

公开招标文件

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称： | 莞香印巷物业管理服务项目 |
| 项目采购编号： | DSSG-FW-008-011(2022) |
| 采购人： | 东莞市东实商业管理有限公司 |
| 招标代理： | 广东政通招标有限公司 |



2022年3月

目录

[投标邀请书 5](#_Toc30289)

[第二部分相关资料表格 7](#_Toc12719)

[附表一：投标资料表 7](#_Toc11410)

[附表二：商务技术评分及价格权重表 10](#_Toc7459)

[第三部分用户需求书 13](#_Toc30590)

[第一章 商务需求书 13](#_Toc26152)

[第二章 技术需求书 14](#_Toc15005)

[第四部分投标人须知 41](#_Toc18901)

[一、 说明 41](#_Toc18667)

[1.适用范围 41](#_Toc6794)

[2.定义 41](#_Toc32052)

[3.货物和服务 41](#_Toc16915)

[4.投标费用 41](#_Toc4750)

[5.知识产权 41](#_Toc21191)

[6.关于联合体投标 42](#_Toc4172)

[7.关于分支机构投标 43](#_Toc25505)

[二、 招标文件 43](#_Toc29352)

[8.招标文件的组成 43](#_Toc25712)

[9.招标文件的澄清或修改 43](#_Toc17580)

[三、 投标文件的编制 43](#_Toc3244)

[10.投标文件的语言及度量衡单位 43](#_Toc7741)

[11.投标文件的组成 44](#_Toc457)

[12.投标文件编制 44](#_Toc20379)

[13.投标报价说明 44](#_Toc31032)

[14.投标人所提供的服务或货物的证明文件 45](#_Toc3544)

[15.★投标有效期 45](#_Toc31618)

[16.★投标保证金 45](#_Toc20500)

[四、 投标文件的递交 46](#_Toc22812)

[17.投标文件的装订，签署，密封和标记 46](#_Toc19324)

[18.迟交的投标文件 47](#_Toc9951)

[19.投标样品（如需提交） 47](#_Toc11360)

[20.投标截止期 47](#_Toc1870)

[21.投标文件的补充、修改与撤回 47](#_Toc23773)

[五、 开标与评标 48](#_Toc28438)

[22.开标 48](#_Toc28139)

[23.评标委员会及评标方法 48](#_Toc18017)

[24.评审原则及评标过程的保密 48](#_Toc7632)

[25.投标文件的初审 49](#_Toc5625)

[26.商务、技术、价格评审（具体评审项目详见投标资料表） 50](#_Toc3920)

[27.纪律和保密事项 51](#_Toc9804)

[六、 授予合同 51](#_Toc7937)

[28.合同授予标准 51](#_Toc26580)

[29.发布中标结果 51](#_Toc28854)

[30资格后审 51](#_Toc30573)

[31.合同的签订与履行 52](#_Toc23780)

[32.履约担保 52](#_Toc26265)

[33.预付款保函（适用于预付款支付） 53](#_Toc26207)

[七、 询问或质疑 54](#_Toc28366)

[34.询问 54](#_Toc25326)

[35.质疑 54](#_Toc12346)

[八、 其他 54](#_Toc5502)

[36.招标文件的解释权 54](#_Toc24486)

[第五部分合同格式（仅供参考） 55](#_Toc12036)

[合同条款格式 55](#_Toc9303)

[第六部分附件－投标文件格式 94](#_Toc27149)

[投标文件目录 94](#_Toc27344)

[评分标准索引表 95](#_Toc5830)

[价格文件 96](#_Toc26134)

[附件1.开标一览表格式 97](#_Toc9404)

[附件2.报价明细表 98](#_Toc12412)

[商务技术文件 99](#_Toc3541)

[附件3.投标书格式 100](#_Toc11500)

[附件4. 法定代表人证明书格式 101](#_Toc16237)

[附件5.法定代表人授权书格式 102](#_Toc14604)

[附件6.资格申明 103](#_Toc30589)

[附件7.营业执照 104](#_Toc15914)

[附件8.相关资质证明文件 105](#_Toc6231)

[附件9. 商务条款偏离表格式 106](#_Toc8873)

[附件10. 技术规格偏离表格式 107](#_Toc3798)

[附件11.业绩表 108](#_Toc26582)

[附件12. 项目实施方案格式 109](#_Toc1903)

[附件13. 实施本项目的有关人员资料表格式 110](#_Toc24389)

[附件14.在经营活动中没有重大违法记录的书面声明格式 111](#_Toc20628)

[附件15. 投标保证金汇入情况说明格式 112](#_Toc31777)

[附件16.不可撤销履约保函 114](#_Toc32057)

[附件17.开标文件格式 115](#_Toc10275)

**第一部分投标邀请**

### 投标邀请书

广东政通招标有限公司（以下简称“采购代理机构”）受**东莞市东实商业管理有限公司**（以下简称“采购人”）委托，现就**莞香印巷物业管理服务项目**（项目编号：**DSSG-FW-008-011(2022)**）进行国内公开招标采购，欢迎符合招标文件要求的国内投标人参加投标。有关事项如下：

**一、招标项目的名称、用途、简要技术要求或者招标项目的性质**

1、项目内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目采购内容 | 数量 | 预算金额 | 两年总预算金额 |
| 莞香印巷物业管理服务项目 | 1项 | 2,200,000.00元/年 | 4,400,000.00元 |

2、简要技术要求或招标项目的性质：详细内容请参阅招标文件第三部分《用户需求书》。

**二、投标人资格要求**

1、一般要求：

（1）投标人须为在中华人民共和国境内登记注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；

（2）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（须提供书面声明）；

（3）本项目不接受联合体投标；投标人的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的采购活动。

（4）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。以代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料。

（5）未被列入东实集团及下属企业工程建设领域黑名单。【以东莞实业投资控股集团有限公司发文（东实通〔2022〕44号）、（东实通〔2022〕98号）为准】

2、特殊要求：

无

**三、获取招标文方式及要求：**

1、招标文件下载地址：东莞实业投资控股集团网站（http://www.dgsy.com.cn）首页招标采购栏目下下载。

2、招标文件下载时间：2022年3月23日至2022年4月12日。

3、获取招标文件时间：2022年3月23日至2022年4月12日（节假日除外），上午8：30～12：00，下午14：00～17：30（北京时间）。

4、获取招标文件方式：不进行实名登记报名。拟参加投标的投标人可自行于东莞实业投资控股集团网站（http://www.dgsy.com.cn）下载招标文件。

**四、递交投标文件截止时间、投标时间及地点：**

1、递交投标文件时间：2022年4月13日（北京时间）14:00～14:30。

2、递交投标文件截止及开标时间：2022年4月13日14:30（北京时间），所有投标文件应于截止时间之前递交，迟交或以电报、传真形式的投标文件将拒绝接收。**届时请投标人的法定代表人或其授权代表务必携带有效身份证明出席开标会议。**

3、开标地点：东莞市南城街道鸿福路199号（市民服务中心）411室。

**五、采购人及采购代理机构的名称、地址和联系方法：**

采购人联系人： 唐工

地址： 东莞市莞城街道博厦社区鳒鱼洲路8号

联系电话：0769-23051979

采购代理机构名称：广东政通招标有限公司

地址：东莞市南城街道鸿福路199号（市民服务中心）411室。

采购代理机构联系人：杨工

联系电话：0769-22881803

E－ mail：471539976@qq.com

广东政通招标有限公司

2022年3月

## 第二部分相关资料表格

### 附表一：投标资料表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | **内容** |
| **一、说明** |
| 1 | **项目最高限价（单位：元）** |
| 与项目预算一致。 |
| 2 | **资金来源** |
| 自有资金。 |
| 3 | **踏勘现场** |
| 本项目不组织踏勘现场。 |
| 4 | **招标信息发布网站** |
| **政通招标网** | **东实集团门户网站** | **中国招标投标公共服务平台** |
| http://www.zttendering.com | http://www.dgsy.com.cn | http://www.cebpubservice.com |
| **二、投标文件的编制** |
| 5 | **投标语言** |
| 中文。 |
| 6 | **投标报价** |
| 详见投标人须知。 |
| 7 | ★**投标保证金** |
| （1）投标保证金金额：人民币**捌万捌仟**元整（￥**88,000.00**）。 |
| （2）投标保证金采用转帐、电汇方式提交，应符合以下要求：采用银行转账、电汇方式提交的，保证金汇入以下投标保证金专用账户，不接收由以投标人分支机构、私人帐户和其他单位转入的保证金。投标保证金必须在投标文件递交截止前到账，投标保证金未按规定时间到达指定账户或提交金额不足的，将被视为无效投标。且在备注或用途中注明本项目的项目编号。投标保证金专用账户如下：帐户名称：东莞市东实商业管理有限公司开户银行：招商银行股份有限公司东莞分行营业部银行帐号：769907509810188 |
| 8 | **投标保证金退还** |
| （1）未中标的投标人的保证金应当在中标通知书发出后5个工作日内退还，中标的投标人的保证金应当在采购合同签订后5个工作日内退还。（2）为方便退还未中标的投标人的保证金，投标人应制作《投标保证金汇入情况说明》随开标文件一并递交。（3）投标保证金退还联系电话：0769-22881803。 |
| 9 | ★**投标有效期** |
| 九十天。 |
| 10 | **投标人应提交以下投标文件（投标文件由价格文件、商务技术文件两部部分组成；其中价格文件单独装订成册，商务技术文件单独装订成册）** |
| **投标文件类型** | **份数** |
| **开标文件** | **1** |
| **投标文件正本** | **1** |
| **投标文件副本** | **5** |
| **电子文档** | **1** |
| **U盘，须含盖章版PDF投标文件和WORD版投标文件各一版，文字采用WORD文档，计算表格采用 EXCEL文档。** |
| **三、开标与评标** |
| 11 | **本项目评标方法** |
| 综合评分法。 |
| 12 | **综合评分法评分因素和权重分值** |
| 见附表二。 |
| **四、授予合同** |
| 13 | **履约保证金** |
| 履约保证金形式：采用银行转账或者以专业担保机构、金融机构出具的担保函的形式。履约保证金金额：合同价的10%。履约保证金账户：采购人指定账户(单位基本账户) |
| 14 | **中标服务费** |
| 本项目中标服务费由采购人支付。 |
| 注：本表关于要采购项目的具体资料，是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。 |

### 附表二：商务技术评分及价格权重表（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值** | **评分标准** |
| **价格评分（20分）** |
| 1 | 价格 | 20分 | 价格分计算方法：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权重20%）×100 |
| **商务评分（30分）** |
| 1 | 认证证书 | 6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质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每具有一个得2分，本项最高得6分。**注：须提供有效证书复印件以及“全国认证认可信息公共服务平台”网站的查询截图加盖投标人公章，否则不得分。** |
| 2 | 企业荣誉 | 6分 | 投标人获得过省级或以上“物业管理示范住宅小区或大厦”称号的，每个得2分；获得市级“物业管理示范住宅小区或大厦”称号的，每个得1分；本项最高得6分。（**同一名称的荣誉按最高荣誉计分**）**注：须附获奖的证明文件以及当期合同关键页复印件加盖投标人公章，否则不得分。** |
| 3 | 业绩 | 18分 | 自2019年1月1日以来，投标人具有物业管理服务项目业绩的,每提供一个业绩得3分,本项最高得18分。**注：须提供合同关键页复印件加盖投标人公章，否则不得分。** |
| **技术评分（50分）** |
| 1 | 总体服务方案 | 6分 | 根据投标人针对本项目特点所制定的总体管理方案进行综合综合评分：总体管理方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得6分；总体管理方案编制较科学合理，可操作性较强的，得3分；总体管理方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 2 | 实施方案 | 18分 | 针对本项目安全保卫及施工管理工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行综合评分：安全保卫及施工管理服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；安全保卫及施工管理服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；安全保卫及施工服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 针对本项目停车场及交通工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行综合评分：停车场及交通服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；停车场及交通服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；停车场及交通服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 根据投标人应急突发事件预案及保障措施（包括但不限于针对特殊天气、火灾、设备故障、突发治安事件等的应急方案和保障措施）进行综合评分：应急突发事件预案及保障措施服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；应急突发事件预案及保障措施服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；应急突发事件预案及保障措施服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 针对本项目设施设备维修养护工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行综合评分：设施设备维修养护服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；设施设备维修养护服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；设施设备维修养护服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 针对本项目绿化服务工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行综合评分：绿化服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；绿化服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；绿化服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 针对本项目保洁服务工作特点及服务重点所制定符合实际的服务方案进行综合评分：保洁服务方案完善、编制科学合理，可操作性强的，得3分；保洁服务方案编制较科学合理，可操作性较强的，得2分；保洁服务方案基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 3 | 拟投入本项目管理人员情况 | 18分 | 一、投标人拟投入本项目的项目经理：具有物业管理项目经理执业证书且具有大专或以上学历证书的，得4分，本项最高得4分；二、投标人拟投入本项目保安班长：具有退出现役证（或退伍证）的，得3分，本项最高得3分；1. 投标人拟投入本项目保安员：

具有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证的，每提供一人得2分，本项最高得4分；四、投标人拟投入本项目技术员： ①具有特种设备作业人员证书的，每提供一人得2分，本项最高得2分；②具有高级/三级电工作业证，每提供一人得2分，本项最高得2分；五、投标人拟投入本项目的环境主管：具有城市环卫管理师证书的，得3分，本项最高得3分。**注：（1）同一人员只计一次得分，不重复计分；（2）以上人员须提供有效证书复印件和投标人为其缴纳的距开标当月（不含开标当前月）前连续三个月的社保证明材料复印件加盖投标人公章，否则不得分。** |
| 4 | 质量保证与服务承诺 | 5分 | 对投标人提供的物业管理内容中各项维护计划及管理方法和物业管理目标的各项质量指标承诺等进行综合评分：质量保证与服务承诺编制科学合理，可操作性强的，得5分；质量保证与服务承诺编制较科学合理，可操作性较强的，得3分；质量保证与服务承诺基本合理，可操作性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |
| 5 | 管理规章制度 | 3分 | 根据投标人企业公共制度、企业内部岗位责任制、管理维护运作制度及标准、管理人员考核培训制度及标准等，要求符合规范，体现高标准，科学合理，详细完整程度等进行综合评分：企业管理规章制度详细完整，科学合理，可行性强的，得3分；企业管理规章制度较完整，较合理，可行性较强的，得2分；企业管理规章制度基本完整，基本合理，可行性一般的，得1分；没有提供相关方案的，得0分。 |

注：评标委员会评委按评标标准独立对技术标进行评审，得出技术标评分。当评标委员会为五人时，在所有评委对同一份投标文件技术标评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术标的最终综合得分；当评标委员会为七人及以上单数时，在各评委的打分中，同一评委的最高评分减去最低评分，去掉分差最大评委的所有打分（出现分差相同时，按最高评分减去次最低评分进行比较，如此类推），在所有剩余评委对同一份投标文件技术标评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术标的最终综合得分。

## 第三部分用户需求书

### 第一章 商务需求书

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 条款名称 | 说 明 |
| 1 | 合格投标人 | 详见“第一部分 投标邀请”中“二、投标人资格要求” |
| 2 | 服务期 | 自合同签订之日起两年。 |
| 3 | 付款方式 | 1、中标人正式进驻开始，每月支付服务费；2、中标人须在每月5日前提供等额正式发票给采购人，以便采购人及时办理支付手续，采购人在收到发票15工作日内支付上月服务费用给中标人（如遇法定假期顺延）。 |
| 4 | 服务地点 | 采购人指定地点。 |
| 5 | 报价要求 | 本项目采用总价包干的形式进行报价，最终报价应包括完成本服务项目所需的服务费、人工费（含工资、节假日加班费、服装费、过节费、通讯费、交通费、住宿费、生活费、保险、办公用品、其他员工福利等）、安保物品费、工程工具费、保洁工具、保洁易耗品费、洗手间易耗品费（含纸巾、洗手液、香薰及配件等，应保证持续供应）、设备设施养护费、电梯保养费、年检费（电梯、高低压、防雷）、消防系统养护费、管道疏通、隔油池、化粪池清掏费、高空玻璃清洗费、生活垃圾清运费、每月单次1500元以下维修材料配件费（每月总额不超过5000元）、资料费、税费、售后服务费、利润等完成全部工作的费用，以及实施合同中包含的所有风险、责任和不可预见费用等全部费用，中标价在项目结算时不作任何调整。 |
| 6 | ★投标有效期 | 自开标之日起90天。 |
| 7 | 合同条款 | 投标人实质响应合同各条款。 |

### 第二章 技术需求书

#### 一、项目概况

1、项目情况：莞香印巷项目计划于2022年4月30日正式开业，为保证开业前后项目整体展示效果，以及商户开业后正常运营，现需选取第三方物业服务单位为项目提供基础物业服务运营管理工作。

2、项目地点：东莞市南城街道元美东路与会展北路交汇。

3、项目建设规模：本项目为中心绿地公园配套设施提升项目，用地面积为27620平方米，建筑面积约为9300平方米。涉及原建筑物拆除、基础施工、钢结构、消防、高低压配电、装饰装修、外立面改造、市政给排水迁改、周边环境提升等工程。

#### 二、物业服务内容

服务内容包括但不限于以下内容：

**第一部分：运营期**

1、物业运营文件制定

程序手册

管理规范

安全类管理手册

消防类管理手册

设备类管理手册

清洁服务类管理手册

物业服务类标准制定

2、物业备案资料整理

物业服务合同备案

商户资料建档

项目资料建档

**第二部分：开业物业服务方案及运营期管理**

1、开业活动保障方案

开业前消防应急演习

开业活动安全保障方案

开业期间环境卫生保障方案

突发事件处理方案

后勤服务保障方案

2、运营期管理

项目遗留问题清单整理汇总

日常物业服务方案

能耗管理

设备设施管理

消防安全管理

环境管理

档案管理

3、专业服务要求

【一】环境卫生与保洁管理

（1）每天至少2次清扫、拖抹公共部分。门厅每天用水拖抹1次，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁。要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。发现杂物、废弃物立即清理。特殊情况或特殊时期要每天1次消毒。

（2）区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）及时清扫服务区域地面积水、垃圾、烟头、枯叶等，使保持干净、无杂物、无积水等。

（4）对垃圾筒每天清洁或清洗1次，室外地面至少每周进行1次高压冲洗。

（5）每天至少1次对公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。每天擦净、抹净各办公室、会议室、接待室、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯饰、栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。每月至少1次用水冲洗所有石材地面、沥青路等。

（6）清洗及保洁各公共区域洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。厕所内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次；相关消耗品由乙方提供。

（7）每周至少1次检查并清扫建筑天台、设备机房等部门。

（8）作业时应小心执扫，控制扬尘，避让客户，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

 （9）每周对项目进行1次消杀，提前1天通知采购人及商户。

【二】垃圾清运、处理

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、日常生活垃圾、日常厨余垃圾、建筑垃圾、公共部位上通道、园林、道路、垃圾房清洁等之综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：收集项目红线区域内垃圾，并更换垃圾袋，每天至少1次清洁垃圾筒。每天定时清运、处理不少于2次。将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

