

郑州市军队离退休干部服务保障中心物业
服务项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2026-144

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	- 8 -
第三部分 投标人须知	- 11 -
第一章 说明	- 11 -
第二章 招标文件	- 12 -
第三章 投标文件	- 13 -
第四章 投标文件的上传	- 15 -
第五章 其他	- 16 -
第六章 开标	- 17 -
第七章 评标	- 18 -
第八章 定标	- 18 -
第九章 中标通知书	- 18 -
第十章 中标结果的质疑、投诉	- 18 -
第十一章 签订合同	- 19 -
第四部分 项目服务需求	- 20 -
第一章 服务清单	- 20 -
第二章 具体服务需求	- 22 -
第三章 商务需求	- 22 -
第五部分 评标说明	- 50 -
第一章 资格审查	- 50 -

第二章 评标方法	- 51 -
第三章 评标程序	- 52 -
第四章 评标标准	- 54 -
第五章 无效投标条款	- 56 -
第六章 废标条款	- 56 -
第六部分 合同条款	- 58 -
第七部分 附件	- 58 -
第一章 投标文件组成	- 64 -
第二章 格式	- 65 -
第八部分 告知函	- 79 -
第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函	- 79 -

第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市军队离退休干部服务保障中心委托，就郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 A 包、B 包、C 包（项目编号：郑财招标采购-2026-144）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	分包名称	服务期	服务地点	采购预算或最高限价 (元)
A 包	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 A 包	二年	1. 军体中心综合服务楼及附属楼院：南阳路 135 号； 2. 军体第二活动中心：惠济区南阳路宋寨南街升龙商业广场 20 楼； 3. 第四军体服务站：惠济区南阳路 135 号； 4. 第七军体服务站：金水区俭学街 5 号院。	2100000.00
B 包	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 B 包	二年	5. 军体第一活动中心：二七区航海路中路 106 号升龙城 8 号院 B 座 8 楼； 6. 第一军体服务站：二七区民安路 61 号； 7. 第一军体服务站淮北街服务点：二七区淮北街 16 号； 8. 第一军体服务站测院服务点：二七区兴华北街 17 号； 9. 第三军体服务站：中原区桐柏路 43 号； 10. 第三军体服务站 460 医院服务	1840000.00

			<p>点：中原区友爱路郑州四六〇医院餐厅三楼；</p> <p>11. 第六军体服务站：建设东路 23 号炮院 3 号院 6 号楼；</p> <p>12. 第六军体服务站南院服务点：建设东路 31 号炮院 2 号院油机教研室。</p>	
C 包	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 C 包	二年	<p>13. 军体第三活动中心：金水区黑朱庄路 107 号宏光协和广场 B 座 15 楼；</p> <p>14. 第二军体服务站：金水区燕寿路 6 号院；</p> <p>15. 第五军体服务站：金水区黄河北街 13 号院；</p> <p>16. 第八军体服务站：管城区商城路 12 号院内军体服务办公楼及活动场地；</p> <p>17. 第八军体服务站其他服务点：金水区商城东路 8 号院内军体服务办公楼及活动场地；纬三路 3 号院活动室；交通路 156 号院淮河路服务点；工人路 405 号院警苑小区服务点。</p>	1460000.00

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、重大税收违法案件当事人名单、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 A 包、B 包、C 包均只面对中小微企业、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 20 日至 2026 年 5 月 26 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 9 日 9 时 30 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：卢浩

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：郑州市军队离退休干部服务保障中心

联系人：崔群锋

邮 编：450000

电 话：0371-60885509

地 址：河南省郑州市惠济区南阳路 135 号

十、发布媒体

《河南省政府采购网》、《中国政府采购网》、《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：郑州市军队离退休干部服务保障中心 联系人：崔群锋 电 话：0371-60885509
2	集中采购机构：郑州市公共资源交易中心 联系人：卢浩 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）：
	A 包 郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 A 包
	B 包 郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 B 包
	C 包 郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 C 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）

	<p>注：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>
投标文件的上传	
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.zzggyz.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	※投标文件上传截止时间： <u>2026 年 6 月 9 日 9 时 30 分</u>
11	<p>开标时间：<u>2026 年 6 月 9 日 9 时 30 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	<p>评标方法：综合评分法</p>
14	<p>定标原则：本项目采购人授权评标委员会按照各分包有效投标人的最终得分从高到低的顺序，直接确定1名投标人为各分包中标供应商。</p> <p>本项目各分包兼投不兼中，评标委员会按照A包、B包、C包的顺序依次进行评审，前面分包确定的中标供应商在后续分包中不能确定为中标供应商。为确保各分包的竞争性，前面各分包确定的中标供应商不再参加后续分包评审。</p> <p>例如：A包中标供应商在B包、C包评审中，视为实质性响应未通过；B包中标供应商在C包评审中，视为实质性响应未通过。</p>

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：郑州市军队离退休干部服务保障中心
- 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、投标函、报价文件、资格文件、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，电子招标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、财政部门和相关监督部门代表参加，财政部门和相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	分包名称	服务期	服务地点	备注
A包	郑州市军队离退干部服务保障中心物业服务项目A包	二年	1. 军休中心综合服务楼及附属楼院：南阳路135号； 2. 军休第二活动中心：惠济区南阳路宋寨南街升龙商业广场20楼； 3. 第四军休服务站：惠济区南阳路135号； 4. 第七军休服务站：金水区俭学街5号院。	
B包	郑州市军队离退干部服务保障中心物业服务项目B包	二年	5. 军休第一活动中心：二七区航海路中路106号升龙城8号院B座8楼； 6. 第一军休服务站：二七区民安路61号； 7. 第一军休服务站淮北街服务点：二七区淮北街16号； 8. 第一军休服务站测院服务点：二七区兴华北街17号； 9. 第三军休服务站：中原区桐柏路43号； 10. 第三军休服务站460医院服务点：中原区友爱路郑州四六〇医院餐厅三楼； 11. 第六军休服务站：建设东路23号炮院3号院6号楼； 12. 第六军休服务站南院服务点：建设东路31号炮院2号院油机教研室。	
C包	郑州市军队离退干部服务	二年	13. 军休第三活动中心：金水区黑朱庄路107号宏光协和广场B座15楼； 14. 第二军休服务站：金水区燕寿路6	

	保障中心 物业服务 项目 C 包		号院； 15. 第五军休服务站：金水区黄河北街 13 号院； 16. 第八军休服务站：管城区商城路 12 号院内军休服务办公楼及活动场地； 17. 第八军休服务站其他服务点：金水区商城东路 8 号院内军休服务办公楼及活动场地；纬三路 3 号院活动室；交通路 156 号院淮河路服务点；工人路 405 号院警苑小区服务点。	
--	------------------------	--	---	--

第二章 具体服务需求

一、项目概况

1. A包基本情况

分包号	A包	备注
分包名称	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 A包	
服务地点及面积	军休中心综合服务楼及附属楼院：南阳路 135 号，建筑面积 4519 m ² ，庭院 620 m ² ，绿化面积 50 m ² ； 军休第二活动中心：惠济区南阳路宋寨南街升龙商业广场 20 楼，建筑面积 2002.51 m ² ； 第四军休服务站：惠济区南阳路 135 号，建筑面积 1246.22 m ² ，庭院 5600 m ² ，绿化面积 1800 m ² ； 第七军休服务站：金水区俭学街 5 号院，建筑面积 1727 m ² 。	
服务期限	两年	
金额	2100000 元	

