原则上60周岁以下	
7	绿化工	2	原则上60周岁以下	
8	杂工	1	原则上60周岁以下	
9	客服主管	1	50周岁以下	
10	客服	5	40周岁以下	2班
11	引导员	21	45周岁以下,	2班, 其中2人持电动观光车驾驶证

7. 公众责任险要求

中标人需购买公众责任险, 保险标的为绍兴高铁北站枢纽及周边, 赔款限额: 累计赔偿限额 1000 万元/年, 每次事故责任限额 1000 万元, 每次事故人身伤亡赔偿限额 200 万元, 每次事故财产损失赔偿限额 100 万元;

8. 考核

采购人对中标供应商每月考核一次, 根据中标供应商的实际月考核情况, 由采购人按季度支付服务费用。

绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境劳务外包 项目考核实施细则

被检单位：

检查时间： 年 月 日

一、扣分模块					
序号	内 容	分值	评分标准	检查 结果	小 计
1	按招标要求配置人员，按时到岗，着装规范，举止礼貌，各岗位人员经过培训并持证上岗，所有人员名单必须上报采购人备案，如有人员调动，2个工作日内完成报备。	10分	不按要求每发现一起2分		
2	制定相关工作计划，所有人员在规定时间内上下班；着工装、佩戴工牌、仪表端庄、精神饱满；服务规范、礼貌、主动热情，无争吵、无投诉；上岗期间遵守劳动纪律，工作期间无违纪情况。各岗位人员年龄要求严格按照招标文件要求（采购人同意的除外）。	10分	不按要求的每发现一起扣2分		
3	清洁工具隐蔽存放，公共区域不得见；工具间归位无杂物，柜门常闭；洁具与地面清洁工具分开放置，不混放、不悬挂；保洁车外观洁净，作业时靠边停放并摆放警示牌，不阻碍通行，车上物品分类整齐摆放，污物袋扎紧，垃圾袋不挂外。	5分	不按要求的每发现一起扣1分		
4	服务台设置合理，服务人员定人定	10分	未按规定的，每发现一		

	点定时服务,接驳车、行李手推车按规定运行,未使用时停放有序。及时开展应急救助服务,解决旅客的应急需求。服务规范、礼貌、主动热情,无因管理责任导致的投诉、舆情、领导批评等。		起扣 1 分		
5	安排专职人员全天保洁,保持区域内的日常保洁,道路绿地无废弃物、无杂物污渍。管理区域保持清洁,无占用和堆放杂物现象,地面无纸屑、烟头、口罩、口香糖等废弃物;管理区域的装饰物和各类设施(如灯罩、探头、指示牌、消防栓箱)等要干净整洁、无浮尘、无污迹,无蜘蛛网;连桥、扶梯、楼梯等要干净整洁、无浮尘、无污迹,无蜘蛛网,金属材质的要确保无斑点;卫生间清洁、无异味,按公厕标准提供手纸,洗手台、镜子无污水、污迹。	10 分	未按要求,每发现一处扣 0.5 分		
6	做好室内外绿化养护工作,无杂草、无死苗、无空白,定期修剪。	5 分	未按要求,每发现一处扣 0.5 分		
7	按要求做好垃圾分类、灭蚊灭虫灭鼠等工作。垃圾日产日清,及时清运;垃圾桶清倒及时,筒身外表保持干净、无积垢、无异味。发现管阀跑、冒、滴、漏现象及时处理;如有潮湿或者漏水现象,及时做好防滑警示。	10 分	未按要求,每发现一处扣 0.5 分		

8	节假日、防台防汛期间,招商来访、安全事故、文明创建、突击检查等特殊时期,按要求做好应急保障措施,并按规定半小时内能积极响应。	15分	不按要求做好应对措施或未积极响应,造成不良影响的,根据情节严重程度每发现一起扣10-15分;未造成不良影响,未积极应对的,每发现一起扣5分		
9	严防火灾、盗窃、刑事等重大事故的发生;防止外来人员偷倒垃圾和堆放杂物;及时应对紧急情况和制止突发事件。	15分	发生一起事故,经证实中标供应商有严重过失的,每发生一起扣15分;中标供应商有部分责任的,每发生一起扣10分;未积极应对、制止或配合的每发生一起扣5分		
10	急需处置的情况,未在规定时间内完成的。	10分	未按规定时间完成的每发现一起扣5分		
	合 计	100分	得分		

