

# 采购文件

采购项目编号: 440000-202010-174011-0029

采购项目名称: 省卫生健康委黄埔大道办公  
区 2020-2021 年度物业管理项目



广东省卫生健康委健康教育中心编制

发布日期: 2020 年 10 月 27 日







## 总目录

第一部分 投标邀请函

第二部分 用户需求书

第三部分 投标供应商须知

第四部分 开标、评标、定标

第五部分 合同书文本

第六部分 投标文件格式



## 第一部分 投标邀请函

广东省卫生健康委员会黄埔大道办公区位于广州市天河区黄埔大道西 463 号,为单体办公楼形式。办公楼高 10 层,总体面积为 7319 平方米,周边面积约为 1600 平方米。

目前进驻办公区大楼办公的单位有 4 个,分别为:省卫生健康委部分处室(7-8 层)、省卫生健康委宣教中心(4-6 层)、省卫生健康委药具管理中心(3 层)、省计划生育协会(2 层)。1 层为公共服务区域、9 层为会议厅,10 层为办公区食堂。1-8 层楼内面积约为 700 平方米。

为保障驻办公区人员能有安全、卫生的办公环境及正规的物业服务。本次采购涉及物业管理内容包括安全保卫服务、大楼设施维修维护服务、清洁绿化服务、会务服务等。服务期限为一年。

本次采购总预算约为 150 万元,未达到省政府采购规定的公开招标金额。且办公区物业管理需要由同一间物业管理公司提供,才能职权分明,统一管理、核算。目前 4 个单位财政资金及政府采购账号各自独立。为确保采购过程公平、公正、公开,且 4 个单位采购结果都为同一物业管理公司,本次采购由广东省卫生健康宣传教育中心牵头组织采购,四个单位各自以本单位的预算占本次采购总预算的百分比乘与中标价得出各自的采购金额,政府采购定点议价的方式,分别以各自的采购金额与本次采购项目中标的**省政府采购物业服务定点采购供应商**签订物业管理服务类政府采购定点议价合同,并各自支付款项。

广东省卫生健康宣传教育中心作为本次采购项目牵头单位,对省卫生健康委黄埔大道 463 号办公区 2020-2021 年物业服务行招标采购,欢迎符合资格条件的广东省省级政府采购物业管理定点采购供应商参加。

一、采购项目编号:

二、采购项目名称: 广东省卫生健康委黄埔大道 463 号办公区 2020-2021 年物业服务项目

三、采购预算: 150 万元/一年。

四、项目内容及需求:

1、服务期限: 2020 年(11)月(15)日至 2021 年(10)月(19)日

2、服务方式: 包干制

3、付费方式: 一次性签订服务合同,签署合同后支付首季度的费用,之后依照月均费用按月支付服务费

详见用户需求书

五、投标供应商资格:

1. 投标人必须具有广东省省级政府采购物业管理定点采购供应商资格,物业管理企业资质等级为二级或以上,并应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件,提供下列材料:

1) 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人,投标时提交有效的营业执照(或事业法人登记证)副本复印件。

2) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(提供 2018 或 2019 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明)。

3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,提供相应证明材料)。

4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力(按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况)。



5) 供应商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(可参照投标函相关承诺格式内容)。重大违法记录, 是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。(较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府, 或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准, 或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定)。

6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件(可参照投标函相关承诺格式内容)。

2. 已登记报名并获取本项目采购文件。

3. 本项目不接受联合体投标。

4. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单; 不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)查询结果为准, 如相关失信记录已失效, 报价人需提供相关证明资料)。

六、符合资格的投标供应商应当在 2020 年(10)月(28)日起至 2020 年(11)月(3)日期间上午 9:00-11:45, 下午 2:00-5:00 到广东省卫生健康宣传教育中心报名以及查看场地。

七、提交资料截止时间: 2020 年(11)月(3)日 10:00

八、递交资料地点: 广州市天河区黄埔大道西 463 号五楼 511 房

九、开标时间: 2020 年(11)月(4)日 10:30

十、开标地点: 广州市天河区黄埔大道西 463 号 5 楼会议室

十、采购信息发布及结果公告网站: 广东省卫生健康委员会官网 <http://wsjkw.gd.gov.cn/>

十一、本次采购不收取任何投标保证金。

联系人: 许先生

十一、电话: 020-87077171 传真: 020-34281787

十二、投诉电话: 020-87031159 鲁先生

十三、联系电话: 020-87028993

十四、邮编: 510030

十五、地址: 广州市天河区黄埔大道西 463 号 511 房

广东省卫生健康委

2020 年 11 月 27 日

广东省卫生健康委员会药具管理中心

2020 年 11 月 27 日

广东省计划生育协会

2020 年 11 月 27 日

广东省卫生健康宣传教育中心

2020 年 11 月 27 日



## 第二部分 用户需求书

### 一、项目概况

广州市天河区黄埔大道西 463 号，办公楼高 10 层，总体面积为 7319 平方米，周边面积约为 1600 平方米。

本次招标涉及物业管理内容包括安全保卫服务、物业维护服务、清洁绿化服务、会议接待服务。为本办公楼人员提供安全、卫生、正规和舒适的办公生活环境，专业高效、热情周到的物业服务，充分展现省卫生健康委机关及下属单位良好形象。

本项目服务期限为一年。

本项目采购预算为：¥150 万元。

### 二、各项服务总体要求

按照广州市物业管理示范办公楼的标准，实现服务保障优质高效、设施设备管理良好、大院清洁秩序正规、安全保卫管理到位。

本项目大楼由省卫生健康委机关及下属单位（共四个单位）共同使用，四个单位分别派成员成立管委会并由管委会与服务商对接本项目物业服务。

#### 物业管理服务标准

序号	标准内容
一	基础管理
	1、按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用。
	2、已办理接管验收手续。
	3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理、并落实严格的档案管理制度和保密制度。
	4、房屋使用手册、装饰装修管理规定及采购人与使用人公约等各项公众制度完善。
	5、采购人与物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确。
	6、物业管理企业每年制订争创规划和具体实施方案，并经采购人同意。
	7、办公楼物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。
	8、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。
	9、物业管理企业应用各类现代化管理系统，提高管理效率。应该包含以下子模块或



	<p>拥有对应功能：物业管理运营模块、物业管理移动模块、物业管理维修模块、物业管理仓储管理模块、物业管理设施设备管理模块、考勤信息管理模块、安保巡更管理模块、访客信息管理模块、客户投诉管理模块、文件管理软件等信息化管理模块等。并提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案。</p> <p>10、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。</p> <p>11、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。</p> <p>12、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购人和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。</p> <p>13、每月向各单位发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上。</p> <p>14、建立并落实维修服务承诺制；临修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。</p>
二	<p>房屋管理与维修养护</p> <p>1、办公楼外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。</p> <p>2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。</p> <p>3、室外文字、灯光按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p> <p>4、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。</p> <p>5、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。</p> <p>6、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。</p>
三	<p>共用设备管理</p> <p>(一) 综合要求</p> <p>1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。</p> <p>2、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。</p> <p>3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。</p> <p>4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。</p> <p>(二) 供电系统</p> <p>1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户。</p> <p>2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。</p> <p>3、做好节能管理工作，落实能源管理体系。</p> <p>(三) 弱电系统</p> <p>1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。</p> <p>2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存并引入信息安全</p>



管理体系，保证项目的信息安全。
(四) 消防系统
1、消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。
3、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。
4、订制突发火灾的应急预案，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。
5、无火灾安全隐患。
(五) 电梯系统
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
2、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。
3、轿厢、井道、机房保持清洁。
4、电梯由物业管理企业委托原厂售后服务部门进行维修保养，维修、及更换原厂损坏配件。
5、运行出现故障后，电梯应急人员应在规定时间内到达现场排险。
6、运行出现险情后，按照电梯应急预案执行紧急措施。
(六) 给排水系统
1、建立办公楼用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划。
2、设备、阀门、管道工作无常，无跑冒滴漏。
3、按国家标准每季度对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。
4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。
5、限水、停水按规定时间预先公示及通知大楼各单位。
6、排水系统通畅，汛期道路无积水，车库、设备房无积水、浸泡发生。
7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。
8、制定事故应急处理预案。
(七) 空调系统
1、每天由专人对中央空调系统定时开关，检查水塔运行是否正常且噪音不超标，是否有严重滴漏水现象。
2、中央空调系统出现运行故障后，及时向管委会报告并第一时间到达现场紧急处置。
3、制订中央空调发生故障应急处理方案。
(八) 供气、厨房系统
1、厨房设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正常。
2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。
(九) 九楼会议厅会议系统



	1、音源设备、麦克风设备、功放设备、工作正常，整洁完好。
	2、会议厅电源电路系统工作正常，整洁完好。
	3、扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。
	4、背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。
四	共用设施管理
	1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途。
	2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。
	3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。
	4、办公楼范围内的道路通畅，路面平坦。
五	大院出入管理
	1、主出入口应安排 24 小时值岗。其它出入口非办公时间关闭并 24 小时监控。
	2、对外来人员（公务、施工、送货、参观等）实行进出管理，；对来访客人用语规范，经到访单位核实后凭出入证进出，必要时引导至电梯或指定区域；办公时间进入办公楼的外来人员应实施详细登记。如遇疫情等紧急状态期间，按省、市卫生健康系统发布的疫情防控规定从严执行。
	3、对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，杜绝危险物品进入。
六	保安及停车场管理
	1、办公楼基本实行封闭式管理。
	2、保安队长为退伍、复员、转业军人，有 3 年以上物业保安管理工作经验。
	3、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉办公楼的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。
	4、结合办公楼特点，制订安全防范措施。
	5、进出办公楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。
	6、办公楼外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。
	7、室内停车场管理严格，出入登记。
	8、非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。
	9、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。
	10、服务期内负责租用西面大门 2 个车位确保大院车辆出入安全。
七	环境卫生管理
	1、环卫设施完备，设有符合标准的垃圾分类箱、垃圾中转站，做到垃圾分类管理。
	2、清洁卫生实行责任制，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。
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。
	4、大楼共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；办公楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。



	5、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。
	6、办公楼内排烟、排污、噪声等国家环保标准，外墙无污染。
八	绿化管理
	1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。
	2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。
	3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物。
	4、对办公楼内部、天台、屋顶、二楼、三楼平台等区域绿化，有管理措施并落实。
九	饭堂管理
	1、保证食品安全、干净，每餐均按食品安全规定标准存样起码 48 小时。
	2、采用食品安全管理体系、危害分析与关键控制点体系管理饭堂服务，控制菜品安全、保证出品质量。
十	精神文明建设
	1、能自觉维护公众利益，遵守办公楼的各项管理规定。
	2、设有学习宣传园地，开展健康向上的活动。
	3、管理好办公楼内的公共场所，避免发生重大违纪违法案件。
十一	管理效益
	1、开展服务评比考勤，一月一考一评。
	2、提高群众满意率，确保不低于 95% 。

### 三、物业管理的服务内容及要求

物业管理总体要求与服务范围

#### (一) 物业管理服务范围

1. 房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、内外墙面、门、厅、房间、楼梯/电梯间、走廊通道、厕所、设备机房和附属楼等）的维修、养护和管理。

2. 规划红线内属物业管理范围包括但不限于道路、室外给排水管道、沟、渠、池、井、绿化、路灯、标示指示牌、停车场等公用设施和市政配套服务设施的维修、养护和管理。

3. 建筑本体包括但不限于供配电系统、独立空调通风系统、给排水系统、供气系统、弱电系统、消防系统、电梯、停车场及其他公共设备设施等维修、养护、管理和运行服务。

4. 所有场地设施、室外和室内的环境清洁卫生、生活垃圾的收集、清运，外墙及玻璃清洗。

5. 爱国卫生服务，包括但不限于白蚁、蟑螂防治、消毒、防蚊虫、灭鼠服务、控烟等。

6. 园区内环境美化与绿化，园林景观维护与管理，室内绿化维护、更换与布置。

7. 内部安全监控、消防管理，配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等治安工作，杜绝火灾和治安隐患。



8. 会务场地布置与管理,协助开展委本级（7楼、8楼）各项会务活动等，临时性提供相关会务人员并承担相关会务工作。

9. 协助提供文件快递收发、复印，办公室清洁、整理等事务。

10. 协助提供停车秩序、车位维护、停车场管理。

11. 建立物业管理档案资料。

12. 法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项，以及采购人赋予的其他临时性任务。

#### （二）物业人员岗位设置

1. 办公大楼是办公重地，人员进出较多，环境复杂，对安全性、规范性要求严格，对物业管理服务要求高标准。

2. 物业管理企业对大楼的物业管理方案、组织架构、人员录用配备、技术水平、建立的各项规章制度，在实施前要报告采购人管理机构，并征得其同意。

3. 要求物业管理企业在人员上要按需配备、优质、高效和相对固定，在拟定组织架构设置、物业管理服务方案时，能充分考虑自身实力和管理优势。最大限度地满足采购人的需求，向采购人提供质价相符的优质服务。

4. 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人管理机构对物业管理人员有直接指挥权。

5. 要求物业管理企业对所录用的人员要切实核对身份，保证没有犯罪记录，身体健康。专业岗位人员须有相关的专业技术等级证书，持证上岗。

6. 要求物业管理企业的工作人员要按岗位统一着装，言行规范，注意仪容仪表和公众形象，并要求有一套服务规范和文明用语。对一些公众岗位人员的体型、相貌、身高有特殊要求的需满足。

#### 四、人员配置要求

本项目要求配备服务人员 18 人，具体岗位设置要求如下：

序号	岗位	人数	人员素质要求
1	项目经理	1 人	(1) 取得初级或以上物业管理类职称证书； (2) 3 年以上物业管理工作经验。 (3) 熟悉物业管理有关法律、法规,有过硬的政治责任感、较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力。 (4) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
2	保安员	5 人	(1) 年龄在 50 周岁以下；男性：身高 1.70 米



			<p>以上，裸眼视力 0.8 以上；女性：身高 1.60 米以上，裸眼视力 0.8 以上；</p> <p>(2) 身体健康，无不良习惯，具有相关工作经验，作风正派，有较强的工作责任和服务意识。；</p> <p>(3) 保安员需持保安员上岗证。</p> <p>(4) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
3	保洁	4 人	<p>(1) 年龄在 60 周岁以下，要求身体健康，有一定服务行业工作经验；</p> <p>(2) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
4	工程	1 人	<p>(1) 年龄在 25 周岁至 55 周岁之间，身体健康，有 2 年以上工作经验；</p> <p>(2) 持有相关专业操作证或职业资格证（如电工进网作业许可证或特种作业操作证（电工）等。</p> <p>(3) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
5	前台/会务	2 人	<p>(1) 年龄在 40 周岁以下，身体健康，五官端正，有 2 年以上工作经验；</p> <p>(2) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
6	厨师	2 人	<p>(1) 年龄在 50 周岁以下，要求身体健康，五官端正，有一定服务行业工作经验；</p> <p>(2) 服务期内需每年提供有效的体检证明；</p> <p>(3) 具有初中以上文化程度；</p> <p>(4) 厨师中起码一人具有政府部门颁发的厨师类职业技术等级中级或以上证书。</p> <p>(5) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
7	厨工	3 人	
合计		18 人	以上人员起码需起码有一人兼负责绿化工作。

