招 标 文 件

（商务部分）

项目名称：国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目

项目编号：ZLZXTM2024-CG16

采 购 人：国家税务总局天门市税务局

采购代理机构：中磊至信建设工程项目管理有限公司

国家税务总局天门市税务局

2024年12月

**采购人对招标文件审核的意见**

中磊至信建设工程项目管理有限公司受采购人的委托，对国家税务总局天门市税务局的国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目进行政府采购代理，现根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及代理委托合同，已编制好招标文件，特请采购人审核。

采购人审核意见：

采购人（盖章）：国家税务总局天门市税务局

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

　　　 日期： 年 月 日

目 录

[第一章 投标邀请 4](#_Toc20643)

[第二章　投标人须知 7](#_Toc17858)

[第三章 评标方法及标准 26](#_Toc14077)

[第四章 政府采购合同文本 32](#_Toc6836)

[第五章　投标文件格式 43](#_Toc3533)

[第六章 项目采购需求 72](#_Toc19579)

# 第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目 招标项目的潜在投标人应在中磊至信建设工程项目管理有限公司（天门市天门新城中山大街202号）获取招标文件，并于 2024 年 12 月 26 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1.项目编号：ZLZXTM2024-CG16

2.项目名称：国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目

3.预算金额：288万元

4.最高限价（如有）：284万元

5.采购需求：详见第六章“项目采购需求”

6.合同履行期限：2年（自2025年01月01日起至2026年12月31日止）

7.本项目（是/否）接受联合体投标：否

8.本项目（是/否）专门面向中小微企业：是

9.本项目面向中小企业类型：中小微企业

二、申请人的资格要求

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动；

3.未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

4.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目是专门面向中小微企业的采购项目。所属行业为**物业管理**，响应供应商须为中小微企业，响应文件须按文件格式提供《**中小企业声明函**》，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

5.本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

1.时间：2024年 12 月 06 日至2024 年12 月 12 日，每天上午08:30至11:30，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）

2.地点：中磊至信建设工程项目管理有限公司（天门市天门新城中山大街202号）

3.方式：本项目报名方式为现场报名。供应商领取文件须提供：有效的营业执照。由法定代表人持法定代表人身份证明书及本人身份证原件或授权代表持授权委托书及身份证原件前来报名（复印件加盖公章一套留存）。上述资料经审查合格后方可准予报名并领取文件。

4.售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.截止时间：2024年12月26日09点30分（北京时间）

2.开标时间：2024年12月26日09点30分（北京时间）

3.地点：中磊至信建设工程项目管理有限公司（天门市天门新城中山大街202号）

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

本项目执行的政府采购政策：（1）政府采购促进中小企业发展政策；（2）政府采购促进残疾人就业政策；（3）政府采购支持监狱企业发展政策；（4）政府采购节能、环保产品优惠政策。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：国家税务总局天门市税务局

地 址：天门市竟陵陆羽大道西40号

联系方式：杨先生 0728-5235826

2.采购代理机构信息

名 称：中磊至信建设工程项目管理有限公司

地 　址：天门市天门新城中山大街202号

联系方式：0728-5235388

3.项目联系方式

项目联系人：李工

电　 话：0728-5235388

# 第二章　投标人须知

投标人须知前附表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **类 别** | **内 容** | |
| 1 | 项目名称、编号、预算及最高限价 | 项目名称：国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目 | |
| 项目编号：ZLZXTM2024-CG16 | |
| 项目预算：288万元 | |
| 最高限价：284万元 | |
| 2 | 采购需求 | 详见《招标文件（技术部分）》 | |
| 3 | 项目属性和类别 | **项目属性：**□货物 ☑服务  **项目类别：**□信息化项目 ☑非信息化项目 | |
| 4 | 采购人 | 名 称：国家税务总局天门市税务局  地 址：天门市竟陵陆羽大道西40号  联系人：杨先生  电 话：0728-5235826 | |
| 5 | 采购代理机构 | 名 称：中磊至信建设工程项目管理有限公司  地 址：天门市天门新城中山大街202号  联系人：李工  电 话：0728-5235388 | |
| 6 | 投标人资格要求 | 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：  （1）具有独立承担民事责任的能力；  （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；  （6）法律、行政法规规定的其他条件。  2.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动；  3.未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；  4.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目是专门面向中小微企业的采购项目。所属行业为**物业管理**，响应供应商须为中小微企业，响应文件须按文件格式提供《中小企业声明函》，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。  5、本项目的特定资格要求：无 | |
| 7 | 是否接受联合体投标 | ☑不接受  □接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供） | |
| 8 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业 | 物业管理 | |
| 9 | 非主体、非关键性工作分包 | 是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：  ☑不允许  □允许 | |
| 10 | 核心产品  （本项目不适用） | 货物类项目填写此栏  □无  □有  产品名称：  **采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照 的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。**  **采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照 的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。** | |
| 11 | 采购进口产品 | □本采购项目拒绝进口产品参加投标  □本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品  ☑其他：本项目不适用 | |
| 12 | 信息发布媒体 | 中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)） | |
| 13 | 获取招标文件  时间、地点和  方式等 | 详见采购公告 | |
| 14 | 现场考察/踏勘 | ☑不组织现场考察/踏勘 | |
| 15 | 样品 | ☑不要求提供  □要求提供：  1.样品制作的标准和要求：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.样品检测报告：(□否；□是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求)  3.样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准 | |
| 16 | 投标文件组成 | 商务部分 | **一、资格证明文件：**  1.★具有独立承担民事责任的能力**（法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件）；**  2.★具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度**（提供2023年的财务审计报告，成立不足一年的单位提供基本开户银行出具的资信证明文件开具时间须开标之日前1个月内）**  3.★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；**（提供承诺函，格式自拟）**  4.★具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录**（提供近三个月的完税证明和社保缴纳证明，依法免税或依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应证明材料）；**  5.★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**；  6.★未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单：投标文件中提供《**政府采购供应商资格信用承诺函》或提供相应证明材料**：以采购人和采购代理机构在响应文件递交截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询的供应商参加政府采购活动前三年内的结果为准（采购人和采购代理机构对信用信息查询记录和证据截图或下载存档）；  7.★本项目不接受联合体投标**（提供声明函，格式自拟）**；  8.★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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动**（提供声明函，格式自拟）**；  9.★落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目是专门面向中小微企业的采购项目，所属行业为**物业管理**，响应供应商须为中小微企业，响应文件须按文件格式提供《**中小企业声明函**》，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。 |
| **二、开标一览表：**  1.★投标报价表 |
| **三、其他文件及资料：**  1.★授权委托书；  2.★投标函；  3.商务条款偏离表；  5.投标人认为需要提供的其它说明和资料； |
| 技术部分 | 1.服务方案；  2.投标人认为需要提供的其它说明和资料。 |
| **以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。** | |
| 17 | 投标有效期 | 从提交投标文件的截止之日起计算 90 日历日。 | |
| 18 | 提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点 | **提交方式：（**纸质文件提交）  **投标截止时间和开标时间：**2024年12月26日上午9:30（北京时间）  **开标方式：**线下开标  **提交投标文件地点：**中磊至信建设工程项目管理有限公司（天门市天门新城中山大街202号）  **开标地点：**同提交投标文件地点  **联系电话：**0728-5235388 | |
| 19 | 投标保证金 | ☑不要求提供  □要求提供：  （1）金额：  采购包1：人民币  元。  （2）提交方式：  收款账户：  开户银行：  银行账户： | |
| 20 | 不予退还投标保证金的情形 | 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：  （1）投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；  （2）投标人提供虚假材料；  （3）投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；  （4）投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；  （5）中标人有下列情形之一的：  a.除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；  b.未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。  注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。 | |
| 其他不予退还投标保证金的情形： / | |
| 21 | 支持中小型  企业发展 | 根据《政府采购促进中小型企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。  在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。  在服务采购项目中，满足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的，可享受中小企业扶持政策。  本项目：  **☑专门面向中小企业采购项目**。  □预留份额面向中小企业采购项目（说明： ）。  □非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。 | |
| 22 | 支持监狱企业发展 | 根据《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），监狱企业视同小型、微型企业，按照**投标人须知前附表第22项**享受价格扣除政策。 | |
| 23 | 促进残疾人  就业 | 根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照**投标人须知前附表第22项**享受价格扣除政策。 | |
| 24 | 其他法律法规强制性规定或扶持政策  （本项目不适用） | 本项目中强制采购节能产品的货物名称：  采购包1： / 。  注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供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认证证书复印件，否则投标无效。 | |
| 本项目中采购信息安全产品的货物名称：/  采购包1： / 。  注：投标人所投上述产品须为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。 | |
| 其他法律法规强制性规定或扶持政策：  采购包1： 。 | |
| 25 | 评标方法  及分值 | 本项目采用综合评分法，其中**价格分值为 10分**，**其他因素分值为 90 分**，详见招标文件商务部分第三章。 | |
| 26 | 履约保证金 | ☑不要求提供  □本采购项目履约保证金为合同金额的 %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。  账户信息：  收款单位：  开户银行：  银行账号： | |
| 27 | 询问 | 潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采 购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出 答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。  联系人：李女士 联系电话：0728-5235388 | |
| 28 | 接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址 | 质疑联系方式：   1. 接收质疑函的方式：参与本项目采购活动的供应商如有质疑的，请按照《政府采购质疑和投诉办法》第十 二条有关规定以书面形式将质疑函提交采购代理机构   （2）联系部门：中磊至信建设工程项目管理有限公司  （3）联系电话：0728-5235388  （4）通讯地址：天门市天门新城中山大街202号  （5）电子邮箱：514117107@qq.com | |
| 29 | 需提交的投标文件份数 | （1）正本 1 份、副本 4 份。  （2）电子文件 1 份（☑扫描件 ☑Word）。  采用光盘或U盘刻录提交。 | |
| 30 | 代理费用 | 参照国家计委〔2002〕1980号文和国家发改办价格〔2003〕857号文规定计取，由中标人收到成交通知书时一次性支付。 | |
| 31 | 其他补充事项 | / | |

