

编号：中心-WZ2023-8

国家税务总局万载县税务局物业管理及食堂后勤服务 采购项目公开招标文件

采购单位公章：

（加盖骑缝章）

万载县政府采购中心

二〇二三年四月

目录

第一章 采购公告	1
第二章 投标人须知	4
第三章 拟签订的合同文本（参考格式）	21
第四章 投标文件格式	25
第五章 采购需求	46
第六章 评标标准.....	76

第一章 采购公告

项目概况

国家税务总局万载县税务局物业管理及食堂后勤服务采购项目公开招标的潜在供应商应在中国政府采购网、江西省公共资源交易网获取招标文件，并于 **2023 年 5 月 9 日 9 点 30 分**（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：中心-WZ2023-8
2. 项目名称：国家税务总局万载县税务局物业管理及食堂后勤服务采购项目公开招标
3. 预算金额：1800000.00 元
4. 最高限价：1800000.00 元
5. 采购需求：

序号	项目明细	简要技术说明	数量	单位	预算金额（元）
1	国家税务总局万载县税务局物业管理及食堂后勤服务采购项目公开招标	见本招标文件第五章	1	项	1800000

6. 合同履行期限：2 年。
7. 本项目（是/否）接受联合体：**否**。

二、申请人的资格要求：

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

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，不得参加同一合同项下的采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加该采购项目的采购活动；

3、供应商被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。

4、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函，专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。

5、本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

1、时间：2023年4月13日00:00至2023年4月20日00:00

2、地点：中国政府采购网、江西省公共资源交易网

3、方式：网站确认并下载招标文件（下载招标文件遇到问题时可拨打网站客服电话400-998-0000咨询，未在规定时间内下载招标文件视为确认不成功）

4、售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、提交投标文件截止时间、开标时间：2023年5月9日9点30分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

2、地点：万载县公共资源交易中心开标（二）室

五、公告期限：自本公告发布之日起5个工作日

六、其他补充事宜

1、投标保证金：本项目不收取投标保证金。

2、本项目信息发布、澄清、变更、修改、补充等事宜均在以下网站公布：中国政府采购网、江西省公共资源交易网、万载县公共资源交易中心网。请各投标人密切关注相应信息更新。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局万载县税务局

地址：江西省宜春市万载县万宜路116号

联系方式：0795-8903148

2. 采购代理机构信息

名称：万载县政府采购中心

地 址： 万载县沿河西路 262 号

联系方式： 0795-8816226

3. 项目联系方式

项目联系人： 陈一帆

电 话： 0795-8816226

万载县政府采购中心

第二章 投标人须知

第一部分 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

序号	名称	内 容
1	项目信息	项目名称：国家税务总局万载县税务局物业管理及食堂后勤服务采购项目公开招标 项目编号：中心-WZ2023-8
2	采购单位	采购单位：国家税务总局万载县税务局 联系地址：江西省宜春市万载县万宜路 116 号 联系人：施玉琚 电话：0795-8903148
3	代理机构	采购代理机构：万载县政府采购中心 联系人：陈一帆 电话：0795-8816226 邮箱：2923248100@qq.com 地址：江西省宜春市万载县沿河西路 262 号
4	投标文件递交	1) 投标人必须在投标截止时间前将电子投标文件成功上传至江西省公共资源交易网。 2) 电子投标文件应当清晰可见，应由法定代表人或委托代理人在规定签名或盖章处逐一签名或盖章，并加盖投标单位公章或电子公章。若因扫描的文件不清晰、表达不清、未按要求填写或可能导致非唯一理解的投标文件出现无效投标的情况，其责任由投标单位自行承担。 3) 在评标结束后，不论中标与否，供应商均不得要求删除电子投标文件全部或部分内容。 4) 投标文件纸质版：正本：1 份，副本：4 份（须胶装）。纸质投标文件应与电子版一致，如不一致以电子版为准。纸质投标文件应与 CA 数字证书一并递交。 投标文件还必须加盖骑缝章。
5	资格文件	投标人须提供合格资格、资信证明文件。详见“投标人须知 2.6”
6	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
7	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起 90 日（日历日）
8	政府采购政策	1) 本项目落实促进中小企业发展、监狱企业扶持、节约能源、环境保护、促进残疾人就业等政府采购政策。（详见投标人须知 3.） 2) 本项目专门面向中小企业采购。不符合中小企业条件的投标无效。

		<p>3) 对属于《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》范围的产品, 实行优先或强制采购。</p> <p>4) 本项目支持供应商参加政府采购合同融资, 融资基本条件及流程请咨询相关金融机构, 详情请见宜财购发[2022]25 号文件。</p>
9	项目属性与所属行业	服务类。所属行业为: 物业管理
10	关于联合体、分包、进口产品	<p>1、本项目不接受联合体投标。</p> <p>2、本项目不接受分包。</p> <p>3、本项目不接受进口产品投标。</p>
11	评标方法	综合评分法。按评审后得分由高到低顺序排列中标候选人。得分相同的, (1) 按以报价由低到高顺序排列 (2) 按节能环保产品金额占投标报价比例由高到低顺序排列 (3) 按技术分由高到低顺序排列 (4) 按商务分由高到低排列 (5) 随机抽取
12	代理服务费	中标供应商须一次性足额支付至招标代理机构。详见“投标人须知 25”。
13	履约保证金	本项目不收取履约保证金。
14	现场踏勘	本项目不组织现场踏勘。投标人可自行前往项目实施地现场踏勘。投标人自行承担踏勘现场所发生的全部费用, 并确保且负责随行人员安全。投标人未去现场踏勘或踏勘不全而影响投标报价、方案编制、合同履行等一切责任, 由投标人自行承担。
15	关于质疑	投标人对本次招标活动事项提出质疑的, 应在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内正常工作时间以书面的形式与万载县政府采购中心联系。投标人提交的质疑函必须由法定代表人亲笔签字并加盖投标人公章, 且提交质疑函同时还须提供投标人的营业执照、电子投标系统确认回执单; 非法定代表人提交质疑函, 还应提供法定代表人授权书。质疑函应根据规定格式填写, 具体见“投标人须知 26”。如未按上述要求提交质疑函材料或逾期提交的, 质疑将不予受理。

第二部分投标人须知

一说明

1. 定义

1.1 采购人（招标人）：国家税务总局万载县税务局

1.2 招标（采购）代理机构：万载县政府采购中心

1.3 投标人：是指响应招标、参加投标的法人、其他组织或者自然人

1.4 投标人代表：指全权代表投标人参加投标活动并签署投标文件的人。如果投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

2. 合格投标人

2.1 合格的投标人：是指符合本项目招标公告中投标人资格要求和条件、在江西省公共资源交易网注册及办理江西省 CA 数字证书与电子签章的参加政府采购货物、服务投标活动的国内供应商。法人响应供应商的分支机构不能以分支机构的身份参加该项目的政府采购活动，只能以法人身份参加，否则投标无效；但不具备独立法人资格的分公司，银行、保险、石油石化、电力、电信行业等有行业特殊情况的，允许法人的分支机构参加投标，但必须取得省级以上（含）公司的授权函。文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”。

2.2 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，不得参加同一合同项下的采购活动；

2.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加该采购项目的采购活动；

2.4 供应商被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。

2.5 本项目是否允联合体投标：详见“投标人须知前附表”。

2.6 关于分包

2.6.1 本项目是否允许分包：详见“投标人须知前附表”。

2.6.2 经采购人同意，中标供应商可以依法采取分包方式履行合同（适用于允许分包）。

2.6.3 政府采购合同分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任（适用于允许分包）。

2.6.4 在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包（适用于允许分包）。

2.7 投标人应当提交的资格（资信）证明文件：

①提供有效“营业执照”或“事业单位法人证书”或自然人的身份证；

②法定代表人或授权委托人身份证。投标代理人不是法定代表人的，还须提供法定代表人身份证复印件

和法定代表人授权书原件；

③提供开标前两年度任一年度经审计的财务报告，或开标前 24 个月内基本开户银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函；

④近期的纳税证明材料：税务部门出具的开标前六个月内任意一个月的缴纳税收的凭据；

⑤公司缴纳社保的证明材料：“社会保险登记证”副本内页或开标前六个月内任一月份社会保险费缴款专用收据或开标前六个月内任一月份社会保险费缴款清单或其他有效证明材料；

⑥资格申明函（具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；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）；

⑦提供信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccpg.gov.cn)查询的严重违法失信行为记录信息截图，未提供的现场网上核查；

⑧落实政府采购政策需满足的资格要求：按招标公告要求提供相应的材料；未要求的，无需提供。

⑨ 本项目的特定资格要求：按招标公告要求提供相应的材料；未要求的，无需提供。

注：投标人需把上述有效的资格（资信）证明文件的原件原色扫描件或原件放至投标文件中。未按要求提供或提供资料不全的，其资格审查不予通过。

3. 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料

3.1 中、小、微企业参加投标

3.1.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）参加投标：

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）。

3.1.2 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

3.1.3 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 40%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.1.4 可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。（格式详见“第四章格式 8-1”）

3.1.5 对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。（如专门面向中小企业采购则不进行扣减政策）

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

3.2 监狱企业参加投标

3.2.1 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

3.2.2 监狱企业参加政府采购项目投标时，必须提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件。（格式详见“第四章附件”）

3.2.3 对监狱企业产品价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3.3 残疾人福利性单位参加投标

3.3.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

(1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%(含 25%)，并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

(2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上(含一年)的劳动合同或服务协议；

(3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

(4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资。

(5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务，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）。前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共

和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

（6）残疾人福利性单位参加投标必须提供的证明材料：

（7）符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见第四章格式），并对声明的真实性负责。

（8）供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款规定追究相应责任。

（9）对残疾人福利性单位价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。未提供残疾人福利性单位声明函的，视作不具备残疾人福利性单位条件。

注：同属于小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位的，不重复享受价格扣除政策。

3.4 节能产品、环境标志产品政府采购优惠政策

3.4.1 节能产品、环境标志产品是指本项目发布之日前财政部、发展改革委、生态环境部等部门最新发布的《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》中的品目产品，以中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）公布的为准。

3.4.2 对属于《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》范围的产品，实行优先或强制采购。

3.4.3 对于同时列入《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，应当优先于只列入其中一个品目清单的产品。

3.4.4 如属节能产品、环境标志产品需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内节能产品或环境标志产品认证证书或者在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）节能产品查询、环境标志产品查询窗口打印节能产品、环境标志产品查询结果。

3.4.5 本项目采购的产品如为财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的品目清单中属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，投标人所投产品应具备依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。

3.4.6 招标文件对节能产品、环境标志产品另有规定的从其规定。

3.5. 关于进口产品

3.5.1. 本采购文件所称进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

3.5.2. 根据《中华人民共和国海关法》的规定，我国现行关境是指适用海关法的中华人民共和国行政管辖区域，不包括香港、澳门和台湾金马等单独关境地区。

3.5.3. 保税区、出口加工区、保税港区、珠澳跨境工业区珠海园区、中哈霍尔果斯国际边境合作中心中方配套区、综合保税区等区域，为海关特殊监管区域。在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其它地区的产品，不作为本采购项下的进口产品。对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区域进入境内其他地区的产品，作为本采购项下的进口产品。

