

国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年
度物业服务 and 饭堂劳务采购

竞争性磋商文件

项目名称：国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年度
物业服务 and 饭堂劳务采购

项目编号：MB15259681683159433469

采购人名称：国家税务总局防城港市防城区税务局

采购代理机构：广西中信恒泰工程顾问有限公司

2023 年 5 月

目 录

第一部分 商务部分	2
第一章 磋商公告	2
第二章 供应商须知	6
第三章 评审办法及标准	29
第四章 拟签订的合同文本	35
第五章 响应文件格式	48
第二部分 技术部分	78
第六章 项目采购需求	78

第一部分 商务部分

第一章 磋商公告

国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年度物业服务和饭堂劳务 采购竞争性磋商公告

项目概况

国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年度物业服务和饭堂劳务采购（项目编号：MB15259681683159433469）采购项目的潜在供应商应通过电子邮件线上获取采购文件，并于 **2023 年 05 月 22 日 09 时 30 分**（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：MB15259681683159433469

项目名称：国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年度物业服务和饭堂劳务采购

采购方式：竞争性磋商

预算金额：人民币（大写）壹佰零肆万柒仟捌佰元整（¥1047800.00）

最高限价：人民币（大写）壹佰零肆万柒仟捌佰元整（¥1047800.00）

采购需求：为做好防城港市防城区税务局后勤保障工作，需对位于广西防城港市防城区防钦路 39 号办公大院、防北路 95 号办公大院、慈爱路 141 号的物业服务和食堂劳务服务进行采购，总占地面积约 2611 平方米，总建筑面积约 21158.49 平方米，需在上述物业管理区域内提供相关物业管理服务和两个办公区及周转房的食堂劳务服务，如需进一步了解详细内容，详见本项目竞争性磋商文件第六章项目采购需求。

合同履行期限：服务期为 1 年（365 日历天），按合同约定开始算。

本项目不接受联合体。

二、供应商的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业采购的项目。供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。

在本采购项目中（服务类），服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。

供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需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。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

3. 本项目的特定资格要求：无。

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加磋商。

5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取采购文件

时间：2023年05月11日至2023年05月18日，每天上午8:30至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）；

地点：通过电子邮件线上获取。

方式：本项目采用电子邮件报名，由供应商提供法定代表人或委托代理人本人身份证复印件、法定代表人授权委托书复印件（委托代理时提供）、主体资格证明复印件（如营业执照、事业单位法人证书、资质证书等）、采购文件费转账底单，以上资料原件复印件加盖单位公章扫描并发送至采购代理机构邮箱（zxhtzblwl@foxmail.com），经采购代理机构审核无误后发送采购文件。

售价：采购文件费300元/套，售后不退。

开户名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司

开户银行：建行南宁金湖广场支行

银行帐号：4500 1604 2660 5250 2851

四、提交响应文件截止时间、磋商时间和地点

截止时间：2023年05月22日09时30分（北京时间）

地点：广西中信恒泰工程顾问有限公司开标厅（广西南宁市青秀区云景路69号南宁轨道大厦B楼15层1503室）。

五、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局防城港频道（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/fangchenggang/>）、广西中信恒泰工程顾问有限公司网（<http://www.gxzxht.com>）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：

- （1）政府采购促进中小企业发展；
- （2）政府采购促进残疾人就业政策；
- （3）政府采购支持监狱企业发展。

3. 行业划分：物业管理；采购品目：C1204 物业管理服务

4. 磋商保证金：本项目的磋商保证金为人民币（大写）壹万元整（¥10000.00）。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次提交响应文件截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在首次提交响应文件截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。

收款人户名：广西中信恒泰工程顾问有限公司

开户银行：建行南宁金湖广场支行

银行账号：4500 1604 2660 5250 2851

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

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局防城港市防城区税务局

地址：防城港市防城区防钦路39号

联系人：蒋龙雪唱，联系电话：0770-3250357

2. 采购代理机构信息

名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司

地址：广西南宁市青秀区云景路 69 号南宁轨道大厦 B 楼 9 层

联系方式：龙工，0771-5776251

3. 项目联系方式

项目联系人：龙工

电话：0771-5776251

2023年05月11日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局防城港市防城区税务局 2023 年度物业服务和饭堂劳务采购 项目编号：MB15259681683159433469
	采购预算	人民币（大写）壹佰零肆万柒仟捌佰元整（¥1047800.00）
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：人民币（大写）壹佰零肆万柒仟捌佰元整（¥1047800.00）
	核心产品（非单一产品项目，必填）	无。
	公告媒体	本公告在中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）、国家税务总局广西壮族自治区税务局防城港频道（ http://guangxi.chinatax.gov.cn/fangchenggang/ ）、广西中信恒泰工程顾问有限公司网（ http://www.gxzxht.com ）上发布。
2	采购人	名称：国家税务总局防城港市防城区税务局 地址：防城港市防城区防钦路 39 号 电话：0770-3250357 联系人：蒋龙雪唱
3	采购代理机构	名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司 地址：广西南宁市青秀区云景路 69 号南宁轨道大厦 B 楼 9 层 电话：0771-5776251 联系人：龙工
4	供应商资格条件（必须同时具备）	供应商的资格要求： 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规

		<p>定；</p> <p>(1) 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>(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；</p> <p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：<u>本项目属于专门面向中小企业采购的项目</u>。供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。</p> <p>在本采购项目中（服务类），服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。</p> <p>供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需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。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为<u>物业管理</u>。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加磋商。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、</p>
--	--	---

		<p>中国政府采购网<www. ccgp. gov. cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织： _____ 1、 时间： _____ 2、 地点： _____ 3、 其他： _____
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： ____/ 2. 样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评审办法及标准
7	联合体竞标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求 注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。
8	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加竞标

		<input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：/ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
9	政府采购强制采购：信息安全认证	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
10	政府采购强制采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
	政府采购优先采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加 分（最低评标价法不适用） 2. <input type="checkbox"/> 在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为： _____ % <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用： <u>本项目为服务类项目</u>
	政府采购优先采购：环境标志产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择

		<p>其中之一)：</p> <p><input type="checkbox"/>1. 在评审时予以加分，每项加 分（最低评标价法不适用）</p> <p><input type="checkbox"/>2. 在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为： _____%</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他或不适用：<u>本项目为服务类项目</u></p>
11	<p>支持中小企业发展</p> <p>（监狱企业、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。）</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目</p> <p>本项目为专门面对中小企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）：</p> <p>1. 对小型和微型企业产品的价格给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： /</p> <p>2. 本项目接受联合体或者分包竞标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价 4%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： ___/___%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：<u>20%</u></p> <p>注：享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的，必须提供《中小企业声明函》；属于残疾人福利单位的，必须提供《残疾人福利性单位声明函》；属于监狱企业的，必须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，否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</p>
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	供应商须提供的资料	供应商应根据采购文件和项目采购需求提供相关资料。
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或

		者采购代理机构在磋商截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取采购文件的潜在供应商；不足 5 日的，采购人或者采购代理机构顺延提交响应文件的截止时间。
15	提交响应文件的截止时间、地点	时间： <u>2023 年 05 月 22 日 09 时 30 分</u> (北京时间) 地点： <u>广西中信恒泰工程顾问有限公司开标厅（广西南宁市青秀区云景路 69 号南宁轨道大厦 B 楼 15 层 1503 室。</u>
16	磋商时间、地点	时间： <u>2023 年 05 月 22 日 09 时 30 分</u> (北京时间) 地点： <u>广西中信恒泰工程顾问有限公司开标厅（广西南宁市青秀区云景路 69 号南宁轨道大厦 B 楼 15 层 1503 室。</u>
17	磋商保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的磋商保证金为人民币（大写） <u>壹万元整</u> （¥10000.00）。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在首次提交响应文件截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在首次提交响应文件截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。 收款人户名：广西中信恒泰工程顾问有限公司 开户银行：建行南宁金湖广场支行 银行账号：4500 1604 2660 5250 2851 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）。
19	磋商有效期	自响应文件截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	响应文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>叁</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(盖章签字后的扫描件及 Word 版)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称) 响应文件 项目编号： _____

		<p>在_____年___月___日___时___分之前不得启封</p> <p>供应商名称：_____</p> <p>其他_____</p>
22	信用查询	<p>采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评审报告中。本项目信用记录查询截止时点为磋商当日。</p>
23	同品牌多家供应商处理原则（如核心设备有两个及以上时，本文所指的核心产品品牌相同，指供应商所投的所有核心产品品牌全部相同）	<p><input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法：相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下竞标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评审。报价相同的，按照以下方式确定一个参加评审的供应商，其他竞标无效。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 综合评分法：相同品牌且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下竞标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，得分相同时，以磋商报价由低到高顺序排列；得分相同且磋商报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3. 其他或不适用：本项目为服务类项目</p>
24	定标原则	<p>1. 采购人在评审报告确定的成交候选人名单中按顺序确定成交供应商。</p> <p>2. 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商。</p> <p><input type="checkbox"/> ①最低评标价法：</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他_____</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，得分相同时，以报价由低到高顺序排列；得分相同且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。
25	服务期限和服务地点	具体详第六章项目采购需求约定条款。
26	采购资金的支付方式及时间	具体详第六章项目采购需求约定条款。
27	履约保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的10%，本项目履约保证金为 <u>3</u> %（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 项目验收合格的，采购人在收到成交供应商提出申请的30日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局防城港市防城区税务局 开户银行：中国工商银行防城支行 银行账号：2107575009264068620 注：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)。
28	采购代理服务收费	（1）采购代理服务收费标准： 参考国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980号《采购代理服务收费暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534号文规定的基准价下浮30%收取，向成交供应商收取代理服务费用（以下费率未下浮30%）。

