

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440001-2024-57413**

采购项目编号：**GPCGD242201FG232J**

项目名称：广东省英德监狱**2025年-2027年**物业管理服务项目

采购人：广东省英德监狱

采购代理机构：广东省政府采购中心

第一章 投标邀请

广东省政府采购中心受广东省英德监狱的委托，采用公开招标方式组织采购广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目
采购计划编号：440001-2024-57413
采购项目编号：GPCGD242201FG232J
采购方式：公开招标
预算金额：10,654,682.64元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目):
采购包预算金额：10,654,682.64元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	物业管理服务	广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目	2(年)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：允许合同分包
合同履行期限：合同生效之日起两年。

二.投标人的资格要求

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

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2021年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明） 。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）： 本项目以合同分包的形式预留合同金额40%以上的份额面向中小企业采购，供应商须符合下列情形之一：（1）供应商须为本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业。（供应商是否分包，不作限制。如供应商采取分包，则须将适宜分包的内容（保洁服务、绿化服务）分包给符合分包标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业。未分包的供应商应在投标（响应）文件中提交《中小企业声明函》（服务）。采取分包的，则提交《分包意向协议书》（双方盖章）和《中小企业声明函（服务）》(声明供应商及接受分包供应商的中小企业情况，加盖供应商公章)。）（2）若供应商非中小企业，须将适宜分包的内容（保洁服务、绿化服务）全部分包给中小企业，分包金额须达到合同金额40% 以上。接受分包的供应商须符合分包标的对应行业（物业管理）的划分标准的中小企业。供应商须在投标（响应）文件中提交《分包意向协议书》（双方盖章）和《中小企业声明函（服务）》（声明接受分包供应商的中小企业情况，加盖供应商公章）。 注： 1.本项目适宜分包的内容为：保洁服务、绿化服务，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。 2.监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。投标人应按要求出具《中小企业声明函》；属于监狱企业的，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；属于残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》。 3.《中小企业声明函》的填写要求见《广东省财政厅关于进一步规范政府采购活动中落实促进中小企业发展政策的通知》（粤财采购〔2024〕11号）的规定，供应商可登录<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/tz/info/2024/15000058.html>查阅。

3.本项目特定的资格要求：

- 采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）：
- 1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
- 2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。 为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。

三.获取招标文件

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

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

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

五.公告期限、发布公告的媒介：

- 1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。
- 2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；广东省政府采购中心（<http://gpcgd.gd.gov.cn/>）

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广东省英德监狱

地址： 广东省英德市城北金子山大道四号路1号

联系方式： 0763-3165055

2.采购代理机构信息

名称： 广东省政府采购中心

地址： 广东省广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼

联系方式： 020-83187182（邮箱：caigou2@gd.gov.cn）

3.项目联系方式

项目联系人： 陈工

电话： 020-83187182（邮箱：caigou2@gd.gov.cn）

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

开标评标服务专线： 020-88696599

采购代理机构： 广东省政府采购中心

第二章 采购需求

一、项目概况：

“★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

★供应商须保证，如中标，投标文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）

★供应商需具备《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺在签订合同后按照《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案，并自行招用保安（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。

本项目适宜分包给中小企业的内容：保洁服务、绿化服务。中标人不得将本物业的服务责任整体转让给第三方。

1.1 物业情况

物业名称	物业地址
广东省英德监狱办公区域	广东省英德市金子山大道四路一号

1.2 采购人提供中标人使用的场地、设施、设备、材料等

- （1）采购人在行政区内免费提供至多4间值班、管理用房给中标人值班、办公使用，水电费由中标人自行承担，按市场实际价格收取；
- （2）采购人在房源有富余的情况下，可有偿提供中标人驻场服务人员住宿用房，租金参照民警职工公有住房租金标准按月收取；水电费由中标人自行承担，按市场实际价格收取；
- （3）采购人可提供食堂，餐费由中标人自理；
- （4）采购人提供日常零星维修材料；

中标人应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

1.3 物业服务采购费用预算

5327341.32元/年，两年总预算10654682.64元。

2. 物业服务范围及服务标准

服务范围：

- （1）公共秩序维持，包括：行政区安全监控、安全巡视、门岗值勤、外来人员咨询服务及来访登记、各种突发情况的处置、车辆停放秩序的管理及巡视等；
 - （2）公共环境卫生，包括：行政区公共场所、公共卫生间、房屋公用部位、天台等所有公共区域的清洁卫生；公用雨、污水管道疏通；雨、污水井、隔油池、化粪池清掏；景观湖清捞等；疏通、清掏、清捞费用包含在投标报价中；清洗行政区水泵房内生活水箱并提供相应的水质检验报告，清洗行政区建筑物天面消防水池、楼顶不锈钢储水桶，清洗及水质检测费用包含在投标报价中；
- 监管区路面、广场、停车场及部分建筑公共场所、公共卫生间、房屋公用部位、天台等公共区域的清洁卫生；
- 行政区、监管区垃圾和杂物的收集、清运，垃圾清运费用及属地环卫部门收取的相关费用、带轮户外环卫垃圾桶（含泔水垃圾桶）购买及更换费用包含在投标报价中；
- （3）行政区、监管区绿化日常养护和管理；
 - （4）行政区内水、电设备及管线的日常零星维修；行政区户外橱窗、宣传栏、各类护栏（含不锈钢）的维护与修缮；零星维修所需耗材由采购人负责购买和提供；
 - （5）配合完成临时性的工作任务（如搬运货物、家具家电等）；
 - （6）举行重大活动提供协助及服务；
 - （7）重大节日及庆典活动氛围布置：如春节、国庆节等，费用（约3万元/年）包含在投标报价中；
 - （8）中标人负责行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目，此费用包含在投标报价中），确保建筑物完好。

服务标准：

- （1）按专业化的要求配置管理服务人员。
- （2）根据项目的实际情况，有月计划、月小结，并组织实施，按定员、定岗、定时、定量、定标准的“五定”要求划分工作区域，实施岗位责任制。

2.1 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑名称		机关办公楼、食堂综合楼、A栋备勤楼、B栋备勤楼、C栋备勤楼、警体馆（1#楼）、礼堂（2#楼）、培训中心（3#楼）、综合用房（4#楼）、特殊业务用房（5#楼）、附属用房（6#楼）、管理用房（7#楼）、服务用房（8#楼）、更衣室（19#楼）、办证服务大厅（20#楼）、微型消防站（23#楼）、会见楼、警务楼且不仅限于以上内容等。	
总面积	建筑面积（㎡）	总建筑面积约70991㎡	见“3.2房屋维护服务” “3.6秩序维护”
	需保洁面积（㎡）	总保洁面积约34645㎡	见“3.4保洁服务”
地面	地面各材质及总面积（㎡）	瓷砖总面积约31260㎡、木地板总面积约960㎡、地胶板总面积约216㎡。	见“3.4保洁服务”
外墙	外墙需清洗面积（㎡）	机关办公楼玻璃幕墙、瓷片外墙面积约6700㎡	见“3.2房屋维护服务” “3.4保洁服务”
会议室（行政区）	会议室数量（个）及总面积（㎡）	会议室14个总面积约892㎡	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
礼堂（行政区）	数量（个）及总面积（㎡）	礼堂1个，总面积约3174㎡	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
卫生间（行政区）	卫生间数量（个）	卫生间62个	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
垃圾存放点	垃圾存放点数量（个）	行政区垃圾存放点12个；监管区垃圾存放点20个	见“3.4保洁服务”
车行/人行入口	车行入口	3个	见“3.6秩序维护”
	人行入口	3个	见“3.6秩序维护”

2.2物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
行政区室外面积（不含绿化面积）	室外总面积约79859㎡	见“3.4保洁服务”“3.6秩序维护”
监管区室外面积（不含绿化面积）	室外总面积约84000㎡	见“3.4保洁服务”
绿化（行政区）	绿化总面积约180000㎡	见“3.4保洁服务”“3.5绿化服务”
绿化（监管区）	绿化总面积约120000㎡	见“3.4保洁服务”“3.5绿化服务”
假山鱼池（行政区）	假山鱼池1个（含过滤池），总面积约60㎡	见“3.5绿化服务”
垃圾箱（行政区）	垃圾箱60个	见“3.4保洁服务”
车位数（行政区）	767个汽车停车位（其中充电桩车位6个）	见“3.6秩序维护”
露台（行政区）	露台4个、总面积约690㎡	见“3.4保洁服务”“3.5绿化服务”
化粪池（行政区）	化粪池24个，总容积约199m³	见“3.4保洁服务”
隔油池（行政区）	隔油池1个	见“3.4保洁服务”

3.物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、水电工程维修服务、保洁服务、绿化服务、秩序维护等。

3.1基本服务和管理目标

（1）基本服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		(2) 秩序维护管理有序，无安全事故及隐患的存在和发生；保洁要求做到服务区域环境整治、卫生；水电工程维护上做到出现故障及时修复，保障服务区域水电设备运行正常、公共设施完好；绿化要求做到定期修剪，保持环境美观；及时完成采购人指定的临时性工作。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。
		(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位要求相匹配，到岗前应经过必要的岗前培训以达到岗位要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求中标人进行调换。如因中标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。
		(3) 对服务人员进行保密教育，提高服务人员保密意识。
		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：采购人建议与投诉、员工信息、培训记录、保密教育、设施设备维修维护、应急预案、突发事件消防演习与处置记录、合同协议等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。
		(2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。
		(3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		(4) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
		(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，对危险隐患进行控制或整改并定期监控，使风险隐患始终处于受控状态。

8	应急保障预案	(2) 应急预案的建立。根据项目的实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、停水停电应急预案、电梯困人应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
9	服务管理及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：日常工作管理制度、物业服务制度、岗位职责等相关管理制度。
		(2) 制定项目实施计划，主要包括：进退场交接、人员培训计划等。
10	服务热线及紧急维修	(1) 设有24小时报修求助服务热线。
		(2) 紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

(2) 物业管理目标

- ④树立“安全第一”的思想，实行封闭式管理和24小时秩序维护值班制度，维护行政区内办公、生活秩序，确保人员和财产安全。
- ⑤中标人物业管理质量要求达到国家、省和市对物业管理的质量指标有关规定和具体标准，承诺物业管理各项服务达到指标。根据国家规范建立健全各项规章制度和标准，制定出切实可行的管理服务细则、完整的预防突发事件应急措施机制等，各项规定、实施细则及方案均需经采购人认可后方可实施，重要岗位的规章制度及操作流程还需上墙悬挂。
- ⑥采购人单位为司法行政机关，中标人派驻的工作人员及物业相关服务人员应遵守采购人的规章制度和管理规定，如有违反采购人相关保密制度未造成不良社会影响或损害后果的，采购人有权要求中标人更换相关的物业服务人员，中标人无条件响应，并在三天内予以更换。如因违反采购人相关保密制度造成不良社会影响或损害后果的，采购人按规定将泄密人员移交司法机关处理，中标人承担相应的法律责任，同时采购人有权单方面解除合同且无需承担任何法律责任。投标时提供保密承诺函（格式自定）。
- ⑦建立、健全各类档案。包括物业各类原始资料，合同、土建、设备类图纸、验收证明、设施档案、业务档案、计划、管理资料等。
- ⑧制定各类突发事件及应急救援方案并定期进行应急演练，演练相关记录需报采购人备案，危及安全处，设置明显标志和防范措施。
- ⑨在物业管理范围内，禁止乱写、乱张贴广告、标语，保持外观整洁、大方。
- ⑩妥善保管采购人因工作需要为中标人提供的安全防范工具及通讯工具（如有遗失或损坏，须照价赔偿）。
- ⑪协调处理好与各部门、科（处）室工作关系，创造良好的工作氛围。
- ⑫各项服务指标

序号	承诺项目	国标	指标	实施措施
1	治安案件发生率	1"	1"以下	门岗 24 小时固定值班，24小时定时、不定时巡逻，明确责任区域，完善制度，狠抓人员思想业务素质。
2	车辆被盗率		0	加强巡逻、检查；建立和健全车辆出入登记制度；熟悉行政区干警职工用车情况；发现可疑人员立即上前查问。
3	防火设备完好率	100%	100%	定期检查维护，实行巡查制度，建档记录，确保消防系统设备完好。
4	火灾发生率	0	0	做好消防监控，加强消防宣传，建立预防制度，建立义务消防组织，实行消防安全责任制，定期进行消防演习。
5	违章发生率 违章处理率	1% 95%	1%以下 98%以上	加强宣传和巡视，跟踪管理，及时发现、及时处理、及时回访，做好记录。
6	清洁、保洁率	99%	99%以上	实行卫生责任区包干，全天 12 小时保洁制，垃圾日产日清，卫生设施齐全、完好。
7	道路完好率 及使用率	95%	100%	加强巡视，确保道路畅通无损坏，路面平坦整洁，排水通畅，无随意占用道路，无改变使用功能。
8	化粪池、雨水井、 污水井完好率		100%	每日记录检查情况，定期疏通、清理，井盖齐全良好，保证排放通畅无堵。
9	停车场完好率	95%	100%	依规划使用停车场；建立责任制，确保场内整洁，设施完好无损，疏导有序，不占用消防通道，无交通堵塞。
10	管理人员专业培训合格率	90%	100%	培训合格方可录用，无上岗证不能上岗。
11	客户满意率	95%	95%以上	依法、依约管理服务；树立服务至上的观点，严格管理，忠实履行义务，全心全意为业主服务，寓管理于服务之中。
12	业主有效投诉 投诉答复率 有效投诉更正率	1% 95%	1%以下 100%	加强与主管部门联系，多方面征询意见，及时答复投诉，对有效投诉及时处理并予以更正，最大限度地满足业主要求。
		95%	100%	
13	档案资料完整率		99%	制定制度，专人负责。

3.2房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，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。
		(2) 每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告。
		(3) 每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告。
		(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		(2) 每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告。
		(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前，中标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1-2023)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894-2008)、《消防安全标志 第1部分：标志》(GB13495.1-2015)的相关要求。
		(2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
5	建筑物维修修缮服务	<p>中标人负责行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目，此费用包含在投标报价中），确保建筑物完好。（行政区物业范围内建筑物维修修缮服务：单次单项维修材料费500元以下的项目，由中标人负责维修；如双方对维修材料价格有争议，经双方通过市场调查方式确定价格）</p>

3.3水电工程维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务范围和服务要求	（1）服务范围： ①负责行政区内水、电设备及管线的日常零星维修；负责行政区户外橱窗、宣传栏、各类护栏（含不锈钢）的维护与修缮等。 ②当中标人接到维修任务（包含焊接、切割作业）后，应及时派电工到现场进行维修，零星维修所需耗材由采购人负责提供。 ③如中标人无法维修应立即上报采购人，由采购人聘请第三方专业公司维修，维修费用由采购人支付。
		（2）服务要求：全天24小时服务，急修在15分钟内到达现场进行维修，其它报修在1小时内到达现场。
		（3）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。
2	水电工程维修服务	（1）有上岗证及资格证，对物业各项设施、设备进行检查、维修、养护熟练。
		（2）日常维修在接到报修通知后应在约定时间内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。
		（3）平时做好巡视工作，及时上报设施设备损坏情况并根据要求处理。
		（4）建立设备档案。每月将主要设施设备的日常巡查、维保情况报采购人备案。
		（5）遇到采购人各业务部门需要在特定时间保证供电、供水的特殊情况时，应妥善安排工作，满足要求；遇火灾、地震、水灾等灾害或其它突发事件时，立即采取切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。
3	设备机房	（1）设备巡视记录清晰完整。
		（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，符合设备运行要求。
		（4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
4	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。
		（2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		（3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

注：电梯、火灾自动报警系统及消防水系统等采购人已经外包给第三方公司维保的设备设施，由中标人负责监督、管理及协调，发现异常及时上报管理部门。

3.4保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务范围和基本要求	（1）保洁范围： 行政区：包括机关办公楼、综合楼、礼堂、培训基地、警体馆、图书馆、备勤楼、办证服务大厅、更衣室、微型消防站、功能性用房等建筑物范围内公共部分：大堂、会议室、电梯、走廊、楼梯通道、道路等，公共卫生间、门窗、天台、行政区域路面、停车场、东南门便民服务点、景观湖公园（含山体公园）道路及跑道、室外运动场地等所有公共区域。（医疗用途建筑内的清洁卫生不含在上述范围，餐厅、办公室、宿舍内的清洁卫生不含在以上范围） 监管区：包括监管区警务楼（不含礼堂、办公室）、会见楼等建筑物范围内公共部分；监管区路面、广场、停车场。
		（2）基本要求： ①建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 ②作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 ③进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		（1）办公楼大堂（含行政区内各楼宇大堂、大厅，监管区警务楼、会见楼）的清洁要求： ①地面每天清扫、并用静电吸尘剂的尘推推抹，保持地面清洁干净，无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等，做到随脏随清洁。 ②两米以下墙壁每天抹一次，保持墙身光亮、无尘无渍。 ③每天抹门、扶手、护栏一次，保持无尘、无污渍。 ④每天清理、洗抹导向牌、消防设施、花盆、垃圾桶、屏风等，确保清洁干净、无尘渍。

