

# 国家税务总局玉林市税务局物业服务 公开招标文件

项目名称：国家税务总局玉林市税务局物业服务

项目编号：ZXHTZB2305YLF0021C

采购人名称：国家税务总局玉林市税务局

采购代理机构：广西中信恒泰工程顾问有限公司

2023年6月26日

# 目 录

第一部分 商务部分 .....	2
第一章 投标邀请 .....	2
第二章 投标人须知 .....	5
第三章 评标办法及标准 .....	27
第四章 拟签订的合同文本 .....	344
第五章 投标文件格式 .....	477
第二部分 技术部分 .....	755
第六章 项目采购需求 .....	755

## 第一部分 商务部分

### 第一章 投标邀请

#### 国家税务总局玉林市税务局物业服务公开招标公告

##### 项目概况

国家税务总局玉林市税务局物业服务 招标项目的潜在投标人应在广西中信恒泰工程顾问有限公司（广西区玉林市玉州区连胜路 38-1 号）获取招标文件，并于 2023 年 07 月 18 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

##### 一、项目基本情况

项目编号：ZXHTZB2305YLF0021C

项目名称：国家税务总局玉林市税务局物业服务

预算金额：人民币（大写）叁佰伍拾伍万元整/年（¥3550000.00/年），服务期 2 年。

采购需求：物业管理服务（每年预算金额 355 万元，服务期 2 年），如需进一步了解详见招标文件。

最高限价：人民币（大写）叁佰伍拾伍万元整/年（¥3550000.00/年），服务期 2 年。

合同履行期限：自合同约定提供服务之日起一年。本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法。第一年期满后，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，但中标单价不予调整。

本项目不接受联合体投标。

##### 二、投标人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向小微企业采购的项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。

即在本采购项目中（服务类），服务由小微企业承接（提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。

供应商需提供中小企业声明函（须符合《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）规定的小微企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需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。

本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业为**物业管理**。

3. 本项目的特定资格要求: 无

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。

5. 对在“信用中国”网站<[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)>、中国政府采购网<[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 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,不得再参加本次政府采购活动。

### 三、获取招标文件

时间: 2023年06月27日至2023年07月03日(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日), 每天上午8:00至12:00, 下午15:00至18:00(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 广西中信恒泰工程顾问有限公司(广西区玉林市玉州区连胜路38-1号, 联系电话: 0775-2265518);

方式: 无需报名材料, 到广西中信恒泰工程顾问有限公司(广西区玉林市玉州区连胜路38-1号)现场获取。

售价: 公开招标文件费300元, 售后不退。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2023年07月18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)

地点: 广西中信恒泰工程顾问有限公司(广西区玉林市玉州区连胜路38-1号)

### 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. 公告媒体: 本招标公告在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)、国家税务总局广西壮族自治区税务局网站玉林频道(<http://guangxi.chinatax.gov.cn/yulin/>)、广西中信恒泰工程顾问有限公司网(<http://www.gxzxht.com>)上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策:

(1) 政府采购促进中小企业发展。

(2) 政府采购促进残疾人就业政策。

(3) 政府采购支持监狱企业发展。

3. 本项目预算金额（服务类）：叁佰伍拾伍万元整/年（¥3550000.00/年），服务期 2 年。

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：国家税务总局玉林市税务局

地址：广西区玉林市玉州区江岸路 97 号

联系方式：范先生 0775-2886177

2. 采购代理机构信息

名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司

地址：广西区玉林市玉州区连胜路 38-1 号

联系方式：0775-2265518

3. 项目联系方式

项目联系人：罗苑尹

电话：0775-2265518

日期：2023 年 6 月 26 日

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局玉林市税务局物业服务 项目编号：ZXHTZB2305YLF0021C
	采购预算	人民币（大写）叁佰伍拾伍万元整/年（¥3550000.00/年），服务期2年
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：人民币（大写）叁佰伍拾伍万元整（¥3550000.00），服务期2年
	核心产品（非单一产品项目，必填）	无
	公告媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网站玉林频道 （ <a href="http://guangxi.chinatax.gov.cn/yulin/">http://guangxi.chinatax.gov.cn/yulin/</a> ）、广西中信恒泰工程顾问有限公司网（ <a href="http://www.gxzxht.com">http://www.gxzxht.com</a> ）
2	采购人	名称：国家税务总局玉林市税务局 地址：广西区玉林市玉州区江岸路97号 电话：0775-2886177 联系人：范先生
3	采购代理机构	名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司 地址：广西区玉林市玉州区连胜路38-1号 电话：0775-2265518 联系人：罗苑尹
4	投标人资格条件（必须同时具备）	投标人资格要求： 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向小微企业采购的项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就

		<p>业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)等规定的条件的小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。</p> <p>即在本采购项目中(服务类),服务由小微企业承接(提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员)。</p> <p>供应商需提供中小企业声明函(须符合《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)规定的小微企业划分标准),属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函,属于监狱企业的需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。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<b>物业管理</b>。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求: 无</p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内的供应商参加投标。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站&lt;www.creditchina.gov.cn&gt;、中国政府采购网&lt;www.ccgp.gov.cn&gt;等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 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,不得再参加本次政府采购活动。</p>
5	项目现场勘察	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织</p> <p><input type="checkbox"/> 组织: _____</p> <p>1. 时间: _____</p> <p>2. 地点: _____</p> <p>3. 其他: _____</p>

6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： _____ 2. 样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求 注：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。
8	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为： _____ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
9	政府采购强制采购：信息安全认证	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
10	政府采购强制采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当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证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
	政府采购优先采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）：

		<p>1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加 分（最低评标价法不适用）</p> <p>2. <input type="checkbox"/> 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为： _____ %</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u></p>
	<p>政府采购优先采购：环境标志产品</p>	<p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）：</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 在评标时予以加分，每项加 分（最低评标价法不适用）</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为： _____ %</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u></p>
<p>11</p>	<p>支持中小企业发展（监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。）</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>专门面向小微企业采购项目</b></p> <p>本项目为专门面向小微企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）：</p> <p>1. 货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为 15%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 15%，微型企业扣除 15%。（注：全区税务系统为 15%-20%，其中区局机关为 <u>15</u> %）</p> <p>政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。</p> <p>2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价 5%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： <u>5</u> %。（注：全区税务系统为 5%~6%，其中区局机关为 <u>5</u> %）</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____</p> <p>注：享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的，必须提供《中小企业声明函》；属于残疾人福利性单位的，必须提供《残疾人福利性单位声明函》；属于监狱企业的，必须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</p>

		明文件，否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的资料	投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。 除招标文件要求必要的原件核对外，对于投标人能够在线提供的材料，投标人可不提供纸质材料（投标人须在投标文件中提供在线查询网页链接，以供核实）。
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	详见招标公告
16	开标时间、地点	详见招标公告
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的投标保证金为人民币（大写）叁万伍仟元整(¥35000.00)（取整到元）。 投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。 收款人户名：广西中信恒泰工程顾问有限公司玉林分公司 开户银行：中国建设银行股份有限公司玉林玉州支行 银行账号：45001660441050702726 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。

19	投标有效期	自提交投标文件的截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份( <input checked="" type="checkbox"/> 扫描件, <input checked="" type="checkbox"/> Word)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称) 投标文件 项目编号: _____ 在 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 时 _____ 分之前不得启封 投标人名称: _____ 其他 _____
22	信用查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www. creditchina.gov. cn)、中国政府采购网(www. ccgp. gov. cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>开标当日</u> 。
23	同品牌多家投标人处理原则(如核心设备有两个及以上时, 本文所指的核心产品品牌相同, 指投标人所投的所有核心产品品牌全部相同)	<input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法: 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, 按照以下方式确定一个参加评标的投标人, 其他投标无效。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input type="checkbox"/> 2. 综合评分法: 相同品牌且通过资格审查、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, 按照以下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。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他, 得分相同时, 以投标报价由低到高顺序排列; 得分相同且投标报价相同的, 按技术指标优劣顺序排列。 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 其他或不适用: <u>本项目为服务类项目</u>
24	定标原则	1. 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。 2. 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人。 <input type="checkbox"/> ①最低评标价法: <input type="checkbox"/> 随机抽取

		<input type="checkbox"/> 其他_____ <input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" type="checkbox"/> 其他， <u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	详见“第六章 项目采购需求”。
26	采购资金的支付方式及时间	具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购 需求约定条款
27	履约保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 2%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 项目验收合格的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局玉林市税务局 开户银行：中国工商银行玉林分行营业部 银行账号：2111701009219501689 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。
28	全区税务系统代理费用标准	（1）在国家发展计划委员会《招标代理服务收费暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534 号）规定的采购代理服务收费标准费率基础上，下浮 30%执行。即： 全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。

