

国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年 物业管理服务项目

项目编号：ZX2024-FG005

公开招标文件

广东智信招标采购有限公司 编制

发布日期：2024 年 02 月 06 日

温馨提示

一、网络公示的采购文件仅供浏览用，以供应商登记并领购后版本为准。

二、响应文件格式为通用版，请按采购项目实际需要填写。

三、领购招标文件后，供应商应密切关注中国政府采购网网站

(<http://www.ccgp.gov.cn/>) 上发布的澄清公告。

四、如无另行说明，投标响应文件递交时间详见投标邀请函中开始受理投标文件的时间。投标截止时间后，本公司不接收任何响应文件，因此，请适当提前到达。

五、为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，希望领购了采购文件而决定不参加本次项目的供应商，在响应文件递交截止时间的 3 日前，按招标文件中的联系方式，以书面形式告知我司。对您的支持与配合，谨此致谢。

六、招标代理机构的法律地位决定了其对供应商领购招标文件时提交的相关资料的真伪不做出判断，如供应商发现相关资料被盗用或复制，建议供应商遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

(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)

总 目 录

第一部分	投标邀请函.....	4
第二部分	用户需求书.....	8
第三部分	投标人须知.....	32
第四部分	合同书格式.....	52
第五部分	投标文件格式.....	76

第一部分 投标邀请函

各（潜在）供应商：

广东智信招标采购有限公司（以下简称“采购代理机构”）受国家税务总局茂名市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的投标人投标。

本项目招标文件公示时间为：2024 年 02 月 07 日至 2024 年 02 月 19 日共五个工作日，投标人认为招标文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式（加盖单位公章，电话咨询或传真或电邮形式无效）向采购人或者我公司提出质疑，投标人对采购文件提出质疑的，应当按照国家有关规定附送有关证明材料。

一、项目编号：ZX2024-FG005

二、项目名称：国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目

三、总预算金额：人民币陆佰肆拾万元整（¥6,400,000.00）

四、服务期限：物业管理服务期限为自合同签订之日起两年（1+1 模式）。服务期限内物业服务合同每年一签，合同期限均为 1 年。首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。若中标人年度内连续两个月或累计三个月项目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。

五、项目类别：非通用类（服务）

六、采购需求

序号	采购内容	数量	服务年限	年预算金额 (元/年)	总预算金额 (元)
1	国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目	1 项	2 年； 1+1 模式	3,200,000.00	6,400,000.00

注：1. 详细技术要求请查阅招标文件第二部分“用户需求书”；
2. 本项目不分包，投标人应对本项目内所有的招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

七、投标人资格

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）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）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。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2022 或 2023 年度有效的财务报表（告）或银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，成立未满一年的新企业提供成立至今的财务报表（告）。

（4）具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。（提供承诺函或填报设备及专业技术能力情况，格式自拟）

（5）参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。（提供承诺函，格式自拟）。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）

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目整体专门面向中小企业采购。投标供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：物业管理）的政策划分标准。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》（服务）（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）

3. 本项目的特定资格要求：

（1）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名单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。(提供查询截图并加盖投标人公章,如有异议的以资格审查人员于投标(响应)截止时间当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(<http://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)。

(2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得同时参加本采购项目(或采购包)投标(响应)。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参与本项目投标(响应)。投标(报价)函相关承诺要求内容。

(3) 本项目不接受联合体投标,不允许转包或分包。(提供承诺函,格式自拟)

八、领购招标文件的时间、地点、方式及招标文件售价

符合资格的投标人应当在 2024 年 02 月 07 日至 2024 年 02 月 19 日每日上午 09:00~12:00,下午 14:30~17:30(法定节假日除外)自行下载领购招标文件表填写,领购招标文件表及交费回执发送邮件至邮箱 mmzxzbcg@163.com,邮件请注明投标人名称及项目名称(以邮箱收到的日期为准,以上资料缺少任意一项或不符合要求的报名无效)。招标文件每套售价 300 元(人民币),售后不退。

九、投标截止时间: 2024 年 02 月 27 日 上午 09:00(北京时间)

开始受理投标文件: 2024 年 02 月 27 日 上午 08:30~09:00(北京时间)

十、投标文件送达地点: 茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

十一、开标评标时间: 2024 年 02 月 27 日 上午 09:00(北京时间)

十二、开标评标地点: 茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼开标室

十三、本次招标在上述规定的时间和地点进行公开开标,届时投标人的法定代表或其授权代表出席开标会及递交投标文件,提供授权函原件加盖公章并携带身份证原件以备查核。要求其代表在整个开标会议程中完整履行签到、确认开标结果等职责,如未参加开标,视同认可开标结果并放弃对此提出异议的权利。

十四、采购人及采购代理机构联系方式:

1. 采购人联系人: 陈先生

电 话: 0668-2982893

采购代理机构联系人: 罗小姐, 朱小姐

电 话: 0668-2919238

联系地址：茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

邮 编：525000

收 款 人：广东智信招标采购有限公司

开户银行：中国银行茂名迎宾路支行

帐 号：710764769605

3. 采购信息查询

<http://www.gdxxzbcg.com/>

（广东智信招标采购有限公司网）

<http://www.ccgp.gov.cn/>

（中国政府采购网）

广东智信招标采购有限公司

2024 年 02 月 06 日

第二部分 用户需求书

说明：

本项目为一个整体，投标人必须对本项目整体进行投标，不能只对其中部分服务进行投标。

用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。

一、项目概况

1.1 服务地点

本项目服务地点包括：茂名市税务局油城七路办公区（含办公大楼、地下停车场及大楼周边区域和建筑、附属楼区域）、迎宾二路办公区（含办公大楼、饭堂楼、2 层综合办公楼、大楼周边区域和建筑、附属楼区域）及属采购人所有或使用的公有住房。

办公场所（油城七路办公区、迎宾二路办公区）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，采购人在工作日可为中标人当班在岗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向采购人缴纳餐费。

公有住房服务事项：采购人所有或使用的公有住房中的简单人工修复及日常维护。

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。

1.2 服务期限及报价要求

1.2.1 管理服务期限：物业管理服务期限为自合同签订之日起两年（1+1 模式）。服务期限内物业服务合同每年一签，合同期限均为 1 年。首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。若中标人年度内连续两个月或累计三个月项目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。

1.2.2 重要提示：如服务期内茂名市最低工资标准提高的，物业公司应按提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整, 采购人不追加费用。

（1）项目预算为人民币 3200000 元/年, 两年合计人民币 6400000 元，投标报价超出最高投标限价的投标文件无效。

（2）报价要求：项目报价须为包干价，包括但不限于以下内容：本项目投入人员的工资、人员体检费、各类补贴、加班费、福利（劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇等）、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用；服务期间员工所需的工作制服、鞋、帽等劳动、劳保必须的日常使用用具及用品，保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用，对讲机（当班在岗员工每人壹部），房屋修缮和机电维修各种工具（电动工具及手动工具）、安保防护器械，各种常规日常使用的度、测量仪，各类清洁卫生用具、毛巾等装备物资；企业管理费、风险费、经营利润及应缴税费、中标服务费等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

（3）报价中不包含各项大型设施设备的维保费、大额维修费（包括但不限于以下设备如电梯维保费及维修费、发电机维保费及维修费、中央空调维保费及维修费、高低压配电房内设备设施的维保费及维修费、各类消防设施维保及维修

费、生活水泵设备维保费及维修费、太阳能及空气能设施维保及维修费、厨房用具的维保及维修费用等）。

（4）社保费用。物业公司须严格按照国家和茂名市相关的劳动法规和保险条例，为工作人员提供完善的劳动权益保障。物业公司须为工作人员购买社会保险（含养老、失业、工伤、医疗、生育）。如遇服务期内茂名市社保缴费基数调整的，物业公司应按调整后的金额对服务人员应交的社会保险金额进行调整，采购人不得追加采购费用。

（5）意外保险费。物业公司须承担工作人员由于生病或因公致伤、残、死亡时所发生的一切费用。为保障工作人员权益，物业公司须为所有工作人员购买人身意外保险。

（6）各种补贴。物业公司须承担所有工作人员的高温补贴、休假日补贴、奖金等相关费用。

1.2.3 注意事项：

★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》相关规定，为服务人员购买社会保险（投标时提交承诺，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

二、 物业基本情况

2.1 油城七路办公区

茂名市税务局油城七路办公区位于茂名市油城七路 99 号。项目用地面积 1575 平方米，占地面积 16800 平方米，办公楼主体建筑面积 27427.95 平方米。主要属于税务内部单位办公使用，办公楼主楼为 19 层，两边侧楼 4 层，其中办公室 85 间，会议室 12 间，餐厅，其他杂物房间 16 个。同时设有机械立体停车库一座，负一层地下室停车位 8 个。办公楼宇配备电梯 4 台，其中 1 至 8 层 1

台，1 至 4 层 1 台，-1 至 17 层 1 台，1 至 17 层 1 台；独立配电房 2 个，水泵房 1 个；高性能发电机 1 组；空调系统机房 1 个；监控中心 1 个，市局办公区一体化智能管理平台 1 套，停车场管理系统 2 套。

2.2 迎宾二路办公区

茂名市税务局迎宾二路办公区位于迎宾二路 143 号大院，宗地面积 11641 平方米，由办公大楼、饭堂楼以及 2 层综合办公楼组成。办公大楼建筑面积 7384.05 平方米，饭堂楼建筑面积 1556.79 平方米，2 层综合办公楼建筑面积 771.07 平方米。其中办公大楼有办公室 80 间、大小会议室共 12 间、杂物房 6 间、1 至 6 层电梯 2 台、专用变压器房 1 个、独立配电房 1 个、监控中心 1 个，稽查指挥中心 1 个；饭堂楼有餐厅，综合用房 21 间；2 层综合办公楼有办公室 16 间。

