



国义招标
GMGITC

采购满意 优选国义

公开招标文件

项目编号：0724-2531ZH409278

采购项目名称：国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027
年物业管理服务采购项目



国义招标股份有限公司 编制

发布日期：2026 年 01 月 05 日

温馨提示

- 一、 如无另行说明，投标文件递交时间为投标截止时间之前 30 分钟内。
- 二、 为避免因迟到而失去投标资格，请适当提前到达。
- 三、 投标文件应按顺序编制页码。
- 四、 请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签名及密封。
- 五、 请正确填写《开标一览表》，并封装在单独的唱标信封当中。
- 六、 招标项目内或有多项设备或报价内容的，应加总后报总价。
- 七、 如投标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。
- 八、 获取了招标文件的公司，请在投标截止时间前 3 日以书面形式通知采购代理机构是否参加投标。邮购文件的公司应提供快递地址以确保收到纸质的采购文件。

（以上提示内容仅作一般事项提醒，如与实际招标项目要求有不一致，以招标文件为准）

目 录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 采购项目内容
- 第三部分 投标人须知
- 第四部分 合同格式
- 第五部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

各（潜在）投标人：

国义招标股份有限公司受国家税务总局珠海市税务局的委托，对国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027 年物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的投标人投标。现将该项目采购文件进行公告，公告期限为五个工作日。项目采购内容如下：

一、项目编号：0724-2531ZH409278

二、采购项目名称：国家税务总局珠海市税务局机关2026-2027年物业管理服务采购项目

三、项目采购预算（人民币）：887万元

四、项目标的及服务时间、地点：

1. 项目标的及采购限价

标的名称	数量	采购预算/最高限价(人民币)
物业管理服务	1 项	887 万元

详细技术规范请参阅招标文件中的用户需求书。投标人必须对本项目全部内容进行投标报价，如有缺漏，将导致投标无效。如投标报价超出最高限价，将导致投标无效。

本项目采购本国服务。

2. 服务时间：2年（2026年2月1日至2028年1月31日止）

3. 服务地点：国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路357号物业整体物业服务、保障、管理。

4. 需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库【2014】68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）等。

五、投标人资格要求：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1.1 具有独立承担民事责任的能力：投标人必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照副本复印件。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；

1.2 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳税收凭证（复印件）和提供投标截止时间前6个月内任意1个月的社会保险资金缴纳凭证（复印件）。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明（复印件）；

1.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下2种证明材料之一：①2024年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》；

1.4 履行合同所必需的设备和专业技术能力：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺函原件（格式自拟）；

1.5 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：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原件（格式自拟）。【重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求:

本项目属于份额预留专门面向中小企业采购的项目, 预留不低于 10%的合同金额(允许分包内容详见采购需求的分包要求)面向中小企业。接受分包的供应商须为符合本项目采购标的对应行业(物业管理)划分标准的中小企业(监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业), 投标人须满足以下情况之一:

(1) 投标人不属于中小企业的(即投标人为大型企业的), 必须将本项目合同分包给一家或者多家中小企业, 中小企业承担的合同份额占合同金额的比例达到 10%或以上, 接受分包合同的中小企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。(提供《分包意向协议》及对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》, 《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额)。

(2) 投标人属于中小企业的, 可不分包。(依据投标人的《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》)。

(3) 投标人属于中小企业的, 如需分包, 仅可分包给中小企业。(提供《分包意向协议》及投标人和对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》, 《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额)。

3. 本项目的特定资格要求:

3.1 信用记录: 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意记录名单之一: ①失信被执行人; ②重大税收违法失信主体; ③政府采购严重违法失信行为。且不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准, 同时将两个网站的信用记录查询结果打印页面或全部内容的网页截图作为证据留存);

3.2 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。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(提供声明函原件);

3.3 已获取本次采购文件(具体方式详见本项目公告);

3.4 本项目不接受联合体投标。

六、符合资格的投标人应当在 2026 年 01 月 05 日上午 8:30 至 2026 年 1 月 12 日下午 17:30(北京时间)获取招标文件, 本招标文件免费提供。

注: 1、本项目在国义招标采购平台(以下简称“国 e 平台”, 网址: new.ebidding.com)进行线上获取招标文件(建议使用“QQ(<http://browser.qq.com/>)、搜狗(<https://ie.sogou.com/>)”浏览器。

2、首次为国 e 平台上获取招标文件的单位须在获取招标文件前在国 e 平台网页进行注册(注册时须在平台上传原件扫描件, 或加盖单位公章的营业执照以及银行基本账户开户许可证或基本存款账户信息扫描件), 操作步骤详见国 e 平台用户指南中《用户注册手册》。

3、国 e 平台线上获取:

(1) 首先在国 e 平台完成注册;

(2) 在上一步操作完成后, 按照第(3)点所述方式获取招标文件;

(3) 招标文件获取方式:

投标人可在国 e 平台注册审批通过后登录系统获取本项目招标文件, 具体步骤如下:

(a) 登陆后选择“项目管理”-“我要参与”，选择对应项目的对应子包生成订单；
(b) 根据实际情况，填写具体信息。
(c) 获取订单完成及成功后，投标人可登录国 e 平台，在“项目管理→我的订单”，查看具体项目订单。

七、投标截止时间（北京时间）：2026 年 01 月 27 日 09 时 30 分 00 秒(注：09 时 00 分开始受理投标文件)

八、投标文件送达地点(投标地址)：珠海市香洲区凤凰北路 2099 号安广世纪大厦 1402 会议室（投标文件应由投标人授权代表亲自送达投标地址，采购代理机构将不接受其它形式递交的投标文件）

九、开标时间（北京时间）：2026 年 01 月 27 日 09 时 30 分 00 秒

十、开标地点：珠海市香洲区凤凰北路 2099 号安广世纪大厦 1402 会议室

十一、采购人及采购代理机构的联系方式：

采购代理机构名称：国义招标股份有限公司

地 址：广州市东风东路 726 号 18 楼（邮编：510080）

分支机构：国义招标股份有限公司珠海分公司

地 址：珠海市香洲区凤凰北路 2099 号安广世纪大厦 1402 至 1403 室

邮编：519090

采购代理机构联系人：郑双茵、余力、陈敏娜、邓锦英、李加强

电话：0756-2620022

传真：0756-2620024

采购人名称：国家税务总局珠海市税务局

采购人联系人：蔡先生、谢先生

电话：0756-3216019、3216705

联系地址：珠海市香洲区九洲大道东 1273 号

邮编：519000

银行及账户信息：

(1) 中标服务费缴费账户：

收款人：国义招标股份有限公司珠海分公司

开户银行：招商银行股份有限公司珠海分行

银行账号：656900277410108

国义招标股份有限公司

2026 年 01 月 05 日

第二部分 采购项目内容

（一）用户需求书：

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

本项目属于服务类项目，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理。

★1、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，投标人无条件退出（投标时提交承诺，格式可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★2、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，格式可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★3、投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于‘围猎’采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★4、投标人必须满足以下条件之一：①具有《保安服务许可证》，投标时提交许可证复印件并加盖投标人公章；②投标时承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案，并于终止安保服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★5、投标人在投标/报价文件中提供的人员，即为项目实施时投入的人员。未经采购人同意，不得更换人员（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）；

★6、投标人承诺如获中标/成交，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

一、项目概况

1、本项目服务地点包括：国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路357号物业整体物业服务、保障、管理。

2、办公场所服务事项：物业档案建立和管理；物业配套设施设备的系统日常管理、保障、运行维护；物业公共安全、秩序管理、维护及服务；室内外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理、消防管理；大型活动或会议专项服务及采购人特定需要的其它特约服务等。

3、为利于统一管理，采购人对上述物业管理服务整体向社会进行采购招标。投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

4、本项目属于份额预留专门面向中小企业采购的项目，预留不低于10%的合同金额面向中小企业。接受分包的供应商须为符合本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。适宜分包部分为：国家税务总局珠海市税务局公用设施设备维护服务和绿化服务；其他部分不允许分包。

★5、物业管理服务期限为2年，即自2026年2月1日至2028年1月31日止。合同履行期限自2026年2月1日至2028年1月31日止。采购人每个月对中标人的服务质量进行月度考核，同时每个年度对中标人的服务质量进行综合考核，年度考核合格方可再续签下一年。服务期限内采购人每月对中标人的服务质量进行综合考核，若中标人在服务期内累计2次或以上物业服务综合考核未达标，采购人可以单方面终止合同，并追究相关违约责任。（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

6、服务期限内合同每年一签，合同期限均为1年。合同签订后前三个月为试用期，

如试用期内未能达到考核标准，采购人可立即终止合同。若中标人年度内累计 2 次以上月度考核不合格，采购人可向中标人送达《终止合同通知书》，终止合同。若发生终止合同的，中标人应与本项目新服务商进行交接管理，交接完成时间不超过确定新服务商的中标公告发出之日后 7 个工作日。

7、本项目确定一家中标人为采购人国家税务总局珠海市税务局提供物业管理服务。采购人只与中标人签署履约合同，且由中标人提供履约，不接受中标人的分公司履行合同。

8、项目预算：887 万元。

（一）项目基本情况：

1. 物业情况

物业名称	物业地址
国家税务总局珠海市税务局吉大办公区及附属楼	珠海市香洲区九洲大道东 1273 号
紫荆路 357 号物业	珠海市香洲区紫荆路 357 号

1.1 采购人提供投标人使用的场地、设施、设备、材料等。

（1）采购人可提供物业使用办公室 1 间，面积约 60 m²。提供值班室。

（2）采购人可为中标人部分物业服务人员提供早、中、晚三餐，用餐人员需严格按照采购人相关要求错峰用餐，中标人需按照用餐明细定期向采购人缴纳餐费。

2. 物业服务范围

2.1 【国家税务总局珠海市税务局吉大办公区及附属楼】

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		国家税务总局珠海市税务局吉大办公区及附属楼	
总面积	建筑面积（m ² ）	41012.93m ²	见“3.5 保安服务”
	需保洁面积（m ² ）	41012.93m ²	见“3.3 保洁服务”
门窗	门窗总数量（个）及总面积（m ² ）	451 个，856.9m ²	见“3.3 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积（m ² ）	瓷砖地面总面积 27289.15m ² 、石材地面总面积 7867.41m ² 、地胶板地面总面积 2175.74m ² 、木地板总面积 1830.41m ² ，防静电地板总面积 1850.22m ²	见“3.3 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（m ² ）	乳胶漆内墙总面积 114836.2m ² 、石材内墙总面积 1275m ²	见“3.3 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积（m ² ）	乳胶漆总面积 7567.41m ² 、铝板总面积 226555.95m ² ，石膏板总面积 6889.57m ²	见“3.3 保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌 173 张、会议椅 920 张、话筒 58 个、投影仪 2 个，沙发 48 张，文件柜 16 个，电视机 15 台，茶几 31 张	见“3.3 保洁服务” “3.6 会议服务”
	会议室数量（个）及总面积（m ² ）	21 个，3189.65m ²	见“3.3 保洁服务” “3.6 会议服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m ² ）	50 个，525.36m ²	见“3.3 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m ² ）及数量（个）	垃圾存放点在充电桩旁、5m ² 、1 个	见“3.3 保洁服务”
车位数	地下车位数	160 个（其中充电桩车位 2 个）	见“3.5 保安服务”
	地面车位数	219 个（其中充电桩车位 8 个）	见“3.5 保安服务”

车行/人行入口	车行口	1 个	见“3.5 保安服务”
	人行口	2 个	见“3.5 保安服务”
设施设备（可另行附表）	电梯系统	客梯 7 台及货梯 1 台	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	给排水系统	生活给水设备 3 套，潜水泵、排水设备 54 台	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	消防系统	总控消防、消防设备 1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	安防系统	监控安防系统、1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	照明系统	感应照明系统、1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	空调系统	中央空调 3 套	见“3.2 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压房 1 个，低压房 1 个	见“3.2 公用设施设备维护服务”

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	19807.84m ²	见“3.3 保洁服务” “3.5 保安服务”
绿化	4500m ²	见“3.3 保洁服务” “3.4 绿化服务”
广场	1200m ²	见“3.3 保洁服务” “3.5 保安服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯 33 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
消防栓	18 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	4 个	见“3.3 保洁服务”
室外配电箱	0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
门前三包	600m ²	见“3.3 保洁服务”
露台	0	见“3.3 保洁服务”
监控	16 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	指示牌 23 个、显示屏 0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”

2.2 【紫荆路 357 号物业】

(1) 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

建筑 2 名称		紫荆路 357 号物业	
总面积	建筑面积 (m ²)	2634.1 m ²	见“3.5 保安服务”
	需保洁面积 (m ²)	2634.1 m ²	见“3.3 保洁服务”
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m ²)	95 个; 152m ²	见“3.3 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	瓷砖地面总面积 1128.9m ² , 地板胶地面总面积 752.6m ² , 木地板地面总面积 752.6m ²	见“3.3 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	乳胶漆内墙总面积 3256m ²	见“3.3 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	石膏板总面积 940.75m ² 、铝板总面积 1693.35m ²	见“3.3 保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌 12 张、会议椅 48 张、话筒 0 个、投影仪 0 个, 沙发 3 张, 电视机 2 台	见“3.3 保洁服务” “3.6 会议服务”
	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	3 个, 183.63m ²	见“3.3 保洁服务” “3.6 会议服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	14 个, 219.8m ²	见“3.3 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²) 及数量 (个)	垃圾存放点在小区垃圾房、0 个	见“3.3 保洁服务”
车位数	地下车位数	0 个 (其中充电桩车位 0 个)	见“3.5 保安服务”
	地面车位数	0 个 (其中充电桩车位 0 个)	见“3.5 保安服务”
车行/人行口	车行口	0 个	见“3.5 保安服务”
	人行口	1 个	见“3.5 保安服务”
设施设备 (可另行附表)	电梯系统	客梯 2 台, 不在质保期内	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	消防系统	总控消防、消防设备 1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	安防系统	监控安防系统、1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	照明系统	感应照明系统、1 套	见“3.5 保安服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	低压房 1 个	见“3.2 公用设施设备维护服务”

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

室外面积	10m ²	见“3.3 保洁服务” “3.5 保安服务”
绿化	0m ²	见“3.3 保洁服务” “3.4 绿化服务”
广场	0m ²	见“3.3 保洁服务” “3.5 保安服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯 0 个、草坪灯 0 个、音箱 0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
消防栓	0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	0 个	见“3.3 保洁服务”
室外配电箱	0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
门前三包	20m ²	见“3.3 保洁服务”
露台	0 个	见“3.3 保洁服务”
监控	4 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	指示牌 0 个、显示屏 0 个	见“3.3 保洁服务” “3.2 公用设施设备维护服务”

注：由于采购人机构改革或因工作要求调整办公地点和场所，采购人将在服务内容、服务面积对等的前提下调整服务费用（采购单位因政策变动，所采购的服务按变动后的实际人员进行支付服务费用），投标人自行考虑风险成本。

3. 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	1、为确保能提供优质服务，要求中标人具备物业管理服务经验，且服务模式符合采购人需求。 2、结合采购人要求及物业服务实际，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	1、中标人应根据采购人的行业、工作、形象及人员的特点和要求进行规范、精准、专业、文明服务。针对采购人各类专项工作和活动，中标人务必组织安排做到专员、专职、全力、全程保障和服务。所派遣到岗的物业技术人员具有对应专业岗位资质证书、执业证或上岗证。管理服务工作的实施，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，影响正常办公的服务工作尽可能在采购人工作时间以外进行。 2、中标人各类工作人员按岗位要求统一着装，佩戴相关证件，言行规范（会使用普通话），注意仪容仪表、自身及公众形象。 3、中标人配置的各类工作人员须按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。

		4、在服务期间，中标人要组织在本物业服务场所的服务人员在专业培训机构进行每年不少于 1 次的专业岗位培训，以不断提高服务人员业务素质和业务能力。
3	保密和思想政治教育	<p>1、中标人务必与采购人签订保密协议，工作人员须遵守采购人有关规章制度、管理规定和双方签订的保密协议，不得泄露采购人所有文件。</p> <p>2、中标人每年至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。中标人要负责工作人员的职业道德教育、业务知识培训工作，其中：保密培训每年不少于 2 小时。</p> <p>3、中标人应建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>4、如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换物业管理人，中标人应当在 2 天内予以更换。</p>
4	档案管理	<p>1、中标人要建立物业管理资料的收集、分类整理、归档管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>2、档案盒和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p>
5	分包供应链管理 (如采取分包)	<p>1、合理控制外包服务人员数量和流动率。</p> <p>2、根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。</p> <p>3、明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。</p> <p>4、开展服务检查和监督，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。</p> <p>5、根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。</p>
6	服务改进	<p>1、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。</p> <p>2、中标人须按采购人要求和标书、合同约定开展，高效、保质、保量完成各（类）项物业管理、服务、保障工作，确</p>

		保各办公场所正常、安全运行。
		3、对不合格服务进行控制，对不合格服务原因进行分析，及时采取纠正措施，消除不合格原因，不合格不再发生。
		4、需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后期保障	1、制定流程。配合采购人制定重大活动后期保障工作流程。
		2、实施保障。按计划在关键区域和重大部位进行部署，确保任务顺利完成。对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患。
		3、收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	1、重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当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、由于采购人单位性质特殊，有部分属于接待窗口单位。要求投标人具有一定的应急保障能力，具备应对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况的能力。面对人民群众。现今社会事件增多，投标人应储备一定的临时抽调支援人员能力，如遇特殊情况可协助采购人现场主持工作。避免出现群体事件。
		3、投标人应做好应急保障工作方案，积极协助采购人处置一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况。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、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		4、要求投标人至少对本项目投入具有相关急救知识、能力并实操经验在3年或以上的保安员，确保物业区域内无安全责任事故发生，遇到危急突发事件时，能沉稳应对，有一定的抢救知识。
		5、中标人须针对采购人物业具体情况制定防灾减灾应急预案，包括且不限于台风、暴雨、强对流天气等极端气候影响突发自然灾害，突发公共卫生事件，突发群体性公共安全事件等的应急处置办法。应急响应生效时，中标人需服从采购人总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应。
		6、中标人负责做好辖区内防范各类传染病的各项防疫及应急工作，根据采购人对于传染病等防控工作需要，配合做好消杀工作。
		7、投标人制定完善的消防应急预案，如若中标，履约期间需按照预案实施，防患于未然，所投入的全体保安员均为义务消防员，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。
9	服务方案及工	1、制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度

