

# 公开招标文件

采购项目编号：GPCGD23B500FG063J .

采购项目名称：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购 .

广东省政府采购中心编制

发布日期：2023 年 11 月 28 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、 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”）受国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD23B500FG063J

二、采购项目名称：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购

三、采购预算：413 万元(其中包组 1：229 万；包组 2：184 万)；服务期：1 年

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)

包组 1 的服务地点：龙塘办公区（清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号办公大楼及园区）的物业服务、保障、管理。

包组 2 的服务地点：高新区公共服务中心办公区（含清远高新技术产业开发区创业一路华南 863 科技创新园 A8 栋 1 层至 2 层及 A7 栋 3 层，清远市清城区源潭镇格木隆开发区 H3#区办公大楼、附属楼及园区，清远市清城区小市永安街永安大厦一至三层）的物业服务、保障、管理。由于采购人因工作需要调整办公地点和场所，采购人将在服务内容、服务面积对等的前提下调整服务费用。

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。

本项目属于服务类项目，专门面向中小企业采购，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

投标人可对个别包或全部包进行投标，能兼投但不能兼中，评审按包号由小到大的顺序依次进行，如投标人已被推荐为前面包组的第一中标候选人，如参加后面包组的投标，则不能通过后续包组的符合性审查。

五、投标供应商资格：

1. 供应商应具备《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，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/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）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供以下 2 种证明材料之一：①2022 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和

《基本存款账号信息》)。

(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) 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](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。(以集中采购机构于报价截止日当天在“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)。

3. 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。

4. 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。

5. 本项目不接受联合体投标。

6. 已登记报名并获取本项目采购文件。

7. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。供应商须符合下列情形之一:

(1) 供应商须为本项目采购标的对应行业(物业管理)划分标准的小微企业。提交(服务类)《中小企业声明函》。

供应商为小微企业的,是否分包不作限制,如果分包,应将需求中“专项资金”园林绿化养护、绿植租摆两项服务分包给小微企业。(接受分包的供应商须符合分包标的对应行业(其他未列明行业)的划分标准。提交投标人的(服务类)《中小企业声明函》和《分包意向协议书》和接受分包供应商的(服务类)《中小企业声明函》。)

(2) 若供应商为中型企业,供应商应将需求中“专项资金”园林绿化养护、绿植租摆两项服务分包给小微企业。接受分包的供应商须符合分包标的对应行业(其他未列明行业)

的划分标准。提交投标人的（服务类）《中小企业声明函》和《分包意向协议书》和接受分包供应商的（服务类）《中小企业声明函》。

注：监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。投标人应按要求出具《中小企业声明函》；属于监狱企业的，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；属于残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》。

六、符合资格的投标供应商应当在 2023 年 11 月 28 日起至 2023 年 12 月 5 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](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：2023 年 12 月 21 日 09 时 30 分 00 秒

八、投标文件递交地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦三楼 307

九、开标时间：2023 年 12 月 21 日 09 时 30 分 00 秒

十、开标地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦三楼 307

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：陈工/唐工

电话：020-83187182/83187180

联系地址：广东省广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

邮编：510030

邮箱：caigou2@gd.gov.cn

采购人联系人：骆小姐

电话：0763-3868205

联系地址：广东省清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号

广东省政府采购中心

2023 年 11 月 28 日

## 第二部分 用户需求书

### “★”号条款

《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。

★1、投标人必须承诺，如服务期限或预算金额任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束，供应商无条件退出。（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★2、投标人必须承诺，理解并同意“服务期限内如因相关法律法规等政府规范性文件要求，税收征管改革发展需要，机构撤并、改革等原因采购人有权单方面终止合同，支付实际发生服务期间费用”。（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★3、投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于‘围猎’采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任(投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式)。

采购标的技术、服务要求：

#### 一、项目概况

##### 1. 采购需求一览表

包组号	服务内容	数量	预算金额 (人民币 元)	服务期	所属行业
1	龙塘办公区物业管理服务	1 项	2290000.00	合同生效之日起 12 个月	物业管理
2	高新区公共服务 中心办公区物业管理服务	1 项	1840000.00		

2. 包组 1 的服务地点：龙塘办公区（清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号办公大楼及园区）的物业服务、保障、管理；包组 2 的服务地点：高新区公共服务中心办公区（含清远高新技术产业开发区创业一路华南 863 科技创新园 A8 栋 1 层至 2 层及 A7 栋 3 层，清远市清城区源潭镇格木隆开发区 H3#区办公大楼、附属楼及园区，清远市清城区小市永安街永安大厦一至三层）的物业服务、保障、管理。由于采购人因工作需要调整办公地点和场所，采购人将在服务内容、服务面积对等的前提下调整服务费用。

3. 服务时间：2024 年 2 月 1 日起至 2025 年 1 月 31 日。

4. 服务事项：房屋一般性维护、修缮管理、保障；物业配套设施设备的系统日常管理、

保障、运行维护（专业维保以外内容）和一般性维修；物业公共安全、秩序管理、维护及服务；动力、能源、水电、信息等设施设备保障服务；食堂管理；室内植物租摆、室内外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理；大型活动或重要会议专项服务及采购人特定需要的其它特约服务等。

5. 为利于管理，本次采购分 2 个包组进行，采购人对上述物业管理服务整体向社会进行采购招标。本项目兼投不兼中，每个投标人最多只能被确定为 1 个包组的第一中标候选人。本项目按包组的顺序进行评审，依次按照评标总得分由高到低的顺序，每包组推荐三名中标候选人。已获得包组 1 的第一中标候选人资格的，将不具有包组 2 的候选人推荐资格；包组 2 从具有中标候选人资格的投标人中，排名最高的投标供应商为第一中标候选人，排名次高的投标供应商为第二中标候选人，以此类推。

6. 物业服务合同期限为一年。年度内累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，采购人可向中标人送达《终止合同通知书》，终止合同。

7. 采购人将按评审报告推荐顺序选择本次招标的中标候选人本项目物业进行交接管理，交接完成时间不超过中标公告发出之日后 7 个工作日。

## 二、各服务地点及服务内容概况

### （一）各服务地点及服务内容概况

包 组 号	服务区域名称	房产名称	面积（m <sup>2</sup> ）
1	龙塘办公区	区局机关办公大楼	5223.86
2	高新区公共服 务中心办公区	创业一路华南 863 科技创新园	3404.86
		源潭办公楼及附属楼	5734.23
		职工之家	641.93
合计			15004.88

### （二）总体服务要求

1. 为确保能提供优质服务，投标人要求具备有多年办公楼项目或非住宅物业管理服务经验，且服务模式符合采购人需求并得到行业内好评，不接受以企业主体被挂靠或管理服务主体分包等方式参与本项目投标。物业服务标准应不低于清远市物业管理示范大厦标准。

**★2. 如中标则在项目实施时完全按照招标文件的要求及配置进行安排。如有弄虚作假或虚假应标等问题，采购人有权取消其中标资格或提前终止合同。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）**

3. 采购人具有对各项管理制度制定、岗位设置、人员配备、日常管理等指导、检查、监督、考核、考评、处罚、协调和决定等权。所有岗位人员互设 A、B 角，岗位临时缺员时，



由 B 角临时兼任 A 角。

4. 投标人需书面承诺一旦中标，在中标公告发布后 20 天内经采购人的同意，并在采购人协调、监督下与原管物业公司签订物业管理交接协议。中标人应对投入人员应按照国家、行业要求进行人员培训，保证为采购人提供优质的管理服务（包括日常遇到临时情况的应对、消防、防盗、服务意识等方面）。

5. 中标人须按照物业状况、管理服务的需求以及采购人的要求在进场交接前 10 个工作日建立制定各类各项操作性、针对性强的管理制度，配套设备设施的使用制度及特种用房等管理制度；各类各项工作的操作流程、工作标准、工作内容及管理服务细则、实施方案；行为规范、工作纪律等规章制度和规定、要求等。包括各部门交接班、维护保养、巡查巡检等管理制度，并经采购人认可、确认后方可实施。

6. 中标人务必与采购人签订保密协议，工作人员须遵守采购人有关规章制度、管理规定和双方签订的保密协议，不得泄露采购人所有文件，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换物业管理人员，中标人应当在 2 天内予以更换。

7. 机构设置要求：

（1）为使项目按质、按量、按时及有序实施，中标人应为本项目设立单独的整体管理机构，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。

（2）拟定物业管理组织架构图；

（3）拟定物业管理各部门的人员配置方案，并附详细说明。至少但不限于应包括以下所列部门。

- 1) 项目部
- 2) 保安消防部
- 3) 保洁部
- 4) 会务部
- 5) 食堂部
- 6) 维修部
- 7) 保障部

各部门人员到位后，严格根据服务人员岗位责任制，结合实际条件，做到明确分工，各司其职。随着服务的进展，投标人应能动态调整项目服务人员，以确保人员数量和质量能够达到采购人的要求。投标人应就项目全过程管理方面提供合理化建议。

8. 采购人除按合同规定支付物业管理服务费和合同明确规定的相关费用外，物业管理中产生的其它各项费用、开支均由中标人自行承担。中标人须具有垫付三个月以上物业管理费的资金实力。中标人申请支付物业管理费须提供上个月度管理服务费用发票、管理服务满

意度调查表等，每期开具物业管理服务费的发票金额应为扣除上月考核扣、罚等相关金额后的金额。

★9. 投标人全部工作人员须符合政府用工标准要求，书面承诺与该项目所有人员签订劳动合同，按政府相关规定购买相应的社会保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险与生育保险）劳动保险和住房公积金，在中标后五个工作日内按照采购人的要求向采购人提供租关人员的劳动合同、社保证明（每月）、医保证明（每月）、健康证明（每年）、身份证证明。员工个人工资薪酬不得低于清远市的企业职工最低工资标准每月准时发放（个人绩效考核费用除外），出现拖欠员工工资薪酬，如当月工资在次月 15 日前不能发放的，采购人有权暂时扣留相应金额的费用。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

包组 1 人员需求见下表：

序号	职位	人数	岗位要求	人员素质要求
1	项目经理	1 人	1、主持龙塘办公区日常管理工作。根据各时期的实际状况，提出改进和提高物业管理工作水平的意见措施。2、对双方负责和汇报工作，按要求提交工作计划和小结，听取采购人的意见和要求，并在规定期限内落实执行。3、负责召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目物业管理执行中的问题提出解决方案。4、进行巡视，对设备运行保养、安保、保洁、食堂、绿化、客服会务等方面的服务情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决。5、熟悉各类应急预案处置操作流程，定期组织培训和演练；发生紧急事件时，应该立即向采购人报告并磋商，组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。事后组织相关责任人员总结分析原因，并写出报告向公司和采购人汇报。6、每月组织一次对机电设备、建筑物、公共设施和环境等方面的综合性检查，及时解决发现的问题，通知（或书面）有关员工整改。7、统一协调各员工的工作，并检查其工作状况。8、业主方或领导交代的其他事项。	（1）具有高中或以上学历，同时具有物业项目的项目经理任职经验 5 年或以上。（2）具备物业项目管理、服务、保障及外联经验。具备较强的经营管理能力和组织能力，掌握国家政策法规。

