

公开招标文件

采购项目编号：GPCGD23C500FG034F

采购项目名称：国家税务总局广东省税务局 2023-2026 年办公
场所及公有住房物业管理服务采购项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2023 年 5 月 15 日

温馨提示

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准）

- 一、 本中心全面启用网上报名系统进行供应商报名，不设线下售卖采购文件，请登录**广东省政府采购中心网站**，在**供应商报名系统**（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html）进行报名。
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件递交截止时间之前 30 分钟内。
- 三、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 四、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 五、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望**获取**了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 六、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 七、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。

总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家税务总局广东省税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局广东省税务局 2023-2026 年办公场所及公有住房物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD23C500FG034F

二、采购项目名称：国家税务总局广东省税务局 2023-2026 年办公场所及公有住房物业管理服务采购项目

三、采购预算：5600 万元

本项目服务期限 3 年，即自合同签订之日起三年，共 36 个月。

在采购预算 5600 万元中，办公场所 5195 万元；公有住房 405 万元。

四、本项目服务地点包括：广东省税务局潭村办公区（含办公大楼、地下车场及大楼广场）、广东省税务局中山二路办公区（含办公大楼、地下停车场、大楼周边及机关食堂）、广东省税务局五山数据处理中心（含数据大楼、办公楼、园区及附属建筑）、广东省税务局所属公有住房等物业场所的整体物业服务、保障、管理。具体详见需求书。

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

该项目非专门面向中小企业采购。

五、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证等相关证明）副本复印件。

（2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2021 或 2022 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。

（3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。

(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

(5) 供应商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（可参照投标函相关承诺格式内容）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

(6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。

2. 已登记报名并获取本项目采购文件。

3. 本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包。

4. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

5. 前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本次采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。

六、符合资格的投标供应商应当在2023年5月15日起至2023年5月22日期间到广东省政府采购中心报名。（本项目仅接受网上报名，供应商网上报名须知：供应商可登陆我中心网站供应商报名系统(http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html)进行供应商报名，办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的报名时间内在该系统内选择需要报名的项目公告，填写好报名表后即为报名成功。）

七、投标截止时间：2023年6月6日 9:30

八、投标文件递交地点：广东省政府采购中心（广州市越华路112号珠江国际大厦3楼）302室。

九、开标时间：2023年6月6日 9:30

十、开标地点：广东省政府采购中心（广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼）302 室。

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：胡先生/龙小姐/王小姐

电话：020-83186839/83187196/83187191

联系地址：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

邮编：510030

邮箱：sczx3@gd.gov.cn

采购人联系人：张先生

电话：020-37990977

联系地址：广州市花城大道 767 号

广东省政府采购中心

2023 年 5 月 15 日

第二部分 用户需求书

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

一、项目概况

地点	采购预算	备注
办公场所	5195万元	报价超过各分项预算则视为无效报价。
公有住房	405万元	

本项目服务地点包括：广东省税务局潭村办公区（含办公大楼、地下停车场及大楼广场）、广东省税务局中山二路办公区（含办公大楼、地下停车场、大楼周边及机关食堂）、广东省税务局五山数据处理中心（含数据大楼、办公楼、园区及附属建筑）、广东省税务局所属公有住房等物业场所的整体物业服务、保障、管理。

办公场所（潭村办公区、中山二路办公区、五山数据处理中心）服务事项：物业档案建立和管理、房屋一般性维护、修缮管理、保障、折旧；物业配套设施设备的系统日常管理、保障、运行维护（专业维保以外内容）和一般性维修；物业公共安全、秩序管理、维护及服务；动力、能源、水电、信息等设施设备保障服务；室内植物租摆、室内外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理；大型或重要活动专项服务及特定需要的其它服务等。另外，采购人可为中标人部分物业服务人员提供早、中、晚三餐，用餐人员需严格按照采购人相关要求错峰用餐，中标人需按照用餐明细定期向采购人缴纳餐费。

公有住房服务事项：安全保卫；物业档案建立和管理；建筑共用部位、公用设施设备的维护和管理；清洁卫生服务；协助楼内物资物品（个人物品除外）搬运、空置房源的保洁、停车管理等；各项费用的收缴管理工作等。

为利于统一管理，采购人对上述物业管理服务整体向社会进行采购招标。投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

物业管理服务期限为自合同签订之日起三年，共 36 个月。服务期限内物业服务合同每年一签，合同期限均为 1 年。合同签订后前三个月为试用期，如试用期内未能达到考核标准，采购人可立即终止合同。采购人每年度对中标人的服务质量进行综合考核，考核合格方可再续签下一年。若中标人年度内累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，采购人可向中标人送达《终止合同通知书》，终止合同。

采购人将按评审报告推荐顺序选择本次招标的中标候选人，中标人应与本项目物业进行交接管理，交接完成时间不超过中标公告发出之日后 7 个工作日。

二、 物业基本情况

2.1 潭村办公区

2.1.1 地址：广州市天河区珠江新城花城大道767号。

2.1.2 服务区域范围：大楼建筑层高地上26层，地下4层。总建筑面积约69632平方米；服务（保洁）总面积共约73193平方米，其中地上室内面积52142平方米（含餐厅饭堂2970平方米，厨房550平方米，避难层3614平方米）；地下面积17490平方米（；绿化面积：555平方米；室外硬化地面（广场）面积3006平方米。

其中：办公室344间，其他各类房间425间，各类设备房及机房129间，公共卫生间101间，地下库房7间。另外物业用房8间，约270平方米，位于负一、负二层，具体房间数量以实际为准。

2.1.3 共有物业场所及设施设备：与商业区共用一个地下室车库出入口及负二层车库场内通道、负二层消防水池及泵房、负二層高低压配电房、发电机房、负四层供水房，共用消防水泵、发电机。

2.1.4 办公楼楼龄3年，现已有配备完善的各系统设施设备，详见下表：

潭村办公区自有主要设施、设备基本情况表

序号	设施、设备名称	品牌型号规格	数量 单位	位置	备注
电气系统					
1	高压进线柜	广东番开 KYN28-12(7)-001	1 台	负二层变电所高压 配电房	
2	高压计量柜	广东番开 KYN28-12(7)-003	1 台	负二层变电所高压 配电房	
3	高压出线柜	广东番开 KYN28-12(7)-005	4 台	负二层变电所高压 配电房	
4	直流屏	广东番开 GZDW-24Ah/220V	1 台	负二层变电所高压 配电房	
5	变压器	海鸥电气 SCB-RL-2000/10-NX2	3 台	负二层变电所 2#、 3#、4#变压器室	
6		海鸥电气 SCB-RL-1600/10-NX2	1 台	负二层变电所 1#变 压器室	
7	低压进线柜	广东番开 GCK-02	4 台	负二层变电所低压 配电房	
8	市电发电转换柜	广东番开 GCK-03	1 台	负二层变电所低压 配电房	
9	低压联络柜	广东番开 GCK-03	2 台	负二层变电所低压 配电房	
10	低压出线柜	广东番开，各型	21 台	负二层变电所低压 配电房	

12	低压补偿柜	广东番开 GCJ-24	8 台	负二层变电所低压配电房	300KVar
17	层间总开关箱	NDMC1/250A	20 台	6F 至 15F, 17F 至 26F	
18	层间配电箱	各型	74 台	各楼层	
19	设备动力配电箱	各型	65 台	各楼层	
20	柴油发电机组	沃尔奔达 VPC1000	1 套	负二层发电机房	发电机: 马拉松 850Kw
21	防雷系统		1 套	天面	
给排水系统					
22	生活水池	不锈钢水箱, 各型	4 个	负四、16F、27F 层	90/36/20/27 m ³
23	生活供水泵	广东中山威特各型	10 台	27F、负四层	
24	生活供水泵控制柜	川粤 JWAA-5-3	3 台	27F、负四层	
25	电热水器	美的 60L	29 台	各楼层	
26	自动感应小便斗	TOTO 隐藏式	83 个	各楼层	
27	坐便池冲水阀	TOTO 隐藏式	98 个	各楼层	
28	坐便池冲水箱	9L	25 个	各楼层	
29	污水泵 (集水井)	川粤 4.5Kw/380v	34 台	负二层、负四层	
30	集水井	各型	17 个	负二层、负四层	
31	垃圾处理器 (成套)	名流餐处 CG200	1 套	首层东面	
32	油水处理器	广州洁能 JNCY-A-40/T	1 台	负二层隔油间	
33	隔油池	40m ³ /h	1 个	首层	
空调系统					
34	水冷离心式冷水机组	特灵 CVHF-770	2 台	负 4 层冷水机房	
36	水冷螺杆式冷水机组	特灵 RTHDD2G2G1V	1 台	负 4 层冷水机房	
37	冷却塔	新菱高效横流方形 SC-107HB-H	4 台	天面	
38	模块式风冷冷水 (热泵) 机组	特灵 CXAJ1305B	9 台	天面	
39	管道泵	荏原 80LPD4KC57.5H	4 台	天面	
40	端吸离心泵	荏原, 各型	10 台	负 4 层冷水机房	
41	全自动加药装置	智旭 ZX-2/2	1 台	负 4 层冷水机房	
42	冷凝器在线清洗装置	智旭, 各型	3 台	负 4 层冷水机房	
43	冷却塔变频器	ACS510-01---025A-4 15KW	4 台	天面	

44	热水泵变频器	ACS510-01---012A-4 7.5KW	4 台	天面	
45	冷却水泵变频器	各型	10 台	负 4 层冷水机房	
46	冷水机房水泵控制电柜	2200*800*600	1 套	负 4 层冷水机房	
47	冷却塔变频控制电柜	1800*900*600	1 套	天面	
48	风冷热泵机组水泵变频控制柜	1800*900*600	1 套	天面	
49	冷冻机房 PLC 控制柜	2200*800*600	1 套	负 4 层冷水机房	
50	冷热量计电箱	各型	4 套	负 4 层冷水机房	
51	主机电表箱	400*300*200	3 套	负 4 层冷水机房	
52	天面集中控制柜	1800*800*600	1 套	天面	
53	热水热量计电箱	400*250*150	1 套	天面	
54	风冷模块主机电表箱	400*500*200	1 套	天面强电间	
55	末端楼层控制箱 DGK	各型	23 套	各楼层	
56	远传模块箱	500*500*200	27 套	1-15、17-26 层	
57	风柜控制箱	700*500*200	3 套	3 层	
58	水管温度传感器	各型	21 套	负 4 层/天面	
59	管道式电磁流量计+变送器	DN300	2 套	负 4 层冷水机房	
60	能量积算仪	DN250	1 套	负 4 层冷水机房	
61	超声波冷热量计	各型	2 套	负 4 层/天面	
62	压力变送器	6ES72411CH320XB0	2 套	负 4 层冷水机房	
63	CO2 传感器	GMS303	26 套	1-15、17-26 层	
64	后备电源 UPS	H1500	1 台	负 4 层冷水机房	
65	远程水表	DN65	1 台	天面	
66	新风柜机	约克吊顶式	46 台	各楼层	
67	排风机	250w/220V	46 台	各楼层	
电梯系统					
68	高区客梯	日立 HCA-1600-C0210	4 台	27 夹层电梯机房	
69	低区电梯	日立 MCA-1600-C0150	4 台	16 层电梯机房	
70	低层电梯	日立 LCA-1150-C090	2 台	裙楼负四层至 3 层	
71	消防电梯	日立 HCA-1600-C0180	2 台	27 夹层电梯机房	
72	杂物电梯	哈尔滨硕鼎 TW16	2 台	4 楼餐厅	
消防系统					
73	消防控制中心		1 间	首层	
74	消防水池	高处水池 50m³	1 个	29 楼	

75	消防水池	地位水池 250m³	2 个	负二层	
76	消防水泵	XBD17.0/30G-DLT XBD17.0/40G-DLT	4 台	负四消防水泵房	
77	排烟风机	离心风机各类型	22 台	排烟风口在客电梯厅前室	
78	送风机	离心风机各类型	8 台	地下室	
79	增压风机	离心风机各类型	2 台	风口各楼层, 风机在天面	
80	火灾自动报警主机	JB-QGL-9116	2 台	首层消防控制中心	
81	消防联动控制主机	JB-QGL-9116	2 台	首层消防控制中心	
82	消防广播主机	GB9242/500W	2 台	首层消防控制中心	
83	消火栓	SG 系列	236 个	各楼层, 地下室, 天面	
84	灭火箱	干粉灭火器、防毒面具	56 个	1F、3F、4F、5F、8F、9F、各设备房	
弱电（智能化）系统					
85	安防监控中心		1 间	首层	
86	监控系统	海康, 华为	1 套	首层	
87	门禁系统	海康	1 套	9 楼	
88	防盗报警系统	海康	1 套	首层	
89	语音系统	海康	1 套	9 楼	
90	消费系统	海康	1 套	9 楼	
91	来访系统	海康	1 套	9 楼	
92	空调末端 BA 系统	西门子	1 套	9 楼	
93	照明 BA 系统	ABB	30 套	各楼层	
94	背景音乐广播系统	海康	1 套	首层	
95	信息发布系统	海康	1 套	首层	
96	会议室音响设备	YAMAHA	6 台	6F	
97	会议室音响设备	YAMAHA	2 台	26F	
98	电话系统	中联通信	1 套	9 楼	
其他					
99	擦窗机	南京福瑞得 FJA745SR	1 台	天面	
100	航标灯		16 个	天面、5F、16F 外墙	
101	车场道闸	艾科智泊	4 套	1F、负二	车辆引导系统
102	车辆检测器	艾科智泊 GLCC	3 台	负二层	
103	视频探测器(单摄像头)	PVD-20N12-CN11QK	91 个	车库各层	

104	视频探测器(双摄像头)	PVD-20N22-CN11QK	73 个	车库各层	
-----	-------------	------------------	------	------	--

2.2 中山二路办公区

地址：办公楼位于广州市越秀区中山二路35号之二，食堂位于广州市越秀区中山二路菜园西街19号。

服务区域范围：办公楼为大楼层高地上26层，地下三层，食堂为地上一层。服务总面积共约16898平方米，其中包括负一停车场、负二和负三设备层约2371平方米，一至六楼裙楼约4583平方米，主楼约9184平方米，食堂约760平方米（不排除将此食堂整合至上述办公楼的可能。整合后，依然由中标人负责整合后食堂的相关物业服务，且费用不做调整）。

2.2.3 办公大楼楼龄24年，现已有配备完善的各系统设施设备，详见下表：

中山二路办公区自有主要设施、设备基本情况表

序号	设施、设备名称	品牌型号规格	数量	位置	备注
1	南洋厂高压开关柜	46. 3A	1 个		
2	南洋厂高压开关柜	36. 4A	1 个		
3	南洋厂低压柜	1600A	1 个		
4	南洋厂两路低压柜	1200A	1 个		
5	干式变压器	800KVA	1 个		
6	干式变压器	630KVA	1 个		
7	水冷式发电机		1 部		400KW
8	175 冷吨冷水中央空调主机		2 部		200KW/台
9	175 冷吨冷水中央空调冷冻水泵		3 只		22KW/台
10	175 冷吨冷水中央空调冷却水泵		3 台		22KW/台
11	特灵小型中央空调机组		1 组		14KW
12	14KW 小型冷水中央空调冷冻水泵		2		1. 5KW/台
13	14KW 小型冷水中央空调冷却水泵		2 台		1. 5KW/台
14	中央空调新风机房		1 间		
15	175 冷吨冷水中央空调用冷却塔		2 个		7. 5KW/台
16	特灵柜式热泵风冷机组		4 套		22KW/台
17	空调末端设备（盘管风机）				
18	佳力图精密空调	8AU10	4 部		
19	HUROSS 精密空调	NAC22	8 部		

20	HUROSS 精密空调	NAC33	4 部		
21	中央空调		外 4 台 内 50 台		
22	小型柜式空调		13 部		3-5 匹
23	分体空调		10 部		1-2 匹
24	生活水泵		2 台		1.5KW/台
25	污水泵		2 只		5.5KW/台
26	消防水泵	XBD143/40	4		
27	排风排烟送风中压风机		3 部		
28	澜石防火卷帘		2 扇		
29	气体消防系统		6 套		
30	JB/PBNKI-2A 智能火灾报警 控制器（联动型）		1 只		
31	消防报警中文图形显示电脑		1 部		
32	强排风机		1 部		5.5KW
33	裙楼强排风机				
34	1 吨 25 层站三菱电梯		1 部		
35	1 吨 27 层站三菱电梯		1 部		
36	1.2 吨 7 层站三菱人货两用 梯		1 部		
37	闭路电视摄像枪		60 只		
38	闭路电视监控主机		4 台		
39	闭路电视监控大型显示屏		4 台		
40	西门子 BAS 楼宇智能控制系统		1 套		
41	新加坡避雷系统		1 套		
42	220 门敏迪交换机		1 台		
43	110 报警系统		1 套		
44	119 报警系统		1 套		
45	深圳红门车库智能管理系统		2 套		
46	办公楼立面照明系统 （共用）		1 套		
47	大堂正门感应式自动控制玻 璃门		1 扇		
48	楼层强电配电房		26 间		3KW
49	各楼层弱电配电房		25 间		
50	海尔储水式热水器		3		3KW

2.3 五山数据处理中心

2.3.1 地址：广州市天河区汇景南路10号。

2.3.2 服务区域范围：广东省税务局数据处理中心（五山）数据处理综合大楼3层；管理办公楼3层，总占地面积33200.2平方米，服务面积共37455平方米。数据处理综合大楼建筑面积5285平方米；管理办公楼建筑面积2170平方米；园区其余面积（含园区路面）约30000平方米。

2.3.3 数据处理综合大楼楼龄11年，管理办公楼楼龄31年，现均已配备完善的各系统设施设备，详见下表：

五山数据处理中心办公区设备简表

序号	设施、设备名称	品牌型号规格	数量	位置	备注
1	新风机		2 台		
2	空调室内机	VRV	36 台		
3	空调室外主机	MDV--335W	1 台		
4	空调室外主机	MDV--400W	2 台		
5	空调室外主机	MDV--252W	1 台		
6	空调室外主机	MDV--280W	1 台		
7	空调室外主机	MDV--450W	1 台		
8	空调室外主机	MDV--400W	1 台		
9	分体空调	GMV-J260W2/C	1 台		
10	分体空调	KFR-72W	8 台		
11	分体空调	KFR-120W	2 台		
12	精密空调	LIEBERTK50W	27 台		
13	精密空调	LIEBERTK40W	14 台		
14	精密空调	LIEBERTK30W	12 台		
15	精密空调	LIEBERTK20W	3 台		
16	空调控制柜		1 个		
17	客梯	OTS-SKY1000kg (13 人)	1 台		
18	货梯	OTS-STAMA3000 kg(货梯)	1 台		
19	电梯控制箱		2 个		
20	电梯配电箱		1 个		
21	发电机组	C20000DS	1 台		2000kva
22	发电进线柜断路器		1 组		3200A
23	直流操作柜		1 个		
24	高压进线柜断路器	KYN28A	2 个		1250A
25	计量柜	KYN28A	2 个		
26	高压出线柜断路器	KYN28A	2 个		630A
27	高压联络柜断路器	KYN28A	1 个		

28	高压母线提升柜	KYN28A	1 个		
29	排气扇		8 台		
30	排气排烟系统		1 套		
31	干式变压器		2 套		1000KVA
32	GCK 进线柜断路器		2 个		2000A
33	GCK 进线柜断路器		2 个		2000A
34	GCK 联络柜断路器		1 个		2000A
35	GCK 电容器				500A
36	GCK 出线柜断路器		3 个		1600A
37	GCK 发电机进线柜断路器		2 个		2000A
38	GCK 发电--市电联络柜		1 个		2000A
39	排烟排风系统		2 套		
40	加压送风系统		2 套		
41	排烟风机		14 台		
42	排烟风机控制箱		17 个		
43	室内消防栓		14 个		
44	室外消防栓		3 个		
45	消防接合器		2 个		
46	喷淋接合器		1 个		
47	灭火器箱		15 个		
48	应急灯		38 盏		
49	ESSA 自动报警主机		1 台		
50	电脑图文显示管理器		1 台		
51	烟感		96 只		
52	控制模块		26 只		
53	监视模块		42 只		
54	气体控制器	JG-QB-QMK	3 个		
55	驱动瓶 N2		12 个		
56	灭火剂瓶	LG541	121 个		18.9kg
57	消防泵		2 台		37kw
58	喷淋泵		台		37kw
59	稳压压泵		台		3KW
60	喷淋控制柜		1 个		
61	消防控制柜		1 个		
62	喷淋电源柜		1 个		
63	变频生活水泵		1 套		6.5KW× 2
64	生活水泵		1 套		4KW× 2
65	隔膜式气压罐		2 个		
66	电动卷闸		2 台		
67	厕盆		6 个		
68	蹲厕		4 个		

69	洗手盆		4 个		
70	尿斗		6 个		
71	电箱		7 个		
72	电柜		1 个		
73	潜水泵 2.2KW		1 台		
74	排气扇		4 台		
75	旧楼空调	分体空调	14 台	5 匹	
76		分体空调	3 台	2 匹	
77		分体空调	2 台	1.5 匹	
78	旧楼公共	排气扇	5 台		
79		厕盆	10 个		
80		洗手盆水台	6 套		
81		电箱	10 个		
82	门岗出入登记系统(彩色打印机、电脑)		1 套		
83	硬盘录像机		3 台		
84	矩阵器		1 台		
85	显示屏		9 台		
86	摄像枪		30 支		
87	红外线安防系统		1 套		
88	红外线枪		37 对		

2.4 公有住房

公有住房服务地点包括：广州大道中 922 和 924 号、飞鹅西路南一街 2 号之二、天河区五山街茶山 233 号、广九大马路 16 号之二和之三等公有住房共 19 个地点共 196 户，总建筑面积约 17255 平方米，具体住房数量以实际为准。

三、 基础要求

3.1 主体服务能力

为确保能提供优质服务，投标人要求具备有多年办公楼项目或非住宅物业管理服务经验，且服务模式符合采购人需求并得到行业内好评，不接受中标供应商以企业主体被挂靠或项目主体分包等方式提供服务。

