

郑州航空港经济综合实验区滨河办事处
办公区物业管理服务项目

单位主要负责人签字确认	
-------------	---

招标文件

采购编号：郑港财采公开-2025-84



采购人：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处
采购代理机构：尧泰国际工程咨询有限公司
日期：二〇二五年十一月



郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办
公区物业管理服务项目

招标文件

采购编号：郑港财采公开-2025-84



采 购 人：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处
采购代理机构：尧泰国际工程咨询有限公司
日 期：二〇二五年十一月

目 录

郑州航空港经济综合实验区政府采购合同融资政策告知函	1
第一章 招标公告	2
一、项目基本情况	2
二、申请人资格要求	2
三、获取招标文件	3
四、投标截止时间及地点	3
五、开标时间及地点	3
六、发布公告的媒介及招标公告期限	4
七、其他补充事宜	4
八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。	4
第二章 供应商须知	5
供应商须知前附表	5
1. 总则	8
2. 招标文件	9
3. 投标文件	10
4. 投标	11
5. 开标	12
6. 评标	12
7. 合同授予	13
8. 重新招标	15
9. 纪律和监督	15
10. 需要补充的其他内容	17
第三章 评标办法	20
一、初步评审	20
二、详细评审	21
第四章 合同条款及格式	26
第五章 项目采购需求	32
第六章 投标文件格式	45

郑州航空港经济综合实验区政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州航空港经济综合实验区政府采购活动！

区内已为政府采购中标（成交）的中小微企业供应商搭建了“政银企”合作平台，提供“政采贷”合同融资产品、预付款保函、融资担保等服务，详情请登陆“郑州航空港实验区政府采购网”合同融资平台。

中国银行<http://www.hngp.gov.cn/hkgq/content?infoId=1577707548259258&channelCode=D370102>

建设银行<http://www.hngp.gov.cn/hkgq/content?infoId=1598919079880795&channelCode=D370102>

中信银行<http://www.hngp.gov.cn/hkgq/content?infoId=1629951278361786&channelCode=D370102>

政府采购合同融资是郑州航空港经济综合实验区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、条件和可提供贷款的金融机构，可在区政府采购网“政府采购合同融资入口”查询联系。

第一章 招标公告

郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目公开招标公告

项目概况

郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目的潜在供应商应在郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心（zzhkggzy.cn:18082/）获取招标文件，并于2025年12月16日09时30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：郑港财采公开-2025-84；

2. 项目名称：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目；

3. 采购方式：公开招标；

4. 预算金额：2200000元；

最高限价：2200000元；

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限价 (元)	是否专门面向 中小企业	采购预留金额 (元)
1	郑港财采公开-2025-84	郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目	2200000	2200000	是	2200000，其中小微企业采购金额：2200000

5. 采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 采购内容：包括但不限于服务区域范围内保洁服务、秩序及车辆管理、能源管理、维修、消防安全、会务服务、服务响应等；维护机关内环境卫生及公共设施的清洁有序，保证24小时提供安全保障。

5.2 资金来源：财政资金

5.3 服务期限：2年。

5.4 服务地点：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处。

5.5 服务标准：符合国家及行业现行相关规范，满足采购人要求。

6、合同履行期限：满足合同约定

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：是

二、申请人资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目执行促进中小型企业政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策。

3. 本项目的特定资格要求

3.1 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，采购人或采购代理机构将通过“中国执行信息公开网”网站（zxgk.court.gov.cn/）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）等渠道查询供应商信用记录，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、严重违法失信名单的供应商将被拒绝参与本项目政府采购活动（查询时间应在招标公告发布之后）。在本公告规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。

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

3.3 本项目专门面向小微企业采购，供应商须提供中小企业声明函；残疾人福利性单位视同小型、微型企业（财库〔2017〕141号）；监狱企业视同小型、微型企业（财库〔2014〕68号），除提供声明函外还应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

3.4 本次招标不接受联合体投标。

注：供应商无需提供相关财务状况、社保资金等证明资料，仅须按照郑港财(2022)11号、郑财购(2021)12号文件要求提供资格承诺声明函。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年11月 24 日至2025年11月 28 日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心（www.zzhkgggzy.cn:18082/）。

3. 方式：登陆“郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心（www.zzhkgggzy.cn:18082/）”网站，完成“CA数字证书办理”及“市场主体信息库登记”后，凭CA数字证书参与招标文件下载等交易活动，具体操作事宜详见中心网站“公共服务—办事指南”栏目内《市场主体信息库申报须知》。

4. 售价：0元。

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025年 12 月 16 日09时30分（北京时间）。

2. 地点：供应商应在投标文件截止时间前通过郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心（www.zzhkgggzy.cn:18082/）上传加密的电子投标文件，逾期上传的投标文件，电子交易平台将予以拒收。

五、开标时间及地点

1. 时间：2025年 12 月 16 日09时30分（北京时间）。

2. 地点：郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网（郑州航空港经济综合实验区赠之路与新港大道交叉口向西约150米路北），本项目采用“远程不见面”开标方式，不见面开标的具体事宜请查阅郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网站“公共服务一下载专区”栏目内的《郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网不见面开标大厅操作手册》。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《郑州航空港实验区政府采购网》、《郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目采用“远程不见面”开标方式。供应商无需到现场参加开标会议，无需现场提交纸质版投标文件、电子版投标文件、需查看的企业业绩或人员证书等任何文件资料或物品。供应商应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密、答疑澄清等。不见面开标的具体事宜请查阅郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网站“公共服务-下载专区”栏目的《郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册》。

2. 本项目支持郑州航空港经济综合实验区政府采购合同融资政策。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处

地 址：河南省郑州航空港实验区鄱阳湖路与凌寒街交叉口

联 系 人：张卿

联系方式：15838207791

2. 采购代理机构信息

名 称：尧泰国际工程咨询有限公司

地 址：郑州市郑东新区普济路27号连邦大厦20楼2009号

联 系 人：董晶晶、田臣芳、秦树伟

联系方式：18339902531、18339261917

3. 项目联系方式

项目联系人：董晶晶

电 话：18339902531

发布时间：2025年11月 21 日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	采购人	名 称：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处 地 址：河南省郑州航空港实验区鄱阳湖路与凌寒街交叉口 联系人：张卿 联系方式：15838207791
1.1.3	采购代理机构	名 称：尧泰国际工程咨询有限公司 地 址：郑州市郑东新区普济路27号连邦大厦20楼2009号 联系人：龚先生、田臣芳、秦树伟 联系方式：15139552389、18339261917
1.1.4	项目名称	郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目
1.1.5	项目地点	郑州航空港经济综合实验区滨河办事处
1.2.1	资金来源	财政资金
1.3.1	招标范围	详见第一章招标公告“5.1采购内容”
1.3.2	合同履行期限	满足合同约定
1.3.3	服务标准	详见第一章招标公告
1.4.	供应商资格要求	详见第一章招标公告“二、申请人资格要求”
1.4.2	是否接受联合体投标	不接受
1.9.1	踏勘现场	自行踏勘
1.10	投标预备会	不召开
1.11	分包	不允许
1.12	偏离	不允许
2.2.1	供应商提出问题的截止时间	潜在供应商已依法获取招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限（同招标公告期限）届满之日起7个工作日内一次性提出；潜在供应商在规定的时间内未提质疑的，采购人和采购代理机构将视其为无异议，开标后，采购人和采购代理机构不接受其对招标文件内容的质疑。
2.2.2	投标截止时间	详见第一章招标公告
2.1.1	构成招标文件的其他材料	除招标文件外，采购人在招标期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是招标文件的组成部分。
3.3	投标有效期	60日历天（自投标文件递交截止之日起）。
3.4	投标保证金	根据豫财购〔2019〕4号文件要求，本项目不再收取投标保证金。供应商须在投标文件中以“投标保证金承诺函”的形式替代投标保证金。对于未能提供“投标保证金承诺函”的投标文件，将视为不响应招标文件而予以拒绝。
3.5	资格审查资料的特殊要求	无
3.6	是否允许递交备选投标方案	不允许