2	保安员	7 人	1、服从管理，听从指挥。2、严格遵守国家法律法规和各种规章制度，做到令行即至。3、文明执勤，塑造良好个人形象。4、提高警惕，严守秘密。	(1) 具有一定格斗技能，基本掌握应急处突能力；(2) 退伍军人优先（提供退伍军人相关资料复印件）。(3) 保安队长需具有保安管理工作经验 5 年或以上。
3	保洁员	6 人	1、负责建筑内所有公共场所，含室内外地面、建筑物构件、门窗、展览和办公、消防、绿地的绿色垃圾、观众服务等设施的日常卫生保洁工作。2、建筑物 5 米或以下构件的日常保洁。3、负责其他建筑物，含饭堂、办公室内外环境、门窗、办公设施、洗漱设施、天台及采购人指定与临时安排的保洁工作，保持地面整洁干净，无水渍、无异味。4、负责卫生间的保洁：保持卫生间门窗、洁具、地面、墙壁、天花、照明、通风等设施整洁干净，无水渍、无异味；公众卫生间要求专人负责，全天保洁，重要地方及时清洁。5、负责室外地面保洁：要求地面、围墙、楼顶等无泥沙、无垃圾、无积水、无杂草、保持干净整洁；提出改进意见和建议。6、负责协助经理与保洁员、垃圾清运员进行沟通，搜集保洁员和垃圾清运员关于改进工作的意见和建议，及时反馈至主任。7、定期对垃圾清运员做好安全防护教育工作。8、定期清理卫生间下水渠道，确保卫生间渠道的通畅。9、发生突发事件及时汇报，提出解决问题的意见和建议。10、服从领导安排，积极配合工作，及时完成上级领导交办的其他任务。	(1) 掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等。学会操作各种设备。如洗地机、吸尘机、吸水机。掌握各种清洁保养剂的使用办法，以免造成物料的浪费而增加成本。熟悉墙面地面石材清洁维护。熟悉金属制品皮沙发地毯清洁维护。(2) 保洁主管具有保洁管理工作经验 5 年或以上。
4	会务、服务员	3 人	1、负责会议室的巡查及整理，负责会务接待工作。2、负责日常邮件、报纸派发，邮件收发标准流程订制。3、根据采购人会议要求：提前布置会场，座牌摆放标准，茶杯摆放位置一致，斟茶时走路动作轻盈，姿势专业大方。4、有接待餐时，碗筷摆放整齐，传菜，斟茶，加汤等动作娴熟，细心观察，	(1) 具有高中或以上学历；有一定文字写作功底；形象好气质佳，亲和力强；(2) 掌握各种礼仪接待的正确使用方法和技巧。年龄 25 岁至 45 岁。(3) 会务主管具有会务管理工

			服务要及时到位。5、负责大堂前台接待、外来人员登记工作。	作经验 5 年或以上。
5	食堂大厨	1 人	1、统筹餐厅及厨房的工作。2、按工作内容的要求，分派工作到各个内设岗位，并做好监督工作。3、做好餐厅厨房的设备、食品安全管理工作。4、做好餐厅厨房的卫生管理工作。5、做好餐厅的就餐环境的优化设置等工作。	协调能力强，具有一定的技术技能；具有 3 年或以上工作经验；具有具有烹调师等专业对口的资质证书、执业证书或上岗证等。
6	食堂厨师	3 人	1、按工作标准和操作程序圆满完成食品加工制作。2、按工作内容的要求，提前到岗做好卫生工具及原料的各项准备工作。3、能够熟练地对活禽、肉类、鱼类、内脏、蔬菜等原料进行初步加工处理，按规定操作程序和工艺流程进行原料加工。4、按分工和程序保质保量地完成食品加工及制作。5、负责个人分管的各种工具、设备的安全使用和日常保养。6、协助餐厅经理做好开餐工作。	具有一定的技术技能；具有 3 年或以上工作经验；具有烹调师或面点师等专业对口的资质证书、执业证书或上岗证等。
7	食堂保洁员	3 人	1、接受主管分派的工作，按操作标准对各种原料进行初加工。2、对青菜进行拣剔、洗涤、保证青菜的卫生和各岗位的青菜供应。3、保证青菜的营养成分，减少存放时间。4、熟悉青菜的不同部位的不同用途。5、注意分割利用，提高切削率。6、注意下脚料的利用，降低食品成本。7、节约能源，水、电等要及时关闭。8、负责餐厅餐具的清洗等工作。9、负责本岗位范围内的环境卫生。10、做好餐厅开餐前的准备工作，做好餐厅环境和连接厨房通道的清洁工作，准备好传菜用具和各种调料。	掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。掌握各种清洁保养剂的使用办法，以免造成物料的浪费而增加成本。

8	食堂仓管员兼服务员	1 人	1、负责食材出入库的管理，做到账账相符。2、定期对库房进行清点盘查，保持库房的整齐美观。3、随时掌握库存状态，保证物资设备及时供应。4、按餐厅服务工作规程和质量要求，做好餐前准备、餐中服务和餐后结束工作。5、保持餐厅环境整洁，确保餐具、布件清洁完好，备齐各种物料用品。6、每餐结束后及时清理餐具，做好餐厅的整理清洁工作。	熟悉进销存管理，熟悉餐厅工作内容，身体健康，工作勤快，形象好气质佳，亲和力强。
9	电工	1 人	1. 负责完成电器设备的维修与保养工作。2. 负责电器设备的巡检，并做好记录，确保设备正常。3. 负责做好电器设备的备品备件计划。4. 负责对电器设备的安全隐患进行自查、整改。5. 做到文明检修，检修完毕后，及时清理现场。6. 遵守各项规章制度，完成项目经理交办的其他工作任务。	1、熟悉掌握高低压系统，具有中级以上电工资格证；2、有1年以上工作经验和电器机电类专业，能看懂各类电路图，能维修保养各类电器设备，懂得电脑基本操作；有电梯维修证、高压电工进网证、空调证优先；3、能吃苦耐劳，能独挡一面，有团队合作精神强。
合计		26 人		

包组 2 人员需求表：

1	项目经理	1 人	1、主持高新区公共服务中心办公区日常工作，对本项目各方面工作负责。2、对双方负责和汇报工作，按要求提交工作计划和小结，听取采购人的意见和要求，并在规定期限内落实执行。3、负责召集员工每月例会，检查工作落实情况，布置工作任务，协调员工关系，就项目物业管理执行中的问题提出解决方案。4、进行巡视，对设备运行保养、安保、保洁、食堂、绿化、客服会务等方面的服务情况进行了解，每天检查各个重点环节，发现问题及时解决。5、熟悉各类应急预案处置操作流程，定期组织培训和演练；发生紧急事件时，应该立即向采购人报告并磋商，组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。事后组织相关责任人员总结分析	(1)具有高中或以上学历，同时具有物业项目的项目经理任职经验5年或以上。(2)具备物业项目管理、服务、保障及外联经验。具备较强的经营管理能力和组织能力，掌握国家政策法规。
---	------	-----	--	---

			原因，并写出报告向公司和采购人汇报。6、每月组织一次对机电设备、建筑物、公共设施和环境等方面的综合性检查，及时解决发现的问题，通知（或书面）有关员工整改。7、统一协调各员工的工作，并检查其工作状况。8、业主方或领导交代的其他事项。	
2	保安员	6 人	1、服从管理，听从指挥。2、严格遵守国家法律法规和各种规章制度，做到令行即至。3、文明执勤，塑造良好个人形象。4、提高警惕，严守秘密。	（1）具有一定格斗技能，基本掌握应急处突能力；（2）退伍军人优先（提供退伍军人相关资料复印件）。（3）保安队长需具有保安管理工作经验 5 年或以上。
3	保洁员	4 人	1、负责建筑内所有公共场所，含室内外地面、建筑物构件、门窗、展览和办公、消防、绿地的绿色垃圾、观众服务等设施的日常卫生保洁工作。2、建筑物 5 米或以下构件的日常保洁。3、负责其他建筑物，含饭堂、办公室内外环境、门窗、办公设施、洗漱设施、天台及采购人指定与临时安排的保洁工作，保持地面整洁干净，无水渍、无异味。4、负责卫生间的保洁：保持卫生间门窗、洁具、地面、墙壁、天花、照明、通风等设施整洁干净，无水渍、无异味；公众卫生间要求专人负责，全天保洁，重要地方及时清洁。5、负责室外地面保洁：要求地面、围墙、楼顶等无泥沙、无垃圾、无积水、无杂草、保持干净整洁；提出改进意见和建议。6、负责协助经理与保洁员、垃圾清运员进行沟通，搜集保洁员和垃圾清运员关于改进工作的意见和建议，及时反馈至主任。7、定期对垃圾清运员做好安全防护教育工作。8、定期清理卫生间下水渠道，确保卫生间渠道的通畅。9、发生突发事件及时汇报，提出解决问题的意见和建议。10、服从领导安排，积极配合工作，及时完成上级领导交办的其他任务。	（1）掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等。学会操作各种设备。如洗地机、吸尘机、吸水机。掌握各种清洁保养剂的使用办法，以免造成物料的浪费而增加成本。熟悉墙面地面石材清洁维护。熟悉金属制品皮沙发地毯清洁维护。（2）保洁主管具有保洁管理工作经验 5 年或以上。

4	会务、服务员	2 人	1、负责会议室的巡查及整理，负责会务接待工作。2、负责日常邮件、报纸派发，邮件收发标准流程订制。3、根据采购人会议要求：提前布置会场，座牌摆放标准，茶杯摆放位置一致，斟茶时走路动作轻盈，姿势专业大方。4、有接待餐时，碗筷摆放整齐，传菜，斟茶，加汤等动作娴熟，细心观察，服务要及时到位。5、负责大堂前台接待、外来人员登记工作。	(1) 具有高中或以上学历；有一定文字写作功底；形象好气质佳，亲和力强；(2) 掌握各种礼仪接待的正确使用方法和技巧。年龄 25 岁至 45 岁。(3) 会务主管具有会务管理工作经验 5 年或以上。
5	食堂大厨	1 人	1、统筹餐厅及厨房的工作。2、按工作内容的要求，分派工作到各个内设岗位，并做好监督工作。3、做好餐厅厨房的设备、食品安全管理工作。4、做好餐厅厨房的卫生管理工作。5、做好餐厅的就餐环境的优化设置等工作。	协调能力强，具有一定的技术技能；具有 3 年或以上工作经验；具有具有烹调师等专业对口的资质证书、执业证书或上岗证等。
6	食堂厨师	2 人	1、按工作标准和操作程序圆满完成食品加工制作。2、按工作内容的要求，提前到岗做好卫生工具及原料的各项准备工作。3、能够熟练地对活禽、肉类、鱼类、内脏、蔬菜等原料进行初步加工处理，按规定操作程序和工艺流程进行原料加工。4、按分工和程序保质保量地完成食品加工及制作。5、负责个人分管的各种工具、设备的安全使用和日常保养。6、协助餐厅经理做好开餐工作。	具有一定的技术技能；具有 3 年或以上工作经验；具有烹调师或面点师等专业对口的资质证书、执业证书或上岗证等。
7	食堂保洁员	3 人	1、接受主管分派的工作，按操作标准对各种原料进行初加工。2、对青菜进行拣剔、洗涤、保证青菜的卫生和各岗位的青菜供应。3、保证青菜的营养成分，减少存放时间。4、熟悉青菜的不同部位的不同用途。5、注意分割利用，提高切削率。6、注意下脚料的利用，降低食品成本。7、节约能源，水、电等要及时关闭。8、负责餐厅餐具的清洗等工作。9、负责本岗位范围内的环境卫生。10、做好餐厅开餐前的	掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧。掌握各种清洁保养剂的使用办法，以免造成物料的浪费而增加成本。

