余杭公共自行车2025-2026年服务外包采购项目

（项目编号：YHYHJT2024FWGK020）

招 标 文 件

采购人：杭州余杭公共自行车服务有限公司

采购代理机构：杭州余杭交通建设有限公司

2024年12月9日

目　　录

投标人注意事项 2

第一部分 招标公告 3

第二部分 投标人须知 5

第三部分 招标需求 21

第四部分 合同样本 22

第五部分 投标文件格式 52

投标人注意事项

一、投标人如发现招标文件存在含糊不清、相互矛盾、多种含义条款或是歧视性、排他性等不公正条款或其它违法违规内容时，为保证招标文件的修改留出充足时间，请在开标前 10 天向招标代理机构以电子邮件（787942428@qq.com）形式提交询问或质疑书。

二、投标人在制作投标前务必仔细阅读“第二部分 投标人须知”中的前附表、评标程序、被拒绝投标、无效投标、废标等条款及有关表格样张。

三、如遇投标截止时间推迟、招标需求变动等，招标代理机构将会发布更正公告（通知），并发放给各潜在投标人，并请投标人在阅读更正公告（通知）后，将附件中的更正通知打印并盖上投标人公章后传真至招标代理机构。

第一部分 招标公告

根据相关文件规定及精神，现就余杭公共自行车2025-2026年外包服务采购项目公开招标。欢迎符合要求并有能力完成本项目的投标人前来投标。

一、 项目名称：余杭公共自行车2025-2026年外包服务采购项目

二、 项目编号：YHYHJT2024FWGK020

三、采购方式：公开招标（非政府采购）

四、采购内容：余杭公共自行车2025-2026年外包服务采购项目，服务期限自合同签定之日起**两年**，具体内容和相关要求详见本招标文件“第三部分 采购需求”。**预算金额：1370万元。**

五、合格投标人的资格要求：

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、本项目不接受联合体投标。

六、报名时间及地点:

1、时间：2024年12月10日至2024年12月16日（双休日及法定节假日除外）上午：9：00-11：00；下午：14：00-16：00；

2、报名形式：本项目采用邮箱报名，邮箱号：787942428@qq.com，报名资料发送后请致电0571-86167229确认是否报名成功；

3、地点：杭州余杭交通建设有限公司（杭州市余杭区仓前街道运溪路600号1幢4楼412室）；

4、报名时需提供以下资料

（1）、企业营业执照复印件加盖公章；

（2）、授权委托书原件扫描件；

（3）、授权代表有效身份证件复印件加盖公章；

七、本项目投标人的资格仍需接受评标委员会审查。投标人应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有符合投标人资格要求的证明文件，要求提供的复印件必须加盖单位公章，并在必要时提供原件备查。

八、招标文件的获取：

1、本项目招标文件（含图纸）和补充（答疑、澄清）、修改文件以余杭政府门户网（http://www.yuhang.gov.cn/）下载方式发放，由投标人自行关注以上网址。

2、招标文件下载网址：潜在投标人登录余杭政府门户网（http://www.yuhang.gov.cn/）自行下载招标文件。

3、招标文件网上下载时间：公告发布之日起至投标文件递交截止时间。

九、投标截止时间与地点（逾期送达或未密封将予以拒收）：

2024 年 12 月 31 日 11 时 00 分；

杭州市余杭区仓前街道运溪路 600 号仓前停保基地余杭交投集团 4 楼开标室

十、开标时间与地点：

2024 年 12 月 31 日 11 时 00 分；

杭州市余杭区仓前街道运溪路 600 号仓前停保基地余杭交投集团 4 楼开标室

十一、投标保证金（元）：不采用

十二、联系方式

招 标 人：杭州余杭公共自行车服务有限公司

联系人：周军　　联系电话：0571-86130172

招标代理：杭州余杭交通建设有限公司

地　　址：杭州市余杭区仓前街道运溪路 600 号 1 幢 4 楼

联 系 人：周枭迪　　联系电话：18158510048

杭州余杭公共自行车服务有限公司

2024 年 12 月 9 日

第二部分 投标人须知

前附表

<table>
<tr><th>序号</th><th>名　目</th><th>内　　容</th></tr>
<tr><td>1</td><td>项目名称</td><td>余杭公共自行车2025-2026年外包服务采购项目</td></tr>
<tr><td>2</td><td>项目编号</td><td>YHYHJT2024FWGK020</td></tr>
<tr><td>3</td><td>招标人</td><td>杭州余杭公共自行车服务有限公司</td></tr>
<tr><td>4</td><td>投标有效期</td><td>投标书递交后90天内有效</td></tr>
<tr><td>5</td><td>投标文件份数</td><td>报价文件：正本一份、副本六份
商务/技术文件：正本一份、副本六份
投标文件份数不符合要求的，视其投标无效。</td></tr>
<tr><td>6</td><td>评标方法</td><td>综合评分法</td></tr>
<tr><td>7</td><td>投标截止时间与地点</td><td>详见招标公告</td></tr>
<tr><td>8</td><td>开标时间与地点</td><td>详见招标公告</td></tr>
<tr><td>9</td><td>服务期限</td><td>自合同签订生效之日起24个月</td></tr>
<tr><td>10</td><td>项目预算</td><td>1）本项目预算公开，最高限价如下：
<table>
<tr><th>序号</th><th>岗位</th><th>最高限价</th></tr>
<tr><td>1</td><td>项目负责人</td><td>46.43元/岗时</td></tr>
<tr><td>2</td><td>调运工</td><td>30.56元/岗时</td></tr>
<tr><td>3</td><td>修理工</td><td>31.62元/岗时</td></tr>
<tr><td>4</td><td>网点服务员</td><td>28.34元/岗时</td></tr>
<tr><td>5</td><td>调运车驾驶员</td><td>46.39元/岗时</td></tr>
<tr><td>6</td><td>前台维护员</td><td>46.05元/岗时</td></tr>
<tr><td>7</td><td>热线调度员</td><td>45.3元/岗时</td></tr>
</table>
2）本项目投标报价>最高限价的，其投标视为无效；
3）最高限价包含但不限于培训费、服务费、人工费（包括基本</td></tr>
</table>

序号	名　目	内　　容
		工资、社会保险、公积金、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用）、各项人员体检费、雇主责任险、住宿费、服装费、管理费、相关检测费、各种规费、税费及合同明示或暗示的所有责任、义务和风险等所涉及的一切费用。 报价是中标的一个重要因素，但不是中标的唯一依据。
11	为减少人员集聚风险取消在开评标过程中现场公布商务技术得分、综合得分及排名。	

第一节　投标人须知之通用条款

一、总则

1、适用范围

本招标文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、合同履约、付款等行为。

2、定义

2.1、“招标代理单位”系指组织本次招标的代理机构（杭州余杭交通建设有限公司）以及本项目招标人。

2.2、“投标人”系指向招标代理单位递交投标文件的单位。

2.3、“书面形式”包括信函、传真、电报等。

3、招标方式：公开招标。

4、投标委托：投标人代表须携带有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书。

5、投标费用：投标人需自行承担涉及投标的一切费用。

6、特别说明：

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

二、招标文件

7、招标文件的澄清与修改

7.1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须以书面形式要求招标代理单位澄清。招标代理单位对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，应当在招标信息发布媒体上发布更正公告。

7.2、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

7.3、招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过招标代理机构以法定形式发布，招标人不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

三、投标文件的编制

8、投标文件的语言及计量

8.1、投标文件以及投标人与招标代理单位就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

8.2、投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则外文资料不予认可。翻译的中文资料与外文资料不符的，均不予认可。翻译严重错误的，将视同提供虚假资料，不予退还投标保证金。

8.3、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

8.4、投标文件中优惠条件事项不能包括招标项目本身所包括涉及的招标事项。投标人不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。

9、投标文件组成详见“第二节　投标人须知之专用条款”中相关条款。

10、 投标有效期

10.1、投标书递交后 90 天内有效。

10.2、在原定投标有效期之前，如果出现特殊情况，招标代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。

11、 投标保证金：不采用。

12、 投标文件的编制

12.1、投标文件标识不清、编写不完整、编排混乱导致投标文件被误拆、误读、漏读或者查找不到相关内容的，责任由投标人自行承担。

12.2、全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据招标代理单

位要求进行，或者是投标人造成的必须修改的错误。所修改处须加盖投标人公章或者法定代表人签字或授权代表签字，否则，修改处不予认可。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

12.3、投标文件提倡采用 A4 幅面双面打印，并按顺序统一编目编码装订成册。

12.4、投标人所递交的投标文件均必须采用胶订形式，不得采用活页装订方式（卡条、抽杆夹、订书机及其他胶订以外装订形式均视为活页装订），否则，其投标将被视作无效。

四、 投标文件的递交

13、投标文件的签署和份数

13.1、投标人应按商务、技术文件、报价文件正本各一份，副本各六份分别编制并单独装订成册，商务、技术文件可合并装订（但须明显区分）。投标文件封面上应注明“商务/技术文件/报价文件、正本/副本、项目名称、项目编号”等字样，同时必须经法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。一旦正本和副本有差异，以正本为准。

13.2、投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除 “第二部分 投标人须知”中规定的可提供复印件外均提供原件。副本为正本的复印件。

13.3、投标文件须由投标人在规定位置加盖单位公章、法定代表人或授权代表签署，投标人应写全称。

14、投标文件的包装和递交

14.1、投标文件须密封包装并加盖投标人公章，**报价文件必须单独密封包装，除报价文件之外其他投标文件中不得出现投标报价。**

14.2、投标文件外层包装封面上应注明“商务/技术文件/报价文件、项目名称、项目编号、投标人名称及开标时启封”字样，并加盖投标人公章。可参考“第五部分 投标文件格式”。

14.3、招标代理单位将拒绝未通过报名的投标人的投标文件。

14.4、未按规定密封或未按规定标记的投标文件，一经发现将被拒绝，由此

造成投标文件被误投或提前拆封的风险由投标人承担。

14.5、投标文件在投标截止时间前由授权代表持本人有效身份证件将投标文件送至招标代理单位指定地点。在递交投标文件时，授权代表未在规定时间到达开标现场或未出具有效身份证件原件的，将被拒绝投标。

