

杭州和达物业服务有限公司
湖畔中心保洁服务项目（重新招标）

招标文件
(电子招投标)

招标编号:A3301300180100359001292

招 标 人：杭州和达物业服务有限公司（单位电子公章）

招标代理：浙江耀信工程咨询有限公司（单位电子公章）

监管单位：杭州钱塘新区产业发展集团有限公司（单位电子公章）

2025年 2 月 11 日

目 录

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 第一章 | 招标公告 | 1 |
| 第二章 | 投标人须知 | 4 |
| 第三章 | 用户需求书 | 22 |
| 第四章 | 评标方法及评价标准 | 23 |
| 第五章 | 投标文件格式 | 31 |
| 第六章 | 合同条款及格式 | 50 |

第一章 招标公告

杭州和达物业服务有限公司委托浙江耀信工程咨询有限公司，对湖畔中心保洁服务项目（重新招标）进行公开招标，欢迎对本项目有兴趣并符合投标人资格条件的投标人参加投标。具体如下：

1、**招标编号：**A3301300180100359001292。

2、**项目名称：**湖畔中心保洁服务项目（重新招标）。

3、**项目地点：**杭州市钱塘区

4、**项目本期概算：**250.56（万元）；最高限价：250.56（万元）；资金来源：自筹。

5、**招标范围及内容：**湖畔中心保洁服务，需求人员总数 28 人。服务期限：自合同签订起贰年。详见招标文件第三章“用户需求书”。

6、投标人资格条件

（1）在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）注册，具有独立法人资格（提供营业执照（事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件，下同）扫描件（加盖公章），保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及总公司唯一授权相关证明材料的扫描件（加盖公章））；

（2）与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的单位，不得参加本项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本招标项目投标。

（3）本项目不接受联合体投标。

注：上述证明资料（扫描件均为原件彩色扫描件，下同）须齐全、有效并加盖投标人单位公章（如无特别说明所盖印章均为电子印章，下同），并在投标文件中提供。

7、招标文件的获取

（1）获取方式：本项目招标文件（含招标补充文件（若有）、相关技术资料和图纸（若有））以网上下载方式获取；

（2）下载网址：杭州市公共资源交易网（网站链接地址：<https://hzctc.hangzhou.gov.cn>、<https://ggzy.hzctc.hangzhou.gov.cn>，下同。详见杭州市公共资源交易网首页→交易信息→综合其他→本项目招标公告→相关附件或杭州市公共资源交易网首页→角色登录→投标人管理平台→招标投标服务→招标文件下载）；

（3）下载时间：自本项目招标公告发布之日起至投标截止时间止（投标人对招标文件提出问题截止时间：2025 年 2 月 21 日 17 时，详见投标人须知前附表）；

（4）凡首次参加杭州市公共资源交易中心投标的投标人，应于投标截止日前（法定公休日、法定节假日除外）完成“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记和“企业基本账户”登记手续的办理（无需交纳投标保证金或提供担保保证项目可不办理“企业基本账户”登记手续）。

◆ “杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记手续办理：

在杭州市公共资源交易网首页的“主体注册”栏目自行办理 CA 数字证书并完成“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记（详见杭州市公共资源交易网首页→通知公告→通知→《关于开展杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库登记入库工作的通知》）。咨询电话：400-087-8198。

◆投标人“企业基本账户”登记手续办理：

投标人可携带企业基本账户开户许可证（或“基本存款账户信息”证明）原件和复印件（加盖物理印章）、营业执照原件和复印件（加盖物理印章）至杭州市公共资源交易中心银行窗口办理。咨询电话：0571-85085377、0571-85085379。

8、投标文件的递交

（1）投标文件递交截止时间（投标截止时间，下同）：**2025年3月3日9时30分00秒（北京时间）**；

（2）投标文件递交地点：使用专用密钥加密上传 壹 份电子投标文件至杭州市公共资源交易网（详见下面电子招投标说明）。

9、电子招投标说明：本项目采用电子招投标交易方式，具体说明如下：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托杭州市公共资源交易网进行招投标活动，不提供纸质招标文件，不接受纸质投标文件；②投标准备：完成上面“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记并申领 CA 数字证书；③招标/补充文件的获取：登录杭州市公共资源交易网下载招标/补充文件（详见杭州市公共资源交易网首页→交易信息→综合其他→本项目招标公告→相关附件或杭州市公共资源交易网首页→角色登录→投标人管理平台→招投标服务→招标文件下载）；④投标文件的制作：在“杭州市公共资源交易网→投标人管理平台→特色项目投标文件制作”中完成“本地 Pdf 签章版投标文件上传”、“填写投标函信息”、“投标文件关联评审项设置”、“生成.HzTbs 电子投标文件”等操作；⑤招标人、招标代理机构将依托杭州市公共资源交易网完成本项目的所有电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件、制作投标文件的潜在投标人进行投标活动；⑥投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至杭州市公共资源交易网；⑦投标文件的解密：投标截止时间后，由招标人/招标代理机构开启开标、发起解密指令，电子交易系统自动导入电子投标文件并完成在线解密，上传的电子投标文件无法解密或解密后无法正确读取或无法导入成功的，将被视为投标文件撤回，投标无效；⑧具体操作指南：详见杭州市公共资源交易网“服务中心-帮助文档-特色项目电子交易操作指南-投标人”；⑨若对项目招标投标电子交易系统操作有疑问，杭州市公共资源交易网问题拨打服务电话：400-696-0866，CA 问题联系电话（人工）：400-087-8198。

10、发布公告的媒介

本项目相关公告在杭州市公共资源交易网发布，如公告内容不一致的以杭州市公共资源交易网发布的信息为准。

11、联系方式

招 标 人：杭州和达物业服务有限公司

地 址：浙江省杭州市钱塘区下沙幸福南路 1116 号和茂大厦

联 系 人：李工

电 话：0571-85180776

招标代理：浙江耀信工程咨询有限公司

地 址：杭州市拱墅区古运路 15 号城发天地 16 楼

联 系 人：任工

电 话：15088770246

电子邮件：1130788542@qq.com

监管单位：杭州钱塘新区产业发展集团有限公司

地 址：杭州市钱塘区杭州东部国际商务中心 2 幢 2001 室

联 系 人：吴女士

电 话：0571-86910080

杭州和达物业服务有限公司

(招标人电子公章)

2025年 2 月 11 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|-------|-------------------|---|
| 1.1.2 | 招标组织形式 | 本项目采用委托招标方式。 |
| 1.1.3 | 招标人 | 名称： <u>杭州和达物业服务有限公司</u> 。 地址： <u>浙江省杭州市钱塘区下沙幸福南路1116号和茂大厦</u> 。 联系人： <u>李工</u> 。 联系电话： <u>0571-85180776</u> 。 |
| 1.1.4 | 招标代理机构 | 名称： <u>浙江耀信工程咨询有限公司</u> 。 地址： <u>杭州市拱墅区古运路15号城发天地16楼</u> 。 联系人： <u>任工</u> 。 联系电话： <u>15088770246</u> 。 E-mail： <u>1130788542@qq.com</u> 。 |
| 1.1.5 | 项目概况 | 招标编号： <u>A3301300180100359001292</u> 。 项目名称： <u>湖畔中心保洁服务项目（重新招标）</u> 。 项目地点： <u>详见第三章“用户需求书”</u> 。 项目本期概算： <u>250.56（万元）</u> ； <u>最高限价 250.56（万元）</u> 。 招标方式： <u>公开招标</u> 。 |
| 1.2.1 | 资金来源及落实情况 | 自筹，已落实 |
| 1.3.1 | 招标范围及内容 | 详见招标公告。 |
| 1.4.1 | 投标人资格审查方式、资格条件 | 投标人资格审查方式： <input checked="" type="checkbox"/> <u>资格后审</u> 投标人资格条件详见招标公告。 |
| 1.5.1 | 联合体投标要求 | <input checked="" type="checkbox"/> <u>不接受联合体投标</u> 。 |
| 1.6.1 | 关联性投标要求 | 详见招标公告。 |
| 1.7.1 | 分包、转包 | (1) 分包： <input checked="" type="checkbox"/> <u>不允许</u> 。 (2) 本项目不得转包。 |
| 1.8 | 响应和偏差 | 对投标响应和偏差的要求详见投标人须知第 1.8 款。 |
| 1.8.1 | 实质性要求和条件 | 详见招标公告和第三章“用户需求书”中用符号“★”标注的条款、第四章“评标方法及评价标准”中否决投标的全部条款。 |
| 2.1 | 构成招标文件的其他资料 | 补充文件（若有） |
| 2.2.1 | 招标文件的获取 | 招标文件的获取方式、要求详见招标公告。 |
| 2.3.1 | 对招标文件提出问题的截止时间、方式 | 提出问题截止时间： <u>2025 年 2 月 21 日 17 时</u> （投标人在截止时间以后提出的澄清招标文件的要求，招标人可以拒绝受理）。 |

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|--------------|-------------------|---|
| | | 提出问题方式：投标人请在上述时间前将所有问题一次性以 E-mail 形式发送 word 版和加盖公章的 PDF 扫描件到指定邮箱：1130788542@qq.com。（未按此要求提出的问题，招标人有权不予答复）。 |
| 2.3.2 | 招标文件澄清、修改发出的时间、形式 | <p>招标文件澄清、修改发出的时间：<u>2025 年 2 月 24 日 17 时前。</u></p> <p>招标文件澄清、修改发出的形式：招标人对投标人疑问作出统一的答复，并以招标补充文件的形式在杭州市公共资源交易网上公布，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。在开标前，请投标人务必在本项目招标公告发布页面关注最新答疑信息，自行下载，招标人/招标代理机构不再一一通知。</p> |
| 3.4.2 (1) | 电子投标文件制作要求 | <p>◆投标人在“杭州市公共资源交易网→投标人管理平台→特色项目投标文件制作”中完成“本地 Pdf 签章版投标文件上传”、“填写投标函信息”、“投标文件关联评审项设置”、“生成.HzTbs 电子投标文件”等操作，在线完成后缀名为“.HzTbs”的电子投标文件制作并下载到本地电脑。具体详见杭州市公共资源交易网“服务中心-帮助文档-特色交易项目电子交易管理操作指南-投标人”。</p> <p>◆电子投标文件包括资格文件、商务文件、资信文件、技术文件、其它内容等部分，各部分内容应按投标人须知第 3.1 款规定的内容和要求编制。</p> |
| 3.4.2 (2) | 电子投标文件签署、盖章的具体要求 | <p>◆投标文件格式文件要求投标人盖章、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、法定代表人个人电子印章即可。联合体协议书扫描件加盖联合体牵头人单位电子印章和法定代表人个人电子印章。</p> <p>◆<u>投标文件所附证书证件、业绩证明文件、投标保证金等证明材料用扫描件并加盖投标单位电子印章。</u></p> <p>注： 投标人应当在投标截止时间前按投标人须知 4.1.1 项要求完成“投标人登记入库”并申领 CA 证书，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签名。</p> |
| 4.1.1 | 投标人登记入库 | 投标人登记入库要求详见招标公告。 |
| 4.2.1 | 投标报名 | 本项目不设置报名环节。 |
| 4.3.1 | 踏勘现场 | <p>本项目是否组织踏勘现场：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>不组织。</u></p> |
| 4.4.1 | 投标预备会 | <p>本项目是否召开投标预备会：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>不召开。</u></p> |

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|-------|---------|---|
| 4.5.1 | 投标保证金交纳 | <p>本项目☑需要交纳投标保证金。</p> <p><u>交纳投标保证金的具体要求如下：</u></p> <p>(1) 交纳金额：人民币 <u>5</u> 万元；</p> <p>(2) 交纳形式：银行保函/保证保险/担保公司担保/转账（从基本账户转出）</p> <p>◆<u>转账交纳要求：</u></p> <p>户名：<u>浙江耀信工程咨询有限公司</u>。</p> <p>帐户：<u>571905042610901</u>。</p> <p>开户银行：<u>招商银行杭州分行湖墅支行</u>。</p> <p>投标保证金交纳人必须与参加投标的投标人名称一致。</p> <p>◆<u>银行保函/保证保险/担保公司担保交纳要求：</u></p> <p>鼓励招标人采纳投标担保方式招标，担保交纳方式包括银行保函、保险机构保证保险保单、融资担保公司保函，各类投标担保证明文件作为投标人保证金交纳依据和投标文件的一部分。</p> <p>(3) 交纳期限：投标截止时间前。</p> <p>注：重新招标项目，参与投标的投标人仍需按上述规定要求重新递交投标保证金。</p> |
| 4.5.2 | 投标保证金退还 | <p>(1) 正常退还：招标人应当自中标通知书发出之日起 3 个工作日内通过杭州市公共资源交易网完成中标结果公告后，由代收代退专户银行于下个工作日前退还项目未中标、已撤回投标文件、电子投标文件被拒收（详见投标人须知第 5.3.1 项）的投标人已关联的投标保证金（含银行同期存款利息，下同）；招标人自本项目书面合同签订之日起 3 个工作日内通过杭州市公共资源交易网完成中标合同备案后，由代收代退专户银行于下个工作日前退还中标人的投标保证金；项目因故终止招标或招标失败（详见投标人须知第 10.1.1 项）的，招标人自终止招标或招标失败之日起 3 个工作日内通过杭州市公共资源交易网完成流标结果公告后，由代收代退专户银行于下个工作日前退还项目所有投标人已关联的投标保证金。</p> <p>(2) 特殊退还：投标人投标保证金未关联项目、未从基本账户转出、打错账户的，专户银行应当自收到投标人书面申请之日起即时办理退还投标保证金；若因投标人户名或账号有变更造成不能退付的，投标人须提交书面申请及相关变更资料办理变更，专户银行自收到</p> |

