

# 政府采购

## 竞争性磋商文件



项目名称：国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局 2023 年物业管理服务采购项目

项目编号：GDDCCG2023008

采购人：国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局

采购代理机构：广东端诚招标有限公司

日期：2023 年 5 月

## 温馨提示：供应商报价特别注意事项

一、投标供应商请注意区分投标保证金及成交服务费收款帐号的区别，务必将保证金按响应文件的要求存入指定的保证金专用账户，成交服务费存入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响应文件，投标截止时间一到，将不接收任何响应文件，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，请报价人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，以免错误递交响应文件。

四、请仔细检查响应文件格式中应盖章、签署之处是否有按要求盖公章、签名、签署日期。响应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处，应由法定代表人亲笔签署。

五、如报价人以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件。

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报名的，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响应文件的，磋商小组将按响应文件中有关无效投标的规定处理。

七、如报价项目属于许可证管理范围内的，须提交相应的许可证复印件。

八、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的供应商，在响应文件递交截止时间的3日前，按《磋商邀请函》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。

九、由于交通、天气等状况、停车位已满或电梯拥挤等原因，建议报价人代表提前15-30分钟到达开标会场。

（本提示内容非磋商文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以磋商文件为准。）

## 目 录

第一部分	磋商邀请函 .....	3
第二部分	用户需求书 .....	8
第三部分	报价人须知 .....	25
第四部分	磋商细则 .....	33
第五部分	合同条款（样本） .....	41
第六部分	响应文件格式 .....	59

## 第一部分 磋商邀请函

项目概况

国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局 2023 年物业管理服务采购项目的潜在供应商应在肇庆市端州区信安大道敏捷城 1 期 2 座 632 室之一获取采购文件,并于 2023 年 5 月 5 日 15 时 00 分(北京时间)前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号: GDDCCG2023008

项目名称: 国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局 2023 年物业管理服务采购项目

采购方式: 竞争性磋商

预算金额: 1650000.00 元

采购需求: 国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局 2023 年物业管理服务采购项目);

合同包预算金额: 1650000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)	最高限价 (元)
C1204	物业管理服务	国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局 2023 年物业管理服务采购项目	1(项)	详见采购文件	1650000.00	1650000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限: 1 年(从合同签订后起计算)。

二、申请人的资格要求:

1. 投标供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件, 提供下列材料:

(1). 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, 在投标(响应文件)中提供有效的营业执照(或事业法人登记证或身份证等相关证明)副本复印件。分支机构投标的, 须提供总公司和分公司营业执照副本复印件, 总公司出具给分支机构的授权书。

(2). 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录: 在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定)。

(3). 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度: 在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定)。

(4). 履行合同所必须的设备和专业技术能力：在投标（响应文件）中提供相关承诺函（格式自定）。

(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：在投标（响应文件）中提供相关承诺函（格式自定）。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目整体专门面向中小企业采购。投标供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：物业管理）的政策划分标准。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。）

### 3. 本项目的特定资格要求：

(1). 信誉要求：报价人未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))“政府采购严重违法失信名单”记录名单；未被列入“中国执行信息公开网”网站(<http://zxgk.court.gov.cn/>)“失信被执行人”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截止日当天在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、“中国执行信息公开网”网站(<http://zxgk.court.gov.cn/>)及中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价人需提供相关证明资料）。

(2). 已报名并购买了磋商文件。

### 三、获取采购文件

时间：2023 年 4 月 21 日至 2023 年 4 月 28 日，每天上午 09:00:00 至 12:00:00，下午 14:30:00 至 17:00:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：肇庆市端州区信安大道敏捷城 1 期 2 座 632 室之一

方式：现场获取。

售价：300 元。

### 四、响应文件提交

截止时间：2023 年 5 月 5 日 15 时 00 分 00 秒（北京时间）

地点：肇庆市公共资源交易中心（即肇庆市端州三路 24 号）303 评标室。

### 五、开启

时间：2023 年 5 月 5 日 15 时 00 分 00 秒（北京时间）

地点：肇庆市公共资源交易中心（即肇庆市端州三路 24 号）303 评标室。

### 六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

(一) 购买磋商文件时提供以下报名资料：

1. 投标供应商出具的授权委托书（含授权报名代表人的身份证复印件, 如需委托）。

(二) 若已购买磋商文件而决定不参加本项目报价的报价人，应在开标前 3 日以书面形式（书面材料、信函或传真加盖报价人公章）通知采购代理机构。

(三) 本项目不接受其他方式的报名和获取磋商文件。仅接受通过以上方式正式获取磋商文件的供应商投标。

(四) 需要落实的政府采购政策：

1. 关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46 号）；

2. 《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）；

3. 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；

4. 《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）；

5. 《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185 号）；

6. 《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12 号）。

(五) 其他

本项目官方指定公布媒体为中国政府采购网、中国采购与招标网、中国招标投标公共服务平台和广东端诚招标有限公司官网等媒体上公布，公布之日即视为有效送达之日，不再另行通知。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局

地 址：肇庆市鼎湖区坑口街道罗隐大道 11 号

联系方式：0758-2624815

2. 采购代理机构信息

名 称：广东端诚招标有限公司

地 址：广东省肇庆市端州区信安三路 3 号敏捷广场一期第 2 座 632 室之一

联系方式：0758-2100046

3. 项目联系方式

项目联系人：梁先生

电 话：0758-2100046

发布人：广东端诚招标有限公司

发布日期：2023 年 4 月 21 日

## 第二部分 用户需求书

注：磋商文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，报价人须进行实质性响应，报价人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

标注“★”的条款为实质性条款，如作负偏离响应或不作响应的，作无效投标处理。

## 一、项目概况

1.本项目为一个整体，报价人须对本项目进行整体报价，不得分拆报价，且需提供完整的服务技术资料。

2.采购预算（最高投标现价）：人民币 165.00 万元

3.服务合同期限为 1 年。采购人每月对成交人的服务质量进行综合考核，若成交人累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，采购人可向成交人送达《终止合同通知书》，终止合同。

4.服务地点：

- (1) 肇庆市鼎湖区坑口街道罗隐大道 11 号；
- (2) 肇庆市鼎湖区坑口街道五十四区天后路；
- (3) 广东省肇庆市鼎湖区莲乐路与莲兴路交叉口东北 50 米。
- (4) 上述地点的各办公区办公大楼、附属楼和有关建筑。

5.如服务期限或合同支付金额任意一项条件先达到，则本项目合同履行结束。

## 二、报价要求

1.投标报价以人民币报价，费用为包干价，投标报价已包含完成本项目所需的人力包括管理服务成本、日常管理所发生的费用、利润、税金、交通、且必须包含用户需求书的所有服务内容，满足项目的技术要求、实施要求、售后服务和服务要求以及合同实施过程中所有应预见和不可预见的费用及其他相关费用，报价人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用，采购人将不予支付除磋商文件及承包合同约定的由报价人承担的风险因素之外的任何补偿。在合同有效期内，合同价不受市场价格变化的影响。

2.报价人应根据实际情况，结合磋商文件及服务实施过程及响应文件等要求进行投标报价。

3.项目实施及实施过程中存在的各类障碍所发生的费用都被认为包含在报价中。报价人应考虑并承担一定的风险，如物价、气候、安全等情况的变化及其他意外困难等，成交后采购人不再支付任何其他费用。

4.为防止出现恶意竞争影响本项目顺利进行，报价人的投标报价如明显低于其他通过符合

性审查的报价人报价的，必须提供详细的成本分析说明，分析说明必须包括：投入人员的工资分析、社保、项目成本、设备费、养护费、相关税费等（格式自拟）。如不提供详细成本分析说明视为低于成本恶性竞争，作无效投标处理。

5.投标报价超出采购预算，则被视为无效投标。

### 三、服务内容和总体要求

#### （一）服务内容

1.本项目要体现“安全、优质、高效、节约”的理念，报价人要提出符合实际情况的整体服务思路。

2.成交人对本项目的服务方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度等，在实施前须报采购人主管部门，采购人主管部门有审核权和建议权。

3.★在服务期内，报价人全部工作人员须符合政府用工标准要求，书面承诺与该项目所有人员签订劳动合同；按政府相关规定购买相应的社会保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险与生育保险）、劳动保险；在成交后五个工作日内按照采购人的要求向采购人提供相关人员的劳动合同、社保证明（每月）、医保证明（每月）、健康证明（每年）、身份证证明。（响应文件提供承诺函并加盖报价人公章，格式自拟）

4.成交人对所录用的人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，身体健康，有上岗资格证。并按各岗位要求参加岗前培训，在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作职能和责任，而且具备了适合本岗位的心理素质、身体素质后方可上岗。对于部分具有国家强制性规定或经营范围未涉及的维护保养服务项目，成交人无法独立完成的，应当委托具有相应资质的专业企业承担，但不免除成交人对该部分的服务管理责任。

5.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对成交人的派驻人员有直接指挥权。成交人应具备利用自身资源满足临时应急抽调含保洁服务等服务人员一次性不少于 20 人的调遣能力。

6.对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，需经得采购人同意。

7.成交人在做好服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高服务效率和服务质量。

8.成交人须保证在合同签订后 5 天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服务工作，否则视为放弃该管理托管服务。

9.服务期满后，成交人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。

10.成交人派驻的服务工作人员要遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益以及违法、违规行为的，采购人有权拒绝成交人违规人员在此工作，所造成的一切后果及损失，由成交人承担责任并负责赔偿。

11.成交人派驻现场的全部服务工作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。

## （二）总体服务要求

1.成交人全部工作人员须符合政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险，并按采购人规定的时间、要求提供相关人员的社保证明、商业保险证明及身份证明给采购人审核备案。

2.采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督权及协调权，成交人必须无条件服务采购人的安排。

3.成交人派驻人员必须遵守采购人有关规章制度和管理规定，和各项保密制度并与员工签订保密协议，不得泄漏采购人有关的机密信息，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权要求成交人立刻停止该工作服务人员为本项目提供服务，并有权要求成交人在规定的时间内更换相关工作服务人员，成交人必须按采购人规定的时间、要求补足岗位人员。上述情况出现成交人不配合的，每次扣罚当月服务费的5%。累计达3次的，采购人有权终止服务合同。

4.成交人在日常管理中要建立交接班等登记制度。

5.成交人派驻现场的服务人员按岗位要求统一着装，佩带统一工卡标志，言行规范（能听懂广东话，会使用普通话或广东话），注意仪容仪表，公众形象。

6.成交人必须负责其工作人员的制服、警具、劳动工具等物品的配置与更换费用。

7.成交人须提供足够的作业机具，日常工具、维修工具、清洁工具和对讲机等用品。成交人采购的物料必须按照采购人需求进行采购。上述情况违反一次的扣罚当月服务费2000.00元，累计达3次或以上的，扣减一个月服务费。

8.成交人负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受采购人关于服务工作满意度的测评。若测评不满意，每次的扣罚当月服务费2000.00元，累计达3次或以上的，扣减一个月服务费。

9.如果成交人的派驻人员受到采购人的工作人员或其他人员三次或以上投诉，经查证属

实，确实违反了合同约定和相关管理规定的，采购人有权要求成交人立刻停止该工作人员的服务工作，同时成交人必须按采购人规定的时间、要求补足岗位人员。否则每次扣罚当月服务费3000元，累计达3次或以上的，扣减一个月服务费。