14.6、投标文件一经拆封均不退回。

15、递交投标文件的截止时间

15.1、所有投标文件必须按招标文件规定的投标截止时间之前送至招标代理单位指定地点。

15.2、招标代理单位将拒绝在投标截止时间后递交的投标文件。

16、投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间之前，经开标工作人员确认后，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。

五、 开标

17、开标准备

招标代理机构将在规定的时间和地点进行开标，投标人的法定代表人或其授权代表应准时参加开标会议并签到。

18、开标程序：

18.1、开标时，由投标人代表检查各投标文件的密封情况，确认无误后，工作人员当众拆封商务技术文件并清点投标文件正本、副本数量，符合招标文件要求的送评标室评审；不符合要求的，视其投标无效，并由投标人代表签字确认；

18.2、商务技术评分结束后，开报价文件，由投标人代表检查各报价文件的密封情况。确认无误后，工作人员当众拆封报价文件，并清点报价文件正、副本数量，若报价文件数量不符合要求的，视其投标无效，并由投标人代表签字确认。符合要求的报价文件，工作人员进行唱标，唱标内容为报价文件正本中“开标一览表”内容并作记录，由授权代表当场校核及勘误并签字确认，授权代表未到场

确认或拒绝签字的，不影响评标过程。

18.3、开标会结束。

六、评标

19、组建评标委员会

项目评标委员会根据相关规定组成评标委员会，成员人数应当为 7 人或以上单数。

20、评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

21、评标程序

21.1、本项目评标一般将按以下程序进行：投标文件初审、澄清有关问题、投标文件技术与商务部分的比较与评审、报价文件的比较与评审、推荐中标投标人和编写评标报告等。

21.2、投标文件初审包括资格性检查和符合性检查。

21.2.1、资格性检查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的投标人则无须继续进行符合性检查，并且投标文件初审结论不合格。

21.2.2、符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的商务、技术文件有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。符合性检查不合格的投标人，投标文件初审结论不合格。

21.2.3、投标文件初审结论合格的投标人进入评标后续程序。

21.3、投标文件的澄清。对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，评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由投标人授权代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

21.4、比较与评审。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务、技术、价格比较和评审。

21.5、推荐中标候选人。根据评标情况，推荐中标候选人。

22、错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

22.1、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

22.2、当单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

22.3、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

23、评标原则和评标办法

23.1、评标原则：评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

23.2、评标办法：本项目评标办法是综合评分法。

24、评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标无效。

25、无效投标的情形

25.1、被拒绝的投标文件；

25.2、资格证明文件不全，或者不符合招标文件标明的资格要求（参见招标公告之“五、合格投标人的资格要求”）；

25.3、投标文件封面、开标一览表、投标响应函、授权委托书，任意一项未加盖单位公章；

25.4、开标一览表或投标响应函无法定代表人（或授权代表）签字；

25.5、授权代表与投标文件中授权委托书所载内容有异；

25.6、提供虚假证明材料；

25.7、投标文件不响应招标需求的实质性内容，评标委员会不能确认为有效；

25.8、投标文件中对于招标需求中的实质性内容的响应表述不清，评标委员会不能确认为有效；

25.9、投标文件组成中带“▲”资料提供不全的；

25.10、投标文件份数不符合要求；

25.11、投标技术方案不明确或存在备选（替代）投标方案；

25.12、未按照招标文件标明的币种报价；

25.13、报价超出超过预算总价或招标人设定最高限价的，或者超出招标预算金额，招标人不能支付；

25.14、投标报价具有选择性；

25.15、投标单价及投标总报价明显高于其市场报价或低于成本价，投标人又不能做出书面说明并提供相关证明材料；

25.16、投标文件未按胶订形式装订；

25.17、不符合法律、法规等相关规定或投标文件有招标代理单位不能接受的附加条件；

25.18、根据招标文件要求，评标委员会认为应当作无效投标处理的其他情况。

26、废标

在招标中，出现下列情形之一的，应予废标：

26.1、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

26.2、出现影响招标公正的违法、违规行为的；

26.3、投标人的报价均超过了招标预算，招标人不能支付的；

26.4、因重大变故，招标任务取消的；

第一条款按照有关法律法规，除作为废标外可经批准后继续按原招标方式进行或采取其它招标方式。废标后，招标代理单位将就废标理由通知所有投标人。

27、评标内容的保密

27.1、凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，不应向投标人或与评标无关的其他人泄漏。

27.2、在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定中标单位过程中，投标人对招标代理机构和评标委员会施加影响的违规行为，都将导致其不被推荐为中标候选人。

七、定标

28、 推荐中标单位

28.1、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，以评标原则和评标办法为标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况后，对实质上响应招标要求的投标人，以招标文件规定的打分方法对各投标人进行综合评审，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，按技术指标优劣顺序排列。**按顺序推荐一名中标候选人。**

28.2、评标结果报经批准，最终确定中标单位。

29、评标

29.1 评标办法：本项目评标方法采用综合评分法。

29.2 开标后，评标委员会首先对投标书进行符合性审核，凡投标书实质性内容不符合有关规定或不响应招标文件要求者认定作为无效投标，予以废除。

29.3 投标文件的澄清

为了有助于投标文件的审查、评价和比较，评标小组可以个别要求投标人澄清其投标文件。有关澄清的要求和答复，应以书面方式进行。

29.4 在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标人对招标单位和评标小组及成员施加影响的任何行为，将被取消中标资格。

29.5 在评标过程中，评标小组发现所有投标人的投标报价明显不合理，评标小组有权否决此次招标。

30、定标

30.1、采购代理机构在评标结束后 5 个工作日内将评标报告交采购人确认。

在发布招标公告的网站上对评标结果进行公示，公示时间为3个工作日。

对于未中标单位，将不再另行通知，招标采购单位无义务解释未中标原因。

30.2、中标公告发布3个工作日后，招标采购单位将以书面形式发出中标通知书原件，中标通知书原件一经发出即发生法律效力。中标通知书原件将作为签订合同的依据。

八、合同签订及其他

31、签订合同

31.1、采购人与中标单位应当在中标通知书原件发出之日起30日内签订采购合同。

31.2、招标文件、中标单位的投标文件、澄清文件及中标通知书原件等，均为签订合同的依据。

31.3、中标单位不遵守招标文件或投标文件的要约、承诺，擅自修改报价或在接到中标通知书原件规定时间内借故拖延、拒签合同者，招标采购单位有权取消该单位的中标资格，与下一中标候选人签订合同或重新组织招标。

32、履约保证金、质量保证金

32.1、履约保证金、质量保证金根据不同采购人的采购需求而定。

32.2、履约保证金、质量保证金均由采购人收取。

33、对不按招标文件、投标承诺及采购合同要求供货的供应商，将依据相关法律法规的规定，给予1至3年内禁止参加杭州余杭公共自行车服务有限公司采购活动的处罚，对拒不改正的将无限期禁止其参加杭州余杭公共自行车服务有限公司采购活动，同时将处罚结果上网进行公示。

34、质疑与投诉

34.1 投标人如认为采购过程和采购结果的产生过程存在违法行为，使自身的合法权利受到损害的，可以在知道或者应知权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标代理单位提出质疑（联系电话：0571-89162352）；

34.2 投标人对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定

时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日向余杭交投集团小额办（联系电话：0571-89392291）投诉。

第二节　投标人须知之专用条款

35、投标文件组成（加“▲”的资料为必须提供，否则将视为无效标处理）

部分格式可参考“第五部分 投标文件格式”，未提供参考格式的由投标人根据相关要求自行编制。投标文件一般应当包括以下主要内容：**报价文件和技术文件、商务文件**。

注意：投标文件封面、开标一览表、投标响应函、授权委托书须加盖单位公章，开标一览表、投标响应函须经法定代表人（或授权代表）签字，否则视为无效投标。

35.1、投标人的**报价文件**应单独密封，内容应当包含以下内容：

▲35.1.1、开标一览表；

35.1.3、投标人需要说明的其他文件和资料。

投标报价注意事项：

1）投标报价应包括但不限于人员工资及加班费（含因招标人服务需求可能存在的日常加班、法定休息日加班、法定休假日加班）、福利费（含住宿费用、体检费用等）、社保公积金费、管理费、交通费、通讯费、培训费、一切税金及满足服务需求所必须的劳保用品及合同明示或暗示的所有责任、义务和风险等。

2）投标报价应是唯一的，招标方将拒绝有选择的报价。

35.2、投标人的技术文件内容应当包含：

1）目录；

2）评分响应表；

▲3）采购需求实质性内容响应表（如果招标文件有实质性条款，须提供本表；没有实质性条款的无须提供本表），（必须按照第五部分 投标文件格式）；

4）对应技术分评分细则提供相关证明资料；

5）投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明。

35.3、投标人的商务文件内容应当包含：

1）目录；

2）评分响应表；

▲3）营业执照（或事业单位法人登记证书）复印件；

▲4）投标人具有有效的人力资源和社会保障机构核发的人力资源服务许可证。【提供人力资源服务许可证复印件】；

▲5）投标响应函（必须按照第五部分 投标文件格式）；

▲6）法定代表人授权委托书原件、法定代表人及授权代表的身份证正反面复印件（必须按照第五部分 投标文件格式，如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证正反面复印件）；

▲7）无失信行为承诺书（必须按照第五部分 投标文件格式）；

8）对应商务分评分细则提供相关证明资料并加盖公章；

9）投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明。

36、评标办法及评分标准：

36.1、总则

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标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，按技术指标优劣顺序排列；如均相同，由招标人抽签确定中标候选人排序，先抽排序号，再抽中签号。排名第一的投标人为第一中标候选人。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数1位。

投标人评标综合得分=价格分+(技术、商务分)

36.2、评标内容及标准

36.2.1、价格分（30分）

序号	评审内容	分配分值

A	**项目负责人**	**1 分**
B	**调运工**	**6 分**
C	**修理工**	**5 分**
D	**网点服务员**	**10 分**
E	**调运车驾驶员**	**3 分**
F	**前台维护员**	**3 分**
G	**热线调度员**	**2 分**