## 五、物业管理分项内容、具体要求及执行标准

### (一) 总体要求及标准

1. 物业管理公司应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足采购人的服务要求，创造一个安全、庄严、宁静、整洁、优雅的办公环境。

2. 物业管理企业应全力推行 ISO9001 质量管理体系、环境管理体（ISO14001）和职业安全健康认证等体系，利用现代化管理手段不断优化物业管理，创优质服务。制定物业管理发展规划和各项规章制度，并全面贯彻执行。积极协助采购，搞好节电、节水、节油



等节能降耗工作。

3. 物业管理各项服务运行基本正常，并达到以下考核指标：

4. 房屋及公共配套设备、设备完好率 90% 以上；

5. 辖区内治安案件案发率和火灾发生率为 0，无任何重大事故发生；消防管理符合政府规定。

6. 环境卫生、消杀、绿化达标率为 95%；

7. 所有报修项目的处理及时率达到 100%（小修项目不超过 1 小时已组织有效维修）；

8. 有效投诉率低于 0.5%，有效投诉处理率达 100%；

9. 会务服务满意率达到 95% 以上；

10. 采购人对物业管理服务的总体满意率达 90% 以上。

## （二）基础管理

1. 按采购人后勤管理要求建立健全各项管理制度，明确各岗位工作标准与职责，并制订具体的落实措施和考核办法。

2. 物业管理企业各项管理制度健全、组织管理架构完善，所有员工能严格遵守劳动纪律，文明服务、严守岗位职责。

3. 物业管理企业的管理人员和专业技术人员按岗位需要持证上岗，员工自入职之日起就要接受不同阶段和相应岗位的培训，引入培训管理体系认证，订出培训计划。

4. 物业管理企业员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，规定岗位（客服和餐饮服务人员）定期进行身体健康检查。

5. 各类房屋、设施设备及维护管理档案资料齐全，建立健全设备管理台帐，管理完善，分类成册，查阅方便。

6. 物业管理企业在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

7. 物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定，并按双方合同约定内容，秉承平等、公正的原则办理一切管理事务，保证双方利益不受损害。

8. 建立并落实维修服务承诺制和服务回访制，对采购人在日常监管工作中提出的整改事项，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报采购人。

## （三）房屋、公共区域和设施管理

1. 工作内容及要求：

1 ) 确保采购人房屋及各类公类设施完好，不得擅自改变房屋用途，院内各类房屋道路标识指引系统保持完好。

2 ) 确保采购人房屋外观完好，房屋内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落，房屋无不均匀下沉，外墙建材贴面无脱落，玻璃幕墙和玻璃窗清洁明亮、无破损，涂料无脱落、无污渍，没有乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。



3 ) 房屋装饰装修符合采购人管理规定, 杜绝危及房屋结构安全、擅自接驳水电、拆改管线、违反消防安全及损害他人利益的情况发生, 不准私接电源私用电烧饭炒菜。

4 ) 每周对房屋及设施进行巡检; 建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙等出现问题及时修缮; 钢架结构、管道、围栏、花基、楼梯和扶栏等易生锈设备设施每年应定期油漆一次。经常检修房屋顶棚干净无垃圾、无破损, 雨天无渗漏现象。屋面避雷设施、水箱水池性能完好。

5 ) 院内道路通畅, 路面平坦, 保持干净。各标识牌清晰无损坏。制止任何损坏房屋、公共场地、道路、公共设施、园林景观小筑的行为。对有可能损坏房屋、公共场地、道路的行为, 如搬运重物、重载车辆驶入、在房屋内和公共场地、道路上作业等, 要采取有效保护措施。

6 ) 按采购人的要求, 制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定, 节约用电。道路、楼道、大堂、介绍栏等处公共照明完好, 射灯无损坏, 照明正常。

7 ) 雨水管道无堵塞, 水流畅通无阻, 无破损, 无雨水外溢。排水渠盖板、渠壁无损坏, 无杂物堵塞, 排水通畅。化粪池无污水外溢、排水通畅, 无井盖丢失或池壁缺损。电缆沟盖板无损坏, 沟内无积水, 供电正常, 经常维护, 杜绝线路故障。

8 ) 指定专门的技术人员, 每天一次, 全面巡视检查房屋、院内广场、公共场地、道路, 发现破损, 立即采取措施, 查清情况, 防止破损扩大, 及时修补。

## 2. 费用承担:

采购人(驻场 4 家单位)分摊承担正常维护维修中所涉及的工程材料费用, 其他日常零星维修(每月 2000 元以内)费用包括在物业管理企业的投标报价之中, 不予额外计算。

### (四) 机电设备管理

#### 1. 设备设施主要内容

1 ) 供配电系统: 高、低压配电系统运行、维护与管理, 低压电器、设备设施的维护与管理。

2 ) 给排水系统: 给排水系统、污水处理系统的运行、维护和管理。

3 ) 供气系统: 供气系统的日常巡查和检修。

4 ) 空调通风系统: 中央空调、多联空调系统、洁净空调运行、运行与管理, 单元式空调机组、风冷热模块中央空调设备的运行与管理。

5 ) 电梯的运行、运行和管理, 以及应急。

6 ) 弱电系统(监控、安防、广播、通讯、网络、视频、电子显示屏等)运行、维护与管理, 总控制室的运行、维护和管理。

7 ) 消防系统: 自动报警、消火栓自动喷淋、气体灭火、防排烟等设施运行、维护和管理, 新风交换系统、排烟系统设备、设施的运行、维护与管理。

8 ) 停车场管理系统运行、管理、维护。



9) 办公家具设备(桌、椅、柜、台、沙发、门、灯具、水龙头、开关插座等)维护和管理。

10) 其它公共设备设施的运行、维护与管理。

## 2. 工作要求:

1) 负责采购人的供配电系统、空调通风系统、给排水系统、供气系统、弱电智能化系统、消防系统、电梯、停车场、办公家具设备及其他公共设备设施的日常管理和基本维护保养。应当分专业建立健全各项管理制度并严格遵守执行;对各类设备设施制定比较完备科学的“维护、保养、维修计划”,符合设备设施的正常运行要求,有一套高效的管理体制机制保证计划执行。

2) 制定设备安全运行操作规程和管理方案,实施岗位责任制(执行率达到100%)。严密组织对机电设备的运行状态的巡查,对设备的维护、保养做到有记录、有措施,确保设备完好无损、运行状况良好,确保工作正常。

3) 建立健全维修制度工作程序,加强维修档案管理。各种设施、设备的维修都要确保维修质量,对各种报修及时准确的修复,对不能解决的故障要立即向管理部门汇报,严禁隐瞒不报,拖故障。制定年度、季度及月份维修计划。

4) 高低压配电柜、控制柜、变压器、发电机(停、送电)、配电房、电梯系统、制冷系统、通风系统、给排水系统、污水处理器、中控室等处的管理要有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急方案,并经模拟演练切实可行。建立应急处理机电故障事故和临时停送电的工作方案,确保采购人用电安全,各方面保障及时,时刻掌握采购人设备的运行状态,确保全年内无管理责任事故发生(含机械事故)。保持设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘无鼠虫发生,机房环境符合设备要求。

5) 严格按照电力部门规定的技术要求和安全规则、人员职数,进行高、低压配电值班操作和值守和总控制室的操作和值守。机电人员严格遵守操作规程,值班岗位严格遵守值班规定,服从监管员的管理。经常性组织员工进行培训,有重点和阶段性提高技术水平,适应业务量不断增加的供需要求。

6) 负责供水、电、气设备的日常维修保养、巡检;负责采购人各大楼供水管网、排污管道、排雨水管道、天面避雷带等日常维修保养、巡检;负责中央空调、供水管网阀门等操作;负责中央空调主机、管道、多联机空调和分体空调、通讯设备等日常维修保养、巡检;负责高低压配电房等管理维护保养。

7) 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周检修;水箱、水池保持清洁卫生并每月消毒;每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁;各种设备用房整洁干净无杂物。

8) 电梯应每天定时开关、定时检测,保证良好的安全运行状态。每周检修保养电梯、制冷设备、发电机设备一次,每月清洗空调过滤网一次,保证空调设备处于良好状态;每



月对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈化学清洗一次; 冷冻水系统每季度、冷却水系统每月取水样进行一次检测并出具检测结果。风管风机每月清洁, 每月检测加油。

9) 不断摸索总结设备的运行规律, 对设备设施运行中存在的较大缺陷、突出问题, 及时提出整改方案, 确保各类设备、设施处于安全、可靠、节能的运行状态。配合采购人加强对能耗的管理, 制订节能管理措施与管理目标, 加强对水、电、制冷、气等设备的运行管理, 每季度向采购人提供能量消耗量报表。

10) 每天日常管理和维护好避雷接地的设备设施; 对弱电系统性能状态进行每周检查、检测和计划性修理。配合做好电梯、高压电气设备、防雷设施等年检工作。

11) 智能化设备的养护管理包括公共天线、有线电视、电话、视频安防监控系统、出入口控制系统、入侵报警系统、电子巡更系统、停车场管理系统、一卡通管理系统、对讲系统、公共信息显示系统等, 要求值班人员严格按照体系文件所列项目进行巡视, 发现异常问题, 及时维修。智能化设备按照保养程序采取逢双月保养一次。通过加强管理和养护, 保证智能化设备的正常运行。建立主要智能化设备的维护档案, 把设备的技术资料数据、保养登记、维修记录、事故处理登记妥善保存, 以便查阅。

12) 及时进行办公家具设备(桌、椅、柜、台、沙发、门、灯具、水龙头、开关插座等)的保养及维修。合理库存维修配件, 确保及时维修, 又要最大限度降低资金积压。

13) 参与采购人院内各项水、电、气、制冷工程改造监管和完工后的验收接收, 对施工期间的各类施工设施设备进行安全管理。负责完成采购人交付的临时性工作。

### 3. 费用承担:

采购人(驻场 4 家单位)分摊承担大楼公共部分正常维护维修中所涉及的工程材料费用, 其他日常零星维修(每月 2000 元以内, 与前文(三)房屋、公共区域和设施管理 2. 费用承担处合并统一核算)费用包括在物业管理企业的投标报价之中, 不予额外计算。

### (五) 安全保卫管理

1. 目标: 在采购人及周边秩序井然, 环境安定安全, 不发生刑事、治安案件等事故, 处置突发事件及时有力。

#### 2. 安保管理范围:

- 1) 建筑物内的安保;
- 2) 内外停车场的安保;
- 3) 广场及公共场所等小区范围的安保;
- 4) 视频监控系统 24 小时值守;
- 5) 突发事件应急处理;
- 6) 协助有关部门处理非正常上访事件。

#### 3. 工作要求:



1 ) 负责维护采购人公共秩序, 建立健全安全管理体系, 对采购人内部安全和院内环境实行动态监控管理, 配备一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定、合理配置的安保队伍。具备《内部保安组织许可证》资格。

2 ) 确保保安员的综合素质, 做到“五统一”“三集中”, 即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。努力培养保安员的服务意识, 作为采购人义务消防员参与采购人消防安全工作, 树立“业主需要就是工作”的观念。保安员应熟悉采购人的环境, 服务管理, 按规定着装和佩带装备, 文明值勤, 训练有素, 机动灵活, 言语规范, 认真履行职责, 不得与采购人职工及外来人员发生矛盾和冲突。

3 ) 结合采购人管理要求, 有一个完整、有效、可行的保管理方案和安全防范措施、突发事件的应急预案, 包括防火、防盗、防事故、防破坏等安全突发事件应急预案, 经采购人审核批准后方可实施, 积极组织演练并不断完善。负责全中心 24 小时安全巡逻, 负责安全监控室 24 小时值班, 确保大楼内不出现治安盲点。负责院内防盗、防火、防破坏、防事故工作, 采取不定时巡查、严格盘查可疑人员、各岗位建立互动的方法, 以保障中心安全。

4 ) 按照“治安保卫重点单位”的要求, 负责制定落实治安每天巡查及每周、每月检查登记制度, 及时掌握院区的治安情况, 对安全设施设备进行检查维护, 确保完整无损, 发现隐患及时上报整改, 确保院区安全无事故。

5 ) 在防范的策略上强调与当地的治安组织联防联治, 发挥治安的规模优势。强调全员参与安全管理, 治安员要求发挥治安固定岗的作用, 管理处其他员工亦应担负起安全管理和防范的义务, 建立起“快速反应, 快速支援”体系。

6 ) 确保大楼内安全稳定, 无治安和刑事案件发生, 严禁并及时制止在院内推销及散发各种传单, 无乱设广告牌和乱贴乱画现象。要做好重大的活动、会议、接待的保卫工作, 建立各级安全警戒方案确保安全稳定, 并能圆满完成采购人交代的其它任务。

7 ) 负责院内交通秩序的维护, 车辆停放, 停车场管理等。做好车辆疏导, 实行人车分流, 正确引导车辆的行驶和停放, 做到车辆出入安全、有序。认真办理出入场手续, 确保院内停车安全, 维护正常停车秩序, 确保安全, 严防损坏丢失。负责货物出入管理, 出入货物要按相关管理制度执行, 并做好相应的登记, 现场值班人员全程跟进, 确保货物出入的安全, 院区内交通事故 0 发生率。

8 ) 负责突发事件处理及秩序维护, 及时启动突发事件应急预案, 有效地控制突发事件, 使损失降到最低。负责大型活动安全保障, 根据预案, 及时部署安全防范工作, 对人流、车流进行正确引导和对现场认真巡查, 确保大型活动圆满完成。

9 ) 负责配合公安机关处理治安事件, 加强日常沟通, 发生案件及时报警, 协助公安机关保护现场, 并积极配合提供相关线索, 争取案件迅速侦破。负责与政府、公安、街道



等行政管理部门的交流与沟通,确保日常管理工作的顺利进行。

10)对场内场地的施工进行管理;对进出物品进行管理。

11)确保治安发案率为 0。

#### 4. 费用承担:

在安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用由物业管理企业负责。

#### (六) 消防管理

1. 工作内容及要求:根据《中华人民共和国消防法》第十六条、十八条、二十八条、四十一条等规定,进行严格管理。

1)建立健全消防工作管理制度和消防档案,明确各区域防火责任人。制定落实消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度,及时掌握院区的消防安全情况,保证无火险安全隐患,防患于未然,确保无火灾事故。负责采购人的消防安全设施设备巡检与消防器材(灭火器、防毒面具等)的定期检查,及时提出更换需求,确保设施设备齐全完好,可随时启用。