3.2 服务资质，人员要求

投标人应有健全的物业服务规程和人员管理制度，专业技术人员应取得相应专业技术操作上岗证。

3.3 人员配置（具体需求见下表）

★投标人须就进行书面承诺，如中标则在项目实施时所投入的实际人员配置不低于需求内容所要求的标准。如有弄虚作假或虚假应标等问题，采购人有权终止合同并上报相关监管部门，由此带来的损失由供应商全部负责（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

★投标人必须书面对以下每项要求进行承诺（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）：

①本项目涉及的特种作业人员均须具有对应的在有效期内的特种作业操作证，如出现无证上岗的情形，相关后果由供应商全部承担；

②本项目“办公场所”的每个消防控制室须按照相关法律及规范的要求足额配置值班人员，值班人员必须具有人力资源和社会保障部门或消防行业职业技能鉴定机构颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书，如出现无证上岗或人数不足的情形，相关后果由供应商全部承担。

③投标人投入到驻点“办公场所”保安部的经理（兼潭村队长）必须具有人力资源和社会保障部门或消防行业职业技能鉴定机构颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书；

④投标人投入到“公有住房”驻点的人员当中，至少有一人具有人力资源和社会保障部门或消防行业职业技能鉴定机构颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书；

基本管理岗位配置、人员要求表

序号	部门	职位	服务场所	人数	人员基本条件和要求
一、办公场所					
1	项目 部	项目负责人（项目经理）、兼潭村驻场经理	潭村、中二、五山	1	1. 本科或以上学历，具有人社部门颁发的中级或以上职称。 2. 具备丰富的物业项目管理、服务、保障及外联经验。 3. 具有 5 年或以上物业项目的项目经理任职经验。 4. 具备较强的经营管理能力和组织能力，年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。
2		驻场经理	中二	1	1. 本科或以上学历，具有人社部门颁发的中级或以上职称证书。 2. 40 岁以下，具备丰富的物业项目管理、服务、保障及外联经验。 3. 具有 3 年或以上物业项目的项目经理任职经验。具备策划能力和决策能力，团队建设能力，执行能力，创新能力，沟通协调能力，专业技术能力，财务管理能力，人力资源管理能力，社区文化建设能力。年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。培训下属，定期对下属员工进行绩效评估，并按规定进行奖惩。
3			五山	1	
		小计		3	
4	管理 部	管理部经理	潭村	1	1. 本科或以上学历，具有人社部门颁发的中级或以上职称。 2. 50 岁以下，具有 5 年或以上物业管理项目经验，具有一定的协调处事能力和物业管理能力。 3. 具有较强的组织协调能力、口语表达能力、解决问题能力和人际关系处理能力；具有较强的文字处理能力，熟练操作 OFFICE 办公软件，形象好气质佳，亲和力强。
5		客服热线	潭村	2	1. 本科或以上学历。 2. 30 岁以下，有一定文字写作功底，熟练操作 OFFICE 办公软件，熟练掌握普通话及粤语，口语表达能力较强，有较强的协调沟通能力。

6		客服前台（兼收发）	潭村	6	1. 具有大专或以上学历。 2. 女性，举止大方、容貌姣好，身高 1.65 米以上，35 岁以下，具备严谨的工作作风，熟练娴熟的业务知识，熟练掌握普通话及粤语，口语表达能力较强。
7			中二	1	
8			五山	1	
9		采购员	潭村	1	45 岁以下，有一定财务管理知识和经验、具备良好的价格谈判能力，具有汽车驾驶证。身体健康精力充沛。
10		会计	潭村、中二、五山	1	女性，45 岁以下。遵守国家法律法规，遵守职业道德。有较强的事业心，克己奉公。熟悉税法和物业管理财务核算制度。具有较强的财务管理知识和经验，能独立进行财务会计核算工作，能对财务状况进行分析。能熟练运用财务软件。身体健康精力充沛。
11		出纳		1	
12		资产、仓库管理员		1	45 岁以下。资产、仓库管理员：有一定财务管理知识和经验、熟悉进销存管理，能熟练掌握资产和仓管（进销存）软件。身体健康、精神状况良好。
13		档案、资料员		1	45 岁以下。具有一定工作经验，良好的归纳整理能力，能熟练掌握办公应用软件。身体健康、精神状况良好。
		小计		16	
14	保洁部	保洁部经理	潭村、中二、五山	1	1. 本科或以上学历。 2. 具有人社部门颁发的中级或以上职称。 3. 具有 3 年或以上物业管理项目经验。 4. 40 岁以下，熟悉物业行业相关服务规范、岗位技能、操作流程和法律法规、专业技能如熟练掌握大理石等清洁保养工具使用方法与晶面处理等技术；有良好的组织和应变能力，善于沟通协调，团队协作意识强，能在团队中树立较高的威信。
15		保洁主管	潭村	2	45 岁以下，熟悉物业行业相关服务规范、岗位技能、操作流程和法律法规、专业技能如熟练掌握大理石等清洁保养工具使用方法与晶面处理等技术；有良好的组织和应变能力，善于沟通协调，团队协作意识强。
16			中二	1	
17			五山	1	
18		保洁领班	潭村	1	45 岁以下，身体健康。高中或以上学历，2

19			中二	1	年以上政府大型物业管理保洁领班岗位工作经验。熟练掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等。熟练操作各种设备。如洗地机、吸尘机、吸水机。掌握各种清洁保养剂的使用办法。熟悉墙面地面石材、金属制品、皮沙发、地毯的清洁维护。
20			五山	1	
21		保洁员	潭村	50	女性 50 岁以下，男性 55 岁以下，身体健康。掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等。学会操作各种设备。如洗地机、吸尘机、吸水机。掌握各种清洁保养剂的使用办法。熟悉墙面地面石材、金属制品、皮沙发、地毯的清洁维护。
22			中二	14	
23			五山	8	
		小计		80	
24	绿化部	主管	潭村 中二 五山	1	50 岁以下，有相应的绿化种植养护专业知识和工作经验。
25		绿化养护员	潭村	2	女性 45 岁以下，男性 55 岁以下，身体健康。需熟悉植物特点，掌握不同气候、环境对植物的影响，及时浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、苗木补植和保护基本技能。
26			中二	1	
27			五山	1	
		小计		5	
28	保安部	保安部经理，兼潭村队长	潭村、中二、五山	1	1. 本科或以上学历。 2. 具有 3 年或以上物业管理项目经验。 3. 男性，45 岁以下，相貌端正，身体健康，精力充沛。具有较强的事业心和责任感，有一定的组织协调能力，有较高的个人修养和良好的人际关系，为人正直，秉公依法办事，遵守国家法律法规忠于职守，勇于奉献；退伍军人优先。 其他要求：1) 在消防方面受过一定专业培训；2) 与公安、消防机关以及各部门之间有很强的沟通和协调能力；3) 掌握公安、消防、涉外人员管理、保密工作等方面的法律、法规，并掌握中层管理基础知识；4) 具有一定的法律、法规知识；5) 受过一定擒拿训练，对处
29		队长	中二	1	
30			五山	1	

					理紧急突发事件有快速反应能力。
31		保安员	潭村	35	男性年龄要求 40 岁以下；女性年龄要求 35 岁以下；头脑灵活、具有一定格斗技能，基本掌握处理应急突发事件的能力；监控中心岗位人员需具有消防设施培训上岗证；退伍军人优先（提供退伍军人相关资料复印件）。退伍军人占人数比例不少于 40%；主要岗位形象岗位优先考虑女性人员，并且人数占比例不少于 10%。
32	中二		15		
33	五山		12		
		小计		65	
34	工 程 部	工程部经理	潭村、中二、五山	1	1. 本科或以上学历，具有人社部门颁发的中级或以上职称。 2. 50 岁以下，身体健康。具有 3 年或以上大型物业项目工程部经理（主管）工作经验。具备相当丰富的工程管理专业知识，责任心强，善于沟通，并能协调各部门的相互关系，具有较强的组织管理能力；对办公物业的建筑结构和装修以及、空调、电力、供水、消防、管道、通信、会议音视频和弱电等方面的专业知识有较全面的了解；
35		技师（主管）	潭村	2	1. 具备相当丰富的工程管理专业知识，责任心强，善于沟通，并能协调各班组的相互关系，具有一定的组织管理能力；有大型物业项目中 5 年或以上技术管理经验；对办公物业建筑结构以及装修、空调、电力、消防、通信、管道、会议音视频和弱电等方面的专业知识有较全面的了解；身体健康。 2. 潭村要求其中 1 人为土木或建筑专业本科或以上学历。
36			中二	2	
37			五山	2	
38		技工	潭村	15	具备相当丰富的工程管理专业知识，责任心强，善于沟通，具有一定的技术能力；在办公物业项目中从事过管理工作；具有 3 年以上技工经验；对办公物业建筑结构以及装修、空调、电力、消防、通信、管道、会议音视频和弱电等方面的专业知识有较全面的了解；具有对应专业岗位资质证书、执业证或上岗证，身体健康。
39			中二	12	
40			五山	8	
		小计		42	

		合计		211	
二、公有住房					
41	项目 部	项目经理	所有服务点	1	1. 具有本科或以上学历。 2. 具有人社部门颁发中级或以上职称。 3. 身体健康，无犯罪记录，具备5年或以上的物业管理工作经验。
42		经理助理	所有服务点	1	1. 身体健康，无犯罪记录。 2. 具有本科或以上学历。 3. 具备2年或以上物业管理工作经验。
		小计		2	
43	保 洁 部	保洁员	飞鹅西路南一街2号之二	1	女性50岁以下，男性55岁以下，身体健康，无犯罪记录，一年或以上保洁卫生工作经验。
44		保洁员	广州大道中922号、924号	1	
		小计		2	
45	保 安 部	保安	飞鹅西路南一街2号之二	3	1. 身体健康，45岁以下，无犯罪记录，1年或以上保安工作经验。 2. 退役军人优先。
46		保安	广州大道中922号、924号	5	
47		保安	五山街茶山233号	2	
		小计		10	
48	工 程 部	水电工	所有服务点	1	1. 身体健康，无犯罪记录。 2. 3年或以上水电维修工作经验。
		小计		1	
		合计		15	
总计				226	

备注：

(1) ★中标供应商应依法用工，投标（响应）时须承诺按服务区域所在地劳动用工相关标准支付服务人员的劳动报酬，工资部分不得低于当地最低工资标准。并按《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，为服务人员购买社会保险费用及缴存住房公积金（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

(2) 上表中，有关人员的任职经验，须提供曾经作为相应岗位的物业服务项目合同复印件，如合同无法体现其任职岗位的，须同时提供合同甲方盖章的证明文件复印件；相关任职年限，是以前其任职的物业服务合同最早的签订日期开始计算。

(3) 工作人员的年龄、工作年限的时间计算至投标截止日。

(4) 投标人须作出书面承诺，中标后配合采购人按此表核查人数，并与采购人共同执行考勤。按照各工种、每个岗位 1 天 3 班，每班 8 小时，24 小时服务上班制，配备及提供足够的优质服务出勤人员，同时满足调班周转及应急需要。

(5) 基本人员配置及要求按此表标准，投标人可在不低于此人数和要求的基础上作出其它承诺。

3.4 人员真实性

★投标人拟投入本次项目的全部工作人员须符合法定用工标准要求，与所有人员签订劳动合同，在签订合同后五个工作日内按照采购人的要求向采购人提供相关人员的劳动合同（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

3.5 人员培训

中标人配置的各类工作人员须按岗位要求参加岗前培训，根据管理服务工作的要求制定具体方案、设置专项课程有针对性对员工进行在岗提升培训，应制定年度培训计划和月度培训计划，包括常规培训和专业培训，每人每月培训时长应不少于 8 小时；培训范围包括但不限于物业服务理论知识、人员仪容仪表、工作岗位纪律和服务要求、保密工作和意识、技能操作和安全演练；各类人员在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作责任，而且具备了适合本岗位的心理素质、身体素质后方可上岗。

3.5.1 岗位纪律

中标人各服务人员应严格遵守相关岗位纪律，管理服务工作的实施，须以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则，影响正常办公的服务工作尽可能在采购人工作时间以外进行；实行岗位值班制度，设立 24 小时服务热线，主要管理人员电话（手机）24 小时开机。

根据采购人的工作特点和要求提供规范、精准、专业、文明的服务；针对采购人各类专项工作和活动，组织安排做到专员、专职、全力、全程保障和服务；采购人将随机对物业工作人员进行的实操考核，考核不合格者应 2 天内予以更正并重新考核，若依然未通过考核，中标人应于 2 天内予以换人。

对在岗工作未能按服务标准规范操作，或违反了招标文件、合同约定和相关管理规定，或受到三次以上投诉，经查证属实，采购人将按招标文件和合同相关规定予以扣分、罚款等处理，并责令中标人 2 天内予以换人。

3.5.2 人员仪表用语

中标人配置的各类人员工作时按规定及岗位要求统一着装、佩戴相关证件（徽标），着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；发型妆容庄重大方，男性不留长胡须、长发、大包头、外露纹身，女性不化浓妆，不得有纹身、鲜艳混色染发等行为；站姿端正，坐姿稳重，行为规

范，服务主动；不得将制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿；规范文明用语，表达清晰、简洁，使用普通话（必要时使用广州话）交流；尊重少数民族、宗教人士、外籍人士风俗文化和语言禁忌。（具体要求参照相关规范 and 标准以及采购人制定的有关制度执行）

3.6 项目移交

在本项目服务起始之日前10天或本项目服务期限结束前10天，在采购人协调和监督下中标人需与原管物业公司或下一期接管物业公司进行项目接管或移交，签订物业管理交接协议。

服务交接内容包括：采购人配置的物资和材料；原物业公司或中标人为项目所聘用的人员及购置的物资和材料（去留自定，双方友好协商留用条件）；物业办公场地设施设备；物业现存缺陷情况及记录，明确后续处理责任，由各方签字确认。

档案移交：交接时根据档案目录进行清点，确保实际交接的档案与目录一致；重要设施的档案资料应现场进行核对，确保一致对于实际档案与目录不一致、实物与档案不一致的情况，应如实做好书面记录，明确责任及提出解决的意见和建议，必要时可拍照或录像作为证据留存；交接记录和现场查验结果各方签字确认。

3.7 进场服务

中标人须在完成交接当天完成进驻，全部岗位满编上岗，物资、物料、工具、设备、设施等必需品的配备、配置按照招标文件要求全部到位。并按照采购人物业状况、管理服务的需求以及采购人其他要求在进场后10个工作日建立制定各类各项操作性、针对性强的管理制度，配套设备设施的使用制度及特种用房等管理制度；各类各项工作的操作流程、工作标准、工作内容及管理服务细则、实施方案；行为规范、工作纪律等规章制度和规定、要求等，包括各部门交接班、维护保养、巡查巡检等管理制度制度。经采购人认可、确认后实施。

若因采购人或其他不可抗力原因导致交接未能按合同要求时间完成，中标人推迟进场导致原服务物业公司延期服务产生费用，该费用在中标人当月管理费中核支，在采购人的协调、监督下，中标人和原服务物业公司双方按投入人员、物料等比例分配相关费用。

3.8 保密工作

中标人须与采购人签订保密协议，工作人员须遵守采购人有关规章制度、管理规定和双方签订的保密协议，不得泄露采购人有关的机密文件或信息，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换物业管理人员，中标人应当在2天内予以更换。

3.9公共关系服务

★中标人需具备社会关系统筹协调能力，维护采购人正常工作秩序，保证采购人的各项工作顺利进行，主动联系本服务区域的街道、城管，水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制；主动联系本服务区域的公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制；主动处理好共用物业场所其他管理公司，了解共用范围及内容，明确共管模式，建立良好关系及应急协调机制（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

3.10装备物料

★中标人须承诺提供、装备和配置满足服务工作需求、符合采购人要求足够数量的作业机具、物品、物料等，包括但不限于：工作人员的制服、鞋帽等劳动、劳保日常必备的各种用具用品，机液压升降台（每个办公场所服务点一台），对讲机（当班在岗员工每人1部），房屋修缮和机电维修各种工（机、器）具及五金、电气材料，电脑、打（复）印机、成套保安器械、各种度、测量（器）仪，卫生清洁工具、毛巾等装备物资，以及服务于采购人各服务场所公共区域的厕纸、擦手纸、抽纸、面巾纸（不包括餐厅、饭堂的抽纸、面巾纸）、洗手液、消毒液、卫生间香茗等日常用品、采购人免责额度内所需的五金、维修配件等材料（投标时提交承诺，可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式）。

3.11采购人维修免责额度

投标人须书面承诺承担单项单次合计3000元以下的房屋维护修缮、设备设施和软件系统维修的配件、材料及人工费用，以及采购人承担材料费用但维修人工费1000元以下的维修项目。中标人应认真考察、分析本项目的物业现状和损耗折旧情况，审慎分析维修内容，不得故意累积、合并维保、修缮、维修项目，否则，采购人有权按相关项目费用2倍的金额抵扣当月的物业管理费。机电成套设备的报废换新，办公室用品新增，房屋专项装修等费用由采购人负责。

3.12应急防灾

中标人须针对采购人物业具体情况制定防灾减灾应急预案并提交采购人审核批准，包括但不限于台风、暴雨、强对流天气等极端气候影响突发自然灾害，突发公共卫生事件，突发群体性公共安全事件等的应急处置办法。应急响应生效时，中标人需服从采购人总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应。投标人报价时应充分考虑投入防灾减灾预防和实施应急响应措施所产生的相关费用并列入运行成本，采购人不再另行支付费用。

在处理特殊、紧急、突发事件及重大事项时，采购人对中标人有直接指挥权，投标人具有在突发事件、急修、防灾抢险项目事发10分钟内按采购人的要求或增派不少于15人到达现

场（本项目所有物业场所）实施紧急处理的能力。

3.13安全目标

中标人需确保在管理服务期内辖区内无以下事故发生：

- （1）被抢、盗等治安案件；
- （2）纵火、爆炸、投毒、谋杀等恶性事（案）件；
- （3）外事纠纷、泄密等事（案）件；
- （4）消防、卫生、食品责任事故；
- （5）机械设备操作、服务作业责任事故等。

项目服务期间中标人须针对本项目场所购买公共责任保险。

3.14管理用房及设施

采购人为中标人提供专门的管理办公用房（含资料室、仓库及维修车间）、岗亭、值班休息室等场地以及所配套水、电、空调等设施，不提供任何居住或居住相关用房。投标人在标书中为管理需要添置的其他设施设备视为投标人投资，中标后须配置、实施。

3.15物业管理信息化系统

中标人在物业服务中有信息化管理方面的创新举措，具有维修报修管理系统、消防安全综合管理系统、生活垃圾分类管理系统、物业流程和岗位配置系统、物业服务品质质量管理体系、物业标准管理系统、仓库管理系统、物业知识库管理系统、场地预约管理系统、风险管理系统的系统软件，提升项目信息化水平和工作效率。

3.16标准化建设管理

中标人需具有丰富的物业标准化建设和管理经验，针对物业管理中管理标准、制度以及品质管理标准化流程、物业服务可视化标准提出标准化建设管理方案。

3.17其他基础服务

协助采购人对办公用房日常管理，对闲置、空置场所进行标识、封闭、开启等，同时按正常标准进行保洁和设施设备维护。配合采购人重大活动、专项工作、临时调整办公室等需要，协助进行办公场所内零星物资搬运、办公家具拆装、增加保障力量等工作。

3.18现场勘查

本次项目采购人将统一组织现场勘查，已报名的投标人法人代表或投标人授权代表须带上身份证复印件、投标人针对本项目的法人证明函一份，在规定的时间内集中前往现场勘查并取得经采购人签字或盖章的勘查凭证。

现场勘查安排：

集中（签到领取勘查凭证）时间：2023 年 5 月 23 日上午 9:00 前；

集中地点：广州市天河区花城大道 767 号

勘查地点、时间：潭村办公区：9:00-9:40；

中山二路办公区：10:00-10:40；

五山数据中心办公区：11:00-11:40。

公有住房：14:30-17:00

勘查期间各报名投标人自行安排交通工具，跟随采购人带领前往各处地点进行勘察。勘查联系人及电话：黄先生 020-37990733；陈小姐 020-37990708。

投标人前来勘查前请先电话联系，采购人只针对本项目相关范围内可公开内容接受投标人咨询，勘查完成后投标人将勘查凭证交由采购人进行确认。

采购人不接受集中勘查时间外投标人自行勘查现场的请求，投标人未参加集中现场勘查将视为其已充分了解项目现场情况及采购人需求，若中标不得以对现场不了解为由漏缺项目而拒绝提供完整服务。

四、办公场所物业服务需求

办公场所包括潭村办公区、中山二路办公区、五山数据处理中心。

4.1 环境卫生与保洁管理（含垃圾清运）

4.1.1 保洁范围：办公场所室内、外全部区域，包括且不限于各楼层公共区域、办公室、会议室、接待室、值班室、展厅、健身活动室、食堂、厨房（厨房管道清洗、厨房专用设备的清洗等厨房专业清洗除外）、仓库、理发室、停车场、地库、电梯、设施设备房、垃圾房以及广场、花园、天台（面）等区域或场所的环境卫生，空调、灯具、消防设施、各类设备主机、外墙、门窗玻璃、装饰摆件、盆栽、旗帜等的表面清洁（以实物和需求为准）；

4.1.2 一般要求

（1）应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。

（2）服务区域内应禁止有污染物和污染源的物品存放。

（3）保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，应尽量安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识。

4.1.3 办公室保洁

（1）办公室空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等每周至少清洁1次（安排在非正常工作时间），无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。对办公室内垃圾桶进行清理时应把

垃圾车或大的垃圾袋留在办公室外，换好新的垃圾袋后，统一收集并做好垃圾分类。

(2) 不得翻动办公物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

(3) 办公室工作人员在座时，尽量避免清洁工作。

4.1.4 大堂及楼层公共区域保洁

(1) 通道大门、接待前台、大堂摆设每日至少清洁1次，按键、把手每日至少消毒1次。做到表面干净无污迹、无灰尘、门把手金属件表面光亮。

(2) 地面每日巡回保洁，每周至少消毒1次，大堂地面每周做1次晶面护理。玻璃、指示牌、低位墙身、地脚线、每周至少清洁1次，不锈钢饰面每周至少清洁1次，做1次钢油护理，防滑地毯每周至少清洗1次。做到表面光亮、洁净、无污渍、无灰尘、无污迹、无水渍、无划痕、整洁、玻璃通透、金属表面光亮无痕迹。