投标价格的合理性：分析投标价格是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项。投标价格分计算方法：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100（精确到小数点后二位）。**报价得分=(A+B+C+D+E+F+G)的总得分。**

36.2.2、技术、商务分（70 分）

1）技术、商务分的计算：

技术、商务分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总数的算术平均分计算，计算公式为：

技术、商务分=评标委员会成员的独立评分结果汇总数/评标委员会组成人员数。

2）评分细则如下：

序号	评审因素	分值	评 审 内 容
商务分（9 分）	管理体系认证	0-6	投标人具有有效期范围内的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每具有一个的得 2 分，最高得 6 分。【投标文件中提供认证证书复印件及相关网站（中国国家认证认可监督管理委员会(http://www.cnca.gov.cn)的复印件或扫描打印件并加盖公章，否则不得分。

	企业业绩	0-3	（1）自 2019 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）以来承担过类似的外包服务业绩，每个得 1 分，最高得 3 分。【投标文件中提供合同复印件的复印件或扫描打印件并加盖公章，否则不得分。】。
技术分（61 分）	服务方案	0-6	1、根据投标人提供的服务方案是否合理、是否具有可操作性进行评分（0-1 分） 2、投标人针对本项目的办理劳动关系建立、转移、解除（终止）手续和人事档案的调入调出、建立及管理的响应及深化方案情况进行评分（0-2 分） 3、投标人针对本项目的处理劳动争议、纠纷、仲裁、诉讼事宜及人事法律、法规、政策咨询的响应及深化方案情况进行评分（0-2 分） 4、用工风险化解能力：用工风险分析全面、符合采购方实际情况，提供有效的解决方案，根据分析报告和解决方案进行评审（0-1 分）
	管理制度及措施	0-2	根据投标人针对本项目有健全的管理制度和管理网络（包括劳动纪律；职工奖惩制度；检查、考核制度；职工行为规范制度等）是否明确岗位职责等情况进行评分（0-2 分）。
	管理服务人员配备、培训、管理	0-8	1、项目负责人： （1）具有 5 年及以上相关工作经验，得 1 分；具有 3 年相关工作经验，得 0.5 分；其余情况不得分。（投标文件中提供由投标人自行出具的工作经验证明以及相应年限社保证明材料的复印件或扫描打印件并加盖公章，否则不得分） （2）具有一级人力资源管理师证书或中级及以上职称，得 1 分；其余情况不得分。（提供证书扫描件，否则不得分） 2、管理人员配备包括：**合理配备各岗位管理人员（除招标文件明确的岗位外，设置班组长等管理岗位，**各类人员的专业素质要求(0-3 分)； 3、管理人员培训包括：针对本项目的外包员工拟定培训计划及内容（包含到岗前的政策说明、法律教育及职业道德培训、针对招标人、岗位的情况介绍等）进行评分（0-1 分） 3）管理人员管理包括：录用与考核办法、激励机制、淘汰机制及奖惩措施等(0-2 分)；
	承担本项目服务工的特点和服务思路	0-2	根据对本项目各岗位工作特点的认知程度、服务思路、逻辑性、可操作性及是否有利于完成本项目进行评分（0-2 分）。
	日常作业程序及应	0-2	根据服务方案中各岗位的日常作业程序是否全面、科学合理，应急处理方案是否完整、严谨进行评分（0-2 分）。

	急处理		
	安全保障措施	0-2	根据投入本项目全部服务人员安全保障措施方案是否可行进行评分，包含人员管理（0-2 分）。
	用工人员薪酬、福利、保险待遇实施及保障 **注：基本岗时工资标准含个人社会保险，不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资。**	0-37	根据投标人报价明细清单表中项目负责人基本岗时工资标准满足36.21 元/岗时的得 1 分，本项最高得 1 分。（0-1 分）
			根据投标人报价明细清单表中调运工基本岗时工资标准满足18.97 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 18.97 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高每降一个名次扣 1 分，最高得 5 分。本项最高得 6 分。（0-6 分）
			根据投标人报价明细清单表中修理工基本岗时工资标准满足19.83 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 19.83 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高，每降一个名次扣 0.8 分，最高得 4 分。本项最高得 5 分。（0-5 分）
			根据投标人报价明细清单表中网点服务员基本岗时工资标准满足17.31 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 17.31 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高，每降一个名次扣 2.5 分，最高得 13 分。本项最高得 14 分。（0-14 分）
			根据投标人报价明细清单表中调运车驾驶员基本岗时工资标准满足 32.76 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 32.76 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高，每降一个名次扣 0.2 分，最高得 1 分。本项最高得 2 分。（0-2 分）
			根据投标人报价明细清单表中前台维护员基本岗时工资标准满足32.76 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 32.76 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高，每降一个名次扣 0.2 分，最高得 1 分。本项最高得 2 分。（0-2 分）
			根据投标人报价明细清单表中热线调度员基本岗时工资标准满足31.61 元/岗时的得 1 分；基本岗时工资标准大于等于 31.61 元/岗时的，评标委员会根据各投标人报价排名进行评分，报价最高得分最高，每降一个名次扣 0.2 分，最高得 1 分。本项最高得 2 分。（0-2 分）
			针对本项目的社会保险费、公积金、处理工伤、职业病、意外事

			故等响应及深化方案。根据方案全面性、可行性等进行评审（0-5分）
	合理化建议和优惠措施	0-2	横向比较各投标人针对本项目的合理化建议和优惠措施，酌情打分。

37、解释权

专用条款与通用条款有矛盾之处，以专用条款为准。凡涉及本次招标文件的解释权属于采购人与代理公司。

●第三部分 招标需求

招标需求中带“●”条款为实质性内容，投标人须在投标文件中提供《招标需求实质性内容响应表》（格式见第五部分 投标文件），如有任意一条未响应或不满足，将被视为无效。

本部分中带“●”条款为实质性内容，投标人必须作出实质性响应，提供《项目技术规范和服务要求实质性内容响应表》，如有任意一条未响应或不满足或未按规定提供证明材料，将被视为投标无效。

一、项目概述

（一）项目基本情况

目前，余杭公共自行车现有服务点414个，锁止器12708个，公共自行车10500辆、调运车5辆。项目招标内容包括服务点保洁、巡查、自行车上下架、租还车事项及现场处理；自行车调运搬运；自行车巡查维修；自行车调运车驾驶及调运；服务点系统现场维护等相关服务。

（二）人员配置要求

为确保本项目服务达到应有的水平，要求服务公司按项目管理要求派驻人员，采用轮休制，节假日正常上班，计划服务人员为 101 人，具体为：（1）项目负责人配置1人，（2）调运工配置24人，（3）修理工配置11人，（4）网点服务员配置52人，（5）调运车驾驶员配置5人，（6）前台维护配置2人，（7）热线调度配置6人。具体根据实际服务点位按需到岗，按实结算。

（三）所有法定节假日、重大事件及自然灾害等因素均不能作为中断服务的理由。

（四）本项目招标人不统一组织现场踏勘，由投标人自行现场踏勘。

序号	服务项目	岗位	人员要求	服务要求	需求人数	备注
1	项目管理	项目负责人岗	1、年龄50周岁以下。 2、具备一定的团队管理、沟通协调能力。 3、熟悉各类办公软件操作。 4、熟悉人事、劳资、财务相关制度。 5、身体健康且无不良嗜好，无犯罪记录。	1、代表服务方常驻发包方，对接响应发包方各项服务需求，做好相关协调、服务工作。 2、负责服务人员招聘、入离职手续办理、劳动合同签订、工资代发、社保缴纳等劳动关系管理。 3、负责服务人员工伤处理、劳动关系、劳资纠纷等处理工作。 4、根据发包方要求做好服务人员排班安排，并进行到岗情况、服务情况巡查检查。 5、及时响应发包方临时性服务需求。	1	

2	自行车调运服务	调运工岗	1、年龄男在65周岁以下，女在55周岁以下，男性为佳。 2、身体健康且无不良嗜好。 3、无犯罪记录，服从安排，执行力强。	1、主要负责站点车辆、仓库修复车、回厂大修车辆调运及其他临时指派的工作。 2、工作时间上午班7:00-15:00下午班15:00-23:00，采用轮休制，做五休二。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	24	
3	自行车维修服务	修理工岗	1、年龄男在65周岁以下，女在55周岁以下，男性为佳。 2、具备公共自行车维修技能。 3、身体健康且无不良嗜好。 4、无犯罪记录，服从安排，执行力强。	1、根据工作需要分成外修与内修两种。 2、其中外修人员7名，按照点位分布实际情况，每人分配负责点位40-50个，主要工作包括站点车辆巡查、无需回厂大修车辆现场维修及其他临时指派的工作。 3、内修人员4名，负责回厂需大修的车辆维修及其他临时指派的工作。 4、如遇特殊情况，内、外修人员灵活调配。 5、工作时间8:00-16:30，采用轮休制，做五休二。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	11	
4	网点服务项目	网点服务员岗	1、年龄男在65周岁以下，女在55周岁以下。 2、认真负责，服务意识强。 3、身体健康且无不良嗜好。 4、无犯罪记录，服从安排，执行力强。	1、按片区工作时间到达主站房并做好相应准备工作，查看上一班站务日记，核对交接班物品。 2、做好巡检工作：检查相关设备、设施、自行车车况等，如有问题及时上报。 3、做好卫生保洁工作：管辖范围内亭、棚、锁止器、自行车及站房内外、机柜（周边）卫生保洁工作。 4、处理顾客租车过程中遇到的各种问题。 5、听从调度指令做好上下架工作。 6、下班前清点当日现金及站房物品，认真做好各类台账记录。 7、工作时间根据实际需要设置班型： （1）做一休一做一休二班，6:30-21:30； （2）做一休一班，7:00-19:30/6:30-19:00； （3）做五休二班， 6:30-14:30； （4）做一休一两头班， 6:30-11:30 15:30-22:30 ； （5）做五休二两头班，6:30-10：30 15:30-19:30； （6）机动班，6:00-23:00 （7）以上班型均采用轮休制。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	52	