二、加分模块

序号	内容	分值	评分标准	检查结果	小计
1	好人好事。	5分	每发生1次加1分		
2	发现重大隐患,避免事故的。	5分	每发生1次加2分		
3	出色完成采购人交给的急难险重任务。	5分	每发生1次加2分		
4	相关工作得到领导肯定或表扬,被主流媒体报道的。	5分	每发生1次加2分		

	合 计	20 分	得分	
	总 计		得分	
三、扣款模块				
序号	内容	检查结果	扣款金额 (元)	
1	考核 95 分以下时, 扣款金额 (详见备注 2)			
2	由于中标供应商原因影响采购人工作秩序、工作环境的, 每发生一次扣除当月服务费 1000 元。			
3	由于中标供应商原因被投诉或信访的, 每出现一次服务质量投诉或信访, 扣除当月服务费 2000 元。			
4	如发现无故缺岗的, 每发现一人次扣除当月服务费 5000 元, 发现二人次扣除当月服务费 10000 元, 发现三人次及以上的扣除当月全部服务费, 采购人有权解除合同, 并追究中标供应商责任。			
5	由于中标供应商原因出现问题或造成事故的, 如严重违反工作纪律、工作态度恶劣、工作不到位造成拥堵或事故等情况, 每发生一次扣除当月服务费 10000 元; 因中标供应商原因发生事故造成人员伤亡 3 人以下或造成经济损失在 10000 元以下等情况, 每发生一次扣除当月服务费 20000 元; 因中标供应商原因发生事故造成 3 人及以上人员受伤或造成重大舆情等情况的, 每发生一次扣除当月全部服务费, 采购人有权解除合同, 并追究中标供应商责任。			
6	其他违约责任应扣款的金额			
合计扣款金额 (元)				
考核人签字:				

考核负责人签字：

中标方确认签字：

备注：1. 月度考核结果与服务费挂钩，月度考核总分在 95 分及以上的全额发放服务费；

2. 月度考核总分在 85（含）-95（不含）分的，85（含）-95（不含）分区间的部分每扣 1 分按月服务费用的 1%扣罚当月服务费；月度考核在 85 分（不含）以下的，85（含）-95（不含）分区间的部分每扣 1 分按月服务费用的 1%扣罚当月服务费，85（不含）以下部分按月服务费用的 2%扣罚当月服务费；

3. 月度考核分数一年内 3 次 85 分（不含）以下的，或 2 次 80 分（不含）以下的，或 1 次 70 分（不含）以下的，或被媒体、网络等曝光、投诉，发生重大安全事故等造成重大社会负面影响，经查实中标供应商有严重过失的，采购人有权没收中标供应商履约保证金，并有权终止服务合同。若合同因此终止的，双方按实际服务期限结算物业管理费。

二、商务要求

1. 服务期限：本次物业服务自项目管理服务合同签订之日起，合同暂按 2 年签订。采购人有权对本项目服务范围、内容和期限进行调整或直接解除合同，供应商须无条件响应及接受，且采购人不为此付出任何经济补偿与法律责任。结算时以中标固定单价按实结算。

2. 技术培训：供应商负责对本项目拟派人员进行技术培训，此费用已包含在供应商的报价中，采购人不再另行支付。

3. 付款方式：在合同签订生效后按季支付，采购人根据考核规定按月进行考核，依据考核结果，扣除应由中标人支付的违约金及损失赔偿等相关费用（如有）后按季度支付中标人服务费用。中标人每次申请支付服务费用，应提供符合采购人财务入账要求的相应金额增值税专用发票，若中标人未按要求提供发票等材料，采购人有权延迟付款。

4. 数量调整

采购人保留在签约时调整部分服务的权力，投标人应对服务类别明细报价，按投标单价不变的前提下进行调整，双方不得拒绝。如遇本次招标没有涉及的设备或服务时，由中标供应商提供申请，采购人确认后实施。重大活动、重要来访等紧急事件、特殊情况如列车晚点时提供增配人员服务，按每人每时 25 元的固定单价计算，中标供应商应提供计时佐证资料；采购人保留合同履行中调整部分服务的权力，如因面积增加或减少对应人员增加或减少的、因工作内容调整增加或减少相应人员的，合同最终结算金额按实际使用人数乘以中标单价进行计算；政府采购合同履行中追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的采购金额不得超过原合同采购金额 10%。

