

招标编号：SCJZB-2024031301

国家税务总局成都市税务局物业管理服
务项目

招
标
文
件

采购人：国家税务总局成都市税务局

采购代理机构：四川金助标项目管理有限公司

共同编制

二〇二四年四月

目录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	6
第三章 投标文件格式	25
第四章 投标人和投标产品的资格、资质性及其他类似效力要求	48
第五章 投标人应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证 明材料	50
第六章 招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求	52
第七章 评标办法	53
第八章 政府采购项目合同参考	107

第一章 投标邀请

四川金助标项目管理有限公司受国家税务总局成都市税务局委托，拟对国家税务总局成都市税务局物业管理服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、项目编号：SCJZB-2024031301

二、招标项目：国家税务总局成都市税务局物业管理服务项目

三、资金来源：财政资金

四、招标项目简介：

本项目共 1 个包，主要内容为本项目实施地点的综合保障服务、房屋及设备设施维护、公共秩序维护、环境保洁、会议服务、特约服务、突发事件应急管理、绿色物业管理、标准化建设等服务，委托一家物业公司实行物业服务。本项目一招三年（合同一年一签），共 1 个包。（具体详见招标文件第六章）。

序号	标的名称	所属行业
1	国家税务总局成都市税务局物业管理服务	物业管理

五、供应商参加本次政府采购活动，应当在提交投标文件前具备下列条件：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 1) 具有独立承担民事责任的能力。
- 2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- 6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目不接受联合体投标。

4. 供应商未被列入网站“信用中国”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。（以采购代理机构/采购人在投标截止之日查询结果为准）。

5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。

六、禁止参加本次采购活动的供应商

根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，采购人/采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”网站(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询供应商在投标截止之日前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动。

七、获取招标文件：

时间：2024年04月02日至2024年04月09日，每天上午9:00至12:00，下午14:00至17:00（北京时间）

途径：电子邮件或现场获取。

方式：1、网络发售：（1）供应商将本单位加盖公章的《介绍信》扫描件在采购文件发售截止时间前发送至邮箱79757519@qq.com；介绍信务必注明：①项目名称、项目编号、项目包号；②经办人姓名、经办人手机号、电子邮箱③单位座机及传真号、④附经办人身份证复印件（加盖公章）；（2）供应商购买采购文件时须如实认真填写项目及供应商信息，若因供应商提供信息错误，对其参与投标事宜造成影响的，由供应商自行承担所有责任；（3）供应商报名资料确认无误后，我公司将付款方式、招标文件发送至报名供应商邮箱。注：加盖单位公章的《介绍信》（附经办人身份证复印件）原件请于采购活动组织当日交至四川金助标项目管理有限公司。2、现场报名：（1）供应商将本单位加盖公章的《介绍信》原件在采购文件发售截止时间前送至成都市金牛区一环路北一段99号环球广场3103号获取招标文件；介绍信要求同上。（2）供应商购买采购文件时须如实认真填写项目及供应商信息，若因供应商提供信息错误，对其参与

投标事宜造成影响的，由供应商自行承担所有责任；（3）供应商报名资料确认无误后，我公司将付款方式、招标文件发送至报名供应商邮箱。

售价： 300 元。

八、投标截止时间和开标时间：2024 年 04 月 23 日 09：00（北京时间）。

投标文件必须在投标截止时间前送达开标地点。逾期送达或没有密封的投标文件不予接收。本次采购不接收邮寄的响应文件。（**文件接收时间：**2024 年 04 月 23 日 08：30（北京时间）-2024 年 04 月 23 日 09：00（北京时间））

九、开标地点：四川金助标项目管理有限公司（成都市金牛区一环路北一段 99 号环球广场 3103 室）。

十、本投标邀请在中国政府采购网上以公告形式发布。

十二、联系方式

采 购 人：国家税务总局成都市税务局

地 址：成都市青羊区槐树街 53 号

联 系 人：李女士 张先生

联系电话：028-86260664 028-87793105

采购代理机构：四川金助标项目管理有限公司

地 址：成都市金牛区一环路北一段 99 号环球广场 3103 室

联 系 人：艾先生

联系电话：028-85133989/18111293028

第二章投标人须知

一、投标人须知附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购预算 (实质性要求)	预(概)算: 1318万元/年, 3年共计3954万元。 超过采购预算的投标为无效投标。
	最高限价 (实质性要求)	最高限价: 1318万元/年, 3年共计3954万元。 超过最高限价的报价为无效投标。
2	采购方式	公开招标
3	评标办法	综合评分法
4	是否专门面向中小企业 (实质性要求)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本项目专门面向中小企业采购,其中中小企业预留金额100%。
5	不正当竞争预防措施 (实质性要求)	<p>在评标过程中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。</p> <p>供应商书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求,逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本(应根据供应商企业类型予以区别)、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。</p> <p>供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章,否则无效。书面说明的签字确认,供应商为法人的,由其法定代表人或者代理人签字确认;供应商为其他组织的,由其主要负责人或者代理人签字确认;供应商为自然人的,由其本人或者代理人签字确认。</p> <p>供应商提供书面说明后,评标委员会应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝(包括未在规定时间内提供的)提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。</p>
6	进口产品	本项目不适用。
7	节能、环保及无线局域网产品政府采购政策	根据<财政部国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知>相关要求,在综合得分相同的情形下,优先采购清单中的产品。

序号	条款名称	说明和要求
	(本项目不涉及)	
8	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
9	履约保证金	<p>1、金 额：政府采购合同金额（1年）的3%。</p> <p>2、交款方式：以支票、汇票、本票或者金融机构出具的保函等非现金形式提交至采购人(包括网银转账，电汇等方式)。</p> <p>3、收款账户信息：签订合同时由采购人提供。</p> <p>4、交款时间：中标通知书发放后，政府采购合同签订前。供应商未按照采购文件的规定缴纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标。</p> <p>5、退还方式：原路返回。</p> <p>注：1. 提供保函的担保机构必须是依法成立的具有相关资质和偿付能力的担保机构。保函是银行等金融机构出具的，保函必须在中国人民银行征信系统能够进行查询，否则将取消中标资格，采购人将重新确定中标供应商，并依法追究法律责任。</p> <p>履约保证金退还时间及方式：供应商完成合同约定的所有内容并经采购人验收合格后 30 日内，由采购人一次性无息退还至中标供应商。</p> <p>履约保证金不予退还情形：①中标供应商不履行与采购人订立的合同的，履约保证金不予退还，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。②项目验收结果不合格的，履约保证金将不予退还。③其他违反国家相关法律法规的情形。④根据政府采购合同约定，扣除或不予退还履约保证金的情形。</p> <p>履约保证金不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任，并赔偿供应商损失。</p>
10	是否组织潜在投标人踏勘项目现场	不组织
11	投标文件数量 (实质性要求)	<p>1、投标文件正本 1 份、副本 2 份（实质性要求）；若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。</p> <p>2、单独提供用于唱标的“开标一览表”一式两份；</p>

序号	条款名称	说明和要求
		3、提供电子文档 1 份（U 盘），PDF 格式，投标文件正本扫描件。
12	投标有效期 (实质性要求)	提交投标文件的截止之日起 90 天。
13	采购项目具体事项/采购文件内容咨询	联系人：艾先生。 联系电话：028-85133989
14	开标、评标工作咨询	联系人：艾先生。 联系电话：028-85133989
15	评标情况公告	评标结果将在中国政府采购网予以公告。
16	中标通知书领取	中标公告在中国政府采购网上公告后，缴纳代理服务费及中标通知书领取。 中标通知书领取联系电话：028-85133989 地址：成都市金牛区一环路北一段 99 号环球广场 3103 室。
17	供应商询问	根据委托代理协议约定，供应商询问由采购代理机构负责统一答复。 项目问题询问： 联系人：艾先生。 联系电话：028-85133989 联系地址：成都市金牛区一环路北一段 99 号环球广场 3103 室。
18	供应商质疑	根据委托代理协议约定，供应商质疑由采购代理机构负责统一接收、答复。联系方式：028-85133989。 递交地址：成都市金牛区一环路北一段 99 号环球广场 3103 室。 质疑提出时间：1. 对采购文件内容的质疑：在获取采购文件之日起七个工作日内。2. 对采购过程质疑时间：为各采购程序环节结束之日起七个工作日内。3. 对采购结果提出质疑时间：为中标结果公告期限届满之日起七个工作日内。 注：1. 潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。 2. 根据《中华人民共和国政府采购法》等规定，供应商质疑不得

序号	条款名称	说明和要求
		超出采购文件、采购过程、采购结果的范围，供应商针对同一采购程序环节的质疑应在法定质疑期内一次性提出。 3. 质疑函相关格式请自行在中国政府采购网下载相应范本进行填写。
19	供应商投诉	投诉受理单位：本采购项目同级财政部门，即中华人民共和国财政部。 联系电话：010-68551114。 注：1. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》等规定，供应商投诉事项不得超出已质疑事项的范围。 2. 投诉书相关格式请自行在中国政府采购网下载相应范本进行填写。
20	招标服务费	收费标准：以中标价格为标准，参照国家计委《计价格【2002】1980号》及国家发展改革委《发改办价格【2003】857号》收费标准，按服务年限收取，由中标人承担。 交款账号如下： 收款单位：四川金助标项目管理有限公司 开户行：平安银行成都分行营业部 银行账号：15001199120070
21	特别提醒	供应商必须按照招标文件据实填写，不得虚假应答，凡经查实，将取消其中标资格，并上报财政部门，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在 1-3 年内禁止参加政府采购活动。
22	联合体 (实质性要求)	本项目不接受联合体投标
23	是否分包 (实质性要求) (实质性要求)	不允许。中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。
24	其他要求	招标文件中内容与须知前附表不一致的，以须知前附表内容为准。

二、总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次招标采购项目。

2. 有关定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是国家税务总局成都市税务局。

2.2 “采购代理机构”系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的采购机构。本次招标的采购代理机构是四川金助标项目管理有限公司。

2.3 “招标采购单位”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “投标人”系指获取了招标文件拟参加投标和向采购人提供货物及相应服务的供应商。

3. 合格的投标人

合格的投标人应具备以下条件：

- (1) 本招标文件规定的供应商资格条件；
- (2) 不属于禁止参加本项目采购活动的供应商；
- (3) 遵守国家有关的法律法规、规章和其他政策制度；

(4) 按照规定获取了招标文件（实质性要求），由代理机构提供供应商获取招标文件情况的相关证明材料，供应商不用提供证明材料。

4. 投标费用（实质性要求）

投标人参加投标的有关费用由投标人自行承担。

5. 充分、公平竞争保障措施（实质性要求）

5.1 提供相同品牌产品处理。提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取由投标人代表在本项目监督下现场随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。（因本项目为服务项目，故不涉及此条）

5.2 利害关系供应商处理。单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动。采购项目实行资格预审的，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商可以参加资格预审，但只能由供应商确定其中一家符合条件的供应商参加后续的政府采购活动，否则，其投标文件作为无效处理。

5.3 前期参与供应商处理。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。供应商为采购人、采购代理机构在确定采购需求、编制采购文件过程中提供咨询论证，其提供的咨询论证意见成为采购文件中规定的供应商资格条件、技术服务商务要求、评标因素和标准、政府采购合同等实质性内容条款的，视同为采购项目提供规范编制。

5.4 利害关系代理人处理。2 家以上的供应商不得在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一单位的人员作为其代理人，否则，其投标文件作为无效处理。

5.5 如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

5.6 供应商实际控制人或者中高级管理人员，同时是采购代理机构工作人员，不得参与本项目政府采购活动。

5.7 供应商与采购代理机构存在关联关系，或者是采购代理机构的母公司或子公司，不得参加本项目政府采购活动。

5.8 回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

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

(5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负

责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府

采购活动中需要依法回避的相关人员是指评标小组成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。三、招标文件

6. 招标文件的构成

招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据，具有准法律文件性质。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- (一) 投标邀请；
- (二) 投标人须知（包括投标文件的密封、签署、盖章要求等）；
- (三) 投标人应当提交的资格、资信证明文件；
- (四) 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料；
- (五) 采购项目预算金额，设定最高限价的，还应当公开最高限价；
- (六) 采购项目的技术规格、数量、服务标准、验收等要求，包括附件、图纸等；
- (七) 拟签订的合同文本；
- (八) 货物、服务提供的时间、地点、方式；
- (九) 采购资金的支付方式；
- (十) 评标方法、评标标准和投标无效情形；
- (十一) 投标有效期；
- (十二) 投标截止时间、开标时间及地点；
- (十三) 采购代理机构代理费用的收取标准和方式；
- (十四) 投标人信用信息查询渠道及截止时点、信用信息查询记录和证据留存的具体方式、信用信息的使用规则等；
- (十六) 省级以上财政部门规定的其他事项。

7. 招标文件的澄清和修改

7.1 招标采购单位可以依法对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 招标采购单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改,应当在中国政府采购网上发布更正公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分,澄清或者修改的内容可能影响投标文件的,采购人或者采购代理机构发布公告的时间,应当在投标截止时间至少15日前;不足上述时间的,应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.3 供应商应于投标文件递交截止时间之前在中国政府采购网查询本项目的更正公告,以保证其对招标文件做出正确的响应。更正内容可能影响投标文件编制的,采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件,供应商应依据更正后的招标文件编制响应文件。供应商未按要求下载相关文件,或由于未及时关注更正公告的信息造成的后果,其责任由供应商自行负责。

7.4 投标人认为需要对招标文件进行澄清或者修改的,可以书面形式向招标采购单位提出申请,但招标采购单位可以决定是否采纳投标人的申请事项。

8. 答疑会和现场考察

8.1 根据采购项目和具体情况,招标采购单位认为有必要,可以在招标文件提供期限截止后,组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会。组织现场考察或者召开答疑会的,应当以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

