

郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目

招 标 文 件



项目编号：高新公开招标采购[2026]11 号

采 购 人：郑州高新技术产业开发区审批服务局

代理机构：汇衡昊远项目管理咨询有限公司

日 期：二〇二六年八月

特别声明

因郑州市公共资源交易中心系统中开标一览表为固定模板，代理公司制作采购文件时无法编辑投标报价的单位，请各潜在供应商制作投标文件时注意，投标文件单独填写的开标一览表中投标报价单位为“元/年”。

目 录

第一章	公开招标公告	4
第二章	供应商须知	7
第三章	资格评审、评标及定标	23
第四章	合同协议书（格式）	28
第五章	采购需求	47
第六章	投标文件格式及附件	53

第一章 公开招标公告

项目概况

郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目招标项目的潜在投标人应在郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）获取招标文件，并于 2026 年 9 月 7 日 9 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：高新公开招标采购[2026]11 号
 - 2、项目名称：郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目
 - 3、采购方式：公开招标
 - 4、预算金额：1360000.00 元
- 最高限价：1360000.00 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）	是否专门面向中小企业	采购预留金额（元）
1	高新公开招标采购[2026]11 号	郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目	1360000.00	1360000.00	是	1360000.00

- 5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）
 - 5.1 服务内容：物业服务内容主要包括办公区域安全管理服务、公共秩序维护、保洁服务、设备房、标识导视、会务、消防、水、电、办公设施设备、空调系统、监控系统等。
 - 5.2 标段（包）：本项目共分 1 个包
 - 5.3 服务期：两年。合同期满，双方满意并无异议的可续签一年。履行期限不超过三年。
 - 5.4 服务要求：合格且满足采购人要求
- 6、合同履行期限：详见服务期
- 7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：是

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：本项目专门面向中小微企业采购（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。服务由中小微企业或监狱企业或残疾人福利性企业承接。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

3、本项目的特定资格要求

（1）对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动；

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

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 8 月 17 日至 2026 年 8 月 24 日。每天上午 00 时 00 分至 12 时 00 分，下午 12 时 00 分至 23 时 59 分（北京时间，法定节假日除外。）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心网（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）

3. 方式：供应商凭 CA 密钥登录“郑州市公共资源交易中心网”点击“交易主体登录”下载所含格式（*.ZZZF）的采购文件及资料

4. 售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2026 年 9 月 7 日 9 时 30 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）电子交易平台；

备注：（1）电子投标文件（.ZZTF 格式）须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传；（2）电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件；（3）各供应商需使用本单位 CA 锁（制作投标文件时所使用的 CA 锁）对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。

五、开标时间及地点

1. 时间：2026 年 9 月 7 日 9 时 30 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）

v.cn/BidOpening/)

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《高新区政府采购网》《郑州市公共资源交易中心》上发布。招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目预算金额（最高限价）为 1360000.00 元/年。
2. 本项目执行促进中小型（监狱、残疾人福利）企业发展等政府采购政策。
3. 尚未办理企业 CA 数字证书的，请登录郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>），查阅网站首页“通知公告”或“CA 及签章办理流程”中《关于数字证书(CA)互认功能上线试运行的通知》，及时办理 CA 数字证书及电子签章，并完成市场主体库相关信息。
4. 代理服务费按照《河南省招标代理服务收费指导意见》的通知-豫招协[2023]002 号文件向中标人收取。
5. 代理服务费缴纳方式：以转账、电汇等非现金形式缴纳。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州高新技术产业开发区审批服务局

地址：河南省郑州市中原区科学大道与银兰路交叉口西北角

联系人：辛老师

联系方式：0371-67997228

2. 采购代理机构信息

名称：汇衡昊远项目管理咨询有限公司

地址：郑州市高新技术产业开发区科学大道与雪兰路交汇处西北侧高新数算产业园 5 号楼 1407 室

联系人：赵小月

联系方式：0371-89811911

3. 项目联系方式

项目联系人：赵小月

联系方式：0371-89811911

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	名称	内容
1	采购人	名称：郑州高新技术产业开发区审批服务局 地址：河南省郑州市中原区科学大道与银兰路交叉口西北角 联系人：辛老师 联系方式：0371-67997228
2	采购代理机构	采购代理机构：汇衡昊远项目管理咨询有限公司 地址：郑州市高新技术产业开发区科学大道与雪兰路交汇处西北侧高新数算产业园5号楼1407室 联系人：赵小月 联系方式：0371-89811911
3	项目名称	郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目
4	项目编号	高新公开招标采购[2026]11号
5	资金来源、政府采购最高限价	资金来源：财政资金（已落实）； 政府采购最高限价：1360000.00元/年； 供应商结合企业自身情况在政府采购最高限价内自主报价，超过政府采购最高限价的报价为无效报价。
6	标段（包）划分	本次招标共1个包。
7	实质性要求和条件	★服务内容：物业服务内容主要包括办公区域安全管理服务、公共秩序维护、保洁服务、设备房、标识导视、会务、消防、水、电、办公设施设备、空调系统、监控系统等。 ★服务期：两年。合同期满，双方满意并无异议的可续签一年。履行期限不超过三年。 ★服务要求：合格且满足采购人要求。 ★服务标准：满足招标文件要求。 ★付款方式：每半年支付一次物业费。

		备注：供应商须知前附表要求中加“★”部分属于必须满足项（不允许负偏离的实质性要求和条件），如不满足视为未实质性响应招标文件要求，按无效文件处理。
8	验收标准	符合国家现行相关验收标准、规范及采购人要求。
9	政府采购政策	本项目执行促进中小型（监狱、残疾人福利）企业发展等政府采购政策。
10	供应商资格要求	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2、落实政府采购政策满足的资格要求：本项目专门面向中小微企业采购（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。服务由中小微企业或监狱企业或残疾人福利性企业承接。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。 3、本项目的特定资格要求 （1）对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动； （2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
11	是否接受联合体投标	☒ 不接受/ ☐ 接受
12	分包	☒ 不允许/ ☐ 允许
13	招标文件获取	1. 时间：2026 年 8 月 17 日至 2026 年 8 月 24 日。每天上午 00 时 00 分至 12 时 00 分，下午 12 时 00 分至 23 时 59 分（北京时间，法定节假日除外。） 2. 地点：郑州市公共资源交易中心网（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn） 3. 方式：供应商凭 CA 密钥登录“郑州市公共资源交易中心网”点击“交易主体登录”下载所含格式（*.ZZZF）的采购文件及资料。 4. 售价：0 元
14	踏勘现场	不组织，供应商自行踏勘，无论供应商对现场考察与否，都将被视为熟悉履行合同有关的一切情况。
15	投标答疑	不召开

	会	
16	投标保证金	不需要缴纳
17	投标文件的递交及开标时间	1. 时间：2026 年 9 月 7 日 9 时 30 分（北京时间） 2. 地点：郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）电子交易平台；备注：（1）电子投标文件（.ZZTF 格式）须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”电子交易平台加密上传；（2）电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件；（3）各供应商需使用本单位 CA 锁（制作投标文件时所使用的 CA 锁）对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。
18	投标有效期	从开标之日起 60 日历天
19	是否退还投标文件	不退还
20	开标顺序	按郑州市公共资源交易中心系统为准
21	投标文件份数	电子投标文件：壹份加密电子投标文件（*.ZZTF 格式）上传至郑州公共资源电子招投标交易平台（ https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn ）；
22	投标文件格式及附件中要求的签字、盖章	（1）所有要求供应商盖章的地方可以是供应商的电子公章（若未加盖供应商电子公章的，可以在纸质文件上加盖公章后扫描上传） （2）所有要求法定代表人或委托代理人签字或盖章的地方可以是电子签章或电子手写签名（若未加盖法定代表人或委托代理人电子签章或电子手写签名的，可以在纸质文件上签字或盖章后扫描上传）
23	信用记录	信用记录：根据财库〔2016〕125 号文的要求，代理机构将查询供应商信用记录。 1. 信用信息查询渠道：信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）。 2. 信用信息查询截止时点：同投标截止时间，由代理机构查询供应商截止到投标截止时间的信用信息记录。 3. 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：代理机构查询的信用信息记录将

		以网页打印稿形式与其他采购文件一并保存。 4. 信用信息的使用规则：如供应商被信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人（此项查询以信用中国网站自动链接至中国执行信息公开网的查询结果为准）或重大税收违法失信主体，或被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单，则其投标文件将被拒绝。 投标文件中不附或少附相关查询页，不应视为投标无效，最终以代理机构查询的信用记录作为评审依据。 代理机构查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据，供应商自行提供的与代理机构查询信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。
24	政策扶持	中小企业参加政府采购活动时，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定提供《中小企业声明函》（中小企业划型标准详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号）。 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。 享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 监狱企业参加政府采购活动时，应当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）出具的属于监狱企业的证明文件。 残疾人福利性企业参加政府采购活动时，应当按照财库〔2017〕141号文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。 其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。 注：本项目专门面向中小微企业采购（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业），专门面向中小微企业（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）采购的包，不再享受小微企业服务、监狱企业服务和残疾人福利性企业价格扣除优惠政策。
25	评标委员会的组建	评标委员会构成：5人； 评审专家确定方式：评审专家不少于评标委员会组成人员的三分之二，按相关规定从河南省政府采购专家库中随机抽取。
26	评标办法	综合评分法

27	是否授权 评标委员会确定中标人	否，推荐 3 名中标候选人。
28	履约保证金	无
29	代理服务费	代理服务费按照《河南省招标代理服务收费指导意见》的通知-豫招协[2023]002号文件向中标人收取。 代理服务费金额：¥53960.00 元 代理服务费缴纳方式：以转账、电汇等非现金形式缴纳 采购代理机构开户行：中国工商银行股份有限公司郑州自贸试验区分行 采购代理机构开户名：汇衡昊远项目管理咨询有限公司 账号：1702029209200275981
30	特别提醒	未在交易平台系统规定时间内进行解密或解密失败的，投标无效，由此产生的一切后果由供应商自行承担。 不同供应商投标文件制作机器码一致，投标无效。
31	项目属性	服务
32	高新区政府采购合同融资政策告知函	各供应商： 欢迎贵公司参与高新区政府采购活动！ 政府采购合同融资是支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。 贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在高新区政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。
33	其他	本次招标如有变更、答疑或其他通知将在发布招标公告的网站上公布。

一、说明

1 适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于政府采购公开招标的服务。

2 定义

- 2.1 采购人：“供应商须知前附表”中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。
- 2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。
- 2.3 合格供应商：详见供应商须知前附表第 10 项。
- 2.4 中标人：接到并接受中标通知书，最终被授予合同的供应商。
- 2.5 投标文件：指供应商根据招标文件要求提交的所有文件。
- 2.6 供应商：根据政府采购合同，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。