5. 关于报价的说明

本项目投标报价包括全部人员的所有工资、奖金、加班费、福利、保险、津贴、社保、培训费用、服装（服装样式、质量须采购人认可）、绿化管理养护费用、绿化工具、管理工具、劳保用品、清洁工具（包括器具、器械、耗材，机械消耗如扫地车、洗地车等）等设施的配备、设施设备维护管理费用、易耗品（包括纸巾、垃圾袋、洗手液等）、垃圾清运费、绿植摆放（按采购人要求）费用、化粪池及管道疏通、隔油池清掏费、环境消杀费、外墙清洗费、公众责任险等。同时还包含相关的管理费、税金、保险及不可预见费用等一切费用。人员食宿由供应商自行解决，采购人不再另行支付。除本项目采购需求明确由采购人另行支付的费用，其他费用均包含在投标人报价内，不再另行支付。

6. 其他要求

6.1 中标供应商应做好服务人员的安全教育工作，如因中标供应商指派的服务人员(含临时增派人员)在工作中发生安全事故造成人员伤亡或财产损失的，一切责任由中标供应商承担，与采购人无涉。

6.2 中标供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标供应商负责调解与处理，采购人不承担责任。

6.3 中标供应商在服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标供应商负责处理并承担全部责任，采购人不承担任何责任。

6.4 中标供应商指派的服务人员必须与投标供应商签订劳动/劳务合同及缴纳社会保险（参照绍兴市标准）等事项。

6.5 中标供应商应对服务人员开展定期或不定期培训,提升服务人员的整体素质和业务技能。

6.6 因采购人实际工作需要,要求中标供应商临时增派的服务人员,其服务内容、要求及任职条件等与本次招标要求相同。中标供应商应考虑充足的轮休、值班人员。

6.7 服务期内,采购人因生产运行、管理调整、单位搬迁等原因导致服务属地提前关闭或取消的,已完成的工作内容按实结算,剩余部分由采购人和中标供应商协商确定。

6.8 中标供应商应妥善保管好与服务内容的相关资料及记录,并进行保密,调离岗位时应及时移交,不得以任何方式擅自使用、复制、传播、散布、公布和向第三方披露,否则将承担相应法律责任。

6.9 中标供应商对服务中获知的国家秘密、商业秘密、采购人信息以及采购人明确要求保密的信息,应当予以保密。

6.10 中标供应商因违约等原因解除合同或在规定时间内无正当理由拒签合同的,由本次招标排名第二的投标单位作为替补,以此类推。

7. 履约保证金

为确保管理工作高质量完成,中标供应商须在合同签订时向采购人缴纳中标价 1% 的履约保证金或在合同签订后 2 个月内向采购人提供履约保函,保函担保额度为中标价的 1%。中标供应商在合同履约期满,经采购人验收达到合同全部要求后一个月内凭收据无息退还经结算后的剩余部分履约保证金或按要求扣除履约保函担保额度相应的违约金后退还剩余担保金额(直接向担保银行兑取,如无违约金则退还履约保函原件)。履约保函须为无条件见索即付的独立保函,有效期至合同日期结束后两个月止。若中标供应商未能按约定时间提交履约保函的,则延期期间,中标供应商应以应提交但未提交保函额度为基数,按同期一年期 LPR 的 2 倍标准向采购人支付延期提交保函违约金。

如中标供应商存在任何违约行为的,上述履约保证金或履约保函担保额度的金额将首先用于弥补因中标供应商违约行为而导致的任何对第三方的赔偿、补偿及其他聘请任何中介机构、鉴定机构等服务机构的支出,然后用于对采购人损失的弥补。履约保证金或履约保函担保额度因上述原因减少的,中标供应商应及时予以补充,在采购人要求中标供应商补充履约保证金 15 日内将履约保证金补充金额打至采购人账户或提

交新的履约保函至采购人。

第四部分 拟签订的合同文本

合同编号：

采购合同参考范本

第一部分 合同书

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期：2026年 月 日

2026 年 月 日,绍兴市城北物业经营管理有限公司以公开招标对绍兴高铁北站枢纽及周边物业客服及环境服务劳务外包项目、ZJJ20260424项目进行了采购。经评定,确定____(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 30 日内,按照采购文件等确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定,按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则,经绍兴市城北物业经营管理有限公司(以下简称:甲方)和(中标供应商名称)(以下简称:乙方)协商一致,约定以下合同条款,以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

