

# 公开招标文件

采购项目编号： GPCGD23BZ13FG038F .

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  
物业管理服务

广东省政府采购中心编制

发布日期：2023 年 8 月 14 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](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，本中心希望购买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、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。

## 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物业管理服务进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD23BZ13FG038F

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物业管理服务

三、采购预算：采购预算为人民币约 558 万元/年，三年合计 1674 万元。（具体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）

本次服务包括安保服务、消防服务、机房综合管理、车辆使用管理服务、食堂管理、清洁卫生服务、绿化养护服务、设备设施服务、建筑物零星维修维护、会务服务、突发事件应急处置等，详见第二部分。

服务期限：三年，服务合同每年一签。

**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。**分包标的对应的中小企业划分标准所属行业为：其他未列明行业。

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）等。

五、投标供应商（以下简称“投标人”）资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证相关证明）副本复印件。分支机构报价的，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) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 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) 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（可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) 投标人必须符合法律、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. 已登记报名并获取本项目采购文件。

3. 本项目不接受联合体投标。

4. 投标人未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体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](http://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](http://www.creditchina.gov.cn))及中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料)。

5. 前期为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该本次采购活动。

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，不得同时参加本采购项目投标。

六、集中采购机构将在下列媒体公告发布采购公告：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))，广东省政府采购中心网 (<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

七、符合资格的投标人应当在 2023 年 8 月 14 日起至 2023 年 8 月 21 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，投标人网上报名须知：投标人可登陆我中心网站供应商报名系统([http://gpcgd.gd.gov.cn/page\\_enter.html](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”。投标人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，填写好报名表后即视为报名成功。)

八、投标截止时间：2023 年 9 月 4 日 9:30

九、投标文件递交地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 307 室

十、开标时间：2023 年 9 月 4 日 9:30

十一、开标地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 307 室

十二、本次招标无需缴纳投标保证金。

集中采购机构联系人：张工

采购人联系人：蔡工

电话：020-83186891

电话：020-85670360

联系地址：广州市越秀区越华路 112 号 3 楼 联系地址：广州市天河区

邮编：510030

邮编：510000

邮箱：caigou2@gd.gov.cn

广东省政府采购中心

2023 年 8 月 14 日

## 第二部分 用户需求书

本项目属于服务类项目，中小企业声明函见投标文件格式《中小企业声明函（服务）》，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

本项目允许分包的内容：消防、电梯维保；采取分包的，须提交《分包意向协议书》。其对应的行业：其他未列明行业。

由于采购人属于消防重点单位，需要消防设施维护保养检测以及上报备案，因此需要有消防技术服务机构从业条件的投标人，如投标人不具备此能力，须分包。

投标人需具备电梯维保的相关专业能力，如投标人不具备此能力，须分包。

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

★投标截止时间之日起项目负责人（项目经理）未担任其他在管物业项目的项目负责人（项目经理）。（报价时提供承诺函，格式见附件）

### 一、项目概况

#### 1、物业概况

本项目物业包括采购人位于广州市天河园区和黄埔园区的两处物业。服务面积：总物业面积约 29000 平方米。其中，天河园区物业面积约 5000 平方米，建筑物为综合办公大楼；黄埔园区物业面积约 24000 平方米，建筑物为综合机房楼及配套建筑。

#### 2、服务范围

本项目要求中标人为采购人提供全面的物业管理服务，确保办公和机房正常运行，主要内容如下：

- （1）安保服务。主要包括安全保卫、秩序维护和停车场管理等。
- （2）消防服务。主要包括各类消防系统（设备）的维护保养及消防监控值班等。
- （3）机房综合管理。主要包括环境管理、应急管理、重大工程配合和电力设备配合管理等。
- （4）车辆使用管理服务。主要包括司勤管理、台账管理、油卡管理和用车管理等。
- （5）食堂管理。主要包括食物烹煮与配餐、卫生管理、设施设备及用具管理等。
- （6）清洁卫生服务。主要包括常规保洁、机房保洁、垃圾收集与清运、化粪池清理及地下管道疏通、除四害、消杀等。
- （7）绿化养护服务。
- （8）设备设施服务。主要包括电梯、供水系统、给排水、照明及电力系统维护等设备设施的维护、巡检和保养。
- （9）建筑物零星维修维护。主要包括房屋本体（含土、木、五金及建筑物装饰）的维护维修服务。

(10) 会务服务。

(11) 突发事件应急处置。

### 3、采购预算

采购预算为人民币约 558 万元/年(具体以当年的财政部门安排的预算资金为准)。

### 4、服务期限及考核要求

1) 服务期限：根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，服务期为 3 年（36 个月），2023 年 10 月 31 日至 2026 年 10 月 30 日，在符合续签条件（服务考核达标）的情况下，合同每年一签。

#### 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、在作业中需交外单位的相关费用以及本用户需求书中列明的其他各项费用等所有费用)。其中员工薪酬福利费用包括但不限于：中标人服务人员工资、绩效奖金、按规定提取的工会经费、员工教育经费、福利费，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、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。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。

7、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、总体要求及标准

本项目物业为采购人办公和机房重地，是省市安全保卫和消防的重点防范场所，在安全性、保密性、规范性等方面对物业管理服务要求高标准、高质量、高效率。

1、管理理念：为采购人打造安全、舒适、专业的办公环境，保障机房具有良好的运行环境和工作环境，树立良好形象，倡导并推行绿色物业服务。

2、管理原则：社会化、专业化、规范化。

3、管理方式：中标人要有科学、合理、高效的机构设置，有清晰明确规范的工作流程，完整的管理制度和科学的培训制度，能持续不断地提升员工服务技能和服务水平，为采购人

提供专业、规范、高效的物业管理服务。

中标人要设立完整的本项目物业管理服务机构,该机构负责各项物业服务的提供、质量保障及人员管理等工作,要根据安保、消防、机房、保洁、绿化、食堂、维修维护、设备设施、车辆使用、会务等服务内容,制定科学的内部管理运作流程以及短期、长期的管理工作计划,使项目能按质、按量、按时有序实施,要健全和完善现有质量管理体系、人事管理制度、人员考核培训制度、档案管理制度、财务管理制度、保密管理制度、应急管理制度等制度。制度符合规范,体现高标准,科学合理,详细完整,全面覆盖物业管理项目的服务质量、人事管理和人员考核、档案管理、财务管理、保密管理、应急管理等方面,使物业项目管理各方面有规章制度可遵循。

(1)质量管理体系应对物业服务内容和质量、标准进行规范,包括对各项服务在日常工作中的内容和要求进行细化。

(2)人事管理、考核制度应对全部物业人员的招聘、考勤、日常工作考核、离职等制定相关标准并细化,建立对各岗位人员的量化考核标准及实施细则。

(3)档案管理制度应按照档案法及国家档案管理标准,对物业项目的各项规章制度、工作交接班记录、日常进出人员登记、相关设施设备清查登记、保安卫生巡查记录、消毒记录等建立相应台账和管理,制定相关标准并细化。

(4)财务管理制度应对物业项目涉及财务的各项采购、支出、社保缴费明细、报账开票等内容制定相关标准并细化。

(5)保密管理制度应符合采购人保密要求,制订完备的保密管理方案和严格的安全保密工作制度,公司内部有严格保密管理制度、保密标准、保密培训制度。

(6)应急管理制度应针对各项常规服务内容出现的应急事项而制订具体处理预案,定期进行消防遇险、电梯困人、紧急救生、食物中毒、意外伤害等应急演练,具有各项风险处置能力。

4、中标人应根据采购人要求制定物业管理发展规划,所设立的本项目物业管理服务机构和制订物业管理服务方案、各项规章制度以及人员配备等,应事先与采购人协商一致,交采购人审核备案后严格贯彻落实。

5、中标人应全力推行 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/T 23331-2012/ISO 50001:2011 能源管理体系认证。利用现代化管理手段不断优化物业管理,创优质服务。全面贯彻执行物业管理发展规划和各项规章制度。积极协助采购,做好节电、节水、节油等节能降耗工作,并使管理的物业保值、增值。

6、中标人要参照国家及省、市对物业管理示范项目的有关规定及具体标准,制定相应的质量指标,提供的物业服务质量应符合全国物业管理示范大厦标准。

7、建立以采购人为主导,中标人高层管理人员为辅助的联合共管机制。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。采购人有权随时查阅中标人有关本项目的财务状况及财务报表。

8、中标人应对派驻人员进行严格审查，确保派驻人员均没有违法犯罪记录和其他不良行为记录，身体健康，具有良好政治品格，具备相应的上岗资格证。

9、中标人派驻的各类管理、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。

10、中标人需与采购人签订安全保密协议，严格遵守采购人的保密规定，服从采购人关于安全保密工作的指导和监督。对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。

11、中标人应与派驻服务人员签订《保密承诺书》，加强对派驻人员的安全保密教育、管理和监督工作，对因工作中获知的秘密信息，应予以保密。项目经理需有参加过保密管理部门举办的保密培训教育，管理和监督保密协议执行。

12、中标人应建立完善的应对自然灾害、事故、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、评估和改进，事发时按规定途径及时报告有关主管部门，并采取相应措施。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。

13、中标人派驻人员的人事变动要事先知会采购人，重要岗位（如消防值班员和主管以上级别员工）人事变动要听取采购人的意见和建议。

14、为保持员工队伍和思想的稳定，中标人应有保障员工队伍稳定性和思想觉悟不断提高的有力措施。

★15、中标人需承诺：按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，人员工资符合“广东省人民政府关于调整我省最低工资标准的通知（粤府函〔2023〕号）”相关要求（工资不含法律、法规和国家规定中标人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）。

★16、中标人需承诺：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）。

★17、中标人需承诺：如获中标，具备利用自身资源满足临时应急抽调会场服务、清洁服务、工程技工等三类人员一次性不少于 20 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）。

★18、本项目派驻的项目管理团队：项目经理（项目负责人）、项目主管兼工程主管、保安队长、消防主管须与投标文件及承诺保持一致，不得弄虚作假，不符合投标时所承诺要求的，将视为中标人虚假应标，采购人将按违反招标要求和合同要求，有权单方面解除或终止合同，由此造成的一切经济责任及法律责任由中标人承担。以确保其物业管理服务工作达到采购人管理的要求，确保项目正常运作，为采购人的各项工作正常开展提供可靠的保障。

(投标时提供承诺，格式可参照附件)

★19、本项目派驻的消防监控室值班人员、电梯安全管理员需持证上岗，与投标文件及承诺配置人员与项目现场人员保持一致，不得弄虚作假，不符合投标时所承诺要求的，将视为中标人虚假应标，采购人将按违反招标要求和合同要求，有权单方面解除或终止合同，由此造成的一切经济责任及法律责任由中标人承担。(投标时提供承诺，格式可参照附件)

20、中标人档案管理应按月归档整理，做到保密安全、保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。服务管理档案、设备档案以及其他档案的建立及管理信息传递系统情况要合理。档案管理权归采购人所有，合同期满后，电子档案及纸质档案全部移交给采购人。

21、中标人在做好本职工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，提高管理效率和管理质量，并积极协助采购人做好节电、节水各项工作，创建资源节约型、低碳环保型绿色单位。