**附件：**

**中小企业划型标准规定**

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

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

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

四、各行业划型标准为：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

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

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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

一、总则

**1.预算资金及来源**

1.1 本项目已经**国家税务总局天门市税务局**批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入**国家税务总局天门市税务局**预算。

**2.合格的产品和服务**

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求**见**招标文件（技术部分）。**

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

**3.合格的投标人**

3.1一般规定

3.1.1投标人应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3资格条件中所称“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。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“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。

3.1.4信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2联合体

3.2.1若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3禁止规定

3.3.1单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3.2除单一来源采购项目外，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。否则投标无效。

**4.投标费用**

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

**5.招标文件构成**

**第一部分 商务部分**

（1）投标邀请

（2）投标人须知

（3）评标方法及标准

（4）政府采购合同文本

（5）投标文件格式

**第二部分 技术部分**

**6.招标文件询问、澄清或修改**

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

**7**．**投标文件编制**

7.1投标文件的编制

7.1.1投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成的不利后果由投标人承担责任。

7.2投标文件的语言

7.2.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

**8.投标文件的组成**

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表。**

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表。**

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表。**

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

**9.报价要求**

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

**10.投标文件的书写、密封、签署、盖章**

10.1书写

10.1.1投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

10.2密封

10.2.1投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3签署、盖章

10.3.1投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3投标人在**“投标函”“法定代表人授权委托书”**上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

**11**．**投标有效期**

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件递交

**12**．**投标文件递交**

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

**13**．**投标文件补充、修改或撤回**

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.3 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

**14**．**开标**

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；

（2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；

（3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

（4）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

**15**．**投标资格审查**

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的**“资格证明文件”**。

15.1.2 信用记录审查。**见投标人须知前附表。**

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

**16**．**评标委员会的组成**

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

**17**．**投标符合性审查**

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

**18**．**投标文件的澄清**

18.1对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

18.3关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第18.1条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

（3）若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

**19**．**核价原则**

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）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；

（4）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。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**20**．**投标无效**

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

（1） 不具备招标文件中规定的资格要求的；

（2） 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

（3） 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

（1） 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；

（2） 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

（3） 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4） 投标有效期不足的；

（5） 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

（1） 提供虚假投标文件材料的；

（2） 投标人串通投标的；

（3） 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

（4） 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**21**．**比较与评价**

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章。**

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。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。

**22**．**废标**

22.1 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。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

**23**．**中标**

23.1采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

**24**．**签订合同**

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

**25**．**履约保证金**

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起30日内，按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

**26. 询问**

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

**27**．**质疑**

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱**见投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。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签章，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6质疑人对采购人、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15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

**28**．**保密**

28.1采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

**29. 知识产权与规避专利、版权纠纷**

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

# 评标方法及标准

根据《中华人民共和国政府采购法》等相关规定确定以下评标方法、步骤及标准。

## 一、评标方法

本次评标采用**综合评分法**，即对招标文件中规定的各项因素进行综合评审打分，以评标综合总得分最高的投标人作为中标候选人或者中标人的评标方法。

## 二、评标步骤

（一）资格性检查

招标人代表依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查或委托采购代理机构对投标文件中的资格证明等进行审查。以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查时，出现不符合招标文件第一章“二、申请人资格要求”条款，或所递交的资格证明文件不足以证明其符合“二、投标人资格要求”条款的，将被视作无效投标。合格投标人不足3家的，不得评标。

|  |  |
| --- | --- |
| 资格性检查标准 | 具有独立承担民事责任的能力**（法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件）** |
| 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度**（提供2023年的财务审计报告，成立不足一年的单位提供基本开户银行出具的资信证明文件开具时间须开标之日前1个月内）** |
| 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；**（提供承诺函，格式自拟）** |
| 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录**（提供近三个月的完税证明和社保缴纳证明，依法免税或依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应证明材料）** |
| 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** |
| 未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单：投标文件中提供**《政府采购供应商资格信用承诺函》**或提供相应证明材料：以采购人和采购代理机构在响应文件递交截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询的供应商参加政府采购活动前三年内的结果为准（采购人和采购代理机构对信用信息查询记录和证据截图或下载存档） |
| 本项目不接受联合体投标**（提供声明函，格式自拟）** |
| 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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动（提供声明函，格式自拟） |
| 本项目是专门面向中小微企业的采购项目，所属行业为**物业管理**，响应供应商须为中小微企业，响应文件须按文件格式提供**《中小企业声明函》**，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。 |

