

郑州市殡葬事务服务中心
2026 年物业社会化服务项目（重新组织）

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2026-79

郑州市公共资源交易中心

二零二六年五月

目 录

第一部分 投标邀请书	- 3 -
第二部分 招标项目资料表	- 7 -
第三部分 投标人须知	- 10 -
第一章 说明	- 10 -
第二章 招标文件	- 11 -
第三章 投标文件	- 12 -
第四章 投标文件的上传	- 14 -
第五章 其他	- 15 -
第六章 开标	- 16 -
第七章 评标	- 17 -
第八章 定标	- 17 -
第九章 中标通知书	- 17 -
第十章 中标结果的质疑、投诉	- 17 -
第十一章 签订合同	- 18 -
第四部分 项目服务需求	错误!未定义书签。
第一章 服务清单	错误!未定义书签。
第二章 具体服务需求	错误!未定义书签。
第三章 商务需求	- 19 -
第五部分 评标说明	- 53 -
第一章 资格审查	- 53 -

第二章 评标方法	- 55 -
第三章 评标程序	- 55 -
第四章 评标标准	- 57 -
第五章 无效投标条款	- 59 -
第六章 废标条款	- 59 -
第六部分 合同条款	- 62 -
第七部分 附件	- 73 -
第一章 投标文件组成	- 73 -
第二章 格式	- 74 -
第八部分 告知函	错误!未定义书签。
第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函	错误!未定义书签。

第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市殡葬事务服务中心委托，就该单位物业管理服务项目（项目编号：郑财招标采购-2026-79）进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

一、招标项目内容

包号	项目内容	服务期	服务地点	采购预算或最高限价（万元）
无	郑州市殡葬事务服务中心2026年物业社会化服务项目	1年	1. 郑州市二七区樱桃沟管委会三李社区 2. 郑州市二七区淮河东路60号	170

二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

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

7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，拒绝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和处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商参与本项目政府采购活动；[查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)]

8、本项目只面对中小微企业、监狱企业或残疾人福利单位。

四、付款方式

按月支付。

五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于 2026年5月13日至2026年5月19日，登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”，凭企业CA锁下载招标文件。尚未办理企业CA锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与CA公司联系，了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

七、投标文件的上传

(一) 投标文件上传截止时间：2026年6月3日10时0分

加密电子投标文件(*.ZZTF格式)须在投标截止时间前，加密上传至郑

州 公 共 资 源 电 子 招 投 标 交 易 平 台
(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/>)。

(二) 开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

(三) 开标时间：同投标文件上传截止时间

(四) 开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>)进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

重要提醒：本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

八、投标有关规定

超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。

在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

九、联系方式

(一) 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：李贺琦

邮 编：450000

电 话：0371-67110139

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州市殡葬事务服务中心

联系人：柏松

邮 编：450000

电 话：18603716721

地 址：郑州市二七区樱桃沟管委会三李社区

十、发布媒体

《中国政府采购网》、《河南政府采购网》、《郑州市政府采购网》、
《郑州市公共资源交易中心网》

第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

条款号	内容
说 明	
1	采购人：郑州市殡葬事务服务中心 联系人：柏松 电 话：18603716721
2	集中采购机构：郑州市公共资源交易中心 联系人：李贺琦 电话：0371-67110139
3	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标
5	※投标有效期：自开标之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
资格证明文件	
7	1.《资格承诺声明函》（格式附后）； 2. 反商业贿赂承诺书（格式附后）； 3.《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件（格式附后） 注：供应商必须按要求将以上要求的资格证明材料放到投标文件中的资格文件部分，否则由此造成的后果由供应商自行承担。

	<p>供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定</p> <p>4. 集采机构在评审当日查询供应商的信用情况(查询结果留档保存),凡被列入“记录失信被执行人”、“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”中的供应商,其投标将被拒绝。[查询渠道:“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)]。</p>
<p>投标文件的上传</p>	
8	<p>加密的电子投标文件: 供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站(http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/) 使用本单位 CA 登陆后上传加密的电子投标文件(*.ZZTF 格式); 上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。</p> <p>上传文件尽量在截止日前 1-2 日内完成, 以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败, 由于投标文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。</p>
9	<p>开标地点: 郑州市公共资源交易中心开标区(郑州市中原西路郑发大厦六楼)</p> <p>注: 本项目采用“远程不见面”开标方式, 投标人无需到市交易中心现场, 通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会, 如投标人未能在规定时间内解密投标文件的, 视为无效投标。</p>
10	<p>※投标文件上传截止时间: <u>2026 年 6 月 3 日 10 时 00 分</u></p>

11	<p>开标时间：<u>2026年6月3日10时00分</u></p> <p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p>
须落实的政府采购政策	
12	<p style="text-align: center;">中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定执行。</p> <p>注：此项目只面向中小微企业采购，供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。</p> <p>中小企业划分行业：物业管理</p> <p>供应商应如实填报，如有虚假，应承担其法律责任。</p>
评 标	
13	评标方法：综合评分法
14	定标原则：本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序，直接确定1名投标人为中标供应商。

第三部分 投标人须知

第一章 说明

1.1 适用范围

本招标文件仅适用本项目。

1.2 定义

1. 采购人：郑州市殡葬事务服务中心
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

1.3 投标人

1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

2. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

3. 联合投标

(1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

(2) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算，按照联合投标协议分工认定。

1.4 投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书；招标项目资料表；投标人须知；采购服务需求；评标说明；合同条款；附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书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。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布公告，并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前，发布公告并上传“答疑文件”；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。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，发布公告并上传“答疑文件”，采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制投标文件，因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在 3 个工作日内给予回复。

2. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第 2、3 项。

第三章 投标文件

3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

3.2 投标文件组成

投标文件由封面、资格文件、投标正文（投标函、报价文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件）组

成。否则有可能影响投标人的投标文件响应程度。

3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案和价格。任何有选择的或可调整的投标方案和价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、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；

3、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

4、单价金额小数点有明显错位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；

5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 投标人须提供加密的电子投标文件（*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书证件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

第四章 投标文件的上传

4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招标

投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子投标交易平台即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

4.2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

第五章 其他

5.1 采购政策说明

在货物服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

5.2 部分违纪违规行为的认定与处理

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后述方法进行处置：

(1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；

(2) 不及时办理变更和注销手续的；

(3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；

(5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

2.诚信档案中不良记录供应商的处置方法

(1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；

(2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；

(3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；

(4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。

(5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

第六章 开标

6.1 开标方式

本项目采用远程不见面开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招标投标交易平台公开进行。

6.2 开标过程

1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门及有关监督部门代表参加，财政部门及有关监督部门可视情况派员现场监督。

