**杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目**

招标文件

**（电子招投标）**

编号:XHZFCG-2024-G-10

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心

杭州市西湖区政府采购中心

二〇二四年二月六日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2024年2月27日09点30分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2021年)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**XHZFCG-2024-G-10

**项目名称：**杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目

**预算金额：**2800000**元/年**

**最高限价：**2800000**元/年**

**采购需求：**杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目，迁建后的杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心位于西湖区洙泗路118号，西至斗门路，北至转塘横路，东至洙泗路。项目建设用地面积9287㎡，总建筑面积28740㎡，地下二层，地上九层，计划设置床位数139个。物业服务内容包括医院大楼、院内道路及停车场卫生的持续保洁，其保洁效果必须符合医疗机构院内感染质控要求，并按规定落实垃圾分类；消控室、门急诊大厅、岗亭、配电房要求24小时值班，院内每2小时巡检；房屋、水电、家具设施日常养护及维修；院内绿化每月修剪养护；大楼内外安保和医疗秩序管理；电梯管理、立体车库管理；传达室信件报纸收发、快递收发； 工作服、被子、床单等洗涤服务；灭“四害”消杀服务；医疗垃圾管理；检验科试管清洗与消毒；勤务护送与标本送检；液氧罐、备用氧气仓库、集中供水、中央空调的巡查与管理；食堂餐饮：全托；采购单位交办的其他工作(如会议、培训等)；各类器皿、值班室床上用品及白大褂的清洁；各类会议培训会务服务、采购单位交办的其他工作。具体内容和相关要求详见招标文件第三部分采购需求。供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**自合同签订之日起1年。服务期满并通过验收，绩效评价好、服务对象满意度高的，在预算保障的前提下，可以根据原采购合同的约定续签合同，但原合同和续签合同累计履行期限不超过3年。合同履行期内若供应商达不到考核要求，采购单位可按有关程序终止下一年度的服务合同，另行招标采购。

**本项目接受联合体投标：****是，****否**。

**二、申请人的资格要求：**

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

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

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

专门面向中小企业

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

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

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

4.本项目的特定资格要求：

🗹无。

☐有特定资格要求： ，该特定条件的法律法规依据： 。

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2024年2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，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**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：** 2024年2月27日09点 30分 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2024年2月27日 09点30 分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，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，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧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政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心

地 址：西湖区转塘街道庙山东村6号

传 真： /

项目联系人（询问）：章辉

项目联系方式（询问）：0571-88375937

质疑联系人：金建弟

质疑联系方式：13777897550

2.采购代理机构信息

名 称：杭州市西湖区政府采购中心

地 址：杭州市文一西路858号

传 真：0571-89511006

项目联系人（询问）：邵一成

项目联系方式（询问）：0571-8951007

质疑联系人：缪新新

质疑联系方式：0571-89511561

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市西湖区财政局、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室（快递仅限ems或顺丰）

传 真： /

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：0571-85252453

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的：物业管理服务，属于物业管理行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 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，详见评分标准。 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的四害消杀、垃圾清运、食堂餐饮服务 工作分包。  B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供（未提供样品或提供样品不满足采购需求实质性条件的供应商，投标无效）：  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：  样品分未超过价格分的50%；  样品分超过价格分的50%，理由 ；  详见招标文件第四部分评标办法。  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，**讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准**，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示方式：  通过政采云平台进行在线讲解演示**或**播放已录制好的演示视频。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作**（①提供在线讲解演示，建议使用笔记本和有线/无线蓝牙耳机②播放视频，为避免视频卡顿等情况发生，视频分辨率要求为1280\*720）**，请提前完善软硬件配置环境。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购；  其中，对 实施政府优先采购，详见评分标准；  ▲对 实施政府强制采购，**投标人就相应的投标产品未提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效**。  依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书，对获得证书的产品名称 实施政府优先采购，详见评分标准。  无。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品（服务）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证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市文一西路858号东3楼329办公室；备份投标文件签收人员联系电话： 0571-89511007。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。招标文件第四部分评标标准有其他要求的，从其要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。招标文件第四部分评标标准有其他要求的，从其要求。 |
| 评审因素对应的要求视为采购需求的一部分。 |
| 本项目评审报告推荐的中标候选人数量：1 |

**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 “采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

2.3 “投标人”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“电子签名”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4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 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政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（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、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；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。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效（本项目不适用）。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问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。

4.3供应商质疑

4.3.1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。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购机构的答复不满意或者采购人、采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2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。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5浙江省本级、杭州市本级、拱墅区、西湖区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人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标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，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。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 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，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。供应商撤回投标不得损害国家利益、社会公共利益、采购人利益、代理机构利益、其他供应商利益，否则，供应商撤销（撤回）投标无效。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。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。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。

14.3采购人、采购机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构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。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人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。**

17.2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。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

17.4在投标截止时间起至投标有效期届满，供应商投标文件不可撤销。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人将依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。在采购结果确认环节，中标（成交）候选人撤销投标（响应）文件不能成为采购人不确认采购结果的正当理由。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。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合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

## 供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。27.预付款

## 采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**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，采购机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以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，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。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，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

属于实质性要求条款的，已用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

**一、项目概况**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目，迁建后的杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心位于西湖区洙泗路118号，西至斗门路，北至转塘横路，东至洙泗路。项目建设用地面积9287㎡，总建筑面积28740㎡，地下二层，地上九层，计划设置床位数139个。物业服务内容包括医院大楼、院内道路及停车场卫生的持续保洁，其保洁效果必须符合医疗机构院内感染质控要求，并按规定落实垃圾分类；消控室、门急诊大厅、岗亭、配电房要求24小时值班，院内每2小时巡检；房屋、水电、家具设施日常养护及维修；院内绿化每月修剪养护；大楼内外安保和医疗秩序管理；电梯管理、立体车库管理；传达室信件报纸收发、快递收发；工作服、被子、床单等洗涤服务；灭“四害”消杀服务；医疗垃圾管理；检验科试管清洗与消毒；勤务护送与标本送检；液氧罐、备用氧气仓库、集中供水、中央空调的巡查与管理；食堂餐饮：全托；采购单位交办的其他工作(如会议、培训等)。

**二、物业管理项目**

1、环境卫生保洁管理服务；

2、值班、消防安全和巡检服务

3、房屋、水电、家具设施日常养护及维修服务；

4、绿化养护管理服务；

5、大楼内外安保和医疗秩序管理服务；

6、电梯管理、立体车库管理服务；

7、传达室信件报纸收发、快递收发服务；

8、工作服、被子、床单等洗涤服务；

9、灭“四害”消杀服务；

10、医疗垃圾管理服务；

11、检验科试管清洗与消毒服务；

12、勤务护送与标本送检服务；

13、液氧罐、备用氧气仓库、集中供水、中央空调的巡查与管理服务；

14、食堂餐饮服务；

15、采购单位交办的其他工作(如会议、培训等)；

以上项目均为物业管理服务公司投标必备项目。

**消防监控设施设备、配电房内高压配电柜设备、中央空调机组、电梯、立体车库的维保、维修和年检项目，另由专人或相应资质的专业单位和设施设备生产单位提供专项服务。相关设备的维保、年检费用不在本次投标价中。**

**三、物业管理服务内容**

**（一）环境卫生保洁管理服务**

服务要求：保洁效果必须符合医疗机构院内感染质控要求，并按规定落实垃圾分类。

服务内容：医院大楼内的大厅、候诊区、诊室、门诊区、体检区、保健区域、住院病区、食堂、办公区等所有区域卫生保洁；大楼外道路、停车场、电瓶车停车棚、绿地等场地的卫生保洁；所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾分类管理等所有环境卫生保洁。