2.3 公有住房

茂名市税务局所属公有住房服务地点包括：茂名市迎宾二路 143 号大院、茂名市滨河南路 165 号大院、茂名市文明中路 12 号大院等 26 处公有住房，均位于茂南区内，具体房屋数量以实际为准。服务事项：采购人所有或使用的公有住房中的简单人工修复及日常维护。

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）

★投标人须就人员配置进行书面承诺，如中标应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“响应文件格式”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“响应文件格式”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”的监控中心须按照相关法律及规范的要求足额配置值班人员，监控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。

附表 2

基本管理岗位配置人员表

序号	工 种	人 数
1	项目经理	1
2	主管	2
3	保安队长	1
4	保安班长	6
5	保安员	18
6	工程部主管	1
7	工程人员	5
8	监控员	5
10	保洁班长	2
11	保洁员	16
12	绿化主管	2
13	绿化员	3
合计（人）		62

备注：

- （1）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、岗位要求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。
- （2）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) 监控中心岗位人员需持有《消防设施操作员证》或《建（构）筑物消防员证》

(4) 项目经理：具有大专或以上学历, 担任过物业项目经理。

(5) 保安队长：持有有效的《保安员证》，退伍军人优先。

(6) 工程部主管：具有 3 年或以上工程部经验。

(7) 保洁班长：具有 2 年或以上保洁领班工作经验。

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“响应文件格式”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 6 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。中标人需为配置的各类工作人员提供体检，体检费由中标人承担。

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（必要时使用粤语）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。

3.6 项目移交

在本项目服务起始之日前 15 天或本项目服务期限结束前 15 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；

重要设施设备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，不得泄漏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員，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“响应文件格式”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，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，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。同时，应配备一辆工具用车，用于采购人办公区与办公区、办公区与公有住房之间的物料简易运输保障。（投标时提交承诺，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

3.11 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，包括且不限于台风、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人工费用，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 15 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。

3.12 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购买不低于 1000 万保额的物业服务公众责任险，投保范围包括本次招标的所有物业，投保费用由物业公司承担。

3.13 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。

3.14 办公区一体化智能管理平台

采购人现通过办公区一体化智能管理平台对办公区实行一体化管理，中标人需协助采购人完成办公区一体化智能管理平台相应子项目日常管理工作。

3.15 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。

3.16 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。使用工具车，为采购人提供办公区与办公区、办公区与公有住房之间的物料简易运输保障等工作。

3.17 廉政承诺

★投标人必须承诺，服务期内不得与采购人有任何不正当利益往来（如采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件、高消费宴请等），一经发现，自采购人认定或通报之日起三年之内，采购人可以拒绝投标人参与其政府采购相关活动；投标人自行承担其相应的法律后果。（投标时提交承诺函，自拟格式）

四、 物业服务需求

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、活动室、仓库、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、低空外立面、户内墙面及其附属物、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）日常室内保洁范围是局领导办公室、公共功能室、会议室、活动室和临时专项工作室、局内固定科室部门使用的办公室等，但采购人有权根据实际需

要要求中标人对保洁范围内的其他区域提供保洁服务。

(2) 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 1 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。

(3) 不得随意翻动采购人人员办公物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

(4) 单位工作或活动排首位，工作人员在工作或活动开展时，尽量避免可能造成影响清洁工作。

(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。

4.1.4 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，大堂地面每两周做 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。

(6) 每季度对大堂内立面及附属物进行不少于 1 次整体保洁，保洁工作所需设备由中标人自行提供。

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 3 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 1 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、门拉手、门窗等每日清洁 1 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) 每日巡查洗手间纸巾、洗手液，保证纸巾、洗手液充足，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。

4.1.6 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；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、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。

4.1.7 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。

4.1.8 消防公共设施保洁

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。

4.1.9 停车场及车库保洁

(1) 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。

(2) 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。

(3) 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知采购人并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。

4.1.10 绿地保洁

(1) 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。

（2）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。

4.1.11 消杀、灭“四害”

采购人另行委托第三方单位承担除四害服务，中标人需按采购人要求，积极配合除四害服务人员开展除害作业，提供帮助和指引，并监督除害作业的实施过程是否做好安全措施和事后清理。中标人有义务把日常物管服务中发现的四害问题及时告知采购人和除四害服务公司，发挥好物管服务一线工作的排查隐患作用。

4.1.12 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，应立即清洁干净。

（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。

4.1.13 保洁工具及用品管理

（1）中标人须承担常规清洁用品，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】使用办公区一体化智能管理平台车辆进出管理子项目，根据采购人提供的单位人员信息进行管理，录入人员信息应包括但不限于姓名、车牌号码、部门等信息，同时做好保密工作确保信息安全。有人员调离或迁出时，及时进行登记和修改人员信息。

(2) 【人员来访】使用办公区一体化智能管理平台车人行道闸及访客管理子项目，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。协助或配合对参会人员的相关信息进行登记。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】使用办公区一体化智能管理平台人行道闸及访客管理子项目，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 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，存档备查。

（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) 绿化养护服务范围包括区域内所有绿化花草树木进行淋水、松土、施肥、杀虫、修剪等日常养护。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) 室内外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。个人购置的植物，中标人只负责养护，不负责更换。

(3) 中标人在实施花草树木施肥、喷药养护工作前必须提前通知采购人后勤管理部门做好安全防范工作。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。

(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 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。

4.3.3 树木

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。台风吹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。

4.3.4 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。

4.4 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、公有住房等进行有效管理，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）应对设备房及机房配备的消防灭火器材进行巡视维护。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。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) 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，对配备的消防灭火器材进行巡视维护。

(4) 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。

(5) 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。配合采购人做好隔油池、化粪池的定期清理工作，隔油池、化粪池的定期清理费用由采购人负责。中标人需配合做好：清理现场设置安全标志；池底污物淘净；出入口通疏；监督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。

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。供配电停送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。发电器蓄油量应满足 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) 配合采购人完成每年至少 1 次委托专业维保单位保养、检查、检测高压设备，费用由采购人负责。

(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（费用由采购人承担）

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%，

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。电梯年检费用由采购人承担，中标人配合做好电梯年检工作，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前定时开启送风，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

（1）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，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）

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。

（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

有专人值守，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

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。

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) 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。

(3) 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。

(4) 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 监控中心

本项目设置监控中心（与消防控制中心共用场所），对办公楼内空调、照明、电梯、车辆通行引导、安防巡查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，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】使用办公区一体化智能管理平台车人行道闸及访客管理

子项目，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。

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）、路灯、进行管理和维护，每月测试 1 次，每天巡查 1 次。确保、线路、终端设备完好无损。

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。

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) 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。

(2) 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。

(3) 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 基础服务

(1) 接受到采购人需求，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) 报修处理后，应采用电话或实地等方式在 2 日内进行回访跟踪工作，回访率应达到 100%。

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

(1) 负责安排人员按会议要求协助做好会议场所的影音设备控制、会场布置和会场内外保洁等工作。

(2) 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径标识、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

中标人要提出具体的档案管理方案并建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。

4.6.5 其他

如遇采购人办公楼整体维修改造，中标人要按照采购人的要求，做好楼层维修改造期间的物业服务工作。

五、服务期间（项目完成期限）

服务期限两年(1+1 模式)，首年委托服务期间自 年 月 日起至 年 月 日止。

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，每月 5 日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）物业公司凭发票与采购人结算上月的服务费，采购人在收到物业公司发票的 15 个工作日内（如遇放假或财务封帐，付款时间则顺延）办理支付手续。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。

每次支付款项前，成交供应商应向采购人提供与支付金额相符的合法有效完整的完税发票，且收款方、出具发票方、合同成交供应商均必须与中标人名称一致。若中标人迟延交付发票的，采购人相应顺延付款时间。

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财务部门提出支付申请的时间（不含财务部门审查和付款的时间），如因支付系统导致的支付延期，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、履约验收考核及奖罚

7.1 考核

(1) 根据采购人提出的服务考核标准实施考核。

(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，采购人有权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。采购人针对各项服务内容分别进行考核，考核得分低于 90 分，均视为项目考核不合格。若在一年服务期内连续两个月或累计三个月项目考核不及格，采购人有权根据合同约定解除合同。

7.2 考核标准

项目	考核标准	扣分标准
清洁服务	1、公共区域、电梯、道路整洁，无堆放杂物现象；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	2、保持各区域、各场所的清洁度达到服务要求；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	3、按工作程序进行日常定期清扫或不定期的立体大扫除，清洁区域明确划分并落实责任人；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	4、垃圾日产日清，按分类收集要求收集到收运点，每周进行清运；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	5、污水排放通畅，定期清理化粪池、垃圾箱、下水沟、雨水井、天面。	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
安保服务	1、对外来访问、办事人员，做好测温、登记；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	2、停车场要有明显的停车管理制度，对摩托车、电动车、自行车停放要规范，集中管理；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	3、重要出入口 24 小时值班、24 小时监控，办公区域做到 4 小时有人员巡查；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	4、办公区内无事故案件发生。对突发事件有应急处理计划和措施，及时报警并告相关责任人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。突发应急预案必须在明显处悬挂；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	5、要有消防检查记录备查；定期进行消防法规、消防知识技能培训，员工会使用消防器材，消防演习必须有记录并留存；确保消防控制中心系统配备齐全，完好，可随时启用；消防栓系统标识清楚，部件齐全，消防泵可随时启用；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	6、保安人员着装统一、整洁、行为规范、训练有素、服务用礼貌用语；保安指挥停车等手势规范；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	7、保安人员熟悉岗位流程、熟悉周边巡查重点、清楚监控范围；熟练使用安防系统及技巧；岗位职责清晰、巡查要求明确；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	8、监控室管理要指定专人负责，明确监控室职责、明确交接班制度、监控室与其他分控点时刻保持畅通；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	9、有突发应急处理方案，反应快捷，对公共设施巡逻。	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分