			准备工作，做好餐厅环境和连接厨房通道的清洁工作，准备好传菜用具和各种调料。	
8	后勤主管	1 人	负责主持“职工之家”涉及项目的日常管理。	
9	后勤服务员	3 人	负责“职工之家”涉及项目的所有后勤保障服务。	
合计		23 人		

★（1）供应商在投标文件中提供的人员，即为项目实施时投入的人员。未经采购人同意，不得更换人员（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）；

★（2）供应商承诺如获中标，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### 11. 人员配置要求

（1）采购人对中标人的岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督及协调权。

（2）中标人须依法聘请法定退休年限内、遵纪守法、身体健康、五官端正、形象良好、品行良好、无违法犯罪的人员。

（3）管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，注意仪容仪表、作风严谨；言行规范（会使用普通话或粤语），服务细致、热情。

（4）项目经理具备高中或以上学历，具有大型办公楼物业项目的项目经理任职经验。工作人员法定加班费、社会保险等相关福利均按国家规定执行，不包含在员工最低工资待遇中。如员工需在采购人单位食堂用餐的，须按相关标准交纳用餐费用。

（5）采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，中标人应与全部服务人员办理相关劳动用工手续并购买相应各类社会保险，中标人派驻的所有服务人员一切工伤意外及安全责任事故均由中标人全权负责。派驻服务人员由中标人自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。

（6）如有意外事件，投标人须承诺公司法定代表人或本项目的负责人 30 分钟内到达现场。（投标时提交承诺，格式自拟）

（7）投标人应按此表要求配备人员（满足或优于），在服务过程中采购人可要求中标人在服务区域内（之间）调整人员岗位，如在职人员少于配备人数时，采购人有权把不足人员的经费总额扣除（扣除金额按投标人与员工签订的雇佣合同约定工资执行）。如特殊情况



下，短期内（一般指 15 个日历日内）出现招工困难，不得不延长在职人员工时，连续工作时间不得超过 12 小时，每月每人加班不能超过 40 小时，加班按规定发放加班费。

具体的人员数量配置如下表：

岗位设置	包组 1（龙塘办公区）	包组 2（公共服务中心办公区）	合计
项目经理	1	1	2
保安员	7	6	13
保洁员	6	4	10
食堂大厨	1	1	2
食堂厨师	3	2	5
食堂保洁员	3	3	6
食堂仓管员兼服务员	1		1
会务、服务员	3	2	5
水电工	1		1
后勤主管		1	1
后勤服务人员		3	3
合计	26	23	49

★12. 投入项目的岗位人员数量及总数量不低于上述表格数量。投标人需作出书面承诺（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### 13. 人员培训管理要求。

总体要求：制定完善的培训计划和考核制度，切实提高物业人员整体素质。

方案要求：针对保洁、绿化、保安、工程的特点，分别提供适配其特性的培训方案。同时，应面向所有作业人员制定针对采购人特点的培训方案。每月不低于两次的岗上培训，每季度不低于一次的统一培训。

（1）法律法规和公司规章制度的教育培训：通过培训，使所有员工学法、懂法，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按公司规章制度办事。

（2）职业道德和礼仪礼貌的教育培训：通过培训，使所有员工在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务。

（3）保安、保洁、食堂、绿化、工程专业技能的教育培训：通过培训，提高队员的素质和专业技能。

（4）物业管理知识的教育培训：通过培训，使队员了解房屋和设备管理的一般知识，提高对突发事件应急处理的能力。

#### 14. 管理服务质量保证措施。

对项目进度控制、人员及质量保证方案及措施等方面进行阐述。为保证本项目能按时

高质的顺利完成，规避项目风险或将风险降至最低程度，中标人应建立项目质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位责任、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立奖惩制度。

15. 中标人配置的各类工作人员按岗位要求统一着装，佩戴相关证件，言行规范（会使用普通话或广州话），注意自身卫生、仪容仪表、自身及公众形象。

16. 中标人须按采购人要求和标书、合同约定开展和高效、保质、保量完成各（类）项物业管理、服务、保障工作，确保各办公场所正常、安全运行。须加强安全防范保障管理，有效预防违法犯罪、治安、灾害、泄密、卫生、污染、噪音、投毒等和其他突发事件的发生，确保机关的安全，维护机关良好的工作秩序、生活秩序，保证机关正常工作的开展。如有意外事件或采购人需要，投标人须承诺项目主管 10 分钟内到达现场，公司法人代表或项目经理 30 分钟内到达现场，及时处理上述问题，杜绝此类问题再次发生。

17. 中标人对于配套系统、设施设备定期巡查，需要维修的及时组织修复。在处理特殊、紧急、突发事件及重大事项时，采购人对中标人有直接指挥权，投标人必须书面向采购人承诺其具有在突发事件、急修、防灾抢险项目事发 10 分钟内按采购人的要求到达现场（本项目所有物业场所）、增加完成维修工作的能力，并在于单次事件之后详细记录在案、形成报告、建立预警、归档管理。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

**★18. 中标人必须协助协调处理采购人关于街道、公安、消防、城管、通讯、传媒、供电、供水、煤气、环保、市政等相关外联互动工作，维护采购人正常工作秩序，保证采购人的各项工作顺利进行。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）**

**★19. 本项目服务期限内，采购人因机构改革或工作需求调整办公场所，中标人应全力配合搬迁工作，在采购人总体组织下，制定实施措施和方案，承担协调采购人各部门需求、跟随引导运输车辆、协助楼内短距离搬运物品、加派安保人员确保安全等工作。除非由采购人同意中标人承担总体搬运工作另行支付费用外，其余配合工作中标人不可提出费用要求。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）**

20. 中标人须针对采购人物业具体情况制定防灾减灾应急预案并提交采购人审核批准，包括且不限于台风、暴雨、强对流天气等极端气候影响突发自然灾害，突发公共卫生事件，突发群体性公共安全事件等的应急处置办法。应急响应生效时，中标人需服从采购人总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应投标人报价时应充分考虑投入防灾减灾预防和实施应急响应措施所产生的相关费用并列入运行成本，采购人不再另行支付费用。

21. 中标人须针对物业具体情况制订操作性强的节能减排方案、管理办法及配合采购人实施办公楼节能措施，包括但不限于如下内容：

（1）中标人要建立一个完善的节能降耗管理体系，使物业运行中各环节的所有操作、管理、人员能与采购人密切配合，采取行之有效的措施开展节能降耗的相关工作。

（2）中标人要成立节能降耗小组；以提高全员节能意识。定期宣传节能降耗的意义和

节能降耗方式方法。

(3) 用现代化的节能技术,在不影响光照的情况下尽量采用节能灯具及控制开关。

(4) 成立以电工人员为主体,以其他人员为辅助的节能责任制机制,分区域,分责任,分任务,让每一部分的能耗更加趋于合理。

(5) 制定专业节能降耗措施,包括水专业及电专业的节能降耗措施。

(6) 建立能源消耗计划和考核制度,要做到能源有计划的使用和消耗,根据物业设施的运行要求和性质,测算各年、季、月能源的需求量,并确定能源考核标准。

(7) 采取技术改造手段,提高设备运行效能,降低能源消耗。

(8) 注重设施设备的日常保养检修,避免设备“带病”运行,增大能源消耗,并通过各种手段,在不投资或少投资的情况下杜绝能源浪费,减少各种费用支出,使物业能源消耗趋于合理。

(9) 制定和健全空调、电脑、照明及非须使用的电气设备的管理和使用(开、关)制度,明细工作职责,分工到人,责任到人。

22. 中标人需确保在管理服务期内辖区内无以下事故发生:

- (1) 被抢、盗等治安案件。
- (2) 纵火、爆炸、投毒、谋杀等恶性事(案)件。
- (3) 外事纠纷、泄密等事(案)件。
- (4) 消防、卫生、食品责任事故。
- (5) 机械设备操作、服务作业责任事故等。

23. 中标人和采购人以招标文件、投标文件为基础,以物业管理的实际需求和采购人的要求为依据商定物业服务保障管理的范围、内容、标准、服务保障指标、服务保障质量、服务保障效率等,采购文件、投标文件未明确或争议部分以招标文件和采购人的意见为准,但必须以合法性、合理性为前提,并以此来签订合同。

24. 投标人能在日常管理中有智能化管理应用软件,如:建筑节能物联网监测管理、智慧物业综合调度、智慧网格化管控平台、物业设施设备移动巡查、物业品质移动核查功能的智能化管理应用软件。

#### 四、具体要求

##### (一) 会务、服务员工作

1. 实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、工作标准、工作内容工作要求记录、图表、函件等及各部门、岗位管理年报、季报、月报、周和每天巡视、巡查、检测、检查、检修、维修报告、记录、申请。

2. 全面负责日常的会务接待服务;做好采购人各项会议的会务接待工作,协调并收集采购人意见;及时做出处理和反馈工作,协助中标人的其它人员做好会前的布置和会后与保洁人员共同做好会场保洁;协助采购人做好接待餐的客户接待服务工作。会务接待服务人员

要求形象良好，具备专业素质，有丰富的接待服务能力，重大活动或会议期间，根据采购人需求须临时增派、调拨人员进行支援。

3. 建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度建立一套完整的档案管理制度。如在日常管理中要建立交接班、项目故障维修、保养、设备巡视等登记制度。保管好其它与档案资料管理有关的事资料。

4. 投标人需具有较强档案综合管理能力，保证采购人交给物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）及管理过程中形成的档案资料的完整性、完好性。合同期满中标供应商应及时将整理好的新物业档案资料原件统一移交给采购人的综合档案室进行分类、立卷、编号、归档，录入计算机便于更科学的管理。

## （二）保洁工作

1. 保洁工作划分区域，按区域设备岗位，实行“一区一岗、一岗一人”不定时工作制。

2. 负责办公楼、附属用房、所在办公楼周边范围内公共区域内及周边、道路及停车场日常清洁卫生工作，必要时使用高压水枪进行冲洗；负责各办公区域所在地绿化区域卫生保洁工作。

3. 垃圾收集后统一堆放在采购人指定的位置，做到日产日清（垃圾清运费由采购人负责）。

4. 按要求开展爱国卫生月活动，按时做好工作计划和总结报告采购人。

5. 严格按照保洁工作内各项操作规程、工作程序、工作标准使用卫生洗涤工具、毛巾、抹布、保洁工具等日常用品。

6. 清洁卫生作业具体要求与标准不能低于下表：

位置	序号	清洁项目	作业要求				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
建筑 物外 部	1	大楼门口车道、栏杆	擦一次				无垃圾、地面没积水
	2	栏杆	一次				
	3	大堂公布栏、宣传栏	一次				
	4	路面、球场、停车场	一次				
	5	玻璃棚顶、喷水池			一次		
建筑 物内	1	大堂地面、墙面	随时保洁				无垃圾、无蜘蛛网