(1) 项目概况

(2) 服务要求

项 目	基本情况	要 求
建筑主体	总建筑面积 9494.73 m ²	建筑物主体及屋面、天花、内外墙面、门窗、玻璃幕墙等维修维护，玻璃幕墙清洗每年至少 1 次
庭 院	占地 15999.8 m ² ，绿化面积约 1850 m ²	院区保洁、绿化苗木养护
供电系统	变压器 1 台，低压配电柜共 4 组，高压配电柜 2 组。	高低压供电设施设备的维护、检测及管线、用电器的维护维修
供水系统	市供水，热力交换站 1 座。	供水供暖设施设备管道维修维护更换
步梯、卫生间及电动车子棚	主楼内设步梯 22 个，卫生间 21 个；电动车棚 4 个	日常保洁及上下水器具维修维护
电 梯	主楼设电梯 2 部	日常保洁、年检、年审等
消防系统	消火栓 13 个，灭火器 235 具。	维护、维修

监控系统	安保监控系统 5 套，值班室 1 个，点位 56 个	值班维护、维修，保证使用功能
活动室	面积约 5978 m ² ，各类活动器材 33 台	活动室、健身器材日常保洁
会议室	大、中、小会议室	日常保洁
灯具	各种灯具 720 个，景观灯 36 个。	照明设备维修维护更换
空调	柜机空调 39 台，挂机 132 台	清洗、维修、维护
秩序维护	综合服务楼 2 个出入口、军休四站 1 个出入口	主出入口 24 小时值班、夜间巡逻
垃圾清运	站点 1 个（军休四站）	每日清理，垃圾分类
化粪池、下水道清理	军休四站 1 个院落 43 处	每年彻底清理，日常保持畅通

2. B 包基本情况

(1) 项目概况

分包号	B 包	备注
分包名称	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目 B 包	
服务地点及面积	军休第一活动中心：二七区航海路中路 106 号升龙城 8 号院 B 座 8 楼，建筑面积 2006.67 m ² ； 第一军休服务站：二七区民安路 61 号，建筑面积 1222.46 m ² ，庭院 4711.6 m ² ，绿化面积 945 m ² ； 第一军休服务站淮北街服务点：二七区淮北街 16 号，建筑面积 1472.31 m ² ，庭院 2370 m ² ，绿化面积 183.7 m ² ； 第一军休服务站测院服务点：二七区兴华北街 17 号，建筑面积 1720 m ² ，庭院 357.5 m ² ； 第三军休服务站：中原区桐柏路 43 号，建筑面积 1089.98 m ² ； 第三军休服务站 460 医院服务点：中原区友爱路郑州四六〇医院餐厅三楼，建筑面积 648.72 m ² ； 第六军休服务站：建设东路 23 号炮院 3 号院 6 号楼，建筑面积 500 m ² ，庭院 300 m ² ； 第六军休服务站南院服务点：建设东路 31 号炮院 2 号院油机教研室，建筑面积 1390 m ² ，庭院 300 m ² 。	
服务期限	两年	
金额	1840000 元	

(2) 服务要求

项 目	基本情况	要 求
建筑主体	总建筑面积 10050 m ²	建筑物主体及屋面、天花、内外墙面、门窗、玻璃幕墙等维修维护，玻璃幕墙清洗每年至少 1 次
庭 院	占地 28628 m ² ，绿化面积约 1128.7 m ²	院区保洁、绿化苗木养护
供电系统	变压器 2 台, 低压配电柜共 2 组，高压配电柜 2 组。	高低压供电设施设备的维护、检测及管线、用电器的维护维修
供水系统	市供水	供水供暖设施设备管道维修维护更换
步梯、卫生间及电动车子棚	主楼内设步梯 19 个，卫生间 28 个；电动车棚 4 个	日常保洁及上下水器具维修维护
电 梯	主楼设电梯 5 部	日常保洁、年检、年审等
消防系统	消火栓 6 个，灭火器 268 具。	维护、维修
监控系统	安保监控系统 7 套，点位 122 个，值班室 1 个	值班维护、维修，保证使用功能
活动室	面积约 7677 m ² ，各类活动器材 89 台	活动室、健身器材日常保洁
会议室	大、中、小会议室	日常保洁
灯具	各种灯具 675 个，景观灯 9 个。	照明设备维修维护更换
空调	柜机空调 73 台，挂机 78 台	清洗、维修、维护
秩序维护	军休一站、军休一站淮北街、军休一站测院各 1 个主出入口	主出入口 24 小时值班、夜间巡逻
垃圾清运	站点 6 个	每日清理，垃圾分类
化粪池、下水道清理	军休一站、军休一站淮北街 2 个院落共 4 处	每年彻底清理，日常保持畅通

2.C 包基本情况

(1) 项目概况

分包号	C包	备注
分包名称	郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务项目C包	
服务地点及面积	<p>军体第三活动中心：金水区黑朱庄路107号宏光协和广场B座15楼，1460.48 m²；</p> <p>第二军体服务站：金水区燕寿路6号院，建筑面积2023.73 m²，庭院4597 m²，绿化面积661.7 m²；</p> <p>第五军体服务站：金水区黄河北街13号院，建筑面积1357.66 m²，庭院2500 m²，绿化面积150 m²；</p> <p>第八军体服务站：管城区商城路12号院内军体服务办公楼及活动场地，建筑面积903 m²；</p> <p>第八军体服务站其他服务点：金水区商城东路8号院内军体服务办公楼及活动场地，建筑面积1320 m²；纬三路3号院活动室，建筑面积540 m²；交通路156号院淮河路服务点、工人路405号院警苑小区服务点462.08 m²。</p>	
服务期限	两年	
金额	1460000元	

(2) 服务要求

项 目	基本情况	要 求
建筑主体	总建筑面积 8066.95 m ²	建筑物主体及屋面、天花、内外墙面、门窗、玻璃幕墙等维修维护，玻璃幕墙清洗每年至少1次
庭 院	占地 13037.4 m ² ，绿化面积约 811.7 m ²	院区保洁、绿化苗木养护
供电系统	变压器 2 台, 低压配电柜共 7 组	低压供电设施设备的维护、检测及管线、用电器的维护维修
供水系统	市供水，热力交换站 2 座。	供水供暖设施设备管道维修维护更换
步梯、卫生间及电动车子棚	主楼内设步梯 17 个，卫生间 15 个；电动车棚 4 个	日常保洁及上下水器具维修维护
电 梯	主楼设电梯 1 部	日常保洁、年检、年审等
消防系统	消火栓 6 个，灭火器 323 具。	维护、维修
监控系统	安保监控系统 4 套，点位 68 个，值班室 1 个	值班维护、维修，保证使用功能
活动室	面积约 5103 m ² ，各类活动器材 106 台	活动室、健身器材日常保洁

会议室	大、中、小会议室	日常保洁
灯具	各种灯具 1374 个，景观灯 33 个。	照明设备维修维护更换
空调	柜机空调 38 台，挂机 71 台	清洗、维修、维护
秩序维护	军休二站、五站各 1 个主出入口	主出入口 24 小时值班、夜间巡逻
垃圾清运	军休二站、五站各 1 个	每日清理，垃圾分类
化粪池、下水道清理	军休二站、五站共 2 个院落 24 处	每年彻底清理，日常保持畅通