		<table border="1" data-bbox="699 181 1348 752"> <thead> <tr> <th>成交金额 \ 费率</th> <th>货物采购</th> <th>服务采购</th> <th>工程采购</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="691 768 1390 925">注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程采购代理业务成交金额为 6000 万元，计算采购代理服务收费额如下：</p> <p data-bbox="691 954 975 987">100 万元×1.0%=1 万元</p> <p data-bbox="691 1016 1107 1050">(500-100) 万元×0.7%=2.8 万元</p> <p data-bbox="691 1079 1150 1113">(1000-500) 万元×0.55%=2.75 万元</p> <p data-bbox="691 1142 1136 1176">(5000-1000) 万元×0.35%=14 万元</p> <p data-bbox="691 1205 1107 1238">(6000-5000) 万元×0.2%=2 万元</p> <p data-bbox="691 1267 1214 1301">合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55 (万元)</p> <p data-bbox="691 1330 1197 1364">(2) 采购代理服务费汇到如下指定账户：</p> <p data-bbox="691 1393 1227 1426">开户名称：广西中信恒泰工程顾问有限公司</p> <p data-bbox="691 1456 1114 1489">开户银行：建行南宁金湖广场支行</p> <p data-bbox="691 1518 1227 1552">银行账号：4500 1604 2660 5250 2851</p>	成交金额 \ 费率	货物采购	服务采购	工程采购	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
成交金额 \ 费率	货物采购	服务采购	工程采购																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
29	其他规定	<p data-bbox="691 1579 1390 1861">1. 本采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本采购文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p data-bbox="691 1890 1390 2047">2. 本采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印</p>																																

		<p>等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 中标、成交供应商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。</p>
--	--	---

供应商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**供应商须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**供应商须知前附表**。

1.3 “供应商”是响应采购文件并且符合采购文件规定资格条件和参加竞争性磋商的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “磋商小组”是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）有关规定组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购预算金额见**供应商须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**供应商须知前附表**。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**供应商须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加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)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见**供应商须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。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。

3.2.2 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或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 磋商费用

4.1 供应商应自行承担所有参与竞争性磋商的相关费用，不论磋商的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托

供应商代表不是供应商的法定代表人的，应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书，同时提供供应商代表的身份证原件及复印件。

6. 联合体磋商

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**供应商须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体磋商的，应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合**供应商须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合**供应商须知前附表**规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**供应商须知前附表**。

7.2 供应商应按**供应商须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**供应商须知前附表**。

9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则，响应无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**供应商须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**供应商须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**供应商须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**供应商须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**供应商须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**供应商须知前附表**。

二、采购文件

10. 采购文件的构成

10.1 采购文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 磋商公告

第二章 供应商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 响应文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 供应商应仔细阅读采购文件的全部内容，按照采购文件要求编制响应文件。任何对采购文件的忽略或误解，不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

11. 采购文件的澄清与修改

11.1 在供应商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构可

以对已发出的竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改。

11.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在供应商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商竞争性磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11.3 澄清或者修改内容为采购文件的组成部分，对所有领取了采购文件的潜在供应商均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对采购文件的偏离，即完全响应采购文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应采购文件要求的为“负偏离”、优于采购文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，采购文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标注“★”）等文字规定或其他标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条不满足或不响应，在评审时将其视为无效响应。

三、响应文件

13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读采购文件的所有内容，按采购文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对采购文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

★13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按采购文件中提供的响应文件格式填写。

13.5 响应文件应采用书面形式，采购文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 响应文件的组成

14.1 响应文件包括但不限于下列内容

14.1.1 资格和报价部分：

★(1) 磋商响应声明（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）

★(2) 报价一览表

★(3) 分项价格表

★(4) 磋商保证金

★(5) 供应商的资格证明材料

① 供应商基本情况表（格式见本采购文件第五章附件 5-1）；

② 有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，需提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③ 供应商竞标本项目时上一年度（2021 或 2022）年度财务报告复印件，如供应商为竞标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**原件备查**；

④ 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑤ 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥ 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，竞标声明（格式见本竞争性磋商文件第五章附件 5-6）；

⑦ 联合体协议（联合体竞标时必须提供，格式见本竞争性磋商文件第五章附件 5-7）；

⑧ 特定资格条件的证明材料：（详见**供应商须知前附表**）；

⑨ 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（如有）（包括供应商从事竞标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

★(6) 商务条款偏离表（供应商填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。）

(7) 符合政府采购政策的证明材料

如专门面向中小企业则需设置：本项目专门面向中小企业采购，供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划分标准）；属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需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。

(8) **供应商须知前附表**要求供应商提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 实施方案、技术方案或服务方案

★(2) 技术条款偏离表（供应商填报该表时，应按项目采购需求中的技术要求，结合自身情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为响应无效。）

(3) 服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 符合采购文件规定的其他证明材料

(6) 其他资料

★14.2 供应商须知前附表规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

(1) 未在**供应商须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.3 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提供的澄清文件是响应文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

15. 磋商报价

★15.1 供应商应按采购文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。磋商报价应为完税价。

15.2 供应商必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。供应商在**供应商须知前附表**规定的响应文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 供应商对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评审时将其视为无效响应。

15.4 项目有特殊要求的见**供应商须知前附表**。

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金见**供应商须知前附表**。

16.2 **供应商须知前附表**规定交纳磋商保证金的，供应商应以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在本章**供应商须知前附表**规定的首次提交响应文件截止时间前提交**供应商须知前附表**规定的磋商保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。磋商保证金有效期应与本章**供应商须知前附表**规定的磋商有效期一致。供应商未按照采购文件要求提交磋商保证金的，磋商小组在评审时将其视为无效响应。

16.3 联合体磋商的，可以由联合体中的一方或者共同提交磋商保证金。以一方名义提交磋商保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未成交的供应商的磋商保证金，将在成交通知书发出后5个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 成交的供应商的磋商保证金，将在采购合同签订后5个工作日内退还或者转为成交供应商的履约保证金。

16.6 供应商有以下情形之一的，磋商保证金可以不予退还：

(1) 在**供应商须知前附表**规定的磋商有效期内撤销响应文件。

(2) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 磋商有效期

17.1 磋商有效期见**供应商须知前附表**，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评审、定标以及签订合同。磋商有效期从**供应商须知前附表**规定的磋商截止之日起计算。磋商有效期不足的，在评审时将其视为无效响应。

★17.2 特殊情况需延长磋商有效期的，采购人或采购代理机构可于磋商有效期届满之前，要求供应商同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与供应商的答复均应为书面形式。供应商拒绝延长的，其磋商在原磋商有效期届满后将不再有效，但有权收回其磋商保证金；供应商同意延长的，应相应延长其磋商保证金的有效期，但不允许修改或撤回响应文件。

18. 响应文件的签署和规定

18.1 供应商应根据**供应商须知前附表**规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 响应文件应用不褪色的材料打印或书写，并按采购文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。响应文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由供应商的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评审时将其视为无效响应。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件按正本和副本分别装订，注明“正本”或“副本”后，做密封封装，并在封套的封口处加盖供应商单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应载明的内容见**供应商须知前附表**。

19.3 响应文件如果未按上述规定密封，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 **采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商响应。**

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在本章**供应商须知前附表**规定的响应截止时间之前密封送到**供应商须知前**

附表指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到响应文件后，应当如实记载响应文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向供应商出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启响应文件。

20.2 逾期送达或者未按照采购文件要求密封的响应文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21. 响应文件的修改和撤回

21.1 在**供应商须知前附表**规定的首次提交响应文件截止时间前，供应商可以书面形式修改、补充或撤回已递交的响应文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为响应文件的组成部分。修改、补充的响应文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 供应商按本章 21.1 款撤回响应文件的，采购人或采购代理机构自收到供应商书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的磋商保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 供应商在磋商有效期内不得修改、撤销其响应文件。

四、磋商和评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

23. 初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同文本外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 供应商未按照竞争性磋商文件规定提交磋商保证金的；

(2) 未按照竞争性磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

(3) 响应有效期不足的；

(4) 供应商不满足竞争性磋商文件供应商资格条件或未按照竞争性磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5) 响应文件不满足竞争性磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应竞争性磋商文件，由磋商小组依据竞争性磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(6) 供应商存在失信记录的；

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合供应商资格条件第 1 项条款的情况。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。失信情况查询方法详见**供应商须知前附表**：

(7)其他不符合法律、规章、规范性文件和竞争性磋商文件规定的。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 核价原则

首次递交的报价出现前后不一致的，除竞商采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其磋商无效。

25. 响应文件澄清

25.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人（负责人）或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出竞争性磋商文件的范围或者改变磋商采购文件的实质性内容。

26. 磋商

26.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人（负责人）或授权代表参加磋商。

26.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同文本，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

26.3 对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

26.4 供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表

人（负责人）授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

26.5 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

26.6 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

26.7 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足竞争性磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同文本的实质性要求的，将视为无效响应文件。

27. 最后报价

27.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商原则上不得少于 3 家，经评审小组同意也可为 2 家。

27.2 竞争性磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐原则上 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，经评审小组同意也可为 2 家。，并要求其在规定时间内提交最后报价。

27.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商采购文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