部	2	走廊地面	拖四次	消毒五次			
	3	送风口				一次	
	4	天花、灯饰		一次			无蜘蛛网、无灰尘
	5	玻璃门	一次				透明、干净、无痕迹
	6	楼梯	拖四次				无垃圾
	7	消防设施		擦一次			
	8	垃圾桶	一次				桶外壁干净
	9	管道设备		擦一次			一年一检查、维护
	10	防火门		一次			无灰尘、干净明亮
	11	卫生间	四次				无异味、全天保洁
	12	走廊玻璃窗	一次				透明干净、无痕迹
	13	公共桌椅、饰物	二次				干净、无灰尘
	14	空调出风口				清洗一次	
办公室	1	地面	一次				
	2	桌、椅	一次				桌面整洁无杂物
	3	饮用水	视情况补充				能够及时更换
会议室	1	地面	二次				视会议安排情况定
	2	墙面		一次			光亮无污染
	3	玻璃窗			一次		大门玻璃门每天一次
	4	桌、椅	会后一次				视会议安排情况定
	5	天花、灯饰			一次		
	6	空调出风口			一次		夏季每月一次

地下室	1	地面	扫一次				无垃圾、积水
	2	墙面		扫一次			无灰尘、蜘蛛网
	3	天花灯饰			扫一次		
	4	门、消防栓			擦一次		
	5	楼梯通道	扫一次				无垃圾
	6	设备房				一次	无垃圾、五杂物等
电梯	1	不锈钢表面	擦四次				干净、无尘
	2	轿箱地面	擦四次				干净、无尘
	3	轿箱内地脚线	擦四次				干净、无尘
	4	按钮、灯饰、箱顶		擦一次			干净、无尘

7. 保洁的目的就是要做到无臭味、无污渍、无痕、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、无死角舒适的工作环境。

### （三）水电、设备设施维护工作

1. 每天每班次各巡查一次，配合信息中心负责信息中心机房和票库的安全、服务、保障。

2. 负责机电设备日常管理、使用和维护保养，当日使用当日维护，每周检验 1 次，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损，建立工作日志和使用、维保记录等资料档案。

3. 负责大楼高压设备（含低压设备）日常管理、使用和维护保养，至少每月进行一次整体检测和保养；每天每班至少巡查维护和重点检测 1 次；建立各办公区高、低压设备档案，建立严格的配送电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理等相关制度，建立 24 小时运行值班制度。

4. 发电机组的保养：中标人须对各办公区发电机组进行日常管理、使用和维护保养，当日使用当日维护，每月至少进行总体保养检修一次，建立工作日志和使用、维保记录等资料档案。

5. 消防系统：负责各办公区消防设施设备的日常使用和运行管理，配合消防系统专业维保单位（采购人另行委托）实施专业维护（修）和保养；使用管理过程中严格按相关制度操作，定人定时开、关设备，每天每班对办公大楼各末端运行情况巡查一次；发现故障或隐患及时通知维保单位进行处理。

6. 对设备表面进行日常清洁，发现设备故障或隐患，及时通知专业公司维修、保养，监督和敦促维保单位及时更换过期消防器材，杜绝安全事故发生；建立工作日志和使用记录等资料档案。

7. 负责各办公区空调系统的运行管理和日常使用，配合空调系统专业维保单位（采购人另行委托）实施维护（修）和保养；使用管理过程中每天负责主机和公共区域设备开启和关闭，巡查设备运行情况，负责一般故障的应急处理；发现故障或隐患及时通知维保单位进行处理。

8. 负责大楼电梯系统的运行管理和日常使用，配合电梯专业维保单位（采购人另行委托）进行维护（修）和保养。每天（8：00 前、13：00、18：30）对电梯设备状态和运行情况进行检查，对电梯设备突发停机、困人等状况进行应急处置，发现设备故障或隐患及时通知维保单位进行处理。监督和敦促维保单位对电梯进行年检。

9. 负责各办公楼弱电系统的运行管理和日常使用，配合弱电专业维保单位（采购人另行委托）对大楼弱电系统实施专业维修（护）保养；对监控、门禁、闸机（考勤消费）、固定电话、会议音视频以及停车场等系统设备，每天检查运行状态、当日使用当日维护，负责一般故障应急处置，各系统每周六进行一次联机检测，确保服务器、数据、线路、终端设备完好无损；发现设备故障或隐患及时通知维保单位进行处理。

10. 负责办公楼的家具、门窗五金、小型电器等日常维修。

11. 负责对大楼避雷系统（含防感应系统）进行管理，每周日检测，每天每班各巡查一次。确保、线路、终端设备完好无损。

12. 中标人维修更换设备的物料和配件由采购人负责到定点供应商实施采购。

#### **（四）安保工作**

1. 负责各办公区域安全防范、保卫工作，完善和落实各种安全防范、保卫责任制度，协助加强机关内部管理，保障机关人员、财产和公共财产的安全。有效预防违法犯罪、治安、灾害、泄密、卫生、污染、噪音、投毒等和其他突发事件的发生，确保机关的安全，维护机关良好的工作秩序、生活秩序，保证机关正常工作的开展。

2. 承担机关安全防范、保卫日常监督和管理的工作。负责协助组织指导和检查督促各办公区的安全防范、保卫工作。加强对机关办公区的检查和巡逻工作，负责对机关重点要害部位进行巡查、监控，遇到情况及时处理。

3. 物业公司项目经理是本管理服务项目所在区域安全防范、保卫工作的第一责任人，对辖区的安全防范、保卫工作负总责，实行安全防范、保卫工作统一领导管理，由各办公区域的保安队长组成的安全保卫工作联络小组，负责对本项目辖区安全保卫进行联动管理实施和定期或不定期检查，区域分工，各负其责，责任到人，层层落实。

4. 牢固树立安全保障和服务意识，熟知采购人行业特点和性质，工作人员的工作状况，热情、精准服务，确保机关安全正常运行。

5. 做好与周边区域消防、公安、街道、卫生、通讯、信息、媒体等单位的沟通、协调、联动。

6. 卫门、值班室、监控室、车场安保管理岗位保安人员上岗时，须坚守岗位，坚持原则，认真负责，保持威严可敬的仪表仪容，严格执行队列行走标准，文明执勤，礼貌执勤；不做与工作无关的其它事情，树立良好形象和道德风范；保安人员一律不准留长发、长胡子、大包头，蓄发不得露于帽檐外。

7. 保安人员穿着整齐，整洁，无皱折现象，领带佩带整齐，衬衣的第一颗钮扣扣好。袖口扣好。武装带扎于上衣第四颗钮扣中，无松垮现象，帽子正确佩带，帽沿朝前，对讲机佩在武装带右前处，上班时间需戴手套，下班时间可着工作服，不得敞怀赤膊，在岗期间不得勾肩搭背，东倒西歪，不背手、袖手或将手插入衣袋，严禁睡岗、坐岗。

8. 迎面相对工作人员或其他人来访人员进出时若近距离目光与之对视，应点头微笑或行注目礼，车辆进出、经过办公区大门和出入口时行举手礼，离开时行注目礼。

9. 负责制定健全管辖区出入登记管理制度。严格执行物品进出管理，负责大件物品进出询查、核对无误方可放行；对装修人员及装修物品的进行出入登记管理；对配套上门服务单位、人员进行建档管理，规范言行举止；对来访人员礼貌周到，耐心介绍来访登记管理规定，热情办理有关来访登记手续。

10. 全天 24 小时消防中心值班，加强辖区内动用明火的控制和管理，辨别消防报警的信息；保持值班室内及周围环境卫生整洁有序；爱护配备给门卫的一切财物和用具，登记本等不得乱撕、乱画，要妥善保管；认真做好工作情况登记，做好交接班工作。

11. 保安人员须认真履行安全保卫工作职责，熟悉物业辖区的概况、布局；了解物业管辖周边房屋、地形及各条通道的布局，实行 24 小时三班值班和 24 小时巡逻、巡查制度，每隔两小时要巡逻一次，做到勤巡逻、勤检查，对重点要害部位多巡逻、认真观察，巡逻期间携带记录本、笔、电筒，要做到巡逻到位、路线目标明确，如有可疑情况、发现问题要及时记录、汇报，及时处理；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。严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录。

12. 使用安全报警监控系统、电子巡更系统，对办公场所的治安情况实施 24 小时监控，确保安全，发现可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录像措施，并及时上报和进行现场处理，保安人员接到治安报警，应及时报告，迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心和物业管理岗，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

13. 切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实，认真学习有关消防知识，落实消防责任人，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，负责开展安全检查，及时消除不安定因素和安全隐患。制定完善的消防应急预案，防患于未然，全体保安队员均为义务消防员，建立义务消防队，每月组织保安员消防安全学习教育、训练、演练，记录《督查巡检表》。每季



度年开展一次全员消防演实。加强要害部位、部门的管理，以防泄密、破坏和失窃，加强配电房、机房、监控室、机要室等工作重地的巡查管理。

14. 严密防范和制止火灾、盗窃、治安等各类突发事件的发生，对各类事件要按照何时、何地、何因、何事、何人、何后果、何处理“七要素”做出完整、详细的记录。

15. 熟悉保安设施设备、报警设施、监控、通讯器材、保安设施、自卫武器等装备性能、操作规程和使用方法，能够独立进行操作，并能进行简单的维修，保安人员交接班时，应确认使用的保安、通讯器械及防盗报警器材等完好后，认真做好交接班记录，如有损坏立即上报。

16. 配合监控专业维保单位（采购人另行委托）对监控中心、监控主机系统、监控集成主机系统、周边、车场、各楼层、监控摄像点、各楼层红外线防盗点、录像设备、线路每月检修、保养一次，确保监控设备完好，保证监控、值勤记录详细完备，进一步建立、健全安全档案管理。

17. 全天 24 小时对地下停车场，地面停车场实施管理，保证车辆停放安全，严格执行停车场管理制度，负责对停车场、车辆停放进行管理，引导车辆安全有序停放，维护车场交通秩序，严禁在通道停放各种车辆，确保道路畅通。

18. 保安人员每小时对车场、车辆巡查一次，负责采集车辆停放和车位信息并定时发布告知，熟悉院内车辆车号及车型，有序控制车辆的出入。负责检查车辆是否漏油，门窗是否关好等情况。

19. 对进出办公场所的所有车辆实行登记，记录车辆的进出时间和完损程度，准确了解进出的内部车辆驾驶司机情况，车辆进场后跟车指挥泊位。

20. 负责车场交通配套设备、设施的使用管理、简单维修和日常保养，按采购人规定的时间准时对地库车场进行排风和送风。

21. 及时发现和协助采购方妥善处理在停车场和大楼辖内发生的交通事故及交通设施的损坏。

22. 重大活动等工作繁忙时间按采购人量增加各类人员，协助采购人各类活动的开展及临时接待任务的做好各项保障工作。

23. 以预防为主，防消结合，定期检查消防器材，发现隐患，及时消除，使之始终处于完好状态，须做到熟悉区内楼消防器材存放位置、使用方法和掌握处置初起火灾的方法，及时处理消防事务，重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，发现消防隐患须按采购人要求及时整改。

24. 配合消防专业维保单位（采购人另行委托）建立消防设施台帐定期进行安全检查，每月做好全部消防器材、设备的登记、检测和保养，经常维护保养，以保持其完好状态，一旦发现火警即刻投入使用。

