

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**441900022-2025-00090**

采购项目编号：**441900022-2025-00090**

项目名称：东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目

采购人：东莞市黄江镇人民政府

采购代理机构：东莞市黄江镇招投标服务所

第一章 投标邀请

东莞市黄江镇招投标服务所受东莞市黄江镇人民政府的委托，采用公开招标方式组织采购东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目
采购计划编号：441900022-2025-00090
采购项目编号：441900022-2025-00090
采购方式：公开招标
预算金额：13,865,496.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目):
采购包预算金额：13,865,496.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	物业管理服务	东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：2025年6月1日至2027年5月31日

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参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。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）： 本项目不专门面向中小企业采购。本项目属于《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第二款第（三）项情形，不专门面向中小企业采购。

3.本项目特定的资格要求：

- 采购包1（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）：
- 1)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失信主体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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“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，供应商需提供相关证明资料）。
- 2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）
地点：详见招标公告及其变更公告（如有）
获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。
售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）
（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）
地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

- 1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。
- 2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；黄江镇公共资源交易网（<http://www.dg.gov.cn/hjztzl/ggzyjy/>）

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：东莞市黄江镇人民政府
地址： 东莞市黄江镇莞樟路黄江段66号
联系方式： 0769-83366601

2.采购代理机构信息

名称：东莞市黄江镇招投标服务所
地址： 广东省东莞市黄江镇江北路30号一楼
联系方式： 0769-83360090

3.项目联系方式

项目联系人： 袁洁灵
电话： 0769-83360090

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588
开标评标服务专线： 020-88696599

采购代理机构： 东莞市黄江镇招投标服务所

第二章 采购需求

一、项目概况：

本采购包招标的物业服务对象为黄江镇政府大院、政务服务中心大楼、人社医保分局、水务运营中心、城管分局大院（含人民公园）；含电梯设备系统、空调系统、电力系统、安保系统、消防系统、照明系统、会议系统等设备的专项维修保养；大楼外墙玻璃、天花的维护保养、清洗；区域的安全保卫、人员及车辆进出管理、车库管理；各类会议服务、日常物资搬运；室外绿化养护管理（室内绿化租摆由采购单位另行采购服务单位，委托中标人监督管理）等。

大院总建筑面积**18194.74**㎡，有办公大楼**4**栋，附楼**3**栋，包括大会堂、宿舍、饭堂等，地下停车库**1**层。该物业设大门及侧门出入口，有电梯**3**部，楼梯通道**7**处，大楼外设有**4**个停车场，供内部职工和外来办事人员使用，地下停车位约**20**个，大楼地下设有给排水系统、停车场设有高低压电房。

政务服务中心大楼总建筑面积约**9246.71**㎡，办事大楼一栋四层。该物业设大门和侧口，内有电梯**2**部，楼梯通道**2**处，大楼外有停车场，供外来办事群众及工作人员使用，大楼设高低压电房、二楼设政务服务中心信息网络机房。

人社医保分局总建筑面积约**5245.2**㎡，有主楼**1**栋及附楼**1**幢，另有一层信访室一间、一层门卫室一间。主楼为五层办公楼，附楼共三层，包括宿舍、饭堂、工会活动室等。该物业设大门主入口，主楼和附楼各有楼梯通道**2**处，大楼外设有少量停车位，供外来办事人员和工作人员使用，附楼旁设有高低压电房一间。

水务运营中心总建筑面积约**1446.46**㎡，有主楼**2**栋及附属楼房**4**间。该物业设大门主出入口**1**个，有室内楼梯通道**2**处及室外楼梯通道**4**处，大楼外设有少量停车位，供外来办事人员使用。办公楼及附属楼房分别设有物资仓库共**3**个、发电机房**1**个。

黄江城管分局大楼总建筑面积约**6,649.5**平方米，有主楼**1**栋、副楼**1**栋、饭堂**1**栋及接待大厅**1**个。该物业设两个出入口及**1**个保安岗岗，楼梯通道**5**处，大院内存有**70**个停车位，共有**2**个道闸门，大院外设有少量停车位，供外来办事人员使用，大院内存有给排水系统、高低压电房、电脑机房。

黄江人民公园总占地面积约**20**万平方米，设三个出入口及**3**个保安岗岗，该公园禁止外来车辆入内，公园北门、东门外共有约**100**个停车位供游客使用。

二、具体要求

1）各部门领导办公室的卫生清洁，包括办公楼内部的所有公共区域范围、办公室内部的卫生清洁、会议室、办事办证厅、展厅、平台、宿舍、楼层候梯间、走廊、楼层公共卫生间、洗涤间、电梯、走火梯及各出入口门、大楼公共区域除五害（蚊、蝇、蟑、鼠、白蚁）（除五害由采购单位另行采购服务单位，委托中标单位监督管理）、办公区范围内垃圾清运到指定收集点、各大楼玻璃幕墙外部清洗及电梯井清洁等。

2）办公区的安全保卫，包括维护公共秩序、安全监控、查巡、门岗值勤、值班室来访登记、验证、报刊、信件收转、办公区域定时巡查、交通与车辆停放秩序的管理、维稳事件支援等。

3）管理区域外部的绿化养护管理，室内绿化租摆的监管；

4）停车场管理，包括车辆进出管理，停车场内交通指引，巡逻检查、车辆的防盗、损坏等。

5）会务管理及重大活动的参与，对于节日庆典、大型活动及上级领导视察等重大活动，中标人必须应采购人要求配合有关部门进行相关工作，免费提供人力资源及其它临时性服务，配合采购人圆满完成任务。主要包括标语横幅的制作及悬挂、座位牌与导向牌的制作及摆放，座椅、花木摆放，茶水、会议资料的准备，会场布置，协调会场秩序等。

6）会议室的安排和管理。

7）办公楼内部公共设施、设备的运行使用、维护。

8）会议室地毯的定期清洁，大堂地板的清洁、保养，大堂地板显本色，无污渍污垢残留、无划伤、无灰尘、无染色等污染、损坏现象，定期保养。

9）管理区域工程施工管理，有限空间作业管理。

本项目物业管理服务合同期限两年。

三、项目总体要求

3.1中标人的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，中标人在实施前要报告办公区域有关负责部门。

3.2采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

3.3在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对中标人的管理服务人员有直接指挥权。

3.4中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法犯罪记录、有上岗资格证。

3.5中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象，一些公众岗位录用人员的体形、身高要有规定。

3.6中标人在做好工作的同时，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。

3.7设备设施日常每月维修保养更新、小修由中标人负责维护，使用的设备设施单件/单项维修配件、物料费用由采购人负责。

四、物业管理质量指标要求

4.1总体标准

参照国家及省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，结合投标人自身的管理服务水平，投标人要具体承诺物业管理各项目按全国物业管理示范标准执行和改善，具体指标包括（但不限于）：

房屋外观：完好率**98**%以上；

设备运行：运行正常，重大设备完好率**100**%；

设施、设备的维修、养护：完成率**98**%以上；

环境卫生：合格率**100**%以上；

绿化:完好率**98**%以上；

交通秩序：车辆出入登记、管理有序、无交通事故发生；

保安：治安、刑事案件及火灾事故发生率为零；

急修：及时率**100**%、返修率**2**%以下、满意率**98**%以上；

小修：合格率**98**%以上；

有效投诉率**1**%以下，有效投诉处理率达**100**%；

采购人对中标人的满意率达到：**95**%以上。

4.2分项具体标准

序号	项目	服务标准
1	房屋日常养护维修	确保项目房屋、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100 %。
2	室外场地、道路养护维修	确保项目室外范围内场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100 %。

3	给排水设备运行维护管理	<p>保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零修合格率100%；确保抄集各服务场所内分列的水表行数据准确；因故障停水（市政停止供水除外），接到报修后维修人员在3-5分钟内到达现场抢修处理，及时排除故障。</p>
4	供配电设备运行维护管理	<p>对供电范围内的电气设备定期保养、巡视维护，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配电运行制度、电气保养和巡查及维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须有3年以上工作经验持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全；管理和维护好避雷接地的设备设施；确保抄集各服务场所内分列的电表行数据准确；因故障停电（市政停止供电除外），接到报修后维修人员在3-5分钟内到达现场抢修处理，及时排除故障；禁止白天保养（特殊情况除外），各配电箱的用电回路标识要清楚、清晰；配合做好办公楼节能减排管理工作。</p>
5	消防系统（含火灾自动报警系统、水系统、防排烟系统）	<p>建立完善的消防系统操作、巡查方案，加强日常检查登记制度，定期进行联动测试，检验系统反应正常；制定突发性火灾等应急方案，紧急疏散通道通畅；对过期的消防器材进行更换，更换由消防保养公司负责。</p>
6	空调系统及除湿系统运行维护（含分体空调）	<p>建立空调及除湿系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调及除湿系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期检修养护空调及除湿设备，定期清洗过滤网，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态；空调及除湿系统出现运行故障后，中标人联系第三方公司维修人员及时到达现场维修，排除故障，并做好记录；维修合格率100%。</p>
7	环境卫生管理	<p>建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；服务大厅、办公区、楼梯、扶手、走廊、电梯间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；及时清扫积水，确保物业容貌整洁。零修合格率100%；保证建筑物玻璃每年清洗2次，公共区间每年护理最少6次。保洁人员的呼叫响应时限为3-5分钟。定期清理鱼池各种垃圾，鱼池清洗和消毒每月一次。对定期杀灭四害及防白蚁、防蛙专业消杀做好监督工作。</p>
8	绿化管理	<p>室外绿化养护管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、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。 2、清洗，清除植物体表灰尘，促进植株呼吸，增强光合作用。 3、修剪，补植适时进行修剪或疏剪，随时剪除枯枝、病枝、密枝，保持植株良好的形态。逢重大接待要按照要求立即修剪、整理、布置。 4、施肥前必须先经采购人验肥合格后，方可进行施肥。施肥每年不少于4次，绿化树每株每次施肥不少于200克，草地、地被每平方米每次不少于50克。 <p>室内绿化监督管理：室内绿化租摆由采购人另行采购服务单位，委托中标单位监督。中标人应当制定详细可行的室内绿化监督管理方案，配合采购人做好办公楼室内绿化的监督管理工作。</p> <p>室内绿化养护监督标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、植株丰满健壮，叶面干净光亮； 2、无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害； 3、无枯黄叶； 4、盆面无杂物，花缸、花槽底无积水杂物； 5、植物无缺水干旱现象； 6、摆花搬运途中不污及地面及周边建筑物。

9	治安及车辆管理	<p>1、确保做好管辖范围的安全防范工作，制定一套完善切实可行的安全防范措施，报采购人审核。</p> <p>2、组织一支尊纪守法、思想素质高、业务能力强的保安队伍，严格执行各项管理制度和岗位纪律。</p> <p>3、实行24小时安全值班管理制度、人防、机防相结合，监控、巡视、值班相配合，确保无漏岗、脱岗、睡岗、聊岗等失职现象。</p> <p>4、对外来办事、来访等人员，建立询问和登记制度。</p> <p>5、办公、公共场所要控制噪声，制止喧闹现象，无闲杂人员随意流动。</p> <p>6、有针对性地提供突发事件的安全保卫服务、措施得力、制度健全、人员到位、编制切实可行的，如“群体上访”、“扰乱办公秩序”等突发事件的应急方案。报采购人审核。</p> <p>7、有重大活动、接待或会议的，须按采购人要求在规定时间内做好妥善的安全保卫措施。</p> <p>8、确保黄江镇政府大院及机关单位有个安全和正常的工作环境、环境秩序良好，做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处理各类突发事件。有意外情况发生时，要求保安人员在5分钟内到达现场处理，及时排除意外。</p> <p>9、确保道路通畅、路面相关设施完整、交通标识规范完好。大楼主要出入口及干道由专人指挥交通、杜绝车辆在场内场外随意停靠，防止交通堵塞，保证车辆出入畅通。</p> <p>10、停车场管理制度完善、人员配备合理，确保无乱停放和阻塞现象、停放有序，无车辆失窃事件。</p> <p>11、停车场必须有专人负责日常管理，有专人巡查，及时发现安全事故及车门、尾箱未锁和车窗未关好等现象应及时通知车主。</p> <p>12、确保因管理制度原因造成的安全事故、火灾或交通事故发现率为零。其它重大事故发生率控制在1‰以内，处理及时率为100%。</p> <p>13、监督施工区域按规范要求围蔽，施工人员有明显标志，出入有管控，施工人员言行举止不影响行政办公区的正常秩序。</p>
10	智能化系统运行维护（含楼宇自控系统、闭路监控系统、防盗报警系统）	定期对各种系统性能状态检查、系统测试和计划性修理，发现隐患及时处理（24小时内），零修合格率100%。实现对大楼内各种机电设备的统一管理、协调控制，确保楼宇设备运转自动化。
11	室外灯光工程系统维护管理	加强日常检查巡视，确保灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不过夜。
12	室外景观系统维护管理	加强日常检查巡视，确保景观的正常使用，定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不过夜。
13	物业档案资料管理	必须保证中标人交给采购人的物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性、完好性。
14	其他	★保密规定：中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究中标人法律责任的权利。（提供承诺函加盖公章，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式。）

