

# 国家税务总局茂名市税务局物业管理服务 项目采购

项目编号：ZX2021-FG116

## 公开招标文件

广东智信招标采购有限公司 编制

发布日期：2021 年 12 月 2 日

## 温馨提示

一、网络公示的采购文件仅供浏览用，以供应商登记并领购后版本为准。

二、响应文件格式为通用版，请按采购项目实际需要填写。

三、领购招标文件后，供应商应密切关注中国政府采购网网站  
(<http://www.ccgp.gov.cn/>) 上发布的澄清公告。

四、供应商请注意区分保证金及中标服务费收款账号的区别，务必将保证金按采购文件的要求存入指定的保证金专用账户，中标服务费存入领取通知书中指定的服务费账户。

五、如无另行说明，响应文件递交时间为响应文件递交截止时间之前 30 分钟内。招标截止时间后，本公司不接收任何响应文件，因此，请适当提前到达。

六、为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，希望领购了采购文件而决定不参加本次项目的供应商，在响应文件递交截止时间的 3 日前，按招标文件中的联系方式，以书面形式告知我司。对您的支持与配合，谨此致谢。

七、招标代理机构的法律地位决定了其对供应商领购招标文件时提交的相关资料的真伪不做出判断，如供应商发现相关资料被盗用或复制，建议供应商遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

**(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)**

## 总目录

第一部分	投标邀请函.....	4
第二部分	用户需求书.....	8
第三部分	投标人须知.....	8
第四部分	合同书格式.....	57
第五部分	投标文件格式.....	81

# 第一部分 投标邀请函

各（潜在）供应商：

广东智信招标采购有限公司（以下简称“采购代理机构”）受国家税务总局茂名市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局茂名市税务局物业管理服务项目采购进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商投标。本项目将优先确定符合相应资格条件的自主创新产品、节能产品、环保产品供应商参加投标。

本项目招标文件公示时间为：2021年12月2日至2021年12月9日共五个工作日，供应商认为招标文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式（加盖单位公章，电话咨询或传真或电邮形式无效）向采购人或者我公司提出质疑，供应商对采购文件提出质疑的，应当按照国家有关规定附送有关证明材料。

一、项目编号：ZX2021-FG116

二、项目名称：国家税务总局茂名市税务局物业管理服务项目采购

三、总预算金额：人民币伍佰玖拾陆万伍仟玖佰捌拾伍元贰角捌分（¥5,965,985.28元）

四、服务年限：2年（1+1模式）。

采取1+1服务模式签订合同。即在第一年的合同期满前二个月内，由采购人做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与物业公司再续签1年合同。

五、项目类别：非通用类（服务）

六、采购需求

序号	采购内容	数量	服务年限	年预算金额 (元/年)	总预算金额 (元)
1	国家税务总局茂名市税务局物业管理服务项目采购	1项	2年（1+1模式）	2,982,992.64	5,965,985.28

注：1.详细技术要求请查阅招标文件第二部分“用户需求书”；

2.本项目不分包，供应商应对本项目内所有的招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

七、供应商资格

1、投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1)具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。

2) 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。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2020 年度财务报告（表）或基本开户银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，新成立的企业提供成立至今的财务报告（表）。

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：（提供承诺函或填报设备及专业技术能力情况，格式自拟）

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：（提供承诺函，格式自拟）。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）

## 2. 落实政府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。本项目的中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

供应商应为中小微企业（提供《中小企业声明函》或监狱企业提供监狱企业的证明材料或残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》）。

## 3. 本项目的特定资格要求：

(1) 投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参与本项目投标。（提供承诺函，格式自拟）；

(2) 投标人未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](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。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“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) 本项目不接受联合体投标，中标后不允许转包或分包。（提供承诺函，格式自拟）

## 八、领购招标文件的时间、地点、方式及招标文件售价

符合资格的供应商应当在 2021 年 12 月 2 至 2021 年 12 月 9 日每日上午 09:00~12:00，下午 14:30~17:30（法定节假日除外）到广东智信招标采购有限公司领购招标文件，招标文件每套售价 300 元（人民币），售后不退。领购招标文件时携带资料：

1、法定代表人证明书或授权函（授权函须包括法定代表人证明书）；注：（本项格式须按招标文件“2.2 法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书”要求填写递交）

2、企业营业执照副本（三证合一或五证合一）或事业单位法人证书或自然人身份证等；

3、法定代表人及授权人的身份证复印件。

（以上资料，1 为原件，2、3 为复印件加盖公章，领购招标文件时须提供领购人身份证原件核对。）

**九、投标截止时间：**2021 年 12 月 23 日上午 09:00（北京时间）

**开始受理投标文件：**2021 年 12 月 23 日上午 08:30~09:00（北京时间）

**十、投标文件送达地点：**茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

**十一、开标评标时间：**2021 年 12 月 23 日上午 09:00（北京时间）

**十二、开标评标地点：**茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼开标室

**十三、本次招标在上述规定的时间和地点进行公开开标，届时投标人的法定代表或其授权代表出席开标会及递交投标文件，提供授权函原件加盖公章并携带身份证原件以备查核。要求其代表在整个开标会议程中完整履行签到、确认开标结果等职责，如未参加开标，视同认可开标结果并放弃对此提出异议的权利。**

**十四、采购人及采购代理机构联系方式：**

1. 采购人联系人：陈先生

电 话：0668-2982893

2. 采购代理机构联系人：罗小姐，朱小姐

电 话：0668-2919238

联系地址：茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

邮 编：525000

收 款 人：广东智信招标采购有限公司

开户银行：中国银行茂名迎宾路支行

帐 号：710764769605

3. 采购信息查询

<http://www.gdxxzbcg.com/>

（广东智信招标采购有限公司网）

<http://www.ccgd.gov.cn/>

(中国政府采购网)

广东智信招标采购有限公司

2021年12月2日

## 第二部分 用户需求书

### 一、采购项目说明：

1、本项目不分包，投标人应对本项目内所有的招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

2、带“★”号条款为不可偏离参数，投标文件未完全满足招标文件中带“★”号的条款和指标，或非实质性响应有重大偏离的，将导致投标无效。标注有“▲”的参数为重要评分，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足的，将导致其响应性评审分值（详见服务评审表）。

3、需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185号）、《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2020〕9号）等。

4、本项目的中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

### 二、采购项目内容及服务要求

#### 1、项目概况

1.1 场所及设施设备情况：茂名市税务局现有两个办公区（油城七路办公区和迎宾二路办公区）。

（1）茂名市税务局油城七路办公区位于茂名市油城七路99号。项目用地面积1575平方米，占地面积16800平方米，办公楼主体建筑面积27427.95平方米。主要属于税务内部单位办公使用，办公楼主楼为19层，两边侧楼4层，其中办公室85间，会议室12间，餐厅，其他杂物房间16个。同时设有机械立体停车库一座，负一层地下室停车位8个。办公楼宇配备电梯4台，其中1至8层1台，1至4层1台，-1至17层1台，1至17层1台；独立配电房2个，水泵房1个；高性能发电机1组；空调系统机房1个；监控中心1个，停车场管理系统2套。

（2）茂名市税务局迎宾路办公区位于迎宾二路143号大院，宗地面积11641平方米，由办公大楼、招待所饭堂楼以及2层综合办公楼组成。办公大楼建筑面积7384.05平方米，饭堂楼建筑面积1556.79平方米，2层综合办公楼建筑面积771.07平方米。其中办公大楼有办公室80间、大小会议室共12间、杂物房6间、1至6层电梯2台、专用变压器房1个、独立配



电房 1 个、监控中心 1 个，稽查指挥中心 1 个；招待所、饭堂楼有餐厅，综合用房 21 间；2 层综合办公楼有办公室 16 间。

(3) 拟采购物业管理服务期限：2 年（1+1 模式）。

## 2、总体要求

总体要求以全国优秀大厦的服务标准为基础，创一流服务管理水平，做好常态化疫情防控工作。

2.1 本项目服务对象是茂名市税务机关办公场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，对物业要求按全国物业管理示范大厦的服务质量及标准执行，确保物业安全、顺畅运作。

2.2 茂名市税务局机关服务中心对物业公司组建的物业管理机构进行业务归口管理。每月 10 日以书面形式向采购人汇报上月各项工作情况，以及存在未能完成的项目工作等，并提供下个月各项工作的详细计划。

2.3 物业公司负责制订针对用户需求的物业管理综合服务方案，方案内容包括但不限于保安服务、卫生保洁服务、工程与设备维修服务、绿化服务和会议及重大活动服务等方案。建立各项规章制度，确定组织架构及人员录用等，在实施前须报采购人审核批准。

2.4 物业公司对所聘用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪、劳教记录，身体健康，有上岗资格证。必须按《劳动法》等相关法律法规与所聘用人员签订劳动合同，办理各种用工手续，做好安全教育工作，保证工作人员的安全。并严格执行广东省职工最低工资标准的通知规定及茂名市政府有关职工劳动保障规定，为所有录用人员依法购买社会养老保险、医疗工伤险、公积金等。为保持稳定，在同等条件下，物业公司应优先从采购人原物业管理的优秀管理人员中择优录用员工。物业公司和所聘用人员要依法纳税。物业公司与所聘员工发生的劳资纠纷，依法自行解决。

2.5▲物业公司所有工作人员需按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表及公众形象。对一些公众岗位录用人员的体形、身高、相貌、语言表达能力要有明确规定。

2.6▲在处理特殊事件和紧急突发事件时，采购人对物业公司的人员有直接指挥权。物业公司应具备利用自身资源满足临时应急抽调含安全保卫、清洁服务、工程技工、会务接待、疫情防控等各工种人员一次性不少于 50 人的调遣能力。

2.7 采购人对一些重要岗位和重要管理决策有直接参与权与审核权。

2.8 物业公司在做好物业服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和质量。

★ 2.9 物业公司须保证在合同签订后一周内即有能力根据采购人的要求派出足够的服务

人员接管本项目的物业服务工作，否则视为放弃中标资格。

2.10 服务期满后，物业公司须向采购人移交接管时采购人提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于采购人的其他物品，物业公司不得将中标管理服务事项整体或分解转让给任何第三方，不得将重要专项业务承包给个人。

2.11 处理采购人所有公用设备设施验收接管及工程遗留问题。负责大楼公用设施设备维修改造、更新翻修。如遇大宗改造、维修，报采购人审批处理。

2.12 物业公司的派驻工作人员要遵守采购人的有关管理规章制度。如有损害采购人利益以及违法、违规行为的，采购人有权拒绝物业公司违规人员在此工作，且由此给采购人所造成的严重后果及损失，由物业公司承担责任并赔偿。

2.13 物业公司派驻现场的物业管理服务人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报采购人批准，并保证本项目正常运行。

2.14 采购人对物业公司试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，采购人立即向物业公司发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，采购人有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由物业公司承担。

2.15 如遇国家政策变动、明文禁止的项目，根据实际情况可终止合同。

### 3、物业管理服务内容

3.1 安全保卫、秩序维护（人员配备：油七路办公区每班次不少于 5 人、迎宾路办公区每班次不少于 3 人）

★物业公司必须提供由省公安厅审核当地公安机关颁发的《保安员证》23 个以上（并提供保安员身份证和社保证明）。否则采购人有权取消其中标资格。

3.1.1 范围为茂名市税务局两个办公区、茂名市税务局所属物业和派出机构的办公场所，包括办公区、公共区域、停车场、建筑物等。

3.1.2 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的纪律和岗位责任，保障物业管辖范围内的安全有序。

3.1.3 大楼内外办公区的安全保卫，包括维护公共秩序；办公区域定时巡查；监控、安检、出入闭门器、门禁、消防安全等设备的检查和养护；各类会议室的会议前后服务；来访报刊、信件登记收转派发整理；档案资料、所有资产财物、日常办公物资、家具、饭堂桌、椅台的搬运、拆迁或迁移安装新旧设备电器服务管理等。

3.1.4 负责公共秩序管理，包括门岗值勤、值班室来访登记和验证、车辆管理秩序等。认

真做好来访人员登记，协助采购人妥善处理群众上访事件，工作时要有礼有节，杜绝推销人员或者没有正当理由的人员进入办公楼。对于来访车辆的管理，要制定可行的制度，指定专人负责。遇有公务来访，由专人指引，按规定停放，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生。大院内车辆行驶有序，一律不准鸣笛。办公大楼所有车辆停放一律不收费。

3.1.5 加强对重点办公区域、设备机房、停车场等主要部位的安全防范，未经批准，不得在以上管理区域内照相、录音和录像，不得泄露采购人有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

3.1.6 加强管理，预防火灾、水患、刑事和交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头须立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场，遇有特殊情况需要支援的，应在 30 分钟内，能集结不少于 20 名专业安保人员到现场援助。

3.1.7 全天 24 小时对物业辖区范围内以及外围治安、消防等情况进行保卫监控和巡查，防止各类破坏活动，控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意走动，杜绝任何影响采购人正常办公和公共秩序的行为。对服务区域内所有大件搬出物品，须有采购人的书面批准手续，且由经办人核对搬出物品，并登记出门时间。

3.1.8 杜绝值班时间脱岗、离岗、睡岗，玩手机以及做与工作无关的事。

3.1.9 其它事项按公安部门规定的保安人员守则执行。

### **3.2 清洁卫生（人员配备：油七区不少于 11 人，迎宾区不少于 7 人）**

3.2.1 清洁范围包括茂名市税务局现有的两个办公区（油城七路办公区及迎宾路办公区）办公大楼所有红线范围、茂名市税务局派出机构的内外公共区域。

1、油城七路办公区：除 2 楼机关饭堂内部和厢房、5 楼 6 楼及 8 楼招待所的房间内部和走廊，其他所有的办公室内外及公共区域都需要负责清洁。

2、迎宾路办公区：除招待所饭堂楼中的饭堂内部和招待所房间内，所有的办公室内外及公共区域（含招待所的走廊及 2 层综合办公楼）都需要负责清洁。

具体包括办公室、会议室、休息室、大堂、台阶等周边围墙、停车场、道路、楼层候梯间、公共卫生间、电梯、走火梯及各出入口、天面等的室内外卫生保洁工作；四周内外墙壁、门、窗、所有窗帘布、木地板的清洗保洁；门岗门前出入口、上下排污水道、沟渠、水池、井口、卫生间、洗涤间、停车场、行人通道、接待室、通信设备机房的清洗；大楼天花、通道、步梯、大堂灯饰及所有照明灯，摄像头的清洁；办公家具以及电力高低压设备房、电梯房及升降梯厢内外部位的清理；空调房、消防系统房、立式柜式空调及饮用水机等机件清洁；办公大楼垃圾

的收集清运等。

3.2.2 物业公司按工作程序对范围内的场所进行定期或不定期的日常清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对大堂、卫生间、会议室、接待室、电梯间等重要区域做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

3.2.3 保持房屋立面、公共楼梯、院内广场、通道、停车场的整洁，无堆放杂物现象。

3.2.4 办公垃圾要做到日产日清。垃圾清运由物业公司负责与垃圾清运公司签合同，费用由物业公司支付。

3.2.5 遇到采购人在办公楼召开会议、举办重要活动和会务接待、疫情防控，须按主管部门要求进行会议或活动前后的清洁卫生工作。

3.2.6 采购人向物业公司提供管理区域内所需水电及物业管理场地和配套设施，包括管理用房以及办公桌椅；物业公司在清洁卫生工作中消耗的物料、工具等费用自理。

3.2.7 每年对大楼范围内的通风口、排风扇和空调主机的过滤网进行一次清洗，对大楼整体外墙每年进行1次清洗（其中对大楼整体外墙清洗由采购人另行负责，费用由采购人支付）。工作日要对每间办公室每天清理一次垃圾，茶杯茶具清洗消毒，对沙发、茶几、茶水台进行擦抹清扫。每周三次对办公桌椅、柜面、窗台、台面电脑、地面等进行擦抹清扫，且需在办公时间进行。每日要对卫生间进行不少于两次的清洁冲洗。另根据需要，随时电话通知物业服务中心安排清洁员对特定地点进行清扫。

3.2.8 认真搞好一楼大堂卫生清洁和日常养护工作，但不包含：办公大楼内大堂地板大理石、走道地面及各会议室用手提抛光机抛光2次/年，专项抛光、打蜡保养1次/季（抛光、打蜡由采购人另行负责，费用由采购人支付）。

3.2.9 污水排放通畅，化粪池和沙井的日常养护，疏通管道。不含化粪池的定期清理，定期清理化粪池由采购人负责。

3.2.10 其它与清洁卫生有关的事项。

### 3.3 设施设备日常维修和运行管理

▲3.3.1 对每个办公区物业公司每班配备不少于2名专职、具备上岗资格证的专业工程技术人员对物业设施设备进行维修、保养，并具备应急处理能力，确保物业办公秩序的正常运转。

3.3.2 办公大楼的电梯、空调、消防、监控系统、停车场管理系统等设备设施专项保养工作由采购人聘请专业维保公司承担，物业公司负责日常监督和管理协调工作。

3.3.3 物业公司对专业维保公司承包保养的电梯、空调消防、闭路监控系统、停车场管理系统等设备设施，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，及时发现设

备使用过程中的隐患并通知专业公司维修、保养，杜绝安全事故发生。

3.3.4 除专业公司维保的设备外，物业公司负责大楼日常维修、零修和运行管理，确保各项设施设备的完好和正常使用。维修保养工作要建立制度，强调时效性。对于无法解决的事故或较大型的保养和维修，及时报采购人处理。

3.3.5 办公大楼设备设施维修养护中，所有属正常的小修、零修和急修所消耗的零配件物料费（需根据市场调查三家比较核定标费用）或维修费，按规定单项、单次、单件的零星维护费用由物业公司负责承担，对专项或较大型设备的保养与维修改造，及时报采购人核价后处理，费用由采购人负责。若未经采购人核价，物业公司自行先行采购或维修，一切费用由物业公司自行承担，采购人概不负责。

▲3.3.6 根据市消防管理部门的有关要求和规定，物业公司负责物业的消防安全检查工作。应制定详细的消防管理检查制度、培训计划、实施方案，并组织采购人全体人员每半年一次消防演练。

3.3.7 在满足采购人使用要求的前提下，合理控制机电设备、照明及饮水机的开关时间，尽量节省能源。

3.3.8 当采购人需在办公楼召开会议、举办重大活动（除委托承包给专业公司外）时，物业公司需指派专业工程技术人员协助会议室、活动会场的线路检测等，确保会议、活动顺利进行。

3.3.9 其它事项按物业设施、设备的使用、维护和管理有关的规定办理。

### **3.4 房屋及公用配套设施养护**

3.4.1 房屋维修养护管理范围：包括房屋承重结构部位（如基础、梁、柱、板、屋顶等）；非承重墙；房屋的抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等）；房屋的天花、防水涂层、楼地面、内外墙面、楼梯间、走廊、公共通道、设备机房、门厅、门窗、装饰、玻璃、吊顶、屋面、地下室、大楼渗水等有关区域设施的维修养护。

