

揭阳市政府采购

项目名称：国家税务总局普宁市税务局物业管理服务项目
项目编号：WX023FGG07004GD

招 标 文 件

采购人：国家税务总局普宁市税务局
采购代理机构：广东万欣招标代理有限公司
二〇二三年八月二十一日

温馨提示：供应商投标特别注意事项

一、投标/报价供应商请注意区分投标保证金及中标/成交服务费收款帐号的区别，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/成交服务费存入中标/成交通知书中指定的服务费账户。切勿将款项转错账户，以免影响保证金退还的速度。

二、投标截止时间前半小时将开始接收投标文件，投标截止时间一到，将不接收任何投标文件，因此，请适当提前到达。

三、采购代理机构有可能在相近时间有多个项目进行开标，请投标人授权代表到达开标会场后按指示前往相应的会议室，或主动咨询工作人员，以免错误递交投标文件。

四、为维护开标现场纪律，投标人授权代表参加开标会的，应凭法定代表人证明及授权书、身份证原件进入开标会场并递交投标文件。

五、请仔细检查投标文件格式中应盖章、签署之处是否有按要求盖公章、签名、签署日期。投标文件需签名之处必须由当事人亲笔签署，法定代表人证明及授权书需法定代表人签字或签章处，应由法定代表人亲笔签署或加盖签章。

六、采购代理机构不对供应商购买采购文件时提交的相关资料的真实性负责，如供应商发现相关资料被盗用或复制，或出现同一供应商由两名或以上授权代表获取文件的，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家供应商递交两份投标文件的，评委会将按采购文件中有关无效投标的规定处理。

七、供应商在获取文件时提交了资料不代表其已通过资格性、符合性审查，供应商应在投标文件中另行提供。

八、招标文件中要求“原件备查”、“核验原件”等情况的，均要求供应商把相应原件带至现场。

九、为了提高效率，节约社会交易成本与时间，希望购买了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的3日前，按《投标/报价邀请》中的联系方式，以书面形式告知我公司。对您的支持与配合，谨此致谢。

由于交通、天气等状况、停车位已满或电梯拥挤等原因，建议投标人代表提前15-30分钟到达开标会场，我公司所处位置有多路公共交通线路到达，具体如下：

广东省普宁市流沙西街道南山社区普宁大道商业街南侧第182幢首层105号（自主申报）。

（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。）

目 录

投标邀请	3
第一章 投标人须知	6
第二章 采购人需求	20
第三章 政府采购合同及廉政合同（样本）	50
第四章 开标、资格审查、评标和定标	70
第五章 投标文件格式	79

投标邀请

广东万欣招标代理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受采购人的委托，就以下采购项目进行国内公开招标，欢迎合格的投标人参加投标。有关事项公告如下：

- 一、采购项目编号：WX023FGG07004GD
- 二、采购项目名称：国家税务总局普宁市税务局物业管理服务项目
- 三、采购类别：服务类
- 四、采购人：国家税务总局普宁市税务局
- 五、项目内容、数量、最高限价及合同履行期限：

序号	项目内容	数量	三年最高限价 (人民币/元)	每年最高限价 (人民币/元)	合同履行期限
1	国家税务总局普宁市税务局物业管理服务	1 项	9600000.00	3200000.00	自合同签订之日起 服务期三年，合同一 年一签。

（项目无分包情况下，投标人必须对项目进行整体投标，不允许仅对其部分内容进行投标；项目有分包情况下，投标人可以对一个子包投标，也可以对多个子包投标。但子包是投标的最小单位，投标人应对同一子包的全部货物和服务投标。）

六、供应商资格要求：

参加本项目投标的供应商应具备且符合下列要求：

1、供应商具备《政府采购法》第二十二条所规定的条件。

（1）投标时须提供 2022 年度财务报告或报表复印件（自然人除外）；投标人为新成立的，提供成立至今的月或季度财务报告或报表复印件；

（2）投标时须提供投标截止前六个月内任意一个月缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；

（3）投标时须提供投标截止前六个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金；

（4）投标时须提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明；（投标时须提供资格声明函，可参考招标文件《第五章 投标文件格式》）

（5）提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（投标时须提供资格声明函，可参考招标文件《第五章 投标文件格式》）

2、供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人、其他组织或者自然人。（投标时须提供其取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效身份凭证副本复印件加盖公章，例如：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等。若投标人为法人单位的分支机构时，须同时提供所属法人单位为其出具的《项目投标授权书》及所属法人单位取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效凭证副本，《项目投标授权书》可参考招标文件《第五章 投标文件格式》）

3、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。(投标时须提供承诺函, 可参考招标文件《第五章 投标文件格式》)

4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动。(投标时须提供资格声明函, 可参考招标文件《第五章 投标文件格式》)

5、本次政府采购活动结束前, 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商, 将拒绝其参与政府采购活动。采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询相关主体信用记录, 并对信用信息查询记录进行留存。如相关失信记录已失效, 供应商须提供相关证明资料。(投标时须提供《企业信用自查承诺函》, 可参考招标文件《第五章 投标文件格式》)

6、本项目不接受联合体投标。

七、落实政府采购政策需满足的资格要求:

(1)《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)等。

(2)本项目专门面向中小企业。

(3)本项目的中小企业划分标准所属行业为: 物业管理。

八、符合资格的投标供应商应当在2023年08月22日起至2023年08月28日期间(上午09:00至12:00, 下午14:30至17:30, 法定节假日除外)到广东万欣招标代理有限公司(详细地址: 广东省普宁市流沙西街道南山社区普宁大道商业街南侧第182幢首层105号(自主申报))购买招标文件, 招标文件每套售价300元(人民币), 售后不退。

九、投标截止时间: 2023年09月13日14:30(北京时间), 递交投标文件时间: 2023年09月13日14:00~14:30(北京时间)

十、提交投标文件地点: 广东省普宁市流沙西街道南山社区普宁大道商业街南侧第182幢首层105号(自主申报)

十一、开标时间: 2023年09月13日14:30(北京时间)

十二、开标地点: 广东省普宁市流沙西街道南山社区普宁大道商业街南侧第182幢首层105号(自主申报)

十三、本公告期限2023年08月22日起至2023年08月28日止。

十四、联系事项

(一) 采购单位: 国家税务总局普宁市税务局

地址: 普宁市流沙北街道赵华路与福盛南路交汇处

联系人: 赵先生

联系电话: 0663-2921158

(二) 采购代理机构: 广东万欣招标代理有限公司

地址: 广东省普宁市流沙西街道南山社区普宁大道商业街南侧第 182 幢首层 105 号 (自主申报)

联系人: 黄先生

联系电话: 0663-2878655

传真: 0663-2878655

邮编: 515300

电子邮箱: gdwanxi@163.com

十五、本项目的有关公告会在中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)、广东万欣招标代理有限公司网站 (gd.gd-wanxin.cn) 上公布, 公布之日即视为有效送达之日, 不再另行通知。

十六、根据《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》第三十五条的规定, 现将本项目采购文件进行公示, 公示期为本公告期限, 供应商认为招标文件的内容损害其权益的, 可以在公示期或者自期满之日起七个工作日内以书面形式向我采购代理机构提出质疑。

广东万欣招标代理有限公司

二〇二三年八月二十一日

第一章 投标人须知

1. 总体说明

1.1. 采购项目说明

1.1.1. 本次代理招标采购的服务项目, 属政府采购项目。

1.1.2. 资金来源: 财政性资金。

1.2. 关于投标报价

1.2.1. 投标人应根据招标文件中用户需求书的要求, 对照投标报价表格式规定的填报内容进行逐项报价。

1.2.2. 除非招标文件另有规定, 投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。投标人所报的投标价在投标有效期及合同执行期间是固定不变的, 投标人不得以任何理由予以变更。

1.3. 适用范围

本招标文件仅适用于本招标文件投标邀请中所叙述的招标内容。

1.4. 评审方式

综合评分法

1.5. 合格的投标人

1.5.1. 具有符合投标邀请中合格投标人资格要求及实质性要求;

1.5.2. 已领购本项目招标文件的投标人。

1.6. 关于投标费用

投标人应承担所有与其参加投标有关的全部费用。

1.7. 合格的货物和服务

1.7.1. 投标人提供的所有服务(含提供服务所需的设备、货物、产品及有关材料), 其来源均应符合《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定。

1.7.2. 采购人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.8. 禁止事项

1.8.1. 采购人、投标人和采购代理机构不得相互串通投标损害国家利益, 社会公共利益和其他当事人的合法权益; 不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

1.8.2. 投标人不得向采购人、采购代理机构、评标委员会的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

1.8.3. 除投标人质疑和投诉外, 从开标之时起至授予合同止, 投标人不得就与其投标有关的事项主动与评标委员会、采购人以及采购代理机构接触。

1.8.4. 《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规定的其它禁止事项。

1.9. 保密事项

- 1.9.1. 由采购人及采购代理机构向投标人提供的招标文件、用户需求书等所有资料, 投标人获得后, 应对其保密。非经采购人同意, 投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后, 应采购人要求, 投标人须归还采购人认为需保密的所有资料, 并销毁所有相应的备份资料。

1.10. 知识产权

投标人必须保证, 采购人在中华人民共和国境内使用投标服务时 (含投标人提供服务所需的设备、货物、产品、资料、技术或其任何一部分), 享有不受限制的无偿使用权, 不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权, 则应由投标人负责获得并提供给采购人使用, 其投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用, 如投标人没有单独列出的, 视为已包含在相应报价中。一旦使用投标人提供的服务 (含投标人提供服务所需的设备、货物、产品、资料、技术或其任何一部分), 采购人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.11. 定义

- 1.11.1. “采购人”系指本招标文件投标邀请中所叙述的采购人。
- 1.11.2. “业主/用户”系指本项目的最终使用单位。
- 1.11.3. “采购代理机构”系指广东万欣招标代理有限公司。
- 1.11.4. “监管部门”是指: 财政部国库司政府采购监督裁决处。
- 1.11.5. “投标人”系指向采购代理机构提交投标文件的合格供应商。
- 1.11.6. “甲方”系指采购人。
- 1.11.7. “乙方”系指中标人。
- 1.11.8. “日期”指公历日, “时间”指北京时间。
- 1.11.9. “服务”系指招标文件规定乙方须承担的相关服务。
- 1.11.10. “书面形式”系指纸质文件形式, 不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。
- 1.11.11. 招标文件中的标题或题名仅起引导作用, 而不应该作为对招标文件内容的理解或解释。

1.12. 联合体投标 (如适用)

对接受联合体投标的项目:

- 1.12.1. 两个以上供应商可以组成一个投标联合体, 以一个投标人的身份投标。
- 1.12.2. 联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的, 联合体各方或按本项目要求各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。
- 1.12.3. 联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交, 明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后, 不得再以自己名义单独在同一项目中投标, 也不得组成新的联合体参加同一项目投标。
- 1.12.4. 联合体投标的, 应以主体方名义提交投标保证金, 对联合体各方均具有约束力。
- 1.12.5. 由同一专业的单位组成的联合体, 按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。

1.13. 关联企业

1.13.1. 除联合体外,法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得同时参加同一项目或同一子包(子项、标段等)的投标。如同时参加,则评审时将同时被拒绝。

1.13.2. 同一投标人授权不同的人员参与同一项目或同一子包(子项、标段等)的投标,则评审时将同时被拒绝。

1.14. 提供前期服务的供应商

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。

1.15. 中小微企业投标及相关优惠政策

1.15.1. 中小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的投标人,通过投标提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务,或者提供其他中小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大型企业注册商标的货物。中小微企业投标或提供其他中小微企业制造的货物,应同时提供《中小企业声明函》。投标人提供《中小企业声明函》内容不实的,属于“隐瞒真实情况,提供虚假资料的”情形,依照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关法律法规规定追究相应责任。

1.15.2. 根据财库〔2014〕68号《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》,监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象,且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局,各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局,各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所,以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时,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,不再提供《中小企业声明函》。

1.15.3. 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《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,残疾人福利性单位视同小微企业。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时,应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》,并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函,接受社会监督。投标人提供《中小企业声明函》内容不实的,属于“隐瞒真实情况,提供虚假资料的”情形,依照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关法律法规规定追究相应责任。

1.15.4. 投标人同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的,评审中只享受一次价格扣除,不重复进行价格扣除。

1.15.5. 小型和微型企业产品价格扣除条款(监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业):

1) 根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)的规定,对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除,用扣除后的价格参与评审;报价产品中仅有部分小型和微型企业产品的,则按所投小型和微型企业产品的价格予以扣除。

2) 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专

门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定, 小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的, 可给予联合体 2%的价格扣除, 用扣除后的价格参与评审。

3) 《政府采购促进中小企业发展暂行办法》所称中小企业(含中型、小型、微型企业, 下同)应当同时符合以下条件:

提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务, 或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

中小企业划分标准以《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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)规定的划分标准为准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的, 视同为中型企业。

“货物”是指响应供应商制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及招标货物来源地的, 根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物, 优先采购节能、环境标志产品。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物, 并满足政府采购文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

1. 15. 6. 符合上述条款的投标人, 应填写《中小企业声明函》及《残疾人福利性单位声明函》, 可参考招标文件《第五章 投标文件格式》。

2. 招标文件

2.1. 招标文件的组成

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 采购人需求
- (4) 政府采购合同及廉政合同(样本)
- (5) 开标、评标和定标
- (6) 投标文件格式

2.2. 招标文件的澄清

投标人如对招标文件有任何疑问, 应以书面方式(加盖公章)向采购代理机构提出澄清要求。采购代理机构对其在投标截止日期 16 天前收到的对招标文件的澄清要求, 在投标截止日期 15 天前将以书面形式予以答复, 采购代理机构认为有必要时可将答复内容分发给所有取得同一招标文件的投标人。

2.3. 招标文件的补充和修改

2.3.1. 对招标文件进行必要的补充或修改, 于开标前 15 天以书面或在相关网站公告的形式通知所有已获取招标文件的投标人, 投标人在收到补充或修改通知后应立即以书面形式予以确认, 投标人在投标截止时间前不予书面确认的, 视为已收到通知, 该补充或修改的内容为招标文件的组成部分; 补充或修改不足 15 天的, 采购代理机构在征得已获取招标文件的投标人同意并书面确认后, 可不改变投标截止时间。采购代理机构将拒绝没有对补充或修改文件予以书面确认的

投标人的投标。

- 2.3.2. 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力, 投标人有责任履行相应的义务。
- 2.3.3. 为使潜在投标人有合理的时间理解招标文件的修改, 采购代理机构可酌情推迟投标截止日期和开标时间, 但至少应当在规定的投标截止时间三日前, 将变更时间书面通知所有招标文件收受人, 并在投标邀请所述网站发布变更公告。
- 2.3.4. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的, 将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方, 评标委员会有权进行评判, 但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

