

政府采购

项目名称：2024 年海星大厦物业及食堂服务采购

项目编号：202401001806058

招 标 文 件

采购人：交通运输部南海航海保障中心

交通运输部南海航海保障中心广州通信中心

采购代理机构：广州群生招标代理有限公司

温馨提示：供应商投标特别注意事项

一、一般情况下，投标截止时间前半小时将开始接收投标文件，投标截止时间一到，将不接收任何投标文件，因此，请适当提前到达。

二、采购代理机构有可能在相近时间有多个项目进行开标，请投标人授权代表到达开标会场后按指示前往相应的会议室，或主动咨询工作人员，以免错误递交投标文件。

三、投标人授权代表参加开标会的，请凭法定代表人（负责人）证明及授权书、身份证原件进入开标会场。

四、请仔细检查投标文件格式中应盖章、签署之处是否有按要求盖公章、签名、签署日期。投标文件需签名之处必须由当事人亲笔签署，法定代表人（负责人）证明及授权书需法定代表人（负责人）签字或签章处，应由法定代表人（负责人）亲笔签署或加盖签章。

五、采购代理机构不对供应商登记获取采购文件时提交的相关资料的真实性负责，如供应商发现相关资料被盗用或复制，或出现同一供应商由两名或以上授权代表登记的，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家供应商递交两份投标文件的，评委会将按采购文件中有关无效投标的规定处理。

六、供应商在登记时提交了资料不代表其已通过资格、符合性审查，供应商应在投标文件中另行提供。

七、为了提高效率，节约社会交易成本与时间，希望登记获取了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标文件递交截止时间的 3 日前，按《投标邀请》中的联系方式，以书面形式告知我公司。对您的支持与配合，谨此致谢。

由于交通、天气等状况、停车位已满或电梯拥挤等原因，建议投标人代表提前 15-30 分钟到达开标会场，我公司所处位置有多路公共交通线路到达，具体如下：

广州市东风东路 555 号（黄华路口）粤海集团大厦 2203-2204 室。主要路经的公交车有高峰快线 12、高峰快线 14、2、11、27、33、54、56、62、65、74、83、85、133、185、204、209、224、224A、261、283、284、289、293、305、483 和 B3、B4 等在越秀桥站下车即可到达本公司。地铁可由一号线农讲所站或五号线小北站出站后步行约 20 分钟到达，地铁站与本公司距离较远，请查好路线后再选用。

（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。）

目 录

温馨提示：供应商投标特别注意事项..... 1

投标邀请 4

第一章 投标人须知 7

第二章 采购人需求 16

第三章 合同文本 42

第四章 评标和定标 46

第五章 投标文件格式..... 59

投标邀请

广州群生招标代理有限公司受采购人的委托，拟对以下项目进行国内公开招标，欢迎符合资格条件的供应商参加投标。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：202401001806058
- 2、项目名称：2024 年海星大厦物业及食堂服务采购
- 3、项目预算：人民币 2,400,000.00 元
- 4、采购需求
 - (1) 服务内容：2024 年海星大厦物业及食堂服务
 - (2) 本项目属于服务类。
 - (3) 服务期限：2024 年 3 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日
 - (4) 投标人必须对项目进行整体投标，不允许仅对其中部分内容进行投标。

二、供应商资格要求：

1、投标人须提供以下材料：

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《投标函》。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《投标函》。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《投标函》。

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《投标函》。

6) 符合法律、行政法规规定的其他条件：提供《投标函》。

7) 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，不得再参与本项目响应。提供《投标函》。

8) 未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法当事人名单（税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”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）。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目属于预留份额（通过联合体形式）专门面向中小企业采购的项目。投标人以联合体形式参与投标的，联合体组成单位应为小微企业，且小微企业承担的部分须达到合同金额的 30%或以上。组

成联合体的中小企业须符合本项目采购标的对应行业的政策划分标准且与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业）。供应商须提供《联合体共同投标协议书》（见投标文件格式），中小企业（含符合中小企业划分标准的个体工商户）以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标文件格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》（见投标文件格式）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。**组成联合体的各方均须符合上述第 1 项的要求，且均需按上述第 1 项的具体要求提供证明材料。**联合体各方不得再以自己名义单独或加入其他联合体参加本项目的投标，否则不予认定。（注：若供应商本身为中小企业，视同符合上述资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体）。

3、本项目的特定资格要求：

1) 已按规定获取本项目采购文件。

2) 本项目接受联合体投标。如以联合体形式参与投标，联合体成员不超过 2 家单位，且联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目投标。联合体成员必须各方共同签署《联合体共同投标协议书》，明确分工。且投标时必须提交《联合体共同投标协议书》。

3) 投标人具有有效的《食品生产许可证》或《食品经营许可证》，投标时须提供有效证书复印件（如国家另有规定的，适用其规定）。（若为联合体投标，则联合体任意一方满足即视为符合要求）

三、获取招标文件

时间：2024 年 01 月 18 日至 2024 年 01 月 24 日，每天上午 09:00:00 至 12:00:00，下午 14:00:00 至 17:00:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：广州市越秀区东风东路 555 号粤海集团大厦 2203-2204

方式：现场获取

售价：300 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2024 年 02 月 07 日 09 时 30 分 00 秒（北京时间）

地点：广州市越秀区东风东路 555 号粤海集团大厦 2201

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. 递交投标文件时间：2024 年 02 月 07 日 09 时 00 分至 2024 年 02 月 07 日 09 时 30 分

2. 获取招标文件注意事项：

方式一：供应商可以携带填写完成的《获取文件登记表》（打印版一份，可不盖章）至广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2204 进行现场登记；

方式二：（1）供应商填写完成的《获取文件登记表》发送至邮箱 gzqunsheng@gzqunsheng.com，

邮件主题简要注明项目名称与单位名称；（2）根据上述邮箱回复的银行账号或微信收款码缴费，缴费时备注供应商名称，并把缴费截图发回上述邮箱；（3）我司收到缴费截图后将开出收费凭证及采购文件发回供应商邮箱即登记完成。

《获取文件登记表》（WORD 版）（版本从 www.gzqunsheng.com/常用文件一栏下载）

3. 本项目不举行集中答疑会，供应商如有疑问请以书面形式向采购代理机构咨询。

4. 本项目的所有相关公告会在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广州群生招标代理有限公司网站(www.gzqunsheng.com)上公布，公布之日即视为有效送达之日，不再另行通知。

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：交通运输部南海航海保障中心、交通运输部南海航海保障中心广州通信中心

联系人：郝先生

地址：广州市海珠区滨江西路 40 号

联系方式：020-89320596

2. 采购代理机构信息

名称：广州群生招标代理有限公司

地址：广州市越秀区东风东路 555 号粤海集团大厦 2204

联系方式：020-83812782、83812935，18011735206

电子邮箱：gzqunsheng@gzqunsheng.com

3. 项目联系方式

项目联系人：陈工

电话：020-83812782、83812935，18011735206

第一章 投标人须知

1. 总体说明

1.1. 采购项目说明

1.1.1. 本次代理招标采购的项目，属政府采购项目。

1.1.2. 资金来源：财政性资金。

1.2. 关于投标报价

1.2.1. 投标人应根据招标文件要求，对照投标报价表格式规定的填报内容进行逐项报价。

1.2.2. 除非招标文件另有规定，投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。

1.3. 适用范围

本招标文件仅适用于本招标文件投标邀请中所叙述的招标内容。

1.4. 评审方式

综合评分法

1.5. 合格的投标人

1.5.1 具有符合投标邀请中合格投标人资格要求及实质性要求；

1.5.2 已在本项目登记及获取招标文件的投标人。

1.6. 关于投标费用

投标人应承担所有与其参加投标有关的全部费用。

1.7. 合格的货物和服务

1.7.1. 投标人提供的所有货物（含提供的伴随服务等），其来源均应符合相关法律法规的规定。

1.7.2. 采购人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.8. 禁止事项

1.8.1. 采购人、投标人和采购代理机构不得相互串通投标损害国家利益，社会公共利益和其他当事人的合法权益；不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

1.8.2. 投标人不得向采购人、采购代理机构、评标委员会的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

1.8.3. 除投标人质疑和投诉外，从开标之时起至授予合同止，投标人不得就与其投标有关的事项主动与评标委员会、采购人以及采购代理机构接触。

1.8.4. 相关法规规定的其它禁止事项。

1.9. 保密事项

1.9.1 由采购人及采购代理机构向投标人提供的招标文件、图纸、样品、模型、模件等所有资料，投标人获得后，应对其保密。非经采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，应采购人要求，投标人须归还采购人认为需保密的所有资料，并销毁

所有相应的备份资料。

1.10. 知识产权

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），享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则应由投标人负责获得并提供给采购人使用，其投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如投标人没有单独列出的，视为已包含在相应报价中。一旦使用投标人提供的产品或服务，采购人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.11. 定义

- 1.11.1. “采购人”系指本招标文件投标邀请中所叙述的采购人。
- 1.11.2. “业主/用户”系指本项目的采购人或采购人指定的最终使用单位。
- 1.11.3. “采购代理机构”系指广州群生招标代理有限公司。
- 1.11.4. “投标人”系指向采购代理机构提交投标文件的供应商。
- 1.11.5. “甲方”系指采购人或采购人指定的最终使用单位。
- 1.11.6. “乙方”系指中标人（中标供应商）。
- 1.11.7. “日期”指公历日，“时间”指北京时间，24 小时制。
- 1.11.8. “服务”系指招标文件规定供应商须承担的相关服务。
- 1.11.9. “书面形式”系指纸质文件形式，除非特别说明，不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。
- 1.11.10. “不可抗力”系指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其他采购人（或采购人指定的最终使用单位）、中标人双方认定的不可抗力事件。
- 1.11.11. “实质性响应”系指符合招标文件实质性要求、条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。
重大偏离或保留指影响到招标文件规定的范围、质量和性能，或限制采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他递交实质性响应投标文件的投标人的公平竞争地位。
- 1.11.12. 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应该作为对招标文件内容的理解或解释。

1.12. 关联企业

- 1.12.1. 除联合体外，法定代表人（负责人）或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一子包（子项、标段等）的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。
- 1.12.2 同一投标人授权不同的人员参与同一项目或同一子包（子项、标段等）的投标，则评审时将同时被拒绝。

1.13. 提供前期服务的供应商

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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

1. 14. 招标文件的解释权

本招标文件的解释权归“广州群生招标代理有限公司”所有。

2. 招标文件

2. 1. 招标文件的组成

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 采购人需求
- (4) 合同文本
- (5) 评标和定标
- (6) 投标文件格式

2. 2. 招标文件的澄清或修改

- 2. 2. 1. 采购人或采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的 15 天前在指定媒体上发布公告，并通知所有登记及获取招标文件的投标供应商。澄清或修改不足 15 天，但未有供应商以书面形式（可以电子邮件或传真形式）提出延期的，视为该澄清或修改不影响投标文件编制。
- 2. 2. 2. 登记及获取招标文件的供应商在收到澄清或修改通知后应按要求以书面形式（可以电子邮件或传真形式）予以确认，该澄清或修改的内容为招标文件的组成部分，供应商在投标截止时间前不予书面确认的，视为已收到通知且对内容无异议。
- 2. 2. 3. 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力，投标人有责任履行相应的义务。
- 2. 2. 4. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出询问、质疑的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

2. 3. 招标文件的答疑：

除非《投标邀请》另有规定，本项目不举行集中答疑会或现场考察，如有必要，投标人可以自行考察现场情况、周围环境及交通状况。如举行集中答疑会或现场考察，则按以下规定：

- 2. 3. 1. 在《投标邀请》中规定的日期、时间和地点组织已登记参加项目的供应商参与答疑会或现场考察；
- 2. 3. 2. 登记参与项目的供应商对本项目提出的疑问，须在答疑会或现场考察召开日前至少一个工作日将问题清单发送电子邮件及以书面形式（加盖公章）提交至采购代理机构；
- 2. 3. 3. 登记参与项目的供应商自行决定是否派代表参加答疑会或现场考察，派出人员需按时到达，过期不候，如不派出人员的，视为对答疑会或现场考察内容无异议；
- 2. 3. 4. 供应商派出人员参与答疑会或现场考察的，其人员发生的相关费用、意外事故等，均由供应商

自行负责。

3. 投标文件

3.1. 投标文件的编写

- 3.1.1. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求制作并递交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将直接导致投标文件无效，并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 投标语言和计量单位：投标文件和来往函件应用简体中文书写，投标人提供的支持文件、技术资料 and 印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有中文翻译文本（经公证处公证），对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。计量单位应使用国际单位制。
- 3.1.3. 投标人须用人民币作为报价的货币单位。投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。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；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价。
- 3.1.4. 本项目要求投标报价应包括货物采购、运输、安装、调试、相关部门验收及保修期内的维护保养等所有费用，以及投标人认为必要的其他货物、材料、安装、服务；投标人应自行增加货物整体正常、合法、安全运行及使用所必需但招标文件没有包含的所有货物、版权、专利等一切费用，如果投标人在中标并签署合同后，在供货、安装、调试、培训等工作中出现货物的任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。
- 3.1.5. 投标人在详细报价中应列出采购人需求的所有项目，投标人认为必要的但在招标文件中未列出的其它项目可在报价表后面做出补充，所补充的内容应在投标文件中加以详细说明。
- 3.1.6. 报价栏项目中如出现唯一的数字“0”、“/”等评标委员会视为已包含在总报价中的符号，则视报价为零，并已包含在总报价中；如出现空白或出现负数，视为未响应。
- 3.1.7. 招标文件中出现需由法定代表人（负责人）或其授权代表签署的、需要加盖投标人公章或相关制造商盖章之处、出现投标人自行增加的需要签署及盖章之处，均应按要求签署盖章。
- 3.1.8. 投标人在编写投标文件时，应填写招标文件要求的内容及其附件，并根据实际情况补充评审所需资料，投标文件只填写和提供了招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，或没有按实际情况提供投标所需资料的，或投标文件中的索引及页码错漏可能导致的结果和责任由投标人自行承担。其可能导致的结果和责任由投标人自行承担。