2)建立健全义务消防队,注重平时训练,提高消防安全意识和自防自救的能力。建立消防安全培训计划和演练方案,并积极组织落实。采取授课,外请消防专业人员现场指导,理论和实践相结合的方式,达到员工掌握消防技能的要求,以确保院内消防安全。每季度进行一次消防安全演习。

3)加强消防安全宣传,采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法,使员工树立消防安全意识,能够掌握基本消防常识。

4)消防控制中心 24 小时值班,消防系统技术状态符合安全要求,管理人员要持证上岗,掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

5)消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾的指挥、救护、调动和报告工作。制订有突发火灾的应急方案,设立消防疏散示意图,确保消防通道畅通、消防照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。

6)确保火灾事故发生率为 0,消防年检合格率达 100%。

#### 2. 费用承担:

消防器材更换费用由采购人承担。

#### (七) 环境卫生管理

1. 工作内容:

1)日常服务:负责建筑物地面、墙体、走道、楼梯间、窗户、电梯、大堂、饭堂、仓库、车库、卫生间等公共区域的每天巡回清洁;负责采购人内道路、室外地面、露天停车场、地下停车场的每日清洁。

2)清洁卫生各责任范围明确到人,清洁区内达到标准化清洁保洁。合理配置各类环卫设施与工具,分类配备垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等设施。



3 ) 公共区域 ( 大厅、走廊、楼梯等 ) 干净明亮, 无纸屑、果皮、污渍, 垃圾筒内的垃圾不能超过 2/3, 上面无垃圾。办公区的室内保持干净明亮、清爽, 桌椅摆放整齐, 地毯无损坏、积尘。电梯间与电梯内墙身亮洁, 地面无污渍、杂物, 电梯门槽内无杂物尘土。洗手间无异味无积水污渍, 坐厕隔板消毒干净, 纸巾常备, 镜子镜面无污渍、手印。开水间, 地面无垃圾、无积水, 确保用电安全。室内花木长势良好, 室内景观植物品种及时更换。

4 ) 每月定时对项目配套的各类功能用房办公、会议家具、窗帘等进行彻底清洁和养护。采购人内部的地面保持干燥, 尤其雨天要加强管理, 防止行人摔伤, 确保安全, 路面无明显泥沙、污垢。

5 ) 室外无垃圾无积水, 无乱摆、乱挂现象。草坪无烟头、纸屑、杂物, 无黄土暴露。室外林木无枯枝败叶, 叶上无积尘, 无虫害现象, 每月至少修剪一次, 及时清除杂草。

6 ) 室内外标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台无积水、杂物, 管线无污迹, 雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹, 明沟通畅。车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。宣传栏无污迹、无乱张贴现象。

7 ) 污水站设立专人管理, 保证运作正常。污水每日监测, 每次采样达标。污水、雨水井和沙井排水畅通, 无外溢, 沙井内无纸屑烟头, 盖上无污垢。雨水井、化油池、化粪池等定期清掏, 井、池、沟、渠不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

8 ) 每日及时收集和分类清运处理各类垃圾。垃圾清倒无异味散发, 分清各类工具的摆放区域及具体位置, 并有明显的标识, 垃圾清运费实行包干, 由中标供应商负责。

9) 建立消杀工作管理制度, 根据卫生部门要求及实际情况定期对采购人环境进行全面消杀工作并做好记录, 确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。积极做好园区蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁等预防控制, 有效控制害虫孳生。

10) 保洁员着装统一、工作仔细、形象良好, 并积极主动学习新的保洁知识, 提高保洁、清洁技术。保洁工作室地面整洁、干净,

11 ) 具体保洁工作项目, 需提供具体的管理服务方案和服务标准, 确保环境卫生合格率达到 90% 。

## 2. 卫生保洁工作标准

### 1 ) 楼外部分区域

a. 每天清扫道路、广场的地面至少 2 次, 发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗, 保持外围干净、整洁。

b. 每日巡查地面、绿化等至少 1 次, 及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。

c. 保持大楼附属物、作品、路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、外围灯柱、音响等物体表面上的清洁, 及时处理违章乱贴乱画的海报、小广告及污迹。

d. 院内石柱、墙面、花架、雕塑、大门入口、门岗要及时清洗污渍。



e. 每周进行一次大扫除, 范围包括大院内的卫生死角, 地面、天台、水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽、阴沟、污水井等地方, 要确保畅通无杂物。

f. 至少每季度全面清理一次院内化粪池、化油池和雨/污水井, 发现堵塞, 随时清理, 防止池满溢出、污染环境。每季度对排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢。

g. 及时收集各类垃圾, 存放在指定地点, 清运时密封装置, 确保无飘洒和漏水现象; 及时清洗垃圾筒筒身, 更换垃圾袋, 保持干净、无异味、无满溢, 每周使用消毒剂进行彻底消毒, 使蚊蝇鼠虫无滋生源。

## 2) 楼内部分区域

a. 每日循环清扫地面, 随时清除地面、台面的垃圾、污迹, 发现污渍立即处理, 一楼大堂、各层电梯厅地面每日至少拖地 3 次, 推尘 3 次, 每周彻底清洗一次。

b. 每日抹净门玻璃和窗玻璃, 保持玻璃干净明亮, 无污迹、无手印、无水印, 擦净门框、窗框、柱子等, 每周彻底清洗 1 次。

c. 每日抹净各种指示牌、告示牌、显示屏、接待台等, 抹净各处灯罩、金属框, 使其无积尘, 每周彻底清除公共区域沙发、茶几等各处卫生死角。

d. 各处金属包边、告示牌支架等, 用金属清洁保养剂擦亮, 保持无手印, 无氧化痕迹、无锈蚀, 每日擦 1 次。

e. 及时倒清公共区域垃圾筒, 垃圾不能满过筒身的 2/3。每日清倒垃圾, 及时更换垃圾袋, 及时处理垃圾筒上面的痰迹, 使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象。每周使用消毒剂进行彻底消毒, 使蚊蝇鼠虫无滋生源。

f. 每日清扫拖净电梯轿厢地面, 抹净内外壁, 保持无手印、污渍、无灰尘。电梯地毯每天更换清洗, 不得留有污渍、残留清洁剂等, 水分要彻底吹干。定期用金属清洁剂进行保养, 减少氧化、锈蚀的程度, 保持电梯干净光亮、整洁。

g. 确保大楼外立面干净。每年清洁大楼外立面二次。

h. 每日抹净一楼大厅、前厅的墙壁和石柱的灰尘, 清除污迹, 使其光亮; 保持监控器、风口、天花板及扬声器洁净, 定期清除灯罩上面的灰尘和消防器材的灰尘, 保持无积尘、干净。

i. 每天清洁一次公共区域的盆栽植物、花盆, 保持盆栽植物无黄叶、烟头、纸屑等杂物, 使其无尘、无垃圾; 每周清理 1 次室内艺术品、装饰物的积尘, 保持清洁。

j. 每日清扫所有公共区域的天花板, 确保无蜘蛛网等。

k. 每月全面清理一次院内各大楼的排污沟, 发现淤塞, 随时清理。

l. 每周对 2-6 楼办公室室内按照上述标准对地面、墙面、玻璃、柜立面至少清洁 2 次。

m. 及时对会议室开会后进行卫生清理工作。

## 3) 卫生间、茶水间

a. 拖洗所有卫生间、茶水间地面, 抹净茶水炉、洁具、门框、墙身, 保持无灰尘、无



垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

b. 卫生间隔板、烘手机、纸盒每天擦抹 2 次,小便池、厕位、水池 2 小时冲洗 1 次,每天用清洁剂清洗 1 次,洁具每周用消毒剂消毒 2 次,整体卫生间每月全面消毒 1 次,镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次,上班时间每半小时巡视 1 次,发现污剂、水剂、积水、头发、手印、便迹、异味、便纸等及时清理。

c. 每月 1 次全面清洗墙面瓷砖,地面用清洁剂刷洗,天花擦净,灯具、风口抹尘,保持干净、无污渍。卫生间、开水间的地面每天拖地至少 3 次以上,保持地面干燥。

#### 4 ) 消杀除虫工作明细

a. 建立定期消杀制度,提高清洁卫生水平。所有办公室、所有公共场所(包括走廊、楼梯、大厅等处)、员工更衣室、所有洗手间、茶水间、各类机房、所有杂物房、垃圾房等,每月做一次消杀。消杀工作应由具备相应资质的人员进行。

b. 消杀工作重点时间:

灭鼠监测时间: 每年 4、9、11 月各监测 1 次,全年共监测 3 次。

灭蚊监测时间: 在蚊类高发的 6-9 月进行监测,每月 1 次,全年共监测 4 次。

灭蝇监测时间: 在蝇类高发的 5-9 月进行监测,每月 1 次,全年共监测 5 次。

灭蟑螂监测时间: 在 2、4、6、8、10、12 月进行监测,两个月 1 次,全年共监测 6 次。

灭白蚁监测时间: 在 2-7 月进行监测,两个月 1 次,全年共监测 3 次。

c. 消杀监测方法:

灭鼠监测方法: 外环境监测采用目测鼠迹法和鼠夹法,室内采用粉剂迹法。

灭蚊监测方法: 蚊幼监测采用勺捕法,室外采用灯诱法。

灭蝇监测方法: 室内采用目测法,室外采用笼诱法。

灭蟑螂监测方法: 采用粘蟑纸法。

灭白蚁监测方法: 采用目测法。

d. 消杀除虫工作标准如下:

灭鼠标准: 鼠密度不超过 5% (粉迹法);

灭蚊标准: 积水中三龄幼蚊或蛹检出率不超过 3%;

灭蝇标准: 蝇类孳生地三龄虫和蛹检出率不超过 3%;

灭蟑螂标准: 蟑螂密度不超过 1% (粉迹法);

灭白蚁标准: 按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。

#### 5 ) 费用承担:

卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、消杀药品费用、垃圾清运费均由物业管理企业承担。

#### (八) 绿化服务



包括部分室内盆植布置、养护；室外业务楼屋面园林的养护管理，还包括内庭院的养护管理（采购人聘请专业维护部分除外）。

1. 工作内容:

1) 负责采购人部分园林的绿化、美化、养护与维护，熟悉采购人绿化整体的布局，熟悉花草树木的品种及其特征，懂得盆景与环境的搭配以及植物的修剪等知识和养护技能。

2) 按植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

3) 未经采购人同意不得擅自移植花木，改变整体布局，节约使用浇灌用水。保证院内花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，绿地无破坏、践踏、占用现象，绿地无纸屑、烟头、明显石块等杂物。

2. 工作标准:

1) 院内的已种植树木，生长势正常，造型优美、枝叶正常，形态整齐，无枯木残叶，无凌乱枝条和长枝叶。四季常新，植物生长茂盛，管护到位，没有病株、残株、死株。

2) 室外绿化的养护管理：物业管理企业进行监管和日常维护保养；二楼、三楼平台绿化养护与清洁维护。

3) 花木养护质量标准：生长正常，无枯枝残叶；株型整齐、造型植物轮廓清晰、美观，新长枝不超过 30CM，整齐划一，与环境协调，花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶，修剪面平直整齐，棱角分明。草坪、路牙、井口、水沟、散水坡，坡边整齐、目视平整；根据生长及开花特性进行合理灌溉与施肥，适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面；灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘；及时防虫除杂草；无长 20 厘米以上枯枝黄叶、折断枝、修剪惨留枝；病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理，无明显病害枝；及时补植，种类、规格等与原来的接近。

4) 花木管理要求：淋水为生长季（非雨季）每周 3—4 次；非生长（非雨季）每半月 1—2 次。施肥为早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次，生长季每两月追施复合肥 1 次，一年施肥不得少于 4 次。修剪为每年 12 月至次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫害枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季非观花类每 25 天修剪 1 次，观花类每次观花后修剪 1 次。喷药为每月喷施广谱性杀菌杀虫药 1 次，突发病虫害进行针对性防治；要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。

5) 绿篱养护质量标准：造型绿篱轮廓清晰，棱角分明，线条整形，每年整形修剪不少于 2 次，修剪后残留的枝叶应及时清除干净；绿篱侧面垂直、平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；每次修剪原则上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5 厘米；片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口；绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除；适时灌溉与施肥、防治病虫害及杂草。



6) 绿篱管理要求: 淋水为生长季(非雨季)每周 2—3 次; 非生长季(非雨季)每半个月 1—2 次; 施肥为早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次, 生长季每两个月追施复合肥 1 次; 修剪为每年开春前将高度压到定高点重剪 1 次; 生长季每 25 天修剪 1 次; 喷药为每月喷施广谱性杀菌杀虫药 1 次, 突发病虫害进行针对性防治, 要求利用周末或下班时间喷药, 不允许使用刺激性强或中等以上农药。

### 3. 费用承担:

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物业管理企业承担。

#### (九) 会务接待客服管理

##### 1. 工作内容及要求:

1) 配合采购人的职能部门, 提供各类会议、交流活动等相关的会务接待服务。

2) 物业管理企业应当提供会议管理服务。按会议需求合理布置会场, 做好会议前的各项准备。如: 准备会务物资, 按需求设立报到桌, 摆放座位牌、纸、笔等, 提供会务的茶水服务以及会务指引服务等。会议进行中要注意回避, 不得监听、记录与传播会议内容, 适时添茶加水。会议之后, 要及时整理会场, 搞好卫生, 设施归类, 检查有无遗漏、损坏物品。

3) 做好会务后勤保障工作, 根据会务需求量及时补充会务用品数量、品种, 严格管理会务物品的进出仓。按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。日常巡查会议室, 检查会议室的各项使用设施、设备。

##### 2. 费用承担:

会务接待所产生的耗材费用由采购人承担。

#### (十) 停车场管理

1. 停车场管理服务的主要职责是: 指挥引导车辆有序安全停放, 有效预防车辆被盗、被损。

2. 安全引导, 分区停放, 指挥规范, 车辆停放整齐。

3. 车辆按规定道路和方向限速行驶, 安全有序。

4. 对进出和停放车辆进行安全性检查, 防盗及防止用户粗心而造成损失。

5. 停车场实行值班巡逻制度。

6. 做好各种安全标识和安全设施的维护管理, 保证行车安全。

7. 做好停车场卫生保洁, 包括每天清扫地面垃圾杂物, 特别是车上抛弃物, 保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土, 无油污, 保持整洁。雨天增加清扫力度, 发现泥土及时清理, 天晴时用清水清洗干净, 雨天注意清理通道口的集水沟、井的杂物。每周清除车库的蜘蛛网, 各种管道上面的灰尘。每天打扫抹净道闸、消火栓、防撞标志、天花、垃圾桶、风口、警铃、各种告示和标牌等设施的灰尘, 保持干净无污迹、无泥砂、无灰尘。