绿化服务	1、每天对区域内绿植进行浇灌淋水；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	2、定期对绿植进行修剪，保持绿植良好形态；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	3、楼内绿植养护，定期进行光照和施肥养护，如有枯黄，立即采取养护措施；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	4、保持绿化区域清洁，每天清理落叶枯枝。	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
机电设施设备管理	1、单位或人员有维修需求，及时到场处理，报修处理率达 100%；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	2、对各个水电设施设备系统进行管理、使用、检查、保养等，有问题及时发现及时处理，确保各系统正常运作；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	3、配电房、发电机房的消防设施完善，按照相关标准执行；临时、应急用电管理严格、规范；有可行的应急处理方案保证在较短的时间内启动应急电源；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	4、弱电系统、弱电间公共布线规范，需定期检查，线头接触是否良好；弱电间设施标识清楚，规范；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	5、大楼内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间等管理完好。	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
综合应急管理	1、员工管理规范，无迟到早退等情况；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	2、遇突发情况及时妥善进行应急处理并汇报；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	3、完成会议场地布置落实及采购方交办的其它临时性任务；	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分
	4、其他需求书内提到的服务要求。	如有发现相关问题，发现一次扣 1 分

7.3 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、或向有关部门报请记功。

(2) 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。

(3) 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。

- (4) 一般过错的有效投诉，扣罚 80 元/次；
- (5) 一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚 150 元/次；
- (6) 较大过错的有效投诉，扣罚 200 元/次；
- (7) 较大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚 500 元/次；
- (8) 重大过错的有效投诉，扣罚 800 元/次；
- (9) 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚 2000 元/次；
- (10) 一般事故过错的扣罚 1.5-2.4 万元/次；
- (11) 较大事故过错的扣罚 3-6 万元/次；
- (12) 重大事故过错的扣罚 6-15 万元/次；
- (13) 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；
- (14) 未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；
- (15) 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。

7.4 每月考核表和每月奖罚情况汇总表

7.4.1 物业管理服务每月考核表

项目	考核标准	扣分情况	具体扣分问题或情况
清洁服务	1、公共区域、电梯、道路整洁，无堆放杂物现象；		
	2、保持各区域、各场所的清洁度达到服务要求；		
	3、按工作程序进行日常定期清扫或不定期的立体大扫除，清洁区域明确划分并落实责任人；		
	4、垃圾日产日清，按分类收集要求收集到收运点，每周进行清运；		
	5、污水排放通畅，定期清理化粪池、垃圾箱、下水沟、雨水井、天面。		
安保服务	2、对外来访问、办事人员，做好测温、登记；		
	2、停车场要有明显的停车管理制度，对摩托车、电动车、自行车停放要规范，集中管理；		
	3、重要出入口 24 小时值班、24 小时监控，办公区域做到 4 小时有人员巡查；		
	4、办公区内无事故案件发生。对突发事件有应急处理计划和措施，及时报警并告相关责任人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。突发应急预案必须在明显处悬挂；		
	5、要有消防检查记录备查；定期进行消防法规、消防知识技能培训，员工会使用消防器材，消防演习必须有记录并留存；确保消防控制中心系统配备齐全，完好，可随时启用；消防栓系统标识清楚，部件齐全，消防泵可随时启用；		
	6、保安人员着装统一、整洁、行为规范、训练有素、服务用礼貌用语；保安指挥停车等手势规范；		
	7、保安人员熟悉岗位流程、熟悉周边巡查重点、清楚监控范围；熟练使用安防系统及技巧；岗位职责清晰、巡查要求明确；		
	8、监控室管理要指定专人负责，明确监控室职责、明确交接班制度、监控室与其他分控点时刻保持畅通；		
	9、有突发应急处理方案，反应快捷，对公共设施巡逻。		
绿化服务	1、每天对区域内绿植进行浇灌淋水；		
	2、定期对绿植进行修剪，保持绿植良好形态；		
	3、楼内绿植养护，定期进行光照和施肥养护，如有枯黄，立即采取养护措施；		
	4、保持绿化区域清洁，每天清理落叶枯枝。		
机电设施设	1、单位或人员有维修需求，及时到场处理，报修处理率达 100%；		
	2、对各个水电设备设施系统进行管理、使用、检查、保养等，有问题及时发现及时处理，确保各系统正常运行；		

备 管 理	3、配电房、发电机房的消防设施完善，按照相关标准执行；临时、应急用电管理严格、规范；有可行的应急处理方案保证在较短的时间内启动应急电源；		
	4、弱电系统、弱电间公共布线规范，需定期检查，线头接触是否良好；弱电间设施标识清楚，规范；		
	5、大楼内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、等管理完好。		
综 合 和 应 急 管 理 服 务	1、员工管理规范，无迟到早退等情况；		
	2、遇突发情况及时妥善进行应急处理并汇报；		
	3、完成会议场地布置落实及采购方交办的其它临时性任务；		
	4、其他需求书内提到的服务要求。		
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	
考核得分			

7.4.2 物业管理服务每月奖罚情况汇总表

奖罚类型	具体奖惩事件	奖惩金额
本月 奖励情况		
本月 惩罚情况		
奖惩合计		

第三部分 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：国家税务总局茂名市税务局。

2.2 “监管部门”是指：中华人民共和国财政部。

2.3 “政府采购代理机构”是指：广东智信招标采购有限公司。

2.4 “招标采购单位”是指：政府采购代理机构，采购人。

2.5 合格的投标人

1) 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2) 符合招标文件规定的资格要求及特殊条件要求。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

3. 合格的服务

是指除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

4. 投标费用

4.1 投标人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，政府采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标向中标人收取的中标服务费，按国家有关规定执行。

4.3 中标人在领取《中标通知书》时须向招标代理机构交纳中标服务费，服务费是采购代理机构参照行业标准收取的中标服务费。中标人在收取《中标通知书》前应向代理采购机构交纳中标服务费人民币伍万叁仟叁佰元整（¥53,300.00）。

1) 中标服务费不在投标报价中单列。

2) 中标服务费支付方式：一次性以银行划帐的形式支付。

中标服务费交纳形式银行转帐提交，附我司账号：

收 款 人：广东智信招标采购有限公司

开户银行：中国建设银行茂名迎宾支行

帐 号：44050169051800000247

二、招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的修正和补充文件组成：

- 1) 投标邀请书
- 2) 用户需求书
- 3) 投标人须知
- 4) 合同书格式
- 5) 投标文件格式
- 6) 在招标过程中由招标采购单位发出的修正和补充文件等

5.2 投标人应认真阅读、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。）。投标人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做出实质性响应是投标人的风险，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。

6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位（政府采购代理机构，采购人）。（政府采购代理机构）将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。必要时，（政府采购代理机构）将组织相关专家召开答疑会，并将会议内容以书面的形式发给每个购买招标文件的潜在投标人（答复中不包括问题的来源）。

6.2 投标人在规定的时间内未对招标文件澄清或提出疑问的，（政府采购代理机构）将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止时间十五日以前，无论出于何种原因，（政府采购代理机构）可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。

7.2 修改后的内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向（政府采购代理机构）确认。

7.3 为使投标人准备投标时有充足时间对招标文件的修改部分进行研究，（政府采购代理

机构)可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人

三、投标文件的编制和数量

8. 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与(政府采购代理机构)就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人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，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

10. 投标文件编制

10.1 投标人对招标文件中多个包（组）进行投标的，其投标文件的编制应按每个包（组）的要求分别装订和封装。投标人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人承担。

10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。

10.3 投标人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(政府采购代理机构)及监管机关等对其中任何资料进行核实的要求。投标人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。

10.4 如果因为投标人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，其责任由投标人承担。

11. 投标报价

11.1 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，若同时以人民币及外币报价的，以人民币报价为准。

11.2 投标人应按照“第二部分”“用户需求书”规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按《开标一览表》和《投标明细报价表》确定的格式报出分项价格和总价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其投标将可能被视为无效投标或确定为投标无效。

11.3 《投标明细报价表》填写时应响应下列要求：

1) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；

2) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中；

3)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。

11.4 每一种规格的货物只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

12. 备选方案

12.1 只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。（招标文件允许有备选方案的除外）

13. 联合体投标：本项目不接受联合体参加投标。

14. 投标人资格证明文件

14.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分，包括但不限于下列文件：

- 1) 资格性/符合性自查表；
- 2) 评审项目投标资料表；
- 3) 投标函；
- 4) 法定代表人资格证明书及授权委托书；
- 5) 关于资格的声明函；
- 6) 商务部分
- 7) 服务部分

14.2 资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

15. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件：

15.1 服务部分：

投标人应按照“第二部分”“用户需求书”规定的内容作出全面的服务响应，编制和提交的内容应包括但不限于以下各项：

- 1) 说明一览表；
- 2) 服务条款响应表（含实质性响应服务条款响应表、一般服务条款响应表）；
- 3) 服务方案；
- 4) 政策适用性说明；（如有则提交）。

15.2 价格部分：

投标人应按照“第二部分”“用户需求书”规定的内容、责任范围以及合同条款，并按《开标一览表》和《投标明细报价表》格式进行报价：

- 1) 开标一览表；

2) 投标明细报价表。

16. 投标保证金（本项目不设投标保证金）

17. 投标的截止期

17.1 投标的截止时点为 2024 年 02 月 27 日 上午 09:00（北京时间），超过截止时点后的投标为无效投标。

18. 投标文件的数量和签署

18.1 投标人应编制投标文件一式 6 份，其中正本 1 份和副本 5 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。