3 投标费用

- 3.1 无论投标过程中的作法和结果如何，供应商应自行承担所有与参加投标有关的全部费用，招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

二、招标文件

4 招标文件的构成

- 4.1 招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

- | | |
|-----|------------|
| 第一章 | 公开招标公告 |
| 第二章 | 供应商须知 |
| 第三章 | 资格评审、评标及定标 |
| 第四章 | 合同协议书（格式） |
| 第五章 | 采购需求 |
| 第六章 | 投标文件格式及附件 |

- 4.2 供应商应仔细阅读招标文件中供应商须知、合同条款的所有事项、格式要求和技术

规范，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝的风险。

5 质疑的提出与接收

- 5.1 供应商认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，一次性以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。质疑函内容应符合《政府采购质疑和投诉办法》要求（联系方式详见供应商须知前附表）。在规定的时间内未提出疑问的，将被视为对招标文件（招标过程、中标结果）完全认可。

6 招标文件的修改

- 6.1 在招标公告中所述的投标截止日期十五（15）日前，采购代理机构可主动地或在解答供应商提出的澄清问题时对招标文件进行修改。
- 6.2 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。如果澄清或者修改的内容不影响投标文件的编制，澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以公告形式通知所有获取招标文件的潜在供应商；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 6.3 招标文件的修改将以公告方式通知到已获取招标文件的所有潜在供应商，并构成招标文件的一部分，对所有供应商均具有约束力。
- 6.4 为使供应商有充分的时间对招标文件的修改部分进行研究，招标代理机构可适当延长投标截止期。

三、投标文件的编写

7 投标文件语言

- 7.1 投标文件以及供应商所有与采购人及采购代理机构就投标来往的函电均使用中文。供应商提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

8 投标文件计量单位

- 8.1 除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用公制计量单位。

9 投标文件的组成

9.1 投标文件包括下列部分：

9.1.1 封面

9.1.2 投标函

9.1.3 开标一览表

9.1.4 服务标准承诺函

9.1.5 分项报价表（每年）

9.1.6 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书

9.1.7 供应商基本情况表

9.1.8 资格审查资料

9.1.9 商务评分资料

9.1.10 技术评分资料

9.1.11 反商业贿赂承诺书

9.1.12 投标承诺函

9.1.13 供应商认为需要提供的其他证明材料

9.2 招标文件中的每个标段（包），是项目招标不可拆分的最小投标单元，供应商必须按此分标段（包）编制投标文件，提交相应的文件资料，拆分标段（包）投标将视为非实质性响应招标文件而不予接受。

9.3 各潜在供应商在编制投标文件时，须将全部资格证明材料上传至投标文件的“资格文件”模块，供应商因上传至“资格文件”模块的资格证明材料有缺失导致资格审查不通过的后果，由其自行承担。具体内容详见郑州市公共资源交易中心平台“关于调整投标文件组成的通知”。

10 投标格式

10.1 供应商应按照招标文件中提供的格式完整地填写投标函、开标一览表等附件。

11 投标报价

11.1 **最高限价见供应商须知前附表。供应商结合企业自身情况在最高限价内自主报价，超过最高限价的报价为无效报价。**

11.2 投标报价：本报价为所有相关服务的价格，投标报价（含税）应包含投标人成本、税金、利润等。

11.3 投标报价应完全包括招标文件规定的服务范围，不得任意分割或合并所规定的分项。

11.4 供应商对每一分项只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报

价的投标，但招标文件要求提交的备选投标除外。

11.5 供应商不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。最低报价不能保证一定中标。

11.6 异常低价审查

11.6.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times$ 50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

（4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

11.6.2 评标委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

12 投标货币

12.1 供应商提供的所有服务用人民币报价。

13 供应商资格的证明文件

13.1 依据“供应商须知前附表”中的要求按第六章附件规定的格式提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。采购人有权在签订合同前要求中标供应商提供相关证明材料以核实中标供应商承诺事项的真实性。

14 投标保证金（不需要缴纳）

15 投标有效期

15.1 投标文件应自投标规定的开标之日起，在“供应商须知前附表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

15.2 在特殊情况下，采购人和采购代理机构可征求供应商同意延长投标有效期，这种要求与答复均应以书面形式提交。供应商可以拒绝这种要求。同意延长投标有效期的供应商将不会被要求也不允许修改其投标。

16 投标文件的式样

16.1 加密电子投标文件(*.ZZTF 格式)壹份。

四、投标文件的递交

17 逾期上传或未上传指定地点的投标文件，采购人、采购代理机构将拒收。

18 投标文件的修改和撤回

18.1 供应商在递交投标文件后，在投标截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

18.2 在投标截止期之后，供应商不得对其投标做任何修改。

18.3 从投标截止期至供应商在投标文件中载明的投标有效期满期间，供应商不得撤回其投标。

五、开标与评标

19 开标

- 19.1 代理机构在“供应商须知前附表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。本项目在远程开标大厅进行开标，供应商登录系统远程解密，无需到开标现场。
- 19.2 开标时，各供应商应在规定时间内对本单位的投标文件远程解密，采购代理机构工作人员解密所有投标文件。
- 19.3 因加密电子投标文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。开标时，采购代理机构将通过远程开标大厅公布供应商名称、投标价格，以及采购代理机构认为合适的其它详细内容。

20 资格审查

- 20.1 按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）的规定，公开招标项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对供应商的资格进行审查。合格供应商不足 3 家的，不得评标。
- 20.2 公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后供应商不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足 3 家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：
 - 20.2.1 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；
 - 20.2.2 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。
- 20.3 **投标文件出现下列情形之一的，由资格审查小组审查后按无效投标文件不再进行评审：**
 - （1）供应商不符合国家法律法规所规定资格条件；
 - （2）供应商不符合招标文件规定的资格条件；

21 评标委员会

- 21.1 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - 21.1.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等要求；
 - 21.1.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - 21.1.3 对投标文件进行比较和评价；
 - 21.1.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

21.1.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

21.2 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二，采购人或者采购代理机构应当从政府采购专家库中，通过随机方式抽取评审专家；

21.3 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效；无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效；采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

21.4 评标委员会应当对符合资格的供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

21.5 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

22 评标工作

评标工作由评委会主持对所有通过资格审查的供应商的投标文件进行评审，并按照综合评分由高到低的顺序推荐出 3 名中标候选人。

23 符合性审查

23.1 **投标文件出现下列情形之一的，由评标委员会审核后按无效投标文件不再继续评审：**

- （1）与其他供应商的投标文件制作机器码一致；
- （2）投标文件未按照招标文件要求进行签署、盖章；
- （3）投标报价超出政府采购最高限价的；
- （4）投标有效期不足的；
- （5）实质性要求和条件未满足招标文件要求的；

24 同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：

- （1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

- (4) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的投标文件相互混装；
- (6) 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7) 不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；
- (8) 不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；
- (9) 不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；
- (10) 不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；
- (11) 不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；
- (12) 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；
- (13) 不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；
- (14) 其它涉嫌串通的情形。

25 投标文件的澄清

- 25.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正；
- 25.2 供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章或者由法定代表人（或其授权的代表）签字；
- 25.3 供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26 错误的修正

- 26.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：
 - (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
 - (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照政府采购货

物和服务招标投标管理办法第五十一条第二款的规定经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

26.2 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方；

26.3 在对投标文件进行详细评审之前，评委会将确定每一投标是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定且没有重大偏离和保留；

重大偏离和保留是指对招标文件规定的范围、质量和性能产生重大或不可接受的偏差，或限制了招标代理机构、采购人的权力和供应商的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的供应商的公平竞争地位。

27 评标确定

27.1 评标委员会对经过初审的投标，按照“供应商须知前附表”规定的评标方法，评审推荐3名中标候选人。

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

27.3 评标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。持不同意见的评标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。

28 保密及其它注意事项

28.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行，采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任；

28.2 评委会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有供应商；

28.3 在开标、评标期间，供应商不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝；

28.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予供应商合同，评委不得与供应商私下交换意

见；

28.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人都不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外；

28.6 评标委员会和招标代理机构不退还投标文件。

六、授予合同

29 中标结果及公告

29.1 鼓励采购人在评标结束后 1 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人并将结果在网上公告。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

29.2 采购人在收到评标报告后未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

29.3 采购人或者采购代理机构应当在媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。公告发布媒介：《河南省政府采购网》《郑州市政府采购网》《高新区政府采购网》《郑州市公共资源交易中心》。

29.4 中标公告期限为 1 个工作日。

30 中标通知书

30.1 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构向中标人发出中标通知书。

30.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

30.3 中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

31 履约保证金（无）

32 签订合同

32.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 2 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

32.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

32.3 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或

者报酬、履行期限及地点和方式、验收标准、违约责任、解决争议的方法等内容。

32.4 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

33 终止招标

33.1 如出现重大变故，出现采购任务取消的情况，采购人保留因此原因在授标之前任何时候拒绝任何投标、以及宣布招标无效的权力。

34 签订书面合同

34.1 中标人应按中标通知书指定的时间、地点，与采购人进行合同谈判；

34.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约时合同文本的基础；

34.3 如中标人不按第 34.1 条约定谈签合同，招标代理机构和采购人将报请有关部门确定后取消其中标决定。招标代理机构和采购人可在中标候选人中重新选定中标单位；

34.4 中标人应在与采购人签订书面合同后 1 个工作日内将合同复印件或扫描件报送至招标代理机构，用于备案使用。

35 其他

35.1 如果中标人未按上述第 34.1 条规定执行，在此情况下，采购人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标；

35.2 中标人在领取中标通知书时向采购代理机构一次性支付本项目的招标代理服务费。

第三章 资格评审、评标及定标

一、资格评审由采购人或采购代理机构负责，资格评审不合格的投标文件不进入初步评审。

评审因素	评审标准
营业执照	营业执照扫描件
资格承诺声明函	按照招标文件格式要求提供资格承诺声明函
落实政府采购政策满足的资格要求	按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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（注：服务由中小微企业或监狱企业或残疾人福利性企业承接。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。）
信用信息查询	供应商未被列入“失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单”（注：代理机构将按照供应商须知前附表规定查询供应商信用记录）
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	按照招标文件格式要求提供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的承诺。

注：

1. 各潜在供应商在编制投标文件时，须将全部资格证明材料上传至投标文件的“资格文件”模块，供应商因上传至“资格文件”模块的资格证明材料有缺失导致资格审查不通过的结果，由其自行承担。具体内容详见郑州市公共资源交易中心平台“关于调整投标文件组成的通知”。
2. 在资格评审阶段，采购人或采购代理机构通过“资格文件”模块审查投标人资格证明材料。

