

国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务采购
竞争性磋商文件

项目名称：国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理
服务采购项目

编号：YZLNN2023-C3-096-ZYZC

采购人：国家税务总局防城港市税务局
采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2023 年 4 月 4 日

目录

第一部分	商务部分	3
第一章	竞争性磋商邀请	3
第二章	竞争性磋商须知	6
第三章	评审方法及标准	25
第四章	合同草案条款	30
第五章	响应文件组成	42
第二部分	技术部分	62
第六章	项目采购需求	62

第一部分 商务部分

第一章 竞争性磋商邀请

国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务采购 竞争性磋商公告

项目概况

国家税务总局防城港市税务局物业管理服务采购的潜在供应商应在“云之龙咨询集团”微信公众号平台获取采购文件，并于2023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：YZLNN2023-C3-096-ZYZC

项目名称：国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务采购

预算金额：每年人民币（大写）壹佰伍拾万元整（¥1500000.00/年），两年预算合计叁佰万元。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：每年人民币壹佰伍拾万元整（¥1500000.00/年）

采购需求：

序号	服务名称	数量	单位	简要服务要求描述
1	国家税务总局防城港市税务局物业管理服务	1	项	本项目实施地址位于广西防城港市港口区北部湾大道 88 号（第一办公区）及机关附属用房、东兴大道 121、123 号（第二办公区）、海珍路周转房和旧办公楼、四川路周转房和旧办公楼、贵州路 110 号周转房和旧办公楼、凯乐路老干部活动中心，项目占地面积合计约 52000 m ² ，建筑面积合计约 34300 m ² ，需在上述物业管理区域内，根据采购人要求提供相关的物业管理服务。

如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。

合同履行期限：合同约定生效之日起 1 年内。第 1 年服务期满后，根据相关政策及成交供应商服务质量考核情况，确定是否与成交供应商续签下一年合同。如续签，成交价格不予调整，最长服务期限不超 2 年（含 2 年）。

本项目不接受联合体。

二、供应商的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的中小微企业、监狱企业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为物业管理服务行业。

3. 本项目的特定资格要求：在本采购项目中的“服务类”，服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。

供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

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

采购文件获取时间：2023 年 4 月 4 日至 2023 年 4 月 12 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）

采购文件获取地点：“云之龙咨询集团”微信公众号平台。

采购文件获取方式：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”）

3. 售价：采购文件每本售价 300 元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

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）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

四、响应文件提交

截止时间：2023 年 4 月 17 日 9 点 30 分（北京时间）

递交方式：采用现场递交

①响应文件现场递交地址：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 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。

②响应文件现场递交接收时间：2023 年 4 月 17 日上午 8 时 30 分至 9 时 30 分（北京时间）。

五、开启

时间：2023 年 4 月 17 日 9 点 30 分后（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市频道（<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。

3. 本项目预算金额（服务类）：每年人民币（大写）壹佰伍拾万元整（¥1500000.00/年），两年预算合计叁佰万元。本项目采取一次采购两年沿用、实行一年一考核一签合同。

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税务局

地址：广西壮族自治区防城港市港口区北部湾大道 88 号

联系方式：林冰 0770-2881248

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：何玫、梁华隆

电话：0771-2618118、2611889、2611898

第二章 竞争性磋商须知

竞争性磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务采购
	采购预算	每年人民币壹佰伍拾万元整（¥1500000.00/年），两年预算合计叁佰万元
	最高限价	☐ 无 ☒ 有，金额：每年人民币壹佰伍拾万元整（¥1500000.00/年）
	服务期限	服务期为：合同约定期限 1 年内，本项目采取一次采购两年沿用、实行一年一考核一签合同办法。第 1 年服务期满后，采购人根据相关政策以及成交供应商服务质量考核情况，决定是否与成交供应商续签下一年合同，如果合同续签一年，成交价格不予调整。服务期最长不得超过 2 年（含 2 年）。
	核心产品	无
	公告媒体	中国政府采购网（ http://www.ccgp.gov.cn ）、本项目采购公告在国家税务总局广西壮族自治区税务局防城港市频道（ http://guangxi.chinatax.gov.cn/fangchenggang/ ）、云之龙集团网（ www.yzljt.cn ）
2	采购人	名称：国家税务总局防城港市税务局 地址：广西壮族自治区防城港市港口区北部湾大道 88 号 联系方式：林冰 0770-2881248
3	采购代理机构	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 电话：0771-2618118、2611889、2611898 联系人：何玫、梁华隆
4	供应商资格条件（必须同时具备）	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： 本项目属于专门面向中小企业采购的项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的中小微企业、监狱企业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为物业管理服务行业。 3. 本项目的特定资格要求：在本采购项目中的“服务类”，服务由中小企业承接（提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。 供应商需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定的

		中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 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。
5	项目现场勘察	☒ 不组织 ☐ 组织：_____ 1. 时间：_____ 2. 地点：_____ 3. 其他：_____
6	样品	☒ 不要求提供 ☐ 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：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受
	分包	☒ 不接受 ☐ 接受 注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。
8	采购进口产品	☐ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____ ☒ 其他或不适用_____
9	政府采购强制采购：信息安全认证	☐ 否 ☐ 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 ☒ 其他或不适用_____

10	政府采购强制采购：节能产品	☐ 否 ☐ 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。 ☒ 其他或不适用_____
	政府采购优先采购：节能产品	☐ 否 ☐ 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. ☐ 在评审时予以加分，每项加_____分（最低评标价法不适用） 2. ☐ 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ % ☒ 其他或不适用_____
	政府采购优先采购：环境标志产品	☐ 否 ☐ 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）： ☐ 1. 在评标时予以加分，每项加_____分（最低评标价法不适用） ☐ 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____ % ☒ 其他或不适用_____
11	支持中小企业发展 （监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。）	☒ 专门面向中小企业采购项目 本项目为专门面向中小企业项目，中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。 ☐ 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1. 货物服务采购项目给予中小企业的价格评审优惠为 15%~20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 15%，微型企业扣除 15%。 政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46 号文件的规定执行。 2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30% 以上的，给予联合体或者大中型企业报价 5%~6% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_5_%。 ☐ 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____ 注：享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的，必须提供《中小企业声明函》；属于残疾人福利性单位的，必须提供《残疾人福利性单位声明函》；属于监狱企业的，必须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。
12	其他法律法规强	无

	制性规定或扶持政策	
13	供应商须提供的其他资料（供应商须提供的其他资料）	无（供应商应根据竞争性磋商文件和项目采购需求提供相关资料。除竞争性磋商文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料。）
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，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竞争性磋商文件的供应商；不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。
15	递交竞争性磋商响应文件的截止时间和地点	时间：2023 年 4 月 17 日 9 时 30 分（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 4 楼（具体见电子显示屏），具体要求详见第一章《竞争性磋商邀请》。
16	竞争性磋商响应文件开启时间和地点	时间：2023 年 4 月 17 日 9 时 30 分后（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
14	磋商保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的磋商保证金为人民币（大写）壹万伍仟元整（¥15000.00） 提交方式为支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。磋商保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在响应截止时间前交至采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在响应截止时间前，供应商必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效磋商保证金。 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） 银行账号：623661021638 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）。
15	竞争性磋商响应有效期	自提交响应文件的截止时间起 90 日（日历日）
16	响应文件份数	正本壹份 副本肆份 电子文件 1 份（盖章签字后的扫描件及 Word 版）
17	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ ____年__月__日__时__分前不得拆封
18	信用查询	☒ 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）

