

项目编号：TCZB-24SZFW120

招 标 文 件

【服务类】

项目名称：中华人民共和国盐田出入境边防检查站物
业管理服务采购项目

项目编号：TCZB-24SZFW120

采购方式：公开招标

深圳市特采招标代理有限公司

二〇二四年十一月

目录

第一册专用条款	1
第一章招标公告	1
第二章关键信息	4
表一、投标须知前附表.....	4
表二、投标文件初审表.....	6
表三、评标信息	7
一、项目基本信息	16
二、实质性条款	16
三、项目概况.....	16
四、服务要求	16
五、商务要求	46
第四章合同条款及格式（仅供参考）	49
第五章投标文件的格式、附件	83
一、投标函	86
二、政府采购投标及履约承诺函	87
三、招标代理服务费承诺书	88
四、政府采购违法行为风险知悉确认书	89
五、法定代表人（负责人）资格证明书	91
六、投标文件签署授权委托书	91
七、开标一览表	92
八、分项报价表	93
九、实质性条款响应情况表	98
十、供应商情况介绍	99
十一、服务条款偏离表	102
十二、实施方案	144
十三、服务保障措施.....	144
十四、应急管理及其他处理方案.....	144
十五、项目完成（服务期满）后的服务承诺	144
十六、违约承诺	144
十七、拟安排的项目经理情况（仅限一人）	144
十八、拟安排的项目主要团队成员情况（项目经理除外）	144
十九、投标人通过相关认证情况.....	144
二十、投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	144
二十一、同类业绩经验.....	144
二十二、项目履约评价情况.....	144
二十三、招标文件要求的其他内容及投标人认为需要加以说明其他内容	144
第二册通用条款	145
第一章总则	145
第二章招标文件	146
第三章投标文件的编制.....	147
第四章投标文件的递交.....	149
第五章开标	149

第六章评标	150
第七章评审程序及评标方法.....	151
第八章公开招标失败的后续处理.....	153
第九章合同的授予.....	153
第十章质疑处理	154

第一册 专用条款

第一章招标公告

项目概况

中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目的潜在供应商应在深圳市罗湖区东晓街道东晓社区太白路3031号中冠商务大厦1403获取采购文件，并于2024年12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：TCZB-24SZFW120

项目名称：中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目

采购方式：公开招标

预算金额：¥1,297,417.71 元

最高限价：¥1,297,417.71 元

采购需求：

标的名称	数量	单位	简要技术需求（服务需求）	备注
中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目	1	项	盐田出入境边防检查站通过公开招标选取一家供应商负责盐田边检站生活区、报检楼、闸口楼、执法执勤中心及盐田流渔码头执勤点，服务范围包括24小时安保工作、卫生清洁、绿化修剪，消防安全，公共水电维修，设施设备维保，“四害”消杀，房屋建筑本体共用部位的维修、养护，交通工具停放，电梯维保，物业档案、资料管理，重大疫情的防疫工作。具体详见第三章招标项目需求部分。	/

合同履行期限：自合同签订之日起一年。合同期满后，根据中标人的服务情况，续签不超过2次，合同一年一签。

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微企业采购（由供应商根据《财政部工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（财库〔2020〕46号）的规定，提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或《监狱企业声明函》）。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：

（1）投标人必须是具有独立法人资格或为具有独立承担民事责任能力的其

它组织（提供营业执照或事业单位法人证书或其它证明材料复印件加盖公章，原件备查）；

（2）参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；

（3）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；

（4）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；【注：采购代理机构将通过“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法案件当事人名单”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，相关信息以开标当日的查询结果为准。信用信息查询记录将作为项目档案材料一并保存。】；

（5）本项目不允许联合体投标，不允许转包；

（6）单位法定代表人（负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同中标人，不得同时参加本项目投标（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；

（7）本项目不允许进口产品参与投标（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）。

三、获取采购文件

时间：2024年11月27日至2024年12月3日，每天上午09:00至11:30，下午14:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：深圳市罗湖区东晓街道东晓社区太白路3031号中冠商务大厦1403

方式：线上获取，请各供应商联系采购代理机构（联系电话：0755-82202060-806/13242055256）进行文件获取。获取采购文件后，若确认参与本项目投标响应的，各供应商必须按下述报名方式要求进行报名。

报名方式：请各供应商通过邮件进行报名后联系采购代理机构确认报名登记。（报名邮箱：sz_tczb@163.com；报名电话：0755-82202060/13242055256。）

招标文件售价：200元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间、开标时间：2024年12月17日9点30分（北京时间）

地点：深圳市罗湖区东晓街道东晓社区太白路3031号中冠商务大厦1403

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告查询网址：

深圳市特采招标代理有限公司（<http://www.sztczb.com/>）

中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）

2. 投标报名：

发送报名资料扫描件至我公司邮箱（邮箱：sz_tczb@163.com）进行报名登记：①提供营业执照（复印件加盖公章）、②法定代表人（负责人）证明书及授权委托书、③《投标报名登记表》、④招标文件银行转帐凭证。

3. 缴费账户：

账户名称：深圳市特采招标代理有限公司

帐号：757573016604

开户银行：中国银行深圳中建大厦支行

七、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：中华人民共和国盐田出入境边防检查站

地址：深圳市盐田区进港二路 12790 号

联系人：苏警官

联系方式：0755-84498653

2. 采购代理机构信息

名称：深圳市特采招标代理有限公司

地址：深圳市罗湖区东晓街道东晓社区太白路 3031 号中冠商务大厦 1403

项目联系人：袁工

联系方式：0755-82202060

深圳市特采招标代理有限公司

2024 年 11 月 26 日

第二章关键信息

表一、投标须知前附表

序号	内 容	说明及规定
1	项目预算或最高限价	人民币 1,297,417.71 元
2	投标人的资质（格）要求	详见招标公告“申请人的资格要求”
3	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
4	投标文件正副本	①开标一览表 ②正本 1 份、副本 4 份（附电子 U 盘，内容应为加盖投标人公章的投标文件正本扫描件，格式应为 PDF 格式）
5	服务期限	自合同签订之日起一年。合同期满后，根据中标人的服务情况，续签不超过 2 次，合同一年一签。
6	评标方法	综合评分法
7	投标人的替代方案	不允许
8	购买标书时间地点	详见招标公告中相关内容
9	现场踏勘	本项目是否组织供应商进行现场踏勘： ☐ 是 ☒ 否
10	现场答疑会	本项目不安排现场答疑
11	采购人对招标文件的澄清或修改、答疑的期限	投标人有义务在本项目招标期间上网浏览有关本项目的补充公告等信息
12	投标文件的投递地址	深圳市罗湖区东晓街道东晓社区太白路 3031 号中冠商务大厦 1403
13	投标截止时间	详见招标公告中相关内容
14	开标时间和地点	详见招标公告中相关内容
15	中标候选供应商推荐家数	3
16	中标供应商数量	1
17	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的中标（成交）候选人确定中标（成交）人。

18	招标代理服务费	按下述标准和规定缴纳向中标供应商收取采购代理服务 费： （1）差额定率累进法收费：因本项目以预算金额作为采购代理服务费的计算基数。 （2）按照下表规定的“服务招标”计费标准下浮 20% 计算并缴纳，采购代理服务费不足 5000 元的按 5000 元收取。 <table border="1" data-bbox="614 539 1353 840"> <tr> <th>费率 中标金额</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th></tr> <tr> <td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>100～500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td></tr> <tr> <td>500～1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td></tr> <tr> <td>1000～5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td></tr> </table> 例如：某货物招标中标金额为 200 万元，计算招标代理服务费收费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 （200-100）万元×1.1%=1.1 万元 合计=1.5+1.1=2.6（万元） 最终收费=2.6×（1-20%）=2.08（万元） 招标代理机构名称：深圳市特采招标代理有限公司 开户账号： 757573016604 开户银行：中国银行深圳中建大厦支行	费率 中标金额	货物招标	服务招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	100～500 万元	1.1%	0.8%	500～1000 万元	0.8%	0.45%	1000～5000 万元	0.5%	0.25%
费率 中标金额	货物招标	服务招标															
100 万元以下	1.5%	1.5%															
100～500 万元	1.1%	0.8%															
500～1000 万元	0.8%	0.45%															
1000～5000 万元	0.5%	0.25%															

表二、投标文件初审表

资格性检查表	
序号	检查内容
1	投标人不具备招标文件所列的资格要求，或未提交相应的资格证明资料（详见招标公告“投标人的资格要求”）。
符合性检查表	
序号	检查内容
1	出现将一个包或一个标段中的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价高于相应预算金额的或存在缺填或漏填的情形或填报了 2 个或以上的；
4	同一项目出现两个或以上报价，且根据招标文件通用条款“27.2 算术错误将按以下方法更正”内容，无法确定有效报价的；
5	评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的。（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；
6	所投货物、工程、服务在商务、技术等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会根据《实质性条款响应情况表》做出评判）；
7	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件的（投标文件组成不完整）；
8	投标报价有缺漏项目或对招标文件规定的货物、工程、服务清单项目及数量进行修改；
9	投标文件及开标一览表未按规定密封、签字、盖章；
10	法律、法规规定的其他情形。

注：有《资格性审查表》和《符合性审查表》中任意一项审查不通过的，按投标无效处理。

表三、评标信息

本次评标采用“**综合评分法**”。综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

序号	评分项			权重
1	价格			10
				综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算。即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×权重
2	技术			66
	行号	内容	权重	评分准则
	1	服务范围、物业管理目标、质量标准要求响应度	5	以投标文件《服务条款偏离表》为评价依据，符合招标要求的，得 5 分。可偏离服务要求有 1 项负偏离扣 1 分，最低 0 分。
	2	人员要求响应度	5	以投标文件《服务条款偏离表》为评价依据，符合招标要求的，得 5 分。可偏离服务要求有 1 项负偏离扣 1 分，最低 0 分。
	3	实施方案	9	（一）评分内容： 根据采购文件的需求，制定贴切本项目的实施方案，内容包括但不限于： 1. 清洁卫生服务方案； 2. 园林绿化服务方案； 3. 工程服务方案； 4. 其他综合服务方案； 5. 人员配置及培训方案。 （二）评分依据： 1. 投标文件满足评审内容情况，每提供 1 项得 1 分，本项最高得 5 分。未提供方案的不得分。 2. 在此基础上，按照下列要求进行加分： （1）方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整。 （2）方案对项目阐述全面、深入，具有较强合理性； （3）方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确； （4）方案提供具有实用性、并给予合理化建

				议，有具体的措施，措施得力。 满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项的加 2 分；满足以上 2 项加 1 分；其他不加分。
	4	服务保障措施	9	（一）评分内容： 投标人针对本项目，提供全面、内容详尽、具有针对性的服务保障措施，内容包括但不限于： 1. 提供维护管理制度，对于巡检、排障、应急、更换损坏零部件须有明确操作规程； 2. 安全保障措施； 3. 项目重要时间节点维护保障方案； 4. 重点难点分析及应对措施。 （二）评分依据： 1. 投标文件满足评审内容情况，每提供 1 项得 1.25 分，本项最高得 5 分。未提供方案的不得分。 2. 在此基础上，按照下列要求进行加分： （1）方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整。 （2）方案对项目阐述全面、深入，具有较强合理性； （3）方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确； （4）方案提供具有实用性、并给予合理化建议，有具体的措施，措施得力。 满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项的加 2 分；满足以上 2 项加 1 分；其他不加分。
	5	应急管理及其他处理方案	9	（一）评分内容： 投标人针对本项目实际特点及需求，提供应急突发事件处理的应对预案，内容包括但不限于： 1. 反恐、消防应急预案； 2. 电梯困人应急预案； 3. 突发停电、停水应急预案； 4. 群体事件与舆论危机应急预案； 5. 特殊天气应急预案。 （二）评分依据： 1. 投标文件满足评审内容情况，每提供 1 项得 1 分，本项最高得 5 分。未提供方案的不得分。 2. 在此基础上，按照下列要求进行加分： （1）方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整。 （2）方案对项目阐述全面、深入，具有较强

				合理性； (3) 方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确； (4) 方案提供具有实用性、并给予合理化建议，有具体的措施，措施得力。 满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项的加 2 分；满足以上 2 项加 1 分；其他不加分。
	6	项目完成（服务期满）后的服务承诺	2	（一）评分内容： 1. 服务期满后主动安排离岗工作，且与后续服务公司进行详细交接； 2. 服务期满时，后续服务公司未到位期间，仍然按照原合同服务承诺提供服务。 投标人承诺以上内容得 2 分，少一项扣 1 分，扣完为止。 （二）评分依据： 提供承诺函（格式自拟）并加盖公章，未按要求承诺或无法判断的不得分。
	7	违约承诺	3	（一）评分内容： 1. 服务质量达到招标文件要求； 2. 人员严格按照招标文件及投标承诺配置； 3. 对未能达到管理要求承担相应管理责任。 投标人承诺以上内容得 3 分，少一项扣 1 分，扣完为止。 （二）评分依据： 提供承诺函（格式自拟）并加盖公章，未按要求承诺或无法判断的不得分。
	8	人工成本	3	（一）评分内容： 人员工资、福利等人工成本不低于投标总价的 85%（含），得 3 分，低于不得分。 （二）评分依据： 以投标文件《分项报价表 1》中的“人工费用”为评价依据。
	9	拟安排的项目经理情况（仅限一人）	7	（一）评分内容： 拟安排的项目经理为投标单位员工（以社保为准），否则该人员情况不计分。在此基础上，按以下内容进行打分： 1. 具有本科及以上学历的，得 1 分； 2. 具有政府行政单位或事业单位或经备案职业技能等级评价机构或行业协会颁发的清洁管理师证书的，得 1 分； 3. 具有政府行政单位或事业单位或经备案职业技能等级评价机构颁发的物业管理师证书的，得 1 分； 4. 具有政府行政单位或事业单位或经备案的

			职业技能等级评价机构颁发的二级及以上企业人力资源管理师职业技能等级证书的,得2分; 5. 具有人力资源和社会保障部门或紧急救援行业技能鉴定机构颁发的应急救援员职业资格证书或急救中心颁发的现场医疗急救人员证书或红十字会颁发的救护员证的,得1分; 6. 具备2年及以上物业管理工作经验的,得1分。 备注: 以上累计最高得7分。 (二) 评分依据: 1. 提供投标人为其缴纳的近一个月的社保证明, 如开标前一个月的社保资料因社保部门原因暂时无法取得,则可以往前顺延1个月), 若供应商成立不足1个月的, 需提供成立情况说明函(格式自拟), 无需提供相关人员社保, 亦可得分。 2. 提供学历证书, 还需提供学历认证报告或学信网(https://www.chsi.com.cn/)查询截图。学信网无法查询的, 可提供其他佐证材料(如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明), 留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图, 提供国(境)外学历证书扫描件(以及中文翻译件)和教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站(http://zwfw.cscse.edu.cn/)在线查询截图】也予以认可。 3. 提供相关证书证明文件及在全国人力资源和社会保障政务服务平台(http://www.12333.gov.cn/)或技能人才评价证书全国联网查询(http://zscx.osta.org.cn)官网查询截图, 否则不得分。若在上述平台无法查询的, 则提供证书颁发机构官网查询截图。 4. 若证书由社会组织(行业协会或学会)颁发的, 则需提供该机构在中国社会组织政务服务平台(网址: https://chinanpo.mca.gov.cn)的查询“正常”页面截图, 截图须体现网址, 否则不予认可, 视为无效证书。 5. 以上资料均要求提供扫描件或复印件, 原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况, 一律作
--	--	--	--

				不得分处理。
	10	拟安排的项目主要团队成员情况 (项目经理除外)	14	(一) 评分内容: 拟安排的项目团队成员为投标单位员工(以社保为准), 否则该人员情况不计分。在此基础上, 按以下内容进行打分: 1. 拟投入本项目的绿化保洁员 (1) 具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的清洁管理师证书或保洁员职业技能等级证书的, 每提供 1 人得 1 分, 本小项最高得 2 分。 (2) 具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的公共环境消毒杀菌技能证书的, 每提供 1 人得 1 分, 本小项最高得 2 分。 (3) 具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的绿化类技能证书的, 每提供 1 人得 1 分, 本小项最高得 1 分。 同一人具有多个证书的可重复计分, 本项最高得 5 分。 2. 拟投入本项目维修技工(仅限 1 人) (1) 具备人力资源和社会保障部门颁发机电一体化职称证书的, 得 1 分。 (2) 人力资源和社会保障部门颁发的电工职业资格证书或职业技能等级证的, 得 1 分。本项最高得 2 分。 3. 行政文员(仅限 1 人) 具有本科及以上学历的, 得 2 分; 大专学历的, 得 1 分; 其他情况不得分。本项最高得 2 分。 4. 拟投入本项目的保安员 (1) 承诺投入本项目的保安员全部具有保安员证的, 得 1 分; (2) 保安队长(仅限 1 人, 本小项最高得 3 分) ①具有专科及以上学历的, 得 1 分。 ②获得过区(县)级及以上公安部门颁发的应急处突类荣誉的, 得 2 分。 (3) 其他保安人员(本小项最高得 1 分): 具有人力资源和社会保障部门或紧急救援行业技能鉴定机构颁发的应急救援员职业资格证书或急救中心颁发的现场医疗急救人员证书或红十字会颁发的救护员证, 每提供 1 人

				得1分。本项最高得5分。 备注：以上累计最高得14分。 （二）评分依据： 1. 提供投标人为对应人员缴纳的近一个月的社保证明，如开标前一个月的社保资料因社保部门原因暂时无法取得，则可以往前顺延个月)，若供应商成立不足1个月的，需提供成立情况说明函(格式自拟)，无需提供相关人员社保，亦可得分。 2. 提供学历证书，还需提供学历认证报告或学信网(https://www.chsi.com.cn/)查询截图。学信网无法查询的，可提供其他佐证材料(如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明)，留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国(境)外学历证书扫描件(以及中文翻译件)和教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站(http://zwfw.cscse.edu.cn/)在线查询截图】也予以认可。 3. 提供相关证书证明文件及在全国人力资源和社会保障政务服务平台(http://www.12333.gov.cn/)或技能人才评价证书全国联网查询(http://zscx.osta.org.cn)官网查询截图，否则不得分。若在上述平台无法查询的，则提供证书颁发机构官网查询截图。 4. 若证书由社会组织(行业协会或学会)颁发的，则需提供该机构在中国社会组织政务服务平台(网址：https://chinanpo.mca.gov.cn)的查询“正常”页面截图，截图须体现网址，否则不予认可，视为无效证书。 5. 提供承诺函(格式自拟)并加盖公章，未按要求承诺或无法判断的不得分。 6. 以上资料均要求提供扫描件或复印件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。
3	综合实力			24
	行号	内容	权重	评分准则
	1	投标人通过相关认证情	6	（一）评分内容： 1. 具有质量管理体系认证证书的，得2分；

		况		2. 具有环境管理体系认证证书的，得 2 分； 3. 具有职业健康安全管理体系认证证书的，得 2 分。 注：以上证书认证范围须包含物业管理或物业服务，本项最高得 6 分。 （二）评分依据： 1. 提供相关认证机构颁发的在有效期内的认证证书及在全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）查询截图（截图需显示证书状态为有效）。 2. 以上材料提供复印件或扫描件，原件备查。未提供有效证明材料的或者提供的证明材料不符合要求的或者提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，一律作不得分处理。
	2	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	6	（一）评分内容： 投标人具有物业相关的计算机软件著作权登记（或专利）证书（名称表述不需完全一致）： 1. 智慧物业综合管理服务系统； 2. 运维一体化服务系统； 3. 管理便捷服务类系统； 4. 人力资源管理类（培训）系统； 5. 巡检管理类系统。 每提供一个功能得1.2分，最高得6分。 注：同一项证书满足多项要求的，可以重复计算。 （二）评分依据： 1. 自有系统的，提供计算机软件著作权登记证书（著作权人须为投标人）【或提供专利证书（著作权人须为投标人）】。 2. 购买或租赁系统的，需提供购买或租赁的提供计算机软件著作权登记证书（著作权人须为出售/出租方）和购买合同（或租赁合同）；【或提供购买或租赁的提供专利证书（著作权人须为出售/出租方）和购买合同（或租赁合同）】； 3. 以上材料提供复印件或扫描件，原件备查。未提供有效证明材料的或者提供的证明材料不符合要求的或者提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，一律作不得分处理。
	3	同类业绩经验	6	（一）评分内容： 考察投标人自 2021 年 1 月 1 日至投标截止之日（以合同或协议签订日期为准）承接的物

				业管理服务经验的，每提供 1 份得 1.5 分, 本项最高得 6 分。 备注：同一项目的续签合同不重复计分。 （二）评分依据： 1. 提供合同关键页(通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供合同甲方出具的证明文件。 2. 以上材料提供复印件或扫描件，原件备查。未提供有效证明材料的或者提供的证明材料不符合要求的或者提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，一律作不得分处理。
	4	项目履约评价情况	6	（一）评分内容： 投标人提供上述“同类业绩经验”被认定有效的项目中，由用户单位出具评价为优（或相当于优的等同，已完成或正在履行的履约评价证明，每提供一项评价为优（或相当于优的等同评价）的得 1.5 分，其他情况不得分，本项最高得 6 分。 （二）评分依据： 1. 提供对应合同甲方出具的项目履约评价证明文件。通过履约服务评价无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明材料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。 2. 以上材料提供复印件或扫描件，原件备查。未提供有效证明材料的或者提供的证明材料不符合要求的或者提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，一律作不得分处理。

注：

1. 每一项的得分均不能超过该项最高分值。
2. 缺项则该项为 0 分或不合格为 0 分。
3. 价格、技术、商务部分为针对项目具体情况设置的评分项目，累加满分为 100 分。
4. 综合以上分析比较，评委会将对各投标文件进行书面的量化评定，得分精确到小数点后一位。

第三章招标项目需求

说明：

1、本招标项目要求中所出现的工艺、材料、设备或参照的品牌仅为方便描述而没有限制性，投标人可以在其提供的文件资料中选用替代标准，但这些替代标准要优于或相当于技术规格中要求的标准。

2、标注“▲”的条款为重点审查的要求，作为评分参考的标记，但不作为实质性要求和条件。

标注“★”的条款为不允许偏离的实质性要求和条件，不符合将视为不实质性满足招标文件要求，作投标无效处理；未标注“★”的条款不作为实质性要求和条件。

3、本项目由采购人授权评审委员会确定中标供应商，中标供应商数量为1。

4、评标优惠政策：**本项目专门面向中小微企业采购，属于资格审查内容，不再享有价格扣除政策。**

(1)投标人提供的服务全部均由优惠主体承接，则对其投标总价给予 / （采购人可在10%-20%之间选择）的扣除，用扣除后的价格参与评审。投标人提供的服务由大中型企业承接，且大中型企业提供分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，则对其投标总价给予 / （采购人可在4%-6%之间选择）的扣除，用扣除后的价格参与评审。满足多项优惠政策的企业，不重复享受多项价格扣除政策。备注：（a）优惠主体包括小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位；中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业、微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业；（b）优惠主体承接是指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。

(2) 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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），本项目采购标的（服务需求）对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

(3) 小型企业、微型企业、残疾人福利性单位作为优惠主体的认定资料为《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业作为优惠主体的认定资料为省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的监狱企业证明文件。声明函样式见“中小企业声明函”格式

(4) 享受价格扣除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。

5、其他说明：

(1) 鼓励采购人积极运用公共信用信息，明确对信用记录良好的投标人（特别是中小微企业）免收履约保证金，确需收取履约保证金的，列明通过保函等非现金方式收取；

(2) 在采购合同中明确对上述企业加大首付款或预付款比例，具体由采购人根据项目实际情况确定；

(3) 采购人拟采购的服务（货物或工程）中，如涉及《关于调整优化节能产品环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）中的产品，要依据该通知要求执行。

一、项目基本信息

项目编号	
项目名称	中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务项目
预算金额	¥1,297,417.71 元
服务期限	自合同签订之日起一年。合同期满后，根据中标人的服务情况，续签不超过 2 次，合同一年一签。