二、评标方法：采用综合评分法

三、评标原则：

1. 评标委员会成员应当严格遵守评审工作纪律, 按照客观、公正、审慎的原则, 根据采购文件

规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

2. 每个供应商最终得分以评标委员会所有评委打分的平均值计算, 计分过程中按四舍五入的原则, 最终取到小数点后两位。

3. 评标结束后, 评标结果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并列。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供应商为排名第一的中标候选人。

四、定标原则: 鼓励采购人在评标结束后 1 个工作日内, 在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人并将结果在网上公告。中标候选人并列的, 由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人; 招标文件未规定的, 采取随机抽取的方式确定。

五、评标: 投标文件的评审分为初步评审和详细评审两个阶段。初步评审由评标委员会对各供应商投标文件的符合性、响应性和重大偏差, 按招标文件的要求逐一审查的评审, 经审查不符合招标文件要求的, 不得进入详细评审阶段。详细评审是对初步评审合格投标文件的投标报价、商务标、技术标按照招标文件中明确的评标办法进行分析、比较和评审。

(一) 初步评审

评审因素	评审标准
投标文件制作机器码	与其他供应商的投标文件制作机器码不一致
投标文件签署盖章	投标文件按照招标文件要求进行签署、盖章
投标报价	未超过政府采购最高限价
投标有效期	符合供应商须知前附表的规定
实质性要求和条件	符合招标文件的规定

(二) 详细评审

1. 价格评分 (15 分)

1.1 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 15% × 100。(注: 本项目专门面向中小微企业采购(监狱企业、残疾人福利性企业视同中小微企业), 专门面向中小微企业(监狱企业、残疾人福利性企业视同中小微企业)采购的包, 不再享受小微企业服务、监狱企业服务和残疾人福利性企业价格扣除优惠政策。)

1.2 最终得分计算保留小数点两位。

2. 商务评分（21 分）

2.1. 业绩证明（9 分）

2022 年 1 月 1 日以来供应商承担过类似项目业绩，每提供一个得 3 分；最多得 9 分。

（注：投标文件中附合同扫描件。以合同签订时间为准。未提供者不得分。）

2.2. 服务承诺（12 分）

（1）供应商承诺，在服务期限内按采购人要求认真完成项目任务，并完全服从采购人相关管理规定，若因违反重大管理规定，采购人有权单方面终止合同等内容的得 4 分，否则不得分。

（2）提供对服务人员进行日常管理，随时接受采购人的监督检查，并对发现的问题能按要求整改到位的承诺得 4 分，否则不得分。

（3）供应商承诺，服务人员在工作期间因自身工作失误、操作不当所带来的损失由供应商进行赔偿的得 4 分，否则不得分。

3. 技术评分（64 分）

3.1. 综合管理服务制度（8 分）

供应商提供的综合管理服务制度应包含服务定位、服务目标、管理模式、日常工作规范、部门协调机制、制度执行监督、员工行为准则、制度修订审批流程 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.2. 考核方案（8 分）

供应商提供的考核方案应包含量化考核指标、月度/季度考核安排、考核评分细则、考核结果等级划分、考核结果与薪酬挂钩办法、考核申诉处理流程、考核数据存档要求、考核结果改进措施 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.3. 服务流程（8分）

供应商提供的服务流程应包含秩序维护交接班流程、保洁作业操作步骤、设施设备定期巡检流程、客户投诉处理流程、水电维修响应时间、值班巡查记录要求、值班异常上报流程、公共区域消杀作业规范 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.4. 环境卫生管理方案（8分）

供应商提供的环境卫生管理方案应包含区域清洁责任划分表、不同区域清洁质量标准、每日清洁工作时间表、清洁工具消毒规定、垃圾分类处理流程、卫生检查评分标准、突发污染事件处理预案、环境卫生奖惩制度 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.5. 安全、文明操作措施（8分）

供应商提供的安全、文明操作措施应包含安全责任制度、文明服务用语规范、安全隐患排查清单、安全操作培训考核要求、操作过程管理、违规操作处罚标准、安全事故应急处置流程、文明服务标兵评选办法 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.6. 整体服务质量保障措施（8分）

供应商提供的整体服务质量保障措施应包含服务质量目标设定、服务质量关键指标、质量巡检制度、客户投诉处理流程、服务质量改进会议安排、客户满意度回访计划、服务质量

奖惩细则、服务质量对标提升方案 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.7. 工程维修、设备维护方案（8 分）

供应商提供的工程维修、设备维护方案应包含维护维修流程、安全风险防控与应急预案、维修响应时限、设备运行状态实时监测与预警机制、维修人员培训、设备故障分析报告制度、老旧设备改造计划、维护维修服务质量考核评价体系 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

3.8. 应急预案（8 分）

供应商提供的应急预案应包含突发事件分类分级、应急组织架构与职责、应急响应流程、应急资源保障、善后处理措施、信息报送与沟通机制、风险评估、预案演练与修订计划 8 项内容。

方案内容完整且无缺陷的得 8 分，每缺少一项扣 1 分。每项有一类缺陷的（缺陷是指：非专门针对本项目、不适用项目特性、虽有内容但描述错误或描述简单、文不对题、凭空编造、缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、存在不可能实现的情形等任意一类情形。）扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。未提供者不得分。

（三）评分汇总

总得分=报价得分+商务得分+技术得分

第四章 合同协议书（格式）

合同编号：

物业管理服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：郑州高新技术产业开发区审批服务局

受托方（以下简称乙方）：

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将高新区政务服务办事大厅 1-3 层办公区（以下简称“本物业”）委托予乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

坐落位置：郑州高新区科学大道与银兰路西北角

建筑面积：17751.48 平方米。

第二章 物业管理服务内容

第三条 物业管理服务内容

（一）本项目物业管理要求

本项目物业服务作为政府对外服务窗口，对形象性、安全性、规范性要求严格，物业服务应保证稳定优质的服务水平，实行随时保洁、随时安保、消防监控、工程维护等 24 小时随时响应服务，配合审批服务局及相关进驻单位处理突发事件。

（二）本项目物业服务范围

物业服务内容主要包括办公区域安全管理服务、公共秩序维护、保洁服务、设备房、标识导视、会务、消防、水、电、办公设施设备、空调系统、监控系统等。

（三）本项目物业管理服务内容

1. 综合服务

- (1) 设立物业管理机构，对本项目实行综合管理；
- (2) 按要求配备物业经理、客服、监控室值守、水电工（强弱电工）、保安、保洁等相关人员；
- (3) 各岗位责任明确，有完善的各类管理人员考核制度，物业管理人员的培训应有计划、有考核、有记录、有成效；
- (4) 管理服务人员统一着装、佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情；
- (5) 制定完善的物业管理服务、质量管理、档案管理等制度；
- (6) 公示 10 小时服务电话和 24 小时值班电话，甲方或物业使用人有事可直接与值班人员或负责人联系，第一时间处理甲方或物业使用人投诉，投诉在 24 小时内予以答复处理完毕。甲方或物业使用人报急修的 10 分钟内到达现场处理（预约除外），有完整的报修、维修记录，并有回访制度，回访率达 100%，满意率达 95%以上；
- (7) 在本合同履行期间，接受行业主管部门及甲方的监管；
- (8) 每两月至少征询 1 次甲方对物业管理服务的意见，接受甲方监督，甲方对物业管理服务的满意率达到 95%以上。对不满意的情况进行分析并及时整改；
- (9) 主动配合、积极完成甲方交办的会议服务等临时工作。

2. 沟通协调

- (1) 设立物业服务中心，设置各类沟通途径，公示 10 小时服务电话和 24 小时值班电话，及时解答甲方的咨询并受理维修等事务。甲方有事可直接与值班人员或区域责任人联系。甲方咨询、急修应在 10 分钟到场，普通维修 30 分钟到场、其他报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录；
- (2) 设立投诉受理渠道，及时受理甲方投诉，并在 24 小时内予以答复处理；
- (3) 主动支持配合：积极协助甲方筹办各种会议、活动事项，做好会场布置、秩序维护、后勤保障、临时搬运、报刊资料分发等工作；
- (4) 建立回访制度：每两个月征询甲方对物业服务的意见，对不满意的情况进行分析并及时整改；

3. 其他服务。协助甲方参加上级各类机关党建、文明创建、平安综治等活动，以及政策、法规等规定的由物业公司承担的其他事项。

4. 人员配备及标准。在岗人数不少于 26 人。

5. 履约验收方案

履约验收主体：高新区审批服务局及其他进驻单位。

时间：每 2 个月 1 次。

方式：组成验收小组进行满意度测评程序：发放测评表，验收小组进行满意度测评履约验收的内容和标准：

（1）每 2 个月进行一次满意度测评，征求甲方（含进驻单位）意见并填写“满意”“基本满意”“不满意”评价。统计“基本满意”“不满意”项次占总项次 5%（含）内的为合格；11%—19%的扣除测评当月服务费的 11%—19%；占 20%（含）以上的扣除测评当月服务费的 20%；占 30%以上的扣除测评当月服务费的 30%。连续两次测评占比达到 30%以上的，甲方有权书面催告乙方限期整改；整改期满仍不达标的，甲方有权解除本合同。

（2）人员配备：乙方必须按合同约定配足服务人员。物业经理、主管等核心岗位半年内不得随意调换；确因离职等客观原因需要调换的，应提前书面报甲方审核同意，未经甲方同意擅自调换的，每次扣 100 元。普通岗位人员调换应及时向甲方报备。如某岗位缺人，应做内部调整顶岗，保证完成服务工作，并在 3 天内补足。如超过 3 天未补足的，每天扣服务费 100 元。

（3）发现岗位脱岗、睡岗现象，现场告知主管处理；单次脱岗 1 小时以内，每次扣服务费 100 元；脱岗超过一小时的，每次扣服务费 200 元；发现违反工作标准的行为，每人每次扣 100 元。