五、物业管理服务人员配置与管理

5.1中标人须按物业服务需求设立管理服务中心，配备足够的物业服务人员。服务中心实行项目经理负责制，各部门在项目经理的统一领导下，全面实施黄江镇政府大院及相关单位物业管理服务工作，其中客户服务部负责客户接待、诉求处理、前台咨询、收发服务、会议接待等服务工作；工程技术部负责物业设施设备维护维修及设备运行的技术管理工作；秩序维护部负责区域内的秩序维护、交通与车辆管理、治安防范及消防管理等工作；环境管理部负责区域内环卫保洁、垃圾收集、四害消杀以及绿化养护等工作。主管协助项目经理领导物业团队（保洁、安保、维修等），制定绩效考核标准，组织培训提升技能，处理团队内部纠纷，维护工作纪律，配合政府相关部门的工作。

5.2人员配置要求：

序号	单位	保安	保洁	维修	客服	绿化	主管	经理	人员合计
1	黄江镇政府大院	17	15	3	8	4	1	1	49
2	政务服务中心大楼	6	7		6				19
3	水务运营中心	3	3		1				7
4	人社医保分局	5	2						7
5	城管分局大院（含人民公园）	31	5						36
合计		62	32	3	15	4	1	1	118

（备注：其中城管分局大院保安8名，保洁5名；人民公园保安23名。）

★5.3 中标人需承诺按上述要求配备人员共118人，必须严格按照国家劳动法规支付员工工资（含加班费），投入本项目人员的人生安全及健康状况由中标人全权负责。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）

★5.4 中标人要制定详细的工作人员配置方案，包括岗位配备、人员安排、上班时间等，在签订合同的7日内，上报采购人并经采购人同意后实施，并接受采购人的检查和考核。项目经理和部门主管任职前须经采购人审核同意。在合同签订后1个月内，中标人须向采购人提供上述所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、健康证明、学历证明、资格证书等。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）

★5.5 物业管理服务人员不能有违法犯罪等记录。必须身体健康、上岗前须取得当地医院体检的健康证明。物业相关人员具备岗位所需知识和技能的合格劳动者。中标人须对录用人员严格政审，采购人保留最终政审权。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）

★5.6 中标人须按国家有关规定与员工签订劳动合同，员工待遇不低于当地最低工资标准要求，员工享受国家劳动法规定的福利假期，并按国家规定购买社会保险和劳动保险等，并保证所聘人员符合采购人要求。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）

序号	项目	素质标准
1	项目经理	大专以上文化程度，年龄30-50岁之间，具有物业管理经理上岗证，具有丰富的物业管理经验，从事物业管理工作5年以上。统筹各部门，全面实施黄江镇政府大院及相关单位物业管理服务工作。具备人社部门职业技能等级证书优先。
2	主管	大专以上文化程度，年龄30-50岁之间，具有丰富的物业管理经验，从事物业管理工作3年以上。协助项目经理领导物业团队（保洁、安保、维修等），制定绩效考核标准，组织培训提升技能，处理团队内部纠纷，维护工作纪律，配合政府相关部门的工作。具备人社部门职业技能等级证书优先。
3	客服/导办人员	专科以上文化程度，年龄20-35岁之间，有3年以上相关工作经验，五官端正，形象气质优。主要负责综合管理服务事宜、会议服务及其他服务事宜。
4	维修人员	★3人均需具有中华人民共和国特种作业操作证(低压电工作业)，持证上岗。(提供证书或承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。)20-55周岁，3年以上相关工作经验。主要负责设施设备的使用、维护和管理服务及其他服务事宜。
5	保安人员	队长大专或以上学历，25-55周岁，身高165厘米以上，身体健康、形象气质佳，思路清晰，纪律性强，执行力高。从事保安管理工作3年以上；队员初中或以上学历，20-55周岁，身高165厘米以上，退伍或退役军人优先。主要负责安全保卫和秩序维护内容及其他服务事宜。
6	清洁人员	清洁主管高中或以上，员工品德端正，刻苦耐劳，身体健康。主要负责园清洁卫生管理服务事宜及其他服务事宜。
7	绿化人员	主管从事绿化工作2年以上，员工品德端正，刻苦耐劳，身体健康，主要负责园林绿化的养护和管理服务事宜及其他服务事宜。具有绿化或花卉相关的国家职业资格或技能证优先。
8	备注	所有人员需由采购人审核、备案。

六、项目具体内容

- 6.1、安全保卫和秩序维护
- 6.1.1 中标人制定详细的安保岗位设置、值勤时间、岗位职责等，经采购人审核后严格遵照实施。确保保安人员配备数量、任职要求等符合需求，上岗前经过政审和严格训练，并组织通过业务考试。组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，明确岗位职责并认真贯彻执行，确保各服务场所现场安全、有序。
- ★6.1.2 中标人需提供《保安服务许可证》（提供证书复印件加盖公章）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案自行招用保安（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）。
- 6.1.3 中标人为安全监管第一责任人，应切实做好“防火、防盗、防抢、防骗、防破坏、防闹访、防泄密、防自然灾害事故”等工作。制定实施严格的安保管理制度，保证日常公共秩序井然有序，各类重大活动和日常工作正常进行，人身、财产得以保障，确保没有因中标人管理疏忽而引起的重大火灾、治安刑事案件和交通事故，实现零事故的目标。
- 6.1.4 加强管理监督，所有保安人员要在规定的区域和位置站立，保持正确姿势，精神饱满，态度礼貌，严肃认真，按规定统一着装，在岗不准玩手机、看书、聊天、大声喧哗等，为工作人员提供方便服务。

- 6.1.5制定突发事件应急处理预案，加强应急处理预案演练，当遇到发生突发事件时，及时调配充足人员在5分钟内赶到现场处理，必要时及时报警并报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。
- 6.1.6公共秩序管理：主要是保障区域内人身财产安全、公共秩序维持、公共活动的正常开展。加强安防管理，严格遵守保安管理制度。
- 6.1.6.1门岗：
- 6.1.6.1.1依照规定上岗和实施礼仪服务，对来访办事人员要礼貌热情地接待询问，核实被访客人的姓名和单位，并做好记录。
- 6.1.6.1.2车辆一律凭车辆授权出入卡方可进出，如因工作需要车辆进入大院，由被访单位人员用固定电话通知大门服务台确认方可在大院内暂时停放在指定区域。
- 6.1.6.1.3对进出车辆进行停放指引，如有特殊情况，需服从现场指挥人员的指引，并用对讲机通知巡逻岗。
- 6.1.6.1.4对大件物品进出按规定进行必要的登记和盘查。物品运输车辆要核对放行条，没有放行条或放行条未盖公章的物品严禁运出大院，并做好记录《车辆物品出入登记表》。
- 6.1.6.1.5按规定做好岗位交接的工作。
- 6.1.6.2巡逻岗：
- 6.1.6.2.1依规定执行巡逻，对重点区域（与采购人协商确定）设置流动巡逻岗，每1小时至少巡查1次，并做好巡查记录。在遇到异常情况或院内人员紧急求助时，应在5分钟内赶到现场处理。
- 6.1.6.2.2巡视内容：周边围墙、公共设施、办公大楼、消防通道、设备机房、停车场及车辆等，发现问题做好记录并及时上报。
- 6.1.6.2.3实时掌握和了解现场停车位空置情况，及时报告门岗，并指引来访车辆停放。
- 6.1.6.2.4接到监控中心对讲机呼叫，立即赶到现场进行处理，并向上级报告，将处理结果反馈监控中心。
- 6.1.6.2.5遇紧急情况按应急预案执行。
- 6.1.6.2.6加强大件物品、装修材料等进出的登记，加大治安巡逻和安全防范力度，防止治安事件、破坏公共设施的事情发生，如巡逻中发现可疑人员应进行询问、检查证件。
- 6.1.6.2.7负责大楼公共部分所有门窗、照明、公用电器设备等的开、关，及时发现和排除各种安全隐患
- 6.1.6.3监控中心监控岗
- 6.1.6.3.1掌握本监控中心内的各系统的基本工作原理、性能，熟练掌握各系统的操作。
- 6.1.6.3.2坚守工作岗位，实行24小时值班，密切注视各单位内各摄像机的运行状态和监控情景。
- 6.1.6.3.3从监控视频上发现可疑情况，要立即通知当值主管前去调查处理；发现各类违法犯罪活动时，要第一时间报警。应对事件处理5分钟内到达现场。
- 6.1.6.3.4当监控系统收到故障报警时，立即通知工程部相关人员去处理。
- 6.1.6.3.5准确、真实、清晰填写值班记录及报警记录。
- 6.1.6.3.6禁止与监控中心无关的人员进入。
- 6.1.6.3.7监控中心严禁看书，玩手机，收录、播放电台节目和与工作无关的音乐、录像片等。
- 6.1.7加强保安人员的岗位培训和各种技能、业务培训教育，使之熟悉技防设备性能并能熟练操作，具备事件识别和处理能力。
- 6.1.8交通、车辆、停车场管理
- 6.1.8.1主要维护区域内交通秩序，防止交通事故的发生和车辆被损被盗。
- 6.1.8.2交通、车辆、停车场管理要指定专人负责，要制定可行的管理制度，严防车辆盗窃事件发生。
- 6.1.8.3确保各类车辆按指定位置停放，做到安全有序、整齐规范。
- 6.1.8.4协助采购人建立车辆停放档案，掌握各单位内工作人员拥有车辆的情况，并每月更新一次。
- 6.1.8.5办公区域内需设有规范的车辆行驶、禁鸣、停放等指示牌或标示牌。
- 6.1.8.6未经采购人批准，中标人不得擅自对区域内停放的车辆收取费用。
- 6.1.8.7其它与交通、车辆、停车场有关的事项。
- 6.1.9消防安全管理
- 6.1.9.1主要是防止区域内火灾事故的发生。根据消防管理部门的有关要求和规定，中标人是消防安全第一责任人，要制定详细的消防管理制度、培训计划、实施方案（包括演练方案），并设置相应的管理机构。
- 6.1.9.2贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行人防、技防的有效结合，以消防中心为指挥中心，利用先进的消防系统和设备设施，执行日常消防防范工作。
- 6.1.9.3消防管理工作必须常抓不懈，通过各种形式，加强员工的消防意识和技能培训。
- 6.1.9.4组建一支反应迅速，技术过硬的义务消防队，按时对消防系统进行联动测试，每月开展一次技能培训，每季度进行一次消防演习，提高员工防火、灭火技能。
- 6.1.10保密安全管理
- 6.1.10.1主要是做好各单位各项工作保密工作，防止各种资料、文件和信息的泄密。
- 6.1.10.2严格人员录用，所有物管人员进行政审。保密法规、保密制度的学习纳入日常培训，以提高思想觉悟。管好通讯线路和设备，防止文档流失，重要活动专岗专人，严格控制录音录像器材进入办公大楼，积极防范，做好保密工作。

6.2、综合管理服务

中标人制定详细的客服岗位设置、值班时间、岗位职责等，经采购人审核后严格遵照实施，确保客服人员配备数量、任职要求等符合需求，上岗前经过政审和严格的业务技能和保密制度培训，以规范化、标准化服务确保日常行政事务高效运转了，维护政府部门的专业形象，保障领导及工作人员办公环境安全、整洁、有序。

6.2.1报修管理

中标人应设立客服前台，协调处理日常管理事务和紧急事项。对用户的报修、建议、意见及投诉，须立即报告相关部门并跟踪落实，确保问题解决、用户满意。设立24小时客户服务体系，能及时受理物业管理服务诉求。维修执行派工单制度，维修人员在接到派工单后，应及时到达现场，并完成维修任务。不能及时完成的应向客户说明情况，征得谅解，并速报工程部。小修立即处理，急修不过夜。

6.2.2回访管理

中标人每月须向采购人作正式的工作汇报和用户专访，收集客户要求、意见、建议或投诉。每季度组织发放一次《客户满意度调查表》，广泛了解各单位、工作人员对物业管理服务的需求。强化服务系统的及时改善和有效沟通，最大限度地满足客户服务需求。