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|-------|------------------|--|
| | | <p>投标人书面申请之日起即时办理退还投标保证金。</p> <p>(3) 自动清退：若投标人自投标保证金缴款之日起 30 天内未关联项目且未申请退款的，应当由专户银行系统自动按原缴款路径退还投标保证金；投标保证金有效期（与招标文件载明的投标有效期一致，一般为 90 天）到期仍未退还的，若无特殊原因由专户银行系统自动按原交纳路径退还投标保证金。</p> <p>注：</p> <p>本招标文件所述“投标保证金退还”仅适用以现金转账形式交纳的投标保证金，以投标担保方式交纳的投标保证金无须退还。</p> |
| 4.5.3 | 投标保证金不予退还的情形 | <p>如有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标截止时间以后投标人在投标有效期内撤销投标文件的；</p> <p>(2) 中标人无正当理由不与招标人订立合同或者在签订合同时向招标人提出附加条件或者不按照招标文件要求提交履约保证金，无故放弃中标资格的；</p> <p>(3) 投标人存在其他严重扰乱招标投标正常秩序的违法行为的。</p> <p>注：</p> <p>本招标文件的“投标保证金不予退还”是指：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆以现金转账形式，转账现金不予退还。 ◆以银行保函形式，招标人作为受益人向银行提起索赔。 ◆以保证保险形式，招标人作为被保险人（受益人）向保险人提起索赔。 ◆以担保公司担保形式，招标人作为受益人向担保人提起索赔。 |
| 4.6.1 | 投标样品 | <p>本项目有无要求投标人提供样品/招标人提供样品后投标人打样： <input checked="" type="checkbox"/> 无。</p> |
| 4.7.1 | 电子投标文件加密要求 | <p>投标人按投标须知第3.4.2项制作的投标文件（后缀名为“.HzTbs”的电子投标文件）须通过杭州市公共资源交易网使用专用CA密钥加密的方式进行投标，以确保投标文件的保密性，防止投标文件在开标前关键信息被泄漏，影响最终投标结果。投标人未按规定加密的其投标文件将被拒收。</p> |
| 4.7.2 | 电子投标文件的标识 | <p>按投标须知第3.4.2项要求生成的电子投标文件（后缀名为“.HzTbs”的电子投标文件），由杭州市公共资源交易网自动添加对应招标项目及投标人身份信息的标识。</p> |
| 4.8.1 | 投标截止时间/电子投标文件上传截 | <p>2025 年 3 月 3 日 9 时 30 分 00 秒。</p> <p>注：</p> <p>潜在投标人应根据自身软硬件及网络状况，须预留充足时间上传投</p> |

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|--------|-------------|--|
| | 止时间 | 标文件以确保在投标截止时间前完成上传，投标文件大小应尽量控制在200M以内，如若超出，务必进行文件压缩等技术处理，避免因文件过大或临近投标截止时间发生网络拥堵等意外情况导致投标文件上传失败的风险。 |
| 4.8.1 | 投标文件递交地点 | 投标人通过下载招标文件的杭州市公共资源交易网递交电子投标文件 壹 份。详见招标公告。 |
| 4.8.2 | 投标文件上传成功通知 | 投标人完成电子投标文件上传后，杭州市公共资源交易网妥善保存并即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。在投标截止时间前，除投标人补充、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。 |
| 4.10.1 | 投标有效期 | 90个日历天（从投标截止之日起算）。 |
| 5.1.1 | 开标时间和地点 | 开标时间：同投标截止时间。 开标地点：杭州市公共资源交易中心钱塘分中心（杭州市钱塘区金沙大道600号） 第 一 开标室 。 开标平台：杭州市公共资源交易网 |
| 5.2.1 | 开标程序 | <p>（1）至开标截止时间，由招标人/招标代理机构开启开标，杭州市公共资源交易网自动提取所有电子投标文件，公布已递交电子投标文件的投标人数量，投标人不足3家的，不得开标；</p> <p>（2）招标人/招标代理机构依托杭州市公共资源交易网发起开始解密指令进行在线解密，部分投标文件未解密的，其他投标文件的开标可以继续，已解密投标文件的投标人数量不足3家的，视为招标失败，不再进入后续评标环节；（上传的电子投标文件无法解密或解密后无法正确读取或无法导入成功的，将被视为投标文件撤回，投标无效）</p> <p>（3）采用已递交且未撤回电子投标文件的投标人信息作为本项目有效投标人签到信息；</p> <p>（4）解密全部完成后，向所有投标人公布在投标截止时间前递交且未撤回投标文件的投标人名称、投标价格和招标文件规定的其他内容作为开标记录信息；（未完成投标文件解密的投标人、投标人不足3家、已解密投标文件的投标人数量不足3家的，不公布报价等信息）</p> <p>（5）投标人代表按照平台提示对开标记录信息在线进行确认，投标人未参加开标会议或参加开标会议但未及时在线上对开标记录进行确认的，均视同认可开标结果；</p> <p>（6）招标人、代理机构、监标人等有关人员在开标记录上签字确认；</p> <p>（7）宣布开标结束。</p> <p>注：</p> <p>◆投标人在投标前应充分了解电子投标中投标文件无法解密的风险，并须签署本招标文件第五章“投标文件格式”中的“电子投标承诺书”。</p> |
| 5.3.1 | 电子投标文件的拒收情形 | （1）投标截止时间后送达（上传）的投标文件、未按招标文件要求上传的； |

| 条款号 | 条款名称 | 编 列 内 容 |
|--------|-----------------|--|
| | | (2) 投标人未按规定加密的（拒收并提示）。 |
| 6.1.1 | 评标委员会的组建 | <p>评标委员会人数：5人及以上单数，其中招标人代表不超过三分之一，有关技术、经济方面的专家人数不少于三分之二。</p> <p>评标委员会组成方式：由招标人代表和有关技术、经济方面的专家组成。</p> <p>评标委员会专家产生程序：本项目专家从“杭州市国有企业非生产经营货物、服务招标评标专家库”中随机抽取产生，若库内专家不满足要求或项目需要特殊专业专家，按规定经监管部门备案后由招标人按1：3（或其他更高比例）提供专家名单进入市公共资源交易平台的临时专家库进行随机抽取。更换评标委员会专家程序与上述规定一致。</p> |
| 6.3.3 | 评标办法 及否决投标条款 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 综合评估法。</p> <p>否决投标条款：详见招标文件第四章“评标办法及评价标准”。</p> |
| 6.3.4 | 评标委员会推荐中标候选人的人数 | 1个（一般为1~3个）。 |
| 8.2.1 | 履约保证金 | <p>是否要求中标人提交履约保证金：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求。</p> |
| 9.1.1 | 电子交易活动中止情形的处置 | <p>因网络、系统、电力等不可抗力因素造成电子交易活动中止，不影响招标公平、公正性的，招标人/招标代理机构依据监管部门意见可以待上述不可抗力因素消除后继续组织电子交易活动，也可以某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响招标公平、公正性的，视作招标失败。</p> <p>注： 继续组织电子交易活动的，可以延期进行或者以纸质形式等其他形式进行。</p> |
| 10.1.1 | 招标失败 | <p>有下列情形之一的，本次项目招标失败，除项目终止外应当重新招标：</p> <p>（1）招标文件的内容不符合法律法规的规定或存在重大缺陷影响潜在投标人投标的；</p> <p>（2）至投标截止时间，投标人数不足3家的；</p> <p>（3）开标后已解密投标文件的投标人数不足3家的；</p> <p>（4）经评标委员会评审后否决所有投标的；</p> <p>（5）中标候选人放弃中标或不符合中标条件，招标人未选择其余中标候选人的；</p> <p>（6）电子交易活动因故中止，并出现影响或可能影响招标公平、公正性情形的；</p> <p>（7）项目因故终止招标的。</p> |
| 12.1 | 需要补充的其他内容 | |
| 12.1.1 | 备注 | （1）投标人须知内容和本前附表内容不一致的，以本前附表中所载内容为准。 |

| 条款号 | 条 款 名 称 | 编 列 内 容 |
|-----|---------|--|
| | | <p>(2) 如发现招标文件及其评标办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规内容时，请在投标人须知第2.3.1项规定的提出问题截止时间前向招标人/招标代理机构以指定的书面形式反映，逾期不再受理对招标文件条款提出的问题。</p> <p>(3) 招标人定标前，有权组织对评标委员会确定的中标人或推荐的中标候选人进行查验，查验内容包括投标文件中与投标人资格条件及评分相关的原件，凡一项核验不符合招标文件及法律法规规定的，取消其中标资格，招标人将按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。</p> <p>(4) 招标人认为需要补充的其他内容：<u>本项目的招标代理费由中标人支付，以代理服务项目的中标价为基数，收费标准按国家发改委价格[2011]534号的60.04%计取。单个委托项目招标代理服务费不足5000元，按5000元计取。</u></p> |

1、总则

1.1 项目说明

1.1.1 本项目招标适用于以下规定：《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《电子招标投标办法》、杭州市国资委《市属国有企业非生产经营货物服务采购管理工作指引》。

1.1.2 招标组织形式：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.5 项目概况：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源及落实情况

1.2.1 资金来源及落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围及内容

1.3.1 招标范围及内容：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格审查方式、资格条件

1.4.1 投标人资格审查方式：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人资格条件：见投标人须知前附表。

1.5 联合体投标

1.5.1 本项目是否接受联合体投标：见投标人须知前附表。

1.5.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体应满足以下要求：

1) 符合《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》的规定；

2) 以联合体形式参加投标的，应当提交联合体协议，指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作；

3) 除非另有规定或说明，本招标文件中“投标人”一词亦指联合体各成员。

1.6 关联性投标

1.6.1 项目关联性投标要求：见投标人须知前附表。

1.7 分包、转包

1.7.1 本项目是否允许分包、转包：见投标人须知前附表。

1.7.2 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键部分工作进行分包的，应满足以下要求：

1) 符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额要求，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键部分工作外，其他工作不得分包。

2) 接受分包一方应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。中标人应当就分包内容向招标人负责，接受分包一方就分包内容承担连带责任。

1.8 响应和偏差

1.8.1 投标文件应当对招标文件中的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的明确响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.8.2 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏离表中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.8.3 评标委员会根据招标文件第四章“评标方法及评价标准”全面衡量投标人技术、商务或其他存在不满足、不符合招标要求的偏差及对招标文件的响应情况，以确定其是否满足招标文件的实质性要求或作出差异性的评审量化。

1.9 投标费用

1.9.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

1.10 保密

1.10.1 参加招标投标活动的各方应对招投标过程中应当保密的信息资料及招标文件、投标文件中的商业和技术秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.11 语言文字

1.11.1 招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.12 计量单位

1.12.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.13 标准时间

1.13.1 本招标文件中出现的时间均指北京时间。

2、招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 用户需求书；
- (4) 评标方法及评价标准；
- (5) 投标文件格式；
- (6) 合同条款及格式；
- (7) 投标人须知前附表规定的其他材料。

根据本须知第 2.3 款、第 4.4 款对招标文件做出的澄清、修改、答疑内容，共同构成招标文件的组成部分。

除上述所列内容外，招标人的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，只能供投标人参考，对招标人和投标人无任何约束力。

2.2 招标文件的获取

2.2.1 招标文件的获取方式、要求：见投标人须知前附表。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 投标人在获取招标文件后，对招标文件任何部分若有任何疑问，应按投标人须知前附表规定的“对招标文件提出问题截止时间、方式”，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.3.2 招标人因投标人的澄清、异议要求而对招标文件做出澄清或修改的，以投标人须知前附表规定的“招标文件澄清、修改发出的时间、形式”发给所有获取招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。该澄清或修改文件作为招标文件的组成部分，具有约束作用。如果澄清或修改发出的时间距投标截止时间不足 15 天，且澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将顺延提交投标文件的截止时间。

2.3.3 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本须知第 2.3.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

3、投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

（1）资格文件（电子投标承诺书，营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件，其他资格条件证明材料（若有），联合体协议书（若有））；

（2）商务文件（投标函，投标报价明细表，法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书，投标保证金证明（若有），商务偏离表，商务优惠条件及特殊承诺（若有））；

（3）资信文件（投标人基本情况表，类似业绩情况表（若有））；

（4）技术文件（技术与服务解决方案，技术偏离表，技术优惠条件及特殊承诺（若有））；

（5）投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本须知第 3.1.1（1）目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本须知第 3.1.1（2）目所指的投标保证金证明。

3.2 资格审查资料

3.2.1 投标人应按本须知第 1.4 款要求提供相关资格审查资料。

3.2.2 “资格文件”中的“营业执照”等证明文件是指：

（1）投标人根据企业、非企业性质不同，可分别提供营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件的扫描件；

（2）保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及总公司唯一授权相关证明材料的扫描件。

3.2.3 “资格文件”中的“其他资格条件证明材料”应提供与项目的特殊要求存在实质性关联的相关特定行业资格许可证或授权许可证的证书扫描件，或招标人认为确需增加的其他资格条件相关的合同、业绩证明材料的扫描件。

3.3 投标报价

3.3.1 投标人应按第五章“投标文件格式”的要求在“投标函”中进行报价。有关本项目建设或

采购所需的所有费用均计入报价（含税费）。《投标函》是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。

3.3.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.3.3 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.3.4 投标报价的具体要求详见第三章“用户需求书”。

3.4 投标文件的编制

3.4.1 投标文件分资格文件、商务文件、资信文件、技术文件、其它内容等部分，应按本须知第3.1款规定的内容和第五章“投标文件格式”进行编写。投标人提交的投标文件应使用招标文件所提供的投标文件全部格式(表格可以按同样格式扩展)，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。“投标文件格式”中没有规定的可自行编制格式。

3.4.2 电子投标文件编制要求

(1) 电子投标文件制作要求见投标人须知前附表。

(2) 电子投标文件签署、盖章的具体要求见投标人须知前附表。

4、投标

4.1 投标人登记入库

4.1.1 投标人登记入库要求：见投标人须知前附表。

4.2 投标报名（一般不设置报名环节）

4.2.1 投标报名方式、要求：见投标人须知前附表。

4.3 踏勘现场

4.3.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标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。未参加现场踏勘不作为否定投标人资格的理由。

4.3.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.3.3 招标人在踏勘现场中介绍的项目情况和提供的资料，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

4.4 投标预备会

4.4.1 如招标人认为有必要召开投标预备会，潜在投标人按投标人须知前附表规定的时间、地点自行派出代表参加招标人组织的投标预备会。未出席投标预备会不作为否定投标人资格的理由。