3.2. 投标文件的组成

3.2.1. 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应编排为五部分：①投标报价文件；②资格审查文件；③符合性审查文件；④商务文件；⑤技术文件，投标文件应包含但不限于以下内容：

- (1) 按规定填写的投标函、开标一览表、报价明细表（如有）；
- (2) 按要求出具的资格证明文件，证明投标人是合格的，而且中标后有能力履行合同；
- (3) 按规定出具的证明文件，证明投标人提供的货物和服务是合格的，而且符合招标文件的规定；
- (4) 对招标文件第二章作出的书面响应，包括但不限于技术建议书、技术规格、技术参数、技术文件及图纸、商务要求等；
- (5) 投标人认为须提交和评分内容相关的别的资料。

上述内容可按《第五章 投标文件格式》格式进行编排。

- 3.2.2. 为提高开标效率，投标人应准备“唱标信封”一份。投标人提交的“唱标信封”，应将下列内容单独密封入该信封。

- (1) 《投标函》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- (2) 《开标一览表》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- (3) 《报价明细表》（如有）（须同时提供纸质版和电子版。纸质版：从投标文件正本中复印并加盖公章；电子版：WORD 或 EXCEL 格式）；
- (4) 法定代表人（负责人）证明及授权书（原件）；
- (5) 完整投标文件电子文档一份，另附《报价明细表》电子文档一份，电子文件要求光盘或 U 盘介质，WORD 或 EXCEL 格式，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。

3.2.3. 投标人参照招标文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的投标文件。

- 3.2.4. 投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 投标文件的修改和撤回

- 3.3.1. 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，并书面通知采购代理机构。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。修改后的投标文件须按照本招标文件的相关规定在投标截止时间之前重新递交，否则，采购代理机构将拒绝接受修改后的投标文件。
- 3.3.2. 投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。从投标截止时间起至投标有效期前，投标人不得撤回其投标文件。
- 3.3.3. 采购代理机构对因不可抗力事件所造成投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

4. 投标总则

4.1. 投标

- 4.1.1. 全部投标文件应一式五份，其中正本一份，副本四份。所有投标文件应用 A4 规格纸打印（图纸可按其他规格），并装订成册。投标文件于封面注明“正本”和“副本”。如果正本与副本不符，应以正本为准。投标文件应由投标人的合法授权代表正式签署，任何更改（如果有的话）

应由原签署人签字。所有不完整的投标将被拒绝。无论投标结果如何，投标人的全部投标文件均不退回。

- 4.1.2. 投标人应对投标货物提供完整的详细的技术说明，如投标人对指定的技术要求建议做任何改动，应在投标文件中清楚地注明。
- 4.1.3. 投标人资格文件视为投标文件不可分割的一部分。
- 4.1.4. 所有投标文件应在投标截止时间前送达投标、开标地点，并交予采购代理机构专职人员，任何迟于截止时间的投标将被拒绝。
- 4.1.5. 所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装，封口加盖投标单位公章，并在每一信封或包装的封面上写明：

收件人名称：广州群生招标代理有限公司	(正本/副本/唱标信封)
项目编号：	
项目名称：	
投标人名称：	
投标人地址：	
联 系 人：	
联系电话：	

- 4.1.6. 采购代理机构不接受电报、电话、电传、传真等非约定形式投标。

4.2. 投标有效期

从投标截止日起，投标有效期为 90 天（日历天）。在特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应以书面形式。投标人可以拒绝上述要求，并被视为自动放弃投标，同意延期的投标人根据原截止期享有之权利及其所负有的义务相应也延至新的截止期。

4.3. 投标保证金

- 4.3.1. 投标人应向招标代理机构交纳人民币 2000.00 元投标保证金。
- 4.3.2. 投标保证金提交形式：支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 4.3.3. 投标保证金作为投标人投标的组成部分，与投标文件一同递交。

户名：广州群生招标代理有限公司

账号：9550 8802 1376 4800 152

开户行：广发银行广州五羊新城支行（代理服务费请不要汇入此账号）

财务联系人：范小姐 电话：020-83812782

请在转账附言中填写“项目名称”

- 4.3.4. 投标保证金一般应以投标人的名义转账，否则应出具投标人授权书。
- 4.3.5. 递交投标文件时请将投标保证金汇款声明函（加盖公章，格式详见第五章）封入“唱标信封”里。

- 4.3.6. 投标人未按上述规定交纳投标保证金的，其投标文件将被拒绝。
- 4.3.7. 招标代理机构应当在中标通知书发出后五个工作日内退还未中标投标人的投标保证金，在合同签订后五个工作日内退还中标投标人的投标保证金。在投标有效期内不能确定中标投标人的，在投标有效期满后五个工作日内，退回所有投标人的投标保证金。
- 4.3.8. 所有投标人的投标保证金以银行划账或电汇的方式予以退还。
- 4.3.9. 中标单位有下列情形之一的，招标代理机构不予退还其交纳的投标保证金；情节严重的，由监督部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加招投标活动，并予以通报：
- （1）中标后无正当理由不与招标人签订合同的；
 - （2）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；
 - （3）拒绝履行合同义务的。

5. 开标、资格审查、评标、定标与签约

5.1. 开标

- 5.1.1. 开标在招标文件确定的投标文件递交截止时间的同一时间公开进行，开标地点为招标文件预先确定的地点。
- 5.1.2. **开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人授权代表持本人身份证原件、法定代表人（负责人）证明及授权书参加。经核实非投标人授权代表本人的，不得参加开标会。投标人不派出其授权代表参加开标会的，视为完全同意开标内容及对开标会过程无异议。**
- 5.1.3. 在招标文件要求的截止时间前提交的投标文件，开标时，由投标人代表或投标人代表共同推选的代表（如未有推选代表时，按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表）检查投标文件的密封情况；采购人或采购代理机构有权不接收密封不完整的投标文件。
- 5.1.4. 经检查密封完好的投标文件，由工作人员当众拆封，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等。
- 5.1.5. 提交投标文件的截止时间前，应接收的投标人少于三家时，则招标失败，已递交的投标文件原封退回。
- 5.1.6. 开标会记录人应在开标记录表上记录唱标内容，并当场公示。
- 5.1.7. 如开标记录表上内容与投标文件不一致时，投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员签字确认。

5.2. 投标人的资格审查

- 5.2.1. 投标人应按照招标文件要求提交资格文件，采购人及采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查，资格审查不通过的投标为无效投标。（具体审查内容详见《第四章 评标和定标》）

5.3. 评标

评标委员会按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。（具体内容详见《第四章 评标和定标》）

5.3.1. 相关注意事项

- （1） 评标是招标工作的重要环节，评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则，公正、平等的对待所有投标人。
- （2） 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。
- （3） 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标过程有接触的任何人，不得将评标情况扩散给与评标无关的人员。
- （4） 评标委员会不直接向落标方解释落标原因，不退回投标文件。

5.4. 定标

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。（具体内容详见《第四章 评标和定标》）

5.5. 签约

- 5.5.1. 中标人应当在《中标通知书》出之日起 30 日内或本招标文件《第二章 采购人需求》要求时限内与采购人签订合同。
- 5.5.2. 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

6. 招标服务费

中标人在领取《中标通知书》之前须向采购代理机构缴纳的招标服务费，收费标准参照中华人民共和国国家计划发展委员会颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）执行。本项目类型为服务类：

- （1） 以《中标通知书》确定的中标总金额作为收费的计算基数，按差额定率累进法计算。
- （2） 中标金额的各部分费率如下表：

中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100—500	1.1%	0.8%	0.7%
500—1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000—5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000—10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000——100000	0.05%	0.05%	0.05%
1000000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

如某服务招标项目，中标金额为 600 万，总共缴纳的中标费为：

总共缴纳的中标费 = (100 万以下部分的中标费) + (100 万~500 万部分的中标费) + (500 万~600 万部分的中标费)

$= 100 \text{ 万元} \times 1.5\% + (500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% + (600 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\%$

$= 1.5 \text{ 万元} + 3.2 \text{ 万元} + 0.45 \text{ 万元} = 5.15 \text{ 万元}$

(3) 币种与《中标通知书》的币种相同。

(4) 中标人中标后，必须按规定向采购代理机构直接缴交服务费。

(5) 服务费不在投标报价中单列。

(6) 经依法取消、放弃中标资格或无故不与采购人签订合同的，招标服务费不予退还。

7. 询问、质疑与投诉

7.1 供应商可以向代理机构提出询问和质疑，代理机构依照相关规定就采购人委托授权范围内的事项作出答复。

7.2 供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以在采购文件公示期间或者自期满之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑，逾期质疑无效。

7.3 供应商在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

7.4 供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，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或代理机构提出质疑，逾期质疑无效。

7.5 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字并以右手食指手指手印作为确认；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人）签字并加盖公章。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报采购监督管理部门依法处理。

7.6 质疑供应商对采购人、代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向采购人的同级采购监督管理部门提起投诉。

7.7 询问及质疑函应按相应格式进行填写及签署，并递交书面文件至代理机构，没有签署的质疑函将不予受理。具体格式详见 <http://www.gzqunsheng.com/> 常用文件一栏。

7.8 询问、质疑受理单位：广州群生招标代理有限公司，联系电话：(020)83812782 或 (020)83812935，投诉受理单位：财政部国库司，联系电话：010-68513070。

第二章 采购人需求

一、项目概况

- 1、服务范围：海星大厦物业管理及食堂服务。
 - 2、服务要求：投标人依照国家有关法律法规及物业服务合同约定，提供卫生保洁服务、保安服务、绿化养护等服务，并提供食堂服务。
 - 3、服务时间（履行期限）：2024 年 3 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日。
 - 4、服务标准：符合相关国家标准、行业标准、采购人规定，满足本项目约定的服务内容和要求。
- 本项目就以下内容进行国内公开招标：

项目名称	项目预算	服务期限	本项目所属行业	品目类别
2024年海星大厦物业及食堂服务采购	人民币 2,400,000.00元	2024年3月1日至2025年2月28日	物业管理	C2140000物业管理 服务 22040000餐饮服务

5、项目预算：人民币 2,400,000.00 元

报价内容	分项最高限价
交通运输部南海航海保障中心物业服务	1,078,000.00
交通运输部南海航海保障中心食堂服务（不含工作日、节假日加班费）	300,000.00
广州通信中心物业服务	622,000.00
广州通信中心食堂服务（不含工作日、节假日加班费）	300,000.00
食堂服务（工作日、节假日加班费）	100,000.00 (不可竞争费用，据实结算。)

二、项目基本情况

（一）物业服务

- 1. 海星大厦位于广州市海珠区滨江西路 40 号，占地面积 1187.0754 m²，总建筑面积为 11958.87 m²。海星大厦是一栋以行政办公为主的综合性写字楼，包含地上十七层及地下一层，附属配套区域包括停车场、天面、露台等（未计入占地面积及总建筑面积）。
- 2. 主要配套设备、设施基本情况：

项目配有消防监控中心 1 个；出入口 2 个；高低压配电房、变压房、发电机房、水泵房、消防水泵房、电梯机房各 1 个。配有门禁系统、智能停车系统、电梯运行系统、视频监控系统、消防报警系统、消防水系统、防排烟系统、供配电系统、生活供水系统等，详细情况见下表：

序号	系统名称	设备名称	型号	位置	数量
1	门禁系统	正门自动感应屏蔽门系统	/	1 楼大堂	1 套
		停车场出入口道闸系统	/	停车场出入口	1 套
2	智能停车系统	框架式升降旋移停车设备	广东盈佳智能设备实业有限公司 YJK-P	1 楼停车场	16 个
		触屏控制系统	广东盈佳智能设备实业有限公司 YJK-P	1 楼停车场	3 套
		停车设备供电系统	广东盈佳智能设备实业有限公司 YJK-P	1 楼停车场	4 套
3	电梯运行系统	日立电梯	HGP-1150-C0105	1-16 楼	2 台
4	视频监控系统	(1) 监控系统显示器	/	1 楼监控室	4 台
		(2) 监控摄像头	/	1-16 楼、停车场 一楼南广场	82 个
5	消防报警系统	(1) 火灾报警控制设备	深圳市泛海三江电子有限公司 JB-QTL-9000	1 楼监控室	1 套
		(2) 区域显示器	/	1 楼监控室	1 个
		(3) 联动设备控制设备	深圳市泛海三江电子有限公司 JB-QTL-9000	1 楼监控室	1 套
		(4) 消防广播联动系统	GB 系列	1 楼监控室	1 套
		(5) 火灾探测器	/	1-15 楼	115 个
6	消防水系统	(1) 消火栓泵与泵组	上海熊猫机械厂 HLK-2YX-75+2P-11	1 楼水泵房	4 台
		(2) 消火栓	/	1 楼水泵房	61 个
		(3) 消火栓按钮	/	1 楼水泵房	61 个
		(4) 消防喷淋泵与泵组	上海熊猫机械厂 HLK-2YX-45+2P-11	1 楼水泵房	4 台