28. 最后报价评审

28.1 最后报价计算错误修正的原则

最后递交的报价出现前后不一致的，除竞争性磋商文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (1) 最后递交的报价表内容与竞争性磋商文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以最后递交的报价表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其磋商无效。

28.2 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述 28.1 条款修正后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足竞争性磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{评审基准价} / \text{评审价}) \times \text{价格分}$$

29. 综合评审

29.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对

提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

29.2 评审办法及标准见第三章。

29.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

★29.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品（或服务）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效磋商处理。

30. 提出成交供应商

30.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。经评审小组同意也可推荐 2 家成交候选供应商。

30.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照**供应商须知前附表**评定成交的标准中规定的顺序推荐。

31. 确定成交供应商

31.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

31.2 采购人应当在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

31.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起 5 个工作日内确定成交供应商。

32. 磋商终止

32.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的，除经评审小组同意也可为 2 家的情形外；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

33. 重新评审

33.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

34. 保密

34.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★35. 禁止行为

35.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

五、成交结果信息公布与签订合同

36. 成交信息的公布

36.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将成交结果在供应商须知前附表中规定的公告媒体上公布。

36.2 竞争性磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前竞争性磋商文件已公告的，不再重复公告。

36.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

37. 成交通知

采购人或者采购代理机构应当自发布成交公告的同时，发出成交通知书，成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交通知书发出后，成交供应商无正当理由不得放弃成交。

38. 履约保证金

38.1 本项目是否缴纳履约保证金见**供应商须知前附表**。

38.2 供应商须知前附表规定交纳履约保证金的，成交供应商在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

38.3 成交供应商没有按照供应商须知前附表的规定提交履约保证金的，视为成交后无正当理由不与采购人签订合同，其磋商保证金不予退还。

39. 签订合同

39.1 竞争性磋商文件和成交供应商的响应文件等均为签订采购合同的依据。

39.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内，与采购人签订采购合同。

★39.3 采购人不得向成交供应商提出超出竞争性磋商文件以外的任何要求作为签订合同的^{条件}，不得与成交供应商订立背离竞争性磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

六、其他规定

40. 采购代理服务费用

40.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费用及相关要求见供应商须知前附表。

41. 询问、质疑

41.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

41.2 供应商认为竞争性磋商文件、磋商过程和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或采购代理机构提出质疑。供应商应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。

41.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

41.4 质疑函应当由供应商法定代表人（负责人）或其授权的供应商代表签字并加盖供应商单位章，质疑函由授权的供应商代表签字的应附供应商法定代表人（负责人）委托授权书。

42. 其他规定。

42.1 响应文件的其他规定见**供应商须知前附表**。

43. 文件解释权

43.1 本采购文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评审办法及标准

一、评审原则（采用综合评分法）

（一）磋商小组：本项目磋商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数为3人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评审依据：磋商小组将以采购文件和响应文件为评审依据，对供应商的磋商报价、技术响应、实施响应、服务承诺、商务及信誉、政策功能等方面内容按百分制打分。

（三）评审方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对供应商的资格性进行评审，再由磋商小组对响应文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的响应文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

序号	评审因素	评审因素具体内容	分值
1	价格分 (20分)	<p>1、评审价为供应商的最终报价，评审价只是作为竞争性磋商评审时使用。最终供应商的成交金额=最终报价。</p> <p>2、本项目为专门面对中小企业项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p>在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形：在本项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于物业管理，中型、小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）文件执行。</p> <p>3、以进入磋商的最低的评审价为磋商基准价，即指满足竞争性磋商文件要求且价格最低的最终报价。</p>	20分

		4、磋商报价得分=(磋商基准价/供应商最后评审报价)×20分	
2	技术分(64分)	评审因素	
2.1	管理规章制度、 操作规程	<p>根据磋商供应商建立的管理规章制度、操作规程进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供规章制度、操作规程或者提供建立的规章制度、操作规程不可行的得0分。</p> <p>②提供了管理规章制度，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等部分制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等部分内容；但内容简单，措施一般，得3分。</p> <p>③提供的管理规章制度中，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等内容；内容比较完善、合理，保障措施基本可行，得7分。</p> <p>④提供的管理规章制度中，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等内容；内容完善、合理，保障措施可行，得10分。</p>	10分
2.2	管理方案	<p>根据磋商供应商针对本项目各服务地点提供的管理方案进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供管理方案或者提供的管理方案不可行的得0分。</p> <p>②提供的管理方案针对性不强，有简单的管理计划及常见、突发问题的分析及解决措施，可行性一般，得2分。</p> <p>③提供的管理方案内容较完整，有一定的针对性，有较完整的管理计划，常见、突发问题的分析及解决措施，有内部管理架构、分项岗位职责等，得5分。</p> <p>④提供的管理方案内容完整，有针对性，有完整的管理计划，常见、突发问题的分析及解决措施，有内部管理架构、分项岗位职责等，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关制度等内容的，得8分。</p>	8分
2.3	人员配备及培训 方案	根据供应商提供的人员配备及培训方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：	6分

		<p>①供应商未在响应文件中提供人员配备及培训方案或者提供的人员配备及培训方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了人员配备及培训方案，但内容简单，针对性不强得 2 分。</p> <p>③提供的人员配备及培训方案内容较完整，具有一定的针对性，有较完整的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等，得 4 分。</p> <p>④提供的人员配备及培训方案内容完整，具有针对性，有完整的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关培训方案等内容的，得 6 分。</p>	
2.4	安管理服务方案	<p>根据供应商提供的安管理服务方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供安管理服务方案或者提供的安管理服务方案不可行的得 0 分；</p> <p>②提供了服务区域秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施，有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案等，但内容简单，针对性不强得 2 分。</p> <p>③提供的安管理服务方案内容较完整，具有一定的针对性，有较完整的秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施基本可行，包含有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案的，得 5 分。</p> <p>④提供的安管理服务方案内容完整，具有针对性，有完整的秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施可行，包含有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案，能针对本项目制作有利于提升服务质量的安管理服务方案等内容的，得 8 分。</p>	8分
2.5	保洁管理服务方案	<p>根据供应商提供的保洁管理服务方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供保洁管理服务方案或者提供的保洁管理服务方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了保洁管理服务方案，但内容简单，针对性不强得 2 分。</p> <p>③提供的保洁管理服务方案内容较完整，具有一定的针对性，包括日常保洁工具清理、保洁药剂的存放、各项卫生的清洁等内容的，得 5 分。</p>	8分

		④提供的保洁管理服务方案内容完整，具有针对性，包括日常保洁工具清理、保洁药剂的存放、各项卫生的清洁等内容，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关保洁制度等内容的，得8分。	
2.6	设施设备管理方案	<p>根据供应商提供的设施设备管理方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供设施设备管理方案或者提供的设施设备管理方案不可行的得0分。</p> <p>②提供了设施设备管理方案的，得2分。</p> <p>③提供的设施设备管理方案内容较完整，具有一定的针对性，有较完整的日常设备及设施维护计划，常见问题解决措施基本可行，有内部管理方案及内部管理架构、岗位责任的，得5分。</p> <p>④提供的设施设备管理方案内容完整，具有针对性，有完整的日常设备及设施维护计划，常见问题解决措施可行，有内部管理方案及内部管理架构、岗位责任，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关设施设备管理方案等内容的，得8分。</p>	8分
2.7	其他服务方案	<p>根据供应商提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容或者提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容不可行的得0分。</p> <p>②提供了绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容，但内容简单，可操作性不强，得2分。</p> <p>③提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容较完整，针对常见问题解决措施基本可行，有一定的预见性及可操作性，有具体的服务流程表，工作思路基本科学合理，流程安排、可执行性较强，得5分。</p> <p>④提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容完整，针对常见问题解决措施可行，方案中预见性及可操作性强，有具体的服务流程表，具有针对性，服务工作思路科学合理，流程安排可执行性强，内容全面，且充分考虑到项目实际操作情况等内容的，得8分。</p>	8分

2.8	服务质量水平承诺	<p>根据供应商提供的服务承诺形成的书面材料进行独立打分,以下各项不重复计分:</p> <p>①供应商未在响应文件中提供服务质量水平承诺或者提供的服务质量水平承诺不可行的得 0 分。</p> <p>②供应商提供了服务质量水平承诺,承诺简单,基本满足采购文件要求的,得 2 分。</p> <p>③供应商提供的服务质量水平承诺,对项目总体有一定认识,表达较清晰、完整,措施基本有效;较全面、有一定可行性,服务措施基本到位,得 5 分。</p> <p>④供应商提供的服务质量水平承诺,对项目总体认识到位,表达清晰、完整,措施具体有效;全面、可行,服务措施到位,应急措施合理,能提供对采购单位的增值服务的,得 8 分。</p>	8分
3	商务分(16分)	评审因素	
3.1	拟投入主要管理服务人员的资质配备	<p>①供应商拟投入本项目人员中:1、从事物业管理 5 年以上、具备大专或大专以上学历证书,2、具有物业经理上岗培训证书;以上每项得 2 分,本项满分 4 分。(需提供相关证书或相关证明材料及提交响应文件截止前半年内连续 3 个月竞标供应商为其缴纳的社保证明材料复印件,并加盖供应商公章,无提供不得分。)</p> <p>②供应商拟投入本项目人员中,具备中华人民共和国特种作业操作证(电工作业)的得 2 分;未提供不得分;本项满分 2 分。(需提供相关证书或相关证明材料及提交响应文件截止前半年内连续 3 个月竞标供应商为其缴纳的社保证明材料复印件,并加盖供应商公章,无提供不得分。)</p> <p>③供应商拟投入本项目的人员中,具备保安员资格证书或退伍军人证的,每 1 人得 2 分,本项满分 4 分。(需提供相关证书或相关证明材料及提交响应文件截止前半年内连续 3 个月竞标供应商为其缴纳的社保证明材料复印件,并加盖供应商公章,无提供不得分。)</p> <p>注:上述各评分项中的人员不重复计分,同时一人多证不重复计分,且以最高级别计分,多个人具有同一种证书可同时计分。</p>	10分
3.2	履约能力	1、成功案例分:供应商近三年(自 2020 年 1 月 1 日至本项目响应文件递交截止时间止,以签订合同时间为准)具有同类项目业绩的(响应文件中提供合同复印件,合同内容须体现为同类项目。	6分