		查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评审报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>本项目评审当日</u> 。 ☐ 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加竞争性磋商的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为 _____																																
19	提供服务的时间、地点、方式	具体详第六章项目采购需求约定条款。																																
20	采购资金的支付方式和时间	具体详第六章项目采购需求约定条款。																																
21	履约保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供，本采购项目履约保证金为合同金额的 1% （取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且成交供应商完全履行了服务要求的，采购人在收到成交供应商提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局防城港市税务局 开户银行：中国建设银行股份有限公司防城港经济技术开发区支行 银行账号： 45001659587050501266 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)。																																
22	采购代理服务费	（1）采购代理服务收费标准： 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。 以下费率未下浮 30%： <table><tr><th> 费率 金额 </th><th>货物</th><th>服务</th><th>工程</th></tr><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></table>	费率 金额	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%
费率 金额	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%																															

		注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程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： 100 万元×1.0%=1 万元 (500-100) 万元×0.7%=2.8 万元 (1000-500) 万元×0.55%=2.75 万元 (5000-1000) 万元×0.35%=14 万元 (6000-5000) 万元×0.2%=2 万元 合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元） (2) 采购代理服务费用汇到如下指定账户： 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） 银行账号：623661021638
23	定标原则	1. 采购人在评审报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 ☐ ①最低评标价法： ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ ☒ ②综合评分法： ☐ 随机抽取 ☒ 其他，<u>得分相同时，以磋商报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u>
24	其他规定	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。 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。 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》。 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。

竞争性磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指进行本次采购项目的国家机关、事业单位、团体组织等采购方。本次采购的采购人名称、地址、电话、联系人见竞争性磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见竞争性磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应竞争性磋商文件（以下简称竞争性磋商文件）要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次采购项目邀请的供应商通过竞争性磋商须知前附表所述方式产生。

1.4 “竞争性磋商小组”是依据有关规定组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的 5 人组成竞争性磋商成员。

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金预算金额见竞争性磋商须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见竞争性磋商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合竞争性磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 参与竞争性磋商的费用

4.1 无论竞争性磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

★5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

6. 联合体形式

6.1 本项目不接受联合体参与。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：（本项目不适用本条规定）

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

(2) 联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件;

(3) 除竞争性磋商须知前附表中另有规定,联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件;

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

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

7. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见竞争性磋商须知前附表。

7.2 供应商应按竞争性磋商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的,采购人不再另行组织。

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

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

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见竞争性磋商须知前附表。

9. 政策与其他规定

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

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

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

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

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的,应当采购经国家认证的信息安全产品,并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求,且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按

国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见竞争性磋商须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见竞争性磋商须知前附表。

二、竞争性磋商文件

10. 竞争性磋商文件的组成

10.1 竞争性磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 竞争性磋商邀请

第二章 竞争性磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

10.2 竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对竞争性磋商文件进行澄清或者修改的内容，为竞争性磋商文件的组成部分。

10.3 竞争性磋商小组根据与供应商竞争性磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的全部内容，按照竞争性磋商文件要求编制响应文件。任何对竞争性磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

11. 竞争性磋商文件的澄清或者修改

11.1 在竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者竞争性磋商小组可以对已发出的竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改。

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

11.3 澄清或者修改内容为竞争性磋商文件的组成部分，对所有领取了竞争性磋商文件的潜在供应商均具有约束力。

12. 偏离

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

12.2 除采购法律法规相关规定外，竞争性磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定（仅限标注“★”）或标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条的偏离，在评审时将其视为无效响应。

三、响应文件

13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对竞争性磋商文件做出实质性的响应。

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

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

13.4 供应商应按竞争性磋商文件中提供的响应文件格式填写。

13.5 响应文件应采用书面形式，竞争性磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 响应文件的组成

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容：以下标注必须提供的内容，供应商必须按照要求提供相关材料，否则响应文件按无效处理。

14.1.1 商务部分

★（1）竞争性磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）（格式见本竞争性磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（2）报价一览表及分项价格表（格式见本竞争性磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（3）**商务条款偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为竞争性磋商无效。）（格式见本竞争性磋商文件第五章）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（4）磋商保证金缴纳证明（格式见本竞争性磋商文件第五章）

★（5）供应商符合资格条件的证明文件：

①供应商基本情况表（格式见本竞争性磋商文件第五章）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

②供应商有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如供应商为自然人的，提供身份证复印件（**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

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

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

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

⑥供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式见本竞争性磋商文件第五章）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

⑦特定资格条件：★本项目为中小企业预留项目，参加本项目竞争性磋商的供应商必须为中小企业，或监狱企业，或残疾人福利性单位，否则竞标无效。供应商应符合以上其中一项资格，并根据情况提供材料（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）：

a 《中小企业声明函》（格式后附）；

b 《残疾人福利性单位声明函》（格式后附）；

c 由省级或以上监狱管理局、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。

（7）竞争性磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料。

（8）供应商认为需提供的其他资料。

14.1.2 技术部分

★（1）实施方案。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

★（2）技术响应与偏离表（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术服务条款要求，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为竞争性磋商无效）。（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

（3）服务承诺

（4）投入人员情况一览表

（5）竞争性磋商标的物符合竞争性磋商文件要求的相关证明文件

（6）其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见竞争性磋商须知前附表。

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

（1）未在竞争性磋商须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

（2）供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在竞争性磋商过程中，供应商根据竞争性磋商小组书面形式要求提交的最后报价（或者重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分。

14.5 竞争性磋商文件规定可能发生实质性变动的,供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

14.6 供应商无论成交与否,其响应文件不予退还。

15. 报价

★15.1 供应商应按竞争性磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件,以人民币进行报价。报价应为完税价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项服务的分项价格和总价。供应商在竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的,应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 供应商的最后报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见竞争性磋商须知前附表。

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳竞标磋商保证金要求见竞争性磋商须知前附表。

16.2 竞争性磋商须知前附表规定交纳磋商保证金的,应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,在竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前,向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 1%的磋商保证金(数额采用四舍五入,计算至元)。磋商保证金有效期应当与本章竞争性磋商须知前附表规定的竞争性磋商响应有效期一致。未按竞争性磋商文件规定提交保证金的,采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

16.3 供应商为联合体的,可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金,其交纳的保证金,对联合体各方均具有约束力。

16.4 未成交供应商的保证金,在成交通知书发出后 5 个工作日内退还;成交供应商的保证金,在采购合同签订后 5 个工作日内退还,但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 有下列情形之一的,保证金不予退还:

- (1) 供应商在竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤销响应文件的;
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的;
- (3) 除因不可抗力或竞争性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;
- (4) 供应商与其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
- (5) 竞争性磋商文件规定的其他情形。