6.2.3收发服务

- 6.2.3.1中标人指派专人负责大院收发管理工作，包括公函、信件、报刊和其它印刷品等。
- 6.2.3.2制定文件收发安全管理制度，做好相关文件的保密工作，加强文件、包裹的安全检查，严禁易燃、易爆、剧毒、放射性等伤害性、不安全的物品进入大院。
- 6.2.3.3收发人员应认真负责做好收发工作，做到准确、及时、安全，不得错发、错收、漏发、丢损、积压、延误。
- 6.2.3.4收发人员在分拣、投发涉外公函、信件时，应及时与收件人或相关部门联系，避免失误。
- 6.2.3.5收发人员严格做好交接手续，对各部门的挂号信、快递、汇款通知、邮件、邮包要进行分类登记，及时通知或送交各部门领取，并办理签字手续。部门或个人领取时，要主动查验证件，登记签字，做到准确无误，防止差错和丢失。

6.2.4 客户服务

- 6.2.4.1 中标人制定详细的客服岗位设置、值班时间、岗位职责等，经采购人审核后严格遵照实施，确保客服人员配备数量、任职要求等符合需求，上岗前经过政审和严格的业务技能和保密制度培训，以规范化、标准化服务确保日常行政事务高效运转了，维护政府部门的专业形象，保障领导及工作人员办公环境安全、整洁、有序。
- 6.2.4.2楼层前台综合管理，统筹各楼层前台标准化运营，执行来访人员实名登记、证件核验及访客系统录入，确保信息可追溯。
- 6.2.4.3提供楼层导引、政策咨询解答（按规范口径）及基础便民服务，如失物招领、应急物品借用。
- 6.2.4.4监控前台设备运行状态（如访客机、门禁、人行闸机、电话、打印机），及时报修故障并跟进处理进度。
- 6.2.4.5建立楼层服务台账，记录每日接待数据、异常事件及设施报修情况，定期提交工作报告。

- 6.2.4.6根据党政机关会务标准布置会议室，按照会议需求做好设备、卫生、灯光、茶水、资料打印等服务；会议执行保密会议要求，未经采购人或主办单位的同意，禁止将会议内容外泄。
- 6.2.4.7领导办公室专项服务，每日定时清洁（避开工作时间），执行"三无六净"标准（无积灰/无死角/无异味，地面/门窗/家具/设备/绿植/饰品洁净）；重点维护保密的文件存放区（不触碰文件、保持桌面原有摆放秩序）。
- 6.2.4.8个性化服务：根据领导习惯调整绿植养护、文具补充频次，建立领导办公室设备档案（报修优先级别为紧急），每日下班前检查空调/照明关闭情况。
- 6.2.4.9配合党政办完成报刊信件分拣，机要文件单独登记签收。
- 6.2.4.10管理公共区域宣传物料，及时更新宣传栏、撤换过期通知。
- 6.2.4.11参与机关节能管理，每日巡检楼层水电、空调关闭情况并记录。
- 6.2.4.12协助完成国有资产清点，办公家具、设备标签化管理。
- 6.2.4.13执行"三不"原则：不谈论工作内容、不打听职务信息、不外传内部动态。
- 6.2.4.14卫生检查，办公区域公共卫生、洗手间卫生整洁、会议室卫生整洁。无积水、无异味、纸巾，洗手液及时补充，垃圾袋每日更换，发现问题，及时通知清洁人员整改，提供干净舒适的办公环境。
- 6.2.4.15定期参加机关服务专项学习与培训，心肺复苏，AED除颤仪使用、人工呼吸、消防演练，突发火情紧急逃生等提供基础急救。
- 6.2.4.16及时处理突发情况。发生群众争吵，肢体冲突、冲闸、尾随、上访等情况，通知安保人员控制现场，及时联系相关部门负责人处理，或报警处理。

6.2.5 导办服务

- 6.2.5.1制定导办服务规范，打造亲民、便民、阳光、高效的政务服务大厅。
- 6.2.5.2配备导办人员，负责为每一个到办事大厅的办事群众提供迎宾问候、咨询答复、排队叫号、业务分流、窗口引领、设备使用、操作指导、表格填写、网上申报、受理投诉、查询评价等各类便民服务。
- 6.2.5.3礼貌接待办事群众，指引群众顺序排队、进行业务预约、协助取号。
- 6.2.5.4提供咨询解答，帮助群众了解相关业务政策、流程等相关问题。
- 6.2.5.5帮助群众打印办理业务所需的电子文件材料。
- 2.5.6接听群众咨询电话，介绍办事流程及所需材料，帮助群众了解办理步骤，指引操作线上业务预约及网上申办；各部门咨询电话中转接。
- 6.2.5.7便民服务，24小时自助服务区使用自助服务设备。协助群众操作莞家政务自助终端机、出入境港澳通行证智能签注设备、驾驶证更换自助体检机、自助拍照打印、身份证自助办理等。
- 6.2.5.8初步审核材料。群众提交的材料，确保材料齐全，协助群众填写表格（企业注册、社保业务、公安业务、户政业务、交警业务、出入境等业务）减少群众排队时间，避免重复排队。
- 6.2.5.9及时处理突发情况。发生群众争吵，肢体冲突、公司纠纷等情况，通知安保人员控制现场，及时联系相关部门负责人处理，或报警处理。
- 6.2.5.10定时观察饮用水的饮水机，保持饮水区域清洁卫生，定期清理垃圾，及时补充饮用水水杯。
- 6.2.5.11每日大厅巡查等候区整齐。物质补充（A4纸，签字笔、液体胶水、打印机碳粉墨盒、擦手纸、婴儿垫等）保持桌面区域整洁，及时清理垃圾，及时整理宣传资料，更新表格模版，方便群众填写。
- 6.2.5.12卫生检查，办事大厅卫生、洗手间卫生整洁、母婴室卫生整洁。无积水、无异味、纸巾，洗手液及时补充，垃圾袋每日更换，发现问题，及时通知清洁人员整改，为群众提供干净舒适的环境。
- 6.2.5.13应急情况处理。提前检查自助设备运行情况，取号系统等是否正常，避免系统设备故障，以免影响工作正常开展，如发现设备异常，及时上报，安抚群众情绪。
- 6.2.5.14大厅秩序情况处理。观察各窗口办理情况，排队人数过多时，协调分流，拥挤的群众。关注特殊群体军人、老人、孕妇、残障人士,对接后台工作人员处理紧急或复杂事项。
- 6.2.5.15记录群众反馈的意见和建议，将群众反映的问题及时向上级汇报。
- 6.2.5.16向群众宣传最新政策，发放办事指南，市场监管、人社、宣传手册等资料。
- 6.2.5.17协助中心布置节日气氛，及时更新大厅公告信息。
- 6.2.5.18协助其他部门完成临时任务。
- 6.2.5.19邀请群众填写满意度调查表。对政务中心服务态度，办事环境，办事效率等候时间问题，记录群众反馈的意见和建议，及时改进。
- 6.2.5.20遗失物品登记与保管。
- 6.2.5.21定期参加业务政策更新培训。
- 6.2.5.22无障碍服务。轮椅，视力、听力障碍、老年人全程陪同办理。
- 6.2.5.23完成急救知识学习与培训。心肺复苏，AED除颤仪使用、人工呼吸、消防演练，突发火情紧急逃生等提供基础急救。
- 6.2.5.24定时整理窗口以及部门电话表更新，确保信息准确，方便群众保存和查询，联系所需要办理业务的相关部门，可以有效提升政务服务的效率和群众满意度。
- 6.2.5.25外用药检查与更换记录登记。外用药，每月定期检查一次，检查药品是否在有效期内，或根据使用情况增加检查，使用后及时检查药品消耗情况，不足时及时补充。

6.3、清洁卫生管理

- 6.3.1建筑物室内部分每天晚上清洁1次，包括办公家具、办公设备、地面、墙面、天花等。建筑物公共部分必须在办公时间前（上午8：30前，中午12：00～14：00）各清洁1次,包括地面、墙面、玻璃窗、门、楼梯、通道、厕所等，保证办公人员上班之前清理干净，不影响办公人员工作，上班时间每小时保洁1次。
- 6.3.2球场日常维护、管理、清洁，包括：清扫球场上的杂物、落叶、垃圾、积水等；清抹球架；检查球场的灯光照明设备。
- 6.3.3中标人制定详细的工作制度和标准，采购人对其工作质量进行监督考核。
- 6.3.4大堂、楼梯、走廊干净整洁，无堆放杂物现象。
- 6.3.5中标人按工作程序对范围内的场所进行清扫保洁，严格按照工作标准，做到全天候、全方位保洁，特别是卫生间要做到定人定点定时管理、巡查、监督。
- 6.3.6中标人需负责建筑物内外、垃圾收运站的垃圾收集、清运，做到日产日清，干净无异味。
- 6.3.7按要求做好蚊、蝇、虫、鼠、白蚁、蟑螂等灭杀监管工作，做到无滋生源。每年4月、5月、11月的蚊蝇高发期开展专项灭杀。消杀使用的药物必须是环保、对人体无害的优质产品，且药品品牌须经采购人认同。消杀工作安排在休息时间进行。
- 6.3.8建筑物走道、公共场所等地面定期保养；花岗石、大理石等石材地板、门框和木地板定期进行晶面翻新、抛光、打蜡保养。
- 6.3.9污水排放通畅，保持所有下水道的畅通，协助采购人每年清理化粪池和饭堂隔油池工作。
- 6.3.10在清洁卫生工作中消耗的物料、洗手液、纸巾、空气清新剂、洁厕剂、去污粉、工具等费用由采购单位承担。
- 6.3.11清洁卫生标准：

位置	序号	清洁项目	清洁标准
建筑物外部	1	道路	干净、无杂物、无污染
	2	公布栏、宣传栏	明亮光洁、无污渍
	3	灯具	干净光亮
	4	栏杆	干净、无污渍
	5	沟渠、雨、污水井及井盖	确保通畅，无异味
	6	化粪池、饭堂隔油池	确保排污通畅，周围无异味
	7	车场	干净、无杂物、无污渍
	8	外玻璃幕墙、外墙	干净、无污渍
建筑物内部	1	地面、墙面	光滑明亮、无杂物、无污渍、无水渍
	2	家具和办公设备	干净、无污渍
	3	送风口、排烟风口、抽风机	干净、无尘
	4	天花灯饰	干净、无蜘蛛网、无尘
	5	房门	干净、无污渍
	6	楼梯	干净、无尘
	7	消防设施	干净、无污渍
	8	垃圾桶	干净、无杂物、无污尘
	9	洗手盆及龙头	干净、无污渍、无水锈渍
	10	管道井	干净、无蜘蛛网
	11	管道设备	无尘
	12	卫生间（含大小便位）	干净、无臭、无污水、无污渍、无水锈渍

6.4、园林绿化的养护和管理

6.4.1中标人制定绿化养护管理制度，明确养护工作职责，并切实贯彻执行。对养护范围内的植物及采购人新种植的植物负有养护责任。按照不同季节以及不同树木的生长习性做好养护工作，适时灌溉、施肥、喷洒药剂、修剪。每天巡查，发现问题及时处理。

6.4.2大树养护：

6.4.2.1及时浇水，定时在春季、秋季和花开前施肥，以及做好冬季树木保暖，保证植株生长旺盛。

6.4.2.2做好树木防治病虫害，采取“预防为主，综合防治”的方针，由专人进行定期观察、掌握病虫害情况，正确诊断及防治，杜绝病虫害生存的环境。

6.4.2.3定期进行树木整理修剪，保持植株形态，清除病残枝，保持树基环形施肥穴。

6.4.2.4每年11月15日前对所有树木1.5米以下的树干部位涂刷白灰。

6.4.2.5负责定期清除树木5米以下寄生植物。

6.4.3草坪养护

6.4.3.1及时浇水、施肥，对缺肥的草坪要及时补肥。

6.4.3.2及时清除杂草,确保草坪附近没有杂草、枯叶等。

6.4.3.3每季定时打药，防治病虫害。遇有流行性病虫害、突发性病虫害要及时进行根治。

6.4.4花卉养护

6.4.4.1及时给花卉浇水、施肥、松土和清除病残枝。

6.4.4.2花卉病虫害要早预防、早治理，彻底清除虫害。

6.4.5绿篱造型养护：

6.4.5.1保持绿篱造型形状，不出现变形现象。

6.4.5.2要及时浇水、施肥、松土、清除病残枝，无缺水少肥、枯枝黄叶现象。

6.4.5.3及时防治病虫害，发现病虫害立即处理。

6.4.6绿化养护工作标准及要求

6.4.6.1日常养护管理

每天清除杂草、落叶，观察植物生长情况，每月一次松土、施肥，绿化地无明显黄土裸露；绿化植物叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳。围墙内外的杂草要及时修剪，不影响电子围栏的正常使用。

6.4.6.2施肥

乔木、灌木每年施基肥（12月15日前）、追肥（3月15日前）各一次；草坪在每年3月15日前和9月15日前各施肥一次，根据实际情况需要可进行追补施肥；花卉每月施肥二次，酌情补追。