（二）符合性检查

评标委员会对通过资格预审的投标人的投标文件进行符合性检查、商务评议、技术评议和价格评议。

1、符合性审查主要是对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出了响应，而没有重大负偏离。

2、重大负偏离是指投标人所提供的服务内容、合同履行期限和付款方式等关键条款、条件明显不能满足招标文件的要求。重大负偏离的认定需经评标委员会三分之二以上成员的同意。存在重大负偏离将被认定为是对招标文件实质上的不响应，其投标将被视为无效投标。

评标委员会决定投标文件的响应性只根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的内容的除外。

3、评标委员会对投标文件进行符合性审查的主要内容为：

|  |  |
| --- | --- |
| 符合性检查标准 | 按招标文件要求提供报价 |
| 投标文件有法定代表人签字（盖章）或签字（盖章）人有法定代表人有效授权的 |
| 投标有效期符合招标要求 |
| 合同履行期限满足招标要求 |
| 投标文件技术规格中的响应与事实相符、不存在虚假投标的 |
| 投标文件中没有招标人不能接受的附加条件 |
| 投标标的不存在重大负偏离 |
| 投标文件之间不存在异常雷同 |
| 投标文件中未违反有关国家法律、法规的内容 |
| 没有招标文件中其他规定被视为无效投标的技术条款的 |

符合性检查时，上述情形有一项不符合要求的，投标将被视作无效投标。评标委员会只对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务评议和技术评议并依据本章“评标标准”中的分值进行评估，综合比较和评分。

1. 商务评议

评标委员会只对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务评议，并依据本章“评标标准”中的分值进行评估，综合比较和评分。

（四）技术评议

评标委员会只对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行技术服务评议，并依据本章“评标标准”中的分值进行评估，综合比较和评分。

1. 价格评议

1、评标委员会比较各投标人的投标总报价和分项报价，如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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求投标人提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2、价格修正。算术错误将按以下方法更正：

2.1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；

2.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.3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；

2.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章或者由法定代表人或其授权的代表签字。经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3、政策支持（本项目为专门面向中小企业项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策）

|  |  |
| --- | --- |
| 中小企业 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理 |
| 如符合工信部联企业〔2011〕300号文中对中小企业划型标准的，需提供本单位的《中小企业声明函》（详见附件）。经评委会审核确认投标人符合工信部联企业〔2011〕300号文中对中小企业划型标准的，将根据财库〔2020〕46号文的相关规定在评定时对小型和微型企业报价给予10%的扣除后的价格参与评审。 |
| 残疾人福利性单位 | 经评委会审核确认投标人符合《关于促进残疾人就业[政府采购](http://www.caigou2003.com/" \t "_blank)政策的通知财库〔2017〕141号》文件要求的，视同小型、微型企业，将根据财库〔2011〕181号文的相关规定在评定时对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除后的价格参与评审。 |
| 监狱企业 | 经评委会审核确认投标人符合《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》文件要求的，视同小型、微型企业，将根据财库〔2011〕181号文的相关规定在评定时对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除后的价格参与评审。 |
| 节能环保 | 按照《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）/《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）/《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）/《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）文件执行。  如投标人投标产品符合以上文件的政策支持，须提供产品认证证书（合格有效时间内的）或节能产品（http://www.ccgp.gov.cn/search/jnqdchaxun.htm）/环境标志产品查询（http://www.ccgp.gov.cn/search/hbqdchaxun.htm）查询结果截图。经评委会审核确认投标人投标符合以上政府采购政策的，给予该项投标产品所占价格的1%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。  上述政府采购政策优惠须经评标委评审后执行，未提供单独分项报价或证明资料不全的不给予价格扣除。同一项目包内的节能产品价格扣除只对属于节能产品政府清单内的非强制类产品进行，强制类产品已作为投标时强制性要求不再给予价格扣除。同时被认证为节能产品和环境标志产品的不重复享受价格扣除。 |
| 残疾人福利性单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 | |