2	办公用房区域保洁	<p>(2) 办公楼（含行政区内各楼宇，监管区警务楼、会见楼）公共区域的清洁要求：</p> <p>① 办公楼通道、楼梯台阶每天清扫、拖抹各两次，其余楼宇通道、楼梯台阶每天清扫、拖抹各一次。做到无烟头、无纸屑、无杂物、无垃圾、无污渍等，随脏随扫；每天保证7:00—18:00都有人值班保洁，每天对公共区域进行清洁并集中收运各区域、各楼层的垃圾。</p> <p>② 楼梯扶手每天抹一次，保持清洁干净、无尘。</p> <p>③ 通道的门、玻璃窗、每天抹一次，保持洁净明亮。</p> <p>④ 清洗烟灰桶，更换石米；抹净花盆表面，花木叶子。</p> <p>⑤ 每周清理2米以下墙身、通道天花、灯罩一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。</p> <p>⑥ 每两周清洗楼层地面、楼梯；每季清洗机关办公楼1楼会客室地毯一次。</p> <p>⑦ 每月清洁2米以下通风口和筒灯、防火设备。每月清扫天台一次，清除垃圾、积水、下水道口积沙等。</p> <p>⑧ 无会议任务时，礼堂、会议室每周清洁一次，确保桌椅无尘、玻璃门窗干净明亮，地面、卫生间干净无水渍；有会议任务时，需按要求在会议前进行清洁，会后做好保洁工作。</p>
		<p>(3) 定期进行消毒。</p>
		<p>(4) 作业工具间：</p> <p>① 保持干净，无异味、无杂物、无积水。</p> <p>② 作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p>
		<p>(6) 公共卫生间：</p> <p>① 每天上午7:30—8:15、9:30—10:30，下午13:00—14:15、15:30—16:30分别进行清洁、消毒工作。全天巡查保洁，做到随脏随清洁。如遇节假日期间，则由值班保洁员按7:30、11:30、13:00、17:00时间进行巡查，发现问题及时安排保洁，或利用节假日组织人员进行每月不少于1次的大清洁。</p> <p>② 要做到“六无”：室内干净无臭味（搞好清洁卫生的同时能及时补充除臭剂）；地面整洁无杂物、积水；瓷器无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网。</p> <p>③ 清理垃圾篓，不得超过三分之二满，做到随时更换。</p> <p>④ 保持室内空气流通、清新。</p> <p>⑤ 清理明渠口，清洗各种设备。</p> <p>⑥ 通道地面用静电吸尘剂的尘推推抹。</p> <p>⑦ 每周彻底清洗隔墙、隔门、排气扇、窗口、地台表面。</p> <p>⑧ 每周彻底清洗便盆。</p> <p>⑨ 洗手液、擦手纸、厕纸及时添加和更换。</p>
		<p>(7) 电梯轿厢：</p> <p>① 电梯轿厢每天消毒清洁2次，保持电梯内的清洁。</p> <p>② 按键每天用消毒水抹一次、地毯每天清洗一次。</p> <p>③ 抹净电梯内壁、门、指示牌。</p> <p>④ 每天清理梯门的凹槽，确保无杂物。</p> <p>⑤ 每天抹梯门的门套石一次，每周护理一次。</p> <p>⑥ 每周清理天面、排气设备一次。</p> <p>⑦ 每周轿厢内壁涂不锈钢保护剂一次。</p> <p>⑧ 电梯轿厢地面每月保养二次。</p> <p>备注：办公楼前后门、电梯、综合楼前后门需常备新的地毯，有重要接待任务、迎检工作时更换。地毯费用包含在投标报价中。</p>
3	外围环境保洁	<p>(1) 行政区道路、广场、停车场等每日清扫二次，并按照规定进行巡回保洁，保持地面清洁，做到无积水、烟头、纸屑、落叶等。</p>
		<p>(2) 监管区道路、广场、停车场以扫地车清扫的方式进行，保持地面清洁，做到无烟头、纸屑、落叶、垃圾、杂物等，清扫时间以生活卫生科通知为准。</p>
		<p>(3) 每天保证7:00—18:00都有人值班保洁，做到随脏随扫。</p>
		<p>(4) 每天清理公共设施一次，使其保持清洁干净、无污渍。</p>
		<p>(5) 每天清扫一次室外运动场地，清除垃圾、积水。</p>
		<p>(6) 每天巡视花槽的清洁情况，随脏随清理，保持清洁，清除花丛中央的垃圾、枯叶。</p>
		<p>(7) 每周用清水清洗地面、花槽围基、沙井表面一次，清除污渍、污泥、杂物。</p>
		<p>(8) 每月清洁建筑物1.2米以下外墙。</p>
		<p>(9) 景观湖公园（含山体公园）的道路及跑道每天清扫一次，清除污渍、污泥、杂物、垃圾、积水等。</p>
		<p>(10) 微型消防站（含水泵房）每周清扫、清洁一次，保持干净、无垃圾无杂物。</p>
4	培训基地（3#楼、4#楼）服务要求	<p>(1) 确保住房、功能室（含仓库、布草间）、课室、洗手间及公共区域保持清洁，用品用具摆放整洁有序。</p>
		<p>(2) 严格按照卫生防疫要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对培训基地所提供的各种用品、卫生洁具等进行消毒保洁。</p>
		<p>(3) 及时上报可用消耗品存余情况并予以补充。</p>
		<p>(4) 负责检查参训学员退房后有无遗留物品，做好遗留登记。</p>
		<p>(5) 开班培训期间，需接受排班值班。</p>
		<p>(6) 完成培训基地交办的其他工作。</p>
5	警体馆、图书馆服务要求	<p>(1) 保持警体馆内外的清洁，包括卫生间、楼道、地面、墙面、桌椅、器材等，每天清扫室外运动场的烟头、纸屑、落叶、垃圾、杂物等。</p>
		<p>(2) 保持图书馆内部的清洁，包括卫生间、楼道、阅览室、书架、桌椅等。</p>
		<p>(3) 确保垃圾及时清理，垃圾桶定时清洗和消毒；定期对更衣室、卫生间进行深度清洁和消毒工作。</p>
		<p>(4) 定时检查器材室固定器材，发现损坏及时报告管理部门，防止伤害事故的发生。</p>
		<p>(5) 定期清点器材、图书等，做到账物相符。</p>
		<p>(六) (1) 中标人需负责行政区、监管区垃圾和杂物的收集、清运，做到垃圾日产日清；垃圾清运费及属地环卫部门收取的相关费用、带轮户外环卫垃圾桶（含泔水垃圾桶）购买及更换费用包含在投标报价中。（监管区垃圾：包含监管区所产生的餐厨垃圾、生活垃圾、车间垃圾等）。服务要求：每天清理、清运垃圾一次（国家规定的节假日照常），特殊情况（如重大活动或垃圾过多等）可增加一次；中标人负责每天11：00之前将监狱辖区所有垃圾清理干净装车，运出监狱辖区以外（英德市垃圾管理部门规定的场所）进行倒放和处理，并负责将垃圾存放点清洗干净。</p>

6	其他要求	<p>（2）行政区公用雨、污水管道每季度检查1次、每年疏通1次；雨、污水井、隔油池、化粪池（行政区域化粪池24个，总容积约199立方米）每年彻底清掏1次，发现异常及时清掏；景观湖每周检查1次，发现异常及时清捞；疏通、清掏、清捞费用包含在投标报价中。</p> <p>（3）每半年清洗行政区水泵房内生活水箱（容积约48立方米）1次并提供相应的水质检验报告，每年清洗行政区建筑物天面消防水池（7个，容积约60立方米）、楼顶不锈钢储水桶（18个，容积约108立方米）1次，清洗及水质检测费用包含在投标报价中。</p> <p>（4）物业设施、设备、清洁卫生常用耗材工具，由中标人购买，所需费用包含在投标报价中。行政区公共卫生间用的洗手液、擦手纸（大卷纸）、厕纸（纸球）按照采购人指定品牌、规格，由中标人购买和提供，所需费用包含在投标报价中，物业清洁人员负责添加和更换。</p> <p>（5）中标人需在每年根据采购人要求对机关办公楼玻璃幕墙、外墙清洗1次（玻璃幕墙、外墙面积约6700平方米），所需费用包含在投标报价中。</p> <p>（6）★供应商须承诺，如若中标，在进行高空作业时，作业人员应具有《特种作业操作证书（准操项目：高处作业）》。（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）</p>
---	------	--

3.4.1清洁员工编制及岗位划分

序号	岗位	区域清洁	人数
1	主管	负责整个行政区保洁工作安排、培训、日常清洁卫生监督检查	1人
2	外围	监管区以外公共区域，包含路面、机关办公楼前广场、室外运动场地、景观湖公园（含山体公园）公共卫生间、道路及跑道等	2人
3	办证服务大厅、更衣室、微型消防站、东南门便民服务点、警务楼（不含礼堂、办公室）、会见楼	行政区：办证服务大厅、更衣室、微型消防站（含水泵房）、东南门便民服务点整体公共区域卫生； 监管区：警务楼（不含礼堂、办公室）、会见楼整体公共区域卫生	3人
4	综合楼	综合楼（含招待所、不含餐厅）整体区域卫生	3人
5	办公楼	机关办公楼大厅、公共通道、洗手间等	4人
6	礼堂、会议室	礼堂、会议室内整体区域卫生	3人
7	功能性用房	3栋5层U型宿舍、2栋5层“回”字型楼、2栋11层功能用房等公共区域卫生	4人
8	培训基地	3#楼、4#楼的整体区域卫生及值班	4人
9	警体馆、图书馆等	警体馆、图书馆等整体区域卫生及值班	2人
合计			26人

3.5绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>（1）景观绿地养护效果：1.植物长势好，叶色、叶形正常，无明显虫害痕迹。树冠完整，树干挺直（特殊栽培的除外），修剪得当，无死树，无缺株。2.灌木开花繁茂，无非正常落花落蕾现象。3.藤本植物长藤分布合理，枝叶覆盖均匀。4.地被植物生长良好，分布均匀、整齐，色调协调一致。5.整形植物修剪平整，保持原造型效果，无缺损。6.绿地内无高荒性、缠绕性、攀援性杂草，无积水无垃圾杂物。7.景观维护良好，无裸露地，达到设计效果。</p> <p>（2）草坪养护效果：1.草坪使用园林式规划布局，草坪清新自然、整洁，草坪上形成明显优美的图案造型，具有较强的时代感。草坪生长旺盛，色泽正常，生长期无枯黄现象。2.中心区无空秃，集中空秃区不超过0.5㎡，总空秃面积不超过1㎡。草坪完整，基本无杂草，无病虫害。</p> <p>（3）花坛花径养护效果：1.四季有花。2.株型距离、高低层次、色彩搭配适宜，图案清晰，比例协调。3.花卉生长健壮，花大叶茂，开花整齐，无缺株倒伏，无枯株残花。4.花坛整洁美观，无杂草、果皮等垃圾杂物。5.花草树木色彩鲜明，造型优美，让植物村托出优雅适宜的环境。</p> <p>（4）公共区域无枯叶枯枝出现。盆栽绿植的浇水、除草、打药、病虫害防治、修枝整形、施肥及花坛、花台清洁卫生等日常养护工作。</p>

		<p>（5）景观湖、山体公园养护效果：1.景观湖周边植被长势好，叶色、叶形正常，无明显虫害痕迹。2.树冠完整，树干挺直（特殊栽培的除外），修剪得当，无死树，无缺株。3.植物长势好，叶色、叶形正常，无明显虫害痕迹。树冠完整，树干挺直（特殊栽培的除外），修剪得当，无死树，无缺株。4.灌木开花繁茂，无非正常落花落蕾现象。5.藤本植物长藤分布合理，枝叶覆盖均匀。6.地被植物生长良好，分布均匀、整齐，色调协调一致。7.整形植物修剪平整，保持原造型效果，无缺损。8.公园内无高荒性、缠绕性、攀援性杂草，无积水无垃圾杂物。9.植被维护良好，无裸露地，达到设计效果。10.保持人行道、跑道1米范围植被高度5cm以下，及时修剪和清理影响行人行走的树枝。</p> <p>（6）综合楼假山鱼池养护效果：1.假山鱼池植物长势好，叶色、叶形正常，无明显虫害痕迹。2.假山鱼池周边的景观石、假山、射灯等设施进行定期检查和维护，确保其美观和安全。3.定期清理假山鱼池水质、更换水体，保持鱼池的水质清洁透明。4.定期检查鱼类的健康状况，出现异常进行必要的治疗和防病工作。5.定期清洗过滤池及附属过滤设备，水泵、杀菌灯定期检查和维护，确保其正常运转。</p> <p>（7）田径场内足球场养护效果：1.草种生长茂盛，草坪整齐。2.适时修剪，保持草坪完整美观。3.及时清理足球场及周边绿地的杂草。</p>
		<p>（一）草坪的养护：</p> <p>（1）标准：草种生长茂盛，草坪整齐，叶片健壮，生机勃勃。</p> <p>（2）要求：一年绿色期应长于300天，覆盖率达98%以上。</p> <p>（3）灌溉和施肥：晴天应每天淋水一次，全年施肥2-3次。</p> <p>（4）除杂草及补植：</p> <p>①停车场、草坪中杂草应及时除去，杂草率应低于3%，新接管的草坪要求半年内达标。</p> <p>②人工除杂草要将杂草连根拔除，压平目的草。</p> <p>③对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应及时补植，保持草坪完整，无裸露地。</p> <p>（5）修剪标准：</p> <p>①草坪应适时进行修剪，使草的高度一致，边缘整齐，台湾草的高度控制在5cm以下。</p> <p>②花基边和树盘边的草要修剪整齐。花基边修剪宽度控制在5cm以下，修剪前需清除草坪上的石仔、瓦砾、树枝等杂物。修剪平整，边角无遗漏，草屑应及时清除。</p> <p>（6）病虫害防治：及时做好病虫害防治工作，做到以防为主，经常检查，发现病虫害及时处理，最严重的危害率控制在3%以下。</p>

2	行政区、监管区室外 绿化维护标准要求	<p>（二）灌木的养护：</p> <p>（1）灌木的养护标准：生长旺盛，枝叶健壮，无空脚、光秃现象，保证开花植物在花期内的充分开花。</p> <p>（2）灌溉：根据植物的生理特性进行合理灌溉，原则上晴天每天淋水淋透两次，并经常进行叶面喷水，保持土壤全天候湿润。（管理员需登记在册并报主管领导）</p> <p>（3）通常在每年春、秋季重点施肥各3-4次，施肥后应及时淋水，不能污染叶片，以复合肥为主，有机肥为辅。</p> <p>（4）整形修剪：根据每种植物的生长发育特点，适时适量修剪，保证造型美观。黄叶及枯枝要及时剪除，花坛、绿篱应保持经常性修剪，乱枝的生长不得超过10cm，保持图案明显、整齐，达到最佳视觉效果。</p> <p>（5）中耕除草：</p> <p>①发现杂草及时清除，除杂草要连根拔除。</p> <p>②经常性中耕、松土、中耕深度适当，不伤害植物根系或造成根系裸露。</p> <p>（6）病虫害防治：</p> <p>①对病虫害要及时防治经常检查，及时处理，最严重得危害率在5%以下。</p> <p>②药物的种类和用量，要达到防治的目的，且符合环保的要求和标准，喷药尽量在晚上进行。</p> <p>（7）补植和改植：</p> <p>①如果缺苗现象，应及时补植，补回原来的种类，规格尽量与原植株接近。补植后加强淋水等保养工作，成活率应大于95%。</p> <p>②对生长不宜的植物，进行换种改种，选用植物品种确保生长良好，且与周围的环境协调。</p>
---	-----------------------	--