17. 竞争性磋商响应有效期

17.1 竞争性磋商响应有效期见竞争性磋商须知前附表,在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。竞争性磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

★17.2 特殊情况需延长竞争性磋商响应有效期的,采购人或采购代理机构可于竞争性磋商响应有效期届满之前,要求供应商同意延长有效期,采购人或采购代理机构的要求与供应商的答复均应

为书面形式。供应商拒绝延长的，其竞争性磋商响应有效期届满后将不再有效，但有权收回其磋商保证金；供应商同意延长的，应相应延长其磋商保证金的有效期，但不允许修改或撤回响应文件。

18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据竞争性磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应分别装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按竞争性磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在竞争性磋商过程中，供应商按竞争性磋商文件规定和竞争性磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字。否则，将导致响应文件无效。

19. 响应文件的密封和标记

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

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见竞争性磋商须知前附表。

19.3 响应文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

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

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在竞争性磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或竞争性磋商小组应当拒收。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在竞争性磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、竞争性磋商与评审

22. 竞争性磋商小组

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

23. 初步审查

23.1 竞争性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，竞争性磋商小组应当告知有关供应商。

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

(2) 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、采购严重违法失信行为记录名单。失信情况查询详见竞争性磋商须知前附表；

(3) 未按照竞争性磋商文件规定要求签署、盖章的；

(4) 响应有效期不足的；

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

(6) 其他不符合法律、规章、规范性文件和竞争性磋商文件规定的。

24. 澄清

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

24.2 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竞争性磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

24.3 评审小组不接受供应商主动提出的澄清、说明。

24.4 有效的书面澄清材料，是响应文件的补充材料，成为响应文件的组成部分。

25. 竞争性磋商

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

25.2 在竞争性磋商过程中，竞争性磋商小组可以根据竞争性磋商文件和竞争性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，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

25.4 供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和竞争性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。

25.5 竞争性磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经竞争性磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，竞争性磋商结束后，竞争性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。

25.6 竞争性磋商小组应当根据实际情况与供应商进行竞争性磋商，并确定竞争性磋商的轮

次。

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

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

26. 最后报价

26.1 竞争性磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，竞争性磋商结束后，由竞争性磋商小组要求所有继续参加竞争性磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，除本章第 26.3 条外，提交最后报价的供应商不得少于 3 家，否则必须重新采购。

26.2 竞争性磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经竞争性磋商由供应商提供最后设计方案或者解决方案的，竞争性磋商结束后，由竞争性磋商小组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密封提交最后报价。

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214 号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家

26.4 已经提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据竞争性磋商情况退出竞争性磋商，退出竞争性磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出竞争性磋商的供应商的保证金。

26.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视同退出竞争性磋商。

26.6 竞争性磋商小组收齐某一分标最后报价后统一开启，竞争性磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

26.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第 27.1 修正。

26.8 修正后的报价出现下列情形的，按无效响应处理：

（1）供应商不确认的；

（2）经供应商确认修正后的磋商报价（包含首次报价、最后报价）超过本项目规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

（3）经供应商确认修正后的磋商报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

26.9 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

26.10 供应商出现最后报价按无效响应处理或者响应文件按无效处理时，竞争性磋商小组应当告知有关供应商。

26.11 最后报价结束后，竞争性磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

27. 最后报价评审

27.1 最后报价计算错误修正的原则

- (1) 最后报价的写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (2) 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；
- (3) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

27.2 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正最后报价后的报价。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足竞争性磋商文件实质性要求且最后评审报价最低的为评审基准价，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：

价格评分 = (评审基准价 / 供应商最后评审报价) × 价格分

28. 综合评审

28.1 经竞争性磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由竞争性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。

28.2 评审办法及标准见第三章。

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

29. 推荐成交供应商

29.1 竞争性磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。

29.2 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。

30. 确定成交供应商

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

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

31. 竞争性磋商终止

31.1 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，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) 除 26.3 情形外，在采购过程中符合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。
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

32. 重新评审

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

33. 保密

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

★34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者竞争性磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。供应商违反法律法规、竞争性磋商文件相关规定的，依法追究法律责任。

34.2 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

有下列情形之一的，视为供应商串通报价，其本次竞争性磋商报价无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞争性磋商活动事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、成交结果信息公布与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应在竞争性磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

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

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

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 成交供应商按照竞争性磋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。

37.2 成交供应商没有按照竞争性磋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。

38. 签订合同

38.1 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订采购合同的依据。

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

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

38.4 成交供应商因不可抗力或者拒绝签订采购合同的，采购人可以与成交供应商之后排名第一的成交候选供应商签订采购合同，以此类推。采购人也可以重新开展采购活动。

六、其他规定

39. 采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见竞争性磋商须知前附表。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当对供应商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。

40.2 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

（1）对可以质疑的竞争性磋商文件提出质疑的，为收到竞争性磋商文件之日或者竞争性竞争性磋商公告期限届满之日；

（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。

40.3 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

40.4 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

40.5 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

40.6 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（一）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

40.7 质疑供应商对采购人、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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉。

41. 其他规定

41.1 竞争性磋商文件的其他规定见竞争性磋商须知前附表。

42. 文件解释权

42.1 本竞争性磋商文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

第三章 评审方法及标准

综合评分法

一、评审原则

(一) 竞争性磋商小组构成：本项目的竞争性磋商小组分别由采购人代表和评审专家共 5 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于竞争性磋商小组成员总数的三分之二。

(二) 评审依据：竞争性磋商小组将以竞争性磋商文件为评审依据，对供应商的报价、实施方案、服务质量水平承诺、拟投入人员配备、服务业绩及信誉等方面内容按百分制打分。

(三) 评审方式：以封闭方式进行。

二、评标方法

(一) 由磋商小组依法对供应商的资格性进行审查，再对磋商文件进行符合性审查，只有资格性审核、符合性审核均合格的磋商文件才能进入详评。

(二) 对进入详评的，采用百分制综合评分法。

(三) 计分办法（按四舍五入取至百分位）

类别	评审因素	考核内容	分值
报价	竞争性磋商报价	(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。 (2) 本项目为专门面对中小企业项目，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。 在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形：在本项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于物业管理，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。 (3) 以进入详评的最低的评审价为磋商基准价，即指满足竞争性磋商文件要求且价格最低的最终报价。 (4) 磋商报价得分=（磋商基准价/供应商最后评审报价）×10分	10
实施方案分（64分）	(1) 建立的管理规章制度、操作规程（8分）	根据磋商供应商建立的管理规章制度、操作规程进行评价，以下各项不重复计分： ①磋商供应商未在磋商文件中提供建立的管理规章制度、操作规程或者提供建立的管理规章制度、操作规程不可行的得 0 分。 ②提供的管理规章制度(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制度)、操作规程（含有	8