2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、服务期等主要内容；

4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

第九章 中标通知书

9.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；
2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

9.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

第十章 中标结果的质疑、投诉

10.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。
2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

10.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

第十一章 签订合同

11.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起两日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

11.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

第四部分 项目服务需求

第一章 服务清单

包号	服务名称	服务期	服务地点	备注
无	郑州市殡葬事务服务中心 2026 年物业社会化服务项目	一年	1.郑州市二七区 樱桃沟管委会 三李社区 2. 郑州市二七区 淮河东路 60 号	

第二章 具体服务需求

1. 项目基本情况

郑州市殡葬事务服务中心 2026 年物业服务项目包括院区内及淮河路便民服务站的物业管理服务。具体如下：

1、院区内及淮河路便民服务站环境卫生保洁服务，包括：殡仪楼（包含业务大厅、告别厅、遗体存放处、骨灰领取处）、火化车间、骨灰楼、办公楼、业务楼（包含调度室和宿舍）、祭奠园（含焚烧炉）、淮河路便民服务站等院内建筑及其附属建筑物的公共区域及卫生间的清扫保洁工作；建筑物外的保洁工作；院区内及淮河路便民服务站的垃圾清运工作。

2、院区内及淮河路便民服务站的绿化管理服务，单位餐厅工作人员管理服务。

3、院区内及淮河路便民服务站公共场所、运尸车辆、业务区、办公区、生活区等部位消毒、勤杂、安保等相关服务工作。

4、协助做好水电维修维护工作。

5、园区内及淮河路便民服务站的消防安全以及电器设施设备巡查工作和电梯运行安全。

6、完成中心交办的其它临时性工作。

1. 项目基本情况

1.1 物业情况

序号	物业名称	物业地址
1	物业名称 1 郑州市殡葬事务服务中心	郑州市二七区樱桃沟管委会三李社区
2	物业名称 2 郑州市殡葬事务服务中心淮河路便民服务站	郑州市二七区淮河东路 60 号

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

序号	名称	内容
1	办公室	办公室数量：1 间，大小：20 平方，办公室内可

供		用设施设备：空调、沙发、办公桌椅等
2	食堂	餐费自理
3	住宿	房间数量：1 间，房间内设施情况：空调、文件柜、床头柜等
4	苗木	具体苗木品种及数量（采购方提供）

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

2. 物业服务范围

【物业名称 1】

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		殡仪楼（包含业务大厅、告别厅、遗体存放处、骨灰领取处）、火化车间、骨灰楼、办公楼、业务楼（包含调度室和宿舍）、祭奠园（含焚烧炉）等院内建筑及其附属建筑物	
总面积	建筑面积（m ² ）	23200 m ²	见“3.6 保安服务”
	需保洁面积（m ² ）	23200 m ²	见“3.4 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积（m ² ）	地面材质以瓷砖为主、院内路面以水泥路面为主	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（m ² ）	内墙饰面主要为乳胶漆	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积（m ² ）	顶面材质主要为乳胶漆和铝扣板	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积（m ² ）	外墙材质主要为石材	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
	外墙需清洗面积（m ² ）	以实际为准	见“3.4 保洁服务”
会议室	室内设施说	会议桌、会议椅、投影机、话	见“3.2 房屋维护服

	明	筒等相关设施设备齐全	务”“3.4 保洁服务” “3.7 会议服务”
	会议室数量 (个)及总面积 (m ²)	12 个	见“3.4 保洁服务” “3.7 会议服务”
卫生间	卫生间数量 (个)及总面积 (m ²)	16 个	见“3.4 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²)及数量 (个)	南停车场南侧垃圾存放点，二期垃圾处理站，大垃圾桶 50 个左右	见“3.4 保洁服务”
车位数	地下车位数	0	见“3.6 保安服务”
	地面车位数	500 个左右	见“3.6 保安服务”
车行/人行口	车行口	1	见“3.6 保安服务”
	人行口	1	见“3.6 保安服务”
设施设备 (可另行附表)	电梯系统	客梯两部，在质保期内。	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	空调系统	各办公室、业务室空调不在质保期内	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	采暖系统	空调采暖	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	给排水系统	集水井排水系统	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	照明系统	室内及走廊照明灯具	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”

	弱电系统	门禁	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	消防系统	消防系统由火灾报警控制系统、自动喷淋系统、消火栓系统、送风排烟系统、应急照明系统等构成 消防设备由第三方维保公司维护保养，不需要物业公司承担费用	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压柜 14 个，低压柜 20 个	见“3.3 公用设施设备维护服务”

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	86706.85 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务”
绿化	13706.85 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.5 绿化服务”
广场	约 10000 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯 30 个左右，草坪灯 50 个左右	见“3.4 保洁服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
消防栓	15 个	见“3.4 保洁服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	大垃圾桶 50 个左右	见“3.4 保洁服务”
室外配电箱	5 个	见“3.4 保洁服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
门前三包	无	见“3.4 保洁服务”
露台	3000 m ²	见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务”
监控	111 个	见“3.4 保洁服务” “3.3 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	显示屏 8 个，指示牌 20	见“3.4 保洁服务” “3.3 公用

	个	设施设备维护服务”
--	---	-----------

【物业名称 2】

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		淮河路便民服务站及其附属建设物	
总面积	建筑面积(m ²)	667 m ²	见“3.6 保安服务”
	需保洁面积(m ²)	667 m ²	见“3.4 保洁服务”
地面	地面各材质及总面积(m ²)	地面材质以瓷砖为主	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积(m ²)	内墙饰面主要为乳胶漆	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积(m ²)	顶面材质主要为乳胶漆和铝扣板	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积(m ²)	外墙材质主要为乳胶漆	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
	外墙需清洗面积(m ²)	以实际为准	见“3.4 保洁服务”
卫生间	卫生间数量(个)及总面积(m ²)	3 个	见“3.4 保洁服务”
车行/人行口	人行口	3	见“3.6 保安服务”
	车行口	0	见“3.6 保安服务”

设施设 备	空调系统	BS75-X 蒸汽溴化锂制冷机 (前8后6)	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	采暖系统	空调采暖、市政集中供暖	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	给排水系统	集水井排水系统	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	照明系统	室内及走廊照明灯具	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	弱电系统	门禁	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	消防系统	消防系统由火灾报警控制系统、自动喷淋系统、消火栓系统、送风排烟系统、应急照明系统等构成。消防设备设备由第三方维保公司维护保养，不需要物业公司承担费用	见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备 维护服务”
	供配电系统	高压柜 1 个、低压柜 1 个	见“3.3 公用设施设 备维护服务”