4.4.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题，如有必要，招标人将就投标人提出的问题以答疑的形式在投标预备会上进行解释。

4.4.3 招标人在投标预备会上所做出的澄清和解答，以书面答复为准，该答疑纪要文件构成招标文件的一部分，具有约束作用，并按本须知第2.3.2项要求予以公布并通知。

4.5 投标保证金

4.5.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、形式递交投标保证金，

并作为其投标文件的组成部分。联合体投标的由联合体牵头人递交投标保证金，并应符合投标人须知前附表的规定。

4.5.2 如符合投标人须知前附表规定的情形之一的，投标保证金将不予退还。对不予退还或没收的投标保证金，将根据有关规定统一上缴财政或转入指定账户。

4.5.3 因项目中止、异议、投诉暂停招标投标活动期间，本招标项目的投标保证金暂不退还，待恢复招标后仍按原规定处理；投标人有违法行为，在调查处理期间本招标项目的投标保证金暂不退还，待处理结果明确后按规定处理。

4.6 样品提供

4.6.1 本项目投标样品提供的要求：见投标人须知前附表。

4.7 投标文件的加密和标识

4.7.1 电子投标文件加密要求见投标人须知前附表。

4.7.2 电子投标文件的标识见投标人须知前附表。

4.8 投标文件的递交

4.8.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前、规定的投标文件递交地点递交投标文件。

4.8.2 投标文件上传成功通知见投标人须知前附表。

4.8.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.8.4 招标人可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，招标人与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

4.9 投标文件的补充、修改、撤回和撤销

4.9.1 投标人递交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，投标人可以补充、修改或撤回已递交的投标文件，但应当先行撤回原文件，补充、修改后重新按照本须知第3条、第4条的有关规定进行编制、加密、标识和递交。投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为撤回投标文件。

4.9.2 在投标截止时间以后，不能补充、修改投标文件。投标截止时间以后至招标文件规定的投标有效期内，投标人不能撤销投标文件。

4.10 投标有效期

4.10.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为90天。投标人的投标文件中承诺的投标有效期不得少于招标文件中载明的投标有效期。

4.10.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

4.10.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。在延长的投标有效期内本须知第4.5款关于投标保证金的退还与不予退还的规定仍然适用。

5、开标

5.1 开标时间和地点

5.1.1 本项目采用在线电子开标方式，按照投标人须知前附表规定的开标时间和地点通过杭州市公共资源交易网在线公开举行开标会议，并邀请所有投标人法定代表人或其委托代理人（简称投标人代表，下同）准时参加在线开标会议。

5.2 开标程序

5.2.1 开标由招标人/招标代理机构主持，并按投标人须知前附表规定程序进行开标。开标现场实时进行“开标直播”。

5.2.2 投标人代表如发现唱标内容或记录结果与投标文件不一致的，应在开标会议结束前在线提出予以纠正。

5.2.3 监标人负责在线电子开标全过程的现场监督工作。

5.2.4 开标现场进行全过程录音录像以存档备查。

5.3 电子投标文件拒收

5.3.1 电子投标文件的拒收情形：见投标须知前附表。

6、评标

6.1 评标委员会的组建

6.1.1 评标工作由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人的代表和有关技术、经济方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济方面专家的组成方式、产生程序见投标人须知前附表。评标委员会根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责。

6.1.2 评标委员会组成成员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加项目评标前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加项目评标前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加项目评标前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）参加项目论证、项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （5）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （6）与投标人有其他可能影响招标活动公平、公正进行的关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康原因不能继续评标的，应当及时更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

6.2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标会议

6.3.1 电子评标应当在有效监控和保密的环境下在线进行。本项目评标委员会成员应当在招标投标交易场所登录招标项目所使用的“电子评标系统”进行评标。

6.3.2 评标委员会原则上要推选一位组长（招标人代表不得担任评标委员会组长），评标委员会

组长负责组织评标工作。

6.3.3 本项目采用的评标办法及否决投标条款见投标人须知前附表。评标委员会按照第四章“评标方法及评价标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行客观、公正的评审和比较。第四章“评标方法及评价标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.4 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

6.3.5 评标委员会对投标文件作出的评审结论，应当符合有关法律、法规和招标文件的规定。评标委员会成员对所提出的评审意见承担个人责任。

6.4 评标过程的保密

6.4.1 评标会议采用保密方式进行。评标过程中凡是与投标文件评审和比较、中标候选人推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密信息，评标委员会成员、招标人和招标代理机构工作人员、相关监督人员等与评标有关的人员均应严格保密。

6.4.2 评标工作现场进行全过程录音录像以存档备查。

6.4.3 评标过程中招标人/招标代理机构与评标委员会各司其责。招标人/招标代理机构工作人员在评标委员会专家成员独立评审期间，不得进入评标室。

7、定标

7.1 中标候选人公示

7.1.1 招标人自收到评标报告之日起3日内按评标报告推荐的中标候选人名单以数据电文形式在发布招标公告的杭州市公共资源交易网上公示中标候选人，公示期不得少于3天（公示期间的最后1天应当为工作日，否则应当将公示期的最后1天顺延至下一个工作日）。

7.2 定标方式

7.2.1 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

7.3 中标通知

7.3.1 中标候选人公示期满，在本须知第4.10.1项规定的投标有效期内，招标人应及时通过杭州市公共资源交易网以数据电文形式向中标人发出中标通知书，同时在发布招标公告的杭州市公共资源交易网上发布中标结果公告。招标人也可以以纸质形式进行中标通知。

7.3.2 在发布中标结果公告后，招标人可以要求中标人提供纸质版投标文件（内容与电子投标文件一致）作为招标档案资料存档之用，中标人应当按招标人的要求提供。

8、合同的授予

8.1 签订合同

8.1.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起30日内，根据招标文件和中标人的投标文件通过杭州市公共资源交易网订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提

出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.1.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金（仅适用于以现金转账形式缴纳的投标保证金）；给中标人造成损失的，还应当要求招标人赔偿损失。

8.1.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

8.2 履约保证金

8.2.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额、递交时间和招标文件第六章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金不超过中标合同金额的 5%。联合体中标的，其履约保证金以联合体中牵头人的名义提交。

8.2.2 中标人不能按本须知第 8.2.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

9、电子交易活动的中止

9.1 电子交易活动的中止

9.1.1 因网络、系统、电力等不可抗力因素造成电子交易活动中止情形的处置见投标人须知前附表。

10、招标失败

10.1 招标失败

10.1.1 项目招标失败情形见投标人须知前附表。

11、异议、投诉、监督

11.1 异议

10.1.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

10.1.2 投标人对开标有异议的，应当在网上开标时在线提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

10.1.3 投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

11.2 投诉

11.2.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

11.2.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 11.1 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 11.2.1 项规定的期限内。

11.2.3 相关监督部门应当自收到投诉之日起3个工作日内决定是否受理投诉，并自受理投诉之日起30个工作日内作出书面处理决定；需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。投诉处理期间，暂停招标投标活动。

11.3 纪律和监督

11.3.1 对招标人/招标代理机构的纪律要求：招标人/招标代理机构不得明示或者暗示其倾向或者排斥特定投标人，不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

11.3.2 对投标人的纪律要求：投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

11.3.3 对评标委员会成员的纪律要求：评标委员会成员不得私下接触投标人，不得向招标人征询确定中标人的意向，不得接受任何单位或者个人明示或者暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求，不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第四章“评标办法及评价标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

11.3.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求：与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

12、需要补充的其他内容

12.1 需要补充的其他内容

12.1.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 用户需求书

一、项目基本概述

（一）项目基本概述

本次拟公开招标项目及人员数量：

| 序号 | 岗位名称 | 人员数量 | 工作时间 | 岗位人员最高限价（元/人/月） |
|----|------|------|------------------|-----------------|
| 1 | 保洁主管 | 1 | 7:30-17:00 做六休一 | 5600 |
| 2 | 保洁领班 | 2 | 7:30-17:00 做六休一 | 4000 |
| 3 | 保洁员 | 22 | 7:30-17:00 做六休一 | 3550 |
| 4 | 中班保洁 | 2 | 12:30—20:30 做六休一 | 3550 |
| 5 | 石材技工 | 1 | 7:30-17:00 做六休一 | 5600 |
| 6 | 总计 | 28 | | |

（二）服务期限

日常保洁外包：**合同签订之日起贰年**。如中标人在服务期内违反合同约定，经考核不合格，招标人有权提前终止合同。

（三）承包方式

1. 本次报价采用总价承包方式。如委托方项目后期需增加或调整人员，将以联系函形式调整日常保洁服务人数，但单价以投标报价中的单个岗位报价为准。

2. 本项目除招标人同意外，承包人一律不得分包、转包。一经发现立即取消承包资格，作违约处理，并承担由此引起的法律责任及一切经济损失。

3. 保洁主管岗位和石材技工最高限价 5600 元/人/月，保洁领班最高限价 4000 元/人，其他岗位最高限价 3550 元/人/月，年总价最高限价为 1252800 元/年。两年总价最高限价为 2505600 元。以上报价包含人员工资、正常排班产生的日常、国定加班费、餐费、保险（含雇主责任险）、服装及其他福利性费用，并包含日常使用的智能化设备、清洁工具、清洁剂费用（石材保养材料药剂除外）。

4. 针对本次招标的人数按照岗位数编制，最低外包人数不得低于 28 人。对于具体岗位人数的排班及涉及人数由承包人自行编制，但不得违反国家及地方的法律法规。

二、招标的范围和内容

（一）服务时间：按班次

（二）岗位及人员设置及基本要求：

1、人员设置如下表：

| 岗位 | 班次安排 | 工作时间 | 人员数量 | 人员要求 |
|----|------|------|------|------|
|----|------|------|------|------|

| | | | | |
|-------|------|--------------|----|-------------------------------------|
| 保洁主管 | 做六休一 | 7:30——17:00 | 1 | 45 周岁以下，高中及以上文化，普通话良好，三年以上同类岗位管理经验； |
| 保洁领班 | 做六休一 | 7:30——17:00 | 2 | 45 周岁以下，初中及以上文化，普通话良好，有一定的组织沟通能力； |
| 保洁员 | 做六休一 | 7:30——17:00 | 22 | 女 50 周岁、男 60 周岁以下，小学及以上文化，普通话良好； |
| 中班保洁员 | 做六休一 | 12:30——21:00 | 2 | 女 50 周岁、男 60 周岁以下，小学及以上文化，普通话良好； |
| 石材技工 | 做六休一 | 7:30——17:00 | 1 | 女 50 周岁、男 60 周岁以下，小学及以上文化，普通话良好； |
| 合计 | | | 28 | |

2、人员基本要求

- (1) 保洁人员应按公司规定统一着装，佩带和达物业胸牌，保持良好的精神状态。
- (2) 男士不蓄长发，头发两侧不超过耳廓，不染发，不留胡子，保持干净。
- (3) 女士要求化淡妆，不浓妆艳抹，不戴夸张饰品，发型简洁整齐，不梳奇异发型，长发需要将头发盘起，佩戴盘头网兜。
- (4) 走路时仪表端庄，站立时姿态自然，在服务区域内不得倚墙而立或坐在公共、客用、办公设施上休息。
- (5) 与业主/访客、同事见面时，应面带微笑，以点头目视（或礼貌用语）致意问候，规范用语：“您好”、“早上好/下午好/晚上好”、“请”、“再见”等。
- (6) 保洁作业时应主动避让业主/访客，防止碰撞业主/访客。一旦碰撞，应立即向业主/访客道歉，规范用语：“对不起”、“请原谅”。
- (7) 以礼貌用语回答业主/访客的询问，不允许对业主/访客不理、不睬，不得与业主/访客争辩、吵架。
- (8) 在工作过程中，要做到“三轻”即操作轻、说话轻、取放物品要轻，以避免发出较大响声影响周围的人。
- (9) 上班前应不喝酒、不吃辛辣味浓的食品，以防口腔异味影响业主/访客。
- (10) 在作业区域内，不允许抽烟、闲聊、吃零食，阅读书报或做与工作无关的事。

(11) 入室保洁员不得在业主办公室乱说话,不得向业主索要小费,不准打听和议论业主的私事;不准随意查看业主办公桌面的纸质材料;爱护业主财产,不损坏业主办公室的物品。

(12) 保洁作业结束,应收拾工具、整理场地后,方可离场,保洁工具应按规定位置摆放,不得随意堆放。

3、服装、清洁工具管理要求

(1) 保洁员服装

保洁员服装分为主管岗、保洁员(保洁领班、楼层保洁员、外围车库、机动岗)两种款式。根据春冬季、夏秋季两种类型。

(2) 清洁工具

| 岗位保洁员按规定配置保洁用具、清洁用品的品种和数量,定期更换。保洁工具 | 合同总数量 | 人均数量 | 使用期限 | 其他 |
|-------------------------------------|---------|------|------|-------|
| 驾驶式道路清扫车 | 1 台 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 驾驶式洗地机 | 1 台 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 手推式洗地机 | 2 台 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 大型吹吸两用吹风机 | 1 台 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 榨水车(辆) | 按项目需求配置 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 保洁车(辆) | 同上 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 棉线拖把(把) | 同上 | / | 半年 | 由乙方提供 |
| 扫帚(把) | 同上 | / | 半年 | 由乙方提供 |
| 畚箕(只) | 同上 | / | 半年 | 由乙方提供 |
| 毛巾(条) | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |
| 镜布(条) | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |
| 水桶(个) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 伸缩杆毛套(套) | 同上 | / | 半年 | 由乙方提供 |
| 铲子(把) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 大垃圾袋(只) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 清洁剂/洗衣粉(公斤) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 钢丝球(只) | 同上 | / | 一个月 | 由乙方提供 |
| 百洁布(块) | 同上 | / | 一个月 | 由乙方提供 |
| 毛刷 | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |
| 细沙(斤) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 尘推(套) | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |
| 全能水(公斤) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 吸尘器(台) | 同上 | / | 五年 | 由乙方提供 |
| 喷壶(个) | 同上 | / | 半年 | 由乙方提供 |
| 老虎夹(只) | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 火钳(只) | 同上 | / | 两年 | 由乙方提供 |
| 橡胶手套(双) | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |

| | | | | |
|-----------|----|---|-----|-------|
| 皮老虎（只） | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 马桶刷（个） | 同上 | / | 三个月 | 由乙方提供 |
| 消毒水（公斤） | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 静电油（公斤） | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 不锈钢油（公斤） | 同上 | / | 一年 | 由乙方提供 |
| 其他清洁工具、药剂 | 同上 | / | / | 由乙方提供 |

