公开招标文件

采购项目编号： GPCGD22DZ13FG026F

项目名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东
分中心天河楼物业管理服务采购项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2022年05月30日

温馨提示

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

- 一、 本中心全面启用网上报名系统进行供应商报名，不设线下售卖采购文件，请登录**广东省政府采购中心网站**，在供应商报名系统 (http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html) 进行报名。
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件**递交截止时间之前 30 分钟内**。
- 三、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 四、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 五、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望获取了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 六、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 七、 因场地有限，本中心无法提供停车位，不便之处敬请谅解。如有需要，请到周边的停车场停车，如正南路咪表停车位、珠江国际大厦、广州大厦、机械大厦及其他对外营业的停车场等。
- 八、 因疫情防控，请供应商充分考虑防控措施对投标可能产生的影响，并作好安排。为确保投标顺利进行，建议供应商派无风险地区人员办理投标事宜。

总目录

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

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心（以下简称“采购人”）的委托，对国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心天河楼物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD22DZ13FG026F

二、采购项目名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心天河楼物业管理服务采购项目

三、采购预算：总预算人民币 312 万元（2023 年以当年的财政部门安排的预算资金为准）

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求、需要落实的政府采购政策）

1、服务地点：天河区建中路 4 号，建中路 6 号 6 楼，建中路 10 号 5 楼综合楼办公区域。

2、服务面积：广州市天河园区建中路 4 号 5052.28 平方米，建中路 6 号 6 楼 874.82 平方米，建中路 10 号 5 楼 870.08 平方米，总计 6797.18 平方米物业。

3、服务内容：本次服务包括天河园区建中路 4 号、建中路 6 号 6 楼、建中路 10 号 5 楼综合楼办公区域的门卫收发、安全保卫（含消防视频监控）、清洁卫生、四害消杀、绿化服务、疫情防控、房屋修缮维护、消防维护（特定消防除外）、给排水维护、照明系统维护、电梯维护、司机管理、车场管理、车辆管理、会务管理、仓库管理、食堂管理（含厨师管理、物料采购、食物烹煮、卫生管理）、职工餐费充值汇缴核算、资产协助管理、文具用品管理、后勤杂费报审及支付。

4、服务期：2022 年 7 月 1 日至 2023 年 10 月 31 日。

5、本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

6、需要落实的政府采购政策：《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）。

五、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，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) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2020 年度或 2021 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。

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

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

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

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

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

3. 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（包组）投标。

4. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。

5. 本项目不接受联合体投标。

六、符合资格的投标供应商应当在 2022 年 05 月 30 日起至 2022 年 06 月 07 日期间到广东省政府采购中心报名。（本项目仅接受网上报名，供应商网上报名须知：供应商可登陆我中心网站供应商报名系统（http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html）进行供应商报名，办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的报名时间内在该系统内选择需要报名的项目公告，填写好报名表后即为报名成功。）

七、投标截止时间： 2022 年 06 月 20 日 09：30

八、投标文件递交地点： 广州市越华路 118 号之一 313 室

九、开标时间： 2022 年 06 月 20 日 09：30

十、开标地点：广州市越华路 118 号之一 313 室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：徐工

采购人联系人：吴先生

电话：020-62791673

电话：020-85551852

联系地址：广州市越秀区越华路 118 号之一 902 室

联系地址：广州市建中路 4 号

邮编：510030

邮编：510000

邮编：smcgk@gd.gov.cn

广东省政府采购中心

2022 年 05 月 30 日

第二部分 用户需求书

注：《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求），否则按无效投标处理。

一、项目概况

1、总则

国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心是办公重地，对安全性、保密性、规范性要求严格，供应商应具有同类型项目管理经验。

(1) 供应商负责制订物业管理服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构及人员配备等，在实施前需与采购人协商一致。

(2) 采购人对涉及安全、保密等重要岗位的设置、人员录用与管理，以及相关重要管理决策有直接参与权与审批权，如采购人认为有必要可查阅供应商的财务状况。

(3) 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对供应商的人员有直接指挥权。

(4) 供应商对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法犯罪记录，并具有相应的上岗资格证。

(5) 供应商各类管理、服务人员按岗位着装要求予以统一，督促各岗位人员保持言行规范，注意仪容仪表、公众形象，按岗位需要对有关人员体形、身高等明确要求。

(6) 供应商在做好工作的同时，应向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

(7) 供应商要与采购人签订《保密协议》，需严格遵守采购人的保密规定。供应商要与驻场服务人员签订《保密承诺书》，管理和监督保密协议执行。

(8) 每年进行一次服务满意度调查，调查满意度低于 90%的，采购人有权终止合同。

(9) 本需求书所述及的服务目标、各项指标和服务要求，是投标人应达到的基本要求，不能理解为全部的、详尽的要求。各投标人应针对采购人服务管理的特点，根据本项目的实际情况，结合自己的管理服务经验，编制并提供完整的服务管理方案，其中应包括服务组织实施计划、规章制度、应急预案、服务质量保证、服务承诺和投标文件等。

(10)★供应商根据本项目特点和实际需求，提供完善的物业服务信息化管理系统方案，中标后视采购人需要可为本项目投入智慧物业安全管理类系统、设施设备管理类系统、项目运营管理类系统、风险管理类系统、关键事件管理类系统、标准管理类系统、项目网格化管理类系统、项目接管类系统、应急管理类系统软件，且相关费用已包含在投标报价内（投标时提供承诺，格式可参照附件）。

(11)★供应商需承诺：按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，人员工资不低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商要支付的社会保险及其

他应付费用，投标时提供承诺，格式可参照附件）。

(12)★供应商需承诺：按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定须购买的社会保险费用和缴存住房公积金（投标时提供承诺，格式可参照附件）。

(13)★供应商需承诺：如获中标，具备利用自身资源满足临时应急抽调含会场服务、清洁服务、工程技工等人员一次性不少于 10 人的调遣能力，且上述人员能在 1 小时内全部到岗（投标时提供承诺，格式可参照附件）。

(14)中标人新冠疫情期间，没有因管控不力或防控工作不到位而被政府相关部门通报。

2、项目地点

国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心位于广州市天河区建中路 4 号，本次服务包括广州市天河园区建中路 4 号 5052.28 平方米，建中路 6 号 6 楼 874.82 平方米，建中路 10 号 5 楼 870.08 平方米，总计 6797.18 平方米物业。天河园区建中路 4 号是一栋综合机房楼，一层为供电系统用房，二、三和四层为综合机房，五、六层为办公用房；建中路 6 号六楼为办公用房；建中路 10 号五楼为办公用房。

3、采购预算

采购预算为人民币 312 万元（具体以当年的财政部门安排的预算资金为准）。

本次服务包括天河园区建中路 4 号、建中路 6 号 6 楼、建中路 10 号 5 楼综合楼办公区域的门卫收发、安全保卫（含消防视频监控）、清洁卫生、四害消杀、绿化服务、疫情防控、房屋修缮维护、消防维护（特定消防除外）、给排水维护、照明系统维护、电梯维护、司机管理、车场管理、车辆管理、会务管理、仓库管理、食堂管理（含厨师管理、物料采购、食物烹煮、卫生管理）、职工餐费充值汇缴核算、资产协助管理、文具用品管理、后勤杂费报审及支付。

4、服务期限及考核要求

1) 服务期限：2022 年 7 月 1 日至 2023 年 10 月 31 日。

2) 考核要求：

服务期内，采购人有权根据招标文件、投标文件、合同及有关要求制定有关管理考核办法。采购人每半年对中标人进行常规考核。如考核为不合格，中标人应按照采购人的要求进行整改，整改合格且经采购人认可后，中标人方可继续履行合同；经整改仍未合格的，合同终止。

5、投标报价：服务期内的总价。（含员工薪酬福利、管理、设备、维保费、工具、材料、利润、税金、工伤及其他意外造成的损失以及在作业中需交外单位的相关费用等所有费用）。其中员工薪酬福利费用包括但不限于：供应商服务人员工资、绩效奖金、按规定提取的工会经费、员工教育经费、高温补贴，以及根据政府有关规定应当由物业服务企业缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用等。投标人须在投标文件

中提供有关报价明细表。

6、服务期间如新增或减少服务内容，管理服务费的增或减由双方根据国家财政预算协商解决。原则上不再增加管理服务费用。若涉及国家法律或政策变化的，双方根据法律或政策规定协商解决。

二、物业管理服务的内容和要求

（一）总体要求及标准

1、供应商应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足采购人的服务要求，创造一个安全、庄严、宁静、整洁、优雅的办公环境。

2、供应商应全力推行 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业安全健康认证体系、GB/T20647.9 物业服务体系、GB/T31863 及 GB/T33718 履约能力评价体系，利用现代化管理手段不断优化物业管理，创优质服务。制定物业管理发展规划和各项规章制度，并全面贯彻执行。积极协助采购，搞好节电、节水、节油等节能降耗工作，并使管理的物业保值、增值。

3、物业管理各项服务运行基本正常，并达到以下考核指标：

房屋及公共配套设备、设备完好率 98% 以上；

辖区内治安案件案发生率和火灾发生率为 0，无任何重大事故发生；

消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。

环境卫生、消杀、绿化达标率为 95%；

所有报修项目的处理及时率达到 100%（小修项目不超过 1 小时已组织有效维修）；

有效投诉率低于 0.5%，有效投诉处理率达 100%；

会务、综合内勤管理等服务满意率达到 95% 以上；

采购人对食堂总体满意率达到 85%以上；

采购人对物业管理服务的总体满意率达 90% 以上。

（二）基础管理

1. 按采购人后勤管理要求建立健全各项管理制度，明确各岗位工作标准与职责，并制订具体的落实措施和考核办法。

2. 供应商各项管理制度健全、组织管理架构完善，所有员工能严格遵守劳动纪律，文明服务、严守岗位职责。

3. 供应商的管理人员和专业技术人员按岗位需要持证上岗，员工自入职之日起就要接受不同阶段和相应岗位的培训，制定培训计划。

4. 供应商员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，规定岗位定期进行身体健康检查。

5. 供应商在做好工作的同时，应向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

6. 供应商在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，并按双方合同约定内容，秉承平等、公正的原则办理一切管理事务，保证双方利益不受损害。

7. 建立并落实服务回访制，对采购人在日常监管工作中提出的整改事项，严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报采购人。

(三) 物业修缮、弱电维护、水电消防监控维护

1. 对弱电设备设施日常运行维护；低压电气设备每天巡查维护和重点检测，建立各项设备档案；非上班时间如遇突发故障需即时处理的，电工应在第一时间到达现场处理；加强日常维护检修，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损；

2. 对弱电系统（办公、通信、会议、楼宇、视频监控设备、门禁、自动门等）性能状态进行每周检查、检测和计划性修理，并做好检查记录，确保各项设备正常运转。

3. 保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周检修；水箱、水池保持清洁卫生并每月消毒；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；每季度对排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢；保证室内外排水系统通畅，根据实际需要定期对排污管道进行疏通。

4. 对采购人房屋及各类设施进行维护，不得擅自改变房屋用途，院内各类房屋道路标识指引系统保持完好。确保采购人房屋外观完好，房屋内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落，房屋无不均匀下沉，外墙建材贴面无脱落，玻璃幕墙和玻璃窗清洁明亮、无破损，涂料无脱落、无污渍，没有乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；房屋装饰装修符合采购人管理规定，杜绝危及房屋结构安全、擅自接驳水电、拆改管线、违反消防安全及损害他人利益的情况发生，不准私接电源私自用电烧饭炒菜。

5. 每周对房屋及各类设施进行巡检；建筑物的楼面、地面、屋顶、出现问题及时修缮；管道、围栏等每年应定期油漆一次；每周

对楼内的门窗桌椅柜架进行巡检，发现损坏及时修理；建立和制定维修保养计划并做好记录；根据国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心办公场所和人员轮岗调整需要，负责柜台桌椅搬移。

6. 中标人管理范围内发生的一般性维修、更换配件，由中标人负责修复或更换，所需零配件（包括日常零配件和设备专业维修器材，如水龙头、水管（软管）、线材、开关、灯具灯管、锁、铰、灰沙、办公家具配件等正常损耗件），单个零配件或材料采购费用（不含人工费）在 1000 元（含）以下的，应包含在投标报价内，费用由中标人自行承担；单个零配件或材料采购费用（不含人工费）在 1000 元以上的，由中标人向采购人报价备案后，先行维修并支付费用，向采购人提交清单据实结算，或由中标人报采购人，由采购人决定维修方

式；因中标人管理不善或操作不当等人为事故造成损失，全部由中标人承担。

7. 电气维修人员需严格根据国家部门有关规定持证上岗，做到安全第一，热情服务。照明、用电、用水等接到报修后，维修人员一般应在 10 分钟内到达现场抢修处理，并做好记录，及时排除故障，维修合格率 100%。一般电气故障不过夜，当天处理完毕，特殊情况当天不能处理的，在保证安全的前提下，应采取临时应急措施，保证办公使用需要。

（四）车辆管理

1. 负责车辆停车场的安全管理，维持车场秩序，严禁非本单位车辆进入本单位停车场，严禁闲杂人员逗留。

2. 负责厅停车场车辆调度，指挥引导进出车辆停放在指定位置，并做好相关登记，确保车辆信息完整。

3. 中标人对采购人所有车辆劳务服务需求满足率要求到达 100%。

4. 车辆的各类附带资料应随车放置，包括车辆行驶证、保险卡、车船使用税、粤通卡、加油卡、有随车驾驶员负责保管。

5. 外出执行任务的车辆，由随车驾驶员妥善保管好车辆，不准违章停车或乱停乱放，防止车辆丢失或损坏，执行任务后要及时返回，不得随意将车辆停在外面。

6. 未执行任务的车辆，需统一停放在采购人停车场内，如遇特殊情况，车辆可停放在采购人指定位置。

（五）安全保卫管理

1. 目标：周边秩序井然，环境安定安全，不发生刑事、治安案件等事故，处置突发事件及时有力。

2. 安保管理范围：

- 1) 建筑物内的安保；
- 2) 公共场所等范围的安保；
- 3) 突发事件应急处理；
- 4) 协助有关部门处理非正常上访事件。

3. 工作要求：

1) 负责维护采购人公共秩序，建立健全安全管理体系，对采购人内部安全和环境实行动态监控管理，配备一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定、合理配置的安保队伍。具备《内部保安组织许可证》资格。

2) 确保保安员的综合素质，做到统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。努力培养保安员的服务意识，作为采购人义务消防员参与采购人消防安全工作，树立“采购人需要就是工作”的观念。保安员应熟悉采购人的环境，服务管理，按规定着装和佩带装备，文明值勤，训练有素，机动灵活，言语规范，认真履行职责，不得与采购人职工及外来人员发生矛盾和冲突。

3) 结合采购人管理要求, 有一个完整、有效、可行的保安全管理方案和安全防范措施、突发事件的应急方案, 包括防火、防盗、防事故、防破坏等安全突发事件应急预案, 经采购人审核批准后方可实施, 积极组织演练并不断完善。负责全区域 24 小时安全巡逻, 负责安全监控室 24 小时值班, 确保大楼内不出现治安盲点。负责院内防盗、防火、防破坏、防事故工作, 采取不定时巡查、严格盘查可疑人员、各岗位建立互动的方法, 以保障安全。

4) 按照“治安保卫重点单位”的要求, 负责制定落实治安每天巡查及每周、每月检查登记制度, 及时掌握院区的治安情况, 对安全设施设备进行检查维护, 确保完整无损, 发现隐患及时上报整改, 确保院区安全无事故。

5) 在防范的策略上强调与当地的治安组织联防联治, 发挥治安的规模优势。强调全员参与安全管理, 治安员要求发挥治安固定岗的作用, 管理处其他员工亦应担负起安全管理和防范的义务, 建立起“快速反应, 快速支援”体系。

6) 确保大楼内安全稳定, 无治安和刑事案件发生, 严禁并及时制止在楼内散发各种传单, 无乱设广告牌和乱贴乱画现象。要做好重大的活动、会议、接待的保卫工作, 建立各级安全警戒方案确保安全稳定, 并能圆满完成采购人交代的其他任务。

7) 负责院区交通秩序的维护, 车辆停放, 停车场管理等。做好车辆疏导, 实行人车分流, 正确引导车辆的行驶和停放, 负责货物出入管理, 出入货物要按相关管理制度执行, 并做好相应的登记, 现场值班人员全程跟进, 确保货物出入的安全, 院区内交通事故 0 发生率。