3.4.2 公共设施管理养护范围：黄线区域内道路、路面路基、垃圾中转站、室外和地下管网、保安亭、护栏、停车场（库）、闸门、公用标识导向指示牌、沟渠、池井、路灯、吊顶、信箱等。

3.4.3 制定房屋与公共设施管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期相结合、计划性维护保养和及时维修相结合。

3.4.4 严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；协助特殊整改工程前后开工布控设施，以免故障发生。

### 3.5 绿化养护

3.5.1 按市税务局要求摆放以及安排接待活动时的摆设。

3.5.2 负责办公室、会议室、大堂、餐厅等区域的绿化摆设养护、定期更换工作；

3.5.3 负责办公楼外围绿化养护工作。

### 3.6 物业服务中心

3.6.1 组建物业服务中心，配置项目经理 1 名，负责统筹和协调两个办公区整个项目的物业管理，监督各服务部门的工作，同时做好与采购人的沟通，确保服务质量。

3.6.2 建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准，并制定具体落实的措施和考核办法。

3.6.3 建立 24 小时值班制度管理物业，设立物业办公服务热线电话，随时接收物业使用人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。

### 3.7 保密安全

3.7.1 物业公司每年需组织管理人员、员工进行保密知识培训。

3.7.2 未经批准，物业公司及其管理人员、员工不得在重点办公区域、设备机房、停车场、饭堂等主要管理区域内照相、录音和录像，不得随意泄露采购人有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

3.7.3 物业公司管理人员、员工入职前需签订《保密承诺书》。

### 3.8 常态化疫情防控

3.8.1 认真贯彻落实市税务局疫情防控工作部署，全力做好常态化疫情防控工作。

3.8.2 制定疫情防控工作方案，明确防控任务。

3.8.3 做好环境通风、清洁消毒等工作，对办公区域、电梯、餐厅、会议室等公共区域做好消毒，保证安全办公环境。

3.8.4 安排专人做好人员的健康监测工作，设立体温测量区域和洗手消毒区，专人落实“亮码、测温、戴口罩”要求，发现非绿码或体温异常人员，严禁进入办公区域并及时上报。

3.8.5 对来访人员认真做好出入登记。

## 4、物业管理服务分项标准

### 4.1 保安、消防、监控工作质量标准

▲4.1.1 按岗位设置实行 24 小时值班和巡逻，做好来访人员的登记工作。保安人员政治素质过硬，服务形象佳，业务能力精，具备应急处理能力和消防救灾技能，车场保安人员具备车场智能机械操作水平，服从有关部门指挥和领导，保安人员 100%持证上岗。

4.1.2 保安人员实行本级培训制，每周不少于3小时的技能培训和政治学习。

4.1.3 确保责任区域没有刑事案件和交通事故。恶性案件发生率为0，一般性治安案件有效控制。案发现场得到控制并能及时报警和协助破案。

4.1.4 停车场车辆停放有序，道路畅通，交通标志清楚，交通指挥及导引正确。

4.1.5 维持大院秩序，有效制止不法行为和违章行为。对公共设施的巡逻、防盗及时，没有因保安员疏于职责造成的案件，没有监守自盗现象。

4.1.6 突发事件应急处理方案，反应快捷，保证事故现场秩序有条不紊，并按有关规定上报和做好记录。

4.1.7 配合采购人做好消防管理工作，符合国家消防管理法律法规，符合并通过茂名市消防局对重点消防单位的检查验收，不存在消防隐患。同时制定有效的应急措施，建立三级防火组织，任命三级防火责任人。

4.1.8 配合采购人建立消防管理责任制，建立义务消防队伍，每年定期进行消防法规、消防知识和消防技能培训，定期进行消防演习。

4.1.9 配合采购人建立消防控制中心及配备齐全消防系统，保证设施完好无损，可随时启用，无火灾及其他安全隐患，安全通道畅通、标识明显。

4.1.10 严格按照规定查验进出物资，凭相关手续放行。

4.1.11 做好监控设备的日常维护保养，确保系统正常工作；每季1次对系统主机、系统各项功能、设备老化及设备损耗情况进行全面检测检查；保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理；零星维修及时率100%。

4.1.12 做好值班记录和监控录像工作，录像资料至少保留一个月以上。

## 4.2 清洁服务标准

### 4.2.1 大厅日常保洁标准

- (1) 保持地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾；
- (2) 玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损；
- (3) 大厅内不锈钢烟缸保持光亮、无烟灰迹、无痰迹；
- (4) 大厅内的其他部位保持光亮、整洁、无灰尘。

### 4.2.2 公共区域卫生标准

- (1) 保持地面光亮、无污迹、无水迹；
- (2) 路基及踢脚板保持干净；
- (3) 路面保持清洁、无污痕，烟头随时清理，始终处于一种动态管理之中；

(4) 走道设施、门框、装饰、柱子、通风口、灯管保持干净、无积灰；

(5) 各楼层垃圾间内垃圾箱放置整齐，把垃圾袋套在垃圾箱上，四周无散落垃圾、无异味；

(6) 保持电梯梯门光洁、明亮，四壁及地面干净、整洁；

(7) 扶梯台阶保持清洁，扶杆上保持光亮、无积灰；

(8) 大楼周边的地面做到无垃圾，使人感到宽广、舒畅。

#### 4.2.3 办公区域卫生标准

(1) 办公桌面做到清洁、无灰尘、无污痕；

(2) 地面清洁做到光亮、无水迹、无头发、无灰尘；

(3) 清洁垃圾桶每日二次，做到垃圾桶内无污物、无垃圾积存；

(4) 保持办公室内空气清新、无异味，无杂物。

#### 4.2.4 卫生间卫生标准

(1) 卫生洁具做到清洁、无水迹、无头发、无异味；

(2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、无手印、无水迹；

(3) 镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无水迹；

(4) 金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑；

(5) 保持卫生用品齐全、无破损；

(6) 保持卫生间内空气清新。

#### 4.2.5 停车场卫生标准

(1) 保持停车场道路畅通，无堆积垃圾及物品；

(2) 保持地面无杂物、无垃圾。

### 4.3 设施设备日常维修和运行管理-公共设备综合管理标准

4.3.1 各设备运行安全正常、保养状况良好、设备及环境整洁；设备管理标识固定在相应的位置；完好率达 98%以上。

4.3.2 严格执行供电、给排水、空调、电梯、消防、监控、门禁等运行管理制度和维修保养制度，按维修保养计划对设备进行保养并填写维护保养记录；实行 24 小时运行值班，及时排除故障，零星维修及时率 100%。

4.3.3 加强日常维护检修，确保办公房内外、公用通道及景观照明灯具、线路、开关、插座完好和正常使用；做好电视天线系统维护工作，确保办公楼内电视用户接收到良好信号；维护办公楼内电话、网络线路，畅通率达 100%；保证门禁系统设备的正常运行，遇门禁不能正



常开启，应及时通知采购人管理部门及维保公司到场检修。

#### 4.3.4 设施设备日常维修和运行管理-电力供配管理标准

- (1) 有准确完整的供电系统档案资料，各项运行及维修保养记录齐全。
- (2) 制订切实可行的节能运行制度，有准确完整的公共用电量统计资料。
- (3) 维修性停电预先通知采购人。

(4) 建立设备设施维护保养制度，应由物业公司承担费用的维修保养项目，物业公司应及时处理并定期向采购人汇报（重要事故即时汇报）；具体项目按如下：

A) 完善供配电系统管理养护制度和计划，定期对供配电系统范围内的电气设备包括变压器、高压环网柜、高压开关柜、低压配电柜、变配电室、不间断电源房、公共照明智能控制系统等进行检查、检测和维护，建立各项设备档案，确保供配电系统 24 小时正常安全运行。每月 10 号前向采购人提交一份上月维保报告及下月维保计划。定期对供电设备进行检测，其中高压配电系统每年须测试一次。建立 24 小时维修养护值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。加强对大楼内外所有照明灯具（含景观照明、公共区域走廊楼层、）线路、开关的日常维护检修，确保正常、安全使用。制定切实可行节电管理制度，有明显节能成果。管理和维护好避雷设施，做好防雷设施安全制度。

a) 配电电容器屏：每月、每半年、每年清洁卫生，检查是否完好，确保指示灯显示正常，电压器流正常，三相负荷平衡、无异声异味；检查开关是否正常，功率因数是否达到要求，有无不足、过载现象；检查电容器、熔断器是否过热，熔断。检查电力监控系统监控模块工作是否正常；紧固螺丝、调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。保证所有设备运行正常、开关状态良好；屏内清洁无杂物、连接件无松动、无发热变色、仪表等附件完好无损；动力配电系统运行安全可靠。

b) 照明器具：每月一次检查照明器具清洁卫生；检查外观是否良好卫生，灯具照度的均匀度是否异常，保证正常工作无异声；调整有器具亮度，节约能源；更换过热、故障配件、避免短路现象；根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。

c) 供电线路：每月 1 次检查，保持清洁卫生、无积水无灰尘、杂物；保证供电电缆标示清晰；检查线路，做到无过热现象；保证线路接线装置完好坚固；根据规定用仪表检测线路绝缘电阻，确保阻值符合规范；对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青，保证无锈蚀。

#### (5) 公共设备设施管理维护要求：

1) 物业公司须做到每周检查有关电器、电力设备设施，自然损坏、机件老化磨损不能使用的，应及时报告采购人一齐现场处理，需报废的双方共同办理；物业公司维修不了的，经征

得采购人认同，双方便可即时邀请外来专业人员维修，即时报价，经采购人与物业公司一同以市场综合价格比较采纳其中一家维修，并双方确认签名为准才可维修；遇到设备工程需急修的，物业公司须在 15 分钟内与采购人现场协商，物业公司专业维修人员须在 30 分钟内检查故障原因及提供相关需求更换材料报价的报告，即时按市场综合价格采纳维修。

2) 对于多次性维修无效使用或无价值维修的设备，应即时报告采购人现场达成协议是否再续补修，经双方确认签名为准才能维修。擅自拆装设备，一切项目的费用由物业公司全部承担，并扣除当月物业管理费总额的 5% 违约款项，造成设备严重损失及危害人身财物安全的，采购人有权解除物业公司雇录维修专业工程岗位人员，且有权要求物业公司调离物业管理主管人员岗位，并追究物业公司的相关责任。

3) 物业公司每季度定期检查、巡查有关设备电力、或公共物品是否松脱、是否需要添加润滑剂养护，确保开关灵活正常、无异响、无滴漏水；电器电源线、控制器开关无漏电或失灵等迹象。

4) 物业公司每周定期检查、巡查有关排烟箱是否有油污渍积在，有关排水管是否有杂质物体堵塞，并及时清理。

5) 所有电器设备、公共物品拆装现场清理干净，不能留有残渍，场地清洗干净。

6) 所有大楼卫生间、各办公室内外设备、茶水间、饭堂厅室内外设备及洗手间、清洗池等场地区域保养清洁要求：水龙头感应器、过滤网、下水管口、管道、便池感应冲水器、蹲厕手动冲水器、排气风扇、电开水器、防盗门锁、锁球、门合页、控制开关、电源线、饮水机、电热水气等厨柜设备养护维修：要求：1、每周检查一次，确保设备机件感应灵敏、开关灵活，冲水量充足、无生锈、积水残留、杂质清除；2、确保风扇转速均匀、无异响；3、确保加热正常、水温达到标准；4、每两个月清洗 1 次过滤器芯；5、室内外窗帘布按半年清洗 1 次，及需求补充清洗；6、办公室每日清走堆积垃圾，按需要拖洗保洁地板表面，室内餐窗口玻璃保洁。

7) 物业公司如有不按规范性操作，不愿意维修、故意造成公共财物损坏，且恶意思尽办法免除维修行为的；造成重大机件故障的；维修偷工减料的；为求节省成本，找不合格配件代替的；乱接驳不符规范有关电线、咪头线等，引致火灾、水灾、人身财物严重损失事故的，一切损失由物业公司承担责任。采购人有权要求物业公司即时解除物业管理主管人员及维修人员岗位；同时采购人可按不符合物业管理合同规定违约，扣减当月物业管理费的总金额 5% 违约款项。

## 5、设施设备日常维修和运行管理-空调、消防、电梯管理标准

5.1 物业人员检查巡查发现异常故障隐患时，第一时间报告采购人，进行现场状况观察，

由专业公司负责维修，并做好巡查登记报告采购人，确保电梯、空调、消防控制系统及消防系统的设施、线路齐全和完好无损，处于良好的使用状态。

5.2 制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口指示标志完好。

5.3 物业公司内部开展消防演练每季 1 次、组织采购人员参加综合性消防演练演习每年 1 次；组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人。

## 6、设施设备日常维修和运行管理-给排水维护管理标准

工程部技术人员操作作业时，完善给排水系统设备维修保养制度，加强对给排水系统范围内设备设施包括：管网、水泵、水箱、水池、化粪池、水井、井口盖、阀门等的日常检测、保养、维修清洁和疏通工作，确保给排水系统 24 小时正常安全运行。做好各项运行和维修保养记录，每月 10 号前向采购人提交一份上月设备维保报告及下月维保计划书，具体按如下内容保证要求规定质量承担：

1) 落实供水、用水管理制度，积极协助住房安排合理的用水和节水计划。

2) 公共用水设施完好，无大面积跑水事故，排水系统畅通。

3) 停水能预先通知采购人。

4) 建立 24 小时维修值班制度，及时发现和排除故障，零修合格率 98%。

5) 按规定做好空调水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准、要求，每季度对生活水池进清洗消毒。由第三方检测机构对生活用水、空调水质进行检测，并向采购人提供呈交水质检测报告（单项一次费用由物业公司承担）。

6) 供水排污管网、生活水池、生活泵排污泵，给水井雨、水井污水等供水量保证使用，按每天、每周、每季度、每年定期管理养护：每天一次保持设备房、机房以及所有设备的卫生清洁；观察其水位、水压等指示是否正常，运行时无异声异味，检查盘根处滴水是否不规范，发现故障及隐患时及时处理；电机、轴承加注黄油，如有异响，更换轴承；泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，扫清柜内灰尘等养护；检查外观是否完好、无滴漏；检查闸阀观察供压力表是否正常，保证阀门开启位置正确，运行正常，标示清晰；清理管道杂物、疏通排污管道，保证畅通无杂物；闸阀开启灵活，无跑、冒、滴漏现象；全部管架支架除锈、止回阀、浮球阀、液位控制器正常；各类阀门丝杆上油并加防护套。做到所有管架防锈，机器润滑良好，线头紧固，无泄漏防虫网、盖板完好，水质合格。

## 7、房屋及公用配套设施养护标准

7.1 确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用，房屋及公共设施的完好率 98%，零修工程合格及时率 100%，返修率 0.5%，重大维修工程回访率 100%。

7.2 严格制定维修养护工作时间表，确保在不影响用户办公的前提下开展维修养护工作，并确保人员和财产安全。确保房屋及公共设施维修养护实施过程使用材料符合环保质量要求，并事先通过采购人审核（注意：严禁用次品材料、弄虚作假，如有违约规定，按程度处罚款¥100元/次，屡次不改，按屡次加1倍处罚违约金额。）

### 7.3 房屋维修养护管理计划规定内容如下：

A、每年检查1次地基有无超过允许范围的不均匀沉降；基础有无开裂破损、勒脚有无破损。

B、每月检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀；整体结构及整体结构性能是否完好；墙体有无孔洞、内化等缺陷。

C、定时检查雨水口有无堵塞，发现异常，及时疏通；涂料防水破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换；隔热层有无空洞、起鼓渗漏，及时修复。

D、每季度检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常，及时补焊、油漆。

E、每月检查地面、饰面材料，是否平整完好；地板砖有无起砂、空鼓开裂、松脱，发现问题及时处理。更换松脱、破损地面饰面材料，对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理，要地板打蜡。

F、每月检查扶手、踏步有无损坏，发现异常，及时修复；有异常补换损坏的地砖，修复空鼓的地砖。

G、每月公共通道及门厅的墙面有无污渍和剥落、中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网、金属支架是否完好，发现异常，及时处理修复。

H、每月检查大楼内公共区域及办公室内部的墙面、天花及楼板，查看有否起壳、脱落和渗漏水现象，修补天花和墙面裂缝；一般渗漏水需在20天内完成防水补漏处理，属技术疑难问题需请专业防水公司处理，处理时间经采购人批准，可适当延长；根据需要加固天花龙骨；翻新和修补旧地须贴附角线和防裂纱布，并批腻子粉3遍和胶漆3遍；雨季前后用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水渗入；检查外墙玻璃和石材是否有破损现象，协助专业公司维修作业。

I、对特殊墙面变色、金属构件进行修复，结合外墙清洗作业，对外墙大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。

J、每月检查有无擦、划、刮、踏坏，加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，有水浸腐烂、胀裂，及时修复。

K、每月检查木门门扇有无脱松、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽；门转轴或摩擦磨损部位加润滑油；（塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈，有异常及时更换磨损部件。

#### 7.4 公共设施维修养护管理计划规定内容如下：

- 1) 每周检查路面有无积水、起壳、地鼓、裂缝、塌陷，有异常及时修复。
- 2) 每日检查车道灯有无损坏，指示牌是否齐全正常，停车线、行车指示线是否清晰、完整，挡车器是否正常，有异常即时修复。
- 3) 每周检查沟渠池井、池底是否有污物沉积，井壁有无裂缝、塌陷，井盖有否崩裂，有异常即时修复。
- 4) 每月检查标识，要求清晰、无污迹、无脱落、无破损，可有程度加固，有异常即时修复。
- 5) 每周检查垃圾中转站有无损坏或堆渍异味，及时扫除清理。
- 6) 每季度检查地下管网及消防管道等，要求管道刷漆、无生锈。

#### 8、绿化养护服务标准

- 8.1 每周根据气候，给花木适量浇水；每月根据花木长势，给花木适量施肥、适当松土；
- 8.2 制定预防措施，防治病虫害；及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修或补种合适的苗木、花草。
- 8.3 负责对油城七路办公区、迎宾路办公区内部公共场所进行绿化布置和养护。
- 8.4 负责对油城七路办公区、迎宾路办公区办公楼外围绿地和花草植被进行维护。

#### 9、物业服务中心

- 9.1 管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情微笑有礼；
- 9.2 应用计算机、智能化设备等现代管理技术提高管理效率。
- 9.3 在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，至少半年向采购人公开一次物业管理业务费用收支情况。
- 9.4 物业公司要提出具体的档案管理方案并建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。
- 9.5 每季度 1 次物业服务意见征求表，收集和整理反馈意见，并采纳合理的意见和建议，及时整改，满意度不低于 95%。
- 9.6 建立落实便民维修服务承诺制，领修、急修及时率 100%，返修率不高于 1%。
- 9.7 在日常管理中要建立交接班制度，设备故障与维修、保养等登记制度。