6.4.6.3浇水

花卉类植物每天早或晚浇水一次，干旱时可适当多浇水；树木草坪在旱季时应适时补浇水。

6.4.6.4防病虫害

树木类绿化物每季度喷打一次药，早发现虫害早喷打药物；草坪夏、秋季各打药一次，早发现早喷打药物；花卉类植树立生每月喷药一次，早发现早喷打药；做好病虫害的防治，随时发现随时治理，虫害高发期，酌情增打药物次数。

6.5、设施设备的使用、维护和管理

6.5.1总体要求

6.5.1.1中标人对大院内设施、设备维修、保养项目，要制定使用运行制度，定人、定时开、关设备，及时发现设备和设施的隐患并对其进行维修、保养，防止安全事故发生。要建立维护保养制度，确保故障排除时效性。对无法解决的事故或较大型的保养和维修，及时报告采购人并积极落实处理方案。做好各项运行和维修保养记录，每月10号前向采购人提交一份上月设备维保报告及下月维保计划。

★6.5.1.2建立24小时维修值班制度。中标人接到维修单（或电话通知）后，一般情况要在30分钟内必须作出回应；遇紧急情况须立即派人赶到现场进行紧急处理，并按采购人要求的时间修复。具体时间要求如下：1、抢修类：如电路故障、水管、水制、水龙头爆裂漏水，要求立即抢修；2、小修类：如水龙头、门锁、排风扇、电灯、排污管等损坏，要求2小时内维修好；3、中修类：门窗、公共设施等维修项目，要求12小时内维修好；4、遇大中型突发事件须积极配合按采购人要求进行妥善处理，尽快恢复正常。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）

6.5.1.3中标人对采购人的设备、设施负有保护的责任。

6.5.1.4中标人要配置熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对物业各项设施、设备进行维护、养护。

6.5.1.5消防系统、电梯系统、空调系统、智能监控系统、供电系统、给排水系统、弱电系统等设备的维保由采购人另行安排专业公司负责，中标人负责日常管理保养并协助配合以及监督第三方实施，履行监管职责。涉及到需年检的设施设备，由采购人负责年检费等费用。

6.5.2房屋和公共设施维护管理

6.5.2.1房屋管理养护范围：中标人需定期检查房屋承重结构部位（包括基、梁、柱、板、屋顶等），房屋的抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等），房屋的内、外墙面、围墙、楼梯间、走廊通道、设备机房、门厅、门窗、屋面等。公共设施管理养护范围：红线区域内道路、停车场、车棚、室外管网、护栏、标识导向牌、沟渠、池井、路灯、庭院灯等。

6.5.2.2房屋与公共设施管理养护要求：

6.5.2.2.1制定房屋与公共设施管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合。

6.5.2.2.2严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量。

6.5.2.2.3严格制定维修养护工作时间，确保在不影响各部门办公的前提下开展维修养护工作，并确保人员和财产安全。

6.5.2.2.4确保房屋及公共设施维修养护过程中使用材料符合环保要求。

6.5.2.2.5房屋维修养护计划如下表：

序号	项目		时间间隔	次数	维修养护内容
1	地基基础		每年	1	检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。 检查基础有无开裂、破损。 检查勒脚有无破损。
2	承重结构	梁	每年	1	检查有无变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		板	每年	1	检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		柱	每年	1	检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		承重墙	每年	1	检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好
3	非承重墙		每半年	1	检查墙体有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。
4	屋面	防水涂层	每周	1	1、检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。 2、发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的，及时进行修复或更换。 3、检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时进行修复。 4、检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及进补焊，油漆。
5	楼地面		每月	1	1、检查楼地面是否平整完好，有无空鼓、渗漏和破裂等。 2、检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 3、更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。 4、对大理石、石材地板进行抛光、晶面、打蜡处理。
6	楼梯		每半年	1	1、检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随地修复。 2、补换损坏地砖。 3、修复空鼓的地砖。
7	公共通道		每周	1	1、检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱、渗漏等，发现异常及时修复。 2、公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。
			每半年	1	1、检查地面有无损坏，发现异常随时修复。 2、补换损坏、空鼓的地砖。
			每年	1	1、油漆金属支架和护栏网。 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。
8	内墙面	涂料、石土质块材	每月	1	1、修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。 2、处理内墙面变色现象。 3、处理内墙面局部渗漏。 4、更换破损的石土质块材。
			每季	1	处理内墙面大面积渗漏。
			每年	1	雨季对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。

9	外墙面	墙砖、涂料、装饰玻璃	每周	1	1、更换破损的外墙饰面和玻璃。 2、清洗外墙饰面人为造成的污染部分。
			每半年	1	1、结合外墙清洗作业，并检查外墙面的使用状况。 2、外理外墙面变色现象，检查并加固外墙金属构件。
			每年	2	雨季时期对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。
			要求		1、外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 2、更换外墙饰面应按原建筑风格求进行。
10	门窗		每月	1	1、检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变、掉漆和腐朽。 2、门转轴或摩擦部位加润滑油。 3、（塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。 4、发现异常及时修复或翻新。
			每半年	1	更换门窗的易磨损部件。

6.5.2.2.6公共设施维修养护计划如下表：

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
1	路面路基	每周	1	1、检查路面有无积水。 2、检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3、检查路基有无塌陷。 4、发现异常及时处理或修复。
2	路灯及线路	每日	1	检查灯具完好情况，即坏即修
		每周	1	1、检查玻璃灯罩有无破损。 2、有无金属灯架松脱现象。 3、灯头、灯罩、有无损坏。 4、发现异常及时处理或修复。
		每季	1	1. 检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。 2. 金属灯架有无锈蚀。 3. 发现异常即时处理或修复。
		每半年	1	1. 油漆灯具支架。 2. 检查路灯线路有无老化现象。 3. 油漆灯具线管一次。
3	停车场、车棚	每日	1	1. 检查路面有无积水。 2. 检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝、渗漏等。 3. 检查车道灯有无损坏。 4. 检查行车指示标志是否正常。 5. 检查车棚是否松动、破损。 6. 发现异常即时处理或修复。
		每月	1	1. 检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2. 限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3. 检查挡车器是否正常。
4	沟渠池井	每周	1	1. 检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2. 检查雨水篦有无异常。
		每季	1	1. 检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2. 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3. 检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 4. 井盖及雨水篦刷漆。 5. 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
5	公用标志设施	每周	1	1. 保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 2. 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
		每半年	1	检查完好程度，加固。
6	垃圾中转站	每周	1	检查有无损坏，发现问题及时处理。
7	管网	每半年	1	1. 管道刷漆。 2. 检查管道保温层有无损坏。 3. 管网支架完好。 4. 检查或更换管网。 5. 发现异常及时修复。（包括地下管网）

6.5.3供电系统维护管理

6.5.3.1供电系统范围内的电气设备包括变压器、高压环网柜、高压开关柜、低压配电柜、变配电室等。

6.5.3.2供电系统管理养护要求：定期对供电系统范围内的电气设备进行检查、检测和维护，建立各项设备档案，确保供电系统**24**小时正常、安全运行，配合第三方公司对高压配电设备进行预防性试验等。具体要求如下：

6.5.3.2.1维修管理人员持有专业上岗证书。

6.5.3.2.2各类安全和操作标识准确、完善、清晰。

6.5.3.2.3配电房上锁，标识清晰完好,具有防鼠措施。

6.5.3.2.4配电盘、柜器件齐全，接地、运行完好；配线绝缘完好可靠；报修、发现问题**10**分钟内处理。

6.5.3.2.5正常限电、停电提前**24**小时通告用户；制定市政停电和配电设备故障应急处置预案，应急恢复用电在**15**分钟内完成。

6.5.3.2.6供电线路规范，无私搭乱接现象。

6.5.3.2.7高压配电装置有明显隔离网隔离。

6.5.3.2.8严格执行供电系统管理措施，每日巡检两次以上记录完整；电表完好，计量准确。

6.5.3.2.9制定切实可行节电管理制度，有明显节能成果。

6.5.3.2.10建立24小时运行维修值班制度。及时排除故障，零星维修合格率100%。

6.5.3.2.11供配电系统维护管理计划及要求

项目	频次	内容	具体要求
高压环网柜	每月一次	每月清理外部灰尘。 每日检查外观是否良好，有无异响。 指示灯是否完好。 警示标识挂设位置是否正确。	外观整洁， 指示灯完好， 标示位置正确
	每半年一次	检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正确。 检测接地电阻、连接点是否可靠。 检查电源接线装置，并紧固螺丝。	阻值符合规范， 线头紧固， 操作机构灵活
变压器	每月一次	每日检查温控器显示、有无异响异味是否正常。 检查变压器电压、电流是否在额定范围内。 并作好运行记录，归档。	各项正常
	每半年一次	清扫变压器外壳。 紧固变压器引出线的接头，如发现接头烧伤或过热的痕迹，应进行整修处理并重新接好。 检查变压器的接地线是否良好，地线是否被腐蚀，腐蚀严重时应更换地线。 年初向中标人申报，委托供电公司对区内所有变压器进行测试、试验等项目的维修保养，并将结果记录并归档。	外观干净整洁； 运行状态良好， 保证供电质量； 连接部位无松动、 过热现象 绝缘子无松动、 破损
配电电 容器屏	每月一次	清洁卫生。 检查外观是否完好，指示灯是否显示正常，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异响、异味。检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。检查电容器、熔断器是否过热，熔断。 检查开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。 检查电力监控系统监控模块工作是否正常。	设备卫生、 标示清楚、 设备运行正常
	每半年一次	清洁卫生。 紧固螺丝，调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。 若有过载现象，应更换容量大的配电设备。	设备卫生， 开关状态良好。
	每年一次	重复上述检查。 检测接地电阻。 测试过流保护装置、联锁装置是否可靠。	1. 屏内清洁无杂物， ，连接件无松动，无 发热变色，仪表等附件完好无损； 2. 动力配电系统运行安全可靠。
照明器具	每月一次	照明器具的清洁卫生。 检查外观是否良好，有无异响。 检查灯具照度的均匀度；如有异常，马上处理。 调整照明器具亮度，节约能源。 更换过热、故障配件、避免短路现象。 根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。	灯具卫生， 工作正常。
供电线路	每月一次	清洁卫生。 清楚环境无积水、杂物。 供电电缆标示是否清晰、脱落，如有马上处理。 检查线路有无过热现象、进出线路接线装置是否完好。	线路无过热现象，接线装置紧固， 标示清晰。
	每年一次	用仪表检测线路绝缘电阻。 对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。	阻值符合规范， 无锈蚀。

6.5.4给排水系统维护管理

6.5.4.1严格落实供水、用水管理制度，完善给排水系统设备维修保养制度，加强对给排水系统范围内的设备设施包括管网、水箱、水池、化粪池、水井、阀门等的日常检查、保养、维修、清洁和清通工作，确保给排水系

统24小时正常、安全运行。

6.5.4.2建立24小时维修值班制度，及时发现和排除故障，零星维修合格率100%。

6.5.4.3按规定做好供水处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准和要求，每季度对生活水池进行清洗消毒，由第三方检测机构对生活用水、空调水等水质进行检测，并向采购人提供水质检测报告，费用由采购人承担。

6.5.4.4中标人应制定切实可行的节约用水制度，实现良好的节水效果。

6.5.4.5各项设施设备管理养护具体要求如下表：

项目	频次	内容	具体要求
排污泵	每天一次	保持设备房、机体卫生清洁。 每天每2小时观察其水位、水压等指示是否正常，运行时有无异声、异味。 检查盘根处滴水是否符合规范，如不规范及时处理。 检查水位深度指示是否清晰。 发现故障及故障隐患及时处理。	设备卫生，水位指示清晰。
	每年一次	电机、轴承加注黄油；如有异响，应更换轴承。 泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，清扫柜内灰尘等。	润滑良好，线头紧固良好。
供水排污管网	每周一次	检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 检查闸阀，观察供压力表是否正常。阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。	运行正常。
	每季一次	重复上述内容。 清理管道内的杂物，疏通排污管道。 检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。	管道内无杂物，阀门开启灵活，无泄漏。
	每年一次	重复上述内容。 检查修整全部管架。 管道及支架除锈刷漆。 检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常；管道内部清洗、作防腐处理。 更换各类阀门标示，并标注管内水流方向；各类阀门丝杆上油并加装防护套。	管架防锈良好，阀门工作正常，标示清晰。
	每月一次	重复上述内容。 按规定比例按时投放消毒药品。	
	每季一次	提前24小时通知相关部门做好储水准备。 提前关闭水池进水闸阀，排放干水池； 专业公司清洗消毒。	水池内无泥沙及沉积物，水样检测合格，由市水质检测中心开具合格报告书。
给水井雨水井污水井	每月一次	检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。	
	每半年一次	重复上述检查。 清理污泥，疏通下水管道。 各类井盖及金属构件刷漆。	