	作制度	度、物业管理服务制度、公共设施设备管理制度。
		2、制定项目实施方案，主要包括：人员培训方案、人员稳定性方案、交接方案、保密方案等。
		3、制定物业服务方案，主要包括：物业公共安全、秩序管理、维护及服务；室外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理、消防管理；大型活动或会议专项服务及采购人特定需要的其它特约服务等。
10	信报服务	1、来信及涉及法律效力信件、函件均由物业方通知采购人相关人员签收，不得擅自签收具体法律效力信件，否则责任由中标人负责。
		2、报刊的收发要及时、准确，无错发漏发。
		3、收发的各类重要刊物要认真做好登记，并及时通知相关人员签收。
		4、做好信件刊物的管理工作，做到无信件丢失，无私拆信件邮件。
		5、严格执行保密制度。
11	服务热线及紧急维修	1、建立物业管理服务受理台(服务管家热线),统一指挥调度并跟踪记录完成情况，实行一站式物业管理服务。设置 24 小时服务热线。
		2、投标人应做好应急保障工作，积极协助采购人面对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况，紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。对于临时紧急情况，要求投标人应具备在 30 分钟内（含）能调配周边资源调动至少 15 人的服务团队到达项目主要实施地（吉大办公区）的支援能力。

3.2 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	1、重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		2、具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间)。
2	给排水系统	1、给水系统：（1）日常维护水泵运行无异响，无异常震动。水泵轴无滴漏，盘根接合器处无积油泥，各阀门无生锈，运作正常可靠。（2）每周至少对供水设备检查 2 次；每年至少对生活水箱清洗消毒 1 次。清洗单位及清洗人员应有相应资质，水质应符合 GB 5749-2022 的要求，并委托有资质的检测机构进行检测。
		2、排水系统：经常检查下水管道、水沟运行正常，无雨污错接、混流。排水检查井、化粪池和隔油池（间）等排水预处理设施、地漏无堵塞、无淤积。各种井盖面板完好，各种警示安全提示标识齐全，安装牢固。
3	消防系统	1、建立健全各项消防管理制度。
		2、物业区域内消防设备和器材，任何人不得擅自改动、挪用，做好物业区域内消防重点位置的日常消防巡查工作。

		3、楼梯、走道和出口保持畅通无阻，任何人不得占用或封堵。
		4、严禁防范任何易燃、易爆物品和枪支弹药带入机关。如有发现，及时报告采购人后勤管理部门妥善处置。
		5、不得在物业区域内燃烧废纸、废物，禁止将燃烧的烟头和其它火种丢在地面或垃圾桶内。
		6、需进行用火作业时须先向珠海市税务局提出书面申请，待批准后方可进行，烧焊人员须持证操作，并在有安全管理人员监控的情况下作业。
		7、每月配合专业机构对物业区域内的消防设施、设备全面检查一次，对存在的问题，报珠海市税务局整改。
		8、每年协助珠海市税务局安排不少于一次消防模拟演习，制定《消防演习方案》。
		9. 对消防系统开展每月一次巡检和维护，包括但不限于火灾自动报统、消火栓系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、防火门系统、防火卷帘系统，应急照明及疏散指示系统、消防广播及消防电话系统、气体灭火系统。对日常故障及时赶赴现场配合设备维修和系统恢复，保障设备的稳定运行，配合做好消防技术咨询服务等工作。以及每年一次对珠海市税务局吉大办公区、紫荆路357号物业涉及上述消防系统进行全面检测工作，并出具检测报告。
4	生活水池	每年不少于1次对生活水池进行清洗消毒，按规定做好生活用水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准和要求，确保消防水池的用水安全符合相关标准。
5	供配电系统	<p>（1）中标人应对供配电系统进行严格管理和维护保养，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度。</p> <p>（2）对供配电系统进行每月巡视和重点检测，对楼层配电间每天进行检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电。</p> <p>（3）供电运行和维修人员应持证上岗。配合 24 小时运行维修值班制度，立刻排除故障，零修合格率 100%。</p> <p>（4）巡视检查保障高低压配电柜内部设备、接线端子热敏涂层、仪表、蜂鸣器、电铃、按钮、指示灯完好。</p>
6	空调系统	<p>（1）基础维护：中标人制定并严格执行空调运行管理制度、安全操作规程和空调设备日常检查制度，定期对空调的设备设施进行检查,发现问题及时通知采购人进行维修和保养，确保空调系统安全运行、正常使用；建立空调设备档案，做好各项运行和日常检查记录；制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗效果。</p> <p>（2）维保服务：中标人对空调系统设备进行维保服务，包括但不限于中央空调冷却系统、冷冻系统循环水管道的水处理，以及主机维护与保养。涉及风柜、冷却塔、风机盘管、水冷机组、水泵、多联机组等各类设备，总计超过 900 台（套），并包含水处理专项服务。具体明确：冷却水系统需进行物理化学清洗、杀菌剥离、化学除垢、冷凝器清洗、钝化预膜及日常水质管理；冷冻水系统包括膨</p>

		胀水箱清洗、系统剥离杀菌、化学清洗和缓蚀处理。每周进行水处理投药与保养，每月开展设备月度选件与保养，每年实施一次全面年度保养。水处理服务设有周、月、季、年度不同频次的标准项目，每周投加杀菌剂与水稳剂，每月清洗冷却塔并取样化验，每年进行系统化学清洗与预膜。技术指标对冷却水与冷冻水的 PH 值、电导率、硬度、浊度等关键参数提出了明确控制要求，确保系统运行稳定、高效、耐久。
7	电梯系统	<p>(1) 基础维护：中标人要制定并严格执行电梯运行管理制度、安全操作规程和电梯系统设备日常检查制度，定时、定期对电梯系统各项设备进行检查、检测；设立 24 小时报修电话或对讲机值守制度，及时发现并协助排除设备故障，及时配合有效处理电梯事故；协助对电梯进行年度定期检验，办理安全运行证；做好各项运行和日常检查记录；制定切实可行节能运行管理措施，有明显节能降耗成果。</p> <p>(2) 维保服务：中标人对电梯设备进行维保服务，主要包括电梯的清洁、检查、润滑、调整及井道定期清理。吉大办公区有客梯 7 台（覆盖 17、20、33 层）及货梯 1 台；紫荆路 357 号物业有客梯 2 台。核心维护要求：服务依据国家质量监督检验检疫总局《电梯维护保养规则》（TSG T5002-2017）详尽的 52 项标准执行，全面覆盖机房环境与设备、曳引系统、制动器、限速器、控制柜、轿厢与层站装置、厅轿门系统、安全保护装置（如安全钳、缓冲器、各类开关）以及井道设施等方面，通过系统的检查、清洁、润滑与调试，确保所有电梯运行安全、平稳、可靠，各项功能正常有效。</p>
8	监控系统各类设备管理	<p>(1) 中标人要制定并严格执行监控系统运行管理制度、安全操作规程。定时、定期对监控系统各项设备进行检查，保证监控设备运作正常，画面清晰。</p> <p>(2) 做好录像资料储存设备的安全工作，录像资料至少保留三个月。</p> <p>(3) 保证监控岗位 24 小时值班工作并做好值班记录，不得脱岗。</p>

3.3 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1、建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持环境卫生管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。</p> <p>2、做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>3、作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>4、进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公用房及附属用房区域保洁	<p>1、地面：地面无垃圾杂物、无泥沙、无污渍。</p> <p>2、地毯：定时对地毯进行吸尘保洁、清洗，地毯无灰尘、无垃圾、无污渍。定时对各类功能用房办公、会议家具、窗帘等进行清洗、养护，及时添加消耗品。严格遵守采购人的相关管理制度。</p> <p>3、墙面：大理石、瓷片、喷涂等墙面无灰尘；干净、无污渍、无</p>

		张贴。
		4、楼道梯走廊：楼道梯间、走廊地面目视无杂物、污迹纸屑、无积水。
		5、楼道梯地面：无痰迹、无积尘、无污染。
		6、楼道梯天花：无灰尘、无污渍、无手印、无蜘蛛网。
		7、电梯：轿厢四壁干净、无尘、无污迹、无手印。
		8、电梯门轨槽、显示屏、按钮开关干净、无尘、无手印、槽内无沙粒。
		9、办公室：地面无污迹；墙面无灰尘；无蜘蛛网、整洁、无杂物。
		10、办公室：桌椅、沙发、文件柜无灰尘、无污渍、空气清新。
		11、办公室玻璃门镜面：玻璃表面无污迹、无手印、无水印。
		12、卫生间地面：干净、无异味、无积水、无杂物、无烟头、纸屑、无污渍。保洁人员及时做到响应并到位，卫生间除定期清洁外，还应根据观众情况巡回保洁。
		13、卫生间墙面：瓷片、门、窗无灰尘，便器无黄色污渍，墙面、门无涂画。
		14、卫生间设施完好、用品齐全；水喉光亮。
		15、卫生间天花、灯具无尘无蜘蛛网；玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印。
		16、公共区域开关灯、指示灯、消防栓：无灰尘、无污迹。
		17、烟灰筒、垃圾桶：目视内外壁干净、无粘附物、无污渍、无异味。
		19、地下室、地下车库墙面：目视无污渍，无明显灰尘。
		20、地下室、地下车库标识牌、消防栓、门窗防护栏等设施无污渍、无灰尘。
3	公共场地区域保洁	1、绿地无纸屑、无烟头、无石块等杂物。
		2、排水明沟：无明显泥沙、树叶、污垢，每 100M ² 烟头、纸屑在两个以下。
		3、沙井、污雨水井、化粪池、化油池：无垃圾、底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹。
		4、广场地面无明显污渍、无垃圾、无烟头、果皮。
		5、楼旁花台外表洁净、无污渍。
		6、玻璃无水印、无污渍、无灰尘。
		7、目视垃圾桶表面无污迹、无油迹、无粘附物、无异味。
		8、垃圾桶、果皮箱周围无积水。
		9、天台、雨蓬：目视天台、雨蓬无垃圾、杂物、排水畅通、无水印、无污渍。
		10、水沟无杂物、泥沙堆积和堵塞排水口。
		11、生活垃圾日产日清，定期进行卫生消毒消杀。
		12、广告、宣传栏、标示牌：无灰尘、无污迹、干净、光亮。
		13、消防设备、器材表面无尘、无污迹。
		14、工作记录：相应《清洁工作巡检表》《卫生间巡回保洁记录表》及《消杀记录表》等记录完整。

		<p>15、节假日和需值班值守的重要节点每天对值班值守室进行保洁 1 次，时间安排在 8:30 后。床铺干净整齐，房间物品整齐摆放。卫生间：面盆、浴盆、马桶（干净无毛发、无污垢）。镜子（光亮干净无水迹污迹）。墙面地面（无污渍，无杂物）。物品布放齐全，摆放有序。</p> <p>16、严格遵守采购人的相关管理制度。</p>
4	垃圾处理	<p>1、在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>2、桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>3、垃圾中转区保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>4、每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>5、垃圾装袋，日产日清。</p> <p>6. 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>7. 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>8. 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。</p> <p>9. 垃圾清运：所有垃圾（含生活垃圾、绿化垃圾、建筑垃圾等）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸等可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及当地有关法律法规规定。</p>
5	卫生消毒	<p>1、办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>2、按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；实施垃圾分类，每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒。</p> <p>3、发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>
6	专业除四害	<p>（1）应每月制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式 与药物配比、消杀时间等。</p> <p>（2）“四害”、白蚁、红火蚁等消杀防治工作应由专业人员操作，消杀人员应按规定着统一标识服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。</p> <p>（3）灭蟑螂、苍蝇、蚊子每周至少进行 1 次；灭鼠一般每月至少进行 2 次，在夏季老鼠频繁期每月至少 3 次。</p> <p>（4）采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。</p> <p>（5）消杀区域包括但不限于以下区域：服务区域内的各人行通道、各楼层的梯口、公共洗手间及房屋周围；垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；办公用房、设备房、洗手间、空置房；绿化带周围。</p> <p>（6）每次消杀工作前应至少提前 1 日告知采购人，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，确保人员安全。消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠 1 周后撤回饵料。</p>
7	食堂下水管道油污清理、化粪池	<p>（1）餐厨垃圾需进行源头单独分类收集，严禁餐厨垃圾与其它垃圾混合收集。应采用密闭、防腐专用容器盛装，采用密闭式专用收</p>

	清理、厨余垃圾清运（垃圾分类与收集）	<p>集车进行收集。餐厨垃圾应做到日产日清，在容器中存放时间不应超过 24 小时，每天将厨余垃圾运到指定清运地点，待市政府环卫倾倒后，将空垃圾桶拉回厨房，并清洗干净。（仅限国家税务总局总局珠海市税务局吉大办公区）</p> <p>（2）每年季度对食堂隔油池进行 1 次清理，每年不少于 4 次，确保隔油池保持干净状态（仅限国家税务总局总局珠海市税务局吉大办公区），每半年对物业化粪池进行一次清掏工作，每年不少于 2 次，确保化粪池不发生堵塞情况，若发生堵塞情况，需临时增加清掏工作的，所有费用由中标人承担。</p> <p>（3）配合采购人推行垃圾分类措施，在服务区域内设置分类投放点，分类投放点应设置玻璃、金属、塑料、纸类、电池、灯管垃圾收集容器；设置餐厨垃圾收集容器；根据实际需要设置少量单一的“其他垃圾”收集容器；分类投放点应配套设置投放指引牌或标识。</p> <p>（4）每日收集垃圾，垃圾袋装率 100%（大件木板等装修垃圾除外），收集率 100%，运至指定地点并堆放整齐，收运过程无洒漏。无异味溢出，防止二次污染。如有泄露污染地面，应立即清洗干净。</p> <p>（5）采用密封垃圾运输车清运垃圾至街道指定地点，运送垃圾应避开人流高峰，不得使用客用电梯运送垃圾。装修垃圾清运途中，不得损坏电梯、墙壁、门等设备设施或在地板上拖拉。</p> <p>（6）垃圾中转站外墙/外围每日至少清扫冲洗 1 次，每月至少进行 1 次全面清洁，保持地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢、排水通畅。垃圾房、垃圾池每日至少清扫冲洗 1 次，每月至少进行 1 次全面清洁，保证垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。</p> <p>（7）排水沟每日至少清理 1 次，每月至少进行 1 次全面清洁，保证排水沟无垃圾、无堵塞。垃圾桶每日至少清洁擦拭 1 次，保证垃圾桶外无污渍，垃圾桶内及地面保持无积水、无污迹、无异味。</p> <p>（8）运输用手推车半年翻新油漆 1 次。容器和工具完好率为 98% 以上。</p>
8	卫生间洁具深度清洁	<p>（1）每周一次在非工作日对吉大办公区不少于 320 个洁具进行一次深度刷洗。</p> <p>（2）每周一次洁具全面消毒工作，对责任范围进行臭味处理（酵素处理）。</p> <p>（3）每周一次清洁洗手间尿缸隔，以隔绝头发、烟头等杂物。</p> <p>（4）每次深度清洁工作前应至少提前 1 日告知采购人，并在作业现场设置安全警示牌，采取相应安全保护措施，确保人员安全。</p> <p>（5）深度清洁人员应按规定着统一标识服装，佩戴清洗专用工具、专用清洁药水，戴口罩、手套。</p>

3.3.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	瓷砖地面	1、日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		2、深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

2	石材地面	1、根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		2、启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
3	地胶板地面	1、定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		2、日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁。
4	木板地面	1、定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		2、日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁。
5	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
6	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。

3.4 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1、制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好绿化服务工作记录，填写规范。</p> <p>2.1 除服务区域内现有室外固定地植正常生长的各类植物外，由中标人承担服务区域内室内外盆栽植物的配置，并负责对所有植物的养护管理。中标人应依据绿化养护服务合同、季节变化和绿化植物的生长特点，制定养护和配置计划，对养护过程进行控制，对绿化植物和设施进行分类养护、补植和维护，保持绿地清洁。在雨水缺少的季节应增加浇水频次，雨季注意排涝，每次养护或清理产生的操作设备租赁、运输清洁费用由中标人全包。</p> <p>2.2 室外地植植物自然凋谢或死亡的，中标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 500 元的植物，由中标人负责采购补种，单株或一次批量超过 500 元的植物由采购人采购，中标人免费进行补种。个人购置的植物，中标人只负责养护，不负责更换。</p> <p>2.3 服务区域内的树木按规定悬挂树种铭牌。每月 2 次清理绿化区域内的鼠迹、蟑迹和鼠洞堵塞，清理绿化区域内乱张贴和乱搭挂物；每天清理花盆、绿化地中的垃圾、杂物。</p> <p>2.4 进入办公室养护花木时，要注意礼节礼貌，讲话和气，态度诚恳大方，严禁翻动办公室内的任何物品，更不能监守自盗，侵占他人物品。</p> <p>2.5 工作人员要统一穿工作服，仪表整洁，工作时佩戴工作证，男性不得留长胡须或怪异发型，女的不能披肩散发，工作时带齐日常养护所需的工具，工作期间不得喧哗、闲聊。</p> <p>3、绿化养护从业人员应经由培训上岗；在进行修剪、打药等操作时，采取安全防护措施，穿戴安全制服、安全帽、手套等，做好防护措施，工作现场必要时应设立安全标志牌，防止对作业人员或他人造成伤害。</p> <p>4、采购人可对绿化养护情况进行检查，如发现不符合绿化要求的将对中标人提出整改要求，如中标人在规定期限内不能按要求</p>

