

竞争性磋商文件

项目名称：国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务采购项目

项目编号：YZLNN2024-C3-654-ZYZC

采购人：国家税务总局防城港市防城区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

国家税务总局防城港市防城区税务局

2024年4月3日

目 录

<u>第一章磋商邀请</u>	3
<u>第二章 供应商须知</u>	7
<u>第三章评审方法及标准</u>	28
<u>第四章政府采购合同文本</u>	34
<u>第五章 响应文件格式</u>	45
<u>第六章项目采购需求</u>	70

第一章 磋商邀请

项目概况

国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务采购项目的潜在供应商应在微信公众号“云之龙咨询集团”选择[集团服务]→[购买标书]进行获取采购文件，并于2024年4月17日9点30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLNN2024-C3-654-ZYZC

项目名称：国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务采购项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：一年壹佰壹拾万元整（¥1100000.00），两年共贰佰贰拾万元整（¥2200000.00）。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一考核一签合同。

最高限价：一年壹佰壹拾万元整（¥1100000.00），两年共贰佰贰拾万元整（¥2200000.00）。

采购需求：

序号	采购标的	数量	简要服务要求描述
1	国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务	1项	<p>一、物业管理服务范围</p> <p>（一）物业服务位置：广西壮族自治区防城港市防城区防钦路39号（主楼6层，附属楼4栋，1栋2层，2栋6层，3栋3层，4栋7层）；广西壮族自治区防城港市防城区防北路95号（主楼11层，附属楼3栋，1栋4层，2栋7层，3栋7层）；广西壮族自治区防城港市防城区慈爱路141号（主楼4层）。</p> <p>（二）占地面积：防城区防钦路39号1059 m²，防城区防北路95号846 m²，防城区慈爱路141号706 m²。</p> <p>（三）建筑面积：防城区防钦路39号5293.49 m²，防城区防北路95号9305 m²，防城区慈爱路141号3530 m²。</p> <p>如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件……</p>

合同履行期限：自合同签订之日起1年。第1年服务期满后，采购人可根据相关政策及成交供应商服务质量及考核情况确定是否与成交供应商续签下一年合同，如续签，合同价格及合同权利义务不予调整，且成交供应商不得以不可抗力以外的任何条件拒绝签订合同。最

长服务期限不超 2 年(含 2 年)。

本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购，即在本采购项目中，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理。

3. 本项目的特定资格要求：无

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

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

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

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

三、获取采购文件

时间：2024 年 4 月 3 日 至 2024 年 4 月 15 日，每天上午 8：00-12：00；下午 3：00-6：00（北京时间，法定节假日除外）

地点：“云之龙咨询集团”微信公众号平台。

方式：通过“云之龙咨询集团”微信公众号平台发售。（关注微信公众号“云之龙咨询集团”，在云之龙咨询集团公众号页面选择[集团服务]→[购买标书]，登记公司相关信息并经核实后，通过线上支付费用，即可下载采购文件。详细操作见公众号“购买标书”首页内“购买标书使用需知”）

售价：采购文件每本售价 300 元，售后不退

四、响应文件提交

截止时间：2024年4月17日9点30分00秒（北京时间）

（注：响应文件递交起止时间：2024年4月17日8时30分00秒至9时30分00秒）

地点：广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼（具体见电子显示屏），逾时送达或未按要求密封将予以拒收。

五、开启

时间：2024年4月17日9点30分00秒（北京时间）

地点：广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦5楼

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 网上公告媒体查询：本竞争性磋商公告在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)、国家税务总局广西壮族自治区税务局防城港频道 (<http://guangxi.chinatax.gov.cn/fangchenggang/>)、云之龙集团网 (www.yzljt.cn) 上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：（1）政府采购促进中小企业发展。（2）政府采购促进残疾人就业政策。（3）政府采购支持监狱企业发展。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局防城港市防城区税务局

地址：防城港市防城区防钦路39号

联系方式：0770-3250357 联系人：邓芷欣

2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼

联系方式：0771-2618118、2611889、2611898

3. 项目联系方式

项目联系人：刘健、梁华隆

电话：0771-2618118、2611889、2611898

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称： <u>国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务采购项目</u>
		项目编号： <u>YZLNN2024-C3-654-ZYZC</u>
		项目预算： <u>一年壹佰壹拾万元整（¥1100000.00），两年共贰佰贰拾万元整（¥2200000.00）。本项目采取一次采购两年沿用，实行一年一考核一签合同。</u>
2	采购需求	详见《采购文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： 服务 项目类别： 非信息化项目
4	采购人	名称： <u>国家税务总局防城港市防城区税务局</u> 地址： <u>防城港市防城区防钦路 39 号</u> 联系电话： <u>0770-3250357</u> 联系方式： <u>邓芷欣</u>
5	采购代理机构	名称： <u>云之龙咨询集团有限公司</u> 地址： <u>广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼</u> 联系电话： <u>0771-2618118、2611889、2611898</u> 联系人： <u>刘健、梁华隆</u> 邮箱： <u>/</u>
6	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
7	符合要求供应商家数	是否允许符合要求的供应商只有 2 家时可以继续进行采购活动： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，[本项目属于 <u>①采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目；②政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)</u>]。
8	供应商资格要求	1.符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。

		<p>2.具备《政府采购法》第二十二条的规定：</p> <p>(1) 具有独立承担民事责任的能力；</p> <p>(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <p>(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；</p> <p>(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；</p> <p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：<u>本项目专门面向中小企业采购，即在本采购项目中，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。</u></p> <p><u>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理。</u></p> <p>3. 本项目的特定资格要求：<u>无</u></p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内登记的合格供应商参加。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
9	是否接受联合体磋商	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体且供应商为联合体的，供应商应提供联合体协议；否则无须提供）

10	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
11	非主体、非关键性工作分包	是否允许供应商将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 采购包 1： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许， <u>(写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例)</u> 采购包 2：
12	核心产品	货物类项目填写此栏 <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 产品名称： 在本采购项目中，提供相同品牌产品且通过资格审查、实质性响应审查的不同供应商参加同一合同项下磋商的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照的方式确定一个供应商获得成交供应商推荐资格，磋商文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为成交候选人。单个采购包按以上条款计算的供应商家数不足规定家数的，则该采购包的采购活动结束。
13	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____
14	信息发布媒体	(1) 中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) (2) 国家税务总局广西壮族自治区税务局防城港频道 (http://guangxi.chinatax.gov.cn/fangchenggang/) (3) 云之龙集团网 (www.yzljt.cn)
15	获取采购文件时间、地点和方式等	时间： 2024年4月3日至2024年4月15日每天上午8时至12时，下午3时至6时（北京时间，法定节假日除外） 地点： 通过“云之龙咨询集团”微信公众号平台发售。（获取方式：关注微信公众号“云之龙咨询集团”，在云之龙集团公众号页面选择[集团服务]→[购买标书]，登记公司相关信息并经核实后，通过线上支付费用，即可下载采购文件。详细操作见公众号