二、实质性条款

序号	具体内容
1	★完全满足本项目商务要求中的“（一）服务期限、（五）物业管理费用要求”。

注：带“★”指标项为实质性条款，为不可负偏离条款，负偏离将视为未实质性满足招标文件要求作投标无效处理。

三、项目概况

盐田出入境边防检查站通过公开招标选取一家供应商负责盐田边检站生活区、报检楼、闸口楼、执法执勤中心及盐田流渔码头执勤点，服务范围包括 24 小时安保工作、卫生清洁、绿化修剪，消防安全，公共水电维修，设施设备维保，“四害”消杀，房屋建筑本体共用部位的维修、养护，交通工具停放，电梯维保，物业档案、资料管理，重大疫情的防疫工作。

四、服务要求

（一）物业情况

物业名称	物业地址
盐田出入境边防检查总站生活区	盐田区深盐路1111号

盐田出入境边防检查站报检楼	盐田区进港二路1279号
盐田出入境边防检查站执法执勤中心	盐田区进港一路东侧
盐田出入境边防检查站闸口楼	盐田区盐田港进港闸口
盐田出入境边防检查站流渔码头执勤点	盐田区海鲜街

(二) 服务范围

序号	物业类别	位置	规模	配套设施设施情况	服务范围
1	站生活区	盐田出入境边防检查总站生活区	深圳市盐田区深盐路1111号盐田边检站生活区 (1) 1号楼(办公楼), 建筑面积 3114.76 m²; (2) 2号楼(食堂及宿舍), 建筑面积 2861.38 m²; (3) 3号楼(分配个人人才房), 建筑面积 2940 m²; (4) 4号楼(个人住宅), 建筑面积 3576.44 平方米; (5) 5号楼(个人住宅), 建筑面积 3880.17 平方米; (6) 训练馆, 建筑面积 695 m²	深盐路 1111 号盐田边检站生活区占地面积 27366.08 m², 建筑面积 16372.75 m² (训练馆存在特殊情形, 暂未列入其面积)。有办公楼、多层住宅楼、训练馆、停车场及其他配套设施。配套设施包含宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备, 篮球场、网球场、公共健身娱乐设施, 园林绿化、停车场及其设施设备, 道路、地下(上)线路和管道、排水排污管道, 公共卫生, 化粪池, 市公用设施设备等。 电梯: 1 台。	建筑本体共用设备设施的日常维修、养护和运行; 物业规划红线内属物业管理范围的道路、地下及地下线路和管道、排水排污管道, 公共卫生, 化粪池, 市公用设施设备等日常、养护和管理; 红线范围内配套设施宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备, 篮球场、网球场、公共健身娱乐设施, 园林绿化、停车场及其设施设备日常维修、养护和管理。 生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、周边绿化养护和消杀。 大门岗、巡逻岗、车辆人员进出及安全管理。

2	站报检楼	盐田 出入境 边防检 查站报 检楼	深圳 市盐 田区 进港 二路 1279 号	宗地面积 1060 m ² , 建筑面 积 3067 m ²	站报检楼 1 栋 6 层, 建筑面积约 3067 m ² , 包含机 要室、会议室、办 公区、培训室、备 勤室、厨房、民警 餐厅等办公区域。	报检楼全区域及 院内外停车场保 洁、周边绿化养 护和消杀工作。 大门岗、巡逻岗、 车辆人员进出及 安全管理。
3	执法执 勤中心	盐田 出入境 边防检 查站执 法执勤 中心	深圳 市盐 田区 进港 一路 东侧	建筑面 积 1000 m ²	一层建筑, 包括 指挥中心, 现场 值班室、机房、 现场会议室, 验 放大厅、印库、 备勤室、讯问 室等区域, 合 计总建筑面积 1000 m ² 。	执法执勤中心全 区域保洁、周边 绿化养护和消杀 工作。 日常巡逻工作。
4	站闸口 楼	盐田 出入境 边防检 查站闸 口楼	深圳 市盐 田区 盐田 港进 港闸 口	建筑面 积 559 m ²	盐田港区闸口旁, 包含建筑物 2 层, 建筑面积约 559 m ² 。 包括执勤队办 公室、备勤室、 洗衣房等区域。	闸口楼全区域保 洁、周边绿化养 护和消杀工作。 日常巡逻工作。
4	海鲜街 流渔码 头执勤 点	盐田 出入境 边防检 查站流 渔码头 执勤点	深圳 市盐 田区 海鲜 街	建筑面 积 80 m ²	流渔码头执勤点, 建筑面积约 80 m ²	执勤点全区域保 洁和消毒杀菌工 作。
备注: 如在合同履行期间启动新办公场所工作, 中标供应商需兼顾新旧场地的物业管理工作, 采购人不再另行支付费用。新办公场所启用时间以采购人通知为准。						

采购方负责可向供应商提供不少于 100 平方米的管理用房, 由供应商无偿使用。
物业用房产生的水费、电费由供应商承担。

(三) 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

3.1 总体服务需求

项目范围为盐田边检站生活区、报检楼、闸口楼、执法执勤中心及海鲜街流渔执勤点，服务范围包括 24 小时安保工作、卫生清洁、绿化修剪，消防安全（含中控室值班），公共水电维修，设施设备维保，“四害”消杀，房屋建筑本体共用部位的维修、养护，交通工具停放，电梯维保，物业档案、资料管理，重大疫情的防疫工作。相关服务综合要求参考执行《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准》（深价规〔2007〕1 号）三级（含）以上标准执行。

3.2 具体服务内容

（1）房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。

（2）房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。

（3）房屋建筑物室内外所有灯具、给排水配件的更换、门窗锁具的维修维护，通讯线路的布设，所有空调的维修维护及清洗。（该项维修维护所需工程材料及配件耗材由中标供应商承担）。

（4）按设备维修和养护规范标准定期对各类设备设施（含电梯、消防监控、水泵、变压器、发电机、配电柜、强弱电缆线路、强弱电井等）进行维护、检查和保养。

（5）本物业管理范围的公用设施（道路、室外上下水管道、沟渠、池、井、饭堂隔油池、绿化、路灯、停车场、公共区域装饰、公共卫生间的洁具设施等）的维修、养护和管理。

（6）本物业配套服务设施的维修、养护和管理，杜绝火灾隐患。

（7）公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位及会议室、活动室等）的清洁卫生、消毒、垃圾的收集、清运（除建筑垃圾），化粪池及地下管道的清理等。

（8）绿化服务管理。

（9）室内外白蚁防治、消毒及防蚊虫、灭鼠服务。

（10）物业标识的设置与维护。

(11) 配合和协助当地公安机关进行安全监控和消防管理等工作。

(12) 配合和协助当地公安机关加强政府物业反恐防爆工作，具备一定的暴力恐怖及其它突发事件的应急响应和处置能力，做好安全防范措施，配备相应反恐防爆器材，降低事故造成的人员伤亡、财产损失及环境危害等，建立突发事件应急处理专业队伍，遇较大突发事件应迅速调集应急力量到场维持安保，并协助处理。

(13) 协助采购人代收生活区的水电费。

(14) 消防管理，建立健全办公楼的消防档案资料，并与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。

(15) 支援、协助管理本物业内文体娱乐活动。

(16) 节能管理。

(17) 报刊邮件分发服务。

(18) 物业及物业管理的档案、资料管理。

(19) 其他事项。

3.3 服务质量标准

【盐田边检站】项目物业管理执行 95 分以上服务质量标准（列入履约考核标准考核范围），确保管理范围内各项建筑和配套设施时刻处于良好的工作状态，营造一个健康舒适的工作环境，物业管理的分项标准要求如下：

指标类别	项目	指标	措施
1.0 服务指标	1. 客户满意度调查	满意度 ≥ 95	定期向用户发放满意度调查问卷，对合理的建议及时整改，并将处理结果予以公布。
	2. 客户投诉处理及时率	处理及时率=100%	加强与客户的沟通，了解客户的愿望和要求，满足客户的需求。设立 24 小时投诉电话。接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
	3. 客户重大投诉	发生率=0 次	严格执行管理体系，避免重大服务失控。与客户密切沟通，控制投诉级别。
	4. 卫生清洁保洁率	抽检合格率 $\geq 95\%$	采用合理、科学的作业方式，给用户营造一个良好的工作环境。垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、

			鼠害。 杜绝乱张贴现象。 管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。 根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。
2.0 安全 指标	6. 消防设施设备完好率	完好率=100%	编制消防设备维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经采购人方审批后实施。 将消防设备设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 针对消防设备设施特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。
	7. 消防设备设施维保计划完成率	完好率=100%	
	8. 一般安全责任事故发生数	发生数=0	充分利用闭路监控等智能化系统并执行 24 小时保安巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防相结合。 成立应急小分队，处理应急事件。建立项目施工人员档案，并与施工单位签订《治安责任书》，对进入大厦的经营、施工人员，要求挂工作牌，并经查验方可放行。 落实保安岗位职责，明确责任区域。对保安员实行准军事化管理，加强对保安员培训和考核。 对保安员工作进行严格检查。
	9. 突发事件处理及时率	及时处理率=100%	1. 突发事件接报后10分钟内赶到现场，按流程及时通知或协调相关部门处理； 2. 重大事件应在15分钟内知会采购人监管部门； 3. 安全设施报警（含火警、消防门、门禁等）1分钟内发现异常；发现或接报后5分钟内到达并控制现场； 4. 突发事件处理及时规范，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的

			事件为零； 5. 突发事件结束后，在1个工作日内提交书面报告给采购人工作接口人。
3.0 设备设施指标	10. 设备设施完好率	完好率=100%	根据项目的具体情况，参考《深圳市物业管理条例》及有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经采购人审批后实施。 将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。 每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘查、鉴定一次，根据勘查、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。
	11. 房屋本体完好率	完好率=100%	
	12. 设备设施保养计划完成率	计划完成率 100%	
	13. 零修、急修维修及时率	100%	以优质高效服务为宗旨，物业项目设立服务电话并向用户公开，实行 24 小时值班，受理各类小修、急修申报。接到急修任务，维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对用户应有交待。 根据办公楼配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。
	14. 维修返修率	返修率 $\leq$ 0.4%	对工程技术人员严把招聘关。加强员工维修技能培训，提高工程技术水平。采取维修复核制度，确保维修的合格率。
	15. 员工岗位操作规范化程度	特殊工种员工持证上岗率=100%	对工程技术人员严把招聘关。行政专员将对工程技术人员的操作证统一管理，确保证件的有效性。
4.0 运作指标	16. 员工培训实施率	实施率 100%	制定完善的员工培训管理体系，确保员工在各阶段得到良好培训。 职业健康安全类培训至少每半年覆盖率 100%，完成培训的人员必须签字确认并留存详实培训记录。
	17. 员工岗位投诉	发生率=0 次	项目设置人事专员，同时开通投诉渠道。确保员工的意见和心声能有多渠道反馈。
	18. 员工考勤	正确率 100%	确保员工考勤不误打卡、不缺打卡。

			专职人员对员工考勤打卡进行记录和管理。 员工连续工作时间不超过 12 小时。
--	--	--	---

3.4 环境服务标准

3.4.1 清洁卫生服务标准

(1) 清洁卫生实行一体化管理，有专业清洁队伍，管理制度完善，以及足量配备相应的物业清洁剂、水、电、气等用品用具。

(2) 负责做好本项目办公及生活区红线以内所有的露天地面公共区域、以及所有建筑物的公共区域、多功能厅、会议室、卫生间等区域和采购单位指定范围内的卫生清洁、管理工作。具体包括：连廊（走廊）走廊通道、楼梯、扶梯、电梯、消防设施、楼顶平台（含玻璃平台）、梁、柱、内外墙体、墙面、天台、天花、灯饰、风口、宣传栏、凉亭、警示牌、悬挂牌（含公共区域门牌、挂画等）、金属护栏、把手、配电房、设备房、门卫、门厅、卫生间、门窗、玻璃、地面、绿地、各类沟井与管道、道路、停车场等，以及其它未列明、但包含上述指定范围以内的场所及设施用具，日常保洁中注意垃圾的及时清运。

(3) 负责做好公共环境卫生，下水道、沟渠、池、井、清淤处理、垃圾收集清运、化粪池的清运；垃圾清运必须实行袋装化收集清运，在垃圾清走以后要及时对垃圾房清洗、消毒。

(4) 公共区域地面清洗每月 2 次，并根据实际情况增加清洗次数，以保证场地及设施的洁净。节假日、主要接待或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清洁卫生。

(5) 定期开展除“四害”、白蚁防治及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期以及春夏孽蚊滋生季节要严格按采购单位的要求组织消杀。

(6) 采购单位有施工项目时，由采购单位负责垃圾的清运和清扫，物业公司应在第二天在采购单位规定的时间内对清运痕迹进行二次清理和清洗。

(7) 物业公司应承诺在早上 8:00 前将所有区域（如外围、会议室、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，并全天随时保洁，保证不影响正常办公。

(8) 清洁卫生服务规范，见下表

工作项目	作业频率	质量标准	保洁率
外围地面	每天清扫 2 次并随时保洁，每月彻底磨洗清洁 1 次。	无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	100%以上
楼道清洁	每日清扫 2 次，清运垃圾 2 次，每日拖抹 2 次；并随时保洁。	无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕	100%以上
梯级 (阶梯)	每天用绿水拖抹 1 次，随时清扫保洁；每周清洗污渍沙泥 2 次。	无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净	99%以上
楼梯扶手、栏杆、走廊坐椅的清洁	扶手、坐椅每日擦抹 2 次，栏杆每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮	99%以上
公共过道、大厅 瓷砖地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。	无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、拖痕、无卫生死角	100%以上
大理石地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。每季度用抛光机抛光补蜡 1 次；	无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜。	100%以上
墙面、开关按钮 清洁	每周用绿水除尘擦拭 3 次	无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上
电子门禁器清洁	每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹等	99%以上
消防栓、消防管道、配电箱等清洁	每周擦抹 3 次	无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上

给、排水管、排风口、冷风口	每天保洁，每周清洁 1 次	无灰尘、蜘蛛网	99%以上
灯具清洁	外抹每月 2 次，内抹每月 1 次	灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净	99%以上
宣传栏、标识牌等	宣传栏、标识牌每周清洁 1 次	宣传栏、标识牌无污迹	99%以上
不锈钢饰物表面清洁	不锈钢表面每周保洁 1 次，每周上不锈钢油 2 次	无斑点、积尘，表面光亮可映出人形	
天面、平台清洁	每周彻底清洁、清理 2 次	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞	100%以上
停车场清洁	每日 1 次，停车场每周冲洗 1 次	无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水，自行车摆放整齐，汽车停放有序，及时处理油块油迹	99%以上
公共场地和道路的清洁	每日清扫不少于 2 次；每月冲洗 1 次。遇有重大活动时须提前清洗。	无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草	100%以上
垃圾桶的清洁	每日 2 次清理收集、每天 1 次擦拭清洁，每周 1 次消杀	干净整洁无臭味、无滴水、无蚊虫孳生、无污迹、无乱张贴，日清洁达 99%以上	100%以上
化粪池、隔油池及相关管道	定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理，每年清理抽吸不少于 2 次，每月管道维护疏通 1 次，其余随	无臭味、无沉淀物、无堵塞、无积溢、排污畅通	99%以上

	机清理疏通		
垃圾房（池）清洁	每日清理清运至少 1 次， 冲洗至少 1 次，每周消杀 至少 1 次	内外墙干净。无明显 垃圾，水沟、地面无 积水、无蚊虫孳生、 无臭味异味，日清理 100%	100%
排水沟、排污 管、污水井清 洁、清理、清扫	每天明沟（井）清洁垃圾杂 物 1 次并保洁，每周管道、 雨水井、污水井清洁 1 次， 每月清扫 2 次	无垃圾、杂物、无积 水、畅通无阻；少蚊、 蝇、蟑螂，无鼠，消 杀率达 99%以上。	99%以上
建筑物楼顶	每月 1 次，多雨季节不定 期检查	无积水，无堵塞。	100%
绿化带	每日随时拾捡垃圾杂物 并保洁，每周彻底清理干 净杂物垃圾等	如有花草枯萎，及时 更换，无垃圾杂物、 无污渍秽迹，无积水 聚沙等	99%以上
花槽（池）盆景 植草砖	每日随时拾捡垃圾杂物并 保洁，每周彻底清理干净 杂物、垃圾等	干净整洁、无杂物、 无垃圾等废弃物	99%以上
车道、停车位	每天清扫 1 次并保洁，每 周用化油剂清洗后再用高 压冲洗机冲洗 1 次	无垃圾油污，无积水 聚沙	99%以上
玻璃门、窗	走廊玻璃门、窗每周用玻 璃水清洗清刮 2 次，随时 清抹保洁	无灰尘、污渍、手印、 光洁明亮	99%以上
	大堂玻璃每周用玻璃水清 抹清刮 2 次并随时保洁		
	公共走廊玻璃墙面（外侧） 保洁每周用玻璃水清洗清		

	刮 1 次		
洗手间清洁	洗手间大门每周用消毒剂 清抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍手印	100%
	地面每周用消毒剂清洗至 少 1 次	无灰尘、水渍、污渍	
	墙身每周用消毒剂清抹 1 次并保洁，每周用清洁剂 清洗 1 次	无灰尘、无污渍、水 渍、洁净	
	玻璃镜每周用玻璃水清洗 2 次并保洁	无灰尘、污渍、手印、 光亮	
	洗手盆、台面、水池每周 消毒剂清抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍无痰 渍	
	大小便器每天用消毒清洁 剂清洗 1 次，随时保洁， 定时放卫生球和喷空气清 新剂；每周用消毒剂全面 大清洁 1 次；每月定时检 查管道畅通情况，发现堵 塞及时处理	无臭味、无污渍无 垢、干净清洁	
	洗手间保洁每 45 分钟 1 次	无臭味、无污渍无 垢、 干净清洁	
天花	每周清除天花顶部灰尘及 蛛网 1 次	无灰尘、无蜘蛛网	100%
风扇	公共区域、会议室风扇的 定期拭擦清洁每月 1 次， 折除清洗每年 2 次。	无污渍无垢、干净清 洁	
电梯桥厢	每小时清洁 1 次，随时保 洁，地毯定期清洗	无垃圾、杂物、无灰 尘、无污渍、无痰渍、	100%

		无手印、“零干扰”服务	
会议室、多功能厅清洁	会议室、多功能厅每天清洁不少于 1 次；地毯每日清洁吸尘 1 次，每周机洗清洗 1 次；室内区域随时保洁；开会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅。会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸、清倒垃圾桶，关闭空调，照明。	100%	
保洁	所有区域范围内的保洁每服务不得少于每小时 1 次；洗手间的保洁不得少于 45 分钟内 1 次	100%	

3.4.2 园林绿化服务标准

(1) 负责承担办公楼内租摆绿植及生活区绿化日常养护、修剪、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理，要求绿化养护三级管养。

(2) 实行一体化管理，有专业队伍，管理制度完善，并配备先进设备进行辅助工作。

(3) 绿化垃圾要及时自行清运到政府指定地点。

(4) 属于物业管理绿化方面的其他事项。

(5) 园林绿化工作流程和质量标准，见下表（具体按一级管养要求执行）

工作项目	作业频率	质量标准	达标率
草地清洁养护	做到每日清洁绿化带内垃圾、杂物、枯枝、落叶，及时除杂草，每月应对草地预防性喷药 3 至 5 次，杂草不能超过草坪面积的 0.1%，定期施肥、淋水，春夏秋每半月修剪 1 次，冬季每 45 天修剪 1 次。剪草机剪完草后 5 天内修完草边，马上浇 1 遍透水。草地高度保持在 3-10cm 内。	草地翠绿，无杂草，草坪平整，无落叶、无枯黄现象，无病虫害及任何杂物；施肥方法须播肥或喷肥。	生长高度 5-8 公分，成活率达 98%以上，杂草控制在 2%以下

绿篱花 球修剪 养护	定期修剪	长势良好,造型 美好,修剪整 齐,无干旱缺 水、无杂草、无 枯枝及缺苗,无 病虫害。	生长高度 80 公分以上, 100 公分以 下。达标 99% 以上
乔灌木 的整形 修剪、 养护	乔木每年 1-2 次,灌木每年 9 次。 乔木树冠整齐,无枯枝、断枝、徒 长枝,一个月进行 1 次整形修剪。 灌木修剪成形,生长健壮。花带修 剪平整、造型突出,及时剪除徒长 枝、萌蘖枝,半个月进行 1 次整形 修剪。盆花及时修剪枯枝黄叶、绑 缚树形。应保证每天淋 1 次水,(雨 天除外),并根据季节情况,每 1 周喷 1 次药物。除夏季外,每 2 周 应进行 1 次松土。每月根据树种情 况适时施肥 2 至 3 次,修剪枝 2 次。 药物除土壤里的害虫每年 3 次以上。 (大面积修剪需采购人聘请专业公 司进行)	造型美观,形态 逼真,长势良 好、无干枯枝 条、无干旱缺 水、无杂草。采 用穴施或沟施 施肥,浇水及 时,覆土平整, 肥料不露出土 面;树不阻车辆 和行人通过,主 侧枝分布均匀; 无病虫害。	成型,整齐, 灌木等新长 枝条不超过 15 厘米;无病 虫害。
植保管 理	定期巡查、浇水、施肥。	少见病虫害	成活率达 99% 以上
病虫害 的防治	每周抽查,每月普查。花灌木、草 坪生长季节每 2 月打 1 次药,个别 有病虫害的地方及时打、多次打,直 至消灭为止。打药时戴手套、口罩, 农药配比按照规范。	保证无病虫害 危害,一旦发生, 10 天内得到控 制	完好率 99%以 上
防风防	风暴前加强预防,风暴后及时处理	风前设立支柱	把损害减少

暴		疏剪枝叶；风后 4 小时内无断枝、落叶，树木无倒斜；草地内无 1 平方米以上积水。及时清理被台风暴雨吹倒的树枝，及时扶植倒伏的树木（2 小时内）。	到最低限度
施肥	草地每月 1 次（阴雨天施），乔灌木每季 1 次，冬季施加花生麸、蘑菇肥、饼肥等做为底肥	保证不因缺肥及养分不足而长势不好，枯萎或死亡	
浇水	绿化带视天气情况适量浇水，不能有缺水现象。	盆花浇水见干见湿、以浇透为准。	
绿化设施		维护好喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌等，有损坏现象及时汇报。	

3.5 工程服务标准

（1）建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

（2）制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维

护，备齐备件，及时维修；主要设备如电梯、发电机及消防系统的保养工作，必须由具有资质的专业公司保养。

(3) 建立安全检查制度，配备专职值班员对所管辖区域及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。配电机房须安排人员 24 小时值班。严格按照操作规程施工操作。

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

(5) 房屋本体、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。

(6) 确保楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内墙体和基础等承重结构部位、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用。

(7) 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。

(8) 建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全，管理完善，可随时查阅，相关资料应及时向采购单位报告和确认。

序号	项目	内容	服务标准
1	房屋日常养护维修	1. 门窗工程养护维修 2. 油漆工程养护维修 3. 墙台面及吊顶工程养护维修 4. 屋面工程养护维修 5. 地下防水工程养护维修	1) 防止漏水浸水，确保房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。及时完成油漆涂刷。 3) 设施设备所有油漆 1 年至少油漆 1 次。
2	室外场地、道路养护维修	1. 院内广场地面、台阶、养护 2. 室外地面养护	1) 确保大楼室外场地、道路的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。
3	给排水设备运	1. 给排水管道养护维护	1) 用水、供水管理，保证给排水系统正常运行使用。