		完成，采购人酌情考虑扣罚。绿化工作中使用的工具器械、设备设施及化肥农药等耗材费用由中标人承担。相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	<p>1、严格按照采购人的绿化养护工作要求进行绿化养护，绿化进行科学养护，植物定时进行更换，清除体表灰尘，促进植株美观，确保植物处于良好的生长状态。</p> <p>2、花草树木长势良好，无旱涝、缺水现象，及时做好病虫害防治工作。</p> <p>3、绿地无明显杂草、烟头、杂物、垃圾。</p> <p>4、乔木、灌木：树形美观、无明显枯病树枝、无枯黄叶，正常开花。</p> <p>5、绿篱：平齐、造型明显。</p> <p>6、草坪：高度一致，并须控制在 10 厘米以内。</p> <p>7、无死苗，绿篱、草坪完整无缺，出现死苗、缺苗，一周内补种。</p> <p>8、作业时无漏洒现象，绿化垃圾当天内清理完毕。</p> <p>9、绿化无垃圾、烟头等杂物。</p> <p>10、新种树木有保护架，台风前做好树木保护措施，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。</p> <p>11、绿化水管、阀门、水龙头保持完好，如有自然损坏及时报告维修。</p> <p>12、制定和落实绿化养护工作计划，书面告知采购人，记录每次绿化养护工作，每月就落实情况与采购人确认。</p> <p>13、绿化工作人员操作熟练、规范。</p> <p>14、对于采购人提出的合理意见及时落实或整改。</p>
3	办公楼内部绿化摆放、养护	<p>1) 室内绿化养护：室内绿化必需用陶瓷花盆或同等以上材质，绿化植物应生长良好，树形优美，长期保持叶面清洁光泽，花朵鲜艳。无枯叶，无黄叶，花盆干净，底盆无积水现象，无病虫害，每日喷洒叶面，适度淋水，施肥。应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。进行存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应予以更换。</p> <p>(2) 室内绿化摆放：根据采购人需要和标准，在室内办公室内及公共场所公共位置摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。绿化植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。应选择光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种。</p>

3.5 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1、建立保安服务相关制度，并按照执行。</p> <p>2、对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。</p> <p>3、配备保安服务必要的器材。</p>
2	出入管理	1、办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。

		2、设置门岗。
		3、在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		4、大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		5、排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		6、配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		7、根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		8、提供现场接待服务。
		①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间(上班时间：上午 09:00-12:00，下午 14:00-18:00)。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项(根据实际需要填写注意事项)。
3	值班巡查	1、实行每天 3 班，其中白班不少于 5 名保安（吉大办公区）和 1 名保安（紫荆路 357 号物业）的全天 24 小时对物业辖区范围治安情况进行巡查和保卫监控。
		2、正常上班时间内、下午巡逻各不少于 1 次，非上班时间内每 2 小时巡逻不少于 1 次，巡逻必须对所有巡更点进行签到。发现和查问进入办公区域的陌生人员，检查办公楼内重点部位及各层门、窗、设施设备、水电、消防等情况。
		3、值班保安 24 小时密切注视大门岗值班室监督视频及各设备运行状态，每班至少进行一次各类信号检查，不得离岗。
4	大门岗监控值守	1、监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		2、监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		3、监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		4、值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		5、监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		6、无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好

		<p>相关记录。</p> <p>7、监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p>
5	车辆停放	<p>1、建立健全车辆管理制度</p> <p>2、协助指引车辆遵守车辆停放和进出秩序；</p> <p>3、严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>4、非机动车定点有序停放。</p> <p>5、发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p> <p>6、有对进入物业区域的所有车辆，督促其遵守停放制度、纠正违章行驶、停放的职责，有阻止存在重大安全隐患的车辆进入物业区域的权利(如爆炸物品、剧毒、恶臭、易燃、易爆等化学物品)。</p>
6	消防安全管理	<p>1、建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>2、消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。每日巡查 1 次消防设备，确保完好、齐全，发现设备故障时，应立即报修，填写相关记录并存档。</p> <p>3、消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p> <p>4、易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。</p> <p>5、每半年应至少组织1次消防演练，消防演练内容和范围需提前报告采购人核准，设置明显标识并事先发布通知。另外，中标人应组织引导及配合采购人参与每年进行1次重大的，全要素的消防及防灾演练。</p> <p>定期开展形式多样的消防安全宣传教育，中标人本项目全员均应具备相应的消防知识，熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。设置消防宣传专栏、消防宣传公益广告牌等固定消防宣传设施，提高消防安全意识和技能水平。</p>
7	突发事件处理	<p>1、制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>2、建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>3、识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。</p> <p>4、每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。</p> <p>5、发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。</p> <p>6、办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。</p> <p>7、事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。</p>
8	大型活动秩序	<p>1、制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的</p>

		安全隐患进行排查。
		2、应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		3、活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。
		4、活动结束后及时做好清理工作，并对活动保障进行总结。

3.6 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受办公室会议安排，记录会议需求。
2	会前准备	做好会议室的通风、室内温度调节、桌椅摆放、台牌摆放、茶水准备等。
3	引导服务	引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	巡视会场，维护秩序和处置突发应急事件的工作，适当添加茶水。
5	会后整理	做好清洁，桌椅归回原位，摆放整齐。

4. 目前履行合同所需配备的设备

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	电脑、打印机	1	套
2	保洁服务	地面清扫机、洗地机、吸尘机、高压清洗机、单擦机、吸水机、吹风清洁设备	各1	台
3	绿化服务	绿化用机械（绿篱机、打草机、裁截工具类、喷淋工具类、挖掘工具类、园林工具等配套设施）	2	套
		云梯	2	副
4	保安服务	成套保安器械	4	套
		对讲机	6	套

5. 物业管理服务岗位需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需人数	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
基本服务	项目经理	1	1	1. 8小时，合同期内在岗率100%； 2. 年龄45周岁以下。 3. 具有3年或以上物业项目的项目经理任职经验。具备策划能力和决策能力，团队建设能力，执行能力，创新能力，沟通协调能力，专业技术能力，财务管理能力，人力资源管理能力，社区文化建设能力。年富力强，精通本行，掌握国家政策法规。培训下属，定期对下属员工进行绩效评估，并按规定进行奖惩。
保洁服务岗	领班	1	1	1. 8小时，合同期内在岗率100%； 2. 具有3年或以上保洁工作经验；熟悉环境卫生行业相关服务规范、岗位技能、操作流程和法律法规、专业技能如熟练掌握麻石等建材清洁保养工具使用方

				法与晶面处理等技术；有良好的组织和应变能力，善于沟通协调，团队协作意识强。 3. 女性，符合法定工作年龄，身体健康（上岗时提供健康体检证明）。
	保洁员	20	20	1. 8小时，合同期内在岗率100%； 2. 具有3年或以上保洁工作经验；掌握各种清洁工具的正确使用方法和技巧，如尘推、地拖、扫把、玻璃刮等。学会操作各种设备，如洗地机、吸尘机、吸水机等。掌握各种清洁保养剂的使用办法。熟悉墙面地面石材、金属制品、皮沙发、地毯的清洁护。 3. 女性，符合法定工作年龄，身体健康（上岗时提供健康体检证明）。
绿化服务岗	绿化工	2	2	1. 曾接受专业技术培训，掌握多项绿化养护工作程序和规程；需熟悉植物点，掌握不同气候、环境对植物的影响，及时浇水、松土、施肥、修剪、病虫害防治、除草保洁、防寒、苗木补植和保护基本技能。 2. 具有3年或以上绿化养护工作经验（上岗时提供健康体检证明）。
保安服务岗	领班	1	1	1. 8小时，合同期内在岗率100%； 2. 具有3年或以上保安管理工作经历；负责项目所有服务场所的安保管理、监督、培训工作，能够胜任各项安保工作，具有较强的事业心和责任感，具有较强的管理、组织协调能力，有较高的个人修养和良好的人际关系，为人正直，秉公依法办事，遵守国家法律法规忠于职守，勇于奉献； 3. 男性，年龄28至58岁（上岗时提供健康体检证明和无犯罪记录证明）。 ★4. 具有人社部门颁发的五级或以上保安员证书（投标时提供相应人员证书复印件或承诺签订合同后提供具备相应证书的上述人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。
	保安员	6	18	1. 8小时，合同期内在岗率100%； 2. 具有3年或以上保安工作经验；安保服务为 24 小时值班制，每天分早、中、晚三班次，根据项目总体要求，满足所有岗位人员应不少于18人岗。其中，男性派驻要求年龄在45 岁以上人员不高于男性总人数的30%，退伍军人占人数比例不少于 40%；部分岗位优先考虑女性人员，并且人数占比例不少于 10%。（上岗时提供健康体检证明和无犯罪记录证明）。 ★3. 具有人社部门颁发的五级或以上保安员证书（投标时提供相应人员证书复印件或承诺签订合同后提供具备相应证书的上述人员，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。
会务服				1. 8小时，合同期内在岗率100%；

务岗	会会员	1	1	2. 具有3年或以上会务工作经验； 3. 女性，45周岁以下，形象周正，符合岗位需求，身体健康（上岗时提供健康体检证明和无犯罪记录证明）。
	消防控制中心值班员	1	4	1. 吉大办公区内配备至少 4 名消防控制中心值班工作人员，实行3班制，每班不少于1人岗，负责执行消防安全管理制度，监督维保单位履职，协助消防部门做好消防工作，完成消防控制中心值班工作。 ★2. 要求4人，均持有《建（构）筑物消防员》（或《消防设施操作员》）证书，投标时提交有效的证书复印件或承诺签订合同后2个工作日内配备到位（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）； 3. 责任心强，善于沟通，具有专业的技术能力； 4. 在办公物业项目中从事过相关工作； 5. 具有 3 年以上技工经验； 6. 消防设备设施方面有较全面的了解，身体健康。

6. 需要说明的其他事项

6.1 装备物料

6.1.1 符合采购人要求足够数量的作业机具、物品、物料等，包括但不限于：工作人员的制服、鞋帽等劳动、劳保日常必备的各种用具用品，机液压升降台（仅限吉大办公区），对讲机（当班在岗员工每人1部），房屋修缮和机电维修各种工（机、器）具及五金、电气材料，电脑、打（复）印机、成套保安器械、各种度、测量（器）仪，卫生清洁工具、毛巾等装备物资，以及服务于采购人各服务场所公共区域的厕纸、擦手纸、抽纸、面巾纸（不包括餐厅、饭堂的抽纸、擦手纸、面巾纸）、洗手液、消毒液、卫生间香茗等日常用品。休息室、值班室包括被子、床单、枕头等床上用品 6 套；拖鞋、牙膏、牙刷、沐浴液、洗头液、肥皂等浴室耗用品全年正常供应，投标人报价时应充分评估项目需求及成本，确保充足供应。

6.2 保洁时所用的清洁用品要求如下：清洁剂类：安全、不伤瓷，杀菌；纸品类（卫生卷纸）：安全无毒、不漂白，抑菌亲肤，湿水柔韧、清爽无屑等等。投标人投标时应选择安全品牌市场认可度较高及品质可靠的产品。中标人所选产品需由采购人确认，采购人有权对中标人所选产品进行审核、对比或检测，并根据核对检测情况要求中标人对不符合要求的产品予以更换。

6.3 中标人务必与采购人签订保密协议，工作人员需遵守采购人有关规章制度、管理规定和双方签订的保密协议，不得泄漏采购人有关的机密文件，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换相关人员，中标人应当在2天内予以更换；造成严重后果的，根据事件性质追究相应责任。

6.4 中标人需积极配合采购人做好节能减排、垃圾分类等节约型机关建设的工作，共同营造绿色低碳的机关运行机制。

6.4.1 中标人要协助采购人的耗能设备进行全方位的了解和分析，制定切实可行的节能减排工作方案，建立节能减排管理体系，采取行之有效的措施开展节能减排的相关工作。

6.4.2 中标人要成立节能减排小组，协助采购人进行节能减排宣传，以提高广大干部职工的节能意识。定期宣传节能减排的意义和具体的节能减排方式方法。

6.4.3 协助采购人制定节能减排措施。专业节能减排措施包括水专业及电专业的节能减排措施。

6.4.4 注重设施设备的日常保养检修，避免设备“带病”运行，增大能源消耗；通过科学有效的手段，在不投资或少投资的情况下杜绝能源浪费，减少各种费用支出，使能源消耗运行平稳。

7. 采购项目技术要求

（一）采购项目总体服务要求

1、投标人需就本项第2、3、4条所述情况和人员配置进行书面承诺，如中标则在项目实施时完全按照招标文件的要求及配置进行安排。

★2、投标人全部工作人员应符合国家用工标准要求，书面承诺与该项目所有人员签订劳动合同；按国家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、意外保险；在签订合同两个月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（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

3、中标人的工作人员应遵守采购人有关规章制度和管理规定，按服务标准规范操作，不得泄露采购人有关的机密文件。如有违反或损害采购人利益，或未能按服务标准规范操作，或违反了采购文件、合同约定和相关管理规定，或收到相关人员三次以上投诉，经查证属实，采购人有拒绝中标人的相关工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换物业管理人员，采购人有权按采购文件和合同相关规定予以扣分、罚款等处理，并2天内予以换人（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

4、中标人应承诺提供装备和配置满足服务工作需求、符合采购人要求足够数量的作业机具、物品、物料、劳保用品等，其包括工作人员的制服（防寒服）、鞋帽等劳动、劳保日常必备的各种用具用品；对讲机（当班在岗保安需每人1部）；电脑、打（复）印机、成套保安器械；卫生清洁工具、毛巾等日常用品；绿化用机械、云梯等器具（投标时提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

5、中标人需对在岗员工每年培训时间不少于24小时；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，采购人保留提出更改服务单位的权利。

6、本项目服务期限内，采购人因工作需求调整办公场所，中标人应全力配合搬迁工作，在采购人总体组织下，制定实施措施和方案，承担协调采购人各部门需求、跟随引导运输车辆、指派工程人员协助拆卸及安装部分设施设备、协助楼内短距离搬运家具等物品、加派保安人员确保安全等工作。

7、采购人除按合同规定支付物业管理服务费和合同明确规定的相关费用外，物业管理各项费用开支均由中标人自行承担。

8、中标人需确保在管理服务期内辖区内无以下事故发生：

- （1）被盗等治安事件；
- （2）纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件；
- （3）外事纠纷、泄密等事（案）件；
- （4）消防责任事故；
- （5）机械设备、操作责任事故等；

9、中标人负责协助协调处理采购人关于街道、公安、消防、城管、通讯、传媒、供电、供水、煤气、环保、市政等相关外联互动工作，维护采购人正常工作秩序，保证采购人的各项工作顺利进行。

10、中标人须按采购人要求和投标文件、合同约定开展，高效、保质、保量完成各（类）项物业管理、服务、保障工作，确保各办公场所正常、安全运行。根据有关规定和采购人需求，中标人应建立项目服务质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位职责、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立奖惩制度，且经采购人认可后方可实施。

11、中标人管理服务不允许外包。办公大楼保安和保洁、大理石墙面、地面、外墙干挂保洁等管理服务项目未经过采购人同意，均不得外委。

12、节能减排有关要求

节能减排管理：国家大力开展“节约型公共机构示范单位”的活动，绿色、低碳、环保已成为公共机构的要求。根据国务院《关于印发“十三五”节能减排综合工作方案的通知》（国发〔2016〕74号）要求，本项目有大量的设施设备需要中标人进行日常运行管理，要求中标人要制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提出节能减排的合理化建议，协助采购人做好办公大楼能源消耗和数据统计、分析等节能减排工作。

（1）积极主动落实各项节能减排措施，做好行为节能、管理节能，开展技术节能。

（2）节约用水，严防管网出现“跑、冒、滴、漏”等现象。

（3）配合管理部门进行能耗统计和分析，根据实际情况提出符合本物业的改进措施和建议。

（4）严格按照要求做好生活垃圾分类工作。

（二）采购项目服务内容及具体标准要求

1. 安全防范管理服务需求

负责国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路357号物业安全保卫、维护秩序和处置突发应急事件的工作，制定完善的安全保卫应急方案。

（1）加强对出入口和周边环境的监控，严防外来人员从车库及外围直接进入办公楼，密切监视可疑人员出入动态。

（2）熟练并灵活运用监视控制系统，充分发挥本办公楼的技防优势，实行24小时全天候对重点部位、监控点进行监视及录像工作。

（3）做好与周边区域消防、公安、街道、卫生、城管、通讯、信息等单位的沟通、协调、联动。

（4）值班室、监控室、车场管理等岗位保安员上岗时，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；保安人员不得裸露纹身、一律不准留长发、长胡子、大包头，蓄发不得露于帽檐外。

（5）保安员穿着整齐、整洁，无褶皱现象。领带佩戴整齐，衬衣的第一颗纽扣扣好。袖口扣好。帽子正确佩戴，帽檐朝前。下班时间可着工作服，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，严禁睡岗以及看书、看报、玩手机等一切与工作无关的事情，禁止讨论涉及业主单位内部工作事宜。

（6）安全秩序管理

要求：提供安全防范管理服务，并协助市税务局和公安行政管理机关维护各物业区域内的公共秩序，包括秩序维护、安全监控、物业巡视、门岗执勤。

标准：

a. 物业区域内实行24小时保安值班巡逻制。

b. 为保障各场馆物业的安全，根据物业周边的环境情况，实施定编足额的配置编排。

c. 发现珠海市税务局配置的安全智能系统，在运行过程中出现故障时，及时告知，由珠海市税务局进行维修。

d. 如物业区域内发生治安安全事件，应及时报告珠海市税务局，并配合珠海市税务局及时处置；

e. 协助做好珠海市税务局的重大活动、会议的相关执勤工作，其他领导交代的临时任务等。

（7）消防管理：**中标人保障物业区域内无消防安全责任事故。**

2. 物业保洁、会务服务需求

负责国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路357号物业辖内的保洁、会务工

作，制定完善的日常保洁维护方案。

(1) 负责物业范围内广场、道路；地面；地板；室内办公场所；大堂；会议室；公共部位（卫生间及洁具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等；）水池消毒清洗；停车场；各种设备、设施等的日常卫生清洁，以及采购人临时要求的突击清洁任务，如清洁会场、大扫除等，随时保洁。