（4）洁具、垃圾收集容器和运输工具：洁具、容器和运输工具要标识清楚，及时回收，定点摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车每天清洗一次，容器和工具完好率为90％以上。

（5）果皮箱随满随掏，垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗，保持干净整洁，无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。

 【三】污水及化粪池管理

（1）项目区域内污水、废水、雨水管道保持畅通。

（2）为保持污水管通畅，技术与保洁员每月联合对排水沟检查疏通1次（含明沟、暗沟）。

（3）保持化粪池工作正常，每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

【四】秩序管理服务

（1）全天候负责管辖区域红线范围内建筑物、商户门窗、公共区域通道、楼梯、各楼层/区域内办公室及公共走道交通及24小时（可选：办公时间）巡逻、值勤。

（2）积极配合公安部门工作，制定或完善监控室及消防安全管理制度。

（3）积极配合采购人集团公司、管理公司等检查工作事项落实。

（4）执行当地公安部门关于物业区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例。认真做好各种应急预案，并报备采购人审查。遇恶劣天气（如台风、雷雨、酷暑和极潮湿等）或突发事件须及时出示警告牌，并记录和保护相关资料，尽量降低损失。

（5）及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）每天至少1次对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。

（7）建立防火制度和安全操作等制度。每半年开展防盗、防火宣传。

（8）巡逻范围包括区域的公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼（区域）及采购人指定场所。

（9）处理各种突发事件。严重事件及时报警。

（10）定期巡视消防器材和设备，及时通知指定有关人员负责保养、维修和管理。

【五】车辆管理

（1）制定停车场使用条例，停车管理规定。或执行采购人制定的外来车辆管理规定。

（2）按照采购人需求，完成停车场日常收费管理工作，并每日与做好账目与财务对接；

（3）监督车辆停放规范、整齐、分类、安全。制止车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。

【六】建筑、设备、设施维修、养护、管理

（1）办公、公共区域、房屋地面、屋顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

（2）大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

（3）公共设备维护、保养的范围包括但不限于：视频监控、消防监控、弱电机房、电梯机房、电梯、消防泵房、配电房、柴发房、给排水、复盖管理区域范围内所有建筑物设施、房屋本体。特种设备设施必须有专业资质单位进行维护保养，其从业人员须符合国家、广东省以及当地相关要求。

（4）给排水、供水系统：建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划。节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。保持供水系统的正常运转；其中消防泵启动每月不少于4次，保持水池容量符合要求。每周检修维护供水系统管路、阀门、水表，保证其正常运转。保证排水系统的正常运转，防止阻塞。遇停水应预先通知采购人及受影响商户，并向发出通知单。

（5）机电、照明及自动化系统管理：对项目供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用，进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。供电和维修人员持证上岗。保证24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；遇停电限电预先通知采购人及商户，并向发出通知单。对临时施工工程有用电管理措施。发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源，确保项目范围内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换，确保喇叭等广播设备的正常使用及维修保养工作。

 （6）按照采购人需求，每月按时抄水电表，并按照要求完成统计。

 （7）按照采购人需求，对项目临时装修进行日常安全管理（水电、切割、电焊、高孔作业等）、图纸把关及监管是否按图施工。

【七】人员进驻、管理及其他服务要求

（1）进驻管理：详细审阅、熟悉所有项目管理区域的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。迅速熟悉项目管理区域机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。提供24小时热线，响应业主反应的紧急要求。

（2）档案管理：建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。

（3）会议、特殊活动服务：为在项目内举办的各类会议、活动提供服务。会场布置、引导服务等。会议/活动期间开水供应及相关服务。会议/活动后会场整理、保洁服务。

（4）公共关系管理：主动联系本区域范围内水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制。主动联系本区域范围内公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

【八】专业服务

（1）高空外墙清洁：对区域内建筑物外立面进行清洗、清洁，每年至少1次。做好高空清洁人员的安全保障措施，清洗区域下方划出隔离区域，提醒过路行人车辆，避免造成危险。高空作业人员需有高空作业资格证。

（2）专业除四害服务：根据相关等级提供对应的专业防制、管理、规划服务。除一般“四害”防治外，还提供如蚁、蚤、虱、蜱、螨等其他有害生物的预防和控制。按气候及环境变化除四害，每月不少于2次。使用符合国家标准的消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（3）消防系统专业维保服务：在一般维保的基础上，对消防系统进行更换消耗品/易耗品/零配件等专业维保服务。在需要替换零配件的维修工作中，应以不高于市场价的优惠价格向厂家或其他合法渠道获取相关零配件。

（4）劳务派遣：根据采购人要求依法提供各种物业管理相关约定服务。

#### 三、物业服务标准

物业管理质量指标及服务标准应不低于下表。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 服务标准 |
| 基础管理 | 1.建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准，并制定具体的落实实施措施和考核办法。2.管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情。3.应用计算机、智能化设备等现代化管理手段提高管理效率。4.在收费、财务管理、税收等方面严格执行有关规定。5. 物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。6.建立24小时值班制度，设立服务电话，接受物业使用人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。7.建立并落实便民维修服务承诺制，领修、急修及时率100%，返修率不高于1%。 |
| 建筑本体公共部位日常养护维护 | 建筑本体公共部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外面墙、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、竖井、卫生间、车库等）的维修保养；确保项目、门、窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，向采购人申请，零星维修及时率100%。如采购人委托第三方进行维修的，中标人须配合采购人进行监督管理。 |
| 室内场所日常养护维护 | 项目办公室、资料室、会议室等的维修和养护；对不能正常使用的门、窗、及其锁、把手及时维修和更换，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，零星维修及时率100%。如采购人委托第三方进行维修的，中标人须配合采购人进行监督管理。 |
| 室外场地、道路、设施养护维修 | 确保室外场地、道路、停车场、自行车棚、垃圾房、电动闸门等的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，零星维修及时率100%。如采购人委托第三方进行维修的，中标人须配合采购人进行监督管理。 |
| 给排水设备运行管理 | 保证给排水系统正常运行使用；建立正常供水管理制度；定期对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和检修；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，防止供水系统出现跑、冒、滴、漏现象；定期对排水管道、进行清道、养护及清除污垢，对排污管道进行疏通，保证室内、外排水及排污管道畅通；及时发现并解决故障，零星维修及时率100%。 |
| 供配电及相关设备运行维修 | 定期对供电范围内的电气设备巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，电气运行和维修人员保证持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修及时率100%；加强日常维护检修，确保项目内、公用通道及景观照明灯具、线路、开关、插座完好和正常使用；做好电视天线系统维护工作，确保项目内网络畅通，畅通率达100%；保证门禁系统设备的正常运行，遇门禁不能正常开启，应及时通知维保公司到场检修；对应急发电机进行定期检查和试运行，断电10分钟内开通启用。 |
| 电梯运行维护 | 确保系统运行安全无事故；建立电梯运行管理、设备管理、安全管理、应急管理制度，确保电梯按时运行，安全措施齐全有效，应急处置措施切实可行，通风、照明及其它附属设施完好，严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，完备电梯保养合同，定期进行维修保养；按期办理电梯准用证、年检合格证。 |
| 消防系统(含火灾自动报警系统、水消防系统、防排烟系统、气体消防系统) | 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全和完好无损，处于良好的使用状态；每季度1次进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，如涉及中标人承担的问题，及时上报中标人整改修复；制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备，出口指示标志完好；物业公司内部开展消防演练每季1次、协助采购人组织综合性消防演习每年1次;组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人；按时播放背景音乐、工间操，定期对消防广播系统及项目背景音乐系统维护保养。项目开业前需分别做联动测试与消防演练至少1次。 |
| 防盗及闭路电视监控系统维护管理 | 做好日常维护保养，确保系统正常工作；每季1次对系统主机、系统各项功能、设备老化及设备损耗情况进行全面测试检查；保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理；零星维修及时率100%。 |
| 环境卫生管理 | 及时收集、清运垃圾，清扫积水，确保物业容貌整洁；保持所有公共区域、会议室及办公室清洁，办公室内卫生每天清洁2次，并确保地面、桌面、家具表面等干净整洁，物品堆放整齐，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；卫生间每周用水清洁墙身、地面和门窗1次，并及时用干布抹干隔板、墙面、地面等；每周消杀1次，确保无虫、蚁害现象；保持项目外墙清洁、完整。 |
| 绿化管理 | 积极配合并代表采购人对绿化养护公司的工作进行监督管理，及时纠正外包公司没履约情况并向采购人汇报。 |
| 治安及车辆管理 | 做好所有场地的安全保卫工作和安全防范工作，确保安全和正常的办公秩序；实行24小时值班及巡逻制度；确保车辆无乱停乱放现象，无交通事故，无车辆失窃事件，非机动车辆按规定停放、管理有序；无失窃事件和各类治安、刑事案件，群众满意率95%以上；严格按规定查验进出物资，凭相关手续放行；做好值班记录和闭路电视录像工作，录像资料至少保存一个月；及时处理发生在项目范围内各种突发事件，并按有关规定上报和做好记录；保持相关设备正常运作；在危及人身安全处粘贴警示标识，并做好安全防范措施。 |

#### 四、物业管理总体要求及质量目标

**1、总体要求**

1.1、要求中标人提供高标准、高档次的物业管理服务。

1.2、采购人对中标人组建的物业管理机构进行业务归口管理。

1.3、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实施前必须报告采购人备案，采购人对重要岗位的设置、人员录用有直接参与权与审批权。

1.4、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对物业管理公司的人员有直接指挥权。

1.5、中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、具有上岗资格证。

1.6、中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表和公众形象。

1.7、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。

1.8、制定完善的各类突发事故应急预案并实施，防范措施严密，治安、消防事件及时处理率为100%。

1.9、物业项目服务管理采取包干制形式。

**2、服务质量目标**

2.1、服务目标

2.1.1、树立“客户至上，服务第一”的思想，创造一个安全、宁静、整洁、环境。

2.1.2、为采购人及物业使用人提供热情、周到的服务，最大限度地满足采购人及物业使用人的服务要求。

2.1.3、主动、积极加强与采购人、物业使用人的联系，多征询和听取意见，改进工作，物业使用人报修处理及时率达100%。

2.1.4、提供优质服务，大力推行创优质服务、优质管理的活动，采购人及物业使用人对管理服务满意率达95%以上。

2.2、设备目标

2.2.1、各类人员能按操作规程熟练操作、管理设备的运行，制定和执行“设备维护、保养、维修计划”。

2.2.2、确保设备的科学、安全、可靠运行，重大设备、设施完好率为：供电、供水、电梯、空调系统98%，排水、排污系统98%，消防和保安监控系统100%，环保绿化95%。

2.2.3、建立设备管理、使用的规章制度，并严格遵守，岗位责任制执行率100%；物料管理账、物、卡相符。

2.3、安全目标

2.3.1、树立“安全生产第一“的思想，维护物业范围内的安全秩序，区内基本实行24小时保安值班、消防监控制度，实行每2小时保安巡查制度。

2.3.2、杜绝重大伤亡事故、入内盗窃事故和设备、设施损坏事故，确保人身、财产、设施的安全。

2.3.3、贯彻“预防为主“的方针，做到无火警、无火灾、无刑事案件、无恶性伤人事件，属于管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零。

2.3.4、杜绝在物业范围内和四周围墙上乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现。

2.3.5、制定各类突发事件及应急救援方案并严格执行实施。

2.4、管理目标

2.4.1、不断完善各项规章制度，认真执行制定的各项管理制度的岗位责任制。

2.4.2、做到服务规范化、工作目标明确化，任务落实及时化，讲求工作效率化，实现有效管理。

2.4.3、高起点、严要求，坚持对员工进行物业管理知识和技术业务培训，提高员工的整体素质，使服务质量和工作质量有明显提高。

2.4.4、建立、健全各类档案。包括物业的各类原始资料、合同：土建、设备各类图纸合同、验收证明，设施档案、业务档案、计划、管理资料等。

2.4.5、团结一致，协调内、外各方面关系，创造良好的项目环境。

#### 五、人员要求

**1、人员配置要求：**

物业负责人（经理）1人，保安班长2人，巡逻岗人员6人，消防监控中心2人，技术人员2人，保洁员6人，，共计19人。

为保证物业管理目标的实现，供应商派遣的物管人员参考人数不少于19人，需制定运营期管理方案，人员岗位合理安排，确保项目运营安全第一、品质良好。供应商派遣的物业管理人员素质须符合采购人对各岗位所设定的最低要求。因此，供应商应充分了解采购人的要求，根据业务、地点进行合理配置。

**2、人员基本要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **素质基本要求** |
| 1 | 项目负责人 | 大专或以上文化程度，年龄30-50岁之间，具有5年以上物业管理经验。 |
| 2 | 技术人员（水电维修工2人） | 技术人员年龄25-50岁之间，有3年以上相关工作经验。其中水电维修工具有国家颁发的操作上岗证。应聘特殊岗位人员必须持有效的劳动局发放的《特种作业人员操作许可证》。 |
| 3 | 巡逻岗人员 | 初中以上文化程度，年龄在18-45岁之间，男性身高1.68米以上，女性身高1.58米以上，两眼裸视视力均在1.0以上，政历清楚，提交无犯罪记录证明，身体健康，形象气质佳，思路清晰。 |
| 4 | 消防监控中心人员 | 初中以上文化程度，男性身高1.65米以上，55岁以下；女性身高1.55米以上，55岁以下；政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯；须持有消防设备设施操作证上岗。 |
| 5 | 保洁员 | 初中以上文化程度，男性身高1.65米以上，55岁以下；女性身高1.55米以上，55岁以下；政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。 |

#### 六、岗位编制

|  |
| --- |
| 莞香印巷运营期物业服务人员配置 |
| 序号 | 类别 | 岗位 | 人数 | 工作时长 | 工作时间 | 工作职责 | 备注 |
| 1 | 综合 | 项目负责人 | 1 | 8 | 8:30-18:00 | 统筹项目物业人员管理及协调其他事项 |  |
| 2 | 工程 | 技术员 | 2 | 8 | 8:00-16:0016:00-00:00 | 负责运营期间设备设施监控管理 | 根据商家营业时间调整 |
| 3 | 安全 | 安全领班 | 2 | 12 | 07:00-19:0019:00-07:00 | 负责当班安管管控 |  |
| 4 | 消防监控中心（固定岗位） | 2 | 负责消防设施、视频监控管理 |  |
| 5 | 巡逻岗 | 4 | 负责现场安全巡逻，协助运营商户管理 |  |
| 6 | 顶休 | 2 | 顶替人员休假 |  |
| 7 | 保洁 | 保洁岗 | 6 | 8 | 07:00-11:0014:00-18:00 | 负责公共部分清洁卫生及洗手间清洁（2个卫生间） | 中午安排一人值班（具体作业时间跟进实际情况调整） |
| 8 | 合计人数 | 19 |  |  |  |  |

#### 七、服务基础内容

|  |
| --- |
| 物业基础服务内容（含设施维保） |
| 序号 | 事项 | 服务周期 | 数量 | 服务内容 | 备注 |
| 1 | 电梯维保 | 每半月/次 | 1台 | 配合外部单位进行维保 | 特种设备 |
| 2 | 消防系统维保 | 每月/次 | 1套 | 配合外部单位进行维保 |
| 3 | 防雷检测 | 每年/次 | 6栋 | 每年进行一次检测 |  |
| 4 | 外墙玻璃清洗 | 每年/次 | 约15000㎡ | 项目整体外围玻璃清洗 |  |
| 5 | 四害消杀 | 每周/次 | 10081㎡ | 下水管道、洗手间、绿化带、公共区域等进行消杀 |  |
| 6 | 隔油池清理 | 每半年/次 | 4个 | 隔油池油渣清理 | 8m³ |
| 7 | 化粪池清理 | 每半年/次 | 4个 | 粪便、残渣清理 | 12m³/个 |
| 8 | 管道疏通 | 及时 |  | 堵塞及时安安排疏通（2小时内） |  |
| 9 | 生活垃圾清运 | 每天/次 | 5桶 | 每天按时清理（日产日清） | 暂定 |
| 10 | 日常零星维修 | 及时 |  | 日常零星维修费；（天花、地面、门窗等维修）拆改铺除外。 |  |