18.2 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。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。

18.3 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章或签字才有效。

四、投标文件的递交

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标人应将投标文件正本、所有的副本、唱标信封分别单独密封包装，封口处须加盖投标人单位公章。

唱标信封包括但不限于以下内容：

- （1）开标一览表；
- （2）法定代表人证明书或法定代表人授权委托书；
- （3）投标文件 Word 文档及 PDF 版的电子版（包含商务、服务、价格部分）；（U 盘装载，不设密码、无病毒）
- （4）中小企业声明函。

19.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，投标文件正本每一页加盖投标人单位公章并加盖骑缝章有需要签字的地方必须签字。副本可用正本复印件但必须加盖投标人单位骑缝章。

19.3 信封或外包装上应当注明项目名称、项目编号、“于（递交投标文件截止时点）之前不准启封”的字样：

正本/副本/开（唱）标信封

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

于_____年____月____日____时____分之前不准启封

19.4 如果未按要求密封和标记，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

20. 投标文件的修改和撤回及投标有效期

20.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

20.2 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时点前以书面形式告知（政府采购代理机构）。

20.3 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

20.4 投标文件应在投标截止日后 90 天内有效

五、开标、评标、定标

21. 开标

21.1 （政府采购代理机构）在《投标邀请书》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时原则上应当有采购人代表和投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。

21.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案。

21.3 （政府采购代理机构）做好开标记录，开标记录由各投标人签字确认。

22. 评标委员会的组成和评标方法

22.1 评标由（招标采购单位）依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员由采购人及（技术、经济等）方面的评审专家组成，专家人数及专业构成按政府采购规定确定。评标委员会成员依法从政府采购专家库中抽取 4 人，采购人委派 1 名，共 5 名单数组成。

22.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。

22.3 本次评标采用（综合评分法）方法，具体见本部分“九、评标方法、步骤及标准”。

23. 投标文件的初审

23.1 评标委员会将依法审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、投标人是否提交了投标保证金、是否按招标文件的规定密封和标记等。

23.2 评标委员会对大小写金额不一致、单价汇总与总价不一致的，按以下方法更正：投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。

23.3 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标文件的响应程度只依据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但投标文件有不真实、不正确内容的除外。

23.4 投标人有下列情形之一的，其投标将被视为无效投标：

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合规要求的偏离从而使其投标文件成为实质上响应的投标。

23.4.1 在资格性审查、符合性检查时，如发现下列情形之一的，投标文件将确定为无效投标：

- 1) 投标人未提交投标保证金或金额不足、投标保证金提交形式不符合招标文件要求的；
- 2) 投标总金额超过本项目采购预算；
- 3) 投标人的投标书或资格证明文件未提供或不符合招标文件要求的；
- 4) 不具备招标文件中规定资格要求的；
- 5) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- 6) 投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的；
- 7) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；
- 8) 投标文件对招标文件的实质性技术与商务的（即标注*号条款）条款产生偏离的。
- 9) 符合招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的。
- 10) 不符合法律、法规规定的其他实质性要求的。

23.4.2 评标委员会对各投标人进行符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或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。

24. 投标文件的澄清

24.1 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字的书面形式作出。

24.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

25. 投标的评价

25.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

26. 授标

26.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告，按照得分由高到低的顺序，综合得分最高的推荐为中标候选人。

26.2 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

26.3 中标人确定后，（政府采购代理机构）将在政府采购监管机关指定的媒体上发布中标公告，同时向中标人发出《中标通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

六、询问、质疑、投诉

27. 询问

供应商对政府采购活动事项（采购文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构将及时做出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。书面方式询问包括但不限于传真、信函（格式附后）。联系方式见《邀请函》中“采购人、招标代理机构的名称、地址和联系方式”。

28. 质疑

供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向招标代理机构提出质疑，书面方式质疑仅限于现场到广东智信招标采购有限公司提交。质疑应当依

法给与答复，并将结果告知有关当事人。广东智信招标采购有限公司处理质疑的依据是国家相关法律法规，程序阐释如下：

28.1 质疑处理遵循公平、公正、规范、高效的原则。

28.2 供应商质疑实行实名制，质疑应有具体的事项及事实根据。

28.3 质疑应以书面形式在规定时间内一次性全部提出（格式附后），采购文件公示时间截止至 7 个工作日后，不再受理针对采购文件的相关质疑。

28.4 供应商质疑应符合下列条件：

(1) 提供质疑的项目名称及其项目编号、质疑供应商的单位名称、详细地址、邮政编码、联系人及联系电话等基本情况。质疑文件必须由法定代表人签署，并加盖单位公章，提交质疑书原件(传真件恕不受理)。

(2) 有质疑的具体事项、请求及理由，并附相关证据材料，所依据的有关法律、法规、规章的名称及条款内容。

(3) 质疑材料中有外文资料的，应一并附上中文译本，并以中文译本为准。

(4) 质疑事项属于有关法律、法规和规章规定处于保密阶段的事项，质疑的当事人应当提供信息来源或有效证据。

不符合上述条件的，采购代理机构不予受理。

28.5 采购代理机构受理质疑办理程序：

(1) 采购代理机构应当在收到质疑书原件的当日与质疑人办理签收手续。

(2) 先与质疑供应商进行沟通，以消除因误解或对采购规则、程序的不了解而引起的质疑。如供应商对沟通情况满意，撤回了质疑，质疑处理程序终止。

(3) 对于需经由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当申请具有法定职权的部门查实认定，并将相关结果提交给采购代理机构。

(4) 处理质疑一般进行书面审查，并可将质疑文件复印件发送给相关当事人；必要时听取各方当事人的陈述和申辩、进行相关调查；组织原评标委员会或磋商小组进行复议，委托专业机构出具鉴定意见或其他专业意见，也可组织听证会进行论证调查。

(5) 在质疑处理期间，采购代理机构视情形可以依法决定暂停采购活动。

(6) 采购代理机构原则上在质疑受理之日起七个工作日内书面或电子邮件答复质疑供应商。答复函可以直接领取、电子邮件或邮寄方式均视为有效送达。

28.6 供应商向采购代理机构提出质疑后，在质疑处理期限内，不得同时向其他部门提起同一质疑。质疑供应商如已就同一事项提起投诉、提请行政复议或诉讼的，质疑程序终止。

28.7 采购单位、评标专家和相关供应商等当事人应积极配合采购代理机构进行质疑调查，如实反映情况，及时提供证明材料。

28.8 质疑人拒绝配合采购代理机构依法进行调查的，按自动撤回质疑处理；被质疑人在规定时限内，无正当理由未提交相关证据和其他有关材料的，视同放弃说明权利，认可质疑事项。

28.9 质疑供应商有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑：

- (1)捏造事实或提供虚假证明材料的；
- (2)假冒他人名义进行质疑的；
- (3)拒不配合进行有关调查、情节严重的。

28.10 在供应商质疑受理调查期间，相关信息或材料文件的传递，采购代理机构、质疑人、被质疑人以及相关当事人应当采用书面形式，并办理有关签收手续。

28.11 一年内同一供应商同一行业内有三次无效质疑的列入黑名单，并呈报监管部门处理。

28.12 质疑联系方式

质疑受理机构名称：广东智信招标采购有限公司

质疑受理机构地址：茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

质疑受理机构电话：0668-2919238

28.13 投诉

质疑人对采购人或采购代理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，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

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

七、合同的订立和履行

29. 合同的订立

29.1 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人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人投标文件的范围、也不得再行订

立背离合同实质性内容的其他协议。

29.2 签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监管机关备案。

30. 合同的履行

30.1 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。

30.2 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百分之十。签订补充合同的必须按照 29.2 条的规定备案。

八、适用法律

31. （采购人）、（政府采购代理机构）及投标人的一切招标投标活动均适用《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第 658 号）和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）及国家和广东省有关法律、法规、规章编制。

九、评标方法、步骤及标准

根据《政府采购法》的相关规定确定以下评标方法、步骤及标准：

32、评标方法

本次评标采用综合评分法，即对通过初审的各投标人进行服务、商务、价格进行评审、比较，并量化打分，最后根据各项得分之和计算出通过初审投标人的综合评价得分。评标委员会将按各投标人综合评价得分由高到低的原则对所有通过初审的投标人进行排序，推荐前一名的投标人为中标候选人。

33、评标步骤

对投标文件的评审分为初审、比较与评价：

（一）初审

1、资格性检查：

唱标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。

2、符合性检查：

2.1 只有完全满足要求的投标才能通过符合性检查，才能进入下一阶段的详细评审，否则被淘汰。

2.2 评标委员会对各投标人进行符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或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，以让其核实、澄清事实。

3、有效投标人数必须达到法定人数（不少于三家），否则本次招标失败。依据财政部 74 号令，采购人可根据实际情况申请其他采购方式；

（二）比较与评价

1、服务评价（72%）；

各评委对通过初审的投标人对照采购需求各项服务要求进行评审和比较，并量化打分（评价打分内容详见服务评审表）；所有评委对某一投标人的服务评价评分的算术平均值作为该投标人的服务评价得分。

2、商务评价（18%）；

各评委对通过初审的投标人对照采购需求各项商务要求进行评审和比较，并量化打分（评价打分内容详见商务评审表）；所有评委对某一投标人的商务评价评分的算术平均值作为该投标人的商务评价得分。

3、报价评分（10%）；

评标统一采用人民币评审，如有外币参与报价，以开标日前一天中国银行总行首次发布的人民币对美元现汇卖出价进行折算。

投标文件报价出现前后不一致的，按以下方法修正：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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。如果投标人不确认对其错误修正的，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。