3. 投标文件

3.1. 投标文件的编写

- 3.1.1. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容, 按招标文件的要求制作并递交投标文件, 并保证所提供的全部资料的真实性、准确性, 以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料, 无论其材料是否重要, 都将直接导致投标文件无效, 并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 投标语言和计量单位: 投标文件和来往函件应用简体中文书写, 投标人提供的支持文件、技术资料和印刷的文献可以用其他语言, 但相应内容应附有中文翻译文本, 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的, 以中文文本为准。计量单位应使用国际公制单位。
- 3.1.3. 投标人须用人民币作为报价的货币单位。投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的, 以开标一览表(报价表)为准。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; 单价金额小数点或者百分比有明显错位的, 以开标一览表总价为准, 并修改单价。
- 3.1.4. 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。
- 3.1.5. 本项目要求投标报价应包括投标人提供本项目要求服务时所需人员、设备、货物、产品、采购、运输、安装、调试、相关部门验收等所有费用, 以及投标人认为必要的其他人员、设备、货物、产品、材料、安装、服务; 投标人应自行增加能满足所承诺达到的服务质量所必需但招标文件没有包含的所有人员、货物、版权、专利等一切费用, 如果投标人在中标并签署合同后, 在人员、供货、安装、调试、培训等工作中出现任何遗漏, 均由中标单位免费提供, 采购人将不再支付任何费用。
- 3.1.6. 投标人在详细报价中应列出采购人需求的所有项目, 投标人认为必要的但在招标文件中未列出的其它项目可在报价表后面做出补充, 所补充的内容应在投标文件中加以详细说明。
- 3.1.7. 报价栏项目中如出现唯一的数字“0”, 则视报价为零; 如出现空白或出现负数, 视为未响应。
- 3.1.8. 投标人在编写投标文件时, 应填写招标文件要求的内容及其附件, 并根据实际情况补充评审所需资料, 投标文件只填写和提供了招标文件要求的部分内容和附件, 或没有提供招标文件中所

要求的全部资料及数据,或没有按实际情况提供投标所需资料的,其可能导致的结果和责任由投标人自行承担。

3.2. 投标文件的组成

3.2.1. 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应编排为五部分:①投标报价文件;②资格性审查文件;③符合性审查文件;④商务文件;⑤技术文件,投标文件应包含但不限于以下内容:

- (1) 按规定填写的投标函、开标一览表、投标报价表;
- (2) 按要求出具的资格证明文件,证明投标人是合格的,而且中标后有能力履行合同;
- (3) 按规定出具的证明文件,证明投标人提供的服务是合格的,而且符合招标文件的规定;
- (4) 按规定提交投标保证金;
- (5) 对招标文件第二章作出的书面响应,包括但不限于技术及商务要求等;
- (6) 投标人认为须提交与评分内容相关的其他资料。

上述内容可按《第五章 投标文件格式》格式进行编排。

3.2.2. 为提高开标效率,投标人应准备“唱标信封”一份。投标人提交的“唱标信封”,应将下列内容单独密封入该信封。

- (1) 《投标函》(从投标文件正本中复印并加盖公章);
- (2) 《开标一览表》(从投标文件正本中复印并加盖公章);
- (3) 《报价明细表》(从投标文件正本中复印并加盖公章);
- (4) 法定代表人证明及授权书(原件);

3.2.3. **投标人参照招标文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的投标文件。**

3.2.4. 投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 投标文件的修改和撤回

3.3.1. 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,并书面通知采购代理机构。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。修改后的投标文件须按照本招标文件的相关规定在投标截止时间之前重新递交,否则,采购代理机构将拒绝接受修改后的投标文件。

3.3.2. 投标截止时间之后,投标人不得对其投标文件做任何修改。从投标截止时间起至投标有效期前,投标人不得撤回其投标文件。

3.3.3. 采购代理机构对因不可抗力事件所造成投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

4. 投标总则

4.1. 投标

4.1.1. 全部投标文件应一式五份,其中正本二份,副本四份。正本须每页加盖公章,副本可由正本复印而成并加盖骑缝章,副本封面须加盖公章。若副本非正本复印而成,须每页加盖公章。所有投标文件应用 A4 规格纸打印(图纸可按其他规格),并装订成册。正本内装纸质投标文件,投标文件电子文档各 1 份,电子文件要求 U 盘介质, WORD 或 EXCEL 格式,不留密码,无病毒,

不压缩,内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致,如有不同,以纸质投标文件为准。投标文件于封面注明“正本”和“副本”。如果正本与副本不符,应以正本为准。投标文件应由投标人的合法授权代表正式签署,任何更改(如果有的话)应由原签署人签字。所有不完整的投标将被拒绝。无论投标结果如何,投标人的全部投标文件均不退回。

- 4.1.2. 投标人应对投标内容提供完整的详细的技术(服务)说明,如投标人对指定的技术(服务)要求建议做任何改动,应在投标文件中清楚地注明。
- 4.1.3. 投标人资格文件视为投标文件不可分割的一部分。
- 4.1.4. 所有投标文件应在投标截止时间前送达投标、开标地点,并交予采购代理机构专职人员,任何迟于截止时间的投标将被拒绝。
- 4.1.5. 所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装,封口加盖投标单位公章,并在每一信封或包装的封面上写明:

收件人名称: 广东万欣招标代理有限公司	(正本/副本/唱标信封)
项目编号:	
项目名称:	
投标人名称:	投标人地址:
联系人:	联系电话:

- 4.1.6. 采购代理机构不接受电报、电话、电传、传真等非约定形式投标。

4.2. 投标有效期

从投标截止日起,投标有效期为 90 天(日历天)。在特殊情况下,采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期,要求与答复均应以书面形式。投标人可以拒绝上述要求,并被视为自动放弃投标,其投标保证金不被没收,同意延期的投标人根据原截止期享有之权利及其所负有的义务相应也延至新的截止期。

4.3. 投标保证金

- 4.3.1. 本项目不设置保证金。

5. 开标、资格审查、评标、定标与签约

5.1. 开标

- 5.1.1. 开标在招标文件确定的投标文件递交截止时间的同一时间公开进行,开标地点为招标文件预先确定的地点。
- 5.1.2. **开标由采购代理机构主持,邀请所有投标人授权代表持本人身份证原件、法定代表人证明及授权书参加。经核实非投标人授权代表本人的,不得参加开标会。投标人不派出其授权代表参加开标会的,视为完全同意开标内容及对开标会过程无异议。**
- 5.1.3. 在招标文件要求的截止时间前提交的投标文件,开标时,由监督人员、投标人代表或投标人代表共同推选的代表(如未有推选代表时,按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表)检查投标文件的密封情况;采购人或采购代理机构有权不接收密封不完

整的投标文件。

- 5.1.4. 经检查密封完好的投标文件,由工作人员当众拆封,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。
- 5.1.5. 提交投标文件的截止时间前,应接收的投标人少于三家时,则招标失败,已递交的投标文件原封退回。
- 5.1.6. 开标会记录人应在开标记录表上记录唱标内容,并当场公示。
- 5.1.7. 如开标记录表上内容与投标文件不一致时,投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员签字确认。

5.2. 投标人的资格审查

- 5.2.1. 投标人应按照招标文件要求提交资格文件,采购人及采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查,资格审查不通过的投标为无效投标。(具体审查内容详见《第四章 开标、资格审查、评标和定标》)

5.3. 评标

5.3.1. 评标原则

- (1) 评标遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- (2) 确定中标人的评标准则是:在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下,按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后,以评标总得分最高的投标人作为中标候选供应商,第二名为第二中标候选供应商。其余按规定依次为中标备选人(如有),由采购人按顺序确定中标供应商。
- (3) 评标委员会经评审,认为所有投标都不符合招标文件要求的,可以否决所有投标。

5.3.2. 评标过程的保密性

- (1) 开标后,直至向中标的投标人授予合同时止,凡与评标过程和结果的资料以及授标意见等,均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (2) 评审委员会成员评审时,应各自独立进行评审,不得发表任何具有倾向性、诱导性或歧视性的见解,不得对其他评委的评审意见施加任何影响。

5.3.3. 投标文件的澄清

- (1) 除评标委员会主动要求澄清外,从开标后至授予合同期间,任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。
- (2) 根据有关法律法规的规定,评审委员会需要投标人进行澄清的,应签署书面意见,由采购代理机构当场书面或电话告知投标人,投标人可在评标限定的时间内以书面形式或电话方式澄清,投标人合法授权代表正式签署的答复经评标委员会认可后,可作为投标文件的一部分参与评标。除上述情形外,评审委员会不再接受其他外部材料。

5.3.4. 评标程序及方法(详见《第四章 开标、资格审查、评标和定标》)

5.3.5. 相关注意事项

- (1) 评标是招标工作的重要环节, 评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则, 公正、平等的对待所有投标人。
- (2) 在开标、评标期间, 投标人不得向评委询问评标情况, 不得进行旨在影响评标结果的活动。
- (3) 为保证定标的公正性, 在评标过程中, 评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后, 凡与评标过程有接触的任何人员, 不得将评标情况扩散给与评标无关的人员。
- (4) 评标委员会不直接向落标方解释落标原因, 不退回投标文件。

5.4. 定标

- 5.4.1. 采购人确认结果后, 采购代理机构将中标结果以网上公告的方式通知所有未中标的投标人, 并向中标人发出《中标通知书》。
- 5.4.2. 中标单位应按招标文件规定向采购人提交相应文件, 并在规定时间内与采购人签订合同。
- 5.4.3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任, 并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实(核对原件)的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的, 书面知会采购代理机构, 并报同级财政部门核实后按中标无效处理。
- 5.4.4. 在订定合同过程中, 如发现中标单位以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假, 骗取中标的, 采购人有权取消其中标资格, 并将第二中标候选人确定为中标单位。

5.5. 签约

- 5.5.1. 中标单位应当在《中标通知书》发出之日起三十日内或本招标文件《第二章 采购人需求》要求时限内与采购人签订合同。
- 5.5.2. 采购人不得向中标单位提出任何不合理的要求, 作为签订合同的条件, 不得与中标单位私下订立背离合同实质性内容的协议。

6. 招标服务费

中标人在领取《中标通知书》之前须向采购代理机构缴纳的招标服务费, 收费标准参照发改价格[2015]299号文相关规定, 遵守《中华人民共和国价格法》、《国家发展计划委员会关于商品和服务实行明码标价的规定》等法律法规规定, 收费金额按差额定率累进法计算, 具体收费标准按下表计算。本项目类型为服务类:

中标金额(万元)	费率
100以下	1.5%
100-500	0.8%
500-1000	0.45%
1000-5000	0.25%
5000-10000	0.1%
10000-100000	0.05%
100000以上	0.01%

如某服务招标项目, 中标金额为600万, 总共缴纳的中标费为:

$$\begin{aligned} \text{总共缴纳的中标费} &= (\text{100 万以下部分的中标费}) + (\text{100 万} \sim \text{500 万部分的中标费}) + (\text{500 万} \sim \\ &\quad \text{600 万部分的中标费}) \\ &= 100 \text{ 万元} \times 1.5\% + (500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% + (600 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\% \\ &= 1.5 \text{ 万元} + 3.2 \text{ 万元} + 0.45 \text{ 万元} = 5.15 \text{ 万元} \end{aligned}$$

(3) 币种与《中标通知书》的币种相同。

(4) 中标人中标后, 必须按规定向采购代理机构直接缴交采购服务费。中标人不按规定交纳中标服务费的, 采购代理机构保留进一步追索偿等权利。

(5) 中标服务费不在投标报价中单列。

(6) 经依法取消或放弃中标资格的, 招标服务费不予退还。

7. 询问、质疑与投诉

7.1 供应商可以向代理机构提出询问和质疑, 代理机构依照相关规定就采购人委托授权范围内的事项作出答复。

7.2 供应商认为采购文件的内容损害其权益的, 可以在采购文件公示期间或者自期满之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑, 逾期质疑无效。

7.3 供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的, 可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内, 以书面形式向采购人或代理机构提出质疑, 逾期质疑无效。

7.4 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的, 应当由本人签字并以右手食指手指手印作为确认; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人签字并加盖公章。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则, 提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源, 证据来源必须合法, 代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方, 请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者, 将上报政府采购监督管理部门依法处理。

7.5 质疑供应商对采购人、代理机构的质疑答复不满意, 或者采购人、代理机构未在规定时间内作出答复的, 可以在答复期满后 15 个工作日内向采购人的同级政府采购监督管理部门提起投诉。

7.6 询问及质疑函应按相应格式进行填写及签署, 并递交书面文件至代理机构, 没有签署的质疑函将不予受理。具体格式详见本招标文件附件或登陆 <http://gd.gd-wanxin.cn/> 常用文件一栏下载。

附件

质疑函

关于（采购人）（项目名称）的质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：

邮编：

联系人：

联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：

邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的, 质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑, 质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确, 并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的, 质疑函应由本人签字; 质疑供应商为法人或者其他组织的, 质疑函应由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。

质疑答复函及回执

关于（采购人）（项目名称）的质疑答复函

（质疑供应商）：

贵公司关于 （采购人）（项目名称）（采购项目编号：_____） 的质疑函，我们已于 _____年__月__日收悉。针对贵公司提出的质疑，现答复如下：

- 一、_____；
- 二、_____；
- 三、.....。

若贵公司不满意本答复，可在接此答复函之日起十五个工作日内向采购人同级财政部门（政府采购监督管理部门）投诉。

此复。

（政府采购代理机构）或（采购人）（公章）

_____年__月__日

抄送：（参加本项目采购活动的其他供应商）

质疑答复函送达回执

（采购代理机构）

你单位《关于（采购人）（项目名称）的质疑答复函》，我公司已收悉。

签收单位：（盖章）

签收人：（签字）

____年__月__日

第二章 采购人需求

一、项目内容、数量、最高限价及合同履行期限

序号	项目内容	数量	三年最高限价 (人民币/元)	每年最高限价 (人民币/元)	合同履行期限
1	国家税务总局普宁市税务局物业管理服务	1 项	9600000.00	3200000.00	自合同签订之日起服务期三年，合同一年一签。

二、项目总体要求

(一) 投标文件必须进行实质性逐条应答。所有应答原则上不得照抄、硬套招标文件所列条款、指标和参数。非量化指标可以直接进行应答，量化指标必须应答具体数值。

(二) 任何与采购人需求的偏差都必须列入《与采购人需求差异表》中。

(三) 投标人应仔细阅读阅读招标文件的所有内容，如发现文件有缺漏或不一致或有不同的理解时，应及时提请采购方补充和澄清，否则按业主的实际要求和理解执行。

三、采购服务内容及要求

(一) 服务概况

为规范国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区以及档案资料、应急物资存放处和土地的（以下简称指定区域）物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，确保指定区域的正常使用，制定本标准。

(二) 服务范围

1、具体指定区域如下：

(1) 国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区详细情况如下(办公人员以实际为准)：

1) 国家税务总局普宁市税务局机关办公区，位于普宁市流沙北街道赵华路与福盛南路交汇处，楼高11层，建筑面积约7100 m²，办公人员约100人，楼内设大堂、办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯1台、楼下及楼顶各有生活水池1个。

2) 国家税务总局普宁市税务局第一税务分局、第二税务分局办公区，位于普宁市流沙北街道福盛南路西侧，主楼高9层，东附楼高3层半，权属面积约9800 m²，办公人员约108人，设办税服务大厅、办公室、值班室、会议室、电教室、食堂、厨房、车库等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯1台、车库下有生活水池1个。

3) 国家税务总局普宁市税务局流沙税务分局办公区，位于普宁市流沙北街道福盛南路东侧，楼高8层，建筑面积约5600 m²，办公人员约49人，设办公室、值班室、会议室、职工宿舍、食堂、厨房、车库等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯1台、楼顶有生活水池1个。

