

# 国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务项目磋商文件

项目名称：国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物  
业管理服务项目

项目编号：YZLQZ2024-C3-016-QZQT

采购人名称：国家税务总局钦州市钦南区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2024 年 3 月 15 日

# 目 录

第一部分 商务部分 .....	3
第一章 磋商公告 .....	3
第二章 磋商须知 .....	6
第三章 评审方法及标准 .....	24
第四章 拟签订的合同文本 .....	29
第五章 响应文件组成 .....	42
中小企业划型标准规定 .....	56
第二部分 技术部分 .....	64
第六章 项目采购需求 .....	64

# 第一部分 商务部分

## 第一章 磋商公告

### 项目概况

国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务项目的潜在供应商应在云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街 19 号奥林名城 8 号楼 8 层）获取磋商文件，并于 2024 年 3 月 27 日 9 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：YZLQZ2024-C3-016-QZQT

项目名称：国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务项目

采购方式：磋商

预算金额：人民币（大写）玖拾捌万玖仟柒佰陆拾元整/年，服务期 2 年（¥989760.00/年，服务期 2 年）

最高限价：人民币（大写）玖拾捌万玖仟柒佰陆拾元整/年，服务期 2 年（¥989760.00/年，服务期 2 年）

采购需求：

序号	标的名称	数量	简要服务介绍
1	国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务	1 项	服务范围包括国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务 1 项.....具体内容详见磋商文件。

合同履行期限：服务时间自合同签订之日起 2 年，以合同实际签订时间为准。

本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。成交后，采购人与成交供应商签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商服务质量与成交供应商续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知成交供应商后，合同到期终止，不再顺延。

本项目不接受联合体。

### 二、申请人的资格要求：

1. 本项目的特定资格要求：具备法人资格及符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2. 落实采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购，即在本采购项目中（服务类），服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。

供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部

联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

3. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加竞标。

4. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站<[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)>、中国政府采购网<[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。

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

6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

### 三、获取采购文件

时间：2024年3月15日至2024年3月22日，每天上午9:00至12:00，下午15:00至18:00（北京时间，法定节假日除外）。

地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层）。

方式：供应商须按照公告规定的时间、地点及售价现场购买或邮购磋商文件。

法定代表人或委托代理人身份证，非法定代表人携带法定代表人授权书原件购买；主体资格证明（如营业执照、事业单位法人证书等）副本复印件（须加盖单位公章）。【通过邮寄方式获取磋商文件的，必须于磋商文件的获取时间截止前将以上资料原件通过快递方式送达云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层），提供的材料须注明收件人姓名、收件人联系方式及收件地址，未按本公告要求提供有效收件人联系方式的，不予办理邮寄手续；因此造成供应商无法按时获取磋商文件的，责任由供应商承担】。

售价：磋商文件售价每本300元，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费50元（邮购磋商文件的，必须于磋商文件的获取时间截止前将文件价款及邮费汇到采购代理机构指定账户，须提供项目名称、项目编号、收件人姓名、收件人联系方式及收件地址等，未按本公告要求提供的，不予办理邮寄手续；因此造成供应商无法按时获取磋商文件的，责任由供应商承担。

磋商文件价款及邮费交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司钦州分公司；

开户银行：中信银行南宁东葛支行；银行账号：8113 0010 1330 0157 979；

行号：3026 1102 9137。

注：

供应商获取磋商文件时应当向采购代理机构索取收据或者发票，索取收据的，供应商应当提供完整准确的单位名称；依据国家税务总局2017年第16号《国家税务总局关于增值税发票开具

有关问题的公告》的规定，索取发票的，供应商应当提供纳税人识别号或统一社会信用代码；  
已获取磋商文件的供应商不等于符合本项目的供应商资格条件。

#### 四、响应文件提交

截止时间：2024年3月27日9点30分（北京时间），逾期不予接收。

地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层）。

#### 五、开启

时间：2024年3月27日9点30分（北京时间）截止后。

地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层）。

#### 六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

#### 七、其他补充事宜

1. 磋商时间及地点：2024年3月27日9点30分截止后为磋商小组与供应商磋商时间，具体时间由云之龙咨询集团有限公司另行通知。

地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层），参加磋商的法定代表人(负责人)或委托代理人必须持有效证件，法定代表人(负责人)凭身份证或委托代理人凭法人授权委托书原件和身份证依时到达指定地点等候当面磋商。

2. 网上公告媒体查询：国家税务总局广西壮族自治区税务局钦州频道（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/qinzhou>）、云之龙咨询集团有限公司网（<http://www.yzljt.cn/>）

#### 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

##### 1. 采购人信息

名称：国家税务总局钦州市钦南区税务局

地址：钦州市文峰北路10号

联系方式：韦梅娜 0777-2838081

##### 2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层

项目联系人姓名：黄洁年、秦绍袁

联系电话：0777-5619366

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：黄洁年、秦绍袁

电话：0777-5619366

云之龙咨询集团有限公司

2024年3月15日

## 第二章 磋商须知

### 磋商须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务项目 (项目编号: YZLQZ2024-C3-016-QZQT)
	采购预算	人民币(大写)玖拾捌万玖仟柒佰陆拾元整/年,服务期 2 年(¥989760.00/年,服务期 2 年)
	本项目设定的最高限价	人民币(大写)玖拾捌万玖仟柒佰陆拾元整/年,服务期 2 年(¥989760.00/年,服务期 2 年)
	公告媒体	国家税务总局广西壮族自治区税务局钦州频道 ( <a href="http://guangxi.chinatax.gov.cn/qinzhou">http://guangxi.chinatax.gov.cn/qinzhou</a> )、云之龙咨询集团有限公司网 ( <a href="http://www.yzljt.cn/">http://www.yzljt.cn/</a> )
2	采购人	名称: <u>国家税务总局钦州市钦南区税务局</u> 地址: <u>钦州市文峰北路 10 号</u> 联系方式: <u>韦梅娜 0777-2838081</u>
3	采购代理机构	名称: <u>云之龙咨询集团有限公司</u> 地址: <u>广西钦州市子材东大街 19 号奥林名城 8 号楼 8 层</u> 项目联系人姓名: <u>黄洁年、秦绍袁</u> 联系电话: <u>0777-5619366</u>
4	供应商产生方法	详见《第三章 评审方法及标准》
5	供应商资格条件	<p>1. 本项目的特定资格要求: 具备法人资格及符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。</p> <p>2. 落实采购政策需满足的资格要求: 本项目专门面向中小企业采购,即在本采购项目中(服务类),服务由中小企业承接(提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员)。</p> <p>供应商需提供中小企业声明函(须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号)规定的中小企业划分</p>

		<p>标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<u>物业管理</u>。</p> <p>3. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加竞标。</p> <p>4. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站&lt;www.creditchina.gov.cn&gt;、中国政府采购网&lt;www.ccgp.gov.cn&gt;等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。</p> <p>5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
6	项目现场勘察	不组织
7	联合体	不接受
8	进口产品	本采购项目拒绝进口产品参加磋商
9	其他法律法规强制性规定的	无
10	供应商须提供的其他资料	供应商应根据采购文件和项目采购需求提供相关资料。除采购文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料
11	提交样品	不要求提供
12	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件文件的供应商；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。
13	递交磋商响应文件的截止时间和地点	<p>时间：<u>2024 年 3 月 27 日 9 点 30 分</u> (北京时间)</p> <p>地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街 19 号奥林名城 8 号楼 8 层）</p>