		<p>同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分），每项业绩得 3 分，满分 3 分。注：同类项目是指物业服务项目（包括但不限于行政单位、大型国企、学校、医院等）。</p> <p>2、供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证证书或 ISO14001 环境管理体系认证证书或 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书且在有效期内的，每提供 1 项得 1 分，此项满分 3 分（需提供相关证明材料并加盖供应商公章）。</p>	
总得分=1+2+3			

三、成交候选人推荐原则

磋商小组将根据综合得分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合财库〔2014〕214 号《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）相同的，按照实施方案、服务质量水平承诺、拟投入人员配备技术指标优劣顺序推荐。采购人应当确定磋商小组推荐排名第一的候选供应商为成交供应商。排名第一的候选供应商放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的候选供应商为成交供应商。排名第二的候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的候选供应商为成交供应商。采购人也可以决定重新开展政府采购活动。

四、特别说明

（一）竞争性磋商小组认为供应商的竞标报价明显低于其他通过符合性审查供应商的竞标报价，有可能影响产品（或服务）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审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；供应商不能证明其竞标报价合理性的，竞争性磋商小组应当将其作为无效竞争性磋商处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

中小企业预留合同：是 否

合同类别：服务类

政府采购合同

(年度 2023)

项目名称：

合同编号：

甲方(采购人名称)：国家税务总局防城港市防城区税务局

乙方(供应商名称)：_____

签订日期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)响应文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为_____年，合同单价为_____元/年（月），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

广西壮族自治区防城港市防城区防钦路 39 号

5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。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（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

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： 甲方开户银行名称： 账号：
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、履行期： ____年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕， 具体从____年____月____日起至____年____月____日止，即自合同生效 之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的供应商提供服务之 日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、 乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：
7	验收方式及标准：按照采购需求、磋商(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规 范，双方到场共同验收。
8	付款方式：（选择其中之一）： <input type="checkbox"/> 在服务期内，甲方在每月终 30 日内向乙方支付上个月服务费，每月支付金额根 据实际服务范围和内容，按照中标金额均衡支付。 <input type="checkbox"/> 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 %，初验合格并交付正常使用后 30 日内甲方向乙方支付合同总金额的 %，终验合格并全部交付正常使用后 30 日内 甲方向乙方支付剩余款项。 <input type="checkbox"/> 合同签订后支付合同总金额的 %，经验收合格，第一年合同期满支付合同总 金额 %，第二年合同期满支付合同总金额 %，第三年合同期满支付合同总金 额 %。 <input type="checkbox"/> 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 %；运维服务期满，由甲方组织 验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行 核算后，支付合同剩余运维服务费。 <input checked="" type="checkbox"/> 甲方通过转账方式向乙方支付物业管理服务费用，共分四次支付，每次支付额为 合同约定金额的 25%，首次付款时间为合同签订后 10 个工作日内，以后按照每季度 支付一次，在每季度首月 30 日内向乙方支付该季度物业管理费。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权 不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。 备注：该付款方式缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制 定。
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同

	<p>金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 3%，金额为人民币（大写）___元 (¥_____)（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。</p> <p>项目验收合格的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。</p> <p>备注：该项缴纳是否缴纳、比例和缴纳方式具体由采购人根据采购需求和实际情况制定。</p>
10	<p><input checked="" type="checkbox"/>违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。</p> <p>2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。</p>
12	<p>罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。</p>
13	<p>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。</p>
13	<p>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)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼</p>

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

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、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，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）文件和乙方的投标（响应）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。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，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。（**备注：该项是否采纳，由采购人项目需求部门根据采购需求和实际情况确定。**）

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，全部由乙方承担。

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。

4.3 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

5.保密条款

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

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

(1)应以审慎态度避免泄露、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，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

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

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

5.6 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

6.服务质效保证

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，甲方保留解除合同及索赔的权利。

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，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

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.违约责任

9.1 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（响应）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目退还给甲方，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。

③依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

(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不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

(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)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付逾期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至提供服务为止。

(4)如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金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解除的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权解除全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(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。

9.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

10.不可抗力

10.1 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，不应该承担逾期赔偿

或不能履行合同义务的责任。

10.2 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、疫情等。

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

11.合同纠纷的解决方式

11.1 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《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 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。

12.合同修改或变更

12.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

12.2 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。

12.3 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。

13.合同中止

13.1 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，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方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。

14.违约解除合同

14.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

14.1.1 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，逾期 5 天以上；

14.1.2 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；

14.1.3 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；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 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。

14.1.6 乙方擅自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的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，解除了全部或部分合同，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解除的部分。

15.破产终止合同

15.1 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。

15.2 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。

16.其他情况的终止合同

16.1 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。

16.2 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。

16.3 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。

17.合同转让和分包

17.1 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。

17.2 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。

18.适用法律

18.1 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。

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20.合同生效

20.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

21.合同效力

21.1 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。

22.检查和审计

22.1 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（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 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。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

（一）服务内容一览表（乙方填制）

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

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收

等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

第五章 响应文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 磋商响应声明 (格式附后)

附件 1-1: 法定代表人 (负责人) 身份证复印件 (法定代表人参加磋商)

附件 1-2: 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加磋商)

附件 1-3: 授权委托书 (自然人提供)

(二) 报价一览表 (格式附后)

(三) 分项价格表 (格式附后)

(四) 磋商保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表 (附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 提供下列材料:

附件 5-2 有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件 (必须具有, 如能够在线查询的材料, 请提供国家有关部门规定查询的网址链接)

附件 5-3 供应商竞标本项目时上一年度 (2021 或 2022) 年度财务报告复印件, 如供应商为竞标当年新成立公司的, 应提供于公司成立之日后的财务报告 (报表); 其中, 上述财务状况报告包括: 供应商执行《企业会计准则》的, 提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注 (以下称“四表一注”); 供应商执行《小企业会计准则》的, 提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注 (以下称“三表一注”); 供应商执行《政府会计制度》的, 提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

附件 5-4 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明; 供应商无纳税记录或为新成立公司, 应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》

附件 5-5 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证; 供应商无缴费记录或为新成立公司, 应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》

附件 5-6 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明, 竞标

声明

附件 5-7 联合体协议

附件 5-8 特定资格条件的证明材料

附件 5-9 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表(格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

(八) 供应商须知前附表要求的其他磋商资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注：以上条款需要提供材料的，除必要的原件核对外，供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料。

第二部分 技术部分

- 一、实施方案、技术方案或服务方案
- 二、技术条款偏离表
- 三、服务承诺
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、符合采购文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购响应文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称：_____

_____年____月____日

目录

(可由供应商自拟, 应有页码)

一、资格和报价部分

(一) 响应声明

响应声明

致_____ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了_____ (项目名称) 的竞争性磋商文件 (项目编号: _____) 的全部内容, 知悉参加竞争性磋商的风险, 我方承诺接受竞争性磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本_____份和副本_____份, 电子响应文件_____套。并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按竞争性磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方保证在获得成交资格后, 按照竞争性磋商文件确定的事项签订采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

本项目涉及的资金来往指定账户:

开户名: _____

开户银行: _____

银行帐号: _____

附件 1-1: 法定代表人 (负责人) 身份证复印件 (法定代表人参加磋商)

附件 1-2: 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加磋商)

附件 1-3: 授权委托书 (自然人提供)

供应商名称 (公章): _____

地址: _____ 邮编 _____

电话: _____ 传真: _____ 邮箱: _____

法定代表人 (负责人) 或授权代表 (签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1—1 法定代表人（负责人）身份证复印件(法定代表人参加磋商)



附件 1—2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加磋商)

附件 1—3 授权委托书（自然人提供）

附件 1-2

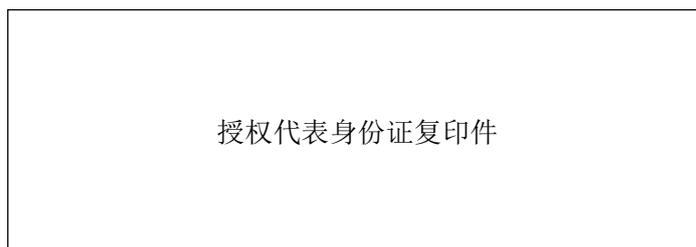
法定代表人（负责人）授权委托书(格式一) (适用于法人磋商)

_____ (供应商名称) 的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务) 授权
_____ (供应商代表姓名、职务) 为本公司的供应商代表，就_____ (项目名称) 竞争性磋商
及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。



供应商名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1-3

授权委托书(格式二)(适用于自然人磋商)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的竞争性磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：_____年_____月_____日

附件 1-4

法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

(适用于中标后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同)