	行维护 管理	2. 水泵、水箱、阀门等设备设施养护 3. 水泵房及机电设备的养护 4. 给排水检查井养护 5. 其他相关养护 6. 沟渠池井的检查	2) 防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、清洁。 3) 保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能。 4) 定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行清疏、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。 5) 及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时到位抢修，恢复正常功能。零修合格率 100%。雨水井；污水井；化粪池；阀门井完好率达 100%；无缺损，无污积、无堵。 6) 所有外露管道表面合同期内除锈刷油漆 1 次。
4	供配电 设备运 行维护 管理	供配电设备运行维护 管理	1) 对供电范围的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电； 2) 用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定临时用电措施并严格执行；供电运行和维修人员必须持证上岗； 3) 建立 24 小时运行维修值班制度，及时发现和解决故障。当出现故障时，维修人员 5 分钟内及时到位抢修，排除故

			障，恢复正常功能。零修合格率 100%； 4) 加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括地下室照明、楼梯、电梯间、设备房、室外院墙照明）线路、开关保证完好，确保用电安全。
		公共区域（包含会议室、多功能厅、办公室，更换材料费用）	1) 加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用； 2) 定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。
5	消防系统维护管理	1. 火灾自动报警系统（联动系统） 2. 消防广播及电话系统 3. 消防水系统、气系统 4. 防排烟系统 5. 应急照明系统 6. 其它设备设施	1) 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、阀门润滑油保养、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；2) 落实消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，杜绝火灾事故发生。 3) 制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期对消防系统进行保养维护。 4) 及时发现并排除火灾等安全隐患，以及消防设备故障。
6	电梯系统维护	电梯设备运行维护	1) 建立规范完善的电梯运行、安全操作规程、维修保养制度，并严格执行。 2) 保证电梯系统安全运行、正常使用。运行中无异响和抖动现象。 3) 有准确完整的电梯系统档案资料, 各项运行记录和维修保养记录齐全, 并归档。

			4) 制定切实可行节能降耗措施，应有明显节能降耗成果。 5) 定期检修养护电梯设备，保证电梯设备、设施处于良好状态。 6) 提供 24 小时全天候的紧急故障处理，接到保修后维修人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。
--	--	--	--

3.6 公共设施设备维护养护服务标准，见下表

序号	项目	维修类别划分	日常维修（计划、实施、标准、效果）
1	公共屋面	1. 隔热层破损；防水层破损，造成屋面渗漏； 2. 避雷网脱焊、间断； 3. 屋面积水	计划：每天检查 1 遍，发现问题，及时维修。效果：无积水，无渗漏；隔热层完好无损；避雷网无间断。
2	水、电设备	1. 水、电、等设备的维护保养； 2. 日常设备的零部件易耗品维修、更换	计划：每天巡视检查，发现问题，挤时检修。效果：无故障停水、停电、停热水供应；保障安全运行。
3	公用照明	1. 线路的检修维护； 2. 灯具的维修和更换	计划：每周检查 1 次，发现问题，及时维修。 效果：线路无搭乱接；照明灯具正常有效。
4	墙面、地面、门厅、天棚、通道、楼梯等	1. 地面的维修改造； 2. 墙、天棚维护；通道、楼梯见墙面、扶手、踏步的维护。	计划：每周检查一次，发现问题，及时维修。效果：无缺损、无霉迹，扶手完好，无张贴痕迹。
5	上下水主管	接口及砂眼漏水；管道堵塞、破裂	计划：每周检查一次发现问题，及时维修。

		固定码松脱	效果：上下水畅通、无渗漏。
--	--	-------	---------------

注：电梯系统、消防系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

3.7 保安服务标准，见下表

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 实行24小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

		②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为———）。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
3	值班巡查	（1）建立24小时值班巡查制度。 （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 （2）监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。 （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。 （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号

		后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。
7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

3.8 综合服务标准

(1) 全面负责协助物业管理范围内防火、防盗、防破坏、防事故的安全保卫工作，及时发现和消除安全隐患；按照安全防范的有关要求，开展定期和不定期的安全检查，做好安全宣传工作。

(2) 负责及时、正确处理物业内的各类突发事件，配合相关职能部门协助调查物业内发生的各类案件及意外事故。

(3) 负责物业管理范围内的消防管理，指派消防安全责任人，巡查消防设备设施，发现问题应立即处理，确保系统可随时起用，确保消防通道畅通，并制订消防应急方案。所有物业服务人员均是义务消防员，接受消防培训，每半年进行最少一次消防演习。

(4) 负责建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援等安全体系。

(5) 负责建立突发性预警机制，在发生火灾、地震、水灾等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好、及其它安全隐患。

(6) 确保安全和正常工作环境，环境安保良好，做好安全防范和日常巡视工作。

(7) 及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，道路畅通，车辆停放有序。

(8) 保证 24 小时项目相关责任人电话畅通，及时处理客户需求，保证客户投诉、沟通渠道畅通。

(9) 必须保证采购单位交给物业档案资料的完整性、完好性。

(10) 援、协助管理本物业内文体娱乐活动。

(11) 负责在满足采购人实际工作需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源；每月按楼层、客户提供用电情况分析，提出节能改进措施。

(12) 负责按照采购人的要求和指引，完成物业内部物品搬移、进出物业范围内物品的搬卸任务。

(13) 负责物业管理服务项目其它相关工作，完成采购人提出的其它管理任务。

(四) 物业管理服务人员需求

4.1 岗位设置

部门	职位	定编人数	岗位职责分布
管理岗	项目经理	1	负责物业管理全面工作
	行政文员	1	负责项目财务、行政管理、客服等工作
工程管理部	维修技工	1	负责物业水电维修、生活区公共部分的日常维修工作
安保维护部 (含队长 1 名)	大门岗保安员	6	报检楼、生活区各 3 人，负责生活区和报检楼大门岗的 24 小时值班及车辆人员进出安全管理
	巡逻保安员	1	负责生活区和报检楼日常巡逻工作
	替休保安员	1	负责日常顶休工作
环境维护部	绿化保洁员	8	报检楼、执法执勤中心合计 4 人，闸口楼、海鲜街流渔执勤点共 2 人、生活区 3 人，负责执法执勤中心、闸口楼、海鲜街流渔执勤点报检楼及周边和生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、绿化养护和消杀工作
	小计	19	

4.2 人员任职要求

(1) 项目经理

具有本科（或以上）学历；

具有物业管理员（师）职业能力等级证书优先；具有清洁、消杀、绿化、秩序维护、人力资源管理专业岗位能力，拥有管理经验的优先；

具有 2 年以上同类型项目管理经验及工程专业经验；

年龄 45 周岁以下优先。

(2) 行政文员

具有大专（或以上）学历；

具有 3 年以上同岗位工作经验；

年龄 35 周岁以下优先。

(3) 维修技工

具有高中（或以上）学历；

具有 3 年以上同岗位工作经验；

年龄 45 周岁以下优先；

具有电工证。

(4) 绿化保洁员

具有 1 年以上同岗位工作经验；

年龄 50 周岁以下优先。

(5) 保安员

年龄 45 周岁以下优先；

身体健康、五官端正，具备良好身体素质，爱岗敬业，具有良好的职业道德修养，具备一定急救处突素质。

4.3 岗位职责要求与分工

岗位名称	岗位职责
项目经理	负责项目的日常物业管理工作； 职业健康安全管理：组织识别、评价服务过程中的危险源；并对主要危险源制订控制方案，组织实施；

	依照物业管理服务合同的约定，组织落实人员做好办公楼内整体管理、日常维修、清扫保洁、绿化养护、安保维护、车辆管理、依法制止违规行为等具体管理服务工作； 根据物业管理法规、规定和合同约定，制订办公楼管理服务的详细计划和方案； 明确内部管理制度，规范管理服务人员的行为，及时处理管理服务人员的违规行为； 定期听取客户的意见和建议，改进和完善管理服务；
行政文员	负责项目档案管理、人事、行政及物料采购等工作； 积极完成领导安排的各项行政事务工作； 协助编制项目物业服务中各类工作计划和预算。
维修技工	执行日常的设备巡查和点检工作计划； 按计划定期对强、弱电、空调等系统进行运行保养工作；
保安员	负责人员物品出入管理、接待指引； 管控客户物品不侵占公共区域摆放； 发现处理各类安全隐患，及可疑人员的跟踪控制； 负责对公共区域检查监控工作。
绿化保洁员	积极参与日常保洁工作例会讨论工作； 积极完成主管安排的各项保洁服务工作； 按保洁计划，保质保量完成日常保洁工作； 礼待客户，积极完成客户保洁服务诉求。 负责室内、外绿植的养护、修剪及病虫害防治

（五）履约考核标准

考评内容主要包括采购人对生活区及办公区物业服务企业的合同履行情况以及日常的物业服务情况的考评，该考评由采购人组织，考评方式可以采用纸质或者电子方式同时开展。

序号	项目	总分	评分细则	分值	得分	备注
1	人员制度内部管理	6 分	①派驻本项目的服务人员须按合同持证要求，实行持证上岗制度。	2		

			发现未按规定要求持证上岗的，缺一证扣0.5分，本项最高扣2分			
			②参加采购活动时承诺的项目服务人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。发现未按要求执行的每人扣0.5分，本项最高扣2分，未征得甲方同意更换团队成员的直接扣2分。	2		
			③未建立健全考核制度，岗位职责，工作流程，各类应急预案的，每缺一项扣0.2分，本项最高扣2分	2		
2	秩序维护服务	25 分	①重点部位、区域及设备房每2小时巡视1次，未巡视或无记录扣3分，巡视不符合要求的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			②发现异常及时报告，未采取相应措施的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			③着装不整齐，未文明执勤、徇私舞弊的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			④未执行严格的交接班制度，每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣2分	2		
			⑤未对进出服务区域的外来车辆进行登记，未对携带大宗物品外出的实行登记，私自放行的。每发生1次不符合的扣1分，本项最高扣3分	3		
			⑥机动车和非机动车未实行分区域停放，导致停车秩序混乱的。每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣3分	3		
			⑦未项目建立消防责任制，秩序维护人员未掌握基本消防技能，消防设施设备未达到额定转态，未定性定期检修，消防台账账物不相符的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			⑧未定期开展消防演习，消防培训的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		

			⑨不熟悉岗位职责和 workflows，未掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识，节假日前无有安全检查，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
3	环境卫生服务	31 分	①未建立保洁服务管理制度，未实行标准化清扫保洁，导致重大投诉的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			②未按要求对公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消防栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整区域进行定期保洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			③未按要求对电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）进行保洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			④未按要求对卫生间、茶水间等区域进行定期保洁，导致异味，物品摆放杂乱，污迹、积水、堆积杂物的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			⑤会议室内桌椅摆放杂乱，出现垃圾、污迹、积水、积灰、堆积杂物的。每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			⑥未按要求对室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道等公共区域进行定期清洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			⑦未按要求对垃圾、废弃物进行收集，清运，未定期开展消毒灭害活动的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			⑧花木植物摆放品种、数量、规格不符合采购文件要求。每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣2分	2		

			⑨项目内植物种植的成活率未达到90%。病虫害防治率未达到90%的，每低于指标的5%扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			⑩未及时修剪植株，超过正常生长范围、出现黄土裸露且裸露面积超过2m²的，每发生一处不符合的扣0.5分，本项最高扣5分	5		
4	设施设备维护	17 分	①未建立工程维修保养制度及操作规程的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			②电气设备、照明完好率应达到100%，未定期开展供电线路及后备电源、照明灯具、空调等设施检查和维护，出现损坏未及时修复的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			③未配备专职人员上岗，未定时检查巡视高低压配电系统，抄录各种表计，出现设施设备异常未及时修复的，每发现一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			④给排水设备须运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；设备房整洁无积尘、积水，无杂物。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣4分	2		
			⑤未实行24小时工程运行维修值班制度，接到报修后30分钟内未到现场并排除故障，维修合格率低于100%的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣4分	4		
			⑥未制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，未组织安排维修保养，未制定工作标准的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣4分	4		
5	综合服务	8 分	①派驻本项目服务人员须容貌端正、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体；各项服务需求须进行记录、传递、处理和反馈，信件报刊管理须准确无误。每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣	3		

			3分			
			②未定期进行档案收集、整理及归档的，每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣2分	2		
			③引入物业智能化管理，设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等。引入设施设备不符合招标人要求的扣1分，未引入的直接扣3分	3		
6	会议服务	2分	根据会议安排及要求，未完成会议服务工作，无明确的工作流程，会议服务不符合需求规定的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣5分	5		
7	重大活动后勤保障	3分	根据重大活动后勤保障要求，无明确的工作流程，未完全执行保障内容的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣3分	3		
8	投诉检查整改事项	5分	①未建立完善的投诉响应机制，未能妥善处理各类投诉及建议的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			②其他违反甲方相关规定事项的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣3分	3		
9	日常服务质量标准抽查	3分	对照95分以上服务质量标准不定期抽查，发现未达标每次扣1分，本项最高扣3分	3		
10	标准分	100分		100		
	总得分	考核实际得分				

注：考核计算方法如下

1. 月度考核得分在 80 分（含）以上，采购单位不扣减物业公司当月物业服务费。
2. 月度考核得分 70 分-80 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 3%。
3. 月度考核得分在 60 分-70 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 5%。

4. 月度考核得分在 60 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 10%。
5. 物业公司连续两个考核周期考核得分低于 60 分（不含）的，采购单位可单方无责终止合同并追究物业公司违约责任。
6. 扣款方式:采购单位从支付物业公司当月物业服务费中扣除。

五、商务要求

★（一）**服务期限：**自合同签订之日起一年。合同期满后，根据中标人的服务情况，续签不超过 2 次，合同一年一签。

（二）项目服务地点：深圳市盐田区深盐路 1111 号生活区、深圳市盐田区进港二路 1279 号报检楼以及盐田港区执法执勤中心和闸口楼、海鲜街流渔码头执勤点。

（三）付款方式

序号	付款节点	付款条件	付款比例（或金额）	备注
1	按月付款	每月15号为上月物业管理费结算日，凭中标供应商完税发票经审批后通过银行转账支付（如遇节假日顺延）。中标供应商在结算前需将代收的住户（含租户）水电费存入采购人指定账户。	以合同金额为标准计算（同时考虑月度考核计算）	采购人根据《物业服务考评细则》开展考核，并根据考核结果结算每月物业管理费。

物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护所需物料由中标供应商承担。因管理区域未设立本体维修基金，涉及房屋本体维修范围的项目，中标供应商可根据实际情况，提供养护维修计划建议，供采购人维修参考，维修费用由采购人承担。

（四）其它约定

政府主管部门要求做的各种全面系统性的建筑物、设备设施专业测试费用由采购人承担。以下费用约定承担方：

- ① 发电机燃油费（指发电机定期保养运转与突发停电应急发电所需燃油费

用，政府负荷调控长时间拉闸限电发电所需燃油费用应由采购人承担）；发电机电池维护、更换费用由采购人承担；

② 各场馆专业设备用房的门牌、绿化带提示牌及室内外的温馨提示牌的制作、更新、维护费用由中标人承担（不含办公室门牌、会议室门牌指示牌、楼层指引牌、宣传牌），新重置时选定的款式、质地、数量、档次等必须经采购人认可，更新重置周期不能大于 2 年。

③ 高压变压器及相关设备设施、管线特种设备等的定期检测费用，包括为达到最经济运行方式要求而进行定期报停和启用，根据供电部门要求而需要重新技术检测而产生的相关费用由采购人承担。

④ 办公区各卫生间的纸巾和洗手液等由中标人负责购买，承担费用，并由中标人负责摆放及回收管理。纸巾盒/架、洗手盒/架由采购人负责购买中标人负责安装、维护，费用由甲方承担。

⑤ 公共水电费：报检楼、执法执勤中心、闸口楼、盐田流渔码头执勤点公用水电费用由采购人单位承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电），生活区 3 号楼、4 号楼、5 号楼向物业使用人收取，其他部份由采购人承担并由其自行向自来水公司、供电公司交纳。

⑥ 春节、五一、十一等法定节假日加班安排：由中标人按管理需求自行安排加班，加班费，中标人承担相关费用。

★（五）物业管理费用要求

1. 本项目投标报价采用包干制，应包括成本、法定税费和相应的利润，应涵盖本项目招标范围和招标文件所列的各项内容中除房屋本体维修范围的费用外的全部费用。投标人根据招标需求自行测算投标报价，一经中标，投标报价即作为中标单位与采购人签订的合同金额。投标人在报价时应考虑到在项目完成期限内，因法律、行政法规、国家法令、地方政府的政策规章发生变化，物价上涨或通货膨胀而引起费用的增加，在合同期内服务费将不予调整。

2. 根据项目内不同物业类型，本项目分为执勤办公场所和住宅区域，住宅区域的物业管理费由住宅区域业主或物业使用人承担，每月由中标供应商向业主或物业使用人收取用于折抵中标物业管理费用，收取标准参考深圳市物业管理

服务收费指导标准，参照总站及其他边检站的收费标准，综合考虑到用工成本核算的问题，标准定为：生活区居民住宅物业管理费上限为 1 元/每平方米/月。

3. 停车场收费，本项目按深圳市相关规定标准执行，即室内 250 元/位/月，室外 110 元/位/月。停车费由中标供应商向车主直接收取，资金用于停车管理系统及停车场设施的维修、维护。采购人公务车、军警号牌车辆及因工作需要经采购人通告临时停放的民警私家车免交停车费。停车场收费许可证由中标供应商自行办理，边检报检楼停车场免交停车费。

4. 如在合同履行期间启动新办公场所搬迁安置工作，中标供应商需兼顾新旧场地的物业管理工作，采购人不再另行支付费用。新办公场所启用时间以采购人通知为准。

5. 投标人应根据本企业的成本自行决定报价。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或不能诚信履约的，将会要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为无效投标处理。

6. 投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

深圳市物业服务合同

合 同 编 号：

甲方（委 托 方）：

乙方（受委托方）：

本合同双方当事人：

委 托 方（以下简称甲方）：

受委托方（以下简称乙方）：

根据《中华人民共和国民法典》、国务院第 379 号令《物业管理条例》等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对盐田边检站生活区、报检楼、执法执勤中心、闸口楼、盐田流渔码头执勤点实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

第一条 物业基本情况

序号	物业类别		位置	规模	配套设施设施情况	服务范围
1	站生活区		深圳市盐田区深盐路 1111 号盐田边检站站生活区	(1)1 号楼(办公楼)，建筑面积 3114.76 m²； (2)2 号楼(食堂及宿舍)，建筑面积 2861.38 m²； (3)3 号楼(分配个人人才房)，建筑面积 2940 m²； (4)4 号楼(个人住宅)，建筑面积 3576.44 平方米； (5)5 号楼(个人住宅)，建筑面积 3880.17 平方米； (6)训练馆，建筑面积 695 m²	深盐路 1111 号盐田边检站生活区占地面积 27366.08 m²，建筑面积 16372.75 m²（训练馆存在特殊情形，暂未列入其面积）。有办公楼、多层住宅楼、训练馆、停车场及其他配套设施。 配套设施包含宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备，篮球场、网球场、公共健身娱乐设施，园林绿化、停车场及其设施设备，道路、地下(上)线路和管道、排水排污管道，公共卫生，化粪池，市公用设施设备等。 电梯：1 台。	建筑本体共用设备设施的日常维修、养护和运行；物业规划红线内属物业管理范围的道路、地下及地下线路和管道、排水排污管道，公共卫生，化粪池，市公用设施设备等日常、养护和管理；红线范围内配套设施宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备，篮球场、网球场、公共健身娱乐设施，园林绿化、停车场及其设施设备日常维修、养护和管理。 生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、周边绿化养护和消杀。 大门岗、巡逻岗、车辆人员进出及安全管理。
2	站报	盐田出入	深圳市盐	宗地面积 1060 m²，建筑面积	站报检楼 1 栋 6 层，建筑面积约 3067	报检楼全区域及院内外停车场保

	检 楼	境边防检查站报检楼	田区进港二路1279号	3067 m ²	m ² ，包含机要室、会议室、办公区、培训室、备勤室、厨房、民警餐厅等办公区域。	洁、周边绿化养护和消杀工作。大门岗、巡逻岗、车辆人员进出及安全管理。
3	执 法 执 勤 中 心	盐田出入境边防检查站执法执勤中心	深圳市盐田区进港一路东侧	建筑面积 1000 m ²	一层建筑，包括边指挥中心，现场值班室、机房、现场会议室，验放大厅、印库、备勤室、讯问室等区域，合计总建筑面积 1000 m ² 。	执法执勤中心全区域保洁、周边绿化养护和消杀工作。日常巡逻工作。
4	站 闸 口 楼	盐田出入境边防检查站闸口楼	深圳市盐田区盐田港进港闸口	建筑面积 559 m ²	盐田港区闸口旁，包含建筑物 2 层，建筑面积约 559 m ² 。包括执勤队办公室、备勤室、洗衣房等区域。	闸口楼全区域保洁、周边绿化养护和消杀工作。日常巡逻工作。
4	海 鲜 街 流 渔 码 头 执 勤 点	盐田出入境边防检查站流渔码头执勤点	深圳市盐田区海鲜街	建筑面积 80 m ²	流渔码头执勤点，建筑面积约 80 m ²	执勤点全区域保洁和消毒杀菌工作。
备注：如在合同履行期间启动新办公场所工作，乙方需兼顾新旧场地的物业管理工作，甲方不再另行支付费用。新办公场所启用时间以甲方通知为准。						

甲方负责可向乙方提供不少于 100 平方米的管理用房，由乙方无偿使用。物业用房产生的水费、电费由乙方承担。

第二条 委托管理事项

1. 房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。

2. 房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。
3. 房屋建筑物室内外所有灯具、给排水配件的更换、门窗锁具的维修维护，通讯线路的布设，所有空调的维修维护及清洗。（该项维修维护所需工程物料及配件耗材由乙方承担）。
4. 按设备维修和养护规范标准定期对各类设备设施（含电梯、消防监控、水泵、变压器、发电机、配电柜、强弱电缆线路、强弱电井等）进行维护、检查和保养。
5. 本物业管理范围的公用设施（道路、室外上下水管道、沟渠、池、井、饭堂隔油池、绿化、路灯、停车场、公共区域装饰、公共卫生间的洁具设施等）的维修、养护和管理。
6. 本物业配套服务设施的维修、养护和管理，杜绝火灾隐患。
7. 公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位及会议室、活动室等）的清洁卫生、消毒、垃圾的收集、清运（除建筑垃圾），化粪池及地下管道的清理等。
8. 绿化服务管理。
9. 室内外白蚁防治、消毒及防蚊虫、灭鼠服务。
10. 物业标识的设置与维护。
11. 配合和协助当地公安机关进行安全监控和消防管理等工作。
12. 配合和协助当地公安机关加强政府物业反恐防爆工作，具备一定的暴力恐怖及其它突发事件的应急响应和处置能力，做好安全防范措施，配备相应反恐防爆器材，降低事故造成的人员伤亡、财产损失及环境危害等，建立突发事件应急处理专业队伍，遇较大突发事件应迅速调集应急力量到场维持安保，并协助处理。

13. 协助甲方代收生活区的水电费。
14. 消防管理，建立健全办公楼的消防档案资料，并与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。
15. 支援、协助管理本物业内文体娱乐活动。
16. 节能管理。
17. 报刊邮件分发服务。
18. 物业及物业管理的档案、资料管理。
19. 乙方在投标文件中承诺的其他事项。

第三条 合同期限

本项目合同期限年，自年月日起至年月日止。

一年合同期满后，经履约考核合格均分在 80 分及以上的可按原合同条款续签下一年度合同，每次续签期限为一年，最多可续签二次。

合同续签必须满足如下条件：

- (1) 经甲方对乙方服务质量考核合格；
- (2) 项目合同服务期内无行贿犯罪记录。

合同期满后，乙方应无条件配合甲方及新的乙方做好服务项目的无缝交接。所有交接手续（含人员培训手续、证件变更手续等）均应在中标通知书发出之日起 10 个工作日内全部办理完毕。

第四条 甲方的权利和义务

1. 对乙方管理实施监督检查。
 - (1) 甲方有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；
 - (2) 甲方有权每月对该物业管理进行考核评比，并每年对乙方管理及服务全面进行一次考核评定，如因乙方故意或过失管理不善，造成重大经济损失或经有关政府部门鉴定为重大管理失误，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿相应损失。
 - (3) 甲方有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，无论最终撤换与否，乙方核实相关情况后应予以书面回复并说明理