3.1 政府采购政策落实

3.1.1 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按

照本招标文件相关要求执行。

3.1.2 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

项目名称：国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目（本项目属于专门面向中小企业采购项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业和联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。				

价格扣除相关要求。

（1）所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

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小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业承接的服务。

（2）投标供应商属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

3.1.3 计算价格评分：价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 100 \times \text{价格权重}$$

$$\text{评标总得分} = F1 \times A1 + F2 \times A2 + \dots + Fn \times An$$

F1、F2……Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重 (A1+A2+……+An=1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

注：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，应当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。

4、综合比较与评价。

将投标人的服务、商务、报价综合评分得分相加，计算出该投标人的综合评价得分。

(三) 推荐中标候选人名单

评标委员会将按各投标人综合评价得分由高到低对所有通过初审的投标人进行排序，推荐排名第一的投标人为第一中标候选人，本项目确定一名中标候选人。

34、评标标准（见附表）

十 招标文件的解释权

本招标文件的解释权归“广东智信招标采购有限公司”所有。

附表 1：

资格性审查表				
序号	评审内容	A 公司	B 公司	C 公司
1	具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。			
2	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。			
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2022 或 2023 年度有效的财务报表（告）或银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，成立未满一年的新企业提供成立至今的财务报表（告）。			
4	履行合同所必须的设备和专业技术能力。（提供承诺函或填报设备及专业技术能力情况，格式自拟）			
5	(5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。（提供承诺函，格式自拟）。 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	投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：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（或包组）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。			
7	信用记录：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名单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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://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）。			
8	本项目不接受联合体投标，不允许转包或分包。（提供承诺函，格式自拟）			
9	本项目整体专门面向中小企业采购。投标供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：物业管理）的政策划分标准。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》（服务）（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。）			
结论				
不通过理由说明：				

注：

1. 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。结论为合格的投标人进入评标环节（符合性审查、商务评审、服务评审和价格评审），合格投标人不足 3 家的，不得评标。
2. 投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求；
3. 结论栏中填写“通过”表示该投标人投标文件符合招标文件要求，“不通过”表示该投标人投标文件不符合招标文件要求。

附表 2：

符合性审查表				
序号	评审内容	A 公司	B 公司	C 公司
1	投标有效期是否符合要求			
2	投标文件符合招标文件的式样和签署要求			
3	不存在低于成本价投标或投标报价明显不合理且投标人不能合理说明的情况			
4	投标报价是固定唯一价且未超过预算金额。			
5	投标文件条款满足招标文件★要求，或无其他未实质性响应招标文件要求，或无经评委认定为无效标的条款或内容。			
结论				

注：1、投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求；

2、结论栏中填写“通过”表示该投标人投标文件符合招标文件要求，“不通过”表示该投标人投标文件不符合招标文件要求。

3、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”则该投标人通过初步评审，否则不通过。

附表 3、服务评审表（权重占 72%）

序号	评审分项	评审细则	分值
1	环境卫生和卫生保洁工作目标及管理方案	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）相关要求响应并制定相应保障实施方案进行评审： 1. 方案合理，内容详细，实施性强，管理规范，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 12 分； 2. 方案较合理，内容较详细，实施性较强，管理较规范，符合一般物业的卫生管理要求，完全满足项目需求的，得 7 分； 3. 方案不合理，内容简单，实施性一般，管理欠规范，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 2 分； 4. 未提供相关内容的得 0 分。	12
2	安保及秩序管理工作目标及管理方案	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）相关要求响应并制定相应保障实施方案进行评审： 1. 方案合理，内容详细，管理制度规范、完善、可操作性强、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 12 分； 2. 方案较合理，内容较详细，管理制度较规范、较完善的、符合一般物业的安全管理要求，完全满足项目需求的，得 7 分； 3. 方案不合理，内容简单，规章管理制度欠规范、不完善、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 2 分； 4. 未提供相关内容的得 0 分。	12
3	绿化养护工作目标及管理方案	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）相关要求响应并制定相应保障实施方案进行评审： 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 12 分； 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 7 分； 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 2 分； 4. 未提供相关内容的得 0 分。	12
4	建筑、设施设备维护管理工作目标及管理方案	根据投标人对于用户需求书“4.4 建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理”（包括但不限于）相关要求响应并制定相应保障实施方案进行评审： 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 12 分； 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 7 分； 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 2 分； 4. 未提供相关内容的得 0 分。	12

5	应急管理 和综合服务 工作目标及 管理方案	<p>根据投标人对于用户需求书“4.5 应急管理、4.6 综合服务”（包括但不限于）相关要求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，应急和综合服务方案切实可行，具有协调、解决和完成项目的工作方法和措施，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 12 分；</p> <p>2. 方案较合理，内容较详细，应急和综合服务方案较切实可行，符合一般物业的应急管理要求，完全满足项目需求的，得 7 分；</p> <p>3. 方案不合理，内容简单，对项目要求和目标理解不够准确；应急和综合服务方案差，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 2 分；</p> <p>4. 未提供相关内容的得 0 分。</p>	12
6	管理人员 及服务团 队素质水 平	<p>拟投入本项目的团队成员：</p> <p>1、项目经理：</p> <p>（1）具有本科或以上学历得 3 分，大专学历得 2 分；（提供学历证书复印件）</p> <p>（2）项目经理担任过物业项目经理的经验 3 年或以上，得 3 分；1 年（或以上）不足 3 年的得 1 分；其他不得分。（提供项目经理个人工作履历复印件并加盖投标人公章。）</p> <p>2、保安队长（1 人）：</p> <p>持有有效的《保安员证》的，得 1 分；（提供证书复印件）</p> <p>具有退伍军人证的，得 2 分；（提供证书复印件）</p> <p>3、工程部主管（1 人）：</p> <p>工程部主管具有 3 年或以上工程部经验，得 1 分。（提供工程部主管个人工作履历复印件并加盖投标人公章。）</p> <p>4、保洁班长（2 人）</p> <p>保洁班长具有 2 年或以上保洁领班工作经验，得 1 分，本小项最高得 2 分。（提供保洁班长个人工作履历复印件并加盖投标人公章。）</p> <p>注：上述人员不得重复计分，须提供上述证书复印件、对应人员与投标人签订的劳动合同复印件以及该人员 2023 年 10 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并加盖投标人公章作为评审依据，提供不全或不提供的不得分。</p>	12
合计			72 分

备注：

- 1、仅对通过资格性和符合性审查的投标文件进行评分；“技术评审”得分计算办法：评委评出各有效投标文件的总得分的算术平均值作为该投标单位的最后得分；评分如出现小数点，则保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 2、投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料，如不提供，则相应评分项得 0 分，但不作无效标条件。
- 3、投标人提供的证明文件须真实、有效，否则，按投标人虚假响应招标文件要求处理。

附表 4、商务评审表（权重占 18%）

序号	评审分项	评审细则	分值
1	项目业绩	2019 年至今（以投标截止时间为准）取得的物业管理项目业绩，每提供一个有效的项目业绩得 2 分，最高 12 分。 注 1：业绩时间以合同签订时间为准。 注 2：投标人需提供合同关键页复印件（合同关键页包括：合同首页、服务内容页及双方签章页），并加盖投标人公章。 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。	12
2	企业管理或服务 体系认证	供应商通过以下管理或服务体系认证： 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。 1-3 项备注： 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。	6
合计			18 分

备注：

- 1、仅对通过资格性和符合性审查的投标文件进行评分；评分如出现小数点，则保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 2、投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料，如不提供，则相应评分项得 0 分，但不作无效标条件。
- 3、投标人提供的证明文件须真实、有效，否则，按投标人虚假响应招标文件要求处理。
- 4、本表评分标准得分是唯一得分，如评委在某些项目上的评分不一致，应通过记名投票方式，以少数服从多数的原则确定投标人的得分。

第四部分 合同书格式

国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目

合 同 书 文 本

项目名称：_____

合同编号：_____

签约地点：_____

签订日期： 年 月 日

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

国家税务总局茂名市税务局 物业管理服务采购项目

合同文本

项目名称：

合同编号：

签约地点：

签订日期： 年 月 日

（此合同条款仅供参考，合同具体细则最终以甲、乙双方协定为准，但不得对招标文件、投标文件作实质性修改）

甲 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

根据 _____ 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、项目内容

1.1 本项目服务地点包括：茂名市税务局油城七路办公区（含办公大楼、地下停车场及大楼周边区域和建筑、附属楼区域）、迎宾二路办公区（含办公大楼、饭堂楼、2 层综合办公楼、大楼周边区域和建筑、附属楼区域）及属甲方所有或使用的公有住房。

1.2 合同总金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。本次签订合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

1.3 合同金额为包干价，包括但不限于以下内容：本项目投入人员的工资、人员体检费、各类补贴、加班费、福利（劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇等）、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用；服务期间员工所需的工作制服、鞋、帽等劳动、劳保必须的日常使用用具及用品，保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用，对讲机（当班在岗员工每人壹部），房屋修缮和机电维修各种工具（电动工具及手动工具）、安保防护器械，各种常规日常使用的度、测量仪，各类清洁卫生用具、毛巾等装备物资；

企业管理费、风险费、经营利润及应缴税费、中标服务费等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

1.4 报价中不包含各项大型设施设备的维保费、大额维修费（包括但不限于以下设备如电梯维保费及维修费、发电机维保费及维修费、中央空调维保费及维修费、高低压配电房内设备设施的维保费及维修费、各类消防设施维保及维修费、生活水泵设备维保费及维修费、太阳能及空气能设施维保及维修费、厨房用具的维保及维修费用等）。