		<p>（三）乔木的养护</p> <p>（1）乔木养护的标准是：长势好，枝叶健壮，生长数量超过该树种该规格的平均年生长量，树型美观，分枝点恰当。无死树缺株、无枯枝残叶、无明显人为破坏、最严重的病虫害率在5%以下。</p> <p>（2）灌溉与排水：</p> <p>①根据不同植物种类，不同树龄及季节气候条件适当淋水，保持土壤有效水分，保证植物正常生长，原则上在晴天每2天淋一次，且要淋足水。</p> <p>②暴雨天应排除树木周围的积水、避免树根窒息、腐烂。</p> <p>（3）施肥：</p> <p>①每年春、秋季重点施肥2-3次，以有机肥和复合肥为主。</p> <p>②施肥后要及时进行淋水，使料肥及时渗入，避免伤害树根。</p> <p>（4）整形修剪：</p> <p>①自然形修剪应根据植物生长特性合理修剪，以达到理想的生长和观赏效果，每年修剪一次。</p> <p>②造型修剪则应按预定的形体进行修剪，成形并保持一定的症状，每年修剪三次以上。</p> <p>③影响高压线及交通、照明、监控设备的树枝应及时剪除。</p> <p>④对徒长枝、病虫害枝、交叉枝、并生枝、下垂枝、枯枝、残枝等应及时剪除。</p> <p>⑤修剪时按操作规程进行，防止发生安全事故。</p> <p>（5）中耕除草：</p> <p>①树头位杂草及时清除，对影响树木生长和景观效果各类野生藤茎及时清除。</p> <p>②树木根部附近的土壤保持疏松，中耕深度以不伤根系为限。</p> <p>③中耕除草应在天气晴朗，且土壤不过分潮湿时进行，应及时清除杂草和土壤中的瓦砾、石块等。</p> <p>（6）病虫害的防治：对树木的病虫害要及时喷杀，发生病虫害最严重的危害率在5%以下，单株受害程度在5%以下。</p> <p>（7）补种和改植：</p> <p>①及进清理死树，并在两周内补植回原来的树木，规格与原有的树木接近。</p> <p>②对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的树木应进行改植，改植方案报批后方可实施。</p> <p>（8）防台风及意外：</p> <p>①做好防台风工作，台风前加强防御措施，对一些浅根性，树冠庞大、树叶过密以及立地条件较差的乔木作好加固措施。</p> <p>②风暴后迅速清理倒树、断枝，疏通道路，及时进行扶树、护树。</p> <p>③被撞倒、撞伤的树木，及时处理现场，及时扶植。损伤严重的树木及时清除，于两周内补植原规格树种。</p> <p>④乔木距地面1.2M以下，树身于每年5月、10月及春节前涂白灰水。</p> <p>⑤乔木类，若确因承包管理不善导致死亡的，要负责及时购买补种，并确保成活。属于不可抗力的，协商解决，视具体情况而定。</p>
3	室外绿化环境卫生	<p>（1）行政区、监管区外围墙（栏）巡逻通道、停车位（有植草砖部分）、绿地清洁，视线通透无障碍物、无缠绕性、攀援性杂草，无垃圾杂物、无石砾砖块、无干枯枝叶、无粪便暴露、无悬挂物，绿化标语牌、绿化围栏及其他绿化方面设备长期保干净、明亮，无明显灰尘、油迹。</p> <p>（2）每天早晨10时前清扫完所有生活垃圾，及时清理瓦砾石块、枯枝残叶等，清洁、整理蚊蝇滋生地，发现鼠洞及时堵塞，发现红火蚁、白蚁等及时作有效处理并报告采购人。</p> <p>（3）归堆后的垃圾杂物堆放在隐蔽的地方，做到日产日清，不过夜、不焚烧，不造成二次污染。清除垃圾杂物后，注意保洁。</p>

		<p>（4）行道树、绿篱修剪下的枝叶，应随时堆放在路边不影响车辆行人处，并及时进行收纳处理，不得影响行人通行安全和观瞻。</p>
4	其他要求	<p>（1）中标人负责绿化垃圾统一收集、粉碎，每天运至采购人指定区域，发酵、腐熟之后做成有机肥，用于行政区、监管区绿化。</p> <p>（2）负责行政区绿地内喷淋头的更换，费用包含在投标报价中。</p> <p>（3）每年由中标人负责撒草籽、花籽，保持景观湖公园人行道、跑道两边植被维护良好，无裸露地，费用包含在投标报价中。</p> <p>（4）绿化常用工具、农药、肥料，由中标人购买，所需费用包含在投标报价中。</p> <p>（5）由于管理责任原因造成绿植需要补种的由中标人承担费用，由于需要改换原种植品种的由采购人承担改植费用。</p> <p>（6）由于养护不当造成假山鱼池鱼类死亡需要补放的需由中标人承担费用，补放鱼类的品种、大小需与死亡的一致。</p>

3.5.1绿化养护范围

行政区域绿化面积约80000平方米；景观湖公园（含山体公园）绿化面积约90000平方米、田径场内足球场绿化面积约10000平方米；监管区绿化面积约120000平方米；公共区域盆栽等。

3.5.2绿化养护人员配置

绿化主管1人，行政区域7人，景观湖公园（含山体公园）、田径场内足球场8人，监管区12人，合计28人。

3.6秩序维护

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）秩序维护范围：行政办公区正门、东南门、北门，共3个进出口门岗及项目内各楼宇、公共区域、停车场等。
		（2）组建一支高素质、业务能力强的秩序维护队伍，确保整个行政区域的安全、有序，秩序维护员须具备《保安员证》。
		（3）加大对行政区域巡逻（巡逻路线、打卡点由采购人和中标人共同制定，以采购人具体要求为准）和24小时门岗值班，对物业安全进行有效防范，发现问题及时处理并报告。
		（4）秩序维护员应严格遵守项目的各项规章制度；爱惜项目财产，有损坏者，应照价赔偿；不得擅自使用项目的各类设备设施；不得擅自带项目的物资（材料）外出；不得请他人代岗；不得擅自带无关人员进入行政区域。对出入项目的人员所携带的物品，按规定要求进行验证、检查。
		（5）负责物业管理区域内车辆进出登记、停放秩序，疏通、维持交通秩序等管理。保证行政区车辆行驶、停放标识线的清晰度，对标识线刷漆按采购人需求为准， 费用包含在投标报价中。
		（6）负责对进出行政区的外来人员、信访人员的登记和安全检查。
		（7）配合消防维保单位检查有关消防设施。
		（8）组织应急小分队协助采购人做好预防自然灾害防护工作，如台风、暴雨、火灾等事件的防范工作，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时采取相应措施并报告采购人和有关部门。
		（9）收集、整理与物业安全服务相关的资料，每月向采购人物业主管部门汇报。
		（10）配合采购人完成重大活动的组织工作和临时指派零星工作。
2	门岗值班员岗位工作要求	（1）门卫实行二十四小时值班制度。
		（2）门卫人员要认真负责，坚守岗位，不得迟到早退、擅自离岗。如因特殊情况请假，须经主管或领班批准，待代班人员到岗后方可离开。
		（3）门卫人员在值班期间严禁喝酒、打牌、下棋、玩手机、睡觉和从事其他娱乐活动，不得因私会客，与无关人员聊天。值班期间认真填写值班日志,做好值班记录。严格执行交接班制度,履行规范交接手续。
		（4）门卫人员要按时开关大门，车辆通行时及时开放闸门。认真接听值班电话，做好信息记录、传达和报告。
		（5）门卫人员要严格执行会客登记制度。外单位人员来访须经电话联系采购人有关部门确认，填写登记单后方准进入。严禁闲杂人员进入行政区内。对寻衅闹事、扰乱正常办公秩序的人员，应及时予以制止，并立即报告。
		（6）门卫人员要严格执行出门物品查验登记制度。对装载货物出门的车辆，无相关证明，一律不得放行。
		（7）门卫人员要认真做好车辆通行、停放管理。外单位车辆须经电话联系采购人有关部门确认，做好登记后方准进入。机动车辆进出大门要减速慢行，非机动车辆进出大门要下车推行。监督和管理所有车辆按指定地点分类、有序停放。
		（8）门卫人员发现可疑人员应及时进行盘查，做好“四防”，确保安全。因门卫人员工作失职、失误造成安全事故或财产损失，要依法追究门卫人员责任。
3	巡逻岗位要求	（1）巡逻过程中，须佩带电筒、对讲机等巡视器材。
		（2）对巡逻中发现问题及隐患及时做出处理，并及时报告。
		（3）严格对重点部位实施重点监控，阻止闲杂人员在行政区乱窜，阻止未经许可的人员进入大楼重点要害部位。
		（4）遇有不法分子，应在确保人身安全的情况下设法擒获，并及时报警及报告采购人。
		（5）巡逻过程中发现吵架时，应予以劝止，发现打架斗殴等情况无法阻止时应及时报告采购人。
		（6）发现火情，应立即组织扑救并迅速报警。
		（7）巡逻员应严格按照全天24小时定时、不定时巡逻相结合的要求，做好巡查工作，发现危险隐患应及时报告并协助做好排险工作。
		（8）严格执行交接班制度，在接岗队员尚未到岗时，原班队员不得离开。
		（9）巡逻员下班后将巡视器材进行交接，并做好相关记录。

3.6.1秩序维护人员岗位设置：

序号	岗位名称	人数	备 注
1	秩序维护主管	1	负责安保部正常工作的开展及人员的培训等。
2	秩序维护领班	2	领班主要定岗在正门，并监督落实日常行政区域巡逻。
3	秩序维护门岗、 巡逻岗	≥15	白班：正门5人，东南门2人、北门11人； 夜班：正门4人，东南门11人、北门11人。 正门8时-12时、14时-17时30分，设置形象岗1人， 内部人员车辆、公务车辆进入时敬礼。 24小时执勤、负责物业红线范围内的24小时巡逻工作。
	合计	≥18	

4.中标人履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要中标人提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的，可在下表中列出，包括但不限于以下设备：

序号	名 称	品牌	型号	数量	产 地	备注
1	扫地车			2	国产	电动驾驶式，用于外围道路及广场普扫
2	电动高压冲洗车			1	国产	用于室内或外围洗地使用
3	高压水枪			2	国产	用于室外道路及广场等清洗
4	吹风机			26	国产	用于办公楼及综合楼地面及洗手间吹干
5	割草机			3	国产	用于绿化割草使用
6	绿篱机			2	国产	用于绿化割草使用
7	农药机			3	国产	用于绿化喷药使用
8	油锯			1	国产	用于绿化
9	树枝粉碎机			1	国产	用于绿化垃圾粉碎（需能破碎较粗树枝）
10	二轮电动巡逻车			8	国产	用于行政区内部巡逻、巡检
11	小型三轮垃圾清运车			1	国产	用于行政区内部清运垃圾等

5.物业管理服务人员需求

部门职能	岗 位	岗位所需总人数（≥80人）	备注（岗位需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
服务中心	项目经理	1	5年或以上物业项目项目经理管理工作经验，大专或以上学历，具备良好的组织、协调、沟通能力，计算机操作熟练。
	客服人员	1	大专或以上文化程度，具备较强的公文写作能力，电脑操作技术熟练，对质量控制体系熟悉。
水电工程维修服务	水电工	5	男性，高中或以上学历， （1）★所有水电工（含水电班长1人）需持有特种作业操作证（低压电工作业），因狱内存在动火作业内容，其中至少有1人持有特种作业操作证（熔化焊接与热切割作业）。（提供证书复印件（如投标时已过证书应复审日期，还须提供通过复审的官网查询材料）或提供承诺函，承诺签订合同后提供符合上述要求的人员。）； （2）具有3年或以上水电相关工作经验；
	泥水工	1	男性，初中或以上学历，熟悉砌墙、抹灰、铺贴墙地砖等和泥水有关的工作。
保洁服务	主管	1	高中或以上学历，身体健康。清洁现场管理工作经验3年以上经验优先。
	非培训基地保洁员	21	年龄50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。
	培训基地保洁员	1	女性，高中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身体健康，形象较好，服从安排，具备2年或以上从事酒店管理工作经验优先。
		3	女性，初中及以上学历，年龄50（含）周岁以下，身体健康，服从安排，能吃苦，做事认真，执行力及责任心强，具备一定酒店、民宿保洁工作经验优先。
绿化服务	绿化主管	1	大专或以上学历，身体健康，具有人社部门（或具备职称评定职能的单位或机构）颁发的园林类初级或以上职称，从事园艺、花卉种植工作经验3年以上。
	行政区绿化工	15	年龄男性60（含）、女性50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。（含班长2人）
	监管区绿化工	12	年龄男性60（含）、女性50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。（含班长1人，男性不少于4人）
秩序维护	秩序维护主管	1	男性，大专或以上学历，具有 3年或以上从事物业管理工作经验，持有军人“复员、转业、退伍（退役）”证的优先。
	秩序维护领班	2	男性，高中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身高170cm或以上，退伍军人优先； 身体健康，容貌端正，服从安排；3年或以上安保服务工作经验优先。
	秩序维护门岗、巡逻岗	≥15	男性，初中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身高170cm或以上，身体健康，容貌端正，服从安排。

- （1）以上人员不能有违法犯罪等不良记录，须是身体健康、具备岗位所需知识和技能的合法、合格劳动者。中标人对录用人员须严格政审，采购人保留最终政审权。中标人须保证所聘人员符合采购人要求，配足配齐管理与服务人员，并提供详细的分工及人员安排表。
- ★（2）中标人须按国家有关规定与员工签订劳动合同。员工待遇不得低于英德市最低工资标准，并按国家规定购买社会保险（投标提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
- （3）采购人有权随时查阅中标人员工工资支付情况。
- （4）中标人各类人员按岗位统一着装，言行文明，要注意仪容仪表，公众形象。
- （5）中标人须按岗位要求定期对员工进行业务培训和考核，于合同签订之日起1个月内向采购人提供人员岗位培训计划和考核方案。
- ★（6）中标人在服务期内，应严格按照《劳动法》的规定执行（投标提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
- （7）根据项目现场实际，中标人按采购人通知（提前一个月书面通知）后按需求配足人员并提供全方位服务。人员的增减应按采购人的实际使用要求通过双方协商确定并按实际人数核减费用（核减相应岗位人员工资）。
- （8）对外办公时间：周一至周五，上午8：30-12：00，下午14：00-17：30；周六、日及国家法定节假日休息。
- ★（9）供应商在投标文件中提供的人员，即为项目实施时投入的人员。未经采购人同意，不得更换人员（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）；
- ★（10）供应商承诺如获中标，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
- ★（11）所有秩序维护人员都应持有相关政府机关核发的《保安员证》，（投标时须提供上述要求的人员证书复印件，或提供承诺函，承诺签订合同后提供满足上述要求的人员。）

6.商务要求

6.1物业管理总体要求

- (1) 中标人需承诺，保证在《中标通知书》发出之日起**30**日内签订合同，合同签订后一周内即有能力根据采购人的要求派出足够的服务人员接管物业服务工作，否则视为放弃中标资格。（投标时提供承诺函）。
- (2) 中标人在进场后**30**天内将所有派驻员工的人事档案资料等交采购人审核，包括身份证复印件、健康证明、学历证明等，派驻的工作人员数量应达到采购人的要求。中标人不得伪造人事档案欺骗采购人，如有此种情况发生，采购人可单方终止合同。同时，中标人入场前，须同采购人签订保密合同。
- (3) 中标人需履行物业服务合同，按照合同约定的内容提供物业管理服务。采购人有权对中标人进行监督和管理。
- (4) 采购人对重要岗位的设置、人员录用与管理，有直接参与权和审批权。
- (5) 中标人针对该项目的管理方案、组织架构、人员录用等各项规章制度，在实施前需经采购人审核批准，且驻场负责人的任命和辞退，须经过采购人审查同意后才能确定。
- (6) 在处理紧急、突发事故和特殊事件时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。
- (7) 考虑到采购工作的特殊性，节假日期间中标人须安排足够的人员上班，合理安排服务时限，服从服务于岗位需要。
- (8) 中标人各类服务人员，须统一着装，工作规范，作风严谨，精神面貌佳，无犯罪记录，身体健康。各类服务人员需经过专业培训学习，电工需要持有相应专业技能职业资格证书，熟悉业务，胜任本职工作，证书复印件报采购人留存。
- (9) 中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率、服务质量和节能降耗。
- (10) 中标人负责员工的职业道德教育、业务知识和技能培训工作，采购人可按工作需要对标人全体员工进行必要的业务知识培训，以适应采购人的工作需要。
- (11) 中标人因维修需要采购人配合时，应事先与采购人取得联系沟通，采购人提供支持和配合。如事先未与采购人联系沟通造成财产损失、耽误工作的，中标人应承担責任。
- (12) 中标人在日常物业服务过程中对无法解决的问题，或物业设施需要请专业维保公司维修、保养的，应及时向采购人反映，并请求采购人协助解决。属日常例行维护的，需做好相关登记，并及时告知采购人。
- (13) 中标人每月汇报物业分类管理执行情况，由采购人指出存在问题，限期改正。
- (14) 物业管理服务费实行综合计价，由物业管理成本、法定税费和利润构成。
- (15) 中标人不得将本物业的服务责任整体转让给第三方，否则采购人有权单方面解除合同且无需承担任何法律责任；非中小企业中标人须将采购项目中标价的**40%**以上份额分包给一家或者多家中小企业。
- (16) 合同期满后，中标人应向采购人移交采购人提供的全部工作用房、设备物品，并将物业服务期间的各类管理档案资料无条件移交给采购人。