#### **八、考核标准**

附件一：双方现场管理有关的工作界面

正常运营期间现场管理有关的工作界面

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 中标人 | 采购人 |
| 1．制度完善 | （1）开业前壹个月内制定正常营运期间的物业管理制度及方案，经采购人审核通过后严格执行。（2）组织物业人员学习项目的各类营运管理制度（含项目的简介及营运日常制度和考核标准）。 | （1）审核中标人提交的各类物业管理制度及方案，并最终确认；（2）提供采购人的各类营运管理制度给中标人，并做培训（项目的简介及营运日常制度和考核标准）。 |
| 2．开荒 | 协助监管项目开荒工作 | 配合、检查中标人组织的开荒保洁工作。 |
| 3．设备设施调试及验收 | 全程参与设备设施的调试及验收，并做好缺陷项整改记录，确保开业前各项设备运行正常。 | 主导中标人进行所有设备设施的调试及验收。 |
| 4．开业前准备 | 中标后1周内配置好项目编制人数。如有异常情况形成纪录并及时告知采购人。 | 巡视现场，对开业前准备工作进行检查，了解商户的到位情况。 |
| 5．开场 | 按采购人规定时间和流程开启项目相应运营设备设施，如开场有异常状况及时通知采购人。 | 巡视商户的开业状况，统计商户信息，检查商户员工形象，有异常情况及时通知店主。 |
| 6．日常营运秩序管理 | 负责维护公共区域内的环境卫生和经营秩序，对商户侵占公共区域的情况或行为及时制止，并通知采购人。 | 按照租赁合同的规定，对商户违反合约的经营行为进行监督制止。如：货品种类和服务质量、按租赁面积使用等。 |
| 7．咨询、导购 | 对顾客及时做到正确引导。 | 实行首问责任制进行指引。 |
| 8．商铺内的消防、安全管理 | （1）对商铺内的消防安全状况进行检查，及时纠正违反消防安全的行为；（2）对拒不整改者应采取必要的处理措施并及时通知采购人；（3）中标人现场负责人与采购人签订项目/安全责任书。 | （1）要求商户签定消防安全责任书；（2并定期组织对铺内的消防安全检查，对商户违反消防安全又拒不整改的行为进行处理 ；（3）要求中标人负责人签订整体项目安全责任书。 |
| 9．紧急、重大突发事件 | 第一时间启动紧急情况处理程序进行处理，防止事态的扩大，并及时通知采购人第一负责人赶赴现场进行指挥，事后对事故情况形成纪录报告采购人。 | 第一时间通知中标人启动紧急情况处理程序，项目第一责任人应及时赶赴现场指挥处理。 |
| 10．收/验铺 | （1）负责检查移交铺内所配设备设施状况；（2）负责在商铺交接确认书中填写设备设施明细及相关计量数据并签字确认。 | （1）负责与商户共同确认铺内设备设施是否与合约内容相符；（2）要求商户在铺位交接确认书签字确认。 |
| 11．商户退场、逃场 | 退场：中标人按采购人书面通知要求，与商户共同填写商户退场移交清单；逃场：对可能逃场的商户进行监控，如有逃离情况发生应及时控制，并及时通知采购人按约处理。 | 退场：与商户确定退场时间，并将商户退场事宜书面通知中标人。逃场：对有逃场倾向的商户书面通知中标人进行协助。 |
| 12．商户装修过程的监督管理 | 对违反经采购人审定图纸或违反政府关于装修管理规定的行为进行制止并要求整改，情节严重的先与采购人协调处理，直到问题解决。 | 对商户的装修范围和效果进行确认，并书面通知中标人对已审定图纸进行检查和监督。 |
| 13．促销、推广活动 | 按照采购人活动要求进行物品摆放，维持现场的安全秩序、环境管理以及电源的管理。 | 负责组织策划管理所有促销、推广活动，现场布置，重大活动需向政府相关部门报批。 |
| 14．处理商户、顾客的投诉及纠纷 | 处理有关物业管理方面的投诉及纠纷，并将处理结果及时知会采购人。 | 受理商户及顾客的投诉，界定投诉的类型并提出处理指示。 |
| 15．商铺监管 | 营业时间内中标人负责公共区域治安巡检和对铺内商户的提醒、监督，对商铺内财产不承担保管责任。非营业时间，中标人负责整个商业项目的治安巡检，提醒商户按照要求做好防盗措施，预防商铺盗窃事件的发生。如因中标人存在故意或重大过失的违约行为导致商户财产安全受到损害的，则中标人须依法按其物业管理过错程度承担相应的责任。 | 负责对项目公共区域财产购买保险，负责引导商户购买财产险，提醒商户做好财产保护措施。不承担商铺内的任何财产遗失责任。 |
| 16．商户货物进、出管理 | 根据采购人认可的物品进出规定执行，并对放行物品进行核实，并维持进出通道的秩序。 | 受理商户进出货物的申请，办理进出放行手续。 |
| 17．商户违章、违规行为 | 监督商户在公共区域内的违规，对违规商户进行制止并通知采购人，并有效的控制现场状况，维护正常的经营秩序。 | 负责对商户违反项目管理规定的行为进行处罚 |
| 18．商铺调整或经营需求进行的工程改造 | 根据物业管理要求对改造方案提出建议，并按方案要求实施工程改造进行配合监管。 | 审核工程技术方案、工程造价并验收及付费。 |
| 19．所有广告牌、告示牌管理 | 监督张贴、悬挂广告的过程，有义务对发现的违规行为进行制止告知采购人，在采购人提出协助要求时给予积极配合。 | 审核、监督、检查商户的摆放资格、摆放时间和广告内容。 |
| 20．统计商户信息及派发函件 | 代为采购人准确送达，并要求商户签收。确保函件送达、收集及时、准确。 | 采购人负责统计商户的信息和发函内容的解释。 |
| 21．营业员的管理 | 对违反营业员管理规范的行为予以制止并通知采购人，在采购人提出协助要求时给予积极配合。 | 负责对违反管理规范的行为进行处罚 |
| 22．传媒接待、参观 | 中标人工作人员在无授权时，不接待任何形式的采访、调查和摄影行为，并引导采访人员与采购人接洽。 | 指定专人负责该项工作。 |
| 23．闭场 | 按闭场操作流程锁门关铺、人员清场、及关闭现场设施设备。（项目按夜间要求关闭公共区域部分门） | 抽查中标人是否按正常时间闭场。（项目部分）抽查中标人是否按照要求关闭部分通道（项目） |
| 24．闭场后管理 | 夜间安全巡视、出入口安全控制，监督场内夜间装修和盘点的商户。 | 提供商户紧急联络人电话给中标人。 |
| 25．闭场后餐饮、电影院 | 外围安全巡视及公共区域环境管理。 | 提供超时营业时间给中标人。 |
| 26．政府对接 | 根据采购人授权要求与公安、消防、公共环境、环境、卫生、城管等保持友好沟通。 | 跟进现场营运需要与当地政府领导及各职能部门公安、工商、税务、卫生等进行友好沟通。 |
| 27．有偿及无偿服务 | 按有偿/无偿服务的公示承诺标准，为商户提供服务，月末汇总给采购人。（如采购人开展此业务需提供） | 负责有偿服务的费用收取和对服务质量进行监督、评价。 |
| 28．报警 | 闭场后由采购人授权的中标人管理人员或岗位决定。 | 营业时间内，由采购人现场最高管理者决定。 |
| 29.工程服务 | 中标人每月排查需要整改工作事项（零星改造、漏水、维修、维保）要求相关单位整改（书面形式），并及时反馈结果。 | 相关单位不配合情况下，采购人进行协调。 |
| 30．月管理报告的提交 | 每月5号前提交上月管理报告（含月度物业服务报告、设备设施运行维护报告）给采购人。每月25号前按安全、保洁、技术业务类别提报下月工作计划和人员排班排休表给采购人。 | 对中标人提交的月管理报告和工作计划3日内做出审核和确认，并提出审核意见。 |
| 31.能耗分析报告的提交 | 每月5号前提交上月《能耗分析报告》给采购人 | 对中标人提交的能耗分析报告3日内作出审核，并提出整改意见。 |
| 32. 品质检查整改计划和完成情况反馈 | 每月10日前提交《上月品质检查问题整改销项表》给采购人。 | 对中标人提交的月整改销项表3日内做出审核和确认，并提出审核意见。 |
| 33.消防安全管理 | 中标人每半年定期组织商户及项目工作人员进行消防、电梯困人应急演练；中标人每年雨季来临前组织商户及项目工作人员进行防洪应急演练； | 采购人督促中标人定期组织相关应急演练工作。 |

附件二：物业管理月度考核实施标准

一、整体品质服务（合计25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 总体要求25分 | 1.员工无违反行为规范及规章制度的行为 | 每发现一处不符合，扣0.5分，与商户及顾客等发生争吵及举止行为不礼貌现象扣2分 |
| 2.熟悉项目应知应会知识，及时、准确的回复顾客、商户咨询，物管外包方（保洁人员）掌握基本引导技巧，无避让现象。 | 抽查每发现一人不符合，扣0.5分 |
| 3.岗位对口员工熟练掌握项目报警、监控、门禁、消防等设施设备的操作。 | 抽查每发现一人不符合，扣0.5分 |
| 4.提供各项物管质量记录。（旨在便于采购人对日常管理运作的了解）档案资料齐全，管理有序，无缺失现象。  | 未做，扣1分，缺项或记录不全，每发现一处不符合扣0.5分 |
| 5.实行秩序维护主管人员备勤制度，保持24小时通讯设备待机状态。 | 抽查每发现一次不符合，扣2分 |
| 6.每月5日前提交月管理报告（含各类费用申请）。 | 以邮件形式发送给采购人，不按时主动提交扣1分 |
| 7.当发生影响项目形象和日常管理的事件后，及时提交事件报告 | 以邮件形式提交给采购人，未提交每次扣1分 |
| 8.每月5日前填写上月设备运行维护状况报告并提交；  | 内容真实、翔实，发现一处不真实，扣0.2分，推迟一天扣0.3分，不提交扣2分 |
| 9．重大安全、责任事故后，能及时启动紧急预案并有效实施，能在要求时间内以电话或其他方式向采购人负责人汇报，无隐瞒现象 | 事故后不能及时向采购人负责人知会，扣0.5分；不能及时启动紧急预案或不能及时书面汇报，每次扣1分，有意隐瞒不报的行为，扣5分 |
| 10.因中标人原因造成的重大安全、责任事故和刑事案件 | 每发生一件，扣15分，且相关损失由中标人赔偿。 |
| 11.服务及时，重大紧急事件（火灾、人身伤害等）当值人员2分钟内到场，主管人员5分钟内到场 | 每发现一处不达标，扣0.5分/次 |
| 12.采购人安排的各项属中标人责任范围内的工作应按双方认可的时间及要求完成。 | 未按时按规定要求完成或无故不实施的，每次扣1分 |
| 13．作业时，容易危及人身安全的公共区域现场应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 14.作业现场，外来单位现场施工人员一律办理进场手续，且佩戴项目统一工卡（工牌），现场无影响运营及通道畅通现象 | 施工现场每发现一名外来施工单位人员无证，且在现场施工操作，扣1分 |
| 15.各类投诉均形成书面记录，处理及时率100%，有效投诉月≤1次（有效投诉指因为中标人未履行或未能有效履行管理职责以及管理失职导致投诉的行为而影响到项目服务质量的）；所有投诉在受理后，应在30 分钟内做出安排，投诉24小时内做出回复，在5日内出具明确的书面处理意见。 | 不符合规定要求，为不合格，即扣1分，若指标超过2次，每递增1次，在1分的基础上再累加扣分0. 5分 |
| 16.因中标人原因停水、停电、停气、停空调等应有计划性，在实施前应以书面形式，至少提前2个工作日知会采购人，采购人同意后再行实施。因市政原因停水、电、煤气，中标人应在第一时间关注并及时书面知会采购人。属紧急抢修的，以及非中标人责任原因产生的不在考核范围内，但须及时知会采购人。 | 能按规定时间提交书面申请，且得到审批后再行实施，为合格，在实施前未书面通知采购人或通知了采购人，但未得到采购人书面批准而已产生了实施的事实，均为不合格，不合格扣2分 |
| 商业推广活动 | 1．采购人于活动前2个工作日将书面计划告知中标人，若需中标人提供配合方案，中标人应于活动正式启动前1日将管理方案提交采购人，并得到采购人认可。 | 在规定时间内提交管理方案，并得到采购人认可，视为合格，否则为不合格，不合格扣1分 |
| 2．现场物品摆放有序、地面整洁，现场安全保障措施充分，秩序良好。活动中，所有工作人员礼貌待人，言语文明，行为规范，无有效投诉事件发生。活动结束后，能及时积极清理现场 | 符合规定要求，且能按审批同意的方案给予实施，视为合格，否则为不合格，不合格扣2分 |
| 外包方管理 | 外包供应商各项费用结算能按合同约定时间及时协助采购人办理支付，奖惩有依据。无拖延不结算现象和违反合同约定事项。 | 属中标人责任原因，导致采购人不能按合同约定实施结算的，扣1分。 |

二、设施、设备管理（合计25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 整体要求 | 所有设备房（间）门应处于关闭状态，不能影响项目形象，能有效的锁闭、开启. | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 各项维修处理及时率、合格率达100%，商户报修于10分钟内到达现场与商户了解具体情况，急修（停水、停电、停气）3分钟内到达现场，维修保养记录齐全、真实且有回访记录。  | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 相关设施设备（照明、空调、水景、风机、出入口大门、）能按采购人要求时间启用、关闭、撤用，误差时间±3分钟内 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 大型设施设备完好率98%以上 | 每统计一处不达标，扣1分 |
| 柴油发电机组 | 非维修保养期间，机组能随时启用运行，满足项目/商业要求 | 不能正常启动、启用，扣3分。 |
| 柴油储备正常，发电机油箱油量至少要3分之2以上；  | 不符合要求扣0.5分 |
| 发电机每周例行检查一次，空载运行8-12分钟，运行指标合格。运行、保养记录齐全、完整、真实、准确 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 供配电系统 | 变压器及高压开关柜供电正常，无故障停用现象 | 因管理不善原因未及时检修而不能正常供电，每处扣5分 |
| 低压配电柜（箱）供电正常，无故障停用现象 | 因管理不善原因未及时检修不能正常供电，每处扣3分 |
| 末端双电源供电装置功能完好，市电、应急电源都能同时到位末端电源箱，供电运行正常，能满足手动切换及自动切换功能，且满足正常使用要求 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 各类供配电、防雷设备设施完好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足项目正常供电要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 所有用电抄表数据准确。每月25日统一抄表，且于当月30日向采购人提交所有电表数据（纸件及电子件），数据齐全、真实准确，并注明未过表的损耗原因。 | 未按时向采购人提交数据或数据不准确，损耗无注明原因均为不合格，不合格扣2分 |
| 根据商户用电情况及时办理预缴费充值、读卡等服务工作（如有） | 未及时处理，导致商户有效投诉的扣3分/次 |
| 公共区域照明正常（按采购人要求） | 每次稽查时，每处照明发生闪烁、坏灯而未及时修复，扣0.1分。（更换时影响正常营业需在营业后时间处理的除外） |
| 给排水系统 | 排水系统符合市政排放要求，无违反规定混流排放现象 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 非正常检修、维保状态时，系统能正常向各末端供水 | 不符合，扣1分/处 |
| 供水管道、阀门无渗漏、常流水故障 | 供水管道、阀门渗漏每发现一处扣0.5分， 常流水每发现一处扣1分。 |
| 排水口及管道畅通，无堵塞现象 | 每发现一处不合格，扣0.5分 |
| 各类给排水设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水管道井盖完好，无遗失及安全隐患现象，完好率100% | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 公用化粪池、公共隔油池及时清掏冲洗，每季度至少进行两次，无堵塞无冒水现象。 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 所有用水抄表数据准确，根据商户用水情况及时办理预缴费充值、读卡等服务工作 | 中标人每月25日统一抄表，且于当月30日向采购人提交所有水表数据（纸件及电子件），所有数据应齐全、真实准确。未按时向采购人提交数据或数据不准确，均为不合格，不合格扣2分未及时处理充值，导致商户有效投诉的扣3分/次 |
| 空调系统 | 系统无故障原因造成停机 | 因故障原因停机造成无法供冷，扣3分 |
| 设备设施完好，整洁，系统功能良好，无缺陷，无安全隐患，能随时启用，运行正常 | 无法供冷，每发现一处，扣0.5分 |
| 新风机、吊柜等运转无杂音、异常振动及漏水现象 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 电梯系统 | 电梯运行正常，无因故障等原因造成停机现象  | 每一台电梯故障后超过1.5小时不能修复启用，扣2分，每一台梯因零配件更换超过5小时，扣2分 |
| 各种安全保护装置齐全，功能正常，无安全隐患现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 电梯能按时启用、停用 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 同一台电梯,每月同样故障造成停梯不能超过2次(含2次) | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 电梯发生困人事件5分钟内到达现场处理 | 每超过时间一次，扣2分。隐瞒不报，加扣1分 |
| 设备设施完好，正常，设备表面清洁无尘、无油污，地面整洁，系统功能良好，满足正常使用要求 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 主机运行无杂音振动，平层标识清晰，平层度误差满足规范要求 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 轿箱无损坏、开关门运行正常、按钮和指示正常 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 厅门召唤按钮和指示正常、门开闭灵活、无损坏 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 保养、检修时，工作现场及相关楼层有警戒、提示标识 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防系统 | 消防、喷淋设备正常，管道供水率100%，非计划性维修保养时，能保证随时启用，且功能正常。管网在非施工或检修时应确保24小时有水，且压力正常。 | 不符合要求，扣5分 |
| 设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 气体自动灭火控制系统完好，气体压力、重量正常 | 不符合要求，扣5分 |
| 消防主机功能运行正常 | 不符合要求，扣3分 |
| 报警装置地址编码与现场地址相符 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 项目内消防设施设备齐全、完整，配件齐全完好，能保障正常使用。 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 管道无渗漏水现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 智能化系统 | 闭路电视监控图像清晰、无间断现象，图像可供查阅25天 | 无图像，图像保存不能满足25天，扣1分，其他每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 闭路电视监控图像无数据丢失，无发生漏录的现象，录像时间与实际时间应相符合 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 电脑主机密码授权管理，内无与工作无关之软件或内容 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 房屋管理 | 无擅自加建、改变房屋结构现象 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 消防通道无堵塞、无堆放物品现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 现场所有装修行为、活动符合国家、地方装修规定及公司相关装修管理规定 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防防火门及其它门、窗完好，闭门器完好，能正常关闭、开启 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 容易危及人身安全的公共区域应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 房屋本体及相关配套设施功能良好，无缺陷 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 路面无大面积空鼓，无掉瓷砖、地砖现象(以国家标准为依据) | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 屋面避雷设施及其他相关金属管件及避雷设施完好、无锈迹，焊接处无生锈、脱焊现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 各房屋渗漏水现象能及时发现，且能及时安排处理 | 未及时发现渗水，扣1分，虽发现，未采取补救措施扣0.5分。 |
| 停车场树脂地面无超过20平方厘米缺损现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 公共设施 | 公共设施（休闲椅、扶手栏杆、热水器、微波炉、冰箱、排风机等）功能良好，无缺陷 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |

三、安全管理（25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 安全、消防管理 | 每月至少对项目进行一次全面的安全、消防大检查，检查结果、复查结果均形成书面报告提交采购人负责人。 | 每月底前能提交书面的检查报告且各不合格项均能得到处理或说明，否则视为不符合要求，每次扣1分 |
| 项目公共区内秩序良好，无擅自吆喝叫卖、派发传单、推销、拍照现象。 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防器材标识清晰，消火栓各部件齐全完好，功能正常，无渗漏现象，消火栓门、锁、玻璃齐全，消火栓封条（合格证）完整，无残缺。手提灭火器压力符合要求，在有效期内。检查记录齐全，真实、准确，无漏检、漏签现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 当值工作人员在接到紧急报警后赶赴现场不超过5分钟，各岗位能按操作程序及时实施处理 | 不符合规定要求，扣1分 |
| 各类消防疏散指示灯、应急照明灯、出口指示灯及相关指示标识齐全、清晰、完好，功能正常 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 公共区内主通道、消防通道无占用、堵塞及堆放物品现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 中控中心设备运行正常，值班人员反应迅速，监控录像储存按时间标准实行 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 无未经许可的商户或外来人员在红线范围内违规经营现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 装修管理 | 营业期间公共区域无施工现象 | 采购人认可的除外。每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 配合采购人 | 配合采购人对商铺超范围经营的管制工作 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 配合采购人 | 配合项目对商铺催缴租金，及时按要求采取应对欠租的相关措施。 | 不按采购人要求采取相关措施，每次扣1分 |