1.5 服务期限： 年 月 日至 年 月 日

1.6 物业管理服务期限为自首次合同签订之日起两年（1+1 模式）。服务期限内物业服务合同每年一签，合同期限均为 1 年。首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，甲方可立即终止合同。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。若乙方年度内连续两个月或累计三个月项目服务质量及综合指标考核不合格，甲方可向乙方送达《终止合同通知书》，终止合同。

二、 物业基本情况

2.1 油城七路办公区

茂名市税务局油城七路办公区位于茂名市油城七路 99 号。项目用地面积 1575 平方米，占地面积 16800 平方米，办公楼主体建筑面积 27427.95 平方米。主要属于税务内部单位办公使用，办公楼主楼为 19 层，两边侧楼 4 层，其中办公室 85 间，会议室 12 间，餐厅，其他杂物房间 16 个。同时设有机械立体停车库一座，负一层地下室停车位 8 个。办公楼宇配备电梯 4 台，其中 1 至 8 层 1 台，1 至 4 层 1 台，-1 至 17 层 1 台，1 至 17 层 1 台；独立配电房 2 个，水泵房 1 个；高性能发电机 1 组；空调系统机房 1 个；监控中心 1 个，市局办公区一体化智能管理平台 1 套，停车场管理系统 2 套。

2.2 迎宾二路办公区

茂名市税务局迎宾二路办公区位于迎宾二路 143 号大院，宗地面积 11641 平方米，由办公大楼、饭堂楼以及 2 层综合办公楼组成。办公大楼建筑面积 7384.05 平方米，饭堂楼建筑面积 1556.79 平方米，2 层综合办公楼建筑面积 771.07 平方米。其中办公大楼有办公室 80 间、大小会议室共 12 间、杂物房 6 间、1 至 6 层电梯 2 台、专用变压器房 1 个、独立配电房 1 个、监控中心 1 个，稽查指挥中心 1 个；饭堂楼有餐厅，综合用房 21 间；2 层综合办公楼有办公室 16 间。

2.3 公有住房

茂名市税务局所属公有住房服务地点包括：茂名市迎宾二路 143 号大院、茂名市滨河南路 165 号大院、茂名市文明中路 12 号大院等 26 处公有住房，均位于茂南区内，具体房屋数量以实际为准。服务事项：甲方所有或使用的公有住房中的简单人工修复及日常维护。

三、基础要求

3.1 主体服务能力

为确保能提供优质服务，乙方要求具备有多年办公楼项目或非住宅物业管理服务经验，且服务模式符合甲方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

乙方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）

★乙方须就人员配置进行书面承诺，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，甲方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）。

★乙方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”的监控中心须按照相关法律及规范的要求足额配置值班人员，监控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。

附表 2

基本管理岗位配置人员表

序号	工 种	人 数
1	项目经理	1
2	主管	2
3	保安队长	1
4	保安班长	6
5	保安员	18
6	工程部主管	1
7	工程人员	5
8	监控员	5
10	保洁班长	2
11	保洁员	16
12	绿化主管	2
13	绿化员	3
合计（人）		62

（1）乙方须作出书面承诺，中标后配合甲方按此表核查人数，并与甲方共同执行考勤。按照各工种、岗位要求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。

（2）基本人员配置及要求按此表标准，乙方可在不低于此人数和要求的基

础上作出其它承诺。

(3) 监控中心岗位人员需持有《消防设施操作员证》或《建（构）筑物消防员证》

(4) 项目经理：具有大专或以上学历,担任过物业项目经理。

(5) 保安队长：持有有效的《保安员证》，退伍军人优先。

(6) 工程部主管：具有 3 年或以上工程部经验。

(7) 保洁班长：具有 2 年或以上保洁领班工作经验。

3.4 人员真实性

★乙方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甲方的要求向甲方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

乙方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 6 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。乙方需为配置的各类工作人员提供体检，体检费由乙方承担。

3.5.1 岗位纪律

乙方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，须以服从于甲方的工作需要为前提，以方便甲方为原则，影响正常办公的服务工作尽可能在甲方工作时间以外进行；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。

根据甲方的工作特点和要求提供规范、精准、专业、文明的服务；针对甲方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；甲方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，乙方应于 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，甲方将按招标文件和合同相关规定予以扣分、罚款等处理，并责令乙方 2 天内予以换人。

3.5.2 人员仪表用语

乙方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（必要时使用粤语）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。

3.6 项目移交

在本项目服务起始之日前 15 天或本项目服务期限结束前 15 天，在甲方协调和监督下乙方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：甲方配置的物资和材料；原物业公司或乙方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；重要设施设备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

乙方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。并按照甲方物业状况、管理服务的需求以及甲方其他要求在进场后 10 个工作日内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。经甲方认可、确认后实施。

若因甲方或其他不可抗力原因导致交接未能按合同要求时间完成，乙方推迟进场导致原服务物业公司延期服务产生费用，该费用在乙方当月管理费中核支，在甲方的协调、监督下，乙方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

乙方须与甲方签订保密协议，工作人员须遵守甲方有关规章制度、管理规定和双方签订的保密协议，不得泄漏甲方有关的机密文件或信息，如有违反或损害甲方利益的，甲方有拒绝乙方的工作人员在此工作的权利，并有权要求乙方更换物业管理人，乙方应当在 2 天内予以更换。

3.9 公共关系服务

★乙方需具备社会关系统筹协调能力，维护甲方正常工作秩序，保证甲方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

★乙方须承诺提供、装备和配置满足服务工作需求、符合甲方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，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，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。同时，应配备一辆工具用车，用于甲方办公区与办公区、办公区与公有住房之间的物料简易运输保障。

3.11 应急防灾

乙方须针对甲方物业具体情况制定防灾减灾应急预案并提交甲方审核批准，包括且不限于台风、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，乙方需服从甲方总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应。乙方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人工费用，甲方不再另行支付费用。

在处理特殊、紧急、突发事件及重大事项时，甲方对乙方有直接指挥权，乙方具有在突发事件、急修、防灾抢险项目事发 15 分钟内按甲方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。

3.12 安全目标

乙方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。

项目服务期间乙方须购买不低于 1000 万保额的物业服务公众责任险，投保范围包括本次招标的所有物业，投保费用由物业公司承担。

3.13 管理用房及设施

甲方为乙方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、电等设施，不提供任何居住或居住相关用房。乙方在标书中为管理需要添置的其他设施设备视为乙方投资，中标后须配置、实施。

3.14 办公区一体化智能管理平台

甲方现通过办公区一体化智能管理平台对办公区实行一体化管理，乙方需协助甲方完成办公区一体化智能管理平台相应子项目日常管理工作。

3.15 标准化建设管理

乙方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。

3.16 其他基础服务

协助甲方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。配合甲方重大活动、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。使用工具车，为甲方提供办公区与办公区、办公区与公有住房之间的物料简易运输保障等工作。

3.17 廉政承诺

★乙方必须承诺，服务期内不得与甲方有任何不正当利益往来（如采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件、高消费宴请等），一经发现，自甲方认定或通报之日起三年之内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购相关活动；乙方自行承担其相应的法律后果。（投标时提交承诺函，自拟格式）

四、 物业服务需求

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、活动室、仓库、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、低空外立面、户内墙面及其附属物、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）日常室内保洁范围是局领导办公室、公共功能室、会议室、活动室和临时专项工作室、局内固定科室部门使用的办公室等，但甲方有权根据实际需要要求乙方对保洁范围内的其他区域提供保洁服务。

（2）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 1 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。

（3）不得随意翻动甲方人员办公物品、文件，办公用品应轻拿轻放。

（4）单位工作或活动排首位，工作人员在工作或活动开展时，尽量避免可能造成影响清洁工作。

（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。

4.1.4 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，大堂地面每两周做 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。

（6）每季度对大堂内立面及附属物进行不少于 1 次整体保洁，保洁工作所需设备由乙方自行提供。

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 3 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 1 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、门拉手、门窗等每日清洁 1 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) 每日巡查洗手间纸巾、洗手液，保证纸巾、洗手液充足，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。

4.1.6 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；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、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。

4.1.7 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。

4.1.8 消防公共设施保洁

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。

4.1.9 停车场及车库保洁

(1) 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。

(2) 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。

(3) 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知甲方并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行清洁。

4.1.10 绿地保洁

(1) 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。

(2) 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。

4.1.11 消杀、灭“四害”

甲方有另行委托第三方单位承担除四害服务，乙方需按甲方要求，积极配合除四害服务人员开展除害作业，提供帮助和指引，并监督除害作业的实施过程是否做好安全措施和事后清理。乙方有义务把日常物管服务中发现的四害问题及时告知甲方和除四害服务公司，发挥好物管服务一线工作的排查隐患作用。

4.1.12 垃圾分类与收集

（1）配合甲方推行垃圾分类措施，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，应立即清洁干净。

（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。

4.1.13 保洁工具及用品管理

(1) 乙方须承担常规清洁用品，乙方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应选择品牌市场认可度较高及品质可靠的产品。乙方所选产品需由甲方确认，甲方有权对乙方所选产品进行审核、对比或检测，并根据核对检测情况要求乙方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】使用办公区一体化智能管理平台车辆进出管理子项目，根据甲方提供的单位人员信息进行管理，录入人员信息应包括但不限于姓名、车牌号码、部门等信息，同时做好保密工作确保信息安全。有人员调离或迁出时，及时进行登记和修改人员信息。

(2) 【人员来访】使用办公区一体化智能管理平台车人行道闸及访客管理子项目，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。协助或配合对参会人员的相关信息进行登记。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】**使用办公区一体化智能管理平台人行道闸及访客管理子项目，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）及甲方指定场所每天 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 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，存档备查。