现场考察或标前答疑会时间:本项目不组织

现场考察或标前答疑会地点:本项目不组织

8.2 供应商考察现场所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、投标文件

9. 投标文件的语言

9.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料,主要部分对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面。

9.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时,以中文为准。涉嫌虚假响应的按照相关法律法规处理。

9.3 未翻译的外文资料，评标委员会可将其视为无效材料。

10. 计量单位（实质性要求）

除招标文件中另有规定外，本次采购项目所有合同项下的投标均采用国家法定的计量单位。

11. 投标货币（实质性要求）

本次招标项目的投标均以人民币报价。

12. 联合体投标

本项目不接受联合体，详见投标人须知附表。

13. 知识产权（实质性要求）

13.1 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。

13.2 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。

13.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

13.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

14. 投标文件的组成

投标人应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。投标人编写的投标文件应至少包括下列两部分文件：

文件一：资格性投标文件(用于资格审查)

严格按照第四、五章要求提供相关资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料。

文件二：其他响应性投标文件(用于资格审查以外的评标)

严格按照招标文件要求提供以下四个方面的相关材料：

（一）报价部分。

1、投标人按照招标文件要求填写的“开标一览表”、“报价明细表”（如涉及）。

2、本次招标报价要求：

（1）投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用（**实质性要求**）。

（2）投标人每种服务只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理（**实质性要求**）。

（二）服务部分。投标人按照招标文件要求做出的技术应答，主要是针对招标项目的技术指标、参数和技术要求做出的实质性响应和满足。投标人的技术应答包括下列内容（如涉及）：

（1）服务方案、项目实施方案；

（2）验收标准和验收方法；

（3）服务应答表；

（4）投标人认为需要提供的文件和资料。

（三）商务部分。投标人按照招标文件要求提供的有关文件及优惠承诺。包括以下内容（如涉及）：

（1）投标函；

（2）投标人公司简介（尽量体现公司实力并突出公司专长）；

（3）投标人代表不是法定代表人时提供针对本次投标的法定代表人授权书原件；

（4）授权代表身份证复印件（投标人代表是法定代表人时提供法定代表人身份证复印件）；

（5）投标人根据评分细则提供售后服务证明材料和履约能力一览表并提供相关证明材料；

（6）投标人若承诺给予采购人和采购代理机构的各种优惠条件（优惠条件事项不能包括采购项目本身所包含的采购事项。则投标人不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。否则，投标人提供的投标文件将作为无效投标处理，即使中标也将取消中标资格）（**实质性要求**）；

(7)其他对中标有利的投标人、投标服务的证明材料； (8)招标代理服务费承诺书；

(9)商务应答表；

(10) 投标人根据第四章和第五章资格要求、第六章技术参数和第七章评分细则提供的相关证明材料；

(11) 其他投标人认为需要提供的文件和资料。

(四) 其他部分。投标人按照招标文件要求作出的其他应答和承诺。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应执行招标文件第三章的规定要求。第三章格式中“注”的内容,投标人可自行决定是否保留在投标文件中,未保留的视为投标人默认接受“注”的内容。

15.2 对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

16. 投标保证金

本项目不收取投标保证金。

17. 投标有效期（实质性要求）

17.1 本项目投标有效期为投标截止时间届满后 **90** 天(投标有效期从提交投标文件的截止之日起算)。投标人投标文件中必须载明投标有效期,投标文件中载明的投标有效期可以长于招标文件规定的期限,但不得短于招标文件规定的期限。否则,其投标文件将作为无效投标处理。

17.2 因不可抗力事件,采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的,不得再参与该项目后续采购活动,但由此给投标人造成的损失,采购人可以自主决定是否可以给予适当补偿。投标人同意延长投标有效期的,不能修改投标文件。

17.3 因采购人采购需求作出必要调整,采购人可于投标有效期届满之前与投标人协商延长投标有效期。投标人拒绝延长投标有效期的,不得再参与该项目后续采购活动,但由此给投标人造成的损失,采购人应当予以赔偿或者合理补偿。投标人同意延长投标有效期的,不能修改投标文件。

18. 投标文件的印制和签署

18.1 投标文件分为“资格性投标文件”和“其他响应性投标文件”两部分,且该两部分应分册装订。

18.2 资格性投标文件正本 1 份副本 2 份（实质性要求），并在其封面上清楚地标明资格性投标文件、项目名称、项目编号、包件号及名称（若有）、投标人名称以及“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

18.3 其他响应性投标文件正本 1 份副本 2 份（实质性要求），并在其封面上清楚地标明其他响应性投标文件、项目名称、项目编号、包件号及名称（若有）、投标人名称以及“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

18.4 本项目需要提供单独密封的“开标一览表”。“开标一览表”应为原件，应编制于其他响应性投标文件正副本内，如有遗漏，将视为无效投标（实质性要求）。

18.5 投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写。投标文件副本可采用正本的复印件，电子文档采用 U 盘制作（要求详见须知前附表）。

18.6 投标文件应由投标人的法定代表人/单位负责人或其授权代表在投标文件要求的地方签字或加盖私人印章，要求加盖公章的地方加盖单位公章，不得使用专用章（如经济合同章、投标专用章等）或下属单位印章代替（实质性要求）。

18.7 投标文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由投标人的法定代表人/单位负责人或其授权代表签字或盖个人印鉴。

18.8 投标文件正本和副本应当采取胶装方式装订成册，不得散装或者活页装订。

18.9 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整。投标文件统一用 A4 幅面纸印制，逐页编码。本次招标要求的复印件是指对图文进行复制后的文件，包括扫描、复印、影印等方式复制的材料。

19. 投标文件的密封和标注

19.1 投标人应在投标文件正本和所有副本的封面上注明投标人名称、项目编号、项目名称及分包号（如有分包）。

19.2 “资格性投标文件”、“其他响应性投标文件”、“用于开标唱标单独提交的开标一览表”、“电子文档（U 盘）”，应分别封装于不同的密封袋内，密封袋的封口处应粘贴牢固，密封袋上应分别标上“资格性投标文件”、“其他响应性投标文件”、“开标一览表”、“电子文档（U 盘）”字样，并注明投标

人名称、项目名称、项目编号、分包号(如有分包)、投标日期,并在封口处加盖投标人公章。投标文件的密封袋上应当注明投标人名称、项目编号、项目名称及分包号(如有分包)。

20. 投标文件的递交

20.1 投标人应在招标文件规定的投标截止时间前,将投标文件按招标文件的规定密封后送达开标地点。投标截止时间以后送达的投标文件将不予接收,招标采购单位将告知投标人不予接收的原因。

20.2 递交投标文件时,报名供应商名称和招标文件的文号、分包号应当与投标供应商名称和招标文件的文号、分包号一致。但是,投标文件实质内容报名供应商名称和招标文件的文号、分包号一致,只是封面文字错误的,可以在评标过程中当面予以澄清,以有效的澄清材料作为认定投标文件是否有效的依据。

20.3 本次招标不接收邮寄的投标文件。

21. 投标文件的补充、修改或撤回

21.1 投标人在递交了投标文件后,可以补充、修改或撤回其投标文件,但必须在规定的投标截止时间前,以书面形式通知采购代理机构。

21.2 投标人补充、修改的内容,应由其法定代表人/单位负责人或授权代表签署并盖单位公章,并进行密封和标注。密封袋上应当注明投标人名称、项目编号、项目名称及分包号(如有分包),并在密封袋上标注“补充”、“修改”字样。

21.3 在投标截止时间之后,投标人不得对其递交的投标文件作任何修改,撤回投标的,将按照有关规定进行相应处理。

五、开标和中标

22. 开标

22.1 开标在招标文件规定的时间和地点公开进行,特邀请本项目的投标人参加。投标人须派代表参加并签到以证明其出席。开标由采购代理机构主持,投标人代表参加。评标专家不参加开标活动。

22.2 投标人不足 3 家的,不得开标。

22.3 开标时,可能根据具体情况邀请有关监督管理部门对开标活动进行现场监督。

22.4 开标由采购人或采购代理机构主持。开标时，由投标人或者其推选的代表先检查其自己递交的投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购人或采购代理机构工作人员将投标人单独递交的“开标一览表”当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和按照招标文件规定的内容进行宣读。

投标人或者其推选的代表确认投标文件情况，仅限于确认其自己递交的投标文件的密封情况，不代表对其他投标人的投标文件的密封情况确认。投标人或者其推选的代表对其他投标人的投标文件密封情况有异议的，可以当场反映开标主持人或者现场监督人员，要求开标现场记录人员予以记录，并在评标时予以认定处理，但不得干扰、阻挠开标工作的正常进行。

22.5 开标时，“开标一览表”中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准，并修改单价。

22.6 投标文件中与“开标一览表”不一致的，以唱标的“开标一览表”为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22.7 所有投标唱标完毕，如投标人代表对宣读的“开标一览表”上的内容有异议的，应在获得开标会主持人同意后当场提出。如确实属于唱标人员宣读错了的，经现场监督人员核实后，当场予以更正。

23. 开标程序

23.1 开标会主持人按照招标文件规定的开标时间宣布开标，按照规定要求主持开标会。开标将按以下程序进行：

(1) 宣布开标会开始。当众宣布参加开标会主持人、唱标人、会议记录人以及根据情况邀请的现场监督人等工作人员，根据“供应商签到表”宣布参加投标的供应商名单。

(2) 根据投标人或者其推选的代表对投标文件密封的检查结果，当众宣布投标文件的密封情况。

(3) 开标唱标。主持人宣布开标后，由现场工作人员按任意顺序对投标人的投标文件当众进行拆封，由唱标人员宣读投标人名称、投标价格（价格折扣）。同时，做好开标记录。唱标人员在唱标过程中，如遇有字迹不清楚或有明显错误的，应即刻报告主持人，经现场核实后，主持人立即请投标人代表现场进行澄清或确认。唱标完毕后投标人或者其推选的代表需现场对开标记录进行签字确认，投标人或者其推选的代表对唱标内容有异议的，应当当场提出，并要求会议记录人在开标记录中予以记录，或者另行提供书面异议资料，不签字又不提出异议的，视同认可唱标内容和结果，且不得干扰、阻挠开（唱）标、评标工作。

(4) 宣布开标会结束。主持人宣布开标会结束。所有投标人代表应立即退场（招标文件要求有演示、介绍等的除外）。同时所有投标人应保持通讯设备的畅通，以方便在评标过程中评标委员会要求投标人对投标文件的必要澄清、说明和纠正。评标结果投标人在中国政府采购网上查询。

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

投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

24. 开评标过程存档

开标和评标过程进行全过程电子监控，并将电子监控资料存储介质留存归档。

开标过程应当由采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

25. 评标情况公告

评标结果将在中国政府采购网上采购结果公告栏中予以公告。

26. 采购人确定中标人过程中，发现中标候选人有下列情形之一的，应当不予确定其为中标人：

- (1) 发现中标候选人存在禁止参加本项目采购活动的违法行为的；
- (2) 中标候选人因不可抗力，不能继续参加政府采购活动；
- (3) 中标候选人无偿赠与或者低于成本价竞争；
- (4) 中标候选人提供虚假材料；
- (5) 中标候选人恶意串通。

27. 中标通知书

27.1 中标通知书为签订政府采购合同的依据之一，是合同的有效组成部分。

27.2 投标人中标后，拒绝领取中标通知书的，采购组织单位将于中标供应商确定之日起五个工作日内采取邮寄、快递方式按照投标人投标文件中的地址发出中标通知书。

27.3 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

27.4 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规

章制度规定的中标无效情形的，采购人和采购代理机构在取得有权主体的认定以后，将宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

中标公告发出后，中标供应商自行领取中标通知书的，可凭有效身份证明证件领取中标通知书。

六、签订及履行合同和验收

28. 签订合同

28.1 中标人应在中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

28.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件确定的事项进行实质性修改。

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

28.4 中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同（一式壹份）或合同扫描件送递代理公司留存。

29. 合同分包（实质性要求）——本项目不允许分包。

29.1 经采购人同意，中标人可以依法采取分包方式履行合同。这种要求应当在合同签订之前征得采购人同意，并且分包供应商履行的分包项目的品牌、规格型号及技术要求等，必须与中标的一致。

分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

29.2 采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

29.3 中小企业、监狱企业和残疾人企业依据相关规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或转包给大型企业。监狱企业或残疾人企业不得分包或转包非监狱企业或非残疾人企业。

29.4 采购人同意分包的，应当允许和鼓励获得政府采购合同的大型企业依法向中小企业分包。

30. 合同转包（实质性要求）——本项目不允许转包。

本采购项目严禁中标人将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指中标人将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

中标人转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

31. 补充合同

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

32. 履约保证金（实质性要求）

32.1 中标人应在合同签订之前交纳招标文件规定数额的履约保证金。

32.2 如果中标人在规定的合同签订时间内，没有按照招标文件的规定缴纳履约保证金，且又无正当理由的，将视为放弃中标。

33. 履行合同

35.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

35.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》的有关规定进行处理。

34. 验收

34.1 本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。

34.2 验收结果合格的，中标人凭验收报告办理相关手续；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还，也将不予支付采购资金，还可能会报告本项目同级财政部门按照政府采购法律法规有关规定给予行政处罚。

35. 资金支付

采购人将按照政府采购合同规定，及时向中标供应商支付采购资金。本项目采购资金付款详见第六章商务要求中付款方式。

七、投标纪律要求

36. 投标人纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

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，并书面报告本级财政部门。

36.1 投标人参加本项目投标不得有下列情形：

- (1) 提供虚假材料谋取中标；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- (3) 与招标采购单位、其他投标人恶意串通；
- (4) 向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- (5) 在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；
- (6) 中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- (7) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
- (8) 将政府采购合同转包或者违规分包；
- (9) 提供假冒伪劣产品；
- (10) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- (11) 拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- (12) 法律法规规定的其他情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备（1）-（10）条情形之一的，同时将取消中标资格或者认定中标无效。