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

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 中标通知书;
- 1.1.3 投标文件(含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 采购文件(含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 货物/服务详细规格/内容

1.3 价款

本合同总价(含税)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 履约保证金

乙方（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的1%；

1.4.2 履约保证金支付方式详见合同专用条款；

1.4.3 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；

1.4.4 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 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，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 %计算，最高限额为本合同履行保证金的 %。

1.5 预付款

甲方（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 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 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。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见合同专用条款。

1.7 货物交付/完成服务期限、地点和方式

1.7.1 交付期限：详见合同专用条款；

1.7.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.3 交付/验收方式：合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 中标供应商和采购人签订合同后，应在合同约定履行服务之日的前 10 日内按要求配置队伍装备并在规定时间开始提供服务。中标供应商每逾期一日，违约金按每日 1000 元计算；超过 10 日后，违约金按每日 2000 元计算；超过 1 个月后，采购人有权单方终止合同，由此产生的一切损失，均由中标供应商承担。违约金在履约保证金中或服务款项中扣除，不足部分由中标供应商补足。

1.8.2 采购人根据考核实施细则进行月度考核，考核不合格的，则采购人有权随时解除合同，并扣除履约保证金。若在合同期内，中标供应商未经采购人同意，无正当理由解除合同的，采购人不支付当月服务费，并扣除履约保证金。

1.8.3 中标供应商未按采购人要求指派相关人员的，每发现一次，需向采购人支付违约金 2000 元，并及时按要求指派相关人员；一年内累计违约二次（含）以上的，采购人有权单方解除合同。

1.8.4 中标供应商在规定时间内无正当理由拒签合同者，以招标违约处理，并赔偿采购人由此造成的直接经济损失。

1.8.5 由于中标供应商原因影响采购人工作秩序、工作环境的，每发生一次扣除当月服务费 1000 元。

1.8.6 由于中标供应商原因被投诉或信访的，每出现一次服务质量投诉或信访，扣除当月服务费 2000 元。

1.8.7 由于中标供应商原因出现问题或造成事故的，如严重违反工作纪律、工作态度恶劣、工作不到位造成拥堵或事故等情况，每发生一次扣除当月服务费 10000 元；因中标供应商原因发生事故造成人员伤害 3 人以下或造成经济损失在 10000 元以下等情况，每发生一次扣除当月服务费 20000 元；因中标供应商原因发生事故造成 3 人及以上人员受伤或造成重大舆情等情况的，每发生一次扣除当月全部服务费，采购人有权解除合同，并追究中标供应商责任。

1.8.8 为确保管理工作高质量完成，中标供应商必须进行专职管理，对项目管理落实不到位的，采购人有权按本合同约定的考核实施细则规定进行相应的扣款，检查三

次整改未到位的，采购人有权扣除全部履约保证金，并解除本合同，同时中标供应商承担签约合同总金额 20%的违约金，服务费用按实际服务天数结算且中标供应商应承担由此造成的采购人的全部损失（包括但不限于采购人重新招标产生的费用、因重新招标导致服务费用增加给采购人造成的损失等）。

1.8.9 中标供应商在合同期内，如无充分理由终止合同或因工作不力造成社会影响，如新闻媒体曝光，因创建活动和安全事故造成社会影响的，采购人有权扣除全部履约保证金并解除合同，服务费按实际服务天数结算，同时中标供应商须承担按合同总金额 30%的违约金并赔偿采购人由此造成的所有损失（包括但不限于采购人重新招标产生的费用、因重新招标导致服务费用增加给采购人造成的损失等）。

1.8.10 对急需紧急处置的情况，中标供应商在接到采购人通知后，在规定时间内无条件完成。中标供应商如处置不及时，采购人有权指派其他人员完成突击工作，费用在中标供应商服务费中扣除。若对中标供应商累计三次（含）以上未完成采购人交办的任务，采购人有权扣除全部履约保证金并解除合同，服务费按实际服务天数结算，同时中标供应商须承担按合同总金额 20%的违约金并赔偿采购人由此造成的所有损失（包括但不限于采购人重新招标产生的费用、因重新招标导致服务费用增加给采购人造成的损失等）。