3.5.4 本次是否采购进口产品见“投标人须知前附表”

4. 国家强制认证产品

4.1 凡属于《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品，交货时须提供该产品的“中国强制性产品认证”（CCC 认证）证书。

5. 知识产权

5.1. 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

5.2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

5.3. 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

5.4. 中标人需对所有成果、产品的知识产权负有瑕疵担保责任，因使用未被授权使用的技术、组件、系统软件、通用软件等知识产权问题引起的纠纷所产生的所有责任及费用由中标人自行承担。

5.5. 本项目研究成果及其技术文档等所有权由采购人享有，技术文档资料包括完备的系统设计文档、功能模块说明、程序源代码、执行代码、使用手册等，采购人对本项目的所有成果具有所有权。项目所交付的应用系统软件环境包括生产环境（正式环境）、测试环境、开发环境，所有环境均要求能正常使用，未经采购人许可，中标人不得将相关采购人资料提供给第三方。

二 招标文件

6. 招标文件构成

6.1 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：

第一章 投标邀请函（招标公告）

第二章 投标人须知

第三章 拟签订的合同文本

第四章 投标文件格式

第五章 采购需求

第六章 评标标准

6.2 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，或者没有对招标文件作出全面、无保留的实质性响应是投标人的风险，将可能导致其投标无效。

6.3 招标代理机构向投标人提供《招标文件》电子文档（.doc 格式）的目的，仅仅是为方便投标人制作投标文件，如果《招标文件》电子文档（.doc 格式）与电子版《招标文件》（.JXZF 格式）有不符之处，以电子版《招标文件》（.JXZF 格式）为准。

7. 招标文件的澄清与修改

7.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在获取招标文件后七个工作日内的正常工作时间，由其法定代表人或授权代表以书面形式（原件）通知招标代理机构。招标代理机构将组织采购人对投标人要求澄清的内容以书面形式予以答复。

7.2 采购人、采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，在中国政府采购网、江西省公共资源交易网及万载县公共资源交易中心网上发布更正公告，上传答疑澄清文件。不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.3 已下载招标文件的投标人必须在中国政府采购网、江西省公共资源交易网上下载答疑澄清文件。投标人因未下载答疑澄清文件、由此可能引起的投标文件递交失败、解密失败、内容缺失等相关后果由投标人自行承担。

7.4 当招标文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

7.5 更正或者修改的内容是招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。

三 投标

8. 投标范围及投标文件中计量单位的使用

8.1 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，均采用中华人民共和国法定计量单位。

9、提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，参加评标、获得中标人推荐资格的认定

9.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

9.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

9.3 非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，依据招标文件规定的评分办法，按 9.1 或 9.2 条规定处理。核心产品见“投标人须知前附表”

10. 投标文件构成

10.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式填写投标文件，按下列顺序装订成册，以便评委评审。投标文件应包括但不限于以下内容：（格式详见“第四章 投标文件格式”）

①投标函

②开标一览表

③开标一览表明细

④分项报价表

⑤技术（服务）响应、偏离说明表

⑥商务响应、偏离说明表

⑦资格、资信证明文件（按本须知提交）

⑧为落实政府采购政策提供的证明材料：【中小企业声明函、联合协议、分包意向协议、省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件（不符合小型、微型企业条件或不属于监狱企业的不需提供）节能产品、环境标志产品相关证明材料（如适用则提供）】

⑨技术文件

⑩其他材料

10.2 投标人应编写投标文件目录及页码，因投标文件混乱而导致的后果由投标人负责

11. 投标报价

11.1 所有投标均以人民币报价，报价内容包含招标文件规定的货物及附属服务，设计、施工、售后服务、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、税费、运至最终目的地的运费、保险费、招标代理等相关费用。

11.2 投标人要按开标一览表（统一格式）和开标一览表明细、分项报价表（统一格式）的内容填写产品单价、总价及其他事项。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。若投标人不同意，则投标无效。

11.3 投标总价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，评标时将有效投标中该项内容的最高价计入其投标总价。缺漏部分中标后须提供，且中标价以投标报价为准；若投标人不同意，则投标无效。

11.4 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标人应对所有招标内容进行投标，且只提供最优方案一套，投标人提交任何包含价格调整要求的投标将按非实质性响应投标，则投标无效。

11.5 投标人如需用外汇购入某些投标货物，须折合人民币（包含进口环节税）计入总报价中。

11.6 最低报价不能作为中标的保证。

11.7 投标方只允许有 1 个报价，招标方不接受有选择的报价。

12. 投标保证金（不收取投标保证金的项目不适用本条）

12.1 投标人须在投标文件递交截止时间之前提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分，详见“投标人须知前附表”。

12.2 任何未按“投标人须知第 12.1 条”要求提交投标保证金的投标文件的， 投标无效。

12.3 自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的投标保证金。

12.4 **投标保证金退还本金和利息**（利息由各银行发生。相关行业监督管理部门对退还本息有明确规定的，从其规定）。**供应商收到退还的投标保证金时有可能超过原提交数额**。请各供应商注意查收。退还保证金有疑问请及时联系采购代理机构。

12.4 下列任何情况发生时，不予退还其缴纳的投标保证金：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回其投标；
- (2) 中标人未按招标文件所述规定签订合同；
- (3) 中标人未按规定提交履约保证金；
- (4) 中标人提供虚假材料和文件意图骗取中标；
- (5) 本招标文件规定不退还投标保证金情形。

13. 投标有效期

13.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应不少于招标文件中载明的投标有效期。并在投标文件中承诺的投标有效期内保持有效。招标文件中载明的投标有效期详见“投标人须知前附表”，投标有效期不足的投标，投标无效。

13.2 在特殊情况下，采购代理机构可延长投标有效期。延长投标有效期在中国政府采购网、江西省公共资源交易网、万载县公共资源交易网上发布，延期函以网上公告的形式通知所有已参加投标的投标人。已参

加投标的投标人应以书面形式答复采购代理机构，同意延长有效期的投标人不能修改其投标文件，有关投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

四投标文件递交

14. 投标文件递交

14.1 投标截止时间详见第一章。

14.2 投标人应准备投标文件（需胶装）正本 1 份，副本 4 份，每份投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”、“开标一览表”。若正本和副本不符，以正本为准。纸质投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在投标文件上签字并加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权书”，并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表在修改的每一页上签字。投标文件的副本可采用正本的复印件

14.3 投标时，投标人应将投标文件正本和所有的副本及 CA 数字证书分开密封装在单独的信封中，且在信封正面标明“正本”、“副本”、“CA 数字证书”字样。

14.4 “正本”、“副本”、“CA 数字证书”密封袋上注明招标公告或投标邀请书中指明的项目名称、项目编号（招标编号）和“在 XX 年 X 月 X 日 XX 时 XX 分(北京时间) 之前不得启封”的字样。

14.5 所有信封上均应在信封的封装处加盖投标人公章。

14.6 如果投标人未按上述要求密封及加写标记，招标代理机构有权拒绝接受投标文件。。

14.7 招标代理机构推迟投标截止时间时，将在中国政府采购网、江西省公共资源交易网、万载县公共资源交易中心网发布延期公告。拟投标人有义务在采购活动期间浏览中国政府采购网、江西省公共资源交易网、万载县公共资源交易网，在上述网站公布的与本次采购项目有关的信息视为已送达各拟投标人。在这种情况下，采购人、采购代理机构和投标人的权利和义务将受到新的投标截止时间的约束。

14.8 电子版投标文件必须在投标截止时间前上传到江西省公共资源交易网，否则，其投标无效。

15. 投标文件的修改和撤回

15.1 在投标截止时间前，投标人修改或撤回投标文件的，投标人可以在中国政府采购网、江西省公共资源交易网上重新上传修改后投标文件或撤回其投标。

15.2 在投标截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

15.3 从投标截止期至投标人在投标文件格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤回其投标。

五开标及评标

16. 开标

16.1 采购代理机构在“招标公告”中规定的时间和地点组织公开开标。开标时所有投标人代表须携带 CA 数字证书及投标文件参加，并应签名和递交 CA 数字证书及投标文件以证明其出席。签到时间以递交 CA 证书及投标文件时间为准。

16.2 投标截止时间前投标人未递交 CA 数字证书及投标文件的，被视为无效投标。

16.3 开标由采购代理机构主持。邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

16.4 开标时，按江西省政府采购电子开标评标系统要求的程序进行开标唱标。采购代理机构将宣读投标人名称、投标价格以及采购代理机构认为合适的其他内容。投标人不足 3 家的，不得开标。

16.5 只有开标时唱出的投标声明，在评标时才予以考虑。在开标时没有宣读的投标文件，在评标时将不予评审。

16.6 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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

16.7 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

17. 评标

17.1 公开招标开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

17.2 采购代理机构将在开、评标期间查询投标人的信用记录并告知评标委员会，经评标委员会评审确定投标人存在不良信用记录的，其投标无效；查询到的不良信用记录随采购文件存档。

(1) 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库 [2016]125 号)，不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单或在中国政府采购网(www.ccpg.gov.cn)被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

(2) 联合体投标的，联合体成员存在以上不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录(本项目是否允许联合体投标，详见“投标人须知前附表”

(3) 投标人不良信用记录以招标代理机构查询结果为准，招标代理机构查询之后网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据，投标人自行提供的与网站信不一致的其他证明材料亦不作为评标依据

17.3 评标由依照有关法规组建的评标委员会负责。评标以封闭方式进行。

17.4 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应，不响应的不再进行评审。

17.5 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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正，要求投标人作出的澄清、说明或者补正应当以书面形式。

17.6 投标人的澄清、说明或者补正应当采用在线回复方式，并将答疑内容文件上传。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。

17.7 评标期的询标事项，见本投标人须知“16.10”内容。

17.8 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

17.10 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(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；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本投标人须知“17.6”规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

17.11 评标委员会认为投标人的报价（分项报价）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。

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

17.13 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

17.14 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

17.15 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标内容违反国家有关规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

17.16 评标委员会决定投标的实质性响应，只根据投标本身的真实无误的内容，除查询投标人信用记录，其他评审工作不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。

18. 评标方法和评标标准

18.1 评标方法，见“投标人须知前附表”

18.2 本项目采用综合评分法，即在完全满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的供应商作为中标候选人或者中标人。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。各投标人的最终得分若出现并列分，则按以下顺序排序：（1）以报价由低到高顺序排列；（2）按节能产品、环境标志产品金额占投标报价比例由高到低顺序排列；（3）按技术分由高到低顺序排列；（4）按商务分由高到低排列；（5）评标委员会随机抽取。

18.3 本项目评标要素主要包括：价格指标、技术指标、商务指标等。采用 100 分制。

18.4 具体评分标准（详见“第六章 评标标准”）。

六意外情况的情形和处理

19. 意外情况的情形

19.1 因客观原因造成电子化政府采购系统无法正常运行、或者无法保证采购活动信息安全，应采取意外情况的处理措施。意外情况包括以下情形：

- (1) 网络系统及其他设备发生故障，导致无法访问网站或无法使用电子化政府采购系统的；
- (2) 电子化政府采购系统的软件或网络数据库出现错误，导致无法正常操作的；
- (3) 电子化政府采购系统发现有安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 其他无法保证采购活动正常进行的。