8) 负责突发事件处理及秩序维护, 及时启动突发事件应急预案, 有效地控制突发事件, 使损失降到最低。负责大型活动安全保障, 根据预案, 及时部署安全防范工作, 对人流、车流进行正确引导和对现场认真巡查, 确保大型活动圆满完成。

9) 负责配合公安机关处理治安事件, 加强日常沟通, 发生案件及时报警, 协助公安机关保护现场, 并积极配合提供相关线索, 争取案件迅速侦破。负责与政府、公安、街道等行政管理部門的交流与沟通, 确保日常管理工作的顺利进行。

10) 对场内场地的施工进行管理; 对进出物品进行管理。

11) 确保治安发案率为 0。

4. 费用承担:

在安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用由中标人负责。

(六) 消防管理

1. 工作内容及要求:

1) 建立健全消防工作管理制度和消防档案, 明确各区域防火责任人。制定落实消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度, 及时掌握院区的消防安全情况, 保证无火险安全隐患, 防患于未然, 确保无火灾事故。负责采购人的消防安全设施设备巡检与消防器材(灭火器、防毒面具等)的定期检查, 及时提出更换需求, 确保设施设备齐全完好, 可随时启用。

2) 建立健全消防队伍, 注重平时训练, 提高消防安全意识和自防自救的能力。建立消

防安全培训计划和演练方案，并积极组织落实。采取授课，外请消防专业人员现场指导，理论和实践相结合的方式，达到员工掌握消防技能的要求，以确保院内消防安全。每月至少进行一次消防安全演习。

3) 加强消防安全宣传，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法，使员工树立消防安全意识，能够掌握基本消防常识。

4) 消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求，管理人员要持证上岗，掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

5) 消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾的指挥、救护、调动和报告工作。制订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

6) 确保火灾事故发生率为 0，消防年检合格率达 100%。

2. 费用承担:

消防器材更换费用由采购人承担。

(七) 环境卫生管理

1. 工作内容:

1) 日常服务: 负责建筑物地面、墙体、走道、楼梯间、窗户、电梯、大堂、饭堂、仓库、车库、卫生间等公共区域的每天巡回清洁; 负责采购人内道路、室外地面、露天停车场、的每日清洁。

2) 清洁卫生各责任范围明确到人，清洁区内达到标准化清洁保洁。合理配置各类环卫设施与工具，分类配备垃圾箱、垃圾中转站等设施。

3) 公共区域(大厅、走廊、楼梯等)干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾桶内的垃圾不能超过 2/3，上面无垃圾。办公区的室内保持干净明亮、清爽，桌椅摆放整齐，地毯无损坏、积尘。电梯间与电梯内墙身亮洁，地面无污渍、杂物，电梯门槽内无杂物尘土。洗手间无异味无积水污渍，坐厕隔板消毒干净，纸巾常备，镜子镜面无污渍、手印。开水间，地面无垃圾、无积水，确保用电安全。室内花木长势良好，室内景观植物品种及时更换。窗户每半年清洗一次，建中路 4 号大楼外立面每年清洗一次。

4) 每月定时对项目配套的各类功能用房办公、会议家具、窗帘等进行彻底清洁和养护。采购人内部的地面保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全，路面无明显泥沙、污垢。

5) 室外无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象。地面无烟头、纸屑、杂物，无黄土暴露。室外林木无枯枝败叶，叶上无积尘，无虫害现象，每月至少修剪一次，及时清除杂草。

6) 室内外标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台无积水、杂物，管线无污迹，雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。宣传栏无污迹、无乱张贴现象。

7) 污水、雨水井和沙井排水畅通, 无外溢, 沙井内无纸屑烟头, 盖上无污垢。雨水井、化油池、等定期清掏, 井、池、沟、渠不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

8) 每日及时收集和分类清运处理各类垃圾。垃圾无异味散发, 分清各类工具的摆放区域及具体位置, 并有明显的标识, 垃圾清运费实行包干, 由中标供应商负责。

9) 建立消杀工作管理制度, 根据卫生部门要求、常态化疫情防控需求及实际情况定期对采购人环境进行全面消杀工作并做好记录, 确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。积极做好园区蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁等预防控制, 有效控制害虫孳生。

10) 保洁员着装统一、工作仔细、形象良好, 并积极主动学习新的保洁知识, 提高保洁、清洁技术。保洁工作室地面整洁、干净,

11) 具体保洁工作项目, 需提供具体的管理服务方案和服务标准, 确保环境卫生合格率达到 95%。

2. 卫生保洁工作标准

1) 楼外部分区域

a. 每天清扫门口道路的地面至少 2 次, 发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗, 保持外围干净、整洁。

b. 每天巡查各区域至少 1 次, 及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。

c. 保持院内各建筑物、标识、消防箱、电表箱、水表箱、灯柱等物体表面上的清洁。

d. 楼外墙面、大门入口要及时清洗污渍。

e. 每周清除一次卫生死角, 水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽、阴沟、污水井等地方, 要确保畅通无杂物。

f. 每周对公共区域进行一次全面消杀, 消杀物品注重安全。

g. 至少每季度全面清理一次化油池和雨/污水井, 发现堵塞, 随时清理, 防止池满溢出、污染环境。每季度对排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢。

h. 及时收集各类垃圾, 存放在指定地点, 清运时密封装置, 确保无飘洒和漏水现象; 及时清洗垃圾桶桶身, 更换垃圾袋, 保持干净、无异味、无满溢, 每周使用消毒剂进行彻底消毒, 使蚊蝇鼠虫无滋生源。

2) 楼内部分区域

a. 每日循环清扫地面, 随时清除地面、台面的垃圾、污迹, 发现污渍立即处理, 一楼大堂、各层电梯厅地面每日至少拖地 3 次, 抹尘 3 次, 每周彻底清洗一次。

b. 每日抹净门玻璃和窗玻璃, 保持玻璃干净明亮, 无污迹、无手印、无水印, 擦净门框、窗框、柱子等, 每周彻底清洗 1 次。

c. 每日抹净各种指示牌、显示屏等, 抹净各处灯罩、金属框, 使其无积尘, 每周彻底清除公共区域沙发、茶几等卫生死角。

d. 各处金属包边、支架等, 用金属清洁保养剂擦亮, 保持无手印, 无氧化痕迹、无锈

蚀，每日擦 1 次。

e. 及时倒清公共区域垃圾桶，垃圾不能满过桶身的 2/3。每日清倒垃圾，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾桶上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象。每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

f. 每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污渍、无灰尘。电梯地毯每天更换清洗，不得留有污渍、残留清洁剂等，水分要彻底吹干。定期用金属清洁剂进行保养，减少氧化、锈蚀的程度，保持电梯干净光亮、整洁。每小时 1 次对电梯按键进行消毒。

g. 确保所有屋面干净。每月一次清扫大楼屋面。

h. 每日抹净一楼大厅、各大堂的墙壁，清除污迹，使其光亮；保持监控器、风口、天花板及扬声器洁净，定期清除灯罩上面的灰尘和消防器材的灰尘，保持无积尘、干净。

i. 每天清洁一次公共区域的盆栽植物、花盆，保持盆栽植物无黄叶、烟头、纸屑等杂物，使其无尘、无垃圾；每周清理 1 次室内艺术品、装饰物的积尘，保持清洁。

j. 每日清扫所有公共区域的天花板，确保无蜘蛛网等。

k. 每月全面清理一次院内各大楼的排污沟，发现淤塞，随时清理。

l. 及时对会议室开会后进行卫生清理及消毒工作。

3) 卫生间、茶水间

a. 每天拖洗 2 次所有卫生间、茶水间地面，抹净茶水炉、洁具、门框、墙身，保持无灰尘、无垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

b. 卫生间隔板、烘手机、纸盒每天擦抹 2 次，小便池、厕位、水池 2 小时冲洗 1 次，每天用清洁剂清洗 1 次，洁具每周用消毒剂消毒 2 次，整体卫生间每月全面消毒 1 次，镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次，上班时间每半小时巡视 1 次，发现污剂、水剂、积水、头发、手印、便迹、异味、便纸等及时清理。

c. 每月 1 次全面清洗墙面瓷砖，地面用清洁剂刷洗，天花擦净，灯具、风口抹尘，保持干净、无污渍。卫生间、开水间的地面每天拖地至少 3 次以上，保持地面干燥。

4) 费用承担：

卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、清洁、消杀用品等费用均由中标人承担。

(八) 综合内勤管理

1. 负责日常文具仓库、日常维修材料的出入库管理工作，协助证件（含工作证、临时人员出入证、饭卡等）的制作、派发证件。

2. 做好内部档案和资料的管理，包括处室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。中标人要运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

(九) 司勤管理

1. 人员要求男性，高中以上文化，持有中华人民共和国机动车驾驶证 C1 证以上并具有五年以上驾驶经验，具有履行岗位职责的身体条件、文化程度、业务知识和工作能力，不得录用有违纪违法记录史、曾被开除公职、尚未解除党纪处分、尚未解除政纪处分、正在接受纪律审查或正在接受司法调查的人员；

2. 认真完成派车任务要求，服从派车调度人员指挥。

3. 坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行。

4. 安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车，不开“英雄车”、“赌气车”。

5. 每次出车回来后，如实填写行车记录，向派车主管简要汇报出车情况。

6. 车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好门窗等。

7. 做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。

8. 认真填写车辆档案，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报，写好情况汇报。对车辆运行里程和耗油情况进行统计分析，提出报告和降低成本的合理建议。

9. 应有敬业精神、礼貌待人、热情服务，熟悉交通法规、路况和车辆性能。

10. 出车送达时，未经乘车人允许不得离开车辆，应听从乘车人安排。

11. 做好保密工作，完成服务单位临时交办的其他任务。

(十) 会务管理

1. 要选派形象佳、政治素质高，业务素质好、中专以上学历且熟悉礼仪规范、会务接待服务的会议服务员。

2. 中标单位负责组织服务人员每周进行业务培训和技能练兵，考评岗位服务能力。

3. 服务人员需熟悉各种会议的摆放形式和要求，根据会议预约安排具体要求进行服务。

4. 服务人员负责按会议的需求、标准等级协助采购人进行会议室布局、座位摆放、台布摆放、室温调节、设施设备检查、会议用品检查、卫生清洁等工作。

5. 负责协助采购人进行会议人员迎宾、指引、控梯等工作，负责做好会前、会议休息期间贵宾室的接待、茶水服务工作。

6. 负责会议期间的茶水服务、续杯服务及会议后现场的卫生清洁、清场等工作。

7. 重要会议的服务保障将按机关要求制订全面详细的服务保障计划及应急预案，并进行逐项落实，实际演练，确保重要活动顺利，有序进行。

8. 会议所需的用品、茶具、杯具及原料等均由采购人提供。

9. 中标人选派的会议服务员应进行政治审查并严格遵守保密要求，不得透露会议任何内容。

10. 因中标人工作失误造成的物品损坏，无论金额多少均由中标人赔偿。

11. 日常工作规范按采购人相关管理制度执行。

(十一) 食堂服务管理

1. 投标人选派炒菜师傅 1 名、采购及案板师傅 1 名（驻场），合计 2 人，负责采购人食材采购（费用由采购人支付）、食物烹煮、餐具消毒、卫生防疫、食物垃圾处理、清洁卫生和餐厅管理。

2. 严格执行食品安全管理体系、HACCP（危害分析与关键控制点体系）体系，制订完善的食堂管理办法，包含但不限于从业人员管理、采购和进货管理、就餐管理、留样管理、厨余管理、库房管理、卫生防疫管理、安全生产和消防管理等。

3. 食堂人员身体健康、无传染疾病、无重大家族遗传史疾病，每年进行健康体检并提供体检报告。定期为服务人员提供技术培训，提升服务人员的基本素质、管理水平和烹调水平。

4. 确保餐厅、厨房和配送餐等符合卫生标准，采购的食材新鲜，拒绝假冒伪劣、腐败变质、过期、无生产厂址的食品，保质保量。

5. 做好食堂食材加工，确保加工按要求生熟食品严格分开。

6. 负责餐具、用具消毒，做到每餐消毒。食堂内桌椅、地面、墙面及其它设施光亮卫生，干净整洁且摆放整齐，无损坏，操作间、洗涤间、库房等工作用房符合用水、用电及消防安全。

7. 做好食材库房管理，保持库房干燥、干净、卫生，符合安全、卫生要求，生熟品分库存放，严禁存放变质过期食物。

8. 做好食堂的用水、用电和消防安全，

9. 确保提供优质、热情、礼貌服务，无有效投诉，并定期检查。

（十二）其他服务管理

1、安全生产监督管理

负责国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心日常安全的监督管理，一是协助做好各类安全监督检查工作，做好检查记录，发现安全隐患及时提出整改意见，并跟踪监督落实，消除安全隐患；二是协助做好安全隐患统计、分析和报告，提出事故防范措施、督促落实；三是建立健全单位安全生产档案，负责安全生产各类资料的归档、统计和上报工作；四是协助落实单位安全生产教育和安全技术培训；五是协助做好办公室后勤疫情防控相关工作；六是完成单位布置的其它工作任务。

2、大型活动保障

供应商应具有大型活动保障经验或大型活动筹办工作经验，具有丰富的突发应急调配协调工作经验能力，在本项目开展临时性大型活动接待或发生突发应急事件时，需在短时间内抽调服务保障团队前往支援，并开展有序的大型活动与应急保障工作。

3、花草维护

负责办公大楼花草绿化及保养工作，对办公环境的花草实施搬运、施肥、喷药、修剪、更换等维护，在规定标准内优化办公环境花草的种植、品种的选择、数量的配置，费用由中标人支付。

4、门卫收发

协助做好办公楼门卫收发、来访人员指引和登记工作。

5、资产管理

结合物业管理维护协助做好资产清查、日常管理工作和安排其他相关工作。要求政治（素质）高、纪律意识强、踏实肯干，有较强的学习能力。

6、饮用水搬运

负责办公区域饮用水搬运、配送工作，相应配备所需工作人员。饮用水费用由采购人支付。

（十三）后勤杂费支出

办公大楼生活及厨余垃圾清运（费用均由中标人支付），后勤杂费的报审和支出等。

附件 1：主要设备设施一览表

序号	名称	单位	数量
1	电梯	台	1
2	消防报警系统	套	1
3	给水系统	套	1
4	恒压供水系统维护	套	1
5	消防栓和消防水池系统维护	套	1
6	公共广播系统	套	1

附件 2：建筑消防设施维护保养操作规程

系统名称	检查维修保养要求
火灾自动报警系统	每日检查火灾报警控制器自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾优先功能、报警记忆功能和主备电源自动转换功能（该项工作由消防值班人员完成）。 每月检查消防控制室或消防值班工作环境以及火灾报警控制器、联动控制器、层显（或区域控制器）、手动报警按钮等是否处于正常完好状态。 每季度检查下列功能： （1）采用检测设备分期分批试验探测器的工作情况，检测数量不少于总数的 30%。 （2）试验手动报警按钮报警功能，抽检数量 不少于总数的 30%。 （3）对主机备用电源进行充放电试验。 （4）自动或手动试验相关消防联动控制设备的控制和显示功能。
消火栓灭火系统	每月检查消防泵工作环境及消防泵、稳压设备、电源控制柜、管网、阀门、水泵接合器、室内外消火栓、储水设施等是否处于正常完好的状态。试验内燃机驱动的消防泵能否正常工作。 每月检查下列功能： （1）启动消防泵，当消防水泵为自动控制启动时，应模拟自动控制条件进行启动。设备用泵时，应同时试验主、备泵的切换功能。 （2）试验远距离启泵按钮启动消防泵，抽检数量不得少于总数的 20%。 （3）屋顶消火栓出水，检查管网压力和水质。

