

佛山市南海区桂城街道政府采购

招标文件

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

目

广东天盈都市型产业投资发展有限公司

广东华伦招标有限公司

二〇一七年六月

目 录

第一部分 投标邀请函.....	3
第二部分 采购项目内容.....	7
第三部分 投标人须知.....	35
第四部分 合同书格式.....	45
第五部分 投标文件格式.....	84
一、 自查表.....	87
二、 资格性文件.....	89
三、 商务部分.....	98
四、 服务部分.....	102
五、 价格部分.....	106
附： 评标文件.....	108

第一部分 投标邀请函

第一部分 投标邀请函

广东华伦招标有限公司受广东天盈都市型产业投资发展有限公司的委托，对瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商投标。

依据《广东省实施〈政府采购法〉办法》第三十五条规定，现将本项目采购文件在我司网站（www.gdhualun.com.cn）等网站进行公示，由投标人自行下载，公示期为自采购文件公示之日起五个工作日，供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自满之日起七个工作日内以书面形式向我公司提出质疑。

一、采购项目编号：0809-1741NHG32540

二、采购项目名称：瀚天科技城B1区3号楼物业管理服务采购外包项目

三、采购项目需求：

(1) 瀚天科技城B1区3号楼物业管理，包括安保、消防、清洁、环境绿化、维修、设施设备管理保养、客服、社区文化建设、项目配套服务、停车收费、水电费收取、企业增值服务等，以及整个B1区(包括B1区1、2、4号楼)的消控中心、视频监控中心、道闸门禁系统等设备设施的值班、运行、维保管理。

(2) 瀚天科技城B1区3号楼服务区域必须购买相关的保险。

四、服务对象：广东天盈都市型产业投资发展有限公司

五、采购预算：人民币肆佰肆拾玖万玖仟伍佰玖拾壹元玖角伍分（¥4,499,591.95元）

办公区物业名称	面积（m ² ）	投标限价（人民币）
B1 区 3 号楼	43673.48	2.6（元/月/m ² ）
地下停车位（个）	227	50（元/月/个）

注：投标人的投标价格不能超过采购预算（含单价），否则视为无效投标。本项目不
分包，投标人必须对本项目整体进行投标，不得拆分。

六、服务期限：2017 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日

七、资金来源：自筹资金。

八、供应商资格要求：

- 1、具备《政府采购法》第二十二条投标人资格条件；
- 2、具有有效的物业管理叁级或以上资质或物业服务企业资信等级叁级或以上资质；
- 3、本项目不接受联合体投标。

九、请符合条件的供应商须凭企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证(或三合一营业执照)及上述相关资质证书的复印件(加盖公章)到佛山市南海区桂城街道公共资源交易所获取招标文件。

十、获取招标文件的方法：

- 1、获取招标文件的时间：2017 年 6 月 14 日~2017 年 6 月 20 日每天 8：30~17：30（北京时间，法定节假日除外）
- 2、获取招标文件地点：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所
- 3、招标文件工本费：人民币 300.00 元/套，文件一经售出，概不退还。
- 4、获取招标文件方式：通过转账支付购买
- 5、供应商须先到佛山市南海区桂城街道公共资源交易所审核报名资料，然后到银行缴款，缴款后凭银行收款回执原件到佛山市南海区桂城街道公共资源交易所领取招标文件。

银行缴款单需注明以下资料：

网银：①收款人户名：广东华伦招标有限公司佛山分公司②收款人账号：

44-423301040001712③收款人开户行：农业银行佛山华达支行④款项来源：

项目编号：0809-1741NHG32540

柜台：①收款人户名：广东华伦招标有限公司佛山分公司②收款人账号：

44-423301040001712③收款人开户行：农业银行佛山同华支行④款项来源：

项目编号：0809-1741NHG32540

- 6、本公司只接受通过以上方式正式获取招标文件的供应商报名。

十一、投标活动实施时间和地点，联系人及联系方式：

- 1、投标响应文件递交时间：2017 年 7 月 5 日上午 9:00-9:30（北京时间）
- 2、投标响应文件递交截止时间：2017 年 7 月 5 日上午 9:30（北京时间）
- 3、地点：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所
- 4、地址：佛山市南海区桂城街道南港路 8 号行政服务中心大楼五楼公共资源交易所

十二、采购代理机构的名称、地址和联系方式：

- 1、采购代理机构名称：广东华伦招标有限公司
- 2、采购代理机构地址：广州市广仁路 1 号广仁大厦六楼
- 3、采购代理机构联系方式：

项目联系人：黄小姐、黄先生 联系电话：020-83172166

财务联系人：李小姐

联系电话：020-83172105

传真电话：020-83172223

电子邮箱：gdhlzb@163.com

中标结果公示网站：<http://www.gdhualun.com.cn>

第二部分 采购项目内容

第二部分 采购项目内容

一、供应商资格要求：

- 1、具备《政府采购法》第二十二条投标人资格条件；
- 2、具有有效的物业管理叁级或以上资质或物业服务企业资质等级叁级或以上资质；
- 3、本项目不接受联合体投标。

二、采购项目要求：

（一）项目内容及范围：

1、瀚天科技城 B1 区 3 号楼简介：

瀚天科技城 B1 区 3 号楼总建筑面积 53630.23 m²（其中地下室面积 9956.75 m²），建筑层数为地下一层，地上十四层，建筑高度 60.3m。

2、项目内容：

（1）瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理，包括：安保、消防、清洁、环境绿化的管理；设施设备管理和保养、维修；客服管理；社区文化建设；项目配套服务；停车收费、水电费收取；企业增值服务；以及整个 B1 区(包括 B1 区 1、2、4 号楼)的消控中心、视频监控中心、道闸门禁系统等设备设施的值班、运行、维修及保养管理，安全生产及消防管理。

（2）瀚天科技城 B1 区 3 号楼服务区域必须购买相关的保险。

3、项目管理范围：

瀚天科技城 B1 区 3 号及周边绿化、道路（详见附件一：管理范围图），其中 3 号楼建筑总面积 53630.23 m²，绿化面积约为 5000 m²，市政道路面积约为 4500 m²，其他主要设备设施如下：

- （1）除配电房以外的所有电力设施。
- （2）电梯 4 台。
- （3）消防控制室 1 个，主机 2 台，负责全区的消防监控(包括 B1 区 1、2、3、4 号楼)。
- （4）发电机 1 台（500KW）。

（5）水泵房及水泵数据：地下室生活水池 50m³，消防水池 540 m³，地上消防水池 18 m³。其中：生活水主泵 4 台，生活水副泵 1 台，自动喷淋水泵 2 台，室内消防栓泵 2 台，负责保障全区（B1 区 1、2、3、4 号楼）的高层用水。

（6）道闸系统 7 套，负责全区（B1 区 1、2、3、4 号楼）的道路口出入控制。

（二）项目管理服务内容：

- （1）必须满足园区“职工家”项目管理人员的派驻；

(2) 规章制度的建立和资料的管理：

制订、保管和更新物业管理规章制度和实施细则；
制订物业维修、养护和费用预算表；制订物业修计划表；
制订大要事计划表、月季年度工作计划并记录实施情况；
制定和实施保安工作的规章制度、工作程序和工作标准；
制定和实施宿舍楼的规章制度、工作程序和工作标准；
制订各种应急预案；
收集整理本物业的有关图纸、技术说明和资料档案；
制订、整理及保管其它必要的档案和资料；
制订全天 24 小时人员值班巡查规章制度、工作计划。
有关规章制度、工作计划、预算表等经采购人审批同意后予以实施。

(3) 保安及秩序维护工作：

严格按照安保工作的规章制度、工作程序和工作标准开展工作；
配合和协助当地公安机关进行安全保卫和治安管理工作；
全天 24 小时值班、巡查制度，设置固定岗位和机动岗位；
全天 24 小时公共秩序和交通秩序的管理；车辆、财物和人员的出入、行驶及停泊管理（摩托车、单车按采购人要求统一停放在指定区域）；
协助有关部门进行消防、防止群体冲突、应对紧急事件和灾难应变，并定期进行上述演习；
与园区企业的保安部门联络，建立联防机制。

(4) 消防管理

负责辖区内的全部消防设施、设备的使用和管理及大楼火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的消防应急方案。

认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

负责对消防设备和设施的维修及保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。负责办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等日常检查、维修。

全天 24 小时消防中心值班，24 小时消防主机监管。

建立义务消防队伍，出现消防事故应有人到达现场，进行必要的扑救。

每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。

做好消防知识的培训和宣传，每年组织综合消防应急演练不少于一次。

做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维修及保养。

(5) 停车场管理

全天 24 小时对停车场、临时停车实施管理和服，保证车辆停放安全，严格执行采购人停车场管理规定或临时特定要求。

负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加保安人员加强地面车辆临时停放管理。

不定时对车场、车辆巡视，检查车辆窗门是否关好，是否有漏油等情况并作好记录。

负责停车场智能系统的日常使用、管理、保养工作，负责停车场交通配套设备、设施的日常使用、管理、保养及维修，按采购人规定的时间准时对地下停车场进行排风和送风。

对停车场和办公楼辖内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告协助采购人做好善后处理工作。

所有摩托车，单车必须按采购人要求停放在指定区域。

(6) 办公楼设施、机电设备的管理

负责内所有土建、机电设备、给排水、外装饰及周边附属建筑物（办公家私及办公设备除外）的管理、维护和保养。

负责低压计量表之后的公共配电设施、公共设备的日常管理、使用、保养和一般性维修。按照配电柜管理规范 and 标准进行值班巡查，并做好记录。电房高低压电力设施的委托工作。

负责大楼备用发电机组的日常管理、使用、维修和保养，要求每月开机运转一次（30 分钟/次）。电工必须熟练掌握备用发电机组供电与市电之间的转换。

办公楼主体及内外装饰的日常管理以及配套设施的日常管理、养护和维修。

园区内的市政共用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。

水、电设备设施，全部机电设备设施的日常管理、保养和维修工作。包括：给排水系统、照明及动力电系统、消防报警及灭火系统、电梯系统、监控防盗系统、外墙灯饰等等。

给排水系统：雨水管、排污管、给水管、天面水池（消防、生活）、地下生活水池、集水池、集水泵、进水泵房、进水阀门等全部水系统的日常管理、保养、维修和急修。

照明及动力等电系统：包括负一层低压配电房末级开关后的电力系统。各层室内外照明、

开关插座、所有配电房，母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。

电梯系统：4 台垂直电梯的日常使用、管理和困人的紧急处理，电梯轿厢内饰、门、空调、五方通话及电梯机房、井道的维修保养。负责夏季电梯机房通风、降温。工程技术人员每天巡查电梯的运行及各部位使用情况，发现问题及时报修，保障正常运转，轿厢干净整洁，日月检修记录齐全，年审合格，日常清洁和维护保养。

安全监视控制系统：监控主机系统、每层监控摄像点、每层红外线防盗点、录像设备、电脑抓拍即时打印设备的日常管理和使用，并负责与安全监视控制系统维修保养。

外饰：夜饰照明系统的日常管理、使用和维修。四大节日期间的装饰工作。

设立 24 小时工程技术人员值班备勤岗 1 个，随时接受采购人报修，满足采购人各部门的工作需要。

在满足采购人使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源。

(7) 卫生、绿化管理

负责园区外围道路；绿化广场；地面；大堂；会议室；公共部位（卫生间及洁具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等），并在首层安装香薰设施，且 7×24 小时内不间断开启；水池；停车场；各种公共设备、设施；以及采购人临时要求的突殊清洁任务，如清洁会场、大扫除等等，随时保洁。

负责门前三包，各楼层消毒，除“四害”，防蚁、灭蚊、灭老鼠、灭蟑螂工作。负责与辖内街道爱卫工作的商洽和落实工作。消杀四害每年不少于 10 次，防治白蚁每年不少于 10 次。

负责办公楼辖内公用绿地、植物种植。按照花卉的种类，保证植物、花卉水分充足，湿度适中并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，枝叶茂盛，每月一次施肥和防虫。满足采购人关于环境绿化日常更换、节假日和大型会议花木布置的需要。

(8) 其他事项：

按采购人要求做好防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作。

负责园区及企业防范自然灾害（台风、洪水）等应急工作。

负责办公楼物业管理服务项目其它相关工作及采购人提出的其他管理工作、任务和请求。

(9) 代收费用：

负责代收停车费，并做好费用结算和交接。

制订严格停车费的结算和财务制度。

(10) 水电计量

负责园区所有水电的抄表、计量工作，并根据采购人的相关要求准时提交水电费用报表；

(11) 社区服务：

负责拟定园区在假期、节日的装饰方案，经采购人同意后，负责装扮楼宇；

负责协助采购人定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；

协助处理园区公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；

协助开展社区文化娱乐活动（主办每年不少于 5 次社区文化娱乐活动并配置专职人员）；

负责提供各种便民服务；

负责物业管理和后勤服务工作的宣传；

负责配合有关庆典、仪式、会议、参观的安排接待。

(三) 瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理要求：

1. 物业管理工作交接：

1) 交接期：中标通知书下发之日起至 2017 年 7 月 31 日

2) 交接内容：前期物业管理所有档案资料；物业管理现行工作。

3) 交接完成标准：

a. 接收档案资料时，应按《档案移交清单》所明确的内容对所移交的资料进行清点、检查，确保档案资料无遗失、无损坏。

b. 达到物业管理工作的运营条件。（详见人员要求及设备要求）

2. 物业管理服务质量标准：

1) 综合管理服务采用一级标准；

2) 物业共用部位和共用设施设备维护采用一级标准。

3) 公共秩序维护采用一级标准；

4) 保洁服务采用一级标准；

5) 绿化养护采用一级标准。

以上标准具体内容均参照《佛山市普通住宅物业服务收费政府指导价参考标准》中的相关内容。

3. 人员配备及岗位要求：

该项目在岗位总人数不少于 30 人，各部门具体人员由投标人根据项目情况自行确定，增加人员编制不作限制，但增加人员所产生的任何费用均包含在此次服务费用中，采购人不

再予以另行支付。

具体要求如下：

(1) 项目主管：1 名，有 5 年以上物业管理经验，熟悉物业管理有关法律、法规、ISO9001 质量管理体系及企业基本管理工作，有较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力，有较强的沟通协调能力；

(2) 物业管理员：不少于 1 名，有 2 年以上年物业管理工作经验，有较强的沟通协调能力；

(3) 前台文员：不少于 1 名，形象好，有较好的外语能力，熟悉电脑操作，有行政文秘或客服相关工作经验，有较强的沟通能力；

(4) 社区文化专员：不少于 1 名，形象好，有相关文化功底、较好的活动策划、组织、沟通能力，从事相关职务 2 年以上。

(5) 工程人员：不少于 3 名，有 2 年以上设备维护保养经验丰富和物业管理工作经验，特殊工种必须按照国家有关规定持证上岗；

(6) 环境主管：不少于 1 名，有 2 年以上的清洁卫生管理经验，有较强的沟通能力；

(7) 安全主管：不少于 1 名，有 3 年以上年秩序维护管理工作经验，政治素质过硬；

(8) 秩序维护员：不少于 15 名，年龄 45 岁以下，身体健康，军事素质好，熟悉监视系统、对讲系统、消防报警系统等相关操作，具有一年以上相关工作经验；

(9) 保洁员：不少于 5 人，年龄 50 岁以下，能吃苦耐劳，有 1 年以上本职工作经验；

(10) 绿化员：不少于 1 人，年龄 50 岁以下，能吃苦耐劳，有 1 年以上本职工作经验。

(11) 服务人员必须按要求穿着统一整齐的工作服。

(12) 中标人所聘人员必须执行国家劳动法的相关规定。

4. 设备设施投入要求：

中标人进驻并开展正常工作所必备的其他物资装备：警用安防信息化对讲系统，物业智能信息化管理系统；交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、清洁工具等。

5. 管理服务质量要求：

1、综合管理服务

(1) 严格履行物业管理法规，在秩序维护、保洁、维护公共秩序、水电维护等方面以 ISO9001 质量体系为标准，规范管理行为。

(2) 承接项目时，对项目共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业户（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全。

(3) 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。

(4) 专业操作人员按照国家有关规定取得专业岗位证书；项目经理具备上岗资格；服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范，服务主动、热情。

(5) 公示 24 小时服务电话及各部门管理人员。急修、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

(6) 根据业户需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

(7) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。

(8) 经常与业户沟通，及时解答业户的咨询和处理业户投诉。

(9) 按供电、供水部门的要求负责上门抄取电表、水表数据，严格按照抄表员岗位职责规定执行，并于每月 28 日前向采购人提交准确数据；

(10) 文明管理，诚信服务，决不谋取不当利益，坚持低成本运作、高质量服务。每年至少 2 次征询业户对物业服务的意见，满意率 95%以上。

(11) 中标供应商必须有一套完整的现场物业管理制度，制定管理制度、服务规程、工作标准规范及各种应急预案。

2、物业共用部位和共用设施设备维护

(1) 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维护保养制度及巡查维护档案记录；对房屋共用部位进行日常管理和维护养护；发现房屋结构损坏及时告知相关业户、使用人，并作好记录。

(2) 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维护、保养等记录齐全。

(3) 主要道路及停车场交通标志齐全；各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；，每月检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

(4) 对共用设施设备进行日常管理和维护（依法应由专业服务机构负责的由中标供应商聘请相应的专业机构负责）；共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。

(5) 共用设施设备配有专人管理。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，确保不发生因无人管理原因造成设备瘫痪。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。对消防设施进行巡检、养护，并做好记录。设备房保持整洁、通

风，无冒、滴、漏和鼠害现象。

(6) 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况；对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；除楼宇结构意外的附属配套设施（如门窗、公厕、公共装饰等）需要维修，及时组织修复。