20. 意外情况的处理

20.1 出现 19.1 情况，故障当日（工作时间内）可排除的，电子化政府采购恢复进行；如故障当日无法排除的，采购活动终止，重新组织采购活动。

20.2 开标场所出现下列情形导致系统无法正常运行，或者无法保证交易过程的公平、公正和信息安全时，采购人、招标代理机构、交易中心、监管部门对下列情形免责：

- ①所涉开标项目电子服务、交易系统服务器发生故障而无法访问网站或无法使用系统；
- ②所涉开标项目电子服务、交易系统的软件或网络数据库出现错误，不能进行操作；
- ③系统存在安全漏洞，有潜在的涉密危险；
- ④运行服务器病毒发作导致系统无法正常运行的；
- ⑤电力系统发生故障导致交易系统无法运行的；
- ⑥其他不可抗力（地震、洪水等）原因导致开标活动无法正常进行的。

出现上述所列情形，不能及时解决的，应由采购人、监管部门和交易中心及时进行协商处理，可以采取以下办法处理：

（一）系统或网络故障在三小时内能排除的，项目不暂停开标，三小时内系统恢复运行后继续实施开标。

（二）系统或网络故障在三个小时内未能排除的，项目暂停开标，发布暂停通告，待系统恢复后另行通知开标。

七中标和合同

21. 确定中标人

21.1 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

22. 中标结果公告

22.1 中标人确定后，采购代理机构在中国政府采购网、省公共资源交易网、江西省政府采购网、万载县公共资源交易中心网公告中标结果。中标公告期限为 1 个工作日。

23. 履约保证金（不收取履约保证金的项目不适用）

23.1 中标人在与采购人签订采购合同之前，应按“投标人须知前附表”要求向采购人提交履约保证金。履约保证金按采购人的要求汇入采购人指定账户。

23.2 履约保证金应以“企业基本账户转入（供应商为自然人的为本人账户）”、“企业基本账户银行保函”、“万载县辖区内商业银行保函”三种方式中任意一种方式提交。

23.3 采用银行保函的，须为供应商基本账户（同时提供开户许可证复印件）或万载县辖区内商业银行营业网点出具的不可撤销、见索即付的独立保函；

23.4 履约保证金用于补偿因中标人不能完成其合同义务而使采购人蒙受的损失。

23.5 如果中标人没有按本须知“第 23.1 条”规定执行，采购人将有充分理由取消该中标决定，在此情况下可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推或重新组织招标。

23.6 履约保证金在项目验收合格后一个月内全额退还，不计利息。

24. 签订合同

24.1 中标人收到中标通知书后，按中标通知书中规定的时间、地点与采购人签订合同，否则按开标后撤回投标处理。

24.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

24.3 中标通知书是合同的一个组成部分。

24.4 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务

24.5 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动；拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加该项目重新开展的采购活动，并承担相应责任和处罚。

24.6 合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

25. 招标代理服务费

25.1 采购代理服务费由采购代理机构向中标人收取，中标人在领取中标通知书时需向采购代理机构缴纳代理服务费。代理服务收费按差额定率累进法计算。标准如下：

序号	中标金额（万元）	收费费率（货物类招标）	收费费率（服务类招标）	备注
1	100 以下	1.5%	1.5%	
2	100—500	1.1%	0.8%	
3	500—1000	0.8%	0.45%	
4	1000—5000	0.5%	0.25%	
5	5000—10000	0.25%	0.1%	

25.2 招标代理服务费只以现金、电汇、转账的方式进行收取。中标供应商须一次性足额支付至采购代理机构。

25.3 中标人未按时支付代理服务费，采购代理机构将视之为违约，取消该中标决定并追究相应责任。

26. 询问及质疑

26.1 询问：供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购代理机构应当在 3 个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。

26.2 质疑： 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

26.3 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则不予受理。

26.4 对采购文件提出质疑的，应提供以正当方式参加本项目政府采购活动证明材料（江西省公共资源交易系统确认回执）。

26.5 委托代理人提出质疑和投诉的，应当提交法定代表人签署的授权委托书。

26.6 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：（格式参照中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）下载专区的《政府采购供应商质疑函范本》）

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

26.7 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

27. 投标费用

27.1 不论结果如何，投标人应承担所有与编写和提交投标文件有关的费用。

28. 解释权

28.1 本招标文件是根据国家有关法律、法规以及政府采购管理有关规定编制，解释权属本采购代理机构。

第三章 拟签订的合同文本（参考格式）

一、总则

第一条 合同当事人

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及于 2023 年 月 日的在万载县公共资源交易中心进行公开招标的_____项目（项目编号：_____）招标文件要求和招标结果，经甲、乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方，甲、乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

二、服务事项及服务要求

第三条 服务内容：_____

三、服务期限

第四条 服务期限：20 年 月 日~20 年 月 日。

四、合同金额

第五条 本项目合同金额为：_____元整（小写）

具体清单如下（中标产品（服务）清单）

五、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

（一）提供乙方实施项目所必要的文件资料，并明确项目验收日期、验收目的。

（二）对乙方的项目服务进行指导以及提供必要的协助。

（三）对乙方提供的项目服务质量进行审查，对项目服务有疑问时，有权要求乙方作出书面解释和说明，必要时可要求乙方进行书面报告。

（四）要求乙方不符合项目要求的工作限期整改。对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。

（五）为保证项目工作质量，减少财政风险，甲方可于项目服务期限内组织相关单位或派出专家对乙方执行情况进行跟踪核查。

（六）甲方有权制定操作规范，并对乙方项目服务完成情况进行监督、评分。

（七）乙方在项目服务期限内如被发现有以下问题，甲方将通过有关部门查处核实，报政府采购监管部门处理。甲方有权停止支付或追回已支付的服务费用、终止合同和追究其法律责任，并将有关情况向行业监管部门反映：

1. 违反有关法律、法规和政策规定，造成采购人及相关单位损失的。
2. 通过提供虚假信息、误导或欺骗等方式，以谋取非法利益的。
3. 采用非法手段进行不正当竞争的，构成恶劣影响的。
4. 发生重大变化，无法继续完成项目服务工作的。
5. 受到行业监管部门纪律处分的。
6. 无正当理由拒绝履行合同或中止履行合同的（中标人的技术、人员等自身原因属于非正当理由）。
7. 项目服务结果出现严重失误或偏差，导致国家资产流失造成较大影响、政府公信力遭到损害、被有关部门通报批评、项目达不到国家验收要求等，属中标人造成的。
8. 拒绝接受采购人要求整改、跟踪核查的。
9. 不按要求保管项目相关资料或未经甲方书面同意，将项目相关资料提供给任何单位和个人的。

（八）招标（采购）文件、投标（响应）文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第七条 乙方权利义务

（一）根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，项目实施计划，并经甲方审定后实施。

（二）乙方不得转包或分包项目内容。乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内退出场地、交还有关档案资料，同时甲方不予退还履约保证金。

（三）应积极配合甲方对项目的指导意见、跟踪核查。

（四）参与甲方组织的相关项目协调及咨询工作，以及配合有关部门对项目的检查、审计、验收等工作。

（五）在日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方。

（六）对本项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

（七）在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。

（八）本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交相关资料。

（九）招标（采购）文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务

六、付款方式及验收

第八条 付款方式

付款方式:采购单位于每月 10 日前按约定及核定数额将物业管理及食堂后勤服务相关费用:包括代发服务人员薪酬、代缴保险费(单位应缴部分)、服务人员福利及服务管理费等,以转账形式拨付至供应商。

第九条 验收

- (1) 成果必须符合国家相关标准、采购文件及采购人要求;
- (2) 相关验收费用由成交供应商承担;
- (3) 项目成果通过专家评审并报备入库。

验收在项目全部完成后进行。由采购方成立的验收小组对合同规定或供应商投标(响应)文件中的每一项技术、服务、质量等进行逐项核验,并将验收结果记入验收记录中,验收合格后签署《政府采购验收报告》报代理机构备案。

七、违约责任

第十条 甲方向乙方支付服务费用的实际时间为财政部门到款之日起 15 日内,如因财政拨款原因或政府其他原因,导致付款延迟,不视为违约。

第十一条 如果国家法律法规或上级有关政策变动、调整导致本项目需要提前结束或终止,甲方不承担任何责任;如采购流程有变更、修改或补充的,乙方须执行新的规定。

第十二条 甲方无正当理由拒收货物(服务)、拒付服务金额的,由甲方向乙方偿付合同总价的 5%的违约金。

第十三条 乙方不能交付货物(服务),则由乙方向甲方支付合同总价的 5%的违约金。

第十四条 如经乙方两次整改,货物(服务)仍不能达到合同约定质量标准,甲方有权终止合同,乙方退回全部已付金额,并按第十三条处理,同时,乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

第十五条 乙方应保护甲方在使用本项目成果、系统(如有)及货物、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯专利权、商标权、著作权或其它知识产权起诉的指控。如果任何第三方提出侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。并视为构成对甲方违约,违约金按第十三条执行。

八、不可抗力

第十六条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十七条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

九、争议及解决办法

第十八条 因货物(服务)的质量问题发生争议，由合同签订地市场监督管理部门或其指定的质量鉴定单位进行质量鉴定。货物(服务)符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物(服务)不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

第十九条 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，则提请仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁。

第二十条 甲、乙双方发生诉讼时，由合同签订地人民法院管辖。

十 其他

第二十一条 本合同一式六份，由甲、乙双方各执两份，采购代理机构一份，政府采购管理部门一份，具有相同的法律效力。

合同自签字之日起即时生效。

本合同未尽事宜，由双方协商处理

甲方：

乙方：

法定代表人或委托代理人签字：

法定代表人或委托代理人签字：

电 话：

电 话：

年 月 日

开户行：

开户账号：

年 月 日

(温馨提示：甲、乙双方签订本采购合同1个工作日内须提供一份到采购代理机构（采购中心），以便于采购中心及时代甲方进行合同备案）。

第四章 投标文件格式

正本（副本）

投标文件

项目名称：

项目编号：

投标单位：（签章）

年 月 日

格式1 投标函

致：万载县政府采购中心

根据贵方为_____（采购项目名称）（项目编号：）的投标邀请，正式授权下述签字人（姓名和职务）代表投标人（投标人名称），提交下述文件：（电子版上传到江西省公共资源交易网）

- ① 投标函
- ② 开标一览表
- ③ 分项报价表
- ④ 开标一览表明细
- ⑤ 技术（服务）响应、偏离说明表
- ⑥ 商务响应、偏离说明表
- ⑦ 资格、资信证明文件
- ⑧ 为落实政府采购政策提供的证明材料
- ⑨ 技术文件
- ⑩ 其他材料