		治安管理整体运作、日常工作流程)内容简单,基本合理,措施一般,得2分。 ③提供的管理规章制度(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制度)、操作规程(含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程)内容比较完善、合理,保障措施可行,得5分。 ④提供的管理规章制度(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、月考核、奖惩等制度)、操作规程(含有治安管理整体运作、信息反馈处理机制、日常工作流程)内容详细、合理,可行性强,安排严密,保障措施有力,得8分。	
	(2) 管理方案 (满分8分)	根据磋商供应商针对本项目各服务地点提供的管理方案进行评价,以下各项不重复计分: ①磋商供应商提供管理方案或者提供的管理方案不可行的得0分。 ②磋商供应商提供的管理方案针对性不强,有简单的管理计划及常见、突发问题的分析及解决措施,可行性一般,得2分。 ③磋商供应商提供的管理方案内容较完整,具有一定针对性,有较完整的管理计划,常见、突发问题的分析及解决措施,有内部管理架构、分项岗位责任等,得5分。 ④磋商供应商提供的管理方案内容详细,针对性强,有详细的管理计划,常见、突发问题的应急措施可行、合理,切合实际,有内部管理制度及内部管理架构、分项岗位责任,能针对本项目制作有利于提升服务质量的相关制度,得8分。	8
	(3) 人员配备及培训方案 (满分8分)	根据磋商供应商提供的人员配备及培训方案进行评价,以下各项不重复计分: ①磋商供应商未在磋商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。 ②人员配备(包括:经理简历,各类人员数量,专业岗人员的配置),人员培训(包括:对各类人员的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象等),其人员配备及培训方案内容简单,可行性一般,得2分。 ③人员配备(包括:经理简历,各类人员数量,专业岗人员的配置),人员培训(包括:对各类人员的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能等),其人员配备及培训方案内容较完整、基本可行,得5分。 ④人员配备(包括:经理简历,各类人员数量,专业岗人员的配置,投入本项目的项目经理具有物业经理上岗证,人员培训(包括:对各类人员的培训计划、考核方式、目标及言行规范、仪表仪容、公众形象、基本技能、服务意识等),其人员配备及培训方案内容详细,可行性强,得8分。	8
	(4) 安保管理服务方案(满分10分)	根据各磋商供应商提供的安保管理服务方案优劣程度进行评价,以下各项不重复计分: ①建立有相关的治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案,方案内容基本合理,符合项目服务需求,得3分。 ②治安管理方案、消防管理方案、车辆管理方案等内容细致合理,能很好满足项目服务需求,具有操作性,得7分。	10

		③治安方案、消防管理方案、车辆管理方案等内容详细、完善、可行，优于项目服务需求，具有操作性，得 10 分。	
	(5) 保洁管理服务方案分 (满分 10 分)	根据各磋商供应商提供的保洁管理服务方案优劣程度进行评价，以下各项不重复计分： ①保洁管理服务方案（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）基本满足竞争性磋商采购文件要求，得 3 分； ②保洁管理服务方案（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）完全满足竞争性磋商采购文件要求，得 7 分； ③保洁管理服务方案（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）优于竞争性磋商采购文件要求，得 10 分。	10
	(6) 设施设备管理方案（满分 10 分）	根据各磋商供应商提供的设施设备管理方案优劣程度进行评价，以下各项不重复计分： ①制定有相关的公共设施设备及其房屋公共部分维护标准、维护养护方案，方案内容基本合理，符合项目服务需求，得 3 分。 ②制定的公共设施设备及其房屋公共部分维护标准、维护养护方案内容细致合理，能很好满足项目服务需求，具有操作性，得 7 分。 ③制定的公共设施设备及其房屋公共部分维护标准、维护养护方案内容详细、完善、可行，优于项目服务需求，具有操作性，得 10 分。	10
	(7) 其他服务方案分（满分 10 分）	根据各磋商供应商提供的会务服务方案、保密管理方案、公共卫生事件、社会安全事件、重大自然灾害等突发事件的应急预案方案等其他服务内容优劣程度独立打分。 ①针对会务服务、保密及公共卫生、社会安全、重大自然灾害等突发事件的应急管理事务，制订有应对方案，基本适用本项目用户需求，但亮点不多，针对性不强，得 3 分。 ②针对会务服务、保密及公共卫生、社会安全、重大自然灾害等突发事件的应急管理事务，制订有比较适宜的应对方案，基本适用本项目用户需求，且方案架构基本完整，较为合理，基本可行，得 7 分。 ③针对会务服务、保密及公共卫生、社会安全、重大自然灾害等突发事件的应急管理事务，制订有完善的应对方案，完全适用本项目用户需求，完整详细，科学合理，亮点多，可行性强，得 10 分。	10
服务质量水平承诺（10 分）	服务质量水平承诺（10 分）	根据磋商供应商提供的服务承诺进行评价，以下各项不重复计分： ①磋商供应商未在磋商文件中提供服务承诺或者提供的服务承诺不可行的得 0 分。 ②磋商供应商服务承诺简单，基本满足采购文件要求的，得 3 分。 ③对项目总体有一定认识，表达清晰、完整，措施具体有效；磋商供应商服务承诺全面、可行，服务措施到位，应急措施较合理，能较好地为单位服务的，得 7 分。 ④对项目总体有深刻认识，表达清晰、完整、严谨、合理，	10

		措施先进、具体、有效、成熟。磋商供应商服务承诺详细、具体，应急措施合理，具有一定技术专业能力，能很好地为采购单位服务的，得 10 分。	
拟投入人员配备 (10 分)	拟投入人员配备	(1) 拟投入人员在满足项目采购需求的基础上，每增加 1 名具有大专及以上学历且具备物业管理企业经理上岗证书的得 3 分，缺项不得分，此项满分 3 分（需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明及依据《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件，新入职人员应出具依据《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件等证明材料）。 (2) 拟投入人员在满足项目采购需求的基础上，保安人员每增加 1 名具有军人退伍证或保安上岗证的，每个得 1 分，此项满分 3 分（需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明及依据《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件，新入职人员应出具依据《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件等证明材料）。 (3) 拟投入保安队长同时具有物业管理从业人员证书及保安证的得 2 分，满分 4 分。（须提供相关人员的职业资格证书、身份证，以及提供最近连续三个月社保缴费证明以及依据《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件）。	10
服务业绩及信誉分 (6 分)	(1) 经营业绩分 (满分 3 分)	根据类似物业管理服务项目进行评价：根据磋商供应商 2018 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）承接的类似物业管理服务项目的经营业绩的有效证明文件进行评价，有效证明文件包括该业绩的：采购合同文本复印件。每个有效业绩得 3 分，本项满分 3 分。磋商供应商须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分。	3
	(2) 信誉分 (满分 3 分)	①磋商供应商通过 ISO9001 系列国际质量体系认证得 1 分。 ②通过 ISO14001 环境管理体系认证得 1 分。 ③通过 ISO45001:2018 职业健康体系认证得 1 分。	3
综合得分=1+2+3+4+5			100

三、成交候选人推荐原则

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

购活动。

四、特别说明

（一）竞争性磋商小组认为供应商的竞标报价明显低于其他通过符合性审查供应商的竞标报价，有可能影响产品（或服务）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其竞标报价合理性的，竞争性磋商小组应当将其作为无效竞争性磋商处理。

