

# 公开招标文件

采购项目编号：GPCGD23C500FG183F.

采购项目名称：国家税务总局广州市荔湾区税务局物业管理服务采购项目

广东省政府采购中心编制  
发布日期：2023 年 12 月 01 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、 本中心项目全面由网上获取采购文件，不设线下售卖采购文件，请登录广东省政府采购中心网站（[http://GPCGD.GD.GOV.CN/PAGE\\_ENTER.HTML](http://GPCGD.GD.GOV.CN/PAGE_ENTER.HTML)）按要求获取采购文件。
- 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、 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。
- 四、 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。
- 五、 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。
- 六、 因场地有限，本中心无法提供停车位，不便之处敬请谅解。如有需要，请到周边的停车场停车，如正南路咪表停车位、珠江国际大厦、广州大厦、机械大厦及其他对外营业的停车场等。

## 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”）受国家税务总局广州市荔湾区税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局广州市荔湾区税务局物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD23C500FG183F

二、采购项目名称：国家税务总局广州市荔湾区税务局物业管理服务采购项目

三、采购预算：总预算 992 万元/2 年，服务期：两年，年度预算为 496 万元/年；**投标人按照年度预算进行报价，报价不得超过年度预算。**

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）

（一）本项目为国家税务总局广州市荔湾区税务局物业管理服务采购项目：

本次招标的物业管理范围为国家税务总局广州市荔湾区税务局综合办公楼建筑物整体室内外场所、非办公用房建筑物整体及外派税务所，服务内容：安保、清洁、绿化、电梯维保工作的检查、监督、跟踪和验收、水电维护、外墙清洗、会务服务工作、车场管理、消防管理及其他后勤服务。

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。

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、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供以下 2 种证明材料之一：① 2022 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. 已按要求获取本项目采购文件。

6. 本项目不接受联合体投标。

7. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。承接本项目服务的供应商须为符合本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。

注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函（服务）》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。

六、符合资格的投标供应商应当在2023年12月01日起至2023年12月08日期间到广东省政府采购中心网站获取采购文件。（供应商网上获取采购文件须知：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)），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获取采购文件时间内在该系统内选择需要获取采购文件的项目公告，填写好报名表后即视为已在规定时间内按要求获取了本项目采购文件。）

七、投标截止时间：2023年12月22日9时30分00秒（北京时间）

八、投标文件递交地点：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼303室

九、开标时间：2023年12月22日9时30分00秒（北京时间）

十、开标地点：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼303室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：刘小姐

电话：020-83187283

邮箱：sczx3@gd.gov.cn

联系地址：广州市越华路 112 号珠江国际大厦三楼

邮编：510030

采购人联系人：林小姐

电话：81081874

传真：/

联系地址：广州市荔湾区西华路 284 号

邮编：/

广东省政府采购中心

2023 年 12 月 01 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。

★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，并接受采购人相关处罚。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

### 一、项目概况：

	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准
服务类	1	国家税务总局广州市荔湾区税务局物业管理服务采购项目	物业管理范围为国家税务总局广州市荔湾区税务局综合办公楼建筑物整体室内外场所、非办公用房建筑物整体及外派税务所，服务内容：安保、清洁、绿化、电梯维保（3台）工作的检查、监督、跟踪和验收、水电维护、外墙清洗、会务服务工作、车场管理、消防管理及其他临时后勤服务。	本项目是国家税务总局广州市荔湾区税务局为纳税人服务的重要场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，物业服务要求规范、专业、高效。	2024年1月1日-2025年12月31日	符合相关法律法规要求

（一）、国家税务总局广州市荔湾区税务局办公用房是指广州市荔湾区税务局综合办公楼建筑物及其及下属税务所、办税点已建成并交付使用的各类建筑物、场所及其附属的设施、设备，总建筑面积约 32040.6 平方米。基本情况如下：

1、国家税务总局广州市荔湾区税务局港丰大厦办公楼,位于广州市西华路 284 号，办公楼总建筑面积约 6306.67 平方米。

2、国家税务总局广州市荔湾区税务局西华苑办公楼,位于广州市西华路 98 号，办公楼总建筑面积约 8664.88 平方米，楼高五层（其中办公楼首层、二层为办税服务大厅、24 小时自助区、消防监控中心，三层、四层为税务所、职能科室，五层为内部饭堂等），楼内有 1 台电梯，并设有负一层地下停车场。

3、国家税务总局广州市荔湾区税务局浣花路办公楼,位于广州市浣花路 111 号,建筑面积 7208.40 平方米，为单体楼，独立使用。楼内有 2 台电梯，东面与西面分别有一路楼梯(消防通道),地下负一层设有高低压电房；地上楼高十二层，为钢筋混凝土结构，大楼后面为停车场（仅限内部使用）。

4、国家税务总局广州市荔湾区税务局浣花西路办公楼，位于广州荔湾区浣花西路 1 号及东安苑 2-4 号，办公楼总建筑面积约 4788.48 平方米，浣花西路 1 号办公楼楼高 2 层，大楼一层设有消防监控中心。东安苑 2-4 号大楼为内部饭堂及资料库。

5、国家税务总局广州市荔湾区税务局浣南街办公楼，位于广州市浣花路浣南街5号，建筑面积2018.13平方米，楼高三层，为钢筋混凝土结构，其中一至三层为税务所、职能部门办公区。

6、国家税务总局广州市荔湾区税务局逢源税务所，位于广州市逢源路128号金升大厦15楼自编04、05、06号房，混凝土框架结构，建筑面积490平方米。

7、各办公楼内有办公机要文件、设备及各类配套的机电设备设施。为做好大楼各项管理服务工作，确保大楼安全和有效的运行，要求具有较高素质和相应管理经验的物业公司承担大楼的物业管理工作。

8、办公楼对外办公工作时间(如有变动以实际公布时间为准)：

上午 09：00时—12：00时

下午 14：00时—18：00时

星期六、星期天及法定假日休息

(二)、国家税务总局广州市荔湾区税务局非办公用房是指权属人为国家税务总局广州市荔湾区税务局的部分房屋，总建筑面积约2679.18平方米。基本情况如下：

- 1、龙津东路六甫水脚28号首层建筑面积220.13平方米
- 2、芳村长堤上涌直街40号102房建筑面积242.22平方米
- 3、中山七路隆庆北街7号201房建筑面积263.07平方米
- 4、西华路乐华街5号地下室建筑面积589.42平方米
- 5、光复北路706之1号205房建筑面积149.85平方米
- 6、芳村花地余庆园48号首层建筑面积451.33平方米
- 7、芳村花地余庆园48号二楼建筑面积519.83平方米
- 8、芳村大道76号405房建筑面积51.64平方米
- 9、中山七路将军里16号201房建筑面积26.08平方米
- 10、芳村花地余庆园48-1号802房建筑面积63.50平方米
- 11、芳村花地余庆园48-1号903房建筑面积53.63平方米
- 12、芳村花地余庆园48-2号902房建筑面积48.48平方米

注：以上非办公用房，中标人需每月不少于1次对以上房产进行巡查、登记房屋的实际情况，对发现的问题及时上报采购人，并进行卫生清洁，确保房屋的完好。

## 二、管理范围

1、本项目为国家税务总局广州市荔湾区税务局办公用房、外派税务所及非办公用房物业管理服务。

2、本次招标的物业管理范围为国家税务总局广州市荔湾区税务局综合办公楼建筑物整体室内外场所、非办公用房建筑物整体及外派税务所，服务内容：安保、清洁、绿化、电梯维保（3台）工作的检查、监督、跟踪和验收、水电维护、外墙清洗（含浣花路111号办公点外墙清洗至少1



次）、会务服务工作、车场管理、消防管理及其他临时后勤服务。投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

### 三、管理期限

1、合同期限为两年，即 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止，其中合同签订后前 1 个月为试用期，即 2024 年 1 月 1 日起至 2024 年 1 月 31 日止。试用期满后，采购人如果对中标人的服务不满意，可以在 10 个工作日内决定是否给予中标人不长于 3 个月的整改期限，即至 2024 年 4 月 30 日止。试用期满或整改期满，中标人如果仍未达到采购人的相关服务要求和质量，采购人单方可以终止合同。

2、采购预算：预算为 992 万元/两年，年度预算 496 万元/年。

### 四、总体服务模式要求

#### （一）总体要求

1. 本局是行政执法单位，对外服务窗口较多，人员流动量大，服务质量、管理水平要求较高，投标人需有在国家机关服务管理的物业项目经验。本项目不接受中标供应商以企业主体被挂靠或项目主体分包等方式提供服务。未经采购人书面同意，中标人不得将本物业的服务项目转让给第三方，不允许中标人外委采购人委托的任何服务事宜。

2. 投标人需具有良好的社会信誉，讲诚信，注重职业道德及行为规范，声誉和资信度高。投标人管理层应对投标物业高度重视，建立一套行之有效的解决问题的最佳途径，牢固树立服务第一的意识，积极主动配合采购人做好各项物业服务工作，当好“管家”角色，投标人需据此提出本物业管理的服务理念，全面阐述服务观点及将采取的各项服务措施。

3. 中标供应商对所属聘用人员应按《劳动法》办理各种用工手续。中标供应商负责建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等，中标供应商在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

4. 采购人对管理区域的重要岗位设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有审批权和建议权。

5. 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。

6. 中标供应商对所录用人员要严格审核，所录用人员须持有相关上岗资格证。中标供应商要依法纳税，按规定为录用人员缴纳社保及购买意外险。

7. 中标供应商的各类管理、服务人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

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

9. 中标供应商应紧贴党和国家的步伐，讲政治、守规矩、敢担当，利用现代化管理手段不断优化物业管理，创优质服务。制定物业管理发展规划和各项规章制度，并全面贯彻执行。积极协助采购，搞好节电、节水、节油等节能降耗工作，并使管理的物业保值、增值。

10. 中标人应按照物业服务合同要求，符合国家现行法律法规的要求，使提供的物业管理服务

具有流程化和规范化，员工有专业化的职业素质，有合适有效的教育培训，规范的服务着装礼仪，具备物业相关管理体系认证证书。作为机关单位提供服务的投标人，其自身需通过对风险的识别、分析和预警来帮助组织规避潜在事件的发生，并且制定完备的“业务连续性计划”，有效的应对中断发生后的快速恢复，保持核心功能正常运行，将损失和恢复成本降至最低，并具有相关行之有效的管理体系。

11.中标人在日常物业服务过程中对无法解决的问题要及时向采购人反映，并请求采购人协助解决。

12.设备设施维护保养或物业设施需要聘请专业维保公司维修、保养的属日常例行维护的，需做好相关登记，并及时告知采购人；

★13.中标人在中标后 10 日内，须派各部门业务骨干进驻本项目物业（进驻时间由采购人决定），协助原在管物业公司开展物业服务工作，派驻人数不得少于投标时拟派驻本项目人数的 1/4，派驻时间不超过三个月，且在合同生效之前由此所产生的物业管理费由中标人承担，如无法按规定进场视为自动放弃。投标人应在投标文件中提供对应上述要求的承诺函，承诺函可参照“投标文件格式中”《承诺函》格式。

14. 供应商应建立 24 小时值班制度，做好记录。将投诉渠道及相关负责人信息进行公示。如遇供应商反馈维修、投诉等问题，须于 20 分钟内处理完毕，或告知处理和答复的时限，投诉处理率应为 100%，投诉处理及时率应为 100%；可联络投诉回复率应为 100%。

15.按采购人的规章制度进行管理协助做好信报收发工作。

★16.本项目的承包方式为采购项目总价包干。投标人的报价应包括日常管理所发生的一切费用，包括：派驻员工的人工费、各类设备设施的日常巡检（包括日检、月检、临检）维护更换费用及零星水电配件开支、必要的办公设备折旧费（此项兼顾酬金制，如采购人提供，则该笔费用需从总报价中减除）、专业卫生清洁工具及其他必备工具、清洁杂费（包括地毯、化粪池、隔油池定期清理、沙井清洗等）、绿化、包括电梯维保工作的检查、监督、跟踪和验收等项目所涉及的一切日常费用。如果投标人在中标并签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏项目，均由中标人负责，采购人将不再支付任何费用。（投标人投标时按照“附 1”格式提供承诺函）

## 附 1：

### 承诺函格式

致：国家税务总局广州市荔湾区税务局

我公司参与本项目投标，在此承诺：

本项目的承包方式为招标项目总价包干，我公司的报价包括采购需求要求的一切费用，包括：派驻员工的人工费、各类设备设施的日常巡检（包括日检、月检、临检）维护更换费用及零星水电配件开支、必要的办公设备折旧费（此项兼顾酬金制，如采购人提供，则该笔费用需从总报价中减

除）、专业卫生清洁工具及其他必备工具、清洁杂费（包括地毯、化粪池、隔油池定期清理、沙井清洗等）、绿化、包括电梯维保工作的检查、监督、跟踪和验收等项目所涉及的一切日常费用。如果投标人在中标并签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏项目，均由中标人负责，采购人将不再支付任何费用。

投标人名称：

日期：

## （二）安保及秩序维护

投标人应制定安保及秩序维护方案，包括但不限于以下要求：

1、负责服务范围内的二十四小时安全保卫和维护秩序工作：包括安全监控、巡查、门岗执勤、社会治安整治等安全保卫；

2、做好来访人员及进出大楼物品的询问及登记，制定较为完善的安全保卫应急方案；

3、本局办公大楼大门、侧门、车场及内部的卷闸门需严格按采购人规定时间关闭；

4、办公大楼内外 24 小时内每隔 1 小时需进行安全巡查，按采购人的要求巡查办公区，检查大楼各层物业设备、门窗状态及环境安全等情况，采购人指定的巡查路线不得随意变更，特殊或重要任务期间巡查时间间隔应相应加密。按要求采集和保存巡查电子记录；