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1、所附开标一览表中规定的应提交和交付的货物（服务）投标总价为：人民币（大写）（小写）。投标有效期_____天。
- 2、我方已详细审阅招标文件，同意在投标人须知规定的截标日期起遵循本招标文件，在投标人须知规定的投标有效期满之前均具有约束力，并按时到场参加招标。
- 3、我方承诺已经具备参加此次政府采购活动的投标人应当具备的条件。
- 4、我方根据招标文件的规定，承担完成合同的责任和义务。
- 5、我方已详细审核招标文件，包括澄清、变更、修改、补充的文件（如有的话）我方完全理解并同意放弃提出含糊不清或误解问题的权利。
- 6、我方声明在投标有效期内撤回投标或者有其他违约行为，我方同意承担相应责任和处罚。
- 7、同意向贵方提供贵方可能要求的与本次投标有关的任何数据或资料。我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标人为中标人。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。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮政编码：_____

电话、传真：_____ 邮箱：_____

法定代表人或委托代理人签名：_____

投标人（公章）：_____

投标日期：_____

注：未按照本投标函要求填报的投标函将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

格式2 开标一览表

投标人按照电子化政府采购投标要求填写

格式3（参考格式） 开标一览表明细

序号	报价项	关键、主要内容描述服务的描述主要服务内容，货物的如品牌、产地规格、型号等	数量	单价（元）	总价（元）	符合政府采购政策（如具有）		备注
						属于小、微企业或监狱企业产品或残疾人福利性单位	属于节能产品、环保产品	
1						如有（页码）	如有（页码）	
2								
3								
...								
合计：（大写）				人民币：（小写）				

注：

1. 所有价格均以人民币作为货币单位填写及计算。对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价等内容；
2. 此表为《开标一览表》的报价明细表，如有缺项、漏项（数量不足也将被视为漏项），均视为报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。此表格式仅作参考，供应商的详细报价表格式可自定；
3. 小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位须在明细表中注明并标明在投标文件中相应证明材料；
4. 属于《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》的产品需注明，标明在投标文件中相应证明材料的页码。证明材料为国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书或者中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）节能产品查询窗口打印节能产品查询结果，否则不予认定（不属于节能、环保产品的不需提供）。

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

格式4 分项报价表

投标人按照电子化政府采购投标要求填写

格式5 技术（服务）响应、偏离说明表

项目编号：

序号	招标文件条目号	招标文件的技术要求	投标文件的技术响应	响应/偏离	说明
1					
2					
3					
4					
9					
...					

注：1、该表请按招标文件货物（服务）技术参数要求逐项（提示：第五章 “一、具体采购清单及技术参数要求”）对应填写，栏数不够请自行增加。

2、“响应/偏离”的填写，优于或超过招标技术要求的填写“正偏离”或者“响应”，符合招标技术要求的填写“响应”，达不到或者不符合招标技术要求的填写“负偏离”；

3、“说明”栏中说明该条款在投标文件中（或页码）的依据；

投标人（盖章）

法定代表人或委托代理人签字：

日期： 年 月 日

格式6 商务响应、偏离说明表

项目编号：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务要求	投标文件的商务响应	响应/偏离	说明
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					

注：1、商务条款包括交货期、服务（质保）期、付款方式、验收、售后服务等内容，请按招标文件商务要求各条逐项对应填写。

2、“响应/偏离”的填写，优于或超过招标商务要求的填写“正偏离”或者“响应”，符合招标商务要求的填写“响应”，达不到或者不符合招标商务要求的填写“负偏离”。

投标人（盖章）

法定代表人或委托代理人签字：

日期： 年 月 日

格式7 投标人的资格声明文件

注：投标人上传的电子投标文件中必须提供资格（资信）原件原色扫描件或原件，否则视为无效投标。

格式 7-1 营业执照（副本）、税务登记证和组织机构代码证

- (1) 营业执照；
- (2) 必须在有效期内；
- (3) 三证合一的提供三证合一证件；

注：如供应商是企业的（包括合伙企业）应提供有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位的应提供“事业单位法人证书”；如供应商是非企业专业服务机构的应提供执业许可证等证明文件； 供应商是个体工商户的应提供有效的“个体工商户营业执照”、组织机构代码证证明文件（实行“统一社会信用代码”的不需单独提供组织机构代码证）；如供应商是自然人的，应提供有效的自然人的身份证明(中国公民)。

格式 7-2 财务状况

投标人是法人的，提供开标前两年度任一年度经审计的财务报告或开标前 24 个月内基本开户银行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函；其他组织或自然人的，没有经审计的财务报告，可以提供在开标前 24 个月内基本开户银行出具的资信证明。

格式 7-3 依法缴纳税收证明或税收完税证明或免税证明

- (1)税务部门出具的开标截止时间前 6 个月任意一个月缴纳税收的凭据(增值税或营业税)。
- (2) 税收完税证明必须是由税务部门出具的开标截止时间前 6 个月内任意一个月的证明。
- (3) 免税证明必须在有效期内。

格式 7-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

- (1) 投标人自开标截止时间前 6 个月内任意一个月社会保险费缴款专用收据或开标截止时间前 6 个月任意一个月社会保险费缴款清单或其他有效证明材料。
- (2) 不需要缴纳社会保障资金的投标人，须提供相应文件证明其不需要缴纳社会保障资金。

格式 7-5 投标人资格申明（供参考格式）

致：万载县政府采购中心

为响应贵方（项目名称、项目编号）投标邀请，下列签章（签字）人愿参与投标，提供采购需求和技术（服务）要求规定的货物和有关服务，提交下述文件并声明全部说明是真实的和正确的。

- 1、我方的资格声明原件一份；
 - 2、我单位具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
 - 3、参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有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、较大罚款等行政处罚的重大违法记录；
 4. 下述签字人在证书中证明本资格文件中的内容是真实的和正确的。
- 特此声明。

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）

投标人名称（公章）

年 月 日

7-6-2 信用中国网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）查询结果截图；（未提供以现场查询为准）

7-6-3 中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/cr/list>）查询结果截图；（未提供以现场查询为准）

格式 7-7. 法定代表人授权书

(注：如法定代表人参与项目投标，提供法定代表人身份证扫描件加盖单位公章)

致：万载县政府采购中心

注册于（国家或地区的名称）的（投标人全称）法定代表人（法定代表人姓名）兹授权（被授权人的姓名）为我方全权代表，参加贵方组织的（项目名称、项目编号）的招标活动，全权代表我方处理一切与之有关的事宜。

法定代表人签字或签章：

投标单位公章：

年月日

全权代表姓名：

身份证号码：

联系电话：

详细通讯地址：

附：法定代表人、全权代表身份证扫描件（正反面）且加盖投标人公章

法定代表人身份证扫描件
（正反面）

全权代表身份证扫描件
（正反面）

格式 7-8. 投标保证金凭证（不收取投标保证金的项目无需提供）

附：投标人盖章的保证金凭证复印件或截图

1. 采用基本银行转账、电汇、网上银行形式的：

保证金转至指定账户，以款项实际到账时间作为交付时间，投标文件中提供交纳保证金凭证复印件或截图且加盖投标人公章：

2. 采用保函形式的：

2.1 采用银行保函的，须为供应商基本账户（同时提供开户许可证复印件）或万载县辖区内商业银行营业网点出具的不可撤销、见索即付的独立保函；投标文件中须提交保函复印件；

2.2 采用担保机构出具保函的，须为本项目当地财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的不可撤销、见索即付的独立保函；

2.3 采用保险保函的：需为本项目当地保险机构出具的不可撤销、见索即付的独立保函；

2.4 采用电子保函的，应为“江西省公共资源交易平台金融服务系统”电子保函；

2.5 提供保函原件（原件不予退还）在招标文件规定的保证金提交时间之前递交到指定地点，逾时不予接受，视为未提供；

2.6 保函有效期须不少于投标有效期，否则视为不满足要求。

3. 未提供保证金凭证、或提供的保证金凭证及资料不满足上述要求的，视为未缴纳投标保证金。

4、所有提交的保函原件在评标结束后由采购代理机构留存，且不予退回。

格式8 为落实政府采购政策需满足的资格要求（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，可不提供）

A. 面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（格式8-1）。

格式 8-1 中小企业声明函

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：1、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、本项目属于“物业管理”行业。根据《中小企业划型标准规定》：（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

B. 要求以联合体形式参加的，提供联合协议和中小企业声明函（格式8-1），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接的，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

格式 8-2 联合协议

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

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

三、本次联合投标中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为：；（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为：；……。

四、中小企业合同金额达到__%，小微企业合同金额达到__%。

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

C、要求合同分包的，提供分包意向协议和中小企业声明函（格式8-1），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

格式 8-3 分包意向协议

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

（投标人名称）若成为（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

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

.....

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、其他

中小企业合同金额达到__%，小微企业合同金额达到__%。

投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

.....

日期： 年 月 日

格式8-4 省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件

注：1、省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件格式由出具单位提供；
2、不属于监狱企业的不需提供。

格式8-5 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：不符合残疾人福利性单位的不需提供

格式8-6属于《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》的产品

需提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书复印件或者中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）节能产品查询窗口打印节能产品查询结果（招标文件另有规定的从其规定）

格式8-7 招标文件中其他要求投标人提供的资质材料

格式9 技术材料

一、内容包括但不限于：

- 1、货物的技术规格与功能的详细说明
- 2、主要外购件、配套件的型号规格和制造商明细表
- 3、标准附件、备品备件和专用工具等
- 4、投标人认为需要说明的其他内容（投标人视需要自行编写）

二、涉及服务的，包括但不限于提供服务方案等内容

格式10 其他资料

格式10-1投标人基本情况一览表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			联系电话		
	传真			网址/邮箱		
企业性质						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号			其中	高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
银行账号				技工		
经营范围						
备注						

投标人（盖章）

法定代表人或委托代理人签字：

日期 年 月 日

格式 10-2 售后服务承诺函

（采购单位名称）：

（投标人售后服务承诺内容自拟）

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人或委托代理人签字：（签字）

签署日期 年 月 日

格式10-3项目团队人员情况表

项目编号：

序号	姓名	性别	年龄	专业	专业年限	职称	担任职务	承担本项目工作内容
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								

备注：如涉及到评分项，根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式10-4近年完成的类似项目情况表

业主名称	项目名称	项目所在地	合同价格	合同签订时间或完成时间	项目单位联系人电话	项目技术负责人电话

注：如涉及到评分项，则再按要求提供材料

投标人（公章）：

法定代表人或委托代理人签字：

日期：年月日

格式10-5其他资料

包括：

- 1、其他与技术、商务等评审、计分有关材料
- 2、供应商认为需要说明的其他内容及资料

附：评分索引表

序号	评分项	投标文件页码	备注

注：投标人未提供此评分索引表，或者提供的评分索引指向页码不明、指向页码有误等，或者投标文件无页码，将导致的不予评分的后果自负。

投标人（公章）：

法定代表人或委托代理人签字：

日期： 年 月 日

第五章 采购需求

一、具体采购清单及技术参数要求

（一）采购需求表

序号	名称	岗位数量	单位	金额	服务期
1	物业管理服务	10	名	586880.00	2 年
2	食堂后勤服务	13	名	1213120.00	
总计		壹佰捌拾万元整（¥：1800000.00 元）			
投标人以总价进行报价。报价包含招标文件规定的货物及附属服务，人工服务，售后服务，备品备件，专用工具，检验检测，验收，培训，技术服务，税费等与项目需求相关费用。					