各投标人的投标报价按修正后和政策支持调整后的价格进行计算。

（六）提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

（七）评标委员会应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

## 三、评审依据

评标的依据和对象：

1.评标委员会分别对每一投标文件依据上表进行评审，并打分。

2.评标的依据是本招标文件及其补充文件，评标的对象是投标文件，而不依据外部证据。

## 四、**评标标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **主要内容** | **指标要求** | **细项**  **分值** |
| 1 | 投标报价 | 价 格 | 价格分采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100%。（精确到两位小数位，两位后实行四舍五入） | 10分 |
| 2 | 技术因素 | 项目的理解、重难点分析及解决方案 | 根据投标人对项目的理解、重难点分析及解决方案进行评分：  1.方案内容全面、科学合理，具有针对性、可行性得10分；  2.方案较全面合理，具有较强可行性得7分；  3.方案内容粗略但基本完备可行得3分；  4.方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得 1 分；  5.未提供不得分。 | 10分 |
| 人员组织  安排 | 根据投标人提供的人员组织安排（包括人员各岗位工作内容、职责、分工；人员的岗前培训、上岗管理、考核，工资水平、额外福利等）进行评分：  1.方案内容全面、科学合理，具有针对性、可行性得10 分；  2.方案较全面合理，具有较强可行性得7 分；  3.方案内容粗略但基本完备可行得 3分；  4.方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得 1 分；  5.未提供不得分。 | 10分 |
| 总体服务  方案 | 根据投标人提供的项目总体服务方案进行评分：  1.方案内容全面、科学合理，具有针对性、可行性得10 分；  2.方案较全面合理，具有较强可行性得7分；  3.方案内容粗略但基本完备可行得 3 分；  4.方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得 1 分；  5.未提供不得分。 | 10分 |
| 保安、保洁、水电维修管理制度方案 | 根据投标人提供的保安、保洁、水电维修管理制度方案，进行评分：  1.保安管理规章制度方案完善健全的，得5分，其他的得3分，未提供不得分。  2.保洁管理规章制度方案健全完善、大院院落、公共区域、楼梯间、会议室等有具体的操作章程和办法，完善健全的，得5分，其他的得3分，未提供不得分。  3.水电维修管理制度方案完善健全的，得5分，其他的得3分，未提供不得分。 | 15分 |
| 服务质量保  障方案 | 根据投标人提供的服务质量保障方案（包括服务质量标准、处罚措施承诺等）进行评分：  1.方案内容全面、科学合理，具有针对性、可行性得10 分；  2.方案较全面合理，具有较强可行性得7 分；  3.方案内容粗略但基本完备可行得 3分；  4.方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得 1 分；  5.未提供不得分。 | 10分 |
| 重大事件及  应急预案 | 根据投标人提供的应急方案（包括物业管理区域内防火、防盗、防破坏、防人身伤害、应急人员安排等）进行评分：  1.完全响应且能提供详细合理、有针对性实施方案的得10分；  2.响应情况及实施方案粗略但基本完备可行得7分；  3.实施方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得3分；  4.未提供方案不得分。 | 10分 |
| 合理化建议 | 投标人针对项目特点提出合理、可行的建议方案，进行评分：  1.方案内容全面、科学合理，具有针对性、可行性得 5 分；  2.方案较全面合理，具有较强可行性得3 分；  3.方案内容粗略但基本完备可行得 2 分；  4.方案粗略、内容空洞、缺乏可行性得 1 分；  5.未提供不得分。 | 5分 |
| 3 | 商务因素 | 投标文件编制 | 投标文件逐页有连续页码，详细目录，目录与有关资料顺序对应清晰，查阅方便的得 3 分，否则不得分。 | 3分 |
| 业主评价 | 投标人2021年1月1日以来承接过类似服务项目，业主评价情况进行评分；每提供一个业主单位评价为优或满意的得 2 分，最多得 4 分。（提供证明材料加盖业主单位公章为准）。 | 4分 |
| 综合实力 | 1.投标人具有有效的ISO9001（GB/T19001）质量管理体系认证证书，得2分；具有有效的ISO14001 (GB/T24001) 环境管理体系认证证书，得2分；具有有效的ISO45001或OHSAS18001 (GB/T28001) 职业健康安全管理体系认证证书，得2分，最多得 6 分，未提供不得分。  2..投标人办理劳务派遣许可证的，得1分，未提供不得分。  3.投标人办理保安服务许可证的，得1分，未提供不得分。 | 8分 |
| 类似业绩 | 投标人2021年1月1日以来承接过类似服务项目（提供合同或中标通知书复印件证明材料为准）。每个提供1个得2.5分，最多得5分。 | 5分 |
| **合 计** | | | | **100 分** |
| 推荐中标候选人：按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。本采购包推荐中标候选人的数量： 3 家。中标人数量： 1 家。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。 | | | | |

# 第四章 政府采购合同文本

合 同 书（如适用）

项目名称：

包 号：

合同编号：

甲 方：

乙 方：

日 期： 年 月 日

**合同条款前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | | |
| 1 | 合同名称 | |  |
| 2 | 合同编号 | |  |
| 3 | 合同类型 | |  |
| 4 | 定价方式 | |  |
| 5 | 甲方名称 | |  |
| 甲方地址 | |  |
| 甲方相关部门 | 甲方采购部门 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |
| 甲方需求部门 |  |
| 联系人 |  |
| 联系电话 |  |
| 6 | 乙方名称 | |  |
| 乙方企业性质 | | □ 中型企业 □ 小型企业 □ 微型企业  □ 监狱企业 □ 残疾人福利性单位 □ 其他 |
| 乙方地址 | |  |
| 乙方联系人 | |  |
| 联系电话 | |  |
| 传真 | |  |
| 7 | 合同金额 | | 人民币 元整（¥ ）。 |
| 8 | 服务内容 | |  |
| 9 | 合同付款 | |  |
| 10 | 履约保证金及返还 | | ☑本项目不要求提供履约保证金。  □本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的 %，即人民币 元整（¥ ），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。  办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。  满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，以 方式返还履约保证金或退回保函。 |
| 11 | 合同履行期限 | |  |
| 12 | 合同履约地点 | | 采购人指定地点 |
| 13 | 合同纠纷解决方式 | | 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的 或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：  □向天门市仲裁委员会申请仲裁  □向项目所在地人民法院提起诉讼 |

**一 合 同**

国家税务总局（以下简称“甲方”）通过 （公开招标）方式采购，确定\_\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为《 项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《 合同书》（合同编号： ，以下简称“合同”)。

**1. 合同文件**

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）合同通用条款；

（2）报价表（总报价表和分项报价表）；

（3）招标（采购）文件；

（4）投标（响应）文件。

**2. 合同范围和条件**

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

**3. 合同金额**

本合同金额为人民币 元整（¥ ）。

1. **付款条件**
2. **合同签订及生效**

本合同一式 份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方： 乙方：

签字： 签字：

盖章： 盖章：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

**二 合 同 通 用 条 款**

**1. 定义**

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指**国家税务总局天门市税务局**。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

**2. 标准**

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

**3. 服务**

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

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

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

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

**4. 知识产权**

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

**5. 保密条款**

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

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

（1） 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；

（2） 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；

（3） 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

（4） 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如E-mail）携带出甲方场所；

（5） 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

（6） 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；

（7） 不得进行系统软硬件设备的远程维护；

（8） 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

**6. 履约验收要求**

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

**7. 履约保证金**

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

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

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”。

**8．履约延误**

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

**9. 违约责任**

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

**10. 不可抗力**

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

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

**11. 争端的解决**

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1仲裁应向甲方所在地或 仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1诉讼应向甲方所在地或 人民法院提起诉讼。

11.3.2诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

**12. 违约终止合同**

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同

的；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当地条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

**13. 破产终止合同**

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

13.2该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

**14. 其他情况的终止合同**

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

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

**15. 合同修改或变更**

15.1 合同如有未尽事宜，需经甲乙双方协商，作出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

**16. 转让和分包**

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

**17. 合同语言**

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

**18. 适用法律**

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

**19. 税费**

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

**20. 合同生效**

20.1 本合同一式 份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

**三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要可另附）**

**四** **报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）**

# 第五章　投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1.投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3.资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4.评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5.全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6.以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

投 标 文 件

商务部分

（填写正本或副本）

项目名称：

项目编号：

投标人：

日 期：

**格式1 授权委托书**

**1-1法定代表人授权委托书**

(适用于授权代表参加投标)

致\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(采购人或采购代理机构)：

本授权书声明：注册于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标人住址）的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标人名称）法定代表人\_\_\_\_\_\_\_（姓名、职务）代表本公司授权\_\_\_\_\_\_\_（被授权投标代表姓名、职务）为本公司的合法投标代表，就贵方组织的《 项目》（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_）投标、合同的执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日生效，特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

|  |
| --- |
| **被授权投标代表**身份证复印件 |

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权投标代表（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权投标代表联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

特别说明：

1.投标人如由被授权投标代表参与投标活动的，须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表的身份证复印件。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

**1-2法定代表人身份证明复印件**

(适用于法定代表人参加投标)