（4）发现设备故障，15 分钟内未响应、一个小时内未到位处理的，每次扣服务费 100 元。

（5）保洁不到位经告知，每次视情况扣服务费 100 元。

（6）因乙方未履行本合同约定的安保、消防管理义务，造成盗窃、火灾等案件，经证实乙方存在过错的，乙方承担相应法律责任与经济赔偿责任。

(7) 甲方发现上述违约情形，应当向乙方出具书面整改通知，载明违约事实；乙方确认或经核实属实的，相应违约金在当期应付物业服务费中抵扣。

6. 具体服务标准及内容详见

附件一：《物业服务标准及内容》。

第三章物业管理服务期限

第四条 服务期限

服务期限为两年，____年____月____日至____年____月____日。合同期满，双方满意并无异议的可续签一年。

第四章 双方权利与义务

第五条 甲方权利与义务

1. 代表和维护甲方合法权益；
2. 审定乙方制定的物业管理制度、服务管理方案及突发事件的应急预案并监督实施；
3. 审定乙方提出的物业管理服务计划，有权要求乙方向甲方提供月度重点工作汇报；审定建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；
4. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，并按制度进行考核；
5. 审定乙方按岗位要求配置专业管理服务人员，管理岗位、技术岗位持证上岗；
6. 向乙方提供物业管理用房和必要的工作用水用电，以便于乙方开展物业服务工作；乙方自用电费、水费、通信费等由乙方承担；
7. 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并协调于合同生效之日起 20 日内向乙方移交；
8. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题以及本物业及设施设备、室内装修、室内安装等质保期内的维修问题。
 - (1) 提供施工方、装修方、设施设备等单位的联系方式，明确质保期时间；
 - (2) 提供所有施工方在质保期内不作为的制约制度条款和方法；
 - (3) 遗留问题以双方查验移交清单和清单说明为准。
9. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

10. 法规政策规定由甲方承担的其他责任；

11. 乙方按合同完成工作，甲方须按时签署付款凭证并支付款项；

12. 由于本合同签订前的施工、安装、装修等原因，导致物业公司后续维修、养护不能满足甲方要求的，在质保期内的，由甲方通知各相关施工单位进行维修，质保期满后，分清责任，由责任方承担维修费用；

13. 本合同及相关文件出现冲突、歧义的，双方应本着诚实信用原则协商解决；协商不成，按照《中华人民共和国民法典》规定的合同解释规则予以解释。

第六条 乙方权利与义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理制度，由甲方审定后，按照物业服务方案、标准和内容执行；

2. 对甲方人员违反物业管理制度的行为，乙方可予以规劝；产生争议，按本合同争议解决条款处理。

3. 乙方在未征得甲方事先书面同意的情况下，不得转让其在本合同项下的各项权利或义务的全部或部分，亦不得就其在本合同项下的权利和权益设立或允许设立任何担保。为确保物业服务质量，经甲方书面同意，乙方可选聘专业性服务公司承担本物业的专项服务业务（如环境卫生、电梯维保、消防维保、电力服务），但不得将本物业区域内全部物业服务委托给第三方，也不得将本物业的管理责任转委托给第三方；乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为承担责任；

4. 及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，及时妥善处理甲方、物业使用人的投诉，接受甲方的监督；

5. 负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

6. 不得擅自占用和改变本物业的公用设施、设备和本合同未许可其使用的其他财物，不得擅自将本合同约定许可其使用的财物出租、转让给第三方或者许可第三方使用。如需本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

7. 向甲方和物业使用人收取物业服务费、代收代缴费用及其他特约服务费。

8. 乙方有权要求甲方相关人员及甲方或物业使用人遵守有关物业管理制度。
9. 乙方有权对安全、消防等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；
10. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并为甲方及物业使用人的个人资料信息保密，并按甲方要求提供相关服务资料；
11. 加强乙方员工职业道德教育和法制教育，做好保密工作；做好安全防范教育，不得在工作中与他人发生争执、殴斗。员工无论是否在工作期间造成自己或他人伤害，均由乙方公司承担，但因甲方过错除外。
12. 乙方内部管理需严格遵守《中华人民共和国劳动法》的有关规定，如出现公司内部劳务纠纷或劳动纠纷事宜，乙方需自行处理，与甲方无关；与员工签订劳动合同，缴纳社会保险、意外伤害保险。乙方及时足额发放员工工资。
13. 因维修物业或者公共区域，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理区域内相关场地、道路的，应提前通知甲方及物业使用人并征得同意后方可实施，在施工过程中尽可能减少对甲方和物业使用人的影响，并在合理期限内恢复原状。
14. 本合同提前解除、终止或服务期届满后，除非甲方同意，乙方在办理完毕管理物业的全部移交前，不得擅自停止物业管理服务，否则给甲方和第三方造成的一切损失由乙方予以赔偿；乙方另按实际损失的 30%向甲方支付违约金，该违约金最高不超过当年物业服务费总额的 10%。本合同解除、终止或服务期限届满后，乙方在向甲方或甲方指定的第三方移交本物业前，如乙方按照甲方要求继续正常向甲方提供本合同约定的物业服务，则参照本合同约定的物业管理服务费标准按日计算本合同解除、终止或服务期限届满后的物业管理服务费，并在本物业移交完成后一次性支付。
15. 履行期限约定不明的事项，乙方应在甲方要求的合理期限内履行完毕；
16. 因乙方违约行为导致双方发生诉讼或任何第三方与甲方发生诉讼（仲裁）的，乙方除按照合同相应条款承担责任外，另应赔偿甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、交通费、鉴定费、赔偿款等在内的一切损失。

17. 本项目不允许转包、违法分包、将其资质借给第三方使用、让第三方挂靠承接本项目。甲方发现乙方违反本条规定进行转包、违法分包、出借资质或允许第三方挂靠的，视为严重违约。乙方应限期整改，并向甲方支付本合同约定全部物业一年物业服务费金额的 10% 作为违约金。乙方限期未整改的，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同约定全部物业一年物业服务费金额的 20% 作为违约金，同时乙方应承担由此造成的所有损失。本条项下违约金累计最高不超过本合同两年总服务费的 20%。

18. 具有完善、有效的节能管理办法。根据办公楼的实际情况，采取相应的节能降耗措施。

第五章 物业管理服务费用

第七条 物业管理服务费

1. 合同金额人民币大写每年_____（¥_____元/年）

2. 付款方式：每半年支付一次物业费

3. 通过汇款或转账等形式支付至乙方指定的如下账户

收款账户：

开户名称：

开户银行：

账号信息：

4. 物业服务费包含：

- （1）乙方员工的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- （2）公共设备的日常运行、巡检、保养、小故障维修、清洁；
- （3）提供服务所需的物料、工具等费用；
- （4）物业区域内清洁卫生费用；
- （5）物业区域内秩序维护费用；
- （6）乙方办公费用；
- （7）乙方企业固定资产折旧费用；
- （8）法定税费；

(9) 乙方企业的管理利润;

(10) 其他乙方正常履行本合同约定常规物业管理服务义务的费用。本合同约定物业服务费用标准为一费制,乙方不得再向甲方收取除物业服务费外的其他名目的公共能耗费用。

5. 自乙方进场,本合同物业承接查验交接完成乙方开始按照约定正常提供服务后,乙方可向甲方收取物业服务费。

6. 本物业水电等费用单独计量,由乙方协助甲方据实支付。

7. 本合同期内以上物业服务相关收费标准不因乙方人员工资上涨、物价上涨或行业标准提高而调整物业费用标准,乙方需按照本合同约定收费标准提供合同约定的服务标准。

第六章 合同终止

第八条

本合同解除、终止或服务期届满后,乙方必须按甲方要求的时间向甲方移交委托管理的全部物业、管理用房及物业管理的全部档案、财务等全部档案资料,双方应当办理交接验收手续。甲方委托其管理的物业、设施设备、管理用房等财产损坏、灭失、产生故障的,乙方应当根据甲方要求进行修复(费用由乙方承担)或者进行赔偿。赔偿标准按照赔偿时市场上同类同规格物品的价格计算;能明确确定损坏灭失物品损坏灭失前状况的,按照类似状况物品的价值计算;状态难以查明或者有争议的,或者类似状态的物品价值难以确定的,双方可共同委托第三方评估机构评估确定。相关档案或财务资料缺失或灭失的,乙方应当协助甲方采取补救措施,无法补救或者采取补救措施后给甲方造成损失的,乙方应当赔偿甲方全部损失,并应向甲方支付甲方因此所遭受损失金额 20%的违约金。本合同终止后,如乙方不及时向甲方移交已委托其管理的全部物业、管理用房及物业管理的全部档案、财务等资料,甲方有权要求乙方立即移交,如乙方仍不按期移交,每逾期一日,按当年物业服务费日平均金额的 100%计付违约金,该项违约金累计最高不超过当年物业服务费总额的 20%,同时乙方应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

第九条

1. 本合同解除、终止或服务期届满后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理，乙方需协助甲方同后期物业管理等单位 and 部门进行交接和善后工作。本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按照有关法律规定协商处理。

2. 本合同物业服务期限届满或者本合同解除、终止后，除双方另行协商达成一致意见外，乙方应当按照甲方要求的时间及时退出本物业，并同甲方办理本物业的移交手续。

3. 本合同约定需要持证上岗的专业服务人员或对专业维保（操作）有特殊要求的特殊服务事项，乙方需严格按合同要求执行，如甲方发现乙方不满足合同要求或提供虚假证明资料，有权要求乙方限期整改，且每出现一次，乙方需向甲方支付 5000 元违约金，如因此导致发生安全事故或给甲方、物业使用人带来人身损害或财产损失的，乙方应承担 10 万元的违约金，并由乙方承担相应责任并负责赔偿。本条项下违约金累计最高不超过一年物业服务费总额。

第十条 违约条款

1. 乙方延迟提供约定物业服务的，每逾期一日，按当期应付服务费的万分之五向甲方支付违约金；本条违约金累计最高不超过合同总金额的 10%。乙方支付违约金不免除继续履行合同义务。

2. 一方不按期履行合同，并经另一方提示后 5 日内仍不履行合同的，守约方有权解除合同，违约方要承担相应的法律责任。

3. 如因一方违约，双方未能就赔偿损失达成协议，引起诉讼或仲裁时，违约方除应赔偿对方经济损失外，还应承担因诉讼或仲裁所支付的律师代理费等相关费用。

4. 其他应承担的违约责任，以《中华人民共和国民法典》和其他有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

5. 按照本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金等，应当在明确责任后 30 日内，按银行规定或双方商定的结算办法付清，否则按逾期付款处理。