22、中标人所采购的保洁剂、纸巾、洗手液等用品要使用符合绿色环保要求的产品，费用由中标人支付，在第一次采购前要征求采购人同意后采购符合要求产品。使用过程中，中标人不得自行更换产品，否则采购人有权给予中标人相应的经济处罚。

23、中标人需具备对通信信息机房或 IDC 机房综合管理服务的特殊性有一定了解并具备相应的管理制度、规范和经验。

24、中标人应使用现代化管理技术和手段，不断提高物业服务水平和质量。

25、中标人在履行合同过程中，一切行为要符合相关法律法规和采购人的各项规章制度，确保合同期内所服务范围无事故和其他违规行为的发生。

26、中标人一切管理服务工作的实施，应以有利于采购人的工作需要为前提，以不影响采购人的正常工作、生活为原则。采购人需中标人协助办理本《需求书》规定以外的其他事项，中标人需积极响应。

27、采购人每月将按评分标准对服务内容进行考核，达标率在服务目标 95%以上的（含 95%）视为良好，中标人需继续保持；达标率在服务目标 90%-95%以内的（含 90%）视为合格，采购人将根据考核情况提出整改意见，中标人要限期按要求进行整改；达标率低于服务目标 90%的，采购人有权选择终止服务合同。

| 序号 | 服务指标名称                 | 服务目标 | 管理指标实施措施                                       |
|----|------------------------|------|--|
| 1  | 保密工作严守率                | 100% | 不发生任何泄密事件。                                     |
| 2  | 维修及时率（返修率不高于 1%，有回访记录） | 100% | 接到维修通知 5 分钟内到达现场。及时完成，急修不过夜，并按《维修回访制度》进行回访及记录。 |
| 3  | 建筑物完好率                 | 99%  | 指定维修技术员负责责任区域内的房屋巡查，建档记录，确保房屋完好、整洁，无损坏现象。      |

|    |                 |      |  |
|----|-----------------|------|--|
| 4  | 消防设备完好率         | 100% | 专业保养消防系统，确保消防系统正常运行。   |
| 5  | 除“四害”和卫生防疫消杀达标率 | 100% | 按照卫生防疫规定定期进行消杀，确保服务范围内没有疫情发生。  |
| 6  | 保洁率             | 99%  | 指定保洁工进行保洁工作，实行巡查制度，建档记录，以确保辖区内垃圾日产日清，空气清新，设施完好、环境无污染。                              |
| 7  | 绿化完好率           | 98%  | 每日对室内外植物进行维护保养，对生长不好的植物进行及时更换，定期杀虫、施肥，确保植物的健康和美观。                                  |
| 8  | 预防重大责任事故率       | 100% | 严格落实责任制度，确保不因中标人派驻人员的原因而发生任何重大事故。  |
| 9  | 预防消防事故发生率       | 100% | 实行全员义务消防员制，定期进行培训和演习，加强宣传和日常巡视，确保合同期内不发生消防事故。                                      |
| 10 | 维修质量合格率         | 100% | 对所有维修的事项，安排人员或委托维修单位及时维修，使维修质量达到相关规定的标准。   |
| 11 | 管理人员专业培训合格率     | 100% | 建立培训考核制度，对员工分别进行入职、上岗和专业培训，并予以考核，对特种作业人员，进行外送培训考核，监督上岗证有效期、确保培训合格率达 100%，以保障员工的素质。 |
| 12 | 物业管理档案建立与完好率    | 100% | 建立电子资料库，档案齐全，管理完善。   |
| 13 | 服务及时率和反馈率       | 100% | 在接到服务需求后，及时安排人员进行服务跟进，即使不能马上完成的也要向采购人说明情况，不可出现拖拉误事的情况。                             |
| 14 | 服务满意率           | 99%  | 以采购人利益为先，积极解决采购人困难，使采购人及物业使用人对服务满意。  |

28、采购人每年进行一次物业管理服务满意度调查。调查满意度低于 90%的，采购人有权终止合同。

29、关于终止合同的特别约定：

（1）采购人定期对中标人服务工作进行满意度测评，若测评不达标，采购人可根据合同约定终止合同；

（2）如发生重大事故，中标人考核月的安全考核得分为 0,并由中标人承担由此引起的一切相关损失，采购人有权立即终止合同(重大事故是指因中标人管理不严或工作不当，造成物业管理区域内人员伤亡、社会影响恶劣等事件)。包括但不限于下列情况：

①物业管理区域内发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。如：发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件、外事纠纷、泄密等事（案）件等。

②物业管理区域内的设施、机电发生操作管理、使用责任事故。由中标人分包的项目（含采购人分包项目）及物业管理区域内施工和二次装修工程因监管不到位发生安全事故。

30、合同到期之前 1 个月，中标人应积极协助采购人做好各项设施设备、物品及相关档案资料的交接和验收工作。属专业维修保养公司承担的维修保养项目，需由所委托的专业维修保养公司检验合格，出具相关检测报告后移交。

31、投标人应按项目分项报价。中标人在物业服务中，违反或达不到投标所承诺的各项指标（含数量和质量）时，采购人有权按奖惩管理办法扣除相应费用及终止合同。

32、中标人应承诺，按照采购人要求安排服务人员进场。

### **三、物业服务内容**

#### **（一）管理**

1、人数要求：配备 2 人，含项目经理、后勤综合主管。

2、服务内容：负责项目日常管理、保密管理工作，保证采购人项目运行的正常开展。

#### **（二）安保服务**

**包括安全保卫、秩序维护和停车场管理等。**

1、人数要求：配备人员 27 人，含队长 2 人，班长 2 人。

2、服务内容：

（1）负责物业管理区域内安全防范、保卫工作，维护良好秩序，保证采购人业务工作和机房运行的正常开展；协助采购人对大堂来访人员进行登记及报刊的派送，处理 8 小时之外、节假日来访人员或其他对外事项。

（2）实行 24 小时值班和 24 小时巡逻、巡查制度，24 小时对物业管理区域内、外围治安情况全程监控，所有出入口进出人员实施管理、检查和控制。加强对物业管理区域内的检查和巡查工作，运用监控系统，对物业管理区域内重点要害部位进行巡查、监控和录像，遇到情况及时处理。

（3）制定和健全出入登记管理制度，密切监视进入物业管理区域内的来访人员动态，对可疑人员要进行全程监控，对可疑物品，必要时可要求来访人员接受开包检查。如遇可疑情况要清楚记录、妥善处理并逐级汇报；重大治安问题和事故及时向采购人汇报，并采取果断措施，控制事态发展。

（4）24 小时内每隔 2 小时安全巡查办公大楼、综合机房楼及配套建筑 1 次，发现和查问进入非接待区没有佩戴识别卡人员，检查物业管理区域内重点部位及各层门窗等情况。

（5）协助采购人保障各类活动及临时接待任务的安全保卫工作，随时提供人力支援。

（6）对物业管理区域内施工作业的安全管理，施工现场派人员全程跟进，并对施工人员及施工物品的出入进行检查登记；施工队用电、动火须符合消防安全管理规定，须经采购

人同意。如发现问题要及时纠正处理并上报，避免安全隐患及漏洞造成其他事故的发生。

(7) 负责天河园区、黄埔园区管辖停车场全天 24 小时安全监控及巡查，严格落实好停车场防盗、防火、防破坏等措施，维护好停车场交通与车辆停放秩序。

(8) 负责停车场照明、排送风、给排水系统、充电设备等设施的日常巡查、操作，发现水电、土建等设备设施损坏或故障，及时报修。

(9) 及时清理停车场内的垃圾、杂物，维持停车场的整洁和通道通畅，保证车辆行驶、停放有序。对违反停车场管理制度的人员及车辆，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止、向采购人反映等措施。

(10) 对物业管理区域内发生的车辆事故及交通设施损坏应及时做好现场保护，妥善处理、报告并协助采购人做好善后处理工作。

(11) 加强与周边区域消防、公安、街道、卫生等单位的沟通、协调、联动。做好办公楼内重大突发情况和事（案）件的报警和救助工作。对物业管理区域内发生的侵犯采购人工作人员事件或者出现扰乱采购人正常工作秩序情况，应当予以制止，并采取救助行动。

(12) 负责做好物业管理区域内的安全防范工作，有效预防违法犯罪、自然灾害、卫生防疫、泄密、污染、噪音、投毒等突发事件的发生，维护采购人良好的工作秩序、生活秩序，保证采购人正常工作的开展。

(13) 负责物业管理区域内水电及设施设备、大楼主体安全的巡查工作，并做好相关工作记录。

(14) 认真巡查物业管理区域内的治安状况，如发现有异常情况设施损坏的，应及时报告采购人相关部门。保证物业管理区域内治安稳定、交通顺畅、车辆停放规范和安全、消防疏散通道安全畅通、消防及公共设施状况良好。严格管理快递人员进出，做好快递包裹投放区的管理，严禁快递人员将快递包裹乱扔乱放的行为。

注：安保人员所需通讯器材及使用维护费等由中标人负责；所有消防栓（包括消防水带、消防接驳器、水枪）、灭火器等消防设施，安保人员应按章使用及保管，如有被盗、损坏的，由中标人负责赔偿（超出使用年限及自然损耗除外）。

### **（三）消防服务**

**主要包括各类消防系统（设备）的维护保养及消防监控值班等。**

1、人数要求：配备人员 13 人，含主管 2 人。

2、服务内容：

(1) 负责项目点的消防系统维保，具体包括：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、气体灭火系统、消防广播系统、消防专用电话、消防卷帘门系统、应急照明及出口指示灯。维保情况应及时向采购人报告并做好登记，每月 5 日前应将上月维保资料交采购人备案。

(2) 编制适合本项目的消防应急预案，在派驻人员中建立义务消防队伍，每月组织开

展安全学习教育、训练、演练。合同期内每年要开展 1 次全员消防演练。项目经理为本项目消防责任人，所有派驻人员均为义务消防员，应全面熟练掌握消防报警、气体、喷淋、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法，出现消防事故应及时报警，到达现场进行扑救，全力投入抢险救助工作。

(3) 以 7 天为一个巡查周期，对所有消防器材（包括便携式灭火器材、防毒面具）、设施设备进行检测，登记有效期限、放置位置、数量；对到期的消防器材应及时更换、补充，并进行登记。每日对消防应急出口进行巡查，保证消防通道畅通。重大节假日前配合采购人进行节日消防安全大检查，协助采购人每年开展一次“安全生产月活动”。

(4) 消防控制室须全天 24 小时值班，在出现消防报警信息后，值班人员能准确判断报警点的位置，并在出现消防报警 3 分钟内到达报警点，确认报警信息，如确定为火警后，应在 5 分钟内有 5 人以上到达现场，以处理初起火情。