3.7.3	签字或盖章要求	1. 所有要求供应商加盖公章的地方均用供应商单位的CA锁进行电子印章； 2. 所有要求法定代表人签字或盖章的地方均用法定代表人的CA锁进行电子印章。若由委托代理人签字或盖章，且委托代理人没有CA锁的，则投标文件需上传有委托代理人手写签名的扫描件。
4.2.3	是否退还投标文件	否。
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：本项目采用“远程不见面”开标方式，供应商无需到现场参加开标会议。供应商应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅（ www.zzhkgggzy.cn:18182/BidOpeningHall/bidhall/henan/login.html ），在线准时参加开标活动并进行投标文件远程解密等工作。
5.2	开标程序	1. 公开供应商名单。 2. 供应商对投标文件进行解密。 注意事项：本项目各标包投标文件解密时间为30分钟，供应商应在规定的解密时间内用加密生成投标文件的CA锁完成解密，未在规定的时间内完成解密的，其投标按无效投标处理。 3. 采购人（代理机构）进行解密。 4. 唱标（公布招标项目名称、供应商名称、投标报价等其他内容）。 5. 供应商异议与答复（如有）。 6. 开标结束。
6.1.1	评标委员会的组建	1. 评标委员会构成：5人，其中采购代表1人，经济、技术专家4人； 2. 评标专家确定方式：在河南省政府采购评标专家库中随机抽取；
7.1	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐3名中标候选人。 1. 采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人。 2. 如果排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力或其他原因，提出不能履行合同，采购人可以依序确定排名第二的中标候选人为中标人，依次类推；也可以重新开展采购活动。
7.4	履约保证金	根据河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知（豫采购〔2019〕4号）文件“鼓励采购人免收履约保证金或降低缴纳比例”的规定，本项目免收履约保证金。
7.5	签订合同	采购人和中标人应当自成交公告公布之日起2个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格；给采购人造成的损失予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。采购人签订书面合同之日起1个工作日内在政府采购网进行合同公告并向财政部门备案（以合同落款日期为准）。
10.	需要补充的其他内容	
10.1	代理服务费	1. 代理费用收取方式及标准：具体参照河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）中的服务收费标准以中标价作为收费基数收取代理服务费，由中标人向采购代理机构支付。 2. 招标代理服务费的交纳方式：中标人在领取中标通知书时，按招标文件的要求一次性向采购代理机构缴纳招标代理服务费。 单位名称：尧泰国际工程咨询有限公司 开户银行：中国银行股份有限公司郑州东风南路支行（跨行转账填写郑州金水支行） 银行账号：254673463667 行号：104491062792 转账备注项目名称+招标代理服务费，备注名称较长时可以简化。

	特别提醒	<p>1. 如因供应商原因导致无法解密或者解密失败、未上传电子投标文件的，视为不满足招标文件要求，其投标按无效投标处理。</p> <p>2. 因交易中心平台在开标前具有保密性，供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因供应商未及时查看而造成的后果自负。当招标文件、补充文件、答疑文件内容相互矛盾时，以最后发出的文件为准。</p> <p>3. 评审时需查看的企业业绩或人员证书等有关资料，供应商在投标文件附相关复印件或扫描件即可，无需提供原件。供应商需对提供资料的真实性做出承诺，由于模糊不清导致评标委员会无法辨别的，后果由供应商自行承担。</p> <p>4. 电子投标文件中的图片应合理设置图片大小，保证投标文件总容量不至于过大，避免影响顺利上传。投标文件须按要求进行签章（签字或盖章）后，最终生成电子投标文件。由于供应商原因，未按要求制作、上传、加密电子投标文件，造成投标文件上传失败的，责任由供应商承担。</p> <p>5. 本招标项目的供应商，使用CA数字证书登录《郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心电子招投标交易平台》，下载电子招标文件，按照系统提示制作投标文件。</p> <p>6. 供应商使用电子招投标系统时，如有相关技术问题请咨询郑州航空港公共资源交易中心电话：0371-61318573、86199291，新点技术服务咨询电话400-998-0000。</p> <p>7. 开标当天使用加密生成投标文件所用的CA对投标文件进行解密，因供应商原因造成电子投标文件不能解密的，招标人有权退回其投标文件，造成的一切损失供应商自行承担。</p>
10.3	政府采购相关政策	<p>1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、残疾人福利性单位视同小型、微型企业（财库〔2017〕141号）；监狱企业视同小型、微型企业（财库〔2014〕68号）等文件，本项目专门面向小微企业采购（小微企业采购预留金额100%）。监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>2. 中小企业划型标准以工信部联企业〔2011〕300号《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》、国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》（后附统计上大中小微型企业划分标准）的通知为依据。</p> <p>本项目所属行业为：物业管理。</p>
10.4	解释权	<p>构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。招标文件中与招标公告不一致的地方，以招标文件为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。</p> <p>本文件解释权归采购人；本文件未尽事宜，参照政府采购现行有关的法律、法规、规章、办法执行。</p>

1. 总则

1.1 项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本招标项目的服务采购进行招标。

1.1.2 本招标项目采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 本项目采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 本招标项目名称：见供应商须知前附表。

1.1.5 本项目项目地点：见供应商须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 本招标项目的资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 本招标项目的出资比例：见供应商须知前附表。

1.2.3 本招标项目的资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 招标范围、合同履行期限和质量要求/服务标准

1.3.1 本次招标范围：见供应商须知前附表。

1.3.2 本项目合同履行期限：见供应商须知前附表。

1.3.3 本项目的质量要求/服务标准：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商应具备承担本项目的资质条件、能力和信誉，见供应商须知前附表。

1.4.2 供应商须知前附表规定接受联合体投标。

1.4.3 供应商不得存在下列情形之一：

(1)为采购人不具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织资格的附属机构(单位)；

(2)被责令停业的；

(3)被暂停或取消投标资格的；

(4)财产被接管或冻结的；

(5)在最近三年内有骗取中标或严重违约的；

(6)在投标文件中弄虚作假、隐瞒事实，没有按招标文件规定如实提供相关材料的。

1.5 费用承担

1.5.1 供应商准备和参加投标活动发生的一切费用自理，不论投标结果如何，采购人概不负责；

1.5.2 招标代理服务费参照豫招协[2023]002号文规定由中标人支付。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 供应商自行踏勘项目现场。

1.9.2 供应商踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除采购人的原因外，供应商自行在踏勘现场中所发生的人身伤亡和财产损失自负。

1.9.4 采购人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，仅供供应商在编制投标文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

1.10 投标预备会

不召开。

1.11 分包

不允许。

1.12 偏离

供应商须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

2.1.1 本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 项目采购需求；
- (6) 投标文件格式；

根据本章第1.10款、第2.2款和第2.3款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.1.2 供应商应仔细阅读招标文件中供应商须知、合同条款的所有事项、格式要求和技术规范，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性、有效性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或废标的風險。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容，如有疑问，应当在收到招标文件之日起或者招标文件公告期限届满之日起七个工作日内，在郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心

平台上提出。采购人和采购代理机构对潜在供应商在规定期限内提交的疑问予以答复。在规定的时间内未提出疑问的，将被视为完全理解并接受招标文件的全部内容。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标截止时间15天前在郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心平台上发布，且不指明澄清问题的来源。供应商应自行查阅，不再另行通知且不需供应商确认。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足15天，澄清的内容影响投标文件编制的，采购人应相应顺延提交投标文件的截止时间。

2.2.3 供应商应注意网上补遗并及时浏览网上补遗发布的澄清和修改内容，及时登陆郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心平台下载澄清文件，编制或修改投标文件，因供应商原因未及时获知澄清、修改内容而导致的任何后果，由供应商自己承担。

2.2.4 因电子交易系统在开标前具有保密性，供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因供应商未及时查看而造成的后果自负。

2.2.5 当招标文件和答疑文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间15天前，采购人可以修改招标文件，所有招标文件的修改均在郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心平台上发布，供应商应自行查阅，不再另行通知且不需供应商确认。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足15天，修改的内容影响投标文件编制的，采购人应相应顺延提交投标文件的截止时间。

2.3.2 当招标文件的澄清、修改、补充等内容，在同一内容上表述不一致时，以最后发出的为准，因供应商未能及时查看造成的一切损失，由供应商自行承担。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件包括下列内容：详见第六章“投标文件格式”

3.2 投标报价

3.2.1 供应商对所投服务须按要求填报投标报价表；供应商的投标报价为本项目所涵盖的项目费用总和。供应商应充分考虑政策和价格风险，以及所有根据合同或其它原因应由供应商支付的税金和其它应交纳的费用一并计入总价。本次招标文件中没有明确说明的，但法律、法规规定属于本项目基本内容所发生的费用，都将视为包括在报价中，并由投标供应商无条件的负责承担。

3.2.2 如报价表中的单价乘以数量不等于总价时，以单价为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外；总价数字表示的数据与文字表示的数据不一致时，以文字表示的数据为准；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

3.2.3 供应商只能提出一个不变价格，采购人不接受任何选择价；

3.2.4 投标报价不得高于本项目采购预算；

3.2.5 供应商所报的投标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。任何包含价格调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而予以拒绝；

3.2.6 全部报价均应以人民币为计量币种，并以人民币进行结算。

3.3 投标有效期

3.3.1 在供应商须知前附表规定的投标有效期内，供应商不得要求撤销或修改其投标文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标保证金

参照《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》〔豫财购〔2019〕4号〕文件的要求，本项目不收取投标保证金。供应商须在投标文件中以“投标保证金承诺函”的形式替代投标保证金。对于未能提供“投标保证金承诺函”的投标文件，将视为不响应招标文件而予以拒绝。

3.5 资格审查资料

供应商须根据招标文件要求提交相应的资格证明材料作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同，供应商对所提供的资格证明材料真实性负全部责任，如发现供应商所提供的资格证明材料不合法或不真实，采购人将追究供应商的法律责任。

3.6 备选投标方案

供应商不允许递交备选投标方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按“投标文件格式”要求进行编制。如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 供应商须使用电子招标投标交易平台提供的投标文件制作工具进行电子投标文件的制作，并按要求上传经CA锁签章和加密的电子投标文件。加密的电子投标文件应在投标文件递交截止时间前通过“郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网”电子招标投标交易平台内上传。