二、服务需求

服务内容	<p>本次招标内容为郑州市军队离退休干部服务保障中心（下辖 8 个军休服务站、3 个军休活动中心、部分军休服务点）三个物业区域的院区、办公楼等内外环境清洁、部分办公室清洁、设施设备维修维护、绿化养护、停车场使用维护、保洁、秩序维护、部分采暖费用代收代缴等。</p>
基本服务需求	<p>1. 综合管理</p> <p>（1）结合委托方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，制定配套实施方案并遵照实施；</p> <p>（2）管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书；</p> <p>（3）每季度至少 1 次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核，教育培训和考核记录存档；</p> <p>（4）对服务人员进行从业资格审查，审查结果向物业服务委托方报备；</p> <p>（5）建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等，根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向物业服务委托方报备，每季度至少 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档；</p> <p>（6）建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全；</p> <p>（7）档案和记录完备，包括但不限于以下内容：服务单位情况、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、征求意见建议及问题整改情况等；</p> <p>（8）遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转</p>

作其他用途；

(9) 着统一的工作服装，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；

(10) 对来访人员提出的咨询、建议、求助、投诉等事项，及时处理或答复，做好来访记录，记录填写规范，保存完好；

(11) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置，设值班人员，并公布值班电话；

(12) 设 24 小时报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好。对于紧急维修，物业服务人员在 10 分钟内到达现场，及时处理并反馈相关情况；

(13) 影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新；

(14) 应关注物业服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进；每半年组织 1 次满意度调查，满意度 95%及以上；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；

(15) 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；需整改问题是否已在规定期限内整改完成。

2. 房屋维护

(1) 定期检查房屋使用和安全状况，对办公楼(区)房屋结构、建筑部件、附属建筑物（外立面墙体、窗户、公共区域门）、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，发现问题及时维修，保持功能完好；

(2) 有巡查、检查、维护计划，并按计划执行，巡查、检查、维护过程留有记录，记录填写规范，保存完好；

(3) 每年至少安全普查 1 次房屋，根据普查结果制定维修计划，每季度至少巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，及时上报，建筑物本体完好，地面、墙面无渗漏；

(4) 每季度至少检查 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，每半月至少巡查 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道等，每 2 个月至少检查 1 次公用部位的室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等，每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等；

(5) 每半月至少巡查 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等，每半月至少检查 1 次雨、污水管井、化粪池等，每年至少检测 1 次防雷装置；

3. 供电设备维护

(1) 按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理，具有节能环保

管理能力和措施。建立严格的变配送电运行、电气维护、配电管理等制度，确保供配电系统运行良好；供电运行和维护人员必须持证上岗；制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知物业使用人；对突发事件有应急预案。按照规定的周期（1年/次）进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告；

（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；如遇突发情况，及时到场处置；

（3）每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障应及时处置，保证运行安全正常，巡检记录完备，设备整洁、标示明显、状态良好。照明灯具宜选用节能环保产品；

（4）做好配电设备间防水处理、漏水排水，及外部电缆的维修维护。

4. 给排水系统维护

（1）建立相应的管理制度，制定应急预案，具有节约用水、防止跑冒滴漏的管理能力；应定期对给排水系统进行巡视养护；用户末端的水压及流量满足使用要求；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；每季度对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通、设备完好；如遇供水单位限水、停水，应及时通知办公楼内物业使用人；

（2）给排水系统通畅，做好自来水管道的检测维修（公共区域主管道、楼层分支管道）、水阀门更换（公共区域进水阀、止水阀、排污阀等易损部件），仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；

（3）生活饮用水卫生符合国家标准的相关要求，供水卫生符合国家标准的相关要求，做好直饮水机维护保养（滤芯更换半年1次、水质监测每年1次，发生故障及时维修）、洗手台水管暖手宝换机、拆除、安装调试；

（4）每季度对楼宇排水系统进行检查，确保系统畅通、设备完好；

（5）每半年至少1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；

（6）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知物业服务委托方。

5. 弱电设备维护

（1）建立相应管理巡检制度，巡检记录完备；专人负责监视系统监测数据，发现问题及时通知处理；保障服务器工作正常、通讯正常、设备整洁；网络交换机接线正确、工作正常、IP分配正确；防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确，在线控制设备工作正常，响应及时可靠；

（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；

（3）每周对数据服务器进行例行维护，保障设备正常运行，每月对UPS电源及电池柜进行充电放电维护；

（4）建立相应管理巡检制度，定期对系统、设施设备、线路进行例行巡视维护，巡检记录完备，设备整洁、标示明显、状态良好。

6. 保洁服务

(1) 应建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，具有垃圾分类的管理能力和措施；环卫设施设置合理、完备，垃圾日清；保持办公楼地面、镜面、墙面、走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位卫生清洁；清洁工具、垃圾袋、消毒液等各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好；

(2) 大厅、楼内公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次；

(3) 电气、消防等设备：配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点；

(4) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，公共卫生间保持干净整洁，无异味，垃圾及时清理；配备厕纸、擦手纸、洗手液等必要用品，电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次，工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫；

(5) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、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，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

(6) 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，桶身表面干净无污渍；

(7) 垃圾中转房保持整洁，每年至少1次化粪池清掏，无明显异味，垃圾装袋，日产日清；

(8) 建立垃圾清运台账，按照郑州市垃圾分类要求，交由规范的渠道回收处理，垃圾清运工作由供应商承担并负责相关费用；

(9) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期进行卫生消毒，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，每年5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次；

(10) 发生公共卫生事件时启动应急预案，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

7. 公共秩序维护

(1) 建立公共秩序维护服务相关制度，并按照执行，对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好，配备公共秩序维护必要的器材；

(2) 办公楼(区)出入口应实行 24 小时值班制，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，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；

(3) 建立 24 小时值班巡查制度，每 2 小时巡查 1 次，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，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，收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施；

(4) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰，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，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，非机动车定点有序停放，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；

(5) 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，建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责；

(6) 建立突发事件应急管理联动机制，制定自然灾害、公共卫生、安全事故、消防事故、社会治安事件、设施设备突发故障等方面突发事件的综合性应急预案，每半年组织不少于 1 次突发事件应急演练，并有相应记录；

(7) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护机关办公区域物业服务正常进行，保护物业服务委托方人身财产安全；

(8) 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；

(9) 配合服务单位在极端恶劣天气下共同为人民群众提供紧急避险条件，保障人民群众生命和财产安全。

8. 安防监控系统维护

(1) 建立安防监控管理巡检制度；定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障中央监控系统，巡检系统，周界报警系统、门禁系统等工作正常；

(2) 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；

(3) 监控室实行专人 24 小时值班制度，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，监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区，监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天，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，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；

(4) 监控设备 24 小时正常运行，每天对系统进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件，每天检测各类安防系统运行参数和状况并做好记录，设备整洁、标示明显、状态良好。

9. 消防安全及系统维护

(1) 建立健全消防管理制度和消防安全责任制并落实；办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整完好，能正常使用；消防管网压力应在规定范围内；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或维修；定期进行消防宣传和消防演练；对易燃易爆品设专人专区管理；

(2) 建立消防安全责任制，签订消防安全责任书，确定各级消防安全责任人及其职责；

(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，配备齐全消防设施、消防器材等设备。委托专业机构对建筑消防设施每年至少 1 次全面检测，易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录，定期组织消防安全宣传，每半年组织不少于 1 次消防演练；

(4) 消防设施的维护管理符合国家标准的相关要求，消防设备检测符合国家标准的相关要求；

(5) 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，消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合；

(6) 自动喷水灭火系统启动正常，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，消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常，正压送风、防排烟系统运行正常。

10. 空调系统运行维护

(1) 对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行；定期对空调系统主机、冷却塔、水泵、电器控制箱、膨胀水箱等进行保养检修；保证空调主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养，做好暖气管道漏水检测与维修（含供暖前检修），提供符合要求的采暖热水；能源计量系统处于完好状态；定期检查空调机组电机、风机的运转情况，记录运行参数；应考虑安排定期对空气品质的测定；定期安排对风管系统的清洗（委托第三方公司，费用由供应商承担）；