4) 国家税务总局普宁市税务局大南山税务分局办公区2个，分别位于普宁市大南山镇坪头岭（流石路东侧）、普宁市流沙南平里168幢1-2层东畔3-8层（含普宁市流沙南平里169幢1-2层）楼高分别是3层、8层，建筑面积分别约900 m²、3669 m²，办公人员约57人，设办公室、值班室、会议室、

食堂、厨房等区域。南平里办公区设电梯 1 台。

5) 国家税务总局普宁市税务局池尾税务分局办公区, 位于普宁市池尾街道广汕公路多年山路口, 楼高 8 层, 建筑面积约 4400 m², 办公人员约 40 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯 1 台, 楼顶有生活水池 1 个。

6) 国家税务总局普宁市税务局占陇税务分局办公区, 位于普宁市占陇镇占杨村, 楼高 5 层, 建筑面积约 1300 m², 办公人员约 26 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间, 楼顶有生活水池 1 个。

7) 国家税务总局普宁市税务局南径税务分局办公区, 位于普宁市南径镇圩脚村, 楼高 2 层, 建筑面积约 900 m², 办公人员约 6 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间, 楼顶有生活水池 1 个。

8) 国家税务总局普宁市税务局洪阳税务分局办公区, 位于普宁市洪阳镇政府北侧, 楼高 3 层, 建筑面积约 1600 m², 办公人员约 17 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

9) 国家税务总局普宁市税务局大坝税务分局办公区, 位于普宁市大坝镇横山村池揭公路西侧, 楼高 4 层, 建筑面积约 930 m², 办公人员约 12 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

10) 国家税务总局普宁市税务局里湖税务分局办公区, 位于普宁市里湖镇新埔村新寨前茶叶市场南, 楼高 4 层, 建筑面积约 1500 m², 办公人员约 13 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

11) 国家税务总局普宁市税务局梅林税务分局办公区, 位于普宁市梅林镇文化广场南侧, 楼高 5 层, 建筑面积约 1300 m², 办公人员约 8 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

12) 国家税务总局普宁市税务局高埔税务分局办公区, 位于普宁市高埔镇高埔大道中 19 号, 楼高 4 层, 建筑面积约 600 m², 办公人员约 10 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

2、国家税务总局普宁市税务局档案资料及应急物资存放处详细情况如下:

- 1) 普宁市大坪镇大川路西侧;
- 2) 普宁市船埔镇船利公路新桥头东侧;
- 3) 普宁市里湖镇中路东侧;
- 4) 普宁市流沙玉环里;
- 5) 普宁市流沙镇西园 63 幢 101 号 1-2 层、102 号首层及二层;
- 6) 普宁市云落镇政府西侧税务所办公楼;
- 7) 普宁市里湖镇老爷地;
- 8) 普宁市洪阳镇和南路 17 号;
- 9) 普宁市高埔镇高埔圩高坪公路西侧;

- 10) 普宁市普侨区中心工业区地段；
- 11) 普宁市普侨区汽培中心东侧；
- 12) 普宁市池尾街道上寮村池尾老邮电所北面；
- 13) 普宁市梅林镇梅云公路北侧沿河东路西侧第一排南起第三栋；
- 14) 普宁市梅塘镇梅塘圩；
- 15) 普宁市云落镇里云公里东侧第二栋；
- 16) 普宁市燎原镇泥沟乡道北侧燎原工商所东侧 1-4 层；
- 17) 普宁市军埠镇浮洋村；
- 18) 普宁市占陇镇占杨村广汕公路南侧；
- 19) 普宁市大坪镇居委坪地路 15 号；
- 20) 普宁市流沙镇流石路东南面。

3、土地 2 处，地址分别为：

- 1) 普宁市南径镇（普宁农信社边）；
- 2) 普宁市下架山镇加工区新南湖村山尾。

本标准适用指定区域的物业管理服务采购活动。

本标准给出了指定区域的日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定。

指定区域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。

（三）其他要求

1、物业服务期限为三年，拟从 2023 年 10 月 1 日起至 2026 年 9 月 30 日止（36 个月，每服务满 12 个自然月计 1 年，合同一年一签）；其中 2023 年 10 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日为试用期，试用期间，中标人未能达到招标及响应程度时，采购人有权随时解除合同，取消中标服务资格，所涉及的损失及一切法律责任由中标人承担。服务期内，若中标人的服务在一个年度内出现连续两次被采购人评价为不满意或连续两次被有效投诉的，采购人有权随时解除合同，取消中标服务资格（考核细则详见考核办法），所涉及的损失及一切法律责任全部由中标人承担。合同履行过程中，除法律法规及合同约定可单方解除外，如任何一方要求提前终止合同，需提前 1 个月书面通知对方，并经双方协商一致后执行，否则需向对方支付经济补偿金。因中标人未按规定履行合同或违反合同约定的，采购人不需向中标供应商支付补偿金；

2、预算金额：本项目预算金额总共 960 万元（物业服务期限为三年（36 个月，每服务满 12 个自然月计 1 年））（含税），物业服务费用按中标人实际投入支付相应服务费用，但以中标金额为上限；投标人应充分考虑人员工资标准上浮等因素，服务期内不得更；

3、报价（备注：投标人报价时需将费用清晰列明）：投标人应对本项目所有内容进行报价，不允许只对其中部分内容进行报价，投标人的报价应包括日常管理所发生的费用，包括物业服务成本、法

定税费和物业服务企业的利润等一切应尽费用。在投标文件报价明细表中应逐项列明，应包括以下内容：**行政费用**（包括：物业服务人员的工资（不得低于项目所在地（普宁市）最低工资标准（含员工个人所得税、个人缴交的社会保险、住房公积金）、补贴、过节费、单位缴交的社会保险、经济补偿金、残保金、培训、服装、吃、住、加班费、高温等恶劣环境作业费、离职补偿费、办公经费和差旅费等费用和按规定提取的福利费等费用）、**绿化维护费、环境清洁卫生费**（包括：清洁洗涤用品和必备工具等与本项目所涉及的一切费用）、**法定税费金、物业服务酬金**（合理管理酬金）**以及采购范围有关项目内容要求所列的各项指定费用和其他不可预见费用等**（包括但不限于由市场经济因素产生的人工及商品价格的波动及应急事件发生的费用）；

★4、中标人必应自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用（非本项目要求的其它内容除外），其他增项服务的处理方式、付款方式及条件等另行协商处理（投标时提供承诺，格式自拟）；

★5、投标人必须承诺，如服务期限或预算金额任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束，供应商无条件退出（投标时提交承诺，格式自拟）；

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

▲7、中标人应负责服务的工作人员的人事、劳资、社会保险、计生等人事劳资管理工作，并提供为服务的工作人员办理劳动用工手续、结算发放工资、发放经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案等方面的管理服务；负责为服务人员提供必应的工作服装；教育服务的工作人员服从采购人的规章制度要求和工作安排；按照采购人的要求，及时更换不能胜任工作人员；负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷；落实采购人根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求；

▲8、中标人应购买商业保险（如雇主责任险（全年）等），商业保险至少应包括服务期间服务员工（非）工伤人身意外伤害保险、疾病保险等，提供服务的所有人员的人身安全等均由中标人自行负责；

▲9、中标人履约过程中如出现人员离职的，需在1日内进行补缺，否则采购人将按缺员人数扣减相应服务费用；

▲10、中标人应及时发现和积极处理自身引起的内外纠纷隐患，不能因此影响采购人的正常办公秩序；若出现此类严重事件、行为的，采购人有权单方面终止合同并追讨中标人的损失赔偿金；

★11、服务期内由于中标人原因责任造成第三人、采购人人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。中标人的人员在办公区范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任并负责赔偿，采购人直接在当期及以后的服务费中扣除（投标时提供承诺，格式自拟）；

12、中标人与原物业公司应于原物业管理服务合同服务终止之日前完成交接工作，并于合同约定起始日到岗、开展服务工作；

13、结算方式：逐月结清，具体付款时间、方式、流程等，以签订的合同为准；

14、本项目为包工包料包干形式，每月工具、耗品（含厕纸、垃圾袋）及清洁用品等由中标人负

责提供;

★15、中标人将本项目擅自转包、分包,或以任何形式与第三方进行合作的属违约,一经查实,中标人应向采购人承担违约责任,采购人有权立即取消所有合同并报政府采购监管部门处理,造成采购人损失的,中标人应承担所有的损失(投标时提供承诺,格式自拟);

★16、在招投标过程中以弄虚作假等欺诈手段中标,或服务过程中由于情况变化不再符合准入条件的,采购人有权立即取消中标人的服务资格,责令限期退出,所有的法律责任和经济赔偿等均由中标人承担(投标时提供承诺,格式自拟);

▲17、在下达取消中标人服务资格通知书后,采购人重新招标期间,原中标人仍要保质保量做好在此期间的物业管理服务工作;

★18、中标人所有工作人员在工作中出现的任何事故由中标人负责,与采购人无关(投标时提供承诺,格式自拟);

★19 投标人必须承诺,严格遵守中华人民共和国相关法律法规,不得“围猎”税务人员(指以获取不正当利益为目的,采取馈赠礼品礼金,邀请娱乐旅游消费,提供便利条件等非正常交往手段,“围猎”税务人员及其亲属),如有违反则承担相应的法律后果(响应时提交承诺函,不提供承诺函视为无效响应)。

(四) 服务内容

1、物业管理服务内容

采购人通过选聘物业服务企业,由采购人和物业服务企业按照物业服务合同约定,对指定区域的房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理(不含维修),维护指定区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

1) 国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区物业服务事项为:

①负责各部门固定办公场所外的其他室内外公共区域(含大院内地埋)、办公楼外围、停车场及大楼周边环境(按照门前三包要求)等卫生清洁工作;

②负责办公区安全保卫、车辆停放引导(含室内、室外)、信报收发等工作;

③房屋及设备设施巡查:保持指定区域内房屋建筑的完好和设施设备的正常运行等;

④负责办公区域室内外绿化养护和管理工作,保持整体的景观效果;

⑤负责办公区会务、大堂引导及接待的服务工作;

⑥负责传菜,服务餐厅、洗菜间,做好各办公区厕所卫生清洁工作;

⑦负责食堂餐余垃圾及办公垃圾清理等;

⑧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。

2) 国家税务总局普宁市税务局档案资料及应急物资存放处和土地物业服务事项为:

①建立档案资料及应急物资存放处和土地影像档案资料,负责档案资料及应急物资存放处的安保、巡查和卫生清洁工作;

- ②房屋及设备设施管理: 保持指定区域内房屋建筑的完好和设施设备的正常运行等;
- ③负责土地的巡查工作;
- ④每周至少巡查一次, 并按采购人要求保存巡查视频等档案资料。

3) 本次物业管理服务采购所涉及的指定区域的基本情况详见附表 1 (办公楼情况统计表), 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。

2、物业管理服务要求

1) 总体服务要求:

- ①为确保获得高品质的服务, 中标人应具备多年丰富的物业服务经验;
- ②采购人对委托服务的岗位设置、人员选用与日常服务管理具有指导、检查、监督权及协调权;
- ★③中标人提供服务的全部人员须符合政府用工标准要求, 并应与提供服务的全部人员签订劳动合同, 办理参加社会保险等有关手续 (投标时提供承诺, 格式自拟);
- ④中标人提供服务的工作人员须遵守采购人对服务区域、服务内容有关的管理规定, 不得盗看、泄露采购人的有关文件。如有违反或损害采购人利益的, 采购人有拒绝该服务人员继续工作的权利, 并有权要求中标人更换服务人员, 中标人应当在收到采购人通知的 1 天内予以更换;
- ⑤中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度;
- ⑥中标人提供服务的全部人员按岗位要求统一着装, 言行规范 (会使用普通话), 注意仪容仪表、自身及公众形象。一些公众岗位录用人员体形、身高、年龄符合采购人要求;
- ⑦中标人负责其工作人员的制服、警具、对讲机、劳动工具等;
- ⑧中标人应落实文明管理服务的措施, 提供文明优质的物业管理服务;
- ⑨中标人应制定员工培训计划, 使岗位上的工作人员具备相应的专业素质, 并熟悉各项管理规定, 能够按照各项管理规定提供高水平的物业管理服务;
- ⑩中标人负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作; 每季度接受采购人一次关于服务人员满意度的测评, 测评包括服务态度和服务质量等内容, 测评结果分为满意和不满意, 若测评结果为不满意, 采购人保留提出解除合同终止服务关系的权利, 如果中标人提供的服务人员受到采购人的工作人员或其他人员三次以上投诉, 经查证属实, 确实违反了合同约定和相关管理规定的, 采购人有权要求中标人更换该服务人员, 中标人应当在 1 天内予以更换, 若不更换, 则采购人有权单方面解除合同, 终止服务关系;
- ⑪采购人除按合同规定支付物业服务费和合同明确规定的相关费用外, 开展物业服务管理所需的各项费用开支均由中标人自行承担;
- ⑫中标人根据有关规定和采购人需求, 拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案, 且经采购人认可后方能实施;
- ⑬中标人应保证在服务期间其员工最低月 (日工作 8 小时) 工资不少于项目所在地 (普宁市) 最低工资标准、并且有员工 (工资福利、社会保险) 激励方案、员工队伍稳定等方案;
- ⑭中标人提供服务的所有人员的一切费用 (包括但不限于工资、社保、加班补贴、津贴、各类补

贴、工伤、交通事故、疾病、工作服装、劳保用品等)及人身安全等均由中标人自行负责(投标时提供承诺,格式自拟);

⑮采购人为食堂服务员免费提供工作时间的伙食,保安、保洁、会务、花木养护等人员的伙食由中标人自行负责;

⑯采购人视情况为派驻人员提供物业管理服务用房(含保安值班室),但不提供宿舍,中标人应自行解决属下员工的住宿安排。

⑰安全和保密工作是日常物业服务工作的重心,因此需要物业公司要有全面的保密制度,具备安全保障与保密能力。

2) 综合服务

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、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

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;

外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划;

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。

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;

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。

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;

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。

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。

⑦档案管理

按采购人要求做好有关档案管理工作, 建立设施设备巡查记录、运行值班日记等物业档案管理能力。

3、房屋本体维护管理

1) 通用要求及范围

按照揭阳市的规章要求执行, 定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常巡视, 发现问题及时上报, 确保办公楼(区)的各个系统正常使用;

在建筑物保修期内应重点巡查房屋建筑尚存的质量问题(包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面), 发现问题应立刻上报;

房屋及共用设施设备档案资料齐全, 分类成册, 管理完善, 查阅方便;

协助进行灭鼠、灭蟑螂、灭蝇、蚊蝇孳生地控制及白蚁全面治理。

2) 土建管理

①清扫屋面

内容: 每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净;

质量要求: 屋面应清扫干净。

②供电设备

1.室内设备

质量要求: 正常使用。

2.配电线路

质量要求: 绝缘良好完整可靠。

③修缮管理

向临近客户发放修缮通知。

明确修缮时间, 不得影响其他客户(昼间噪声控制应执行 GB 3096 中的四类标准限值);

修缮施工期间, 对动火施工及临时用电情况进行重点巡视巡查, 发现违反修缮管理要求的行为、现象, 及时进行劝阻、制止;

监督施工单位及时清运建筑垃圾。

4、共用设施设备管理

1) 通用要求及范围(机房、制度、节能管理)

①机房管理

设备及机房环境整洁, 无杂物, 有防鼠措施, 机房符合设备运行要求;

明确设备机房管理、安全责任人;

设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施, 各种标识完整有效;

设备机房按规范配备消防器材;