(2) 关键办公区域、指定办公室的清洁卫生，中标人须安排专人跟进和监督质量。

(3) 中标人清洁时间应尽量避免打扰采购人的正常工作时间，对大堂、公共区域等每天采取循环保洁方式。

(4) 负责物业范围的垃圾分类收集工作，做到日产日清，门前三包和清运工作。

(5) 垃圾收纳：17:00-18:30 收纳清除（运）垃圾保洁，收纳清运垃圾务必袋装封闭，预防污水流出、臭气冲天，同时，巡回保洁，有脏即除，保持干净。

(6) 垃圾桶：所有垃圾桶套垃圾袋使用，每天每班次每 2 小时各巡查保洁一次，有脏必除，垃圾装满必清，同时，巡回保洁，有脏即除，保持干净。

(7) 投标人应具备物业建筑物管理经验，需要有建筑物清洁养护相关资质和专业熟练的技术人员。

(8) 中标人自备日常清洁工作及清洁过程中消耗的物料（包括但不限于扫帚、地拖、抹布、水桶、水管、简易钢塑梯、手拉车等）。

(9) 会务服务

a. 会前做好会议室的通风、室内温度调节、桌椅摆放、台牌摆放、茶水准备等。

b. 会中巡视会场，维护秩序和处置突发应急事件的工作，适当添加茶水。

c. 会后做好清洁，桌椅归回原位，摆放整齐。

d. 做好日常接待工作。

3. 绿化养护服务需求

负责国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路 357 号物业辖内物业范围内绿化服务养护工作。

(1) 户外绿化养护要求：根据植物生态习性，合理修剪，留枝均匀，疏密合理，剪口平滑，保持树形整齐美观，枝繁叶茂；绿篱生长旺盛、修剪整齐、合理、无死株、缺档；花坛（台）、草坪等绿地内保持无杂草生长，无杂藤攀援树木，无污物、垃圾等；定期做好植物虫害的预防和消杀工作。

(2) 加强对现有的公共花基的绿化养护，定期对花草、树木进行修剪、施肥、杀虫。晴天每隔三天进行一次全面喷水。根据花草树木的生长情况，保持每月一次杀虫。

(3) 每年 3 月、6 月、9 月、12 月对花草树木进行一次定期的修剪和施肥。

(4) 随时清理花草树木底下的落叶，保持绿化地清洁卫生。

(5) 对枯死的花草树木及时更换、补种，保持无杂草、生长良好。

4. 其他服务需求

(1) 协助各部门搬运家具、小件物品，清理废旧物品。

(2) 协助辖区内的装修、改造工程施工管理。

(3) 负责节日及协助大型活动布置工作。

(4) 负责物业管理服务项目其它相关工作及采购人提出的辖区内其它管理工作、任务和要求。

(5) 采购人不提供中标人物业管理人员的住宿用房。

5. 专业岗位人员培训

(1) 中标人配置的各类工作人员需按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。在服务期间，中标人要组织在本物业服务场所的服务人员在专业培训机构进行每年不少于1次的专业岗位培训，以不断提高服务人员业务素质和业务能力。

(2) 中标人负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受采购人服务工作满意度的测评。若测评不满意，采购人保留提出更换服务单位的权力。如果中标人的派驻人员受到采购人3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派驻人员，中标人应当在3日内予以更换。

(3) 绿化养护人员需经过有害生物防治培训，具有对应服务的措施。

6. 应急管理要求

(1) 中标人应做好应急保障工作，积极协助采购人面对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况，对于临时紧急情况，要求中标人应具备在30分钟内（含）能调配周边资源至少15人的服务团队到达项目主要实施地的支援能力。

(2) 中标人需针对采购人物业具体情况制定防灾减灾的应急预案并提交采购人审核批准，包括且不限于台风、暴雨、强对流天气等极端气候影响突发自然灾害，突发群体性公共安全事件等的应急处置办法。应急响应生效时，中标人需服从采购人总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应，做好防灾减灾工作。

(3) 中标人应加强与周边区域消防、公安、街道等单位的沟通、协调、联动。做好办公楼内重大突发情况和事（案）件的报警和救助工作。对办公楼内及大楼外红线范围内发生的侵犯采购人工作人员事件或者出现扰乱采购人正常工作秩序情况，保安人员应当予以制止，并采取救助行动。

(4) 中标人负责做好安全防范，保障工作管理，加强服务区域内气味、噪音、饮水的安全控制和管理，有效预防违法犯罪、治安、灾害、泄密、污染、噪音、投毒等突发事件的发生，维护机关良好的工作秩序、生活秩序，保证采购人正常工作的开展。

(三) 中标人义务与责任

1、在管理服务期内由于中标人责任造成第三人、采购人和中标人工作人员人身伤亡和财产损失，由中标人负责承担赔偿责任。

★2、中标人履约过程中，如有意外事件或采购人需要，承诺项目经理或以上级别管理人员30分钟内到达现场并及时处理上述问题，并杜绝意外问题再次发生（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

3、中标人工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担责任及负责赔偿。

4、中标人不按照采购人要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每季度10%）时，采购人有权按2%的比例予以扣减当月物业管理费。

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

6、中标人不能响应招标文件或服务合同，或者1个月内连续3（人）次出现违反采购人管理规定情况，或者因中标人在服务期内2次及以上物业服务综合考核未达标，采购人可以单方面终止合同，并追究相关违约责任。

二、其它要求

★1、投标人须保证，如中标（成交），投标（响应）文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。（投标人投标时提供承诺，可参照“投标（响应）文件格式”中《承诺函》格式）

2、退出机制及补位机制

（一）退出机制

（1）中标人按要求与采购人签订的物业管理服务合同及安全承诺书，在服务期满后自然退出。

（2）在采购过程中以弄虚作假等欺诈手段中标，或物业服务管理过程中由于情况变化不再符合准入条件的，采购人有权取消其物业服务资格，责令限期退出。

（3）中标人在合同期间未按物业管理要求提供物料，影响正常工作开展，达到两次的，采购人有权取消其物业服务资格，责令限期退出。

（4）确认因为中标人而造成的安全事故或服务质量引发重大安全事故，采购人有权取消其物业服务资格，责令限期退出，对所造成的损失有权追究中标人的法律责任和经济赔偿。

（5）若一个考核年度累计有两个月考核为“不及格”等级的，采购人有权将根据合同约定解除合同。

（二）补位机制

中标人达到退出机制条件时，中标人应与本项目新服务商进行交接管理，交接完成时间不超过确定新服务商的中标公告发出之日后7个工作日。交接完成前，中标人必须继续按本合同规定履约，如不能按规定履约，将对中标人上月物业服务管理费用结算金额的10%进行扣减。

〈二〉、招标项目商务要求

1. 实施期限

（1）实施期限：24个月（2026年2月1日至2028年1月31日止）。

（2）合同履行期限：2026年2月1日至2028年1月31日止。

2. 付款方式

2.1 采购人按中标价分24个月平均计算，每期支付合同款项时，中标人提前向采购人提供与当期支付款项金额等值的中华人民共和国大陆地区合法有效发票，中标人迟延提供的，采购人有权相应顺延付款时间且不视为违约。中标人每期开具的物业管理服务费发票金额应扣除前期的考核扣、罚的相关金额。如中标人提供服务不足一个月的，以每月服务费除以该月天数后按日计算物业管理服务费。采购人收到中标人开具的发票后，10个工作日内支付服务费，支付方式：银行转账。

3. 验收标准与要求

（1）服务应达到《全国物业管理示范大厦标准》和《广东省物业管理示范小区标准》的有关规定执行，服务需达到如下目标：

序号	项 目	目 标
1	清洁、保洁满意率	99%
2	化粪池、化油池、雨水井、污水井完好率	100%
3	排水管、明暗沟保洁完好率	100%
4	安保合格率	95%
5	巡查公共设施完好率	98%
6	确保日常应急通道畅通，巡查应急照明率	100%
7	大楼治安案件的发生率	0
8	刑事责任	0
9	杜绝火灾事故责任	0
10	投诉处理率	100%
11	人员专业培训合格率	100%

12	服务及时率	99%
13	绿化完好率	100%

(二) 履约验收考核及奖罚

1.1 考核

(1) 根据采购人提出的考核标准实施考核。本部分详见表一、二。

(2) 中标人如有违反或未达到招标文件内★号项要求，视为0分考评，采购人将根据合同约定解除合同，重新组织招标。有分歧异议的，以采购人的意见为准。

(3) 采购人对中标人试用和管理服务期间每月综合考评一次，中标人应根据考评结果针对问题及时整改。采购人针对整体物业服务进行考核，考核得分低于85分，均视为项目考核不合格。若一个考核年度累计有两个月项目考核不及格，采购人有权将根据合同约定解除合同。

表一、考核扣分情况汇总表（ 月份）

序号	扣分项目	项目分值	考评分值	扣分理由	备注
办公场所及所属公有住房物业服务					
服务点：（考核得分： ）					

表二、物业服务每月考核评分情况（ 月份）

考核人员：			被考核单位：				
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
一	综合要求	41					
1	规章制度	4	①建立健全相关规章制度，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24小时值班制度、投诉处理制度、应急处理预案、物业管理意见征询制度、档案资料管理规定等； ②制定岗位职责、工作程序和工作标准等； ③应使用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率； ④工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合4，不符合每项扣1.0			
2	持证上岗	4	①上岗五个月以上的保安人员持证上岗率达100%， ②员工上岗前需接受相应的培训，考核合格后方可上岗。	全部符合4，不符合每项扣2.0			
3	员工管理	10	①应按服务合同要求配备相应数量和资格条件的服务人员，包括现场管理人员、保安人员，以及客服、保洁等服务人员； ②应接受岗前培训和保密教育，合格后上岗； ③服务人员应满足以下基本条件： a. 遵守法律法规，遵守各项规章制度； b. 具有良好的职业道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格； c. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守； d. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保	全部符合10，不符合每项扣2.0			

		密、服务规范、服务礼仪等培训; e. 具备良好的沟通和表达能力; f. 认真填写工作记录, 妥善保管记录资料; ④服务过程中应统一着装 (不得将制服与个人衣服混穿, 不得将不同季节的制服混穿), 佩戴明显标识, 仪容仪表整洁; 应遵循服务礼仪, 保持良好精神状态, 举止大方有礼, 用语文明规范, 主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。 ⑤工作期间, 严禁员工在岗玩手机或做其他与工作无关的事情等。				
4	服务响应	5 ①建立 24 小时人员值班制度, 有值班工作记录, 字迹清楚, 数据准确; ②设有客户服务中心, 24 小时服务热线电话并公示; ③非办公时间, 应做好人员出入登记的工作; ④投诉处理率应为 100%, 投诉处理及时率应为 100%, 可联络投诉回复率应为 100%; ⑤工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合 5, 不符合每项扣 1.0			
5	巡查巡检	4 ①日检。各项目管理员应填报日检表并送物业管理处相关主管审阅; ②月检。项目负责人每月组织对全部管理项目进行检查; ③临检。根据需要, 项目负责人组织进行专项检查或应急抽检; ④检查情况应做好记录, 存在问题应及时整改, 整改情况及时反馈。	全部符合 4, 不符合每项扣 1.0			
6	档案管理	3 ①根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等, 保存物业服务管理过程中的各类档案资料; ②档案资料的收集内容应真实、准确和完整等; ③档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。	全部符合 3, 不符合每项扣 1			
7	应急管理	5 ①运行机制: a. 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度; b. 应成立应急救援队伍, 应每年至少 3 次, 定期对应急救援人员进行培训, 确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质; c. 应制定应急预案, 针对突发事故和火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案; d. 制定应急预案的培训计划, 明确培训对象、方式、频次和要求, 评估培训效果。制定应急预案的演练计划, 明确不同类型应急预案的演练形式和内容, 每年至少组织 2 次应急演练, 进行演练效果评估和总结; e. 应配置应急物资, 并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门, 有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行 1 次维护及检查, 做好相应记录, 确保应急物资完好	全部符合 5, 不符合每项扣 2.5			

		<p>待用。</p> <p>②应急响应：</p> <p>a. 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在 15 分钟内召集安保人员在指定地点集合；并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。</p> <p>b. 突发事件的威胁和危害得到控制或消除后，应进行事后恢复工作；</p> <p>c. 在突发事件应急响应结束后，应对应急预案的有效性 & 应急救援的效果进行评估与总结，形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改，必要时修编应急预案，不断提高应急能力；</p> <p>d. 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。</p>				
8	监督考核与改进	<p>6</p> <p>①日常监督：</p> <p>a. 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、秩序与安全等状况进行检查, 并查看相关记录；</p> <p>b. 物业服务企业应每季度至少进行 1 次内部服务流程和服务质量的自我监督检查；</p> <p>c. 监管部门应每年组织对物业管理区域进行 1 次全面检查，</p> <p>d. 根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。</p> <p>②考核评价：</p> <p>a. 物业服务企业每年应至少进行 1 次内部人员考核，考核内容包括理论知识、实际操作、管理制度、相关政策法规等；</p> <p>b. 物业服务企业应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询业主服务意见；</p> <p>c. 监管部门每年应至少进行 1 次意见征询，征询项目包括：综合服务、秩序与安全管理、环境卫生等方面；</p> <p>d. 意见征询可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，征询业主的意见。</p> <p>e. 满意度应达到98%以上；</p> <p>f. 意见征询的记录应至少保存到物业服务合同终止，有其他相关约定的除外。</p> <p>③持续改进：</p> <p>a. 物业服务监督检查中发现的不合格问题，应采取纠正措施。监管部门应进行跟踪验证，确保纠正措施实施结果有效，并按要求予以汇总记录；</p> <p>b. 意见征询中发现的问题，应予以汇总分析，形成书面评价报告，物业服务企业应在限期内进</p>	全部符合6，不符合每项扣 2			

			行整改，不断改进服务内容和质量，并对整改结果进行回访。				
9	加分奖励		①拾金不昧，及时返还失主者，奖励 0.5-1 分/次，数额巨大，加倍奖励； ②见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖励 0.5-1分/次，特别突出者，加倍奖励； ③及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 0.5-2 分/次。	在最终得分/的基础上增加分值			
二	客户服务	12					
10	热线服务	4	①建立 24 小时客户热线服务值班制度，有值班记录，字迹清晰； ②及时接听业主的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类电话，及时收集、处理和及时反馈各类信息； ③一般情况，应在 1 个工作日内处理完毕，或告知处理和答复的时限； ④有回访制度和记录，对投诉事项及处理结果应及时登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。	全部符合 4. 不符合 每项扣 1.0			
11	投诉处理	6	①应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示； ②接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在 30 分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过 5 个工作日将问题处理完毕； ③在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在 30 分钟内给予答复；书面回复的应在 3 个工作日内完成。 ④非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助； ⑤投诉处理率应为 100% 投诉处理及时率应为 100%；可联络投诉回复率应为 100%； ⑥对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。	全部符合6 不符合每项 扣 1.0			
12	信报收发	2	①正确有效分拣好各类报刊，并及时准确投送到相应的信箱内； ②做好挂号信、汇款单、以及快递等特殊邮件的登记工作 ③因业主原因无法及时派送到人的信件，应做好信息登记，及时做好后续沟通工作等； ④正确处理各类盲信、退信、以及受损等信件，做好台账登记工作对特殊邮件的处理应作出责任申明等。	全部符合2 不符合每项 扣 0.5			
三	安保, 保洁	47					

	及车 场管 理等						
13	基本 要求	4	<p>①应制定出入管理、停车管理、巡查管理等各项管理制度、操作规程、应急处置预案，并按要求执行；各项记录齐全。</p> <p>② 根据值守岗位的实际需要，配备相应的保安人员。安保人员应接受队列训练、交通手势指挥、消防技能、安防知识与技能、服务礼仪等业务培训，并服从工作分配与岗位调度，接受24小时轮班工作制，当值人员应至少提前 10 分钟到达工作岗位，做好交接事宜。</p> <p>③保安人员应配备安全管理所需的防范装备及器械，可包括安保装备、安保（警用）器械等。</p> <p>④保安人员上岗时应佩戴统一标志，按要求着装并佩带器械，仪容仪表整洁规范。</p>	全部符合4， 不符合每项 扣 1.0			
14	门卫 值守	4	<p>①人员管理：</p> <p>a. 大楼基本实行封闭式管理，主要出入口应安排24小时值岗；</p> <p>b. 对外来人员及车辆（访问、参观、施工、送货等）执行来访证件登记制度；</p> <p>c. 信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和工作秩序；</p> <p>d. 问候、问话、回答等用语规范，必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位；</p> <p>e. 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，必要时通知监控中心实施监控。</p> <p>②物品管控：</p> <p>a. 进入办公楼的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记，大件物品进出实行审验制度；</p> <p>b. 拒绝易燃易爆等危险物品进入大楼，禁止无证明或无许可的大件物品流出大楼；</p> <p>c. 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门；</p> <p>d. 施工人员携带物品出办公楼，应有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行</p> <p>e. 可向入业主人员提供临时性物品寄存服务，转交物品应做好登记。</p>	全部符合 4，不符合 每项扣 2.0			
15	安全 巡视	4	<p>①明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。</p> <p>②重点区域、部位和设备房至少每2小时巡视一次，并规范记录，发现违法、违章行为应及时制止；</p> <p>③巡视时使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录；</p> <p>④如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。</p> <p>(注：巡视频次和时间如合同另有规定且高于上述</p>	全部符合4， 不符合每项 扣 1.0			

			标准的按合同执行。)				
16	重大活动安保	3	<p>①重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查；</p> <p>②应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作；</p> <p>③活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。</p>	全部符合3，不符合每项扣1.0			
17	车场（库）管理	4	<p>①根据业主的相关管理制度建立完善的车场（库）管理、车辆停放管理资料档案，做好相关车辆信息登记等；</p> <p>②车场（库）内的交通及指示标志应清晰明显，明确各类车辆停放位置和划定区域，现场环境干净整洁等；</p> <p>③应按业主相关要求，设置24小时车场值班岗位，有值班记录台账，字迹清晰，内容完整，值班人员应熟悉停车场（库）的分布状况，掌握重要客户的车辆停放情况，并熟练掌握消防设备器材的使用；</p> <p>④进出大楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；上下班高峰期，应及时做好停车场出入口的车辆进出指引及疏导工作。应做好停车场区域内车辆的安全秩序管理，同时做好停车场区域的安全巡视及检查工作。</p> <p>⑤如大楼外有停车场，应安排专人现场疏导，管理有序，排列整齐。</p> <p>⑥应定期对停车场（库）的设施设备（包括车辆识别系统、车辆引导系统等）进行检查，保证弯道斜视镜、限速路障和车位倒车杆等设施完好无损；如发现有损坏情况，需及时上报维修；危及人身安全处，应设有明显警示标志和安全防范措施。</p> <p>⑦设置充电桩的停车区域，定期对配套充电设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报；</p> <p>⑧应按照相关应急处理预案（包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库等）要求，做好停车场内的突发事件的应急处理，做好相关事件登记，及时向业主主管部门汇报。</p>	全部符合4，不符合每项扣0.5			
18	消防安全	5	<p>①建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；</p> <p>②建立24小时消防值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；</p> <p>③大楼内应按GB50140的规定配置相应的消防灭火器材，及时更换过期消防器材（合同有约定由业主采购的应及时向业主申领）；</p> <p>④消防管理人员应掌握消防设施设备的使用方</p>	全部符合5，①-⑧不符合每项扣0.5，第⑨项扣2分			