		“购买标书”首页内“购买标书使用需知” 方式：线上获取	
16	现场考察或召开磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/召开磋商前答疑会 <input type="checkbox"/> 组织现场考察/召开磋商前答疑会： 时间： 年月日午（北京时间） 地点： 联系人： 联系电话： 要求：	
17	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1.样品制作的标准和要求：_____ 2.样品检测报告：(□否；□是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求) 3.样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评审办法及标准	
18	响应文件组成	商务部分	一、资格证明文件： 1.★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件 (必须提供，否则响应文件按无效响应处理) ； 2.★财务状况报告：2022年度或2023年度经会计师事务所审计的财务报告（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件； (必须提供，否则响应文件按无效响应处理) 3.★依法缴纳税收：2023年3月以来不少于3个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件； (必须提供，否则响应文件按无效响应处理) 4.★社会保障资金：2023年3月以来不少于3个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件； (必须提供，否则响应文件按无效响应处理) 5.★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明

		<p>材料；(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)</p> <p>6.★参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)</p> <p>7.★磋商保证金提交凭证复印件；(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)</p> <p>8.具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>二、报价一览表：</p> <p>1.★磋商报价表(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1.★授权委托书(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>2.★磋商响应函(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>3.★商务条款偏离表(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>4.★中小企业声明函（中小企业参加政府采购活动的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《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）如实填写并提交此函）；监狱企业证明文件[监狱企业参加政府采购活动的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位参加政府采购活动的，应提交此函）；(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>5.供应商认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<p>技术部分</p> <p>1.★技术条款偏离表(必须提供，否则响应文件按无效响应处理)；</p> <p>2.服务方案说明；</p> <p>3.供应商认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<p>以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则响应无效。</p>
19	磋商响应有效期	从提交响应文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。

20	提交响应文件方式、截止时间、地点	<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>提交响应文件截止时间：2024年4月17日9时30分（北京时间）</p> <p>地点：<u>广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼（具体见电子显示屏）</u></p> <p>联系电话：<u>0771-2618118、2611889、2611898</u></p>
21	响应文件开启时间和地点	<p>时间：2024年4月17日9时30分（北京时间）</p> <p>地点：<u>广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦5楼</u></p>
22	磋商保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>(1) 金额：人民币<u>11000.00</u>元。</p> <p>(2) 提交方式：<u>支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。磋商保证金提交截止时间为响应文件递交截止时间前</u></p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p> <p>银行账号：623661021638</p> <p>注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）</p>
23	不予退还磋商保证金的情形	<p>有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：</p> <p>(1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；</p> <p>(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；</p> <p>(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；</p> <p>(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；</p> <p>(5) 其他不予退还磋商保证金的情形。</p>
24	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，磋商小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.cccp.gov.cn），对供应商截止到提交响应文件截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，其磋商响</p>

		<p>应将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的供应商，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
25	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小型企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小型企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小型企业制造，即所有标的均由中小型企业生产且使用该中小型企业商号或者注册商标的，可享受中小型企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小型企业承接，即提供服务的人员为中小型企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小型企业扶持政策。</p> <p>在工程采购项目中，满足工程由中小型企业承建，即工程施工单位为中小型企业，可享受中小型企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小型企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小型企业采购项目（说明：）。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小型企业采购项目。对小型和微型企业的报价给予%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
26	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照供应商须知前附表第 25 项享受价格扣除政策。</p>
27	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照供应商须知前附表第 25 项享受价格扣除政策。</p>
28	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：</p> <p>采购包 1： /。</p> <p>注：供应商所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供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认证证书复印件，否则响应无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：</p> <p>采购包 1： /。</p>

		<p>注：供应商所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则响应无效。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：/。</p>
29	评审方法及分值	详见采购文件商务部分第三章。
30	履约保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>2%</u>，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同期满且成交供应商完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到成交供应商提出申请的 60 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名：国家税务总局防城港市防城区税务局 开户银行：中国工商银行防城支行 银行账号：2107575009264068620 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
31	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：书面形式</p> <p>(2) 联系部门：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>(3) 联系电话：0771-2618118</p> <p>(4) 通讯地址：广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼</p> <p>(5) 电子邮箱：/</p>
32	需提交的响应文件份数	<p>需提交的响应文件份数：</p> <p>(1) 正本 <u>1</u> 份、副本 3 份。</p> <p>(2) 电子文件份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input type="checkbox"/>Word)。</p>

		采用光盘或 U 盘刻录提交。																																
33	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由<u>成交供应商</u>支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>在国家发展计划委员会《招标代理服务费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定的采购代理服务费标准费率基础上，下浮 30%执行。即：代理费用=采购代理标准费用×（1-30%），由成交供应商支付。</p> <p>采购代理服务费标准费率（未下浮 30%）：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>金额 \ 费率</th> <th>货物</th> <th>服务</th> <th>工程</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某服务竞争性磋商代理业务成交金额为 6000 万元，计算采购代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.5%=1.5 万元 (500-100) 万元×0.8%=3.2 万元 (1000-500) 万元×0.45%=2.25 万元 (5000-1000) 万元×0.25%=10 万元 (6000-5000) 万元×0.1%=1 万元 合计收费=1.5+3.2+2.25+10+1=17.95（万元）</p> <p>(2) 采购代理服务费汇到如下指定账户： 开户名称：云之龙咨询集团有限公司 开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p>	金额 \ 费率	货物	服务	工程	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
金额 \ 费率	货物	服务	工程																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															

		银行账号：623661021638
34	其他补充事项	<p>1.本竞争性磋商采购文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本竞争性磋商采购文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2.本竞争性磋商采购文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在竞争性磋商采购文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3.成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p>4.成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p>

一、总则

1.预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局防城港市防城区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见供应商须知前附表，已列入国家税务总局防城港市防城区税务局预算。

2.合格的产品和服务（工程）

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务（工程）均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务（工程）。

2.2 合格的产品和服务（工程），即采购需求见采购文件（技术部分）。

2.3 供应商应保证所提供的产品及服务（工程）免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3.合格的供应商

3.1 一般规定

3.1.1 供应商应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 供应商的资格要求及本项目的特定资格要求见供应商须知前附表。

3.1.3 资格条件中所称“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。

供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“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。

3.1.4 信用记录要求

磋商小组将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询供应商的信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录

的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加磋商的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 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。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则响应均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则响应无效。

4.磋商响应费用

4.1 供应商应承担所有与编写、提交响应文件有关费用，不论磋商的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、采购文件

5.采购文件构成

第一部分商务部分

- (1) 磋商邀请
- (2) 供应商须知
- (3) 评审方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 响应文件格式

第二部分技术部分

6.采购文件询问、澄清或修改

6.1 供应商对采购文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对采购文件进行澄清或者修改。

6.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

6.3 澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商。线上采购项目还将通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取采购文件的潜在供应商。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

三、响应文件

7. 响应文件编制

7.1 响应文件的编制

7.1.1 供应商应先仔细阅读采购文件的全部内容后，再进行响应文件的编制。

7.1.2 响应文件应满足采购文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由供应商承担责任。

7.2 响应文件的语言

7.2.1 除采购文件另有规定外，响应文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 响应文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在采购文件的要求中另有规定外，响应文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 供应商制作响应文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站（<https://swcg.chinatax.gov.cn>）“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制响应文件。（线上采购项目适用）

8. 响应文件的组成

8.1 响应文件包括商务部分和技术部分。

8.2 响应文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**供应商须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**供应商须知前附表**。

8.3 响应文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**供应商须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9.报价要求

9.1 除采购文件另有规定外，应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传磋商报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以磋商总报价为依据计算价格分。磋商总报价应包括采购文件中要求供应商承担所有工作内容的全部费用。

9.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

9.5 最低报价不能作为成交的保证。

9.6 供应商的报价不得超过采购项目预算。

10.响应文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 响应文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 响应文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（授权代表）签字确认或加盖供应商的单位公章或校正章。