#### 10、其他

- 10.1 大楼外观完好、整洁，外墙装饰物无破损或污迹、锈迹；无妨碍市容和观瞻等现象；

室外招牌、霓虹灯、标识安装美观整洁，统一有序，无安全隐患或破损。

10.2 无装修噪音、无乱搭建、无乱张贴悬挂等。

10.3 做好设备、物资、重大活动布置物品等的清运搬运工作；

10.4 做好日常勤务工作。

## 11、物业服务组织配置要求

### （一）物业服务组织人员配置

▲物业公司须设立完整的物业服务组织机构，服务总人数需不少于 60 人。

附表 1

物业服务组织人员配置表

序号	工 种	人员配置		合 计（人）
1	项目经理	1		1
2	主管	油七区 1 人	迎宾区 1 人	2
3	保安队长	1		1
4	保安班长	油七区 3 人	迎宾区 2 人	5
5	保安员	油七区 12 人	迎宾区 5 人	17
6	工程部主管	1		1
7	工程人员	5		5
8	监控班长	1		1
9	监控员	油七区 3 人	迎宾区 1 人	4
10	保洁班长	油七区 1 人	迎宾区 1 人	2
11	保洁员	油七区 10 人	迎宾区 6 人	16
12	绿化主管	2 人		2
13	绿化员	3 人		3
合计（人）				60

### 补充说明：

1、所录用人员须是身体健康、具备岗位所需知识和技能合法、合格劳动者，必须符合采购人规章要求。

2、中标通知书发出 1 个月后，物业公司须向采购人提供上述所有人员的人事档案资料，包适身份证复印件、健康证明、学历证明等。

3、物业公司不得伪造人事档案，不得盗窃泄漏采购人文件、国家机密，不得合谋伪造公章做假。如有发现，采购人可单方终止合同，并追究国家规定法规行政责任。

物业公司按上述要求配备人员，特殊情况下，短期内出现招工困难（15 天内），不延长在职人员工时，须保证将未到位员工工资以不少于 80%发给加班的员工。

4、采购人需要时，物业公司有义务向采购人提供员工工资支付表复印件，原件备查。

5、物业公司须按岗位要求定期对员工进行业务培训和考核，于中标通知书发出 1 个月向采购人提供人员岗位培训计划和考核方案。

6、物业公司须定制专人管理项目，规范程序记录巡查、排查记事本；指定物业主管须每天督促项目岗位的专项管理人员。积极及时报告采购人有关当天巡岗发生异常情况的登记内容，一齐进行实地观察，研讨策划方案，力求保质保量，杜绝危机、隐患发生，以保障人身、财物安全为重点，取得采购人对物业服务管理的认同。

7、物业公司在合同有效期间，不得私自与任何外包公司签约采购人的所有物业事项，也不得擅自签约承包予其他公司及个人管理。经审核违约的，采购人有权终止合同，且物业公司需承担招标一切款额费用。同时物业公司在合同生效后，所有托管的物业服务管理的项目事务，全部以接收为准。

## （二）服务人员待遇标准

服务人员薪金待遇等不得低于茂名市企业职工最低工资标准且要符合茂名市劳动用工现行政策法规，请投标人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由物业公司负责解决。

▲（三）物业公司的人员变动需征得采购人的同意。采购人对物业公司的人员素质或业务素质不满意的，可要求物业公司撤换相应的人员。

## 12、物业管理服务履约考核标准

12.1 采购人对物业公司试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，采购人立即向物业公司发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，采购人有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由物业公司承担。

12.2 采购人对物业公司在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，按月考核并处罚。

12.3 招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、

有效性的确定由采购人与物业公司在合同签订时协商予以明确,分歧异议部分,以采购人后勤主管部门的意见为准。

12.4 采购人和物业公司共同参与物业公司服务工作人员考勤管理,每天按三班制,每班八小时进行考核,物业公司服务工作人员出勤率须达规定人数的100%。考勤按在岗时间以小时计算,全体员工迟到、早退等不在岗时间累计共(到)有八小时视为1人当天缺勤,扣罚工资的3倍,累计时间缺勤一小时扣一分;因员工离职和考核考评不合格、违规遭到投诉等换人造成的岗位即时缺人,按本岗位用工3倍工资计算扣减物业管理服务费,每人每天扣8分;

12.5 在经营活动中是否有违反税收法规财务制度及其它违法违规记录。有扣20分;

12.6 在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺不扣分;基本履行合同承诺每次扣1分;未履行合同承诺每次扣3分;

12.7 提倡节约能源,不准浪费水、电及消耗品等公共资源(违反扣0.5分/次);

12.8 不准违反工作纪律、违规操作,严格执行和遵守各项管理制度(违反扣1分);

12.9 一般过错的有效投诉,扣罚比例为0.002%,即60元/次;

12.10 一般过错的重(反)复性有效投诉,扣罚比例为0.004%,即120元/次;

12.11 较大过错的有效投诉,扣罚比例为0.008%,即180元/次;

12.12 较大过错的的重(反)复性有效投诉,扣罚比例为0.016%,即480元/次;

12.13 重大过错的有效投诉,扣罚比例为0.03%,即720元/次;

12.14 重大过错的重(反)复性有效投诉,扣罚比例为0.6%,即1800元/次;

12.15 一般事故过错的扣罚比例幅度为5%—8%,即1.5—2.4万元/次;

12.16 较大事故过错的扣罚比例幅度为10%—20%,即3—6万元/次;

12.17 重大事故过错的扣罚比例幅度为20%—50%,即6—15万元/次;

违反以下条款每条每个事项每次扣0.5分

12.18 工作或执勤时,必须身着制服,穿皮鞋,佩证上岗,制服不准混穿;

12.19 制服要保持整洁、平整,上岗前皮鞋要擦拭干净,打好领带,勤洗头、戴好帽子,不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿;

12.20 上班时间须精神振作、精力集中,不得袖手、插手、背手;

12.21 值班在岗站,保持立正姿势;坐姿端正,不得东摇西晃、坐卧、倚靠、躺卧、打盹、吸烟、吃东西、电话聊天、看书报、下棋、玩弄手机、听看音频视频,不得聊天,不得大声说话、喧闹、嘻哈玩笑,不得随意走动;



12.22 上班人员提前十五分钟达到各执勤工作岗位，办理接班手续、做好交班记录和物品出入登记，没人顶接不准擅自离开岗位；

12.23 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

12.24 工作有礼有节，热情受理各种问题，对发现的问题要及时解决，解决不了的及时汇报并做好登记管理；

12.25 工作场所保持整洁，不准随意粘贴、悬挂及堆放与工作无关的物品；

12.26 不被有效投诉；

12.27 如有气味、噪音、饮水等影响了采购人正常工作秩序，物业公司没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费¥2000 元；

12.28 按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，造成浪费的，每次扣减物业管理费¥100 元；

12.29 客服电话长话短说，务必 24 小时接应，否则，每次扣减物业管理费¥100 元；

12.30 招标文件和合同其它约定相关事项。

## 附表 2

物业管理服务综合考评、管理服务处罚分数统计表

项目	扣分	合计	扣钱	备注
管理服务综合考评				
物业服务管理处罚（第 22 条至 30 条）				
缺勤处罚				
在经营活动中违反税收法规财务制度及 其他违法违规记录				
在经营中未能履行合同承诺				
浪费水、电、消耗品等公共资源				
一般性失误				
一般性重复失误				
一般性过错				
一般性重复过错				
较大性过错				
较大性重复过错				
重大性过错				
重大性重复大过错				
一般性事故				
较大性事故				
重大性事故				
违反工作纪律、违返操作规程、违反各项 管理制度				
噪音、气味等干扰工作秩序				
招标文件和合同约定的其它相关事项				

## 附表 3

## 物业管理服务处罚单

投诉单位	投诉人：	证明人：	投诉现场：	处罚时间：
处罚事由：				
对应条款：				
扣分：	处罚金额：¥	损失值：¥	合计金额：¥	
机关服务中心管 理员：	机关服务中心负责 人：	项目负责人：	被投诉人：	
备注： 机关服务中心 年 月 日				

## 13、其他事项

13.1 每个办公区采购人提供物业管理用房一间。

13.2 物业公司办公用水、用电由采购人支付。

13.3 物业公司维护、养护大楼建筑物体期间，发现有楼层底浸、漏滴水、墙壁爆裂、楼层、框架结构有变形迹象的，物业公司即时报告给采购人知道。如因管理不到位、松散错失疏忽或延误，造成严重财物、人身安全损失事故的，由物业公司承担一切相应责任款额；同时采购人有权解雇物业公司的管理岗位人员和做出违法违纪、推诿责任及合同违约的管理服务人员。

13.4 大楼建筑本体的补修费用由采购人承担，物业公司负责维护。对于墙壁因梅雨天引起变色的，以及拆装旧冷气留下管道洞口、墙壁积累污渍的，由物业公司按采购人要求负责修复修建（并做好每次修复修建的项目数据记录，并上报告采购人审核），质量达不到采购人要求的，由采购人请外来专业人员补修，一切费用由物业公司承担。

13.5 物业公司负责本项目建筑设备设施的节能运行管理工作，需按照采购人要求对设备设施进行日常节能运行巡检管理。如果出现照明灯改造成 LED 灯的，保修期后第二次起更换费用由物业公司负责承担。

13.6 物业公司不按专业常规程序来操作或养护维修有关设备，或用不合格的配件或机件代替使用，导致设备设施严重损坏，引致不能修复的，一切费用由物业公司全部承担。

13.7 物业公司承担易耗品包括有：给排水设施、照明设施、厨房设备、电力设施、环境卫生设施、绿化设施，有关更换的配件、机件、杂件、散件、整件等等约有如下：

1) 安全保卫使用的智能对讲机、电棒、警棍、手电筒、照射灯等。

2) 公共设施、建筑物体的补漏地面、墙面、楼台浸水，标准质量乳胶漆，以及瓷砖、瓷片、排水管、胶管、石材、沟渠盖、井口盖、电热水器过滤芯、冷热排水管、控制开关、电源线、电话线及配件、线槽、电线、弹跳地下咪头、及插头线等零星杂件。

3) 设备设施日常维修的消耗机油、钉子、镙丝、电池、智能性灯泡、灯管、灯箱、单个控制开关胶箱等零散杂件。

4) 大楼消耗的：门锁、窗锁、玻璃、锤锁、铁链、防盗锁、闭门器、柜把手、抽屉锁、饮水机、门拉手、门合页、智能灯泡、光管、手推车、小便阀、冲水阀、陶瓷洗手盘、水龙头、及洗手盘感应水龙头，球阀、软管、硬管、铁管、井口铁板、及厨房设备全部有关电器配件。

5) 办公场所内部公共场所的绿化布置、办公大楼周围绿地和花草植被的购置及补种（绿化品种由采购人指定）。

## 附表 4

室内盆栽植物及绿化护理情况表（仅供参考）：

序号	项目名称	数量	单位	备注
1	发财树（特大）	2	盆	保持生长茂盛。
2	发财树	4	盆	
3	绿萝	57	盆	
4	水栽绿萝	14	盆	
5	龙血树	9	盆	
6	金钱树	15	盆	
7	幸福树	3	盆	
8	玛丽皇后	11	盆	
9	竹子	4	盆	
10	小白菜	10	盆	
11	盆栽富贵竹	1	盆	
12	盆栽吊兰	1	盆	
13	盆栽文竹	1	盆	
14	盆栽仙人球	1	盆	
15	其他	5	盆	
16	油城七路办公区室内盆栽养护			
17	油城七路办公区室外绿化维护			
18	迎宾二路办公区室内盆栽养护			
19	迎宾二路办公区室外绿化维护			
20	总合计	分摊至每月约 3000 元		

14、采购人的设备、设施临时需要加装加建的物件、物品等，由采购人采购并承担费用，由物业公司负责安装或拆迁搬移及清理留下痕迹、污渍。

14.1 服务 24 小时中断或连续运转(无备用)设备，每满 7000 小时应做中修；

14.2 服务 24 小时运转(有备用)设备，每满 14000 小时应做中修(包括单元部件更新的费用)。

15、物业公司支付的费用包括：物业公司员工的工资、福利、加班费、服装、食宿及其它相关费用等；物业公司办公费用；购置、维修保养各类工具的费用；非因采购人原因导致的各类事故的经济损失及赔偿费用；物业公司应支付的各项税费；物业服务中消耗的易耗品费用及劳务费；规定由物业公司承担的设备设施维修保养费用。

16、物业管理合同期内，采购人按月支付物业服务费给物业公司，合同开始执行的第二个月支付第一个月的物业服务费，以后依此类推。

17、办公室楼总建筑不变，但办公功能调整后，物业费用不增加。

18、物业管理责任险投保范围包括本次招标的所有物业，投保费用由物业公司承担。

19、检测内容包括：高压电柜每年测试1次；景观照明系统每月检测1次（尤其：春节、国庆等节日期间保障照明）；监控系统每月检测1次；其它未列举出来，但实际需要检测的项目（并且操作时做好每次检测登记报告留档存储，采购人随时督查数据报告情况），按照国家或行业标准进行检测，该项费用由物业公司承担。（按规定的广东省防御雷电灾害管理的检测费，由采购人承担）

20、物业公司进行常规维修、养护时，须按与原旧件的品牌相当的标准保证质量安全，禁用不符质量规格的产品代替安装使用。如发现使用不合格产品，引致财产人身安全损失的，一切费用由物业公司承担，并在当月物业管理费总金额扣减5%违约金。

21、物业公司在托管采购人的所有物业项目服务期间，如有被采购人的人员投诉单项目2次以上，扣减¥100元/次的违约金，屡犯加倍扣减违约金¥200元/次。二次以上不改正，采购人有权要求物业公司调整、取消雇佣人员岗位。

## **22、物业管理事项承担责任说明**

22.1 综合楼的物业管理方案、组织架构、人员变动、订立规章制度，在实施前须报采购人审核。采购人对物业公司的主要岗位有审核权。

22.2 采购人如认为有必要可查阅物业公司的财务状况及财务报表。

22.3 未经采购人批准，物业公司不得向物业使用人收取任何费用。

22.4 物业公司采购的易耗品、零配件等物品更换时，须保证原来实物品牌较好的质量，并得到采购人或使用人认可，否则采购人可另行采购，费用由物业公司承担。

22.5 因物业公司管理不到位或过失，导致采购人财产损失的，物业公司承担相应的责任及损失，并按实情处罚。

22.6 由采购人邀请其他公司完成的项目，物业公司有义务代表采购人做好服务公司的监

督管理，并承担因监督不力导致的连带责任和损失。

22.7 物业公司设备设施维修保养违约规定。

22.8 应由物业公司完成，但因技术及其它原因没有完成的项目，采购人可邀请其它外来技术人员或公司完成，由物业公司承担相关费用及其它相关损失费用和责任。

22.9 不能按期完成维修保养项目的，每逾期 1 天，处以该项维保项目总金额 2%的违约金；逾期 5 天的，采购人可邀请其它外来技术人员或公司完成，由物业公司承担相关费用及其它相关损失费用和责任。

22.10 不能按质完成维修保养项目的，采购人可要求物业公司限期整改或邀请其它外来技术人员或公司完成，由物业公司承担相关费用。整改期或其它公司维修的时间视为违约期，每天处以该项维保项目总金额 5%的违约金。

22.11 设备设施保修期后，物业公司技术人员到达现场处理故障的响应时间一般不超过 30 分钟。

22.12 一般设备设施故障维修时间应不超过 24 小时；（超 48 小时仍未能修复故障的，采购人可请外专业人士进行修理，费用由物业公司承担）；重大维修须在采购人规定的期限内完成；由外来专业维修保养的设备，维修时间超过 3 天的需提供备用件，确保设备正常运行。

22.13 合同期内双方不得无故单方解除终止合同，否则视为违规，除赔偿经济损失外，并处年中标价格 5%的违约金。

22.14 合同期前 3 个月为试用期（试用期内每月考评一次）。试用期内如物业公司提供的服务与承诺相差较大或因物业公司管理问题而发生重大事故的，采购人有权要求物业公司按要求整改或单方面解除合同，造成损失的，由物业公司承担。

22.15 试用期结束后，如双方均无异议，合同自动转为正式期。

22.16 本文件中所列的各类设备设施的数量，石材墙面和地面面积，木板面积等仅供参考，以物业实际情况为准。

22.17 在管理服务期内由于物业公司责任造成第三人、采购人和物业公司工作人员人身伤亡和财产损失的，全部费用和责任由物业公司承担。

22.18 物业公司工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由物业公司承担责任及负责赔偿。

22.19 物业公司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（每月 3%）时，采购人有权扣减当月物业管理服务费的 5%。

22.20 物业公司未按本项目要求和承诺配备具有资职证、上岗证等有效资格证明足够工作人员，且在采购人发出的规定期限内未整改补充到位，则采购人按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

22.21 在管理服务期内若发现物业公司假借派驻员工劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至物业公司或其下属控股公司、子公司的其他在管物业项目工作服务时，则采购人按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

22.22 物业公司违反本合同要求和规定，未能达到约定的服务目标，发生多次物业服务保障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（两个月内有效投诉累积超过 30 次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币 10 万元，或者造成严重社会影响的），采购人有权视情况终止合同；造成采购人经济损失由物业公司负责赔偿，并承担相应的法律责任。

22.23 采购人在向物业公司送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，采购人可重新招标。

22.24 在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致采购人财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非物业公司责任外，物业公司应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

22.25 在物业服务期内物业公司应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件），无消防，无机械设备操作责任事故发生。如有发生，物业公司应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从当期的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

22.26 合同期最后三个月，物业公司应无条件配合采购人做好新的物业服务采购招标工作。合同期最后一个月为物业接管过渡期，在此期间，物业公司不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求（限服务范围内），物业公司同时将整理好的管理记录及档案整体移交给采购人。交接时间超过合同服务截止时间，物业公司应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务，临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的 10%，延长服务范围内容要求及物业管理服务期由采购人与物业公司另行协商。

22.27 其它由于物业公司责任发生的过错，物业管理费扣罚标准见每月考评标准。

### **23、服务期限及报价要求**

（一）管理服务期限：两年(1+1 模式)，合同一年一签，合同有效期自合同签订之日起 12 个月。在每年的合同期满、第二年的前二个月内，由采购人做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与物业公司再续签 1 年合同；如确定终止合同，则不再支



付后续物业管理费用)。合同期内物业公司如所提供的服务未达到采购人服务需求,或出现重大失误,严重影响采购人正常工作的,采购人书面提出整改通知,物业公司未按要求及时整改或未达到整改要求的属于违约行为,采购人有权终止合同,由此造成采购人经济损失的,物业公司应给予赔偿,同时不予退还物业公司交纳的履约保证金。

(二)重要提示:如服务期内茂名市最低工资标准提高的,物业公司应按提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整。

1)项目预算为人民币**2982992.64元/年**(预算测算依据见附表5),**两年合计人民币5965985.28元**,投标报价超出最高投标限价的投标文件无效。

2)报价要求:项目报价须为包干价,包括但不限于以下内容:工作人员的工资、各类补贴、加班费、社会保险、意外保险、体检费、工作服、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用,服务期间所投入工作用具、保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用,及管理费、风险费、税费、合理利润、中标服务费等。

3)工作人员工资(含社保、节假日加班费)。

4)社保费用物业公司须严格按照国家和省市相关的劳动法规和保险条例,为工作人员提供完善的劳动权益保障。物业公司须为工作人员购买社会劳动保险(含养老、失业、工伤、医疗、生育)。