防火分隔系统	<p>1、每月检查防火门、防火卷帘门周围有无影响门正常启闭的障碍物、门能否处于正常启、闭状态，门的附件是否齐全完好。</p> <p>2、每季度检查下列功能：</p> <p>(1) 试验自动方式启动防火门、防火卷帘门。抽检数量不少于总数的 30%。</p> <p>(2) 用手动按钮启动防火卷帘门。抽检数不少于总数的 30%。</p>
防排烟系统	<p>1、每月检查送风、排烟机房工作环境以及送风机、排烟机、电源控制柜、送风口、排烟口、防火阀等是否处于正常完好状态。</p> <p>2、每半年检查下列功能：</p> <p>(1) 试验自动方式打开排烟口、启动送风机、排烟机。抽检楼层数量不少于总数 50%。</p> <p>(2) 试验自动方式关闭空调系统、电动防火阀。</p> <p>(3) 试验手动方式关闭防火阀，抽检数量不少于总数的 20%。</p>
应急照明疏散指示	<p>1、每月检查安全出口、疏散通道、重要场所的应急照明和疏散指示标志是否处于正常完好状态。</p> <p>2、每月试验应急照明和疏散指示灯的工作照度和疏散照度。抽检数量不少于总数的 20%。</p>
消防通讯事故广播	<p>1、每月检查电话插孔、重要场所的对讲电话、播音设备、扬声器是否处于正常完好状态。</p> <p>2、每季度检查下列功能：</p> <p>(1) 试验电话插孔和对讲电话的通话质量，抽检数量不少于总数的 30%。</p> <p>(2) 试验选层广播。抽检数量不少于总数的 30%。</p> <p>(3) 试验从背景音乐状态下强切至事故应急广播状态的功能。</p>
其他设施	<p>1、每月检查消防电梯迫降按钮、集水坑排水设备、缓降器、氧气或空气呼吸器、自救逃生设备，消防电源及切换设备是否处于正常完好状态。试验自备发电设施能否正常发电。</p> <p>2、每季度检查下列功能：</p> <p>(1) 试验消防电源的末端切换功能。</p> <p>(2) 切断非消防电源功能。</p> <p>(3) 试验消防电梯的紧急迫降功能。</p> <p>3、每年检测防雷防静电及电器接地电阻。</p>
移动灭火器材	<p>每月检查灭火器种类、数量、设置位置、标志等是否符合要求。</p> <p>每季度检查灭火器压力、重量、有效期等必要时做喷射试验。抽检数量不少于总数的 30%。</p>
档案文件	<p>供应商需为采购人建立健全各类消防管理档案。</p>

附件 3：日常保洁项目及保洁标准

清洁内容	清洁标准	清洁频率
地毯吸尘、拾渍	保持地毯不留污渍、尘土、碎纸。	每天一次
清倒垃圾	保持垃圾篓垃圾不会溢满，桶身保持洁净，定时消杀。	每天二次
办公枱、椅、屏风、电脑外壳、键盘、电话、门抹尘及消毒	保持各类设备、设施表面无污渍、无灰尘。	每天一次
卫生间清洁	洁具不留脏物、异味，地面无积水污渍，纸巾常备，定时消杀。	每天早晚两次
文件柜表面抹尘	保持文件柜表面洁净。	每月一次
地脚线擦拭	保持地脚线洁净，无积尘。	每月一次
全面清洁室内玻璃	无明显污渍及手印、保持玻璃光洁明亮。	每月一次
电话清洁及消毒	保持电话机无污渍、无灰尘，及时消毒。	每天一次
对各区域门把手、扶手、电梯按键等设施进行保洁及消毒	门把手、扶手等每日两次，电梯按键等两小时 1 次。	每天

玻璃门擦拭除手印	保持玻璃门基本干净、明亮。	每天一次
出风口及抽风口清洁	保持风口洁净、无积尘。	根据采购方要求
地毯清洗	保持地毯不留污渍、尘土、碎纸。	根据采购方要求
除“四害”处理	除“四害”处理后，基本不见老鼠、蟑螂、苍蝇和蚊子。	根据采购方要求
外墙清洗（独立收费）	明亮无污渍。	根据采购方要求
灯盆清洁	保持灯盆洁净、无污渍。	根据采购方要求
地面晶面处理	光泽明亮。	根据采购方要求

三、人员配置及要求

★本项目要求配备服务人员不少于 22 人。（投标时提供书面承诺，格式可参照附件）

1. 总体岗位设置情况

序号	岗位	人数	配置要求	总体要求
1	项目经理	1	品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，具有 5 年或以上物业管理项目负责人经验，具备良好的沟通与表达能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	<p>1. 本项目要求配备的人数为最基本人数，若因人员不足而至服务质量及标准达不到采购人招标需求，中标人需增加相应人员，但中标价不变。</p> <p>2. 物业服务人员服装由采购人参与设计，并经中标人与采购人协商后，统一定做。费用由中标人负责。</p> <p>3. 全部人员由中标人按劳动法规规定购买社保。</p>
2	项目主管	1	年龄在 45 周岁或以下，品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，3 年或以上物业服务公司相关工作经验，具备良好的沟通能力和组织能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
3	水电工程管理员	1	年龄在 45 周岁或以下，品行端正、身体健康，高中或以上学历，持有初级以上（含初级）电工维修资格证书，具有 3 年或以上工作经验和良好的沟通能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
4	客服主管	1	年龄在 35 周岁或以下，品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，具备良好的沟通与表达能力，具有承担会务接待服务与管理能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
5	会务服务员兼文件仓库管理员、资产管理岗	1	年龄在 35 周岁或以下，品行端正、身体健康，中专或以上学历，形象佳、政治素质高，业务素质好，具备良好的沟通能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
6	司勤人员	2	年龄在 45 周岁或以下，品行端正、身体健康，高中以上学历，持有中华人民共和国机动车驾驶证 C1 证以上并具有五年以上驾驶经验，具备良好的沟通能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
7	保安主管兼安全生产监管人员	1	男性，年龄 25-45 周岁，高中或以上学历，具有保安员上岗证，具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，具有 5 年或以上物业保安管理工作经验。遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象或俱佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。且是本企业在职工，以社保证明为准。	
8	保安人员	6	年龄 20-50 周岁，具有保安员上岗证，其中消防监控岗位保安人员具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象或俱佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。是本企业在职工，以社保证明为准。	
9	清洁主管	1	年龄 35-50 周岁，品行端正、身体健康，具有 5 年或以上物业管理工作经验。且是本企业在职工，以社保证明为准。	

10	清洁人员	5	品行端正、身体健康，具有1年或以上清洁工作经验，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。
11	食堂人员	2	品行端正，身体健康，无重大疾病、无家族遗传病史，1年或以上厨房工作经验，提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。
合计		22	

2. 各岗位工作内容及要求具体见下表：

岗位	岗位职责（工作内容范围）	早班	中班	晚班	小计
项目经理	<p>1、在分中心后勤主管部门和公司领导及当地公安部门的指导下，全面负责大楼的治安秩序维护及消防管理工作。</p> <p>2、负责项目内保密工作的落实，制定本项目保密培训工作计划，针对项目特点做好本项目的保密工作。</p> <p>3、负责制订大楼治安秩序维护工作计划，组织实施各项安全防范措施，制定项目安全管理方案和制度，负责大楼安全巡逻、门卫、停车管理工作，负责协调公安、消防、安全等部门的关系，办理有关手续证明。</p> <p>4、组织和协调处理在大楼发生的重大治安案件和事故。</p> <p>5、为本项目消防工作的第一责任人，确保项目消防安全，组织消防训练和协助消防演习、消防检查和处理重大消防事故。</p> <p>6、负责制订本部员工的业务培训计划，定期开展员工培训。</p> <p>7、负责指导、监督、检查本部各项工作，定期对本部员工进行考核。</p> <p>8、协调甲乙双方的关系，促进友好合作。</p> <p>9、建立健全单位安全生产档案，负责安全生产各类资料的归档、统计和上报工作。</p> <p>10、协助落实安全生产教育和安全技术培训。</p> <p>11、协助做好后勤疫情防控相关工作；</p> <p>12、完成采购方布置的其它工作任务。</p> <p>13、其它工作。</p>		1人		1人
项目主管	<p>1、全面协助项目经理的工作，及时了解员工思想及工作状况，发现异常立即纠正。</p> <p>2、格按照消防相关法律规定，建立消防管理制度及消防工作检查监督制度，配合相关部门开展多种形式的防火宣传教育，组织和领导义务消防队员进行学习和训练，组织义务消防队员、安全护卫队员进行消防实战训练；建立消防安全疏散灭火预案，发现火警迅速到达现场，组织安全疏散，控制局势，调查火警火灾原因，拿出处理意见。</p> <p>3、熟悉掌握并严格执行特种设备安全相关法律、安全技术规范，制订并落实本单位特种设备岗位责任制、各项特种设备安全操作规程，了解、掌握本单位特种设备安全状况，保证特种设备的安全性能和安全使用，定期对特种设备进行巡检，做好特种设备安全教育培训工作。</p> <p>4、负责各系统及设备的运行管理工作，审核各系统运行记录、监查数据，发现异常及时组织修正。</p> <p>5、组织制定设备重大的维修保养计划，解决项目的工程问题及做出适当决策。</p> <p>6、制定工程管理制度及操作巡查、保养规程，审定各班组工作计划，统筹工作安排与人力调配，检查计划执行情况。</p> <p>7、确保物业内所有设备按照政府有关法规要求，接受政府有关部门定期的检查、测试和保养。</p> <p>8、编制部门员工技术培训计划，定期开展项目员工的业务培训。</p> <p>9、负责制定备件的采购计划。协助做好工程技术性较强的材料及设备的采购。做到货比三家。</p> <p>10、负责洽谈、评估、监督工程项目，组织制定外判工程标书。对</p>		1人		1人

	<p>外判工程的质量进行验收。</p> <p>10、负责审批用户室内装修申请，组织对用户室内装修实施监督和验收。</p> <p>11、检查员工每天处理干部职工的投诉及服务承诺的执行情况，做好员工的日常工作考核记录。</p>		
水电工程管理员	<p>1、维护人员需持证上岗，具备相关领域的专业技能，掌握设备维护要求和技术，熟练操作电器设备。</p> <p>2、能够保持全天候驻守项目，做到 24 小时维修便利服务。</p> <p>3、加强水泵、水管维修与养护，保持排水畅通；</p> <p>4、定期做好污水管道、水池、化粪池清理（洗），保持出入口及地下管井畅通。</p>	1 人	1 人
客服主管	<p>1、负责食堂管理费、食堂费充值汇缴工作，同时负责受理业务咨询投诉、工程报修、客户回访及意见调查等工作。</p> <p>2、及时收取各类款项，按时上交或存银行并做好财务登记工作，认真细致完成财务各类报表。</p> <p>3、协助物业管理业务制作、派发证件。</p> <p>4、热情接待来访报修、投诉、咨询等，做好详细记录，耐心解释或及时处理相关诉求。</p> <p>5、负责收发报纸、信件，做好办公楼门卫管理，维持厅正常工作秩序。</p> <p>6、根据场地管理和使用要求，做好办公楼内文化活动场地的日常管理维护</p>	1 人	1 人
会务服务员兼文具仓库管理员、资产管理岗	<p>1、会务人员需掌握会议室预定情况，熟悉各种会议的摆放形式和要求，根据会议预约安排具体要求进行服务。</p> <p>2、会会员负责按会议的需求、标准等级协助分中心进行会议室布局、座位摆放、台布摆放、室温调节、设施设备检查、会议用品检查、卫生清洁等工作。</p> <p>3、负责协助分中心进行会议人员迎宾、指引、控梯等工作，负责做好会前、会议休息期间贵宾室的接待、茶水服务工作。</p> <p>4、重要会议的服务保障将按机关要求制订全面详细的服务保障计划及应急预案，并进行逐项落实，实际演练，确保重要活动顺利，有序进行。</p> <p>5、会议所需的用品、茶具、杯具及原料等均由分中心提供。</p> <p>6、会会员应进行政治审查并严格遵守保密要求，不得透露会议任何内容。</p> <p>7、对材料的入库进行验收，办理入仓手续。</p> <p>8、负责全分中心的文具采购、领取、登记造册和管理，日常维修材料的出入库管理工作。严格执行办公用品及日常耗材的申购、领用管理规定，履行出入库登记手续，定期盘点并建立台账。</p> <p>9、负责库存材料的收、发、存核算工作，每月对库存材料进行盘点，编制材料仓库的报表。</p> <p>10、负责仓库的日常管理，确保材料存放期间无非正常的损耗或报废。</p> <p>11、做好仓库的消防管理工作，配合管理部消防安全检查。</p> <p>12、负责报废材料的处理。</p> <p>13、能够在短时间内熟悉省直行政事业单位物业管理、资产管理等相关规章制度；</p> <p>14、政治觉悟高、纪律意识强、踏实肯干，有较强的学习能力和团队精神，服从组织安排。</p>	1 人	1 人
司勤人员	<p>1、严格遵守交通法规，合法、安全、文明驾驶，服从交通管理人员指挥，不得违章行驶、违章停车。如发生违章处罚，司勤人员自行承担，采购方不予报销。</p> <p>2、驾驶机动车时，需携带驾驶证、行驶证，不准转借、涂改或伪造上述证件，不准将车辆交给其他无关人员驾驶。</p> <p>3、除紧急情况外，应保证车辆行驶平稳、乘坐舒适，避免急起、急停、左右摇晃，通过路面“减速障”时应缓行通过。</p>	2 人	2 人

	<p>4、司勤人员执行出车任务之前，应了解出车目的地的具体位置及行车路线，做到心中有数。</p> <p>5、做好安全保障，出车前整体车辆检查，遇到紧急情况应优先确保乘车人员安全。</p> <p>6、做到礼貌行车，不开“英雄车”，不开“赌气车”，同时做好保密工作。</p>		
食堂人员	<p>1、持健康证上岗。</p> <p>2、每日采购当日所需蔬菜、肉类，对采购食物消毒查杀、清洗。定期到采购人指定地点采购米、面、油、调料及其他副食品。定期做好食材采购对账、报销、审签。</p> <p>3、每日根据采购人报餐人数按规定品种和要求制作早餐、午餐，保证足量，食品干净、卫生，可口，口味符合采购人要求并定期更新、提升，对每餐食品留样检测。</p> <p>4、按采购人要求对餐具、厨房用具进行洗刷、清洁、消毒，对食堂桌椅板凳进行清洁、消毒、摆放、整理，对地面进行打扫清洁，保持食堂整体环境干净整洁。</p> <p>5、按采购人要求做好食品库房管理，食材进出、领用有登记，去向清晰明了，接受采购人监督检查。</p>	2人	2人

保安岗	保安监控室	<p>1、7*24 小时负责监控中心电视屏幕和消防监测设备的监视工作。</p> <p>2、发现异常情况和可疑人员及时报告，并通知巡楼人员到现场查看。</p> <p>3、负责监控录像的管理工作。</p> <p>4、发生异常情况时及时支援门岗位。</p> <p>5、负责开关大屏背景音乐。</p> <p>6、做好监控记录。</p>	早班 1人	中班 1人	晚班 1人	3人
	门岗	<p>1、负责维护大堂秩序，保证大堂出入口畅通。</p> <p>2、密切注视大堂出入人员，劝离衣冠不整及闲杂人员。</p> <p>3、负责查验大件物品放行手续。</p> <p>4、做好外来人员登记、查验工作。</p> <p>5、确保大门外的清洁卫生和道路畅通。</p> <p>6、负责开关主办公楼公共区域照明灯光。</p> <p>7、负责上访人员的前期接待工作，并及时通知业务部门接访。</p> <p>8、协助做好其它工作。</p>	4人（含保安主管） （上班时间为周一至周五 07:30-18:30）			4人

保洁人员	10号5楼	<p>1、仪容端正、着装整齐，服从统一调度和工作安排。</p> <p>2、负责建筑物地面、墙体、走道、楼梯间、窗户、电梯、大堂、饭堂、仓库、车库、卫生间等公共区域的每天巡回清洁；负责采购人内道路、室外地面、露天停车场、地下停车场的每日清洁。</p> <p>3、按要求高标准做好责任区内的清扫保洁工作。</p> <p>4、负责每日及时收集和分类清运处理各类垃圾。服务消杀工作，根据卫生部门要求、常态化疫情防控需求及实际情况定期对环境进行全面消杀工作并做好记录。</p> <p>5、协助做好其它工作。</p>	办公区域卫生	1人
	4号办公楼		1-2楼所有公共区域（保洁主管）	1人
			3-4楼办公区域卫生	1人
			五楼办公室区域卫生	1人
			六楼办公室区域卫生	1人
	6号楼6楼		办公室区域内卫生	1人

四、物业服务质量指标要求及对员工的考核标准

(一)管理期限及前期介入

1. 物业管理期限：物业委托管理期限为 1 年 4 个月（以采购人书面通知正式进驻的日期起算）。

2. 合同签订之日起 10 天内，中标人开始介入前期管理，参与房屋验收、资料收集、设备设施交接、清洁卫生（包括二次开荒）、家具整理等工作，全面接管物业管理工作，确保采购人搬入物业时能正式启动运转。在采购人大楼保修期内，有关保修合同权利与义务由采购人与中标人另行商定，保修期间的物业管理费用根据保修条款进行调整。