(7) 按照装饰装修管理有关规定和业户管理规约（管理规约）要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业户（使用人）的装修方案，告知业户或使用人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，监督装修过程。每天巡查不少于 2 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告采购人。

(8) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告采购人及有关主管部门。

(9) 道路、场地保持干净整洁，不积水。

(10) 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。

(11) 每季度 2 次屋面排水沟、楼内外排水管道等；每季度 2 次巡查道路、路面、井盖等；每周 1 次巡查楼内公共部位门窗、玻璃及户外设施，定期维护养护。

(12) 对照明设备按规定时间定时开关，每周巡查 2 次，及时修复损坏的灯具。

(13) 各类共用设施设备系统每周检查 1 次，每季度保养 1 次，设备房每季度清洁 1 次；其中消防泵启动每月不少于 1 次，每月检查 1 次灭火器，电梯出现困人情况接报后 15 分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。

(14) 12 小时受理业户报修，急修 1 小时内到现场处理，一般维修 1 天内处理。

(15) 接到相关部门停水、停电通知后，应向业户做好通知工作，并做好发电准备。

(16) 负责水、电管线等设施的运作、保养、维护、安全检查工作，并做好记录。

(17) 负责管道等排涝设施的运行、维护、维护和管理。

(18) 做好内外侧广告画、招牌、指示牌等设施的保护，及电梯内广告画的安装。

(19) 当供水、供电发生异常时，要及时排除，涉及到供水供电部门的，要及时通知相关单位。

(20) 在接到急修任务时应立即到现场处理。

(21) 出现设备故障，要及时处理，排除故障，问题处理完后才下班。

2.1 以下设施设备在维护、维修时，中标人应在合同签订时提供第三方维护或维修单位的相应合法资质，经采购人备案后，由中标人自行委托第三方维护或维修单位进行相关工作。

第三方维修、维护单位在维修、维护期内发生事故，所有责任由中标人全部承担：

(1) 配电房：要求：24 小时值班巡查，作好安保记录。健全管理制度、设备标识清晰。发生故障时，及时与维保单位联系，并跟进修复。

(2) 水泵房、水池、供水设备要求：健全管理制度、设备标识清晰，安全操作、闸阀、逆流阀、水表、联轴器运行正常、控制良好，保障供水正常、供水管道通畅；系统密封良好，管道无滴漏，发生跑水、断水故障，水表计量准确；水泵轴承加油、备用泵运行试验；消防泵的全面测试；二次供水池每半年清洗消毒一次，日常检查、维修、保养记录齐全，故障处理及时。

(3) 电梯：要求：专人管理、安全操作，保障正常运转，轿厢干净整洁，日月检修记录齐全，年审合格，日常清洁和维护保养。

(4) 路灯：保障正常照明，设置定时开关、分组照明，电柜维护检修，日常清洁及维护保养和更换。

(5) 停车场：要求标识标牌明显清晰、完整正确，车辆停放有序安全，日常清洁及维护保养。所有单车摩托车均按要求停放在指定区域。

(6) 交通安全设施：一批，要求：标识标牌明显清晰、完整正确，日常清洁及维护保养。

(7) 休闲设施：一批，要求：分布合理、使用安全、舒适、干净，日常清洁及维护保养。

(8) 宣传栏、指示牌：要求：定期或不定期更新宣传内容，日常清洁及维护保养。

(9) 排水排污管道和设施：雨污水排放通畅，无杂物垃圾、余泥堵塞，管井标识清晰，设施完好无损，检查保养维修记录完整，日常清洁及维护保养。特别说明：明沟明渠、沙井盖、雨漏、排水口等属于投标人的管理范畴。

(10) 电力管线和设施：管线标识清晰、设施完好无损，电力供应及设备运作正常、检查保养维修记录完整，日常清洁及维护保养。特别说明：电房高低压电力设施的管理属于采购人管理范畴，但投标人必须协助有关单位做好维护检修及做好安保工作。

(11) 通讯管线和设施：管线标识清晰、设施完好无损，保证通讯顺畅。特别说明：通讯管线和设施属于通讯部门的管理范畴，室内综合布线部分属于网络维护公司的管理范畴，但投标人必须协助通讯部门和有关单位做好维护检修。

(12) 供水管道和设施：管道（管井）标识清晰、设施设备完好无损，供水及设备运作正常，检查记录齐全完整，日常清洁及维护保养。特别说明：供水主管道和设备均属于投标人的管理范畴。

(13) 消防系统和设施：标识清晰、设施设备完好无损，检查维修保养记录齐全完整，灭

火器更新补充，日常清洁及维护保养。

(14) 围墙保养要求：不残缺，不生锈。

3、公共秩序维护

(1) 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班，并在项目主出入口设立秩序维护固定岗 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录。

(2) 对重点区域、重点部位白天每 3 小时至少巡查 1 次，夜间巡逻 2 次，并有巡逻记录。

(3) 对进出项目的车辆进行管理和疏导，项目车辆通行、停放有序。

(4) 对进出项目的装修、施工等劳务人员实行登记管理。

(5) 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，并及时报告业户和有关部门。

(6) 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗执勤标准、公共秩序维护员巡逻执勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度，人员、车辆出入项目的登记制度，大宗物品进出登记制度等规章制度；定期对公共秩序维护员开展理论及实操培训；做好项目内的防盗、保卫工作。

(7) 公共秩序维护员上岗时配戴统一标志、穿戴统一服装。

(8) 秩序维护固定岗人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥；文明服务，礼貌待人；严禁不文明语言及行为；上岗时要认真检查设备，认真做好防火、防盗、防抢劫的工作，发现不安全因素立即查明情况排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保项目内的安全；发现违法犯罪分子要及时报警，设法抓获；熟悉本岗位的任务和工作程序；熟悉区内消防器材的安装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理；积极向相关人员进行遵纪守法和治安知识的宣传；严格执行来人来访登记制度，发现非区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及治安可疑人员的个案；严格执行物品搬迁及人员出入管理制度；巡查各部位的公共设施设备是否完好，发现损坏的设施及时处理；认真完成项目管理部交办的其他任务。

4、保洁服务

(1) 由专人巡查，发现垃圾须及时清理。

(2) 负责物业管理区域内的所有清洁卫生工作。

(3) 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急

预案等规章制度。

(4) 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味，在首层安装香薰设施，且 7×24 小时内不间断开启。

(5) 按区域设置垃圾桶，生活垃圾每天清运。

(6) 项目道路、广场、停车场、绿地等公共场所每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，半月拖洗 1 次；楼梯扶手每周擦洗 2 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水。

(7) 项目内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，发现异常及时清掏。

(8) 二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

(9) 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。消杀的成效必须符合除四害的有关要求。

(10) 采购人或上级部门交办的其它任务。

必须满足下表的清洁标准：

保洁要求及清洁标准

工作范围	工作细则	每日	每周	每月	清洁标准
项目内各栋楼公共部分	扫净地面	1			无垃圾
	拖洗楼梯			2	无灰尘、无污渍
	抹净楼梯扶手		2		无灰尘
	天花除尘			1	无蜘蛛网
	抹净照明设施			1	无污渍
	抹净门窗			1	无灰尘、无污渍
	冲洗厕所	2			无异味、无污渍
	抹净消防设施		1		无灰尘、无污渍
公共区域	扫净道路地面	1			无垃圾
	巡回保洁地面	巡回保洁			无垃圾、无杂物
	清洁花槽、绿化带垃圾	1			无灰尘、无污渍
	抹净公共桌椅	1			无灰尘、无污渍
	抹净果皮箱表面	1			无污渍
	抹净照明设施表面			1	无垃圾、无杂物

抹净指示牌		2		无灰尘、无污渍
清理区域内的雨水井			1	无杂物
清理区域内的排水沟			1	无杂物
抹净消防设施		1		无灰尘、无污渍
项目内宣传物品保洁		1		无污渍、无贴纸

说明：

- (1) 办公楼的垃圾、杂物等要及时清理。
- (2) 垃圾收集桶（箱）每周用稀盐酸或其他洗涤用品清洗。
- (3) 每月喷洒药物一次进行除四害。
- (4) 工作过程如发现门坏、灯泡烧坏、开关损坏等，应立即处理。

5、绿化养护

- (1) 有专业人员进行绿化养护管理。
- (2) 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度。
- (3) 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。
- (4) 做好病虫害防治工作。使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。
- (5) 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。
- (6) 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上，每年中耕除草 4 次以上，每年普施基肥 1 遍；草坪每年修剪 3 遍以上，清除杂草 4 遍以上。
- (7) 及时补种补栽绿化苗木。

6、代收费用

- (1) 制订严格的结算和财务制度。
- (2) 制订停车费和水电费等收费报表；
- (3) 代收费用应及时缴纳采购人。

7、风雨灾害、地震灾害、火灾、重大事件事故(包括中标人工伤索赔、员工闹事等，单个事件要在一个月內，根据国家、地方相关规定作出妥善的安排，否则采购人有权动用履约保证金予以解决)应急处理。对于因中标人原因而引起的未能妥善解决，造成采购人损失的，采购人有权追究中标人法律责任

8、社区文化

(1) 与方案采购人沟通协调，保证整体性的前提下，获批后进行元旦、春节、五一、中秋、国庆等节日装饰、宣传栏、宣传条幅布置维护等；

(2) 处理项目公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；

(3) 配合采购人开展社区文化娱乐活动（主办每年不少于 5 次社区文化娱乐活动并配置专职人员）；

(4) 提供各种便民服务；

(5) 物业管理和后勤服务工作的宣传；

(6) 协助项目内企业的庆典、仪式、会议、参观的安排接待。

(7) 法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

9、服务质量指标：

1)、管理服务范围内无因中标人管理不当而发生重大刑事案件、重大交通及重大火灾等安全事故, 办公楼内无被盗等治安案件的发生, 无纵火、爆炸、投毒等恶性事(案)件发生、无外事纠纷、泄密等事(案)件发生。

2)、严格遵守有关消防管理规定, 确保无因中标人管理不当而发生消防事故, 消防设备完好率 100%。

3)、园区内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目及园区内施工工程无因中标人监管不到位而发生安全事故。

4)、各项设施设备的维修保养工作, 必须按采购人要求的时限, 高效、保质、保量完成。

5)、房屋及配套设施、设备完好率达 100%; 维修、急修(5 小时内完成)及时率达 100%。

6)、管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好率 100%。

7)、实行动态保洁, 卫生清洁保洁率 100%。

8)、物业管理服务满意率在 95%以上; 投诉处理率 100%。

10、其他要求：

1)、中标人一切管理服务工作的实施, 必须以服从于采购人的工作需要为前提, 以方便采购人为原则。维修保养等工作一般情况下在物业使用人非工作时间内进行。

2)、根据有关规定和采购人需求, 拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务的实施方案, 且经采购人认可后方能实施。

3)、中标人不得擅自对管理的各设施进行占用和改变使用功能, 如需在改、扩建或完善配套项目, 须与采购人双方协商, 经采购人与中标人双方书面同意后报有关部门批准方可实

施。

4)、经采购人书面授权，中标人对违反物业管理法规和规章制度的行为进行处理：包括责令停工、责令赔偿经济损失以及停水停电等措施。

(四) 物业管理费用说明：

1、费用应包括的事项：

1) 工资：正常工资、年底双薪、法定节假日加班费等；

2) 福利保险：福利费（奖金补贴）、培训费、工会及活动经费、节假日慰问费、防寒御暑费、员工生日福利、节假日慰问金、经济补偿金、残疾人就业保障金、员工伙食补贴、佛山市规定的各种社会保险等，否则交由劳动部门处理；

3) 办公费用：办公、宿舍及地下停车场水电费、通讯费（含电话通讯费、传真费、网络费）、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用等；

4) 公共区域水电费；

5) 公共秩序（安防）费用：安防工具物料消耗（包括对讲机、自行车、警具、雪糕筒、水马、围栏、警戒线等消耗费用）、保安管理费（公安部门收取）、各种装备维护保养费、消防工具（含枪头、水带、灭火器充装等消耗费用）等；

6) 清洁、保洁、消杀费用：清洁工具、物料消耗费、化粪池清理（每年清掏 2 次）、供水箱清洗（每季度清洗一次，以及根据使用情况更换零部件）、消杀四害（每年不少于 6 次）和防治白蚁（每年不少于 4 次）、环卫设施的更换维护保养、垃圾清运及处理费、建筑物外墙及玻璃幕墙清洗费（瓷砖外墙每两年清洗 1 次，玻璃幕墙每年清洗 1 次）、防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作的费用；

7) 绿化维护保养费用：工具物料消耗、剪草机汽油费、施肥、病虫害防治费、苗木补种（包括草皮、树苗及支撑杆等消耗）、绿化垃圾清运费；

8) 公共设施设备运行及保养费用：

(1) 公共照明设施维保费：路灯、景观灯、射灯、吊灯、壁灯、天花灯槽、开关线路等维修保养；

(2) 消防系统维保费：发电机、变压器、电箱及线路等的维修、更换、清洁、保养等；

(3) 智能化弱电系统维保费：门禁道闸、对讲及防盗视频等弱电系统、电子巡更系统、地下停车场、园区停车区域的停车设备、停车系统等的维修保养；

(4) 水泵及供水管道维保费：水泵、水泵控制柜、管道、阀门、水龙头、冲水阀、水箱、接水管等给水系统的维修、保养、更换、刷漆等；

(5) 电梯维保费、年检费：园区内所有电梯日常维护、保养、维修，零部件更换，以及电梯年检；

(6) 防雷设施维护费：园区内所有防雷设施的检测、保养、维修、更换等；

(7) 房屋附属设施维修费：公共部分的门窗、公厕、公共装饰设施的保养、维修等。

9) 道路和排污排水管沟维保费：室外道路路面、路沿石、广场砖、地砖、道路标线、其他交通设施及各种检查井、排水管、排污管等的；

10) 园区节日装饰及宣传费：每年五一、国庆节在园区门口挂横幅、插彩旗等；中秋及圣诞、元旦、春节期间园区内外悬挂张贴应节装饰，布置气氛，摆放年桔年花等；定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；

11) 电房内高低压电力设施的维护托管费用；

12) 公共责任险：保单中应包含但不限于：承担园区内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失，累计赔偿限额不低于 200 万元；注：保单中，采购人应为被保人或受益人；

13) 地下车位：保单中应包含但不限于：全车被盗窃、被抢劫、被抢夺责任的全年累计赔偿限额不低于人民币 600 万元；火灾、爆炸、外界物体倒塌或碰撞、空中物体坠落、他人恶意行为造成损坏责任的全年累计赔偿限额不低于人民币 200000 元；扩展承保因暴风、暴雨、龙卷风造成停车场范围内的大树倒塌造成停在车位上的车辆的损失，本扩展责任全年累计赔偿限额不低于人民币 20000 元；另需明确地下停车场由于暴雨导致水浸造成停放汽车的损失的赔偿问题；

注：保单中，采购人应为被保人或受益人。

14) 消防远程监控服务费；

15) 不可预测费用；

16) 管理酬金；

17) 税金。

2、费用不包括的事项：

其它需要采购人和中标人协商的费用。

3、部分费用说明：

1) 特种设施或专业设施的维保托管事项，由中标人向采购人提交聘请第三方机构的相关资料（含专业资质），经采购人备案后，由中标人自行或委托第三方公司进行维保，费用由中标人承担；特种设施或专业设施维保托管单位在管理期内发生事故，所有责任由中标人全部承担；

2) 采购人不因停车位数量的增加，而增加管理费用；

3) 园内发生物业损坏时，由中标人向采购人提交修复明细以及拟委托第三方公司的相关资质，经采购人备案后，由中标人自行或委托第三方公司施工，费用由中标人承担；第三方施工单位在施工期内发生事故，所有责任由中标人全部承担。

注：物业维保费用包含：物业维修、保养及零件更换。

(五) 其他约定：

1、采购人免费提供办公用房：1 间（注：建筑面积≤100 平方米），员工生活用房：2 间（总建筑面积≤100 平方米），设施设备及因使用产生的费用由中标人自理。

2、由于中标单位维护保养不善，物业损坏而导致采购人或第三方财产损失，由中标单位承担相应责任及费用；

3、物业管理工作绩效考核办法：

3.1 月度考核

采购人每月定期依据考核标准对物业公司服务质量进行全面考核，根据考核指标逐项打分，对存在问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、监控记录、刷卡记录等。每次检查总分为 100 分，对照考核标准逐条逐项进行量化打分，计算分值。

考核指标

类别	序号	考核内容	分值	扣减分数	评分依据
物业服务 质量	1	物业服务不到位，被业主有效投诉，或对业主的相关投诉处理不及时、又未跟踪解决。	15	1 分/次	业主上访，调查属实
	2	故意刁难业主，向服务对象索取好处费（包括吃、喝、拿）。		3 分/次	按举报调查属实
	3	未定期对客户进行走访、回访和意见调查（每月 10 户），无相关记录。		1 分/次	查被访客户及相关记录
	4	办理业主入住、接待装修申报及报修受理（当天）不及时。		3 分/次	业主上访，调查属实、查记录
	5	员工仪表仪容不整、行为不规范，未使用文明用语，不按规定制服着装、不佩戴胸牌。		0.5 分/次·人	定期检查和随机抽查
	6	对员工每月进行一次业务培训。		1 分/次	查培训记录、抽查现场
	7	员工流失率 ≤20%		1 分/次	查员工名册、核对
	8	未经许可，随意更换项目经理或管理人员		3 分/次	调查取证
工作 纪律	1	不服从委托公司的领导，未按时完成交办的工作任务并酿成后果。	10	1 分/次	查记录通知、现场工作记录
	2	主管负责人督查不严，导致工作出现重大失误，影响公司形象或造成较大经济损失。		1.5 分/次	调查取证
	3	破坏团结、拔弄是非，工作推委、拖拉。		1 分/次	查记录并调查取