(2) 空调通风系统运行管理符合国家标准的相关要求，办公楼内温湿度、空气质量等符合国家标准的相关要求，定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态；

(3) 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，运行期间每日至少巡查1次运行情况，每月至少巡查1次挂机和室外支架是否稳固，每年至少清洁1次分体式空调主机和室外机；委托第三方公司定期对供暖板式热交换器进行维护、每半年至少检查1次管道、阀门并除锈，每年至少对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声，每年至少清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等，每2年至少清洗消毒1次风管。（委托第三方公司费用由供应商承担）；

（4）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求；

11. 绿化养护

（1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作记录，填写规范、保存完好；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、安全性应符合规定要求；

（2）定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整；

（3）乔、灌木以及攀援植物每年普修7次以上，切边整理3次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

（4）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱

（5）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长；

（6）绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

12. 电梯系统运行维护

（1）电梯维保应符合国家标准有关要求，电梯使用应符合国家标准的有关要求；

（2）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常，每周至少检查2次电梯的安全状况；夏季每日巡视电梯机房，记录机房温度；

（3）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，每年至少对电梯全面检测1次，并出具检测报告，核发电梯使用标志；

（4）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少演练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分钟内到场进行救助和排除故障，电梯紧急电话保持畅通，做好值班值守；

（5）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏，根据物业服务委托方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

13. 军休干部特色专项服务

（1）节日尊崇特色服务

配合军休服务站，每年在八一建军节、春节、重阳节、国庆节等重要拥军敬老4个必要节点，开展拥军慰问、座谈联谊、致敬老兵等主题活动，协助活动场地布置、会务保障、秩序维护、后勤配套等全流程服务，营造

	<p>浓厚崇军敬老服务氛围。</p> <p>(2) 文体精神关爱服务 协助组织军休干部书画、红歌、健身、棋牌等文体休闲活动；每年配合开展红色宣讲、老兵故事分享等公益文化活动不少于6次，做好活动筹备、现场服务、秩序管理及相关器材管护工作，丰富军休干部精神文化生活。</p> <p>(3) 公益便民帮扶服务 组建物业专职志愿服务队伍，每月开展1次免费便民维修、健康协助、敬老助老、反诈宣传等公益志愿服务；针对高龄、独居、行动不便、重病、失能等特殊军休干部，制定一对一精准帮扶预案，协助提供日常探视、代办跑腿、上门帮扶等专属暖心服务。</p> <p>(4) 综合协同配套服务 配合军休服务站开展政策宣传、人员摸排、资格认证、走访慰问、迎检考评、信访接待、应急处置等日常管理工作；协助完成各类临时性、突发性后勤保障任务。按照甲方要求及时完成，不拖延、不漏人。接到迎检通知后提前1日内完成点位布置、环境卫生保障。突发情况15分钟内到场配合处置，做好人员疏导、后勤支援、现场值守。甲方通知的各类临时性、突发性后勤及事务任务，无条件承接、按时保质完成，不推诿、不拒单。</p> <p>(5) 服务管理规范 制定并严格恪守爱军休敬军休服务准则；规范服务礼仪与服务流程，每年开展不少于2次的相关培训，树立崇军敬老服务意识，践行专业、暖心、高效服务标准。</p> <p>(6) 建立军休特色服务台账 分类建立完善军休特色专项服务工作台账，各类活动开展、帮扶服务、协同保障等工作全程留痕、规范归档，每次有记录、有签字、有照片、有时间、有责任人，做到可追溯、可核查。</p>
--	---

三、 总体要求（以下内容 of 实质性响应要求）

1. 人员总体配备（所有人员不得超过国家法定退休年龄）

第一区域物业服务（A包）

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	秩序维护人员管理	具备2年（含）以上工作经验，大专（含）以上学历，年龄52岁（含）以	提供工作经验证明、身份证及学历扫描件

				下	
2	维修维护服务	2	日常供电管线、照明器具维修维护更换，房屋及给排水、供暖等设施设备、管线、器具维护维修更换	高压电工1人、低压电工1人持特种作业操作证（高压、低压电工作业）	提供证书扫描件
3	秩序维护服务	7	门岗、院区、主楼大厅等值守巡视秩序维护	持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗（至少2人）	提供消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证扫描件
4	保洁绿化服务	12	项目内公共区域日常保洁11人、绿化养护1人		
5	定点保洁	2	餐厅	健康证	扫描件
合计		24			

第二区域物业服务（B包）

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	项目日常管理工作	具备2年（含）以上工作经验，大专（含）以上学历，年龄52岁（含）以下	提供工作经验证明、身份证及学历扫描件
2	维修维护服务	2	高低压值班运行及日常供电管线、中央空调、照明器具维修维护更换房屋及给排水、供暖等设施设备、管线、器具维护维修更换	高压电工1人、低压电工1人持特种作业操作证（高压、低压电工作业）	提供证书扫描件
3	秩序维护服务	7	门岗、院区、主楼大厅等值守巡视秩序维护	持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗（至少2人）	提供消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证扫描件
4	绿化保洁服务	10	项目区域内公共区域日常保洁9人，绿化养护1人		
合计		20			

第三区域物业服务（C包）

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	项目日常管理工作	具备2年（含）以上工作经验，大专（含）以上学历，年龄52岁（含）以下	提供工作经验证明、身份证及学历扫描件
2	维修维护服务	2	日常供电管线、中央空调、照明器具维修维护更换房屋及给排水、供暖等设施设 备、管线、器具维护维修更 换	持特种作业操作证（低压电工作业）	提供证书扫描件
3	秩序维护服务	6	门岗、院区、主楼大厅等值 守巡视秩序维护	持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证上岗（至少2人）	提供消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证扫描件
4	绿化保洁服务	8	项目区域内公共区域日常 保洁7人、绿化养护1人		
合计		17			

2. 人员管理要求

- (1) 供应商对项目经理等重要岗位的人员调整必须提前一个月报采购单位审核、批准；
- (2) 供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续，承担员工管理责任；
- (3) 对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训；
- (4) 供应商各项目岗位配置人数不少于采购单位岗位人数要求；
- (5) 各岗位服务人员年龄除特别要求外，其他人员按照国家规定的标准执行；
- (6) 服务人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，言语文明，接打电话规范；

3. 管理机制及要求

(1) 供应商服务方案中人员编配、招聘标准、规章制度等应符合有关法律、法规要求，并确保得到落实。

(2) 供应商应切实保证服务质量稳定。抓好人员招聘、员工管理，除采购单位要求或处罚原因外，项目范围内有资质要求的技术工岗位全年人员更换率不超过5%，其他岗位人员全年更换率不超过10%。

(3) 供应商承诺配备服务方案中所编列的各项服务内容所需的耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等，做到规格、数量、安全环保等要求满足投标要求中服务范围内各服务项目要求。

(4) 供应商应承诺落实采购单位的要求，认真对管理服务质量不达标问题提出具体的监督、改进、处罚办法；并对因服务质量问题或使用不当原因造成的采购单位损失，由供

应商承担赔偿责任，同时承担相应经济处罚。

(5) 供应商承诺各类保养维修工作标准严格、落实到位，达到指标要求；急修半小时、其它报修 1 小时完成基本情况控制；对各类大中维修工作的提出要有预见性；对采购单位整改通知或使用人投诉在 24 小时内答复切实可行措施，并及时落实处理；有完整的报修、维修和回访记录。