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

第四章 合同草案条款

(合同封面)

中小企业预留合同：☒是 ☐否

合同类别：服务类

采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)：国家税务总局防城港市税务局

乙方(供应商名称)：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

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

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购需求、竞争性磋商文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)供应商按照竞争性磋商文件要求所提交响应文件的技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

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

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为_____年，合同总金额为人民币_____元(_____) /年。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区防城港市

5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务采购 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局防城港市税务局

	甲方地址：广西壮族自治区防城港市港口区北部湾大道 88 号
	甲方联系人： 林冰 0770-2881248
	甲方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司防城港经济技术开发区支行 账号：45001659587050501266
3	乙方名称：
	乙方地址：
	乙方联系人： 电话：
	乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额： 元/年
5	服务时间、履行期 1 年，具体时间为 年 月 日起至 年 月 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。履行期第一年期满后，甲方可以根据相关政策以及乙方服务质量决定是否续签下一年合同，但中标价格及合同权利义务不予调整，双方重新签订合同，且乙方不得以不可抗力以外的任何条件拒绝续签合同。服务期最长不超过 2 年（含 2 年）。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：国家税务总局防城港市税务局指定地点
7	验收方式及标准：按照采购需求、竞争性磋商文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：见第六章项目采购需求
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 1%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。 项目验收合格的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；项目验收不合格的，履约保证金不予退还。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。供应商无法按合同提供服务，除本合同规定对供应商进行相应处罚外，保留甲方有权终止合同，另行对本服务项目进行采购的权力。
12	合同履行期限：1 年。自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☒ 向甲方（采购人）所在地人民法院提起诉讼
----	---

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

4.保密条款

4.1 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。

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

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

4.3 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。

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

5.服务质效保证

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

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

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

6.履约保证金

6.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

6.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

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

6.4 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.服务时间、地点与验收

7.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

7.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

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

8.违约责任

8.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

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

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

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

8.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

(4)如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

8.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

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

9.不可抗力

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

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

9.3 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.合同纠纷的解决方式

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

10.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

10.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

10.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

10.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲

裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

11.合同修改或变更

11.1 如无合同约定或法定事由，甲方双方不得擅自变更合同。

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

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

12.合同中止

12.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

13. 违约解除合同

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

13.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

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

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

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

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

13.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

13.2 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。

14.破产终止合同

14.1 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。

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

15.其他情况的终止合同

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

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

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

16.合同转让和分包

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

16.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

17.适用法律

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

18.合同语言

18.1 本合同语言为中文。

18.2 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。

19.合同生效

19.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

20.合同效力

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

21.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

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

（一）服务内容一览表（乙方填制）

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

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

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

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

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

等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称： 该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金人民币（大写）_____（¥_____）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话： 采购人签章 年 月 日

第五章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、竞争性磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。（格式见本章附件）

二、报价一览表及分项价格表（格式见本章附件）

三、**商务条款偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为竞争性磋商无效。）（格式见本章附件）

四、**磋商保证金缴纳证明**（格式见本章附件）

五、**供应商符合资格条件的证明文件：**

①供应商基本情况表（格式见本竞争性磋商文件第五章）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

②供应商有效的“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件；如供应商为自然人的，提供身份证复印件（**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

③供应商 2021 或 2022 年度财务状况报告复印件，如供应商为今年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注（复印件，**原件备查**）；（**必须提供，否则响应文件按无效响应处理**）

④响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；⑥供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式见本竞争性磋商文件第五章）；

⑦特定资格条件：★本项目为中小企业预留项目，参加本项目竞争性磋商的供应商必须为中小企业，或监狱企业，或残疾人福利性单位，否则竞标无效。供应商应符合以上其中一项资格，并根据情况提供材料

a 《中小企业声明函》（格式后附）；

b 《残疾人福利性单位声明函》（格式后附）；

c 由省级或以上监狱管理局、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。

六、竞争性磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、实施方案

二、技术响应与偏离表（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术服务条款要求，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为竞争性磋商无效。）（格式见本章附件）

三、服务承诺

四、投入人员情况一览表

五、竞争性磋商标的物符合竞争性磋商文件要求的相关证明文件

六、其他资料

第一部分 商务部分

一、竞争性磋商响应声明函

竞争性磋商响应声明函

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

二、我方提交纸质响应文件正本_____份和副本_____份，电子响应文件_____套，并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则，愿承担相关的法律责任。

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

四、我方愿意按竞争性磋商文件规定和竞争性磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

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

附件 1—1：法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加竞争性磋商）

附件 1—2：法定代表人授权书（授权代表参加竞争性磋商）

附件 1—3：授权委托书（自然人提供）

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

注：供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书。

附件 1—1

法定代表人身份证明复印件（适用于法定代表人参加竞争性磋商）

法定代表人身份证明复印件

附件 1—2

法定代表人授权委托书（格式一）（适用于授权代表参加竞争性磋商）

致：_____（采购人或采购代理机构）
_____（供应商名称）的法定代表人（姓名、职务）授权_____（竞争性磋商代表姓名、职务）为本公司的竞争性磋商代表，就_____（项目名称）竞争性磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人身份证及授权代表身份证明复印件

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

授权代表（签字或签章）：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书（格式二）（适用于供应商为自然人参加竞争性磋商）

致：_____（采购人或采购代理机构）

我_____（姓名）系自然人，现授权委托_____（姓名）以本人名义参加_____（项目名称）的竞争性磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的竞争性磋商、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

自然人身份证复印件

法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

(适用于成交后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同)

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

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

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

二、报价一览表及分项价格表

附件 2—1

报价一览表

采购项目编号: _____

采购项目名称: _____

分标: _____

序号	服务名称	数量	竞争性磋商报价（元/年）	备注
1	国家税务总局防城港市税务局 2023-2025 年物业管理服务	1 项		
合 计 金 额 大 写： 人 民 币 _____（¥ _____）/年				
服务时间:				
服务地点:				

供应商名称（公章）: _____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）: _____

日期: _____年____月____日

附件 2—2

分项价格表
(服务类项目适用)

项目名称：

项目编号：

分标（如有）：

金额单位：元

序号	服务内容	竞争性磋商报价（元/年）	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

最后报价承诺书

(第____次报价书)

项目名称：_____

项目编号：_____

项目分标（如有）：_____

供应商名称	
竞争性磋商范围	
最后报价	
备注说明	
竞争性磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字：

年 月 日

三、磋商保证金

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

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

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

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

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

汇款单或转账凭证复印件

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

分标（如有）：

序号	竞争性磋商文件 条目号	竞争性磋商文件 的商务条款	响应文件的商务 条款	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的商务要求，结合自身企业经营情况对商务条款逐条响应。（2）当响应文件响应的商务内容完全响应竞争性磋商采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于竞争性磋商采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于竞争性磋商采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：_____

_____年____月____日

五、供应商的资格证明材料

附件 4—1

供应商基本情况表

供应商：（公章）

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

附件 4—2—1 供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件，如供应商为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）