					证
	4	当班饮酒或酒后上班者。注：若给公司或业主造成损失的，另行处理。		2分/次	调查取证
	5	当班期间串岗、脱岗、睡岗。注：若给公司或业主造成损失的，另行处理。		1-3分/次	调查取证
	6	当班吵架、打架、赌博者。注：情节严重者另行处理。		1-3分/次	调查取证
	7	办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话。注：迟到、早退、旷工，按《考勤制度》的规定执行。		1分/次	调查取证
	8	每月自检资料完整。未做到。		2分/次	查资料
治安安全保卫	1	园区发生重大安全事故，实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任。	15	全扣	
	2	园区内防火、防盗、防爆炸及预防重大治安案件的“四防”工作，每发生一起。		1-5分/次	调查取证
	3	对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或整改措施计划未按期完成。		1-5分/次	查现场及整改计划
	4	未执行（或执行不力）园区内安保的定期和不定期巡查，且巡查记录不全。		2分/次	现场随机抽查、查记录
	5	严禁危险物品及不符合要求的大件装修材料（如：防盗窗笼等）进入园区，每发生一起。		2分/次	有效投诉、现场取证
	6	大件物品出宿舍区，门卫未与业主确认、未登记车牌号、记录，发生失窃。		1分/次	调查取证，查记录
	7	园区交付保管的固有资产失窃、损坏（经核算后赔付或修复）		1-5分/次	调查取证，查记录
各项费用收取	1	每月水、电的计量准确，无投诉。未达标。	10	1分/次	查收水电登记表或投诉记录表
	2	建立健全各项收费台账，保管和使用好发票及收据，定期检查、核对，未做到。		1分/次	查收费台账、发票、收据
	3	及时准确上报欠缴费业主/用户名单明细，延时或不准确。		2分/次	查报表并登记上报时间
装修管理	1	未办装修许可手续，私自动工装修，物业因巡查不力未及时发现、制止并酿成不良后果。	10	2/次	查装修登记、巡查记录及现场
	2	接受业主贿赂，有意纵容违章装修。注：情节严重者予以辞退。		3-10分/次	查现场并调查取证
	3	发现违章装修，第一时间出具违章装修通知单并上报管理单位。未通知业主和及时上报。		2分/次	查现场并调查取证
	4	对重大违章装修、违章搭建和影响房屋结构安全的，须在第一时间上门阻止，并上报管理单位。未做到的。		3分/次	查记录、方案和现场
车辆管理	1	地下车库的各车辆须按规定车位有序停泊，如因管理不善，乱停、乱放。	5	1分/次	定期检查和随机抽查
	2	园区内道路交通管理不善，影响车辆正常通行。		1分/次	定期检查和随机抽查
	3	地上汽车应有序停靠，并疏导其停泊在汽车专用停车位上。		1分/次	定期检查和随机抽查
消防管理	1	设立专门消防专员，持证上岗。	10	1分/次	查现场并调查取证

	2	建立义务消防员制，明确火灾现场通信联络、灭火、疏散、救护、保卫等任务的负责人，并定期进行培训（每月一次）和演习（每年一次）		2 分/次	现场随机抽查、查记录
	3	消防重点部位应根据实际需要配备相应的灭火器材、装备和个人防护器材，未按要求配置的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	4	消防控制室管理应明确值班人员的职责，应制订每日 24h 值班制度和交接班的程序，值班记录应完整，字迹清晰，保存完好，未按要求执行的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	5	应确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态；需要维修时，应采取相应的措施，维修完成后，应立即恢复到正常运行状态，未按要求执行的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
工程管理	1	园区配套的设施、设备完好率≥98%。	15	2 分/百分点	定期检查和随机抽查统计
	2	建立健全园区各项设施、设备检查和维修整改记录、台账。不全的。		1 分/项	查台账、记录
	3	设备设施实行定期专项检查，并有检查记录。未定期检查或无记录。		2 分/次	查检查记录
	4	设施、设备维保不到位，不能正常使用。		3 分/次	查现场
	5	加强园区各类设施、设备的巡检，确保安全运行无事故，每发生一起重大安全事故。		全扣	查巡检记录和现场
	6	业主报修（报修内容属实为前提）处理及时率 100%。		2 分/百分点	查记录、现场、业主上访调查
	7	各类设备定期维保完成率 100%。		2 分/百分点	查记录、现场
环境卫生绿化	1	保持园区主要干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等广告的清里）、洗手间、电梯轿箱、喷泉水池的清洁卫生，每天至少打扫、清理一次。未按期打扫、清理或明显不清洁。	10	2 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	2	楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，每周至少两次。未按期打扫或明显不清洁。		1 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	3	地下停车场、草坪灯、楼宇门、信报箱等每周至少清理一次。未按期打扫或明显不清洁。		1 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	4	指示标牌、垃圾箱及走廊（1 次/周）等做到无尘土、无污迹。有明显浮尘或污迹。		1 分/项	定期检查或随机抽查现场
	5	因装修管理不力，装潢垃圾不按指定地点存放或不及时组织外运。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	6	及时与环卫部门联系，对园区各垃圾池、箱定期及时清理。不及时清理。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	7	每半个月清理一次屋顶露台，以防爆竹渣、塑料袋等杂物堵塞下水口。未定期清理。		2 分/次	查记录、现场
	8	加强园区绿化的护理，定期浇水、施肥、剪枝、治虫。因护理不到位。（指养护期满后）		1 分/品种	定期检查
	9	每年对所有楼宇外立面清洗一次，未清洗		3 分/次	查记录、现场
	10	加强现场的绿化管理，严禁闲杂人员进入		2 分/次	定期检查

		绿化地踩踏采摘。因人为踩踏采摘破坏绿化的。			
--	--	-----------------------	--	--	--

3.2 奖罚标准：

处罚办法：

- a. 得分 90—100 分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
- b. 得分 80—90 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 3%。
- c. 得分 70—80 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 5%。
- d. 得分不满 70 分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 7%。
- e. 连续三个月得分不满 70 分的，除扣除当月物业管理费用的 9%外，采购人有权终止服务合同。

奖励办法：

说明：奖励是中标人被处罚后，积极改正并有优秀表现时，采购人将处罚费用返还给中标人。采购人不会在中标费用之外另行奖励。

中标人被处罚后，可通过达到以下条件获得奖励：

- a. 若中标人在被处罚当月后，连续三个月月度考核得分高于 95 分，采购人则将月度考核处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给中标人；
- b. 若中标人在年度服务期内月度考核得分高于 95 分的次数高于或等于 6 次的，采购人则将月度考核的处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给中标人；

不可获得奖励的条件：若中标人在年度服务期内出现两次或以上处罚的情况，采购人则不再将处罚金作为奖励返还中标人。

3.3 企业满意度调查考核：

每年向企业发放《物业管理服务满意度调查表》，企业通过调查表反映物业公司的工作情况。每次调查为满意度最高值 100%，要求企业满调查不能低于 95%。

3.3.1 考核指标

客户满意度调查表

区：瀚天科技城

编号：

尊敬的客户：

为了进一步提高服务质量，为阁下创造美好的工作环境，现进行客户意见调查，烦请阁下在百

忙之中抽出时间为我们提供宝贵的意见和建议，阁下的意见将作为改进质量管理，提高服务水平的依据，请在选定的（ ）里打“√”并填写相关意见，加盖公司印章后于一周内将此表交管理处或由管理处人员上门收回，谢谢！

单位名称（盖章）		填表 日期	年 月 日
项 目	满 意 程 度	项 目	满 意 程 度
客户 服务	非常满意（ ） 满意（ ） 不满意（ ）	治安 交通 状况	非常满意（ ） 满意（ ） 不满 意（ ）
维修 维护	非常满意（ ） 满意（ ） 不满意（ ）	环境 卫生	非常满意（ ） 满意（ ） 不满 意（ ）

您希望改善的服务设施有：

.....

.....

.....

.....

希望增加的服务项目有：

.....

.....

.....

希望尽快解决的问题：

.....

.....

.....

.....

您对管理工作的意见：

.....

.....

.....

.....

.....

注：意见写不下可写在背面

瀚天科技城客户满意度调查表

共发出 份，回收 份，有 间企业因 没有回收

项目	非常满意	所占比例	满意	所占比例	不满意	所占比例	单项满意度
客户服务							
治安状况							
维护维修							
环境卫生							
4 项计非常满意率占 %	4 项计满意率占 %		4 项计不满意率占 %				
总体满意度							

注：满意度数据精确到小数点后 1 位，可四舍五入。

3.3.2 奖罚标准：

a. 满意度 90—95%，责令其根据企业反馈问题整改，并要求其写出书面整改报告。

b. 满意度 80—90%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 0.5%。

c. 满意度 70—80%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 1%。

d. 满意度 60—70%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 2%

e. 满意度低于 60%，除在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 3%，并且有权终止服务合同。

奖励办法：

说明：奖励是中标人被处罚后，积极改正并有优秀表现时，采购人将处罚费用返还给中标人。采购人不会在中标费用之外另行奖励。

中标人被处罚后，可通过达到以下条件获得奖励：

a. 若中标人在被处罚当月后，连续三个月月度考核得分高于 95 分，采购人则将月度考核处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给中标人；

b.若中标人在年度服务期内月度考核得分高于 95 分的次数高于或等于 6 次的，采购人则将月度考核的处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给中标人；

不可获得奖励的条件：若中标人在年度服务期内出现两次或以上处罚的情况，采购人则不再将处罚金作为奖励返还中标人。

3.4 停车收费管理工作考核

3.4.1 考核指标

类别	序号	考核内容	扣减分数	当月扣分	评分员签名
一般违纪行为	1	仪容仪表不整洁，上班时间穿着拖鞋(高跟鞋)或踩鞋跟，或不按规定整齐穿着工服和佩戴工作证	3分/次		
	2	岗亭、休息室内物品摆放凌乱，车场工作人员的私人车辆(包括摩托车、自行车等)没有整齐停放在指定区域			
	3	上班期间，打瞌睡，吃零食、用餐超时、玩手机、打扑克、看报纸杂志或与他人闲聊。			
	4	工作期间个人手机无法接通或不接听电话，对讲机呼叫无应答或对讲机处于关机状态。			
	5	遇到解决不了的问题时，没有及时上报部门管理人员。			
	6	没有熟练掌握车场停车收费标准，未能正确解答市民对停车场收费、服务的咨询。			
	7	没有做好营业收入的缴交工作，没有按要求定期缴交营业收入。			
	8	当班人员离开岗亭前，没有通知好同班人员，出现空岗现象。			
	9	当班人员离开岗亭时，没有关灯、空调、风扇等电器设备。			
违纪行为	1	上班期间串岗，干私活等从事与工作无关的活动。	6分/次		
	2	在岗亭或休息室等严禁吸烟区域内吸烟。			

	3	未经同意擅自带走园区物资，或将物资外借他人			
	4	擅自允许非工作人员进入岗亭或休息室内。			
	5	没有做好车辆分类引导停放工作，没有引导大型车辆停放在指定区域，长期占道停放车辆未报交警处理。			
	6	没有于次月初上交特殊起杆、或免收费等车辆的信息登记表。			
	7	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。			
较严重违纪行为	1	因操作不当导致财物损坏、丢失的。	10 分/次		
	2	在节日期间和重大活动期间无故不配合园区或上级主管单位开展工作。			
	3	上班期间铺床睡觉。			
	4	不服从工作安排，工作懒散马虎，接到企业或车主对当值人员进行投诉并经核查属实的			
	5	工作态度恶劣，服务态度差，对客户的要求咨询不予以理睬或不给予帮助并经查证属实的。			
	6	没有按规定标准收取停车费，多收、少收、错收或乱收款，或没有给予相应的定额发票。			
	7	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。			
严重违纪行为	1	出现同一违纪行为，认错态度差，且经过 2 次教育后，仍不改正的。	20 分/次		
	2	上班期间闹情绪、怠工、罢工、喝酒，或酒后上班。			
	3	不服从公司管理和安排，不尊重园区管理人员及其他同事，出言侮辱、诋毁、顶撞或威胁工作人员。			
	4	上班期间，从事违法乱纪活动，如：吸毒、赌博、聚众闹事、起哄、斗殴、盗窃等。			

5	借用工作之便为个人或他人谋取利益。		
6	故意损坏、遗失公司财物。		
7	没有严格遵守保密制度。数据资料未经允许就私自拷贝、下载或外借。向他人或外界泄露运营情况、资料、程序及有关数据。		
8	玩忽职守，严重失职，在岗期间从事与本职工作无关的事情且造成严重影响、破坏园区形象。		
9	缴交营业收入时，其缴交现金与账面收入不相符。		
10	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。		

3.4.2 处罚标准

停车收费考核采取月度考核，总分为 100 分。

处罚办法：

- a. 得分 90—100 分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
- b. 得分 80—90 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 3%。
- c. 得分 70—80 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 5%。
- d. 得分不满 70 分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 7%。
- e. 连续三个月得分不满 70 分的，除扣除当月物业管理费用总额的 9%外，采购人有权终止服务合同。

3.5、“物业示范园区”申报及复评：

中标人必须在服务期内通过“广东省物业管理示范工业园区”的评审或复审，否则给予 2 万元的处罚。

3.6、第三方中介考评

采购人将聘请第三方中介公司对中标人工作进行一年一次的满意度调查（包括物业招标文件中规定的所有服务内容、企业有偿服务等），若调查综合评分不得低于“良”或“80”，否则采购人将给予年度物业管理费用总额 0.5%的处罚。委托第三方中介公司的费用由采购人承担。

三、采购项目商务要求：

(一) 服务期限：2017 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日。

(二) 物业管理费用核算及支付方式：

1. 物业管理费用核算：

物业管理费核算根据与中标单位签订的合同条款、投标报价明细以及月度、年度考核结果，采购人对物业管理费用进行核算，按实结算。如管理服务时间不足 36 个月，则按实际服务月数结算；如管理服务时间不足 1 个月，则以月度管理服务费用除以 30 天作为“日管理服务费”，按实际管理服务天数乘以“日管理服务费”方式核算费用。

2. 核算方式：

根据月度、年度考核结果，核算物业管理费。

3. 物业管理费支付方式：

1) 物业管理服务费用自 2017 年 8 月 1 日开始计算。

若中标人的原因未能在规定的交接期内完成交接工作及达到运营条件的（详见瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理要求第 1 点），物业管理服务费用开始计算时间将顺延至中标人完成交接工作并达到运营条件的第二个月 1 号。延期期间物业管理费用由中标人承担，费用按照投标报价单价与原物业管理单价中最高价计算，并处以当月物业管理费用作为赔偿采购人的损失。

2) 物业管理服务费用采取按月支付方式支付，采购人以中标人投标报价中月度费用作为支付基础，经采购人根据上一个月考核结果核算管理费后，以实际费用支付上一个月的服务费。收款时必须提供有效发票，有效发票遵循属地管理原则，本项目所有物业管理服务费的相关税费由中标人负责。

★3) 费用返还：

a、公共水电费用：采购人每月支付的管理费已包含公共水电费用，采购人每月向水电部门按实结算后，由中标人按结算的金额在下个月 10 号前返还给采购人；

b、高压电力设施托管费用：采购人已支付本年度高压电力设施的托管费用，中标人应在中标通知书发出之日起 10 个工作日内将此费用返还给采购人，费用为：托管费用除以 365 天乘以物业管理服务起始日至托管到期日的天数（托管费用及托管期限以采购人与托管单位签订的合同为依据）；

(四) 履约保证金：

中标人应在中标通知书发出之日起 3 天内，向采购人提交履约保证金，履约保证金额为人民币 10 万元。若中标人没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后由采购人无息退还。履约保证金以现金或转账的形式提交。

（五）合同见证：

本项目采购合同必须经桂城街道司法所见证后才生效，见证费为中标价的 1%，中标人和采购人各付 50%，双方各自支付的见证费最高 5000 元封顶。

（六）出现下列情况的，采购人有权解除合同并不向中标人做任何赔偿或补偿：

- 1) 中标人自身原因导致不能切实履行合同义务的；
- 2) 中标人不能实现合同规定的管理目标和服务质量, 限期整改无效的；
- 3) 中标人原因导致出现特大安全责任事故的；
- 4) 50%以上（包括 50%）物业使用人对中标人服务不满意并书面表达的；
- 5) 中标人长期（连续 3 个月）不能按照合同规定配备足够人员导致空岗的；
- 6) 中标人消极对抗采购考核或拒绝不执行和处罚的；
- 7) 其它严重违约行为。

注：带“★”号的为不可偏离条款，投标人必须作出实质性响应，否则，将导致投标无效。

附件一：B1 区 3 号楼物业管理范围图



第三部分 投标人须知

第三部分 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2. 定义

2.1 “采购人”是指：广东天盈都市型产业投资发展有限公司。

2.2 “监管部门”是指：政府采购管理部门。

2.3 “政府采购代理机构”是指：广东华伦招标有限公司。

2.4 “招标采购单位”是指：采购人，政府采购代理机构。

2.5 合格的投标人

1) 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2) 符合招标文件规定的资格要求及特殊条件要求。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

3. 合格的服务

3.1 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象, 其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，政府采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次采购向中标供应商收取的中标服务费，收费标准按照“国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知”和“国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）”执行。

二、招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的修正和补充文件组成：

1) 投标邀请函

2) 采购项目内容

3) 投标人须知

4) 合同书格式

5) 投标文件格式

6) 在招标过程中由招标采购单位发出的修正和补充文件等

5.2 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全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知广东华伦招标有限公司。广东华伦招标有限公司将组织采购人对投标人所要求澄清的内容均以书面形式予以答复。必要时，广东华伦招标有限公司将组织相关专家召开答疑会，并将会议内容以书面的形式发给每个购买招标文件的潜在投标人（答复中不包括问题的来源）。