		(5) 消防喷淋头	/	1 楼水泵房	518 个
7	防排烟系统	(1) 正压送风机与控制设备	/	16 层东、西角	2 套
		(2) 正压送风口与送风阀	/	2-16 层东、西走火通道	30 个
8	供配电系统	(1) 变压器	容量 2500kva	1 楼变压器房	1 台
		(2) 发电机	KTA19-G4(功率：450kw)	1 楼发电机房	1 台
		(3) 低压开关柜	汕头市电器控制设备有限公司 GCD66	1 楼低压配电房	11 个
		(4) 高压开关柜	汕头市电器控制设备有限公司 KYN28-12	1 楼高压配电房	2 个
		(5) 直流电源柜	汕头市电器控制设备有限公司 GZDW-K3-12/220	1 楼高压配电房	1 个
9	生活供水系统	生活供水泵	上海熊猫机械厂 XMW-3-11	1 楼水泵房	3 台
		地位水池	面积：445 m ²	1 楼停车场旁	1 个
		天面泄压阀水池	/	17 楼	1 个
10	化粪池	/	/	1 楼南广场地下	2 个
11	油污池	/	/	1 楼南广场地下	1 个

(二) 食堂服务

采购人食堂早、午餐用餐人数分别约为 130 人，晚餐向少数值班或加班人员（一般在 20 人以内）提供晚餐服务。

三、物业管理服务要求

(一) 物业管理总体要求

1. 本次采购的物业管理综合服务作为常规物业服务，包括但不限于卫生保洁服务、保安服务、绿化养护等服务工作，常规物业管理服务由中标人组织实施。
2. 中标人须派 1 名常驻项目实施地的项目经理对员工进行管理，严格遵守采购人办公室有关规定。
3. 采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权和审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。
4. 中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证，并要求录用

的人员不能兼职其他工作。

5. 中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

6. 中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（二）服务内容及范围

1. 安全保卫服务

（1）职责范围

①负责大厦辖内地域的安全保卫工作、消防安全管理工作、维护大厦正常秩序，对重点部位及责任区域进行定点守护和安全巡查，及时发现和消除安全隐患。

②负责大厦停车场管理工作，其中包括：车辆出入，停放秩序管理；智能停车升降架操控管理。

③配合公安机关，打击大厦内部与管辖区的违法犯罪活动。

④与采购人单位制订大厦突发事件应急处置和应急疏散预案，随时出动秩序管理人员，为大厦内人员提供紧急救助，提供安全支援。

（2）工作内容

①队伍建设：负责组织一支思想素质高、业务能力强的专业安保队伍，执行严格的纪律和岗位责任制，保安人员要做到熟悉情况、训练有素、认真负责，言语规范、文明执勤，按政府标准，给保安人员配穿统一的保安服并配置手电筒以及政策许可的保安器械。

②大堂管理：对外来办事人员要进行人员登记、记录和引导，懂得礼仪知识，讲究文明礼貌；保管楼层各办公室的备用钥匙，详细登记钥匙使用情况；严格对大件物品出入进行验证、核实、登记、放行。

③值勤巡查：对大楼进行 24 小时安全保卫、消防、监控管理工作，包括公共广场、停车场、建筑物等，重要出口 24 小时值班、24 小时监控，整栋大楼要做到 24 小时有保安人员巡查。

④安全监控：熟练并灵活运用监视控制系统，充分发挥本大厦技防优势，24 小时使用监控系统，全天候对所有监控点进行监视及重要部位的录像保存工作。

⑤安全管理：认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，落实各级消防责任人，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序。全面熟练掌握消防报警、气体、喷淋、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。熟练使用各类便携式灭火器材和消防工具。对突发事件如：消防事故、台风、暴雨等极端天气以及盗抢案件等建立有应急预案，能及时进行处理，维护现场秩序，确保正常办公，并及时报告采购人，采取措施保护现场。

⑥义务消防队组建：定期接受消防培训。每月进行一次消防设备、设施巡视检查工作并做好记录，发现问题即刻报修并向采购人报告。重大节日前开展节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。中标人需做好消防器材检查和管理的工作，按照相关规定，定期检查海星大厦办公场所消防器材和设备，协助采购人做好消防安全演练和相关器材设备更新工作。

⑦停车场管理工作：对大厦停车场实施全天 24 小时管理，严格落实车辆进出登记制度，根据采购人制定的停车场管理制度，切实维护好停车秩序，指引汽车、电动自行车分别按指定的位置停放，防止乱停乱放现象，做到规范、整齐、分类、安全，确保停车场内畅通，严防交通事故发生。

⑧智能停车设备操作：熟悉智能停车设备的操控，根据采购人制定的停车场管理制度，引导车辆安

全、有序停放在标线范围以内；停车升降架运行期间，需安排不少于 2 人实施操作；发现停车设备存在故障，及时联系维保单位处理，并做好记录。

⑨其他安全保卫有关事项。

2. 卫生清洁服务

（1）清洁范围

①外围：包括外围地面、明渠、沙井口、排水口、垃圾桶、垃圾箱、绿化带、楼房外转 3 米以下墙面和玻璃、消防设施、照明灯具及其他设施。

②大堂：包括地面、垃圾桶、玻璃门、前台、摆件、不锈钢器具、窗户玻璃（2 米以下）、电梯外门厅、通风口、照明灯具、天花。

③电梯：包括电梯轿厢地面、电梯门、电梯轿厢壁、电梯按键及键盘、墙身、墙角线、风口、灯具。

④走火梯及消防通道：包括楼道、门窗、地面梯级、楼梯扶手擦洗、消防设施保洁、楼间、墙面、地脚线。

⑤楼层公共通道：包括地面、地脚线、门、窗、指示牌、宣传栏、信箱、垃圾桶、天花、照明器材、风口、消防设施设备。

⑥办公区域：地面、地面地毯、门、窗、沙发、茶具、办公桌椅、饮水机表面、碎纸机保洁、复印机、传真机、垃圾篓、封口、灯饰、天花。

⑦茶水间及洗手间：包括地面、茶水间设备、洗手间厕兜、洗手盆台面、镜面、垃圾箱、门窗、风口、天花、灯具。

⑧停车场：包括地面、指示牌、明渠、沙井口、排水口、灯具、垃圾桶。

⑨专项清洁服务：包括垃圾清运、外墙清洗、灭四害、化粪池清洗。

（2）工作内容

①按照工作程序规定对负责范围内的所有场所进行日常、定期的清扫、巡查、监督和管理，确保大厦整体干净整洁、环境清新、舒适宜人。

②负责编写作业计划（每日、每周、每月工作程序，以及确定作业班次、包括早班、中班、午间倒班、公休日班等）和每日实际完成工作情况，定期送交审阅，并上交存档。做好和大厦业主的联系沟通工作，处理相关投诉，及时向上级反映现场情况。

③当遇到卫生检查或重要活动等情况，要提前反复检查存在的问题，有针对性地拟定工作计划，做好事前的准备工作，认真组织、落实人力，并向采购人汇报落实情况，征询意见。

④设立完备的清洁岗位，在规定时间内，始终保持有岗、有人、有服务；上岗人员必须仪容端庄、仪表整洁、礼貌服务、定岗、定人、定时进行楼道、厕所、电梯间、室内的清洁服务工作，服务规范、程序完善。

⑤其他卫生保洁服务

⑥大厦周边绿化维护

3. 物业设施设备的维护和管理服务

（1）房屋本体：区内道路、沟渠池井、停车场、公用标志、公共设施、房屋承重部位、外墙面、

公共屋面、公共通道和梯间的巡视检查和保养，并配合采购人施工的监督、监理、验收和施工安全工作。

(2) 给排水系统：水泵机房、水泵机组及附件、管道、阀门、自动控制箱、饮用水、排水排污井、外围沟渠、化粪池、地库集水井以及污水处理系统的日常管理、保养、一般性维修工作。

(3) 照明系统：梯道、走廊、大堂照明灯具、控制开关、茶水间和洗手间的灯具、消防通道照明设施、智能照明控制主机、模块、停车场照明等的一般性保养、检查、维修和更换工作。

(4) 电梯系统：2 台客梯的日常使用、管理和困人紧急处理；电梯机房、轿厢、层门、轿顶、井道和坑底、内饰的维修保养，负责配合并监督电梯专业维修保养公司的维保工作、电梯的年检工作。

(5) 供电系统：高压开关柜、直流操作电源柜、专用变压器、高压验电器、绝缘工具、母线排、继电器、交流接触器、低压控制回路母线排、市电发电转换柜、高低压房通风设备、各分电箱、电缆槽等的日常使用、保养、检查、一般性维修，负责和监督维修保养公司的养护、维修工作。

(6) 空调系统：空调机的日常管理、一般性维修工作，配合和监督专业维修公司的保养、维修工作。

(7) 自动门禁系统：大堂自动感应门、一楼东通道、停车场出入口道闸。

(8) 视频监控系统：监控主机系统、每层监控摄像点、每层红外线防盗点、录像设备、电脑抓拍即时打印设备的日常管理和使用。负责和监督维修保养公司的养护、维修、保养工作。

(9) 消防监控系统：火灾报警控制设备、区域显示器、联动设备控制设备、消防广播联动系统、火灾探测器、消火栓泵与泵组、消火栓、消火栓按钮、消防喷淋泵与泵组、消防喷淋头、正压送风机与控制设备、正压送风口与送风阀的日常巡查，负责和监督维修保养公司的养护、维修、保养工作。

(10) 编写相关设施、设备管理程序，制定检查、维护、保养计划，确保大厦设施完整，设备使用正常。

(11) 保管、整理、编排采购人移交的与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、设备说明书、使用手册等。

(12) 设施、设备的维修工程，如零件更换、维修材料、房屋改造、基建、零星材料、零星配件更换等工程均需向采购人申报，费用由采购人支付。

4、会议服务

中标人须配备专职管理员负责会前、会中和会后服务及其他日常后勤管理工作。

5、绿化服务

(1) 绿化范围

管理区域内的公共走道、接待室及会议室植物摆放。

(2) 绿化养护内容

① 中标人须至少配备 1 名专业熟练绿化工人负责一切花草树木护理工作，其工作时间以及纪律制度要求，以采购人制定为主，并无条件服从采购人指挥，当正常管理工作的人力显得不够的时候，要随时增派人员加强突击护理工作。

② 中标人须向采购人提供绿化花木品种，送货上门，提供周到服务：包括设计、运输、搬运、更换、日常养护等。

③中标人应保持花木摆设位置的干净，在搬运花木过程中应确保公共设施的完好及环境卫生。花木应严格按采购人的质量要求来摆放，认真做好室内外绿化花木保养、浇水、病虫害防治，达到植物形态美观、植物健康、叶片光亮不积尘。确保花木生长状态良好，长青无尘。

④花木保养，定期每星期 1-2 次养护。

⑤绿化养护中所需工具、肥料、药物等由中标人承担。

⑥因保养不善导致植物死亡或损坏的，应在 7 天内补种或挽救，所有的工作及费用由中标人承担。

⑦绿化养护如未达到规定的要求，采购人发出整改通知后，中标人应在接到通知后的 7 日内整改完毕。

⑧中标人必须对其工作人员在绿化养护中发生意外及伤亡承担责任。

⑨对养护工人要进行文明教育、养护作业培训，要求工人文明施工作业，遵守采购人的各项规章制度。

⑩在绿化保养过程中，应积极配合采购人各类活动的开展。中标人需根据采购人要求及时做好相关绿化调整，期间由于绿化种类和数量变动产生的费用由中标人承担。

（三）服务人员要求

中标人需配备以下人员：安保人员至少 6 人（执行 24 小时轮班制）；清洁人员至少 8 人（其中长驻人员至少 6 人）；设施设备维护人员（电工）至少 2 人（其中长驻人员至少 1 人）。

（四）物业管理质量指标要求

1、中标人必须参照国家及省、市对物业管理示范项目的有关规定、具体标准，结合中标人自身的管理服务水平制定相应的质量指标，中标人要具体承诺物业管理各项目要达到的指标。

（1）日常服务标准

序号	指标名称	达标率	管理指标实施措施
1	房屋完好率	100%	实行巡视检查制度，确保房屋和公共设施完好。
2	房屋零修及时率	100%	建立严格的修缮制度，发现问题及时报给采购人。
3	维修工程质量合格率	100%	按照工序一步到位，杜绝返工，并及时回访确保功效。
4	小零件更换及时率	98%	接到通知 15 分钟内到达现场，及时完成更换并记录。
5	车辆被盗率	0	落实责任人，实行 24 小时安全值班监控，做好出入登记制度，确保车辆安全。
6	清洁、保洁率	99%	落实责任人进行保洁工作，实行巡查制度，并由管理员监督执行，以确保大楼区域内垃圾日产日清，空气清新、设施完好。
7	化粪池、雨水井、污水井完好率	100%	实行巡视检查制度，发现问题通知专业公司及时疏通、清理。
8	排水管、明暗沟完好	100%	落实责任人，实行巡逻制度，建档记录，管理处监督执行，并定

	率		期维护和检修以确保排水管、明暗沟完好无损、正常使用。
9	公共设施完好率	98%	落实责任人实行巡视检查制度，管理员监督执行，以确保大楼的安全。
10	路灯完好率	98%	指定工程维修人员负责维修，实行巡查制度，建档记录，以确保设施完好。
11	责任性治安案件发生率	0	落实责任人，实行 24 小时安全值班监控，建档记录，保安领班监督执行，以确保大楼的安全。
12	消防设施设备完好率	100%	落实责任人，实行巡逻制度，建档记录，管理处监督执行，并定期维护和检修以确保消防设施设备完好无损、正常使用。
13	责任性火灾发生率	0	实行全员义务消防制，定期进行演习，加强宣传，设置专人负责日常巡视，发现隐患，及时处理并通知采购人，以确保大楼消防安全。
14	有效投诉宗数	每月小于 2 宗	按照政策规定，做好各项工作，同时加强与业（用）户的沟通，了解客户的愿望和要求，满足客户的需要，发生投诉及时处理并记录，同时建立档案跟踪处理结果。
	投诉处理率	100%	
15	用户对物业管理满意率	96%	以业（用）户需求为关注焦点，加强双方的沟通，以确保客户对物业管理工作的满意。