设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施;

设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备, 环境符合要求。

②节能降耗

配合后勤管理部门控制能源费用支出, 制定节能降耗措施;

后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时, 应配合做好施工现场的必要支持和安全工作, 同时做好后期新材料、新设备设施的使用和巡查工作;

配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求;

配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准;

配合采购人定期进行节能降耗宣传;

制定物业公司员工节能降耗行为规范等。

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巡查)

①运行管理

统筹规划, 做到合理、节约用电;

严格执行用电安全规范, 确保用电安全;

定期查看避雷设施;

定期进行低压设备清扫;

制度完善, 执行有力;

有事故应急预案并定期演练;

检查、运行等记录清晰准确;

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、维修工具、测量仪表等配备齐全等。

②设备维护

监视和巡查运行中的电气设备, 检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确, 有功、无功仪表是否正常, 以保证其正常运行方式。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;

定期巡视配电竖井内电气设备。

③其他

负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作;

加强日常巡查, 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;
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;
定期根据巡视情况及时将楼内各种照明灯具的状态汇报采购人后勤主管人员;
节约用电, 符合市政府规定的办公楼节电要求。

3) 电梯系统

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。

4) 消防系统

配合采购人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;

配合采购人定期进行巡检和维护, 定期对烟感、防火卷帘门等进行抽测;

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。

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, 确保系统功能运行正常, 遇有设备故障及时排除, 保存好检查记录。

6) 门禁系统

监控中心对门禁远程开启功能及紧急逃生按钮系统进行测试, 抽测率达到 30%, 每年测试一次, 并记录设备日常管理档案;

保证各门禁现场设备状态正常, 功能有效。

7) 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及时上报。

5、公共秩序管理

1) 秩序维护

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等。

(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;
实行 24 小时值班制度,有明显标志,工作规范,作风严谨,勤巡视、严值守,严防外盗、内盗、火警、火灾事件发生,对人身安全有危险处应设有明显标志和防范措施,维持正常工作秩序,各办公区露天停车场车辆进行秩序停放及日常安全进行管理;
保证全天 24 小时监控、巡查委托物业范围内设施,确保办公区治安安全;
对委托物业范围内出现在被抢或生命财产安全受威胁事件时,及时报告有关领导并到达现场,组织人员布控堵截,及时将伤员送往医院抢救;
对管理区域加强巡查,有可疑人员活动,及时赶到现场处理;
上班前要按规定穿着制服,制服要笔挺整洁;
工号章佩戴在左胸前;帽子要戴端正,一律穿黑色皮鞋和袜子,皮鞋要保持光亮;
遵守纪律,不准串岗,不准擅自离岗,上班时不做与上岗值勤无关的事;
当出入车辆遭阻塞时,立即到达现场,采取措施,设法在 5 分钟内恢复正常通车;
车辆安全检查时,3 分钟内完成提醒客人锁好门窗,带走贵重物品及登记工作;
1 分钟内做好出入登记手续;大件物品出入要按规定办理审批手续;
对不按规定停车的,要 1 分钟内提醒客人纠正;
遵守保密制度规定,定期进行保密教育等。

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等。

(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;

巡逻行走时要挺胸, 步伐不要太快太急, 手不宜抬得太高, 双眼要注视周围动静, 保持警惕性, 不能与人闲谈或说笑打闹;

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。

③ 监控安防

办公楼的监视监控设施应 24 小时开通, 执行双人值班制度, 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、录像及协助布控;

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) 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。

3) 停车场管理

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;
 原则上应拒绝无牌、假牌、套牌以及共享单车进入管理区域。

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。

6、环境保洁服务

1) 保洁服务

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; 卫生用品用完即换;
 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;
 负责办公区所有公共区域日常的清洁维护, 包括楼层楼梯、通道、外围、卫生间、公共设施等;
 负责餐厅、办公室、会议室、教室等场所清洁;
 建立保洁、消杀档案, 填写工作记录。

②清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如下:

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
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	清洗后, 应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物; 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

③清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如下:

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2次/日, 随时巡视
		玻璃门	擦拭	2次/周, 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	1次/月
		踢脚板	擦拭	1次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	1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/周
		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	1次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	1次/月
		踢脚板	擦拭	1次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
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	3次/周
		墙体附属物	掸尘、擦拭	3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	不少于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
		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	1次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1次/周
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1次/周
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

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；

配合采购人做好垃圾分类宣传，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。

7、绿化养护服务

总体要求：保持室内外绿植生长良好，叶面清洁，无败叶，无枯萎；园林设计视觉优美，无杂草，无破坏，无枯枝败叶；每天应全面巡查一次，及时清理盆面及盆底杂物、植株枯枝黄叶等；绿化保持完好、无破坏，如枯萎应立即更换或补种，并承担费用（如需要增加或更换名贵品种及绿化土建布置时相关费用由采购人承担）；每天巡回对室内绿化浇水、拭擦叶片灰尘；每天对外环境绿化作物浇水，保证花土有充足的水份；每两周检查一次绿化作物的生长状况，定时对绿化作物进行修剪；春、夏两季每月对绿化作物施肥一次，秋、冬两季每两月施肥一次（费用自负）；施放的肥料应适应植物的特性，保证其生长旺盛等。

(1) 室内植物服务标准

摆放的盆栽植物要确保造型优美、叶色翠绿、株型好、无枯黄、无病斑，植物的花色品种丰富，植物

大小与摆放地点进行设计搭配,植物的品种及摆设与大院的格调相适应,花木美观、完整、干净,花盆的款式和颜色搭配协调;

确保有专人对楼内绿化租摆植物进行保养,经常对植物进行清抹灰尘、清除枯枝、黄叶、病叶及花盆内的杂物,定期进行浇水、施肥、修剪和病虫害防治,以确保植物长势旺盛、翠绿、整齐、无病虫害发生,对已干枯或长势差的植物及时进行更换;

大、中盆植物摆设有花缸或花架,小盆需有与花盆相配套的垫碟;

为不影响本项目的正常运作,更换楼内的租摆植物以及在采购人指定时间对植物进行施肥、喷药;

工作人员应遵守本项目的各项管理规定,修剪更换植物和浇水后,应做好收尾工作,确保花盆、垫碟、花基及周边环境的整洁,并负责进行现场的清理工作;根据采购人的意见对室内摆设植物的有关具体要求进行调整或定期更换。

(2) 室外绿化管理标准

乔木养护标准: 棕榈科植物单叶老化枝叶枯黄面积达 2/4 时即应剪除,局部枯黄时按树叶形状进行修边,其叶壳在底部开裂达 2/4 以上时应剥除,修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤;对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时修剪;每年 12 月至次年 2 月应对乔木修剪,剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等,并对树冠适当整形保持形状,对造型树木应每个月修剪一次外形,以保持形状;修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求;

灌木养护标准: 所有灌木应在秋季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及株型修剪工作;非观花造型灌木生长季应每 25 天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观;每天巡查中应及时清剪因折断而枯黄的枝叶;对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修;观花灌木应在花期过后进行较重的修剪,尽量避免在开花前修剪;

乔灌木施肥: 乔木应每年施肥一次,采用穴施或环施法,有机肥或复合肥均可;观赏用的小灌木每年冬季应施一次有机肥,每年 5-6 月应追肥一次复合肥,入冬前应施一次钾肥。乔灌木不应该长期单纯施用尿素等高氮肥速效肥;

灌木、乔木: 生长正常、造型美观自然、花枝新鲜,无枯叶、无病虫、无死树缺株。

8、会议服务

总体要求: 服务员负责会务、引导、接待和餐厅服务工作;服务员要保持良好的仪容仪表、精神面貌,正确使用服务用语,自然得体,行为举止大方、有礼;能主动问好,主动介绍,主动服务;待客诚恳,服务细致热心;待客如亲人,笑容常展,语言亲切;在任何情况下都保持态度和蔼,不急不躁,不厌烦、百问不厌,百答不厌,遇事不急,处理果断;在岗时,服务员要站姿端正,精神饱满,面带微笑,全神贯注,随时做好接待出席会议的客人的准备;服务员在非工作时间要实行轮值班制度,同时还需做好采购人加班的服务保障工作。

(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。

(2) 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；

人员仪表：保持个人卫生，头发梳洗干净、整齐，化淡妆，不得佩戴电子设备、首饰等饰品，须统一着装佩戴工牌上岗；

会场管理人员应在会议前 1 小时到岗，向工勤人员说明会议要求、服务工作程序、注意事项，并进行明确分工；

确认会议室音响、空调、多媒体、灯具等设备可正常使用，若发现故障及时向相关部门报修，保证会议室正常使用。

（3）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；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟左右续水一次；

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。

（4）会后整理

对会议现场进行检查，检查会议室是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即送还给客人，如未能及时送还，应上缴给会场主管妥善管理并做好记录。

检查会议室及相关物品是否有缺失或损坏，报告会场管理人员并做好记录。

清洗茶具，清理会场的卫生，如桌椅、地面等。

及时补充会议物品，如文具、纸巾等，将铭牌、桌椅等归位，整理完毕后，关闭各种设备。

（5）会议安全服务

制定会议、活动突发事件的应急预案；

对于 50 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。

9、食堂服务

以为采购人干部职工提供满意的服务为宗旨，主动、热情、周到并努力提高职业道德水平。服务员做好干部职工工作、会议、接待等用餐的食品传送、食堂卫生清洁等工作。

严格执行食品、食具的卫生规定；

服务员做好个人卫生, 衣冠清洁整齐; 工作时间不准在厨房内吸烟、喝酒;
注意安全防火, 厨房内不准存放易燃、易爆、有毒和腐蚀物品;
每次收餐后清理各自岗位的杂物并清洁地面;
每天清洁 1.8 米以下墙体一次, 每月清洁 1.8 米以上的墙体一次;
每周进行一次环境卫生大清洁;
每月清洁天花板和排风口一次;
每天清洗水渠及渠盖一次;
食堂餐余垃圾每天至少清除一次;
围餐的摆台布置、传菜、斟茶等服务。

10、突发事件应急管理

(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) 应急保障管理

(3) 应急预案的建立

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、恶劣天气应对应急预案等;

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, 确保与实际相结合。

③应急物资(力量)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;
配备应急所需交通工具(小汽车、皮卡车、摩托车等), 交通工具状态良好, 能正常使用;
配备必要的应急物资(应急隔离围栏、帐篷、沙袋、防护服、抽水机等);
配备足够的应急保障人员, 应可在 15 分钟内临时调配至少 20 名保安等人员到现场支援;
按照采购人实际需求, 及时配足满足采购人所需的一切物资等;
定期对应急物资进行检查, 确保能够随时正常使用。

11、保密管理

安全和保密工作是日常物业服务工作的重心, 因此需要物业公司要有全面的保密制度, 具备安全保障与保密能力。

保密制度: 物业服务企业应制定有标准的保密制度, 内容包括保密原则、保密守则、保密信息、保密细则、承担保密责任人员、泄密责任追究等;

岗前保密管理：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》；

上岗后保密管理：物业服务企业应制定科学、合理、有针对性的岗位保密培训制度，定期邀请具备保密知识培训资质机构或师资对派驻的所有服务人员开展有针对性的保密培训（培训课程应提前向采购人报备，对培训过程录音录像或拍照保存），定期与派驻的所有人员签订《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。

12、绿色物业管理

（1）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，科学合理开展能耗管理

节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

垃圾分类：配合普宁市的城市管理要求，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；

环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

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：配合实施雨水、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。

13、标准化建设

熟悉并按照普宁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。

（五）服务制度

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、合理的制定相应的制度文件。

2、物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）

（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。

（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）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。

（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、上墙管理制度（物业公司制作）

（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。

（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。

（六）服务组织及人员配备要求

1、物业服务企业

（1）一般要求

根据采购人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；

具备服务团队稳定性保障措施，包括员工关爱、节假日福利、休息休假制度、职业能力培训、职业晋升发展制度等；

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、广东省、揭阳市以及普宁市有关规定，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、设施设备台帐、巡检台账、物业服务日常管理档案等。

（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；

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采购人后勤主管负责人和办公楼后勤主管负责人；

风险与应急管理联动机制：应识别采购人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：宜根据采购人的管理需求，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；

培训：对派驻人员每月应不少于2次专业培训，培训课程涵盖每个工作种所需的业务能力、业务素质、形象等，如保安应培训巡逻队列、暴力冲突应对、外形装容，值班室内务整理等。

2、物业管理服务人员

(1) 持证上岗

根据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提供相关证书；

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。

(2) 职业素质

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。

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。

3) 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

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。

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为符合国家法律规定的最低或最高年龄要求（具体视岗位实际情况可另行确定）。

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。

(3) 行为规范

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。

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。

3、人员配置标准

★采购人配置需求:

序号	项目明细	服务区域	总人数	资格要求
1	项目经理	所有服务区域	1	要求: 年龄不超过 40 周岁, 身高 160 以上, 身体健康, 视力正常。
2	保安员 (含保安队长)	国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区以及档案资料、应急物资存放处和土地	40	要求: 年龄 20 周岁—50 周岁, 身高 160CM 以上, 身体健康, 无犯罪记录, 视力正常。
3	服务员	国家税务总局普宁市税务局机关办公区	3	要求: 负责会务、引导、接待的服务员要求年龄 20 周岁—35 周岁, 身高 160CM 以上, 视力正常, 具有相关工作经验。
4	保洁员	国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区	18	要求: 年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求, 身体健康, 视力正常。
5	花木养护员	国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区	2	要求: 有花木养护经验, 年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求, 身体健康, 视力正常。
6	垃圾清运	国家税务总局普宁市税务局机		要求按国家有关环保要求处理垃圾。

		关、各税务分局 办公区		
合计			64	

(1) 总体要求:

★采购人对岗位设置、人员数量、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下的调配权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时, 采购人对中标人的人员有直接指挥权(投标时提供承诺, 格式自拟);

采购人将提供给中标人一定的办公场所, 具体面积及数量由中标人与采购人友好协商确定, 此类场所不计租金与水电、管理费。

中标人对所录用人员要严格审核, 保证录用人员没有违法犯罪记录, 并保持人员稳定, 中标人需对所录用人员进行正规培训, 与所有员工签订书面劳动合同, 缴交社会保险金。

中标人需聘请(或指定)一位项目经理(项目负责人), 全权代表其负责承包区域服务协调工作。

(2) 人员配备依据

人员配备依据主要以采购人需求为指导, 根据采购人要求的物业管理服务标准、物业管理经费水平、物业管理的经验值, 共同确定物业管理人员配备数量;

派驻人员经试用期合格后, 未经采购人同意, 不得随意更换;

因采购人工作需要, 采购人要求更换部分派驻人员, 或中标人因管理需要, 需要更换部分派驻人员, 经采购人同意后, 应在1日内重新派驻人员到岗。

(3) 人员类别与数量(学历、技术职称等要求可根据项目实际情况设定)

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主管的资质水平, 其要求为:

身体健康, 视力正常;

工作时间: 工作日 8:30--18:00;

提供自开标之日起12个月内至少连续6个月的社保缴纳记录。

2) 保洁人员

人数: 18人;

工作时间: 8:00--18:00;

保洁人员的分配应根据楼宇功能、人流量以及机械化程度为统筹安排;

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。

3) 绿化养护人员

人数: 2人;

工作时间: 根据具体工作任务另行确定;

绿化养护人员根据项目具体绿化养护面积、品种、用途等不同情况分配;