5)意外保险费。物业公司须承担工作人员由于生病或因公致伤、残、死亡时所发生的一切费用。为保障保安员权益,物业公司须为保安员购买人身意外保险。

6)各种补贴,包括高温补贴、休假日补贴、奖金等相关费用。

7)人员服装、被服、工作用具及保洁用品等工作费用。

8)物业公司应缴纳的税金、残疾人就业保障金、合理利润等。

9)含国家法定假期的休息或加班费用等。

附表 5  
项目预算测算依据表

序号	项目	测算依据	数量（人）	总额（元/月）	
1	管理人员、 员工工资	项目经理 1 人：4000 元/人	1	4000	
		主管 2 人：3500 元/人	油七区 1 人	迎宾区 1 人	7000
		保安队长：3500 元/人	1		3500
		保安班长：2800 元/人	油七区 3 人	迎宾区 2 人	14000
		保安员：2500 元/人	油七区 12 人	迎宾区 5 人	42500
		工程部主管：4000 元/人	1		4000
		工程人员：3000 元/人	5		15000
		监控班长：2800 元/人	1		2800
		监控员：2500 元/人	油七区 3 人	迎宾区 1 人	10000
		保洁班长：2800 元/人	油七区 1 人	迎宾区 1 人	5600
		保洁员：2500 元/人	油七区 10 人	迎宾区 6 人	40000
		绿化主管：3800 元/人	2 人		7600
		绿化员：2800 元/人	3 人		8400
	小计		60 人	164400	
2	人员管理费	164400X8%		13152	
3	保险费用	836 元/人*60		50160	
4	电梯日常养护	6 台电梯日常养护，各楼层门不锈钢部件养护、专类清洁剂、养护剂		800	

5	绿化养护	办公楼室内及公共场所绿化布置、养护及补充更换	3000
6	保安器材、工作服、培训、其他费用		1000
7	其他应急费用、加班费用、餐费补贴		2000
8	税费约	234512*6%	14070.72
每月综合费用合计约		248582.72	

**注意事项：**

1、管理人员、员工工资为建议物业公司给服务人员的到手工资（已包含物业员工个人应交的社会保险费用，不包含公司应交的社会保险费用）。

2、绿化养护费用已包含办公大楼室内外及外围绿色植物的布置和日常养护，并根据采购人的需求及时做好更换和补充。

3、保险费用已包含公司应交的社会保险费用，如遇服务期内茂名市社保缴费基数调整的，物业公司应按调整后的金额对服务人员应交的社会保险金额进行调整，采购人不追加采购费用。

**三、商务要求****1、付款方式：**

物业服务费按月支付，每月5日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）物业公司凭发票与采购人结算上月的服务费，采购人在收到物业公司发票的15个工作日内（如遇放假或财务封帐，付款时间则顺延）办理支付手续。如物业公司提供的服务不足一个月时按日计算服务费。

**2、采购人及中标方的权利及义务****（一）采购人的权利和义务**

1) 为中标方提供有利施工必要的条件，保证提供正常的水电。

2) 为中标方提供工具库房和员工办公室共两间，约30平方米左右。

3) 对中标方的工作质量随时进行监督、检查。

4) 对超出本次招标范围的项目或采购人根据工作需要临时增加的工作量，采购人应与中标方另行协商并酌情加款。采购人要求中标方在休息日加班以及非正常上班时间安排加班的，中标方应予配合并应按照国家相关法规标准支付加班费用。如有需要另行签订补充协议，特殊情况下经采购人同意后可先施工后付款。

5) 采购人不得私自与中标方员工达成任何协议外工程协议。

6) 中标方有违反双方签订的合同和法律法规行为时，或因管理不善造成责任事故，采购人有权根据其情节，给予警告、罚款、责令整改直至终止合同等处罚。

(二) 中标方的权利和义务

- 1) 在合同期限内，应高质量地完成安保、维修工程、保洁服务、绿化养护等工作。
- 2) 各服务人员应穿统一整齐的工作服、佩戴工作证上岗。
- 3) 中标方员工在工作期间服从采购人负责人的领导，并接受采购人的监督和检查。
- 4) 爱护采购人建筑物及室内的各种设施，注意节约水电。
- 5) 中标方员工在工作期间要严守秘密、热情服务，确保办公大楼的安全。

## 第三部分 投标人须知

### 一、说明

#### 1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

#### 2. 定义

2.1 “采购人”是指：国家税务总局茂名市税务局。

2.2 “监管部门”是指：中华人民共和国财政部。

2.3 “政府采购代理机构”是指：广东智信招标采购有限公司。

2.4 “招标采购单位”是指：政府采购代理机构，采购人。

2.5 合格的投标人

1) 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2) 符合招标文件规定的资格要求及特殊条件要求。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

#### 3. 合格的服务

是指除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

#### 4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，政府采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标向中标人收取的中标服务费，按国家有关规定执行。

4.3 中标人在领取《中标通知书》时须向招标代理机构交纳中标服务费，该中标服务费按广东省物价局（粤价[2002]386号）文规定的标准费率交纳中标服务费，按中标金额计算：

费 中 标 额 (万元)	服 务 类 型 率	服务招标
100		1.5%
100-500		0.8%
500-1000		0.45%
1000-5000		0.25%

说明：

中标服务费按差额定率累进法计算。如某货物类项目中标金额为 1000 万元（人民币），计算中标服务费额如下：

100 万元×1.5%=1.5 万元

(500-100) 万元×0.8%=3.2 万元

(1000-500) 万元×0.45%=2.25 万元

合计收费 = (1.5+3.2+2.25) = 6.95 万元

1) 中标服务费不在投标报价中单列。

2) 中标服务费支付方式：一次性以银行划帐的形式支付。

**中标服务费交纳形式银行转帐提交，附我司账号：**

**收 款 人：广东智信招标采购有限公司**

**开户银行：中国建设银行茂名迎宾支行**

**帐 号：44050169051800000247**

## 二、招标文件

### 5. 招标文件的构成

5.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的修正和补充文件组成：

- 1) 投标邀请书
- 2) 用户需求书
- 3) 投标人须知
- 4) 合同书格式
- 5) 投标文件格式
- 6) 在招标过程中由招标采购单位发出的修正和补充文件等

5.2 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

### 6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位（政府采购代理机构，采购人）。（政府采购代理机构）将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。必要时，（政府采购代理机构）将组织相关专

家召开答疑会，并将会议内容以书面的形式发给每个购买招标文件的潜在投标人（答复中不包括问题的来源）。

6.2 投标人在规定的时间内未对招标文件澄清或提出疑问的，（政府采购代理机构）将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

### 7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止时间十五日以前，无论出于何种原因，（政府采购代理机构）可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。

7.2 修改后的内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向（政府采购代理机构）确认。

7.3 为使投标人准备投标时有充足时间对招标文件的修改部分进行研究，（政府采购代理机构）可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人

## 三、投标文件的编制和数量

### 8. 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与（政府采购代理机构）就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

### 9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

### 10. 投标文件编制

10.1 投标人对招标文件中多个包（组）进行投标的，其投标文件的编制应按每个包（组）的要求分别装订和封装。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标人承担。

10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。

10.3 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受（政府采购代理机构）及监管机关等对其中任何资料进行核实的要求。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

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

## 11. 投标报价

11.1 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，若同时以人民币及外币报价的，以人民币报价为准。

11.2 投标人应按照“第二部分”“采购项目内容及服务要求”规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按《开标一览表》和《投标明细报价表》确定的格式报出分项价格和总价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其投标将可能被视为无效投标或确定为投标无效。

11.3 《投标明细报价表》填写时应响应下列要求：

- 1) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；
- 2) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中；
- 3) 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。

11.4 每一种规格的货物只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

## 12. 备选方案

12.1 只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。（招标文件允许有备选方案的除外）

**13. 联合体投标：本项目不接受联合体参加投标。**

## 14. 投标人资格证明文件

14.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分，包括但不限于下列文件：

- 1) 资格性/符合性自查表；
- 2) 评审项目投标资料表；
- 3) 投标函；
- 4) 法定代表人资格证明书及授权委托书；
- 5) 投标保证金交纳凭证；
- 6) 关于资格的声明函；
- 7) 商务部分
- 8) 服务部分

14.2 资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

**15. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件：**



### 15.1 技术部分：

投标人应按照“第二部分”“采购项目内容及服务要求”规定的内容作出全面的技术响应，编制和提交的内容应包括但不限于以下各项：

- 1) 说明一览表；
- 2) 技术条款响应表（含实质性响应技术条款响应表、一般技术条款响应表）；
- 3) 技术方案；
- 4) 政策适用性说明；（如有则提交）。

### 15.2 价格部分：

投标人应按照“第二部分”“采购项目内容及服务要求”规定的内容、责任范围以及合同条款，并按《开标一览表》和《投标明细报价表》格式进行报价：

- 1) 开标一览表；
- 2) 投标明细报价表。

## 16. 投标保证金

投标保证金采用支票、本票、汇票、或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，应符合下列规定：

**本次项目投标保证金金额：人民币壹拾万元整（¥100,000.00）**

**开户单位：广东智信招标采购有限公司**

**开户银行：中国银行茂名迎宾路支行**

**开户账号：710764769605**

**支票、汇票、本票提交方式：手持原件与投标响应文件一同递交**

**投标保证金有效期：与投标有效期一致。**

（1）备注用途请注明项目编号或项目名称

（2）采用转账、汇款、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东智信招标采购有限公司代收。请各投标人在投标响应文件递交截止时间前递交至广东智信招标采购有限公司，到账情况以开标时广东智信招标采购有限公司查询的信息为准。

（3）采用金融机构、专业担保机构开具的投标（响应）担保函、投标（响应）保证保险函等形式提交投标保证金的，投标（响应）担保函或投标（响应）保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），原件并与投标响应文件一同递交。

**注意事项：保证金（转账、汇款、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证装订在投标响应文件中。**

16.1 凡未按规定交纳投标保证金的投标，为无效投标。

16.2 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，（政府采购代理机构）将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

16.3 中标人的投标保证金，在中标人与（政府采购代理机构）签订采购合同后5个工作日内不计利息原额退还。

16.4 有下列情形之一的，投标保证金将依法处理：

- 1) 中标后无正当理由不与（采购单位）签订合同的；
- 2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，违反招标文件规定，将中标项目分包给他人的。

#### 17. 投标的截止期

17.1 投标的截止时点为 2021 年 12 月 23 日上午 09:00（北京时间），超过截止时点后的投标为无效投标。

#### 18. 投标文件的数量和签署

18.1 投标人应编制投标文件一式 6 份，其中正本 1 份和副本 5 份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

18.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。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。

18.3 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章或签字才有效。

#### 四、投标文件的递交

#### 19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标人应将投标文件正本、所有的副本、唱标信封分别单独密封包装，封口处须加盖投标人单位公章。

唱标信封包括但不限于以下内容：

- (1) 开标一览表；
- (2) 法定代表人证明书或法定代表人授权委托书；
- (3) 投标保证金交纳凭证；（格式参考投标文件格式 2.3）

(4) 投标文件电子版（包含商务、服务、价格部分）；（U 盘装载，不设密码、无病毒）

(5) 中小企业声明函。（如有）

19.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，投标文件正本每一页加盖投标人单位公章并加盖骑缝章有需要签字的地方必须签字。副本可用正本复印件但必须加盖投标人单位骑缝章。

19.3 信封或外包装上应当注明项目名称、项目编号、“于（递交投标文件截止时点）之前不准启封”的字样：

正本/副本/开（唱）标信封
项目名称：_____
项目编号：_____
投标人名称：_____
于_____年____月____日____时____分之前不准启封

19.4 如果未按要求密封和标记，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

## 20. 投标文件的修改和撤回及投标有效期

20.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

20.2 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时点前以书面形式告知（政府采购代理机构）。

20.3 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

20.4 投标文件应在投标截止日后 90 天内有效

## 五、开标、评标、定标

### 21. 开标

21.1 （政府采购代理机构）在《投标邀请书》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时原则上应当有采购人代表和投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。

21.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案。

21.3 （政府采购代理机构）做好开标记录，开标记录由各投标人签字确认。

## 22. 评标委员会的组成和评标方法

22.1 评标由（招标采购单位）依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员由采购人代表和（技术、经济等）方面的评审专家组成，采购人代表人数、专家人数及专业构成按政府采购规定确定。评标委员会成员依法从政府采购专家库中抽取 4 人，采购人委派 1 人，共 5 人单数组成。

22.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。评标委员会对投标文件的评审分为资格性审查、符合性检查和商务评议、服务评议、价格评议。

22.3 本次评标采用（**综合评分法**）方法，具体见本部分“九、评标方法、步骤及标准”。

## 23. 投标文件的初审

23.1 评标委员会将依法审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、投标人是否提交了投标保证金、是否按招标文件的规定密封和标记等。

23.2 评标委员会对大小写金额不一致、单价汇总与总价不一致的，按以下方法更正：投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。

23.3 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标文件的响应程度只依据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但投标文件有不真实、不正确内容的除外。

23.4 投标人有下列情形之一的，其投标将被视为无效投标：

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合规要求的偏离从而使其投标文件成为实质上响应的投标。

23.4.1 在资格性审查、符合性检查时，如发现下列情形之一的，投标文件将确定为无效投标：

- 1) 投标人未提交投标保证金或金额不足、投标保证金提交形式不符合招标文件要求的；
- 2) 投标总金额超过本项目采购预算；
- 3) 投标人的投标书或资格证明文件未提供或不符合招标文件要求的；
- 4) 不具备招标文件中规定资格要求的；
- 5) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- 6) 投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的；

- 7) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；
- 8) 投标文件对招标文件的实质性技术与商务的（即标注\*号条款）条款产生偏离的。
- 9) 符合招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的。
- 10) 不符合法律、法规规定的其他实质性要求的。

23.4.2 评标委员会对各投标人进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或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。

## 24. 投标文件的澄清

24.1 评标期间，对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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字的书面形式作出。

24.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

## 25. 投标的评价

25.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

## 26. 授标

26.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告，按照得分由高到低的顺序，综合得分最高的推荐为中标候选人。

26.2 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

26.3 中标人确定后，（政府采购代理机构）将在政府采购监管机关指定的媒体上发布中标公告，同时向中标人发出《中标通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

## 六、询问、质疑、投诉

### 27. 询问

供应商对政府采购活动事项（采购文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构将及时做出答复，但答复的内容不涉及商业

秘密。书面方式询问包括但不限于传真、信函（格式附后）。联系方式见《邀请函》中“采购人、招标代理机构的名称、地址和联系方式”。

## 28. 质疑

供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向招标代理机构提出质疑，书面方式质疑仅限于现场到广东智信招标采购有限公司提交。质疑应当依法给与答复，并将结果告知有关当事人。广东智信招标采购有限公司处理质疑的依据是国家相关法律法规，程序阐释如下：

28.1 质疑处理遵循公平、公正、规范、高效的原则。

28.2 供应商质疑实行实名制，质疑应有具体的事项及事实根据。

28.3 质疑应以书面形式在规定时间内一次性全部提出（格式附后），采购文件公示时间截止至7个工作日后，不再受理针对采购文件的相关质疑。

28.4 供应商质疑应符合下列条件：

(1)提供质疑的项目名称及其项目编号、质疑供应商的单位名称、详细地址、邮政编码、联系人及联系电话等基本情况。质疑文件必须由法定代表人签署，并加盖单位公章，提交质疑书原件(传真件恕不受理)。

(2)有质疑的具体事项、请求及理由，并附相关证据材料，所依据的有关法律、法规、规章的名称及条款内容。

(3)质疑材料中有外文资料的，应一并附上中文译本，并以中文译本为准。

(4)质疑事项属于有关法律、法规和规章规定处于保密阶段的事项，质疑的当事人应当提供信息来源或有效证据。

不符合上述条件的，采购代理机构不予受理。

28.5 采购代理机构受理质疑办理程序：

(1)采购代理机构应当在收到质疑书原件的当日与质疑人办理签收手续。

(2)先与质疑供应商进行沟通，以消除因误解或对采购规则、程序的不了解而引起的质疑。如供应商对沟通情况满意，撤回了质疑，质疑处理程序终止。

(3)对于需经由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当申请具有法定职权的部门查实认定，并将相关结果提交给采购代理机构。

(4)处理质疑一般进行书面审查，并可将质疑文件复印件发送给相关当事人；必要时听取各方当事人的陈述和申辩、进行相关调查；组织原评标委员会或磋商小组进行复议，委托专业机构出具鉴定意见或其他专业意见，也可组织听证会进行论证调查。

(5)在质疑处理期间，采购代理机构视情形可以依法决定暂停采购活动。

(6)采购代理机构原则上在质疑受理之日起七个工作日内书面或电子邮件答复质疑供应商。答复函可以直接领取、电子邮件或邮寄方式均视为有效送达。

28.6 供应商向采购代理机构提出质疑后，在质疑处理期限内，不得同时向其他部门提起同一质疑。质疑供应商如已就同一事项提起投诉、提请行政复议或诉讼的，质疑程序终止。

28.7 采购单位、评标专家和相关供应商等当事人应积极配合采购代理机构进行质疑调查，如实反映情况，及时提供证明材料。

28.8 质疑人拒绝配合采购代理机构依法进行调查的，按自动撤回质疑处理；被质疑人在规定时限内，无正当理由未提交相关证据和其他有关材料的，视同放弃说明权利，认可质疑事项。

28.9 质疑供应商有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑：

- (1)捏造事实或提供虚假证明材料的；
- (2)假冒他人名义进行质疑的；
- (3)拒不配合进行有关调查、情节严重的。

28.10 在供应商质疑受理调查期间，相关信息或材料文件的传递，采购代理机构、质疑人、被质疑人以及相关当事人应当采用书面形式，并办理有关签收手续。

28.11 一年内同一供应商同一行业内有三次无效质疑的列入黑名单，并呈报监管部门处理。

28.12 质疑联系方式

质疑受理机构名称：广东智信招标采购有限公司

质疑受理机构地址：茂名市西粤南路 188 号大院东信时代广场写字楼 18 楼

质疑受理机构电话：0668-2919238

## 七、合同的订立和履行

### 29. 合同的订立

29.1 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人投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标人投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

29.2 签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监管机关备案。

### 30. 合同的履行

30.1 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。

30.2 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百分之十。签订补充合同的必须按照 29.2 条的规定备案。

## 八、适用法律

31. （采购人）、（政府采购代理机构）及投标人的一切招标投标活动均适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。工程类项目适用《中华人民共和国招标投标法》及其配套的法规、规章、政策。

## 九、评标方法、步骤及标准

根据《政府采购法》的相关规定确定以下评标方法、步骤及标准：

### 32、评标方法

本次评标采用综合评标法，即：

本次评标采用综合评分法，即对通过初审的各投标人进行服务、商务、价格进行评审、比较，并量化打分，最后根据各项得分之和计算出通过初审投标人的综合评价得分。评标委员会将按各投标人综合评价得分由高到低的原则对所有通过初审的投标人进行排序，推荐前二名的投标人为中标候选人。