6. 甲方有权对乙方不正确履行合同的行为进行监督、提出整改要求，并依据本合同约定追究乙方违约责任、按约定解除合同，由此造成的损失由乙方承担。

7. 若因服务质量问题造成人身伤害等任何责任事故的，均由乙方全权负责。

第十一条 合同的解除

有下列情形之一的，甲方有权解除合同：

1. 合同期内违反合同约定，受到主管部门书面通报批评，或者被新闻媒体曝光、群众投诉造成重大影响，或者受到上级部门书面通报的；
2. 不执行指令性任务或未按相关要求、标准完成任务，达两次（含两次）以上；
3. 未经甲方同意，将合同转让或进行分包的；
4. 乙方与员工发生劳资、工伤等纠纷，未按规定妥善解决，导致人员越级上访或引发群体性事件的；
5. 收受贿赂，利用甲方特殊工作性质谋取私利，勾结中介、黄牛等情况的；
6. 擅自停业、歇业，影响社会公共利益和安全的；
7. 其他重大违法行为；
8. 合同解除时，应书面通知乙方，书面通知到达乙方时合同解除；
9. 因乙方严重违约导致合同解除的，甲方有权将乙方违约事实向政府采购监管部门如实报送。
10. 甲方负责对乙方进行监督，乙方连续 2 次（年度累计 3 次）测评中“满意”项占比低于 80%的，甲方有权终止合同。

第十二条 安全 因乙方未尽合同约定物业服务义务、乙方人员过错导致发生安全事故，由乙方依法承担相应责任；因甲方原因、第三方原因造成事故的，由责任方承担责任。

第十三条 不可抗力条款 因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知采购代理机构及另一方，双方互不承担责任，并在 15 天内提供有关不可抗力的相应证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商解决。

第十四条 争议的解决方式：合同发生纠纷时，双方应协商解决；协商不成的，向郑州高新技术产业开发区人民法院提起诉讼。

第七章 附则

第十五条 本合同签订后乙方进场，由甲方督促并参与本物业原委托服务单位将本物业相关档案资料全部移交给乙方，乙方需自本合同约定的起始日开始提供物业服务。

第十六条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同内容相抵触。

第十七条 本合同及合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律法规和规章执行，双方协商解决。

第十八条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同共____页，一式 4 份，甲方 2 份，乙方 2 份，具有同等法律效力。

第十九条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章（或合同专用章）后生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

签订日期：

签订日期：

附件一：

《物业服务标准及内容》

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
1	项目负责人	大专及以上学历，接受过系统的物业管理专业培训，具备 3 年以上同类项目管理经验。政治素质高，服务意识强，具备出色的应急指挥、沟通协调和团队管理能力，严格服从采购人管理。	1. 全面负责项目物业管理服务工作，包括但不限于公共秩序维护、消防安全管理、环境保洁监督、工程维修调度、设施设备管理外包监管等，确保服务品质与工作成效符合合同约定。 2. 负责拟定、审核并推动执行年度/月度物业工作计划、培训计划及预算。 3. 负责制定、培训、演练及持续完善各项物业管理制度、操作规程及应急预案（如火灾、治安、设备故障等）。 4. 构建并优化项目组织架构与岗位职责，实施员工绩效考核，提升团队效能。 5. 定期（每月）向采购人提交书面工作报告，汇报运营状况并提出改进建议。 6. 负责物业工具、耗材的预算编制、台账管理与合理申领，严格控制成本，提升资源使用效率。 7. 组织并实施员工岗位技能、服务礼仪、安全生产及应急预案的常态化培训。 8. 作为本项目第一责任人，须常驻项目现场，外出、请假等需征得采购人同意。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。		
2	项目客服	大专及以上学历，身体健康，仪容仪表整洁、得体。具备良好的语言表达、沟通协调能力与服务意识，责任心强，能灵活应对各类服务场景，严	1. 协助项目负责人处理日常物业事务，确保服务前台高效运转。 2. 积极主动完成采购人交办的会务服务、文印支持及其他综		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
		格服从采购人管理。	合性、临时性工作任务。 3. 熟悉大厅各进驻单位基本情况与服务需求，建立并维护良好的服务关系。 4. 定期与进驻单位进行沟通或拜访，收集服务反馈与需求信息，协调资源予以解决，并做好详细记录。 5. 配合进驻单位完成重要来访、考察等接待任务。 6. 负责办理进驻单位入驻、迁出、装修等相关手续及档案管理。 7. 统一受理进驻单位咨询、投诉、建议及报修，礼貌接听电话，规范填写《服务请求单》，并确保在 15 分钟内准确派单至相关责任部门，跟踪处理过程及结果。 8. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。		
3	工程维修	关键岗位人员须持有国家要求的相关有效特种作业操作证或职业资格证书(如电工证、电梯安全管理证、消防设施操作员证等)。团队整体具备覆盖本项目主要设施系统的维修维护能力。政治素质高，服务意识好，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 具备较强的设备故障应急处理能力，对突发电气、给排水、电梯困人等紧急情况能迅速判断、采取安全措施、初步处置并按程序上报。 2. 熟悉本项目所有设施设备、房屋本体的基本情况、技术参数、安全隐患及应急预案。 3. 协助审核并监督执行各类设施设备的年度、月度维护保养计划。 4. 建立完整的设施设备维修档案，详细记录故障报修、处理过程及结果。 5. 作为第一接口人，负责与各专业系统（如电梯、中央空调）的外包维保单位进行现场协调、监督与质量验收，并记录维保情况。 6. 执行日常巡检，及时发现设备运行隐患，并主动寻求解决方案。		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
			7. 通用服务时限：接到报修任务后，普通维修 30 分钟内到场响应，简单故障 4 小时内修复，复杂故障 24 小时内出具解决方案并明确完成时间。 8. 团队资质需覆盖强电、弱电、给排水、暖通等基本领域，特种设备操作与维护需持证上岗。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。		
4	消防监控值班	消防控制室值班人员必须持符合相关要求的消防设施操作员职业资格证书，经消防安全专业培训合格，具备良好的身体与心理素质，职业道德高尚，政治素质高，服务意识强，忠于职守，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 严格执行《建筑消防设施的维护管理》标准，每日对控制室设备进行检查，每月全面巡查各类消防设施、器材（防火门、消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等），确保其完好有效，记录完整。灭火器等器材的维修、报废、更新需符合国家规范。 2. 消防监控室严格按照相关规范要求，认真做好值班值守、设备运行及异常情况等各项记录。 3. 监控录像资料的调阅，必须经采购人主管负责人书面批准，并登记备案。 4. 密切监视各系统监控画面与报警信号，发现异常立即通报巡逻岗或相关责任人到场处置，并保持联络。 5. 实时监控火灾自动报警系统，准确判断报警位置，立即通知相关人员核实，并做好联动准备。 6. 一旦确认火警，须立即启动本项目《火灾应急处理预案》，严格按照预案流程进行操作，并第一时间拨打 119 报警，做好人员疏散引导与消防救援对接，全过程清晰、完整记录。 7. 熟练掌握消防、安防各系统操作规程，能识别并处理简单故障。 8. 协助公安、消防等政府部门依法调取监控录像，并做好记录。		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
			9. 负责背景音乐系统的按时、合规播放；严禁在监控电脑上私自安装、下载任何软件。 10. 做好消防控制室的日常清洁与设备保养工作。 11. 值班人员须持证上岗，坚守岗位。巡查记录、设备检测报告需存档备查。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。		
5	秩序服务	仪容仪表整洁、规范，具备良好的沟通与应急处理能力。接受过安全保卫、消防基础知识专业培训，政治可靠，身体健康，责任心强，服务意识佳，严格服从采购人管理。	1. 熟悉各岗位职责、大厅布局、消防设施分布及使用方法，爱护安防与消防设备。 2. 使用文明用语，主动为办事群众提供咨询、引导服务，合理劝阻无关人员，维护出入口及周边交通秩序。 3. 主动协助办事群众使用自助设备，提供便民服务，同时负责秩序维护、安全警戒与突发情况先期处置。 4. 按既定路线与频次进行巡逻：白天每 2 小时至少 1 次，夜间每 1 小时至少 1 次，覆盖所有公共区域、重点部位及消防通道，检查设施设备完好情况，并详细记录。 5. 熟悉楼宇结构、通道及设备间位置，掌握进驻单位基本分布。 6. 保持高度警惕，对可疑人员及行为进行有效询问与合理处置，防范盗窃、破坏等安全事件。 7. 巡逻中检查公共区域状况，确保消防通道畅通，设施运行正常。 8. 发现设施损坏、环境脏污、安全隐患等问题，立即上报并通知客服或工程、保洁部门处理。 9. 贯彻“预防为主，防消结合”方针，积极参与消防演练，及时排查报告安全隐患。 10. 人员配置应基于大厅面积、人流量与服务时间（24 小时		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
			轮班)科学安排;需明确早、中、晚班次人员分配。 11. 廉洁自律,不得利用职务之便侵占、滥用公共财物或因失职造成财物损坏。 12. 积极响应采购人需求,协助落实采购人交办的其他相关工作。		
6	保洁服务	服从工作安排,具备履行岗位职责的身体条件与工作耐力。掌握保洁操作技能,服务态度端正,统一着装,服装干净整洁,礼貌待人。责任心强,能及时发现并报告异常情况,工作时间内不得擅自离岗或早退,严格服从采购人管理。	1. 严格执行保洁作业规程与标准,确保无卫生死角。每日上午8:30前完成主要公共区域的首轮清扫;垃圾每日收集2次,做到日产日清,垃圾桶内容物不超过容量的2/3。 2. 合理规划使用清洁物料与工具,做好设备设施的日常保养与规范存放。 3. 工作时使用文明用语,主动礼让办事群众,避免发生任何争执。 4. 发现公共设施损坏,立即向客服或工程部门报修。 5. 提高警惕,发现可疑人员、可疑物品或异常情况(如异味、跑冒滴漏)立即报告。 6. 大厅内玻璃门窗须保持光亮、无污渍、无手印,大厅外部玻璃幕墙每年进行全面清洗。 7. 不锈钢痰盂、垃圾桶等设施保持清洁、无污渍、无水迹。 8. 室内绿植花盆整洁,盆内无杂物,叶面定期擦拭无积尘。 9. 地面光亮整洁、无杂物、无污迹;墙面、天花板无蛛网、无积灰;地砖、墙面每月定期保养1次;雨雪天气及时在入口铺设防滑地垫/地毯。 10. 电梯轿厢内外清洁,无杂物、无手印、无污渍。 11. 卫生间保持空气清新、无异味;台面、镜面、洁具洁净无污垢;卫生纸、洗手液、垃圾袋等易耗品及时更换、补充,垃圾及时清理。 12. 会议室、母婴室、接待室等场所,每使用一次即彻底清洁		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
			一次，并每日进行不定时巡检保洁。母婴室用具、玩具等每2周清洗消毒1次。 13. 楼梯、步梯及扶手保持清洁、无杂物、无积尘。 14. 窗台、窗槽、踢脚线等细节部位无积尘、无杂物。 15. 大厅布艺沙发、窗帘等每季度进行1次深度除尘与局部去污，每年至少进行2次专业清洗。 16. 每月对排水明沟进行清掏，防止堵塞，确保排水顺畅；雨雪天气后，及时清扫积水或积雪，并在易滑区域（如坡道、出入口）铺设防滑垫、设置警示牌。 17. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。		
7	设施设备综合管理（服务成果标准）	须确保对项目内所有设施设备（清单可另附）进行系统性的维护、保养与管理，保证其安全、稳定、高效运行，满足大厅办公与服务需求。此项为服务成果要求，由投标方统筹内部工程团队及外包专业单位共同实现。	1. 给排水系统：设备运行正常，无跑冒滴漏。地下管网、沙/雨/污水井畅通，每年全面疏通检查不少于4次。 2. 建筑本体：及时完成日常小修小补，道路、墙面、屋顶完好。每年汛期前及入冬前各进行1次房屋结构全面检查。 3. 供配电系统：运行安全稳定。每月进行1次常规保养。 4. 办公家具与设备：能完成简单的维修与调整。 5. 消防系统：管理制度与责任制健全。系统年度检测与维护费用、灭火器定期检验/报废/更新费用（须委托有资质机构）由投标方承担。系统完好率100%。 6. 安防监控系统：包括监控摄像头、门禁、周界报警等，运行正常，录像保存周期符合规定。 7. 照明系统：包括公共照明、应急照明、景观照明等，完好率达98%以上，损坏灯具24小时内修复（天花软膜灯损坏应在5个工作日内修复）。 8. 空调系统：每年换季前进行2次全面清洗保养，包括过滤网、风机盘管、冷凝水盘、主机散热片等。运行正常，温度		