项目说明：

国家税务总局万载县税务局为简化人力资源事务流程，降低管理成本，规范劳动劳务管理，提高物业管理服务采购水平，保障办公楼的正常使用。

1、本项目食堂后勤服务预算金额为 1213120.00 元，其中 1150720.00 为固定费用，报价时不可调整；管理服务费 62400.00（200.00 元/月/人计算）为竞争费用。

2、合同履行过程中食堂后勤人员数量、社保、医保、税收等费用据实结算，管理服务费按投标人投标文件中分项报价下降的标准计算。

3、本项目位于江西省宜春市万载县万宜路 116 号，总建筑面积约为 11200 平方米，其中主楼 10 层，地下 1 层。

（二）技术服务要求

一、物业管理服务

1 物业管理服务人员、范围

1.1.1 为规范单位办公楼物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障办公楼的正常使用。

1.1.2 适用于办公楼的物业管理服务采购。采购的物业管理服务 10 人，（其中局机关安保 3 人、一分局安保及保洁 1 人，二分局安保及保洁 1 人，机关大楼保洁 2 人，机关院内保洁 1 人，水电工 1 人，管理员 1 人）

1.1.3 办公楼的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

1.1.4 物业管理

甲方（产权人或办公楼物业使用人）通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.1.5 物业管理服务

甲方通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

1.2 物业管理服务主要内容

1.2.1 根据办公楼的功能与特点，其物业管理服务内容主要为：

- 综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等；
- 房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；
- 公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；
- 环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境；
- 绿化养护：对办公楼物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持办公楼整体的景观效果；
- 会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；
- 突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施；
- 绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作；
- 标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

1.2.2 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况详见附表 1（办公楼情况统计表），包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。

2 物业管理服务要求

2.1 综合服务

- 应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24 小时值班；
- 热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

2.1.1 信息公示

- 物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式；
- 物业管理服务工作情况定期报告或公示；
- 外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划；
- 社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等；
- 信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。

2.1.2 投诉处理

- 建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程；
- 对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；
- 属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；
- 不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；
- 受理、处置投诉应留存记录。

2.1.3 客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进；

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

2.1.4 信报收发

- 负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；
- 负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出；
- 对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续；
- 挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查；
- 当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；
- 分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1%；
- 对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

2.1.5 标识管理

- 物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；
- 图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。
- 各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。

2.1.6 档案管理

- 按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

2.2 房屋本体维护管理

2.2.1 通用要求及范围

- 按照各地的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》（DB11/T1004），定期对房屋结构、外墙、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保办公楼（区）的各个系统正常使用；
 - 在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修；
 - 组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到 100%。
- 各种标识完好、有效；
- 工作标准：维修及时率 95%以上；维修质量合格率 95%以上；维修客户满意率 95%以上；返修率不高于 1%；
 - 到达现场时限：一般故障维修人员应在 15 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；
 - 修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 24 小时完成，延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施；
 - 维修服务要求：工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务；
 - 维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。
 - 房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

2.2.2 土建小修

2.2.2.1 室内地面、散水小修

- 小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；
- 质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺。

2.2.2.2 室内墙面及顶棚小修

- 小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；

——质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

2.2.2.3 检修门窗小修

——小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；

——质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

2.2.2.4 清扫屋面、雨落管等小修

——小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；

——质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

2.2.2.5 屋面补漏小修

——小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；

——质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

2.2.3 上下水系统小修

2.2.3.1 室内给水系统小修、局部换管

——小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；

——质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

2.2.3.2 卫生设备

——小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

——质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

2.2.3.3 排水、排污管道等

——小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；

——质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

2.2.4 供电设备设施小修标准

2.2.4.1 室内设备

——小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；

——质量要求：正常使用。

2.2.4.2 配电线路

——小修内容：末端线路、支持物，或维修金额在 300 元以下；

——质量要求：绝缘良好完整可靠。

温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。

2.2.4.3 节能降耗

——对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；

——后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；

——配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；

——配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；

——配合甲方定期进行节能降耗宣传；

——制定物业公司员工节能降耗行为规范。

2.2.5 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

2.2.5.1 运行管理

- 统筹规划，做到合理、节约用电；
- 供电运行和维修人员实行持证上岗；
- 配电室 24 小时值班；
- 设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；
- 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- 保证避雷设施完好、有效、安全；
- 定期进行低压设备清扫；
- 定期对应急柴油发电机试车进行监管，柴油储存符合规范要求；
- 制度完善，执行有力；
- 有事故应急预案并定期演练；
- 监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；
- 检查、运行、维护记录清晰准确；
- 配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；
- 按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；
- 安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

2.2.5.2 设备维护

- 监视和维护运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；
- 值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；
- 定期有专人对电气用具进行巡视检查；
- 定期巡视配电竖井内电气设备。

2.2.5.3 其他

- 负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；
- 加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；
- 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；
- 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；
- 定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；
- 节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。

2.2.6 电梯系统

- 协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；
- 确保电梯按规定时间运行；
- 安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；
- 对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；
- 轿厢、井道、机房保持清洁；
- 制定事故应急措施和援救预案并演练；
- 在后勤管理部门安全员的指导下定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

2.2.6.1 日常维修养护

- 定期对空调机房进行巡视检查；
- 定期清洗、更换过滤网；
- 定期清洗、消毒送风机、风口；
- 系统换季开、停机时按要求进行保养；
- 遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修。

2.2.7 给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

2.2.7.1 管道、设施及相关阀门

- 管道畅通、无渗漏水现象；
- 定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；
- 各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；
- 注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

2.2.7.2 落水管、沟渠、池、井

- 落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；
- 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；
- 井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；
- 楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；
- 定期清掏化粪池、污水池。

2.2.7.3 其他

- 标识完好，制度上墙；
- 加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；
- 设备出现故障时，维修人员及时修复；
- 节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求。

2.2.8 消防系统

- 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；
- 定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；
- 消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；
- 公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；
- 如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；
- 制定火灾发生紧急预案并定期演练。

2.2.9 楼宇自控系统

- 定期检查楼宇自控设备运行状态；
- 对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时；
- 故障资料及时存盘；
- 定期对模块箱进行巡视清洁；
- 定期对系统进行检测。

2.2.10 安防监控系统

- 监控信息按规定时间保存；
- 监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时排除。

2.2.11 门禁系统

- 监控中心对门禁远程开启功能及紧急逃生按钮系统进行测试，抽测率达到 30%，每年测试一次，并记录设备日常管理维护档案；
- 对刷卡记录信息情况进行核对，确保所有使用门禁卡为有效实名制门禁卡；
- 定期对门禁系统内数据进行备份，备份数据保存期限为 1 年；
- 保证各门禁现场设备状态正常，功能有效。

2.2.12 其他

- 为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应；
- 根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请甲方审定。

2.3 公共秩序管理

2.3.1 秩序维护

2.3.1.1 门卫服务

(1) 服务内容

- 秩序维护员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；
- 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；
- 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；
- 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；
- 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；
- 协助甲方单位做好来访人员接待等工作；
- 遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；
- 按规定填写岗位工作记录。

(2) 岗位要求

- 熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；
- 了解门卫区域内的环境状况和安全措施；
- 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；
- 基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况。
- 熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；
- 遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

2.3.1.2 巡逻服务

(1) 服务内容

- 秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；
- 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；
- 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安单位，并采取相应措施保护现场；
- 按规定做好巡逻记录。

(2) 岗位要求

- 执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；
- 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；
- 熟记与有关部门、人员的联系方式；
- 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；
- 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知甲方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

2.3.1.3 监控安防

- 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，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、录像及协助布警；
- 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；
- 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；
- 不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；
- 按规定填写值班记录。

2.3.2 消防安全

- 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；
- 配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；
- 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；
- 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；
- 针对火灾、治安以及公共卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

2.3.3 停车场管理

2.3.3.1 机动车辆

- 严格执行车辆出入登记；
- 车辆停放整齐；
- 夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；
- 维护停车场秩序，车辆停放有序；
- 停车设施安全有效；
- 主要道路及停车场应设必要标识；
- 对违规的机动车辆进行劝阻；
- 发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

2.3.3.2 非机动车辆

- 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；
- 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。
- 电动车充电应符合规范及甲方单位规定；
- 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

2.3.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏甲方单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告甲方单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

2.4 环境保洁服务

2.4.1 保洁服务

2.4.1.1 一般要求

- 卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；
- 明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；
- 垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；
- 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；
- 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。
- 保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；
- 建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

2.4.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如表 1。

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮

		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	茶水间	电热开水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿箱四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。
		设备	完好无损，发现损坏报修。
5	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。
		楼道内	无堆放杂物
6	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	1. 无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网； 2. 发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
7	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
8	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。
9		地毯	1. 清洗后，应无缩水、褪色、变形、破

			损、污点、霉点、残留物； 2. 纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色； 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮； 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告； 4. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫； 5. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
11	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏； 5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮； 2. 二楼及以上楼层的玻璃窗（含玻璃幕墙及透光屋顶）每年清理不少于 2 次（上半年 5 月、下半年 10 月）；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。

表 1 办公楼清洁对象及标准

2.4.1.3 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如表 2。

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 3 次/日，随时巡视
		玻璃门	擦拭	1 次/日，随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2 次/日，随时巡视

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
	定期保洁	垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
		天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	2 次/月
二 层 以 上大厅及 各楼层通 道及茶水 间	日常保洁	地面	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日
		玻璃门	擦拭	1 次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/半年
楼梯	日常保洁	梯阶	清扫、墩拖	2 次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1 次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2 次/周
卫生间	日常保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22 时巡视保洁至少 4 次/日
		纸篓	倾倒垃圾, 清洁纸篓, 更换垃圾袋	2 次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少 3-5 次/日 (根据人流量设定)
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少 3-5 次/日 (根据人流量设定)
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1 次/日
		水龙头等金属物	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾, 更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
电梯	日常保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2 次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1 次/半年

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
会议室	日常保洁	地面	擦拭、清扫	1 次/日
		地毯	吸尘	1 次/日
		桌椅及其他家具、窗台、窗框	擦拭	1 次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
		垃圾桶	倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋	1 次/日
	定期	地面	墩拖	2-3 次/周
		顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1 次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1 次/半年
楼宇外围	日常保洁	地面	清扫	2 次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1 次/日
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1 次/日
门前三包	日常保洁	地面	巡视	2 次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1 次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
普通地下室及人防工程	日常保洁	地面	清扫	1 次/周
		设备设施	掸尘、擦拭	1 次/周
		门面	擦拭	1 次/周

表 2 办公楼清洁作业要求

2.4.1.4 垃圾分类

- 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；
- 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；
- 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；
- 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。
- 请组会方填写会议满意度调查表。

2.4.2 会议安全服务

- 制定会议、活动突发事件的应急预案；
- 对于 100 人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场；
- 发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