(6) 如采购单位或使用单位对本项目服务区域内相关设施实施装修改造，供应商应积极配合采购人改造工作，如有人员及费用变动，由采购人和供应商另行协商确定。

4. 物业服务考核

采购单位对供应商组建的物业服务机构进行业务归口管理，供应商物业管理服务由采购单位负责制定考核细则，对服务方案实施进行督导、考核。为督促供应商做好项目物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保院区高效、安全、有序运行，采购单位依据物业服务相关法律法规、物业服务项目招投标文件、合同条款等，对供应商实施考核。

(1) 考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核，考核对象为承担项目物业服务的服务单位。考核内容主要包括：各物业项目监管职责落实情况、物业服务承接方所提供管理及服务是否全程履行法定义务和合同义务，并达到相应的结果标准。包括但不限于：物业服务承接方物业管理服务方案计划制定、规章制度、人员配备、资源配置、规章制度、服务标准、服务人员规范、客户服务、秩序维护、保洁服务、绿化服务、房屋日常养护和设施设备系统运行管理维护、档案记录、物业服务改进、满意度调查等。

(2) 考核原则

监管考核坚持公平公正、统一标准、公开透明、科学客观、优化服务、提升质效、简单便于操作原则，监管考核过程避免影响正常工作。

(3) 考核方式

郑州市军休中心物业管理科对物业服务考核工作实行统一领导，按照物业管理科监督、各军休服务站监管物业服务企业职能分别落实相应职责，按物业项目组织实施。

郑州市军休中心物业管理科设立物业服务监管考核组，明确具体负责人，制定《郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务评价标准》，通过实地检查（抽查）、联合专业单位检查等多种形式对各物业项目进行监管考核，包括但不限于：现场查看、查阅工作记录、核对问题整改情况、查看物业服务质量总结分析、征求服务对象服务建议等。

郑州市军休中心物业管理科按照本办法，落实监管职责，采取日常巡查、月检考核、满意度调查等方式组织实施对各物业项目进行考核，提升物业服务标准。

日常巡查：军休中心物业管理科建立每日检查巡查制度，督促各军休服务站、服务点监管人员落实巡查制度，巡查发现问题及时通知并要求物业服务承接方限期整改落实，在规定时间内书面反馈整改落实情况。物业服务承接方未在规定时间内整改完成的，计入月检考核评分。

月检考核：军休中心物业管理科按照《物业服务评价标准》组织进行月检考核，服务评价采取百分制现场打分方式，考核结果现场公布。各物业服务企业每月 5 日前向物业管理科报送物业服务情况。对重大系统性问题，持续得不到整改的由军休服务站提交情况说

明，列入年度综合评估报告。

满意度调查：军休中心物业管理科每年度组织一次年度满意度调查，填写《物业项目满意度调查表》，调查对象为统管办公区进驻各单位代表，调查内容包括：总体评分，分项评分，意见建议等。满意度调查结果纳入“年度综合评估报告”。

(4) 考核等次及考核结果运用

郑州市军休中心物业管理科根据监管实际情况和各军休服务站报送月检考核结果，每月填写《XX项目物业服务评价表》。月检考核和服务评价均采用百分制打分方式，其中优秀：得分 ≥ 90 分，良好：90分 $>$ 得分 ≥ 80 分，合格：80分 $>$ 得分 ≥ 70 分，不合格：低于70分。根据考核评分，调整当月服务费用。涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全管理内容责任事故的，实行一票否决。对当月物业服务评价不合格的项目，物业服务承接方应立即调整相关负责人。

5. 物业服务评价标准

郑州市军队离退休干部服务保障中心物业服务评价标准

一、综合管理

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	综合管理 (10分)	基本要求 (1.5分)	结合委托方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，制定配套实施方案并遵照实施	1.5分
2		服务人员 管理 (1.5分)	专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书	0.5分
3			每季度至少1次开展岗位技能、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。教育培训和考核记录存档	0.5分
4			对服务人员进行是否符合投标文件审查，审查结果向物业服务委托方报备	0.5分
5		保密和思政 教育管理 (1.5分)	建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等	0.5分
6			根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向物业服务委托方报备	0.5分
7			每季度至少1次对服务人员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档	0.5分
8		档案管理 (1.5分)	建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全	0.5分
9			档案和记录完备，包括但不限于以下内容：院区基本资料、服务单位情况、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、征求意见建议及问题整改情况等	0.5分

10			遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途	0.5分
11		人员形象及礼仪 (0.5分)	着统一的工作服装，佩戴标识	0.25分
12			仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心	0.25分
13		接待服务 (1.5分)	对来访人员提出的咨询、建议、求助、投诉等事项，及时处理或答复，做好来访记录，记录填写规范，保存完好	0.5分
14			物品摆放整齐有序，文件资料分类放置	0.5分
15			设值班人员，并公布值班电话	0.5分
16		报修服务 (0.5分)	设24小时报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好	0.25分
17			对于紧急维修，物业服务人员在10分钟内到达现场，及时处理并反馈相关情况	0.25分
18		信息公示 (0.5分)	影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等	0.25分
19			设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新	0.25分
20		服务改进 满意度调查 (0.5分)	每半年组织1次满意度调查，满意度95%及以上	0.25分
21			应关注物业服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进	0.25分
22			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	0.25分
23		整改评价 (0.5分)	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	0.25分
24			需整改问题是否已在规定期限内整改完成	0.25分

二、房屋维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	房屋维护 (10分)	基本要求 (3分)	定期检查房屋使用和安全状况，对办公楼(区)房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，发现问题及时维修，保持功能完好	1分
2			有巡查、检查、维护计划，并按计划执行	1分
3			巡查、检查、维护过程留有记录，记录填写规范，保存完好	1分
4		房屋结构 (1.5分)	每年至少安全普查1次房屋，根据普查结果制定维修计划	0.5分
5			每季度至少巡视1次梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，及时上报	0.5分

6			建筑物本体完好，地面、墙面无渗漏	0.5分
7		建筑部件 (4分)	每季度至少检查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	1分
8			每半月至少巡查1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道等	1分
9			每2个月至少检查1次公用部位的室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等	1分
10			每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等	1分
11			附属 建筑物 (1.5分)	每半月至少巡查1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等
12		每半月至少检查1次雨、污水管井、化粪池等		0.5分
13		每年至少检测1次防雷装置		0.5分

三、供电设备维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	供电设备维护 (10分)	基本要求 (2.5分)	按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理，具有节能环保管理能力和措施。建立严格的变配送电运行、电气维护、配电管理等制度，确保供配电系统运行良好；供电运行和维护人员必须持证上岗；制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知物业使用人；对突发事件有应急预案。按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告	2.5分
2		供配电系统 (6分)	具有处理紧急用电事故的能力	1分
3			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	1分
4			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	1分
5			非计划性停电应在事件发生后及时通知物业服务委托方，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	1分
6			每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障应及时处置，保证运行安全正常，巡检记录完备	1分
7			设备整洁、标示明显、状态良好	1分
8		照明系统 (1.5分)	照明设备外观整洁无缺损、无松落	0.5分
9			照明灯具宜选用节能环保产品	0.5分
10			公共区域照明设备每周至少巡视1次	0.5分