(5) 依据日常消防巡查与维护管理，建立完善的消防设施动态管理档案，依规建立消防控制室台帐；并对消防设施基本情况档案与动态管理情况档案进行妥善管理。

(6) 严格执行安全管理制度，严禁各类人员将易燃易爆、剧毒等危险品带入物业管理区域内，如有发现，及时报告采购人安全保卫主管部门，并在第一时间内进行妥善处置。

#### **(四) 机房综合管理**

**主要包括通信信息机房的环境管理、应急管理、重大工程配合和电力设备配合管理等。**

1、人数要求：配备人员 2 人。

2、服务内容：

(1) 负责确保机房环境整洁，定期灭“四害”，避免鼠、虫害等发生，规范日常运行管理工作。

(2) 负责维护机房地面是否干净整洁、无杂物，应保持清洁、卫生，维护机房照明系统。机房内严禁吸烟，严禁携带无关物品尤其是易燃、易爆物品及其他危险品进入机房。

(3) 机房环境作业时必须有二人以上人员同行，严格执行门禁管理方面的规定，禁止带手机、非备案电脑、照相机等物件，携带专用对讲设备以保持通讯畅通，只在授权区域内进行作业。在作业中发现设施或设备工作异常时，应立即向采购人机房运维负责人汇报并按照采购人机房运维负责人的安排进行处理，协助采购人机房运维负责人或相关人员填写相关报告。

(4) 发生机房重大突发故障事件时，应在 5 分钟内到达现场协助采购人进行应急处理。在遇到安全突发事件时，应及时按照应急程序处理或向采购人相关主管部门报告，同时采取措施尽量减少损失，并协助保护现场。

(5) 对机房周边重大工程作业的管理，工程现场派人员全程跟进，并对施工人员及施工物品的出入进行检查登记；施工队用电、动火须符合消防安全管理规定，须经采购人同意。如发现问题及时纠正处理并上报，避免安全隐患及漏洞造成其他事故的发生。

(6) 配合采购人做好电力设备支撑服务, 了解掌握机房设施的运行机制与情况, 定期参与应急演练, 协同保障机房动力与环境平稳可靠。

#### **(五) 车辆使用管理服务**

**主要包括司勤管理、台账管理、油卡管理和用车管理等。**

1、人数要求: 配备人员 2 人。

2、服务内容:

(1) 中标人应处理、协调用车方面的各项调度安排, 每周 7 天, 每天 24 小时, 即 7\*24 小时受理需求方指定的调度员安排的用车需求。

(2) 由需求方向中标人下发用车需求, 中标人收到派车任务后, 车辆需提前 10 分钟到达指定地点等候客人上车, 并将客户送到指定的地点。

(3) 驾驶员出车完成后, 对车辆内部进行初步清洁, 不得遗留纸屑、废弃矿泉水瓶等。每次出车前需要安排矿泉水数量, 未使用的矿泉水需要安排取回。

(4) 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。

(5) 认真填写车辆申请情况与使用情况, 确保车辆借、换记录清晰。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) 严格保管油卡、路费 IC 卡等管理, 及时登记使用情况, 定期进行金额充值与余额复核, 确保资金使用安全。

(7) 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。

(8) 做好车辆的维护、保养工作, 保持车辆常年整洁和车况良好。

(9) 车辆用毕后, 车辆停泊在指定位置, 锁好门窗等。

(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。

#### **(六) 食堂管理服务**

**主要包括食物烹煮与配餐、卫生管理、设施设备及用具管理等。**

1、人数要求: 配备人员 7 人。

2、服务内容:

(1) 负责向全体员工提供餐饮服务, 提供: 全年膳食(包括早餐、午餐、加班餐等), 每天保证提供现场制作的菜品及就餐服务。

(2) 在提供配餐服务管理服务中严格执行《食品安全法》和《消防法》及负责食堂范围的一切安全生产责任, 负责厨房范围内所有设备的清洁、保养。

(3) 需保护好配餐服务所有财产, 对采购人提供的设备、设施应及时进行保养、维修, 延长其使用年限。

(4) 应具有食品保存, 食品留样, 操作流程, 餐具清洗及消毒、人员卫生、环境卫生管理、消防安全、生产安全等日常方案及措施, 做好防蝇、防鼠、防蟑螂工作。同时建立日

常管理档案，对成本管理、营收管理、餐饮安全管理、人员管理、设备设施管理等进行档案留存。

（5）在使用水、电、燃气管线等重要部位要每天安排专人做好日常检查，如有损坏情况，中标人有责任和义务通知采购人维修，及时消除隐患，防止各项目生产安全事故发生。每日检查完毕后，及时锁闭配餐服务门窗。

（6）每天要按规定的程序和要求认真细致的清理食堂、厨房卫生，确保配餐服务内现有各种设施、设备、物品摆放有序分类放在固定的位置，并且妥善保管，确保盛餐用具、运输用具、公共餐具每餐消毒清洗，餐具表面需光洁、无油渍、无水渍、无异味，防止传染病发生。

（7）操作人员需穿着统一的工作服装并保持服装整洁，不得留长头发、长指甲、涂指甲油，并保持好个人卫生，操作人员进行配餐服务操作及打饭时，需戴口罩、帽子、套袖，主副食操作间内严禁吸烟，严禁私开小灶。

注：采购人提供的现有厨房设备和厨具餐具，日常维修费用由中标人承担。合同结束后，配餐服务商投入的厨房设备、厨具、餐具不进行回收。合同委托期满后，保证房屋、设备、设施、墙面、地面的完好。

### **（七）清洁卫生服务**

**主要包括常规保洁、机房保洁、垃圾收集与清运、化粪池清理及地下管道疏通、除四害、消杀等。**

1、人数要求：配备人员 15 人，含主管 2 人。

2、服务内容：

（1）负责物业管理区域内日常保洁服务工作，发现杂物、废弃物立即清理；

（2）负责保洁洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精，抹净各类洁具等工作。洗手间的一切卫生清洁用品、耗材，包括但不限于擦手纸、洗手液及卫生间用“维达”牌大筒卷纸等已纳入采购预算，中标人定期对垃圾池、停车场、室外地面进行高压冲洗；

（4）负责排水沟、下水道的清理及疏通；

（5）负责垃圾的清运和处理（包括联系环卫部门运出处理），所有垃圾应按有关要求做好垃圾分类、分捡、收集、转运工作；

（6）每天定时检查、巡查，保证保洁区域的卫生达标。

（7）负责服务范围内道路排水沟和小区散水沟日常清理。

（8）负责机房地面清洁，地板一般每月清洁两次，使用专业工具对地板进行除尘、除污工作，保持地面无尘、无污渍。

（9）负责化粪池清理及地下管道疏通，须自有或者长期租赁吸污车辆 1 台或以上，便于化粪池清理工作，每年至少彻底清理 2 次，并做到随堵随清。



(10) 对机房、公共通道、大堂、园区内外道路、绿化、地库、景观水池、排水排污沟渠、天面、楼层公共区域、电梯厅、消防楼梯、公共卫生间、茶水间、休息室、办公室、化粪池、雨水井、垃圾中转站、垃圾桶及服务范围内其他地点进行除四害消杀。通过消杀、预防措施等控制老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁、红火蚁生存密度，防止对人体或物品的危害。当服务范围内发现马蜂、蛇时，中标人负责为服务范围内进行预防及灭杀处理。

(11) 消杀作业频率老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子平均两周 1 次，须根据具体情况增加消杀频次直到达到合同约定要求。白蚁、红火蚁等至少每月 1 次，如发现白蚁、红火蚁等可随时通知中标人来现场处理。

## **(八) 绿化养护服务**

**主要包括：园区室内室外的绿化养护和绿化租摆服务（含租摆费用）**

服务内容：

1、负责物业管理区域内的园林绿化、美化与养护，熟悉绿化整体布局，熟悉花草树木的品种及其特征，懂得盆景与环境的搭配以及植物的修剪等知识和养护技能。

2、按照植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

3、未经同意不得擅自移植花木，改变整体布局，应节约使用浇灌用水。保证院内花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，绿地无破坏、践踏、占用现象，绿地无纸屑、烟头、明显石块等杂物。

4、保持室内外盆栽、鲜花的新鲜美丽，根据不同季节及时进行更换，并视其生长状况和要求进行更换。积极配合做好重大活动期间的绿化布置工作，根据临时要求做好供应保障。

## **(九) 设备设施服务**

**主要包括电梯、供水系统、给排水、照明及电力系统维护等设备设施的维护、巡检和保养。**

1、人数要求：配备人员 3 人。

2、服务内容：

(1) 负责所有电梯的日常使用、管理、维修保养和突发停电、困人的紧急处理。如电梯维保已分包，则负责与专业电梯维修保养公司的协调、联系，并对其维保工作进行监督。

(2) 负责所有电梯系统的运行管理，建立电梯系统运行管理制度、巡查检测、维护（修）和保养制度，每天 8:00 前、13:00、18:30 定时巡查 1 次，保证电梯、系统安全运行和正常使用。如电梯维保已分包，配合电梯系统专业维保单位实施专业维护（修）和保养。

(3) 对电机、控制柜定期维护，对损坏的软连接进行更换；定期对水路堵塞、水阀工作状态、温度传感器及其他设备进行维护保养。

(4) 对生活供水系统（含直供水系统）进行日常检查巡视，电机日常维护、保养，软连接日常检查及更换，油绳更换，电柜的零件更换等，进行直供水系统维护保养及滤芯更

换工作。

(5) 对新风系统设备日常检查巡视，滤网检查、清洗，电机检查、加油，轴承、皮带检查及更换，控制箱检查及维修。

(6) 对卫生间水道清洁疏通和排风机的维修和保养。

(7) 对给排水系统日常维护及简单维修，包括：雨水管、排污管、给水管、天面水池、地下生活水池、集水池、集水泵、水泵房、进水阀门等全部给排水系统。

(8) 对照明电力系统日常维护及简单维修：负一层低压配电房末级开关后的电力系统及照明；项目范围内室内、外照明、插座开关、楼层配电房，母线排及各线路。

#### **(十) 建筑物零星维修服务**

**主要包括房屋本体（含土、木、五金及建筑物装饰）的维护维修服务。**

1、人数要求：配备人员 1 人（项目主管兼工程主管）。

2、服务内容：

(1) 负责物业管理区域内建筑物（含单次单项维修材料费 300 元及以下的项目）维护修缮服务，确保建筑物的完好。

(2) 建立并落实定期巡检制度，指定综合维修员每周对上述区域建筑物进行 1 次全面巡查，每季度对房屋结构进行 1 次安全检查。

(3) 建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙出现问题及时上报采购人进行修缮；钢架结构、围栏等每年应定期油漆不少于 1 次，建立和制定维修保养计划并做好记录。

(4) 房屋地基与梁板柱稳固，外墙与屋面无大面积渗漏，外观完好整洁，玻璃幕墙清洁明亮，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污渍，无乱贴和乱悬挂现象。

(5) 公共门窗牢固、平整、美观，无锈蚀，开关灵活，接缝严密，不松动，发现问题按原样及时修复。

(6) 制止任何损坏建筑物的行为，对有可能损坏建筑物的行为采取有效保护措施。

**注：**

(1) 此次采购服务中安排每年小额维修材料费用 20000 元，用于单次单项维修材料费用 300 元及以下的项目。中标人服务范围内单次单项维修材料费用 300 元及以下项目，由中标人包干负责；单次单项维修材料费用 300 元以上项目，经中标人报采购人审批后由采购人决定是否向中标人采购或另行向其他供应商采购。