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证明复印件 |

特别说明：

投标人如由**法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅需提供法定代表人身份证复印件**。

**1-3自然人授权委托书**

(适用于自然人投标)

致\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(采购人或采购代理机构)：

本授权书声明：我\_\_\_\_\_\_\_\_(姓名、身份证号码)系自然人，现授权委托\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(姓名、身份证号码)以本人名义参加《 项目》（项目编号： ）的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从　　年　　月　　日起至　　年　　月　　日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：　　　　年　　月　　日

特别说明：

投标人如由**被授权人参与投标活动的，**须提供《自然人授权委托书》《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

**格式2 投标函**

致\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

根据\_\_\_\_\_\_（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_\_）的招标公告，\_\_\_\_\_\_（姓名、职务）代表投标人\_\_\_\_\_\_（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，做如下承诺：

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

5.已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7.接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11.对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12.已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行) 》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

**格式3 投标报价表**

**1.开标一览表（总报价表）**

(服务类项目适用)

项目名称： 项目编号：

采购包号（如有）： 价格单位：人民币 （元）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **价格小计** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 报价合计（小写） | |  |
| 报价合计（大写） | |  |
| 合同履行期限 | |  |
| … | |  |

特别说明：

1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价。

2.本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。

3.投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。

4.如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

**2.分项报价表**

（服务类项目适用)

项目名称： 项目编号：

采购包号（如有）： 价格单位：人民币（元）

| **序号** | **项目名称** | **内容描述** | **…费用** | **…费用** | **小计**  **（元）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| **合 计** | | |  |  |  |  |

特别说明：

1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价。

2.如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。

3.本表中小计= 数量×单价。

4.本表仅供参考，可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

**格式4 商务条款偏离表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条目号** | **招标文件**  **商务条款** | **投标文件**  **商务条款** | **偏离**  **（无/正/负）** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

特别说明：

1.商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2.如《招标文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

**格式5 投标人具备投标资格证明文件**

**5-1具有独立承担民事责任的能力（提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件）**

**5-1-1投标人基本情况**

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

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

**5-2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年的财务审计报告，成立不足一年的单位提供基本开户银行出具的资信证明文件开具时间须开标之日前1个月内）**

**5-3具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函，格式自拟）**

**5-4具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供近三个月的完税证明和社保缴纳证明，依法免税或依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应证明材料）**

**5-5参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中**

**没有重大违法记录的书面声明**

致\_\_\_\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

### **5-6**政府采购供应商资格信用承诺函

致:(采购人、政府采购代理机构)

我公司参与(项目名称、编号)项目的政府采购活动，并郑重承诺，我公司符合下列要求:

具有独立承担民事责任的能力。

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

在参加该政府采购项目前三年内，我公司经营活动中没有重大违法记录。

法律、行政法规和采购文件规定的其他条件。

若我公司以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标（成交）的法律责任。

承诺供应商(盖章):

法定代表人或授权代表人(签字或签章):

日 期:

说明:供应商可自行选择提供本承诺函或提供相应证明材料。

**5-7本项目不接受联合体投标（提供声明函，格式自拟）**

**5-8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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动（提供声明函，格式自拟）**

**5-9其他资格证明文件（如有）**

根据资格条件要求提供相应材料。

**格式6 中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加*（*单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

投标人（全称并加盖公章）：

日期：

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。

**格式7 残疾人福利性单位声明函（如有）**

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。

投标人（全称并加盖公章）：

日期：

**格式8 类似业绩**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **内容** | **甲方名称** | **联系人** | **联系电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

注：投标人须按上表提供相应的证明资料。

投标人（全称并加盖公章）：

日期：

投 标 文 件

技术部分

（填写正本或副本）

项目名称：

项目编号：

所投采购包（如有）：

投标人：

日 期：

**格式10**

**服务方案（格式自拟）**

**格式****10 服务团队一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓** **名** | **性别** | **学历** | **工作年限** | **岗位** | **相关证书** |
| 项目管理人员  （一）项目经理 | | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 二、XX 人员 | | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 三、XX 人员 | | | | | | |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

**格式11 服务团队人员简历表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  |
| 职业 |  | 职称 |  |
| 毕业学校、专业 |  | | |
| 身份证号 |  | 拟在本项目任职 |  |
| 执业资格情况 |  | 执业资格证书号 |  |
| 近年承担项目情况 | | | |
| 时间 | 类似项目名称 | 担任职务 | 项目单位名称及电话 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

特别说明：

1.投标人应提供投入本项目所有人员的简历。

2.人员应提供相关证书复印件。

**格式12 投标人承诺函**

（招标文件中标注★的部分，投标人如不能在投标文件中提供有效的材料， 应承诺在需要时提供有效资料或履行相关义务。投标人也可自行承诺服务事项和服务内容，提升服务水平。承诺后不能履约的，承担相应责任。格式自拟！)

招 标 文 件

（技术部分）

项目名称：国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目

项目编号：ZLZXTM2024-CG16

采 购 人：国家税务总局天门市税务局

采购代理机构：中磊至信建设工程项目管理有限公司

国家税务总局天门市税务局

2024年11月26日

第六章 项目采购需求

1. **项目基本情况**
   1. 项目概况

本项目为**国家税务总局天门市税务局2025至2026年物业管理服务项目**，物业服务管理区域为：国家税务总局天门市税务局局机关办公区、陆羽办公区、各基层分局及自管小区。

* + 1. 主要设备设施有电梯系统、空调系统、楼宇门禁系统、照明系统、安防视频监控系统等。
    2. 主要服务内容为综合服务、房屋建筑及设备设施的巡检，公共秩序维护、环境保洁、绿化养护、内勤服务、突发事件应急管理、绿色物业管理等。
  1. 本项目最高限价及服务期限

**——本项目最高限价：284万元（超过最高限价投标无效）**

**——服务期限 2 年（自2025年01月01日起至2026年12月31日止）。**

——自合同生效之日起，采购人根据《物业管理服务考核办法》进行定期考核，在考核达标、预算有保障的前提下，经双方协商后无异议方可续签下一年度合同；在考核不达标或预算无保障的前提下，采购人有权解除合同或不再续签合同，由此造成的所有损失均由中标（成交）供应商承担，采购人不承担任何责任。

1. **物业管理服务区域基本情况及主要内容**
   1. 物业管理服务区域基本情况

国家税务总局天门市税务局局机关办公区、陆羽办公区、各基层分局及自管小区物业管理服务。

* 1. **物业管理服务主要内容**
     1. 综合服务

发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待服务、信息公示、投诉处理、采购人意见的征集和处理、信报收发、标识管理等，确保采购人相关信息不得外漏，对信报、刊物等资料确保及时准确收发。

* + 1. 房屋建筑及设备设施的巡检

对楼顶屋面进行定期巡查、定期清理垃圾杂物，确保雨水排水畅通；对楼顶围墙及安全防护栏进行定期检查，对楼顶屋面防水进行每年春季和秋季不少于两次的检查，对建筑本体伸缩缝、沉降标识定期检查，发现问题及时上报采购人，对建筑本体的外立面（玻璃幕墙、保温墙体）发现松动、损坏等质量问题及时报采购人。根据设备设施配置情况及运行时间，对设备设施进行巡检，发现问题及时上报采购人。