6.2机构设置、运作流程及管理方式

- (1) 设置适合本项目特点和需求的组织机构，为采购人提供安全、舒适、高效、优质的物业管理服务。
- (2) 按照轻重缓急、科学高效的原则，拟定切实可行的管理工作计划。
- (3) 物业服务运作程序设计全面、合理、高效，环环相扣，相互制约，保证各环节紧密衔接。所有运作过程均有严格的监督保证，充分体现管理效率，包含应急准备与响应、物业工程查验、突发事件和重大维修、抢修处理、用工管理运作、客户满意度调查等流程图。
- (4) 中标人设立的服务执行机构要接受采购人的监督，采购人对其日常工作进行督导。
- (5) 设定符合项目实际情况的管理机制，按照采购人要求和物业管理合同条款认真完成各项工作，履行各项义务，保证采购人能对中标人进行有效监督。

6.3能源管理

为了降低水、电能耗成本，切实推进节约型机关建设，发挥政府机关在节能减排中的率先垂范作用，树立良好的社会责任形象，为节能减排做出贡献；中标人需协助采购人的节能减排管理部门制定详细的节能管理方案，在节水、节水、节能等方面,建立一套切实可行的标准体系，并积极落实各项标准和制度,形成较为完善的以管理标准为核心、基础标准与工作标准为支撑的标准体系框架，实现预期节能降耗目标。

6.4进场交接措施

- (1) 中标人在进场前**10**个工作日，制定完善的物业管理进场方案（以下简称“进场方案”），进场方案包括但不限于与采购人原有物业管理公司的交接方案、交接流程、交接内容、交接应急预案等要素，进场方案经采购人审批同意后实施。
- (2) 交接内容包括但不限于：与项目相关的工程图纸、档案和竣工验收资料，物业管理工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件、设施设备台帐及历年运行记录，员工出入证件，办公用房，维修工具，水电及各种维修物料等。
- (3) 中标人必须在与采购人约定的提供物业管理服务起始日前**10**个工作日，完成物业管理服务团队组建，建立与本项目配套的相关管理制度，配备好所有必须的设备设施，具备完整的物业管理服务能力。
- (4) 中标人须在物业管理服务期开始前**3**日内，按照进场方案与采购人和上一任物业管理服务公司完成交接，服务期开始当日全面进场。
- (5) 采购人对中标人进场有相关要求的，中标人须无条件完全响应。
- (6) 物业管理服务期开始后，非中标人原因造成中标人不能全面进场的，中标人须按照采购人要求，无条件做好相关工作。

6.5其他事项及报价要求

- (1) 本项目的承包方式为招标项目总价包干。投标人须承诺报价包含日常管理所发生的一切费用，包括：
- ①人工费（人工费包含人员工资、社保、公积金、加班、奖励及其他各项福利费等）。
- ②设备使用及维护费。项目涉及日常使用所需的设备由投标人提供（设备清单详见**4**、中标人履行合同所需的设备），设备使用及维护费用已包含在总价包干价中。
- ③秩序维护执勤器材、各类人员制服及折旧费等。
- ④ 人员培训费、消防演习、治安演习等项目所涉及的一切日常费用及中标人应承担的其他各项费用。
- ⑤除采购人免费提供给本项目管理人员使用的基本办公设备外的其他办公设备和办公费用。
- ⑥用户需求书的工作内容、工作方式、各项要求、各项费用等的一切费用，均包含在投标报价中。如果投标人在中标并签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏项目，均由中标人负责，采购人不再支付任何费用（投标时提供承诺函）。
- (2) 人为事故的鉴定（含责任鉴定）由采购人及中标人双方协商后予以确定，如不能达成一致意见的，可以委托双方都认可的专业机构予以鉴定，鉴定费用双方各付一半，维修费用按鉴定的责任比例分别支付。
- (3) 根据现行法律法规的有关规定对中标人或其雇员征收的与本合同有关的一切费用均应由中标人承担。
- (4) 如有增加服务项目，双方可在补充协议或合同的补充条款中另行列明、确定，补充合同享有与正式合同同等的法律效力。
- (5) 投标人具有健全的物业管理制度，岗位职责明确；具有完善合理的人员管理及培训计划。
- (6) 投标人具有科学合理应急管理方案，应急预案取得政府部门颁发的《安全事故应急预案备案登记表》。

6.6实施期限

物业服务期为贰年。合同履行期限：自合同签订之日起贰年。

合同签订后有**2**个月的试用期（起止时间双方具体约定）；试用期满后由采购人根据中标人在试用期内所提供物业服务是否按《合同》和《用户需求》履行，决定是否继续执行合同并在十个工作日内给中标人答复。若中标人在试用期内有较大的服务过错，或中标人在试用期内提供的物业服务未达到采购人需求，经整改仍未达到采购人要求的，采购人可以终止中标人服务资格。

6.7履约保证金

- (1) 履约保证金为中标金额的**5%**，以银行转账或履约保函等非现金形式，在签订合同后**10**个工作日内提交给采购人。履约保证金有效期为**2**年。
- (2) 中标人的履约保证金在服务期满并将物业服务工作顺利交接后，由采购人将未被扣罚的履约保证金余额无息退还给中标人。
- (3) 中标人派驻人员应严格按照规定认真履行职责，如中标人派驻的工作人员违反服务规定，造成采购人损失的，采购人有权没收履约保证金。
- (4) 中标人不能有效执行合同的（出现不可抗力的因素除外），采购人有权没收履约保证金。

6.8付款方式

- 管理服务费支付方式：
- （1）自合同签订之日起，按每3个月为一次支付期，支付合同金额12.5%的管理服务费；
 - （2）中标人需在每个支付期的第三个月月末5个工作日内将正式发票及备案资料交付采购人，采购人在收到发票和备案资料后10个工作日内以转账的方式将该支付期内物业管理服务费支付给中标人；
 - （3）中标供应商因考核扣罚的金额在申请管理服务费支付时对应进行扣除；
 - （4）若中标人为中小企业（以投标时递交的《中小企业声明函》为准）按相关政策执行。

6.9中标人的责任

- （1）严格按照本合同明确的人员配置数量、人员素质要求、服务时间、工作标准与要求等履行职责，并接受采购人的日常管理与考核。采购人有权根据上级要求及自身管理需要，调整对中标人服务的考核内容，考核内容及标准的变更应及时通知中标人。
 - （2）由于中标人责任造成第三人、采购人和中标人工作人员人身伤亡或财产损失的，由中标人承担全部赔偿责任。如因盗窃、抢劫、失火等原因或其他不可抗力导致上述情形的，除能证明非中标人责任外，中标人应按过错程度承担相应的赔偿责任。
 - （3）中标人工作人员在本项目服务区域内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担法律责任并负责赔偿。
 - （4）中标人不按照采购人要求及时更换不合格岗位人员，或擅自更换采购人要求保留的岗位人员，以及未与采购人事先沟通私自更换物业管理服务人员的，采购人有权以每人每次扣罚当月物业管理服务费总额的2‰为标准，从应付款项中予以扣减。
 - （5）中标人在与采购人签订合同后的 10 个日历日内，须结合采购人的行政区地理环境、建筑及车行人行通道分布、公共设施设备配置等实际，修订完善安全保卫、清洁卫生、绿化养护、水电维修等方案措施。
 - （6）日常考核、季度考核：
 - ①采购人按本项目服务标准、要求及约定，按照《物业服务日常管理考核评分细则》（附件一）、《物业管理服务标准及季度考核评分细则》（附件二）分别进行日常考核和季度考核，日常考核和季度考核作为采购人支付中标人服务费用的依据之一。
 - ②日常考核。由采购人需求部门人员按照《物业服务日常管理考核评分细则》进行考核，日常考核分在季度考核分中占比40%（日常考核每扣1分，季度考核对应该项扣0.2分，上限为40分）。采购人通过日常考核对中标人物业服务存在问题进行考核扣分，并对扣分结果在当季服务费用进行阶梯式处罚，具体细则如下：
 - 1）当季累计扣分20分以下（含20分），按100元/分扣除中标人当季服务费用；
 - 2）当季累计扣分达到21分以上（含21分），21分-30分部分按200元/分扣除中标人当季服务费用；
 - 3）当季累计扣分达到31分以上（含31分），31分以上部分按300元/分扣除中标人当季服务费用。
 - ③季度考核。每季度由采购人组织相关部门代表组成考核小组，按照《物业管理服务标准及季度考核评分细则》对采购人一整个季度的总体服务情况进行评价。
 - 1）季度考核等级：季度考核总得分在86-100分为优，71-85分为合格，低于70分（含70分）为不合格。
 - 2）如中标人当季考核等级为合格的，采购人考核小组将在季度考核时对本季度日常考核发现的问题进行回头看，如中标人整改不及时、不到位的，在当季《物业管理服务标准及季度考核评分细则》的整改效果项中扣除相应分数。
 - （7）中标人如有以下情形之一的，中标人除应给予采购人经济赔偿并承担相应法律责任以外，采购人有权单方面终止合同：
 - ①未能达到约定的物业管理工作目标，任何一个季度考核评分低于70分（含70分）的（采购人按本项目服务标准、要求及约定，由采购人相关部门代表组成考核小组每个季度按照《物业管理服务标准及日常管理考核评分细则》（附件二）对中标人服务进行考核评分，满分为100分，考核评分须达到 71分或以上方为合格）；
 - ②一个月发生三次或以上、或一个季度发生六次或以上的物业维修延误或挪用物业管理服务费用等情形；
 - ③物业使用人投诉过多的（一个月投诉达到五宗或以上或者一个季度投诉达到十宗或以上）；
 - ④物业管理服务人员未达采购人人员素质要求的比例超过采购人需求人数80人的5%（即4人或4人以上）的；
 - ⑤出现重大服务过错的；
 - ⑥造成采购人重大经济损失的（损失金额达到人民币 10 万元或以上）；
 - ⑦给采购人造成严重社会影响的；
 - ⑧经采购人评定，认为确实属于严重违反服务要求和规定的其它情形。
- 采购人在向中标人送达《终止合同通知书》后，合同自然解除。
- （8）中标人及中标人派驻采购人的物业管理服务人员有过错（故意或过失）受到有效投诉的，采购人有权酌情从物业管理服务费中扣除部分服务费用，具体扣罚标准按以下执行：
 - ①一般过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚 200 元/次；
 - ②一般过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚 400 元/次；
 - ③较大过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚 1000 元/次；
 - ④较大过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚 2000 元/次；
 - ⑤重大过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚 4000 元/次；
 - ⑥重大过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚 8000 元/次。
- 注：一般过错指违反约定或失职，未造成较大损害，经批评教育及时改正的；较大过错指违反约定或失职，给采购人造成较大损害或导致10000元及以上、40000元以下的经济损失；重大过错指严重违约或严重失职，给采购人造成重大损害或导致40000元及以上的经济损失。
- （9）中标人开具的每期物业管理服务费发票金额应扣除当期的相关扣罚金额，并注明已扣除处罚金额。

6.10验收标准与要求

6.10.1物业服务日常管理考核评分细则

附件一、《物业服务日常管理考核评分细则》

考核分类	标准内容	规定分值
	1清洁服务	2
	1.1大堂（含各楼宇大厅）清洁	
	1)地面每日清扫，巡回保洁。保持地面清洁干净，无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。	

清 洁 服 务	2)两米以下墙壁每天抹一次，保持墙身光亮、无尘无渍。每天抹门、扶手、护栏一次，保持无尘、无污渍。	2
	3)每天清理、洗抹导向牌、消防设施、垃圾桶、屏风等，确保清洁干净、无尘渍。	2
	1.2各楼宇公共区域、楼道、天台保洁	
	1)办公楼通道、楼梯台阶每天清扫、拖抹各2次。其余各楼宇通道和楼梯台阶每日清扫、拖抹各1次。	2
	2)每日收集 1 次以上各区域、各楼层垃圾。	2
	3)每日清理 1 次电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头。	2
	4)每周用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施。	2
	5)各梯间墙面、天花板每周除尘 1 次。	2
	6)每周清洁 1 次楼梯道外墙及共用门窗玻璃。	2
	7)各楼宇地面、梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆放。	2
	8)每日检查 1 次楼梯内纸屑、烟头不多于 3 处。	1
	9)扶手护栏干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查 50 厘米无显著脏污。	2
	10)梯间天花板无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，大理石地面干净无灰尘，水磨石、水泥地面干净无杂物、污迹。	2
	11)楼梯道内外玻璃、玻璃、门窗等要保持明亮、干净。	2
	12)每月清洁楼道灯具 1 次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。	3
	13)每月清扫天台一次，清除垃圾、积水、下水道口积沙等。	5
	1.3电梯及电梯厅保洁	
	1)保持电梯轿箱清洁，每日消毒2 次。	2
	2)白天对电梯厅的地坪进行循环清洁；每日对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗 1 次；每日清洁电梯门 1 次；灯饰及轿箱顶部每周清洁 1 次。标准：玻璃镜面保持光亮、无手印、污迹，灯具、天花板无灰尘，轿箱四壁干净无灰尘；不锈钢表面光亮，无灰尘、污迹；地毯干净无污迹。	2
	1.4会务保洁	
	1)会议室桌椅干净无尘、玻璃门窗无明显污渍，地面、卫生间干净无水渍，会后及时做好打扫工作。	2
	1.5停车场、车棚（库）保洁	
	1)每日清扫 1 次停车位的纸屑和垃圾，地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显灰尘无油迹、无污迹和杂物。	1
	2)每日将墙面及箱柜上的灰尘清洁干净。	1
	3)及时清除停车场的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时清洁干净。	2
	4)每周清洁指示牌、车位档等公共设施 1 次；标识、指示牌等公共设施无明显灰尘。	1
	5)道路标识清楚，油漆鲜亮。	2
	1.6广场、道路保洁	
	1)按要求每日清扫广场、道路及两侧人行道。	2
	2)景观湖公园（含山体公园）的道路及跑道每日清扫一次，清除污渍、污泥、杂物、垃圾、积水等。	2
	3)白天专人不间断地循环保洁。	1
	4)每200平方米痕迹控制在一个以内；每100平方米内烟头、纸屑平均不超过 2 个，无直径 1 厘米以上的石子；地面垃圾滞留时间不能超过 40 分钟，雨雪天气及时清扫广场、路面，确保无积水、积雪。	1
	1.7标识、宣传牌等公共设施保洁	
	1)标识、宣传牌等每日清洁 1 次。	1
	2)清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物。	1
	1.8室外运动场清洁	
	1)每天清扫一次室外运动场地，清除垃圾、积水。	2
	1.9绿化带保洁	
	1)每日清扫绿化带、草地上垃圾 2 次，捡干净草地、绿化带上的烟头、纸巾、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节须增加清洁次数。	2
	2)绿化带每 100 平方米烟头不超过 3 个，地面垃圾滞留时间不超过 60 分钟。	1
	1.10公共卫生间保洁	
	1)公共卫生间每日分别清洁、消毒 4 次，内外地面拖洗干净，擦洗干净隔墙、门窗、玻璃、窗台及其他台面。	3
	2)全天巡查保洁，做到随脏随清洁，保持小便斗、蹲便池无黄渍；地面整洁无杂物、积水；瓷器无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网。	2
	3)工、器具排放整齐、有序。	1
	4)洗手液、擦手纸、厕纸及时添加和更换。	1