由。

2. 甲方委托乙方对本物业范围内违反物业管理法规政策及管理公约的行为进行处理，包括但不限于责令停止违章行为、要求赔偿经济损失，乙方因此获取的全部赔偿应及时交付甲方，否则，甲方有权终止合同并要求其赔偿相应损失。
3. 在委托管理期限内，甲方将提供 100 平方米的管理用房(含仓库及维修场所)，供乙方免费使用；委托管理期限届满后，乙方需要将管理用房（含仓库及维修场所）清理干净并恢复原状，否则，甲方自行清理并恢复原则的，相应费用由乙方支付。
4. 甲方在合同生效之日起三十日内按规定向乙方提供本物业档案及资料（工程建设竣工资料），委托管理期限内乙方需予以妥善保管并实时更新，管理期限满后需返还甲方；若因乙方保管不善造成上述档案、资料丢失，乙方应及时恢复，否则，承担相应赔偿责任。
5. 在委托管理期限内，甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动，但违反国家相关政策和法规的除外。
6. 如果甲方对乙方所提供的物业管理服务质量有质疑或不满时，甲方可向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应在甲方确定的期限内采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的物业管理问题，若乙方在甲方确定的时间内仍不能改进的，双方协商解决；若协商不成，甲方有权利延付相应部分的物业管理费用而不承担任何责任，直至上述物业管理问题得到妥善解决。
7. 甲方协助乙方做好物业范围内的物业管理工作和宣传教育、文化活动。
8. 报检楼、执法执勤中心、闸口楼、**盐田流渔码头执勤点**公用水电费用由甲方单位承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电），生活区 3 号楼、4 号楼、5 号楼向物业使用人收取，其他部分由甲方承担。并由其自行向自来水公司、供电公司交纳。
9. 甲方对乙方所派驻所有工作人员具有建议更换的权利，且甲方对乙方所派驻人员具有面试选择和试用的权利，同时设立试用期为 1 个月。

10. 甲方必须积极配合做好派驻工作人员的面试选聘工作。
11. 甲方做好派驻工作人员的管理工作，定期和不定期对乙方和派驻工作人员进行项目职责的检查和考核。
12. 对乙方的服务和管理存在的问题或派驻工作人员的工作质量问题及时发出整改通知，乙方如有异议可三天内提出申诉，如无异议必须即时整改并提交书面整改报告。
13. 甲方组织对乙方进行履约考核。
14. 乙方按合同完成工作，甲方必须按时签署付款凭证。
15. 法律法规规定的由甲方承担的其它责任。

第五条 乙方的权利和义务

1. 乙方有权根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定物业和各项管理办法、规章制度、实施细节，但上述办法，规章及实施细节需经甲方确认后方有效。
2. 乙方项目人员配备总人数不少于 19 人。
 - 2.1 项目经理 1 人、行政文员 1 人、维修技工 1 人、绿化清洁员 8 人、保安员 8 人。
 - 2.2 以上人员乙方要按员工劳动保障要求提供如下义务：
 - 2.2.1 乙方必须按劳动法和有关法律法规为配备的人员支付工资、五险一金、高温补贴、住房公积金等一切应付费用，并办理入职体检。（相关证明材料需提供给甲方备案）
 - 2.2.2 工资及社保必须按正常标准发放。
 - 2.2.3 乙方物业管理人员必须常驻本项目开展日常管理工作。
 - 2.2.4 乙方必须提供工作服（夏、冬季各两套）。
 - 2.2.5 员工劳动合同由乙方企业与相关员工签订。
 - 2.2.6 甲方对物业公司聘用人员有否决权。
 - 2.2.7 所有员工执行考勤制度，员工请假，乙方必须安排人顶岗。人员流动平均每月度不得超过总编制人数的 20%。
 - 2.2.8 乙方必须保障员工的正常休息时间
3. 中、大修及更新改造项目（指涉及房屋本体维修范围的项目，因本项目管理区域未设立本体维修基金，物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护所

需物料由乙方承担)由物业管理公司制定预算报请甲方批准后,方可实施,费用由甲方支付。

4. 停车管理

停车场收费按深圳市相关规定标准执行,即室内 250 元/位/月,室外 110 元/位/月。停车费由乙方车主直接收取,用于停车管理系统及停车场设施的维修、维护。甲方公务车、军警号牌车辆及因工作需要经甲方通告临时停放的民警私家车免交停车费。停车场收费许可证由乙方自行办理,边检报检楼停车场免交停车费。

5. 物业管理账目的公开

乙方至少每半年必须向甲方就本项目的物业管理收支公布一次账目。

6. 乙方有权依照法规政策、本合同和管理规约的规定对违反管理规约和物业管理法规政策的行为进行处理,但需就上述行为及其处理情况先行向甲方进行沟通及汇报。
7. 乙方有权选聘专营公司承担本物业的专项管理业务,但需经甲方事先同意,且聘请专营公司所需费用由乙方自行承担;乙方不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人,否则甲方有权即刻终止合同,并要求乙方赔偿。
8. 乙方有权要求甲方办公人员遵守有关物业管理制度。
9. 乙方有权根据甲方的要求检查大厦出入物品、人员来访、车辆出入,若因乙方管理失误造成本物业物品、车辆或其它损失,乙方应承担相应赔偿责任。
10. 乙方有权对安全、消防的突发事件进行应急处理(如盗窃、火灾等),并及时报告甲方有关人员。
11. 乙方需接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导,并接受甲方的监督。
12. 对本项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能,如需在本项目内改、扩建完善配套项目,须报甲方和有关部门批准后方可实施。
13. 乙方需建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。
14. 乙方需及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。
15. 乙方需加强自身员工职业道德和法制教育,并保证自身及其员工做好物业的相关保密工作,否则,因乙方故意或过失造成甲方相应秘密泄露并引起损失

的，由乙方负责赔偿。

16. 乙方需提高物业管理服务的信息化、智慧化水平。
17. 本合同终止时，乙方必须从合同终止日起十天内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类档案资料，逾期不移交的或移交材料不齐全的，甲方有权要求乙方支付违约金，每逾期一日支付合同金额 1%的违约金并赔偿相应损失。
18. 乙方及时做好派驻保安员的招聘工作，合同签订之日起 10 个日历日内保证安排相关工作人员到甲方单位进行面试，如有不合格的人员要及时更换，以确保所有人员在服务生效之日前到位。
19. 项目履约期间，乙方所派遣工作人员如有人离职，必须提前 2 个月向甲方报告并做好人员的招标面试工作，符合条件的工作人员到岗后方可办理人员离职手续。
20. 派驻工作人员必须接受甲方的日常管理和考核，乙方必须配合甲方对派驻工作人员进行管理，执行甲方对工作人员的考核。出现考核不合格的，将发出书面整改通知限期进行整改。
21. 乙方必须做好本项目安排的工作人员工资、福利的发放。本项目安排的工作人员工资、福利等发放后方可办理付款申请手续。
22. 物业管理工作过程中发生工作人员意外伤残等个人安全问题，全部由乙方按相关法律法规负责处理，依法办理相关手续。
23. 各类工作人员在本项目工作期间必须服从甲方统一管理和调度，严格遵守规章制度。在特殊的情况下须按甲方的要求增加安保力量及增加保洁的次数和强度，人员增配费用据实结算。
24. 乙方必须确保周末和节假日期间提供正常后勤保障服务且服务品质不得低于日常服务品质。特别岗位必须满足 24 小时工作要求，如安保、机电工等。
25. 内岗亭、道闸、设备设施专用工具、各类门牌、各类标识指示牌（除专业设备用房的门牌、绿化带提示牌及各种温馨提示牌外）、垃圾中转站均由乙方负责安装及提供，除以上设施设备外，乙方在标书中为管理需要添置的设施设备视为乙方单位投资，中标后必须实施。
26. 供配电、给排水、消防等重要设备的保养由乙方按照国家和地方的有关规定，

委托有资质的专业公司进行定期维护保养。

27. 乙方在合同执行期间、须接受市、区行业主管部门以及甲方的监管。

28. 法律法规规定的由乙方承担的其他责任。

第六条 物业管理标准

【盐田边检站】项目物业管理执行 95 分以上服务质量标准（列入履约考核标准考核范围），确保管理范围内各项建筑和配套设施时刻处于良好的工作状态，营造一个健康舒适的工作环境，物业管理的分项标准要求如下：

1、服务质量标准

指标类别	项目	指标	措施
1.0 服务指标	1. 客户满意度调查	满意度 ≥ 95	定期向用户发放满意度调查问卷，对合理的建议及时整改，并将处理结果予以公布。
	2. 客户投诉处理及时率	处理及时率=100%	加强与客户的沟通，了解客户的愿望和要求，满足客户的需求。设立 24 小时投诉电话。接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
	3. 客户重大投诉	发生率=0 次	严格执行管理体系，避免重大服务失控。与客户密切沟通，控制投诉级别。
	4. 卫生清洁保洁率	抽检合格率 $\geq 95\%$	采用合理、科学的作业方式，给用户营造一个良好的工作环境。 垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。 杜绝乱张贴现象。 管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。 根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。
2.0 安全指标	6. 消防设施设备完好率	完好率=100%	编制消防设备维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经甲方审批后实施。 将消防设备设施的巡查、保养工作量
	7. 消防设备设施维保计划完	完好率=100%	

	成率		化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 针对消防设备设施特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。
	8. 一般安全责任事故发生数	发生数=0	充分利用闭路监控等智能化系统并执行 24 小时保安巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防相结合。 成立应急小分队，处理应急事件。建立项目施工人员档案，并与施工单位签订《治安责任书》，对进入大厦的经营、施工人员，要求挂工作牌，并经查验方可放行。 落实保安岗位职责，明确责任区域。对保安员实行准军事化管理，加强对保安员培训和考核。 对保安员工作进行严格检查。
	9. 突发事件处理及时率	及时处理率=100%	1. 突发事件接报后10分钟内赶到现场，按流程及时通知或协调相关部门处理； 2. 重大事件应在15分钟内知会甲方监管部门； 3. 安全设施报警（含火警、消防门、门禁等）1分钟内发现异常；发现或接报后5分钟内到达并控制现场； 4. 突发事件处理及时规范，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零； 5. 突发事件结束后，在1个工作日内提交书面报告给甲方工作接口人。
3.0 设备设施指标	10. 设备设施完好率	完好率=100%	根据项目的具体情况，参考《深圳市物业管理条例》及有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经甲方审批后实施。 将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，
	11. 房屋本体完好率	完好率=100%	
	12. 设备设施保养计划完成率	计划完成率100%	

			延长其使用寿命。 每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘察、鉴定一次，根据勘察、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。
	13. 零修、急修 维修及时率	100%	以优质高效服务为宗旨，物业项目设立服务电话并向用户公开，实行 24 小时值班，受理各类小修、急修申报。接到急修任务，维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对用户应有交待。 根据办公楼配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。
	14. 维修返修率	返修率 $\leq$ 0.4%	对工程技术人员严把招聘关。加强员工维修技能培训，提高工程技术水平。采取维修复核制度，确保维修的合格率。
	15. 员工岗位操作规范化程度	特殊工种员工持证上岗率=100%	对工程技术人员严把招聘关。行政专员将对工程技术人员的操作证统一管理，确保证件的有效性。
4.0 运作指标	16. 员工培训实施率	实施率 100%	制定完善的员工培训管理体系，确保员工在各阶段得到良好培训。 职业健康安全类培训至少每半年覆盖率 100%，完成培训的人员必须签字确认并留存详实培训记录。
	17. 员工岗位投诉	发生率=0 次	项目设置人事专员，同时开通投诉渠道。确保员工的意见和心声能有多渠道反馈。
	18. 员工考勤	正确率 100%	确保员工考勤不误打卡、不缺打卡。专职人员对员工考勤打卡进行记录和管理。 员工连续工作时间不超过 12 小时。

2、工程服务

（1）建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

（2）制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修；主要设备如电梯、发电机及消防系统的保养工作，必

须由具有资质的专业公司保养。

(3) 建立安全检查制度，配备专职值班员对所管辖区域及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。配电机房须安排人员 24 小时值班。严格按照操作规程施工操作。

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

(5) 房屋本体、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。

(6) 确保楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内墙体和基础等承重结构部位、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用。

(7) 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。

(8) 建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全，管理完善，可随时查阅，相关资料应及时向采购单位报告和确认。

序号	项目	内容	服务标准
1	房屋日常养护维修	1. 门窗工程养护维修 2. 油漆工程养护维修 3. 墙台面及吊顶工程养护维修 4. 屋面工程养护维修 5. 地下防水工程养护维修	1) 防止漏水浸水，确保房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。及时完成油漆涂刷。 3) 设施设备所有油漆 1 年至少油漆 1 次。
2	室外场地、道路养护维修	1. 院内广场地面、台阶、养护 2. 室外地面养护	1) 确保大楼室外场地、道路的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。
3	给排水设备运行维护管理	1. 给排水管道养护维护 2. 水泵、水箱、阀门等设备设施养护 3. 水泵房及机电设备的养护 4. 给排水检查井养护 5. 其他相关养护 6. 沟渠池井的检查	1) 用水、供水管理，保证给排水系统正常运行使用。 2) 防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、清洁。 3) 保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能。 4) 定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行疏通、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。

			5) 及时发现和解决故障, 当出现故障时, 维修人员及时到位抢修, 恢复正常功能。零修合格率 100%。雨水井; 污水井; 化粪池; 阀门井完好率达 100%; 无缺损, 无污积、无堵。 6) 所有外露管道表面合同期内除锈刷油漆 1 次。
4	供配电设备运行维护管理	供配电设备运行维护管理	1) 对供电范围的电气设备定期巡视维护和重点检测, 建立各项设备档案(包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样), 做到安全、合理、节约用电; 2) 用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行, 建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度, 制定临时用电措施并严格执行; 供电运行和维修人员必须持证上岗; 3) 建立 24 小时运行维修值班制度, 及时发现和解决故障。当出现故障时, 维修人员 5 分钟内及时到位抢修, 排除故障, 恢复正常功能。零修合格率 100%; 4) 加强日常维护检修, 公共使用的照明灯具(包括地下室照明、楼梯、电梯间、设备房、室外院墙照明)线路、开关保证完好, 确保用电安全。
		公共区域(包含会议室、多功能厅、办公室, 更换材料费用)	1) 加强日常检查巡视, 及时更换灯具光源, 确保节日灯光的正常使用; 2) 定期检测, 发现故障及时维修, 零修及时率达到 100%, 小修不过夜。
5	消防系统维护管理	1. 火灾自动报警系统(联动系统) 2. 消防广播及电话系统 3. 消防水系统、气系统 4. 防排烟系统 5. 应急照明系统 6. 其它设备设施	1) 加强日常检查巡视, 确保消防控制中心及消防系统的设施、阀门润滑油保养、线路齐全, 完好无损, 随时可启用, 定期进行联动测试, 确保整个系统反应正常; 2) 落实消防安全责任人、义务消防人员, 定期进行演练, 开展消防知识及法规的宣传教育, 杜绝火灾事故发生。 3) 制定突发性火灾等应急处理方案, 设立消防疏散示意图, 保证紧急疏散通道畅通, 照明设备、引路标志完好。定期对消防系统进行保养维护。 4) 及时发现并排除火灾等安全隐患, 以及消防设备故障。
6	电梯系统维护	电梯设备运行维护	1) 建立规范完善的电梯运行、安全操作规程、维修保养制度, 并严格执行。 2) 保证电梯系统安全运行、正常使用。运行中无异响和抖动现象。

			3)有准确完整的电梯系统档案资料,各项运行记录和维修保养记录齐全,并归档。 4)制定切实可行节能降耗措施,应有明显节能降耗成果。 5)定期检修养护电梯设备,保证电梯设备、设施处于良好状态。 6)提供 24 小时全天候的紧急故障处理,接到保修后维修人员应在 20 分钟内达到现场抢修,及时排除故障。
--	--	--	---

3、公共设施设备维护养护服务

序号	项目	维修类别划分	日常维修（计划、实施、标准、效果）
1	公共屋面	1. 隔热层破损；防水层破损，造成屋面渗漏； 2. 避雷网脱焊、间断； 3. 屋面积水	计划：每天检查 1 遍，发现问题，及时维修。 效果：无积水，无渗漏；隔热层完好无损；避雷网无间断。
2	水、电设备	1. 水、电、等设备的维护保养； 2. 日常设备的零部件易耗品维修、更换	计划：每天巡视检查，发现问题，挤时检修。 效果：无故障停水、停电、停热水供应；保障安全运行。
3	公用照明	1. 线路的检修维护； 2. 灯具的维修和更换	计划：每周检查 1 次，发现问题，及时维修。 效果：线路无搭乱接；照明灯具正常有效。
4	墙面、地面、门厅、天棚、通道、楼梯等	1. 地面的维修改造；2. 墙、天棚维护；通道、楼梯见墙面、扶手、踏步的维护。	计划：每周检查一次，发现问题，及时维修。 效果：无缺损、无霉迹，扶手完好，无张贴痕迹。
5	上下水主管	接口及砂眼漏水；管道堵塞、破裂固定码松脱	计划：每周检查一次发现问题，及时维修。 效果：上下水畅通、无渗漏。

注：电梯系统、消防系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

4、清洁卫生服务

（1）清洁卫生实行一体化管理，有专业清洁队伍，管理制度完善，以及足量配备相应的物业清洁剂、水、电、气等用品用具。

（2）负责做好本项目办公及生活区红线以内所有的露天地面公共区域、以及所有建筑物的公共区域、多功能厅、会议室、卫生间等区域和采购单位指定范围内的卫生清洁、管理工作。具体包括：连廊（走廊）走廊通道、楼梯、扶梯、

电梯、消防设施、楼顶平台（含玻璃平台）、梁、柱、内外墙体、墙面、天台、天花、灯饰、风口、宣传栏、凉亭、警示牌、悬挂牌（含公共区域门牌、挂画等）、金属护栏、把手、配电房、设备房、门卫、门厅、卫生间、门窗、玻璃、地面、绿地、各类沟井与管道、道路、停车场等，以及其它未列明、但包含上述指定范围以内的场所及设施用具，日常保洁中注意垃圾的及时清运。

（3）负责做好公共环境卫生，下水道、沟渠、池、井、清淤处理、垃圾收集清运、化粪池的清运；垃圾清运必须实行袋装化收集清运，在垃圾清走以后要及时对垃圾房清洗、消毒。

（4）公共区域地面清洗每月 2 次，并根据实际情况增加清洗次数，以保证场地及设施的洁净。节假日、主要接待或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清洁卫生。

（5）定期开展除“四害”、白蚁防治及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期以及春夏孽蚊滋生季节要严格按采购单位的要求组织消杀。

（6）采购单位有施工项目时，由采购单位负责垃圾的清运和清扫，物业公司应在第二天在采购单位规定的时间内对清运痕迹进行二次清理和清洗。

（7）物业公司应承诺在早上 8:00 前将所有区域（如外围、会议室、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，并全天随时保洁，保证不影响正常办公。

（8）清洁卫生服务规范，见下表

工作项目	作业频率	质量标准	保洁率
外围地面	每天清扫 2 次并随时保洁，每月彻底磨洗清洁 1 次。	无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	100%以上
楼道清洁	每日清扫 2 次，清运垃圾 2 次，每日拖抹 2 次；并随时保洁。	无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕	100%以上
梯级 (阶梯)	每天用绿水拖抹 1 次，随时清扫保洁；每周清洗污渍沙泥 2 次。	无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净	99%以上
楼梯扶手、栏杆、走廊坐椅的清洁	扶手、坐椅每日擦抹 2 次，栏杆每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮	99%以上
公共过道、大厅瓷砖地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。	无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、拖痕、无卫生死角	100%以上

大理石地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。每季度用抛光机抛光补蜡 1 次；	无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜。	100%以上
墙面、开关按钮清洁	每周用绿水除尘擦拭 3 次	无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上
电子门禁器清洁	每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹等	99%以上
消防栓、消防管道、配电箱等清洁	每周擦抹 3 次	无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上
给、排水管、排风口、冷风口	每天保洁，每周清洁 1 次	无灰尘、蜘蛛网	99%以上
灯具清洁	外抹每月 2 次，内抹每月 1 次	灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净	99%以上
宣传栏、标识牌等	宣传栏、标识牌每周清洁 1 次	宣传栏、标识牌无污迹	99%以上
不锈钢饰物表面清洁	不锈钢表面每周保洁 1 次，每周上不锈钢油 2 次	无斑点、积尘，表面光亮可映出人形	
天面、平台清洁	每周彻底清洁、清理 2 次	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞	100%以上
停车场清洁	每日 1 次，停车场每周冲洗 1 次	无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水，自行车摆放整齐，汽车停放有序，及时处理油块油迹	99%以上
公共场地和道路的清洁	每日清扫不少于 2 次；每月冲洗 1 次。遇有重大活动时须提前清洗。	无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草	100%以上
垃圾桶的清洁	每日 2 次清理收集、每天 1 次擦拭清洁，每周 1 次消杀	干净整洁无臭味、无滴水、无蚊虫孳生、无污迹、无乱张贴，日清洁达 99%以上	100%以上
化粪池、隔油池及相关管道	定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理，每年清理抽吸不少于 2 次，每月管道维护疏通 1 次，其余随机清理疏通	无臭味、无沉淀物、无堵塞、无积溢、排污畅通	99%以上
垃圾房（池）清洁	每日清理清运至少 1 次，冲洗至少 1 次，每周消杀至少 1 次	内外墙干净。无明显垃圾，水沟、地面无积水、无蚊虫孳生、无臭味异味，日清理 100%	100%
排水沟、排污管、污水井清洁、清理、清扫	每天明沟（井）清洁垃圾杂物 1 次并保洁，每周管道、雨水井、污水井清洁 1 次，每月清扫 2	无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻；少蚊、蝇、蟑螂，无鼠，消杀率达	99%以上

	次	99%以上。	
建筑物楼顶	每月 1 次，多雨季节不定期检查	无积水，无堵塞。	100%
绿化带	每日随时拾捡垃圾杂物并保洁，每周彻底清理干净杂物垃圾等	如有花草枯萎，及时更换，无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	99%以上
花槽(池)盆景植草砖	每日随时拾捡垃圾杂物并保洁，每周彻底清理干净杂物、垃圾等	干净整洁、无杂物、无垃圾等废弃物	99%以上
车道、停车位	每天清扫 1 次并保洁，每周用化油剂清洗后再用高压冲洗机冲洗 1 次	无垃圾油污，无积水聚沙	99%以上
玻璃门、窗	走廊玻璃门、窗每周用玻璃水清洗清刮 2 次，随时清抹保洁	无灰尘、污渍、手印、光洁明亮	99%以上
	大堂玻璃每周用玻璃水清抹清刮 2 次并随时保洁		
	公共走廊玻璃墙面(外侧)保洁每周用玻璃水清洗清刮 1 次		
洗手间清洁	洗手间大门每周用消毒剂清抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍手印	100%
	地面每周用消毒剂清洗至少 1 次	无灰尘、水渍、污渍	
	墙身每周用消毒剂清抹 1 次并保洁，每周用清洁剂清洗 1 次	无灰尘、无污渍、水渍、洁净	
	玻璃镜每周用玻璃水清洗 2 次并保洁	无灰尘、污渍、手印、光亮	
	洗手盆、台面、水池每周消毒剂清抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍无痰渍	
	大小便器每天用消毒清洁剂清洗 1 次，随时保洁，定时放卫生球和喷空气清新剂；每周用消毒剂全面大清洁 1 次；每月定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理	无臭味、无污渍无垢、干净清洁	
	洗手间保洁每 45 分钟 1 次	无臭味、无污渍无垢、干净清洁	
天花	每周清除天花顶部灰尘及蛛网 1 次	无灰尘、无蜘蛛网	
风扇	公共区域、会议室风扇的定期拭擦清洁每月 1 次，折除清洗每年 2 次。	无污渍无垢、干净清洁	
电梯桥厢	每小时清洁 1 次，随时保洁，地毯定期清洗	无垃圾、杂物、无灰尘、无污渍、无痰渍、无手	100%