须具备一定的绿植养护知识, 熟知各类绿植花卉生长特性, 具备一定园林设计修剪技能。

4) 秩序维护(保安员)

总人数：40 人（含队长 1 人）。

（1）主要进出大门门岗、车场（库）职守岗

岗位人员按实际需求配置；

工作时间：24 小时，三班轮值；

身体健康，视力正常；

全部应具备保安员证。

（2）巡查岗

岗位人员按实际需求配置；

工作时间：工作日 8:30--18:00；

区域间隔距离较远的山区或路线复杂可按项目实际情况增减岗位；

身体健康，视力正常；

全部应具备保安员证。

5) 服务员

（1）普通服务员（含食堂服务员、会议服务员）

人数：3 人，年龄 20 周岁--35 周岁；

工作时间：工作日 8:00--18:00；

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。

注：以上人员配置是按照常规项目配置，如项目有特殊需求可按相关需要配置人员及岗位，特殊需求指医生、护士、司机等非常规物业服务范围内岗位。配置保安队长 1 名，保安队长须为投标公司的长期员工，有相关工作的管理经验，部队退役人员优先，保安队长只能在一个项目，即该项目中任职。

（七）物业管理服务保障条件（采购人）

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，采购人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。

2、物业管理服务保障基本条件

（1）房屋保障（根据需要选择）

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。

（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。需要注明设备的提供方。若是由采购人提供，须注明设备的型号、种类、数量、设备档

案信息等。

(3) 其他必备物资的保障 (根据需要选择)

现代物业所需的专业设备种类繁多, 如室外清扫车、扫雪车、扬雪机、剪草机、割灌机、电动垃圾车、浇水车等。需要注明设备的提供方。若是由采购人提供, 须注明设备的型号、种类、数量、设备档案信息等。

(八) 服务验收考核办法

国家税务总局普宁市税务局物业服务验收考核办法

为做好国家税务总局普宁市税务局物业服务验收考核工作, 促使物业服务公司能够切实履行物业服务标准, 提升物业服务质量, 制定本办法。

一、验收考核主体: 国家税务总局普宁市税务局 (采购人)

二、验收考核对象: _____ (中标人)

三、验收考核目的

促进中标人进行制度化、规范化、科学化管理, 切实履行物业服务标准, 不断完善和提升物业服务管理工作水平, 确保采购人物业安全和正常运作。

四、验收考核内容

包括但不限于保卫及消防要求;绿化要求;环境卫生要求;服务员服务要求四部分。

五、验收考核方法

(一) 物业服务验收考核由国家税务总局普宁市税务局办公室具体实施。

(二) 验收考核工作采取发放调查问卷的方式进行。

(三) 办公室可根据工作需要决定调查问卷发放的范围。范围最大不超过所有接受本物业服务的单位和人员。

(四) 在采购人每月结算服务费前, 原则上要组织一次验收考核工作。根据收回调查问卷的平均得分评定中标人的服务工作评价, 其中得分 ≥ 85 的评价为很满意; $85 > \text{得分} \geq 75$ 的评价为满意; $75 > \text{得分} \geq 65$ 的评价为基本满意; 得分 < 65 评价为不满意。

(五) 若中标人当期的服务工作评价为基本满意, 采购人将要求中标人在一周内完成整改, 如逾期未按要求完成整改, 采购人将扣除中标人当月的物业服务费的 3%。

(六) 若中标人当期的服务工作评价为不满意, 采购人将扣除中标人当月的物业服务费的 3%, 并在一周内完成整改。逾期未按要求完成整改再扣除中标人当月的物业服务费的 5%。

(七) 若中标人在一个年度内出现连续两次服务工作评价为不满意, 采购人有权随时解除合同, 终止服务, 且不需承担任何法律责任, 责任由中标人自行承担。

(八) 验收考核范围暂按《物业服务质量验收考核表》进行考核, 采购人有权在物业服务合同规定的物业服务范围内修改。

物业服务质量验收考核表

项目名称:

日期:

项目	考核内容		执行情况	得分
一、保卫及消防要求 (24分)	保安 (20分)	单位大门出入口有 24 小时保安值班看守, 无脱岗或睡觉现象。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		对进出车辆进行管理和疏导, 保持出入口畅通, 车场车辆停放有序。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		禁止闲杂人员进入办公大楼, 如有来访人员要核实身份登记后方可进入。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		每天不定时巡逻办公大楼。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		在遇到突发事件时, 应及时采取措施并上报服务单位主管人员。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
	消防 (4分)	消防预防措施, 消防通道畅通无杂物。消防检查要派专人每月至少巡查一次, 发现问题及时上报服务单位主管人员并填写巡查记录。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
二、绿化要求 (24分)	对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、清除绿地杂草、杂物、进行养护, 确保植物长势良好。(8分)		<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
	及时对花草树木进行打药杀虫、施肥, 保持植物生长旺盛。(8分)		<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
	在指定位置摆放花木盆栽。注意平时养护, 适时更换。(8分)		<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
三、环境卫生要求 (24分)	每天按时将垃圾清运干净并及时清洗垃圾房。垃圾房没有异味(12分)		<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(6分) <input type="checkbox"/> 满意(9分) <input type="checkbox"/> 很满意(12分)	
	大楼地埕、停车场、围墙周边、办公楼走道、卫生间等公共区域清全天保持清洁, 目视无杂物。楼内公共区域、窗玻璃、窗台、窗槽、栏杆、扶手按照合同规定定期清洁, 确保达到服务标准。(12分)		<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(6分) <input type="checkbox"/> 满意(9分) <input type="checkbox"/> 很满意(12分)	

四、服务人员服务要求 (28分)	会务 (21分)	负责日常会议、培训服务；包括会前准备好茶水、纸巾等用品。会前巡查会场设施是否正常及卫生是否整洁。（7分）	<input type="checkbox"/> 不满意（0分） <input type="checkbox"/> 基本满意（2分） <input type="checkbox"/> 满意（5分） <input type="checkbox"/> 很满意（7分）	
		会议中定时加水（一般40分钟加一次）。（7分）	<input type="checkbox"/> 不满意（0分） <input type="checkbox"/> 基本满意（2分） <input type="checkbox"/> 满意（5分） <input type="checkbox"/> 很满意（7分）	
		会后、下课后整理会议室。（7分）	<input type="checkbox"/> 不满意（0分） <input type="checkbox"/> 基本满意（2分） <input type="checkbox"/> 满意（5分） <input type="checkbox"/> 很满意（7分）	
	引导 (7分)	负责日常来访客人引导、联系被访人员并确认身份；禁止闲杂人员进入办公大楼。（7分）	<input type="checkbox"/> 不满意（0分） <input type="checkbox"/> 基本满意（2分） <input type="checkbox"/> 满意（5分） <input type="checkbox"/> 很满意（7分）	
考评结果	分数合计（满分100分）			

说明：1. 评分表满分100分，每个评分项均按实进行打分评价；
2. “分数合计”为各评分项的得分之和；
3. 计分标准：得分 ≥ 85 的评价为很满意； $85 > \text{得分} \geq 75$ 的评价为满意； $75 > \text{得分} \geq 65$ 的评价为基本满意； $\text{得分} < 65$ 评价为不满意。

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	办公楼及食堂	13处		机关及各税务分局
2	档案资料及应急物资存放处	20处		
3	土地	2处		
			

注：根据办公楼宇的实际情况对本表进行删减、填写。

四、商务要求（采购服务内容及要求中另有要求的从其要求）

- 1、报价要求：**报价应包括服务、人工、管理、材料、运输、税费及合同实施过程中一切不可预见的费用等。
- 2、合同履行期限：**自合同签订之日起服务期三年，合同一年一签。
- 3、服务地点：**采购人指定地点。
- 4、验收要求：**交付验收标准依次序对照适用标准为：①采购人制订的验收考核办法；②按广东

省有关规定的规范要求验收；③符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；
④符合采购文件和响应承诺配置、参数及各项要求。

5、付款方式：

(1)采购人与中标人协商，以合同签订为准。

(2)付款方式：采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

(3)款项支付时，成交供应商同时向采购人提供相应金额的正式发票。

第三章 政府采购合同及廉政合同（样本）

（《采购人需求》中另有规定的，以采购人需求为准）

国家税务总局普宁市税务局物业管理服务采购项目

合 同 书

（服务类）

采购编号：_____

项目名称：_____

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

合同编号：

签订地点：

签订日期：

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，投标人投标时应就合同签订事项作出承诺。

甲方: 国家税务总局普宁市税务局

电话: 0663-2911608

传真: 0663-2921152

地址: 普宁市流沙北街道赵华路与福盛南路交汇处

乙方:

电话:

传真:

地址:

项目名称:

采购编号:

根据 国家税务总局普宁市税务局物业管理服务采购项目的采购结果, 按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规规章的规定, 经甲乙双方协商, 本着平等互利和诚实信用的原则, 一致同意签订本合同, 双方共同遵守如下条款:

一、物业基本情况

(一) 国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区详细情况如下(办公人员以实际为准):

——国家税务总局普宁市税务局机关办公区, 位于普宁市流沙北街道赵华路与福盛南路交汇处, 楼高 11 层, 建筑面积约 7100 m², 办公人员约 100 人, 楼内设大堂、办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯 1 台、楼下及楼顶各有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局第一税务分局、第二税务分局办公区, 位于普宁市流沙北街道福盛南路西侧, 主楼高 9 层, 东附楼高 3 层半, 权属面积约 9800 m², 办公人员约 108 人, 设办税服务大厅、办公室、值班室、会议室、电教室、食堂、厨房、车库等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯 1 台、车库下有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局流沙税务分局办公区, 位于普宁市流沙北街道福盛南路东侧, 楼高 8 层, 建筑面积约 5600 m², 办公人员约 49 人, 设办公室、值班室、会议室、职工宿舍、食堂、厨房、车库等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯 1 台、楼顶有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局大南山税务分局办公区 2 个, 分别位于普宁市大南山镇坪头岭(流石路东侧)、普宁市流沙南平里 168 幢 1-2 层东畔 3-8 层(含普宁市流沙南平里 169 幢 1-2 层)楼高分别是 3 层、8 层, 建筑面积分别约 900 m²、3669 m², 办公人员约 57 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。南平里办公区设电梯 1 台。

——国家税务总局普宁市税务局池尾税务分局办公区, 位于普宁市池尾街道广汕公路多年山路口, 楼高 8 层, 建筑面积约 4400 m², 办公人员约 40 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。办公区设电梯 1 台, 楼顶有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局占陇税务分局办公区, 位于普宁市占陇镇占杨村, 楼高 5 层, 建筑面积约 1300 m², 办公人员约 26 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间, 楼顶有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局南径税务分局办公区, 位于普宁市南径镇圩脚村, 楼高 2 层, 建筑面积约 900 m², 办公人员约 6 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间, 楼顶有生活水池 1 个。

——国家税务总局普宁市税务局洪阳税务分局办公区, 位于普宁市洪阳镇政府北侧, 楼高 3 层, 建筑面积约 1600 m², 办公人员约 17 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

——国家税务总局普宁市税务局大坝税务分局办公区, 位于普宁市大坝镇横山村池揭公路西侧, 楼高 4 层, 建筑面积约 930 m², 办公人员约 12 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

——国家税务总局普宁市税务局里湖税务分局办公区, 位于普宁市里湖镇新埔村新寨前茶叶市场南, 楼高 4 层, 建筑面积约 1500 m², 办公人员约 13 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

——国家税务总局普宁市税务局梅林税务分局办公区, 位于普宁市梅林镇文化广场南侧, 楼高 5 层, 建筑面积约 1300 m², 办公人员约 8 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

——国家税务总局普宁市税务局高埔税务分局办公区, 位于普宁市高埔镇高埔大道中 19 号, 楼高 4 层, 建筑面积约 600 m², 办公人员约 10 人, 设办公室、值班室、会议室、食堂、厨房等区域。各层均设有男女洗手间。

(二) 国家税务总局普宁市税务局档案资料及应急物资存放处详细情况如下:

- 普宁市大坪镇大川路西侧;
- 普宁市船埔镇船利公路新桥头东侧;
- 普宁市里湖镇中路东侧;
- 普宁市流沙玉环里;
- 普宁市流沙镇西园 63 幢 101 号 1-2 层、102 号首层及二层;
- 普宁市云落镇政府西侧税务所办公楼;
- 普宁市里湖镇老爷地;
- 普宁市洪阳镇和南路 17 号;
- 普宁市高埔镇高埔圩高坪公路西侧;
- 普宁市普侨区中心工业区地段;
- 普宁市普侨区汽培中心东侧;
- 普宁市池尾街道上寮村池尾老邮电所北面;
- 普宁市梅林镇梅云公路北侧沿河东路西侧第一排南起第三栋;

- 普宁市梅塘镇梅塘圩；
- 普宁市云落镇里云公里东侧第二栋；
- 普宁市燎原镇泥沟乡道北侧燎原工商所东侧 1-4 层；
- 普宁市军埠镇浮洋村；
- 普宁市占陇镇占杨村广汕公路南侧；
- 普宁市大坪镇居委坪地路 15 号；
- 普宁市流沙镇流石路东南面。

(三) 土地 2 处，地址分别为：

- 普宁市南径镇（普宁农信社边）；
- 普宁市下架山镇加工区新南湖村山尾。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

(一) 国家税务总局普宁市税务局机关、各税务分局办公区物业服务事项为：

- 负责各部门固定办公场所外的其他室内外公共区域（含大院内地埋）、办公楼外围、停车场及大楼周边环境（按照门前三包要求）等卫生清洁工作；
- 负责办公区安全保卫、车辆停放引导（含室内、室外）、信报收发等工作；
- 房屋及设备设施巡查：保持指定区域内房屋建筑的完好和设施设备的正常运行等；
- 负责办公区域室内外绿化养护和管理工作，保持整体的景观效果；
- 负责办公区会务、大堂引导及接待的服务工作；
- 负责传菜，服务餐厅、洗菜间，做好各办公区厕所卫生清洁工作；
- 负责食堂餐余垃圾及办公垃圾清理等；
- 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。

(二) 国家税务总局普宁市税务局档案资料及应急物资存放处和土地物业服务事项为：

- 建立档案资料及应急物资存放处和土地影像档案资料，负责档案资料及应急物资存放处的安保、巡查和卫生清洁工作；
- 房屋及设备设施管理：保持指定区域内房屋建筑的完好和设施设备的正常运行等；
- 负责土地的巡查工作；
- 每周至少巡查一次，并按采购人要求保存巡查视频等档案资料。

三、物业服务质量（包括但不限于以下内容）

乙方结合受托物业的实际情况，制订物业管理制度和标准，按照物业服务合同的约定实施物业管理。具体要求如下：

(一) 公共秩序管理

(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等。

(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;

——实行 24 小时值班制度,有明显标志,工作规范,作风严谨,勤巡视、严值守,严防外盗、内盗、火警、火灾事件发生,对人身安全有危险处应设有明显标志和防范措施,维持正常工作秩序,各办公区露天停车场车辆进行秩序停放及日常安全进行管理;

——保证全天 24 小时监控、巡查委托物业范围内设施,确保办公区治安安全;

——对委托物业范围内出现在被抢或生命财产安全受威胁事件时,及时报告有关领导并到达现场,组织人员布控堵截,及时将伤员送往医院抢救;

——对管理区域加强巡查,有可疑人员活动,及时赶到现场处理;