(二) 物业管理公司的管理用房

采购方在条件允许情况下可提供一定面积的业务用房（非必须），物业使用、管理过程中产生的所有水电费均由采购人负责。

(三) 物业管理服务监管

中标人在合同执行期间，需接受省、市行业主管部门以及采购人的监管。

(四) 物业管理服务指标要求、考核标准

中标人需参照物业服务示范项目的有关规定和具体标准，结合中标人自身的管理服务水平制定相应的质量指标，中标人要具体满足物业服务各项目要达到的指标，包括但不限于清洁保洁率；房屋及配套设施工用设施场所完好率；设备完好率；用户投诉率；物业使用人对物业服务的满意率等。

如在服务期内，中标人没有履行职责而造成损失的，采购人将依法追究其经济 and 法律责任。

物业服务各项目指标

序号	指标名称	要求指标	管理指标实施措施/服务内容
1	房屋零修及时率	100%	1、设立业主报修专线电话，实行 24 小时值班。 2、维修人员在接到维修指令维修单后，10 分钟内到达现场，严格按《维修服务项目时效率表》实施维修，保证零修立即处理，急修不过夜。 3、实行“首问责任制”，维修项目完成后，经“首问人”签字确认后返回存档。 4、根据项目的功能和特点，储备合理数量的常用材料，以备急修。 5、每月对维修及时率进行一次统计，结果作为相关部门及个人的考核依据。 相关文件 《工程维修工作规程》 《业主住户报修工作流程》 《维修服务项目时效率表》 《首问责任制工作流程》 《维修单》 《维修单管理表》
2	房屋零修返修率	1%以下	实行维修责任制，严抓质量关，实现完全维修合格，把返修率控制在国家标准之下。
3	设备保养率	100%	按照各《设备保养制度》进行维护保养，确保无差、漏情况，使所有设备及时得到维护保养。
4	房屋完好率	90%以上	1、后勤管理机构、供应商管理处负责对房屋及配套设施进

			<p>行巡查，做到日常维护检查与定期维修巡查相结合，发现异常状况及时养护或修缮，确保良好状态。</p> <p>2、供应商管理处每年制订年度房屋及设施养护修缮计划，维修人员按计划执行并记录《设施养护记录表》内。</p> <p>3、建立事务、维修、安保、保洁员工、立体交叉式的二次装修监管网络，对进入项目的施工人员实行全程跟踪管理，防止损坏房屋结构、危及配套设施安全的行为。</p> <p>4、严格按房屋及设施养护、修缮时效、实施养护、修缮项目。</p> <p>相关文件 《城市房屋修缮管理规定》 《房屋设施养护、修缮工作规程》 《年度房屋及设施养护修缮计划》 《设施养护修缮记录表》</p>
5	一般设备完好率	90%以上	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度，严格执行设备保养的相关规定，确保设施设备的完好。
6	维修工程质量合格率	100%	<p>1、加强对维修工的专业技能培训，所有维修人员持证上岗，严格按照工程维修工作规程进行维修。</p> <p>2、实行维修项目完毕后，处室（单位）试用验收，合格后处室（单位）在《维修单》上签名认可的规程。</p> <p>3、公共设施设备的维修、改造及更新工程，需填写《设施设备维修改造更新申请表》或《设施、设备对外委托维修申请表》获批准，并指导实施及验收。</p> <p>4、对维修材料，备件进行严格验证，确保维修安装使用的材料、配件为“合格品”。</p> <p>相关文件 《工程维修工作规程》 《公共设施设备维修改造及更新工作流程》 《不合格品的控制程序》 《设施设备维修改造更新申请表》 《设施设备对外委托申请表》</p>
7	重要设备完好率	99%以上	通过一整套完善的维修和检查制度和措施，及时排查故障，及时维修好设施设备，达到高完好率。
9	雨水井、污水井完好率	100%	<p>1、每日检查一遍，发现问题及时维修。</p> <p>2、雨水井、污水井每半年全面清理疏通一次，每季度清除各类杂物一次；</p> <p>3、化粪池至少每年配合检查一次。</p> <p>4、雨水井、污水井盖每1年刷新漆一次。</p> <p>5、中修4年，大修8年。</p> <p>6、维修人员按《房屋设施，养护修缮计划》实施维护。</p> <p>相关文件 《房屋设施养护修缮工作规程》</p>
10	排水管、明暗沟完好率	100%	<p>1、每季度保养一次，每年疏通及维修一次；</p> <p>2、每5年进行一次中修，每10年进行一次大修或更新改造。</p> <p>相关文件 《房屋设施养护修缮工作规程》</p>
11	公共文体设施、休闲设施完好率	100%	指定工程维修人员进行维护，实行巡查制度，建档记录，由工程组组长监督，以确保监督，以确保设施完好无损，美观整洁。
12	维修服务回访率	90%	<p>1、按照《物业管理处维修回访制度》对于维修项目进行回访并建档记录，以确保维修服务质量满足业主的需要。</p> <p>2、维修工程回访采取回避制度。</p> <p>3、物业管理处提供的维修服务实行100%回访制，采用电话、面谈、书面问卷等方式进行。</p> <p>相关文件 《回访工作规程》 《回访记录》</p>
13	维修人员服务态度	端正、良好	加强礼仪培训，要求员工礼貌待人，实行奖惩制，对服务态度不好的人员要处罚

14	保洁率	100%	1、每日巡视检查保洁情况，发现问题立即处理。 2、垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理。 3、配备完善的垃圾收集及处理设施，方便业主使用。 4、加强宣传教育，提高业主保洁意识。 4、提倡“全员保洁，人过地净”。 相关文件 《清洁保养工作范围及工作细则》 《清洁保养人员要求》 《清洁工作扣分制度》
15	大楼保洁服务回访率	100%	1、实行回访制度； 2、每半年对大楼用户回访，及时解决问题
16	保洁员服务态度	端正、良好	加强礼仪培训，要求员工礼貌待人，实行奖惩制，对服务态度不好的人员要处罚
17	清洁大做	每月一次	1、建立工作计划； 2、每月对公共区域实行清洁大做，建立回访制度
18	环卫设备	完备	定期检查环卫设施，更换损坏的设施
19	垃圾清理	日产日清	实行责任制，专人跟进清理情况。
20	卫生消毒灭杀	垃圾房每周三次、洗手间每周一次	实行责任制，做好检查和记录
21	食堂服务满意率	80%以上	采购方每半年进行满意度调查，按平均值计算分数
22	物业管理服务满意率	90%以上	实行定期回访制度，各工种和部门认真做好各项服务，力求做到服务态度好，服务质量高，使满意率达到预定标准

对中标员工的考核标准

工作内容	工作要求	考核标准
按规定着装、佩带胸卡	服装干净整洁，无污迹、无破损；胸卡带在规定位置（公共秩序管理员还应领带打正、纽扣扣齐、佩带通讯器材、笔、记录本等）。	每项不合格扣1分
严格遵守企业的办公秩序，维护良好的工作环境，保持良好的工作状态	提前5-10分钟上班，准备必需的工作用品。	每项不合格扣1分；空岗或串岗15分钟以下每次扣1分，15分钟到1小时扣2分，1小时以上按旷工1天处理。睡岗一次扣3分，第二次扣5分，第三次辞退
	上班时讲普通话，不得讲粗话、方言，不得哼唱歌曲、吹口哨、大声说笑、叫喊、闲聊天，不得随地吐痰、乱丢杂物等。	
	上班时不得抽烟、吃东西、打游戏、听录音机、嬉闹、睡觉等做与工作无关的事。	
	上班时不得有空岗、串岗、睡岗现象。	
	上班时不得有骂人、侮辱、殴打危害他人的行为。	
	不得披衣、敞怀、挽袖、挽裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。	
	不得伸懒腰、背手、叉腰或将手插入衣袋，不得弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠。	
	不准留胡须、长指甲、怪异发型。	
	上班时不得开过分玩笑，“请”、“谢”字不离口。	
	自觉维护办公室良好的工作环境，各部门监督、自查本部门办公室的卫生情况。	
按照值班表中规定的卫生区域、卫生要求，轮流值日，由各部门领导每天监督检查。	每项不合格扣1分	
爱护公物，保证自己的办公用品在使用期间无损坏、丢失现象。	如因个人因素给采购人造成损失，100元以下扣1分，100元以上视情节严重程度扣2分以上	
任何岗位的员工需注意安全：特别是办公室，不得吸烟、煮烧东西、存放有毒物品，最后离开办公室的人要检查电源、门窗的关闭情况，确保公司财产免受损失。		

工作态度端正，服务热情，有良好的敬业精神	接待客人要热情有礼貌，不得以貌取人。	每项不合格扣 1 分
	为分中心服务的过程中，不得带有主观意见，流露厌倦、冷淡等情绪，不得当面向业主发牢骚、讲怪话。	
	当分中心批评或提意见时，应认真记录，尽量解释并表示理解和感谢。	
	将分中心的意见或建议及时反馈给相关人员落实。	
严格遵守劳动纪律，不迟到早退，不无故旷工	员工上下班实行签到、签退制度，不得出现迟到、早退现象，要按时、按序、严禁代签、互签。	每项不合格扣 1 分(代签：第一次扣 1 分,第二次 2 分,第三次辞退)
	因公外出须经部门或主管领导同意，否则按旷工处理。	迟到或早退 15 分钟以下每次扣 1 分,15 分钟到 1 小时扣 2 分,1 小时以上按旷工 1 天处理。未按要求请假扣 1 分,因急不能请假应在当日上午 8 点之前致电部门经理和管理部
	员工无故不上班，视为旷工。	
	员工不得迟到早退，不得利用公务之便办理私事。	
员工请病假、事假 1-3 天须由部门主管签字同意，3 天以上由总经理批准，报管理部备案；病假须出据医疗机构的有效证明，特殊情况假后补出。		

五、保密要求

1、本项目要求中标人坚决贯彻执行党和国家有关保密工作的方针、政策、法律法规以及省委、省政府关于保密工作的安排；制定保密工作计划并组织实施。

2、项目经理分管物业服务保密管理工作，及时研究、处理物业管理服务中涉及保密工作的问题。

3、采购人将指导协调保密工作，监督检查中标人实施《保密法》及其他保密法规、制度的情况，不定时组织、开展保密检查。

4、采购人将与中标人签订保密协议，提出保密要求，采取保密措施。

5、投标人在投标文件需提供保密响应措施。

六、其他要求

1. 中标人可以在广州市设立服务机构，并全权授权服务机构为采购人提供优质服务。

2. 本项目的水、电等能源消耗费用由采购人支付。

3. 投标人投标时提供组织机构设立、运作流程及管理方式方案。本项目物业服务的组织机构应完整，组织机构总人数和管理人员配备满足采购人的需求，，否则采购人有权终止采购合同，且中标人需赔偿由此给采购人造成的所有损失。中标人每月 25 日前应向采购人提交下月所有岗位工作人员排班计划表，采购人有权随时检查中标人工作人员到岗情况，中标人工作人员如因故当值不在岗或由其他工作人员顶岗，需事先报请采购人管理部门同意。

4. 中标人应采购符合国家环保要求、经过有关部门检测的合格清洁产品进行使用，并建立健全相关台帐、记录，采购人有权随时对上述情况进行检查，如有违反采购人有权终止采购合同，且中标人赔偿由此给采购人造成的所有损失。

5. 中标人的工作人员应遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝违规工作人员在此工作，中标人应在 48 小时内完成违规工作人员

的调离和接替工作人员的到岗。

6. 采购人有权随时查阅中标人各项费用使用情况，包括员工福利待遇。

7. 如中标人出现重大管理失误或严重违约造成严重后果的，采购人有权解除后勤管理合同。

8. 中标人工作人员作业时应严格遵守国家有关操作规程，落实安全防护措施，保证安全作业。如因违规操作或操作不当发生安全事故，全部责任由中标人承担。

9. 中标方工作人员在执行服务工作或服务工作期间伤亡，由中标方承担相应的经济和法律法律责任。

10. 投标人投标时提供设备设施的使用、维护和管理方案，内容包括但不限于物业管理设备设施的使用、维护和管理，工作程序。

11. 中标人在同等条件下，优先录用原有人员。

七、考核要求

1、严格执行考核制度，每半年对后勤管理服务单位的运作情况、员工配置、经营状况、管理水平、财务状况及抗风险能力等进行考核。

2、如有下列情况之一，采购人有权予以给予警告，必要时可终止管理服务合同，由中标单位承担违约责任和赔偿责任。

- (1) 出现重大的治安事件；
- (2) 管理混乱严重影响采购人的正常运作；
- (3) 未如期完成后勤管理目标或投诉次数超过 3 次；
- (4) 考核不合格。

八、物业管理服务期限及服务费支付时间

1、物业管理服务期限：1 年 4 个月，自 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 10 月 31 日。

2、服务费支付办法：按每半年结算形式结算，即当年 2 或 3 月初（结合当年预算资金下达情况）支付当年上半年服务费、7 月初支付当年下半年服务费，最后一次支付时预留 10% 服务费待服务期满考核后支付。（财务封账期间协商解决）。中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。

说明：因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

附件 X: (对于采购需求写明“提供承诺”的条款, 供应商可参照以下格式提供承诺)

承诺函

致: 采购人名称

对于_____项目(项目编号: _____), 我方郑重承诺如下:

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

(一) “★”条款

1.

2.

3.

.....

(二) “▲”条款

1.

2.

3.

.....

(三) 非“★”、非“▲”条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称(盖章):

日期: 年 月 日

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购由采购人委托中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标供应商在收取《中标通知书》前应向集中采购机构交纳采购代理费（以到达集中采购机构开户银行帐户为准），该费用按照中标金额（1年4个月服务期）以差额定率累进法（如下表）计算：

中标金额 (百万元)	1 以下	1-5	5-10	10-50	50-100	100-1000	1000 以上
费率	1.5%	0.8%	0.45%	0.25%	0.1%	0.05%	0.01%

例如：某服务采购项目中标金额为 400 万元，采购代理费金额计算如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(400 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 2.4 \text{ 万元}$$

$$\text{收费} = 1.5 + 2.4 = 3.9 \text{ 万元}$$

3. 采购代理费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行帐号以集中采购机构发出的交纳采购代理费通知书中指定的银行帐号为准。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

三、 招标文件

1. 招标文件的构成

- 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

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

1. 招标文件的澄清更正

- 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及获取招标文件的投标供应商，报名及获取招标文件的投标供应商在收到澄

清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已报名及获取招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 2.2 投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。

四、 投标文件的编制和数量

1. 投标的语言

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

2. 投标文件编制

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

- 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

- 2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。

- 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。

3. 投标报价及计量

- 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。

- 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

4. 投标保证金（本项目不适用）

5. 投标文件的数量和签署

- 5.1 投标供应商应编制投标文件正本一份和副本叁份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

- 5.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章（本项目如允许联合体投标且投标人是联合体的，联合体牵头单位应盖章，并签署联合体牵头单位法定代表人或经其正式授权的代表的姓名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
- 5.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
- 6. 投标文件的密封和标记
- 6.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
- 6.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
- 6.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 6.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

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

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 1. 询问
- 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，

但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。

2. 质疑

2.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：

- 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少 5 个工作日；报名本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自报名成功之日起 7 个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；
- 2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料(依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料)；

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

2.2 质疑联系人：龚小姐/王先生

电话：020-62791685/62791615；传真：020-62791628；邮箱：
gpcgdzgke@gd.gov.cn（推荐使用）

地址：广州市越华路118号之一809室；邮编：510030

3. 投诉

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

3.2 政府采购监督管理机构名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心纪检监察处

地 址：广州市建中路4号

纪检监察处电话：020-85579757，邮箱：gdjjjc@cert.org.cn

邮 编：510030

八、合同的订立和履行

1. 合同的订立

- 1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。
- 1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。广东省政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间，作为通报的依据。
2. 合同的履行
 - 2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。
 - 2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆广东省政府采购网上传备案。

九、 保密和披露

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

十、 适用法律

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

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

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

二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

三、 评标注意事项

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

四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
 - 2.1 采购人根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，

审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

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

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

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分
分值	50	40	10

3.2 技术评审

技术评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术评审表》。

3.3 商务评审

商务评分项明细及各单项所占权重详见附表四：《商务评审表》。

3.4 价格评审

3.4.1 投标报价错误的处理原则：

- 1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。
- 3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

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

- 1) 承接本项目服务的为小型或微型企业时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值为 10%），即：评标价 = 核实价 $\times$ $(1 - C_1)$ ；
- 2) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；