5	驾驶服务项目	调运车驾驶员岗	1、年龄男在60周岁以下，女在55周岁以下。 2、具有C1驾驶执照，驾龄三年以上，无重大交通安全事故记录。 3、熟悉《交通安全法规》。 4、身体健康且无不良嗜好。 5、无犯罪记录，服从安排，执行力强。	1、履行岗位职责，负责按接收的调运指令驾驶调运车，做好车辆驾驶及清洗、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。 2、牢固树立安全第一的思想，不开快车、不开酒后车、不开情绪车，坚守工作岗位，不得私自出车。凡出私车的，按相关制度处理，并承担全部车辆费用及由此造成的一切损失。 3、不得将车辆让给他人，若发现则立即停车待岗，并停发工资；遵守保密纪律，不得散播相关话题。 4、认真填写车辆档案、出车台账，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报，做好配合协助工作；及时分析车辆运行里程和耗油情况。 5、工作时间上午班7:00-15:00下午班15:00-23:00，采用轮休制，做五休二。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	5	
6	服务点系统现场维护	前台维护岗	1、年龄在50周岁以下，男性为佳。 2、具备电脑操作技能，具有C1驾驶执照。 3、身体健康且无不良嗜好。 4、具备电工操作技能，并有相应作业资格证。 5、无犯罪记录，服从安排，执行力强。	1、主要以公共自行车服务点现场系统维修工作为主。 2、按照点位分布实际情况分配片区（点位不定），主要工作包括站点系统巡查、现场系统维修及其他临时指派的工作。 3、负责公司强弱电维护、维修相关工作。 4、工作时间8:30-16:30，采用轮休制，做五休二。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	2	
7	热线调度项目	热线调度员	1、年龄40周岁以下，身体健康，大专及以上学历;表现优异者，年龄和学历可适当放宽。 2、掌握计算机初步知识，熟练办公软件操作。 3、普通话标准流利，有较强的文字组织和语言表达能力。 4、有组织纪律性和保密意识；具有爱岗敬业、吃苦耐劳的精神。 5、无犯罪记录，工作责任心强，有团队协作精神；并具有较强的自控能力，能及时控制和调整自己的情绪。	1、负责受理日常咨询、投诉、批评和建议，及时、认真处理好自办的受理事项及回访工作。 2、负责做好服务点内车辆、设施设备的监控、预警处理工作。 3、负责做好服务点车辆上架率平衡调度指令下达工作。 4、负责办理公共自行车、公交热线受理电话、其他服务专线转办、交办的各类信访事项。及时建立完整的信访内容档案及信访人档案。 5、负责做好公共自行车各类信息统计、分析、汇总并按规定上报。 6、及时完成领导临时交办的各项任务。 7、工作时间分上午班、下午班、晚班，采用轮休制，做五休二。（具体班型根据营运实际变化将进行调整）	6	
合计					101	

二、服务要求

●（一）项目总体要求

1.中标单位负责服务人员的人事、劳资、社会保险、计生、基础培训等人事劳资管理工作，提供为人员办理劳动用工手续（签订劳动合同等）、结算发放工资、经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、员工培训等方面的管理服务。

2.服务人员中退休返聘人员不得高于40%。

3.中标单位派驻的管理人员，对服务人员工作质量、劳动纪律巡查每月不低于100%（含安全教育、服务质量教育等），每月召开安全生产例会，要求全员签字，形成台账。

4.中标单位的服务人员应符合招标人的要求，无违法犯罪，并具有相应岗位所要求的工作能力和素质要求。

5.招标人有权要求调换不适合服务要求的服务人员。中标单位调换服务人员须得到招标人的同意。

6.保证服务人员的稳定性，人员如离职，根据招标人实际需求，投标人需在人员离职前安排能够满足招标人上岗要求的人员补足，到岗率不得低于85%。

7.如招标人要求，有义务配合向招标人提供服务人员有关资料，包括个人信息、健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等个人资料，招标人承诺不随意对外泄露。

8.**报价包含但不限于培训费（含各类资格证书复审费用）、服务费、人工费（包括基本工资、社会保险、公积金、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用）、各项人员体检费、雇主责任险、住宿费、服装费、管理费、相关检测费、各种规费、税费及合同明示或暗示的所有责任、义务和风险等所涉及的一切费用。**

9.服务人员工资不低于杭州市最低工资标准，在国家规定的节假日排班的，需额外支付加班工资，节假日排班工资标准按《中华人民共和国劳动法》相关要求执行，费用包括在投标报价中。**确保基本岗时工资标准（含个人社会保险，不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资）不低于下表：**

序号	岗位	基本岗时工资标准	备注
1	项目负责人	36.21 元/岗时	
2	调运工	18.97 元/岗时	
3	修理工	19.83 元/岗时	
4	网点服务员	17.31 元/岗时	
5	调运车驾驶员	32.76 元/岗时	
6	前台维护员	32.76 元/岗时	
7	热线调度员	31.61 元/岗时	

10.中标单位须按照合同约定的时间，及时结算服务费用并足额向全体服务人员发放工资和其他福利，确保招标人的正常运营。

11.服务人员发生工伤、劳动关系、劳资纠纷等影响招标人运营服务的情况，需第一时间到现场处置。

12.因中标单位过失对招标人正常运营造成严重影响的，招标人有权即刻终止服务合同，并要求中标人赔偿相应损失。

13.中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人，否则，招标人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

14.目前现有总服务人员约 77 人，中标人应优先择优录取。

15.及时响应招标人临时性服务需求。

●（二）项目负责人服务要求

1.每月与招标人就服务人员的品德、技能、考勤、业绩等方面的相关信息进行沟通交流并交换意见。

2.监督检查服务人员执行招标人规章制度的情况，协助招标人对违规违法员工进行处理，维护招标人正常的经营秩序。

3.及时调查掌握服务人员的异常反应，及时处理招标人与外包服务人员之间的管理矛盾。

4.第一时间响应招标人的岗位服务需求，服务人员如离职，在离职前安排满足上岗要求的人员补足，做好入离职手续办理、劳动合同签订等工作，确保人员及时到岗。

5.每月 13 日前制作并提供上月服务费用结算清单，经招标人核实打款后，及时做好服务人员薪资发放工作。

6.服务人员发生工伤、劳动关系、劳资纠纷等影响招标人运营服务的情况，需第一时间到现场处置。

7.及时响应招标人临时性服务需求。

（三）调运工服务要求

1.在工作中按要求规范着装佩证上岗，严禁酒后上岗、工作时间饮酒。

2.上下班签到签退，用餐时间严格按规定执行。

3.严格按调度指令开展工作，及时接收调度指令，不消极怠工。

4.在调运过程中，发现车况差的车辆或故障车辆及时下架、报修。

5.搬运（摆放）自行车时，做到轻搬轻运，严禁野蛮操作。下架车辆整齐有序摆放，不压盲道不堵路口。

6.调运过程中，关好服务亭站房、站牌式机柜门，因此造成设施设备、工作物品遗失、损坏的，照价赔价。

7.做好上下班交接工作，认真填写车辆调运日志，及其他工作日报。

8.调运自行车出、入仓库，及时通知仓库管理员登记车号。

9.调运车经过小路、视线不佳时，协助驾驶员。

10.按公司规定做好销号工作。

11.按公司规定时间对调运车保洁。

12.完成交办的其他各项及临时性任务。

（四）修理工服务要求

1.在工作中按要求规范着装佩证上岗，严禁酒后上岗、工作时间饮酒。

2.上下班签到签退，用餐时间严格按规定执行。

3.自觉维护公司和顾客的权益，使用礼貌用语，严禁态度冷漠，严禁与顾客发生争执。

4.遵守公司规章制度，按时上下班，服从调度，做好公共自行车维修保养工作。

5.保持通讯畅通，及时快速完成抢修任务。

6.做好日常外出巡查，按标准做好公共自行车车况检查，发现车辆故障及时维修车辆，无法当场修复的按规定及时下架并上报。

7.对所维修的车辆，应做到快速、精准、安全，确保维修质量；节约材料，合理使用，做到不浪费，作业完成后，应做好自行车的检验工作。

8.规范填报各类工作报表，按要求使用微信小程序报修（维修），不得弄虚作假，错填漏填。

9.爱护公共自行车维修工具和维修设备，做好经常性维护保养工作，确保工具和设备的完好。

10.规范使用员工卡，严禁用于非工作用途。

11.及时清理工作场地，严禁吸烟和明火作业。

12.完成临时交办的各项任务。

（五）网点服务员服务要求

1.按片区工作时间到达主站房并做好相应准备工作

2.检查开启工作手机，并随身携带，在外挂POS机上用员工卡签到，刷自行车一次，如遇特殊情况，必须向属地管理处说明。查看上一班站务日记，核对交接班物品。

3.随身携带工作机，严禁无故不接电话，需优先执行热线调度指令，接到电话后15分钟内到现场（偏远点及恶劣天气除外）。如有疑义的先执行指令，执行完毕后再将疑义情况反馈给班组长。

4.做好巡检工作：①检查服务点是否停电，停电、停运的需及时张贴停运告示；②各设施设备是否有破损（含外挂POS机是否显示正常），标志标识（含停运告示）及二维码是否齐全；③检查锁止器故障，指示灯闪红灯或不亮等；④所有在架车辆用手拉一遍是否有未锁好的，有直接上架，同时查看是否有掉链、轮胎没气等明显的车辆故障；⑤上架车辆必须用员工卡操作;⑥每到一个服务点用员工卡及“叮嗒出行”租还一次），每日三次（早中晚，特殊偏远点每日一次的由营运管理科通知后方可实施）如有锁止器，自行车等问题，及时用小程序报修。