(3) 天花、灯罩、灯饰、空调出风口每半个月至少清洁1次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

(4) 高位墙身、墙面灯箱每月至少除尘1次，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁，灯箱内无积尘。

(5) 绿化盆景巡回保洁，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、无多余残留水渍、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹。

4.1.5 洗手间保洁

(1) 地面每日巡回保洁，厕具、洗手台每日至少清洁8次，每日消毒1次，厕纸容器每日至少清倒2次，内部无满溢，玻璃镜每日至少清洁4次。做到表面光洁、明亮，无污垢、无异味、无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，玻璃无擦痕、镜框边缘无灰尘。

(2) 水龙头、纸巾盒、扶手、洗手液盒、干手机、香氛机、门拉手、门窗等每日清洁2次，表面光亮、无水渍、无污渍。

(3) 洗手间内墙壁、隔板、风口、排风扇等每周至少清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁。

(4) 洗手间高位灯饰每月至少全面清洁1次，无积尘、无蛛网、干净、整洁。

(5) 每日巡查洗手间香球、纸巾、洗手液、香氛机，保证香球、纸巾、洗手液充足，香氛机可正常使用，须及时补充，不得用完再补。

(6) 对洗手间进行保洁时，在洗手间门前设置“工作进行中”标识牌。清洁完后应拖净地面水迹，清理工具并喷洒空气清新剂。

4.1.6 饭堂保洁

(1) 地面每日就餐期间巡回保洁，工作日每日早、中、晚就餐前消毒1次。汤水洒落地面时及时清洁，清洁放在置“小心地滑”标识牌。做到表面光洁、明亮，无污垢、无异味、无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁。

(2) 就餐前后清洁餐桌1次，就餐期间巡回清洁，做到表面光亮、洁净、无水渍油渍、

无污渍。

(3) 就餐期间专人看守残渣收糠池，及时清理收糠池表面及周边洒落残渣。做到干净干爽、无积水、无积污。

(4) 随时检查餐桌纸巾，及时补充，不得用完再补（餐厅、饭堂的抽纸（面巾纸）由采购人自行采购）。

4.1.7 电梯保洁

(1) 电梯厢地面每日巡回保洁，石材饰面每周做1次晶面护理；电梯厢内壁每日至少清洁1次；不锈钢每周做1次钢油护理；防滑地毯每周至少清洗1次，电梯内按钮每日至少抹净1次；电梯门轨每周至少清洁1次。做到干净整洁、有光泽，无垃圾、无杂物、无污迹、无灰尘、无积水、无手印、地毯摆放规整、不锈钢表面光亮。

(2) 电梯内天花、出风口、照明设施每月清洁1次，无积尘、污垢。

4.1.8 功能用房（会议室、接待室）保洁

(1) 地面每日至少清洁1次；窗户每周至少清洁1次，窗帘每季度至少清洗1次；地毯每周至少清洁1次；桌椅每周至少清洁2次；天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月至少清洁1次；墙身及地脚线每周至少清洁1次。做到干净整洁、无污渍水迹、无杂物、无灰尘、无蛛网、无积尘、玻璃光洁无划痕、明亮、接缝处干净无污垢。

(2) 垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

4.1.9 消防通道保洁

(1) 梯级及地面每日至少清洁1次；防火门每日至少清洁1次；门把手、梯级扶手每日至少清洁1次；通道低位墙身、地脚线每周至少清洁1次。表面干净整洁、无垃圾杂物无积尘、无积水、无污渍，接缝处无污垢。金属表面光亮、整洁，污渍。

(2) 排烟或送风口、天花、照明设施每月至少清洁1次。无积尘、无污渍、无蛛网。

(3) 垃圾桶每日至少清洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。

4.1.10 消防公共设施保洁

(1) 消火栓、箱，灭火器、火警通讯电话插座、报警器、烟感器、喷淋、消防广播每月至少清洁1次；走火疏散图每周至少清洁1次。做到外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

4.1.11 停车场及车库保洁

(2) 停车场、车库、车棚地面、消防栓、护车栏、保安岗亭、车库内标牌每日至少全面清洁1次；车库高位消防管道、防火门每季度至少除尘1次；灯具、烟感、停车库管线每2个月至少清洁1次。确保干净、无灰尘、无油污锈迹、无蛛网，不锈钢呈本色。

(3) 冲洗地面时，应避免将水溅到墙壁和停放的车辆上，冲洗后应立即将积水清扫干净。排水设施每月至少清理2次，确保排水设施通畅。

(4) 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知车场安全管理员并立即使用环保清洁剂对

漏油现场进行清洁。

4.1.12 外墙保洁

(1) 外墙（玻璃幕墙、铝板、瓷砖、石材墙面）每半年至少清洁1次。外墙清洗应提前3日在告示栏、电梯口、走廊等醒目位置张贴告示（温馨提示）；清洗前应在周围布好警戒线；应在良好的气候条件下进行，风力应小于4级，4级以上停止清洗工作。下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温（35℃以上）和低温（0℃以下）等条件下都不应进行外墙清洗。

(2) 应组织具备相应资质的专业公司进行外墙清洗工作。外墙清洗作业人员须经过高空作业培训，具备高空作业经验并采用专业工具作业，做好安全防护措施。

(3) 玻璃幕墙清洁明亮，无污垢，无水渍，无印迹；铝板、瓷砖、石材墙面表面纹理清晰，有光泽，毛面无灰尘，有质感；幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物，清洗后无漏水现象。

4.1.13 绿地保洁

(1) 草坪及低矮地被等绿地每日至少全面打扫2次，早上下午各1次；应全天连续保洁，随见随扫，做到无垃圾杂物、无石砾砖块、无枯枝落叶、无粪便暴露、无鼠洞和蚊蝇滋生地。

(2) 地被、花坛、灌木等绿地每日至少全面打扫2次，早上下午各1次；应全天连续保洁，随见随扫，做到无垃圾，无大型枯枝枯叶，落叶沉积厚度不得超过3cm，表面无树叶。

(3) 应对绿化养护过程中产生的废弃物采用环保的方法分别进行处置，对绿地内的其他垃圾进行清理，每日至少巡检2次；每周清理道路分隔绿化带中隐蔽处的各种垃圾1次；因修剪、补植工作或因天气原因造成的绿化垃圾应在1日内清除。

4.1.14 消杀、灭“四害”

(1) 应每月制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等。

(2) “四害”、白蚁、红火蚁等消杀防治工作应由具有相关资格证书的专业人员操作，经采购人核准，中标人可根据需要委托第三方有资质的专业公司实施。消杀人员应按规定着统一标识服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。

(3) 灭蟑螂、苍蝇、蚊子每周至少进行1次；灭鼠一般每月至少进行2次，在夏季老鼠频繁期和发现消杀效果不好时增加频次。

(4) 采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀药物供应商应具有有效资格证书。

(5) 消杀区域包括但不限于以下区域：服务区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及房屋周围；垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；办公用房、设备房、洗手间、空置房；绿化带周围。

(6) 每次消杀工作前应至少提前1日在告示栏、电梯口、走廊等醒目地方张贴消杀告示（温馨提示），告知入驻单位，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，

确保人员安全。消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。撤回消杀前张贴的消杀告示（温馨提示）。灭鼠1周后撤回饵料。

4.1.15 垃圾分类与收集

（1）配合采购人推行垃圾分类措施，在服务区域内设置分类投放点，分类投放点应设置玻璃、金属、塑料、纸类、电池、灯管垃圾收集容器；设置餐厨垃圾收集容器；根据实际需要设置少量单一的“其他垃圾”收集容器；分类投放点应配套设置投放指引牌或标识。

（2）餐厨垃圾须进行源头单独分类收集，严禁餐厨垃圾与其它垃圾混合收集。应采用密闭、防腐专用容器盛装，采用密闭式专用收集车进行收集。餐厨垃圾应做到日产日清，在容器中存放时间不应超过24小时。

（3）每日收集垃圾，垃圾袋装率100%（大件木板等装修垃圾除外），收集率100%，运至指定地点并堆放整齐，收运过程无洒漏。无异味溢出，防止二次污染。如有泄露污染地面，应立即清洗干净。

（4）采用密封垃圾运输车清运垃圾至街道指定地点，运送垃圾应避开人流高峰，不得使用客用电梯运送垃圾。装修垃圾清运途中，不得损坏电梯、墙壁、门等设备设施或在地板上拖拉。

（5）垃圾中转站外墙/外围每日至少清扫冲洗1次，每月至少进行1次全面清洁，保持地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢、排水通畅。垃圾房、垃圾池每日至少清扫冲洗1次，每月至少进行1次全面清洁，保证垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。

（6）排水沟每日至少清理1次，每月至少进行1次全面清洁，保证排水沟无垃圾、无堵塞。垃圾桶每日至少清洁擦拭1次，保证垃圾桶外无污渍，垃圾桶内及地面保持无积水、无污迹、无异味。

（7）运输用手推车半年翻新油漆1次。容器和工具完好率为98%以上。

4.1.16 保洁工具及用品管理

（1）除常规清洁用品外，中标人还须承担采购人公共区域（洗手间、淋浴间、电梯间、大堂、通道等）所用的清洁用品，包括抽纸（面巾纸）、卷纸、擦手纸、洗手液、熏香（燃香、香球或香氛机）等，但不包括餐厅、饭堂的抽纸（面巾纸）。投标人报价时应充分评估项目需求及成本，确保充足供应。

（2）保洁工具及用品须正确使用，应严格遵守安全操作规程。专业工具未经培训不得使用。在每次使用后应清洗干净并统一存放在指定地点。

（3）保洁时所用的清洁用品要求如下：

清洁材料要求一览表（目前在用情况）

用途	清洁物料	功效
晶面处理	1. 大理石翻新粉磨剂 2. 大理石翻新磨光剂 3. 深色花岗岩抛光粉 4. 3M 红垫、白垫 5. 零号钢丝棉	有效地去除地面较小的划伤，花痕、水印、灰暗等和有收细表面石孔的效果，同时使表面产生极高的自然光亮； 打磨、抛光
清洗地毯	洁胜诺浓缩干泡地毯清洁剂或 NCL 干泡地毯水	可迅速去油、去污，并具防污、防霉等功效
	全能去渍剂或 NCL 地毯除渍剂	清除地毯上的茶渍、果汁、咖啡渍等
	除胶姆糖剂、化泡剂	除口香糖、化泡沫
墙身上腊抛光	意大利彩虹水	处理面上不留有任何波纹、及痕迹，能抵抗湿气及减低尘埃集聚
皮具蜡面、台面	碧丽珠或特洁牌 R4 家私蜡	增加亮度、除霉、不沾灰，不留指印
电梯及室内不锈钢栏杆	1. 3M 不锈钢油或易抹不锈钢光亮剂	可使不锈钢表面光滑，明亮，并可防污，防指纹；
	2. 洁而亮	清除污垢
玻璃清洁	NCL 玻璃清洁剂	中性清洁剂容易清洗玻璃污渍，对玻璃无损伤
室内天花清洁	NCL 全能清洁剂	中性清洁剂，富含活性去污成分
窗帘清洁	洁胜诺浓缩干泡清洁剂，全能除渍剂	可迅速去油，去污，并对窗帘无损伤
车库地面清洁	NCL 金属瓷砖擦亮剂	可以清除地面及指示线上的顽固污垢
厕所清洁	特洁牌 RI 浓缩马桶清洁剂	不伤瓷，杀菌
纸品	合装面巾纸、卫生卷纸、擦手纸	不漂白，抑菌亲肤，湿水柔韧、清爽无屑
其它	除油剂、漂白水、消毒水、洁厕精、毛巾等等	

说明：投标人投标时应选择品牌市场认可度较高及品质可靠的产品。中标人所选产品需由采购人确认，采购人有权对中标人所选产品进行审核、对比或检测，并根据核对检测情况要求中标人对不符合要求的产品予以更换。

4.2 安保及秩序管理服务（含停车场管理）

4.2.1 基本秩序

（1）【人员信息登记】根据采购人提供的单位人员档案信息并归档管理，档案信息应包括但不限于身份证、部门、岗位等信息，同时做好保密工作确保信息安全。有人员调离或迁出时，协助采购人后勤部门对涉及的物业设备设施、财产进行检查、登记，修改人员档案

信息并归档。

(2) 【人员来访】接待人员来访应执行来访证件登记制度，应对证件进行扫描和登记，确保无故意滋事、扰乱办公秩序及恶意滞留人员。协助或配合会议接待人员对会议通知书和相关信息进行登记。信访人员应妥善指引到接访室并及时通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和工作秩序。

(3) 【值班】重要出入口及监控室应实行24小时轮流值班制度，并填写相应的值班记录表。接班人员应提前10分钟接班，接班人员未到达前，值班人员不得离岗。交班人在结束当日工作前应将发现的问题处理完毕，不应移交给下一班人员，并填写好交接班记录。

(4) 【出入门岗】全天候负责服务区域内正门、侧门、区域通道围墙、各楼层/区域内办公室及公共走道交通及执勤。建立对出入人员及携带物品检查相关制度，保持出入口通行秩序正常、无违反规定的人员和物品进入物业管理区域现象。做好门岗区域的相关秩序维护工作，核查出入人员信息，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并做好相关记录。

(5) 【巡逻】服务区域内的出入口、公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼（区域）及采购人指定场所每天24小时巡逻。每日巡逻次数不少于9次，重点区域和部分时段以及有特殊情况时，应每2小时巡逻1次，工作应有签字记录、存档。巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，使用电子巡更设备采点记录路径，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应立即处理或报告。巡逻时，不应影响入驻单位正常工作秩序。

(6) 【保卫】执行当地公安部门关于物业管理服务区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例。及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为，处理各种突发事件，严重事件及时报警。在监控中心、门岗等场所配备足够完善的安保、防暴器材器械。

(7) 【场所维持】负责维护服务区域内的工作人员的人身和财产安全。劝阻、纠正、制止服务区域内各种违章（法）违规（纪）行为，包括车辆（电动车、单车等）乱停乱放、交通违章、消防违规、推销、乱搭建、乱张贴、乱摆卖、乱涂乱画等，维护服务区域内的正常工作、生活秩序，净化环境。

(8) 遇恶劣天气（如台风、雷雨、酷暑和极潮湿等）或突发事件须及时出示警告牌，并记录和保护相关资料。按公安、消防等行政部门要求，发布、张贴有关政策法规的宣传资料。

4.2.2 车辆秩序

(1) 所有车辆通行区域和停车场应设置明显的车辆交通引导和警示标志。地坪漆、墙面漆表面平整光滑，油漆完整无破损。有专人对停车场内设备（消防设备、道闸、车位显示器、车位感应器、照明设备等）进行检查，确保各项设备可正常使用。停车场监控设施应24小时开通，并有专人监视，所有监控设施设备应处于良好状态。闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定。录像回放清晰。

(2) 加强充电桩安装区域的巡查工作，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查

记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报。

(3) 配置秩序维护人员负责服务区道路和停车场的管理，包括维持交通秩序，引导车辆按交通标志、标线行车，按划线车位停车，无乱停乱放和阻塞现象。必要时对进出的车辆进行检查。

(4) 车辆进出24小时应有记录，必要时对进出的车辆进行检查，无危险物品进入物业管理区域。定期或随机检查停放车辆、车况，并进行登记。无车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，无偷盗车辆、损坏交通标志设施等行为。

(5) 非机动车、电动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定停放在划定的露天车位或车棚内，做到停放规范、整齐、分类、安全。制止任何车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。

(6) 举办重大活动时，应有专人负责提前控制停车位，保障重要活动的顺利进行，并做好停车场车位牌等标识信息。发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应有专人负责疏导和现场协助处理，不影响其他车辆出入。

(7) 若发现停车场地面及车位线出现破损现象，应有专人负责上报并进行修补。

4.2.3 重大活动秩序

重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查。应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作。活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。

4.2.4 安防视频监控中心

(1) 需建立严格的监控中心管理制度。服务区域内秩序监控设施24小时开通，并有秩序维护人员监视，所有监控设施设备应处于良好状态。闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过2分钟。

(2) 发现可疑或不安全迹象应采取跟踪监视和定点录像措施，并及时上报和进行现场处理，保安人员接到治安报警，应及时报告，迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心和物业管理岗，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

(3) 录像回放清晰。报警设备工作正常。对监控设备的运行与操作情况应进行监控、处理和记录。监控及相关设备外观完好、整洁。出现故障应及时通知维保或设备管理人员在1个工作日内修复，故障期间及时安排人员对故障覆盖区域进行巡回监控。每日做好数据备份。

4.3 绿化的养护和管理

4.3.1 基本要求

(1) 除服务区域内现有室外固定地植正常生长的各类植物外，由中标人承担服务区域

内室内外盆栽植物的配置，并负责对所有植物的养护管理。中标人应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点，配备专业绿化管养部门或经报采购人核准委托第三方专业管养公司负责本项目绿化配置和管养工作，制定养护和配置计划，对养护过程进行控制，对绿化植物和设施进行分类养护、补植和维护，保持绿地清洁。在雨水缺少的季节应增加浇水频次，雨季注意排涝。

(2) 室外地植植物自然凋谢或死亡的，中标人应及时以书面形式向采购人报告，并提出更换、补种的方案或建议，经采购人同意后实施，单株或一次批量不超过500元的植物，由中标人负责采购补种，单株或一次批量超过500元的植物由采购人采购，中标人免费进行补种。个人购置的植物，中标人只负责养护，不负责更换。

(3) 绿化养护从业人员应经由培训上岗；在进行修剪、打药等操作时，应穿戴安全制服、安全帽、手套等，做好防护措施。工作现场必要时应设立安全标志牌。按4000m²/人配备养护团队，须安排项目负责人1人（园林相关专业中级职称以上）负责监督检查，每周到现场巡查指导2次以上；驻场养护主管须持有绿化工资格证。

(4) 服务区域内的树木按规定悬挂树种铭牌。每月2次清理绿化区域内的鼠迹、蟑迹和鼠洞堵塞，清理绿化区域内乱张贴和乱搭挂物；每天清理花盆、绿化地中的垃圾、杂物。

4.3.2 草坪

(1) 叶片健壮，色泽纯正，无枯黄叶和净土裸露，四季常绿。草坪整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象。修剪应结合季节特点和草种的生长发育特性，使草的高度一致，边缘整齐。

(2) 每年施肥4次以上，夏季生长旺盛季节追施复合肥2次。在10-2月份应勤淋水多施肥，适当进行根外追肥。

(3) 发现杂草应予以清除，目的草纯度达95%以上，填平洼地，使草坪内无坑洼积水，平整。对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应补植原有草种，使草坪保持完整，无裸露地。适当密植，补植后应加强保养，确保1个月内达到要求覆盖率。背景林下草坪天荫蔽环境造成死工或生长不良的，应改植其它耐阴地被或灌木，改植时应体现植物多样性。

(4) 对病虫害应常检查，早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知，喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在15%以下。

4.3.3 花坛

花坛轮廓应清晰，整齐美观，色彩艳丽，无残缺，无残花败叶。花卉生长良好，适时开花，常年开花植物一年四季鲜花盛开，植物覆盖率高，无净土裸露，花卉色彩搭配美观大方，色块效果好，与周围植物配置协调，无病虫害。除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据实际情况每周修剪残枝1-2次。

4.3.4 灌木、地被

(1) 植物生长旺盛，花灌木开花适时、正常、整齐。无枯枝残叶，植株整齐一致，层次丰富，色彩搭配合理，无病虫害，具有一定的艺术感和立体感。每年普修8次以上，切边力整理3次以上。应在花芽分化前进行修剪，避免把花芽剪掉，枯萎的花蒂、黄叶及枯枝应予以剪除。整形效果应与周围环境协调，符合造景要求。

(2) 根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在每年春季重点施肥1-2次，例行养护宜施有机肥，植物生长旺盛期宜施复合肥。

(3) 灌木宜除去周围明显杂草并进行松土。除草时不应伤根或造成根系裸露和净土裸露。发现死苗应立即予以清理，3日内补植回原来的品种及规格，施足基肥并加强淋水等保养措施，确保成活。对已呈老化或明显与周围环境不协调的进行改植。

(4) 对病虫害应常检查，早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知，喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在15%以下。

4.3.5 竹类

(1) 应保持良好的竹丛形态，保持适宜的枝下高、自然高和美观的形态。每年至少修剪一次。修剪和梳理过密的老化竹，清除病死株、枯株、断秆株、倒伏株。每年应至少浇三次水。在气候干旱的季节，应适当增加灌溉次数；雨季应及时排涝。

(2) 宜每年于萌发笋前结合松土施1次有机肥，植物生长旺盛期可追肥1次，以施酸性有机肥为主。

(3) 除草宜选择夏季晴天进行，除杂草和松土时，要保护生长优良的竹鞭，有条件的地方可以适当添土培植。应同时除去林内老鞭、竹蔸、杂草、石块。新补植的竹子应保持土壤水分的湿润，以避免因干燥导致根系的坏死，影响成活。

4.3.6 乔木

(1) 生长良好，叶色正常，在正常的条件下不黄叶，不焦叶、不卷叶、叶上无虫尿、虫粪、虫网灰尘。树木枝、干健壮，无明显杈枝、死枝，树冠基本完整，树的上缘线 and 下缘线整齐，主侧枝分布称、数量适宜。树木有蛀干害虫危害的株数不超过1%。行道树无缺株，绿地内无死树。

(2) 每年普修8次以上，切边整理3次以上。整形效果尽量与周围环境协调，修剪应保持树冠完整，枝叶密度适宜，内膛不乱，通风透光，树高一般控制在10-17m之间。应修剪有安全隐患或对采购人行动造成不便和影响的树枝。进行大型乔木修剪时，应放置标识牌在显著位置，并注意自身及行人安全。修剪时应按操作规程进行，尽量减小伤口，剪口要平，不劈不裂，不可留有树钉；对荫枝、下垂枝、下缘线下的萌蘖枝和干枯枝叶应予以剪除。