**1、户外清洁卫生标准**

（1）本院所有路面、通道、公共区域24小时无纸屑、无烟头、无污（积）水、无瓜皮果壳、无痰迹。

（2）绿化带、花坛、水池内无杂物。

（3）垃圾箱内外保持清洁，无异味、无垃圾积压。

（4）应完成的其余工作。

**2、公共场所、大厅保洁卫生标准**

（1）室内石材地面清洁光亮无尘土污迹。

（2）休息处的候诊椅清洁、无迹。

（3）休息处的沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理。

（4）建筑物室外3米以下玻璃保持光洁、明亮，大堂室内玻璃保持光洁、明亮。

（5）地面无烟蒂、血迹、棉球等，保持整洁。

（6）大门、门把手上无手印、尘、迹。

（7）公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢、无积水。

（8）走廊天花板、石材及其它墙面定期清洁，楼梯扶手及不锈钢定期保养、清洁。

（9）电梯间天花板、不锈钢墙面清洁光亮，不锈钢门和电梯轿厢每周上油一次。

（10）服务台饰面清洁光亮无尘迹。

（11）公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印、牛皮癣等污迹。

（12）垃圾桶必须定人管理，一天至少倾倒二次以上。如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒每天清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

（13）玻璃门窗无水印、手印、积尘，保持干净明亮。

（14）应完成的其余工作。

**3、PVC地板、地面石材维护、保养**

（1）所有PVC地板每半年打蜡1次，特殊情况按实际需要执行。

（2）再次打蜡前，须将陈蜡去除后，方可重新打蜡。

（3）楼PVC地板需定期清洗、抛光，公共区域每天清洗一次，每周抛光一次，保持清洁、光亮、有质感。

（4）室内石材地面须每星期清洗。

（5）平时PVC地板上的顽固污垢，应对其擦拭去除。

（6）PVC地板打蜡的品牌须环保，无刺激性气味，选用3M、庄臣或同档次及以上品牌。

（7）工作时应放置“小心地滑”的警告牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全。

（8）应完成的其余工作。

（9）PVC地板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需求，低噪音。

**4、各楼层清洁卫生标准**

（1）走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污。

（2）安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、灯罩无灰尘。

（3）烟道通风口经常擦抹无积灰。

（4）污洗间、开水间、晾衣间保持干净无积水。

（5）不锈钢水池、不锈钢门防护套、不锈钢边角等保持光亮。

（6）示教室保持整洁干净，随时可用。

（7）公共设施、消防设施外表面保持整洁无尘。

（8）保持各诊室、治疗室、护士站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面、家具表面、电器表面及椅子洁净无尘（桌面医疗文书严禁丢弃）。

（9）保持病区宣传栏、门、玻璃窗内洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物。

（10）各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗内必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

（11）分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味，垃圾分类处理。

（12）应完成的其余工作。

（13）各会议室每天清洁，会后及时清理。

**5、病房清洁卫生标准**

**病房要求：**

（1）保持病房安静、整洁、舒适、安全。

（2）病房内墙面、桌面，床档、陪客躺椅、输液架清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。

（3）病室窗帘、围帘：拆、挂符合标准。

（4）电视机表面无积灰。

（5）病房的冰箱、微波炉、洗衣机等电器，里外须随时保持干净。

（6）热水瓶外干净无污迹。

（7）沙发、茶几、电话机表面干净无污迹。

（8）橱柜表面无积灰，抽屉表面干净无污迹。

（9）垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

（10）墙面、空调风口表面无积灰。

（11）病房四角无蛛网尘埃。

（12）玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

（13）PVC地板防止烟蒂、硬物损伤。

（14）进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁。清洁时动作轻，不得碰坏病人用品，也要避免发出大的响声，轻拿轻放。

（15）病房内的平车、轮椅，保持干净，每周一次清洁、上油。

（16）应完成的其余工作。

**卫生间要求（包括公共卫生间）：**

（1）镜子明亮，无积尘、水迹及污渍。

（2）天花板无积灰、蜘蛛网。

（3）灯箱装饰板表面无积灰。

（4）坐厕盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

（5）洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。

（6）墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

（7）沐浴房浴帘干净，无污迹。

（8）毛巾架光亮无水迹。

（9）地漏无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

（10）厕所地面无积水，便池内（含小便器）大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

（11) 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

（12) 垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾量超过三分之二，就应及时倾倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