### 33、评标步骤

评标委员会对投标文件的评审分为初审、比较与评价：

#### （一）初审

##### 1、资格性检查；

1.1 各评委对各投标文件按照招标文件要求的响应情况进行符合性检查。符合性检查必须根据招标文件中对投标人的要求和投标文件中的响应进行。

1.2 评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。澄清、说明或者补正应以书面方式进行并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。

1.3 在评审中发现设备技术参数、性能未能达到招标文件的规定或有虚假情况时，评标委员会有权取消其评审资格。



## 2、符合性检查；

2.1 只有在以上几个方面完全满足要求的投标才能通过符合性检查，才能进入下一阶段的详细评审，否则被淘汰。

2.2 评标委员会对各投标人进行符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或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，以让其核实、澄清事实。

3、有效投标人数必须达到法定人数（不少于三家），否则本次招标失败。依据财政部 74 号令，采购人可根据实际情况申请其他采购方式；

### （二）比较与评价

#### 1、服务评价（60%）；

各评委对通过初审的投标人对照采购需求各项服务要求进行评审和比较，并量化打分（评价打分内容详见服务评价表）；所有评委对某一投标人的服务评价评分的算术平均值作为该投标人的服务评价得分。

#### 2、商务评价（30%）；

各评委对通过初审的投标人对照采购需求各项商务要求进行评审和比较，并量化打分（评价打分内容详见商务评价表）；所有评委对某一投标人的服务商务评价评分的算术平均值作为该投标人的商务评价得分。

#### 3、报价评分（10%）；

评标统一采用人民币评审，如有外币参与报价，以开标日前一天中国银行总行首次发布的人民币对美元现汇卖出价进行折算。

投标文件报价出现前后不一致的，按以下方法修正：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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。如果投标人不确认对其错误修正的，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。

### 3.1 政府采购政策落实

#### 3.1.1 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按

照本招标文件相关要求执行。

### 3.1.2 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

项目名称：国家税务总局茂名市税务局物业管理服务项目采购（本项目属于专门面向中小企业采购项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策。）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业和联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。				

价格扣除相关要求。

（1）所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

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小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

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。提供本企业承接的服务。

（2）投标供应商属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

3.1.3 计算价格评分：价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 100 × 价格权重

评标总得分 = F1 × A1 + F2 × A2 + …… + Fn × An

F1、F2……Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重 (A1 + A2 + …… + An = 1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

**注：**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，应当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。

4、综合比较与评价。

将投标人的服务、商务、报价综合评分得分相加，计算出该投标人的综合评价得分。

（三）推荐中标候选供应商名单

评标委员会将按各投标人综合评价得分由高到低对所有通过初审的投标人进行排序，推荐排名第一的投标人为第一中标候选人，本项目确定一名中标候选人。

**34、评标标准（见附表）**

**十 招标文件的解释权**

本招标文件的解释权归“广东智信招标采购有限公司”所有。

附表 1:

资格性审查表				
序号	评审内容	A 公司	B 公司	C 公司
1	具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。			
2	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。			
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2020 年度财务报告（表）或基本开户银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，新成立的企业提供成立至今的财务报告（表）。			
4	履行合同所必须的设备和专业技术能力：（提供承诺函或填报设备及专业技术能力情况，格式自拟）			
5	参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：（提供承诺函，格式自拟）。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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）			
6	投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本采购项目（包组）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参与本项目投标。（提供承诺函，格式自拟）；			
7	投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（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）。			
8	投标人已登记领购并获取本项目采购文件并具有独立承担民事责任能力的，在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人。			

9	本项目专门面向中小企业采购。供应商应为中小微企业（提供《中小企业声明函》或监狱企业提供监狱企业的证明材料或残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》			
10	本项目不接受联合体投标，中标后不允许转包或分包。（提供承诺函，格式自拟）			
11	保证金是否按招标文件要求提交			
结论				

注：1. 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。结论为合格的投标人进入评标环节（符合性审查、商务评审、服务评审和价格评审），合格投标人不足 3 家的，不得评标。  
 2. 投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求；  
 3. 结论栏中填写“通过”表示该投标人投标文件符合招标文件要求，“不通过”表示该投标人投标文件不符合招标文件要求。

附表 2:

符合性审查表				
序号	评审内容	A 公司	B 公司	C 公司
1	投标有效期是否符合要求			
2	投标文件符合招标文件的式样和签署要求			
3	主要服务内容不低于“用户需求书”要求			
4	商务和服务内容无明显偏离“用户需求书”的要求			
5	不存在低于成本价投标或投标报价明显不合理且投标人不能合理说明的情况			
6	投标报价是固定唯一价且投标报价不超总预算金额			
7	投标文件条款满足招标★文件要求，或无其他未实质性响应招标文件要求，或无经评委认定为无效标的			
结论				
不通过理由说明：				

注：1、投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求；

2、结论栏中填写“通过”表示该投标人投标文件符合招标文件要求，“不通过”表示该投标人投标文件不符合招标文件要求。

3、结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”则该投标人通过初步评审，否则不通过。

附表 3、服务评审表（权重占 60%）

序号	评审项目	评分细则	分值
1	重要条款响应程度	▲条款中每负偏离一项，扣 2 分，扣完为止。（提供承诺函或相关佐证材料）	14
2	进场接管方案	对比各投标人针对本项目提出的进场接管方案。 1、进场接管方案科学、合理，有针对性应急预案，完全适用且优于项目需求，评价为优，得 5 分； 2、进场接管方案较科学、合理，有针对性应急预案，完全适用项目需求，评价为良，得 3 分； 3、进场接管方案欠科学、欠合理、不能完全适用，没有针对性应急预案，评价为差，得 1 分； 4、不提供方案的得 0 分。	5
3	机构设置、运作流程及管理方式	1、机构设置合理、运作流畅、管理方式科学 4 分； 2、机构设置基本合理、运作比较流畅、管理方式比较科学 2 分； 3、机构设置欠合理、运作不流畅、管理方式不科学 1 分。 4、不提供相关描述不得分。	4
4	服务人员配备及管理培训方案	项目经理： 1、具有国家注册物业管理师资质； 2、大学本科（或以上）学历； 3、取得中级（或以上）职称； 4、担任物业管理项目经理 5 年或以上。 每满足一项得 1 分，本项最高得 4 分 注：以上人员需提供①相应证书资料或其他证明材料；②二代身份证复印件；③其在投标单位近三个月的社保证明，不提供或提供不全则不得分。  1、工程部经理：本科（或以上）学历 1 分，具有工程类中级（或以上）职称 1 分；具有 5 年或以上工程管理从业经验，得 1 分； 2、物业主管：大专（或以上）以上学历得 1 分，具有物业管理经理上岗证并有 5 年（或以上）物业管理经验得 1 分； 说明：必须提供证书复印件或相关佐证材料。 本项最高得 5 分 注：以上人员需提供①相应证书资料或其他证明材料；②二代身份证复印件；③其在投标单位近三个月的社保证明，不提供或提供不全则不得分。	9

5	各子项目管理服务方案	<p>考核各投标人需提供物业管理综合服务方案，方案内容包括但不限于保安服务、卫生保洁服务、工程与设备维修服务、绿化服务和会议、重大活动服务及培训考核方案等服务方案：</p> <p>1、服务方案科学、合理，有详细针对不同服务，方案齐全、切实可行，完全适用项目需求，综合评价为优，得5分；</p> <p>2、服务方案科学、合理，有针对不同服务的方案，基本适用项目需求，但方案不够齐全，也不够详细，综合评价为良，得3分；</p> <p>3、服务方案欠科学、欠合理，针对性不强，综合评价为差，得1分；</p> <p>4、不提供方案的得0分。</p>	5
6	管理规章及档案资料管理	<p>各投标人提供的管理规章制度及档案资料管理制度：</p> <p>1、管理制度科学、合理，有详细针对不同服务，切实可行的管理制度，完全适用项目需求，综合评价为优，得5分；</p> <p>2、管理制度科学、合理，有针对不同服务的管理制度，基本适用项目需求，但制度不够详细，综合评价为良，得3分；</p> <p>3、管理制度欠科学、欠合理，针对性不强，综合评价为差，得1分；</p> <p>4、不提供方案的得0分。</p>	5
7	管理信息智能化	<p>1、公司有信息化管理平台，有公司微信公众号，可实现微信公众号报事报修等功能，并承诺运用于本项目管理，得2分。</p> <p>2、具有“一卡通”物业运营管理经验，列举真实案例及提供承诺函，得1分。</p>	3
8	突发事件应急响应能力	<p>1、投标人针对本项目情况的应急预案，突发事件应急处理到位时间、能力和资源调配可以满足业主需求，具有物业管理优势，且响应项目需求最佳的得7分；</p> <p>2、投标人的应急处理方案和资源调配方案比较合理可行，基本满足招标文件要求得4分；</p> <p>3、投标人的应急处理方案和资源调配方案比较合理，满足招标文件要求一般，得2分。</p> <p>注：投标文件中提供相关资料复印件（加盖公章）</p>	7
9	服务人员工资方案	<p>考核各投标人的服务人员工资方案，配置各工种人员的工资、福利待遇等费用报价明细表。（提供承诺函）</p> <p>1、工资方案科学、合理、详细，有针对不同工种的福利待遇明细，且完全适用项目需求，综合评价为优的，得5分。</p> <p>2、工资方案科学、合理、有针对不同工种的福利待遇明细，基本适用项目需求，综合评价为良，得3分。</p> <p>3、工资方案简单，综合评价为一般，得1分。</p>	5

		4、没有提共相关方案不得分	
10	增值服务承诺	投标人利用自身资源优势，为招标人提供增值服务。根据各投标人对本项目提供增值服务内容： 优得3分；良得2分；一般1分，无提供不得分。 注：增值服务需提供相关承诺函（加盖公章）	3
合计			60

注：各评委按规定的范围内进行量化打分，并统计得分。

附表 4、商务评审表（权重 30%）

序号	评审项目	评分细则	分值
1	管理体系认证	1、投标人通过质量管理体系认证，得2分； 2、投标人通过环境管理体系认证，得2分； 3、投标人通过职业健康安全管理体系认证，得2分。 注：须提供证书复印件，并须同时提供全国认证认可公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分。	6
2	企业信用、信誉、荣誉情况	1、投标人2018年以来获得纳税信用等级评定为A级或M级得4分，B级的2分，C级，D级或未提供资料不得分。同时提供以上两个年度的纳税信用等级证明材料时，以新的为准。 2、在省级以上物业管理行业协会任会员单位以上，得4分；在地级市物业管理行业协会任会员单位得2分。 3、对比各投标人获得其他国家机构认可的相关信誉、荣誉、证书，各认证信用等级：优，得6分；良，得3分；一般，得2分。	14
3	客户评价	2018年1月1日以来（以合同签订时间为准）服务过的办公楼物业管理项目（非住宅类、非厂区类）获得项目用户评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价），每份得1分，最高6分。 注：提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件，不提供不得分。	6
4	业绩情况	自2018年1月1日以来（以合同生效时间为准）物业管理项目业绩，单个合同总建筑面积不低于本项目总建筑面积（40000平方米）。每个项目得2分，此项最高得4分。 投标时须提供完整材料（完整材料指合同关键页和政府采购网结果公告打印页复印件，否则不算有效业绩）；面积以合同中的总建筑面积或业主提供的证明材料为准（业主证明材料须盖业主单位公章）； 注：同一项目只计算一次得分，不重复计算。	4
合计			30

注：各评委按规定的范围内进行量化打分，并统计得分。



## 第四部分 合同书格式

# 国家税务总局茂名市税务局 物业管理采购项目

# 合 同 书 文 本

项目名称：\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_

签约地点：\_\_\_\_\_

签订日期：        年        月        日

注：投标人投标表示认可合同载明的全部事项，中标人应在中标（成交）通知书发出之日起 10 日内将签字盖章的合同文本提交采购人。

甲 方： \_\_\_\_\_  
电 话： \_\_\_\_\_ 传 真： \_\_\_\_\_ 地 址： \_\_\_\_\_  
乙 方： \_\_\_\_\_  
电 话： \_\_\_\_\_ 传 真： \_\_\_\_\_ 地 址： \_\_\_\_\_  
项目名称： \_\_\_\_\_ 项目编号： \_\_\_\_\_

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

## 一、合同金额

合同金额为（大写）： \_\_\_\_\_ 元（¥ \_\_\_\_\_）人民币。（合同金额为包干价，包括但不限于以下内容：工作人员的工资、各类补贴、加班费、社会保险、意外保险、体检费、工作服、培训、通信、离职经济补偿等人员成本费用，服务期间所投入工作用具、保洁用品、办公用品、设备、耗材的维修、耗损等设备费用，及管理费、风险费、税费、合理利润、中标服务费等。）

## 二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1. 茂名市税务局现两个办公区（油城七路办公区和迎宾二路办公区）的物业管理服务：

（1）茂名市税务局油城七路办公区位于茂名市油城七路 99 号。项目用地面积 1575 平方米，占地面积 16800 平方米，办公楼主体建筑面积 27427.95 平方米。主要属于税务内部单位办公使用，办公楼主楼为 19 层，两边侧楼 4 层，其中办公室 85 间，会议室 12 间，餐厅，其他杂物房间 16 个。同时设有机械立体停车库一座，负一层地下室停车位 8 个。办公楼宇配备电梯 4 台，其中 1 至 8 层 1 台，1 至 4 层 1 台，-1 至 17 层 1 台，1 至 17 层 1 台；独立配电房 2 个，水泵房 1 个；高性能发电机 1 组；空调系统机房 1 个；监控中心 1 个，停车场管理系统 2 套。

（2）茂名市税务局迎宾路办公区位于迎宾二路 143 号大院，宗地面积 11641 平方米，由办公大楼、招待所饭堂楼以及 2 层综合办公楼组成。办公大楼建筑面积 7384.05 平方米，饭堂楼建筑面积 1556.79 平方米，2 层综合办公楼建筑面积 771.07 平方米。其中办公大楼有办公室 80 间、大小会议室共 12 间、杂物房 6 间、1 至 6 层电梯 2 台、专用变压器房 1 个、独立配电房 1 个、监控中心 1 个，稽查指挥中心 1 个；招待所、饭堂楼有餐厅，综合用房 21 间；2 层综合办公楼有办公室 16 间。

2. 管理服务期限：2 年（1+1 模式）。

### 3. 服务要求

3.1 本项目服务对象是茂名市税务机关办公场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，对物业要求按全国物业管理示范大厦的服务质量及标准执行，确保物业安全、顺畅运作。

3.2 茂名市税务局机关服务中心对乙方组建的物业管理机构进行业务归口管理。乙方每月10日以书面形式向甲方汇报上月各项工作情况，以及存在未能完成的项目工作等，并提供下个月各项工作的详细计划。

3.3 乙方负责制订针对用户需求的物业管理综合服务方案，方案内容包括但不限于保安服务、卫生保洁服务、工程与设备维修服务、绿化服务和会议及重大活动服务等方案。建立各项规章制度，确定组织架构及人员录用等，在实施前须报甲方审核批准。

3.4 乙方对所聘用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪、劳教记录，身体健康，有上岗资格证。必须按《劳动法》等相关法律法规与所聘用人员签订劳动合同，办理各种用工手续，做好安全教育工作，保证工作人员的安全。并严格执行广东省职工最低工资标准的通知规定及茂名市政府有关职工劳动保障规定，为所有录用人员依法购买社会养老保险、医疗工伤保险、公积金等。为保持稳定，在同等条件下，乙方应优先从甲方原物业管理的优秀管理人员中择优录用员工。乙方和所聘用人员要依法纳税。乙方与所聘员工发生的劳资纠纷，依法自行解决。

3.5 乙方所有工作人员需按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表及公众形象。对一些公众岗位录用人员的体形、身高、相貌、语言表达能力要有明确规定。

3.6 在处理特殊事件和紧急突发事件时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。乙方应具备利用自身资源满足临时应急抽调含安全保卫、清洁服务、工程技工、会务接待、疫情防控等各工种人员一次性不少于50人的调遣能力。

3.7 甲方对一些重要岗位和重要管理决策有直接参与权与审核权。

3.8 乙方在做好物业服务工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和质量。

3.9 乙方须保证在合同签订后一周内即有能力根据甲方的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作，否则视为放弃中标资格。

3.10 服务期满后，乙方须向甲方移交接管时甲方提供的管理用房、设备设施等全部档案资料及属于甲方的其他物品，乙方不得将中标管理服务事项整体或分解转让给任何第三方，不得将重要专项业务承包给个人。

3.11 处理甲方所有公用设施设备验收接管及工程遗留问题。负责大楼公用设施设备维修

改造、更新翻修。如遇大宗改造、维修，报甲方审批处理。

3.12 乙方的派驻工作人员要遵守甲方的有关管理规章制度。如有损害甲方利益以及违法、违规行为的，甲方有权拒绝乙方违规人员在此工作，且由此给甲方所造成的严重后果及损失，由乙方承担责任并赔偿。

3.13 乙方派驻现场的物业管理服务人员要专职服务本项目，如有特殊情况需借用本项目工作人员的，须报甲方批准，并保证本项目正常运行。

3.14 甲方对乙方试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，甲方立即向乙方发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，甲方有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律费用由乙方承担。

3.15 如遇国家政策变动、明文禁止的项目，根据实际情况可终止合同。

#### 4. 物业管理服务内容

4.1 安全保卫、秩序维护（人员配备：油七路办公区每班次不少于 5 人、迎宾路办公区每班次不少于 3 人）

乙方必须提供由省公安厅审核当地公安机关颁发的《保安员证》23 个以上（并提供保安员身份证和社保证明）。且应当自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关备案，并于停止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。若乙方未能在规定时间内申请取得注册地公安部门的招用保安员备案的相关资料，甲方有权取消其中标资格。

4.1.1 范围为茂名市税务局两个办公区、茂名市税务局所属物业和派出机构的办公场所，包括办公区、公共区域、停车场、建筑物等。

4.1.2 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的纪律和岗位责任，保障物业管辖范围内的安全有序。保安员应持有《保安员资格上岗证》。

4.1.3 大楼内外办公区的安全保卫，包括维护公共秩序；办公区域定时巡查；监控、安检、出入闭门器、门禁、消防安全等设备的检查和养护；各类会议室的会议前后服务；来访报刊、信件登记收转派发整理；档案资料、所有资产财物、日常办公物资、家具、饭堂桌、椅台的搬运、拆迁或迁移安装新旧设备电器服务管理等。

4.1.4 负责公共秩序管理，包括门岗值勤、值班室来访登记和验证、车辆管理秩序等。认真做好来访人员登记，协助甲方妥善处理群众上访事件，工作时要有礼有节，杜绝推销人员或者没有正当理由的人员进入办公楼。对于来访车辆的管理，要制定可行的制度，指定专人负责。遇有公务来访，由专人指引，按规定停放，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。车辆停放

建立登记制度，严防被盗事件发生。大院内车辆行驶有序，一律不准鸣笛。办公大楼所有车辆停放一律不收费。

4.1.5 加强对重点办公区域、设备机房、停车场等主要部位的安全防范，未经批准，不得在以上管理区域内照相、录音和录像，不得泄漏甲方有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