		<p>采购代理服务费标准费率（未下浮 30%）：</p> <table border="1" data-bbox="576 237 1318 777"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元  (500-100) 万元×0.7%=2.8 万元  (1000-500) 万元×0.55%=2.75 万元  (5000-1000) 万元×0.35%=14 万元  (6000-5000) 万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）  合计收费（标准费率下浮 30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元）</p> <p>（2）代理费用汇到如下指定账户：  开户名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司玉林分公司  开户银行：建行玉林分行营业部  银行账号：45001660455050700769</p> <p>（3）招标代理服务费由中标人承担并支付给招标代理机构。</p>	费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
29	其他规定	<p>1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负</p>																																

	<p>责人)或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为,私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的,采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的,采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》,接受社会监督。</p>
--	--

# 投标人须知正文

## 一、总则

### 1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “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。

### 2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

### ★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见**投标人须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 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

项下的政府采购活动。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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 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或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

#### 4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

#### ★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书，同时提供投标人代表的身份证原件及复印件。

#### 6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标人须知前附表规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

#### 7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

#### 8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

## 9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有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，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有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在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

#### 第一部分 商务部分

##### 第一章 投标邀请

##### 第二章 投标人须知

##### 第三章 评标方法及标准

##### 第四章 拟签订的合同文本

##### 第五章 投标文件格式

#### 第二部分 技术部分

##### 第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

### 11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公

告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

## 12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即完全响应招标文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应招标文件要求的为“负偏离”、优于招标文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标注“★”）等文字规定或其他标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条不满足或不响应，在评标时将其视为无效投标。

## 三、投标文件

### 13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

★13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

### 14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函（投标人代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；投标人代表不是法定代表人的，除提供投标人代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

★(4) 商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身

投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。)

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

① 供应商基本情况表；

② 有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，**原件备查**）；

③ 投标人投标本项目时上一年度的年度财务报告复印件，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**原件备查**；

④ 投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑤ 投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥ 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

⑦ 投标声明；

⑧ 联合体协议（联合体投标时必须提供）；

⑨ 特定资格条件：(详见**投标人须知前附表**)；

⑩ 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（如有）（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7) 符合政府采购政策的证明材料

★**本项目专门面向小微企业采购**，供应商需提供中小企业声明函（须符合《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）规定的小微企业划分标准）；属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需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。

(8) **投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1)实施方案、技术方案或服务方案

★(2)技术条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。）

(3)投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(4)用于本项目个人简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效投标文件：

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

★15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税法。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金,将在中标通知书发出后5个工作日内退还(不计利息),但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金,将在政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的,投标保证金可以不予退还:

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

## 17. 投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**,在此期间投标文件对投标人具有法律约束力,以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的,在评标时将其视为无效投标。

★17.2 特殊情况需延长投标有效期的,采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前,要求投标人同意延长有效期,采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的,其投标在原投标有效期届满后将不再有效,但有权收回其投标保证金;投标人同意延长的,应相应延长其投标保证金的有效期,但不允许修改或撤回投标文件。

## 18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样,当正本和副本、电子版不一致时,以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写,并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人(负责人)或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删,应加盖单位章或由投标人的法定代表人(负责人)或其授权的代理人签字确认。否则,在评标时将其视为无效投标。

## 19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别装订,注明“正本”或“副本”后,做密封封装,并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封,采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标,投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款(格式和要求见招标文件)另行封装在同一密封套内,并标明开标一览表及投标保证金字样,投标时单独提交。

19.5 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标(响应)。

## 20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

## 21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

## 四、开标和评标

### 22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 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。

### ★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，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。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

(3) 投标人未提供中小企业声明函或提供的《中小企业声明函》不属于中型、小型、微型企业的；属于残疾人福利性单位，未提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业，未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证明文件的。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

#### 24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

#### 25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

#### 26. 评标程序

##### ★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 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，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (5) 投标有效期不足的；
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

## 26.2 核价原则

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。修正后的报价按照上述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。

## 26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

## 26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 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招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使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招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

## 26.5 比较与评价

26.5.1 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。

★26.5.2 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。

## 26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定其中一个投标人为中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

26.7 评委表决。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。

## 27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在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。中标候选人并列的，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**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，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**规定的方式确定中标人。

## 28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性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。

## 29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

## ★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评

标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## 五、中标信息公告与签订合同

### 31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

### 32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

### 33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体中标的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为中标后无正当理由不与采购人签订合同，其投标保证金不予退还。

### 34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

## 六、其他规定

### 35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

### 36. 询问、质疑、投诉

36.1 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。

36.2 供应商认为招标文件、招标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采购代理机构提出质疑。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。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

### 37. 其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

### 38. 未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

### 39. 文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

## 第三章 评标办法及标准

### 一、评标原则（采用综合评分法）

（一）评委构成：本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术响应、实施响应、服务承诺、商务及信誉等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

### 二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评标委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

类别	评审因素	考核内容	分值
1、报价 (30分)	投标报价 (30分)	<p>1、评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。</p> <p>2、政策性扣除计算方法： 本项目为专门面向小微企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p>在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形： 在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于物业管理，小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信中联企业〔2011〕300号）文件执行。</p> <p>3、以进入评标的最低的投标报价为评标基准价，即指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。</p> <p>4、某投标人价格分=(评标基准价/某投标人的投标报价)×30分</p>	30分

<p>2、技术服务水平 (60分)</p>	<p>运行管理方案、工作计划、管理制度与档案的管理</p>	<p>根据投标人提供的运行管理方案、工作计划、管理制度与档案的管理进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①运行管理方案（包含有内部管理架构、监督机制、自我约束机制等）、工作计划、管理制度与档案管理方案满足采购需求，有常见、突发问题的分析及解决措施。（4分）</p> <p>②满足采购需求的前提下，运行管理方案(包含有内部管理架构、监督机制、自我约束机制、应急预案等)、工作计划相关内容（包含有工作流程、有简单的系统化服务计划安排等）、管理制度（包含有工作制度、内部岗位责任制、管理运作制度及标准、人员考核制度及标准）与档案管理方案内容较完整，针对性较强，常见及突发问题的分析及解决措施基本可行，有较完善的应急预案；（8分）</p> <p>③满足采购需求的前提下，运行管理方案(包含有内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈处理机制、针对性管理服务、应急预案等)、工作计划相关内容（包含有工作流程、各项服务项目和环节所需的长远计划和短期安排、推行系统化服务等）、管理制度（包含有工作制度、内部岗位责任制、管理运作制度及标准、人员考核制度及标准）与档案管理方案内容详细，针对性强，有详细的管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施切实可行，应急预案（包含有处置响应时间、调配人员及物资、处置方案的合理性、周全性）设置合理、完善、可操作性强；能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关管理方案；有应急演练规划，每年组织专项应急演练不少于3次（含3次）；档案的建立、归档，分类合理、规范，档案管理制度完善，能够利用办公自动化对档案进行管理，档案的建立能密切配合管理工作（12分）</p> <p>注：未提供运行管理方案、工作计划、管理制度与档案管理方案或运行管理方案、工作计划、管理制度与档案管理方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	<p>12分</p>
	<p>物业服务人员的配备、培训、管理</p>	<p>根据投标人提供的物业服务人员的配备、培训、管理方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①人员配备（包括：人员资历、各类人员数量、专业岗人员的配置）满足采购需求；提供有人员管理（包含有录用及考核、淘汰</p>	<p>9分</p>

	<p>机制、服务质量等管理方案内容)、人员培训(包含有对各类人员的培训计划、培训方式及目标,有言行规范、仪表仪容、公众形象等方面培训)等方案。(3分)</p> <p>②人员配备(包括:人员资历、各类人员数量、专业岗人员的配置)满足采购需求;提供有人员管理(包含有录用及考核、淘汰机制、协调关系、服务意识、服务质量等管理方案内容),人员培训[包含有对各类人员的培训计划、培训方式及目标,有言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等方面培训,每年人均培训不少于3次(含3次)]等方案。(6分)</p> <p>③人员配备(包括:人员资历、各类人员数量、专业岗人员的配置)数量满足采购需求;提供有人员管理(包含有录用及考核、淘汰机制、协调关系、服务意识、服务质量等管理方案内容),人员培训[包含有对各类人员的培训计划、培训方式及目标,有言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能、服务意识等方面培训,每年人均培训不少于3次(含3次)]等方案,内容详细;且投标人配备的关键技术人员(指综合维修人员、主厨、副厨、厨师中至少一类)数量优于招标文件要求。(9分)</p> <p>注:未提供物业服务人员的配备、培训、管理方案或物业服务人员的配备、培训、管理方案未达到①标准要求的,得0分。</p>	
公共秩序管理	<p>根据投标人提供的公共秩序管理方案进行评价,以下各项不重复计分:</p> <p>①对防火、防盗、防事故、应急处置、人员出入、车辆停放、车辆的出入和交通秩序维护等提供的管理方案满足采购需求。(3分)</p> <p>②对防火、防盗、防事故、应急处置、人员出入、车辆停放、车辆的出入和交通秩序维护等提供的管理方案满足采购需求;提供消防系统、安防监控系统的运行方案;对一般突发事件(包括物业范围内火灾、被盗、交通意外、人身意外等)制定有处置流程及措施。(6分)</p> <p>③投标人能够根据采购人物业的特点对防火、防盗、防事故、应急处置、人员出入、车辆停放、车辆的出入、人车分流和交通秩序维护等实施系统化管理服务,管理方案满足采购需求;对消防</p>	9分