14	磋商响应文件开启时间和地点	<p>时间：<u>2024年3月27日9点30分</u>（北京时间）</p> <p>地点：云之龙咨询集团有限公司（广西钦州市子材东大街19号奥林名城8号楼8层）</p>
15	磋商保证金	<p>要求提供。</p> <p>本项目的磋商保证金为人民币<u>伍仟元整（¥5000.00）</u>。</p> <p>磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账（<u>开户名：云之龙咨询集团有限公司钦州分公司；开户银行：中信银行南宁东葛支行；银行账号：8113 0010 1460 0074 523</u>）；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在响应文件提交截止时间前，供应商必须提交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。</p> <p>相关要求：</p> <p>1. 磋商保证金采用银行转账交纳方式的，在响应文件提交截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账，供应商应将银行转账底单的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，<b>否则响应文件按无效响应处理。</b></p> <p>2. 磋商保证金采用支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函交纳方式的，供应商应将支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函的复印件作为磋商保证金提交凭证，放置于报价商务技术文件中，<b>否则竞标无效。</b>供应商必须于递交竞标文件时将支票、汇票、本票或者银行、保险机构出具的保函原件提交给采购人或者采购代理机构，由采购人或者采购代理机构向供应商出具回执，并妥善保管。</p> <p>备注：</p> <p>1. 磋商保证金在响应文件提交截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效磋商保证金。</p> <p>2. 供应商采用现钞方式或者从个人账户（自然人竞标除外）转出的磋商保证金，视为无效磋商保证金。</p> <p>3. 支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效磋商保证金。</p> <p>4. 保函有效期低于竞标有效期的，视为无效磋商保证金。</p> <p>5. 采用银行、保险机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效</p>



		<b>磋商保证金。</b>
17	磋商响应有效期	60 日(日历日)
18	响应文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(Word 版本)
19	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ 供应商名称：_____ ____年__月__日__时__分前不得拆封
20	信用查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/) 查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评审报告中。本项目信用记录查询截止时点为响应文件提交截止时间当日。
21	提供服务的时间、地点、方式、服务项目期限	见第四章采购合同文本条款和项目需求约定。
22	采购资金的支付方式和时间	见第四章采购合同文本条款和项目需求约定。
23	履约保证金	要求提供。 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>2</u> %（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期满且成交供应商完全履行了服务要求的，采购人在收到成交供应商提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局钦州市钦南区税务局 开户银行：中国银行钦州分行

		银行账号：624957492683  注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。																								
24	采购代理服务费率	<p>（1）采购代理服务收费标准：</p> <p>按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号《招标代理服务费管理暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534 号文的规定服务类标准，以两年成交金额为基准价计算并下浮 30%后收取，本项目代理服务费由成交供应商领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付（以下费率未下浮 30%）。</p> <table><tr><th>费率 金额</th><th>货物 招标</th><th>服务 招标</th><th>工程 招标</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1. 5%</td><td>1. 5%</td><td>1. 0%</td></tr><tr><td>100～500 万元</td><td>1. 1%</td><td>0. 8%</td><td>0. 8%</td></tr><tr><td>500～1000 万元</td><td>0. 8%</td><td>0. 45%</td><td>0. 55%</td></tr><tr><td>1000～5000 万元</td><td>0. 5%</td><td>0. 25%</td><td>0. 35%</td></tr><tr><td>5000 万元～1 亿元</td><td>0. 25%</td><td>0. 1%</td><td>0. 2%</td></tr></table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程采购代理业务金额为 6000 万元，计算采购代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1. 0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0. 7%=2. 8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0. 55%=2. 75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0. 35%=14 万元</p> <p>（6000-5000）万元×0. 2%=2 万元</p> <p>合计收费=1+2. 8+2. 75+14+2=22. 55（万元）</p> <p>（2）采购代理费收取银行账户</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司钦州分公司</p> <p>开户银行：中信银行南宁东葛支行；</p> <p>银行账号：8113 0010 1330 0157 979；</p> <p>行号：3026 1102 9137</p>	费率 金额	货物 招标	服务 招标	工程 招标	100 万元以下	1. 5%	1. 5%	1. 0%	100～500 万元	1. 1%	0. 8%	0. 8%	500～1000 万元	0. 8%	0. 45%	0. 55%	1000～5000 万元	0. 5%	0. 25%	0. 35%	5000 万元～1 亿元	0. 25%	0. 1%	0. 2%
费率 金额	货物 招标	服务 招标	工程 招标																							
100 万元以下	1. 5%	1. 5%	1. 0%																							
100～500 万元	1. 1%	0. 8%	0. 8%																							
500～1000 万元	0. 8%	0. 45%	0. 55%																							
1000～5000 万元	0. 5%	0. 25%	0. 35%																							
5000 万元～1 亿元	0. 25%	0. 1%	0. 2%																							
25	其他规定	1.本采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本采购文件有特殊规定外，																								

		<p>供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、响应专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2.本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3.本项目专门面向中小企业采购，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4.成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p>
26	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
27	分包	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求</p> <p><b>注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</b></p>

# 磋商须知正文

## 一、总则

### 1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次采购的采购人名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据有关规定组建，依法履行磋商采购活动职责的 3 人以上单数的磋商成员。

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

### 2. 采购项目预算

2.1 本项目采购预算金额见磋商须知前附表。

### ★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的下列资格条件要求：见磋商须知前附表。

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加磋商：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加采购活动期限以内的。

### 4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与磋商采购活动有关的全部费用。

### ★5. 授权委托书

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

## 6. 联合体形式

6.1 本项目不接受联合体竞标。

## 7. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见磋商须知前附表。

7.2 供应商应按磋商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

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

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

## 8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见磋商须知前附表。

## 9. 其他规定

9.1 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

## 二、磋商文件

### 10. 磋商文件的组成

10.1 磋商文件由下列文件组成：

#### 第一部分 商务部分

##### 第一章 磋商邀请

##### 第二章 磋商须知

##### 第三章 评审方法及标准

##### 第四章 合同草案条款

##### 第五章 响应文件组成

#### 第二部分 技术部分

##### 第六章 项目采购需求

10.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改

的内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

### 11. 磋商文件的澄清或者修改

11.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

11.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11.3 澄清或者修改内容为采购文件的组成部分，对所有领取了采购文件的潜在供应商均具有约束力。

### 12. 偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

★12.2 除采购法律法规相关规定外，磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的负偏离，在评审时将其视为无效响应。

## 三、响应文件

### 13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

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

13.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

13.5 磋商响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 响应文件的组成(采购人可根据实际情况对以下项目标注★)

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

14.1.1 商务部分

★(1)磋商响应声明：**[必须提供]**

★(2)报价一览表：**[必须提供]**

(3)分项价格表；

★(4)商务条款偏离表(供应商填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。)；**[必须提供]**

★(5)磋商保证金提交凭证：**[必须提供]**

(6)供应商符合资格条件的证明文件

★①供应商基本情况表(格式见本采购文件第五章附件 5-1)；**[必须提供]**

★②有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件复印件；**[必须提供]**

★③法定代表人身份证正反面复印件；**[必须提供]**

★④法人授权委托书和委托代理人身份证复印件(格式见附件)委托代理时；**[委托代理时必须提供]**

★⑤参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(格式见本采购文件第五章附件 6—2—5)；**[必须提供]**

★⑥供应商 2022 年或 2023 年的年度财务报告复印件(如供应商为竞标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表)**[必须提供]**；

★⑦竞标截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明(复印件)；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》**[必须提供]**；