		<p>法并能及时处理各种问题；</p> <p>⑤如业主有聘请专业的消防维保单位，应协助业主监督消防维保单位做好大楼各类消防设施的维护保养；</p> <p>⑥组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；</p> <p>⑦订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；</p> <p>⑧应组建志愿消防队，每年组织消防演练不少于1次；</p> <p>⑨无火灾安全隐患等。</p>				
19	应急处理	<p>5</p> <p>①发现火灾险情时，3分钟内应有人员到达现场查看，5分钟内应有人员到达现场进行应急处理；</p> <p>②火灾较大时，应立即拨打70并进行事故广播，通知物业管理区域内人员进行紧急疏散，确保无滞留人员；</p> <p>③应切实落实相关应急处置预案（包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件、以及其他不可预见紧急事件等），及时、准确、有序处置相关应急事件；</p> <p>④应随时向遇难、遇危、遇险、或遇困的人员提供紧急援助；</p> <p>⑤应随时向国家公安机关、消防单位、以及医护人员等提供必要协助。</p>	全部符合5，不符合每项扣1.0			
20	保洁服务	<p>7</p> <p>①建立完善的办公楼主体、室内外范围及附属配套设施的保洁及消杀工作内各项规章制度、操作规程、工作程序、工作计划和作业指导书等；</p> <p>②按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；</p> <p>③根据合同约定提供相应的卫生用品用具（包括洗涤剂、卫生纸、垃圾桶等），应及时更换或补充易耗品等；工作记录应及时、清晰、完整等；</p> <p>④实行卫生清洁责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；</p> <p>⑤根据不同区域和部位实施巡回保洁，环境和设施无臭味、无污渍、无痕迹、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、或无卫生死角等；</p> <p>⑥配备专用拖把和抹布，清洁工作摆放规范；在电梯厅及主要出入口通道等位置摆放垃圾收集容器；</p> <p>⑦实施垃圾分类，每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒等。注：作业范围、内容、频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p>	全部符合7，不符合每项扣1.0			
21	专项清洁	<p>7</p> <p>（1）洗手间清洁：</p> <p>①洗手间每日间隔2小时进行巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；</p> <p>②配备专用拖把和抹布，清洁工作摆放规范；</p> <p>③现场环境无恶臭，地面、洗手台面无积水、杂物，墙（镜）面整洁明亮；</p> <p>④垃圾桶无外溢，马桶、便池冲洗干净、无堵</p>	全部符合7，不符合每项扣0.7			

			塞，定期消毒； ⑤及时补充易耗品等。 注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。 （2）停车场（车库）清洁： ①停车场每日至少2次进行巡回保洁，现场无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑等，干净、整洁； ②每日定期清理地面及坡道路面的垃圾、杂物等，及时清倒垃圾（不超过2/3 垃圾桶容量）； ③每周清洗车库地面 1 次，清洗车辆出入口、车辆通道以及车位等； ④每月清理积水沟、渠及集水井 1 次； ⑤在清拖地下车库主要出入通道时，要避免在上下班高峰期作业，作业期间按要求穿戴反光衣，及时避让来往车辆。 注：作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。				
22	公共 卫生 事件 应急 处理	4	①应制定完善的公共卫生事件应急处置预案。管控区域内若发生传 染性疫病或有毒性物品泄露等公共卫生安全事件，第一时间启动应 急处置预案响应，控制事件扩散，上报相关情况，配合业主或政府部门做好相关工作； ②日常做好相关防疫物资储备，根据相关防疫工作要求，对管理区域实施环境消毒和人员防护； ③加强人员进出管理，按相关规定和要求查验进出人员的健康信息，必要时减少办公楼出入口或限制和规定人员通行通道； ④应急管理期间，物业管理处应加强管理人员力量，增加防控人员，确保严防死守的工作需要。	全部符合 4, 不符合 每项扣 1.0			
合计		100	（如有加分，考评总分值超过 100 分按 100 分计算。）				
说明	1、扣分说明： 如当月出现扣分项，但已过整改期限未整改完成且未提交相关情况说明，或次月再次出现相同问题，对应的考核项目在次月考核中将不得分； 2、考评分值： 95-100 分（不含 95 分）为优秀， 90-95 分（不含 90 分）为良好， 85 到 90 （不含 85 分）分为及格， 85 分以下为不及格； 3、考评结果： 考核单位将根据实际考评分值结果， 在当月的物业管理服务费用中做出相应的扣罚；						

考核单位（盖章）：

代表人（签字）：

日 期： 年 月 日

2.1奖励和处罚

（1）中标人在履约过程中有好人好事、见义勇为、临危不惧及主动作为取得重大成果等优异表现的，采购人将视情况予以考核加分、嘉奖或向有关部门报请记功。

（2）中标人在履约过程连续多次在考核获得满分的，采购人将视情况予以嘉奖。

（3）采购人对中标人在物业管理服务中造成失误、过错、事故的，当月进行处罚。

(4) 招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、有效性的确定由采购人与中标人在合同签订时协商予以明确,分歧异议部分,以采购人后勤主管部门的意见为准。

(5) 一般过错的有效投诉,扣罚80元/次;

(6) 一般过错的重(反)复性有效投诉,扣罚150元/次;

(7) 较大过错的有效投诉,扣罚200元/次;

(8) 较大过错的重(反)复性有效投诉,扣罚500元/次;

(9) 重大过错的有效投诉,扣罚800元/次;

(10) 重大过错的重(反)复性有效投诉,扣罚2000元/次;

(11) 一般事故过错的扣罚1.5-2.4万元/次;

(12) 较大事故过错的扣罚3-6万元/次;

(13) 重大事故过错的扣罚6-15万元/次;

(14) 如有气味、噪音、饮水等影响正常了采购人工作秩序,中标人没能及时处理和制止, 每次扣减物业管理费2000元;

(15) 按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及无需使用的电气设备,造成浪费,每次扣减物业管理费100元;

(16) 出现其他违法违规情形的,将按规定上报相关主管部门处理。

4.1 管理体系认证

1、投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书(认证范围与物业管理相关)。

2、投标人具有有效期内的物业服务认证证书/物业管理服务认证证书。

5. 投标报价要求

(1) 投标报价应包括完成用户需求书全部内容所需的一切含税费用:投标人应根据本企业的经营成本及风险评估自行决定报价,需提交办公场所和公有住房物业管理服务费独立的详细报价明细说明,包括但不限于下述费用:人员工资福利及保险、行政费用(办公耗材、服装费、培训费等)、公共区域房屋和公共设备维修保养、治安保卫(保安器械维护更换费、保安员人身保险等)、保洁消杀(日常清洁用品、大理石地面养护、垃圾清运、外墙清洗费、公共区域消杀等)、绿化、折旧、其他(不可预见费、公共责任保险)、管理者酬金、税费等。

(2) 投标人必须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非本项目相关的任何费用(本项目另需的其它服务项目除外)。

(3) 本项目分项报价:投标人须按照以上服务内容进行分项报价,分项投标文件格式由投标人自拟。

6. 服务提供方式

服务人员须于采购人通知送达之日起5个工作日内到达指定地点服务。中标人应确保派驻服务人员规定的服务期限提供合格的服务。

7. 保密要求

服务人员不得泄露或不正当地使用通过本项目知悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密、纳税人信息资料及有关文件信息。在未经过采购人认可的情况下,不得将任何采购人认为涉及数据安全的文档、观点、数据、系统结构信息传出或者披露和使用。与本项目有关的涉税信息中涉及国家秘密的内容,均要求按照《中华人民共和国国家保密法》及相关法律法规执行。如因服务人员原因造成发生任何有损于采购人保密性的事件,中标人有责任采取补救措施,并向采购人赔偿损失。

第三部分 投标人须知

一、说 明

1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请函中所述项目的政府采购。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：国家税务总局珠海市税务局。

2.2 “监管部门”是指：财政部。

2.3 “采购代理机构”是指：国义招标股份有限公司。

2.4 “招标采购单位”是指：采购人，采购代理机构。

2.5 合格的投标人

1) 符合《政府采购法》第二十二条规定的投标人。

2) 符合招标文件规定的资格要求及实质性要求。

3) 在采购代理机构登记并购买了招标文件。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

3. 合格的货物、工程和服务

3.1 “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。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。

3.2 “工程”是指满足国家相关法律、法规、规章等规定，并符合本项目相关质量要求、安全文明施工要求的工程。

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

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。

4.21 本次招标向中标人收取的中标服务费，参考国家发展计划委员会颁发的[2002]1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及[2011]534号文《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》的有关规定执行，具体如下：

本项目中标服务费按国家计委[计价格[2002]1980号]文招标代理服务收费标准计算收取。招标代理服务收费按差额定率累进法计算，以中标通知书中确定的中标金额作为收费的计算依据。中标金额的各部分费率如下表，本项目类型为**服务招标**：

费率 \ 类型 中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下（含）	1.5%	1.5%	1.0%
100-500（含）	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000（含）	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000（含）	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000（含）	0.25%	0.1%	0.2%
10000-50000（含）	0.05%	0.05%	0.05%
50000-100000（含）	0.035%	0.035%	0.035%
100000-500000（含）	0.008%	0.008%	0.008%
500000-1000000（含）	0.006%	0.006%	0.006%

1000000 以上	0.004%	0.004%	0.004%
一次招标代理费最高限额	人民币 350 万元	人民币 300 万元	人民币 450 万元

例如：某服务招标代理项目中标金额为300万元，计算招标代理服务收费额如下：

100万元×1.5%=1.5万元

(300-100) 万元×0.8%=1.6万元

合计收费=1.5+1.6=3.1 (万元)

中标人在收到中标通知书前向招标代理机构缴纳中标服务费，以电汇方式缴纳到以下账号（以下账户用于缴纳中标服务费），交费账户为：

收款人：国义招标股份有限公司珠海分公司

开户银行：招商银行股份有限公司珠海分行

银行账号：656900277410108

用途：“（项目编号）”中标费

二、招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件由下列文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 采购项目内容
- 3) 投标人须知
- 4) 合同格式
- 5) 投标文件格式
- 6) 在招标过程中由招标采购单位发出的修正和补充文件等

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

6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位。招标采购单位对其收到的书面的对招标文件的澄清要求均以书面形式予以答复，同时将书面答复发给每个获取招标文件的投标人（答复中不包括问题的来源）。该答复作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。投标人在收到上述澄清答复后，应立即向招标采购单位回函确认。

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

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止时间十五日以前，无论出于何种原因，招标采购单位可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。招标文件的修改将以书面形式通知所有获取招标文件的投标人。该修改作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。投标人在收到上述修改通知后，应立即向招标采购单位回函确认。

三、投标文件的编制

8. 投标的语言及计量

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

8.2 除非招标文件中另有规定，投标人在投标文件中及其与招标采购单位的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

10. 投标文件编制

10.1 投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或

缺损，由此产生的后果由投标人承担。投标人对招标文件中多个包进行投标的，其投标文件的编制应按每个包的要求分别装订和封装。

10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容，对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标采购单位及政府采购监督管理部门等对其中任何资料及招标采购单位或政府采购监督管理部门认为有必要的资料进行核实的要求。

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

11. 投标报价

11.1 如招标文件无特殊规定，投标价格以人民币填报。

11.2 投标人应按照招标文件“第二部分 采购项目内容”中规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价，并按《开标一览表》和《投标明细报价表》确定的格式报出分项价格和总价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的相应内容，否则将导致投标无效。

11.3 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、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，该纠纷应由投标人解决，责任应由投标人承担。

11.4 投标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。

11.5 《投标明细报价表》填写时应响应下列要求：

1) 投标人应报包含招标服务项目所有内容（包括完成用户需求书全部内容所需的一切含税费用：即包括但不限于各种人工费用、零配件费等物料费用、管理费用、不可预见费、税费、利润等）。投标人应按用户需求书中所列每个单项逐项报价。并按开标一览表及投标明细报价表进行明细报价。

11.6 每种规格货物或每项标准服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

12. 备选方案

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

13. 联合体投标

13.1 本项目不接受联合体投标。

13.2 如招标项目接受联合体投标的，则组成联合体投标的按政府采购的法律、法规、规章等有关规定执行，并提供《联合体共同投标协议书》（格式见附件）。

14. 投标人资格证明文件

14.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分，包括但不限于《资格审查表》中所列要求及相关证明文件。资格文件是投标文件的必要文件，必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

15. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件。

16. 投标保证金、履约保证金、融资担保

16.1 本项目不收取投标保证金。

16.2 履约保证金

16.2.1 采购人可根据采购合同履行需要，要求中标人提交履约保证金。

16.2.2 履约保证金缴纳金额、形式

履约保证金数额不超过采购合同金额的 10%，采购人可根据履行合同的实际需要，在以上范围内规定履约保证金具体金额。

履约保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约担保函样本格式参照招标文件第五部分一投标文件格式附表。

16.2.3 履约保证金在中标人履行完采购合同主要义务后，采购人按照合同约定原额退还，履约保证金以履约担保函形式提交的，担保责任终止。

16.3 融资担保

16.3.1 融资担保，是指专业担保机构为中标人向银行融资提供的保证担保。

16.3.2 中标人可以自愿选择是否采取融资担保的形式为本项目采购合同履行进行融资。

17. 投标有效期

17.1 投标文件应在提交投标文件截止之日起 90 日内保持有效。投标有效期比规定时间短的将被作为非实质性响应招标文件而予以拒绝。

17.2 特殊情况下，招标采购单位可于投标有效期期满之前，要求投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应为书面形式。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改报价文件。

18. 投标文件的数量和签署

18.1 投标人应编制投标文件一式七份，其中正本一份和副本六份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

18.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。授权代表须出具书面授权证明，法人证明及法人授权证明均应在投标文件中提供（格式参考第五部分附件）。

18.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边加盖公章或签字才有效。

18.4 电子文件，投标人必须随投标文件同时提交一套全部投标文件内容的电子文件（U 盘或光盘，无病毒），电子文件必须装于独立的信封，信封上注明“电子文件”。其中所有文件不做压缩处理、不留密码，应包含投标文件的 **WORD 格式及签字盖章版 PDF 格式**。

四、投标文件的递交

19. 投标文件的密封、标记和递交

19.1 投标人应将《开标一览表》单独密封提交，并在信封上清晰标明“唱标信封”字样。

19.2 投标人应将投标文件正本与所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

19.3 所有信封外包装上应当注明采购项目名称、项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标人印章或签字。具体格式如下：

投标文件/唱标信封
正本/副本
收件人：国义招标股份有限公司
项目编号：0724-2531ZH409278
项目名称：国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027 年物业管理服务采购项目
投标人名称(加盖公章)：
在（招标文件中规定的投标截止时间）之前不得启封

19.4 如果未按要求密封和标记，招标采购单位对误投或提前启封概不负责。

19.5 招标采购单位在《投标邀请函》中规定的地点和投标截止时间之前接收投标文件，超过截止时间后的投标为无效投标，招标采购单位将拒绝接收。

20. 投标文件的修改和撤回

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

20.2 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间前以书面形式告知招标采购单位。从投标截止时间至投标有效期结束的这段时间内，投标人不得撤销其投标。

20.3 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

20.4 投标人有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

- (二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (三) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (六) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、开标、资格审查、评标与授标

21. 开标

21.1 招标采购单位在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时原则上应当有采购人代表和投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。

投标人不足 3 家的，不得开标。

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

21.3 采购代理机构做好开标记录，开标记录由各投标人签字确认。

21.4 开标一览表内容与投标文件中投标明细报价表内容不一致的，以开标一览表为准。

22 投标人的资格审查：

22.1 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《资格审查表》。

23. 评标委员会的组成和评标方法

23.1 评标由采购代理机构依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员由采购人代表和评审专家组成，采购人代表人数、专家人数及专业构成按政府采购规定确定。评审专家依法从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中随机抽取。

23.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。

23.3 本次评标采用综合评分法方法，具体见本部分“十 评标方法、步骤及标准”。

24 投标文件的符合性审查

24.1 评标委员会将依法审查符合资格投标人的投标文件是否实质上响应了招标文件要求。具体审查内容详见《符合性审查表》。只有实质性响应的投标文件才能进行后续的比较与评价，否则将作无效投标处理。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标文件成为实质上响应的投标。

24.2 评标委员会决定投标文件的响应程度只依据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但投标文件有不真实、不正确内容的除外。

24.3 评标委员会对投标文件中的报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照该条款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

24.4 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

25. 投标文件的澄清

25.1 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实

质性内容。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字（或加盖投标人的印章）的书面形式做出。

25.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

26. 投标的比较和评价

26.1 评标委员会按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格审查、符合性审查合格的投标文件进行商务和服务评估，综合比较与评价。

27. 中标候选人的确定

27.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，依据综合得分情况由高到低排序，推荐中标候选人名单，综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列确定第一中标候选人。综合得分且投标报价相同的并列。并提出书面评标报告。

27.2 中标候选人并列的，采购人可委托评标委员会按下列顺序比较确定中标人：（1）投标报价（由低到高）；（2）服务评分（由高到低）；（3）节能产品；（4）环保产品。如以上都相同的，名次由采购人采取随机抽取方式确定。

28. 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标人确定后，招标采购单位将在政府采购监督管理部门指定的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

六、质疑及投诉

29. 质疑

29.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交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七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

29.2 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。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。

29.3 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。各环节质疑时效的规定如下：

（1）对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出；

（2）对采购过程提出质疑的，应当在各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出；

（3）对中标或者成交结果提出质疑的，应当在中标或者成交结果公告期限届满之日起7个工作日内提出。

超出法定质疑期限的质疑函，采购人或采购代理机构将依法不予接收。

29.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料(包括证明材料清单、证明文件及获取途径说明)。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，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。