（13）病房卫生间及公共卫生间是病人和家属倾倒污物的地方，是主要污染源，所以保洁时应彻底清除一切污物和污渍，每天定期进行消毒处理。保洁工具和材料必须专项专用。

**病房水疗间（湿室）**

（1）浴桶需定期洗刷，每天一次；

（2）墙壁及玻璃挡板定期擦拭，每天擦拭；

（3）浴帘定期清洗，半个月一次以上；

（4）凳子、水龙头及窗台定时擦拭，每天擦拭。

（5）地面清洗每天不少于二次，地面防滑垫每周清洗一次。

**病房水疗间（干室）**

（1）床头柜、床板、折叠椅及窗台及时擦拭，每天擦拭；

（2）洗手台周围地面需及时清洗，每天上下午各一次；

（3）床帘、窗帘每季清洗；

（4）平车、轮椅及换药室检查床擦拭，每周一次。

（5）地面清洗每天不少于二次，地面防滑垫每周清洗一次。

**6、行政办公室、会议室要求**

（1）保持安静、整洁、舒适、安全。

（2）墙面、桌面、无尘。

（3）窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

（4）橱柜外无积灰，抽屉外干净无污迹。

（5）垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

（6）墙面、空调风口无积灰。

（7）四角无蛛网尘埃。

（8）玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

（9）地板防止烟蒂点、硬物损伤。

（10）日常保洁不得影响工作，保洁时间应征得行政人员同意，如果遇到开会等情况，不得打搅或擅自进行保洁作业。

（11）不得翻阅资料，整理物品后应及时归位。

（12）应完成的其余工作。

**7、行政总值班室、公用洗漱间**

（1）地面、墙面等定期清洁，垃圾桶每日一倒，保持屋内整洁、无异味；

（2）床、柜子、挂衣架等定期保养、清理；

（3）卫生间每日清扫一次，镜子明亮，无积尘、水迹及污渍；水池无渍，无水塞，无毛发；

（4）厕所地面无积水，便池内（含小便器）大小便及时冲净，无尿碱或污垢；

（5）应完成的其余工作；

（6）洗脸盆：无渍，无水塞，无毛发。

**8、环境保洁具体要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 大厅  /抢救室/  注射  室  /  门诊诊室  /  医技科室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面除尘（无扬尘干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内电脑、自助服务终端、液晶显示屏、电话表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次以上随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 开水机、自助机等设备外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口 | 每周1次以上 |
| 11 | 玻璃及窗框 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 通风口、中央空调、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁（特殊设备、特殊情况按规范要求清洁） | 每月1次以上， |
| 17 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 18 | 诊室内地面抛光 | 3个月1次以上、公共区域每周1次 |
| 19 | 洗地 | 每天1次以上 |
| 20 | 窗帘拆换（污染时随时拆换） | 3个月1次以上 |
| 21 | 围帘拆换（污染时随时拆换） | 3个月1次以上 |
| 22 | 垃圾桶外表面清洁 | 每天1次 |
| 23 | 垃圾桶内外壁消毒 | 每周1次 |
| 24 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换 | 随时 |
| 25 | 巡视保洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 手  术  室  /  换  药室/  供应室  /种植牙室/内镜室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭 | 每日1次以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日2次以上 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次以上随时保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 8 | 拖鞋清洗、消毒 | 随时 |
| 9 | 术后整理、清洁、消毒 | 随时 |
| 10 | 空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒 | 每日1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次以上 |
| 14 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 15 | 通风口、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 16 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 17 | 地面抛光 | 3个月1次以上 |
| 18 | 巡视保洁 | 随时 |
| 19 | 平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换 | 随时 |
| 20 | 库房的打扫 | 每周1次以上 |
| 21 | 窗帘拆换 | 3个月1次以上 |
| 22 | 各类平车车轮上油、去污，保证正常运行 | 每周1次以上 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 病  房 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日3次以上随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 床单位终末消毒 | 须病人出院后30分钟内完成 |
| 10 | 开水机、冰箱、微波炉、洗衣机等电器外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 通风口、VRV空调、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 18 | 地面抛光 | 3个月1次以上 |
| 19 | 洗地 | 每天1次以上 |
| 20 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周1次以上 |
| 21 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒 | 随时 |
| 22 | 平车上布类整理、更换 | 随时 |
| 23 | 窗帘的拆换 | 半年1次以上 |
| 24 | 挂帘的拆换 | 3个月1次以上、如有污染及时拆换 |
| 25 | 医生、护士值班室卫生保洁 | 每日1次 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 体检大厅/  各诊室  /更衣室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面除尘（无扬尘干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内电脑、自助服务终端、液晶显示屏、电话表面等设施设备清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 公共座椅的整理、清洁、擦拭 | 每日1次以上 |
| 7 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次以上 |
| 8 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次以上随时保持洁净 |
| 9 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 10 | 饮水机外表面清洁消毒 | 每日2次以上 |
| 11 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口 | 每周1次以上 |
| 12 | 玻璃及窗框 | 每周1次以上 |
| 13 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 通风口、中央空调、风扇、等高处设备表面擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 18 | 地面抛光 | 3个月1次以上、公共区域每周1次 |
| 19 | 洗地 | 每天1次以上 |
| 20 | 窗帘、沙发布套拆换（污染时随时拆换） | 半年1次以上 |
| 21 | 围帘拆换（污染时随时拆换） | 3个月1次以上 |
| 22 | 垃圾桶外表面清洁 | 每天1次 |
| 23 | 垃圾桶内外壁消毒 | 每周1次 |
| 24 | 治疗床上用品拆换（污染时随时拆换） | 每周1次 |
| 25 | 巡视保洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 会  议  室/值班室/活动室等非医疗办公区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 随时 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 开会前 |
| 3 | 地毯清洗 | 每季度1次以上 |
| 4 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 开会前，有需要随时消毒、清洁 |
| 5 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭 | 随时 |
| 6 | 区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭 | 开会前 |
| 7 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 随时 |
| 8 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 会前会后 |
| 9 | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 会前会后 |
| 10 | 开水机等电器外表面清洁消毒 | 每日1次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 通风口、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | 行政总值班室、活动室、远程会诊中心卫生保洁 | 每日1次或以上，有需要随时消毒、清洁；每半月大检查一次 |
| 18 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 19 | 地面抛光 | 3个月1次以上 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 室  内  公  共  区  域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘并地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上，有需要随时消毒、清洁 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日2次以上 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 随时保持洁净 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭 | 每周1次以上 |
| 7 | 玻璃清洁 | 每周1次以上 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 10 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 11 | PVC地板打蜡保养 | 每半年1次以上 |
| 12 | 地面抛光 | 每周1次以上 |
| 13 | 洗地 | 每天1次以上 |
| 14 | 地垫、踏垫保持干净，无污渍斑点 | 每日清扫，每周一次用清洁剂清洗 |
| 15 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 3个月全面清尘一次以上 |
| 16 | 巡逻保洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 室  外  公  共  区  域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗 | 每日1次以上 |
| 3 | 标识标牌除尘、清洁 | 每月1次以上 |
| 4 | 各出入口地面清扫、收集垃圾 | 循环清扫 |
| 5 | 道路清扫、收集垃圾 | 循环清扫 |
| 6 | 外墙（3米以下）除尘，无积灰、污渍 | 每月清抹1次以上 |
| 7 | 平台及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 8 | 花坛、花箱、水池、停车场等室外设施 | 随时 |
| 9 | 外立面玻璃（3米以下） | 每周清洗1次以上 |
| 10 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物 | 每天清洁1次以上，随时清扫 |
| 11 | 巡逻保洁 | 随时 |
|  | 12 | 地下车库地面清扫，无垃圾、无杂物 | 循环保洁，每天清洁1次以上 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 电  梯 | 1 | 地面除尘、无灰尘、垃圾及污渍 | 每日清洁2次以上，随时清扫 |
| 2 | 轿厢，不锈钢（上保护剂）、镜面清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁、消毒2次以上，每周清洁、上油 |
| 3 | 轿门（内外）抹净（上保护剂），无灰尘及手印，光亮 | 循环保洁，每周清洁、上油 |
| 4 | 自动扶梯，不锈钢（上保护剂）、镜面清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁、消毒2次以上，每周清洁、上油 |
| 5 | 门槽清除垃圾、杂物，无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除，每周清洁 |
| 6 | 指示牌和按钮除尘，无灰尘、无手印 | 每日清抹2次以上 |
| 7 | 灯片和风口除尘无灰尘 | 每日清抹1次以上 |

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁服务。

**（二）值班、消防安全和巡检服务**

**1、消控室**

（1）消控人员负责24小时不间断值班管理，要求持有公安部消防局或人力资源和社会保障局颁发的建构筑物消防员或消防设施操作员，持有保安证，并会正确操作监控视频的调取、拷贝及消防主机使用等。

（2）按制度做好全院内部安全、消防隐患的监视和处理，异常情况及时向院方汇报。

（3）维护使用好监控消控设施，建立各种消防设施、设备的检查和养护制度。

（4）建立消防培训制度，每季度协助保卫科组织开展消防会议及培训，使安保员熟悉灭火器、消火栓的使用方法，熟悉灭火预案及人员疏散方案。

（5）监督、协助第三方消防维保单位对消防设施、设备的维修、保养，做好相关记录。

**2、门急诊大厅、岗亭**

（1）门急诊大厅、岗亭要求24小时值班；

（2）时时刻刻关注急诊前的交通秩序状况，保证急诊前的交通良好，保持通道畅通无阻碍；

（3）如果没有其它特殊事件，留意观察室等人员密集区域的巡逻、察访，同时进行治安、消防宣传告知和相关知识的普及，维护良好的就医秩序和医疗面貌；

（4）若发现有行动不便的病人，应当立即走上前去帮助，发现可疑人员应当立即上前进行询问原因、了解其目的，在可能的情况下给予必要的帮助，注意引导、疏散、安抚；

（5）刀、枪伤和车祸病人前来就诊时，做好报案登记及现场秩序维护；

（6）负责处理酗酒、中毒、“三无”患者就诊时的登记及现场秩序维护工作，协助处理以上三类人员的相关事宜；

（7）必要时配合分诊护士做好分诊工作；

（8）负责保护急诊医护人员的人身安全，同时学会正当保护自己的人身安全；负责保护医院的公共财物不受损害；

（9）协助医护人员对急救病人的运输和联系；

（10）严格查验出入车辆，非特殊情况出租车不准进入。

（11）院内物资出入要严格把关。

（12）保持大门口畅通,车辆停放整齐。

（13）严格管理好入院车辆的停放，保持院内应急通道畅通。

**3、配电房**

配电房24小时值班，履行岗位职责,完成高配值班工作,做好值班记录，做好交接班工作

**4、重点部位巡查**

熟悉医院内重要部位的分布情况，按规定路线巡逻，院内每两小时巡查一次，负责医院公共场所治安秩序，协助值班人员处理各种突发事件，做好现场保护工作，巡逻中发现的可疑人员和可疑情况，要仔细盘查，及时处理；发现不安全因素和不关门窗、电灯、水源、火源等情况，及时处理或向有关科室报告。