- 3) 符合中小企业扶持政策的投标供应商应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
 - 4) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件；
 - 5) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；
 - 6) 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业；
 - 7) 本文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业。
- 3.4.3 评标价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。
- 3.4.4 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：
价格评分 = (基准价 ÷ 评标价) × 10。
- 3.5 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。
- 3.6 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：
- 1) 分值汇总计算错误的；
 - 2) 分项评分超出评分标准范围的；
 - 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
 - 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。
- 评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。
4. 中标供应商的确定
- 4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。
- 4.2 中标价的确定：除了按 3.4.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。
- 4.3 根据评标委员会的评标结果，采购人依法确定中标供应商，也可以事先授权评标

委员会直接确定中标供应商。

5. 发布中标结果

5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果：中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

5.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。

5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

审查项目	要求
与投标供应商资格要求一致	与投标供应商资格要求一致
不能通过资格性审查的投标供应商，不需进行以下内容的审查。	

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3. 未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

序号	要求
1	投标总金额是固定价且唯一的，未超过本项目采购预算。如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。
2	对标的的内容没有报价漏项。
3	提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
4	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章。
5	“★”号条款满足招标文件要求。
6	投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
7	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
8	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
9	未出现视为投标人串标投标所列的情形。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3. 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。

4. 如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

附表三：技术评审表

技术评审表

评审因素	评分标准	
分值构成	技术部分 50.0 分	
技术部分	组织机构设立、运作流程及管理方式(4.0分)	组织机构设置合理、运作流畅、管理方式科学，完全满足并优于采购需求得4分；组织机构设置较合理、运作比较流畅、管理方式比较科学，完全满足采购需求得3分；组织机构设置不合理、运作不流畅、管理方式不科学，不能完全满足采购需求得1分；未提供相关内容得0分。
	保安服务管理方案(3.0分)	评价投标人提供的物业管理服务保安服务管理方案，内容包括但不限于物业管理保安服务工作程序：①. 方案可操作性强，科学合理，完全满足且优于采购需求得3分；②. 方案可操作性较强，较科学合理，完全满足采购需求得2分；③. 方案可操作性一般，不合理，不能完全满足采购需求得1分。④. 没有提供相应内容，得0分。
	环境卫生管理方案(2.0分)	评价投标人提供的物业管理服务清洁卫生方案，内容包括但不限于物业管理清洁卫生工作程序：①. 方案可操作性强，科学合理，完全满足且优于采购需求得2分；②. 方案可操作性较强，较科学合理，完全满足采购需求得1分；③. 方案可操作性一般，不合理，不能完全满足采购需求得0.5分。④. 没有提供相应内容，得0分。
	设备设施的使用、维护和管理方案(2.0分)	评价投标人提供的物业管理服务设备设施的使用、维护和管理方案，内容包括但不限于物业管理设备设施的使用、维护和管理，以及工作程序：①. 方案可操作性强，科学合理，完全满足且优于采购需求得2分；②. 方案可操作性较强，较科学合理，完全满足采购需求得1分；③. 方案可操作性一般，不合理，不能完全满足采购需求得0.5分。④. 没有提供相应内容，得0分。
	绿化管理方案(2.0分)	评价投标人提供的物业管理服务绿化管理方案，内容包括但不限于物业管理绿化管理工作程序：①. 方案可操作性强，科学合理，完全满足且优于采购需求得2分；②. 方案可操作性较强，较科学合理，完全满足采购需求得1分；③. 方案可操作性一般，不合理，不能完全满足采购需求得0.5分。④. 没有提供相应内容，得0分。
	食堂管理方案(3.0分)	评价投标人提供的食堂管理方案，内容包括但不限于食堂管理工作程序：①. 方案可操作性强，科学合理，完全满足且优于采购需求得3分；②. 方案可操作性较强，较科学合理，完全满足采购需求得2分；③. 方案可操作性一般，不合理，不能完全满足采购需求得1分。④. 没有提供相应内容，得0分。
	管理规章及档案资料管理(3.0分)	投标人管理规章及档案资料管理制度完善合理，完全满足并优于采购需求得3分；管理规章及档案资料管理制度比较合理，完全满足采购需求得2分；管理规章及档案管理不合理，不能完全满足采购需求得1分；未提供相关内容得0分。
	应急预案(5.0分)	投标人提交的应急预案科学合理，切实可行，完全满足并优于采购需求得5分；投标人的应急预案比较合理可行，完全满足采购需求得3分；投标人的应急预案不合理，不能完全满足采购需求得1分；未提供相关内容得0分。
	人员培训与管理方案(4.0分)	①. 员工培训及管理内容完整、详细、合理、科学，切实可行，完全满足并优于采购需求得4分；②. 员工培训及管理内容较完整和详细、较合理和科学、具可行性，完全满足采购需求得2分；③. 员工培训及管理内容不完整，可行性差，不能完全满足采购需求得1分；④. 未提供相关内容得0分。
	项目经理配备(5分)	项目经理满足以下条件(满分5分)： 1、具有本科或以上学历得2分，大学专科学历得1分(以最高学历计算得分，提供证书复印件)； 2、具有物业管理从业经验：10年或以上的得3分，5年或以上不足10年的得1.5分，不足5年的得0.5分(提供人员履历表，或以投标人出具的经验证明加盖公章或项目经理在物业公司的社保证明为准，不同公司可累加)。 注：须提供相关证明材料，及其在投标单位2021年12月以来任意一个月的社保证明，否则相应项不得分。

	<p>主要管理服务人员配备（17分）</p>	<p>项目主管满足以下条件（满分9分）：</p> <p>1、具有本科或以上学历得3分，大学专科学历得1.5分（以最高学历计算得分）</p> <p>2、具有特种设备安全管理和作业人员证（项目代号为A），得3分；</p> <p>3、具有人社部门颁发的中级或以上建（构）筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书，得3分。</p> <p>注：须提供相关证书复印件，及其在投标单位2021年12月以来任意一个月的社保证明，否则相应项不得分。</p>
<p>保安主管满足以下条件（满分5分）：</p> <p>1、具有大学专科或以上学历得1分，高中学历得0.5分，（以最高学历计算得分，提供证书复印件）；</p> <p>2、具有退伍军人证得1分（提供证书复印件）；</p> <p>3、具有人社部颁发的三级/技师高级或以上保安员资格证书，得1分（提供证书复印件）；</p> <p>4、具有5年或以上物业服务管理经验得2分，不足5年的得0.5分。（提供人员履历表，或以投标人出具的经验证明加盖公章或项目经理在物业公司的社保证明为准，不同公司可累加）；</p> <p>注：须提供相关证明材料，及其在投标单位2021年12月以来任意一个月的社保证明，否则相应项不得分。</p>		
<p>客服主管满足以下条件（满分3分）：</p> <p>1、具有本科或以上学历得2分，大学专科学历得1分（以最高学历计算得分）；</p> <p>2、具有人社部门颁发的中级或以上职称证书，得1分。</p> <p>注：须提供相关证书复印件，及其在投标单位2021年12月以来任意一个月的社保证明，否则相应项不得分。</p>		

附表四：商务评审表

评审因素	评分标准	
分值构成	商务部分 40.0 分	
商务部分	物业管理业绩（10.0 分）	投标人具有 2019 年以来（以合同签订时间为准）承担的非住宅物业管理服务经验，每提供 1 个有效的项目业绩得 1 分，最高得 10.0 分，同一业主续签不重复计分。 注：提供加盖投标人公章的合同关键页（包括项目名称、金额、双方盖章页）复印件。
	客户评价（10.0 分）	2019 年以来的项目（必须为以上业绩情况中有效计分的业绩，须提供评价单位的联系人及联系方式）获得项目客户正面评价（优秀、良好、满意或相当于类似评价），每提供 1 份得 1 分，最高得 10 分。 注：提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件。
	管理体系认证（10.0 分）	1. 具有质量体系认证证书且在有效期内，得 2 分； 2. 具有环境管理体系认证证书且在有效期内，得 2 分； 3. 具有职业健康安全管理体系认证证书且在有效期内，得 2 分； 4. 具有物业服务管理体系认证证书（五星级）且在有效期内，得 4 分，四星级或以下的，得 2 分，如无，得 0 分。 注：提供上述在有效期内的证书复印件，并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销或暂停的不得分。
	企业荣誉（10.0 分）	2019 年以来投标人获得地市级或以上国家机关颁发的与本项目服务相关（具体内容见需求“二、物业管理服务的内容和要求”）的荣誉奖项的，每提供 1 个得 5 分，最高得 10 分。注：1、需提供相关证书、文件复印件或牌匾图片。2、时间以荣誉证书、牌匾、文件的颁发时间或发文时间为准。

第五部分 合同书文本

广东省政府采购

合 同 书

采购编号: _____

项目名称: _____

甲 方：国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：广州市天河区建中路4号

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 采购编号：_____

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

一、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

（一）总体要求及标准

乙方应主动、积极地加强与甲方的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足甲方的服务要求，创造一个安全、庄严、宁静、整洁、优雅的办公环境。

乙方应全力推行 ISO9001 质量管理体系、环境管理体（ISO14001）和职业安全健康认证体系，利用现代化管理手段不断优化物业管理，创优质服务。制定物业管理发展规划和各项规章制度，并全面贯彻执行。积极协助采购，搞好节电、节水、节油等节能降耗工作，并使管理的物业保值、增值。

物业管理各项服务运行基本正常，并达到以下考核指标：

房屋及公共配套设备、设备完好率 98% 以上；

辖区内治安案件案发率和火灾发生率为 0 ，无任何重大事故发生；

消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。

环境卫生、消杀、绿化达标率为 95% ；

所有报修项目的处理及时率达到 100%（小修项目不超过 1 小时已组织有效维修）；

有效投诉率低于 0.5%，有效投诉处理率达 100%；

会务、综合内勤管理等服务满意率达到 95% 以上；

甲方对物业管理服务的总体满意率达 90% 以上。

（二）基础管理

1. 按甲方后勤管理要求建立健全各项管理制度，明确各岗位工作标准与职责，并制订具体的落实措施和考核办法。

2. 乙方各项管理制度健全、组织管理架构完善，所有员工能严格遵守劳动纪律，文明服务、严守岗位职责。

3. 乙方的管理人员和专业技术人员按岗位需要持证上岗，员工自入职之日起就要接受不同阶段和相应岗位的培训，制定培训计划。

4. 乙方员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，规定岗位定期进行身体健康检查。

5. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

6. 乙方在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，并按双方合同约定内容，秉承平等、公正的原则办理一切管理事务，保证双方利益不受损害。

7. 建立并落实服务回访制，对甲方在日常监管工作中提出的整改事项，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。

（三）物业修缮、弱电维护、水电消防监控维护

1. 对弱电设备设施日常运行维护；非上班时间如遇突发故障需即时处理的，电工应在第一时间到达现场处理；加强日常维护检修，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损；为甲方提出节能减排的合理化建议；每天日常管理和维护好避雷接地的设备设施；每年做好防雷设施年检工作。以上检修、保养均应做好计划和记录。

2. 对弱电系统（办公、通信、电脑、会议、楼宇、视频监控设备、门禁、自动门、）性能状态进行每周检查、检测和计划性修理，并做好检查记录，确保各项设备正常运转。

3. 保证给排水系统。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周检修；水箱、水池保持清洁卫生并每月消毒；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；每季度对排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢；保证室内外排水系统通畅，根据实际需要定期对排污管道进行疏通。

4. 对甲方房屋及各类设施进行维护，不得擅自改变房屋用途，院内各类房屋道路标识指引系统保持完好。确保甲方房屋外观完好，房屋内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落，房屋无不均匀下沉，外墙建材贴面无脱落，玻璃幕墙和玻璃窗清洁明亮、无破损，涂料无脱落、无污渍，没有乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；房屋装饰装修符合甲方管理规定，杜绝危及房屋结构安全、擅自接驳水电、拆改管线、违反消防安全及损害他人利益的情况发生，不准私接电源私自用电烧饭炒菜。

5. 每周对房屋及各类设施进行巡检；建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙出现问题及时修缮；钢架结构、管道、围栏等每年应定期油漆一次；每周对展楼内的门窗桌椅柜架进行巡检，发现损坏及时修理；建立和制定维修保养计划并做好记录；根据甲方办公场所和人员轮岗调整需要，负责柜台桌椅搬移。

6. 乙方管理范围内发生的一般性维修、更换配件，由乙方负责修复或更换，所需零配件（包括日常零配件和设备专业维修器材，如水龙头、水管（软管）、线材、开关、灯具灯管、锁、铰、灰沙、办公家具配件等正常损耗件），单个零配件或材料采购费用（不含人工

费)在 1000 元(含)以下的,应包含在投标报价内,费用由乙方自行承担;单个零配件或材料采购费用(不含人工费)在 1000 元以上的,由乙方向甲方报价备案后,先行维修并支付费用,向甲方提交清单据实结算,或由乙方报甲方,由甲方决定维修方式;因乙方管理不善或操作不当等人为事故造成损失,全部由乙方承担。

7. 电气维修人员须严格根据国家部门有关规定持证上岗,做到安全第一,热情服务。照明、用电、用水等接到报修后,维修人员一般应在 10 分钟内到达现场抢修处理,并做好记录,及时排除故障,维修合格率 100%。空调运行中应无超标噪音和严重滴漏水现象,接到报修后,维修人员在 10 分钟内到达现场处理,并做好记录,维修合格率 100%。一般电气故障不过夜,当天处理完毕,特殊情况当天不能处理的,在保证安全的前提下,应采取临时应急措施,保证办公使用需要。

(四) 停车管理

1. 负责大楼停车场的安全管理,维持车场秩序,严禁非本单位车辆进入本单位停车场,严禁闲杂人员逗留。

2. 负责本单位停车场车辆调度,指挥引导进出车辆停放在指定位置,并做好相关登记,确保车辆信息完整。

3. 乙方对甲方所有车辆劳务服务需求满足率要求到达 100%。

4. 车辆的各类附带资料应随车放置,包括车辆行驶证、保险卡、车船使用税、粤通卡、加油卡、有随车驾驶员负责保管。

5. 外出执行任务的车辆,由随车驾驶员妥善保管好车辆,不准违章停车或乱停乱放,防止车辆丢失或损坏,执行任务后要及时返回,不得随意将车辆停在外面。

6. 未执行任务的车辆,须统一停放在甲方停车场内,如遇特殊情况,车辆可停放在甲方指定位置。

(五) 安全保卫管理

1. 目标:周边秩序井然,环境安定安全,不发生刑事、治安案件等事故,处置突发事件及时有力。

2. 安保管理范围:

- 1) 建筑物内的安保;
- 2) 内外停车场的安保;
- 3) 广场及院内公共场所等范围的安保;
- 4) 视频监控系统 24 小时值守;
- 5) 突发事件应急处理;
- 6) 协助有关部门处理非正常上访事件。

3. 工作要求:

- 1) 负责维护甲方公共秩序,建立健全安全管理体系,对甲方内部安全和院内环境实行

动态监控管理，配备一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定、合理配置的安保队伍。具备《内部保安组织许可证》资格。

2) 确保保安员的综合素质，做到统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。努力培养保安员的服务意识，作为甲方义务消防员参与甲方消防安全工作，树立“甲方需要就是工作”的观念。保安员应熟悉甲方的环境，服务管理，按规定着装和佩带装备，文明值勤，训练有素，机动灵活，言语规范，认真履行职责，不得与甲方职工及外来人员发生矛盾和冲突。

3) 结合甲方管理要求，有一个完整、有效、可行的保安全管理方案和安全防范措施、突发事件的应急方案，包括防火、防盗、防事故、防破坏等安全突发事件应急预案，经甲方审核批准后方可实施，积极组织演练并不断完善。负责全区域 24 小时安全巡逻，负责安全监控室 24 小时值班，确保大楼内不出现治安盲点。负责院内防盗、防火、防破坏、防事故工作，采取不定时巡查、严格盘查可疑人员、各岗位建立互动的方法，以保障安全。

4) 按照“治安保卫重点单位”的要求，负责制定落实治安每天巡查及每周、每月检查登记制度，及时掌握院区的治安情况，对安全设施设备进行检查维护，确保完整无损，发现隐患及时上报整改，确保院区安全无事故。

5) 在防范的策略上强调与当地的治安组织联防联治，发挥治安的规模优势。强调全员参与安全管理，治安员要求发挥治安固定岗的作用，管理处其他员工亦应担负起安全管理和防范的义务，建立起“快速反应，快速支援”体系。

6) 确保大楼内安全稳定，无治安和刑事案件发生，严禁并及时制止在院内散发各种传单，无乱设广告牌和乱贴乱画现象。要做好重大的活动、会议、接待的保卫工作，建立各级安全警戒方案确保安全稳定，并能圆满完成甲方交代的其它任务。