10.2 密封

10.2.1 响应文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 响应文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免响应文件被误拆或提前拆封。响应文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3 签署、盖章

10.3.1 响应文件中要求签字处应由供应商的单位负责人（授权代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 响应文件必须按照采购文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 供应商在“**磋商响应函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与供应商

名称全称一致的标准公章，并按照采购文件第五章响应文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4响应文件中的“盖章”指加盖供应商的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5线上采购项目可以使用电子签章。

11. 响应有效期

11.1 响应有效期见**供应商须知前附表**，在此期间，响应文件对供应商具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成磋商、评审、定标以及签订合同。响应文件中承诺的响应有效期应当不少于采购文件中载明的响应有效期，否则作为无效响应处理。

11.2 特殊情况下，在原响应有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得供应商同意延长响应有效期。

四、响应文件递交

12. 响应文件递交

12.1 供应商应当在**供应商须知前附表**要求提交响应文件截止时间前，根据《供应商须知前附表》载明方式提交响应文件。提交响应文件截止时间后，提交响应文件的将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传响应文件。除上述方式之外，不接受供应商以纸质文件以及其他任何方式提交的响应文件。供应商应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交响应文件截止时间后，评审管理系统不提供响应文件上传功能。供应商未完成响应文件上传的，磋商响应将被拒绝。

13. 响应文件补充、修改或撤回

13.1 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容应当按照采购文件要求签署、盖章、密封后，作为响应文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，供应商在提交响应文件截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的响应文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照采购文件要求签署、盖章。

13.3 提交响应文件截止时间后，不支持对已提交的响应文件作任何补充、修改或者撤回。

五、磋商与评审

14.磋商小组

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

14.2 评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

14.3 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

15.初步审查

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

- (1)供应商未按照磋商文件规定提交磋商保证金的；
- (2)未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (3)响应有效期不足的；
- (4)供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；
- (5)响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；
- (6)供应商存在失信记录的：

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。失信情况查询详见供应商须知前附表；

- (7)其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

16.澄清

16.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。

16.2 供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。(线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件)。

16.3 关于响应描述（即响应文件中描述的内容）

- (1) 响应描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 16.1 条、16.2 条规定执行。
- (2) 响应描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：
 - ①磋商小组将要求供应商进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于供应商的内容进行评审。
 - ②供应商按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；供应商未按照要求进

行澄清的，采购人以响应描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。供应商应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(3) 若成交供应商的响应描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在磋商中未能发现，则采购人将以响应描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，成交供应商应自行承担由此产生的风险及费用。

16.4 除磋商小组要求供应商做出的澄清、说明或者补正以外，磋商小组不接受供应商的任何询问、说明、更改及文件。

16.5 供应商的澄清必须在规定的时间内提交。

17.磋商

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

17.2 磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

17.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

17.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案。

17.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

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

17.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

18.最后报价

18.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，提交最后报价的供应商可以为2家）。

18.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上

供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

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

19.最后报价评审

19.1 最后报价计算错误修正的原则

- (1)最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (2)总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。
- (3)分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。
- (4)同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- (5)如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

19.2 最后报价的价格扣除原则

落实政府采购政策进行价格调整的规则详见第三章第2.3条。

19.3 磋商报价得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

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

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格满分

20.综合评审

20.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

20.2 评审办法及标准见第三章。

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

21.提出成交供应商

21.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，推荐的成交候选供应商可以为2家）

21.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

22.磋商终止

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

- (1)因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3)在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，或者提交最后报价的供应商少于3家的；（符合**供应商须知前附表**规定的允许符合要求的供应商只有2家时可以继续进行采购活动的情形，符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商或者提交最后报价的供应商不足2家的；）

(4)因重大变故，采购任务取消的。

六、成交和合同

23. 成交

23.1采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。

23.2采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

23.3 采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在**供应商须知前附表**规定的媒体上公告成交结果，并将磋商文件随成交结果同时公告。

23.4 在公告成交结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向成交供应商发出成交通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出成交通知书）。

23.5 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

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

24.4 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照本章第23.2条规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

25. 履约保证金

25.1成交供应商按照**供应商须知前附表**的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

25.2成交供应商没有按照**供应商须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在供应商、供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在供应商、供应商（统称质疑人）认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**供应商须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购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）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；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签章，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

28. 保密

28.1采购人、采购代理机构应当按照政府采购法和本办法的规定组织开展竞争性磋商，并采取必要措施，保证磋商在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响磋商过程和结果。

28.2 磋商小组成员和参与评审工作的有关人员对于评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，成交供应商应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项

目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 供应商应保证其响应方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 成交供应商应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，成交供应商应负责处理这一指控并应以成交供应商的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由成交供应商承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知成交供应商。成交供应商应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由成交供应商承担相应的责任。

第三章 评审方法及标准

1.评审方法

1.1 本项目评审方法：采用综合评分法

2.评分标准

2.1 本项目采用综合评分法进行评分，综合评分法是指响应文件满足采购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供应商为成交候选供应商的评审方法。

评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为30分，其余评审因素分值为70分。评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	报价	报价分	<p>(1) 评审价为供应商的最终报价，评审价只是作为竞争性磋商评审时使用。最终供应商的成交金额=最终报价。</p> <p>(2) 政策性扣除计算方法： 本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。</p> <p>在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形：在本项目中，服务由中小微企业承接，即提供服务的人员为中小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于物业管理，中型或小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）文件执行。</p> <p>(3) 以进入详评的最低的评审价为评标基准价，即指满足竞争性磋商文件要求且价格最低的最终报价。</p> <p>(4) 某竞争性磋商供应商价格分 = (有效竞争性磋商供应商最低报价/某有效竞争性磋商供应商报价) × 30分</p>	30
2	技术因素	管理规章制度、操作规程	<p>根据磋商供应商建立的管理规章制度、操作规程进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供规章制度、操作规程或者提供建立的规章制度、操作规程不可行的得0分。</p>	6

		<p>②提供了管理规章制度，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等部分制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等部分内容；但内容不全面，相关制度及措施与采购需求不契合，得 2 分。</p> <p>③提供的管理规章制度中，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等内容；内容比较完善、合理，保障措施基本可行，相关制度及措施符合采购需求，得 4 分。</p> <p>④提供的管理规章制度中，含有着装、执勤、交接班、登记、巡逻、考勤制度、仪容仪表及个人卫生等制度；提供了操作规程，操作规程中含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程等内容；内容完善、合理，保障措施可行，相关制度及措施符合采购需求，且有针对性，得 6 分。</p>	
	人员配备及培训方案	<p>根据供应商提供的人员配备及培训方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供人员配备及培训方案或者提供的人员配备及培训方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了人员配备及培训方案，但内容不全面，缺乏针对性，得 2 分。</p> <p>③提供的人员配备及培训方案内容完整，具有一定的针对性，有较完整的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等，得 4 分。</p> <p>④提供的人员配备及培训方案内容完整，具有针对性，有完整的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关培训方案等内容的，得 6 分。</p>	6
	保洁管	根据供应商提供的保洁管理服务方案形成的书面材料	6