★⑧竞标截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》**[必须提供]**；

★⑨中小企业声明函(本项目专门面向中小企业采购，即磋商供应商为中小企业，磋商供应

商应按第五章要求的格式填写或残疾人福利性单位声明函或提供监狱企业的证明文件）[必须提供]；

(7) 磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料无；

(8) 供应商认为需提供的其他资料。

#### 14.1.2 技术部分

★(1) 项目供应商案（格式自拟）[必须提供]

★(2) 技术响应与偏离表[必须提供]

★(3) 拟投入本项目人员、设备及管理方案（格式自拟）[必须提供]

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

(6) 其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

★14.3 磋商须知前附表规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

(1) 未在磋商须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

14.5 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

14.6 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

#### 15. 报价

15.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物或服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见磋商须知前附



表。

## 16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见磋商须知前附表。

16.2 磋商须知前附表规定交纳磋商保证金的，应以以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 1%的磋商保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。磋商保证金有效期应当与本章磋商须知前附表规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

16.3 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 4 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 4 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.4 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

## 17. 磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

## 18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

#### 19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖供应商单位公章或由法定代表人或其授权代表签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

19.3 响应文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

#### 20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或磋商小组应当拒收。

#### 21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

### 四、磋商与评审

#### 22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

#### ★23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。列明“必须提供”的，须加盖公章按要求提供，否则作竞标无效处理。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

- (1) 供应商未按照磋商文件规定提交磋商保证金的；
- (2) 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (3) 响应有效期不足的；

(4) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(6) 供应商存在失信记录的：

失信记录是指，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体的情况。

失信情况查询方式详见磋商须知前附表。

(7) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

## 24. 澄清

24.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

## ★25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

25.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

25.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

#### ★26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

26.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

#### ★27. 最后报价评审

##### 27.1 最后报价计算错误修正的原则

(1) 最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。

(3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.2 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商报价为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = \frac{\text{磋商基准价}}{\text{某供应商的最终报价}} \times \text{价格分}$$

#### ★28. 综合评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对

提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。

29.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起 5 个工作日内确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止磋商采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

#### ★34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

#### 五、成交结果信息公布与签订合同

##### 35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

##### 36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

##### 37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照磋商须知前附表的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。

37.2 成交供应商没有按照磋商须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

##### 38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 25 日内与采购人签订采购合同。

★38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

#### 六、其他规定

##### 39. 采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

##### 40. 询问

40.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

41. 成交供应商有下列情形之一的，将予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 其他违反法律法规相关规定的情形。

42. 其他规定

42.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

43. 未尽事宜

43.1 其他未尽事宜按采购法律法规的规定执行。

44. 文件解释权

44.1 本磋商文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

## 第三章 评审方法及标准

### 一、评审原则

（一）磋商小组构成：本项目的磋商小组分别由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的三分之二。

（二）评审依据：评委将以磋商文件为评审依据，对供应商的报价、服务方案、拟投入本项目主要人员、设备综合能力等方面内容按百分制打分。

（三）评审方式：以封闭方式进行。

### 二、评标方法

（一）首先由磋商小组依法对供应商的资格进行评审，再由评委对响应文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的响应文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

序号	评审类别	评审内容	分值	评分要素
1	价格分 (满分 30 分)	磋商报价	30	(1) 本项目专门面向中小企业采购，即供应商为中小企业，不再给予小微企业报价折扣或加分；在采购活动中，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 (2) 满足竞争性磋商文件要求且最后报价最低的供应商报价为磋商基准价，其价格分为满分。 供应商报价得分 = (磋商基准价/某供应商最后报价) × 30 分
2	技术分 (满分 35 分)	(1) 规章制度、操作规程	6	根据供应商提供的规章制度、操作规程形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分： ① 供应商未在响应文件中提供规章制度、操作规程或者提供建立的规章制度、操作规程不可行的得 0 分。 ② 提供了管理规章制度的，得 2 分。 ③ 提供的管理制度中，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等制度的，得 4 分。 ④ 在③基础上，提供了操作规程，操作规程中含有管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等内容的，得 6 分。



		(2) 管理方案	6	<p>根据供应商提供的针对本项目各服务地点的管理方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供管理方案或者提供的管理方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了管理方案的，得 2 分。</p> <p>③提供的管理方案内容较完整，有针对性，有较完整的管理计划，常见、突发问题的分析及解决措施，有内部管理架构、分项岗位职责等，得 4 分。</p> <p>④在③基础上，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关制度等内容的，，得 6 分。</p>
		(3) 卫生保洁管理方案	6	<p>根据供应商提供的卫生保洁管理方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供卫生保洁管理方案或者提供的卫生保洁管理方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了卫生保洁管理方案的，得 2 分。</p> <p>③提供的卫生保洁管理方案内容较完整，具有针对性，有较完整的秩序维护管理计划，常见、及突发问题的分析及解决措施，有内部管理方案及内部管理架构、岗位职责等，得 4 分。</p> <p>④在③基础上，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关保洁制度等内容的，得 6 分。</p>
		(4) 服务区域秩序维护、治安管理方案	8	<p>根据供应商提供的服务区域秩序维护、治安管理方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供服务区域秩序维护、治安管理方案或者提供的服务区域秩序维护、治安管理方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了服务区域秩序维护、治安管理方案的，得 2 分。</p> <p>③提供的服务区域秩序维护、治安管理方案内容较完整，具有针对性，有较完整的秩序维护、管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施基本可行，有内部管理方案及内部管理架构、岗位职责的，得 6 分。</p> <p>④在③基础上，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关设备及设施维护管理方案等内容的，得 8 分。</p>
		(5) 档案的建立	6	<p>根据供应商提供的档案的建立和管理方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p>

		立和管理方案		<p>①供应商未在响应文件中提供档案的建立和管理方案或者提供的档案的建立和管理方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了档案的建立和管理方案的，得 2 分。</p> <p>③提供的档案的建立和管理方案内容较完整，方案中包含了使用人档案、投诉与回访记录、巡查及汇总记录的，得 4 分。</p> <p>④在③基础上，能针对本项目设置巡查及汇总记录和其他服务活动记录等内容的，得 6 分。</p>
		(6) 服务承诺	3	<p>根据供应商提供的服务承诺形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供服务承诺或者提供的服务承诺不可行的得 0 分。</p> <p>②供应商提供了服务承诺的，得 1 分。</p> <p>③供应商提供的服务承诺，对项目总体有一定认识，表达清晰、完整，措施具体有效。服务承诺全面、可行，服务措施到位的，得 2 分。</p> <p>④在③基础上，应急措施合理，具有一定技术专业能力，能提供对采购单位的增值服务的，得 3 分。</p>
3	商务分 (满分 35 分)	(1) 服务团队	12	<p>①供应商拟投入本项目的人员中，具备三级保安员资格证书，每个得 1 分；具备二级及以上保安员资格证书，每个得 1.5 分。未提供不得分，此项满分 6 分（需在响应文件中提供保安员资格证书、与供应商签订的《劳动合同》，并加盖供应商公章）。</p> <p>②供应商拟投入本项目技术服务的人员中，具有 1 名具备中华人民共和国特种作业操作证的得 1 分，未提供不得分（需在响应文件中提供特种作业操作证、与供应商签订的《劳动合同》，并加盖供应商公章）。</p> <p>③供应商拟投入本项目的人员中，具备消防操作员证的每个得 1 分，未提供不得分，此项满分 5 分。（需在响应文件中提供消防操作员证书、与供应商签订的《劳动合同》，并加盖供应商公章）。</p> <p><b>注：上述各评分项中的人员不重复计分，同时一人多证也不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分。</b></p>