_____ (供应商名称)的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)授权_____ (供应商代表姓名、职务)为本公司签订合同的代表，就_____ (项目名称)合同签订及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：授权书签字生效之日起至合同履行完毕；本项目合同不因委托书的时限过期，被授权人离职等原因而影响甲乙双方已签订合同的法律效力。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年_____月_____日

(二) 报价一览表

报价一览表（最终报价表）

(服务类项目适用)

序号	项目名称		项目编号	
1	分标			
2	总报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____		
3	服务期			
4	...			
5	...			
	备注			

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即磋商总价。磋商总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

联系电话：

供应商（盖公章）：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

分标:

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写: 人民币_____元 小写: ¥_____	

1.如本表格不适合竞标单位的实际情况,可根据本表格式自行制表填写。

2.磋商总价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”磋商总价相一致。

3.供应商承诺: 派往采购人食堂提供服务的所有人员必须身体健康,且持有合法有效的健康证,否则视为供应商违约,采购人有权解除合同。

供应商(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

(四) 磋商保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。如供应商提供的是金融机构、担保机构出具的保函，请单独将原件密封后在提交响应文件时单独提交，并在外包封上注明为本项目的保函。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号：_____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币 元)已于_____年___月___日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

汇款单或转账凭证复印件

(五) 供应商的资格证明材料

附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
备注			

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

2. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3. 供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

附件 5-2 有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接）；

附件 5-3 供应商竞标本项目时上一年度（2021 或 2022）年度财务报告复印件，如供应商为竞标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报告（报表）；其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

附件 5-4 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》

附件 5-5 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》

附件 5-6

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的书面 声明

本单位郑重声明：

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

我单位或者其法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

竞标声明

(采购人名称)：

我方参加贵单位组织_____项目(项目编号：_____)的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录(重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚)，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是为本次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。

3. 我方与其他参加同一合同项下采购活动的供应商不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商”情形。

4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (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。

5. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

联合体协议

致_____ (采购人或采购代理机构):

经研究,我方决定自愿组成联合体共同参加_____ (项目名称、项目编号)项目的竞争性磋商。现就联合体磋商事宜订立如下协议:

一、联合体成员:

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____ (某成员单位名称)为_____ (联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目响应文件编制活动,代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示,并处理与磋商有关的一切事务;联合体成交后,联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照采购文件的各项要求,递交响应文件,参加磋商,履行成交义务和成交后的合同,并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下:_____。按照本条上述分工,联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下:_____。

六、本协议书自签署之日起生效,合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份,联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

备注:本协议书由授权代表签字的,应附法定代表人签字的授权委托书。

附件 5—8 特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

附件 5—9 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括供应商从事磋商货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(示例略)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	采购文件条目号	采购文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）供应商应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身磋商情况对商务条款逐条响应。（2）当响应文件响应的商务内容完全响应采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度（2022年）数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 中小企业划型应按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划型标准划分。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为×××行业（采购代理机构根据项目实际情况填写）。

附件：

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$

	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

“节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

5. 未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

（示例略）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

（八）供应商须知前附表要求的其他响应文件

（示例略）

（九）供应商认为需提供的其他资料

（示例略）

政府采购响应文件

(技术部分)

项目名称: _____

项目编号: _____

供应商名称: _____

_____年____月____日

目录

(可由供应商自拟, 应有页码)

一、实施方案、技术方案或服务方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求及第三章评审方法及标准规定编写服务方案说明。服务方案说明应包含：

- (1) 建立的管理规章制度、操作规程；
- (2) 管理方案；
- (3) 人员配备及培训方案；
- (4) 安保管理服务方案；
- (5) 保洁管理服务方案；
- (6) 设施设备管理方案；
- (7) 其他服务方案（绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等）；
- (8) 服务质量水平承诺。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	货物或服务名称	采购规格	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：（1）供应商应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身情况对技术条款逐条响应。（2）当响应文件响应的技术条款完全响应采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、服务承诺

（自拟）

四、用于本项目个人简历表

用于本项目个人简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书(证书号)	从事本工作时间	近 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：需提供本项目投入人员签署的有效劳动合同复印件（合同须体现相关工作内容）等证明材料；相关工作经验可提供人员参与类似项目名称、在该项目中担任的工作等工作履历。以上材料均需加盖公章（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

五、符合采购文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**供应商须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（供应商如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料）。

六、其他资料

(示例略)

响应文件签收回执（一式两联）

项目名称					
项目编号					
供应商名称					
响应文件递交人姓名		身份证号码		联系电话	
采购代理机构名称	广西中信恒泰工程顾问有限公司				
响应文件递交时间		响应文件密封情况		采购代理机构签收人	

注:在“采购代理机构签收人”处，供应商不用填写

响应文件签收回执（一式两联）

项目名称					
项目编号					
供应商名称					
响应文件递交人姓名		身份证号码		联系电话	
采购代理机构名称	广西中信恒泰工程顾问有限公司				
响应文件递交时间		响应文件密封情况		采购代理机构签收人	

注:在“采购代理机构签收人”处，供应商不用填写

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

采购项目技术规格、参数及要求

一、说明：

1. 供应商提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，供应商必须满足并在响应文件中如实作出响应，否则竞标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 供应商竞标时必须在响应文件中所竞分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

一、技术服务内容及要求			
序号	采购内容	数量及单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局防城港市防城区税务局2023年度物业服务和饭堂劳务采购	1项	<p>一、物业管理服务范围</p> <p>(一) 物业服务位置: 广西壮族自治区防城港市防城区防钦路 39 号(主楼 6 层, 附属楼 4 栋, 1 栋 2 层, 2 栋 6 层, 3 栋 3 层, 4 栋 7 层); 广西壮族自治区防城港市防城区防北路 95 号(主楼 11 层, 附属楼 3 栋, 1 栋 4 层, 2 栋 7 层, 3 栋 7 层); 广西壮族自治区防城港市防城区慈爱路 141 号(主楼 4 层)。</p> <p>(二) 占地面积: 防城区防钦路 39 号 1059 m², 防城区防北路 95 号 846 m², 防城区慈爱路 141 号 706 m²。</p> <p>(三) 建筑面积: 防城区防钦路 39 号 5293.49 m², 防城区防北路 95 号 9305 m², 防城区慈爱路 141 号 3530 m²。</p> <p>★二、物业管理服务要求</p> <p>(一) 物业公共部位的管理, 公共部位和相关场地及办公室的卫生清洁、保洁、垃圾收集、清运, 排污管理的基础疏通。</p> <p>(二) 物业公共设施、设备的运行、清洁、保洁、管理和应当提示业主进行维修维护的, 包括但不限于: 1. 共用的上下水管道、落水管; 2. 共用照明; 3. 楼内消防设备、系统; 4. 供配电系统; 5. 设备机房; 6. 监控及安防系统(系统管理员为办公室主要负责人); 7. 电梯系统。</p> <p>(三) 配合消防设施检查维护, 处置消防突发情况。</p> <p>(四) 物业公共部分部位、会议室、办公室植物摆放, 要求规模适宜, 品种多样并更换及时与护理。公共绿化清理和管理。</p> <p>(五) 会议室的会务服务。1. 提供会前、会后清洁服务; 2. 提供会场桌椅摆放服务; 3. 按会议要求提供茶水、设备及音响调试等相关服务。</p> <p>(六) 物业区域内车辆行驶、停放、保管及交通设施的调度监管。</p> <p>(七) 公共秩序维护、安全防范等事项的管理和服务(包括执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作)。配合、协助公安机关及有关部门处理物业管理辖区内一切与治安有关的工作。</p> <p>(八) 房屋日常养护维修通知。定期检查房屋安全状况, 完善记录, 及时向采购人报告发现问题, 遇紧急情况时, 采取必要的应急措施。</p> <p>(九) 应急管理。制定各类突发事件的应急预案。发生重大自然灾害、卫生公共事件、社会安全事件等事件期间启动应急管理预案, 做好秩序管理、定全稳定和防灾减灾工作。</p>

(十) 食堂的餐饮制作、管理服务。

(十一) 物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：业主档案、设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确，保密措施到位、符合有关标准。

三、物业管理服务相关制度

物业管理应遵照以下制度开展工作：《防城港市防城区税务局大院管理制度》和供应商的《卫生保洁具体工作分布》等。

★四、物业管理服务组织及人员配置

供应商进驻服务团队需求人数为 22 人，为本项目配置的项目经理等人员，按照有关规定取得物业管理服务相关履历证书，并有同类设备的管理经验一年以上。以上人员须提供社会养老保险证明及供应商依据《中华人民共和国合同法》与进驻人员签订的劳动合同复印件。进驻该项目全体人员要求持健康证上岗。配备情况如下：

部门	岗位	人数	服务要求
项目经理部	项目经理	1	身体健康，形象良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，无不良记录；五年以上办公物业管理经验，具有中级职称技术人员或物业管理师职称技术人员证书，有较强的组织和管理能力；熟悉物业管理服务法规、规范，对物业行业有全面的了解，并有自己的独到见解，具备独立运作物业管理能力，能够独立掌控各项工作的执行。
	会务服务员	2	责任心强，有一定的会务服务能力及摄影摄像拍摄技能，能吃苦耐劳。
	小计	3	
保安部	保安员	8	80%以上人员有高中以上文化程度，政审合格，持有上岗证。身高 1.68 米以上，体貌端正、匀称，一年以上相关工作经验，身体素质好，业务素质高，有较强的组织协调能力。复转军人优先考虑。
	小计	8	
保洁部	保洁员	4	女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。
	小计	4	
秩序	工程维修人员	1	男性，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳。特种作业操作人员，需按照国家有关规定取