(3) 夏季浇水应在早晨和傍晚进行，冬季宜在午后进行。每年秋冬季和春季施肥1-2

次。施肥量根据树木的种类和生长情况而定。例行养护时施有机肥，追肥时复合肥和有机肥的配合比例为3:7。种植3年以内的乔木适当增力加施肥量和次数。施肥后应回填实、踏实、淋足水，找平，切忌肥料裸露。确保种植3年以内的乔木树头位无杂草，树木根部土壤保持疏松，宜对影响树木生长和景观的各类野生藤蔓予以清除。

(4) 如因管养不善造成乔木死亡，应对死树进行清理，并在2周内补植回原来的品种及规格，施足基肥并加强淋水等保养措施，确保成活。对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的树木应进行改植。

(5) 对病虫害应常检查，早发现早治理。宜采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。宜尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药。喷药前应发放通知，喷药后应悬挂提示。病虫害发生率控制在8%以下。

(6) 台风前应加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御台风的能力。台风来袭期间应清理倒树断枝。疏通道路。台风后应进行扶树、护树。补好残缺。清除断枝、落叶和垃圾。使绿化景观尽快恢复。遇雷电风雨等原因使树木歪斜或倒树断枝，应立即处理、消除安全隐患、疏通道路。

4.3.7 垂直绿化

(1) 墙体绿化：根据墙面的朝向、材料和色彩等因素选择适宜生长、色彩协调的攀缘植物。栽种方式一般选择地栽、槽或容器栽植。

(2) 阳台绿化：应选择抗旱性强、管理粗放、水平根系发达的浅根性植物、以及中小型草木本攀缘植物或花木；宜根据建筑墙面和周围环境选择喜好的花木。

(3) 屋顶绿化：宜少乔木多灌木和草本花卉，注意四季花卉搭配。

(4) 棚架绿化：砖石或混凝土结构的棚架，宜种植大型藤本植物；竹、绳结构的棚架，可种植草本的攀缘植物；混合结构的棚架，可使用草、木本攀缘植物结合种植。

(5) 篱笆绿化：栽植的间距以1-2m为宜。临时围墙栏杆，栽植距离可适当加大；装饰性栏杆，高度在50cm以下时不宜种攀缘植物；保护性栏杆高度在80-90cm以上，可选种常绿或观花的攀缘植物。

4.3.8 绿化摆放

(1) 室内绿化养护：室内绿化植物应生长良好，树形优美，长期保持叶面清洁光泽，花朵鲜艳。无枯叶，无黄叶，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害，每日喷洒叶面，适度淋水，施肥。应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。进行存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应予以更换。

(2) 室内绿化摆放：根据采购人需要和标准，在室内办公室内及公共场所公共位置（台面、茶几、角落、文件柜顶、窗边等）摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。绿化植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。应选择光度、温度、湿度的耐受

程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种。

（3）室外绿化摆放：室外植物应生长良好，开花整齐，色彩搭配合理，无病虫害，轮廓清晰，确保无枯枝残花。摆放应注意品种的多样性。

（4）大型活动（重大会议）及节假日绿化摆放：根据相关规定和需要，大型活动、会议绿化摆放，宜选用观叶植物，并根据不同的会场性质选择不同的植物品种。所布置的绿化植物，应注意排列整齐、对称。节假日绿化摆放，由于受季节、气候等局限，其具体植物品种可因地、因时、因采购人要求而适当选择和搭配。活动摆放植物应符合相关规定，不得超标或违规配置和摆放。

4.3.9植物配置标准

室内植物租摆配置标准一览表

序号	配置场所	规格（CM）	单位	配置标准	合计数量（预计）
一	潭村办公区				
1	办公楼大堂	超大型植物。高 300-400/冠幅 150 以上（预选品种：富贵树等）	盆/月/办公区	2	6
2	公共区域（会议室、接待室、通道等）	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、巴西铁木等）	盆（棵）/月	按现场实际	20
3	办公室（大开间）	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、发财树等）	盆（棵）/月/办公室	2-3	600
4	办公室	中型植物。高 70-100/冠幅 60-80（预选品种：绿萝、金钱树等）	盆（棵）/月/办公室	1	200
5	办公室	小型植物。高 25-45，冠幅 25-35（预选品种：绿萝、万年青等）	盆（棵）/月/人（位）	2-3	3000
二	中山二路办公区				
1	办公楼大堂	超大型植物。高 300-400/冠幅 150 以上（预选品种：富贵树等）	盆/月/办公区	2	2
2	公共区域（会议室、接待室、通道等）	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、巴西铁木等）	盆（棵）/月	按现场实际	20
3	办公室	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、发财树等）	盆（棵）/月/办公室	1	50
4	办公室	中型植物。高 70-100/冠幅 60-80（预选品种：绿萝、金钱树等）	盆（棵）/月/办公室	1	50
5	办公室	小型植物。高 25-45，冠幅 25-35（预选品种：绿萝、万年青等）	盆（棵）/月/人（位）	1	100
三	五山数据处理中心				

1	办公楼大堂	超大型植物。高 300-400/冠幅 150 以上（预选品种：富贵树等）	盆/月/办公区	2	4
2	公共区域（会议室、接待室、通道等）	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、巴西铁木等）	盆（棵）/月	按现场实际	4
3	办公室	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150（预选品种：绿萝、发财树等）	盆（棵）/月/办公室	1	10
4	办公室	中型植物。高 70-100/冠幅 60-80（预选品种：绿萝、金钱树等）	盆（棵）/月/办公室	1	20
5	办公室	小型植物。高 25-45，冠幅 25-35（预选品种：绿萝、万年青等）	盆（棵）/月/人（位）	1	50
以上植物品种仅供参考，室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，中标人按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种，具体品种以采购人确认为准。在上述需求总数不变的情况下采购人可根据需要要求中标人调配各办公区的租摆数量。					

4.3.10 绿化工具及设施

（1）对栅栏、喷灌设施、花盆、树木加固支架、遮阳装置等物业绿化工具、设施每周维护1次，保持绿化工具、设施的完好和美观，确保无安全隐患。

（2）对于没有淋水设施的绿化园地，投标人自行解决淋水问题，自备浇水设施。

（3）对服务场所内周边或园区的安全围栏、路侧石、花基、园路、景石、景墙、座凳等园林设施进行养护、维修。

4.4 建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理

4.4.1 标识

（1）中标人应维护和管理好服务区域内采购人已贴挂的各类标识，并根据实际需求需要，完善和补充相应标识内容，标识的图片应符合GB/T 10001（所有部分）和DB44/T 1316的规定，标识的文字语言应简洁、易懂和准确地表达信息。

（2）标识的安装位置应统一、正确、清晰、合适和便于识别，多个标识在一起安装时，应按照警告、禁止、指令、提示类型的顺序，先左后右，先上后下地排列，应避免出现相互矛盾、重复的现象。

（3）应在可能危及物业安全的区域和事故易发区域设置警示标识。

（4）每年应至少进行1次标识检查，检查工作包括但不限于以下方面：标识的安全状况、清洁状况；标识是否偏离设定位置；标识的完好性、时效性；原有标识是否缺失；原有标识的种类、数量是否满足需要；状态标识的验证；标识安装方式的合理性。

（5）对涉及人身安全、作业安全和设施设备正常运行的状态或安全标识，应做到每天检查，并做好交接工作，宜使用登记签字、拍照或录像等方式留存依据。检查过程应形成有

签署的文字记录予以保存。

(6) 应每年对标识进行更新，更新的情况包括但不限于以下方面：标识存有安全隐患时，应加固或拆除更换；标识位置移动或错误时，应改正；对损坏或缺失的标识应立刻更换增补；对已超过使用期限的临时性标识应立刻清理；原有标识设置不足的，应增加。

4.4.2 房屋维护与管理

(1) 建立房屋维护与管理制度，对服务区域的房屋结构、建筑部件、附属构筑物、户外设置物等进行有效管理，保持功能完好，并引导采购人正确使用房屋。

(2) 根据房屋的实际使用年限，制定房屋巡查制度，定期检查房屋的使用情况，在大风、暴雨等极端天气应加强巡查。

(3) 制定房屋年度维护保养计划，发现房屋损坏（房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等）应及时开展维修工作，特别严重的应及时上报采购人组织抢修维修，并做好报修、维修记录。

(4) 设备房及机房应有必备的消防灭火器材。强电、弱电设备机房门应有防鼠装置。门口应砌有不低于门槛20cm的挡水台阶，地上楼层的设备机房挡水台阶应不低于10cm。天花应刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路措施。墙身应刷白，无施工遗留痕迹。无明显的凹凸不平及挂尘的现象。墙身孔洞封闭。

(5) 设备房及机房地面应有地坪漆或敷设防滑地板砖。机房内应划分通道和工作区。空调机房、水泵房设备周围应设置排水沟。

4.4.3 给水系统

(1) 日常维护水泵运行无异响，无异常震动。水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠。变频供水系统的变频器、压力调节器、控制柜及柜内散热风扇等应每月检查，保持设备干燥、无明显灰尘。

(2) 每周至少对供水设备检查2次；每季度对水泵润滑部位加注润滑油；每3年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆；每年保养水泵，保证二次供水正常，泵房整洁。

(3) 每半年至少对生活水箱清洗消毒1次。清洗单位及清洗人员应有相应资质，水质应符合GB 5749-2022的要求，并委托有资质的检测机构进行检测。单独消防水池需保持水质无臭味，每5年需要消毒1次，消防水泵每季度试运行1次。

(4) 水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌，配置必备消防灭火器材。

(5) 出现计划性的市政停水情况，应提前通知采购人并采取相应蓄水措施；发生故障停水情况，接报后应及时到场处理，并以口头或书面形式告知入驻单位。

(6) 中标人应按GB/T 12452-2022的规定定期进行水平衡测试。每月抄集服务区域内分列的水表行度，确保数据准确。

4.4.4 排水系统

(1) 排污水泵应正常运转，无异响和震动。阀门、止回阀、管道无漏水无明显锈蚀，污水水位控制装置灵敏可靠，控制箱开关、指示灯完好。

(2) 经常检查下水管道、水沟运行正常，无雨污错接、混流。排水检查井、化粪池和隔油池（间）等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。

(3) 在进入密闭空间作业前，应进行职业病危害因素识别和评价并按有限空间作业审批制度操作，作业人员需持有有限空间作业操作证，在进入密闭空间作业期间，至少应安排1名监护者在密闭空间外持续进行监护。

(4) 排水设施每天各巡查三次（早、中、下午），同时巡回保洁，有脏即除，保持干净。隔油池、油水处理器每月清掏1次，化粪池每季度清掏1次。清理（掏）前提前24小时书面告知入驻单位；清理现场设置安全标志；池底污物淘净；出入口通疏；人工清理者须将污物包装良好，当天运走。清运过程无漏洒；清理现场即时清洗干净。

(5) 沙井每年至少清理1次。排水明沟应每周清理1次，排水暗沟应每季度清理1次。

(6) 引导并监督采购人另行委托的维保单位或供应商每季度将采购人厨房直饮水送有资质的检测机构检测，水质应符合GB 5749-2022的规定，并出具水质检测报告。

4.4.5 供配电系统

(1) 中标人应对供配电系统进行严格管理和维护保养，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，并有临时应急用电管理措施。

(2) 对供配电系统进行每月巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。

(3) 供电运行和维修人员应持证上岗。应建立24小时运行维修值班制度，立刻排除故障，零修合格率100%。

(4) 高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。

(5) 配电回路标识清楚，各回路电流在额定范围内，三相不平衡电流不超过25%。

(6) 发电机、柴油发动机、润滑油泵、启动电机等能保持正常运转状态，如配备有2套主备用启动蓄电池的，按每2个月轮换使用1次，对启动蓄电池性能每月检测1次。

(7) 应确保供电管线及设施完好无损，线路连接无松动，带电部分铺设无裸露。确保发电机房及控制箱等相关设备干净整洁、无杂物、无鼠害。

(8) 管理和维护好避雷接地的设备设施。制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。供配电停电严格执行安全操作规程，实行一、二类工作票。

(9) 按发电机规定每半个月试运行一次机器，运行时间不大于15分钟，以确保功能正常。发电机切换在15秒内正常启动。发电机蓄油量应满足8小时发电要求。

(10) 每月抄集服务区域内分列的电表行度，确保数据准确。

(11) 每年应至少1次委托专业维保单位保养、检查、检测高压设备。

(12) 特殊活动应提供供电接口，应派专人值守，保障供电。

4.4.6 照明系统

(1) 中标人应保障服务区域内各类照明设施正常，无照明死角；保证各类照明灯具外观整洁，无缺损、松落和安全隐患，灯具无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。光源完好率、维修更换率100%，

(2) 当选择维修替换光源时，应满足显色性、启动时间等要求，并应根据光源、灯具及镇流器等的效率或效能、寿命等在进行综合技术经济分析比较后确定。应急照明灯应选用能快速点亮的光源。选择的照明灯具、镇流器应通过国家强制性产品认证。一般照明光源的电源电压应采用220V；1500W及以上的高强度气体放电灯的电源电压宜采用380V。

4.4.7 电梯（不包括第三方专业电梯维保服务内容）

(1) 采购人另行委托第三方维保单位承担维护和保养电梯工作，中标人配合监督管理维保单位履职，建立电梯维保工作的监督管理和联系制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保电梯设备正常运行。

(2) 中标人负责对电梯日常运行进行监测，保持电梯24小时运行，照明、通风及其他附属设备完好。管理和维护电梯内贴挂的标识和楼层指示牌。

(3) 中标人应根据实际需要，配备持证电梯安全管理人员，配置必备的专业救助工具及24小时不间断通讯设备。

(4) 电梯故障时，应在通知电梯维保单位的同时，由电梯安全管理人员先行实施力所能及的处理。

(5) 发生故障停电情况，物业服务人员15分钟内应到场，立即检查电梯是否有困人现象，无人情况下电梯安全管理人员立即启动发电机供电，恢复电梯运行。出现电梯困人情况，首先确定轿厢所在位置，安抚被困乘客，在确认机房电源已关闭情况下，应用紧急开锁钥匙打开电梯厅门、轿厢门，疏导乘客离开轿厢，防止乘客跌伤，重新将电梯厅门、轿厢门关好，在电梯出入口处设置禁用电梯的指示牌。

(6) 发生水浸电梯情况，物业服务人员15分钟内应到场。当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将电梯轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防止电梯轿厢进水；当底坑井道或机房进水较多，应立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故；对湿水电梯应进行除湿处理。确认湿水消除，并经测试无异常后，方可恢复使用；电梯恢复使用后，应详细填写湿水检查报告，对湿水原因、处理方法、防范措施等记录清楚并存档。

4.4.8 空调（不包括第三方专业空调维保服务内容）

(1) 采购人另行委托第三方维保单位承担空调系统维护和保养，中标人负责空调系统的运行操作和监测，建立空调维保工作的监督管理和联系制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保设备正常运行。

(2) 空调系统出现运行故障后, 中标人通知维保人员的同时, 应先到场进行力所能及的工作, 维修人员到场后监督其工作, 并做好记录。

(3) 工作日每天早晨上班时间前定时开启新风机和排风机, 确保办公楼室内、车库及密闭场所空气循环和质量, 不得散发污霉恶臭气味。

4.4.9 弱电系统 (不包括第三方专业弱电维保服务内容)

(1) 采购人已委托第三方公司承担服务场所内弱电 (智能化) 系统进行专业维护和保养, 中标人负责弱电系统的运行操作和监测, 建立维保工作的监督管理和联系制度, 做好对维保单位工作质量的检查监督, 确保设备正常运行。

(2) 熟练掌握各系统的操作, 根据采购人需求设置空调、照明等管理策略和场景控制, 及时更新电话通讯录, 每6个月对重要数据进行备份1次, 每3个月对系统连接点进行检查1次, 发现问题及时处理。

4.4.10 消防安全管理 (不包括第三方专业消防维保服务内容)

采购人另行委托第三方消防维保单位承担服务区域内消防设施专业维修保养和检查测试。中标人负责建立消防维保工作的监督管理和联系制度, 做好对保养单位工作质量的检查监督, 确保系统及设备正常运行。中标人签订相关消防安全管理责任书, 明确服务区域内的消防安全管理责任。

(1) 人员要求

中标人在服务区域内须配备至少1名专职消防管理人员, 负责制定并执行消防安全管理制度, 监督维保单位履职, 协助消防部门做好消防工作。消防管理人员应经过消防培训并取得相应技能认证。

消防控制中心工作人员应取得消防设施操作员证书, 持证上岗, 并存放在消防控制室备查。消防控制室工作人员应按时上岗, 交接班应做好相关登记, 无擅自离岗、睡岗等现象, 无值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动等现象。每日巡查1次消防设备, 确保完好、齐全, 发现设备故障时, 应立即报修, 填写相关记录并存档。

中标人应配合采购人组织成立志愿消防队, 并建立志愿消防队的组织架构, 明确队员职责。志愿消防队员应了解相应的消防安全知识, 能熟练使用常用灭火器等消防设施器材, 掌握基本消防灭火技能。志愿消防队由采购人及中标人各部门工作人员组成。

(2) 消防设施器材

配合维保单位引导采购人按照国家相应法规对物业管理区域配备消防设施器材, 重点区域可增加数量。建立消防设施器材值班、巡查、检测、维修、保养等制度, 对消防设施器材实行统一管理, 并填写相应表格。应每年至少1次对消防器材进行全面检测, 确保无过期或损坏的消防设施器材、可正常使用、标志清晰可见, 并填写检测记录。检测记录上应有维保单位、中标人和采购人消防安全责任人签字并加盖公章, 并报辖区消防监督管理部门备案。

在重大节日、重大活动前或期间, 应根据当地消防部门的要求对消防设施器材进行检测,

同时配合采购人开展消防安全检查。

（3）消防控制中心

中标人有责任对消防控制中心实施监督管理。确保设备控制中心须24小时有双人值守，须有必备的消防器材。值守人员应经过相关培训，持证上岗。熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业管理区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。建立严格的消防控制中心管理制度。加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防各系统运转正常。相关设施完好无损。随时可启用。

控制中心不得有脱岗和非专业人员替岗现象，工作应有记录。应禁止无关人员进入中控室。与相关人员保持畅通联系，便于及时提供协助对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理。

消防广播正常，外观无锈，安装牢固，声音清楚，备用电源切换正常。配合消防维保单位每月进行联动测试，确保整个系统反应正常。发现并排除故障，维修合格率100%。服务区无线对讲设备、消防报警和消防广播以及信息发布设备等应保证使用正常，公共区域各类报警探测器完好率不能低于90%。

（4）消防巡查联检

敦促维保单位每月开展不少于1次的专项消防安全大检查，并监督其组织1次消防设备模拟联动测试。每月开展防火检查和消防电气防火检测，确保无火灾隐患，填写相关记录并存档。

保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，无杂物、无障碍，无锁门等情况。

（5）火灾险情处置

发现火灾险情时，3分钟内应有人员到达现场查看，5分钟内应有人员到达现场进行应急处理。火灾较大时，应立即拨打110并进行事故广播，通知物业管理区域内人员进行紧急疏散，确保无滞留人员。

（6）消防演练、宣传

中标人每半年应至少组织1次消防演练，消防演练内容和范围需提前报告采购人核准，设置明显标识并事先发布通知。另外，中标人应组织引导及配合采购人参与每年进行1次重大的，全要素的消防及防灾演练。

定期开展形式多样的消防安全宣传教育，中标人本项目全员均应具备相应的消防知识，熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。

设置消防宣传专栏、消防宣传公益广告牌等固定消防宣传设施，提高消防安全意识和技能水平。

4.4.11 节能管理

（1）通过分类计量表计，对电力、天然气、生物质能、热力等能源消耗进行分类计量；定时统计重点能耗系统（如电梯、水泵、照明、中央空调系统等）的用电参数，及时分析和

比较，制定合理有效的节能目标。

(2) 根据采购人的能源管理系统，将电力、天然气、热力等能源用量进行分类计量，并对用能信息进行集中处理，从而实现设备设施用能的最优化，最大限度地提高能源利用效率。利用能耗监测系统，实时监测能源消耗情况，分析发现管理节能的空间。

(3) 加强能源消耗定额管理，主要包括以下内容：制定合理的设备运行方案，特别是三大能耗系统（中央空调系统、供水设备系统、公共照明系统）的运行方案，合理安排、科学调度、严格执行；严格执行巡回检查制度。在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关，做到人走灯灭，检查不再使用的电器设备电源是否关闭；根据天气变化和入驻单位需求，及时调整路灯、中央空调系统等公共用电设备设施的启停。

(4) 在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行监测和定期检查，及时发现问题并进行维修、保养，尽量减少跑冒滴漏等现象。安装和使用节水马桶、节水龙头、节水花洒等节水器具。对日常生活用水进行多重利用，提高用水效率。

(5) 根据实际情况，引导或建议采购人尽可能采用节能环保的方式对房屋进行装修，避免破坏性和重复性装修。提醒使用节能灯具和节能家电。

4.4.12 设备运行监控中心

本项目潭村办公区设置设备运行监控中心（与消防控制中心共用场所），对办公楼内空调、照明、节能平台、电梯、车辆通行引导、安防巡查、固定电话等各专业系统设备及设备房的运行实施集中监视和控制，中标人需每天24小时派人值守（第三方维保单位派驻人员除外），值守人员应熟悉各系统设备运行原理，监视各系统正常运行，及时发现各种状况，可进行相关系统软件操作和具备应急处置能力。不得缺岗脱岗，应建立工作日志和做好日常管理和操作记录。

4.4.13 工程管理

(1) 【人员管理】对进入物业管理区域的作业人员履行查验手续，查看人员名册、身份证件、出入证件、执业资格证件等相关材料及统一着装（标识）情况，对不符合政审要求的作业人员，严禁进入施工现场。

(2) 【过程管理】与入驻单位确认具体施工需求。施工过程中，入驻单位提出需提供帮助时，应给予积极处理协助。

(3) 与施工单位签订《施工责任协议书》及《施工治安消防责任书》。施工过程中，应有专人到现场监督巡查，避免出现安全隐患，并告知作业人员在规定工作时间结束后不得在物业服务管理区域内逗留。发现异常情况应及时处置、上报。严格执行控烟、涉密区域管制等相关管理规定。