25. 严防死守，严禁防范易燃易爆品、剧毒品和枪支弹药带入机关，如有发现，及时报

告安全保卫主管部门妥善处置。

26. 物业辖区一旦发生火警，能准确判断报警点的位置，并迅速报警、报告，同时至少3人以上五分钟内到达出现在消防报警报警点。物业公司全体员工须服从统一指挥，履行义务消防员的职责，全力投入抢险工作，组织工作人员撤离危险地带，妥善安排，做好现场安全保卫工作，协助有关部门查清起火原因，严防趁火打劫捞取不义之财，不得临阵借故逃避。

★27. 供应商具备《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### （五）植物配置和养护

1. 绿化不设岗位，由中标人根据采购人要求在龙塘办公区派出1名专业人员上门服务，费用包含在项目预算内（园林绿化专项资金）。

2. 负责按采购人相关标准为各办公区按提供室内植物摆放配置和室内外植物的管理和养护。

3. 室内植物配置（租摆）标准：

龙塘办公区和高新区公共服务中心办公区				
序号	配置场所	规格（C1）	单位	配置标准
1	办公楼大堂	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150	盆（棵）/月	按现场实际
2	公共区域	大型植物。高 170-300/冠幅 60-150	盆（棵）/月	按现场实际
3	办公室	大型植物。高 110-300/冠幅 60-150	盆（棵）/月	按现场实际
4	办公室	小型植物。高 25-45/冠幅 25-35	盆（棵）/月/人	按现场实际
室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，中标人按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种，在上述需求总数不变的情况下采购人可根据需要要求中标人调配各办公区的租摆数量。				

4. 室内植物的采购、配置、补种或更换均由中标人承担费用，中标人应具备随时调配补种和更换室内植物的能力。

5. 办公楼周边室外或园区植物花草由于花期和寿命自然调谢或死亡的，中标人应及时以书面形式向采购人报告，并提出更换、补种的方案或建议，经采购人同意后实施，由采购人采购，中标人进行补种。

6. 由于管理不善造成室内外植物或苗木死亡的，或在保养维护过程中因操作不当导致设施损坏，中标人承担补种或设施损坏所有相关损失的责任，及时进行补种或更换，采购人不再另行支付费用。

7. 投标人需保证驻场人员每天对办公场所和园区巡回养护最少一次，做到及时发现问题并及时解决，并填写养护、维护报告。

8. 在服务期内，龙塘办公区在工作日需保证安排 1 名养护人员，工作时间为 7：30-17：30。养护人员工作日应每天对办公区域内的植物进行巡查和养护，高新区公共服务中心办公区源潭服务点应每周不少于 1 次对办公区域内的植物进行巡查和养护。

9. 中标人要建立健全绿化养护、管理制度和各岗位职责，建立日常养护巡视制度，做好日常养护记录。每次完成维护保养后，投标人相关负责人员应提交一份详细的书面绿化养护报告，交由采购人相关人员签字确认，并存档；中标人须在每月第一个工作日，将上月维护、保养记录表以文档的形式报送主管部门存档。

10. 在养护过程中，不得影响采购人的正常工作秩序，在开展养护工作前与采购人做好沟通与协调维护人员须遵守采购人的各项规章制度，并接受采购人相关部门的监督，确保维护保养工作的按规定安全开展。

11. 养护人员在岗时须着装整齐统一、佩戴工卡上岗，做到工完场清，文明作业，如养护工作人员发生变动，须对新上岗操作人员进行相关的培训方可上岗。

12. 中标人对派驻到采购人办公场所服务的所有养护人员的安全承担责任，提供安全生产和安全教育方案，并对人员进行安全教育和管理，加强高大树木养护作业时的安全保障，如在养护服务过程中中标人的上述人员发生人身意外伤亡事故及第三者伤亡事故的，其一切损失赔偿责任全部由中标人承担，采购人不承担任何责任。

13. 保持植物的花盆、器皿干净整洁、无脏污，套缸内无泥垢、脏水，盆器内无杂物、垃圾，花盆不可用塑料盆，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂、坏盆。

14. 绿化管理有关要求：每日清洁室外绿化区域的垃圾和枯枝落叶，保证整洁美观：施肥、除草、喷药、修剪、更换、移植、补种、护理等工作须与采购人做好事前沟通报备和事后验收工作，负责范围内的绿化植物，因中标人工作失误导致植株死亡的，须按原标准复原，否则采购人有权在服务费中扣除相关费用。

15. 室外绿化养护，室外绿化养护总面积约 16642.10 平方米；

序号	地点	面积
1	龙塘办公区	8291.78 平方米
2	高新区公共服务中心办公区	8350.32 平方米

16. 室外绿化养护标准:

绿化养护服务内容							
一. 龙塘办公区园区绿化养护及管理明细							
项目	序号	养护内容	养护要求				养护标准
			每天	每周	每月	每季	
修剪	1	苗木		1 次			使其造型整齐美观，保持新绿和整齐
	2	树木				年/2 次	无干枯树枝、不阻车辆和行人通过，主侧枝分布均匀
	3	花卉	1 次				在季度内如有干枯及时清理补种，保持观赏美丽
	4	草坪				1-2 次	无杂草，草坪、草地目视平整
	5	三楼花园	1 次				按照所在环境对每类绿植进行修整、养护、修剪
施肥	1	苗木				2 次	花、草茁壮成长
	2	花卉			1 次		花、草茁壮成长
	3	草坪				1 次	花、草茁壮成长
	4	三楼花园			1 次		花、草苗木茁壮成长
灌溉	1	苗木		1 次			树木无旱死、枯死现象
	2	花卉	1 次				花卉无旱死、枯死现象
	3	草坪	1 次				草坪无旱死、枯死现象

	4	三楼花园	1 次				按照所在环境对每类绿植进行修整、养护、喷淋
病虫害防治	1	全园区			1 次		贯彻预防为主，综合治理的基本原则，每月防治 1 次，发现病虫害及时喷射
	2	花卉、园地			1 次		无明显枯枝、死杈、园地无蚂蚁，有虫害及时处理
绿化移植、补植	1	绿化区有空缺位补植			1 次	按实际面积	如有枯死现象，要按花木栽种季节及时补栽补种，(乙方不包含购买草坪、苗木等费用，甲方按实际费用量补给乙方)
	2	在可剪插的绿植进行移植			1 次	按实际面积	在可移植、剪插的绿植对空缺位进行补种绿植

## 二. 源潭办公区园区绿化养护及管理明细

绿化养护及管理	1	苗木		1 次			使其造型整齐美观，保持新绿和整齐
	2	草坪				1 次	无杂草，草坪、草地目视平整
	3	树木				年/2 次	无干枯树枝、不阻车辆和行人通过，主侧枝分布均匀
	4	灌溉		1 次			草坪、花卉、树木无旱死、枯死现象

## 三. 龙塘办公区花卉季度种植、管理及养护

项目	序号	位置	养护要求		养护标准	
时花种植	1	左入口时花	约 15 m <sup>2</sup> 按指定设计种植		按每季度进行对时花、更换、种植，保持观赏美丽	
	2	右出口时花	约 15 m <sup>2</sup> 按指定设计种植		按每季度进行对时花、更换、种植，保持观赏美丽	

3	大门外两则时花	约 10 m <sup>2</sup> 按指定设计种植	按每季度进行对时花、更换、种植，保持观赏美丽
4	后门停车带时花	约 10 m <sup>2</sup> 按指定位置合理种植	按每季度进行对时花、更换、种植，保持观赏美丽

#### （六）厨房工作

1. 按照岗位实际合理设置食堂大厨、厨师、仓管员兼服务员及保洁员等岗位，主要负责职工用餐和会议、培训、接待、专项活动等用餐服务工作，持有效健康证，具有厨师证的人员占 30%。

2. 为确保饮食安全，采购人直接负责日常食材、物品、物资和相关服务事项等采购工作，采购费用均由采购人负担。

3. 负责厨房，餐厅，接待间内等清洁卫生。

4. 采购人有加班时需要开餐的，配合采购人做好加班餐服务工作。

#### （七）餐厅工作

1. 按照岗位实际合理设置领班、服务员岗位。

2. 负责餐台卫生清洁及用餐接待工作。

3. 餐厅人员持健康证，工作勤快、态度热情，无不良嗜好，负责领班工作的人员必须具备一定的电脑操作技能和一定的文字表达能力。

#### （八）后勤服务工作

1. 按照岗位实际合理设置后勤主管、后勤服务员等岗位。

2. 负责“职工之家”涉及项目的所有后勤保障服务工作，包括管理、保洁、安保、接待、服务等工作。

3. “职工之家”工作人员年龄持健康证，工作勤快、态度热情，无不良嗜好，负责主管工作的人员必须具备一定的电脑操作技能和一定的文字表达能力。

#### （九）其它事项要求

1. 协助各部门搬运小件物品，清理废旧物品、送水服务。

2. 协助大楼内的装修、改造工程施工。

3. 做好辖区内防范各类传染病的各项防疫及应急工作。

4. 负责节日及协助大型活动布置工作。

5. 负责物业管理服务项目其它相关工作及采购人提出的辖区内其它管理工作、任务和要求。

6. 采购人不提供中标供应商物业管理人员的住宿用房。

（十）完成上述具体要求，除明确采购人承担费用的内容外，中标人不得另行收取费

用。

#### 五、其它说明

1. 公用水电：公用水电费用由采购人承担，包括卫生间、空调、清洁卫生、生活等各类用水，消防、水泵、照明、各类机电设备等各类用电。

2. 日常用品：日常用品由采购人负责承担，包括厕纸、洗手液、擦手纸、卫生间香茗、一般的卫生清洁工具、洗涤用品、其他物料，劳保用品等。中标人负责按采购人的要求进行放置。

3. 其余设施设备的说明：岗亭、道闸、设备设施专用工具、各类门牌、各类标示指示牌、垃圾中转站及垃圾桶均由采购人负责安装及提供，除以上设施设备外，相关费用由中标人负担，投标人在标书中为管理需要添置的设施设备视为投标人投资，中标后须配置、实施。

**★4. 中标人在中标公告之日起 7 个工作日内，派遣各部门业务骨干入场详细了解物业状况，制定管理服务制度及相关方法、方案，并与原物业公司共同研究交接方案本项目物业（进驻时间由采购人决定）。派驻人数不得少于招标文件要求人数的四分之一，确保交接期内（20 天或采购人确定的期限）本项目各项物业管理服务正常运作，30 天内按招标文件要完成物资、物料、工具、设备、设施等必须品的配备、配置，物业管理从业人员人数按照招标文件要求全部到位。整个交叉管理期间产生的费用在当月管理费中核支，在采购人的协调、监督下，中标人和在管公司双方按投入人员、物料等比例分配相关费用。投标人应在投标文件中提供对应上述要求的承诺函。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）**

#### 六、应急保障要求

1. 中标人无条件配合采购人在有重大、紧急、特殊、临时事件发生时，做出突击、加班、抢险抢修等响应。

2. 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对中标供应商的服务人员有直接指挥权。

3. 投标人有安全事故应急预案，符合政府安监部门的要求，并取得应急管理部门或行业主管部门颁发的《生产经营单位生产安全事故应急预案备案登记表》。

4. 由于采购人部分服务地点属于接待群众窗口单位，要求投标人具备遇突发事件的处理能力，遇临时性、突发性事件应可临时调配至少 10 人于 20 分钟内到场支援。

5. 中标供应商需具备针对公共卫生事件有关管理经验，严格按照《中华人民共和国传染病防治法》等相关规定，结合采购人防疫防控工作要求，抓好项目疫情防控，制定防控方案和应急处置预案。