3.7.3 投标文件全部采用电子文档，除供应商须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件均为原件扫描件，并采用单位和个人数字证书，按招标文件要求在相应位置加盖电子印章。由供应商的法定代表人签字或加盖电子印章的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人签署的授权委托书。签字或盖章的具体要求见供应商须知前附表。

3.7.4 供应商应按照招标文件的要求，规范、明确、准时的提交投标文件。如果没有按照招标文件的要求提交全部资料并保证所提供全部资料的真实性，或没有对招标文件做出实质性响应，其风险应由供应商自行承担。

4. 投标

4.1 投标文件的递交

4.1.1 供应商须在投标文件提交截止时间使用电子交易系统提供的投标文件制作工具进行电子投标文件的制作，并按要求上传电子投标文件。

4.1.2 本项目采用远程不见面的投标文件递交地点、开启方式：加密的电子投标文件，应在投标文件递交截止时间前上传至郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认。请投标供应商在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。电子招标投标交易平台即时向供应商发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为为准。

4.1.3 逾期送达的电子投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

4.1.4 因加密电子投标文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。

4.2 投标文件的修改与撤回

4.2.1 在投标前附表规定的投标截止时间前，供应商可以在系统中修改或撤回已上传的电子投标文件。

4.2.2 供应商在报价投标文件递交截止时间前可通过电子招标投标交易平台撤回其已成功递交的电子投标文件。

4.2.3 如果在递交报价投标文件截止时间前需要对已经成功递交的电子投标文件进行修改、补充的，供应商应当重新制作导出完整的电子投标文件，并按要求重新上传至电子招标投标交易平台。

4.2.4 电子招标投标平台以供应商最后上传成功的电子投标文件为准。

5. 开标

5.1 开标时间与地点

5.1 采购人在规定的投标截止时间（开标时间）和供应商须知前附表规定的地点公开开标，本项目采用“远程不见面”开标方式，供应商无需到现场参加开标会议。供应商应当在投标截止时间前，登录郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心网远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密等。

5.2 开标程序

按交易中心电子招投标系统程序电子开标，供应商应提前登录不见面开标大厅（<https://www.zzhkgggzy.cn:18182/BidOpeningHall/bidhall/henan/login.html>）进行解密及查看开标情况。

5.3 开标异议

投标人对开标有异议的，在交易中心系统规定质疑时间内将异议签章提交后推送至招标代理机构页面，异议回复完成之后方可结束开标程序。异议及回复内容会保存至评标报告打印中的扫描件“其他”类别中。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人及有关技术、经济等方面专家组成。

- 6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：
- (一) 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
 - (二) 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
 - (三) 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - (四) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - (五) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

评标委员会成员发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。采购人或者代理机构发现评标委员会与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当要求其回避。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行独立评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

采购人依据评标委员会推荐的成交供应商确定中标人，评标委员会推荐成交供应商的人数见供应商须知前附表。

7.1.1 排名第一的成交供应商在中标公示后无异议的即为中标人。采购人不得在成交供应商之外确定中标人。评标委员会推荐成交供应商的人数见供应商须知前附表。

7.1.2 排名第一的成交供应商放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约担保金而在规定的期限内未能提交的或者在招标文件规定时间内中标人不与采购人签订合同的，采购人可以确定在中标公示后无异议的排名第二的成交供应商为中标人。

7.1.3 排名第二的成交供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定在中标公示后无异议的排名第三的成交供应商为中标人。排名第三的成交供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人应当依法重新组织招标。

7.1.4 除不可抗力外，中标人放弃中标项目的，采购人有权依法索赔；因采购人重新招标或另行选择中标人导致中标价的增加，其增加部分由中标人依法承担赔偿责任。

7.1.5 采购人应依照有关法律法规的规定，将成交供应商在发送招标采购公告的同一媒介进行公示，接受社会监督。

7.1.6 供应商或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在成交供应商公示期间提出。采购人应当自收到异议之日起3个工作日内作出答复；作出答复前，应当暂停招标投标活动。公示期满后，对无投诉举报或投诉举报经查证失实，采购人按要求向第1成交供应商发出中标通知书；

对投诉举报属实的根据招标文件和相关法律法规的规定决定是否取消中标资格，并将不良记录记入该供应商的信用档案。

7.1.7 采购人和中标人应当依照招标投标法和招标投标法实施条例的规定签订书面合同，合同的标的、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。采购人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

7.2 中标通知

评标结束之日起1个工作日内（不含当日）发布结果公告，本项目公告发布之日同时向中标人发出中标通知书；以电子邮件方式对未通过资格审查的供应商，告知其未通过的原因；参与评审但未中标的，告知其本人的评审得分与排序。**请投标单位在授权委托书上务必准确填写接收邮箱，因投标人未填写联系方式及联系邮箱导致的通知未接收后果自行承担**，如投标文件中未载明联系人及联系电话、邮箱、地址等相关主要信息的，投标单位请在开标结束后2个工作日内自行联系招标代理机构获取相关信息。

7.3 中标无效

7.3.1 供应商有下列情形之一的，中标、成交无效：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 提供虚假材料谋取中标的；
- (6) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (7) 属于串通投标，或者依法被视为串通投标；
- (8) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (9) 投标文件制作机器码与其他投标人的投标文件制作机器码一致；
- (10) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

7.3.2 参与同一个标段(包)的供应商存在下列情形之一的，其投标(响应)文件无效：

- (1) 不同供应商的电子投标（响应）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（响应）文件由同一电子设备编制、打印、复印、加密或者上传；
- (3) 不同供应商的投标（响应）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；
- (4) 不同供应商的投标（响应）文件的内容存在两处以上细节错误一致；
- (5) 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；
- (6) 不同供应商投标（响应）文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

(7) 其它涉嫌串通的情形。

7.3.3 投标文件应对招标文件中各项做出实质性响应，否则该投标将可能被拒绝。

7.4 履约保证金

为扶持中小微企业，本项目免收履约保证金。

7.5 签订合同

7.5.1 采购人和中标人应当自中标公告公布之日起2个工作日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，采购人取消其中标资格；给采购人造成损失的，还应当予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。

7.5.2 发出中标通知书后，采购人无正当理由不与中标人订立合同的，给中标人造成损失的，还应当赔偿损失，同时依法承担相应法律责任。

7.7 资金支付

采购人应当按照政府采购合同规定，及时向中标或者成交供应商支付采购资金。政府采购项目资金支付程序，按照国家有关财政资金支付管理的规定执行。

7.8 验收

本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规的要求进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收，参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结果合格的，中标人凭相关凭证到财政部门办理履约保证金的退付手续（若有）；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还（若有），也将不予支付采购资金，还可能会报告本项目同级财政部门按照政府采购法律法规有关规定给予处罚。

8. 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

- (1) 投标截止时间止，供应商少于3个的；
- (2) 经评审后，如有效供应商不足三个的，评标委员会可以否决全部投标，采购人将重新组织投标。

9. 纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；供应商不得以任何方式干扰、影响评标工作。

- 9.2.1 有下列情形之一的，属于供应商相互串通投标：

- (一) 供应商之间协商投标报价等投标文件的实质性内容;
- (二) 供应商之间约定中标人;
- (三) 供应商之间约定部分供应商放弃投标或者中标;
- (四) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同投标;
- (五) 供应商之间为谋取中标或者排斥特定供应商而采取的其他联合行动。

9.2.2 有下列情形之一的，视为供应商相互串通投标：

- (一) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (二) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (三) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员为同一人;
- (四) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- (五) 不同供应商的投标文件制作机器码一致视为串通投标行为;

9.2.3 有下列情形之一的，属于以他人名义投标：

- (一) 使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标的。

9.2.4 有下列情形之一的，属于以其他方式弄虚作假的行为：

- (一) 使用伪造、变造的许可证件;
- (二) 提供虚假的财务状况或者业绩;
- (三) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明;
- (四) 提供虚假的信用状况;
- (五) 其他弄虚作假的行为。

9.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、成交供应商的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、成交供应商的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 询问、质疑与投诉

9.5.1 供应商或有关当事人对采购过程、中标结果有异议的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问。

9.5.2 采购人或者采购代理机构应当在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

9.5.3 供应商认为招标文件、采购过程使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。

9.5.4 供应商认为中标结果使自己的权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（可从财政部官方网站下载）及《政府采购质疑和投诉办法》的要求，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，接收质疑函联系部门、电话及地址详见招标公告。在法定质疑期内供应商针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。

9.5.5 采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

9.5.6 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

9.5.7 供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

9.5.8 投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单，投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

- (一) 捏造事实；
- (二) 提供虚假材料；
- (三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

9.5.9 其它未尽事宜按《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）执行。

10. 需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

附件 1

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业*	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业*	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。**带*的项为行业组合类别**，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视台和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产业经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