5、24 小时对大楼外围治安情况实施监控，严禁在大楼四周人行道上停车、外围张贴、摆卖或闲坐等。工作人员应熟练并灵活运用监视控制系统，并懂得常规的维护保养，充分发挥本大楼的技防优势，全天候对所有监控点进行监视及实施监控录像，做好当值班情况登记，非监控室当班人员不得进入；因工作需要需查看监控录像，需经主管部门批准后方可进行，未经许可不得私自进行查看，当值班人员需将相关查阅事项进行登记；

6、办公大楼大门确保 24 小时有保安值班。在工作繁忙时间内办税大厅需增加保安，引导大厅的人流，对出入办公大楼的纳税人员进行登记。对办公楼内或者大楼外红线范围内发生的侵犯采购人的工作人员事件或者出现扰乱采购人正常工作秩序情况时，保安人员应当予以制止和保护采购人的工作人员。

7、协助采购人各类活动的开展及临时接待任务的安全保卫工作，随时提供人力支援；

8、负责服务范围内重大突发情况和事（案）件的报警和救助工作；

9、中标方在物业服务期间，工作日内保安主管需在岗带班，特殊情况除外（但至少需有一名主管级员工在岗带班）；双休日及非工作时间内，需至少有一名领班级以上的员工在岗带班；全国性节日及纪念日放假期间全天 24 小时内，需有 1 名主管级以上的员工在岗带班；特殊时期需进行值班带班的，需有 1 名主管级以上的员工在岗带班，以应付突发事件，派驻人员需全天 24 小时保持通信畅通，以便联络，保证各项工作顺利进行，中标人需将值班、带班人员排班及相关工作安排表交采购人备案；

10、中标人派驻的物业管理服务人员每班需提前 15 分钟到岗，进行相关工作交接；

11、建立全天 24 小时与街道联防队、驻地派出所、110、相邻小区物业紧密联系的有效联防

机制，形成点面结合，安全互动的安全防护网络。

12、中标人安排人员定期维护广场旗杆，按规定正确升降悬挂国旗，保持国旗整洁完好。

13、中标人按采购人要求做好大楼各类传染疫情的各项防疫应急工作，负责大楼防台风、洪水、地震等突发自然灾害的前期预防和应急处理工作。

### （三）环境和卫生保洁服务

投标人应制定环境和卫生保洁服务方案，包括但不限于以下要求：

1、清洁范围：办公大楼内外（含浣花路 111 号办公点外墙清洗至少 1 次），包括办公楼内所有办公室、会议室、服务大厅、公共通道、公共区域、停车场、大堂、建筑物外墙、门窗、内广场、道路、天台、大楼周边花基、餐厅及非办公用房等。所有办公室内保洁工作需安排在非办公时间进行（特殊部门除外）。

2、清洁机械、电动升降机等机械、清洁工具、清洁剂、垃圾袋由中标人负责承担。

3、中标人应熟悉办公楼的布局、面积和楼层布置，按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，合理配置保洁人员，确保办公楼无卫生死角，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

4、室内建筑表面、设施保持整洁；目视无明显灰尘、蜘蛛网、纸屑杂物；屋面无积水、杂物；外露管线无污迹；车场无杂物、油污；雨篷上无垃圾、蜘蛛网、积水、青苔；建筑外立面无污迹、无乱张贴现象。做好蚊虫消杀、卫生防疫、除异味等清洁工作。

5、中标人需负责垃圾分类收集容器的设置（费用由中标人负责），定期清理垃圾箱，负责垃圾分类的收集、清运，做到垃圾日产日清，按照省市及街道的相关规定和要求，做好垃圾分类工作。劝阻、制止破坏公共环境卫生的行为，保持公共区域环境的整洁。每日定期检查雨水口、污水口及卫生洁具管道口，保证雨水、污水排放畅通。

6、中标人定期向采购人领取卫生间用纸、洗手液，负责及时更换补给。

7、中标人应按照保洁设备的操作方法和保洁的操作规范进行操作，定期开展岗位培训。

8、遇到大型活动和重大节日前，应按采购人要求进行清洁卫生。

★投标人须承诺中标后本项目涉及高空作业的工作人员必须符合国家有关高空作业的管理规定，由此引发的一切责任由中标人承担。（供应商投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

### （四）房屋建筑、附属设施及设备设施的零星维修

投标人应制定房屋建筑、附属设施及设备设施的零星维修方案，包括但不限于以下要求：

中标人负责服务范围内配套的设备设施的巡检（包括日检、月检、临检）、养护和日常管理，如设备出现故障无法排除时应及时通知采购人，并积极与维修保养公司联系，做好配合、协调及监督工作。每天做好各类设施设备的维修、维护、保养、巡检（包括日检、月检、临检）工作记录，该记录原始资料于次月 5 日前交采购人，中标人需负责的内容如下：

1、房屋建筑共用部位：包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅及

其附属配套的设施、设备；

2、共用设施、设备，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、公用照明（含配套感应控制器）、单机空调、进风、排风系统，净水设备，高低压配电房，发电机、高压水泵房、电梯，有线电视，给排水设备，电话系统、照明系统、各种水龙头（含绿化喷嘴）、楼内消防设施设备、大楼中央（保安消防）监控系统及其附属配套的设施及设备的维护、维修。

（1）高压部分：负责日常的运行操作、管理和日常维护并做好相关运行记录备查，负责高压检修工具及个人防护设备送检工作。按供电部门有关规定，高压部分由其负责定期检修保养。

（2）低压部分：

①操作、保养和维修的基本标准：建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。维修人员应接受过主管部门业务培训、考试合格，持证上岗。

②配备主管电气的工程技术人员，要有完整的供电网络资料（采购人协助提供），对楼宇的进线、房屋内的线路布置、走向、电力匹配及各楼层电力设备布置等，做到心中有数。定时检查供配电设备运行情况，发现故障或隐患及时排除，做好相关运行巡查记录备查。

③加强日常维护维修及定期保养，用电设备、照明，指示、显示灯等确保完好。

④所管辖范围内的电气线路安装要符合设计、施工技术规范要求，并保证用电安全，确保配电设备安全高效运行。加强楼层照明、外围照明设备的日常检查维护、更换灯具等工作，确保大楼照明系统正常运行。经常检查节日照明（包括霓虹灯招牌），做好维护检修工作，确保节日照明设备（包括泛光灯招牌）发挥正常功能。

⑤遇火灾、地震、水灾等灾害时，建立及时切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。

（3）电梯系统

①电梯的定期维修保养的工作质量和性能由工程部负责检查、监督、跟踪和验收。

②建立健全电梯设备档案及各类维护（修）保养、运行记录。

③电梯钥匙要有专人管理，停梯需出告示。

④电梯运行发生任何故障时要首先救护乘客出梯，并及时通知电梯维保单位。

⑤保持电梯机房、井道、轿厢的清洁及空气流通。

⑥监督电梯公司维修保养人员每月定时对电梯设备进行检查

3、附属建筑物、构筑物，包括道路、室外上下水管、化粪池、沟渠、隔油池、井、停车场及其附属配套的设施、设备；

（1）供水管道、水表、泵、水池、阀门进行经常性维护和定期检查，确保供水安全；每月对排水管道、雨水井、污水井、沟渠进行检查，并视情况进行疏通。

（2）定期对隔油池、化粪池进行检查、维护、疏通，防止堵塞。

（3）节约用水，防止跑、冒、滴、漏和大面积积水事故的发生。

（4）制定事故处理应急措施，当发生跑水、断水故障时，及时处理，防止事故范围扩大。

4、附属配套建筑和设施：包括房屋建筑物外的保安岗亭、电插座、排气扇、门窗等附属的配套设施、设备；

5、在满足采购人使用要求的前提下，合理控制大楼内机电设备和照明的开关时间，减少能耗；

6、维修水电人员需 24 小时值班，随时接受采购人的检查及报修，满足采购人各部门工作需要（属专业保养公司维修范畴的由中标人联系并进行配合监督）；

7、对服务范围内各项设备设施由专业维修保养公司承保的，中标人应定期巡检（包括日检、月检、临检）执行情况，进行协调、跟踪、督促和管理，并对每次的维保情况进行登记，有情况应及时向采购人报告；

8、中标人应严把技术人员的聘用关，提高工程技术人员的整体素质；

9、浣花路 111 号需维修水电人员全年做到在办公楼 24 小时值班。各办公点单项（件）维修置换零件费用在 300 元（含）以下的由供应商负责；300 元以上且非供应商人为责任事故造成的维修，供应商需列出维修清单及维修计划给采购人审核，由采购人决定由供应商或其他单位负责维修，其费用由采购人负责。供应商应审慎区别维修内容，不得故意合并维修项目，否则采购人有权调整，并在当年度最后一个月的物业管理费中扣减置换的零件费用。

10、负责大楼各大、小型会议所需音响、视频、照明、通风及其他设备的使用，使用前的测试，使用过程中的监控和管理。

#### （五）客服（会务）管理

投标人应制定客服（会务）管理方案，包括但不限于以下要求：

1、按采购人的要求制定客服岗位的规章制度，做好各类会议会前、会中及会后的相关工作，客服人员应按采购人的要求做好各类会议的需求登记，及时办理采购人交办的各类事项，并认真做好反馈工作。

2、客服人员需接受过相关的专业培训，并严格按作业规程及质量要求实行规范服务，做到仪容端正，仪表整洁，符合有关礼仪规定的要求。提供准确、及时、优质、高效的接待服务，接待服务要做到热情主动，礼貌服务，语言规范。保持会议室、接待室、茶水间周围环境的整洁，会务用品堆放整齐，在规定的服务时间内，始终保持有岗、有人、有服务。具有一定的保密观念，严守采购人的工作秘密。

#### （六）绿化管理

投标人应制定绿化管理方案，包括但不限于以下要求：

1.负责物业辖内办公楼大门及两侧、服务大厅、指定位置等场所植物的租摆、鲜花花束（所有费用含在投标总报价中）的管理和养护。

2.按照植物的种类，进行专业的养护，保证植物水分充足，湿度适当并适时整形修剪，保持植物表面清洁无尘，叶片茂盛。

3.每月一次施肥和防虫。发现有严重病虫害及时更换。

4.定期对绿化场地松土，清除杂草。

5.根据采购人的要求及时对绿化植物进行补植和更换，保持公共绿化整体美观，有特色。

6.绿化区域内，达到造型美观、有层次感，不会散发有害气体，对身体健康无危害。

7.植物的养护及质量标准，由采购人与中标人协商后确定，并作为采购人对中标人服务进行考评的依据之一。

8.采购人摆放植物的规格和数量：100cm 以下、120cm-150cm 的植物株 、部分大门口、天台植物保养修剪等，并可按实际使用进行适当的调整。

#### （七）消防管理

投标人应制定消防管理方案，包括但不限于以下要求：

1、负责服务范围内的全部消防设施、设备的使用管理及服务范围内火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的消防应急预案；

2、认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，在物业管理人員中建立训练、义务消防队伍，并定期进行消防演练，项目经理为消防责任人，属下所有员工为义务消防员，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到达现场，进行必要的扑救；

3、消防监控室需全天 24 小时消防值班，出现消防报警 2 分钟内到达报警点，辨别消防报警的信息并进行必要的处理；

4、按期进行服务范围内所有消防器材的检测，登记有效期限、放置位置、数量，到期的应负责提醒业主及时更换、补充，并进行登记；

5、按照采购人的要求联系、协调消防系统专业承包公司进行消防设备设施的维修保养工作，监督其严格按照保养合同进行设备保养，做好消防维保工作记录，维保情况应及时告诉采购人，并做好相应的登记工作，每月 5 日前将上月维保资料交采购人备案；

6、以七天为一个巡视检查周期，对消防设备、设施进行巡视检查工作，并做好记录，发现问题立刻报修。重大节日前配合采购人进行节前消防安全大检查，发现问题按采购人要求及时整改；

7、建立消防交接班登记制度，每班接班时应提前进入岗位，并向上一班了解消防安全情况，检查上班值班内容，进行验收并签名，发现问题及时处理。

#### （八）车场管理

投标人应制定车场管理方案，包括但不限于以下要求：

1、确保停车场内的设备、设施和停放车辆的安全，保证车场内整齐有序及大楼辖区交通畅通，全天 24 小时对大楼地下停车场，地面停车场实施管理，保证车辆停放安全，严格执行采购人车场管理规定或临时规定的要求；

2、负责车辆的出入检查及登记，记录每台车辆的进出时间、车牌号及完损程度。准确了解进出的内部车辆驾驶司机，非本局人员及车辆严禁进入车库；

3、负责采购人重要接待及会议的车辆协调、指挥及周边停放管理工作；

4、每小时对车场车辆巡视一次，检查车辆是否有漏油、窗门是否关好、未上锁等情况，同时每天对未在车库内过夜的公用车辆的车牌进行登记，该记录原始资料于次日上午交采购人。采购人应将每辆车辆的泊位及对应车辆的车牌号提供给中标人，便于开展工作，对漏油、车窗门是否关好、未上锁等情况应立即通知采购人；

5、负责车库智能停车系统的使用管理、日常保养和简单维修工作，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下车场进行排风和送风；

6、发现无关人员或可疑人员进入到车库要及时责令其离开,若有紧急情况，应立即采取措施，发现非正常驾驶行为应立即劝阻，避免意外交通事故的发生；

7、及时发现和协助采购人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；

8、做好采购人停放在相邻或其他物业停车场车辆的管理及相关协调工作，以保障采购人正常的工作秩序不受影响；

9、协助清洁工维护好车库内清洁卫生，保持车库整洁。

#### （九）环保节能管理

投标人应制定环保节能管理方案，包括但不限于以下要求：

在办公大楼的管理中，中标人派驻采购人的物业管理服务人员应牢固树立节能环保意识，需制订详细的节能减排工作计划、相关制度、规定及具体实施细则；每日进行相关设备设施的能耗数据用量登记，每月进行分析汇总，并按采购人的要求制成各类能耗示意图表，加强对设备设施的维护及日常巡查巡检（包括日检、月检、临检）工作，减少能耗。