（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) 绿化养护服务范围包括区域内所有绿化花草树木进行淋水、松土、施肥、杀虫、修剪等日常养护。乙方应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点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) 室内外植物自然凋谢或死亡的，乙方应及时以书面形式向甲方报告，并提出更换、补种的方案或建议。个人购置的植物，乙方只负责养护，不负责更换。

(3) 乙方在实施花草树木施肥、喷药养护工作前必须提前通知甲方后勤管理部门做好安全防范工作。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，工作现场必要时设立安全标志牌。

(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 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。

4.3.3 树木

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。台风吹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。

4.3.4 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。

4.4 建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理

4.4.1 标识

(1) 乙方应维护和管理好服务区域内甲方已贴挂的各类标识，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，检查工作应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、公有住房等进行有效管理，保持功能完好，并引导甲方正确使用房屋。

（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甲方组织抢修维修，并做好报修、维修记录。

（4）应对设备房及机房配备的消防灭火器材进行巡视维护。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。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) 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，对配备的消防灭火器材进行巡视维护。

(4) 出现计划性的市政停水情况，应提前通知甲方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。

(5) 乙方应按 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。配合甲方做好隔油池、化粪池的定期清理工作，隔油池、化粪池的定期清理费用由甲方负责。乙方需配合做好：清理现场设置安全标志；池底污物淘净；出入口通疏；监督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。

4.4.5 供配电系统

(1) 乙方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。供配电停送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。发电器蓄油量应满足 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) 配合甲方完成每年至少 1 次委托专业维保单位保养、检查、检测高压设备，费用由甲方负责。

(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（费用由甲方承担）

乙方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%，

4.4.7 电梯（不包括第三方专业电梯维保服务内容）

(1) 甲方另行委托第三方维保单位承担维护和保养电梯工作，乙方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。电梯年检费用由甲方承担，乙方配合做好电梯年检工作，确保电梯设备正常运行。

(2) 乙方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) 乙方应根据实际需要，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) 甲方另行委托第三方维保单位承担空调系统维护和保养，乙方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，乙方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前定时开启送风，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

(1) 乙方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，根据甲方需求设置空调、照明等管理策略和场景控制，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）

乙方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。乙方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

乙方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。

（2）消防设施器材

配合维保单位引导甲方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、乙方和甲方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，同时配合甲方开展消防安全检查。

（3）消防控制中心

乙方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 小时有专人值守，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

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

乙方每年应至少组织 1 次消防演练，消防演练内容和范围需提前报告甲方核准，设置明显标识并事先发布通知。另外，乙方应组织引导及配合甲方参与每年进行 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，乙方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。

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) 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。

(3) 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。

(4) 根据实际情况，引导或建议甲方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 监控中心

本项目设置监控中心（与消防控制中心共用场所），对办公楼内空调、照明、电梯、车辆通行引导、安防巡查等各专业系统设备及设备房的运行实施集中监视和控制，乙方需每天 24 小时派人值守，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】**使用办公区一体化智能管理平台车人行道闸及访客管理子项目，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。

4.4.14 其他

(1) 乙方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）、路灯、进行管理和维护，每月测试 1 次，每天巡查 1 次。确保、线路、终端设备完好无损。

4.5 应急管理

4.5.1 应急机制

(1) 乙方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。

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，第一时间向甲方报告或报警，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) 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。

(2) 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。

(3) 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 基础服务

(1) 接受到甲方需求，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) 报修处理后，应采用电话或实地等方式在 2 日内进行回访跟踪工作，回访率应达到 100%。

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

(1) 负责安排人员按会议要求协助做好会议场所的影音设备控制、会场布置和会场内外保洁等工作。

(2) 协助甲方做好大型或重要活动接待保障服务，配合甲方承担的专项服务部门对外路径标识、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，须根据甲方需求临时增派、调拨人员进行支援；

4.6.4 档案管理

乙方要提出具体的档案管理方案并建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。

五、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，每月 5 日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）物业公司凭发票与甲方结算上月的服务费，甲方在收到物业公司发票的 15 个工作日内（如遇放假或财务封帐，付款时间则顺延）办理

支付手续。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，按日计算物业管理服务费。

每次支付款项前，成交供应商应向甲方提供与支付金额相符的合法有效完整的完税发票，且收款方、出具发票方、合同成交供应商均必须与乙方名称一致。若乙方迟延交付发票的，甲方相应顺延付款时间。

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供应商账户。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供应商账户。甲方付款时间为甲方向财务部门提出支付申请的时间（不含财务部门审查和付款的时间），如因支付系统导致的支付延期，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。

最后一个月物业管理费需满足乙方与新中标物业公司顺利交接。

六、履约验收考核及奖罚

6.1 考核

（1）根据甲方提出的服务考核标准实施考核。

（2）乙方如有违反或未达到招标文件内★号项要求，视为 0 分考评，甲方有权根据合同约定解除合同，重新组织招标。有分歧异议的，以甲方的意见为准。

（3）甲方对乙方试用和管理服务期间每月综合考评一次，乙方应根据考评结果针对问题及时整改。甲方针对各项服务内容分别进行考核，考核得分低于 90 分，均视为项目考核不合格。若在一年服务期内连续两个月或累计三个月项目考核不及格，甲方有权将根据合同约定解除合同。

七、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双

方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、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。

九、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十、其它

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. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十一、合同生效

1. 合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

2. 合同一式柒份。其中，甲方肆份，乙方叁份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

政府采购廉洁合同

甲方：国家税务总局茂名市税务局

乙方：

为进一步加强税务人员行风建设，规范税务人员机构政府采购行为，确保政府采购工作公开、公正、透明、高效并符合合同要求，保证采购资金的安全和有效使用，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方权利和义务

（一）甲乙双方严格履行《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》各项法律法规，杜绝违约行为的发生。

（二）甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关规定及政府采购合同采购和提供服务。

（三）发现对方在业务活动中有违反廉政规定和本合同约定的行为时，有及时提醒和督促对方纠正的权利和义务。

（四）发现对方在业务活动中有违反廉政规定和本合同约定的行为时，有权向对方主管部门或有关机构检举、揭发。

二、甲方在廉洁建设方面义务

（一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金，有价证券、支付凭证、贵重物品等财物。

（二）甲方应当坚持公开、公平、公正、诚信的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），严格执行物业管理服务合同的履约考核相关条款，对采购的服务及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

（三）甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的贿赂，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

三、乙方在廉洁建设方面的义务

（一）乙方不准以任何形式向甲方及其工作人员馈赠礼金、礼品、有价证券、支付凭证、贵重物品等财物；

（二）乙方不得以宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用服务的选择权，不得在合同履行期间存在邀请甲方人员及其亲属娱乐旅游消费提供便利条件等非正常交往行为。

（三）不得有其他违反法律法规、党纪政纪行为。

四、违约责任

（一）乙方或乙方工作人员违反上述廉政条款，经认定违约事实清楚、证据确凿的，甲方有权视作乙方严重违约而单方解除合同，且在不违反法律规定的前提下一年内不与乙方合作；情节严重的，甲方有权在不违反法律规定的前提下三年内不与乙方合作。

（二）甲方工作人员违反上述廉政条款，经认定有违约事实的，由甲方纪检监察部门依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理。

五、合同生效

（一）本合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

（二）本合同作为_____采购项目（采购编号：_____）合同书的重要组成部分，与物业管理服务合同一并执行，具有同等的法律效力。

六、合同有效期

本合同有效期与物业管理服务合同一致。

甲方（盖章）：国家税务总局茂名市 乙方（盖章）：

税务局

签约代表：

签约代表：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

第五部分 投标文件格式

服务类项目投标/响应文件

- 一、 自查表
- 二、 资格性文件
- 三、 商务部分
- 四、 服务部分
- 五、 价格部分

注：1. 请投标人/响应供应商按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标/响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标/响应文件的评价。

2. 唱标信封另单独分装，按以下顺序装订：

2.1 开标/报价一览表

.....

国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目

投 标 / 响 应 文 件 (正本/副本)

项目编号：

项目名称：

投标人/响应供应商名称：

日期： 年 月 日

一、自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容		采购文件要求	自查结论	证明资料
资格性 检查	投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	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	见投标/响应文件第()页
	准入条件 (关于资格的声明函)	符合供应商资格	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	其他要求	按投标资料清单中规定提供“必须提交”的文件资料	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
符合性 审查	报价人的合格性	在参与政府采购活动中未有违法违纪行为并受过处罚	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
		在经营范围内报价	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	服务要求	实质性响应标书中的★服务要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	商务要求	实质性响应标书中的商务要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	报价要求	报价方案是唯一确定	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	其它	实质性响应投标/谈判文件中规定的其它情况	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页

注：以上材料将作为投标人/响应供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，投标人/响应供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标/响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

1.2 评审项目投标/响应资料表

评审分项	评审细则	证明文件
服务部分		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
商务部分		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页
		见投标/响应文件第（ ）页

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

二、资格性文件

2.1 投标/响应函

（采购人/政府采购代理机构）：

依据贵方项目名称_____（项目编号：_____）项目招标采购货物及服务的投标/谈判邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人/响应供应商名称、地址）提交下述文件正本 1 份，副本 5 份。

1. 自查表；
2. 资格性文件；
3. 商务部分；
4. 服务部分；
5. 价格部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受投标/谈判文件的各项要求，遵守投标/谈判文件中的各项规定，按投标/谈判文件的要求提供报价。

2. 投标/谈判有效期为递交投标/响应文件之日起 90 天，中标人投标/谈判有效期延至合同验收之日。

3. 我方已经详细地阅读了全部投标/谈判文件及其附件，包括澄清及参考文件（如果有的话）。我方已完全清晰理解投标/谈判文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5. 我方承诺在本次投标/谈判响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标/成交资格。