（三）岗位职责

1、保洁部主管岗位职责

- （1）对项目主任负责，认真执行公司及项目处各项管理规章制度；承担检查、指导、协助员工工作，对园区公共区域清洁、灾害工作全面进行管理；
- （2）负责拟定保洁工作的年度工作，编制每周的公共区域保洁计划，并组织实施、持续改进；
- （3）配合项目处主任做好保洁的年度费用预算，负责保洁用品采购计划的制订和进货物品的验证工作；
- （4）每天巡视所辖服务区域的保洁卫生，抽查卫生质量，检查公共区域设施，并认真做好记录，发现问题，及时通知员工进行整改或报修；
- （5）负责下属员工的排班、考勤、汇总；
- （6）负责员工的培训和考核，不断提高员工整体素质；
- （7）掌握各种清洁设备、设施，熟悉清洁药水、药剂的使用方法，提高自身业务水平，并培训监督员工按规程操作；
- （8）做好各办公楼业主与保洁部门的协调工作；
- （9）组织下属员工配合应急预案的演练，评价演练效果；
- （10）完成综合主管交办的其它工作任务。

2、保洁领班岗位职责

- （1）对保洁主管负责；
- （2）负责对保洁人员的服务理念培训及岗位技能培训；
- （3）负责做好每日晨会及每周例会、交接班工作；
- （4）负责保洁用品的登记、领用；
- （5）负责做好每日员工仪容仪表、礼貌服务、操作规范的检查；
- （6）巡查监督队员的保洁质量情况并做记录，纠正违规行为并提出处理意见；
- （7）协助保洁主管做好部门员工排班和考勤统计工作；
- （8）保洁人员请假离岗时，顶岗；
- （9）及时向保洁主管反映各种信息，同时向队员传达和落实上级的要求；
- （10）负责控制保洁用品的合理使用，协助仓库管理员合理储存和保管工具、用品；
- （11）完成保洁主管交办的其它任务。

3、机动保洁员岗位职责

- （1）牢记公司服务理念，通过服务为业主提供整洁的环境；

- (2) 注重仪容仪表、言行举止，遵守公司及项目处各项规章制度；
- (3) 对保洁领班负责，服从安排；
- (4) 负责领班安排的机动工作。

4、保洁员岗位职责

- (1) 牢记公司服务理念，通过服务为业主提供整洁的环境；
- (2) 注重仪容仪表、言行举止，遵守公司及项目处各项规章制度；
- (3) 对保洁领班负责，服从安排；
- (4) 负责楼内的公共区域保洁；
- (5) 负责公共区域地面的清扫、推尘，去除地面污渍、油渍；
- (6) 负责楼内标牌、消防橱柜、门、窗、墙面、地面等公用部位的保洁；
- (7) 负责公共区域公共设施（如：卫生间、茶水室等）的清洁；
- (8) 负责楼层公共设施（如：消火栓、消防管道、垃圾筒、标识牌等）的清洁；
- (9) 负责对楼道清扫保洁，定时清运楼内垃圾；
- (10) 负责公共区域一周计划保洁工作的执行；
- (11) 每次使用完保洁工具、器具后应清洗干净，统一存放于指定地点，并及时补充或领用保洁工具、器具；
- (12) 发现楼内公共设施损坏情况，及时与物业服务中心联系；
- (13) 发现楼内来访人员之可疑情况及时与秩序维护员联系；
- (14) 负责责任区域内的巡回保洁；保持公共走道畅通，发现乱堆乱弃现象，应劝说业主自行搬往垃圾收集处，无法找到业主，除负责清理外，应向主管汇报，并记录备案；
- (15) 完成领班交办的其它工作。

（四）公共部位保洁工作频率和质量标准

1、主要作业内容：

| 区域 | 工作项目及内容 (包括但不限于) | 循环 | 每日 | 每周 | 每月 | 每季 | 半年 | 工作标准 |
|---------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----------------|
| 楼层公共区域 | 各类标志牌、显示牌除尘、揩抹 | | √ | | | | | 无积灰、保持整洁 |
| | 各类消防设施除尘、揩抹 | | | √ | | | | 无积灰、污渍、保持整洁 |
| | 玻璃窗框、窗台清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 天花板除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰、蜘蛛网点 |
| | 各通道门、门框除尘、清抹 | √ | | | | | | 无手印、污渍、积灰、保持干净 |
| | 地面推尘/保养 | √ | | | | | | 保持光亮、整洁、无脚印 |
| | 墙面擦抹蜘蛛网 | √ | | | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| | 楼层通风口清洁 | | √ | | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| | 楼层灯光片 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 会议室地毯吸尘 | | | √ | | | | |
| | 地毯清洗（会议室、） | | | √ | | | | |
| 下沉花园及天台 | 天台地面捡拾杂物、地面清拖 | | | √ | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---|---|--|--|--|-------------------|
| | 天台地漏、明沟清除泥沙 | | | √ | | | | 无积灰、污渍、保持畅通 |
| | 天台各类装饰物擦抹 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 顶楼阳台排水沟 | | | √ | | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 室外景观灯和防腐木 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 花园和天台玻璃栏杆 | | | √ | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| 电梯 | 电梯轿厢(大理石\地砖)推尘保洁 | √ | | | | | | 无积尘、脚印、保持干净 |
| | 电梯轿厢内不锈钢门揩抹 | | √ | | | | | 无浮灰、污渍、保持光亮 |
| | 电梯轿厢烟灰筒清洁、打印 | √ | | | | | | 无污渍、无口痰、烟蒂不超过 5 个 |
| | 电梯门、门套除印 | √ | | | | | | 无灰尘、手印 |
| | 电梯轿箱灯片和风口揩抹(电梯维保人员配合) | | √ | | | | | 无灰尘、无虫尸 |
| | 电梯地面保养、轨道吸尘 | | | √ | | | | 保持光亮, 无脚印、无垃圾 |
| 楼梯 | 梯级和楼梯平台清扫、拖洗 | | √ | | | | | 无垃圾、灰尘、杂物 |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------|---|---|---|---|--|--|------------------|
| | 扶手和栏杆除尘、清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 外露管道除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰、无蜘蛛网 |
| | 灯罩及风口除尘（工程配合拆装） | | | | √ | | | 无积灰、污渍、无蜘蛛网 |
| | 墙面除尘、去渍 | | | √ | | | | 无积灰 |
| | 各类消防设施除尘 | | | | √ | | | 无积灰 |
| | 电器开关除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰 |
| | 收集清运垃圾 | √ | | | | | | 垃圾不满溢、准时清运、干净无异味 |
| | 垃圾桶清洁 | | √ | | | | | 干净无异味 |
| 卫生 | 墙面清抹、保洁 | √ | | | | | | 无积灰、污渍 |

| | | | | | | | | |
|-----|-----------------|---|---|--|--|--|--|---------------|
| | 尿斗、蹲厕彻底消毒、除污、除臭 | | √ | | | | | 无积灰、异味 |
| | 洗脸盆清抹 | | √ | | | | | 无污渍、积水、异味 |
| | 地坪拖抹、消毒 | √ | | | | | | 无污渍、脚印 |
| | 洗脸盆擦拭、擦手纸盒抹尘 | √ | | | | | | 无污渍、手印 |
| | 垃圾桶清洁、更换垃圾 | √ | | | | | | 垃圾不满溢、垃圾桶内外干净 |
| | 各种标牌擦拭除渍、除尘 | | √ | | | | | 无积灰 |
| | 卫生间排风扇 | | √ | | | | | 无积灰 |
| | 门、门框、玻璃清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 卫生间垃圾桶、隔板和墙面清洗 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| 茶水间 | 墙面清抹、保洁 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 烧水器清抹、除尘 | √ | | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 洗浴盆擦拭、清抹 | √ | | | | | | 无污渍、积水、异味 |
| | 地坪拖抹、消毒 | | √ | | | | | 无污渍、脚印 |
| | 装茶叶的垃圾筐清洁、清洗 | √ | | | | | | 茶叶不满溢、垃圾筐内外干净 |
| | 垃圾桶清洁、更换垃圾 | | √ | | | | | 垃圾不满溢、垃圾桶内外干净 |
| | 各种标牌擦拭除渍、除尘 | | √ | | | | | 无积灰 |

| | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|--|---|---|---|---|--|-----------|
| | 门、门框清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| 外围 | 各类标志牌、指示牌除尘、揩拭（2 米以下） | | √ | | | | | 无积灰 |
| | 景观灯和防腐木 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 公共区域地面清洁、冲洗 | | | | | √ | | 无污渍、油渍 |
| | 各类消防设施除尘、清洗 | | | √ | | | | 无积灰、保持干净 |
| | 秩序维护员岗亭玻璃揩拭、墙面清洁 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 垃圾箱擦抹、垃圾清运 | | √ | | | | | 无异味、保持干净 |
| | 疏通地漏、明沟、清除泥沙 | | | √ | | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 自行车走道雨棚清洗 | | | | √ | | | 无积灰、保持明亮 |
| | 车库进出口坡道地面和顶部玻璃 | | | | √ | | | 无浮灰、无污垢 |
| 垃圾房 | 垃圾房墙面擦拭 | | | | √ | | | 无污渍、无积灰 |
| | 垃圾房地面拖洗 | | √ | | | | | 干净整洁、无异味 |
| | 垃圾桶冲洗 | | √ | | | | | 干净整洁、无异味 |
| 地库 | 车库地坪 | | √ | | | | | 干净、无积灰 |

| | | | | | | | |
|--|-----------------------|--|---|---|---|--|--------------|
| | 车库地面清洗 | | | | √ | | 干净光亮、无污渍 |
| | 车库斜坡清洗 | | | √ | | | 干净、无积灰 |
| | 车库管道 | | | √ | | | 干净、无积灰、 |
| | 停车减速器 | | | √ | | | 无积灰、无严重污垢 |
| | 照明表面除尘 | | | | √ | | 无明显灰尘 |
| | 风口抹尘 | | | √ | | | 无积灰 |
| | 消防栓内抹尘 | | | √ | | | 无积灰 |
| | 消防水管抹尘 | | | | √ | | 无积灰 |
| | 垃圾更换 | | √ | | | | 干净、无异味 |
| | 消防楼道扶手 | | √ | | | | 干净、无积灰 |
| | 电梯间清扫 | | √ | | | | 干净无积灰、无垃圾 |
| | 电梯门、门套除印 | | √ | | | | 无灰尘、手印 |
| | 电梯轿箱灯片和风口揩抹(电梯维保人员配合) | | | √ | | | 无灰尘 |
| | 车库集水井(工程配合) | | | √ | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 电梯地面保养、轨道吸尘 | | | √ | | | 保持光亮,无脚印、无垃圾 |
| | 车库蜘蛛网、倒车镜 | | | √ | | | 干净、无积灰、无污渍 |

| | | | | | | | | |
|----|-----------|--|--|---|--|--|--|-----------|
| | 机动车出入库排水沟 | | | √ | | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| 灭鼠 | 灭鼠（外包） | | | | | | | 无害鼠迹象 |
| | 消杀（外包） | | | | | | | 无蚊虫苍蝇 |
| 水系 | | | | √ | | | | 无垃圾、水质清澈 |

2、其他

（1）除日常清洁服务方案外，大型庆典、活动、搬迁、会议等，投标方无条件配合，并积极主动提供可行性方案，同时配合实施。

（2）本次招标提供的以上服务范围及内容是招标人目前阶段收集的需求，在正式签订合同前，招标人保留合理变更服务细节的权力，中标人不得以任何理由拒绝，否则招标人有权单方终止整个合同。

（3）其它有利于园区的可实现的清洁方案可为本次投标加分。

（4）为招标人提供增值服务方案。

三、关键考核指标

（一）诚信条款：投标方须严格遵守诚信条款，并评估自身的能力与需求匹配度，保证方案、承诺100%落地。对日常服务过程中存在的问题，招标人以书面告知后，投标方必须认真及时整改，招标人有权依据《供应商管理办法》、《供应商月度考核管理办法》内容进行相应的服务费用考核奖罚。

（二）责任事故：投标方在服务过程中，负责所有员工的安全保障，并承担由投标方自身原因引起的责任事件所造成的赔偿等责任；投标方应做好员工的教育工作，不得发生违法违纪事件。每发生一次违法违纪事件将按后续合同约定进行当月服务费扣款或终止本合同，并追究相关法律责任。

（三）保密要求：遵守园区及物业公司保密规定。

四、保洁服务人员要求

（一）暂定人数见上表（不得负偏离）。如后期工作需要增减，委托方将以联系函或补充协议形式调整服务人数。

（二）在正式服务三个月后，委托方将与投标方共同对人员安排进行优化更新，投标方需无条件接受调整安排。

（三）拟派人员必须满足当地最低工资标准以及劳动法等相关法规要求。招标人不承担由此造成的一切责任。

（四）服务人员的人身安全由中标方负责，招标人不承担由此造成的一切责任。

（五）人员要求：

1、团队要求：服务团队所有人均需通过项目主任、部门负责人面试后方可上岗。投标面试通过的人员，投标方必须承诺运营时也派遣该团队进行服务，不得投标运营两套班子，否则将视为不诚信并依此进行处罚。投标方在运营过程中不得擅自调离管理团队人员，并承诺保证主要负责人在3个月内不流动，领班2个月内不流动。对于招标方认为不合适的管理人员，招标方有权提出更换，投标方应在15个工作日内调整到位，并经招标方面面试通过。乙方管理层人员(领班及以上)离职或变更，乙方需提前1个月书面告知甲方。因乙方内部调整造成的甲方项目点管理层人员变动，需提前3个月通知甲方，未按约定时间提前通知将扣除乙方当期管理佣（酬）金的2%。