四、给排水系统维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	给排水系统维护 (5分)	基本要求 (1.5分)	建立相应的管理制度,制定应急预案,具有节约用水、防止跑冒滴漏的管理能力;应定期对给排水系统进行巡视养护;用户末端的水压及流量满足使用要求;确保水质无污染并符合规定要求;定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养;每季度对楼宇排水系统进行检查,定期对排污泵启动检查,确保系统畅通、设备完好;如遇供水单位限水、停水,应及时通知办公楼内物业使用人	1.5分
2				
3				
4		给排水系统 (3.5分)	给排水系统通畅,各种水泵、管道、阀门完好,仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏	0.5分
5			生活饮用水卫生符合国家标准的相关要求	0.5分
6			每2日至少巡视1次。	0.5分
7			定期对水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。	0.5分
8			每季度对楼宇排水系统进行检查,确保系统畅通、设备完好	0.5分
9			遇供水单位限水、停水,按规定时间通知物业服务委托方	0.5分
10			每季度至少1次对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅	0.5分

五、弱电设备维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	弱电设备维护 (5分)	基本要求 (2分)	建立相应管理巡检制度,巡检记录完备;专人负责监视系统监测数据,发现问题及时通知处理;保障服务器工作正常、通讯正常、设备整洁;网络交换机接线正确、工作正常、IP分配正确;防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确,在线控制设备工作正常,响应及时可靠	2分
2		弱电系统 (3分)	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	0.6分
3			每周对数据服务器进行例行维护,保障设备正常运行	0.6分
4			每月对UPS电源及电池柜进行充电放电维护	0.6分
5			建立相应管理巡检制度,定期对系统、设施设备、线路进行例行巡视维护,巡检记录完备	0.6分
6			设备整洁、标示明显、状态良好	0.6分

六、保洁服务

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值	
1	保洁服务 (10分)	基本要求 (2.5分)	应建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，具有垃圾分类的管理能力和措施；环卫设施设置合理、完备，垃圾日清；保持办公楼地面、镜面、墙面记忆走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位卫生清洁；清洁工具、垃圾袋、消毒液等各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好	2.5分	
2		办公用房 区域保洁 (4分)	大厅、楼内公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次；	0.5分	
3			电气、消防等设备：配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点	0.5分	
4			楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水	0.5分	
5			开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水	0.5分	
6			公共卫生间：保持干净整洁，无异味，垃圾及时清理；配备厕纸、擦手纸、洗手液等必要用品	0.5分	
7			电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次	0.5分	
8			工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍	0.5分	
9			平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫	0.5分	
10			公共场地区域保洁 (1.5分)	每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水	0.3分
11				雨雪、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	0.3分
12		各种路标、宣传栏等保持干净		0.3分	
13		定期清洁室外照明设备		0.3分	
14		绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象		0.3分	
15		垃圾处理 (1.5分)	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	0.3分	
16			桶身表面干净无污渍	0.3分	
17			垃圾中转房保持整洁，化粪池清掏，无明显异味	0.3分	
18			垃圾装袋，日产日清	0.3分	
19			建立垃圾清运台账，按照郑州市垃圾分类要求，交由规范的渠道回收处理	0.3分	
20		卫生消毒 (1分)	办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期进行卫生消毒	0.3分	
21			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，每年5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次	0.3分	

22			发生公共卫生事件时启动应急预案,邀请专业单位开展消毒、检测等工作	0.3分
----	--	--	----------------------------------	------

七、公共秩序维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	公共秩序维护 (10分)	基本要求 (1分)	建立公共秩序维护服务相关制度,并按照执行,对巡查、值守及异常情况做好相关记录,填写规范,保存完好,配备公共秩序维护必要的器材	1分
2		出入管理 (1.5分)	办公楼(区)出入口应实行24小时双岗值班制	0.5分
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	0.5分
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	0.5分
6		值班巡查 (2分)	建立24小时值班巡查制度,每2小时巡查1次	0.5分
7			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	0.5分
8			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	0.5分
9			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	0.5分
10		车辆停放 (2分)	车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整、清晰	0.4分
11			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	0.4分
12			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	0.4分
13			非机动车定点有序停放	0.4分
14			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	0.4分
15		突发事件处理 (3分)	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	0.5分
16			建立应急突发事件处置队伍,明确各自的职责	0.5分
17			建立突发事件应急管理联动机制,制定自然灾害、公共卫生、安全事故、消防事故、社会治安事件、设施设备突发故障等方面突发事件的综合性应急预案,每半年组织不少于1次突发事件应急演练,并有相应记录	0.5分
18			发生意外事件时,及时采取应急措施,维护机关办公区域物业服务正常进行,保护物业服务委托方人身财产安全	0.5分

19			机关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	0.5分
20			配合服务单位在极端恶劣天气下共同为人民群众提供紧急避险条件，保障人民群众生命和财产安全	0.5分
21		其他服务 (0.5分)	做好市重大活动、传统重要节日的宣传和氛围营造工作（如悬挂横幅、灯笼、彩旗、灯光装饰等）	0.5分

八、安防监控系统维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	安防监控系统维护 (5分)	基本要求 (1分)	建立安防监控管理巡检制度；定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障中央监控系统，巡检系统，周界报警系统、门禁系统等工作正常	1分
2		监控值守 (4分)	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	0.5分
3			监控室实行专人24小时值班制度	0.5分
4			监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区	0.5分
5			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	0.5分
6			监控记录保持完整，保存时间不应少于90天	0.5分
7			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	0.5分
8			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	0.5分
9			监控系统 (2分)	监控设备24小时正常运行
10		每天对系统进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件		0.5分
11		每天检测各类安防系统运行参数和状况并做好记录		0.5分
12		设备整洁、标示明显、状态良好		0.5分

九、消防安全及系统维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	消防安全及系统维护	基本要求 (3分)	建立健全消防管理制度和消防安全责任制并落实；办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整完好，能正常使用；消防管网压力应在规定范围内；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或维修；定期进行消防宣传和消防演练；对易燃易爆品设专人专区管理	3分

2	护 (10分)	消防安全管理 (3分)	建立消防安全责任制,确定各级消防安全责任人及其职责	0.5分
3			配备必要的消防设施、消防器材等设备。	0.5分
4			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	0.5分
5			委托专业机构对建筑消防设施每年至少1次全面检测	0.5分
6			易燃易爆品设专区专人管理,做好相关记录	0.5分
7			定期组织消防安全宣传,每半年组织不少于1次消防演练	0.5分
8			消防系统维护 (4分)	消防设施的维护管理符合国家标准的相关要求
9		消防设备检测符合国家标准的相关要求		0.5分
10		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		0.5分
11		消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合		0.5分
21		自动喷水灭火系统启动正常		0.5分
13		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		0.5分
14		消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常		0.5分
15		正压送风、防排烟系统运行正常		0.5分

十、空调系统运行维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	空调系统运行维护 (5分)	基本要求 (2分)	对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行;定期对空调系统主机、冷却塔、水泵、电器控制箱、膨胀水箱等进行保养检修;保证空调主机及附属设施的正常运行和良好保养,提供符合要求的冷冻水;保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养,提供符合要求的采暖热水;能源计量系统处于完好状态;定期检查空调机组电机、风机的运转情况,记录运行参数;应考虑安排定期对空气品质的测定;定期安排对风管系统的清洗(委托第三方公司费用由供应商承担)	2分
2		空调系统 (3分)	空调通风系统运行管理符合国家标准的相关要求	0.3分
3			办公楼内温湿度、空气质量等符合国家标准的相关要求	0.3分
4			定期维保并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态	0.3分
5			运行期间每日至少巡查1次运行情况	0.3分

6			每半年至少检查 1 次管道、阀门并除锈；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。（委托第三方公司费用由供应商承担）	0.3 分
7			每年至少对系统进行 1 次整体性维修清洗养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声（委托第三方公司）	0.3 分
8			每年至少清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等；每 2 年至少清洗消毒 1 次风管（委托第三方公司费用由供应商承担）	0.3 分
9			每年至少清洁 1 次分体式空调主机和室外机。每月至少巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固	0.3 分
10			制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求	0.3 分