(4) 如遇举行重大活动，应及时通知施工单位停止施工，并与入驻单位确认恢复施工日期。

(5) 施工结束后，应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作并收回作业人员的

出入证件。

(6) 【工程验收】工程竣工后，可协助采购人对施工结果进行验收。验收合格的，与采购人及施工单位共同签署验收报告并保留档案。专业或特种设备维修工程可邀请上级工程主管部门有关专业技术人员或具有专业资质的技术人员参与验收。

4.4.14其他

(1) 中标人应对服务区域内各类设施设备全面掌握，建立台账，除大型设备外需对服务区域内的家具、门窗五金、锁具开关、小型电器等一般设施损坏进行日常维修，同时做好登记。

(2) 对避雷系统（含防感应系统）、航空标识灯、路灯、进行管理和维护，每周测试1次，每天巡查2次。确保、线路、终端设备完好无损。每年委托有资质的检测机构对避雷系统进行检测并出具检测报告。

(3) 按要求对擦窗机进行设备维护、保养、管理和操作擦窗机，每周检测1次，每月进行1次运行测试，确保设备完好。

(4) 按要求对隔油设备、厨余垃圾处理设备进行设备维护、保养、管理，确保设备完好正常使用。

4.5 应急管理

4.5.1 应急机制

(1) 中标人须建立并实施本项目全员、全过程、全方位的应急管理责任制度。成立应急救援队伍，应每年至少3次，定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质。

(2) 制定应急预案，针对突发事件和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案。应急预案通常包括：台风、暴雨、雷电应急预案；山体滑坡应急预案；火警火灾事故应急预案；突发停电应急预案；突发跑水应急预案；电梯困人应急预案；燃气泄漏应急预案；传染病防控及突发公共卫生事件应急预案；群体性上访应急预案；打架斗殴应急预案。

(3) 应急预案通常应包括以下内容：服务区域内物业特点分析；风险评估和应急资源调查；应急处置基本原则；组织机构及职责；预防、监测、预警；信息报告程序；应急处置；应急物资与装备保障等。

(4) 制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。使应急救援人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施以及相关注意事项。制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式和内容，每年至少组织2次应急演练，进行演练效果评估和总结。

(5) 严格执行《突发公共卫生事件应急条例》等文件的要求，联合采购人或采购人下

属分管部门成立公共卫生应急工作领导小组，制定突发公共卫生事件、防疫等相应防控措施和应急预案，在突发公共卫生事件及疫情发生时，负责做好组织、指挥、协调和服务保障工作，及时向有关部门汇报相关情况。相关管控措施符合DB44/T 1048规范的要求。

(6) 投标人在投标时应充分考虑配置防灾减灾、救灾、预防等应急物资（包括但不限于自然灾害、公共卫生等）的相关成本。中标人需建立应急物资管理制度，明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行1次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。

4.5.2 应急响应

(1) 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势启动应急响应，第一时间向采购人报告或报警，在15分钟内召集安保人员在指定地点集合。并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员。控制危险源。标明危险区域。封锁危险场所。并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。

(2) 突发事件的威胁和危害得到控制或消除后，应进行事后恢复工作。包括但不限于：使物业管理区域生活、工作秩序和环境恢复到正常状态；协助事故调查；协助评估事故损失；协助保险受理和赔偿等。

(3) 在突发事件应急响应结束后，应对应急预案的有效性及时应急救援的效果进行评估与总结，形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改，必要时修编应急预案，不断提高应急能力。评估与总结的内容包括但不限于：事件发生时间、地点、现场情况；事件的起因；应急处置、应急救援的过程和效果；事件造成的损失和后续影响；应急预案的有效性和改进建议；应急保障的充分性和完善建议。

(4) 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。

4.5.3 公共卫生应急管理

(1) 严格执行《突发公共卫生事件应急条例》等文件的要求，联合采购人或采购人下属分管部门成立公共卫生应急工作领导小组，制定突发公共卫生事件、防疫等相应防控措施和应急预案，在突发公共卫生事件及疫情发生时，负责做好组织、指挥、协调和服务保障工作，及时向有关部门汇报相关情况。相关管控措施符合DB44/T 1048规范的要求。

(2) 制定进入物业管理服务区域或范围内特定区域的人员管控措施方案，做好人员进出登记、管理工作。

(3) 按防控措施针对性做好公共区域等场所的卫生消杀工作，环境及物品以清洁为主、预防性消毒为辅。出现受污染情况时及时进行清洁消毒。

(4) 及时跟进所在地区的防疫政策，根据政策变化调配人手响应相关要求。

4.6 综合服务

4.6.1 客服服务

(1) **【客服热线】**开通24小时服务热线，在指定位置张贴热线联系方式相关信息。配备客服负责接听记录，工作时间内现场坐席接听，非工作时间转移接听。及时分派各类服务需求，一般服务需求15分钟（紧急事项10分钟）内有反馈或到场处理，复杂需求30分钟内有反馈或到场处理。

(2) **【投诉处理】**应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示。一般情况下，责任性投诉应于接到投诉后30分钟内到场处理，并于约定时间内进行答复。非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在30分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过5个工作日将问题处理完毕。应对投诉事项及处理结果进行登记存档、汇总并分析。投诉处理率和回复率应达到100%。

(3) **【回访】**报修及投诉处理后，应采用电话、邮件或上门等方式在2日内进行回访工作，并将回访结果记录存档。回访率应达到100%。

(4) **【收发服务】**建立收发中心，负责传递报刊、杂志，以及信件派发。代叫速递公司。需要时提供订票、订报、订饮用水等服务。

4.6.2 制度建设

管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、工作标准、工作内容工作要求记录、图表、函件等及各部门、岗位管理年报、季报、月报、周和每天巡视、巡查、检测、检查、检修、维修报告、记录、申请；

4.6.3 接待保障

协助采购人做好大型或重要活动接待保障服务，配合采购人承担的专项服务部门对外路标标识、门岗引导、电梯专项控制、活动过程中间转换场景布置（桌椅摆放）、灯光温度调节及环境维持、人员疏散及场景恢复等实施保障，服务人员要求形象良好，具备专业素质，有丰富的服务经验，大型或重要活动专项服务期间，须根据采购人需求临时增派、调拨人员进行支援；

4.6.4 档案管理

(1) 建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度建立一套完整的档案管理制度。如在日常管理中要建立交接班、项目故障维修、保养、设备巡视等登记制度。

(2) 中标人要建立物业相关档案管理部门，配备专职专业人员和必要的专用库房、装备（信息化管理）；对房屋资料、管理信息、维修资料等进行动态管理，随时更新（有变化的要求一个月内完成更新）；建立档案资料的收集、分类整理、归档和使用登记管理制度，每季度整理所有档案1次；使用涉密档案要实施严格的审批手续，经采购人审批确认；过期失效或无保存价值的物业管理档案应根据采购人相关要求进行处理或销毁。

(3) 合同期满中标供应商应及时将整理好的新物业档案资料原件统一移交给采购人的

综合档案室进行分类、立卷、编号、归档，录入计算机便于更科学的管理。档案类别和内容包括但不限于以下方面：

①管理资料：中标人服务期间产生的各类管理记录和资料；

②基础信息：房屋、房间的面积、数量、图纸、使用年限等；

③建设档案：由中标人承担的本项目涉及的各类工程的评估、可研、项目建议书、立项、报建、设计图纸、预算、招投标、施工组织计划、施工过程资料；竣工、竣工验收资料、工程结（决）算；

④设施设备档案：本项目附属的各类管理软件系统（平台）的图纸、功能架构、竣工验收资料，各类设备设施、机械、器具、工具、用品、用具，度（测量）仪、物品材料的品牌、说明书、使用手册、登记表、维修手册、厂家情况、管理规定使用办法等；

⑤其他：用于本项目各种材料的供应商、价格、厂家情况、库存情况。

五、 公有住房物业服务需求明细

5.1 所有公有住房服务点的整体要求

5.1.1 热线电话服务

物业公司应公示投诉渠道（电话、微信等）及相关负责人。一般情况下，对于业户报修、求助、建议、问询、质疑、投诉应于接到后及时到场处理，并在与业户约定的时间内答复。非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。对投诉事项及处理结果应及时登记存档。

5.1.2 报修服务

服务范围：公共设施、公共区域和空置房屋的供水供电设备、空调、电视、热水器、油烟机、窗户、五金件等。

急修情形在报修后1小时内到达处理，日常维修在报修后2个工作日内完成，物业公司应在日常巡检工作当中，负责服务范围内设施设备的简易维修与维护工作。3000元以下的公共设施、公共区域和空置房屋的维修（含材料费）由物业公司承担。

5.1.3 意见征询和物业服务管理满意度调查

每年一次向业户发放公有住房物业服务满意度调查表（见附件），征询面为业户总户数的50%以上，征询结果须向业户公布，统计结果存档备查。

5.1.4 制度档案要求

物业公司应建立物业服务相关制度，包括共用部位及共用设施设备维修养护、公共事件应急预案、档案管理等。建立健全物业和业户及服务的档案资料，包括物业、设备设施、水电布局、地下管网等的登记资料，按照有关规定将各项工作记录完好保存。过期失效或无保存价值的物业管理档案应根据采购人相关要求进行处理或销毁。

严格遵守保密义务，不得将业户资料提供给无关人员，未经业务许可，不得将业务资料

如身份证复印件等转做其它用途。

5.1.5 代收代缴服务

物业公司负责代收代缴公有住房涉及的物业管理费、卫生费、燃气费、有线电视费、水电费等费用。

5.1.6 其他要求

- (1) 物业公司须协助楼内物资物品（个人物品除外）搬运和负责空置房源的保洁。
- (2) 物业管理服务人员应牢固树立节能环保意识，加强对设备设施的维护及日常巡查巡检工作，减少能耗。
- (3) 物业公司一切管理服务工作的实施，须以服从采购人的工作需要为前提，以不影响采购人正常的工作、生活、作息为原则，切实做到文明服务，避免因实施不当给采购人造成诸多不便、不利影响或损失。

5.2 广州大道中922和924号、飞鹅西路南一街2号之二和五山街茶山233号的服务事项

5.2.1 建筑共用部位的维护和管理

(1) 巡检

①日检：每天一次对小区进行检查，检查内容包括小区范围内的道路路面、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼与电子防盗门、楼宇悬挂物、楼宇各总水电表、裙楼卫生、楼层走火通道、应急照明灯、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位的状况。填写日检表备查，对存在的问题及时整改。

②季检：由物业公司项目部负责人组织全面检查小区范围内的道路路面、市政设施、楼宇外墙及各种外敷管道、楼与电子防盗门、楼宇悬挂物、楼宇各总水电表、裙楼卫生、楼层走火通道、应急照明灯、消火栓箱封条、楼层疏散指示灯、屋顶等设施 and 部位的状况。对检查情况做好记录，对存在的问题及时整改。

③年检：每年对小区范围内的共用部位全面检查一次，并作出报告和评估并提交采购人。

④临检：根据特殊情况（如异常性危害天气等）需要，临时安排对小区的重点部位和重点设施设备针对性检查。

⑤巡查结果的处理：根据日检、季检、年检、临检结果，属于日常维修方面的应在2个工作日内修复；属于管理方面的问题应在3个工作日内采取措施恢复正常；对于大中修方面、须由专项维修资金支付的维修工程，应于一周内向采购人提出书面报告并跟进。

(2) 房屋外观

房屋外墙出现裂缝、离壳、剥落现象，应于发现后1个工作日内到场处理并向采购人报告；房屋外墙出现乱涂乱画乱贴现象，应于发现后2个工作日内到场处理。

5.2.2 建筑物公用设施设备的维护和管理

(1) 供水设施设备

①水泵房管理：水泵房门应有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板；阀门挂上标示牌；管系色标分明；流向箭头清晰；按照有关国家标准配置消防器材。

②水泵控制箱

日检：检查仪表、指示灯、开关、电源、电压、电流。

季度保养：清洁控制箱内外部表面、仪表、指示灯、开关及箱内部元器件；检查继电器。接触器动作情况；检查调整水位开关；试验备用泵自启动功能；检查接地线；检查恒压管气压是否正常，清洁罐体表面。

半年度保养：完成季度保养内容；检查变频器；PLC控制器、继电器、接触器接线和触点并清洁；检查灭弧罩、灭弧栅、电线电缆连接状况；测量控制箱内各线路绝缘。

年度保养：完成月度（双月度、季度）保养内容：检查水泵、电机固定螺丝固定状况；水泵、电机、管道除锈补漆；测量电机绝缘；检查活络阀门，除锈补漆，阀门螺杆上油；电机轴承加油；检查联轴节缓冲橡胶。

③供水管路与阀门

季度保养：检查止回阀工作状态，活络网门；检查管道、橡胶缓冲器，清洗滤网；清洁减压阀门。

半年度保养：完成季度保养内容；检查清洁供水管阀门和阀杆，阀杆加黄油；清洁管井、管道与支架，局部除锈补漆。

年度保养：完成半年度保养内容；检查管路、阀门，除锈补漆。

④水池维护管理

水池盖设有密封条、防蚊网并上锁；溢流和透气管口安装防虫网；水池底无杂物堆放；水池附近无污染源。

周检：检查水池人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀。

半年保养：配合水池清洗工作，检查低水位限制浮球、进水闸阀、排水阀、溢流口，阀杆加油；解体检查进水液压阀；检查清洁水位控制浮球；池内扶梯检查、除锈。

年度保养：半年保养内容；检查测量水位控制浮球绝缘；检查进水手动闸阀；管道除锈补漆。

⑤停水应急处理：计划性的市政停水情况，应提前张贴停水通知并采取相应蓄水措施；故障停水情况，接报后应在30分钟内到场处理，以口头或书面形式告知业户。

⑥管道爆裂应急处理：出现管道爆裂等紧急事件，接报后应在30分钟内及时到场处理。

（2）排污设施设备

①资料与标识：建立完整的排污设施设备资料档案，绘制设施设备及管网的平面图；设施设备标识规范齐全，阀门挂上标示牌，井、池盖编号清晰。

②排水沟清理：排水明沟检查清理每周一次，排水暗沟检查清理每季度一次。

③化粪池清理：至少每年清理一次；清理前提前24小时书面告知业户；清理现场设置安全标志；池底污物淘净；多级出入口通疏；人工清理者须将污物包装良好，当天运走；清运过程无漏洒；清理现场即时清洗干净。

④管道爆裂、池井溢流应急处理：出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在30分钟内到场处理。

（3）供电设施设备

①资料与标识：建立完整的供电设施设备资料档案；设施设备标识规范齐全。

季度保养：检查配电箱找钮、指示灯，清洁主开关表面，清洁配电箱内外，检查连接线；检查继电器、接触器、连接线。

年度保养：完成季度保养内容；检查主开关灭弧罩和灭弧栅状况；检查主开关动、静触头紧固状态；检查各分开关分断、合闸状况；检查接线螺丝紧固状态；检查地线连接状况；测量绝缘。

②路灯、梯灯管理：路灯、梯灯检查每2周一次；路灯清洁每半年一次；梯灯清洁每季度一次。发现损坏，1个工作日内修复。

③停电应急处理：计划性的市政停电情况，管理处应提前48小时书面告知业户，在相关楼宇张贴停电通知；故障停电情况，接报后应在30分钟内到场处理，视需要以口头或书面形式告知业户。

（4）消防设施维护

①资料与标识：建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；绘制设施设置平面图和火警疏散图；设施设备标识规范齐全。

②消防器材更换补充：按期进行服务范围内所有消防器材的检测，登记有效期限、放置位置、数量，到期的应负责及时更换、补充。

③消防水泵控制箱

实施双月度检查：清洁和检查控制箱表面、仪表、指示灯、开关。

半年度保养：检查进出口阀、安全阀、转换开关；清洁控制箱表面、泵体、阀门、压力表；手动启动消防泵试运行。

年度保养：完成半年度保养内容；检查继电器整定值；检查接触器、继电器活动机构；检查机械连接状况；检查箱内导线连接状况；检查灭弧罩和灭弧栅；检查测量接触器、继电器线圈线路绝缘；控制箱内外除锈补漆。

④消防水泵

季度保养：检查进出口阀、安全阀位置；检查水泵、电机的运行状态、温度、电机工作电流、管道压力，检查恒压泵润滑情况、添加润滑油。

半年度保养：完成季度保养内容；检查水泵和电机轴承的润滑状况并加油；检查活络阀门并加油；检查水泵联轴节、排气网门、进出口橡胶缓冲器状况；测量电机绝缘。

年度保养：完成半年度保养内容；检查水泵、电机固定状况；检查联轴节缓冲橡胶；水泵、电机、机座、活络阀门管道除锈补漆。

⑤消防水、阀门、消火栓箱

双月度保养：检查清洁水管压力表；检查消火栓箱内配件。

半年度保养：完成双月度保养内容；检查清洁消防管井；检查管道表面及接头，螺丝紧固；检查消火栓箱内阀门活络并加油；消防水带翻迭整理。

年度保养：完成半年度保养内容；消火栓箱内清洁除锈补漆；试验消防水喷射高程。

⑥疏散指示灯

周检：检查各楼层走廊、通道、出口指示灯。

季度保养：检查清洁指示灯；抽检指示灯充放电功能。

年度保养：完成季度保养内容；检查清洁指示灯内部元件；检查干电池效能；检查接线情况；检查接地状况。

⑦建筑消防设施年度检测：每年至少委托专业机构对建筑消防设施进行一次全面检测，确保完好有效。检测记录应当完整准确，存档备查。

⑧消防通道：通道每天检查一次：无染物堆放，无违章占用；如有障碍，须于一个工作日内清除；如清除受阻，须立即报告采购人或有关政府部门并跟进。防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏；闭门器应能自动灵活关闭，关闭后密闭性能好；门锁应开门容易、牢固；门轴应转动灵活。

⑨防火检查：每季度组织一次防火检查，消除火灾隐患；向采购人报告检查结果。

⑩火警应急处理：在接获火警报告后，以最快捷方式了解火情、通知志愿消防队员、携带消防器材赶往起火地点抢救并迅速判断应否报警；尽可能切断电源或气源、疏导人员、禁用电梯，接应消防车；保护现场至调查结束。

（5）避雷设施

①季度保养：检查避雷设施的状况；测量设施的绝缘，对各重要配电柜及设备接地进行检查。

②临时保养：危害性天气来临前后对避雷设施进行检查维护。

③年度检测：每年须由防雷减灾机构对避雷设施进行检测，领取合格证书。

5.2.3 道路设施维护管理

如有路面坍塌、违章占用或其他危及公共安全的异常情况，应在2个工作日内处理。

5.2.4 卫生维护

由物业公司负责飞鹅西、五山街茶山233号及广州大道公共区域、公共场地及周边环境等清洁及保洁。

（1）走廊、通道

每天清扫1次，每10天洗刷1次。

(2) 楼梯、扶手、护栏

楼梯每10天1次清扫、洗刷；楼梯间墙身每月清洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净整洁；楼梯间踢脚线每周清洁1次；扶手、护栏每10天擦抹。

(3) 可上人屋顶

每月清扫1次；每周清理下水道口1次

(4) 电子防盗门、信报箱、消防箱、标识、宣传栏、岗亭

电子防盗门、信报箱、消防箱、标识、宣传栏、岗亭每2周水抹1次。

(5) 垃圾收集容器

垃圾收集箱每天至少清洗1次，内外侧表面光洁、无残留物、无异味；配合和联系环卫部门及时回收清理垃圾，不得让垃圾桶发出腥臭味，滋生蚊虫老鼠；配合做好垃圾分类的工作。

(6) 灭虫除害

每季度对沟、渠、井喷洒药物灭蚊虫，防止灭鼠药物，放置和喷洒前应在明显位置张贴告示，并设置相应警示标志；开展其他“除四害”的工作，一般情况每季度全面进行1次，特殊情况和重要部位应根据实际随时处理。

(7) 防疫工作

当发生疫情、流行病或者公共卫生事件时，配合政府有关部门按照规定要求做好小区防疫工作。

5.2.5 安保服务

由物业公司负责广州大道中922和924号、飞鹅西路南一街2号之二的24小时的安保工作和五山街茶山233号的16小时（7：00-23：00）的安保工作。

(1) 负责服务范围内的安全保卫和维护秩序工作：包括安全监控、监控设备的维护管理、巡查（小区巡逻白天不少于2次，晚上不少于4次）、门岗执勤、引导住户车辆有序停放、社会治安整治等安全保卫。

(2) 出现车辆，人员密集堵塞时，执勤人员根据情况及时疏导，确保通畅。

(3) 做好来访人员及进出大楼物品的询问及登记，制定较完善的安全保卫应急方案。

(4) 随时对遇难、遇危、遇险业户提供紧急援助，负责服务范围内重大突发情况和事（案）件的报警和救助工作。

(5) 物业公司派驻的安保人员每班需提前15分钟到岗，严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录，相关记录应内容完整、数据准确、字迹清楚。

(6) 建立全天24小时与街道联防队、驻地派出所、相邻小区物业紧密联系的有效联防机制，形成点面结合，安全互动的安全防护网络。

5.2.6 其他要求

上述服务未详尽的服务内容及要求，按照广东省地方标准DB44/T887-2011《住宅小区物业服务规范》等规范实施。

六、付款条件

物业管理服务费按合同金额平均计算每月支付金额，中标人每期开具的物业管理服务费发票金额应扣除前期的考核扣、罚的相关金额。如中标人提供服务不足一个月的，按日计算物业管理服务费。

中标人服务保障满一个月后，当月支付上月的物业管理服务费，满足合同约定支付条件的，采购人应当自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的供应商账户。采购人付款时间为采购人向政府财政支付部门提出支付申请的时间（不含政府财政支付部门审查和付款的时间），如因政府财政支付管理流程导致的支付延期，采购人不承担逾期付款责任，也不作为中标人迟延履行或不履行合同义务的理由。

最后一个月物业管理费需满足中标人与新中标物业公司顺利交接。

七、合同签订

根据财务相关规定要求，本项目办公场所物业管理服务费用由国家税务总局广东省税务局、国家税务总局广东省税务局第三税务分局和国家税务总局广东省税务局稽查局三方按照一定比例分摊，公有住房物业管理服务费用由国家税务总局广东省税务局承担。