(2) 公共设施及机电设备设施服务标准

序号	项目	计划	实施部门/人	标准	实施效果
1	员工在岗面貌	每天检查一次	物业服务中心	1) 员工行为规范; 2) 各岗位职责; 3) 各规章制度。	服装统一，穿戴整洁。
2	巡检制度	每天检查一次	物业服务中心	1) 巡检表记录每天必记 2) 巡检结果处理及时率达 95% 以上 3) 项目负责人每天查阅	1) 查 3 个工作日的记录。 2) 查 3 宗检查不及格项是否及时处理。 3) 项目负责人是否每天签名
3	房屋装修管理	每天检查一次	物业服务中心	1) 查《装修申请表》。 2) 查工作记录有否监管。	1) 《装修申请表》填报无缺漏，装订成册 2) 违反装修规定事项能

				3) 查工作记录。	及时发现处理 3) 装修余泥垃圾能及时清运
4	给排水系统管理	每天检查一次	由物业服务中心维修或通知专业公司维修	1) 排水管施工技术标准 2) 消防设施施工标准	1) 管道畅通，无堵塞，无泄露 2) 消防设施正常有效。
5	建筑物共用部位： 1) 建筑物主体巡视；2) 公共通道、墙、雨棚巡视；3) 梯间、扶手、楼梯巡视	每周巡查一次	由物业服务中心维修或通知专业公司维修	1) 房屋修缮标准 2) 有关工程施工技术规范	1) 安全、正常使用 2) 功能完好
6	外墙面： 1) 玻璃窗破损，脱落 2) 局部渗漏	每周巡查一次	由物业服务中心维修或通知专业公司维修	1) 玻璃幕墙修缮标准 2) 外墙面作业规程	无破损、无脱落、无渗水、整洁统一
7	屋面： 1) 隔热层破损 2) 防水层破损造成渗漏 3) 屋面积水	每周巡查一次	由物业服务中心维修或通知专业公司维修	1) 房屋修缮标准 2) 相应修缮作业规程	1) 无积水，无渗漏 2) 隔热层完好无损
8	用电安全管理，工程安全监管。	每 2 小时巡查 1 次	物业服务中心 (08:30-17:30 由维修技工负责, 17:30-次日 08:30 由安保人员负责)	1) 服务中心用电安全管理标准 2) 服务中心施工安全操作标准	用电安全： 1) 上班时间准时通电开闸 2) 确保下班时间关闸断电工程安全 3) 确保无违规施工行为出现 4) 确保施工过程安全的防护
9	电梯管理	每天巡查一次，发现问题，立即与	由电梯维保商实行维护保养	电梯维修保养标准	1) 安全正常运行平稳 2) 机房整洁

		电梯保养承包商联系维修			
10	高压电房供电管理	每天巡查一次，发现问题，立即与高压维保单位联系实施抢修	由高压维保商实行维护保养	高压电房维修保养标准	1) 变压器运行正常 2) 专变电路输配电正常 3) 高压电房内保持清洁，无异物
11	低压配电房管理	每天巡查一次，对各供电数据进行监控记录，发现立即报采购人，并联系专业资质公司进行抢修	由维修技工维修组织实施	低压配电房管理标准	1) 低压配电房内各配电柜及线路运行正常 2) 各相负载平衡 3) 低压配电房内保持清洁，无异物
12	机电设备管理	每天巡视检查，发现问题，立即处理或报采购人	由维修技工维修组织实施	各机电设备维修保养规程	1) 无故障停电 2) 保障安全运行
13	公共照明管理	每周检查一次，发现问题，立即维修	由维修技工维修组织实施	共用照明维修保养规程	1) 线路无乱接 2) 照明灯具正常有效
14	消防监控系统管理	每周检查一次，发现问题，立即维修或报消防维保单位跟进	由中标人按照相应作业规程实施维修，并报消防维保单位	1) 标识维护规定 2) 消防栓维修操作规程 3) 消防报警系统保养规程	1) 设施有效，标志清楚，完好无损 2) 灵敏，准确报警
15	视频监控系统管理	每周检查一次，发现问题	由中标人按照相应作业规程	视频监控系统维护保养规程	1) 摄像头正常运作，画面清晰

		题，立即维修或报监控系统维保单位跟进	实施维修,并报监控维保单位		2) 监控系统运行正常，能进行正常的画面储存和录像查询功能
16	智能停车系统管理	每日检查一次，发现问题，立即报停车系统维保单位跟进	由物业服务中心通知专业公司维修	智能停车系统维护保养方案	1) 停车升降架出库、入库正常 2) 控制系统操作正常

(3) 清洁服务标准

序号	项目	计划	实施部门/人	标准	实施效果
1	沟渠池井：雨水井、污水井	每周检查一次	由物业服务中心实施或通知专业公司操作维修	1) 井内无积物。 2) 化粪池无堵塞，井盖标志清晰	1) 井盖完好率 95% 2) 无缺损，无堵塞
2	管理区清洁保洁	巡回保洁	物业服务中心（清洁人员）	1) 路面垃圾、异物存留时间不超过保洁一次所需时间 2) 路面无积水，无大片污迹 3) 每天清扫一次，垃圾日产日清	1) 清洁保洁区域整洁 2) 卫生设施洁净 3) 无卫生死角
3	办公室	清洁保洁	物业服务中心（清洁人员）	1) 抹桌子、台面地面扫、拖 2) 室内玻璃清洁、抹沙发抹柜子表面 3) 洗手间	1) 无积尘 2) 无污渍 3) 干净、无垃圾
4	公共洗手间	清洁保洁	物业服务中心（清洁人员）	1) 抹洗手台、洗手盆、墙壁 2) 地面扫、拖 3) 清理尿槽、马桶间	1) 洗手台无积水、洗手盆内无污垢 2) 地板无积水、干净无垃圾、墙壁无手印、光亮无水迹 3) 尿槽无污垢、无杂物、

					马桶坐垫边缘无水迹、无尿迹 4) 厕所清洁物品齐备
--	--	--	--	--	------------------------------

(4) 会议服务标准

项目	规范内容、标准
会前服务	1. 提前落实会议座位牌、横幅、茶水等。
	2. 做好会场卫生工作，检查会议用品配备情况。
会中服务	1. 会议服务人员保持良好的仪容仪表，服装整齐整洁，以亲切的微笑、饱满的姿态站立迎候，并注意文明用语。
	2. 做好茶水服务，原则上每 15-20 分钟添加茶水一次。
	3. 服务员要留意参会人员的服务要求，注意室内温度，合理调节空调。
会后服务	1. 及时打开会议门道，礼貌送客。
	2. 立即做好会场清理工作，若发现遗留物品及时联系参会人员。

(5) 安保服务标准

1. 人员组织
1) 专职安全护卫人员，身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；实行24小时值班制度；值班安管员不得脱岗，就餐时间为35分钟；
2) 接受过两年以上安全护卫或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；
3) 熟悉项目环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对项目护卫工作；
4) 思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；
5) 安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；
6) 当班时佩戴统一工作牌，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；
7) 上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，精神振作，姿态良好，抬头挺胸，注意检查和保持仪表；
8) 在执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠；
9) 讲普通话，略懂粤语；
10) 交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

2. 门岗（固定岗）
基础标准条件：
1) 各出入口按规定时间有值班看守，出入口至少有 1 人驻守；
2) 按照制度规定要求进行进出车辆管理、访客登记，谢绝业户拒绝访问人员和推销人员入内，大件物品搬出实行登记，实施交通指挥交通疏导等工作。
3) 门岗室内及周边 3 米保持干净无杂物及任何垃圾；
4) 岗亭内外四周无乱张贴现象；
5) 岗亭外保持一人在站岗（只有一人配置的岗位，由巡逻岗或班长换岗休息）
6) 对贵宾及领导做到行礼致敬；
7) 对进出的车辆进出有标准的交通手势导向（带手套）和标准的军礼。
岗亭形象管理：
1) 岗内无任何与工作无关的物品，工作用品在指定位置且摆放整齐（椅子不超过 1 张）
2) 岗亭玻璃通透明亮、无灰尘；
3) 工作记录规范、无乱涂改现象、干净整洁，工作文件夹内外干净整洁并无严重变形；
4) 管理制度及主要工作流程、工作准则上墙。
人员出入管理：
1) 对认识的业户有礼貌称呼、微笑示意；
2) 外来人员出入有登记并能提供简单的引导服务；
3) 在发现可疑人员时，有与班长及巡逻队员沟通并落实跟踪措施；
4) 热情对待业户，对于需帮助的业户能提供相应的帮助；
5) 对于业户的投诉，细心接待、记录并将情况及时反馈物业服务中心。
车辆出入管理：
1) 熟悉所管车辆的牌号、司机、车型及颜色等；
2) 车辆出入有登记验证，指挥车辆按规定停放；
3) 对进入的施工车辆（包括手推车）、大型车辆、工程车等要与班长、巡逻队员以及相关的区域岗位通报情况，要求加强监控；
物品出入管理：
1) 一般物品出门做到按《物品出入放行通知单》核实后放行或经业户确定后放行；
2) 装修物品进入有报告并及时实施跟踪管理。如：装修材料及空调等物品，要询问安装地点及有无办装修申请，在做好登记的同时上报跟踪。

门岗监控的管理（如监控设备在门岗）
1）时刻关注监控画面，发现可疑人员及时与班长、巡逻队员报告并落实跟踪；
2）监控设备运行过程发生故障马上记录、报告维修并进行交接及跟进；
3）能熟练操作监控设备，熟悉监控设备的工作原理；
4）监控画面、录像回放清晰、完整。
基础管理要求：
1）熟记管理区设施情况。门岗队员须熟悉项目的楼层业主、设施设备的名称、功能和位置；
2）门岗遇异常、紧急情况时，队员能熟悉应用紧急情况的处理规程。
员工仪容、服务规范要求：
1）工作用语文明规范：多用“您好，有什么可以帮到您？”、“您好，请问您找谁？”、“您好，请稍等”、“慢走”、“谢谢”等礼貌用语，做到“微笑服务”，对待住租户友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌服务用语；
2）队员严格按公司规定着装（地方有特殊的除外），佩带工卡，衣着干净整齐，禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋或赤脚；
3）不得佩带饰物，如项链、耳环等，口袋内不宜装过多物品，私人物品不得影响安管员形象；
4）队员不准留长发、染发、蓄胡子、留长指甲，鼻毛不得露出鼻孔；
5）队员当班期间必须精神振作，姿态良好，抬头挺胸，不准弯腰驼背，东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中，做到站如松、坐如钟、动如风；
6）执勤中不准吸烟、哼歌、吹口哨、听收（录）音机、吃零食，不勾肩搭背，不得看书、聊天、不得挖耳孔、不得敲桌椅、不得随地吐痰，乱丢杂物或做其他与工作无关的事。
3. 巡逻
1）白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；
2）及时发现和处理安全隐患；
3）接受业户（使用人）投诉和求助；
4）回答用户的询问；
5）在遇到突发事件时，及时报告警方与物业服务中心，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；
6）安全巡逻有记录有检查。
4. 紧急事故反应
1）制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、雷雨汛期、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电

梯应急等；
2) 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；
3) 书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反应训练；
4) 按消防要求组织进行疏散演习；
5) 对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度；
6) 组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。
5. 其他防范措施
1) 设有业户（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守；
2) 接到报警信号，确认后应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；
3) 涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；
4) 协助有关部门维持正常生活生产秩序，防止不安全事件发生；
5) 对项目内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；
6) 建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。
6. 交通、车辆管理
1) 有完善的车辆管理制度；
2) 设置明显的交通标志；
3) 维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止；
4) 车辆进场、离场有检查、记录；
5) 管理人员责任心强，认真负责；
6) 协助办理停车场经营许可证件。
7. 消防
1) 执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；
2) 健全消防组织，建立消防责任制；
3) 每年至少一次配合物业服务中心进行消防安全演练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。
4) 根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；
5) 保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障；
6) 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用；
7) 发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，

抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥；
8) 每月 1 次巡查消防栓、箱、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；
9) 发现设备故障时，必须及时修理或通知运营公司（或维保方）处理，保证设备 24 小时正常运转；
10) 每日填写工作记录，建档备查。

2、中标人责任

（1）中标人在管理服务期内由于中标人责任造成群众、采购人人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。

（2）中标人工作人员在广州市海星大厦范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

3、其他要求

（1）中标人工作人员须遵守采购人有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人违规工作人员在此工作的权利。

（2）中标人同一岗位工作人员在一年内不能超过三次更换。

四、食堂服务内容和要求

（一）总体要求

1. 提供早、午、晚餐堂食服务，就餐人数每日约 280 人次。
2. 所有费用包含在项目报价当中（包含工作日、节假日加班费），现场团队总人数配置不低于 6 人，按实际情况配备服务人员，如用餐人数发生变动，采购人将提前告知中标人做服务人员调配、增派服务人员。
3. 采购人提供的设施设备以及所需食材，中标人应正常使用及认真处理。
4. 采购人主管部门对中标人组建的服务团队进行业务归口管理，由采购人和中标人共同制订工作制度和标准，并对中标人的服务工作质量进行考核。
5. 对中标人服务质量的考核工作按月度进行，考核方式包括日常检查和月度专项检查。对检查中发现的问题，由采购人检查人员进行记录，经中标人确认，月度汇总后作为考核的依据。每月的管理服务质量月度考核表需经过双方签字或盖章确认后，方可作为核定标准的依据。双方对考核结果有分歧和争议时，首先应进行充分协商沟通，争取达成一致，但经过协商沟通后仍无法达成一致的，依照合同中约定的争议解决方式处理。若连续 3 个月出现未能解决不满意、不合格内容的，采购人将根据调查考核情况终止合同。
6. 中标人在做好服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
7. 中标人须具备协助做好临时加餐工作的经验、能力，配合采购人做好临时加餐服务工作。
8. 中标人需做好饭堂垃圾分类处理、清运（日产日清）及四害消杀，消除病虫害，防治蟑螂、苍蝇、老鼠。