7) 负责院内交通秩序的维护，车辆停放，停车场管理等。做好车辆疏导，实行人车分流，正确引导车辆的行驶和停放，做到车辆出入安全、有序。认真办理出入场手续，维护正常停车秩序，确保安全，严防损坏丢失。负责货物出入管理，出入货物要按相关管理制度执行，并做好相应的登记，现场值班人员全程跟进，确保货物出入的安全，院区内交通事故 0 发生率。

8) 负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低。负责大型活动安全保障，根据预案，及时部署安全防范工作，对人流、车流进行正确引导和对现场认真巡查，确保大型活动圆满完成。

9) 负责配合公安机关处理治安事件，加强日常沟通，发生案件及时报警，协助公安机关保护现场，并积极配合提供相关线索，争取案件迅速侦破。负责与政府、公安、街道等行政管理部門的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。

10) 对场内场地的施工进行管理；对进出物品进行管理。

11) 确保治安发案率为 0。

4. 费用承担:

在安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用由乙方负责。

(六) 消防管理

1. 工作内容及要求:

1) 建立健全消防工作管理制度和消防档案,明确各区域防火责任人。制定落实消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度,及时掌握院区的消防安全情况,保证无火险安全隐患,防患于未然,确保无火灾事故。负责甲方的消防安全设施设备巡检与消防器材(灭火器、防毒面具等)的定期检查,及时提出更换需求,确保设施设备齐全完好,可随时启用。

2) 建立健全消防队伍,注重平时训练,提高消防安全意识和自防自救的能力。建立消防安全培训计划和演练方案,并积极组织落实。采取授课,外请消防专业人员现场指导,理论和实践相结合的方式,达到员工掌握消防技能的要求,以确保院内消防安全。每月至少进行一次消防安全演习。

3) 加强消防安全宣传,采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法,使员工树立消防安全意识,能够掌握基本消防常识。

4) 消防控制中心 24 小时值班,消防系统技术状态符合安全要求,管理人员要持证上岗,掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

5) 消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾的指挥、救护、调动和报告工作。制订有突发火灾的应急预案,设立消防疏散示意图,确保照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。

6) 确保火灾事故发生率为 0,消防年检合格率达 100%。

2. 费用承担:

消防器材更换费用由甲方承担。

(七) 环境卫生管理

1. 工作内容:

1) 日常服务:负责建筑物地面、墙体、走道、楼梯间、窗户、电梯、大堂、饭堂、仓库、卫生间等公共区域的每天巡回清洁;负责甲方室外地面、露天停车场、的每日清洁。

2) 清洁卫生各责任范围明确到人,清洁区内达到标准化清洁保洁。合理配置各类环卫设施与工具,分类配备垃圾箱、垃圾中转站等设施。

3) 公共区域(大厅、走廊、楼梯等)干净明亮,无纸屑、果皮、污渍,垃圾桶内的垃圾不能超过 2/3,上面无垃圾。办公区的室内保持干净明亮、清爽,桌椅摆放整齐,地毯无损坏、积尘。电梯间与电梯内墙身亮洁,地面无污渍、杂物,电梯门槽内无杂物尘土。洗手间无异味无积水污渍,坐厕隔板消毒干净,纸巾常备,镜子镜面无污渍、手印。开水间,地面无垃圾、无积水,确保用电安全。室内花木长势良好,室内景观植物品种及时更换。窗户每半年清洗一次,建中路 4 号大楼外立面每年清洗一次。

4) 每月定时对项目配套的各类功能用房办公、会议家具、窗帘等进行彻底清洁和养护。甲方内部的地面保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全，路面无明显泥沙、污垢。

5) 室外无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象。地面无烟头、纸屑、杂物，无黄土暴露。室外林木无枯枝败叶，叶上无积尘，无虫害现象，每月至少修剪一次，及时清除杂草。

6) 室内外标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台无积水、杂物，管线无污迹，雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。宣传栏无污迹、无乱张贴现象。

7) 污水站设立专人管理，保证运作正常。污水每日监测，每次采样达标。污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无纸屑烟头，盖上无污垢。雨水井、化油池、等定期清掏，井、池、沟、渠不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

8) 每日及时收集和分类清运处理各类垃圾。垃圾无异味散发，分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识。

9) 建立消杀工作管理制度，根据卫生部门要求、常态化疫情防控需求及实际情况定期对甲方环境进行全面消杀工作并做好记录，确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。积极做好园区蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁等预防控制，有效控制害虫孳生。

10) 保洁员着装统一、工作仔细、形象良好，并积极主动学习新的保洁知识，提高保洁、清洁技术。保洁工作室地面整洁、干净，

11) 具体保洁工作项目，需提供具体的管理服务方案和服务标准，确保环境卫生合格率达到 95% 。

2. 卫生保洁工作标准

1) 楼外部分区域

a. 每天清扫门口地面至少 2 次，发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗，保持外围干净、整洁。

b. 每天巡查各区域至少 1 次，及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。

c. 保持园内各建筑物、标识、消防箱、电表箱、水表箱、灯柱等物体表面上的清洁。

d. 大楼内墙面、大门入口、门岗要及时清洗污渍。

e. 每周清除一次卫生死角，水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽、阴沟、污水井等地方，要确保畅通无杂物。

f. 每周对公共区域进行一次全面消杀，消杀物品注重安全。

g. 至少每季度全面清理一次院内化粪池、化油池和雨/污水井，发现堵塞，随时清理，防止池满溢出、污染环境。每季度对排水管、下水道、沙井进行清通、养护及清除污垢。

h. 及时收集各类垃圾，存放在指定地点，清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象；及时清洗垃圾桶桶身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消

毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

2) 楼内部分区域

a. 每日循环清扫地面，随时清除地面、台面的垃圾、污迹，发现污渍立即处理，一楼大堂、各层电梯厅地面每日至少拖地 3 次，抹尘 3 次，每周彻底清洗一次。

b. 每日抹净门玻璃和窗玻璃，保持玻璃干净明亮，无污迹、无手印、无水印，擦净门框、窗框、柱子等，每周彻底清洗 1 次。

c. 每日抹净各种指示牌、显示屏等，抹净各处灯罩、金属框，使其无积尘，每周彻底清除公共区域沙发、茶几等卫生死角。

d. 各处金属包边、支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印，无氧化痕迹、无锈蚀，每日擦 1 次。

e. 及时倒清公共区域垃圾桶，垃圾不能满过桶身的 2/3。每日清倒垃圾，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾桶上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象。每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

f. 每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污迹、无灰尘。电梯地毯每天更换清洗，不得留有污迹、残留清洁剂等，水分要彻底吹干。定期用金属清洁剂进行保养，减少氧化、锈蚀的程度，保持电梯干净光亮、整洁。每小时 1 次对电梯按键进行消毒。

g. 确保所有屋面干净。每月一次清扫大楼屋面。

h. 每日抹净一楼大厅、各大堂的墙壁，清除污迹，使其光亮；保持监控器、风口、天花板及扬声器洁净，定期清除灯罩上面的灰尘和消防器材的灰尘，保持无积尘、干净。

i. 每天清洁一次公共区域的盆栽植物、花盆，保持盆栽植物无黄叶、烟头、纸屑等杂物，使其无尘、无垃圾；每周清理 1 次室内艺术品、装饰物的积尘，保持清洁。

j. 每日清扫所有公共区域的天花板，确保无蜘蛛网等。

k. 每月全面清理一次院内各大楼的排污沟，发现淤塞，随时清理。

l. 及时对会议室开会后进行卫生清理及消毒工作。

3) 卫生间、茶水间

a. 每天拖洗 2 次所有卫生间、茶水间地面，抹净茶水炉、洁具、门框、墙身，保持无灰尘、无垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

b. 卫生间隔板、烘手机、纸盒每天擦抹 2 次，小便池、厕位、水池 2 小时冲洗 1 次，每天用清洁剂清洗 1 次，洁具每周用消毒剂消毒 2 次，整体卫生间每月全面消毒 1 次，镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次，上班时间每半小时巡视 1 次，发现污剂、水剂、积水、头发、手印、便迹、异味、便纸等及时清理。

c. 每月 1 次全面清洗墙面瓷砖，地面用清洁剂刷洗，天花擦净，灯具、风口抹尘，保持干净、无污渍。卫生间、开水间的地面每天拖地至少 3 次以上，保持地面干燥。

4) 费用承担：

卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、清洁、消杀用品等费用均由乙方支付。

(八) 综合内勤管理

1. 负责厅文具仓库、日常维修材料的出入库管理工作，协助物业管理业务制作、派发证件。

2. 负责食堂管理费、食堂费充值汇缴工作，同时负责受理业务咨询投诉、工程报修、客户回访及意见调查等工作。

3. 做好内部档案和资料的管理，包括处室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。乙方要运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

(九) 司勤管理

1. 人员要求男性，高中以上文化，持有中华人民共和国机动车驾驶证 C1 证以上并具有五年以上驾驶经验，部队退伍军人优先，具有履行岗位职责的身体条件、文化程度、业务知识和工作能力，不得录用有违纪违法犯罪记录史、曾被开除公职、尚未解除党纪处分、尚未解除政纪处分、正在接受纪律审查或正在接受司法调查的人员；

2. 认真完成派车任务要求，服从派车调度人员指挥。

3. 坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行。

4. 安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车，不开“英雄车”、“赌气车”。

5. 每次出车回来后，如实填写行车记录，向派车主管简要汇报出车情况。

6. 车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好门窗等。

7. 做好车辆的维护、保养工作，保持车辆常年整洁和车况良好。

8. 认真填写车辆档案，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报，写好情况汇报。

对车辆运行里程和耗油情况进行统计分析，提出报告和降低成本的合理建议。

9. 应有敬业精神、礼貌待人、热情服务，熟悉交通法规、路况和车辆性能。

10. 出车送达时，未经乘车人允许不得离开车辆，应听从乘车人安排。

11. 做好保密工作，完成服务单位临时交办的其他任务。

(十) 会务管理

1. 要选派形象佳、政治素质高，业务素质好、中专以上学历且熟悉礼仪规范、会务接待服务的会议服务员。

2. 乙方负责组织服务人员每周进行业务培训和技能练兵，考评岗位服务能力。

3. 服务人员需熟悉各种会议的摆放形式和要求，根据会议预约安排具体要求进行服务。

4. 服务人员负责按会议的需求、标准等级协助甲方进行会议室布局、座位摆放、台布摆放、室温调节、设施设备检查、会议用品检查、卫生清洁等工作。

5. 负责协助甲方进行会议人员迎宾、指引、控梯等工作，负责做好会前、会议休息期间贵宾室的接待、茶水服务工作。

6. 负责会议期间的茶水服务、续杯服务及会议后现场的卫生清洁、清场等工作。

7. 重要会议的服务保障将按机关要求制订全面详细的服务保障计划及应急预案，并进行逐项落实，实际演练，确保重要活动顺利，有序进行。

8. 会议所需的用品、茶具、杯具及原料等均由甲方提供。

9. 乙方选派的会议服务员应进行政治审查并严格遵守保密要求，不得透露会议任何内容。

10. 因乙方工作失误造成的物品损坏，无论金额多少均由乙方赔偿。

11. 日常工作规范按甲方相关管理制度执行。

(十一) 食堂管理服务

1. 投标人选派炒菜师傅 1 名、采购及案板师傅 1 名（驻场），合计 2 人，负责甲方食材采购（费用由甲方支付）、食物烹煮、餐具消毒、卫生防疫、食物垃圾处理、清洁卫生和餐厅管理。

2. 投标人应严格执行食品安全管理体系、HACCP（危害分析与关键控制点体系）体系，制订完善的食堂管理办法，包括但不限于从业人员管理、采购和进货管理、就餐管理、留样管理、厨余管理、安全生产和消防管理等。

3. 投标人应保证食堂人员身体健康、无传染疾病、无重大家族遗传史疾病，每年进行健康体检并提供体检报告。定期为服务人员提供技术培训，提升服务人员的基本素质、管理水平和烹调水平。

4. 投标人应确保餐厅、厨房和配送餐等符合卫生标准，采购的食材新鲜，拒绝假冒伪劣、腐败变质、过期、无生产厂址的食品，保质保量。

5. 投标人负责做好食堂食材加工，确保加工按要求生熟食品严格分开。

6. 投标人负责餐具、用具消毒，做到每餐消毒。食堂内桌椅、地面、墙面及其它设施光亮卫生，清洁干净且摆放整齐，无损坏，操作间、洗涤间、库房等工作用房符合用水、用电及消防安全。

7. 投标人做好食材的库房管理，保证库房符合安全、卫生要求，保持库房干燥、干净卫生，生熟品分库存放，严禁存放变质过期食物。

8. 投标人要做好食堂的用水、用电和消防安全，

9. 投标人要确保提供优质、热情、礼貌服务，无发生有理由投诉，并定期检查。

(十二) 其他服务管理

1. 安全生产监督管理

负责甲方日常安全的监督管理，一是协助做好各类安全监督检查工作，做好检查记录，发现安全隐患及时提出整改意见，并跟踪监督落实，消除安全隐患；二是协助做好安全隐患

统计、分析和报告，提出事故防范措施、督促落实；三是建立健全单位安全生产档案，负责安全生产各类资料的归档、统计和上报工作；四是协助落实单位安全生产教育和安全技术培训；五是协助做好厅机关后勤疫情防控相关工作；六是完成单位布置的其它工作任务。

2. 文化活动场地管理

负责甲方文化活动场地的日常管理和维护。

3. 花草维护

负责厅大楼屋顶花草绿化及保养工作，对办公环境的花草实施搬运、施肥、喷药、修剪、更换等维护，在规定标准内优化办公环境花草的种植、品种的选择、数量的配置，费用由乙方支付。

4. 门卫收发

协助做好甲方办公楼门卫收发、来访人员指引和登记工作。

5. 资产管理

结合物业管理维护协助做好资产清查、日常管理工作以及安排其他相关工作。要求政治素质觉悟高、纪律意识强、踏实肯干，有较强的学习能力。

6. 饮用水搬运

负责甲方办公区域饮用水搬运、配送工作，相应配备所需工作人员。饮用水费用由甲方支付。

（十三）后勤杂费支出

办公大楼生活及厨余垃圾清运（费用均由乙方支付），后勤杂费的报审和支出等。

三、甲方、乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- （1） 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- （2） 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。
- （3） 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- （4） 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方。
- （5） 甲方对涉及安全、保密等重要岗位的设置、人员录用与管理，以及相关重要管理决策有直接参与权与审批权，如甲方认为有必要可查阅乙方的财务状况。
- （6） 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。
- （7） 考核乙方的工作，对乙方人员的工作如不满意，有权对人员配置提出建设性意见，对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换建议。
- （8） 协助乙方做好管理工作。
- （9） 甲方在条件允许情况下可提供一定面积的业务用房（非必须），具体位置由甲方安排。

(10) 按时支付管理费给乙方。

2. 乙方的权利和义务

- (1) 根据有关法律法规及本合同的约定, 制订管理制度, 编制管理年度计划, 并经甲方审定后实施。
- (2) 乙方不得转包或分包项目内容, 乙方转包或分包项目内容的, 甲方有权解除合同, 并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料。
- (3) 对物业使用人违反法规、规章的行为, 有责任告知甲方处理。
- (4) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方; 物业设施需要维修、保养的, 应事先告知甲方; 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的, 要及时向甲方反映。
- (5) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- (6) 在服务期内, 乙方须按照国家有关规定做好甲方安全生产、消防安全、停车场安全等工作, 做好工作人员所需要的安全教育及安全措施, 保证工作人员的安全。乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责; 乙方工作人员在执行服务工作或服务期间伤亡, 根据相关法律规定由乙方承担相应的经济 and 法律责任。
- (7) 乙方对所录用人员要严格政审, 保证录用人员没有违法犯罪记录, 并具有相应的上岗资格证, 重要岗位人员聘用要经甲方审定。
- (8) 乙方员工的工资、社会保险等福利, 必须符合国家有关规定; 同时须为工作人员负责第三者责任险和员工意外保险。如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。
- (9) 乙方各类管理、服务人员按岗位着装要求予以统一, 督促各岗位人员保持言行规范, 注意仪容仪表、公众形象, 按岗位需要对有关人员体形、身高等明确要求。
- (10) 本合同终止时, 乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业, 并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。
- (11) 本项目物业服务的组织机构须完整, 组织机构总人数和管理人员配备须满足甲方的需求, 否则甲方有权终止合同, 且乙方须赔偿由此给甲方造成的所有损失。乙方每月 25 日前应向甲方提交下月所有岗位工作人员排班计划表, 甲方有权随时检查乙方工作人员到岗情况, 乙方工作人员如因故当值不在岗或由其他工作人员顶岗, 须事先报请甲方管理部门同意。
- (12) 乙方须采购符合国家环保要求、经过有关部门检测的合格清洁产品进行使用, 并建立健全相关台帐、记录, 甲方有权随时对上述情况进行检查, 如有违反甲方有权终止合同, 且乙方须赔偿由此给甲方造成的所有损失。
- (13) 乙方工作人员须遵守甲方的有关规章制度和管理规定, 如有违反或损害甲方利益的, 甲方有权拒绝违规工作人员在此工作, 乙方应在 48 小时内完成违规工作人员