(1) 从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

(2) 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

(3) 资产总额，采用资产总计代替。

第三章 评标办法

一、初步评审

条款号	评审因素	评审标准
2.1.1	资格承诺声明函	按招标文件要求提供《资格承诺声明函》
	营业执照	提供有效的营业执照
	中小企业声明函	提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业除提供声明函外还应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件
	信用记录	详见“供应商须知前附表”第1.4条规定
	其他要求	详见第一章“招标公告”
2.1.2	供应商名称	与营业执照或其他有效证明材料一致
	签字盖章	详见“供应商须知前附表”第3.7.3条规定
	投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的要求
	标书雷同性分析	投标文件制作机器码不一致
	报价唯一	只能有一个有效报价
2.1.3	投标范围	详见“供应商须知前附表”第1.3.1条规定
	服务期限	详见第一章招标公告“5.采购需求”
	服务地点	详见第一章招标公告“5.采购需求”
	服务标准	符合本招标文件“供应商须知前附表”1.3.3的规定
	投标有效期	60日历天（自投标文件递交截止之日起）
	投标报价	不超过最高限价
	投标保证金	详见“供应商须知前附表”第3.4条规定

二、详细评审

条款号		条款内容	编列内容
2. 2. 1		分值构成 总100分	报价部分：15分 技术部分：65分 商务部分：20分
2. 2. 2 (1)	报价部分 (15分)	投标报价 (15分)	<p>价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 15$ <p>注：1. 评标委员会发现供应商的报价明显低于其他通过初步评审供应商的报价，有可能影响质量或者不能诚信履约的，应当要求该供应商在合理的时间内做出书面说明并提供相应的证明材料，供应商在规定时间内不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由评标委员会认定该供应商以低于成本报价竞标，其投标作废标处理。</p> <p>2. 本项目是专门面向小微企业采购的项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策</p>
2. 2. 2 (2)	技术部分 (65分)	1、整体设想和计划 (0-8分)	<p>根据供应商投标文件中项目物业管理服务的整体设想和计划进行打分。</p> <p>整体设想全面，计划得当可行，符合项目需要得8分； 整体设想不够全面，计划实施有局限性，基本符合项目需要得5分； 整体设想不全面，计划局限性较大；不满足项目需要得2分； 未提供的得0分。</p>
		2、人员配备方案 (0-8分)	<p>各岗位人员充足，排班无断档时间，得8分； 各岗位人员够用，排班无断档时间，得5分； 配备有各岗位人员，排班有断档时间，得2分； 未提供的得0分。</p>
		3、公司管理制度 (0-7分)	<p>有完善的物业管理制度，建立档案管理制度、采购单位联系制度、保密管理制度及其他管理制度，体现标准化服务水平。编制科学合理、齐全完善得7分； 编制基本合理、较为齐全完善得4分； 编制不合理、不完善得1分； 未提供的得0分。</p>
		4、安保清洁管理方案 (0-7分)	<p>根据日常安保方案（包括但不限于岗位值班值守、日常保洁、交通秩序维护、车辆管理、消防设施维护管理，安全监控设备维护管理等）进行评分，方案内容全面、合理，可行性强，得7分； 方案内容较全面、合理，可行性比较强的得4分； 方案内容不够全面、合理，无可行性得1分； 未提供得0分。</p>
		5、基础设施管理与维护方案 (0-7分)	<p>针对服务区域内各种基础设施及固定资产的维护管理措施方案进行比较打分。方案内容全面、合理，可行性强，得7分； 方案内容较全面、合理，可行性比较强的得4分； 方案内容不够全面、合理，无可行性得1分； 未提供得0分。</p>
		6、公共区域环境清洁服务方案 (0-7分)	<p>全面合理服务标准符合招标文件要求，有清晰的组织架构、工作流程及清洁卫生标准，编制科学合理、齐全完善得7分； 编制基本合理、较为齐全完善得4分； 编制不合理、不完善得1分；</p>

			未提供得0分。
		7、室外绿化管理及养护措施 (0-7分)	针对区域内绿化的管理方案及养护措施（包含但不限于养护计划、管理方案）进行比较打分。方案合理，计划科学易实施，得7分； 方案较合理，计划较易实施，得4分； 方案不合理，计划不易实施，得1分； 未提供得0分。
		8、停车场管理维护方案 (0-7分)	全面合理，服务标准符合招标文件要求，有清晰的工作流程和服务程序、服务标准。编制科学合理、齐全完善得7分； 编制基本合理、较为齐全完善得4分； 编制不合理、不完善得1分； 未提供的得0分。
		9、应急预案和保障措施 (0-7分)	根据各供应商投标文件中针对本项目的关于重大活动、突发事件（包括地震、灾难性天气、火灾、水灾、停水、停电、假日等突发事件保障）应急预案和保障措施评审。各种情况应急预案齐全，保障措施易实施，得7分； 各种情况应急预案不全面，保障措施易实施，得4分； 各种情况应急预案不全面，保障措施不易实施，得1分； 未提供的得0分。
2.2.2 (3)	商务部分 (20分)	企业业绩 (6分)	自2021年1月1日以来，供应商承担过类似物业服务业绩的，提供一份合同得6分。 注：投标文件内需提供合同扫描件，以合同协议书实际签订时间为准，未提供的不得分。
		服务承诺 (8分)	1、在服务期限内承诺，按采购人要求认真完成项目任务，并完全服从采购人相关管理规定，若因违反重大管理规定，采购人有权单方面终止合同等内容的得2分，否则不得分。 2、有接到工作任务后，积极配合委托人工作，投入充足人员、设备，保证服务质量的承诺得2分，否则不得分。 3、有帮助委托人做好各项协调工作，减轻委托人工作负担，保证工作顺利进行的承诺得2分，否则不得分。 4、有对协管人员进行日常管理，随时接受采购人的监督检查，并对发现的问题能按要求整改到位的承诺得2分，否则不得分。
		优惠服务承诺 (6分)	优惠服务承诺详细、具体、可行，最大限度地满足采购人使用需求，得6分； 基本合理但不全面，基本满足采购人需求，得4分； 不够全面，满足采购人需求不强，得2分； 未提供者不得分。
备注：			
1、以上各评分项，由评标委员会根据投标文件逐项酌情打分，缺项不得分。			
2、根据评标委员会成员打分，以所有评委打分的算术平均值作为供应商的最终得分，并按照最终得分由高到低的顺序推荐3名成交候选人。			
3、本办法计算过程中分值按四舍五入保留两位小数。			
4、如评标委员会一致认为最低报价或某些分项报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履约的可能性时，评标委员会有权通知供应商进行书面解释。如供应商未能在规定期限内做出解释，或所做解释不合理，经评标委员会取得一致意见后，视为该供应商报价低于成本价，不参与计算。			

1. 评标方法与标准

1. 1本次招标采用综合评分法。

评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，并按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。按照本章规定的评审因素和评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐3名中标候选人。如最后得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，由采购人自行确定。

1. 2采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行相关职责；评标委员会负责具体评标事务，并独立履行相关职责。

1. 3评标步骤

(一) 资格审查

开标结束后采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不再进行评标。

(二) 形式评审

评标委员会对所有符合资格审查的投标人的投标文件进行形式评审，以确定是否满足招标文件的要求。

(三) 响应性评审

评标委员会对所有符合资格审查和形式评审的投标人的投标文件进行响应性评审，以确定是否满足招标文件的要求。

(四) 详细评审

评标委员会按照招标文件中规定的评标方法细则，对初步评审合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

1、本次评标采用综合评分法。根据采购需要、综合、技术均能满足招标文件要求，按评标委员会评出的综合得分，由高到低顺序排列，推荐3名中标候选人。

评标委员会每位成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分；然后汇总每个投标人的得分，计算得分平均值，以平均值由高到低进行排序，按排序顺序推荐中标候选人。分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

2、为贯彻落实财库[2020]46号《财政部、工信部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》、财库〔2022〕19号《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》、豫财购〔2022〕5号《河南省财政厅关于进一步做好政府采购支持中小企业发展有关事项的通知》等文件，本项目专门面向小微企业采购，中小企业划型标准以工信部联企业〔2011〕300号《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》、国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知为依据。根据《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定，本项目支持监

狱企业参与政府采购活动。监狱企业参加本项目投标时，须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，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，本项目支持残疾人福利性单位参与政府采购活动。符合条件的残疾人福利性单位参加本项目投标时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

3、国家相关部委针对节能产品、环境标志产品出台了相关调整优化政府采购执行机制，并相继颁布《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）、《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（市场监管总局2019年4月3日下发）（以下简称“机构名录”）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）（以下简称“节能清单”）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）（以下简称“环保清单”）。

根据要求，投标产品中如有属于“节能产品政府采购品目清单”中标记“★”产品的，必须提供经过“机构名录”中的认证机构出具的“节能产品认证证书”，未提供的按无效投标处理。

对于投标产品属于“节能产品政府采购品目清单”中非标记“★”产品的以及属于“环境标志产品政府采购品目清单”产品并经“机构名录”中的认证机构出具相应的产品认证证书的给予优先采购体现。采购人采购产品属于节能产品或环境标志产品品目清单范围内，且投标人所投产品具有有效期内的产品认证证书，在评标时予以优先采购，具体优惠措施为：对于同时获得节能产品（强制采购节能产品除外）和环境标志产品认证证书产品，按一种产品优先采购。优先采购指最终得分相等时，投标报价也相同时，按技术指标优劣顺序排序，技术指标优劣情况相同的优先选择所投优先采购节能产品和环境标志产品合计金额占自身投标报价比例大的投标人。

4、投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- 4.1开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- 4.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 4.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 4.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

6、投标文件的澄清

6.1对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

6.2投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.3评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

7、评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8、评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