#### （十）协助监管工作

投标人应制定协助监管工作方案，包括但不限于以下要求：

中标人派驻的物业管理服务人员应积极主动地协助、配合采购人做好采购人的其他各项外包服务项目的跟进、协助及监管工作（比如：设备设施的专业维护、保洁卫生、垃圾分类、除“四害”等项目），并根据不同的外包项目制订相应的协管监管工作制度及规程，并做好相关的登记工作。

（十一）投标人具有用于物业管理的智能化管理软件系统功能：如安保智能巡更管理功能、客户投诉管理功能、绿化养护管理功能、设备设施移动巡查功能、消防系统功能等。

#### （十二）其它委托事项

1、中标人派驻的保安或客服人员应做好会务及办公大楼内各种报刊杂志、信件、公函的接收、分派和邮寄工作，并做好相关的登记工作；

2、协助做好大楼节日气氛、各种会议场地的布置及其接待工作；

3、按《国旗法》的有关使用规定，做好国旗的升降及其保管工作；

4、对进、出大楼的各种物品执行登记（放行）管理制度；

5、按采购人要求做好服务范围内各项传染疫情、防台风、暴雨、火灾等应急工作机制，并建立相应的方案；



6、中标人需配备足够的保安、工程技术备勤人员，以备采购人紧急使用；

7、采购人需中标人协助办理的其他工作事项，中标人需积极响应。

(十三) 其它事项说明

1、采购人不提供宿舍给中标人，中标人应自行解决属下员工的住宿安排。在条件许可的情况下，采购人可将现有的内部餐厅向中标人派驻员工提供就餐，但中标人需将就餐人数提前上报采购人，且餐费由中标人自负，餐费结算、就餐时间安排、分批人数等的具体办法由采购人后勤主管部门予以明确；

2、对上述内容、项目中没有列出的其他事项，由双方本着平等互利的原则，作进一步的协商、确定，签订补充条款，补充条款具有同本合同一样的法律效力。

## 五、服务工作目标及管理要求

1、国家税务总局广州市荔湾区税务局办公点区域内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、泄密等事（案）件发生。

2、无消防责任事故发生。

3、物业服务范围内无车辆交通安全事故发生。

4、投标人一切管理服务工作的实施，需以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则，通常情况下尽可能在采购人工作时间以外进行。

5、根据有关规定和采购人需求，拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经采购人认可后方可实施。

6、中标人应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询采购人服务意见，征询项目包括：综合服务、设施设备管理、秩序与安全管理、环境卫生、绿化养护等方面。

## 六、机构设置、运作流程及管理方式要求

(一) 采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，中标人需遵从采购人的意见。

(二) 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。

1、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；

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) 物业管理中心：项目经理、项目经理助理

(2) 接待、会务服务部：客服主管、客服

(3) 机电工程部：维修水电主管、维护水电工

(4) 保安部：保安主管、保安员

(5) 清洁管理部：保洁主管、保洁工、绿化工

## 七、采购方物业岗位设置及各岗位人员配置如下：

投标人必须书面对以下每项要求进行承诺（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）：

★①本项目涉及的特种作业人员均须具有对应的在有效期内的特种作业操作证，如出现无证上岗的情形，相关后果由供应商全部承担；（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★②提供的服务管理人员共计不少于 66 人，具体配置为：项目经理 1 名；项目副经理 1 名；客服主管 1 名，客服 6 名；维修水电主管 1 名，维护水电工 6 名；保安主管 2 名，保安人员 22 名；保洁主管 2 名，保洁员 23 名，绿化工 1 名。（投标时提供承诺函并承诺：若中标，在签订合同后 5 个工作日内配备此 66 名人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★③供应商承诺如获中标，中标人拟指派的主要管理服务人员应按投标文件的人员名单如实派往项目现场，不得以工作调动或离职等为由离岗离职，其中项目经理不得兼任其他项目，如在服务期内确需更换项目经理的，至少提前 1 个月向采购人申请。上述人员如果有特殊情况并得到采购人的同意，中标人可派出采购人认可的相应等级的人员。（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

★④供应商须具有《保安服务许可证》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。（投标人投标时提供《保安服务许可证》复印件或提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

序号	工种	人数	要求
1	项目经理	1	1. 男女不限，聘用 55 周岁或以下，具备丰富的物业项目管理、服务、保障及外联经验。 2. 具有本科或以上学历； 3. 具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称； 4. 具有 10 年或以上非住宅类物业项目的项目经理任职经验。具备策划能力和决策能力、团队建设能力、执行能力、创新能力、沟通协调能力、专业技术能力、财务管理能力、人力资源管理能力、社区文化建设能力。年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。培训下属，定期对下属员工进行绩效评估，并按规定进行奖惩。
2	项目副经理	1	1. 男女不限，聘用 55 周岁以下； 2. 具有专科或以上学历； 3. 具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称； 4. 具有 5 年或以上非住宅类物业项目工作经验； 5. 能够注意各部门之间的沟通，领悟和执行项目经理交办的工作。

3	客服主管	1	<p>1. 举止大方、容貌姣好，身高 1.60 米以上、40 周岁以下，具备严谨的工作作风，熟练娴熟的业务知识，熟练掌握普通话及粤语，口语表达能力较强；</p> <p>2. 具有 5 年或以上客服主管工作经验，遵纪守法，具有一定的保密观念，严守采购人秘密；</p> <p>3. 具有专科或以上学历；</p> <p>4. 能够注意各部门之间的沟通（会议参会人员水牌打印、会议照明、与采购人相关部门保持会前、会中、会后的沟通）；</p>
4	客服	6	<p>1. 举止大方、容貌姣好；具备严谨的工作作风，熟练的接待会务业务知识，熟练掌握普通话及粤语，口语表达能力较强；</p> <p>2. 40 周岁以下，身高 1.60 米或 以上；</p> <p>3. 3 年或以上工作经验；</p> <p>4. 具有专科或以上学历；</p> <p>5. 要求客服人员具有一定的保密观念，严守采购人的工作秘密。</p>
5	维修水电主管	1	<p>1. 55 周岁以下，男性，身体健康；</p> <p>2. 具有专科或以上学历；</p> <p>3. 具有人力资源和社会保障部门（或人事部门）颁发的中级或以上职称；</p> <p>4. 要求 5 年或以上物业项目工程部经理（主管）工作经验。具备相当丰富的工程管理专业知识，责任心强，善于沟通，并能协调各部门的相互关系，具有较强的组织管理能力；对办公物业的建筑结构和装修以及空调、电力、供水、消防、管道、通信、会议音视频和弱电等方面的专业知识有较全面的了解；</p> <p>★5. 具有特种作业操作证（作业类别：低压电工作业），提供证书复印件并加盖供应商公章。</p>
6	维护水电工	6	<p>1. 男性，年龄介于 25-55 周岁，人员配置（西华路 98 号 1 人、浣花路 111 号（含浣南街）4 人、浣花西路 1 号 1 人（兼负责离退休活动中心）；</p> <p>★2. 投标人拟投入的维护水电工不少于 2 名维护水电工具有有效的中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（项目代号:A），不少于 4 名维护水电工具有特种作业操作证（作业类别：低压电工作业）。投标时提供上述人员的证书复印件并加盖供应商公章或提供承诺函，承诺中标后配备满足上述要求得人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。</p> <p>3. 要求 3 年或以上工作经验。</p>

7	保安主管	2	<p>1. 具有专科或以上学历。</p> <p>2. 具有 5 年或以上保安主管经验。</p> <p>3. 建议优先聘用男性，45 岁以下，相貌端正，身体健康，精力充沛。具有较强的事业心和责任感，有一定的组织协调能力，有较高的个人修养和良好的人际关系，为人正直，秉公依法办事，遵守国家法律法规忠于职守，勇于奉献；退伍军人优先。并提供公安部门出具的《无犯罪记录证明》。</p> <p>其他要求：1) 在消防方面受过一定专业训练；2) 与公安、消防机关以及各部门之间有很强的沟通和协调能力；3) 掌握公安、消防、涉外人员管理、保密工作等方面的法律、法规，并掌握中层管理基础知识；4) 具有一定的法律、法规知识；5) 受过一定擒拿训练，对处理紧急突发事件有快速反应能力。</p> <p>★①须具有有效的《保安员》五级（初级工）或以上级别证书。（投标时提供上述人员证书复印件或提供承诺函，承诺中标后配备满足上述要求的人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）</p> <p>★②持有有效的《建（构）筑物消防员》（或《消防设施操作员》）五级（初级）或以上级别（投标时提供上述人员证书复印件或提供承诺函，承诺中标后配备满足上述要求得人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）</p>
8	保安人员	22	<p>1. 男性，年龄 50 岁以下，其中 40 岁以下不少 10 人；人员配置：西华路 98 号 8 人、浣花路 111 号（含浣南街、离退休活动中心）8 人、浣花西路 1 号 6 人；并提供公安部门出具的《无犯罪记录证明》。</p> <p>2. 此人数含本大楼所需用保安人数及加班顶休人数；</p> <p>3. 从事保安工作 3 年以上；</p> <p>★4. 消防监控岗人员（3 人）：本项目“服务区域”的每个消防控制室及监控中心须按照相关法律及规范的要求足额配置值班人员，每个消防控制室及监控中心至少配备 1 名操作员必须具有有效的《建（构）筑物消防员》或《消防设施操作员》职业资格证书，持证上岗，并放在消防控制室备查。如出现无证上岗或人数不足的情形，相关后果由供应商全部承担。（投标时提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）</p>
9	保洁主管	2	<p>1. 保洁主管，年龄 50 岁或以下；</p> <p>2. 具有专科或以上学历；</p> <p>3. 具有 5 年或以上保洁管理服务经验，负责保洁的日常管理、排班、保洁工艺等；控制保洁频率，合理安排保洁人员及服务周期与时段。并提供公安部门出具的《无犯罪记录证明》。</p>
10	保洁员	23	<p>1. 年龄要求：年龄 50 岁或以下，身高要求 1.50m 或以上。人员配置：西华路 98 号 9 人、浣花路 111 号（含浣南街、离退休活动中心）10 人、浣花西路 1 号 4 人；</p> <p>2. 有 3 年或以上工作经验；所有人员均需提供公安部门出具的《无犯罪记录证明》；</p> <p>3. 保洁工要求服务意识强，各楼层保持有固定的保洁人员，并做好保洁记录；</p> <p>4. 要求清洁工具有一定的保密观念，严守采购人的工作秘密。</p>

11	绿化工	1	1. 具有专科以上学历； 2. 具有人力资源和社会保障部门颁发的园林绿化类中级工程师职称证书或以上职称； 3. 负责绿化工作； 4. 要求 3 年或以上工作经验。
合计		66	

★（一）投标人物业管理服务的组织机构必须完整，投标时对采购方物业岗位的设置及各岗位人员的配置必须无条件响应,同时保证在整个服务期限内物业服务人员的在位率达到采购人对岗位人数配置的要求，否则投标无效。（投标时提交承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

（二）投标人应在标书中附上拟投入管理人员及助理名单、身份证复印件、相关从业资质证明、工作经验证明等材料；

（三）投标人中标后应在 10 天内将审核过的全部人员的材料，包括健康证明、身份证等交采购人审核备案，派驻的工作人员数量需达到采购人的要求（见上表），否则采购人有权取消其中标资格；

（四）投标人中标后需同派驻采购方的全部工作人员签订劳动用工合同，并购买相应的劳动保险，执行《劳动法》的规定；

（五）投标人派驻采购人的全部工作人员需符合广州市政府用工标准要求，无任何违法行为。用工期间发生的劳动纠纷与采购人无关；如因用工不当给采购人造成损失的，中标人应承担相应的法律责任及经济赔偿；

（六）中标人派驻的各类工作人员在当班服务过程中应按各岗位要求统一着装，言行文明规范（会使用普通话或广州话，至少能听懂广州话），佩戴工作卡，注意仪容仪表，能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明服务；

（七）采购人属国家行政机关，中标人派驻的工作人员需遵守采购人的规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权要求中标人更换相关的物业服务人员的权利，中标人应无条件响应，并在两天内予以更换；

（八）中标人要建立健全各项规章制度，针对采购人各个岗位的特点，制定出确实可行的管理服务细则、拟定详细的管理服务实施方案、具体操作流程、完整的预防突发事件的应急措施机制等，各项规定、实施细则及方案均需经采购人认可后方能实施，重要岗位的规章制度及操作流程还需上墙悬挂；

（九）中标人在日常物业管理中要根据本物业服务特点，建立资料的收集、分类整理、归档管理制度，分类分项建立保安部、工程部、客服部等各岗位交接班、设备设施巡检及保养、日常事项等日志登记制度，建立对各岗位人员量化考核评分制度及具体实施细则，同时将相关规章制度及资料按采购人的要求交采购人审核备案，以便采购人的监督检查；

（十）如果中标人派驻人员受到采购人的工作人员或其他人员三次以上有效投诉,经查属实,采购人

有权要求中标人更换相应的服务人员,中标人应当在两天内予以更换;

(十一) 中标人需负责派驻人员的服装、警具、工作用工具等;

(十二) 中标人应负责派驻的物业服务人员的职业道德教育、岗位业务知识培训等工作,以适应采购人工作的需求;

(十三) 中标人对采购人的物业和设施不得擅自占用和改变使用功能;

(十四) 中标人若使用采购人提供的房屋及设备物品,应配合采购人做好验收交接明细登记,并盖章签收;

(十五) 中标人一切管理服务工作的实施,需以服从采购人的工作需要为前提,以不影响采购人正常的工作、生活、作息为原则,切实做到文明服务,避免因实施不当给采购人造成诸多不便、不利影响或损失;

(十六) 中标人在日常各类设备设施维修保养及巡检工作当中,需按采购人要求的时限,高效、保质、保量完成,并按要求做好各相关资料的登记备案;

(十七) 中标人应积极配合采购人做好各项协管工作,加强对“除四害”、保洁卫生、绿化租摆会务及设备设施专业维修等工作的监督、督促及协管,并建立相应的登记及汇报制度;