6.5.5空调系统维护管理

6.5.5.1对空调系统包括分体空调机、多联中央空调等进行检查、检修和保养，确保空调系统安全运行、正常使用。

6.5.5.2空调系统管理养护要求：

6.5.5.2.1制定并严格执行空调运行管理制度、安全操作规程和空调系统设备维修保养制度，定期对空调系统范围内的设备设施进行检查、检修和保养，合格率100%，确保空调系统安全运行、正常使用；检查空调运行时是否有异常响声或振动；检查冷媒有没有泄露；检查冷凝水排泄是否畅顺。每季度清洗1次空气滤网和进风口。每年检查清洗1次室外机冷凝器和风机扇叶，检查雪种压力，并抹去电器元件上的尘垢。

6.5.5.2.2建立空调设备档案，做好各项运行和维修保养记录。

6.5.5.2.3制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗成果。

6.5.5.2.4巡查公用区域空调及灯开关，做好节能工作。

6.5.6消防系统维护管理

6.5.6.1消防系统范围内的设备设施包括灭火器、消防栓、消防水管、指示牌等日常检查、检测、检修和保养，确保设施设备完好率100%、系统运行正常，无火灾安全隐患。

6.5.6.2消防系统管理养护要求：

6.5.6.2.1中标人配合加强对消防系统设备设施日常检查、检测、检修和保养。每月按制定的保养计划对消防设备、设施进行规范保养至少1次，并记录好各消防设施运行和维护状况。配合有资质的第三方公司进行消防器材和设备全面检查至少1次，更换过期的灭火器等设备，对消防栓内的消防设备进行维护、保养和更新。

6.5.6.2.2及时发现并排除设施设备故障，维修合格率100%。

6.5.6.2.3落实区域消防安全责任人、义务消防人员，加强消防日常检查，制定突发性火灾等应急预案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道通畅，确保无消防安全隐患，火灾发生率为零。

6.5.6.2.4消防系统保养要求（实际保养周期应不长于下列的保养周期，如有特殊情况，保养周期应当调整，以适应实际需要。）

项目	频次	内容	具体要求
----	----	----	------

火灾自动报警系统（FAS）	每天一次	<p>每天对火灾自动报警系统控制器的运行状态进行检查，着重检查火警功能及故障监视状态及动作监视状态，一有故障，及时处理，并进行主、备电源切换试验。</p> <p>对主机及联运柜外表进行清洁。</p>	外观良好，功能正常。
	每月一次	<p>完成日检查保养全部内容。</p> <p>控制器主要工作电压测试。</p> <p>烟感、温感探头安装倾斜度不大于45度，与底座接触是否良好，外观是否洁净完好。</p> <p>随机抽取不低于2%的温、烟感探头，检查报警是否正确。</p> <p>手动报警按钮，检查安装是否牢固，有无破损及丢失。</p> <p>任选手动报警按钮模拟报警，测试报警功能是否正常。</p> <p>检查系统外围设备的反馈信号，确保正常运行。</p> <p>检查消防电话插孔的消防电话是否正常。</p> <p>检查工作电池组、充电器的工作状态以及检查备用电池的容量是否符合标准。</p>	设备运行正常，各项功能正常。
	每年一次	<p>重复每月一次的工作。</p> <p>对楼层内弱电井中各模块箱进行外观检查，外接线是否固定良好。</p> <p>火灾报警控制柜、联动柜等进行清扫除尘。</p> <p>线路松动，应进行紧固。对自检、消音、复位功能检查，主电源与备用电源切换、报警检查。</p>	设备运行正常，各项功能正常。
消防联动系统	每月一次	<p>消防送风和排烟风机功能及送风阀和排烟阀联动讯号试验。</p> <p>空调系统鲜风机和排气机的防火阀功能及联动讯号试验。</p> <p>消防电梯的人工迫降的信号检查试验。</p> <p>非消防电梯迫降首层的信号和联锁信号试验。</p> <p>以上各联动机构连接消防中心相应控制屏的讯号是否正常。</p>	各功能正常
应急广播和消防对讲电话	每月一次	<p>清洁设备。</p> <p>检查外观是否良好，检查线路及设备是正常。</p> <p>检测每层广播喇叭和电话的效果，有故障，马上更换。</p> <p>检查测试消防广播主机和扩音机各功能是否正常，循环检查完所有的消防广播。</p> <p>每月定期模拟火灾时测试系统的切换功能是否正常。</p> <p>每月定期检测系统各项运行参数是否正常，是否达到消防广播效果。</p>	通信畅通，音响效果达到要求
防排烟风机	每月一次	<p>清洁卫生。</p> <p>手动运行一次。</p> <p>设备标示。</p>	外观良好、运行正常、标示清楚。

防排烟风机	每半年一次	<p>断开主电源，挂上标示牌，检查电机接地是否良好。</p> <p>紧固各部分松动的螺丝及联轴器。</p> <p>检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接触点。</p> <p>调整皮带松紧，手转皮带轮，观察转动是否良好。</p> <p>清洁电机及风滤器和机壳内部。</p> <p>转动部位加润滑油，保证联轴器及轴承灵活及稳定。</p> <p>检查防火阀的机械开闭动作、开闭角度标志。</p> <p>手动开机测定三相电流值，检查指示灯电压、电流表，听查风机各部件运行声音。</p> <p>各远控点的控制箱(含箱内元件)全面检查。</p> <p>连续三次停开机检查手动各点远控的正确性、可靠性。</p> <p>连续运转半小时验证风机运转正常。</p>	润滑良好，运行正常。
	每年一次	<p>重复以上内容。</p> <p>清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。</p> <p>风机外壳清锈、刷漆。</p>	外观良好，标示清晰。
气体灭火系统	每月一次	<p>清洁卫生。</p> <p>检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。</p> <p>检查气压表的完好情况。</p>	外观良好，压力正常。
	每半年一次	<p>检查气瓶压力。</p> <p>气瓶外壳除锈，刷保护漆。</p> <p>模拟测试气体消防灭火系统的动作情况。</p> <p>检查试验手动和自动放气装置是否正常。</p> <p>模拟自动报警系统中的烟、温感探测器同时动作，检查气瓶的电磁阀。</p>	压力正常、运行正常。
消火栓及管网	每月一次	<p>清洁箱内卫生。</p> <p>检查箱件是否齐全。包括检查每个消火栓出水口的压力是否足够和是否渗漏， 破玻按钮是否破碎。</p> <p>检查各阀门是否处于正常工作状态， 是否完好不渗漏。</p> <p>检查系统各项连接联动屏或主控屏的讯号功能是否正常。</p> <p>每月定期检查各区间管网总阀是否开启正常、不漏水滴。</p> <p>每月定期检查试验天面消火栓的工作压力。</p>	卫生良好，配件齐全
	每半年一次	<p>消防栓水压测试射程在13米，能实现联动。</p> <p>对水带进行防霉处理。</p> <p>检查测试报警系统，试验破玻按钮，警铃是否有动作信号、指示灯是否亮、消防水泵是否有启动信号、消防中心是否有指示。检查保养消火栓的接合器。</p>	无滴漏、压力正常、工作正常。
疏散指示牌	每天一次	<p>检查外观有无破损及不亮，一旦发现及时维修。</p>	设施完好。
	每半年一次	<p>面板有无划伤或破裂现象。</p> <p>检查安装是否牢固。</p> <p>针对检查中发现的缺陷取下来进行修复，再装回原位。</p> <p>面板擦拭干净。</p>	设施完好，运行正常。
消防泵喷淋泵	每月一次	<p>手动试运行，查看盘根滴水是否符合规范。</p> <p>水压是否正常，是否有异声异味。</p> <p>控制柜指示灯，柜内元器件工作是否正常。</p>	外观良好，运行正常。
	每年一次	<p>电机、轴承加注黄油；如有异响，应更换轴承。</p> <p>泵体及管道阀门除锈刷漆。</p> <p>喷淋泵应启动管网末端试水装置放水试验。</p> <p>消防栓泵应启动消防栓按钮试验，是否联动。</p>	润滑良好，运行正常。

喷淋管网	每月一次	检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。	无滴漏、压力正靠。
各类阀门	每半年一次	更换失灵压力表。 放去管网污水，并试验。 室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 阀门丝杆加注黄油并加装防护套。 检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否宏亮。	无滴漏、压力正常、工作正常。

- 6.5.7弱电系统维护管理**

6.5.7.1制定弱电系统工作制度。每日巡检一次，记录完整，发现问题即时处理。

6.5.7.2智能化系统设施设备运行完好，有记录并按规定期限保存。

6.5.7.3弱电机房上锁，标识清晰完好，机房具有防鼠措施。

6.5.7.4部分外委弱电设备，发现弱电设备异常和故障及时通知第三方公司维保人员，督促维修保养。
- 6.5.8智能监控系统维护管理**

6.5.8.1中标人协助配合以及监督第三方实施，定期对系统进行预防性检查维护，及时维修故障。设备配件原则上要更换同品牌和同型号产品，如须更换其它替代品必须为同一档产品以及不影响系统的正常使用功能，且由采购人签名确认方可使用。视频监控设备、红外对射设备等接到故障报修后，10分钟内到达故障点进行维修，确保系统正常运行。

6.5.8.2各控制器件运行正常，能实行切换定机、扫描式监视等。操作键盘灵活、可靠。电源锁开关完好。

6.5.8.3各显示屏上监视器齐全、完好，显像清晰，符合设计要求。各显示器接线清楚，无随意拉接线。监视器安装牢固、可靠。

6.5.8.4交流稳压电源工作正常、稳定。各输出电路熔丝配置合理，没有不规则行为。高、低压电源严格分离，交、直流电源分隔明显，无随意拉接线。二路电源切换正常、可靠。设备接地保护、防护等安全、可靠。

6.5.8.5各摄像机工作正常，配置数量齐全。带云台、带变焦的摄像机应调节自如，符合性能要求。各摄像机防护罩应齐全(特别是室外型)。各摄像机镜头的光圈调定正确，确保显像清晰，符合设计要求。

6.5.8.6日常运行记录资料、原始技术资料(包括增扩设备)完整。建立健全操作运行管理制度。

6.5.8.7每季至少一次对视频监控系统的摄像头、传输部分、电源、显示部分、数码录像机等进行检查、检查、校准和保养。每月至少1次清除红外对射探头和电子围栏周边的杂草和灰尘。
- 6.5.9电梯系统维护保养**

6.5.9.1中标人配合第三方公司加强对电梯设备日常检查、检测、检修和保养。每月按制定的计划对设备、设施进行规范保养至少1次，并记录好各消防设施运行和维护状况。

6.5.9.2积极开展电梯维修日常工作。

6.5.9.3认真做好电梯系统的日常运行检查，发现问题及时向电梯维修保养公司和采购人反馈。

6.5.9.4根据实际情况，对电梯维修保养工作提出意见和建议。

6.5.9.5严格执行电梯运行管理制度、安全操作规程，完善电梯系统设备维修保养制度，督促电梯维修保养公司做好各项运行和维修保养记录，并于每月10号前向采购人提交一份上月设备维保报告及下月维保计划。

6.5.9.6定期对电梯系统各项设施设备进行检查、检测、检修和保养，确保设施设备完好率100%、整个系统安全、正常运行。每年须检测一次，办理安全运行证。

6.5.9.7设立24小时报修电话或对讲机值守制度，及时发现并排除设施设备故障，及时有效处理电梯事故，维修质量合格率100%。

6.5.9.8制定切实可行节能运行管理措施，有明显节能降耗成果。

6.5.9.9检修

6.5.9.9.1日检

6.5.9.9.1.1卫生厅门地勘槽除尘、轿厢门地勘槽除尘、打扫轿厢内卫生。

6.5.9.9.1.5轿厢在运行中无碰撞、轿厢在运行中无明显摇动。

6.5.9.9.1.3警铃、照明、呼叫按钮、显示、各门锁、安全触板等能正常使用。

6.5.9.9.2周检

6.5.9.9.2.1每周检查卫生情况，并做好保养。

6.5.9.9.2.2检查门开关灵活、内呼指令（指示灯、到站停靠）正常。

6.5.9.9.2.3轿厢照明风扇良好正常使用、安全回路、控制屏信号灯指示正常、零部件无漏电现象、配电盘空开正常及螺旋保险完好。

6.5.9.9.3季检

6.5.9.9.3.1导轨润滑、井道传感器、安全钳开关、轿顶检修盒、门系统、控制屏、测速装置正常、曳引轮轴承润滑良好。

6.5.9.9.3.2曳引绳楼层标识无脱落、限速器轴承加油、抱闸正常、底坑安全回路开关、底坑缓冲器换油、厅门触点调整。

6.5.9.9.3.3限速器钢丝绳无拉长、断股、井道照明良好、除锈刷漆。

6.5.9.10应急抢修

当出现卡梯、电源缺相等故障时应立即断电停止，15分钟内修复、施救，并做好相应记录。
- 6.6会议服务**

6.6.1投标人负责会议室预定工作，根据会议安排，提前一天根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行。根据会议要求，提前做好横幅、指示牌、会议台、签到台、茶水、会议名牌、纸巾、音响设备调试等准备工作，并计划做好会议车辆及人员引导工作。会议横幅和支装水费用由会议主办方承担。