8.1分值汇总计算错误的；

8.2分项评分超出评分标准范围的；

8.3评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

8.4经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

第四章 合同条款及格式

甲方：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处

乙方：_____

经招标程序，郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目(项目编号：)由 (以下简称乙方)中标并提供相关服务，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方订立如下合同。

一、物业基本情况

(一)项目名称：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目

(二)服务地点：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处

二、委托物业管理服务的内容

本次招标项目物业管理服务内容包括但不限于：服务区域范围内保洁服务、秩序及车辆管理、能源管理、维修、消防安全、会务服务、服务响应等；维护机关内环境卫生及公共设施的清洁有序，保证24小时提供安全保障。

三、合同期限

服务期限：2年，自____年____月____日起至____年____月____日止；

四、物业管理服务费用及支付方式

(一)合同总价_____元，大写：_____。

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（单项维修费用200元以下）、办公费、利润、税金等成本费用，乙方人员食宿由乙方负责。

(二)支付方式及时间：

1.按季度支付：_____元/季度(大写：_____)，甲方依据甲方考核分结果及结算方式，核算出费用，乙方提供相对应的税务正规发票，甲方办理财务相关手续，在乙方提起付款申请3个工作日内向乙方支付物业管理服务费。

2.每季度甲方根据服务期及时组织考核，服务项目以考核形式代替验收，乙方根据甲方考核结果，每季度按时向甲方提供季度服务费相关票据。

3.结算方式及考核标准：甲方依据考核办法进行每季度考核，按照考核结果进行结算。考核成绩达到优秀(得分≥90分)时，按合同约定的每季度服务费全额支付服务费；考核成绩在良好(90分>得分≥80分)时，按合同约定的每季度服务费的99%支付服务费(扣罚1%的服务费)；考核成绩合格(80分>得分≥70分)时，按合同约定的每季度服务费的95%支付服务费(扣罚5%的服务费)；考核成绩在不合格(70分>得分)时，甲方有权解除合同。

4.在服务过程中，甲方可根据实际工作情况对考核细则作出相应的调整。

(三)履约保证金

为扶持中小微企业，本项目免收履约保证金。

(四) 验收

采购人以每季度考核结果作为验收依据，在服务期限届满，收到验收申请后两个工作日进行验收，验收后两个工作日内将验收结果在政府采购网公示。验收小组成员由采购人相关部门（党政、财务等）组成。

五、人员派驻及要求

(一) 甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每季度检查考核。

(二) 乙方派驻项目现场人员应符合投标文件年龄、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，对重点区域配置的安保人员、清洁人员、维修人员等全年更换率应符合投标承诺。

六、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务：

1. 甲方对乙方服务进行全面评估和考核，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，乙方需严格按照投标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。

(二) 乙方权利和义务

1. 乙方在签订合同之日起，组织相关服务人员正式入驻，并全面开展物业管理服务工作，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，对员工进行保密、职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面教育和培训，并遵守甲方提出的各项规定。
2. 负责制订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，妥善保管公共区域固定资产，并进行必要的日常维护及保养工作，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，承担相应经济责任。

7. 不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业管理。

8. 负责编制作项目物业管理各项应急管理预案，建立项目消防、防汛、防爆、防疫等管理架构，成立队伍，定期组织演练。

9. 法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

七、违约责任

(一) 合同签订后，甲乙双方均不得擅自将合同中所规定的权利、义务转让，若一方违约，守约方有权解除合同，并要求违约方赔偿损失。

(二) 如乙方不服从甲方的监管或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，逾期未整改，甲方有权解除合同。

(三) 乙方在考核中，得分为不合格的，连续3个月得不到整改，或连续2次考核不合格的，甲方有权解除合同。

(四) 乙方单方面终止合同，甲方有权向乙方追究因乙方单方面终止合同给甲方带来的损失。

(五) 甲方无故单方面终止合同，乙方有权向甲方追究因甲方单方面终止合同给乙方带来的损失。

(六) 甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决。

(七) 乙方达到甲方当季度考核标准，符合支付条件，提供相对应的税务正规发票，甲方审批后于3个工作日内向乙方支付物业管理服务费，每逾期一天向乙方支付当季度合同价款的万分之一作为补偿(不可抗力或意外因素除外)。

八、合同的变更及终止

(一) 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越合同规定以外范围的物业服务内容，经双方协商后可签订补充协议，变更部分不得违反招标文件实质性内容，补充协议与本合同具有同等效力。

(二) 乙方出现以下情况，甲方有权终止物业服务合同：

1. 物业服务过程中发生重大安全生产事故的。

2. 由于管理不善，造成物业环境恶化、设施设备损坏的，并造成不良影响和经济损失的。

3. 物业服务公司或所属工作人员存在违法行为，并对甲方造成恶劣影响的。

(三) 经双方协商一致可以终止合同，双方互不承担责任。

(四) 合同规定的管理期满，本合同自然终止。

九、考核

为督促乙方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，确保院区机关单位高效、安全、有序运行，依据物业服务相关法律、法规，物业服务项目招投标文件、合同条款实施考核。

(一) 考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核，考核对象为承担办公区项目物业服务的服务单位。内容包括办公楼内保洁、交通与车辆停放秩序、公共秩序维护、维修服务等物业服务工作质量、人员管理、工作规范等。

(二) 考核方式

按物业项目组织实施。本着简单实用、可操作性强的原则，利用信息化方式，简化程序，减少报表等材料，采取日常巡查(抽查)、季度检考核、满意度调查等方式考核。

1. 日常巡查：由甲方组织项目考核，对指定项目进行巡查(抽查)，包括但不限于现场检查、核对人员数量、查阅工作记录、询问工作人员、征求服务对象服务建议等，发现问题，督促整改。物业服务企业对日常巡查中发现的问题，未在规定时间内整改完成的，计入季度检考核评分。重大的系统性问题，持续得不到整改的，提交情况说明，列入年度综合评估报告。

2. 季度检考核：季度检考核采取百分评分制，每季度组织一次。物业服务企业每季度10日前向物业管理部门汇报上季度工作开展情况。

(三) 标准依据

依据物业服务招投标文件、服务合同及项目服务内容，采取百分制量化考核。

(四) 考核标准

具体考核如下：

1. 优秀：得分 ≥ 90 分；
2. 良好： $90 > 得分 \geq 80$ 分；
3. 合格： $80 > 得分 \geq 70$ 分；
4. 不合格： $70 > 得分$ 。

考核结果以书面形式告知物业服务公司，物业服务公司有异议的，接到告知后3个工作日内及时提出申请，过期申请无效。

1. 得分优秀的，现场整改，1周内整改完成；
2. 得分良好的，提出整改方案，1月内整改完成；
3. 得分不合格的，连续3个月得不到整改，甲方有权解除合同；
4. 连续2次考核不合格的，甲方有权解除合同。

十、其它事宜

(一)本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行协调，协商或协调不成的，向项目所在地的人民法院提起诉讼。

(二)本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方互不承担责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三)本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，均具有同等法律效力。

(四)本合同经双方签字盖章后生效。

甲方： 乙方：

负责人或授权代理人： 负责人或授权代理人：

联系电话： 联系电话：

签订时间： _____年____月____日

附件：

物业服务考核评分表

序号	服务项目	服务要求及标准	分值	得分	扣分原因	备注
1	服务人员仪容、仪态及资质	着装统一，佩带统一工牌，讲究个人卫生，行为举止大方得体，服从管理。 一般工种符合合同要求，特殊工种具备相应的专业资质，持证上岗。	5分			
2	安保秩序	值班时坚守岗位，严禁喝酒、嬉笑打闹、玩手机、看书、看报、脱岗、睡岗，值班室、监控室保持整洁有序。 严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入楼内，物资进出楼内必须有本单位开具的证明，并备案存档。 管理范围内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为事件发生。 严禁闲杂人员进入办事处；引导车辆按规定区域停放，发现乱停乱放，及时制止。	5分 5分 5分 5分			
3	消防	消防设备、器材和消防安全标志等配备、摆放、张贴到位，使用状态良好，发现损坏维修、更换及时。 安全通道严禁堆放杂物、违规占用。	8分 5分			
4	保洁消杀	楼内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室等保洁及时、无死角。 建筑物外观完好、整洁、外墙、广场路面、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶等保洁及时、无死角。 管辖范围内果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。 按照消杀要求，有效控制老鼠、蚊、蝇等害虫孳生。	5分 5分 4分 4分			
5	给排水	管辖范围内雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。 管辖范围内地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	3分 4分			
6	维修维护	设施、设备维修保养及时。 接到报修，维修人员在规定时间内到达现场，维修及时完好。 设备机房内保持整洁，无烟头、无乱堆现象，机身洁净、仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。 管辖范围内维修巡查及时，发现随意乱拆、乱改室内装修或乱装、乱钉者及时制止。	7分 3分 6分 5分			
7	服务响应	对待咨询及时回复，对待投诉跟进处理，突发事件及时上报。 落实下达的任务行动迅速、到位，并及时跟进反馈。 对办事处交代的其他临时性服务工作及时处理。	4分 4分 3分			
总得分			100分			
本次物业服务考核结果：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：70分>得分。						