5.做好卫生保洁工作：①做好管辖范围内亭、棚、锁止器、自行车及站房内外、机柜（周边）卫生保洁；做到亭（棚）玻璃亮、地面净、无杂草、墙面洁、无牛皮癣；车辆车身净、座凳把手无污迹、车篮无垃圾，看到牛皮癣及时清除，雨后及时进行保洁。②保洁时间应在平峰时段进行，严禁利用高峰时段进行保洁工作，因保洁未及时处理顾客问题产生投诉的从重考核。③每月15号前各自所承包的点位卫生需要全部搞完。

6.做好主站房车辆轮胎气压检查、打气工作。

7.下架车上报，每天中午11：30前，下午17：30前，下班前各向调度上报一次下架车辆数。

8.需了解自行车组件及赔偿标准，做好现金收费工作（如丢钥匙还车及超时费用收取等按规定开具证明单，收钱及时上报班组长）

9.熟练外挂POS机操作（①现金收费②收费退款③外挂POS机还车等）。

10.销号（每月的10日、20日、30日为销号日，对下架车辆及故障车进行抄号，并上报调度。

11.就餐（需空闲时进行、时间为半小时）。

12.每小时需在管辖片区内服务点有1次刷卡记录，若确有特殊情况的，上报各片区组长申请报备。

13.下班前清点当日现金及站房物品，并做好各类台账记录，关闭电器设备、锁好门窗，并用员工卡签退。

14.完成领导交办的其他各项及临时性任务。

（六）调运车驾驶员服务要求

1.在工作中按要求规范着装佩证上岗，严禁酒后上岗、工作时间饮酒，营运过程中使用（玩）手机、带耳塞。

2.严格按调度指令开展工作，及时接收调度指令，不消极怠工。

3.上下班签到签退，车辆不早进场不早退，用餐时间严格按规定执行。

4.出车前做好车辆日常检查，病车、脏车不出场，并填写车辆日常检查情况登记本。

5.发现车辆故障及时上报，不瞒报、不虚报。有违章、事故及时上报，并积极配合处理。

6.驾驶途中遵守交规及公司相应的规章制度，礼让人行横道、右转停车礼让的。发生有责行车事故、有责工伤事故、有责投诉行为，参照余交公司综合奖考核制度考核。

7.停车调运作业时，第一时间开启警示灯，车后放置警示桩，并协助调运工注意路况。

8.当班司机需确保调运车辆的燃油充足，保障下一班调运组的正常使用。

9.规范使用员工卡，用于非工作用途，造成车辆遗失的照价赔偿

10.严禁私自移动、遮挡或关闭视频监控设备，严禁在车厢内或工作区域吸烟。

11.收车时关闭车辆电源、门窗。

12.按公司规定时间巡查调运车内消防器材。

13.完成交办的其他各项及临时性任务。

（七）前台维护服务要求

1.根据安排上班时间前到公司指定地点内打卡报到，并及时领取材料后，15分钟之内必须外出，离下班时间15分钟内回到指定地点更换整理材料、填写台账等，打卡签退。

2.工作日每天按照巡检计划巡检一定数量的服务点（10个服务点左右），按照要求检查规定项目，包括锁止器逐个刷卡测试、锁止器松动外观检查、POS机功能、机柜卫生清洁、站房（机柜）、广告棚等检查工作，规范做好检查小卡的登记和前台巡检台账的记录工作。

3.在巡检过程中，如遇此时间段内有紧急或严重故障，则以修复紧急或严重故障为先，巡检顺延。每天必须要巡检完成当天巡检表中的点位。

4.手机微信端关注故障报修系统，关注报修系统内故障情况，故障报修后 15 分钟内做出接单响应，紧急故障必须优先处理，处理完后，按照要求在报修系统内回复，包括故障用料等。

5.夜间需要待命值守，如遇自己片区或者自己当班，需要处理紧急故障情况。

6.服从公司安排的临时任务或科室安排的专项整改任务。

（八）热线调度服务要求

1.热线调度中心工作人员在工作中应着装整洁、举止端庄，挂工作证，将私人手机调至静音状态，严禁在热线调度中心内接听或拨打非工作相关电话。

2.热线调度中心工作人员应注意文明礼貌，对群众来电、来访的要热情、文明接待，耐心、细 致、诚恳，尽力帮助群众解决问题，同时在记录和反映群众的问题时应客观、完整记录，把握事实。

（1）受话员应及时接听来电(铃声响三次内需接听)，接电话过程应注意礼貌用语。

（2）受话员在受理群众来电时,应准确记录来电姓名、联系方式、所反映的问题及要求,要写明答复处理情况;对要求反馈处理结果的或暂时无法处理的,要在交接本上登记或在热线共享文件夹 内登记，以便查询。

（3）受话员采用“首问责任制”，对于第一个接到顾客电话的热线人员应负责受理顾客的咨询、投诉或建议，并及时、认真处理好顾客的相关事项，直到该事项处理完毕。

（4）集团公司或其他服务专线交办、转办的信访事项，信访员应当按交办、转办单位或交办、转办领导规定的时间内办结并反馈办理结果；无法按期办结的应当说明情况,提出预计办结时限。

3.热线调度中心工作人员应严守岗位纪律，做好顾客信息等一切与工作相关信息的保密工作。

4.负责做好服务点空满率监管，调度员应及时通知服务员上下架，并根据服务员所报服务点下架车、储车点的数量及在架车情况，下达调度指令。工作中做到公平、公正，不得徇私情。

5.完成当日平衡调运后，将收集、记录、反馈各类信息报送工作。

6.保持工作区域整洁，不得随意摆放与工作无关的杂物。

7.做好实时监控工作或发现异常情况或突发事件及时反馈、汇报。

8.及时完成领导临时交办的各项任务。

●三、项目承包期限

项目期限为两年，合同一年一签，即中标后签定第一年合同，经第一年考核通过后签订第二年合同。

四、结算方式

根据采购需求按实结算，在次月的15日前凭中标人开具的正规发票、合同复印件以及招标人的考核材料，支付给中标人上一月外包服务费。

五、考核方式及细则

(一)考核方式

对中标单位进行考核，主要分为月度考核、年度考核评分考核及服务考核。

1.月度考核对人员到岗、服务响应、服务质量、服务要求落实等情况进行打分。

（1）单月内考核得分高于85分（含）以上得全月服务费，低于85分的，公司有权扣除业务外包单位全月服务费的1%，低于75分（不含）的，公司有权扣除业务外包单位全月服务费的2%，低于65分（不含）的，公司有权扣除业务外包单位全月服务费的3%。

（2）连续两个月的考核得分在60分以下的，或累计4个月考核得分在60分以下的，招标人有权提前解除合同。

2.年度考核取本年月度考核平均分，85分以下的不再续签外包服务协议，招标人重新招标。

3.服务考核，招标人定期对服务进行巡查，发现问题后根据考评细则进行记录，除考核扣分外，另从服务费中按标准扣除相应金额。

（二）考核细则

详见附件。

附件：1.外包服务考核评分细则

2.劳动纪律考核内容

3.调运服务质量考核内容

4.自行车修理服务质量考核内容

5.网点服务质量考核内容

6.驾驶服务质量考核内容

7.前台维护服务质量考核内容

8.热线服务质量考核内容

9.调度服务质量考核内容

附件 1：

余杭公共自行车 2025-2026 年服务外包考核评分细则

考核月份：2025 年　月

类别	考 核 项 目	考 核 标 准	考核情况	标准分	考核分	当月总分
综合管理	做好服务人员的人事、劳资、社会保险、计生、基础培训等人事劳资管理工作，提供为人员办理劳动用工手续（签订劳动合同等）、员工培训等方面的管理服务。	未做好新招服务人员岗前培训，影响公共自行车运营管理的，经核实每发生一起，扣 1 分； 未按时办理劳动用工手续，影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一起扣 2 分； 不按时办理员工退休手续，以及涉及劳动关系的所有事宜，影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一起扣 2 分。		5		
	对服务人员工作质量、劳动纪律巡查不低于 100%（含安全教育、服务质量教育）等，每月召开安全生产例会，要求全员签字，形成台账。	劳动纪律巡查率低于 100%的，每低 1%，扣 0.2 分； 未召开本月安全例会的，扣 3 分； 召开会议未全员签字形成台账的，扣 2 分； 未检查监督员工执行公司规章制度情况，协助公司对违纪员工进行处理，影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一次扣 5 分； 发生安全事故，给公司造成损失或不良影响的，酌情扣 3-10 分。		10		
	保证服务人员的稳定性，人员如离职，根据招标人实际需求，投标人需在人员离职前安排能够满足招标人上岗要求的人员补足，到岗率不得低于 85%。服务人员中退休返聘人员不得高于 40%。	接到公司服务需求后，半个月内无法按时提供基本符合要求的候选人员，影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一次扣 2 分，扣款 500 元； 本月到岗率低于 85%的，每低 1%，扣 1 分。 退休返聘人员高于 40%的，每高 1%，扣 2000 元。		5		

	按时结算服务费，及时发放工资、缴纳社会保险、人身意外保险。服务人员工资不低于杭州市最低工资标准，在国家规定的节假日排班的，需额外支付加班工资，节假日排班工资标准按《中华人民共和国劳动法》相关要求执行，费用包括在投标报价中。确保基本岗时工资（含个人社会保险，不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资）的不低于合同约定。	服务费结算造册虚造岗时的，经核实，每发生一次扣 5 分； 未按时结算服务费，每延迟一天扣 1 分； 未按时缴纳社会保险，每发生一次，酌情扣 3-10 分，因此影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一次扣 15 分； 未按标准及时计发员工工资，每发生一次，酌情扣 3-10 分，因此造成影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一次扣 15 分。		15		
	服务人员发生工伤、劳动关系、劳资纠纷等影响招标人运营服务的情况，需第一时间到现场处置，并妥善处置相关事宜，确保公共自行车运营正常。	服务人员发生工伤、劳动关系、劳资纠纷等，不及时到场处理的，每发生一次扣 5 分；未妥善处置相关事宜，影响公共自行车运营管理的，经核实，酌情扣 5-15 分。		15		
	及时响应临时性服务需求。	不及时响应临时性服务需求，影响公共自行车运营管理的，经核实，每发生一次扣 500 元，并酌情扣 5-10 分。		10		
服务质量	详见《调运服务质量考核内容》、《自行车修理服务质量考核内容》、《网点服务质量考核内容》、《驾驶服务质量考核内容》、《前台维护服务质量考核内容》、《热线服务质量考核内容》、《调度服务质量考核内容》	每发生一起 A 类违章内容扣 3 分； 每发生一起 B 类违章内容扣 1.5 分； 每发生一起 C 类违章内容扣 1 分； 每发生一起 D 类违章内容扣 0.5 分。		30		
劳动纪律	详见《劳动纪律考核内容》	在上级单位检查、评比中被批评，造成公司失分的，每发生一次扣 10 分。 除在上级单位检查、评比中被批评，造成公司失分的情况外， 每发生一起 A 类违章内容扣 3 分； 每发生一起 B 类违章内容扣 1.5 分； 每发生一起 C 类违章内容扣 1 分； 每发生一起 D 类违章内容扣 0.5 分。		10		
奖励加分	为公司管理提出合理化建议，经采用取得显著效益。	根据实际效益，酌情加 2-10 分，封顶 10 分。				