29.5 接收质疑的联系方式：

质疑接收机构名称：国义招标股份有限公司

质疑接收机构地址：广州市东风东路 726 号 9 楼 903 室

质疑接收部门联系人：郭小姐、李小姐

质疑接收机构电话：020-37860713/715（工作/接收时间：8：30-17：00），

邮箱：guochunxi@ebidding.com

30. 投诉

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向财政部投诉。

联系人：财政部政府采购投诉受理窗口

联系电话：010-68513070、010-68519967

地址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

七、合同的订立和履行

31. 合同的订立

31.1 采购人与中标人自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和、中标人投标文件承诺及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标人投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。如果第一中标候选人放弃中标或者没有按照规定签订合同，采购人将取消其中标资格。在此情况下，采购人可按照中标候选人名单排序，选择确定下一候选人为中标供应商，或重新采购。

32. 合同的履行

32.1 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。

32.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按照规定备案。

33. 政府采购合同融资

33.1 定义：政府采购合同融资，是指参与政府采购的中小微企业供应商（以下简称供应商），凭借中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构申请融资，金融机构以供应商信用审查和政府采购信誉为基础，按便捷贷款程序和优惠利率，为其发放无财产抵押贷款的一种融资模式。

33.2 供应商向金融机构申请政府采购合同融资，应当满足下列基本条件：

- （1）已获得省级政府采购项目的中标（成交）通知书或政府采购合同；
- （2）具备依法履行政府采购合同以及承担民事责任的能力；
- （3）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单等信用记录；
- （4）金融机构要求的不属于提供财产抵押或第三方担保的其他条件。

33.3 如供应商需要申请政府采购合同融资的，相关要求及具体指引可查阅《广东省财政厅广东省地方金融监督管理局中国人民银行广州分行关于开展省级政府采购合同融资工作的通知》（粤财采购〔2020〕6号）等相关文件。

八、适用法律

34. 招标采购单位及投标人的一切招标投标活动均适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

34.1 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：

34.1.1 本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

34.1.2 符合享受本办法规定政策的情形：（一）在货物采购项目中，货物由中小企业

制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

34.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

31.1.4 中小企业划分标准按照《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）执行。

34.1.5 参加政府采购活动的中小企业投标时需提供《中小企业声明函》（格式见第五部分投标文件格式）。否则不享受本办法规定的政策。

34.1.6 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

34.1.7 本项目采购标的所属行业为：物业管理。

34.2 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。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。存在以上情形的供应商应主动予以回避，否则自行承担相应的法律责任及后果。

34.3 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4）因重大变故，采购任务取消的；

九、资格审查

《资格审查表》

序号	内容
1	<p>1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：</p> <p>1.1 具有独立承担民事责任的能力：供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；</p> <p>1.2 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为投标截止时间前6个月内任意1个月的缴纳税收凭证（复印件）和提供投标截止时间前6个月内任意1个月的社会保险资金缴纳凭证（复印件）。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明（复印件）；</p> <p>1.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下2种证明材料之一：①2024年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》；</p> <p>1.4 履行合同所必需的设备和专业技术能力：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺函原件（格式自拟）；</p> <p>1.5 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参加政府采购活动前3内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明原件（格式自拟）。【重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）】。</p>
2	<p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>本项目属于份额预留专门面向中小企业采购的项目，预留不低于10%的合同金额（允许分包内容详见采购需求的分包要求）面向中小企业。接受分包的供应商须为符合本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业），投标人须满足以下情况之一：</p>

	<p>(1) 投标人不属于中小企业的（即投标人为大型企业的），必须将本项目合同分包给一家或者多家中小企业，中小企业承担的合同份额占合同金额的比例达到 10%或以上，接受分包合同的中小企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。（提供《分包意向协议》及对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》，《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额）。</p> <p>(2) 投标人属于中小企业的，可不分包。（依据投标人的《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》）。</p> <p>(3) 投标人属于中小企业的，如需分包，仅可分包给中小企业。（提供《分包意向协议》及投标人和对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》，《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额）。</p>
3	<p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 信用记录：投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。且不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，同时将两个网站的信用记录查询结果打印页面或全部内容的网页截图作为证据留存）；</p> <p>3.2 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。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（提供声明函原件）；</p> <p>3.3 已获取本次采购文件（具体方式详见本项目公告）；</p> <p>3.4 本项目不接受联合体投标。</p>

十、评标方法、步骤及标准

根据政府采购的相关规定确定以下评标方法、步骤及标准：

35. 评标方法

本次评标采用综合评分法，即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按服务、商务和价格三部分分别打分的方式进行评分。三项总分为 100 分，其中服务得分占 68 分，商务得分占 17 分，价格得分占 15 分，以评标总得分最高的投标人作为第一中标候选人，评标总得分第二高的投标人作为第二中标候选人。

36. 评标步骤

一、评标委员会对投标文件的符合性审查、服务商务比较与评价：

（一）符合性审查

《符合性审查表》

序号	内容
1	<p>投标报价：</p> <p>1) 投标报价未超过本项目最高限价</p> <p>2) 对本项目内全部招标内容进行投标报价</p> <p>3) 投标报价是唯一确定的</p>
2	提供《投标函》，投标有限期为提交投标文件截止之日起90日
3	法定代表人/负责人证明书及授权委托书：按对应格式文件签署、盖章(原件)
4	投标文件按照招标文件规定要求签署、盖章
5	实质性响应招标文件中“★”号条款的服务、商务要求：投标方案不得对实质性服务与商务的（即标注★号条款）条款产生偏离

6	实质性响应招标文件中规定的其它情况
---	-------------------

（二）比较与评价

1. 服务评价：

评审因素	评审标准	
服务部分	安全防范管理服务方案（7分）	<p>针对用户需求书“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的 1. 安全防范管理服务需求”进行响应，并制定相关服务实施方案：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 7 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 4 分；</p> <p>3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分；</p> <p>4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。</p>
	物业保洁、会务服务方案（7分）	<p>针对用户需求书“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的 2. 物业保洁、会务服务需求”进行响应，并制定相关服务实施方案：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 7 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 4 分；</p> <p>3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分；</p> <p>4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。</p>
	绿化养护服务方案（7分）	<p>针对用户需求书“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的 3. 绿化养护服务需求”进行响应，并制定相关服务实施方案：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 7 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 4 分；</p> <p>3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分；</p> <p>4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。</p>
	其他服务方案（7分）	<p>针对用户需求书“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的 4. 其他服务需求”进行响应，并制定相关服务实施方案：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 7 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 4 分；</p> <p>3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分；</p> <p>4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。</p>
	工作人员培训方案（6.0分）	<p>根据各投标人对本项目要求的各岗位职责提供培训方案（包括但不限于采购需求“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的5. 专业岗位人员培训”相关内容）进行评审：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 6 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 3 分；</p> <p>3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分；</p> <p>4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。</p>
	应急突发事件预案（6.0分）	<p>根据投标人针对本项目特点制定的应急突发事件预案（包括但不限于采购需求“一、项目概况、（二）采购项目服务内容及具体标准要求的 6. 应急管理要求”相关内容）及保障实施方案进行评审：</p> <p>1. 方案完全满足且优于本项目用户需求的，得 6 分；</p> <p>2. 方案完全满足本项目需求的，得 3 分；</p>

		3. 方案不能完全满足本项目用户需求的，得 1 分； 4. 方案不能满足用户需求或没有提供服务方案，得 0 分。
	紧急现场支援能力 (3.0 分)	投标人承诺：履约过程中，遇到紧急情况，可在 30 分钟内（含）能调配周边资源至少 15 人的服务团队到达项目主要实施地的支援能力，满足的得 3 分。 提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。
	项目经理 (6.0 分)	拟投入本项目的项目经理 (1 人)： 1. 具有物业项目的项目经理任职经验，3 年或以上得 6 分，3 年（不含 3 年）以下的不得分； 注：须提供①物业项目管理经验证明：投标人提供该人员工作经历介绍文件；②投标人为其缴纳 2025 年任意 1 个月的社保凭证复印件（须有社保部门盖章证明）。
	投标人服务团队 (19.0 分)	投标人服务团队（不含项目经理）： 1、保安领班（1 人） （1）具备 3 年或以上保安管理工作经历得 3 分，不满足不得分。 2、会务员（1 人） （1）具备 3 年或以上会务工作经历得 2 分，不满足不得分。 3、保洁服务领班（1 人） （1）具备 3 年或以上保洁工作经历得 2 分，不满足不得分。 4、绿化工（2 人） （1）每 1 人具备 3 年或以上绿化养护工作经历得 1.5 分，不满足不得分，满分 3 分。 5、保安员的经验 （1）拟派保安员具有 3 年或以上保安工作经历的，每人得 0.5，满分 9 分。 注：须提供①服务团队人员名单，并显示人员分工情况③管理经验证明：投标人提供该人员管理工作履历介绍文件③投标人为其缴纳 2025 年任意 1 个月的社保凭证复印件（须有社保部门盖章证明）。

2. 商务评价：

评审因素	评审标准	
商务部分	同类项目业绩 (5.0 分)	投标人自 2023 年 1 月 1 日（以合同签订日期为准）以来具有保安服务或物业服务项目业绩的，每提供一份得 1 分，本项最高得 5 分。 注：须提供合同复印件作为评审依据，无提供不得分。
	投标人认证体系情况 (12.0 分)	1. 具有有效期内的质量管理体系认证证书（认证范围与物业管理相关），得 6 分； 2. 具有有效期内的物业服务认证证书/物业管理服务认证证书，得 6 分。 注：①以上证书须提供证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page ）查询结果截图作为评审依据，无提供不得分。②如投标人因成立时间不足三个月原因，导致无法获得上述认证的，需提供书面说明，可对应得分。

3. 价格评价 (15 分)：

(1) 如果评标委员会发现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，投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料

的，评标委员会将该投标作为投标无效处理。

（2）评标价的确定：经投标文件符合性审查进行必要的价格更正及按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。

（3）计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算： 价格评分 = （基准价 ÷ 评标价） × 15

4. 综合比较与评价：

根据每个投标人在上述各评审阶段中的得分，采用下面公式算出每个投标人的综合得分：

$$W = [C_{\min}/C] \times 15 + T + M$$

其中：

W 某个投标人的综合得分；

C 某个投标人的评标价；

C_{min} 满足招标文件要求的最低评标价；

T 某个投标人的服务评审得分；

M 某个投标人的商务评审得分；

注： T、M 均为所有评委评分的算术平均值。

（三）推荐中标候选人名单

评标委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分最高的投标人为第一中标候选人，综合得分第二高的投标人为第二中标候选人。综合得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）投标报价（由低到高）；（2）服务评分（由高到低）。如以上都相同的，名次由评标委员会抽签确定。

第四部分 合同格式

国家税务总局珠海市税务局机关 2026-
2027 年物业管理服务采购项目

合 同 书

国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027 年

物业管理服务合同

甲方：国家税务总局珠海市税务局

电话：

传真：

地址：珠海市香洲区九洲大道东 1273 号

乙方：

电话：

传真：

地址：

根据国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027 年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》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：_____元整 （¥）_____人民币。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：物业档案建立和管理；物业配套设施设备的系统日常管理、保障、运行维护；物业公共安全、秩序管理、维护及服务；室内外绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理、消防管理；大型活动或会议专项服务及甲方特定需要的其它特约服务等。负责国家税务总局珠海市税务局吉大办公区、紫荆路 357 号物业整体物业服务、保障、管理。具体如下：

物业名称	物业地址	需要服务
国家税务总局珠海市税务局吉大办公区及附属楼	珠海市香洲区九洲大道东 1273 号	基本服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务
紫荆路 357 号物业	珠海市香洲区紫	基本服务、公用设施设备维

	荆路 357 号	护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务
--	----------	--------------------

三、甲方乙方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

1) 甲方必须按时向乙方支付服务费用，并有责任协助、监督乙方的日常工作、绩效考核和劳动纪律等，并定期将保安员的考核情况提交给乙方。甲方有权对工作表现好或差的服务人员的奖惩提出意见和建议。

2) 本合同履行期间，甲方不得安排包括但不限于当班、休假的服务人员从事职责以外工作。因甲方强行指挥或者安排不当，致使岗位空缺，造成的不良后果由甲方承担。

3) 甲方需要变更乙方服务人员配置与工作任务时，应与乙方共同协商，经同意后方可实施新的工作任务。

5) 甲方有义务向乙方如实提供必要的相关信息，协助乙方解决工作中发生的各类问题。

6) 当乙方发现甲方存有安全隐患并提出整改意见时，甲方应在核实后积极配合整改，及时消除隐患，确保安全。因甲方拒绝或不及时整改而造成的损失由甲方负责。

7) 乙方在更换管理人员时，必须提前向甲方提出书面通知，与甲方协商后更换。

8) 甲方在对服务人员的日常监督、检查中，发现派驻服务人员不适宜继续工作的，有权向乙方提出更换人员。向乙方提出书面的更换的要求时乙方在接到书面的通知后两天内更换。

2. 乙方的权利和义务

2.1 安全防范管理服务

(1) 加强对出入口和周边环境的监控，严防外来人员从车库及外围直接进入办公楼，密切监视可疑人员出入动态。

(2) 熟练并灵活运用监视控制系统，充分发挥本办公楼的技防优势，实行24小时全天候对重点部位、监控点进行监视及录像工作。

(3) 做好与周边区域消防、公安、街道、卫生、城管、通讯、信息等单位的沟通、协调、联动。

(4) 值班室、监控室、车场管理等岗位保安员上岗时，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；保安人员不得裸露纹身、一律不准留长发、长胡子、大包头，蓄发不得露于帽檐外。

(5) 保安员穿着整齐, 整洁, 无褶皱现象。领带佩戴整齐, 衬衣的第一颗纽扣扣好。袖口扣好。帽子正确佩戴, 帽檐朝前。下班时间可着工作服, 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, 严禁睡岗以及看书、看报、玩手机等一切与工作无关的事情, 禁止讨论涉及业主单位内部工作事宜。

(6) 安全秩序管理

要求：提供安全防范管理服务，并协助市税务局和公安行政管理机关维护各物业区域内的公共秩序，包括秩序维护、安全监控、物业巡视、门岗执勤。

标准：

- a. 物业区域内实行 24 小时保安值班巡逻制。
- b. 为保障各场馆物业的安全，根据物业周边的环境情况，实施定编足额的配置编排。
- c. 发现市税务局配置的安全智能系统，在运行过程中出现故障时，及时告知，由市税务局进行维修。
- d. 如物业区域内发生治安安全事件，应及时报告市税务局，并配合市税务局及时处置；
- e. 协助做好市税务局的重大活动、会议的相关执勤工作，其他领导交代的临时任务等。

(7) 消防管理

乙方保障物业区域内无消防安全责任事故。

2.2 物业保洁、会务服务

(1) 负责物业范围内广场、道路；地面；地板；室内办公场所；大堂；会议室；公共部位（卫生间及厕具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等；）水池消毒清洗；停车场；各种设备、设施等的日常卫生清洁，以及甲方临时要求的突击清洁任务，如清洁会场、大扫除等，随时保洁。

(2) 关键办公区域、指定办公室的清洁卫生，乙方须安排专人跟进和监督质量。

(3) 乙方清洁时间应尽量避免打扰甲方的正常工作时间，对大堂、公共区域等每天采取循环保洁方式。

(4) 负责物业范围的垃圾分类收集工作，做到日产日清，门前三包和清运工作。

(5) 垃圾收纳：17:00-18:30 收纳清除（运）垃圾保洁，收纳清运垃圾务必袋装封闭，预防污水流出、臭气冲天，同时，巡回保洁，有脏即除，保持干净。

(6) 垃圾桶：所有垃圾桶套垃圾袋使用，每天每班次每 2 小时各巡查保洁一次，有脏必除，垃圾装满必清，同时，巡回保洁，有脏即除，保持干净。

(7) 乙方应具备物业建筑物管理经验，需要有建筑物清洁养护相关资质和专业熟练的技术人员。

(8) 乙方自备日常清洁工作及清洁过程中消耗的物料（包括但不限于扫帚、地拖、抹布、水桶、水管、简易钢塑梯、手拉车等）。

(9) 会务服务

a. 会前做好会议室的通风、室内温度调节、桌椅摆放、台牌摆放、茶水准备等。

b. 会中巡视会场，维护秩序和处置突发应急事件的工作，适当添加茶水。

c. 会后做好清洁，桌椅归回原位，摆放整齐。

d. 做好日常接待工作。

2.3 绿化养护服务

(1) 户外绿化养护要求：根据植物生态习性，合理修剪，留枝均匀，疏密合理，剪口平滑，保持树形整齐美观，枝繁叶茂；绿篱生长旺盛、修剪整齐、合理、无死株、缺档；花坛（台）、草坪等绿地内保持无杂草生长，无杂藤攀援树木，无污物、垃圾等；定期做好植物虫害的预防和消杀工作。

(2) 加强对现有的公共花基的绿化养护，定期对花草、树木进行修剪、施肥、杀虫。晴天每隔三天进行一次全面喷水。根据花草树木的生长情况，保持每月一次杀虫。

- (3) 每年 3 月、6 月、9 月、12 月对花草树木进行一次定期的修剪和施肥。
- (4) 随时清理花草树木底下的落叶，保持绿化地清洁卫生。
- (5) 对枯死的花草树木及时更换、补种，保持无杂草、生长良好。
- (6) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
- (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
- (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。台风前要对办公区域内树木进行修剪，消除安全隐患。
- (9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.4 其他服务

- (1) 协助甲方各部门搬运家具、小件物品，清理废旧物品。
- (2) 协助辖区内的装修、改造工程施工管理。
- (3) 负责节日及协助大型活动布置工作。
- (4) 负责物业管理服务项目其它相关工作及甲方提出的辖区内其它管理工作、任务和要求。
- (5) 甲方不提供乙方物业管理人员的住宿用房。

2.5 专业岗位人员培训

(1) 乙方配置的各类工作人员需按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。在服务期间，乙方要组织在本物业服务场所的服务人员在专业培训机构进行每年不少于 1 次的专业岗位培训，以不断提高服务人员业务素质和业务能力。

(2) 乙方负责属下员工的职业道德教育、业务知识培训工作；定期接受甲方服务工作满意度的测评。若测评不满意，甲方保留提出更换服务单位的权力。如果乙方的派驻人员受到甲方 3 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，甲方有权要求乙方更换该派驻人员，乙方应当在 3 日内予以更换。