2、薪资要求：投标方必须承诺，严格按照投标时的薪酬方案足额发放给员工，基层服务人员必须保证月度总额一致，管理人员保证年度总额一致。如不符合，将按照诚信条款进行处罚。

3、领班以上人员必须提前一周到现场；保洁人员需提前一天到现场，并完成相关培训；

4、领班以上人员试用期三个月，在试用期间不合格者甲方有权提出辞退或更换。

五、投入设备

投标人必须拥有必要的保洁设备，包含日常使用的智能化设备、清洁工具、清洁剂（石材保养药剂除外）。

1、本项目要求供应商投入清洁设备5台，供应商投入的设备不可低于表中参数规格。

| 序号 | 设备名称 | 数量 | 参数规格 |
|----|---------------------|----|---|
| 1 | 驾驶式道路清扫车 | 1 | 每日运行时间不少于4小时；充电时间6-8小时； 运行速率2-3公里/小时 |
| 2 | 驾驶式吸拖一体洗地机 | 1 | 双刷，续航4小时以上 |
| 3 | 手推式全自动洗地机 (洗拖一体) | 2 | 单次续航3-4小时 |
| 4 | 背负式吹吸两用吹风机 (充电) | 1 | 风量：980m³/h, 续航3—4小时 |

2、中标供应商必须在中标通知书发布之日起15日历天内完成设备的采购，在项目进场前投入设备。中标人需制定完善的设备使用、管理方案。设备指定专人使用，且使用人需经过相关培训并在得到甲方许可后进行操作。

3、作业前必须进行设备检查，发现故障及时排除，禁止带故障运行。

4、设备作业时应视道路和车况实际确定优质、高效的清扫速度。

六、报价要求

（一）投标报价不得高于各个岗位分项以及总最高限价，但也不接受低于成本价的投标。

（二）投标报价的明细可由投标人自行考虑，但应符合上述原则。例如投标报价的服务成本由人员费用、设施设备日常运行和维护费用、保洁费用、材料费、临时性应急任务的服务保障费用、办公费用、管理费分摊、固定资产折旧、招标代理服务费、风险、税金以及其它费用组成。

（三）按《中华人民共和国劳动法》，人员费用是指人员工资、按规定征缴的养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用。其中：

1、人员工资应满足杭州市最低工资标准。

2、医疗保险费、养老保险费、失业保险费、工伤保险费、生育保险费等社会保险费的计提基数按照核定的相应工资水平确定；计提比例按杭州市政府规定比例确定，超过规定计提比例的不得计入成本报价。

（四）投标方费用结算需提供增值税专用发票，双方确认出勤人数后产生的缺勤扣款按照招标方《供应商月度考核管理办法》执行。

七、其他

特别说明：投标方应全部接受委托方与客户签订的物业管理合同中有关保洁服务的考核与管理办法，并承担因自身原因引起委托方的考核扣款。具体依据委托方《供应商月度考核管理办法》。

第四章 评标方法及评价标准

1、评标方法

本项目评标方法及标准采用**综合评估法**。

2、评标程序

评标委员会按照以下程序开展评标工作。

- 2.1 熟悉招标文件和评标办法；
- 2.2 资格审查；
- 2.3 初步评审；
 - 2.3.1 符合性审查；
 - 2.3.2 有效标的确定；
- 2.4 详细评审；
- 2.5 投标文件澄清、报价修正；
- 2.6 排序与推荐中标候选人；
- 2.7 完成评标报告。

3、资格审查

3.1 评标委员会按照招标文件的要求和规定，对投标人的投标资格进行审查。投标人存在以下情形之一的，资格审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- （1）投标人不满足招标公告中载明的投标人资格条件的；
- （2）存在法律、法规规定的其他否决投标情形的（否决时需明确引用的具体条款及内容）。

4、初步评审

4.1 符合性审查

4.1 评标委员会应当对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查。投标人存在以下情形之一，符合性审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- （1）投标文件未按招标文件的要求盖投标人的单位电子公章和法定代表人电子章的；
- （2）不同投标人的投标文件存在两处及以上错误一致、内容多处雷同、电子检测码（IP 地址/MAC 地址/硬盘序列号）一致（若有）的；（该条目前不适用）
- （3）投标文件中未提供营业执照（事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件）的；（提供证明材料）
- （4）投标人未按招标文件的要求递交投标保证金的（见投标人须知第 4.5.1 项，）；（提供证明材料）

（5）组成联合体投标的，投标文件未附联合体各方共同投标协议的；（提供证明材料）（本项目不适用）

（6）投标文件不符合招标人实质性要求（第三章“用户需求书”中具体条款用“★”标注）的；（提供证明材料）

（7）同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，且投标文件中未声明哪一个有效的（招标文件要求提交备选投标的除外）；

（8）投标报价超出招标文件规定的限价的；

（9）投标文件未按规定的格式（招标文件第五章“投标文件格式”）编制或内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

（10）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；

（11）参加同一招标项目投标的投标人提供相同品牌产品（单一产品招标项目中的该产品或者非单一产品招标项目的核心产品）未获原厂唯一授权的；（提供证明材料）（本项目不适用）

（12）投标人根据招标文件规定及投标内容对招标人所作的任何合法承诺或响应存在与实际不符的；

（13）投标人对根据修正原则修正后的报价不予确认的；

（14）存在法律、法规规定的其他否决投标情形的（否决时需明确引用的具体条款及内容）。

4.2 有效标认定

通过资格审查和符合性审查的有效投标人不足 3 家的，评标委员会应认定本次投标是否具有竞争性，若评标委员会认定本次投标明显缺乏竞争的，可以否决所有投标。

5、详细评审

5.1 评标委员会对通过初步评审的有效标的投标文件按如下“评分细则”进行详细评审：各投标人的综合得分=资信得分*10%+技术得分*40%+商务得分*50%，综合得分总分为 100 分。

| | 评审因素 | 分值 | 评审标准 |
|----------------|-------|----|--|
| 资信标 (100 分) | 投标人信誉 | 30 | 投标人具有 ISO 质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每通过一个认证且在有效期内的得 10 分，最高得 30 分。 证明材料：处于有效期之内的证书及“全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList ）”查询网页截图，否则不得分。（提供认证证书复制件加盖公章） |
| | 业绩 | 45 | 投标人自 2021 年 12 月 1 日（以合同签订时间为准）以来具有类似（类似项目指“综合办公楼保洁服务”）项目业绩且合同金额在 100 万元及以上的，每提供 1 份合同业绩得 15 分，最高得 45 分。）（需提供合同复制件、合同履行中开具的对应发票复制件加盖公章）。 |

| | | | |
|----------------|----------------|------|--|
| | 业主评价 | 25 | <p>投标人或该项目的拟派负责人或保洁主管获得的评价：</p> <p>1、要求提供投标人服务单位出具的自 2021 年 12 月 1 日以来服务质量书面评价或考核报告或满意度调查等类似内容。每个得 12.5 分，本项最高得 25 分，没有的不得分。单个服务单位只按一项评价内容计分，提供多项评价内容的不重复计分。</p> <p>备注：①提供书面评价证明材料加盖电子公章，证明材料必须有委托单位的公章；②评价服务质量为优秀（或同等级）。③需对应上条业绩评审中得分的业绩。</p> |
| 技术标 (100 分) | 整体服务方案 | 12 分 | 投标人针对日常保洁提供的针对性服务方案情况，本项最高得 12 分。 |
| | | 12 分 | 投标人针对外围公共区域提供的针对性服务方案情况，本项最高得 12 分。 |
| | | 12 分 | 投标人针对垃圾清运提供的针对性服务方案情况，本项最高得 12 分。 |
| | | 12 分 | 投标人针对重大节假日、节庆活动、突发事件提供的针对性服务方案情况，本项最高得 12 分。 |
| | 日常经营管理及保障措施 | 12 分 | 投标人针对本项目的重点难点的分析程度及解决措施情况，本项最高得 12 分。 |
| | 工具、耗材及智能设备投入情况 | 10 分 | 投标人针对本项目工作中使用工具、耗材及智能化设备的种类、数量、投入情况是否满足采购需求进行评分，本项最高得 10 分。 |
| | 培训方案 | 10 分 | 岗位培训和在岗培训方案，培训方案完善且有针对性，能与本项目需求贴合且有详细的培训计划，培训方案（培训计划、地点、组织、人员配备、资料等）内容完整、科学合理、切实可行的，本项最高得 10 分。 |
| | 人数编制及排班方案 | 10 分 | 投标人对应岗位人数配置及排班方案，人数符合招标文件要求，且排班方案科学性、合理性情况，本项最高得 10 分。 |
| | 人员招聘、管控及支持方案 | 10 分 | 投标人针对现场服务人员的招聘方案及管控方案情况，以及人员流动引起的缺员的解决措施与补充时限承诺，对于客户方临时的人员需求（如活动）满足的组织办法，本项最高得 10 分。 |
| 商务标 (100 分) | 投标报价 | 100 | <p>（1）所有符合性评审通过的投标报价的算术平均值为报价平均值（投标报价在 5 个及以上时，去除一个最高价和一个最低价）。</p> <p>（2）报价平均值与有效标中的次低投标报价（有效标不足 4 个的与最低投标报价）的算术平均值为最佳报价值。</p> <p>（3）价格分计算：</p> <p>根据投标人的投标报价与最佳报价值的比值，计算出报价的评分值，即：</p> <p>a. 投标报价等于最佳报价值时得满分 100 分。</p> <p>b. 投标报价每低于最佳报价值 1 个百分点扣 2 分。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>c. 投标报价每高于最佳报价值 1 个百分点扣 4 分。</p> <p>以上评分使用直线插入法计算，评分保留两位小数，价格分不足 0 分时，以 0 分计。</p> <p>当有效投标人<3 个的，评标委员会应判定本次投标是否具有竞争力，若评标委员会认为本次投标明显缺乏竞争的，可以否决全部投标；如判定仍具有竞争力，以最低有效报价为评标基准价。</p> |
|--|--|--|

注：（1）上述提供的证明材料应提供其扫描件并加盖投标人的单位电子公章、原件备查；

（2）技术标评分由评标成员每人一份评分表，在分值范围内各自独立打分并签名。投标人技术得分为评标委员会各成员的有效评分的算术平均值（小数点保留二位，第三位四舍五入）；

（3）资信标及商务标由评标委员会按评审标准统一评分。

6、投标文件澄清、报价修正

6.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交的投标文件中不明确的内容进行书面澄清、说明或者补正。投标人代表应保证联络方式畅通，并应在接到电话通知后的规定时间内将投标人签署盖章的澄清、说明资料扫描件按要求进行上传。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外（投标人澄清应当一次性回复完毕）。

6.2 有关澄清、说明与补正不得对投标报价和投标文件的实质性内容进行更改（报价修正除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

6.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

6.4 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

6.5 投标报价出现前后不一致的，评标委员会应按照下列原则修正：

- （1）投标文件中投标函内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标函为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以总价为准，修改单价；
- （4）计量单位与第二章“投标人须知”第 1.12 款不符的，按招标文件规定进行修正。

7、排序与推荐中标候选人（内容供参考，可视项目实际情况相应调整）

7.1 投标人的综合得分等于资信标、技术标与商务标得分之和。

7.2 评标委员会按投标人的综合得分由高至低推荐中标候选人（中标候选人人数见投标人须知前附表）。若得分相同，则投标报价低者排名在前；若投标报价也相同，则资信分高者排名在前；若资信分也相同，则由评标委员会按少数服从多数的原则通过投票表决决定排名先后。

8、完成评标报告

8.1 评标委员会完成评标后，应当根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并推荐中标候选人，评审报告由评标委员会成员签字确认提交招标人，并抄送有关监督部门。

8.2 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.3 评标报告应包括以下内容：

- （1）开标记录；
- （2）评标内容、过程和结果；
- （3）否决投标情况说明及依据（包括对投标竞争性认定的理由（若有））；
- （4）询标澄清纪要；
- （5）中标候选人的优劣对比和存在问题；
- （6）评标委员会成员的不同意见及理由（若有）；
- （7）其他建议。

第五章 投标文件格式

（投标人按照以下格式编制投标文件的资格文件、商务文件、资信文件、技术文件等，具体编制、签署、盖章要求详见投标人须知第 3.4 款）

投标文件封面（参考）

资格审查索引

符合性审查索引

详细评审索引

目 录

第一部分、资格文件

- 1、电子投标承诺书
- 2、营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他组织登记证明
- 3、其他资格条件证明材料

第二部分、商务文件

- 1、投标函
- 2、投标报价明细表
- 3、法定代表人身份证明或授权委托书
- 4、商务偏离表
- 5、商务优惠条件及特殊承诺

第三部分、资信文件

- 1、投标人基本情况表
- 2、投标人类似业绩情况表

第四部分、技术文件

- 1、技术与服务解决方案
- 2、技术偏离表
- 3、技术优惠条件及特殊承诺

第五部分、投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）

封面

_____项目
(招标编号: _____)

投 标 文 件

投标人: _____(盖单位电子公章)

法定代表人: _____(盖法定代表人电子公章)

日 期: _____年____月____日

资格审查索引

| 序号 | 审查内容 | 页码 |
|----|------|----|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

注：投标人根据招标公告第 6 条“投标人资格条件”条款一一对应填写本表。

符合性审查索引

| 序号 | 审查内容 | 页码 |
|----|------|----|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

注：投标人根据评标方法和评价标准的“初步评审”中“符合性审查”条款注明“提供证明材料”的一一对应填写本表（如已在资格审查索引或详细评审索引中体现的条目可不用重复填写）。

详细评审索引

| 序号 | 评分/评审细则 | 页码 |
|----|---------|----|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

注：投标人根据评标方法及评价标准的“详细评审”条款一一对应填写本表。

第一部分、资格文件

一、 电子投标承诺书

致招标人：

我方自愿参与贵方项目名称项目（招标编号：招标编号）的网上招标投标电子交易活动，并郑重承诺如下：

1、我方已知悉本项目招标文件中有关电子招标投标的相关要求和规定，我方完全响应本次招标通过网上交易的方式进行，并承诺我方将按招标文件要求以数据电文形式参与投标，充分认可数据电文形式的投标文件与纸质形式的投标文件具有同等法律效力。