10.采购人除按合同规定支付项目管理服务费和合同明确规定的相关费用外，其余各项费用开支均由成交人自行承担。

11.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

12.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无消防责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

13.成交人必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无机械设备、操作责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由成交人承担的责任赔偿外，采购人有权视事件严重性作出对成交人扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的采购人有权终止服务合同。

14.各项服务工作，必须按采购人要求的时限和标准以快速、高效、保质、保量地完成。

15.采购人不定期对成交人的上述服务管理制度进行检查考核，出现考核分数低于95分得，每次扣罚当月服务费3000元，累计达3次或以上的，扣减一个月服务费。

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

17.成交人必须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。

18.各类设备耗材、养护、劳保用品等由采购人审验确认后方能实施。

19.成交人必须保证办公大楼及大楼周边区域的保安工作。

20.成交人必须配合采购人实施办公楼节能措施，制订有关节能管理办法。

## 四、服务工作要求

### （一）项目主管人员

1.负责统筹和协调整个项目的保洁、保安、绿化服务管理工作，监督各岗位部门的工作，同时做好与采购人的沟通工作，确保服务质量。

2.负责制定服务管理实施计划及服务岗位制度与实施等，并负责与采购人的日常工作与联络协调。

3.随时接收采购人的服务需求和投诉。

## （二）保洁服务要求

1.服务范围主要负责税务大院内场地及物业范围内的清洁卫生工作（含罗稳、天后和莲花所），包括公共办公区域清洁卫生、外围清洁卫生工作。

### 2.保洁内容：

(1) 负责大院内场地及物业公共办公区域、会议室、卫生间及消防通道等外围区域的卫生清洁工作。

(2) 负责大院内室外、室内办共区域的绿植养护工作。

(3) 垃圾清运，保洁人员应及时对大院内场地办公区域产生的生活垃圾及废弃物进行清理，并运送到指定的垃圾存放地点。

(4) 协助做好办公区域会议服务保障工作。

(5) 根据实际需求，完成临时交办的保洁工作。

### 3.工作要求：

(1) 通道、地面、楼梯扶手每天清扫、拖抹各一次，保持地面清洁干净，无污渍、无垃圾、无纸屑、无杂物，做到随脏随清洁。

(2) 办公室通道的门、窗每天抹一次，保持清净明亮。

(3) 每天清洗垃圾桶，确保表面无污渍，及时清理桶内垃圾，确保桶内垃圾不超过容量的三分之二。

(4) 每天清理地毯。

(5) 每周清理 3 米以下墙身、天花板、灯具一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。

(6) 每天清洁电梯门面、内壁及地面，保持无尘、无污渍，做到随脏随清洁，每周对电梯金属部分涂不锈钢保护剂，每周对电梯天花板、照明灯、排气扇进行清洁除尘，电梯消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。

(7) 每天对洗手间地面、洗手盆及尿槽、厕兜进行巡查保洁，做到随脏随清洁，保持洗手室内干净无臭味、地面清洁无杂物积水、瓷器无污渍水锈、镜面光亮无水珠、墙壁无尘无渍无

蜘蛛网，卫生间消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。

(8) 每天对会议室地面、门窗、桌椅进行一次拖抹，遇有会议时要提前做好通风，做好会场设置。

(9) 定期对绿植进行浇水、施肥、修剪，确保绿植生长良好，叶色正常。

#### 4.工作纪律和要求

(1)必须严格遵守各项法律法规和各项规章制度。遇有突发性事件（如类似非典、新冠肺炎疫情等），必须服从采购单位的统一管理和安排。

(2)服务人员确保每天按时到岗，按时完成相关工作，不得影响人员就餐。

(3)服务人员应有良好的个人卫生习惯，要经常洗澡、理发、剪指甲，工作服、工作帽要保持清洁，工作期间要穿防滑雨鞋。

(4)服务人员须无条件服从采购单位食堂管理人员监督管理，每日上班时间根据季节特点和临时工作需要适时约定，服从节假日期间工作的统一安排。

#### （三）保安服务要求

1.严格遵守国务院和广东省颁布的《保安服务管理条例》等相关法律法规及招标人规章制度。

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

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

4.负责对本项目区域内安全保卫进行联动管理实施和定期或不定期检查，区域分工，各负其责，责任到人，层层落实。

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

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

7.保安服务人员上岗时，须坚守岗位，坚持原则，认真负责，保持威严可敬的仪表仪容，

严格执行队列行走标准，文明执勤，礼貌执勤；不做与工作无关的其它事情，树立良好形象和道德风范；保安人员一律不准留长发、长胡子、大包头，蓄发不得露于帽檐外。

8.保安人员穿着整齐,整洁,无皱折现象。上班时间需着工作服,不得敞怀赤膊。在岗期间不得勾肩搭背,东倒西歪,不背手、袖手或将手插入衣袋,严禁睡岗、坐岗。

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

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

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

12.保安人员须认真履行安全保卫工作职责,熟悉管辖区域的概况、布局;了解管辖区域周边房屋、地形及各条通道的布局,实行 24 小时三班值班和 24 小时巡逻、巡查制度,每隔两小时要巡逻一次,做到勤巡逻、勤检查,对重点要害部位多巡逻、认真观察,巡逻期间携带记录本、笔、电筒,要做到巡逻到位、路线目标明确,如有可疑情况、发现问题要及时记录、汇报,及时处理;重大治安问题和事故及时向采购人汇报,并采取果断措施,控制事态发展。严格交接班手续,认真做好值班记录和交接班记录。

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

14.切实贯彻“预防为主,防消结合”的指导方针,制订并落实消防管理制度和消防安全责任制,做到责任落实,器材落实,检查落实,认真学习有关消防知识,开展安全检查,及时消除不安定因素和安全隐患。制定完善的消防应急预案,防患于未然,全体保安队员均为义务消防员,建立义务消防队,定期组织保安员消防安全学习教育、训练、演练。记录《督查巡检表》。每季度开展一次全员消防演习。加强要害部位、部门的管理,以防泄密、破坏和失窃,加强配电房、机房、监控室、机要室等工作重地的巡查管理。

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

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

17.负责对监控中心、监控主机系统、监控集成主机系统、周边、车场、各楼层、监控摄像点、各楼层录像设备、线路每月巡检一次。确保监控设备完好，保证监控、值勤记录详细完备，进一步建立、健全安全档案管理。

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

19.保安人员每两小时对车场、车辆巡查一次，负责采集车辆停放和车位信息并定时发布告知。熟悉院内车辆车号及车型，有序控制车辆的出入。负责检查车辆是否漏油，门窗是否关好等情况。

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

21.负责车场交通配套设备、设施的使用管理、简单维修和日常保养。

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

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

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

25.严防死守，严禁防范易燃易爆品、剧毒品和枪支弹药带入机关。如有发现，及时报告安全保卫主管部门妥善处置。

26.区域内一旦发生火警，能准确判断报警点的位置，并迅速报警、报告，同时至少 3 人以上五分钟内到达出现在消防报警点。物业公司全体员工须服从统一指挥，履行义务消防员的

职责，全力投入抢险工作，组织工作人员撤离危险地带，妥善安排，做好现场安全保卫工作，协助有关部门查清起火原因，严防趁火打劫捞取不义之财，不得临阵借故逃避。

27.保安人员执勤期间必须严格遵守采购人的规章制度。

#### （四）绿化服务要求

1.负责按采购人相关标准要求为各办公区提供室内植物摆放配置和室内外植物的管理和养护。

2.室内植物配置（租摆）：室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，成交人按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种。采购人可根据需要要求成交人调配各办公区的租摆数量。

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

4.办公楼周边室外或园区植物花草由于花期和寿命自然凋谢或死亡的，成交人应及时以书面形式向采购人报告，并提出更换、补种的方案或建议，经采购人同意后实施，单株或一次批量不超过 300 元的植物，由成交人负责采购补种，单株或一次批量超过 300 元的植物由采购人采购，成交人免费进行补种。

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

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

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

8.对于没有淋水设施的绿地，报价人必须自行解决淋水问题，自备浇水设施。

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

10.绿化修剪：定期进行修剪，每年草坪修剪次数 3 次以上，其他绿篱 4 次以上，落叶乔

木每年 2 次以上，灌木每年 4 次以上。确保草坪生长繁茂、平整，绿篱保证成型美观，生长旺盛，无枯黄，乔木修剪以自然树形为主，均衡树势、美化树型，形成观赏效果。

11.浇水、排水：经常检查盆栽植物保墒和绿地排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。每次浇水使植物根部保持湿润。夏季浇水在早晚进行，避免高温季节午间浇水，干旱季节应满足草坪生长所需的水份。

12.施肥管理：根据植物生态习性 & 土壤状况进行施肥，绿地以施有机肥料为主，树木施肥先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根外施肥外，肥料不得触及树叶。

13.杂草清除：每年累计绿地除草 6 次以上，及时清除各种杂草，确保绿地无杂草。禁止使用化学除草剂，务必保证园林植物的安全，无污染、无危害。

14.病虫害防治：根据植物的特点，选择效果好、对植物无伤害的药物报采购人。药物防治每年 3 次以上，人工防治 2 次以上，确保树木花草无病虫害症状，病虫害危害率控制在 2% 以内。药物防治须要做到对园区空气、水体等不产生污染，不得对植物有药害现象。

15.灾害预防：根据植物生态习性，及时采取必要的防寒防晒防风措施，新种树木有保护架，暴风雨过后 12 小时草地无明显积水，树木无倾斜，断枝、落叶在 12 小时内处理完毕。

16.绿地卫生：负责及时清理清运管辖区域内草叶枯枝杂物、生活垃圾等，当天内清完。

17.工作人员在日常工作中职责范围内应服从采购人的具体工作安排，并遵守所在采购人的规章制度；服务工作人员必须服从采购人的管理。

18.工作人员工作所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环保相关制度和管理规定，不得对采购单位的环境造成二次污染。

## 五、服务人员及福利待遇

序号	岗位配置	人数
1	物业主管	1
2	资料员	1
3	保洁主管	1
4	保洁员	8
5	保安主管	3
6	保安员	10

(一) 成交人须按本项目要求设立完整的服务组织机构，组织机构总人数需不少于 24 人。

(二) 服务人员福利待遇要求

1.服务人员值班时可提供在餐厅用餐，但需按照采购人报餐要求提前订餐，餐标按成本价收费；不值班时不予点餐用餐；

2.报价人要提交人员工资测算表（含缴纳社保），确保工资水平，确保人员稳定。

3.报价人应提供服务费用分配表。

（三）成交后，在合同期内，成交人所派驻工作服务人员发生意外伤害亡事故，由成交人自负。

★（四）为保证项目服务工作的顺利过渡实施，维持社会稳定，成交人在响应文件中承诺的全部拟投入本项目服务人员必须在合同签订后 3 个工作日内全部到岗（如成交人接收原有管理服务人员的，则到岗人员数量=承诺人员数量-原有管理服务人员数量）进行交接服务培训并经采购人验收考核。否则上述人员中出现不能按时按要求到岗培训的，每人扣罚成交人当月服务费 10%，出现 3 人或以上的采购人有权将成交人作为虚假应标上报采购监督管理部门处理。

（五）成交人必须为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金，如发生成交人未为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金的，每人每次扣罚成交人当月服务费 10%，累计发现 3 人或以上的扣减一个月服务费。