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容	配备人数	备注
			适宜。 9. 新风系统：每年 2 次清洗过滤器、换热器，更换滤网。运行正常。 10. 电梯系统：每周 1 次巡检，每 15 日 1 次维保，每年 1 次年检，运行平稳安全。 11. 其他维修：门窗、锁具、卫生间洁具、水龙头等小型维修，响应与完成时限同“工程维修”通用标准。 12. 净水设备：滤芯按厂家要求定期更换，保证水质，每周 1 次巡检。 13. 应急预案：制定完善的设备故障、停水停电等应急预案并定期演练。 14. 档案管理：建立完整的设备档案，记录所有维修、保养、年检情况。 15. 门禁道闸：每周 1 次结构检查与功能测试。突发故障 2 小时内修复，更换配件 72 小时内完成。		
合计					

附件二：

政府采购合同融资意向征求函

为减轻中小企业资金成本运行压力，缓解中小微企业融资难、融资贵问题，促进中小微企业健康发展，省、市、区积极研究出台了《深入推进政府采购合同融资工作实施方案》（豫财办〔2020〕33号）、《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）等一系列支持中小微企业政府采购合同融资政策。

请问是否了解或者知晓相关政策？

请问您是否有合同融资意向？

中标供应商名称（签字及盖章）：

供应商联系方式：

中标供应商地址：

年 月 日

第五章 采购需求

一、技术要求

（一）服务内容：物业服务内容主要包括办公区域安全管理服务、公共秩序维护、保洁服务、设备房、标识导视、会务、消防、水、电、办公设施设备、空调系统、监控系统等。

（二）服务标准

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
1	项目负责人	大专及以上学历，接受过系统的物业管理专业培训，具备3年以上同类项目管理经验。政治素质高，服务意识强，具备出色的应急指挥、沟通协调和团队管理能力，严格服从采购人管理。	1. 全面负责项目物业管理服务工作，包括但不限于公共秩序维护、消防安全管理、环境保洁监督、工程维修调度、设施设备管理外包监管等，确保服务品质与工作成效符合合同约定。 2. 负责拟定、审核并推动执行年度/月度物业工作计划、培训计划及预算。 3. 负责制定、培训、演练及持续完善各项物业管理制度、操作规程及应急预案（如火灾、治安、设备故障等）。 4. 构建并优化项目组织架构与岗位职责，实施员工绩效考核，提升团队效能。 5. 定期（每月）向采购人提交书面工作报告，汇报运营状况并提出改进建议。 6. 负责物业工具、耗材的预算编制、台账管理与合理申领，严格控制成本，提升资源使用效率。 7. 组织并实施员工岗位技能、服务礼仪、安全生产及应急预案的常态化培训。 8. 作为本项目第一责任人，须常驻项目现场，外出、请假等需征得采购人同意。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
2	项目客服	大专及以上学历，身体健康，仪容仪表整洁、得体。具备良好的语言表达、沟通协调能力和服务意识，责任心强，能灵活应对各类服务场景，严格服从采购人管理。	1. 协助项目负责人处理日常物业事务，确保服务前台高效运转。 2. 积极主动完成采购人交办的会务服务、文印支持及其他综合性、临时性工作任务。 3. 熟悉大厅各进驻单位基本情况与服务需求，建立并维护良好的服务关系。 4. 定期与进驻单位进行沟通或拜访，收集服务反馈与需求信息，协调资源予以解决，并做好详细记录。 5. 配合进驻单位完成重要来访、考察等接待任务。 6. 负责办理进驻单位入驻、迁出、装修等相关手续及档案管理。 7. 统一受理进驻单位咨询、投诉、建议及报修，礼貌接听电话，规范填写《服务请求单》，并确保在15分钟内

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			准确派单至相关责任部门，跟踪处理过程及结果。 8. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
3	工程维修	关键岗位人员须持有国家要求的相关有效特种作业操作证或职业资格证书（如电工证、电梯安全管理证、消防设施操作员证等）。团队整体具备覆盖本项目主要设施系统的维修维护能力。政治素质高，服务意识好，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 具备较强的设备故障应急处理能力，对突发电气、给排水、电梯困人等紧急情况能迅速判断、采取安全措施、初步处置并按程序上报。 2. 熟悉本项目所有设施设备、房屋本体的基本情况、技术参数、安全隐患及应急预案。 3. 协助审核并监督执行各类设施设备的年度、月度维护保养计划。 4. 建立完整的设施设备维修档案，详细记录故障报修、处理过程及结果。 5. 作为第一接口人，负责与各专业系统（如电梯、中央空调）的外包维保单位进行现场协调、监督与质量验收，并记录维保情况。 6. 执行日常巡检，及时发现设备运行隐患，并主动寻求解决方案。 7. 通用服务时限：接到报修任务后，普通维修 30 分钟内到场响应，简单故障 4 小时内修复，复杂故障 24 小时内出具解决方案并明确完成时间。 8. 团队资质需覆盖强电、弱电、给排水、暖通等基本领域，特种设备操作与维护需持证上岗。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
4	消防监控值班	消防控制室值班人员必须持符合相关要求的消防设施操作员职业资格证书，经消防安全专业培训合格，具备良好的身体与心理素质，职业道德高尚，政治素质高，服务意识强，忠于职守，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 严格执行《建筑消防设施的维护管理》标准，每日对控制室设备进行检查，每月全面巡查各类消防设施、器材（防火门、消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等），确保其完好有效，记录完整。灭火器等器材的维修、报废、更新需符合国家规范。 2. 消防监控室严格按照相关规范要求，认真做好值班值守、设备运行及异常情况等各项记录。 3. 监控录像资料的调阅，必须经采购人主管负责人书面批准，并登记备案。 4. 密切监视各系统监控画面与报警信号，发现异常立即通报巡逻岗或相关责任人到场处置，并保持联络。 5. 实时监控火灾自动报警系统，准确判断报警位置，立即通知相关人员核实，并做好联动准备。 6. 一旦确认火警，须立即启动本项目《火灾应急处理预案》，严格按照预案流程进行操作，并第一时间拨打 119 报警，做好人员疏散引导与消防救援对接，全过程清晰、完整记录。 7. 熟练掌握消防、安防各系统操作规程，能识别并处理

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			简单故障。 8. 协助公安、消防等政府部门依法调取监控录像，并做好记录。 9. 负责背景音乐系统的按时、合规播放；严禁在监控电脑上私自安装、下载任何软件。 10. 做好消防控制室的日常清洁与设备保养工作。 11. 值班人员须持证上岗，坚守岗位。巡查记录、设备检测报告需存档备查。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
5	秩序服务	仪容仪表整洁、规范，具备良好的沟通与应急处理能力。接受过安全保卫、消防基础知识专业培训，政治可靠，身体健康，责任心强，服务意识佳，严格服从采购人管理。	1. 熟悉各岗位职责、大厅布局、消防设施分布及使用方法，爱护安防与消防设备。 2. 使用文明用语，主动为办事群众提供咨询、引导服务，合理劝阻无关人员，维护出入口及周边交通秩序。 3. 主动协助办事群众使用自助设备，提供便民服务，同时负责秩序维护、安全警戒与突发情况先期处置。 4. 按既定路线与频次进行巡逻：白天每 2 小时至少 1 次，夜间每 1 小时至少 1 次，覆盖所有公共区域、重点部位及消防通道，检查设施设备完好情况，并详细记录。 5. 熟悉楼宇结构、通道及设备间位置，掌握进驻单位基本分布。 6. 保持高度警惕，对可疑人员及行为进行有效询问与合理处置，防范盗窃、破坏等安全事件。 7. 巡逻中检查公共区域状况，确保消防通道畅通，设施运行正常。 8. 发现设施损坏、环境脏污、安全隐患等问题，立即上报并通知客服或工程、保洁部门处理。 9. 贯彻“预防为主，防消结合”方针，积极参与消防演练，及时排查报告安全隐患。 10. 人员配置应基于大厅面积、人流量与服务时间（24 小时轮班）科学安排；需明确早、中、晚班次人员分配。 11. 廉洁自律，不得利用职务之便侵占、滥用公共财物或因失职造成财物损坏。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
6	保洁服务	服从工作安排，具备履行岗位职责的身体条件与工作耐力。掌握保洁操作技能，服务态度端正，统一着装，服装	1. 严格执行保洁作业规程与标准，确保无卫生死角。每日上午 8:30 前完成主要公共区域的首轮清扫；垃圾每日收集 2 次，做到日产日清，垃圾桶内容物不超过容量的 2/3。 2. 合理规划使用清洁物料与工具，做好设备设施的日常保养与规范存放。 3. 工作时使用文明用语，主动礼让办事群众，避免发生