	<p>系统、安防监控系统的运行提出具体方案，有明确工作流程；对各种突发事件（包括物业范围内火灾、被盗、交通意外、人身意外、电梯运行故障、自然灾害等）均制定有完善的处置流程及措施。（9分）</p> <p>注：未提供公共秩序管理方案或公共秩序管理方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
清洁管理	<p>根据投标人提供的清洁管理方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①清洁卫生管理方案能对本项目的需求完全响应，服务区域有简单的清洁卫生管理计划及常见、突发问题的分析及解决措施。（3分）</p> <p>②清洁卫生管理方案能对本项目的需求完全响应，服务区域有一定针对性、有较完整的清洁卫生管理计划及常见、突发问题的分析及解决措施；有内部管理方案及内部管理架构、岗位职责等；有具体的作业频率和质量标准承诺、保洁方案、“四害”消杀方案等。（6分）</p> <p>③清洁卫生管理方案能对本项目的需求完全响应，服务区域有针对性强、详细的清洁卫生管理计划及常见、突发问题的应急措施，措施科学合理；有内部管理制度及内部管理架构、岗位职责，能充分为采购人考虑，针对本项目制作有利于提升服务质量的相关保洁制度；有具体的保洁作业频率和质量标准承诺，且提供包括日常保洁工作方案、保洁员工作规范、保洁作业程序、保洁工作纪律、保洁岗位职责、“四害”消杀、垃圾清运等方案。（9分）</p> <p>注：未提供清洁卫生管理方案或清洁卫生管理方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	9分
绿化管理	<p>根据投标人提供的绿化管理方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①绿化养护管理方案满足采购需求，有日常绿化养护计划及常见问题解决措施。（1分）</p> <p>②绿化养护管理方案满足采购需求，内容较完整，具有一定针对性，有较完整的绿化养护计划，定期对绿植进行整形修剪，常见问题解决措施基本可行，有内部管理方案及内部管理架构、岗位职责等。（2分）</p>	3分

	<p>③绿化养护管理方案满足采购需求，内容详细，针对性强，有详细的日常绿化养护计划，定期对绿植进行整形修剪，根据病虫害发生规律，实施病虫害防治和应对措施，常见问题解决措施可行、合理，保证植物生长良好，定期巡查并及时对绿化植物进行养护，有内部管理制度及内部管理架构、岗位责任，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关绿化养护管理方案。（3分）</p> <p>注：未提供绿化管理方案或绿化管理方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
会议服务	<p>根据投标人提供的会议服务方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①会议服务方案满足采购需求，有的会议服务计划及常见问题解决措施。（1分）</p> <p>②会议服务方案满足采购需求，内容较完整，具有一定针对性，有较完整的会议服务计划、岗位责任、服务流程、应急方案等，常见问题解决措施基本可行。（2分）</p> <p>③会议服务方案满足采购需求，内容详细，针对性强，有详细的会议服务计划、岗位责任、服务流程、应急方案等，能针对各类会议（规模大小、时间长短等）制作有利于提升服务质量的会议服务方案，常见问题解决措施切实可行。（3分）</p> <p>注：未提供会议服务方案或会议服务方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	3分
餐饮管理	<p>根据投标人提供的餐饮管理方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①食堂餐饮管理方案满足采购需求，制定有应急处置方案，能够解决日常突发事件;提供对食堂硬件设施使用及维保、餐饮加工、环境卫生、食堂各区域的卫生管理等提供了管理方案。（3分）</p> <p>②食堂餐饮管理方案满足采购需求，内容较完整，制定有应急处置方案，能够解决日常突发事件;有具体的服务流程表（包含有职工日常餐饮、招待餐饮、会议餐饮、培训餐饮等），工作流程科学合理，可执行性强；提供对食堂硬件设施使用及维保、餐饮加工、环境卫生及垃圾处理、食堂各区域的卫生管理等方案。（6分）</p> <p>③食堂餐饮管理方案满足采购需求，内容详细，制定有应急处置</p>	9分

		<p>方案，能够地解决日常突发事件;有具体的服务流程表（包含有职工日常餐饮、招待餐饮、会议餐饮、培训餐饮等）、食品质量保障制度、服务质量保障制度、应急处理方案，食品验收及食品保存规程等，工作流程科学合理，可执行性强；提供对食堂硬件设施使用及维保、餐饮加工、环境卫生及垃圾处理、食堂各区域的卫生管理、意见收集、反馈及改进等相关方案。（9分）</p> <p>注：未提供食堂餐饮管理方案或食堂餐饮管理方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
	<p>设备及设施维护管理方案</p>	<p>根据投标人提供的设备及设施维护管理方案进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>①设备及设施维护管理方案满足采购需求，有的日常设备及设施维护计划及常见问题解决措施。（2分）</p> <p>②设备及设施维护管理方案满足采购需求，内容较完整，具有一定针对性，有较完整的日常设备及设施维护计划，常见问题解决措施基本可行，有内部管理方案及内部管理架构、响应机制、岗位职责等，定期巡视、维护相关设备设施，对故障报修能及时响应、及时维修。（4分）</p> <p>③设备及设施维护管理方案满足采购需求，内容详细，针对性强，有详细的日常设备及设施维护计划，常见问题解决措施科学合理，有内部管理制度及内部管理架构、响应机制、岗位职责，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关设备及设施维护管理方案，定期巡视、维护相关设备设施并做好巡查记录，对故障报修能及时响应、及时维修并登记台账，定期报告设备设施运行情况，提出节能降耗建议及维护建议。（6分）</p> <p>注：未提供设备及设施维护管理方案或设备及设施维护管理方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	6分
3、履约能力 (10)	<p>成功案例 (4分)</p>	<p>根据投标人2020年6月1日以来承接过行政机关物业服务的业绩的有效证明文件进行评价，每个有效业绩得2分，满分4分【以合同签订时间为准；有效证明文件包括该业绩的：采购合同文本复印件（同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）；投标人须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分】。</p>	4分
	<p>相关证书 (3分)</p>	<p>投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书或ISO14001环境管理体系认证证书或ISO45001职业健康安全管理体系认证证书且在有效期内的，每提供1项得1分，此项满分3分（需提供相关证明材料并加盖供应商公章）。</p>	3分

	<p>信誉 (3分)</p>	<p>2020年6月1日至今,投标人获得县级及以上行政部门颁发的与物业管理服务相关的荣誉(或奖项)的,每有1项得1分,满分3分。[以颁发时间为准,提供奖牌(证书)或相关单位的网上公示文件等相关证明材料复印件,不提供不得分。]</p>	<p>3分</p>
<p><b>总得分=1+2+3</b></p>			

### 三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序(得分相同时,以投标报价由低到高顺序排列;得分相同且投标报价相同的,按技术指标优劣顺序排列)并推荐中标候选人3名。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同,或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的,采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的,采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。采购人也可以决定重新开展政府采购活动。

### 四、特别说明

(一) 评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价,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;投标人不能证明其投标报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

(二) 以上评审内容需要提供材料的,除必要的原件核对外,投标人如能够在线查询的材料,请提供查询网址链接,可以不用同时提供纸质材料。

#### 第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

中小企业预留合同：是 否

合同类别：服务类

## 政 府 采 购 合 同

(年度 2023)

项目名称：国家税务总局玉林市税务局物业服务

合同编号：

甲方(采购人名称)：国家税务总局玉林市税务局

乙方(供应商名称)：\_\_\_\_\_

签订日期：      年      月      日

## 一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

### 1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

### 2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

### 3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为\_\_\_\_\_年，合同单价为\_\_\_\_\_元/年（月），合同总金额为人民币\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_\_)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

### 4.合同签订地

国家税务总局玉林市税务局

### 5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金（如有）后生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

## 二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局玉林市税务局物业服务 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局玉林市税务局 甲方地址：广西区玉林市玉州区江岸路 97 号 甲方联系人：       电话： 甲方开户银行名称： 账号：
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人：       电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	合同履行期限： <u>1</u> 年，具体时间为 <u>2023</u> 年 <u>   </u> 月 <u>   </u> 日起至 <u>2024</u> 年 <u>   </u> 月 <u>   </u> 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法。第一年期满后，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，但中标单价不予调整。
6	服务地点：国家税务总局玉林市税务局机关（广西玉林市玉州区江岸路 97 号）、国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（广西玉林市玉州区一环北路 590 号）、国家税务总局玉林市税务局第一税务分局（广西玉林市民主中路 175 号）。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：物业管理服务费实行按月支付，每月所支付的物业管理费均相等（因违约或考核等原因扣减服务费的除外）。从乙方正式进场开始核计，当月实际的物业管理费，在下一个月 25 日前由甲方以转账方式支付给乙方；转账前乙方将相应的合法、有效和等额的劳务发票及相关资料交给甲方，甲方在收到合法合规的发票及相关资料后 25 日内转账支付，否则，甲方有权不予支付且不承担任何责任。
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为一年合同金额的 <u>2</u> %，金额为人民币（大写） <u>   </u>