	理服务方案	<p>进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供保洁管理服务方案或者提供的保洁管理服务方案不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了保洁管理服务方案，但内容不全面，缺乏针对性与，得 2 分。</p> <p>③提供的保洁管理服务方案内容较完整，具有一定的针对性，包括日常保洁工具清理、保洁药剂的存放、各项卫生的清洁等内容的，得 4 分。</p> <p>④提供的保洁管理服务方案内容完整，具有针对性，包括日常保洁工具清理、保洁药剂的存放、各项卫生的清洁等内容，能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关保洁制度等内容的，得 6 分。</p>	
	安保管 理服务 方案	<p>根据供应商提供的安保管服务方案形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供安保管服务方案或者提供的安保管服务方案不可行的得 0 分；</p> <p>②提供了服务区域秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施，有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案等，但内容简单，针对性不强得 2 分。</p> <p>③提供的安保管服务方案内容较完整，具有一定的针对性，有较完整的秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施基本可行，包含有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案的，得 4 分。</p> <p>④在本项③的基础上，提供的安保管服务方案内容完整，具有针对性，有完整的秩序维护、治安管理计划，常见及突发问题的分析及解决措施可行，包含有治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案，能针对本项目制作有利于提升服务质量的安保管服务方案等内容的，得 6 分。</p>	6
	其他服 务方案	<p>根据供应商提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容形成的书面材料进行独立打分，以下各项不重复计分：</p> <p>①供应商未在响应文件中提供绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容或者提供</p>	6

			<p>的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容不可行的得 0 分。</p> <p>②提供了绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容，但内容不全面，可操作性不强，得 2 分。</p> <p>③提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容较完整，针对常见问题解决措施基本可行，有一定的预见性及可操作性，有具体的服务流程表，工作思路基本科学合理，流程安排、有可执行性，得 4 分。</p> <p>④提供的绿化维护管理方案、食堂管理方案、档案管理方案等其他服务内容完整，针对常见问题解决措施可行，方案中预见性及可操作性强，有具体的服务流程表，具有针对性，服务工作思路科学合理，流程安排可执行性强，内容全面，且充分考虑到项目实际操作情况等内容的，得 6 分。</p>	
3	商务因素	拟投入主要服务人员资质	<p>①供应商拟投入本项目保安员中持有相关行政主管部门颁发的保安证书的，每人得 2 分，本项满分 16 分（需提供相关证书或相关证明材料，并加盖供应商公章，无提供不得分。）</p> <p>②供应商拟投入本项目人员中，在一人满足采购需求对特种作业操作人员要求的基础上，增加一名具备中华人民共和国特种作业操作证（例如相关行政主管部门颁发的电工证书等）的，每证得 2 分；未提供不得分；本项满分 4 分。（需提供相关证书或相关证明材料复印件，并加盖供应商公章，无提供不得分。）</p> <p>③供应商拟投入本项目的保洁人员中，具备相关职业技能鉴定机构颁发的服务类证的，每 1 人，得 2 分，本项满分 8 分。（需提供相关证书或相关证明材料复印件，并加盖供应商公章，无提供不得分。）</p> <p>④拟投入本项目的绿化维护员工中，具备林业部门相关职业技能鉴定机构颁发的绿化类证书的，每人得 2 分，本项满分 2 分。</p> <p>注：上述各评分项中的人员不重复计分，同时一人多证不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分。</p>	30
		成功案例	<p>供应商自 2021 年 1 月 1 日至本项目响应文件递交截止时间止（以签订合同时间为准）具有同类项目业绩（响应文件提供合同复印件，复印件内容须体现为同类项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）的，每项业绩得 2 分，满分 4 分。</p> <p>注：同类项目是物业服务业绩。</p>	4

	企业信誉	供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证证书或 ISO14001 环境管理体系认证证书或 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书且在有效期内的，每提供 1 项得 2 分，此项满分 6 分（需提供相关证明材料并加盖供应商公章）。	6
合 计			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	/	/
保护环境政策	/	/
促进中小企业发展政策	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。
促进残疾人就业政策	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。
支持监狱企业发展政策	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	本项目为专门面对中小企业项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。

2.4 推荐成交候选人

2.4.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列。得分且最后报价相同的并列。

2.4.2本采购包推荐成交候选人的数量：3家。

2.4.3成交供应商数量：1家。

成交候选人并列的，按照最后报价由低到高顺序排列；得分相同且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列的方式确定成交供应商。竞争性磋商文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

合 同 书

项目名称:

包 号:

合同编号:

甲 方:

乙 方:

日 期: 年 月 日

合同条款前附表

序号	内容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型		
4	定价方式		
5	甲方名称		
	甲方地址		
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	人民币元整（¥）。	
8	服务内容	本合同服务内容为：国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务	
9	合同付款	甲方通过转账方式每月向乙方支付物业管理服务费用，每次支付额为合同约定金额的十二分之一，乙方应向甲方开具等额有效的合法合规的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	

10	履约保证金及返还	<p>□本项目不要求提供履约保证金。</p> <p>□本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的%，即人民币元整（¥），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	自合同签订之日起至质量保障期（服务期）满验收合格之日止
12	项目质量保障期（服务期）	自合同签订之日起至服务期满
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局（以下简称“甲方”）通过式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《合同书》（合同编号：，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币元整（¥）。

4. 付款条件

按月支付，本项目无预付款，采购人每月5日前完成对成交供应商上月的考核工作，以合同金额/12作为月度结算基数，根据考核结果确定上月最终支付金额。成交供应商在考核结果出来后 5日内提供上月服务费用合法合规发票。采购人在收到发票10个工作日内支付款项。若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票且不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局

乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局 XX 税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第 6 项“乙方名称”。

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

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第 8 项“服务内容”。

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

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

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产

权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

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

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

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

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或

有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

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

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

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

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

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

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13. 破产终止合同

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

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可

以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如有必要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

第五章 响应文件格式

供应商必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由供应商承担风险。

1. 供应商应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致响应文件被误读或查找不到，后果由供应商承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4. 磋商小组将应用供应商提交的资料并根据自己的判断，决定供应商履行合同的合格性及能力。

5. 全部文件应按供应商须知中规定的语言提交。

6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，供应商不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由供应商自行设计编制格式填写。

响 应 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称:

项目编号:

所投采购包:

供应商:

日 期:

格式1 授权委托书

1-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加磋商)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于_____ (供应商住址)的_____ (供应商名称)法定代表人_____ (姓名、职务)代表本公司授权_____ (授权代表姓名、职务)为本公司的合法磋商代表,就贵方组织的《_____ 项目》(项目编号:_____)磋商、澄清、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

授权代表无转委托权。

授权代表身份证复印件

供应商名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

授权代表(签字): _____

授权代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 供应商如由授权代表参与磋商活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和授权代表身份证复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或授权代表的全名或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加磋商)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

供应商如由**法定代表人**作为磋商代表参与磋商活动的，仅须提供**法定代表人身份证明复印件**（线上采购项目提供扫描件，下同）。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人参加磋商)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:我_____ (姓名、身份证号码)系自然人,现授权委托_____ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《_____ 项目》(项目编号:_____)的磋商活动,并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字,以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印:____年____月____日

特别说明:

供应商如由**被授权人参与磋商活动的**,须提供《自然人授权委托书》,《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

格式2 磋商响应函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的磋商邀请，_____（姓名、职务）代表供应商_____（供应商名称、地址）参加项目磋商的有关活动。据此函，作如下承诺：

1.同意在本项目采购文件中规定的开标日起天遵守本响应文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

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

3.具备本项目采购文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供供应商须知规定的全部响应文件。

5.已详细审阅全部采购文件（包括采购文件澄清函），理解供应商须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为成交的保证”的规定。

7.接受采购文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应采购文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件中明确说明。