四、环境管理（25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容及标准 | 评分标准 |
| 整体要求 | 清洁工具及公共物品摆放整齐，不影响项目形象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 保洁员工无聚集聊天现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 正常营业期间，无保洁工具随意置放于公共场所现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 室内公共部分 | 地面整洁光亮，无晶面残迹及拖布等痕迹，无杂物、烟头、纸屑、无积水、水迹现象。每层楼不超过3处，垃圾滞留时间不超过10分钟。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 2米以下墙壁、玻璃幕墙及墙体有关附属设施无污迹、无灰尘,纸巾擦拭50公分无污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共设施(排风百叶、灯饰、消防器具、垃圾箱等)、设备无锈迹、无灰尘、污迹等 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共绿化盆景无灰尘，花盆内无明显杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾箱内垃圾不超过容积2/3，箱顶烟头、杂物不超过3个/处。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 作业时，容易危及人身安全的公共区域应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水沟内无杂物、无淤泥、无堵塞现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 电梯轿箱内地面清洁、无杂物，不锈钢板面定期用防锈油处理，且无手印、水渍，层门地坎槽内无杂物 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 扶梯皮带无污渍,表面光亮 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 办公区及管理用房地面、桌面、窗帘等设施清洁，无灰尘、污渍、蛛网现象 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 室外公共部分 | 地面整洁光亮、无杂物、无青苔、烟头纸屑500平米内不超过3处，垃圾滞留时间不超过10分钟。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 2米以下墙壁、玻璃幕墙及墙体有关附属设施无污迹、无灰尘,纸巾擦拭50公分无污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共设施(排风百叶、灯饰、消防器具、垃圾箱等)、设备无锈迹、无灰尘、无蛛网等现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水沟内无杂物、无淤泥、无堵塞现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾箱内垃圾不超过容积2/3 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 地面无积水和水迹现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 水（观）景水池水质清澈，无异味、池内无沉淀物及杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 扶梯皮带无污渍,表面光亮 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 水景水质清澈，无沉淀物、漂浮物、青苔及杂物等现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 茶水间 | 茶水间地面清洁、无杂物、无脏污、无积水；排水口无杂物、堵塞现象，空气清新无臭味。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 洗手间 | 洗手间纸巾、洗手液能给予及时补充，无缺少现象， | 每发现缺少一处，扣0.5分 |
| 地面、台面、镜面清洁无水渍，且无杂物、无脏污、无积水现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 马桶、便池表面及内部洁净，无残留物等杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 室内空气清新，无异味，用具和设施洁净、功能良好 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾篓不超过桶的2/3 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 墙面、天花,灯,挂画无污渍、无蜘蛛网,无灰尘 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 墙面，隔板无乱涂乱画，无灰尘、蜘蛛网等污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房管理 | 垃圾日产日清，管辖区域内所有垃圾桶表面清洁，垃圾房内地面、墙面清洁，无散乱现象，房内无积水、无异味，目视不见蚊蝇 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房内垃圾箱满后应及时盖好 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房内温度适宜，制冷设施工作正常（如有） | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 四害管理 | 药品投放场所有明显的警示标识 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共区域无明显鼠洞、鼠粪 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 暗沟阴渠无明显蟑、鼠、蚊、蝇 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 消杀前应有通知，且每次消杀有记录，记录齐全，无漏项 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 消杀各类药品均为合格产品  | 发现一次使用无合格证产品，扣2分 |
| 标识管理 | 各类标识清晰、完整 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 花卉植物[地栽或盆栽] | 无枯死、枯枝、黄叶、卷叶等现象，无缺苗、无黄土裸露现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 花草树木长势良好，能及时修剪保持造型，枝条无杂乱现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 不缺水、缺肥或过量现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 盆栽植物叶片无明显灰尘，绿化带及盆内无垃圾杂物 | 每一处不符合要求，扣0.5分 |
| 地栽大株植物有标识牌（名称、科属、产地），每棵各标识一张 | 每一处不符合要求，扣0.5分 |
| 无虫害、无病叶现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 在台风季节，花卉植物采取防台风的保护措施 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 绿化带内无垃圾（纸屑、石块、烟头等）、杂物、积水现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |

考核基本原则：

采购人对中标人当月的物业管理范围内的服务内容进行定期检查或不定期抽查，每月4次，每次检查结果通报中标人，并限期整改，如限期内未整改的，月末对累计的检查结果进行汇总并得出加权平均分（重复项目不累计）。

中标人月考核分等于或高于80分，视为及格，采购人将把结果通报中标人，要求中标人针对不足项限期整改；

中标人月考核分处于70-79分时视为不合格，采购人将对中标人出具书面警告要求中标人限期整改。同时采购人将以80分为底数，按每分500元对中标人进行扣罚，具体扣罚金额计算：（80分-当月得分）\*500元/分；

中标人月考核低于70分时视为严重不合格，时，采购人将对中标人出具书面警告要求中标人限期整改。同时采购人将以80分为底数，按每分1000元进行扣罚。具体扣罚金额计算：（80分-当月得分）\*1000元/分；

考核以事实为依据，数据的来源经过核查，并有双方当事人确认后生效。

考核以定期检查与抽查方式结合进行。

**注：不满足招标文件中 “★”条款的投标文件将作无效投标处理。**

## 第四部分投标人须知

### 说明

#### 1.适用范围

* 1. 招标范围：见本文件《用户需求书》

#### 2.定义

* 1. 采购人：是指东莞市东实商业管理有限公司。
	2. 投标人：响应招标并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
	3. 法人：法人是依法在国内进行注册并具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织。
	4. 中标人：指经评标委员会评审推荐、采购人确认的获得本项目中标资格的投标人。
	5. 采购代理机构：广东政通招标有限公司。
	6. 评标委员会：评标委员会是依据相关规定组建的专门负责本次招标其评标工作的临时性机构。
	7. 合同：指由本次招标所产生的合同或合约文件。
	8. 公章：公章是指经过正规的法定程序并备案的法人公章与投标专用章。（投标人如在投标文件中使用“投标专用章”，应提供法定代表人签字或加盖公章说明该“投标专用章”与法人公章具备同等效力的证明文件，且投标当天应携带相关原件到现场，以供核查。因投标文件未提供相关手续复印件和无法核查投标专用章的真实性而导致的后果由投标人自行承担。）
	9. 时间：本文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

#### 3.货物和服务

* 1. 货物是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。
	2. 服务是指除货物和工程以外的其他采购对象。

#### 4.投标费用

* 1. 投标人应承担所有与编写投标文件和参加投标有关的自身的所有费用，不论投标的结果如何，采购代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### 5.知识产权

* 1. 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。
	2. 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。
	3. 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档。
	4. 采购货物为计算机办公设备时，投标人提供的产品必须是预装正版操作系统软件的计算机产品。

#### 6.关于联合体投标

* 1. 对接受联合体投标的项目：两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加采购活动。
	2. 以联合体形式参与项目的供应商在领购招标文件时，应提供所有联合体组成成员的营业执照复印件，并加盖各联合体组成成员的公章。
	3. 联合体各方均应具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。
	4. 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。
	5. 采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。
	6. 联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，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后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。
	7. 供应商为联合体的，可以由联合体中的任意一方交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。
	8. 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
	9. 以联合体形式参加采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。双方均应提供《中小企业声明函》。
	10. 除联合体协议明确授权盖章单位外，联合体投标时投标文件中所有要求盖章的地方均须加盖联合体所有组成成员的公章，否则该处盖章无效。
	11. 联合体进行评分时，业绩、奖项等的认定和评分根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准不明确或难以明确以哪一方计算评分情况时，则按主体方情况评分。

#### 7.关于分支机构投标

1. 1. 对可接受分支机构投标的项目，分支机构投标的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照原件扫描件及授权书，授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

### 招标文件

#### 8.招标文件的组成

招标文件包括：

（1）投标邀请书；

（2）投标资料表；

（3）用户需求书；

（4）投标人须知；

（5）拟签订的合同文本；

（6）投标文件格式；

（7）在招标过程中由采购代理机构发出的澄清更正文件等。

#### 9.招标文件的澄清或修改

* 1. 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分，具有约束作用。当招标文件、招标文件的澄清或修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件及公告为准。
	2. **招标期间，投标人有义务上网查看，公告一经上网发布，即视为送达。因投标人未及时上网查看而造成的所有后果，由投标人自行承担。**

### 投标文件的编制

#### 10.投标文件的语言及度量衡单位

* 1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函件均应使用简体中文书写。投标人提交的支持资料和已印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本（中文译本应由翻译机构盖章或者翻译人员签名确认，否则按无效处理），在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。
	2. 除非招标文件在技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购代理机构和采购人所有往来文件中的所有计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

#### 11.投标文件的组成

* 1. 包括但不限于招标文件附件格式中要求提供的表格。
	2. 上述文件须按顺序装订成册，并编制投标文件目录。除上述文件资料外投标人还须按投标人须知的要求制作“开标文件”。“开标文件”作为投标文件的一部分，但须单独密封。

#### 12.投标文件编制

1. 1. 投标人应按招标文件的规定以及附件要求的内容和格式完整地填写（表格可以按同样格式扩展）和提供资料，投标人必须对投标文件所提供的全部材料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或采购代理机构对其中任何资料进行核实的要求。
	2. 因投标文件编制存在歧义对投标人产生负面影响的，投标人自行承担后果。
	3. 投标单位名称与投标人公章不一致，若投标单位名称已进行变更，应在投标文件中提供相应的证明材料并加盖公章，否则投标文件无效。
	4. 投标文件密封、标记及内容与本项目采购信息不符，导致无法分辨所投项目为本项目的，投标文件无效。
	5. 投标人须客观撰写投标人简介（格式自理，并提供相关证明）以及所投的产品或服务说明。
	6. 投标文件若出现以下内容，经评标委员会认定有可能间接影响评审秩序，作废标处理。
2. 投标文件内出现无官方证明文件的行业地域排名或使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语字眼的。
3. 投标文件内出现恶意诋毁、贬低其他生产经营者的商品或者服务的内容。
	1. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（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）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；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

#### 13.投标报价说明

* 1. 本次招标，投标人应按用户需求中的要求进行投标报价，少报无效。
	2. 投标人所提供的货物或服务均以人民币（或相关费率）报价。
	3. 投标报价应包含完成本次招标所有服务内容的费用，包含各种税务费及合同实施过程中的全部费用和售后服务费等。
	4. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
	5. 中标后开出的所有发票必须与中标人的名称一致。

#### 14.投标人所提供的服务或货物的证明文件

* 1. 证明服务或货物的文件，它可以是文字资料、图纸和数据包括但不限于：服务主要内容、标准、质量、人员资质、计划安排、报告审核等的详细说明；对招标文件第三部分《用户需求书》中规定的要求进行详细应答和说明。

#### 15.★投标有效期

* 1. 投标文件应根据投标人须知的规定在投标截止日后的90天内保持有效。

#### 16.★投标保证金

1. 1. 投标人应在投标文件递交截止前提交相应的投标保证金，并作为其投标的一部分。
	2. 投标保证金是为了保护招标代理机构和采购人免遭因投标人的行为而蒙受的损失。招标代理机构和采购人在因投标人的行为受到损害时可根据本须知（16.7）的规定没收投标人的投标保证金。
	3. 投标保证金采用转账、电汇方式或银行保函方式提交，应符合以下要求：采用银行转账、电汇方式提交的，保证金汇入以下投标保证金专用账户，不接收由以投标人分支机构、私人账户和其他单位转入的保证金。投标保证金必须在投标文件递交截止前到账，投标保证金未按规定时间到达指定账户或提交金额不足的，将被视为无效投标。且在备注或用途中注明本项目的项目编号。
	4. 凡没有根据本须知（16.1和16.3）的规定随附有效的投标保证金的投标，将被视为非响应性投标予以拒绝。
	5. 投标保证金有效期应当与投标有效期一致。采购人如果按照招标文件另外规定延长了投标文件有效期，则投标担保的有效期也相应延长。
	6. 中标投标人在签订采购合同并按招标文件第（32）条规定提交履约担保金后，携带退保证金声明函、投标保证金汇款单复印件（加盖公章）和合同正本到采购人处办理投标保证金（无息）退回手续。
	7. 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

（2）中标人无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的；

（3）中标人将本项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

（4）投标人提供虚假投标文件或虚假补充文件的。

* 1. 在中标通知书发出后，未中标投标人的投标保证金，由采购人自行返还至投标人的原转出账户。

### 投标文件的递交

#### 17.投标文件的装订，签署，密封和标记

* 1. 投标人应当对投标文件进行装订（其中价格文件单独装订成册，商务技术文件单独装订成册），对未经装订的投标文件可能发生的文件缺损，由此产生的后果由投标人承担；投标文件未装订成册，投标文件无效。
	2. 投标文件正本均须用不褪色墨水书写或打印。投标文件的副本可采用投标文件的正本复印件，每套投标文件应当标明“正本”、“副本”的字样。投标文件的【正本】及所有【副本】的封面及骑缝均须加盖投标人公章（文件每页盖章等同于盖骑缝章）。若正本与副本不符，以正本为准。
	3. 联合体投标文件的【正本】及【副本】的封面及骑缝均须加盖所有联合体组成成员的公章。（文件每页盖章等同于盖骑缝章）
	4. 电子文件内容包括：由投标人自行制作的与正本文件一致的所有文件。电子文件由光盘或U盘储存，并注明投标人名称及项目名称、采购项目编号，随投标文件一同密封提交。
	5. 除投标人对错误处修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处须由法定代表人或其正式授权代表在旁边签字及盖章。
	6. 投标人应将投标文件进行非透明的封装，以防止投标文件内容的泄露。采购代理机构将拒绝接收采用透明包装进行密封的投标文件。
	7. 密封破损导致投标文件内容直接或间接泄露的投标文件，采购代理机构将拒绝接收。
	8. 为方便开标唱标，投标人应将开标一览表和授权委托书单独密封提交，并在信封上标明“开标文件”字样。开标文件内还须包括并不限于：投标保证金支付凭证银行汇款底单（复印件加盖公章，原件随身携带，以备查核）和投标保证金汇入情况说明（加盖公章）。投标人的法定代表人参加投标时，须开具法定代表人证明书，按上述要求与开标一览表一并密封提交。“开标文件”份数及签章等要求与投标文件正本相同（1份）。
	9. **未单独提交开标文件的投标人投标文件不进行唱标，投标文件作无效处理。**
	10. 所有的信封均应注明：
1. 收件人：广东政通招标有限公司
2. 投标单位名称：
3. 项目名称：
4. 项目采购项目编号：
	1. 密封信封上的项目编号错误或项目名称出现严重歧义的（包括采购内容不符），采购代理机构将拒绝接收。
	2. 采购代理机构对所有投标文件的误投或提前启封概不负责。
	3. 投标人同时参加几个包投标时必须按招标文件要求按包号分别制作投标文件，分别密封递交。
	4. 传真、电传的投标文件将被拒绝。
	5. 递交的投标文件中所提供的通讯方式应保持联络畅通，因联系不上而导致的所有后果由投标人自行承担。

#### 18.迟交的投标文件

* 1. 投标人在投标截止时间之后提交的投标文件，采购代理机构将拒绝接收。
	2. 有违反其他法律规定情形的，采购代理机构将拒绝接收。

#### 19.投标样品（如需提交）

* 1. 如有必要，采购代理机构可以要求投标人提供本服务项目涉及的部分设备或产品样品，投标人在投标时应提交《样品清单》。
	2. 为方便评标，投标人在提供样品时，应在所提供的样品表面显著位置标注投标人的名称、包号、样品名称、招标文件规定的服务或货物编号。
	3. 样品作为投标文件的一部分，除非另有说明，中标单位的样品将作为履约验收标准的参考不再退还，未中标单位须在中标公告发布后五个工作日内，前往采购代理机构领取投标样品，逾期不领，采购代理机构将不承担样品的保管责任，由此引发的样品丢失、毁损，采购代理机构不予负责。

#### 20.投标截止期

* 1. 投标人应在招标文件规定的截止日期和时间内，将投标文件送达到指定地点。
	2. 采购代理机构可按本须知规定以澄清或修改通知的方式，酌情延长递交投标文件的截止时间。在此情况下，投标人的所有权利和义务以及投标人受制约的截止时间，均以延长后新的投标截止时间为准。

#### 21.投标文件的补充、修改与撤回

* 1. 投标人在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回，并以纸质版形式通知采购代理机构。在提交投标文件截止时间之后，投标人不得对其投标文件做出任何的补充和修改。
	2. 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按招标文件要求的签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。并按照招标文件规定密封和标记的要求提交，并在投标文件密封袋上标明“补充、修改”字样。
	3. 投标文件一经递交不予退还。
	4. 在提交投标文件截止时间至投标有效期满之前，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将不予退还。

### 开标与评标

#### 22.开标

* 1. 采购代理机构按本招标文件所规定的时间和地点公开开标，并邀请所有投标人代表参加。
	2. 开标程序：
	3. 开标会由采购代理机构主持，投标人的法定代表人或其授权代表携带有效身份证明准时参加开标会并签名报到。
	4. 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容；
	5. 投标人代表对开标过程和开标记录有异议，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。开标现场未提出异议的视为认同开标结果。开标结束后，投标人对开标过程和开标记录不得再提出异议。
	6. 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
	7. 合格投标人不足3家的，不得开标；
	8. 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。

#### 23.评标委员会及评标方法

* 1. 依法组成评标委员会，评标委员会由采购人和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为五人或五人以上单数，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二，并负责评标工作。
	2. 评审方法：本次招标的评审方法采用综合评分法。
	3. 定标原则：在最大限度满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件规定的各项评价因素进行量化打分，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人或中标人。
	4. 评标委员会对投标文件的评审内容，分为商务评议、技术评议和价格评议。评审流程包括符合性检查、澄清问题、比较与评价、推荐中标候选人或确定中标人、编写评标报告等步骤。
	5. 在评标期间，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许对投标价格等实质性内容做任何更改。有关澄清的要求和答复均应以纸质版形式提交，如投标人拒绝评标委员会要求对其投标文件进行澄清的要求，所造成的后果由投标人自行承担。
	6. 评标委员会和采购人在评审过程中有权核对投标文件中相关材料的原件，投标人在接到通知后应在评标委员会规定的时间内提交原件核查。

#### 24.评审原则及评标过程的保密

* 1. 评审的基本原则：评标委员会将依据招标文件的规定，遵循“公开、公平、公正、择优、信用”的原则进行评审工作。
	2. 从公开开标到签订合同，凡与审查、澄清、评审和投标有关的资料以及定标意见相关的事项，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
	3. 任何单位和个人不得非法干预、影响评标的过程和结果。

#### 25.投标文件的初审

* 1. 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。资格审查时，投标人存在不符合资格性检查所要求事项情况的，投标无效。未通过资格审查的投标人不进入评标阶段的评审；评标委员会将对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
	2. 投标文件报价出现前后不一致的，评标委员会按照下列规定修正：
	3. 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；
	4. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
	5. 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；
	6. 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。
	7. 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
	8. 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（以现场通知时间为准），必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
	9. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
	10. 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款（加“★”号）、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对关键条文的偏离、保留或反对，例如关于投标保证金、合同条款的重大偏离将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。
	11. 未响应招标文件的实质要求的投标文件作废标处理。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。评标委员会评审中，**发现下列情况之一的，其投标将作废标处理**：

**（一）资格性检查**

**1) 资格瑕疵**

包括但不限于：①资格证明文件未提供或不符合招标文件要求的；②资格证明文件有效期过期的；③《营业执照》复印件（加盖公章）或《事业单位法人证书》复印件（加盖公章）或其他主体证书复印件（加盖公章）未提供或有效期过期的。

**2) 投标保证金瑕疵**

包括但不限于：①投标人未按招标文件要求提交投标保证金；②提交方式、提交时间、提交金额不符合招标文件要求；③投标保证金有效期不符合招标文件要求。

**（二）符合性检查**

**1) 投标文件的有效性、完整性瑕疵**

包括但不限于：①投标文件的数量、制作不符合要求（包括但不限于投标文件内容与采购内容不符，投标文件项目采购项目编号错误，投标文件项目名称错误导致无法分表所投项目为本项目的，投标文件散落，未提供单独的开标文件等）；②投标文件中要求签字的内容无法定代表人或其授权代表签字，或签字人无法定代表人有效授权的；③签字盖章不符合招标文件要求的；④投标有效期不符合文件要求的。