6.2 投标人在规定的时间内未对招标文件澄清或提出疑问的，广东华伦招标有限公司将视其为无异议。对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止时间十五日以前，无论出于何种原因，广东华伦招标有限公司可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。

7.2 修改后的内容是招标文件的组成部分，将以书面形式通知所有购买招标文件的潜在投标人，并对潜在投标人具有约束力。潜在投标人在收到上述通知后，应立即以书面形式向广东华伦招标有限公司确认。

7.3 为使投标人准备投标时有充足时间对招标文件的修改部分进行研究，广东华伦招标有限公司可适当推迟投标截止期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。

三、投标文件的编制和数量

8. 投标的语言

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与广东华伦招标有限公司就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻

译有异议的，以权威机构的译本为准。

9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

10. 投标文件编制

10.1 投标人对招标文件中多个包（组）进行投标的，其投标文件的编制应按每个包（组）的要求分别装订和封装。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，由此产生的后果由投标人承担。

10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。

10.3 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，并无条件接受广东华伦招标有限公司及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。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。

10.4 如果因为投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标人承担。

11. 投标报价

11.1 投标人所提供的服务均应以人民币报价，若同时以人民币及外币报价的，以人民币报价为准。

11.2 投标人应按照“第二部分”采购项目内容规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按《开标一览表》和《投标明细报价表》确定的格式报出分项价格和总价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其投标将可能被视为无效投标或确定为投标无效。

11.3 《投标明细报价表》填写时应响应下列要求：

- 1) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；
- 2) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中；
- 3) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

12. 备选方案

12.1 只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。（招标文件允许有备选方案的除外）

13. 联合体投标

13.1 本项目不接受联合体投标。

14. 投标人资格证明文件

14.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分，包括但不限于下列文件：

- 1) 投标人经过工商行政管理部门核发的法人营业执照；
- 2) 《税务登记证》复印件；
- 3) 投标人有关资质证书复印件。

14.2 资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

15. 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件：

15.1 投标函

15.2 法人代表证明书

15.3 法定代表人授权委托书

15.4 服务响应文件格式

15.5 拟负责本项目人员情况表

15.6 其他资料格式

16. 投标保证金

16.1. 投标人须向佛山市南海区桂城街道公共资源交易所提交人民币捌万玖仟元（¥89,000.00元）投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。

16.2 投标保证金交纳形式：

16.2.1 投标人须在 2017年7月3日24:00 前把投标保证金转账至以下账户：

农商银行：户 名：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

账 号：8002 0000 0038 88651

开户银行：南海农商银行平洲富景分行

请注明：“0809-1741NHG32540 保证金”

16.2.3 投标保证金的交款人与投标人的名称必须一致。非投标人缴纳的投标保证金无效。

16.3 凡未按规定交纳投标保证金的投标，为无效投标。

16.4 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还；如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

16.5 中标人的投标保证金，在中标人与采购人签订采购合同后5个工作日内不计利息原额退还。

16.6 有下列情形之一的，投标保证金将被依法没收并上缴采购人：

- 1) 中标后无正当理由放弃中标或不与采购人签订合同的；
- 2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，违反招标文件规定，将中标项目转让给他人的。

17. 投标的截止期

17.1 投标的截止时点为2017年7月5日上午9:30（北京时间），超过截止时点后的投标为无效投标。

18. 投标文件的数量和签署

18.1 投标人应编制投标文件一式八份，其中正本一份和副本七份，电子文档一份，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”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

18.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。

18.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字才有效。

四、投标文件的递交

19. 投标文件的密封和标记

19.1 为方便开标时唱标，投标人应将《投标一览表》一份单独密封提交，并在信封上清晰标明“投标一览表”字样。投标人应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

19.2 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在2017年7月5日上午9:30（北京时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标人印章。

19.3 如果未按要求密封和标记，广东华伦招标有限公司对误投或提前启封概不负责。

20. 投标文件的修改和撤回

20.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

20.2 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时点前以书面形式告知广东华伦招标有限公司。

20.3 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

五、开标、评标定标

21. 开标

21.1 广东华伦招标有限公司在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。

开标时原则上应当有采购人代表和投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。

21.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标采购单位委托的机构检查并见证，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案。

21.3 广东华伦招标有限公司做好开标记录，开标记录由各投标人签字确认。

22. 评标委员会的组成和评标方法

22.1 评标由广东华伦招标有限公司依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定，组建的评标委员会负责。评标委员会成员由采购人代表和（技术、经济等）方面的评审专家组成，采购人代表人数、专家人数及专业构成按政府采购规定确定。评标委员会成员依法从政府采购专家库中随机抽取。

22.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。评标委员会对投标文件的评审分为资格性审查、符合性检查和服务评议、商务评议、价格评议。

22.3 本次评标采用（综合评分法）方法，具体见本部分“九 评标方法、步骤及标准”。

23. 投标文件的初审

23.1 评标委员会将依法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、是否按招标文件的规定密封和标记等。

23.2 评标委员会对大小写金额不一致、单价汇总与总价不一致的，按以下方法更正：投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被视为无效投标或确定为投标无效。

23.3 在详细评标之前，评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标文件的响应程度只依据投标文件本身

的真实无误的内容，而不依据外部的证据。但投标文件有不真实、不正确内容的除外。

23.4 投标人有下列情形之一的，其投标将被视为无效投标：

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标文件成为实质上响应的投标。

23.4.1 在资格性/符合性检查时，如发现下列情形之一的，投标文件将确定为无效投标：

- 1) 投标人未按招标文件规定提交投标保证金；
- 2) 投标总金额超过本项目采购预算；
- 3) 投标人的投标书或资格证明文件未提供或不符合招标文件要求的；
- 4) 不具备招标文件中规定资格要求的；
- 5) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- 6) 投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的；
- 7) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；
- 8) 符合招标文件中规定的被视为无效投标的其它条款的。
- 9) 不符合法律、法规规定的其他实质性要求的。

23.4.2 评标委员会对各投标人进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

24. 投标文件的澄清

24.1 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字的书面形式作出。

24.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

25. 投标的评价

25.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

26. 授标

26.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提

出书面评标报告，按照得分由高到低的顺序推荐一名中标候选人名单。

26.2 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

26.3 中标人确定后，广东华伦招标有限公司将在政府采购监督管理部门指定的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

27 替补候选人的设定与使用：本项目不设定替补候选人。

六、质疑

28. 如果投标人对此次采购活动有疑问，可依法向广东华伦招标有限公司提出质疑。广东华伦招标有限公司应当依法给与答复，并将结果告知有关当事人。

七、合同的订立和履行

29. 合同的订立

29.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起五日内，按招标文件要求和中标人投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标人投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

29.2 签订政府采购合同后7个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

30. 合同的履行

30.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

30.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按照29.2条的规定备案

八、适用法律

31. 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，投标人投标时需注意：

31.1 本办法所称中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当同时符合以下条件：

（一）符合中小企业划分标准；（二）提供本企业制造的货物、承担的工程或者服

务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。本办法所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业，中小企业划分标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）执行。

- 31.2 参加政府采购活动的中小企业投标时需提供《中小企业声明函》（格式见第五部分投标文件格式）。否则不予认可。
- 31.3 政府采购货物时要求，投标人应提供满足要求的货物的政策适用性说明表（格式见第五部分 投标文件格式），否则不予认可。
- 31.4 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。
32. 广东天盈都市型产业投资发展有限公司、广东华伦招标有限公司及投标人的一切招标投标活动均适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。工程类项目适用《中华人民共和国招标投标法》及其配套的法规、规章、政策。

九 评标方法、步骤及标准

根据《政府采购法》的相关规定确定以下评标方法、步骤及标准：

33. 评标方法

本次评标采用综合评分法。

34. 评标步骤

评标委员会对投标文件的评审分为初审、比较与评价：

（一）初审

资格性/符合性检查；

（二）比较与评价

1. 服务、商务评价；

评标委员会将依据招标文件第二部分的“采购项目技术规格、参数及要求”逐条进行评审。

2. 价格评估；

3. 综合比较与评价。

（三）推荐中标候选供应商名单

35. 评标标准，详见后附《评标文件》。

第四部分 合同书格式

合同书格式（服务类）

佛山市南海区政府采购

合 同 书

（服务类）

采购编号：_____

项目名称：_____

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

注：本合同样本仅供参考，甲乙双方可根据实际情况进行补充、修改和完善。

合同（样本）

甲 方： _____
电 话： _____ 传 真： _____ 地 址： _____
乙 方： _____
电 话： _____ 传 真： _____ 地 址： _____
项目名称： _____ 采购编号： _____

根据_____项目的采购结果，按照《中华人民共和国招标投标法》、《合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）： _____元（¥ _____元）人民币。

本合同金额包括服务费用及人工费用及相关保险福利、因提供服务所需要的工具、清洁用品、消耗品及一切税费等等。

二、服务管理内容：

（一）项目内容及范围：

1、瀚天科技城 B1 区 3 号楼简介：

瀚天科技城 B1 区 3 号楼总建筑面积 53630.23 m²（其中地下室面积 9956.75 m²），建筑层数为地下一层，地上十四层，建筑高度 60.3m。

2、项目内容：

（1）瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理，包括：安保、消防、清洁、环境绿化的管理；设施设备管理和保养、维修；客服管理；社区文化建设；项目配套服务；停车收费、水电费收取；企业增值服务；以及整个 B1 区（包括 B1 区 1、2、4 号楼）的消控中心、视频监控中心、道闸门禁系统等设备设施的值班、运行、维修及保养管理，安全生产及消防管理。

（2）瀚天科技城 B1 区 3 号楼服务区域必须购买相关的保险。

3、项目管理范围：

瀚天科技城 B1 区 3 号及周边绿化、道路（详见附件一：管理范围图），其中 3 号楼建筑总面积 53630.23 m²，绿化面积约为 5000 m²，市政道路面积约为 4500 m²，其他主要设备设施如下：

(1) 除配电房以外的所有电力设施。

(2) 电梯 4 台。

(3) 消防控制室 1 个，主机 2 台，负责全区的消防监控(包括 B1 区 1、2、3、4 号楼)。

(4) 发电机 1 台 (500KW)。

(5) 水泵房及水泵数据：地下室生活水池 50m³，消防水池 540 m³，地上消防水池 18 m³。

其中：生活水主泵 4 台，生活水副泵 1 台，自动喷淋水泵 2 台，室内消防栓泵 2 台，负责保障全区 (B1 区 1、2、3、4 号楼) 的高层用水。

(6) 道闸系统 7 套，负责全区 (B1 区 1、2、3、4 号楼) 的道路口出入控制。

(二) 项目管理服务内容：

(1) 必须满足园区“职工家”项目管理人员的派驻；

(2) 规章制度的建立和资料的管理：

制订、保管和更新物业管理规章制度和实施细则；

制订物业维修、养护和费用预算表；制订物业修计划表；

制订大要事计划表、月季年度工作计划并记录实施情况；

制定和实施保安工作的规章制度、工作程序和工作标准；

制定和实施宿舍楼的规章制度、工作程序和工作标准；

制订各种应急预案；

收集整理本物业的有关图纸、技术说明和资料档案；

制订、整理及保管其它必要的档案和资料；

制订全天 24 小时人员值班巡查规章制度、工作计划。

有关规章制度、工作计划、预算表等经甲方审批同意后予以实施。

(3) 保安及秩序维护工作：

严格按照安保工作的规章制度、工作程序和工作标准开展工作；

配合和协助当地公安机关进行安全保卫和治安管理工作；

全天 24 小时值班、巡查制度，设置固定岗位和机动岗位；

全天 24 小时公共秩序和交通秩序的管理；车辆、财物和人员的出入、行驶及停泊管理 (摩托车、单车按采购人要求统一停放在指定区域)；

协助有关部门进行消防、防止群体冲突、应对紧急事件和灾难应变，并定期进行上述演习；

与园区企业的保安部门联络，建立联防机制。

（4）消防管理

负责辖区内的全部消防设施、设备的使用和管理及大楼火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的消防应急方案。

认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

负责对消防设备和设施的维修及保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。负责办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等日常检查、维修。

全天 24 小时消防中心值班，24 小时消防主机监管。

建立义务消防队伍，出现消防事故应有人到达现场，进行必要的扑救。

每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。

做好消防知识的培训和宣传，每年组织综合消防应急演练不少于一次。

做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维修及保养。

（5）停车场管理

全天 24 小时对停车场、临时停车实施管理和服，保证车辆停放安全，严格执行甲方停车场管理规定或临时特定要求。

负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加保安人员加强地面车辆临时停放管理。

不定时对车场、车辆巡视，检查车辆窗门是否关好，是否有漏油等情况并作好记录。

负责停车场智能系统的日常使用、管理、保养工作，负责停车场交通配套设备、设施的日常使用、管理、保养及维修，按采购人规定的时间准时对地下停车场进行排风和送风。

对停车场和办公楼辖内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告协助甲方做好善后处理工作。

所有摩托车，单车必须按采购人要求停放在指定区域。

（6）办公楼设施、机电设备的管理

负责内所有土建、机电设备、给排水、外装饰及周边附属建筑物（办公家私及办公设备除外）的管理、维护和保养。

负责低压计量表之后的公共配电设施、公共设备的日常管理、使用、保养和一般性维修。

按照配电柜管理规范 and 标准进行值班巡查，并做好记录。电房高低压电力设施的委托工作。

负责大楼备用发电机组的日常管理、使用、维修和保养，要求每月开机运转一次（30 分钟/次）。电工必须熟练掌握备用发电机组供电与市电之间的转换。

办公楼主体及内外装饰的日常管理以及配套设施的日常管理、养护和维修。

园区内的市政共用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。

水、电设备设施，全部机电设备设施的日常管理、保养和维修工作。包括：给排水系统、照明及动力电系统、消防报警及灭火系统、电梯系统、监控防盗系统、外墙灯饰等等。

给排水系统：雨水管、排污管、给水管、天面水池（消防、生活）、地下生活水池、集水池、集水泵、进水泵房、进水阀门等全部水系统的日常管理、保养、维修和急修。

照明及动力等电系统：包括负一层低压配电房末级开关后的电力系统。各层室内外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。

电梯系统：4 台垂直电梯的日常使用、管理和困人的紧急处理，电梯轿厢内饰、门、空调、五方通话及电梯机房、井道的维修保养。负责夏季电梯机房通风、降温。工程技术人员每天巡查电梯的运行及各部位使用情况，发现问题及时报修，保障正常运转，轿厢干净整洁，日月检修记录齐全，年审合格，日常清洁和维护保养。

安全监视控制系统：监控主机系统、每层监控摄像点、每层红外线防盗点、录像设备、电脑抓拍即时打印设备的日常管理和使用，并负责与安全监视控制系统维修保养。

外饰：夜饰照明系统的日常管理、使用和维修。四大节日期间的装饰工作。

设立 24 小时工程技术人员值班备勤岗 1 个，随时接受甲方报修，满足甲方各部门的工作需要。

在满足甲方使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源。

（7）卫生、绿化管理

负责园区外围道路；绿化广场；地面；大堂；会议室；公共部位（卫生间及洁具、楼梯、电梯、走廊、走火通道等），并在首层安装香薰设施，且 7×24 小时内不间断开启；水池；停车场；各种公共设备、设施；以及甲方临时要求的突殊清洁任务，如清洁会场、大扫除等等，随时保洁。

负责门前三包，各楼层消毒，除“四害”，防蚁、灭蚊、灭老鼠、灭蟑螂工作。负责与辖内街道爱卫工作的商洽和落实工作。消杀四害每年不少于 10 次，防治白蚁每年不少于 10 次。

负责办公楼辖内公用绿地、植物种植。按照花卉的种类，保证植物、花卉水分充足，湿

度适中并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，枝叶茂盛，每月一次施肥和防虫。满足甲方关于环境绿化日常更换、节假日和大型会议花木布置的需要。

(8) 其他事项：

按甲方要求做好防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作。

负责园区及企业防范自然灾害（台风、洪水）等应急工作。

负责办公楼物业管理服务项目其它相关工作及甲方提出的其他管理工作、任务和要求。

(9) 代收费用：

负责代收停车费，并做好费用结算和交接。

制订严格停车费的结算和财务制度。

(10) 水电计量

负责园区所有水电的抄表、计量工作，并根据采购人的相关要求准时提交水电费用报表；

(11) 社区服务：

负责拟定园区在假期、节日的装饰方案，经甲方同意后，负责装扮楼宇；

负责协助采购人定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；

协助处理园区公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；

协助开展社区文化娱乐活动（主办每年不少于 5 次社区文化娱乐活动并配置专职人员）；

负责提供各种便民服务；

负责物业管理和后勤服务工作的宣传；

负责配合有关庆典、仪式、会议、参观的安排接待。

(三) 瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理要求：

1. 物业管理工作交接：

1) 交接期：中标通知书下发之日起至 2017 年 7 月 31 日

2) 交接内容：前期物业管理工作所有档案资料；物业管理现行工作。

3) 交接完成标准：

a. 接收档案资料时，应按《档案移交清单》所明确的内容对所移交的资料进行清点、检查，确保档案资料无遗失、无损坏。

b. 达到物业管理工作的运营条件。（详见人员要求及设备要求）

2. 物业管理服务质量标准：

1) 综合管理服务采用一级标准；

- 2) 物业共用部位和共用设施设备维护采用一级标准。
- 3) 公共秩序维护采用一级标准；
- 4) 保洁服务采用一级标准；
- 5) 绿化养护采用一级标准。

以上标准具体内容均参照《佛山市普通住宅物业服务收费政府指导价参考标准》中的相关内容。

3. 人员配备及岗位要求：

该项目在岗位总人数不少于 30 人，各部门具体人员由乙方根据项目情况自行确定，增加人员编制不作限制，但增加人员所产生的任何费用均包含在此次服务费用中，甲方不再予以另行支付。