		(2) 行业资信	13	<p>1. 供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证证书或 ISO14001 环境管理体系认证证书或 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书或 SA8000 社会责任管理体系认证证书或 ISO27001 信息安全管理体认证证书的, 每提供 1 项得 1 分, 此项满分 5 分 (需在响应文件中提供相关证明材料并加盖供应商公章)。</p> <p>2. 供应商或供应商管理的物业项目 2020 年以来获得行政部门颁发的奖项或荣誉证书, 每有 1 项得 2 分, 满分 6 分。[以颁发时间为准, 需在响应文件中提供奖牌 (或证书或相关单位的网上公示文件截图, 如为管理的物业项目获奖的, 还需提供物业合同) 复印件]。</p> <p>3. 供应商具有 GB/T20647.9 物业管理服务认证证书 (非五星级认证) 的, 得 1 分, 具有 GB/T20647.9 物业管理服务认证证书 (五星级认证) 的, 得 2 分, 此项满分 2 分。(需提供相关证明材料并加盖供应商公章)。</p>
		(3) 业绩	10	<p>根据供应商 2021 年 1 月 1 日至今 (以合同签订时间为准) 承接的同类项目的经营业绩的有效证明文件进行评价, 有效证明文件包括该业绩的: 中标 (成交) 通知书复印件或采购合同文本复印件 (同一个项目签订多份合同的只能计算一次, 不重复计分)。每个有效业绩得 2 分, 此项满分 10 分。供应商须提供以上完整证明材料, 否则该业绩不得分。</p> <p><b>注释: 同类项目是指物业服务项目。</b></p>

综合得分= 1 + 2 + 3 (各项评分分值计算保留小数点后两位, 小数点后第三位“四舍五入”)

#### 四、成交候选供应商推荐原则

(一) 磋商小组应当根据综合评分情况, 按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商, 并编写评审报告。评审得分相同的, 按照最后报价由低到高的顺序推荐; 若仍相同的, 按照项目技术因素优劣顺序推荐。采购人应按排序从高到低的原则确定成交供应商。

(二) 成交供应商拒绝签订采购合同的, 采购人可以按照上款规定的原则确定其他候选供应商作为成交供应商并签订采购合同, 也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

#### 五、特别说明

(一) 磋商小组认为, 某供应商的响应报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本, 有

可能影响质量和不能诚信履约的，应要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料，否则，磋商小组可以取消该供应商的成交候选资格，按顺序由排在其后面的供应商递补，以此类推。

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

中小企业预留合同：☐是 ☐否

(合同封面)

合同类别：技术服务类

## 采 购 合 同

(年 度\_\_\_\_\_)

项目名称：

合同编号：

甲方(采购人名称)：\_\_\_\_\_

乙方(供应商名称)：\_\_\_\_\_

签 订 日 期：        年        月        日

## 一、合同前文

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

### 1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

### 2. 合同标的(根据实际情况填写)

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

### 3. 服务时间、合同金额

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

### 4. 合同签订地

广西壮族自治区      市      区

### 5. 乙方服务承诺

(1) 乙方安排专人负责本项目事宜，指定\_\_\_\_\_为负责人，负责人联系电话：\_\_\_\_\_。乙方指定联系人及联系方式发生变化的，应提前通知甲方，因怠于通知导致甲方与其联络不畅或者迟延履行合同的，应属违约行为。

(2) 乙方保证提供的服务质量，符合国家及广西壮族自治区的有关法律规定及甲方要求，不能出现假冒或者其他任何质量问题。

### 6. 合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

## 二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人：            电话： 甲方开户银行名称： 账号：
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人：            电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务期限：自合同签订之日起 2 年，以合同实际签订时间为准。 即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 服务地点：广西        市（详细地址：        区        路        号）
6	服务地点：甲方指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范，以及合同技术规范，双方到场共同验收。
8	<p>1. 在服务期内，服务费用按月结算，甲乙双方于每月 15 日对上月的服务费用进行结算。乙方的人工成本（包含人员工资、工资附加及保险）、项目管理费等合同内相关服务费用按照实际到岗人数、双方每月实际确认的费用等内容作为结算依据，由甲方按照成交金额每月向乙方均衡支付。</p> <p>2. 在服务期内，甲方按月支付服务费用前，乙方应当根据结算金额将等额合法有效发票开具给甲方，发票内容为：保安保洁服务费；甲方通过银行转账方式将相应款项汇入乙方指定的开户银行账户。</p> <p><b>注：</b></p>

	<p>本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。成交后，甲方与乙方签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，甲方根据相关政策以及乙方服务质量与乙方续签第二年合同，续签总金额以甲方第二年实际预算安排为准；一年合同期满但甲方未获得预算批复或需求取消，经甲方提前书面通知乙方后，合同到期终止，不再顺延。</p>
9	<p>履约保证金及其返还：本采购项目履约保证金为合同金额的 2%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同约定服务期满且成交供应商完全履行了服务要求的，采购人在收到成交供应商提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。</p>
10	<p>■ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同总价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。</p> <p>■ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。</p>
12	<p>合同履行期限：服务时间自 2024 年    月    日至 2026 年    月    日。</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向合同履行地人民法院提起诉讼</p>



### 三、合同通用条款

#### 1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指成交供应商。

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

1.4 “服务”是指乙方按照采购文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

#### 2.服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

#### 3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

#### 4.知识产权

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

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

#### 5.保密条款

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

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

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

## 6.服务质量保证

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

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

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

## 7.履约保证金

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

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

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

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

## 8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

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

## 9.违约责任

### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

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

## 9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

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

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

## 9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

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

## 10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合

同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

#### 11.合同纠纷的解决方式

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

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

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

#### 12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

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

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

#### 13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

#### 14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

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

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

#### 15.破产终止合同

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

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

#### 16.其他情况的终止合同

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

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

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

#### 17.合同转让和分包

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

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

#### 18.适用法律

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

#### 19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

#### 20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

#### 21.合同效力

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

#### 22.检查和审计

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

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义

务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

#### 四、合同补充条款（双方据实商定）

#### 五、合同附件（与正件装订成册）

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

##### （一）服务内容一览表（乙方填制）

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

##### （二）响应文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

##### （三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

##### （四）采购需求（与采购文件一致）

## (五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

### 项目验收书（付款时提供）

#### 一、项目基本情况

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

#### 二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

#### 三、组织验收情况

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

#### 四、其他需要说明的情况

#### 五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日



### (六)采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

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

## 第五章 响应文件组成

### 第一部分 商务部分

★(1)磋商响应声明；[必须提供]

★(2)报价一览表；[必须提供]

(3)分项价格表；

★(4)商务条款偏离表（供应商填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。）；[必须提供]

★(5)磋商保证金提交凭证；[必须提供]

供应商符合资格条件的证明文件

★①供应商基本情况表（格式见本采购文件第五章附件 5-1）；[必须提供]

★②有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件复印件；[必须提供]

★③法定代表人身份证正反面复印件；[必须提供]

★④法人授权委托书和委托代理人身份证复印件（格式见附件）委托代理时；[委托代理时必须提供]

★⑤参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(格式见本采购文件第五章附件 6—2—5)；[必须提供]

★⑥供应商 2022 年或 2023 年的年度财务报告复印件(如供应商为竞标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表) [必须提供]；

★⑦竞标截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》[必须提供]；

★⑧竞标截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》[必须提供]；

★⑨中小企业声明函（本项目专门面向中小企业采购，即磋商供应商为中小企业，磋商

供应商应按第五章要求的格式填写或残疾人福利性单位声明函或提供监狱企业的证明文件)