1.11垃圾桶、果皮箱		
1)垃圾桶、果皮箱：每日清运垃圾 2 次至垃圾待运点集中存放；每日抹 1 次；每周清洗 1 次，清洗工作在周末时间集中在指定场地进行。	2	
2)垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无污迹、无油污；经常喷洒药水，防止发生虫害。	1	
1.12垃圾场清洁、垃圾收集与处理		
1)每日收集生活垃圾1次，垃圾日产日清。	2	
2)垃圾场地面每日清洗1次。	1	
3)垃圾运送人员巡回收取垃圾桶、果皮箱内垃圾，保证垃圾桶、果皮箱内呈半空状态，方便业主使用，回收垃圾桶垃圾后重新铺好新的垃圾袋，铺垃圾袋时将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5 厘米折贴在垃圾箱外沿，再盖好垃圾桶盖。	1	
4)垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。	2	
5)垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。	1	
6)运送垃圾避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾。	1	
7)垃圾收集车表面洁净、外观光亮，无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。	1	
8）每天清理、清运监狱辖区垃圾一次（国家规定的节假日照常），特殊情况（如重大活动或垃圾过多等）可增加一次；乙方负责每天11：00之前将监狱辖区所有垃圾清理干净装车，运出监狱辖区以外（英德市垃圾管理部门规定的场所）进行倒放和处理，并负责将垃圾存放点清洗干净。	5	
1.13 环保、健康、安全、节能		
1)内围设置分类垃圾箱，垃圾分类回收。	1	
2)备有必需的防护用品，严格按照操作规范使用。	1	
3)备有“小心地滑”警示牌，刚拖完地或下雨天应在出入位置及主要位置放置警示牌。	1	
4)协助采购人的节能减排管理部门制定详细的节能管理方案，在节电、节水、节能等方面，建立一套切实可行的标准体系，并积极落实各项标准和制度，形成较为完善的以管理标准为核心、基础标准与工作标准为支撑的标准体系框架，实现预期节能降耗目标。	5	
5)节约用水、用电，无浪费水、电资源行为。	2	
1.14机关办公楼玻璃幕墙、外墙清洗		
1)按频次、要求清洗机关办公楼玻璃幕墙、外墙。	30	
2 排水、排污系统，储水系统		
1)公用雨、污水井检查、疏通、清掏及时，避免导致积水。	10	
2)公用雨、污水管道每季度检查1次、每年疏通1次。	30	
3)雨、污水井、隔油池、化粪池（行政区域化粪池24个，总容积约199立方米）每年彻底清掏1次，发现异常及时清掏，确保排水、排污系统正常。	50	
4)每半年清洗行政区水泵房内生活水箱（容积约48立方米）1次并提供相应的水质检验报告，每年清洗建筑物天面消防水池（7个，容积约60立方米）、楼顶不锈钢储水桶（18个，容积约108立方米）1次。	20	
5)景观湖每周检查1次，及时清理浮萍、垃圾、漂浮物等。	2	
3安全防范		
3.1 人员组织		
1)专职秩序维护人员，身心健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；秩序维护人员实行 24 小时值班制度；值班人员不得脱岗，就餐时间为 30 分钟。	2	
2)接受过安全护卫或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。	1	
3)熟悉行政区环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对行政区秩序维护工作。	1	
4)思想品质好，作风正派，热爱工作，无犯罪记录。	1	
5)秩序维护人员配备对讲装置和其他必备的安保工具。	2	
6)当班时佩戴统一工作牌，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐。	2	
7)上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，注意检查和保持仪表。	2	
8)在执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠。	2	
9)讲普通话，略懂粤语。	1	
10)交接班制度完善，并有工作及交接班记录。	2	
3.2 门岗（固定岗）		
基础标准条件：		
1)各出入口按规定要求和时间有值班看守，正门入口至少有3人驻守，其他出入口至少有 1 人驻守。	2	

安 全 防 范	2)按照制度规定要求进行进出车辆管理、访客登记，谢绝、拒绝未经采购人确认的访问人员和推销人员、商贩人员入内，大件物品搬出实行登记，实施交通指挥交通疏导等工作。	2
	3)门岗室内及周边 3 米保持干净无杂物及任何垃圾。	2
	4)岗亭内外四周无乱张贴现象。	2
	5)正门8时-12时、14时-17时30分，设置形象岗1人，车辆进入时敬礼。	2
	6)对贵宾及领导做到行礼致敬。	1
	7)对进出的车辆进出有标准的交通手势导向（带手套）和标准的军礼。	1
	岗亭形象管理：	
	1)岗内无任何与工作无关的物品，工作用品在指定位置且摆放整齐。	2
	2)岗亭玻璃通透明亮、无灰尘。	2
	3)工作记录规范、无乱涂改现象、干净整洁，工作文件夹内外干净整洁并无严重变形。	2
	4)管理制度及主要工作流程工准上墙。	2
	人员出入管理：	
	1)对认识的业主有礼貌称呼、微笑示意。	1
	2)外来人员出入有登记并能提供简单的引导服务。	1
	3)在发现可疑人员时，须与主管或领班沟通并落实跟踪措施。	1
	4)热情对待业主，对于需帮助的业主能提供相应的帮助。	1
	5)对于业主的投诉，细心接待、记录并将情况及时反馈客户服务中心。	1
	车辆出入管理：	
	1)熟悉内部车辆的牌号、司机、车型及颜色等。	1
	2)外来车辆出入有登记、验证、检查，无乱涂改现象。	2
	物品出入管理：	
	1)一般物品出门做到按《物品出入放行通知单》核实后放行或经业主确定后放行。	2
	门岗监控的管理（如监控设备在门岗）：	
	1)时刻关注监控画面，发现可疑人员及时与主管和领班报告并落实跟踪。	2
	2)监控设备运行过程发现故障马上记录、报告维修并进行交接及跟进。	2
	3)能熟练操作监控设备，熟悉监控设备的工作原理。	1
	4)监控画面、录像回放清晰、完整。	1
	基础管理要求：	
	1)熟记行政区设施情况。门岗队员须熟悉行政区内的建筑物名称、单元号、设施设备的名称、功能和位置。	2
	2)门岗遇异常、紧急情况时，队员能熟悉应用紧急情况的处理规程。	2
	员工仪容、服务规范要求：	
	1)工作用语文明规范：多用“您好，有什么可以帮到您？”、“您好，请问您找谁？”、“您好，请稍等”、“慢走”、“谢谢”等礼貌用语，做到“微笑服务”，对待来访人员友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌服务用语。	1
	2)队员严格按公司规定着装，不得佩带饰物，如项链、耳环等，保持良好形象。	1
	3.3 巡逻	
	1)巡逻次数：全天24小时定时、不定时巡逻，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻。	2
	2)巡逻时，按规定佩带电筒、对讲机等巡视器材。	2
	3)及时发现和处理安全隐患。	1
	4)接受业主投诉和求助。	1
	5)回答用户的询问。	1
	6)在遇到突发事件时，及时报告警方与物业管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。	2
	7)安全巡逻有记录有检查。	1
	3.4 紧急事故反应	
	1)制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、雷雨汛期、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电梯应急等。	2
	2)有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。	2
	3)书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反应训练。	2
	4)按消防要求组织进行疏散演习。	5
	5)对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。	2
	6)组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。	2
	3.5 其他防范措施	
	1)设有业主求助与报警电话，24 小时有人值守。	1
	2)接到报警信号，确认后应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。	2
	3)涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施。	2
	4)协助有关部门维持行政区正常办公、生活秩序，防止不安全事件发生。	2

	5)对行政区内外围边界、角落、楼道、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。	1
	6)建立重点部位巡查及登记备案制度。	1
	3.6 消防	
	1)执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规。	1
	2)健全消防组织，建立消防责任制。	1
	3)每半年至少 1 次进行消防安全演练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。	1
	4)保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。	1
	5)制定防火安全管理办法，指定专人管理消防器材、设备和设施，保持完整好用。	1
	6)发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。	1
	7)每月 1 次巡查消防栓、箱、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时上报损坏情况。	5
	8)发现设备故障时，须及时修理或通知运营公司（或维保方）处理，保证设备24小时正常运转。	2
绿 化 养 护	9)每月不定期检测 5次管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。	2
	10)每日巡查消防控制室、水泵房，设置巡查签到台账，确保正常运转。发现设备故障，及时上报。	2
	11)签订《安全消防责任书》，禁止楼道内电动车充电现象。	1
	4绿化养护	
	1)制定并按时提交绿化养护计划。	5
	2)按养护计划内容实施绿化养护。	2
	3)按要求对乔灌木进行整形修剪，保证造型美观。	2
	4)绿化植物设计合理，养护到位，整体外观优美。	2
	5)草坪（含田径场）应适时进行修剪，使草的高度一致，边缘整齐，台湾草的高度控制在5cm以下，及时清除杂草。	2
	6)花坛、绿篱保持经常性修剪，乱枝的生长不得超过10cm，保持图案明显、整齐。	3
	7)及时剪除影响高压线及交通、照明、监控设备的树枝。	5
	8)室外绿化每天早晨10时前清扫完所有生活垃圾，及时清理瓦砾石块、枯枝残叶等，清洁、整理蚊蝇滋生地。	2
	9)做好日常巡视，发现鼠洞及时堵塞，发现红火蚁、白蚁等及时作有效处理并报告采购人。	2
	10)及时清理绿化区域杂草，不得影响整体外观。	2
	11)确保每日正常喷淋、浇水，及时更换绿地内损坏的喷淋头。	5
	12)监管区外围墙巡逻通道、停车位（有植草砖部分），无杂草、无干枯枝叶、无缠绕性、攀援性植物。	2
	13)病虫害的防治：对草坪、灌木、乔木的病虫害及时喷杀。	5
	14)绿化植物枯黄及时采取有效措施补救，养护不到位造成死亡的及时移除并补植。	5
	15)恶劣天气前做好防护措施、事后及时清除损伤严重的树木。	2
	16)岗位人员操作规范，不得损坏绿化区域设施设备。	5
	17)草坪、灌木、乔木按频次、按季节施肥、养护。	3
工 程 维 修	18)绿化垃圾统一收集、粉碎，每天运至采购人指定区域，发酵、腐熟之后做成有机肥，用于行政区、监管区绿化。	10
	19)假山鱼池周边的景观石、假山、射灯等设施定期检查和维护，确保其美观和安全。	2
	20)定期清理假山鱼池水质、更换水体，保持鱼池的水质清洁透明。	2
	21)定期检查假山鱼池鱼类的健康状况，出现异常进行必要的治疗和防病工作；养护不当造成死亡的需及时补放。	5
	22)每月清洗过滤池及附属过滤设备1次，并对水泵、杀菌灯进行检查维护，确保其正常运转。	2
	5水电工程维修	
	1)实行24小时值班制度，除正常上班时段外至少1人值班。	2
	2)接到报修通知后在约定时间内到达现场，确保行政区内水、电设备的正常使用。	1
	3)严格遵守安全操作规程作业。	2
	4)做好日常巡视，及时发现、上报设施设备损坏情况。	2
	5)水电工程维修处理及时并维修合格。	2
	6)按要求巡查消防控制室、水泵房等设施设备。	2
	7)积极完成甲方交办的紧急维修或其他临时性任务	3
	8)及时上报行政区室外私拉电线现象。	5

	9)有完整的报修、维修和回访记录。	2
	10)行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目），确保建筑物完好。	6

6.10.2物业管理服务标准及季度考核评分细则

附件二、《物业管理服务标准及季度考核评分细则》

序号	考核要求	规定分值	评分标准	扣分	得分
1	组织机构及制度建设	5	组织机构健全，岗位职责明确，管理制度完善。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
2	基础管理	5	层级管理清晰，各岗位人员职责明确，相关台账资料分类成册，按时发放工资，妥善处理劳务纠纷，不影响甲方正常工作。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
3	人员管理	5	岗位人员人数符合合同要求，按时出勤，有考勤记录。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
		10	持证上岗人员需具备相应的职业资格证书、有学历要求的人员需提供相应学历证书。管理人员不符合持证要求的，每人次扣5分，不符合学历要求的，每人次扣3分；秩序维护员、电工不符合持证要求的，每人次扣2分；其余不符合学历要求的每人次扣1分。		
		5	人员资质满足各岗位工作要求，上岗期间着装规范，佩戴显著标志，作业规范，作风严谨。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
4	工作纪律和协调能力	5	服从采购人领导和工作纪律，按规范要求各岗位服务职责，与其他单位、部门的关系和谐融洽，及时处理投诉，有回复记录。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
5	设备资源管理	5	按照采购人的要求保证各类设备设施到位，用好器械设备，提高工作效率。现场检查，不符合每一处扣0.5分。		
6	满意度评价	10	每季度随机抽取20个部门进行满意度调查，每得1个满意得0.05分，基本满意0.03分，不满意0分。		
7	日常考核	40	日常考核每扣1分，季度考核对应该项扣0.2分，上限为40分		
8	整改效果	10	对本季度日常考核发现问题的整改情况、效果。查看整改情况，未整改的每一项扣1分；整改效果未达标的每一项扣0.5分。		
	合计	100	考核总扣分/得分		

6.10.3物业管理服务监督管理满意情况调查表

附件三、物业管理服务监督管理满意情况调查表

单位（部门）：			年 月 日
序号	内 容		满意程度
1	综 合 管 理	物业人员上岗期间着装规范，举止文明	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
2		物业人员作业规范，作风严谨，热情服务	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
3	秩序 维 护	严格执行来访人员出入登记，落实24小时值班、巡逻制度	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
4		行政区内道路、通道畅通，车辆按规定停放	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
5	卫生 保 洁	按要求做好室外道路、广场、绿地、设施巡回保洁，及时做好垃圾清运工作	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
6		大堂、走廊、楼道、墙面、玻璃等公共区域干净无垃圾杂物，卫生间无异味、积水	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
7	绿化 养 护	科学养护区域内绿化植物，清除杂草，对修剪的枯木和落叶等及时进行清理。按要求进行浇灌	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
8		绿植长势好，无病虫害以及大面积枯黄，定期进行常规修剪、养护，外观造型优美	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
9	工程 维 修	落实24小时值班制度，做好日常巡视，及时发现、上报设施设备损坏情况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
10		接到报修通知后应在约定时间内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
其他意见与建议			

7.需要说明的其他事项

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由中标人承担：

- （1）行政区公用雨、污水管道每季度检查1次、每年疏通1次；雨、污水井、隔油池、化粪池（行政区化粪池24个，总容积约199立方米）每年彻底清掏1次，发现异常及时清掏；景观湖每周检查1次，发现异常及时清捞；疏通、清掏、清捞费用包含在投标报价中。
- （2）每半年清洗行政区水泵房内生活水箱（容积约48立方米）1次并提供相应的水质检验报告，每年清洗行政区建筑物天面消防水池（7个，容积约60立方米）、楼顶不锈钢储水桶（18个，容积约108立方米）1次，清洗及水质检测费用包含在投标报价中。
- （3）行政区、监管区垃圾和杂物的收集、清运；垃圾清运费用及属地环卫部门收取的相关费用、带轮户外环卫垃圾桶（含泔水垃圾桶）购买及更换费用包含在投标报价中。
- （4）重大节日及庆典活动氛围布置：如春节、国庆节等，费用（约3万元/年）包含在投标报价中。
- （5）中标人负责行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目，此费用包含在投标报价中），确保建筑物完好。
- （6）行政区车辆行驶、停放标识线的清晰度，对标识线刷漆按采购人需求为准，费用包含在投标报价中。
- （7）办公楼前后门、电梯、综合楼前后门需常备新的地毯，有重要接待任务、迎检工作时更换。地毯费用包含在投标报价中。
- （8）物业设施、设备、清洁卫生常用耗材工具，由中标人购买，所需费用包含在投标报价中。行政区公共卫生间用的洗手液、擦手纸（大卷纸）、厕纸（纸球）按照采购人指定品牌、规格，由中标人购买和提供，所需费用包含在投标报价中，物业清洁人员负责添加和更换。
- （9）中标人需在每年根据采购人要求对机关办公楼玻璃幕墙、外墙清洗1次（玻璃幕墙、外墙面积约6700平方米），清洗作业人员须具有《特种作业操作证书（准操项目：高处作业）》，所需费用包含在投标报价中。
- （10）负责行政区绿地内喷淋头的更换，费用包含在投标报价中。
- （11）每年由中标人负责撒草籽、花籽，保持景观湖公园人行道、跑道两边植被维护良好，无裸露地，费用包含在投标报价中。
- （12）绿化常用工具、农药、肥料，由中标人购买，所需费用包含在投标报价中。

采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同生效之日起两年。
标的提供的地点	广东省英德监狱
付款方式	1期：支付比例100%,详见《第二章 采购需求》 如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。
验收要求	1期：详见《第二章 采购需求》
履约保证金	收取比例：5%,说明：（1）履约保证金为中标金额的5%，以银行转账或履约保函等非现金形式，在签订合同后10个工作日内提交给采购人。履约保证金有效期为2年。（2）中标人的履约保证金在服务期满并将物业服务工作顺利交接后，由采购人将未被扣罚的履约保证金余额无息退还给中标人。（3）中标人派驻人员应严格按照规定认真履行职责，如中标人派驻的工作人员违反服务规定，造成采购人损失的，采购人有权没收履约保证金。（4）中标人不能有效执行合同的（出现不可抗力因素除外），采购人有权没收履约保证金。 履约保证金可以以履约保函（保险）形式提供，目前"广东政府采购智慧云平台金融服务中心(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong)"已实现电子履约保函（保险）在线办理功能，有意愿供应商可自行办理提供。
其他	

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	物业管理服务	广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目	年	2.00	5,327,341.32	10,654,682.64	物业管理	详见附表一