	<p>元(¥_____) (取整到元)，提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。</p> <p>项目验收合格的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p>
10	<p><input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。</p> <p>2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。</p>
12	<p>合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼</p>

## 三、合同通用条款

### 1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

### 4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

### 5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.3 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.4 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

## 6.服务质效保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

6.4 乙方员工与乙方发生的一切劳动和劳资纠纷均由乙方全部负责。在服务期间出现乙方员工因经济或其他方面原因与乙方发生纠纷，对甲方产生不良影响，以致对甲方造成声誉、经济上损失，其责任由乙方负责，甲方将视其影响程度或损失情况，有权扣减乙方服务费和要求乙方赔偿所有损失。

## 7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

## 8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

## 9.违约责任

### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

9.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

9.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

9.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

9.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

9.1.1.4 甲方按季度对物业服务进行考核，考核得分不达 90 分的，每少 1 个百分点甲方有权扣减乙方合同金额的 0.5%。甲方有权对不达标项要求物业服务公司在 10 日内整改结束，如乙方未按时完成整改或整改不达标的，甲方有权单方面终止合同，并且不退回履约保证金。年内累计两个季度满意度测评不达 75%的，甲方有权单方面终止合同，不退还履约保证金并追究乙方违约责任。

9.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 9.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

9.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

9.2.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

9.2.3 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5%计收，直至提供服务为止。

9.2.4 如果乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

## 9.3 未履行合同义务的违约责任

9.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

9.3.2 不予退还全额履约保证金。

9.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

9.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

9.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

## 10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿

或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

#### 11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

#### 12.合同修改或变更

12.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

#### 13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

#### 14.违约解除合同

14.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

14.2 如果甲方根据上述第 13.1 条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

#### 15.破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

#### 16.其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

#### 17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

#### 18.适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

#### 19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

#### 20.合同生效

20.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

#### 21.合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

#### 22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

## 四、合同补充条款（双方据实商定）

## 五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

### （一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

### （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

### （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

### （四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

## 项目验收书（付款时提供）

### 一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

### 二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

### 三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

### 四、其他需要说明的情况

### 五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金人民币（大写）_____（¥_____）退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称：          开户银行：          帐 号：          联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章：          _____          年 月 日</p>
采 购 人 意 见	<p>退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额）</p> <p>联系人及电话：_____ 采购人签章          _____          年 月 日</p>

## 第五章 投标文件格式

### 第一部分 商务部分

#### 一、资格和报价部分

##### (一) 投标函（格式附后）

附件 1-1 法定代表人（负责人）身份证复印件（法定代表人参加投标）

附件 1-2 法定代表人（负责人）授权书（授权代表参加投标）

附件 1-3 授权委托书（格式二）（适用于自然人委托投标）

##### (二) 开标一览表（格式附后）

##### (三) 分项价格表（格式附后）

##### (四) 投标保证金

##### (五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表(附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 5-2-1 法人或者其他组织的有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，原件备查）；

附件 5-2-2 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料(提供材料要求附后)；

附件 5-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)；

附件 5-2-4 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的书面声明；

附件 5-2-5 投标声明。

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议(格式附后)

#### 二、商务部分

##### (六) 商务条款偏离表(格式附后)

##### (七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

##### (八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

##### (九) 供应商认为需提供的其他资料

**注：**以上条款需要提供材料的，除必要的原件核对外，投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

## 第二部分 技术部分

- 一、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术条款偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

# 政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 目录

(可由投标人自拟, 应有页码)

## 一、资格和报价部分

### (一) 投标函

#### 投 标 函

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

根据\_\_\_\_\_ (项目名称) (项目编号: \_\_\_\_\_) 的投标邀请, \_\_\_\_\_ (姓名、职务) 代表投标人  
\_\_\_\_\_ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起\_\_\_\_\_天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(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) 参加此项采购活动前3年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本\_\_\_\_\_份, 副本\_\_\_\_\_份, 电子文档\_\_\_\_\_份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)\_\_\_\_\_份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

14. 本项目涉及的资金来往指定账户:

开户名: \_\_\_\_\_

开户银行: \_\_\_\_\_

银行帐号: \_\_\_\_\_

附件 1—1：法定代表人（负责人）身份证复印件（法定代表人参加投标）

附件 1—2：法定代表人（负责人）授权书（授权代表参加投标）

附件 1—3：授权委托书（自然人提供）

投标人名称：\_\_\_\_\_ 投标人公章：\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_ 邮箱：\_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证复印件（法定代表人参加投标的）

法定代表人（负责人）身份证复印件

附件 1-2 法定代表人（负责人）授权委托书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

## 法定代表人（负责人）授权委托书(适用于法定代表人授权代表参加投标)

\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的法定代表人（负责人）\_\_\_\_\_ (姓名、职务) 授权\_\_\_\_\_ (投标人代表姓名、职务) 为本公司的投标人代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称) 投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人（负责人）身份证复印件

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或负责人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 授权委托书(适用于自然人投标)

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)

我\_\_\_\_\_ (姓名)系自然人，现授权委托\_\_\_\_\_ (姓名)以本人名义参加\_\_\_\_\_ (项目名称)的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日起至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

(适用于中标后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同)

\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的法定代表人（负责人）\_\_\_\_\_ (姓名、职务) 授权\_\_\_\_\_ (投标人代表姓名、职务) 为本公司签订合同的代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称) 合同签订及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：授权书签字生效之日起至合同履行完毕；本项目合同不因委托书的时限过期，被授权人离职等原因而影响甲乙双方已签订合同的法律效力。

代理人无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或负责人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## (二) 开标一览表

### 开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	分标	
2	总报价人民币	大写：_____元整/年，服务期 2 年 小写：_____元/年，服务期 2 年
3	服务期	
4	...	
5	...	
	备注	

说明：

- 1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### (三) 分项价格表

#### 分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写: 人民币_____元 小写: ¥_____	

1.如本表格不适合投标单位的实际情况,可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

#### (四) 投标保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。如投标人提供的是金融机构、担保机构出具的保函，请单独将原件密封后在提交投标文件时单独提交，并在外包封上注明为本项目的保函。

#### 保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)

我方为\_\_\_\_\_ (项目名称)(项目编号：\_\_\_\_\_)递交保证金人民币\_\_\_\_\_元(大写(人民币元)已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

汇款单或转账凭证复印件

## （五）投标人具备投标资格的证明文件

附件 5-1

### 供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
备注			

注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的

直接控股关系。

2.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3.供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

附件 5-2-1 法人或者其他组织的有效“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，原件备查）；

附件 5-2-2 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

(示例略)

**备注：**

1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告，如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）。

附件 5-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)

(示例略)

## 参加政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

投标人名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 投标声明

(采购人名称)：

我方参加贵单位组织\_\_\_\_\_项目(项目编号：\_\_\_\_\_)的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录(重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚)，未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是为本次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。

3. 我方与其他参加同一合同项下采购活动的供应商不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商”情形。

4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

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

5. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

投标人名称(盖公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 联合体协议

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

经研究,我方决定自愿组成联合体共同参加\_\_\_\_\_ (项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议:

一、联合体成员:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_ (某成员单位名称)为\_\_\_\_\_ (联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动,代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示,并处理与投标有关的一切事务;联合体中标后,联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求,递交投标文件,参加投标,履行中标义务和中标后的合同,并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下:\_\_\_\_\_。按照本条上述分工,联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下:\_\_\_\_\_。

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式\_\_\_\_\_份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

成员名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人签字的授权委托书。

附件 5—4 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

附件 5—5 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件(包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等)。

(示例略)

## 二、商务部分

### (六) 商务条款偏离表

#### 商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

包号:

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## （七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

### 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（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：

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. 中小企业划型应按《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）规定的划型标准划分。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理（采购代理机构根据项目实际情况填写）。

## 中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入(Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员(X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员(X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额(Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员(X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

## “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由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，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

### 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：

### （八）投标人须知前附表要求的其他投标文件

(示例略)

### （九）供应商认为需提供的其他资料

(示例略)

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 目录

(可由投标人自拟，应有页码)

## 一、服务方案、实施方案及技术方案

### 服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

### 实施方案

(示例略)

### 技术方案

(示例略)

## 二、技术条款偏离表

### 技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

#### 四、用于本项目个人简历表

用于本项目个人简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书（证书号）	从事本工作时间	近X年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：需提供本项目投入人员的毕业证书（含专业）、职称证书、资格证书或其他相关执业证书，以及投标人与项目投入人员签署的有效劳动合同复印件（合同须体现相关工作内容）等证明材料；相关工作经验可提供人员参与类似项目名称、在该项目中担任的工作等工作履历。以上材料均需加盖公章（投标人如能够在线查询的材料，需提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

供应商名称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

#### 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

（示例略）

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定（包括投标货物的强制性认证、注册等）的证明材料复印件（投标人如能够在线查询的材料，需提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 一、说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。