**[必须提供]：**

(7) 磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料无；

(8) 供应商认为需提供的其他资料。

## 第二部分 技术部分

★(1)项目供应商案（格式自拟）**[必须提供]**

★(2)技术响应与偏离表**[必须提供]**

★(3)拟投入本项目人员、设备及管理方案（格式自拟）**[必须提供]**

(4)用于本项目人员简历表

(5)磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

(6)其他资料

## 第一部分 商务部分

### 一、磋商响应声明

#### 磋商响应声明

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了\_\_\_\_\_ (项目名称)的磋商文件(项目编号: \_\_\_\_\_)的全部内容, 知悉参加磋商的风险, 我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本\_\_\_\_\_份和副本\_\_\_\_\_份, 电子响应文件\_\_\_\_\_套, 并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则, 愿承担相关法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、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、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守相关法律责任, 保证在获得成交资格后, 按照磋商文件确定的事项签订采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

附件 1—1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

附件 1—2: 法定代表人授权书(授权代表参加磋商)

附件 1—3: 授权委托书(自然人提供)

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

法定代表人身份证明复印件
--------------

附件 1—2

法定代表人授权委托书(授权代表参加磋商)

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)  
\_\_\_\_\_ (供应商名称)的法定代表人(姓名、职务)授权\_\_\_\_\_ (磋商代表姓名、职务)为本公司的磋商代表，就\_\_\_\_\_ (项目名称)磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

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

授权代表身份证明复印件
-------------

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或签章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 1—3

**授权委托书(格式二)(适用于自然人磋商)**

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)

我 \_\_\_\_\_ (姓名) 系 自然 人， 现 授 权 委 托 \_\_\_\_\_ (姓名) 以 本 人 名 义 参 加  
\_\_\_\_\_ (项目名称) 的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等  
具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托书代理期限：从 年 月 日起至 年 月 日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印： 年 月 日

二、报价一览表及分项价格表  
附件 2—3

报价一览表  
(服务类项目适用)

序号	项目名称		项目编号	
1	报价			
2	服务时间			

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_  
法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_  
日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 2—4

**分项价格表**  
(服务类项目适用)

项目名称：  
项目编号：

金额单位：元

序号	服务名称	报价
1		
2		
3		
4		
5	.....	
总计		

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



附件 2—5

**最终报价承诺书**  
(第\_\_\_\_次报价书)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

供应商名称	
磋商范围	第____包
最终报价 (详见备注说明)	第____包  最终报价: 人民币_____
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字:  
年 月 日

注: 本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写, 考虑磋商报价的方便, 供应商在填写最终承诺报价后, (第一次报价—最终承诺报价)除以第一次报价后得出的优惠率视为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值(特定分项优惠除外)。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

四、磋商保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：采购人或采购代理机构

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

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致  
该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称：

开户银行：

开户账号：

供应商(公章)：

地址：

项目联系人：

电话(手机)：

汇款单或转账凭证复印件
-------------

五、供应商的资格证明材料  
附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	发证机关	有效期	
备注			

附件 5-2-5

参加采购活动前三年内在经营活动中  
没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，包括：我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**无不良信用记录承诺函(供应商自行查询适用)**

致\_\_\_\_\_(采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺,我单位无以下不良信用记录情形:

- 1.被人民法院列入失信被执行人;
- 2.被税务部门列入重大税收违法失信主体。

我单位已就上述不良信用行为按照磋商文件中**磋商须知前附表**规定进行了查询。我单位承诺:合同签订前,若我单位具有不良信用记录情形,贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同,所有责任由我单位自行承担。同时,我单位愿意无条件接受有关部门的调查处理。

供应商名称(盖公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件 5-3 符合磋商文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)  
(示例略)

## 九、中小企业声明函

附件 9-1

### 中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含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<sup>1</sup>，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：

<sup>1</sup>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。

附件：

## 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。



（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及

以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的上限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件： 残疾人福利性单位声明函（格式）

## 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

六、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- (1)项目供应商案（格式自拟）；  
(2)技术响应与偏离表；

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

品目号	项目名称	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

- (3) 拟投入本项目人员、设备及管理方案（格式自拟）；  
(4) 用于本项目人员简历表（格式自拟）；

(5) 磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件；

备注：提供第二章“磋商须知前附表”和第六章“项目采购需求”要求(包括磋商标的物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件。

(6) 其他资料。

公章授权书(如有)

## 公章授权书

致：\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构)：

\_\_\_\_\_ (供应商名称) \_\_\_\_\_，中华人民共和国合法企业，法定地址：

\_\_\_\_\_。在参与\_\_\_\_\_ (项目名称)(项目编号) 磋商活动中，我公司授权响应专用章在此次活动中代为公章使用。

响应专用章所签署的磋商文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律效力。

响应专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

响应专用章：\_\_\_\_\_ (盖章)

供应商公章：\_\_\_\_\_ (盖章)

供应商法定代表人：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日期： 年 月 日

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

# 国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务项目采购需求

说明：

1. 采购需求中标注“★”号的条款为实质性条款或指标，要求必须满足或优于，否则响应无效。
2. 供应商必须自行为其响应产品或服务侵犯其他供应商或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的供应商应在其响应文件中提供与其自有产品或服务专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品或服务的专利在本项目响应过程中被侵权问题提出异议。
3. 采购文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文译本。
4. 供应商所响应产品或服务如国家有强制性要求的按国家规定执行，并提供相关证明材料。
5. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与采购人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。



**所属行业：**物业管理

**标的名称：**国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务

**数量：**1 项

## 一、技术服务需求

### 1 物业管理服务范围

#### 1.1 物业项目情况概述

1.1.1 国家税务总局钦州市钦南区税务局 2024-2025 年度物业管理服务，服务范围为文峰办公区、梅园路办公区、沙埠分局办公区、尖山分局办公区、那丽分局办公区和三马路 20 号住宅区共 6 个区域，服务内容为物业管理服务。

1.1.2 办公楼的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

#### 1.2 术语和定义

##### 1.2.1 客户

国家税务总局钦州市钦南区税务局。

##### 1.2.2 物业管理服务

采购人通过采购选聘成交供应商，由采购人和成交供应商按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

#### 1.3 物业管理服务主要内容

##### 1.3.1 物业管理服务内容主要为：

- 综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务；
- 公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；
- 环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境；
- 会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；
- 特约服务：须另外约定的其他服务，涉及设施设备的年检、专业维保，外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护等专业服务；
- 突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施；
- 绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和

行为引导,有效降低各类物业运行能耗,节约资源和保护环境等相关工作;

——标准化建设:按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

1.3.2 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况,包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。情况如下:

A. 位于广西钦州市子材西大街与文峰北路交汇口钦州市钦南区税务局办公综合大楼、办税服务厅及附属楼,其中综合大楼7层,建筑面积约2512 m<sup>2</sup>,共有办公室36间,会议室2间;办税服务厅2层,建筑面积约650 m<sup>2</sup>;附属楼办公室5间,面积约160 m<sup>2</sup>;职工食堂2层,建筑面积约320 m<sup>2</sup>;大院面积约6000 m<sup>2</sup>,含90个汽车停车位,105个电动车停车位。

B. 位于广西钦州市梅园路7号钦州市钦南区税务局南珠分局,其中办公楼8层,建筑面积3600 m<sup>2</sup>,共有办公室45间,会议室3间;附属楼3栋,建筑面积2740 m<sup>2</sup>;大院占地面积7200 m<sup>2</sup>,包含车库14个,露天车位36个,凉亭一座,杂物间20间以及一个门球场。