（二）菜品要求

1. 早餐的主副食、点心和粥粉类等不少于 10 个品种；午餐菜品不少于 6 个品种。

2. 食堂菜谱每周更新，经由采购人确定后方可实施。

3. 菜式出品方案要求：

（1）菜单编制合理、审核、公示及时；

（2）按照季节搭配菜式、按标准制作；

（3）口味、颜色、刀工无影响菜品现象；

（4）无变质、变味、半熟出品；

（5）营养、健康、美味、无不合理搭配现象；

（三）食品安全及卫生保障方案：负责食品卫生安全，食材、佐料等各类食材的验收，所有食材需符合《中华人民共和国食品安全法》要求，符合国家有关标准并按要求进行公示，保证食材的安全卫生，对饭堂食材安全负有全部责任。

1. 食材验收制度：包含食品入库、出库、库存登记台账记录；对劣质、霉腐食品及时退换货；处理食品供货单品类、数量、重量与实物不符问题；在餐厅公告栏张贴肉类、家禽类检验合格报告等等。

2. 食品仓储制度：仓库设专人负责管理，建立健全采购、验收、发放登记管理制度；空调设备通风除湿性能良好，排气扇运转正常，库内干净整洁，无潮湿、无霉味；各类食品按类别、品种分类、分区、分架摆放整齐，离地、离墙 10cm 以上；防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设备完好，确保使用正常。

3. 冷藏保鲜措施：柜温度设定符合规定，定期除冰除霜，制冷性能良好，柜内无异味；生食与熟食、成品与半成品、植物性食品与动物性和水产类食品分柜存放，确保保鲜效果好；双休日和节假日停餐期间易腐食品及时清空出柜。

4. 服务人员培训与管理：

中标人定期对派驻的现场服务人员进行培训，根据现场实际情况制定各类服务人员的定期管理培训计划，培训内容符合现场实际操作需求。人员培训总体要求：制定完善的培训计划和考核制度，切实提高服务人员整体素质。培训要求：针对餐饮服务的特点，分别提供适配其特性的培训方案。同时，应面向所有作业人员制定针对采购人特点的培训方案。

5. 突发应急保障：中标人需做好包括突发停水、停电情况下如何保障采购人职工就餐，突发食物中毒，水源污染、食材污染、人为破坏等突发事件的应急处理办法，并制定各项应急保障措施。在处理突发事件或应采购人的需求完成临时性工作任务时，需在 60 分钟以内到达项目地址。

五、考核要求

（一）物业服务考核要求

1、严格执行考核制度，每季度对中标人的运作情况、员工配置、经营状况、管理水平进行考核。

2、根据考核细则标准（详见下方附表：《海星大厦物业管理服务标准及评分细则》），每季度进行一次综合考核评定，评定结果为 95 分（含）以上的足额给付应付物业服务管理费；评定结果为 90 分（含）至 95 分（不含）的每少 1 分扣除应付月度物业服务费 100 元；评定结果为 85 分（含）至 90 分（不含）的每少 1 分扣除应付月度物业服务费 200 元；低于 85 分（不含）以下的，采购人有权终止

合同，终止合同的时间由采购人确定，并提前一个月通知中标人。

海星大厦物业管理服务考核标准及评分细则

工作内容	考核指标		分值 (100 分)	评价依据/方法	得分
安全管理（30 分）	未发生重大安全责任性事故（重大火灾责任事故、重大设备设施安全责任事故、重大人身伤亡责任事故）、工伤事故死亡率为 0		10	根据上级单位和当地安全生产主管部门的事故责任认定结果，安全责任落实到人，发生一起一票否决为“0”	
	基础台账管理	建立健全安全管理台账，规范安全记录，责任落实到人	3	安全管理工作台账资料缺漏每项扣 0.5 分；无台账扣 3 分	
		检查《安全检查记录》是否规范，是否存在缺漏等现象，责任落实到人	3	安全查检记录上，所有需要填写项必须填写完整，如有缺漏每项扣 0.2 分	
	检查	查看安全检查记录相对应的隐患整改，是否按要求整改完毕，形成闭环存档，责任落实到人	5	安全检查中提到需整改事项，必须按规定时间整改完成。未能整改的每个问题扣 2 分，整改完毕后不反馈的每项扣 1 分，未形成书面整改报告上报的扣 2 分	
		管辖范围内安全标识是否齐备	2	辖区内安全标识须配置齐全，如有缺失或损坏未更换每处扣 0.2 分	
	消防	消防/应急疏散演习方案，责任落实到人	1	消防/应急疏散演习前期必须制订演习方案，并于演习结束后及时存档。没有定制方案扣 1 分	
	演习	消防/应急疏散演习培训记录，责任落实到人	1	消防/应急疏散演习活动要填写培训记录，参与演习的所有员工需要签名并存档，记录不完整扣 0.5 分，无记录扣 1 分	
		消防/应急疏散演习总结及相入等资料，责任落实到人	2	活动结束后，整理、收集所有演习资料并装订归档，资料散乱，未按要求归档扣 1 分，资料缺失扣 2 分	

	培训	培训记录，责任落实到人	2	培训记录不完整，每项扣 0.2 分，无记录扣 2 分	
	宣传	检查安全知识宣传工作记录及电子文档，责任落实到人	1	宣传栏无内容或未定期更换扣 1 分	
基础管理 (30 分)	各项管理制度，制度上墙和及时更新，责任落实到人		4	制度、工作标准悬挂上墙，每发现一处过期规范扣 1 分	
	设立服务电话，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、投诉等，并及时处理，是否有记录及回访记录，责任落实到人		3	服务中心服务电话及记录 2 分，每发现一处不完整规范扣 0.4 分	
	物业管理人員着装得体，工作规范，作风严谨，妆容发式得体、大方		2	管理人员着装及妆容发式不得体、工作规范不合格每人扣 0.2 分	
	业（用）户装修施工：《装修施工申请表》《施工人员进场申请》《施工许可证》《施工人员出入证》，责任落实到人		3	装修施工前，必须向管理处/服务中心报批，获准后再入场施工。未报批施工扣 3 分；报批手续不齐全，每项扣 1 分	
	用户管理档案整理归档，责任落实到人		2	用户管理档案 1 分	
	《顾客投诉处理单》《管理服务调查问卷》，责任落实到人		2	《顾客投诉处理单》《管理服务调查问卷》每项各 1 分	
	急修半小时内，其他报修 2 小时内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录，责任落实到人		2	检查报修、回访记录，每一个缺陷扣 0.4 分	
	做好与业用户的沟通工作，及时解答业主的咨询和处理业主投诉，进行物业管理服务满意度调查，征求业主意见，改善服务质量		2	检记录缺失或不完善，每一个缺陷扣 0.2 分	
	社区文化活动服务管理《社区文化记录》		1	社区文化记录 0.5 分，记录缺失或不完善扣 0.5 分	
	公共设施日常巡检、建筑物本体维护工作，记录在《物业管理日检表》		2	检查表格，记录不完善存在问题每发现一个缺陷扣 0.2 分	

	中				
	房屋管理	房屋外观、楼道完好、整洁，外墙装饰材料无污损	2	合格得 1 分，每发现一处不完好、不整洁和污损扣 0.3 分	
		幢、单元、门牌标志明显	1	合格得 0.5 分，缺失一个扣 0.1 分	
		房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	2	合格得 1 分，发现一处不合格扣 0.2 分	
	分包方	《服务分包方评审表》 《服务分包方项目检查表》 《服务分包方年度评审表》	2	分包方管理记录不完善，每 1 个问题扣 0.2 分	
设备设施管理 (15 分)	建立设备设施管理制度，制度上墙和及时更新		5	无制度的扣 3 分，工作记录不完善存在问题每 1 个问题扣 0.5 分	
	《设备台帐》《设备维修记录》《发电机保养记录》《发电机保养维修记录》《配电柜保养记录》《低压配电运行记录表》《泵房设备维修保养登记表》《设备房环境卫生管理考核表》、设备挂设备卡		4	各项记录不完善，每个 1 问题扣 0.2 分，设备未按规定悬挂设备卡，每处扣 0.2 分	
	电梯维修、保养管理：无安全事故发生，电梯运行记录；日常巡检、第三方维保记录及工作单		3	电梯运行及保养记录 2 分，记录不完善存在问题每 1 个问题扣 0.5 分	
	技能岗位人员按规定穿戴劳保用品		3	技能岗位人员未按规定要求穿戴劳保用品上岗每人扣 1 分	
安保管 理 (15 分)	遵守规章制度，安保人员必须按照规定着装，执行严格的纪律和岗位责任制，熟练操作并灵活运用 24 小时监视控制系统		3	不遵守规章制度及对监视控制系统不能熟练操作的扣 0.5 分，安保人员未按规定着装每人扣 0.2 分	

	按规定时间进行巡视，填写巡检记录，落实责任人	2	查看巡查记录，巡逻频次不够或巡查路线遗漏的，发现一项扣 0.2 分	
	严格执行外来人员登记管理制度	2	外来人员登记记录不完整，每项扣 0.2 分	
	车辆出入物业主出入口路段，确保周边道路畅通，无乱停车	2	查看车辆出入登记或车辆停放堵塞出入口扣 0.5 分	
	对客户搬离的大宗物品进行有效控制，《物品放行条》填写规范，内容真实，可追溯，能起到物品出入管理证据作用、有详细交接班记录	2	《物品放行条》缺失或记录不完善，每项扣 0.3 分，无交接班记录扣 0.2 分	
	定期检查各类消防设施、设备和器材，发现损坏等影响正常使用问题时能及时整改并做好记录	2	现场抽查至少 3 处各种消防设备及器材检查记录，发现 1 项扣 0.2 分	
	辖区内消防设备设施保养、消防器材是否存在过期失效的情况	2	现场抽查至少 3 处消防设备设施及器材情况，发现 1 项扣 0.2 分	
绿化日常维护管理 (5 分)	绿化租摆服务严格按照租摆明细表配置	2	抽查发现租摆明细表配置区域内存在绿植缺失情况，每缺失一盆绿植扣 0.5 分	
	室内绿植要求长势良好，及时浇水、树枝修剪、落叶清理、施肥、灭虫等	2	抽查室内绿植养护情况，如发现 3 处以上的因养护不及时造成树木枯死扣 1 分，5 处及以上扣 2 分	
	绿化维护人员文明工作情况	1	如绿化维护人员在工作过程中存在妨碍业（用）户单位正常工作的行为，接投诉一次扣 0.5 分	
清洁卫生管理 (5 分)	清洁保洁规章制度，有专职清洁人员和明确的责任范围	1	无制度或制度不规范扣 1 分	
	公共区域（出入口/道路/广场/停车场/大堂/电梯厅/楼层走道/消防通道等）无明显污迹、积尘、积水、纸屑、烟头、蜘蛛网、乱贴乱画及违章占用	1	抽查范围：出入口、主干道、广场、单元楼栋、停车场、外围周界等处，发现 5 项以上的问题，扣 1 分	

	排水沟、明沟无积水、污水、每 2 周清理一次	0.5	抽查排水沟、明沟，发现 3 处以上，扣 0.5 分	
	公共洗手间无异味，无明显积水、污迹、堵塞；地面、台面、镜面无明显积水、污迹、纸屑烟头；便池无污垢、异味，纸篓不过满；洗手液、配套用品充足，配套设施完好无损（合同无约定的除外）	1	抽查公共洗手间卫生情况，发现 3 项以上的问题，扣 1 分	
	垃圾日产日清及分类	1	未及时垃圾收集与清运处理扣 1 分	
	定期进行卫生消杀并做好消杀记录	0.5	未制定消杀计划，无消杀工作记录扣 0.5 分	
			考核分数	

（二）食堂服务考核要求

1、采购人每季度对餐厅服务保障工作质量进行满意度调查。抽查的满意度（含基本满意）达不到实际参与问卷人数 80% 的，中标人须在一个月内整改，如未及时整改，因此而产生的损失及违约责任由中标人承担。

2、考核方法：

1.) 本考核采取评分制。每月由采购人对中标人的食堂厨房外包服务进行考核，每季度开展一次满意度调查考核。考核分数 95 分以上足额给付；考核分数 95-90 分之间，每分少付 100 元；考核分数 89-85 分之间，每分少付 200 元；考核分数 84 分-80 分之间，每分少付 300 元。

2) 食堂厨房外包服务满分 100 分，每月考核分数达到 80 分（含 80 分）以上，视为合格。

3) 违约情况：

不足 80 分（不含 80 分），采购人根据考核情况有权终止合同；采购人食堂厨房外包服务连续三次考核分数在 90 分（不含 90 分）以下时，采购人有权单方面终止合同，所造成的损失由中标人承担。

4) 考核评分标准具体内容如下：

考核内容	考核标准	不符合项扣分标准
食品安全 (15 分)	食材加工前清洗干净、无污染。	一次扣 1 分。
	水果清洗干净、无污染。	一次扣 1 分。
	食品加工时要生熟分开。	一次扣 2 分。
	每日餐品要留样并有登记。	一次扣 2 分。
	保鲜柜及冰柜中食材分类储存，仓储食材及原料分类要按卫生安全标准妥善保管存放、摆放	一处扣 2 分。