4.1.6 加强管理，预防火灾、水患、刑事和交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头须立即报告甲方，防止事态进一步恶化，协助保护现场，遇有特殊情况需要支援的，应在 30 分钟内，能集结不少于 20 名专业安保人员到现场援助。

4.1.7 全天 24 小时对物业辖区范围内以及外围治安、消防等情况进行保卫监控和巡查，防止各类破坏活动，控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意走动，杜绝任何影响甲方正常办公和公共秩序的行为。对服务区域内所有大件搬出物品，须有甲方的书面批准手续，且由经办人核对搬出物品，并登记出门时间。

4.1.8 杜绝值班时间脱岗、离岗、睡岗，玩手机以及做与工作无关的事。

4.1.9 其它事项按公安部门规定的保安人员守则执行。

4.2 清洁卫生（人员配备：油七区不少于 10 人，迎宾区不少于 7 人）

4.2.1 清洁范围包括茂名市税务局现有的两个办公区（油城七路办公区及迎宾路办公区）办公大楼所有红线范围、茂名市税务局派出机构的内外公共区域。

1、油城七路办公区：除 2 楼机关饭堂内部和厢房、5 楼 6 楼及 8 楼招待所的房间内部和走廊，其他所有的办公室内外及公共区域都需要负责清洁。

2、迎宾路办公区：除招待所饭堂楼中的饭堂内部和招待所房间内，所有的办公室内外及公共区域（含招待所的走廊及 2 层综合办公楼）都需要负责清洁。

具体包括办公室、会议室、休息室、大堂、台阶等周边围墙、停车场、道路、楼层候梯间、公共卫生间、电梯、走火梯及各出入口、天面等的室内外卫生保洁工作；四周内外墙壁、门、窗、所有窗帘布、木地板的清洗保洁；门岗门前出入口、上下排污水道、沟渠、水池、井口、卫生间、洗涤间、停车场、行人通道、接待室、通信设备机房的清洗；大楼天花、通道、步梯、大堂灯饰及所有照明灯，摄像头的清洁；办公家具以及电力高低压设备房、电梯房及升降梯厢内外部位的清理；空调房、消防系统房、立式柜式空调及饮用水机等机件清洁；办公大楼垃圾的收集清运等。

4.2.2 乙方按工作程序对范围内的场所进行定期或不定期的日常清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对大堂、卫生间、会议室、接待室、餐厅、电梯间等重要区域做

到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

4.2.3 保持房屋立面、公共楼梯、院内广场、通道、停车场的整洁，无堆放杂物现象。

4.2.4 办公垃圾要做到日产日清。垃圾清运由乙方负责与垃圾清运公司签合同，费用由乙方支付。

4.2.5 遇到甲方在办公楼召开会议、举办重要活动和会务接待、疫情防控，须按主管部门要求进行会议或活动前后的清洁卫生工作。

4.2.6 甲方向乙方提供管理区域内所需水电及物业管理场地和配套设施，包括管理用房以及办公桌椅；乙方在清洁卫生工作中消耗的物料、工具等费用自理。

4.2.7 每年对大楼范围内的通风口、排风扇和空调主机的过滤网进行一次清洗，对大楼整体外墙每年进行1次清洗（其中对大楼整体外墙清洗由甲方另行负责，费用由甲方支付）。工作日要对每间办公室每天清理一次垃圾，茶杯茶具清洗消毒，对沙发、茶几、茶水台进行擦抹清扫。每周三次对办公桌椅、柜面、窗台、台面电脑、地面等进行擦抹清扫，且需在办公时间进行。每日要对卫生间进行不少于两次的清洁冲洗。另根据需要，随时电话通知物业服务中心安排清洁员对特定地点进行清扫。

4.2.8 认真搞好一楼大堂卫生清洁和日常养护工作，但不包含：办公大楼内大堂地板大理石、走道地面及各会议室用手提抛光机抛光2次/年，专项抛光、打蜡保养1次/季（抛光、打蜡由甲方另行负责，费用由甲方支付）。

4.2.9 污水排放通畅，化粪池和沙井的日常养护，疏通管道。不含化粪池的定期清理，定期清理化粪池由甲方负责。

4.2.10 其它与清洁卫生有关的事项。

#### 4.3 设施设备日常维修和运行管理

4.3.1 对每个办公区乙方每班配备不少于2名专职、具备上岗资格证的专业工程技术人员对物业设施设备进行维修、保养，并具备应急处理能力，确保物业办公秩序的正常运转。

4.3.2 办公大楼的电梯、空调、消防、监控系统、停车场管理系统等设备设施专项保养工作由甲方聘请专业维保公司承担，乙方负责日常监督和管理协调工作。

4.3.3 乙方对专业维保公司承包保养的电梯、空调消防、闭路监控系统、停车场管理系统等设备设施，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知专业公司维修、保养，杜绝安全事故发生。

4.3.4 除专业公司维保的设备外，乙方负责大楼日常维修、零修和运行管理，确保各项设施设备的完好和正常使用。维修保养工作要建立制度，强调时效性。对于无法解决的安全事故或较

大型的保养和维修，及时报甲方处理。

4.3.5 办公大楼设备设施维修养护中，所有属正常的小修、零修和急修所消耗的零配件物料费（需根据市场调查三家比较核定标费用）或维修费，按规定单项、单次、单件的零星维护费用由乙方负责承担，对专项或较大型设备的保养与维修改造，及时报甲方核价后处理，费用由甲方负责。若未经甲方核价，乙方自行先行采购或维修，一切费用由乙方自行承担，甲方概不负责。

4.3.6 根据市消防管理部门的有关要求和规定，乙方负责物业的消防安全检查工作。应制定详细的消防管理检查制度、培训计划、实施方案，并组织甲方全体人员每半年一次消防演练。

4.3.7 在满足甲方使用要求的前提下，合理控制机电设备、照明及饮水机的开关时间，尽量节省能源。

4.3.8 当甲方需在办公楼召开会议、举办重大活动（除委托承包给专业公司外）时，乙方需指派专业工程技术人员协助会议室、活动会场的线路检测等，确保会议、活动顺利进行。

4.3.9 其它事项按物业设施、设备的使用、维护和管理有关的规定办理。

#### 4.4 房屋及公用配套设施养护

4.4.1 房屋维修养护管理范围：包括房屋承重结构部位（如基础、梁、柱、板、屋顶等）；非承重墙；房屋的抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等）；房屋的天花、防水涂层、楼地面、内外墙面、楼梯间、走廊、公共通道、设备机房、门厅、门窗、装饰、玻璃、吊顶、屋面、地下室、大楼渗水等有关区域设施的维修养护。

4.4.2 公共设施管理养护范围：黄线区域内道路、路面路基、垃圾中转站、室外和地下管网、保安亭、护栏、停车场（库）、闸门、公用标识导向指示牌、沟渠、池井、路灯、吊顶、信箱等。

4.4.3 制定房屋与公共设施管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期相结合、计划性维护保养和及时维修相结合。

4.4.4 严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；协助特殊整改工程前后开工布控设施，以免故障发生。

#### 4.5 绿化养护

4.5.1 按市税务局要求摆放以及安排接待活动时的摆设。

4.5.2 负责办公室、会议室、大堂、餐厅等区域的绿化摆设养护、定期更换工作；

4.5.3 负责办公楼外围绿化养护工作。

#### 4.6 物业服务中心

4.6.1 组建物业服务中心，配置项目经理 1 名，负责统筹和协调两个办公区整个项目的物业管理，监督各服务部门的工作，同时做好与甲方的沟通，确保服务质量。

4.6.2 建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准，并制定具体落实的措施和考核办法。

4.6.3 建立 24 小时值班制度管理物业，设立物业办公服务热线电话，随时接收物业使用人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。

#### 4.7 保密安全

4.7.1 乙方每年需组织管理人员、员工进行保密知识培训。

4.7.2 未经批准，乙方及其管理人员、员工不得在重点办公区域、设备机房、停车场、饭堂等主要管理区域内照相、录音和录像，不得随意泄漏甲方有关人员的办公地点、电话、车牌号码等内部资料。

4.7.3 乙方管理人员、员工入职前需签订《保密承诺书》。

#### 4.8 常态化疫情防控

4.8.1 认真贯彻落实市税务局疫情防控工作部署，全力做好常态化疫情防控工作。

4.8.2 制定疫情防控工作方案，明确防控任务。

4.8.3 做好环境通风、清洁消毒等工作，对办公区域、电梯、餐厅、会议室等公共区域做好消毒，保证安全办公环境。

4.8.4 安排专人做好人员的健康监测工作，设立体温测量区域和洗手消毒区，专人落实“亮码、测温、戴口罩”要求，发现非绿码或体温异常人员，严禁进入办公区域并及时上报。

4.8.5 对来访人员认真做好出入登记。

#### 5. 物业管理服务分项标准

##### 5.1 保安、消防、监控工作质量标准

5.1.1 按岗位设置实行 24 小时值班和巡逻，做好来访人员的登记工作。保安人员政治素质过硬，服务形象佳，业务能力精，具备应急处理能力和消防救灾技能，车场保安人员具备车场智能机械操作水平，服从有关部门指挥和领导，保安人员 100%持证上岗。

5.1.2 保安人员实行本级培训制，每周不少于 3 小时的技能培训和政治学习。

5.1.3 确保责任区域没有刑事案件和交通事故。恶性案件发生率为 0，一般性治安案件有效控制。案发现场得到控制并能及时报警和协助破案。

5.1.4 停车场车辆停放有序，道路畅通，交通标志清楚，交通指挥及导引正确。

5.1.5 维持大院秩序，有效制止不法行为和违章行为。对公共设施的巡逻、防盗及时，没



有因保安员疏于职责造成的案件，没有监守自盗现象。

5.1.6 突发事件应急处理方案，反应快捷，保证事故现场秩序有条不紊，并按有关规定上报和做好记录。

5.1.7 配合甲方做好消防管理工作，符合国家消防管理法律法规，符合并通过茂名市消防局对重点消防单位的检查验收，不存在消防隐患。同时制定有效的应急措施，建立三级防火组织，任命三级防火责任人。

5.1.8 配合甲方建立消防管理责任制，建立义务消防队伍，每年定期进行消防法规、消防知识和消防技能培训，定期进行消防演习。

5.1.9 配合甲方建立消防控制中心及配备齐全消防系统，保证设施完好无损，可随时启用，无火灾及其他安全隐患，安全通道畅通、标识明显。

5.1.10 严格按照规定查验进出物资，凭相关手续放行。

5.1.11 做好监控设备的日常维护保养，确保系统正常工作；每季1次对系统主机、系统各项功能、设备老化及设备损耗情况进行全面检测检查；保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理；零星维修及时率100%。

5.1.12 做好值班记录和监控录像工作，录像资料至少保留一个月以上。

## 5.2 清洁服务标准

### 5.2.1 大厅日常保洁标准

- (1) 保持地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾；
- (2) 玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损；
- (3) 大厅内不锈钢烟缸保持光亮、无烟灰迹、无痰迹；
- (4) 大厅内的其他部位保持光亮、整洁、无灰尘。

### 5.2.2 公共区域卫生标准

- (1) 保持地面光亮、无污迹、无水迹；
- (2) 路基及踢脚板保持干净；
- (3) 路面保持清洁、无污痕，烟头随时清理，始终处于一种动态管理之中；
- (4) 走道设施、门框、装饰、柱子、通风口、灯管保持干净、无积灰；
- (5) 各楼层垃圾间内垃圾箱放置整齐，把垃圾袋套在垃圾箱上，四周无散落垃圾、无异味；
- (6) 保持电梯梯门光洁、明亮，四壁及地面干净、整洁；
- (7) 扶梯台阶保持清洁，扶杆上保持光亮、无积灰；

(8) 大楼周边的地面做到无垃圾，使人感到宽广、舒畅。

#### 5.2.3 办公区域卫生标准

- (1) 办公桌面做到清洁、无灰尘、无污痕；
- (2) 地面清洁做到光亮、无水迹、无头发、无灰尘；
- (3) 清洁垃圾桶每日二次，做到垃圾桶内无污物、无垃圾积存；
- (4) 保持办公室内空气清新、无异味，无杂物。

#### 5.2.4 卫生间卫生标准

- (1) 卫生洁具做到清洁、无水迹、无头发、无异味；
- (2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、无手印、无水迹；
- (3) 镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无水迹；
- (4) 金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑；
- (5) 保持卫生用品齐全、无破损；
- (6) 保持卫生间内空气清新。

#### 5.2.5 停车场卫生标准

- (1) 保持停车场道路畅通，无堆积垃圾及物品；
- (2) 保持地面无杂物、无垃圾。

### 5.3 设施设备日常维修和运行管理-公共设备综合管理标准

5.3.1 各设备运行安全正常、保养状况良好、设备及环境整洁；设备管理标识固定在相应的位置；完好率达 98%以上。

5.3.2 严格执行供电、给排水、空调、电梯、消防、监控、门禁等运行管理制度和维修保养制度，按维修保养计划对设备进行保养并填写维护保养记录；实行 24 小时运行值班，及时排除故障，零星维修及时率 100%。

5.3.3 加强日常维护检修，确保办公房内外、公用通道及景观照明灯具、线路、开关、插座完好和正常使用；做好电视天线系统维护工作，确保办公楼内电视用户接收到良好信号；维护办公楼内电话、网络线路，畅通率达 100%；保证门禁系统设备的正常运行，遇门禁不能正常开启，应及时通知甲方管理部门及维保公司到场检修。

#### 5.3.4 设施设备日常维修和运行管理-电力供配管理标准

- (1) 有准确完整的供电系统档案资料，各项运行及维修保养记录齐全。
- (2) 制订切实可行的节能运行制度，有准确完整的公共用电量统计资料。
- (3) 维修性停电预先通知甲方。

(4) 建立设备设施维护保养制度，应由乙方承担费用的维修保养项目，乙方应及时处理并定期向甲方汇报（重要事故即时汇报）；具体项目按如下：

A) 完善供配电系统管理养护制度和计划，定期对供配电系统范围内的电气设备包括变压器、高压环网柜、高压开关柜、低压配电柜、变配电室、不间断电源房、公共照明智能控制系统等进行检查、检测和维护，建立各项设备档案，确保供配电系统 24 小时正常安全运行。每月 10 号前向甲方提交一份上月维保报告及下月维保计划。定期对供电设备进行检测，其中高压配电系统每年须测试一次。建立 24 小时维修养护值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。加强对大楼内外所有照明灯具（含景观照明、公共区域走廊楼层、）线路、开关的日常维护检修，确保正常、安全使用。制定切实可行节电管理制度，有明显节能成果。管理和维护好避雷设施，做好防雷设施安全制度。

a) 配电电容器屏：每月、每半年、每年清洁卫生，检查是否完好，确保指示灯显示正常，电压器流正常，三相负荷平衡、无异声异味；检查开关是否正常，功率因数是否达到要求，有无不足、过载现象；检查电容器、熔断器是否过热，熔断。检查电力监控系统监控模块工作是否正常；紧固螺丝、调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。保证所有设备运行正常、开关状态良好；屏内清洁无杂物、连接件无松动、无发热变色、仪表等附件完好无损；动力配电系统运行安全可靠。

b) 照明器具：每月一次检查照明器具清洁卫生；检查外观是否良好卫生，灯具照度的均匀度是否异常，保证正常工作无异声；调整有器具亮度，节约能源；更换过热、故障配件、避免短路现象；根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。

c) 供电线路：每月 1 次检查，保持清洁卫生、无积水无灰尘、杂物；保证供电电缆标示清晰；检查线路，做到无过热现象；保证线路接线装置完好坚固；根据规定用仪表检测线路绝缘电阻，确保阻值符合规范；对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青，保证无锈蚀。

(5) 公共设备设施管理维护要求：

1) 乙方须做到每周检查有关电器、电力设备设施，自然损坏、机件老化磨损不能使用的，应及时报告甲方一齐现场处理，需报废的双方共同办理；乙方维修不了的，经征得甲方认同，双方便可即时邀请外来专业人员维修，即时报价，经甲方与乙方一同以市场综合价格比较采纳其中一家维修，并双方确认签名为准才可维修；遇到设备工程需急修的，乙方须在 15 分钟内与甲方现场协商，乙方专业维修人员须在 30 分钟内检查故障原因及提供相关需求更换材料报价的报告，即时按市场综合价格采纳维修。

2) 对于多次性维修无效使用或无价值维修的设备，应即时报告甲方现场达成协议是否再

续补修，经双方确认签名为准才能维修。擅自拆装设备，一切项目的费用由乙方全部承担，并扣除当月物业管理费总额的 5% 违约款项，造成设备严重损失及危害人身财物安全的，甲方有权解除乙方雇录维修专业工程岗位人员，且有权要求乙方调离物业管理主管人员岗位，并追究乙方的相关责任。

3) 乙方每季度定期检查、巡查有关设备电力、或公共物品是否松脱、是否需要添加润滑剂养护，确保开关灵活正常、无异响、无滴漏水；电器电源线、控制器开关无漏电或失灵等迹象。

4) 乙方每周定期检查、巡查有关排烟箱是否有油污渍积在，有关排水管是否有杂质物体堵塞，并及时清理。

5) 所有电器设备、公共物品拆装现场清理干净，不能留有残渍，场地清洗干净。

6) 所有大楼卫生间、各办公室内外设备、茶水间、饭堂厅室内外设备及洗手间、清洗池等场地区域保养清洁要求：水龙头感应器、过滤网、下水管口、管道、便池感应冲水器、蹲厕手动冲水器、排气风扇、电开水器、防盗门锁、锁球、门合页、控制开关、电源线、饮水机、电热水气等厨柜设备养护维修：要求：1、每周检查一次，确保设备机件感应灵敏、开关灵活，冲水量充足、无生锈、积水残留、杂质清除；2、确保风扇转速均匀、无异响；3、确保加热正常、水温达到标准；4、每两个月清洗 1 次过滤器芯；5、室内外窗帘布按半年清洗 1 次，及需求补充清洗；6、办公室每日清走堆积垃圾，按需要拖洗保洁地板表面，室内餐窗口玻璃保洁。

7) 乙方如有不按规范性操作，不愿意维修、故意造成公共财物损坏，且恶意思尽办法免除维修行为的；造成重大机件故障的；维修偷工减料的；为求节省成本，找不合格配件代替的；乱接驳不符规范有关电线、咪头线等，引致火灾、水灾、人身财物严重损失事故的，一切损失由乙方承担责任。甲方有权要求乙方即时解除物业管理主管人员及维修人员岗位；同时甲方可按不符合物业管理合同规定违约，扣减当月物业管理费的总金额 5% 违约款项。

#### 6. 设施设备日常维修和运行管理-空调、消防、电梯管理标准

6.1 物业人员检查巡查发现异常故障隐患时，第一时间报告甲方，进行现场状况观察，由专业公司负责维修，并做好巡查登记报告甲方，确保电梯、空调、消防控制系统及消防系统的设施、线路齐全和完好无损，处于良好的使用状态。