(2) 每季度采购人及采购人聘请的造价咨询单位对实施项目进行审核，以审核价为准，按实结算。

(3) 合同期内，如小额维修材料费已使用完毕，中标人应提前制定下一期资金安排计划（时间跨度不得超过合同期限）并书面向采购人申请。

#### **(十一) 会务服务**

1、人数要求：配备人员 2 人。

## 2、服务内容：

- (1) 提前打扫好会议室，擦干净桌椅并摆放整齐，备好纸笔。
- (2) 至少提前半小时开启会议室，开好灯光、空调、准备好茶水。
- (3) 提前准备会标，按要求摆放好茶水、摆牌，并进行会务布置、摆放好会议台布等。
- (4) 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。
- (5) 会议期间每半个小时加一次茶水或其他饮料。
- (6) 安排足够人员在会议期间候命，及时处理突发事件，第一时间响应会务需求。
- (7) 如遇大型会议或活动，加派服务人员,确保会务正常开展。
- (8) 每周对会议的消耗品做好相关记录，缺少消耗品及时上报补充。
- (9) 会议结束后，迅速进入会场仔细检查，如发现有遗忘的物品，要设法追送，追送不及的，速交会议主办部门并做好登记。
- (10) 清理好会场及会议室，及时关闭照明、空调等各种设备电源，发现异常情况及时报告。

## (十二) 突发事件应急处置

### 服务内容：

- 1、制订可行的消防安全应急处理预案，发现火警第一时间打 119 火警电话报警和通知采购人主管部门负责人，并立即采取有效措施灭火。
- 2、接到消防中心报警，管理员应在 5 分钟内到达烟感器报警点核实情况，如属火警应迅速组织扑救和疏散。
- 3、因天河和黄埔园区是属于省市安全保卫和消防的重要场地，项目服务人员中需有部分人员具备相应的应急救护知识与技能（持有救护员证），能够在发生突发性事件时及时处理，确保项目的安全运行。
4. 疫情防控时期，中标人在物业管理经营各层面各环节，需全面执行落实政府有关部门疫情防控指令，结合政府单位办公楼物业服务特点最大程度防控疫情，做好疫情常态化防控工作与突发疫情应急响应工作。
5. 在台风或暴雨来临前，应做好各项防风、防水浸措施，如：紧急做好防风、防水浸工作、关闭公共门窗，检查清理排洪设备、设施、广告牌、花盆等。
6. 做好项目点最小应急单元组建工作，开展突发事件先期处置，兼顾日常治安秩序维护服从派出所区域联动调度，协助公安机关先期制止正在进行的各类违法犯罪行为及其他危害公共安全的突发事件，针对多种突发事件定期做好应急演练工作，如防冲撞、防暴反恐、防上访静坐等。

## (十三) 其他费用

- 1、 中标价包含天河和黄埔园区的桶装水和支装矿泉水费用。
- 2、 中标价包含黄埔园区清理化粪池的费用。
- 3、 中标价包含黄埔园区垃圾处理费用。

#### 附件：物业管理服务项目考核方案

##### 一、考核制度

考核周期：按月度进行考核评分。

评分设置：考核总分 100 分（其中安全管理占总分 30%，服务质量占总分 70%）

注：如发生重大事故，中标人考核月的安全考核得分为 0,并由中标人承担由此引起的一切相关损失，采购人有权立即终止合同(重大事故是指因中标人管理不严或工作不当，造成物业管理区域内人员伤亡、社会影响恶劣等事件)。包括但不限于下列情况：

1. 物业管理区域内发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。如：发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件、外事纠纷、泄密等事（案）件等。
2. 物业管理区域内的设施、机电发生操作管理、使用责任事故。由中标人分包的项目（含采购人分包项目）及物业管理区域内施工和二次装修工程因监管不到位发生安全事故。

##### 二、考核办法

月度检查内容分为安全管理及服务质量（含运营保障），总分 100 分，其中安全管理占总分 30%，服务质量占总分 70%。考核总分 85 分（含）以上为优秀，75 分（含）以上为良好，60 分（含）以上为合格。当考核总分<60 分时，招标方有权暂扣中标方该月度管理服务费用的 10%不予支付，待下一月考核总分≥60 分后延至该月一并支付。每年累计 2 次考核总分低于 60 分的，采购人有权解除合同。

##### 三、考核评分细则

每月具体考核内容及扣分标准如下（若同样的问题反复出现需加倍扣罚）：

###### （1）安全管理考核（占比 30%）

| 内容     | 检查标准   | 考核计分标准(满分 100 分)                  |
|--------|--|-----------------------------------|
| 人员管理   | 1.招聘的安保人员（见“安保岗位人员安排表”）要持有公安机关核发的保安员上岗证，并经采购人用人部门审核同意后方可录用。                              | 未经审核的，每人次扣 1 分。                   |
|        | 2.采购人用人部门对不符合安保岗位的人员有权要求退出服务岗位，用人部门向中标人要求保安人员退出后，中标人不得安排该保安人员以调换岗位、人员不足等理由继续担负采购人其它服务工作。 | 每发现 1 人次扣 1 分                     |
|        | 3.安保人员及其他所有专业岗位人员持证上岗。   | 无证上岗，每人次扣 1 分                     |
| 安全责任落实 | 1.按照“层层落实、安全第一、预防为主”的原则，将中标人在该物业项目的各管理层人员关于安全运营应履行的职责和应承担的责任列表加以明确。                      | 未明确职责的每人次扣 1 分；职责明确不清的每人次扣 0.5 分。 |

|              |  |   |
|--------------|--|---|
|              | 2.发生安全事故（非重大事故）时，严格按照“安全事故四不放过”原则处理，要查清事故原因，处理相应责任人，教育其他人，制订整改措施。      | 未查清事故原因的每次扣 2 分；未处理责任人的每次扣 2 分；未就事故教育其他员工每次扣 2 分；未制订整改措施每次扣 2 分。                        |
| 安全制度建立及落实    | 根据安全管理要求，建立物业项目安全运营制度，并细化为各岗位操作流程，定期组织在岗员工进行学习并熟练运用。                   | 未制定制度或岗位操作流程的扣 3 分；学习记录不完善的，每项扣 0.5 分。  |
| 共用设施设备安全维护管理 | 1. 对共用设施设备逐个建立档案，标志齐全、责任人明确、操作规程及保养规范，运行、维修、保养、巡查等记录齐全，确保设施设备持续处于适用状态。 | 未达标的，每处扣 0.5 分  |
|              | 2.保证消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。   | 未达标的，每处扣 1 分  |
|              | 3.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。                       | 未达标的，每处扣 1 分  |
|              | 4.特种设备安装、使用、维保符合相关监管标准。  | 不符合的，每项扣 1 分  |
| 安全检查         | 1.制定安全检查方案，定期、不定期组织安全自查，及时发现并处理存在的安全隐患。                                | 未制订安全检查方案，扣 1 分；未按方案开展检查，每次扣 0.5 分；检查未形成台账或台账记录不完善，每次扣 0.5 分；未对发现的安全隐患采取整改措施，每处扣 0.5 分； |
|              | 2.接受采购人实施的各项安全检查，根据整改通知按期完成整改，并按规定时间反馈整改情况。                            | 未按时完成整改的扣 1 分；未按时反馈信息的扣 0.5 分。  |
| 全员安全教育培训     | 1.按年度制定员工安全培训计划，并报采购人管理部门备案。   | 未制定培训计划的扣 1 分；未报送计划的扣 0.5 分。  |
|              | 2.切实落实全体员工岗前、在岗、转岗安全教育培训。  | 培训记录缺失的，每人扣 0.5 分。  |
| 信息安全管理       | 1.制定和落实信息安全管理措施，防范因分包行为引起的信息泄露、信息篡改、信息不可用、非法入侵、物理环境或设施遭受破坏等风险。         | 未制定和落实信息安全管理措施的，扣 2 分；出现信息泄露、信息篡改、信息不可用、非法入侵等情况的，每次扣 2 分。                               |
|              | 2.严格遵守采购人信息系统安全制度的相关要求；对部分岗位人员签订保密协议。                                  | 未落实的，每项扣 0.5 分。   |
| 应急处置         | 1.参照采购人各类应急预案，相应建立应急处置预案及应急疏散预案，并定期组织培训及演练。                            | 未制定预案的，缺 1 项扣 0.5 分；培训或演练记录不完善的扣 0.5 分。   |
|              | 2.发生紧急事件时严格按照预案启动应急处置程序。   | 未按预案实施应急处置程序，未造成后果的，每次扣 2 分；造成后果  |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | 的视情扣 3—10 分。                                     |
|      | 3.对消防、治安等突发事件有应急预案，出现事故或紧急事件时在接报后应于 5 分钟内到达现场处理，并立即向中标人管理方报告。   | 未按时到场进行处理，未造成后果的扣 1 分；造成后果的酌情扣 2—10 分；未上报的扣 3 分。 |
| 保密管理 | 1、对参与采购人物业服务的员工进行保密培训和教育，上岗前培训不少于 2 小时，对在岗员工每年培训时间不少于 10 学时。<br>2、所录用的人员要与采购人签订保密协议，保证录用人员严格遵守采购人的保密要求，不得泄密。<br>3、员工进入委托人办公场所应当佩戴工作证（卡、牌）等表明员工身份；未经采购人允许并经过符合保密规定的程序，中标人员不得进入保密要害部门、场所等。<br>4、员工在工作过程中不得擅自查看采购人办公场所内的有关文件、资料，不得使用办公场所内的有关设施、设备。 | 未按要求发现一次扣 2 分；造成后果的视情扣 3—10 分。                   |

## （2）服务质量考核（占比 70%）

| 内容       | 检查标准  | 考核计分标准（满分 100 分）               |
|----------|---|--------------------------------|
| 人员、场所管理  | 1.人员稳定。月更新人员数量不能超过 5%，年更换人员数量不能超过 20%。                              | 月内更换超员，每人扣 0.5 分；年更换超员，每人扣 1 分 |
|          | 2.中标人应严格按照《物业服务合同》规定的数量和标准配置人员，在领取物业服务费用时，要持有人部门签署的岗位服务人员质量登记表。     | 依据“岗位人员安排表”的数量核对，每少 1 人扣 1 分   |
|          | 3.工作期间管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。                                 | 不合规定的，每人扣 1 分                  |
|          | 4.办公、值班场所干净整洁，管理规范、符合各项安全文明管理规定。                                    | 不合规定的，每人扣 0.5 分                |
|          | 5. 通信畅通：值班电话、主管以上人员、当值运维服务人员保持 24 小时通信设备开机。                         | 不合规定的，每人扣 1 分                  |
| 服务态度     | 1. 服务人员服从安排、按要求巡检、无脱岗等投机取巧行为。积极配合采购人做好其它专项服务工作。                     | 不合规定的，每人扣 1 分                  |
|          | 2. 服务人员上班时间应随时保持通信畅通，发现问题及时如实汇报，紧急情况在规定时间内到达工作现场。                   | 不合规定的，每人扣 1 分                  |
|          | 3. 参加采购人组织的各项检查、会议等要准时到达。   | 不合规定的，每次扣 1 分                  |
|          | 4.设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。      | 未达标的，每项扣 1 分                   |
|          | 5.经常与采购人沟通，每月一次报告物业管理服务情况，每半年一次征询对物业管理服务的意见，改善服务质量，管理服务满意率达到 95%以上。 | 未达标的，每次扣 1 分                   |
| 房屋、设施设备、 | 1.对房屋建筑本体门窗及其它共用部位进行日常管理和维修养护，做好巡查记录、检修记录和保养记                       | 未达标的，每处扣 0.5 分                 |