每天清倒垃圾 2 次, 将垃圾运到指定地点。



8. 停车场划定泊车位,有序停放。不收费,巡逻管理,防止意外事故发生,发生事故纠纷及时处理、疏散并依规向上报告。

9. 摩托车、电动车、自行车停放在室外指定区域,不收费。

10. 有重大活动安排时,应根据需要事先预留车位,并摆放醒目标志,指挥交通。

11. 对有疑车辆及时报告,并采取必要和可靠的防范措施。

12. 发生事故时,迅速保护和控制现场,报警并抢救伤员,疏导交通,防止车辆堵塞现象发生。

13. 如因物业管理企业停车场管理人员失职导致车辆被盗、被损坏情况,则由物业管理企业负责赔偿损失。

#### (十一) 档案和资料的管理

包括处室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等,以及具体的管理方案。

物业管理企业要运用信息化管理,所有档案要求做到保存完整,管理完善,交接手续完备,检索方便准确。

### 三、付款方式

服务费按月结算,支付完首季度费用后,第4个月起采购人每月15号前支付当月服务费。中标供应商在每月5号前开具正式税务发票原件交采购人,采购人在收到中标人发票的10个工作日内办理支付手续。如中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。

### 四、管理服务质量考核标准

采购人通过物业服务考评制度对服务工作进行管理。除按回访制度监督服务工作外,采购人依据采购需求对中标供应商服务工作进行即时考评、月考评、季度考评以及年度综合考评。考评不达标采购人可视情况扣罚中标供应商的管理酬金,情节较为严重的,采购人有权单方面终止合同:

1、即时考评:对中标供应商的物业服务情况随时随地进行检查,对于检查中发现的问题,采购人提出口头警告,中标供应商应立即整改。

2、月考评:对即时考评情况进行月度累加,并视中标供应商整改情况评定月度物业服务服务是否达标;以下三种情况单独或同时出现,月末采购人发出书面限期整改通知,整改限期为10日,中标供应商未按时整改或整改未达到预定效果的,视为当月物业服务考评不达标,采购人可扣除中标供应商当月酬金的10%:

(1)同一服务工作问题一个月累计出现三次;

(2)一个月内发生三次造成恶劣影响的违约行为;

(3)因服务工作问题被采购人口头警告累计达到五次以上。

3、季度考评:对月度考评情况进行季度累加,并视中标供应商整改情况评定季度物业服务服务是否达标;以下二种情况单独或同时出现,季末采购人发出书面限期整改通知,整改限期为10日,中标供应商未按时整改或整改未达到预定效果的,视为当季物业服务服务考评不达标,采购人可扣除中标供应商当月酬金的30%:

(1)中标供应商在一个季度内连续两个月物业服务服务考评不达标的;

(2)因服务工作问题收到采购人3次以上书面整改通知的;

4、年度综合考评:对季度考评情况进行年度累加,并视中标供应商整改情况评定年度物业服



务服务是否达标;或年末组织机关干部职工对中标供应商物业服务管理情况进行满意度测评(测评标准由采购人会同中标供应商商定后实施);以下两种情况单独或同时出现,视为当年物业服务质量考评不达标,采购人有权单方面终止合同:

- (1) 年度内两个季度物业服务服务考评不达标;
- (2) 年度内采购人就物业服务工作影响较大的同一个问题向中标供应商发出书面限期整改通知 3 次以上(每次整改限期为 10 日),中标供应商均未按时整改或整改未达到预定效果的。
- (3) 中标供应商在年末满意度测评中,物业服务工作满意率低于 70%。

#### 五、交接要求

合同期最后三个月,中标人应无条件配合采购人做好新的物业服务采购招标工作,合同期最后一个月为物业接管过渡期,中标人在过渡接管期间不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求(限服务范围内),中标人同时将整理好的管理记录及档案整体移交给采购人。交接时间超过合同服务截止时间,中标人应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务,临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的 10%, 临时延长物业管理费按原月报价/30\*实际延长服务天数计算。

#### 五、物业管理企业需承担的费用

(1) 大楼两台电梯由物业管理企业委托原厂售后服务部门进行维修保养,维修、及更换原厂损坏配件。确保达到国家现行电梯标准,目前大修费用原厂维保部门报价约 102630 元。由物业管理企业承担原厂维修费用,并由物业管理企业与原厂维保部门签全包维保合同并承担服务期内全包维保费用。

(2) 服务期内物业管理企业承担租赁费用,负责租用西面大门 2 个车位确保大院车辆出入安全。目前每个车位月租为 900 元/月。如服务期内价格有变动,变动后的价格继续由物业管理企业承担。

(3) 服务期内物业管理企业承担大楼日常垃圾处理费以及每年约 4 车次的大件垃圾处理费。

(4) 服务期内物业管理企业承担每年大楼外立面全面清洁 2 次的费用。

(5) 服务期内物业管理企业承担大楼每月一次全面清理大楼排污沟渠/管道的费用。

(6) 服务期内物业管理企业承担大楼各单位公共部分的日常零星维修(每月 2000 元以内),约 24000 元/年。

(7) 服务期物业管理企业在承担安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用。

(8) 服务期内物业管理企业承担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

(9) 服务期内物业管理企业承担卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、消杀药品费用、垃圾清运费。

上述费用包括在物业管理企业的投标报价之中,不予额外计算。



## 第三部分 投标供应商须知

### 一、 投标费用说明

本次采购不收取任何保证金及其他任何费用。

### 二、 招标文件

#### 3. 招标文件的构成

3.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成:

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书文本
- 6) 投标文件格式

### 四、 投标文件的编制和数量

#### 1 投标的语言

投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与采购人就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商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,两种语言不一致时以中文翻译本为准。

#### 2 投标文件编制

2.1 投标供应商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供应商承担。

2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容(包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等),并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商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作出实质性响应是投标供应商的风险,有可能导致其投标被拒绝,或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任,并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。

2.4 如果因为投标供应商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,其责任由投标供应商承担。

#### 3 投标报价及计量

3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。



3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定,投标供应商在投标文件中及其与采购人和采购人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。

#### 4 投标文件的数量和签署

4.1 投标供应商应编制投标文件正本一份和副本伍份,投标文件的副本可采用正本的复印。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。

4.2 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或盖章。授权代表须出具书面授权证明,其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

4.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删,必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。

#### 5 投标文件的密封和标记

5.1 投标供应商应将投标文件正本和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。

5.2 为方便开标时唱标,投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。

5.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在(招标文件中规定的开标日期和时点)之前不得启封”的字样,封口处应加盖投标供应商印章。

5.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的,不认定为投标文件未密封。

### 五、 投标文件的递交

#### 11. 投标文件的递交

11.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。

11.2 采购人将拒绝以下情况的投标文件:

- 1) 迟于投标截止时间递交的;
- 2) 投标文件未密封的。

11.3 采购人不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。

#### 12. 投标文件的修改和撤回

12.1 投标供应商在投标截止时间前,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。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后,并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后,投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。

12.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后,无论中标与否都不退还。

### 六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

### 八、 合同的订立和履行

#### 合同的订立

1 采购人所在办公区 4 家单位分别与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内,按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺在广东省政府采购网签订政府采购物业管理服务定点采购合同,但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

2 签订政府采购定点合同后 7 个工作日内,采购人应将政府采购合同副本报采购监督管理部门备案。

#### 3 合同的履行

3.1 政府采购定点合同订立后,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。

3.2 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, 可以与中标供应商签订补充合同, 但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的 10%, 签订补充合同的必须按规定备案。

#### 九、适用法律

18. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

## 第四部分 开标、评标、定标

### 一、开标

1 采购人在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。

2 开标时, 由投标供应商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, 宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。

3 采购人全程不间断录像, 做好开标记录, 开标记录由各投标供应商代表签字确认。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。投标人未参加开标的, 视同认可开标结果。

### 二、评标小组

4. 本次招标依法组建评标小组。

### 三、评标注意事项

5. 评标小组将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方, 评标小组有权按法律法规的规定进行评判, 但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。

6. 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, 评标小组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。

7. 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。投标人的澄清、说明或者补正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。

8. 有下列情形之一的, 视为投标人串通投标, 其投标无效:

8.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

8.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

8.3 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;

8.4 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;

8.5 不同投标人的投标文件相互混装;

### 四、评标方法、步骤及标准

1 本次评标采用综合评分法。

2 投标人资格审查和符合性审查

审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的, 评标小组按简单多数原则表决决定。

3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标, 只要不满足上述所列各项要求之一的, 将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。



4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标小组主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

4 技术、商务及价格评审

5 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分
权重	60.0 分	30.0 分	10.0 分

7 技术评审

技术评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术评审表》；

8 商务评审

商务评分项明细及各单项所占权重详见附表四：《商务评审表》

9 价格评审

9.1 投标报价错误的处理原则：

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；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。

3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

9.3 计算价格评分：

价格评分 = 报价评分 + 承担日常维护限额评分

1. 报价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：

报价评分 = (基准价 ÷ 评标价) × 10

10 评标总得分及统计：

每分项的评分均需先去除各评委对该项的最高一个评分以及最低一个评分后再进行计算算术平均值。算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

11 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

11.1 分值汇总计算错误的；

11.2 分项评分超出评分标准范围的；

11.3 评标小组成员对客观评审因素评分不一致的。

14. 中标供应商的确定。将各有效投标供应商按其评标总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为中标供应商。

15 发布中标结果。采购人将在下列媒体公告中标结果：广东省卫生健康委员会官网

<http://wsjkw.gd.gov.cn/>。

16 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；

《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。



附表一：投标人资格审查表

### 投标人资格审查表

审查项目	要求（与公告中投标供应商资格要求一致）
资格性审查	<p>1. 投标人投标人必须具有广东省省级政府采购物业管理定点采购供应商资格。</p> <p>2. 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) 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证）副本复印件。 2) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 或 2019 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。 3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。 4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。 5) 供应商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（可参照投标函相关承诺格式内容）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）。 6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。</p>
2. 已登记报名并获取本项目采购文件。	
3. 本项目不接受联合体投标。	
4. 供应商未被列入“信用中国”网站 www.creditchina.gov.cn) “记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) “政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期。（以集中采购机构于报价截止	



<p>日当天在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网 (http://www.ccgp.gov.cn/) 查询结果为准, 如相关失信记录已失效, 报价人需提供相关证明资料)。</p>	
<p>5. 前期为本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, 不得参加该本次采购活动。</p>	
<p>6. 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, 不得同时参加本采购项目投标。</p>	

- 注: 1. 每一项符合的打“√”, 不符合的打“×”。
2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”; 任何一项出现“×”的, 结论为不通过; 不通过的为无效投标。
3. 未通过资格审查的投标供应商, 不进入符合性审查及技术商务评审。



附表二：符合性审查表

### 符合性审查表

审查项目	是否符合	要求
1. 符合性审查		1. 投标（报价）总金额是固定价且是最唯一的，未超过本项目采购预算。
2. 对标的服务没有报价漏项。		
3. 提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。		
4. 提交有效的法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书。		
5. 投标有效期为投标截止日起至少 90 天。		
6. 如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价，投标人按规定书面确认。		
7. 未出现视为投标人串标投标所列的情形。		
8. 投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。		
9. 如果评标小组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，将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；投标人应能证明其报价合理性。		
审查结论：		

- 注： 1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。
2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
3. 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
4. 如果评标小组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，将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，评标小组应当将其作为无效投标处理。



附表三：技术评审表

### 技术评审表

序号	评审项目	单项分值	评分范围	评审内容
1	总体模式及配套措施	5	0-5	总体服务模式科学合理，能根据用户需求进行详细分析，配套措施完善，服务实施方案合理，完全满足且优于用户需求，得 5 分；总体服务模式有一定特点，配套措施不完善，基本满足用户需求，得 3 分；总体服务模式无特点，基本无相应配套措施及实施方案，不能完全满足用户需求，得 1 分；未提供方案的，得 0 分
2	服务人员配备方案	5	0-5	根据本项目特点、需求和要求，提供配备人员详细情况，承诺按本项目采购第 9 页人员配置要求配齐（具体详见招标文件的需求书第九页）。1、人员配备完全适合并有 3 项或以上优于本项目用户需求。得 5 分；2、人员配备完全适合并有 1 项或以上适合本项目用户需求。得 3 分；3、人员配备完全适合本项目用户需求。得 1 分 4、不提供人员配备明细和承诺或只提供方案无承诺。得 0 分。
3	突发事件应急管理预案	5	0-5	突发事件应急处理能力可以满足业主需求，具有物业管理优势等方面，突发事件应急预案，可操作性好，完全适用项目需求的得 5 分，应急预案可操作性一般，基本适用项目需求得 3 分，方案有瑕疵尚可满足项目需求得 1 分，其它的得 0 分。
4	详细服务方案	40	0-40	对投标人针对本项目提交并承诺执行的详细服务方案（包括保障措施及服务工作）进行横向比较，分档评分， 1. 基础管理部分（满分 4 分） 针对本项目的基础管理要求特点所制定符合实际的管理方案： 方案合理、完整，完全适用项目需要的得 4 分； 方案较合理、较完整，能基本适用项目要求的得 2 分； 其它情况或无方案的得 0 分。



				0-4	2. 房屋管理与维修养护 (满分 4 分) 针对本项目房屋管理与维修养护要求特点所制定符合实际的管理方案: 方案合理、完整, 完全适用项目需要的得 4 分; 方案较合理、较完整, 能基本适用项目要求的得 2 分; 其它情况或无方案的得 0 分。
				0-4	3. 共用设备管理部分 (满分 4 分) 针对本项目的综合要求、供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、供气、厨房系统、会议系统等公用设备特点要求所制定符合实际的管理方案: 方案合理、完整, 完全适用项目需要的得 4 分; 方案较合理、较完整, 能基本适用项目要求的得 2 分; 其它情况或无方案的得 0 分。
				0-4	4. 共用设施管理 (满分 4 分) 针对本项目的共用设施管理要求特点所制定符合实际的管理方案: 方案合理、完整, 完全适用项目需要的得 4 分; 方案较合理、较完整, 能基本适用项目要求的得 2 分; 其它情况或无方案的得 0 分。
				0-4	5. 大院出入管理 (满分 4 分) 针对本大院的出入口、外来人员、进出物品的管理要求特点所制定符合实际的管理方案: 方案合理、完整, 完全适用项目需要的得 4 分; 方案较合理、较完整, 能基本适用项目要求的得 2 分; 其它情况或无方案的得 0 分。
				0-4	6. 保安及停车场管理 (满分 4 分) 针对本大院的保安以及停车场管理要求特点所制定符合实际的管理方案: 方案合理、完整, 完全适用项目需要的得 4 分; 方案较合理、较完整, 能基本适用项目要求的得 2 分; 其它情况或无方案的得 0 分。