(十八) 合同到期终止之前,中标人应积极协助采购人做好大楼各项设备设施、物品及相关资料的交接、验收工作。属专业维修保养公司承担的维修保养项目,需请专业维修保养公司一同检验,检验合格后出具相关检测报告,双方签字盖章后,设备正式移交采购人管理;

(十九) 本次参与投标的报价金额为一个年度的物业管理服务费用;

(二十) 中标人对采购人临时交办的其他事项,需按时、按质、按量、按期完成。

## 八、突发事件应急处理要求

投标人应制定各类突发事件应急处理方案,包括但不限于以下要求:

制定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方主管部门负责人,并立即采取有效措施灭火。

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。

中标人接到维修通知后,急修维修(爆水管、临时断水、断电的)立即响应,于 10 分钟内赶到现场,及时处理,在 2 小时内完成抢修工作,遇到特殊情况不能马上完成的,要向采购人管理部门说明原因,同时实行全程跟踪制,并做好相应的临时处理措施。市政原因停水、停电的协助采购人提前做好网上通知(说明原因和实行全程跟踪),并按要求第一时间启动备用发电机发电,保证采购人用水和用电。

中标人按采购人要求做好大楼各类传染疫情的各项防疫应急工作,如各类传染病防控方案;

中标人负责大楼防台风、洪水、地震等突发自然灾害的前期预防和应急处理工作,应急物资由采购人配置。

中标人需配备足够的保安、工程技术备勤人员,以备采购人紧急调配使用;在处理突发事件或

应采购人的需求完成临时性应急工作任务时，在 10 分钟内（含）能调配周边资源调动人员抵达现场。

中标人有安全事故应急预案，并符合政府规定的要求，取得市级或以上政府安监或应急管理部门颁发的《安全事故应急预案备案登记表》。

成立应急救援队伍，应每年至少 3 次定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质。每年至少组织 2 次各类突发事件应急演练。

应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。

## 九、工作人员培训及管理要求

投标人应制定工作人员培训及管理方案，包括但不限于以下要求：

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、绿化、维修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。

## 十、服务质量要求

投标人应制定服务管理各项质量指标和特色服务方案，包括但不限于以下要求：

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%；天面、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 95%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%；

## 十一、档案管理要求

投标人应制定档案管理方案，包括但不限于以下要求：

- 1、建立完善的服务资料档案，包括但不限于物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单；物业服务用房的清单等。
- 2、根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等，保存物业服务管理过程中的各类档案资料；
- 3、档案资料的收集内容应真实、准确和完整等；
- 4、档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。

## 十二、绿化服务

供应商应制定绿化服务方案，包括但不限于以下要求：

- 1、建立完整的园林设施资料档案，绘制绿化平面布置图及明细表，设置花木名称铭牌，设置劝谕告示等；
- 2、按采购人要求提供室外植物的专业管理和养护；
- 3、季节变化和绿化植物的生长特点，制定养护计划，对养护过程进行控制，对绿化植物和设施进行分类养护和维护，保持绿地清洁；
- 4、熟悉不同植物在不同季节、气候、以及环境的生长特点，定期及时进行浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、以及苗木补植等；
- 5、绿地无改变使用用途、破坏、践踏或占用等现象；
- 6、现场作业应避开人流高峰时间，遇人员、车辆通过时应主动避让；
- 7、作业现场应设置警示标识、隔离防护措施，必要时设立安全标志牌；
- 8、严格遵守高空、用电、以及药物喷洒等安全作业规定。

## 十三、现场讲解安排

1、演示内容：本项目需现场讲解。为了考察投标人对项目基本情况和采购人需求的了解程度，评价投标人对采购人需求的多点办公的物业服务难点和重点管理安排，包括但不限于对本项目管理要求的理解，多点办公的物业服务难点和重点管理安排，各部门人员安排及调配应急支援机制，各部门主管对各分点的安全管理及巡查管理，项目周边资源的应急调配与支援等方面。

2、演示顺序：演示顺序随机抽取，演示顺序抽取集中时间为：2023 年 12 月 22 日 9:30。

投标人务必在规定的时间内抽取演示顺序，如未按规定抽取演示顺序的，将视为投标人放弃演示。

3、演示要求：由拟派本项目的项目经理进行方案讲解及答辩，现场讲解总时长不超过 10 分钟，现场最多允许 2 名人员进入（含拟派项目经理）。需自行解决现场阐述所需设备、上网及投影接口等问题，省政府采购中心提供投影仪。



## 十四、考核标准及罚则

1、物业服务质量考评为日常考评，每月 1 次，考核表详见附件 1。采购人设立物业服务质量考评小组，对物业服务各项工作质量进行考评。

2、日常考评实行检查过错扣分制，物业服务质量考评小组每月对物业公司的管理及服务进行监督、检查和考核 1 次，检查发现的问题，限期 2 日内改正。日常考核内容包括综合要求、前台及其他服务、房屋设施及设备管理、安保及车辆管理、保洁绿化服务，共五项内容。日常考评每个项目扣分累计值上限为该项的总分值，每月检查所扣分数为当月检查扣分的累计分数，扣分项目按以下条款进行处罚：

序号	得分	扣减额度	金额（元）
1	大于或等于 90 分	合格，无需扣减	0 元
2	大于或等于 80 分且小于 90 分	50 元/分	不超过 500 元
3	小于 80 分	100 元/分	不超过物业管理服务费月度总额的 1%
例：该月得分为 85 分，则扣减金额为 250 元；若得分为 74 分，则扣减金额为 600 元。			

每月扣款金额将累计至当年度 12 月结算。如果 1-11 月出现应扣减情况，暂不扣减当月物业服务费，累计扣款金额将于该年度最后一个月结算，最后一个月付款金额为应支付物业服务费减去累计 1-11 月应扣减金额。

### 3、其他有关管理及奖惩、经济赔偿责任的约定

（1）物业管理公司与采购人在安全保卫等物业管理服务业务方面发生矛盾或纠纷时，由采购人依据有关规定和物业服务委托合同的约定进行协调处理。调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

（2）因物业人员不听从指挥，怠于履行职责，工作失误等原因造成采购人财产损失的，由物业管理公司负责赔偿。

（3）在服务区域发生损害后果严重的交通、治安、消防等案件，经查实是由物业公司保安人员故意或重大过失造成的，由物业公司负责赔偿损失。

（4）发生物业管理公司保安人员监守自盗或者内外合谋，为违法犯罪分子提供方便造成采购人损失的，由物业管理公司按物业服务委托合同的约定支付违约金，并按实际的经济损失进行赔偿。

## 十五、物业管理服务费用

（一）在物业服务期内，采购人按月支付给中标人的物业管理服务费，此费用为封顶费用，以包干制为主，当中标人派驻采购方所提供的物业服务未达到考核标准或办公用设备由采购人提供时，采购人可以从物业管理服务费用中扣减相应的费用；

（二）中标人对采购人的各种设施、设备的使用、维护和管理中，属正常的维修，更新或使用

中的损耗，不属人为事故破坏且单项（件）维修价格在 300 元以上（不含本数，以发票为准），中标人报采购人审批并同意后，由采购人支付零部件、配件、物料等费用；单项（件）维修费用在 300 元（含本数）以下的所有项目费用均由中标人负责支付；（但化粪池、隔油池每年至少吸取清理一次，费用无论多少都由中标方支付。）

（三）人为事故的鉴定（含责任鉴定）由采购人及中标人双方协商后予以确定，如不能达成一致意见的，可以委托双方都认可的中介机构予以鉴定，鉴定费用双方各付一半；单项（件）维修价格在 300 元以上（不含本数，以发票为准）人为事故的维修费用按责任鉴定的比例分别支付；

（四）根据现行法律法规的有关规定对中标人或其雇员征收的与本合同有关的一切费用均应由中标人负担。

（五）如有增加服务项目，双方可在补充协议或合同的补充条款中另行列明、确定，补充合同享有与正式合同同等的法律效力。

## 十六、服务费支付方式

（一）在服务期内，管理服务费按月支付。中标人每月应将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 日内以转帐的方式将服务费支付给中标人，如遇特殊情况，双方协商处理。

（二）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见附件 2），或中标人有其他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，该扣减金额将于当年度最后一个月统一结算。

## 十七、履约保证金

（一）中标人在签订合同的同时按照年度合同价的 5%向采购人提交履约保证金（供应商以支票、汇票、本票、保函等非现金形式提交）。履约保证金有效期为贰年；

（二）中标人的履约保证金在服务期满并将物业服务工作顺利交接后的 30 个工作日内由采购人将未被扣罚的履约保证金余额无息退还给中标人；

（三）中标人派驻采购人的物业服务从业人员应严格按照规定认真履行职责，对中标人派驻的工作人员违反合同规定，造成采购人损失的（损失金额超过人民币 5 万元或者造成不良社会影响的），采购人有权没收履约保证金；

（四）中标人因自身原因不能有效履行合同的，采购人有权没收履约保证金。

## 十八、中标人的责任

（一）服务期内由于中标人责任造成采购人工作人员、第三人身伤亡和财产损失，应由中标人承担相应法律责任及经济赔偿；

（二）中标人派驻采购人的物业服务从业人员在办公大楼内及附近周边地区发生违法、违规行为，所造成的一切后果及损失，由中标人承担法律责任及负责经济赔偿；

（三）中标人不按照采购人要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每季度 10%）时，采购人有权按中标价 5‰ - 2%的比

例予以酌情扣减物业管理服务费；

（四）中标人违反合同要求和规定，未能达到约定的服务标准,发生多次物业维修迟延或挪用物业管理服务费用等情况，严重影响到物业服务质量，或者物业使用人投诉多（一个季度内有效投诉超过十五次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币 5 万元，造成严重社会影响的）,采购人有权终止合同，扣罚甚至没收全部履约保证金，造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任；

（五）因中标人派驻采购人的物业服务从业人员在当值班过程中责任心不强，疏忽大意，发生盗窃、抢劫、失火等事故，导致采购人、第三方人员财产损失或者人身损害的，中标人应承担法律责任及赔偿经济损失；

（六）在物业服务期内中标人应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件）的发生；无消防安全事故发生、无机械设备操作责任事故发生；

（七）中标人应按照采购人的要求，协助采购人做好保洁、除“四害”、花摆绿化、设备设施维保等的协管工作；

（八）中标人应按时、按质、按量做好采购人交办的其它各项工作。

## 十九、其它约定

（一）中标人派驻采购人的物业服务从业人员要有符合国家规定的上岗证，上岗前要严格进行政审，没有刑事犯罪记录，经采购人同意认可后方可正式上岗；

（二）中标人派驻采购人员的人事变动要先行知会采购人，个别较为重要的岗位（机电工程人员和主管以上级别员工）人事变动需听取采购人的意见和建议，对于存在服务质量问题的物业服务人员，或者当采购人基于整体安全、形象等方面考虑，建议中标人对部分员工进行更换时，中标人需在两日内响应，对服务质量较好的物业服务人员，采购人有权提出保留要求，除劳动合同到期或个人辞职因素外，中标人不得更换该物业服务人员；

★（三）中标人派驻采购人的物业服务从业人员在位变动率每季应该控制在 10% 以内(应采购人要求进行更换的员工不计算在内)，对特殊原因可能导致人员在位率波动较大等情况的出现，中标人要有足够的预见性，应建立一整套切实可行的风险预警机制，配备必要的机动候补人员，当派驻采购人的物业服务人员人数减少时，中标人应及时补充服务人员，对因人员缺失造成物业服务质量下降，给采购人带来不利影响的，采购人有权要求中标人限期整改，并可扣减相应的服务管理费。此条投标人须无条件响应，否则投标无效；（投标时提交承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

（四）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，中标人派驻采购人的全体服务从业人员需坚决贯彻执行采购人的管理要求，听从指挥调动，确保物业正常运作。

## 二十、中标人必备的工作职责及其考核制度

1、消防安全

2、安全保卫

- 3、车库管理
- 4、设施、设备运行、维护管理
- 5、对专业维护保养工程单位的管理
- 6、各岗位职责及管理制度
- 7、各岗位量化考核评分标准
- 8、奖励制度
- 9、其他有关管理、考核制度
- 10、各种突发事件的应急预案
- 11、客服岗位服务管理规定
- 12、其它采购人认为需制订的规定、制度

附件1:

表一：物业管理服务每月监督管理考核表（此表为项目要求，具体考核方式及说明按实际要求确定）

一、考核扣分情况汇总表（    月份）

序号	扣分项目	项目分值	考评分值	扣分理由	备注
办公场所					
服务点 1：北片办公区：西华路 284 号、98 号、逢源所办公点（考核得分：    ）					
服务点 2：南片办公区：浣花路 111 号、浣南街 5 号、浣花西 1 号办公区（考核得分：    ）					
服务点 3：非办公用房（考核得分：    ）					

注：采购人针对每个服务点（办公场所和非办公用房）分别进行考核，表格3个服务点中任何一个服务点的考核得分低于90分，均视为项目考核不合格。

## 二、办公场所物业服务每月考核评分情况（ 月份）

考核人员：			被考核人员：				
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
一	综合要求	20					
1	规章制度	2	①建立健全相关规章制度，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24 小时值班制度、设施设备运行管理制度及维护保养制度、投诉处理制度、应急处理预案、档案资料管理规定等；②制定岗位职责、工作程序和工作标准等；③应使用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；④工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
2	持证上岗	2	①上岗的从业人员（如高低压电房值班人员、消防监控室值班人员和安全管理员等特殊岗位人员）持证上岗率达 100%；②工程技术人员具有中级职称人数不少于 1 人；③员工上岗前需接受相应的培训，考核合格后方可上岗；④专业操作人员需按照国家相关规定取得相关岗位证书，并按相关要求规范开展作业。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
3	员工管理	2	①应按服务合同要求配备相应数量和资格条件的服务人员，包括现场管理人员、维修维护专业技术人员、特种设备作业人员、特种作业人员、保安人员，以及客服、保洁、绿化养护等服务人员；②应接受岗前培训和保密教育，合格后上岗；③服务人员应满足以下基本条件：a. 遵守法律法规，遵守各项规章制度；b. 具有良好的职业道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格；c. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守；d. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、服务规范、服务礼仪等培训；e. 具备良好的沟通和表达能力；④服务过程中应统一着装（不得将制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿），佩戴明显标识，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。⑤工作期间，严禁员工在岗玩手机或做其他与工	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			