|           |  |                                   |
|-----------|--|-----------------------------------|
| 道路等巡检维护管理 | 录等，确保房屋建筑本体完好。   |                                   |
|           | 2.根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，房屋、设施设备、道路的日常维护和小修在二十四小时内落实；属于中修、大修、更新改造的范围的，物业管理公司应及时向采购人提出报告与建议，根据采购人相关部门的决定，组织维修或更新改造。 | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 3.主出入口设有物业平面示意图，主要路口设有路标。各区域、公共配套设施、场地有明显标志。机房管理制度、设备操作流程、应急处理流程、日常维护及巡检记录应上墙。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 4.管理区域内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。管理区内车辆的出入管理有序。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 5.设备机房保持整洁，无漏油污迹和鼠害现象。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 6.对照明设备按规定时间定时开关，定期检查，及时更换。路灯、楼道灯完好率不低于 98%。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 7.接到相关部门停水、停电、停气通知后，做好通知工作及应急处理。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 8. 保证设备故障维修及时率 100%，维修质量合格率 100%。  | 不达标的，每次扣 1 分                      |
|           | 9.公共场所无长明灯、常流水现象。  | 发现 1 次，每次扣 1 分                    |
|           | 10.制定库存常备件耗材管理制度，对进货、领用、出库、盘存做好登记。   | 未制定制度的，扣 2 分；未落实制度规定进行登记的，每次扣 1 分 |
| 卫生保洁服务管理  | 1、保洁人员按计划流程进行保洁，管理区域内各楼层电梯厅、走到、管线、楼梯无脏杂物、无污迹。。   | 未达标的，每次扣 0.5 分                    |
|           | 2. 垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味。  | 未达标的，每次扣 1 分                      |
|           | 3.管理区域内各楼层栏杆、墙面、门窗、装饰物灰尘、污迹、斑点。。   | 未达标的，每次扣 1 分                      |
|           | 4.地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘。  | 未达标的，每次扣 1 分                      |
|           | 5. 室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾、无沙土；各类设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹。。  | 未达标的，每次扣 0.5 分                    |
|           | 6.大停车场整洁，无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网；各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹；排水沟畅通。天台无杂物、无垃圾，地漏畅通。。  | 未达标的，每次扣 1 分                      |
| 绿化养护管理    | 1.草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，草坪整齐雅观，四季常绿，覆盖率达 95%，绿地无明显杂草、杂物。  | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 2.花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形和补栽补种，保持观赏效果。  | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 3.定期组织浇灌、施肥和松土，定期喷洒药物，预防病虫害；及时清理残枝枯叶。  | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 4.花盆、绿地内无烟头、垃圾或其他杂物。绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。。   | 未达标的，每处扣 0.5 分                    |
|           | 5.节假日和重大活动按采购人的要求配备绿植、摆放花卉等。   | 未达标的，每次扣 2 分                      |

|        |   |                 |
|--------|---|-----------------|
| 会务服务管理 | 1.服务响应及时，未产生客户投诉  | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 2.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。   | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 3、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。  | 未达标的，每次扣 2 分    |
| 安保服务管理 | 1.车辆出入需按规定查验，指挥车辆停放有序，无乱放、乱停车辆现象，车道畅通无阻。发现不符合的，每次扣 1 分  | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 2、严格执行物品进出管理，对大件物品的进出要进行询问，并核对物品与放行条清单是否一致，无误方可放行；对合作服务单位、人员进行建档管理；规范大堂客服人员的言行举止，对来访人员要礼貌周到，耐心介绍来访登记管理规定，热情办理有关来访登记手续，严防外来人员在没有登记的情况下从车库或其他通道进入办公楼。 | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 3 负责做好办公楼及周边红线圈内的安全防范工作，有效预防违法犯罪、自然灾害、卫生防疫、泄密、污染、噪音、投毒等突发事件的发生，维护采购人良好的工作秩序、生活秩序，保证采购人正常工作的开展   | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 4、实行 24 小时值班和 24 小时巡逻、巡查制度，密切监视进入综合办公楼内的来访人员动态，对可疑人员要进行全程监控，对可疑物品，必要时可要求来访人员接受开包检查。如遇可疑情况要清楚记录、妥善处理并逐级汇报；重大治安问题和事故及时向采购人汇报，并采取果断措施，控制事态发展。          | 未达标的，每次扣 2 分    |
| 机房综合管理 | 1、负责确保机房环境整洁，定期灭“四害”避免鼠、虫害发生，规范日常运行管理工作。  | 未达标的，每次扣 2 分    |
|        | 2、机房内严禁吸烟、严禁携带无关物品尤其是易燃、易爆物业及其他危险品进入机房。   | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |
|        | 3、机房巡视时必须二人以上同行，严格执行门禁管理方面的规定，禁止带手机、非备案电脑、照相机等物件，携带专用对讲设备已保持通信畅通，只在授权区域内进行巡检。   | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |
|        | 4、对机房或机房周边重大工程作业的管理，工程现场派人全程跟进；施工队用电、动火须符合消防安全管理规定，须经采购人同意。如发现问题及时纠正处理并上报，避免安全隐患及漏洞造成其他事故的发生。   | 未达标的，每次扣 2 分    |
| 消防管理   | 1、消防及相关安全档案管理制度管理情况完善。  | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |
|        | 2、消防控制业务熟悉，系统操作熟练，24 小时不失控，记录齐全、专人专管，情况处理及时有效，消防控制室整洁。  | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |
|        | 3、按要求配备消防值班人员值班，值班时间不存在缺岗。  | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |
|        | 4、消防设备设施维保按要求完成，服务规范标准。   | 发现不符合的，每次扣 2 分。 |



|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 其他 | 因中标方责任原因引起的投诉（含口头投诉）。有效投诉每次扣 2 分 |
|----|----------------------------------|

#### 考核周期加分项

| 内容  | 检查标准  | 考核加分标准            |
|-----|---|-------------------|
| 加分项 | 1. 服务人员工作积极主动，认真负责，善于发现问题，及时排除隐患；服务人员勤学好问，能熟练掌握相关设备的维修知识。 | 符合要求的每人次加 1-3 分。  |
|     | 2. 积极配合采购人管理部门，完成多项临时工作，受到好评。                             | 达到标准的每次加 1-3 分。   |
|     | 3. 及时处理突发事件及应急事件，按时保质完成采购人交给的突击及重大抢险任务。                   | 达到标准的每次加 2 分。     |
|     | 4. 受到国家、省市政府部门、行业管理部门通报表彰或书面表扬的。                          | 符合要求的每次加 1-5 分    |
|     | 5. 提出合理化建议或方案，经采购人采纳并付诸实施，效果显著的。                          | 达到标准的每个方案加 1-3 分。 |

注：采购人在用户需求书的范围内保留对上述考核方案的修改权。

#### 四、服务人员配备及素质要求

★1. 本项目要求配备服务人员不少于 74 人。（投标时提供书面承诺，格式可参照附件）

##### 2. 总体岗位设置情况

天河园区

| 序号 | 岗位     | 人数 | 配置要求   |
|----|--------|----|--|
| 1  | 项目经理   | 1  | 品行端正、身体健康，大学本科或以上学历，具有人社部门颁发的中级或以上职称，持有物业管理相关证书，具有 3 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，具备相应的知识技能，接受过系统的保密培训，具备相应保密知识技能。是本企业在职工，以社保证明为准。提交无犯罪记录证明。 |
| 2  | 后勤综合主管 | 1  | 品行端正、身体健康，大专或以上学历，具备良好的沟通与表达能力，具有 2 年以上后勤综合管理工作经验。提交无犯罪记录证明。   |
| 3  | 水电维修员  | 1  | 品行端正，身体健康，高中或以上学历，具有 3 年或以上工作经验和良好的沟通能力，提交无犯罪记录证明。<br>★具有高压或低压电工证。（投标时提供承诺函，格式见附件）   |
| 4  | 会务服务员  | 2  | 政治素质高、品行端正、身体健康，高中或以上学历，形象佳，业务素质好，具备良好的沟通能力，提交无犯罪记录证明。   |
| 5  | 保安队长   | 1  | 男性，大专或以上学历，持有退伍军人证；具有 3 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。<br>★具有人社部门颁发的保安员职业资格证书。（投标时提供证书复印件）   |
| 6  | 司勤    | 2  | 品行端正、身体健康，高中或以上学历，具有 5 年以上驾驶经验，具备良好的沟通能力，提交无犯罪记录证明。<br>★持有中华人民共和国机动车驾驶证 C1 证或以上，（投标时提供承诺函，格式见附件）                     |
| 8  | 保安人员  | 9  | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。<br>★具有人社部门颁发的保安员职业资格证书。（投标时提供承诺函，格式见附件）                                       |
| 9  | 消防主管  | 1  | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，大专或以上学历，具有 3 年或以上消防管理工作经验；提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。是本企业在职员工，以社保证明为准。<br>★具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员证。（投标时提供证书复印件） |
| 10 | 消防监控员 | 5  | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明。高中或以上学历，提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。<br>★具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员证。并有一人持电梯安全管理员证（投标时提供承诺函，格式见附件）                   |
| 11 | 保洁主管  | 1  | 品行端正，身体健康，具有 3 年或以上保洁管理工作经验。提交无犯罪记录证明。   |
| 12 | 保洁人员  | 4  | 品行端正、身体健康，具有 1 年或以上清洁工作经验，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。提交无犯罪记录证明  |
| 13 | 厨师    | 1  | 品行端正，身体健康，无重大疾病、无家族遗传病史，3 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。   |
| 14 | 面点师   | 1  | 品行端正，身体健康，无重大疾病、无家族遗传病史，3 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。   |
| 15 | 厨房杂工  | 3  | 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 |       | 33 |  |

黄埔园区

| 序号 | 岗位        | 人数 | 配置要求   |
|----|-----------|----|--|
| 1  | 项目主管兼工程主管 | 1  | 品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，持有二级或以上建造师证，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。提交无犯罪记录证明。                                       |
| 2  | 设备设施管理员   | 1  | 品行端正、身体健康，高中或以上学历，具有 3 年或以上工作经验 和良好的沟通能力。 提交无犯罪记录证明。<br>★具有高压电工证。（投标时提供承诺函，格式见附件）  |
| 3  | 机房管理员     | 2  | 品行端正、身体健康，大学专科或以上学历，具备良好的沟通能力和组织能力，提交无犯罪记录证明。有机房管理经验的人员（投标时提供承诺函，格式见附件）  |
| 3  | 水电维修员     | 1  | 品行端正、身体健康，高中或以上学历，具有 3 年或以上工作经验 和良好的沟通能力。提交无犯罪记录证明。  |
| 4  | 保安队长      | 1  | 男性，大专或以上学历，持有退伍军人证；具有 3 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。<br>★具有人社部门颁发的保安员职业资格证书。（投标时提供证书复印件） |
| 5  | 保安班长      | 2  | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。<br>★具有人社部门颁发的保安员职业资格证书。（投标时提供证书复印件）   |
| 6  | 保安人员      | 14 | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明，形象佳。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。<br>★具有人社部门颁发的保安员职业资格证书。（投标时提供承诺函，格式见附件）   |
| 7  | 消防主管      | 1  | 品行端正、身体健康，大专或以上学历。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。提交无犯罪记录证明  |

|    |       |    |  |
|----|-------|----|--|
|    |       |    | ★具有人社部门颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书。（投标时提供证书复印件）   |
| 8  | 消防监控员 | 6  | 遵纪守法，爱岗敬业，纪律严明。提供健康体检证明，提交无犯罪记录证明。<br>★具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。并有一人持电梯安全管理证。（投标时提供承诺函，格式见附件） |
| 9  | 保洁主管  | 1  | 品行端正、身体健康，具有 3 年或以上保洁工作经验。提交无犯罪记录证明  |
| 11 | 保洁人员  | 9  | 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。提交无犯罪记录证明                                   |
| 12 | 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 |       | 41 |  |