2.5 突发事件应急管理

2.5.1 重点部位及安全隐患排查

- 结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；
- 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；
- 随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.5.2 应急预案的建立

2.5.2.1 应急预案类型

——预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；

——根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；

2.5.2.2 应急预案的培训和演练

——应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；——留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.5.3 应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

2.6 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

——节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；

——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；

——控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻；

——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等；

3 物业管理服务制度

3.1 物业管理服务制度概述

健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。办公楼规章制度也在一定程度上反映办公楼的特点。通过公布单位办公楼相关制度，让物业服务企业熟悉物业服务内容，依规明确工作职责，科学、合理的制定相应的制度。

3.2 物业管理相关制度

3.2.1 办公楼管理制度

办公楼的管理制度包括办公楼管理规定、办公楼安全管理制度等，制度内容包括但不限于单位办公人员、外来办事人员进入办公楼的行为规范、办公楼开放时间、楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等。

3.2.2 会议室管理制度

会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。

3.2.3 收发室管理制度

收发室管理制度内容包括但不限于对收发服务的定位、收发人员的岗位职责、收发邮件的初级检查规定、邮件收发人确认规定等。

3.3 上墙管理制度（物业公司制作）

3.3.1 办公楼上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

——消防应急预案、突发事件应急处置流程；

——相关岗位职责；

- 服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；
- 办公楼管理规定。

3.3.2 办公楼上墙管理制度要求

- 4 工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得甲方确认。

4.1 物业服务企业

4.1.1 一般要求

——根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施；

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进；

——应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、北京市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况；

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

4.1.2 特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报甲方进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于 2 人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音；

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人；

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

——智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

4.2 物业管理服务人员

4.2.1 持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书；

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证；

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；

——二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

4.2.2 职业素质

4.2.2.1 政治素质

——热爱祖国、诚实信用；

——爱岗敬业，恪尽职守；

——遵纪守法，团结协作；

——无违法犯罪记录。

4.2.2.2 业务技能

——具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；
——具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；
——具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
——熟练使用相关专用设施设备。

4.2.2.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

4.2.2.4 文化素质

具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

4.2.2.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

4.2.2.6 安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

4.2.3 行为规范

4.2.3.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

4.2.3.2 纪律

——姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；
——语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；
——严格履行岗位职责；
——不准刁难客户及来访人员；
——不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
——遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；
——有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；
——认真填写值班记录，做好交接班工作；
——爱护公物，爱护客户财物；
——自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

4.3 人员配置标准符合国家规定

4.4 物业管理服务保障基本条件

4.4.1 房屋保障

物业管理服务的房屋包括物业管理办公用房、垃圾中转站、环卫设备实施存放车库（或区域）、库房、保洁工具库房等、

4.4.2 其他必备物资的保障

现代物业所需的专业设备种类繁多，如室外清扫车、扫雪车、扬雪机、剪草机、割灌机、电动垃圾车、浇水车等。需要注明设备的提供方。若是由甲方提供，须注明设备的型号、种类、数量、设备档案信息等。

5 物业服务要不断完善考评考核方法

6. 物业服务考核办法

6.1 日常维护考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
----	------	------	------

1	建筑物日常维修养护	建筑物完好率 95%以上	
		建筑物完好率 90-94%	
		建筑物完好率 80%-90%	
		建筑物完好率低于 80%	
2	标识、标志维护	标识、标志清晰完整率 95%以上	
		标识、标志清晰完整率 90%-94%	
		标识、标志清晰完整率 80%-90%	
		标识、标志清晰完整率 80%以下	
3	日常维修	接报修及时率 95%以上	
		接报修及时率 90%-95%	
		接报修及时率 80%-90%	
		接报修及时率 80%以下	
		维修质量合格率 95%以上	
		维修质量合格率率 90%-95%	
		维修质量合格率 80%-90%	
		维修质量合格率 80%以下	
		客户满意率 95%以上	
		客户满意率 90%-95%	
		客户满意率 80%-90%	
		客户满意率 80%以下	
4	设备、设施日常保养	完成年度维修保养计划 95%以上	
		完成年度维修保养计划 90%-95%	
		完成年度维修保养计划 80%-90%	
		完成年度维修保养计划 80%以下	
5	设备、设施检测	完成年度设备、设施检测计划 95%以上	
		完成年度设备、设施检测计划 90%-95%	

		完成年度设备、设施计划 80%-90%	
		完成年度设备、设施计划 80%以下	
6	附属物日常维护	及时率、完好率 95%以上	
		及时率、完好率 90%-95%	
		及时率、完好率 80%-90%	
		及时率、完好率 80%以下	
6.1		客户满意率 80%以下	

6.2会议服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	会议服务总体满意率	会议服务总体满意率 95%以上	
		会议服务总体满意率 90%-95%	
		会议服务总体满意率 80%-90%	
		会议服务总体满意率 80%以下	
2	特殊会议服务	满意率 95%以上	
		满意率 90%-95%	
		满意率 90%以下	

6.3保洁服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	保洁总体合格率	总体保洁合格率 95%以上	
		总体保洁合格率 90%-95%	
		总体保洁合格率 80%-90%	
		总体保洁合格率 80%以下	
2	室内公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	
		保洁合格率 90%-95%	
		保洁合格率 80%-90%	
		保洁合格率 80%以下	
3	入室保洁合格率	入室保洁合格率 95%以上	

		入室保洁合格率 90%-95%	
		入室保洁合格率 80%-90%	
		入室保洁合格率 80%以下	
4	室外公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	
		保洁合格率 90%-95%	
		保洁合格率 80%-90%	
		保洁合格率 80%以下	
5	化粪池清掏及时性	发生因未急时清掏导致满溢小于 1 次/年	
		发生因未急时清掏导致满溢大于 1 次/年	
6	垃圾清运及时率	垃圾清运及时率 95%以上	
		垃圾清运及时率 90%-95%	
		垃圾清运及时率 80%-90%	
		垃圾清运及时率 80%以下	
7	其他保洁服务满意率	保洁服务满意率 95%以上	
		保洁服务满意率 90%-95%	
		保洁服务满意率 80%-90%	
		保洁服务满意率 80%以下	
8	环境消杀	环境消杀面积 95%以上	
		环境消杀面积 90%-95%	
		环境消杀面积 80%-90%	
		环境消杀面积 80%以下	

6.4秩序维护服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	秩序服务总体满意率	秩序维护总体满意率 95%以上	
		秩序维护总体满意率 90%-95%	
		秩序维护总体满意率 80%-90%	

		秩序维护总体满意率 80%以下	
2	车场管理服务满意率	车场管理满意率 95%以上	
		车场管理满意率 90%-95%	
		车场管理满意率 80%-90%	
		车场管理满意率 80%以下	
3	刑事案件	未因物业管理原因发生刑事案件	
		因物业管理原因发生刑事案件大于 1 次/年	
4	消防安全	未因物业管理原因发生火灾	
		因物业管理原因发生火灾大于 1 次/年	
		按计划完成全年消防安全计划	
		因物业管理原因未能完成消防安全计划	

6.5 物业管理服务人员考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	人员持证上岗率	人员持证上岗率 100%	
		人员持证上岗率 95%-99%	
		人员持证上岗率 90%-94%	
		人员持证上岗率 90%以下	
2	人员到岗率	人员到岗率 100%	
		人员到岗率高于 95%-99%	
		人员到岗率 90%-94%	
		人员到岗率 90%以上	
3	人员培训合格率	合格率 95%以上	
		合格率 90%-95%	
		合格率 80%-90%	
		合格率 80%以下	

二、食堂后勤服务

1、人员配备情况：县局机关食堂炊事员 3 人，机关食堂服务员 3 人，分局炊事员 4 人，机关勤杂员 3 人。主要负责提供食堂及后勤保障服务。食堂工作人员必须身体健康（无传染性疾病）及卫生部门颁发的从事食品类工作的有效健康证。政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快、礼貌待人、和蔼处事、相貌端正、着装统一、身材适中。

2、职责要求：响应人为招标人食堂提供工作日早餐、中餐制作供应服务。确保食品安全，做到菜品花样调剂，做好成本把控，杜绝不必要的浪费。定期收集就餐人员的意见和建议，不断提高服务质量。负责制定每周食谱，报招标单位审核后实施，每日下班前将第二天需要的食材品种、数量等报招标单位，食堂原材料由招标单位定点采购，厨师、炊事员要对供货商配送的物品进行验收，严格把关。所有食堂工作人员工作态度端正，敬业尽职，热心为干部职工做好后勤服务，讲究个人品德和职业道德，胜任本职工作岗位，积极完成招标单位安排的其他工作任务。

3、食堂后勤服务人员要求和选聘原则

（1）指导思想和目标

- 1、坚持工作需要、综合考量的选用标准；
- 2、按照公开、公平、公正原则，严格把关、择优选用。
- 3、年龄 18 周岁以上，且身体健康（凭万载县人民医院或中医院体检证明）；新增的食堂后勤服务人员最大年龄女性不超过 45 周岁，男性不超过 50 周岁。
- 4、与其他用人单位无劳动合同关系或劳动纠纷；
- 5、具备岗位需要的工作能力和业务技能（需提供有关资格证书或有效证件）；
- 6、作风正派，没有违法乱纪行为，无不良记录；
- 7、组织纪律性强，听从指挥，服从分工，忠于职守；

（2）基本资格条件

1) 政治合格

- ①食堂后勤须对派驻采购单位的岗位工作人员进行政审，并将政审相关资料交于采购单位备案。
- ②食堂后勤派驻采购单位人员不得参与和发表与党中央、国家、税务系统相悖的行为言论。
- ③食堂后勤派驻采购单位的人员不得妄议采购人的工作决策；不得散布、传播不利于采购人开展工作的言论。

2) 身体健康

- ①食堂后勤单位须对派驻采购单位的所有工作人员每年体检不少于一次，并办理《健康证》，并

将相关资料交于采购单位备案。

②食堂后勤单位不得安排身体条件不具备岗位要求的人上岗。

③食堂后勤单位派驻采购单位的工作人员健康安全均由食堂后勤单位负责。

3) 其它要求

①年龄符合劳动法规定及采购单位需求。

②符合采购单位的其他要求

二、项目服务需求

1、工作时间和休息休假

(1) 工作时间：食堂后勤服务人员原则上在采购单位实行标准工时工作制。即：执行当地行政机关（事业单位）工作作息时间。

(2) 休息、休假：按国家和采购单位有关规定执行（因工作特殊需要，视情调整）。

2、劳动薪酬及保险、福利待遇

(1) 食堂后勤服务人员的月薪酬、月保险和福利待遇，其构成及标准依照国家标准。

(2) 食堂后勤服务人员的薪酬由供应商负责发放。

(3) 食堂后勤服务人员的劳务考核由采购单位负责并函告供应商。

(4) 因工作需要节假日加班时，经批准同意可按 100 元/天，发放加班补助。

(5) 八一建军节，三八妇女节，亲属逝世等慰问性福利据实发放。

3、相关事项要求

(1) 专职业务支持、保障服务费用在项目实施过程中有可能因政策、食堂后勤服务人员的变化而有所变更, 变更标准以采购单位实际需求食堂后勤服务人员岗位、数量、要求为准。