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
		干净整洁，礼貌待人。责任心强，能及时发现并报告异常情况，工作时间内不得擅自离岗或早退，严格服从采购人管理。	任何争执。 4. 发现公共设施损坏，立即向客服或工程部门报修。 5. 提高警惕，发现可疑人员、可疑物品或异常情况（如异味、跑冒滴漏）立即报告。 6. 大厅内玻璃门窗须保持光亮、无污渍、无手印，大厅外部玻璃幕墙每年进行全面清洗。 7. 不锈钢痰盂、垃圾桶等设施保持清洁、无污渍、无水迹。 8. 室内绿植花盆整洁，盆内无杂物，叶面定期擦拭无积尘。 9. 地面光亮整洁、无杂物、无污迹；墙面、天花板无蛛网、无积灰；地砖、墙面每月定期保养 1 次；雨雪天气及时在入口铺设防滑地垫/地毯。 10. 电梯轿厢内外清洁，无杂物、无手印、无污渍。 11. 卫生间保持空气清新、无异味；台面、镜面、洁具洁净无污垢；卫生纸、洗手液、垃圾袋等易耗品及时更换、补充，垃圾及时清理。 12. 会议室、母婴室、接待室等场所，每使用一次即彻底清洁一次，并每日进行不定时巡检保洁。母婴室用具、玩具等每 2 周清洗消毒 1 次。 13. 楼梯、步梯及扶手保持清洁、无杂物、无积尘。 14. 窗台、窗槽、踢脚线等细节部位无积尘、无杂物。 15. 大厅布艺沙发、窗帘等每季度进行 1 次深度除尘与局部去污，每年至少进行 2 次专业清洗。 16. 每月对排水明沟进行清掏，防止堵塞，确保排水顺畅；雨雪天气后，及时清扫积水或积雪，并在易滑区域（如坡道、出入口）铺设防滑垫、设置警示牌。 17. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
7	设施设备综合管理（服务成果标准）	须确保对项目内所有设施设备（清单可另附）进行系统性的维护、保养与管理，保证其安全、稳定、高效运行，满足大厅办公与服务需求。此项为服务成果要求，由投标方统筹内部工程团队及外包专业单位	1. 给排水系统：设备运行正常，无跑冒滴漏。地下管网、沙/雨/污水井畅通，每年全面疏通检查不少于 4 次。 2. 建筑本体：及时完成日常小修小补，道路、墙面、屋顶完好。每年汛期前及入冬前各进行 1 次房屋结构全面检查。 3. 供配电系统：运行安全稳定。每月进行 1 次常规保养。 4. 办公家具与设备：能完成简单的维修与调整。 5. 消防系统：管理制度与责任制健全。系统年度检测与维护费用、灭火器定期检验/报废/更新费用（须委托有资质机构）由投标方承担。系统完好率 100%。 6. 安防监控系统：包括监控摄像头、门禁、周界报警等，运行正常，录像保存周期符合规定。 7. 照明系统：包括公共照明、应急照明、景观照明等，

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
		共同实现。	完好率达 98%以上，损坏灯具 24 小时内修复（天花软膜灯损坏应在 5 个工作日内修复）。 8. 空调系统：每年换季前进行 2 次全面清洗保养，包括过滤网、风机盘管、冷凝水盘、主机散热片等。运行正常，温度适宜。 9. 新风系统：每年 2 次清洗过滤器、换热器，更换滤网。运行正常。 10. 电梯系统：每周 1 次巡检，每 15 日 1 次维保，每年 1 次年检，运行平稳安全。 11. 其他维修：门窗、锁具、卫生间洁具、水龙头等小型维修，响应与完成时限同“工程维修”通用标准。 12. 净水设备：滤芯按厂家要求定期更换，保证水质，每周 1 次巡检。 13. 应急预案：制定完善的设备故障、停水停电等应急预案并定期演练。 14. 档案管理：建立完整的设备档案，记录所有维修、保养、年检情况。 15. 门禁道闸：每周 1 次结构检查与功能测试。突发故障 2 小时内修复，更换配件 72 小时内完成。

（三）人员配备及标准：在岗人数不少于 26 人。

（四）综合管理服务制度

供应商提供的综合管理服务制度应包含服务定位、服务目标、管理模式、日常工作规范、部门协调机制、制度执行监督、员工行为准则、制度修订审批流程 8 项内容。

（五）考核方案

供应商提供的考核方案应包含量化考核指标、月度/季度考核安排、考核评分细则、考核结果等级划分、考核结果与薪酬挂钩办法、考核申诉处理流程、考核数据存档要求、考核结果改进措施 8 项内容。

（六）服务流程

供应商提供的服务流程应包含秩序维护交接班流程、保洁作业操作步骤、设施设备定期巡检流程、客户投诉处理流程、水电维修响应时间、值班巡查记录要求、值班异常上报流程、公共区域消杀作业规范 8 项内容。

（七）环境卫生管理方案

供应商提供的环境卫生管理方案应包含区域清洁责任划分表、不同区域清洁质量标准、每日清洁工作时间表、清洁工具消毒规定、垃圾分类处理流程、卫生检查评分标准、突发污染事件处理预案、

环境卫生奖惩制度 8 项内容。

（八）安全、文明操作措施

供应商提供的安全、文明操作措施应包含安全责任制度、文明服务用语规范、安全隐患排查清单、安全操作培训考核要求、操作过程管理、违规操作处罚标准、安全事故应急处置流程、文明服务标兵评选办法 8 项内容。

（九）整体服务质量保障措施

供应商提供的整体服务质量保障措施应包含服务质量目标设定、服务质量关键指标、质量巡检制度、客户投诉处理流程、服务质量改进会议安排、客户满意度回访计划、服务质量奖惩细则、服务质量对标提升方案 8 项内容。

（十）工程维修、设备维护方案

供应商提供的工程维修、设备维护方案应包含维护维修流程、安全风险防控与应急预案、维修响应时限、设备运行状态实时监测与预警机制、维修人员培训、设备故障分析报告制度、老旧设备改造计划、维护维修服务质量考核评价体系 8 项内容。

（十一）应急预案

供应商提供的应急预案应包含突发事件分类分级、应急组织架构与职责、应急响应流程、应急资源保障、善后处理措施、信息报送与沟通机制、风险评估、预案演练与修订计划 8 项内容。

二、商务要求

（一）服务期：两年。合同期满，双方满意并无异议的可续签一年。履行期限不超过三年。

（二）服务地点：郑州高新区科学大道与银兰路西北角。

（三）服务要求：合格且满足采购人要求。

（四）履约验收：采购人根据国家有关规定、招标文件、中标方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。

（五）付款方式：每半年支付一次物业费。

（六）其他要求

1、甲方只与乙方发生合同关系，不与乙方所属人员发生任何用工关系与纠纷。

2、对于乙方不能胜任外包任务，不能达到甲方工作标准的，甲方有权要求乙方及时更换人员或不支付费用。

3、工作期间不得饮酒滋事，不得无故脱岗。

第六章 投标文件格式及附件

投标文件封面格式

项目名称

投标文件

项目编号：

供应商名称（盖章）：

供应商地址：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

1. 投 标 函

致：（采购人）

根据贵方（项目名称）招标采购服务的公开招标公告，签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商名称、地址）提交下述文件：

1. 开标一览表
2. 服务标准承诺函
3. 分项报价表（每年）
4. 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书
5. 供应商基本情况表
6. 资格审查资料
7. 商务及技术评分资料
8. 反商业贿赂承诺书
9. 投标承诺函
10. 供应商认为需要提供的其他证明材料

在此，签字代表宣布同意如下：

- 1、附投标价格表中规定的应提供投标总报价为大写：每年_____小写：_____元/年；
- 2、供应商具有独立承担民事责任的能力，将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- 3、供应商已详细审查全部招标文件，包括补充通知（如有）。我们完全理解并同意放弃对这方
面有不明及误解的权力。
- 4、本项目投标有效期为从开标之日起 ____日历天。
- 5、我方承诺，与采购单位聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联。
- 6、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定
接受最低价的投标或收到的任何投标。

7、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____

电话：_____

电子邮箱：_____

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____

1.1 开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称	
投标报价	大写：每年_____ 小写：¥_____元/年
服务内容	
服务期	
服务地点	郑州高新区科学大道与银兰路西北角
服务要求	
服务标准	满足招标文件要求
付款方式	
投标有效期	
其他优惠条件	

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____

1.2 服务标准承诺函

我单位就（项目名称）作如下承诺：

承诺完全满足以下要求：

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
1	项目负责人	大专及以上学历，接受过系统的物业管理专业培训，具备3年以上同类项目管理经验。政治素质高，服务意识强，具备出色的应急指挥、沟通协调和团队管理能力，严格服从采购人管理。	- 全面负责项目物业管理服务工作，包括但不限于公共秩序维护、消防安全管理、环境保洁监督、工程维修调度、设施设备管理外包监管等，确保服务品质与工作成效符合合同约定。 - 负责拟定、审核并推动执行年度/月度物业工作计划、培训计划及预算。 - 负责制定、培训、演练及持续完善各项物业管理制度、操作规程及应急预案（如火灾、治安、设备故障等）。 - 构建并优化项目组织架构与岗位职责，实施员工绩效考核，提升团队效能。 - 定期（每月）向采购人提交书面工作报告，汇报运营状况并提出改进建议。 - 负责物业工具、耗材的预算编制、台账管理与合理申领，严格控制成本，提升资源使用效率。 - 组织并实施员工岗位技能、服务礼仪、安全生产及应急预案的常态化培训。 - 作为本项目第一责任人，须常驻项目现场，外出、请假等需征得采购人同意。 - 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
2	项目客服	大专及以上学历，身体健康，仪容仪表整洁、得体。具备良好的语言表达、沟通协调能力和服务意识，责任心强，能灵活应对各类服务场景，严格服从采购人管理。	- 协助项目负责人处理日常物业事务，确保服务前台高效运转。 - 积极主动完成采购人交办的会务服务、文印支持及其他综合性、临时性工作任务。 - 熟悉大厅各进驻单位基本情况与服务需求，建立并维护良好的服务关系。 - 定期与进驻单位进行沟通或拜访，收集服务反馈与需求信息，协调资源予以解决，并做好详细记录。 - 配合进驻单位完成重要来访、考察等接待任务。 - 负责办理进驻单位入驻、迁出、装修等相关手续及档案管理。 - 统一受理进驻单位咨询、投诉、建议及报修，礼貌接听电话，规范填写《服务请求单》，并确保在15分钟内准确派单至相关责任部门，跟踪处理过程及结果。 - 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
3	工程维修	关键岗位人员须	具备较强的设备故障应急处理能力，对突发电气、给