中标人应根据采购文件的约定及投标（响应）文件的响应内容，分别与上述三家采购人签订合同（其中，第三税务分局和稽查局的合同仅就潭村办公区物业服务内容签订合同）。

八、投标价格

投标人应根据本企业的经营成本及风险评估自行决定报价，需分别提交办公场所和公有住房物业管理服务费独立的详细报价明细说明，包括但不限于下述费用：

8.1 办公场所物业管理服务费

人员工资福利及保险、行政费用（办公耗材、服装费、培训费等）、公共区域房屋和公共设备维修保养、治安保卫（保安器械维护更换费、保安员人身保险等）、保洁消杀（日常清洁用品、大理石地面养护、垃圾清运、外墙清洗费、公共区域消杀等）、绿化、折旧、其他（不可预见费、公共责任保险）、管理者酬金、税费等。

8.2 公有住房物业管理服务费

人员工资福利及保险、行政费用（办公耗材、服装费、培训费等）、公共区域房屋和公共设备维修保养、治安保卫（保安器械维护更换费、保安员人身保险等）、卫生维护（日常

清洁用品、垃圾清运、公共区域消杀等）、代收代缴服务费、其他（不可预见费、公共责任保险）、管理者酬金、税费等。

九、履约验收考核及奖罚

9.1 考核

（1）根据采购人提出的考核标准实施考核。本部分详见表一、二、三、四。

（2）中标人如有违反或未达到招标文件内★号项要求，视为0分考评，采购人将根据合同约定解除合同，重新组织招标。有分歧异议的，以采购人的意见为准。

（3）采购人对中标人试用和管理服务期间每月综合考评一次，中标人应根据考评结果针对问题及时整改。采购人针对每个服务点（办公场所和公有住房）分别进行考核，任何一个服务点的考核得分低于90分，均视为项目考核不合格。若一个考核年度累计有两个月项目考核不及格，采购人有权将根据合同约定解除合同。

9.2 奖励和处罚

（1）中标人在履约过程中有好人好事、见义勇为、临危不惧及主动作为取得重大成果等优异表现的，采购人将视情况予以考核加分、嘉奖或向有关部门报请记功。

（2）中标人在履约过程连续多次在考核获得满分的，采购人将视情况予以嘉奖。

（3）采购人对中标人在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，当月进行处罚。

（4）招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、有效性的确定由采购人与中标人在合同签订时协商予以明确，分歧异议部分，以采购人后勤主管部门的意见为准。

（5）一般过错的有效投诉，扣罚80元/次；

（6）一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚150元/次；

（7）较大过错的有效投诉，扣罚200元/次；

（8）较大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚500元/次；

（9）重大过错的有效投诉，扣罚800元/次；

（10）重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚2000元/次；

（11）一般事故过错的扣罚1.5-2.4万元/次；

（12）较大事故过错的扣罚3-6万元/次；

（13）重大事故过错的扣罚6-15万元/次；

（14）如有气味、噪音、饮水等影响正常了采购人工作秩序，中标人没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费2000元；

（15）按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，造成浪费，每次扣减物业管理费100元；

（16）出现其他违法违规情形的，将按规定上报相关主管部门处理。

表一：物业管理服务每月监督管理考核表（此表为项目要求，具体考核方式及说明按实际要求确定）

一、考核扣分情况汇总表（ 月份）

序号	扣分项目	项目分值	考评分值	扣分理由	备注
办公场所					
服务点：潭村办公区（考核得分： ）					
服务点：中山二路办公区（考核得分： ）					
服务点：五山数据处理中心（考核得分： ）					
公有住房					
服务点：公有住房（考核得分： ）					

注：采购人针对每个服务点（办公场所和公有住房）分别进行考核，表格4个服务点中任何一个服务点的考核得分低于90分，均视为项目考核不合格。

二、办公场所物业服务每月考核评分情况（ 月份）

考核人员：			被考核人员：				
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
一	综合要求	21					
1	规章制度	2	①建立健全相关规章制度，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24 小时值班制度、设施设备运行管理制度及维护保养制度、投诉处理制度、应急处理预案、物业管理意见征询制度、档案资料管理规定等；②制定岗位职责、工作程序和工作标准等；③应使用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；④工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
2	持证上岗	2	①上岗五个月以上的员工（如高低压电房值班人员、消防监控室值班人员和安全管理等特殊岗位人员）持证上岗率达 100%，工程技术人员具有中级职称人数不少于 2 人；②员工上岗前需接受相应的培训，考核合格后方可上岗；③专业操作人员需按照国家相关规定取得相关岗位证书，并按相关要求规范开展作业。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
3	员工管理	2	①应按服务合同要求配备相应数量和资格条件的人员，包括现场管理人员、维修维护专业技术人员、特种设备作业人员、特种作业人员、保安人员，以及客服、保洁、绿化养护等服务人员；②应接受岗前培训和保密教育，合格后上岗；③服务人员应满足以下基本条件：a. 遵守法律法规，遵守各项规章制度；b. 具有良好的职业	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			

			道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格；c. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守；d. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、服务规范、服务礼仪等培训；e. 具备良好的沟通和表达能力；f. 认真填写工作记录，妥善保管记录资料；g. 持卫生健康管理部门认可的体检机构出具的体检报告上岗。④服务过程中应统一着装（不得将制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿），佩戴明显标识，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。⑤工作期间，严禁员工在岗玩手机或做其他与工作无关的事情等。				
4	服务响应	3	①建立 24 小时人员值班制度，有值班工作记录，字迹清楚，数据准确；②设有客户服务中心，24 小时服务热线电话并公示；③非办公时间，应做好人员出入登记的工作；④投诉处理率应为 100%，投诉处理及时率应为 100%，可联络投诉回复率应为 100%；⑤工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			
5	巡查巡检	2	①日检。各项目管理应填报日检表并送物业管理处相关主管审阅；②月检。项目负责人每月组织对全部管理项目进行检查；③临检。根据需要，项目负责人组织进行专项检查或应急抽检；④检查情况应做好记录，存在问题应及时整改，整改情况及时反馈。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
6	档案管理	2	①建立完善的服务资料档案，包括但不限于物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；物业服务用房的清单等。②根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等，保存物业服务管	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			

			理过程中的各类档案资料；③档案资料的收集内容应真实、准确和完整等；④档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。				
7	应急管理	4	<p>①运行机制：a. 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度；b. 应成立应急救援队伍，应每年至少 3 次，定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质；c. 应制定应急预案，针对突发事故和火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案；d. 制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式和内容，每年至少组织 2 次应急演练，进行演练效果评估和总结；e. 应配置应急物资，并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行 1 次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。②应急响应：a. 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在 15 分钟内召集安保人员在指定地点集合；并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。b. 突发事件的威胁和危害得到控制或消除后，应进行事后恢复工作；c. 在突发事件应急响应结束后，应对应急预案的</p>	全部符合 4.0， 不符合每项扣 0.5			

			<p>有效性及应急救援的效果进行评估与总结，形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改，必要时修编应急预案，不断提高应急能力；</p> <p>d. 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。</p>				
8	监督考核与改进	4	<p>①日常监督：a. 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、绿化管养、设施设备运行、秩序与安全等状况进行检查，并查看相关记录；b. 物业服务企业应每季度至少进行 1 次内部服务流程和服务质量的自我监督检查；b. 监管部门应每年组织对物业管理区域进行 1 次全面检查，专业或特种设备部分可邀请上级工程主管部门有关专业技术人员或具有专业资质的技术人员参与，并作出报告与评估，并将年检结果在物业管理区域内进行公示；c. 根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。②考核评价：a. 物业服务企业每年应至少进行 1 次内部人员考核，考核内容包括理论知识、实际操作、管理制度、相关政策法规等；b. 物业服务企业应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询业主服务意见；c. 监管部门每年应至少进行 1 次意见征询，或委托第三方机构开展意见征询，征询项目包括：综合服务、设施设备管理、秩序与安全管理、环境卫生、绿化养护等方面；d. 意见征询可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，征询业主的意见。e. 满意度应达到 98%以上；f. 意见征询的记录应至少保存到物业服务合同终止，有其他相关约定的除外。③持续改进：a.</p>	全部符合 4.0， 不符合每项扣 0.5			

			物业服务监督检查中发现的不合格问题，应采取纠正措施。监管部门应进行跟踪验证，确保纠正措施实施结果有效，并按要求予以汇总记录；b. 意见征询中发现的问题，应予以汇总分析，形成书面评价报告，物业服务企业应在限期内进行整改，不断改进服务内容和质量，并对整改结果进行回访。				
9	加分奖励		①拾金不昧，及时返还失主者，奖励 0.5-1 分/次，数额巨大，加倍奖励；②见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖励 0.5-1 分/次，特别突出者，加倍奖励；③及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 0.5-2 分/次。	在最终得分的基础上增加分值	/		
考核人员：				被考核人员：			
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
二	客户服务	12					
10	热线服务	3	①建立 24 小时客户热线服务值班制度，有值班记录，字迹清晰；②及时接听业主的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类电话，及时收集、处理和及时反馈各类信息；③一般情况，应在 1 个工作日内处理完毕，或告知处理和答复的时限；④有回访制度和记录，对投诉事项及处理结果应及时登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			
11	投诉处理	4	①应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示；②接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在 30 分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过 5 个工作日将问题处理完毕；	全部符合 4.0， 不符合每项扣 0.5			

			③在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在 30 分钟内给予答复；书面回复的应在 3 个工作日内完成。④非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；⑤投诉处理率应为 100%；投诉处理及时率应为 100%；可联络投诉回复率应为 100%；⑥对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。				
12	前台服务	3	①严格执行业主的管理制度，落实来访人员出入登记管理制度；②服务人员应微笑相迎，提供咨询、引导或导梯等服务；③疫情期间，做好来访人员的体温测量和“三码”信息查验工作等；④工作记录应及时、清晰、完整等。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			
13	信报收发	2	①正确有效分拣好各类报刊，并及时准确投送到相应的信箱内；②做好挂号信、汇款单、以及快递等特殊邮件的登记工作，应在 24 小时内完成派送任务；③因业主原因无法及时派送到人的信件，应做好信息登记，及时做好后续沟通工作等；④正确处理各类盲信、退信、以及受损等信件，做好台账登记工作，并对特殊邮件的处理应作出责任申明等。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
考核人员：				被考核人员：			
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
三	房屋设施及设备管理	20					
14	基本要求	3	①制定 24 小时值班制度、设施设备运行管理制度、维护保养制度、岗位职责、工作程序和工作标准等；②大楼主要出入口应设有路标，公共配套设施和场地标识清晰明显；③除合同约定由业主负责的设	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			

			<p>设施设备专业维保外，应具备其它设施设备相应标准资质的维保能力，根据相关标准提供维保服务。委托第三方实施维保的应在签订维保服务合同后向业主进行报备。④由业主委托的专业设施设备维保，应提醒和督促相关维保单位按规定对大楼内的相关设备定期维保，并且做好相应的台账记录，字迹清晰、内容完整等。⑤工作记录应及时、清晰、完整等。</p>				
15	建筑物共用部位的维护和管理（巡检）	5	<p>①标识管理：a. 标识的文字语言应简洁、易懂和准确地表达信息；b. 结合业主单位关于场地管理的要求或标准，办公楼宇、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图；c. 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；大楼外观完好、整洁；d. 外墙是建材贴面的，无松动脱落；e. 是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；f. 是涂料的，无脱落、无污渍；g. 无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。②值班巡检：a. 应按要求对物业管理区域范围内的设施设备、消防安全、环境卫生和绿植等开展日检、月检、年检以及临检等；b. 根据现场巡检结果，属于小修方面的应于 1 个工作日内修复；属于管理方面的问题应于 2 个工作日内采取措施恢复正常；c. 属于维修费用超过合同约定业主免责金额的大、中维修工程，应于 1 周内向业主提出书面报告并跟进。③施工管理：a. 应制定完善的装修登记、巡检管理等制度；b. 建立进场登记、告知、监督检查、劝阻和制止等装（维）修施工管理制度；c. 落实和控制施工现场噪音、卫生、防火及人员活动等安全文明施工措施，加强现场施工管理；d. 应每天对施工区域检查 1 次，有巡检记录；e. 施工结</p>	全部符合 5.0， 不符合每项扣 0.5			

			束后，应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作，并收回作业人员的出入证件。				
16	建筑物附属设施设备的维护和管理(维保)	6	<p>①设备资料应符合 DB44/T1315《物业服务档案管理规定》的规定，标识管理应符合 DB44/T1316《物业服务设施设备标识管理规定》的规定。②设备机房管理：a. 建立完善的设施设备维保制度和 24 小时值班制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程；b. 建立完整的设施设备资料档案，设施设备标识应规范齐全；c. 现场应有明显的警示标志，悬挂相关管理制度、操作规程、以及应急处理预案等；d. 设备机房的消防灭火器材的配置应符合国家标准 GB50140《建筑灭火器配置设计规范》的规定。③楼层设备管井房管理：a. 天花应刷白，无漏水痕迹，无蜘蛛网，无孔洞；b. 机房内水管与电缆槽之间应有防止漏水导致短路的措施，墙身应刷白，无施工遗留痕迹；无明显的凹凸不平及挂尘的现象；c. 墙身孔洞封闭，风机、百叶风口需应有防小动物的措施。d. 地面应油地坪漆或敷设防滑地板砖。</p> <p>④供配电设施设备：a. 建立完整的供电设施设备资料档案，设施设备标识规范齐全，各项工作记录应及时、清楚、完整等；b. 按要求做好大楼高低压设施设备的维护保养，并做好现场应急供电保障工作；⑤供水设施设备：a. 建立完整的供水设施设备资料档案，绘制设施设备及管网的平面图，设施设备标识规范齐全等；b. 水泵房门有明显警示标志，泵房悬挂管理规定、操作规程、应急处理预案、给水系统图模拟板等；c. 应及时做好水泵控制箱、生活水泵、供水管路与阀门等供水设施设备的维护保养工作，并做好现场应急供水</p>	全部符合 6.0，不符合每项扣 0.5（第①项扣 2 分）			

			<p>保障工作；d. 应做好大楼生活水池的清洗工作等；⑥排污设施设备：a. 应按要求做好潜水泵的维护保养工作；b. 应按要求清理排水沟、沙井、化粪池；c. 应定期检查和清理隔油池；d. 如出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在接报 10 分钟内到场处理。</p> <p>⑦电梯系统：a. 建立完整的电梯设施设备资料档案，设施设备标识规范齐全；b. 做好电梯的日常维护保养工作，协助做好电梯的年审和应急保障；c. 如业主有聘请专业的电梯维保单位，物业服务公司应建立电梯外委保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督，确保电梯设备正常运行。</p> <p>⑧空调系统：a. 做好空调的日常维护保养工作，确保大楼空调制冷和供暖系统正常运行；b. 如业主有聘请专业的空调维保单位，物业服务公司应建立空调外委保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督。</p> <p>⑨应做好大楼避雷设施、车库以及道路等相关设施设备的维护保养；</p> <p>⑩做好大楼节约能源工作，制定合理有效的节能目标，从而实现物业设备设施用能的最优化，最大限度地提高能源利用效率；⑪设备良好，运行正常，当月内无重大管理责任事故。</p>				
17	维修服务	3	<p>①建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，回访率不低于 50%，并且每月记录 1 次。②接到报修需求后，应持维修单到达现场，明确服务内容后实施维修；③维修完成后应请工单申请人在维修单上签名确认，并清理现场卫生，不得遗留垃圾，水渍和手印等；④急修服务应在 30 分钟内到场处理，日常维修</p>	全部符合 3.0，不符合每项扣 0.5			

			服务应在 1 小时内到场处理；不能进行现场处理的事项，应告知处理时限及整改措施等；⑤专用或特种设备故障或隐患，应及时通知相关专业公司到场维修、保养，监督和督促维保单位进行整改；⑥业主另行委托维保维修单位负责的设施设备需要维修，应监督和敦促相关单位及时到场维修，并按相关要求实施管理和反馈结果；⑦相关工作日志、维修记录、以及回访记录等台账应及时、清晰、完整等。				
18	应急事件处理	3	①如遇到计划性的市政停电情况，物业管理处应提前 48 小时书面告知业主；停电 10 分钟内应启动备用发电机，做好大楼的供电保障工作。②如发生故障性停电情况，接报后 10 分钟内应到场处理，同时应以口头或书面形式告知业主，切断故障回路继续送电；待查明故障原因，修复故障后应及时恢复该回路供电等。③如遇到计划性的市政停水情况，物业管理处应提前 24 小时在相关楼宇张贴停水通知并采取相应蓄水措施；④如遇到故障性停水情况，接报后 15 分钟内到场处理，视需要以口头或书面形式告知业主；⑤如出现管道爆裂等紧急事件，接报后应马上关闭该管道的水阀，10 分钟内到场处理，并将事件报告交给业主；⑥如获得台风、暴雨或其它自然灾害性预警信息时，应根据实际情况，启动相应等级的应急预案，采取相应的应急措施。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			
考核人员：				被考核人员：			
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注

四	安保及车场管理	22					
19	基本要求	2	<p>①应制定出入管理、监控管理、停车管理、巡查管理等各项管理制度、操作规程、应急处置预案，并按要求执行；各项记录齐全。②根据值守岗位的实际需要，配备相应的保安人员。安保人员应接受队列训练、交通手势指挥、消防技能、安防知识与技能、服务礼仪等业务培训，并服从工作分配与岗位调度，接受 24 小时轮班工作制，当值人员应至少提前 10 分钟到达工作岗位，做好交接事宜。③保安人员应配备安全管理所需的防范装备及器械，可包括身份验证设备、安保装备、安保（警用）器械等。④保安人员上岗时应佩戴统一标志，按要求着装并佩带器械，仪容仪表整洁规范。</p>	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
20	门卫值守	3	<p>①人员管理：a. 大楼基本实行封闭式管理，主要出入口应安排 24 小时值岗；b. 对外来人员及车辆（访问、参观、施工、送货等）执行来访证件登记制度；c. 信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和工作秩序；d. 问候、问话、回答等用语规范，必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位；e. 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，必要时通知监控中心实施监控。②物品管控：a. 进入办公楼的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记，大件物品进出实行审验制度；b. 拒绝易燃易爆等危险物品进入大楼，禁止无证明或无许可的大件物品流出大楼；c. 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门；d. 施工人员携带物品出办公楼，应有相关部门开据的证明和清单，经核实后</p>	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			

			放行；e. 可向入业主人员提供临时性物品寄存服务，转交物品应做好登记。				
21	视频监控	3	①建立视频监控中心管理制度、操作规程和应急处置程序等，有明显警示标志，并按要求配备相应的消防灭火器材；②建立 24 小时值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；③每班至少安排 2 人值班，值班人员应熟悉掌握相关设施的常规操作；如遇紧急情况，应及时响应处理；④办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署安保力量；⑤闭路监控系统摄像机、监视器、录像设备及相关设备运行可靠，画面清晰，切换稳定，现场录像时间误差不能超过 2 分钟。录像回放清晰；⑥视频监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排安保人员及时赶到现场进行前期处理；保持电话畅通，及时接听（铃响三声内应接听）；⑦应每日做好数据备份。硬盘录像资料应至少保存 30 天，重点敏感区域应至少保存 90 天，有专人负责保管，有特殊要求的按相关规定执行；监控录像资料、报警记录未经允许不得删改或扩散等；⑧室内严禁存放易燃易爆危险品或堆放与设备无关的杂物，定期打扫室内卫生，保持现场干净整洁等；⑨发现并排除故障，维修合格率 100%。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			
22	安全巡视	4	①明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。②重点区域、部位和设备房至少每 2 小时巡视一次，并规范记录，发现违法、违章行为应及时制止；③巡视时使用巡更设备，在监控中心保持巡	全部符合 4.0， 不符合每项扣 0.5			

			更记录；④如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。（注：巡视频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。）				
23	重大活动安保	2	①重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查；②应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场、做好交通疏导工作；③活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
24	车场（库）管理	3	①根据业主的相关管理制度建立完善的车场（库）管理、车辆停放管理资料档案，做好相关车辆信息登记等；②车场（库）内的交通及指示标志应清晰明显，明确各类车辆停放位置和划定区域，现场环境干净整洁等；③应按业主相关要求，设置 24 小时车场值班岗位，有值班记录台账，字迹清晰，内容完整；④值班人员应熟悉停车场（库）的分布状况，掌握重要客户的车辆停放情况，并熟练掌握消防设备器材的使用；⑤进出大楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；上下班高峰期，应及时做好停车场出入口的车辆进出指引及疏导工作。应做好停车场区域内车辆的安全秩序管理，同时做好停车场区域的安全巡视及检查工作。⑥如大楼外有停车场，应安排专人现场疏导，管理有序，排列整齐。⑦应定期对停车场（库）的设施设备（包括车辆识别系统、车辆引导系统等）进	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			

			行检查，保证弯道斜视镜、限速路障和车位倒车杆等设施完好无损；如发现有损坏情况，需及时上报维修；危及人身安全处，应设有明显警示标志和安全防范措施。⑦设置充电桩的停车区域，定期对配套充电设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报；⑧应按照相关应急处理预案（包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库等）要求，做好停车场内的突发事件的应急处理，做好相关事件登记，及时向业主管理部门汇报。				
25	消防安全	3	①建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；②建立 24 小时消防值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；③大楼内应按 GB50140 的规定配置相应的消防灭火器材，及时更换过期消防器材（合同有约定由业主采购的应及时向业主申领）；④消防管理人员应掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；⑤如业主有聘请专业的消防维保单位，应协助业主监督消防维保单位做好大楼各类消防设施设备的维护保养；⑥组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；⑦订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；⑧应组建志愿消防队，每年组织消防演练不少于 1 次；⑨无火灾安全隐患等。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5 (第⑨项扣 3 分)			