	受到社会各界嘉奖报道，为公司争得荣誉的。	根据嘉奖情况，每件荣誉酌情加 1-5 分，同一荣誉不重复加分，封顶 10 分。				
	发现工作中存在的重大隐患及时采取措施减少或避免损失的。	根据实际，酌情加 3-10 分，封顶 10 分。				
	在灾害事故中科学抢险，挽回损失，表现突出的。	根据实际，酌情加 2-10 分，封顶 10 分。				
	参加公司以及上级业务竞赛，获得名次，争得荣誉的。	根据实际，酌情加 1-5 分，同一荣誉不重复加分，封顶 10 分。				
合　　计				100	0	0

附件 2：

劳动纪律考核内容

类别	考 核 内 容	考核标准
D 类	上班迟到、早退半小时以内	扣 30 元/次
	脱岗半小时至二小时的	扣 60 元/次
	无故不参加工作例会的	扣 50 元/次
	上班时间做与工作无关事情的	扣 50 元/次
C 类	缺岗二小时至四小时的	扣 100 元/次
	违规电瓶车充电	
	工作场所违规使用小家电的	
	不爱护工作场所提供的设施设备，未做到人离关闭水电设施的，门窗的	
	私自换班	
B 类	不经允许动用工作场所系统设备，使其不能正常工作的	扣 150 元/次
	缺岗四小时以上的	扣 150 元/次
	无请假手续，无故不到岗的	扣 200 元/次
A 类	不服从公司规章制度，三次以上屡教不改或整改不及时的	退回外包单位
	当月累计旷工三天	退回外包单位
	擅自挪用公共物品或者占为已有的	除照价赔偿外，退回外包单位
	在上级单位检查过程中被批评，造成公司评比失分的	200-500 元/次

附件 3：

调运服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	员工未按要求规范着装或未佩证上岗	扣 50 元/次
	员工未按工作要求做好上下班签到签退，未做好上下班交接流程，该移交的物品未移交，各类工作日报表未完成	
	未经允许不参加会议的	
C 类	员工对各类工作报表填报数据不规范，错填漏填，给统计工作带来不便的	扣 100 元/次
	搬运（摆放）自行车时野蛮操作的，如造成损失的，按价赔偿	
	未按规定整齐有序摆放车辆	
	与顾客发生争执者	
B 类	在车厢内或工作区域吸烟	扣 150 元/次
	调运过程中，未关好服务亭站房、站牌式机柜门的，因此造成设施设备、工作物品遗失、损坏的，照价赔价	
	调运车辆内物品堆放不整齐，未做好保洁工作	
	员工因故不服从热线或调度中心工作指令的，不及时处理现场问题，未完成各项任务的。	
	在工作时间未征得调度员同意，擅自停工、用餐的或用餐时间超过规定时间的	
	员工当班故意不接听热线调度电话，造成工作延误的	
	员工私自使用员工卡，用于非工作用途的	
	在调运工作中消极怠工	
	工作期间喝酒的	
	员工未完成工作额定指标的	
	为经允许私自换班的	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	在调运工作中弄虚作假、营私舞弊的	
	员工对顾客贵重遗失物占为已有的	
	违规动火动电的	
	员工对公司财产占为已有的	

附件 4：

自行车修理服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	员工未按要求规范着装或未佩证上岗	扣 50 元/次
	员工未清理维修现场的或未做好维修设备、工具的保养工作	
	违规动火动电的	
	员工未按工作要求做好上下班签到签退	
C 类	员工对各类工作报表填报数据不规范，错填漏填，给统计工作带来不便的	扣 100 元/次
	员工未对维修后的自行车进行清洁，造成车容车貌不符合标准的	
	未按规定整齐有序摆放车辆	
	与顾客发生争执者	
	工作区域未按规定有序摆放零件、工具	
	未按规定在维修车辆时使用地垫的	
B 类	未在指定区域或工作区域吸烟乱扔烟蒂的	扣 150 元/次
	工作中未关好服务亭站房、站牌式机柜门的，因此造成设施设备、工作物品遗失、损坏的，照价赔价	
	在工作时间未征得同意，擅自停工、用餐的或用餐时间超过规定时间的	
	员工私自使用员工卡，用于非工作用途的	
	工作中消极怠工的	
	工作期间喝酒的	
	员工未做好日常外出巡查，未按标准做好公共自行车车况检查及时维修好车辆的	
	员工发现车辆故障未报修、未及时下架的	
	员工未完成自行车维修保养额定指标的	
	维修车辆不符合要求，存在维修质量的	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	工作中弄虚作假、营私舞弊的	
	员工对顾客贵重遗失物占为己有的	
	员工对公司财产占为己有的	

附件 5：

网点服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	员工未规范着装或未佩证上岗	扣 50 元/次
	员工未按工作要求做好上下班签到签退，未做好上下班交接流程，该移交的物品未移交，各类工作日报表未完成	
	未掌握租、还车操作流程及网点管理员操作手册内容	
	员工未做好每小时打卡工作	
	员工未及时清理车筐垃圾及站点牛皮癣	
	服务片区标志标识破损或残缺，员工未及时上报的	
C 类	因员工工作失误，造成顾客拨打服务热线，发生轻微有责投诉	扣 100 元/次
	员工对各类工作报表填报数据不规范，错填漏填，给统计工作带来不便的	
	员工未做好日常公共自行车保洁工作，造成车身较脏的	
	员工未做好片区服务点亭棚、锁止器、地面卫生，造成亭棚、锁止器地面较脏的	
	员工在站点巡查过程中不仔细，未能及时发现车辆和站点故障，未及时报修的，整点故障未及时张贴停运公告的	
	员工工作中巡查次数不到位，未保持服务点位一定锁止器空位	
	员工发现车损却未按规定赔偿结算的或者发现车损按规定赔偿结算收取各类现金后未及时缴纳的	
B 类	因员工工作失误，造成顾客拨打市长公开电话以及区级单位监管电话，发生一般有责投诉	扣 150 元/次
	员工因故不接听热线调度电话，不服从热线或调度中心工作指令的，不及时处理现场问题，造成工作延误或未完成各项任务的	
	现场发生各类故障，员工未服从规定安排进行现场服务处理，	
	在现场解决各类问题过程中，因业务不熟悉，造成工作失误的	
	员工在工作时间未征的调度员同意，擅自停工	
	员工消极怠工，无责任心，未达到岗位职责及工作要求的	
	员工无故与顾客发生争吵的	
	员工私自使用员工卡，用于非工作用途	
	在工作时，造成设施设备、工作物品遗失、损坏的，除照价赔价外	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	工作中弄虚作假，营私舞弊	
	员工对顾客贵重遗失物占为已有的	

附件 6：

驾驶服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	员工未按要求规范着装或未佩证上岗	扣 50 元/次
	员工未按工作要求做好上下班签到签退，未做好上下班交接流程，该移交的物品未移交，各类工作日报表未完成	
	未经允许不参加会议的	
C 类	员工对各类工作报表填报数据不规范，错填漏填，给统计工作带来不便的	扣 100 元/次
	与顾客发生争执者	
	停车调运作业时，未第一时间开启警示灯，车后放置警示桩的	
B 类	在车厢内或工作区域吸烟	扣 150 元/次
	未做好车辆日常检查的	
	员工因故不服从热线或调度中心工作指令的，不及时处理现场问题，未完成各项任务的。	
	在工作时间未征得调度员同意，擅自停工、用餐的或用餐时间超过规定时间的	
	员工当班故意不接听热线调度电话，造成工作延误的	
	员工私自使用员工卡，用于非工作用途的	
	在调运工作中消极怠工	
	工作期间喝酒的	
	员工未完成工作额定指标的	
	发生违章、事故的	
	未经允许私自换班的	
A 类	违规动火动电的	扣 300 元/次
	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	

附件 7：

前台维护服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	工作台账不按时提交的	扣 50 元/次
	同一故障未做到一次解决的，出现重复修理现象的	
	未按要求做好上下班签到签退，交接工作未做好的	
	未按要求时间外出工作或无故提前回到办公室的	
C 类	未按计划完成日、周、月日常设备检查工作或专项整改工作的	扣 100 元/次
	工作时间办私事，做与工作无关的事	
B 类	未按要求巡检，巡检数量、质量不达标，偷工减料的	扣 150 元/次
	维修工具或材料遗失的，考核的同时，由此引起的损失由当事人进行赔偿	
	消极怠工，无责任心，未达到岗位职责及工作要求的	
	接到紧急故障，不及时处理的	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	工作台账不如实填写、弄虚作假的	
	擅自对外泄露公司相关数据信息的	
	遇到重大情况，如服务点大面积系统故障等，不及时反馈、上报的	
	接到故障，无故推诿的	
	未按规定操作，违规作业、违反检查流程的	