		印、“零干扰”服务	
会议室、多功能厅 清洁	会议室、多功能厅每天清洁不少于 1 次；地毯每日清洁吸尘 1 次，每周机洗清洗 1 次；室内区域随时保洁；开会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅。会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸、清倒垃圾桶，关闭空调，照明。		100%
保洁	所有区域范围内的保洁每服务不得少于每小时 1 次；洗手间的保洁不得少于 45 分钟内 1 次		100%

注：根据物业用材情况选择清洁要求

5、园林绿化服务

(1) 负责承担办公楼内绿植及生活区绿化日常养护、修剪、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理，要求绿化养护三级管养。

(2) 实行一体化管理，有专业队伍，管理制度完善，并配备先进设备进行辅助工作。

(3) 绿化垃圾要及时自行清运到政府指定地点。

(4) 属于物业管理绿化方面的其他事项。

园林绿化工作流程和质量标准，见下表

工作项目	作业频率	质量标准	达标率
草地清洁养护	做到每日清洁绿化带内垃圾、杂物、枯枝、落叶，及时除杂草，每月应对草地预防性喷药 3 至 5 次，杂草不能超过草坪面积的 0.1%，定期施肥、淋水，春夏秋每半月修剪 1 次，冬季每 45 天修剪 1 次。剪草机剪完草后 5 天内修完草边，马上浇 1 遍透水。草地高度保持在 3-10cm 内。	草地翠绿，无杂草，草坪平整，无落叶、无枯黄现象，无病虫害及任何杂物；施肥方法须播肥或喷肥。	生长高度 5-8 公分，成活率达 98%以上，杂草控制在 2%以下
绿篱花球修剪养护	定期修剪	长势良好，造型美好，修剪整齐，无干旱缺水、无杂草、无枯枝及缺苗，无病虫害。	生长高度 80 公分以上，100 公分以下。达标 99%以上
乔灌木的整形修剪、养护	乔木每年 1-2 次，灌木每年 9 次。乔木树冠整齐，无枯枝、断枝、徒长枝，一个月进行 1 次整形修剪。灌木修剪成形，生长健壮。花带修剪平整、造型突出，及时剪除徒长枝、萌蘖枝，半个月进行 1 次整形修剪。盆花及时修剪枯枝黄叶、绑缚树形。应保证每天淋 1 次水，（雨天除外），并根据季节情况，每 1 周喷 1 次药物。除夏	造型美观，形态逼真，长势良好、无干枯枝条、无干旱缺水、无杂草。采用穴施或沟施施肥，浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面；树不阻车	成型，整齐，灌木等新长枝条不超过 15 厘米；无病虫害。

	季外，每 2 周应进行 1 次松土。每月根据树种情况适时施肥 2 至 3 次，修剪枝 2 次。药物除土壤里的害虫每年 3 次以上。（大面积修剪需甲方聘请专业公司进行）	辆和行人通过，主侧枝分布均匀；无病虫害。	
植保管理	定期巡查、浇水、施肥。	少见病虫害	成活率达 99% 以上
病虫害的防治	每周抽查，每月普查。花灌木、草坪生长季节每 2 月打 1 次药，个别有病虫害的地方及时打、多次打，直至消灭为止。打药时戴手套、口罩，农药配比按照规范。	保证无病虫害危害，一旦发生，10 天内得到控制	完好率 99% 以上
防风防暴	风暴前加强预防，风暴后及时处理	风前设立支柱疏剪枝叶；风后 4 小时内无断枝、落叶，树木无倒斜；草地内无 1 平方米以上积水。及时清理被台风暴雨吹倒的树枝，及时扶植倒伏的树木（2 小时内）。	把损害减少到最低限度
施肥	草地每月 1 次（阴雨天施），乔灌木每季 1 次，冬季施加花生麸、蘑菇肥、饼肥等做为底肥	保证不因缺肥及养分不足而长势不好，枯萎或死亡	
浇水	绿化带视天气情况适量浇水，不能有缺水现象。	盆花浇水见干见湿、以浇透为准。	
绿化设施		维护好喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌等，有损坏现象及时汇报。	

6、保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。
		（2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		（3）配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	（1）实行 24 小时值班制。
		（2）设置门岗。

		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为———）。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
3	值班巡查	(1) 建立24小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

		(2) 监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。
		(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。
		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。
7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。

		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

7、综合服务

(1) 全面负责协助物业管理范围内防火、防盗、防破坏、防事故的安全保卫工作，及时发现和消除安全隐患；按照安全防范的有关要求，开展定期和不定期的安全检查，做好安全宣传工作。

(2) 负责及时、正确处理物业内的各类突发事件，配合相关职能部门协助调查物业内发生的各类案件及意外事故。

(3) 负责物业管理范围内的消防管理，指派消防安全责任人，巡查消防设备设施，发现问题应立即处理，确保系统可随时起用，确保消防通道畅通，并制订消防应急方案。所有物业服务人员均是义务消防员，接受消防培训，每半年进行最少一次消防演习。

(4) 负责建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援等安全体系。

(5) 负责建立突发性预警机制，在发生火灾、地震、水灾等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好、及其它安全隐患。

(6) 确保安全和正常工作环境，环境安保良好，做好安全防范和日常巡视工作，

(7) 及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，道路畅通，车辆停放有序。

(8) 保证 24 小时项目相关责任人电话畅通，及时处理客户需求，保证客户投诉、沟通渠道畅通。

(9) 必须保证采购单位交给物业档案资料的完整性、完好性。

(10) 援、协助管理本物业内文体娱乐活动。

(11) 负责在满足甲方实际工作需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源；每月按楼层、客户提供用电情况分析，提出节能改进措施。

(12) 负责按照甲方的要求和指引，完成物业内部物品搬移、进出物业范围内物品的搬卸任务。

(13) 负责物业管理服务项目其它相关工作，完成甲方提出的其它管理任务。

第七条 管理服务费用

1. 本物业的管理服务费按中标价为年元，每月结算一次，甲方于每月 15 日前将上一个月费用以转账形式支付给乙方，乙方开具正式发票，如乙方迟延提供或不能提供合法发票，则甲方有权推迟付款而不承担任何责任。乙方在结算前需将代收的住户（含租户）水电费存入甲方指定账户。

2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行维护所需物料由乙方承担。因管理区域未设立本体维修基金，涉及房屋本体维修范围的项目，乙方可根据实际情况，提供养护维修计划建议，供甲方维修参考，维修费用由甲方承担。

乙方收款账户信息如下：

公司名称：

乙方开户银行：

乙方银行帐号：

3. 本项目物业服务费采用包干制，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用单价不做调整。应包括以下内容（根据投标文件完善调整）：

(1) 行政费用，包括：员工\管理员工资、社保等费用，办公经费及加班费、节日费等。

(2) 清洁服务费。

(3) 绿化人员服务费。

- (4) 不可预见费。
- (5) 法定税费。
- (6) 物业管理佣金等。
- (7) 招标范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。
- (8) ……

4. 其它约定，政府主管部门要求做的各种全面系统性的建筑物、设备设施专业测试费用由甲方承担。以下费用约定承担方：

① 发电机燃油费（指发电机定期保养运转与突发停电应急发电所需燃油费用，政府负荷调控长时间拉闸限电发电所需燃油费用应由甲方承担）；发电机电池维护、更换费用由甲方承担；

② 各场馆专业设备用房的门牌、绿化带提示牌及室内外的温馨提示牌的制作、更新、维护费用由中标单位承担（不含办公室门牌、会议室门牌指示牌、楼层指引牌、宣传牌），新重置时选定的款式、质地、数量、档次等必须经甲方认可，更新重置周期不能大于 2 年。

③ 高压变压器及相关设备设施、管线特种设备等的定期检测费用，包括为达到最经济运行方式要求而进行定期报停和启用，根据供电部门要求而需要重新技术检测而产生的相关费用由甲方承担。

④ 办公区各卫生间的纸巾和洗手液等由乙方负责购买，承担费用，并由乙方负责摆放及回收管理。纸巾盒/架、洗手盒/架由甲方负责购买，乙方负责安装、维护，费用由甲方承担。

⑤ 公共水电费：报检楼、执法执勤中心、闸口楼、**盐田流渔码头执勤点**公用水电费用由甲方单位承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电），生活区 3 号楼、4 号楼、5 号楼向物业使用人收取，其他部份由甲方承担并由其自行向自来水公司、供电公司交纳。

⑥ 春节、五一、十一等法定节假日加班安排：由乙方按管理需求自行安排加班，加班费，乙方并承担相关费用。

第八条 违约责任

4. 如因乙方原因，造成不能完成规定管理目标或直接造成甲方经济损失的，

乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，若造成甲方重大经济损失的，甲方有权终止合同。

5. 甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应承担全部责任。

6. 因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准）。

7. 甲方逾期支付物业管理费，每逾期一天，则甲方需向乙方交纳逾期支付管理费金额的万分之五的滞纳金，但本合同约定甲方有权延付物业管理费的情形或因财政审批导致延付的除外。

8. 乙方应当自觉遵守国家相关法律法规和政策，否则，自行承担相应后果。

9. 乙方不得以各种理由要求增加费用或降低服务品质，违反以上任一条款的，均视为违约，甲方将按照【盐田边检站】物业服务考评细则予以处罚。

10. 乙方签订合同后，若乙方不能按照招标要求派遣足够数量的上岗人员提供服务的，或出现重大管理失误或严重违约、经甲方书面警告后仍无法达标的，甲方有权取消合同并视乙方违约并承担合同总额 20%的违约责任，甲方有权解除合同。

11. 乙方收取的停车费需用于停车管理系统及停车场设施的维修、维护，若未及时维系维护停车场相关设施，甲方可要求乙方支付管理费金额万分之五的违约金。

12. 甲方根据附件 1《物业服务考评细则》开展考核，并根据考核结果结算每月物业管理费。

第九条 其它事项

1. 双方可采用签订补充协议形式对本合同进行修改或补充，补充协议与本合同具有同等效力。本合同和补充协议中未规定的事项，均遵照国家有关法律、法规和政策执行。

2. 合同规定的管理期满，本合同自然终止。在符合相关法律法规及政策规定的前提下，双方如续订合同，应在该合同期满壹个月前向对方提出书面意见。

3. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

4. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提请物业管理主管部门调解，调解不成的，提交深圳市盐田区人民法院依法裁决。

5. 招标文件、投标文件及附件为本合同的有效组成部分，具有同等法律效力。本合同未尽事宜应按照招标文件、投标文件规定，以上文件也未规定的，双方协商解决。

6. 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，相关主管部门壹份，具有同等法律效力。本合同自签订之日起生效。

附件：1. 招标文件、答疑及补充通知；

2. 投标文件

3.

甲方签章：

乙方签章：

代表签字：

代表签字：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

附件一：【盐田边检站】物业服务考评细则

考评内容主要包括甲方对生活区及办公区物业服务企业的合同履行情况以及日常的物业服务情况的考评，该考评由甲方组织，考评方式可以采用纸质或者电子方式同时开展。

序号	项目	总分	评分细则	分值	得分	备注
1	人员制度 内部管理	6 分	①派驻本项目的服务人员须按合同持证要求，实行持证上岗制度。发现未按规定要求持证上岗的，缺一证扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			②参加采购活动时承诺的项目服务人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。发现未按要求执行的每人扣0.5分，本项最高扣2分，未征得甲方同意更换团队成员的直接扣2分。	2		
			③未建立健全考核制度，岗位职责，工作流程，各类应急预案的，每缺一项扣0.2分，本项最高扣2分	2		
2	秩序维护 服务	25 分	①重点部位、区域及设备房每2小时巡视1次，未巡视或无记录扣3分，巡视不符合要求的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			②发现异常及时报告，未采取相应措施的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			③着装不整齐，未文明执勤、徇私舞弊的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			④未执行严格的交接班制度，每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣2分	2		
			⑤未对进出服务区域的外来车辆进行登记，未对携带大宗物品外出的实行登记，私自放	3		

			行的。每发生1次不符合的扣1分，本项最高扣3分			
			⑥机动车和非机动车未实行分区域停放，导致停车秩序混乱的。每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣3分	3		
			⑦未项目建立消防责任制，秩序维护人员未掌握基本消防技能，消防设施设备未达到额定转态，未定性定期检修，消防台账账物不相符的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			⑧未定期开展消防演习，消防培训的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			⑨不熟悉岗位职责和 workflows，未掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识，节假日前无有安全检查，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
3	环境卫生服务	31 分	①未建立保洁服务管理制度，未实行标准化清扫保洁，导致重大投诉的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3		
			②未按要求对公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整区域进行定期保洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			③未按要求对电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）进行保洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3		
			④未按要求对卫生间、茶水间等区域进行定期保洁，导致异	3		

			味,物品摆放杂乱,污迹、积水、堆积杂物的,每发生一次不符合的扣0.1分,本项最高扣3分			
			⑤会议室内桌椅摆放杂乱,出现垃圾、污迹、积水、积灰、堆积杂物的。每发生一次不符合的扣0.1分,本项最高扣3分	3		
			⑥未按要求对室外广场、道路、停车场(库)、雨水沟管道等公共区域进行定期清洁的,每发生一次不符合的扣0.1分,本项最高扣3分	3		
			⑦未按要求对垃圾、废弃物进行收集,清运,未定期开展消毒灭害活动的,每发生一次不符合的扣0.1分,本项最高扣3分	3		
			⑧花木植物摆放品种、数量、规格不符合采购文件要求。每发生一次不符合的扣0.2分,本项最高扣2分	2		
			⑨项目内植物种植的成活率未达到90%。病虫害防治率未达到90%的,每低于指标的5%扣0.5分,本项最高扣3分	3		
			⑩未及时修剪植株,超过正常生长范围、出现黄土裸露且裸露面积超过2m ² 的,每发生一处不符合的扣0.5分,本项最高扣5分	5		
4	设施设备维护	17分	①未建立工程维修保养制度及操作规程的,每发生一次不符合的扣0.5分,本项最高扣2分	2		
			②电气设备、照明完好率应达到100%,未定期开展供电线路及后备电源、照明灯具、空调等设施设备检查和维护,出现损坏未及时修复的。每发生一次不符合的扣0.5分,本项最高扣3分	3		

			③未配备专职人员上岗,未定时检查巡视高低压配电系统,抄录各种表计,出现设施设备异常未及时修复的,每发现一次不符合的扣0.5分,本项最高扣2分	2		
			④给排水设备须运行正常,设施完好,无跑冒滴漏;设备房整洁无积尘、积水,无杂物。每发生一次不符合的扣0.5分,本项最高扣4分	2		
			⑤未实行24小时工程运行维修值班制度,接到报修后30分钟内未到现场并排除故障,维修合格率低于100%的,每发生一次不符合的扣0.1分,本项最高扣4分	4		
			⑥未制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划,未组织安排维修保养,未制定工作标准的,每发生一次不符合的扣0.5分,本项最高扣4分	4		
5	综合服务	8分	①派驻本项目服务人员须容貌端正、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体;各项服务需求须进行记录、传递、处理和反馈,信件报刊管理须准确无误。每发生一次不符合的扣0.2分,本项最高扣3分	3		
			②未定期进行档案收集、整理及归档的,每发生一次不符合的扣0.2分,本项最高扣2分	2		
			③引入物业智能化管理,设立网络平台,对物业管理服务进行动态管理,实时宣传、公示、展示服务等。引入设施设备不符合招标人要求的扣1分,未引入的直接扣3分	3		
6	会议服务	2分	根据会议安排及要求,未完成会议服务工作,无明确的工作流程,会议服务不符合需求规定的,每发生一次不符合的扣	2		

			1 分，本项最高扣 2 分			
7	重大活动后勤保障	3 分	根据重大活动后勤保障要求，无明确的工作流程，未完全执行保障内容的，每发生一次不符合的扣 1 分，本项最高扣 3 分	3		
8	投诉检查整改事项	5 分	①未建立完善的投诉响应机制，未能妥善处理各类投诉及建议的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2		
			②其他违反甲方相关规定事项的，每发生一次不符合的扣 1 分，本项最高扣3分	3		
9	日常服务质量标准抽查	3 分	对照95分以上服务质量标准不定期抽查，发现未达标每次扣1分，本项最高扣3分	3		
10	标准分	100 分		100		
	总得分	考核实际得分				

注：考核计算方法如下

1. 月度考核得分在 80 分（含）以上，甲方不扣减物业公司当月物业服务费；
2. 月度考核得分 70 分-80 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 3%
3. 月度考核得分在 60 分-70 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 5%
4. 月度考核得分在 60 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 10%
5. 物业公司连续两个考核周期考核得分低于 60 分（不含）的，甲方可单方无责终止合同并追究物业公司违约责任。
6. 扣款方式:甲方从支付物业公司当月物业服务费中扣除。

附件二：岗位设置

部门	职位	定编人数	岗位职责分布
管理岗	项目经理	1	负责物业管理全面工作
	行政文员	1	负责项目财务、行政管理、客服等工作
工程管理部	维修技工	1	负责物业水电维修、生活区公共部分的日常维修工作
安保维护部 (含队长 1 名)	大门岗保安员	6	报检楼、生活区各 3 人, 负责生活区和报检楼大门岗的 24 小时值班及车辆人员进出安全管理
	巡逻保安员	1	负责生活区和报检楼日常巡逻工作
	替休保安员	1	负责日常顶休工作
环境维护部	绿化保洁员	8	报检楼、执法执勤中心合计 4 人, 闸口楼、海鲜街流渔执勤点共 2 人、生活区 3 人, 负责执法执勤中心、闸口楼、海鲜街流渔执勤点报检楼及周边和生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、绿化养护和消杀工作
	小计	19	

附件三：人员任职要求

(1) 项目经理

具有本科（或以上）学历；

具有物业管理员（师）职业能力等级证书优先；具有清洁、消杀、绿化、秩序维护、人力资源管理专业岗位能力，拥有管理经验的优先；

具有 2 年以上同类型项目管理经验及工程专业经验；

年龄 45 周岁以下优先。

(2) 行政文员

具有大专（或以上）学历；

具有 3 年以上同岗位工作经验；

年龄 35 周岁以下优先。

(3) 维修技工

具有高中（或以上）学历；
具有 3 年以上同岗位工作经验，
年龄 45 周岁以下优先；
具有电工证。

（4）绿化保洁员

具有 1 年以上同岗位工作经验，
年龄 50 周岁以下优先。

（5）保安员

年龄 45 周岁以下优先；

身体健康、五官端正，具备良好身体素质，爱岗敬业，具有良好的职业道德修养，具备一定急救处突素质。

（仅供参考，具体以项目需求及采购结果为准）

注：本合同仅为合同的参考文本，双方可根据项目的具体要求进行修订，最终以双方实际签约版本为准。

第五章投标文件的格式、附件

特别提醒：投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致废标，一切后果由供应商自行承担。

投标单位资格性审查自查表

资格性审查内容	是否满足要求	备注
1. 投标人必须是具有独立法人资格或为具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书或其它证明材料复印件加盖公章，原件备查）；	☐ 满足 ☐ 不满足	
2. 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；	☐ 满足 ☐ 不满足	
3. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；	☐ 满足 ☐ 不满足	
4. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；【注：采购代理机构将通过“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法案件当事人名单”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，相关信息以开标当日的查询结果为准。信用信息查询记录将作为项目档案材料一并保存。】	☐ 满足 ☐ 不满足	
5. 本项目不允许联合体投标，不允许转包、分包；	☐ 满足 ☐ 不满足	
6. 单位法定代表人（负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同中标人，不得同时参加本项目投标（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）；	☐ 满足 ☐ 不满足	
7. 本项目不允许进口产品参与投标（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，加盖公章）。	☐ 满足 ☐ 不满足	
9. 本项目专门面向中小微企业采购（由供应商根据《财政部工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（财库〔2020〕46号）的规定，提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或《监狱企业声明函》）。采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： 物业管理 。	☐ 满足 ☐ 不满足	

备注：对应投标人的资格要求，请投标人逐一自查。

密封袋封条格式

投标文件/开标一览表

项目编号:

项目名称:

投标单位: _____ (加盖公章)

单位地址:

法定代表人/被授权人:

联系电话:

【 年 月 日 时 分之前不得启封。】

备注：本封条应粘贴在投标文件/开标一览表的密封袋封面。

投标人应答索引表（供参考）

序号	招标项目内容	投标人应答内容	证明文件在投标文件中所在页码	备注
1	投标函			
2	政府采购投标及履约承诺函			
3	招标代理服务费承诺书			
4	政府采购违法行为风险知悉确认书			
5	法定代表人（负责人）资格证明书			
6	投标文件签署授权委托书			
7	开标一览表			
8	分项报价表			
9	实质性条款响应情况表			
10	供应商情况介绍			
11	服务条款偏离表			
12	实施方案			
13	服务保障措施			
14	应急管理及其他处理方案			
15	项目完成（服务期满）后的服务承诺			
16	违约承诺			
17	拟安排的项目经理情况（仅限一人）			
18	拟安排的项目主要团队成员情况（项目经理除外）			
19	投标人通过相关认证情况			
20	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况			
21	同类业绩经验			
22	项目履约评价情况			
23	招标文件要求的其他内容及投标人认为需要加以说明其他内容			

备注：投标人根据编写的投标文件，填写此表，格式可调整。

一、投标函

致：深圳市特采招标代理有限公司

根据贵方发布的中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目（项目编号：TCZB-24SZFW120）的招标公告，（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人的名称），按照规定提交符合数量要求的投标文件及电子文档。

据此函，投标人保证所提供的全部资料是真实，并承诺如下：

1. 我方愿以开标一览表中的投标报价并按招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷；

2. 我方承担根据招标文件的规定，完成合同的责任和义务。

3. 我方已详细审核了全部招标文件，包括招标文件修改书（如果有的话），参考资料及有关附件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不清楚或误解的问题的权利。

4. 我方同意本项目规定的开标日期起遵循本投标文件，并在招标文件中规定的投标有效期满之前均具有约束力，并有可能中标。

5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8. 我方如有幸中标，按本项目招标文件规定向招标代理机构支付招标代理服务费。

投标人（盖公章）：

单位地址：

法定代表人或其委托代理人（签字或签章）：

邮政编码：

电话：

传真：

开户银行名称：

开户银行帐号：

开户银行地址：

开户银行电话：

日期： 年 月 日

二、政府采购投标及履约承诺函

致：深圳市特采招标代理有限公司

我公司承诺：

1. 我公司本招标项目所提供的货物或服务未侵犯知识产权。
 2. 我公司参与本项目投标前三年内（投标人成立不足三年的可从成立之日起算），无行贿犯罪记录及在经营活动中没有重大违法记录。
 3. 我公司参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。
 4. 我公司具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。
 5. 我公司未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
 6. 我公司参与该项目投标，严格遵循公平竞争的原则，不恶意串通，不妨碍其他投标人的竞争行为，不损害采购人或者其他投标人的合法权益。我公司已清楚，如违反上述要求，将作投标无效处理。
 7. 我公司如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本公司在投标中所作的一切承诺履约。
 8. 我公司承诺本项目的报价不低于我公司的成本价，否则，我公司清楚将面临投标无效的风险；我公司承诺不恶意低价谋取中标；我公司对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我公司在投标中所作的全部承诺履行。我公司清楚，若我公司以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我公司中标本项目，我公司的报价明显低于其他投标人的报价时，我公司清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我公司将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我公司未按上述要求履约，我公司愿意接受主管部门的处理处罚。
 9. 我公司已认真核对了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我公司对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我公司的投标文件中存在虚假资料的，则视为我公司隐瞒真实情况、提供虚假资料，我公司愿意接受主管部门作出的行政处罚。
 10. 我公司单位法人（或负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不同时参加本项目的投标。
 11. 我公司不属于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。
 12. 我公司承诺不联合体投标，不非法转包、分包；不使用进口产品参与投标。
- 以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人单位名称（盖公章）：