十一、绿化养护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	绿化养护 (5分)	基本要求 (2分)	制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作记录，填写规范、保存完好；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、安全性应符合规定要求	2分
2		室外绿化 养护 (3分)	定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到 100%，草坪常年保持平整	0.6分
3			乔、灌木以及攀援植物每年普修 7 次以上，切边整理 3 次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝	0.6分
4			根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱	0.6分
5			根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长	0.6分
6		绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。	0.6分	

十二、电梯系统运行维护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	电梯系统运行维护 (5分)	基本要求 (2分)	电梯维保应符合国家标准有关要求	1分
2			电梯使用应符合国家标准的有关要求	1分
3		电梯维护 (3分)	电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少检查 2 次电梯的安全状况	0.5分
4			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	0.5分
5			每年至少对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告，核发电梯使用标志（委托第三方公司，费用由业主方承担）	0.5分

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 分钟内到场进行救助和排除故障，电梯紧急电话保持畅通	0.5 分
7		电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏	0.5 分
8		根据物业服务委托方需求，合理设置电梯开启的数量、时间	0.5 分

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</p>	<p>若有特殊情况，请予以备注说明并</p>	是

		足额缴纳职工社保。	提供相应证明	
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\times50%；</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\times50%；</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$<$采购项目最高限价\times45%；</p> <p>四是评审委员会基于</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> <p>投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材</p>	是

		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。	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。	
三、总体要求				
1	总体要求	总体要求必须符合招标文件要求	按招标文件要求提供相关材料	是
四、项目竞争性				
1	项目竞争性	<p>因本项目各分包采取兼投不兼中的方式进行评审,评标委员会按照 A 包、B 包、C 包的顺序依次进行评审,前面各分包确定的中标供应商在后续分包评审中不能确定为中标供应商。</p> <p>为确保本项目各分包具有竞争性,前面各分包确定的中标供应商不再参加后续分包评审。</p> <p>例如: A 包中标供应商在 B 包、C 包评审中,视为实质性响应未通过;B 包中标供应商在 C 包评审中,视为实质性响应未通过。</p>		是

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	投标人应符合的基本资格条件	(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			

	<p>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。</p>	
	(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	<p>集采机构在评审当日对所有投标人的信用情况进行查询(查询结果留档保存)，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。</p> <p>[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]</p>

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

A包/B包/C包评分办法

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	投标报价 (51%)		51分	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。其他有效投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价÷投标报价)×51分。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。	
2	技术部分 (39%)	管理制度	6分	管理制度：服务基本需求综合管理要求，完全满足为优，得6分；1-2项要求未满足为良，得4分；3-4项要求未满足为中，得2分；5项及以上要求未满足为差，得0分。	
		应急预案	3分	建立健全应急预案，包括供电设备维护、公共秩序维护、消防安全及系统维护、电梯系统运行维护等。编制科学合理、齐全完善。以上要求完全满足为优，得3分；1项要求未满足为良，得2分；2项要求未满足为中，得1分；3项都未满足为差，得0分。	

		<p>日常服务方案及服务标准</p>	<p>24分</p>	<p>1. 房屋维护：服务基本需求完全满足为优，得3分；1项要求未满足为为良，得2分；2项要求未满足为中，得1分；3项及以上要求未满足为为差，得0分。</p> <p>2. 供电设备设施和弱电设备设施维护：完全满足为优，得4分；1-2项要求未满足为良，得2分；3-4项要求未满足为为中，得1分；5项及以上要求未满足为差，得0分。</p> <p>3. 给排水系统维护：服务基本需求中完全满足为优，得3分；1项要求未满足为良，得2分；2项要求未满足为为中，得1分；3项及以上要求未满足为为差，得0分。</p> <p>4. 保洁服务：服务基本需求，完全满足为优，得4分；1-2项要求未满足为良，得2分；3-4项要求未满足为为中，得1分；5项及以上要求未满足为为差，得0分。</p> <p>5. 安防监控系统和空调系统维护：完全满足为优，得3分；1-2项要求未满足为良，得2分；3-4项要求未满足为为中，得1分；5项及以上要求未满足为为差，得0分。</p> <p>6. 公共秩序维护、消防安全及系统维护以及其他服务：完全满足为优，得4分；1-2项要求未满足为良，得2分；3-4项要求未满足为为中，得1分；5项及以上要求未满足为为差，得0分。</p> <p>7. 绿化养护：服务基本需求中完全满足为优，得3分；1项要求未满足为良，得2分；2项要求未满足为为中，得1分；3项及以上要求未满足为为差，得0分。</p>	
		<p>军休特色服务承诺</p>	<p>6分</p>	<p>针对节日尊崇特色服务、文体精神关爱服务、公益便民帮扶服务、综合协同配套服务、服务管理要求，全面制定完整服务方案，且方案贴合军休干部服务实际、内容具体、措施可行、针对性强，完全满足采购需求的，得6分；1项要求未满足为良，得4分；2项要求未满足为为中，得2分；3项及以上要求未满足为为差，得0分。</p>	

3	商务部分 (10%)	业绩	4分	投标人 2022 年 1 月 1 日以后签订的物业类项目业绩, 每提供一份合同得 1 分, 满分 4 分。(提供合同原件的扫描件)
		企业实力	3分	投标人提供 ISO45001: 2018 职业健康安全体系认证证书, 原件扫描件得 3 分, 不提供得 0 分。(提供证书扫描件)
		人员配备	3分	投标人提供项目管理人员具有本科(含)以上文化程度、年龄 50 岁(含)以下、从事物业管理工作经验 3 年(含)以上。项目管理人员每满足一项得 1 分, 满分 3 分。(提供学历证明、身份证、劳动合同或证明材料原件扫描件)

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。

2. 负责巡查、维修、维护项目区域内给排水设施、管路，及时发现管路、器具、阀门、水泵、水箱及附属设施损坏并修复；
3. 负责项目范围内各类高低压配电设备、电线电缆、配电箱、照明系统、低压用电设备设施及强电井、高低压配电室等配套设施的安全使用管理、日常值班管理、巡查养护、维修检修；
4. 负责项目范围内基础设施管理维护、空调清洗及维护、电梯系统年检及日常维护；
5. 负责项目范围内绿化养护服务、庭院景观设施养护服务；
6. 负责项目档案资料管理、收集、完善；
7. 配合各类会议服务保障，会议室各类音视频设备、器材的使用、维护；根据甲方需要为大型活动提供礼仪服务；
8. 负责院区消防管理、消防安全及器材系统维护、安防监控系统维护；
9. 负责项目范围内居民楼垃圾清运、日常保洁等；负责军休干部家庭日常简易维修，免收工时及人工费，材料费用由业主负责；
10. 负责项目范围内的公共秩序维护、车场管理工作。

甲方将以上物业管理服务工作委托给乙方，乙方应为甲方提供专业的综合物业管理服务，为甲方创造一个清洁、舒适的工作环境。

第三条 合同期限

本项目服务期限共两年。自 2026 年 月 日起至 2028 年 月 日止。

第四条 服务费用及支付方式

1. **合同总价：**本合同年度服务费为 xxx 元（大写：xxxx 整）。以上费用包括：乙方人员工资保险福利费、工具费、耗材费、设施设备维保及维修养护费（单项单次维修费用 1000 元以下，单个院区包括建筑附属设施、高低压、给排水、弱电、监控、消防、空调、电梯等各类维修服务）、设施设备专项维保费、办公费、利润、税金等成本费用。