9.愿意提供任何与磋商有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10.我方已详细审核全部响应文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11.对本次采购内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12.已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”

税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

13.已知悉并承诺遵守采购文件中关于供应链安全管理的全部要求。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/授权代表（签字）：_____

供应商地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：

供应商应当按上述格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或授权代表的全名或加盖名章，线上采购项目应上传扫描件。

格式3 磋商报价表

1.报价一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：

项目编号：

采购包号：

价格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1	国家税务总局防城港市防城区税务局 物业管理服务	人民币（大写） <u> </u>
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		2年

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入总报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 供应商应根据《采购文件-技术部分》相关要求填报。
4. 此表价格小计为国家税务总局防城港市防城区税务局2024年度物业服务1年，合计按服务期2年计算。

供应商（全称并加盖公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日期：

2.分项报价表

2.1 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

采购包号:

价格单位: 人民币 元

序号	项目名称	内容描述	数量	单价	小计 (元)	备注
1	国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务		1 年			
服务期 2 年合计			(大写) ¥ _____			

特别说明:

- 1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
- 2.本表中小计=数量×单价。
- 3.按本次报价须为人民币报价，报价按一年报价（报价不得超出一年预算金额，否则响应无效）。

供应商（全称并加盖公章）:

授权代表（签字或盖章）:

日期:

格式4 商务条款偏离表

序号	采购文件条目号	采购文件 商务条款	响应文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1.商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2.如《采购文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致响应无效。

3.本表可扩展。

供应商（全称并加盖公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日期：

格式 5 供应商具备资格证明文件

5-1 供应商基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

供应商（全称并加盖公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日期：

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请供应商根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

供应商（全称并加盖公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____（项目名称、项目编号）项目的磋商。现就联合体参加本项目磋商的有关事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

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

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

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

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

供应商（全称并加盖公章）：

日期：

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

格式7 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。

供应商（全称并加盖公章）：

日期：

格式 8 成功案例一览表

(根据采购文件要求调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
……								

特别说明：

- 1.提供2021年1月1日以来（以合同签订日期为准），供应商独立承担的类似的项目案例。
- 2.应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

响 应 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称:

项目编号:

所投采购包:

供应商:

日 期:

格式9 技术条款偏离表

序号	采购文件 技术部分序号	采购文件 技术部分内容要求	响应文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
……					

特别说明：

1.按照《采购文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《采购文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“响应文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

2.《采购文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

3.如《采购文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致响应无效。

供应商（全称并加盖公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日期：

格式 10 服务方案说明

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案包括但不限于：

- (1) 项目认识与理解；
- (2) 总体实施方案；
- (3) 技术方案；
- (4) 培训方案；
- (5) 其他。

格式 11 技术力量一览表

序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
一、项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

供应商须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事相关工作 年限		从事相关年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：

1. 供应商应提供投入本项目所有人员的简历。
2. 等人员应提供复印件。

格式 13 供应商售后服务承诺

供应商可根据项目实际需求编制

第六章 项目采购需求

一、说明：

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

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理。

一、技术服务内容及要求			
序号	采购标的	数量及单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局防城港市防城区税务局物业管理服务	1项	<p>一、物业管理服务范围</p> <p>（一）物业服务位置：广西壮族自治区防城港市防城区防钦路 39 号（主楼 6 层，附属楼 4 栋，1 栋 2 层，2 栋 6 层，3 栋 3 层，4 栋 7 层）；广西壮族自治区防城港市防城区防北路 95 号（主楼 11 层，附属楼 3 栋，1 栋 4 层，2 栋 7 层，3 栋 7 层）；广西壮族自治区防城港市防城区慈爱路 141 号（主楼 4 层）。</p> <p>（二）占地面积：防城区防钦路 39 号 1059 m²，防城区防北路 95 号 846 m²，防城区慈爱路 141 号 706 m²。</p> <p>（三）建筑面积：防城区防钦路 39 号 5293.49 m²，防城区防北路 95 号 9305 m²，防城区慈爱路 141 号 3530 m²。</p> <p>★二、物业管理服务要求</p> <p>（一）物业公共部位的管理，公共部位和相关场地及办公室的卫生清洁、保洁、垃圾收集、清运，排污管理的基础疏通。</p> <p>（二）物业公共设施、设备的运行、清洁、保洁、管理和应当提示业主进行维修维护的，包括但不限于：1. 共用的上下水管道、落水管；2. 共用照明；3. 楼内消防设备、系统；4. 供配电系统；5. 设备机房；6. 监控及安防系统（系统管理员为办公室主要负责人）；7. 电梯系统。</p> <p>（三）配合消防设施检查维护，处置消防突发情况。</p> <p>（四）物业公共部分部位、会议室、办公室植物摆放，要求规模适宜，品种多样并更换及时与护理。公共绿化清理和管理。</p>

(五) 会议室的会务服务。1. 提供会前、会后清洁服务；2. 提供会场桌椅摆放服务；3. 按会议要求提供茶水、设备及音响调试等相关服务。

(六) 物业区域内车辆行驶、停放、保管及交通设施的调度监管。

(七) 公共秩序维护、安全防范等事项的管理和服务（包括执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作）。配合、协助公安机关及有关部门处理物业管理辖区内一切与治安有关的工作。

(八) 房屋日常养护维修通知。定期检查房屋安全状况，完善记录，及时向采购人报告发现问题，遇紧急情况时，采取必要的应急措施。

(九) 应急管理。制定各类突发事件的应急预案。发生重大自然灾害、卫生公共事件、社会安全事件等事件期间启动应急管理预案，做好秩序管理、定全稳定和防灾减灾工作。

(十) 食堂的餐饮制作、管理服务。

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

三、物业管理服务相关制度

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

★四、物业管理服务组织及人员配置

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

部门	岗位	人数	服务要求
项目	项目经理	1	身体健康，形象良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，无不良记录；五

			经理部		年以上办公物业管理经验，具有中级职称技术人员或物业管理师职称技术人员证书，有较强的组织和管理能力；熟悉物业管理服务法规、规范，对物业行业有全面的了解，并有自己的独到见解，具备独立运作物业管理能力，能够独立掌控各项工作的执行。
			会务服务员	2	责任心强，有一定的会务服务能力及摄影摄像拍摄技能，能吃苦耐劳。
			小计	3	
			保安部		
			保安员	8	80%以上人员有高中以上文化程度，政审合格，持有上岗证。身高 1.68 米以上，体貌端正、匀称，一年以上相关工作经验，身体素质好，业务素质高，有较强的组织协调能力。
			小计	8	
			保洁部		
			保洁员	4	女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。
			小计	4	
			秩序管理部		
			工程维修人员	1	男性，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格，能吃苦耐劳。特种作业操作人员，有同类设备三年以上的工作经验。熟悉操作的各项规程，有专业知识及操作经验，熟悉操作各项规程。
			小计	1	
			食堂		
			厨师	2	厨师具备高中以上文化程度，三年以上厨师工作经验，通晓各类食品的制作过程，懂得食品的成本控制方法，熟练运用各种烹饪方法制作各式菜肴；通晓食品储存、清洗、切配、分发及负责厨房、餐厅卫生等工作
			食堂员工	3	女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强，双眼裸视力 1.0 以上，

			身体健康，体检合格；政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。
	小计	5	
绿化	绿化员	1	责任心强，负责项目内的绿化养护工作；绿化养护人员应具有两年相关工作经验。
	小计	1	
合计		22	