			作无关的事情等。				
4	服务响应	2	①建立 24 小时人员值班制度,有值班工作记录,字迹清楚,数据准确;②设有 24 小时服务热线电话并公示;③非办公时间,应做好人员出入登记的工作;④投诉处理率应为 100%;⑤工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合得 2 分,不符合每项扣 0.5 分			
5	巡查巡检	2	①日检。各项目管理应填报日检表并送物业管理处相关主管审阅;②月检。项目负责人每月组织对全部管理项目进行检查;③临检。根据需要,项目负责人组织进行专项检查或应急抽检;④检查情况应做好记录,存在问题应及时整改,整改情况及时反馈。	全部符合得 2 分,不符合每项扣 0.5 分			
6	档案管理	2	①建立完善的服务资料档案,包括但不限于物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单等;②根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等,保存物业服务管理过程中的各类档案资料;③档案资料的收集内容应真实、准确和完整等;④档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。	全部符合得 2 分,不符合每项扣 0.5 分			
7	应急管理	4	①运行机制: a. 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度; b. 应成立应急救援队伍,应每年至少 3 次,定期对应急救援人员进行培训,确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质; c. 应制定应急预案,针对突发事件和火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案; d. 制定应急预案的培训计划,明确培训对象、方式、频次和要求,评估培训效果。制定应急预案的演练计划,明确不同类型应急预案的演练形式和内容,每年至少组织 2 次应急演练,进行演练效果评估和总结; e. 协助配置应急	全部符合得 4 分,不符合每项扣 0.5 分			

			物资，并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行 1 次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。②应急响应：a. 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在 10 分钟内召集安保人员在指定地点集合；并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。b. 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。				
8	监督考核与改进	4	①日常监督：a. 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、绿化管养、设施设备运行、秩序与安全等状况进行检查，并查看相关记录；b. 根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。②考核评价：物业服务企业应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询采购人服务意见，征询项目包括：综合服务、设施设备管理、秩序与安全管理、环境卫生、绿化养护等方面；③持续改进：物业服务监督检查中发现的不合格问题，应采取纠正措施。	全部符合得 4 分，不符合每项扣 0.5 分			
9	加分奖励		①拾金不昧，及时返还失主者，奖励 0.5-1 分/次，数额巨大，加倍奖励；②见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖励 0.5-1 分/次，特别突出者，加倍奖励；③及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 0.5-2 分/次。	在最终得分的基础上增加分值	/		
二	前台及其他服务	10					

10	24 小时服务	2	①建立 24 小时值班制度，有值班记录，字迹清晰；②及时接听采购人的报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类电话，及时收集、处理和及时反馈各类信息；③一般情况，应在 20 分钟内处理完毕，或告知处理和答复的时限；④有回访制度和记录，对投诉事项及处理结果应及时登记存档，并掌握采购人对处理结果的满意度。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
11	投诉处理	3	①应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示；②接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在 30 分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过 5 个工作日将问题处理完毕；③在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在 30 分钟内给予答复；书面回复的应在 5 个工作日内完成。④非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；⑤投诉处理率应为 100%；投诉处理及时率应为 100%；可联络投诉回复率应为 100%；⑥对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握采购人对处理结果的满意度。	全部符合得 3 分，不符合每项扣 0.5 分			
12	前台服务	3	①严格执行采购人的管理制度，落实来访人员出入登记管理制度；②服务人员应微笑相迎，提供咨询、引导或导梯等服务；③工作记录应及时、清晰、完整等。	全部符合得 3 分，不符合每项扣 1 分			
13	信报收发	2	按采购人的规章制度进行管理，做好信报手发工作。	全部符合得 2 分，不符合扣 2 分。			
三	房屋设施及设备管理	24					
14	基本要求	3	①制定 24 小时值班制度、设施设备运行管理制度、维护保养制度、岗位职责、工作程序和工作标准等；②由采购人委托的专业设施设备维保，应提醒和督促相关维保单位按规定对大楼内的相关设备定期维保，并且做好相应的台账记录，字迹清晰、内容完整等。③工作记录应及时、清晰、完整等。	全部符合得 3 分，不符合每项扣 1 分			



15	建筑物共用部位的维护和管理(巡检)	6	①值班巡检: a. 应按要求对物业管理区域范围内的设施设备、消防安全、环境卫生和绿植等开展日检、月检、年检以及临检等; b. 属于维修费用超过合同商定采购人免责金额的大、中维修工程, 应向采购人提出书面报告并跟进。②施工管理: a. 应制定完善的装修登记、巡检管理等制度; b. 建立进场登记、告知、监督检查、劝阻和制止等装(维)修施工管理制度; c. 施工结束后, 应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作, 并收回作业人员的出入证件。	全部符合得 6 分, 不符合每项扣 3 分			
16	建筑物附属设施设备的维护和管理(维保)	7	①设备机房管理: a. 建立完善的设施设备维保制度和 24 小时值班制度, 配备所需专业技术人员, 严格执行操作规程; b. 建立完整的设施设备资料档案; c. 设备机房的消防灭火器材应及时更换, 确保完备有效。②供配电设施设备: a. 建立完整的供电设施设备资料档案, 设施设备标识规范齐全, 各项工作记录应及时、清楚、完整等; b. 按要求做好大楼高低压设施设备的维护保养; ③供水设施设备: a. 建立完整的供水设施设备资料档案, 绘制设施设备及管网的平面图, 设施设备标识规范齐全等; b. 应做好大楼生活水池的清洗工作等; ④排污设施设备: a. 应按要求清理排水沟、沙井、化粪池; b. 应定期检查和清理隔油池; c. 如出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件, 应在接报 10 分钟内到场处理。⑤电梯系统: a. 建立完整的电梯设施设备资料档案, 设施设备标识规范齐全; b. 做好电梯的日常维护保养工作, 协助做好电梯的年审和应急保障; ⑥空调系统: 如采购人有聘请专业的空调维保单位, 物业服务公司应建立空调外委保养工作的监督管理制度, 做好对保养单位工作质量的检查监督。⑦设备良好, 运行正常, 当月内无重大管理责任事故。	全部符合得 7 分, 不符合每项扣 1 分 (第⑦项扣 2 分)			
17	维修服务	3	①一般情况下, 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%; 不能进行现场处理的事项, 应告知处理时限及整改措施等; ②采购人另行委托维保维修单位负责的设施设备需要维修, 应监督和敦促相关单位及时到场维修, 并按相关要求实施管理和反馈结果;	全部符合得 3 分, 不符合每项扣 1.5 分			

18	应急事件处理	5	①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。②供应商接到维修通知后,急修维修(爆水管、临时断水、断电的)立即响应,于 10 分钟内赶到现场,及时处理,在 2 小时内完成抢修工作,遇到特殊情况不能马上完成的,要向采购人管理部门说明原因,同时实行全程跟踪制,并做好相应的临时处理措施。③市政原因停水、停电的协助采购人提前做好网上通知(说明原因和实行全程跟踪),并按要求第一时间启动备用发电机发电,保证采购人用水和用电。供应商按采购人要求做好大楼各类传染疫情的各项防疫应急工作,如各类传染病防控方案;④供应商负责大楼防台风、洪水、地震等突发自然灾害的前期预防和应急处理工作,应急物资由采购人配置。⑤供应商需配备足够的保安、工程技术备勤人员,以备采购人紧急调配使用;在处理突发事件或应采购人的需求完成临时性应急工作任务时,在 10 分钟内(含)能调配周边资源调动人员抵达现场。	全部符合得 5 分,不符合每项扣 1 分			
四	安保及车场管理	25					
19	基本要求	2	①应制定出入管理、监控管理、停车管理、巡查管理等各项管理制度、操作规程、应急处置预案,并按要求执行;各项记录齐全。②根据值守岗位的实际需要,配备相应的保安人员。③保安人员应配备安全管理所需的防范装备及器械,可包括身份验证设备、安保护备、安保(警用)器械等。④保安人员上岗时应佩戴统一标志,按要求着装并佩带器械,仪容仪表整洁规范。	全部符合得 2 分,不符合每项扣 0.5 分			
20	门卫值守	4	①人员管理:a.大楼基本实行封闭式管理,主要出入口应安排 24 小时值岗;b.对外来人员及车辆(访问、参观、施工、送货等)执行来访证件登记制度;c.信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访,不得影响办公区域正常的生活和工作秩序;d.问候、问话、回答等用语规范,必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位;e.非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记,必要时通知监控中心实施监控。②物品管控:a.进入办公楼的物品应符合国家卫生检疫标	全部符合得 4 分,不符合每项扣 2 分			

			准和安全防范要求, 并进行检查登记, 大件物品进出实行审验制度; b. 拒绝易燃易爆等危险物品进入大楼, 禁止无证明或无许可的大件物品流出大楼; c. 当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时, 应予以扣留, 并上报主管部门; d. 施工人员携带物品出办公楼, 应有相关部门开据的证明和清单, 经核实后放行; e. 可向入采购人员提供临时性物品寄存服务, 转交物品应做好登记。				
21	视频监控	3	①建立视频监控中心管理制度、操作规程和应急处置程序等, 有明显警示标志, 并按要求配备相应的消防灭火器材; ②建立 24 小时值班制度, 有相应的值班记录, 字迹清晰; ③每班至少安排 2 人值班, 值班人员应熟悉掌握相关设施的常规操作; 如遇紧急情况, 应及时响应处理; ④办公楼的监视监控设施应 24 小时开通, 保持完整的监控记录, 保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署安保力量; ⑤视频监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后, 应及时报告并安排安保人员及时赶到现场进行前期处理; 保持电话畅通, 及时接听(铃响三声内应接听); ⑥室内严禁存放易燃易爆危险品或堆放与设备无关的杂物, 定期打扫室内卫生, 保持现场干净整洁等; 。	全部符合得 3 分, 不符合每项扣 0.5 分			
22	安全巡视	3	①明确巡视工作职责、流程, 制定相对固定的巡视路线。②巡视时使用巡更设备, 在监控中心保持巡更记录; ③如巡视中发现异常情况, 应立即通知有关部门和报告相关负责人, 并在现场采取必要的应急措施, 随时准备启动相应的应急预案。	全部符合得 3 分, 不符合每项扣 1 分			
23	重大活动安保	3	①重大活动开始前, 应制定相应的活动安保方案, 合理安排安保人员, 提前通知物业管理区域内的全体人员, 并对活动场所安全隐患进行排查; ②应保障活动场所通道、出入口通畅, 应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作; ③活动举办过程中, 应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保无妨碍大型活动安全的行为, 无违法犯罪行为。	全部符合得 3 分, 不符合每项扣 1 分			

24	车场(库)管理	4	<p>①根据采购人的相关管理制度建立完善的车场(库)管理、车辆停放管理资料档案,做好相关车辆信息登记等;②车场(库)内的交通及指示标志应清晰明显,明确各类车辆停放位置和划定区域,现场环境干净整洁等;③应按采购人相关要求,设置 24 小时值班岗位,有值班记录台账,字迹清晰,内容完整;④值班人员应熟悉停车场(库)的分布状况,掌握重要客户的车辆停放情况,并熟练掌握消防设备器材的使用;⑤进出大楼各种车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行;上下班高峰期,应及时做好停车场出入口的车辆进出指引及疏导工作。应做好停车场区域内车辆的安全秩序管理,同时做好停车场区域的安全巡视及检查工作。⑥应定期对停车场(库)的设施设备(包括车辆识别系统、车辆引导系统等)进行检查,保证弯道斜视镜、限速路障和车位倒车杆等设施完好无损;如发现有损坏情况,需及时上报维修;危及人身安全处,应设有明显警示标志和安全防范措施。⑦设置充电桩的停车区域,定期对配套充电设施设备进行检查,确保充电桩及其相关设备情况良好,做好巡查记录,发现安全隐患,应立即通知维修人员,并按要求上报;⑧应按照相关应急处理预案(包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库等)要求,做好停车场内的突发事件的应急处理,做好相关事件登记,及时向采购人管理部门汇报。</p>	全部符合得 4 分,不符合每项扣 0.5 分			
25	消防安全	4	<p>①建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案;②建立 24 小时消防值班制度,有相应的值班记录,字迹清晰;③及时更换过期消防器材(合同有约定由采购人采购的应及时向采购人申领);④消防管理人员应掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题;⑤如采购人有聘请专业的消防维保单位,应协助采购人监督消防维保单位做好大楼各类消防设施设备的维护保养;⑥组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人;⑦订有突发火灾的应急方案,设立消防疏散示意图,照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通;⑧无火灾安全隐患等。</p>	全部符合得 4 分,不符合每项扣 0.5 分 (不符合第⑧项扣 3 分)			

26	应急处理	2	①应切实落实相关应急处置预案（包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件、以及其他不可预见紧急事件等），及时、准确、有序处置相关应急事件；②发生突发事件时，应及时向主管部门报告，积极配合和协助主管部门进行处理。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 1 分			
五	保洁绿化服务	21					
27	保洁服务	4	①按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；②根据合同约定提供相应的卫生用品用具，应及时更换或补充易耗品等；③工作记录应及时、清晰、完整等；④在电梯厅及主要出入口通道等位置摆放垃圾收集容器；⑤实行卫生清洁责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；⑥根据不同区域和部位实施巡回保洁，环境和设施无臭味、无污渍、无痕迹、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、或无卫生死角等；⑦配备专用拖把和抹布，清洁工具摆放规范实施垃圾分类；⑧每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒、灭除“四害”等。；	全部符合得 4 分，不符合每项扣 0.5 分			
28	专项清洁	5	<p><b>（1）洗手间清洁：</b>①洗手间每日进行巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；②现场环境无恶臭，地面、洗手台面无积水、杂物，墙（镜）面整洁明亮；③垃圾桶无外溢，马桶、便池冲洗干净、无堵塞，定期消毒；④及时补充易耗品等。注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p> <p><b>（2）停车场（车库）清洁：</b>①停车场每日进行巡回保洁，现场无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑等，干净、整洁；②每日定期清理地面及坡道路面的垃圾、杂物等，及时清倒垃圾；③每月清理积水沟、渠及集水井；注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p>	全部符合得 5 分，不符合每项扣 2 分，不符合第 2 项扣 3 分			