C. 位于广西钦州市钦南区那丽镇振华三路那丽分局,办公楼三层,建筑面积574.39 m<sup>2</sup>,其中一楼为办公室,二楼为餐厅、厨房和杂物房。

D. 位于广西钦州市三马路20号住宅区,面积2567.78 m<sup>2</sup>;

E. 位于广西钦州市尖山街道钦沙路21号尖山分局,办公楼3层,建筑面积411.63 m<sup>2</sup>,其中一楼、二楼为办公室,三楼为会议室;

F. 位于广西钦州市南珠东大街28号沙埠分局,办公楼7层,建筑面积1283.2 m<sup>2</sup>,共有办公室28间,会议室1间。

## 2 ★物业管理服务要求

### 2.1 综合服务

#### 2.1.1 接待服务

——应设立物业管理服务中心,设立服务电话,24小时值班;

——热情接待客户,受理有关咨询、故障处理、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

#### 2.1.2 信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式;

——物业管理服务工作情况定期报告;

——社会公共保障部门的通知,如恶劣天气、停电停水等;

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调,表达简洁易懂。

### 2.1.3 投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程；

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

——受理、处置投诉应留存记录。

### 2.1.4 客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进；

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

### 2.1.5 信报收发

——负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；

——负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出；

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续；

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查；

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1%；

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

### 2.1.6 标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

——图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。

#### 2.1.7 档案管理

——按采购人要求做好物业服务有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

#### 2.1.8 桶装饮用水配送

——按采购人要求做好桶装饮用水的管理及配送工作，并做好日常配送记录。

#### 2.1.9 垃圾分类管理

——按采购人及所在社区要求做好辖区内垃圾分类、清运工作，并做好相关台账。

### 2.2 房屋本体维护管理

2.2.1 通用要求及范围：确保合同范围内的房屋本体完整性，开展日常巡查，有问题及时报修。

### 2.3 共用设施设备管理

2.3.1 通用要求及范围：确保合同范围内的公用设施完整性，开展日常巡查，有问题及时报修。

#### 2.3.2 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的维护）

##### 2.3.2.1 运行管理

- 统筹规划，做到合理、节约用电；
- 供电运行和维护人员实行持证上岗；
- 配电室 24 小时值班；
- 设备出现故障时，维护人员应在规定时间内到达现场检测，并及时报采购人维修；
- 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- 保证避雷设施完好、有效、安全；
- 定期进行低压设备清扫；
- 定期对应急柴油发电机试车进行监管，柴油储存符合规范要求；
- 制度完善，执行有力；
- 有事故应急预案并定期演练；
- 监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；
- 检查、运行、维护记录清晰准确；
- 配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；

- 按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；
- 安全用具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

#### 2.3.2.2 设备维护

- 检测运行中的电气设备，如高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常等，确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；
- 值班人员。应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；
- 定期有专人对电气用具进行巡视检查，如设备出现故障时，值班人员或物业经理应在规定时间内报采购人维修。
- 定期巡视配电竖井内电气设备。

#### 2.3.2.3 其他

- 负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；
- 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；
- 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；
- 节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求；
- 加强电气系统日常巡视、维护，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；如相关设备出现故障时，应在规定时间内报采购人维修。

#### 2.3.3 电梯系统

- 协助采购人取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；
- 确保电梯按规定时间运行；
- 安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；
- 对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；
- 轿厢、井道、机房保持清洁；
- 制定事故应急措施和援救预案并演练；
- 在后勤管理部门安全员的指导下定期监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

##### 2.3.3.1 其他

- 标识完好，制度上墙；
- 加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；
- 设备出现故障时，及时报修；
- 节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求。

#### 2.3.4 消防系统

- 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；

——消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；

——制定火灾发生紧急预案并定期演练。

### 2.3.5 安防监控系统

——监控信息按规定时间保存；

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时报修。

### 2.3.6 其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应；

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请采购人审定。

## 2.4 公共秩序管理

### 2.4.1 秩序维护

#### 2.4.1.1 门卫服务

##### （1）服务内容

——秩序维护员通过对采购人单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；

——查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；

——对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止采购人单位财物流失及违禁物品流入；

——指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；

——及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；

——协助采购人单位做好来访人员接待等工作；

——遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；

——按规定填写岗位工作记录。

##### （2）岗位要求

——熟记采购人单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌

号等；

- 了解门卫区域内的环境状况和安全措施；
- 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；
- 基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况。
- 熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；
- 遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

#### 2.4.1.2 巡逻服务

##### (1) 服务内容

- 秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；
- 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；
- 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安单位，并采取相应措施保护现场；
- 按规定做好巡逻记录。

##### (2) 岗位要求

- 执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；
- 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；
- 熟记与有关部门、人员的联系方式；
- 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；
- 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

#### 2.4.1.3 监控安防

- 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；
- 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；
- 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；
- 不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；
- 按规定填写值班记录。

#### 2.4.2 消防安全

- 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；
- 配合采购人保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；
- 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；
- 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；
- 针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

### 2.4.3 停车场管理

#### 2.4.3.1 机动车辆

- 严格执行车辆出入登记；
- 车辆停放整齐；
- 夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；
- 维护停车场秩序，车辆停放有序；
- 停车设施安全有效；
- 主要道路及停车场应设必要标识；
- 对违规的机动车辆进行劝阻；
- 发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

#### 2.4.3.2 非机动车辆

- 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；
- 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。
- 电动车充电应符合规范及采购人单位规定；
- 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

### 2.4.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

## 2.5 环境保洁服务

### 2.5.1 保洁服务

#### 2.5.1.1 一般要求

- 卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；
- 明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；



- 垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；
- 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；
- 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。
- 保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；
- 建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

### 2.5.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如表 1。

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	茶水间	电热开水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿箱四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。
		设备	完好无损，发现损坏报修。

5	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。
		楼道内	无堆放杂物
6	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	1. 无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网； 2. 发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
7	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
8	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。
9		地毯	1. 清洗后，应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物； 2. 纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色； 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮； 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告； 4. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫； 5. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
11	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏； 5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮； 2. 二楼及以上楼层的玻璃窗（含玻璃幕墙及透光屋顶）每年清理不少于2次（上半年5月、下半年10月）；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。

表 1 办公楼清洁对象及标准

### 2.5.1.3 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如表 2。

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 3 次/日，随时巡视
		玻璃门	擦拭	1 次/日，随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2 次/日，随时巡视
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	2 次/月
二层以上大厅及各楼层通道及茶水间	日常保洁	地面	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日
		玻璃门	擦拭	1 次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
楼梯	日常保洁	梯阶	清扫、墩拖	2 次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1 次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2 次/周
卫生间	日常保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22 时巡视保洁至少 4 次/日
		纸篓	倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋	2 次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少 3-5 次/日（根据人流量设定）
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少 3-5 次/日（根据人流量设定）
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1 次/日

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
		水龙头等金属物	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、 擦拭垃圾桶	1 次/日
电梯	日常 保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期 保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2 次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1 次/半年
会议室	日常 保洁	地面	擦拭、清扫	1 次/日
		地毯	吸尘	1 次/日
		桌椅及其他家具、窗台、 窗框	擦拭	1 次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
		垃圾桶	倾倒垃圾，清洁垃圾 桶，更换垃圾袋	1 次/日
	定期	地面	墩拖	2-3 次/周
		顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1 次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1 次/半年
楼宇外围	日常 保洁	地面	清扫	2 次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1 次/日
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1 次/日
门前三包	日常 保洁	地面	巡视	2 次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1 次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾，更换垃圾 袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
普通地下 室及人防 工程	日常 保洁	地面	清扫	1 次/周
		设备设施	掸尘、擦拭	1 次/周
		门面	擦拭	1 次/周

表 2 办公楼清洁作业要求

#### 2.5.1.4 垃圾分类

- 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；
- 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；
- 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；
- 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