附表一：广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
★	1	供应商须保证，如中标，投标文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）
★	2	供应商需具备《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺在签订合同后按照《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案，并自行招用保安（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
★	3	供应商须承诺，如若中标，在进行高空作业时，作业人员应具有《特种作业操作证书（准操项目：高处作业）》。（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）
★	4	所有水电工（含水电班长1人）需持有特种作业操作证（低压电工作业），因狱内存在动火作业内容，其中至少有1人持有特种作业操作证（熔化焊接与热切割作业）。（提供证书复印件（如投标时已过证书应复审日期，还须提供通过复审的官网查询材料）或提供承诺函，承诺签订合同后提供符合上述要求的人员。）
★	5	中标人须按国家有关规定与员工签订劳动合同。员工待遇不得低于英德市最低工资标准，并按国家规定购买社会保险（投标提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
★	6	中标人在服务期内，应严格按照《劳动法》的规定执行（投标提供承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
★	7	供应商在投标文件中提供的人员，即为项目实施时投入的人员。未经采购人同意，不得更换人员（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）；
★	8	供应商承诺如获中标，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理（提供承诺函，可参照“投标文件格式”中《承诺函》的格式）。
★	9	所有秩序维护人员都应持有相关政府机关核发的《保安员证》，（投标时须提供上述要求的人员证书复印件，或提供承诺函，承诺签订合同后提供满足上述要求的人员。）
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。

第三章 投标人须知

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

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

一、名词解释

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

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	采购包1：保证金人民币：0.00元整。 开户单位：无 开户账号：无 开户银行：无 支票提交方式：无 汇票、本票提交方式：无 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 投保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
10	投标文件要求	一、电子投标文件（必须提供）： （1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。 非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。 二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。 在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 2家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	采购包1： 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无：-
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：根据双方委托代理协议约定。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	
19	开标解密时长	具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准。 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，以合同分包形式预留，预留比例：40%。

三、说明

1.总则

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

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

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

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

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

4.投标的费用

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

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

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

作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

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

6.关联企业投标说明

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

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

7.关于中小微企业投标

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

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

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

8.纪律与保密事项

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

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

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

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

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

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

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

9.语言文字以及度量衡单位

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

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

9.3投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

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

10.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

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

四、招标文件的澄清和修改

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

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

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

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

五、投标要求

1.投标登记

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

2.投标文件的制作

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

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

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

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

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

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

2.5投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

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

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

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

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

3.投标文件的提交

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

3.2代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

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

4.投标文件的修改、撤回与撤销

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

4.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

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

6.投标保证金

6.1投标保证金的缴纳

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

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由广东省政府采购中心代收。具体操作要求详见广东省政府采购中心有关指引，递交事宜请自行咨询广东省政府采购中心；请各投标人在投标文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至广东省政府采购中心，到账情况以开标时广东省政府采购中心查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

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

6.2投标保证金的退还：

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

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

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

7.投标有效期

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

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

8.样品（演示）

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

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

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

9.除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

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

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

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

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

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表

的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

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

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

1.2开标异议

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

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

1.4开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

（1）经检查数字证书无效的；

（2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；

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

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1中标公告：

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

3.2中标通知书：

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

3.3终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/)、广东省政府采购中心（http://gpcgd.gd.gov.cn/）上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、 询问、质疑与投诉

1.询问

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

2.质疑

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

(1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

(1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；

(2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

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

(4)提出质疑的日期。

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

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

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

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816

传真：/

邮箱：gpcgdzgke@gd.gov.cn (推荐使用)

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼质管科

邮编：510030

3.投诉

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

政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处

地 址：广州市越秀区北京路376号北裙楼313室

电 话：020-83340570

邮 编：510030

传 真：020-83357559

八、 合同签订和履行

1.合同签订

1.1采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超

过30天尚未完成政府采购合同签订的项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

- 1.2 采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。
- 1.3 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
- 1.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。
- 1.5 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

- 2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。
- 2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目)：综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2.评标原则

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

3.评标委员会

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

4.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 4.5不同投标人的投标文件相互混装；
- 4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；
- 4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

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

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

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

7.价格修正

- 对报价的计算错误按以下原则修正：
 - （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
 - （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - （3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
 - （4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
 - （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。
- 注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

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

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

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

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

3.价格扣除相关要求

采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）：

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

- （1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：
 - 在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。
 - 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。
 - 提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。
- （2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

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

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

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

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

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。 如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2021年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明） 。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库（2022）3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、 管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 投标（响应）。为本项目提供整体设计、 规范编制或者项目管理、 监理、 检测等服务的供应商， 不得再参与本项目投标（响应）。 投标函相关承诺要求内容。
8	本采购包专门面向中小企业采购	本项目以合同分包的形式预留合同金额40%以上的份额面向中小企业采购，供应商须符合下列情形之一： （1）供应商须为本项目采购标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业。（供应商是否分包，不作限制。如供应商采取分包，则须将适宜分包的内容（保洁服务、绿化服务）分包给符合分包标的对应行业（物业管理）划分标准的中小企业。未分包的供应商应在投标（响应）文件中提交《中小企业声明函》（服务）。采取分包的，则提交《分包意向协议书》（双方盖章）和《中小企业声明函（服务）》(声明供应商及接受分包供应商的中小企业情况，加盖供应商公章)。） （2）若供应商非中小企业，须将适宜分包的内容（保洁服务、绿化服务）全部分包给中小企业，分包金额须达到合同金额40% 以上。接受分包的供应商须符合分包标的对应行业（物业管理）的划分标准的中小企业。供应商须在投标（响应）文件中提交《分包意向协议书》（双方盖章）和《中小企业声明函（服务）》（声明接受分包供应商的中小企业情况，加盖供应商公章）。 注： 1.本项目适宜分包的内容为：保洁服务、绿化服务，中小企业划分标准所属行业为：物业管理。 2.监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。投标人应按要求出具《中小企业声明函》；属于监狱企业的，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；属于残疾人福利性单位的，提供《残疾人福利性单位声明函》。 3.《中小企业声明函》的填写要求见《广东省财政厅关于进一步规范政府采购活动中落实促进中小企业发展政策的通知》（粤财采购〔2024〕11号）的规定，供应商可登录https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/freecms/site/guangdong/tz/info/2024/15000058.html查阅。

表二符合性审查表：

采购包1（广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标（报价）	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。如果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，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人应能证明其报价合理性。
2	对标的服务没有报价漏项	对标的服务没有报价漏项。
3	提交投标函	提交投标函。投标函按规定格式填写，内容完整。
4	资格证明书及授权委托书	法定代表人（单位负责人）资格证明书及授权委托书（如法定代表人（单位负责人）代表单位投标（响应）的，则提交法定代表人（单位负责人）资格证明书）， 按对应格式文件签署、盖章。
5	“★”号条款满足招标文件要求	“★”号条款满足招标文件要求。
6	投标有效期为投标截止日起至少90天	投标有效期为投标截止日起至少90天。
7	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价，投标人按规定书面确认	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
8	未出现视为投标人串标投标所列的情形	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
9	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
10	未以联合体参与投标	未以联合体参与投标。

2.投标文件澄清

2.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

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

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.2评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

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

3.详细评审

采购包1(广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目):

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分12.0分 技术部分68.0分 报价得分20.0分	
技术部分	物业管理服务内容 & 标准（3.1基本服务和管理目标）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.1基本服务和管理目标”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.基本服务的服务内容及服务标准；2.物业管理服务目标及实施措施；能够对以上2点内容进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.1基本服务和管理目标）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商对以下内容的具体响应，按照量化的评审因素指标进一步评审，每有1项优于采购需求的得1分，本项最高得3分：1.“服务人员要求”中的“服务标准（1）”；2.“应急保障预案”中的“服务标准（3）”；3.“服务热线及紧急维修”中的“服务标准（2）”。
	物业管理服务内容 & 标准（3.2房屋维护服务）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.2房屋维护服务”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.主体结构、围护结构、部品部件服务；2.其他设施服务；3.装饰装修监督管理服务；4.标识标牌服务；5.建筑物维修修缮服务。能够对以上5点内容进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.2房屋维护服务）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商对以下内容的具体响应，按照量化的评审因素指标进一步评审，每有1项优于采购需求的得1分，本项最高得3分：1.“主体结构、围护结构、部品部件”中的“服务标准（1）”；2.“主体结构、围护结构、部品部件”中的“服务标准（2）”；3.“主体结构、围护结构、部品部件”中的“服务标准（3）”；4.“其他设施”中的“服务标准（1）”；5.“其他设施”中的“服务标准（2）”。
	物业管理服务内容 & 标准（3.3水电工程维修服务）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.3水电工程维修服务”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.服务范围和服务要求；2.水电工程维修服务；3.设备机房；4.照明系统。能够对以上4点内容进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.3水电工程维修服务）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商对以下内容的具体响应，按照量化的评审因素指标进一步评审，每有1项优于采购需求的得1分，本项最高得3分：1.“服务范围和服务要求”中的“服务标准（2）其它报修在1小时内到达现场”；2.“服务范围和服务要求”中的“服务标准（3）”；3.“设备机房”中的“服务标准（3）”4.“照明系统”中的“服务标准（3）”。
	物业管理服务内容 & 标准（3.4保洁服务）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.4保洁服务”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.服务范围和基本要求；2.办公用房区域保洁；3.外围环境保洁；4.培训基地（3#楼、4#楼）服务要求；5.其他要求。能够对以上5点内容（不含★项）进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.4保洁服务）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商对以下内容的具体响应，按照量化的评审因素指标进一步评审，每有1项优于采购需求的得1分，本项最高得3分：1.“办公用房区域保洁”中的“（1）办公楼大堂（含行政区内各楼宇大堂、大厅，监管区警务楼、会见楼）的清洁要求”；2.“办公用房区域保洁”中的“（2）办公楼（含行政区内各楼宇，监管区警务楼、会见楼）公共区域的清洁要求”；3.“办公用房区域保洁”中的“（7）电梯轿厢清洁要求”；4.“其他要求”中的“服务标准（2）”5.“其他要求”中的“服务标准（3）”。
	物业管理服务内容 & 标准（3.5绿化服务）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.5绿化服务”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.基本要求；2.行政区、监管区室外绿化维护标准要求；3.室外绿化环境卫生；4.其他要求。能够对以上4点内容进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.5绿化服务）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商对以下内容的具体响应，按照量化的评审因素指标进一步评审，每有1项优于采购需求的得1分，本项最高得3分：1.“行政区、监管区室外绿化维护标准要求”中的“（一）草坪的养护；2.“行政区、监管区室外绿化维护标准要求”中的“（二）灌木的养护；3.“行政区、监管区室外绿化维护标准要求”中的“（三）乔木的养护”。
	物业管理服务内容 & 标准（3.6秩序维护）1 (4.0分)	（一）根据需求书中“3.6秩序维护”，对响应供应商提供的方案进行综合评价，内容须包括但不限于：1.基本要求；2.门岗值班员岗位工作要求；3.巡逻岗位工作要求；4.其他要求；5.秩序维护人员岗位人数设置。能够对以上5点内容进行响应的得4分，未响应或响应不全、响应内容不满足需求要求的均不得分。
	物业管理服务内容 & 标准（3.6秩序维护）2 (3.0分)	（二）供应商在完全响应且满足第（一）项要求的前提下（若供应商未响应或响应不全、响应内容不满足第（一）项要求的，此项则不进行评审），评标专家根据各响应供应商拟投入的秩序维护门岗、巡逻岗人员总数进行评审，每额外增加1人得1.5分，本项最高得3分。
	拟派项目经理情况 (7.0分)	（1）具有本科或以上学历得3分，专科学历得2分，其它不得分（提供学历证书复印件）；（2）具有物业项目项目经管理工作经验，其中：10年（含本数）以上的，得4分；8年（含本数）-10年（不含本数）的，得3分；5年（含本数）-8年（不含）的，得2分，其他不得分；（1）-（2）项注：1、学历提供相关证明文件复印件。（供应商提供的学历证书复印件，如为国(境)外学历学位证书，需提供中文翻译及通过教育部学历认证的网上截图或教育部门出具的鉴定证明纸质版扫描件）；2、工作经验须提供项目工作履历表加盖投标人公章，不同项目的工作经验可累加；3、同时提供近6个月内任意一个月的投标人为其缴纳的社保证明材料（至少包括养老保险），未提供或提供资料不齐全不得分。

	拟派保洁主管情况 (5.0分)	(1) 具有专科或以上学历得2分, 高中学历得 1分。(提供学历证书复印件); (2) 具有清洁现场管理工作经验, 其中, 8年(含本数) 以上的得 3分; 5年(含本数)-8年(不含) 的, 得2分; 3年(含本数)-5年(不含) 的, 得1分, 其他不得分。(1)-(2) 项注: 1、学历提供相关证明文件复印件。(供应商提供的学历证书复印件如为国(境)外学历学位证书, 需提供中文翻译及通过教育部学历认证的网上截图或教育部门出具的鉴定证明纸质版扫描件); 2、工作经验须提供项目工作履历表加盖投标人公章, 不同项目的工作经验可累加。3、同时提供近6个月内任意一个月的投标人为其缴纳的社保证明材料(至少包括养老保险), 未提供或提供资料不齐全不得分。
	拟派秩序维护主管情况 (7.0分)	(1) 具有本科或以上学历的, 得 3分, 专科学历的, 得 2分(提供学历证书复印件); (2) 具有保安管理经验, 其中, 5年(含本数) 以上的得3分; 4年(含本数)-5年(不含) 得2分; 3年(含本数)-4年(不含) 得1分; (3) 持有军人“复员或转业或退伍(退役)”证的, 得1分。(提供证明材料)。(1)-(2) 项注: 1、学历提供相关证明文件复印件。(供应商提供的学历证书复印件如-为国(境)外学历学位证书, 需提供中文翻译及通过教育部学历认证的网上截图或教育部门出具的鉴定证明纸质版扫描件); 2、工作经验须提供项目工作履历表加盖投标人公章, 不同项目的工作经验可累加。3、同时提供近6个月内任意一个月的投标人为其缴纳的社保证明材料(至少包括养老保险), 未提供或提供资料不齐全不得分。
	拟派绿化主管情况 (7.0分)	(1) 具有人社部门(或具备职称评定职能的单位或机构) 颁发的园林类职称, 中级或以上职称的得3分, 初级职称得2分; (2) 具有园艺、花卉种植工作经验8年(含本数) 以上得 4分; 5年(含本数)-8年(不含) 得3分; 3年(含本数)-5年(不含本数) 得2分。(1)-(2) 项注: 1.须同时提供: ①提供证书复印件(或扫描件或电子证书)。②提供官网证书查验截图(访问 www.12333.gov.cn 网页, 进入“在线服务”的“人才人事”板块使用职称查询平台。如实行全国统一考试的初级、中级专业职称, 职称信息可通过“中国人事考试网-全国专业技术人员职业资格证书查询验证”网站(http://www.cpta.com.cn/certQuery.html) 查询)。如部分证书超出网站查验范围无法提供截图的, 则供应商则提供书面情况说明函, 未提供不得分。2.如果职业资格证书按人社部门规定可对应上述专业职称的, 供应商按上述①②项要求提供材料外, 还须提供以下两项材料: a.人社部门关于职业资格证书对应上述专业职称的规定, 并对相关规定作标识(如用红色方框标识); b.提供符合人社部门规定对应职称条件的证明材料。2、工作经验须提供项目工作履历表加盖投标人公章, 不同项目的工作经验可累加。3、同时提供近6个月内任意一个月的投标人为其缴纳的社保证明材料(至少包括养老保险), 未提供或提供资料不齐全不得分。
商务部分	管理或服务体系认证 (6.0分)	投标人通过以下管理体系认证情况: 一、有效期内的质量管理体系认证证书(认证范围与物业管理相关), 得3分; 二、具有有效期内的GB/T 20647.9 物业服务体系认证证书, 得3分。备注: 须同时提供以上证书扫描件及国家认证认可监督管理委员会的“全国认证认可信息公共服务平台”(http://cx.cnca.cn) 查询结果截图, 失效、撤销或暂停的对应证书项不得分。供应商因成立时间不足三个月无法获得证书的, 对应证书可得分。
	项目业绩 (6.0分)	2021年1月1日以来至今取得的物业管理(物业服务) 采购项目业绩, 每提供一个有效的业绩得 1分, 此项最高得6分。备注: ①提供项目合同关键页复印件(合同关键页包括: 合同封面、服务内容页及双方签章页) ②同一项目不同年份的合同只计一次分值, 不重复计算业绩分数。同一业主在同一采购项目中续签的合同不重复计分。同一合同只计取一次分值。
投标报价	投标报价得分 (20.0分)	投标报价得分=(评标基准价/投标报价) ×价格分值【注: 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的, 由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人, 排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

5.中标价的确定

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

6.其他无效投标的情形:

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

第五章 合同文本

一、总则

第一条 合同当事人

甲方：广东省英德监狱

乙方：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及广东省政府采购网“广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目”（项目编号：_____）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 基本情况