**2) 技术响应瑕疵**

包括但不限于：①投标文件不满足招标文件中加注星号（★）的主要参数要求或加注星号的主要参数无技术资料支持的；②投标人对同一货物或服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案的；③其他未实质性响应招标文件技术要求的。

**3) 商务响应瑕疵**

包括但不限于：①招标文件加注星号（★）的商务要求负偏离的；②招标项目完成期（包括但不限于：工期，服务期，交货期等）未满足招标文件要求的；③投标文件附有采购人不能接受的条件的；④其他未实质性响应招标文件商务要求的。

**4）投标报价瑕疵**

①投标报价超过本招标文件明确的项目预算或文件明确的最高限价；②投标报价格式与文件要求不符；③开标一览表格式或内容与招标文件要求不符。

**5）违规行为**

包括但不限于：①以他人的名义投标、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；②扰乱开标、评标秩序，干扰招标工作正常进行的。

**6)法律法规及招标文件中规定的其它情形。**

根据项目情况，评标委员会有权决定招标文件中“可能导致废标”或“可能导致其投标被拒绝”等具体条款是否实施“废标”或“投标被拒绝”，但对同一条款的裁决应适用于每个投标人。

#### 26.商务、技术、价格评审（具体评审项目详见投标资料表）

* 1. 对通过资格性和符合性审查的有效供应商方有资格提交最终报价及进入综合评审。招标文件中要求投标人提供的相关资质证书证明材料因国家政策变动导致新旧证书名称不一致，旧证书未取消且新旧证书具有同等效力的，投标人提供新证书与提供在有效期内的旧证书给予同等认可。
	2. 评标委员会对通过符合性审查的投标文件进行详细评审。评标委员会对每一投标文件进行详细的商务评审、技术评审。按照评审程序的规定和依据评分标准，各位评委就每个投标人的技术、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分。根据招标文件规定评出得分，将价格得分、商务得分、技术得分相加得出最终评标得分。
	3. 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

#### 27.纪律和保密事项

* 1. 从开标之日起至授予合同期间，在投标文件的审查、澄清、比较和评价阶段，投标人试图对评标委员会和采购代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定产生影响，都可能导致其投标文件被拒绝。
	2. 投标人不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则。否则将按相关法律规定严肃处理。
	3. 获得本招标文件的投标人，应对文件进行保密，不得用作本次投标以外的任何用途。开标后，投标人应归还招标文件中要求保密的文件和资料。

### 授予合同

#### 28.合同授予标准

* 1. 根据评标委员会的评审结果，采购人按照评审报告推荐的中标候选人中按顺序依法确定中标人。

#### 29.发布中标结果

* 1. 评标委员会提出评标书面报告和推荐中标意见报采购人确认后，采购代理机构将在指定的信息发布媒体上发布公告。
	2. 中标公告期限为1个工作日。
	3. 《中标通知书》是合同的一个组成部分，《中标通知书》对采购人和中标人均具有同等法律效力。
	4. 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

#### 30资格后审

* 1. 采购人将根据本文件中的要求，对评委会推荐的中标候选人进行资格后审。
	2. 中标候选人须无条件配合资格后审，否则采购人有权取消其中标资格，且投标保证金可不予退还。
	3. 资格后审须提供包括但不限于营业执照、税务登记证和在投标文件中提供的资质证明文件、业绩等重要证明文件的原件进行核对，综合考察中标投标人的履约能力。如采购人要求还须提供业绩证明的其他材料,中标候选人须配合提供。如授权其分支机构进行项目实施或提供售后服务的，亦应提供其与分支机构关系的法律证明材料。
	4. 如发现中标候选人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的，采购人有权取消其中标资格，且投标保证金可不予退还；给采购人造成损失的，应依法承担赔偿责任。
	5. 采购人有权审查中标候选人是否具备履行合同的能力，包括但不限于对其规模、人员、场地、生产能力、供货能力等方面的核实或现场考察。如果审查通过，采购人将把合同授予该中标人；如果审查没有通过，采购人有权取消其中标资格，且投标保证金可不予退还，并依次审查下一名中标候选人是否具备履行合同的能力或重新采购。
	6. 属于建办市函[2016]462号通知内的证件可不提供原件，仅提供带二维码原件的复印件即可。

#### 31.合同的签订与履行

* 1. 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
	2. 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。
	3. 采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。
	4. **合同签订之日起2个工作日内，中标人应将所签订的合同副本（加盖公章）交至广东政通招标有限公司归档。**
	5. 中标投标人在评审结束当天至合同履行结束，若因不可抗力的因素（如国家出台新法律法规等）造成投标人资质的变动，投标人应以纸质版形式通知采购人。若资质变动导致中标投标人不再具备履行合同资质要求，采购人有权中止合同。

#### 32.履约担保

* 1. 中标人在采购（合同签署）时提交履约担保，履约担保金额不超过中标合同金额的10%，如果中标人提交的履约保函的有效期先于合同要求的履约保函有效期到达，中标人应在原提交的履约保函有效期满前15天，无条件办理保函延期手续。否则，视中标人违约，采购人可在保函到期前将保函金额转为现金存入履约保证金账户。
	2. 履约担保期限从合同签订之日起至项目服务期结束验收合格并结算完毕后，经双方签字7天内保持有效。
	3. 履约担保可以采用下列任何一种形式：

（1）履约保函。如果投标人的履约担保是以银行保函形式提供的，则该银行保函应：

①保函应由银行支行或以上银行机构开具，非东莞市行政区内的银行开具的保函要由银行所在地公证部门出具的公证书。

②保函的格式参考报价文件附件中提供的无条件不可撤销履约保函格式，保函担保期内若项目未能按期竣工，保函必须延期，办理延期手续时在银行方面所产生费用由报价人负责。

③履约保函必须打印，手写、涂改无效。

（2）履约保证金。可采用电汇、银行汇票等银行转账方式提交，但不可以采用现金方式提交。履约保证金金额为中标价的10%。投标人必须保证履约保证金以报价人的名称在（合同约定的日期）前提交至采购人指定账户。

* 1. 若中标人不能按本招标文件（32.1至32.3）的规定提交履约保证金的，采购人将有权取消中标人的中标资格（采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标），投标保证金不予退还，给采购人造成的损失如果超过投标保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。
	2. 为取得履约担保所需的费用，由中标人承担；若工期延误，履约担保时间延长，延长费用由中标人承担。
	3. 若中标人在合同履行过程中出现项目质量事故、工期拖延、欠付工人工资、欠付材料款等情况，采购人在经核查属实后，有权将履约保函金额转为现金存入履约保证金账户；中标人造成采购人损失的，采购人有权立即没收其履约担保，若造成损失超过履约担保的，还应当对超过部分予以赔偿。
	4. 下列任何情况发生时，采购人有权行使享有的担保权利：

（1）中标人将本项目转让给他人，或者在报价文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

（2）中标人在履行采购合同期间，违反有关法律法规的规定及合同约定的条款，损害了采购人的利益。

* 1. 在整个项目验收合格后，中标人向采购人提交退回履约担保的申请，采购人办理履约担保退还手续。

#### 33.预付款保函（适用于预付款支付）

* 1. 在签订合同时，中标人应按本须知规定向采购人提交一份有效的预付款保函。预付款保函有效期从保函开立之日起至采购人向中标人抵扣完所有预付款之日止。如果中标人提交的预付款保函的有效期先于招标文件要求的预付款保函有效期到达，中标人应在原提交的预付款保函有效期前15日内，无条件办理预付款保函延期手续。否则视为中标人违约，采购人可在预付款保函到期前将未抵扣的预付款转为现金存入采购人账户
	2. 预付款保函应：

（1）由东莞市行政区域内的银行支行及以上银行机构开具。非东莞市行政区内的银行开具的保函要由银行所在地公证部门出具的公证书。

（2）须使用招标文件中提供的预付款保函的格式。

（3）必须打印，手写、涂改无效

* 1. 若中标人不能按本须知（33.1至33.2）的规定执行，采购人将不予支付预付款。
	2. 如果中标人提交的预付款保函的有效期先于招标文件要求的预付款保函有效期到达，中标人应在原提交的预付款保函有效期满前15天内，无条件办理预付款保函延期手续。否则视为中标人违约，采购人可在预付款保函到期前将未抵扣的预付款金额转为现金存入采购人账户。

### 询问或质疑

#### 34.询问

* 1. 投标人对采购活动事项（招标文件、采购过程和采购结果）有疑问的，可以按规定向采购代理机构提出询问。

#### 35.质疑

* 1. 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商或是在规定的时间内已依法获取其可质疑的招标文件的潜在供应商。
	2. 供应商认为招标文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。超过规定时间提交的质疑函不予受理。
	3. 投标人在法定质疑期内须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，对同一采购程序环节的二次质疑采购代理机构不予受理。
	4. 投标人应将招标文件所规定的纸质版形式（质疑须提交以下资料并加盖投标人公章：质疑函原件、营业执照复印件、法人身份证复印件、联系方式及法人授权委托书原件加盖公章；若质疑由法人提交，则将提供法人授权委托书原件加盖公章更换为提供法人身份证复印件加盖公章且签字）的质疑按法律规定提交至采购代理机构指定办公地点。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。
	5. 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。
	6. 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料（须注明法律依据），因缺少相关证明材料或证明材料存在不真实而导致的后果由投标人自行承担。
	7. 不涉及对投标人利益造成损害的相关内容，不能作为质疑内容提交。
	8. 以联合体形式参加采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

### 其他

#### 36.招标文件的解释权

* 1. 本招标文件是根据国家有关法律、法规以及采购管理有关规定和参照国际惯例编制，解释权属本采购代理机构。

## 第五部分合同格式（仅供参考）

## 合同条款格式

合同编号：

甲方：

法定代表人：

地址：

邮编：

联系电话：

乙方：

法定代表人：

地址：

邮编：

联系电话：

受甲方委托，(广东政通招标有限公司)组织对（莞香印巷物业管理服务项目）采购项目（项目编号为DSSG-FW-008-011(2022)）进行采购，于 年 月 日通过公开招标，经评审委员会评定乙方 （单位全称） 为中标供应商，甲方（东莞市东实商业管理有限公司）负责对乙方进行实际管理。为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》，在平等自愿的基础上，按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、合同组成及合同总价

1.1 合同文件组成内容包括：本合同书 、中标通知书、投标文件、招标文件（含招标文件澄清通知）、阳光合作协议等。

1.2本合同总价为人民币 元（￥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）。

总价包括完成本服务项目所需的服务费、人工费（含工资、节假日加班费、服装费、过节费、通讯费、交通费、住宿费、生活费、保险、办公用品、其他员工福利等）、安保物品费、工程工具费、保洁工具、保洁易耗品费（含纸巾、洗手液、香薰及配件等，应保证持续供应）、洗手间易耗品费、设备设施养护费、电梯保养费、年检费（电梯、高低压、防雷）、消防系统养护费、管道疏通、隔油池、化粪池清掏费、高空玻璃清洗费、生活垃圾清运费、每月单次1500元以下维修材料配件费（每月总额不超过5000元）、资料费、税费、售后服务费、利润等完成全部工作的费用，以及实施合同中包含的所有风险、责任和不可预见费用等全部费用，合同总价在项目结算时不作任何调整。

1.3服务范围及内容：

1.3.1乙方提供的服务内容指 详见招标文件用户需求书 。

二、合同主要条款

1.1本合同的付款方式为：（1）乙方正式进驻开始，每月支付服务费；（2）乙方须在每月5日前提供等额正式发票给甲方，以便甲方及时办理支付手续，甲方在收到发票15工作日内支付上月服务费用给乙方（如遇法定假期顺延）。

1.2本合同的完成时间为： ；服务地点为： （甲方指定地点） 。合同期满，甲方可根据相关规定要求乙方延续提供1-3个月的服务，费用标准按原合同规定执行，乙方应予保证。

三、合同一般条款

1 定义本合同中的下列术语应解释为：

1.1“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

合同将由甲方（以下简称甲方）与最终确定的定点供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为甲方提出涉及乙方的主要条款，供应商在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如供应商在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，甲方将视作认同。

1.2“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时，甲方应支付给乙方的款项。

1.3 “管理服务”系指乙方按投标文件承诺及甲方在定点系统中提出的其他工作（特殊服务）需求，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为甲方提供优质的物业服务或专业服务。

1.4 “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点、及相关场所。

1.5 “验收”系指甲方依据国家及有关规定实施合同所约定的评价程序和条件。

四、适用范围本

合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见—采购公告和投标文件及相关补充文件、承诺书等。

五、委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围包括但不仅限于：本条所列的各项服务内容和甲方交办的其他工作。

物业服务内容及质量标准：

#### （一）项目概况

1、项目情况：莞香印巷项目计划于2022年4月30日正式开业，为保证开业前后项目整体展示效果，以及商户开业后正常运营，现乙方为项目提供基础物业服务运营管理工作。

2、项目地点：东莞市南城街道元美东路与会展北路交汇。

3、项目建设规模：本项目为中心绿地公园配套设施提升项目，用地面积为27620平方米，建筑面积约为9300平方米。涉及原建筑物拆除、基础施工、钢结构、消防、高低压配电、装饰装修、外立面改造、市政给排水迁改、周边环境提升等工程。

#### （二）物业服务内容

服务内容包括但不限于以下内容：

第一部分：运营期

1、物业运营文件制定

程序手册

管理规范

安全类管理手册

消防类管理手册

设备类管理手册

清洁服务类管理手册

物业服务类标准制定

2、物业备案资料整理

物业服务合同备案

商户资料建档

项目资料建档

第二部分：开业物业服务方案及运营期管理

1、开业活动保障方案

开业前消防应急演习

开业活动安全保障方案

开业期间环境卫生保障方案

突发事件处理方案

后勤服务保障方案

2、运营期管理

项目遗留问题清单整理汇总

日常物业服务方案

能耗管理

设备设施管理

消防安全管理

环境管理

档案管理

3、专业服务要求

【一】环境卫生与保洁管理

（1）每天至少2次清扫、拖抹公共部分。门厅每天用水拖抹1次，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁。要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。发现杂物、废弃物立即清理。特殊情况或特殊时期要每天1次消毒。

（2）区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）及时清扫服务区域地面积水、垃圾、烟头、枯叶等，使保持干净、无杂物、无积水等。

（4）对垃圾筒每天清洁或清洗1次，室外地面至少每周进行1次高压冲洗。

（5）每天至少1次对公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。每天擦净、抹净各办公室、会议室、接待室、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯饰、栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。每月至少1次用水冲洗所有石材地面、沥青路等。

（6）清洗及保洁各公共区域洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。厕所内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次；相关消耗品由乙方提供。

（7）每周至少1次检查并清扫建筑天台、设备机房等部门。

（8）作业时应小心执扫，控制扬尘，避让客户，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

 （9）每周对项目进行1次消杀，提前1天通知甲方及商户。

【二】垃圾清运、处理

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、日常生活垃圾、日常厨余垃圾、建筑垃圾、公共部位上通道、园林、道路、垃圾房清洁等之综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：收集项目红线区域内垃圾，并更换垃圾袋，每天至少1次清洁垃圾筒。每天定时清运、处理不少于2次。将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

（4）洁具、垃圾收集容器和运输工具：洁具、容器和运输工具要标识清楚，及时回收，定点摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车每天清洗一次，容器和工具完好率为90％以上。

（5）果皮箱随满随掏，垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗，保持干净整洁，无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。

 【三】污水及化粪池管理

（1）项目区域内污水、废水、雨水管道保持畅通。

（2）为保持污水管通畅，技术与保洁员每月联合对排水沟检查疏通1次（含明沟、暗沟）。

（3）保持化粪池工作正常，每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

【四】秩序管理服务

（1）全天候负责管辖区域红线范围内建筑物、商户门窗、公共区域通道、楼梯、各楼层/区域内办公室及公共走道交通及24小时（可选：办公时间）巡逻、值勤。

（2）积极配合公安部门工作，制定或完善监控室及消防安全管理制度。

（3）积极配合甲方集团公司、管理公司等检查工作事项落实。

（4）执行当地公安部门关于物业区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例。认真做好各种应急预案，并报备甲方审查。遇恶劣天气（如台风、雷雨、酷暑和极潮湿等）或突发事件须及时出示警告牌，并记录和保护相关资料，尽量降低损失。

（5）及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）每天至少1次对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。

（7）建立防火制度和安全操作等制度。每半年开展防盗、防火宣传。

（8）巡逻范围包括区域的公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼（区域）及甲方指定场所。

（9）处理各种突发事件。严重事件及时报警。

（10）定期巡视消防器材和设备，及时通知指定有关人员负责保养、维修和管理。

【五】车辆管理

（1）制定停车场使用条例，停车管理规定。或执行甲方制定的外来车辆管理规定。

（2）按照甲方需求，完成停车场日常收费管理工作，并每日与做好账目与财务对接；

（3）监督车辆停放规范、整齐、分类、安全。制止车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。

【六】建筑、设备、设施维修、养护、管理

（1）办公、公共区域、房屋地面、屋顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

（2）大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

（3）公共设备维护、保养的范围包括但不限于：视频监控、消防监控、弱电机房、电梯机房、电梯、消防泵房、配电房、柴发房、给排水、复盖管理区域范围内所有建筑物设施、房屋本体。特种设备设施必须有专业资质单位进行维护保养，其从业人员须符合国家、广东省以及当地相关要求。

（4）给排水、供水系统：建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划。节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。保持供水系统的正常运转；其中消防泵启动每月不少于4次，保持水池容量符合要求。每周检修维护供水系统管路、阀门、水表，保证其正常运转。保证排水系统的正常运转，防止阻塞。遇停水应预先通知甲方及受影响商户，并向发出通知单。

（5）机电、照明及自动化系统管理：对项目供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用，进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。供电和维修人员持证上岗。保证24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；遇停电限电预先通知甲方及商户，并向发出通知单。对临时施工工程有用电管理措施。发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源，确保项目范围内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换，确保喇叭等广播设备的正常使用及维修保养工作。

 （6）按照甲方需求，每月按时抄水电表，并按照要求完成统计。

 （7）按照甲方需求，对项目临时装修进行日常安全管理（水电、切割、电焊、高孔作业等）、图纸把关及监管是否按图施工。

【七】人员进驻、管理及其他服务要求

（1）进驻管理：详细审阅、熟悉所有项目管理区域的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。迅速熟悉项目管理区域机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。提供24小时热线，响应业主反应的紧急要求。

（2）档案管理：建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。

（3）会议、特殊活动服务：为在项目内举办的各类会议、活动提供服务。会场布置、引导服务等。会议/活动期间开水供应及相关服务。会议/活动后会场整理、保洁服务。

（4）公共关系管理：主动联系本区域范围内水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制。主动联系本区域范围内公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

【八】专业服务

（1）高空外墙清洁：对区域内建筑物外立面进行清洗、清洁，每年至少1次。做好高空清洁人员的安全保障措施，清洗区域下方划出隔离区域，提醒过路行人车辆，避免造成危险。高空作业人员需有高空作业资格证。