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	400 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务”
绿化	0 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.5 绿化服务”
广场	0 m ²	见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务”

路灯、草坪灯、音箱	0	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
消防栓	7 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	1 套	见“3.4 保洁服务”
室外配电箱	1 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
门前三包	无	见“3.4 保洁服务”
露台	0 m ²	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”
监控	9 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	指示牌 1 个	见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务”

3. 物业管理服务内容及相关标准

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

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 建立健全物业管理区域各项管理制度、各岗位职责标准,并制定具体落实措施和考核办法。
2	服务人员要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训,并进行适当形式的考核。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查,审查结果向采购人报备。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件

		<p>应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 建立培训体系,定期组织培训与考核,每年至少组织培训 2 次</p>
<p>3</p>	<p>保 密 和 思 想 政 治 教 育</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训,提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。</p>
<p>4</p>	<p>档 案 管 理</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 档案和记录齐全,包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案</p>

		<p>等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 巡查记录按采购人要求进行分类存档。</p>
6	服务改进	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 需整改问题及时整改完成。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 采购人提出的意见、建议、投诉应当在 1 个工作日内回复。投诉回访率 100%。</p>
7	重大活动后勤保障	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
8	应急保障预案	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；</p>

		<p>应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 确保应急保障措施落地，责任到人。</p>
9	服务方案及工作制度	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。</p>
10	信报服务	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 及时投送或通知收件人领取。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。</p>
11	服务热线	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 设置 24 小时报修服务热线。</p>

	及紧急维修	<input checked="" type="checkbox"/> (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 工作日志等齐全、完整。维修记录每月归档。

3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报

		告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB13495.1) 的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。

3.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡

		<p>检 1 次。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	设备机房	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 交接班记录、工作日志等齐全、完整。运行、检查和维修养护记录每月归档。</p>
3	给排水系统	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、</p>

		<p>清污，保证室内外排水系统通畅。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 每半月检查 1 次雨、污水井、屋面雨水口等，并及时清掏，确保畅通。每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。</p>
4	电梯系统	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002) 的有关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08) 的有关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (9) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。</p>
5	空调系统	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 的相关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。</p>

		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。</p>
<p>6</p>	<p>消防系统</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> (9) 每 2 小时开展一次防火巡查。
7	供配电系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备, 定期维护应急发电设备。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 极端恶劣天气前后, 对设施设备进行全面检查, 落实防范措施, 消除安全隐患。
8	弱电系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时排除。
9	照明系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 外观整洁无缺损、无松落。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
11	采暖系统	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 做好供暖前检查等相关准备工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 暖气片上水前, 提前通知采购人。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登

		记上报等工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 保洁人员须经专业培训，能熟练操作各类清洁设备。
2	办公用房区域保洁	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 大厅、楼内公共通道： <ul style="list-style-type: none"> ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 电器、消防等设施设备： <ul style="list-style-type: none"> ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (11) 发现卫生间、洗漱间设施损坏及安全隐患及时报告进行维修、处置。</p>
3	业务用房区域保洁	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 业务区域、公共通道： ①业务区域及公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p>

		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 告别厅：告别厅每场告别会后及时清理所产生的垃圾；</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 祭奠园（含焚烧炉）：清理每日产生的垃圾并将衣物等物品进行焚烧。</p>
3	公共场地区域保洁	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 3.4.1）</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 公共卫生间：保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 各楼内下水管道的疏通工作。</p>
4	垃圾处理	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行分类，并运至垃圾集中堆放点。</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 垃圾装袋，日产日清。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		<input checked="" type="checkbox"/> (8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		<input checked="" type="checkbox"/> (9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 办公用房区域、业务用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 冷藏箱、工作台面、地面、水龙头等物体表面应每周定期进行消毒，当受到遗体血液或体液污染时，应立即进行消毒。防腐、整容台的台面，每取放一具遗体后都应消毒处理。冷藏箱中遗体取出后宜进行彻底消毒。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 搬运遗体的担架、推车等用具用后及时进行清洁、消毒处理。
		<input checked="" type="checkbox"/> (6) 有传染病遗体出现的区域，应及时进行消毒。
		<input checked="" type="checkbox"/> (7) 被遗体污染的废弃物，宜分类收集，可消毒后统一处置
		<input checked="" type="checkbox"/> (8) 投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

		<p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。</p>
2	耐磨漆地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。</p>
3	瓷砖地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
4	石材地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p>
5	水磨石地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
6	地胶板地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。</p>
7	地板地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。</p>
8	地毯地面	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。</p>
9	乳胶漆内墙	<p><input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。</p>
10	墙纸内墙	<p><input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。</p>
11	木饰面内	<p><input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。</p>

	墙	
12	石材内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	<input checked="" type="checkbox"/> 有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
15	真石漆外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
18	铝板外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	<input checked="" type="checkbox"/> 定期专业清洗。

注：根据物业用材情况选择清洁要求

3.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

	<p><input checked="" type="checkbox"/> (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> (9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> (10) 绿化维护人员负责维护补栽全园区园林绿化工作。</p>

3.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 配备保安服务必要的器材。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 保证负责区域安全。
2	出入管理	<input checked="" type="checkbox"/> (1) 院区主出入口应当实行 24 小时值班制。
		<input checked="" type="checkbox"/> (2) 设置门岗。
		<input checked="" type="checkbox"/> (3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		<input checked="" type="checkbox"/> (4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		<input checked="" type="checkbox"/> (5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安

		<p>机关进行处理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (8) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。</p> <p>⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。</p> <p>⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。</p> <p>⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (9) 严禁丧托及推销人员进入院区。</p>
3	值班巡查	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	监控值守	<p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24</p>

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

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

3.7 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	<input checked="" type="checkbox"/> 接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	<input checked="" type="checkbox"/> 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	<input checked="" type="checkbox"/> 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	<input checked="" type="checkbox"/> 会议期间按要求加水。
5	会后整理	<input checked="" type="checkbox"/> 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

4. 供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务：

序号	用途	作业设备名称
1	公用设施设备维护服务	管钳、扳子、螺丝刀、合尺、工具箱、万用表、电笔、电钻、电工刀、钳子、螺丝刀、绝缘带、探伤检测仪、测量仪器、发电机、游标卡尺等
2	房屋维修服务	砂轮切割机、合梯、电钻、电锤、角磨机、安全带、手推车、撬杠、电焊机、气枪、切割机等
3	停车服务	车位锁、广角镜、橡胶护角、反光标牌等
4	保洁服务	统一着装、洗地机、商用吸尘器、清扫工具、吸尘吸水机、厕纸、洗手液、垃圾袋、雨衣、消毒液、洗手液等
5	绿化服务	剪草机、绿篱机、水枪、手锯等
6	餐厅服务	配套着装、防护设备、清扫设备