#### 七、物业服务费及付款方式

1. 合同期内，采购人按月支付。合同开始执行的第二个月支付第一个月的物业服务费，之后依此类推。

2. 中标人须在次月 5 日前将上月物业服务费合法有效发票及相关资料交采购人，采购人在收到合法有效的发票和相关资料 30 日内（如遇节假日顺延至节后第一个工作日）以转账的方式将物业管理服务费支付给中标人。

3. 中标人派驻采购人的物业管理服务人员受到有效投诉（具体扣罚比例及金额《考评准则实施办法及考核准则》），或中标人有其它违反合同约定的行为，采购人按照合同规定有权从物业管理服务费中扣减相关服务费用。

4. 中标人应针对本项目设立专门独立核算账户，对该项目专款专用，每月的上旬中标人结合上月驻场人员工薪和物业管理服务质量考核的情况提交给采购人审批，采购人审批同意后，以转账方式转入中标人为本项目专设的银行帐户。

5. 违约责任：采购人逾期支付合同款项的，除应当支付合同款项外，还应当每日按合同总价的 3%向中标人偿付违约金，但因中标人自身原因导致无法及时支付的除外。

#### 八、考评准则实施办法及考核准则

1. 本项目合同签订期限为一年。采购人将依据本项目的考核准则和第三方满意度调查对中标人进行全面的半年度及年度考核（考核细则详见附件）。

2. 采购人依照本采购文件要求，每月对服务工作进行检查、评价、打分，所得分值作为合同年度考核的主要依据。由采购人组织专门的工作小组，于每个月 10 日前向物业使用人征集满意度调查之后对上一个月实施考核，采购人按照 1 个月考核分数给予相应管理费。具体详见服务考核细则。月考核分数满分为 100 分，分数在 90 分以上（含 90 分）为 1 个月考核达标，采购人支付投标人当月服务费的 100%。

#### 3. 扣罚办法

（1）扣分扣罚规定：每月评分总分为 100 分，考核分按实际考核得分计算。具体如下：

①90 分或以上为合格，不扣减当月服务费，但投标人需对不足之处予以整改；

②得分<90 分的，采购人按比例支付当月服务费（例 1：如当月服务费为 20000 元，当月评分为 80 分，则当月服务费为 20000 元×80%=16000 元。例 2：如当月服务费为 20000 元，当月评分为 85 分，则当月服务费为 20000 元×85%=17000 元。依此类推），并给予投标人整改期限。整改期限为 3 个工作日（特殊情况除外），如果投标人不能按服务标准在规定的期限内完成整改，或整改后仍未达到服务要求的，采购人有权扣减投标人应得服务费的 2%作为处罚金。若投标人收到书面整改通知后不进行整改的，采购人有权在其服务期限未滿的情况下终止合同，要求投标人退场及赔偿服务费用，并报告采购主管部门和行业部门请求其作出相应的处罚。除按规定扣减当月服务费外，还向中标人发出书面警告，中标人须对不足之处予以整改。合同生效之日起 12 个自然月为一个服务周期，若采购人累计二个月向中标人发出书面警告或中标人一个服务周期内收到三次或以上书面警告的，采购人有权在其服务期限未滿的情况下终止合同，要求中标人退场及赔偿服务费用。

（2）为确保考核结果符合公平、公正、公开和实事求是原则，采购人须提供相关扣罚



(分) 依据, 例如: 照片、视频或问题处理单等, 并在每次考核后以会议形式向中标人公布考核结果, 经双方沟通确认后, 确属中标人因管理不善而引起的问题, 采购人以整改通知单形式通知中标人, 中标人应尽快组织整改, 并将整改情况汇总报告采购人, 由采购人进行验收。

(3) 中标人对考核结果和需整改项目有申诉和解释权, 经确认属实, 采购人可对考核结果予以调整。如双方对扣分持有不同意见, 可共同协商聘请第三方裁定。

(4) 本办法由采购人负责解释。可依据实际情况进行补充调整。本办法作为服务采购合同的附件, 双方盖章后生效。

#### 4. 物业服务考核办法及标准细则

附表 5: 物业服务考核办法

序号	考评项目	考评内容	分值	评分标准	备注
1	综合服务 质量 (32 分)	(1) 物业服务人员数量、资格达到采购需求书规定。	6	每发现一人次不符合一项要求, 且没有合理解释的扣 1 分。	
		(2) 物业服务人员按采购需求书及物业管理质量指标要求, 经培训考核合格后上岗。	4	每发现一人次不符合要求的扣 0.5 分。	
		(3) 人员稳定性, 当月按部门更换超过 1 人。	2	每更换 1 人扣 0.5 分。	
		(4) 人员考勤工作 4.1、管理岗人员离开岗位半天以内须口头请示采购人方可离开, 离开半天以上需书面请示采购人机关服务中心主要负责人同意后方可离开。 4.2、特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件; 日常需要确保通讯工具 24 小时开启。	4	每发现一人次不符合要求的扣 1 分。	
		(5) 仪容仪表要求 5.1、按照采购需求书及物业管理质量指标要求 各部门人员按照分工种统一着装, 佩戴工牌。 5.2、值班时姿势端正、精神抖擞, 举止文明礼貌, 使用服务用语及服务手势。	4	每发现一人次不符合要求的扣 1 分。	

		(6) 服务工作不到位，导致采购人或外来办事人员对服务项目有效投诉。投诉事项由第三方监管机构进行调查确认。	4	每次扣 1 分，影响特别恶劣的媒体投诉、领导投诉和重大节假日投诉的每次扣 2 分。	
		(7) 工作受理 7.1、无合理原因拒绝受理采购人合理工作要求。 7.2、受理同一服务项目，超过 2 次以上未作处理。 7.3、对受理的服务项目，不按规定时间处置，无故拖延，时间超过 3 天。	4	每发现一项不符合要求的扣 0.5 分。	
		(8) 突发事件 8.1、及时制定或更新各类突发事件应急预案。8.2、发生突发事件时投标人人员未能在 5 分钟内到位处理。	4	每发现一次不符合要求的扣 0.5 分。	
		8.3、发生突发事件（如秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时通报、并采取措施控制，影响单位正常运作。 8.4、服务中与第三方发生肢体冲突。			
2	绿化管理 (2 分)	协助采购人对室内外绿化的摆设、更换及养护工作，以确保环境优美。	2	每发现一次不符合要求的扣 0.5 分。	
3	环境卫生 管理 (10 分)	(1) 公共区域日常清洁要求：1.1、公共区域外所有无污渍、灰尘、垃圾、积水、异味。1.2、做好防滑、防潮等工作。1.3、各区域垃圾在规定时间内清理，按时组织垃圾清运。	5	每发现一次不符合要求的扣 0.5 分。	
		(2) 用品要求：洗手间、会议室等按要求放置产品的。			

4	安全、消防、车库管理 (31 分)	(1) 保障辖区内安全无事故。	4	每发生一次安全事故扣 2 分。	
		(2) 实行 24 小时值班及巡逻制度；安保人员按规定着装，提前 10 分钟到岗交接，文明值勤训练有素，语言规范认真负责，人员无脱岗。	3	无 24 小时值班及巡逻、人员脱岗每发现一次扣 1 分；未按照规定着装，着装不规范，工作不认真负责、不文明，每发现一次扣 0.5 分。	
		(3) 结合实际情况，制定安全防范措施，安保人员每月定期进行岗位培训与应急演练。	3	未指定安全措施，或未定期进行岗位培训，或未进行应急、突发事件演练的，扣 0.5 分。	
		(4) 各种车辆管理进出有序，无堵塞交通现象，停车场和车库有专人疏导，管理有序，排列整齐。	3	管理紊乱，交通堵塞，无人疏导，车辆乱停放、排列不整齐的，每发现一次扣 0.5 分。	
		(5) 非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁、各通道及出口畅通。	3	非机动车无引导，无序停放，乱停乱放，通道及出入口不畅通的，每发现一次扣 0.5 分。	
		(6) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	3	不符合每发现一处扣 0.5 分。	>

		(7) 岗位设置合理，所配人员须素质高、责任心强、业务熟悉、履行进出登记制度。	3	岗位人员应变能力差，警惕性差，责任心不强，外来人员出入大楼未登记的，基本装备未配齐的，每发现一次扣 0.5 分。	
		(8) 配合消防维保单位，及时发现、处理火灾。	3	出现火灾险情的，或出现火灾无及时发现处理的，每次扣 1 分。	
		(9) 配合监控、道闸维保单位，及时发现、处理突发事件。	2	因管理不严、发现不及时，造成损失的，每次扣 2 分。	
		(10) 其他相关安保问题。	4	一般问题每发现一处扣 0.5 分；因安保人员问题出现的如单位重要物品及财物丢失的扣 1 分；出现危机或影响重要部门及领导正常办公和人身安全的相关恶劣实践，该项分全扣。	

5	设备设施维护 (19分)	(1) 操作人员要求 1.1、工作人员按照操作规程操作设备设施,防止人为损坏设备,或因操作不慎导致大面积停电(一个楼层)。1.2、造成设备损毁或人员伤亡等重大责任事故的。	4	造成大面积停电发生一宗扣1分;重大责任事故发生一宗扣4分;人为损坏设备每发现一宗扣一次2分。	
		(2) 制度要求:所有设备间、配电间、工程部须有工作制度和工程人员岗位职责以及各项目工作规程和应急处理预案。	1	抽查1~2个设备间,每缺一项扣0.5分。	
		(3) 维修、保养质量 3.1、因设备质量出现问题,影响正常使用,而发现问题不及时或未报告的。3.2、因对设备保养不到位或保养失误,导致设备丧失功能和影响使用年限的。3.3、不能按时按质完成基建、设备维修。	3	每发现一次不符合要求扣0.5分。	
		(4) 处理报修及时,水、电等重要项目报修30分钟内到现场处置。	4	每发现一次不符合要求扣1分。	
		(5) 资格证:所有设备维修人员须持有相应资格证书;按规定办理单位内设备设施的年审工作。	4	每发现一人无证上岗扣2分。一项设备无证扣2分。	
		(6) 其他要求:办公区发生溢水现象和人为断电现象,影响办公环境的。	3	每发现一次扣1分。导致经济损失的一次扣2分。	
6	总体印象分 (6分)	以动态考核为依据,由考核小组进行打分,小组打分结果报分管领导审定。	6	详见《物业服务满意度调查表》	
考评时间: 20 年 月 日-20 年 月 日			总得分:		

附表 6: 物业服务满意度调查表

物业服务满意度调查表
------------

调查测评时间：			
单位：		科室：	
工作范围	测评项目	分值 得分	意见/建议
办公场所和公共场所的保洁工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
会务、服务工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
保安消防工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
厨房、餐厅工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
园林绿化、绿植租赁工作	员工仪表	5	
	工作态度	10	
	办事效率	5	
总体评价			

## 九、关于专项资金及报价

### ★1. 专项资金：

鉴于采购人的园林绿化养护、绿植租摆两项服务，故采购人在预算内设立 12350 元/月（包组 1）的园林绿化养护专项资金，及 10710.00 元/月（包组 1：5664.00 元，包组 2：5046.00 元）的绿植租摆专项资金，各投标人须在报价中将该项预计专项资金单列，并包含在投标报价中。

### 2. 报价须知：

投标人的报价应包括日常管理所发生的费用，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用。在投标文件报价明细表中应逐项列明，应包括以下内容：