**（三）房屋、水电、家具设施日常养护及维修服务**

1、须持国家相关部门颁发的有效的上岗证件；具有水电木维修相关工作经验，能独立完成日常水电木维修工作。

2、按照不同材质，对家具进行日常保养。

3、对于门窗框、门锁的损坏、五金缺损等应及时进行维修，维修后及时上报，并做好记录。

4、屋顶、雨水口及雨落管积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损更换。要求屋面应清扫干净，雨落管修缮后应及时报备消耗五金配件清单。

5、墙、顶、地面层局部严重空鼓有脱落危险的，应及时排除险情，并及时上报。

6、对建筑物内外损坏的管道进行维修。要求：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

7、卫生间设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。要求修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

8、疏通建筑物排污管道要求：建筑物排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；

9、负责各类照明灯具、照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；

10、院内设施设备的维修：空开、设备电源插头、插座、开关等设施设备的修理，并保证供电设施正常运行。

11、对于日常水、电、木方面的故障应尽快维修，并做好维修登记、报送工作。

12、做好五金配件的采购申请、保管和登记工作。

13、空调（含挂机）、新风系统、电扇等日常的维护管理。

14、全院水电木安全巡查，并做好巡查记录表。

具体要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容 | 具体要求 |
| 1 | 门窗框、门锁的损坏、五金缺损 | 30分钟内到达现场 |
| 2 | 全院水电木安全巡查 | 每日2次以上 |
| 3 | 屋顶、雨水口及雨落管积存的杂物清理 | 每周1次以上 |
| 4 | 给、排水系统漏水 | 10分钟内达到现场 |
| 5 | 院内设施设备的维修 | 10分钟内达到现场 |
| 6 | 非工作时间维修 | 30分钟内到达现场进行维修 |
| 7 | 日常水电木维修登记 | 每次登记 |
| 8 | 五金配件的领用登记 | 每次登记 |
| 9 | 空调（含挂机）系统滤网清洗、消毒 | 每月1次（特殊情况每周1次）以上 |
| 10 | 新风系统滤网清洗、消毒 | 每月1次（特殊情况每周1次）以上 |
| 11 | 电扇回收、清洗、发放 | 按季及时清洗、回收 |

**（四）绿化养护管理服务**

**1、养护面积：**红线范围内约300平方米。

**2、养护要求及标准**

（1）绿化每月修剪，根据现场实际情况和养护要求，制定合理可行的年、月养护实施计划。

（2）加强喷灌系统的维护，严禁故意破坏，出现故障及时维修，保证绿化养护的需求。

（3）保证苗木的成活，发现有植株草坪死亡和缺少，在发现后一周内，更换相同种类和高度的植物。

（4）业主提出绿化补种、移栽要求，负责无偿实施。苗木费用由招标人负责。

（5）考虑到绿化面积比较小，绿化工可以与其他项目共同兼职，但是必须达到以下绿化养护要求：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **序号** | **项目** | **标准** | **检查方法** | **频率** |
| 中耕除草 | 1 | 除杂草 | 无明显杂草，草坪、地被纯度在90%以上。 | 目视。草地50m2/3处，平均值 | 1次/周 |
| 2 | 松土 | 树木地下土壤疏松。透气良好，土壤呈松弛团粒结构，深达5cm左右。不伤及树皮、根系。 | 目视，取样检查 | 施肥前和下雨后进行松土，1次/两周 |
| 3 | 清理枯枝落叶 | 无明显枯枝落叶，环境整洁。 | 目视 | 1次/周 |
| 4 | 清理绿地石块 | 无明显砖石瓦砾，绿地整洁。 | 目视 | 1次/周 |
| 防旱与灌溉 | 5 | 树木、草地浇水 | 冬季中午（10：00-16：00）浇水，夏季早晚（9：00以前，4：00以后）浇水，每次浇透浇足，见干见湿。新栽大树及时喷雾。浇水深度，树木50cm，草坪20cm。树坑无明显积水。 | 目视、手测，浇水时间抽查 | 可根据气候土壤深度综合控制水分 |
| 修剪 | 6 | 乔木整枝 | 及时修去枯死枝、病虫枝、徒长枝、内堂枝、并生枝和损伤枝。使得树枝分布均匀，树形优美，无多余枝条。剪口平滑，树皮无撕裂现象。 | 目视检查，抽检10棵以上 | 2次/年，生长季、休眠期各一次 |
| 7 | 灌木整枝 | 根据花灌木的开花习性做适当修剪，使花木茂盛，花期延长，整形灌木造型明显，长枝不超过30cm。 | 目视，抽查3处 | 1次/季 |
| 8 | 绿篱修剪 | 绿篱成型，线条整齐，树种之间有界限。造型美观，长势良好，长枝不超过30cm。 | 目视，抽查5处 | 1次/月 |
| 施肥 | 9 | 乔木灌木 | 采用沟施或穴施。施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面，不玷污树木叶面。 | 目视 | 2次/年 |
| 10 | 草地、地被施肥 | 播施或喷施。结合天气在雨天前进行。浓度合适，一般每平方30克。草地色彩碧绿，生长茂盛。 | 目视检查 | 1次/季 |
| 防台防风 | 11 | 防寒工作 | 培土、铺草、卷干、防寒帐等工作在11月中旬开始12月上旬完成（可根据实际情况进行调整）。 | 目视检查 | 1次/年 |
| 12 | 防风工作 | 在大风来之前做好支柱，删去密枝等工作，风雨过后12小时内，能及时清除断枝落叶，扶正倒斜树木。 | 目视检查 |  |
| 补栽补种 | 13 | 补栽补种 | 无明显黄土裸露，如发现有植株死亡和缺少，在发现后一周内，更换相同种类和高度的植物，及时浇水，保证成活，当天补栽，当天清理。 | 目测 | 按花草树木栽种季节，及时补栽补种 |
| 防病治虫 | 14 | 防病治虫 | 无明显枯枝枯叶。树叶上无灰尘，不霉，树干不枯死和腐烂。预防在前，除治在后，施药在下午4点以后。 | 目视抽查 | 草坪防治4次/半年，绿篱防治3次/半年 |
| 设备维护 | 17 | 喷灌设备维护 | 无水管漏水，并做好保温工作，喷头无堵塞，增压泵每周检查一次，保证正常使用。 | 目视检查 | 维修工作自发现3日内完成 |
| 18 | 景观灯维护 | 无裸露线头，无灯具不亮。 | 目视检查，少于3盏不亮 | 维修工作自发现2日内完成 |

**（五）大楼内外安保和医疗秩序管理服务**

1、人身及财产安全维护

（1）维护医院工作人员及病员的人身安全及财产安全；

（2）维护医院设施设备及物资安全；

（3）做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害工作。

2、秩序维护

（1）严格执行医院的规章和制度，做好医院内部门诊、住院区等的秩序维护，确保正常的医疗、工作秩序；

（2）预防和协助公安机关处置各类治安案件，处理各类纠纷；

（3）协助处理医疗纠纷，维护医院安全；

（4）为就医群众提供咨询、指引以及其它便捷服务；

（5）制止乱设摊点及散发、张贴非法广告等行为。

3、安全防火管理

（1）完善应急预案和组织灭火演练。

（2）加强日常巡逻的防火宣传；举办消防知识讲座；建立消防知识宣传栏；发放消防知识宣传资料。

（3）对消防通道情况每天检查1次以上；对重点区域防火安全每天检查1次以上；对施工场所动火作业管理；对禁止吸烟区域的管理；按规定进行危化品巡查，严控易燃、易爆、腐蚀物品进出医院。