2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3. 投标人投标时必须投标文件中所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

#### （一）项目要求及技术需求

1.1.1 物业管理服务范围

1.1.2 物业项目情况概述

1.1.3 为规范单位办公楼（以下简称办公楼）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，制定本标准。

1.1.4 本标准适用于办公楼的物业管理服务采购活动。

1.1.5 本标准给出了办公楼日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定。

1.1.6 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。

1.1.7 术语和定义

1.1.8 客户

物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人。

1.1.9 物业管理

采购人（产权人或办公楼物业使用人）通过选聘物业服务企业，由采购人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。

1.1.10 物业管理服务

采购人通过选聘物业服务企业，由采购人和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套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；

——特约服务：餐饮服务等专业服务；

——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：

——国家税务总局玉林市税务局机关（以下简称市局机关），地址：广西玉林市玉州区江岸路 97 号，其中：大院占地面积：13000 m<sup>2</sup>；主体建筑面积：16472.5 m<sup>2</sup>；

——国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区），地址：广西玉林市玉州区一环北路 590 号，其中：大院占地面积：12319.16 m<sup>2</sup>；主体建筑面积：17753 m<sup>2</sup>；

——国家税务总局玉林市税务局第一税务分局（以下简称市局一分局），地址：广西玉林市民主中路 175 号，其中：大院占地面积：8658 m<sup>2</sup>；主体建筑面积：6420.4 m<sup>2</sup>；

其他情况详见附件 2. 办公楼情况统计表。

## 2 物业管理服务要求

### 2.1 综合服务

#### 2.1.1 接待服务

- 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。

### 2.1.2 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。

### 2.1.3 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。

### 2.1.4 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：相关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。

### 2.1.5 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；
- 对挂号信（含特快专递）、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。

#### 2.1.6 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/T10001.1《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《安全标志及其使用导则》、GB13495《消防安全标志》的要求，国家有新标准的，按国家新标准执行。

——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。

#### 2.1.7 档案管理

——按采购人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

——按照房屋建筑物监管部门及采购人的要求，定期对房屋结构、外墙面、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，发现问题及时向采购人报备维修，确保办公楼（区）的各个系统正常使用；

——协助采购人进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，保证房屋完好率达到 100%。各种标识完好、有效；

——到达现场时限：综合维修人员应在 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；综合维修人员应在 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；

——维修服务要求：公布物业报修电话。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；

——属于日常维护及小修的，应及时进行维护或修理，所需物料向采购人后勤部门领用；需要大修或专业维修的，由采购人安排第三方进行维修；

——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 零星小修

#### 2.2.2.1 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、小五金缺损的应及时进行维修或报告。

#### 2.2.2.2 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、破损应及时进行维修或报告。

#### 2.2.3 上下水系统小修

——小修内容：上下水系统漏水的，应及时进行维修或报告；

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

##### 2.2.3.1 卫生设备

——小修内容：卫生设备及配件残缺、破损的应及时进行维修或报告；

——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。

##### 2.2.3.2 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，配件残缺应及时进行维修或报告；

——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、灯管等残缺、破损的应及时进行维修或报告；

——质量要求：正常使用。

##### 2.2.4.2 配电线路

——小修内容：末端线路、支持物残缺、破损的应及时进行维修或报告；

——质量要求：绝缘良好完整可靠。

#### 2.3 共用设施设备管理

##### 2.3.1 通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

### 2.3.1.1 机房管理

- 保证设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；
- 设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；
- 对设备机房按规范配备的消防器材定期进行安全巡查，保证其能正常使用；
- 对设备机房配备的应急照明、通讯等设施定期进行安全巡查，保证其能正常使用；
- 对设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备定期进行安全巡查，保证其能正常使用，环境符合要求。

### 2.3.1.2 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；
- 配合采购人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。

## 2.3.2 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）

### 2.3.2.1 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；
- 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。属于日常维护及小修的，应及时进行维护或修理，所需物料向采购人后勤部门领用；需要大修或专业维修的，由采购人安排第三方进行维修；
- 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。

#### 2.3.2.2 设备维护

- 监视和维修运行中的电气设备，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。

#### 2.3.2.3 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，符合政府规定的办公楼节电要求。

#### 2.3.3 电梯系统

- 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；
- 协助后勤部门监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

#### 2.3.4 供冷供暖

##### 2.3.4.1 运行管理

中央空调系统应按设备供应商提供的技术要求进行操作，并符合国家相关技术规范。

##### 2.3.4.2 供冷

- 按合同规定时间运行，室温符合要求，夏季不得低于 26 摄氏度；
- 制冷期间定期按房间总数的 20%抽检温度并作记录；
- 在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；
- 根据天气及时调整制冷温度；
- 设备和机房整洁；
- 标识完整有效，记录清晰、准确。

#### 2.3.4.3 供暖

- 供暖设备运行正常；
- 管道、阀门运行正常无隐患；
- 根据天气情况，相应调节供暖设备运行工况。

#### 2.3.4.4 日常维修养护

——定期对中央空调机组进行巡视检查，遇有故障应及时向采购人后勤部门报告，由采购人安排专业机构进行维修。

#### 2.3.5 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）

——属于日常维护及小修的，应及时进行维护或修理，所需物料向采购人后勤部门领用；需要大修或专业维修的，由采购人安排第三方进行维修。

##### 2.3.5.1 管道、设施及相关阀件

- 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；

##### 2.3.5.2 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，发现问题应及时进行维修或报告；
- 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。

##### 2.3.5.3 电热水器

- 电热水器保持洁净、光亮、无污迹；
- 保证规定时间内的开水供应；
- 若遇故障应及时进行维修或报告；
- 定期除碱、消毒，保证无水垢；
- 严格执行操作规程，按规范启动、关闭。

##### 2.3.5.4 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，维修人员及时进行维修或报告；
- 节约用水符合政府规定的办公楼节水要求。

#### 2.3.6 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，定期对烟感设备进行抽测；

——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，若有火情应及时通知采购人相关管理部门，同时协助采购人立即进行人员疏散、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。

### 2.3.7 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。

### 2.3.8 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，提请采购人审定。

## 2.4 公共秩序管理

### 2.4.1 秩序维护

#### 2.4.1.1 门卫服务

##### (1) 服务内容

——秩序维护员通过对采购人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，防止采购人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；

——协助采购人单位做好来访人员接待等工作；

——遇有重要活动，按照采购人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

——熟记采购人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；
- 基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况；
- 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。

#### 2.4.1.2 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，应及时报告采购人和公安部门，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，并及时通知采购人，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。

#### 2.4.1.3 监控安防

- 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；
- 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，非经采购人书面批准，不外借录像资料；
- 按规定填写值班记录。

#### 2.4.2 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；
- 配合采购人相关部门做好消防器材、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、治安以及公共安全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。

### 2.4.3 停车场管理

#### 2.4.3.1 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采购人后勤部门。

#### 2.4.3.2 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采购人单位规定；

——原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

### 2.4.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人单位正常的生产、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采购人单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

## 2.5 环境保洁服务

### 2.5.1 保洁服务

#### 2.5.1.1 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。

### 2.5.1.2 清洁对象及标准

物业服务各区域的清洁对象及清洁标准：

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊、各科室（部门）办公室	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。
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；</li> <li>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；</li> <li>4. 区域内落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫。</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。</li> </ol>
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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。</li> </ol>
13	球馆	地面	保持干净，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		设备设施	保持表面光洁、无尘土、污迹。

	门面	保持表面光洁、无尘土、污迹。
--	----	----------------

### 2.5.1.3 清洁作业要求

物业服务各区域清洁作业要求:

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。
		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。
		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、各科室(部门)办公室、各楼层通道、茶水间	日常保洁	地面	墩拖、牵尘
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		天花板	掸尘、擦拭	2次/月。

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
	保洁	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。
会议室、	日常	地面	擦拭、清扫	1次/日。

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
球馆	保洁	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、壁扇	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。

#### 2.5.1.4 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。

#### 2.5.1.5 垃圾中转站管理

——中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；

——中转站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；

——应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天上午 10:00 左右消杀一次，下午 4:00 左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；

——废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；

——设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；

——及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；

——把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；

——做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。

## 2.5.2 有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法进行治理；

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；

——防治人员服务时着装整齐，按照规范操作。

## 2.6 绿化养护服务

### 2.6.1 室内绿植养护

——租摆植物：盆景质地大方、株形美观、花叶并茂、整体布局合理，根据需要调整租摆方案；

——租摆鲜花：叶色光泽、果实饱满、整体布局合理，无尘、无过敏质素，花粉、花瓣无毒。

### 2.6.2 室外绿化养护

——草坪：按照各地的规章要求执行；

——灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

## 2.7 会议服务

### 2.7.1 会议室及其用品管理

——会议室专人管理；

——茶具、牛奶咖啡具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准。

### 2.7.2 会议受理

——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。

### 2.7.3 会议前准备

——场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；

——引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准。

#### 2.7.4 会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务；

——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次；

——会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等；

——会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求；

——会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

#### 2.7.5 会后整理

——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；

——请组会方填写会议满意度调查表。

#### 2.7.6 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案；

——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。

### 2.8 突发事件应急管理

#### 2.8.1 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。

#### 2.8.2 应急预案的建立

##### 2.8.2.1 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。

##### 2.8.2.2 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。

### 2.8.3 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。

## 2.9 特约服务

### 2.9.1 特约服务类别

特约服务：餐饮服务。服务范围：市局机关、一环路办公区、市局一分局共三间职工食堂，含：职工就餐、接待就餐、会议就餐、培训就餐等餐饮服务。加工场地、加工设备用具、水电、燃料由采购人提供，食材采购由采购人负责。