物业类型：广东省英德监狱物业管理服务综合类

坐落位置：广东省英德市金子山大道四号路一号

占地面积：**600000**m²建筑面积：**70991**m²

二、服务事项

第四条 服务事项：

(一)服务内容

服务类	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准
	1	广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目	<p>（1）公共秩序维持，包括：行政区安全监控、安全巡视、门岗值勤、外来人员咨询服务及来访登记、各种突发情况的处置、车辆停放秩序的管理及巡视等；</p> <p>（2）公共环境卫生，包括：行政区公共场所、公共卫生间、房屋公用部位、天台等所有公共区域的清洁卫生；公用雨、污水管道疏通；雨、污水井、隔油池、化粪池清掏；景观湖清捞等；清洗行政区水泵房内生活水箱并提供相应的水质检验报告，清洗行政区建筑物天面消防水池、楼顶不锈钢储水桶；</p> <p>监管区路面、广场、停车场及部分建筑公共场所、公共卫生间、房屋公用部位、天台等公共区域的清洁卫生；</p> <p>行政区、监管区垃圾和杂物的收集、清运；</p> <p>（3）行政区、监管区绿化日常养护和管理；</p> <p>（4）行政区内水、电设备及管线的日常零星维修；行政区户外橱窗、宣传栏、各类护栏（含不锈钢）的维护与修缮；</p> <p>（5）配合完成临时性的工作任务（如搬运货物、家具家电等）；</p> <p>（6）举行重大活动提供协助及服务；</p> <p>（7）重大节日及庆典活动氛围布置：如春节、国庆节等；</p> <p>（8）乙方负责行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目），确保建筑物完好。</p>	<p>保障监狱服务区域工作正常运行，行政区物业管理要求包括：秩序维护、保洁、绿化、水电工程维修等各项内容；</p> <p>监管区物业管理要求包括：保洁、绿化等内容。</p> <p>秩序维护管理有序，无安全事故及隐患的存在和发生；</p> <p>保洁要求做到环境整洁、卫生；水电工程维护上做到出现故障及时修复，保障行政区水电设备运行正常、公共设施完好；绿化要求做到定期修剪，保持环境美观；</p> <p>及时完成甲方指定的临时性工作。</p>	物业服务期为贰年	<p>（1）按专业化的要求配置管理服务人员。</p> <p>（2）根据项目的实际情况，有月计划、月小结，并组织实施，按定员、定岗、定时、定量、定标准的“五定”要求划分工作区域，实施岗位责任制。</p>

（二）人员配置要求

部门职能	岗 位	岗位所需总人数（≥80人）	备注（岗位需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
服务中心	项目经理	1	5年或以上物业管理经验，大专或以上学历，具备良好的组织、协调、沟通能力，计算机操作熟练。
	客服人员	1	大专或以上文化程度，具备较强的公文写作能力，电脑操作技术熟练，对质量控制体系熟悉。
水电工程维修服务	水电工	5	男性，高中或以上学历， （1）★所有水电工需持有特种作业操作证（低压电工作业），因狱内存在动火作业内容，其中至少有1人持有特种作业操作证（熔化焊接与热切割作业）；（含水电班长1人） （2）具有3年或以上水电相关工作经验；
	泥水工	1	男性，初中或以上学历，熟悉砌墙、抹灰、铺贴墙地砖等和泥水有关的工作。
保洁服务	主管	1	高中或以上学历，身体健康。清洁现场管理工作经验5年以上经验优先。
	非培训基地保洁员	21	年龄50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。
	培训基地保洁员	1	女性，高中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身体健康，形象较好，服从安排，具备2年或以上从事酒店管理工作经验优先。
		3	女性，初中及以上学历，年龄50（含）周岁以下，身体健康，服从安排，能吃苦，做事认真，执行力及责任心强，具备一定酒店、民宿保洁工作经验优先。
绿化服务	绿化主管	1	大专或以上学历，身体健康，具有人社部门颁发的园林类初级或以上职称，从事园艺、花卉种植工作经验3年或以上。
	行政区绿化工	15	年龄男性60（含）、女性50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。（含班长2人）
	监管区绿化工	12	年龄男性60（含）、女性50（含）周岁以下，身体健康，服从安排。（含班长1人，男性不少于4人）
秩序维护	秩序维护主管	1	男性，大专或以上学历，具有 3年或以上从事物业管理工作经验。具有《保安员证》。
	秩序维护领班	2	男性，高中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身高170cm或以上，退伍军人优先；身体健康，容貌端正，服从安排；3年或以上安保服务工作经验优先。具有《保安员证》。
	秩序维护门岗、巡逻岗	≥15	男性，初中或以上学历，年龄45（含）周岁以下，身高170cm或以上，身体健康，容貌端正，服从安排。具有《保安员证》。

（三）服务要求

其他具体委托物业管理服务事项见本项目招标文件、投标文件。

三、服务期限

第五条 物业管理服务期限：2025年2月8日至2027年2月7日。

四、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

- （一）代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- （二）审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。
- （三）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- （四）对乙方的服务质量进考核评议。
- （五）负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方。
- （六）对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。
- （七）协助乙方做好管理工作。
- （八）按时支付管理费给乙方。
- （九）招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第七条 乙方权利义务

- (一) 根据有关法律法规及本合同的约定, 制订管理制度, 编制管理年度计划, 并经甲方审定后实施。
- (二) 乙方不得将本物业的服务责任整体转让或转包给第三方; 未经甲方书面同意, 不允许乙方分包甲方委托的任何服务事宜。
- (三) 负责编制管理年度计划。
- (四) 对物业使用人违反法规、规章的行为, 有责任告知甲方处理。
- (五) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方; 物业设施需要维修、保养的, 应事先告知甲方。
- (六) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- (七) 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的, 要及时向甲方反映。
- (八) 在服务期内, 乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施, 保证工作人员的安全, 乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。
- (九) 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证, 要严格审查, 没有刑事犯罪记录, 重要岗位人员聘用要经甲方审定。同时, 乙方的服务人员须听从甲方调动指挥。
- (十) 乙方员工的工资、社会保险等福利, 必须符合国家有关规定。
- (十一) 本合同终止时, 乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业, 并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。
- (十二) 招标文件、投标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

五、服务质量

第八条 具体服务质量要求详见招标文件第二章采购需求。甲方按照《物业服务日常管理考核评分细则》(附件一)、《物业管理服务标准及季度考核评分细则》(附件二) 分别进行日常考核和季度考核。

六、合同金额及付款方式

第九条 合同金额

在两年合同服务期内, 甲方支付给乙方的物业管理服务费总金额(人民币) = (中标金额) - 实际用工扣款 - 考核扣款。费用甲方分8次支付, 每次支付金额为人民币 (每3个月管理费用) - 实际用工扣款 - 考核扣款。

第十条 付款方式

- (1) 自合同签订之日起, 按每3个月为一次支付期, 支付合同金额12.5%的管理服务费;
- (2) 乙方需在每个支付期的第三个月月末5个工作日内将正式发票及备案资料交付采购人, 采购人在收到发票和备案资料后10个工作日内以转账的方式将该支付期内物业管理服务费支付给乙方;
- (3) 乙方因考核扣罚的金额在申请管理服务费支付时对应进行扣除;
- (4) 若乙方为中小企业(以投标时递交的《中小企业声明函》为准) 按相关政策执行。

第十一条 直接费用

甲方物业使用过程中的直接费用, 如电费、水费、煤气费等, 由甲方自行支付。

第十二条 税费

按照中国现行税法规定的税费均应由甲、乙方分别自行负担。

七、履约保证金

第十三条 乙方在2025年提交的履约保证金金额为人民币****元整(¥ ****.00 元), 履约保证金在合同有效期满后30个工作日内由甲方无息退还。

- (一) 乙方的履约保证金在服务期满并将物业服务工作顺利交接后, 由甲方将未被扣罚的履约保证金余额无息退还给乙方。
- (二) 乙方派驻人员应严格按照规定认真履行职责, 对乙方派驻的工作人员违反服务规定, 造成甲方损失的, 甲方有权没收履约保证金。
- (三) 乙方不能有效执行合同的(出现不可抗力的因素除外), 甲方有权没收履约保证金。

八、违约责任

第十四条 乙方提供发票后, 甲方应按期付清服务费。乙方应按其响应项目提供服务, 凡未提供或未达标准的限期整改, 逾期未改的, 每逾期一天, 由甲方扣除当月服务费的3‰作为违约金, 累积违约金不超过服务费总额的5%。

第十五条 乙方如有违反以下要求和规定之一的, 乙方除应给予甲方经济赔偿并承担相应法律责任以外, 甲方有权单方面终止合同:

- ①未能达到约定的物业管理工作目标, 任何一个季度考核评分低于70分(含70分)的(甲方按本项目服务标准、要求及约定, 由甲方相关部门代表组成考核小组每个季度按照《物业管理服务标准及日常管
- ②一个月发生三次或以上、或一个季度发生六次或以上的物业维修延误或挪用物业管理服务费用等情形;
- ③物业使用人投诉过多的(一个月投诉达到五宗或以上或者一个季度投诉达到十宗或以上);
- ④物业管理服务人员未达甲方人员素质要求的比例超过甲方需求人数80人的5%(即4人或4人以上)的;
- ⑤出现重大服务过错的;
- ⑥造成甲方重大经济损失的(损失金额达到人民币 10 万元或以上);
- ⑦给甲方造成严重社会影响的;
- ⑧经甲方评定, 认为确实属于严重违反服务要求和规定的其它情形。

甲方在向乙方送达《终止合同通知书》后, 合同自然解除。

第十六条 乙方违反本合同规定, 所提供的服务未达到合同要求, 甲方书面提出整改通知, 同一问题累计提出达二次, 乙方未按要求及时整改的, 甲方有权终止合同, 没收履约保证金, 由此造成甲方经济损失的, 乙方应给予赔偿。

第十七条 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、不可抗力

第十八条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因, 一方不能履行合同义务的, 应当在不可抗力发生之日起10天内以书面形式通知对方, 证明不可抗力事件的存在。

第十九条 不可抗力事件发生后, 甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。

十、服务费的扣罚

第二十条 扣罚标准:

1.乙方及乙方派驻甲方的物业管理服务人员有过错（故意或过失）受到有效投诉的，甲方有权酌情从物业管理服务费中扣除部分服务费用，对甲方造成经济损失的，先进行经济赔偿再扣罚。具体扣罚标准按以下执行：

- （1）一般过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚200 元/次；
- （2）一般过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚400 元/次；
- （3）较大过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚1000元/次；
- （4）较大过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚2000元/次；
- （5）重大过错（故意或过失）的有效投诉，扣罚4000元/次；
- （6）重大过错（故意或过失）的重复性有效投诉，扣罚8000元/次。

注：一般过错指违反约定或失职，未造成较大损害，经批评教育及时改正的；较大过错指违反约定或失职，给甲方造成较大损害或导致10000元及以上、40000元以下的经济损失；重大过错指严重违约或严重失职，给甲方造成重大损害或导致40000元及以上的经济损失。

- 2.乙方开具的每期物业管理服务费发票金额应扣除当期的相关扣罚金额，并注明已扣除处罚金额。
- 3.其他扣罚标准按招标文件采购需求相关规定执行。

第二十一条 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

十一、争议及解决办法

第二十二条 本合同发生争议，由双方协商解决，协商不成时向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他

第二十三条 本合同一式陆份，具有同等效力，甲方执肆份、乙方执贰份。合同自双方签字盖章之日且乙方提交履约保证金后生效。

第二十四条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方（盖章）：广东省英德监狱

签约代表：

签定地点：广东省英德市金子山大道四号路一号广东省英德监狱

电 话：0763-3165075

签约日期： 年 月 日

开户名称：广东省英德监狱

银行帐号：44001761001050882822

开 户 行：中国建设银行清远英德支行

乙方（盖章）：

签约代表：

电 话：

签约日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

附件一、《物业服务日常管理考核评分细则》

考 核 分 类	标准内容	规定 分值
	1清洁服务	
	1.1大堂（含各楼宇大厅）清洁	
	1)地面每日清扫，巡回保洁。保持地面清洁干净，无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。	2
	2)两米以下墙壁每天抹一次，保持墙身光亮、无尘无渍。每天抹门、扶手、护栏一次，保持无尘、无污渍。	2
	3)每天清理、洗抹导向牌、消防设施、垃圾桶、屏风等，确保清洁干净、无尘渍。	2
	1.2各楼宇公共区域、楼道、天台保洁	
	1)办公楼通道、楼梯台阶每天清扫、拖抹各2次。其余各楼宇通道和楼梯台阶每日清扫、拖抹各1次。	2
	2)每日收集 1 次以上各区域、各楼层垃圾。	2
	3)每日清理 1 次电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头。	2
	4)每周用干净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施。	2
	5)各梯间墙面、天花板每周除尘 1 次。	2
	6)每周清洁 1 次楼梯道外墙及共用门窗玻璃。	2
	7)各楼宇地面、梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放。	2
	8)每日检查 1 次楼梯内纸屑、烟头不多于 3 处。	1
	9)扶手护栏干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查 50 厘米无显著脏污。	2

清 洁 服 务	10)梯间天花板无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，大理石地面干净无灰尘，水磨石、水泥地面干净无杂物、污迹。	2
	11)楼梯道内外玻璃、玻璃、门窗等要保持明亮、干净。	2
	12)每月清洁楼道灯具 1 次，目视灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁。	3
	13)每月清扫天台一次，清除垃圾、积水、下水道口积沙等。	5
	1.3电梯及电梯厅保洁	
	1)保持电梯轿箱清洁，每日消毒2 次。	2
	2)白天对电梯厅的地坪进行循环清洁；每日对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗 1 次；每日清洁电梯门 1 次；灯饰及轿箱顶部每周清洁 1 次。标准：玻璃镜面保持光亮、无手印、污迹，灯具、天花板无灰尘，轿箱四壁干净无灰尘；不锈钢表面光亮，无灰尘、污迹；地毯干净无污迹。	2
	1.4会务保洁	
	1)会议室桌椅干净无尘、玻璃门窗无明显污渍，地面、卫生间干净无水渍，会后及时做好打扫工作。	2
	1.5停车场、车棚（库）保洁	
	1)每日清扫 1 次停车位的纸屑和垃圾，地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显灰尘无油迹、无污迹和杂物。	1
	2)每日将墙面及箱柜上的灰尘清洁干净。	1
	3)及时清除停车场的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时清洁干净。	2
	4)每周清洁指示牌、车位档等公共设施 1 次；标识、指示牌等公共设施无明显灰尘。	1
	5)道路标识清楚，油漆鲜亮。	2
	1.6广场、道路保洁	
	1)按要求每日清扫广场、道路及两侧人行道。	2
	2)景观湖公园（含山体公园）的道路及跑道每日清扫一次，清除污渍、污泥、杂物、垃圾、积水等。	2
	3)白天专人不间断地循环保洁。	1
	4)每200平方米痕迹控制在一个以内；每100平方米内烟头、纸屑平均不超过 2 个，无直径 1 厘米以上的石子；地面垃圾滞留时间不能超过 40 分钟，雨雪天气及时清扫广场、路面，确保无积水、积雪。	1
	1.7标识、宣传牌等公共设施保洁	
	1)标识、宣传牌等每日清洁 1 次。	1
	2)清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物。	1
	1.8室外运动场清洁	
	1)每天清扫一次室外运动场地，清除垃圾、积水。	2
	1.9绿化带保洁	
	1)每日清扫绿化带、草地上垃圾 2 次，捡干净草地、绿化带上的烟头、纸巾、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节须增加清洁次数。	2
	2)绿化带每 100 平方米烟头不超过 3 个，地面垃圾滞留时间不超过 60 分钟。	1
	1.10公共卫生间保洁	
	1)公共卫生间每日分别清洁、消毒 4 次，内外地面拖洗干净，擦洗干净隔墙、门窗、玻璃、窗台及其他台面。	3
	2)全天巡查保洁，做到随脏随清洁，保持小便斗、蹲便池无黄渍；地面整洁无杂物、积水；瓷器无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网。	2
	3)工、器具排放整齐、有序。	1
	4)洗手液、擦手纸、厕纸及时添加和更换。	1
	1.11垃圾桶、果皮箱	
	1)垃圾桶、果皮箱：每日清运垃圾 2 次至垃圾待运点集中存放；每日抹 1 次；每周清洗 1 次，清洗工作在周末时间集中在指定场地进行。	2
	2)垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无污迹、无油污；经常喷洒药水，防止发生虫害。	1
	1.12垃圾场清洁、垃圾收集与处理	
	1)每日收集生活垃圾1次，垃圾日产日清。	2
	2)垃圾场地面每日清洗1次。	1
	3)垃圾运送人员巡回收取垃圾桶、果皮箱内垃圾，保证垃圾桶、果皮箱内呈半空状态，方便业主使用，回收垃圾桶垃圾后重新铺好新的垃圾袋，铺垃圾袋时将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5 厘米折贴在垃圾箱外沿，再盖好垃圾桶盖。	1
	4)垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。	2
	5)垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。	1
	6)运送垃圾避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾。	1