6.6.2根据会议通知时间，至少提前2小时对会议室的照明、空调、卫生、音响等进行全面检查，会议期间安排技术、清洁、保安人员启动突发故障或事件应急预案。

6.6.3有重要领导参加的会议和活动须提前24小时进行特别安全巡查，排查、清除可疑物品，确保消除安全隐患。

6.6.4清洁会议室桌椅，做到无污染、无灰尘、无手印，摆放整齐，横竖都保持在同一直线上；会议桌布、签到台布、台裙干净平整无污染、无折皱、无破损；会议室地面洁净无垃圾、无残留物；会议杯子、杯碟等干净无茶迹，统一摆放整齐。

6.6.5服务工作细致周到，服务中做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）。会议期间会务员和音控人员不得擅自离岗，注意观察开会情况，根据会议情况续茶水，合理调整会议室的温度及音响效果。

6.6.6会议人员服装整齐大方，仪容仪表符合规范，精神面貌佳。

6.6.7须安排专人到场监督会务工作，巡查会前准备和会议期间需求情况。

6.6.8会议结束后，应由2名以上工作人员共同对会场进行检查，查看是否有会议人员遗留物品。如发现遗留物交物业中心；如系重要（贵重）物品或较大金额现金，应立即报告采购人处理。

6.6.9会议结束60分钟内，完成会场清洁，收拾杯具并清洗、消毒后放回原处；收纳台裙台布，叠放整齐放回原处；桌椅归位，关闭空调、照明、音响设备及门窗。

6.6.10未经采购人允许，中标人不得擅自对会场使用单位收取费用。
- 6.7、节能管理**

6.7.1根据日常能耗状况记录定期对大院用能状况进行记录、分析，对高能耗设备建立台账、数据库。

6.7.2定期开展节能教育和培训，物业人员必须做到随手关门、关窗、关灯、关空调的习惯，提高作业人员的节能意识和操作水平，确保特种设备安全、经济运行。高耗能特种设备的作业人员应当严格执行操作规程和节能管理制度。巡查过程中发现浪费能源的情况应及时纠正。

6.7.3中标人应配合采购人制定各项节能管理制度，包括但不限于节能巡查制度、设备运行管理制度、设备（特别是空调设备）维护保养制度。

6.8、物业管理服务的其它事项

6.8.1协助采购人管理大院全部资产。

6.8.2协助采购人办理办公用房调配。

6.8.3协助采购人及使用单位临时搬运物资。

6.8.4协助采购人办理大院门禁卡（一卡通）、车辆出入卡，并负责制卡机保养、维修和门禁卡车卡及其耗材购置。

6.8.5设立24小时客户服务体系，能及时受理物业管理服务诉求。

6.8.6中标人自行解决工作人员的食宿问题。

6.8.7中标人对大院制定的物业管理方案、组织架构、人员变动计划、各项规章制度，在实施前须报采购人审核。

6.8.8采购人对本物业管理项目的重要岗位的设置、重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要可查阅中标人的财务状况及财务报表。

6.8.9采购人对中标人组建的大院物业管理机构进行业务归口管理，中标人每月10号前以简报形式向采购人汇报上月各项工作情况，并提供下个月各项工作的详细计划。中标人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。

6.8.10在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对物业管理公司的人员有直接指挥权。如发生紧急事项，包括群众集体上访、自然灾害、突发事件等，中标人应第一时间报告采购人，听从采购人调动指挥并协助采购人工

作。

6.8.11未经采购人批准，中标人不得向物业使用人收取任何费用。

6.8.12中标人提供服务的受益人为采购人和物业使用人。

6.8.13因中标人管理不到位或过失，导致采购人财产损失的，中标人承担相应的责任及损失。

6.9：

物业管理服务质量考核表

标 准 内 容		分 值	监 管 评 分 参 考	考 核 得 分
1、环境卫生，保洁达标率99%		10分	按当月定期专项现场评分，现场得分为100分即当月得分满10分	
2、治安案件发生率1%以下		10分	按当月发生次数计算扣1-10分	
3、车辆被盗率0%		10分	按当月发生宗数计算扣5-10分	
4、道路停车场，路灯使用率98%		10分	按当月定期检查评分标准扣1-10分	
5、房屋及配套设施设备养护维修完成率98%		10分	按当月检查记录次数计算每次扣1分	
6、火灾、违章发生率0%		10分	按当月检查记录计算扣5-10分	
7、客户投诉率1%		10分	按当月记录每超1%次扣0.5分	
8、重大责任事故发生率0.1%以下		10分	按当月记录计算每次扣5-10分	
9、各项管理制度及人员配备		10分	按当月检查评分，发现缺岗每次扣1分	
10、对物业管理的满意率达95%以上		10分	按当月检查及用户问卷调查情况扣5-10分	
小计	年 月现场服务情况考核得分：_____分，本项目权重比例：____%，权重得分：_____分。			
备注	满分为100分，按分配权重得分。			

（单位盖章）

考核单位（签名）： 考核日期：

七、《资格条件承诺函》格式

资格条件承诺函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项规定条件，具体包括：

- 1.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 2.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 3.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 4.参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。

我方对上述承诺内容的真实性、合法性和有效性负责，如有虚假承诺的，接受按照政府采购相关规定进行处理，并依法承担相应法律责任。

特此承诺。

供应商名称（公章）

年 月 日

采购包1（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	本项目物业管理服务合同期限两年
标的提供的地点	采购人指定地点
付款方式	第1期为(进度款)：支付比例 100% ，①按月支付服务费给中标人。②根据双方签定的合同要求及每月的服务完成情况，经采购人按《物业管理服务质量考核表》考核情况确定金额后，中标人须在支付部门规定提交支付资料日期的前 5 个工作日内提供等额的正式发票及齐全的其他资料，保障支付部门能够及时办理支付手续。
如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。	
验收要求	1 期：按《物业管理服务质量考核表》验收,满分为 100 分，每月考核一次，按照优秀（ 90 分及以上）、良好（ 80 分— 89 分）、合格（ 61 分— 79 分）、不合格（ 60 分及以下）四档考核结果支付费用，优秀的支付 100% ，良好的支付 95% ，合格的支付 90% ，不合格的支付 85% ；如连续两个月考核不合格，甲方有权单方面终止合同。
履约保证金	不收取
其他	

其他商务需求

参数性质	编号	内容明细	内容说明
	1	投标报价要求	1 、中标人所提供服务以人民币报价。 2 、报价应包含完成本次招标所有服务内容的费用，包括人工费、材料费、设备使用费、各种税费、必须的辅助材料及合同实施过程中不可预见费用等全部费用。
	2	服务质量保障	中标人应具备良好的管理体系。

说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。
----	---

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	物业管理服务	东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目	项	1.00	13,865,496.00	13,865,496.00	物业管理	详见附表一

附表一：东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	★保密规定：中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究中标人法律责任的权利。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
★	2	★5.3中标人需承诺按上述要求配备人员共 118 人，必须严格按国家劳动法规支付员工工资（含加班费），投入本项目人员的人生安全及健康状况由中标人全权负责。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。
★	3	★5.4中标人要制定详细的工作人员配置方案，包括岗位配备、人员安排、上班时间等，在签订合同的7日内，上报采购人并经采购人同意后实施，并接受采购人的检查和考核。项目经理和部门主管任职前须经采购人审核同意。在合同签订后1个月内，中标人须向采购人提供上述所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、健康证明、学历证明、资格证书等。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
★	4	★5.5物业管理服务人员不能有违法犯罪等记录。必须身体健康、上岗前须取得当地医院体检的健康证明。物业相关人员具备岗位所需知识和技能的合格劳动者。中标人须对录用人员严格政审，采购人保留最终政审权。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
★	5	★5.6中标人须按国家有关规定与员工签订劳动合同，员工待遇不低于当地最低工资标准要求，员工享受国家劳动法规定的福利假期，并按国家规定购买社会保险和劳动保险等，并保证所聘人员符合采购人要求。（提供承诺函，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
★	6	★3人均需具有中华人民共和国特种作业操作证(低压电工作业)，持证上岗。(提供证书或承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。)
★	7	★6.1.2中标人需提供《保安服务许可证》（提供证书复印件加盖公章）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案自行招用保安。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
★	8	★6.5.1.2建立 24 小时维修值班制度。中标人接到维修单（或电话通知）后，一般情况要在 30 分钟内必须作出回应；遇紧急情况须立即派人赶到现场进行紧急处理，并按采购人要求的时间修复。具体时间要求如下： 1 、抢修类：如电路故障、水管、水制、水龙头爆裂漏水，要求立即抢修； 2 、小修类：如水龙头、门锁、排风扇、电灯、排污管等损坏，要求 2 小时内维修好； 3 、中修类：门窗、公共设施等维修项目，要求 12 小时内维修好； 4 、遇大中型突发事件必须积极配合按采购人要求进行妥善处理，尽快恢复正常。（提供承诺函加盖公章，可参照"投标文件格式"中《承诺函》格式。）
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。	

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

- 1.采购代理机构：本项目是指东莞市黄江镇招投标服务所，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。
- 2.采购人：本项目是指东莞市黄江镇人民政府，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。
- 3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。
- 4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。
- 5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。
- 6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。
- 7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）
- 8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）
- 9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。
- 10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。
- 11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。
- 12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。
- 13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	采购包1：保证金人民币：0.00元整。 开户单位：无 开户账号：无 开户银行：无 支票提交方式：无 汇票、本票提交方式：无 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
10	投标文件要求	一、电子投标文件（必须提供）： （1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。 非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。 二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。 在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 3家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	采购包1： 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	不收取。
17	代理服务费收取方式	不收取
18	其他	
19	开标解密时长	30分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

- 5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。
- 5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）投标，若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。
- 5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的，以牵头方名义缴纳。
- 5.4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。
- 5.5联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。

5.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目（采购包）：法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目（采购包）：除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

7.关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业（2011）300号）。

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

根据财库（2017）141号《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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

8.纪律与保密事项

8.1投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2在确定中标供应商之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

8.3在确定中标供应商之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4获得本招标文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次项目获得的信息向第三人外传，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关部门或评审小组披露。

8.7在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9.语言文字以及度量衡单位

9.1除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1.采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2.更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3.如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4.投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1.投标登记

投标人应从广东省政府采购网（https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2.投标文件的制作

2.1投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文

本为准。

2.9投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

- （1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。
- （2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。
- （3）投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由东莞市黄江镇招投标服务所代收。具体操作要求详见东莞市黄江镇招投标服务所有关指引，递交事宜请自行咨询东莞市黄江镇招投标服务所；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至东莞市黄江镇招投标服务所，到账情况以开标时东莞市黄江镇招投标服务所查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证金保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证金保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7.投标有效期

7.1投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8.样品（演示）

8.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2开标异议

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。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

（3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)黄江镇公共资源交易网（http://www.dg.gov.cn/hj/ztl/ggzyjy/）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为 1 个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)、黄江镇公共资源交易网（http://www.dg.gov.cn/hj/ztl/ggzyjy/）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

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

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

(1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标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。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

(1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；

(2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；

(4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人： 邓先生

电话： 0769-83360090

传真： -

邮箱： 3586013757@qq.com

地址： 东莞市黄江镇江北路30号一楼

邮编： 523000

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称： 东莞市财政局政府采购监管科

地 址： 东莞市南城区鸿福路99号行政办事中心主楼12楼28室

电 话： 0769-22831025、0769-22830161

邮 编： 523000

传 真： -

八、合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2 采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交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%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目)：综合评分法,是指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中标候选人的评标方法。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2.评标原则

- 2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。
- 2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件的规定办法进行评审。
- 2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得评标。

3.评标委员会

- 3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
- 3.2评标应遵守下列评标纪律：
 - （1）评标情况不得私自外泄，有关信息由东莞市黄江镇招投标服务所统一对外发布。
 - （2）对东莞市黄江镇招投标服务所或投标人提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。
 - （3）不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物，不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系，则应主动声明并回避。
 - （4）全体评委应按照招标文件规定进行评标，一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
 - （5）评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并对评价意见承担个人责任。评审过程中，不得发表倾向性言论。
- ※对违反评标纪律的评委，将取消其评委资格，对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4.3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；
- 4.4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；
- 4.5不同投标人的投标文件相互混装；
- 4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；
- 4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明：在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效。同时，项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- （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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