甲方考核部门(签章)：

乙方负责人(签章)：

第五章 项目采购需求

一、基本情况

1. 项目概况：项目位于郑州航空港经济综合实验区滨河办事处，物业服务主要内容包括保洁、保安、水电维修等。
2. 服务内容：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处办公区物业管理服务项目，服务区域范围内保洁服务、秩序及车辆管理、能源管理、维修、消防安全、会务服务、服务响应等；维护机关内环境卫生及公共设施的清洁有序，保证24小时提供安全保障。
3. 服务期限：2年；
4. 服务地点：郑州航空港经济综合实验区滨河办事处；
5. 服务质量：合格，满足采购人要求；

二、物业服务标准及要求

（一）范围

1. 服务区域范围

项目位于郑州航空港经济综合实验区滨河办事处，物业服务主要内容包括保洁、保安、水电维修等。

2. 服务要求

为达到服务质量，预设物业管理服务安保人员共21人（其中项目负责人1名，保安9名、保洁10名、维修人员1名）

3. 专业名词释义

设施设备：指物业管理区域内给排水系统、供配电系统及照明系统、弱电系统、消防系统、安防系统、会议设备设施、网络系统、视频电话系统、停车场管理系统、避雷系统等。

公共区域：门厅、楼梯间、水泵间、电表间、管道井、发电间、配电间、线路分线间、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构(包括房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼板、屋顶等)、天台、室外墙面等部位。

专有区域：办公室、会议室、多功能厅、休息室、接待室、库房、档案室、健身房、阅览室等。

（二）岗位设置、资格要求及人数

1. 项目负责人：

（1）基本要求

- ①年龄在55周岁以内，性别不限，身体健康，有较好的管理和沟通能力；
- ②能够认真履行职责，积极配合政府管理部门完成好各项工作任务；
- ③要保持24小时通讯畅通。

（2）工作时间

采取弹性工作时间，甲方正常上班时间应确保在岗，其它时间内如遇有突发事件须保证在10分钟内到岗。

2. 保洁员：

(1) 基本要求

- ①年龄55周岁以内，性别不限；
- ②按照楼层卫生管理要求履行好职责。

(2) 工作时间

由乙方确定具体工作时间

3. 保安员：

(1) 基本要求

- ①年龄在55周岁以内，性别不限；
- ②按照园区安全管理要求履行好职责。

(2) 工作时间

由乙方确定具体工作时间。

4. 维修人员：

(1) 基本要求

- ①年龄在55周岁以内；
- ②熟悉维修操作的各项规程；
- ③具有特种作业操作证(低压、高压电工证)，执证上岗。

(2) 工作时间

由乙方确定具体工作时间。

(三) 管理要求

1. 物业服务企业

- (1) 应按照相关的规定，具有从事相应物业服务的能力。
- (2) 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同，明确双方的责任。
- (3) 应在服务对象现场设置物业服务机构，按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。
- (4) 应建立完善有效的机关事业单位物业服务管理体系，对服务提供的全部过程和活动进行控制。
- (5) 应具有承担机关事业单位相关活动及接待重要会议的能力。
- (6) 应建立内部、外部良好沟通机制，宜激励员工提高服务质量满足政府机关的需求和期望。
- (7) 对有特定要求的物业服务，应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得营业执照，并服从物业使用单位或物业服务企业的监督指导，其中消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构资质。

2. 物业服务人员

2.1 一般要求

(1) 物业服务人员包括物业项目负责人，维修维护专业技术人员，秩序维护服务、保洁服务等人员。

(2) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资质和能力要求，有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资质和资历要求，并进行政审。

(3) 项目负责人应具备相应的物业管理知识，在服务期内不允许更换，必须驻项目现场办公，每周不低于5个工作日，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

(4) 服务人员应符合如下要求：

①具有良好的职业道德，具备所需的技能和知识；

②接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；

③遵守国家法律法规及物业管理使用单位的各项规章制度。

(5) 服务过程中，应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；应遵循服务礼仪，保持良好的精神状态，举止大方有礼，用语文明规范，主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

2.2 保安人员

保安人员应符合以下要求：

(1) 保安员应按《保安服务管理条例》和《保安服务操作规程与质量控制》的相关要求，承担保安职责；

(2) 保安员应进行背景审查，建立人员档案；

(3) 应掌握政府机关重要部位的地理环境和主要设施布局，熟悉周边环境和各类疏散途径；

(4) 应具有妥善处理突发事件的能力。

3. 保密管理

3.1 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员；涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

3.2 定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。

3.3 服务人员应履行保密职责并至少做到：

(1) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；

(2) 不应以任何形式传播、泄露文件及会议内容等；

(3) 捡到文件或资料，应按规定及时上交；

(4) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等应经有关负责人同意且有工作人员陪同，不得私自处理；

(5) 妥善保管办公室钥匙，不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

4. 档案管理

4.1 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

4.2 技术类档案包括：

- (1) 物业竣工验收资料;
- (2) 物业权属资料;
- (3) 物业承接查验资料;
- (4) 设施设备档案等。

4.3 管理类档案包括:

- (1) 服务人员档案;
- (2) 管理制度档案;
- (3) 管理与服务过程中形成的文件记录;
 - ①房屋维护、保养和回访记录;
 - ②各类设备设施巡查、维修、保养、配备、报废记录;
 - ③保洁、安保等服务记录;
 - ④投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

4.4 档案应规范管理, 资料齐全、分类成册、查阅方便, 技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅, 管理类档案应确保内容完整、准确。

4.5 物业档案保存时间不少于3年, 有法律法规规定的应符合要求。

4.6 应建立管理制度, 档案应专人管理、专属场所存放, 规范档案借阅、复制等相关流程。

5. 标识管理

1. 政府机关物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、制作、分类和使用相应的标识, 统一标识风格。

2. 政府机关物业服务企业应对各类标识进行管理, 标志和指示牌应清晰准确, 分布合理。

3. 标识应包括但不限于:

- (1) 安全警示标志, 应符合《安全标志及其使用导则》要求;
- (2) 消防安全标志, 应符合《消防安全标志第1部分: 标志》的要求;
- (3) 道路等引导标志, 应符合《道路交通标志和标线第2部分: 道路交通标志》的要求;
- (4) 楼宇广场等公共信息标志, 应符合《公共信息图形符号第1部分: 通用符号》的要求;
- (5) 生活垃圾分类标志, 应符合《生活垃圾分类标志》的要求;
- (6) 设施设备标识;
- (7) 服务提示性标识。

4. 标识应符合相关规定及要求, 并定时巡检, 确保标识安全、完好。

(四) 服务要求

1. 综合服务

1.1 接待服务

接待服务应符合以下要求:

- (1) 在办公楼(区)大厅或公共区域设立接待服务台，配置专职服务人员，接受来访人员咨询，服务时应遵循服务礼仪；
- (2) 接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话；
- (3) 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、业务指引、接听电话等；
- (4) 对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，处理和答复率100%，并做好记录；
- (5) 受理服务事项应进行记录并存档。

1.2 报修服务

报修服务应符合以下要求：

- (1) 在约定时限内处理物业服务对象的报修，维修应及时到位；
- (2) 报修、维修应做好记录；
- (3) 对维修项目应进行回访，并做好回访记录；
- (4) 小额维修（单次单项维修费用200元以下）由物业公司负责。

2. 保洁服务

2.1 一般要求

- (1) 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，保洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业管理区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。
- (2) 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。
- (3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，应尽量安排在非上下班高峰期作业现场应设置“注意防滑”等安全标识。

2.2 室内保洁要求

室内保洁应符合以下要求：

- (1) 办公室空调、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公设施等定期清洁(安排在非正常工作时间)，无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。
- (2) 大厅地面应保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；楼内公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘、无污渍；门玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
- (3) 楼梯及楼梯间每日应至少清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘、无污渍，防滑条(缝)干净，墙面、天花板无积尘、无蛛网。
- (4) 卫生间每日应至少清洁4次，循环保洁，地面干净无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。玻璃镜每日至少清4次，应保持光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。清洁工具摆放应整齐有序。
- (5) 茶水间应每日至少清洁4次，地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净、无污渍。

(6) 垃圾收集容器应设置“有害垃圾、可回收垃圾、餐厨垃圾和其他垃圾”四类垃圾收集容器，垃圾收集容器表面干净无污渍，地面无垃圾；根据区域大小确定垃圾收集容器的数量和位置，标志清晰。

(7) 配电箱、设备机房、消防柜、防暴柜、报警器及开关插座等每周应至少清洁1次，保证表面干净，无尘、无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘、无斑点。

(8) 公共卫生间每周应消毒1次；垃圾收集容器定期进行消毒；公共区域根据实际需要进行消毒。

2.3 室外保洁要求

室外保洁应符合以下要求

(1) 外墙每年应至少清洗1次-2次，目视洁净无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹、无积尘。

(2) 外围及周边道路应每日清扫道路地面，保持干净，无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘、无水印；重点区域应安排人员定时巡视。

(3) 室外照明设施每半月应至少清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯每半年至少清洁1次，表面无污迹。