7)垃圾收集车表面洁净、外观光亮，无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。	1
8)每天清理、清运监狱辖区垃圾一次（国家规定的节假日照常），特殊情况（如重大活动或垃圾过多等）可增加一次；乙方负责每天11：00之前将监狱辖区所有垃圾清理干净装车，运出监狱辖区以外（英德市垃圾管理部门规定的场所）进行倒放和处理，并负责将垃圾存放点清洗干净。	5
1.13 环保、健康、安全、节能	
1)内围设置分类垃圾箱，垃圾分类回收。	1
2)备有必需的防护用品，严格按照操作规范使用。	1
3)备有“小心地滑”警示牌，刚拖完地或下雨天应在出入位置及主要位置放置警示牌。	1
4)协助采购人的节能减排管理部门制定详细的节能管理方案，在节电、节水、节能等方面，建立一套切实可行的标准体系，并积极落实各项标准和制度，形成较为完善的以管理标准为核心、基础标准与工作标准为支撑的标准体系框架，实现预期节能降耗目标。	5
5)节约用水、用电，无浪费水、电资源行为。	2
1.14机关办公楼玻璃幕墙、外墙清洗	
1)按频次、要求清洗机关办公楼玻璃幕墙、外墙。	30
2 排水、排污系统，储水系统	
1)公用雨、污水井检查、疏通、清掏及时，避免导致积水。	10
2)公用雨、污水管道每季度检查1次、每年疏通1次。	30
3)雨、污水井、隔油池、化粪池（行政区域化粪池24个，总容积约199立方米）每年彻底清掏1次，发现异常及时清掏，确保排水、排污系统正常。	50
4)每半年清洗行政区水泵房内生活水箱（容积约48立方米）1次并提供相应的水质检验报告，每年清洗建筑物天面消防水池（7个，容积约60立方米）、楼顶不锈钢储水桶（18个，容积约108立方米）1次。	20
5)景观湖每周检查1次，及时清理浮萍、垃圾、漂浮物等。	2
3安全防范	
3.1 人员组织	
1)专职秩序维护人员，身心健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；秩序维护人员实行 24 小时值班制度；值班人员不得脱岗，就餐时间为 30 分钟。	2
2)接受过安全护卫或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。	1
3)熟悉行政区环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对行政区秩序维护工作。	1
4)思想品质好，作风正派，热爱工作，无犯罪记录。	1
5)秩序维护人员配备对讲装置和其他必备的安保工具。	2
6)当班时佩戴统一工作牌，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐。	2
7)上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，注意检查和保持仪表。	2
8)在执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠。	2
9)讲普通话，略懂粤语。	1
10)交接班制度完善，并有工作及交接班记录。	2
3.2 门岗（固定岗）	
基础标准条件：	
1)各出入口按规定要求和时间有值班看守，正门入口至少有3人驻守，其他出入口至少有 1 人驻守。	2
2)按照制度规定要求进行进出车辆管理、访客登记，谢绝、拒绝未经采购人确认的访问人员和推销人员、商贩人员入内，大件物品搬出实行登记，实施交通指挥交通疏导等工作。	2
3)门岗室内及周边 3 米保持干净无杂物及任何垃圾。	2
4)岗亭内外四周无乱张贴现象。	2
5)正门8时-12时、14时-17时30分，设置形象岗1人，车辆进入时敬礼。	2
6)对贵宾及领导做到行礼致敬。	1
7)对进出的车辆进出有标准的交通手势导向（带手套）和标准的军礼。	1
岗亭形象管理：	
1)岗内无任何与工作无关的物品，工作用品在指定位置且摆放整齐。	2
2)岗亭玻璃通透明亮、无灰尘。	2
3)工作记录规范、无乱涂改现象、干净整洁，工作文件夹内外干净整洁并无严重变形。	2
4)管理制度及主要工作流程工准上墙。	2
人员出入管理：	
1)对认识的业主有礼貌称呼、微笑示意。	1

安 全 防 范	2)外来人员出入有登记并能提供简单的引导服务。	1
	3)在发现可疑人员时，须与主管或领班沟通并落实跟踪措施。	1
	4)热情对待业主，对于需帮助的业主能提供相应的帮助。	1
	5)对于业主的投诉，细心接待、记录并将情况及时反馈客户服务中心。	1
	车辆出入管理：	
	1)熟悉内部车辆的牌号、司机、车型及颜色等。	1
	2)外来车辆出入有登记、验证、检查，无乱涂改现象。	2
	物品出入管理：	
	1)一般物品出门做到按《物品出入放行通知单》核实后放行或经业主确定后放行。	2
	门岗监控的管理（如监控设备在门岗）：	
	1)时刻关注监控画面，发现可疑人员及时与主管和领班报告并落实跟踪。	2
	2)监控设备运行过程发现故障马上记录、报告维修并进行交接及跟进。	2
	3)能熟练操作监控设备，熟悉监控设备的工作原理。	1
	4)监控画面、录像回放清晰、完整。	1
	基础管理要求：	
	1)熟记行政区设施情况。门岗队员须熟悉行政区内的建筑物名称、单元号、设施设备的名称、功能和位置。	2
	2)门岗遇异常、紧急情况时，队员能熟悉应用紧急情况的处理规程。	2
	员工仪容、服务规范要求：	
	1)工作用语文明规范：多用“您好，有什么可以帮到您？”、“您好，请问您找谁？”、“您好，请稍等”、“慢走”、“谢谢”等礼貌用语，做到“微笑服务”，对待来访人员友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌服务用语。	1
	2)队员严格按公司规定着装，不得佩带饰物，如项链、耳环等，保持良好形象。	1
	3.3 巡逻	
	1)巡逻次数：全天24小时定时、不定时巡逻，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻。	2
	2)巡逻时，按规定佩带电筒、对讲机等巡视器材。	2
	3)及时发现和处理安全隐患。	1
	4)接受业主投诉和求助。	1
	5)回答用户的询问。	1
	6)在遇到突发事件时，及时报告警方与物业管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。	2
	7)安全巡逻有记录有检查。	1
	3.4 紧急事故反应	
	1)制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、雷雨汛期、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电梯应急等。	2
	2)有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态。	2
	3)书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反应训练。	2
	4)按消防要求组织进行疏散演习。	5
	5)对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度。	2
	6)组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。	2
	3.5 其他防范措施	
	1)设有业主求助与报警电话，24 小时有人值守。	1
	2)接到报警信号，确认后应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理。	2
	3)涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施。	2
	4)协助有关部门维持行政区正常办公、生活秩序，防止不安全事件发生。	2
	5)对行政区内外围边界、角落、楼道、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。	1
	6)建立重点部位巡查及登记备案制度。	1
	3.6 消防	
	1)执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规。	1
	2)健全消防组织，建立消防责任制。	1
	3)每半年至少 1 次进行消防安全演练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。	1
	4)保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。	1
	5)制定防火安全管理办法，指定专人管理消防器材、设备和设施，保持完整好用。	1

	6)发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。	1
	7)每月1次巡查消防栓、箱、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时上报损坏情况。	5
	8)发现设备故障时，须及时修理或通知运营公司（或维保方）处理，保证设备24小时正常运转。	2
	9)每月不定期检测5次管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障。	2
	10)每日巡查消防控制室、水泵房，设置巡查签到台账，确保正常运转。发现设备故障，及时上报。	2
	11)签订《安全消防责任书》，禁止楼道内电动车充电现象。	1
绿化养护	4绿化养护	
	1)制定并按时提交绿化养护计划。	5
	2)按养护计划内容实施绿化养护。	2
	3)按要求对乔灌木进行整形修剪，保证造型美观。	2
	4)绿化植物设计合理，养护到位，整体外观优美。	2
	5)草坪（含田径场）应适时进行修剪，使草的高度一致，边缘整齐，台湾草的高度控制在5cm以下，及时清除杂草。	2
	6)花坛、绿篱保持经常性修剪，乱枝的生长不得超过10cm，保持图案明显、整齐。	3
	7)及时剪除影响高压线及交通、照明、监控设备的树枝。	5
	8)室外绿化每天早晨10时前清扫完所有生活垃圾，及时清理瓦砾石块、枯枝残叶等，清洁、整理蚊蝇滋生地。	2
	9)做好日常巡视，发现鼠洞及时堵塞，发现红火蚁、白蚁等及时作有效处理并报告采购人。	2
	10)及时清理绿化区域杂草，不得影响整体外观。	2
	11)确保每日正常喷淋、浇水，及时更换绿地内损坏的喷淋头。	5
	12)监管区外围墙巡逻通道、停车位（有植草砖部分），无杂草、无干枯枝叶、无缠绕性、攀援性植物。	2
	13)病虫害的防治：对草坪、灌木、乔木的病虫害及时喷杀。	5
	14)绿化植物枯黄及时采取有效措施补救，养护不到位造成死亡的及时移除并补植。	5
	15)恶劣天气前做好防护措施、事后及时清除损伤严重的树木。	2
	16)岗位人员操作规范，不得损坏绿化区域设施设备。	5
	17)草坪、灌木、乔木按频次、按季节施肥、养护。	3
	18)绿化垃圾统一收集、粉碎，每天运至采购人指定区域，发酵、腐熟之后做成有机肥，用于行政区、监管区绿化。	10
	19)假山鱼池周边的景观石、假山、射灯等设施定期检查和维修，确保其美观和安全。	2
	20)定期清理假山鱼池水质、更换水体，保持鱼池的水质清洁透明。	2
	21)定期检查假山鱼池鱼类的健康状况，出现异常进行必要的治疗和防病工作；养护不当造成死亡的需及时补放。	5
	22)每月清洗过滤池及附属过滤设备1次，并对水泵、杀菌灯进行检查维护，确保其正常运转。	2
工程维修	5水电工程维修	
	1)实行24小时值班制度，除正常上班时段外至少1人值班。	2
	2)接到报修通知后在约定时间内到达现场，确保行政区内水、电设备的正常使用。	1
	3)严格遵守安全操作规程作业。	2
	4)做好日常巡视，及时发现、上报设施设备损坏情况。	2
	5)水电工程维修处理及时并维修合格。	2
	6)按要求巡查消防控制室、水泵房等设施设备。	2
	7)积极完成甲方交办的紧急维修或其他临时性任务	3
	8)及时上报行政区室外私拉电线现象。	5
	9)有完整的报修、维修和回访记录。	2
	10)行政区物业范围内建筑物维修修缮服务（含单次单项维修材料费500元以下的项目），确保建筑物完好。	6

6.10.2 物业管理服务标准及季度考核评分细则

附件二、《物业管理服务标准及季度考核评分细则》

序号	考核要求	规定分值	评分标准	扣分	得分
1	组织机构及制度建设	5	组织机构健全，岗位职责明确，管理制度完善。 现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
2	基础管理	5	层级管理清晰，各岗位人员职责明确，相关台账资料分类成册，按时发放工资，妥善处理劳务纠纷，不影响甲方正常工作。现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
3	人员管理	5	岗位人员人数符合合同要求，按时出勤，有考勤记录。现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
		10	持证上岗人员需具备相应的职业资格证书、有学历要求的人员需提供相应学历证书。管理人员不符合持证要求的，每人扣5分，不符合学历要求，每人扣3分；秩序维护员、电工不符合持证要求的，每人扣2分；其余不符合学历要求每人扣1分。		
		5	人员资质满足各岗位工作要求，上岗期间着装规范，佩戴显著标志，作业规范，作风严谨。现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
4	工作纪律和协调能力	5	服从采购人领导和工作纪律，按要求规范各岗位服务职责，与其他单位、部门的关系和谐融洽，及时处理投诉，有回复记录。现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
5	设备资源管理	5	按照采购人的要求保证各类设备设施到位，用好器械设备，提高工作效率。现场检查， 不符合每一处扣0.5分。		
6	满意度评价	10	每季度随机抽取20个部门进行满意度调查，每得1个满意得0.05分，基本满意0.03分，不满意0分。		
7	日常考核	40	日常考核每扣1分，季度考核对应该项扣0.2分，上限为40分		
8	整改效果	10	对本季度日常考核发现问题的整改情况、效果。查看整改情况，未整改的每一项扣1分；整改效果未达标的每一项扣0.5分。		
	合计	100	考核总扣分/得分		

6.10.3物业管理服务监督管理满意情况调查表

附件三、物业管理服务监督管理满意情况调查表

单位（部门）：			年 月 日
序号	内容		满意程度
1	综合管理	物业人员上岗期间着装规范，举止文明	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
2		物业人员作业规范，作风严谨，热情服务	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
3	秩序维护	严格执行来访人员出入登记，落实24小时值班、巡逻制度	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
4		行政区内道路、通道畅通，车辆按规定停放	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
5	卫生保洁	按要求做好室外道路、广场、绿地、设施巡回保洁，及时做好垃圾清运工作	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
6		大堂、走廊、楼道、墙面、玻璃等公共区域干净无垃圾杂物，卫生间无异味、积水	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
7	绿化养护	科学养护区域内绿化植物，清除杂草，对修剪的枯木和落叶等及时进行清理。按要求进行浇灌	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
8		绿植长势好，无病虫害以及大面积枯黄，定期进行常规修剪、养护，外观造型优美	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
9	工程维修	落实24小时值班制度，做好日常巡视，及时发现、上报设施设备损坏情况	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
10		接到报修通知后应在约定时间内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录	满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）
其他意见与建议			

第六章 投标文件格式与要求

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

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

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

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

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

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

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

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

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

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：440001-2024-57413

采购项目编号：GPCGD242201FG232J

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

一、投标函

二、开标一览表

三、分项报价表

四、政策适用性说明

五、法定代表人证明书

六、法定代表人授权书

七、投标保证金

八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

九、资格审查要求的其他资质证明文件

十、承诺函

十一、中小企业声明函

十二、监狱企业

十三、残疾人福利性单位声明函

十四、联合体共同投标协议书

十五、投标人业绩情况表

十六、技术和服务要求响应表

十七、商务条件响应表

十八、履约进度计划表

十九、各类证明材料

二十、采购代理服务费用支付承诺书

二十一、需要采购人提供的附加条件

二十二、询问函、质疑函、投诉书格式

二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

二十四、附件

二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一：

投标函

致：广东省政府采购中心

你方组织的“广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目”项目的招标[采购项目编号为：GPCGD242201FG232]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目”项目的招标文件的全部内容。

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

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

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

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

（四）我方愿意向贵方提供任何与本报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

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

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

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

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

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

（十二）我方未被列入法院失信被执行人名单中。

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

（十四）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

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

（十五）我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十六）所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

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

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

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

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

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

采购项目编号：
项目名称：
投标人名称：
采购包：

货币及单位：人民币/元

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

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

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

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

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

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

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

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

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权委托书格式

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

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目”项目采购[采购项目编号为GPCGD242201FG232]]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____
地址：_____
法定代表人（签字或盖章）：_____
职务：_____
被授权人（签字或盖章）：_____
职务：_____
日期： 年 月 日

格式七：

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广东省英德监狱

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

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

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

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

中小企业声明函（货物）

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

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

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

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

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

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

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

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

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十三：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

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

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

二、联合体内部有关事项约定如下：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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

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

格式十六：

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

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

格式十七：

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

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

格式十八：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表			
序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供的其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵采购代理机构组织的广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目招标中获中标（采购项目编号：GPCGD242201FG232J），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应广东省政府采购中心的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）：_____

投标人法定地址：_____

投标人授权代表（签字或盖章）：_____

电 话：_____

传 真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件	
序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

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

格式二十二：
（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

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

询问函

广东省政府采购中心

我单位已登记并准备参与“广东省英德监狱2025年-2027年物业管理服务项目”项目（采购项目编号：GPCGD242201FG232J）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
- (1) _____（问题或条款内容）
- (2) _____（说明疑问或无法理解原因）
- (3) _____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...
- 随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

地址/邮编：_____

电话/传真：_____

日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2：

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于 ____年 ____月 ____日,向提出质疑，质疑事项为：_____

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)： _____ 公章 _____

日期： ____年 ____月 ____日

投诉书制作说明：

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

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：
附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【】号

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

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

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

四、保证责任的终止

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

五、免责条款

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

六、争议的解决

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

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

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

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

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

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

一、保证金金额

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

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

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

上述保证金金额为限支付你方索赔金

额：

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

（二）索赔通知文件必须同时附有：

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

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

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

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

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

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

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

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

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

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

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

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

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

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥：元）

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

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

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

公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以

上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

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

五、索赔文件

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

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

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

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

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

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

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

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____ (盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：__年__月__日