* + 1. 公共秩序维护

提供全天候门岗安全值班、楼内及院落巡查服务，确保办公环境安全秩序。

* + 1. 环境保洁

按时完成服务范围内规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境。保洁服务所需的设备、工具、低值易耗品等均由中标人配置。

* + 1. 绿化养护

对服务区域内的绿地和室内绿植进行日常养护服务。

* + 1. 突发事件应急管理

对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件及群访事件等突发公共事件建立应急预案，事发时按规定途径及时告知采购人、有关部门，并采取相应措施。

* + 1. 绿色物业管理

在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造、节能提升和行为引导，有效降低能耗，节约资源和保护环境等相关工作。

1. **物业管理服务标准及要求**
   1. 综合服务
      1. 接待服务

供应商应设立物业管理服务中心，设立服务电话；受理有关咨询、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

* + 1. 信息公示

供应商应提前1天公示虫害消杀等影响采购人正常工作的作业计划。及时发布恶劣天气、停电停水停气等相关部门的通告通知。信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁、通俗、易懂。

* + 1. 投诉处理

供应商应建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程。对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对采购人提出的投诉在2日内进行答复。属于物业服务责任的，应向采购人道歉，及时处理或纠正。不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助。受理、处置投诉应留存记录。

* + 1. 采购人意见征集、处理（满意度调查）

供应商应建立健全调查制度，做好调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录，回访调查、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；每月向采购人采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，调查对象不低于职工10%，并对调查结果进行分析，持续改进；及时反馈采购人动态信息；采购人日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

* + 1. 信报收发

当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误,；对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

* + 1. 标识管理

——供应商服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

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

* + 1. 档案管理

按采购人要求做好有关档案管理工作，建立健全运行值班日记等物业档案管理内容；对供应商针对采购人拟派的员工档案进行及时管理更新。针对档案管理的存储形式按照采购人要求制定电子档案及纸质档案并定期收集、规整、存档。

* 1. 房屋建筑、设备设施的巡检
     1. 通用要求及范围

——供应商应对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、照明系统、供电设备等部位巡检，发现问题应立刻上报。

——服务要求：公布报修电话。工作时间受理采购人报修，非工作时间由值班人员受理采购人报修。

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类建档成册，管理完善，查阅方便。

* + 1. 电梯系统(根据采购人要求委托第三方进行维保)

协助采购人取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；确保电梯正常运行；安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；轿厢、井道、机房保持清洁。

* + 1. 安防视频监控系统

监控信息按月保存；监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常,遇有设备故障及时处置或向采购人报告。

* + 1. 其他

为保证照明、供电、给排水等共用设施设备的正常运行，定期定时巡检，发现问题及时反馈采购人；根据共用设施设备的使用年限和运行情况，及时提出必要维修建议。

* 1. 公共秩序管理
     1. 秩序维护
        1. 门卫服务

（1）服务内容

秩序维护员通过对采购人单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护采购人安全；办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止采购人单位财物流失及违禁物品流入；指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；协助采购人单位做好来访人员接待等工作；遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录。

（2）岗位要求

熟记采购人单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况。熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守采购人内部保密制度规定，定期进行保密教育。

* + - 1. 巡逻服务

（1）服务内容

——秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；

——检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、主管道漏水、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告采购人和公安单位，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录。

（2）岗位要求

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

* + - 1. 安防视频值班

保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；保存完整的监控记录，不得擅自删除、泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录。

* 1. 环境保洁服务
     1. 一般要求

卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

* + 1. 清洁服务标准及作业要求
       1. 办公楼清洁对象、标准及作业要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁区域 | 清洁对象 | 清洁标准 | 清洁作业要求 |
|  |  | 地面及入口处 | 保持干净光洁 | 墩拖、牵尘，不少于3次/日，随时巡视 |
| 1 | 楼内大厅、走廊 | 天花板、灯罩、排风口 | 清洁干净，无尘、无污、无网状物。 | 掸尘、擦拭，2次/月 |
| 墙壁及踢脚板 | 无尘土、无手印、无污渍。 | 擦拭，2次/周 |
| 办公室内标牌、开关面板、窗台 | 整洁干净，无污渍、尘土。 | 掸尘、擦拭，1次/日 |
| 消防栓箱 | 内外整洁、干净、内部设施完好无缺。 | 擦拭，1次/日 |
| 玻璃门及窗体玻璃窗框、门框 | 干净，无手印、无污迹，无尘土。 | 擦拭，1次/日，随时巡视 |
| 地板 | 光亮 | 墩拖、牵尘，不少于2次/日 |
| 地毯 | 清洁，无杂物、无污渍、无尘土。 | 吸尘，1次/日 |
| 大厅、走廊内摆放物品 | 表面干净、无尘土。 | 擦拭，1次/日 |
| 摆放的绿植 | 盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。 | 擦拭，1次/日 |
| 2 | 卫生间 | 墙面、门面 | 洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。 | 擦拭，1次/日 |
| 玻璃镜面 | 保持光亮，无水点和水渍、无手印。 | 擦拭，巡视保洁至少3次/日 |
| 灯罩、天花板 | 保证无尘土、无污渍。 | 掸尘，擦拭，2次/月 |
| 台面、洗手盆 | 要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。 | 擦拭，巡视保洁至少3次/日 |
| 大便器、小便池 | 上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。 | 冲刷，擦拭，6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 地面 | 保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。 | 清扫，墩拖，巡视保洁至少3次/日 |
| 垃圾桶 | 垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。 | 2次/日 |
| 卫生间内空气 | 清新无异味 | 根据天气情况及时通风 |
| 卫生间内各种设备 | 完好无损，发现损坏及时报修。 | 及时 |
| 3 | 电梯 | 电梯门 | 干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。 | 擦拭，随时巡视保洁 |
| 顶板、顶灯等 | 干净，无尘土。 | 掸尘、擦拭，2次/月 |
| 轿厢四壁 | 干净，无尘土、无污渍、无划伤。 | 擦拭，随时巡视保洁 |
| 地板 | 干净，无杂物、无尘土、无污渍。 | 清扫、墩拖，2次/日，随时巡视 |
| 内外按键、控盘 | 干净无尘、无污。 | 擦拭，随时巡视保洁 |
| 设备 | 完好无损，发现损坏报修。 | 及时 |
| 4 | 步梯 | 楼梯内的顶板及灯具 | 无尘、无污迹。 | 掸尘、擦拭，1次/月 |
| 墙面及踢脚板 | 干净，无尘土、无污迹。 | 擦拭，2次/周 |
| 扶手、栏杆 | 无尘土、无污渍。 | 擦拭，1次/日 |
| 楼道内 | 无堆放杂物 |  |
| 5 | 室外 | 室外环境和“门前三包”责任区 | 整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱画。 | 巡视清理，2次/日 |
| 座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱 | 1.无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网；  2.发现损坏，及时报修。 | 擦拭，倾倒垃圾，更换垃圾袋，1次/日 |
| 雨天、雪天等 | 及时做好雨水箅子清扫以及扫雪、铲冰工作。 | 雨雪天气视情况增加清扫次数，保证达到标准。 |
| 6 | 会议室 | 开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜 | 整洁干净。 | 擦拭，1次/日 |
| 地板 | 光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。 | 擦拭、清扫，1次/日 |
| 茶具 | 清洗、消毒 | 根据会议情况准备 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋 | 1次/日 |
| 顶灯、壁灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 窗户玻璃 | 刮、擦拭 | 1次/半年 |
| 7 | 楼宇外围 | 楼宇外侧平台、石材地面、台阶 | 1.硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物，干净整洁，路见本色；  2.区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫；  3.雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。 | 清扫，2次/日，雨雪天气视情况增加清扫次数，保证达到标准。 |
| 墙面、柱子 | 保持干净整洁无杂物；墙面及公共设施表面无粘贴小广告； | 巡视清理，1次/日 |
| 8 | 门前三包 | 三包区域地面、自行车停放区等 | 1.硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物，干净整洁，路见本色；2.区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。 | 巡视，2次/日，雨雪天气视情况增加清扫次数，保证达到标准 |
| 楼前灯、宣传栏、室外标志牌 | 宣传栏、室外标志牌、楼前灯等无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴 | 掸尘、擦拭，1次/日 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 1.生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。2.工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； | 1次/日 |
| 9 | 楼宇外墙 | 门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐 | 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 | 擦拭，1次/日 |