五、物业管理服务条件保障

(一) 物业办公场所

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

(二) 物业劳保用品保障

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

★六、物业管理服务考核办法

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

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

3. 采购人办公室每月至少 1 次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录，并由供应商被检查人签字认可并整理保存。根据平时检查结果，办公室针对出现的问题，按《物业管理服务考核办法》考核检查内容及处罚标准对供应商实施处罚和考核（注：

罚款金额将从履约保证金中进行相应扣除, 供应商应在扣除罚款金额 15 天内, 及时补充扣除部分金额), 并下达书面整改通知, 责成供应商限期整改。

《物业管理服务考核办法》如下:

考核检查内容	供应商交纳罚款额度	备注
发生重大失责行为, 造成后果者。	每次罚款 10000 元, 扣 10 分。	
工作人员服务态度端正, 佩带明显标志 (工作牌), 穿工服, 讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 50 元, 扣 1 分。	
值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。不得擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 100 元, 扣 2 分。	
保安值班时不准嬉笑打闹, 不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 50 元, 扣 1 分。	
保安要严格检查进出办公区域物品, 严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入办公区域	每发现一次未检查者罚款 100 元, 扣 2 分。	
物业服务区域内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生; 严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元, 扣 5 分。	
消防设备、器材和消防安全标志是否在位, 状态是否良好, 发现破损应及时维修更换	每发现一次不合格者罚款 100 元, 扣 2 分。	
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款	

			100元,扣5分	
		闲杂人员进入办公区域,机关大门及院内车辆乱停乱放,不及时制止者。	每发现一次罚款100元,扣2分。	
		建筑物内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理,外表无污迹,垃圾箱周围无散落垃圾,污迹。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		雨、污水管井的井底无沉淀物,水流畅通;井盖上无污物,盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		地面地漏完好无堵塞,无大面积积水,明沟、暗沟排水畅通,无垃圾,无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出,周围无散落垃圾,无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款100元,扣2分。	
		特殊工种人员必须具备相应的专业资质,持证上岗	每发现一次不合格者罚款200元,扣3分。	
		文件包裹管理保管杂乱、毁坏。	每次罚款100	

			元,, 扣 5 分。	
		值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 100 元,扣 2 分。	
		设备机房内整洁,无烟头无乱堆现象,保持机身洁净仪表清晰,设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 100 元,扣 2 分。	
		因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 500 元,扣 3 分。	
		接到采购人报保修维修人员在一个小时内到达现场,维修及时。	每发现一次不合格者罚款 100 元,扣 2 分。	
		未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 100 元,扣 2 分。	
		对待采购人、来访人员态度蛮横或与采购人、来访人吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上,扣 5 分。	
		物业服务区域内发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上,扣 2 分。	
		不服从分配顶撞领导,对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元,扣 5 分。	

七、其他服务内容：具体详见《附件》

★二、商务要求		
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。
2	合同签订要求	合同服务期为 1 年 (365 日历天),按合同约定开始算。第 1 年

		服务期满后，采购人可根据相关政策及成交供应商服务质量及考核情况确定是否与成交供应商续签下一年合同，如续签，合同价格及合同权利义务不予调整，且成交供应商不得以不可抗力以外的任何条件拒绝签订合同。最长服务期限不超 2 年(含 2 年)。
3	服务时间、服务地点	服务时间：自合同签订之日起 1 年。 服务地点：国家税务总局防城港市防城区税务局指定地点
4	响应时间	一般问题响应应在 2 小时内，重大问题响应为立即响应。解决时限一般要求为 48 小时内，其他特殊情况视实际情况商定。
5	报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致响应文件被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
6	付款方式	采购人通过转账方式每月向成交供应商支付物业管理服务费用，每次支付额为合同约定金额的十二分之一，成交供应商应向采购人开具等额有效的合法合规的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
7	验收方式	验收标准：按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、竞争性磋商文件要求
8	其他要求	1、签订合同后如成交供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2、供应商可以在响应文件中提供建立的管理规章制度、操作规程、管理方案、人员配备及培训方案、安保管理服务方案、保洁管理服务方案、设施设备管理方案、其他服务方案、服务质量水平承诺、拟投入人员配备等。

附件

目 录

1 物业管理服务范围.....	2
1.1 物业项目情况概述.....	2
1.2 术语和定义.....	2
1.3 物业管理服务主要内容.....	2
2 物业管理服务要求.....	3
2.1 综合服务.....	3
2.2 房屋本体视检查.....	4
2.3 共用设施设备管理.....	4
2.4 公共秩序管理.....	6
2.5 环境保洁服务.....	8
2.6 绿化养护服务.....	13
2.7 会议服务.....	14
2.8 突发事件应急管理.....	15
2.9 特约服务.....	15
2.10 绿色物业管理.....	15
2.11 标准化建设.....	16
3 物业管理服务制度.....	16
3.1 物业管理服务制度概述.....	16
3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）.....	16
3.3 上墙管理制度（物业公司制作）.....	16
4 物业管理服务组织及人员配备要求.....	17
4.1 物业服务企业.....	17
4.2 物业管理服务人员.....	18
4.3 人员配置标准.....	19
5 物业管理服务保障条件（甲方）.....	20
5.1 物业管理服务条件保障概述.....	20
5.2 物业管理服务保障基本条件.....	20
6 物业管理服务考核办法.....	22
7 食堂管理要求.....	24
7.1 管理方式：.....	24
7.2 职工食堂供餐要求：.....	24
7.3 食品加工要求：.....	24
7.4 卫生要求.....	25

1 物业管理服务范围

1.1 物业项目情况概述

1.1.1 为规范单位办公楼（以下简称办公楼）物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障办公楼的正常使用，制定本标准。

1.1.2 本标准适用于办公楼的物业管理服务采购活动。

1.1.3 本标准给出了办公楼日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定。

1.1.4 办公楼的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

1.2 术语和定义

1.2.1 客户

物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人。

1.2.2 物业管理

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

1.2.3 物业管理服务

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

1.3 物业管理服务主要内容

1.3.1 根据办公楼的功能与特点，其物业管理服务内容主要为：

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

——房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；

——公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；

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

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

——会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；

——突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发

公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施；

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

——标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

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

2 物业管理服务要求

2.1 综合服务

2.1.1 接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24小时值班；

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

2.1.2 信息公示

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

——物业管理服务工作情况定期报告或公示；

——外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划；

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等；

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。

2.1.3 投诉处理

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

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

——受理、处置投诉应留存记录。

2.1.4 客户意见征集、处理

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

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

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进；

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

2.1.5 信报收发

——负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；

——负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出；

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

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

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1%；

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

2.1.6 标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

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

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。

2.1.7 档案管理

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

2.2 房屋本体视检查

2.2.1 检查内容

——消防系统。供排水系统等重要设施设备检查工作；

——服务范围内房屋、土地、路面是否破坏检查；

——安全隐患排查；

2.3 共用设施设备管理

2.3.1 通用要求及范围

2.3.1.1 节能降耗

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

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

——配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；

——配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；

- 配合甲方定期进行节能降耗宣传；
- 制定物业公司员工节能降耗行为规范。

2.3.2 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

2.3.2.1 运行管理

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

2.3.2.2 设备维护

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

- 值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；
- 定期有专人对电气用具进行巡视检查；
- 定期巡视配电竖井内电气设备。

2.3.2.3 其他

- 负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；
- 加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；
- 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；
- 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；
- 定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；
- 节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。