#### 2.5.1.5 垃圾中转站管理

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

- 中转站应随脏随打扫,做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网,无乱涂乱画,墙面光洁,外墙面整洁,垃圾清场后应认真冲洗;
- 废品不得堆放在中转站外,不得在中转站内外燃烧废品;
- 设立垃圾分类相关设施,做到垃圾减量化、垃圾资源化;
- 及时收管站内工具和设施,对站内设备和设施的完好情况时行登记,故障要及时汇报;
- 把安全生产放在首位,消除一切不安全因素,做到早发现,早预防,确保安全运行;
- 工作结束后,做好室内外环境卫生,切断电源,关闭水龙头,关锁好门窗;
- 做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传,努力实现垃圾减量,厨余垃圾无害化处理。

## 2.6 会议服务

### 2.6.1 会议室及其用品管理

- 会议室专人管理;
- 茶具、牛奶咖啡具、餐具,严格消毒、烫洗,封存,达到卫生安全标准;
- 毛巾:洗净后应放在蒸箱内高温消毒。

### 2.6.2 会议受理

- 签订会议预定单,详细记录客户会议需求。

### 2.6.3 会议前准备

- 场地布置:根据组会方要求、场地大小、用途,明确摆放规定,同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口;
- 引导服务:按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置;引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范,语言标准;

### 2.6.4 会中服务

- 会议开始,根据需要为主席台提供服务;
- 会议开始后立即给茶杯加满水;茶水加满后立即摆放热毛巾;首次满水后 15 分钟进行第二次续水;之后每 30 分钟续水一次;
- 会议时间较长时:如果中间休息,服务员要及时整理好座椅、桌面用品,续水,增补便签。在整理时,注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等;
- 会议召开期间保证会场内(如组会方许可)及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务,随时解决与会人员提出的临时要求;
- 会议结束前,各引导人员迅速抵达岗位,进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

### 2.6.5 会后整理

- 对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品,要立即归还;
- 请组会方填写会议满意度调查表。

### 2.6.6 会议安全服务

- 制定会议、活动突发事件的应急预案;
- 对于 100 人以上的大型会议,会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方,并提醒组会方顺序退场;
- 发生紧急事件时,立即组织相关责任人处理,按应急方案制定的措施执行,并分析原因,提出整改方案和预防措施。

## 2.7 突发事件应急管理

### 2.7.1 重点部位及安全隐患排查

- 结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；
- 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；
- 随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

### 2.7.2 应急预案的建立

#### 2.7.2.1 应急预案类型

- 预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；
- 根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；

#### 2.7.2.2 应急预案的培训和演练

- 应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；
- 留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

### 2.7.3 应急物资的管理

- 根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；
- 定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

## 2.8 特约服务

### 2.8.1 特约服务类别

特约服务包括但不限于：涉及设施设备的年检、专业维保、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护、健身房管理等专业服务。

### 2.8.2 特约服务要求

- 制定相应工作标准和工作流程；
- 涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程；
- 对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程；
- 留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。

## 2.9 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

- 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；
- 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；
- 垃圾分类：配合钦州的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；
- 控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时

劝阻；

——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等；

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

## 2.10 标准化建设

——熟悉并按照钦州市政务单位标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作；

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

## 3 物业管理服务制度

### 3.1 物业管理服务制度概述

健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。办公楼规章制度也在一定程度上反映办公楼的特点。通过公布单位办公楼相关制度，让物业服务企业熟悉物业服务内容，依规明确工作职责，科学、合理的制定相应的投标文件。

### 3.2 物业管理相关制度

#### 3.2.1 办公楼管理制度

办公楼的管理制度包括办公楼管理规定、办公楼安全管理制度等，制度内容包括但不限于单位办公人员、外来办事人员进入办公楼的行为规范、办公楼开放时间、楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等。

#### 3.2.2 会议室管理制度

会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。

#### 3.2.3 收发室管理制度

收发室管理制度内容包括但不限于对收发服务的定位、收发人员的岗位职责、收发邮件的初级检查规定、邮件收发人确认规定等。

#### 3.2.4 群众上访管理制度

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

### 3.3 上墙管理制度

#### 3.3.1 办公楼上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

——消防应急预案、突发事件应急处置流程；

——相关岗位职责；

——服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；

——办公楼管理规定。

#### 3.3.2 办公楼上墙管理制度要求

工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得采购人确认。

## **4 ★物业管理服务组织及人员配备要求**

### **4.1 物业服务企业**

#### **4.1.1 一般要求**

——应持有效资质证书，根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施；

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进；

——应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况；

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台账和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

#### **4.1.2 特定要求**

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报采购人进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于2人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音；

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人；

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

——智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

### **4.2 物业管理服务人员**

#### **4.2.1 持证上岗**

符合国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求达到相关要求；

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证；



- 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；
- 二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

#### 4.2.2 职业素质

##### 4.2.2.1 政治素质

- 热爱祖国、诚实信用；
- 爱岗敬业，恪尽职守；
- 遵纪守法，团结协作；
- 无违法犯罪记录。

##### 4.2.2.2 业务技能

- 具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；
- 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；
- 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- 熟练使用相关专用设施设备。

##### 4.2.2.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

##### 4.2.2.4 文化素质

具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

##### 4.2.2.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

##### 4.2.2.6 安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

#### 4.2.3 行为规范

##### 4.2.3.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

##### 4.2.3.2 纪律

- 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；
- 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；
- 严格履行岗位职责；
- 不准刁难客户及来访人员；
- 不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- 遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；
- 有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；
- 认真填写值班记录，做好交接班工作；
- 爱护公物，爱护客户财物；
- 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

### 4.3 人员配置标准

4.3.1 人员类别与数量：人员配置不少于 28 人，其中：项目经理 1 人，保安人员 18 人、保洁人员 5 人，会务人员 2 人，后勤人员 2 人。

#### 4.3.1.1 项目经理

配置项目经理 1 名，根据办公楼管理要求设置项目经理的资质水平，其要求为：

- 大专以上学历（含大专及同等学历）；
- 所学专业或技术职称，要求与物业相关专业（如物业管理专业等）；
- 需在响应文件中提供竞标截止之日 12 个月内至少连续 6 个月的社保缴纳记录。

#### 4.3.1.2 保洁人员

- 保洁人员的设置应根据楼宇功能、人流量以及机械化程度为基础计算；
- 所有保洁人员应具有健康证，年龄可根据不同项目不同需求不同岗位另行制定。

#### 4.3.1.3 秩序维护（保安员）

##### （1）主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 3 人/岗（24 小时岗）；
- 具备保安员证。

##### （2）巡逻岗

- 岗位人员设置 2 人/岗（24 小时岗）；
- 园区面积大或巡逻路线复杂可按项目实际情况增减岗位；
- 应具备高中及以上学历。

#### 4.3.1.4 会议服务员

- 人员岗位设置应根据具体开会频次、人数等相关信息制定；
- 全部人员应具备高中以上学历，健康证；
- 年龄、身高要求可根据不同项目不同需求另行制定。

## 5 物业管理服务保障条件（采购人）

### 5.1 物业管理服务条件保障概述

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

### 5.2 物业管理服务保障基本条件

#### 5.2.1 房屋保障

物业管理服务的房屋包括物业管理办公用房、垃圾中转站、环卫设备实施存放车库（或区域）、库房、保洁工具库房、职工宿舍等。需要注明房间的位置、大小、数量、房间的功能、房间使用要求等。（见附表 2：房屋保障情况统计表）