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

5. 物业管理服务人员需求（人员需求为实质性响应条款，如不满足将视为不响应）

序号	部门	岗位人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1人	负责管理和协调	18岁至55岁之间，身体健康，有良好的职业素养（提供身体健康证明材料或承诺书扫描件）	
2	助理	1人	负责协助项目经理	18岁至55岁之间，身体健康，有良好的职业素养（提供身体健康证明材料或承诺书扫描件）	
3	保洁组	1人	办公楼保洁	18岁至55岁之间，身体健康，有良好的职业素养（提供身体健康证明材料或承诺书扫描件）	
		1人	淮河路服务站保洁	同上	
		1人	骨灰楼保洁	同上	
		1人	火化车间保洁	同上	

		3人	殡仪楼保洁	同上	
		1人	业务楼保洁	同上	
		1人	遗体存放处保洁	同上	
		7人	院内保洁及垃圾清运	同上	
		1人	祭奠园（含焚烧炉）	同上	
4	绿化组	1人	院区内绿化	同上	
5	设备维修组	1人	水电工	高压电工作业。持证操作经历五年以上，年龄不超过55周岁	须持有《特种作业操作证（电工作业）》，持证上岗
6	保卫科	17人	巡逻、消防	累计从事本职业3年以上	18岁至55岁之间，身体健康，其中14人持有保安员证。（提供保安员证扫描件、身体健康的证明材料或承诺书扫描件） 至少3人持有消防管理员证及消防设施操作员证书，持证上岗。
7	职工餐厅	3人	餐饮服务	具备5年以上团体餐制作经验	18岁至55岁之间，身体健康。（提供相关证明材料）
8	电梯安全运行组	1人	保障电梯安全运行	电梯安全员持证	18岁至55岁之间，身体健康，持有电特种设备安全管理证，持证上岗（提供证扫描件、身体健康的证明材料或承诺书扫描件）

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行或服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

6. 需要说明的其他事项

(1) 中标单位根据有关物业管理法规与郑州市殡葬事务服务中心签订物业管理委托合同，对殡葬事务服务中心物业实行统一管理，综合服务。

(2) 中标单位必须对郑州市殡葬事务服务中心的物业管理工作建立完善的工作响应机制和响应时限。对突发事件应具备有应急预案，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止突发事件漫延和扩大。

(3) 中标单位应对其录用人员严格审查，人员配备的要求：聘用的所有工作人员必须具备下列条件：1) 具有完全民事行为能力的人；2) 遵纪守法，品行端正，工作责任心强，无劣迹行为、无不良记录；3) 身体健康，吃苦耐劳，无传染疾病。聘用的综合部水电工、保洁、厨师等人员日常具体工作内容应结合郑州市殡葬事务服务中心主管部门要求。

(4) 中标单位人员应按岗位着装，要求按季节统一着装，言行规范，工作期间严禁吸烟、吃东西、聊天等，要注意仪容仪表，公众形象良好。

(5) 物业中心各部应明确责任、分工负责、团结协作、建章立制、强化管理，搞好服务。坚持以人为本，实行文明管理，人性化管理，不断提高物业管理服务质量。

(6) 中标单位应遵守国家用工的各项法律、法规，为员工办理各类保险。乙方所聘人员在招标方单位及工作场所发生一切刑事责任问题与业主（甲方）无关，均由（乙方）中标单位负责。

(7) 中标单位应对员工进行必要的岗位职责与安全操作知识培训，在工作岗位上发生的所有安全事故及意外事件由中标单位负责善后处理。

(8) 投标人的投标报价必须包含投入项目所有服务人员的人工费用、清洁工具耗材、员工服装、社保、管理费、合理利润、法定税金等所有成本费

用。

(9) 中标人不得对郑州市殡葬事务服务中心物业服务进行外包，一经发现，立即终止服务合同，扣除履约保证金，并追究中标单位的违约责任。

第三章 商务需求

序号	服务项目	详细需求	资料要求	是否实质性响应
一、落实政府采购政策				
1	中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策	<p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定执行。</p> <p>注：此项目只面向中小微企业采购，供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。</p> <p>中小企业划分标准所属行业：物业管理</p> <p>供应商应如实填报，如有虚假，将依法追究其法律责任</p>	<p>《中小企业声明函》；《残疾人福利性单位声明函》；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</p>	是

二、报价要求				
1	人员最低工资标准	<p>供应商须认真贯彻执行项目所在地最低工资标准,并足额缴纳职工社保。</p>	<p>若有特殊情况,请予以备注说明并提供相应证明</p>	是
2	异常低价投标审查	<p>根据财政部发布的《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》(财库〔2026〕2号),在评审中出现下列情形之一的,评审委员会应当启动异常低价投标(响应)审查程序:</p> <p>一是投标(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×50%;</p> <p>二是投标(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×50%;</p> <p>三是投标(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</p>	<p>启动异常低价投标(响应)审查后,应当要求相关供应商在评审现场合理的时间(一般不少于30分钟)内对投标(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。属于第三项情形,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。</p>	是

		<p>目最高限价×45%；</p> <p>四是评审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。</p>	<p>投标（响应）</p> <p>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，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p>	
<p>三、人员配备</p>				
	<p>专业技术人员职业资格</p>	<p>所有需要的专业技术人员职业资格，要求人员必须持证上岗</p>	<p>提供专业技术人员职业资格证书原件扫描件</p>	<p>是</p>

第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	检查因素	检查内容
1	(1) 具有独立承担民事责任的能力	投标人提供的《资格承诺声明函》
	(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	
	(3) 有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录	
	(4) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	
	(5) 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录	
	(6) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得	

		参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动。	
		(7)反商业贿赂承诺书	投标人提供的《反商业贿赂承诺书》
		(8)中小企业声明函	供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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
2	无失信行为记录		集采机构在评审当日对所有投标人的信用情况进行查询(查询结果存档保存)，凡被列入“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信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人，其投标将被拒绝。 [查询渠道：“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站]

第二章 评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标人（中标候选人）的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

第三章 评标程序

（一）评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织，具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 依法依规要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
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。