## 六、服务标准和服务指标

1. 成交人需严格执行通过专业化、规范化的保安全管理，督促保安人员尽忠职守、文明执勤，并严格遵守国家法律法规、认真履行采购人各项管理制度和工作要求，以达到提高管辖区域的安全系数，不断提升管理水平和服务质量，维护正常公共秩序，共同营造平安和谐的环境。

2. 管辖区域内无因成交人管理不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。包括但不限于:发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事(案)件、外事纠纷、泄密等事(案)件。

3. 管辖区域内的设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。由成交人分包的项目及服务区域内二次装修工程无因监管不到位而发生安全事故。

4. 各项服务工作需按采购人要求的时限，高效、保质、保量完成。

5. 管辖区域内平地绿化、乔灌木、室内植物花木养护、除杂草等保养率 100%。

6. 管辖区域内实行动绿地态保洁，卫生清洁保洁率 99%。

7. 服务满意率在 95%以上;投诉处理率 100%。

8. 成交人一切服务工作管理的实施，需以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则。

## 七、服务质量与考核标准

1.采购人通过服务管理考评制度对保洁、保安、绿化服务工作进行管理。除按回访制度监督服务工作外,采购人每月定期对成交人提供的管理服务进行总考核。如出现三次考核不及格(合格线 $\geq 90$ ),采购人有权提前终止合约。

2.采购人与成交人在发出成交通知书之日起 30 天内签订合同,合同期限 1 年,采购人根据每月对成交人的服务质量进行综合考核,若成交人年度内累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格,采购人可向成交人送达《终止合同通知书》,终止合同。其中第一个月为试用期,试用期内,若管理服务要求与磋商文件中的不当,或不一致的按照退出机制或合同约定方式,采购人有权单方面解除框架协议或合同,如造成责任事故的一并追究其法律责任。试用期满,经综合考核通过者(考核通过为 90 分或以上)成交人可以继续履行合同。

### (一) 人员服务工作评分标准:

序号	内容	评分细则	加分/扣分
综合管理			
1	衣着规范,仪容仪表达标	衣着不规范,仪容仪表不达标的扣1分	
2	服务工作人员具备合同要求的政治、业务素质,业务能力和文化水平	服务工作人员不具备相应业务素质和水平每发现一次扣2分	
3	每月定期开展集中业务培训、训练、演练不少于2次,记录资料齐全	每月只开展一次人员培训扣1分,没有完成两次或以上培训扣2分	
4	维护绿化区域内的环境清洁,无安全隐患	发现绿化区域内出现流动垃圾的扣1分	
5	对绿化区域内的花木定期修剪;施肥,防虫害;每天保持花木湿润度	没有定期修剪、施肥或没做好防虫害的扣0.5分;导致花木枯干扣1分	
6	对办公区域的绿植进行养护和更换枯干花木的盆栽	没有定期养护扣0.5分;没有及时更换扣0.5分	
7	按照岗位设置要求值班,未经采购	出现缺岗1次扣1分	

	人同意，不得出现缺岗现象		
8	岗位设置值班记录本，值班人员每小时对值班区域安保情况进行记录	出现未按要求进行记录情况 1 次扣 1 分。	
9	岗位上不得有脱岗、串岗、睡岗、打瞌睡、玩手机、饮酒、酗酒等违规行为	有打瞌睡、玩手机等违规行为扣 1 分；有脱岗、串岗等违规行为扣 1 分；有饮酒、酗酒后执勤等违规行为的每人次扣 3 分	
10	各岗位需维护好负责区域内交通秩序，做好交通指引和车辆摆放管理工作。	对进入区域车辆不按规定进行控制的扣 1 分，不指挥车辆按规定车道行驶、停放的每次扣 1 分。对乱停乱放现象不管理扣 0.5 分。	
11	各岗位需维护好负责区域内的综治秩序。	出现现象一次扣 1 分。	
12	突发事件需第一时间到达现场。	突发事件不能第一时间到达现场处置的扣 3 分。	
13	各在岗人员需按规定配齐值班登记本、对讲机、防暴应急器材等装备。	未按规定配齐相应装备的，每发现一次扣 1 分	
14	严禁发生非法集会、其它破坏、盗窃、抢劫、枪击等恶性案件。	未采取有效措施使其负责区域内发生恶性案件的扣 20 分	
15	服务工作人员需认真履行职责，不得有违法违规行为。	存在服务工作人员监守自盗或进行其他违法违规行为的，每发生一次扣 10 分	
安全管理			
16	消防、治安要求落实全天 24 小时值班巡逻人员，并熟练掌握各种消	未落实有关消防、治安管理规定制度的每一次扣 2 分；未做好相	

	防设备的使用方法	关登记手续、应急流程的每一次扣 2 分	
17	按照已制定的有效火灾、火警应急措施及重大紧急事故处理预案执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。	发生火灾时没按应急预案及时采取有效措施进行处理的扣 10 分。不积极参加扑救工作，不积极执行扑火救火任务的扣 20 分。	
18	负责楼宇内灭火器、消防栓、指示标志牌、应急照明灯等消防器材设施 楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统的日常巡查、记录管理工作。	对消防器材及设施因管理不善发生被盗或被盗后未及时处理的扣 1 分；对消防设施未进行巡查记录、日常管理的扣 1 分。 对楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统未进行巡查记录、日常管理的扣 1 分。	
19	负责采购人指定区域内全天候 24 小时的治安保卫工作，确保区域内的安全。发现重大异常情况需及时处理，及时报告。若有意外事故或发现盗贼入侵及有暴力行为发生，应立即上前制止，并马上报告公安机关和采购人。	若有意外事故或发现盗贼入侵或有暴力行为发生，没有马上采取应急方案扣 1 分；不能立刻赶到现场处理或制止的扣 1 分	
奖励项			
	积极主动采取有效措施，在维护区域稳定、治安、消防综合治理工作上表现出色，得到采购人认可的加 10 分；通过主动伏击等行动捕获小偷、犯罪嫌疑人		

	的加 5 分		
总分		100 分	

## 八、服务项目前、后交接工作的要求

1.本项目涉及服务社会化过渡工作，在过渡阶段，采购人原有的部分工作人员将按采购人计划逐步移交成交人管理，成交人必须承诺优先吸收这部分人员作为员工。在移交人员的过渡阶段，如出现因采购人原工作人员不愿接受移交，提出辞职或离岗，或其他原因导致的人手短缺从而导致用人空缺的情况，报价人必须承诺从自身渠道 3 天内补足人手。

2.成交人负责对其员工进行岗前培训，培训率达到 100%，每月要进行一次讲座，内容包括安全生产教育、服务礼仪教育等。人员必须经过培训合格后才可以安排上岗工作。

3.合同签订后，成交人需在合同生效当日起按双方约定将所有与项目相关的设备工具、物料、人员安排到位，并落实实施方案，进行正常的服务工作。

4.合同的终止根据合同内容规定执行，成交人若在合同期内出现重大管理失误、严重违约或用户投诉多，采购人将书面责令成交人限期整改，三次以上未能有效整改的，采购人有权解除合同。

5.成交人在承包期满时，要积极配合与下一任承包人做好交接工作，不得以任何方式阻碍交接，影响采购人的正常工作。若后续承包人由于特殊原因未能提供服务，成交人须继续配合采购人做好相关服务工作，直到与新承包人顺利交接完成为止，但最长期限不超过 60 天。

## 九、其他要求或说明

(一) 成交人在进场时和合同期间根据采购需求和工作需要雇(聘)用服务工作人员的开支和采购自用设备、用具、用品所需费用，是报价人报价内容，也是成交价格，即由采购人按月定额支付给成交人的服务费。该费用包括具体内容如下：

1.聘用服务工作人员费用（包括管理服务工作人员工资、依法缴交的社会保险费、福利费以及员工宿舍租金和水电费）。

2.服务工作所需设备及用品用具费用。

3.服务人员服装及作业工具等费用。

4.约定服务内容工作过程中所需工具的折旧费。

5.服务工作中所需要的物料费(不含客用品及其它易耗品)。

6.成交人依法缴纳的税费。

7.成交人的管理服务酬金。

(二) 根据现行法律、法规，在本项目采购过程中应由采购人所缴纳的其它费用应由采购人负担。

(三) 其它要求：

1. 在服务期内，如采购方需增加或减少服务人员岗位时，按照相应的岗位成交人的成交单价核算，则需相应的增加或调减服务管理费用(具体的费用增加或调减以成交后签订合同时双方协商确定，每月结算时以当月实际的人数及工资价位为准，原则上不得超过最高限价及投标报价)。

2. 合同期内，考虑到物价水平及物业服务人员薪酬刚性调整的因素，经财政部门同意，采购人可按当地最低工资标准提高的幅度对物业服务人员的工资差价进行适当的调整。

3. 采购人有权对项目方案、服务内容作适当修改调整，达到最优的服务质量。

4. 成交人不得以任何方式转包或分包本项目。

5. 未经采购人批准，不允许成交人中途更换项目负责及项目其他服务人员。如因不可抗力因素导致项目负责人发生变更的，成交人应至少提前一个月书面通知采购人，其他岗位服务人员必须提前 15 天通知采购人，经采购人书面同意后更换，替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

6. 采购人有权直接参与管理和裁决重要岗位的管理、人员安排及相关制度，对不称职人员可以要求成交人更换。

## 十、付款方式

1. 在履行合同期间，采购人按季度向考核合格的成交人支付合同款，合同款以成交人每月报价×3 为准。

2. 根据考核结果给出成交人每季的工作评价得分。每季得分 90 分（含 90 分）以上为合格，每季得分 90 分以下为不合格。若成交人当季的服务工作质量评价得分低于 60 分，采购人将扣除成交人当季的物业管理费用的 10%。如成交人在一个连续年度服务期间内有 2 个季度的工作质量评价为不合格，采购人有权终止合同。采购人可根据考核情况及指导意见要求成交人对不满意的部分进行整改（包括整改方案的书面报告，对直接责任人的处罚、对相关管理人员的处罚等）

3. 成交人向采购人提供有效发票及公司账户，采购人自收到发票之日起 20 个工作日内把款项汇出，特殊情况除外。

## 第三部分 报价人须知

## 报价须知前附表

内容	说明与要求
合格的报价人	符合采购文件规定的资格要求及特殊条件要求，详见磋商邀请函第二点。
踏勘现场	1. 本项目不组织集中踏勘，报价人可自行到项目地点进行踏勘。 2. 报价人递交响应文件可视为已充分了解本项目有关现场的所有状况。
采购文件的答疑	本项目不举行集中答疑。
投标样品	本项目无需提供。
分包情况	本项目为一个整体，报价人须对本项目进行整体报价，不得分拆报价，且要提供完整的技术资料。
备选方案	不接受。
投标保证金	本项目不要求递交投标保证金。
磋商文件的数量	1. 响应文件正本 1 份，副本 3 份； 2. 报价信封 1 份。 3. 电子文件 1 份（电子文件要求光盘或 U 盘，文件格式为 word，文件名为“公司全称+项目名称”，电子文件不得加密）。
开标	磋商时间和磋商地点详见《第一部分 磋商邀请函》。
有效投标家数	参加磋商或通过初审的报价人不足 3 家，本次磋商失败，采购人将重新采购。
磋商与评审	详见《第四部分 磋商细则》。
推荐成交候选人	磋商小组在符合采购需求、质量和服务相等的前提下，向采购人推荐综合总得分第一名的报价人为成交候选人，第二名的报价人为成交备选人。
其他	/