管理部			得相关职称或岗位证书，并有同类设备三年以上的工作经验。熟悉操作的各项规程，有专业知识及操作经验，熟悉操作各项规程。
	小计	1	
食堂	厨师	2	厨师具备高中以上文化程度，三年以上厨师工作经验，通晓各类食品的制作过程，懂得食品的成本控制方法，熟练运用各种烹饪方法制作各式菜肴；通晓食品储存、清洗、切配、分发及负责厨房、餐厅卫生等工作
	食堂员工	3	女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。
	小计	5	
绿化	绿化员	1	责任性强，负责项目内的绿化养护工作；绿化养护人员应具有如绿化工证。
	小计	1	
合计		22	

五、物业管理服务条件保障

（一）物业办公场所

1. 物业经理办公室：防城区防钦路 39 号 106 室
2. 保安办公室：防城区防钦路 39 号门卫室、防北路 95 号门卫室
3. 会务办公室：防城区防钦路 39 号 304 室

（二）物业劳保用品保障

1. 保洁用品用具（如清洁工具、清洁剂、消毒剂、除臭剂、除害剂、洗衣粉、清新剂等）均由业主负责；
2. 由环卫部门收取的垃圾清运费，费用由采购人负责。
3. 污水井，化粪池清掏费用由业主负责，但供应商需定期提醒业主。

★六、物业管理服务考核办法

1. 参照 2009 年自治区住房城乡建设厅修订的《自治区物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）评分细则》、以及参照南宁市物价局、南宁市房产局（南价格〔2009〕200 号）文件规定的一级物业管理服务标准提供服务。

2. 由采购人按月对供应商的服务工作进行综合考核，按照《物业管理服务考核办法》进行综合考核。综合考核评定结果 93 分为合格，93 分以上足额划拨应付服务费；低于 93 分为不合格，考评为不合格的，扣除当月应付合同金额的 2%，低于 85 分以下的，每低 1 分加扣 1%。供应商累计 3 个月考核得分低于 85 分的，我单位有权单方面解除合同，其因解除合同所导致服务空档期所支出的合同金额及涉及的损失费用，由供应商承担，且不退还履约保证金。

3. 办公室每月至少 1 次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录，并由供应商被检查人签字认可并整理保存。

根据平时检查结果，办公室针对出现的问题，按《物业管理服务考核办法》考核检查内容及处罚标准对供应商实施处罚和考核（注：罚款金额将从履约保证金中进行相应扣除，供应商应在扣除罚款金额 15 天内，及时补充扣除部分金额），并下达书面整改通知，责成供应商限期整改。

《物业管理服务考核办法》如下：

考核检查内容	供应商交纳罚款额度	备注
发生重大失责行为，造成后果者。	每次罚款 10000 元，扣 10 分。	
工作人员服务态度端正，佩带明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 50 元，扣 1 分。	
值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。不得擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
保安值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 50 元，扣 1 分。	
保安要严格检查进出办公区域物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入办公区域	每发现一次未检查者罚款 100 元，扣 2 分。	
物业服务区域内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元，扣 5 分。	
消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 5 分	
闲杂人员进入办公区域，机关大门及院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	每发现一次罚款 100 元，扣 2 分。	
建筑物内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	

	果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗	每发现一次不合格者罚款 200 元，扣 3 分。	
	文件包裹管理保管杂乱、毁坏。	每次罚款 100 元，扣 5 分。	
	值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 500 元，扣 3 分。	
	接到采购人报保修维修人员在一个小时内到达现场，维修及时。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
	未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 100 元，扣 2 分。	
	对待采购人、来访人员态度蛮横或与采购人、来访人吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上，扣 5 分。	

		物业服务区域内发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上，扣 2 分。	
		不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元，扣 5 分。	
七、其他服务内容：具体详见《附件》				
★二、商务要求				
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。		
2	合同签订要求	合同服务期为 1 年（365 日历天），按合同约定开始算。		
3	服务时间、服务地点	服务时间：合同约定生效之日起 1 年内。 服务地点：国家税务总局防城港市防城区税务局指定地点		
4	响应时间	一般问题响应应在 2 小时内，重大问题响应为立即响应。解决时限一般要求为 48 小时内，其他特殊情况视实际情况商定。		
5	报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致响应文件被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。		
6	付款方式	甲方通过转账方式向乙方支付物业管理服务费用，共分四次支付，每次支付额为合同约定金额的 25%，首次付款时间为合同签订后 10 个工作日内，以后按照每季度支付一次，在每季度首月 30 日内向乙方支付该季度物业管理费。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。		
7	验收方式	验收标准：按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、竞争性磋商文件要求		
8	其他要求	1、签订合同后如成交供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2、供应商可以在响应文件中提供 建立的管理规章制度、操作规程、管理方案、人员配备及培训方案、安保管服务方案、保洁管理服务方案、设施设备管理方案、其他服务方案、服务质量水平承诺、拟投入人员配备等 。		

附件

目 录

1 物业管理服务范围	86
1.1 物业项目情况概述	86
1.2 术语和定义	86
1.3 物业管理服务主要内容	86
2 物业管理服务要求	87
2.1 综合服务	87
2.2 房屋本体视检查	88
2.3 共用设施设备管理	88
2.4 公共秩序管理	90
2.5 环境保洁服务	92
2.6 绿化养护服务	97
2.7 会议服务	98
2.8 突发事件应急管理	99
2.9 特约服务	99
2.10 绿色物业管理	99
2.11 标准化建设	100
3 物业管理服务制度	100
3.1 物业管理服务制度概述	100
3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）	100
3.3 上墙管理制度（物业公司制作）	100
4 物业管理服务组织及人员配备要求	101
4.1 物业服务企业	101
4.2 物业管理服务人员	102
4.3 人员配置标准	103
5 物业管理服务保障条件（甲方）	104
5.1 物业管理服务条件保障概述	104
5.2 物业管理服务保障基本条件	104
6 物业管理服务考核办法	106
7 食堂管理要求	108
7.1 管理方式：	108
7.2 职工食堂供餐要求：	108
7.3 食品加工要求：	108
7.4 卫生要求	109

1 物业管理服务范围

1.1 物业项目情况概述

- 1.1.1 为规范单位办公楼（以下简称办公楼）物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障办公楼的正常使用，制定本标准。
- 1.1.2 本标准适用于办公楼的物业管理服务采购活动。
- 1.1.3 本标准给出了办公楼日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定。
- 1.1.4 办公楼的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

1.2 术语和定义

1.2.1 客户

物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人。

1.2.2 物业管理

甲方（产权人或办公楼物业使用人）通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.2.3 物业管理服务

甲方通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

1.3 物业管理服务主要内容

1.3.1 根据办公楼的功能与特点，其物业管理服务内容主要为：

——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，包括但不限于接待报修、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；

——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；

——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；

——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；

——绿化养护：对办公楼物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持办公楼整体的景观效果；

——会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；

——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；

——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；

——标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

1.3.2 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。

2 物业管理服务要求

2.1 综合服务

2.1.1 接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24小时值班；

——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。

2.1.2 信息公示

——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；

——物业管理服务工作情况定期报告或公示；

——外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划；

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等；

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。

2.1.3 投诉处理

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

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

——受理、处置投诉应留存记录。

2.1.4 客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、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；

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

2.1.5 信报收发

——负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；

——负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出；

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续；

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查；

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1%；

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

2.1.6 标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

——图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。

——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。

2.1.7 档案管理

——按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

2.2 房屋本体视检查

2.2.1 检查内容

——消防系统。供排水系统等重要设施设备检查工作；

——服务范围内房屋、土地、路面是否破坏检查；

——安全隐患排查；

2.3 共用设施设备管理

2.3.1 通用要求及范围

2.3.1.1 节能降耗

——对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；

——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；

——配合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；

——配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；

- 配合甲方定期进行节能降耗宣传；
- 制定物业公司员工节能降耗行为规范。

2.3.2 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）

2.3.2.1 运行管理

- 统筹规划，做到合理、节约用电；
- 供电运行和维修人员实行持证上岗；
- 配电室 24 小时值班；
- 设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；
- 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- 保证避雷设施完好、有效、安全；
- 定期进行低压设备清扫；
- 定期对应急柴油发电机试车进行监管，柴油储存符合规范要求；
- 制度完善，执行有力；
- 有事故应急预案并定期演练；
- 监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；
- 检查、运行、维护记录清晰准确；
- 配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；
- 按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；
- 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。

2.3.2.2 设备维护

——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；

- 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；
- 定期有专人对电气用具进行巡视检查；
- 定期巡视配电竖井内电气设备。

2.3.2.3 其他

- 负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；
- 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；
- 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；
- 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；
- 定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；
- 节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。

2.3.3 电梯系统

- 协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；
- 确保电梯按规定时间运行；
- 安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；
- 对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；
- 轿厢、井道、机房保持清洁；
- 制定事故应急措施和援救预案并演练；

——在后勤管理部门安全员的指导下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。

2.3.4 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）

2.3.4.1 管道、设施及相关阀件

- 管道畅通、无渗漏水现象；
- 定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；
- 各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；
- 注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

2.3.4.2 落水管、沟渠、池、井

- 落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；
- 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；
- 井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；
- 楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；
- 定期清掏化粪池、污水池。

2.3.5 消防系统

——对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；

——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；

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、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；