（4）发现火灾情况及时上报主管领导和报火警119；组织志愿消防队全力扑灭初期火灾；组织现场灭火并控制火场，防止扩散；组织人员疏散；组织转移贵重物品；控制各出口，防止嫌疑人逃逸（适用纵火嫌疑）。

4、其他

（1）配合完成医院组织的各类活动，开展自然灾害等应急防范措施的建立，如抗台等。

（2）出现医患纠纷，保安人员要5分钟内赶赴现场维护秩序。能够独立并有效制止在工作区域烧纸、摆花圈、拉横幅、设灵堂等影响医院形象干扰医疗秩序的行为，必要时保安队员要请求公安机关出面并有效积极配合。

5、服务基本要求

（1）中标人必须具备相关医院保安服务的实际经验，拥有素质良好的保安队伍，有一套完整的医院保安运作方法和严格的操作规程，制定科学、严格的管理制度和工作质量标准。

（2）服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保安人员。

（3）对保安队员要进行经常性教育培训，每个月不少于一次培训并有建立相关资料，对保安队员工作进行考核，不断提高工作质量。

（4） 24小时安排保安队员值班，并保证满员上岗。

（5）合理安排机动人员。对节假日或平时人员休息时出现人员不足问题，并能协调好在岗队员就餐、上卫生间等特殊安排，合理加班，以保证不空岗。

（6）安排专门的管理人员每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通，及时解决各科室、病区提出的问题。

（7）服从后勤部门调度做好科室、会议室物品的搬运工作。

**（六）电梯管理、立体车库管理服务**

1、电梯管理

（1）严格按照国家安全技术规范的要求做好电梯日常管理，并积极配合电梯维保单位做好电梯日常维保和维修工作。

（2）加强电梯的清洁保养，包括每日保洁，每周清洁、上光、更换地毯等。

（3）建立运行安全管理制度，引导乘客安全用梯，确保电梯安全运行；对专业人员电梯保养工作进行监督，并对电梯运行进行管理。

（4）加强电梯运行情况检查，一旦发生故障，立即通知专业维保单位，或在维保单位的指导下，采取必要的应急救援措施。

2、立体车库管理

（1）机械车位管理员持特种设备安全管理和作业人员证、负责立体车库停车指挥与运行。

（2）建立运行安全管理制度，引导车主安全使用，确保车库安全运行。

（3）加强立体车库运行情况检查，一旦发生故障，立即通知专业维保单位进行维保。

**（七）传达室信件报纸收发、快递收发服务**

每日将报纸、信件、快递按科室人员分类分发，由专人负责收发，在接收到外来报纸、信件、快递时，要及时通知收件人领取，收件人在领取邮件时要在《包裹、邮件、信件领取登记表》上登记并详细登记邮件编号、领取时间，以备查验核对，任何人不得私自截留报刊杂志、邮件、信件、快递；特殊情况下，如包裹邮件中的收件人不在，原则上不得由他人代领，如因此而造成的丢失、缺少和调包等后果，由代领人负全部责任。

**（八）工作服、被子、床单等洗涤服务**

（1）完成全院被服洗涤：含工作服、裤子、被套、床单、枕套、窗帘床帘等收集、分类、洗涤、消毒、烘干等。

（2）清洗过程必须符合国家行业标准，保证清洗的用品的清洁、环保；如出现清洗过程中发生质量问题或损坏的将按清洗物品原价的100%进行赔偿。

（3）中标人交付床上用品时，如遇恶劣天气（下雪、大雨、台风等），须使用整理箱配送。必须熨烫平整、保持整洁，保质保量（必须有完整的包装）。

（4）中标人应按国家行业标准清洗采购人所需的床上用品，采购人对送达清洗干净的床上用品当场进行抽查、验收，如在验收和使用过程中发现不符合要求的。将按照床上用品赔偿的标准给予赔偿。发生缺件按同等处理。

（5）中标人应配有专人配送和售后服务、随叫随到。如出现清洗过程中发生质量问题或损坏的将照价赔偿，并承诺一件起送。

（6）床上用品清洗时造成破损、丢失等的，按床上用品原价的100%补偿，对于清洗不干净的，第一次则免费重新清洗，第二次发生的则按照本次清洗金额100%处罚、

**（九）灭“四害”消杀服务**

（1）消杀工作应在尽量不影响物业使用人工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好个人防护。

（2）“除四害”人员必须具有相关培训合格证明，不得低于杭州市 “除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数；