(2) 采购单位根据工作实际需求可以对专职业务支持、保障服务岗位人员数量予以增加或减少, 按实际食堂后勤服务人员数量计算食堂后勤服务费用。

(3) 供应商必须严格按照约定标准执行, 如供应商有降低标准、克扣食堂后勤服务人员薪酬、未缴纳相关费用或缴纳不全等情况（因食堂后勤服务人员个人原因影响除外），一经发现。采购单位将立即取消其服务资格, 并给予经济处罚或诉诸法律。由此而产生的一切经济损失和全部法律责任由供应商承担。

4、服务要求及标准

1. 食堂后勤服务人员选用，供应商按采购单位要求初选后，经采购单位面试考核、测试，按德才

兼备的原则择优选用。

2. 供应商与食堂后勤服务人员签订劳动合同，并应做好劳动合同等档案资料管理（包括食堂后勤服务人员资料、花名册等）和人事管理等相关工作。

3. 岗位培训（包括置换身份思想动员、相关学习等）。

4. 及时编制工资表与发放工资，扣缴个人所得税、个人保险费。

5. 供应商依法为食堂后勤服务人员购买基本养老、失业、工伤、医疗（含生育、大病）、商业意外伤害等五项保险，并及时办理相关事项。

6. 及时办理食堂后勤服务人员工伤保险事务。供应商在接到采购单位报案电话后 24 小时内，将安排专职人员对接办理工伤事故食堂后勤服务人员的住院治疗、工伤鉴定、工伤理赔及意外伤害险理赔等手续。

7. 及时协助患病或工伤食堂后勤服务人员办理住院及医疗费用申领手续。

8. 尽责做好工亡食堂后勤服务人员善后事务处理、理赔谈判等工作。

9. 尽责做好劳动争议调解、仲裁、诉讼处理等工作。

10. 为食堂后勤服务人员出具相关证明：如收入证明、在职离职证明、参保证明等。

11. 为食堂后勤服务人员提供劳动保障法律法规心理常识性咨询服务以及社保政策咨询服务。

5、服务事项具体说明

（一）保险办理

1. 食堂后勤服务人员的五项保险的参保及缴费手续，由供应商负责依规办理，相关保险必须在采购单位所在地进行缴纳。

2. 食堂后勤服务人员的五项保险费单位应缴部分由供应商负责缴交，其费用由采购单位承担。

3. 食堂后勤服务人员的五项保险费个人应缴部分由供应商代扣代缴，其费用由食堂后勤服务人员承担。

（二）劳务的履行、解除和终止

1. 供应商负责教育食堂后勤服务人员，按照的约定，全面履行相关义务和责任。

2. 供应商未按约定承担对食堂后勤服务人员义务，或者出现《劳动合同法》第三十八条的情形，致使食堂后勤服务人员行使单方解除权的，由供应商承担相关责任。

3. 食堂后勤服务人员违反《劳动合同法》第三十九条或采购单位规章制度，采购单位有权退回供应商处理；食堂后勤服务人员因出现《劳动合同法》第四十条、第四十一条有关情形，采购单位需退

回的应由供应商负责处理并承担责任。

（三）劳务履行中相关问题的处理

1. 劳务履行过程中，采购单位、供应商双方若变更名称、法定代表人或者主要负责人、投资人等事项，发生合并或分立等情况，不影响本劳务履行的，食堂后勤继续有效，由承继单位继续履行。

2. 涉及食堂后勤服务人员切身利益的条款内容变更时，双方应当协商一致，以书面方式变更本合同条款。

3. 本劳务的解除或终止，供应商应当在妥善处理食堂后勤服务人员合法权益的基础上进行。供应商违反法律规定解除或终止与食堂后勤服务人员劳动合同，给食堂后勤服务人员造成损失的，应当按《劳动合同法》第四十八条的规定处理，由供应商承担有关费用。

6、费用结算：

1. 食堂后勤服务管理费为 120.00 元/月/人计算（实际服务费会随工作人员需要作调整）。

2. 采购单位于每月 10 日前按约定及核定数额将食堂后勤服务相关费用：包括代发食堂后勤服务人员薪酬、代缴保险费（单位应缴部分）、食堂后勤服务人员福利及食堂后勤服务管理等，以转账形式拨付至供应商。

3. 每月支付食堂后勤服务相关费用时视以下情况拨付：

①食堂后勤管理服务期内，投拆、损失赔偿以及其他违反合同等问题已经及时妥善处理。否则，视情缓拨或暂时少拨（视后续处理情况补拨欠拨部分）；

②食堂后勤管理服务期内，经监管相关部门考核，服务质量合格，否则，视情扣款；

③按财务规定办理费用支付手续。

7、项目需求服务处理

1. 尊重食堂后勤服务人员的民族习惯，维护其合法权益。

2. 协助供应商管理人员做好食堂后勤服务人员的各项服务工作，并尽可能提供必要的帮助。

3. 食堂后勤服务人员在采购单位工作期间，由于工伤事故造成伤、残、亡等，由供应商对食堂后勤服务人员的工伤事故进行处理并依法承担相关责任。

4. 采购单位应于食堂后勤服务人员试用期满前 10 个工作日，以书面形式将其试用情况通知供应商（逾期视为合格），以便供应商办理相关手续。

5. 采购单位及时将食堂后勤服务人员的工作、培训、考核等情况以书面形式反馈给供应商，协助供应商做好食堂后勤服务人员的管理工作。

6. 对试用期满后，经实践证明不能胜任采购单位工作的食堂后勤服务人员，采购单位可将其退回供应商，但应提前 10 个工作日以书面形式通知供应商及食堂后勤服务人员，并按照本约定支付有关费用。

7. 在向供应商按时支付食堂后勤服务费的前提下，对因供应商原因造成的食堂后勤服务人员薪酬、五项保险延误等问题不承担任何责任。

8. 采购单位对食堂后勤服务人员原则上实行与单位其他干职工同样作息时间的工作制度（因工作特殊需要，视情调整）。

9、采购单位可对新选用的食堂后勤服务人员与供应商商定试用期为 3 个月，但应按照规定和约定支付食堂后勤服务人员试用期间的劳动报酬。

10、采购单位拥有对食堂后勤服务人员进行批评、教育、处罚及建议奖励的权利。食堂后勤服务人员有下列情况之一的，采购单位有权直接退返供应商，但应提前 10 个工作日以书面形式通知供应商。涉及经济处罚或经济赔偿等，由供应商承担：

- (1) 严重违反劳动纪律和规章制度或被有关部门明查暗访发现违纪、违规的；
- (2) 严重失职，在工作中因故意或重大过失给采购单位或第三方造成较大经济损失的；
- (3) 被依法追究刑事责任的；
- (4) 试用期内不符合采购单位录用条件的；
- (5) 不能胜任工作或连续二次（每月一考核）为不合格或不满意的。

11、若因供应商克扣或拖欠食堂后勤服务人员的薪酬、福利待遇和五项保险待遇而导致其旷工等，采购单位有权提前解除本合同，并可临时聘用其他人员代替旷工人员的工作，其费用等损失由供应商承担。

8、项目服务需求培训、考核、协调

1. 供应商根据采购单位的要求推荐人选，在采购单位审核合格后，供应商需与拟选用人员签订《劳动合同》，在合同中明确首次选用食堂后勤服务人员试用期为 3 个月。

2. 负责食堂后勤服务人员的基础培训，主要包括：(1) 劳动法规和职业道德培训；(2) 安全防护、遵章守纪；(3) 职业技能培训等。

3. 按月按采购单位考核、考勤情况足额支付食堂后勤服务人员的劳动薪酬。

4. 严格贯彻执行《劳动合同法》及采购单位有关安全管理的规章制度，加强食堂后勤服务人员安全教育。

5. 依法为食堂后勤服务人员办理“五险”等手续，并按时缴纳其费用；为新签及终止、解除劳动合同的食堂后勤服务人员及时办理“五项”保险关系转移等事宜。

6. 根据工作需要，安排管理人员做好协调、服务、管理等工作。

7. 食堂后勤服务人员因病、因事、辞职等原因不能履行工作职责的，供应商应及时另行安排其他符合要求的劳务人员供采购单位使用，确保采购单位日常工作正常运行。

8. 教育食堂后勤服务人员严格遵守采购单位管理规章制度，优质、高效完成工作任务。

9. 有义务派员参加采购单位通知的相关工作会议，通报服务工作情况，完善管理服务措施，提高服务水平。

10. 按照《劳动合同法》有关工伤事故处理的规定，负责组织、协调食堂后勤服务人员工伤事故的处理工作。由供应商依照人员管理及事故处理程序进行事故申报及处理一切事宜。

11. 按照《劳动合同法》有关规定，承担对食堂后勤服务人员解除劳动合同的经济补偿。

12. 涉及劳动合同纠纷，由供应商承担相关的仲裁、诉讼等相关事宜，所发生的相关费用由供应商承担。

9、其他劳务服务要求

1. 供应商自行管理，自负盈亏，自行承担合同约定以外的所有相关费用。

2. 供应商必须依法依规运营，并自觉接受采购单位监督、检查和考评。若有问题，应按采购单位合理要求整改，并独立承担一切行政处罚或经济惩罚。

3. 供应商必须严格执行国家、地方相关政策规定和有关标准，严格按照、约定的服务要求进行项目管理、实施、培训、运营并达到相关标准；必须严格按照食堂后勤服务需求条款执行，并履行应尽的职责。

4. 供应商必须牢固树立为采购单位及其员工服务的宗旨，广泛听取采购单位及其员工的意见，努力提高服务水平和服务质量。供应商及食堂后勤服务人员，必须服从采购单位及相方部门的管理，做到优质服务，不能与采购单位员工和群众发生争吵或冲突，不做违法乱纪的事情。

5. 供应商聘用食堂后勤服务人员必须符合《劳动合同法》相关要求，依法依规用工并承担用工等法律责任。食堂后勤服务人员与采购单位无劳动关系，如供应商发生劳务纠纷、意外伤害、工伤、他人及自身的生老病死、人身事故等一切安全及责任事故，由供应商承担所有经济赔偿和法律责任。

6. 供应商必须按时缴纳食堂后勤服务人员《劳动法》规定的相关费用，因未按法律法规支付缴纳食堂后勤服务人员相关费用而引发的劳资纠纷由供应商全部负责（因食堂后勤服务人员个人原因影响

除外)。解除或终止劳动合同时按国家相关法律规定需要支付的经济补偿金和赔偿金,由供应商全部承担。

7. 本着“安全第一、服务第一、效果第一”的宗旨,由供应商根据采购单位所核定的人员,办理所有食堂后勤服务人员的意外伤害保险,供应商独自承担合同期内所发生的一切刑事、民事、安全、经济等全部责任。

8. 食堂后勤服务期内,供应商不得擅自(变相)降低合同约定服务标准和服务质量,并应在保证服务期和服务质量的前提下搞好服务,否则,采购单位有权按考核办法实施扣款或终止合同。服务中的一切风险(包括安全事故、履约责任等)由供应商全部承担。