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

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	服务由小微企业承接	10%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）;监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

（3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额**30%**以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当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。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、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作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人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，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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。

合格投标人不足**3**家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包**1**（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供《资格条件承诺函》（按照招标文件格式）。
5	参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录	参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。（根据财库（2022）3号文，“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）
6	信用记录	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失信主体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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“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，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	采购包整体不专门面向中小企业	本项目不专门面向中小企业采购。本项目属于《政府采购促进中小企业发展管理办法》第六条第二款第（三）项情形，不专门面向中小企业采购。

表二符合性审查表：

采购包**1**（东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	签署和盖章	投标文件按照招标文件规定要求签署和盖章的，评审结果为通过。
2	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期的，评审结果为通过。
3	需求中带“★”要求	投标文件满足招标文件带“★”要求的，评审结果为通过。（本条款适用于招标文件用户需求有★号条款的情形）
4	投标报价	投标报价是固定唯一的，且不超过预算金额或最高限价或最高限价下浮率的，评审结果为通过。
5	投标方案	投标人提交的投标方案是固定唯一的，评审结果为通过。
6	附加条件	投标文件不含有采购人不能接受的附加条件，评审结果为通过。
7	其他投标无效情形	投标人不存在属于法律、法规及招标文件规定的其他无效情形，评审结果为通过。

2.投标文件澄清

2.1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，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3.详细评审

采购包**1**(东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目)：

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分 30.0分 技术部分 50.0分 报价得分 20.0分	
技术部分	项目理解及重点、难点的分析方案 (5.0分)	根据投标人对项目理解及项目重点和难点的分析，以及根据项目重点和难点所采取的措施等进行评审：①方案全面详细，重点和难点分析清晰、具体，且对应措施完善、有针对性，编制科学合理，具有可操作性，完全满足本项目要求的，得5分；②方案覆盖全面，重点和难点分析基本合理、对应措施一般、基本满足本项目要求的，得3分；③方案内容简单、重点和难点分析不清晰不具体的，对应措施无针对性，得1分；④未提供方案的，不得分。
	安全管理方案 (10.0分)	根据投标人针对本项目的特点，制定符合实际的安全管理方案（包括但不限于公共秩序管理、保安培训、消防安全管理、保密安全管理等）进行评审：①方案清晰明确、详细具体，登记制度及保密制度严谨高效，消防管理制度健全完善，完全满足且优于项目需求的，得10分；②方案清晰明确，登记制度及保密制度明确，消防管理制度规范，符合一般物业的管理要求，基本满足本项目要求的，得7分；③方案内容简单，登记制度及保密制度细节粗糙，消防管理制度笼统，有缺漏或缺乏合理性，不完全符合一般物业的管理要求，不完全满足项目需求的，得4分；④未提供方案的，不得分。
	交通、车辆、停车场管理方案 (5.0分)	根据投标人针对本项目的特点，制定符合实际的交通、车辆、停车场管理方案进行评审：①有制定清晰明确、详细具体的停车场管理方案，配备专人进行停放指引，保证车辆停放整齐规范，完全满足本项目实际需求，得5分；②停车场管理方案基本合理，部分区域配备人员进行停车指引，基本满足本项目实际需求，得3分；③停车场管理方案部分内容有缺漏或缺乏合理性，不完全满足本项目实际需求，得1分；④未提供方案的，不得分。
	综合管理服务方案 (10.0分)	根据投标人针对本项目所拟定的接待服务方案（包括但不限于报修管理、回访管理、收发服务、客服服务、导办服务等）进行评审：①方案全面详细，管理方案响应迅速、服务方案贴心周到，完全满足且优于项目需求的，得10分；②方案覆盖全面，管理方案响应及时、服务方案达标，基本符合本项目接待服务要求，基本满足本项目要求的，得7分；③方案管理方案响应迟缓、服务方案亮点稀疏，不完全符合本项目接待服务要求，不完全满足项目需求的，得4分；④未提供方案的，不得分。
	清洁卫生服务、绿化养护方案 (5.0分)	根据投标人针对本项目所拟定的环境清洁卫生服务、绿化养护方案（包括但不限于本项目建筑情况、清洁范围、清洁工作量、室内外绿植养护管理、虫害防治管理等）进行评审：①工作制度和管理规定贴合项目实际需求，定时巡查方案清晰明确，清洁频率设置合理，配套工具齐全，对各类植物均有相关的养护方案，养护及搬运过程中的环境管理方案齐全完善，有制定详细具体的特殊天气养护方案，完全满足且优于项目需求的，得5分；②有制定工作制度和管理规定，清洁方案基本合理基本满足本项目实际需求，绿化服务方案清晰明确，具备特殊天气的养护方案，符合一般物业环境清洁卫生服务、绿化养护要求的，得3分；③保洁服务方案、绿化服务方案部分内容有缺漏或缺乏合理性，不完全符合一般物业环境清洁卫生服务、绿化养护要求，不完全满足项目需求的，得1分；④未提供方案的，不得分。
	设备、设施维护方案 (5.0分)	根据投标人针对本项目的物业及相关配套设施、设备维护和管理方案（包括但不限于房屋和公共设施维护管理、供电系统维护管理、给排水系统维护管理、空调系统维护管理、弱电系统维护管理、电梯系统维护保养等）进行评审：①工作制度和管理规定全面细致，贴合项目实际需求，符合本项目物业特性的管理要求，完全满足且优于项目需求的，得5分；②制定工作制度和管理规定规范有序，符合一般物业的管理要求，基本满足本项目要求的，得3分；③工作制度和管理规定内容简单，不完全符合一般物业的管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；④未提供方案的，不得分。
	会议服务方案 (5.0分)	根据投标人针对本项目的会议服务方案（包括但不限于会务保障、消除安全隐患、会议清洁等）进行评审：①方案详实周密，会务保障周到细致，会议清洁措施高效省时，符合本项目物业特性的管理要求，完全满足且优于项目需求的，得5分；②方案流程清晰，会务保障贴近需求，会议清洁措施符合预期，符合一般物业的管理要求，基本满足本项目要求的，得3分；③方案内容简单，会务保障、会议清洁措施一般，不完全符合一般物业的管理要求，不完全满足项目需求的，得1分；④未提供方案的，不得分。
	紧急处置方案 (5.0分)	根据投标人针对本项目情况，制定符合实际的应急措施方案（包括但不限于针对火灾、设备设施故障、突发治安事件等）进行评审：①对突发事件有详细、具体的应急处理计划和措施，符合本项目物业特性的管理要求，完全满足且优于项目需求的，得5分；②对突发事件有清晰的应急处理计划和措施，符合一般物业的管理要求，基本满足本项目要求的，得3分；③对突发事件的应急处理计划和措施内容有缺漏或缺乏合理性，不完全满足项目需求的，得1分；④未提供不得分。
商务部分	企业认证 (9.0分)	投标人具有由国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的证书，每提供一个得3分，最高得9分。 1.质量管理体系认证；2.环境管理体系认证；3.职业健康安全管理体系认证证书。注：须提供以上证书复印件及全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn ）查询结果截图加盖投标人公章。已失效、撤销或暂停的对应证书项不得分。
	业绩 (10.0分)	根据投标人提供2021年1月1日至今（以合同签订时间为准）在管或已完成非住宅类的物业管理项目业绩进行评分，投标文件每提供一份业绩得2分，最高满分10分。注：提供中标（成交）通知书、合同关键页（包括项目名称、服务内容、甲乙双方、落款日期及盖章）复印件加盖投标人公章，未提供的不得分。以上项目业绩同一单位不重复计算。
	拟投入本项目的项目经理情况 (3.0分)	投标人拟安排的项目经理（仅限1人）：1.具有大专或以上学历，得1.5分；2.具有5年或以上物业经理管理经验的得1.5分；注：①学历：提供证书复印件加盖投标人公章。②经验：须提供拟任职的项目经理的工作履历（不同公司可累计），以及工作履历期间的社会保险个人参保证明（加盖人社部门公章），以上证明材料需加盖投标人公章。未提供或提供资料不齐全不得分。
	拟投入本项目服务人员的配备情况（项目经理除外） (8.0分)	投标人拟投入本项目服务人员：具有退伍证或退出现役证明的，每提供一人得2分。本项最高8分。注：须提供投标人为其缴纳的距开标前6个月内任意1个月（不含开标当月）社保证明材料复印件并加盖投标人公章，未提供或提供资料不齐全不得分。
投标报价	投标报价得分 (20.0分)	投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：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。 】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

 采购包1:

 评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总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第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提供相同品牌产品），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）。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

- (1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。
- (2)投标文件提供虚假材料的。
- (3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。
- (4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。
- (5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- (6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

合同编号:

东莞市黄江镇政府物业项目
服务合同

项目名称: 东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目

委托方(甲方):_____

受托方(乙方):_____

第一章 总 则

第一条、本合同当事人

业主方(以下简称甲方): _____

受聘方(以下简称乙方): _____

根据有关法律、法规要求,在自愿、平等、协商一致的基础上,乙方受聘于甲方就_____ (物业名称)实行物业管理服务,订立本合同。

第二条、物业基本情况

物业类型:

座落位置: _____

占地面积: 平方米

建筑面积: 平方米(包括平台、地下车库平方米)。

服务管理的物业构成细目见招标文件《用户需求书》。

第三条、乙方提供服务的受益人为本物业的甲方和物业使用人,甲乙双方和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 物业管理服务事项

第四条、本合同包括(物业名称)项目。

第五条、治安与车辆管理,包括安全监控、巡查、门岗执勤、值班室来访登记、验证、报刊、信件收转、单位区域定时巡查;交通与车辆、停车场的管理;消防中心消防监控系统、安 全监控系统、设备自控系统、110报警系统、门禁系统的日常控制和操作管理。

第六条、按照用户需求书要求,为管理区域内提供日常环境卫生及各项定期保洁服务。

第七条、各办公楼会议保障,大型文体活动的接待,以及各办公楼其他日常协助工作。

第八条、协助完成物业设施设备维修、道路及场地等各种工作;管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料等档案。

第九条、乙方协助甲方,由乙方组织物业保安人员在管理区域范围内,根据工作需要,定期组织消防演习、防爆演练、防疫处置等相关演练,消防演习材料及设备费用由甲方承担。

第十条、每年由乙方组织对管理区域范围内办公楼外墙进行2次全面清洗。

第十一条、每年由乙方组织对管理区域范围内蓄水池进行2次全面清洗。

第十二条、每年由乙方组织对管理区域范围内化粪池进行1次全面清理。

第十三条、对物业使用人违反物业管理制度的行为,针对具体行为并根据情节轻重,采取批评、规劝、警告、制止、向甲方反映等措施。

第十四条、其他管理服务事项

- 1、 《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等规定及招标文件、乙方投标文件约定的其他服务管理事项;
- 2、 物业管理服务的具体内容及要求详见招标文件《采购需求》。

第三章 物业管理服务期限

第十五条、服务管理期限为两年。自_____时起至_____时止。

第四章 双方权利义务

第十六条、甲方权利义务

- 1、 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
- 2、 审定乙方拟定的物业管理制度;
- 3、 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;
- 4、 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算;
- 5、 甲方负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料,并于合同生效之日起7日内向乙方移交;
- 6、 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家有关质量标准;如存在质量问题,按以下方式处理:
(1)保修期内:负责联系,并督促承建商返修;
(2)保修期外:乙方向甲方提出设施、设备、房屋的维修方案,甲方视维修项目的大小进行采购或交由乙方负责。
- 7、 协助乙方作好物业管理工作和宣传教育、文化活动;
- 8、 协调日常管理中有关的内外关系,对乙方需要协调解决的问题,甲方应采取积极态度予以处理;
- 9、 乙方在物业管理期间,若达不到合同规定的物业管理质量要求,甲方可相应扣减乙方的物业管理服务费;
- 10、根据合同约定,乙方出现重大管理失误或严重违约,甲方有权解除合同;
- 11、对日常工作,甲方须指定负责人与乙方负责人对接。双方负责人定期举行工作例会,协调双方工作(每季度一次);
- 12、招标文件、乙方投标文件约定的甲方其余权利义务。