* + - 1. 办公楼清洁服务及标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁区域 | 服务内容 | 清洁服务标准 |
| 1 | 楼内大厅、走廊 | 天花板、灯罩、排风口 | 清洁干净，无尘、无污、无网状物。 |
| 墙壁及踢脚板 | 无尘土、无手印、无污渍。 |
| 办公室内标牌、开关面板、窗台 | 整洁干净，无污渍、尘土。 |
| 消防栓箱 | 内外整洁、干净、内部设施完好无缺。 |
| 玻璃门及窗体玻璃窗框、门框 | 干净，无手印、无污迹，无尘土。 |
| 地板 | 光亮 |
| 地毯 | 清洁，无杂物、无污渍、无尘土。 |
| 大厅、走廊内摆放物品 | 表面干净、无尘土。 |
| 摆放的绿植 | 盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。 |
| 2 | 卫生间 | 墙面、门面 | 洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。 |
| 玻璃镜面 | 保持光亮，无水点和水渍、无手印。 |
| 灯罩、天花板 | 保证无尘土、无污渍。 |
| 台面、洗手盆 | 要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。 |
| 大便器、小便池 | 上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。 |
| 地面 | 保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。 |
| 垃圾桶 | 垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。 |
| 卫生间内空气 | 清新无异味 |
| 卫生间内各种设备 | 完好无损，发现损坏及时报修。 |
| 3 | 电梯 | 电梯厅门及轿门 | 干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。 |
| 轿顶、顶灯等 | 干净，无尘土。 |
| 轿厢四壁 | 干净，无尘土、无污渍、无划伤。 |
| 地板及地槛 | 干净，无杂物、无尘土、无污渍。 |
| 内外按键、控盘 | 干净无尘、无污。 |
| 风机 | 干净无灰尘，噪声符合规定要求。 |
| 机房设备 | 完好无损，发现损坏报修。 |
| 4 | 步梯 | 楼梯内的顶板及灯具 | 无尘、无污迹。 |
| 墙面及踢脚板 | 干净，无尘土、无污迹。 |
| 扶手、栏杆 | 无尘土、无污渍。 |
| 楼道内 | 无堆放杂物 |
| 5 | 室外 | 室外环境和“门前三包”责任区 | 整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。 |
| 座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱 | 1.无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网；  2.发现损坏，及时报修。 |
| 雨天、雪天等 | 及时做好雨水箅子清扫以及扫雪、铲冰工作。 |
| 6 | 会议室 | 标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜 | 每天保洁一次，整洁干净。 |
| 地板 | 光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。 |
| 7 | 门前三包 | 三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等 | 1.宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴；  2.生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。  3.工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内；  4.楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏；  5.区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。 |

* + 1. 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求

| 区域 | 分类 | 作业项目 | 作业方式 | 周期 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一层大厅 | 日常保洁 | 地面及入口处 | 墩拖、牵尘 | 不少于3次/日，随时巡视 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日，随时巡视 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 电梯轿厢地面、四壁 | 墩拖、擦拭 | 2次/日，随时巡视 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/月 |
| 电梯内灯饰、轿厢顶部 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 二层以上大厅及各楼层通道及茶水间 | 日常保洁 | 地面 | 墩拖、牵尘 | 不少于2次/日 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 公共区域玻璃窗 | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼梯 | 日常保洁 | 梯阶 | 清扫、墩拖 | 2次/日 |
| 窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 墙体附属物 | 掸尘、擦拭 | 2次/周 |
| 卫生间 | 日常保洁 | 大、小便池内外侧 | 冲刷、擦拭 | 6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 纸篓 | 倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋 | 2次/日 |
| 地面 | 清扫、墩拖 | 巡视保洁至少3次/日 |
| 云台、面盆、镜面 | 擦拭 | 巡视保洁至少3次/日 |
| 门窗、隔断板、墙壁、窗台 | 擦拭 | 1次/日 |
| 水龙头等金属物 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 电梯 | 日常保洁 | 轿厢地面 | 清扫、墩拖 | 随时巡视保洁 |
| 厢壁、电梯门、操作面板 | 擦拭 | 随时巡视保洁 |
| 定期保洁 | 天花板、通风口 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 监控摄像头 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 会议室 | 日常  保洁 | 地面 | 擦拭、清扫 | 1次/日 |
| 地毯 | 吸尘 | 1次/日 |
| 桌椅及其他家具、窗台、窗框 | 擦拭 | 1次/日 |
| 茶具 | 清洗、消毒 | 根据会议情况准备 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋 | 1次/日 |
| 定期 | 地面 | 墩拖 | 2-3次/周 |
| 顶灯、壁灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 窗户玻璃 | 刮、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼宇外围 | 日常  保洁 | 地面 | 清扫 | 2次/日 |
| 墙面、柱子 | 巡视清理 | 1次/日 |
| 不锈钢围栏 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 门前三包 | 日常  保洁 | 地面 | 巡视 | 2次/日 |
| 宣传栏、标志牌 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |

* + 1. 垃圾分类

垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；根据实际情况，按照不同类别垃圾分别设置垃圾桶，实现分类储存。