（二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

符合性检查表		
序号	检查因素	检查标准
1	投标文件的签署	是否符合招标文件要求

2	《投标函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书	是否符合招标文件要求
3	投标文件的组成	是否符合招标文件要求
4	投标有效期	是否符合招标文件要求
5	投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合招标文件要求
6	投标报价不允许有严重缺漏项目或所投产品不全	是否符合招标文件要求
7	服务期、服务地点	是否符合招标文件要求
8	招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价	是否符合招标文件要求
9	不允许将一个包中的内容拆开投标	是否符合招标文件要求

2. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会投标人的报价不允许低于其成本，或低于成本但不能做出合理说明各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

3. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标供应商。

评标委员会按各投标人评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名投标人为中标供应商。

（三）澄清有关问题。

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，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。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。

第四章 评标标准

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	投标报价 (35%)		35分	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即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)×价格权重×100</p> <p>注：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。</p>	
2	商务部分 (28%)	项目业绩	8分	<p>供应商每具有一份合同订立日期在 2022 年 1 月 1 日起至投标截止时间止，类似（非住宅类）物业项目业绩，每提供一份得 2 分，最多得 8 分，未提供者不得分。</p> <p>注：1、投标文件中附项目业绩合同扫描件；服务期内任意一次的发票扫描件及相对应的银行转账凭证；2、同一服务对象不同时期的合同只能作为一个有效项目业绩。3、投标文件中没有提供扫描件或者提供不全的不得分。</p>	
		体系认证	3分	<p>供应商提供有效期内 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证证书扫描件的，三项齐全者得 3 分，每项 1 分，未提供或提供不齐全的得 0 分。</p>	
		项目经理	3分	<p>供应商拟派项目经理具有本科及以上学历得 1 分；具有三年及以上项目管理经验得 1 分；年龄在 50 岁及以下得 1 分。</p> <p>注：1、提供项目经理身份证、学历证扫描件；2、劳动合同扫描件或相关证明扫描件（作为工作经验的评审标准）；3、投标文件中没有提供扫描件或者提供不全的不得分。</p>	
		保安人员	5分	<p>拟派保安员中每有 1 名人员年龄在 50 岁及以下得 0.5 分，最多 5 分。</p> <p>注：1、提供身份证扫描件及证书扫描件；2、</p>	

				投标文件中没有提供扫描件或者提供不全的不得分。	
		保 洁 人 员	5 分	<p>供应商拟派保洁部人员中每有 1 名人员年龄在 50 岁及以下得 0.5 分，最多 5 分。</p> <p>注：1、提供身份证扫描件；2、未提供者不得分。</p>	
		服 务 质 量 保 证 承 诺	4 分	<p>(1) 服务管理规章制度情况，内部奖惩、考核制度。科学合理、齐全完善的，得 2 分；提供的内容明显缺失或明显缺乏合理性的得 1 分；未提供相关内容或内容完全不能响应需求的得 0 分。</p> <p>(2) 接管方案及合同到期时的交接承诺科学合理、齐全完善，得 2 分；提供的内容明显缺失或明显缺乏合理性的得 1 分；未提供相关内容或内容完全不能响应需求的得 0 分。</p>	
3	技术部分 (37%)	项 目 服 务 方 案	15 分	<p>针对本项目指定服务方案,包括综合管理服务、环境保洁及垃圾分类清运服务、食堂服务、物业设施设备运行和维护服务、绿化养护服务、安保及消防工作、停车场管理服务、建筑物和构筑物日常养护维修、给排水设备运行维护、供电设备管理维护、电梯保洁、消防系统维护、监控及弱电设备智能系统运行管理维护服务、特色服务方案等 14 项服务方案和方案编制科学合理,有详细的日常服务内容、工作流程与时间安排,有完善的服务标准,符合法律法规和行业规范,工作重点突出并有相应的措施等 5 项方案质量要求。</p> <p>内容详细完全满足采购人需求的为优得 15 分。缺 1-2 项的为良得 12 分。缺 3-4 项的为中得 8 分。缺 5 项以上及未提供的为差不得分。</p>	
		人 员 管 理 方 案	10 分	<p>针对本项目人员管理方案,包括岗位配置、岗位职责、人员培训(包括但不限于岗前培训、在岗培训、岗位业务技能培训、安全培训、礼仪培训等月、季、年度计划)、人员管理考核标准等 6 项内容和人员配备方案编制科学合理,岗位配备合理,从业及培训经验丰富,针</p>	

				对性及可实施性强等 4 项内容质量要求。 内容详细完全满足采购人需求的为优得 10 分。 缺 1-2 项的为良得 6 分。缺 3-4 项的为中得 3 分。 缺 5 项以上及未提供的为差不得分。	
		物资设备投入	6 分	针对本项目的拟投入物资设备，内容详细完全满足采购人需求的为优得 6 分。缺 1-3 项的为良得 4 分。缺 4-6 项的为中得 2 分；缺 7 项以上或未提供的不得分。	
		应急预案措施	6 分	针对本项目在服务期间可能出现的突发情况提供应急预案，包括消防安全、设施设备故障、停水停电、突发事件处理、重大事项报告、节假日保障、公共卫生事件等 7 种情况和预案编制科学合理，内容完整且逻辑清晰，符合法律法规和行业规范，工作重点突出并有相应的措施等 4 项方案质量要求。 内容详细完全满足采购人需求的为优得 6 分。 缺 1-2 项的为良得 4 分。缺 3-4 项的为中得 2 分。 缺 5 项以上及未提供的为差不得分。	

备注：投标报价均包括完成该项目的人工成本（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用）、利润、税金、管理费、服装等所有伴随的其他费用。

第五章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。

- (三) 投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- (四) 投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- (五) 投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- (六) 投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- (七) 评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。

(八) 根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6号）的文件要求，参与同一个标段（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；
- (2) 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；
- (3) 不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；
- (4) 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；
- (5) 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；
- (6) 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；
- (7) 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；
- (8) 其它涉嫌串通的情形。

第六章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- (一) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- (二) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (三) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。

(四) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

第六部分 合同条款

合同编号：_____

郑州市殡装事务服务中心

物业管理服务合同

甲方：郑州市殡葬事务服务中心

乙方：

为加强郑州市殡葬事务服务中心（以下简称中心）的物业管理服务，使中心各类硬件设备设施正常、高效运行，保障中心工作正常开展，提供安全、舒适、温馨的业务、办公环境。根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等国家物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对中心实行物业管理服务并订立本合同。