7. 我方同意按投标/谈判文件规定向招标代理机构缴纳采购服务费。

投标人/响应供应商：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

开户银行：

帐号：

日期：

2.2 法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书

(1) 法定代表人/负责人资格证明书

致：采购人/政府采购代理机构：

_____同志，现任我单位____职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：_____单位：_____（盖章）

附：代表人性别：_____年龄：_____身份证号码：_____

联系电话：_____

营业执照号码：_____经济性质：_____

主营（产）：_____

兼营（产）：_____

进口物品经营许可证号码：_____

主营：_____

兼营：_____

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

(为避免废标，请供应商务必提供本附件)

法定代表人身份证复印件（正面、反面）

(2) 法定代表人/负责人授权委托书

致：采购人/政府采购代理机构：

兹授权____同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：_____。

授权单位：____（盖章） 法定代表人____（签名或盖私章）

有效期限：至____年____月____日 签发日期：____

附：代理人性别：____ 年龄：____ 职务：____ 身份证号码：____

联系电话：____

营业执照号码：____ 经济性质：____

主营（产）：____

兼营（产）：____

进口物品经营许可证号码：____

主营：____

兼营：____

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

5. 有效期限：与本公司投标/响应文件中标注的投标/谈判有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 投标/谈判签字代表为法定代表人，则本表不适用。

代理人身份证复印件（正面、反面）

2.3 关于资格的声明函

致：（采购人/政府采购代理机构）

关于贵方项目名称：_____项目编号：_____投标/谈判邀请，本签字人愿意参加投标/谈判响应，提供投标/谈判文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1.

2.

3.

（相关证明文件附后）

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

附件：（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

2.4 声明函

根据《政府采购法》第二十二条中第五款规定，供应商参加政府采购活动，应在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，我公司声明如下：

我公司在最近三年内的经营活动中，依法依规生产经营，没有重大的违法记录及相关部门的严重处罚。如有虚假，我单位愿意承担由此产生的相关责任。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式 1

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/ 技术名称 (规格型号、注册商标)	制造商 (开发商)	制造商 企业类型	节能 产品	环保标志产 品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中占 (比 (%)

注： 1. 制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；

2. “节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标供应商公章）。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

格式 2

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¹，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：

1 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。

2 投标供应商应当自行核实是否属于中小企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式 3

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式 4**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

三、商务部分

3.1 投标人/响应供应商概况

一、投标人/响应供应商情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位优势及特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M²		
	职工总数	人	建筑面积	M²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额(万元)	净利润(万元)	资产负债率

注：1) 文字描述：企业性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2) 图片描述：经营场所、主要经营项目等。

3) 投标人/响应供应商必须提供 2022 或 2023 年度财务报告（表）或基本开户银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，新成立的企业提供成立至今的财务报告（表）。

4) 如投标人/响应供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

二、供货渠道与合作机构情况

分项	基 本 情 况	联系人/联系电话/传真
投标人/响应供应商情况	单位名称： 注册资本： 法定代表人： 代理产品： 网址：	Name： Tel： Fax：
设在广东省内的售后服务机构情况	机构名称： 地 址： 负 责 人： 服务机构性质：企业自有 / 委托代理	Name： Tel： Fax：

三、项目业绩介绍

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

注：投标人/响应供应商请根据评标细则提供相关业绩证明材料。（请留意评审细则是否要求提供验收报告）。

四、企业管理或服务体系认证

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

五、其它重要事项说明及承诺

(请扼要叙述)

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

3.2 规章制度一览表（可选）

（所列制度均为目前仍在执行的制度，包括质量保证体系和操作管理制度等, 提供附复印件并加盖公章）

序 号	相关规章制度名称	开始执行时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
.....			

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

3.3 商务条款响应表

(2) 实质性商务条款响应表

序号	实质性商务条款要求	是否响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

注：1. 对于上述要求，如投标人/响应供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

(2) 一般商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否 响应	偏离 说明
1	完全理解并接受合同条款要求		
2	完全理解并接受对合格投标人/响应供应商、合格的货物、工程和服务要求		
3	完全理解并接受对投标人/响应供应商的各项须知、规约要求和责任义务		
4	投标/谈判有效期: 投标/报价有效期为自递交投标/响应文件起至确定正式中标/成交人止不少于 90 天，中标/成交单位有效期至项目验收之日		
5	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务		
6	所提供的报价不高于本公司目前的报价水平		
7	服务期：符合招标文件要求		
8	满足对售后服务的各项要求		
9	同意接受合同范本所列述的各项条款		
10	同意按本项目要求缴付相关款项		
11	同意采购方以任何形式对我方投标/响应文件内容的真实性 and 有效性进行审查、验证		
12	其它商务条款偏离说明：		

注：1. 对于上述要求，如投标人/响应供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

四、服务部分

4.1 服务需求响应表

(1) ★实质性响应服务需求响应表

序号	招标/谈判服务要求	投标/响应服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

说明：1. 投标人/响应供应商必须对应投标/谈判文件“用户需求书”的★内容逐条响应。（详见服务商务评审表）。

2. 投标人/响应供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

(2) 一般服务需求响应表

序号	招标/谈判服务要求	投标/响应服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

说明：1. 投标人/响应供应商必须对应投标/谈判文件“用户需求书”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标/谈判要求。

2. 投标人/响应供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：
投标人/响应供应商名称（盖章）：
日期： 年 月 日

4.2 拟任执行管理及技术人员情况

职 责 分工	姓 名	现 职 务	持何种资格证书	发证 时间	曾主持/参与的同 类项目经历	职 称	专 业 工 龄
总 负 责 人							
其 他 主 要 技 术 人 员							
	...						

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4.3 专业人员的时间计划表

【说明】就本项目所派团队各人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等进行安排。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4.4 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		

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

4.5 组织实施方案

投标人/响应供应商应按采购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，评委会可视为报价人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

- 环境卫生和卫生保洁工作目标及管理方案
- 安保及秩序管理工作目标及管理方案
- 绿化养护工作目标及管理方案
- 建筑、设施设备维护管理工作目标及管理方案
- 应急管理和综合服务工作目标及管理方案
- 管理人员及服务团队素质水平

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

五、价格部分

5.1 开标/报价一览表

项目名称	国家税务总局茂名市税务局 2024 至 2025 年物业管理服务项目
项目编号	ZX2024-FG005
每年报价	(大写) 人民币 元整/年 (¥ 元/年) ；
总报价	(大写) 人民币 元整 (¥ 元) ；
备注：详细内容见《投标明细报价表》。	

注：1. 投标人/响应供应商须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 项目报价须为包干价，包括但不限于以下内容：本项目投入人员的工资、人员体检费、各类补贴、加班费、福利（劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇等）、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用；服务期间员工所需的工作制服、鞋、帽等劳动、劳保必须的日常使用用具及用品，保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用，对讲机（当班在岗员工每人壹部），房屋修缮和机电维修各种工具（电动工具及手动工具）、安保防护器械，各种常规日常使用的度、测量仪，各类清洁卫生用具、毛巾等装备物资；企业管理费、风险费、经营利润及应缴税费、中标服务费等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. 此表是投标/响应文件的必要文件，是投标/响应文件的组成部分，还应另附一份并与优惠声明（若有）（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））封装在一个信封中，作为唱标之用。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

5.2 报价明细表（格式自拟）

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

附件

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，不属于磋商响应文件格式的组成部分。

1：询问函格式

询问函

广东智信招标采购有限公司：

我单位已领购并准备参与（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

关于项目名称(项目编号)的质疑函

根据《政府采购法》等相关法律规定,我方认为项目名称(项目编号)的采购文件/采购过程/采购结果使我方的权益受到损害,现提出质疑。

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: 子项目:

采购人名称:

采购文件获取日期: 为该项目采购公告规定的公告期限内。.....

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:

附件(证明材料):

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子项目进行质疑, 质疑函中应列明具体子项目的编号。
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

投诉人：_____ 法定代表人：_____

地址：_____ 电话：_____ 邮编：_____

电子邮箱：_____ 传真：_____

委托代理人姓名：_____ 职业：_____

住址：_____ 联系电话：_____

被投诉人：_____ 法定代表人：_____

地址：_____ 电话：_____ 邮编：_____

电子邮箱：_____ 传真：_____

我公司参加了 ____年__月__日被投诉人组织的（采购人）（项目名称）（项目编号）的采购活动，我认为该项目的（采购文件、采购过程、中标/中标结果）损害了我公司权益，对此，我公司于____年__月__日向（集中采购机构或采购人）提出了质疑，（其于__年__月__日作出书面答复，因对其作出的答复不满意）/（被质疑人未在法定期限内予以答复，按照政府采购有关规定），现向贵机关提起投诉：

1. 具体的投诉事项及事实依据；
2. 质疑和质疑答复情况的简要描述；
3. 投诉请求；

本投诉书正本两份，副本____（ ）份并附电子文档。

附件：质疑函、质疑答复函、证据材料及相关证明材料(复印件)____份，共____页。

投诉供应商：（盖章）

法定代表人：____（签字）

____年__月__日

政府采购投诉受理通知书

（ ）财采投〔 年号 〕__号

（投诉供应商）：

贵公司关于“（采购人）（项目名称）（项目编号：_____）”的投诉及与投诉有关的证据材料，已于____年__月__日收悉。

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购供应商投诉处理办法》等的有关规定，经审查：

贵公司的投诉符合政府采购投诉的规定和程序，本机关已正式受理。并将依法作出处理。

特此通知。

政府采购监督管理部门（公章）

_____年__月__日