* 1. 绿化养护

——每日巡视，时刻保持绿化带内无砖头瓦块、枯枝烂叶、垃圾杂物，无杂藤攀援树木；  
 ——保持服务范围内无死树、枯枝，无危树(枝)，无安全隐患。无人为损害花草树木现象；

* 1. 内勤服务
     1. 服务内容：

做好来人来访接待工作以及各种资料的保管、整理、归纳和日常后勤工作。

* + 1. 岗位要求

热情接待，举止适当，及时高效完成工作内容。

* 1. 突发事件应急管理
     1. 应急预案类型

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

* + 1. 应急预案的培训和演练

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

* + 1. 应急物资的管理

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

* 1. 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能数据分析，查找存在问题与漏洞，给采购人提出合理化建议。

节水：建议采购人利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

污染防治：在服务过程中，查找存在问题与漏洞，给采购人提出合理化建议。

1. 物业管理服务相关制度
   1. 办公楼管理制度

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

* 1. 收发室管理制度

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

1. 岗位设置人员配置及要求
   1. 基本要求

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

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

——建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制。

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：设施设备台账和管理巡检档案和物业服务日常管理档案。

——物业单位与物业服务人员签订劳动合同，确立劳动关系，承担用人单位全部法定责任。

* 1. 特定要求
     1. 人员管理

应合理配备人员，建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等。

* + 1. 信息安全管理

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

* + 1. 沟通汇报机制

应与采购人建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人。

* 1. 物业管理服务人员要求
     1. 持证上岗

——根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗。

——保洁人员须持健康证。

* + 1. 行为规范
       1. 着装

——统一着装、干净整洁，并按规定佩戴标志，因私外出时应着便服。

* + - 1. 纪律

——姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难采购人及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗、串岗、酒后上岗，不准迟到、早退；

——遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护采购人财物；自觉维护环境卫业服务区域整齐清洁。

* 1. 岗位设置及人员配置标准要求

**人员配备不少于 47 人，其中物业经理1人；房管员2人；保安员25人；保洁员工17人；水电员工2人。**投标人应保持服务管理队伍的相对稳定，派驻的服务主要管理人员未经采购人允许不得随意更换，因年龄、身体健康状况等原因不符合条件的应根据采购人意见及实际情况综合评估后逐步更换。

1. 物业管理服务考核办法

——采购人有权对供应商提供的服务进行监管考核，考核结果作为支付合同款项及合同是否继续履行的依据。考核结果不达标的，将按照有关规定进行限期整改，整改不到位地进行处理，严重的要追究供应商的责任直至解除合同。

——考核分日常抽查和定期考核。不定期组织日常抽查，对照服务标准每发现一处 (次) 不达标，或有一次有效投诉，扣减物业服务费。

——定期考核月度开展一次，考核结果与月度服务费用挂钩，得分90分以上 (含) 视为达标；得分80分-89分的，供应商应向采购人作出书面说明，及时整改；得分低于80分的，及时整改并扣减物业单位服务费用。采购人将结合考核结果对供应商的履约情况进行综合评定，如年度内连续两次考核得分低于80分的，采购人有权提前终止采购合同。同时由供应商自行承担解约责任及损失，并必须保证过渡期办公场所的正常运行 。

## 满意度考核（48分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 考核标准 | 考核得分 |
| 1 | 月度满意率调查比例 | 月度客户满意率调查比例 90%以上 | 10 |
| 月度客户满意率调查比例 80%-90%（含） | 8 |
| 月度客户满意率调查比例 70%-80%（含） | 6 |
| 月度客户满意率调查比例 70%（含）以下 | 4 |
| 2 | 保洁服务满意率 | 保洁服务满意率 95%以上 | 10 |
| 保洁服务满意率 90%-95%（含） | 8 |
| 保洁服务满意率 80%-90%（含） | 6 |
| 保洁服务满意率 80%（含）以下 | 4 |
| 3 | 总体绿化养护满意率 | 总体绿化养护满意率 95%以上 | 10 |
| 总体绿化养护满意率 90%-95%（含） | 8 |
| 总体绿化养护满意率 80%-90%（含） | 6 |
| 总体绿化养护满意率 80%（含）以下 | 4 |
| 5 | 内勤服务总体满意率 | 内勤服务总体满意率 95%以上 | 10 |
| 内勤服务总体满意90%-95%（含） | 8 |
| 内勤服务总体满意80%-90%（含） | 6 |
| 内勤服务总体满意率 80%（含）以下 | 4 |
| 6 | 秩序服务总体满意率 | 秩序维护总体满意率 95%以上 | 8 |
| 秩序维护总体满意90%-95%（含） | 6 |
| 秩序维护总体满意80%-90%（含） | 4 |
| 秩序维护总体满意率 80%（含）以下 | 2 |

## 保洁服务考核（32分）

保洁服务考核采取扣分制，每月组织检查一次。总分32分，检查发现不符合服务标准的，每处扣0.1分，本项总分扣完为止。

## 绿化服务考核(5分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 考核标准 | 考核得分 |
| 1 | 绿化带整洁度 | 整洁 | 5 |
| 基本整洁 | 3 |
| 不整洁 | 1 |

## 物业管理服务人员考核（15分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 考核标准 | 考核得分 |
| 1 | 人员到岗率 | 人员到岗率 100% | 10 |
| 人员到岗率高95%-99% | 8 |
| 人员到岗率 90%-94% | 6 |
| 人员到岗率 90%（含）以上 | 4 |
| 2 | 人员培训合格率 | 合格率 95%以上 | 5 |
| 合格率 90%-95%（含） | 4 |
| 合格率 80%-90%（含） | 3 |
| 合格率 80%（含）以下 | 2 |

1. 其他要求

——因供应商工作管理不当造成的财产损失、人身伤害，由供应商承担全部责任，并负责赔偿。

——因供应商原因导致采购人较大财产损失及造成较大负面舆情的，采购人有权终止服务合同。

——供应商应充分理解和考虑采购人物业服务实际需求，所提供服务（特殊时期按采购人要求）均包含在总报价内，采购人不再另行支付。项目执行过程中不再追加费用。

——供应商协助采购人做好物业档案资料交接、整理。

——采购人协助供应商进行物业交接，如产生费用，由供应商自行协商并支付。

——关键岗位人员（如项目经理等）的上岗或更换须经采购人认可。

——因项目范围内物业停用，采购人有权终止合同，不承担补偿责任；因项目范围内服务事项减少，采购人有权减少相应服务项目和服务人数，并相应调减直接和分摊费用。

1. 费用承担

物业管理服务所需服装、办公耗材、档案管理设备等由供应商提供，费用由供应商承担。保洁服务所需的设备、工具、低值易耗品等均由供应商配置。电梯维保、年检，空调维保、维修，照明系统维护，弱电系统维护，避雷系统检测，玻璃幕墙维修清洗，给排水系统维护，垃圾清运、化粪池清掏、必要的应急物资等费用由采购人承担，必要的应急物资等由采购人配置。

1. 付款

由双方在服务合同中详细约定。