				<p>0-4</p> <p>7. 环境卫生管理（满分 4 分） 针对本项目的环境卫生服务要求特点所制定符合实际的管理方案： 方案合理、完整，完全适用项目需要的得 4 分； 方案较合理、较完整，能基本适用项目要求的得 2 分； 其它情况或无方案的得 0 分。</p>
				<p>0-4</p> <p>8. 绿化管理（满分 4 分） 针对本项目绿化服务要求特点所制定符合实际的管理方案： 方案合理、完整，完全适用项目需要的得 4 分； 方案较合理、较完整，能基本适用项目要求的得 2 分； 其它情况或无方案的得 0 分。</p>
				<p>0-4</p> <p>9. 食堂管理（满分 4 分） 针对本项目食堂服务管理特点要求所制定符合实际的管理方案： 方案合理、完整，完全适用项目需要的得 4 分； 方案较合理、较完整，能基本适用项目要求的得 2 分； 其它情况或无方案的得 0 分。</p>
				<p>0-4</p> <p>10. 效益管理（满分 4 分） 针对本项目的服务效益要求所制定符合实际的服务方案： 方案合理、完整，完全适用项目需要的得 4 分； 方案较合理、较完整，能基本适用项目要求的得 2 分； 其它情况或无方案的得 0 分</p>
5	服务人员工资方案的合理性	5	0-5	<p>根据项目需求，提供投入本项目不同岗位人员工资费用的报价明细表。 综合评价优，方案内容详实、合理、完整，安全适应本项目用户需求并承诺每月公示员工签名的与报价一致的工资表得 5 分； 综合评价优，方案内容详实、合理、完整，安全适应本项目用户需求的得 3 分； 综合评价次之，方案较合理、较完整，基本适应本项目用户需求得 1 分。</p>
合计		60		



附表四：商务评审表

### 商务评审表

序号	评审项目	单项 分值	评分范围	评审内容
1	物业管理 业绩	20	0-20	考查 2017 年以来（以合同签订时间为准）取得的国家机关企事业单位物业服务采购项目业绩，并获得项目用户考核评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价）为有效项目业绩，每提供一个有效的项目业绩得 2 分。同一业主续签不重复计分，此项最高得 20 分。注：投标人应提供合同关键页复印件（加盖投标人公章），并提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件，不提供不得分。
2	纳税信用	6	0-6	投标人 近两年度纳税信用等级评定为 A 级得 6 分，B 级得 4 分，C 级得 2 分，D 级或未提供资料的不得分。新设立企业取得 M 级及经营年限未达 3 年导致未能评定的得 6 分，非新设立企业取得 M 级的得 2 分。需提供税务系统查询截图或证书复印件等证明资料。 注：“新设立企业”指从首次在税务机关办理涉税事宜之日起时间不满一个评价年度的企业。评价年度是指公历年年度，即 1 月 1 日至 12 月 31 日
3	企业荣誉	4	0-4	投标人近 3 年获得政府部门颁发的荣誉奖项情况（须提供相关证明资料的复印件）：每提供 1 个得 1 分，最高 4 分
合计		30		



## 第五部分 合同书文本

### 广东省政府采购

### 合同书

采购编号：

项目名称：

#### 一、总则

##### 第一条 本合同当事人

甲方为由驻省卫生健康委黄埔大道办公区 4 家单位，分别为：省卫生健康委；广东省卫生健康委药具管理中心；广东省计划生育协会；广东省卫生健康委宣传教育中心；

甲方（甲方）：

乙方（乙方）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及 采购（项目编号： ）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（服务说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件等均为本合同不可分割之一部分）：

##### 第二条 基本情况

服务地点为广州市天河区黄埔大道西 463 号。

第三条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

##### 第四条 物业服务范围

省卫生健康委黄埔大道办公区为单体办公楼形式。办公楼高 10 层，总体面积为 7319 平方米，周边面积约为 1600 平方米。目前进驻办公区大楼办公的单位有 4 个，分别为：省卫生健康委部分处室（7-8 层）、省卫生健康委宣教中心（4-6 层）、省卫生健康委药具管理中心（3 层）、省计划生育协会（2 层）。1 层为公共服务区域、9 层为会议厅，10 层为办公区食堂。1-8 层楼内面积约为 700 平方米。

##### 第五条 物业管理服务情况

按照广州市物业管理示范办公楼的标准，实现服务保障优质高效、设施设备管理良好、大院清洁秩序正规、安全保卫管理到位。

本项目大楼由省卫生健康委机关及下属单位（共四个单位）共同使用，四个单位分别派成员成立管委会并由管委会与服务商对接本项目物业服务。



**第六条 物业管理服务内容**

序号	标准内容
一	<p>基础管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用。</li> <li>2、已办理接管验收手续。</li> <li>3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理、并落实严格的档案管理制度和保密制度。</li> <li>4、房屋使用手册、装饰装修管理规定及甲方与使用人公约等各项公众制度完善。</li> <li>5、甲方与物业管理企业签订物业管理合同，双方责权利明确。</li> <li>6、物业管理企业每年制订争创规划和具体实施方案，并经甲方同意。</li> <li>7、办公楼物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。</li> <li>8、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。</li> <li>9、物业管理企业应用各类现代化管理系统，提高管理效率。应该包含以下子模块或拥有对应功能：物业管理运营模块、物业管理移动模块、物业管理维修模块、物业管理仓储管理模块、物业管理设施设备管理模块、考勤信息管理模块、安保巡更管理模块、访客信息管理模块、客户投诉管理模块、文件管理软件等信息化管理模块等。并提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案。</li> <li>10、物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；至少每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。</li> <li>11、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。</li> <li>12、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。</li> <li>13、每月向各单位发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上。</li> <li>14、建立并落实维修服务承诺制；临修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。</li> </ol>
二	<p>房屋管理与维修养护</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、办公楼外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。</li> <li>2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。</li> <li>3、室外文字、灯光按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</li> <li>4、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。</li> <li>5、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外，不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。</li> </ol>



	6、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。
三	共用设备管理
	(一) 综合要求
	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。
	2、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。
	3、配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。
	4、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故。
	(二) 供电系统
	1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户。
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。
	3、做好节能管理工作，落实能源管理体系。
	(三) 弱电系统
	1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。
	2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存并引入信息安全管理体系，保证项目的信息安全。
	(四) 消防系统
	1、消防控制中心 24 小时值班，消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。
	2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。
	3、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。
	4、订制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。
	5、无火灾安全隐患。
	(五) 电梯系统
	1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
	2、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。
	3、轿厢、井道、机房保持清洁。
	4、电梯由物业管理企业委托原厂售后服务部门进行维修保养，维修、及更换原厂损坏配件。
	5、运行出现故障后，电梯应急人员应在规定时间内到达现场排险。
	6、运行出现险情后，按照电梯应急预案执行紧急措施。
	(六) 给排水系统
	1、建立办公楼用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划。
	2、设备、阀门、管道工作无常，无跑冒滴漏。
	3、按国家标准每季度对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、清毒；二次供水卫生许



	<p>可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。</p> <p>4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。</p> <p>5、限水、停水按规定时间预先公示及通知大楼各单位。</p> <p>6、排水系统通畅，汛期道路无积水，车库、设备房无积水、浸泡发生。</p> <p>7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。</p> <p>8、制定事故应急处理预案。</p> <p>(七) 空调系统</p> <p>1、每天由专人对中央空调系统定时开关，检查水塔运行是否正常且噪音不超标，是否有严重滴漏水现象。</p> <p>2、中央空调系统出现运行故障后，及时向管委会报告并第一时间到达现场紧急处置。</p> <p>3、制订中央空调发生故障应急处理方案。</p> <p>(八) 供气、厨房系统</p> <p>1、厨房设备、煤气设备、燃气设备完好，运行正常。</p> <p>2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。</p> <p>(九) 九楼会议厅会议系统</p> <p>1、音源设备、麦克风设备、功放设备、工作正常，整洁完好。</p> <p>2、会议厅电源电路系统工作正常，整洁完好。</p> <p>3、扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。</p> <p>4、背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。</p>
四	<p>共用设施管理</p> <p>1、共用配套服务设施完好，无随意改变用途。</p> <p>2、共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。</p> <p>3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。</p> <p>4、办公楼范围内的道路通畅，路面平坦。</p>
五	<p>大院出入管理</p> <p>4、主出入口应安排 24 小时值岗。其它出入口非办公时间关闭并 24 小时监控。</p> <p>5、对外来人员（公务、施工、送货、参观等）实行进出管理，；对来访客人用语规范，经到访单位核实后凭出入证进出，必要时引导至电梯或指定区域；办公时间进入办公楼的外来人员应实施详细登记。如遇疫情等紧急状态期间，按省、市卫生健康系统发布的疫情防控规定从严执行。</p> <p>6、对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，杜绝危险物品进入。</p>
六	<p>保安及停车场管理</p> <p>1、办公楼基本实行封闭式管理。</p>



	<p>2、保安队长为退伍、复员、转业军人，有 3 年以上物业保安管理工作经验。</p> <p>3、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉办公楼的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。</p> <p>4、结合办公楼特点，制订安全防范措施。</p> <p>5、进出办公楼各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。</p> <p>6、办公楼外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。</p> <p>7、室内停车场管理严格，出入登记。</p> <p>8、非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。</p> <p>9、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。</p> <p>10、服务期内负责租用西面大门 2 个车位确保大院车辆出入安全。</p>
七	<p>环境卫生管理</p> <p>1、环卫设施完备，设有符合标准的垃圾分类箱、垃圾中转站，做到垃圾分类管理。</p> <p>2、清洁卫生实行责任制，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>3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。</p> <p>4、大楼共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；办公楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物。</p> <p>5、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。</p> <p>6、办公楼内排烟、排污、噪声等国家环保标准，外墙无污染。</p>
八	<p>绿化管理</p> <p>1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。</p> <p>2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。</p> <p>3、绿地无纸屑、烟头、石地等杂物。</p> <p>4、对办公楼内部、天台、屋顶、二楼、三楼平台等区域绿化，有管理措施并落实。</p>
九	<p>饭堂管理</p> <p>1、保证食物安全、干净，每餐均按食品安全规定标准存样起码 48 小时。</p> <p>2、采用食品安全管理体系、危害分析与关键控制点体系管理饭堂服务，控制菜品安全、保证出品质量。</p>
十	<p>精神文明建设</p> <p>1、能自觉维护公众利益，遵守办公楼的各项管理规定。</p> <p>2、设有学习宣传园地，开展健康向上的活动。</p> <p>3、管理好办公楼内的公共场所，避免发生重大违纪违法案件。</p>
十一	<p>管理效益</p> <p>1、开展服务评比考勤，一月一考一评。</p> <p>2、提高群众满意率，确保不低于 95% 。</p>



## 七、物业管理总体要求与服务范围

### (一) 物业管理服务范围

1. 房屋建筑本体共用部位(楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、内外墙面、门、厅、房间、楼梯/电梯间、走廊通道、厕所、设备机房和附属楼等)的维修、养护和管理。
2. 规划红线内属物业管理范围包括但不限于道路、室外给排水管道、沟、渠、池、井、绿化、路灯、标示指示牌、停车场等公用设施和市政配套服务设施的维修、养护和管理。
3. 建筑本体包括但不限于供配电系统、独立空调通风系统、给排水系统、供气系统、弱电系统、消防系统、电梯、停车场及其他公共设备设施等维修、养护、管理和运行服务。
4. 所有场地设施、室外和室内的环境清洁卫生、生活垃圾的收集、清运,外墙及玻璃清洗。
5. 爱国卫生服务,包括但不限于白蚁、蟑螂防治、消毒、防蚊虫、灭鼠服务、控烟等。
6. 园区内环境美化与绿化,园林景观维护与管理,室内绿化维护、更换与布置。
7. 内部安全监控、消防管理,配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等治安工作,杜绝火灾和治安隐患。
8. 会务场地布置与管理,协助开展委本级(7楼、8楼)各项会务活动等,临时性提供相关会务人员并承担相关会务工作。
9. 协助提供文件快递收发、复印,办公室清洁、整理等事务。
10. 协助提供停车秩序、车位维护、停车场管理。
11. 建立物业管理档案资料。
12. 法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项,以及甲方赋予的其他临时性任务。

### (二) 物业人员岗位设置

1. 办公大楼是办公重地,人员进出较多,环境复杂,对安全性、规范性要求严格,对物业管理服务要求高标准。
2. 物业管理企业对大楼的物业管理方案、组织架构、人员录用配备、技术水平、建立的各项规章制度,在实施前要报告甲方管理机构,并征得其同意。
3. 要求物业管理企业在人员上要按需配备、优质、高效和相对固定,在拟定组织架构设置、物业管理服务方案时,能充分考虑自身实力和管理优势。最大限度地满足甲方的需求,向甲方提供质价相符的优质服务。
4. 在处理特殊事件和紧急、突发事件时,甲方管理机构对物业管理人员有直接指挥权。
5. 要求物业管理企业对所录用的人员要切实核对身份,保证没有犯罪记录,身体健康。专业岗位人员须有相关的专业技术等级证书,持证上岗。
6. 要求物业管理企业的工作人员要按岗位统一着装,言行规范,注意仪容仪表和公众形象,并要求有一套服务规范和文明用语。对一些公众岗位人员的体型、相貌、身高有特殊



要求的需满足。

## 八、人员配置要求

本项目要求配备服务人员 18 人，具体岗位设置要求如下：

序号	岗位	人数	人员素质要求
1	项目经理	1 人	(1) 取得初级或以上物业管理类职称证书； (2) 3 年以上物业管理工作经验。 (5) 熟悉物业管理有关法律、法规，有过硬的政治责任感、较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力。 (4) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
2	保安员	5 人	(1) 年龄在 50 周岁以下；男性：身高 1.70 米以上，裸眼视力 0.8 以上；女性：身高 1.60 米以上，裸眼视力 0.8 以上； (2) 身体健康，无不良习惯，具有相关工作经验，作风正派，有较强的工作责任和服务意识。； (3) 保安员需持保安员上岗证。 (4) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
3	保洁	4 人	(1) 年龄在 60 周岁以下，要求身体健康，有一定服务行业工作经验； (2) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
4	工程	1 人	(1) 年龄在 25 周岁至 55 周岁之间，身体健康，有 2 年以上工作经验； (2) 持有相关专业操作证或职业资格证（如电工进网作业许可证或特种作业操作证（电工）等。 (3) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
5	前台/会务	2 人	(1) 年龄在 40 周岁以下，身体健康，五官端正，有 2 年以上工作经验； (2) 符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。
6	厨师	2 人	(1) 年龄在 50 周岁以下，要求身体健康，五官端正，有一定服务行业工作经验； (2) 服务期内需每年提供有效的体检证明； (3) 具有初中以上文化程度； (4) 厨师中起码一人具有政府部门颁发的厨师类
7	厨工	3 人	