第十七条、乙方权利义务

- 1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；
- 2、对物业使用人违反法规、规章的行为，提请甲方处理；
- 3、未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，乙方不得将物业服务工作分包或转包给第三方；
- 4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的定期维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；
- 5、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商并经甲方书面同意后，报有关部门批准后方可实施；
- 6、对管理范围区域内公共设施设备须更换的零配件维修的费用由甲方承担，但乙方在维修前，应事先与甲方进行沟通，在征得甲方书面同意的前提下，组织开展维修工作；
- 7、对甲方的设备、设施负有保护的责任，如属于管理不善或操作不当造成的损失，乙方应负相应责任；
- 8、执行甲方管理制度及大楼消防管理制度，并应对违反管理制度的行为给予纠正或制止；
- 9、接受甲方管理部门的监督、指导；
- 10、协助甲方完善大院各项管理制度并贯彻执行；
- 11、切实做好防火、防盗、防破坏、防抢、防骗、防泄密、防自然灾害事故的发生等相关防范工作；
- 12、发现问题及时进行处理并向甲方书面报告；在物业日常管理过程中，对无法解决的事故或物业设施需要维修、保养要及时书面告知甲方；
- 13、对甲方物业的图纸、档案、资料、负有保密责任；未经甲方许可，不得外传；如在日常管理中需要使用、复印，应向甲方提出书面申请，经甲方批准后才能复印；
- 14、本合同终止时，乙方必须在5个工作日内向甲方移交其使用的管理用房、属于甲方的办公用品和工具设施设备，如有人为损坏，应由乙方负责修复、赔偿。乙方应在移交之时保证本合同约定的第四条、第五条、第六条、第七条的物业及设施符合本合同第十八条的标准，例如：物业外观完好、设备运行正常、重大设备完好、公共环境整洁干净、物品完好等；
- 15、乙方有义务每月向甲方提供月度评分表、服务报告等，供采购人监督管理使用。若逾期不递交以上相关报表材料，甲方有权延后拖延支付当月物业管理费用；
- 16、甲方向乙方提供必要的办公场地和物资配备；
- 17、本合同项目内的**电梯、消防、中央空调、高压设备房**等专项特种设备不属于乙方服务范围，但乙方须提供必要的协助工作。

第五章 物业管理服务质量

第十八条、物业管理质量指标要求(包括但不限于):

- 1)房屋外观：**完好率98%以上**；
- 2)设备运行：**运行正常，重大设备完好率100%**；
- 3)设施、设备的维修、养护：**完成率100%**；
- 4)公共环境：**合格率99%以上**；
- 5)交通秩序：**车辆出入登记、管理有序、无交通事故发生**；
- 6)保安：因物业公司原因导致发生的治安、刑事案件及火灾事故发生率为：**零**；
- 7)物品完好率**100%**；
- 8)急修：**及时率100%、返修率2%以下、满意率98%以上**；
小修：**合格率98%以上**；
- 9)有效投诉率**1%以下**，有效投诉处理率达**100%**；
- 10)甲方对乙方的满意率达到：**95%以上(即每月评分95分及以上)**；
- 11)**重大事故发生率0.1%以下、责任事故发生率0.1%以下**；
- 12)甲方每月依据《物业管理监管考评实施办法》《物业管理服务质量考核表》对乙方服务质量进行评估打分；
- 13)严格遵照甲方保密条例，开展物业服务工作。

乙方的物业管理服务质量必须达到上述标准，具体的物业管理服务质量要求见招标文件《采购需求》和投标文件。招标文件和投标文件不一致之处，以其中较高的标准作为服务质量要求。

第六章 物业管理服务费用

第十九条、物业管理服务费

- 1、在物业管理服务期内，甲方**_____**年支付给乙方的物业管理服务费(含税)总计¥ **_____**元(大写：人民币**_____**)。甲方按每月(分**_____**期)支付管理服务费给乙方，月管理服务费为¥ **_____**元(大写：人民币**_____**整),人员编制详见附件二《黄江镇政府物业服务项目物业服务人员编制明细》；
- 2、建立《物业管理服务质量考核表》,每个月组织管理人员对服务质量进行考核。根据工作质量考核评分的情况进行评分，对物业公司进行相应的绩效考核，按照优秀(90分及以上)、良好(80分—89分)、合格(61分—79分)、不合格(60分及以下)四档考核结果支付费用，优秀的支付**100%**,良好的支付**95%**,合格的支付**90%**,不合格的支付**85%**；
- 3、支付方式：
甲方在合同生效之日起按规定向乙方支付物业服务费；支付方式为月结；
- 4、费用结算：
乙方须在支付部门规定提交支付资料日期的前**5**个工作日内提供等额的正式发票及齐全的其他资料，保障甲方能够及时办理支付手续并在次月**15**个工作日内将应付的服务费以转账的形式转划到乙方指定账户，若有变更，乙方需提前一个月，以书面形式通知甲方；
- 5、本合同约定的物业管理服务费不包含日常保洁用品、维修材料、专维保等费用，除本合同另有约定的除外。

第二十条、中国政府根据现行税法规定对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

第七章 其它约定

- 第二十一条、乙方的物业管理人员要有符合国家规定的上岗证，要严格政审、没有刑事犯罪记录，重要岗位(项目经理、主管)人员聘用要经甲方审定，乙方应加强物业人员的培训，提高物业人员的保密意识，乙方物业人员不得随意泄露办公楼内相关工作人员的身份信息、电话号码等，对前来办事的人员要礼貌接待。
- 第二十二条、如有需要，乙方的物业管理人员要听从甲方调动指挥。
- 第二十三条、乙方必须配备相应的装备物品及管理工具。
- 第二十四条、为保证物业管理目标的实现，乙方的物业管理人员人数、人员素质和最低工资福利标准必须符合招标文件对各个岗位所设定的要求。乙方聘用人员的相关劳动合同、工伤、意外事件等纠纷均应由乙方负责并承担因此产生的相应责任。
- 第二十五条、在物业管理范围之内，消防系统、电梯设备的维护与保养，由甲方负责。乙方负责履行监管职责。
- 第二十六条、乙方进场后，应向甲方一次性提出，普通照明灯具需更换成**LED**灯具的节能计划及月度日常维修、维护所需耗材，经甲方书面同意后实施，费用由甲方承担。
- 第二十七条、维修时间要求

乙方接到甲方或物业使用人维修单(或电话通知)后，半小时内必须作出回应；遇紧急情况须立即派人赶到现场进行紧急处理，并按甲方要求的时间修复。具体时间要求如下：

- 抢修类：如电路故障、水管、水制、水龙头爆裂漏水，要求立即抢修；
- 小修类：如水龙头、门锁、电风扇、电灯、排污管等损坏，要求**24**小时内维修好；
- 中修类：门窗、公用设施等维修项目，要求**48**小时内维修好；
- 遇大中型突发事件须积极配合按甲方要求进行妥善处理，尽快恢复正常秩序。

第八章 违约责任

第二十八条、甲方违反本合同第十六条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿， 并承担相应的法律责任。

第二十九条、乙方违反本合同要求的规定，使用人投诉多或出现重大管理失误，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，而未有正当理由的，甲方有权要求乙方支付当月服务费百分之二十的违约金。如情节严重，连续两个月考核不合格或合同期内累计三个月考核不合格的，甲方有权单方面解除合同，并有权要求乙方支付合同约定 服务费总额的百分之十的违约金。

第三十条、乙方提出的设施、设备维修计划或报告，甲方应在七个工作日内进行确认，如因甲方未在该期限内批复而无法及时实施，造成设施、设备的损坏，影响物业正常运行的责任由甲方负责。

第三十一条、因乙方原因造成甲方交付管理的财产、设施等损失，或者造成泄密、管理制度外流，或者影响甲方正常工作等，乙方应承担违约责任并赔偿损失。

第三十二条、甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，须提前2个月通知，同时向对方支付壹个月管理服务费金额的违约金。本合同终止或解除后，乙方需在约定时间内搬离物业范围，如逾期搬离达到五天的，视为乙方自动放弃遗留在甲方物业范围内的物品的所有权， 甲方有权自行处置，乙方放弃任何追索。同时，甲方有权要求乙方支付合同约定服务费总额的百分之十的违约金。

第三十三条、本合同的法律依据为中华人民共和国有关法律、法规和规章。

第九章 附 则

第三十四条、本合同之所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效力，合同与附件之间的内容应认为是互为补充和解释的，但如有模棱两可或互相矛盾之处以时间在后的文件为准。

第三十五条、因房屋建筑质量、设备设施质量等原因，达不到使用功能，由甲方追究有关方面的责任，产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第三十六条、自本合同生效之日起__天内，根据甲方服务管理要求事项，双方办理完交接验收手续。

第三十七条、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。

第三十八条、本合同执行期间，如遇不可抗力或政府政策、规划等非甲乙双方可控制的原因， 致使合同无法履行时，双方互不承担违约责任，并按有关法律规定及时协商处理。

第三十九条、本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

第四十条、本合同正本__份，甲执__份、乙执__份，招标代理机构执正本__份(用于办理合同备案手续)；

第四十一条、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，合同期满本合同自然终止。

甲方（盖章）： 乙方(盖章)：

甲方法定代表人（签字）： 乙方法定代表人（签字）：

甲方委托代理人（签字）： 乙方委托代理人（签字）：

签字日期： 签字日期：

地 址： 地 址：

邮政编码： 邮政编码：

电 话： 电 话：

传 真： 传 真：

开户银行： 开户银行：

开户帐号： 开户账号：

收款人单位账户全称：

签约时间： 年 月 日

签约地址：东莞市

合同附件(合同编号)

附件1. 招标文件

附件2. 投标文件

备注： 1． 本合同所有附件均在签订合同时编制，其编制依据是招标文件“用户需求书”中的要求和乙方的投标文件中的相应内容；

2． 合同附件的具体内容由双方在签订合同时确定。

此仅为合同书样本，中标人需根据实际情况和甲方签订相应的合同！

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.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：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**441900022-2025-00090**

采购项目编号：**441900022-2025-00090**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

一、投标函

二、开标一览表

三、分项报价表

四、政策适用性说明

五、法定代表人证明书

六、法定代表人授权书

七、投标保证金

八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

九、资格审查要求的其他资质证明文件

十、承诺函

十一、中小企业声明函

十二、监狱企业

十三、残疾人福利性单位声明函

十四、联合体共同投标协议书

十五、投标人业绩情况表

十六、技术和服务要求响应表

十七、商务条件响应表

十八、履约进度计划表

十九、各类证明材料

二十、采购代理服务费用支付承诺书

二十一、需要采购人提供的附加条件

二十二、询问函、质疑函、投诉书格式

二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

二十四、附件

二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：东莞市黄江镇招投标服务所

你方组织的“东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目”项目的招标[采购项目编号为：**441900022-2025-00090**]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目”项目的招标文件的全部内容。

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人的内容，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利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(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。

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《开标一览表》。

（二）本投标文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起**90**日历天。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）我方愿意向贵方提供任何与本报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我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《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，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）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

（十一）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。

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

（十三）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十四）我方具备《中华人民共和国政府采购法》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以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：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。

（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，评标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。

（十五）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。

（十六）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：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

-第38页-

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：
项目名称：
投标人名称：
采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____
日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

- 注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；
- 2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，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： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权委托书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：东莞市黄江镇招投标服务所

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）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“东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目”项目采购[采购项目编号为441900022-2025-00090]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。

投标人（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：_____

日期： 年 月 日

格式七：

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：东莞市黄江镇人民政府

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

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

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）
中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

.....
以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。
本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

- 1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报
- 2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）
（乙公司全称）
（.....公司全称）
（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

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

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：
(以下格式文件由供应商根据需要选用)

投标人业绩情况表					
序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》								
序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
.....								

- 说明：
- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》						
序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

- 说明：
- “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
 - 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
 - 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
 - “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
 - “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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	

格式十九：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供的其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：东莞市黄江镇招标投标服务所

如果我方在贵采购代理机构组织的东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目招标中获中标（采购项目编号：**441900022-2025-00090**），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应东莞市黄江镇招标投标服务所的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电 话：_____

传 真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：
(以下格式文件由供应商根据需要选用)

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
1	
2	
3	

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。

格式二十二：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

东莞市黄江镇招投标服务所

我单位已登记并准备参与“东莞市黄江镇政府大院及相关单位物业管理项目”项目（采购项目编号：**441900022-2025-00090**）的投标活动，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）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系： 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： 年 月 日

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。

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。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于 ____年__月__日,向提出质疑，质疑事项为：_____

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)： _____ 公章 _____

日期： ____年__月__日

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。

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺内容和格式自拟。

格式二十四：
附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

（采购人）：
鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。
- （二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。
我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

- 1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。
- 2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

- 1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。
- 2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。
- 3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

- 1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。
- 2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。
- 3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。
- 4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____
联系人：_____
联系电话：_____
____年__月__日

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供

应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金金额

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

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以

上述保证金金额为限支付你方索赔金

额：

(一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

(二)索赔通知文件必须同时附有：

1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；

2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

(三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金金额将被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效;被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

(一)向我方所在地的人民法院起诉。

(二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____(盖章)

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保

险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我

公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以

上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____(盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：__年__月__日