2、在参与网上电子交易活动期间，我方保证准备好软硬件等各项设施设备，确保具备有效的 CA 锁，并做好“市场主体库”相关信息的维护工作。我方承诺妥善保管杭州市公共资源交易网身份认证信息，对因保管不善导致他人盗用身份进行操作产生的后果，依法承担相应的责任。

3、我方承诺因自身电脑设备、网络故障或操作失误造成上传文件无法解密、投标数据错误或缺失的均与贵方和杭州市公共资源交易网无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。我方充分认可本项目监管部门因网络、系统、电力等不可抗力因素造成电子交易活动中止等特殊情形的处置结果。

4、我方承诺本次投标无围标、串标行为，若存在与相关法律法规规定的围标、串标行为一致的情况，同意立即取消我方投标资格并承担相应的法律责任。

5、我方在此声明，本项目电子交易活动中我方申报的所有资料都是真实、有效、合法的，如发现提供虚假、伪造的资料，或与事实不符的，同意立即取消我方投标资格并承担相应的法律责任。

6、我方承诺本次投标无恶意攻击杭州市公共资源交易网网络服务器、传输病毒木马文件等严重扰乱电子交易活动正常开展、招标投标正常秩序的行为，否则将承担由此引起的一切后果和相应的法律责任。

特此承诺。

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

二、营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或其他 组织登记证明文件（扫描件加盖单位电子公章）

（保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及总公司唯一授权相关证明材料扫描件加盖单位电子公章）

三、其他资格条件证明材料（扫描件加盖单位电子公章）

第二部分、商务文件

一、投 标 函

_____:

1. 我方仔细研究了 _____项目（招标编号：_____）招标文件（包括招标补充文件）的全部内容，愿意以人民币（大写）_____元（¥_____）的投标总报价承担本项目的相关工作，交货期（服务期）____，项目负责人_____。

2. 我方承诺在投标有效期内（从投标截止日起 90 日历天）不撤销投标文件。

3. 我方已详细审查全部招标文件、包括修改文件(如需要修改)以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我方同意按照招标人要求提供与其招标有关的一切数据和资料，完全理解招标人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

5. 如我方中标：

（1）我方承诺收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保。

（3）我方承诺在合同约定的期限内完成所有工作内容。

6. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

7. _____（其他补充说明）。

投标人：（单位电子公章）

法定代表人：（盖法定代表人电子公章）

地 址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

开户银行：

账 号：

日 期： 年 月 日

二、投标报价明细表

（格式仅供参考）

项目名称：湖畔中心保洁服务项目（重新招标）

招标编号：

| 序号 | 名称 | 数量 | 单位 | 综合单价（元） | 合价（元） | 备 注 |
|-----|----|----|----|---------|-------|-----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| | 合计 | | | | | |

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

三、法定代表人身份证明或授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：_____
单位性质：_____
地址：_____
成立时间：____年____月____日
经营期限：
姓名：____性别：____年龄：____职务：____
身份证号码：____联系电话：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。
附：法定代表人身份证扫描件

投标人：（单位电子公章）
日期：____年____月____日

法定代表人身份证扫描件粘贴处（正面）

法定代表人身份证扫描件粘贴处（反面）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人（联系电话：_____）。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____项目（招标编号：_____）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证扫描件

投标人：（单位电子公章）

法定代表人：（盖法定代表人电子公章）

身份证号码：

日期： 年 月 日

委托代理人身份证扫描件粘贴处（正面）

委托代理人身份证扫描件粘贴处（反面）

四、投标保证金证明材料

五、商务偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

招标编号：_____

| 序号 | 招标文件要求 | | 投标文件内容 | | 备注 |
|----|--------|------|--------|-----------|----|
| | 条目 | 简要内容 | 条目 | 实际响应的具体内容 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

六、商务优惠条件及特殊承诺

（由投标人根据招标需求自行编制）

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

第三部分、资信文件（该部分内容仅供参考）

一、投标人基本情况表

| | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|
| 投标人名称 | | | | |
| 营业执照（事业单位法人证书等） | | | | |
| 统一社会信用代码 | | 注册资本 | | |
| 发照机关 | | 注册地址 | | |
| 成立时间 | | 单位性质 | | |
| 经营范围 | | | | |
| 单位资质 | | | | |
| 单位资质等级 | | 证书编号 | | |
| 发证机关 | | 业务范围 | | |
| 领导层构成情况 | | | | |
| | 姓名 | 职务 | 职称 | 联系电话 |
| 法定代表人 | | | | |
| 单位负责人 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 人员职称构成情况 | | | | |
| 人员总数 | 高级职称 | 中级职称 | 初级职称 | 其他 |
| | | | | |
| 近 5 年营业额情况（万元） | | | | |
| 20 年 | 20 年 | 20 年 | 20 年 | 20 年 |
| | | | | |

注：

1、本表由招标人根据招标文件第四部分“评标方法及评价标准”资信部分评审要求自行调整表格格式；

2、本表应附相关打分证明材料的扫描件并加盖单位电子公章。

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

二、投标人类似业绩情况表

(格式仅供参考)

| 项目名称 | 项目类型 | 简要描述 | 项目投资 (万元) | 合同签订日期 | 项目地址与 建设单位联系电话 | 提交证明材料所在 页码 |
|------|------|------|--------------|--------|-------------------|----------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

注:

- 1、具体业绩材料需求根据招标文件资格要求或第四部分“评标方法及评价标准”要求提供;
- 2、投标人可按上述的格式自行编制,须随表提交相应的合同扫描件并注明所在投标人资信文件页码;
- 3、若投标人为联合体的,类似项目业绩由联合体成员各方合并提交。

投标人(盖单位电子公章):

法定代表人(盖法定代表人电子公章):

日期: 年 月 日

第四部分、技术文件

一、技术与服务解决方案

(由投标人根据招标需求及招标文件要求编制)

投标产品规格配置清单 (格式仅供参考)

| 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 | | | | | |
| | | | | | |

注：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。

二、技术偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

招标编号：_____

| 序号 | 招标文件要求 | | 投标文件内容 | | 备注 |
|----|--------|------|--------|-----------|----|
| | 条目 | 简要内容 | 条目 | 实际响应的具体内容 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

三、技术优惠条件及特殊承诺

（由投标人根据招标需求自行编制）

投标人（盖单位电子公章）：

法定代表人（盖法定代表人电子公章）：

日期： 年 月 日

第五部分、投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）

（由投标人自行编制）

第六章 合同条款及格式

保洁服务外包合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

企业名称：杭州和达物业服务有限公司

地址：杭州钱塘区幸福南路1116号和茂大厦910室

联系人：*****

电话：*****

受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：*****

地址：*****

联系人：*****

电话：*****

甲方于____年__月__日对招标编号为_____的_____项目进行公开招标，乙方为本次项目的中标人。根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和本次招标的招标文件、投标文件及其投标中的承诺，本着公平、公正和诚信的原则，甲乙双方经协商一致，签订本合同，希望共同遵守执行。

第二条 物业基本情况

本次保洁外包服务项目为：_____项目

根据本次保洁外包的招标结果，由乙方中得保洁服务资格，乙方将根据招标及甲方物业要求，对指定服务区域提供日常保洁、管理服务。

第二章 委托服务内容

第三条 日常保洁委托内容：包括楼层公共区域，走廊、屋顶、楼梯、卫生间、外围广场、建筑小品、绿化带、机房、水景系统、车库，停车设施、设施设备、管网、标识牌等公共设施的保洁，排水井、沟道的清理，垃圾箱的清除垃圾及清洗消毒等工作。作业内容及清扫周期，以本合同附件为准。

第四条 工作时间：按国家规定及项目实际需求安排工作时间。

第五条 超出上述服务范围之外的物业服务委托项目由甲乙双方另行协商收费。

第三章 合同期限、支付费用及付款方式

第六条 合同期限：根据招标文件总服务期为____，即从____年__月__日起至____年__月__日止。三个月内达不到甲方要求，甲方有权无条件终止合同，对外重新招标。

第七条 合同费用：

1、合同内保洁服务费为每月*****元、合同期总计*****元（此项费用包含人员工资、正常排班产生的日常、国定加班费、餐费、保险（含雇主责任险）、服装及其他福利性费用，并包含日常使用的智能化设备、清洁工具、清洁剂费用（见附件，石材保养药剂除外））

2、乙方发放给员工的月工资（实发）在缴纳社保后，不得低于杭州市最低工资标准，否则视作乙方违约。

3、乙方保洁员实行 8 小时制，共_____名保洁。具体岗位和人员安排以联系函或其他书面形式进行确认。

| 项目 | 岗位 | 人数 | 保洁单价（人/月/元） | 月费用小计（元） | 年保洁费（元） |
|------|------|----|-------------|----------|---------|
| 湖畔中心 | 保洁主管 | 1 | | | |
| | 保洁领班 | 2 | | | |
| | 保洁员 | 22 | | | |
| | 中班保洁 | 2 | | | |
| | 石材技工 | 1 | | | |
| 总计 | | 28 | | | |

4、乙方必须拥有必要的保洁设备，包含日常使用的智能化设备、清洁工具、清洁剂（石材保养药剂除外）。

5、本项目要求乙方投入清洁设备 5 台，投入的设备不可低于表中参数规格。

| 序号 | 设备名称 | 数量 | 参数规格 |
|----|---------------------|----|---|
| 1 | 驾驶式道路清扫车 | 1 | 每日运行时间不少于 4 小时；充电时间 6-8 小时；运行速率 2-3 公里/小时 |
| 2 | 驾驶式吸拖一体洗地机 | 1 | 双刷，续航 4 小时以上 |
| 3 | 手推式全自动洗地机 （洗拖一体） | 2 | 单次续航 3-4 小时 |
| 4 | 背负式吹吸两用吹风机 （充电） | 1 | 风量：980m³/h, 续航 3—4 小时 |

6、设备指定专人使用，且使用人需经过相关培训并在得到甲方许可后进行操作。

7、作业前必须进行设备检查，发现故障及时排除，禁止带故障运行。

8、设备作业时应视道路和车况实际确定优质、高效的清扫速度。

第八条 服务团队所有人均在通过项目主任、部门负责人面试后方可上岗。乙方在运营过程中不得擅自调离管理团队人员，并承诺保证主要负责人在 3 个月内不流动。对于甲方认为不合适的管理人员，甲方有权提出更换，乙方应在 15 个工作日内调整到位，并经甲方面试通过后上岗。乙方管理层人员(领班及以上)离职或变更，乙方需提前 15 个工作日书面告知甲方，未按约定时间提前通知将扣除乙方当月服务费用的 2%。

第九条 甲方根据《供应商月度考核管理办法》考核标准对乙方工作进行考核，结算费用根据考核结果确定，当月结算上月费用，乙方需对甲方出具的费用结算单签字确认。

第十条 乙方应根据甲方项目所约定的人员按岗位人数进行人员配置，不得以任何理由缺编且不得任意更改在岗人员数量。双方确认出勤人数后产生的缺勤扣款，甲方有权按照实际缺勤人数进行工资支

付扣款，同时按照《供应商月度考核管理办法》进行扣分，若甲方在巡检中发现缺勤导致服务无法达标的情况超过 2 次的，甲方有权解除合同。

第十一条 应甲方要求增加保洁人员，如紧急情况下，由甲方项目负责人/部门负责人先予以电话通知，后以联系函或补充协议方式进行费用结算确认，增加人员费用参考本章第七条约定结算。以上人员费用均以钉钉考勤数据进行最终支付确认。

第十二条 付款方式

自合同生效之日起，每月支付一次服务费用，乙方须于每月 10 日前给甲方正规、等额、合法、有效的增值税专用发票，甲方收到发票后以支票等方式支付乙方服务费用。

第十三条 在本合同执行期内，保洁服务费单价不再调整。

第四章 双方权利与义务

第十四条 甲方权利与义务

1、甲方检查监督乙方的保洁服务质量，对服务过程中不称职的保洁主管或保洁人员，甲方有权要求乙方及时更换。

2、与乙方密切合作，处理本合同生效前发生的遗留问题和履行过程中与甲方有关的事项。

3、按时足额支付保洁服务费用。

4、在本合同规定的服务起止日办理交接手续。

5、免费向乙方提供必要的员工休息场所，承担乙方在服务期间发生的水电费。

6、甲方有权依据《供应商月度考核管理办法》内容，对乙方日常服务进行监督和相应的服务费用奖罚，如发现乙方提供的服务严重违约，甲方有权立即终止本合同。

7、甲方有权提前一个月无条件解除合同。

第十五条 乙方权利与义务

1、领班以上人员必须提前一周到现场；保洁人员需提前一天到现场，并完成相关培训。

2、负责招聘、培训和管理为本项目服务的保洁人员，若乙方的工作人员在工作中发生事故或违法行为，造成任何人员伤亡或财务损失的，其责任由乙方自行承担。

3、绝对服从甲方现场人员管理，遵守甲方制定的规章制度。根据本合同附件的要求实施清洁服务并保证清洁服务质量，乙方必须按照甲方要求每月提交清洁运行纪录给甲方。

4、按时参加甲方例会，并积极主动汇报每周工作情况，及时提交相关的工作计划。

5、乙方每月必须不少于 1 次派高层管理人员至项目现场，配合甲方监督清洁服务质量，并积极与甲方分管人员沟通清洁服务情况。

6、及时支付保洁人员的薪资福利及有关劳保费用，乙方用工人员在项目上产生的劳动纠纷均由乙方自行承担。

7、乙方应定期、不定期对项目保洁服务工作进行检查监督，并做必要的记录。

8、除检查和紧急处置需要外，未经甲方许可，乙方不得擅自用甲方所属的设备和物品或擅入任何禁入场所；如未经甲方许可或乙方人员操作不当导致甲方及所提供服务的业主单位财产损失的，由乙方承担赔偿责任。