供应商必须认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和采购人需求等。供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其无效响应或被拒绝。

## 一、 定义

- (一) 采购人：国家税务总局肇庆市鼎湖区税务局。
- (二) 采购代理机构：采购代理机构是依法设立、从事采购代理业务并提供相关服务的社会中介组织。
- (三) 供应商（报价人）：是响应招标、参加报价竞争的法人或者其他组织。
- (四) 服务合同：是指由采购人和供应商签订的规定双方权利和义务的协议。
- (五) 资金来源：自筹资金。

## 二、 一般要求

### (一) 报价的费用

- 1. 不论报价的结果如何，供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关的费用。

## 三、 磋商文件

### (一) 磋商文件的构成

磋商文件由下列文件以及在采购过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 磋商邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 报价人须知
- 4) 磋商细则
- 5) 合同格式
- 6) 响应文件格式

### (二) 磋商文件的澄清和修改

- 1. 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有报名及购买磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。已报名购买磋商文件的供应商如有异议，必

须于提交响应文件截止时间三日前书面向采购代理机构提出。采购代理机构将拒绝没有对澄清修改文件予以书面确认的供应商的报价。

2. 根据采购的具体情况，采购代理机构可延长报价截止时间和开标时间，但至少应当在规定的报价截止时间三日前，将变更时间在相关媒体上发布公告，并通知所有报名及购买磋商文件的供应商。

3. 供应商在规定的时间内未对磋商文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

### （三）知识产权

1. 供应商必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用报价货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由供应商承担。

2. 报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

### （四）纪律与保密事项

1. 供应商不得相互串通报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

2. 接受磋商后，直至成交人与买方签订合同后止，凡与谈判、审查、澄清、评价、比较意见有关的内容，任何人均不得向报价人及与评审无关的其他人透露。

3. 在确定成交人之前，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

4. 获得本磋商文件者，不得将磋商文件用作本次报价以外的任何用途，若有要求，开标后，供应商应归还磋商文件中的保密文件和资料。

5. 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

### （五）关于关联企业

法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一项目包的报价。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

#### 四、 询问、质疑、投诉

##### (一) 询问

1. 供应商对政府采购活动事项（磋商文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《报价邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

##### (二) 质疑

1. 投标供应商认为磋商文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向采购人或采购代理机构书面提出质疑：

1) 磋商文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少 3 个工作日；购买本磋商文件的投标供应商认为磋商文件的内容损害其权益的，可以自购买磋商文件或者磋商文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料（依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料）；

3) 采购人或采购代理机构在收到投标供应商的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2. 质疑联系人：梁先生 电话：0758-2100046

##### (三) 投诉

1. 投标供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监督管理机构投诉。

#### 五、 合同的订立和履行

##### (一) 合同的订立

1. 采购人与成交人自成交通知书发出之日起三十日内，按磋商文件要求和成交人的响应文件承诺签订政府采购合同，但不得超出磋商文件和成交人的响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

## （二） 合同的履行

1. 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2. 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，可以与成交人签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的 10%，签订补充合同的必须按规定备案。

## 六、 响应文件

### （一） 响应文件的构成

1. 响应文件由技术文件、商务文件和价格文件等构成。技术文件、商务文件和价格文件须按照《磋商文件 第六部分》的要求装订成册。

2. 响应文件应装订牢固不可拆卸（如：胶订），如因装订不牢固导致的任何损失由供应商承担。

3. 响应文件数量：正本 1 份，副本 3 份，电子文件 1 份（电子文件要求光盘或 U 盘，文件格式为 word，文件名为“公司全称+项目名称”，电子文件不得加密）。

4. 所有响应文件（除特殊规格的图纸等外）应按 A4 规格制作。

### （二） 响应文件的编写

1. 供应商应按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应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，报同级财政部门处理。

2. 磋商文件中，凡标有“★”的地方均为须实质响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

3. 除在磋商文件另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

### 4. 响应文件报价的编写要求

（1） 供应商必须按磋商文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。

（2） 响应文件报价包含食材、服务项目的所有费用，供应商不得再向采购人收取任何

费用。

- (3) 供应商漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。
- (4) 成交人不得以本项目成交通知书办理进口批文。
- (5) 响应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。

5. 响应文件以及供应商与采购人就有关磋商的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

6. 响应文件须编页码。

(三) 响应文件的签署形式

1. 响应文件正本必须打印，并按要求每页盖章，副本可以是响应文件正本复印，但必须加盖骑缝章，正本与副本不符，以正本为准。

2. 响应文件一般不得涂改和增删，如有涂改和增删之处，必须加盖公章或由法定代表人签字或授权代表签字。

(四) 响应文件的装订、标记和密封

1. 供应商编制的响应文件应按磋商文件的要求装订成册，正本、副本分别封装完好，在封口处必须加盖公章或由法定代表人签字或授权代表签字。

2. 正本单独封装，副本全部一起封装。封套表面标明“正本”或“副本”字样，在每一封套上按以下顺序标明如下字样：

收件人：广东端诚招标有限公司
项目名称：
项目编号：
供应商名称：
供应商地址、联系人、电话及传真号码
在规定的开标时间 2023 年 月 日 午： 之前不得启封

3. 报价一览表、磋商保证金、退磋商保证金说明函原件放入磋商信封内，在信封上应标明项目编号、供应商名称以及“磋商信封”字样。

4. 采购代理机构对不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失不承担任何责任。

(五) 响应文件的递交

1. 所有响应文件应在响应文件递交截止时间前送达采购代理机构开标地点。

2. 采购代理机构将拒绝以下情况的响应文件：

(1) 未封装完好的；

(2) 响应文件递交截止时间以后送达的。

3. 采购代理机构不接受电报、电话、传真方式报价。

4. 采购代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失不承担任何责任。

(六) 响应文件的修改与撤回

1. 供应商在磋商文件要求提交响应文件的截止时间前，可以补充、修改或者撤回已提交的响应文件，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容为响应文件的一部分，与原响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2. 供应商补充、修改响应文件的书面材料（应有授权代表签字或加盖公章），须密封送达采购代理机构，同时应在封套上标明“补充、修改响应文件”和招标项目编号。

3. 撤回报价应以书面形式通知采购代理机构，并有法定代表人或报价授权代表的签字和加盖公章。

4. 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

(七) 报价有效期

自响应文件递交截止之日后 90 天。在特殊情况下，采购代理机构可于报价有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式进行，同时，磋商保证金的有效期也相应延长。供应商可以拒绝上述要求，但其报价将会被拒绝并无息退还磋商保证金；同意延期的供应商其权利与义务相应延至新的截止期。

(八) 磋商保证金

本项目无须递交磋商保证金。

(九) 磋商文件的解释权

本磋商文件由广东端诚招标有限公司负责解释。

## 第四部分 磋商细则

## 一、 评审办法

- (一) 评审方法采用综合评分法。
- (二) 通过符合性审查的有效供应商方有资格提交最终报价及进入综合评审。

## 二、 磋商小组

### (一) 组成

1. 本次采购依法组建磋商小组，磋商小组共 3 人，由采购人委派代表一名和广东省政府采购专家库中随机抽取的专家二名组成。

2. 磋商小组将按照磋商文件确定的评审方法进行评审。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商

### (二) 职责

1. 磋商小组负责磋商和评审工作，对评审中的重大问题通过投票决定。任何人不得干预磋商小组的工作。磋商小组下设评审工作小组，主要由代理机构等相关单位工作人员组成，负责整理、记录等工作。

## 三、 评审程序

### (一) 技术商务磋商

1. 磋商小组邀请在规定时间内递交响应文件的供应商参加磋商。
2. 磋商小组与供应商应围绕资格条件、技术、商务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商过程中，磋商小组应当严格遵循保密原则，未经供应商同意不得向任何人透露当事人技术、价格和其他重要信息。

3. 磋商文件的修正：磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。

### (二) 资格性和符合性评审

1. 磋商小组根据《资格性和符合性审查表》的内容逐条对响应文件进行评审，审查每份响应文件的相关资格证明文件是否齐全有效，资格证明文件不齐全的，能否在规定时间内补齐。审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求，只要不满足《资格性和符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致

的，磋商小组按简单多数原则表决决定。

2. 磋商小组对各供应商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响应者应实行及时告知，由磋商小组组长或采购人代表将集体意见现场及时告知该供应商，以让其核证、澄清事实。

3. 在磋商过程中，供应商提交的澄清文件和最终响应文件，由供应商法定代表人或授权代表签署后生效，供应商应受其约束。因此，该签字人参加磋商时需出示有效的身份证明文件，否则，其签字的澄清文件和最终响应文件无效。

**(三) 评审权重**

评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术商务评分	价格评分
权重	90%	10%

**(四) 政府采购政策落实**

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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

**(五) 技术商务评定**

1. 由评委对所有有效响应文件的商务技术响应方案进行审核和分析，填写《技术、商务评分表》。技术商务评分满分 90 分。

2. 将各评委的评分进行算术平均，得出该供应商的技术商务评分。

**(六) 价格评定**

1. 最终报价：所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内集中密封提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。

2. 核实价的确定：磋商小组对各供应商的最终报价按下述原则进行校核、评审或作出必要的修正后的价格为核实价，如果出现多种处理原则所产生的结果不一致的情况，以最高的修正价作为核实价。

3. 最终评审价：1-最终报价下浮率；

4. 报价的错误修正原则

- (1) 大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (2) 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；
- (3) 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- (4) 修正价后的价格作为核实价。

5. 价格评分：

(1) 评审价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评审价。

(2) 计算价格评分：各有效磋商供应商的评审价中，取最低者作为基准价，各有效响应供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评审价}) \times 10$$

**(七) 综合评分的计算及推荐成交人**

1. 综合评分=技术商务评分+价格评分；

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。综合评分相同的，按最终报价由低到高顺序排列；综合评分相同，且最终报价相同的，按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同，且最终报价和技术评分均相同的，名次由磋商小组抽签决定。磋商小组按上述排列向采购人推荐综合评分第一名为成交候选供应商，第二名的供应商为成交备选供应商。

**四、 定标**

(一) 计分结束后，磋商小组将综合总得分由高到低的排名顺序推荐第一名供应商为成交候选供应商。由采购代理机构负责整理《评审报告》，全体评委审核《评审报告》并签字确认。

(二) 采购人根据磋商小组的推荐意见和有关法规确定成交人。

(三) 采购结果确认后，采购代理机构将成交结果在相关媒体进行公告。不在成交名单之列者即为落标人，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

(四) 成交人放弃中标的，应当依法承担法律责任。

**附表 1: 资格性、符合性审(检)查表**

序号	评审内容	报价人名称		
		报价人 A	报价人 B	报价人 C
1	具备磋商文件中规定报价人资格要求			
2	报价人的投标报价没有超过采购预算			
3	符合响应文件的签署、盖章要求			
4	按磋商文件要求提供法定代表人证明及授权书的			
5	报价函及报价有效期符合磋商文件要求			
6	报价无重大漏项或重大不合理			
7	商务无重大保留或偏差			
8	满足磋商文件中带★号的条款和指标（如有）			
9	符合磋商文件的其他要求，没有重大偏离的			
10	无磋商文件或法规明确规定可以废标的其他情形			
	结论			