年 月 日

三、招标代理服务费承诺书

致：深圳市特采招标代理有限公司

我公司在贵司代理的中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目（项目编号：TCZB-24SZFW120）招标采购活动中若获中标，我们承诺并保证在收到“领取《中标（成交）通知书》通知”的电子邮件后 5 日内按本项目《招标文件》的规定，以现金或转账方式向深圳市特采招标代理有限公司一次性支付全额招标采购代理服务费。

若我公司违反上述承诺，包括但不限于延迟支付、未全额支付或以其他方式不履行支付义务，或因我公司自身原因放弃中标资格，或被主管部门取消中标资格等情况，我公司将承担由此产生的一切法律后果，包括但不限于：如有违反或因我方原因弃中标资格的，

1. 我公司的诚信记录将可能受到影响，可能被相关监管机构或行业协会记录在案；
2. 已支付的招标采购代理服务费将不予退还；
3. 我公司可能无法合规地与招标人签订合同，并顺利完成后续的审计及验收工作；
4. 我公司需赔偿因我公司违约行为给贵司及采购人造成的全部经济损失（包括但不限于直接经济损失、间接经济损失及因诉讼或仲裁而产生的合理费用等）。我们全责承担因我方违反行为而可能引起的诚信记录、招标代理服务费不予退还、无法合规签订合同及顺利完成后续审计验收工作、经济损失赔偿等法律后果。

特此承诺。

投标人单位名称（盖公章）：

承诺日期： 年 月 日

四、政府采购违法行为风险知悉确认书

本公司在投标前已充分知悉以下情形为参与政府采购活动时的重大风险事项，并承诺已对下述风险提示事项重点排查，做到严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动。

一、本公司已充分知悉“隐瞒真实情况，提供虚假资料”的法定情形，相关情形包括但不限于：

（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的。

（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。

（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。

（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。

（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

二、本公司已充分知悉“与其他采购参加人串通投标”的法定情形，相关情形包括但不限于：

（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。

（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。

（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。

（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。

（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。

（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。

（七）不同投标人的投标报价呈规律性差异。

（八）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

（九）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、本公司已充分知悉下列情形所对应的法律风险，并在投标前已对相关风险事项进行排查。

（一）对于从其他主体获取的投标资料，供应商应审慎核查，确保投标资料的真实性。如主管部门查实投标文件中存在虚假资料的，无论相关资料是否由第三方或本公司员工提供，均不影响主管部门对供应商存在“隐瞒真实情况，提供虚假资料”违法行为的认定。

（二）对于涉及国家机关出具的公文、证件、证明材料等文件，一旦涉嫌虚假，经查实，主管部门将依法从严处理，并移送有关部门追究法律责任；涉嫌犯罪的，主管部门将一并移送司法机关追究法律责任。

（三）对于涉及安全生产、特种作业、抢险救灾、防疫等政府采购项目，供应商实施提供虚假资料、串通投标等违法行为的，主管部门将依法从严处理。

（四）供应商应严格规范项目授权代表、员工参与招标投标的行为，加强对投标文件的审核。项目授权代表、员工编制、上传投标文件等行为违反政府采购法律法规或招

标文件要求的，投标供应商应当依法承担相应法律责任。

（五）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。相关情形如查实，依法作投标无效处理；涉嫌串通投标等违法行为的，主管部门将依法调查处理。

四、本公司已充分知悉政府采购违法、违规行为的法律后果。经查实，若投标供应商存在政府采购违法、违规行为，主管部门将依据《中华人民共和国政府采购法》有关规定进行处罚。以下文字请**投标供应商抄写并确认**：“本公司已仔细阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》，充分知悉违法行为的法律后果，并承诺将严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动”。

负责人/投标授权代表签名：

知悉人（公章）：

日期：

注：请各投标供应商负责人或投标授权代表签字并加盖单位公章后，与投标文件一并提交。该风险知悉确认书用于对供应商违法行为的警示，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。

五、法定代表人（负责人）资格证明书

同志，现任我单位职务，为法定代表人（负责人），特此证明。

说明：1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要负责人。

2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

附：中国国籍人员，需提供法定代表人（负责人）身份证扫描件（正反两面），港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。要求投标供应商同时提供上述身份证明材料扫描件作为附件方为有效。

六、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我（姓名）系（投标供应商名称）的法定代表人（负责人），现授权委托（姓名）为我公司签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

负责人（签字或盖章）：

代理人（签字）：

联系电话： 手机：

身份证号码： 职务：

授权委托日期： 年 月 日

附：中国国籍人员，需提供代理人身份证扫描件（正反两面），港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。要求投标供应商同时提供上述身份证明材料扫描件作为附件方为有效。

七、开标一览表

项目编号	项目名称	投标报价	备注
TCZB-2 4SZFW1 20	中华人民共和国盐田出 入境边防检查站物业管 理服务采购项目	小写：元 大写：人民币	

投标人公章：

投标人代表签字：

日期：

备注：

1.此表需按照“投标人须知”的规定与法定代表人证明书、授权委托书以及投标文件电子文档（U 盘，但需在外部注明投标人名称）一并作为“开标文件”进行密封提交，并在密封包装上标明“开标文件”字样。

2.投标报价的小数点后保留 2 位有效数。

3.投标人应根据自身成本自行填报投标报价，但不得以低于其成本的报价竞标。

八、分项报价表

分项报价表 1

项目编号：TCZB-24SZFW120

项目名称：中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目

序号	项目	每月费用	每年费用	备注
1	人工费用			占投标总价的 ____%
2	行政管理费用			具体见附表一
3	物业共用部位、共用设施设备的 日常运行维护及检测费用			具体见附表二
4	环境清洁卫生费用			具体见附表三
5	绿化养护费用			具体见附表四
6	固定资产折旧及开办物资摊销			具体见附表五
7	公众责任险费用			具体见附表六
8	企业利润及管理费用			
9	税费			
	投标报价合计			

注：1. 所有价格应按“采购文件”中规定的货币单位填写；

2. 投标总价应为以上各分项表中的价格之和；

3. 单价、合价和投标总价为包干价，即服务等其他各项有关费用。

4. 分项报价表的投标总价必须与开标一览表的投标总价一致，否则以开标一览表为准。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：

附表一

服装费	夏装两套、冬装一套
通讯费	办公需要所产生通讯费用
办公用品费	办公类文具及耗材费用
办公设备维护费	电脑、复印机等办公设备日常维修、维护费用
交通费	公差所产生的交通费用

附表二

电梯系统	电梯维保费用，包括电梯钢丝绳、主板、门机版、电频器及其他零配件等，生活区共 1 台
给排水系统	生活水泵、污水泵、雨水泵及控制电路、管道维护费用，每季度一次专项保养，包含控制柜、浮球阀、线路、管道维护等，不包含报检楼、执法执勤中心、闸口楼
公共照明系统	公共区域照明器具维护费用，公共照明线路维护、灯盘、照明灯具等
供配电系统	低压配电系统维护费用，每半年一次专项保养，包含柜体内部除尘、母线及下引线紧固、空气开关检测维护等，不包含报检楼、执法执勤中心、闸口楼、6 号楼
消防系统	消防维保费用，包含烟感、消防水泵、喷淋水泵、消防线路、疏散指示等）每月一次联动测试及维护，不包含报检楼、执法执勤中心、闸口楼、6 号楼及盐田流渔码头执勤点
工程物料费	工程维修易耗品，门锁、开关、油漆、涂料、螺丝、电线、水管等易耗品物料费用

附表三

保洁耗材	包含拖把、扫把、消毒液、垃圾袋等物料。
环境消杀	按照总建筑面积，包含灭鼠、灭蟑螂、白蚁防治等，不含生活区 6 号楼，消杀面积为 21773.75 平方米

生活垃圾清运	包含日常生活垃圾（不包含建筑及大件垃圾清运）不包含报检楼、执法执勤中心、闸口楼、训练馆、6 号楼及盐田流渔码头执勤点
化粪池	每半年清掏一次，不包含执法执勤中心、闸口楼、6 号楼

附表四

绿化养护、补植、修剪等费用	包含施肥、补苗、病虫害防治、绿化垃圾清运等
---------------	-----------------------

附表五

序号	项目	单位	配置	备注
			数量	
(a) 行政办公用品及生活必需品				
1	办公桌椅	套	2	
2	复打印机	台	1	
3	电脑（台式）	台	2	
4	组合资料档案柜	套	2	
5	印刷品	批	1	
(b) 维修工具				
6	固定砂轮机	部	1	
7	电锤	部	1	
8	电焊机	套	1	
9	电工工具	套	1	
10	手电钻	部	1	
11	拖线盘	台	1	
(c) 保洁园艺工具				
12	PA 保洁车	部	8	
13	6 分水管	米	200	

14	工作指示牌	块	10	
15	小枝剪	把	1	
16	三齿小锄头	把	1	
17	铁锹	把	1	
18	锄头（大）	个	1	
19	大枝剪	把	1	
(d) 护卫、消防器具				
20	对讲机	部	3	
21	强光手电	个	2	

附表六

公众责任险	按照 500 万保额的 0.2‰计算
-------	--------------------

注：附表内容供参考，供应商应结合项目情况和自身经营实际自行核算本项目项目成本，未列尽事项自行完善补充，确保项目需求完整合格履约。

分项报价表 2（人工费用）

项目编号：TCZB-24SZFW120

项目名称：中华人民共和国盐田出入境边防检查站物业管理服务采购项目

序号	职位	数量	月工资标准 (元)	月工资总额 (元)	年工资总额 (元)
1	项目经理	1			
2	行政文员	1			
3	维修技工	1			
4	绿化保洁员	8			
5	大门岗保安员	6			
6	巡逻保安员	1			
7	替休保安员	1			
	小计	19	/		

备注：1、所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写；

2、本表总和与对应上表“人工费用”中“每月费用”、“每年费用”的一致。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：

九、实质性条款响应情况表

序号	采购人要求内容	投标人响应情况
1	★完全满足本项目商务要求中的“（一）服务期限、（五）物业管理费用要求”。	

注：

1. 上表所列内容为不可负偏离条款。
2. “投标人响应情况”一栏应如实填写“响应”或“不响应”。
3. “实质性响应条款响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以“实质性响应条款响应情况”为准。

十、供应商情况介绍

1. 投标人情况介绍:

2. 资格证明材料:

投标人须按招标文件中“申请人的资格要求”提供相关的证明材料,投标文件中未提供或提供不完整、不符合要求的,将按投标无效处理。提交报名资料并购买招标文件的单位,不代表资格审查通过。

3. 中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函(可选项)

填写指引:

1、该部分内容由投标人根据自身实际情况填写,不符合要求的投标人可以不填写或直接删除相应的声明函。投标人提供的声明函不属实的,属于提供虚假资料谋取中标,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。

2、该部分内容填写需要参考的相关文件包括但不限于:(1)财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号);(2)《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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,以下简称300号文);(3)《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》(国统字〔2017〕213号);(4)《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号);(5)《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)。

3、请依照提供的格式和内容填写声明函,不要随意变更格式;声明函不需要盖章或签字;满足多项优惠政策的投标人,不重复享受多项价格扣除政策。

4、声明函具体填写要求:

(1)声明是中小企业须填写《中小企业声明函》的以下内容:

第一处,在“采购人名称”下划线处如实填写采购人名称(深圳市特采招标代理有限公司不是本项目的采购人,而是组织实施机构);

第二处,在“项目名称”下划线处如实填写采购项目名称;

第三处,在“标的名称”下划线处填写本项目的具体名称(以招标文件第一册第三章用户需求书“基本信息”的“项目名称”一栏为准);

第四处,在“采购文件中明确的所属行业”下划线处填写采购标的对应的中小企业划分标准所属行业(所属行业以招标文件第一册第三章项目需求书所列明的为准);《中小企业声明函》中制造商、承接/承建企业所属行业应当与招标文件要求的行业相一致,供应商如有疑问,可根据《国民经济行业分类》(GB/T4754-2002),结合《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)进行判断。事业单位、社会组织等非企业主体不享受中小企业扶持政策,但事业单位、社会组织等非企业主体提供全部由中小企业制造的货物参加货物采购项目的除外。

第五处,在“企业名称”下划线处如实填写制造商名称;在“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”下划线处如实填写从业人员、营业收入、资产总额;在“中型企

业、小型企业、微型企业”下划线处如实依照 300 号文填写相应的企业类型；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以不填报。

(2) 声明是残疾人福利性单位须填写《残疾人福利性单位声明函》的相关内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

(3) 声明是监狱企业须填写《监狱企业声明函》的相关内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

5、声明函的有效性最终由采购代理机构或评标委员会判定，如采购代理机构或评标委员会判定声明函无效，相关供应商作投标无效处理或不享受相应的价格扣除。除专门面向中小企业采购的项目外，声明函的有效性最终由评审委员会判定；如评审委员会判定声明函无效，相关供应商不享受价格扣除（但不作投标无效处理）。供应商应严格按照“填写指引”的要求进行填写，否则可能被判定无效。

1、中小企业声明函（服务类）

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）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）行业；承接企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

2、残疾人福利性单位声明函（服务类）

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（单位名称）单位的（项目名称）项目采购活动提供本单位服务。

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。

本投标人已知悉《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，承诺提供的声明函内容是真实的，如提供声明函内容不实，则依法追究相关法律责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

3、监狱企业声明函

【服务类，监狱企业如需享受优惠政策，还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件】

本投标人郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本投标人参加（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监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下：

1. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业；
2. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业。

.....

本投标人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。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

企业名称（盖章）：

日 期：

十一、服务条款偏离表

服务条款偏离表

序号	目录	招标文件服务内容						投标文件响应	偏离情况	说明
（一）	物业情况	物业名称			物业地址					
		盐田出入境边防检查总站生活区			盐田区深盐路1111号					
		盐田出入境边防检查站报检楼			盐田区进港二路1279号					
		盐田出入境边防检查站执法执勤中心			盐田区进港一路东侧					
		盐田出入境边防检查站闸口楼			盐田区盐田港进港闸口					
		盐田出入境边防检查站流渔码头执勤点			盐田区海鲜街					
（二）	服务范围	序号	物业类别		位置	规模	配套设备设施情况	服务范围		
		1	站	盐田	深圳市	（1）1号	深盐路 1111 号盐田	建筑本体共用设		

			生活区	出入境边防检查总站生活区	盐田区深盐路1111号盐田边检站生活区	楼(办公楼), 建筑面积 3114.76 m ² ; (2) 2 号楼(食堂及宿舍), 建筑面积 2861.38 m ² ; (3) 3 号楼(分配个人人才房), 建筑面积 2940 m ² ; (4) 4 号楼(个人住宅), 建筑面积 3576.44 平方米; (5) 5 号楼(个人住宅), 建筑	边检站生活区占地面积 27366.08 m ² , 建筑面积 16372.75 m ² (训练馆存在特殊情形, 暂未列入其面积)。有办公楼、多层住宅楼、训练馆、停车场及其他配套设施。配套设施包含宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备, 篮球场、网球场、公共健身娱乐设施, 园林绿化、停车场及其设施设备, 道路、地下(上)线路和管道、排水排污管道, 公共卫生, 化粪池, 市公用设施设备。电梯: 1 台。	备设施的日常维修、养护和运行; 物业规划红线内属物业管理范围的道路、地下及地下线路和管道、排水排污管道, 公共卫生, 化粪池, 市公用设施设备; 日常、养护和管理; 红线范围内配套设施宿舍、食堂、高低压配电房、消防设施设备, 篮球场、网球场、公共健身娱乐设施, 园林绿化、停车场及其设施设备日常维修、养护和管理。生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、周边绿化养护和消杀。大门岗、巡逻岗、		
--	--	--	-----	--------------	---------------------	---	---	--	--	--

					面 积 3880.17 平方米; (6) 训练 馆, 建筑面 积 695 m²		车辆人员进出及 安全管理。			
	2	站 报 检 楼	盐田 出入 境边 防检 查站 报检 楼	深圳市 盐田区 进港二 路 1279 号	宗地面积 1060 m², 建筑面积 3067 m²	站报检楼 1 栋 6 层, 建筑面积约 3067 m², 包含机要室、会议 室、办公区、培训室、 备勤室、厨房、民警 餐厅等办公区域。	报检楼全区域及 院内外停车场保 洁、周边绿化养 护和消杀工作。 大门岗、巡逻岗、 车辆人员进出及 安全管理。			
	3	执 法 执 勤 中 心	盐田 出入 境边 防检 查站 执法 执勤 中心	深圳市 盐田区 进港一 路东侧	建筑面积 1000 m²	一层建筑, 包括边指 挥中心, 现场值班 室、机房、现场会议 室, 验放大厅、印库、 备勤室、讯问室等区 域, 合计总建筑面积 1000 m²。	执法执勤中心全 区域保洁、周边 绿化养护和消杀 工作。 日常巡逻工作。			
	4	站 闸 口 楼	盐田 出入 境边 防检	深圳市 盐田区 盐田港 进港闸	建筑面积 559 m²	盐田港区闸口旁, 包 含建筑物 2 层, 建筑 面积约 559 m²。 包括执勤队办公室、	闸口楼全区域保 洁、周边绿化养 护和消杀工作。 日常巡逻工作。			

				查站 闸口 楼	口		备勤室、洗衣房等区 域。				
		4	海 鲜 街 流 渔 码 头 执 勤 点	盐田 出入 境边 防检 查站 流渔 码头 执勤 点	深圳市 盐田区 海鲜街	建筑面 积 80 m²	流渔码头执勤点，建 筑面积约 80 m²	执勤点全区域保 洁和消毒杀菌工 作。			
		备注：如在合同履行期间启动新办公场所工作，中标供应商需兼顾新旧场地的物业管理工作，采购人不再另行支付费用。新办公场所启用时间以采购人通知为准。									
		采购方负责可向供应商提供不少于 100 平方米的管理用房，由供应商无偿使用。物业用房产生的水费、电费由供应商承担。									
(三)	物 业 管 理 服 务 内 容 及 标 准	物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。									
3.1	总 体 服 务 需 求	项目范围为盐田边检站生活区、报检楼、闸口楼、执法执勤中心及海鲜街流渔执勤点，服务范围包括 24 小时安保工作、卫生清洁、绿化修剪，消防安全（含中控									

		室值班），公共水电维修，设施设备维保，“四害”消杀，房屋建筑本体共用部位的维修、养护，交通工具停放，电梯维保，物业档案、资料管理，重大疫情的防疫工作。相关服务综合要求参考执行《深圳市住宅物业管理服务收费指导标准》（深价规〔2007〕1号）三级（含）以上标准执行。			
3.2	具体服务内容	（1）房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。			
		（2）房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。			
		（3）房屋建筑物室内外所有灯具、给排水配件的更换、门窗锁具的维修维护，通讯线路的布设，所有空调的维修维护及清洗。（该项维修维护所需工程物料及配件耗材由中标供应商承担）。			
		（4）按设备维修和养护规范标准定期对各类设备设施（含电梯、消防监控、水泵、变压器、发电机、配电柜、强弱电缆线路、强弱电井等）进行维护、检查和保养。			
		（5）本物业管理范围的公用设施（道路、室外上下水管道、沟渠、池、井、饭堂隔油池、绿化、路灯、停车场、公共区域装饰、公共卫生间的洁具设施等）的维修、养护和管理。			
		（6）本物业配套服务设施的维修、养护和管理，杜绝火灾隐患。			

	(7) 公共环境(包括公共场地、房屋建筑物共用部位及会议室、活动室等)的清洁卫生、消毒、垃圾的收集、清运(除建筑垃圾), 化粪池及地下管道的清理等。		
	(8) 绿化服务管理。		
	(9) 室内外白蚁防治、消毒及防蚊虫、灭鼠服务。		
	(10) 物业标识的设置与维护。		
	(11) 配合和协助当地公安机关进行安全监控和消防管理等工作。		
	(12) 配合和协助当地公安机关加强政府物业反恐防爆工作, 具备一定的暴力恐怖及其它突发事件的应急响应和处置能力, 做好安全防范措施, 配备相应反恐防爆器材, 降低事故造成的人员伤亡、财产损失及环境危害等, 建立突发事件应急处理专业队伍, 遇较大突发事件应迅速调集应急力量到场维持安保, 并协助处理。		
	(13) 协助采购人代收生活区的水电费。		
	(14) 消防管理, 建立健全办公楼的消防档案资料, 并与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。		
	(15) 支援、协助管理本物业内文体娱乐活动。		
	(16) 节能管理。		
	(17) 报刊邮件分发服务。		
	(18) 物业及物业管理的档案、资料管理。		

		(19) 其他事项。					
3.3	服务质量标准	【盐田边检站】项目物业管理执行 95 分以上服务质量标准（列入履约考核标准考核范围），确保管理范围内各项建筑和配套设施时刻处于良好的工作状态，营造一个健康舒适的工作环境，物业管理的分项标准要求如下：					
		指标类别	项目	指标	措施		
		1.0 服务指标	1. 客户满意度调查	满意度≥95	定期向用户发放满意度调查问卷，对合理的建议及时整改，并将处理结果予以公布。		
			2. 客户投诉处理及时率	处理及时率=100%	加强与客户的沟通，了解客户的愿望和要求，满足客户的需求。 设立 24 小时投诉电话。接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。		
			3. 客户重大投诉	发生率=0 次	严格执行管理体系，避免重大服务失控。与客户密切沟通，控制投诉级别。		
			4. 卫生清洁保洁率	抽检合格率≥95%	采用合理、科学的作业方式，给用户营造一个良好的工作环境。 垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。 杜绝乱张贴现象。 管理员每日巡视检查卫生保洁质量情		

					况，发现问题及时协调处理。严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。 根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。		
		2.0 安全 指标	6. 消防设施设备完好率	完好率=100%	编制消防设备维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经采购人方审批后实施。 将消防设备设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 针对消防设备设施特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。		
			7. 消防设备设施维保计划完成率	完好率=100%			
			8. 一般安全责任事故发生数	发生数=0			

					经查验方可放行。 落实保安岗位职责，明确责任区域。 对保安员实行准军事化管理，加强对保安员培训和考核。 对保安员工作进行严格检查。			
			9. 突发事件处理及时率	及时处理率=100%	1. 突发事件接报后10分钟内赶到现场，按流程及时通知或协调相关部门处理； 2. 重大事件应在15分钟内知会采购人监管部门； 3. 安全设施报警（含火警、消防门、门禁等）1分钟内发现异常；发现或接报后5分钟内到达并控制现场； 4. 突发事件处理及时规范，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零； 5. 突发事件结束后，在1个工作日内提交书面报告给采购人工作接口人。			
		3.0 设备 设施 指标	10. 设备设施完好率	完好率=100%	根据项目的具体情况，参考《深圳市物业管理条例》及有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划，经采购人审批后实施。 将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期			
			11. 房屋本体完好率	完好率=100%				
			12. 设备设施保养计划完成率	计划完成率100%				

					巡查相结合。 针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。 每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘查、鉴定一次，根据勘查、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。		
			13. 零修、急修维修及时率	100%	以优质高效服务为宗旨，物业项目设立服务电话并向用户公开，实行 24 小时值班，受理各类小修、急修申报。接到急修任务，维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对用户应有交待。 根据办公楼配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。		
			14. 维修返修率	返修率 $\leq$ 0.4%	对工程技术人员严把招聘关。加强员工维修技能培训，提高工程技术水平。采取维修复核制度，确保维修的合格率。		
			15. 员工岗位操作规范化程度	特殊工种员工持证上岗率=100%	对工程技术人员严把招聘关。行政专员将对工程技术人员的操作证统一管理，确保证件的有效性。		
		4.0	16. 员工培训实	实施率 100%	制定完善的员工培训管理体系，确保		