6.2 制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备、出口指示标志完好。

6.3 乙方内部开展消防演练每季 1 次、组织甲方员参加综合性消防演练演习每年 1 次；组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人。

#### 7. 设施设备日常维修和运行管理-给排水维护管理标准

工程部技术人员操作作业时，完善给排水系统设备维修保养制度，加强对给排水系统范围内设备设施包括：管网、水泵、水箱、水池、化粪池、水井、井口盖、阀门等的日常检测、保养、维修清洁和疏通工作，确保给排水系统 24 小时正常安全运行。做好各项运行和维修保养记录，每月 10 号前向甲方提交一份上月设备维保报告及下月维保计划书，具体按如下内容保证要求规定质量承担：

1) 落实供水、用水管理制度，积极协助住房安排合理的用水和节水计划。

2) 公共用水设施完好，无大面积跑水事故，排水系统畅通。

3) 停水能预先通知甲方。

4) 建立 24 小时维修值班制度，及时发现和排除故障，零修合格率 98%。

5) 按规定做好空调水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准、要求，每季度对生活水池进清洗消毒。由第三方检测机构对生活用水、空调水质进行检测，并向甲方提供呈交水质检测报告（单项一次费用由乙方承担）。

6) 供水排污管网、生活水池、生活泵排污泵，给水井雨、水井污水等供水量保证使用，按每天、每周、每季度、每年定期管理养护：每天一次保持设备房、机房以及所有设备的卫生清洁；观察其水位、水压等指示是否正常，运行时无异声异味，检查盘根处滴水是否不规范，发现故障及隐患时及时处理；电机、轴承加注黄油，如有异响，更换轴承；泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，扫清柜内灰尘等养护；检查外观是否完好、无滴漏；检查闸阀观察供压力表是否正常，保证阀门开启位置正确，运行正常，标示清晰；清理管道杂物、疏通排污管道，保证畅通无杂物；闸阀开启灵活，无跑、冒、滴漏现象；全部管架支架除锈、止回阀、浮球阀、液位控制器正常；各类阀门丝杆上油并加防护套。做到所有管架防锈，机器润滑良好，线头紧固，无泄漏防虫网、盖板完好，水质合格。

#### 8. 房屋及公用配套设施养护标准

8.1 确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用，房屋及公共设施的完好率 98%，零修工程合格及时率 100%，返修率 0.5%，重大维修工程回访率 100%。

8.2 严格制定维修养护工作时间表，确保在不影响用户办公的前提下开展维修养护工作，并确保人员和财产安全。确保房屋及公共设施维修养护实施过程使用材料符合环保质量要求，并事先通过甲方审核（注意：严禁用次品材料、弄虚作假，如有违约规定，按程度处罚款¥100 元/次，屡次不改，按屡次加 1 倍处罚违约金。）

#### 8.3 房屋维修养护管理计划规定内容如下：

A、每年检查 1 次地基有无超过允许范围的不均匀沉降；基础有无开裂破损、勒脚有无破

损。

B、每月检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀；整体结构及整体结构性能是否完好；墙体有无孔洞、内化等缺陷。

C、定时检查雨水口有无堵塞，发现异常，及时疏通；涂料防水破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换；隔热层有无空洞、起鼓渗漏，及时修复。

D、每季度检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常，及时补焊、油漆。

E、每月检查地面、饰面材料，是否平整完好；地板砖有无起砂、空鼓开裂、松脱，发现问题及时处理。更换松脱、破损地面饰面材料，对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理，要地板打蜡。

F、每月检查扶手、踏步有无损坏，发现异常，及时修复；有异常补换损坏的地砖，修复空鼓的地砖。

G、每月公共通道及门厅的墙面有无污渍和剥落、中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网、金属支架是否完好，发现异常，及时处理修复。

H、每月检查大楼内公共区域及办公室内部的墙面、天花及楼板，查看有否起壳、脱落和渗漏水现象，修补天花和墙面裂缝；一般渗漏点需在 20 天内完成防水补漏处理，属技术疑难问题需请专业防水公司处理，处理时间经甲方批准，可适当延长；根据需要加固天花龙骨；翻新和修补旧地须贴附角线和防裂纱布，并批腻子粉 3 遍和胶漆 3 遍；雨季前后用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水渗入；检查外墙玻璃和石材是否有破损现象，协助专业公司维修作业。

I、对特殊墙面变色、金属构件进行修复，结合外墙清洗作业，对外墙大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。

J、每月检查有无擦、划、刮、踏坏，加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，有水浸腐烂、胀裂，及时修复。

K、每月检查木门门扇有无脱松、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽；门转轴或摩擦磨损部位加润滑油；（塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈，有异常及时更换磨损部件。

8.4 公共设施维修养护管理计划规定内容如下：

1) 每周检查路面有无积水、起壳、地鼓、裂缝、塌陷，有异常及时修复。

2) 每日检查车道灯有无损坏，指示牌是否齐全正常，停车线、行车指示线是否清晰、完整，挡车器是否正常，有异常即时修复。

3) 每周检查沟渠池井、池底是否有污物沉积，井壁有无裂缝、塌陷，井盖有否崩裂，有异常即时修复。

4) 每月检查标识，要求清晰、无污迹、无脱落、无破损，可有程度加固，有异常即时修复。

5) 每周检查垃圾中转站有无损坏或堆渍异味，及时扫除清理。

6) 每季度检查地下管网及消防管道等，要求管道刷漆、无生锈。

## 9. 绿化养护服务标准

9.1 每周根据气候，给花木适量浇水；每月根据花木长势，给花木适量施肥、适当松土；

9.2 制定预防措施，防治病虫害；及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修或补种合适的苗木、花草。

9.3 负责对油城七路办公区、迎宾路办公区内部公共场所进行绿化布置和养护。

9.4 负责对油城七路办公区、迎宾路办公区办公楼外围绿地和花草植被进行维护。

## 10. 物业服务中心

10.1 管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情微笑有礼；

10.2 应用计算机、智能化设备等现代管理技术提高管理效率。

10.3 在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，至少半年向甲方公开一次物业管理业务费用收支情况。

10.4 乙方要提出具体的档案管理方案并建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。

10.5 每季度1次物业服务意见征求表，收集和整理反馈意见，并采纳合理的意见和建议，及时整改，满意度不低于95%。

10.6 建立落实便民维修服务承诺制，领修、急修及时率100%，返修率不高于1%。

10.7 在日常管理中要建立交接班制度，设备故障与维修、保养等登记制度。

## 11. 其他

11.1 大楼外观完好、整洁，外墙装饰物无破损或污迹、锈迹；无妨碍市容和观瞻等现象；室外招牌、霓虹灯、标识安装美观整洁，统一有序，无安全隐患或破损。

11.2 无装修噪音、无乱搭建、无乱张贴悬挂等。

11.3 做好设备、物资、重大活动布置物品等的清运搬运工作；

11.4 做好日常勤务工作。

## 12. 物业服务组织配置要求

### (一) 物业服务组织人员配置

乙方须设立完整的物业服务组织机构，服务总人数需不少于 60 人。

附表 1

物业服务组织人员配置表

序号	工 种	人员配置		合 计 (人)
1	项目经理	1		1
2	主管	油七区 1 人	迎宾区 1 人	2
3	保安队长	1		1
4	保安班长	油七区 3 人	迎宾区 2 人	5
5	保安员	油七区 12 人	迎宾区 5 人	17
6	工程部主管	1		1
7	工程人员	5		5
8	监控班长	1		1
9	监控员	油七区 3 人	迎宾区 1 人	4
10	保洁班长	油七区 1 人	迎宾区 1 人	2
11	保洁员	油七区 10 人	迎宾区 6 人	16
12	绿化主管	2 人		2
13	绿化员	3 人		3
合计 (人)				60

### 13. 物业管理服务履约考核标准

13.1 甲方对乙方试用和管理服务期间每月综合考评一次，总分为 100 分。考核评分低于 80 分为不合格，甲方立即向乙方发出服务限期整改通知书；若整改连续 2 次或累计 3 次不合格的，甲方有权无条件终止和解除服务合同，一切经济和法律責任由乙方承担。

13.2 甲方对乙方在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，按月考核并处罚。

13.3 招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲方与乙方在合同签订时协商予以明确，分歧异议部分，以甲方后勤主管部门的意见为准。

13.4 甲方和乙方共同参与乙方服务工作人员考勤管理，每天按三班制，每班八小时进行考核，乙方服务工作人员出勤率须达规定人数的 100%。考勤按在岗时间以小时计算，全体员工迟到、早退等不在岗时间累计共（到）有八小时视为 1 人当天缺勤，扣罚工资的 3 倍，累计



时间缺勤一小时扣一分；因员工离职和考核考评不合格、违规遭到投诉等换人造成的岗位即时缺人，按本岗位用工3倍工资计算扣减物业管理服务费，每人每天扣8分；

13.5 在经营活动中是否有违反税收法规财务制度及其它违法违规记录。有扣20分；

13.6 在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺不扣分；基本履行合同承诺每次扣1分；未履行合同承诺每次扣3分；

13.7 提倡节约能源，不准浪费水、电及消耗品等公共资源（违反扣0.5分/次）；

13.8 不准违反工作纪律、违规操作，严格执行和遵守各项管理制度（违反扣1分）；

13.9 一般过错的有效投诉，扣罚比例为0.002%，即60元/次；

13.10 一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为0.004%，即120元/次；

13.11 较大过错的有效投诉，扣罚比例为0.008%，即180元/次；

13.12 较大过错的的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为0.016%，即480元/次；

13.13 重大过错的有效投诉，扣罚比例为0.03%，即720元/次；

13.14 重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚比例为0.6%，即1800元/次；

13.15 一般事故过错的扣罚比例幅度为5%—8%，即1.5—2.4万元/次；

13.16 较大事故过错的扣罚比例幅度为10%—20%，即3—6万元/次；

13.17 重大事故过错的扣罚比例幅度为20%—50%，即6—15万元/次；

违反以下条款每条每个事项每次扣0.5分

13.18 工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；

13.19 制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，勤洗头、戴好帽子，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿；

13.20 上班时须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；

13.21 值班在岗站，保持立正姿势；坐姿端正，不得东摇西晃、坐卧、倚靠、躺卧、打盹、吸烟、吃东西、电话聊天、看书报、下棋、玩弄手机、听看音频视频，不得聊天，不得大声说话、喧闹、嘻哈玩笑，不得随意走动；

13.22 上班人员提前十五分钟达到各执勤工作岗位，办理接班手续、做好交班记录和物品出入登记，没人顶接不准擅自离开岗位；

13.23 值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

13.24 工作有礼有节，热情受理各种问题，对发现的问题要及时解决，解决不了的及时汇报并做好登记管理；

13.25 工作场所保持整洁，不准随意粘贴、悬挂及堆放与工作无关的物品；

13.26 不被有效投诉；

13.27 如有气味、噪音、饮水等影响了甲方正常工作秩序，乙方没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费¥2000 元；

13.28 按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，造成浪费的，每次扣减物业管理费¥100 元；

13.29 客服电话长话短说，务必 24 小时接应，否则，每次扣减物业管理费¥100 元；

13.30 招标文件和合同其它约定相关事项。

14. 办公室楼总建筑不变，但办公功能调整后，物业费用不增加。

15. 物业管理责任险投保范围包括本次招标的所有物业，投保费用由乙方承担。

16. 检测内容包括：电梯每年检测 1 次；高压电柜每年测试 1 次；景观照明系统每月检测 1 次（尤其：春节、国庆等节日期间保障照明）；监控系统每月检测 1 次；其它未列举出来，但实际需要检测的项目（并且操作时做好每次检测登记报告留档存储，甲方随时督查数据报告情况），按照国家或行业标准进行检测，该项费用由乙方承担。（按规定的广东省防御雷电灾害管理的检测费，由甲方承担）

17. 乙方进行常规维修、养护时，须按与原旧件的品牌相当的标准保证质量安全，禁用不符质量规格的产品代替安装使用。如发现使用不合格产品，引致财产人身安全损失的，一切费用由乙方承担，并在当月物业管理费总金额扣减 5%违约金。

18. 乙方在托管甲方的所有物业项目服务期间，如有被甲方的人员投诉单项目 2 次以上，扣减¥100 元/次的违约金，屡犯加倍扣减违约金¥200 元/次。二次以上不改正，甲方有权要求乙方调整、取消雇佣人员岗位。

19. 物业管理事项承担责任说明

19.1 综合楼的物业管理方案、组织架构、人员变动、订立规章制度，在实施前须报甲方审核。

19.2 甲方如认为有必要可查阅乙方的财务状况及财务报表。

19.3 未经甲方批准，乙方不得向物业使用人收取任何费用。

19.4 乙方采购的易耗品、零配件等物品更换时，须保证原来实物品牌较好的质量，并得到甲方或使用人认可，否则甲方可另行采购，费用由乙方承担。

19.5 因乙方管理不到位或过失，导致甲方财产损失的，乙方承担相应的责任及损失，并按实情处罚。

19.6 由甲方邀请其他公司完成的项目，乙方有义务代表甲方做好服务公司的监督管理，

并承担因监督不力导致的连带责任和损失。

19.7 乙方设备设施维修保养违约规定。

19.8 应由乙方完成，但因技术及其它原因没有完成的项目，甲方可邀请其它外来技术人员或公司完成，由乙方承担相关费用及其它相关损失费用和责任。

19.9 不能按期完成维修保养项目的，每逾期 1 天，处以该项维保项目总金额 2%的违约金；逾期 5 天的，甲方可邀请其它外来技术人员或公司完成，由乙方承担相关费用及其它相关损失费用和责任。

19.10 不能按质完成维修保养项目的，甲方可要求乙方限期整改或邀请其它外来技术人员或公司完成，由乙方承担相关费用。整改期或其它公司维修的时间视为违约期，每天处以该项维保项目总金额 5%的违约金。

19.11 设备设施保修期后，乙方技术人员到达现场处理故障的响应时间一般不超过 30 分钟。

19.12 一般设备设施故障维修时间应不超过 24 小时；（超 48 小时仍未能修复故障的，甲方可请外专业人士进行修理，费用由乙方承担）；重大维修须在甲方规定的期限内完成；由外来专业维修保养的设备，维修时间超过 3 天的需提供备用件，确保设备正常运行。

19.13 合同期内双方不得无故单方解除终止合同，否则视为违规，除赔偿经济损失外，并处年中标价格 5%的违约金。

19.14 合同期前 3 个月为试用期（试用期内每月考评一次）。试用期内如乙方提供的服务与承诺相差较大或因乙方管理问题而发生重大事故的，甲方有权要求乙方按要求整改或单方面解除合同，造成损失的，由乙方承担。

19.15 试用期结束后，如双方均无异议，合同自动转为正式期。

19.16 本文件中所列的各类设备设施的数量，石材墙面和地面面积，木板面积等仅供参考，以物业实际情况为准。

19.17 在管理服务期内由于乙方责任造成第三人、甲方和乙方工作人员人身伤亡和财产损失的，全部费用和责任由乙方承担。

19.18 乙方工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任及负责赔偿。

19.19 乙方不按照甲方要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换甲方要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每月 3%）时，甲方有权扣减当月物业管理服务费的 5%。

19.20 乙方未按本项目要求和承诺配备具有资职证、上岗证等有效资格证明足够工作人员，且在甲方发出的规定期限内未整改补充到位，则甲方按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

19.21 在管理服务期内若发现乙方假借派驻员工劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至乙方或其下属控股公司、子公司的其他在管物业项目工作服务时，则甲方按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

19.22 乙方违反本合同要求和规定，未能达到约定的服务目标，发生多次物业服务保障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（两个月内有效投诉累积超过 30 次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币 10 万元，或者造成严重社会影响的），甲方有权视情况终止合同；造成甲方经济损失由乙方负责赔偿，并承担相应的法律责任。

19.23 甲方在向乙方送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，甲方可重新招标。

19.24 在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致甲方财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非乙方责任外，乙方应该承担法律责任及赔偿经济损失，甲方有权从物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

19.25 在物业服务期内乙方应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件），无消防，无机械设备操作责任事故发生。如有发生，乙方应该承担法律责任及赔偿经济损失，甲方有权从当期的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，甲方有权终止合同。

19.26 合同期最后三个月，乙方应无条件配合甲方做好新的物业服务采购招标工作。合同期最后一个月为物业接管过渡期，在此期间，乙方不得拒绝新乙方为有利于接管而提出的配合要求（限服务范围内），乙方同时将整理好的管理记录及档案整体移交给甲方。交接时间超过合同服务截止时间，乙方应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务，临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的 10%，延长服务范围内容要求及物业管理服务期由甲方与乙方另行协商。

19.27 其它由于乙方责任发生的过错，物业管理费扣罚标准见每月考评标准。

### 三、甲方乙方的权利和义务

#### 1. 甲方的权利和义务

- (1) 每个办公区甲方提供物业管理用房一间。
- (2) 甲方的设备、设施临时需要加装加建的物件、物品等，由甲方采购并承担费用。

#### 2. 乙方的权利和义务

(1) 所录用人员须是身体健康、具备岗位所需知识和技能的合法、合格劳动者，必须符合甲方规章要求。

(2) 中标通知书发出 1 个月后，乙方须向甲方提供上述所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、健康证明、学历证明等。

(3) 乙方不得伪造人事档案，不得盗窃泄漏甲方文件、国家机密，不得合谋伪造公章做假。如有发现，甲方可单方终止合同，并追究国家规定法规行政责任。

(4) 乙方按上述要求配备人员，特殊情况下，短期内出现招工困难（15 天内），不延长在职人员工时，须保证将未到位员工工资以不少于 80%发给加班的员工。

(5) 甲方需要时，乙方有义务向甲方提供员工工资支付表复印件，原件备查。

(6) 乙方须按岗位要求定期对员工进行业务培训和考核，于中标通知书发出 1 个月向甲方提供人员岗位培训计划和考核方案。

(7) 乙方须定制专人管理项目，规范程序记录巡查、排查记事本；指定物业主管须每天督促项目岗位的专项管理人员。积极及时报告甲方有关当天巡岗发生异常情况的登记内容，一齐进行实地观察，研讨策划方案，力求保质保量，杜绝危机、隐患发生，以保障人身、财物安全为重点，取得甲方对物业服务管理的认同。

(8) 乙方在合同有效期内，不得私自与任何外包公司签约甲方的所有物业事项，也不得擅自签约承包予其他公司及个人管理。经审核违约的，甲方有权终止合同，且乙方需承担招标一切款额费用。同时乙方在合同生效后，所有托管的物业服务管理的项目事务，全部以接收为准。

(9) 服务人员薪金待遇等不得低于茂名市企业职工最低工资标准（如服务期内茂名市最低工资标准提高的，乙方应按提高的幅度对服务人员的工资差价进行适当的调整；如遇服务期内茂名市社保缴费基数调整的，乙方应按调整后的金额对服务人员应交的社会保险金额进行调整），同时承诺不低于《项目预算测算依据表》（附表 5）管理人员、员工工资标准且要符合茂名市劳动用工现行政策法规，请投标人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。