26	应急处理	2	①发现火灾险情时，3 分钟内应有人员到达现场查看，5 分钟内应有人员到达现场进行应急处理；②火灾较大时，应立即拨打 110 并进行事故广播，通知物业管理区域内人员进行紧急疏散，确保无滞留人员；③应切实落实相关应急处置预案（包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件、以及其他不可预见紧急事件等），及时、准确、有序处置相关应急事件；④应随时向遇难、遇危、遇险、或遇困的人员提供紧急援助；⑤应随时向国家公安机关、消防单位、以及医护人员等提供必要协助。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
考核人员：				被考核人员：			
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
五	保洁绿化服务	25					
27	保洁服务	5	①建立完善的办公楼主体、室内外范围及附属配套设施的保洁及消杀工作内各项规章制度、操作规程、工作程序、工作计划和作业指导书等；②按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；③根据合同约定提供相应的卫生用品用具（包括洗涤剂、卫生纸、垃圾桶等），应及时更换或补充易耗品等；④工作记录应及时、清晰、完整等；⑤在电梯厅及主要出入口通道等位置摆放垃圾收集容器；⑥实行卫生清洁责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；⑦根据不同区域和部位实施巡回保洁，环境和设施无臭味、无污渍、无痕迹、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、或无卫生死角等；⑧配备专用拖把和抹布，清洁工作摆放	全部符合 5.0， 不符合每项扣 0.5			

			规范；⑨实施垃圾分类，每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒、灭除“四害”等。注：作业范围、内容、频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。				
28	专项清洁	5	<p>(1) 洗手间清洁：①洗手间每日间隔 2 小时进行巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；②配备专用拖把和抹布，清洁工作摆放规范；③现场环境无恶臭，地面、洗手台面无积水、杂物，墙（镜）面整洁明亮；④垃圾桶无外溢，马桶、便池冲洗干净、无堵塞，定期消毒；⑤及时补充易耗品等。注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p> <p>(2) 停车场（车库）清洁：①停车场每日至少 2 次进行巡回保洁，现场无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑等，干净、整洁；②每日定期清理地面及坡道路面的垃圾、杂物等，及时清倒垃圾（不超过 2/3 垃圾桶容量）；③每周清洗车库地面 1 次，清洗车辆出入口、车辆通道以及车位等；④每月清理积水沟、渠及集水井 1 次；⑤在清拖地下车库主要出入通道时，要避免在上下班高峰期作业，作业期间按要求穿戴反光衣，及时避让来往车辆。注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p>	全部符合 5.0， 不符合每项扣 0.5			
29	公共卫生事件 应急处理	3	①应制定完善的公共卫生事件应急处置预案。管控区域内若发生传染性疫病或有毒性物品泄露等公共卫生安全事件，第一时间启动应急处置预案响应，控制事件扩散，上报相关情况，配合业主或政府部门做好相关工作；②日常做好相关防疫物资储备，根据相关防疫工作要求，对管理区域实施环境消毒和人员防护；③加强人员进出	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			

			管理，按相关规定和要求查验进出人员的健康信息，必要时应减少办公楼出入口或限制和规定人员通行通道；④应急管理期间，物业管理处应加强管理人员力量，增加防控人员，确保严防死守的工作需要。				
30	绿化服务	5	①建立完整的园林设施资料档案，绘制绿化平面布置图及明细表，设置花木名称铭牌，设置劝谕告示等；②按业主要求提供室内植物摆放配置和室内外植物的专业管理和养护；③应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点，制定养护计划，对养护过程进行控制，对绿化植物和设施进行分类养护和维护，保持绿地清洁；④熟悉不同植物在不同季节、气候、以及环境的生长特点，定期进行浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、以及苗木补植等；⑤绿地无改变使用用途、破坏、践踏或占用等现象；⑥现场作业应避开人流高峰时间，遇人员、车辆通过时应主动避让；⑦作业现场应设置警示标识、隔离防护措施，必要时设立安全标志牌；⑧严格遵守高空、用电、以及药物喷洒等安全作业规定。	全部符合 5.0， 不符合每项扣 0.5			
31	室内绿化养护	3	①生长良好，长期保持叶面清洁光泽，无枯叶，无黄叶，无泥土裸露，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害；②保持每天喷洒叶面，适度浇水、施肥，及时更换和养护；③盆栽插花色彩精致大方、美观鲜艳等。	全部符合 3.0， 不符合每项扣 0.5			

32	室外绿化养护	2	①各类乔木、灌木、花草绿篱色彩搭配合理，轮廓清晰，造型美观，色块效果好，层次分明；②生长良好茂盛，配置合理，无病虫害；③根据绿植生长特性及季节变化，做好室外绿植养护工作；④定期修剪造型，补种亡株；⑤灌溉系统完好，定时浇水施肥；⑥无黄土裸露，无纸屑烟头及杂物，及时清理枯枝残花等。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
33	重要活动（会议）、节假日绿化摆放	2	①应根据不同活动（会议）性质、特点、风格，摆放相适应的植物品种组合；②应排列整齐、对称、美观，与活动（会议）氛围相协调。 应根据季节、气候、节假日内涵等，摆放和搭配适合的植物品种；摆放整齐美观，艺术感强，能较好营造节假日氛围。	全部符合 2.0， 不符合每项扣 0.5			
合计		100					
说明	1、扣分说明：如当月出现扣分项，但已过整改期限未整改完成且未提交相关情况说明，或次月再次出现相同问题，对应的考核项目在次月考核中将不得分； 2、考评分值：95-100 分（不含 95 分）为优秀，90-95 分（不含 90 分）为良好，90 分为及格，90 分以下为不及格； 3、考评结果：考核单位将根据实际考评分值结果，在当月的物业管理服务费用中做出相应的扣罚； 4、注意事项：如服务范围涉及多个办公区，各办公区独立考核（百分制），当其中一个办公区考评分数不及格时，整体考核评分结果为不及格。						

考核单位（盖章）：

被考核单位（盖章）：

代表人（签字）：

代表人（签字）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月

二、公有住房物业服务每月考核评分情况（ 月份）

序号	考评项目	考评内容及标准	扣分分值	扣分理由	备注
1	综合要求	①按照采购人相关要求，及时健全管理制度，明确人员岗位职责，有详尽的记录。不及时完善的，每月扣 2 分。 ②物业人员需统一着装，文明礼貌，热情为业主服务。发现不符合者每人每次扣 2 分。 ③按照采购人相关要求，代收代缴有关费用，无欠费记录。发现不符合要求的每次扣 2 分。 ④按合同约定配备人员，严格考勤。发现缺岗、脱岗每月扣 2 分。 ⑤负责与分散服务区各楼盘的物业公司对接，协调解决本项目房屋涉及的安保、消防、水电管理等工作。发现不符合要求的每次扣 2 分。			
2	建筑共用部位和公用设施设备的维护和管理	①落实共用部位和公用设施设备巡查管理维护责任，明确负责人，发现故障应及时汇报并复原，无安全隐患。出现故障或日常维护期间负责人工作不到位的，每次扣 2 分。 ②工程人员需持证上岗，熟悉设施设备运行规定，按操作规程实施操作，确保正常安全运行。不符合要求的每次扣 2 分。 ③对于房屋外观、供水、排污、供电、消防、避雷等维修维护及小型工程服务及时完成，维修工程质量合格率达 99%。不符合要求的每次扣 2 分。			
3	卫生维护	①管理区域内走道、管线、楼梯无脏杂物、无污迹。发现一处未及时清理扣 2 分。 ②管理区域内各楼层栏杆、墙面无污迹、斑点。发现一处未及时清理扣 2 分。 ③室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾、各类设施、宣传栏、告示牌表面无积尘、无污迹。发现一处未及时清理扣 2 分。 ④按规定实施垃圾分类并配合相关部门对不同类型的垃圾进行区别处理。未按要求实施一次扣 2 分。			

		⑤垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味。发现一次未及时清理扣 2 分。 ⑥排水沟畅通，天台无杂物、无垃圾，地漏畅通。发现一次未及时清理扣 2 分。			
4	安保服务	①物业工作人员清楚安全事项，了解工作流程，懂得使用各类安全、消防设施及各种灭火器材。抽查工作人员安全消防设施使用知识，不了解者每人扣 2 分。 ②能够有效处理突发事件，发生安全事故的，每宗扣 2-20 分。 ③保安值班、巡逻执勤认真严格，无漏岗现象，登记、记载齐全，情况处理及时有效，门卫值班室整洁。不符合者要求的每次扣 2 分。 ④监控设备运行正常，情况处理及时有效。发现不符合要求的每次扣 2 分。 ⑤指挥车辆（含电动车、自行车）停放有序，无乱放、乱停现象，车道畅通无阻，无电动车在室内充电。发现不符合要求的每次扣 2 分。 ⑥安全值班及巡逻情况及记录。发现未按要求巡逻或巡查记录缺失，每次扣 2 分。			
5	其他	表中未涵盖的其他扣分情况，需注明扣分原因，每次扣 2 分。			
6	加分奖励	及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 2-10 分/次。			
总分：100 分 本月扣分合计： 分 本月加分： 分 本月得分： 分					
说明：					

考核单位（盖章）：

被考核单位（盖章）：

代表人（签字）：

代表人（签字）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月

表二：办公场所物业管理服务监督管理满意情况调查表

单位（部门）：		年月日
序号	内容	满意程度
1	物业人员的仪表，文明举止	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
2	物业人员能够热情为员工服务	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
3	物业人员在岗情况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
4	物业服务管理区域内卫生保洁状况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
5	物业服务管理区域安全状况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
6	物业服务管理区域内绿化环境情况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
7	设施设备维护、维修工作	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
8	零星维修、急修情况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
9	采购人重大活动和专项工作、接待及其他重要活动的配合工作	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
.....		
其它意见 与建议		

表三：公有住房物业管理服务监督管理满意情况调查表

地址：		年月日
序号	内容	满意程度
1	物业人员的仪表、文明举止	满意（）基本满意（）不满意（）
2	物业服务态度热情	满意（）基本满意（）不满意（）
3	物业人员在岗情况	满意（）基本满意（）不满意（）
4	物业服务区域内卫生保洁情况	满意（）基本满意（）不满意（）
5	物业服务区域内安全管理情况	满意（）基本满意（）不满意（）
6	设施设备维修维护工作	满意（）基本满意（）不满意（）
7	零星维修、急修工作	满意（）基本满意（）不满意（）
8	代收代缴有关工作	满意（）基本满意（）不满意（）
9	车辆停放管理	满意（）基本满意（）不满意（）
10	其他服务事项	满意（）基本满意（）不满意（）
其它意见与建议		
总评价：满意（）基本满意（）不满意（） 居住人签名： 日期：		

表四：办公场所物业管理服务监督管理日常考核记录表

序号	考核项目	检查情况	物业岗位 责任人签名	整改情况	整改落实跟 进人员签名	备注
1	卫生保洁管理					
2	安全防范管理					
3	绿化养护					
4	设施设备维护管理					
5	日常管理					
6	其他					
7	奖励加分					
考核人： 考核日期：						
审批人：						

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购不向供应商收取交易服务费。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

三、 招标文件

1. 招标文件的构成

1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书文本
- 6) 投标文件格式
- 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等

2. 招标文件的澄清更正

- 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及获取招标文件的投标供应商，报名及获取招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已报名及获取招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。
- 2.2 投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四、 投标文件的编制和数量

1. 投标的语言

- 1.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。

2. 投标文件编制

- 2.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。

- 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
- 2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
- 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。
3. 投标报价及计量
- 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
- 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。
4. 投标保证金（本项目不收取投标保证金）
- 4.1 投标供应商应按招标文件规定的金额和期限交纳投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。
- 4.2 投标（报价）保证金可以采用银行转账、支票、汇票、本票、银行保函（或《政府采购报价担保函》）等形式提交。保证金的到账（保函提交）截止时间应当与投标（响应）截止时间一致。

交纳办法如下：

（1）采用非保函方式提交保证金的

采用银行转账方式的保证金必须由投标供应商自有对公账户转出，不允许代缴；不接受银行柜台缴纳现金方式。保证金缴纳账户：供应商登录广东省政府采购中心网上报名系统进行网上报名后，在8小时内，保证金管理系统为各报名供应商分别生成保证金缴纳账户并公布到网上报名系统中。账户生成后，系统会向报名联系人的手机发送通知短信，每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户（因运营商或手机限制，短信有可能延迟或被屏蔽，各供应商也可以自行登录系统查询账户）。供应商填写银行交款票据时，必须清晰填写采购项目编号和投标供应商全称。否则有可能造成保证金退还的延误。

递交投标（报价）文件现场除银行保函、担保函外，不收取其他任何形式的投标保证金。不按以下规程提交保证金的，我中心对保证金不能在投标（响应）截止时间前到账不负责任：

- 1) 银行转账方式提交的：各供应商在投标截止前自行登录网上报名系统查看保证金缴纳账户并向该账户缴纳足额的保证金。
- 2) 支票方式提交的：在报价截止前3个工作日内向广东省政府采购中心财务科（广州市越华路112

号珠江国际大厦三楼财务科，电话 020-83196812）提交支票，提交时请一并提供所投采购项目编号，以及在网上报名系统查找对应本单位对应的缴纳投标保证金账户，支票付款有效期至报价截止日。

- 3) 汇票、本票方式提交的：在报价截止前五个工作日向广东省政府采购中心财务科（广州市越华路 112 号珠江国际大厦三楼财务科，电话 020-83196812）提交汇票、本票，提交时请一并提供所投采购项目编号，以及在网上报名系统查找对应本单位对应的缴纳保证金账户。汇票、本票有记载付款日期的，付款日期应当在报价截止前 3 个工作日。

(2) 采用保函方式提交保证金的

1) 采用银行保函提交的：

- ① 采用招标文件提供的格式或集中采购机构接受的其他格式；
- ② 由中华人民共和国境内的银行出具的银行保函；
- ③ 有效期超过投标有效期 30 天。

2) 采用政府采购投标（报价）担保函提交的：

- ① 采用集中采购机构接受的格式；
- ② 由专业担保机构出具的政府采购投标担保函；
- ③ 有效期超过投标（报价）有效期 30 天。

4.3 未中标的投标供应商保证金，在中标通知书发出后5个工作日内原额退还。

4.4 中标供应商的投标保证金,在中标供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

4.5 有下列情形之一的，投标保证金将被依法不予退还并上交国库：

- 1) 投标供应商在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- 2) 中标供应商在规定期限内未签订合同。

5. 投标文件的数量和签署

5.1 投标供应商应编制投标文件正本一份和副本柒份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

5.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章（本项目如允许联合体投标且投标人是联合体的，联合体牵头单位应盖章，并签署联合体牵头单位法定代表人或经其正式授权的代表的全名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

5.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

6. 投标文件的密封和标记

6.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

6.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封

装。

- 6.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 6.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

- 1. 投标文件的递交
 - 1.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
 - 1.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
 - 1) 迟于投标截止时间递交的；
 - 2) 投标文件未密封的。
 - 1.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
- 2. 投标文件的修改和撤回
 - 2.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
 - 2.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 1. 询问
 - 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。
- 2. 质疑
 - 2.1 投标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，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：
 - 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少 5 个工作日；报名本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自报名成功之日起 7 个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；
 - 2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明

材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条,捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料);

采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复,并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商,但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料,包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等,并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2 质疑联系人:龚小姐/黄小姐

电话:020-83196816/83187086

邮箱: gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)

地址: 广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科

邮编: 510030

3. 投诉

3.1 投标供应商对采购人或集中采购机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的,可以在答复期满后15个工作日内,按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2 政府采购监督管理机构名称: 国家财政部国库司政府采购监督裁决处

地 址: 北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电 话: 010-68513070, 68519967

八、合同的订立和履行

1. 合同的订立

1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内,按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同,但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内,登陆中国政府采购网上传政府采购合同扫描版,如实填报政府采购合同的签订时间。中国政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间。

2. 合同的履行

2.1 政府采购合同订立后,合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的,采购人应将有关合同变更内容,以书面形式报政府采购监督管理机关备案;因特殊情况需要中止或终止合同的,采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施,以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2 政府采购合同履行中,采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与中标供应商签订补充合同,但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同,也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

九、 保密和披露

1. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。
2. 采购人或采购中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。
3. 在采购人或采购中心认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购中心无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

十、 适用法律

1. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

三、评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
2. 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。
3. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - 4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - 4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - 4.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - 4.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - 4.5 不同投标人的投标文件相互混装；
 - 4.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
 - 2.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致

的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

2.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。

2.4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分
权重	65	20	15

3.2 技术、商务评审

技术、商务评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术评审表》及附表四：《商务评审表》；

3.3 价格评审

3.3.1 投标报价错误的处理原则：

- 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；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。
- 3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.3.2 政府采购政策性扶持（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）：

- 1) 承接本项目服务的为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值范围为 15%），即：评标价 = 核实价 \times $(1 - C_1)$ ；
- 2) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；
- 3) 组成联合体或者接受分包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，不属于本款政府采购政策性扶持范围；
- 3) 符合中小企业扶持政策的投标供应商应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

- 4) 监狱企业视同小型、微型企业, 享受评审中价格扣除的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时, 应当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的证明文件;
 - 5) 残疾人福利单位视同小型、微型企业, 享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时, 应当提供《残疾人福利性单位声明函》;
 - 6) 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;
 - 7) 本文件所称中小企业, 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。
- 3.3.3 评标价的确定: 按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。
- 3.3.4 计算价格评分: 各有效投标供应商的评标价中, 取最低者作为基准价, 各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算:
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 15$$
- 3.4 评标总得分及统计: 各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后, 根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分(评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位)。
- 3.5 评标结果汇总完成后, 除下列情形外, 任何人不得修改评标结果:
- 1) 分值汇总计算错误的;
 - 2) 分项评分超出评分标准范围的;
 - 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的;
 - 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。
- 评标报告签署前, 经复核发现存在以上情形之一的, 评标委员会应当当场修改评标结果, 并在评标报告中记载; 评标报告签署后, 采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的, 应当组织原评标委员会进行重新评审, 重新评审改变评标结果的, 书面报告本级财政部门。
4. 中标供应商的确定
- 4.1 推荐中标候选投标供应商名单: 本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总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, 由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人, 排名第二的投标供应商为第二中标候选人。
- 4.2 中标价的确定: 除了按 3.3.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外, 中标价以开标时公开唱读额为准。
- 4.3 根据评标委员会的评标结果, 采购人依法确定中标供应商, 也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。
5. 发布中标结果
- 5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果: 中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn), 广东省政

府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

- 5.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。
- 5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

审查项目	要求
资格性审查	(与公告中投标供应商资格要求一致)

- 注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。
2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

符合性审查	1.投标报价是固定价且唯一的，分项报价未超分项采购预算，总报价未超过三年总预算。
	2.对标的的内容没有报价漏项。
	3.提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
	4.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
	5.“★”号条款满足招标文件要求。
	6.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
	7.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
	8.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	9.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	10.如果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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 如果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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

附表三：技术评审表

技术评审表

序号	评审项目	分值	评审内容
1	办公场所环境卫生和卫生保洁工作目标及管理方案	7	<p>根据投标人对于用户需求书“4.1 环境卫生与保洁管理（含垃圾清运）”（包括但不限于）相关要求进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的卫生管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的卫生管理要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的卫生管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
2	办公场所安保及秩序管理工作目标及管理方案	7	<p>根据投标人对于用户需求书“4.2 安保及秩序管理服务（含停车场管理）”（包括但不限于）相关要求进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的安全管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的安全管理要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的安全管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
3	办公场所绿化工作目标及管理方案	7	<p>根据投标人对于用户需求书“4.3 绿化的养护和管理”（包括但不限于）相关要求进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的绿化管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的绿化管理要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的绿化管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
4	办公场所建筑、设施设	7	根据投标人对于用户需求书“4.4 建筑、设备、设施的

	备维护管理工作目标及管理方案		<p>维保、维修、维护、管理”（包括但不限于）相关要求 进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的设施设备管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的设施设备管理要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的设施设备管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
5	办公场所应急管理（包括公共卫生应急管理）工作目标及管理方案	7	<p>根据投标人对于用户需求书“4.5 应急管理”（包括但不限于）相关要求 进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的应急管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的应急管理要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的应急管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
6	办公场所综合服务（包括客服服务、制度建设、接待保障、档案管理等）工作目标及管理方案	7	<p>根据投标人对于用户需求书“4.6 综合服务”（包括但不限于）相关要求 进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的综合服务要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，符合一般物业的综合服务要求，完全满足项目需求的，得4分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，不完全符合一般物业的综合服务要求，不完全满足项目需求的，得1分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
7	公有住房物业管理（包括热线电话、报修服务、建筑共用部位及设施设备维护和管理、卫生维护、安保服务、应	7	<p>根据投标人对于用户需求书“5.1 所有公有住房服务点的整体要求”（包括但不限于）相关要求 进行响应并制定相应保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案合理，内容详细，符合本项目物业特性的管理要求，完全满足且优于项目需求的，得7分；</p>

	急管理、代扣代缴服务等)工作目标及管理方案		<p>2. 方案较合理,内容较详细,符合一般物业的管理要求,完全满足项目需求的,得4分;</p> <p>3. 方案不合理,内容简单,不完全符合一般物业的管理要求,不完全满足项目需求的,得1分;</p> <p>4. 未提供相关内容的得0分。</p>
8	服务团队资质素质	16	<p>投标人对用户需求书中“3.3 人员配置”的人员素质响应情况:</p> <p>办公场所</p> <p>1. 项目部项目负责人(1人):</p> <p>(1) 具有研究生或以上学历得2分,本科学历得1分(提供学历证书复印件);</p> <p>(2) 具有人社部门颁发的副高级或以上职称得2分,中级职称得1分(提供职称证书复印件)。</p> <p>2. 项目部驻场经理(中二、五山2人):</p> <p>(1) 每有一人具有本科或以上学历的得1分,最高得2分(提供学历证书复印件);</p> <p>(2) 每有一人具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分,最高得2分(提供职称证书复印件);</p> <p>3. 管理部经理(潭村1人):</p> <p>(1) 具有本科或以上学历的得1分(提供学历证书复印件);</p> <p>(2) 具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分(提供职称证书复印件);</p> <p>4. 管理部客服热线(潭村2人):</p> <p>每有一人具有本科或以上学历的得1分,最高得2分(提供学历证书复印件或提交承诺,承诺签订合同后2个工作日内配备到位,可参照“报价文件格式”中《承诺函》格式)。</p> <p>5. 工程部经理(1人):</p> <p>(1) 具有本科或以上学历的得1分;</p> <p>(2) 具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分;</p> <p>注:上述人员除提供上述证明材料外,还需同时提供对应人员与投标人签订的劳动合同复印件及该人员2023年1月以来任意一个月由投标人为其缴纳社保的证明文</p>