1.8.11 中标供应商未经采购人同意擅自转包、变相转包或分包的，采购人有权扣除全部的履约保证金并终止合同，服务费不予支付且中标供应商应赔偿由此给采购人造成的全部损失（包括但不限于采购人重新招标的费用、因重新招标导致服务费用增加给采购人的损失等）。

1.8.12 服务期限届满，中标供应商未按照合同规定办理移交的，每日按签约合同总金额的 1 %承担违约金，同时履约保证金不予退还。

1.9 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，可以选择以下合同专用条款规定的方式解决：

1.9.1 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；

1.9.2 向合同专用条款所在地人民法院起诉。

1.10 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

住所：

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

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 “货物”系指中标供应商根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。“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”系指根据合同约定交付货物/完成服务的中标供应商；~~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”系指合同约定货物将要运至或者安装的地点或提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范及其技术规范偏差表(如果被甲方接受)相一致；如果采购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 乙方应保证甲方在使用该货物/服务或其任何一部分时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，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

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 ~~包装和装运（货物适用）~~

2.4.1 ~~除合同专用条款另有约定外，乙方交付的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，没有通用方式的，应当采取足以保护货物的包装方式，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要，包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。~~

2.4.2 ~~乙方提供产品及相关快递服务的具体包装要求应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。~~

2.4.3 ~~装运货物的要求和通知，详见合同专用条款。~~

2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定交付货物/完成服务进行履约检查，以确保乙方所交付的货物/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；

2.5.2 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。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 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;

2.6.2 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;

2.6.3 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。

2.7 质量保证

2.7.1 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;

2.7.2 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。

~~2.8 货物的风险负担(货物适用)~~

~~货物或者在途货物或者交付给第一承运人后的货物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款。~~

2.9 延迟履行

甲乙双方签订合同后,乙方应按照合同约定履行合同义务,除不可抗力外,乙方不得延迟履行。在合同履行过程中,如果因不可抗力,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提供服务的具体时间。

2.10 合同变更

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

2.11 合同转让和分包

~~2.11.1 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。~~

~~2.11.2 乙方采取分包方式履行合同的, 甲方可直接向分包供应商支付款项。~~

2.12 不可抗力

2.12.1 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;

2.12.2 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;

2.12.3 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;

2.12.4 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。

2.13 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。

2.14 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。

2.15 合同中止、终止

2.15.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.15.2 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。

2.16 检验和验收

2.16.1 货物交付前，乙方应对货物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明货物符合合同约定的文件；货物或服务交付时，甲方在合同专用条款约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.16.2 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：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.16.3 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。

2.17 通知和送达

2.17.1 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。

2.17.2 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。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

2.19 合同使用的文字和适用的法律

2.19.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.19.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.20 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
1.4.2	
1.5.1	
1.5.2	
1.5.3	
1.6.2	
1.7.1	
1.7.2	
1.7.3	
1.8.6	
1.9	
2.3.2	
2.4.1	
2.4.3	
2.8	
2.12.3	
2.12.4	
2.16.1	
2.16.3	
2.20	

第五部分 评审方法及标准

1. 评审方法：

1.1 本次评标采用综合评分法，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人。中标候选人并列的，由采购人代表采用随机抽取的方式确定。

2. **评分标准：**共 100 分，其中商务技术（资信）分 70 分，价格分 30 分。评分依下述所列为评标打分依据，分值如下（计算分值时，按其算术平均值保留小数 2 位）。

2.1 商务技术（资信）分（70分）

序号	评分项	评审依据及标准	分值
1	业绩 (3分)	自 2021 年 1 月 1 日以来（时间以合同签订日期为准）投标人承接过单个合同金额在 400 万元/年及以上的类似物业服务项目，每提供一个得 1.5 分，本项最高得 3 分。 (投标文件中需提供合同复印件并加盖投标供应商公章，否则不得分。) 特定资格要求中的业绩与评分项中的业绩允许为同一业绩。	3
2	服务方案 (12分)	保洁服务方案：根据投标人提供的卫生保洁服务方案进行打分，包括但不限于区域内的台（地）面、楼栋内的楼梯、墙面、门、窗、灯具、标识标牌、广告灯箱、广告牌、洗手间、垃圾箱等设施 and 器皿、楼宇外墙等所有公共部位设施、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等进行综合打分； 优秀（5.4-6分）、良好（3.6-5.3分）、一般（2.4-3.5分）、不提供的不得分。 客服、引导服务方案：根据投标人提供的客服、引导服务方案，包括但不限于组织架构、工作职责、岗位制定标准化执行流程等，按其可行性等方面由评审小组进行分析比较、评议、综合打分； 优秀（5.4-6分）、良好（3.6-5.3分）、一般（2.4-3.5分）、不提供的不得分。	12