		<p>职业技术等级中级或以上证书。</p> <p>(5)符合物业管理企业对技术评分表第 2 项服务人员配备方案的响应条件。</p>
合计	18 人	以上人员起码需起码有一人兼负责绿化工作。

## 九、物业管理分项内容、具体要求及执行标准

### (一) 总体要求及标准

1. 物业管理公司应主动、积极地加强与甲方的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足甲方的服务要求，创造一个安全、庄严、宁静、整洁、优雅的办公环境。

2. 物业管理企业应全力推行 ISO9001 质量管理体系、环境管理体 (ISO14001) 和职业安全健康认证等体系，利用现代化管理手段不断优化物业管理，创优质服务。制定物业管理发展规划和各项规章制度，并全面贯彻执行。积极协助采购，搞好节电、节水、节油等节能降耗工作。

3. 物业管理各项服务运行基本正常，并达到以下考核指标：

4. 房屋及公共配套设备、设备完好率 90% 以上；

5. 辖区内治安案件案发率和火灾发生率为 0，无任何重大事故发生；消防管理符合政府规定。

6. 环境卫生、消杀、绿化达标率为 95%；

7. 所有报修项目的处理及时率达到 100% (小修项目不超过 1 小时已组织有效维修)；

8. 有效投诉率低于 0.5%，有效投诉处理率达 100%；

9. 会务服务满意率达到 95% 以上；

10. 甲方对物业管理服务的总体满意率达 90% 以上。

### (二) 基础管理

1. 按甲方后勤管理要求建立健全各项管理制度，明确各岗位工作标准与职责，并制订具体的落实措施和考核办法。

2. 物业管理企业各项管理制度健全、组织管理架构完善，所有员工能严格遵守劳动纪律，文明服务、严守岗位职责。

3. 物业管理企业的管理人员和专业技术人员按岗位需要持证上岗，员工自入职之日起就要接受不同阶段和相应岗位的培训，引入培训管理体系认证，订出培训计划。

4. 物业管理企业员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，规定岗位 (客服和餐饮服务人员) 定期进行身体健康检查。

5. 各类房屋、设施设备及维护管理档案资料齐全，建立健全设备管理台帐，管理完善，分类成册，查阅方便。

6. 物业管理企业在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率



和管理质量。

7. 物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面严格执行有关规定,并按双方合同约定内容,秉承平等、公正的原则办理一切管理事务,保证双方利益不受损害。

8. 建立并落实维修服务承诺制和服务回访制,对甲方在日常监管工作中提出的整改事项,要严格按照规定的时间进行整改,并将整改情况上报甲方。

### (三) 房屋、公共区域和设施管理

#### 1. 工作内容及要求:

1) 确保甲方房屋及各类公共设施完好,不得擅自改变房屋用途,院内各类房屋道路标识指引系统保持完好。

2) 确保甲方房屋外观完好,房屋内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落,房屋无不均匀下沉,外墙建材贴面无脱落,玻璃幕墙和玻璃窗清洁明亮、无破损,涂料无脱落、无污渍,没有乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。

3) 房屋装饰装修符合甲方管理规定,杜绝危及房屋结构安全、擅自接驳水电、拆改管线、违反消防安全及损害他人利益的情况发生,不准私接电源私用电烧饭炒菜。

4) 每周对房屋及设施进行巡检;建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙等出现问题及时修缮;钢架结构、管道、围栏、花基、楼梯和扶栏等易生锈设备设施每年应定期油漆一次。经常检修房屋顶棚干净无垃圾、无破损,雨天无渗漏现象。屋面避雷设施、水箱水池性能完好。

5) 院内道路通畅,路面平坦,保持干净。各标识牌清晰无损坏。制止任何损坏房屋、公共场地、道路、公共设施、园林景观小筑的行为。对有可能损坏房屋、公共场地、道路的行为,如搬运重物、重载车辆驶入、在房屋内和公共场地、道路上作业等,要采取有效保护措施。

6) 按甲方的要求,制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定,节约用电。道路、楼道、大堂、介绍栏等处公共照明完好,射灯无损坏,照明正常。

7) 雨水管道无堵塞,水流畅通无阻,无破损,无雨水外溢。排水渠盖板、渠壁无损坏,无杂物堵塞,排水通畅。化粪池无污水外溢、排水通畅,无井盖丢失或池壁缺损。电缆沟盖板无损坏,沟内无积水,供电正常,经常维护,杜绝线路故障。

8) 指定专门的技术人员,每天一次,全面巡视检查房屋、院内广场、公共场地、道路,发现破损,立即采取措施,查清情况,防止破损扩大,及时修补。

#### 2. 费用承担:

甲方(驻场4家单位)分摊承担正常维护维修中所涉及的工程材料费用,其他日常零星维修(每月2000元以内)费用包括在物业管理企业的投标报价之中,不予额外计算。

### (四) 机电设备管理

#### 1. 设备设施主要内容



1 ) 供配电系统: 高、低压配电系统运行、维护与管理, 低压电器、设备设施的维护与管理。

2 ) 给排水系统: 给排水系统、污水处理系统的运行、维护和管理。

3 ) 供气系统: 供气系统的日常巡查和检修。

4 ) 空调通风系统: 中央空调、多联空调系统、洁净空调运行、运行与管理, 单元式空调机组、风冷热模块中央空调设备的运行与管理。

5 ) 电梯的运行、运行和管理, 以及应急。

6 ) 弱电系统(监控、安防、广播、通讯、网络、视频、电子显示屏等)运行、维护与管理, 总控制室的运行、维护和管理。

7 ) 消防系统: 自动报警、消火栓自动喷淋、气体灭火、防排烟等设施运行、维护和管理, 新风交换系统、排烟系统设备、设施的运行、维护与管理。

8 ) 停车场管理系统运行、管理、维护。

9 ) 办公家具设备(桌、椅、柜、台、沙发、门、灯具、水龙头、开关插座等)维护和管理。

10) 其它公共设备设施的运行、维护与管理。

## 2. 工作要求:

1 ) 负责甲方的供配电系统、空调通风系统、给排水系统、供气系统、弱电智能化系统、消防系统、电梯、停车场、办公家具设备及其他公共设备设施的日常管理和基本维护保养。应当分专业建立健全各项管理制度并严格遵守执行; 对各类设备设施制定比较完备科学的“维护、保养、维修计划”, 符合设备设施的正常运行的要求, 有一套高效的管理体制机制保证计划执行。

2 ) 制定设备安全运行操作规程和管理方案, 实施岗位责任制(执行率达到 100%)。严密组织对机电设备的运行状态的巡查, 对设备的维护、保养做到有记录、有措施, 确保设备完好无损、运行状况良好, 确保工作正常。

3 ) 建立健全维修制度工作程序, 加强维修档案管理。各种设施、设备的维修都要确保维修质量, 对各种报修及时准确的修复, 对不能解决的故障要立即向管理部门汇报, 严禁隐瞒不报, 拖故障。制定年度、季度及月份维修计划。

4 ) 高低压配电柜、控制柜、变压器、发电机(停、送电)、配电房、电梯系统、制冷系统、通风系统、给排水系统、污水处理器、中控室等处的管理要有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急方案, 并经模拟演练切实可行。建立应急处理机电故障事故和临时停送电的工作方案, 确保甲方用电安全, 各方面保障及时, 时刻掌握甲方设备的运行状态, 确保全年内无管理责任事故发生(含机械事故)。保持设备及机房环境整洁, 无杂物、灰尘无鼠虫发生, 机房环境符合设备要求。

5 ) 严格按照电力部门规定的技术要求和安全规则、人员职数, 进行高、低压配电值



班操作和值守和总控制室的操作和值守。机电人员严格遵守操作规程, 值班岗位严格遵守值班规定, 服从监管员的管理。经常性组织员工进行培训, 有重点和阶段性提高技术水平, 适应业务量不断增加的供需要求。

6) 负责供水、电、气设备的日常维修保养、巡检; 负责甲方各大楼供水管网、排污管道、排雨水管道、天面避雷带等日常维修保养、巡检; 负责中央空调、供水管网阀门等操作; 负责中央空调主机、管道、多联机空调和分体空调、通讯设备等日常维修保养、巡检; 负责高低压配电房等管理维护保养。

7) 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周检修; 水箱、水池保持清洁卫生并每月消毒; 每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁; 各种设备用房整洁干净无杂物。

8) 电梯应每天定时开关、定时检测, 保证良好的安全运行状态。每周检修保养电梯、制冷设备、发电机设备一次, 每月清洗空调过滤网一次, 保证空调设备处于良好状态; 每月对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈化学清洗一次; 冷冻水系统每季度、冷却水系统每月取水样进行一次检测并出具检测结果。风管风机每月清洁, 每月检测加油。

9) 不断摸索总结设备的运行规律, 对设备设施运行中存在的较大缺陷、突出问题, 及时提出整改方案, 确保各类设备、设施处于安全、可靠、节能的运行状态。配合甲方加强对能耗的管理, 制订节能管理措施与管理目标, 加强对水、电、制冷、气等设备的运行管理, 每季度向甲方提供能量消耗量报表。

10) 每天日常管理和维护好避雷接地的设备设施; 对弱电系统性能状态进行每周检查、检测和计划性修理。配合做好电梯、高压电气设备、防雷设施等年检工作。

11) 智能化设备的养护管理包括公共天线、有线电视、电话、视频安防监控系统、出入口控制系统、入侵报警系统、电子巡更系统、停车场管理系统、一卡通管理系统、对讲系统、公共信息显示系统等, 要求值班人员严格按照体系文件所列项目进行巡视, 发现异常问题, 及时维修。智能化设备按照保养程序采取逢双月保养一次。通过加强管理和养护, 保证智能化设备的正常运行。建立主要智能化设备的维护档案, 把设备的技术资料数据、保养登记、维修记录、事故处理登记妥善保存, 以便查阅。

12) 及时进行办公家具设备(桌、椅、柜、台、沙发、门、灯具、水龙头、开关插座等)的保养及维修。合理库存维修配件, 确保及时维修, 又要最大限度降低资金积压。

13) 参与甲方院内各项水、电、气、制冷工程改造监管和完工后的验收接收, 对施工期间的各类施工设施设备进行安全管理。负责完成甲方交付的临时性工作。

### 3. 费用承担:

甲方(驻场 4 家单位)分摊承担正常维护维修中所涉及的工程材料费用, 其他日常零星维修(每月 2000 元以内, 与前文(三)房屋、公共区域和设施管理 2. 费用承担处合并统一核算)费用包括在物业管理企业的投标报价之中, 不予额外计算。



### (五) 安全保卫管理

1. 目标: 在甲方及周边秩序井然, 环境安定安全, 不发生刑事、治安案件等事故, 处置突发事件及时有力。

#### 2. 安保管理范围:

- 1 ) 建筑物内的安保;
- 2 ) 内外停车场的安保;
- 3 ) 广场及公共场所等小区范围的安保;
- 4 ) 视频监控系统 24 小时值守;
- 5 ) 突发事件应急处理;
- 6 ) 协助有关部门处理非正常上访事件。

#### 3. 工作要求:

1 ) 负责维护甲方公共秩序, 建立健全安全管理体系, 对甲方内部安全和院内环境实行动态监控管理, 配备一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定、合理配置的安保队伍。具备《内部保安组织许可证》资格。

2 ) 确保保安员的综合素质, 做到“五统一”“三集中”, 即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。努力培养保安员的服务意识, 作为甲方义务消防员参与甲方消防安全工作, 树立“甲方需要就是工作”的观念。保安员应熟悉甲方的环境, 服务管理, 按规定着装和佩带装备, 文明值勤, 训练有素, 机动灵活, 言语规范, 认真履行职责, 不得与甲方职工及外来人员发生矛盾和冲突。

3 ) 结合甲方管理要求, 有一个完整、有效、可行的保安管理方案和安全防范措施、突发事件的应急预案, 包括防火、防盗、防事故、防破坏等安全突发事件应急预案, 经甲方审核批准后方可实施, 积极组织演练并不断完善。负责全中心 24 小时安全巡逻, 负责安全监控室 24 小时值班, 确保大楼内不出现治安盲点。负责院内防盗、防火、防破坏、防事故工作, 采取不定时巡查、严格盘查可疑人员、各岗位建立互动的方法, 以保障中心安全。

4 ) 按照“治安保卫重点单位”的要求, 负责制定落实治安每天巡查及每周、每月检查登记制度, 及时掌握院区的治安情况, 对安全设施设备进行检查维护, 确保完整无损, 发现隐患及时上报整改, 确保院区安全无事故。

5 ) 在防范的策略上强调与当地的治安组织联防联治, 发挥治安的规模优势。强调全员参与安全管理, 治安员要求发挥治安固定岗的作用, 管理处其他员工亦应担负起安全管理和防范的义务, 建立起“快速反应, 快速支援”体系。

6 ) 确保大楼内安全稳定, 无治安和刑事案件发生, 严禁并及时制止在院内推销及散发各种传单, 无乱设广告牌和乱贴乱画现象。要做好重大的活动、会议、接待的保卫工作,



建立各级安全警戒方案确保安全稳定,并能圆满完成甲方交代的其它任务。

7)负责院内交通秩序的维护,车辆停放,停车场管理等。做好车辆疏导,实行人车分流,正确引导车辆的行驶和停放,做到车辆出入安全、有序。认真办理出入场手续,确保院内停车安全,维护正常停车秩序,确保安全,严防损坏丢失。负责货物出入管理,出入货物要按相关管理制度执行,并做好相应的登记,现场值班人员全程跟进,确保货物出入的安全,院区内交通事故 0 发生率。

8)负责突发事件处理及秩序维护,及时启动突发事件应急预案,有效地控制突发事件,使损失降到最低。负责大型活动安全保障,根据预案,及时部署安全防范工作,对人流、车流进行正确引导和对现场认真巡查,确保大型活动圆满完成。

9)负责配合公安机关处理治安事件,加强日常沟通,发生案件及时报警,协助公安机关保护现场,并积极配合提供相关线索,争取案件迅速侦破。负责与政府、公安、街道等行政管理部門的交流与沟通,确保日常管理工作的顺利进行。

10)对场内场地的施工进行管理;对进出物品进行管理。

11)确保治安发案率为 0。

#### 4. 费用承担:

在安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用由物业管理企业负责。

#### (六) 消防管理

1. 工作内容及要求:根据《中华人民共和国消防法》第十六条、十八条、二十八条、四十一条等规定,进行严格管理。

1)建立健全消防工作管理制度和消防档案,明确各区域防火责任人。制定落实消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度,及时掌握院区的消防安全情况,保证无火险安全隐患,防患于未然,确保无火灾事故。负责甲方的消防安全设施设备巡检与消防器材(灭火器、防毒面具等)的定期检查,及时提出更换需求,确保设施设备齐全完好,可随时启用。