3、各类管理服务人员依照岗位配置一览表要求配置，按岗位着装，要求规范统一，注意仪容仪表。

4、各类服务人员依照岗位配置一览表安排；五官端正，品德优良，无犯罪记录；以上人员须身体健康无疾病，经过专业培训学习，特殊岗位人员需持相关证书上岗。

5、中标人需对所录用人员提供无犯罪记录证明，采购人将对其进行政审，政审合格者才能上岗。

★6、物业管理服务期间，如采购人需要加班或遇到重大活动、恶劣天气等原因需要加班进行服务保障的，中标人应无条件安排需要的人员数量予以配合，因此产生的人员加班费用由中标人承担。（投标时提供承诺函，格式见附件）

## **五、保密管理**

1、中标人应指派一名负责人分管物业管理服务保密管理工作，管理人员应经过保密专业培训，及时研究、处理物业管理服务保密工作中的问题。

2、中标人具有保密项目管理经验或企业保密管理能力。

3、中标人保密管理方案完备，公司内部有严格保密管理制度、保密标准、保密培训制度，服务人员接受过系统保密培训。

3、对中标人所录用的人员要与采购人签订保密协议，保证录用人员严格遵守采购人的保密要求，不得泄密。

4、中标人应针对物业管理服务制定保密管理制度，制度涵盖人员管理、场所管理、责任追究等内容。

5、中标人发现物业管理服务保密管理中存在泄密隐患和问题的，应当立即通知采购人。

6、中标人应当对参与采购人物业服务的员工进行保密培训和教育，上岗前培训不少于2小时，对在岗员工每年培训时间不少于10学时。

7、中标人签订合同之日起15天内提供管理人员的身份资料，管理人员发生变动的，应当及时进行书面说明并提供新任职人员的资料。

8、中标人应当核实因工作需要进入办公场所的物业管理服务人员的真实身份，保留能够证实其身份的有关材料，所有员工要进行政审。

9、中标人员进入委托人办公场所应当佩戴工作证（卡、牌）等表明员工身份；未经采购人允许并经过符合保密规定的程序，中标人员不得进入保密要害部门、场所等。

10、中标人保证因工作需要进入采购人办公场所的物业服务人员相对固定，并将有关人员的姓名及照片提供给采购人，公布于办公场所的显著位置。

11、中标人员不得参与采购人涉密工作、会议、活动，不得以任何形式接触、知悉采购人工作机密。

12、中标人员在工作过程中不得擅自查看采购人办公场所内的有关文件、资料，不得使用办公场所内的有关设施、设备。

13、中标人员进入采购人办公场所不得进行录音、录像，经采购人审批允许进入重要场所时，不得携带无线通信工具。

14、中标人应当针对物业管理服务保密管理工作进行自查整改，每季度至少开展一次。

15、采购人对中标人实施保密检查时，中标人应当积极配合，提供有关材料。

## **六、管理技术创新**

1、中标人在日常的管理服务过程中应加大先进管理技术和先进设备的投入和应用，不断提高物业服务水平和工作效率。

2、为了提高现场服务品质，不断提升物业管理服务人员服务水平及自身素质，加强对现场服务品质管控，及时快速处理各类报修，中标人在管理技术上应积极创新，应用适合物业管理服务的互联网技术智能化系统（或功能），如：办公楼宇疾控预警系统（或功能）、通用巡检平台系统（或功能）、安保巡检平台（或功能）、环境巡视维护信息系统（或功能）、消防巡检平台（或功能）、人员管理系统（或功能）、智能楼宇入侵检测系统（或功能）、机电设备巡检系统（或功能）等。

## 七、现场踏勘

1. 采购人集中组织现场勘察，如投标人有需要，可在规定的时间进行现场勘察，逾期不候。勘察时间：2023 年 8 月 26 日上午 9:30。勘察集中地点：广州市天河区建中路 10 号；联系人：蔡先生；联系电话：020-85670360。因特殊管理场所管理要求，投标人现场踏勘要求如下：

需现场踏勘的投标人，请于 2023 年 8 月 23 日前，把投标人名称、现场踏勘人员名单发至 caigou2@gd.gov.cn，以便采购人提前办理进场手续。

由于有两个不同的服务区域，请投标人自备交通工具，建议驾车前往。

各投标人代表（或法定代表人）持本人身份证原件和授权委托书原件（法定代表人亲自参加无需提供）到采购人现场进行现地勘察，现场勘察由采购人组织实施。采购人依法客观公正回答各投标人现场提出的问题。投标人参加现场勘察应当签到。各投标人需遵守需求单位的纪律规定，在勘察中如投标人没有按时参加现场勘察或现场勘察不全的，造成的后果由投标人自行负责。

2. 投标人勘察现场产生的所有费用自理。

3. 若不到现场踏勘导致一切后果和经济损失由投标人负责。

## 八、现场讲解及答辩

本项目要求投标人拟任项目经理携带身份证原件到评标现场进行现场讲解及答辩，讲解及答辩顺序在开标结束后随机抽取（抽签地点：广州市越华路 112 号 3 楼），讲解及答辩现场只提供电源和投影设备，其他设备投标人自备。现场讲解及答辩时间不超过 15 分钟，每一家投标人有不超过 5 分钟的时间来介绍对项目的理解、方案说明及特色服务等，评委提问时间不超过 10 分钟。请各投标人注意时间安排，并自行备好讲解及答辩相关的器材或物品。请各投标人务必参加现场抽签，如未参加的，视为放弃讲解及答辩。现场讲解内容包括：如何建立完善、稳定的项目团队、内部组织管理方式、管理机构、协调机制，利用信息化手段等提高管理效率和管理质量，实现高标准的管理。请投标人根据上述内容，对拟实施的管理方式、服务特点、重点难点、智能化管理手段等进行讲解。

## 附件一、

### 分包意向协议书

立约方：（甲公司全称）  
（乙公司全称）  
（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

#### 一、分包意向各方关系

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（.....公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标人的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

#### 二、有关事项约定如下：

1.如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2.分包意向供应商 1（公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）合同总金额\_\_\_\_%的工作内容。

3.分包意向供应商 2（公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）合同总金额\_\_\_\_%的工作内容。

4.分包意向供应商 3（公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）合同总金额\_\_\_\_%的工作内容。

...

三、接受分包合同的中小企业与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。（分包中有中小企业时适用）

四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式份，随投标文件装订份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：（盖章）  
法定代表人（签字或盖章）  
年 月 日

乙公司全称：（盖章）  
法定代表人（签字或盖章）  
年 月 日

.....公司全称（盖章）  
法定代表人：（签字或盖章）  
年 月 日

**注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。**

**2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。**

附件：（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

## 承诺函

致： 采购人名称

对于\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_），我方郑重承诺如下：

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

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
- .....

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
- .....

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
- .....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



## 第三部分 投标供应商须知

### 一、 投标费用说明

1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，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人支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标人在收取《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），该费用按照三年总中标金额以差额定率累进法（如下表）计算得出：

| 中标金额<br>(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：

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

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

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) 投标人须知
    - 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
  2. 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人，报名及获取招标文件的投标人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购买招标文件的投标人同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 2.2 投标人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 投标人提交的投标文件以及投标人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。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，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 投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标人承担。
- 2.2 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
- 2.3 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受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 如果因为投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标人承担。

##### **3. 投标报价及计量**

- 3.1 投标人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，投标人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应采用中华人民共和国法定计量单位。

##### **4. 投标保证金（不适用）**

- 4.1 投标人应按招标文件规定的金额和期限交纳投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。
- 4.2 投标（报价）保证金可以采用银行转账、支票、汇票、本票、银行保函（或《政府采购报价担保函》）等形式提交。保证金的到账（保函提交）截止时间应当与

投标（响应）截止时间一致。

交纳办法如下：

（1）采用非保函方式提交保证金的

采用银行转账方式的保证金必须由投标人自有对公账户转出，不允许代缴；不接受银行柜台缴纳现金方式。保证金缴纳账户：供应商登录广东省政府采购中心网上报名系统进行网上报名后，在8小时内，保证金管理系统为各报名供应商分别生成保证金缴纳账户并公布到网上报名系统中。账户生成后，系统会向报名联系人的手机发送通知短信，每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户（因运营商或手机限制，短信有可能延迟或被屏蔽，各供应商也可以自行登录系统查询账户）。供应商填写银行交款票据时，必须清晰填写采购项目编号和投标人全称。否则有可能造成保证金退还的延误。

**递交投标（报价）文件现场除银行保函、担保函外，不收取其他任何形式的投标保证金。不按以下规程提交保证金的，我中心对保证金不能在投标（响应）截止时间前到帐不负责任：**

- 1) 银行转账方式提交的：各供应商在投标截止前自行登录网上报名系统查看保证金缴纳账户并向该账户缴纳足额的保证金。
- 2) 支票方式提交的：在报价截止前3个工作日内向广东省政府采购中心财务部（广东省政府采购中心3楼财务科，电话020-83196812）提交支票，提交时请一并提供所投采购项目编号，以及在网上报名系统查找对应本单位对应的缴纳投标保证金账户，支票付款有效期至报价截止日。
- 3) 汇票、本票方式提交的：在报价截止前五个工作日内向广东省政府采购中心财务部（广东省政府采购中心3楼财务科，电话020-83196812）提交汇票、本票，提交时请一并提供所投采购项目编号，以及在网上报名系统查找对应本单位对应的缴纳保证金账户。汇票、本票有记载付款日期的，付款日期应当在报价截止前3个工作日。

（2）采用保函方式提交保证金的

1) 采用银行保函提交的：

- ① 采用招标文件提供的格式或集中采购机构接受的其他格式；
- ② 由中华人民共和国境内的银行出具的银行保函；
- ③ 有效期超过投标有效期30天。

2) 采用政府采购投标（报价）担保函提交的：

- ① 采用集中采购机构接受的格式；
- ② 由专业担保机构出具的政府采购投标担保函；
- ③ 有效期超过投标（报价）有效期30天。

- 4.3 未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后5个工作日内原额退还。
- 4.4 中标人的投标保证金,在中标人与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。
- 4.5 有下列情形之一的，投标保证金将被依法不予退还并上交国库：
  - 1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
  - 2) 中标人在规定期限内未签订合同。
- 5. 投标文件的数量和签署
  - 5.1 投标人应编制投标文件正本一份和副本柒份，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 投标人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，投标人应按照《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，封口处应加盖投标人印章。
  - 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 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。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，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