附件 8：

热线服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	工作区域不整洁，随意摆放与工作无关的杂物的	扣 50 元/次
	未实行轮岗用餐制度、无故超时用餐的（30 分钟用餐时间）	
	员工未按工作要求做好上下班签到签退，未做好上下班交接流程，各类工作日报表未完成的	
	未阻止非本部门人员进内或带入无关人员入室聊天、闲谈、做与工作无关的事	
C 类	随意将系统至于“置忙”状态，当班时无故将系统注销的	扣 100 元/次
	未按接听程序；未及时接听电话（振铃 3 次内必须接听）的	
	因工作失误造成损失，由当班人员赔偿损失的	
B 类	因员工工作失误，造成顾客拨打市长公开电话以及区级单位监管电话，发生一般有责投诉的	扣 150 元/次
	对来电群众态度冷漠、不文明、不耐烦或态度生硬、敷衍应付、推诿了事的	
	举止不文明，无故与顾客发生争吵，未正确使用文明用语的	
	员工消极怠工，无责任心，未达到岗位职责及工作要求的	
	占用电话办私事的	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	未按规定开展工作，工作台账弄虚作假的	
	严重违反收费管理规定的，情节严重的待岗并追加行政处理的	
	擅自对外泄露用户信息及公司相关数据信息的	
	接到突发事件报案电话未及时反馈、汇报的	

附件 9：

调度服务质量考核内容

类别	考　核　内 容	扣款标准
D 类	工作区域不整洁，随意摆放与工作无关的杂物的	扣 50 元/次
	未实行轮岗用餐制度、无故超时用餐的（30 分钟用餐时间）	
	员工未按工作要求做好上下班签到签退，未按规定做好每日下班后相关记录、信息收集、统计、反馈、报表等工作，交接工作未做好的	
	未阻止非本部门人员进内或带入无关人员入室聊天、闲谈、做与工作无关的事	
C 类	在规定时间内，未及时发出指令通知司机调运、做好相关记录的	扣 100 元/次
	未及时通知网点管理员上下架的	
	各类报表提供不及时、不准确的	
B 类	因工作失误，未完成公司调运任务指标的	扣 150 元/次
	没有经过上级领导同意，私自让调运司机提早下班的	
	员工消极怠工，无责任心，未达到岗位职责及工作要求的	
	占用电话办私事的	
A 类	发生上报上台有责投诉的，造成不良影响的	扣 300 元/次
	未按规定开展工作，工作台账弄虚作假的	
	未公平、公正合理安排调运工作，徇私情的	
	擅自对外泄露用户信息及公司相关数据信息的	
	接到突发事件报案电话未及时反馈、汇报的	
	未做好实时监控工作或发现异常情况不反馈、不汇报的	

第四部分 合同样本

合同编号：_____

服务外包合同

项目名称：余杭公共自行车2025-2026年服务外包项目

甲方：杭州余杭公共自行车服务有限公司

乙方：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

余杭公共自行车2025-2026年服务外包合同

甲　　方：杭州余杭公共自行车服务有限公司

地　　址：

联系人及联系电话：

乙　　方：

地　　址：

联系人及电话：

甲、乙双方根据余杭公共自行车2025-2026年服务外包采购项目（项目编号：　　）公开招标的结果，经甲乙双方协商一致同意，订立如下协议：

1.服务范围

1.1 服务内容包括服务点保洁、巡查、自行车上下架、租还车事项及现场处理；自行车调运搬运；自行车巡查维修；自行车调运车驾驶及调运；服务点系统现场维护等相关服务。

1.2 人员配置要求

1.2.1 为确保服务达到应有的水平，乙方需按根据甲方要求，派驻人员，采用轮休制，节假日正常上班，计划服务人员为　　人，包括：（1）项目负责人配置　人，（2）调运工配置　人，（3）修理工配置　人，（4）网点服务员配置　人，（5）调运车驾驶员配置　人，（6）前台维护配置　人，（7）热线调度配置　人。岗位具体要求见附件一，实际配置岗位人数根据甲方实际服务规模，按需到岗，以甲方书面需求通知为准。

1.2.2 服务人员中退休返聘人员不得高于40%，于每月月初核对上月的退休率，高于40%的，每高1%，扣2000元。

1.2.3 保证服务人员的稳定性，未经甲方书面同意，不得擅自变更服务人员；因人员离职确需变更的，根据甲方实际需求，乙方需在人员离职

前安排能够满足甲方上岗要求的人员补足，人员、岗位配比率不得低于85%。

1.3 各岗位服务要求。详见附件二。

2.考核方式及细则

2.1 考核方式

对服务质量进行考核，主要分为月度考核、年度考核评分考核及服务考核。

2.1.1.月度考核对人员到岗、服务响应、服务质量、服务要求落实等情况进行打分。

（1）单月内考核得分高于85分（含）以上得全月服务费，低于85分的，甲方有权扣除乙方全月服务费的1%，低于75分（不含）的，甲方有权扣除乙方全月服务费的2%，低于65分（不含）的，甲方有权扣除乙方全月服务费的3%。

（2）连续两个月的考核得分在60分以下的，或累计4个月考核得分在60分以下的，甲方有权提前解除合同。

2.1.2.年度考核取本年月度考核平均分，85分以下的不再续签本合同。

2.1.3.服务考核，甲方定期对服务进行巡查，发现问题后根据考评细则进行记录，除考核扣分外，另从服务费中按标准扣除相应金额。

2.2 考核细则

详见附件三至附件十一。

3.服务合同期

服务期限为两年，合同一年一签，第二年合同期为20　年　月　日起至20　年　月　日止。

4.合同价款

服务费根据实际服务岗时按月结算，不超过　　万/年，两年合计不超过　　万。具体岗时服务费用如下：

序号	岗位	岗时服务费　元/岗时
1	项目负责人	
2	调运工	
3	修理工	
4	网点服务员	
5	调运车驾驶员	
6	前台维护员	
7	热线调度员	

服务费用包含但不限于培训费（含各类资格证书复审费用）、服务费、人工费（包括基本工资、社会保险、公积金、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用）、各项人员体检费、雇主责任险、住宿费、服装费、管理费、相关检测费、各种规费、税费及合同明示或暗示的所有责任、义务和风险等所涉及的一切费用。

5.履约保证

5.1 乙方需在合同签订后 5 个工作日内**以出具银行或商业保函形式，提交金额为 10 万元的服务质量履约保证**。合同服务期内，甲方有权从履约保证金中扣除乙方的违约金、赔偿款等款项，扣除的履约保证金乙方应当在三日内补足。

5.2 乙方或乙方服务人员故意或过失造成甲方财物的损失，乙方应按照市场价格赔偿甲方财物损失；单次 10000 元或累计达到 90000 元的，甲方有权解除合同。

5.3 自合同签订之日起，乙方无故延期入驻或无故中断服务，需向甲方支付违约金，违约金按当前岗位核算的年服务费用总价的 0.2%/天计

算。延期入驻期间和中断服务期间的服务费不予计算，甲方有权从服务费用中扣减。若连续中断服务七天（含）以上的，甲方有权解除本合同，由此引起的相关一切经济损失和责任,均由乙方承担。乙方承担违约金上限不超过按当前岗位核算的年服务费用总价的 5%。

5.4 乙方发生违约后，在收到甲方书面通知 5 个工作日内仍不能采取补救措施及行动，甲方有权解除合同，自解除合同通知书送达乙方后合同即行解除。

6.甲方的权利及义务

6.1 甲方向乙方提供相应的服务工作指导。

6.2 甲方落实专人协调与乙方的服务工作。

6.3 甲方有权对乙方的服务进行监督和管理，要求乙方整改服务质量不佳、损害顾客利益等行为。

6.4 甲方有权对乙方服务进行考核并根据乙方服务质量进行扣罚，包括但不限于，扣减服务费用、履约保证金、提前解除合同、不再续签服务合同等情况。

6.5 甲方有权要求乙方提供服务人员有关资料，包括个人信息、健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等个人资料，甲方承诺不随意对外泄露。

6.6 甲方有权要求乙方调换不适合服务要求的服务人员。

6.7 因乙方过失对甲方正常运营造成严重影响的，甲方有权即刻终止服务合同，并要求乙方赔偿相应损失。

6.8 乙方若将项目非法分包或转包给任何单位和个人，甲方有权即刻终止合同，并要求乙方赔偿相应损失。

7.乙方的权利及义务

7.1 乙方需按甲方要求配备服务人员，确保一人一岗，不缺岗、不脱岗。如有服务人员事病假，不得使用当日其他岗位当班人员进行顶岗，因此导致服务质量下降，甲方将进行考核。

7.2 乙方的服务人员应符合甲方的要求，无违法犯罪，并具有相应岗位所要求的工作能力和素质要求。

7.3 乙方调换服务人员须得到甲方的同意。不得将其他项目退回人员安排至甲方工作，如发生该现象造成的费用及后果由乙方全权承担。

7.4 乙方负责服务人员的人事、劳资、社会保险、计生、基础培训等人事劳资管理工作，乙方应自行办理人员劳动用工手续（签订劳动合同等）、结算发放工资、经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、员工培训等方面事项。本合同之签订与履行，不代表甲方与乙方人员建立劳动关系、劳务关系、劳务派遣关系、或类似关系，甲方不向乙方人员承担任何雇主或用人单位性质的责任。乙方人员在提供劳务过程中受到人身损害或财产损失的，由乙方自行负责，甲方对此不承担任何责任。若因乙方未妥善处理导致甲方遭受被投诉、起诉、举报、控告等的，乙方应赔偿因此给甲方造成的损失。

7.5 如甲方要求，乙方有义务配合向甲方提供服务人员有关资料，包括个人信息、健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等个人资料。

7.6 乙方派驻的管理人员，对服务人员工作质量、劳动纪律巡查每月不低于 100%（含安全教育、服务质量教育等），每月召开安全生产例会，要求全员签字，形成台账。

7.7 乙方必须为所有服务人员购买雇主责任险及人身伤害保险。

7.8 乙方确保服务人员工资不低于杭州市最低工资标准，在国家规定的节假日排班的，额外支付加班工资，节假日排班工资标准按《中华人民共和国劳动法》相关要求执行，费用包括在投标报价中。