第一条 物业基本情况

座落位置： 1. 郑州市二七区樱桃沟管委会三李社区郑州市殡葬事务服务中心 2. 郑州市二七区淮河东路 60 号郑州市殡葬事务服务中心便民服务站；

服务面积：建筑面积 23867 平方米，室外面积 86706.85 平方米；绿化面积 13706.85 平方米，物业类型：事业单位物业。

第二条 委托乙方服务范围及内容

1、服务范围：中心殡仪楼（包含业务大厅、告别厅、遗体存放处、骨灰领取处）、火化车间、骨灰楼、办公楼、业务楼（包含调度室和宿舍）、祭奠园（含焚烧炉）、便民服务站等建筑及其附属建筑物公共区域及室外区域。

2、服务内容

2.1 环境卫生管理：包含中心及便民服务站所有建筑物的公共区域（大厅、走廊、天台、屋面、楼梯间、电梯间、前室、卫生间、公共休息活动区域、

建筑外立面及台阶、雨棚等附属设施）、停车场、广场、道路、绿化带、围墙的日常保洁；各类业务场所、会议室、办公场所的周期性保洁；化粪池清掏及垃圾废弃物收集、清运。

2.2 绿化管理：建筑物公共区域、室外广场、绿化带以及采购单位管理使用的各类场所的树木、花草的日常养护、管理。

2.3 传达、保安、秩序管理：包含中心及便民服务站以内巡视、传达、秩序、停车场综合管理维护；电梯运行安全管理；安防监控运行值班，视频监控、应急呼叫设备巡查管理；消防设施巡查，消防系统运行巡检；按应急预案及时有效处理电梯困人、紧急医疗处置、消防、治安等突发事件，负责医疗救援器具的管理保养；保证由采购单位采购的电梯（含年检）、消防系统、安防监控和应急呼叫系统的专业维保合同约定落实到位，例如灭火器具更换填充、监控探头清洁等事项的工作安排及落实。

2.4 设备系统管理及维护：包含中心及便民服务站以内建筑物公共区域和采购单位管理使用的业务场所、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电（含高低压配电、供电、用电设备）、弱电（计算机网络、综合布线、门禁、闭路监控、楼宇自控、灯光、音响、通讯、有线电视等系统）、暖通空调等系统的各类设备、管线（含室外部分）、设施和设备间（含室外设备机房）的日常值班管理、养护、维修工作；高低压配电室、中央空调系统运行值班；保证采购单位采购的中央空调系统专业维保合同约定落实到位；完成防雷强制检测和高低压配电室设备设施检测。

2.5 建筑物、道路日常维修养护：包含中心及便民服务站以内的建筑物及附属设施、道路等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护、维修。

2.6 会议服务及会议场所管理维护：提供采购单位召开或保障教学、活动、对外所需的所有会议、保障服务，完成配套设备保障、场地管理、应急处置、相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的会议场地、设备处于良好运行状态。

2.7 业务所管理维护：提供采购单位的日常业务工作所需的保障服务。开展业务期间，增加保洁频率，保证地面无纸屑杂物、卫生间无异味，楼宇走廊、应急通道巡逻及时阻止不文明行为。完成相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的业务场所、设备处于良好运行状态。

2.8 物业档案管理：建立物业服务、管理、维修及设备档案，按年度整理移交。

2.9 装修安装管理：对中心及便民服务站范围内发生的装修及设备安装等事项进行审核、巡视、督导、整改验收等管理工作。

2.10 物业管理服务配套场所、设备、设施、用具等管理：认真管理维护物业服务单位使用管理的场所（门卫室、监控值班室、高低压值班室、保洁室、其他设备间、采购单位所提供的物业管理用房）、采购单位（使用人）提供的办公家具、设备、钥匙和配置的物业服务所需用具、器具、工具。

2.11 餐厅服务：按照采购单位审批后的菜单，负责食品原料加工制作，包括早、中、晚餐和临时安排的公务接待用餐；负责餐具的回收、清洗、消毒等工作；负责餐厅、库房、后厨、凉菜间、洗菜间、洗消间等日常管理及卫生清扫。负责食堂泔水、剩饭菜等厨房垃圾清理外运工作。保证餐厅卫生达标、制作流程符合卫生标准和要求。认真做好原材料、半成品、成品、餐具、厨房、餐厅等环节卫生管理，杜绝发生食品安全事件。乙方从事餐饮服务，应严格依照《中华人民共和国食品安全法》《食品经营许可和备案管理

办法》《餐饮服务食品安全操作规范》等规定执行，并保证具备合法有效的《食品经营许可证》；从事接触直接入口食品工作的从业人员，应依法取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查，取得健康证明。乙方应在合同签订前向甲方提交上述资质证明文件，服务期间资质发生变更的，应于变更后三日内书面告知甲方并重新提交。

2.12 配备常用的急救设备设施及药品，客服人员必须掌握急救常识。

2.13 完成甲方交办的其他临时性保障服务任务。

第三条 服务标准

甲方将以上物业管理服务范围的工作委托给乙方，乙方按甲方招标文件要求提供全面综合物业管理服务，为甲方创造一个有序、安全、整洁、舒适的工作环境。服务质量必须达到以下标准。

1. 本合同的附件（包括招标文件中的服务标准、乙方投标文件中的服务承诺、经甲方审核批准的《物业服务方案》及各岗位工作细则）构成本合同的服务质量标准，乙方应严格执行。

2. 甲方有权对乙方的服务质量进行定期或不定期的考核评价，考核细则由甲方另行制定并书面通知乙方，乙方应在收到通知后 5 个工作日内书面确认。考核结果与物业费支付挂钩，具体挂钩办法由双方在补充协议中约定。

3. 殡葬服务场所涉及遗体存放、火化等特殊区域，乙方应严格遵守《殡葬服务机构安全管理指南》（MZ/T 144-2019）、《殡葬服务机构重大事故隐患判定标准》（民函〔2025〕45 号）等国家和行业标准，确保特殊区域的环境卫生、设备安全和秩序管理符合相关规定。

第四条 甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方物业管理工作进行监督、检查、指导，监督检查各项

方案计划的实施。若发现问题，可对乙方提出批评和建议。

2、依据本合同，甲方有权要求乙方定期或不定期报告本合同区域内物业管理状况，共同协商重大物业管理事项。

3、依照相关政策，无偿向乙方提供工作必要场所和工作条件。

4、按时足额向乙方支付物业管理费。

5、如因甲方公共设施破旧损坏等，乙方人员在工作过程中应注意安全防护，因操作不当出现人员事故和物业财产损坏的，由乙方负责；乙方若发现甲方公共设施破损，应当及时提醒甲方维修。