注：1. 报价人分栏中填写“○”表示该项符合磋商文件要求，“×”表示该项不符合磋商文件要求；

2. 结论栏中填写“通过”表示该报价人响应文件符合磋商文件要求，“不通过”表示该报价人响应文件不符合文件要求；

3. 结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数磋商小组成员的结论为“通过”则该报价人通过资格审查及符合性检查，否则不通过。

附表 2: 技术商务评审表

序号	评审项目及内容	单项分值	评分依据
1	安保服务方案	15分	根据各报价人的安保服务方案进行评分： ①具体服务方案完整、规范、科学，服务措施具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性强，服务工作实施频率明确，完全满足且优于用户需求，得 15 分； ②具体服务方案较完整、规范、科学，服务措施较具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性较强，服务工作实施频率较明确，完全满足用户需求，得 10 分； ③具体服务方案一般、不可行，针对性和可操作性较低，服务工作实施频率不清晰，不能完全满足用户需求，得 5 分； ④未提供方案，得 0 分。
2	保洁服务方案	15分	根据各报价人的保洁服务方案进行评分： ①具体服务方案完整、规范、科学，服务措施具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性强，服务工作实施频率明确，完全满足且优于用户需求，得 15 分； ②具体服务方案较完整、规范、科学，服务措施较具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性较强，服务工作实施频率较明确，完全满足用户需求，得 10 分； ③具体服务方案一般、不可行，针对性和可操作性较低，服务工作实施频率不清晰，不能完全满足用户需求，得 5 分； ④未提供方案，得 0 分。
3	绿化服务方案	10分	根据各报价人的绿化服务方案进行评分： ①具体服务方案完整、规范、科学，服务措施具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性强，服务工作实施频率明确，完全满足且优于用户需求，得 10 分； ②具体服务方案较完整、规范、科学，服务措施较具体，根据实际情况制定的工作方案针对性和可操作性较强，服务工作实施频率较明确，完全满足用户需求，得 5 分； ③具体服务方案一般、不可行，针对性和可操作性较低，服务工作实

			<p>施频率不清晰，不能完全满足用户需求，得 2.5 分；</p> <p>④未提供方案，得 0 分。</p>
4	人力资源保障方案	10 分	<p>根据各报价人的人力资源保障方案进行评分：</p> <p>①人力资源保障方案完善，能有效提高服务人员的积极性和专业性，工作人员管理科学合理，能保障项目高效运作，得 10 分；</p> <p>②方案完整，满足采购需求要求，能提高服务人员积极性，工作人员管理合理可行，能保障项目有效率地运作，得 5 分；</p> <p>③方案完整，基本符合采购需求要求，工作人员管理较合理，基本保障项目运作，得 2.5 分；</p> <p>④不提供方案得 0 分。</p>
5	机构设置	10 分	<p>根据各报价人的机构设置方案进行评分：</p> <p>①项目机构设置合理、运作流畅、管理方式科学、针对性强，完全满足且优于用户需求，得 10 分；</p> <p>②项目团队架构设置基本合理、运作流畅、管理方式较科学、针对性较强，完全满足用户需求，得 5 分；</p> <p>③项目团队架构设置一般合理、运作一般流畅、管理方式一般科学、针对性一般，一般满足用户需求，得 2.5 分；</p> <p>④不提供方案得 0 分。</p>
6	相关项目业绩情况	10 分	<p>报价人 2019 年 1 月 1 日至报价截止时间止（以合同签订日期为准）承担过类似项目的，每个项目得 5 分，最高得 10 分。</p> <p>注：（1）本项最高得分为 10 分。（2）响应文件提供项目合同复印件，不提供不得分。</p>
7	公共卫生防疫管理	10 分	<p>根据各报价人的公共卫生防疫管理方案进行评分：</p> <p>①方案科学合理、内容完整、详细、切实可行，完全满足且优于用户需求，得 10 分；</p> <p>②方案比较科学合理、内容比较完整、详细、可行，完全满足用户需求，得 5 分；</p> <p>③方案基本科学合理、内容基本完整、可行，一般满足用户需求，得 2.5 分；</p> <p>④其他或无提供的，得 0 分。</p>

8	应急处理措施	10分	<p>根据各报价人的应急服务措施方案进行评分：</p> <p>①有应急服务措施完善，措施可行性高，应急服务便利性好，应急响应时间在 30 分钟以内的，得 10 分；</p> <p>②有应急服务措施一般，措施可行性一般，应急服务便利性一般，应急响应时间在 60 分钟以内的，得 5 分；</p> <p>③有应急服务措施差，措施可行性差，应急服务便利性差，应急响应时间在 120 分钟或以上的，得 1 分；</p> <p>④无此方案的，得 0 分，。</p>
---	--------	-----	---

备注：报价人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

## 第五部分 合同条款（样板）

注：本合同样本仅供形式上的参考，合同的具体内容由采购人和成交供应商协商确定。

# 采 购 合 同

项目编号：

采购项目名称：

签约地点：



有国家强制性规定或经营范围未涉及的维护保养服务项目，乙方无法独立完成的，应当委托具有相应资质的专业企业承担，但不免除乙方对该部分的服务管理责任。

5.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的派驻人员有直接指挥权。乙方应具备利用自身资源满足临时应急抽调含保洁服务等服务人员一次性不少于 20 人的调遣能力。

6.对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，需经得甲方同意。

7.乙方在做好服务工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高服务效率和服务质量。

8.乙方须保证在合同签订后 5 天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服务工作，否则视为放弃该管理托管服务。

9.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。

10.乙方派驻的服务工作人员要遵守甲方的有关规章制度和管理规定，如有违反或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，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任并负责赔偿。

11.乙方派驻现场的全部服务工作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。

## （二）总体服务要求

1.乙方全部工作人员须符合政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险，并按甲方规定的时间、要求提供相关人员的社保证明、商业保险证明及身份证明给甲方审核备案。

2.甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有指导、检查、监督权及协调权，乙方必须无条件服务甲方的安排。

3.乙方派驻人员必须遵守甲方有关规章制度和管理规定，和各项保密制度并与员工签订保密协议，不得泄漏甲方有关的机密信息，如有违反或损害甲方利益的，甲方有权要求乙方立刻停止该工作服务人员为本项目提供服务，并有权要求乙方在规定的时间内更换相关工作服务人员，乙方必须按甲方规定的时间、要求补足岗位人员。上述情况出现乙方不配合的，每次扣罚当月服务费的 5%。累计达 3 次的，甲方有权终止服务合同。

4.乙方在日常管理中要建立交接班等登记制度。

5.乙方派驻现场的服务人员按岗位要求统一着装，佩带统一工卡标志，言行规范（能听懂广东话，会使用普通话或广东话），注意仪容仪表，公众形象。

6.乙方必须负责其工作人员的制服、警具、劳动工具等物品的配置与更换费用。

7.乙方须提供足够的作业机具，日常工具、维修工具、清洁工具和对讲机等用品。乙方采购的物料必须按照甲方需求进行采购。上述情况违反一次的扣罚当月服务费 2000.00 元，累计达 3 次或以

上的，扣减一个月服务费。

8.乙方负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受甲方关于服务工作满意度的测评。若测评不满意，每次的扣罚当月服务费 2000.00 元，累计达 3 次或以上的，扣减一个月服务费。

9.如果乙方的派驻人员受到甲方的工作人员或其他人员三次或以上投诉，经查证属实，确实违反了合同约定和相关管理规定的，甲方有权要求乙方立刻停止该工作人员的服务工作，同时乙方必须按甲方规定的时间、要求补足岗位人员。否则每次扣罚当月服务费 3000 元，累计达 3 次或以上的，扣减一个月服务费。

10.甲方除按合同规定支付项目管理服务费和合同明确规定的相关费用外，其余各项费用开支均由乙方自行承担。

11.乙方必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由乙方承担的责任赔偿外，甲方有权视事件严重性作出对乙方扣罚当月服务费，发生影响极其恶劣事件的甲方有权终止服务合同。

12.乙方必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无消防责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由乙方承担的责任赔偿外，甲方有权视事件严重性作出对乙方扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的甲方有权终止服务合同。

13.乙方必须保证在服务期限内，本项目服务区域范围内无机械设备、操作责任事故发生。否则除合同法及相关法律法规规定及相关部门认定应由乙方承担的责任赔偿外，甲方有权视事件严重性作出对乙方扣罚当月服务费部分或全部金额的处罚，发生影响极其恶劣事件的甲方有权终止服务合同。

14.各项服务工作，必须按甲方要求的时限和标准以快速、高效、保质、保量地完成。

15.甲方不定期对乙方的上述服务管理制度进行检查考核，出现考核分数低于 95 分得，每次扣罚当月服务费 3000 元，累计达 3 次或以上的，扣减一个月服务费。

16.乙方一切管理服务工作的实施，必须以服从于甲方的工作需要为前提，以方便甲方为原则，通常情况下尽可能在甲方工作时间以外进行。

17.乙方必须根据有关规定和甲方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，且经甲方认可后方能实施。

18.各类设备耗材、养护、劳保用品等由甲方审验确认后方能实施。

19.乙方必须保证办公大楼及大楼周边区域的保安工作。

20.乙方必须配合甲方实施办公楼节能措施，制订有关节能管理办法。

## 五、服务工作要求

### （一）项目主管人员

1.负责统筹和协调整个项目的保洁、保安、绿化服务管理工作，监督各岗位部门的工作，同时做好与甲方的沟通工作，确保服务质量。

2.负责制定服务管理实施计划及服务岗位制度与实施等，并负责与甲方的常务工作与联络协调。

3.随时接收甲方的服务需求和投诉。

### （二）保洁服务要求

1.服务范围主要负责税务大院内场地及物业范围内的清洁卫生工作（含罗稳、天后和莲花所），包括公共办公区域清洁卫生、外围清洁卫生工作。

#### 2.保洁内容：

(6) 负责大院内场地及物业公共办公区域、会议室、卫生间及消防通道等外围区域的卫生清洁工作。

(7) 负责大院内室外、室内公共区域的绿植养护工作。

(8) 垃圾清运，保洁人员应及时对大院内场地办公区域产生的生活垃圾及废弃物进行清理，并运送到指定的垃圾存放地点。

(9) 协助做好办公区域会议服务保障工作。

(10) 根据实际需求，完成临时交办的保洁工作。

#### 3.工作要求：

(10) 通道、地面、楼梯扶手每天清扫、拖抹各一次，保持地面清洁干净，无污渍、无垃圾、无纸屑、无杂物，做到随脏随清洁。

(11) 办公室通道的门、窗每天抹一次，保持清净明亮。

(12) 每天清洗垃圾桶，确保表面无污渍，及时清理桶内垃圾，确保桶内垃圾不超过容量的三分之二。

(13) 每天清理地毯。

(14) 每周清理 3 米以下墙身、天花板、灯具一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。

(15) 每天清洁电梯门面、内壁及地面，保持无尘、无污渍，做到随脏随清洁，每周对电梯金属部分涂不锈钢保护剂，每周对电梯天花板、照明灯、排气扇进行清洁除尘，电梯消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。

(16) 每天对洗手间地面、洗手盆及尿槽、厕兜进行巡查保洁，做到随脏随清洁，保持洗手间内干净无臭味、地面清洁无杂物积水、瓷器无污渍水锈、镜面光亮无水珠、墙壁无尘无渍无蜘蛛网，卫生间消毒具体要求按照疫情期间消毒制度执行。