7.9 乙方确保服务人员基本岗时工资标准（含个人社会保险，不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资）不低于下表：

序号	岗位	基本岗时工资标准	备注
1	项目负责人		
2	调运工		
3	修理工		
4	网点服务员		
5	调运车驾驶员		
6	前台维护员		
7	热线调度员		

7.10 乙方于每月 15 日足额向全体服务人员发放薪资，确保甲方的正常运营。

7.11 服务人员发生工伤、劳动关系、劳资纠纷等影响甲方运营服务的情况，乙方需第一时间到现场处置。

7.12 其他本合同约定及甲方要求的乙方义务。

8.费用结算方式

8.1 服务费按月结算，乙方每月 10 日前向甲方提交上月服务费结算资料，包括但不限于人员出勤情况、岗时、人员应发明细、实发明细、单位部分社保明细等费用详细组成材料。

8.2 涉及考核的，甲方有权从应付服务费中扣除乙方应承担的扣款等，如应付服务费用不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方继续追偿。

8.3 双方于每月 13 日前完成上月服务费用确认工作，并由乙方向甲方提供相应的服务费增值税发票，否则甲方不予付款。

8.4 如因甲方原因未在规定期限内向乙方支付服务费，经乙方书面催讨后 5 个工作日内无正当理由仍未支付时，自 5 个工作日期满后甲方将按

应付未付金额的万分之五/天承担违约金，违约金总金额不超过应付未付金额的 5%。

9.争议解决

在履行合同中，如双方发生争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决，协商不成，可向甲方所在人民法院提起诉讼。

10.保密

任何一方就另一方因履行本合同提供的全部资料及商业秘密承担保密责任，未经资料提供方同意任何一方不得将对方提供的任何资料透露给第三方，也不得向第三方透露所获得的商业机密。如任意一方违反保密义务，另一方有权追究违约补偿。

11.合同的生效

11.1 招标文件、投标文件、更正公告、中标通知书、承诺函（如签订）等均作为本合同组成部分，具有同等效力。

11.2 合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章后方可生效。

11.3 本合同一式捌份，双方各执肆份，自双方法定代表人或授权代表签字并盖公章或合同专用章之日起生效。

11.4 其他合同未尽事宜，双方协商解决，必要时签订书面补充协议。

附件一：余杭公共自行车 2025-2026 年服务外包服务要求（见招标文件第三部分 招标需求）

附件二：各岗位服务要求（见招标文件第三部分 招标需求）

附件三：余杭公共自行车 2025-2026 年服务外包考核评分细则（见招标文件第三部分 招标需求）

附件四：劳动纪律考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件五：调运服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件六：自行车修理服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件七：网点服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件八：驾驶服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件九：前台维护服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件十：热线服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件十一：调度服务质量考核内容（见招标文件第三部分 招标需求）

附件十二：《廉政合同》（见招标文件第三部分 招标需求）

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法定代表人：	法定代表人：
或授权代表（签字）：	或授权代表（签字）：
地址：	地址：
邮编：	邮编：
电话：	电话：
传真：	传真：
开户银行：	开户银行：
帐号：	帐号：

签约时间： 年 月 日

签约地点：

此仅为合同书样本，中标单位需根据实际情况和采购人签订相应的合同！

第五部分 投标文件格式

一、开 标 一 览 表

杭州余杭公共自行车服务有限公司 、杭州余杭交通建设有限公司：

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：如你方接受本投标文件，我方承诺按照如下开标一览表的价格完成（招标编号：_____）的招标文件，项目名称：余杭公共自行车 2025-2026 年外包服务采购项目 。

开标一览表

岗位名称	服务期	投标报价（元/岗时）
项目负责人	二年	大写： 小写：
调运工	二年	大写： 小写：
修理工	二年	大写： 小写：
网点服务员	二年	大写： 小写：
调运车驾驶员	二年	大写： 小写：
前台维护员	二年	大写： 小写：
热线调度员	二年	大写： 小写：

1、本投标文件及其所附文件涵盖了我方要约的全部内容。

(1)我方要约有效期为自投标截止之日起 90 天；

(2)在投标有效标期内，我方受投标文件之价目表上我方要约金额的约束。

投标人名称（公章）:_____

法定（授权）代表人（盖章或签字）：_____

日期：　　年　　月　　日

二-1、_____报价明细清单（在职）（一工种一表）

项目名称：　　招标编号：

序号	项目名称	金额（元）	备注
1	基本工资	岗时工资：　　元/岗时	含个人社会保险，不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资。
2	工作日加班费		折算为单位：元/岗时
3	节假日加班费		折算为单位：元/岗时
4	高温费		折算为单位：元/岗时
5	社保		折算为单位：元/岗时
6	绩效考核		折算为单位：元/岗时
7	管理费		折算为单位：元/岗时
8	税金		折算为单位：元/岗时
9	-----		折算为单位：元/岗时
合计：大写：　　（小写：　　）			

注：1、表中空白部分由投标人自行填写，内容可根据实际情况调整。

2、报价明细清单表中合计总价应与开标一览表中的总价相一致，否则视为无效标。

投标人名称(公章)：

法定（授权）代表人（盖章或签字）：

日期：　　年　　月　　日

三-1、_____报价明细清单（退休）（一工种一表）

项目名称：　　招标编号：

序号	项目名称	金额（元）	备注
1	基本工资	岗时工资：　　元/岗时	不含企业应交社会保险、年终奖、每日延长工时加班费、节日加班费、带薪年假补偿费、奖励及各项补贴、补助、节假日福利、经济补偿金等费用，即正常排班下的应发工资。
2	工作日加班费		折算为单位：元/岗时
3	节假日加班费		折算为单位：元/岗时
4	高温费		折算为单位：元/岗时
5	社保		折算为单位：元/岗时
6	绩效考核		折算为单位：元/岗时
7	管理费		折算为单位：元/岗时
8	税金		折算为单位：元/岗时
9	-----		折算为单位：元/岗时
合计：大写：　　（小写：　　）			

注：1、表中空白部分由投标人自行填写，内容可根据实际情况调整。

2、报价明细清单表中合计总价应与开标一览表中的总价相一致，否则视为无效标。

投标人名称(公章)：

法定（授权）代表人（盖章或签字）：

日期：　　年　　月　　日

四、评分对应表

项目编号：

序号	评审内容	评分标准	页码
一	技术分		
1			详见技术文件第几页
2			……
……			
二	商务分		
			详见商务文件第几页
			……

注：评分对应表主要用于作为专家评分的一个参考及查阅依据。

五、招标需求实质性内容响应表

项目编号：

序号	实质性条款	招标文件要求	投标承诺或说明	满足情况
1				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

填表说明：

1、“实质性内容”详见“第三部分 招标需求”中带“●”条款，本表中所列条款仅供参考；

2、投标人应根据投标承诺或说明，对照招标文件要求在“满足情况”栏注明“满足”或“不满足”；

3、本项目“第三部分 招标需求”中所有带“●”条款，投标人必须作出实质性响应，如有任意一条未响应或不满足，将被视为无效。

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：20　年　月　日

六、投标响应函

杭州余杭公共自行车服务有限公司　：

_____(投标人全称)授权_____(全权代表姓名)_____(职务、职称)为全权代表，参加贵方组织_____项目（项目编号：　　）招标的有关活动，并对此项目进行投标。全部投标文件，包括报价文件正本一份、副本六份，商务/技术文件正本一份、副本六份，以及其他要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1、我方承诺已经具备的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加招标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

2、本投标有效期自投标文件合格递交之日起90日。

3、如我方中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及招标法律、法规的规定履行合同责任和义务。

4、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金将不被退还。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

6、我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料，配合招标代理单位进行评标、验收等与本次招标相关工作。

7、我方在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。并保证遵守招标文件中的有关规定。

8、我方已详细审查全部招标文件，包括更正通知（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、招标过程、招标结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

9、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

10、我方将严格遵守相关规定，投标人有下列情形之一的，处以招标金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单：

（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

（三）与招标人、其他投标人或者招标代理机构恶意串通的；

（四）向招标人、招标代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（五）在招标过程中与招标人进行协商谈判的；

（六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

投标人有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人或授权代表（签字）：_____

投标人（公章）：_____

联系人：_____ 邮政编码：_____

联系地址：_____

联系电话：_____传真号码：_____

日　　期：_____年 __月 ____日

七、授权委托书

杭州余杭公共自行车服务有限公司 ：

兹委派我公司_____先生/女士（其在本公司的职务是：_____，联系电话：_____，手机：_____，传真：_____，身份证号：_____）代表我公司全权处理_____项目（项目编号：　　）的一切事项，若中标则全权代表本公司签订合同，并负责处理合同履行等事宜。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

特此告知。

法定代表人（签字）：　　授权代表（签字）：

职务：　　职务：

身份证号码：　　身份证号码：

投标人（公章）：

授权委托日期：20　年　月　　日

八、无失信行为承诺书

杭州余杭公共自行车服务有限公司　：

本公司承诺：在本项目采购和执行期间，本公司、公司法定代表人及项目负责人不在国家相关行政主管部门公布的不良信用记录名单中，愿意接受社会各界监督。若本公司、公司法定代表人及项目负责人在此期间被列入失信被执行人等失信行为记录名单，自愿依法接受取消投标资格、记入信用档案、取消中标资格等有关处理，给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任，并愿意承担相关法律责任。

法定代表人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

九、类似项目实施业绩一览表

项目名称	项目 类型	简要描述	项目金额 （万元）	合同签订 时间	项目单位 联系人及电话

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：20　年　月　　日

十、投标文件外层包装封面（格式供参考）

1、报价文件外层包装封面

报价文件

（唱标时启封）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称（盖章）：_____

在　　年　　月　　日　　时　　分之前不得启封

2、商务/技术文件外层包装封面

商务/技术文件

（开标时启封）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称（盖章）：_____

在　　年　　月　　日　　时　　分之前不得启封

十一、投标文件封面（格式供参考）

1、报价文件封面

正本/副本

报价文件

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

2、商务/技术文件封面

正本/副本

商务/技术文件

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____