- (3) 绿化养护人员需经过有害生物防治培训，具有对应服务的措施。

2.6 应急管理

(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当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) 由于甲方单位性质特殊，有部分属于接待窗口单位。要求乙方具有一定的应急保障能力，具备应对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况的能力。面对人民群众。现今社会事件增多，乙方应储备一定的临时抽调支援人员能力，如遇特殊情况可协助甲方现场主持工作。避免出现群体事件。

(3) 乙方应做好应急保障工作方案，积极协助甲方处置一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况。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、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

(4) 要求乙方至少对本项目投入具有相关急救知识、能力并实操经验在 2 年或以上的保安员，确保物业区域内无安全责任事故发生，遇到危急突发事件时，能沉稳应对，有一定的抢救知识。

(5) 乙方须针对甲方物业具体情况制定防灾减灾应急预案，包括且不限于台风、暴雨、强对流天气等极端气候影响突发自然灾害，突发公共卫生事件，突发群体性公共安全事件等的应急处置办法。应急响应生效时，乙方需服从甲方总体指挥和要求，根据应急预案迅速响应。

(6) 乙方负责做好辖区内防范各类传染病的各项防疫及应急工作，根据甲方对于传染病等防控工作需要，配合做好消杀工作。

(7) 乙方制定完善的消防应急预案，如若中标，履约期间需按照预案实施，防患于未然，所投入的全体保安员均为义务消防员，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。

(8) 乙方应做好应急保障工作，积极协助甲方面对一切有可能遇到的特殊、临时、紧急情况，对于临时紧急情况，要求乙方应具备在 30 分钟内（含）能调配周边资源至少 15 人的服务团队到达项目主要实施地的支援能力。

(9) 乙方应加强与周边区域消防、公安、街道等单位的沟通、协调、联动。做

好办公楼内重大突发情况和事（案）件的报警和救助工作。对办公楼内及大楼外红线范围内发生的侵犯甲方工作人员事件或者出现扰乱甲方正常工作秩序情况，保安人员应当予以制止，并采取救助行动。

（10）乙方负责做好安全防范，保障工作管理，加强服务区域内气味、噪音、饮水的安全控制和管理，有效预防违法犯罪、治安、灾害、泄密、污染、噪音、投毒等突发事件的发生，维护机关良好的工作秩序、生活秩序，保证甲方正常工作的开展。

2.7 乙方不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”甲方税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任。

四、服务期间（项目完成期限）

自____年__月__日至____年__月__日止。

五、付款方式

甲方按中标价分24个月平均计算，每期支付合同款项时，乙方提前向甲方提供与当期支付款项金额等值的中华人民共和国大陆地区合法有效发票，乙方迟延提供的，甲方有权相应顺延付款时间且不视为违约。乙方每期开具的物业管理服务费发票金额应扣除前期的考核扣、罚的相关金额。如乙方提供服务不足一个月的，以每月服务费除以该月天数后按日计算物业管理服务费。甲方收到乙方开具的发票后，10个工作日内支付服务费, 支付方式：银行转账。

六、验收标准与要求

（1）服务应达到《全国物业管理示范大厦标准》和《广东省物业管理示范小区标准》的有关规定执行，服务需达到如下目标：

序号	项 目	目 标
1	清洁、保洁满意率	99%
2	化粪池、化油池、雨水井、污水井完好率	100%
3	排水管、明暗沟保洁完好率	100%
4	安保合格率	95%
5	巡查公共设施完好率	98%
6	确保日常应急通道畅通，巡查应急照明率	100%
7	大楼治安案件的发生率	0
8	刑事责任	0

9	杜绝火灾事故责任	0
10	投诉处理率	100%
11	人员专业培训合格率	100%
12	服务及时率	99%
13	绿化完好率	100%

(二) 履约验收考核及奖罚

6.4.2.1考核

(1) 根据甲方提出的考核标准实施考核。本部分详见表一、二。

(2) 乙方如有违反或未达到招标文件内★号项要求，视为0分考评，甲方将根据合同约定解除合同，重新组织招标。有分歧异议的，以甲方的意见为准。

(3) 甲方对乙方试用和管理服务期间每月综合考评一次，乙方应根据考评结果针对问题及时整改。甲方针对整体物业服务进行考核，考核得分低于85分，均视为项目考核不合格。若一个考核年度累计有两个月项目考核不合格，甲方有权将根据合同约定解除合同。

表一、考核扣分情况汇总表（ 月份）

序号	扣分项目	项目分值	考评分值	扣分理由	备注
办公场所及所属公有住房物业服务					
服务点：（考核得分： ）					

表二、物业服务每月考核评分情况（ 月份）

考核人员：			被考核单位：				
序号	考评项目	项目分值	考评内容及标准	评分标准	考评分值	考评理由	备注
一	综合要求	41					
1	规章制度	4	①建立健全相关规章制度，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24小时值班制度、投诉处理制度、应急处理预案、物业管理意见征询制度、档案资料管理规定等；②制定岗位职责、工作程序和工作标准等；③应使用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；④工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合4分，不符合每项扣1.0			
2	持证上岗	4	①上岗五个月以上的保安人员持证上岗率达100%，②员工上岗前需接受相应的培训，考核合格后方可上岗。	全部符合4分，不符合每项扣2.0			
3	员工管理		①应按服务合同要求配备相应数量和资格条件的服务人员，包括现场管理人员、保安人员，	全部符合10分，不符合			

		10	以及客服、保洁等服务人员；②应接受岗前培训和保密教育，合格后上岗；③服务人员应满足以下基本条件：a. 遵守法律法规，遵守各项规章制度；b. 具有良好的职业道德，具备岗位所需的技能、知识、工作经验和资格；c. 履行工作职责，遵守工作标准，忠于职守；d. 接受思想教育、专业技能、法律法规、安全保密、服务规范、服务礼仪等培训；e. 具备良好的沟通和表达能力；f. 认真填写工作记录，妥善保管记录资料；④服务过程中应统一着装（不得将制服与个人衣服混穿，不得将不同季节的制服混穿），佩戴明显标识，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。⑤工作期间，严禁员工在岗玩手机或做其他与工作无关的事情等。	每项扣 2.0			
4	服务响应	5	①建立 24 小时人员值班制度，有值班工作记录，字迹清楚，数据准确；②设有客户服务中心，24 小时服务热线电话并公示；③非办公时间，应做好人员出入登记的工作；④投诉处理率应为 100%，投诉处理及时率应为 100%，可联络投诉回复率应为 100%；⑤工作记录应及时、清楚、完整等。	全部符合 5, 不符合每项扣 1.0			
5	巡查巡检	4	①日检。各项目管理应填报日检表并送物业管理处相关主管审阅；②月检。项目负责人每月组织对全部管理项目进行检查；③临检。根据需要，项目负责人组织进行专项检查或应急抽检；④检查情况应做好记录，存在问题应及时整改，整改情况及时反馈。	全部符合 4, 不符合每项扣 1.0			
6	档案管理	3	①根据档案管理规范进行资料收集、分类、整理和编制等，保存物业服务管理过程中的各类档案资料；②档案资料的收集内容应真实、准确和完整等；③档案资料的保存年限应与《物业服务合同》的履行期限一致。	全部符合 3, 不符合每项扣 1			
7	应急管理	5	①运行机制：a. 应建立并实施物业服务企业全员、全过程、全方位的应急管理责任制度；b. 应成立应急救援队伍，应每年至少 3 次，定期对应急救援人员进行培训，确保应急救援人员具备必要的专业知识、技能、身体素质和心理素质；c. 应制定应急预案，针对突发事件和火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的应急预案；d. 制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式和内容，每年至少组织 2 次应急演练，进行演练效果评估和总结；e. 应配置应急物资，并建立应急物资管理制度。应急物资管理制度应明确专职部门，有制定存放地点和使用记录。每月至少对应急物资进行 1 次维护及检查，做好相应记录，确保应急物资完好待用。②应急响应：a. 发生突发事件时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，在 15 分钟内召集安保人员在指定地点集合；并组织应急救援队伍	全部符合 5, 不符合每项扣 2.5			

			和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。b. 突发事件的威胁和危害得到控制或消除后，应进行事后恢复工作；c. 在突发事件应急响应结束后，应对应急预案的有效性及时应急救援的效果进行评估与总结，形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改，必要时修编应急预案，不断提高应急能力；. 应对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。				
8	监督考核与改进	6	①日常监督：a. 物业服务企业应每日对物业管理区域范围内的人员来访、服务、环境卫生、秩序与安全等状况进行检查,并查看相关记录；b. 物业服务企业应每季度至少进行 1 次内部服务流程和服务质量的自我监督检查；c. 监管部门应每年组织对物业管理区域进行 1 次全面检查，d. 根据特殊情况（如异常危害性天气等）需要，监管部门应临时安排对重点部位和重点设施设备进行针对性检查。②考核评价：a. 物业服务企业每年应至少进行 1 次内部人员考核，考核内容包括理论知识、实际操作、管理制度、相关法律法规等；b. 物业服务企业应每季度或每半年至少进行 1 次抽样征询业主服务意见；c. 监管部门每年应至少进行 1 次意见征询，征询项目包括：综合服务、秩序与安全管理、环境卫生等方面；d. 意见征询可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，征询业主的意见。e. 满意度应达到98%以上；f. 意见征询的记录应至少保存到物业服务合同终止，有其他相关约定的除外。③持续改进：a. 物业服务监督检查中发现的不合格问题，应采取纠正措施。监管部门应进行跟踪验证，确保纠正措施实施结果有效，并按要求予以汇总记录；b. 意见征询中发现的问题，应予以汇总分析，形成书面评价报告，物业服务企业应在限期内进行整改，不断改进服务内容和质量，并对整改结果进行回访。	全部符合6, 不符合每项扣 2			
9	加分奖励		①拾金不昧，及时返还失主者，奖励 0.5-1 分/次，数额巨大，加倍奖励；②见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖励0.5-1分/次，特别突出者，加倍奖励；③及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励0.5-2分/次。	在最终得分的基础上增加分值			
二	客户服务	12					
10	热线	4	①建立 24 小时客户热线服务值班制度，有值班记录，字迹清晰；②及时接听业主的报修、求助、				

	服务		建议、问询、质疑、投诉等各类电话，及时收集、处理和及时反馈各类信息；③一般情况，应在1个工作日内处理完毕，或告知处理和答复的时限；④有回访制度和记录，对投诉事项及处理结果应及时登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。	全部符合 4, 不符合 每项扣 1.0			
11	投诉处理	6	①应将投诉渠道及相关负责人信息进行公示；②接到有效投诉后，应根据投诉事项严重性，安排相应的负责人员，在30分钟内到达现场确认，并根据实际情况，至多不超过5个工作日将问题处理完毕；③在一般情况下，即时受理的责任性投诉应在30分钟内给予答复；书面回复的应在3个工作日内完成。④非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助；⑤投诉处理率应为100% 投诉处理及时率应为100%；可联络投诉回复率应为100%；⑥对投诉事项及处理结果应登记存档，并掌握业主对处理结果的满意度。	全部符合 6, 不符合 每项扣1.0			
12	信报收发	2	①正确有效分拣好各类报刊，并及时准确投送到相应的信箱内；②做好挂号信、汇款单、以及快递等特殊邮件的登记工作③因业主原因无法及时派送到人的信件，应做好信息登记，及时做好后续沟通工作等；④正确处理各类盲信、退信、以及受损等信件，做好台账登记工作对特殊邮件的处理应作出责任申明等。	全部符合 2, 不符合 每项扣0.5			
三	安保, 保洁及车场管理等	47					
13	基本要求	4	①应制定出入管理、停车管理、巡查管理等各项管理制度、操作规程、应急处置预案，并按要求执行；各项记录齐全。②根据值守岗位的实际需要，配备相应的保安人员。安保人员应接受队列训练、交通手势指挥、消防技能、安防知识与技能、服务礼仪 等业务培训，并服从工作分配与岗位调度，接受24小时轮班工作制，当值人员应至少提前10分钟到达工作岗位，做好交接事宜。③保安人员应配备安全管理所需的防范装备及器械，可包括安保管装备、安保（警用）器械等。④保安人员上岗时应佩戴统一标志，按要求着装并佩戴器械，仪容仪表整洁规范。	全部符合 4, 不符合 每项扣1.0			
14	门卫值守	4	①人员管理：a. 大楼基本实行封闭式管理，主要出入口应安排24小时值岗；b. 对外来人员及车辆（访问、参观、施工、送货等）执行来访证件登记制度；c. 信访人员应介绍到接访部门或通知信访办有关人员接访，不得影响办公区域正常的生活和	全部符合 4, 不符合 每项扣2.0			

			工作秩序；d. 问候、问话、回答等用语规范，必要时引导至电梯厅或指示到达的方向、部位；e. 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记，必要时通知监控中心实施监控。②物品管控：a. 进入办公楼的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记，大件物品进出实行审验制度；b. 拒绝易燃易爆等危险物品进入大楼，禁止无证明或无许可的大件物品流出大楼；c. 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以扣留，并上报主管部门；d. 施工人员携带物品出办公楼，应有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行 e. 可向入业主人员提供临时性物品寄存服务，转交物品应做好登记。				
15	安全 巡视	4	①明确巡视工作职责、流程，制定相对固定的巡视路线。②重点区域、部位和设备房至少每2小时巡视一次，并规范记录，发现违法、违章行为应及时制止；③巡视时使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录；④如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门和报告相关负责人，并在现场采取必要的应急措施，随时准备启动相应的应急预案。（注：巡视频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。）	全部符合 4, 不符合 每项扣 1.0			
16	重大 活动 安保	3	①重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员，提前通知物业管理区域内的全体人员，并对活动场所安全隐患进行排查；②应保障活动场所通道、出入口通畅，应有专人落实停车场地、做好交通疏导工作；③活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍大型活动安全的行为，无违法犯罪行为。	全部符合 3, 不符合 每项扣 1.0			
17	车场 (库) 管理	4	①根据业主的相关管理制度建立完善的车场（库）管理、车辆停放管理资料档案，做好相关车辆信息登记等；②车场（库）内的交通及指示标志应清晰明显，明确各类车辆停放位置和划定区域，现场环境干净整洁等；③应按业主相关要求，设置24小时车场值班岗位，有值班记录台账，字迹清晰，内容完整，值班人员应熟悉停车场（库）的分布状况，掌握重要客户的车辆停放情况，并熟练掌握消防设备器材的使用；④进出大楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；上下班高峰期，应及时做好停车场出入口的车辆进出指引及疏导工作。应做好停车场区域内车辆的安全秩序管理，同时做好停车场区域的安全巡视及检查工作。⑤如大楼外有停车场，应安排专人现场疏导，管理有序，排列整齐。⑥应定期对停车场（库）的设施设备（包括车辆识别系统、车辆引导系统等）进行检查，保证弯道斜视镜、限速路障和车位倒车杆等设施完好无损；如发现有损坏情况，需及时上报维修；危及人身安全处，应	全部符合 4, 不符合 每项扣 0.5			

		设有明显警示标志和安全防范措施。⑦设置充电桩的停车区域，定期对配套充电设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好，做好巡查记录，发现安全隐患，应立即通知维修人员，并按要求上报；⑧应按照相关应急处理预案（包括火警、盗警、车辆失窃、水淹车库等）要求，做好停车场内的突发事件的应急处理，做好相关事件登记，及时向业主管理部门汇报。				
18	消防安全	5 ①建立完整的消防设施设备资料档案、消防管理档案；②建立24小时消防值班制度，有相应的值班记录，字迹清晰；③大楼内应按 GB50140 的规定配置相应的消防灭火器材，及时更换过期消防器材（合同有约定由业主采购的应及时向业主申领）；④消防管理人员应掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；⑤如业主有聘请专业的消防维保单位，应协助业主监督消防维保单位做好大楼各类消防设施设备的维护保养；⑥组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；⑦订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；⑧应组建志愿消防队，每年组织消防演练不少于1次；⑨无火灾安全隐患等。	全部符合5, ①-⑧不符合每项扣0.5, 第⑨项扣2分			
19	应急处理	5 ①发现火灾险情时，3分钟内应有人员到达现场查看，5分钟内应有人员到达现场进行应急处理；②火灾较大时，应立即拨打 70 并进行事故广播，通知物业管理区域内人员进行紧急疏散，确保无滞留人员；③应切实落实相关应急处置预案（包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件、以及其他不可预见紧急事件等），及时、准确、有序处置相关应急事件；④应随时向遇难、遇危、遇险、或遇困的人员提供紧急援助；⑤应随时向国家公安机关、消防单位、以及医护人员等提供必要协助。	全部符合5不符合每项扣1.0			
20	保洁服务	7 ①建立完善的办公楼主体、室内外范围及附属配套设施的保洁及消杀工作内各项规章制度、操作规程、工作程序、工作计划和作业指导书等；②按操作规程和标准使用卫生（保洁）洗涤工具及消毒用品；③根据合同约定提供相应的卫生用品用具（包括洗涤剂、卫生纸、垃圾桶等），应及时更换或补充易耗品等；工作记录应及时、清晰、完整等；④实行卫生清洁责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁；⑤根据不同区域和部位实施巡回保洁，环境和设施无臭味、无污渍、无痕迹、无积水、无粉尘、无虫害、无污染、或无卫生死角等；⑥配备专用拖把和抹布，清洁工作摆放规范；在电梯厅及主要出入口通道等位置摆放垃圾收集容器；⑦实施垃圾分类，每日定期清运处理垃圾，垃圾房定时消毒等。注：作业范围、内容、频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。	全部符合7, 不符合每项扣1.0			