——上班前要按规定穿着制服,制服要笔挺整洁;

——工号章佩戴在左胸前;帽子要戴端正,一律穿黑色皮鞋和袜子,皮鞋要保持光亮;

——遵守纪律,不准串岗,不准擅自离岗,上班时不做与上岗值勤无关的事;

——当出入车辆遭阻塞时,立即到达现场,采取措施,设法在 5 分钟内恢复正常通车;

——车辆安全检查时,3 分钟内完成提醒客人锁好门窗,带走贵重物品及登记工作;

——1 分钟内做好出入登记手续;大件物品出入要按规定办理审批手续;

——对不按规定停车的,要 1 分钟内提醒客人纠正;

——遵守保密制度规定,定期进行保密教育等。

(二) 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等。

(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;

——巡逻行走时要挺胸,步伐不要太快太急,手不宜抬得太高,双眼要注视周围动静,保持警惕性,不能与人闲谈或说笑打闹;

——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。

(三) 监控安防

——办公楼的监视监控设施应 24 小时开通,执行双人值班制度,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、录像及协助布控;

——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。

(四) 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。

(五) 停车场管理

(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) 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;
- 原则上应拒绝无牌、假牌、套牌以及共享单车进入管理区域。

(六) 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、人身财产安全等特殊情况时, 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。

(七) 环境保洁服务

(1) 保洁服务

- 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; 卫生用品用完即换;
- 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;
- 负责办公区所有公共区域日常的清洁维护, 包括楼层楼梯、通道、外围、卫生间、公共设施等;
- 负责餐厅、办公室、会议室、教室等场所清洁;
- 建立保洁、消杀档案, 填写工作记录。

(2) 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如下表:

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、控盘设备	干净无尘、无污。
			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	清洗后, 应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物; 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

(3) 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如下表

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2次/日, 随时巡视
		玻璃门	擦拭	2次/周, 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

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
		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	1次/月
		踢脚板	擦拭	1次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	1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/周
		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	1次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	1次/月
		踢脚板	擦拭	1次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
梯阶		清扫、墩拖	2次/日	
楼梯	日常保洁	窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	3次/周
		墙体附属物	掸尘、擦拭	3次/周
		大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22时巡视保洁至少4次/日
卫生间	日常保洁	纸篓	倾倒垃圾, 清洁纸篓, 更换垃圾袋	不少于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
		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
		轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
电梯	日常保洁	厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
		天花板、通风口	掸尘、擦拭	2次/月
会议室	日常保洁	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

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
楼宇外围	日常保洁	顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1次/半年
		地面	清扫	1次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1次/周
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1次/周
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

（八）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；
- 配合采购人做好垃圾分类宣传，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。

（九）绿化养护服务

总体要求：保持室内外绿植生长良好，叶面清洁，无败叶，无枯萎；园林设计视觉优美，无杂草，无破坏，无枯枝败叶；每天应全面巡查一次，及时清理盆面及盆底杂物、植株枯枝黄叶等；绿化保持完好、无破坏，如枯萎应立即更换或补种，并承担费用（如需要增加或更换名贵品种及绿化土建布置时相关费用由采购人承担）；每天巡回对室内绿化浇水、拭擦叶片灰尘；每天对外环境绿化作物浇水，保证花土有充足的水份；每两周检查一次绿化作物的生长状况，定时对绿化作物进行修剪；春、夏两季每月对绿化作物施肥一次，秋、冬两季每两月施肥一次（费用自负）；施放的肥料应适应植物的特性，保证其生长旺盛等。

（1）室内植物服务标准

——摆放的盆栽植物要确保造型优美、叶色翠绿、株型好、无枯黄、无病斑，植物的花色品种丰富，植物大小与摆放地点进行设计搭配，植物的品种及摆设与大院的格调相适应，花木美观、完整、干净，花盆的款式和颜色搭配协调；

——确保有专人对楼内绿化租摆植物进行保养，经常对植物进行清抹灰尘、清除枯枝、黄叶、病叶及花盆内的杂物，定期进行浇水、施肥、修剪和病虫害防治，以确保植物长势旺盛、翠绿、整齐、无病虫害发生，对已干枯或长势差的植物及时进行更换；

——大、中盆植物摆设配有花缸或花架，小盆需有与花盆相配套的垫碟；

——为不影响本项目的正常运作，更换楼内的租摆植物以及在采购人指定时间对植物进行施肥、喷药；

——工作人员应遵守本项目的各项管理规定, 修剪更换植物和浇水后, 应做好收尾工作, 确保花盆、垫碟、花基及周边环境的整洁, 并负责进行现场的清理工作; 根据采购人的意见对室内摆设植物的有关具体要求进行调整或定期更换。

(2) 室外绿化管理标准

——乔木养护标准: 棕榈科植物单叶老化枝叶枯黄面积达 2/4 时即应剪除, 局部枯黄时按树叶形状进行修边, 其叶壳在底部开裂达 2/4 以上时应剥除, 修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤; 对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时修剪; 每年 12 月至次年 2 月应对乔木修剪, 剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等, 并对树冠适当整形保持形状, 对造型树木应每个月修剪一次外形, 以保持形状; 修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求;

——灌木养护标准: 所有灌木应在秋季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及株型修剪工作; 非观花造型灌木生长季应每 25 天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观; 每天巡查中应及时清剪因折断而枯黄的枝叶; 对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修; 观花灌木应在花期过后进行较重的修剪, 尽量避免在开花前修剪;

——乔灌木施肥: 乔木应每年施肥一次, 采用穴施或环施法, 有机肥或复合肥均可; 观赏用的小灌木每年冬季应施一次有机肥, 每年 5-6 月应追肥一次复合肥, 入冬前应施一次钾肥。乔灌木不应该长期单纯施用尿素等高氮肥速效肥;

——灌木、乔木: 生长正常、造型美观自然、花枝新鲜, 无枯叶、无病虫、无死树缺株。

(十) 会议服务

总体要求: 服务员负责会务、引导、接待和餐厅服务工作; 服务员要保持良好的仪容仪表、精神面貌, 正确使用服务用语, 自然得体, 行为举止大方、有礼; 能主动问好, 主动介绍, 主动服务; 待客诚恳, 服务细致热心; 待客如亲人, 笑容常展, 语言亲切; 在任何情况下都保持态度和蔼, 不急不躁, 不厌烦、百问不厌, 百答不厌, 遇事不急, 处理果断; 在岗时, 服务员要站姿端正, 精神饱满, 面带微笑, 全神贯注, 随时做好接待出席会议的客人的准备; 服务员在非工作时间要实行轮值班制度, 同时还需做好采购人加班的服务保障工作。

(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。

(2) 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;

——人员仪表: 保持个人卫生, 头发梳洗干净、整齐, 化淡妆, 不得佩戴电子设备、首饰等饰品, 须统一着装佩戴工牌上岗;

——会场管理人员应在会议前 1 小时到岗, 向工勤人员说明会议要求、服务工作程序、注意事项, 并进行明确分工;

——确认会议室音响、空调、多媒体、灯具等设备可正常使用, 若发生故障及时向相关部门报修, 保证会议室正常使用。

(3) 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; 首次满水后 15 分钟进行第二次续水; 之后每 30 分钟左右续水一次;

——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。

(4) 会后整理

——对会议现场进行检查, 检查会议室是否有客人遗失的物品, 如有遗失应立即送还给客人, 如未能及时送还, 应上缴给会场主管妥善管理并做好记录。

——检查会议室及相关物品是否有缺失或损坏, 报告会场管理人员并做好记录。

——清洗茶具, 清理会场的卫生, 如桌椅、地面等。

——及时补充会议物品, 如文具、纸巾等, 将铭牌、桌椅等归位, 整理完毕后, 关闭各种设备。

(5) 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案;

——对于 50 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。

(十一) 食堂服务

以为采购人干部职工提供满意的服务为宗旨, 主动、热情、周到并努力提高职业道德水平。服务员做好干部职工工作、会议、接待等用餐的食品传送、食堂卫生清洁等工作。

——严格执行食品、食具的卫生规定;

——服务员做好个人卫生, 衣冠清洁整齐; 工作时间不准在厨房内吸烟、喝酒;

——注意安全防火, 厨房内不准存放易燃、易爆、有毒和腐蚀物品;

——每次收餐后清理各自岗位的杂物并清洁地面;

——每天清洁 1.8 米以下墙体一次, 每月清洁 1.8 米以上的墙体一次;

——每周进行一次环境卫生大清洁;

——每月清洁天花板和排风口一次;

- 每天清洗水渠及渠盖一次；
- 食堂餐余垃圾每天至少清除一次；
- 围餐的摆台布置、传菜、斟茶等服务。

（十二）突发事件应急管理

（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。

四、合同服务期限、金额

项目服务期为三年，拟从2023年10月1日起至2026年9月30日止（36个月，每服务满12个自然月计1年），合同一年一签；本合同服务期限为一年：自 年 月 日起至 年 月 日止，合同金额（含税）为人民币（大写）：_____，其中2023年10月1日至2023年12月31日为试用期，试用期间，乙方未能达到招标及响应程度时，甲方有权随时解除本合同，取消中标服务资格，所涉及的损失及一切法律责任全部由乙方承担。服务期内，若乙方的服务在一个年度内出现连续两次被甲方评价为不满意或连续两次被有效投诉的，甲方有权随时解除本合同，取消中标服务资格，所涉及的损失及一切法律责任全部由乙方承担。合同履行过程中，除法律法规及本合同约定可单方解除合同、终止服务外，如任何一方要求提前终止合同，需提前1个月书面通知对方，并经双方协商一致后执行，否则需向对方支付合同总价款的2%经济补偿金。因乙方未按规定履行合同或违反合同约定的，甲方单方发出通知解除合同、终止服务的无需向乙方支付任何违约金、赔偿及补偿金。

五、付款方式

1、物业管理费按月结算，乙方应当向甲方提供等额、合法、有效的增值税发票（遇国家对发票调整的则作相应调整），并将当月物业管理费发票于次月5日前送到甲方处进行核实，向甲方申请付款，甲方在收到乙方的发票后，按财务审批流程，在审批结束且款项拨付后20个工作日内将款项以转账方式一次性付至乙方指定的银行账户。乙方指定的银行账户信息如下：

开户名称：

开 户 行：

账 号：

乙方应当保证指定收款账户的准确性、合法性、有效性，否则产生的一切后果及责任由乙方承担。

六、考核验收：考核验收标准依次序对照适用标准为：①甲方制订的验收考核办法；②按广东省有关规定的规范要求进行验收；③符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；④符合采购文件和响应承诺配置、参数及各项要求。

七、违约责任与赔偿损失

1、乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须

向甲方支付本合同总价 1%的违约金。

2、乙方未能按本合同规定的时间提供服务,情节严重的,从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金;逾期 4 个工作日以上的,甲方有权解除合同,终止乙方的服务,由此造成的甲方损失及责任由乙方承担。

3、甲方不得无合法或正当理由拒绝接受服务和单方无故逾期付款。到期无正当理由拒付已结算的服务款项且经乙方催告后仍无正当理由未支付达 10 个工作日的,甲方向乙方偿付应付款额的 1%的违约金。

4、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》及招标文件约定处理。

5、未经甲方书面同意,乙方不得将中标项目部分(包括全部)分包或转包,否则,将视乙方根本性违约,甲方可以解除本合同,还可取消其中标服务资格。

6、乙方违反本合同及招标文件有关规定,甲方可解除本合同、终止乙方服务,还可追究乙方的违约责任。

7、在履行本合同期间,若乙方违约解除本合同或停止、终止服务,乙方需按本合同规定的总金额的 3%向甲方支付违约金。

8、合同期间,双方必须严格履行合同,在执行过程中,如遇未尽事宜,双方可协商解决,非本合同约定情形外,未经一方书面同意,另一方不能单方面变更合同。

9、乙方履约过程中如出现人员离职的,需在 1 日内进行补缺,否则甲方将按缺员人数扣减相应服务费用。

八、争端的解决: 合同执行过程中发生的任何争议,由双方协商解决;如双方不能通过友好协商解决,任一方均可向甲方所在地法院诉讼解决。

九、不可抗力: 任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时,应在不可抗力事件结束后 1 天内向对方通报,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、其他费用:

1、甲方除按合同规定支付物业管理服务费和合同明确规定由甲方负担的相关费用外,开展物业管理服务所需的各项费用开支均由乙方自行承担。

2、中国政府根据现行法律法规的有关规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税收、规费、保险、工伤、事故、人身安全财产损失均应由乙方负担。

十一、合同生效

1、本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签字盖章,并经采购代理机构登记备案后生效。

2、合同一式五份。甲方执三份,乙方执一份、政府采购代理机构方执一份。

3、本合同履行完成后自动终止,如因其他原因导致合同终止的,除了适用本合同其他专门条款约定的责任承担之外,双方根据乙方实际完成并经考核合格的服务量进行结算。

4、下列组成本合同的文件是一个合同整体,彼此应当能相互解释,互为说明。当出现相互矛盾时,

组成本合同文件的优先解释顺序如下:

- (1) 本合同及补充协议条款
- (2) 招标文件及投标文件
- (3) 服务说明或方案
- (4) 会议纪要、往来信函(如有)
- (5) 需求变更文件(如有)
- (6) 服务清单及报价书

十二、其它

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

2、本合同未尽事宜按招、投标文件有关规定执行,招、投标文件也没有约定的,由甲、乙双方另行协商。

3、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,甲、乙双方均应遵守。

4、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。

5、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。

6、因情势变更,招、投标文件或本合同的约定已经不在适宜执行时候,甲、乙双方可就不适宜执行的约定重新商议,达成新的约定。

7、本合同解除后,若乙方经过整改,符合继续服务条件,就本合同尚未履行的服务期限由甲乙双方另行签订服务合同;若乙方经过整改仍达不到继续服务条件,甲方有权取消乙方供应资格;所有责任由乙方承担。

(以下无正文，为签署页)

<p>甲方：（盖章）</p> <p>法定代表人 (或代理人)：</p> <p>签约日期： 年 月 日</p>	<p>乙方：（盖章）</p> <p>法定代表人 (或代理人)：</p> <p>签约日期： 年 月 日</p>	<p>代理机构：（盖章）</p> <p>日期： 年 月 日</p>
--	--	--

附件 1: 服务验收考核办法**国家税务总局普宁市税务局物业服务验收考核办法**

为做好国家税务总局普宁市税务局物业服务验收考核工作, 促使物业服务公司能够切实履行物业服务标准, 提升物业服务质量, 制定本办法。

一、验收考核主体: 国家税务总局普宁市税务局(采购人)

二、验收考核对象: _____(中标人)

三、验收考核目的

促进中标人进行制度化、规范化、科学化管理, 切实履行物业服务标准, 不断完善和提升物业服务管理工作水平, 确保采购人物业安全和正常运作。

四、验收考核内容

包括但不限于保卫及消防要求;绿化要求;环境卫生要求;服务员服务要求四部分。

五、验收考核方法

(一) 物业服务验收考核由国家税务总局普宁市税务局办公室具体实施。

(二) 验收考核工作采取发放调查问卷的方式进行。

(三) 办公室可根据工作需要决定调查问卷发放的范围。范围最大不超过所有接受本物业服务的单位和人员。

(四) 在采购人每月结算服务费前, 原则上要组织一次验收考核工作。根据收回调查问卷的平均得分评定中标人的服务工作评价, 其中得分 ≥ 85 的评价为很满意; $85 > \text{得分} \geq 75$ 的评价为满意; $75 > \text{得分} \geq 65$ 的评价为基本满意; 得分 < 65 评价为不满意。