36.2 投标人有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (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。

八、询问、质疑和投诉

37. 询问

供应商对政府采购活动有疑问的，可以向采购人或其委托的采购代理机构提出询问。供应商对采购文件中的技术、商务及其他要求、定标结果的询问，应向采购人提出；对采购过程和程序等内容的询问，应向采购代理机构提出。

询问应当明确询问事项，以书面形式提出，并由供应商签字或者加盖公章。

采购人及有权答复的采购代理机构应当以书面形式答复供应商的询问。

询问事项超出采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当书面告知供应商向采购人提出询问。

38. 质疑、投诉

质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、

《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》、《中华人民共和国财政部令 第 94 号—政府采购质疑和投诉办法》的规定办理。

供应商如认为招标文件使自己的合法权益受到损害，可按照以上规定程序和办法提出质疑。供应商对可以质疑的采购文件提出质疑的，须在购买采购文件之日起 7 个工作日内提出，逾期提交的质疑不予受理。

供应商在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、询价过程、中标结果中使自己的合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，并确保真实性，便于有关单位调查、答复和处理。质疑人行使质疑权时，必须坚持“谁主张谁举证”，遵守“实事求是”和“谨慎性”原则，不得进行虚假、恶意质疑，不得以质疑为手段获取不当得利、实现非法目的。

九、其他

39. 本招标文件中所引相关法律制度规定，在政府采购中有变化的，按照变化后的相关法律制度规定执行。本章和第七章中“1. 总则、2. 评标方法、3. 评标程序”规定的内容条款，在本项目投标截止时间届满后，因相关法律制度规定的变化导致不符合相关法律制度规定的，直接按照变化后的相关法律制度规定执行，本招标文件不再做调整。

40. （实质性要求）国家或行业主管部门对供应商和采购服务的技术标准、质量标准 and 资格资质条件等有强制性规定的，必须符合其要求。

41、（实质性要求）中标人根据财政部等三部门联合印发商品包装和快递包装政府采购需求标准（试行）财办库〔2020〕123号文要求，若提供的货物、服务、工程涉及商品包装和快递包装的，应按照采购文件后附的《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的标准要求执行。

42. 本次采购文件中加注（实质性要求）的条款，若未明确要求提供证明材料或承诺函，视为仅约束中标人，由中标人和采购人签订合同前进行核实。

第三章投标文件格式

一、本章所制投标文件格式，除格式中明确将该格式作为实质性要求的，一律不具有强制性。

二、本章所制投标文件格式有关表格中的备注栏，由投标人根据自身投标情况作解释性说明，不作为必填项。

三、本章所制投标文件格式中需要填写的相关内容事项，可能会与本采购项目无关，在不改变投标文件原义、不影响本项目采购需求的情况下，投标人可以不予填写，但应当注明。

第一部分 “资格性投标文件” 格式

封面：

(正本/副本)

项目

资格性投标文件

投标人名称：

采购项目编号：

包号：

投标时间：年月日

一、法定代表人/单位负责人授权书

XXXXXXXX (采购代理机构名称)：

本授权声明：XXXXXXXX (投标人名称) XXXX (法定代表人/单位负责人姓名、职务) 授权 XXXX (被授权人姓名、职务) 为我方“XXXXXXXX 名称项目 (招标编号：XXXX) 投标活动的合法代表人，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人/单位负责人 (委托人) 签字或者加盖个人名章：XXXX。

授权代表 (被授权人) 签字：XXXX。

投标人名称：XXXX (单位盖章)。

日期：XXXX。

注：

1、供应商为法人单位时提供“法定代表人授权书”，供应商为其他组织时提供“单位负责人授权书”，供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料”。

2、应附法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件和授权代表身份证明材料复印件。

3、身份证明材料包括居民身份证或户口本或军官证或护照等。

4、身份证明材料应同时提供其在有效期的材料，如居民身份证正、反面复印件。

法定代表人/单位负责人身份证明

(若为法定代表人/单位负责人提供此页)

_____ (姓名)系_____ (投标人名称)的法定代表人/单位负责人 (职务: _____, 电话: _____)。

特此证明。

附: 法定代表人/单位负责人身份证明复印件 (提供其在有效期的材料, 居民身份证正、反面复印件)

法定代表人/主要负责人签字或者加盖个人名章: XXXX。

投标人名称: XXXX (单位盖章)。

日期: XXXX。

- 注: 1、供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料”。
- 2、应附法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件和授权代表身份证明材料复印件。
- 3、身份证明材料包括居民身份证或户口本或军官证或护照等。
- 4、身份证明材料应同时提供其在有效期的材料, 如居民身份证正、反面复印件。

二、投标人资格、资质性其他类似效力要求承诺

XXXX（采购代理机构名称）：

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件；
- （七）根据采购项目提出的特殊条件。

本单位对上述承诺的内容和事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

投标人名称：XXXX（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

日期：XXXX。

四、投标人和投标产品其他资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

注：投标人应按招标文件第五章相关要求提供佐证材料，有格式要求的从其要求，无格式要求的格式自拟。

五、承诺函（如涉及）

XXXX（采购代理机构名称）：

我单位作为本次采购项目的投标人，现郑重承诺如下：

根据本项目招标文件第四章资格证明要求中第___项，我单位应具备（备案、登记、其他证照）。但因我单位所在地已对上述备案、登记、其他证照实行“多证合一”，故在此次采购活动中提供满足资格要求：（营业执照中对该备案、登记、其他证照的描述）的“多证合一”营业执照。

我单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺内容存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

投标人名称：XXXX（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人印章）：XXXX。

日期：XXXX。

注：1. 根据国务院办公厅关于加快推进“多证合一”改革的指导意见（国办发【2017】41号）等政策要求，若资格要求涉及的登记、备案等有关事项和各类证照已实行多证合一导致供应商无法提供该类证明材料的，供应商须提供该承诺。

2. 若已提供资格要求涉及的登记、备案等有关事项和各类证照的证明材料，无需提供该承诺。

3. 若本项目资格要求不涉及，无需提供该承诺。

六、中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（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：

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。

七、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 XXXX 单位的 XXXX 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：

注：

- 1、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
- 2、投标人为非残疾人福利性单位的，可不提供此声明。
- 3、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以下条件：

安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

八、监狱企业

根据《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定监狱企业参加采购活动的，应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。

注：

- 1、投标人符合《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为监狱企业适用。
- 2、在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

第二部分 “其他响应性投标文件” 格式

封面：

(正本/副本)

项目

其他响应性投标文件

投标人名称：

采购项目编号：

包号：

投标时间：年月日

一、投标函

XXXX（采购代理机构名称）：

我方全面研究了“XXXXXXXX”项目（招标编号：XXXX）招标文件，决定参加贵单位组织的本项目投标。我方授权 XXXX（姓名、职务）代表我方 XXXXXXXX（投标单位的名称）全权处理本项目投标的有关事宜。

一、我方自愿按照招标文件规定的各项要求（包括文件中“注”和“实质性要求”的内容）向采购人提供所需货物/服务，投标价详见开标一览表。

（实质性要求）二、一旦我方中标，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务。

（实质性要求）三、我方同意本次招标的投标有效期为提交投标文件的截止之日起 90 天。

（实质性要求）四、我方愿意提供贵方可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

（实质性要求）五、（如涉及）本项目评标过程中需要提供样品，则我公司提供的样品即为中标后将要提供的中标产品，我公司对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合招标文件要求导致未能中标的，我公司愿意承担相应不利后果。

（实质性要求）六、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对招标文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

（实质性要求）七、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

（实质性要求）八、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商在同一合

同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一单位的人员作为代理人的行为。

九、我方承诺，如我方提供了虚假响应招标文件的投标文件，愿意接受财政部门，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在 1-3 年内禁止参加政府采购活动。

十、我方承诺不得“围猎”采购人工作人员（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关工作人员及其亲属），违反承诺承担相应法律后果。

投标人名称：XXXX（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

通讯地址：XXXX。

邮政编码：XXXX。

联系电话：XXXX。

传真：XXXX。

日期：XXXX 年 XXXX 月 XXXX 日。

二、开标一览表

项目名称	
采购编号	
服务年限	
单项报价 (万元/年)	小写： 大写：
投标总价 (万元)	小写： 大写：
备注	

注：1. 投标人投标报价超过最高限价的，做无效投标处理。

2. 报价应是最终用户验收合格后的总价，总价包括设备、备品备件、专用工具、设备运输、保险、安装调试服务、技术资料、技术服务、技术培训等招标文件规定的其他费用。

3. “开标一览表”为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖投标人印章。

4. “开标一览表”以包为单位填写。（如涉及）

投标人名称：XXXX（单位公章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

三、服务应答表

序号	招标文件要求	投标文件应答	有无偏离

注：1. 本表可只填写投标文件中与采购文件有偏离（包括正偏离）的内容，投标文件中商务条款响应与采购文件要求完全一致的，可以不用在此表中列出。

2. 如供应商有任何偏离的条款，必须在投标文件中对偏离条款进行逐条应答。供应商未明确表明是否偏离的条款，均视为完全满足。若供应商存在对采购文件条款不满足的同时又不在本表中进行体现，将被视为提供虚假材料谋取中标。

3. 以上表格格式行、列可增减。

特别提醒：供应商不得虚假应答，凡经查实，将取消其中标资格，并上报财政部门，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在 1-3 年内禁止参加政府采购活动。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

四、商务应答表

序号	招标要求	投标应答	有无偏离

注：1. 本表可只填写投标文件中与采购文件有偏离（包括正偏离）的内容，投标文件中商务条款响应与采购文件要求完全一致的，可以不用在此表中列出。

2. 如供应商有任何偏离的条款，必须在投标文件中对偏离条款进行逐条应答。供应商未明确表明是否偏离的条款，均视为完全满足。若供应商存在对采购文件条款不满足的同时又不在本表中进行体现，将被视为提供虚假材料谋取中标。

3. 以上表格格式行、列可增减。

特别提醒：供应商不得虚假应答，凡经查实，将取消其中标资格，并上报财政部门，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在 1-3 年内禁止参加政府采购活动。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

五、投标人基本情况表

投标人名称						
注册地址					邮政编码	
联系方式	联系人				电话	
	传真				网址	
组织结构						
法定代表人 /单位负责人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间	员工总人数：					
企业资质等级	其中			项目经理		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账号				技工		
经营范围						
备注						

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

六、投标人履约能力证明一览表

年份	用户名称	项目名称	完成时间	合同金额	是否通过验收	备注

注：投标人（仅限于投标人自己实施的）以上履约能力需提供有关书面证明材料。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

七、投标人本项目管理、技术、服务人员情况表

招标编号：

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明（附复印件）			
					证书名称	级别	证号	专业
管理 人员								
技术 人员								
售后服 务人员								

注： 1、投标人根据自身实际情况填写，若无涉及可不填写此项或“/”。

2、以上表格格式行、列可增减。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

八、知识产权声明函（如不涉及可不提供）

_____（代理机构名称）：

本单位（公司名称）参加（项目名称）的投标活动，现承诺声明：

1、本单位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，由本单位承担所有相关责任。

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、本单位声明如果在项目实施过程中涉及采用自有知识成果，本单位提供使用自有知识成果的相关资料并为其真实性单独负责，在使用该知识成果后，本单位提供开发接口和开发手册等技术文档给采购人，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权及投标人自有知识成果后续升级的使用权）。

4、如采用本单位所不拥有的知识产权，本单位承诺在本项目报价中已经包括合法获取该知识产权的相关费用。

注：1、本单位对上述承诺声明内容事项真实性负责。如经查实上述承诺声明的内容事项存在虚假或未履行，本单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

2、如供应商提供承诺函后，再发生知识产权纠纷，则全部责任由供应商负责。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

九、招标代理服务费承诺书

_____（代理机构名称）：

我公司在贵公司代理的_____项目（项目编号：__）公开招标中若获中标，我们保证在收到中标通知后 2 个工作日内按招标文件的规定及招标代理服务费收取标准，以支票、银行汇票、电汇中的一种方式，向贵公司即四川金助标项目管理有限公司指定的银行账号一次性支付合同全额的招标代理服务费，同时我公司承诺，若因我公司原因造成自愿放弃中标资格或项目废标或质疑投诉取消中标资格等情况发生，我公司愿意承担所造成的一切损失。

特此承诺。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

十、服务方案

注：1. 此表格式自拟。

2. 投标人需根据第六章内容及第七章评分细则要求制定详细的服务方案。

投标人名称：XXXX（单位盖章）。

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：XXXX。

投标日期：XXXX。

第四章投标人和投标产品的资格、资质性及其他类似效力要求

一、投标人资格、资质性及其他类似效力要求

（一）资格要求：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
 - 1) 具有独立承担民事责任的能力。
 - 2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
 - 3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
 - 4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
 - 5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
 - 6) 法律、行政法规规定的其他条件。
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 本项目不接受联合体投标。
 4. 供应商未被列入网站“信用中国”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。（以采购代理机构/采购人在投标截止之日查询结果为准）。
 5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目投标。

（二）资质性要求：无

（三）其他类似效力要求：

1. 授权参加本次投标活动的供应商代表证明材料

二、投标产品的资格、资质性及其他具有类似效力的要求

(一) 资格要求：无

(二) 资质性要求：无

(三) 其他类似效力要求：无

三、供应商应不属于禁止参加本次采购活动的供应商

根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，采购人/采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商在投标截止之日前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动。

注：1、资格要求中“参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”中的重大违法记录，即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《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》有关规定，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“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、供应商在参加政府采购活动前，被纳入法院、工商行政管理部门、税务部门、银行认定的失信名单且在有效期内，或者在前三年政府采购合同履行过程中及其他经营活动履约过程中未依法履约被有关行政部门处罚（处理）的，本项目不认定其具有良好的商业信誉。