21	专项 清洁	7	<p>(1) 洗手间清洁: ①洗手间每日间隔 2 小时进行巡回保洁, 无垃圾、无污渍、无积水, 干爽、整洁, 定时消毒; ②配备专用拖把和抹布, 清洁工作摆放规范; ③现场环境无恶臭, 地面、洗手台面无积水、杂物, 墙(镜)面整洁明亮; ④垃圾桶无外溢, 马桶、便池冲洗干净、无堵塞, 定期消毒; ⑤及时补充易耗品等。注: 作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p> <p>(2) 停车场(车库)清洁: ①停车场每日至少 2 次进行巡回保洁, 现场无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑等, 干净、整洁; ②每日定期清理地面及坡道路面的垃圾、杂物等, 及时清倒垃圾(不超过 2/3 垃圾桶容量); ③每周清洗车库地面 1 次, 清洗车辆出入口、车辆通道以及车位等; ④每月清理积水沟、渠及集水井 1 次; ⑤在清拖地下车库主要出入通道时, 要避免在上下班高峰期作业, 作业期间按要求穿戴反光衣, 及时避让来往车辆。注: 作业频次和时间如合同另有规定且高于上述标准的按合同执行。</p>	全部符合 7, 不符合 每项扣 0.7			
22	公共 卫生 事件 应急 处理	4	<p>①应制定完善的公共卫生事件应急处置预案。管控区域内若发生传染性疫病或有毒性物品泄露等公共卫生安全事件, 第一时间启动应急处置预案响应, 控制事件扩散, 上报相关情况, 配合业主或政府部门做好相关工作; ②日常做好相关防疫物资储备, 根据相关防疫工作要求, 对管理区域实施环境消毒和人员防护; ③加强人员进出管理, 按相关规定和要求查验进出人员的健康信息, 必要时应减少办公楼出入口或限制和规定人员通行通道; ④应急管理期间, 物业管理处应加强管理人员力量, 增加防控人员, 确保严防死守的工作需要。</p>	全部符合 4, 不符合 每项扣 1.0			
合计		100	(如有加分, 考评总分值超过 100 分按 100 分计算。)				
说明	<p>1、扣分说明: 如当月出现扣分项, 但已过整改期限未整改完成且未提交相关情况说明, 或次月再次出现相同问题, 对应的考核项目在次月考核中将不得分;</p> <p>2、考评分值: 95-100 分(不含 95 分)为优秀, 90-95 分(不含 90 分)为良好, 85 到 90(不含 85 分)分为及格, 85 分以下为不及格;</p> <p>3、考评结果: 考核单位将根据实际考评分值结果, 在当月的物业管理服务费用中做出相应的扣罚;</p>						

七、知识产权归属

1. 知识产权是指根据相关法律法规、行政法规以及国际条约、协定或合同的规定, 相关方对智力成果享有的任何权利, 其种类不限于著作权、专利权和商标权等。

2. 本项目服务成果的全部知识产权、商业秘密和其他相关权利归甲乙双方共同所有。

3. 乙方确保其履行本合同（包括但不限于提交的任何资料、文件、成果）未侵犯第三方合法权益，并保证甲方免受任何第三方的索赔或诉讼。因违反本条产生的一切纠纷，由乙方负责解决，并承担全部赔偿责任。

八、保密

乙方须对所有数据及相关信息资料保密，未经甲方书面许可不得以任何方式公开展示、发表或透露给第三方。

九、违约责任与赔偿损失

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

2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同服务总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方支付本合同服务总价 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总服务价的 1%向乙方偿付违约金。

4. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照以下合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿：__/_

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

十、争议的解决

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

十一、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。

十二、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。

十三、其它

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

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

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

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

十四、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

第五部分 投标文件格式

服务类项目投标文件

- 一、 自查表
- 二、 资格文件
- 三、 符合性文件
- 四、 商务部分
- 五、 服务部分
- 六、 价格部分

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

2. 《开标一览表》应单独封装在唱标信封中。

政 府 采 购

投 标 文 件 (正本/副本)

项目编号：0724-2531ZH409278

采购项目名称：国家税务总局珠海市税务局机关 2026-2027
年物业管理服务采购项目

投标人名称：

日期：年月日

一、自查表

1.1 资格自查表

评审内容	招标文件要求	自查结论	证明资料
合格条件	<p>1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：</p> <p>1.1 具有独立承担民事责任的能力：供应商必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；</p> <p>1.2 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的缴纳税收凭证（复印件）和提供投标截止时间前 6 个月内任意 1 个月的社会保险资金缴纳凭证（复印件）。如依法免税或不需要缴纳社会保险资金的，应提供相应文件证明（复印件）；</p> <p>1.3 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供以下 2 种证明材料之一：①2024 年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》。</p> <p>1.4 履行合同所必需的设备和专业技术能力：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺函原件（格式自拟）；</p> <p>1.5 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：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原件（格式自拟）。【重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定）】。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>本项目属于份额预留专门面向中小企业采购的项目，预留不低于 10% 的合同金额（允许分包内容详见采购需求的分包要求）面向中小企业。接受分包的供应商须为符合本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业），投标人须满足以下情况之一：</p> <p>（1）投标人不属于中小企业的（即投标人为大型企业的），必须将本项目合同分包给一家或者多家中</p>	<p><input type="checkbox"/>通过</p> <p><input type="checkbox"/>不通过</p>	见投标文件第（ ）页

	<p>小企业，中小企业承担的合同份额占合同金额的比例达到 10%或以上，接受分包合同的中小企业与投标人之间不得存在直接控股、管理关系。（提供《分包意向协议》及对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》，《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额）。</p> <p>（2）投标人属于中小企业的，可不分包。（依据投标人的《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》）。</p> <p>（3）投标人属于中小企业的，如需分包，仅可分包给中小企业。（提供《分包意向协议》及投标人和对应承接服务的中小企业《中小企业声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的承接方属于监狱企业的证明文件或承接方的《残疾人福利性单位声明函》，《分包意向协议》应列明分包事项及分包金额）。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 信用记录：投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）以下任意记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。且不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，同时将两个网站的信用记录查询结果打印页面或全部内容的网页截图作为证据留存）；</p> <p>3.2 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。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（提供声明函原件）；</p> <p>3.3 已获取本次采购文件（具体方式详见本项目公告）；</p> <p>3.4 本项目不接受联合体投标。</p>		
--	--	--	--

注：以上材料将作为投标人资格审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致

无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

1.2 符合性自查表

评审内容	招标文件要求	自查结论	证明资料
投标报价	投标报价： 1) 投标报价未超过本项目最高限价 2) 对本项目内全部招标内容进行投标报价 3) 投标报价是唯一确定的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	/
投标有效期	提供《投标函》，投标有限期为提交投标文件截止之日起 90 日	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
法定代表人证明书及授权委托书	按对应格式文件签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
投标文件签署、盖章	按照招标文件规定要求签署、盖章	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	/
实质性响应招标文件中“★”号条款的服务、商务要求	投标方案不得对实质性服务与商务的（即标注★号条款）条款产生偏离	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
其它	实质性响应招标文件中规定的其它情况	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标人符合性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

1.3 评审项目投标资料表

评审项	评审细则	证明文件
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页
		见投标文件第()页

注：投标人应当根据服务及商务评审打分内容提供相应的证明材料，如未提供，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

二、资格文件

2.1 投标人资格声明函

国义招标股份有限公司：

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，并声明如下：

（1）本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。

（2）本公司（企业）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且本公司（企业）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。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。

（3）关于本企业信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）信用记录信息的查询，截至规定的投标截止时间，我司没有被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商名单中。

（4）本公司（企业）不存在以下情况：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，参加同一包号投标或者未划分包号的同一招标项目投标。

（5）本公司（企业）不存在以下情况：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，再参加本采购项目的其他采购活动。

本次招标采购活动中，本单位保证全部投标文件和问题的回答是真实和有效的，并对所提供资料的真实性和正确性承担法律责任。

如有违法、违规、弄虚作假行为，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。

特此声明！

后附附件如下：

1. 提供以下2种证明材料之一：①2024年度经会计师事务所审计的财务状况报告；②基本开户行出具的资信证明和《基本存款账号信息》
2. 投标截止时间前6个月内任意1个月的依法缴纳税收证明材料（如增值税、营业税等缴纳凭证）。
3. 投标截止时间前6个月内任意1个月的依法缴纳社会保险凭据。
4. 企业股东构成情况表

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：_____年____月____日

企业股东构成情况表

企业名称						
注册地址				企业类型		
法定代表人姓名				电话		
股东及出资信息						
序号	股东名称(姓名 /股东全称)	股东类型 (自然人股东/ 法人股东)	身份证号 /统一社会信用代码	出资额 (万元)	出资方式	占全部股 份比例

备注：

1. 股东或出资人为自然人的，填写自然人姓名及身份证号；股东或出资人为法人的，填写法人企业全称及统一社会信用代码。出资方式填写：货物、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。

2. 投标人必须如实填写股东构成情况，具体信息情况应与“国家企业信用信息公示系统”（网站：<http://www.gsxt.gov.cn>）查询的信息一致。

2.2 其他资格证明文件

2.2.1 有效的营业执照副本复印件（如非“三证合一”证照，同时提供税务登记证副本复印件）（加盖公章）

.....

三、符合性文件

3.1 投标函

国义招标股份有限公司：

依据贵方招标项目（项目编号）的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本____份，副本____份。

1. 自查表；
2. 资格文件；
3. 符合性文件
4. 商务部分；
5. 服务部分；
6. 价格部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供报价。

2. 投标有效期为提交投标文件截止之日起九十天，中标人投标有效期延至合同验收之日。

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

4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

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

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

7. 我方同意按招标文件规定向采购代理机构缴纳中标服务费。

投标人：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称(公章)：

开户银行：

帐号：

日期：

3.2 法定代表人/负责人证明书及授权委托书

(1) 法定代表人/负责人证明书

致：国义招标股份有限公司：

同志，现任我单位职务，为法定代表人/负责人，特此证明。

签发日期： 单位： （单位公章）

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码：

联系电话：

营业执照号码： 经济性质：

主营：

兼营：

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

粘贴法定代表人身份证复印件正反面

(2) 法定代表人/负责人授权委托书

致：国义招标股份有限公司：

兹授权同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：

。授权单位：（盖章） 法定代表人 （签名或盖私章）
有效期限：至 年 月 日 签发日期：
附：代理人性别： 年龄： 职务： 身份证号码：
联系电话：
营业执照号码： 经济性质：
主营（产）：
兼营（产）：
进口物品经营许可证号码：
主营：
兼营：

说明：

1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。
4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。
5. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位盖章之日起生效。
6. 投标签字代表为法定代表人，则本表不适用。

粘贴代理人身份证复印件正反面

四、商务部分

4.1 投标人综合概况

一、投标人情况介绍表

单位名称						
注册地址						
联系方式	法人代表姓名		电话/技术职称			
	授权代表姓名		电话/职务			
成立时间		经济类型		登记机关		
邮编		联系人姓名电话		传真		
单位简介及机构设置(单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量、实施履行本项目合同所必需的设备等)						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M ²		
	职工总数	人	建筑面积	M ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额(万元)	净利润(万元)	资产负债率

二、拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话/手机
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

三、履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		

四、规章管理制度一览表（所列制度均为目前仍在执行的制度，包括质量保证体系 and 操作管理制度等）

序 号	相关规章管理制度名称	开始执行时间	备注
-----	------------	--------	----

1			
2			
.....			

五、其它重要事项说明及承诺(请扼要叙述)

六、中标服务费承诺书（格式）

国义招标股份有限公司：

本____（投标人名称）____公司在参加在贵司进行的____（项目名称）____（项目编号：）招标中如获中标，我司保证在领取“中标通知书”前，按本项目投标人须知相关规定向贵司缴纳“中标服务费”。

如我方违约，愿凭贵方开出的违约通知，按上述承付金额的 200%由采购人在支付我司的合同款中代为扣付。

特此承诺。

另关于我司缴纳中标服务费后开具中标服务费发票的事宜，我司声明如下：

A：如需开具**增值税普通发票**，请于下方（ ）打“√”

（ ）请向我司开具中标费的“**增值税普通发票**”，开票信息如下：

1、我司工商注册名称为：；

2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：____（请填写）

B：如需开具增值税专用发票，请于下方（ ）打“√”，并提供相关资料

（ ）请向我司开具中标费的“**增值税专用发票**”，开票信息为：

1、我司工商注册名称：____（请填写）

2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：____（请填写）

3、注册地址：____（请填写）

4、办公电话（固话）：____（请填写）

5、开户银行及账号：____（请填写）

6、一般纳税人资格证书/或加盖了税务局“增值税一般纳税人”条章的国税登记证扫描件/或在所属国税局网站的查询结果截图（截图后附）

中标单位联系人：， 手机号：_____；

单位地址：电话：传真：_____。

特此声明。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年月日

七、承诺函（格式）（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致： 采购人名称

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

八、政府采购政策适用性相关函件（如投标人不符合条件，不需提供）

1. 政策适用性说明表

序号	标的名称（规格型号、注册商标）	制造商（服务商）	制造商（服务商）企业类型	节能产品	环保标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）

注： 1、制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；

2、政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。投标人所投的“节能产品、环境标志产品”属于品目清单范围内的，须提供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复印件，并填写证书号。（节能产品、环境标志产品相关信息可于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询）

3、最终报价中“该产品报价占总报价比重”视作不变。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：_____年____月____日

2. 中小企业声明函（服务）

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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：

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

2、中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的，中标、成交供应商的《中小企业声明函》随中标、成交结果公开。

3. 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合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。

投标单位名称（盖章）：

日 期：

备注：中标、成交供应商承诺为残疾人福利性单位的，供应商的《残疾人福利性单位声明函》将随中标、成交结果同时公告，接受社会监督。

4. 分包意向协议（以合同分包形式参加投标时适用）

备注：若以合同分包形式参加投标时，参考下列格式提供《分包意向协议》。

分包意向协议

立约方：

（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）就（项目名称）（项目编号）（包组号）的投标事宜，与（乙公司全称），（……公司全称）通过友好协商达成以下协议：

一、在本次投标有效期内，（乙公司全称），（……公司全称）同意（甲公司全称）进行上述投标事宜。若中标，各方按照本协议中约定的分工事项，完成各方对应的工作。

二、各方分工：

1. 本项目投标工作由（甲公司全称）负责。
2. 本项目由（甲公司全称）授权人员负责与采购人联系。
3. （甲公司全称）为分包方，拟承担的工作和责任：。
4. （乙公司全称）为分包承担方，拟承担的工作和责任：。
5. （……公司全称）为分包承担方，拟承担的工作和责任：。
6. 分包给中小企业承担的合同金额比例 ☐ 符合 ☐ 不符合（请勾选）本项目招标文件的要求。
7. 如本项目或采购包属于预留份额面向中小企业，接受分包合同的中小企业与分包企业之间不存在直接控股、管理关系。
8. 如中标，各方应按照招标文件的各项要求和内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险。

三、本协议在自签署之日起生效，投标有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

四、本协议书正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，分包意向协议成员各一份；副本一式份，分包意向协议成员各执份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人：（签字）

年月日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人：（签字）

年月日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字）

年月日

注：

1. 投标人投标时应签订本协议，协议各方成员应在本协议上共同盖章确认。
2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。
3. 附分包单位的资质证书

5. 政府采购履约担保函（适用于履约保证金以保函形式提交）

政府采购履约担保函 (适用于履约保证金以保函形式提交)

_____（采购人）：

鉴于你方与_____（以下简称供应商）于____年__月__日签定编号为的《_____政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在年

____月__日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）_____。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%数额为_____元（大写_____），币种为_____。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后____日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供_____部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在____个工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

九、质疑函格式

说明：本部分格式文件为供应商提交质疑函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

是否参与所质疑项目的采购活动： ☐是 ☐否

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：

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，供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
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。

4.2 商务条款响应表

(1) 实质性商务条款（“★”项）响应表

序号	实质性响应商务条款要求	是否响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
.....			

注：

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

2. 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致，打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。

3. 本表内容不得擅自修改。

4. 当招标文件中未设置“★”项商务条款时，应在此表中第一行直接填写：本项目未设置“★”项商务条款。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日

(2) 非实质性商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
.....			

注：

1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。
2. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日

五、服务部分

5.1 服务内容一览表

服务名称/数量	服务内容	备注

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：
投标人名称（加盖公章）：
日期： 年 月 日

5.2 服务条款响应表

(1) 实质性响应服务条款（“★”项）响应表

序号	招标规格/要求	投标实际参数 (投标人应按投标货物/服务实际 数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏 离/正偏离/负偏 离)	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

注:

1. 投标人必须对应招标文件“用户需求书”的“★”项内容逐条响应。如有缺漏, 缺漏项视同不符合招标要求。打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。

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

3. 本表内容不得擅自修改。

4. 当招标文件中服务要求未设置“★”项服务条款时, 应在此表中第一行直接填写: 本项目未设置“★”项服务条款。

投标人法定代表人/负责人(或法定代表人/负责人授权代表)签字:

投标人名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

(2) 非实质性服务条款响应表

序号	招标规格/要求	投标实际参数 (投标人应按投标货物/服务实际 数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏 离/正偏离/负偏 离)	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

注:

1. 投标人必须对应招标文件“用户需求书”的内容逐条响应。如有缺漏, 缺漏项视同不符合招标要求。
2. 投标人响应招标需求应具体、明确, 含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的, 按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的, 移送监管部门查处。
3. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人/负责人(或法定代表人/负责人授权代表)签字:

投标人名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

六、价格部分

6.1 开标一览表

投标人名称：

项目名称：

招标编号：

序号	内容	服务内容	数量	投标报价（人民币）
1	投标报价	物业管理服务	1 项	大写：_____/年 小写：_____/年
2	投标总报价			大写：_____/2 年 小写：_____/2 年
3	有效期	自提交投标文件截止之日起 90 日		

注：1. 投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 投标报价应包括完成用户需求书全部内容所需的一切含税费用：即包括但不限于各种人工费用、物料费用、管理费用、不可预见费、税费、利润及其他合同实施过程中的所有费用。

3. 此表是投标文件的必要文件，是投标文件的组成部分，作为唱标之用。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

6.2 投标明细报价表

投标人名称：

项目名称：

项目编号：

【价格单位：（人民币）元】

序号	服务内容	单价	数量	总价 (金额)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
总计：				

注：

- 1) 此表为服务费投标报价之明细表，如果单价与总价不符时，以单价为准，修正总价。
- 2) 投标报价应包括完成用户需求书全部内容所需的一切含税费用：即包括但不限于各种人工费用、物料费用、管理费用、不可预见费、税费、利润及其他合同实施过程中的所有费用。投标人漏报或不报部分的费用已包括在已报的分项报价中不予支付。

投标人法定代表人/负责人（或法定代表人/负责人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日