2.3.3 电梯系统

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

——在后勤管理部门安全员的指导下定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

2.3.4 给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

2.3.4.1 管道、设施及相关阀件

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

2.3.4.2 落水管、沟渠、池、井

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

2.3.5 消防系统

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

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；

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

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

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

——制定火灾发生紧急预案并定期演练。

2.3.6 安防监控系统

——监控信息按规定时间保存；

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时排除。

2.3.7 其他

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

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

2.4 公共秩序管理

2.4.1 秩序维护

2.4.1.1 门卫服务

(1) 服务内容

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

(2) 岗位要求

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

2.4.1.2 巡逻服务

(1) 服务内容

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

(2) 岗位要求

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

2.4.1.3 监控安防

- 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；
- 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；
- 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

- 保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；
- 不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；
- 按规定填写值班记录。

2.4.2 消防安全

- 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；
- 配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；
- 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；
- 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；
- 针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

2.4.3 停车场管理

2.4.3.1 机动车辆

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

2.4.3.2 非机动车辆

- 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；
- 严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。
- 电动车充电应符合规范及甲方单位规定；
- 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

2.4.4 紧急情况的处置

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

2.5 环境保洁服务

2.5.1 保洁服务

2.5.1.1 一般要求

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

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

2.5.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如表 1。

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
		卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。
3	茶水间	电热开水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，轨道干净，无

			杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿箱四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。
		设备	完好无损，发现损坏报修。
5	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。
		楼道内	无堆放杂物
6	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	1. 无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网； 2. 发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
8	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。
9		地毯	1. 清洗后，应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物； 2. 纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色； 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮； 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告； 4. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫； 5. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
11	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴； 2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内； 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏； 5. 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面

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

表1 办公楼清洁对象及标准

2.5.1.3 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如表2。

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

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
	保洁	公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2次/月
		踢脚板	擦拭	2次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
楼梯	日常保洁	梯阶	清扫、墩拖	2次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2次/周
卫生间	日常保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22时巡视保洁至少4次/日
		纸篓	倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋	2次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1次/日
		水龙头等金属物	擦拭	1次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
电梯	日常保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1次/半年
会议室	日常保洁	地面	擦拭、清扫	1次/日
		地毯	吸尘	1次/日
		桌椅及其他家具、窗台、窗框	擦拭	1次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
		垃圾桶	倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋	1次/日
	定期	地面	墩拖	2-3次/周
		顶灯、壁灯	掸尘、擦拭	1次/半年
		窗户玻璃	刮、擦拭	1次/半年
楼宇外围	日常保洁	地面	清扫	2次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1次/日

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

表 2 办公楼清洁作业要求

2.5.1.4 垃圾分类

- 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；
- 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；
- 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；
- 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

2.5.1.5 垃圾中转站管理

——中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；

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

——应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天上午 10:00 左右消杀一次，下午 4:00 左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；

——废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；

——设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；

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

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

——工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；

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

2.5.2 有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理；

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；

——防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。

2.6 绿化养护服务

2.6.1 室内绿植养护

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

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

2.6.2 室外绿化养护

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

2.7 会议服务

2.7.1 会议室及其用品管理

——会议室专人管理；

——茶具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准；

——毛巾：洗净后应放在蒸箱内高温消毒。

2.7.2 会议受理

——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。

2.7.3 会议前准备

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

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

2.7.4 会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务；

——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次；

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

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

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

2.7.5 会后整理

——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；

——请组会方填写会议满意度调查表。

2.7.6 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案；

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

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

2.8 突发事件应急管理

2.8.1 重点部位及安全隐患排查

- 结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；
- 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；
- 随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.8.2 应急预案的建立

2.8.2.1 应急预案类型

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

2.8.2.2 应急预案的培训和演练

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

2.8.3 应急物资的管理

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

2.9 特约服务

2.9.1 特约服务类别

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

2.9.2 特约服务要求

- 制定相应工作标准和工作流程；
- 涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程；
- 对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程；
- 留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。

2.10 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

- 节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；
- 节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；
- 环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

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

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

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

2.11 标准化建设

——熟悉并按照防城区政务单位标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作；

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

3 物业管理服务制度

3.1 物业管理服务制度概述

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

3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）

3.2.1 办公楼管理制度

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

3.2.2 会议室管理制度

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

3.2.3 收发室管理制度

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

3.2.4 群众上访管理制度

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

3.3 上墙管理制度（物业公司制作）

3.3.1 办公楼上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

- 消防应急预案、突发事件应急处置流程；
- 相关岗位职责；
- 服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；
- 办公楼管理规定。

3.3.2 办公楼上墙管理制度要求

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

4 物业管理服务组织及人员配备要求

4.1 物业服务企业

4.1.1 一般要求

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

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

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

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

4.1.2 特定要求

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

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

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

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

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

4.2 物业管理服务人员

4.2.1 持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书；

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证；

——二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

4.2.2 职业素质

4.2.2.1 政治素质

——热爱祖国、诚实信用；

——爱岗敬业，恪尽职守；

——遵纪守法，团结协作；

——无违法犯罪记录。

4.2.2.2 业务技能

——具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；

——具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；

——具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

——熟练使用相关专用设施设备。

4.2.2.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

4.2.2.4 文化素质

具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

4.2.2.5 年龄条件

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

4.2.2.6 安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

4.2.3 行为规范

4.2.3.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

4.2.3.2 纪律

——姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；

——语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；

——严格履行岗位职责；

——不准刁难客户及来访人员；

- 不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- 遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；
- 有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；
- 认真填写值班记录，做好交接班工作；
- 爱护公物，爱护客户财物；
- 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

4.3 人员配置标准

4.3.1 人员配备依据

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

4.3.2 人员类别与数量

4.3.2.1 项目经理

配置项目经理 1 名，根据办公楼管理要求设置项目经理的资质水平，其要求为：

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

4.3.2.2 保洁人员

配置保洁员 4 名，其要求为：

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

4.3.2.3 绿化养护人员

配置绿化员 1 名，其要求为：

- 责任心强，负责项目内的绿化养护工作。

4.3.2.4 ——绿化养护人员应具有有两年相关工作经验。工程维修人员

(1) 综合维修人员

配置综合维修人员 1 名，其要求为：

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

4.3.2.5 保安人员

配置安保员 8 名，其要求为：

——岗位人员设置 4 人/岗（24 小时岗）；

——80%以上人员有高中以上文化程度，政审合格，持有上岗证；

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

4.3.2.6 会议服务员

（1）普通会议服务员

配置会议服务员 2 名，其要求为：

——责任心强，有一定的会务服务能力及摄影摄像拍摄技能，能吃苦耐劳。

4.3.2.7 厨师

配置厨师 2 名，其要求为：

——厨师具备高中以上文化程度；

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

——通晓食品储存、清洗、切配、分发及负责厨房、餐厅卫生等工作。

4.3.2.8 食堂员工

配置食堂员工 3 名，其要求为：

——女性为主，具有一年以上工作经验，责任心强；

——双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；

——政审合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

5 物业管理服务保障条件（甲方）

5.1 物业管理服务条件保障概述

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

5.2 物业管理服务保障基本条件

5.2.1

——物业经理办公室：防城区防钦路 39 号 106 室

——保安办公室：防城区防钦路 39 号门卫室、防北路 95 号门卫室

——会务办公室：防城区防钦路 39 号 304 室

5.2.2 物业人员住宿

无

5.2.3 物业劳保用品保障

——保洁用品用具（如清洁工具、清洁剂、消毒剂、除臭剂、除害剂、洗衣粉、清新剂

等)均由业主负责;