第五章 投标人应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

一、应当提供的投标人资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

(一) 资格要求相关证明材料：

- 1、具有独立承担民事责任的能力。（注：①供应商若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；未换证的提供“营业执照、税务登记证、组织机构代码证或三证合一的营业执照”；②若为事业法人：提供“统一社会信用代码法人登记证书”；未换证的提交“事业法人登记证书、组织机构代码证”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；④若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件）
- 2、具备良好商业信誉的证明材料（可提供承诺函，格式详见第三章）；
- 3、具备健全的财务会计制度的证明材料。{注：①可提供 2021 年度以来任一年度经审计的财务报告复印件（包含审计报告和审计报告中所涉及的财务报表和报表附注），②也可提供供应商内部的 2021 年度以来任一年度财务报表复印件（至少包含资产负债表），③也可提供截至投标文件递交截止日一年内银行出具的资信证明（复印件），④供应商注册时间截至投标文件递交截止日不足一年的，也可提供加盖工商备案主管部门印章的公司章程复印件。}
- 4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（可提供承诺函，格式详见第三章）；
- 5、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（可提供承诺函，格式详见第三章）；
- 6、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺函（格式详见第三章）；
- 7、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（可提供承诺函，格式详见第三章）；

8、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购。（提供声明函，格式详见第三章）；

9、本项目的特定资格要求：本项目不接受联合体投标。（提供承诺函，格式自拟）。

（二）资质性要求相关证明材料：无

（三）其他类似效力要求相关证明材料：

（1）法定代表人/单位负责人身份证明材料复印件。

（2）法定代表人/单位负责人授权代理书原件及代理人身份证明材料复印件（注：①法定代表人/单位负责人授权代理书原件需加盖公章；②如投标文件均由投标人法定代表人/单位负责人签字或加盖私人印章的且法定代表人/单位负责人本人参与投标的，则可不提供。）。

二、应当提供的投标产品的资格、资质性及其他具有类似效力的要求的相关证明材料

（一）资格要求相关证明材料：无

（二）资质性要求相关证明材料：无

（三）其他类似效力要求相关证明材料：无

三、供应商应不属于禁止参加本次采购活动的供应商

根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，采购人/采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商在投标截止之日前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动（此项由采购人或采购代理机构在资格审查时查询，投标人无需提供证明材料）。

注：1、以上要求的资料复印件均须加盖投标单位的公章（鲜章）。

2、根据国务院办公厅关于加快推进“多证合一”改革的指导意见（国办发【2017】41号）等政策要求，若资格要求涉及的登记、备案等有关事项和各类证照已实行多证合一导致供应商无法提供该类证明材料的，供应商须提供“多证合一”的营业执照，并就被“多证合一”整合的相关登记、备案和各类证照的真实性作出承诺（承诺函格式详见第三章）。

第六章 招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款 及其他商务要求

前提：本章中标注“★”的条款为本项目的实质性条款，投标人不满足的，将按照无效投标处理。

一、项目建设背景和总体要求

（一）为保障成都市税务局物业服务规范统一、标准化运行，需通过政府采购选择一家物业管理服务企业，为本项目实施地点的综合保障服务、房屋及设备设施维护、公共秩序维护、环境保洁、会议服务、特约服务、突发事件应急管理、绿色物业管理、标准化建设等服务。

（二）物业基本情况

1. 建筑类型：电梯建筑、多层建筑
2. 实施地点：
 - (1) 成都市青羊区槐树街 53 号办公区，建筑面积约 25759 平方米。
 - (2) 成都市金牛区西青路 59 号办公区，建筑面积约 18622 平方米。
 - (3) 成都市金牛区一环路西三段 126 号办公区，建筑面积约 1100 平方米。
 - (4) 成都市武侯区武阳大道 680 号办公区，建筑面积约 1400 平方米。
 - (5) 成都市金牛区西青路 98 号办公区，建筑面积约 1100 平方米。
 - (6) 成都市郫都区犀团路 166 号犀浦车管所办公区，建筑面积约 600 平方米。
 - (7) 成都市金牛区西青路 2 号工会活动区，建筑面积约 1615 平方米。
 - (8) 成都市金牛区文华路 5 号资料库房，建筑面积约 2300 平方米。
 - (9) 成都市武侯区玉林东路 3 号，建筑面积约 2000 平方米。
 - (10) 成都市金牛区迎宾大道 299 号办公区，建筑面积约 9033 平方米。
 - (11) 公房及其他主城区区域，建筑面积约 16400 m²。

二、服务内容、范围及要求等

（一）、物业管理服务内容

1、综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，至少包括接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等；

2、房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；

3、公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；

4、环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境；

5、会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务（不包括会议系统维护）；

6、特约服务：服务内容和费用由采购人与物业公司另行商定；

7、突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施；

8、绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作；

9、标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

10、本次物业管理服务采购所涉及的范围，至少包括建筑面积、房间功能、会议室及规模、设备设施情况等。

注：专业设施设备的专业性维保工作，详见采购人与空调、电梯、消防、配电房、监控、直饮水等专业维保或养护单位所签订的协议或合同内容，物业公司负责进行日常托管和监督工作。

（二）、物业管理服务要求

1、总体要求

1.1、杜绝火灾、跑水等安全责任事故，杜绝项目内非计划性停电、停水、

停气，停冷（暖）事故；

- 1.2、环境卫生、清洁率达 100%；
- 1.3、房屋完好率 100%；
- 1.4、设施设备完好率 100%；
- 1.5、智能化系统设备运行正常率 100%；
- 1.6、报修及时率 100%，返修率 \leq 1%；
- 1.7、卫生、清洁率 100%；
- 1.8、服务有效投诉 \leq 1%，处理率 100%；
- 1.9、内部干部职工物业满意率 $>$ 95%。

2、总体标准

本项目应按物业管理服务相关政策及要求执行，卫生服务、房屋及设备设施维修养护、环保、电力、燃气、消防等方面应满足国家、四川省、成都市有关法律法规和主管部门有关管理政策的要求（国家、四川省、成都市相关主管部门文件法规有不同规定时，采购人可选择标准要求高的执行，并作为有效法律依据；本文件提供的标准低于成都市政府主管部门颁布的政策法规要求时，执行成都市政府主管部门标准；以上因素导致的费用偏差由中标人承担）。

2.1 中标人应编制、整理、更新、存档项目区域内各类设施、设备台账及维修记录等；制定维修保养计划，定期维护保养，按时报送各类检测，保障各类设备系统安全、经济运行；

2.2 中标人加强能源管理，定期统计能耗，制定节能措施，并有义务向采购人提出合理化建议，保障办公楼节约、高效运行；

2.3 中标人各委托管理事项服务标准不低于招标书、投标书所定标准，并持续改进，不断提高服务质量，满足采购人不断发展的需求；

2.4 中标人制定服务团队各岗位的岗位职责、规章制度、培训计划，定期检查落实；

2.5 中标人服务团队按岗位要求统一着装、言行规范，注重仪容仪表，树立服务意识、服从意识；

2.6 中标人不得擅自改变采购人所有房屋、管线、设施设备等的位置和用途；

2.7 采购人对中标人提供的物业服务及人员实施监督管理、检查考核。

3、综合保障服务

3.1 信息公示

3.1.1 物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式；

3.1.2 环境消杀、虫害消杀等影响客户办公的作业计划；

3.1.3 社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等；

3.1.4 信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂，有效期过后及时更换或拆除。

3.2 接待服务

3.2.1 设立物业管理服务中心及服务热线电话，安排人员值班（工作日早8:00至18:00）；

3.2.2 热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

3.3 投诉处理

3.3.1 建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程；

3.3.2 对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；

3.3.3 属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；

3.3.4 不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

3.3.5 受理、处置投诉应留存记录。

3.4 客户意见征集、处理

3.4.1 按照采购人的要求建立健全调查制度、调查问卷、原因分析及整改措施记录，调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

3.4.1 维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访统计表；

3.4.1 综合满意度调查：按照采购人的要求定期向服务对象采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。

3.5 标识管理

按照采购人要求建立健全办公楼各类设施设备的标识管理、张贴工作，发现破损、过期时，应及时更换；严禁在项目区域内随意张贴通知、温馨提示等告知类文件。

3.5.1 物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

3.5.2 图形符号应符合相关要求。

3.5.3 各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范，满足采购人内部管理要求。

3.5.4 定期检查、更新平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，统一完整，安装稳固。

3.6 档案管理

按采购人要求做好物业服务各类档案管理工作，包括并不限于维护检测记录、运行值班日记等。

4、维修维护管理

4.1 通用要求及范围

4.1.1 按照各地的规章要求执行，如四川省《四川省城镇房屋建筑和市政基础设施使用安全管理规定》，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时向采购人报告，确保各个系统正常使用；

4.1.2 在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修；

4.1.3 组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，保证房屋完好率达到 100%。各种标识完好、有效；

4.1.4 工作标准：维修及时率 100%；维修质量合格率 100%；维修客户满意率 95%以上；返修率不高于 1%；

4.1.5 到达现场时限：一般故障，维修人员应在 15 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障，维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；

4.1.6 修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 24 小时完成，延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施；

4.1.7 维修服务要求：实行热线电话报修维修管理。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务；

4.1.8 维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

4.2 维护维修（小修）

4.2.1 室内地面、散水小修

4.2.1.1 小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；

4.2.1.2 质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺。

4.2.2 室内墙面及顶棚小修

4.2.2.1 小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；

4.2.2.1 质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

4.2.3 检修门窗小修

4.2.3.1 小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；

4.2.3.2 质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

4.2.4 清扫屋面、雨落管等小修

4.2.4.1 小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；

4.2.4.2 质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

4.2.5 屋面补漏小修

4.2.5.1 小修内容：屋面局部滴漏以致影响使用的属于屋面局部补漏范围；

4.2.5.2 质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

4.3 上下水系统小修

4.3.1 卫生设备

4.3.1.1 小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

4.3.1.2 质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

4.3.2 排水、排污管道等

4.3.2.1 小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通；

4.3.2.2 质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

4.4 供电设备设施小修标准

4.4.1 室内设备

4.4.1.1 小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；

4.4.1.2 质量要求：正常使用。

4.4.2 配电线路

4.4.2.1 小修内容：末端线路、支持物等；

4.4.2.2 质量要求：绝缘良好完整可靠。

4.5 修缮改造

4.5.1 经采购人授权，对所涉及的房屋修缮、改造等施工现场进行监管。对修缮、改造等施工申请，应在2个工作日内给出同意意见或修改意见，并签订施工安全管理协议。施工结束时及时组织接管验收；

4.5.2 告知施工单位施工须知，确保文明施工；对施工单位有危及房屋结构安全、消防安全和损害机关办公环境的现象及时制止，并及时上报采购人物业管理部门；

4.5.3 组织验收，留存签字/盖章确认的验收记录，向采购人提出专业性的意见或建议；

4.5.4 施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反采购人管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止；

4.5.5 监督施工单位及时清运建筑垃圾。

4.6 绿化养护服务

4.6.1 绿化养护服务工作内容及标准：

做好物业服务范围内的花草、植物、树木等的养护及补栽，如有花草、植物、树木病、虫、害情况发生，中标供应商要及时向采购人报告，并进行救治。我局所属的树木发生补种时，相关补种费用由采购人承担。

4.6.2 公共绿地应定期浇水、施肥、除虫、除草、修剪，以具体情况实施维护。

4.6.3 及时清理园区及围栏（墙）外枯枝，绿化垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。绿化养护所需化肥、农药、器械等费用包含在中标供应商所投标费用中。

4.7 其他事项

4.7.1 每周至少巡查1次门、窗、楼梯、通风道等；

4.7.2 汛期每日巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等（非汛期每周巡查1次）；

4.7.3 每月至少检查1次室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；

4.7.4 每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施；

4.7.5 每季度至少检查1次外墙贴饰面等；

4.7.6 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等；

4.7.7 每年检测1次防雷设施；

4.7.8 冬季每日检查各区域温度，防止各管道和设施设备因低温出现故障或损坏；

4.7.9 为保证建筑物设施正常使用，对超出本维护范围且影响使用的维修项目给予维修响应；

4.7.10 根据建筑物的使用年限和维修情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修项目计划及预算，提请采购人审定。

5、共用设施设备管理

5.1 通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

5.1.1 节能降耗

5.1.1.1 对水、电、气、热等能源消耗情况进行统计分析，配合采购人后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；

5.1.1.2 采购人后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；

5.1.1.3 配合采购人后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；

5.1.1.4 配合采购人后勤管理部门严格执行国家要求的冬、夏季室温控制标准；

5.1.1.5 配合采购人定期进行节能降耗宣传；

5.1.1.6 制定物业公司员工节能降耗行为规范，并严格执行。

5.2 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

5.2.1 运行管理

5.2.1.1 根据本项目实际情况制定严格的配送电运行制度、电气维修巡查制度和配电房管理制度等，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，建立健全事故应急预案，严格执行并定期演练；

5.2.1.2 统筹规划，做到合理、节约用电，严格执行用电安全规范，确保用电安全；

5.2.1.3 配电室 24 小时双人值班，值班人员全部持证上岗。值班人员按规定进行巡检和操作，至少每两小时对变配电室设备进行一遍巡查，并抄表做好记录；

5.2.1.4 配电室值班人员应熟悉本项目的供电方式，电压等级，用电容量，熟悉电气设备调度范围的划分；熟练掌握配电室的倒闸操作技术，熟练操作本项目配电室模拟屏；熟悉配电室的设备情况，发现问题能及时处理；熟知防灾和突发事件的应急预案和处置流程，随时关注天气情况；在倒闸操作期间，要严格执行操作票制度，要一人监护，一人工作；发现异常情况要及时汇报，果断处理，并做好记录；