		<p>件复印件（其中管理部客服热线如属于承诺配备的，则只需提供该项人员的承诺函）。</p>
		<p>公有住房</p> <p>项目部经理（1人）：</p> <p>（1）具有本科或以上学历的得1分（提供学历证书复印件）；</p> <p>（2）具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分（提供职称证书复印件）；</p> <p>注：上述人员须同时提供①证书复印件、②对应人员与投标人签订的劳动合同复印件及③该人员2023年1月以来任意一个月由投标人为其缴纳社保的证明文件的复印件。</p>
合计		65

附表四：商务评审表

商务评审表

序号	评审项目	分值	评审内容
1	项目业绩	12	<p>2020年至今取得的办公楼物业管理项目业绩，每提供一个有效的项目业绩得1.2分，最高12分。</p> <p>注1：业绩时间以合同签订时间为准。</p> <p>注2：投标人需同时提供中标（成交）通知书、合同关键页复印件（合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页），并加盖投标人公章。</p> <p>注3：同一合同甲方不同年份的合同按一份业绩计算，不重复计算业绩分数。同一合同甲方在同一招标/采购项目中续签的合同不重复计分。</p>
2	管理或服务体系认证	8	<p>供应商通过以下管理或服务体系认证：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 质量管理体系认证证书，得2分； 2. 环境管理体系认证证书，得2分； 3. 职业健康安全管理体系认证证书，得2分。 4. GB/T20647.9物业服务体系认证，服务星级五星级且在有效期内得2分；服务星级四星级及以下且在有效期内得1分。 <p>1-4项备注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供认证证书复印件并须同时提供全国认证认可信息公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、暂停或撤销或不提供的不得分。 2. 如因投标人成立时间原因导致无法获得上述评价的，按对应得分，投标人须进行说明。
合计		20	

第五部分 合同书文本

国家税务总局广东省税务局
2023-2026 年办公场所及公有住房物业管理服务

合同书

项目编号:

签订日期:

甲 方：

地 址：

乙 方：

电 话：

传 真：

地 址：

项目名称：国家税务总局广东省税务局 2023-2026 年办公场所及公有住房物业管理服务采购项目

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》规定，以及物业服务行业的相关规则，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对国家税务总局广东省税务局办公场所及公有住房实行一体化、专业化的物业管理服务订立本合同。

第一条 定义

1. “合同”即由甲乙双方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由甲方（以下简称甲方）与最终确定的中标（成交）供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，乙方在投标（响应）文件中应对其进行确认或拒绝。如乙方在其投标（响应）文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

3. “管理服务”系指乙方按投标（响应）文件承诺及甲方在采购文件中提出的其他工作（特殊服务）需求，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质且专业的物业管理服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的甲方。

5. “乙方”系指最终确定的物业服务供应商（中标（成交）供应商）。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点、区域范围及相关场所。

7. “验收”系指甲方依据国家有关规定实施合同所约定的评价程序和条件。

第二条 适用范围

合同条款适用于本次采购活动。项目实施范围详见一采购公告、采购文件、更正公告、结果公告和投标（响应）文件及相关补充文件、磋商记录、承诺书等。

第三条 物业基本情况

采购项目名称：国家税务总局广东省税务局 2023-2026 年办公场所及公有住房物业管理服务

本项目服务地点包括：广东省税务局潭村办公区（含办公大楼、地下车场及大楼广场）、广东省税务局中山二路办公区（含办公大楼、地下停车场、大楼周边及机关食堂）、广东省税务局五山数据处理中心（含数据大楼、办公楼、园区及附属建筑）、广东省税务局所属公有住房等物业场所的整体物业服务、保障、管理。本项目具体服务范围如下：

1. 潭村办公区

地址：广州市天河区珠江新城花城大道 767 号。

服务区域范围：大楼建筑层高地上 26 层，地下 4 层。总服务面积共约 73193 平方米。

共有物业场所及设施设备：与商业区共用一个地下室车库出入口及负二层车库场内通道、负二层消防水池及泵房、负二层层高低压配电房、发电机房、负四层供水房，共用消防水泵、发电机。

2. 中山二路办公区

地址：办公楼位于广州市越秀区中山二路 35 号之二，食堂位于广州市越秀区中山二路菜园西街 19 号。

服务区域范围：办公楼为大楼层高地上 26 层，地下三层，食堂为地上一层。总服务面积共约 16898 平方米，其中包括负一停车场、负二和负三设备层约 2371 平方米，一至六楼裙楼约 4583 平方米，主楼约 9184 平方米，食堂约 760 平方米（不排除将此食堂整合至上述办公楼的可能。整合后，依然由中标人负责整合后食堂的相关物业服务，且费用不做调整）。

3. 五山数据处理中心

地址：广州市天河区汇景南路 10 号。

服务区域范围：广东省税务局数据处理中心（五山）数据处理综合大楼 3 层，管理办公楼 3 层，总服务面积共 37455 平方米（含园区）。

4. 公有住房

公有住房服务地点包括：广州大道中 922 和 924 号、飞鹅西路南一街 2 号之二、天河区五山街茶山 233 号、广九大马路 16 号之二、之三等甲方管理的公有住房。

第四条 委托管理事项

列入本次综合物业管理范围包括但不限于本条所列的各项服务内容和甲方交办的其他工作，具体内容详见本项目《招标文件》。

1. 办公场所（包括潭村办公区、中山二路办公区、五山数据处理中心）

- （1）环境卫生与保洁管理（含垃圾清运）
- （2）安保及秩序管理服务（含停车场管理）
- （3）绿化的养护和管理
- （4）建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理
- （5）应急管理
- （6）综合服务

2. 公有住房

2.1 所有公有住房服务点的整体要求

- （1）热线电话服务
- （2）报修服务
- （3）意见征询和物业物业管理服务不满意率
- （4）制度档案要求
- （5）代收代缴服务
- （6）其他要求

2.2 广州大道中 922 和 924 号、飞鹅西路南一街 2 号之二和五山街茶山 233 号的服务事项

- （1）建筑共用部位的维护和管理
- （2）建筑物公用设施设备的维护和管理
- （3）道路设施维护管理
- （4）卫生维护
- （5）安保服务
- （6）其他要求

第五条 合同期限

物业管理服务期限为 3 年，即自 2023 年__月__日至 2026 年__月__日止，共 36 个月。服务期限内物业服务合同每年一签，合同期限均为 1 年。甲方每年度对乙方的服务质量进行综合考核，考核合格方可再续签下一年。

本合同为一年一签的第一年签订合同，服务期为 2023 年__月__日至 2024 年__月__日。

第六条 物业管理收费

本合同期内一年物业管理服务费人民币_____元（含税，大写：人民币_____元）。采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有相关费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

物业服务费用成本监审：乙方承诺，接受甲方主管部门实施的物业服务费用成本监审，并遵守以下原则：

（1）合法性原则：计入定价成本的费用符合有关法律、行政法规和国家统一会计制度的规定；

（2）相关性原则：计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

（3）对应性原则：计入定价成本的费用与物业服务内及服务标准相对应；

（4）合理性原则：与服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

第七条 费用结算方式

物业管理服务费按一年物业管理服务费平均计算，每月支付金额为人民币_____元（含税，大写：人民币_____元），乙方每期开具的物业管理服务费发票金额应扣除前期的考核扣、罚的相关金额。如乙方提供服务不足一个月的，以每月服务费除以该月天数后按日计算物业管理服务费。

乙方服务保障满一个月后，当月支付上月的物业管理服务费，满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的乙方账户。甲方付款时间为甲方向政府财政支付部门提出支付申请的时间（不含政府财政支付部门审查和付款的时间），如因政府财政支付管理流程导致的支付延期，甲方不承担逾期付款责任，也不作为乙方迟延履行或不履行合同义务的理由。

第八条 经营制约

未经甲方同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定对乙方进行处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传在不致影响乙方正常工作的情况下，乙方应予以配合。

乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关，且甲方有权以此追究乙方违约责任。

第九条 乙方对甲方作出如下承诺

1. 不得以任何形式转租、转让、抵押、转包服务区域，在服务区域内只从事甲方认可的服务工作。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查。

3. 在服务区域中的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括周末及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作，乙方需合法合理安排人员在岗、轮岗，并根据劳动法等相关法律规定发放工资、加班费、安排调休等，由此产生的相关费用由双方另行协商。

4. 乙方必须指定一位项目经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换项目经理(负责人)、相关骨干人员(主要管理层人员)以及其他工作人员。

5. 为服务区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方将按考核标准进行处罚。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，审核不通过的，乙方须承担合同违约责任及相关法律责任。

6. 在合同生效期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及相关法律法规的要求。

7. 乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响甲方的正常用人需求。乙方所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合服务区域所在地的相关规定。

8. 乙方工作人员上岗穿着由乙方提供、甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，该部分费用和制作均由乙方负担。

9. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的，在服务区域中与其自身经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营，在经营中须遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变服务状况。接受甲方、甲方主管分管部门及有关政府部门监督与检查。

10. 在合同生效期内乙方应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达

一周后，仍未按要求修复或整改的，甲方将按相关考核标准进行处罚，必要时上报有关监管部门按照相关规定依法处理。

11. 乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方书面同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. 禁止事项

(1) 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物、有价证券等，乙方人员也不不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等，否则甲方有权终止合同。违反情节严重的将追究违者相关法律责任。

(2) 不得在服务区域随意住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域对甲方正常办公或经营活动进行滋扰性的行为。

(3) 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置及给排水系统、油气管道等。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，避免消防风险及不必要的无线电干扰。

(4) 未获甲方书面同意，乙方任何时候均不得在服务区域存放易燃物品、具有较大挥发性或气味浓烈的液体或任何其他危险品。

13. 保险

(1) 第三者责任保险乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

(2) 员工人身意外发生在合同生效期内的，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

(3) 其他保险及费用乙方须按《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14. 乙方及其员工遵守物业服务区域内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证服务区域内的消防设施能正常使用，消防通道畅通，否则承担违规责任。

15. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

第十条 甲方对乙方作出如下承诺

1. 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。
2. 协助乙方的员工按相关规定正常进入服务区域开展服务工作。

第十一条 合同生效和终止

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。
2. 终止
 - 2.1 提前终止

2.1.1 甲方不得在服务期内无理由终止合同。否则乙方有权向甲方主管部门或财政监管部门报告，按规定处理。对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方依照损失等价补偿的原则对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

2.1.2 因乙方在服务期内 2 次及以上物业服务综合考核未达标，甲方可以单方面终止合同，并追究相关违约责任。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押、转包等情况，甲方可以单方面终止合同，并按合同约定处理相关事宜。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，甲方将追究乙方违约责任，并上报财政监管部门列入黑名单处理。

2.1.5 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，并将相关情况上报监管部门处理。

2.1.6 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方或财政监管部门发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施或者补救无果的，甲方可立即终止合同，并按上述 2.1.2 条处理。

2.1.7 乙方出现破产清处、重组及兼并等情况，或被债权人接管经营时，甲方不必通知乙方即可终止合同。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议，但相关协商记录及情况必须上报财政监管部门备案。

2.3 自然终止

合同规定的服务期满，合同自然终止。

3. 合同终止执行办法

终止合同不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿。合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方

物品撤离服务区域，否则甲方将代为处理，乙方支付甲方相关代理费，费用标准双方提前协商约定。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，不代表甲方放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十二条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

1.1 代表和维护产权人、使用人的合法权益；

1.2 审定乙方拟定的物业管理制度；

1.3 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

1.4 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；

1.5 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安裝、使用和维护保养技术资料；

1.6 按期支付物业管理费用；

1.7 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

1.8 提供乙方必要的管理用房。

1.9 当乙方达不到合同规定的物业管理质量要求时，甲方可相应扣减物业管理服务费；

1.10 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评。

1.11 由于甲方机构改革或因工作需求调整办公地点和场所，如乙方不接受甲方在服务内容、服务面积及服务费用的调整，甲方有权终止合同，并无需承担违约责任。

2. 乙方权利义务

2.1 根据有关法律法规、招标文件、投标（响应）文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

2.2 按甲方要求及时、如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

2.3 征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务（包括高空外墙保洁、绿化布摆及养护、“四害”灭除、高低压维保、擦窗机维保等），但不

影响乙方承担本物业的管理义务及责任，服务质量不得低于招标文件要求标准，乙方对其实施质量管理并承担相应责任；

2.4 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施设备、绿化等的维修养护计划和中、小修方案，经双方议定后由乙方组织实施；对甲方的房屋、设备、设施负有检查及保护的责任，发现问题应及时向甲方报告，如属于因乙方管理不善或操作不当造成的损失，乙方应承担一切赔偿责任；

2.5 向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

2.6 建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

2.7 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

2.8 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

2.9 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装等费用，服装样式需经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

2.10 本合同终止时，乙方应与甲方指定的物业管理单位友好、妥善交接。确保移交的资料和设备、设施完好无缺。乙方必须向新的物业管理单位移交其使用的管理用房、物业管理的全部档案资料及属于甲方的物品和工具等。所移交的档案材料必须完整清晰；

2.11 乙方人员在提供服务的过程中，如果造成人身伤亡，由乙方承担全部责任及有关费用或向有责任的第三方追索，甲方不承担任何责任，如因此导致甲方的一切损失由乙方承担。

第十三条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人：_____，联系电话：_____；

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员（主要管理层人员）。相关人员变动须经甲方书面同意，其他人员变动须甲方备案；

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；定期向甲方汇报工作情况，并提供相关报告；

1.4 保安人员的变动须遵循当地公安部门的有关规定；

2. 物业人员要求

2.1 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装；

2.2 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录；

2.3 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用；

2.4 为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训，以匹配合同约定的相关服务要求，相关的培训资料应向甲方报备。在考核过程中发现的个别服务不到位状况，甲方可要求乙方进行强化培训，在 1 周 内达到甲方的合理要求。

第十四条 争议处理

因本合同引起的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商或调解不能解决争议，则任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 考核要求

具体考核内容、奖励和处罚及相关表格详见本项目《招标文件》。

第十六条 保密

甲乙双方在订立合同、合同履行过程中，知悉的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用。任何一方如果发现应当保密的信息已经泄露，应当立刻通知另一方，并采取合理有效措施阻止泄露范围进一步扩大。泄露、不正当地使用该商业秘密或者信息，造成对方损失的，应当承担赔偿责任。

第十七条 违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收并要求乙方限期改正直至符合要求，并且要求乙方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方未能依约按时提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价 3‰ 的数额向甲方支付违约金，逾期半个月以上的，甲方有权单方面解除合同，乙方应按合同总价 20% 的数额向甲方支付违约金，由此造成的一切经济损失，由乙方承担。甲方自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件，甲方无正当理由拒付服务款项的，逾期则每日按应付未付款的 3‰ 向乙方偿付违约金，违约金累计不超过应付未付款的 5%。

3. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对乙方受到的实际损失予以等价赔偿（补偿）。

4. 本合同履约过程中乙方所须承担的违约金和赔偿金，甲方有权在未付款项中先行扣除。

5. 本合同履行过程中一方违约的，违约方应赔偿守约方的损失，包括但不限于律师费、诉讼费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。

第十八条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十九条 知识产权

1. 根据本合同所获得的研究成果，包括提交的设计图纸、方案等及其所涵盖的知识产权一概归甲方所有。未经甲方事先书面同意，乙方不得使用、转让、出售、发表或向任何第三方披露根据本合同所获得的研究成果和相关资料。

2. 乙方应当保证，其向甲方所提供的本项目的有关材料完全符合国家有关法律规定，甲方使用乙方所提供的这些材料不会侵犯其他任何第三方的著作权等知识产权及其他合法权益。如因前述保证不实或乙方违反保证的义务致使甲方遭受有关政府部门查处、被第三方起诉、追索或以其他方式主张权利的，甲方有权要求退还已付款项并暂停支付合同下的所有未付款项，乙方应负责承担所有相关费用进行处理和解决，并赔偿由此而给甲方及相关第三方造成的一切损失。

3. 本合同总价已包括所有应支付的对专利权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的许可使用费。

第二十条 其他约定事项

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则应承担相应责任。

4. 本合同一式肆份，双方各执贰份，由甲乙双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

5. 合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。

(以下无正文，为签署页)

甲方：	_____	乙方：	_____
	(盖章)		(盖章)
法定代表人 (或代理人)：	_____	法定代表人 (或代理人)：	_____
单位地址：	_____	单位地址：	_____
电话：	_____	电话：	_____
传真：	_____	传真：	_____
邮编：	_____	邮编：	_____
开户行：	_____	开户行：	_____
账号	_____	账号：	_____
签约日期：	____年__月__日	签约日期：	____年__月__日

第六部分 投标文件格式

（该部分为方便投标供应商制作投标文件提供，具体以采购文件为准）

目录

1.	自查表	114
2.	报价表	119
3.	投标函	121
4.	资格证明文件	123
5.	同类项目业绩介绍	130
6.	一般商务条款偏离表	131
7.	实施计划	132
8.	采购代理费支付承诺书.....	134
9.	唱标信封（独立封装）.....	135

注：请投标供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，
否则可能将影响对投标文件的评价。

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称: _____

采购项目编号: _____

(子包号):

投标供应商名称:

日期: 年月日

1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查	<p>1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件,提供下列材料:</p> <p>(1) 供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织,投标时提交有效的营业执照(或事业法人登记证等相关证明)副本复印件。</p> <p>(2) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(提供2021或2022年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明)。</p> <p>(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,提供相应证明材料)。</p> <p>(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力(按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况)。</p> <p>(5) 供应商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(可参照投标函相关承诺格式内容)。重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。(根据财库〔2022〕3号文,“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款,法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的,从其规定)</p> <p>(6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件(可参照投标函相关承诺格式内容)。</p>	<p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p> <p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p> <p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p> <p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p> <p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p> <p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p>	<p>见报价文件第()页</p> <p>见报价文件第()页</p> <p>见报价文件第()页</p> <p>见报价文件第()页</p> <p>见报价文件第()页</p> <p>见报价文件第()页</p>
	2. 已登记报名并获取本项目采购文件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页

	3.本项目不接受联合体投标,不接受分包、转包。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	4.供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单;不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准,如相关失信记录已失效,供应商需提供相关证明资料)。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	5.前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得参加本次采购活动。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	6.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得同时参加本采购项目投标。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
符合性审查	1.投标报价是固定价且是唯一的,分项报价未超分项采购预算,总报价未超过三年总预算。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	2.对标的内容没有报价漏项。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	3.提交投标函。投标文件完整且编排有序,投标内容基本完整,无重大错漏,并按要求签署、盖章。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	4.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书,按对应格式文件签署、盖章(原件)。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	5.“★”号条款满足招标文件要求。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	6.投标有效期为投标截止日起至少90天。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页
	7.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第()页

	8.未出现视为投标人串标投标所列的情形。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	9.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页
	10.如果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,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人应能证明其报价合理性。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见报价文件第（ ）页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
1		见投标文件（）页
2		见投标文件（）页
3		见投标文件（）页
4		见投标文件（）页
5		见投标文件（）页
6		见投标文件（）页
7		见投标文件（）页
8		见投标文件（）页
9		见投标文件（）页
.....		见投标文件（）页

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称：_____ 采购项目编号：_____ 包
组号：_____

分项	金额(元)
办公场所 物业管理服务 (3 年)	(大写)人民币 元整(¥)
公有住房 物业管理服务 (3 年)	(大写)人民币 元整(¥)
3 年总报价	(大写)人民币 元整(¥)

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容。

2. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

2.2 投标明细报价表

采购项目名称：_____ 采购项目编号：_____ 包
组号：_____

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注
1							
2							
3							
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计（元）	说明
4							
5							
6							
合 计			数量合计：			报价合计： 元	
三、总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以报价一览表为准）							

- 注：1) 以上内容必须《报价一览表》一致。
- 2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；
- 3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；
- 4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

3. 投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的_____项目的招标[采购项目编号为：]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的_____招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标供应商名称)作为投标供应商正式授权(授权代表全名, 职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本一份，副本柒份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（十一）我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十二) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：. 邮政编码：.

电 话：.

传 真：.

代表姓名：.

职 务：.

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用 **市场监督管理局** 统一印制的法定代表人证明书格式；对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供**投标分支机构负责人身份证明书**）

法定代表人证明书

现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码：

注册号码： 企业类型： _____

经营范围： 。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）的法定代表人，现任职务，有效证件号码：。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就（投标项目名称）项目采购[采购项目编号为]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

4.4 联合体共同投标协议书（本项目不适用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个投标供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1. 作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（**联合体成员中有小型、微型企业时适用**）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，联合体成员各一份；副本一式份，联合体成员各执 份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章） ……公司全称（盖章）
法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）
章）

年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.5.1 2021 或 2022 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明

4.5.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 提供相应证明材料)

4.5.3 设备及专业技术能力情况表:

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员:			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.

2.

3.

4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的, 应提供由市场监督管理部门出具的变更证明文件。

4.8 中小企业声明函（承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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（单位名称）的（项目名称）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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

4.9 残疾人福利性单位声明函

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☐不符合）条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供（☐本单位☐非残疾人福利性单位）制造的货物（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（承担工程/提供服务）（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。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

7. 实施计划

7.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括：

- 7.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）
- 7.1.2 针对本项目的组织实施方案
- 7.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 7.1.4 项目整体验收计划
- 7.1.5 培训计划
- 7.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

7.2 项目人员安排

7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

注：根据评审表的要求提交相应资料。

7.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

7.3 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

7.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书（本项目不适用）

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵中心组织的(\$采购项目名称)招标中获中标（采购项目编号：），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）；

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将以下内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《**投标明细报价表**》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）、《**中小企业声明函**》（如有）、《**残疾人福利性单位声明函**》（如有）、《**监狱企业证明文件**》（如有）

10. 承诺函格式(对于采购需求写明“提供承诺” 的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

承诺函

致： 采购人名称

对于项目（项目编号： ），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1: 询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

我单位已报名并准备参与 （项目名称） 项目（采购文件编号： ）的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、-----（事项一）

（1）-----（问题或条款内容）

（2）-----（说明疑问或无法理解原因）

（3）-----（建议）

二、-----（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日

2: 质疑函格式

质疑函

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。

3: 投诉书格式

投 诉 书

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。