9、甲方项目举办活动时，乙方应认真完成甲方临时交付的其他任务。

10、乙方应在其员工进场前办理好相关保险及劳动合同。

11、乙方派驻的主管、领班、机动岗位人员年龄需在__岁以下，其余岗位人员女性需在__岁以下、男性需在__岁以下，以身份证登记为准，不符合条件甲方有权拒绝接受，并按《供应商月度考核管理

办法》考核标准扣款。

第五章 违约责任

第十六条 甲方对乙方日常服务过程中存在的问题，以书面或口头告知后，乙方必须认真及时整改，甲方有权依据《供应商月度考核管理办法》内容进行相应的服务费用考核奖罚（见附件）；

第十七条 乙方提供的服务如出现严重违规情况，甲方将直接进行当月服务费扣款或终止本合同，具体考核方式见下表。

| | 内容描述 | 违约处罚 |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | 未按合同第十四条第 10 项配置人员的； | 考核当月违约金 200 元/人次，立即改正； |
| 2 | 接到甲方对服务的书面意见，未及时反馈或未按约定完成工作的； | 考核当月违约金 500 元/次，立即改正； |
| 3 | 发生与乙方相关的安全责任事故； | 考核当月违约金 1000 元/次，乙方承担相应民事赔偿责任；情节严重的，考核当月违约金 1000 元/次，且甲方有权终止合同，乙方承担相应民事赔偿责任； |
| 4 | 因乙方员工责任造成业主通过区、市级相关部门投诉的； | 考核当月违约金 1000 元/次，实施整改计划；年有效投诉超过 2 次，甲方有权终止合同； |
| 5 | 乙方人员违反国家法律法规的； | 当事人员立即调离，不得安排甲方其他项目，造成的损失由乙方全权负责承担，并考核当月违约金 500 元/人次，情节严重的，交由国家机关处理，甲方有权终止合同； |
| 6 | 由于未充分履行合同义务，连续两个月月度考核低于 80 分的； | 甲方有权终止合同； |
| 7 | 配置的智能化设备在合同期内不能正常使用 | 设备故障在 3 天内修复按设备实际使用天数结算相关费用；修复延期一天按照 100 元/天违约金支付至甲方。 |

第十八条 由于甲方未履行本合同所约定的支付管理服务费用的义务，延期超过 15 个工作日后每延迟 1 天按日千分之一承担滞纳金。

第十九条 由于乙方违反本合同所约定之内容，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，可直接从管理服务费用中扣除，不足部分由乙方另行支付。

第二十条 乙方不得将服务项目转包或分包给第三方，如有违反，甲方有权终止管理费的支付，乙方承担所有责任。

第六章 争议之解决方式

第二十一条 在本合同执行中如发生争议，甲乙双方应通过友好协商解决，协商不成的，则提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第七章 附则

第二十二条 双方可对本合同之条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议、工作联系函、费用结算单与合同具有同等效力。

第二十三条 本合同及附件、补充协议未规定之事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第二十四条 如甲方物业大合同终止的，本合同自动终止，终止日为甲方物业大合同终止日。

第二十五条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在本合同期满前向对方提出书面意见。

第二十六条 本合同正本连同附件一式肆份，甲乙双方各执贰份。

第二十七条 本合同由双方代表签字并加盖公章后即时生效。

附件 1：清洁标准

附件 2：《供应商月度考核管理办法》

甲方签章：

乙方签章：

（盖章）：

（盖章）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件 1:

| 区域 | 工作项目及内容 (包括但不限于) | 循环 | 每日 | 每周 | 每月 | 每季 | 半年 | 工作标准 |
|---------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----------------|
| 楼层公共区域 | 各类标志牌、显示牌除尘、揩抹 | | √ | | | | | 无积灰、保持整洁 |
| | 各类消防设施除尘、揩抹 | | | √ | | | | 无积灰、污渍、保持整洁 |
| | 玻璃窗框、窗台清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 天花板除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰、蜘蛛网点 |
| | 各通道门、门框除尘、清抹 | √ | | | | | | 无手印、污渍、积灰、保持干净 |
| | 地面推尘/保养 | √ | | | | | | 保持光亮、整洁、无脚印 |
| | 墙面擦抹蜘蛛网 | √ | | | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| | 楼层通风口清洁 | | √ | | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| | 楼层灯光片 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 会议室地毯吸尘 | | | √ | | | | |
| | 地毯清洗(会议室、) | | | √ | | | | |
| 下沉花园及天台 | 天台地面捡拾杂物、地面清拖 | | | √ | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| | 天台地漏、明沟清除泥沙 | | | √ | | | | 无积灰、污渍、保持畅通 |
| | 天台各类装饰物擦抹 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 顶楼阳台排水沟 | | | √ | | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 室外景观灯和防腐木 | | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 花园和天台玻璃栏杆 | | | √ | | | | 无浮灰、污渍、保持干净 |
| 电梯 | 电梯轿厢(大理石\地砖)推尘保洁 | √ | | | | | | 无积尘、脚印、保持干净 |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---|---|---|--|--|-------------------|
| | 电梯轿厢内不锈钢门揩抹 | | √ | | | | | 无浮灰、污渍、保持光亮 |
| | 电梯轿厢烟灰筒清洁、打印 | √ | | | | | | 无污渍、无口痰、烟蒂不超过 5 个 |
| | 电梯门、门套除印 | √ | | | | | | 无灰尘、手印 |
| | 电梯轿箱灯片和风口揩抹(电梯维保人员配合) | | √ | | | | | 无灰尘、无虫尸 |
| | 电梯地面保养、轨道吸尘 | | | √ | | | | 保持光亮，无脚印、无垃圾 |
| 楼梯 | 梯级和楼梯平台清扫、拖洗 | | √ | | | | | 无垃圾、灰尘、杂物 |
| | 扶手和栏杆除尘、清抹 | | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 外露管道除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰、无蜘蛛网 |
| | 灯罩及风口除尘（工程配合拆装） | | | | √ | | | 无积灰、污渍、无蜘蛛网 |
| | 墙面除尘、去渍 | | | √ | | | | 无积灰 |
| | 各类消防设施除尘 | | | | √ | | | 无积灰 |
| | 电器开关除尘、清抹 | | | √ | | | | 无积灰 |
| | 收集清运垃圾 | √ | | | | | | 垃圾不满溢、准时清运、干净无异味 |
| | 垃圾桶清洁 | | √ | | | | | 干净无异味 |
| 卫生 | 墙面清抹、保洁 | √ | | | | | | 无积灰、污渍 |

| | | | | | | | |
|-----|----------------------|---|---|---|---|---|---------------|
| | 尿斗、蹲厕彻底消毒、除污、除臭 | | √ | | | | 无积灰、异味 |
| | 洗脸盆清抹 | | √ | | | | 无污渍、积水、异味 |
| | 地坪拖抹、消毒 | √ | | | | | 无污渍、脚印 |
| | 洗脸盆擦拭、擦手纸盒抹尘 | √ | | | | | 无污渍、手印 |
| | 垃圾桶清洁、更换垃圾 | √ | | | | | 垃圾不满溢、垃圾桶内外干净 |
| | 各种标牌擦拭除渍、除尘 | | √ | | | | 无积灰 |
| | 卫生间排风扇 | | √ | | | | 无积灰 |
| | 门、门框、玻璃清抹 | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 卫生间垃圾桶、隔板和墙面清洗 | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| 茶水间 | 墙面清抹、保洁 | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 烧水器清抹、除尘 | √ | | | | | 无积灰、污渍 |
| | 洗浴盆擦拭、清抹 | √ | | | | | 无污渍、积水、异味 |
| | 地坪拖抹、消毒 | | √ | | | | 无污渍、脚印 |
| | 装茶叶的垃圾筐清洁、清洗 | √ | | | | | 茶叶不满溢、垃圾筐内外干净 |
| | 垃圾桶清洁、更换垃圾 | | √ | | | | 垃圾不满溢、垃圾桶内外干净 |
| | 各种标牌擦拭除渍、除尘 | | √ | | | | 无积灰 |
| | 门、门框清抹 | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| 外围 | 各类标志牌、指示牌除尘、揩拭（2米以下） | | √ | | | | 无积灰 |
| | 景观灯和防腐木 | | √ | | | | 无积灰、污渍 |
| | 公共区域地面清洁、冲洗 | | | | | √ | 无污渍、油渍 |
| | 各类消防设施除尘、清洗 | | | √ | | | 无积灰、保持干净 |
| | 秩序维护员岗亭玻璃揩拭、墙面清洁 | | | √ | | | 无积灰、污渍 |
| | 垃圾箱擦抹、垃圾清运 | | √ | | | | 无异味、保持干净 |
| | 疏通地漏、明沟、清除泥沙 | | | √ | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 自行车走道雨棚清洗 | | | | √ | | 无积灰、保持明亮 |
| | 车库进出口坡道地面和顶部玻璃 | | | | √ | | 无浮灰、无污垢 |

| | | | | | | | |
|-----|-----------------------|--|---|---|---|---|---------------|
| 垃圾房 | 垃圾房墙面擦拭 | | | | √ | | 无污渍、无积灰 |
| | 垃圾房地面拖洗 | | √ | | | | 干净整洁、无异味 |
| | 垃圾桶冲洗 | | √ | | | | 干净整洁、无异味 |
| 地库 | 车库地坪 | | √ | | | | 干净、无积灰 |
| | 车库地面清洗 | | | | | √ | 干净光亮、无污渍 |
| | 车库斜坡清洗 | | | | √ | | 干净、无积灰 |
| | 车库管道 | | | | √ | | 干净、无积灰、 |
| | 停车减速器 | | | | √ | | 无积灰、无严重污垢 |
| | 照明表面除尘 | | | | | √ | 无明显灰尘 |
| | 风口抹尘 | | | | √ | | 无积灰 |
| | 消防栓内抹尘 | | | | √ | | 无积灰 |
| | 消防水管抹尘 | | | | | √ | 无积灰 |
| | 垃圾更换 | | √ | | | | 干净、无异味 |
| | 消防楼道扶手 | | √ | | | | 干净、无积灰 |
| | 电梯间清扫 | | √ | | | | 干净无积灰、无垃圾 |
| | 电梯门、门套除印 | | √ | | | | 无灰尘、手印 |
| | 电梯轿箱灯片和风口揩抹(电梯维保人员配合) | | | | √ | | 无灰尘 |
| | 车库集水井(工程配合) | | | | √ | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| | 电梯地面保养、轨道吸尘 | | | √ | | | 保持光亮, 无脚印、无垃圾 |
| | 车库蜘蛛网、倒车镜 | | | √ | | | 干净、无积灰、无污渍 |
| | 机动车出入库排水沟 | | | √ | | | 无积灰、泥沙、杂物 |
| 灭鼠 | 灭鼠(外包) | | | | | | 无害鼠迹象 |
| | 消杀(外包) | | | | | | 无蚊虫苍蝇 |
| 水系 | | | | √ | | | 无垃圾、水质清澈 |

附件 2:

供应商月度考核管理办法 (试行)

1. 目的

为供应商能达到规范管理、统一工作标准提供依据，促进供应商服务的持续改进，为提升公司服务品质保证能力，满足业主需求。

2. 范围

适用于为公司提供专业服务项目的供应商。

3. 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款，凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方，研究是否使用这些文件的最新版本，凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

杭州和达物业服务有限公司《供应商管理办法》

杭州和达物业服务有限公司《考勤与休假管理办法》

杭州和达物业服务有限公司《加值班管理办法》

GB/T 19001—2016《质量管理体系要求》（idt ISO9001: 2015）

《杭州市生活垃圾管理条例》

4. 术语与定义

4.1 公司

本办法中所指公司为杭州和达物业服务有限公司。

4.2 供应商

指为本公司提供保洁服务、秩序维护服务的组织或个人。

5. 管理职责

5.2 综管部

不定期对公司各项目处外包人员到岗情况进行监督抽查，每月每个物业部门抽查不少于 2 次，并在次月 10 日前将上一月抽查的不符合结果报项目处及所属物业部门做月度供应商考核依据。

5.3 财务部

负责各项目处保洁，秩序维护服务供应商月度资金结算。

5.4 客户服务中心

5.4.1 负责对各项目进行品质督导检查工作，将督导检查结果报项目处及所属物业部门，供项目处、物业部门在月度供应商考核做考核依据。

5.4.2 负责供应商月度投诉的收集及投诉结果满意度回访工作，并在次月 10 日前将上一月汇总的有效投诉数量，报项目处及所属物业部门，做月度供应商考核依据。

5.5 物业部门

负责对所辖项目处供应商日常工作情况的抽查，每月抽查项目比例不少 50%，并将抽查结果报项目处作供应商月度考核依据，同时报品质部做品质督导备查。

5.6 公司项目处

5.6.1 负责对项目处供应商人员每日到岗情况检查、监督、确认；

5.6.2 负责对供应商每日工作情况的监督、检查；

5.6.3 对项目外包服务过程中相关投诉的收集、报送、沟通、跟进、处理工作；

5.6.4 根据月度供应商考核表（见附表）要求，综管部对供应商人员到岗情况抽查结果、品质部督导检查结果、所属物业部门月度检查结果，累积对所辖项目供应商进行月度考核，给出考核意见或建议，以附件形式上报公司做月度费用结算的重要依据。

6. 供方服务过程控制

6.1 工作时间

以项目处实际岗位需要确认班次，与服务供应商确认（联系函/合同），由供方安排人员在相应工作时间到岗。

6.2 基本要求

6.2.1 供应商须对员工进行人员考勤管理，考勤记录为我司结算服务费用的重要依据。考勤须由本人操作，不得指使他人或代替他人打卡，如发生指使他人或代替他人打卡的，一经发现，公司将按照《供应商管理办法》及本办法进行考核。

6.2.2 项目处对供应商人员的到岗情况进行监督，公司将不定期进行抽查，如出现供应商考勤弄虚作假而项目处隐瞒不报的，公司将按照相关制度，对供应商进行考核，同时按相应制度对公司相关责任人进行处罚，项目负责人为第一责任人，同时部门负责人承担相应的管理责任。