(17) 每天对会议室地面、门窗、桌椅进行一次拖抹，遇有会议时要提前做好通风，做好会场设置。

(18) 定期对绿植进行浇水、施肥、修剪，确保绿植生长良好，叶色正常。

#### 4. 工作纪律和要求

(1) 必须严格遵守各项法律法规和各项规章制度。遇有突发性事件（如类似非典、新冠肺炎疫情等），必须服从采购单位的统一管理和安排。

(2) 服务人员确保每天按时到岗，按时完成相关工作，不得影响人员就餐。

(3) 服务人员应有良好的个人卫生习惯，要经常洗澡、理发、剪指甲，工作服、工作帽要保持清洁，工作期间要穿防滑雨鞋。

(4) 服务人员须无条件服从采购单位食堂管理人员监督管理，每日上班时间根据季节特点和临时工作需要适时约定，服从节假日期间工作的统一安排。

#### （三）保安服务要求

1. 严格遵守国务院和广东省颁布的《保安服务管理条例》等相关法律法规及招标人规章制度。

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

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

4. 负责对本项目区域内安全保卫进行联动管理实施和定期或不定期检查，区域分工，各负其责，责任到人，层层落实。

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

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

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

8. 保安人员穿着整齐、整洁，无皱折现象。上班时间需着工作服，不得敞怀赤膊。在岗期间不得勾肩搭背，东倒西歪，不背手、袖手或将手插入衣袋，严禁睡岗、坐岗。

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

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

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

12.保安人员须认真履行安全保卫工作职责，熟悉管辖区域的概况、布局；了解管辖区域周边房屋、地形及各条通道的布局，实行 24 小时三班值班和 24 小时巡逻、巡查制度，每隔两小时要巡逻一次，做到勤巡逻、勤检查，对重点要害部位多巡逻、认真观察，巡逻期间携带记录本、笔、电筒，要做到巡逻到位、路线目标明确，如有可疑情况、发现问题要及时记录、汇报，及时处理；重大治安问题和事故及时向甲方汇报，并采取果断措施，控制事态发展。严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录。

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

14.切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实，认真学习有关消防知识，开展安全检查，及时消除不安定因素和安全隐患。制定完善的消防应急预案，防患于未然，全体保安队员均为义务消防员，建立义务消防队，定期组织保安员消防安全学习教育、训练、演练。记录《督查巡检表》。每季度开展一次全员消防演习。加强要害部位、部门的管理，以防泄密、破坏和失窃，加强配电房、机房、监控室、机要室等工作重地的巡查管理。

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

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

17.负责对监控中心、监控主机系统、监控集成主机系统、周边、车场、各楼层、监控摄像点、各楼层录像设备、线路每月巡检一次。确保监控设备完好，保证监控、值勤记录详细完备，进一步建立、健全安全档案管理。

18.全天 24 小时对停车场实施管理，保证车辆停放安全，严格执行停车场管理制度，负责对停车

场、车辆停放进行管理，引导车辆安全有序停放，维护车场交通秩序，严禁在通道停放各种车辆，确保道路畅通。

19.保安人员每两小时对车场、车辆巡查一次，负责采集车辆停放和车位信息并定时发布告知。熟悉院内车辆车号及车型，有序控制车辆的出入。负责检查车辆是否漏油，门窗是否关好等情况。

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

21.负责车场交通配套设备、设施的使用管理、简单维修和日常保养。

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

23.重大活动等工作繁忙时间按甲方量增加各类人员。协助甲方各类活动的开展及临时接待任务的做好各项保障工作。

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

25.严防死守，严禁防范易燃易爆品、剧毒品和枪支弹药带入机关。如有发现，及时报告安全保卫主管部门妥善处置。

26.区域内一旦发生火警，能准确判断报警点的位置，并迅速报警、报告，同时至少 3 人以上五分钟内到达出现在消防报警点。物业公司全体员工须服从统一指挥，履行义务消防员的职责，全力投入抢险工作，组织工作人员撤离危险地带，妥善安排，做好现场安全保卫工作，协助有关部门查清起火原因，严防趁火打劫捞取不义之财，不得临阵借故逃避。

27.保安人员执勤期间必须严格遵守甲方的规章制度。

#### （四）绿化服务要求

1.负责按甲方相关标准要求为各办公区提供室内植物摆放配置和室内外植物的管理和养护。

2.室内植物配置（租摆）：室内植物以观叶类为主，不宜有浓烈气味的品种，乙方按上述标准负责采购所需植物并配置摆放，定期根据季节轮换不同品种。甲方可根据需要要求乙方调配各办公区的租摆数量。

3.室内植物的采购、配置、补种或更换均由乙方承担费用，乙方应具备随时调配补种和更换室内植物的能力。

4.办公楼周边室外或园区植物花草由于花期和寿命自然凋谢或死亡的，乙方应及时以书面形式向甲方报告，并提出更换、补种的方案或建议，经甲方同意后实施，单株或一次批量不超过 300 元的植物，由乙方负责采购补种，单株或一次批量超过 300 元的植物由甲方采购，乙方免费进行补种。

5.由于管理不善造成室内外植物或苗木死亡的，或在保养维护过程中因操作不当导致设施损坏，

乙方承担补种或设施损坏所有相关损失的责任，及时进行补种或更换，甲方不再另行支付费用。

6.在养护过程中，不得影响甲方的正常工作秩序，在开展养护工作前与甲方做好沟通与协调。维护人员须遵守甲方的各项规章制度，并接受甲方相关部门的监督，确保维护保养工作的按规定安全开展。

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

8.对于没有淋水设施的绿地，乙方必须自行解决淋水问题，自备浇水设施。

9.乙方对派驻到甲方办公场所服务的所有养护人员的安全承担责任，提供安全生产和安全教育方案，并对人员进行安全教育和培训，加强树木养护作业时的安全保障。如在养护服务过程中乙方的上述人员发生人身意外伤亡事故及第三者伤亡事故的，其一切损失赔偿责任全部由乙方承担，甲方不承担任何责任。

10.绿化修剪：定期进行修剪，每年草坪修剪次数 3 次以上，其他绿篱 4 次以上，落叶乔木每年 2 次以上，灌木每年 4 次以上。确保草坪生长繁茂、平整，绿篱保证成型美观，生长旺盛，无枯黄，乔木修剪以自然树形为主，均衡树势、美化树型，形成观赏效果。

11.浇水、排水：经常检查盆栽植物保墒和绿地排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。每次浇水使植物根部保持湿润。夏季浇水在早晚进行，避免高温季节午间浇水，干旱季节应满足草坪生长所需的水份。

12.施肥管理：根据植物生态习性 & 土壤状况进行施肥，绿地以施有机肥料为主，树木施肥先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根外施肥外，肥料不得触及树叶。

13.杂草清除：每年累计绿地除草 6 次以上，及时清除各种杂草，确保绿地无杂草。禁止使用化学除草剂，务必保证园林植物的安全，无污染、无危害。

14.病虫害防治：根据植物的特点，选择效果好、对植物无伤害的药物报甲方。药物防治每年 3 次以上，人工防治 2 次以上，确保树木花草无病虫害症状，病虫害危害率控制在 2% 以内。药物防治须要做到对园区空气、水体等不产生污染，不得对植物有药害现象。

15.灾害预防：根据植物生态习性，及时采取必要的防寒防晒防风措施，新种树木有保护架，暴风雨过后 12 小时草地无明显积水，树木无倾斜，断枝、落叶在 12 小时内处理完毕。

16.绿地卫生：负责及时清理清运管辖区域内草叶枯枝杂物、生活垃圾等，当天内清完。

17.工作人员在日常工作中职责范围内应服从甲方的具体工作安排，并遵守所在甲方的规章制度；服务工作人员必须服从甲方的管理。

18.工作人员工作所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环保相关制度和规定，不得对采购单位的环境造成二次污染。

六、服务人员及福利待遇

序号	岗位配置	人数
1	物业主管	1
2	资料员	1
3	保洁主管	1
4	保洁员	8
5	保安主管	3
6	保安员	10

(一) 乙方须按本项目要求设立完整的服务组织机构，组织机构总人数需不少于 24 人。

(二) 服务人员福利待遇要求

1.服务人员值班时可提供在餐厅用餐，但需按照甲方报餐要求提前订餐，餐标按成本价收费；不值班时不予点餐用餐；

2.乙方要提交人员工资测算表（含缴纳社保），确保工资水平，确保人员稳定。

3.乙方应提供服务费用分配表。

(三) 成交后，在合同期内，乙方所派驻工作服务人员发生意外伤害亡事故，由乙方自负。

(四) 为保证项目服务工作的顺利过渡实施，维持社会稳定，乙方在响应文件中承诺的全部拟投入本项目服务人员必须在合同签订后 3 个工作日内全部到岗（如乙方接收原有管理服务人员的，则到岗人员数量=承诺人员数量-原有管理服务人员数量）进行交接服务培训并经甲方验收考核。否则上述人员中出现不能按时按要求到岗培训的，每人扣罚乙方当月服务费 10%，出现 3 人或以上的甲方有权将乙方作为虚假应标上报采购监督管理部门处理。

(五) 乙方必须为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金，如发生乙方未为其投入本项目的管理服务人员依法购买五险一金的，每人每次扣罚乙方当月服务费 10%，累计发现 3 人或以上的扣减一个月服务费。

七、服务标准和服务指标

1. 乙方需严格执行通过专业化、规范化的保安全管理，督促保安人员尽忠职守、文明执勤，并严格遵守国家法律法规、认真履行甲方各项管理制度和工作要求，以达到提高管辖区域的安全系数，不断提升管理水平和服务质量，维护正常公共秩序，共同营造平安和谐的环境。

2. 管辖区域内无因乙方管理不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。包括但不限于:发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事(案)件、外事纠纷、泄密等事(案)件。

3. 管辖区域内的设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。由乙方分包的项目及服务区域内二次装修工程无因监管不到位而发生安全事故。

4. 各项服务工作需按甲方要求的时限，高效、保质、保量完成。
5. 管辖区域内平地绿化、乔灌木、室内植物花木养护、除杂草等保养率 100%。
6. 管辖区域内实行动绿地态保洁，卫生清洁保洁率 99%。
7. 服务满意率在 95%以上;投诉处理率 100%。
8. 乙方一切服务工作管理的实施，需以服从于甲方的工作需要为前提，以方便甲方为原则。

#### 八、服务质量与考核标准

1.甲方通过服务管理考评制度对保洁、保安、绿化服务工作进行管理。除按回访制度监督服务工作外,甲方每月定期对乙方提供的管理服务进行总考核。如出现三次考核不及格（合格线≥90），甲方有权提前终止合约。

2.甲方与乙方在发出成交通知书之日起 30 天内签订合同，合同期限 1 年，甲方根据每月对乙方的服务质量进行综合考核，若乙方年度内累计 2 个月以上服务质量及综合指标考核不合格，甲方可向乙方送达《终止合同通知书》，终止合同。其中第一个月为试用期，试用期内，若管理服务要求与磋商文件中的不当,或不一致的按照退出机制或合同约定方式，甲方有权单方面解除框架协议或合同，如造成责任事故的一并追究其法律责任。试用期满，经综合考核通过者（考核通过为 90 分或以上）乙方可以继续履行合同。