——制定火灾发生紧急预案并定期演练。

2.3.6 安防监控系统

——监控信息按规定时间保存；

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时排除。

2.3.7 其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应；

——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，提请甲方审定。

2.4 公共秩序管理

2.4.1 秩序维护

2.4.1.1 门卫服务

(1) 服务内容

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

(2) 岗位要求

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

2.4.1.2 巡逻服务

(1) 服务内容

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

(2) 岗位要求

- 执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；
- 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；
- 熟记与有关部门、人员的联系方式；
- 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；
- 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，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，并及时通知甲方单位，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。

2.4.1.3 监控安防

- 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，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；
- 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；
- 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。

- 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；
- 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；
- 按规定填写值班记录。

2.4.2 消防安全

- 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；
- 配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；
- 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，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；
- 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；
- 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。

2.4.3 停车场管理

2.4.3.1 机动车辆

- 严格执行车辆出入登记；
- 车辆停放整齐；
- 夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；
- 维护停车场秩序，车辆停放有序；
- 停车设施安全有效；
- 主要道路及停车场应设必要标识；
- 对违规的机动车辆进行劝阻；
- 发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

2.4.3.2 非机动车辆

- 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。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；
- 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。
- 电动车充电应符合规范及甲方单位规定；
- 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

2.4.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏甲方单位正常的生产、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甲方单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

2.5 环境保洁服务

2.5.1 保洁服务

2.5.1.1 一般要求

- 卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；
- 明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；

- 垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；
- 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；
- 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。
- 保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；
- 建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

2.5.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如表 1。

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	茶水间	电热开水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	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。
		轿箱四壁	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。
5	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
6	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。
8	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		地毯	1. 清洗后，应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物； 2. 纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色； 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮； 3. 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黏贴小广告； 4. 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； 5. 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。
11	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、无黏贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏； 5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面

			不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮； 2. 二楼及以上楼层的玻璃窗（含玻璃幕墙及透光屋顶）每年清理不少于2次（上半年5月、下半年10月）；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。

表1 办公楼清洁对象及标准

2.5.1.3 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如表2。

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于3次/日，随时巡视
		玻璃门	擦拭	1次/日，随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2次/日，随时巡视
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2次/月
		踢脚板	擦拭	2次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	2次/月
二层以上大厅及各楼层通道及茶水间	日常保洁	地面	墩拖、牵尘	不少于2次/日
		玻璃门	擦拭	1次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
	定期	天花板	掸尘、擦拭	2次/月

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
	保洁	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	2次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1次/日

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1次/日
门前三包	日常保洁	地面	巡视	2次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日

表2 办公楼清洁作业要求

2.5.1.4 垃圾分类

- 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；
- 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；
- 根据实际情况，按照可回收物、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；
- 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

2.5.1.5 垃圾中转站管理

- 中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；
- 中转站应随脏随打扫，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；
- 应做好中转站及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午10:00左右消杀一次，下午4:00左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份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；
- 废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；
- 设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；
- 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；
- 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；
- 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；
- 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。

2.5.2 有害生物防治

- 防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理；
- 药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；
- 防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。

2.6 绿化养护服务

2.6.1 室内绿植养护

——租摆植物：盆景质地大方、株形美观、花叶并茂、整体布局合理，根据需要调整租摆方案；

——租摆鲜花：叶色光泽、果实饱满、整体布局合理，无尘、无过敏质素，花粉、花瓣无毒。

2.6.2 室外绿化养护

——灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.7 会议服务

2.7.1 会议室及其用品管理

——会议室专人管理；

——茶具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准；

——毛巾：洗净后应放在蒸箱内高温消毒。

2.7.2 会议受理

——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。

2.7.3 会议前准备

——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；

——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；

2.7.4 会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务；

——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；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；

——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，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等；

——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；

——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。

2.7.5 会后整理

——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；

——请组会方填写会议满意度调查表。

2.7.6 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案；

——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；

——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。

2.8 突发事件应急管理

2.8.1 重点部位及安全隐患排查

- 结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；
- 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；
- 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。

2.8.2 应急预案的建立

2.8.2.1 应急预案类型

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

2.8.2.2 应急预案的培训和演练

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

2.8.3 应急物资的管理

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

2.9 特约服务

2.9.1 特约服务类别

特约服务包括但不限于：涉及设施设备的年检、专业维保，餐饮服务、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护等专业服务。

2.9.2 特约服务要求

- 制定相应工作标准和 workflows；
- 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；
- 对相关岗位进行培训，掌握 workflows 及安全操作规程；
- 留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。

2.10 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

- 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，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，报政府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；
- 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；
- 环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

——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；

——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；

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

2.11 标准化建设

——熟悉并按照防城区政务单位标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作；

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

3 物业管理服务制度

3.1 物业管理服务制度概述

健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。办公楼规章制度也在一定程度上反映办公楼的特点。通过公布单位办公楼相关制度，让物业服务企业熟悉物业服务内容，依规明确工作职责，科学、合理的制定相应的投标文件。

3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）

3.2.1 办公楼管理制度

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

3.2.2 会议室管理制度

会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。

3.2.3 收发室管理制度

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

3.2.4 群众上访管理制度

群众上访管理制度内容包括但不限于对信访工作办理制度、信访信息管理制度、信访接待责任制度、信访逐级上传制度、信访首问责任制度等。

3.3 上墙管理制度（物业公司制作）

3.3.1 办公楼上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

- 消防应急预案、突发事件应急处置流程；
- 相关岗位职责；
- 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）；
- 办公楼管理规定。

3.3.2 办公楼上墙管理制度要求

工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和服务监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得甲方确认。

4 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

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

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

——应确保可以获得企业内部的各种资源，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；

——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、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐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

——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；

——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甲方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；

——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；

——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，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

——智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

4.2 物业管理服务人员

4.2.1 持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

- 项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书；
- 特种作业人员应取得相应特种作业操作证；
- 二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

4.2.2 职业素质

4.2.2.1 政治素质

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

4.2.2.2 业务技能

- 具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；
- 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；
- 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- 熟练使用相关专用设施设备。

4.2.2.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

4.2.2.4 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。

4.2.2.5 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。

4.2.2.6 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。

4.2.3 行为规范

4.2.3.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

4.2.3.2 纪律

- 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；
- 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；
- 严格履行岗位职责；
- 不准刁难客户及来访人员；

- 不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- 遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；
- 有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；
- 认真填写值班记录，做好交接班工作；
- 爱护公物，爱护客户财物；
- 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

人员配备根据单位办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业管理人员配备数量。

4.3.2 人员类别与数量

4.3.2.1 项目经理

配置项目经理 1 名，根据办公楼管理要求设置项目经理的资质水平，其要求为：

- 五年以上办公物业管理经验，具有中级职称技术人员或物业管理师职称技术人员证书，有较强的组织和管理能力；
- 身体健康，形象良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，无不良记录；
- 熟悉物业管理服务法规、规范，对物业行业有全面的了解，并有自己的独到见解，具备独立运作物业管理能力，能够独立掌控各项工作的执行。

4.3.2.2 保洁人员

配置保洁员 4 名，其要求为：

- 女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强；
- 双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；
- 政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

4.3.2.3 绿化养护人员

配置绿化员 1 名，其要求为：

- 责任心强，负责项目内的绿化养护工作。
- 绿化养护人员应具有如绿化工证。

4.3.2.4 工程维修人员

(1) 综合维修人员

配置综合维修人员 1 名，其要求为：

- 男性，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳；
- 特种作业操作人员，按照国家有关规定取得相关职称或岗位证书，并有同类设备三年以上的工作经验；
- 熟悉操作的各项规程，有专业知识及操作经验，熟悉操作各项规程。

4.3.2.5 保安人员

配置安保员 8 名，其要求为：

——岗位人员设置 4 人/岗（24 小时岗）；

——80%以上人员有高中以上文化程度，政审合格，持有上岗证；

——身高 1.68 米以上，体貌端正、匀称，一年以上相关工作经验，身体素质好，业务素质高，有较强的组织协调能力；

——复转军人优先考虑。

4.3.2.6 会议服务员

（1）普通会议服务员

配置会议服务员 2 名，其要求为：

——责任心强，有一定的会务服务能力及摄影摄像拍摄技能，能吃苦耐劳。

4.3.2.7 厨师

配置厨师 2 名，其要求为：

——厨师具备高中以上文化程度；

——三年以上厨师工作经验，通晓各类食品的制作过程，懂得食品的成本控制方法，熟练运用各种烹饪方法制作各式菜肴；

——通晓食品储存、清洗、切配、分发及负责厨房、餐厅卫生等工作。

4.3.2.8 食堂员工

配置食堂员工 3 名，其要求为：

——女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强；

——双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；

——政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

5 物业管理服务保障条件（甲方）

5.1 物业管理服务条件保障概述

物业管理服务条件保障是指物业服务企业在开展物业服务时，办公楼后勤管理部门须提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障。

5.2 物业管理服务保障基本条件

5.2.1

——物业经理办公室：防城区防钦路 39 号 106 室

——保安办公室：防城区防钦路 39 号门卫室、防北路 95 号门卫室

——会务办公室：防城区防钦路 39 号 304 室

5.2.2 物业人员住宿

无

5.2.3 物业劳保用品保障

- 保洁用品用具（如清洁工具、清洁剂、消毒剂、除臭剂、除害剂、洗衣粉、清新剂等）均由业主负责；
- 由环卫部门收取的垃圾清运费，费用由采购人负责。
- 污水井，化粪池清掏费用由业主负责，但供应商需定期提醒业主