		运作 指标	施率		员工在各阶段得到良好培训。 职业健康安全类培训至少每半年覆盖 率 100%，完成培训的人员必须签字确 认并留存详实培训记录。			
			17. 员工岗位投 诉	发生率=0 次	项目设置人事专员，同时开通投诉渠 道。确保员工的意见和心声能有多渠 道反馈。			
			18. 员工考勤	正确率 100%	确保员工考勤不误打卡、不缺打卡。 专职人员对员工考勤打卡进行记录 和管理。 员工连续工作时间不超过 12 小时。			
3.4	环境 服务 标准	3.4.1 清洁卫生服务标准						
		(1) 清洁卫生实行一体化管理，有专业清洁队伍，管理制度完善，以及足量配备 相应的物业清洁剂、水、电、气等用品用具。 (2) (2) 负责做好本项目办公及生活区红线以内所有的露天地面公共区域、以 及所有建筑物的公共区域、多功能厅、会议室、卫生间等区域和采购单位指定范 围内的卫生清洁、管理工作。具体包括：连廊（走廊）走廊通道、楼梯、扶梯、 电梯、消防设施、楼顶平台（含玻璃平台）、梁、柱、内外墙体、墙面、天台、 天花、灯饰、风口、宣传栏、凉亭、警示牌、悬挂牌（含公共区域门牌、挂画等）、 金属护栏、把手、配电房、设备房、门卫、门厅、卫生间、门窗、玻璃、地面、 绿地、各类沟井与管道、道路、停车场等，以及其它未列明、但包含上述指定范						

		围以内的场所及设施用具，日常保洁中注意垃圾的及时清运。									
		(3) 负责做好公共环境卫生，下水道、沟渠、池、井、清淤处理、垃圾收集清运、化粪池的清运；垃圾清运必须实行袋装化收集清运，在垃圾清走以后要及时对垃圾房清洗、消毒。									
		(4) 公共区域地面清洗每月 2 次，并根据实际情况增加清洗次数，以保证场地及设施的洁净。节假日、主要接待或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清洁卫生。									
		(5) 定期开展除“四害”、白蚁防治及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期以及春夏孽蚊滋生季节要严格按采购单位的要求组织消杀。									
		(6) 采购单位有施工项目时，由采购单位负责垃圾的清运和清扫，物业公司应在第二天在采购单位规定的时间内对清运痕迹进行二次清理和清洗。									
		(7) 物业公司应承诺在早上 8:00 前将所有区域（如外围、会议室、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，并全天随时保洁，保证不影响正常办公。									
		(8) 清洁卫生服务规范，见下表									
		<table><tr><td>工作项目</td><td>作业频率</td><td>质量标准</td><td>保洁率</td></tr><tr><td>外围地面</td><td>每天清扫 2 次并随时保洁，每月彻底磨洗清洁 1 次。</td><td>无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等</td><td>100%以上</td></tr></table>		工作项目	作业频率	质量标准	保洁率	外围地面	每天清扫 2 次并随时保洁，每月彻底磨洗清洁 1 次。	无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	100%以上
工作项目	作业频率	质量标准	保洁率								
外围地面	每天清扫 2 次并随时保洁，每月彻底磨洗清洁 1 次。	无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	100%以上								

		楼道清洁	每日清扫 2 次，清运垃圾 2 次，每日拖抹 2 次；并随时保洁。	无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕	100%以上		
		梯级 (阶梯)	每天用绿水拖抹 1 次，随时清扫保洁；每周清洗污渍沙泥 2 次。	无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净	99%以上		
		楼梯扶手、栏杆、走廊坐椅的清洁	扶手、坐椅每日擦抹 2 次，栏杆每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮	99%以上		
		公共过道、大厅 瓷砖地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。	无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、拖痕、无卫生死角	100%以上		
		大理石地面	每日拖扫 2 次，尘推静电吸尘 2 次，并随时保洁。每季度用抛光机抛光补蜡 1 次；	无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜。	100%以上		
		墙面、开关按钮 清洁	每周用绿水除尘擦拭 3 次	无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上		
		电子门禁器清洁	每日擦抹 1 次	无黑尘、无污迹等	99%以上		
		消防栓、消防管道、配电箱等清洁	每周擦抹 3 次	无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上		
		给、排水管、排	每天保洁，每周清洁 1 次	无灰尘、蜘蛛网	99%以上		

		风口、冷风口						
		灯具清洁	外抹每月 2 次，内抹每月 1 次	灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净	99%以上			
		宣传栏、标识牌等	宣传栏、标识牌每周清洁 1 次	宣传栏、标识牌无污迹	99%以上			
		不锈钢饰物表面清洁	不锈钢表面每周保洁 1 次，每周上不锈钢油 2 次	无斑点、积尘，表面光亮可映出人形				
		天面、平台清洁	每周彻底清洁、清理 2 次	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞	100%以上			
		停车场清洁	每日 1 次，停车场每周冲洗 1 次	无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水，自行车摆放整齐，汽车停放有序，及时处理油块油迹	99%以上			
		公共场地和道路的清洁	每日清扫不少于 2 次；每月冲洗 1 次。遇有重大活动时须提前清洗。	无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草	100%以上			
		垃圾桶的清洁	每日 2 次清理收集、每天 1 次擦拭清洁，每周 1 次消杀	干净整洁无臭味、无滴水、无蚊虫孳生、无污迹、无乱张贴，日清洁达 99%以上	100%以上			
		化粪池、隔油池及相关管道	定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理，每年清理抽吸	无臭味、无沉淀物、无堵塞、无积溢、排	99%以上			

			不少于 2 次，每月管道维护疏通 1 次，其余随机清理疏通	污畅通				
		垃圾房（池）清洁	每日清理清运至少 1 次，冲洗至少 1 次，每周消杀至少 1 次	内外墙干净。无明显垃圾，水沟、地面无积水、无蚊虫孳生、无臭味异味，日清理 100%	100%			
		排水沟、排污管、污水井清洁、清理、清扫	每天明沟(井)清洁垃圾杂物 1 次并保洁，每周管道、雨水井、污水井清洁 1 次，每月清扫 2 次	无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻；少蚊、蝇、蟑螂，无鼠，消杀率达 99%以上。	99%以上			
		建筑物楼顶	每月 1 次，多雨季节不定期检查	无积水，无堵塞。	100%			
		绿化带	每日随时拾捡垃圾杂物 并保洁，每周彻底清理干净杂物垃圾等	如有花草枯萎，及时更换，无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等	99%以上			
		花槽(池)盆景植草砖	每日随时拾捡垃圾杂物并保洁，每周彻底清理干净杂物、垃圾等	干净整洁、无杂物、无垃圾等废弃物	99%以上			
		车道、停车位	每天清扫 1 次并保洁，每周用化油剂清洗后再用高压清洗机冲洗 1 次	无垃圾油污，无积水聚沙	99%以上			
		玻璃门、窗	走廊玻璃门、窗每周用玻璃水清洗清刮 2 次，随时清抹	无灰尘、污渍、手印、光洁明亮	99%以上			

			保洁					
			大堂玻璃每周用玻璃水清抹 清刮 2 次并随时保洁					
			公共走廊玻璃墙面(外侧)保 洁每周用玻璃水清洗清刮 1 次					
		洗手间清洁	洗手间大门每周用消毒剂清 抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍手印	100%			
			地面每周用消毒剂清洗至少 1 次	无灰尘、水渍、污渍				
			墙身每周用消毒剂清抹 1 次 并保洁，每周用清洁剂清洗 1 次	无灰尘、无污渍、水 渍、洁净				
			玻璃镜每周用玻璃水清洗 2 次并保洁	无灰尘、污渍、手印、 光亮				
			洗手盆、台面、水池每周消 毒剂清抹 2 次并保洁	无灰尘、无污渍无痰 渍				
			大小便器每天用消毒清洁剂 清洗 1 次，随时保洁，定时 放卫生球和喷空气清新剂； 每周用消毒剂全面大清洁 1 次；每月定时检查管道畅通 情况，发现堵塞及时处理	无臭味、无污渍无垢、 干净清洁				
			洗手间保洁每 45 分钟 1 次	无臭味、无污渍无垢、 干净清洁				
		天花	每周清除天花顶部灰尘及蛛	无灰尘、无蜘蛛网				

			网 1 次					
		风扇	公共区域、会议室风扇的定期拭擦清洁每月 1 次，拆除清洗每年 2 次。	无污渍无垢、干净清洁				
		电梯桥厢	每小时清洁 1 次,随时保洁,地毯定期清洗	无垃圾、杂物、无灰尘、无污渍、无痰渍、无手印、“零干扰”服务	100%			
		会议室、多功能厅清洁	会议室、多功能厅每天清洁不少于 1 次;地毯每日清洁吸尘 1 次,每周机洗清洗 1 次;室内区域随时保洁;开会前清抹桌椅灰尘,适当通风后开灯、开空调,整理桌椅。会后清扫地面,擦拭并整理桌椅,清洗烟灰缸、清倒垃圾桶,关闭空调,照明。		100%			
		保洁	所有区域范围内的保洁每服务不得少于每小时 1 次;洗手间的保洁不得少于 45 分钟内 1 次		100%			
3.4.2	园林绿化服务标准	(1) 负责承担办公楼内租摆绿植及生活区绿化日常养护、修剪、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理,要求绿化养护三级管养。						
		(2) 实行一体化管理,有专业队伍,管理制度完善,并配备先进设备进行辅助工作。						
		(3) 绿化垃圾要及时自行清运到政府指定地点。						
		(4) 属于物业管理绿化方面的其他事项。						
		(5) 园林绿化工作流程和质量标准,见下表(具体按一级管养要求执行)						

工作项目	作业频率	质量标准	达标率			
草地清洁养护	做到每日清洁绿化带内垃圾、杂物、枯枝、落叶，及时除杂草，每月应对草地预防性喷药 3 至 5 次，杂草不能超过草坪面积的 0.1%，定期施肥、淋水，春夏秋每半月修剪 1 次，冬季每 45 天修剪 1 次。剪草机剪完草后 5 天内修完草边，马上浇 1 遍透水。草地高度保持在 3-10cm 内。	草地翠绿，无杂草，草坪平整，无落叶、无枯黄现象，无病虫害及任何杂物；施肥方法须播肥或喷肥。	生长高度 5-8 公分，成活率达 98%以上，杂草控制在 2%以下			
绿篱花球修剪养护	定期修剪	长势良好，造型美好，修剪整齐，无干旱缺水、无杂草、无枯枝及缺苗，无病虫害。	生长高度 80 公分以上，100 公分以下。达标 99%以上			
乔灌木的整形修剪、养护	乔木每年 1-2 次，灌木每年 9 次。乔木树冠整齐，无枯枝、断枝、徒长枝，一个月进行 1 次整形修剪。灌木修剪成形，生长健壮。花带修剪平整、造型突出，及时剪除徒长枝、萌蘖枝，半个月进行 1 次整形修剪。盆花及时修剪枯枝黄叶、绑缚树形。应保证每天淋 1 次水，（雨天除外），并根据季节情况，每 1 周喷 1 次药物。除夏季外，每 2 周应进行 1 次松土。每月	造型美观，形态逼真，长势良好、无干枯枝条、无干旱缺水、无杂草。采用穴施或沟施施肥，浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面；树不阻车辆	成型，整齐，灌木等新长枝条不超过 15 厘米；无病虫害。			

			根据树种情况适时施肥 2 至 3 次，修剪枝 2 次。药物除土壤里的害虫每年 3 次以上。（大面积修剪需采购人聘请专业公司进行）	和行人通过，主侧枝分布均匀；无病虫害。				
		植保管 理	定期巡查、浇水、施肥。	少见病虫害	成活率达 99% 以上			
		病虫害 的防治	每周抽查，每月普查。花灌木、草坪生长季节每 2 月打 1 次药，个别有病虫害的地方及时打、多次打，直至消灭为止。打药时戴手套、口罩，农药配比按照规范。	保证无病虫害危害，一旦发生，10 天内得到控制	完好率 99% 以上			
		防风防 暴	风暴前加强预防，风暴后及时处理	风前设立支柱疏剪枝叶；风后 4 小时内无断枝、落叶，树木无倒斜；草地内无 1 平方米以上积水。及时清理被台风暴雨吹倒的树枝，及时扶植倒伏的树木（2 小时内）。	把损害减少到最低限度			
		施肥	草地每月 1 次（阴雨天施），乔灌木每季 1 次，冬季施加花生麸、蘑菇肥、饼肥等做为底肥	保证不因缺肥及养分不足而长势不好，枯萎或死亡				

		浇水	绿化带视天气情况适量浇水，不能有缺水现象。	盆花浇水见干见湿、以浇透为准。				
		绿化设施		维护好喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌等，有损坏现象及时汇报。				
3.5	工程 服务 标准	(1) 建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。						
		(2) 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修；主要设备如电梯、发电机及消防系统的保养工作，必须由具有资质的专业公司保养。						
		(3) 建立安全检查制度，配备专职值班员对所管辖区域及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。配电机房须安排人员 24 小时值班。严格按照操作规程施工操作。						
		(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。						
		(5) 房屋本体、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。						

		(6) 确保楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内墙体和基础等承重结构部位、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用。					
		(7) 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。					
		(8) 建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全，管理完善，可随时查阅，相关资料应及时向采购单位报告和确认。					
		序 号	项 目			内 容	服 务 标 准
		1	房屋日常养护维修			1. 门窗工程养护维修 2. 油漆工程养护维修 3. 墙台面及吊顶工程养护维修 4. 屋面工程养护维修 5. 地下防水工程养护维修	1) 防止漏水浸水，确保房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。及时完成油漆涂刷。 3) 设施设备所有油漆 1 年至少油漆 1 次。
2	室外场地、道路养护维修	1. 院内广场地面、台阶、养护 2. 室外地面养护	1) 确保大楼室外场地、道路的完好和正常使用； 2) 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。				
3	给排水设备运行维护管理	1. 给排水管道养护维护 2. 水泵、水箱、阀门等设备设施养护	1) 用水、供水管理，保证给排水系统正常运行使用。 2) 防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期				

				3. 水泵房及机电设备的养护 4. 给排水检查井养护 5. 其他相关养护 6. 沟渠池井的检查	检修，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、清洁。 3) 保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能。 4) 定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行疏通、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。 5) 及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时到位抢修，恢复正常功能。零修合格率 100%。雨水井；污水井；化粪池；阀门井完好率达 100%；无缺损，无污积、无堵。 6) 所有外露管道表面合同期内除锈刷油漆 1 次。			
		4	供配电设备运行维护管理	供配电设备运行维护管理	1) 对供电范围的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电； 2) 用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定临时用电措施并严格执行；供电运行和维修人员必须持证上岗； 3) 建立 24 小时运行维修值班制度，及时发现和解决故障。当出现故障时，维修人			

				员 5 分钟内及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能。零修合格率 100%； 4) 加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括地下室照明、楼梯、电梯间、设备房、室外院墙照明）线路、开关保证完好，确保用电安全。			
			公共区域（包含会议室、多功能厅、办公室，更换材料费用）	1) 加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用； 2) 定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。			
		5	消防系统维护管理	1. 火灾自动报警系统（联动系统） 2. 消防广播及电话系统 3. 消防水系统、气系统 4. 防排烟系统 5. 应急照明系统 6. 其它设备设施	1) 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、阀门润滑油保养、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；2) 落实消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，杜绝火灾事故发生。 3) 制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期对消防系统进行保养维护。 4) 及时发现并排除火灾等安全隐患，以及消防设备故障。		
		6	电梯系统维护	电梯设备运行维护	1) 建立规范完善的电梯运行、安全操作规程、维修保养制度，并严格执行。 2) 保证电梯系统安全运行、正常使用。运		

					行中无异响和抖动现象。 3) 有准确完整的电梯系统档案资料, 各项运行记录和维修保养记录齐全, 并归档。 4) 制定切实可行节能降耗措施, 应有明显节能降耗成果。 5) 定期检修养护电梯设备, 保证电梯设备、设施处于良好状态。 6) 提供 24 小时全天候的紧急故障处理, 接到保修后维修人员应在 20 分钟内达到现场抢修, 及时排除故障。		
3.6	公共设施设备维护养护服务标准	公共设施设备维护养护服务标准, 见下表					
		序号	项目	维修类别划分	日常维修 (计划、实施、标准、效果)		
		1	公共屋面	1. 隔热层破损; 防水层破损, 造成屋面渗漏; 2. 避雷网脱焊、间断; 3. 屋面积水	计划: 每天检查 1 遍, 发现问题, 及时维修。效果: 无积水, 无渗漏; 隔热层完好无损; 避雷网无间断。		
		2	水、电设备	1. 水、电、等设备的维护保养; 2. 日常设备的零部件易耗品维修、更换	计划: 每天巡视检查, 发现问题, 挤时检修。效果: 无故障停水、停电、停热水供应; 保障安全运行。		
		3	公用照明	1. 线路的检修维护; 2. 灯具的维修和更换	计划: 每周检查 1 次, 发现问题, 及时维修。 效果: 线路无搭乱接; 照明灯具正常有效。		

		4	墙面、地面、门厅、天棚、通道、楼梯等	1. 地面的维修改造； 2. 墙、天棚维护；通道、楼梯见墙面、扶手、踏步的维护。	计划：每周检查一次，发现问题，及时维修。效果：无缺损、无霉迹，扶手完好，无张贴痕迹。			
		5	上下水主管	接口及砂眼漏水；管道堵塞、破裂 固定码松脱	计划：每周检查一次发现问题，及时维修。 效果：上下水畅通、无渗漏。			
		注：电梯系统、消防系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。						
3.7	保安服务标准	序号	服务内容	服务标准				
		1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。				
				(2) 对巡查、值守及异常情况等相关记录，填写规范，保存完好。				
				(3) 配备保安服务必要的器材。				
		2	出入管理	(1) 实行24小时值班制。				
				(2) 设置门岗。				
				(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。				
(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实								

			后放行。			
			(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。			
			(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。			
			(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。			
			(8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。			

				⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为———）。			
				⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。			
		3	值班巡查	（1）建立24小时值班巡查制度。			
				（2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。			
				（3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。			
				（4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。			
		4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。			
				（2）监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。			
				（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。			
				（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。			
				（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。			
				（6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准			

				并做好相关记录。			
				(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。			
		5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。			
				(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。			
				(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。			
				(4) 非机动车定点有序停放。			
				(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。			
		6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。			
				(2) 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。			
				(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。			
				(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。			

				(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。			
		7	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。			
				(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。			
				(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。			
				(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。			
				(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。			
				(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。			
				(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。			
		8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。			
				(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。			
				(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的			

				处置工作，确保活动正常进行。			
3.8	综合服务标准	(1) 全面负责协助物业管理范围内防火、防盗、防破坏、防事故的安全保卫工作，及时发现和消除安全隐患；按照安全防范的有关要求，开展定期和不定期的安全检查，做好安全宣传工作。					
		(2) 负责及时、正确处理物业内的各类突发事件，配合相关职能部门协助调查物业内发生的各类案件及意外事故。					
		(3) 负责物业管理范围内的消防管理，指派消防安全责任人，巡查消防设备设施，发现问题应立即处理，确保系统可随时起用，确保消防通道畅通，并制订消防应急预案。所有物业服务人员均是义务消防员，接受消防培训，每半年进行最少一次消防演习。					
		(4) 负责建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援等安全体系。					
		(5) 负责建立突发性预警机制，在发生火灾、地震、水灾等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好、及其它安全隐患。					
		(6) 确保安全和正常工作环境，环境安保良好，做好安全防范和日常巡视工作。					
		(7) 及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，道路畅通，车辆停放有序。					

		(8) 保证 24 小时项目相关责任人电话畅通，及时处理客户需求，保证客户投诉、沟通渠道畅通。						
		(9) 必须保证采购单位交给物业档案资料的完整性、完好性。						
		(10) 援、协助管理本物业内文体娱乐活动。						
		(11) 负责在满足采购人实际工作需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源；每月按楼层、客户提供用电情况分析，提出节能改进措施。						
		(12) 负责按照采购人的要求和指引，完成物业内部物品搬移、进出物业范围内物品的搬卸任务。						
		(13) 负责物业管理服务项目其它相关工作，完成采购人提出的其它管理任务。						
(四) 物业管理服务人员需求								
4.1	岗位设置	部门	职位	定编人数	岗位职责分布			
		管理岗	项目经理	1	负责物业管理全面工作			
			行政文员	1	负责项目财务、行政管理、客服等工作			
		工程管理部	维修技工	1	负责物业水电维修、生活区公共部分的日常维修工作			
		安保维护部 (含队长 1 名)	大门岗保安员	6	报检楼、生活区各 3 人，负责生活区和报检楼大门岗的 24 小时值班及车辆人员进出安全管理			

			巡逻保安员	1	负责生活区和报检楼日常巡逻工作			
			替休保安员	1	负责日常顶休工作			
	环境维护部	绿化保洁员	8	报检楼、执法执勤中心合计 4 人，闸口楼、海鲜街流渔执勤点共 2 人、生活区 3 人，负责执法执勤中心、闸口楼、海鲜街流渔执勤点报检楼及周边和生活区各个楼层及其他公共区域的保洁、绿化养护和消杀工作				
		小计	19					
4.2	人员 任职 要求	(1) 项目经理 具有本科（或以上）学历； 具有物业管理员（师）职业能力等级证书优先；具有清洁、消杀、绿化、秩序维护、人力资源管理专业岗位能力，拥有管理经验的优先； 具有 2 年以上同类型项目管理经验及工程专业经验； 年龄 45 周岁以下优先。						
		(2) 行政文员 具有大专（或以上）学历； 具有 3 年以上同岗位工作经验； 年龄 35 周岁以下优先。						

		(3) 维修技工 具有高中（或以上）学历； 具有 3 年以上同岗位工作经验； 年龄 45 周岁以下优先； 具有电工证。			
		(4) 绿化保洁员 具有 1 年以上同岗位工作经验； 年龄 50 周岁以下优先。			
		(5) 保安员 年龄 45 周岁以下优先； 身体健康、五官端正，具备良好身体素质，爱岗敬业，具有良好的职业道德修养， 具备一定急救处突素质。			
4.3	岗位 职责 要求 与分 工	岗位名称	岗位职责		
		项目经理	负责项目的日常物业管理工作； 职业健康安全管理：组织识别、评价服务过程中的危险源；并对 主要危险源制订控制方案，组织实施； 依照物业管理服务合同的约定，组织落实人员做好办公楼内整体		

			管理、日常维修、清扫保洁、绿化养护、安保维护、车辆管理、依法制止违规行为等具体管理服务工作； 根据物业管理法规、规定和合同约定，制订办公楼管理服务的详细计划和方案； 明确内部管理制度，规范管理服务人员的行为，及时处理管理服务人员的违规行为； 定期听取客户的意见和建议，改进和完善管理服务；			
		行政文员	负责项目档案管理、人事、行政及物料采购等工作； 积极完成领导安排的各项行政事务工作； 协助编制项目物业服务中各类工作计划和预算。			
		维修技工	执行日常的设备巡查和点检工作计划； 按计划定期对强、弱电、空调等系统进行运行保养工作；			
		保安员	负责人员物品出入管理、接待指引； 管控客户物品不侵占公共区域摆放； 发现处理各类安全隐患，及可疑人员的跟踪控制； 负责对公共区域检查监控工作。			
		绿化保洁	积极参与日常保洁工作例会讨论工作；			

		员	积极完成主管安排的各项保洁服务工作； 按保洁计划，保质保量完成日常保洁工作； 礼待客户，积极完成客户保洁服务诉求。 负责室内、外绿植的养护、修剪及病虫害防治								
(五)	履约考核标准	考评内容主要包括采购人对生活区及办公区物业服务企业的合同履行情况以及日常的物业服务情况的考评，该考评由采购人组织，考评方式可以采用纸质或者电子方式同时开展。									
		序号	项目	总分	评分细则	分值	得分	备注			
		1	人员制度内部管理	6分	④派驻本项目的服务人员须按合同持证要求，实行持证上岗制度。发现未按规定要求持证上岗的，缺一证扣0.5分，本项最高扣2分	2					
					⑤参加采购活动时承诺的项目服务人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。发现未按要求执行的每人扣0.5分，本项最高扣2分，未征得甲方同意更换团队成员的直接扣2分。	2					
					⑥未建立健全考核制度，岗位职责，工作流程，各类应急预案的，每	2					