### 2.9.2 特约服务要求

#### 2.9.2.1 餐饮服务

#### ——餐饮总体服务标准

工作内容	工作标准要求
一、安全管理	1、须认真执行《食品安全法》，并结合食堂的具体情况，建立健全卫生制度，使卫生工作经常化，确保疾病传染和食物中毒事件零发生。食堂内厨、仓库不许存放任何有毒性药品。对上级发放的灭鼠药要实行专人管理，严防食品和药物混串造成食物中毒事件发生。
	2、须建立严格的安全保卫制度，做好防火、防盗、防毒和防破坏工作，确保安全事故零发生。
	3、须建立严格的消防安全制度，落实各项消防安全管理措施，确保火灾事故零发生。
	4、食堂用火用电设备有专人管理负责。炉灶旁不准堆放杂物和易燃易爆物品。
	5、遵守安全法规，设备安全管理到位，做好安全教育及劳动保护工作。
二、健全各项规章制度	1、食品卫生管理制度。
	2、食堂环境卫生管理制度。
	3、工作人员健康检查制度。
	4、工作人员服务守则。

	5、工作人员岗位工作标准。
三、环境及用具卫生	1、保持餐厅地面清洁，窗户明亮，桌椅干净，天花板、墙壁无积尘、无蛛网。
	2、及时清理餐桌残留物，保持清洁，无油腻。
	3、冷冻设备无灰尘，无蜘蛛网，无油迹，生菜和熟菜分别存放。
	4、按照卫生标准，对锅、碗、瓢、盆、案板、菜刀、餐具等实行一洗、二刷、三冲、四消毒。
	5、保持货架、抽风系统、箱柜的整洁干净，洗物池做到无污、无苔。
	6、厨房、碗柜内物品摆放整齐，餐具密闭存放。
	7、消毒柜、餐具回收要及时清洗，餐具消毒才能给用餐人员使用。
	8、定期灭鼠、灭蟑螂、苍蝇。
四、食品卫生	1、认真执行国家有关食品卫生法的规定，严把采购关，使用绿色食品，严防食源性疾患的发生。做好食品安全管理，杜绝食品中毒事件发生。
	2、蔬菜要先拣后洗，保证菜肴无虫子、沙子、头发、杂物等。
	3、不卖变质变味的食品，把好食品质量关。
	4、肉菜按规定程序清洗干净。
	5、每日制作的饭菜及下班后剩饭菜，必须随时清理和处理。
	6、熟食要加盖加罩，做好防尘防蝇工作。
五、食堂员工卫生守则、服务质量	1、食堂员工每年进行一次健康检查，无健康合格证不准上岗。
	2、服务人员必须着整洁工作服，接触入口食品要戴口罩及一次性手套。
	3、食堂员工要勤洗手、勤剪指甲，患有感冒等传染性疾病要主动报告，患病员工不直接接触食品的岗位工作。
	4、售饭菜速度快，计算菜金准确，不出差错。
	5、食堂员工要遵守职业道德，做到礼貌待人，热情服务，文明用语。
六、饭菜质量及份量	1、一日三餐按时开餐，保证饭菜供应。
	早餐：早餐为自选。每日须供应主食（粉、饭、粥、面食、粗粮等）不少于8种、荤菜不少于3种、小菜不少于3种、配粉酱汁、鸡蛋、饮料、青菜、水果等。每周具体供应品种由我单位提前确定并交承包商实施。中餐、晚餐：每人份的菜（非

	<p>自选) 不少于 2 荤 2 素, 另有米饭、稀饭、汤水、小菜若干供就餐人员自选。每周具体供应品种由采购人提前确定并交中标人实施。</p> <p>2、菜肴花色品种要定期翻新并公布, 做到色香俱全饭菜质量好, 得到大多数职工认可。</p> <p>3、米饭软硬适中, 不得有夹生或隔天剩饭剩菜。</p> <p>4、饭菜份量合理, 质好量足。</p> <p>5、接待、会议、培训就餐的其体品种由采购人按次确定并交物业服务公司实施。</p>
七、接待就餐、会议就餐、培训就餐等餐饮服务	根据采购人需求做好接待就餐、会议就餐、培训就餐等餐饮服务。
八、水电管理	<p>1、下班时必须关闭各用水用电设备。杜绝长明灯、长流水的现象。</p> <p>2、使用拖把清理清扫, 严禁长开水龙头冲洗地面和水沟。</p> <p>3、食堂的空调、音响、电视设备仅在就餐时使用, 其余时间一律关闭。</p>

## ——餐饮管理具体要求及标准

### (1) 要求

#### ①采购

- A、验收食品时需注意食品供货方的资质、诚信等, 不采购来路不明的食品和无标签或无质量标准的食品。
- B、验收的食品应无毒, 无腐败, 无霉变, 无异味, 无生虫, 无污秽不洁及过期的食品。
- C、禁止购买未经检疫的肉品及病死禽畜等。

#### ②验收、储藏、保管

- A、食品购进要按质验收、登记, 拒收有质量问题的食品。
- B、储藏的食品要隔墙离地, 分类存放, 不与非食品混放, 生熟分开, 易腐食品要冷藏。
- C、存放在冻柜内的食品必须注意保存期, 已煮熟的食品一般不能超过 3 天, 急冻的食品不能超过一个月 (冰柜温度-5. C 以下), 解冻的食品, 严禁重复急冻。
- D、库房应通风良好, 防潮、防虫鼠、防污染。做到定期清扫、消毒。冰柜定期除霜、除臭, 无血水, 无冰渣。
- E、盛放大米、酱油、食油、糖等主, 副食品调味料要做到容器加盖, 缸内无油污, 无虫鼠, 标志明显。
- F、库房内无私人物品, 无有毒有害物品及杂物。

### ③加工、烹调

- A、上班的员工要穿洁净的工作服，戴工作帽、口罩，穿鞋，洗手。
- B、加工用的刀具、砧板、绞肉机、洗菜池、菜盆、菜筐等机械和用具，用后要洗刷干净，定位存放，定期消毒，做到无锈，无霉，无污物，无异味。菜筐、洗菜池无泥垢，无残渣，并做到生熟分开加工。
- C、不加工变质、有异味的蔬菜，肉、鱼、蛋、禽等食品。加工后的半成品，如不及时使用，应存放在冷柜内。
- D、各种蔬菜要挑洗干净，无虫、无杂物、无泥沙、洗净后的蔬菜离地码放整齐，废弃物要放在专门的容器内及时处理，不积压。
- E、不买、不做不符合卫生标准的食品。
- F、调味料符合卫生要求，盛装调味品的容器整洁卫生，使用后加盖防尘、防鼠。
- G、不使用生虫、霉变、有异味的米、面、食油、酱味料等原料，使用食、铺添加剂等要符合国家卫生标准。
- H、烹调人员要注意原料的质量，烹调时要煮（炒）熟，煮透，使食品每个部位都均匀受热。抹布应设两条，一条抹菜碟，一条抹桌台。
- I、工作时不准抽烟、吃东西，各岗位都要保持整洁，地面干爽、无杂物。
- J、冰柜要定期清洗。食品生熟分开存放，存放入冰柜内的熟食品应该严密盛装，冰柜内底、柜门要保持洁净，无异味。
- K、下班时，要搞好各自的岗位卫生，定点放好工作用具。

### ④餐厅

- A、餐厅地面、墙壁、门窗、灯罩、风扇、空调风口、桌椅等保持无积尘、无蝇、无鼠、无蟑螂、无小虫，清洁卫生。
- B、各种调味料容器清洁卫生，加盖，并定期更换。
- C、装食具的餐车，托盘清洁卫生，无污渍，筷子筒，汤匙盒无积水，无异物。

### ⑤个人卫生

- A、食堂从业人员做到每年体检一次，持有健康证上岗。
- B、工作时穿戴好清洁的工作服、帽子、口罩、手套，不留长指甲，涂甲油，不光脚，赤裸上身操作。
- C、不得面对食品说话，咳嗽，工作期间不得抽烟。
- D、勤理发，勤换衣，勤剪指甲，保持仪容美观大方。

### （2）标准

- ①每周一至周五准时为干部职工提供一日三餐。
- ②食堂餐厅保持干净整洁，无积尘、无异味、无蝇、无鼠、无蟑螂、无小虫。
- ③饭菜美味可口，做到色、香、味俱全，式样变化式样，掌握食材用量，不浪费、不提供隔餐、隔夜、霉