2)建立健全义务消防队,注重平时训练,提高消防安全意识和自防自救的能力。建立消防安全培训计划和演练方案,并积极组织落实。采取授课,外请消防专业人员现场指导,理论和实践相结合的方式,达到员工掌握消防技能的要求,以确保院内消防安全。每季度进行一次消防安全演习。

3)加强消防安全宣传,采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法,使员工树立消防安全意识,能够掌握基本消防常识。

4)消防控制中心 24 小时值班,消防系统技术状态符合安全要求,管理人员要持证上岗,掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

5)消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾的指挥、救护、调动和报告工作。制订有突发火灾的应急方案,设立消防疏散示意图,确保消防通道畅通、消防照明设施、



引路标志完好, 紧急疏散通道畅通。

6) 确保火灾事故发生率为 0, 消防年检合格率达 100%。

2. 费用承担:

消防器材更换费用由甲方承担。

(七) 环境卫生管理

1. 工作内容:

1) 日常服务: 负责建筑物地面、墙体、走道、楼梯间、窗户、电梯、大堂、饭堂、仓库、车库、卫生间等公共区域的每天巡回清洁; 负责甲方内道路、室外地面、露天停车场、地下停车场的每日清洁。

2) 清洁卫生各责任范围明确到人, 清洁区内达到标准化清洁保洁。合理配置各类环卫设施与工具, 分类配备垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等设施。

3) 公共区域(大厅、走廊、楼梯等)干净明亮, 无纸屑、果皮、污渍, 垃圾筒内的垃圾不能超过 2/3, 上面无垃圾。办公区的室内保持干净明亮、清爽, 桌椅摆放整齐, 地毯无损坏、积尘。电梯间与电梯内墙身亮洁, 地面无污渍、杂物, 电梯门槽内无杂物尘土。洗手间无异味无积水污渍, 坐厕隔板消毒干净, 纸巾常备, 镜子镜面无污渍、手印。开水间, 地面无垃圾、无积水, 确保用电安全。室内花木长势良好, 室内景观植物品种及时更换。

4) 每月定时对项目配套的各类功能用房办公、会议家具、窗帘等进行彻底清洁和养护。甲方内部的地面保持干燥, 尤其雨天要加强管理, 防止行人摔伤, 确保安全, 路面无明显泥沙、污垢。

5) 室外无垃圾无积水, 无乱摆、乱挂现象。草坪无烟头、纸屑、杂物, 无黄土暴露。室外林木无枯枝败叶, 叶上无积尘, 无虫害现象, 每月至少修剪一次, 及时清除杂草。

6) 室内外标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台无积水、杂物, 管线无污迹, 雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹, 明沟通畅。车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。宣传栏无污迹、无乱张贴现象。

7) 污水站设立专人管理, 保证运作正常。污水每日监测, 每次采样达标。污水、雨水井和沙井排水畅通, 无外溢, 沙井内无纸屑烟头, 盖上无污垢。雨水井、化油池、化粪池等定期清掏, 井、池、沟、渠不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

8) 每日及时收集和分类清运处理各类垃圾。垃圾清倒无异味散发, 分清各类工具的摆放区域及具体位置, 并有明显的标识, 垃圾清运费实行包干, 由中标供应商负责。

9) 建立消杀工作管理制度, 根据卫生部门要求及实际情况定期对甲方环境进行全面消杀工作并做好记录, 确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。积极做好园区蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁等预防控制, 有效控制害虫孳生。

10) 保洁员着装统一、工作仔细、形象良好, 并积极主动学习新的保洁知识, 提高保



洁、清洁技术。保洁工作室地面整洁、干净，

11 ) 具体保洁工作项目，需提供具体的管理服务方案和服务标准，确保环境卫生合格率达到 90% 。

## 2. 卫生保洁工作标准

### 1 ) 楼外部分区域

a. 每天清扫道路、广场的地面至少 2 次，发现脏物、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗，保持外围干净、整洁。

b. 每日巡查地面、绿化等至少 1 次，及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。

c. 保持大楼附属物、作品、路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、外围灯柱、音响等物体表面上的清洁，及时处理违章乱贴乱画的海报、小广告及污迹。

d. 院内石柱、墙面、花架、雕塑、大门入口、门岗要及时清洗污渍。

e. 每周进行一次大扫除，范围包括大院内的卫生死角，地面、天台、水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽、阴沟、污水井等地方，要确保畅通无杂物。

f. 至少每季度全面清理一次院内化粪池、化油池和雨/污水井，发现堵塞，随时清理，防止池满溢出、污染环境。每季度对排水管、下水道、沙井进行疏通、养护及清除污垢。

g. 及时收集各类垃圾，存放在指定地点，清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象；及时清洗垃圾筒筒身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

### 2 ) 楼内部分区域

a. 每日循环清扫地面，随时清除地面、台面的垃圾、污迹，发现污渍立即处理，一楼大堂、各层电梯厅地面每日至少拖地 3 次，推尘 3 次，每周彻底清洗一次。

b. 每日抹净门玻璃和窗玻璃，保持玻璃干净明亮，无污迹、无手印、无水印，擦净门框、窗框、柱子等，每周彻底清洗 1 次。

c. 每日抹净各种指示牌、告示牌、显示屏、接待台等，抹净各处灯罩、金属框，使其无积尘，每周彻底清除公共区域沙发、茶几等各处卫生死角。

d. 各处金属包边、告示牌支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印，无氧化痕迹、无锈蚀，每日擦 1 次。

e. 及时倒清公共区域垃圾筒，垃圾不能满过筒身的 2/3。每日清倒垃圾，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾筒上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾现象。每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠虫无滋生源。

f. 每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污渍、无灰尘。电梯地毯每天更换清洗，不得留有污渍、残留清洁剂等，水分要彻底吹干。定期用金属清洁剂进行保养，减少氧化、锈蚀的程度，保持电梯干净光亮、整洁。

g. 确保大楼外立面干净。每年清洁大楼外立面二次。



h. 每日抹净一楼大厅、前厅的墙壁和石柱的灰尘,清除污迹,使其光亮;保持监控器、风口、天花板及扬声器洁净,定期清除灯罩上面的灰尘和消防器材的灰尘,保持无积尘、干净。

i. 每天清洁一次公共区域的盆栽植物、花盆,保持盆栽植物无黄叶、烟头、纸屑等杂物,使其无尘、无垃圾;每周清理 1 次室内艺术品、装饰物的积尘,保持清洁。

j. 每日清扫所有公共区域的天花板,确保无蜘蛛网等。

k. 每月全面清理一次院内各大楼的排污沟,发现淤塞,随时清理。

l. 每周对 2-6 楼办公室室内按照上述标准对地面、墙面、玻璃、柜立面至少清洁 2 次。

m. 及时对会议室开会后进行卫生清理工作。

### 3 ) 卫生间、茶水间

a. 拖洗所有卫生间、茶水间地面,抹净茶水炉、洁具、门框、墙身,保持无灰尘、无垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

b. 卫生间隔板、烘手机、纸盒每天擦抹 2 次,小便池、厕位、水池 2 小时冲洗 1 次,每天用清洁剂清洗 1 次,洁具每周用消毒剂消毒 2 次,整体卫生间每月全面消毒 1 次,镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次,上班时间每半小时巡视 1 次,发现污剂、水剂、积水、头发、手印、便迹、异味、便纸等及时清理。

c. 每月 1 次全面清洗墙面瓷砖,地面用清洁剂刷洗,天花擦净,灯具、风口抹尘,保持干净、无污渍。卫生间、开水间的地面每天拖地至少 3 次以上,保持地面干燥。

### 4 ) 消杀除虫工作明细

a. 建立定期消杀制度,提高清洁卫生水平。所有办公室、所有公共场所(包括走廊、楼梯、大厅等处)、员工更衣室、所有洗手间、茶水间、各类机房、所有杂物房、垃圾房等,每月做一次消杀。消杀工作应由具备相应资质的人员进行。

b. 消杀工作重点时间:

灭鼠监测时间: 每年 4、9、11 月各监测 1 次,全年共监测 3 次。

灭蚊监测时间: 在蚊类高发的 6-9 月进行监测,每月 1 次,全年共监测 4 次。

灭蝇监测时间: 在蝇类高发的 5-9 月进行监测,每月 1 次,全年共监测 5 次。

灭蟑螂监测时间: 在 2、4、6、8、10、12 月进行监测,两个月 1 次,全年共监测 6 次。

灭白蚁监测时间: 在 2-7 月进行监测,两个月 1 次,全年共监测 3 次。

c. 消杀监测方法:

灭鼠监测方法: 外环境监测采用目测鼠迹法和鼠夹法,室内采用粉剂迹法。

灭蚊监测方法: 蚊幼监测采用勺捕法,室外采用灯诱法。

灭蝇监测方法: 室内采用目测法,室外采用笼诱法。

灭蟑螂监测方法: 采用粘蟑纸法。



灭白蚁监测方法：采用目测法。

d. 消杀除虫工作标准如下：

灭鼠标准：鼠密度不超过 5%（粉迹法）；

灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹检出率不超过 3%；

灭蝇标准：蝇类孳生地三龄虫和蛹检出率不超过 3%；

灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过 1%（粉迹法）；

灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。

5 ) 费用承担：

卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、消杀药品费用、垃圾清运费用均由物业管理企业承担。

#### （八）绿化服务

包括部分室内盆植布置、养护；室外业务楼屋面园林的养护管理，还包括内庭院的养护管理（甲方聘请专业维护部分除外）。

1. 工作内容：

1 ) 负责甲方部分园林的绿化、美化、养护与维护，熟悉甲方绿化整体的布局，熟悉花草树木的品种及其特征，懂得盆景与环境的搭配以及植物的修剪等知识和养护技能。

2 ) 按植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

3) 未经甲方同意不得擅自移植花木，改变整体布局，节约使用浇灌用水。保证院内花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，绿地无破坏、践踏、占用现象，绿地无纸屑、烟头、明显石块等杂物。

2. 工作标准：

1 ) 院内的已种植树木，生长势正常，造型优美、枝叶正常，形态整齐，无枯木残叶，无凌乱枝条和长枝叶。四季常新，植物生长茂盛，管护到位，没有病株、残株、死株。

2 ) 室外绿化的养护管理：物业管理企业进行监管和日常维护保养；二楼、三楼平台绿化养护与清洁维护。

3 ) 花木养护质量标准：生长正常，无枯枝残叶；株型整齐、造型植物轮廓清晰、美观，新长枝不超过 30CM，整齐划一，与环境协调，花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶，修剪面平直整齐，棱角分明。草坪、路牙、井口、水沟、散水坡，坡边整齐、目视平整；根据生长及开花特性进行合理灌溉与施肥，适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面；灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘；及时防虫除杂草；无长 20 厘米以上枯枝黄叶、折断枝、修剪惨留枝；病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理，无明显病害枝；及时补植，种类、规格等与原来的接近。



4) 花木管理要求: 淋水为生长季(非雨季)每周 3—4 次; 非生长(非雨季)每半月 1—2 次。施肥为早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次, 生长季每两月追施复合肥 1 次, 一年施肥不得少于 4 次。修剪为每年 12 月至次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫害枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等; 生长季非观花类每 25 天修剪 1 次, 观花类每次观花后修剪 1 次。喷药为每月喷施广谱性杀菌杀虫药 1 次, 突发病虫害进行针对性防治; 要求利用周末或下班时间喷药, 不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。

5) 绿篱养护质量标准: 造型绿篱轮廓清晰, 棱角分明, 线条整形, 每年整形修剪不少于 2 次, 修剪后残留的枝叶应及时清除干净; 绿篱侧面垂直、平面水平, 无明显缺剪漏剪, 无崩口, 脚部整齐; 每次修剪原则上一次剪口, 已定型的绿篱新枝留高不超过 5 厘米; 片植绿篱修剪应有坡度变化, 但坡度应平滑, 不能有明显交接口; 绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除; 适时灌溉与施肥、防治病虫害及杂草。

6) 绿篱管理要求: 淋水为生长季(非雨季)每周 2—3 次; 非生长季(非雨季)每半个月 1—2 次; 施肥为早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次, 生长季每两个月追施复合肥 1 次; 修剪为每年开春前将高度压到定高点重剪 1 次; 生长季每 25 天修剪 1 次; 喷药为每月喷施广谱性杀菌杀虫药 1 次, 突发病虫害进行针对性防治, 要求利用周末或下班时间喷药, 不允许使用刺激性强或中等以上农药。

### 3. 费用承担:

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物业管理企业承担。

### (九) 会务接待客服管理

#### 1. 工作内容及要求:

1) 配合甲方的职能部门, 提供各类会议、交流活动等相关的会务接待服务。

2) 物业管理企业应当提供会议管理服务。按会议需求合理布置会场, 做好会议前的各项准备。如: 准备会务物资, 按需求设立报到桌, 摆放座位牌、纸、笔等, 提供会务的茶水服务以及会务指引服务等。会议进行中要注意回避, 不得监听、记录与传播会议内容, 适时添茶加水。会议之后, 要及时整理会场, 搞好卫生, 设施归类, 检查有无遗漏、损坏物品。

3) 做好会务后勤保障工作, 根据会务需求量及时补充会务用品数量、品种, 严格管理会务物品的进出仓。按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。日常巡查会议室, 检查会议室的各项使用设施、设备。

#### 2. 费用承担:

会务接待所产生的耗材费用由甲方承担。

### (十) 停车场管理

1. 停车场管理服务的主要职责是: 指挥引导车辆有序安全停放, 有效预防车辆被盗、被损。



2. 安全引导, 分区停放, 指挥规范, 车辆停放整齐。
3. 车辆按规定道路和方向限速行驶, 安全有序。
4. 对进出和停放车辆进行安全性检查, 防盗及防止用户粗心而造成损失。
5. 停车场实行值班巡逻制度。
6. 做好各种安全标识和安全设施的维护管理, 保证行车安全。
7. 做好停车场卫生保洁, 包括每天清扫地面垃圾杂物, 特别是车上抛弃物, 保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土, 无油污, 保持整洁。雨天增加清扫力度, 发现泥土及时清理, 天晴时用清水清洗干净, 雨天注意清理通道口的集水沟、井的杂物。每周清除车库的蜘蛛网, 各种管道上面的灰尘。每天打扫抹净道闸、消火栓、防撞标志、天花、垃圾桶、风口、警铃、各种告示和标牌等设施的灰尘, 保持干净无污迹、无泥砂、无灰尘。  
每天清倒垃圾 2 次, 将垃圾运到指定地点。
8. 停车场划定泊车位, 有序停放。不收费, 巡逻管理, 防止意外事故发生, 发生事故纠纷及时处理、疏散并依规向上报告。
9. 摩托车、电动车、自行车停放在室外指定区域, 不收费。
10. 有重大活动安排时, 应根据需要事先预留车位, 并摆放醒目标志, 指挥交通。
11. 对有疑车辆及时报告, 并采取必要和可靠的防范措施。
12. 发生事故时, 迅速保护和控制现场, 报警并抢救伤员, 疏导交通, 防止车辆堵塞现象发生。
13. 如因物业管理企业停车场管理人员失职导致车辆被盗、被损坏情况, 则由物业管理企业负责赔偿损失。