##### （一）人员服务工作评分标准:

序号	内容	评分细则	加分/扣分
综合管理			
1	衣着规范，仪容仪表达标	衣着不规范，仪容仪表不达标的扣 1 分	
2	服务人员具备合同要求的政治、业务素质，业务能力和文化水平	服务人员不具备相应业务素质和文化水平每发现一次扣 2 分	
3	每月定期开展集中业务培训、训练、演练不少于 2 次，记录资料齐全	每月只开展一次人员培训扣 1 分，没有完成两次或以上培训扣 2 分	
4	维护绿化区域内的环境清洁，无安全隐患	发现绿化区域内出现流动垃圾的扣 1 分	
5	对绿化区域内的花木定期修剪；施肥，防虫害；每天保持花木湿润度	没有定期修剪、施肥或没做好防虫害的扣 0.5 分；导致花木枯干扣 1 分	
6	对办公区域的绿植进行养护和更换干枯花木的盆栽	没有定期养护扣 0.5 分；没有及时更换扣 0.5 分	
7	按照岗位设置要求值班，未经甲方同	出现缺岗 1 次扣 1 分	

	意，不得出现缺岗现象		
8	岗位设置值班记录本，值班人员每小时对值班区域安保情况进行记录	出现未按要求进行记录情况 1 次扣 1 分。	
9	岗位上不得有脱岗、串岗、睡岗、打瞌睡、玩手机、饮酒、酗酒等违规行为	有打瞌睡、玩手机等违规行为扣 1 分；有脱岗、串岗等违规行为扣 1 分；有饮酒、酗酒后执勤等违规行为的每人每次扣 3 分	
10	各岗位需维护好负责区域内交通秩序，做好交通指引和车辆摆放管理工作。	对进入区域车辆不按规定进行控制的扣 1 分，不指挥车辆按规定车道行驶、停放的每次扣 1 分。对乱停乱放现象不管理扣 0.5 分。	
11	各岗位需维护好负责区域内的综治秩序。	出现现象一次扣 1 分。	
12	突发事件需第一时间到达现场。	突发事件不能第一时间到达现场处置的扣 3 分。	
13	各在岗人员需按规定配齐值班登记本、对讲机、防暴应急器材等装备。	未按规定配齐相应装备的，每发现一次扣 1 分	
14	严禁发生非法集会、其它破坏、盗窃、抢劫、枪击等恶性案件。	未采取有效措施使其负责区域内发生恶性案件的扣 20 分	
15	服务工作人员需认真履行职责，不得有违法违规行为。	存在服务工作人员监守自盗或进行其他违法违规行为的，每发生一次扣 10 分	
安全管理			
16	消防、治安要求落实全天 24 小时值班巡逻人员，并熟练掌握各种消防设备的使用方法	未落实有关消防、治安管理规定制度的每一次扣 2 分；未做好相关登记手续、应急流程的每一次扣 2 分	
17	按照已制定的有效火灾、火警应急措施及重大紧急事故处理预案执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。	发生火灾时没按应急预案及时采取有效措施进行处理的扣 10 分。不参加扑救工作，不积极执行扑火救火任务的扣 20 分。	

18	负责楼宇内灭火器、消防栓、指示标志牌、应急照明灯等消防器材设施楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统的日常巡查、记录管理工作。	对消防器材及设施因管理不善发生被盗或被盗后未及时处理的扣1分；对消防设施未进行巡查记录、日常管理的扣1分。对楼宇内视频监控、防盗报警、门禁等技防系统未进行巡查记录、日常管理的扣1分。	
19	负责甲方指定区域内全天候 24 小时的治安保卫工作，确保区域内的安全。发现重大异常情况需及时处理，及时报告。若有意外事故或发现盗贼入侵及有暴力行为发生，应立即上前制止，并马上报告公安机关和甲方。	若有意外事故或发现盗贼入侵或有暴力行为发生，没有马上采取应急方案扣1分；不能立刻赶到现场处理或制止的扣1分	
奖励项			
	积极主动采取有效措施，在维护区域稳定、治安、消防综合治理工作上表现出色，得到甲方认可的加10分；通过主动伏击等行动捕获小偷、犯罪嫌疑人的加5分		
总分		100分	

### 九、服务项目前、后交接工作的要求

1.本项目涉及服务社会化过渡工作，在过渡阶段，甲方原有的部分工作人员将按甲方计划逐步移交乙方管理，乙方必须承诺优先吸收这部分人员作为员工。在移交人员的过渡阶段，如出现因甲方原工作人员不愿接受移交，提出辞职或离岗，或其他原因导致的人手短缺从而导致用人空缺的情况，乙方必须承诺从自身渠道3天内补足人手。

2.乙方负责对其员工进行岗前培训，培训率达到100%，每月要进行一次讲座，内容包括安全生产教育、服务礼仪教育等。人员必须经过培训合格后才可以安排上岗工作。

3.合同签订后，乙方需在合同生效当日起按双方约定将所有与项目相关的设备工具、物料、人员

安排到位，并落实实施方案，进行正常的服务工作。

4.合同的终止根据合同内容规定执行，乙方若在合同期内出现重大管理失误、严重违约或用户投诉多，甲方将书面责令乙方限期整改，三次以上未能有效整改的，甲方有权解除合同。

5.乙方在承包期满时，要积极配合与下一任承包人做好交接工作，不得以任何方式阻碍交接，影响甲方的正常工作。若后续承包人由于特殊原因未能提供服务，乙方须继续配合甲方做好相关服务工作，直到与新承包人顺利交接完成为止，但最长期限不超过 60 天。

#### 十、其他要求或说明

(一) 乙方在进场时和合同期间根据采购需求和工作需要雇(聘)用服务工作人员的开支和采购自用设备、用具、用品所需费用，是乙方报价内容，也是成交价格，即由甲方按月定额支付给乙方的服务费。该费用包括具体内容如下：

1.聘用服务工作人员费用（包括管理服务工作人员工资、依法缴交的社会保险费、福利费以及员工宿舍租金和水电费）。

2.服务工作所需设备及用品用具费用。

3.服务人员服装及作业工具等费用。

4.约定服务内容工作过程中所需工具的折旧费。

5.服务工作中所需要的物料费(不含客用品及其它易耗品)。

6.乙方依法缴纳的税费。

7.乙方的管理服务酬金。

(二) 根据现行法律、法规，在本项目采购过程中应由甲方所缴纳的其它费用应由甲方负担。

(三) 其它要求：

1.在服务期内，如采购方需增加或减少服务人员岗位时，按照相应的岗位乙方的成交单价核算，则需相应的增加或调减服务管理费用(具体的费用增加或调减以成交后签订合同时双方协商确定，每月结算时以当月实际的人数及工资价位为准，原则上不得超过最高限价及投标报价)。

2.合同期内，考虑到物价水平及物业服务人员薪酬刚性调整的因素，经财政部门同意，甲方可按当地最低工资标准提高的幅度对物业服务人员的工资差价进行适当的调整。

3.甲方有权对项目方案、服务内容作适当修改调整，达到最优的服务质量。

4.乙方不得以任何方式转包或分包本项目。

5.未经甲方批准，不允许乙方中途更换项目负责及项目其他服务人员。如因不可抗力因素导致项目负责人发生变更的，乙方应至少提前一个月书面通知甲方，其他岗位服务人员必须提前 15 天通知甲方，经甲方书面同意后更换，替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

6.甲方有权直接参与管理和裁决重要岗位的管理、人员安排及相关制度，对不称职人员可以要求

乙方更换。

### 十一、付款方式

- 1.在履行合同期间，甲方按季度向考核合格的乙方支付合同款，合同款以乙方每月报价×3 为准。
- 2.根据考核结果给出乙方每季的工作评价得分。每季得分 85 分（含 85 分）以上为合格，每季得分 85 分以下为不合格。若乙方当季的服务工作质量评价得分低于 60 分，甲方将扣除乙方当季的物业管理费用的 10%。如乙方在一个连续年度服务期间内有 2 个季度的工作质量评价为不合格，甲方有权终止合同。甲方可根据考核情况及指导意见要求乙方对不满意的部分进行整改（包括整改方案的书面报告，对直接责任人的处罚、对相关管理人员的处罚等）
- 3.乙方向甲方提供有效发票及公司账户，甲方自收到发票之日起 20 个工作日内把款项汇出，特殊情况除外。

### 十二、甲方乙方的权利和义务：

#### （一）甲方的权利和义务：

- 1.参与管理和裁决重要岗位的管理、人员安排及相关制度。
- 2.对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改，对不称职人员可以要求乙方更换。
- 3.根据本项目的不同阶段进行针对性人员配置数量、服务内容及相应合同价格作适当的修改调整，以适应本项目工作的实际需要，确保本项目的顺利进行，达到最优的服务质量。
- 4.对乙方以书面形式提出的合理化改进建议及相关管理服务要求，甲方应及时给予书面回复。
- 5.按合同约定的费用及支付方式，按时支付保安、绿化管理服务费用。
- 6.本合同终止时，甲方若发现乙方有任何蓄意破坏绿化或设施的行为，甲方有权从乙方所缴履约保证金中扣除款项作赔偿，同时甲方将保留追究乙方法律责任的权利。
- 7.按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

#### （二）乙方的权利义务：

- 1.应根据法律、法规的规定及本合同约定，编制管理服务方案、人员编制，报送甲方审定。
- 2.保证从事保安、绿化服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。如需调整人员应事先通知甲方，对甲方提出认为不合适的在岗人员，乙方应作出相应调整。
- 3.对甲方发生突发、紧急等特殊事件或有特殊任务需要紧急临时增加人员投入时，乙方无条件服从甲方的调遣和指挥并参与应急或加班工作。
- 4.乙方中途更换项目负责人必须经甲方批准。如因不可抗力因素导致项目负责人发生变更的，乙方提前一个月书面通知甲方，经甲方书面同意后更换，替代人员须具有与原人员相当或更高的资质和能力。

5. 乙方自觉接受甲方和甲方职工的监督检查。若受到甲方的批评以及甲方职工的投诉，经调查认定情况属实的，当月考核视情节轻重予以罚款（详细处理方法以磋商文件用户需求书为准）；违反合同造成恶劣影响的，甲方有权单方面终止本合同。

6. 乙方必须保证向甲方提交的资料的真实性和完整性。

7. 乙方应严格遵守国家法律法规，做好社会综合治安治理和计划生育等工作。如乙方的员工有违法乱纪行为，由乙方自行承担一切经济责任和法律责任。甲方不负任何责任。乙方必须接受甲方以及上级管理部门的监督、检查和指导。

8. 本合同终止时，乙方向甲方提交保安、保洁、绿化管理服务移交资料和清单，所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署移交确认书。本合同终止时，乙方有义务配合甲方做好与新管理服务公司的交接工作。

9. 按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

### 十三、违约责任与赔偿损失：

1、甲方违反合同规定，使乙方未能完成合同规定的服务和管理目标，乙方有权视不同情况限期向甲方提出解决意见（双方协商）。如逾期仍未解决，乙方有权中止合同，所造成乙方经济损失由甲方按损失金额予以经济赔偿。

2、甲方定期或不定期按本合同、磋商文件、响应文件内容对乙方提供的管理服务情况进行考核，发现乙方违反合同所规定的内容或未达到的服务标准，或员工反映强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正（双方协商），逾期不改，甲方有权终止本合同。另行安排其它管护服务机构替代。给甲方造成的经济损失，乙方按损失金额予以赔偿。

3、乙方违约擅自降低服务标准，甲方有权要求乙方改正并清退多收费用，乙方逾期不改，甲方有权终止本合同。

4、因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件的，以及造成人身伤害或财产损失的，甲方有权单方解除合同，乙方赔偿甲方相关损失。