- 2.2 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

## 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 投标人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 投标人认为招标文件、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；报名本项目的投标人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) 投标人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人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标人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：陈先生/龚小姐

电话：020-83196816/83187086

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科

### 3. 投诉

- 3.1 投标人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：财政部政府采购监督裁决处

电话：010-68513070、010-68519967

地址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

## **八、 合同的订立和履行**

### **1. 合同的订立**

1.1 采购人与中标人自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标人投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标人投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

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，可以与中标人签订补充合同，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人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，由投标人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，宣读投标人名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标人代表签字确认。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人。
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 采购人或集中采购机构根据《投标供应商资格审查表》（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《投标供应商资格审查表》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 对各投标人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（权重）分配如下：

| 评分项目 | 技术评分 | 商务评分 | 价格评分 |
|------|------|------|------|
| 权重   | 65   | 25   | 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（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予  $C_1$  的价格扣除（ $C_1$  的取值范围为 10%），即：评标价 = 核实价  $\times (1 - C_1)$ ；
- 2) 投标人为大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对投标人报价给予  $C_2$  的价格扣除（ $C_2$

的取值范围为 4%)，即：评标价=核实价×(1-C<sub>2</sub>)；

- 3) 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；
  - 4) 接受分包小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不属于本款政府采购政策性扶持范围；
  - 5) 符合中小企业扶持政策的投标人应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
  - 6) 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；
  - 7) 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》；
  - 8) 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；
  - 9) 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：各有效投标人的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标人的价格评分统一按照下列公式计算：
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$
- 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人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. 中标人的确定
- 4.1 推荐中标候选投标人名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标人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。排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人。

- 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人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。
- 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](http://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人发出《中标通知书》。
  - 5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标人具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标人放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标供应商资格审查表

投标供应商资格审查表

| 审查项目  | 要求（与公告中投标供应商资格要求一致） |
|-------|---------------------|
| 资格性审查 | 见《投标供应商资格》          |
|       |                     |
|       |                     |
|       |                     |
|       |                     |
|       |                     |

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人，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

| 审<br>查<br>项<br>目 | 要<br>求  |
|------------------|---|
| 符合性审查            | 1. 投标报价是固定价且是唯一的，投标报价未超过采购预算。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，有可能影响产品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。投标文件完整且编排有序，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(原件)。   |
|                  | 5. “★”号条款满足招标文件要求。  |
|                  | 6. 没有采购人不能接受的附加条件的。   |
|                  | 7. 投标有效期为投标截止日起不少于 90 天。  |
|                  | 8. 如有报价修正的, 投标人按规定要求书面确认。   |
|                  | 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，有可能影响产品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 | 评审标准                    |   |      |
|------|-------------------------|---|------|
| 评分项目 | 技术评分                    | 商务评分  | 价格评分 |
| 权重   | 65                      | 25  | 10   |
| 技术部分 | 总体要求及标准<br>响应方案<br>(5分) | 对应采购需求书“总体要求及标准”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：<br>(1) 完全满足且优于项目需求的得5分；<br>(2) 完全满足项目要求的得3分；<br>(3) 不完全满足项目要求的得1分；<br>(4) 无方案的不得分。 |      |
|      | 安保服务<br>响应方案<br>(8分)    | 对应采购需求书“安保服务”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：<br>(1) 完全满足且优于项目需求的得8分；<br>(2) 完全满足项目要求的得5分；<br>(3) 不完全满足项目要求的得2分；<br>(4) 无方案的不得分。    |      |
|      | 消防服务<br>响应方案<br>(8分)    | 对应采购需求书“消防服务”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：<br>(1) 完全满足且优于项目需求的得8分；<br>(2) 完全满足项目要求的得5分；<br>(3) 不完全满足项目要求的得2分；<br>(4) 无方案的不得分。    |      |
|      | 机房综合管理<br>响应方案<br>(5分)  | 对应采购需求书“机房综合管理”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：   |      |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  |                                    | <p>(1) 完全满足且优于项目需求的得 5 分；</p> <p>(2) 完全满足项目要求的得 3 分；</p> <p>(3) 不完全满足项目要求的得 1 分；</p> <p>(4) 无方案的不得分。</p>  |
|  | <p>清洁卫生服务等<br/>响应方案<br/>(12 分)</p> | <p>对应采购需求书“清洁卫生服务、绿化养护服务、车辆管理服务、食堂管理、设备设施服务、建筑物零星维修服务、会务服务、突发事件应急处置”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：</p> <p>(1) 完全满足且优于项目需求的得 12 分；</p> <p>(2) 完全满足项目要求的得 8 分；</p> <p>(3) 不完全满足项目要求的得 4 分；</p> <p>(4) 无方案的不得分。</p>                              |
|  | <p>保密管理<br/>响应方案<br/>(6 分)</p>     | <p>对应采购需求书“保密管理”部分，针对本项目服务特点制定符合实际的服务响应方案：</p> <p>(1) 完全满足且优于项目需求的得 6 分；</p> <p>(2) 完全满足项目要求的得 4 分；</p> <p>(3) 不完全满足项目要求的得 2 分；</p> <p>(4) 无方案的不得分。</p>   |
|  | <p>服务团队配置<br/>(11 分)</p>           | <p>(一) 项目经理满足以下条件 (满分 5 分)：</p> <p>1、本科或以上学历得 1 分，不提供证书不得分 (如为国(境)外学历学位证书，提供中文翻译，及通过教育部学历认证的网上截图或教育部门出具的鉴定证明纸质版扫描件)；</p> <p>2、具有人社部门颁发的中级职称得 1 分，副高或以上职称得 2 分，不提供证书不得分 (如职业资格证书按相关规定可对应职称，投标人提供职业资格证书复印件外，还要提供人社部门关于职业资格证书对应职称的相关文件，方</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>可对应得分)；</p> <p>3、具有物业管理从业经验：3年(含)以上5年以下的得1分，5年(含)以上的得2分(提供工作履历表并加盖投标人公章)。</p> <p>(二)项目主管兼工程主管满足以下条件(满分2分)：</p> <p>1、具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分，不提供证书不得分(如职业资格证书按相关规定可对应职称，投标人提供职业资格证书复印件外，还要提供人社部门关于职业资格证书对应职称的相关文件，方可对应得分)；</p> <p>2、具有物业项目主管从业经验，3年(含)以上5年以下得0.5分，具有5年(含)以上得1分(提供工作履历表并加盖投标人公章)。</p> <p>(三)保安队长满足以下条件(满分2分)：</p> <p>1、具有人社部门颁发的中级或以上职称得1分，不提供证书不得分(如职业资格证书按相关规定可对应职称，投标人提供职业资格证书复印件外，还要提供人社部门关于职业资格证书对应职称的相关文件，方可对应得分)；</p> <p>2、具有保安主管从业经验，3年(含)以上5年以下得0.5分，具有5年(含)以上得1分(提供工作履历表并加盖投标人公章)。</p> <p>(四)消防主管满足以下条件(满分2分)：</p> <p>1、具有人社部门颁发的中级职称得1分，不提供证书不得分(如职业资格证书按相关规定可对应职称，投标人提供职业资格证书复印件外，还要提供人社部门关于职业资格证书对</p> |
|--|--|--|



|      |                  |  |
|------|------------------|--|
|      |                  | <p>应职称的相关文件，方可对应得分）；</p> <p>2、具有消防主管从业经验，3年（含）以上5年以下得0.5分，5年（含）以上得1分（提供工作履历表并加盖投标人公章）。</p> <p>（一）-（四）备注：以上人员必须提供其在投标单位2023年以来任意一个月的社保证明，否则相应项不得分。</p>  |
|      | 现场讲解及答辩<br>(10分) | <p>投标人按照采购需求“八、现场讲解及答辩”有关要求准备现场讲解及答辩，述标代表对方案进行介绍和回答评委有关问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够正面解答评委提出的问题，答复完全满足且优于本项目用户需求，得10分；</li> <li>2. 能够解答评委提出的问题，完全满足本项目用户需求，得6分；</li> <li>3. 未能完全解答评委提出的问题，不完全满足本项目用户需求，得2分；</li> <li>4. 其他情况得0分。</li> </ol> |
| 商务部分 | 物业管理业绩<br>(7分)   | <p>投标人具有2020年以来（以合同签订时间为准）承担的物业管理服务经验，每提供1个有效的项目业绩得1.4分，最高得7分，同一</p>   |

|  |                          |  |
|--|--------------------------|--|
|  |                          | <p>业主续签不重复计分。</p> <p>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）复印件及至少一张该项目发票复印件。</p>  |
|  | <p>客户评价<br/>(6 分)</p>    | <p>2020 年以来的项目（必须为以上业绩情况中有效计分的业绩，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 2 分，最高得 6 分。</p> <p>注：提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件。</p>   |
|  | <p>管理体系认证<br/>(8 分)</p>  | <p>投标人具备以下认证证书：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.具有质量体系认证证书且在有效期内，得 2 分；</li> <li>2.具有环境管理体系认证证书且在有效期内，得 2 分；</li> <li>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；</li> <li>4.具有物业服务体系认证证书且在有效期内，得 2 分。</li> </ol> <p>1-4 备注：提供“全国认证认可信息公共服务平台”（<a href="http://cx.cnca.cn/">http://cx.cnca.cn/</a>）认证证书的信息查询截图。已失效或撤销或暂停的认证证书不得分。新设立企业由于成立时间不足 3 个月导致未获得证书的，相应得分。</p> |
|  | <p>信息化服务方案<br/>(4 分)</p> | <p>投标人提交的信息化服务方案具备智能化信息管理平台，平台功能能覆盖多个工作内容如办公楼宇疾控预警、安保巡检、人员管理、通用巡检、机电设备巡检、智能楼宇入侵检测、环境巡视维护、消防巡检，每满足或承诺合同签</p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>订后投入使用一项功能得 0.5 分，此项满分 4 分。</p> <p>注：提供相关应用软件著作权登记证书复印件（如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供甲方或甲方项目主管部门盖章的证明资料）或者承诺合同签订后投入使用具备上述功能的软件。</p> |
|--|--|---|

## 第五部分 合同书文本

# 广东省政府采购

# 合 同 书

采购项目编号：\_\_\_\_\_

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

乙 方：

电 话： 传 真：

地 址：

项 目 名 称：

采 购 编 号：

| 序号 | 合同内容  |
|----|---|
| 1. | 合同名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心物业管理服务项目合同<br>合同编号：                             |
| 2. | 甲方名称：国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心<br>甲方地址：广东省广州市天河区<br>甲方联系人：蔡展能 电话：020-85670360 |
| 3. | 乙方名称：<br>乙方地址：<br>乙方联系人： 电话：<br>乙方开户银行账号：<br>乙方开户银行名称：<br>乙方帐号名称：         |
| 4. | 合同总金额：  |
| 5. | 服务时间、地点：  |
| 6. | 服务履行期：  |
| 7. | 验收方式及标准：《广东省物业服务办公楼服务规范 DB 44/T 1517-2015》                                |
| 8. | 付款方式：   |
| 9. | 合同纠纷的解决方式：  |

|  |   |
|--|---|
|  | <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“√”）：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请仲裁委员会按照仲裁程序在广州市天河区仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼</p> |
|--|---|