#### 5.2.2 办公设备保障

物业管理办公设备保障指物业管理所需的电脑、打印机、空调等办公设备、办公家具及

办公用品的保障情况。（见附表 3：办公设备保障统计表）。

### 5.2.3 其他必备物资的保障

现代物业所需的专业设备种类繁多，如剪草机、割灌机、电动垃圾车、洒水车等。

## 6 物业管理服务考核办法（根据项目情况设置各项分值）

### 6.1 工程服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	建筑物日常维修养护	建筑物完好率 95%以上	
		建筑物完好率 90-94%	
		建筑物完好率 80%-90%	
		建筑物完好率低于 80%	
2	标识、标志维护	标识、标志清晰完整率 95%以上	
		标识、标志清晰完整率 90%-94%	
		标识、标志清晰完整率 80%-90%	
		标识、标志清晰完整率 80%以下	
3	设备、设施日常保养	完成年度维修保养计划 95%以上	
		完成年度维修保养计划 90%-95%	
		完成年度维修保养计划 80%-90%	
		完成年度维修保养计划 80%以下	
4	设备、设施检测	完成年度设备、设施检测计划 95%以上	
		完成年度设备、设施检测计划 90%-95%	
		完成年度设备、设施计划 80%-90%	
		完成年度设备、设施计划 80%以下	
5	附属物日常维护	及时率、完好率 95%以上	
		及时率、完好率 90%-95%	
		及时率、完好率 80%-90%	
		及时率、完好率 80%以下	

### 6.2 客户服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
----	------	------	------

1	档案管理	档案管理合格率 95%以上	
		档案管理合格率 90%-95%	
		档案管理合格率 80%-90%	
		档案管理合格率 80%以下	
2	客户回访	客户回访率 95%以上	
		客户回访率 90%-95%	
		客户回访率 80%-90%	
		客户回访率 80%以下	
3	年度客户满意率调查比例	年度客户满意率调查比例 90%以上	
		年度客户满意率调查比例 80%-90%	
		年度客户满意率调查比例 70%-80%	
		年度客户满意率调查比例 70%以下	
4	日常客户服务满意率	客户满意率 95%以上	
		客户满意率 90%-95%	
		客户满意率 80%-90%	
		客户满意率 80%以下	
5	其他客户服务	客户满意率 95%以上	
		客户满意率 90%-95%	
		客户满意率 80%-90%	
		客户满意率 80%以下	

### 6.3 会议服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	会议服务总体满意率	会议服务总体满意率 95%以上	
		会议服务总体满意率 90%-95%	
		会议服务总体满意率 80%-90%	
		会议服务总体满意率 80%以下	

2	特殊会议服务	满意率 95%以上	
		满意率 90%-95	
		满意率 90%以下	

#### 6.4 保洁服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	保洁总体合格率	总体保洁合格率 95%以上	
		总体保洁合格率 90%-95%	
		总体保洁合格率 80%-90%	
		总体保洁合格率 80%以下	
2	室内公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	
		保洁合格率 90%-95%	
		保洁合格率 80%-90%	
		保洁合格率 80%以下	
3	入室保洁合格率	入室保洁合格率 95%以上	
		入室保洁合格率 90%-95%	
		入室保洁合格率 80%-90%	
		入室保洁合格率 80%以下	
4	室外公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	
		保洁合格率 90%-95%	
		保洁合格率 80%-90%	
		保洁合格率 80%以下	
5	垃圾清运及时率	垃圾清运及时率 95%以上	
		垃圾清运及时率 90%-95%	
		垃圾清运及时率 80%-90%	
		垃圾清运及时率 80%以下	
6	其他保洁服务满意率	保洁服务满意率 95%以上	

		保洁服务满意率 90%-95%	
		保洁服务满意率 80%-90%	
		保洁服务满意率 80%以下	

#### 6.5 秩序维护服务考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	秩序服务总体满意率	秩序维护总体满意率 95%以上	
		秩序维护总体满意率 90%-95%	
		秩序维护总体满意率 80%-90%	
		秩序维护总体满意率 80%以下	
2	车场管理服务满意率	车场管理满意率 95%以上	
		车场管理满意率 90%-95%	
		车场管理满意率 80%-90%	
		车场管理满意率 80%以下	
3	刑事案件	未因物业管理原因发生刑事案件	
		因物业管理原因发生刑事案件大于 1 次/年	
4	消防安全	未因物业管理原因发生火灾	
		因物业管理原因发生火灾大于 1 次 /年	
		按计划完成全年消防安全计划	
		因物业管理原因未能完成消防安全计划	

#### 6.6 物业管理服务人员考核办法

序号	服务内容	考核标准	考核得分
----	------	------	------

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



附表 1：办公楼情况统计表

情况统计表

序号	项目名称	数量	单位	说明
1	建筑面积			
2	室内保洁面积			
3	楼外保洁面积			
4	门前三包面积			
5	外墙面积			
6	水域面积			
7	值班室（厅）			
8	茶水间			
9	卫生间			
10	办公室			
11	会议室			
12	.....			

注：根据办公楼宇的实际情况对本表进行删减、填写。

附表 2：房屋保障情况统计表

序号	楼宇名称	楼层	房间用途	房间名称	数量/间	面积/m <sup>2</sup>	配备设备
1			值班室				
2			工具间				
3			库房				
4			项目经理办公室				
5			职工宿舍				
6			会议室				
			.....				

注：根据提供的保障房屋实际情况对本表进行删减、填写。

附表 3：办公设备保障统计表

序号	设备名称	设备存放位置	设备资产编号	设备型号/规格	数量	备注
1	电脑					
2	打印机					
3	一体机					
4	空调					
5	办公桌					
6	办公椅					
7	文件柜					
	.....					

注：根据提供办公设备保障的实际情况对本表进行删减、填写。

## 二、商务要求

**1. 合同履行期限：**服务时间自合同签订之日起 2 年，以合同实际签订时间为准。

**2. 服务地点：**广西钦州市采购人指定地点。

**3. 付款方式：**

1. 在服务期内，服务费用按月结算，采购人和成交供应商双方于每月 15 日对上月的服务费用进行结算。成交供应商的人工成本（包含人员工资、工资附加及保险）、项目管理费等合同内相关服务费用按照实际到岗人数、双方每月实际确认的费用等内容作为结算依据，由采购人按照成交金额每月向成交供应商均衡支付。

2. 在服务期内，采购人按月支付服务费用前，成交供应商应当根据结算金额将等额合法有效发票开具给采购人，发票内容为：保安保洁服务费；采购人通过银行转账方式将相应款项汇入成交供应商指定的开户银行账户。

**注：**

本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。成交后，采购人与成交供应商签订有效期一年的采购合同（自合同签订之日起计算）。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及成交供应商服务质量与成交供应商续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知成交供应商后，合同到期终止，不再顺延。

**4. 合同签订时间：**自成交通知书发出之日起 25 日内。

**5. 验收方式及标准：**按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范，以及合同技术规范，双方到场共同验收。

**★6. 报价**

磋商报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

- （1）全体管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费、社会保险费、服装费等。
- （2）公共清洁卫生管理费。
- （3）会务服务管理费。
- （4）培训、技术支持、售后服务、项目交接期属于成交供应商应支付的费用。
- （5）各种税费。
- （6）节假日加班，8 小时外值班、加班费用。
- （7）采购代理服务、保险费和各项税金。

注：供应商自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目成交价中应包含全部内容，成交后采购人不再另行支付额外费用。

**7. 其他要求**

供应商应在本项目响应文件中提供服务方案、质量保证措施、管理规章制度及人员管理、培训计划，并提供拟投入相关人员的信息和材料。