（2）专业除四害服务：根据相关等级提供对应的专业防制、管理、规划服务。除一般“四害”防治外，还提供如蚁、蚤、虱、蜱、螨等其他有害生物的预防和控制。按气候及环境变化除四害，每月不少于2次。使用符合国家标准的消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（3）消防系统专业维保服务：在一般维保的基础上，对消防系统进行更换消耗品/易耗品/零配件等专业维保服务。在需要替换零配件的维修工作中，应以不高于市场价的优惠价格向厂家或其他合法渠道获取相关零配件。

（4）劳务派遣：根据甲方要求依法提供各种物业管理相关约定服务。

#### （三）物业服务标准

物业管理质量指标及服务标准应不低于下表。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 服务标准 |
| 基础管理 | 1.建立健全物业管理的各项制度、岗位工作标准，并制定具体的落实实施措施和考核办法。2.管理人员及技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，作风严谨；注意言行文明，服务细致、热情。3.应用计算机、智能化设备等现代化管理手段提高管理效率。4.在收费、财务管理、税收等方面严格执行有关规定。5. 物业管理档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。6.建立24小时值班制度，设立服务电话，接受物业使用人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，记录相关事件并及时处理，建立回访制度。7.建立并落实便民维修服务承诺制，领修、急修及时率100%，返修率不高于1%。 |
| 建筑本体公共部位日常养护维护 | 建筑本体公共部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外面墙、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、竖井、卫生间、车库等）的维修保养；确保项目、门、窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，向甲方申请，零星维修及时率100%。如甲方委托第三方进行维修的，中标人须配合甲方进行监督管理。 |
| 室内场所日常养护维护 | 项目办公室、资料室、会议室等的维修和养护；对不能正常使用的门、窗、及其锁、把手及时维修和更换，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，零星维修及时率100%。如甲方委托第三方进行维修的，中标人须配合甲方进行监督管理。 |
| 室外场地、道路、设施养护维修 | 确保室外场地、道路、停车场、自行车棚、垃圾房、电动闸门等的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，物料每月1000元内的、由物业提供，超出1000元的，零星维修及时率100%。如甲方委托第三方进行维修的，中标人须配合甲方进行监督管理。 |
| 给排水设备运行管理 | 保证给排水系统正常运行使用；建立正常供水管理制度；定期对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和检修；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，防止供水系统出现跑、冒、滴、漏现象；定期对排水管道、进行清道、养护及清除污垢，对排污管道进行疏通，保证室内、外排水及排污管道畅通；及时发现并解决故障，零星维修及时率100%。 |
| 供配电及相关设备运行维修 | 定期对供电范围内的电气设备巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，电气运行和维修人员保证持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修及时率100%；加强日常维护检修，确保项目内、公用通道及景观照明灯具、线路、开关、插座完好和正常使用；做好电视天线系统维护工作，确保项目内网络畅通，畅通率达100%；保证门禁系统设备的正常运行，遇门禁不能正常开启，应及时通知维保公司到场检修；对应急发电机进行定期检查和试运行，断电10分钟内开通启用。 |
| 电梯运行维护 | 确保系统运行安全无事故；建立电梯运行管理、设备管理、安全管理、应急管理制度，确保电梯按时运行，安全措施齐全有效，应急处置措施切实可行，通风、照明及其它附属设施完好，严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，完备电梯保养合同，定期进行维修保养；按期办理电梯准用证、年检合格证。 |
| 消防系统(含火灾自动报警系统、水消防系统、防排烟系统、气体消防系统) | 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全和完好无损，处于良好的使用状态；每季度1次进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，如涉及中标人承担的问题，及时上报中标人整改修复；制定突发性火灾等应急方案，保持紧急疏散通道畅通，照明设备，出口指示标志完好；物业公司内部开展消防演练每季1次、协助甲方组织综合性消防演习每年1次;组织开展消防法和消防知识的宣传教育，明确各区域消防责任人；按时播放背景音乐、工间操，定期对消防广播系统及项目背景音乐系统维护保养。项目开业前需分别做联动测试与消防演练至少1次。 |
| 防盗及闭路电视监控系统维护管理 | 做好日常维护保养，确保系统正常工作；每季1次对系统主机、系统各项功能、设备老化及设备损耗情况进行全面测试检查；保持控制台内外、摄像机防护罩、报警探测器等清洁、整理；零星维修及时率100%。 |
| 环境卫生管理 | 及时收集、清运垃圾，清扫积水，确保物业容貌整洁；保持所有公共区域、会议室及办公室清洁，办公室内卫生每天清洁2次，并确保地面、桌面、家具表面等干净整洁，物品堆放整齐，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；卫生间每周用水清洁墙身、地面和门窗1次，并及时用干布抹干隔板、墙面、地面等；每周消杀1次，确保无虫、蚁害现象；保持项目外墙清洁、完整。 |
| 绿化管理 | 积极配合并代表甲方对绿化养护公司的工作进行监督管理，及时纠正外包公司没履约情况并向甲方汇报。 |
| 治安及车辆管理 | 做好所有场地的安全保卫工作和安全防范工作，确保安全和正常的办公秩序；实行24小时值班及巡逻制度；确保车辆无乱停乱放现象，无交通事故，无车辆失窃事件，非机动车辆按规定停放、管理有序；无失窃事件和各类治安、刑事案件，群众满意率95%以上；严格按规定查验进出物资，凭相关手续放行；做好值班记录和闭路电视录像工作，录像资料至少保存一个月；及时处理发生在项目范围内各种突发事件，并按有关规定上报和做好记录；保持相关设备正常运作；在危及人身安全处粘贴警示标识，并做好安全防范措施。 |

#### （四）物业管理总体要求及质量目标

1、总体要求

1.1、要求中标人提供高标准、高档次的物业管理服务。

1.2、甲方对中标人组建的物业管理机构进行业务归口管理。

1.3、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实施前必须报告甲方备案，甲方对重要岗位的设置、人员录用有直接参与权与审批权。

1.4、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对物业管理公司的人员有直接指挥权。

1.5、中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、具有上岗资格证。

1.6、中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表和公众形象。

1.7、中标人在做好工作的同时，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。

1.8、制定完善的各类突发事故应急预案并实施，防范措施严密，治安、消防事件及时处理率为100%。

1.9、物业项目服务管理采取包干制形式。

2、服务质量目标

2.1、服务目标

2.1.1、树立“客户至上，服务第一”的思想，创造一个安全、宁静、整洁、环境。

2.1.2、为甲方及物业使用人提供热情、周到的服务，最大限度地满足甲方及物业使用人的服务要求。

2.1.3、主动、积极加强与甲方、物业使用人的联系，多征询和听取意见，改进工作，物业使用人报修处理及时率达100%。

2.1.4、提供优质服务，大力推行创优质服务、优质管理的活动，甲方及物业使用人对管理服务满意率达95%以上。

2.2、设备目标

2.2.1、各类人员能按操作规程熟练操作、管理设备的运行，制定和执行“设备维护、保养、维修计划”。

2.2.2、确保设备的科学、安全、可靠运行，重大设备、设施完好率为：供电、供水、电梯、空调系统98%，排水、排污系统98%，消防和保安监控系统100%，环保绿化95%。

2.2.3、建立设备管理、使用的规章制度，并严格遵守，岗位责任制执行率100%；物料管理账、物、卡相符。

2.3、安全目标

2.3.1、树立“安全生产第一“的思想，维护物业范围内的安全秩序，区内基本实行24小时保安值班、消防监控制度，实行每2小时保安巡查制度。

2.3.2、杜绝重大伤亡事故、入内盗窃事故和设备、设施损坏事故，确保人身、财产、设施的安全。

2.3.3、贯彻“预防为主“的方针，做到无火警、无火灾、无刑事案件、无恶性伤人事件，属于管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零。

2.3.4、杜绝在物业范围内和四周围墙上乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现。

2.3.5、制定各类突发事件及应急救援方案并严格执行实施。

2.4、管理目标

2.4.1、不断完善各项规章制度，认真执行制定的各项管理制度的岗位责任制。

2.4.2、做到服务规范化、工作目标明确化，任务落实及时化，讲求工作效率化，实现有效管理。

2.4.3、高起点、严要求，坚持对员工进行物业管理知识和技术业务培训，提高员工的整体素质，使服务质量和工作质量有明显提高。

2.4.4、建立、健全各类档案。包括物业的各类原始资料、合同：土建、设备各类图纸合同、验收证明，设施档案、业务档案、计划、管理资料等。

2.4.5、团结一致，协调内、外各方面关系，创造良好的项目环境。

#### （五）人员要求

1、人员配置要求：

物业负责人（经理）1人，保安班长2人，巡逻岗人员6人，消防监控中心2人，技术人员2人，保洁员6人，，共计19人。

为保证物业管理目标的实现，供应商派遣的物管人员参考人数不少于19人，需制定运营期管理方案，人员岗位合理安排，确保项目运营安全第一、品质良好。供应商派遣的物业管理人员素质须符合甲方对各岗位所设定的最低要求。因此，供应商应充分了解甲方的要求，根据业务、地点进行合理配置。

2、人员基本要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 素质基本要求 |
| 1 | 项目负责人 | 大专或以上文化程度，年龄30-50岁之间，具有5年以上物业管理经验， |
| 2 | 技术人员（水电维修工2人） | 技术人员年龄25-50岁之间，有3年以上相关工作经验。其中水电维修工具有国家颁发的操作上岗证。应聘特殊岗位人员必须持有效的劳动局发放的《特种作业人员操作许可证》。 |
| 3 | 巡逻岗人员 | 初中以上文化程度，年龄在18-45岁之间，男性身高1.68米以上，女性身高1.58米以上，两眼裸视视力均在1.0以上，政历清楚，提交无犯罪记录证明，身体健康，形象气质佳，思路清晰。 |
| 4 | 消防监控中心人员 | 初中以上文化程度，男性身高1.65米以上，55岁以下；女性身高1.55米以上，55岁以下；政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯；须持有消防设备设施操作证上岗。 |
| 5 | 保洁员 | 初中以上文化程度，男性身高1.65米以上，55岁以下；女性身高1.55米以上，55岁以下；政历清楚，身体健康，五官端正，反应灵敏，无不良习惯。 |

#### （六）岗位编制

|  |
| --- |
| 莞香印巷运营期物业服务人员配置 |
| 序号 | 类别 | 岗位 | 人数 | 工作时长 | 工作时间 | 工作职责 | 备注 |
| 1 | 综合 | 项目负责人 | 1 | 8 | 8:30-18:00 | 统筹项目物业人员管理及协调其他事项 |  |
| 2 | 工程 | 技术员 | 2 | 8 | 8:00-16:0016:00-00:00 | 负责运营期间设备设施监控管理 | 根据商家营业时间调整 |
| 3 | 安全 | 安全领班 | 2 | 12 | 07:00-19:0019:00-07:00 | 负责当班安管管控 |  |
| 4 | 消防监控中心（固定岗位） | 2 | 负责消防设施、视频监控管理 |  |
| 5 | 巡逻岗 | 4 | 负责现场安全巡逻，协助运营商户管理 |  |
| 6 | 顶休 | 2 | 顶替人员休假 |  |
| 7 | 保洁 | 保洁岗 | 6 | 8 | 07:00-11:0014:00-18:00 | 负责公共部分清洁卫生及洗手间清洁（2个卫生间） | 中午安排一人值班（具体工作时间根据实际情况调整） |
| 8 | 合计人数 | 19 |  |  |  |  |

#### （七）服务基础内容

|  |
| --- |
| 物业基础服务内容（含设施维保） |
| 序号 | 事项 | 服务周期 | 数量 | 服务内容 | 备注 |
| 1 | 电梯维保 | 每半月/次 | 1台 | 配合外部单位进行维保 | 特种设备 |
| 2 | 消防系统维保 | 每月/次 | 1套 | 配合外部单位进行维保 |
| 3 | 防雷检测 | 每年/次 | 6栋 | 每年进行一次检测 |  |
| 4 | 外墙玻璃清洗 | 每年/次 | 约15000㎡ | 项目整体外围玻璃清洗 |  |
| 5 | 四害消杀 | 每周/次 | 10081㎡ | 下水管道、洗手间、绿化带、公共区域等进行消杀 |  |
| 6 | 隔油池清理 | 每半年/次 | 4个 | 隔油池油渣清理 | 8m³ |
| 7 | 化粪池清理 | 每半年/次 | 4个 | 粪便、残渣清理 | 12m³/个 |
| 8 | 管道疏通 | 及时 |  | 堵塞及时安安排疏通（2小时内） |  |
| 9 | 生活垃圾清运 | 每天/次 | 5桶 | 每天按时清理（日产日清） | 暂定 |
| 10 | 日常零星维修 | 及时 |  | 日常零星维修费；（天花、地面、门窗等维修）拆改铺除外。 |  |

六、物业装备、耗材的使用

甲方根据场地情况免费提供物业/专业服务的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

七、履约保证金

1.1签订合同后5个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额10%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

1.2甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证项目执行期间履约保证金的完整。

1.3甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满、合同依法解除或提前终止服务后一个月内全额无息退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

八、经营制约

1.1未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定对乙方进行处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传在不致影响乙方正常工作的情况下，乙方应予以配合。

1.2乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

九、乙方对甲方作出如下承诺：

1.1不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

1.2乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

1.3在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

1.4乙方必须指定一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。

1.5为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按抽查时缺少的人数乘以其当月工资额的/% 作为罚金， 扣除当月（季）合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

1.6在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》以及相关法律法规的要求。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响甲方的正常用人需求。乙方所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合甲方所在地的相关规定。

1.7乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

1.8乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

1.9乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。

1.10在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将上报有关监管部门按照相关约定或规定依法处理。

1.11乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

1.12禁止事项

1.12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或赠送实物、有价证券等，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。严重的追究相关法律责任。

1.12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方正常办公或经营活动进行滋扰性的行为。

1.12.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置及给排水系统、油气管道等。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，避免不必要的无线电干扰。

1.12.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体或任何危险品。

1.13.保险

1.13.1第三者责任保险乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

1.13.2员工人身意外在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

1.13.3其他保险及费用乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

1.14.乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

1.15.遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

1.16.乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务（专业服务）综合考评。

十、甲方对乙方作出如下承诺：

1.1甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

1.2保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

十一、合同生效和终止：

1.本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2.终止

2.1提前终止

2.1.1甲方不得在服务期内无理由终止合同。否则乙方有权向甲方主管部门或财政监管部门报告，按规定处理。

2.1.2因乙方在服务期内多次物业服务（专业服务）综合考评未达标，甲方可以单方面终止合同，并追究相关违约责任，具体考核标准详见合同附件1。

2.1.3如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止合同，并按合同约定处理相关事宜。

2.1.4如果乙方在服务期内无理由终止合同，将追究乙方违约责任，并上报财政监管部门列入黑名单处理。

2.1.5如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并将相关情况上报财政监管部门。

2.1.6提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5五条。

2.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方或财政监管部门发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止合同，并按上述2.1.2条处理。

2.1.8乙方出现破产清处、重组及兼并等情况，或被债权人接管经营时，甲方不必通知乙方即可终止合同。

2.2协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议，但相关协商记录及情况必须上报财政监管部门备案。

2.3自然终止

合同规定的服务期满，合同自然终止。

3.合同终止执行办法

3.1终止合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2上述2.1.7、2.1.8二条的终止，乙方的履约保证金可作为违约金支付给甲方。

3.3合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方相关代理费，费用标准双方提前协商约定。

4.不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

十二、双方权利义务

1.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）负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付物业管理费用；

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）提供乙方所需的办公用房。

（9）甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评。

（10）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

2.乙方权利义务

（1）根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

（3）征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

（4）负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施设备、绿化等的维修养护计划和中、小修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

（5）向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

（6）建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（7）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

（8）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（9）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可，办公、生活用水、电、通讯费用由乙方自行承担。

（10）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

十三、乙方的人员配置

1.1乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方书面同意，其他人员变动须甲方备案。

1.2乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；定期向甲方汇报工作情况，并提供相关报告。

1.3项目内容中包含保安服务时，保安人员的变动须遵循当地公安部门的有关规定。

2.物业人员要求：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（4）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行相关的培训。

十四、争议处理

1.双方协商解决；

2.提请仲裁；

3.向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十五、保密

甲乙双方在订立合同、合同履约过程中，知悉的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用；泄露、不正当地使用该商业秘密或者信息，造成对方损失的，应当承担赔偿责任。

十六、其他约定事项

1.1本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 两 份，采购代理机构执 壹 份，具同等法律效力，由甲乙双方签字盖章后生效。

1.2 其它未尽事宜，由甲乙双方友好协商解决，并参照《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

1.3本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

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。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
| 法定代表人签字：或授权代理人签字： | 法定代表人签字：或授权代理人签字： |
| 帐户名称： | 帐户名称：  |
| 开户银行： | 开户银行：  |
| 银行帐号： | 银行帐号：  |
| 地址： | 地址：  |
| 联系电话： | 联系电话：  |
| 签订日期： 年 月 日 | 签订日期： 年 月 日 |