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
	修	持有国家要求的相关有效特种作业操作证或职业资格证书（如电工证、电梯安全管理证、消防设施操作员证等）。团队整体具备覆盖本项目主要设施系统的维修维护能力。政治素质高，服务意识好，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	排水、电梯困人等紧急情况能迅速判断、采取安全措施、初步处置并按程序上报。 2. 熟悉本项目所有设施设备、房屋本体的基本情况、技术参数、安全隐患及应急预案。 3. 协助审核并监督执行各类设施设备的年度、月度维护保养计划。 4. 建立完整的设施设备维修档案，详细记录故障报修、处理过程及结果。 5. 作为第一接口人，负责与各专业系统（如电梯、中央空调）的外包维保单位进行现场协调、监督与质量验收，并记录维保情况。 6. 执行日常巡检，及时发现设备运行隐患，并主动寻求解决方案。 7. 通用服务时限：接到报修任务后，普通维修 30 分钟内到场响应，简单故障 4 小时内修复，复杂故障 24 小时内出具解决方案并明确完成时间。 8. 团队资质需覆盖强电、弱电、给排水、暖通等基本领域，特种设备操作与维护需持证上岗。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
4	消防监控值班	消防控制室值班人员必须持符合相关要求的消防设施操作员职业资格证书，经消防安全专业培训合格，具备良好的身体与心理素质，职业道德高尚，政治素质高，服务意识强，忠于职守，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 严格执行《建筑消防设施的维护管理》标准，每日对控制室设备进行检查，每月全面巡查各类消防设施、器材（防火门、消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等），确保其完好有效，记录完整。灭火器等器材的维修、报废、更新需符合国家规范。 2. 消防监控室严格按照相关规范要求，认真做好值班值守、设备运行及异常情况等各项记录。 3. 监控录像资料的调阅，必须经采购人主管负责人书面批准，并登记备案。 4. 密切监视各系统监控画面与报警信号，发现异常立即通报巡逻岗或相关责任人到场处置，并保持联络。 5. 实时监控火灾自动报警系统，准确判断报警位置，立即通知相关人员核实，并做好联动准备。 6. 一旦确认火警，须立即启动本项目《火灾应急处理预案》，严格按照预案流程进行操作，并第一时间拨打 119 报警，做好人员疏散引导与消防救援对接，全过程清晰、完整记录。 7. 熟练掌握消防、安防各系统操作规程，能识别并处理简单故障。 8. 协助公安、消防等政府部门依法调取监控录像，并做好记录。 9. 负责背景音乐系统的按时、合规播放；严禁在监控电

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			脑上私自安装、下载任何软件。 10. 做好消防控制室的日常清洁与设备保养工作。 11. 值班人员须持证上岗，坚守岗位。巡查记录、设备检测报告需存档备查。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
5	秩序服务	仪容仪表整洁、规范，具备良好的沟通与应急处理能力。接受过安全保卫、消防基础知识专业培训，政治可靠，身体健康，责任心强，服务意识佳，严格服从采购人管理。	1. 熟悉各岗位职责、大厅布局、消防设施分布及使用方法，爱护安防与消防设备。 2. 使用文明用语，主动为办事群众提供咨询、引导服务，合理劝阻无关人员，维护出入口及周边交通秩序。 3. 主动协助办事群众使用自助设备，提供便民服务，同时负责秩序维护、安全警戒与突发情况先期处置。 4. 按既定路线与频次进行巡逻：白天每 2 小时至少 1 次，夜间每 1 小时至少 1 次，覆盖所有公共区域、重点部位及消防通道，检查设施设备完好情况，并详细记录。 5. 熟悉楼宇结构、通道及设备间位置，掌握进驻单位基本分布。 6. 保持高度警惕，对可疑人员及行为进行有效询问与合理处置，防范盗窃、破坏等安全事件。 7. 巡逻中检查公共区域状况，确保消防通道畅通，设施运行正常。 8. 发现设施损坏、环境脏污、安全隐患等问题，立即上报并通知客服或工程、保洁部门处理。 9. 贯彻“预防为主，防消结合”方针，积极参与消防演练，及时排查报告安全隐患。 10. 人员配置应基于大厅面积、人流量与服务时间（24 小时轮班）科学安排；需明确早、中、晚班次人员分配。 11. 廉洁自律，不得利用职务之便侵占、滥用公共财物或因失职造成财物损坏。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
6	保洁服务	服从工作安排，具备履行岗位职责的身体条件与工作耐力。掌握保洁操作技能，服务态度端正，统一着装，服装干净整洁，礼貌待人。责任心强，能及时发现并报告异常情况，工	1. 严格执行保洁作业规程与标准，确保无卫生死角。每日上午 8:30 前完成主要公共区域的首轮清扫；垃圾每日收集 2 次，做到日产日清，垃圾桶内容物不超过容量的 2/3。 2. 合理规划使用清洁物料与工具，做好设备设施的日常保养与规范存放。 3. 工作时使用文明用语，主动礼让办事群众，避免发生任何争执。 4. 发现公共设施损坏，立即向客服或工程部门报修。 5. 提高警惕，发现可疑人员、可疑物品或异常情况（如异味、跑冒滴漏）立即报告。

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
		作时间内不得擅自离岗或早退，严格服从采购人管理。	6. 大厅内玻璃门窗须保持光亮、无污渍、无手印，大厅外部玻璃幕墙每年进行全面清洗。 7. 不锈钢痰盂、垃圾桶等设施保持清洁、无污渍、无水迹。 8. 室内绿植花盆整洁，盆内无杂物，叶面定期擦拭无积尘。 9. 地面光亮整洁、无杂物、无污迹；墙面、天花板无蛛网、无积灰；地砖、墙面每月定期保养 1 次；雨雪天气及时在入口铺设防滑地垫/地毯。 10. 电梯轿厢内外清洁，无杂物、无手印、无污渍。 11. 卫生间保持空气清新、无异味；台面、镜面、洁具洁净无污垢；卫生纸、洗手液、垃圾袋等易耗品及时更换、补充，垃圾及时清理。 12. 会议室、母婴室、接待室等场所，每使用一次即彻底清洁一次，并每日进行不定时巡检保洁。母婴室用具、玩具等每 2 周清洗消毒 1 次。 13. 楼梯、步梯及扶手保持清洁、无杂物、无积尘。 14. 窗台、窗槽、踢脚线等细节部位无积尘、无杂物。 15. 大厅布艺沙发、窗帘等每季度进行 1 次深度除尘与局部去污，每年至少进行 2 次专业清洗。 16. 每月对排水明沟进行清掏，防止堵塞，确保排水顺畅；雨雪天气后，及时清扫积水或积雪，并在易滑区域（如坡道、出入口）铺设防滑垫、设置警示牌。 17. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
7	设施设备综合管理（服务成果标准）	须确保对项目内所有设施设备（清单可另附）进行系统性的维护、保养与管理，保证其安全、稳定、高效运行，满足大厅办公与服务需求。此项为服务成果要求，由投标方统筹内部工程团队及外包专业单位共同实现。	1. 给排水系统：设备运行正常，无跑冒滴漏。地下管网、沙/雨/污水井畅通，每年全面疏通检查不少于 4 次。 2. 建筑本体：及时完成日常小修小补，道路、墙面、屋顶完好。每年汛期前及入冬前各进行 1 次房屋结构全面检查。 3. 供配电系统：运行安全稳定。每月进行 1 次常规保养。 4. 办公家具与设备：能完成简单的维修与调整。 5. 消防系统：管理制度与责任制健全。系统年度检测与维护费用、灭火器定期检验/报废/更新费用（须委托有资质机构）由投标方承担。系统完好率 100%。 6. 安防监控系统：包括监控摄像头、门禁、周界报警等，运行正常，录像保存周期符合规定。 7. 照明系统：包括公共照明、应急照明、景观照明等，完好率达 98%以上，损坏灯具 24 小时内修复（天花软膜灯损坏应在 5 个工作日内修复）。 8. 空调系统：每年换季前进行 2 次全面清洗保养，包括过滤网、风机盘管、冷凝水盘、主机散热片等。运行正

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			常，温度适宜。 9. 新风系统：每年 2 次清洗过滤器、换热器，更换滤网。运行正常。 10. 电梯系统：每周 1 次巡检，每 15 日 1 次维保，每年 1 次年检，运行平稳安全。 11. 其他维修：门窗、锁具、卫生间洁具、水龙头等小型维修，响应与完成时限同“工程维修”通用标准。 12. 净水设备：滤芯按厂家要求定期更换，保证水质，每周 1 次巡检。 13. 应急预案：制定完善的设备故障、停水停电等应急预案并定期演练。 14. 档案管理：建立完整的设备档案，记录所有维修、保养、年检情况。 15. 门禁道闸：每周 1 次结构检查与功能测试。突发故障 2 小时内修复，更换配件 72 小时内完成。

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

1.3 分项报价表（每年）

格式自拟

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____

2. 法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书

2.1 法定代表人身份证明

供应商名称：_____

单位类型：_____

地址：_____

成立时间：____年____月____日

营业期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商（盖章）：_____

日期：____年____月____日

2.2 法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）的投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自委托之日起_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证及委托代理人身份证扫描件（正反两面）

供应商（盖章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

委托代理人（签字或盖章）：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

3. 供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间				员工总人数		
统一代码						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
供应商关联企业情况（包括但不限于与供应商法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位）						
备注						

4. 资格审查资料

(1) 营业执照扫描件；

(2) 资格承诺声明函

资格承诺声明函

致：_____（采购人名称）

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为 _____，法定代表人（单位负责人）为 _____，联系方式为 _____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

(3) 落实政府采购政策满足的资格要求：

①中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（采购单位名称）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。相关企业的具体情况如下：

郑州高新技术产业开发区审批服务局物业服务项目，属于物业管理（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

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

②残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购单位名称）单位的（项目名称）采购活动由本单位提供服务。

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

③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

注：以上3项提供任意一项即可，服务由中小微企业或监狱企业或残疾人福利性企业承接。

(4) 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的承诺

本公司 (公司名称) 在此郑重承诺，我单位参加本次采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的情形。本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年__月__日

5.商务评分资料

6.技术评分资料

7. 反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（项目名称）招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府招标代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

如有违反，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

8. 投标承诺函

我单位就____（项目名称）作如下承诺：

承诺事项：

（1）我单位参加本次采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股管理关系的其他供应商参与同一合同项下的投标活动行为；

（2）我单位在本次投标文件中提供的所有内容、资料、陈述是真实的、有效的、合法的；

（3）若我单位中标，按照招标文件要求向采购代理机构缴纳中标服务费；

（4）若我单位中标，在中标通知书规定的时间内签订合同。

如有违背，采购人可取消我单位中标资格，且产生的一切法律后果和责任由我单位承担。

供应商名称（盖章）：_____

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

9. 供应商认为需要提供的其他证明材料