(4) 车库每日应至少清洁2次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。

(5) 垃圾收集容器、垃圾缓存区应卫生及时清理，定期消毒。

2.4 卫生消杀

(1) 一般要求：

① 投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

② 不应在上班期间或工作人员出入高峰时喷药，如需在办公时间进行，应先征得同意后进行。

③ 消杀作业完成后，应将器具、药具统一清洗保管。

④ 每次消杀后进行检查，记录并存档。

(2) 蚊、蝇、蟑螂消杀：

① 应每周进行1次蚊、蝇、蟑螂消杀。

② 消杀区域主要包括：梯口、梯间及楼宇周围，办公室，公厕、沙井、化粪池、垃圾箱、垃圾缓存区等室外公共区域。

(3) 鼠消杀

① 整体灭鼠工作每季度进行1次，办公区垃圾桶、垃圾缓存区在每年5月-11月进行消杀。

② 消杀区域主要包括：楼宇四周及院区等。

2.5 垃圾收集与处理

垃圾收集与处理应符合以下要求：

(1) 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标志；

(2) 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；

(3) 公共区域内垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染；

(4) 做好生活垃圾分类宣贯工作，按照“有害垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾、其他垃圾”进行分类存放，按相关部门规定处理。

3. 设施设备运维

3.1 给排水系统

(1) 建立正常供水管理制度。

(2) 生活饮用水水质应符合《生活饮用水卫生标准》的要求，每月1次对二次供水设施进行清洗消毒，应委托具有相应水质检测资质的机构进行水质检测，每年不少于2次。

(3) 每日巡检1次供水设施、设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；水泵房、水箱间、水泵应每日巡视1次，每年养护1次水泵。

(4) 应制定停水、跑水等事故处置方案，出现事故时及时启动方案并解决故障，按规定时间通知办公楼(区)内服务对象。

(5) 定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

(6) 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资(沙袋、雨具、照明工具等)，每年至少组织2次演练并做好记录。

3.2 供配电系统及照明系统

(1) 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

(2) 制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案，每年应组织1次应急演练并做好记录。

(3) 建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的，应及时与供电部门联系，向服务对象报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。

(4) 对供电范围内的电气设备进行定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每日巡视1次，出现一般故障时，应在24小时内修复。

(5) 核心部位用电应建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保党政机关在突发情况下正常运转。

(6) 有重要和重大活动时，提前对活动区域相关用电设备进行检查、维修。

3.3 弱电系统

(1) 应每日对机房现场环境、监控系统、门禁系统、安全防范系统等进行巡检。

(2) 应对设备机柜、控制箱、单体设备、设备散热窗等弱电设施外表进行擦拭，保持整洁完好，每周至少进行1次。

(3) 汛期、暴雨、冰雹、大风等恶劣天气和重大节日前后检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。

(4) 及时更换损坏的配件，或在部件达到使用期限前更换，避免设备故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。

3.4 消防系统

(1) 按照相关标准配备消防设施、器材，按照《消防安全标志设置要求》设置消防安全标志，定期检验维修，对建筑消防设施每年至少进行1次全面检测，确保完好有效。消防设施的维护管理应符合《建筑消防设施的维护管理》的要求，保证系统开通率及完好率。

(2) 设置消防控制室的，应符合《消防控制室通用技术要求》的要求，并实行24小时值班制度，并持证上岗。

(3) 应根据消防规定建立微型消防站，积极参与消防安全区域联防联控，提高自防自救能力。

(4) 应在楼内明显位置张贴平面疏散示意图，保持疏散通道、安全出口、消防车道通畅；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

(5) 消防系统应有第三方消防检测报告，并通过消防部门的审查监督。

(6) 积极应用消防远程监控、电气火灾监测、物联网技术等技防物防措施。

(7) 对以下消防设施每月应至少进行1次检查：

- ①各处消火栓、水龙头、水枪、消防水管和消防加压水泵；
- ②防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施；
- ③各类信号指示灯；
- ④消防备用电源；
- ⑤手提式灭火器；
- ⑥烟感、温感探测器；
- ⑦消防报警按钮、警铃及指示灯和消防广播系统；
- ⑧消防控制联动系统；
- ⑨自动喷淋系统管道、消防水箱和水池(排水)；
- ⑩气体灭火装置。

3.5 安防系统

(1) 应配置安防设备，包括但不限于：身份识别设备、视频监控设备、防盗报警设备、门禁对讲设备、广播系统、警用装备。

(2) 应设置安防监控室，并定期进行检查。

(3) 应定期对安防系统设施设备进行保养，并做好记录。

3.6 会议设备设施、网络系统、视频电话系统

(1) 建立会议设备设施、网络系统、视频电话系统维护管理制度和应急处置预案。

(2) 会议前对会议设备设施和各系统进行调试，在会议的过程中监视设备的运行状况。

(3) 系统负责人员应具有较高的政治素质，能严格遵守会议及通信保密的有关规定。

(4) 系统负责人员必须经过专业的技术培训，掌握电力通信基本原理、视频电话会议系统框架结构、设备性能、运行维护知识，熟练掌握设备的操作，具有分析处理设备障碍的能力，在会议召开期间全程监视设备的运行情况，出现异常能及时应对快速处理，确保设备正常运行，会议顺利召开。

(5) 做好会议设备设施、网络系统、视频电话系统设备的日常定期维护检测，并做好记录。

4. 房屋维护服务

(1) 负责对房屋进行日常管理和维修养护。维修属于小修范围的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，提出报告与建议。

(2) 每周对办公楼屋架、屋面、梁、柱、楼梯、水池、承重墙、地基等结构构件巡视1次，每年入夏前和入冬前对房屋共用部位主体结构等进行全面检查，发现外观有变形、开裂缺损时及时修复，达到使用年限时，应及时书面告知服务对象。

(3) 对门、窗、通风道、室内地面、墙面、天棚等共用部位每半月巡查1次。

(4) 每年汛期前和强降雨、雪天气后检查屋面防水和雨落管等，确保无积水、无破损。

(5) 定期检查平面路线图、指引标志、楼层标识、各功能区标识、安全警示标志、温馨提示标识、供配电系统模拟图标识、电气开关状态标志、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标志等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

5. 安全管理

5.1 基本要求

(1) 配置安全管理所需的设施设备，可包括身份验证设备、安保设备、安保(警用)器械等。

(2) 配备经政审的专职安保人员，安保人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训。

(3) 安保人员上岗时应佩戴统一标志，按要求佩带器械，仪容仪表整洁规范。

5.2 出入管理

(1) 人员出入管理

人员出入管理应符合以下要求：

① 办公楼(区)主出入口应实行24小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗；

② 工作人员应凭有效证件进入办公楼(区)；

③ 来访人员申请进入办公楼(区)时，接待登记人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，得到确认答复后办理登记手续；

④ 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，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。废品回收或商品推销人员不应进入办公楼(区)，确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出。

(2) 物品出入管理

物品出入管理应符合以下要求

- ①进入办公楼(区)的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记；
- ②当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时，应以扣留并上报主管部门；
- ③大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明，经查验后放行并形成记录；
- ④施工人员携带物品出办公楼(区)，应有相关部门开据的证明和清单，经核实后放行。

(3) 车辆出入管理

车辆出入管理应符合以下要求

- ①公务和工作人员车辆应凭有效通行证进入办公区；
- ②制定办公区车辆行驶路线，对进出办公区的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；
- ③当外来车辆进入办公区时，应按门卫指引的路线行驶，有序停放在指定区域内；
- ④载有易燃、易爆等危险物品的车辆不应进入办公区。

5.3 视频监控

- (1) 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监系统功能正常，通讯系统畅通。
- (2) 监控室实行专人24小时值班制度，值班电话保24小时畅通，做好相关记录。
- (3) 值班期间应遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。无关人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。
- (4) 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后时应以最快方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时立即上报，拨打“110或119”报警，安排相关人员及时到达现场进行前期处置，必要时启动应急预案。
- (5) 监控记录保持完整，保存时间应不少于30天。

5.4 巡查

- (1) 应制定巡逻路线，按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查，至少每2小时巡查1次，有异常情况的频次可适当增加，对重点区域、重点部位增加巡查频次，定期评估路线的有效性。
- (2) 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况，保持通讯设施设备畅通。
- (3) 巡查宜使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备宜保持2人一组进行巡查，保持重点区域、重点部位巡查记录。
- (4) 巡查中发现异常情况，应立即查明并上报物业管理或使用单位，现场对紧急情况采取必要的处理措施；发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。
- (5) 巡查记录应真实有效、整齐完整，记录保存时间不少于1年。

5.5 车辆停放管理

机动车管理应符合以下要求：

- ①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；

②车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其它车辆通行，并提醒驾驶员关闭好门窗；

③应适时巡检停放车辆的状况，发现车门、窗没关好，漏水，漏油等现象应及时通知车主。

(2) 非机动车管理

非机动车管理应符合以下要求：

①指定车辆的集中存放区域，实行专职管理，保证车辆停放整齐有序。道路、庭院、楼道、走廊等公用部位不应乱停车辆；

②应定期清理长期不使用车辆；

③外来人员的(电动)自行车、三轮车等禁止进入办公区。

5.6 消防安全

(1) 应建立健全消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，明确各级、各岗消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核，保证各项规章制度的落实。