29	公共卫生事件应急处理	4	①应制定完善的公共卫生事件应急处置预案。管控区域内若发生传染性疫病或有毒性物品泄露等公共卫生安全事件，第一时间启动应急处置预案响应，控制事件扩散，上报相关情况，配合采购人或政府部门做好相关工作；②根据相关工作要求，对管理区域实施环境消毒和人员防护；③加强人员进出管理，按相关规定和要求查验进出人员的健康信息，必要时应减少办公楼出入口或限制和规定人员通行通道；④应急管理期间，物业管理处应加强管理人员力量，增加防控人员，确保严防死守的工作需要。	全部符合得 4 分，不符合每项扣 1 分			
30	绿化服务	8	①建立完整的园林设施资料档案，绘制绿化平面布置图及明细表，设置花木名称铭牌，设置劝谕告示等；②按采购人要求提供室外植物的专业管理和养护；③应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点，制定养护计划，对养护过程进行控制，对绿化植物和设施进行分类养护和维护，保持绿地清洁；④熟悉不同植物在不同季节、气候、以及环境的生长特点，定期及时进行浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、以及苗木补植等；⑤绿地无改变使用用途、破坏、践踏或占用等现象；⑥现场作业应避开人流高峰时间，遇人员、车辆通过时应主动避让；⑦作业现场应设置警示标识、隔离防护措施，必要时应设立安全标志牌；⑧严格遵守高空、用电、以及药物喷洒等安全作业规定。	全部符合得 8 分，不符合每项扣 1 分			
合计		100					
<p>说明</p> <p>1、扣分说明：如当月出现扣分项，但已过整改期限未整改完成且未提交相关情况说明，或次月再次出现相同问题，对应的考核项目在次月考核中将不得分；</p> <p>2、考评分值：95-100 分（不含 95 分）为优秀，90-95 分（不含 90 分）为良好，90 分为及格，90 分以下为不及格；</p> <p>3、考评结果：考核单位将根据实际考评分值结果，在当月的物业管理服务费用中做出相应的扣罚；</p> <p>4、注意事项：如服务范围涉及多个办公区，各办公区独立考核（百分制），当其中一个办公区考评分数不及格时，整体考核评分结果为不及格。</p>							

考核单位（盖章）：

代表人（签字）：

日期：        年        月        日

被考核单位（盖章）：

代表人（签字）：

日期：        年        月

**附件 2：具体扣罚比例及金额**

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。

- (1) 一般过错的有效投诉，扣罚 100 元/次。
- (2) 一般过错的重复性有效投诉，扣罚 150 元/次。
- (3) 较大过错的有效投诉，扣罚 200 元/次。
- (4) 较大过错的重复性有效投诉，扣罚 500 元/次。
- (5) 重大过错的有效投诉，扣罚 800 元/次。
- (6) 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚 2000 元/次。
- (7) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 1.5-2.4 万元/次。
- (8) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 3-6 万元/次。
- (9) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 6-15 万元/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



## 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），该费用按照预算总金额以差额定率累进法（如下表）计算：

预算金额 (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：某服务采购项目预算金额为 400 万元，采购代理费金额计算如下：

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

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

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

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

### 二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

### 三、 招标文件

1. 招标文件的构成

- 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

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

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，并通知所有已按要求获取招标文件的投标供应商，已按要求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按要求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应采用中华人民共和国法定计量单位。

##### **4. 投标保证金**

- 4.1 投标供应商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供应商自有对公账户转出，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供应商全称。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）截止时间前到账不负责任：**

- 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（广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼，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（广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼，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 未中标的投标供应商保证金，在中标通知书发出后5个工作日内原额退还。
- 4.4 中标供应商的投标保证金，在中标供应商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) 投标供应商在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
  - 2) 中标供应商在规定期限内未签订合同。
5. 投标文件的数量和签署

- 5.1 投标供应商应编制纸质投标文件正本一份和副本陆份及电子版一份（须为投标文件正本扫描件），投标文件的纸质副本可采用纸质正本的复印件。每套纸质投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若纸质副本和电子版与纸质正本不符，以纸质正本为准。
- 5.2 投标文件的纸质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全名）。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
- 5.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
- 6. 投标文件的密封和标记
- 6.1 投标供应商应将投标文件纸质正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
- 6.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
- 6.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 6.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

## **五、 投标文件的递交**

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

## **六、 开标、评标、定标**

见招标文件第四部分

## **七、 询问、质疑、投诉**

## 1. 询问

- 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。

## 2. 质疑

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

- 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少 5 个工作日；已按要求获取了本项目采购文件的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自获取采购文件成功之日起 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（权重）分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
权重	90	10

3.2 技术商务评审

技术评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术商务评审表》；

3.3 价格评审

3.3.1 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。

3.3.2 政府采购政策性扶持（本项目不适用该条款）：

- 1) 承接本项目服务的为小型或微型企业时，报价给予  $C_1$  的价格扣除（ $C_1$  的取值为 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（服务类）》，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。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 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：
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$
- 3.5 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。
- 3.6 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：
- 1) 分值汇总计算错误的；
  - 2) 分项评分超出评分标准范围的；
  - 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
  - 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。
- 评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。
4. 中标供应商的确定
- 4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。
- 4.2 中标价的确定：除了按 3.3.1 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

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. 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：</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，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。</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 种证明材料之一：①2022 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》）。</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. 已按要求获取本项目采购文件。</p>
	<p>6. 本项目不接受联合体投标。</p>
	<p>7. 本项目属于专门面向中小企业采购的项目。承接本项目服务的供应商须为符合本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。</p> <p>注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函（服务）》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定</p>

	标准，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。
--	--

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

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

3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

符合性审查	1.投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购年度预算。
	2.对标的的内容没有报价漏项。
	3.提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
	4.法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(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.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	9.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	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。

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：技术商务评审表

技术商务评审表

序号	评审内容	分值	评分范围
1	安保及秩序维护工作目标及管理方案	6	根据需求书“四、（二）安保及秩序维护”提供方案(星号除外): 1、方案完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、方案完全满足用户要求, 得 3 分; 3、方案不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分
2	环境和卫生保洁服务工作目标及管理方案	6	根据需求书“四、（三）环境和卫生保洁服务”提供方案(星号除外): 1、方案完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、方案完全满足用户要求, 得 3 分; 3、方案不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分
3	房屋建筑、附属设施及设备设施的零星维修	6	根据需求书“四、（四）房屋建筑、附属设施及设备设施的零星维修”提供方案(星号除外): 1、方案完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、方案完全满足用户要求, 得 3 分; 3、方案不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分
4	综合服务（客服、会务、绿化管理、消防管理、车场管理、节能环保等）工作目标及管理方案	6	根据需求书“四、（五）客服（会务）管理 至（九）节能环保管理”以及“五、服务工作目标及管理要求”提供方案(星号除外): 1、方案完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、方案完全满足用户要求, 得 3 分; 3、方案不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分
5	机构设置、运作流程、管理计划	6	根据需求书“六、机构设置、运作流程及管理方式要求”提供方案: 1、机构设置完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、机构设置完全满足用户要求, 得 3 分; 3、机构设置不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分。
6	突发事件应急处理	6	根据需求书“八、突发事件应急处理要求”提供方案: 1、突发事件应急方案完全满足且优于用户要求, 得 6 分; 2、突发事件应急方案完全满足用户要求, 得 3 分; 3、突发事件应急方案不能完全满足用户要求, 得 1 分; 4、无提供, 得 0 分。

7	工作人员培训及管理	5	<p>根据需求书“九、工作人员培训及管理要求”提供方案：</p> <p>1、培训计划完全满足且优于用户要求，得 5 分；</p> <p>2、培训计划完全满足用户要求，得 3 分；</p> <p>3、培训计划不能完全满足用户要求，得 1 分；</p> <p>4、无提供，得 0 分。</p>
8	质量保证措施	4	<p>根据需求书“十、服务质量要求”提供方案：</p> <p>1、服务管理各项质量指标和特色服务方案完全满足并优于用户要求，得 4 分；</p> <p>2、服务管理各项质量指标和特色服务方案完全满足用户要求，得 2 分；</p> <p>3、服务管理各项质量指标和特色服务方案不能完全满足用户要求，得 1 分；</p> <p>4、没有提供相应内容，得 0 分。</p>
9	服务团队资质素质	5	<p>拟派项目经理（1 人）：</p> <p>1、具有本科或以上学历，得 2 分；具有专科学历，得 1 分。（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>2、具有人力资源和社会保障部门颁发高级职称，得 2 分，具有人力资源和社会保障部门颁发中级职称，得 1 分，否则得 0 分；（提供证书复印件，如职业资格证书按规定可对应职称的，提供职业资格证书复印件外，还须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>3、具有 10 年或以上非住宅类物业项目经理管理经验，得 1 分。5 年（含）-10 年（不含）非住宅类物业项目经理管理经验，得 0.5 分。否则得 0 分。提供工作履历表复印件并加盖投标人公章。</p> <p>1-3 项注：本项最高得 5 分。除提供上述材料外，还须提供投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件，无提供不得分。</p>
		5	<p>拟派项目副经理（1 人）：</p> <p>1、具有本科或以上学历，得 2 分；具有专科学历，得 1 分。（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>2、具有人力资源和社会保障部门颁发中级或以上职称，得 2 分，否则得 0 分；（提供证书复印件，如职业资格证书按规定可对应职称的，提供职业资格证书复印件外，还须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>3、具有 5 年或以上非住宅类物业项目经验，得 1 分。5 年（不含 5 年）以下非住宅类物业项目经验，得 0.5 分。没有非住宅类物业项目经验的得 0 分。提供工作履历表并加盖投标人公章。</p>

			1-3 项注：本项最高得 5 分。除提供上述材料外，还须提供投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件，无提供不得分。
		2	<p>拟派客服主管（1 人）： 具有本科或以上学历，得 2 分，具有专科学历，得 1 分。 注：须同时提供以下证明材料：</p> <p>（1）提供学历证书复印件并加盖投标人公章。（供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>（2）投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件</p>
		5	<p>拟派维修水电主管(1 人)：</p> <p>1、具有本科或以上学历，得 2 分，具有专科学历，得 1 分。（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>2、持有人力资源和社会保障部门颁发的高级职称，得 2 分；持有人力资源和社会保障部门颁发的中级职称，得 1 分。否则不得分。（提供证书复印件。如职业资格证书按规定可对应职称的，提供职业资格证书复印件外，还须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>3、具有 5 年或以上非住宅类物业工程维修经验，得 1 分。否则 0 分。提供工作履历表并加盖投标人公章。</p> <p>1-3 项注：本项最高得 5 分。除提供上述材料外，还须提供投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件，无提供不得分。</p>
		4	<p>拟派保安主管(2 人)：</p> <p>1、具有本科或以上学历，每一人满足得 2 分；具有专科学历，每一人满足得 1 分。本项最高得 4 分</p> <p>注：须同时提供以下证明材料：</p> <p>（1）提供学历证书复印件并加盖投标人公章。（供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>（2）投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件</p>
		4	<p>拟派保洁主管(2 人)：</p> <p>1、具有本科或以上学历，每一人满足得 1 分；具有专科学历，每一人满足得 0.5 分。本项最高得 2 分（提供学历证书复印件并加盖投标人公章，供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）。</p> <p>2、具有 5 年或以上的保洁项目经验，每一人满足得 1 分。本项最</p>



			<p>高得 2 分（提供工作履历表并加盖投标人公章）</p> <p>1-2 项注：本项最高得 4 分。除提供上述材料外，还须提供投标人 2023 年 5 月以来任意一个月为上述人员缴纳社保的证明材料复印件，无提供不得分。</p>
		2	<p>拟派绿化工（1 人）：</p> <p>1、具有专科或以上学历，得 1 分。</p> <p>2、具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书，得 1 分。</p> <p>1-2 项注：本项最高得 2 分。须提供以下任一证明材料：</p> <p>（1）针对 1 项：提供学历证书复印件并加盖投标人公章及投标单位为其缴纳 2023 年 5 月份以来任意 1 个月社保的证明材料复印件。（供应商如提供国外学位证书的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的“国外学历学位认证书”，否则不得分）</p> <p>针对 2 项：提供证书复印件及投标单位为其缴纳 2023 年 5 月份以来任意 1 个月社保的证明材料复印件。（如职业资格证书按规定可对应职称的，提供职业资格证书复印件外，还须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）提供承诺函，承诺中标后配备满足上述要求的人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。</p>
10	项目经验	5	<p>投标人 2020 年 1 月以来（以合同签订时间为准），已完成（或在管）的非住宅物业管理项目（合同内必须包含下列服务内容之一：①安全保卫类②绿化管理类③卫生管理类④前台会务服务类⑤工程管理维修类）。每提供一个有效的项目业绩合同满足上述要求得 0.5 分，此项最高得 5 分。</p> <p>注：</p> <p>（1）提供能体现上述服务内容的项目合同关键页复印件（合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页），如合同无法体现服务内容的，则提供加盖业绩合同对应的甲方公章（合同甲方或甲方项目主（分）管部门盖章或合同专用章）的证明材料。</p> <p>（2）同一单位不同年份的同一项目按一份计算，只计一次分值，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。同一合同只计取一次分值。</p>
11	投标人企业管理体系评价	3	<p>1、ISO9001 质量管理体系，且在有效期内得 1.5 分；</p> <p>2、GB/T20647.9 物业服务体系，且在有效期内：1.5 分。</p> <p>1-2 项注：提供上述在有效期内的认证证书扫描件及在全国认证认可信息公共服务平台上查询到的在有效期的官网截图打印件作为评审依据，已暂停、已失效或已撤销的不得分。新设立企业成立时间不足 3 个月的，可对应得分。</p>
12	信息化管理系统的投入应用	5	<p>投标人具有用于物业管理的智能化管理软件系统功能：安保智能巡更管理功能、客户投诉管理功能、绿化养护管理功能、设备设施移动巡查功能、消防系统功能，每提供一个上述管理功能得 1 分，最高得 5 分。同一软件系统包含多个功能的，可分别得分。</p>