6 物业管理服务考核办法

考核检查内容	供应商交纳罚款额度及评分细则	备注
发生重大失责行为，造成后果者。	每次罚款 10000 元，扣 10 分。	
工作人员服务态度端正，佩带明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 50 元，扣 1 分。	
值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。不得擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
保安值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 50 元，扣 1 分。	
保安要严格检查进出办公区域物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入办公区域	每发现一次未检查者罚款 100 元，扣 2 分。	
物业服务区域内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元，扣 5 分。	
消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 5 分	
闲杂人员进入办公区域，机关大门及院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	每发现一次罚款 100 元，扣 2 分。	
建筑物内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	

污迹。		
雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗	每发现一次不合格者罚款 200 元，扣 3 分。	
文件包裹管理保管杂乱、毁坏。	每次罚款 100 元，，扣 5 分。	
值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 500 元，扣 3 分。	
接到采购人报保修维修人员在一个小时内到达现场，维修及时。	每发现一次不合格者罚款 100 元，扣 2 分。	
未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 100 元，扣 2 分。	
对待采购人、来访人员态度蛮横或与采购人、来访人吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上，扣 5 分。	
物业服务区域内发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上，扣 2 分。	
不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元，扣 5 分。	
物业中心落实上级主管部门下达的任务不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 300 元，扣 5 分。	

7 食堂管理要求

职工食堂负责局全体干部职工的餐饮服务，培训、会议工作用餐服务以及局内外来往宾客的餐饮服务。

7.1 管理方式：

采购人委托供应商负责采购人职工食堂员工的管理，向供应商支付劳务费（含相关费用）。供应商根据采购人的用工要求，对职工食堂员工全员管理，食堂人员组成等由采购人决定，供应商协助采购人做好人员管理工作，并按要求签订合同和缴纳相关保险费。

7.2 职工食堂供餐要求：

职工食堂餐厅供餐时间为法定工作日，非法定工作日需加班的，服务费由双方另行商定。职工食堂餐厅供餐分为早餐、午餐、晚餐三个服务时段。其中早餐用餐人数约 120 人/次，开餐时间（早餐）为每天 07：20—08：00，供餐品种主要为米粉（面条）类、粥类、豆浆、面点等；午餐用餐人数约 120 人/次，开餐时间（午餐）为每天 12：00—13：00，供应菜品为二荤一素一汤；晚餐用餐人数约 100 人/次，开餐时间（晚餐）为：每天 18：00—19：00，供应菜品为二荤一素一汤；服务方必须负责每日菜品的制作；正常供餐及管理；同时还要安排负责日常接待用餐（公务接待、会议及培训）的保障。

7.3 食品加工要求：

- 7.3.1 把好食品原料质量关。发现质量不合格的原料时，协助采购人退货、换货，不加工质量不合格的原料。
- 7.3.2 洗菜过程中的质量控制。注意把老叶、杆去净；把蔬菜表面的泥沙、虫卵、残余农药清洗干净，不能有杂草、头发或其他异物。
- 7.3.3 粗加工过程中的质量控制。鲜活类原料的宰杀时间要适时、符合标准，要清洗干净；海鲜类原料、内脏原料的洗涤要干净、无异味；骨类原料砍件要符合使用要求。
- 7.3.4 砧板在切配过程中的质量控制。刀工精细；肉类原料的腌制要符合要求；原料要遵循先买先用，在存放的原料要及时处理，变质变味的原材料不加工。配菜中做到色泽搭配合理、料头准确、份量充足；每个菜肴都有一个标准模式。
- 7.3.5 打包过程的质量控制。装菜的器皿要合理，围边讲究；上浆、拍粉要适度均匀；铁板、煲仔加热要充分；上菜前要试味，不符合要求的菜肴要退回重做；要仔细检查菜肴中是否有头发或其他异物。
- 7.3.6 炒菜过程的质量控制。锅头要刷洗干净，炒菜、煮汤用水干净；火候要适度均匀、调味恰当准确、勾芡厚薄适当；尽量少用食品添加剂。
- 7.3.7 菜肴的出品质量控制。掌握好煲汤的火候和时间；要按比例下料；蒸制菜肴要把握好气压和蒸制时间；保证汤汁的数量，调味准确。
- 7.3.8 在传送过程中的质量控制。菜肴做好后要及时地传送到台上；在传送过程中要注意安全，防止菜肴汤汁遗失或滴落；在传送过程中要加盖，保证菜肴的卫生。

7.4 卫生要求

- 7.4.1 严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，确保所加工供应的食品安全、卫生。
- 7.4.2 餐厅卫生要求：墙壁无污渍、灰尘；门窗清晰明亮，无污渍；天面无蜘蛛网和吊尘；地面无积水、无油渍、无垃圾，无卫生死角；排水通畅无淤泥，垃圾桶、泔水桶加盖；饭桌等各种设备、设施摆放整齐，干净无灰尘。
- 7.4.3 厨房卫生要求：食堂工作人员进入厨房必须穿工作服，并保持整洁；冰箱（柜）实行分类管理，生熟分开，做到先进先出（用）；厨房冰箱（柜）每天一清、每周一洗，保持整洁卫生；抹布、刀、砧板、盛器、台面专人负责，生熟分开，有明显标志，严禁做其它用途使用；厨房场地一市一清扫，保持无积水、无油垢，墙上无食品残渣和污迹，保持地面清洁。
- 7.4.4 承包方所提供的食品要符合食品卫生要求，如发生其他意外，经相关部门鉴定为承包方责任的，承包方应承担全部责任及费用。
- 7.4.5 设备使用管理要求：承包方进场时要与采购人清点造册食堂设备并签认，及时登记变动情况；承包方要爱护采购人提供的设施设备，合理使用，有发现故障隐患或故障的要及时报告，因管理原因造成物品无故丢失和人为损坏的，承包方应承担赔偿责任；机械设备不得转让、转包、转租、变卖或擅自挪作其他用途。
- 7.4.6 日用品管理要求：食堂日用品包括采购人供应的餐纸、手套、配料等非承包方采购的物品，双方要建立健全台帐，完整记录领用情况。
- 7.4.7 节约能源要求：合理节约水、电、燃气等生产物质，以降低成本，清洗餐具用水须科学合理，避免长流水；餐厅灯具根据光线等实际开启，避免长明灯；下班前关闭设施设备开关。
- 7.4.8 员工管理要求：负责员工的使用、管理、教育、培训、奖惩和调配工作；承包方所有工作人员必须持有健康证方能上岗；承包方所有工作人员最低实发工资不能低于防城港市最低工资标准；负责员工意外事故和劳动纠纷的处理工作；按时支付员工工资、保险及其他福利；负责员工的安全教育工作。除采购人责任外，承包方员工出现人身伤亡、财产损失事故，承包方要负完全责任，所有费用由承包方支付；承包方员工应严格遵守采购人的保密要求。
- 7.4.9 食堂员工考核标准
- 7.4.9.1 考核对象：食堂承包方；
- 7.4.9.2 考核小组成员：办公室、财务管理股及其他部门各 1 人组成；
- 7.4.9.2.1 对食堂管理公司人员进行每月考核，如连续三个月考核不及格者，采购人向食堂管理公司提出，食堂管理公司重新安排该岗位人员，且不能为己安排人员。
- 7.4.9.2.2 对本条第四款：考核细则中规定的项，月违反超过 5 项/次或发生食物中毒等事故的，采购人有权单方中止合同。
- 7.4.9.3 考核期限：每月一次；
- 7.4.9.4 考核细则：
- 7.4.9.4.1 发生轻微食物中毒（五人以下），认定为当月考核不合格，并给予当期食堂工劳务承包人 1000 元罚款。
- 7.4.9.4.2 发生严重食物中毒或食源性疾病的，除按《食品卫生法》规定进行处罚外，还将追究相关法律

责任。

7.4.9.4.3 未经许可取走物品，不管是否付款均为盗窃。如有发生，责令承包方限期整改并督促解除用工协议。

7.4.9.4.4 对故意损坏公物、盗窃食堂、局内物品；私收现金的员工责令承包方限期整改并督促解除用工协议。

7.4.9.4.5 对传播本单位绯闻、搬弄是非、工作期间聚众聊天、打牌、干私活者，第一次警告并扣 50 元，第二次扣款 100 元，第三次将责令承包方限期整改并督促解除用工协议。

7.4.9.4.6 打菜必须着工作服，戴工作帽、口罩和手套，承包方如有违反，扣款 50 元。

7.4.9.4.7 厨房卫生，如出现卫生工作不到位情况，扣款 50 元/次。

7.4.9.4.8 冷藏间和仓库卫生，如出现卫生工作不到位情况，扣款 50 元/次。

7.4.9.4.9 其他卫生工作不到位（发现下列情况，扣款 50 元/次）。

7.4.9.4.9.1 碗、盆、筷等清洗不干净

7.4.9.4.9.2 大厅卫生（包括地面、桌面、垃圾箱表面等）不到位。

7.4.9.4.10 发现饭菜里有苍蝇、蚊虫等，扣款 50 元/次。

7.4.9.4.11 面点间、蒸饭房：（出现下列情况，扣款 50 元/次。）

7.4.9.4.11.1 面点发酸、米饭夹生及米饭内有沙子等杂物。

7.4.9.4.11.2 不能很好的控制米饭、面食的制作量，造成供应不足或大量浪费。