序号	评分项	评审依据及标准	分值
3	项目人员配备 (7分)	根据投标人为本项目配置的所有人员配备情况和员工管理制度等方案的科学性、合理性, 由评审小组进行分析比较、评议、综合打分; 优秀 (6.3-7分)、良好 (4.2-6.2分)、一般 (2.8-4.1分)、不提供的不得分。	7
4	绿化养护方案 (7分)	根据投标人提供的针对本项目的绿化管理制度、方案和管理流程、人员配置等科学、合理性, 及符合项目实际情况等方面, 由评审小组进行分析比较、评议、确定档次打分; 优秀 (6.3-7分)、良好 (4.2-6.2分)、一般 (2.8-4.1分)、不提供的不得分。	7
5	应急处理能力 (7分)	投标人应对突发紧急事件防范预案、应急工作方案合理、科学, 措施有针对性和可操作性等方面, 如重大活动、重要来访、重大节假日等应急保障, 台风、降雪、冰冻等灾害性极端天气, 停电、火宅、人员溺水等突发紧急事件处理(须提供方案、照片、实例等相关证明材料), 由评审小组进行综合打分; 优秀 (6.3-7分)、良好 (4.2-6.2分)、一般 (2.8-4.1分)、不提供的不得分。	7
6	安全管理方案 (6分)	根据本项目特点, 制定完善的工作人员安全管理制度和工作安全规范, 人防、物防、技防方案全面, 固定防范和流动防范相结合, 内容详细有可操作性等, 由评审小组根据内容进行综合打分; 优秀 (5.4-6分)、良好 (3.6-5.3分)、一般 (2.4-3.5分)、不提供的不得分。	6
7	垃圾分类优化方案 (6分)	根据投标人提供的垃圾分类优化方案进行打分, 包括但不限于如何提高公共交通枢纽、公共场所、广场等垃圾分类投放、处置、收运、准确率等内容进行综合打分; 优秀 (5.4-6分)、良好 (3.6-5.3分)、一般 (2.4-3.5分)、不提供的不得分。	6
8	重大活动保障方案 (6分)	根据投标人具有类似大型活动保障经验的(需提供相关证明材料), 由评审小组进行综合打分; 优秀 (5.4-6分)、良好 (3.6-5.3分)、一般 (2.4-3.5分)、不提供的不得分。	6

序号	评分项	评审依据及标准	分值
	分)		
9	项目服务承诺 (6分)	根据投标人对本项目服务要求、服务效果作出承诺，对采购方临时提出的其他服务需求作出服务承诺。评审小组根据承诺内容的合理性，可行性以及详细情况进行综合打分； 优秀(5.4-6分)、良好(3.6-5.3分)、一般(2.4-3.5分)、不提供的不得分。	6
10	引入业务资源 (10分)	投标人承诺在项目服务期内利用自身优势、资源为采购人引荐或促成相关业务合作，业务年合同额350万元(含)及以上的，得10分；合同额250万元(含)~350万元(不含)的，得8分；合同额200万元(含)至250万元(不含)的，得6分；合同额150万元(含)至200万元(不含)的，得4分；合同额100万元(含)至150万元(不含)的，得2分；其他不得分。中标后，实际引入金额以双方共同确认的第三方合同或采购人财务入账凭证为准。若实际引入金额低于承诺金额，按差价的20%扣减服务费或支付违约金(具体以合同约定为准)。	10

备注：供应商编制投标文件[商务技术(资信)文件部分]时，建议按此目录(序号和内容)提供评标标准相应的商务技术(资信)资料
所有证书均需有效期内，否则不得分。

2.2 价格分(30分)

2.2.1 评标基准价：即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。投标价格低于预算最高限价65%(不含)的，评审委员会启动异常低价审查。

2.2.2 其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100

即：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×30

第六部分 投标文件及其附件格式

资格文件部分

目录

- (1) 符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函…………… (页码)
- (2) 本项目的特定资格要求…………… (页码)

一、符合参加采购活动应当具备的一般条件的承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】采购活动，郑重承诺：