			<p>同一类别软件或同一功能不重复计分。</p> <p>提供以下证明材料之一：</p> <p>（1）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)</p> <p>（2）承诺合同签订后投入使用具备上述功能的软件，提供承诺函，承诺函须明确系统或软件功能类别，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。</p>
13	现场讲解及答辩	5	<p>由项目经理进行方案讲解及答辩，包括但不限于对本项目管理要求的理解，多点办公的物业服务难点和重点管理安排，各部门人员安排及调配应急支援机制，各部门主管对各分点的安全及巡查管理，项目周边资源的应急调配与支援等方面。</p> <p>1、完全满足并优于需求得 5 分；</p> <p>2、完全满足需求得 3 分；</p> <p>3、不完全满足需求得 1 分；</p> <p>4、未提供或其他情况得 0 分。</p>
合计			90

注：如有异议，采购人对评审资料原件进行核对，如发现有弄虚作假，按相关规定执行。

# 广东省政府采购

## 合 同 书

采购项目编号：GPCGD23C500FG183F

采购项目名称：国家税务总局广州市荔湾区税务局  
物业管理服务采购项目

甲 方(采购人): 国家税务总局广州市荔湾区税务局

乙 方(中标供应商):

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

一、 基本情况:

物业类型: 政府机关办公楼

坐落位置:

建筑面积:           平方米

二、 服务范围

具体委托管理事项见本项目招标文件采购人需求。

三、 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,乙方必须遵从乙方的意见;
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

1. 乙方在中标后 10 日内,须派各部门业务骨干进驻本项目物业(进驻时间由甲方决定),协助原在管物业公司开展物业服务工作,派驻人数不得少于投标时拟派驻本项目人数的 1/4,派驻时间不超过三个月,且在合同生效之前由此所产生的物业管理费由乙方承担。

2. 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;

3. 乙方不得转包或分包项目内容(绿化租摆除外),乙方转包或分包项目内容的,甲方有权解除合同,并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料,同时甲方不予退还履约保证金;

4. 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；

5. 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，需做好相关登记，并及时告知甲方；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；

6. 甲方对岗位人数配置的要求在服务期内，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；

7. 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；

8. 乙方不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”甲方税务人员行为（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，并接受甲方相关处罚。

9. 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；

10. 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

#### 四、 服务期限

自 年 月 日至 年 月 日止。其中合同签订后前 1 个月为试用期，即 年 月 日起至 年 月 日止。试用期满后，甲方如果对乙方的服务不满意，可以在 10 个工作日内决定是否给予乙方不长于 3 个月的整改期限，即至 2 年 月 日止。试用期满或整改期满，甲方如果仍未达到甲方的相关服务要求和质量，甲方单方可以终止合同。

#### 五、 物业服务费及付款方式

1. 在服务期内，甲方支付给乙方的管理服务费总额为人民币 佰 万 仟 佰 拾 元整（¥ 元）。每月服务费用为人民币 佰 拾万 仟 佰 拾 元整（¥ 元）。本项目的承包方式为招标项目总价包干制为主，当乙方所提供的物业服务未达到考核标准或办公用设备由甲方提供时，甲方可以从物业管理服务费用中扣减相应的费用；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。

2. 乙方对甲方的各种设施、设备的使用、维护和管理中，属正常的维修，更新或使用中的损耗，不属人为事故破坏且单项（件）维修价格在 300 元以上（不含本数，以发票为准），乙方报甲方审批并同意后，由甲方支付零部件、配件、物料等费用；单项（件）维修费用在 300 元（含本数）以下的所有项目费用均由乙方负责支付；（但化粪池、隔油池每年至少吸取清理一次，费用无论多少都由乙方支付。）

3. （1）在服务期内，管理服务费按月支付。乙方每月应将合法有效发票及相关资料交甲方，甲方在收到合法有效的发票和相关资料 30 日内以转帐的方式将上月服务费支付给乙方。如遇特殊情况，经双方友好协商处理。

(2) 乙方派驻甲方的物业管理服务人员受到有效投诉（具体扣罚比例及金额见附件 2），或乙方有其他违反合同约定的行为，甲方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。

(3) 每月扣款金额将累计至当年度 12 月结算。如果 1-11 月出现应扣减情况，暂不扣减当月物业服务费，累计扣款金额将于该年度最后一个月结算，最后一个月付款金额为应支付物业服务费减去累计 1-11 月应扣减金额。

#### 4. 履约保证金：

(1) 中标人在签订合同的同时按照年度合同价的 3%向采购人提交履约保证金（供应商以支票、汇票、本票、保函等非现金形式提交）。履约保证金有效期为贰年；

(2) 中标人的履约保证金在服务期满并将物业服务工作顺利交接后的 30 个工作日内由采购人将未被扣罚的履约保证金余额无息退还给中标人；

(3) 中标人派驻采购人的物业服务从业人员应严格按照规定认真履行职责，对中标人派驻的工作人员违反合同规定，造成采购人损失的（损失金额超过人民币 5 万元或者造成不良社会影响的），采购人有权没收履约保证金；

(4) 中标人因自身原因不能有效履行合同的，采购人有权没收履约保证金。

### 六、 违约责任与赔偿损失

1. 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)。

2. 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的，乙方应给予赔偿。

3. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

### 七、 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理或向甲方所在地人民法院诉讼解决。

### 八、 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。

### 九、 验收与考核

1、物业服务质量考评为日常考评，每月 1 次，考核表详见附件 1。采购人设立物业服务质量考评小组，对物业服务各项工作质量进行考评。

2、日常考评实行检查过错扣分制，物业服务质量考评小组每月对物业公司的管理及服务进行监督、检查和考核 1 次，检查发现的问题，限期 2 日内改正。日常考核内容包括综合要求、前台及其他服务、房屋设施及设备管理、安保及车辆管理、保洁绿化服务，共五项内容。日常考评每个项目

扣分累计值上限为该项的总分值，每月检查所扣分数为当月检查扣分的累计分数，扣分项目按以下条款进行处罚：

序号	得分	扣减额度	金额（元）
1	大于或等于 90 分	合格，无需扣减	0 元
2	大于或等于 80 分且小于 90 分	50 元/分	不超过 500 元
3	小于 80 分	100 元/分	不超过物业管理服务费月度总额的 1%
例：该月得分为 85 分，则扣减金额为 250 元；若得分为 74 分，则扣减金额为 600 元。			

每月扣款金额将累计至当年度 12 月结算。如果 1-11 月出现应扣减情况，暂不扣减当月物业服务费，累计扣款金额将于该年度最后一个月结算，最后一个月付款金额为应支付物业服务费减去累计 1-11 月应扣减金额。

### 3、其他有关管理及奖惩、经济赔偿责任的约定

（1）物业管理公司与采购人在安全保卫等物业管理服务业务方面发生矛盾或纠纷时，由采购人依据有关规定和物业服务委托合同的约定进行协调处理。调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

（2）因物业人员不听从指挥，怠于履行职责，工作失误等原因造成采购人财产损失的，由物业管理公司负责赔偿。

（3）在服务区域发生损害后果严重的交通、治安、消防等案件，经查实是由物业公司保安人员故意或重大过失造成的，由物业公司负责赔偿损失。

（4）发生物业管理公司保安人员监守自盗或者内外合谋，为违法犯罪分子提供方便造成采购人损失的，由物业管理公司按物业服务委托合同的约定支付违约金，并按实际的经济损失进行赔偿。

附件 1:

表一：物业管理服务每月监督管理考核表（此表为项目要求，具体考核方式及说明按实际要求确定）

### 一、考核扣分情况汇总表（ 月份）

序号	扣分项目	项目 分值	考评 分值	扣分理由	备注
办公场所					
服务点 1：北片办公区：西华路 284 号、98 号、逢源所办公点（考核得分： ）					
服务点 2：南片办公区：浣花路 111 号、浣南街 5 号、浣花西 1 号办公区（考核得分： ）					
服务点 3：非办公用房（考核得分： ）					

注：采购人针对每个服务点（办公场所和非办公用房）分别进行考核，表格3个服务点中任何一个服务点的考核得分低于90分，均视为项目考核不合格。



## 二、办公场所物业服务每月考核评分情况（    月份）

考核人员：				被考核人员：			
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
一	综合要求	20					
31	规章制度	2	①建立健全相关规章制度，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24 小时值班制度、设施设备运行管理制度及维护保养制度、投诉处理制度、应急处理预案、档案资料管理规定等；②制定岗位职责、工作程序和工作标准等；③应使用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；④工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
32	持证上岗	2	①上岗的从业人员（如高低压电房值班人员、消防监控室值班人员和安全管理员等特殊岗位人员）持证上岗率达 100%；②工程技术人员具有中级职称人数不少于 1 人；③员工上岗前需接受相应的培训，考核合格后方可上岗；④专业操作人员需按照国家相关规定取得相关岗位证书，并按相关要求规范开展作业。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
33	员工管理	2	①应按服务合同要求配备相应数量和资格条件的服务人员，包括现场管理人员、维修维护专业技术人员、特种设备作业人员、特种作业人员、保安人员，以及客服、保洁、绿化养护等服务人员；②应接受岗前培训和保密教育，合格后上岗；③服务人员应满足以下基本条件：a. 遵守法律法规，遵守各项规章制度；b. 具有良好的职业道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格；c. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守；d. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、服务规范、服务礼仪等培训；e. 具备良好的沟通和表达能力；④服务过程中应统一着装（不得将	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			

			制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿），佩戴明显标识，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。⑤工作期间，严禁员工在岗玩手机或做其他与工作无关的事情等。				
34	服务响应	2	①建立 24 小时人员值班制度，有值班工作记录，字迹清楚，数据准确；②设有 24 小时服务热线电话并公示；③非办公时间，应做好人员出入登记的工作；④投诉处理率应为 100%；⑤工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
35	巡查巡检	2	①日检。各项目管理应填报日检表并送物业管理处相关主管审阅；②月检。项目负责人每月组织对全部管理项目进行检查；③临检。根据需要，项目负责人组织进行专项检查或应急抽检；④检查情况应做好记录，存在问题应及时整改，整改情况及时反馈。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
36	档案管理	2	①建立完善的服务资料档案，包括但不限于物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单等；②根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等，保存物业服务管理过程中的各类档案资料；③档案资料的收集内容应真实、准确和完整等；④档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。	全部符合得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
37	应急管理	4	①运行机制：a. 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度；b. 应成立应急救援队伍，应每年至少 3 次，定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质；c. 应制定应急预案，针对突发事件和火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案；d. 制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式和内	全部符合得 4 分，不符合每项扣 0.5 分			

			容，每年至少组织 2 次应急演练，进行演练效果评估和总结；e. 协助配置应急物资，并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行 1 次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。②应急响应：a. 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在 10 分钟内召集安保人员在指定地点集合；并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。b. 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。				
38	监督考核与改进	4	①日常监督：a. 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、绿化管养、设施设备运行、秩序与安全等状况进行检查，并查看相关记录；b. 根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。②考核评价：物业服务企业应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询采购人服务意见，征询项目包括：综合服务、设施设备管理、秩序与安全管理、环境卫生、绿化养护等方面；③持续改进：物业服务监督检查中发现的不合格问题，应采取纠正措施。	全部符合得 4 分，不符合每项扣 0.5 分			
39	加分奖励		①拾金不昧，及时返还失主者，奖励 0.5-1 分/次，数额巨大，加倍奖励；②见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖励 0.5-1 分/次，特别突出者，加倍奖励；③及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 0.5-2 分/次。	在最终得分的基础上增加分值	/		
二	前台及其他服务	10					
40	24 小时	2	①建立 24 小时值班制度，有值班记录，字	全部符合			

	服务		迹清晰；②及时接听采购人的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类电话，及时收集、处理和及时反馈各类信息；③一般情况，应在 20 分钟内处理完毕，或告知处理和答复的时限；④有回访制度和记录，对投诉事项及处理结果应及时登记存档，并掌握采购人对处理结果的满意度。	得 2 分，不符合每项扣 0.5 分			
41	投诉处理	3	①应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示；②接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在 30 分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过 5 个工作日将问题处理完毕；③在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在 30 分钟内给予答复；书面回复的应在 5 个工作日内完成。④非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；⑤投诉处理率应为 100%；投诉处理及时率应为 100%；可联络投诉回复率应为 100%；⑥对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握采购人对处理结果的满意度。	全部符合得 3 分，不符合每项扣 0.5 分			
42	前台服务	3	①严格执行采购人的管理制度，落实来访人员出入登记管理制度；②服务人员应微笑相迎，提供咨询、引导或导梯等服务；③工作记录应及时、清晰、完整等。	全部符合得 3 分，不符合每项扣 1 分			
43	信报收发	2	按采购人的规章制度进行管理，做好信报手发工作。	全部符合得 2 分，不符合扣 2 分。			
三	房屋设施及设备管理	24					