（3）须建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。

**（十）医疗垃圾管理服务**

（1）负责医院各科室的医疗垃圾的清理，按照搬运规范及指定线路搬运至医院特设的医疗垃圾集中房。

（2）确保医院各科室的医疗垃圾及时清理，每天上下午各清理搬运一次并做好个人防护。

（3）医疗垃圾处理符合《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的相关规定。

**（十一）检验科试管清洗与消毒****服务**

（1）负责医院检验科试管清洗与消毒，并做好个人防护。

（2）严格按照有关医疗卫生操作规程，对医院检验科每天所用试管的清洗与消毒。

**（十二）勤务护送（含病区患者护送）与标本送检服务**

（1）内容：

1）收送化验标本、会诊单、检查预约单。

2）取功能科检查结果、化验单。

3）送病人院内做检查，门诊大厅的特殊病人护送、病区需要帮助的病患者护送及其他勤务护送。

4）送资料、复印、感染报告、送物品申领单。

5）送手术通知单。

6）领办公用品、医疗用品、医疗消耗品。

7）临时去供应室取送消毒物品。

8）领大输液药品。

9）取药/借药（临时）设备借用、设备送报修。

10）棉织品被服更换、工作衣的更换，窗帘和床帘更换清洗,并与洗衣公司交接点数。

11）加床运送等。

12）其他未提及的运送工作。

（2）要求：

1）医院负责提供运送用工具，中标人应合理调配并负责管理与保养。

2）要求对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给采购人的决策进行支持。

3）运送准确率不低于99%。

4）电梯操作人员按国家相关规定持证上岗。

5）按规范操作电梯。

6）安全正确地引导各人员乘坐电梯。

7）协助采购人管理责任区域内的消防、防盗和控烟工作。

8）抗台抗灾等突发情况，必须无条件听从采购人指挥，并安排值班，费用已包含在投标价内。

**（十三）液氧罐、备用氧气仓库、集中供水、中央空调的巡查与管理服务**

1、负责中心氧气的日常管理，与氧气供应商做好交接登记工作；做好液氧罐、备用氧气仓库的日常安全巡查工作，确保全院病房氧气的正常供应。

2、负责中心集中供水、中央空调的日常巡查与管理，确保正常运行。

**（十四）食堂餐饮服务**

（1）职工食堂就餐人数：早餐约30人左右，中餐约100人左右，晚餐约20人左右，全托，供应食堂早、中、晚用餐，形式以快餐为主，并提供炒菜、面条、自制面点等。

（2）中心职工12元/人（中餐、晚餐值班人员）一荤两素，早餐要求不少于5个品种的自加工食品，要求营养全面、丰富多变，供餐时间为7：30-8：30。

（3）中餐以快餐为主，要求不少于6荤6素12个品种，要求营养全面、搭配合理、菜品多样，供餐时间为11：30-12：30。

（4）晚餐以快餐为主，要求不少于3荤3素6个品种，要求营养全面、搭配合理、菜品多样，供餐时间为17：30-18：30。

（5）传统节日提供应节食品，能提供个性化自制特色食品，如清明团子、粽子、月饼等。

（6）确保食品符合食品安全的标准，按照采购人要求按时开餐，并提供服务。

（7）饭菜应当多样化，合理搭配，营养均衡。菜谱每周排列一次，经常更换菜肴的花式品种，提供适合顾客口味的菜肴，每周菜谱荤素重复率均不得高于70%。

（8）根据就餐人次流量规律、控制烧菜节奏，杜绝浪费，厨房剩菜控制在2%以下。

（9）执行食品48小时留样制度，发生食品中毒后，用于检测。

**（十五）采购单位交办的其他工作**

根据采购单位需要提供综合会议、培训、庆典、节日等活动的劳动服务，包括布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、水果茶水、鲜花、会后清场等工作。会议期间全过程值班，制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。

**（十六）工作时间安排**

1、保洁上班时间为业主上班前一小时、下班后半小时，每天上班前所有办公室区域、诊室、会议室、卫生间必须完成保洁，特殊区域随时保洁，节假日期的工作人员的配置不得少于日常配置人数的2/3。

2、消控室、急诊大厅、道闸管理、配电房均要求保安人员（含销控人员）24小时在岗在位；每隔2小时对大楼进行巡逻。

3、在双休日、节假日等期间，应确保各岗位人员正常上岗，不得减少；遇重大任务保障必须配合医院增加人员；遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24小时到场服务，增援力量配备充足。

**四、管理服务人员要求**

**1、人员配置**

**▲投标人参与本项目的服务团队配备不少于49人，项目经理1人，保安16人（主管1人、消监控5人，机械车位管理员2人，保安人员8人），保洁18人（主管1人，保洁员17人），勤务护送人员4人，会务1人，维修工3人（维修主管1人，维修工2人），食堂6人（主厨1人，面点师1人，餐厅服务员2人，洗菜洗碗帮工2人）（配置方案为初步意向，实际运营人数根据采购人实际需求配置）。**

**2、人员要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务范围 | 岗位名称 | 人数 | 配置要求 |
| 主管项目整体的运作管理、人员的管理调配以及采购人所交付的其他工作 | 项目经理 | 1 | 45周岁（不含）以下，本科及以上学历且具有5年及以上物业项目经理管理经验，项目经理需驻场服务。  注：提供相关证明材料，提供社保缴纳证明。 |
| 保安 | 保安主管 | 1 | 保安主管：50周岁（不含）以下，大专及以上学历且具有3年及以上类似项目经验，持有保安证，提供社保缴纳证明。  注：提供相关证明材料，提供社保缴纳证明。 |
| 消控人员 | 5 | 年龄均不超过50（含）周岁，持有消控上岗证，并持有保安证，提供社保缴纳证明。 |
| 保安人员（含巡逻岗、机械车位管理员人员） | 10 | 男性身高不得低于1.65m，女性身高不得低于1.60m，年龄均不超过50（含）周岁，持有保安证，以男性为主。上岗前须进行培训，有较强的表达、沟通、协调处理能力。 |
| 保洁 | 保洁主管 | 1 | 保洁主管1人：50周岁（不含）以下且具有大专及以上学历，具有3年及以上物业项目经验，提供相关证明材料，提供社保缴纳证明。 |
| 保洁员 | 17 | 50周岁（不含）以下。 |
| 勤务护送 | 内勤 | 4 | 男，45周岁（不含）以下。 |
| 会务 | 会务服务 | 1 | 女，40周岁（不含）以下，大专及以上学历，3年及以上物业服务经验。  提供相关证明材料，提供社保缴纳证明 |
| 综合维修工（水电工） | 工程主管 | 1 | 45周岁（不含）以下，大专及以上学历有3年及以上物业项目经验，维修电工二级技师，高压上岗证，特种设备安全管理和作业人员证书。 |
| 维修工 | 2 | 男，50周岁（不含）以下；具有相关工作经验，熟悉各类设施设备的维护保养，具备优秀的管理能力与专业素养；须持有高压或低压电工操作，服务意识好，沟通能力强。  提供相关证明材料，提供社保缴纳证明 |
| 主厨工作、日常食堂人员管理、卫生管理、质量管理 | 主厨 | 1 | 男，年龄45周岁(不含）以下，持有健康证或承诺中标后提供，有三年及以上食堂工作经验，责任心强，具有良好的沟通协调能力、组织管理能力强。 |
| 中餐餐食制作 | 面点师 | 1 | 女，年龄45周岁（不含）以下，持有健康证或承诺中标后提供，具有三年及以上面点师工作经验。 |
| 餐厅服务人员 | 服务员 | 2 | 女，50周岁以下，持有健康证或承诺中标后提供。 |
| 负责餐厅洗菜洗碗工作 | 洗菜洗碗帮工 | 2 | 女，50周岁以下，持有健康证或承诺中标后提供。 |
| 合计 | | 49 |  |

**▲3.中标人承诺需按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向服务人员支付工资、加班工资、节假日福利、《中华人民共和国劳动合同法》规定的各种社会保险费并自行解决劳保、食宿、交通、服装等有关问题，并保证月工资不低于杭州市最低工资标准。根据杭州市政府有关规定工资、福利标准上涨及工作需要产生的加班费用，采购人不追加因用工成本、加班时间增加产生的费用。**

**五、其他要求**

（1）供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标，供应商应因此承担责任和经济赔偿。

（2）供应商须在合同签订前须提供管理总负责人、消控值班人员、保安等重要岗位人员的相关有效证件和信息，如供应商不能提供，则采购单位有权终止合同签订。其他人员聘用须将人员信息向采购单位备案。

**（3）按要求和事项发生量及时配备足够和胜任的相关管理和服务人员，并保持人员的稳定。遇调动或辞职时，管理负责人提前一个月，保安（消控值班人员）、提前10天，保洁提前7天告知业主并得到同意后才能更换，按要求及时补充相应人员，提前做好交接班。对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。**

（4）按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。为保证服务人员的技能素质、队伍的相对稳定，应保障关键技术岗位的工资待遇。

（5）管理服务人员上岗时须统一着装，服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，并经采购单位认可。

（6）为提高物业管理服务水平，所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。

（7）供应商需建立上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。

（8）供应商应承诺在合同期内，为承包区域内提供以上物业服务，并承担由此带来的一切风险。

（9）供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。供应商所有的工作除应按内部流程实施外还应接受供应商或第三方的检查。达不到要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

（10）供应商在合同签定以后1个月，需到住建部门办理备案手续。

（11）采购单位对供应商服务情况进行考核，并可随时要求供应商进行满意率调查。

（12）供应商须按《杭州市物业管理条例》及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。

**六、管理服务应达到的各项指标**

1、杜绝火灾责任事故和刑事案件；

2、环境卫生、清洁率达99%；

3、维修、报修及时率100%，返修率小于1%；

4、服务有效投诉少于1%，处理率100%；

5、满意率95%以上。

**七、管理服务费用及财务管理要求**

1、物业管理服务费用及结算方式以签订的合同为准。其中，分项目费用包括环境卫生保洁管理服务，传达、安保、秩序管理，消控值班管理服务，房屋家具及水电设施日常养护维修，电梯管理，绿化服务等分别预算支出，使用时在总合同价内统筹安排。