					设施设备未达到额定转态，未定性定期检修，消防台账账物不相符的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分									
					17未定期开展消防演习，消防培训的。每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3								
					18不熟悉岗位职责和 workflows，未掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识，节假日前无有安全检查，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3								
		3	环境卫生服务	31 分	11未建立保洁服务管理制度，未实行标准化清扫保洁，导致重大投诉的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣3分	3								
					12未按要求对公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整区域进行定期保洁的，每发生一次不符合的扣0.1分，本项最高扣3分	3								
					13未按要求对电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）进行保	3								

					0.1分，本项最高扣4分						
					12未制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，未组织安排维修保养，未制定工作标准的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣4分	4					
		5	综合服务	8分	④派驻本项目服务人员须容貌端正、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体；各项服务需求须进行记录、传递、处理和反馈，信件报刊管理须准确无误。每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣3分	3					
					⑤未定期进行档案收集、整理及归档的，每发生一次不符合的扣0.2分，本项最高扣2分	2					
					⑥引入物业智能化管理，设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等。引入设施设备不符合招标人要求的扣1分，未引入的直接扣3分	3					
		6	会议服务	2分	根据会议安排及要求，未完成会议服务工作，无明确的工作流程，会议服务不符合需求规定的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣5分	5					

		7	重大活动 后勤保障	3 分	根据重大活动后勤保障要求，无明确的工作流程，未完全执行保障内容的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣 3 分	3					
		8	投诉检查 整改事项	5 分	③未建立完善的投诉响应机制，未能妥善处理各类投诉及建议的，每发生一次不符合的扣0.5分，本项最高扣2分	2					
					④其他违反甲方相关规定事项的，每发生一次不符合的扣1分，本项最高扣3分	3					
		9	日常服务 质量标准 抽查	3 分	对照95分以上服务质量标准不定期抽查，发现未达标每次扣1分，本项最高扣3分	3					
		10	标准分	100 分		100					
			总得分	考核实际得分							
	注：考核计算方法如下 1. 月度考核得分在 80 分（含）以上，采购单位不扣减物业公司当月物业服务费。 2. 月度考核得分 70 分-80 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 3%。 3. 月度考核得分在 60 分-70 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 5%。 4. 月度考核得分在 60 分（不含）以下，扣除物业公司当月物业服务费的 10%。										

		5. 物业公司连续两个考核周期考核得分低于 60 分（不含）的，采购单位可单方无责终止合同并追究物业公司违约责任。			
		6. 扣款方式:采购单位从支付物业公司当月物业服务费中扣除。			

十二、实施方案

十三、服务保障措施

十四、应急管理及其他处理方案

十五、项目完成（服务期满）后的服务承诺

十六、违约承诺

十七、拟安排的项目经理情况（仅限一人）

十八、拟安排的项目主要团队成员情况（项目经理除外）

十九、投标人通过相关认证情况

二十、投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况

二十一、同类业绩经验

二十二、项目履约评价情况

二十三、招标文件要求的其他内容及投标人认为需要加以说明其他内容

第二册 通用条款

第一章 总则

1. 招标说明

本项目根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关规定，通过公开招标择优选定供应商。

本招标文件的解释权归属深圳市特采招标代理有限公司。

2. 定义

招标文件中下列术语应解释为：

- 2.1 “政府采购代理机构”，系指根据采购人的委托，代理政府采购事宜的机构，在此特指拥有政府采购代理资格的深圳市特采招标代理有限公司。
- 2.2 “采购人”、“采购单位”：系指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。
- 2.3 “投标人”、“投标方”，即供应商，是指愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 2.4 “评审委员会”是依据《中华人民共和国政府采购法》有关规定组建的专门负责本项目评标工作的临时性机构。
- 2.5 “日期”指公历日。
- 2.6 “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件。
- 2.7 “纸质投标文件”指根据本招标文件模板的要求规范填写，打印输出并盖有投标单位公章的投标文件。
- 2.8 “现场投标”指在规定时间内直接向政府采购代理机构（深圳市特采招标代理有限公司）提交纸质投标文件。
- 2.9 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

3. 投标人的资质要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中“投标人的资格要求”内容。

4. 政府采购供应商责任

- 4.1 欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。
- 4.2 供应商在政府采购项目投标过程中应诚实守信，不弄虚作假，不隐瞒真实情况，不围标串标，不恶意质疑投诉。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标将作废，没收投标保证金，将该供应商列入不良记录名单并在网上曝光，同时提请政府采购监督管理部门给予一定年限内禁止参加政府采购活动的处罚或其他处罚。

5. 合格的货物和服务

- 5.1 必须是全新的货物。
- 5.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准。
- 5.3 进口的货物及其有关服务必须符合原产地和/或中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准。进口的货物须是具有合法的进口手续和途径，并通过了中华人民共和国商检部门检验。
- 5.4 投标人应保证，买方在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三

方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉。

6. 投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

7. 招标答疑

任何要求对招标文件进行澄清或者对招标文件有限制性、倾向性条款提出疑问的投标人，均应于“招标公告”中所述答疑截止时间前在书面通知政府采购代理机构。政府采购代理机构对规定时间内收到的对招标文件的疑问，视情况予以答复。具体答疑方式请见本招标文件第一册第一章之规定。

第二章 招标文件

8. 招标文件的组成

- 8.1 招标文件除以下内容外，政府采购代理机构在招标期间发出的答疑文件和其他补充修改文件，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 关键信息

第三章 招标项目需求

第四章 合同条款及格式

第五章 投标文件的格式、附件

第二册 通用条款

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评标

第七章 评审程序及评标方法

第八章 公开招标失败的后续处理

第九章 合同的授予

第十章 质疑处理

- 8.2 投标人获得招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有残缺应在投标答疑截止时间之前向政府采购代理机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件没有按招标文件要求提交全部资料或者投标文件没有对招标文件做出实质性响应，其风险应由投标人自行承担，并根据有关条款规定，其投标有可能被拒绝。
- 8.3 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经政府采购代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。政府采购代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

9. 招标文件的澄清

- 9.1 任何要求对招标文件进行澄清或者对招标文件有限制性、倾向性条款提出质疑的投标人，均应于“招标公告”中所述答疑截止时间前通知政府采购代理机构。政府采购代理机构对规定时间内收到的对招标文件的澄清或者质疑，视情况予以答复。具体答疑方式请见本招标文件第二册第一章之规定。
- 9.2 对于没有提出澄清或者质疑又参与了该项目投标的供应商将被视为完全认同该招标文件，投标截止期后不再受理针对招标文件的相关质疑、投诉。
- 9.3 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评审委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

10. 招标文件的修改

- 10.1 招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标内容的，政府采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改；
- 10.2 招标文件的修改以书面形式（包括网站公开发布方式）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。
- 10.3 招标文件、招标文件澄清（答疑）纪要、招标文件修改补充通知内容均以以网站公开发布或书面形式的内容为准。当招标文件、修改补充通知、澄清（答疑）纪要内容相互矛盾时，以最后发出的通知（或纪要）或修改文件为准；
- 10.4 政府采购代理机构保证招标文件澄清（答疑）纪要和招标文件修改补充通知在投标截止时间前以网站公开发布形式或书面形式发送给所有投标人。为使投标人在编写投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，政府采购代理机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在修改补充通知中明确。

第三章 投标文件的编制

11. 投标文件的语言及度量单位

- 11.1 投标人与政府采购代理机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文，且应以中文为准；
- 11.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

12. 投标文件的组成

（具体内容请详见第一册第四章的相关内容）

13. 投标文件格式

投标文件包括本通用条款第 13 条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式（表格可以按同样格式扩展）。

14. 投标货币

本项目的投标应以人民币计。

15. 投标有效期

- 15.1 投标有效期为从投标截止之日算起 120 个日历天，在此期限内，所有投标文件均保持有效；
- 15.2 在特殊的情况下，政府采购代理机构在原定的投标有效期满之前，政府采购代理机构可以根据需要以书面形式向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝政府采购代理机构此项要求，而不被没收投标保

证金，其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件，但需要相应的延长投标担保的有效期，在延长的投标有效期内本通用条款关于投标保证金的退还与没收的规定仍然适用；

- 15.3 中标供应商的投标书有效期，截止于完成本招标文件规定的全部项目内容，并通过验收及保修结束。

16. 投标担保

- 16.1 投标人应按招标文件规定的人民币金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。
- 16.2 投标保证金是为了保护采购人免遭因投标人的行为而蒙受的损失，采购人在因投标人的行为受到损害时可根据本通用条款的规定没收投标人的投标保证金。
- 16.3 交纳投标保证金应一律从投标供应商基本账户转出，否则按无效投标保证金处理。
- 16.4 在开标时，凡没有交纳投标保证金的投标，应视为非响应性投标予以拒绝(以到账时间为准)。
- 16.5 中标公告公示期结束后五个工作日内，未中标人的投标保证金，须在交回政府采购代理机构开出的投标保证金收据后，政府采购代理机构不计利息退回。未到政府采购代理机构交回投标保证金收据而造成投标保证金逾期退还的，责任由投标人自负，在退还时不计利息。受到质疑、投诉或正在被调查的投标人，在调查结束后，如没有发现违法违规行为的再退回投标保证金。
- 16.6 中标人的投标保证金，在中标人按本通用条款规定和采购方签订合同后，并退回政府采购代理机构开出的投标保证金收据后，政府采购代理机构将在五个工作日内退还。因银行对提取现金有限制，政府采购代理机构收取的投标保证金一律用转账方式退还。
- 16.7 下列任何情况发生时，投标保证金将被没收：
- (1) 投标人在投标函格式中规定的投标有效期内撤回其投标。
 - (2) 中标人在规定期限内未能根据规定签订合同；
 - (3) 隐瞒投标的真实情况、投标文件中提供虚假材料或者虚假补充文件或者故意进行无效投标或者质疑投诉提供虚假情况；
 - (4) 在投标人之间相互串通，事先商定投标价格或者合谋使特定投标人中标的；
 - (5) 采用不正当手段妨碍、排挤其它投标人的；
 - (6) 向采购人、政府采购代理机构行贿或者提供其它不正当利益的；
 - (7) 与采购人和政府采购代理机构串通投标的；
 - (8) 其它严重违反《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的。

17. 投标人的替代方案

- 17.1 投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非招标文件中允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将不予考虑。
- 17.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

18. 投标文件的构成及编写

18.1 投标文件的构成

- 18.1.1 投标人编写的投标文件应包括资格性文件、符合性文件、技术文件、商务文件等，编排顺序参见投标文件格式。

- 18.1.2 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

18.2 投标文件的编写

- 18.2.1 投标人应当对投标文件进行装订,对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损,由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 18.2.2 投标人应准备纸质投标文件正本、开标一览表、电子文件各一份及招标文件中规定数目的纸质副本。投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符,以正本为准。
- 18.2.3 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任,并无条件接受采购人或者政府采购代理机构或者采购监督管理部门对其中任何资料进行核实的要求。
- 18.2.4 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件,或没有提供招标文件中所要求的资料及数据,由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 18.2.5 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容(包括所有的补充、修改内容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等)。投标人没有按照招标文件要求提交资料,或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险,有可能导致其投标被认定为无效投标或被确定为投标无效。

第四章 投标文件的递交

19. 投标文件的递交

19.1 投标文件的密封和标记。

- 19.1.1 投标人应将开标一览表、投标文件(含正本和所有副本、投标文件电子光盘)分开单独密封,并标明招标编号、包号、招标项目名称及“正本”或“副本”。
- 19.1.2 密封包上注明按招标文件所规定的开标时间(指招标公告中规定的开标时间)前不准启封的字样。
- 19.1.3 如投标文件由专人送交,投标方应将投标文件按第 20.1.1、20.1.2 款中的规定进行密封和标记后,按招标公告注明的地址送至政府采购代理机构。
- 19.1.4 邮寄、电报、电话、传真形式的投标概不接受。

19.2 投标截止时间

政府采购代理机构在本通用条款第 20.1.3 款规定的地址收到投标文件的时间不得迟于招标公告所规定的时间。

19.3 迟交的投标文件

按照本通用条款第 20.2 款规定,政府采购代理机构将拒绝并原封退回在其规定的投标截止期后收到的任何投标文件。

20. 投标文件的修改和撤销

- 20.1 投标人在递交投标文件后,可以修改或撤回其投标文件,但必须在规定的投标截止期之前书面通知政府采购代理机构。
- 20.2 投标人的修改或撤回通知书应按本通用条款第 20.1 款规定编制、密封、标记和发送,并应在封套上加注“修改”或“撤回”字样。
- 20.3 在投标截止期之后,投标人不得对其投标文件做任何修改。
- 20.4 在本通用条款第 20.2 款规定的投标截止期至本通用条款第 16 条规定的投标有效期届满之间的这段时间内,投标人不得撤回其投标,否则根据本通用条款第 17.7 款规定,其投标保证金将被没收。

第五章 开标

21. 开标

- 21.1 政府采购代理机构将按“招标公告”规定的时间和地点组织公开开标。投标人应委派代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明出席。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。
- 21.2 开标时，政府采购代理机构将当众宣读投标人名称、修改和撤回投标的通知、开标一览表（以招标文件规定的开标一览表内容为准）。投标文件中开标一览表内容与投标报价明细表内容不一致的，以开标一览表为准。
- 21.3 除了按照本通用条款第 21 条规定原封退回的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标文件。
- 21.4 按照本通用条款第 21 条规定，提交了可接受的“撤回”通知的投标将不予开封。
- 21.5 无论如何，在开标时没有启封和读出的投标文件在评标时将不予考虑。撤回的投标文件将原封退回投标人。
- 21.6 政府采购代理机构将做开标记录，开标记录包括按本通用条款第 21.2 款的规定在开标时宣读的全部内容。

第六章 评标

22. 评审会议

- 22.1 开标会结束后召开评审会议，由评审委员会负责对投标文件进行评审并根据采购人的授权确定中标供应商和出具书面评审报告。
- 22.2 评审委员会由采购单位代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为 5 人以上（含 5 人）单数，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评审委员会成员应当严格遵守评标规则，按照法律、法规规定的评审办法和评审标准，公正地进行评审和履行职责。
- 22.3 政府采购代理机构在投标截止日前组成评审委员会。采购人派代表参加评审委员会的，应在投标截止日前一日提交本单位签发的《评标授权书》给政府采购代理机构；采购人不派代表参加评审委员会的，应在投标截止日前一日提交《采购单位不派评委参与项目评标承诺书》给政府采购代理机构。
- 22.4 评标、定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- 22.5 评审活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评审过程和结果。
- 22.6 评审过程中不允许违背评审程序或采用招标文件未载明的评标方法或评审因素进行评标。
- 22.7 评审委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。
- 22.8 评审委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。
- 22.9 开标后，直到授予中标供应商合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标供应商的确定情况、与评标、定标有关的其他任何情况均严格

保密。

23. 向评审委员会提供的资料

23.1 公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等。

23.2 其他评标必须的资料。

23.3 评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

- (1) 招标的目的；
- (2) 招标项目需求的范围和性质；
- (3) 招标文件规定的投标人的资质、财政预算限额、商务条款；
- (4) 招标文件规定的评审程序、评标方法和评审因素；
- (5) 招标文件所列示的废标条件；

24. 独立评审

评审委员会成员的评审活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评审报告的工作程序。

第七章 评审程序及评标方法

25. 投标文件初审

25.1 投标文件初审包括资格性检查和符合性检查。资格性检查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

25.2 投标文件初审内容请详见招标文件第一册第二章《投标文件初审表》部分。投标人若有一条审查不通过则按废标处理。

25.3 对不属于投标文件初审表所列的其他情形，除法律法规另有规定外，不得作为废标的理由。

26. 澄清有关问题

为了有助于投标文件的审查、评价和比较，对投标文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审委员会可以用书面形式(应当由评审委员会全体成员签字)要求投标供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当用采用书面形式(由其受权的代表签字)，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性的内容。根据本通用条款第 28 条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

27. 错误的修正

27.1 评审委员会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、投标人是否提交了投标保证金、有无计算上的错误等。

27.2 算术错误将按以下方法更正(次序排先者优先)：

- 27.2.1 若开标一览表中内容与投标文件中明细表内容不一致，以开标一览表为准；
- 27.2.2 若投标文件的大写金额和小写金额不一致，以大写金额为准；
- 27.2.3 若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；
- 27.2.4 若单价金额小数点有明显错位的，应以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 27.2.5 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

27.3 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，给评审带来不便，评审委员会可以接受。

27.4 上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意后，调整后的投标报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝。

28. 投标文件的比较与评价

评审委员会按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格且报价不超过预算控制金额的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

29. 评标方法

评标方法分为最低评标价法、综合评分法、法规允许的其它评标办法。

29.1 最低评标价法

最低评标价法，是指以价格因素确定中标候选供应商的评标方法，即在满足招标文件实质性要求前提下，以报价最低的投标供应商作为中标候选供应商或中标供应商的评标方法。

29.2 综合评分法

综合评分法，是指在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行量化打分，以评标总得分最高的投标供应商作为中标候选供应商或中标供应商的评标方法。

29.3 本项目采用的评标方法

（请详见招标文件《评标信息》）

30. 定标

30.1 评审委员会依据本招标文件所约定的评标方法进行评审和比较，向政府采购代理机构提交书面评审报告，并根据评标方法比较评价结果从优到劣进行排序，并推荐中标候选人或确定中标供应商；

30.2 采用最低评标价法的，按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。评审委员会认为，排在前面的供应商的最低投标报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响商品质量和不能诚信履约的，应当要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；否则，评审委员会可以取消该投标供应商的中标资格，按顺序由排在后面的供应商递补，以此类推。对是否满足实质性要求或报价是否合理或是否低于成本，评委会意见不一致时，按少数服从多数原则作出决定。

30.3 采用综合评分法的，按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

31. 编写评审报告

评审报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，评审报告由评审委员会全体成员签字。对评标结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录在案。

32. 中标结果

32.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，评标结束后，政府采购代理机构将在主管部门指定的政府采购网站和政府采购代理机构网站（详见招标公告中的查询网址）上同时发布中标结果公告，公示期为1个工作日。供应商如对评标结果有异议，请于公示期内，以书面形式向我公司反映。若在公示期内未提出异议，则视为认同该评标结果。

32.2 评审委员会不直接向未通过符合性检查的投标人或者未中标的投标人解释落标原因，也不退还投标文件。

33. 中标通知书

33.1 中标公告公示期结束后，公示期内无人投诉，政府采购代理机构将通知中标供应商和

采购单位凭单位工作证明或法人授权证明及本人身份证直接到深圳市特采招标代理有限公司领取《中标通知书》。

33.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

第八章 公开招标失败的后续处理

34. 公开招标失败的处理

34.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由政府采购代理机构重新组织采购。

34.2 重新组织采购有以下两种组织形式：

(1) 由政府采购代理机构重新组织公开招标；

(2) 根据实际情况需要向政府采购监督管理部门提出非公开政府采购代理机构式申请，经政府采购监督管理部门批准公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

34.3 公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，政府采购代理机构要重新按公开招标流程发布招标公告和招标文件、组成评审委员会等组织采购活动。

34.4 公开招标失败的采购项目经政府采购监督管理部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判等非公开招标方式采购的，可不另行制作谈判文件，政府采购代理机构可就原招标文件中资质、技术及评标方法等变动情况向拟谈判对象发出谈判邀请，与原招标文件具同等效力，变动部分以谈判邀请文件为准。转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，供应商的原投标文件转为谈判应答文件。

第九章 合同的授予

35. 合同授予标准

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予中标人。

36. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

政府采购代理机构和采购单位保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

37. 合同协议书的签订

中标人将于中标通知书发出之日起 30 个日内，按照招标文件和投标文件内容与采购单位签订书面合同，合同书可参考本招标文件的合同样本；

中标人如不按规定与采购单位签订合同，则政府采购代理机构将没收其投标保证金，给政府采购代理机构造成的损失超过投标担保数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时承担相应法律责任；

中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，未经采购人及监管部门许可不得将中标项目转让（转包）给他人；

采购人与中标人签订的合同必须遵守本招标文件的合同条件，并且不得更改合同条件。

38. 履约担保

在签订项目承包合同的同时，中标人应按招标文件规定的金额向采购单位提交履约保函或履约保证金；

如果中标人不能按本通用条款第 41.1 款的规定执行，采购单位将有充分的理由通过政府采购监督管理部门废除中标，并没收投标保证金，给采购单位造成的损失超过投标保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；

项目结束之后，经验收合格，采购单位在七日内办理退还履约担保手续。

39. 代理服务费

1. 按照以下收费标准计算后下浮 20%，向中标方收取招标代理服务费用。招标代理服务收费以中标/成交通知书公布的中标金额为计算基准，按差额定率累进法计算，作为招标代理服务费。

中标金额（万元）	各类型招标代理服务费计算费率		
	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100 万元（含）-500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500 万元（含）-1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000 万元（含）-5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元（含）-1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1 亿元（含）-5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5 亿元（含）-10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10 亿元（含）-50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50 亿元（含）-100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿元（含）以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：

1、招标代理服务收费按差额定率累进法计算。

2、本次招标为服务招标，招标代理（中标）服务费按服务招标计费标准收费。

3、招标代理服务费缴纳至：

招标代理机构名称：深圳市特采招标代理有限公司

开户账号：757573016604

开户银行：中国银行深圳中建大厦支行

40. 中标供应商中标后，以现金或转账方式向深圳市特采招标代理有限公司一次性支付全额招标采购代理服务费。

第十章 质疑处理

41. 质疑受理机构

采购代理机构负责受理和答复质疑。

42. 质疑处理原则

质疑处理遵循公平、公正、规范、高效的原则。

供应商质疑实行实名制和“谁质疑，谁举证”的原则，质疑应有具体的事项及事实根据。

43. 质疑受理的时效和范围

供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。供应商对采购文件有疑问的，采购代理机构按答疑程序处理；供应商对采购文件有异议

的，按质疑程序处理。

44. 质疑条件

提出质疑的应是直接参与相应采购项目的供应商。以联合体形式参与的，由联合体共同提出；

提供质疑的项目名称和编号、质疑供应商的单位名称、详细地址、邮政编码、联系人及联系电话等基本情况；

有质疑的具体事项、请求及理由，并附相关证据材料；

质疑书加盖公章，被授权人进行质疑的同时提交法人授权委托书；

质疑材料中有外文资料的，应一并附上中文译本，并以中文译本为准。

不符合上述条件的，采购代理机构不予受理。

45. 受理质疑办理程序

先与质疑供应商进行沟通，以消除因误解或对采购规则和程序的不了解而引起的质疑。

对沟通情况满意的，供应商撤回质疑，质疑处理程序终止。

处理质疑一般进行书面审查；必要时听取各方当事人的陈述和申辩、进行相关调查；组织原评审委员会或谈判小组进行复议。

在质疑处理期间，采购代理机构视情形决定暂停采购活动。

采购代理机构原则上在质疑受理之日起七个工作日内书面答复质疑供应商。答复函以直接领取、传真或邮寄方式送达。

供应商向采购代理机构提出质疑后，在质疑处理期限内，不得同时向其他方面提起同一质疑。质疑供应商如已就同一事项提起投诉、提请行政复议或诉讼的，质疑程序终止。

46. 相关责任与义务

采购单位、评标专家和相关供应商等当事人应积极配合采购代理机构进行质疑调查，如实反映情况，及时提供证明材料。

质疑供应商有下列情形之一的，属于虚假、恶意质疑，采购代理机构将该供应商列入不良行为名单并在网上公布，并视情节提请政府采购监督管理部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动资格或其他处罚：

捏造事实或提供虚假证明材料的；

假冒他人名义进行质疑的；拒不配合进行有关调查、情节严重的。