44	基本要求	3	<p>①制定 24 小时值班制度、设施设备运行管理制度、维护保养制度、岗位职责、工作程序和工作标准等；②由采购人委托的专业设施设备维保，应提醒和督促相关维保单位按规定对大楼内的相关设备定期维保，并且做好相应的台账记录，字迹清晰、内容完整等。③工作记录应及时、清晰、完整等。</p>	全部符合得 3 分，不符合每项扣 1 分			
45	建筑物共用部位的维护和管理（巡检）	6	<p>①值班巡检：a. 应按要求对物业管理区域内的设备设施、消防安全、环境卫生和绿植等开展日检、月检、年检以及临检等；b. 属于维修费用超过合同商定采购人免责金额的大、中维修工程，应向采购人提出书面报告并跟进。②施工管理：a. 应制定完善的装修登记、巡检管理等制度；b. 建立进场登记、告知、监督检查、劝阻和制止等装（维）修施工管理制度；c. 施工结束后，应督促施工单位在规定时间内完成施工清场工作，并收回作业人员的出入证件。</p>	全部符合得 6 分，不符合每项扣 3 分			
46	建筑物附属设施设备的维护和管理（维保）	7	<p>①设备机房管理：a. 建立完善的设施设备维保制度和 24 小时值班制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程；b. 建立完整的设施设备资料档案；c. 设备机房的消防灭火器材应及时更换，确保完备有效。②供配电设施设备：a. 建立完整的供电设施设备资料档案，设施设备标识规范齐全，各项工作记录应及时、清楚、完整等；b. 按要求做好大楼高低压设施设备的维护保养；③供水设施设备：a. 建立完整的供水设施设备资料档案，绘制设施设备及管网的平面图，设施设备标识规范齐全等；b.</p>	全部符合得 7 分，不符合每项扣 1 分（第⑦项扣 2 分）			

			应做好大楼生活水池的清洗工作等；④排污设施设备：a. 应按要求清理排水沟、沙井、化粪池；b. 应定期检查和清理隔油池；c. 如出现管道爆裂、井池溢流、井池盖缺损等紧急事件，应在接报 10 分钟内到场处理。⑤电梯系统：a. 建立完整的电梯设施设备资料档案，设施设备标识规范齐全；b. 做好电梯的日常维护保养工作，协助做好电梯的年审和应急保障；⑥空调系统：如采购人有聘请专业的空调维保单位，物业服务公司应建立空调外委保养工作的监督管理制度，做好对保养单位工作质量的检查监督。⑦设备良好，运行正常，当月内无重大管理责任事故。				
47	维修服务	3	①一般情况下，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%；不能进行现场处理的事项，应告知处理时限及整改措施等；②采购人另行委托维保维修单位负责的设施设备需要维修，应监督和敦促相关单位及时到场维修，并按相关要求实施管理和反馈结果；	全部符合得 3 分，不符合每项扣 1.5 分			
48	应急事件处理	5	①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。②供应商接到维修通知后，急修维修（爆水管、临时断水、断电的）立即响应，于 10 分钟内赶到现场，及时处理，在 2 小时内完成抢修工作，遇到特殊情况不能马上完成的，要向采购人管理部门说明原因，同时实行全程跟踪制，并做好相应的临时处理措施。③市政原因停水、停电的协助采购人提前做好网上通知（说明原因和实行全程跟踪），并按要求第一时间启动备用发电机发电，保证采购人用水和用电。供应商按采购人要求做好大楼各类传染疫情的各项防疫应急工作，如各类传染病防控方案；④供应商负责大楼防台风、洪水、地震等突发自然灾害的前期预防和应急处理工作，应急物资	全部符合得 5 分，不符合每项扣 1 分			

			由采购人配置。⑤供应商需配备足够的保安、工程技术备勤人员，以备采购人紧急调配使用；在处理突发事件或应采购人的需求完成临时性应急工作任务时, 在 10 分钟内（含）能调配周边资源调动人员抵达现场。				
四	安保及 车场管 理	25					
49	基本要 求	2	①应制定出入管理、监控管理、停车管理、巡查管理等各项管理制度、操作规程、应急处置预案，并按要求执行；各项记录齐全。②根据值守岗位的实际需要，配备相应的保安人员。③保安人员应配备安全管理所需的防范装备及器械，可包括身份验证设备、安保装备、安保（警用）器械等。④保安人员上岗时应佩戴统一标志，按要求着装并佩戴器械，仪容仪表整洁规范。	全部符合 得 2 分， 不符合每 项扣 0.5 分			
50	门卫值 守	4	①人员管理：a. 大楼基本实行封闭式管理，主要出入口应安排 24 小时值岗；b. 对外来人员及车辆（访问、参观、施工、送货等）执行来访证件登记制度；c. 信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和工作秩序；d. 问候、问话、回答等用语规范，必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位；e. 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，必要时通知监控中心实施监控。②物品管控：a. 进入办公楼的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记，大件物品进出实行审验制度；b. 拒绝易燃易爆等危险物品进入大楼，禁止无证明或无许可的大件物品流出大楼；c. 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门；d. 施工人员携带物品出	全部符合 得 4 分， 不符合每 项扣 2 分			

			办公楼，应有相关部门开据的证明和清单，经核实后放行；e. 可向入采购人人员提供临时性物品寄存服务，转交物品应做好登记。				
51	视频监控	3	①建立视频监控中心管理制度、操作规程和应急处置程序等，有明显警示标志，并按要求配备相应的消防灭火器材；②建立24小时值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；③每班至少安排2人值班，值班人员应熟悉掌握相关设施的常规操作；如遇紧急情况，应及时响应处理；④办公楼的监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助部署安保力量；⑤视频监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报告并安排安保人员及时赶到现场进行前期处理；保持电话畅通，及时接听（铃响三声内应接听）；⑥室内严禁存放易燃易爆危险品或堆放与设备无关的杂物，定期打扫室内卫生，保持现场干净整洁等；。	全部符合得3分，不符合每项扣0.5分			
52	安全巡视	3	①明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。②巡视时使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录；③如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。	全部符合得3分，不符合每项扣1分			
53	重大活动安保	3	①重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查；②应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作；③活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。	全部符合得3分，不符合每项扣1分			
54	车场（库）管理	4	①根据采购人的相关管理制度建立完善的车场（库）管理、车辆停放管理资料档案，做好相关车辆信息登记等；②车场（库）内的交通及指示标志应清晰明显，明确各	全部符合得4分，不符合每项扣0.5分			



			<p>类车辆停放位置和划定区域，现场环境干净整洁等；③应按采购人相关要求，设置24小时值班岗位，有值班记录台账，字迹清晰，内容完整；④值班人员应熟悉停车场（库）的分布状况，掌握重要客户的车辆停放情况，并熟练掌握消防设备器材的使用；⑤进出大楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；上下班高峰期，应及时做好停车场出入口的车辆进出指引及疏导工作。应做好停车场区域内车辆的安全秩序管理，同时做好停车场区域的安全巡视及检查工作。⑥应定期对停车场（库）的设施设备（包括车辆识别系统、车辆引导系统等）进行检查，保证弯道斜视镜、限速路障和车位倒车杆等设施完好无损；如发现有损坏情况，需及时上报维修；危及人身安全处，应设有明显警示标志和安全防范措施。⑦设置充电桩的停车区域，定期对配套充电设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报；⑧应按照相关应急处理预案（包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库等）要求，做好停车场内的突发事件的应急处理，做好相关事件登记，及时向采购人管理部门汇报。</p>			
55	消防安全	4	<p>①建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；②建立24小时消防值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；③及时更换过期消防器材（合同有约定由采购人采购的应及时向采购人申领）；④消防管理人员应掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；⑤如采购人有聘请专业的消防维保单位，应协助采购人监督消防维保单位做好大楼各类消防设施设备的维护保养；⑥组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；⑦订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；⑧无火灾安全隐患等。</p>	<p>全部符合得4分，不符合每项扣0.5分（不符合第⑧项扣3分）</p>		

56	应急处理	2	①应切实落实相关应急处置预案（包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件、以及其他不可预见紧急事件等），及时、准确、有序处置相关应急事件；②发生突发事件时，应及时向主管部门报告，积极配合和协助主管部门进行处理。	全部符合得 2 分， 不符合每项扣 1 分			
五	保洁绿化服务	21					
57	保洁服务	4	①按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；②根据合同约定提供相应的卫生用品用具，应及时更换或补充易耗品等；③工作记录应及时、清晰、完整等；④在电梯厅及主要出入口通道等位置摆放垃圾收集容器；⑤实行卫生清洁责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；⑥根据不同区域和部位实施巡回保洁，环境和设施无臭味、无污渍、无痕迹、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、或无卫生死角等；⑦配备专用拖把和抹布，清洁工具摆放规范实施垃圾分类；⑧每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒、灭除“四害”等。；	全部符合得 4 分， 不符合每项扣 0.5 分			
58	专项清洁	5	<p><b>（1）洗手间清洁：</b>①洗手间每日进行巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；②现场环境无恶臭，地面、洗手台面无积水、杂物，墙（镜）面整洁明亮；③垃圾桶无外溢，马桶、便池冲洗干净、无堵塞，定期消毒；④及时补充易耗品等。 注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p> <p><b>（2）停车场（车库）清洁：</b>①停车场每日进行巡回保洁，现场无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑等，干净、整洁；②每日定期清理地面及坡道路面的垃圾、杂物等，及时清倒垃圾；③每月清理积水沟、渠及集水井； 注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p>	全部符合得 5 分， 不符合每 1 项扣 2 分， 不符合第 2 项扣 3 分			

59	公共卫生事件 应急处理	4	①应制定完善的公共卫生事件应急处置预案。管控区域内若发生传染性疫病或有毒性物品泄露等公共卫生安全事件,第一时间启动应急处置预案响应,控制事件扩散,上报相关情况,配合采购人或政府部门做好相关工作;②根据相关工作要求,对管理区域实施环境消毒和人员防护;③加强人员进出管理,按相关规定和要求查验进出人员的健康信息,必要时应减少办公楼出入口或限制和规定人员通行通道;④应急管理期间,物业管理处应加强管理人员力量,增加防控人员,确保严防死守的工作需要。	全部符合 得 4 分, 不符合每 项扣 1 分			
	绿化服务	8	①建立完整的园林设施资料档案,绘制绿化平面布置图及明细表,设置花木名称铭牌,设置劝谕告示等;②按采购人要求提供室外植物的专业管理和养护;③应依据物业服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点,制定养护计划,对养护过程进行控制,对绿化植物和设施进行分类养护和维护,保持绿地清洁;④熟悉不同植物在不同季节、气候、以及环境的生长特点,定期及时进行浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、以及苗木补植等;⑤绿地无改变使用用途、破坏、践踏或占用等现象;⑥现场作业应避开人流高峰时间,遇人员、车辆通过时应主动避让;⑦作业现场应设置警示标识、隔离防护措施,必要时应设立安全标志牌;⑧严格遵守高空、用电、以及药物喷洒等安全作业规定。	全 部 符 合 得 8 分, 不 符 合 每 项扣 1 分			
合计		100					
说明	<p>1、扣分说明:如当月出现扣分项,但已过整改期限未整改完成且未提交相关情况说明,或次月再次出现相同问题,对应的考核项目在次月考核中将不得分;</p> <p>2、考评分值:95-100 分(不含 95 分)为优秀,90-95 分(不含 90 分)为良好,90 分为及格,90 分以下为不及格;</p> <p>3、考评结果:考核单位将根据实际考评分值结果,在当月的物业管理服务费用中做出相应的扣罚;</p> <p>4、注意事项:如服务范围涉及多个办公区,各办公区独立考核(百分制),当其中一个办公区考评分数不及格时,整体考核评分结果为不及格。</p>						

注：采购人针对每个服务点（办公场所和非办公用房）分别进行考核，表格 3 个服务点中任何一个服务点的考核得分低于 90 分，均视为项目考核不合格。

## 附件 2：具体扣罚比例及金额

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。

- (1) 一般过错的有效投诉，扣罚 100 元/次。
- (2) 一般过错的重复性有效投诉，扣罚 150 元/次。
- (3) 较大过错的有效投诉，扣罚 200 元/次。
- (4) 较大过错的重复性有效投诉，扣罚 500 元/次。
- (5) 重大过错的有效投诉，扣罚 800 元/次。
- (6) 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚 2000 元/次。
- (7) 一般事故过错的扣罚比例幅度为 1.5-2.4 万元/次。
- (8) 较大事故过错的扣罚比例幅度为 3-6 万元/次。
- (9) 重大事故过错的扣罚比例幅度为 6-15 万元/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

## 十、 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%; 天面、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%；

（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，广东省政府采购中心一份，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： 国家税务总局广州市荔湾区税务局

乙方：

签约代表：

签约代表：

地 址：

地 址：

电 话：

电 话：

传 真：

传 真：

开户名称

开户名称

银行账号

银行账号

开户行

开户行

签约日期：     年     月     日

签约日期：     年     月     日

## 第六部分 投标文件格式

### 目录

1.	自查表 .....	81
2.	报价表 .....	85
3.	投标函 .....	87
4.	资格证明文件 .....	89
5.	同类项目业绩介绍 .....	97
6.	一般商务条款偏离表 .....	98
7.	实施计划 .....	99
8.	采购代理费支付承诺书 .....	99
9.	唱标信封（独立封装） .....	103

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: \_\_\_\_\_

采购项目编号: \_\_\_\_\_

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
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
		<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《技术商务评审表》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：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_

分项	金额(元/年)
服务	
其他费用	
总报价 (每年)	(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：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_

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 (\$采购项目名称) 项目的招标[采购项目编号为：(\$采购项目编号)]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 (\$采购项目名称) 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，副本陆份，电子投标文件一份。

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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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）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。

（十一）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。

(十二) 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。

(十三) 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\_\_\_\_\_（\$采购项目名称）项目采购[采购项目编号为\_\_\_\_\_（\$采购项目编号）]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 联合体共同投标协议书（本项目不适用）

### 联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

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

#### 一、联合体各方关系

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

#### 二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，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）

                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 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》

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	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）

## 1. 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：\$采购项目编号），我方保证在收取《中标通知书》前，按招标文件对采购代理费支付方式的约定，承担本项目采购代理费。

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：

## 2. 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）

## 投标保函

（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（\$采购项目编号）的（\$采购项目名称）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：

我单位已按要求获取采购文件并准备参与 (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。