具体要求如下：

(1) 项目主管：1 名，有 5 年以上物业管理经验，熟悉物业管理有关法律、法规、ISO9001 质量管理体系及企业基本管理工作，有较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力，有较强的沟通协调能力；

(2) 物业管理员：不少于 1 名，有 2 年以上年物业管理工作经验，有较强的沟通协调能力；

(3) 前台文员：不少于 1 名，形象好，有较好的外语能力，熟悉电脑操作，有行政文秘或客服相关工作经验，有较强的沟通能力；

(4) 社区文化专员：不少于 1 名，形象好，有相关文化功底、较好的活动策划、组织、沟通能力，从事相关职务 2 年以上。

(5) 工程人员：不少于 3 名，有 2 年以上设备维护保养经验丰富和物业管理工作经验，特殊工种必须按照国家有关规定持证上岗；

(6) 环境主管：不少于 1 名，有 2 年以上的清洁卫生管理经验，有较强的沟通能力；

(7) 安全主管：不少于 1 名，有 3 年以上年秩序维护管理工作经验，政治素质过硬；

(8) 秩序维护员：不少于 15 名，年龄 45 岁以下，身体健康，军事素质好，熟悉监视系统、对讲系统、消防报警系统等相关操作，具有一年以上相关工作经验；

(9) 保洁员：不少于 5 人，年龄 50 岁以下，能吃苦耐劳，有 1 年以上本职工作经验；

(10) 绿化员：不少于 1 人，年龄 50 岁以下，能吃苦耐劳，有 1 年以上本职工作经验。

(11) 服务人员必须按要求穿着统一整齐的工作服。

(12) 中标人所聘人员必须执行国家劳动法的相关规定。

4. 设备设施投入要求：

乙方进驻并开展正常工作所必备的其他物资装备：警用安防信息化对讲系统，物业智能信息化管理系统；交通工具、通讯工具、办公家具、办公设备、全部人员的服装、安防装备、维修工具、绿化工具、清洁工具等。

5. 管理服务质量要求：

1、综合管理服务

(1) 严格履行物业管理法规，在秩序维护、保洁、维护公共秩序、水电维护等方面以 ISO9001 质量体系为标准，规范管理行为。

(2) 承接项目时，对项目共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业户（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全。

(3) 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。

(4) 专业操作人员按照国家有关规定取得专业岗位证书；项目经理具备上岗资格；服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范，服务主动、热情。

(5) 公示 24 小时服务电话及各部门管理人员。急修、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

(6) 根据业户需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

(7) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。

(8) 经常与业户沟通，及时解答业户的咨询和处理业户投诉。

(9) 按供电、供水部门的要求负责上门抄取电表、水表数据，严格按照抄表员岗位职责规定执行，并于每月 28 日前向甲方提交准确数据；

(10) 文明管理，诚信服务，决不谋取不当利益，坚持低成本运作、高质量服务。每年至少 2 次征询业户对物业服务的意见，满意率 95%以上。

(11) 乙方必须有一套完整的现场物业管理制度，制定管理制度、服务规程、工作标准规范及各种应急预案。

2、物业共用部位和共用设施设备维护

(1) 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维护保养制度及巡查维护档案记录；对房屋共用部位进行日常管理和维护养护；发现房屋结构损坏及时告知相关业户、使用人，并作好记录。

(2) 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维护、保养等记录齐全。

(3) 主要道路及停车场交通标志齐全；各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；，每月检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。

(4) 对共用设施设备进行日常管理和维护（依法应由专业服务机构负责的由乙方聘请相应的专业机构负责）；共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。

(5) 共用设施设备配有专人管理。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，确保不发生因无人管理原因造成设备瘫痪。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。对消防设施进行巡检、养护，并做好记录。设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。

(6) 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况；对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；除楼宇结构意外的附属配套设施（如门窗、公厕、公共装饰等）需要维修，及时组织修复。

(7) 按照装饰装修管理有关规定和业户管理规约（管理规约）要求，建立完善的装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业户（使用人）的装修方案，告知业户或使用人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，监督装修过程。每天巡查不少于 2 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告采购人。

(8) 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告甲方及有关主管部门。

(9) 道路、场地保持干净整洁，不积水。

(10) 窞井不漫溢，保证排水管道通畅。

(11) 每季度 2 次屋面排水沟、楼内外排水管道等；每季度 2 次巡查道路、路面、井盖等；每周 1 次巡查楼内公共部位门窗、玻璃及户外设施，定期维护养护。

(12) 对照明设备按规定时间定时开关，每周巡查 2 次，及时修复损坏的灯具。

(13) 各类共用设施设备系统每周检查 1 次，每季度保养 1 次，设备房每季度清洁 1 次；其中消防泵启动每月不少于 1 次，每月检查 1 次灭火器，电梯出现困人情况接报后 15 分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。

(14) 12 小时受理业户报修，急修 1 小时内到现场处理，一般维修 1 天内处理。

(15) 接到相关部门停水、停电通知后，应向业户做好通知工作，并做好发电准备。

(16) 负责水、电管线等设施的运作、保养、维护、安全检查工作，并做好记录。

(17) 负责管道等排涝设施的运行、维护、维护和管理。

(18) 做好内外侧广告画、招牌、指示牌等设施的保护，及电梯内广告画的安装。

(19) 当供水、供电发生异常时，要及时排除，涉及到供水供电部门的，要及时通知相关单位。

(20) 在接到急修任务时应立即到现场处理。

(21) 出现设备故障，要及时处理，排除故障，问题处理完后才下班。

2.1 以下设施设备在维护、维修时，乙方应在签订合同时提供第三方维护或维修单位的相应合法资质，经甲方备案后，由乙方自行委托第三方维护或维修单位进行相关工作。第三方维修、维护单位在维修、维护期内发生事故，所有责任由乙方全部承担：

(1) 配电房：要求：24 小时值班巡查，作好安保记录。健全管理制度、设备标识清晰。发生故障时，及时与维保单位联系，并跟进修复。

(2) 水泵房、水池、供水设备要求：健全管理制度、设备标识清晰，安全操作、闸阀、逆流阀、水表、联轴器运行正常、控制良好，保障供水正常、供水管道通畅；系统密封良好，管道无滴漏，发生跑水、断水故障，水表计量准确；水泵轴承加油、备用泵运行试验；消防泵的全面测试；二次供水池每半年清洗消毒一次，日常检查、维修、保养记录齐全，故障处理及时。

(3) 电梯：要求：专人管理、安全操作，保障正常运转，轿厢干净整洁，日月检修记录齐全，年审合格，日常清洁和维护保养。

(4) 路灯：保障正常照明，设置定时开关、分组照明，电柜维护检修，日常清洁及维护保养和更换。

(5) 停车场：要求标识标牌明显清晰、完整正确，车辆停放有序安全，日常清洁及维护保养。所有单车摩托车均按要求停放在指定区域。

(6) 交通安全设施：一批，要求：标识标牌明显清晰、完整正确，日常清洁及维护保养。

(7) 休闲设施：一批，要求：分布合理、使用安全、舒适、干净，日常清洁及维护保养。

(8) 宣传栏、指示牌：要求：定期或不定期更新宣传内容，日常清洁及维护保养。

(9) 排水排污管道和设施：雨污水排放通畅，无杂物垃圾、余泥堵塞，管井标识清晰，设施完好无损，检查保养维修记录完整，日常清洁及维护保养。特别说明：明沟明渠、沙井盖、雨漏、排水口等属于乙方的管理范畴。

(10) 电力管线和设施：管线标识清晰、设施完好无损，电力供应及设备运作正常、检查

保养维修记录完整，日常清洁及维护保养。特别说明：电房高低压电力设施的管理属于甲方管理范畴，但乙方必须协助有关单位做好维护检修及做好安保工作。

(11) 通讯管线和设施：管线标识清晰、设施完好无损，保证通讯顺畅。特别说明：通讯管线和设施属于通讯部门的管理范畴，室内综合布线部分属于网络维护公司的管理范畴，但乙方必须协助通讯部门和有关单位做好维护检修。

(12) 供水管道和设施：管道（管井）标识清晰、设施设备完好无损，供水及设备运作正常，检查记录齐全完整，日常清洁及维护保养。特别说明：供水主管道和设备均属于乙方的管理范畴。

(13) 消防系统和设施：标识清晰、设施设备完好无损，检查维修保养记录齐全完整，灭火器更新补充，日常清洁及维护保养。

(14) 围墙保养要求：不残缺，不生锈。

3、公共秩序维护

(1) 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班，并在项目主出入口设立秩序维护固定岗 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录。

(2) 对重点区域、重点部位白天每 3 小时至少巡查 1 次，夜间巡逻 2 次，并有巡逻记录。

(3) 对进出项目的车辆进行管理和疏导，项目车辆通行、停放有序。

(4) 对进出项目的装修、施工等劳务人员实行登记管理。

(5) 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，并及时报告业户和有关部门。

(6) 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗执勤标准、公共秩序维护员巡逻执勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度，人员、车辆出入项目的登记制度，大宗物品进出登记制度等规章制度；定期对公共秩序维护员开展理论及实操培训；做好项目内的防盗、保卫工作。

(7) 公共秩序维护员上岗时配戴统一标志、穿戴统一服装。

(8) 秩序维护固定岗人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥；文明服务，礼貌待人；严禁不文明语言及行为；上岗时要认真检查设备，认真做好防火、防盗、防抢劫的工作，发现不安全因素立即查明情况排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保项目内的安全；发现违法犯罪分子要及时报警，设法抓获；熟悉本岗位的任务和工作程序；熟悉区内消防器材

的安装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理；积极向相关人员进行遵纪守法和治安知识的宣传；严格执行来人来访登记制度，发现非区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及治安可疑人员的个案；严格执行物品搬迁及人员出入管理制度；巡查各部位的公共设施设备是否完好，发现损坏的设施及时处理；认真完成项目管理部交办的其他任务。

4、保洁服务

(1) 由专人巡查，发现垃圾须及时清理。

(2) 负责物业管理区域内的所有清洁卫生工作。

(3) 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。

(4) 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味，在首层安装香薰设施，且 7×24 小时内不间断开启。

(5) 按区域设置垃圾桶，生活垃圾每天清运。

(6) 项目道路、广场、停车场、绿地等公共场所每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫 1 次，半月拖洗 1 次；楼梯扶手每周擦洗 2 次；共用部位玻璃每月清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水。

(7) 项目内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每半年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查 1 次，发现异常及时清掏。

(8) 二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

(9) 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。消杀的成效必须符合除四害的有关要求。

(10) 甲方或上级部门交办的其它任务。

必须满足下表的清洁标准：

保洁要求及清洁标准

工作范围	工作细则	每日	每周	每月	清洁标准
项目内各栋楼公共部分	扫净地面	1			无垃圾
	拖洗楼梯			2	无灰尘、无污渍
	抹净楼梯扶手		2		无灰尘
	天花除尘			1	无蜘蛛网
	抹净照明设施			1	无污渍

	抹净门窗			1	无灰尘、无污渍
	冲洗厕所	2			无异味、无污渍
	抹净消防设施		1		无灰尘、无污渍
公共区域	扫净道路地面	1			无垃圾
	巡回保洁地面	巡回保洁			无垃圾、无杂物
	清洁花槽、绿化带垃圾	1			无灰尘、无污渍
	抹净公共桌椅	1			无灰尘、无污渍
	抹净果皮箱表面	1			无污渍
	抹净照明设施表面			1	无垃圾、无杂物
	抹净指示牌			2	无灰尘、无污渍
	清理区域内的雨水井			1	无杂物
	清理区域内的排水沟			1	无杂物
	抹净消防设施			1	无灰尘、无污渍
	项目内宣传物品保洁			1	无污渍、无贴纸

说明：

- (1) 办公楼的垃圾、杂物等要及时清理。
- (2) 垃圾收集桶（箱）每周用稀盐酸或其他洗涤用品清洗。
- (3) 每月喷洒药物一次进行除四害。
- (4) 工作过程如发现门坏、灯泡烧坏、开关损坏等，应立即处理。

5、绿化养护

- (1) 有专业人员进行绿化养护管理。
- (2) 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度。
- (3) 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。
- (4) 做好病虫害防治工作。使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。
- (5) 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。
- (6) 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上，每年中耕除草 4 次以上，每年普施基肥 1 遍；草坪每年修剪 3 遍以上，清除杂草 4 遍以上。
- (7) 及时补种补栽绿化苗木。

6、代收费用

- (1) 制订严格的结算和财务制度。
- (2) 制订停车费和水电费等收费报表；
- (3) 代收费用应及时缴纳甲方。

7、风雨灾害、地震灾害、火灾、重大事件事故(包括中标人工伤索赔、员工闹事等，单个事件要在一个月內，根据国家、地方相关规定作出妥善的安排，否则甲方有权动用履约保证金予以解决)应急处理。对于因乙方原因而引起的未能妥善解决，造成采购人损失的，甲方有权追究乙方法律责任

8、社区文化

- (1) 与方案甲方沟通协调，保证整体性的前提下，获批后进行元旦、春节、五一、中秋、国庆等节日装饰、宣传栏、宣传条幅布置维护等；
- (2) 处理项目公共关系、宣传栏的布置、后勤服务指南的制作和派发；
- (3) 配合甲方开展社区文化娱乐活动（主办每年不少于 5 次社区文化娱乐活动并配置专职人员）；
- (4) 提供各种便民服务；
- (5) 物业管理和后勤服务工作的宣传；
- (6) 协助项目内企业的庆典、仪式、会议、参观的安排接待。
- (7) 法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

9、服务质量指标：

1)、管理服务范围内无因乙方管理不当而发生重大刑事案件、重大交通及重大火灾等安全事故, 办公楼内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。

2)、严格遵守有关消防管理规定，确保无因中标人管理不当而发生消防事故，消防设备完好率 100%。

3)、园区内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目及园区内施工工程无因乙方监管不到位而发生安全事故。

4)、各项设施设备的维修保养工作，必须按甲方要求的时限，高效、保质、保量完成。

5)、房屋及配套设施、设备完好率达 100%；维修、急修（5 小时内完成）及时率达 100%。

6)、管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、停车场、道路完好率 100%。

- 7)、实行动态保洁，卫生清洁保洁率 100%。
- 8)、物业管理服务满意率在 95%以上；投诉处理率 100%。

10、其他要求：

1)、乙方一切管理服务工作的实施，必须以服从于甲方的工作需要为前提，以方便采购人为原则。维修保养等工作一般情况下在物业使用人非工作时间内进行。

2)、根据有关规定和甲方需求，拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务的实施方案，且经甲方认可后方可实施。

3)、乙方不得擅自对管理的各设施进行占用和改变使用功能，如需在改、扩建或完善配套项目，须与甲乙双方协商，经甲乙双方书面同意后报有关部门批准方可实施。

4)、经甲方书面授权，乙方对违反物业管理法规和规章制度的行为进行处理：包括责令停工、责令赔偿经济损失以及停水停电等措施。

（四）物业管理费用说明：

1、费用应包括的事项：

1) 工资：正常工资、年底双薪、法定节假日加班费等；

2) 福利保险：福利费（奖金补贴）、培训费、工会及活动经费、节假日慰问费、防寒御暑费、员工生日福利、节假日慰问金、经济补偿金、残疾人就业保障金、员工伙食补贴、佛山市规定的各种社会保险等，否则交由劳动部门处理；

3) 办公费用：办公、宿舍及地下停车场水电费、通讯费（含电话通讯费、传真费、网络费）、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用等；

4) 公共区域水电费；

5) 公共秩序（安防）费用：安防工具物料消耗（包括对讲机、自行车、警具、雪糕筒、水马、围栏、警戒线等消耗费用）、保安管理费（公安部门收取）、各种装备维护保养费、消防工具（含枪头、水带、灭火器充装等消耗费用）等；

6) 清洁、保洁、消杀费用：清洁工具、物料消耗费、化粪池清理（每年清掏 2 次）、供水箱清洗（每季度清洗一次，以及根据使用情况更换零部件）、消杀四害（每年不少于 6 次）和防治白蚁（每年不少于 4 次）、环卫设施的更换维护保养、垃圾清运及处理费、建筑物外墙及玻璃幕墙清洗费（瓷砖外墙每两年清洗 1 次，玻璃幕墙每年清洗 1 次）、防范各类传染病（非典、登革热及类似疫情）的各项防疫及应急工作的费用；

7) 绿化维护保养费用：工具物料消耗、剪草机汽油费、施肥、病虫害防治费、苗木补种（包括草皮、树苗及支撑杆等消耗）、绿化垃圾清运费；

8) 公共设施设备运行及保养费用：

(1) 公共照明设施维保费：路灯、景观灯、射灯、吊灯、壁灯、天花灯槽、开关线路等维修保养；

(2) 消防系统维保费：发电机、变压器、电箱及线路等的维修、更换、清洁、保养等；

(3) 智能化弱电系统维保费：门禁道闸、对讲及防盗视频等弱电系统、电子巡更系统、地下停车场、园区停车区域的停车设备、停车系统等的维修保养；

(4) 水泵及供水管道维保费：水泵、水泵控制柜、管道、阀门、水龙头、冲水阀、水箱、接水管等给水系统的维修、保养、更换、刷漆等；

(5) 电梯维保费、年检费：园区内所有电梯日常维护、保养、维修，零部件更换，以及电梯年检；

(6) 防雷设施维护费：园区内所有防雷设施的检测、保养、维修、更换等；

(7) 房屋附属设施维修费：公共部分的门窗、公厕、公共装饰设施的保养、维修等。

9) 道路和排污排水管沟维保费：室外道路路面、路沿石、广场砖、地砖、道路标线、其他交通设施及各种检查井、排水管、排污管等的；

10) 园区节日装饰及宣传费：每年五一、国庆节在园区门口挂横幅、插彩旗等；中秋及圣诞、元旦、春节期间园区内外悬挂张贴应节装饰，布置气氛，摆放年桔年花等；定期（季度）/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等；