	有序。	
成本控制 (5 分)	验收标准执行到位。	食材验收不认真、不负责，发现一次扣 1 分。
	原料管理、利用得当，损耗合理，余料有效利用。	浪费食材、食材余料未进行有效的保管和利用、倾倒未食用过的剩饭，发现一次扣 1 分。
设备安全 (5 分)	食堂厨房外包服务机械设施设备使用后清洁干净、表面光亮、内外无锈斑、无油污。	一处扣 1 分。
操作安全 (10 分)	各类设备使用前检查状况、安全性，机器是否完好，发现问题及时报告采购人进行维修。	未检查设备状况及安全性的，一处扣 1 分；发现问题未及时报告的，一处扣 2 分。
	每日餐后燃气阀门和炉灶电源开关应随手关闭。	如未关闭，发现一次扣 2 分。
	严格按照设备操作规程操作。	未按照规程操作，发现一次扣 2 分；因操作不当，发生事故扣 5-10 分。
消防安全 (10 分)	灶台周围要经常清理保持清洁，油烟罩、大锅灶等设备无污渍，不准堆放易燃、易爆及可燃物，符合消防安全要求。	灶台不清洁，发现一次扣 1 分；油烟罩有污渍，发现一次扣 1 分；乱堆放易燃易爆物品，发现一次扣 5 分。
	烹饪加工食品时，电器、设备运转时，禁止操作人员离开岗位，防止事故发生。	烹饪加工食品时，电器、设备运转时，发现人员离开，发现一次扣 2 分。
	员工须熟悉掌握消防器材的使用方法，并知道灭火器所在位置，定期进行消防知识培训。	员工不熟悉掌握消防器材使用方法与位置的，一次一人扣 2 分；未定期进行消防知识培训的，一次一人扣 2 分。
	要设立消防安全人员，每天工作结束后要检查是否有明火，水、电、气等是否关闭，门窗是否关好，建立每日防火巡查、登记制度，每天对食堂场所内设施设施进行安全巡查，并做好记录。	未设立消防安全人员，一次扣 1 分；未进行安全巡查记录的，发现一项扣 2 分。
人员安全 (5 分)	不应在后厨内吸烟、打闹。	如发现，一次打闹扣 2 分；一次吸烟扣 1 分。
	未经培训的人员不得操作大型设备。	如发现操作设备不当且未有培训记录，一次扣 2 分。
厨房卫生 (10 分)	工作间无苍蝇、老鼠，防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效。	一次扣 2 分。
	直接入口的半加工食品不得放在地上。	一次扣 2 分。
	成品食材出品后不能直接裸露放在台面上，需加盖	一次扣 1 分。
	餐余等垃圾处理、倾倒及时。	如发现垃圾满地、外溢，一次扣 1 分。

餐厅卫生 (5 分)	桌椅等各类设施不能有油渍、异物。	一处扣除 1 分。
	地面不能有油渍、水渍、异物。	一处扣除 1 分。
食品卫生 (10)	饭菜中无异物。	一次扣 1 分。
	饭菜无焦糊、无夹生饭菜。	如发现，一次扣 1 分。
	餐具应清洗干净并消毒。	清洗干净，一次 1 分；未进行消毒，一次扣 2 分。
人员卫生 (5 分)	员工需持健康证上岗，并公示。	如发现没有健康证，此人将停职并扣 1 分。
	员工需穿着统一工作服，穿戴鞋帽等，佩戴工作牌上岗。	如发现未统一着装，一次一人扣 1 分；未佩戴工作牌，一次一人扣 1 分。
服务态度 (2 分)	员工应热情、周到、态度和蔼亲切。	如发现不符情形，一次扣 1 分。
食堂厨房外包服务 (3 分)	用餐过程中保证菜品供应及时且充足。	菜品供应不及时，一次扣 1 分。
	开餐及时。	如开餐延误，一次扣 1 分。
餐品数量 (2 分)	餐品数量符合要求。	如不符合，一次扣 1 分。
餐品供应 (3 分)	菜品搭配合理、营养均衡。	如搭配明显不合理，一次扣 1 分。
	超过规定用餐时间的饭菜须加热（加班人员、临时开会人员等），职工餐中不应出现冷菜、冷饭。	如出现冷菜、冷饭，一次扣 1 分。
内控管理 (10 分)	经采购人批准后，调整食堂食谱。	如发现未经批准，擅自调整食堂食谱，一次扣 2 分。
	员工健康证公示。	如未公示，发现一次扣 2 分。
	规章制度健全且悬挂于墙上。	如出现规章制度不健全，一次扣 3 分；未悬挂于墙上，一次扣 2 分。
	积极配合上级主管部门（如消防安全、食品卫生、检验检疫及采购人）的日常检查与管理，并对检查结果负全部责任。	因中标人原因导致的问题，发现一处扣 1 分。
	采纳采购人的合理化建议。	如出现不采纳一次扣 2 分。
	菜品注重时令，注重营养、健康、美味、无不合理搭配现象。	被采购人建议后仍不改正的，扣 2 分。
	节约使用水、电、气、油及食堂耗材，做到无长明灯、无长流水等资源浪费行为。	如出现不节约、浪费行为一次扣 2 分。
	设施设备、固定资产不流失。	如出现资产流失，一处扣 3 分。

对食堂厨房外包服务场所设施、消防等进行安全全检查，上报安全隐患。	如发现未检查、未上报一次扣 2 分。
保障餐品安全，不得出现食物中毒事件。	如出现一次扣 5 分。

5) 食堂厨房外包服务满意度调查

每季度末，采购人与中标人双方共同在服务地开展食堂厨房外包服务满意度调查。若服务满意率低于 90%（不含 90%），则按每低一个百分点，从当月食堂厨房外包服务费用中扣除 500 元（不足一个百分点的，按比例换算扣除金额）。连续三次 出现满意率低于 80%（不含 80%），采购人有权终止合同。

六、报价要求

1、本项目预算金额为人民币 2,400,000.00 元，各投标人需填报统一投标下浮率进行报价。投标下浮率必须为固定报价，不接受区间报价（如 80%~90%），投标下浮率的报价范围：0%≤投标下浮率<100%，凡超过投标下浮率报价范围的投标报价均视为无效投标。

2、各投标人需按报价内容各个子项，以统一投标下浮率为基准，按照对应的分项最高限价计算后分别填报各自的分项投标报价，且各报价内容的分项投标报价及投标总价合计值均不得超过对应的最高限价，否则视为无效投标处理。

3、食堂服务（工作日、节假日加班费）最高限价为人民币 100,000.00 元，为不可竞争费用，各投标人无需报价。该部分费用据实结算，即按实际发生情况经双方确认后结算，由交通运输部南海航海保障中心统一支付，且服务期内最终实际累计支付金额不超过该报价内容的总价最高限价。

七、付款及结算方式

（1）本项目实行包干制，合同期内中标人不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

（2）物业服务费：以每三个月为一个付款区间。每个付款区间首月根据考核情况付款。合同签订后首个付款区间无需考核，自第二个付款区间起按照上一个付款区间考核结果付款。如付款区间跨年，则只付当年费用，其余费用顺延到次年支付。每季度首月 5 日前，由中标人开具上一季度费用增值税普通发票交给相应的用户，相应的用户在收到发票后的 10 个工作日完成支付。**季度结算费用=中标总价/4-[当季扣罚款金额（如有）]**。

（3）食堂服务费：以每个月为一个付款区间。合同签订后，每月根据考核结果，在次月完成费用支付。次月 5 日前，由中标人开具上月费用增值税普通发票交给相应的用户，相应的用户在收到发票后的 10 个工作日完成支付。**月度结算费用=中标总价/12-[当月扣罚款金额（如有）]**。

（4）食堂服务（工作日、节假日加班费）：按实际发生情况经双方确认后结算。该部分费用据实结算，即按实际发生情况经双方确认后结算，由交通运输部南海航海保障中心统一支付，且服务期内最终实际累计支付金额不超过该报价内容的总价最高限价。

（5）现场服务人员餐费：该部分费用已包含在投标报价中，由中标人承担，按 880 元/月/人的标

准，于每月月底前，由中标人统计当月实际服务人数后，统一向采购人支付。

（6）本项目的每笔款项均以人民币转账方式支付。

（7）每次按合同支付款项前，中标人应向采购人提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。

八、其他要求

（1）中标人应当建立本次采购项目的台账，建立健全财务报告制度，按要求向采购人提供项目资金的使用情况、项目执行情况等相关的材料。

（2）中标人应当严格遵守相关财务规定，规范管理和使用本项目资金。

（3）中标人应当积极配合相关部门对资金 usage 情况进行监督检查与绩效评价。

第三章 合同文本

（《采购人需求》中另有规定的，以采购人需求为准）

注：本合同并非采购人与中标人签署的最终合同文本，最终合同可根据项目的具体要求对非实质性内容进行修订，以签署的最终合同文本为准。

甲方：

单位负责人：

注册地址：

乙方：

单位负责人：

注册地址：

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(合同编)》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。具体内容如下表：

☐本表适用于交通运输部南海航海保障中心

项目内容	总价	备注
交通运输部南海航海保障中心物业服务		
交通运输部南海航海保障中心食堂服务(不含工作日、节假日加班费)		
食堂服务（工作日、节假日加班费）	100,000.00	（不可竞争费用，据实结算。）
合计		

☐本表适用于广州通信中心

项目内容	总价
广州通信中心物业服务	

广州通信中心食堂服务	
合计	

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

（一）物业服务

海星大厦位于广州市海珠区滨江西路 40 号，占地面积 1187.0754 m²，总建筑面积为 11958.87 m²。海星大厦是一栋以行政办公为主的综合性写字楼，包含地上十七层及地下一层，附属配套区域包括停车场、天面、露台等（未计入占地面积及总建筑面积）。

为甲方提供物业管理综合服务，包括但不限于卫生保洁服务、保安服务、会议服务、绿化养护等服务工作。

（二）食堂服务

为甲方食堂提供早、午、晚餐堂食服务，就餐人数每日约 230 人次，为全体职工提供卫生、营养、可口的丰富餐饮服务及舒适卫生的就餐环境。

三、甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- （1）甲方应为乙方提供必要的工作便利条件。
- （2）甲方有权对乙方的服务质量进行考核和监督。

2. 乙方的权利和义务

- （1）乙方依据采购需求向甲方提供服务, 应保证按期按质完成。
- （2）乙方应制定符合行业技术标准、甲方需求的管理规范和规程。

四、服务期限

- 1. 委托服务期间自 2024 年 3 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日。

五、付款方式

由甲方按下列程序在内付款：

（1）本项目实行包干制，合同期内乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

（2）物业服务费：以每三个月为一个付款区间。每个付款区间首月根据考核情况付款。合同签订后首个付款区间无需考核，自第二个付款区间起按照上一个付款区间考核结果付款。如付款区间跨年，则只付当年费用，其余费用顺延到次年支付。每季度首月 5 日前，由乙方开具上一季度费用增值税普通发票交给相应的用户，相应的用户在收到发票后的 10 个工作日完成支付。**季度结算费用=中标总价/4-[当季扣罚款金额（如有）]**。

(3) 食堂服务费：以每个月为一个付款区间。合同签订后，每月根据考核结果，在次月完成费用支付。次月 5 日前，由乙方开具上月费用增值税普通发票交给相应的用户，相应的用户在收到发票后的 10 个工作日内完成支付。**月度结算费用=中标总价/12-[当月扣罚款金额（如有）]**。

(4) 食堂服务（工作日、节假日加班费）：按实际发生情况经双方确认后结算。该部分费用据实结算，即按实际发生情况经双方确认后结算，由交通运输部南海航海保障中心统一支付，且服务期内最终实际累计支付金额不超过该报价内容的总价最高限价。

(5) 现场服务人员餐费：该部分费用已包含在投标报价中，由乙方承担，按 880 元/月/人的标准，于每月月底前，由乙方统计当月实际服务人数后，统一向甲方支付。即当月现场服务人员餐费=___人*880。

(6) 本项目的每笔款项均以人民币转账方式支付。

(7) 每次按合同支付款项前，乙方应向甲方提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与乙方名称一致。

六、具体服务要求

详见附件《物业管理服务要求》、《食堂服务内容和要求》。

七、考核要求

详见附件《海星大厦物业管理服务标准及评分细则》、《食堂服务考核要求》。

八、违约责任与赔偿损失

1. 服务期间，乙方及其工作人员因违规、违纪、违法、失信等行为被有关行政主管部门列入受惩黑名单以及勒令停业整改的，甲方有权终止服务合同。

2. 乙方提供的服务不能满足合同要求时，甲方有权停止其工作。

3. 乙方在协议执行期内如被发现有以下问题，甲方有权终止服务协议，甲方保留停止支付或追回已支付的费用和追究其法律责任的权利，并将有关情况向监管部门反映：

- (1) 违反有关法律、法规和政策规定，造成甲方及相关单位损失的；
- (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) 违反保密规定，泄露社会保险信息系统数据的。

4. 乙方未能按合同约定期限完成项目服务，每拖延 1 天，须向甲方支付本合同服务费总额 3% 的违约金，违约金累计不超过本合同服务费总额的 10%，逾期累计超过 30 天，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方退回已收取的全部款项。如因此造成甲方损失的，乙方还应当承担全额赔偿责任。

5. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

6. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 5% 的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3% 向乙方偿付违约金。

7. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

九、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，按相关法律法规处理。

十、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。

十一、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。

十二、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，应在变更当日内书面通知对方，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。

十三、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式柒份，合同方各执贰份，代理机构执壹份。

（以下无正文）

甲方：

单位负责人或授权代表（签字或盖章）：

乙方：

单位负责人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期： 年 月 日

第四章 评标和定标

一、评标

（一）本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和从采购专家库随机抽取的共计 5 名或以上专家组成，其中专家人数不少于评委会成员总数的三分之二。评委会将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

（二）评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
2. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
3. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
4. 与供应商的法定代表人（负责人）或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
5. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的；
6. 评审委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
7. 任职单位与采购人或参加该采购项目的供应商存在行政隶属关系的（不含采购人代表）；
8. 参与招标文件论证的（不含采购人代表）；
9. 与供应商有其他可能影响采购活动公平、公正进行的关系；

（三）评标过程的保密性

1. 评标是招标工作的重要环节，评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则，公正、平等的对待所有投标人。
2. 除法定公开信息外，凡与评标过程和结果的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

（四）本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分分值详见附表三。

二、评标程序

（一）投标文件资格审查、符合性审查

1. 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，详见《资格审查表》。未通过资格审查的投标人，不进入符合性审查。
2. 评标委员会将根据评审细则的规定，对各投标文件进行符合性审查，详见《符合性审查表》。未通过符合性审查的投标人，不进入后续评审。
3. 投标文件出现下列情况之一时将被认定为无效投标：
 - （1）投标报价不是唯一或高于采购人需求规定的最高限价或投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价应作无效投标处理的；
 - （2）投标文件未按招标文件的要求盖章及由法定代表人（负责人）（或法定代表人（负责人）委托的代理人）的印鉴或签名的；
 - （3）投标文件没有提供有效的法定代表人（负责人）证明及授权书；
 - （4）投标有效期不足的；

(5) 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标，或不符合招标文件的其他要求，有重大偏离的；

(6) 评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；

(7) 经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的；

(8) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；

(9) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；

(10) 投标文件附有采购人不能接受的条件；

(11) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

4. 符合性审查结论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”则该投标人通过符合性检查，否则不通过。

5. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

6. 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。

(二) 投标文件的澄清

1. 除评标委员会主动要求澄清外，从开标后至授予合同期间，任何投标人均不得就本项目投标相关的任何问题与评标委员会联系。

2. 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要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

3. 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。

4. 除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

(三) 商务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的商务条件进行审核和评价，填写《商务评审表》。评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该投标人的商务评分。

(四) 技术评定

1. 由评委对所有有效投标文件的服务响应方案进行审核和评价，填写《技术评审表》，评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该投标人的服务评分。

（五）价格评定

1. 价格核准：评委对有效投标人的详细报价进行复核，复核原则为：
 - 1) 开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。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；总价金额与按单价计算汇总金额不一致的，以单价计算汇总金额为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
 - 2) 对投标货物或服务的关键、主要内容，投标人报价漏项的，作非实质性响应投标处理；
 - 3) 对投标货物或服务的非关键、非主要内容，投标人报价漏项的，评标时将要求漏项的投标人予以澄清，但该澄清不作为评标的依据；评标委员会将以其它投标供应商对应项的最高投标报价补充计入其评标价；
 - 4) 对非关键、非主要内容的费用，如果投标人是另行单独报价的，评标时也相应另行计入其评标价；
 - 5) 对数量的评审，以第二部分《采购人需求》所明示数量为准；《采购人需求》未明示的，由评标委员会以其专业知识判断，必要时参考投标人的澄清文件决定；
 - 6) 本条款中多种处理原则所产生的结果不一致的，以最高的修正价作为评标价。

（六）综合评分的计算

1. 综合评分=商务得分+服务得分+价格得分。
2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位，如因计算软件四舍五入导致后两位小数相同的，则计算至后三位，依次类推，直接得出排序。将综合评分由高到低顺序排列。

（七）推荐中标候选人

1. 本项目评标委员会按综合总得分排序推荐两名中标候选人。
2. 评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，得分最高的投标人为排名第一的中标候选人，排名第二的为第二中标候选人。总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。总得分且投标报价相同的并列。
3. 第一中标候选人无正当理由不得随意放弃中标资格。

三、定标

（一）采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人按1）投标报价（由低到高）；2）技术评分（由高到低）；如以上都相同的，则由采购人采取随机抽取方式确定中标人。

（二）采购人确认结果后，采购代理机构将中标结果以网上公告的方式通知所有未中标的投标人。

（三）中标结果公告后，采购代理机构以书面形式向中标供应商发出《招标代理服务费用缴款通知书》。

（四）中标供应商凭采购代理机构开具的《招标代理服务费用缴款通知书》到银行办理缴费手续，凭银行回单原件到采购代理机构开发票，领取《中标通知书》。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

（五）中标供应商放弃中标或被确定中标无效的，应当依法承担法律责任，同时，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，也可以重新开展采购活动。

（六）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，并无条件接受采购人和采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。如有必要，采购人将核对投标文件资料，发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，书面知会采购代理机构，并报同级财政部门核实后按中标无效处理。

四、项目废标处理

下列情况出现将作废标处理：

（一）符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；

（注：1、关于多个供应商提供相同品牌产品参加同一合同项下投标的，按《政府采购货物和服务招标投标管理办法（中华人民共和国财政部令第 87 号令）》处理。2、经采购监管部门批复同意不足三家投标继续进行采购程序的情况除外。）

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（三）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（四）因重大变故，采购任务取消的。

五、供应商不得存在以下行为：

（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

（七）收到中标、成交通知书后无正当理由拖延或者放弃与采购人签订采购合同的；

（八）无正当理由拒不履行或者拖延履行采购合同义务的；

（九）擅自变更、中止或者终止采购合同的；

（十）捏造事实，进行虚假质疑及投诉的；

供应商有前款情形之一，属中标无效情形的，中标无效。由采购监管部门处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附表一 资格审查表

评审内容	投标人名称			
	投标人 A	投标人 B	投标人 C	...
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。				
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《投标函》。				
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《投标函》。				
履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《投标函》。				
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《投标函》。				
符合法律、行政法规规定的其他条件：提供《投标函》。				
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，不得再参与本项目响应。提供《投标函》。				
未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法当事人名单（税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”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）。				
本项目属于预留份额（通过联合体形式）专门面向中小企业采购的项目。投标人以联合体形式参与投标的，联				

合体组成单位应为小微企业，且小微企业承担的部分须达到合同金额的 30%或以上。组成联合体的中小企业须符合本项目采购标的对应行业的政策划分标准且与联合体内其他企业之间不得存在直接控股、管理关系（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业）。供应商须提供《联合体共同投标协议书》（见投标文件格式），中小企业(含符合中小企业划分标准的个体工商户)以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标文件格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》（见投标文件格式）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。 组成联合体的各方均须符合上述第 1 项的要求，且均需按上述第 1 项的具体要求提供证明资料。 联合体各方不得再以自己名义单独或加入其他联合体参加本项目的投标，否则不予认定。 (注：若供应商本身为中小企业，视同符合上述资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体)。				
已按规定获取本项目采购文件。				
本项目接受联合体投标。如以联合体形式参与投标，联合体成员不超过 2 家单位，且联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目投标。联合体成员必须各方共同签署《联合体共同投标协议书》，明确分工。且投标时必须提交《联合体共同投标协议书》。				
投标人具有有效的《食品生产许可证》或《食品经营许可证》，投标时须提供有效证书复印件（如国家另有规定的，适用其规定）。（若为联合体投标，则联合体任意一方满足即视为符合要求）				
结论				

附表二 符合性审查表

评审内容	投标人名称			
	投标人 A	投标人 B	投标人 C	...
投标报价唯一，不高于采购人需求规定的最高限价；投标下浮率报价范围：0%≤投标下浮率<100%				
符合招标文件的签署、盖章要求				
按招标文件要求提供法定代表人（负责人）证明及授权书的				
符合招标文件投标有效期要求的				
满足招标文件中带★号的条款和指标				
未发现无效投标的其他情形的（见注 1）				
结论				

注 1：无效投标的其他情形

- （1）评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；
- （2）经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的；
- （3）投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；
- （4）投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；
- （5）投标文件附有采购人不能接受的条件；
- （6）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。
- （7）出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

附表三 综合评分

评分总值最高为 100 分，商务、技术及价格得分分值分配设置如下：

评分项目	商务评审	技术评审	价格评审	总分
分值	40	50	10	100

商务评审表

序号	评审项目	评分细则	得分
1	体系认证	根据投标人具有的体系认证情况进行评审：具备质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证的，每提供一项得 2 分，最高得 6 分。 【注：需提供有效期内的证书复印件，不提供不得分。投标人为联合体时，联合体各方情况凡是符合相关得分条件的，均可计算得分。】	6
2	供应商荣誉	投标人获得与项目相关的荣誉证书或奖项得 2 分，最高得 2 分。 【注：提供获奖证明材料复印件，不提供不得分。投标人为联合体时，联合体各方情况凡是符合相关得分条件的，均可计算得分。】	2
3	类似项目业绩	根据投标人自 2021 年 1 月 1 日以来承担过的类似项目业绩（包括但不限于物业服务、食堂服务等）情况进行评审：每提供一份业绩证明得 2 分，最高得 10 分。 【注：需附上合同关键页复印件作为证明资料，时间以合同载明时间为准。投标人为联合体时，联合体各方情况凡是符合相关得分条件的，均可计算得分。】	10
4	满意度情况	2019 年 1 月 1 日以来每提供一个不同用户单位评价为“满意”或“好评”或同等的评价证明得 1.5 分，最高得 6 分，无不得分。 【注：满意度评价须有用户单位盖章。投标人为联合体时，联合体各方情况凡是符合相关得分条件的，均可计算得分。】	6
5	项目人员配置	根据投标人拟投入项目团队成员的资质情况进行评审： 1、具备中级或以上职称证书的，每提供一名得 2 分，本小项最高得 4 分。 2、具有维修电工一级（高级技师）或以上证书，得 4 分；维修电工二级（技师）证书，得 2 分；其他不得分。本小项最高得 4 分。 3、制冷设备维修相关的二级（技师）或以上证书的，得 3 分，本小项最高得 3 分。	16

	<p>4、具有食品安全管理员证的得 3 分，本小项最高得 3 分。</p> <p>5 自 2020 年 1 月 1 日以来，拟投入项目团队成员中，获得过与项目相关奖项的，得 2 分，本小项最高得 2 分。</p> <p>【注：需同时提供：①服务人员一览表，格式自定。②相关证书复印件。③上述人员与投标人签订的劳动合同或单位代缴个人所得税税单或社保证明等。不提供或提供无效证明或无法证明相关人员在投标人处任职的，均不得分。投标人为联合体时，联合体各方情况凡是符合相关得分条件的，均可计算得分。】</p>	
合计		40

技术评审表

序号	评审项目	评分细则	得分
1	安全保卫服务	<p>根据投标人制定的安全保卫服务方案（包括队伍建设、安全管理、值勤巡查、停车场管理、消防管理等）进行评审：</p> <p>1、方案完整、规范、科学，服务措施具体、可行性高，整体服务方案符合本项目物业特性的安全保卫要求，完全满足且优于项目需求的，得 7 分；</p> <p>2、方案较完整、规范、科学，服务措施较具体、可行性较高，整体服务方案符合一般物业的安全保卫要求，完全满足项目需求的，得 5 分；</p> <p>3、方案及服务措施基本完整可行，整体服务方案基本符合一般物业的安全保卫要求，不完全满足项目需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案及服务措施可行性不足，无法体现出与项目需求关联性的，得 1 分；</p> <p>5、未提供方案，得 0 分。</p>	7
2	环境卫生服务方案	<p>根据投标人提供得环境卫生服务方案（包括服务措施、实施频率等）进行评审：</p> <p>1、方案完整、规范、科学，服务措施具体，服务工作实施频率明确，整体服务方案符合本项目物业特性的环境卫生要求，完全满足且优于项目需求的，得 7 分；</p> <p>2、方案较完整、规范、科学，服务措施较具体，服务工作实施频率较明确，整体服务方案符合一般物业的环境卫生要求，完全满足项目需求的，得 5 分；</p> <p>3、方案及服务措施基本完整可行，服务工作实施频率较明确，整体服务方案基本符合一般物业的环境卫生要求，不完全满足项目需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案及服务措施可行性不足，无法体现出与项目需求关联性的，得 1 分；</p> <p>5、未提供方案，得 0 分。</p>	7
3	绿化养护服务方案	<p>根据投标人提供的绿化养护服务方案（包括具体工作方案和实施频率等）进行评审：</p> <p>1、方案完整、规范、科学，服务措施具体，对于不同区域、不同类型的绿化养护工作方案针对性和可操作性强，服务工作实施频率明确，整体服务方案符合本项目物业特性的绿化养护要求，完全满足且优于项目需求的，得 6 分；</p> <p>2、服务方案，服务措施基本完整可行，对于不同区域、不同类型的绿化养护工作方案具有一定的针对性和可操作性，服务工作实施频率较明确，整</p>	6