**此仅为合同书样本，中标单位需根据实际情况和采购单位相应的合同！**

#### **附件1考核标准**

**一、甲乙双方现场管理有关的工作界面**

正常运营期间现场管理有关的工作界面

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 乙方 | 甲方 |
| 1．制度完善 | （1）开业前壹个月内制定正常营运期间的物业管理制度及方案，经甲方审核通过后严格执行。（2）组织物业人员学习项目的各类营运管理制度（含项目的简介及营运日常制度和考核标准）。 | （1）审核乙方提交的各类物业管理制度及方案，并最终确认；（2）提供甲方的各类营运管理制度给乙方，并做培训（项目的简介及营运日常制度和考核标准）。 |
| 2．开荒 | 协助监管项目开荒工作 | 配合、检查乙方组织的开荒保洁工作。 |
| 3．设备设施调试及验收 | 全程参与设备设施的调试及验收，并做好缺陷项整改记录，确保开业前各项设备运行正常。 | 主导乙方进行所有设备设施的调试及验收。 |
| 4．开业前准备 | 完成项目保洁工作，场内人员准备就位。如有异常情况形成纪录并及时告知甲方。 | 巡视现场，对开业前准备工作进行检查，了解商户的到位情况。 |
| 5．开场 | 按甲方规定时间和流程开启项目相应运营设备设施，如开场有异常状况及时通知甲方。 | 巡视商户的开业状况，统计商户信息，检查商户员工形象，有异常情况及时通知店主。 |
| 6．日常营运秩序管理 | 负责维护公共区域内的环境卫生和经营秩序，对商户侵占公共区域的情况或行为及时制止，并通知甲方。 | 按照租赁合同的规定，对商户违反合约的经营行为进行监督制止。如：货品种类和服务质量、按租赁面积使用等。 |
| 7．咨询、导购 | 对顾客及时做到正确引导。 | 实行首问责任制进行指引。 |
| 8．商铺内的消防、安全管理 | （1）对商铺内的消防安全状况进行检查，及时纠正违反消防安全的行为；（2）对拒不整改者应采取必要的处理措施并及时通知甲方；（3）乙方现场负责人与甲方签订项目安全责任书。 | （1）要求商户签定消防安全责任书；（2并定期组织对铺内的消防安全检查，对商户违反消防安全又拒不整改的行为进行处理 ；（3）要求乙方负责人签订整体项目安全责任书。 |
| 9．紧急、重大突发事件 | 第一时间启动紧急情况处理程序进行处理，防止事态的扩大，并及时通知甲方第一负责人赶赴现场进行指挥，事后对事故情况形成纪录报告甲方。 | 第一时间通知乙方启动紧急情况处理程序，项目第一责任人应及时赶赴现场指挥处理。 |
| 10．收/验铺 | （1）负责检查移交铺内所配设备设施状况；（2）负责在商铺交接确认书中填写设备设施明细及相关计量数据并签字确认。 | （1）负责与商户共同确认铺内设备设施是否与合约内容相符；（2）要求商户在铺位交接确认书签字确认。 |
| 11．商户退场、逃场 | 退场：乙方按甲方书面通知要求，与商户共同填写商户退场移交清单；逃场：对可能逃场的商户进行监控，如有逃离情况发生应及时控制，并及时通知甲方按约处理。 | 退场：与商户确定退场时间，并将商户退场事宜书面通知乙方。逃场：对有逃场倾向的商户书面通知乙方进行协助。 |
| 12．商户装修过程的监督管理 | 对违反经甲方审定图纸或违反政府关于装修管理规定的行为进行制止并要求整改，情节严重的先与甲方协调处理，直到问题解决。 | 对商户的装修范围和效果进行确认，并书面通知乙方对已审定图纸进行检查和监督。 |
| 13．促销、推广活动 | 按照甲方活动要求进行物品摆放，维持现场的安全秩序、环境管理以及电源的管理。 | 负责组织策划管理所有促销、推广活动，现场布置，重大活动需向政府相关部门报批。 |
| 14．处理商户、顾客的投诉及纠纷 | 处理有关物业管理方面的投诉及纠纷，并将处理结果及时知会甲方。 | 受理商户及顾客的投诉，界定投诉的类型并提出处理指示。 |
| 15．商铺监管 | 营业时间内乙方负责公共区域治安巡检和对铺内商户的提醒、监督，对商铺内财产不承担保管责任。非营业时间，乙方负责整个项目/商业项目的治安巡检，提醒商户按照要求做好防盗措施，预防商铺盗窃事件的发生。如因乙方存在故意或重大过失的违约行为导致商户财产安全受到损害的，则乙方须依法按其物业管理过错程度承担相应的责任。 | 负责对项目公共区域财产购买保险，负责引导商户购买财产险，提醒商户做好财产保护措施。不承担商铺内的任何财产遗失责任。 |
| 16．商户货物进、出管理 | 根据甲方认可的物品进出规定执行，并对放行物品进行核实，并维持进出通道的秩序。 | 受理商户进出货物的申请，办理进出放行手续。 |
| 17．商户违章、违规行为 | 监督商户在公共区域内的违规，对违规商户进行制止并通知甲方，并有效的控制现场状况，维护正常的经营秩序。 | 负责对商户违反项目管理规定的行为进行处罚 |
| 18．商铺调整或经营需求进行的工程改造 | 根据物业管理要求对改造方案提出建议，并按方案要求实施工程改造进行配合监管。 | 审核工程技术方案、工程造价并验收及付费。 |
| 19．所有广告牌、告示牌管理 | 监督张贴、悬挂广告的过程，有义务对发现的违规行为进行制止告知甲方，在甲方提出协助要求时给予积极配合。 | 审核、监督、检查商户的摆放资格、摆放时间和广告内容。 |
| 20．统计商户信息及派发函件 | 代为甲方准确送达，并要求商户签收。确保函件送达、收集及时、准确。 | 甲方负责统计商户的信息和发函内容的解释。 |
| 21．营业员的管理 | 对违反营业员管理规范的行为予以制止并通知甲方，在甲方提出协助要求时给予积极配合。 | 负责对违反管理规范的行为进行处罚 |
| 22．传媒接待、参观 | 乙方工作人员在无授权时，不接待任何形式的采访、调查和摄影行为，并引导采访人员与甲方接洽。 | 指定专人负责该项工作。 |
| 23．闭场 | 按闭场操作流程锁门关铺、人员清场、及关闭现场设施设备。（项目按夜间要求关闭公共区域部分门） | 抽查乙方是否按正常时间闭场。（项目部分）抽查乙方是否按照要求关闭部分通道（项目） |
| 24．闭场后管理 | 夜间安全巡视、出入口安全控制，监督场内夜间装修和盘点的商户。 | 提供商户紧急联络人电话给乙方。 |
| 25．闭场后餐饮、电影院 | 外围安全巡视及公共区域环境管理。 | 提供超时营业时间给乙方。 |
| 26．政府对接 | 根据甲方授权要求与公安、消防、公共环境、环境、卫生、城管等保持友好沟通。 | 跟进现场营运需要与当地政府领导及各职能部门公安、工商、税务、卫生等进行友好沟通。 |
| 27．有偿及无偿服务 | 按有偿/无偿服务的公示承诺标准，为商户提供服务，月末汇总给甲方。（如甲方开展此业务需提供） | 负责有偿服务的费用收取和对服务质量进行监督、评价。 |
| 28．报警 | 闭场后由甲方授权的乙方管理人员或岗位决定。 | 营业时间内，由甲方现场最高管理者决定。 |
| 29.工程服务 | 乙方每月排查需要整改工作事项（零星改造、漏水、维修、维保）要求相关单位整改（书面形式），并及时反馈结果。 | 相关单位不配合情况下，甲方进行协调。 |
| 30．月管理报告的提交 | 每月5号前提交上月管理报告（含月度物业服务报告、设备设施运行维护报告）给甲方。每月25号前按安全、保洁、技术业务类别提报下月工作计划和人员排班排休表给甲方。 | 对乙方提交的月管理报告和工作计划3日内做出审核和确认，并提出审核意见。 |
| 31.能耗分析报告的提交 | 每月5号前提交上月《能耗分析报告》给甲方 | 对乙方提交的能耗分析报告3日内作出审核，并提出整改意见。 |
| 32. 品质检查整改计划和完成情况反馈 | 每月10日前提交《上月品质检查问题整改销项表》给甲方。 | 对乙方提交的月整改销项表3日内做出审核和确认，并提出审核意见。 |
| 33.消防安全管理 | 乙方每半年定期组织商户及项目工作人员进行消防、电梯困人应急演练；乙方每年雨季来临前组织商户及项目工作人员进行防洪应急演练； | 甲方督促乙方定期组织相关应急演练工作。 |

**二、物业管理月度考核实施标准**

1、整体品质服务（合计25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 总体要求25分 | 1.员工无违反行为规范及规章制度的行为 | 每发现一处不符合，扣0.5分，与商户及顾客等发生争吵及举止行为不礼貌现象扣2分 |
| 2.熟悉项目应知应会知识，及时、准确的回复顾客、商户咨询，物管外包方（保洁人员）掌握基本引导技巧，无避让现象。 | 抽查每发现一人不符合，扣0.5分 |
| 3.岗位对口员工熟练掌握项目报警、监控、门禁、消防等设施设备的操作。 | 抽查每发现一人不符合，扣0.5分 |
| 4.提供各项物管质量记录。（旨在便于甲方对日常管理运作的了解）档案资料齐全，管理有序，无缺失现象。  | 未做，扣1分，缺项或记录不全，每发现一处不符合扣0.5分 |
| 5.实行秩序维护主管人员备勤制度，保持24小时通讯设备待机状态。 | 抽查每发现一次不符合，扣2分 |
| 6.每月5日前提交月管理报告（含各类费用申请）。 | 以邮件形式发送给甲方，不按时主动提交扣1分 |
| 7.当发生影响项目形象和日常管理的事件后，及时提交事件报告 | 以邮件形式提交给甲方，未提交每次扣1分 |
| 8.每月5日前填写上月设备运行维护状况报告并提交；  | 内容真实、翔实，发现一处不真实，扣0.2分，推迟一天扣0.3分，不提交扣2分 |
| 9．重大安全、责任事故后，能及时启动紧急预案并有效实施，能在要求时间内以电话或其他方式向甲方负责人汇报，无隐瞒现象 | 事故后不能及时向甲方负责人知会，扣0.5分；不能及时启动紧急预案或不能及时书面汇报，每次扣1分，有意隐瞒不报的行为，扣5分 |
| 10.因乙方原因造成的重大安全、责任事故和刑事案件 | 每发生一件，扣15分，且相关损失由乙方赔偿。 |
| 11.服务及时，重大紧急事件（火灾、人身伤害等）当值人员2分钟内到场，主管人员5分钟内到场 | 每发现一处不达标，扣0.5分/次 |
| 12.甲方安排的各项属乙方责任范围内的工作应按双方认可的时间及要求完成。 | 未按时按规定要求完成或无故不实施的，每次扣1分 |
| 13．作业时，容易危及人身安全的公共区域现场应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 14.作业现场，外来单位现场施工人员一律办理进场手续，且佩戴项目统一工卡（工牌），现场无影响运营及通道畅通现象 | 施工现场每发现一名外来施工单位人员无证，且在现场施工操作，扣1分 |
| 15.各类投诉均形成书面记录，处理及时率100%，有效投诉月≤1次（有效投诉指因为乙方未履行或未能有效履行管理职责以及管理失职导致投诉的行为而影响到项目服务质量的）；所有投诉在受理后，应在30 分钟内做出安排，投诉24小时内做出回复，在5日内出具明确的书面处理意见。 | 不符合规定要求，为不合格，即扣1分，若指标超过2次，每递增1次，在1分的基础上再累加扣分0. 5分 |
| 16.因乙方原因停水、停电、停气、停空调等应有计划性，在实施前应以书面形式，至少提前2个工作日知会甲方，甲方同意后再行实施。因市政原因停水、电、煤气，乙方应在第一时间关注并及时书面知会甲方。属紧急抢修的，以及非乙方责任原因产生的不在考核范围内，但须及时知会甲方。 | 能按规定时间提交书面申请，且得到审批后再行实施，为合格，在实施前未书面通知甲方或通知了甲方，但未得到甲方书面批准而已产生了实施的事实，均为不合格，不合格扣2分 |
| 商业推广活动 | 1．甲方于活动前2个工作日将书面计划告知乙方，若需乙方提供配合方案，乙方应于活动正式启动前1日将管理方案提交甲方，并得到甲方认可。 | 在规定时间内提交管理方案，并得到甲方认可，视为合格，否则为不合格，不合格扣1分 |
| 2．现场物品摆放有序、地面整洁，现场安全保障措施充分，秩序良好。活动中，所有工作人员礼貌待人，言语文明，行为规范，无有效投诉事件发生。活动结束后，能及时积极清理现场 | 符合规定要求，且能按审批同意的方案给予实施，视为合格，否则为不合格，不合格扣2分 |
| 外包方管理 | 外包供应商各项费用结算能按合同约定时间及时协助甲方办理支付，奖惩有依据。无拖延不结算现象和违反合同约定事项。 | 属乙方责任原因，导致甲方不能按合同约定实施结算的，扣1分。 |

2、设施、设备管理（合计25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 整体要求 | 所有设备房（间）门应处于关闭状态，不能影响项目形象，能有效的锁闭、开启. | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 各项维修处理及时率、合格率达100%，商户报修于10分钟内到达现场与商户了解具体情况，急修（停水、停电、停气）3分钟内到达现场，维修保养记录齐全、真实且有回访记录。  | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 相关设施设备（照明、空调、水景、风机、出入口大门、）能按甲方要求时间启用、关闭、撤用，误差时间±3分钟内 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 大型设施设备完好率98%以上 | 每统计一处不达标，扣1分 |
| 柴油发电机组 | 非维修保养期间，机组能随时启用运行，满足项目/商业要求 | 不能正常启动、启用，扣3分。 |
| 柴油储备正常，发电机油箱油量至少要3分之2以上；  | 不符合要求扣0.5分 |
| 发电机每周例行检查一次，空载运行8-12分钟，运行指标合格。运行、保养记录齐全、完整、真实、准确 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 供配电系统 | 变压器及高压开关柜供电正常，无故障停用现象 | 因管理不善原因未及时检修而不能正常供电，每处扣5分 |
| 低压配电柜（箱）供电正常，无故障停用现象 | 因管理不善原因未及时检修不能正常供电，每处扣3分 |
| 末端双电源供电装置功能完好，市电、应急电源都能同时到位末端电源箱，供电运行正常，能满足手动切换及自动切换功能，且满足正常使用要求 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 各类供配电、防雷设备设施完好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足项目正常供电要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 所有用电抄表数据准确。每月25日统一抄表，且于当月30日向甲方提交所有电表数据（纸件及电子件），数据齐全、真实准确，并注明未过表的损耗原因。 | 未按时向甲方提交数据或数据不准确，损耗无注明原因均为不合格，不合格扣2分 |
| 根据商户用电情况及时办理预缴费充值、读卡等服务工作（如有） | 未及时处理，导致商户有效投诉的扣3分/次 |
| 公共区域照明正常（按甲方要求） | 每次稽查时，每处照明发生闪烁、坏灯而未及时修复，扣0.1分。（更换时影响正常营业需在营业后时间处理的除外） |
| 给排水系统 | 排水系统符合市政排放要求，无违反规定混流排放现象 | 每发现一处不符合要求，扣2分 |
| 非正常检修、维保状态时，系统能正常向各末端供水 | 不符合，扣1分/处 |
| 供水管道、阀门无渗漏、常流水故障 | 供水管道、阀门渗漏每发现一处扣0.5分， 常流水每发现一处扣1分。 |
| 排水口及管道畅通，无堵塞现象 | 每发现一处不合格，扣0.5分 |
| 各类给排水设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水管道井盖完好，无遗失及安全隐患现象，完好率100% | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 公用化粪池、公共隔油池及时清掏冲洗，每季度至少进行两次，无堵塞无冒水现象。 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 所有用水抄表数据准确，根据商户用水情况及时办理预缴费充值、读卡等服务工作 | 乙方每月25日统一抄表，且于当月30日向甲方提交所有水表数据（纸件及电子件），所有数据应齐全、真实准确。未按时向甲方提交数据或数据不准确，均为不合格，不合格扣2分未及时处理充值，导致商户有效投诉的扣3分/次 |
| 空调系统 | 系统无故障原因造成停机 | 因故障原因停机造成无法供冷，扣3分 |
| 设备设施完好，整洁，系统功能良好，无缺陷，无安全隐患，能随时启用，运行正常 | 无法供冷，每发现一处，扣0.5分 |
| 新风机、吊柜等运转无杂音、异常振动及漏水现象 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 电梯系统 | 电梯运行正常，无因故障等原因造成停机现象  | 每一台电梯故障后超过1.5小时不能修复启用，扣2分，每一台梯因零配件更换超过5小时，扣2分 |
| 各种安全保护装置齐全，功能正常，无安全隐患现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 电梯能按时启用、停用 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 同一台电梯,每月同样故障造成停梯不能超过2次(含2次) | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 电梯发生困人事件5分钟内到达现场处理 | 每超过时间一次，扣2分。隐瞒不报，加扣1分 |
| 设备设施完好，正常，设备表面清洁无尘、无油污，地面整洁，系统功能良好，满足正常使用要求 | 每发现一处不符合要求，扣0.5分 |
| 主机运行无杂音振动，平层标识清晰，平层度误差满足规范要求 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 轿箱无损坏、开关门运行正常、按钮和指示正常 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 厅门召唤按钮和指示正常、门开闭灵活、无损坏 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 保养、检修时，工作现场及相关楼层有警戒、提示标识 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防系统 | 消防、喷淋设备正常，管道供水率100%，非计划性维修保养时，能保证随时启用，且功能正常。管网在非施工或检修时应确保24小时有水，且压力正常。 | 不符合要求，扣5分 |
| 设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 气体自动灭火控制系统完好，气体压力、重量正常 | 不符合要求，扣5分 |
| 消防主机功能运行正常 | 不符合要求，扣3分 |
| 报警装置地址编码与现场地址相符 | 每发现一处不符合要求，扣1分 |
| 项目内消防设施设备齐全、完整，配件齐全完好，能保障正常使用。 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 管道无渗漏水现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 智能化系统 | 闭路电视监控图像清晰、无间断现象，图像可供查阅25天 | 无图像，图像保存不能满足25天，扣1分，其他每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 闭路电视监控图像无数据丢失，无发生漏录的现象，录像时间与实际时间应相符合 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 电脑主机密码授权管理，内无与工作无关之软件或内容 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 设备设施完好，整洁，功能良好，运行正常，无缺陷及安全隐患，能满足正常使用要求 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 房屋管理 | 无擅自加建、改变房屋结构现象 | 每发现一处不符合，扣2分 |
| 消防通道无堵塞、无堆放物品现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 现场所有装修行为、活动符合国家、地方装修规定及公司相关装修管理规定 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防防火门及其它门、窗完好，闭门器完好，能正常关闭、开启 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 容易危及人身安全的公共区域应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 房屋本体及相关配套设施功能良好，无缺陷 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 路面无大面积空鼓，无掉瓷砖、地砖现象(以国家标准为依据) | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 屋面避雷设施及其他相关金属管件及避雷设施完好、无锈迹，焊接处无生锈、脱焊现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 各房屋渗漏水现象能及时发现，且能及时安排处理 | 未及时发现渗水，扣1分，虽发现，未采取补救措施扣0.5分。 |
| 停车场树脂地面无超过20平方厘米缺损现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 公共设施 | 公共设施（休闲椅、扶手栏杆、热水器、微波炉、冰箱、排风机等）功能良好，无缺陷 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |

3、安全管理（25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容 | 评分标准 |
| 安全、消防管理 | 每月至少对项目进行一次全面的安全、消防大检查，检查结果、复查结果均形成书面报告提交甲方负责人。 | 每月底前能提交书面的检查报告且各不合格项均能得到处理或说明，否则视为不符合要求，每次扣1分 |
| 项目公共区内秩序良好，无擅自吆喝叫卖、派发传单、推销、拍照现象。 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 消防器材标识清晰，消火栓各部件齐全完好，功能正常，无渗漏现象，消火栓门、锁、玻璃齐全，消火栓封条（合格证）完整，无残缺。手提灭火器压力符合要求，在有效期内。检查记录齐全，真实、准确，无漏检、漏签现象 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 当值工作人员在接到紧急报警后赶赴现场不超过5分钟，各岗位能按操作程序及时实施处理 | 不符合规定要求，扣1分 |
| 各类消防疏散指示灯、应急照明灯、出口指示灯及相关指示标识齐全、清晰、完好，功能正常 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 公共区内主通道、消防通道无占用、堵塞及堆放物品现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 中控中心设备运行正常，值班人员反应迅速，监控录像储存按时间标准实行 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 无未经许可的商户或外来人员在红线范围内违规经营现象 | 每发现一处不符合，扣1分 |
| 装修管理 | 营业期间公共区域无施工现象 | 甲方认可的除外。每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 配合甲方 | 配合甲方对商铺超范围经营的管制工作 | 每发现一处不符合，扣0.5分 |
| 配合甲方 | 配合项目对商铺催缴租金，及时按要求采取应对欠租的相关措施。 | 不按甲方要求采取相关措施，每次扣1分 |