注：提供相关注册或登记等依法成立组织的证明文件，其中：供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的执业许可证复印件；

附件 4—2—2 供应商 2021 或 2022 年度财务状况报告复印件，如供应商为今年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注

（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**原件备查**；

附件 4—2—3 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

附件 4—2—4 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

附件 4—2—5 供应商参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

供应商参加采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，包括：

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

特此声明！

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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（含签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（章）：

日期：

注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的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》。从业人员、营业收入、资产总额填报 2021 或 2022 年度数据，无 2021 或 2022 年度数据的新成立企业可不填报。

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：

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

六、竞争性磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料

七、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、实施方案

实施方案说明

供应商应根据第六章采购需求及第三章评审方法及标准规定编写**实施方案**说明。**实施方案**说明可以是：

- (1) 建立的管理规章制度、操作规程
- (2) 管理方案
- (3) 人员配备及培训方案
- (4) 安保管理服务方案
- (5)) 保洁管理服务方案分
- (6) 设施设备管理方案
- (7) 其他服务方案分

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	服务名称	服务要求	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的“一、技术服务内容及要求”，结合企业自身响应情况对技术条款逐条响应。（2）当响应文件响应的技术条款完全响应竞争性磋商采购文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于竞争性磋商采购文件要求时，应注明“负偏离”；优于竞争性磋商采购文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、服务承诺

四、投入人员情况一览表

投入人员情况一览表

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

注：附以上拟投入服务团队人员学历、学位证书（如有）、职称证书（如有）、资格（或岗位）证书（如有）等证明材料，并加盖公章。

供应商名称（公章）： _____
法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）： _____
日期： _____年____月____日

五、竞争性磋商标的物符合竞争性磋商文件规定的证明文件

备注：提供第二章“竞争性磋商须知前附表”和第六章“项目采购需求”要求（包括竞争性磋商标的物的强制性认证、注册等）的证明材料复印件。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、技术服务内容及要求			
序号	采购内容	数量及单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局防城港市税务局物业管理服务	1项	一、物业管理服务范围 （一）物业服务位置：港口区北部湾大道 88 号大院、凯乐路老干部活动中心、凯乐园路局机关附属用房、四川路旧办公楼及附属用房、贵州路 110 号旧办公楼及附属用房，东兴大道 121 号、123 号办公楼及附属用房，海珍路旧办公楼及附属用房。 （二）占地面积：港口区兴港大道 88 号 42427.15 m²，凯乐园老干部活动中心 135 m²，凯乐园路局机关附属用房 308 m²，四川路旧办公楼及附属用房 1600.63 m²、贵州路 110 号旧办公楼及附属用房 2853.40 m²，东兴大道 121 号、123 号办公楼及附属用房占地共 2343.17 m²，海珍路旧办公楼及附属用房 1390.66 m²。共计 51058.01 m²。 （三）建筑面积：港口区兴港大道 88 号市税务局办公区建筑面积 9259.07 m²，东兴大道 121 号、123 号办公区及附属用房建筑面积 14843.57 m²、北部湾大道 88 号机关附属用房 295 m²，凯乐园路老干部活动中心 935.85 m²，四川路旧办公楼及附属用房 2078.18 m²、贵州路 110 号旧办公楼及附属用房建筑面积 5150 m²，海珍路旧办公楼宿舍楼建筑面积 1703.91 m²，共计 34265.58 m²。 ★二、物业管理服务要求 （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。 （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. 中央空调；6. 二次加压供水系统；7. 设备机房；8. 监控及安防系统（系统管理员为办公室主要负责人）；9. 电梯系统。 （三）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。 （四）公共绿化清理和管理。 （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）。

（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）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：《防城港市税务局厕所卫生管理制度》、《防城港市税务局控烟禁烟工作制度》、《防城港市税务局卫生保洁管理制度》、《国家税务总局防城港市税务局办公室关于印发《国家税务总局防城港市税务局公有周转住房管理办法》等四项制度的通知》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 30 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《中华人民共和国劳动合同法》与进驻人员签订的劳动合同复印件。进驻该项目全体人员要求持健康证上岗。配备情况如下：

部门	岗位	人数	服务要求
项目 经理 部	项目 经理	1	男女不限，45 周岁以下；有 2 年以上从事物业管理经历，具有大专以上学历，持有证书；知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格。
	主管	1	男女不限， 年龄 45 周岁以下，有 2 年以上从事物业管理经历，具有大专以上学历，持有证书；知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格。
	会务 服务	2	女性， 年龄 45 周岁以下，身高 1.55 米以上，品貌端庄，政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；具有高中以上学历，能吃苦耐劳。
	小计	4	
保安 部	保安 员	14	男性 80%以上人员有高中以上文化程度， <u>优先以复转军人为主</u> ， <u>55 岁以下</u> ，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	14	

			保 洁 部	保洁 员	10	女性为主，年龄 55 周岁以下，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	10	
			秩 序 管 理 部	秩 序 管 理 员	2	男女不限， 年龄 50 周岁以下，有 2 年以上行政工作经历，具有大专以上学历，熟悉文档资料整理统计、熟练计算机相关软件操作，有较强的组织管理能力、协调能力；政审合格，双眼裸视力 1.0 以上, 身体健康，体检合格，持有驾驶证书。
					小计	
			合计		30	

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：北部湾大道 88 号办公区门卫室正对面，可容纳 2 人。

2. 保安办公室：北部湾大道 88 号门卫室、凯乐路 121 号门卫室、凯乐路国瑞苑小区门卫室（办公附属用房地地点）、海珍路区域门卫室、贵州路 110 号门卫室、四川路区域门卫室。

3. 会务办公室：北部湾大道 88 号办公楼 6 楼电梯旁。

4. 劳保物品仓库：北部湾大道 88 号办公楼 201 和每层电梯旁边杂物间，凯乐路 123 号办公楼 203。

（二）物业人员住宿场所

提供 4 间周转用房用于日常值班和巡查，使用周转住房需按照防城港市税务局周转住房管理相关规定，参照新公务员人群收费标准缴纳租金，周转用房地址和用途如下：

1. 巡查用房：四川路周转房，3 间，每间不超 50 m²。

2. 值班用房：北部湾大道 88 号附属用房，1 间，每间不超过 30 m²。

（三）物业人员用餐

为便于保安做到上班不离岗，北部湾大道 88 号门卫、凯乐路国瑞苑小区门卫和凯乐路 121 号门卫中晚餐可在机关食堂打包，餐费按照局内干部标准收取，打包空岗时间由物业经理或者巡逻岗顶班。