9. 供应商不得以任何理由影响、拖延和停止食堂后勤服务,不得以任何理由擅自中途停止或终止合同的履行,不得以任何形式外包、分包、转包本项目所有服务内容或者其他形式变更服务主体,否则,一经发现,采购单位将立即取消其服务资格,给予经济处罚或诉诸法律,供应商承担一切经济损失和全部法律责任。

10. 本项目内所涉及的交通、人员(意外伤害、工伤、他人及自身的生老病死、人身事故)培训、管理、纠纷、维护、运营等一切相关的所有安全和意外事故由供应商全部负责,采购单位不承担任何责任。

11. 本项目所涉及的食堂后勤服务人员薪酬、福利、保险、培训等费用,以及管理、安全、交通、税金、运营、维护及合同实施过程中不可预见费用等所有相关费用,无特别界定的,均全部由供应商承担。

12. 供应商在履约期内,必须具备法定的有效经营资格,否则,采购单位有权随时解除本合同,由此产生的一切法律后果及责任由供应商全部承担。

附表1：食堂后勤服务13人

表 1 税务食堂后勤服务年费用测算表				
序号	岗位人员	人数	年费用(元)	备注
1	局机关及基层食堂炊事员	7	248400.00	局机关：主厨 1 人 4000 元/月、白案 1 人 3800 元/月、次厨 1 人 3200 元/月 株潭分局 1 人 2500 元/月，潭埠、鹅峰分局各 1 人 2600 元/人/月，三兴分局 1 人 2000 元/月
2	局机关食堂服务员	3	75600.00	2100 元/人/月
3	局机关勤杂员	3	86400.00	2400 元/人/月
	薪酬小计	13	410400.00	
4	综合福利	13	32500.00	2500 元/人.年（春节、端午、中秋各 500 元，消暑、取暖各 200 元，文娱、体检各 300 元）。
5	五险(单位负担部分)	13	127789.97	据实结算。
6	机动		4670.03	加班等
	合 计		575360.00	
7	服务及风险管理费		31200.00	按 200 元/人/月测算
8	税费			据实结算。
9	费用总计(元)		606560.00	
注	1. 现行保费标准（单位）：养老 564.48 元/人/月、失业 17.64 元/人/月、工伤 25.40 元/人. 基本医疗 197.15 元/人/月、大病医疗 173.95 元/人. 年。 2. 保费随政策调整而增或减。			

附表2：物业管理服务10人

表 2 税务局物业管理服务年费用测算表				
	拟设定人员情况			备注
	人数	月薪酬	年薪酬	
局门岗 安保	2	4400	52800	
一分局 安保及 保洁员	1	2500	30000	含送餐
二分局 安保及 保洁员	1	2700	32400	兼卫生
原地税 大楼保 洁员	1	2200	26400	拟增加
原国税 大楼保 洁员	1	2200	26400	
院内卫 生	1	1150	13800	
水电工	1	1000	12000	局机关所有办公场所及各住户楼道
管理员	1	2100	25200	
疫情期 间防疫 人员	1	2200	26400	一楼大门值守人员
人员工 资小计	10		245400	
福利		900 元/年/人	9000	
意外险		1300 元/年/人	13000	
安保服 装	3 人	500 元/年/人	1500	
风险利 润（暂按 人员工 资 10%）		10%	24540	
合计	10 人	22100	293440. 00	

（三）、商务要求

3.3.1. 项目实施期限：贰年，合同一年一签。

3.3.2. 本项目不得转包分包。

3.3.3. 具有完善的售后服务，并配有专业技术队伍，能提供快速的售后服务。

3.3.4. 验收：符合采购需求。

3.3.5. 采购合同的签订：成交供应商与国家税务总局万载县税务局签订。

3.3.6. 交货地点、时间：采购人指定地点，按合同规定按时交付。

3.3.7 投标报价：包括成本费用、运杂费、保险费、检验与检测费，施工费、与项目相关的咨询服务费（含效果评价、总结报告和技术培训费）、验收费、利税以及交付使用前一切可能发生的费用。

3.3.8. 付款方式:采购单位于每月 10 日前按约定及核定数额将物业管理及食堂后勤服务相关费用：包括代发服务人员薪酬、代缴保险费（单位应缴部分）、服务人员福利及服务管理费等，以转账形式拨付至供应商。

3.3.9. 售后服务：供应商应具有完整的售后服务体系，固定的专业技术人员。供应商在接到通知后最长不超过 1 小时响应并到达现场。1)全方位技术支持；2)7*24 小时电话响应；3)响应时间 1 小时内做出响应，电话不能解决的 4 小时内到达现场；4) 供应商承诺的其他售后服务；

3.3.10. 定期巡检：保修期内供应商免费派出售后服务人员上门巡检，协助用户进行维护保养，确保用户安全使用。

3.3.11. 供应商提供的货物及服务应免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

3.3.12. 供应商在响应文件中提供其认为必要的其它服务计划

3.3.13. 违约责任

1. 采购单位无理由拒收需求约定的合格服务，供应商可向采购单位索赔违约部分 10%的违约金。

2. 供应商提供与需求不符的食堂后勤服务，采购单位有权拒收，并可向供应商索赔违约部分给采购单位造成的一切损失。

3. 任何一方不能全面履行职责均属违约，违约造成的经济损失由违约方承担全部责任。

4. 供应商具有下列情形的，采购单位有权解除合同，并追究其所有经济损失和法律责任：

1) 严重违反《劳动合同法》或其他相关法律法规的；

(2) 严重违反采购单位管理制度，经采购单位就同一问题发出整改通知，三次整改仍不合格的；

(3) 因供应商管理不善，财务状况严重恶化导致不能按时支付工资或保障正常食堂后勤服务的；

（4）未按时足额发放食堂后勤服务人员薪酬的人数达 5 人以上的，或拖欠任何一名食堂后勤服务人员薪酬达二个月以上的；

（5）因供应商管理不善，出现安全责任事故，造成食堂后勤服务人员一人以上死亡或重伤，并由供应商负主要责任的；

（6）弄虚作假及其他不正当行为，造成恶劣影响的；

（7）供应商影响、拖延和停止食堂后勤服务，擅自中途停止或终止合同的履行，食堂后勤、分包、转包本项目所有服务内容或者其他形式变更服务主体的。

（8）违反合同条款约定和承诺，造成终止合约的。

第六章 评标标准

评审指标		评审标准	分值
1	价格分	1. 价格分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 10 分。其他投标人的价格分统一按照此公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×10（注：价格分计算保留小数点后二位）。	10 分
技术部分（60 分）			
2.1	基本技术参数	全部满足招标文件中第五章“（二）技术服务要求”的得 46 分；有一项不满足的为无效投标； 评审依据：投标文件中提供的技术（服务）响应/偏离说明表	46 分
2.2	物业服务整体设计及策划方案	投标人须根据采购需求提供针对本项目的物业管理服务整体设想及策划方案，方案应包括：1. 项目需求分析及设想、2. 管理机构设置、3. 质量责任监管、4. 监督考核机制等，以上基本项计分点缺任意一点（没有单独列章节进行说明的）计 0 分；方案包含以上基本项的计 2 分，并继续按以下标准进行分档计分： 方案完善、科学、合理，且实用性、针对性强的计 2 分；方案较完善、较合理，实用性一般的计 1 分；方案欠缺或欠合理或实用性差的计 0 分。 评审依据：投标人文件中提供针对本项目的物业管理服务整体设计及策划方案(加盖投标人公章)。	4 分
2.3	食堂服务整体设计及策划方案	投标人须根据采购需求提供针对本项目的食堂后勤服务整体设想及策划方案，方案应包括：1. 项目需求分析及设想、2. 管理机构设置、3. 质量责任监管、4. 监督考核机制等，以上基本项计分点缺任意一点（没有单独列章节进行说明的）计 0 分；方案包含以上基本项的计 3 分，并继续按以下标准进行分档计分： 方案完善、科学、合理，且实用性、针对性强的计 2 分；方案较完善、较合理，实用性一般的计 1 分；方案欠缺或欠合理或实用性差的计 0 分。 评审依据：投标人文件中提供针对本项目的食堂后勤服务整体设计及策划方案(加盖投标人公章)。	5 分
2.4	设施设备管理及维修方案	投标人须根据采购需求提供针对本项目的设施设备管理及维修方案，方案应包括：供电管理、电梯管理、给排水管理、弱电系统管理、消防系统管理、空调系统管理、房屋维修管理等，以上基本项计分点缺任意一点（没有单独列章节进行说明的）计 0	2 分

		<p>分；方案包含以上基本项的计 1 分，并继续按以下标准进行分档计分：</p> <p>方案完善、科学、合理，且实用性、针对性强的计 1 分；方案较完善、较合理，实用性一般的计 0.5 分；方案欠缺或欠合理或实用性差的计 0 分。</p> <p>评审依据：投标人文件中提供针对本项目的设施设备管理及维修方案(加盖投标人公章)。</p>	
2.5	安全管理方案	<p>投标人须根据采购需求提供针对本项目的安全管理方案，方案应包括：消防安全、公共设施设备安全、房屋安全、人员安全、信息安全、保密安全等安全保卫措施。以上基本项计分点缺任意一点（没有单独列章节进行说明的）计 0 分；方案包含以上基本项的计 2 分，并继续按以下标准进行分档计分：</p> <p>方案完善、科学、合理，且实用性、针对性强的计 1 分；方案较完善、较合理，实用性一般的计 0.5 分；方案欠缺或欠合理或实用性差的计 0 分。</p> <p>评审依据：投标人文件中提供针对本项目的安全管理方案(加盖投标人公章)。</p>	3 分
商务部分（30 分）			
3.1	基本商务参数	<p>全部满足招标文件中第五章“（三）、商务要求”的得 21 分；有一项不满足的为无效投标；</p> <p>评审依据：投标文件中提供的商务响应/偏离说明表</p>	21 分
3.2	项目管理团队	<p>根据投标人针对本项目服务内容的需要拟配备的 1. 物业主管、2. 食堂主管：以上人员物业服务（或者餐饮服务）经验不足五年的，每类人员计 1 分；以上人员物业服务（或者餐饮服务）经验五年以上的，每类人员计 2 分。本项最多计 4 分。</p> <p>评审依据：投标人须提供以上人员的劳动合同复印件或业主单位出具的相关证明材料，以及投标人为其缴纳社保证明（投标截止之日前 6 个月内任 1 月）材料复印件，否则不予相应计分</p>	4 分
3.3	业绩	<p>自投标截止之日前三年内取得的物业服务（或者食堂后勤服务）业绩（以合同签订时间为准），每提供一个得 1 分，本项最高得 5 分。</p> <p>评审依据：投标文件内提供业绩合同复印件加盖投标人电子公章佐证，未提供不得分。</p>	5 分

注：以上所有评审得分证明材料为投标文件的组成部分，明确提供原件的，应将参与本项目所有证件原件的彩色扫描件放入电子投标文件并加盖投标人公章。