5.2.1.5 开展预防性维修，及时发现排除安全隐患；设备出现故障时，维修人员应第一时间到达现场，及时修复，不得无故拖延；

5.2.1.6 检查、运行、维护记录清晰准确，监视和维护运行中的电器设备的各项参数，保证各类设备在规定的范围参数内运行；

5.2.1.7 配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；

5.2.1.8 按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；

5.2.1.9 安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

5.2.2 设备维护

5.2.2.1 监视和维护运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；

5.2.2.2 值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；

5.2.2.3 定期有专人对电气用具进行巡视检查；

5.2.2.4 定期巡视配电竖井内电气设备。

5.2.3 照明管理

5.2.3.1 负责项目区域的照明系统及电源的安全运行工作；

5.2.3.2 加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；

5.2.3.3 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；

5.2.3.4 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；

5.2.3.5 定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；

5.2.3.6 节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。

5.2.4 其他事项

5.2.4.1 对本项目内供配电系统高、低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等进行日常管理，突发故障及时向采购人报告，对需要专业技术支持的应及时向专业维保单位或采购人反映，确保供配电系统始终处于良好的工作状态；

5.2.4.2 制定停电、限电、临时用电管理措施与停电应急预案，并严格执行。外部计划性停电应第一时间通知采购人。内部计划性停电需提前5个工作日报告采购人，经同意批准后方可实施；

5.2.4.3 配合采购人做好委托专业维保和检测单位进行专业巡检和检测，协助采购人整理相应合同、协议、证书等资料并及时交付采购人后勤管理部门存档；

5.2.4.4 每年检测维护1次接地电阻；每年检测1次配电房主要电器设备的绝缘强度；每年检测2次配电房内消防器材，保持消防器材完好；

5.2.4.5 妥善保管高压安全操作工具，并按规定送供电部门检测；绝缘手套、绝缘靴、高压验电器每6个月一检测，接地线一年一检，万用表、摇表等按地方规定检测；

5.2.4.6 雷雨季节每天至少检查一次避雷系统，确保避雷设施完好、有效；

5.2.4.7 每月检测1次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝；

5.3 电梯系统

5.3.1 协助采购人轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；

5.3.2 建立电梯运行管理、安全管理等制度，做好档案管理，确保电梯按规定时间运行；

5.3.3 安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；

5.3.4 轿厢、井道、机房保持清洁，按照采购人要求定时做好环境消杀；

5.3.5 电梯安全员持证上岗，每日做好电梯运行情况记录；

5.3.6 每日对所有电梯通风、照明及其它附属设施至少进行1次巡检，检测电梯运行状况，排查流水等安全隐患，及时纠正违章使用电梯现象，保障电梯系统安全稳定运行；

5.3.7 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同完备，定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检；

5.3.8 制定事故应急措施和救援预案并演练，有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。如电梯出现故障，相关人员10分钟内到场应急处理，并及时通知专业维保单位到场进行救助和排除故障。

5.4 空调系统

5.4.1 运行管理

按照采购人要求，做好供冷、供暖设备设施的日常运行管理。

5.4.1.1 建立适合本项目的空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

5.4.1.2 值班人员至少每两小时对机房设备进行一遍巡查，并做好记录；发现问题及时解决，保证设备设施处于良好状态；

5.4.1.3 按操作规程开闭设备，不得私自调整设备的运行控制参数、状态、运行方式、设定值及管线走向；

5.4.1.4 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

5.4.1.5 按合同规定时间运行，室温符合要求，夏季不得低于 26 摄氏度，冬季供暖室内温度不得低于 20 摄氏度；

5.4.1.6 制冷期间每半月按房间总数的 5%抽检温度并做记录；

5.4.1.7 在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；

5.4.1.8 根据天气及时调整制冷温度；

5.4.1.9 设备和机房整洁；

5.4.1.10 标识完整有效，记录清晰、准确；

5.4.1.11 分体式空调每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。

5.4.2 日常维修养护

5.4.2.1 定期对空调机房进行巡视检查；

5.4.2.2 与专业维保单位建立联动机制，有效开展预防性维修及时发现排除安全隐患，确保故障处置及时有效；

5.4.2.3 配合督促专业维保和检测单位按规定做好空调系统的维修养护和检测，并做好记录；

5.4.2.4 遇有故障，应及时报告采购人，通知维修人员在规定时间内进行抢修。

5.5 燃气系统

5.5.1 建立燃气管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证燃气系统安全运行和正常使用。

5.5.2 燃气管道及燃气设施设备每日巡查 1 次，保证燃气系统处于良好的运行状态。

5.5.3 当接获泄漏气体报告或察觉异味时，应迅速前往现场调查；在适当情况下关闭供气开关，如发现泄漏未能受控或气体扩散面积广泛，应立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。

5.6 给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

5.6.1 泵房

5.6.1.1 保持泵房清洁卫生，通风、照明、采暖良好，地面排水畅通；

5.6.1.2 每周清扫 1 次泵房，每班巡查泵房，以防低位水池液压阀（浮球阀）失灵，各种仪表指示稳定正常，阀门开关灵活，发现滴漏及时维修；

5.6.1.3 每班检查消防泵及管道阀门，使之处于完好和正常开启状态；

5.6.1.4 水泵运转部件经常加油，保持润滑灵活；每半年对水泵机组清洁保养 1 次；

5.6.1.5 确保水泵外观整洁、油漆完好、标志和铭牌清晰，阀门达到开闭灵活无卡阻，关闭严密无渗漏；

5.6.1.6 每日填写水泵运行记录，建档备查；

5.6.1.7 每日对给排水系统至少进行 1 次全面巡检，确保压力符合要求，仪表指示准确。

5.6.2 管道、设施及相关阀件

5.6.2.1 管道畅通、无渗漏水现象；

5.6.2.2 定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；

5.6.2.3 各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；

5.6.2.4 每半年对共用明装给水管道进行 1 次全面检查维修，对轻度锈蚀处应将脱皮清理干净；

5.6.2.5 注重季节性预防养护，冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染；

5.6.2.6 定期检查消防水池，确保水池无裂缝、无溢水、缺水现象，发现问题立即汇报并维修。

5.6.3 落水管、沟渠、池、井

5.6.3.1 落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

5.6.3.2 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；

5.6.3.3 井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；

5.6.3.4 楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；

5.6.3.5 每月至少清理 1 次排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，达到排水畅通，无积水、臭味；

5.6.3.6 每季度对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物，并对地下管井彻底疏通，清理结束后现场冲洗干净；

5.6.3.7 清理时地面竖警示牌，必要时加护栏；清理后达到目视管道内壁无黏附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物的效果。

5.6.4 二次供水及直饮水设备

按照项目所在地的规章要求执行：

5.6.4.1 定期定时巡查、及时维护，至少每 8 小时巡检 1 次，并做好记录；

5.6.4.2 保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；

5.6.4.3 定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；

5.6.4.4 有供水应急预案并进行演练；

5.6.4.5 饮水设备机房钥匙指定专人保管；

5.6.5 电热水器

5.6.5.1 电热水器保持洁净、光亮、无污迹；

5.6.5.2 保证规定时间内的开水供应；

5.6.5.3 维修及时，无延误；

5.6.5.4 定期除碱、消毒，保证无水垢；

5.6.5.6 严格执行操作规程，按规范启动、关闭；

5.6.5.6 电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

5.6.6 其他

5.6.6.1 标识完好，制度上墙；

5.6.6.2 加强日常巡视检查，做好巡查记录，保证给排水系统的正常运行；

5.6.6.3 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到场修复；

5.6.6.4 根据季节气候变化及时做好防汛防冻准备工作；

5.6.6.5 节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求；

5.6.6.6 外部计划性停水、限水应第一时间通知采购人，并做好应对方案和措施；内部计划性停水、限水应提前 5 个工作日报告采购人，经采购人批准后方可实施。

5.7 消防系统

5.7.1 按照规定周期对本系统进行检查、清洁，对检查中发现的问题及时报告采购人处理，确保系统功能运行正常；

5.7.2 公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效，消防中控设备机房 24 小时值守，保证机房卫生干净、整洁，物品摆放有序；

5.7.3 制定火灾发生应急预案并定期演练，每年至少进行一次消防演习；

5.7.4 消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；

5.7.5 如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时通知相关部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；

5.7.6 每半年进行一次消防普查，每月组织一次消防安全检查，检查包括消防水池、消防水箱等消防设施设备情况，及时报告消防安全隐患，并形成文字报告，报告按时归档备查；

5.7.7 每月检查手提式灭火器是否有效，当压力表的指针低于绿线区的时候，及时通知采购人更换失效灭火器；

5.7.8 每周检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；

5.7.9 每日检查各类信号指示灯气体消防和喷淋管网水压是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否及时切换；

5.7.10 配合消防维保和专业检测单位定期检查和维护消防设施设备，特别

是检测烟感、温感探测器是否正常工作；按照有关要求和规范定期检查消火栓、消防报警按钮、警铃及指示灯、消防广播系统、自动喷洒系统管道、各消防水箱、水池排水、气体灭火装置等设施设备，保证设备设施齐全，功能运行正常，可随时使用。定期对消防控制联动系统进行试验测试。

5.7.11 对需要专业技术支持的问题，应及时向设备厂家、专业维保单位反映，并汇报采购人。

5.8 安防监控系统

5.8.1 按照规定周期对本系统进行检查、清洁，对检查中发现的问题及时报采购人处理，确保系统功能运行正常；

5.8.2 对需要专业技术支持的问题，应及时向设备厂家、专业维保单位反映，并汇报采购人；

5.8.3 实施 24 小时安防监控；每班对系统至少进行一遍巡检，对异常情况能够及时识别；

5.8.4 建立巡逻制度及日志，对每次巡逻情况如实登记，每月采购人报告巡逻完成情况；

5.8.4 监控信息按规定时间保存，系统数据存储有效可查；

5.8.5 建立运行记录，特殊系统、设备的进入应经过授权，密码有效保护；

5.8.6 配合专业维保单位做好专业巡检、维修和保养。

5.9 停车系统

5.9.1 根据本项目实际情况制订停车场安全管理制度、防火安全制度和紧急情况处理预案。

5.9.2 停车场值班服务人员应态度和蔼，文明执勤；

5.9.5 停车场值班服务员应主动为进入车辆提供停车入库指挥服务，对进出停车场的车辆进行有效疏导，做到进出有序、无堵塞交通现象，确保车辆、行人安全通；

5.9.7 安排人员对本项目内的非机动车停车场所进行定期巡查整理，做到车辆停放有序、排列整齐；

5.9.8 做好停车场的防火、防盗、防撬、防破坏工作，对违反停车场管理制

度的行为及时劝阻和制止；

5.9.9 做好交通安全宣传工作，做好重大会议活动的交通疏导和交通管制；

5.10 其他

根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请采购人审定。

6、公共秩序管理

6.1 秩序维护

6.1.1 门卫服务

6.1.1.1 服务内容

①秩序维护员通过对采购人单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；

②查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；

③对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止采购人单位财物流失及违禁物品流入；

④指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；

⑤及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；

⑥协助采购人单位做好来访人员接待等工作；

⑦遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；

⑧按规定填写岗位工作记录。

6.1.1.2 岗位要求

①熟记采购人单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；

②了解门卫区域内的环境状况和安全措施；

③熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；

- ④基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况。
- ⑤熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；
- ⑥遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

6.1.2 巡逻服务

6.1.2.1 服务内容

- ①秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒；
- ②检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；
- ③在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安单位，并采取相应措施保护现场；
- ④按规定做好巡逻记录。

6.1.2.2 岗位要求

- ①执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；
- ②熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；
- ③熟记与有关部门、人员的联系方式；
- ④熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；
- ⑤遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

6.1.3 监控安防

- 6.1.3.1 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

6.1.3.2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

6.1.3.3 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

6.1.3.4 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；

6.1.3.5 不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；

6.1.3.6 按规定填写值班记录。

6.2 消防安全

6.2.1 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；

6.2.2 配合采购人后勤部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；

6.2.3 定期开展消防培训和演习，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；

6.2.4 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；

6.2.5 针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

6.3 停车场管理

6.3.1 机动车辆

6.3.1.1 严格执行车辆出入登记；

6.3.1.2 车辆停放整齐；

6.3.1.3 夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；

6.3.1.4 维护停车场秩序，车辆停放有序；

6.3.1.5 停车设施安全有效；

6.3.1.6 主要道路及停车场应设必要标识；

6.3.1.7 对违规的机动车辆进行劝阻；

6.3.1.8 发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

6.3.2 非机动车辆

6.3.2.1 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；

6.3.2.2 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。

6.3.2.3 电动车充电应符合规范及采购人单位规定；

6.3.2.4 拒绝共享单车进入管理区域。

6.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

7、环境保洁服务

7.1 保洁服务

7.1.1 一般要求

7.1.1.1 卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；

7.1.1.2 明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；

7.1.1.3 垃圾分类，日产日清，定期消毒消杀；

7.1.1.4 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；

7.1.1.5 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。

7.1.1.6 保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；

7.1.1.7 建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

7.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求（表1）。

1	楼内大厅、走廊、健身房、办公室内	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内办公桌、座椅、设施设备、标牌、开关面板、窗台等	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水渍、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿厢四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。

		设备	完好无损，发现损坏报修。
4	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。
		楼道内	无堆放杂物
5	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。 无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	1. 无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网； 2. 发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
6	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
7	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。
9	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物，干净整洁，路见本色；不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无粘贴小广告；区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫；雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
10	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内；

			<p>4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏；</p> <p>5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。</p>
--	--	--	---

7.1.3 清洁作业要求

表 2 办公楼清洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常 保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 3 次/日，随时 巡视
		玻璃门	擦拭	1 次/日，随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、 开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2 次/日，随时巡视
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃 圾袋、擦拭垃 圾桶	1 次/日
	定期 保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	2 次/月
		地面	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日
		玻璃门	擦拭	1 次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日