（四）物业劳保用品保障

1. 保洁用品用具（如清洁工具、清洁剂、消毒剂、除臭剂、除害剂、洗衣粉、清新剂等）均由业主负责；

2. 由环卫部门收取的垃圾清运费，费用由采购人负责。

3. 污水井，化粪池清掏费用由业主负责，但供应商需定期提醒业主。

★六、物业管理服务考核办法

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

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

3. 机关服务中心每月至少 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，机关服务中心针对出现的问题，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。如：大型盗窃事件、火灾、人身意外事件等。	每次罚款 10000 元，每月考核发现一次扣 10 分。	情节严重的，采购人可直接终止合同并扣除履约保证金。
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。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现一次扣 1 分。	
保安值班时必须 24 小时坚守岗位严禁脱岗。擅自离开岗位或睡觉的。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 1 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，每月考核发现 1 次扣 1 分。	
保安要严格检查进出大院物品，特别是家具设备、建筑材料、施工车辆等要拦截检查，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大院。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 2 分。	
服务管理辖区内发生打架、斗殴、寻衅滋事的事件；发生人为破坏行为，保安未能及时制止或控制事态发生，产生后果较为严重的。	要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 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，发现破损有无及时维修更换。	每发现一次不合格者罚款 100 元。每月考核发现 1 次扣 1 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，每月考核发现 1 次扣 1 分。	
闲杂人员进入大楼，机关大门及院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 1 分。	

		建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、卫生管理无死角。	每发现一次不合格者罚款100元。每月考核发现1次扣1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、卫生管理无死角。	每发现一次不合格者罚款100元，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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。每月考核发现1次扣1分。	
		值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位、因值班人员原因造成丢失快件等情况。	发现第一次不合格者罚款50元，第二次罚款200元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现1次扣3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，每月考核发现1次扣1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。每月考核发现1次扣1分。	
		因设备未按期进行维修保养或设备因故障无法正常使用，供应商未在故障发生2小时内或设备维修保养期限到期前及时进行提醒，并采取相应应急保护措施。	发现第一次不合格者罚款500元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现1次扣5分。	
		二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者罚款500元，每月考核发现1次扣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。每月考核发现1次扣1分。	
		对待业主及来访人员态度蛮横及来访人员吵架、打架者。	发现第一次将要求供应商更换人员。每月考核发现1次扣3分。	
		服务管理辖区内发生因服务质量或管理问题产生的投诉，经核实为事实者。	发现第一次不合格者罚款50元，第二次罚款200元，第三次将要求供应商更换	

				人员。每月考核发现 1 次扣 3 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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次给予人员开除。每月考核发现 1 次扣 5 分。	
			供应商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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 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	<u>履行期</u> 第一年期满后，甲方可根据相关政策以及乙方服务质量决定是否续签下一年合同，但合同价格及合同权利义务不予调整，双方重新签订合同，且乙方不得以不可抗力以外的任何条件拒绝续签合同。服务期最长不超过 2 年(含 2 年)。			
3	服务时间、服务地点	服务时间：合同约定生效之日起 1 年内。 服务地点：国家税务总局防城港市税务局指定地点			
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	采购人每月向成交供应商支付物业管理服务费，每月支付服务费金额为项目成交总金额的十二分之一，成交供应商需提供相应的合法合规税务发票，采购人在收到发票后 20 个工作日内支付对应款项。
7	验收方式	验收标准：按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、竞争性磋商文件要求
8	其他要求	1、签订合同后如成交供应商无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。 2、供应商可以在响应文件中提供 建立的管理规章制度、操作规程、管理方案、人员配备及培训方案、安保管服务方案、保洁管理服务方案、设施设备管理方案、其他服务方案、服务质量水平承诺、拟投入人员配备等 。

附件：

目 录

1. 物业管理服务范围	70
1.1 物业项目情况概述	70
1.2 术语和定义	70
1.3 物业管理服务主要内容	70
2. 物业管理服务要求	71
2.1 综合服务	71
2.2 房屋本体视检查	72
2.3 公共秩序管理	72
2.4 环境保洁服务	74
2.5 会议服务	78
2.6 突发事件应急管理	79
2.7 特约服务	80
2.8 绿色物业管理	80
2.9 标准化建设	80
3. 物业管理服务制度	80
3.1 物业管理服务制度概述	80
3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）	81
3.3 上墙管理制度（供应商制作）	81
4. 物业管理服务组织及人员配备要求	81
4.1 物业服务企业	81
4.2 物业管理服务人员	82
4.3 人员配置标准	83
5. 物业管理服务保障条件（甲方）	85
5.1 物业管理服务条件保障概述	85
5.2 物业管理服务保障基本条件	85
6. 物业管理服务考核办法	86

1.物业管理服务范围

1.1 物业项目情况概述

- 1.1.1 为规范单位物业管理服务区域（以下简称：服务区域）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 本标准适用于服务区域的物业管理服务采购活动。
- 1.1.3 本标准给出了服务区域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 服务区域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养护、管理，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 根据服务区域的功能与特点，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；

——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；

——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有等工作，要求能实现每年递

减 5%能耗指标。

——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的基本情况，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 网络平台

——对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 投诉处理

——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。

2.1.5 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：每季度至少一次，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。

2.1.6 信报收发

- 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。

2.1.7 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。

2.1.8 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、中央空调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；
- 大院内绿化生长与环境卫生；
- 安全隐患排查。

2.3 公共秩序管理

2.3.1 秩序维护

2.3.1.1 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。

2.3.1.2 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。

2.3.1.3 监控安防

——监控收到火情、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；

——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。

2.3.2 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。

2.3.3 停车场管理

2.3.3.1 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。

2.3.3.2 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。

2.3.4 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。

2.4 环境保洁服务

2.4.1 保洁服务

2.4.1.1 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。

2.4.1.2 清洁对象及标准

办公楼各区域的清洁对象及要求如表 1。

表 1 办公楼清洁对象及标准

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	及时做好雨水篦子清扫工作。
7	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
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. 区域内落叶、积水等应按照每天作息时间内上班前进行清扫; 5. 雨水天气, 做好地面防滑警示、措施, 保证路面不积水。
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. 工程垃圾不得在院内存放。不得放入垃圾桶内; 4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏; 5. 区域内落叶、积水等应按照每天作息时间内上班前进行清扫, 保证路面不积水。
12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙	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;

2.4.1.3 清洁作业要求

办公楼各区域清洁作业要求如表 2。

表 2 办公楼清洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日, 随时巡视
		玻璃门	擦拭	2 次/日, 随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/周
		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	1 次/月
		踢脚板	擦拭	1 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 1 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

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
		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
	定期保 洁	天花板	掸尘、擦拭	1 次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	1 次/月
		踢脚板	擦拭	1 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	7-18 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	随时巡视保洁但不少于 2 次/日
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁但不少于 2 次/日
	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
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1 次/日
门前三包	日常	地面	巡视	2 次/日

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
普通地下室及人防工程	保洁	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
	日常保洁	地面	清扫	1次/周
		设备设施	掸尘、擦拭	1次/周
		门面	擦拭	1次/周

2.4.1.4 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。

2.4.1.5 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；
- 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；
- 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 会议服务

2.5.1 会议室及其用品管理

- 会议室专人管理；
- 茶具、牛奶咖啡具、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。

2.5.2 会议受理

- 会议工作微信群内及时回复会议安排落实情况。

2.5.3 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；

2.5.4 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。

2.5.5 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。

2.5.6 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。

2.6 突发事件应急管理

2.6.1 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。

2.6.2 应急预案的建立

2.6.2.1 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；

2.6.2.2 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。

2.6.3 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。

2.7 特约服务

2.7.1 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，外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护、健身活动设备管理等专业服务。