——由环卫部门收取的垃圾清运费,费用由采购人负责。

——污水井,化粪池清掏费用由业主负责,但供应商需定期提醒业主

6 物业管理服务考核办法

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

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

<p>物业中心落实上级主管部门下达的任务不及时、不到位或置之不理者。</p>	<p>每次罚款 300 元，扣 5 分。</p>	
--	--------------------------	--

7 食堂管理要求

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

7.1 管理方式：

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

7.2 职工食堂供餐要求：

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

7.3 食品加工要求：

7.3.1 把好食品原料质量关。发现质量不合格的原料时，协助采购人退货、换货，不加工质量不合格的原料。

7.3.2 洗菜过程中的质量控制。注意把老叶、杆去净；把蔬菜表面的泥沙、虫卵、残余农药清洗干净，不能有杂草、头发或其他异物。

7.3.3 粗加工过程中的质量控制。鲜活类原料的宰杀时间要适时、符合标准，要清洗干净；海鲜类原料、内脏原料的洗涤要干净、无异味；骨类原料砍件要符合使用要求。

7.3.4 砧板在切配过程中的质量控制。刀工精细；肉类原料的腌制符合要求；原料要遵循先买先用，在存放的原料要及时处理，变质变味的原材料不加工。配菜中做到色泽搭配合理、料头准确、份量充足；每个菜肴都有一个标准模式。

7.3.5 打包过程的质量控制。装菜的器皿要合理，围边讲究；上浆、拍粉要适度均匀；铁板、煲仔加热要充分；上菜前要试味，不符合要求的菜肴要退回重做；要仔细检查菜肴中是否有头发或其他异物。

7.3.6 炒菜过程的质量控制。锅头要刷洗干净，炒菜、煮汤用水干净；火候要适度均匀、

调味恰当准确、勾芡厚薄适当；尽量少用食品添加剂。

7.3.7 菜肴的出品质量控制。掌握好煲汤的火候和时间；要按比例下料；蒸制菜肴要把握好气压和蒸制时间；保证汤汁的数量，调味准确。

7.3.8 在传送过程中的质量控制。菜肴做好后要及时地传送到台上；在传送过程中要注意安全，防止菜肴汤汁遗失或滴落；在传送过程中要加盖，保证菜肴的卫生。

7.4 卫生要求

7.4.1 严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，确保所加工供应的食品安全、卫生。

7.4.2 餐厅卫生要求：墙壁无污渍、灰尘；门窗清晰明亮，无污渍；天面无蜘蛛网和吊尘；地面无积水、无油渍、无垃圾，无卫生死角；排水通畅无淤泥，垃圾桶、泔水桶加盖；饭桌等各种设备、设施摆放整齐，干净无灰尘。

7.4.3 厨房卫生要求：食堂工作人员进入厨房必须穿工作服，并保持整洁；冰箱（柜）实行分类管理，生熟分开，做到先进先出（用）；厨房冰箱（柜）每天一清、每周一洗，保持整洁卫生；抹布、刀、砧板、盛器、台面专人负责，生熟分开，有明显标志，严禁做其它用途使用；厨房场地一市一清扫，保持无积水、无油垢，墙上无食品残渣和污迹，保持地面清洁。

7.4.4 承包方所提供的食品要符合食品卫生要求，如发生其他意外，经相关部门鉴定为承包方责任的，承包方应承担全部责任及费用。

7.4.5 设备使用管理要求：承包方进场时要与采购人清点造册食堂设备并签认，及时登记变动情况；承包方要爱护采购人提供的设施设备，合理使用，有发现故障隐患或故障的要及时报告，因管理原因造成物品无故丢失和人为损坏的，承包方应承担赔偿责任；机械设备不得转让、转包、转租、变卖或擅自挪作其他用途。

7.4.6 日用品管理要求：食堂日用品包括采购人供应的餐纸、手套、配料等非承包方采购的物品，双方要建立健全台帐，完整记录领用情况。

7.4.7 节约能源要求：合理节约水、电、燃气等生产物质，以降低成本，清洗餐具用水须科学合理，避免长流水；餐厅灯具根据光线等实际开启，避免长明灯；下班前关闭设施设备开关。

7.4.8 员工管理要求：负责员工的使用、管理、教育、培训、奖惩和调配工作；承包方所有工作人员必须持有健康证方能上岗；承包方所有工作人员最低实发工资不能低于防城港市最低工资标准；负责员工意外事故和劳动纠纷的处理工作；按时支付员工工资、保险及其他福利；负责员工的安全教育工作。除采购人责任外，承包方员工出现人身伤亡、财产损失事故，承包方要负完全责任，所有费用由承包方支付；承包方员工应严格遵守采购人的保密要求。

7.4.9 食堂员工考核标准

7.4.9.1 考核对象：食堂承包方；

7.4.9.2 考核小组成员：办公室、财务管理股及其他部门各 1 人组成；

- 7.4.9.2.1 对食堂管理公司人员进行每月考核，如连续三个月考核不及格者，采购人向食堂管理公司提出，食堂管理公司重新安排该岗位人员，且不能为已安排人员。
- 7.4.9.2.2 对本条第四款：考核细则中规定的项，月违反超过 5 项/次或发生食物中毒等事故的，采购人有权单方中止合同。
- 7.4.9.3 考核期限：每月一次；
- 7.4.9.4 考核细则：
- 7.4.9.4.1 发生轻微食物中毒（五人以下），认定为当月考核不合格，并给予当期食堂工劳务承包人 1000 元罚款。
- 7.4.9.4.2 发生严重食物中毒或食源性疾病的，除按《食品卫生法》规定进行处罚外，还将追究相关法律责任。
- 7.4.9.4.3 未经许可取走物品，不管是否付款均为盗窃。如有发生，责令承包方限期整改并督促解除用工协议。
- 7.4.9.4.4 对故意损坏公物、盗窃食堂、局内物品；私收现金的员工责令承包方限期整改并督促解除用工协议。
- 7.4.9.4.5 对传播本单位绯闻、搬弄是非、工作期间聚众聊天、打牌、干私活者，第一次警告并扣 50 元，第二次扣款 100 元，第三次将责令承包方限期整改并督促解除用工协议。
- 7.4.9.4.6 打菜必须着工作服，戴工作帽、口罩和手套，承包方如有违反，扣款 50 元。
- 7.4.9.4.7 厨房卫生，如出现卫生工作不到位情况，扣款 50 元/次。
- 7.4.9.4.8 冷藏间和仓库卫生，如出现卫生工作不到位情况，扣款 50 元/次。
- 7.4.9.4.9 其他卫生工作不到位（发现下列情况，扣款 50 元/次）。
- 7.4.9.4.9.1 碗、盆、筷等清洗不干净
- 7.4.9.4.9.2 大厅卫生（包括地面、桌面、垃圾箱表面等）不到位。
- 7.4.9.4.10 发现饭菜里有苍蝇、蚊虫等，扣款 50 元/次。
- 7.4.9.4.11 面点间、蒸饭房：（出现下列情况，扣款 50 元/次。）
- 7.4.9.4.11.1 面点发酸、米饭夹生及米饭内有沙子等杂物。
- 7.4.9.4.11.2 不能很好的控制米饭、面食的制作量，造成供应不足或大量浪费。