5、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

### 十四、争端的解决：

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，可以向肇庆市仲裁委员会申请仲裁。

### 十五、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 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。

## 十六、税费：

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。

## 十七、其它

1、本合同所有附件、磋商文件、响应文件、成交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。

5、本合同正本一式份，具有同等法律效力，甲方执份，乙方执份，采购代理机构执 1 份。合同自签字之日起即时生效。

6、本合同未尽事宜，双方可用补充合同的形式加以补充。补充合同与本合同具有同样的法律效力。

甲方：

乙方：

负责人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：

地址：

地址：

电话：

电话：

签约日期：        年        月        日

签约日期：        年        月        日

开户银行：

开户银行：

账户：

账户：

## 第六部分 响应文件格式

封面要求：

项目名称：

项目编号：

# 报 价 文 件

正/副本

报价人名称（盖公章）：

报价人地址：

报价人联系人：

报价人联系电话：

日期： 年 月 日

## 响应文件目录表

序号	文件名称	是否提交	页码范围	备注
一	自查表			
1	资格性、符合性自查表（格式1）			
2	技术商务评审索引表（格式2）			
二	资格性、符合性审查文件			
1	法定代表人/负责人证明及授权书（格式3）			
2	实质性条款响应一览表（格式4）			
3	关于资格证明文件的声明函（格式5）			
4	合同条款响应一览表（格式6）			
5	与采购人需求差异表（格式7）			
三	商务文件			
1	2020年至今业绩情况表（格式8）			
2	拟派本项目负责人及主要人员情况表（格式9或自拟）			
3	同意磋商文件条款说明（格式10）			
4	中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函（格式12）			
5	报价人认为需提交的其他资料			
四	技术文件			
1	报价技术方案（格式13或自拟）			
2	报价人认为需提交的其他资料			
五	投标报价文件			
1	报价函（格式14）			
2	报价一览表（格式15）			

# 一、自查表

## 格式 1:

### 1. 资格性、符合性自查表

评审内容	磋商文件要求 (详见《资格性、符合性》各项)	自查结论	证明资料
资格性符合性审查	具备磋商文件中规定报价人资格要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	报价人的投标报价没有超过采购预算	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	已按磋商文件规定提交磋商保证金	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	符合响应文件的签署、盖章要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	按磋商文件要求提供法定代表人证明及授权书的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	报价函及报价有效期符合磋商文件要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	报价无重大漏项或重大不合理	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	商务无重大保留或偏差	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	满足磋商文件中带★号的条款和指标(如有)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	符合磋商文件的其他要求, 没有重大偏离的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
	无磋商文件或法规明确规定可以废标的其他情形	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页

注：以上材料将作为报价人合格性和有效性审核的重要内容之一，报价人必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，在对应的□打“√”。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

格式 2:

2. 技术商务评审索引表

序号	评审内容	投标响应情况	响应文件响应内容对应页码
1			见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
3			见响应文件（）页
4			见响应文件（）页
...	...		

注：报价人应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 二、资格性、符合性审查文件

### 格式 3:

#### 1. 法定代表人/负责人证明及授权书

##### (1) 法定代表人/负责人资格证明书

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

有效期限：

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

统一社会信用代码：

类 型：

营业期限：

经营范围：\_\_\_\_\_。

法定代表人身份证（正面）复印件

法定代表人身份证（反面）复印件

供应商（公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

(2) 法定代表人/负责人授权委托书

致:广东端诚招标有限公司

本授权书声明: \_\_\_\_\_是注册于\_\_\_\_\_(国家或地区)\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_(供应商名称)\_\_\_\_\_的法定代表人, 现任\_\_\_\_\_职务, 有效证件号码: \_\_\_\_\_。现授权\_\_\_\_\_(姓名)\_\_\_\_\_(身份证号: \_\_\_\_\_)作为我公司的全权代理人, 就项目名称: \_\_\_\_\_(项目编号: \_\_\_\_\_)的报价和合同执行, 以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

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

被授权人身份证(正面)复印件

被授权人身份证(反面)复印件

供应商(公章):

地 址:

法定代表人(签字或盖章):

职 务:

被授权人(签字或盖章):

职 务:

格式 4:

2. 实质性条款响应一览表

项目名称:

项目编号:

序号	响应内容	是否响应	响应页码
1	磋商文件格式带“★”的其他内容（报价人可根据磋商文件要求自行增加填写）		见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
...	...		见响应文件（）页

- 说明：1. 报价人必须对应磋商文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写下表，。
2. 对完全响应的条目在下表相应列成交注“○”。对有偏离的条目在下表相应列成交注“×”。
3. 相关资料请附在本表后。
4. 如磋商文件无“★”号条款，则提供空表。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

## 格式 5:

### 3. 关于资格证明文件的声明函

广东瑞诚招标有限公司:

我方愿响应你方\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日发布的\_\_\_\_项目(项目编号:\_\_\_\_\_)报价邀请,参与报价,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,或我方无法提供原件的,采购人或采购代理机构有权取消我方报价或成交资格;提供给采购人的货物、服务与报价承诺一致。

2. 我方在参与本次报价时,符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条报价人资格条件要求及其他法律法规规定要求。

3. 我方如成交,除不可抗力原因外,将在规定时间内与采购人签订合同。

4. 如有违反上述声明之情形,采购人有权取消我方成交资格并提交相关监管部门处理。

5. 以下资料请附在本函后(联合体投标的,所有联合体成员均须提供以下资料):

(1) 营业执照副本、税务登记证副本及组织机构代码证副本(完成三证合一的供应商只需提供统一社会信用代码的营业执照副本);如分支机构投标的,须提供总公司和分公司营业执照副本复印件,总公司出具给分支机构的授权书。

(2) 全国企业信用信息公示系统 <http://gsxt.saic.gov.cn/>“商事主体登记”查询页面(含经营范围)打印件,营业执照营业期限必须在有效期内;

(3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度:在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定);

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录:在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定);

(5) 履行合同所必须的设备和专业技术能力:在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定);

(6) 参加采购活动前3年内,在经营活动中没有重大违法记录:在投标(响应文件)中提供相关承诺函(格式自定)

(7) “信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))的相关信用证明网页截图;

(8) “中国执行信息公开网”网站(<http://zxgk.court.gov.cn/>)的相关信用证明网页截图;

(9) 在“中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))”的相关信用证明网页截图;

报价人全称(加盖公章):

法定代表人或其授权代表(签字):

日期: 年 月 日

格式 6:

4. 合同条款响应一览表

项目名称:

项目编号:

序号	磋商文件合同要求	响应文件内容	
	条款号	是否响应	差异说明

注：1. 报价人应对照磋商文件《第五部分 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。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

格式 7:

5. 与采购人需求差异表

项目名称:

项目编号:

序号	磋商文件要求		响应文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
2	二			
3				
4				
5				
6				
...	...			

**注:** 报价人应根据其提供的工服务，逐条对照磋商文件“第二部分 用户需求书”的内容要求填写，有差异的，均须在此表中列明两者的差异内容，以便查对和评审。

报价人全称（加盖公章）:

法定代表人或其授权代表（签字）:

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 三、商务文件

#### 格式 8:

##### 1. 2020 年至今业绩情况表

项目名称:

项目编号:

序号	项目名称	合同总价	项目类型	完成时间
1				
2				
3				
4				
5				
...				
小计				

注：报价人应根据评审要求提供相关证明材料。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

格式 9:

2. 拟派本项目负责人及主要人员情况表

项目名称:

项目编号:

拟参与本项目主要服务人员情况				
姓名	性别	年龄	专业	职务
...	...	...		...

注：1. 在合同执行期间，成交供应商派出项目负责人和各专业专职的主要技术及服务人员，应在上表中列明；

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 格式 10:

### 4. 同意磋商文件条款说明

致：广东端诚招标有限公司

为响应你方组织的项目名称：\_\_\_\_\_【项目编号：\_\_\_\_\_】的竞争性磋商采购活动，我方在参与报价前已详细研究了磋商文件的所有内容，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磋商文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在报价人的内容，我方并同意磋商文件的相关条款。

特此声明。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日 期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

格式 11:

6. 中小企业声明函

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，服务的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）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）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。

注：

- 1: 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据。
- 2: 投标人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。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 7. 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的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务。

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。

报价人全称（加盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日 期：        年    月    日

## 四、技术部分

格式 12:

### 1. 报价技术方案

1. 报价人应根据技术商务评审条款的响应情况进行编写。
2. 报价人认为需提交的其他资料

## 五、投标报价文件

### 格式 13:

#### 1. 报 价 函

广东端诚招标有限公司：

我方确认收到你方提供的\_\_\_\_\_项目及其相关货物、服务的磋商文件的全部内容。我方：（报价人名称）作为报价者正式授权（授权代表全名、职务）代表我方进行有关报价的一切事宜。在此提交的响应文件，正本一份，副本三份，电子文件一份。我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并重申以下几点：

1. 我方决定参加：项目编号为\_\_\_\_\_的报价；
2. 初次投标总报价为小写：\_\_\_\_\_（大写：\_\_\_\_\_）、初次投标每月报价为小写：\_\_\_\_\_（大写：\_\_\_\_\_）；
3. 本响应文件的有效期为报价截止日后\_\_\_\_\_天有效，如被确定为成交人，有效期将延至合同终止日为止；
4. 我方已详细研究了磋商文件的所有内容包括修正（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关格式并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权利；
5. 我方同意按照你方可能提出的要求提供与报价有关的任何其它数据或信息；
6. 我方理解磋商小组不一定接受最低报价或任何你方可能收到的报价；
7. 我方如被确定为成交人，将保证履行磋商文件以及磋商文件修改书（如有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同》中的全部任务；
8. 我方自行完全承担因响应文件错误、缺漏、不清晰而导致的一切后果；
9. 我方确认此次磋商中提供的一切资料均是真实的，准确的，并完全承担因此产生的一切后果。
10. 我方的报价被接受，我方同意按照磋商文件规定向采购代理机构缴纳采购代理服务费。

所有与本磋商文件有关的函件请发往下列地址：

报价人全称（加盖公章）：

地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日 期：    年    月    日

格式 14:

2. 报价一览表

项目名称:

项目编号:

序号	响应内容		备注
1	初次投标总报价	小写: ¥ (大写: 人民币_____)	
2	初次投标每月报价	小写: ¥ (大写: 人民币_____)	
3	服务期限		

注:

1. 投标报价包含本项目实施过程中发生的一切费用, 包括了用户需求书中所有材料费用及相关服务的报价。

2. **温馨提示:** 中文大写金额用汉字, 如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整(正)等。

报价人全称(加盖公章):

法定代表人或其授权代表(签字):

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日



质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: ..... 邮编:

联系人: ..... 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: ..... 邮编:

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: ..... 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的, 质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容, 并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

3: 投诉书格式

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: ..... 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: ..... 联系电话:...

地 址: ..... 邮编:

被投诉人 1:

地 址: ..... 邮编:

联系人: ..... 联系电话:

被投诉人 2

.....

相关供应商:

地 址: ..... 邮编:

联系人: ..... 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: ..... 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告:是/否 公告期限:

采购结果公告:是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于.....年.....月.....日,向.....提出质疑, 质疑事项为:

采购人/代理机构于.....年.....月.....日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明:

1. 投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的  
供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。