（1）行政费用，包括：物业管理人员的工资、社会保险、医保、劳保、培训、服装、吃、住、加班费、高温等恶劣环境作业费、离职补偿费、办公经费和差旅费等等费用和按规定提取的福利费等费用。

（2）所有派驻人负基本工资，不得低于项目所在地（清远市）最低工资标准（含员工个人所得税、个人缴交的社会保险、住房公积金；不含补贴、过节费、单位缴交的社会保险、经济补偿金、残保金等）。

- (3) 绿化维护、租摆费（按固定报价）。
- (4) 不可预见费，包括但不限于由市场经济因素产生的人工及商品价格的波动。
- (5) 法定税费。
- (6) 物业管理酬金。
- (7) 采购范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。
- (8) 采购文件范围内其它有关项目内容要求所列的各项指定费用。备注：投标人报价时需将上述费用清晰列明。

#### 十、现场踏查

本项目因分 2 个包组进行公开招标，各个包组的服务地点情况不一。投标人可对采购人 2 个包组的服务地点进行现场勘查以便制定投标方案。投标人投标时需将勘查现场证明（见下表）与投标文件一同封装提交。

包组 1;现场勘察时间定于：2023 年 12 月 12 日 9：00；投标人如需参加现场勘察的，请于规定时间自行前往采购人指定地点，了解服务地点现场情况。

地址：清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号

联系人：朱先生 联系电话：0763-3868131

包组 2;现场勘察时间定于：2023 年 12 月 12 日 15：00；投标人如需参加现场勘察的，请于规定时间自行前往采购人指定地点，了解服务地点现场情况。

地址：广东省清远高新技术产业开发区创业一路高新区公共服务中心

联系人：朱先生 联系电话：0763-3868131

服务区域名称	地址	勘查联系人	联系电话	采购人签字或盖章	供应商名称
龙塘办公区	清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号	朱先生	0763-3868131		
高新区公共服务中心办公区	广东省清远高新技术产业开发区创业一路高新区公共服务中心	朱先生	0763-3868131		

## 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），该费用按照中标总金额以差额定率累进法（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：

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

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

收费 =  $1.5 + 2.4 = 3.9$  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
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. 投标文件的数量和签署**

- 4.1 投标供应商应编制投标文件**正本一份和副本伍份及电子版一份**（需为投标文件正本扫描件），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”。若电子版及副本与纸质正本不符，以纸质正本为准。
- 4.2 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。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。

- 4.3 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。
- 5. 投标文件的密封和标记
  - 5.1 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。
  - 5.2 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。
  - 5.3 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。
  - 5.4 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：陈先生/龚小姐

电话：020-83187086/83196816；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；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：国家财政部国库司政府采购监督裁决处

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

电 话：010-68513070、68519967

## 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，登陆中国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。中国政府采购网将会记

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个工作日内登陆中国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 采购人或集中采购机构根据《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	60	30	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): (本项目不适用)

- 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 15%),即:评标价=核实价 $\times$ (1

$-C_1)$ ；

- 2) 投标供应商为大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向一家或者多家小微企业分包的,对于联合体协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的,对投标供应商报价给予  $C_2$  的价格扣除 ( $C_2$  的取值范围为 5%), 即: 评标价=核实价 $\times$ (1- $C_2$ );
  - 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) 组成联合体或者接受分包小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的, 不属于本款政府采购政策性扶持范围;
  - 5) 本条款中 1) 2) 两种修正原则不同时使用。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。
  - 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:
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times \text{价格评分权重}$$
- 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](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

包组 1、包组 2 投标人资格审查表

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	<p>1. 供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：</p> <p>（1）供应商必须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，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/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。</p> <p>（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（提供以下 2 种证明材料之一：提供以下 2 种证明材料之一：①基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》；②2022 年度经会计师事务所审计的财务状况报告。）。)</p> <p>（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）</p> <p>（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）。</p> <p>（5）供应商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）</p> <p>（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）。</p>
	<p>2. 供应商未被列入“信用中国”网站(<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>)“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(<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>)“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。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）及中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn/">http://www.ccgp.gov.cn/</a>）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）。</p>
	<p>3. 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。</p>
	<p>4. 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。</p>
	<p>5. 本项目不接受联合体投标, 不允许分包，转包。</p>
	<p>6. 已登记报名并获取本项目采购文件。</p>
	<p>7. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。供应商须符合下列情形之一：</p>

	<p>(1) 供应商须为本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的小微企业。提交（服务类）《中小企业声明函》。</p> <p>供应商为小微企业的，是否分包不作限制，如果分包，应将需求中“专项资金”园林绿化养护、绿植租摆两项服务分包给小微企业。（接受分包的供应商须符合分包标的对应行业（其他未列明行业）的划分标准。提交投标人的（服务类）《中小企业声明函》和《分包意向协议书》和接受分包供应商的（服务类）《中小企业声明函》。）</p> <p>(2) 若供应商为中型企业，供应商应将需求中“专项资金”园林绿化养护、绿植租摆两项服务分包给小微企业。接受分包的供应商须符合分包标的对应行业（其他未列明行业）的划分标准。提交投标人的（服务类）《中小企业声明函》和《分包意向协议书》和接受分包供应商的（服务类）《中小企业声明函》。</p> <p>注：监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。投标人应按要求出具《中小企业声明函》；属于监狱企业的，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；属于残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》。</p>
--	--

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

包组 1、包组 2 符合性审查表

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。	
符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
	2.对标的没有报价漏项。
	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(原件)。
	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.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。
	8.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	9.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	10.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。
	11. 按评审顺序，未成为前面包组的第一中标候选人。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “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。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 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

包组 1、包组 2 技术评审表

序号	评审因素	评分细则	分值
1	保安消防服务方案	根据需求书“安保工作”的要求提供方案： 1、完全满足且优于采购需求的，得 4 分； 2、能完全满足采购需求的，得 2 分； 3、不能完全满足采购需求，得 1 分； 4、没有提供相应服务内容，得 0 分。	4 分
2	保洁管理服务方案	根据需求书“保洁工作”的要求提供方案： 1、完全满足且优于采购需求的，得 4 分； 2、能完全满足采购需求的，得 2 分； 3、不能完全满足采购需求，得 1 分； 4、没有提供相应服务内容，得 0 分。	4 分
3	会务、服务员方案	根据需求书“会务、服务员工作”的要求提供方案： 1、完全满足且优于采购需求的，得 4 分； 2、能完全满足采购需求的，得 2 分； 3、不能完全满足采购需求，得 1 分； 4、没有提供相应服务内容，得 0 分。	4 分
4	食堂管理服务方案	根据需求书“厨房、餐厅工作”的要求提供方案： 1、完全满足且优于采购需求的，得 4 分； 2、能完全满足采购需求的，得 2 分； 3、不能完全满足采购需求，得 1 分； 4、没有提供相应服务内容，得 0 分。	4 分
5	设备设施维护服务方案	根据需求书“水电、设备设施维护工作”的要求提供方案： 1、完全满足且优于采购需求的，得 4 分； 2、能完全满足采购需求的，得 2 分； 3、不能完全满足采购需求，得 1 分； 4、没有提供相应服务内容，得 0 分。	4 分

6	园林绿化 养护服务 方案	<p>根据需求书“园林绿化养护工作”的要求提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分
7	绿植租赁 服务方案	<p>根据需求书“绿植租赁服务”的要求提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分
8	机构设 立、运 作流 程、管 理计 划	<p>根据需求书“机构设置要求”提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分
9	人员配 置方 案	<p>根据需求书“人员配置要求”的要求提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分
10	员工培 训方 案	<p>根据需求书“人员培训管理要求”的要求提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分
11	管理服 务质 量保 障 措施	<p>根据需求书“管理服务质量保证措施”的要求提供方案：</p> <p>1、完全满足且优于采购需求的，得4分；</p> <p>2、能完全满足采购需求的，得2分；</p> <p>3、不能完全满足采购需求，得1分；</p> <p>4、没有提供相应服务内容，得0分。</p>	4分

12	应急与服务	<p>1、根据投标人针对公共卫生事件中的应对措施及本项目服务期间的应急突发事件预案及保障措施进行综合评分：</p> <p>（1）完全满足且优于采购需求的，得 4 分；</p> <p>（2）能完全满足采购需求的，得 2 分；</p> <p>（3）不能完全满足采购需求，得 1 分；</p> <p>（4）没有提供相应服务内容，得 0 分。</p> <p>2、对本项目物业管理服务提供应急支持及应急服务方案的全面性、应急响应及时性和可行性进行评审。</p> <p>（1）可投入应急人员超过（含）10 人的得 4 分；</p> <p>（2）可投入人员 5-9 人的，得 2 分；</p> <p>（3）可投入人员 4 人或以下的，得 1 分</p> <p>（4）其余不得分。</p> <p>注：投标人须在投标文件中提供承诺函（格式自定），无或不符合要求者不得分。</p>	8 分
13	服务团队资质素质	<p>1、项目经理具有专科以上学历，得 2 分，具有高中或中专学历，得 1 分；</p> <p>具有物业项目的项目经理任职经验累计达到 5 年或以上，得 1 分。</p> <p>2、保安队长具有退伍军人证的，得 2 分，具有保安管理工作经验 5 年或以上的，得 1 分。</p> <p>3、保洁主管具有保洁管理工作经验 5 年或以上的，得 1 分。</p> <p>4、会务主管具有会务管理工作经验 5 年或以上的，得 1 分。</p> <p>注：①证书、学历需提供相关证明文件复印件（提供学历证书复印件如为国(境)外学历学位证书，需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）； ②相关工作经验提供由供应商出具的声明文件（声明内容应包含该人员从事对应工作内容的起止时间及所负责的工作内容）； ③提供上述所有人员在在本单位参保的证明材料的，要求为 2023 年 1 月至今任意 1 个月社保证明文件复印件。</p>	8 分
合计			60 分

附表四：商务评审表

包组 1、包组 2 商务评审表

序号	评审因素	评分细则	分值
1	管理体系认证	<p>投标人具有在有效期内的下列管理体系认证证书，且认证范围包含“物业管理服务”或类似内容：</p> <p>1、具有质量管理体系认证证书的，得 5 分；</p> <p>2、具有 GB/T20647.9 物业服务体系（四星或以上）的，得 5 分。</p> <p>注：须同时提供认证证书复印件及国家认证认可监督管理委员会的“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>）查询结果截图加盖投标人公章，失效、撤销或暂停的对应证书项不得分。供应商因成立时间不足三个月无法获得证书的，对应证书可得分。</p>	10 分
2	智能化、信息化管理	<p>投标人能在日常管理中有智能化管理应用软件，如：建筑节能物联网监测管理、智慧物业综合调度、智慧网格化管控平台、物业设施设备移动巡查、物业品质移动核查功能的智能化管理应用软件，每投入一项功能得 2 分，本项最高得 10 分。</p> <p>注：投标人须提供相关应用软件著作权登记证书（如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的证明材料）复印件加盖投标人公章，或者承诺中标后投入使用具备上述功能的软件（在投标文件中提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。</p>	10
3	项目服务经验	<p>自 2020 年以来（以合同签订时间为准）投标人具有实施办公楼（或非住宅）项目的物业管理或后勤社会化服务等同类项目经验，每个有效业绩得 2 分，本项最高得 10 分。</p> <p>注：①业绩时间以合同签订时间为准。供应商应提供合同关键页复印件（合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页；加盖供应商公章）。</p> <p>②同一项目不同年份的合同按一份业绩计算，不重复计算业绩分数。同一业主在同一采购项目中续签的合同不重复计分。</p>	10 分
合计			30 分