2. **结算方式：**甲方根据本合同年度服务费分摊到每月的基础价格 xxxx 元（大写：xxx 圆）及月考核结论，核算后，于次月向乙方支付上月物业服务费。

此费用包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸等低值易耗品费。

第五条 人员派驻及要求

1. 甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每月检查考核。
2. 乙方派驻项目现场人员应符合响应文件年龄、学历、技能要求及人员稳定性承诺，对项目负责人的变动需征得甲方同意，对重点区域配置的清洁人员、设备人员全年更换率应符合投标承诺。

3. 乙方派驻人员定岗定责，分工明确。

第六条 管理目标

1. 在合同期内乙方按照响应文件承诺的服务方案实施物业服务。
2. 建立健全各类服务人员上岗培训、档案归档等管理制度。
3. 及时上报处理服务投诉。
4. 乔、灌、草等存活率达到 98%以上，绿地保存率达到 100%。

第七条 双方的权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方对乙方服务进行全面评估和考核，依据物业服务相关法律法规，物业服务项目招响应文件，合同条款监督管理乙方服务过程、结果。

(2) 甲方有权对乙方不称职的上岗员工提出调整意见，乙方应及时予以调整。

(3) 甲方有权对乙方制定的物业管理方案进行审查，乙方需严格按照响应文件内的物业管理方案执行。

(4) 甲方有权审核检查乙方编制的工作计划、工作完成情况、物料消耗情况、设施设备维修保养计划及维修费用清单。

(5) 甲方经考核按时向乙方支付物业服务费用。

(6) 甲方负责处理非乙方原因而产生的纠纷，协助乙方做好物业管理和宣传教育。

(7) 甲方临时性工作如需乙方配合，乙方应积极做好配合工作。

(8) 甲方在本项目内无偿提供物业管理用房给乙方使用，免费向乙方提供工作时所需的水、电、工具房、值班室等必要的工作条件。

(9) 法规政策规定由甲方享有和承担的其他责任和权利。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方应严格审查招录人员，建立员工档案，并报甲方备案。加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训，并遵守甲方提出的各项规定。

(2) 负责制定并认真执行物业管理方案，保证在岗员工数量，落实各项服务承诺，为甲方提供专业化、标准化、规范化的物业管理服务，保证服务质量。

(3) 乙方保证按相关法规、政策规定及时按月支付员工工资及相关福利待遇，承担员工安全责任，全面负责乙方员工各项善后处理事宜。

(4) 乙方应根据甲方实际情况制定岗位职责和管理制度，并严格执行，教育员工遵守甲方的规章制度，爱护设施设备和公共物品，落实节能减排措施，节约使用水电、物料和消耗品。对各种设备、设施制定安全操作规程并严格执行，确保各种设施设备正常安全运行，每年对设备进行一次全面检查。

(5) 妥善保管使用甲方提供的各种档案资料、设施设备和工具物品（甲方固定资产）等，合同终止时退还甲方。如有丢失或者非正常损坏，应折价赔偿。

(6) 乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，由乙方承担相应责任。

(7) 法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

第八条 合同的变更、终止与续签

1. 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 因不可抗力（如：瘟疫、地震、法律法规变化）使合同无法履行时，合同自行终止，双方均不承担违约责任。

3. 合同规定的管理期满，本合同自然终止。如发生以下情形之一，甲方报监管部门同意后，有权单方解除本合同，且不承担任何违约责任：

- (1) 乙方严重违反合同约定，造成重大损失或恶劣影响的；
- (2) 根据本合同第九条的考核结果，符合合同解除条件的；
- (3) 乙方存在其他违法违规或违约行为，导致合同目的无法实现的。

第九条 物业服务考核

1. 月度考核：甲方每月组织人员对乙方服务情况进行考核评分，评分采用百分制，区域内各服务点评分取平均值作为该区域月得分，评分结果作为当月物业费核算支付的重要凭证。乙方每月5日前向甲方物业管理科室汇报上月工作开展情况，甲方根据日常巡查、各军休服务站《物业服务月考核评分表》、乙方汇报情况填写《物业服务评价表》，确定考核等级。甲方依据合同、发票、月检考核结果按月支付物业费。

考核等次与费用支付挂钩，具体标准如下：

优秀：得分90分及以上，全额支付当月物业费。

良好：得分80分至89分，扣除当月物业费的0.5%。若连续三个月考核低于90分，则第三个月按“合格”等次处理。

合格：得分70分至79分，扣除当月物业费的1%。若连续三个月考核低于80分，则第三个月按“不

合格”等次处理。

不合格：得分 70 分以下，扣除当月物业费的 10%，且该物业公司将被列入不良记录名单，未来不得再参与本中心负责或审核的物业服务类项目采购。

考核结果为“良好”及以下等次的，将以书面形式告知乙方。乙方如有异议，须在收到告知书后 2 个工作日内提出书面申诉，逾期视为认可。

2. 履约考核（扣分制）：本合同签订后，甲方不定期考核检查乙方，考核采用百分制，每季度为一个记分周期。

（1）所有物业服务工作未达到“服务需求及要求”的，每次扣 1 分。所有物业服务工作未完成“服务需求及要求”的，根据所引起不良后果的程度扣 2 分、5 分、10 分。

（2）根据扣分情况，甲方有权给予乙方下列相应措施：

- ① 0—10 分（含 10 分）次周期自动清零。
- ② 10—20 分（含 20 分）分值累积到下周期。
- ③ 20—30 分（含 30 分）扣除本周期物业服务费的 5%。
- ④ 30—40 分（含 40 分）扣除本周期物业服务费的 10%。

⑤ 40 分以上，或单个年度内累计出现两次及以上“不合格”月度考核等次的，甲方有权单方解除本合同。

3. 特殊考核：本合同签订后，如乙方未按相关要求和标准提供优质的物业服务，对甲方造成恶劣影响和损失时，甲方有权在提前书面通知乙方后，扣除乙方年度合同款中的 5%作为违约金或追偿实际损失，且违约金不再退还。

第十条 违约责任

除本合同另有约定外，甲乙双方中的任何一方未按本合同约定履行义务，或违反法律法规，给对方造成损失的，违约方应承担赔偿责任。

乙方未按合同约定或相关法律法规规定为其派驻人员支付工资、缴纳社保等，导致甲方卷入劳动争议或产生其他损失的，由乙方承担全部责任，并应赔偿甲方因此遭受的一切损失。

第十一条 争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方应协商解决，协商不成或不愿协商的，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

第十二条 其他

本合同未尽事宜，由双方协商签订补充协议。

本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，均具有同等法律效力。

本合同经双方法定代表人或授权代理人签字并加盖单位公章后生效。

（以下无正文）

甲方：郑州市军队离退休干部服务保障中心

乙方：

负责人或授权代理人（签字）：

负责人或授权代理人（签字）：

联系电话：0371-60885509

联系电话：

签订时间： 年 月 日

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（格式）
2. 反商业贿赂承诺书（格式）
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证明材料（格式）

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

四、技术文件

1. 整体服务方案
2. 其他技术材料

五、其他

1. 投标人基本情况介绍
2. 其他资料

以上标注（格式）的提供统一格式，其他材料的格式不再统一要求。

第二章 格式

第一部分、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

第二部分、资格文件

1.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（签名或盖章）：

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。

2.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）：

法人授权代表（签字）：

投标经办人（签字）：

（公章）

年 月 日

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证明材料（格式）

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

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

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。

第三部分、投标正文

一、投标函

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

二、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	
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。

三、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. 其他证明材料

四、技术文件

1.整体服务方案（格式自定）

2.其它技术材料（可选）

五、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。