11) 电房内高低压电力设施的维护托管费用；

12) 公共责任险：保单中应包含但不限于：承担园区内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失，累计赔偿限额不低于 200 万元；注：保单中，采购人应为被保人或受益人；

13) 地下车位：保单中应包含但不限于：全车被盗窃、被抢劫、被抢夺责任的全年累计赔偿限额不低于人民币 600 万元；火灾、爆炸、外界物体倒塌或碰撞、空中物体坠落、他人恶意行为造成损坏责任的全年累计赔偿限额不低于人民币 200000 元；扩展承保因暴风、暴雨、龙卷风造成停车场范围内的大树倒塌造成停在车位上的车辆的损失，本扩展责任全年累计赔偿限额不低于人民币 20000 元；另需明确地下停车场由于暴雨导致水浸造成停放汽车的损失的赔偿问题；

注：保单中，甲方应为被保人或受益人。

14) 消防远程监控服务费；

15) 不可预测费用；

16) 管理酬金；

17) 税金。

2、费用不包括的事项：

其它需要甲方和乙方协商的费用。

3、部分费用说明：

1) 特种设施或专业设施的维保托管事项，由乙方向甲方提交聘请第三方机构的相关资料（含专业资质），经甲方备案后，由乙方自行或委托第三方公司进行维保，费用由乙方承担；特种设施或专业设施维保托管单位在管理期内发生事故，所有责任由乙方全部承担；

2) 甲方不因停车位数量的增加，而增加管理费用；

3) 园内发生物业损坏时，由乙方向甲方提交修复明细以及拟委托第三方公司的相关资质，经甲方备案后，由乙方自行或委托第三方公司施工，费用由乙方承担；第三方施工单位在施工期内发生事故，所有责任由乙方全部承担。

注：物业维保费用包含：物业维修、保养及零件更换。

(五) 其他约定：

1、甲方免费提供办公用房：1 间（注：建筑面积≤100 平方米），员工生活用房：2 间（总建筑面积≤100 平方米），设施设备及因使用产生的费用由乙方自理。

2、由于乙方维护保养不善，物业损坏而导致采购人或第三方财产损失，由乙方承担相应责任及费用；

3、物业管理工作绩效考核办法：

3.1 月度考核

甲方每月定期依据考核标准对物业公司服务质量进行全面考核，根据考核指标逐项打分，对存在问题下发书面整改通知书，并可附带提供证言、照片、监控记录、刷卡记录等。每次检查总分为 100 分，对照考核标准逐条逐项进行量化打分，计算分值。

考核指标

类别	序号	考核内容	分值	扣减分数	评分依据
物业服务 质量	1	物业服务不到位，被业主有效投诉，或对业主的相关投诉处理不及时、又未跟踪解决。	15	1 分/次	业主上访，调查属实
	2	故意刁难业主，向服务对象索取好处费（包括吃、喝、拿）。		3 分/次	按举报调查属实
	3	未定期对客户进行走访、回访和意见调查（每月 10 户），无相关记录。		1 分/次	查被访客户及相关记录
	4	办理业主入住、接待装修申报及报修受理（当天）不及时。		3 分/次	业主上访，调查属实、查记录
	5	员工仪表仪容不整、行为不规范，未使用		0.5 分/次·人	定期检查和随机

		文明用语，不按规定制服着装、不佩戴胸牌。			抽查
	6	对员工每月进行一次业务培训。		1 分/次	查培训记录、抽查现场
	7	员工流失率 ≤ 20%		1 分/次	查员工名册、核对
	8	未经许可，随意更换项目经理或管理人员		3 分/次	调查取证
工作纪律	1	不服从委托公司的领导，未按时完成交办的工作任务并酿成后果。	10	1 分/次	查记录通知、现场工作记录
	2	主管负责人督查不严，导致工作出现重大失误，影响公司形象或造成较大经济损失。		1.5 分/次	调查取证
	3	破坏团结、拔弄是非，工作推委、拖拉。		1 分/次	查记录并调查取证
	4	当班饮酒或酒后上班者。注：若给公司或业主造成损失的，另行处理。		2 分/次	调查取证
	5	当班期间串岗、脱岗、睡岗。注：若给公司或业主造成损失的，另行处理。		1-3 分/次	调查取证
	6	当班吵架、打架、赌博者。注：情节严重者另行处理。		1-3 分/次	调查取证
	7	办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话。注：迟到、早退、旷工，按《考勤制度》的规定执行。		1 分/次	调查取证
	8	每月自检资料完整。未做到。		2 分/次	查资料
治安安全保卫	1	园区发生重大安全事故，实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任。	15	全扣	
	2	园区内防火、防盗、防爆炸及预防重大治安案件的“四防”工作，每发生一起。		1-5 分/次	调查取证
	3	对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或整改措施计划未按期完成。		1-5 分/次	查现场及整改计划
	4	未执行（或执行不力）园区内安保的定期和不定期巡查，且巡查记录不全。		2 分/次	现场随机抽查、查记录
	5	严禁危险物品及不符合要求的大件装修材料（如：防盗窗笼等）进入园区，每发生一起。		2 分/次	有效投诉、现场取证
	6	大件物品出宿舍区，门卫未与业主确认、未登记车牌号、记录，发生失窃。		1 分/次	调查取证，查记录
	7	园区交付保管的国有资产失窃、损坏（经核算后赔付或修复）		1-5 分/次	调查取证，查记录
各项费用收取	1	每月水、电的计量准确，无投诉。未达标。	10	1 分/次	查收水电登记表或投诉记录表
	2	建立健全各项收费台账，保管和使用好发票及收据，定期检查、核对，未做到。		1 分/次	查收费台账、发票、收据
	3	及时准确上报欠缴费业主/用户名单明细，延时或不准确。		2 分/次	查报表并登记上报时间
装修管理	1	未办装修许可手续，私自动工装修，物业因巡查不力未及时发现、制止并酿成不良后果。	10	2/次	查装修登记、巡查记录及现场
	2	接受业主贿赂，有意纵容违章装修。注：情节严重者予以辞退。		3-10 分/次	查现场并调查取证
	3	发现违章装修，第一时间出具违章装修通知单并上报管理单位。未通知业主和及时		2 分/次	查现场并调查取证

		上报。			
	4	对重大违章装修、违章搭建和影响房屋结构安全的，须在第一时间上门阻止，并上报管理单位。未做到的。		3 分/次	查记录、方案和现场
车辆管理	1	地下车库的各车辆须按规定车位有序停泊，如因管理不善，乱停、乱放。	5	1 分/次	定期检查和随机抽查
	2	园区内道路交通管理不善，影响车辆正常通行。		1 分/次	定期检查和随机抽查
	3	地上汽车应有序停靠，并疏导其停泊在汽车专用停车位上。		1 分/次	定期检查和随机抽查
消防管理	1	设立专门消防专员，持证上岗。	10	1 分/次	查现场并调查取证
	2	建立义务消防员制，明确火灾现场通信联络、灭火、疏散、救护、保卫等任务的负责人，并定期进行培训（每月一次）和演习（每年一次）		2 分/次	现场随机抽查、查记录
	3	消防重点部位应根据实际需要配备相应的灭火器材、装备和个人防护器材，未按要求配置的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	4	消防控制室管理应明确值班人员的职责，应制订每日 24h 值班制度和交接班的程序，值班记录应完整，字迹清晰，保存完好，未按要求执行的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	5	应确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态；需要维修时，应采取相应的措施，维修完成后，应立即恢复到正常运行状态，未按要求执行的。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
工程管理	1	园区配套的设施、设备完好率≥98%。	15	2 分/百分点	定期检查和随机抽查统计
	2	建立健全园区各项设施、设备检查和维修整改记录、台账。不全的。		1 分/项	查台账、记录
	3	设备设施实行定期专项检查，并有检查记录。未定期检查或无记录。		2 分/次	查检查记录
	4	设施、设备维保不到位，不能正常使用。		3 分/次	查现场
	5	加强园区各类设施、设备的巡检，确保安全运行无事故，每发生一起重大安全事故。		全扣	查巡检记录和现场
	6	业主报修（报修内容属实为前提）处理及时率 100%。		2 分/百分点	查记录、现场、业主上访调查
	7	各类设备定期维保完成率 100%。		2 分/百分点	查记录、现场
环境卫生绿化	1	保持园区主要干道、各楼道（包括楼道内墙壁、门窗等广告的清理）、洗手间、电梯轿箱、喷泉水池的清洁卫生，每天至少打扫、清理一次。未按期打扫、清理或明显不清洁。	10	2 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	2	楼道扶手及电梯轿箱抹擦和拖地，每周至少两次。未按期打扫或明显不清洁。		1 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	3	地下停车场、草坪灯、楼宇门、信报箱等每周至少清理一次。未按期打扫或明显不清洁。		1 分/次或项	定期检查或随机抽查现场
	4	指示标牌、垃圾箱及走廊（1 次/周）等做		1 分/项	定期检查或随机

		到无尘土、无污迹。有明显浮尘或污迹。			抽查现场
	5	因装修管理不力，装潢垃圾不按指定地点存放或不及时组织外运。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	6	及时与环卫部门联系，对园区各垃圾池、箱定期及时清理。不及时清理。		2 分/次	定期检查或随机抽查现场
	7	每半个月清理一次屋顶露台，以防爆竹渣、塑料袋等杂物堵塞下水口。未定期清理。		2 分/次	查记录、现场
	8	加强园区绿化的护理，定期浇水、施肥、剪枝、治虫。因护理不到位。（指养护期满后）		1 分/品种	定期检查
	9	每年对所有楼宇外立面清洗一次，未清洗		3 分/次	查记录、现场
	10	加强现场的绿化管理，严禁闲杂人员进入绿化地踩踏采摘。因人为踩踏采摘破坏绿化的。		2 分/次	定期检查

3.2 奖罚标准：

处罚办法：

- a. 得分 90—100 分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
- b. 得分 80—90 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 3%。
- c. 得分 70—80 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 5%。
- d. 得分不满 70 分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用的 7%。
- e. 连续三个月得分不满 70 分的，除扣除当月物业管理费用的 9%外，采购人有权终止服务合同。

奖励办法：

说明：奖励是乙方被处罚后，积极改正并有优秀表现时，甲方将处罚费用返还给乙方。甲方不会在合同费用之外另行奖励。

乙方被处罚后，可通过达到以下条件获得奖励：

- a. 乙方在被处罚当且后，连续三个月月度考核得分高于 95 分，甲方则将月度考核处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给乙方；
- b. 若乙方在年度服务期内月度考核得分高于 95 分的次数高于或等于 6 次的，甲方则将月度考核的处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给乙方；

不可获得奖励的条件：若乙方在年度服务期内出现两次或以上处罚的情况，甲方则不再将处罚金作为奖励返还乙方。

3.3 企业满意度调查考核：

每年向企业发放《物业管理服务满意度调查表》，企业通过调查表反映物业公司的工作情况。每次调查为满意度最高值 100%，要求企业满调查不能低于 95%。

3.3.1 考核指标

客户满意度调查表

区：瀚天科技城

编号：

尊敬的客户： 为了进一步提高服务质量，为阁下创造美好的工作环境，现进行客户意见调查，烦请阁下在百忙之中抽出时间为我们提供宝贵的意见和建议，阁下的意见将作为改进质量管理，提高服务水平的依据，请在选定的（ ）里打“√”并填写相关意见，加盖公司印章后于一周内将此表交管理处或由管理处人员上门收回，谢谢！			
单位名称（盖章）		填表日期	年 月 日
项 目	满 意 程 度	项 目	满 意 程 度
客户 服务	非常满意（ ） 满意（ ） 不满意（ ）	治安 交通 状况	非常满意（ ） 满意（ ） 不满 意（ ）
维修 维护	非常满意（ ） 满意（ ） 不满意（ ）	环境 卫生	非常满意（ ） 满意（ ） 不满 意（ ）
您希望改善的服务设施有：			
希望增加的服务项目有：			
希望尽快解决的问题：			
您对管理工作的意见：			

注：意见写不下可写在背面

瀚天科技城客户满意度调查表

共发出 份，回收 份，有 间企业因 没有回收

项目	非常满意	所占比例	满意	所占比例	不满意	所占比例	单项满意度
客户服务							
治安状况							
维护维修							
环境卫生							
4 项计非常满意率占 %	4 项计满意率占 %		4 项计不满意率占 %				
总体满意度							

注：满意度数据精确到小数点后 1 位，可四舍五入。

3.3.2 奖罚标准：

- a. 满意度 90—95%，责令其根据企业反馈问题整改，并要求其写出书面整改报告。
- b. 满意度 80—90%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 0.5%。
- c. 满意度 70—80%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 1%。
- d. 满意度 60—70%（不含），除了责令其整改，写出书面整改报告之外，在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 2%。
- e. 满意度低于 60%，除在调查当月支付费用中扣除全年物业管理费用总额的 3%，并且有

权终止服务合同。

奖励办法：

说明：奖励是乙方被处罚后，积极改正并有优秀表现时，甲方将处罚费用返还给乙方。甲方不会在合同费用之外另行奖励。

乙方被处罚后，可通过达到以下条件获得奖励：

a.若乙方在被处罚当且后，连续三个月月度考核得分高于 95 分，甲方则将月度考核处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给乙方；

b.若乙方在年度服务期内月度考核得分高于 95 分的次数高于或等于 6 次的，甲方则将月度考核的处罚金额作为奖励于年度服务期满时返还给乙方；

不可获得奖励的条件：若乙方在年度服务期内出现两次或以上处罚的情况，甲方则不再将处罚金作为奖励返还乙方。

3.4 停车收费管理工作考核

3.4.1 考核指标

类别	序号	考核内容	扣减分数	当月扣分	评分员签名
一般违纪行为	1	仪容仪表不整洁，上班时间穿着拖鞋(高跟鞋)或踩鞋跟，或不按规定整齐穿着工服和佩戴工作证	3分/次		
	2	岗亭、休息室内物品摆放凌乱，车场工作人员的私人车辆(包括摩托车、自行车等)没有整齐停放在指定区域			
	3	上班期间，打瞌睡，吃零食、用餐超时、玩手机、打扑克、看报纸杂志或与他人闲聊。			
	4	工作期间个人手机无法接通或不接听电话，对讲机呼叫无应答或对讲机处于关机状态。			
	5	遇到解决不了的问题时，没有及时上报部门管理人员。			
	6	没有熟练掌握车场停车收费标准，未能正确解答市民对停车场收费、服务的咨询。			
	7	没有做好营业收入的缴交工作，没有按要			

		求定期缴交营业收入。			
	8	当班人员离开岗亭前，没有通知好同班人员，出现空岗现象。			
	9	当班人员离开岗亭时，没有关灯、空调、风扇等电器设备。			
违纪行为	1	上班期间串岗，干私活等从事与工作无关的活动。	6 分/次		
	2	在岗亭或休息室等严禁吸烟区域内吸烟。			
	3	未经同意擅自带走园区物资，或将物资外借他人			
	4	擅自允许非工作人员进入岗亭或休息室内。			
	5	没有做好车辆分类引导停放工作，没有引导大型车辆停放在指定区域，长期占道停放车辆未报交警处理。			
	6	没有于次月初上交特殊起杆、或免收费等车辆的信息登记表。			
	7	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。			
较严重违纪行为	1	因操作不当导致财物损坏、丢失的。	10 分/次		
	2	在节日期间和重大活动期间无故不配合园区或上级主管单位开展工作。			
	3	上班期间铺床睡觉。			
	4	不服从工作安排，工作懒散马虎，接到企业或车主对当值人员进行投诉并经核查属实的			
	5	工作态度恶劣，服务态度差，对客户的要求咨询不予以理睬或不给予帮助并经查证属实的。			
	6	没有按规定标准收取停车费，多收、少收、错收或乱收款，或没有给予相应的定额发票。			
	7	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。			
严重违	1	出现同一违纪行为，认错态度差，且经过	20 分/次		

纪行为		2 次教育后，仍不改正的。		
	2	上班期间闹情绪、怠工、罢工、喝酒，或酒后上班。		
	3	不服从公司管理和安排，不尊重园区管理人员及其他同事，出言侮辱、诋毁、顶撞或威胁工作人员。		
	4	上班期间，从事违法乱纪活动，如：吸毒、赌博、聚众闹事、起哄、斗殴、盗窃等。		
	5	借用工作之便为个人或他人谋取利益。		
	6	故意损坏、遗失公司财物。		
	7	没有严格遵守保密制度。数据资料未经允许就私自拷贝、下载或外借。向他人或外界泄露运营情况、资料、程序及有关数据。		
	8	玩忽职守，严重失职，在岗期间从事与本职工作无关的事情且造成严重影响、破坏园区形象。		
	9	缴交营业收入时，其缴交现金与账面收入不相符。		
	10	当值班长未对以上违纪情况进行登记的。		

3.4.2 处罚标准

停车收费考核采取月度考核，总分为 100 分。

处罚办法：

- a. 得分 90—100 分（不含）的，责令整改，并写出书面整改报告。
- b. 得分 80—90 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 3%。
- c. 得分 70—80 分（不含）的，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 5%。
- d. 得分不满 70 分，除了责令其整改，写出书面整改报告之外，扣除当月物业管理费用总额的 7%。
- e. 连续三个月得分不满 70 分的，除扣除当月物业管理费用总额的 9%外，甲方有权终止服务合同。