## 第五部分 合同书文本

# 政府采购 合 同 书 (服务类)

采购项目编号：

采购项目名称：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购项目

包组号：

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。



甲方: 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局

电话: 0763-3868131

地址: 广东省清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号

乙方: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及国家有关法律法规规定,经友好协商,就乙方向甲方提供后勤社会化服务事宜一致同意签订本合同。

## 一、项目概况

本项目服务包括:龙塘办公区(清远市清城区龙塘镇龙华中路 2 号办公大楼及园区)和高新区公共服务中心办公区(含清远高新技术产业开发区创业一路华南 863 科技创新园 A8 栋 1 层至 2 层及 A7 栋 3 层、清远市清城区源潭镇格木隆开发区 H3#区办公大楼及园区、清远市清城区小市永安街永安大厦一至三层)等两处物业的整体物业服务、保障、管理。

## 二、合同金额

服务期限一年总金额为(大写):人民币佰拾万仟佰拾元角分(¥元)。合同金额构成涵盖本项目《招标文件》所列的全部内容,由于甲方机构改革或因工作需求调整办公地点和场所,甲方有权在服务内容,服务面积对等的前提下调整服务费用。

## 三、服务范围

甲方聘请乙方提供包括但不限于以下服务事项:

房屋一般性维护、修缮管理、保障;物业配套设施设备的系统日常管理、保障、运行维护(专业维保以外内容)和一般性维修;物业公共安全、秩序管理、维护及服务;动力、能源、水电、信息等设施设备保障服务;食堂管理;室内植物租摆、室外绿化养护;环境美化、清洁卫生服务、停车场管理;大型活动或重要会议专项服务及采购人特定需要的其它特约服务等。

乙方应积极配合甲方的节能、节水、生活垃圾分类管理工作,协助完成双方协商制定的节能管理目标。

## 四、服务期限

自 2024 年 2 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日止。

## 五、甲方乙方的权利和义务

### (一)甲方权利和义务

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. 甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，乙方必须遵从甲方的意见；
6. 协助乙方做好管理工作；
7. 按时支付管理费给乙方；
8. 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

## **(二)乙方权利和义务**

乙方在合同履行期间不得“围猎”甲方相关税务人员，若乙方存在“围猎”甲方税务人员的行为（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金，邀请娱乐旅游消费，提供便利条件等非正常交往手段，“围猎”税务人员及其亲属），自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

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. 乙方分包项目内容，需要经过甲方同意，否则甲方有权解除合同，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；乙方在日常物业服务过程中对无法解决的问题要及时向甲方反映，并请求甲方协助解决；
4. 在设备设施维护保养或物业设施需要请专业维保公司维修、保养的属日常例行维护的，需作好相关登记，并及时告之甲方；乙方物业管理服务的组织机构必须完整，同时保证在整个服务期限内物业服务人员的在位率达到 100%；
5. 乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责；
6. 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；
7. 乙方须针对物业具体情况制订操作性强的节能减排方案、管理办法及配合甲方实施办公楼节能措施，同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；
8. 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；
9. 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

## **六、物业服务费及付款方式**

(一) 在服务期内，甲方支付给乙方的一年管理服务费总额为人民币    佰    拾    万    仟    佰    拾    元    角    分(¥元)。每月服务费用为人民币    佰    拾    万    仟    佰    拾    元    角    分(¥元)。本项目的承包方式为招标项目总价包干制为主，当乙方派驻员工减少或员工个人工资未达甲方提出的标准，福利、社会各类综合保险变动，甲方可以酌情

从物业管理服务费用中减少相应的费用；因甲方实际需要，本合同约定的部分服务延期执行的，相关人员费用按照实际发生支付：因征管改革或行政区域变动等不可抗力因素所可能产生的场地面积减少而导致的人员缩减，物业管理费将按照缩减人员的工资及其他费用进行相应的扣减。

(二)甲方在收到乙方开具的正式发票后 30 个工作日内(如遇节假日顺延至第一个工作日)完成请款支付手续。由于资金来源于财政部门，甲方完成请款手续即视为完成付款义务，款项具体到帐时间以财政部门划拨为准。

## **七、考评办法**

根据本项目采购文件有关要求，甲方每半年对服务工作进行评价打分，由甲方组织专门的工作小组，于 7 月 15 日和 12 月 15 日前向物业使用人征集满意度调查之后对半年服务实施考核。月考核分数满分为 100 分，分数在 90 分以上(含 90 分)为考核达标，甲方按合同要求支付乙方当月服务费的 100%。得分<90 分的，甲方按本合同总金额的 5%比例扣减考评当月服务费。

## **八、违约责任与赔偿损失**

(一)甲方逾期付款，则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金，累计违约金总额不超过应付未付款金额的百分之五。

(二)对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以等价赔偿(补偿)。

(三)乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失(包括但不限于甲方因乙方违约行为而支出的赔偿款、律师费、诉讼费、保全费、差旅费等)的，乙方应给予赔偿。

(四)其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## **九、争议的解决**

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

## **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十五日内向对方通报，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、附则**

(一)本合同之附件均为合同的有效组成部分，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。

(二)物业服务质量要求：

1. 严格遵守有关消防管理规定, 确保无因管理服务不当而发生消防事故, 消防设备完好率 100%;

2. 管理服务范围内没有因管理服务不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故;

3. 一般情况下, 房屋及所有设施(网络等专业设施除外)零星维修、急修(2 小时内完成)及时率达 100%;

4. 除因基建质量、设备质量等特殊原因外, 房屋及配套设施、设备完好率达 100%; 屋面、外墙、梁、柱及地基、楼梯墙面等及其他公共土木设施、公共上下水道每季度或每月维护一次, 确保无裂缝, 无脱落、无变形、无凹陷、无堵塞、无漏等现象;

5. 公用设施应每月维护一次, 保障正常安全运行, 管理范围内照明完好率 100%;

6. 力争物业管理服务满意率在 90%以上; 投诉处理率 100%;

7. 化粪池、雨水井、污水井, 维护周期为一个月, 完好率 100%;

8. 停车场、道路无破损, 维护周期为一个月, 完好率 100%;

9. 排水管、明暗沟完好、畅通、无积水, 维护周期为一周, 完好率 100%;

### (三) 物业管理服务费的扣罚

1. 物业管理服务费的扣罚除上述注明的情况外, 其余情况扣罚的具体标准, 其计算基数均为当月的物业管理费¥XXX 元。

(1) 一般过错的有效投诉, 扣罚比例为 2%, 即¥XXX 元/次。

(2) 一般过错的重复性有效投诉, 扣罚比例为 3%, 即¥XXX 元/次。

(3) 较大过错的有效投诉, 扣罚比例为 5%, 即¥XXX 元/次。

(4) 较大过错的重复性有效投诉, 扣罚比例为 1%, 即¥XXX 元/次。

(5) 重大过错的有效投诉, 扣罚比例为 2%, 即¥XXX 元/次。

(6) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 3%—8%, 即¥XXX 元/次。

(7) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 8%—20%, 即¥XXX 元/次。

(8) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 20%—50%, 即¥XXX 元/次。

2. 上述物业管理服务费的扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方另行协商予以明确, 个别投诉事项可以具体个案具体明确, 有分歧异议的, 以甲方后勤主管部门的意见为准。

(四) 本项目中标通知书、招标文件、投标文件及附件均是本合同不可分割的部分, 解释顺序除特别说明外, 以文件生成时间在后的为准。

(五) 在执行合同过程中, 所有经甲乙双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分, 其生效日期为双方签字盖章确认的日期。

(六) 本合同一式五份, 具有同等法律效力, 甲方执两份、乙方执两份, 采购代理机构一份, 合同自双方签字盖章生效。

本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局

负责人或授权代表人：

联系电话：0763-3868131

签约日期：        年     月     日

乙方：

法定代表人或授权代表人

联系电话：

签约日期：        年     月     日

第六部分 投标文件格式

目录

1. 自查表 ..... 63

2. 报价表 ..... 67

3. 投标函 ..... 69

4. 资格证明文件 ..... 71

5. 同类项目业绩介绍 ..... 79

6. 一般商务条款偏离表 ..... 80

7. 实施计划 ..... 81

8. 采购代理费支付承诺书..... 83

9. 唱标信封（独立封装）..... 84

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：国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购

采购项目编号：GPCGD23B500FG063J

(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 (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	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第( )页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其



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。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称： 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服  
务采购 采购项目编号： GPCGD23B500FG063J 子包号： 1

分项	金额(元)
园林绿化养护专项资金	12350 元/月，12 个月共计：148200 元
绿植租摆专项资金	5664.00 元/月，12 个月共计：67968 元
总报价(12 个月)	(大写) 人民币 元整 (¥ )

采购项目名称： 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服  
务采购 采购项目编号： GPCGD23B500FG063J 子包号： 2

分项	金额(元)
绿植租摆专项资金	5046.00 元/月，12 个月共计：60552 元
总报价(12 个月)	(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. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。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： 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服  
务采购 采购项目编号： GPCGD23B500FG063J 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供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；
- 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 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购 项目的招标[采购项目编号为：GPCGD23B500FG063J]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购 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供应商的内容，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) 作为投标供应商正式授权                     (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，副本伍份。

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供应商，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

果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。

(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，就国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购项目采购[采购项目编号为 GPCGD23B500FG063J]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：

# 联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

(.....公司全称)

### 一、联合体各方关系

二、联合体内部有关事项约定如下:

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

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

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

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

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

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

甲公司全称：（盖章）                      乙公司全称：（盖章）                      ……公司全称（盖章）  
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 2022 年度经会计师事务所审计的财务状况报告或基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》

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 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）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

**4.9 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。

4.10 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：GPCGD23B500FG063J），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，愿凭贵中心开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以银行保函（或《政府采购投标担保函》）方式提交投标保证金时，同意和要求投标保函开立银行（或开立《政府采购投标担保函》的担保机构）应**广东省政府采购中心**的要求办理支付手续。

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
- 9.4 电子投标文件一份

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标保证金

（不符合招标文件要求的保函有被拒收的风险）

开具日期：        年        月        日

不可撤销保函第\_\_\_\_\_号

致：广东省政府采购中心

本保函作为\_\_\_\_\_（*投标供应商名称*）（以下简称投标供应商）响应采购项目编号 GPCGD23B500FG063J 的国家税务总局广东清远高新技术产业开发区税务局 2024 年后勤社会化服务采购采购项目的投标邀请提供的投标保证金，\_\_\_\_\_（*开具银行名称*）在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写）\_\_\_\_\_元整 [保证金金额]（（小写）¥\_\_\_\_\_元）：

- 1. 从开标之日起到投标有效期满前，投标供应商撤回投标；
- 2. 投标供应商未能按中标通知书的要求与采购人签订合同；
- 3. 中标供应商未能按《投标供应商须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该投标有效期满后 30 天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和投标供应商同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行名称（打印）（公章）：

银行地址：

邮政编码：

联系电话：

传真号：

法定代表人或其授权的代理人亲笔签字：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）：姓名\_\_\_\_\_职务\_\_\_\_\_

## 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。