2、如有停车收费、复印、废品处理等产生的收入，另行约定。

3、服务方承担相关所需物业保洁工具（拖把和扫把）及设施设备（洗地机、抛光机、打蜡机、登高设备），其他维护设备、工具以及保洁用品、水电、绿化等日常耗材由采购单位负责购买。

4、涉及房屋维修和各类设备维修更换大额资金的，由采购单位从维修专项基金中给予开支，不属于本次招标范围。

5、**物业管理服务人员缺岗的，由采购单位按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用业主可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用**。

6、每月须以书面形式向业主报告当月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购单位审核。

7、服务方要制定财务预算，年终要进行财务专项决算并进行财务审计，审计结果报采购单位。

**八、服务期限：**

自合同签订之日起1年。服务期满并通过验收，绩效评价好、服务对象满意度高的，在预算保障的前提下，可以根据原采购合同的约定续签合同，但原合同和续签合同累计履行期限不超过3年。合同履行期内若供应商达不到考核要求，采购单位可按有关程序终止下一年度的服务合同，另行招标采购。

**九、相关场地提供**

采购单位免费提供物业管理的办公场地及夜间值班保安的休息场地，但办公用品（指电脑、打印机、对讲机等自身使用的等办公用品）由供应商自行解决。物业管理部门发生的电话费用自理。门卫室发生的电话费由采购单位负责。

**十、检查与考核**

1、供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。供应商所有的工作除应按供应商的内部流程实施外，还应接受采购单位或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购单位有权要求其整改，同时供应商应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2、采购单位定期和不定期地对供应商管理服务进行检查和抽查，将检查记录和整改时限反馈供应商。并每季对“安检管理”、“环境卫生”、“综合维修”、“复印咨询”等内容的检查结果进行考核、满意度调查。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重（分） | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案的提出文明服务的计划及承诺程度（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。 | 3 | （一）物业管理服务理念、服务定位、服务目标 |
| 2 | 针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。 | 4 | （二）针对本项目的组织架构及管理制度 |
| 3 | 保洁服务方案：①医院大楼内的大厅、候诊区、诊室、门诊区、体检区、保健区域、住院病区、食堂、办公区等所有区域卫生保洁；②大楼外道路、停车场、电瓶车停车棚、绿地等场地的卫生保洁；③所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾分类管理等所有环境卫生保洁。  方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；基本符合得0.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共3分。 | 3 | （三）环境卫生保洁管理服务方案 |
| 4 | 值班、消防安全和巡检服务方案：①消控室、门急诊大厅、岗亭、配电房要求24小时值班，并会正确操作监控视频的调取、拷贝及消防主机使用等；②维护使用好监控消控设施，建立各种消防设施、设备的检查和养护制度；③建立消防培训制度，每季度协助保卫科组织开展消防会议及培训，使安保员熟悉灭火器、消火栓的使用方法，熟悉灭火预案及人员疏散方案；④时时刻刻关注急诊前的交通秩序状况，保证急诊前的交通良好，保持通道畅通无阻碍；⑤刀、枪伤和车祸病人前来就诊时，做好报案登记及现场秩序维护；⑥严格查验出入车辆，非特殊情况出租车不准进入；⑦院内物资出入要严格把关；⑧保持大门口畅通,车辆停放整齐；⑨严格管理好入院车辆的停放，保持院内应急通道畅通；⑩熟悉医院内重要部位的分布情况，按规定路线巡逻，院内每两小时巡查一次。  方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得0.5分；基本符合的0.25分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。 | 5 | （四）值班、消防安全和巡检服务方案 |
| 5 | 房屋、水电、家具设施日常养护及维修服务方案：①按照不同材质，对家具进行日常保养；②对于门窗框、门锁的损坏、五金缺损、建筑物内外损坏的管道、卫生间设备及配件残缺破损、院内设施设备、日常水、电、木方面的故障等应及时进行维修；③屋顶、雨水口及雨落管积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损更换；疏通建筑物排污管道；④墙、顶、地面层局部严重空鼓有脱落危险的，应及时排除险情，并及时上报；⑤空调（含挂机）、新风系统、电扇等日常的维护管理。  方案能满足采购需求中的服务质量标准和要求的，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；基本符合得0.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。 | 5 | （五）房屋、水电、家具设施日常养护及维修服务方案 |
| 6 | 包括物业服务区域内树木、花草等的日常养护和管理，防风抗台工作措施、设备维护；方案根据服务区域内实际情况设计，能满足服务质量标准和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 2 | （六）绿化养护管理方案 |
| 7 | 大楼内外安保和医疗秩序管理服务方案：①人身及财产安全维护；②秩序维护；③安全防火管理；④其他服务。  方案能满足采购需求中的服务质量标准和要求的，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得0.5分；基本符合得0.25分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共2分。 | 2 | （七）大楼内外安保和医疗秩序管理服务方案 |
| 8 | 电梯管理、立体车库管理方案：①物业服务区域内电梯日常维保管理、安全管理制度等；②物业服务区域内停车管理、安全管理制度等  方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得2分；基本符合得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。 | 4 | （八）电梯管理、立体车库管理方案 |
| 9 | 灭“四害”消杀服务方案：及时开展“灭四害”消杀服务。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 2 | （九）灭“四害”消杀服务 |
| 10 | 医疗垃圾管理服务方案：包括每天及时清理医疗垃圾，按照规范搬运医疗垃圾至指定地点；能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分）。 | 2 | （十）医疗垃圾管理服务方案 |
| 11 | 检验科试管清洗消毒服务方案：包括按照操作规程对检验科所用试管做好清洗与消毒工作。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 2 | （十一）检验科试管清洗消毒服务方案 |
| 12 | 勤务护送（含病区患者护送）与标本送检服务方案：包括①门诊大厅的特殊病人护送、病区需要帮助的病患者护送及其他勤务护送；②血液标本、体液标本的安全收集与送检。  方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得2分；基本符合得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。 | 4 | （十二）勤务护送（含病区患者护送）与标本送检服务方案 |
| 13 | 投标人承诺负责传达室信件、书报杂志及快递的收发工作（承诺得1分，不承诺不得分）； | 1 | （十三）传达室信件报纸收发、快递收发服务 |
| 14 | 食堂餐饮服务方案：①提供每周菜谱清单（含每天早餐、中餐、晚餐等）；②菜谱清单应具有服务品种多样性、营养搭配合理性，餐饮服务质量保证措施。（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分） | 2 | （十四）食堂餐饮服务方案 |
| 15 | 应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合一项得1分，基本符合得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。 | 3 | （十五）应急预案 |
| 16 | 项目经理1人：①45周岁（不含）以下，②本科及以上学历，③具有5年及以上物业项目经理管理经验，④项目经理需驻场服务，符合一项得1分，共4分。  注：提供相关证明材料，提供社保缴纳证明。 | 4 | （十六）管理服务人员情况 |
| 1、保安主管1人：①50周岁（不含）以下且具有大专及以上学历，②具有3年及以上类似项目经验，提供相关证明材料，提供社保缴纳证明，每符合一项得1分，共2分。  2、消监控人员5人：所有成员满足①50周岁（含）以下，②具有相关工作经验，提供相关证明材料，提供社保缴纳证明，每符合一项得1分，共2分。  3、保安人员（含巡逻岗、机械车位管理员人员）10人：所有成员满足①50周岁（含）以下，②具有相关工作经验，所有成员每符合一项得1分，共2分。 | 6 |
| 1、保洁主管1人：①50周岁（不含）以下，②具有大专及以上学历，③具有3年及以上物业项目经验，提供相关证明材料，提供社保缴纳证明，每符合一项得0.5分，共1.5分。  2、保洁员17人：50周岁（不含）以下，所有成员符合采购需求的得1.5分，一人不符合不得分。 | 3 |
| 会务1人：女，40周岁（不含）以下，大专及以上学历，3年及以上物业服务经验，提供社保缴纳证明，全部符合采购需求的得2分，一项不符合不得分。 | 2 |
| 1、工程主管1人：①45周岁（不含）以下且具有大专及以上学历，②具有3年及以上物业项目经验，每符合一项得1分，共2分。  2、维修工2人：男，50周岁（不含）以下，具有相关工作经验，提供社保缴纳证明，所有成员全部符合采购需求的得1分，一人不符合不得分。 | 3 |
| 主厨1人：①男，年龄45周岁（不含）以下，②具备健康证（或承诺中标后提供），③三年及以上食堂工作经验，责任心强，具有良好的沟通协调能力、组织管理能力强，每符合一项得1分，共3分。  面点师1人：①女，年龄45周岁（不含）以下，②具备健康证（或承诺中标后提供），有三年及以上面点师工作经验，每符合一项得1分，共2分。 | 5 |
| 17 | 设施设备：  投标人提供洗地机、抛光机、打蜡机、登高设备的情况。  （设备需提供购买发票，不提供不得分；若为公司自行购买的，每样符合得1分，共4分；若为租赁使用的并能提供租赁证明材料的，每样符合得0.5分，共2分） | 4 | （十七）设施设备 |
| 18 | 其他要求服务方案：  ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，部分符合的得1分，不符合不得分；  ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，部分符合得1分，不符合不得分； | 4 | （十八）培训服务方案 |
| 19 | 投标人具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康管理体系认证证书，提供证书复印件加盖公章，原件备查，满足一个得1分，共3分，不提供或不满足得0分。 | 3 | （十九）投标人的基本情况 |
| 20 | 投标人类似项目建设的案例（2分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况。结合已完成的项目案例和用户反映情况，依照投标人提供的**合同和用户验收报告**。每一个案例得0.5分，最高2分；未按要求提供完整材料的，不得分；**一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。** | 2 | （二十）类似项目建设的案例 |
| 21 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*20］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予**20%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予**6%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | 20 | / |