6.2.3 项目处应严格按照《供应商月度考核表》（见附表）中要求，对供应商日常工作情况进行月度考核，严禁弄虚作假，敷衍执行，若当月考核结果与所属物业部门、品质部检查结果偏差过大，按相应制度对公司相关责任人进行处罚，项目负责人为第一责任人，同时部门负责人承担相应的管理责任。

6.2.4 供应商应严格履行合同约定的到岗人数，若发现实际到岗人数少于应到人数时，公司按实际到岗人数结算费用，并在月度考核表相应内容中进行扣分处理。

6.2.5 如供方无法实行考勤管理的（我公司考勤系统为钉钉），经协商后可借用我司的钉钉考勤平台对人员进行考勤，考勤结果由供方派出的现场负责人区域主管签字确认。

6.2.6 供应商应于每月 20 日先做好下一考勤周期员工的考勤班次排列，不得延迟或者随意更改，经项目负责人确认后方可根据工作需要对班次进行调整。

6.2.7 供应商现场负责人/区域主管每月 15 日前统计服务外包人员上月考勤，报公司做付款依据。

6.2.8 若考勤系统出现故障，供应商应及时向所在项目处报备。若项目处因考勤数据不正常影响对供应商月度支付，由项目负责人承担管理责任。

6.2.9 服务外包人员应严格执行《杭州市生活垃圾管理条例》要求，对垃圾进行分类倾倒。

6.3 人员上岗要求

6.3.1 供应商人员上岗前须满足国家、地方、行业等要求的职业资格证书，有效上岗证，如保安证，消控证等，若不满足，本公司有权视具体情况采取但不限于扣分、罚款、立即解除合同等措施。

6.3.2 供应商人员上岗前应无违法记录情况（如行政拘留，政府失信人员等），若存在不满足要求人员，本公司有权要求更换人员，并视具体情况采取但不限于扣分、罚款、立即解除合同等措施，合同另有约定的按照合同约定计算。

6.3.3 若有重大安全事故、重大投诉及有效投诉未及时处理，对公司造成重大不可逆损失的，本公司有权视具体情况采取但不限于扣分、罚款、立即解除合同、列入供应商黑名单等措施。

6.3.4 供应商应制定供方员工的考勤管理办法（制度），并将考勤管理办法（制度）报公司备案通过。若供应商无相关考勤管理办法（制度）管理供方员工，可参照公司《考勤与休假管理办法》要求供方员工执行，以下公司考勤规则可参照：

6.3.4.1 未刷卡

上班或下班未在考勤机上刷卡即为未刷卡（若使用我司钉钉考勤平台）。

6.3.4.2 迟到、早退

6.3.4.3 供应商员工比规定上班时间晚到为迟到，比规定下班时间早走为早退。

6.3.4.4 旷工

- 员工无故缺勤者（除因突发疾病或重大安全事故经核实外）；
- 因违法行为不能到岗者；
- 未经批准擅自离岗 1 小时以上者；
- 迟到或早退在 1 个小时以上者。

6.3.4.5 外勤

- 在公司范围内，如因外勤原因未能在本项目处刷卡的（若使用公司钉钉考勤平台），应在外勤所到地点进、出刷卡，且所属项目处应在考勤表注明情况，否则视为无考勤记录。

6.5 月度评分标准

6.5.1 评审得分：最后得分=Σ 各项分值。

6.5.2 评价等级：（以下 X 表示实际得分）

- 考核结果 >100 分，可作为年度优秀供应商评选重要参考依据；
- 考核结果 $90 \leq X \leq 100$ 分，不扣款；
- 考评结果 $80 \leq X < 90$ 分，每月每低 1 分扣 500 元；
- 考评结果 $70 \leq X < 80$ 分，在上一层级考核累积的基础上，每低于 1 分，扣款 1000 元；
- 考评结果 < 70 分，在上一层级考核累积的基础上，每低于 1 分，扣款 1000 元；同时次月解除服务合同。

6.6 月度考核内容

根据供应商工作期间仪容仪表，考勤纪律，日常沟通与配合及具体岗位服务情况等进行月度考核，详见附件：《保洁服务月度考核表》；若检查中有不符合公司要求的，及时与供应商现场负责人进行沟通并填写《供应商服务整改通知单》，双方签字确认。

保洁服务月度考核表

| 项目处名称：_____ | | 供应商名称：_____ | | 合同期限：____年____月——____年____月 | | |
|-------------|----------------------|---|------|-----------------------------|------|-----------------|
| 考 核 人：_____ | | 供应商现场负责人（签字）_____ | | 考核得分：_____ | | 考核时间：____年____月 |
| 序号 | 考核内容 | 评价达成要求 | 标准分值 | 评分标准（不封顶） | 实际得分 | 扣分说明 |
| 1 | 仪容仪表 (6分) | 1. 工作时间内着本岗位规定制服，佩戴工号牌，仪表端正、仪容整洁。 | 2分 | 每发现一次扣2分 | | |
| 2 | | 2. 制服无明显的脏污、无破损，无挽袖、卷裤腿、无敞怀。 | 2分 | 每发现一次扣2分 | | |
| 3 | | 3. 微笑服务，能够主动问候业主，使用规范礼貌用语。 | 2分 | 每发现一次扣2分 | | |
| 4 | 考勤纪律 (19分) | 1. 每月按时提交考勤汇总表，如实记录当月人员考勤情况，严禁弄虚作假。 | 5分 | 每发现一次扣5分 | | |
| 5 | | 2. 每日当班人数严格按照合同约定人数出勤，严格遵守公司上下班工作时间要求。无旷工、迟到、早退等违纪现象。 | 8分 | 每发现一次扣8分 | | |
| 6 | | 3. 禁止与业主发生冲突，争吵，无有效投诉。 | 5分 | 每发现一次扣5分 | | |
| 7 | | 4. 当班时不私自离岗、不聚众闲聊、不玩手机，不做与本职工作无关的事情。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 8 | 沟通与配合 (20.5分) | 1. 能够认真执行公司的各项标准及管理制度。 | 10分 | 每发现一次扣10分 | | |
| 9 | | 2. 服从公司管理，听从部门分配，积极配合相关部门检查，遇到问题及时上报公司，协调处理。 | 10分 | 每发现一次扣10分 | | |
| 10 | | 3. 应知应会所属项目基本概况，熟悉园区地址及楼宇位置等信息。 | 0.5分 | 每发现一次扣0.5分 | | |
| 11 | 工作基本 要求 (6.5分) | 1. 保洁员各岗位日常工作记录应按时填写、内容齐全、准确。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 12 | | 2. 按要求进行员工自查、领班巡查以及主管抽查。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 13 | | 3. 按标准实行保洁人员的晨会（班前会）及保洁领班周例会制度。 | 1.5分 | 每发现一次扣1.5分 | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------|--|-------|--------------|--|--|
| 14 | | 4. 及时处理垃圾、废弃物，并分类按指定地点堆放。 | 1.5 分 | 每发现一次扣 1.5 分 | | |
| 15 | | 5. 清洁用具使用前、中、后定置管理，摆放整齐。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 16 | | 6. 雨天或作业现场摆放“小心地滑”、“正在清洁”等相应标识。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 17 | 公共楼道 (5.5 分) | 1. 楼道内的墙面、地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、天花板定期打扫，无污渍、积灰、蜘蛛网。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 18 | | 2. 广告栏、信报箱、公共区域消防栓箱、指示牌、公共灯具等按规定如期清洁，无积灰、污渍、小广告，灯具内无明显虫尸。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 19 | | 3. 按规定如期收集垃圾及清理收集点、更换垃圾袋，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹，无异味 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 20 | | 4. 楼道无积灰、污渍、烟头。发现楼道杂物堆放无法处理时应及时向上级汇报。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 21 | | 5. 天台、屋顶无垃圾、杂物堆放，若发现异常及时想上级汇报。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 22 | | 6. 排水沟畅通，无异物堵塞。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 23 | 门厅 (6 分) | 1. 光线充足，空气清新。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 24 | | 2. 墙板边角位，墙面各类装饰，开关，插座，信箱，公告栏，公示牌，电表箱，门窗，玻璃，镜钢制品，护栏及楼梯扶手，地脚线条，各类标识牌无积尘、无污渍。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 25 | | 3. 门厅内公共物品应保持干净整洁、无灰尘、污迹。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 26 | | 4. 垃圾日产日清、无堆放杂物。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 27 | | 5. 垃圾桶（筒）外观整洁、无异味、无满溢、无破损。 | 1 分 | 每发现一次扣 2 分 | | |
| 28 | | 6. 地面无积水、无垃圾、无污渍，地面石材光泽明亮，编制石材养护计划、并按计划定期养护。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 29 | | 7. 镜面、不锈钢无污渍、无积尘、无水渍、无水迹，镜面明亮； | 0.5 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------|---|-------|--------------|--|--|
| 30 | 电梯清洁 (2.5 分) | 1. 轿厢内无积灰、杂物,无污迹及小广告,无划痕(除接管前已有,且无法修复外),保持光洁明亮。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 31 | | 2. 轿厢内无异味。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 32 | | 3. 轿厢内的地面明显污渍, 按规定及时更换或清洗。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 33 | 公共道路 (3.5 分) | 1. 园区路面道路无明显垃圾、杂物、污渍, 地面垃圾滞留时间不超过 30 分钟。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 34 | | 2. 道路(地) 砖/面无污迹、积水。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 35 | | 3. 路面排水沟干净无杂物、杂草树叶。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 36 | | 4. 窨井排水通畅, 无堵塞、积水、异味。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 37 | 公共设施 (5 分) | 1. 路灯、灯具、灯杆、灯罩表面无蜘蛛网、积灰、污迹及小广告。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 38 | | 2. 灯罩内无积灰和虫尸堆积。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 39 | | 3. 园区内公共设施无积灰、污迹、污渍, 无垃圾, 无杂物。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 40 | | 4. 消防栓、消防箱内外干净, 无灰尘、无污渍。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 41 | | 5. 烟感器、出风口等无灰尘, 无蛛网。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 42 | | 6. 各类标识、宣传栏干净清晰、光洁明亮, 无明显积灰、污渍、涂鸦痕迹。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 43 | 绿化带 (2 分) | 1. 立姿目视无可见的垃圾、杂物、果皮纸屑、烟头、石块、饮料盒。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 44 | | 2. 树枝上无悬挂漂浮物。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 45 | | 3. 路边草坪上无垃圾及动物粪便(3 处及以上) | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 46 | 喷水池(溪) | 1. 水池清澈无漂浮物, 池底无沉淀物、青苔, 池边壁无污迹、锈斑。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------------|--|-------|--------------|--|--|
| 47 | 流、水景) (3.5 分) | 2. 水池无异味。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 48 | | 3. 池内喷水管、照明灯外表无污迹。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 49 | | 4. 池边地面无垃圾、杂物、积水。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 50 | 垃圾桶、垃圾箱 (房) (10 分) | 1. 垃圾桶表面无积灰、污迹, 冲洗空桶内外壁, 无异味。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 51 | | 2. 垃圾袋装化, 桶内垃圾不满溢, 盖好垃圾桶盖。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 52 | | 3. 垃圾箱 (房) 墙面无污迹、粘附物。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 53 | | 4. 垃圾箱 (房) 地面干净、干燥, 无异味。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 54 | | 5. 公共区域垃圾日产日清, 不满溢, 果壳箱、垃圾筒表面有无积灰、污迹、污渍。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 55 | | 6. 每月一次对垃圾房周围 5 米内进行消毒、灭虫。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 56 | | 7. 垃圾倾倒严格按照垃圾分类要求倒入对应的垃圾桶内。 | 4 分 | 每发现一次扣 4 分 | | |
| 57 | 停车场/车库 (4 分) | 1. 地面无垃圾, 无杂物堆放, 无油腻迹、地面无积水、积灰。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 58 | | 2. 停车场顶部消防管定期清洁、标识干净无明显积灰, 墙面无蜘蛛网。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 59 | | 3. 停车场反光镜干净无积灰。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 60 | | 4. 下水道畅通, 无堵塞。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |
| 61 | 建筑物外墙 (1 分) | 1. 外立面二米以下无污迹、涂鸦痕迹。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 62 | | 2. 外侧窗玻璃/框无积灰。 | 0.5 分 | 每发现一次扣 0.5 分 | | |
| 63 | 卫生间 | 1. 空气清新无异味, 地面干燥、干净, 无垃圾、杂物。 | 1 分 | 每发现一次扣 1 分 | | |

| | | | | | | |
|------|------------|----------------------------------|--------|----------|--|--|
| 64 | (4分) | 2. 墙面、隔屏无污渍，天顶无蜘蛛网。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 65 | | 3. 小便斗、坐便器无黄渍、污渍，洗手盆无污迹，洁具未保持光洁。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 66 | | 4. 下水道通畅、无堵塞。 | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 67 | 其他 (1分) | 除上述工作描述外，其他未尽职的内容： | 1分 | 每发现一次扣1分 | | |
| 68 | 加分项 | 1. 配合公司完成重大保障性工作，临时突击性任务。 | 3分 | 每次加3分 | | |
| 69 | | 2. 服务优质，获相关媒体正面宣传，为公司带来荣誉的。 | 5分 | 每次加5分 | | |
| 70 | | 3. 收到区级及以上相关部门书面表彰。 | 5分 | 每次加5分 | | |
| 71 | | 4. 其他认为可以加分项：_____ | 0—3分 | 每次加3分 | | |
| 考核得分 | | | _____分 | | | |

备注：

1. “扣分说明”栏填写说明，若有扣分项，简洁扼要描述，必要时附上现场照片或者视频，以备查看；

2. 评审得分：最后得分=Σ各项分值。

评价等级：（以下X表示实际得分）

- 考核结果>100分，可作为年度优秀供应商评选重要参考依据；
- 考核结果 $90 \leq X \leq 100$ 分，不扣款；
- 考评结果 $80 \leq X < 90$ 分，每月每低1分扣500元；
- 考评结果 $70 \leq X < 80$ 分，在上一层级考核累积的基础上，每低于1分，扣款1000元；
考评结果<70分，在上一层级考核累积的基础上，每低于1分，扣款1000元；同时次月解除服务合同。