（一）具备以下条件：

1、具有独立承担民事责任的能力（如供应商为金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产证或其他有效财产资料，承诺具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加采购活动）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

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参加同一合同项下的采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

供应商名称(电子印章)：

日期： 年 月 日

二、本项目的特定资格要求

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；）

商务技术（资信）文件部分

目录

(1) 投标函·····	(页码)
(2) 法定代表人授权委托书·····	(页码)
(3) 授权代表社保证明·····	(页码)
(4) 法定代表人及其授权代表身份证复印件·····	(页码)
(5) 法定代表人身份证明书·····	(页码)
(6) 商务技术偏离表·····	(页码)
(7) 采购供应商廉洁自律承诺书·····	(页码)
(8) 主要业绩证明·····	(页码)
(9) 技术解决方案·····	(页码)
(10) 组织实施方案·····	(页码)
(11) 售后服务方案·····	(页码)
(12) 供应商售后服务能力证明材料·····	(页码)
(13) 项目小组人员名单·····	(页码)
(14) 优惠条件及特殊承诺·····	(页码)
(15) 培训计划·····	(页码)
(16) 验收方案·····	(页码)
(17) 认为需要的其他商务技术（资信）文件或说明·····	(页码)

一、投标函

致：

根据贵方招标文件（填写招标编号：）的要求，正式授权（全权代表姓名、单位、职务）代表供应商（填写单位、地址）提交投标文件。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，兹声明同意如下：

1. 我方同意在供应商须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。
2. 我方承诺已经具备本项目招标文件中要求的参加采购活动的供应商应当具备的条件。
3. 我方投标文件中填列的技术参数、配置、服务、数量等相关内容都是真实、准确的。保证在本次项目中所提供的资料全部真实和合法。同意向采购人或采购代理机构提供可能另外要求的与投标有关的任何数据或资料。
4. 我方理解贵方将不受所收到的最低报价的约束。
5. 本投标自开标之日（投标截止之日）起90天内有效。
6. 我方将严格遵守以下条款，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加本项目采购人（及其集团公司）发起的采购活动；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- d) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- f) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第 a) 至 e) 项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

三、授权代表社保证明

出具缴费期限包含近三个月的以投标人名义缴纳，盖公章的授权代表社保缴纳证明（如授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明；如由第三方代理社保事项的，则需提供委托代理协议复印件），格式自拟。

四、法定代表人及其授权代表身份证复印件（正反面）

五、法定代表人身份证明书(格式)

供 应 商：

地 址：

姓 名：

身份证号码：

职 务：

系_____（填写供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称（电子印章）：

年 月 日

六、商务技术偏离表

序号	招标文件章节及具体内容	投标文件章节及具体内容	偏离说明
1			
2			
.....			

供应商保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，供应商响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

七、采购供应商廉洁自律承诺书

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位_____（填写项目名称）_____项目招标要求参加投标。

在这次投标过程中和中标后，我单位将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

六、严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报项目所在行业主管部门（如有）。由此引起的相应损失均由我单位承担。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

八、主要业绩证明

附表：相关项目建设业绩一览表

项目名称	项目类型	简要描述	合同金额 (万元)	开竣工日期	项目地址与 采购单位联系电话	所在页码

注：供应商可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同复印件和用户单位验收证明并注明页码。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

九、技术解决方案

（由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。）

投标产品规格配置清单

序号	设备名称	投标品牌及型号	规格配置详细说明	数量	备注
1					
2					
3					
4					
5					

注：1. 如果本项目涉及硬件设备采购，须在技术文件中提供此配置清单，提供主要投标产品的技术参数证明材料（如官网截图、产品彩页、原厂技术说明等）。

2. 本项目如需采购政府强制采购的节能产品的或供应商提供的产品是环境标志产品，供应商须提供节能产品、环境标志产品认证证书复印件。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

十、组织实施方案

（由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。）

附表：项目实施进度计划表(以生效日算起)

工作日 内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	...

注：供应商可按上述时间表的格式自行编制切合实际的具体时间表。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

十一、售后服务方案

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制；未要求的，无需提供。)

附表A: 售后服务机构情况表 (按此格式自制)

序号	机构名称	机构性质	注册地址	服务技术人员数量	联系电话

注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括供应商本单位和符合条件的第三方服务机构。

附表B: 售后服务人员情况表 (按此格式自制)

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
	总协调人									
	售后人员									
	...									