(六) 若中标人当期的服务工作评价为基本满意, 采购人将要求中标人在一周内完成整改, 如逾期未按要求完成整改, 采购人将扣除中标人当月的物业服务费的 3%。

(六) 若中标人当期的服务工作评价为不满意, 采购人将扣除中标人当月的物业服务费的 3%, 并在一周内完成整改。逾期未按要求完成整改再扣除中标人当月的物业服务费的 5%。

(七) 若中标人在一个年度内出现连续两次服务工作评价为不满意, 采购人有权随时解除合同, 终止服务, 且不需承担任何法律责任, 责任由中标人自行承担。

(八) 验收考核范围暂按《物业服务质量验收考核表》进行考核, 采购人有权在物业服务合同规定的物业服务范围内修改。

物业服务质量验收考核表

项目名称:

日期:

项目	考核内容		执行情况	得分
一、保卫及消防要求(24分)	保安(20分)	单位大门出入口有 24 小时保安值班看守, 无脱岗或睡觉现象。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	

		对进出车辆进行管理和疏导,保持出入口畅通,车场车辆停放有序。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		禁止闲杂人员进入办公大楼,如有来访人员要核实身份登记后方可进入。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		每天不定时巡逻办公大楼。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
		在遇到突发事件时,应及时采取措施并上报服务单位主管人员。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
	消防 (4分)	消防预防措施,消防通道畅通无杂物。消防检查要派专人每月至少巡查一次,发现问题及时上报服务单位主管人员并填写巡查记录。(4分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(3分) <input type="checkbox"/> 很满意(4分)	
二、绿化 要求 (24分)		对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、清除绿地杂草、杂物、进行养护,确保植物长势良好。(8分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
		及时对花草树木进行打药杀虫、施肥,保持植物生长旺盛。(8分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
		在指定位置摆放花木盆栽。注意平时养护,适时更换。(8分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(8分)	
三、环境 卫生要 求 (24分)		每天按时将垃圾清运干净并及时清洗垃圾房。垃圾房没有异味(12分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(6分) <input type="checkbox"/> 满意(9分) <input type="checkbox"/> 很满意(12分)	
		大楼地堦、停车场、围墙周边、办公楼走道、卫生间等公共区域清全天保持清洁,目视无杂物。楼内公共区域、窗玻璃、窗台、窗槽、栏杆、扶手按照合同规定定期清洁,确保达到服务标准。(12分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(6分) <input type="checkbox"/> 满意(9分) <input type="checkbox"/> 很满意(12分)	
四、服务 员服务 要求 (28分)	会务 (21 分)	负责日常会议、培训服务;包括会前准备好茶水、纸巾等用品。会前巡查会场设施是否正常及卫生是否整洁。(7分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(7分)	

		会议中定时加水(一般40分钟加一次)。(7分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(7分)	
		会后、下课后整理会议室。(7分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(7分)	
	引导 (7分)	负责日常来访客人引导、联系被访人员并确认身份;禁止闲杂人员进入办公大楼。(7分)	<input type="checkbox"/> 不满意(0分) <input type="checkbox"/> 基本满意(2分) <input type="checkbox"/> 满意(5分) <input type="checkbox"/> 很满意(7分)	
考评结果	分数合计(满分100分)			

说明: 1. 评分表满分100分, 每个评分项均按实进行打分评价;

2. “分数合计”为各评分项的得分之和;

3. 计分标准: 得分 ≥ 85 的评价为很满意; $85 > \text{得分} \geq 75$ 的评价为满意; $75 > \text{得分} \geq 65$ 的评价为基本满意; 得分 < 65 评价为不满意。

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	办公楼及食堂	13处		机关及各税务分局
2	档案资料及应急物资存放处	20处		
3	土地	2处		
			

注: 根据办公楼宇的实际情况对本表进行删减、填写。

第四章 开标、资格审查、评标和定标

一、评标

(一) 本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和从广东省政府采购评审专家库随机抽取的共计 5 名或以上专家组成, 其中专家人数不少于评委会成员总数的三分之二。评委会将本着公平、公正、科学、择优的原则, 严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

(二) 评审专家有下列情形之一的, 受到邀请应主动提出回避, 采购当事人也可以要求该评审专家回避:

1. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系;
2. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事;
3. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人;
4. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
5. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的;
6. 评审委员会中, 同一任职单位评审专家超过二名的;
7. 任职单位与采购人或参加该采购项目的供应商存在行政隶属关系的(不含采购人代表);
8. 参与招标文件论证的(不含采购人代表);
9. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系;

(三) 本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分比重如下:

评分项目	技术部分	商务部分	价格部分	总分
权重	50%	40%	10%	100

二、评标程序

(一) 投标文件资格性审查、符合性审查

1. 开标结束后, 采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查, 详见《资格性审查表》。对初步被认定为资格性审查不合格的, 应实行及时告知投标当事人, 以让其核证、澄清事实。未通过资格性审查的投标人, 不进入符合性审查。

2. 评标委员会将根据评审细则的规定, 对各投标文件进行符合性审查。

3. 投标文件出现下列情况之一时将被认定为无效投标:

(1) 投标报价不是唯一或高于采购人需求规定的最高限价或投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价应作无效投标处理的;

(2) 投标文件未按招标文件的要求盖章及由法定代表人(或法定代表人委托的代理人)的印鉴或签名的;

(3) 投标文件没有提供有效的法定代表人证明及授权书;

(4) 投标有效期不足的;

(5) 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标, 或不符合招标文件的其他要求, 有重大偏

离的;

(6) 评标期间, 投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的;

(7) 经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的;

(8) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的;

(9) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响, 有碍招标公平、公正的;

(10) 投标文件附有采购人不能接受的条件;

(11) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

4. 符合性审查结论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”则该投标人通过符合性检查, 否则不通过。

5. 招标文件中, 如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标, 投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足, 将导致其响应性评审严重扣分。

6. 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。

7. 被评标委员会确定为投标文件无效的, 其投标文件即被视为不能通过符合性审查, 不得参与技术、商务和价格的评审。

8. 评标委员会对各投标人进行符合性审查过程中, 对初步认定为无效投标者应实行及时告知, 由评标委员会主任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。

(二) 投标文件的澄清

1. 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要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

2. 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。

3. 除上述规定的情形之外, 评标委员会在评审过程中, 不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

(三) 商务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的商务条件进行审核和分析, 填写《商务评审表》。评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均, 得出该投标人的商务评分。

(四) 技术评定

1. 由评委对所有有效投标文件的技术响应方案进行审核和评价, 填写《技术评审表》, 评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均, 得出该投标人的技术评分。

(五) 价格评定

1. 价格核准: 评委对有效投标人的详细报价进行复核, 复核原则为:

- 1) 开标时, 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的, 以开标一览表(报价表)为准。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; 总价金额与按单价计算汇总金额不一致的, 以单价计算汇总金额为准; 单价金额小数点有明显错位的, 应以总价为准, 并修改单价;
- 2) 对投标货物或服务的关键、主要内容, 投标人报价漏项的, 作非实质性响应投标处理;
- 3) 对投标货物或服务的非关键、非主要内容, 投标人报价漏项的, 评标时将要求漏项的投标人予以澄清, 但该澄清不作为评标的依据; 评标委员会将以其它投标供应商对应项的最高投标报价补充计入其评标价;
- 4) 对非关键、非主要内容的费用, 如果投标人是另行单独报价的, 评标时也相应另行计入其评标价;
- 5) 对数量的评审, 以第二部分《采购人需求》所明示数量为准; 《采购人需求》未明示的, 由评标委员会以其专业知识判断, 必要时参考投标人的澄清文件决定;
- 6) 对小型或微型企业投标的扶持(监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业):
 - 6.1) 投标人为小型或微型企业(包括成员全部为小型或微型企业的联合体)且投标产品含小型或微型企业产品时, 报价给予C1的价格扣除(C1的取值为6%), 即: 评标价=核实价-小微企业产品核实价×C1;
 - 6.2) 投标人为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体, 且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额30%以上的, 对联合体报价给予C2的价格扣除(C2的取值为2%), 即: 评标价=核实价×(1-C2);
 - 6.3) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件: 符合小型或微型企业划分标准, 提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物;
 - 6.4) 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织, 与小型、微型企业之间不得存在投资关系;
 - 6.5) 本条款中两种修正原则不同时使用。
 - 6.6) “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。招标文件中没有提及招标货物来源地的, 根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物, 优先采购节能、环境标志产品。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物, 并满足政府招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
 - 6.7) 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局〈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〔2019〕9号)》文件要求, 采购的产品属于品目清单范围的, 须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。

★投标供应商报价的产品如涉及《财政部 发展改革委〈关于印发节能产品政府采购品目清单的通知〉(财库〔2019〕19号)》文件中政府强制采购产品, 如: 台式计算机、便携式计算机、平板式微型计算机、激光打印机、针式打印机、液晶显示器、冷水机组、水源热泵机组、溴化锂吸收式冷水机

组、多联式空调（热泵）机组(制冷量>14000W)、单元式空气调节机(制冷量>14000W)、机房空调、管型荧光灯镇流器、房间空气调节器、多联式空调（热泵）机组（制冷量≤14000W）、单元式空气调节机(制冷量≤14000W)、电热水器、普通照明用双端荧光灯、普通电视设备（电视机）、监视器、坐便器、蹲便器、小便器、水嘴等必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。须提供产品在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）或全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）节能产品认证信息查询界面截图或者提供产品获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件。（加盖投标供应商公章）

6.8) 对属于节能（除政府强制采购产品外）、环境标志的产品的价格给予 4%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

6.9) 符合上述条款的投标人，应填写《政策适用性说明》及《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，可参考招标文件《第五章 投标文件格式》。

7) 本条款中多种处理原则所产生的结果不一致的，以最高的修正价作为评标价。

2. 价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性审查和符合性审查）且价格最低的评标价（指修正及价格扣除后报价，下同）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：

$$\text{价格评分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times \text{价格评分权重}$$

（六）综合评分的计算

1. 综合评分=商务得分+技术得分+价格得分。

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。评标总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。如都相同的，名次由评标委员会抽签确定。评委会按上述排列向采购人推荐综合总得分第一名为中标候选供应商，第二名为第二中标候选供应商。（第二名报价高于第一名报价 20%以上的，只推荐一名中标候选人。）第一中标候选人不得随意放弃中标资格。

三、项目废标处理

根据《政府采购法》第三十六条规定，下列情况出现将作废标处理：

（一）符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；（注：1、经政府采购监管部门批复同意不足三家投标继续进行采购程序的情况除外。）

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（三）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（四）因重大变故，采购任务取消的。

四、定标

（一）采购人根据评标报告确定的中标候选人名单顺序确定中标人。

（二）采购人确认结果后，采购代理机构将中标结果以网上公告的方式通知所有未中标的投标人。

（三）中标结果公告后，采购代理机构以书面形式向中标供应商发出《招标代理服务费缴费通知书》。

（四）中标供应商凭采购代理机构开具的《招标代理服务费缴费通知书》到银行办理缴费手续，凭银行回单原件到采购代理机构开发票，领取《中标通知书》。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯

一合法依据。

(五) 中标供应商放弃中标的, 应当依法承担法律责任。

(六) 凡发现中标供应商有下列行为之一的, 其中标无效, 并移交政府采购监督管理部门依法处理。

1. 提供虚假材料谋取中标的;
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
3. 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的;
4. 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的;
5. 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的;
6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的;
7. 有法律、法规规定的其他损害招标人利益和社会公共利益情形的。

附表一 资格性审查表

评审内容	投标人名称		
	投标人 A	投标人 B	投标人 C
1、具备《政府采购法》第二十二条所规定的条件。提供以下材料： (1) 2022 年度财务报告或报表复印件（自然人除外）；投标人为新成立的，提供成立至今的月或季度财务报告或报表复印件； (2) 投标截止前六个月内任意一个月缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税； (3) 投标截止前六个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金； (4) 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明； (5) 提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。			
2、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、其他组织或者自然人。（提供其取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效身份凭证副本复印件加盖公章，例如：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等。若投标人为法人单位的分支机构时，须同时提供所属法人单位为其出具的《项目投标授权书》及所属法人单位取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效凭证副本，《项目投标授权书》可参考招标文件《第五章 投标文件格式》）			
3、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。			
4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。			
5、本次政府采购活动结束前，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询相关主体信用记录，并对信用信息查询记录进行留存。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料。（投标时须提供《企业信用自查承诺函》，可参考招标文件《第五章 投标文件格式》）			
6、非联合体投标人。			
结论			

附表二 符合性审查表

评审内容	投标人名称		
	投标人 A	投标人 B	投标人 C
投标报价唯一, 不高于采购人需求规定的最高限价或投标报价没有明显低于其他通过符合性审查投标人的报价;			
符合招标文件的签署、盖章要求			
按招标文件要求提供《法定代表人/负责人资格证明书》, 若有授权时须同时提供《法定代表人/负责人授权委托书》的			
符合招标文件投标有效期要求的			
满足招标文件中带★号的条款和指标, 且符合招标文件的其他要求, 没有重大偏离的			
未发现无效投标的其他情形的 (见注 1)			
结论			

注 1: 无效投标的其他情形

- (1) 评标期间, 投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的;
- (2) 经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的;
- (3) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的;
- (4) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响, 有碍招标公平、公正的;
- (5) 投标文件附有采购人不能接受的条件;
- (6) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

附表三 商务评审表

序号	评审内容	评分细则	分值
1	拟投入人员服务水平	1、拟派项目经理条件: 拟派项目经理学历大学专科及以上学历,近3年有物业服务经验,近1年带领团队获得1家业主单位年度考核结果优秀以上的,得2分; 具有人社部门颁发的三级或以上保安员职业资格证书(技能等级证书)得3分; 若获得多家业主单位年度考核优秀,每多一家加1分,封顶3分。 注:以上人员须提供相关学历证书、保安资质及投标人与其签订的劳务合同,同一人员以最高学历证书最准,复印件并加盖投标人公章,否则不得分。	8
		2、拟派驻保安队长条件: 拟派保安队长是退伍军人,近1年从事过安保服务经验,得2分; 具有高中及以上学历,得1分。 注:以上人员须提供退伍军人证件、相关学历证书、保安资质及投标人与其签订的劳务合同,复印件并加盖投标人公章,否则不得分。	3
		3、拟派保安人员条件: (1)拟派保安人员全员(不含保安队长)近1年有从事过安保服务经验,得2分; (2)在上述分值基础上,若拟派保安人员有高中(中专)学历 ≥ 10 人,加4分;有大专及以上学历 ≥ 5 人,加5分,封顶9分。 注:以上人员须提供相关学历证书、保安资质及投标人与其签订的劳务合同,同一人员以最高学历证书最准,复印件并加盖投标人公章,否则不得分。	11
2	项目经验	自2020年至今投标人独立承担过物业管理相关项目经验的每个得1分,10个或以上此项得满分。 注:须提供相关的中标通知书或合同复印件,并提供相关金额发票及加盖投标人公章,否则不得分。	10
3	管理体系认证情况	1、投标人具备有效的ISO9001质量管理体系认证证书得1分; 2、投标人具备有效的ISO14001环境管理体系认证证书得1分; 3、投标人具备有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证证书得1分; 以上证书认证范围为物业服务或其相关服务的,每个证书得2分,本项最高得6分。 4、投标人具备有效的《中国物业服务企业资质证书》得2分; 注:提供证书复印件并加盖公章,证书须在有效期内。(并提供在全国认证认可信息公共服务平台(www.cnca.cn)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。)	8
合 计			40