6、依据法律、法规规定享有的其他权利和义务。

第五条 乙方权利和义务

1、乙方按照招标文件服务内容、要求和相关参考标准提供物业服务，制定《物业管理方案》，并与合同签订前报甲方审核批准。

2、乙方按照招标文件人员要求和投标文件承诺配置项目服务人员。严格审查招录人员，所招录人员应当提供无违法犯罪记录证明，建立员工档案，并与合同签订前报甲方审核批准。

3、乙方承担员工安全责任和用人单位的全部法律义务，保证按时足额支付员工工资、缴纳社会保险等。乙方应在合同签订后 7 日内向甲方提交派驻人员的社会保险缴纳证明，服务期间每季度更新一次。因乙方未依法缴纳社保、拖欠工资、发生工伤事故等引发的劳动争议、行政处罚或第三方索赔，由乙方承担全部责任；因此给甲方造成损失的（包括但不限于甲方被行政机关处罚、被要求承担连带责任、律师费、诉讼费等），乙方应全额赔偿。乙方应在本合同签订后 15 日内，购买不低于 500 万元的公众责任险，保险期间应覆盖整个合同期限，并将甲方列为附加被保险人，保险单复印件交甲方备案。

4、向业主和物业使用人书面告知物业的使用的有关规定，当业主和物业

使用人进行装修和设备安装时，书面告知有关事项并负责监督。

5、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；所使用的电话必须严格管理，仅限物业服务工作范围内事项使用。

6、乙方切实按照甲方招标要求落实服务承诺、履行工作职责，爱护项目范围内建筑物及各种设施设备，保证甲方办公、业务开展等工作有序、安全开展。严格落实招标文件中的服务目标和严禁发生的问题等要求，坚决避免发生事故类问题。对因乙方工作失误发生的事故类事件，乙方承担所产生的甲方损失和第三方伤害善后处理及相关费用，并落实采购单位提出的整改、处罚意见。

7、合同期限内，如因甲方工作需要，确需增加服务人员或延长工作时间的，双方应另行协商，并签订补充协议明确增加的费用标准和支付方式。乙方应保证其派驻人员的工时安排符合《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规的规定。。

8、合同期限内，甲方如因工作需要，须增加服务项目，物业管理服务费按具体需求增加。

9、服务期满，乙方应保证采购单位所提供场地、非损耗品的文件柜、桌椅、材料、工具、器具、办公设备等完好无损，及时向甲方移交；及时整理物业管理档案、资料向甲方移交。

10、法律法规规定的其他义务。

第六条 物料、工具、特殊项目等费用

乙方落实招标文件中项目管理、服务要求和投标文件承诺的采购配置计划，及时入库，报甲方审验；并就相关事项补充约定如下。

1、保洁服务

1.1 保洁所需清洁设备、工具、清洁剂由乙方负责。

1.2 保洁所需垃圾桶、垃圾袋、消毒药剂、灭虫鼠药剂及设备由乙方负责。

1.3 卫生间洗手液、小便池卫生球、用纸由乙方负责。

1.4 日常活动、办公垃圾由乙方负责收集、清运，乙方办理垃圾清运证；因改建、装修的垃圾由乙方负责督促施工方收集、清运，甲方协助。

1.5 化粪池清掏等项目的维修乙方按甲方要求实施。

1.6 石材及不得用水清洗的防静电地面、塑胶地面、木地板等必须配置专业清洗设备，高低压配电室、消防监控室等还需配置吸尘器。

2、公共秩序维护

2.1 公共秩序维护所需的交接本、服装器械等由乙方负责配备。

2.2 公共秩序维护员的意外伤害保险由乙方负责办理及承担费用。

3、设施设备管理维修保养服务

3.1 乙方承担项目范围内各类设备设施同一故障单项单次维修产生的 800 元（含 800 元）以下配件费用（含配件费及该次维修直接产生的人工费、运输费），乙方不得将同一故障的维修拆分为多次申报以规避费用承担；单次维修配件费用超过 800 元的，超出部分由甲方承担，但因乙方管理服务不到位、未按规程操作或拖延维修导致故障扩大的，由乙方承担因此增加的全部费用及因此产生的一切后果。

3.2 所需交接本、各类工具器具、仪表、服装等由乙方负责配备。

3.3 房屋公共区域墙、顶、地及楼梯、道路等设施的维护维修由乙方负责。

3.4 灯光、音响、网络、活动器材、会议器材等设备日常维护由乙方负责。

3.5 项目范围内各类设备系统、房屋建筑、道路管线等设备设施的日常养护由乙方负责。如：高低压设备保养、清洁，独立空调充氟等。

3.6 为保证电梯（含年检）、消防系统、安防监控（含应急呼叫系统）、中央空调系统、供电系统、供水等设备系统始终处于安全、有效运行的工作状态。乙方应对上述设备系统制定完善的日常使用、巡检保养、应急处置等管理制度；制定切实可行的工作联系制度，就专业维保事项的报修、实施、监督验收、考核提出工作细则，确保甲方采购的设备系统专业维保合同约定落实到位。

3.7 配合甲方完成防雷强制检测、高低压配电室设备设施检测等国家法律法规要求的专项检测。

3.8 以上内容约定以招标文件要求为准；合同约定以外且超越招标文件要求的事项，双方协商为准。

4、特种设备检测费用

4.1 电梯的年度定期检验、限速器校验等法定检测费用，由甲方承担；因乙方日常维护保养不到位导致复检产生的额外费用，由乙方承担。

4.2 锅炉（如有）的年度内外部检验费用，由甲方承担。

4.3 高低压配电室的年度预防性试验、防雷检测等法定检测费用，由甲方承担。

4.4 乙方负责上述检测事项的联系、配合、现场协调工作，并负责检测后问题的整改落实。

第七条 物业管理服务费用

1、本物业管理服务费用为_____，大写人民币。

2、支付方式：物业管理费用按月支付，甲方在每月结束后5个工作日内对乙方上一月的服务质量进行考核确认，确认达标后，乙方开具等额发票；甲方在收到发票后以转账形式支付乙方物业管理费。乙方应在甲方考核确认后5个工作日内将正式发票送达甲方。。

第八条 合同期限及退出交接义务

合同期限为__年（__年__月__日至__年__月__日），合同期满本合同自行终止。

本合同因期限届满或提前解除而终止的，乙方应在合同终止之日起15日

内，完成以下退出交接工作：

(1) 将甲方提供的物业服务用房、办公家具、设备、钥匙、工具、器具等全部返还甲方，并保证完好无损（正常损耗除外）；

(2) 将物业管理档案、设备技术资料、维修记录、应急预案等全部资料整理成册，移交甲方；

(3) 结清乙方在服务期间产生的水、电、燃气等各项费用；

(4) 配合甲方及新物业服务人进行设备设施的清点和运行状态确认。

乙方逾期未完成退出交接的，每逾期一日，按月物业费的 1%向甲方支付违约金；逾期超过 30 日的，甲方有权自行处置乙方遗留物品，由此产生的费用由乙方承担。

第九条 违约条款

乙方未按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务的，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改后仍不达标的，甲方有权按每次 200 元至 2000 元的标准扣减当月物业服务费；情节严重的，甲方有权单方解除合同。