3.5、“物业示范园区”申报及复评：

乙方必须在服务期内通过“广东省物业管理示范工业园区”的评审或复审，否则给予 2 万元的处罚。

3.6、第三方中介考评

甲方将聘请第三方中介公司对乙方工作进行一年一次的满意度调查（包括物业招标文件中规定的所有服务内容、企业有偿服务等），若调查综合评分不得低于“良”或“80”，否则甲方将给予年度物业管理费用总额 0.5% 的处罚。委托第三方中介公司的费用由甲方承担。

三、项目商务要求：

（一）服务期限：2017 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日。

（二）物业管理费用核算及支付方式：

1. 物业管理费用核算：

物业管理费核算根据与乙方签订的合同条款、投标报价明细以及月度、年度考核结果，甲方对物业管理费用进行核算，按实结算。如管理服务时间不足 36 个月，则按实际服务月数结算；如管理服务时间不足 1 个月，则以月度管理服务费用除以 30 天作为“日管理服务费”，按实际管理服务天数乘以“日管理服务费”方式核算费用。

2. 核算方式：

根据月度、年度考核结果，核算物业管理费。

3. 物业管理费支付方式：

1) 物业管理服务费用自 2017 年 8 月 1 日开始计算。

若乙方的原因未能在规定的交接期内完成交接工作及达到运营条件的（详见瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理要求第 1 点），物业管理服务费用开始计算时间将顺延至中标人完成交接工作并达到运营条件的第二个月 1 号。延期期间物业管理费用由乙方承担，费用按照投标报价单价与原物业管理单价中最高价计算，并处以当月物业管理费用作为赔偿甲方的损失。

2) 物业管理服务费用采取按月支付方式支付，甲方以乙方投标报价中月度费用作为支付基础，经甲方根据上一个月考核结果核算管理费后，以实际费用支付上一个月的服务费。收款时必须提供有效发票，有效发票遵循属地管理原则，本项目所有物业管理服务的相关税费由乙方负责。

3) 费用返还：

a、公共水电费用：甲方每月支付的管理费已包含公共水电费用，甲方每月向水电部门按实结算后，由乙方按结算的金额在下个月 10 号前返还给甲方；

b、高压电力设施托管费用：甲方已支付本年度高压电力设施的托管费用，乙方应在中

标通知书发出之日起 10 个工作日内将此费用返还给甲方，费用为：托管费用除以 365 天乘以物业管理服务起始日至托管到期日的天数（托管费用及托管期限以甲方与托管单位签订的合同为依据）；

（四）履约保证金：

乙方应在中标通知书发出之日起 3 天内，向甲方提交履约保证金，履约保证金额为人民币 10 万元。若乙方没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后由甲方无息退还。履约保证金以现金或转账的形式提交。

（五）合同见证：

本项目采购合同必须经桂城街道司法所见证后才生效，见证费为合同价的 1%，乙方和甲方各付 50%，双方各自支付的见证费最高 5000 元封顶。

（六）出现下列情况的，甲方有权解除合同并不向乙方做任何赔偿或补偿：

- 1) 乙方自身原因导致不能切实履行合同义务的；
- 2) 乙方不能实现合同规定的管理目标和服务质量, 限期整改无效的；
- 3) 乙方原因导致出现特大安全责任事故的；
- 4) 50%以上（包括 50%）物业使用人对乙方服务不满意并书面表达的；
- 5) 乙方长期（连续 3 个月）不能按照合同规定配备足够人员导致空岗的；
- 6) 乙方消极对抗采购考核或拒绝不执行和处罚的；
- 7) 其它严重违约行为。

四、甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- （1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- （2）审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；
- （3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- （4）在合同生效之日起向乙方提供适当的管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，乙方要列明管理用房分配方案并报甲方审批；
- （5）对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换；
- （6）按时支付管理费给乙方；
- （7）招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

（二）乙方的权利和义务

- (1) 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施；
- (2) 除特种作业或专业项目外，乙方不得转包或分包项目内容，乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、管理用房及有关档案资料，同时甲方不予退还履约保证金；
- (3) 负责编制管理年度计划；
- (4) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方；物业设施需要维修、保养的，应事先告知甲方；
- (5) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；
- (6) 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的，要及时向甲方反映；
- (7) 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责；
- (8) 人员聘用必须与甲方共同协商，优先聘用在职员工。同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥；
- (9) 乙方的服务必须为专职，不准兼职。
- (10) 乙方员工的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定；
- (11) 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料；
- (12) 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

五、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自 2017 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日止。

六、违约责任

- (一) 因乙方原因造成的管理服务达不到合同约定的服务质量标准，甲方可向乙方提出书面整改通知书，乙方逾期未能整改的，对同一事件一个月内累计超过三次（含三次），乙方须向甲方每次支付违约金 1000-3000 元人民币，如此类推；如因乙方未按整改要求整改而导致甲方造成重大损失的，经双方协商无效，甲方有权终止合同，并要求乙方赔偿全部损失。
- (二) 甲方解除合同的，乙方接到甲方书面通知三天内撤离现场，并向甲方办理交接手续，交回所有的文件及相关物品，乙方逾期交付文件或物品的，每逾期一天，支付违约金

5000 元人民币；乙方逾期撤离现场的，向甲方相当于月合同总价的违约金。

七、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，向有管辖区的人民法院提起诉讼。

八、不可抗力：

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十三、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十四、其它

- 1) 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- 2) 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
- 3) 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。
- 4) 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十五、合同生效：

- 1) 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
- 2) 合同一式____份，同具法律效力。甲方执____份，乙方执____份，桂城街道公共资源交易所执壹份，招标代理机构执壹份。

(以下无正文)

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表：

代表：

经办人：

经办人：

签定地点：

签定日期： 年 月 日

签定日期： 年 月 日

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

合同附件：B1区3号楼物业管理范围图

- 附件1 招标文件及招标文件澄清修改文件.....
- 附件2 投标文件.....
- 附件3 中标通知书.....
- 附件4 采购需求.....

备注：

1. 本合同所有附件均在签订合同时编制，其编制依据是招标文件“采购项目内容”中的要求和中标人的投标文件中的相应内容；
2. 合同附件的具体内容由双方在签订合同时确定。

安全生产责任书（样本）

为认真贯彻执行上级各项安全生产工作决策和部署，督促企业落实安全生产主体责任，采取各项有效措施，遏制各类生产安全事故的发生，确保辖区安全生产形势持续稳定好转，根据《中华人民共和国安全生产法》、《广东省安全生产条例》等法律、法规，_____（甲方）与_____（乙方）签订安全生产责任书，要求乙方切实履行如下安全生产责任：

一、责任目标

乙方全力防范各类生产安全事故，坚决预防和遏制一次死亡 1 人或以上生产安全事故的发生，安全生产形势进一步稳定好转。

二、工作要求

1、乙方必须贯彻执行各项安全生产法律法规和规章制度，按照安全生产有关要求依法持证生产、经营。

2、乙方必须切实履行本单位的安全生产主体责任。

3、乙方必须建立本单位的安全生产管理机构，加强对本单位安全生产工作的管理，将安全生产工作列入本单位年度工作计划中并予以实施。

4、乙方要定期召开安全生产工作会议，每季度至少召开一次防范重特大安全事故工作会议，分析本单位的安全生产形势，研究部署本单位的安全生产工作。

5、乙方安全生产责任人必须经安全教育培训考核，取得安全资格，持证上岗，并认真履行职责，及时掌握、分析安全生产工作动态，切实加强对本单位安全生产工作的领导和指挥。

6、乙方必须制定本单位的安全生产责任制，明确各部门的安全生产责任，层级签定安全生产责任书。

7、乙方必须建立和完善严格的安全生产规章制度，制定和完善各种岗位安全操作规程并予以实施；坚持“不安全，不生产”。

8、乙方必须建立和健全本单位的安全生产档案。

9、乙方必须配备专职安全生产管理人员，按要求配备注册安全主任（或安全总监），加强本单位的安全生产日常检查和管理。

10、乙方必须加强对各种生产设施设备的检查和维护，特种设备必须定期由具资质的机构进行检修，特种作业人员必须经专业培训并持证上岗。

11、乙方的安全生产主要负责人必须参加培训并取得《生产经营单位主要负责人培训合

格证》；乙方的安全生产主要负责人、安全生产管理人员、注册安全主任、特种作业人员必须按要求定期参加再培训。

12、乙方必须建立和完善安全生产隐患排查机制，经常性开展隐患排查和隐患整改工作，并切实做到整改措施、责任、资金、时限和预案“五到位”，消除安全隐患，防止生产安全事故的发生。

13、乙方必须按要求深入开展安全生产标准化建设和安全文化建设，提高企业安全生产水平。

14、乙方必须加大安全生产宣传力度，组织开展形式多样的安全生产宣传活动，经常向从业人员宣传安全生产法律法规和各种安全知识，提高从业人员安全生产意识，营造良好的企业安全生产氛围。

15、乙方必须加强安全生产培训教育工作，特别是要对从业人员、新进员工进行企业“三级”安全教育。

16、乙方必须依法与从业人员签定劳动合同，明确双方安全责任、权利和义务，并依法为从业人员购买社会工伤保险。

17、乙方必须设立安全生产专项资金，用于安全生产设施设备、安全生产宣传、培训、安全生产应急救援体系等方面的建设，并确保资金的有效使用。

18、乙方要重视安全生产应急救援体系的建设，建立本单位的安全生产应急救援机构，建立健全安全生产应急救援预案，领导和指挥本单位的事态应急救援工作，并定期组织开展安全生产应急救援演练，提高事故防范能力和突发安全生产事故应急处理能力。

19、乙方必须严格执行《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院 493 号令）的规定，按要求做好事故报告工作；配合有关职能部门开展事故调查和善后处理工作。

三、责任追究

乙方因工作失职，不履行安全生产领导责任，导致发生生产安全事故，或发生生产安全事故后隐瞒不报、谎报、拖延不报，不及时组织开展事故救援工作，导致人员伤亡和财产损失扩大，造成社会影响极坏的，_____公司将依照有关规定追究其有关领导的责任。构成犯罪的，将依法追究其刑事责任。

四、法律效力

本合同作为_____合同的附件，与施工合同具有同等的法律效力。

此责任书一式_____份，甲方执_____份，乙方执_____份。

甲方（章）：

乙方（章）：

安全生产责任人：

安全生产责任人：

二〇一七年 月 日

廉 政 合 同（样 本）

甲方：（全称）_____

乙方：（全称）_____

根据国家、省有关廉政建设的规定，为做好瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目的廉政建设，保证服务质量与工作安全，提高资金的有效使用和投资效益，合同双方就加强合同项目的廉政建设，订立本合同。

1 双方权利和义务

1.1 严格遵守国家、省有关法律法规的规定。

1.2 严格执行合同工程一切合同文件，自觉按合同办事。

1.3 合同双方当事人的业务活动应坚持公平、公开、公正和诚信的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定除外），不得损害国家和集体利益，不得违反工程建设管理规章制度。

1.4 建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

1.5 发现对方在业务活动中有违反廉政建设规定的行为，应及时给予提醒和纠正。

1.6 发现对方严重违反合同的行为，有向其上级部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

2 甲方义务

2.1 甲方及其工作人员不得索取或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或其工作人员个人支付的费用。

2.2 甲方及其工作人员不得参加乙方安排的宴请(工作餐除外)和娱乐活动，不得接受乙方提供的通讯、交通工具和高档办公用品等物品。

2.3 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。

2.4 甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包人、推销服务产品和管理设备，不得要求乙方购买合同以外的管理设备。

2.5 甲方及其工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权私自为合同项目安排第三方管理单位，也不得从事与合同工程有关的各种有偿中介活动。

2.6 甲方及其工作人员(含其配偶、子女)不得从事与合同项目有关的服务和管理设备

供应、劳务等经济活动。

3 乙方义务

3.1 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

3.2 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方或其工作人员个人支付的任何费用。

3.3 乙方不得以任何理由安排甲方及其工作人员参加宴请(工作餐除外)及娱乐活动。

3.4 乙方不得为甲方和个人购置或提供通讯、交通工具和高档办公用品等物品。

3.5 乙方不得为甲方及其工作人员的住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。

4 违约责任

4.1 甲方及其工作人员违反本合同第 1 条和第 2 条规定，应按照廉政建设的有关规定给予处分；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方造成损失的，应予赔偿。

4.2 乙方及其工作人员违反本合同第 1 条和第 3 条规定，应按照廉政建设的有关规定给予处分；情节严重的，给予乙方 1~3 年内不得进入工程建设市场的处罚；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方造成损失的，应予赔偿。

5 双方约定

本合同由合同双方当事人或其上级部门负责监督执行，并由合同双方当事人或其上级部门相互约请对本合同执行情况进行检查。

6 合同法律效力

本合同作为_____合同的附件，与施工合同具有同等的法律效力。

7 合同生效

本合同自合同双方当事人签署之日起生效，至合同工程竣工验收合格之日后失效。

8 合同份数

本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份。有上级部门的，合同双方当事人应各送交其上级部门一份。

甲方：(公章)

乙方：(公章)

法定代表人：(签字)

法定代表人：(签字)

联系电话：_____

联系电话：_____

年 月 日

年 月 日

附件：B1 区 3 号楼物业管理范围图



第五部分 投标文件格式

投标文件

- 一、 自查表
- 二、 资格性文件
- 三、 商务部分
- 四、 服务部分
- 五、 价格部分

- 注：1. 请投标人按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。
2. 唱标信封另单独分装，按以下顺序装订：
- 2.1 投标函复印件
 - 2.2 报价一览表复印件（投标明细报价表、服务综合单价明细表）
 - 2.3 投标保证金缴纳凭证复印件

佛 山 市 南 海 区 桂 城 街 道 政 府 采 购

投 标 文 件

(正本/副本)

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

投标人名称：_____

日期： 年 月 日

一、自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容		采购文件要求	自查结论	证明资料
资格性检查	投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书	按对应格式文件签署、盖章(原件)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	保证金(投标保证金交纳凭证)	“投标人须知”第 16 点	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	准入条件(关于资格的声明函)	“采购项目内容”的“供应商资格”要求	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	其他要求	按投标资料清单中规定提供“必须提交”的文件资料	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
符合性审查	投标人的合格性	在参与政府采购活动中未有违法违规行 为并受过处罚	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
		在经营范围内报价	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	报价要求	报价方案是唯一确定	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	其它	实质性响应招标文件中规定的其它情况	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标人合格性和有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

1.2 评审项目投标资料表

商务评价：

评审分项	评审细则	证明文件
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
...	...	见投标文件第（）页

服务评价：

评审分项	评审细则	证明文件
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
...	...	见投标文件第（）页

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

二、资格性文件

2.1 投标函

广东华伦招标有限公司：

依据贵方采购（采购项目编号：0809-1741NHG32540）广东天盈都市型产业投资发展有限公司瀚天科技城B1区3号楼物业管理服务采购外包项目的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本一份，副本七份。

1. 自查表；
2. 资格性文件；
3. 商务部分；
4. 服务部分；
5. 价格部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供报价。

2. 投标有效期为递交投标文件之日起 90 天，中标人投标有效期延至合同验收之日。

3. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

5. 我方承诺在本次投标文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格。

7. 我方同意按招标文件规定向招标代理机构缴纳采购服务费。

投标人： _____

地址： _____

传真： _____

电话： _____

电子邮件： _____

投标人（法定代表人授权代表）代表签字： _____

投标人名称（公章）： _____

开户银行： _____

帐号： _____

日期： _____

2.2 法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书

(1) 法定代表人/负责人资格证明书

致：广东华伦招标有限公司：

_____先生/小姐，现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：_____ 单位：_____（盖章）

附：代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

联系电话：_____

营业执照号码：_____ 经济性质：_____

主营（产）：_____

兼营（产）：_____

（为避免废标，请供应商务必提供本附件）

法定代表人身份证复印件

(2) 法定代表人/负责人授权委托书

致：广东华伦招标有限公司：

兹授权_____先生/小姐，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，就（采购项目编号：0809-1741NHG32540）广东天盈都市型产业投资发展有限公司瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目的招投标活动，提交招标文件及采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为供应商代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。我方愿为其投标行为承担全部责任。

授权单位： （盖章） 法定代表人 （签名或盖私章）

有效期限：至 年 月 日 签发日期：

附：代理人性别： 年龄： 职务： 身份证号码：

联系电话：

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

5. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 投标签字代表为法定代表人，则本表不适用。

代理人身份证复印件

2.3 关于资格的声明函

致：广东华伦招标有限公司

关于贵方采购（采购项目编号：0809-1741NHG32540）广东天盈都市型产业投资发展有限公司瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目投标邀请，本签字人愿意参加投标响应，提供招标文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. 《营业执照》复印件
2. 《税务登记证》复印件
3.