(10) 乙方的人员变动需征得甲方的同意。甲方对乙方的人员素质或业务素质不满意的，可要求乙方撤换相应的人员。

(11) 乙方办公用水、用电由甲方支付。

(12) 乙方维护、养护大楼建筑物体期间，发现有楼层底浸、漏滴水、墙壁爆裂、楼层、框架结构有变形迹象的，乙方即时报告给甲方知道。如因管理不到位、松散错失疏忽或延误，

造成严重财物、人身安全损失事故的，由乙方承担一切相应责任款额；同时甲方有权解雇乙方的管理岗位人员和做出违法违规、推诿责任及合同违约的管理服务人员。

(13) 大楼建筑本体的补修费用由甲方承担，乙方负责维护。对于墙壁因梅雨天引起变色的，以及拆装旧冷气留下管道洞口、墙壁积累污渍的，由乙方按甲方要求负责修复修建（并做好每次修复修建的项目数据记录，并上报告甲方审核），质量达不到甲方要求的，由甲方请外来专业人员补修，一切费用由乙方承担。

(14) 乙方负责本项目建筑设备设施的节能运行管理工作，需按照甲方要求对设备设施进行日常节能运行巡检管理。如果出现照明灯改造成 LED 灯的，保修期后第二次起更换费用由乙方负责承担。

(15) 乙方不按专业常规程序来操作或养护维修有关设备，或用不合格的配件或机件代替使用，导致设备设施严重损坏，引致不能修复的，一切费用由乙方全部承担。

(16) 乙方承担易耗品包括有：给排水设施、照明设施、厨房设备、电力设施、环境卫生设施、绿化设施，有关更换的配件、机件、杂件、散件、整件等等约有如下：

1) 安全保卫使用的智能对讲机、电棒、警棍、手电筒、照射灯等。

2) 公共设施、建筑物体的补漏地面、墙面、楼台浸水，标准质量乳胶漆，以及瓷砖、瓷片、排水管、胶管、石材、沟渠盖、井口盖、电热水器过滤芯、冷热排水管、控制开关、电源线、电话线及配件、线槽、电线、弹跳地下咪头、及插头线等零星杂件。

3) 设备设施日常维修的消耗机油、钉子、镙丝、电池、智能性灯泡、灯管、灯箱、单个控制开关胶箱等零散杂件。

4) 大楼消耗的：门锁、窗锁、玻璃、锤锁、铁链、防盗锁、闭门器、柜把手、抽屉锁、饮水机、门拉手、门合页、智能灯泡、光管、手推车、小便阀、冲水阀、陶瓷洗手盘、水龙头、及洗手盘感应水龙头，球阀、软管、硬管、铁管、井口铁板、及厨房设备全部有关电器配件。

5) 办公场所内部公共场所的绿化布置、办公大楼周围绿地和花草植被的购置及补种（绿化品种由甲方指定）。

(17) 甲方的设备、设施临时需要加装加建的物件、物品等，由乙方负责安装或拆迁搬移及清理留下痕迹、污渍。

1) 服务 24 小时间断或连续运转(无备用)设备，每满 7000 小时应做中修；

2) 服务 24 小时运转(有备用)设备，每满 14000 小时应做中修(包括单元部件更新的费用)。

(18) 乙方支付的费用包括：乙方员工的工资、福利、加班费、服装、食宿及其它相关费用等；乙方办公费用；购置、维修保养各类工具的费用；非因甲方原因导致的各类事故的经济

损失及赔偿费用；乙方应支付的各项税费；物业服务中消耗的易耗品费用及劳务费；规定由乙方承担的设备设施维修保养费用。

#### 四、服务期间（项目完成期限）

服务期限两年（1+1 模式），首年委托服务期间自 年 月 日起至 年 月 日止。

#### 五、付款方式（执行招标文件或投标文件）

物业管理合同期内，甲方按月支付物业服务费给乙方，每月支付的物业服务费约为元，合同开始执行的第二个月支付第一个月的物业服务费，以后依此类推。

#### 六、关于合同执行

采取 1+1 服务模式签订合同，即在第一年的合同期满前二个月内，由甲方做好充分的评估后，确定是否继续执行合同。如确定继续执行合同，则与乙方再续签 1 年合同；如确定终止合同，则不再支付后续物业管理费用。合同期内乙方如所提供的服务未达到甲方服务需求，或出现重大失误，严重影响甲方正常工作的，甲方书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改或未达到整改要求的属于违约行为，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，同时不予退还乙方交纳的履约保证金。

#### 七、履约保证金

1. 乙方在与甲方签订合同时，须向甲方交纳 10 万元作为乙方履行合同的保证金。如乙方在履行双方签订的物业管理服务合同时发生违约行为，除了扣除当月物业管理服务费外，甲方可根据实情，在乙方交纳的履行合同保证金中扣除相应的违约金。如乙方在履行双方签订的物业管理服务合同时没有违约行为，则在合同期满时，甲方如数退回乙方交纳的履行合同保证金，利息不计。

2. 由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，还应赔偿甲方相应的经济损失。

#### 八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 0.3% 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总额的 5% 的违约金。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 九、争议的解决

1 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。

## 十、不可抗力

1. 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十一、税费

1. 在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十二、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十三、合同生效：

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式 6 份, 甲乙双方各执 3 份。

甲方（盖章）：国家税务总局茂名市税务局

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定地点：

签定日期：

签定日期：

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：



## 第五部分 投标文件格式

### 服务类项目投标/响应文件

- 一、 自查表
- 二、 资格性文件
- 三、 商务部分
- 四、 服务部分
- 五、 价格部分

注：1. 请投标人/响应供应商按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标/响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标/响应文件的评价。

2. 唱标信封另单独分装，按以下顺序装订：

2.1 开标/报价一览表

.....

# 国家税务总局茂名市税务局物业管理采购项目

## 投标 / 响应文件 (正本/副本)

项目编号（包、组号）：

项目名称：

投标人/响应供应商名称：

日期：年月日

## 一、自查表

## 1.1 资格性/符合性自查表

评审内容		采购文件要求	自查结论	证明资料
资格性 检查	投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	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)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	保证金	人民币 元整(¥ 元)(转账、汇款的提供复印件加盖公章,支票、汇票、本票、银行保函以现场递交为依据)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	准入条件(关于资格的声明函)	符合供应商资格	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	其他要求	按投标资料清单中规定提供“必须提交”的文件资料	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
符合性 审查	报价人的合格性	在参与政府采购活动中未有违法违规行 为并受过处罚	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
		在经营范围内报价	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	服务要求	实质性响应标书中的“★”“▲”服务 要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	商务要求	实质性响应标书中的商务要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	报价要求	报价方案是唯一确定	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页
	其它	实质性响应投标/谈判文件中规定的其 它情况	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标/响应文件第()页

注：以上材料将作为投标人/响应供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，投标人/响应供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标/响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的打“√”。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

1.2 评审项目投标/响应资料表

评审分项	评审细则	证明文件
服务部分		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
商务部分		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页
		见投标/响应文件第（）页

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

### 1.3 实质性条款响应一览表

序号	实质性条款	供应商响应情况	差异
1	打★条款		
2	.....		
3			
.....			

说明：

本表所列条款必须一一予以响应，投标人认真填写具体的响应内容，并注明差异情况。如填写错误将可能导致投标无效。

本表应列出所有★号条款（包括“项目概况”“服务要求”“商务要求”），格式如有遗漏，请报价投标人自行补充完整。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 二、资格性文件

### 2.1 投标/响应函

（采购人/政府采购代理机构）：

依据贵方项目名称                    （项目编号：      ）项目招标采购货物及服务的投标/谈判邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人/响应供应商名称、地址）提交下述文件正本  份，副本  份。

1. 自查表；
2. 资格性文件；
3. 商务部分；
4. 服务部分；
5. 价格部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受投标/谈判文件的各项要求，遵守投标/谈判文件中的各项规定，按投标/谈判文件的要求提供报价。

2. 投标/谈判有效期为递交投标/响应文件之日起  90  天，中标人投标/谈判有效期延至合同验收之日。

3. 我方已经详细地阅读了全部投标/谈判文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解投标/谈判文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5. 我方承诺在本次投标/谈判响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标/成交资格。

7. 我方同意按投标/谈判文件规定向招标代理机构缴纳采购服务费。

投标人/响应供应商：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

开户银行：

帐号：

日期：

## 2.2 法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书

### (1) 法定代表人/负责人资格证明书

致：采购人/政府采购代理机构：

\_\_\_\_\_同志，现任我单位\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：\_\_\_\_\_ 单位：\_\_\_\_\_ (盖章)

附：代表人性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

营业执照号码：\_\_\_\_\_ 经济性质：\_\_\_\_\_

主营（产）：\_\_\_\_\_

兼营（产）：\_\_\_\_\_

进口物品经营许可证号码：\_\_\_\_\_

主营：\_\_\_\_\_

兼营：\_\_\_\_\_

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

**(为避免废标，请供应商务必提供本附件)**

法定代表人身份证复印件（正面、反面）

## (2) 法定代表人/负责人授权委托书

致：采购人/政府采购代理机构：

兹授权\_\_\_\_同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：\_\_\_\_\_。

授权单位：                    (盖章)            法定代表人                                    (签名或盖私章)

有效期限：至            年            月            日            签发日期：

附：代理人性别：            年龄：            职务：            身份证号码：

联系电话：

营业执照号码：                                    经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

进口物品经营许可证号码：

主营：

兼营：

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

5. 有效期限：与本公司投标/响应文件中标注的投标/谈判有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 投标/谈判签字代表为法定代表人，则本表不适用。

代理人身份证复印件（正面、反面）



### 2.3 投标/谈判保证金交纳凭证

（采购人/政府采购代理机构）：

（投标人/响应供应商全称）参加贵方组织的项目名称：                    项目编号为：                    的采购活动。按招标/谈判文件的规定，已通过（转账、汇款、支票、本票、汇票、银行或金融机构保险保证保函等）非现金形式交纳人民币（大写）                    元的投标/谈判保证金。

投标人/响应供应商名称：

投标人/响应供应商开户银行：

投标人/响应供应商银行帐号：

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：    年    月    日

附：

粘贴保证金交纳证明复印件

注：1. 投标人/响应供应商投标/谈判响应时，应当按招标/谈判文件要求交纳投标/谈判保证金。投标/谈判保证金可以采用转账、汇款、支票、本票、汇票、银行或金融机构保险保证保函等非现金形式递交。

2. 招标人在中标/成交通知书发出后五个工作日内凭投标人/响应供应商归还的投标/谈判保证金收据退还未中标/成交供应商的投标/谈判保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还中标/成交供应商的投标/谈判保证金。

## 2.4 关于资格的声明函

致：（采购人/政府采购代理机构）

关于贵方项目名称：\_\_\_\_\_项目编号：\_\_\_\_\_投标/谈判邀请，本签字人愿意参加投标/谈判响应，提供投标/谈判文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. ……
- 2.
- 3.

（相关证明文件附后）

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

## 2.5 声明函

根据《政府采购法》第二十二条中第五款规定，供应商参加政府采购活动，应在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，我公司声明如下：

我公司在最近三年内的经营活动中，依法依规生产经营，没有重大的违法记录及相关部门的严重处罚。如有虚假，我单位愿意承担由此产生的相关责任。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

**格式 1**

**政策适用性说明**

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环保标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/ 技术名称 (规格型 号、注册商 标)	制造商 ( 开发商)	制造商 企业类型	节能 产品	环保标志产 品	认证证书编 号	该产品报价 在总报价中占 ( 比 (%) )

- 注： 1. 制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；  
 2. “节能产品、环保标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环保标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标供应商公章）。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**格式 2**

**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<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：

1 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。

2 投标供应商应当自行核实是否属于中小企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

### 格式 3

#### 监狱企业

提供由监狱管理局、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。

#### 格式 4

##### 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：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

## 三、商务部分

## 3.1 投标人/响应供应商概况

## 一、投标人/响应供应商情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位优势及特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M <sup>2</sup>		
	职工总数	人	建筑面积	M <sup>2</sup>		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
负债		万元	固定资产净值	万元		
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额(万 元)	净利润(万 元)	资产负债率

注：1) 文字描述：企业性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2) 图片描述：经营场所、主要经营项目等。

3) 投标人/响应供应商必须提供 2020 年度财务报告（表）或基本开户银行出具的银行资信证明，其他组织或自然人可提供银行出具的资信证明，新成立的企业提供成立至今的财务报告（表）。

4) 如投标人/响应供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

## 二、供货渠道与合作机构情况

分项	基本情况	联系人/联系电话/传真
投标人/响应供应商情况	单位名称： 注册资本： 法定代表人： 代理产品： 网址：	Name：  Tel： Fax：
设在广东省内的售后服务机构情况	机构名称： 地 址： 负 责 人： 服务机构性质：企业自有 / 委托代理	Name：  Tel： Fax：

**三、项目业绩介绍**

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

注：投标人/响应供应商请根据评标细则提供相关业绩证明材料。（请留意评审细则是否要求提供验收报告）。

**四、管理体系认证**

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



## 五、企业信用、信誉、荣誉情况

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 六、客户评价

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 七、其它重要事项说明及承诺

(请扼要叙述)

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**3.2 规章制度一览表（可选）**

（所列制度均为目前仍在执行的制度，包括质量保证体系和操作管理制度等，提供附复印件并加盖公章）

序号	相关规章制度名称	开始执行时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
.....			

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

### 3.3 商务条款响应表

#### (1) 实质性商务条款响应表

序号	实质性商务条款要求	是否响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

注：1. 对于上述要求，如投标人/响应供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

## (2) 一般商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受合同条款要求		
2	完全理解并接受对合格投标人/响应供应商、合格的货物、工程和服务要求		
3	完全理解并接受对投标人/响应供应商的各项须知、规约要求和责任义务		
4	在近 1 年内具有独立完成同类项目的业绩不少于 1 项。		
5	投标/谈判有效期：投标/报价有效期为自递交投标/响应文件起至确定正式中标/成交人止不少于 90 天，中标/成交单位有效期至项目验收之日		
6	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务		
7	所提供的报价不高于本公司目前的报价水平		
8	服务期：符合招标文件要求		
9	满足对售后服务的各项要求		
10	同意接受合同范本所列述的各项条款		
11	同意按本项目要求缴付相关款项		
12	同意采购方以任何形式对我方投标/响应文件内容的真实性 and 有效性进行审查、验证		
13	其它商务条款偏离说明：		

注：1. 对于上述要求，如投标人/响应供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 四、服务部分

## 4.1 服务需求响应表

## (1) 实质性响应“▲”服务需求响应表

序号	招标/谈判服务要求	投标/响应服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

说明：1. 投标人/响应供应商必须对应投标/谈判文件“采购项目内容及服务要求”的内容逐条响应。标注有“▲”的参数为重要评分，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足的，将导致其响应性评审分值（详见服务评审表）。

2. 投标人/响应供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

(2) 一般服务需求响应表

序号	招标/谈判服务要求	投标/响应服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

说明：1. 投标人/响应供应商必须对应投标/谈判文件“采购项目内容及服务要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标/谈判要求。

2. 投标人/响应供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



**4.2 拟任执行管理及技术人员情况**

职责分工	姓名	现职务	持何种资格证书	发证时间	曾主持/参与的同 类项目经历	职称	专业工龄
总负责							
其他 主要 技术 人员							
	...						

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**4.3 专业人员的时间计划表**

【说明】就本项目所派团队各人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等进行安排。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

#### 4.4 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		

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

#### 4.5 组织实施方案

投标人/响应供应商应按采购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，评委会可视为报价人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

1. 进场接管方案
2. 机构设立、运作流程及管理方式
3. 服务人员配备及管理培训方案
4. 各子项目管理服务方案
5. 管理规章及档案资料管理
6. 管理信息智能化
7. 突发事件应急响应能力
8. 服务人员工资方案
9. 增值服务承诺
10. 报价人认为必要的其它内容。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 五、价格部分

### 5.1 开标/报价一览表

项目名称	国家税务总局茂名市税务局物业管理服务项目采购
项目编号	ZX2021-FG116
每年报价	(大写) 人民币                      元整/年 (¥                      元/年) ;
总报价	(大写) 人民币                      元整 (¥                      元) ;
备注：详细内容见《投标明细报价表》。	

注：1. 投标人/响应供应商须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 物业公司员工的工资、福利、服装、食宿及其它相关费用等；物业公司办公费用；非因采购人原因导致的各类事故的经济损失及赔偿费用；物业公司应支付的各项税费；物业服务中消耗的易耗品费用及劳务费等合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应以人民币报价，金额单位为元。

3. 此表是投标/响应文件的必要文件，是投标/响应文件的组成部分，还应另附一份并与优惠声明（若有）（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））封装在一个信封中，作为唱标之用。

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期：     年     月     日

## 5.2 报价明细表（格式自拟）

投标人/响应供应商法定代表人（或授权代表）签字：

投标人/响应供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

附件

询问函、质疑函、投诉书格式

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

1：询问函格式

询问函

广东智信招标采购有限公司：

我单位已领购并准备参与（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

关于项目名称（项目编号）的质疑函

根据《政府采购法》等相关法律规定，我方认为项目名称（项目编号）的采购文件/采购过程/采购结果使我方的权益受到损害，现提出质疑。

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：..... 子项目：.....
采购人名称：.....
采购文件获取日期：为该项目采购公告规定的公告期限内。.....

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：.....

附件（证明材料）：

**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子项目进行质疑，质疑函中应列明具体子项目的编号。
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

投诉人： \_\_\_\_\_ 法定代表人： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_ 电话： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电子邮箱： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

委托代理人姓名： \_\_\_\_\_ 职业： \_\_\_\_\_

住址： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

被投诉人： \_\_\_\_\_ 法定代表人： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_ 电话： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电子邮箱： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

我公司参加了 \_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日被投诉人组织的（采购人）（项目名称）（项目编号）的采购活动，我认为该项目的（采购文件、采购过程、中标/中标结果）损害了我公司权益，对此，我公司于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日向（集中采购机构或采购人）提出了质疑，（其于\_\_年\_\_月\_\_日作出书面答复，因对其作出的答复不满意）/（被质疑人未在法定期限内予以答复，按照政府采购有关规定），现向贵机关提起投诉：

- 1. 具体的投诉事项及事实依据；
- 2. 质疑和质疑答复情况的简要描述；
- 3. 投诉请求；

本投诉书正本两份，副本\_\_\_\_（）份并附电子文档。

附件：质疑函、质疑答复函、证据材料及相关证明材料(复印件)\_\_\_\_份，共\_\_\_\_页。

投诉供应商：（盖章）

法定代表人：\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

-----  
政府采购投诉受理通知书

（）财采投〔 年号 〕\_\_号

（投诉供应商）：

贵公司关于“（采购人）（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_）”的投诉及与投诉有关的证据材料，已于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日收悉。

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购供应商投诉处理办法》等的有关规定，经审查：



贵公司的投诉符合政府采购投诉的规定和程序，本机关已正式受理。并将依法作出处理。

特此通知。

政府采购监督管理部门（公章）

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日