(2) 禁止物品占用消防通道。

(3) 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志。

(4) 定期开展防火检查、巡查、灭火和应急疏散演练，组织消防培训，加强消防宣传。

5.7 应急响应

(1) 应对工作环境内的危险源及风险进行识别，根据危险源及风险不同，分别制定应急预案响应措施，明确应急指挥机构及各级人员职责。

(2) 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善应急物资储备，定期进行盘点、更新。

(3) 每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练，对演练活动进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。

(4) 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。

(5) 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告，完善应急预案，并上报相关部门。

5.8 辖区警务协作

(1) 接受辖区派出所的指导，并共同做好物业服务区域的公共秩序维护工作。

(2) 提供求助与报警电话，提供的电话准确无误，更新及时。

(3) 与辖区派出所24小时联系畅通。

(4) 协助辖区群防群治工作，完成相关工作事宜。

6. 会务服务

(1) 严格执行《保密法》的规定，加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；

(2) 建立会议室管理制度，制订会议室服务规程并认真落实，根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；

- (3) 茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求;
- (4) 音视频设备工作正常，整洁完好；功放设备工作正常，整洁完好；
- (5) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
- (6) 定期对会议室巡查，并做好各项检查记录；
- (7) 根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音视频、卫生等进行检查；
- (8) 会场布置符合主办方要求；
- (9) 会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音视频设备、门窗等；
- (10) 会议室各种设施设备完好率100%，服务满意率98%以上。

7. 文娱活动场所管理

- (1) 制定文娱活动场所管理规范及各种器材安全操作流程，并做好安全防护。
- (2) 按规定时间开放，应保持室内清洁卫生，负责对设备器材进行日常维护及维修。
- (3) 活动结束后应将设备器材归位，检查设备器材有否损坏，如有损坏，需向主管领导报备，并关闭照明、电器。

（五）服务监督与改进

1. 投诉处理

- (1) 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合《质量管理顾客满意组织投诉处理指南》的要求。
- (2) 接到投诉后应记录投诉内容，查明事实，分清责任。
- (3) 投诉处理完成后应进行回访，并对投诉处理资料进行归档。

2. 满意度调查

- (1) 日常工作中关注服务对象的需求，通过现场、电话、邮件等方式向服务对象收集工作意见和建议，并及时对这些信息进行分析，调整工作思路，完善各项工作，促进管理与服务质量的改进。
- (2) 按照管理与服务项目制定满意度调查方案及调查问卷，每月不少于1次对服务对象开展管理与服务满意度调查。
- (3) 满意度调查可采用自行调查方式和第三方调查的方式。
- (4) 对满意度调查结果进行汇总分析并形成报告，对服务对象提出的意见或建议，制定整改措施及计划并有效实施，跟踪实施效果及时回访服务对象。

3. 监督检查

- 3. 1 应成立监督检查机构或小组，制定监督检查计划和实施方案。
- 3. 2 定期或不定期进行监督检查或抽查，监督检查可采取下列方式进行：
 - (1) 日常检查；
 - (2) 季度检查；
 - (3) 年度考核检查；
 - (4) 重大节日节前安全检查；

- (5) 重点检查;
- (6) 专项检查;
- (7) 质量事故调查等。

3.3 对监督检查结果综合分析评价，实施奖惩。

4. 持续改进

- (1) 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析，找出不合格原因，制定纠正措施和实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。
- (2) 定期组织人员进行知识更新培训和技能培训，确保人员技能及综合素质持续改进。

（六）物资配备要求

物业服务单位按照服务要求和自身工作需要配备足量的办公设备、保洁物资、维修设备、安保设备、会务物资、易损易耗件等，其中保洁物资明细参考如下：

保洁物资明细

分类	物资名称	月使用量
日常用品	扫把	按需供应保证日常正常使用，其他物资根据实际需求提供
	拖把	
	绿化修剪涉及到的工具等	

备注：以上表中所列物品均为参考，物业单位使用货物的质量及档次，在实际物业服务中根据实际情况具体调整。

第六章 投标文件格式

(项目名称)

投 标 文 件

项目编号:

供应商名称: _____ (企业公章)

法定代表人或被授权委托人: _____ (签字或盖章)

日 期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

目 录

- 一、投标函及投标函附表
- 二、法定代表人身份证明书及授权委托书
- 三、资格证明材料
- 四、投标保证金承诺函
- 五、服务方案
- 六、商务部分
- 七、政府采购执行政策相关证明材料
- 八、其他材料

一、投标函及投标函附录

(一) 投标函

致: (采购人或采购代理机构名称)

我方已仔细研究了 (项目名称) 项目招标文件的全部内容, 愿以人民币
(大写) (¥) 的投标报价, 服务期限: , 按合同约定完成
全部工作。

- 1、如果我方中标, 我方将按招标文件的规定签订合同, 在签订合同时不向你方提出附加条件, 严格按照招标文件、中标的投标文件、生效的政府采购合同等约定提供物业服务;
- 2、我们已经详细阅读了全部招标文件的内容, 包括补充(答疑)文件(如果有)和参考资料, 我们完全理解招标文件并对招标文件不存在任何异议;
- 3、我方承诺在投标有效期内不得修改、撤销投标文件。如果在投标有效期内撤销投标文件, 我方的投标保证金可被贵方没收;
- 4、我方承诺所递交的投标文件及有关资料真实有效;
- 5、如我方中标, 我方承诺按照招标文件规定以银行转账或现金, 向贵公司一次性支付招标代理服务费用。否则, 由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担;
- 6、我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料, 完全理解贵方不一定接受最低价的投标而无须承担任何责任;
- 7、我方承诺完全响应第五章项目采购需求载明的所有内容;
- 8、我们愿按《中华人民共和国民法典》规定履行自己的全部责任。

供应商名称: _____ (企业公章)

法定代表人或被授权委托人: _____ (签字或盖章)

日期: ____年____月____日

(二) 投标函附表

供应商名称	
投标范围	
投标总报价	大写: 小写: 元
服务期限	
服务地点	
服务标准	
投标有效期	
其他	

供应商名称: _____ (企业公章)

法定代表人或被授权委托人: _____ (签字或盖章)

日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

二、法定代表人身份证明及授权委托书

(一) 法定代表人身份证明

供应商名称: _____

单位性质: _____

地址: _____

成立时间: _____ 年 _____ 月 _____ 日

经营期限: _____

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 身份证号码: _____

职务: _____ 系 _____ (供应商名称) 的法定代表人。

特此证明。

(附法定代表人身份证复印件正、反面)

供应商名称: _____ (企业公章)

法定代表人: _____ (签字或盖章)

_____ 年 _____ 月 _____ 日

(二) 法定代表人(负责人)授权书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（单位名称）的_____（姓名）为我公司代理人，以本公司的名义参加_____（招标单位）的_____项目的投标活动。代理人在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人无转委托权，特此证明。

本授权书于____年____月____日签字生效，特此声明。

供应商名称（企业公章）：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

委托代理人签字：_____

职务：_____

地址：_____

电话：_____

邮箱：_____

日期：____年____月____日

附：委托代理人（即供应商代表）的身份证复印件：

（附委托代理人身份证复印件正、反面）

三、资格证明材料

(一) 资格承诺声明函

致(本项目采购单位)及郑州航空港经济综合实验区公共资源交易中心:

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(企业公章)：

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：

日期：____年____月____日

注：1. 供应商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. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

(二) 营业执照或事业单位法人证书等资料

**(三) 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，
不得同时参加同一项目的投标的承诺书**

承诺书

我单位(企业名称)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
不同单位，同时参加同一合同项下的政府采购活动的情形。

特此承诺。

供应商名称: _____ (企业公章)

法定代表人或被授权委托人: _____ (签字或盖章)

日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

(四) 信用查询

（五）招标文件要求的其他证明材料

四、投标保证金承诺函

根据《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购[2019]4号）文件规定，自2019年8月1日起，在全省政府采购货物和服务招标投标活动中，不再向供应商收取投标保证金，非招标采购方式采购货物、工程和服务的，也不再向供应商收取投标保证金，供应商以投标保证金承诺函的形式替代投标保证金。因此，在本次（项目编号、采购人名称、项目名称）投标过程中，我公司郑重承诺：

我单位如有投标截止后撤销投标文件、中标后无正当理由不与招标人订立合同、在签订合同时向招标人提出附加条件、不按照招标文件要求提交履约保证金，或其他法律法规规定的投标保证金不予退还的行为，承诺在招标人要求的时限内补交投标保证金，承担因此造成的一切法律后果。

承诺单位(企业公章)：

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：

日期:_____年____月____日

五、服务方案

格式自拟。

六、商务部分

(一) 企业业绩

序号	服务单位	合同金额(元)	服务期限	合同日期	备注

后附合同扫描件或合同协议书

(二) 服务承诺
格式自拟

(三) 优惠服务承诺
格式自拟

七、政府采购执行政策相关证明材料

附件：

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）标包采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（公章）：

日期：

注： 1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 中小企业划分标准见工业和信息化部国家统计局国家发展和改革委员会财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

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（公章）：

日 期：

- 注： 1、非残疾人福利性单位，本章留空或不提供。
2、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。
3、供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

监狱企业证明文件

附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件

单位名称（公章）：

日期：

注：非监狱企业的不提供。

八、其他材料

供应商认为需要提供的其他资料