2.7.2 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。

2.8 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”；
- 垃圾分类：配合城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；
- 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；

2.9 标准化建设

- 熟悉并按照广西壮族自治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；

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、合理的制定相应的管理制度。

3.2 物业管理相关制度（单位后勤主管部门提供）

3.2.1 服务区域管理制度

服务区域的管理制度包括办公楼管理规定、服务区域安全管理制度等，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、安全管理制度等。

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（供应商制作）

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；

——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、广西壮族自治区有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况；

——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；

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磋商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；

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；

——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

所有配置的人员需提供以下资料：

- 提供自本项目截标时间前配置人员半年内本单位任意连续三个月社保缴纳记录；
- 提供本单位与相关配置人员依照《中华人民共和国劳动合同法》签订的劳动合同复印件；

4.3.1 人员配备依据

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，共同确定物业管理服务人员配备数量。

4.3.2 人员类别与数量

4.3.3 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：

- 男女不限，45 周岁以下，有 2 年以上从事物业管理经历；
- 大专以上学历（含大专及同等学历）；
- 持有物业经理上岗证书；专业技能熟练，有较强组织管理能力、协调能力；
- 政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；

4.3.3.1 主管人员

根据项目规模以及对物业管理服务的需求配置主要管理人员，配备 1 名主管，其要求为：

- 男女不限， 年龄 45 周岁以下，具有 2 年以上从事物业管理经历；
- 大专及以上学历，持有证书
- 知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；
- 政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格。

4.3.3.2 保洁人员

配置保洁人员 10 名，其要求为：

- 女性为主，年龄 55 周岁以下，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。

4.3.3.3 保安人员

配置安保人员 14 名，其主要要求为：

- 男性占比 80%以上，55 岁以下，具有高中以上文化程度；
- 以复转军人优先，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。

（1）第一办公区主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 4 人/岗（24 小时岗），3 人值班岗，1 人巡逻岗；
- 全部应具备保安员证。

（2）第二办公区主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 3 人/岗（24 小时岗）；2 人值班岗，1 人巡逻岗
- 全部应具备保安员证。

（3）招待所附属楼主要进出大门门岗

- 值班岗设置 2 人/岗（24 小时岗）
- 全部应具备保安员证。

（4）四川路大院主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 1 人/岗（12 小时岗）
- 应具备保安员证。

（5）贵州路大院主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 1 人/岗（12 小时岗）
- 应具备保安员证。

（6）海珍路大院主要进出大门门岗

- 岗位人员设置 1 人/岗（12 小时岗）
- 应具备保安员证。

4.3.3.4 会议服务员

（1）会议服务员

配置会议服务员 2 名，其要求为：

- 女性， 年龄 45 周岁以下，身高 1.55 米以上，品貌端庄，政审合格；
- 双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格；
- 具有高中以上学历，能吃苦耐劳。

4.3.3.5 秩序管理员

4.3.3.6 根据项目规模以及对物业管理服务的需求配置**秩序管理员**，配备 2 名，其要求为：

- 男女不限， 年龄 50 周岁以下，有 2 年以上行政工作经历；
- 具有大专以上学历，持有驾驶证书；知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力；
- 政审合格，双眼裸视力 1.0 以上，身体健康，体检合格。

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 物业办公场所

- 物业经理办公室：北部湾大道 88 号办公区门卫室正对面，可容纳 2 人。
- 保安办公室：北部湾大道 88 号门卫室、凯乐路 121 号门卫室、凯乐路国瑞苑小区门卫室（办公附属用房地地点）、海珍路区域门卫室、贵州路 110 号门卫室、四川路区域门卫室。
- 会务办公室：北部湾大道 88 号办公楼 6 楼电梯旁。
- 劳保物品仓库：北部湾大道 88 号办公楼 201 和每层电梯旁边杂物间，凯乐路 123 号办公楼 203。

5.2.2 物业人员住宿场所

提供 4 间周转用房用于日常值班和巡查，使用周转住房需按照防城港市税务局周转住房管理相关规定，参照新录用公务员标准缴纳租金，周转用房地址和用途如下：

——巡查用房：四川路周转房，3 间，每间不超 50 m²。

——值班用房：北部湾大道 88 号附属用房，1 间，每间不超过 30 m²。

5.2.3 物业人员用餐

——为便于保安做到上班不离岗，北部湾大道 88 号门卫、凯乐路国瑞苑小区门卫和凯乐路 121 号门卫中晚餐可在机关食堂打包，用餐费用按照局内干部标准收取，打包空岗时间由物业经理或者巡逻岗顶班。

5.2.4 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	备 注
发生重大失责行为，造成后果者。如：大型盗窃事件、火灾、人身意外事件等。	每次罚款 10000 元，每月考核发现一次扣 10 分。	情节严重的，采购人可直接终止合同并扣除履约保证金。
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。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现一次扣 1 分。	
保安值班时必须 24 小时坚守岗位严禁脱岗。擅自离开岗位或睡觉的。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 1 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，每月考核发现 1 次扣 1 分。	
保安要严格检查进出大院物品，特别是家具设备、建筑材料、施工车辆等要拦截检查，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大院。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 2 分。	
服务管理辖区内发生打架、斗殴、寻衅滋事的事件；发生人为破坏行为，保安未能及时制止或控制事态	要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 5 分。	

发生，产生后果较为严重的。		
消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损有无及时维修更换。	每发现一次不合格者罚款100元。每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1分。	
闲杂人员进入大楼，机关大门及院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	发现第一次不合格者罚款50元，第二次罚款200元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现1次扣1分。	
建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、卫生管理无死角。	每发现一次不合格者罚款100元。每月考核发现1次扣1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、卫生管理无死角。	每发现一次不合格者罚款100元，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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，每月考核发现1次扣1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。每月考核发现1次扣1分。	
值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位、因值班人员原因造成丢失快件等情况。	发现第一次不合格者罚款50元，第二次罚款200元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现1次扣3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，每月考核发现1次扣1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。每月考核发现1次扣1分。	
因设备未按期进行维修保养或设备因故障无法正常使用，供应商未在故障发生2小时内或设备维修保养期限到期前及时进行提醒，并采取相应应急保	发现第一次不合格者罚款500元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现	

护措施的。	1 次扣 5 分。	
二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、污水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者罚款 500 元，每月考核发现 1 次扣 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。每月考核发现 1 次扣 1 分。	
对待业主及来访人员态度蛮横及来访人员吵架、打架者。	发现第一次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 3 分。	
服务管理辖区内发生因服务质量或管理问题产生的投诉，经核实为事实者。	发现第一次不合格者罚款 50 元，第二次罚款 200 元，第三次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 3 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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次给予人员开除。每月考核发现 1 次扣 5 分。	
供应商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。	发现第一次不合格者罚款 100 元，第二次将要求供应商更换人员。每月考核发现 1 次扣 5 分。	