的调离和接替工作人员的到岗。

- (14) 乙方应具备利用自身资源满足临时应急抽调会场服务、清洁服务、工程技工等人员一次性不少于 10 人的调遣能力并在 1 小时内人员全部到岗。
- (15) 在同等条件下，优先录用原有人员。
- (16) 如乙方出现重大管理失误或严重违约造成严重后果的，甲方有权解除本合同。

四、考核要求

- 1、严格执行考核制度，每半年对乙方的运作情况、员工配置、经营状况、管理水平、财务状况及抗风险能力等进行考核。
- 2、如有下列情况之一，甲方有权予以给予警告，必要时可终止管理服务合同，由乙方承担违约责任和赔偿责任。
 - (1) 出现重大的治安事件；
 - (2) 管理混乱严重影响甲方的正常运作；
 - (3) 未如期完成后勤管理目标或投诉次数超过 3 次；
 - (4) 考核不合格。

五、服务期间（项目完成期限）

1. 委托服务期间自_____年 月 日至_____年 月 日止。

六、付款方式

1. 经双方协商一致服务费用按每半年结算形式结算，即当年 2 或 3 月初（结合当年预算资金下达情况）支付当年上半年服务费、7 月初支付当年下半年服务费，预留 10%服务费待年底考核后支付。（财务封账期间协商解决）。如果甲方需乙方提供额外服务，服务费用另行计算支付。

七、保密

1. 乙方要坚决贯彻执行党和国家有关保密工作的方针、政策、法律法规以及省委、省政府关于保密工作的安排规定；制定保密工作计划并组织实施，做好保密教育工作。
2. 甲方指导协调保密工作，监督检查乙方实施《保密法》及其他保密法规、制度的情况，不定期组织、开展保密检查。

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。
2. 乙方未能按本合同规定的交接时间提供服务，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，由此造成甲方的经济损失由乙方承担。
3. 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价的 5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金，因财政

资金未下达等原因导致的逾期支付不属于甲方违约。

4. 其他违约责任按《民法典》处理。

九、争议的解决

合同履行过程中发生的任何争议，双方本着友好协商的原则解决，如不能协商解决，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、其他

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）即构成本合同的有效组成部分。
3. 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. 合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

附件 1：主要设备设施一览表

序号	名称	单位	数量
1	电梯	台	1
2	消防报警系统	套	1

3	给水系统	套	1
4	恒压供水系统维护	套	2
5	消防栓和消防水池系统维护	套	1
6	公共广播系统	套	1

附件 2：建筑消防设施维护保养操作规程

系统名称	检查维修保养要求
火灾自动报警系统	<p>每日检查火灾报警控制器自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾优先功能、报警记忆功能和主备电源自动转换功能（该项工作由消防值班人员完成）。</p> <p>每月检查消防控制室或消防值班工作环境以及火灾报警控制器、联动控制器、层显（或区域控制器）、手动报警按钮等是否处于正常完好状态。</p> <p>每季度检查下列功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> （1）采用检测设备分期分批试验探测器的工作情况，检测数量不少于总数的 30%。 （2）试验手动报警按钮报警功能，抽检数量 不少于总数的 30%。 （3）对主机备用电源进行充放电试验。 （4）自动或手动试验相关消防联动控制设备的控制和显示功能。
消火栓灭火系统	<p>每月检查消防泵工作环境及消防泵、稳压设备、电源控制柜、管网、阀门、水泵接合器、室内外消火栓、储水设施等是否处于正常完好的状态。试验内燃机驱动的消防泵能否正常工作。</p> <p>每月检查下列功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> （1）启动消防泵，当消防水泵为自动控制启动时，应模拟自动控制条件进行启动。设备用泵时，应同时试验主、备泵的切换功能。 （2）试验远距离启泵按钮启动消防泵，抽检数量不得少于总数的 20%。 （3）屋顶消火栓出水，检查管网压力和水质。
防火分隔系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、每月检查防火门、防火卷帘门周围有无影响门正常启闭的障碍物、门能否处于正常启、闭状态，门的附件是否齐全完好。 2、每季度检查下列功能： <ol style="list-style-type: none"> （1）试验自动方式启动防火门、防火卷帘门。抽检数量不少于总数的 30%。 （2）用手动按钮启动防火卷帘门。抽检数不少于总数的 30%。
防排烟系统	<ol style="list-style-type: none"> 1、每月检查送风、排烟机房工作环境以及送风机、排烟机、电源控制柜、送风口、排烟口、防火阀等是否处于正常完好状态。 2、每半年检查下列功能： <ol style="list-style-type: none"> （1）试验自动方式打开排烟口、启动送风机、排烟机。抽检楼层数量不少于总数 50%。 （2）试验自动方式关闭空调系统、电动防火阀。 （3）试验手动方式关闭防火阀，抽检数量不少于总数的 20%。
应急照明疏散指示	<ol style="list-style-type: none"> 1、每月检查安全出口、疏散通道、重要场所的应急照明和疏散指示标志是否处于正常完好状态。 2、每月试验应急照明和疏散指示灯的工作照度和疏散照度。抽检数量不少于总数的 20%。
消防通讯事故广播	<ol style="list-style-type: none"> 1、每月检查电话插孔、重要场所的对讲电话、播音设备、扬声器是否处于正常完好状态。 2、每季度检查下列功能： <ol style="list-style-type: none"> （1）试验电话插孔和对讲电话的通话质量，抽检数量不少于总数的 30%。 （2）试验选层广播。抽检数量不少于总数的 30%。 （3）试验从背景音乐状态下强切至事故应急广播状态的功能。
其他设施	<ol style="list-style-type: none"> 1、每月检查消防电梯迫降按钮、集水坑排水设备、缓降器、氧气或空气呼吸器、自救逃生设备，消防电源及切换设备是否处于正常完好状态。试验自备发电设施能否正常发电。 2、每季度检查下列功能： <ol style="list-style-type: none"> （1）试验消防电源的末端切换功能。 （2）切断非消防电源功能。 （3）试验消防电梯的紧急迫降功能。

	3、每年检测防雷防静电及电器接地电阻。
移动灭火器材	每月检查灭火器种类、数量、设置位置、标志等是否符合要求。 每季度检查灭火器压力、重量、有效期等必要时做喷射试验。抽检数量不少于总数的 30%。
档案文件	供应商须为甲方建立健全各类消防管理档案。

附件 3：日常保洁项目及保洁标准

清洁内容	清洁标准	清洁频率
地毯吸尘、拾渍	保持地毯不留污渍、尘土、碎纸。	每天一次
清倒垃圾	保持垃圾篓垃圾不会溢满，桶身保持洁净，定时消杀。	每天二次
办公枱、椅、屏风、电脑外壳、键盘、电话、门抹尘及消毒	保持各类设备、设施表面无污渍、无灰尘。	每天一次
卫生间清洁	洁具不留脏物、异味，地面无积水污渍，纸巾常备，定时消杀。	每天早晚两次
文件柜表面抹尘	保持文件柜表面洁净。	每月一次
地脚线擦拭	保持地脚线洁净，无积尘。	每月一次
全面清洁室内玻璃	无明显污渍及手印、保持玻璃光洁明亮。	每月一次
电话清洁及消毒	保持电话机无污渍、无灰尘，及时消毒。	每天一次
对各区域门把手、扶手、电梯按键等设施进行保洁及消毒	门把手、扶手等每日两次，电梯按键等两小时 1 次。	每天
玻璃门擦拭除手印	保持玻璃门基本干净、明亮。	每天一次
出风口及抽风口清洁	保持风口洁净、无积尘。	根据甲方要求
地毯清洗（独立收费）	保持地毯不留污渍、尘土、碎纸。	根据甲方要求
除“四害”处理	除“四害”处理后，基本不见老鼠、蟑螂、苍蝇和蚊子。	根据甲方要求
外墙清洗（独立收费）	明亮无污渍。	根据甲方要求
灯盆清洁	保持灯盆洁净、无污渍。	根据甲方要求
地面晶面处理（独立收费）	光泽明亮。	根据甲方要求

附件 4：人员配置及要求

本项目要求配备服务人员不少于 22 人。

1. 总体岗位设置情况

序号	岗位	人数	配置要求	总体要求
----	----	----	------	------

1	项目经理	1	品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，具有5年或以上物业管理项目负责人经验，具备良好的沟通与表达能力，是本企业在职工，以社保证明为准。	<p>1. 本项目要求配备的人数为最基本人数，若因人员不足而至服务质量及标准达不到甲方招标需求，乙方需增加相应人员，但中标价不变。</p> <p>2. 物业服务人员服装由甲方参与设计，并经乙方与甲方协商后，统一定做。费用由乙方负责。</p> <p>3. 全部人员由乙方按劳动法规定购买社保。</p>
2	项目主管	1	年龄在45周岁及以下，品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，3年或以上物业服务公司相关工作经验，具备良好的沟通能力和组织能力，是本企业在职工，以社保证明为准。	
3	水电工程管理员	1	年龄在45周岁及以下，品行端正、身体健康，高中或以上学历，持有初级以上（含初级）电工维修资格证书，具有3年或以上工作经验和良好的沟通能力，是本企业在职工，以社保证明为准。	
4	客服主管	1	年龄在35周岁及以下，品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，具备良好的沟通与表达能力，具有承担会务接待服务与管理能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
5	会务服务员兼文件仓库管理员、资产管理岗	1	年龄在35周岁及以下，品行端正、身体健康，中专或以上学历，形象佳、政治素质高，业务素质好，具备良好的沟通能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
6	司勤人员	2	年龄在45周岁及以下，品行端正、身体健康，高中以上学历，持有中华人民共和国机动车驾驶证C1证以上并具有五年以上驾驶经验，具备良好的沟通能力。是本企业在职工，以社保证明为准。	
7	保安主管兼安全生产监管人员	1	男性，年龄25-45周岁，高中或以上学历，具有保安员上岗证，具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，具有5年或以上物业保安管理工作经验。遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象或俱佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。且是本企业在职工，以社保证明为准。	
8	保安人员	6	年龄20-50周岁，其中消防监控岗位保安人员具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象或俱佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。是本企业在职工，以社保证明为准。	
9	清洁主管	1	年龄35-50周岁，品行端正、身体健康，具有5年或以上物业管理工作经验。且是本企业在职工，以社保证明为准。	
10	清洁人员	5	品行端正、身体健康，具有1年或以上清洁工作经验，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。	
11	食堂人员	2	品行端正，身体健康，无重大疾病、无家族遗传病史，1年或以上厨房工作经验，提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。	
合计		22		

附件5：后勤管理服务标准及考评表

1. 房屋维修和管理-装饰结构

内容	服务标准	单项分值	评分细则
库房管理	1、编制年季度材料采购计划，每月上报管理部门出库 / 入库 / 库存量盘点表。	4	未按要求做扣2分
受理报修电话	2、接听报修电话，必须在3声内接听，依据维修报修内容及时安排工程人员进行维修，并做好详细记录和事后跟踪回访。	4	未按要求做扣2分
	3、接报修后及时赶到现场进行维修，维修后30分钟反馈信息给报修人，维修及时率100%以上。	4	未按要求做扣2分

进入办公室维修	4、进入办公室维修对待客人态度要自然大方、热情、稳重，做到耐心询问，准确，维修后快捷清理现场。	4	未按标准做扣 2 分
维保	5、对大楼防火门 / 卫生间设施设备进行维护检修，确保设施的正常使用率 90% 以上。	2	未按要求做扣 1 分
楼内巡检	6、每日检查公共区域的照明、上下水系统、卫生洁具和附属设施等，有问题及时处理解决，确保设施的完好率在 90% 以上。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
楼外巡检	7、每日对室外的雨、污水管线设施情况，以及附属设施的检查，确保设施的完好率在 90% 以上。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
设备完好率	8、五金完好率控制在 98.5% 以上。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
安全隐患	9、检查，保证正常供电，出现故障立即排除。	4	非正常或非计划性操作造成停电事故每项次扣 2 分，出现故障不及时排除每项次扣 1 分
设备使用管理	10、保证安全、及时的提供服务，与厂家保持良好合作关系。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
	11、对厅内管路系统进行补漆维保，补漆及时，刷补均匀，避免遗漏。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
年月度检修计划	12、编制年月度检修计划，年度材料采购计划，计划执行率力争 100%。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
电梯部分	13、每年一次年检，保证正常运行。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
	14、电梯日常维护保养，工作日内有专业人员职守。	3	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
避雷检测	15、对建筑避雷设施进行年度的维护保养，每年进行一次各建筑物及设备的检测。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
污水处理系统	16、定期投药，保证中水质量符合用水要求。	3	未按要求做，发现 1 次扣 1 分
承重结构	17、发现损坏、裂缝下垂、倾斜变形现象等问题及时上报。	3	未巡视每 1 项/次扣 2 分；巡视当中发现未汇报每 1 项/次扣 1 分
门窗	18、完整无损，无变形，密闭性良好、玻璃、五金齐全，无开/关不灵现象。	3	未巡视每 1 项/次扣 2 分；巡视当中发现未汇报每 1 项/次扣 1 分
小计		50	

2. 设备设施的维修和管理-饮用水系统

内容	服务标准	单项分值	评分细则
生活水箱	1、联系卫生部门对大楼内生活水箱进行定期清洗，保证水质，无毒无味，符合国家卫生标准。	8	未定期清洗扣 8 分
机房卫生	2、对各楼管井，竖井内设施以及环境进行卫生清理，保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。	2	未按要求做扣 2 分

安全管理	3、水箱盖要经常性地上锁，避免投毒。	2	未按要求做扣 2 分
设备管理	4、管理所有设备设施完好，管理技术文件、图纸和维保合同和记录等。	2	未按要求做扣 1 分
	5、生活水质化验、清洗协议的签定，选择合格的外包单位。	2	未按要求做扣 1 分
给水系统	6、保证供水系统运行正常，压力正常。	2	巡视当中发现未汇报每 1 项/次扣 1 分；造成严重后果的每项次扣 2 分
	7、管道、阀门无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。	2	每发现一处扣 2 分
排水系统	8、保证所有排水系统通畅，汛期无积水；楼顶、平台无积水、无渗漏；楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生。	5	发生积水、漏水、浸泡事故未造成损失投诉每项次扣 1 分，造成损失、投诉每项次扣 2 分
	9、对厅内地漏以及下水管道进行疏通，保证畅通，无堵塞现象，正常使用率 100%。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分。
	10、外线污水、化粪池、隔油池清掏，清掏彻底，保证畅通，正常使用率 100%。	2	未按要求做，发现 1 次扣 2 分。
	11、给排水设备齐全、完好无损。	1	每一项次未达到标准扣 1 分
	12、对水池进行排换水/清池，换水及时，清澈见底。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分。
	13、编制年月度检修计划，年度材料采购计划，计划执行率力争 100%。	2	每一项次未达到标准扣 1 分
计量设备	14、设施要完好无损，准确，效验及时率 100%。	5	每一项次未达到标准扣 1 分
运行值班	15、填写运行记录，检测设备运行情况，及时发现和处理。	1	每一项次未达到标准扣 1 分
污水井（泵）巡检	16、保证污水排放畅通，发现问题及时处理解决，正常使用率 100%。	2	未按要求做，发现 1 次扣 2 分。
停水管理	17、如需限水、停水需经甲方管理部门同意并按规定时间提前通知、做好准备。	2	未按规定执行每项次扣 1 分，造成损失、投诉每项次扣 2 分
设备完好率	18、作好换季前的空调系统的检查，管线保温、附件良好，保证正常使用。	2	未按要求做，发现 1 次扣 1 分。
	19、设施完好率控制在 98.5%以上。	2	未按要求做，发现 1 次扣 2 分。
	20、对楼内泵房设备进行试车养护，联动部位转动灵活，保证正常使用。	2	未按要求做，发现 1 次扣 2 分。
其他	21、遇有应急事故，维修人员要在 5 分钟内赶到现场进行抢修，保证无大面积跑水、泛水、长时间停水事故。	2	事故发生不及时，抢修不及时但未造成损失投诉每项次扣 2 分
		4	不及时抢修，大面积跑水、泛水、长时间停水扣 4 分
	22、节约用水符合政府有关规定。	4	未按要求做，发现 1 次扣 2 分。
小计		60	