变食品，做到让领导满意，干部职工满意，用餐人员满意。

④工作人员必须身体健康，做到文明、礼貌，礼仪形象良好。

⑤食堂用具保持摆放整齐，保持干净，需消毒的应定期消毒。

## 2.10 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，配合采购人后勤管理部门进行用能分析，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，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：配合当地城市管理要求，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；

——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

——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。

## 2.11 标准化建设

——熟悉并按照采购人所在地政务单位标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作；

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

## 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、合理的制定相应的物业服务方案及物业管理制度。

### 3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）

#### 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。

### 3.2.4 群众上访管理制度

群众上访管理制度内容包括但不限于对信访工作办理制度、信访信息管理制度、信访接待责任制度、信访逐级上传制度、信访首问责任制度等。

## 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

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服务监督，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采购人确认。

## 4 物业管理服务组织及人员配备要求

### 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、采购人所在地有关规定，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。

——物业管理服务费包含以下 1 至 9 所列项目费用及物业管理所发生的一切成本利润的总和：

- (1) 员工工资（含社保、福利、加班费）；
- (2) 办公费、管理费；
- (3) 服装费用；
- (4) 清洁卫生用具及耗材费用；
- (5) 绿化管理和养护费；
- (6) 利润；
- (7) 国家及地方的法定税费；
- (8) 其他不可预见费用；
- (9) 其他费用。

——中标人须确保发放给物业服务人员的工资不低于玉林市当年的最低工资标准，并依法依规保障员工的各项合法权益。另若发生劳资纠纷，由中标人全额负责并承担全部责任。

——食堂工作人员（主厨、副厨、厨师、厨务员）每月需向采购人缴纳 238 元/人的员工伙食费（该项伙食费由中标人承担，不得向食堂工作人员收取）。

#### 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：中标人员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采购人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，建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制。

### 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；
- 餐饮服务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；
- 遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；
- 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

##### 4.3.1 人员配备依据

人员配备依据主要以采购人所在地有关规定为指导，根据单位办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业管理人员配备数量。

##### 4.3.2 人员类别与数量

###### 4.3.2.1 普通物业部分

岗位	配置人数（不少于）			
	局机关	一环路办公区	市一分局	合计
项目经理	1	0	0	1
会议服务员	3	3	1	7
保安	14	8	7	29
保洁员	12	7	6	25
综合维修员	1	1	1	3
绿化养护员	1	0	0	1
小计	32	19	15	66

###### 4.3.2.1.1 项目经理

配置项目经理 1 名，根据办公楼管理要求设置项目经理的资质水平，其要求为：

- 男女不限，55 岁（含）以下，有五年或以上从事物业管理经历；
- 大专以上学历（含大专及同等学历），持全国物业管理企业经理岗位证书；
- 知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；
- 身体健康。

###### 4.3.2.1.2 保洁人员

配置保洁人员 25 名，其要求为：

——所有保洁人员应具有身体健康、初中（含）以上文化程度、18-50 周岁。吃苦耐劳、热情、爱岗敬业。

#### 4.3.2.1.3 绿化养护人员

配置绿化养护人员 1 名，其要求为：

——绿化养护人员应具身体健康、初中（含）以上文化程度、18-50 周岁。吃苦耐劳、热情、爱岗敬业。

#### 4.3.2.1.4 综合维修人员

配置综合维修人员 3 名，其要求为：

- 综合维修人员应按万能工配置；
- 全部综合维修人员应持特种作业操作证（电工作业）。

#### 4.3.2.1.5 秩序维护（保安员）

配置保安员 29 名，其要求为：

- 1) 身体健康，五官端正，口齿清楚，听力，视力正常；
- 2) 文化程度：要求高中（含）以上文化程度；
- 3) 年龄：男性，年龄 18-55 周岁；
- 4) 身高：1.60 米以上。

具体岗位基本设置为：

（1）主要进出大门门岗

——岗位人员设置 13 人（24 小时岗轮值，其中 1 人机动）。

（2）巡逻岗

——岗位人员设置 8 人（24 小时岗轮值）双人双岗。

（3）消防中控值班岗

——岗位人员设置 8 人（24 小时岗轮值）。

#### 4.3.2.1.6 会议服务员

（1）会议服务员

配置会议服务员 7 名，其要求为：

——全部人员应具备健康证，女，20-45 岁以下，身高 1.55 米以上（含），高中以上学历（含），形象好。

#### 4.3.2.2 特约服务人员（餐饮服务）

岗位	配置人数（不少于）
----	-----------

	局机关	一环路办公区	市一分局	合计
主厨	1	0	0	1
副厨	1	1	0	2
厨师	2	1	1	4
厨务员	4	4	2	10
小计	8	6	3	17

#### (1) 主厨

配置主厨 1 名，其要求为：

——年龄 45 周岁以下，须持厨师中级（国家职业资格 4 级）以上职业资格证书、健康证，负责采购人所有食堂餐饮服务项目日常管理工作。

#### (2) 副厨

配置副厨 2 名，其要求为：

——年龄 45 周岁以下，须持厨师初级（国家职业资格 5 级）以上职业资格证书、健康证。

#### (3) 厨师

配置副厨 4 名，其要求为：

——年龄 45 周岁以下，须持厨师初级（国家职业资格 5 级）以上职业资格证书、健康证。

#### (4) 厨务员

配置厨务员 10 名，其要求为：

——年龄 45 周岁以下，须持健康证。

### 5 物业管理服务保障条件（采购人）

#### 5.1 物业管理服务条件保障概述

物业管理服务条件保障是指中标人在开展物业服务时，办公楼后勤管理部门须提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障。

#### 5.2 物业管理服务保障基本条件

##### 5.2.1 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。（见附件 3. 房屋保障情况统计表）

##### 5.2.2 办公设备保障

物业管理办公设备保障指物业管理所需的电脑、打印机、空调等办公设备、办公家具及办公用品的保障情况。原则上由采购人提供，见附件 4. 办公设备保障统计表。

## 6 物业管理服务考核办法

采购人按季度对物业服务进行考核，考核得分不达 90 分的，每少 1 个百分点采购人有权扣减中标人合同金额的 0.5%。采购人有权对不达标项要求中标人在 10 日内整改结束，如中标人未按时完成整改或整改不达标，采购人有权单方面终止合同，并且不退回履约保证金。年内累计两个季度满意度测评不达 75% 的，采购人有权单方面终止合同，不退还履约保证金并追究乙方违约责任。（考核内容详见附件 1. 物业管理服务考核内容）

### （二）商务要求

<p>★投标报价要求</p>	<p>采购预算和最高限价为<u>355.00</u>万元/年，报价为完成采购人指定内容的整体包干价，本项目下所有服务的全部成本、费用、税费、利润等均均已包含于合同价中，采购人不再另行支付。</p> <p>1. 中标人需按国家规定用工，所发工资不低于玉林市当年最低工资标准，并依法依规保障员工的各项合法权益。如遇国家及地方政策性的调整而致使服务人员最低工资标准提高、社会保险基数调整时，中标人应根据相关政策自行承担差额的人工成本。</p> <p>2. 合同期内物业服务所需的水、电、燃料供应及费用由采购人承担。合同期内保洁的清洁用品及消耗品，如扫把、拖把、水桶、各类毛巾、卫生洁具清洁剂、清洁推车、垃圾袋（餐饮剩泔垃圾袋除外）等，由物业服务公司承担。</p>
<p>★合同履行期限及地点</p>	<p>合同履行期限：自合同约定提供服务之日起一年。本项目采取一次招标二年沿用、实行一年一考核一签合同的办法。第一年期满后，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，但中标单价不予调整。</p> <p>服务地点：国家税务总局玉林市税务局机关（广西玉林市玉州区江岸路97号）、国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（广西玉林市玉州区一环北路590号）、国家税务总局玉林市税务局第一税务分局（广西玉林市民主中路175号）。</p>
<p>★付款方式</p>	<p>物业管理服务费实行按月支付，每月所支付的物业管理费均相等（因违约或考核等原因扣减服务费的除外）。从乙方正式进场开始核计，当月实际的物业管理费，在下一个月25日前由甲方以转账方式支付给乙方；转账前乙方将相应的合法、有效和等额的劳务发票及相关资料交给甲方,甲方在收到合法合规的发票及相</p>

	关资料后25日内转账支付，否则，甲方有权不予支付且不承担任何责任。
合同履行要求	<p>本项目合同履行过程中发现提供的服务与投标文件承诺不符，影响采购人的工作质量和效率的，采购人有权单方面解除合同。</p> <p>发生上述情形合同取消后，该中标人必须在5个工作日内退还采购人已支付所有合同款项，同时全部履约保证金不予退还，已支付的代理服务费不予退还；因中标人的原因导致的一切损失均由其承担赔偿责任。</p> <p>采购人按中标人提供虚假材料谋取成交的违法行为相关行政主管部门，依法追究其法律责任。</p>