（相关证明文件附后）

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期：_____年____月____日

2.4 中标服务费支付承诺书

致：广东华伦招标有限公司

如果我方在贵公司组织的（采购项目编号：0809-1741NHG32540）广东天盈都市型产业投资发展有限公司瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目招标中如获中标，我方保证在收到《中标通知书》前内，按招标文件规定向贵公司交纳中标服务费。

我方如违约，愿凭贵公司开出的违约通知，按中标服务费的 200%接受处罚，从不予退还我方提交的投标保证金中支付，不足部分由买方在支付我方的中标合同货款中代为扣付。并在此同意和要求投标保函开立银行及买方（应广东华伦招标有限公司的要求）办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期：_____年____月____日

2.5 关于在最近三年内的经营状况的声明

本声明的格式由投标人自拟，应包括但不限于以下内容：

- 1、没有受到责令停产、停业或正处于财务被接管、冻结、破产的处罚期内；
- 2、没有正受到取消投标资格的行政处罚；
- 3、没有涉及对承担本项目造成重大影响的诉讼案件；
- 4、近 3 年内没有发生重大质量和安全事故，没有发生围标串标、骗取中标、提供虚假投标材料、严重违约及拖欠工人工资等违法违纪行为。
- 5、近 3 年内没有受到财政管理部门的行政处罚。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期：_____年____月____日

2.6 关于符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺

致：广东华伦招标有限公司

（一）我单位承诺具备《政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力（有效的营业执照复印件）；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2015 年或 2016 年的财务状况报告）；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供该证明材料）；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供该证明材料）；
- 5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供书面声明）；
- 6、法律、行政法规规定的其他条件。

（二）本签字人郑重承诺我司符合上述规定要求，如有欺诈、隐瞒事实违法行为，愿接受相关部门的依法处理。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年____月____日

附表 1:

中小企业声明函（可选）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。本公司属于_____行业，有从业人员_____人，最近一年营业收入为_____元。

2、本公司参加_____项目（项目编号：_____，包号：_____）采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业（企业公司属于_____行业，有从业人员_____人，最近一年营业收入为_____元）制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

备注：1、注：本项内容为非必须提供内容，供应商根据自身情况决定是否提供此项资料。

2、如为小型、微型企业须在投标文件中同时提供《中小企业声明函》。供应商如未能真实、完整提供以上资料，将不能享受相应的价格折扣。

三、商务部分

3.1 企业概况

一、投标人情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置						
单位优势及特长						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M ²		
	职工总数	人	建筑面积	M ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润(万 元)	资产负债率

注：1) 文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2) 图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍等。

3) 投标人必须提供 2015 或 2016 年经中介机构审核过的财务报告（损益表、资产负债表、利润表）的复印件（加盖公章）。

4) 如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

二、服务渠道与合作机构情况

分项	基本情况	联系人/联系电话/传真
投标人情况	单位名称： 地 址： 销售负责人：	Name： Tel： Fax：
设在广东省内的 服务机构情况	机构名称： 地址： 负责人： 服务机构性质：企业自有/委托代理	Name： Tel： Fax：

三、同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额 (万元)	服务时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：业绩是自 2014 年 1 月 1 日至今(以合同签订时间为准)，以投标人名义独立完成或在管的同类项目。投标人必须提供合同关键页、中标通知书的复印件并加盖投标人公章。

四、企业资质与荣誉

资质内容	证书名称	等级	发证单位	有效期
企业资质证书				
企业所获荣誉证书				
管理体系认证情况				

注：上述各类证书复印件须相应附在本表格之后，如有缺漏或差异，则该项材料视为无效。

五、其它重要事项说明及承诺

(请扼要叙述)

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期：_____年____月____日

3.2 商务条款响应表

一般商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受合同条款要求		
2	完全理解并接受对合格投标人、合格的服务要求		
3	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务		
4	投标有效期：投标有效期为自递交投标文件起至确定正式中标/人止不少于 90 天，中标单位有效期至项目验收之日		
5	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务		
6	同意接受招标文件要求的完成时间		
7	所提供的报价不高于本项目采购预算报价水平		
8	同类项目业绩		
9	同意接受合同范本所列述的各项条款		
10	同意按本项目要求缴付相关款项		
11	同意采购人以任何形式对我方投标文件内容的真实性和有效性进行审查、验证		
12	其它商务条款偏离说明：		

注： 1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期：_____年____月____日

四、服务部分

4.1 服务需求响应表

(1) 一般服务需求响应表

序号	招标服务要求	投标服务实际情况	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

- 说明：
1. 投标人必须对应投标文件“采购项目内容”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。
 2. 投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。
 3. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

4.2 拟投入本项目的人员情况

职责分工	姓名	现职务	持何种资格证书	发证时间	曾主持/参与的同 类项目经历	职称	专业工龄
总负责人							
其他主要技术人员							
	...						

注：必须提供上述人员在投标单位购买社保或缴纳个人所得税的证明文件。同时必须在投标文件中附任职资格证书或技术工人等级证书的复印件。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

4.3 主要设备一览表

配备设备设施	主要配备设备、设施名称		单位	数量
	1			
	2			
	3			
	4			
	...			

注：请附相关证明材料复印件并加盖投标人公章。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

4.4 组织实施方案

投标人应按采购文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为报价人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

- 1) 对本项目的设想、理解与策划
- 2) 拟采取的管理方式和管理工作必需的物资装备计划
- 3) 各项管理规章制度
- 4) 现场质量控制和支持方案
- 5) 应急处理预案及内部运作流程
- 6) 服务承诺
- 7) 园区物业信息化建设方案
- 8) 为园区企业提供的特色配套服务
- 9) 人员培训方案

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

五、价格部分

5.1 开标一览表

项目名称	瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目	
项目编号	0809-1741NHG32540	
每个月报价	¥_____元	
综合单价	物业管理费	¥_____元/月/平方米 (含建筑、道路、绿化)
	地下停车位	¥_____元/月/个
总报价	(大写) 人民币_____元整 (¥_____元)	
服务期限	2017 年 8 月 1 日至 2020 年 7 月 31 日	

注：1. 投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. 此表是投标文件的必要文件，是投标文件的组成部分。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

5.2 投标明细报价

[货币单位：人民币元]

物业管理服务费用成本支出明细

[货币单位：人民币元]

序号	内容	报价（每月）	备注
1	人员费用（不含加班补贴）		
2	人员服装费用		
3	工具费用		
4	消耗品费用		
5	其他费用		
6	计划利润		
7	税金		
...	...		
合计		¥	

注：1. 此表为《开标一览表》的报价明细表，合计须与《开标一览表》的投标单价相符。

2. 投标人可根据自身的实施方案及报价情况，自行编制分项报价清单，格式自订。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（签章）：_____

日期： 年 月 日

附：评标文件

佛山市南海区桂城街道政府采购

评标文件

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

一. 说明

1. 概述

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《评标委员会和评标方法暂行规定》和国家及地方采购有关文件精神，在保证采购广东天盈都市型产业投资发展有限公司瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目（以下简称项目）公开招标、公平、公正的基础上，结合项目的服务和商务需求，由广东华伦招标有限公司制定本评标文件，评标委员会确认。内容包括本次评标的评审过程和方法。

2. 定义

采购人：系指用户单位，即广东天盈都市型产业投资发展有限公司。

招标机构：指本招标文件规定之招标机构，即广东华伦招标有限公司。

3. 评标委员会组成

全部评标过程由依法组建的评标委员会负责完成，评标委员会由七人单数组成，其中采购人代表一名，其余六名均从政府采购专家库中随机抽取产生。评标委员会下设评标工作小组，主要由招标机构工作人员组成，负责整理投标文件、统计评分等工作。

二. 评标须知

1. 关于评标方案

- (1) 评标委员会的每位成员（简称评委）应认真地阅读并确认已经正确理解了评标方案；
- (2) 评委如对评标方案有异议，应在评标开始前提出。

2. 关于评标纪律

- (1) 评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处；
- (2) 评委应本着客观、公正的原则独立给出评价意见；
- (3) 评委之间不得相互串通进行评分；
- (4) 评委不得试图影响其他评委的评价意见；
- (5) 评委应关闭通讯工具或设置为振动状态，统一交由工作人员保管。

3. 关于评标责任

- (1) 评委应在其书面评审意见上签字确认；
- (2) 评委对其所提出的评审意见承担个人责任。

4. 关于回避

有下列情形之一的，不得担任评标委员会成员，如事先不知情的，应在采购代理机构宣

读投标人名单及评标纪律后主动提出回避：

- (1) 是投标人或者投标人主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

5. 关于保密

评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。

前款所称与评标活动有关的工作人员，是指评标委员会成员以外的因参与评标监督工作或者事务性工作而知悉有关评标情况的所有人员。

三. 评标原则

评标工作应依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》以及《评标委员会和评标方法暂行规定》和地方政府关于政府采购的有关规定，遵循“公平、公正、科学、择优”的原则进行。评标委员会将按照规定只对通过资格性/符合性检查的投标文件进行评价和比较。

四. 评标方法及流程

本次招标的评标方法采用综合评分方法。具体方法及流程如下：

1. 收标及开标

采购代理机构按招标文件规定的时间和地点收标和开标。投标人必须派代表参加并签到。采购代理机构负责唱出每个投标单位、投标总价以及采购代理机构认为必要的、合适的其它内容。采购代理机构负责做好有关记录，记录中唱出的结果由各投标人代表、业主代表和监督代表签字确认。

2. 评标

评标分两个阶段进行：投标文件资格性/符合性检查和投标文件详细评审。

(1) 投标文件资格性/符合性检查

各评委对各投标文件按照招标文件要求的响应情况进行资格性/符合性检查。资格性/符合性检查必须根据招标文件中“投标人须知”对投标人的要求和投标文件中的响应进行。

评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一

致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。澄清、说明或者补正应以书面方式进行并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

只有通过资格性/符合性检查的投标人，才能进入下一阶段的详细评审，否则被淘汰。（详见后附资格性/符合性检查表）

（2）投标文件详细评审

按照评标程序的规定和依据评分标准以及各项权重、资格性/符合性检查结果，各位评委单独就每个投标人的服务、商务状况进行评审和比较，评出其服务、商务评分；通过综合各投标人报价状况，计算出各投标人的价格评分。将服务得分、商务得分和价格得分相加得出总分，并按总分高低排出名次（出现并列得分时，价格低者排名在前）。评标委员会将得分第一的投标人推荐给采购人作为第一候选中标人。

五. 评分标准和权重

1. 评分标准

评委根据各通过资格性/符合性检查投标人的投标文件，并逐项列出投标文件的全部投标偏差。

评分应考虑到投标文件与招标文件之间的细微偏差。细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。在详细评审时对细微偏差作不利于该投标人的量化。

评委对投标文件的服务及商务响应情况进行评分。评分采用量化方法。

（1）服务评分（详见附表 2-1）

计算公式：

子项评分=（各评委子项评分总和）÷（评委人数）

服务得分=各子项得分之和

（2）商务评分（详见附表 2-1）

计算公式：

子项评分=（各评委子项评分总和）÷（评委人数）

商务得分=各子项得分之和

（3）价格的开启、核准和评分

（3.1）对小型或微型企业投标的扶持（监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建

设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件):

- A. 投标供应商为小型或微型企业，报价给予 C1 的价格扣除（C1 的取值为 6%），即：

$$\text{评标价} = \text{核实价（经初审进行必要的更正后的投标价）} - \text{小微企业核实价} \times C1;$$
- B. 投标供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体报价给予 C2 的价格扣除（C2 的取值为 2%），即：
$$\text{评标价} = \text{核实价（经初审进行必要的更正后的投标价）} \times (1 - C2)$$
（本项目不适用该条款）；
- C. 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；
- D. 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系（本项目不适用该条款）；
- E. 本条款中两种修正原则不同时使用。

(3.2) 评标委员会详细分析、核准价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- ① 投标文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- ② 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；

(3.3) 评标委员会将按照上述修正错误的方法调整投标文件中投标报价，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。

(3.4) 评标委员会将按照上述修正错误的方法调整投标文件中投标报价，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。

(3.5) 价格评分：评标委员会将修正后的所有投标人的投标价格，取满足招标文件要求且投标报价最低的价格为基准价，其价格分为满分。

(3.6) 其他投标人的价格得分 = (基准价/投标报价) × 价格权重(20%) × 100

2. 权重分配

评分项目	服务	商务评分	价格评分
分值	35	45	20

3. 最终得分

最终得分=服务得分+商务得分+价格得分

评标委员会根据投标人最终得分高低排定名次。

六. 定标和授标

推荐综合得分排名第一的投标人为中标候选单位。

综合得分排名第一的中标候选单位放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，重新组织招标。

中标人应按招标文件规定向采购人提交相应文件，并在规定时间内与业主签订合同。

在签订合同过程中，如发现中标人以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的，报政府采购管理部门处理。

七. 附件

附件 1 资格性/符合性检查表

附件 2-1 服务响应性评审表

附件 2-2 商务响应性评审表

附件 2-3 价格响应性评审表

附件 3 综合评审汇总表

附件 1 资格性/符合性检查表

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

日期：2017 年 月 日

检查内容		投标人序号					
符合《政府采购法》第二十二条规定的条件							
投标函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)						
法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书	按对应格式文件签署、盖章(原件)						
保证金	按招标文件要求提交保证金						
资格证明文件	符合招标文件供应商资格要求						
投标人的合格性	在经营范围内						
	投标方案是唯一确定的，且在预算范围内						
实质性响应招标文件中规定的其它情况							
结论							

注：1. 投标人分栏中填写“√”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求，“○”表示无该项内容；

2. 结论栏中填写“通过”表示该投标人投标文件符合招标文件要求，“不通过”表示该投标人投标文件不符合招标文件要求。

评委签名：

附件 2-1 服务响应性评审表

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

日期：2017 年 月 日

项目 分值	评审分项		说明	有效投标人 序号			
	内容	分值					
35	对本项目的设想、理解与策划	6	对各投标人的物业管理服务整体设想、理解与策划进行横向比较： 优：6-5 分；良：4-3 分；差：2-0 分。				
	拟采取的管理方式和管理工作必需的物资装备计划	5	物业管理管理方式/措施/模式、机构设立方案和物资装备计划。要求目标明确、方法合理可行、措施具体、针对性强。 优：5-4 分；良：3-2 分；差：1-0 分。				
	人员配备、培训、考核	4	对各投标人管理服务人员的人员数量和配置方案、培训、考核进行横向比较： 优：4 分；良：3-2 分；差：1-0 分。				
	现场质量控制和支持方案	4	对各投标人的各项物业管理服务现场质量控制和支持方案进行横向比较： 优：4 分；良：3-2 分；差：1-0 分。				
	制度与档案管理	3	对投标人的管理制度、档案管理方案完整性、合理性、可靠性等方面评审： 优：3 分；良：2 分；差：1-0 分。				
	应急处理与内部流程	4	对各投标人的应急处理预案及管理运作流程进行横向比较： 优：4 分；良：3-2 分；差：1-0 分。				
	目标承诺	3	对各投标人物业管理服务各项质量指标的承诺、目标进行横向比较： 优：3 分；良：2 分；差：1-0 分。				
	特色服务	6	根据创新服务或特色服务内容，先进技术或管理方式的应用情况评价： 优：6-5 分；良：4-3 分；差：2-0 分。				
	合计	35					

评委签名：

附件 2-2 商务响应性评审表

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

日期：2017 年 月 日

项目 分值	评审分项		说明	有效投标人 序号			
	内容	分值					
45	管理认证	3	获得有效的 ISO9001、ISO14001、OHSMS18001 管理体系认证证书，每提供一个管理体系认证证书得 1 分，满分 3 分。 注：须提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章。				
	企业信誉情况评价	10	2013 年 1 月 1 日至今投标人在住房和城乡建设管理局颁发的房地产行业诚信手册中，因企业良好行为获得累计奖励加分情况： 1) 0（不含）-20（含）分，得 1 分； 2) 21-40（含）分，得 2 分； 3) 41-60（含）分，得 3 分； 4) 61-80（含）分，得 4 分； 5) 81-100 分（含），得 5 分； 6) 101-120 分（含），得 7 分； 7) 120 分以上，得 10 分； 8) 其他情况不得分。 注：本项评分满分为 10 分，以提供“房地产行业诚信和资质管理平台”网页查询结果截屏打印复印件并加盖投标人公章为准。				
	同类项目业绩	9	2014 年 1 月 1 日至今(以合同签订时间为准)，以投标人名义独立完成或在管的同类项目业绩，建筑面积满足以下要求的（最高得 9 分）： (1) 5 万 m ² < 面积 ≤ 10 万 m ² ，每个项目得 1 分； (2) 10 万 m ² < 面积 ≤ 20 万 m ² ，每个项目得 2 分； (3) > 20 万 m ² 的，每个项目得 3 分； 注：须提供上述业绩的合同关键页、中标通知书的复印件并加盖投标人公章， 原件备查(未提供原件者，本项不得分) 。				
	项目管理经验与能力	10	2014 年 1 月 1 日以来，投标人在管项目获奖情况(最高得 10 分)： 1) 通过省级或以上物业管理示范（工业区）项目考评，得 5 分；				

			2) 通过市级物业管理示范（工业区）项目考评，得 3 分。 注：同一项目不重复计分，须提供考评结果通报文件复印件并加盖投标人公章。				
	管理团队素质	5	本项目的项目经理具有省级以上（含省级）的物业管理项目经理执业证书并有 5 年或以上物业管理经验（以发证时间开始计算），得 5 分 注：本项满分为 5 分，须提供上述人员资格证书复印件和近三个月（2017 年 3 月-5 月份）在本单位的社保证明文件复印件并加盖投标人公章。				
	企业信息化管理	8	在投标人投入使用的物业服务管理系统中，投标人以著作权人获得中华人民共和国国家版权局颁发著作权登记证书的，每获得 1 项得 2 分，满分为 8 分。 注：须提供上述证书的复印件并加盖投标人公章，不提供不得分， 原件备查(未提供原件者，本项不得分) 。				
	合计	45					

评委签名：

附件 2-3 价格响应性评审表

采购项目编号：0809-1741NHG32540

项目名称：瀚天科技城 B1 区 3 号楼物业管理服务采购外包项目

日期：2017 年 月 日

项目 分值	价格计算	有效投标人序号			
20	是否小/微企业				
	投标价				
	评标价				
	价格评分				
	价格得分				
	基准价格=满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价				

注：根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）的相关规定：对于非专门面向中小企业的项目，采购人或者采购代理机构在招标文件中作出规定，对小型和微型企业的价格给予 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。采购人确定本采购项目对小型和微型企业的价格给予 6%的扣除，对中型企业的价格给予 3%的扣除。

评委签名：