合同条款前附表

## 一、合同条款

为维护合同双方的合法权益，规范物业管理的行为，双方在平等互利、协商一致的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲方将天河园区物业位于广州市天河区\_\_\_\_\_，黄埔园区物业位于广东省广州市黄埔区\_\_\_\_\_委托乙方实行物业管理，签订本合同，以共同遵守。

## 二、合同金额

年 月 日至 年 月 日为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。以实际财政批复为准。

## 三、服务内容

见用户需求书

## 四、物业管理总体要求及标准

见用户需求书

## 五、物业管理具体服务要求及标准

见用户需求书

## 六、付款方式

（1）按月支付管理服务费。

（2）如乙方某月度所提供物业管理服务不足一个整月，甲方按日计算非整月部分物业管理服务费，需支付的非整月物业管理服务费计算方式为：提供物业管理服务天数÷30×一个月的物业管理服务费。

（3）付款方式：采用银行转账、银行汇付（含电汇）等方式。

（4）本合同暂定总金额¥\_\_\_\_\_包含但不限于乙方人员工资福利（体检、高温补贴、工会会费、年终奖等）、五险一金、疫情核酸检测费、住宿费、工作服、安保用品、工程用品、卫生用品、清洁用具用品、日常易耗品（含洗手间卫生纸洗手液等）、安保服务、保洁服务、绿化服务、消杀除四害、外墙清洗、电梯检测、搬运费、餐饮服务、司勤服务、会议服务、设施设备维保、管理费、法定税费、用户需求书列明的其他各项费用等及不可预见的一切费

用。

## 七、权利与义务

### (一) 甲方的权利和义务

甲方有权按照政府采购监管部门的要求和本项目招标文件“项目采购需求”、乙方投标文件、本合同等文件文本，要求乙方履行义务，即要求乙方提供优质的物业管理服务。

甲方随时检查监督乙方管理工作的执行情况，在处理特殊事件和紧急、突发事件时，对物业管理公司的人员有直接指挥权。

甲方有权建立退出递补机制，退出情况包括但不限于本合同“违约责任与赔偿损失”中的内容，退出的乙方名额将按中标备选投标人排名，复核后递补入围。

如甲方员工对乙方提供的服务质量等问题向甲方投诉，甲方有权进行核查，如情况属实，可要求乙方及时纠正；对服务质量差，不配合工作的人员，甲方有权要求乙方对其采取相应的惩罚措施，或责令乙方另行派遣人员。

及时缴纳物业管理费，协助乙方做好物业管理工作和宣传教育，文化生活。

甲方以《广东省物业服务 办公楼服务规范 DB 44/T 1517-2015》作为乙方服务的验收标准。

### (二) 乙方的权利和义务

乙方承诺完全满足本项目招标文件所规定的物业管理要求，并具有良好的工作业绩和履约记录。

根据有关法律，法规及本合同的约定，制订物业管理方案。对本项目的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，乙方在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；否则，引发的赔偿责任由乙方承担。

必须按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市最新公布的企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定投标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。

必须按照《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，为本项目员工缴交广州市的社保（医疗保险、工伤保险、养老保险、失业保险、生育保险、重大疾病）及住房公积金。

对所录用人员应当严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持有国家有关部门规定的上岗资格证。乙方的派驻服务人员应遵守国家法律法规、甲方规章制度和安全操作规程，物业管理服务操作过程中发生的业务风险、员工的工伤事故及员工在工作期间发生的不法行为，由乙方承担相应责任，与甲方无关。

制定完善的应急方案，以应对防汛、防火、防盗、防恐、防震等情况的发生，确保物业

管理服务工作的完成。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的工作人员有直接指挥权。乙方每季度应组织全体员工进行应急及消防演练，熟练掌握消防器材、设备的使用方法和相应消防知识，并做好记录，对新招入服务人员应当及时培训。

乙方在做好本职工作的同时，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。

合同终止或合同期满，无论甲方是否选聘新的物业服务企业，乙方均应当在合同终止之日起 15 个工作日内办理完所有退场手续，并全部退出物业服务区域，甲方另有要求的除外。乙方须服从甲方的指挥，进行设备清点、登记、移交，确保完好无损，并将物业管理有关资料整理封存，无条件完整地移交给甲方，不得以任何理由、借口缓交或不交。如乙方消极对待或阻碍物业管理交接工作，造成甲方损失，影响甲方正常办公秩序或履职的，甲方可根据实际情况追究乙方责任。

#### 服务期限

1. 总合同期 3 年（2023 年 10 月 31 日至 2026 年 10 月 30 日），合同按年（即自合同签订起 12 个月）进行签订。每年根据上一年的考核情况及合同履行情况确定是否续签下一年合同，甲方对是否续签有最终决定权。本合同所涉委托服务期间自 2023 年 10 月 31 日至 2026 年 10 月 30 日止。

### 八、质量指标与考核

见用户需求书

### 九、保密

1. 乙方及乙方人员在进入甲方及/或其下属部门、服务地点（下统称“甲方”）时，除了与物业管理服务所必要的有关情况外，不得记录或打听任何与甲方有关任何其他信息。

2. 乙方及乙方人员对在执行本合同过程中知悉的任何与甲方有关的信息，包括通过与甲方人员沟通获悉的信息，均须严格保密，非经甲方书面同意不得披露并不得以任何方式用于非执行本合同目的之用途。

3. 保密范围包括但不限于甲方的商业秘密、人事信息、财务信息、财产信息、技术信息、客户信息等一切与甲方有关的信息。

4. 尽管上述规定，甲方根据需要还有权要求乙方签订专门的《信息安全与保密协议》或其他类似的保密文件。

### 十、履约保证金

本项目不涉及履约保证金。

#### 违约责任与赔偿损失

1. 乙方严重违反本合同规定的，根据本合同第七条第二项处理，乙方应按本合同金额的 20% 向甲方支付违约金。如该违约金不足以弥补甲方损失的，不足部分，乙方还应赔偿。



2. 因乙方原因，未能于本合同约定的起始时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同金额 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权解除合同，乙方应按本合同金额的 20%向甲方支付违约金。如该违约金不足以弥补甲方损失的，不足部分，乙方还应赔偿。

3. 甲方逾期付款的，则每日按应付而未付服务款项的 3%向乙方支付违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

5. 项目经理需要按招标文件要求进行配置，原则上不应变更，因乙方原因确需变更的，需经甲方同意并按招标文件要求的人员配置标准进行替换，否则每一人次在当期月度结算款中扣罚 10000 元；因甲方原因变更上述人员的，乙方应按照甲方要求及时变更相应人员。如上述岗位因乙方原因缺岗，乙方须在半个月內完成招聘或调配，否则按照缺岗的岗位工资标准扣减当月物业服务费用，如岗位缺岗不足一个整月，则按日计算非整月部分扣减费用，需扣减的缺岗岗位物业服务费计算方式为：岗位缺岗天数÷30×缺岗岗位的月度工资标准。

甲方以上损失包括但不限于直接损失，以及为了因本协议维权而支出的法院受理费、律师费、公证费、鉴定费、评估费、差旅费等。

#### **十一、合同的变更和终止**

由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 7 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

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

#### **十二、争议的解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

#### **十三、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一日内向对方通报，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。

#### **十四、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。

#### **十五、其它**

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；

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、往来信函等）即成为本合同的有效组成部分；

如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日內书面通知对方，否则应承担相应

责任。

#### 十六、合同生效

本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖公章后生效；

合同有效期为本合同签订之日起至 20 年 月 日；

合同壹式肆份，其中甲乙双方各执贰份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

代表： 代表：

签定地点：

签定日期： 年 月 日 签定日期： 年 月 日

## 第六部分 投标文件格式

注：请投标人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物业管理服务

采购项目编号: GPCGD23BZ13FG038F

(子包号)：

投标供应商名称:

日期:            年        月        日

## 1. 自查表

### 1.1 资格性/符合性自查表

| 评审内容  | 采购文件要求<br>(详见《资格性和符合性审查表》各项) | 自查结论   | 证明资料       |
|-------|------------------------------|--|------------|
| 资格性审查 |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
| 符合性审查 |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |
|       |                              | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第( )页 |

注：以上材料将作为投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

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。

### 1.2 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：投标人应根据《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：投标人应根据《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。

## 2. 报价表

## 2.1 报价一览表

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物业管理服务

采购项目编号: GPCGD23BZ13FG038F 子包号: \_\_\_\_\_

|       |                  |
|-------|------------------|
| 分项    | 金额(元)            |
| 三年总报价 | (大写) 人民币 元整 (¥ ) |

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容以及采购代理费用。

2. 所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 2.2 投标明细报价表

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物业管理服务 采购项目  
 编号: GPCGD23BZ13FG038F 子包号:         

| 一、服务详列  |      |        |       |    |    |         |    |
|---|------|--------|-------|----|----|---------|----|
| 序号  | 分项名称 | 具体服务内容 | 单位    | 数量 | 单价 | 合计(元)   | 备注 |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
| 合 计   |      |        | 数量合计: |    |    | 报价合计: 元 |    |
| 二、其他费用详列  |      |        |       |    |    |         |    |
| 序号  | 分项名称 | 具体内容   | 单位    | 数量 | 单价 | 合计(元)   | 说明 |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
|   |      |        |       |    |    |         |    |
| 合 计   |      |        | 数量合计: |    |    | 报价合计: 元 |    |
| 三、总报价: 人民币 元。(以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符, 如不一致以报价一览表为准) |      |        |       |    |    |         |    |

- 注: 1) 以上内容必须《报价一览表》一致。
- 2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”;
- 3) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中;
- 4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称(盖章): \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日



### 3. 投标函

#### 投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的 国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心物业管理服务 项目的招标[采购项目编号为：GPCGD23BZ13FG038F]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心物业管理服务 招标文件的全部内容。

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

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

在此提交的投标文件，正本一份，副本柒份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

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

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

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

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

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

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

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

（九）我方接受采购人委托向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标人，承诺向贵方足额支付。

(十)我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

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

(十二)我方具备《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

（投标人可使用下述格式，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物业管理服务\_\_\_\_\_项目采购[采购项目编号为\_\_\_\_\_GPCGD23BZ13FG038F\_\_\_\_\_]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：

#### 4.4 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.4.1 2022 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明

4.4.2 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)

4.4.3 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                       |             |       |    |
| ...                     |             |       |    |

#### 4.5 资格性审查要求的其他资质证明文件

1. ....

2. ....

3. ....

#### 4.6 名称变更

投标人如果有名称变更的, 应提供由市场监督管理部门出具的变更证明文件。

4.7 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。

#### 4.8 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

投标人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，评委会可视为投标人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 投标人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）

#### 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(国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心物业管理服务)招标中获中标（采购项目编号：GPCGD23BZ13FG038F），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。

我方如违约，可从投标保证金扣除并承担由此引起的一切法律责任。

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：

8. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 8.1 《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）
- 8.2 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）
- 8.3 《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：本部分格式为投标人提交询问函、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国家计算机网络与信息安全管理中心广东分中心物业管理服务（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。