供应商名称 (电子印章)：

日期： 年 月 日

十二、供应商售后服务能力证明材料

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制。)

供应商名称 (电子印章)：

日期： 年 月 日

十三、项目小组人员名单

(由供应商根据采购需求及招标文件要求编制。)

附表A: 本项目的项目经理情况表

姓名		页码	截止投标时间近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细
性别			
年龄			
职称			
毕业时间			
所学专业			
学历			
资质证书编号			
其他资质情况			
联系电话			

注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表B: 本项目的项目小组人员情况表（按此格式自制）

序号	姓名	性别	年龄	学历 (页码)	专业 (页码)	职称 (页码)	本项目中的职责	项目经历	参与本项目的到位情况

注：供应商可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表C: 本项目的项目负责人和小组人员社会保障资金记录情况表（以社保部门出具缴纳凭证作附件）

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

十四、优惠条件及特殊承诺

（由供应商根据采购需求自行编制）

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

十五、培训计划

（由供应商根据采购需求自行编制。）

附表：培训日程及费用

课程名称	提供的资料	持续时间	授课教师	培训对象	培训地点	课程费用
费用总计						

注解：A 课程清单按时间顺序排列，并提供以下详细资料：

1. 课程概要
2. 课程目的
3. 教学方式
4. 先决条件
5. 教材目录

B 按照附表A提供授课教师的简历

注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

十六、验收方案

(由供应商根据采购需求自行编制。)

供应商名称 (电子印章) :

日期: 年 月 日

十七、认为需要的其他商务技术 (资信) 文件或说明

(由供应商根据采购需求自行编制。)

供应商名称 (电子印章) :

日期: 年 月 日

报价文件部分

目录

- (1) 开标一览表（报价表）（页码）
- (2) 投标人需要说明的其他文件和说明（如有，格式自拟）（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我方（供应商全称）_____，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称）_____【招标编号：（采购编号）_____】的实施。

开标一览表（报价表）

序号	内容	人数/数量	综合单价（元/人*月）	总价（12个月）（综合单价*人数*12个月）	备注
1	环境主管	1			13薪 ，55周岁以下
2	保洁领班	2			55周岁以下
3	保洁员	56			2班，原则上60周岁以下
4	垃圾搬运工	5			2班，原则上60周岁以下
5	扫地机、洗地机专项人员	4			2班，原则上60周岁以下
6	PA工专项保洁员	2			原则上60周岁以下
7	绿化工	2			原则上60周岁以下
8	杂工	1			原则上60周岁以下
9	客服主管	1			13薪 ，50周岁以下
10	客服	5			2班，40周岁以下
11	引导员	21			2班，45周岁以下，其中2人持电动观光车驾驶证
12	生活垃圾、绿化杂物垃圾清运费				
13	化粪池及管道疏通、隔油池清掏				定期清理
14	环境消杀				

15	外墙清洗				1年2次
16	保洁易耗品				9个卫生间,卫生纸、洗手液、垃圾袋等
两年投标报价(小写)					
两年投标报价(大写)					

注：

1、供应商需按本表格式填写，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，**投标无效。**

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务，不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，**投标无效**；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，供应商不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，**投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、品牌（如果有）、规格型号、数量、单价等予以公示。

供应商名称（电子印章）：

日期： 年 月 日

附件

附件 1：质疑函范本及制作说明

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附件 2: 投诉书范本及制作说明

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人: _____

地 址: _____ 邮编: _____

法定代表人/主要负责人: _____

联系电话: _____

授权代表: 联系电话: _____

地 址: _____ 邮编: _____

被投诉人 1:

地 址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

被投诉人 2

.....

相关供应商: _____

地 址: _____ 邮编: _____

联系人: _____ 联系电话: _____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称: _____

采购项目编号: _____ 包号: _____

采购人名称: _____

代理机构名称: _____

采购文件公示: 是/否 公示期限: _____

采购结果公示: 是/否 公示期限: _____

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日, 向 提出质疑, 质疑事项为: _____

采购人/采购代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明:

1. 投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉,投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项,质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确,并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的,投诉书应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,投诉书应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。

附件3：业务专用章使用说明函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方（供应商全称）是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【**招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。**

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

附：

投标单位法定名称章（印模）

投标单位“XX专用章”（印模）