4、环境管理（25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容及标准 | 评分标准 |
| 整体要求 | 清洁工具及公共物品摆放整齐，不影响项目形象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 保洁员工无聚集聊天现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 正常营业期间，无保洁工具随意置放于公共场所现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 室内公共部分 | 地面整洁光亮，无晶面残迹及拖布等痕迹，无杂物、烟头、纸屑、无积水、水迹现象。每层楼不超过3处，垃圾滞留时间不超过10分钟。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 2米以下墙壁、玻璃幕墙及墙体有关附属设施无污迹、无灰尘,纸巾擦拭50公分无污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共设施(排风百叶、灯饰、消防器具、垃圾箱等)、设备无锈迹、无灰尘、污迹等 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共绿化盆景无灰尘，花盆内无明显杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾箱内垃圾不超过容积2/3，箱顶烟头、杂物不超过3个/处。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 作业时，容易危及人身安全的公共区域应有明显的警示性标志和防范措施 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水沟内无杂物、无淤泥、无堵塞现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 电梯轿箱内地面清洁、无杂物，不锈钢板面定期用防锈油处理，且无手印、水渍，层门地坎槽内无杂物 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 扶梯皮带无污渍,表面光亮 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 办公区及管理用房地面、桌面、窗帘等设施清洁，无灰尘、污渍、蛛网现象 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 室外公共部分 | 地面整洁光亮、无杂物、无青苔、烟头纸屑500平米内不超过3处，垃圾滞留时间不超过10分钟。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 2米以下墙壁、玻璃幕墙及墙体有关附属设施无污迹、无灰尘,纸巾擦拭50公分无污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共设施(排风百叶、灯饰、消防器具、垃圾箱等)、设备无锈迹、无灰尘、无蛛网等现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 排水沟内无杂物、无淤泥、无堵塞现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾箱内垃圾不超过容积2/3 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 地面无积水和水迹现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 水（观）景水池水质清澈，无异味、池内无沉淀物及杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 扶梯皮带无污渍,表面光亮 | 每发现一台不合格扣0.5分 |
| 水景水质清澈，无沉淀物、漂浮物、青苔及杂物等现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 茶水间 | 茶水间地面清洁、无杂物、无脏污、无积水；排水口无杂物、堵塞现象，空气清新无臭味。 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 洗手间 | 洗手间纸巾、洗手液能给予及时补充，无缺少现象， | 每发现缺少一处，扣0.5分 |
| 地面、台面、镜面清洁无水渍，且无杂物、无脏污、无积水现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 马桶、便池表面及内部洁净，无残留物等杂物 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 室内空气清新，无异味，用具和设施洁净、功能良好 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾篓不超过桶的2/3 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 墙面、天花,灯,挂画无污渍、无蜘蛛网,无灰尘 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 墙面，隔板无乱涂乱画，无灰尘、蜘蛛网等污渍 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房管理 | 垃圾日产日清，管辖区域内所有垃圾桶表面清洁，垃圾房内地面、墙面清洁，无散乱现象，房内无积水、无异味，目视不见蚊蝇 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房内垃圾箱满后应及时盖好 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 垃圾房内温度适宜，制冷设施工作正常（如有） | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 四害管理 | 药品投放场所有明显的警示标识 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 公共区域无明显鼠洞、鼠粪 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 暗沟阴渠无明显蟑、鼠、蚊、蝇 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 消杀前应有通知，且每次消杀有记录，记录齐全，无漏项 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 消杀各类药品均为合格产品  | 发现一次使用无合格证产品，扣2分 |
| 标识管理 | 各类标识清晰、完整 | 每发现一处不合格扣0.5分 |
| 花卉植物[地栽或盆栽] | 无枯死、枯枝、黄叶、卷叶等现象，无缺苗、无黄土裸露现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 花草树木长势良好，能及时修剪保持造型，枝条无杂乱现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 不缺水、缺肥或过量现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 盆栽植物叶片无明显灰尘，绿化带及盆内无垃圾杂物 | 每一处不符合要求，扣0.5分 |
| 地栽大株植物有标识牌（名称、科属、产地），每棵各标识一张 | 每一处不符合要求，扣0.5分 |
| 无虫害、无病叶现象 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 在台风季节，花卉植物采取防台风的保护措施 | 每项不符合要求，扣0.5分 |
| 绿化带内无垃圾（纸屑、石块、烟头等）、杂物、积水现象 | 每发现一处不合格扣0.5分 |

考核基本原则：

甲方对乙方当月的物业管理范围内的服务内容进行定期检查或不定期抽查，每月4次，每次检查结果通报乙方，并限期整改，如限期内未整改的，月末对累计的检查结果进行汇总并得出加权平均分（重复项目不累计）。

乙方月考核分等于或高于80分，视为及格，甲方将把结果通报乙方，要求乙方针对不足项限期整改；

乙方月考核分处于70-79分时视为不合格，甲方将对乙方出具书面警告要求乙方限期整改。同时甲方将以80分为底数，按每分500元对乙方进行扣罚，具体扣罚金额计算：（80分-当月得分）\*500元/分；

乙方月考核低于70分时视为严重不合格，时，甲方将对乙方出具书面警告要求乙方限期整改。同时甲方将以80分为底数，按每分1000元进行扣罚。具体扣罚金额计算：（80分-当月得分）\*1000元/分；

考核以事实为依据，数据的来源经过核查，并有双方当事人确认后生效。

考核以定期检查与抽查方式结合进行。

**附件2**

**阳光合作协议**

甲方：

乙方：

 甲乙双方于 2022年 月 日签署了《……》（以下简称原合同），为加强双方阳光合作，保证职员职业安全，甲乙双方经协商签订本协议并作为双方共同遵守的阳光合作行为准则。

1. **甲方责任**

1.甲方有责任向乙方介绍本单位有关采购管理通用原则和本协议的规定。

2.甲方有责任对本单位相关人员进行阳光合作教育。

3.甲方人员应严格遵守本单位有关阳光合作管理的规定，不得接受乙方任何形式的回扣、实物、现金、有价证券、礼券等有价物品，不得参加乙方提供的旅游或其他可能影响职务行为公正履行的活动。

4.甲方人员如违反阳光合作管理制度及本协议规定，甲方视情节轻重、影响大小给予行政及经济处罚。

5．对于乙方举报甲方人员违反阳光合作规定的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并将调查结果向乙方反馈。

6.接受举报的一方应为举报方保密，不得对举报方进行报复，对举报属实和严格遵守《阳光合作协议》的合作方，在同等条件下给予后续合作的优先权。

1. **乙方责任**

1.乙方应保证乙方人员了解甲方有关采购管理通用原则和及本协议的规定，并遵照执行。

2.乙方不得以任何形式给予甲方人员回扣、赠送实物、现金、有价证券、礼券等有价物品或提供旅游等其他可能影响职务行为公正履行的活动（以下统称“财物”）。

3.乙方有责任接受甲方对乙方在合作期间阳光合作管理执行情况的监督，并对甲方相关调查工作主动配合。

4.乙方有义务就甲方人员任何形式的索取或收受财物行为及时向甲方（直接联系人为东莞实业投资控股集团有限公司纪检监察部）举报。如乙方或其人员向甲方人员给予财物，或甲方人员向乙方索取财物，乙方满足其要求并且未向甲方举报的，一经查实（包括但不限于被甲方核实属实，或者被司法机关或第三方核实属实的），甲方将在内部通报；乙方除应向甲方赔偿由此给甲方造成的损失外，乙方还应向甲方支付相当于原合同总价的10%的违约金，并对乙方知情不报人员进行相应处罚；连续出现2次及以上类似情况或者如因乙方在合作期间贿赂甲方人员，被司法机关立案查处核实属实的，甲方有权解除原合同，如甲方解除原合同的，则乙方应退还甲方所支付的所有款项并按原合同与本合同约定承担违约责任，且五年之内不得作为东实集团（东莞实业投资控股集团有限公司及下属子公司）合格供应商。

5．甲方接受乙方实名或匿名举报，保证为举报者的信息保密，常设举报部门及电话：

举报受理部门：东莞实业投资控股集团有限公司纪检监察部

东实集团举报邮箱：dgsyjjjc@163.com

东实集团举报电话：0769-28822331（周一至周五9:00-12:00和14:00-18:00）

邮寄地址：东莞市东城区八一路1号机关二号大院9号楼204室，东莞实业投资控股集团有限公司纪检监察部收，邮编523000。

1. **其他**

1.本协议是原合同的补充协议，与原合同有同等法律效力。

2.本协议一式陆份，甲方执三份，乙方执贰份,招标代理机构执壹份，具有同等法律效力。

3.本协议经双方签署后生效。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人（授权代表）： 法定代表人（授权代表）：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

## 第六部分附件－投标文件格式

#### 投标文件目录

目录

格式自理。

注：

1、投标人制作的投标文件应当具备目录。

#### 评分标准索引表

评分标准索引表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 评分细则 | 分值 | 页码范围 |
| 商务评审 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 技术评审 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 该表格为参考格式，投标人可按实际情况自行制订评分标准索引表。

## 价格文件

（单独装订成册）

**项目名称:**

**项目编号：**

**投标人名称：**

**日 期：**

#### 附件1.开标一览表格式

开标一览表

投标人名称：

采购项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称/包号 | 投标报价 | 服务期限 | 备注 |
| 莞香印巷物业管理服务项目 |  | 两年 |  |

投标人代表签字：

投标人盖章：

日期：

 注：

1、本项目采用总价包干的形式进行报价，最终报价应包括完成本服务项目所需的服务费、人工费（含工资、节假日加班费、服装费、过节费、通讯费、交通费、住宿费、生活费、保险、办公用品、其他员工福利等）、安保物品费、工程工具费、保洁工具、保洁易耗品费、洗手间易耗品费（含纸巾、洗手液、香薰及配件等，应保证持续供应）、设备设施养护费、电梯保养费、年检费（电梯、高低压、防雷）、消防系统养护费、管道疏通、隔油池、化粪池清掏费、高空玻璃清洗费、生活垃圾清运费、每月单次1500元以下维修材料配件费（每月总额不超过5000元）、资料费、税费、售后服务费、利润等完成全部工作的费用，以及实施合同中包含的所有风险、责任和不可预见费用等全部费用，中标价在项目结算时不作任何调整。

2、投标总价栏须用大写金额和小写金额两种方式表示的投标总价，报价保留小数点后两位。投标总价大小写不一致，以大写为准。投标总价必须准确唯一且应包含招标文件要求的所有费用。

3、温馨提示：未按招标文件要求报价、填写开标一览表是导致投标人废标的常见问题，请投标人仔细填写，认真核对。

#### 附件2.报价明细表

报价明细表

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物/服务名称 | 规格型号/服务内容 | 品牌 | 数量 | 单价 | 合计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计总价 |  |

投标人代表签字：

投标人盖章：

日期：

## 商务技术文件

（单独装订成册）

**项目名称:**

**项目编号：**

**投标人名称：**

**日 期：**

#### 附件3.投标书格式

投标书

致：广东政通招标有限公司：

根据贵方为（项目名称）（采购项目编号）项目招标公告/招标邀请，签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交投标文件及“开标文件”：

在此，签字代表宣布同意如下：

1. 我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
2. **我方已完整阅读了本项目招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或质疑。**
3. 本投标有效期为自开标日起个日历日。
4. 我方保证遵守投标人须知中关于没收投标保证金的规定。
5. 我方承诺，与买方聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联，我方不是买方的附属机构。
6. 我方承诺，我方具备投标人邀请中所要求的资格条件，已清楚招标文件所有要求及有关规定；并承诺参加本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担；
7. 我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料。
8. 与本投标有关的一切正式信函请寄：

地址：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　传真：

电话/移动电话：　　　　　　　　　　　　　　　电子函件：

投标人代表签字：

投标人名称（全称）：

投标人盖章：

投标人开户银行（全称）：

投标人银行帐号：

日期：

#### 附件4. 法定代表人证明书格式

法定代表人证明书

致：广东政通招标有限公司

投标人名称:

单 位 性质：

地 址：

成 立 时间：年月日

经 营 期限：

姓名：性别：年龄：职务：

系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（签名或盖私章）：

法定代表人联系方式：

身份证号码：

日 期：年月日

注：法定代表人身份证明书需附法人代表身份证复印件。

|  |  |
| --- | --- |
| 正面 | 背面 |

#### 附件5.法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致：广东政通招标有限公司

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（单位名称）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本单位授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本单位的合法代理人，就（项目名称）投标及参加项目谈判，以本单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于　　年　　月　　日签字生效，特此声明。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人签字（签名或盖私章）：

被授权人签字：

职务：

移动电话：

详细通讯地址：

邮箱：

日 期：年月日

须附：被授权人身份证复印件。

|  |  |
| --- | --- |
| 正面 | 背面 |

#### 附件6.资格申明

资格申明

广东政通招标有限公司：

我方愿响应贵方关于（项目名称）（采购项目编号）的投标邀请，参与投标，提供用户需求书中规定的货物及相关服务，并按招标文件要求提交所附资格文件且声明和保证如下：

一、我方具备投标人邀请中所要求得资格条件，已清楚招标文件所有要求及有关规定；并承诺参加本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担；

二、我方依法注册，在法律上、财务上和运作上完全独立于（甲方名称）（甲方）及广东政通招标有限公司（采购代理机构）。

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人签字（签名或盖私章）：

日 期：年月日

#### 附件7.营业执照

营业执照

#### 附件8.相关资质证明文件

相关资质证明文件

#### 附件9. 商务条款偏离表格式

商务条款偏离表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目名称 | 招标要求 | 投标实际响应 | 是否偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人代表签字：

投标人盖章：

注：

1、投标人应对照招标文件商务要求，说明已对招标文件的商务内容做出了实质性的响应。

2、商务条款包括但不限于合格投标人资格、付款方式、履约保证金、完工期、售后服务、检验及验收、保险、争端的解决等要求。

3、投标人若未填写完整则视为完全响应招标文件的商务要求，因此对投标人投标产生负面影响的，投标人自行承担后果。

#### 附件10. 技术规格偏离表格式

技术规格偏离表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目名称 | 招标要求 | 投标实际响应 | 是否偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人代表签字：

投标人盖章：

注：

1、偏离项中填写“正”、“负”或“无”，说明项中填写原因。

2、投标人应对照招标文件技术规格，说明所提供服务已对招标文件的技术规格做出了实质性的响应，并申明与技术规格条文的偏差和例外。特别对有具体参数要求的指标，投标人必须提供所投设备的具体参数值。

3、投标人若未填写完整则视为完全响应招标文件的技术要求，因此对投标人投标产生负面影响的，投标人自行承担后果。

#### 附件11.业绩表

业绩表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目金额 | 项目合同签订时间 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 该表格为参考格式，投标人可按实际情况自行制订。
2. 业绩表所列出的材料应为真实准确的，并应提供相关证明材料复印件加盖公章。请勿提供虚假、过期材料，否则将依据相关规定严肃处理。

#### 附件12. 项目实施方案格式

项目实施方案

1、为完成本项目投标人临时投入的设备

2、为完成本项目投标人投入的人员以及具体工作安排

3、投标人为本项目制定的具体项目实施方案与项目实施流程

4、售后服务方案

5、..........

自行编写。

#### 附件13. 实施本项目的有关人员资料表格式

实施本项目的有关人员资料表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 本项目拟任岗位 | 性别 | 年龄 | 技术职称 | 专 业 | 资质证书 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附有关证明文件（复印件加盖公章）

投标人代表签字：

投标人盖章：

注：

1. 投标人可按项目的实际需要提供本表格。
2. 该表格为参考格式，投标人可按实际情况自行制订。

3、投标人若未提供或未填写完整则视为完全响应招标文件的人员要求，因此对投标人投标产生负面影响的，投标人自行承担后果。

#### 附件14.在经营活动中没有重大违法记录的书面声明格式

投标人在经营活动中前三年内未有重大违法记录、没有不良信用记录的声明函

广东政通招标有限公司：

我公司郑重承诺：在参加“ （采购项目名称）” （项目编号:）采购活动前三年内（设立不满三年的从设立之日计算），在经营活动中没有重大违法记录；至本项目提交投标文件截止时间止未被列入“信用中国”网站及“中国政府采购网”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。

我公司以上承诺均为真实有效，绝无任何虚假、伪造的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

投标人名称（盖章）：

日期：

#### 附件15. 投标保证金汇入情况说明格式

投标保证金汇入情况说明

致：广东政通招标有限公司：

本单位已按项目包（采购项目编号：）的招标文件要求，于年月日前以 （付款形式）方式汇入指定帐户（帐户名称：，帐号： ,开户银行：）。

本单位投标保证金的汇款情况：（详见附件－投标保证金进帐单）

汇出时间：年月日；

汇款金额：（大写）人民币元（小写：￥元），

汇款帐户名称： （必须是投标时使用的帐户名）

帐 号： （必须是投标时使用的帐号）

开 户 银 行： （ 银行 分行 支行 ）

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

（单位公章）

年 月 日

单位名称：

单位地址：

联系人：

单位电话： 联系人手机：

附：我方投标保证金汇款凭证

|  |
| --- |
| （粘贴汇款单或转账凭证复印件，并在骑缝上加盖投标人公章，或是直接把转账凭证复印到此张纸上） |

注：此表既要装订在投标文件中，又要按投标人须知的规定与开标一览表、投标保证金汇款底单复印件及授权委托书一同密封装入开标文件，开标文件单独提交。

#### 附件16.不可撤销履约保函

银行编号：

致： （甲方）

鉴于 （地址： ，下称 “乙方” ）已保证按 承包合同书（合同编号： ）中规定的义务履行合同。

根据上述合同约定，乙方应向甲方提供一份金额为合同总价的10%即人民币 （RMB 元）的不可撤销银行履约保函，作为乙方履行上述合同的担保。

我方 （银行名称），受乙方的委托，不仅作为连带责任保证人而且作为主要的责任人，无条件和不可撤销地同意在甲方提出因乙方没有履行上述合同规定，而要求扣划保证金的书面要求后，7个工作日内为甲方扣划金额不超过人民币 （RMB 元）的保证金。

我方还同意，任何甲方与乙方之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知我方。

本保函从上述合同签订之日起至项目服务期结束验收合格并完成结算后，双方签字之日起7天内保持有效。

保证人：（盖章）

负责人：（签字）

联系人：

联系电话：

日期：

**（本保函失效后，请将原件退回我行注销）**

说明：投标人在投标时不需提交正式保函，在投标文件中盖投标人公章确认保函格式即可，乙方在签订合同时提交正式保函。

开标文件（单独编制，单独封装）

#### 附件17.开标文件格式

开标文件内装（内容务必与投标文件正本一致）：

1. 开标一览表加盖公章；
2. 法定代表人证明书加盖公章；
3. 法定代表人授权委托书加盖公章（法定代表人投标的除外）；
4. 投标保证金汇入情况说明（含银行汇款凭证）或投标保函加盖公章；
5. 投标文件电子文件（U盘，须含盖章版PDF投标文件和WORD版投标文件各一版，文字采用WORD文档，计算表格采用 EXCEL文档。）；