二层以上及各楼层通道及办公室内	日常保洁	开关盒、设施设备	掸尘、擦拭	1次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1次/日
		办公桌、座椅及设施设备	擦拭	1次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2次/月
		踢脚板	擦拭	2次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
楼梯	日常保洁	梯阶	清扫、墩拖	2次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2次/周
卫生间	日常保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22时巡视保洁至少4次/日
		纸篓	倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋	2次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1次/日
		水龙头等金属物	擦拭	1次/日

		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
电梯	日常保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1次/半年
会议室	日常保洁	地面	擦拭、清扫	1次/日
		地毯	吸尘	1次/日
		桌椅及其他家具、窗台、窗框	擦拭	1次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
		垃圾桶	倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋	1次/日
	定期	地面	墩拖	2-3次/周
		顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1次/半年
	楼宇外围	日常保洁	地面	清扫
墙面、柱子			巡视清理	1次/日
围栏			掸尘、擦拭	1次/日
门前三包	日常保洁	地面	巡视	2次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
普通地		地面	清扫	1次/周

地下室及人防工程	日常保洁	设备设施	掸尘、擦拭	1次/周
----------	------	------	-------	------

7.1.4 垃圾分类

7.1.4.1 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；

7.1.4.2 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；

7.1.4.3 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；

7.1.4.4 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运；

7.1.4.5 做好垃圾站及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午下午各一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成分或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；并建立垃圾分类台账。

7.1.4.6 垃圾站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；

7.1.4.7 设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；

7.1.4.8 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况实行登记，故障要及时汇报；

7.1.4.9 把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；

7.1.4.10 工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；

7.1.4.11 做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。

7.2 有害生物防治

配合专业服务公司做好有害生物防治工作：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。

8、会议服务

按照采购人的要求，做好一般性非涉密会议服务，服从采购人会务班组的统一安排。

8.1 会议室及其用品管理

8.1.1 会议室专人管理；

8.1.2 茶具严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准；

8.2 会议受理

做好会议需求登记，详细记录客户会议需求。

8.3 会议前准备

8.3.1 场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；

8.3.2 引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准；

8.3.3 会前 15 分钟（重要会议提前 30 分钟）完成会议准备工作，按照要求完成会场保洁、会场布置、用具摆放、会场内温度、湿度、空气清新度和灯光音响等的调节调试等。

8.4 会中服务

8.4.1 会议开始，根据需要为主席台提供服务；

8.4.2 会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放纸巾（根据会议主办方要求摆放）；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次；

8.4.3 会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便笺。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌上的文件、本册等；

8.4.2 会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求；

8.4.3 会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

8.5 会后整理

8.5.1 对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；

8.5.2 会后关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯做到一客一消毒，消毒达到成都市卫生标准；

8.6 会议安全服务

8.6.1 制定会议、活动突发事件的应急预案；

8.6.2 对于100人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场；

8.6.3 发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

8.7 其他事项

8.7.1 严格遵守采购人会议室管理制度，严格执行采购人会务服务规程和会务人员操作规范，自觉服从采购人会务工作的安排；

8.7.2 会务服务人员应严格遵守组织纪律和保密工作要求，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，做好会议保密工作；

8.7.3 会务服务人员应着工作服，注重仪容仪表和礼节礼貌。

9、突发事件应急管理

9.1 安全隐患排查

9.1.1 结合办公楼的实际情况，对危险隐患进行排查，并建立清单/台账；

9.1.2 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制，并定期监控，发现问题应及时报告采购人；

9.1.3 随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

9.2 应急预案的建立

9.2.1 应急预案类型

9.2.1.1 预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；

9.2.1.2 根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，至少包括：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；

9.2.2 应急预案的培训和演练

9.2.2.1 应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；

9.2.2.2 留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

9.3 应急物资的管理

9.3.1 根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；

9.3.2 定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

10、特约服务

10.1 特约服务类别及费用划分

停车场清洁等服务由中标人支付。

10.2 特约服务要求

10.2.1 制定相应工作标准和工作流程；

10.2.2 涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程；

10.2.3 对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程；

11、绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施：

11.1 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，利用能耗监控平台，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报后勤主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；

11.2 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

11.3 垃圾分类：配合成都的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，

设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；

11.4 控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻；

11.5 污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等；

12、新旧物业交接

12.1 新旧物业交接应于旧物业服务合同终止之日前完成交接准备工作。

12.2 交接各方应当对物业管理项目的供配电、空调、电梯、消防、监控、停车等设施设备的使用现状给予确认，梳理好重要风险点，并开展主要设备操作培训。

12.3 新旧物业公司项目负责人应共同参与物业移交，列出书面交接清单和交接查验内容，移交资料包括：电梯、消防、监控等设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；物业管理用房、设施设备等相关资料；物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；物业服务公司建档保存的物业改造、维修、使用说明、养护资料；能耗统计资料等其他应当移交的资料。

12.4 交接时，应处理好撤离人员的安置问题。

（三）、物业管理服务制度

投标人应完善各项规章制度，明确岗位职责及流程。依照采购人的要求，上墙各项制度，要求版面设计统一，具体样式需取得采购人确认。

3.1 办公楼上墙管理制度清单

包括并不限于以下管理制度：

- 3.1.1 各类设备设施运行管理规定；
- 3.1.2 保洁消杀管理规定；
- 3.1.3 茶水间管理规定；
- 3.1.4 消防应急预案、突发事件应急处置流程；
- 3.1.5 相关岗位职责；

3.1.6 服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；

（四）、物业管理服务组织及人员配备要求

4.1 物业服务企业

4.1.1 一般要求

4.1.1.1 根据本项目的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施；

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

4.1.1.3 应确保可以获得企业内部的各種资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

4.1.1.4 应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、设施设备台账和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

4.1.2 特定要求

4.1.2.1 人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

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

4.1.2.3 沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人；

4.1.2.4 风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物资，

建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

4.2 物业管理服务人员

4.2.1★人员要求

物业公司（指中标人，下同）项目主要管理人员（包括项目经理、项目副经理、主管人员）不得兼职、不得随意更换。如有特殊情况必须更换，需书面向采购人报告，经双方协商后再行更换。物业公司人员在工作期间发生工伤事故全部费用由物业公司承担，物业公司要按照国家法律法规使用、管理员工，与用工签订正式劳动合同，并办理各种用工手续。物业公司员工与公司之间产生的劳动纠纷等问题，由物业公司负责、自行解决。如因物业公司用工不当，给采购人所造成的损失，由物业公司全部承担。

4.2.2 持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

4.2.2.1 项目经理、副经理、主管人员应按照招标文件要求提供相关证书；

4.2.2.2 特种作业人员应取得相应特种作业操作证。

4.2.3 职业素质

4.2.3.1 政治素质

- ①热爱祖国、诚实信用；
- ②爱岗敬业，恪尽职守；
- ③遵纪守法，团结协作；
- ④无违法犯罪记录。

4.2.3.2 业务技能

①具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉本项目服务区域基本情况；

- ②具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；
- ③具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- ④熟练使用相关专用设施设备。

4.2.3.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

4.2.3.4 文化素质

具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

4.2.3.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

4.2.3.6 安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

4.2.4 行为规范

4.2.4.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩戴标志，因私外出时应着便服。

4.2.4.2 纪律

①姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；

②语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；

③严格履行岗位职责；

④不准刁难客户及来访人员；

⑤不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；

⑥遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；

⑦有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；

⑧认真填写值班记录，做好交接班工作；

⑨爱护公物，爱护客户财物；

⑩自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

4.3 人员配置标准

4.3.1 人员配备依据

本项目服务总人数不得低于 159 人，如遇特殊情况，应服从采购人的调配。

其中：

岗位名称	人数	主要要求	
项目经理	1	具有物业项目经理管理经验	
副经理	2	具有物业项目经理或者副经理管理经验	
主管人员	工程主管	2	具有物业项目工程主管管理经验；沟通协调能力出色，能够全面统筹制定预防性维修保养计划、节能计划、工程维修预算等各项工作计划。
	保洁主管	3	具有物业项目保洁管理经验；
	秩序维护主管	3	具有物业项目秩序维护主管经验；
	客服和会务主管	4	具有客服管理或会务管理工作经验
工程维修人员	22	(1) 配电室值班 14 人：实行 24 小时值班；具有配电室值班、综合维修经验； (2) 低压、弱电、综合维修工 8 人：具有低压、弱电、综合维修经验；	
保洁人员	38	具有物业项目保洁工作经验；	
秩序维护人员	70	(1) 秩序维护(含门卫、巡逻)60 人：具有物业项目秩序维护经验； (2) 安、消防中控值班 10 人：具有安、消防中控室岗位值班工作经验；	
客服和会务服务人员	11	具有客服或会务服务经验	
其他人员	3	其他人员 3 名：按采购人需求安排。	

(五)、物业管理服务保障条件(采购人)

1、房屋保障

采购人提供中标人实施物业服务的办公室、仓库、值班室。

2、其他保障

提供水、电、暖供应，不提供住宿。

（六）特别说明事项

1、各种物业管理维护维修材料费，除前款规定（4、维修维护管理中的小修）外的其他费用，水、电、燃气等能源费，垃圾清运费，水处理药剂购置费等由采购人另行支付。物业服务档案管理中，因必须向采购人提交档案材料所产生的复印费、电子存储材料费（如光盘等）、印制装订费由采购人支付。

2、物业管理服务在操作实施时所用水电气费用等由采购人承担；日常消耗品中的卫生纸、擦手纸、洗手液（由采购人指定品质）、其他清洁类工具和用品均由物业公司负责。

三、★商务要求

1. 项目服务年限：3年，即2024年-2027年，具体起始时间以首次签订合同时间为准。合同一年一签。供应商各季度考核（详见附件一）年度汇总平均分 ≥ 80 分时续签下一年度政府采购合同，否则采购人有权取消与其续签下一年度采购合同。

2. 服务地点：采购人指定地点。

3. 付款方式：签订合同后，履行合同第2个季度开始，每季度10日前，通过银行转账的形式支付上个季度的物业管理费用。

4、履约保证金：

4.1 金额：合同金额（1年）的3%。

4.2 交款方式：银行转账、电汇、保函等形式。

4.3 收款单位等信息于签订合同之前由采购人提供。

4.4 交款时间：中标结果确定后，合同签订前。

4.5 履约保证金退还时间及方式：签订合同时约定。

4.6 履约保证金不予退还情形：中标人不履行与招标人订立的合同的、中标人违反合同约定的。

注：1、以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（履约保证金）。

2、提供保函的担保机构必须是依法成立的具有相关资质和偿付能力的担保机构。保函是银行等金融机构出具的，保函必须在中国人民银行征信系统能够进行查询，否则将取消成交资格，采购人将重新确定成交供应商，并依法追究法律责任。

四、其他要求（履约验收）

（一）提供的资料

1. 按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标(包括每一项技术和商务要求的履约情况)、供应商的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收；采购双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在国家有关规定、采购文件、投标文件及承诺与采购合同约定中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收；

2. 履约验收其他事项：其他未尽事宜应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）及招标文件相关规定组织验收。

（二）验收的内容

1. 技术验收内容：包括采购内容、具体技术服务要求、商务条件等本项目涉及的所有内容。

2. 商务验收内容：

验收时如发现所提供的服务不符合标准及合同规定之情形者，采购人应做出详尽的现场记录，或由采购双方签署备忘录，此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和整改的有效证据，由此产生的时间延误与有关费用由供应商承担，验收期限相应顺延；

如验收合格，双方签署验收报告；

项目验收结果合格的，供应商凭《验收报告》办理相关手续；验收不合格且拒不整改的，将不予支付采购资金，还可能上报本项目同级财政部门按照政府采购法律法规等有关规定给予行政处罚。

注：以上带★的为实质性要求，不满足做无效响应处理。

附件一：

考核标准及考核分值

项目	服务质量	分值	考评标准
房屋管 理 20 分	房屋外观完好整洁；外墙瓷片无脱落，无裂缝；玻璃幕墙清洁明亮，无破损，无明显污渍；无乱张贴和乱悬挂现象。	2分	发现外墙有污渍一处扣0.2分；外墙有瓷片脱落或裂缝一处扣0.2分；玻璃幕墙破损一处或污渍扣0.2分。
	房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。	2分	一处有污渍或脱落破损扣除1分。
	房屋主体共用设施整洁，共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。	1分	发现一处共用设施损坏扣0.2分，一处堆放杂物扣0.2分。
	各房顶和天台隔热层无破损雨水、排水管通畅，无阻塞外溢现象。	2分	一处有破损扣0.2分；一处有雨水、排水管不通扣0.5分。
	保持室内照明灯具、事故照明、各种指示灯良好。公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常，各门窗配件完好无损。	2分	抽查发现同时坏5盏以上者扣0.2分，以此类推。
	消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。	2分	不会使用操作扣1分，不熟练扣0.5分，不及时处理的扣1
	大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。	2分	无保养扣0.2分，一处运行障碍扣0.2分，一处缺或损坏扣0.2分。
	制定突发应急方案，应急照明灯路标完好，严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。	2分	一处不符合要求扣0.2分，检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故2分，并追究责任。
	大门通道、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。	1分	一项不符合要求扣0.2分。
	单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形；路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。	1分	一处不符合扣0.2分。
厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。	2分	发生一处阻塞未及时疏通扣0.2分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.2分。	