备注: 投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

技术评审表

序号	评审内容	评分细则	分值
1	技术响应	完全满足或优于采购人需求中技术要求的参数(条款)的得满分;若标“▲”参数(条款)未响应或不满足的,每项负偏离扣1分,其他参数(条款)未响应或不满足的,每项负偏离扣0.5分,扣完为止。	4
2	服务方案	根据投标人提供的服务方案进行评议: (1)规章制度及服务管理措施等均十分完善,完全满足并优于采购人“总体服务要求”、“综合服务”等需求的,得13分; (2)规章制度及服务管理措施等均较详细全面,措施较具体,实用性较强,具有可操作性,能满足采购人“总体服务要求”、“综合服务”等需求90%,得10分; (3)规章制度及服务管理措施等均较为简单,能满足采购人“总体服务要求”、“综合服务”等需求80%的,得7分; (4)规章制度及服务管理措施等均简单,能满足采购人“总体服务要求”、“综	13

		合服务”等需求 70%的, 得 4 分; (5) 规章制度及服务管理措施等均极为简单, 能满足采购人“总体服务要求”、“综合服务”等需求 60%的, 得 1 分; (6) 没有编制方案的不得分。	
3	管理制度方案	根据投标人提供的管理制度方案进行评议: (1) 规章制度及管理措施等均十分完善, 完全满足并优于采购人“房屋本体维护管理”、“共用设施设备管理”、“公共秩序管理”、“突发事件应急管理”等需求的, 得 13 分; (2) 规章制度及管理措施等均较详细全面, 措施较具体, 实用性较强, 具有可操作性, 能满足采购人“房屋本体维护管理”、“共用设施设备管理”、“公共秩序管理”、“突发事件应急管理”等需求 90%的, 得 10 分; (3) 规章制度及管理措施等均较为简单, 能满足采购人“房屋本体维护管理”、“共用设施设备管理”、“公共秩序管理”、“突发事件应急管理”等需求 80%的, 得 7 分; (4) 规章制度及管理措施等均简单, 能满足采购人“房屋本体维护管理”、“共用设施设备管理”、“公共秩序管理”、“突发事件应急管理”等需求 70%的, 得 4 分; (5) 规章制度及管理措施等均极为简单, 能满足采购人“房屋本体维护管理”、“共用设施设备管理”、“公共秩序管理”、“突发事件应急管理”等需求 60%的, 得 1 分; (6) 没有编制方案的不得分。	13
4	保密管理	根据投标人的保密管理进行评议: (1) 保密制度内容无缺项、拟派驻人员岗前有开展保密培训并签订《保密承诺书》, 对不同岗位有针对性的制定保密培训制度, 得 10 分; (2) 保密制度内容存在缺一项、拟派驻人员岗前有开展保密培训并签订《保密承诺书》达 90%, 对不同岗位有针对性的制定保密培训制度, 得 7 分; (3) 保密制度内容存在缺二项、拟派驻人员岗前有开展保密培训并签订《保密承诺书》达 80%, 对不同岗位有针对性的制定保密培训制度, 得 4 分; (4) 保密制度内容存在缺三项、拟派驻人员岗前有开展保密培训并签订《保密承诺书》达 75%, 对不同岗位有针对性的制定保密培训制度, 得 1 分; (5) 没有编制方案的不得分。	10
5	服务团队稳定性保障措施	根据投标人提供的服务团队稳定性保障措施进行评议, 包括员工关爱、节假日福利、休息休假制度、职业能力培训、职业晋升发展制度等。 (1) 以上内容不存在瑕疵得 10 分; (2) 以上内容存在 1 处瑕疵得 6 分; (3) 以上内容存在 2 处瑕疵得 4 分; 未提供保障措施或保障措施违反法律法规或内容存在 3 处及以上瑕疵得 0 分。 (本项所称“瑕疵”是指内容缺失、不完整或缺少关键点; 非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容; 对同一事项前后表述矛盾; 存在逻辑漏洞或常识错误; 违背公序良俗等)	10
合 计			50

备注: 投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

第五章 投标文件格式

揭阳市政府采购

项目名称：

项目编号：

子包号（若有）：

投标文件

正/副本

投标人：（投标供应商名称）

日期： 年 月 日

目录表

序号	内 容	是否提交	页 码范围	备注
一	投标报价文件			
1.1	投标函(格式1)			
1.2	开标一览表(格式2)			
1.3	报价明细表(格式3)			
二	资格性审查文件			
2.1	承诺函			
2.2	资格声明函(格式4)			
2.3	提供其取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效身份凭证副本复印件加盖公章,例如:营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等。若投标人为法人单位的分支机构时,须同时提供所属法人单位为其出具的《项目投标授权书》及所属法人单位取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效凭证副本,《项目投标授权书》可参考招标文件《第五章 投标文件格式》			
2.4	营业执照复印件等证明文件			
2.5	2022年度财务报告或报表复印件(自然人除外);投标人为新成立的,提供成立至今的月或季度财务报告或报表复印件			
2.6	投标截止前六个月内任意一个月缴纳税收的凭据证明材料复印件;如依法免税的,应提供相应文件证明其依法免税;			
2.7	投标截止前六个月内任意一个月缴纳社会保险的凭据证明材料复印件;如依法不需要缴纳社会保障资金的,应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金;			
2.8	企业信用自查承诺函			
2.9	其他资格证明文件			
三	符合性审查文件			
3.2	法定代表人证明及授权书(格式5)			
3.3	实质性条款响应一览表(格式6)			
四	商务文件目录表			
4.1	商务评审索引表(格式7)			
4.2	同意招标文件条款说明(格式8)			
4.3	投标人简介(格式自定)			
4.4	同类项目经验情况一览表(格式9)			
4.5	拟派本项目负责人及主要人员情况表(格式10)			
4.6	拟投入设备及场地情况表(格式自定)			
4.7	合同条款响应表(格式11)			
4.8	缴交招标服务费承诺书(格式12)			
4.9	投标人认为需要提交的其他资料			
五	服务方案文件目录表			
5.1	技术评审索引表(格式13)			
5.2	技术服务方案(自定义格式)			
5.3	与采购人需求差异表(格式14)			
5.4	投标人认为需要提交的其他资料			

注: (1) 上述文件如为复印件的,必须加盖投标人公章;

(2) 投标人应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

(3) 投标人请按照上述顺序编好页码。

格式 1 投标函

致: 广东万欣招标代理有限公司

根据你方第_____号(项目编号)_____项目的招标文件要求, 现正式授权 (被授权人职务及名称) 以投标人 (投标人单位名称) 的名义全权代表我方参加投标上述项目。

现依照你方招标文件要求, 提交投标文件正本 1 份(内装纸质投标文件及投标文件电子文档各 1 份), 副本 4 份。我方在此声明并同意:

1. 我方决定参加: 项目编号为_____号的投标。
2. 我方愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定, 供应符合招标文件中所指定的 (项目名称), 按招标文件的要求提供报价。
3. 我方同意本投标文件自本项目公告之日起 90 天内有效。如果我方的投标被接受, 则直至合同生效时止, 本投标始终有效。
4. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及附件, 包括澄清及参考文件(如果有的话), 我方完全清晰理解招标文件的要求, 不存在任何含糊不清和误解之处, 同意放弃对这些文件提出异议和质疑的权利。
5. 我方完全接受本招标文件中关于投标的规定, 并同意放弃对这规定提出异议和质疑的权利。
6. 我方同意提供招标文件要求的有关投标的其它资料。
7. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件, 无论是原件或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, 我方愿意承担相应的后果和法律责任。
8. 我方完全理解, 评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标。
9. 我方的投标被接受, 我方同意按照招标文件规定向采购代理机构缴纳招标服务费。

所有与本投标有关的函件请按下列联系方式发送:

地 址: _____ 邮政编码: _____

电 话: _____ 传 真: _____

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签字):

日 期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

格式 2

开标一览表

项目名称:

项目编号:

投标单位名称	投标总价 人民币/元	合同履行期限	备注
		自合同签订之日起服务期三年, 合同一年一签。	

- 注: 1. 投标人应按“采购人需求”的要求, 根据实际情况进行报价。本表内的投标总价为最终报价, 投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明, 否则将被视为无效投标;
2. 投标总报价包括了中标单位完成本项目所需的一切工作内容而发生的所有直接费用、间接费用、其它费用、税金等全部费用和中标单位要求获得的利润以及应由中标单位承担的义务、责任和风险所发生的一切费用。
3. 本投标价为固定不变价;
4. 报价以人民币元为单位, 保留小数点后两位;
5. 本表格须附在正副的投标文件中, 并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签字):

日期: 年 月 日

格式 3

报价明细表(含税费)

本表将有可能在中标公告中公开, 请投标人仔细填写

项目名称:

项目编号:

[货币单位: 人民币元]

(表格自拟)

- 注: 1. 此表为《开标一览表》的服务总报价明细表, 如有缺项、漏项, 视为投标报价中已包含相关费用, 采购人无须另外支付任何费用。
2. 该表格式仅作参考, 投标人的详细报价表格式可自定。
3. 本表格须附在正副的投标文件中, 并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签字):

日期: 年 月 日

承诺函

广东万欣招标代理有限公司:

关于贵公司____年____月____日发布____项目(项目编号:_____)的采购公告,本公司(企业)愿意参加投标,并承诺:

根据《财政部关于信息系统建设项目采购有关问题的通知》(财库[2011]59号)的规定,本公司(企业)及附属机构,并非受托为本项目或者其中分项目的前期工作提供设计、编制规范、进行管理等服务供应商。否则,由此所造成的损失、不良后果及法律责任,一律由我公司(企业)承担。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定,本公司(企业)如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,不再参加该采购项目的其他采购活动。否则,由此所造成的损失、不良后果及法律责任,一律由我公司(企业)承担。

单位名称:

法定代表人或投标人授权代表(签名或盖章):

单位地址:

单位公章:

邮政编码:

日期:

联系电话:

格式 4

资格声明函

广东万欣招标代理有限公司:

我方愿响应你方____年____月____日发布的____项目(项目编号:_____)投标邀请,参与投标,提供采购人需求中规定的全部内容,并按招标文件要求提交所附资格文件且声明和保证如下:

1. 我方为本次投标所提交的所有证明我方提供货物和服务合格和我方资格的文件是真实的和正确的,并愿为其真实性和正确性承担法律责任;核验我方提供相关复印件与原件不一致的,或我方无法在规定时间内提供原件的,采购人或采购代理机构有权取消我方投标或中标资格;提供给采购人的货物及服务与投标承诺一致。
2. 我方在参与本次投标时,符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条投标人资格条件要求及其他法律法规规定要求。
3. 我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
4. 我方在参加本次投标近三年内,在经营活动及参与招标投标活动中没有重大违法活动及涉嫌违规行为,并没有因而被有关部门警告或处分的记录。
5. 我方与其他参加本项目的供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。
6. 我方如中标,除不可抗力原因外,将在规定时间内与采购人签订合同。

如有违反上述声明之情形,采购人有权取消我方中标资格并提交相关监管部门处理。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签字): _____ 日期: _____ 年 月 日

企业信用自查承诺函

致: 广东万欣招标代理有限公司

关于对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商。本企业通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道进行自查,不存在被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件。但承诺最终以本次政府采购活动结束前,在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询结果为准,同时,本企业提供信用记录查询结果的打印页面(具体详见后附网页打印)。

特此承诺

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签字): _____ 日期: _____ 年 月 日

格式6 实质性条款响应一览表

项目名称：

项目编号：

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1	投标文件格式带“★”内容			
2				
3				
...				

说明：1、投标人应对招标文件中标明“★”号的内容或条款逐条应答并按要求填写上表逐条响应，若招标文件中没有标明“★”号的内容或条款可提供空表。

2、对完全响应的条目在下表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在下表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式7 商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式8 同意招标文件条款说明

致：广东万欣招标代理有限公司

为响应你方组织的项目名称：_____项目的招标【招标编号：_____】，我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括修改文件（如果有的话）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方并同意招标文件的相关条款。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 9 同类项目经验情况一览表

项目名称：

项目编号：

序号	业主名称	项目名称	合同总价 (单位/万元)	签约及完成时间	单位联系人及电话

注：请附上中标通知书、合同、验收报告等同类经验评价证明资料，评审细则另有要求的，按评审细则提供。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 10 拟派本项目负责人及主要人员情况表

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	个人荣誉
...	...						

注：可自行增加上表行数。投标人如有的，应附上有关个人学历等证明文件（复印件），招标文件如有要求提供原件的必须提供原件。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 11 合同条款响应表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件合同要求	投标文件内容	
	简要内容	是否响应	差异说明
1			
...	...		

注：1. 投标人应对照招标文件第三章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。

2. 除“差异说明”栏所列的内容以外，其余按《合同书》格式中的条款执行。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

格式 12 缴交招标服务费承诺书

致: 广东万欣招标代理有限公司

如果我方在贵公司组织的 (项目名称) (项目编号: _____) 的货物及服务招标中获中标, 我方保证在收到《中标通知书》之前向贵公司交纳中标服务费 (按发改价格[2015]299号文相关规定文件执行)。

我方如违反上款承诺, 愿凭贵公司开出的相关通知, 按上述承诺金额的 200% 在采购人与我方签订的采购合同款项中扣付, 并在此同意和要求采购人 (应广东万欣招标代理有限公司的要求) 办理支付手续。

特此承诺!

投标人全称 (加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表 (签字): _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

格式 13 技术评审索引表

序号	评审内容 (注: 此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 14 与采购人需求差异表

[说明] 投标人应根据其提供的货物和服务, 逐条对照招标文件“采购人需求”中的采购服务内容及要求及商务要求填写。对完全响应的条目在表格相应列中标注“○”, 并在偏离说明填写“无偏离”; 对有偏离的条目在表格相应列中标注“×”, 并在偏离说明简述偏离内容, 以便查对和评审。

项目名称: _____ 项目编号: _____

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
...	...			

投标人全称 (加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表 (签字): _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

(投标供应商为中小企业时或残疾人福利性单位适用)

中小企业声明函(工程、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,工程的施工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(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员__人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为(企业名称),从业人员__人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章): _____

日期: _____

注:从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

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: _____年____月____日

项目投标授权书（适用于分支机构投标）

致：广东万欣招标代理有限公司

我方（所属法人单位名称）现授权同意我方附属机构（被授权分支机构名称）使用我方的各项资质、业绩、……等参加本次_____项目的政府采购活动及合同履行，并愿意为我方附属机构（被授权分支机构名称）履行各项资质、业绩……及承担其民事责任能力。

本授权书自本单位盖章之日起生效，有效期限至本次项目政府采购活动及合同履行结束止。

特此授权！

附：

所属法人单位取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效凭证副本，例如：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等

被授权分支机构取得登记管理机关依法给核准登记或者备案的有效凭证副本，例如：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等

授权人（盖章）：（所属法人单位名称）

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权人（盖章）：（被授权分支机构名称）

负责人（签字或盖章）：_____

授权日期： 年 月 日