乙方发生以下情形之一的，甲方有权按当月物业费的 5%至 20%扣减服务费：

(1) 人员配置数量低于合同约定标准，或关键岗位人员（项目经理、消防值班人员、电工等）不具备法定资质的；

(2) 未按约定进行设备巡检、维护保养，导致设备故障或存在安全隐患的；

(3) 未按约定频率进行保洁、绿化服务，经甲方书面指出后拒不整改的；

(4) 发生电梯困人、消防报警、治安事件等紧急情况时，乙方未在 10

分钟内响应、30 分钟内到达现场处置的。

乙方违反本合同约定，将物业服务全部或支解后转委托给第三人的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 20% 的违约金。

乙方发生食品安全事件（包括但不限于食物中毒、食品污染等），或因餐饮服务不符合卫生标准被行政机关处罚的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 10% 的违约金，并承担因此产生的全部第三方赔偿责任。

因乙方原因导致甲方物业内发生安全事故（包括但不限于火灾、触电、设备事故、人身伤害等），乙方应承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方财产损失、第三方人身伤亡赔偿、行政罚款、诉讼费、律师费等。

本合同约定的违约金不足以弥补甲方实际损失的，甲方有权要求乙方赔偿差额部分。

第十条 合同解除条款

1、乙方不得对殡葬事务服务中心物业服务进行外包，一经发现，立即终止服务合同，扣除履约保证金，并追究乙方的违约责任。

2、合同期间，乙方在服务管理工作中未按合同约定履行职责发生重大责任事故时，乙方承担相应法律责任，对财产损失部分遵循协商的原则予以解决，甲方有权终止本合同。

3. 乙方发生以下情形之一的，甲方有权单方解除合同：

3.1 未按合同约定履行服务义务，经甲方书面催告后 15 日内仍未整改，或一年内累计发生 3 次以上违约行为的；

3.2 擅自停业、歇业或连续 3 日未提供物业服务的；

3.3 发生重大安全责任事故或食品安全事件的；

3.4 被吊销营业执照、食品经营许可证或其他经营资质的；

3.5 违反本合同第五条关于人员配置和资质要求的，经甲方指出后拒不整

改的；

3.6 违反本合同约定的其他情形，导致甲方无法实现合同目的的。

甲方依据前款约定解除合同的，自解除通知送达乙方之日起合同解除。乙方应在合同解除后 15 日内完成退出交接工作，逾期未完成交接的，按月物业费的 1%/日向甲方支付违约金。

甲方无故提前解除合同的，应提前 60 日书面通知乙方，并向乙方支付相当于一个月物业费的违约金。

第十一条 合同附则

1、中心物业管理服务招标文件、乙方的中标投标文件及承诺、乙方的《物业服务方案》、各岗位设置表、工作计划等作为本合同的附件，与合同具有同等效力。

2. 本合同的组成部分包括：本合同正文及其附件、甲方招标文件、乙方投标文件及承诺、经甲方审核批准的《物业服务方案》及各岗位设置表。上述文件内容存在不一致时，按以下顺序适用：（1）本合同正文及附件；（2）甲方招标文件；（3）乙方投标文件及承诺；（4）《物业服务方案》。乙方投标文件中对甲方更为有利的承诺，不因上述适用顺序而免除乙方的履行义务。

3、本合同未尽事宜，应按招标文件要求执行或双方另行协商签订补充协议。

4、合同约定以外且超越招标文件要求的事项，经双方协商后可补充合同。

5、本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，若协商不成，双方可向合同主要履行地有管辖权的人民法院诉讼解决。

6、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。经双方签字盖章后生效。

7、甲、乙双方均应教育各自单位职工遵守物业管理制度，共同维护物业服务项目内设备设施正常运转、各项工作顺利进行。

甲方（盖章）：

乙方单位（盖章）：

负责人或

法定代表人或

授权代理人（签字）：

授权代理人（签字）：

第七部分 附件

第一章 投标文件组成

第一部分 封面

第二部分 资格文件

1. 资格承诺声明函
2. 反商业贿赂承诺书
3. 中小企业声明函（格式）
4. 残疾人福利性单位声明函（格式）（可选）
5. 监狱企业证明材料（格式）（可选）

第三部分 投标正文

一、投标函（格式）

二、报价文件

- 1、开标一览表（格式）
- 2、分项报价明细表

三、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）
2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）
3. 其他证明材料（可选）

四、技术文件

1. 整体服务方案
2. 其他技术材料（可选）

五、其他（可选）

1. 投标人基本情况介绍
2. 其他资料

第二章 格式

一、封面

(采购单位)

(项目名称)

投标文件

采购编号（标段）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系方式：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

__年__月__日

二、资格文件

资格承诺声明函

资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心：

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、我单位不存在“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，参加同一合同项目下的政府采购活动”的行为，没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

八、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。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，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、政府集中采购机构工作人员、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。

三、若出现上述行为，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。

公司法人代表（签字或盖章）：

法人授权代表（签字或盖章）：

投标经办人（签字或盖章）：

（公章）

年 月 日

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，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，不存在控股股本为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业以上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。

残疾人福利性单位声明函（可选）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

监狱企业证明材料（可选）

供应商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。

三、投标函（格式）

投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址：_____。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标货物的供应（或制造）及技术服务。

四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标之日起 90 日历天。

五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

四、报价文件

(一) 开标一览表 (格式)

采购项目编号：

投标人名称	
项目名称	
分包号	无
投标报价 (小写)	¥： 单位 (元)
投标报价 (大写)	元整
服务期	
服务地点	
备注	

投标人：

法人授权代表：

(投标人公章)

(签字或盖章)

年 月 日

说明：

1. 开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
2. 开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
3. “服务期”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
4. 该表可扩展为其他分包。

(二) 分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

五、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，
是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人签名或盖章：

投标人法定代表人（负责人）签名签字或盖章：

（附：被授权人身份证扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

3. 其他商务材料

六、技术文件

1.整体服务方案（格式自定）

2.其它技术材料（可选）

七、其他（可选）

第八部分 告知函

第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局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）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4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，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。