### 三、政策性要求

小微型企业条件	<p>1. 本招标文件所称小微企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的条件。</p> <p>2. 在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的。</p>
监狱企业条件	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的企业视同为小型、微型企业。
残疾人福利性单位条件	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的企业视同为小型、微型企业。

附件 1：物业管理服务考核内容

1. 工程服务考核内容

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	3
		建筑物完好率 90-94%	2
		建筑物完好率 80%-90%	1
		建筑物完好率低于 80%	0
2	标识、标志维护	标识、标志清晰完整率 95%以上	3
		标识、标志清晰完整率 90%-94%	2
		标识、标志清晰完整率 80%-90%	1
		标识、标志清晰完整率 80%以下	0
3	日常维修 (及时率)	接报修及时率 95%以上	3
		接报修及时率 90%-95%	2
		接报修及时率 80%-90%	1
		接报修及时率 80%以下	0
4	日常维修 (合格率)	维修质量合格率 95%以上	3
		维修质量合格率 90%-95%	2
		维修质量合格率 80%-90%	1
		维修质量合格率 80%以下	0
5	设备、设施日常 保养	及时率、完好率 95%以上	3
		及时率、完好率 90%-95%	2
		及时率、完好率 80%-90%	1
		及时率、完好率 80%以下	0
6	附属物日常维	及时率、完好率 95%以上	3

	护	及时率、完好率 90%-95%	2
		及时率、完好率 80%-90%	1
		及时率、完好率 80%以下	0

2. 客户服务考核内容

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	档案管理	档案管理合格率 95%以上	3
		档案管理合格率 90%-95%	2
		档案管理合格率 80%-90%	1
		档案管理合格率 80%以下	0
2	年度客户满意率调查比例	年度客户满意率调查比例 90%以上	3
		年度客户满意率调查比例 80%-90%	2
		年度客户满意率调查比例 70%-80%	1
		年度客户满意率调查比例 70%以下	0
3	日常客户服务满意率	客户满意率 95%以上	3
		客户满意率 90%-95%	2
		客户满意率 80%-90%	1
		客户满意率 80%以下	0
4	其他客户服务	客户满意率 95%以上	3
		客户满意率 90%-95%	2
		客户满意率 80%-90%	1
		客户满意率 80%以下	0

### 3. 会议服务考核内容

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	2
		会议服务总体满意率 80%-95%	1
		会议服务总体满意率 80%以下	0
2	特殊会议服务	满意率 95%以上	2
		满意率 90%-95%	1
		满意率 90%以下	0

#### 4. 保洁服务考核内容

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	3
		总体保洁合格率 90%-95%	2
		总体保洁合格率 80%-90%	1
		总体保洁合格率 80%以下	0
2	室内公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	3
		保洁合格率 90%-95%	2
		保洁合格率 80%-90%	1
		保洁合格率 80%以下	0
3	入室保洁合格率	入室保洁合格率 95%以上	3
		入室保洁合格率 90%-95%	2
		入室保洁合格率 80%-90%	1
		入室保洁合格率 80%以下	0
4	室外公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	3
		保洁合格率 90%-95%	2
		保洁合格率 80%-90%	1
		保洁合格率 80%以下	0
5	垃圾清运及时率	垃圾清运及时率 95%以上	3
		垃圾清运及时率 90%-95%	2
		垃圾清运及时率 80%-90%	1
		垃圾清运及时率 80%以下	0
6	其他保洁服务满意率	保洁服务满意率 95%以上	3
		保洁服务满意率 90%-95%	2
		保洁服务满意率 80%-90%	1
		保洁服务满意率 80%以下	0
7	环境消杀	环境消杀面积 95%以上	3

	环境消杀面积 90%-95%	2
	环境消杀面积 80%-90%	1
	环境消杀面积 80%以下	0

## 5. 绿化服务考核内容

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	总体绿化养护满意率	总体绿化养护满意率 95%以上	2
		总体绿化养护满意率 80%-95%	1
		总体绿化养护满意率 80%以下	0
2	室外绿植成活率	成活率 95%以上	2
		成活率 80%-95%	1
		成活率 80%以下	0
3	室内绿植成活率	成活率 95%以上	2
		成活率 80%-95%	1
		成活率 80%以下	0
4	绿植病虫害防治	完成年度绿植病虫害防治计划 95%以上	2
		完成年度绿植病虫害防治计划 80%-95%	1
		完成年度绿植病虫害防治计划 80%以下	0
5	绿植（草坪）死亡	因管理不善导致绿植（草坪）死亡 10 平米以下	2
		因管理不善导致绿植（草坪）死亡 10 平米以上	0
6	绿植小品养护	按计划全部完成养护工作	2
		因物业管理原因只完成部分计划	1
		因物业管理原因未能执行养护工作	0
7	其他绿化养护服务满意率	服务满意率 95%以上	2
		服务满意率 80%-95%	1
		服务满意率 80%以下	0

6. 秩序维护服务考核内容

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	3
		秩序维护总体满意率 90%-95%	2
		秩序维护总体满意率 80%-90%	1
		秩序维护总体满意率 80%以下	0
2	车场管理服务满意率	车场管理满意率 95%以上	3
		车场管理满意率 90%-95%	2
		车场管理满意率 80%-90%	1
		车场管理满意率 80%以下	0
3	刑事案件	没有因物业管理原因发生刑事案件	2
		因物业管理原因发生刑事案件	0
4	消防安全	没有因物业管理原因发生火灾	2
		因物业管理原因发生火灾	0
	消防计划	按计划完成全年消防安全计划	2
		因物业管理原因未能完成消防安全计划	1

## 7. 餐饮服务考核内容

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	礼仪礼貌	合格率 95%以上	3
		合格率 90%-95%	2
		合格率 80%-90%	1
		合格率 80%以下	0
2	整体形象	合格率 95%以上	3
		合格率 90%-95%	2
		合格率 80%-90%	1
		合格率 80%以下	0
3	卫生状况	保洁合格率 95%以上	3
		保洁合格率 90%-95%	2
		保洁合格率 80%-90%	1
		保洁合格率 80%以下	0
4	饭菜质量	满意率 95%以上	3
		满意率 90%-95%	2
		满意率 80%-90%	1
		满意率 80%以下	0

8. 物业管理服务（含餐饮服务）人员考核内容

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%	3
		人员持证上岗率 95%-99%	2
		人员持证上岗率 90%-94%	1
		人员持证上岗率 90%以下	0
2	人员到岗率	人员到岗率 100%	2
		人员到岗率高于 90%-99%	1
		人员到岗率 90%以上	0
3	人员培训合格率	合格率 95%以上	2
		合格率 80%-95%	1
		合格率 80%以下	0

**附件 2：办公楼情况统计表**

序号	项目名称	数量	单位	说明
1	建筑面积	40645.9	m <sup>2</sup>	包含市局机关、一环路办公区、市局第一税务分局
2	室内保洁面积	27097	m <sup>2</sup>	
3	楼外保洁面积	13548.9	m <sup>2</sup>	
4	门前三包面积	1500	m <sup>2</sup>	
5	绿化面积	6774.5	m <sup>2</sup>	
6	水域面积	0		
7	值班室（厅）	9	间	
8	茶水间	20	间	
9	卫生间	35	间	
10	办公室	242	间	
11	会议室	14	间	
12	球馆	3056	m <sup>2</sup>	市局机关、一环路办公区各一间
13	附属房屋	1983	m <sup>2</sup>	包含市局机关、一环路办公区、市局第一税务分局

**附件 3：房屋保障情况统计表**

序号	房间用途	房间名称	数量/间
1	值班室	值班室	6
2	工具间	工具间	1
3	库房	1	1
4	项目经理办公室	项目经理办公室	1

附件 4：办公设备保障统计表

序号	设备名称	数量	设备存放位置	备注
1	电脑	1	物业办公室	市局机关
2	打印机	1		
3	办公桌	1		
4	办公椅	2		
5	沙发	1		
6	文件柜	5		
1	监控设备	1	监控室	
2	显示器	4		
3	电视机	3		
4	空调	1		
5	电风扇	1		
6	办公椅	1		
7	沙发	1		
1	电风扇	1	大堂保安岗	
2	无绳电话	1		
3	办公桌	2		
4	办公椅	1		
1	电脑	1	外围停车场岗亭	
2	空调	2		
3	办公椅	1		
1	空调	1	汽车通道门卫室	
2	电风扇	1		
3	办公椅	1		
4	沙发	1		
5	电脑	1		
1	办公桌	1	市局二分局办税厅保安岗	
2	办公椅	1		
1	空调	1	大门门卫室	一环路办公区
2	电风扇	1		
3	办公椅	1		
4	办公桌	1		
5	监控显示器	1		
1	监控显示器	2	一楼监控室	
2	空调	1		
3	沙发	1		
4	办公椅	1		

1	监控显示器	1	大门门卫室	市局第一税务分局
2	空调	1		
3	办公桌	2		
4	办公椅	2		