\***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）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料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指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投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，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。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1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;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3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;

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品（服务）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，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投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。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。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。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。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5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；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品（服务）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证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

4.2.13投标人未提供样品或提供的样品不满足采购需求实质性条件的，投标无效；

4.2.14 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.15法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购机构沟通并作书面记录。采购人、采购机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

年 月 日， 杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心 以 公开招标方式 对 杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目

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

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

**1.1 合同组成部分**

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 标的名称： ；

1.2.2 标的数量： ；

1.2.3 标的质量：　　　　　　　　　 　 。

**1.3 价款**

本合同总价为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

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

**1.4 付款方式和发票开具方式**

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

1.4.2 合同预付款比例为合同金额的40％；项目分年安排预算的，每年预付款比例为项目年度计划支付资金额的40％；采购项目实施以人工投入为主的，预付款比例为合同金额的20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。甲方根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求乙方提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。乙方可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

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

1.4.4资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.5 履行期限、地点和方式**

1.5.1 履行期限：***合同专用条款***；

1.5.2 履行地点：***合同专用条款***；

1.5.3 履行方式：***合同专用条款***。

**1.6 违约责任**

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

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

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

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

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

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

1.6.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.7 合同争议的解决**

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

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

1.7.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**1.8 合同生效**

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

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

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

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

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果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 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

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

**2.4 履约检查和问题反馈**

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

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

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**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 延迟履行**

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

**2.9 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。

**2.10 合同转让和分包**

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

**2.11 不可抗力**

2.11.1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；

2.11.2 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；

2.11.3 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；

2.11.4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。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

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

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2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。

**2.15 检验和验收**

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

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

2.15.3 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****。*

**2.16 通知和送达**

2.16.1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。

2.16.2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。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 履约保证金**

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按***合同专用条款***约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同金额1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

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

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

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

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

**2.20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** |
| 1.4.4 | 按月支付，每月度乙方服务人数进行结算费用，甲方凭供应商开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件等材料，每月支付一次。因甲方服务需要需对服务人员进行增减，双方按增减后产生的费用按实结算服务。若遇甲方年终结算，支付时间按实际情况顺延。 |
| 1.5.1 | 服务期限：2024年 月 日至 年 月 日。服务期满并通过验收，绩效评价好、服务对象满意度高的，在预算保障的前提下，可以根据原采购合同的约定续签合同，但原合同和续签合同累计履行期限不超过3年。合同履行期内若供应商达不到考核要求，采购单位可按有关程序终止下一年度的服务合同，另行招标采购。 |
| 1.5.2 | 杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心（西湖区转塘街道庙山东村6号） |
| 1.5.3 | 按物业类项目服务要求提供服务 |
| 1.6.7 | 1、因乙方在服务期内超过两次物业服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。  2、如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。  3、如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止合同，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度合同服务款五倍金额的违约金。  4、提前终止合同期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述1、2、3项。  5、乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。  6、乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方即可终止合同。  7、如遇暴力事件，乙方安保人员有胆怯、退缩行为的，不履行应尽职责的，甲方可立即终止本合同，且乙方须支付给甲方月度合同服务款二倍金额的违约金。  8、按招标文件采购需求中其他相关内容执行。 |
| 1.7 | 1.7.2 |
| 1.7.1 | / |
| 1.7.2 | 甲方住所地 |
| 2.3.2 | / |
| 2.5 | 同1.4.4 |
| 2.11.3 | 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在30日内以书面形式变更合同 |
| 2.11.4 | 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在15日内以书面形式通知对方当事人，并在15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。 |
| 2.15.1 | 乙方按照**双方确定的服务考核办法**的约定，定期提交服务报告，甲方按照**服务考核办法**的约定进行定期验收 |
| 2.15.3 | 服务考核办法及招标文件中记载的采购需求 |
| 2.18.1 | 履约保证金：**合同款的1%**  支付方式：**以转账、汇款、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。** |
| 2.18.2 | 5个工作日 |
| 2.20 | 壹式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购中心执壹份 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

我方参与杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

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、参加政府采购活动前三年内，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、重大税收违法案件当事人名单、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政府采购活动的；

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。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

注：根据《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）的相关规定，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，参与政府采购活动，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，**除提供上述《符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函》外，还需提供下列材料：总公司（总机构）的授权书或提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。**

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**四、本项目的特定资格要求（如果有）**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

我方参加你方组织的杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书。

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**注：▲供应商委派不在本单位缴纳社保的人员作为授权代表（代理人）的，应当在投标（响应）文件中，说明具体原因、授权代表缴纳社保的单位，并附列该授权代表缴纳社保清单。**

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、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 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们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《中华人民共和国政府采购法》《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，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，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）的价格完成杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间（1年）** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| ...... |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，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。**合同总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人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、▲特别说明：供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因。**

4、特别提示：采购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、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

5、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心\_单位的\_杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：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3：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：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

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/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，投诉书应按照要求列明“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4：业务专用章使用说明函**

杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心、杭州市西湖区政府采购中心：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】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）

**附件5：联合协议**

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

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，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。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目【招标编号：XHZFCG-2024-G-10】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，其中小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心 的 杭州市西湖区转塘街道社区卫生服务中心物业服务采购项目 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 物业管理服务，属于 物业管理行业 ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. ，属于 ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

## ......

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。