项目	服务质量	分值	考评标准
	楼顶设施：避雷设施等各项性能完好。	1分	一项设施出故障未及时修复扣0.2分。
清洁 卫生管 理 30 分	清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化；清洁员着装统一，工作细致，形象良好。	2分	未明确责任到人，一处扣0.2分；一处未达到标准保洁扣0.2分。
	各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾桶纸篓内的垃圾不能超过三分之二。	4分	一个责任区域一项未做到扣0.5分。
	各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。	4分	一个洗手间一项不符合扣0.5分。
	垃圾要做到日产日清，每周至少清洗一次，垃圾桶外露面无垃圾附着。	2分	一项未做到扣0.2分。
	路面无明显泥沙、污垢，石子，无烟头、纸屑等；绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。	2分	发现一处扣0.2分。
	绿植养护及时，无病虫害、无枯死、无缺失等	2分	发现一处扣0.2分。
	各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。	2分	发现一处扣0.2分。
	确保无卫生死角。	2分	发现一处扣0.2分
	为采购人提供其他清洁保障服务。	5分	不配合采购人其他清洁保障工作的，每次扣0.5分。
	维护管理公用车辆相关设施设备。	5分	因日常使用管理不善，导致设施设备损坏、丢失的，每次酌情扣2-5分。
安全保 卫管理 15分	所聘用的保安人员必须训练有素，有保安安全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。	1分	管理制度、职责、措施不健全每项扣0.2分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。
	保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明执勤，不与职工、纳税人等发生矛盾和冲突。	2分	发现一名队员着装不整齐扣0.2分，不礼貌扣0.2分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退。
	保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强值守巡逻并做好记录。	2分	查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分。

项目	服务质量	分值	考评标准
	严格执行登记制度,凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的,查验有关证件,并进行登记。	2分	未登记每人扣0.2分,扣完为止。
	监视监控设施24小时开通,保持完整的监控记录,监控的录入资料应至少保持30天,确保监控中心报警电话畅通。	2分	未开通监控,发现一次扣0.2分;资料不完整的,一次扣0.2分;电话不畅通的,一次扣0.2分。
	定期组织安全教育;及时发现各类安全隐患,确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。	2分	无安全教育(查记录)扣0.2分,发生手机钱包被盗事件一次扣0.5分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分,并追究管理人员的责任。
	做好停车场的管理,正确疏导进出各种车辆按位泊车,提醒车主关好车辆门窗,上好防盗锁,防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	2分	发现乱停放车辆,一辆扣0.2分;发生车辆碰撞,损坏或被盗一次扣1分,并由管理公司承担相应责任。
	引导非机动车辆集中停放,停放整齐,场地洁净,落实管理制度,确保安全,严防损坏与丢失。	1分	一项不符合扣0.2分;发生损坏或丢失一次扣1分,并由管理公司承担相应责任。
	门卫岗位,严格执勤,维护进出车辆秩序,不与车主发生冲突。	1分	发生一起扣0.2分。
客服及会务服务 15分	客服工作:做好来访人员的接待、引导和服务,协助做好电话接听工作	3分	一处不符合扣0.1分。
	做好会议室的保洁,整洁达到《会议服务工作标准》要求。	2分	一处不符合扣0.1分。
	根据会议人数将会议桌摆成需要的形状,按照会议要求准备合格的会议用品,提前准备好开水、茶叶等。	2分	一处不符合扣0.1分。
	服务人员应在半小时前严格要求着装上岗,及时开启、检查需要的会议设备,确保会议的可持续性。	2分	回访不合格一项扣0.1分。
	会议结束。参会人员离开后,服务人员着手清场工作,关闭设备及照明,查看有无遗留物品和会议资料,如发现需及时联系。	2分	抽查不符合,每次扣0.1分。
	负责后勤管理的服务电话,应执行24小时值班,随时有人接听。	2分	无24小时服务电话扣1分,无人接听电话一次扣

项目	服务质量	分值	考评标准
			0.2分。
	每年发放服务工作征求意见表,及时采纳合理建议,改进存在问题,不断提高管理与服务质量。	2分	未征求意见,每次扣0.5分。
电器设备设施维护服务 10分	各类电器设施设备日常维护和调试管理服务到位,运转正常	2分	因日常维护和管理服务不到位,对采购人产生重大影响的,每次扣0.2分。
	每天对服务区域内的会议室各类电器设施设备、电视、音响等设施设备进行巡检,及时排除故障,保障各类设施设备正常使用。	2分	未巡检,或巡检后未及时排除故障的,每次扣0.2分。
	协助采购人维护管理各类电器库房内的相关设施设备。	1分	不配合采购人进行维护管理的,每次扣0.2分。
	配合采购人完成视频会议的保障工作。	1分	不配合采购人进行视频会议保障的,每次扣0.2分。
	完成采购人交办的各类电器设施设备使用保障工作。	2分	不配合采购人完成相关保障的,每次扣0.2分。
	协助完成强弱电环境和电器产品的安装、调试和维护工作,包括强弱电环境、电器产品设备及软硬件故障判断和简单处置,提供相关技术支持等	2分	不配合采购人完成相关工作的,每次扣0.2分。
绿化养护服务 10分	做好物业服务范围内的花草、植物、树木等的养护及补栽,如有花草、植物、树木病、虫、害情况发生,中标供应商要及时向采购人报告,并进行救治。	5分	因管理服务不到位,导致花草、植物、树木发生严重病、虫、害情况的,每次扣0.5分。
	公共绿地应定期浇水、施肥、除虫、除草、修剪,以具体情况实施维护。	3分	未按照采购人制定时间定期进行浇水、施肥、除虫、除草、修剪等服务的,每次扣0.1分。
	及时清理园区及围栏(墙)外枯枝,绿化垃圾应在作业完成后30分钟内清理干净。	2分	未及时清理的,每次扣0.1分。

考核处罚

考核扣减金额表

季考核得分	扣减金额(元)	备注
80分-100分	/	全额支付该季度物业管理服务费用。
70分-80分(不含)	当季服务费金额的1%	供应商须向采购人提供书面的问题整改报告,并在提交报告的当月完成整改。
60分-70分(不含)	当季服务费金额的2%	供应商须向采购人提供书面的问题整改报告,并在提交报告的当周完成整改。
低于60分(不含)视为考核不合格	当季服务费金额的5%	供应商须由法定代表人或单位主要负责人牵头成立专项整改工作小组,有针对性的在一周内进行工作整改,并向采购人提供书面的问题整改报告,采购人有权不定期对整改情况进行摸底调查或重新考核。

退出机制

一个年度内供应商两个季度考核得分低于60分(不含)时,采购人将启动引退机制,供应商应在二十日内做好退场准备,并在采购人与重新确定的供应商签订采购合同后,七日内办理交接手续,在此期间供应商应继续按照采购合同约定提供服务。

第七章 评标办法

1. 总则

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律制度，结合采购项目特点制定本评标办法。

1.2 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。依据法律法规和本招标文件的规定，对投标文件是否按照规定要求提供资格性证明材料等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

合格投标人不足三家的，不得评标。

评标工作由采购代理机构负责组织，具体评标事务由采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济、法律等方面的专家组成。

1.3 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的投标人。

1.4 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

（一）熟悉和理解招标文件；

（二）审查供应商（已通过资格审查）的投标文件是否满足招标文件要求，并作出评价；

（三）根据需要要求招标采购单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

（四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；

（五）起草评标报告并进行签署；

（六）向招标采购单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评标工作的行为；

（七）法律、法规和规章规定的其他职责。

1.5 评标过程独立、保密。投标人非法干预评标过程的行为将导致其投标文件作为无效处理。

1.6 评标委员会评价投标文件的响应性，对于投标人而言，除评标委员会要求其澄清、说明或者更正而提供的资料外，仅依据投标文件本身的内容，不寻求其他外部证据。

2. 评标方法

2.1 本项目评标方法为：**综合评分法**。

3. 评标程序

3.1 熟悉和理解招标文件和停止评标。

3.1.1 评标委员会正式评标前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中投标人资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、评标方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

3.1.2 评标委员会熟悉和理解招标文件以及评标过程中，发现本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- (1) 招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- (2) 招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- (3) 采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- (4) 采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- (5) 招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- (6) 招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- (7) 招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

3.1.3 出现本条 3.1.2 规定应当停止评标情形的，评标委员会成员应当向招标采购单位书面说明情况。除本条规定和评标委员会无法依法组建的情形外，评

标委员会成员不得以任何方式和理由停止评标。

3.2 符合性检查。

3.2.1 评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项仅限于本招标文件的明确规定。投标文件是否满足招标文件的实质性要求，必须以本招标文件的明确规定作为依据，否则，不能对投标文件作为无效处理，评标委员会不得臆测符合性审查事项。

3.2.2 投标文件有下列情形的，本项目不作为实质性要求进行规定，即不作为符合性审查事项，不得作为无效投标处理：

（一）存在个别地方（不超过 2 个）没有法定代表人/单位负责人签字，但有法定代表人/单位负责人的私人印章或者有效授权代理人签字的；

（二）除招标文件明确要求加盖单位(法人)公章的以外，其他地方以相关专用章加盖的；

（三）以骑缝章的形式代替投标文件内容逐页盖章的(但是骑缝章模糊不清，印章名称无法辨认的除外)；

（四）其他不影响采购项目实质性要求的情形。

3.2.3 除政府采购法律制度规定的情形外，本项目投标人或者其投标文件有下列情形之一的，作为无效投标处理：

（一）投标文件正副本数量不足的；

（二）投标文件组成明显不符合招标文件的规定要求，影响评标委员会评判的；

（三）投标文件的语言、计量单位、报价货币、知识产权、投标有效期等不符合招标文件的规定，影响评标委员会评判的；

（四）投标报价不符合招标文件规定的采购预算或限价或其他报价规定的；

（五）商务、技术、服务应答内容没有完全响应招标文件的实质性要求的；

（六）未载明或者载明的招标项目履约时间、方式、数量及其他政府采购合同实质性内容与招标文件要求不一致，且招标采购单位无法接受的；

（七）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的（本章 3.2.2 规定的例外情形

除外)；

(八)没有完全响应招标文件的其他实质性要求或属于招标文件中投标无效情形的。

3.3 比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对未作无效投标处理的投标文件进行技术、服务、商务等方面评估，综合比较与评价。

3.4 复核。评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，特别要对拟推荐为中标候选供应商的、报价最低的、投标文件被认定为无效的的进行重点复核。

3.5 推荐中标候选供应商。中标候选供应商应当排序。本项目采用综合评分法，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，不发达地区或少数民族地区的供应商排列顺序在非不发达地区或少数民族地区的供应商之前；得分且投标报价相同的，且均为不发达地区或少数民族地区的供应商并列；得分且投标报价相同的，且不能判定为不发达地区或少数民族地区的供应商并列。(不发达地区或少数民族地区的供应商需提供属于不发达地区或少数民族地区企业的相关证明材料，或供应商注册地为少数民族地区。)

评标委员会可推荐的中标候选供应商数量不能满足招标文件规定的数量的，只有在获得采购人书面同意后，可以根据实际情况推荐中标候选供应商。未获得采购人的书面同意，评标委员会不得在招标文件规定之外推荐中标候选供应商，否则，采购人可以不予认可。

3.6 出具评标报告。评标委员会推荐中标候选供应商后，应当向招标采购单位出具评标报告。评标报告应当包括下列内容：

- (一) 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- (二) 获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- (三) 评标方法和标准；
- (四) 开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- (五) 评标结果和中标候选供应商排序表；
- (六) 评标委员会授标建议；

(七) 报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

3.7 评标争议处理规则。评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对供应商投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。有不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向招标采购单位书面反映。招标采购单位收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.8 供应商应当书面澄清、说明或者更正。

3.8.1 在评标过程中，评标委员会对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，应当以书面形式（须由评标委员会全体成员签字）要求供应商作出必要的书面澄清、说明或者更正，并给予供应商必要的反馈时间。

3.8.2 供应商应当书面澄清、说明或者更正，并加盖公章或签字确认（供应商为法人的，应当由其法定代表人/单位负责人或者代理人签字确认；供应商为其他组织的，应当由其主要负责人或者代理人签字确认；供应商为自然人的，应当由其本人或者代理人签字确认），否则无效。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料，是投标文件的组成部分。

3.8.3 评标委员会要求供应商澄清、说明或者更正，不得超出招标文件的范围，不得以此让供应商实质改变投标文件的内容，不得影响供应商公平竞争。本项目下列内容不得澄清：

- （一）按财政部规定应当在评标时不予承认的投标文件内容事项；
- （二）投标文件中已经明确的内容事项；

3.8.4 本项目采购过程中，投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本章 3.8.1-3.8.3 的规定经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

注: 评标委员会当积极履行澄清、说明或者更正的职责,不得滥用权力。供应商的投标文件应当要求澄清、说明或者更正的,不得未经澄清、说明或者更正而直接作无效投标处理。

3.9 低于成本价投标处理。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。

3.10 招标采购单位现场复核评标结果。

3.10.1 评标结果汇总完成后,评标委员会拟出具评标报告前,招标采购单位应当组织2名以上的本单位工作人员,在采购现场监督人员的监督之下,依据有关的法律制度和采购文件对评标结果进行复核,出具复核报告。除下列情形外,任何人不得修改评标结果:

- (一) 分值汇总计算错误的;
- (二) 分项评分超出评分标准范围的;
- (三) 客观评分不一致的;
- (四) 经评标委员会认定评分畸高畸低的。

存在本条上述规定情形的,由评标委员会自主决定是否采纳招标采购单位的书面建议,并承担独立评审责任。评标委员会采纳招标采购单位书面建议的,应当按照规定现场修改评标结果或者重新评审,并在评标报告中详细记载有关事宜;不采纳招标采购单位书面建议的,应当书面说明理由。招标采购单位书面建议未被评标委员会采纳的,应当按照规定程序要求继续组织实施采购活动,不得擅自中止采购活动。招标采购单位认为评标委员会评标结果不合法的,应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

3.10.2 有下列情形之一的,不得修改评标结果或者重新评审:

- (一) 招标采购单位现场复核时,复核工作人员数量不足的;
- (二) 招标采购单位现场复核时,没有采购监督人员现场监督的;

(三) 招标采购单位现场复核内容超出规定范围的;