#### (十一) 档案和资料的管理

包括处室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等, 以及具体的管理方案。

物业管理企业要运用信息化管理, 所有档案要求做到保存完整, 管理完善, 交接手续完备, 检索方便准确。

## 十 双方权利义务

### 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
2. 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划, 并提出合理化建议, 督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等;
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
4. 在合同生效之日起, 向乙方提供适当的办公管理用房(甲方所属产权), 由乙方无偿使用, 乙方要列明管理用房分配方案并报甲方审批;
5. 负责收集、整理物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备的清单; 物业使用、维护、



管理必需的其他资料。适时提供给乙方:

6. 对有事实证明乙方不称职的工作人员,甲方有权要求乙方限期更换;
7. 协助乙方做好管理工作;
8. 按时支付管理费给乙方;
9. 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

### 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定,制订管理制度,编制管理年度计划,并经甲方审定后实施;
2. 未经甲方书面同意,乙方不得将本物业的管理责任全部分包给第三方,(除专项设施设备之外),否则视为乙方违约行为,乙方除承担违约责任外,按甲方的要求在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料;
3. 对物业使用人违反法规、规章的行为,及时告知甲方处理;
4. 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方。物业设施需要维修或保养的,应提前适时告知甲方;
5. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能;
6. 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的,要及时向甲方反映;
7. 在服务期内,乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施,保证工作人员的安全,如因乙方原因引起而造成乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责;
8. 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证,要严格审查,没有刑事犯罪记录,重要岗位人员聘用要经甲方审定,同时,乙方的服务人员须听从甲方调动指挥;
9. 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合国家有关规定;
10. 合同期最后三个月,乙方应无条件配合甲方做好新的物业服务采购招标工作,合同期最后一个月为物业接管过渡期,乙方在过渡接管期间不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求(限服务范围内),乙方同时将整理好的管理记录及档案整体移交给甲方。交接时间超过合同服务截止时间,乙方应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务,临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的 10%,临时延长物业管理费按原月报价/30\*实际延长服务天数计算。
11. 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

### 十一 服务期限及服务方式

1. 服务期限:服务期限为壹年,自合同签订确定之日算起。
2. 服务方式:采取包干制形式。

### 十二 物业服务费用

1. 在服务期内,甲方支付给乙方的物业服务费总金额为¥xxx万元。
2. 如乙方提供的服务不足一个月的,按日计算物业服务费。
3. 除上文列明的日常零星维修由乙方承担限额之外的各种共用设施、设备的维修保养中涉及到的更换大件材料费用由该楼层甲方负责。涉及到整体共用的由4家单位按照采购预算比例各自分摊应付部分。电梯系统的维保、年审及检验费用由乙方负责。各种共用设备系统运行、清洁绿化等耗用的水电费由甲方按比例分摊。



4. 甲方物业使用过程中的直接费用, 如电费、水费、煤气费等, 由甲方自行支付。
5. 按照中国现行税法规定的税费均应由甲、乙方分别自行承担。
6. 物业管理企业需承担的费用

(1) 大楼两台电梯由物业管理企业委托原厂售后服务部门进行维修保养, 维修、及更换原厂损坏配件。确保达到国家现行电梯标准, 目前大修费用原厂维保部门报价约 102630 元。服务期内日常维保全包费用为 2 台电梯 120000 元/每年, 由物业管理企业与原厂维保部门签维保合同并承担费用。

(2) 服务期内物业管理企业承担费用, 负责租用西面大门 2 个车位确保大院车辆出入安全。每个车位月租约为 900 元/月, 合计 21600 元/年。

(3) 服务期内物业管理企业承担大楼日常垃圾处理费以及每年约 4 车次的大件垃圾处理费。

(4) 服务期内物业管理企业承担每年大楼外立面全面清洁 2 次的费用。

(5) 服务期内物业管理企业承担大楼每月一次全面清理大楼排污沟的费用。

(6) 服务期内物业管理企业承担大楼各单位公共的日常零星维修(每月 2000 元以内), 约 24000 元/年。

(7) 服务期物业管理企业在承担安全保卫工作中使用的工具、器材、服装的购置维修等费用。

(8) 服务期内物业管理企业承担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

(9) 服务期内物业管理企业承担卫生保洁所需工具器械、设备设施以及耗材、消杀药品费用、垃圾清运费。

7. 服务费按月结算, 支付完首季度费用后, 第 4 个月起采购人每月 15 号前支付当月服务费。中标供应商在每月 5 号前开具正式税务发票原件交采购人, 采购人在收到中标人发票的 10 个工作日内办理支付手续。如中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。

### 十三 违约责任

1. 乙方提供发票后, 甲方应按期付清服务费, 每逾期一天, 支付欠款总额 3‰的违约金; 累计违约金不超过服务费总额 5%。
2. 乙方违反本合同规定, 所提供的服务未达到合同要求, 甲方书面提出整改通知, 累计提出达二次, 乙方无正当理由仍未按合同要求及时整改的, 甲方有权终止合同, 造成甲方经济损失的, 乙方应给予赔偿。
3. 任何一方无正当理由提前解除合同的, 应向对方支付人民币伍万元(¥50000 元)的违约金。由于解除合同造成的经济损失超过违约金的, 还应给予赔偿。
4. 对于满足合同约定支付条件的, 甲方应当自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的乙方账户, 不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款, 不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。(付款时间为甲方向政府采购支付部门提出支付申请的时间, 不含政府财政支付部门审查的时间, 如因政府财政支付流程导致的支付延期, 甲方不承担责任。)
5. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的, 甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以等价赔偿或者补偿。
6. 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因, 一方不能履行合同义务的, 应当在不可抗力发生之日起五天内以书面形式通知对方, 证明不可抗力事件的存在。
7. 不可抗力事件发生后, 甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除, 致使合同目的无法实现的, 双方均有权解除合同, 且均不互相索赔。



8. 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况时，因乙方采取紧急避险措施而造成甲方财产损失的，乙方应当在事故发生后 3 日内向甲方报告并提供相关证明材料，经甲方核实符合法律规定紧急避险条件的，乙方可不承担赔偿责任。

9. 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断，或者造成甲方、物业使用人人身、财产损害的；
2. 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有设计或安装、施工瑕疵的原因造成损失的；
3. 因维修保养物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知和物和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用的原因造成损失的；
4. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；
5. 非乙方责任发生治安案件、刑事案件或者汽车被盗、被损或者业主专有部分财产、人身损害的；
6. 物业共用部位、共用设施设备保修期内，保修单位延误维修造成损害，或者非合同中约定由乙方承担的物业共用部位、共用设施设备保修期满，因缺乏维修资金无法维修造成损害的；
7. 业主、物业使用人装修专有部分时，违反法律法规的规定或者或者物业管理区域内的公众制度或者装修管理合同导致本人或者他人人身、财产损害的；

#### 十四 附 则

1. 本合同之附件均为合同的有效组成部分，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。
2. 本合同在履行中发生争议，由双方协商或由主管部门调解解决，协商或调解不成时，双方同意采取以下第 2 种方式解决：
  1. 向广州仲裁委员会申请仲裁；
  2. 向物业所在地的人民法院提起诉讼。
3. 本项目中标通知书、招标文件、投标文件及附件均是本合同不可分割的部分，解释顺序除特别说明外，以文件生成时间在后的为准。
4. 在执行合同过程中，所有经甲乙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，其生效日期为双方签字盖章确认的日期。
5. 本合同壹式伍份，具有同等法律效力，甲方执叁份、乙方执贰份、合同自双方签字盖章后生效。
6. 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方：	（盖章）	乙方：	（盖章）
签约代表：	签约代表：		
地 址：	地 址：		
电 话：	电 话：		
传 真：	传 真：		
签约日期：	年 月 日	签约日期：	年 月 日



## 第六部分 投标文件格式

### 目录

1. 自查表
2. 报价表
3. 投标函
4. 资格证明文件
5. 财务报表
6. 同类项目业绩介绍
7. 一般商务条款偏离表
8. 实施计划
9. 唱标信封（独立封装）

注：请投标供应商按照以下要求的格式、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。



# 投标文件

(正本/副本)

采购项目名称:

采购项目编号:

投标供应商名称:

日期: 年月日



1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查	<p>1. 投标人必须具有广东省省级政府采购物业管理定点采购供应商资格。</p> <p>2. 投标人必须具有物业管理企业资质等级二级或以上资质。</p> <p>3. 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) 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证）副本复印件。</p> <p>2) 供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 或 2019 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。</p> <p>3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。</p> <p>4) 具备履行合同所必需的设备和技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。</p> <p>5) 供应商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（可参照投标函相关承诺格式内容）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）。</p> <p>6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。</p>	<p><input type="checkbox"/>通过</p> <p><input type="checkbox"/>不通过</p>	
2. 已登记报名并提交本项目报价文	<p><input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过</p>		



件。			
3. 本项目不接受联合体投标。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
4.	<p>供应商未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) “记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) “政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网 (http://www.ccgp.gov.cn/) 查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价人需提供相关证明资)</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
5. 符合性审查	1. 投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	2. 对标的服务没有报价漏项。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	3. 提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	4. 提交有效的法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	5. 投标有效期为投标截止日起至少 90 天。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	6. 如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价，投标人按规定书面确认。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	7. 未出现视为投标人串标投标所列的情形。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	8. 投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
	9. 如果评标小组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，将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；投标人应能证明其报价合理性。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商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，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！



1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1	见投标文件（）页		
2	见投标文件（）页		
3	见投标文件（）页		
4	见投标文件（）页		
5	见投标文件（）页		
6	见投标文件（）页		
7	见投标文件（）页		
8	见投标文件（）页		
9	见投标文件（）页		
”			

注： 投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，

评标小组将有可能做出对投标人不利的评定。



1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1	见投标文件（）页		
2	见投标文件（）页		
3	见投标文件（）页		
4	见投标文件（）页		
5	见投标文件（）页		
6	见投标文件（）页		
7	见投标文件（）页		
8	见投标文件（）页		
9	见投标文件（）页		
”			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标小组将有可能做出对投标人不利的评定。



2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称：

3. 编号：

分项	金额(元)
服务	
其他费用	
年报价	(大写)人民币 元整(¥ )

注： 1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容。  
 2. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

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

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



2.2 投标明细报价表

采购项目名称：

(投标人可根据自身提供服务的内容修改报价表)

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计 (元)	备注
1							
2							
3							
合计	数量合计:	报价合计: 元					
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计 (元)	说明
4							
5							
6							
合计	数量合计:	报价合计: 元					
三、总报价: 人民币 元。 (以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符,如不一致以报价一览表为准)							

注： 1) 以上内容必须《报价一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；

3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；

4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称(盖章)：

日期： 年 月 日



### 3. 投标函

#### 投 标 函

致: 广东省卫生健康宣传教育中心

为响应你方组织的 采购, 我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 采购文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容, 包括澄清、修改文件(如果有)和所有已提供的参考资料以及有关附件, 我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性, 也不存在排斥潜在投标供应商的内容, 我方同意招标文件的相关条款, 放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

(投标供应商名称)作为投标供应商正式授权(授权代表全名, 职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件, 正本一份, 副本伍份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求, 并申明如下:

(一) 按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

(二) 本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标, 有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效, 如有在投标有效期内失效的, 我方承诺在中标后补齐一切手续, 保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

(三) 我方明白并同意, 在规定的开标日之后, 投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金, 则贵方将不予退还投标保证金。

(四) 我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据、信息或资料。

(五) 我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

(六) 我方如果中标, 将保证履行招标文件及其澄清、修改文件(如果有)中的全部责任和义务, 按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

(七) 我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商, 在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

(八) 我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费, 并保证采购人在中国使用我方提供的货物时, 如有第三方提出侵犯其知识产权主张的, 责任由我方承担。

(九) 我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

(十) 我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

(十一) 我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件, 承诺如下:

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的, 评审委员会可将我方做无效投标处理, 我方愿意承担相应的法律责任。

(十二) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址:

地 址: . 邮政编码: .

电 话: .

传 真: .



代表姓名： . 职务： .

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2	法定代表人证明书
(投标供应商可使用下述格式,也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明	
书格式)	

法定代表人证明书

现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别： 年龄： 身份证号码： -----

注册号码： 企业类型： -----

经营范围： 。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：



4.3 法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致：广东省卫生健康宣传教育中心

本授权书声明：是注册于（国家或地区）的（投标供应商名称）的法定代表人，现任职务，有效证件号码：。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就 的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被 授 权 人 （ 签 字 或 盖 章 ）：

职 务：

4.4	《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件
4.4.1 2018 或 2019 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明	

4.4.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料)

4.4.3 设备及专业技术能力情况表：

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员：			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
”			

4.5 资格性审查要求的其他资质证明文件

1. ””
2. ””
3. ””

4.6 名称变更

投标供应商如果有名称变更的，应提供由工商管理部门出具的变更证明文件。



6. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
”				

注：根据评审表的要求提交相应资料。



## 5. 财务报表

投标供应商应根据评审表要求提交相应年度的经独立会计师事务所出具的审计报告及经审计的财务报表（财务报表包含资产负债表、利润表及现金流量表等）。



7. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日



8. 实施计划

8.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。组织实施方案的内容应包括：

8.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）

8.1.2 针对本项目的组织实施方案

8.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施

8.1.4 项目整体验收计划

8.1.5 培训计划

8.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

8.2 项目人员安排

8.2.1 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	工龄 专业	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						

注：根据评审表的要求提交相应资料。

8.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

8.3 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	签订合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

8.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

8.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）



9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

9.1 《报价一览表》、《投标明细报价表》（从投标文件正本中复印并盖章）

9.2 优惠或折扣说明（如有）



附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

1: 询问函格式

询问函

广东省卫生健康宣传教育中心:

我单位已报名并准备参与（项目名称）项目（采购文件编号：）的投标（或报价）活动，  
现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、-----（事项一）

（1）-----（问题或条款内容）

（2）-----（说明疑问或无法理解原因）

（3）-----（建议）

二、-----（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日

2: 质疑函格式

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章):	公章:
日期:	
质疑函制作说明:	



1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。	
------------------------------	--

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

### 3: 投诉书格式

#### 投 诉 书

##### 一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: 联系电话:

地 址: 邮编:

被投诉人 1:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

被投诉人 2

... ..

相关供应商:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

##### 二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告: 是/否 公告期限:

采购结果公告: 是/否 公告期限:

##### 三、质疑基本情况

投诉人于年月日, 向提出质疑, 质疑事项为:

采购人于年月日, 就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

##### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:



投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章):	公章:
日期:	

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。
2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。
4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。
5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。
7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。