3. 设备设施的维修和管理—供配电系统运行

内容	服务标准	单项分 值	评分细则
配电检修	1、对各楼电气竖井内电箱进行紧线检修,对天台设备进行维保,定期加油,对园区内室外照明进行检修,保证线路的连接与绝缘良好.保证完好率90%以上。	2	未按要求做,发现1次扣1分。
	2、对中心消防排烟加压送风系统进行维保工作,定期测试、加油、摇测绝缘,设备处于良性状态。	2	未按要求做,发现1次扣1分。
	3、厨房配电设备进行全面维护保养,保证设备设施的正常使用率90%以上。	2	未按要求做,发现1次扣1分。
运行值班	4、填写运行记录,检测设备运行情况,及时发现和处理。	4	未按要求做,发现1次扣1分。
开闭照明服务	5、室内外照明的开闭要根据室外室内的照度灵活掌握,不依赖自控。	2	未按要求做扣2分
机房卫生	6、地面、配电箱(柜)内/外表面手试无灰尘干净整洁,无杂物。	2	未按要求做,发现1次扣2分。按要求做不彻底,发现1次扣1分。
设备管理	7、管理所有设备设施完好,有管理技术文件、图纸和记录等。	3	未按要求做扣1分
	8、保证设备运行正常,季度内无重大管理责任事故。	3	出现责任事故扣3分
	9、应具备专业知识和技能,对管辖设备、系统状况和操作方法了如指掌。	3	不能独立操作未造成损失投诉每项次扣1分,造成损失投诉每项次扣3分
	10、设备附属设施齐全、完整无损良好。	2	发现一次每项/次扣1分;造成严重后果的每项次扣2分
巡 检	11、随天气变化灵活开/闭室内外照明,发现问题即时解决,开闭灯及时率100%。	2	未按要求做,发现1次扣1分。
	12、运行人员应按规定时间、路线、项目巡检;运行人员在巡检过程中应及时发现设备损坏、故障、运行状态不良等现象,并及时上报、维修。	4	不按规定时间、项目、路线巡检扣3分,巡检中未发现问题每项次扣2分,造成损失遭投诉每项次扣4分
	13、巡检记录,抢修记录;要准确、字迹工整、真实有效。	4	无记录、编造记录、伪造记录每项次扣1分,记录不健全、不清楚、不完整每项次扣1分
	14、保证大厦楼层、房间、机房、管井的标识要齐全有效。	2	无标牌扣2分,标志不清晰、不健全每项次扣1分
其他	15、处理运行和使用中出现的突发事件,进行纠正和设备改造。	2	未按要求做扣2分
设备完好率	16、照明完好率控制在90%以上,五金完好率控制在90%以上。	3	未按要求做,发现1次扣3分。
	17、电气开/关、管路阀门开/关控制的准确率100%。	2	未按要求做,发现1次扣2分。
	18、全力检查维修设备设施的运行情况配合管理部门年终决算保证设备设施的正常运作,保证照明率,开启正常,满足使用要求。	2	未按要求做,发现1次扣2分。
安全隐患	19、检查,保证正常供电,出现故障立即排除。	10	非正常或非计划性操作造成停电事故每项次扣3分,出现故障不及时排除每项次扣2分
设备使用管理	20、保证安全、及时的提供服务。	2	未按要求做扣2分

	21、设备设施使用完毕及时归位。	2	未按要求做扣 2 分
小计		60	

4. 保洁服务

服务标准	单项分值	评分细则
1、建立健全日常保洁管理规章制度及操作规程，严格按流程规范操作。	10	未按规章制度及操作规程执行 1 次扣 5 分
2、办公楼、生产楼、生活楼公共区域无杂物堆积及纸屑；地毯无污迹及粘附物；室内保洁严格按照入室保洁标准完成入室清洁工作。	10	每发现一处不符合规定扣 1 分
3、卫生间无异味，纸篓及时清理，地面无积水、无污渍，无杂物；便器无污渍；台面、镜面无污渍；纸巾、洗手液等物品及时补充。	10	每发现一处不符合规定扣 1 分
4、电梯间地面无尘、无污迹，电梯内比较光亮洁净，指示灯显示及开关上有污垢、无手印、明亮洁净；电梯门缝及底槽无灰尘、无杂物。	10	每发现一处不符合规定扣 1 分
5、公共门窗、消防栓、标牌、楼梯扶手、栏杆等目视无明显污迹，无明显灰尘。	10	每发现一处不符合规定扣 1 分
6、园区（含地面停车场）绿地内无杂物，无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水，无污渍。	10	每发现一处不符合规定扣 1 分
7、雨、污水井检查内壁无粘附物，井底无沉淀物，水流畅通，井盖上无污迹；门前三包区域无乱摆放现象，道路畅通符合当地主管部门协议要求。	5	每发现一处不符合规定扣 1 分
8、地下车库地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，车库墙面、天花管线目视无污迹，无明显灰尘；车库标识牌、消防栓等公用门无污迹，无灰尘。	5	每发现一处不符合规定扣 1 分
9、地面底清洁；无垃圾杂物，木地板、大理石定期打蜡抛光，地毯定期清洗无明显灰尘，无污渍。	5	每发现一处不符合规定扣 1 分
10、玻璃门窗无污渍，清刮后用纸巾擦拭无明显灰尘；灯罩、烟感、风口、指示灯目视无明显灰尘、无污渍。	5	每发现一处不符合规定扣 1 分
小计	80	

5. 客服、会议服务

服务标准	单项分值	评分细则
1、建立健全会议、客服管理规章制度及操作规程。	5	未按规章制度及操作规程执行 1 次扣 4 分
2、会议服务的所有工作人员相貌端正，有礼貌，按统一标准着装、佩戴胸卡；仪容仪表整洁，化妆适度；对领导讲话及会议内容不传不看。	9	每发现一处不符合规定扣 1 分
3、不在服务过程中与他人发生争执；工作时间不得擅自脱岗、串岗；在岗期间不做与工作无关的事情。	9	被投诉一次扣 4 分；每发现一处不符合规定扣 4 分

4、接到会议通知按要求布置会场，制作并摆放会议桌签，放置鲜花及按要求摆放桌椅。	9	每发现一处不符合规定扣1分
5、认真做好会议区内的卫生清扫工作，要达到玻璃明亮，墙面、墙角、窗台、地面等无灰尘。	9	每发现一处不符合规定扣1分
6、会议所需物品要按要求提前摆放，摆放位置标准化；会议开始迎宾人员要将门轻轻关闭（不得发出声响）。	9	每发现一处不符合规定扣1分
9、会议期间要保证会议的正常进行，对会议中的突发事件服务人员应有随时处理的应变能力；会议服务要标准规范。	9	每发现一处不符合规定扣1分
10、会议结束要整理会场，关掉投影设备，用品回库，做好杯具、毛巾的洗消工作，会标、绿摆等及时清理，保持清洁，恢复到正常状态。	9	每发现一处不符合规定扣1分
11、具有接待临时性会议的能力，在接到会议通知后按照要求随时做好接待的有关准备工作。	9	每发现一处不符合规定扣1分
12、接待任务需要绿化布置，要提前检查绿化美化的情况，并协同有关人员进行安全检查。	8	每发现一处不符合规定扣1分
小计	85	

6. 园林绿化及室内绿植

服务标准	单项分值	评分细则
1.制定全面的绿化管理规章制度及日常绿化工作操作程序。	10	未按管理规章制度和操作规程执行1次扣10分
2.重大活动（或遇重大节日），及时按要求摆放。	10	未达到规定要求1处扣10分
3.乔木树冠基本完整，主侧枝分布均称、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。行道树无缺株，绿地内无死树。	5	未达到规定要求1处扣5分
4.花灌木开花及时、正常，花后修剪及时。绿篱、色块枝叶正常，整齐一致。花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，适时开花，无残缺。	5	未达到规定要求1处扣5分
5.草坪及地被植物整齐一致，草坪内杂草率不得超过2%。草坪定期修剪，使草的高度一致，边缘整齐，一次修剪的高度原则上不大于草高的1/3，草的高度以3~4.5cm为宜。	10	未达到规定要求1处扣10分
6.每年在春季和秋季施肥两次，以施长效复合肥为主，保持土壤肥力和合理结构。	10	未达到规定要求1处扣10分
7.及时种耕除草，每年疏草两次，作业时不能伤根及造成根系裸露，及时去除残花、残枝、枯叶。花坛：修剪整齐、高矮一致，无枯枝黄叶，坛内无杂草和脏杂物。	10	未达到规定要求1处扣4分
8.做好夏季防涝、防台风和冬季防寒工作，针对不同苗木的生长习性及时发现排除苗间涝水，对不耐寒的树木采取不同的防寒措施，提高树木抗寒能力，确保树木安全越冬。	10	未达到规定要求1处扣4分
9.绿地整洁，无杂物、无白色污染，绿化生产垃圾应日产日清。距树干2m范围内无堆物、堆料、搭棚设摊、圈栏等影响树木生长和养护管理的现象。	10	未达到规定要求1处扣4分
小计	80	

7. 保安服务

服务标准	单项分值	评分细则
1、查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。	5	没有按管理规章制度及操作规程执行 1 次扣 5 分
2、对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止单位财物流失。	5	每发现一次不符合规定扣 5 分
3、指挥、疏导出入车辆，清理无关人员，维护出入口的正常秩序。	3	每发现一次不符合规定扣 3 分
4、保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒，保卫客户安全。	5	未按规定履行职责发现一次扣 5 分
5、来访人员进入传达室时，保安员应做到文明用语，礼貌待人，热情接待为来访人员及时办理会客单。	5	客户有效投诉一次扣 5 分
6、保安员在纠正违章时，应做到先敬礼、文明执勤，礼貌待人。	3	客户有效投诉一次扣 3 分
7、每间隔 2 小时对生产楼区域巡视一次，检查门有无错开，消防有无异常，人员是否在指定的区域工作，并做好检查记录。	5	不按时巡查检查出一次扣 5 分
8、如发现突发性事件，应做到头脑清晰、冷静，第一时间报告甲方管理人员和当天值班经理以及物业相关人员，报告事发地点、性质、时间，并做好详细记录。	10	不制止不报告发现一次扣 10 分
9、制止任何人破坏项目内的设施和从墙外翻入。检查不按规定停放车辆，对违反规定的车辆做好记录。	10	不制止不报告发现一次扣 10 分
10、值勤时坚守岗位，履行岗位职责。	20	值勤时脱岗，不按定时间上岗造成严重后果发现一次扣 20 分
11、未按规定着装、佩戴胸卡，仪容仪表不整洁	3	发现一次扣 3 分
12、传达室内外人员不得长时间停留，保安员亲属未经批准不得进入厅办公场所。	1	不进行劝阻发现一次扣 1 分
13、保安执勤人员要妥善保管好来访人员的有效证件。	10	把客户证件丢失或损坏发现一次扣 10 分
小计	85	

8. 食堂服务

服务标准	单项分值	评分细则
1、每日采购当日所需蔬菜、肉类，保证食材新鲜。	10	发现变质肉类 1 次扣 5 分，累计扣分
2、对采购食物消毒查杀、清洗	10	每发现 1 次不符合规定扣 0.5 分
3、定期到甲方指定地点采购米、面、油、调料及其他副食品。定期做好食材采购对账、报销、审签。	10	未到甲方指定地点采购，每发现 1 次扣 5 分，累计扣分
4、每日根据甲方报餐人数按规定品种和要求制作早餐、午餐，保证足量。	10	每发现少 5 人份食品 1 次扣 1 分
5、食品干净、卫生，可口	15	每发现 1 次不符合规定扣 3 分

6、对没餐食品留样检测	10	每发现 1 次未留样扣 1 分
7、每日对餐具、厨房用具进行洗刷、清洁、消毒，	15	未按规定履行职责发现 1 次扣 1 分
8、对食堂桌椅板凳进行清洁、消毒、摆放、整理，对地面进行打扫清洁，保持食堂整体环境干净整洁。	10	未按规定履行职责发现 1 次扣 1 分
9、按甲方要求做好食品库房管理，食材进出、领用有登记，去向清晰明了	10	未按规定履行职责发现 1 次扣 1 分
小计	100	

考评办法：

(1) 考评按后勤管理服务项目的__个子项目分别进行。其中每一子项的单项分值的高低说明其对应项目的重要程度；扣减分值高低，说明其对应未达标项目的严重程度。

- 1、房屋维修和管理-装饰结构 50 分
 - 2、设备设施的维修和管理-饮用水系统 60 分
 - 3、设备设施的维修和管理—供配电系统运行 60 分
 - 4、保洁服务 80 分
 - 5、客服、会议服务 85 分
 - 6、园林绿化及室内绿植 80 分
 - 7、保安服务 85 分
 - 8、食堂服务 100 分
- 合计 600 分

(2) 在管理期内，甲方每半年对乙方进行考评，考评结果以书面形式告知服务商，服务商应及时书面回复整改方案及时间。

(3) 每次考评结果以扣减分值占总分的百分比值分为以下几种类别：

- A 类：1.5%以下 ($X \leq 1.5\%$)
- B 类：1.5%-5% ($1.5\% < X \leq 5\%$)
- C 类：5%-10% ($5\% < X \leq 10\%$)
- D 类：10%以上 ($X > 10\%$)

(4) 对考评结果的处理办法

A 类：为优良，考评结果通报服务商

B 类：为合格，将考评结果通报服务商，并限期整改，提出具体书面整改措施；

C 类：为基本合格，扣除服务商季度物业管理费 5%，并通报服务商，提出具体书面整改措施；

D类：为不合格，扣除服务商季度物业管理费 10%，并通报服务商，提出具体整改措施，追究项目经理及主要负责人的相应责任，必要时撤换项目经理和主要责任人，如整改后考核依旧不合格，甲方有权终止合同，乙方承担违约责任和赔偿责任。

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	70
2.	报价表	73
3.	投标函	75
4.	资格证明文件	77
5.	同类项目业绩介绍	84
6.	一般商务条款偏离表	85
7.	实施计划	86
8.	采购代理费支付承诺书.....	88
9.	唱标信封（独立封装）.....	89

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

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东
分中心天河楼物业管理服务采购项目

采购项目编号：_____

(子包号)：_____

投标供应商名称：_____

日期：_____年____月____日

1.1.1 “★”条款自查表

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

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.1.2 “▲”条款自查表

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

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术评审自查表

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

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

1.3 商务评审自查表

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

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

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

(十一)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)我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1)我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2)我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

(十三)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。

(十四)所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____。 邮政编码：_____。

电 话：_____。

传 真：_____。

代表姓名：_____。 职 务：_____。

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

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

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 法定代表人授权书格式

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

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于_____（*国家或地区*）的_____（*投标供应商名称*）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权_____（*姓名、职务*）作为我公司的全权代理人，就国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心天河楼物业管理服务项目采购[采购项目编号为_____]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

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

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

年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.5.1 2020 年度或 2021 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明

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

4.5.3 设备及专业技术能力情况表:

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

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.

2.

3.

4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的,应提供由市场监督管理部门出具的变更证明文件。

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

中小企业声明函(服务)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

4.9 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

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

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

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

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

7. 实施计划

7.1 服务方案

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

组织实施方案的内容应包括：

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

7.2 项目人员安排

7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

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

注：根据评审表的要求提交相应资料。

7.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

7.3 履约进度计划表

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

7.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

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

7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

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

特此承诺！

投标供应商法定名称（公章）：

投标供应商法定地址：

投标供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

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

询问函、质疑函、投诉书格式

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

1: 询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

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

一、-----（事项一）

（1）-----（问题或条款内容）

（2）-----（说明疑问或无法理解原因）

（3）-----（建议）

二、-----（事项二）

……

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

_____年__月__日

2: 质疑函格式

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

.....

法律依据:

.....

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章): 公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

3: 投诉书格式

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:
地 址: 邮编:
法定代表人/主要负责人:
联系电话:
授权代表: 联系电话:
地 址: 邮编:
被投诉人 1:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:
被投诉人 2
.....
相关供应商:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:
采购项目编号: 包号:
采购人名称:
代理机构名称:
采购文件公告: 是/否 公告期限:
采购结果公告: 是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向.....提出质疑,质疑事项为:

.....
采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:
事实依据:
.....
法律依据:

投诉事项 2
.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章): 公章:
日期:

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。