(四) 招标采购单位未提供书面建议的。

4. 评标细则及标准

4.1 本项目采用综合评分法, 评分因素详见综合评分明细表。

4.2 评标委员会成员应当根据自身专业情况对每个有效投标供应商的投标文件进行独立评分, 加权汇总每项评分因素的得分, 得出每个有效投标供应商的总分。技术类评分因素由技术方面评标委员会成员独立评分。经济类评分因素由经济方面评标委员会成员独立评分。政策合同类的评分因素由法律方面评标委员会成员独立评分。采购人代表原则上对技术类评分因素独立评分。价格和其他不能明确区分的评分因素由评标委员会成员共同评分。

4.3 综合评分明细表

4.3.1 综合评分明细表的制定以科学合理、降低评委会自由裁量权为原则。

4.3.2 综合评分明细表按须知表中的相关要求进行调整, 再参与价格分评审。

4.3.3 综合评分明细表

类别	评审因素及分值	评分标准说明	说明
价格分	投标价格 (15分)	满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价, 其价格为满分。其他合格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) × 15% × 100	
客观分 (商务 技术及服务 部分)	类似项目案例 (9分)	1. 投标人自 2021 年 1 月 1 日 (含) 以来至递交投标文件截止之日具有类似项目履约经验的, 每提供 1 个证明材料得 3 分, 本项最多得 9 分。 注: ①提供项目合同复印件及合同期间至少 1 次资金支付证明复印件佐证, 未按要求提供不得分; ②同一个项目不同年度签订的合同, 不重复计分。③以上证明材料的合同乙方主体名称需与供应商名称完全一致。(工商更名的需提供相应证明材料)。	

	<p>项目经理及副经理要求 (4分)</p>	<p>项目经理 1 人 (2 分) :</p> <p>具有 8 年及以上物业项目的项目经理经验, 得 2 分; 5 年到 8 年 (不含) 的, 得 1 分; 5 年 (不含) 以下的, 得 0.5 分, 未提供不得分。</p> <p>项目副经理 2 人 (2 分) :</p> <p>每具有 1 名 5 年及以上物业经理 (含副经理) 经验的人员, 得 1 分, 最高得 2 分; 每具有 1 名 3 年到 5 年 (不含) 物业经理 (含副经理) 经验的人员得 0.5 分, 最高得 1 分; 每具有 1 名 3 年 (不含) 以下物业经理 (含副经理) 经验的人员, 得 0.25 分, 最高得 0.5 分; 未提供不得分。本项最高得 2 分。</p> <p>注: 以上人员需提供有效身份证复印件、工作履历及投标单位为其发放开标前 12 个月内至少一个月工资的证明材料, 所有资料应加盖投标人公章, 否则该项不得分。</p>	
	<p>综合物业服务团队主要管理人员 (8分)</p>	<p>主要管理人员得分: (8分)</p> <p>1、工程主管 2 人 (2分) : (1) 全部具有 3 年及以上物业项目工程主管管理经验, 得 1 分, 否则不得分。(2) 年龄均在 18 至 60 周岁 (均含) 之间, 得 1 分, 否则不得分。</p> <p>2、保洁主管 3 人 (2分) : (1) 全部具有 3 年及以上物业项目保洁管理经验, 得 1 分, 否则不得分。(2) 年龄均在 18 至 50 周岁 (均含) 之间, 得 1 分, 否则不得分。</p> <p>3、秩序维护主管 3 人 (2分) : (1) 全部具有 3 年及以上物业项目秩序维护主管经验, 得 1 分, 否则不得分。(2) 年龄均在 18 至 55 周岁 (均含) 之间, 得 1 分, 否则不得分。</p> <p>4、客服和会务主管 4 人 (2分) : (1) 全部具有 3 年及以上客服或会务管理经验, 得 1 分, 否则不得分。(2) 年龄均在 45 周岁以下, 得 1 分; 否则不得分。</p> <p>注: 以上人员需提供有效身份证复印件、工作履历及投标单位为其发放开标前 12 个月内至少一个月工资的证明材料, 所有资料应加盖投标人公章, 否则该项不得分。</p>	
	<p>综合物业服务团队</p>	<p>1. 配电室值班人员 14 人 (4分) : 承诺 (1) 全部具备特种作业操作证 (高压电工作业) (政府相关职能部门颁发) 得</p>	

	<p>服务人员 (24分)</p>	<p>2分；否则不得分。(2)全部具备3年及以上配电室值班、综合维修经验，年龄在18至60周岁(均含)之间，得2分，否则不得分。</p> <p>2. 低压、弱电、综合维修工8人(4分)：承诺(1)全部具备特种作业操作证(低压电工作业)(政府相关职能部门颁发)得2分，否则不得分。(2)全部具备3年及以上低压、弱电、综合维修经验，年龄在18至60周岁(均含)之间，得2分，否则不得分。</p> <p>3. 保洁人员38人(3分)：承诺(1)全部具有健康证，全部具有2年及以上非住宅类物业项目保洁工作经验，得2分，否则不得分(2)年龄均在18至55周岁(均含)之间，得1分，否则不得分。</p> <p>4. 客服和会务服务人员11人(4分)：承诺(1)全部为女性，均具有2年以上客服或会务服务经验，得2分，否则不得分(2)全部持有健康证，年龄均在18至45周岁(含)之间，身高全部不低于1.6米，得2分，否则不得分。</p> <p>5. 安、消防中控室值班人员10人(4分)：承诺(1)全部具有3年及以上非住宅类物业项目安、消防中控室值班工作经验，年龄在18至60周岁(均含)之间，得2分，否则不得分。(2)至少6人持有建(构)筑物消防员证书或消防设施操作员证书，均满足得2分，否则不得分。</p> <p>6. 秩序维护员(含门卫、巡逻)60人(4分)：承诺(1)全部人员具有2年及以上秩序维护经验，得2分。(2)全部年龄在18至60周岁(均含)之间，得1分，(3)至少4人持有机动车驾驶证(C1及以上)，得1分，否则不得分。</p> <p>7. 其他人员3人(1分)：承诺遵守采购人需求安排得1分，否则不得分。</p> <p>注：承诺需提供承诺函(格式自拟)加盖投标人公章，否则不得分。</p>	
<p>主观分(技术及服务部分)</p>	<p>服务方案及服务承诺(10分)</p>	<p>针对本项目的服务要求及服务承诺，评审内容包括①物业管理服务定位和目标②具体的客户服务(含会议服务)方案③客户回访调查计划安排和服务承诺④消防管理方案和质量保证措施⑤节能环保方案。每项内容逐项应答，每满足一项</p>	

		得 2 分，最多得 10 分。每有一项未提供扣 2 分，扣完为止。所提供的內容中某一项具有缺陷的，每一处扣 1 分，每项最多扣 2 分（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、系统未全部描述、不符合采购需求）。	
	机构设置及职责分工（8 分）	针对本项目的机构设置及职责分工，评审内容包括①项目管理机构和工作职能组织②项目负责人的管理职责③安全制度④考核制度和办法。每项内容逐项应答，每满足一项得 2 分，最多得 8 分。每有一项未提供扣 2 分，扣完为止。所提供的內容中某一项具有缺陷的，每一处扣 1 分，每项最多扣 2 分（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、系统未全部描述、不符合采购需求）。	
	设施设备运行维护方案（6 分）	针对本项目的设施设备运行维护方案，评审内容包括①人员配置和岗位分工职责描述②供电供水供气运行维护保障措施③设施设备维护和日常保养方案。每项内容逐项应答，每满足一项得 2 分，最多得 6 分。每有一项未提供扣 2 分，扣完为止。所提供的內容中某一项具有缺陷的，每一处扣 1 分，每项最多扣 2 分（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、系统未全部描述、不符合采购需求）。	
	秩序维护、环境维护服务方案（8 分）	针对本项目的秩序维护、环境维护服务方案，评审内容包括①人员配置和岗位分工职责描述②秩序维护工作安排计划和秩序维护培训计划及周期③保洁方案和绿化措施④环境维护培训计划及周期。每项内容逐项应答，每满足一项得 2 分，最多得 8 分。每有一项未提供扣 2 分，扣完为止。所提供的內容中某一项具有缺陷的，每一处扣 1 分，每项最多扣 2 分（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、内容缺失、系统未全部描述、不符合采购需求）。	

	<p>应急方案 (8分)</p>	<p>针对本项目的应急方案，评审内容包括①发生火灾、水浸、及自然灾害的应急措施②公共卫生事件、水电气系统、设施设备系统、雨污管网系统的应急措施③突发性公共事件④客户服务应急措施。每项内容逐项应答，每满足一项得2分，最多得8分。每有一项未提供扣2分，扣完为止。所提供的內容中某一项具有缺陷的，每一处扣1分，每项最多扣2分（缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、內容缺失、系统未全部描述、不符合采购需求）。</p>	
<p>注：1、评分明细表中所有人员不得重复计分；2、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。</p>			

4.3.4 本次综合评分法由评标委员会各成员独立对通过初审（资格检查和符合性检查）的投标人的投标文件进行评审和打分，

$$\text{评标得分} = (A_1 + A_2 + \dots + A_n) / N_A + (B_1 + B_2 + \dots + B_n) / N_B + (C_1 + C_2 + \dots + C_n) / N_C + (D_1 + D_2 + \dots + D_n) / N_D$$

A₁、A₂……A_n 分别为每个经济类评委（经济类专家）的打分，N_A为经济类评委（经济类专家）人数；B₁、B₂……B_n 分别为每个技术类评委（技术类专家和采购人代表）的打分，N_B为技术类评委（技术类专家和采购人代表）人数；C₁、C₂……C_n 分别为每个政策合同类评委（法律类专家）的打分，N_C为政策合同类评委（法律类专家）人数；D₁、D₂……D_n 分别为评审委员会每个成员的打分（共同评分类），N_D为评标委员会人数。

5. 废标

5.1 本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人报价超过了采购预算及最高限价；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在中国政府采购网上公告，并公告废标的情形。投标人需要知晓导致废标情形的具体原因和理由的，可以通过书面形式询问招标采

购单位。

5.2 对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

6. 定标

6.1. 定标原则：本项目根据评标委员会推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标供应商。

6.2. 定标程序

6.2.1 评标委员会将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人。

6.2.2 采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

6.2.3 采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。中标候选人并列的，由采购人自主采取公平、择优的方式选择中标供应商。

6.2.4 根据采购人确定的中标供应商，采购代理机构在中国政府采购网上发布中标公告，并自采购人确定中标之日起2个工作日内向中标供应商发出中标通知书。

6.2.5 招标采购单位不退回投标人投标文件和其他投标资料。

7. 评标专家在政府采购活动中承担以下义务：

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督部门报告评审过程中采购组织单位向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，供应商行贿、提供虚假材料或者串通、受到的非法干预情况等违法违规行为；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷

导致评审工作无法进行时，停止评审并向采购组织单位书面说明情况；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律法规和规章规定的其他义务。

8. 评标专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标采购单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评标因素和评标标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评标格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评标过程中和评标结束后，不得记录、复制或带走任何评标资料，除因规定的义务外，不得向外界透露评标内容。

（六）服从评标现场招标采购单位的现场秩序管理，接受评标现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第八章政府采购项目合同参考

(本合同由采购人和供应商根据采购文件的要求和投标文件的响应科学合理签订)

拟签订的合同文本

国家税务总局成都市税务局物业管理服务项目

合同

合同编号：

甲方：(采购人名称)

乙方：(供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局成都市税务局(采购人名称)(以下简称：“甲方”)通过采购(采购方式)确定(供应商名称)(以下简称：“乙方”)为国家税务总局成都市税务局物业管理服务项目(项目名称)的供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局成都市税务局物业管理服务项目(项目名称)合同》(合同编号：，以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；
- (4) 其他。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

服务名称	数量	单位	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
		项	
...			

3. 合同金额

本合同总金额为人民币元(¥)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地

根据实际情况填写

5. 合同生效

本合同一式份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：(采购人名称)

乙方：(供应商名称)

法定代表人或其授权代表签字(签章)： 法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称：
	甲方地址：
	甲方联系人： 电话：
3	乙方名称：
	乙方地址：
	乙方联系人： 电话：
	乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务时间、地点：
6	服务履行期：
7	验收方式及标准：
8	付款方式：
9	履约保证金及其返还：
10	<input type="checkbox"/> 违约金约定：
	<input type="checkbox"/> 损失赔偿约定：
11	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
12	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： <input type="checkbox"/> 提请仲裁委员会按照仲裁程序在(仲裁地)仲裁 <input type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

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

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准，招标(采购)文件中的标准低于国家标准的，以国家标准为准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

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

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

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6. 服务质量保证

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

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

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

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

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

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 乙方责任

履行本合同过程中，乙方人员的人身、财产安全由乙方负责。

乙方人员致使甲方或/和第三方人身伤害、财产损失的。

乙方要对工作人员进行系统的安全操作、安全知识及食品安全的教育，防止发生事故；若合同有效期内，因乙方原因发生人身安全、消防安全、食品安全事故的，则由乙方负责处理并承担所有经济 and 法律责任，甲方不承担。

10. 违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中,如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时,应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

(3)如果乙方迟延履行超过 30 日,甲方有权终止全部或部分合同,并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务,乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是乙方应继续执行合同中未终止的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)没收全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金,违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失,由违约方全额予以赔偿。

11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

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

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

12. 合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应由甲方所在地人民法院管辖。诉讼费、胜诉方的律师费等由败诉方承担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13. 合同修改或变更

13.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14. 合同中止

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15. 违约终止合同

15.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同，并要求乙方承担违约责任。

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

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

15.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

16. 破产终止合同

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

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17. 其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

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

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18. 合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

19. 适用法律
19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20. 合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21. 合同生效
21.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

22. 合同效力
22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

23. 检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中,如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务,乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录,并由甲方指定的审计人员对其进行审计。