		<p>体服务方案符合一般物业的绿化养护要求，完全满足项目需求的，得 4 分；</p> <p>3、服务方案，服务措施基本完整可行，对于不同区域、不同类型的绿化养护工作方案具有一定的针对性和可操作性，服务工作实施频率较明确，整体服务方案基本符合一般物业的绿化养护要求，不完全满足项目需求的，得 2 分；</p> <p>4、方案及服务措施可行性不足，无法体现出与项目需求关联性的，得 1 分；</p> <p>5、未提供方案，得 0 分。</p>	
4	维护与维修服务方案	<p>根据投标人提供的维护与维修服务方案（包括服务措施、实施频率、专项维保等）进行评审：</p> <p>1、方案完整、规范、科学，服务措施具体，对于不同区域、不同类型的设备维护与维修工作方案针对性和可操作性强，服务工作实施频率明确，针对专项维保的服务工作方案均有详细、具体的措施，整体服务方案符合本项目物业特性的维护与维修要求，完全满足且优于项目需求的，得 7 分；</p> <p>2、方案较完整、科学，服务措施较具体，对于不同区域、不同类型的设备维护与维修工作方案具有一定的针对性和可操作性，服务工作实施频率较明确，针对专项维保的服务工作方案均有较详细、具体的措施，整体服务方案符合一般物业的维护与维修要求，完全满足项目需求的，得 5 分；</p> <p>3、方案基本完整，服务措施基本可行，对于不同区域、不同类型的设备维护与维修工作方案具有一定的针对性和可操作性，服务工作实施频率基本明确，针对专项维保的服务有拟定工作方案但不够详细、具体，整体服务方案基本符合一般物业的维护与维修要求，不完全满足项目需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案及服务措施可行性不足，无法体现出与项目需求关联性的，得 1 分；</p> <p>5、未提供方案，得 0 分。</p>	7
5	食品质量保障及安全措施	<p>根据投标人提供的食品质量及安全保障方案（包括但不限于食品加工、供应等各环节的质量保障及食品安全措施）进行评审：</p> <p>1、质量保障详细具体，食品安全措施切实可行，能够充分考虑食品质量与安全问题，并提供具体解决措施，体现出具有丰富的食品安全管理经验的，得 8 分；</p> <p>2、质量保障较为详细具体，提供的措施可行，能够考虑到服务过程中可能出现的食品质量与安全问题，解决措施有一定的可行性，对项目有一定助力的，体现出具有食品安全管理经验的，得 6 分；</p> <p>3、质量保障食品安全措施一般，基本具有可操作，基本能解决食品质量与</p>	8

		安全问题，体现出具有一定的安全管理经验的，得 4 分； 4、质量保障食品安全措施及可操作性不足，未能提出解决措施或提出的措施未能解决实际问题的或效果不足的，得 2 分； 5、未提供方案，得 0 分。	
6	卫生管理方案	根据食品卫生管理、食堂环境卫生管理方案进行评审： 1、方案详细具体，符合国家及行业标准，可行性高，完全符合或优于项目需求，逻辑清晰，能够适用于项目服务的，得 8 分； 2、方案较完整，符合国家及行业标准，具备可行性，方案逻辑较为清晰，基本能围绕项目需求进行阐述，得 6 分； 3、方案内容基本完整，基本要素齐全，大部分内容符合国家及行业标准，具有一定得可行性，能体现出与项目需求的关联性，得 3 分； 4、方案内容简单，存在部分内容完全照搬需求，无法体现出与项目的关联性的，得 1 分； 5、未提供方案，得 0 分。	8
7	突发事件处理方案	根据投标人提供的应急处理方案（包括但不限于食品安全事故，突发事件，重大节假日或活动等，人员调配等）进行评审： 1、方案详尽完整、科学合理，可行性高，针对性强，能够体现出投标人的应急处理能力的，具有很强的预判性，具备应急处理经验的，有利于项目开展的，得 7 分； 2、应急方案具体、可行，考虑因素全面，有针对性，基本能展示投标人的应急处理能力，具有预判性，一定程度上有利于项目开展的，得 5 分； 3、应急方案简单，考虑因素基本齐全，但可行性不足，无法直观展现投标人的应急处理能力，预判能力或经验不足，对项目的开展缺乏助力或助力不足的，得 3 分； 4、应急方案仅涉及上述部分情况，且未能提供具体措施的，得 1 分； 5、未提供方案，得 0 分。	7
合计			50

备注：投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

价格评审表

价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格审查和符合性审查）且价格最低的评标价（指修正及价格扣除后报价）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：

$$\text{价格评分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times \text{价格分值}$$

注：以《开标一览表》的投标总价合计值为准计算。

第五章 投标文件格式

序号	内 容	是否 提交	页 码 范围	备 注
一	投标报价文件			
1.1	投标函（格式 1）			
1.2	开标一览表(格式 2)			
1.3	报价明细表（格式 3）			
二	资格审查文件			
2.1	资格声明函(格式 4)			
2.2	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。			
2.3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《投标函》。			
2.4	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《投标函》。			
2.5	履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《投标函》。			
2.6	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《投标函》。			
2.7	符合法律、行政法规规定的其他条件：提供《投标函》。			
2.8	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，不得再参与本项目响应。提供《投标函》。			
2.9	未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法当事人名单（税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”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）。			
2.10	本项目接受联合体投标(格式 17)			
2.11	中小企业声明函（服务、工程）(格式 16)			
2.12	其他资格证明文件（详见投标邀请-供应商资格要求）			

三	符合性审查文件			
3.1	法定代表人（负责人）证明及授权书(格式 5)			
3.2	实质性条款响应一览表(格式 6)			
四	商务文件目录表			
4.1	商务评审索引表（格式 7）			
4.2	同意采购文件条款说明（格式 8）			
4.3	投标人简介（格式自定）			
4.4	同类项目业绩情况一览表（格式 9）			
4.5	拟派本项目负责人及主要人员情况表（格式 10）			
4.6	合同条款响应表(格式 11)			
4.7	缴纳招标服务费承诺书(格式 12)			
4.8	财务报表（含资产负债表及利润表，尽量提供具有审计资质的第三方出具的《审计报告》）			
4.9	投标人认为需要提交的其他资料			
五	技术方案文件目录表			
5.1	技术评审索引表（格式 13）			
5.2	投标技术方案			
5.3	与采购人需求差异表（格式 14）			
5.4	投标人认为需要提交的其他资料			

注：（1）上述文件如为复印件的，必须加盖投标人公章；

（2）投标人应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

（3）如上述文件可通过互联网或者相关信息系统查询的信息，请供应商协助提供复印件的同时提供查询网址，最终结果以查询为准；

（4）投标人请按照上述顺序编好页码。

唱标信封（唱标信封必须另单独封装）

序号	文件名称	备注
1	《投标函》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；	
2	《开标一览表》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；	
3	《报价明细表》（如有）（须同时提供纸质版和电子版。纸质版：从投标文件正本中复印并加盖公章；电子版：WORD 或 EXCEL 格式）；	
4	法定代表人（负责人）证明及授权书（原件）；	
5	完整投标文件电子文档一份，另附《报价明细表》电子文档一份，电子文件要求光盘或 U 盘介质，WORD 或 EXCEL 格式，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。	
6	保证金汇款声明函（格式 15）	

格式 1

投标函

致:广州群生招标代理有限公司

你方组织的(项目名称)项目的招标[采购项目编号为:],我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的(项目名称)项目的招标文件的全部内容。

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

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求,并申明如下:

(一)按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

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

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

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

(五)我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

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

(七)我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人,在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

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

(九)我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费,项目总报价已包含代理服务费,如果被确定为中标供应商,承诺向贵方足额支付。(若采购人支付代理服务费,则此条不适用)

(十)我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

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

(十二)我方未被列入法院失信被执行人名单中。

(十三)我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件,承诺如下:

(1)我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有以下违法记录,或因违法经营被禁

止参加政府采购活动的期限已届满；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。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

（十四）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十五）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地址：_____ 邮政编码：_____

电话：_____

传真：_____

代表姓名：_____ 职务：_____

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字或盖章）：

日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

格式 2

开标一览表

项目名称：

项目编号：

投标单位名称	报价内容	服务期	分项最高限价 (人民币 元)	统一投标 下浮率	分项投标报价 (人民币 元)
	交通运输部南海航海保障 中心物业服务	2024 年 3 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日	1, 078, 000. 00	%	
	交通运输部南海航海保障 中心食堂服务（不含工作 日、节假日加班费）		300, 000. 00		
	广州通信中心物业服务		622, 000. 00		
	广州通信中心食堂服务（不 含工作日、节假日加班费）		300, 000. 00		
	食堂服务（工作日、节假日 加班费）		100, 000. 00 （不可竞争费 用, 据实结算。）	/	100, 000. 00 （不可竞争费 用, 据实结算。）
投标总价合计			2, 400, 000. 00	/	

注:1. 投标人应按“采购人需求”的要求, 根据实际情况进行报价。本表内的投标报价为最终报价, 投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明, 否则将被视为无效投标。

各投标人填报统一投标下浮率后, 以统一投标下浮率*(对应的) 分项最高限价后, 填报对应的分项投标报价。食堂服务（工作日、节假日加班费）为不可竞争费用, 以固定值 100, 000. 00 纳入投标总价合计值的计算。

2. 投标报价包括了中标人完成本项目所需的一切内容而发生的所有直接费用、间接费用、其它费用、税金、中标人利润以及应由中标人承担的义务、责任和风险所发生的一切费用等全部费用。

3. 本投标报价为固定不变价, 以人民币元为单位, 保留小数点后两位。

4. 本表格须附在正副的投标文件中, 并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 3

报价明细表（含税费）

本表将有可能在中标公告中公开, 请投标人仔细填写

项目名称：

项目编号：

[货币单位：人民币元]

格式 5 法定代表人（负责人）证明及授权书

致:广州群生招标代理有限公司

本授权证明：（法定代表人（负责人）姓名）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），在此授权（被授权人姓名）作为我公司的全权代理人，在（项目名称：）（项目编号：）的投标过程中，以我公司的名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人（负责人）
居民身份证正反面复印件粘贴处

被授权人(投标人授权代表)
居民身份证正反面复印件粘贴处

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人（签字或签章）：

被授权人(投标人授权代表)（签字）：

格式 6 实质性条款响应一览表

项目名称：

项目编号：

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1				
2				

说明：1、投标人对应招标文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写上表。

2、对完全响应的条目在上表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在上表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

3、本表“是否响应”、“偏离说明”、“响应页码”不填写内容的视为完全响应。

4、若招标文件全文并无“★”号条款，则可提供空表并加盖公章。

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 7 商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中《商务评审表》相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 8 同意招标文件条款说明

致：广州群生招标代理有限公司

为响应你方组织的项目名称：_____（项目编号：_____），我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括修改文件（如果有的话）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方并同意招标文件的相关条款。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 9 同类项目业绩情况一览表

项目名称： 项目编号：

序号	甲方名称	项目名称	合同总价 (单位/万元)	签约时间	履行完成时 间	甲方联系人 及电话

注：请附上同类业绩评价证明资料，评审细则另有要求的，按评审细则提供。

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 10 拟派本项目负责人及主要人员情况表

项目名称： 项目编号：

拟派本项目负责人情况							
姓名		性别		年龄			
职务		职称		学历			
从事同类项目年限			具有职称、执业或技能证书				
已完成的部分同类项目情况							
甲方单位	项目名称			项目完成时间			
...	...						
拟参与本项目主要技术及服务人员情况							
姓名	性别	年龄	职称	专业	学历	经验年限	具有职称、执业或技能
...

注：1. 在合同执行期间，中标人派出项目负责人和专业专职的主要技术及服务人员，应在上表中列明；
2. 如评审细则有要求，按评审细则提供相关证明材料作为附件；

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 11 合同条款响应表

项目名称： 项目编号：

序号	招标文件合同要求	投标文件内容	
	简要内容	是否响应	差异说明
1			
2			
.....			

注：1. 投标人应对照招标文件第三章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。
2. 除“差异说明”栏所列的内容以外，其余按《合同书》格式中的条款执行。

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 12 缴纳招标服务费承诺书

致：广州群生招标代理有限公司

如果我方在贵公司组织的（项目名称）（项目编号：_____）的货物及服务招标中获中标，我方保证在收到《中标通知书》之前向贵公司缴纳中标服务费（按国家计委（计价格[2002]1980 号）文件规定执行）。

自中标公告发出之日起 5 个工作日内仍未能足额缴纳的，我司承诺按上述规定的 200% 赔付贵方；15 个工作日仍未支付上述全部费用的，贵方有权公布我司未履行承诺状况并上报相关主管部门列入未诚信履约名单。

特此承诺！

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 13 技术评审索引表

序号	评审内容 （注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中《技术评审表》相应内容）	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 14 与采购人需求差异表

[说明] 投标人应根据其提供的货物和服务，逐条对照招标文件“采购人需求”的内容要求填写，有差异的，不论是技术或商务上，均须在此表中列明两者的差异内容，以便查对和评审。投标人没有列出的内容或提交空表的，评标委员会可视为完全响应招标文件要求。

项目名称： 项目编号：

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
...	...			

投标人全称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

格式 15

保证金汇款声明函

致：广州群生招标代理有限公司

我方为_____项目（项目编号：_____）递交投标保证金人民币_____元（大写：人民币_____元）已于_____年__月__日以_____以银行主动划账方式/以_____方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将自行承担全部责任和损失。

收款人	收款人名称			
	收款人地址			
	开户银行（含汇入地点）		联系人	
	账号		联系电话	

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字或盖章）：日期：_____年__月__日

注：投标人应详细填写本保证金汇款声明函，按要求粘贴凭证复印件，并应封装进“唱标信封”内。

格式 16

中小企业声明函（服务、工程）

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者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（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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），属于其他未列明行业；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）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）；

.....

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： 年 月 日

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：投标人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。

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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。

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式 17

联合体共同投标协议书

（以下格式文件由投标人根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

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

一、联合体各方关系

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

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

甲公司全称：____（盖章）_____，乙公司全称：____（盖章）_____，……公司全称：____（盖

章) _____,

____年____月____日, ____年____月____日, ____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

版本号：QSZCHG20210620