

网址：www.gzggzy.cn

招标文件



项目编号：CZ2019-0534

项目名称：广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目

项目类别：服务类

广州公共资源交易中心

2019年5月14日

温馨提示： 供应商投标特别注意事项

一、 参加投标之前，供应商应确认企业信用档案是否办理，以免出现企业信用档案不能被使用等问题。上述情况有可能导致投标报名信息无法导入广州公共资源交易中心（以下简称交易中心）政府采购交易系统。综合信用评价得分计算的具体时间请参阅《关于公共资源交易综合信用指数计算时间的说明》（见本项目招标公告附件）。

二、 一律不接受纸质投标文件，只接受具备法律效力的电子投标文件。供应商参加投标前，应当到依法设立的电子认证服务机构（交易中心办理点）办理 CA 数字证书和电子签章。

三、 如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商需使用更正公告后最新发布电子招标文件来制作电子投标文件，否则投标时将无法正常提交电子投标文件。

四、 供应商需在提交投标文件截止时间前完整上传电子投标文件并保存在交易中心政府采购交易系统，且取得回执。逾期送达或错误投递方式送达的投标文件交易中心恕不接收。

五、 对收取投标保证金的项目，只接受以银行转账方式交纳投标保证金，投标保证金到账后须登录银行网页将投标保证金绑定本项目，方为完成投标保证金交纳程序。由于转账当天不一定能够到账，建议至少提前二个工作日转账并绑定。

六、 **加★号的条款均被视为重要的指标要求，必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。**

七、 投标人报价低于最高限价 60%的，必须在投标文件中说明报价理由。

八、 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，应当按评标委员会的要求，在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，将被作为无效投标处理。

九、 对可接受分支机构投标的项目，分支机构投标的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，**授权书须加盖总公司（总**

所)公章。总公司(总所)可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司(总所)授权的,总公司(总所)取得的相关资质证书对分支机构有效,法律法规或者行业另有规定的除外。

十、 评标委员会评标时,对供应商部分信息直接取自供应商在交易中心企业库登记的信息,请供应商及时维护、更新企业库的信息,确保其时效性。

十一、 供应商一旦依法被确认为中标人,其投标文件中的相关内容(主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等),将会随中标结果公告一并发布在采购信息发布网上,接受社会监督。

十二、 交易中心为采购代理机构,不对供应商报名时提交的相关资料的真实性负责,如供应商发现相关资料被盗用或复制,应遵循法律途径解决,追究侵权者责任。

(本提示内容非招标文件的组成部分,仅为善意提醒。如有不一致,以招标文件为准。)

广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目 招标公告

广州公共资源交易中心（以下简称交易中心）受广州市增城区青少年宫（以下简称采购人）的委托，对广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商投标。

一、采购项目编号：CZ2019-0534

二、采购项目名称：广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目

三、采购项目预算金额：人民币 12000000 元

最高限价：人民币 12000000 元

四、采购数量：1 项

五、采购项目内容及需求（采购项目技术规格、参数及要求，需要落实的政府采购政策）：

（一）采购内容：确定一家供应商为采购人提供物业管理服务。

（二）本项目运用公共资源交易综合信用指数（以下简称“信用指数”），综合信用评价得分计入综合评分，请供应商根据《公共资源交易综合信用指数评价标准》对相关资料进行登记或更新，详见本招标公告附件。

六、供应商资格：

（一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总公司（总所）授权【依据《投标人资格声明函》及其附件、分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书】。

（二）供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）。

（三）本项目不接受联合体投标。

七、根据广东省财政厅政府采购监管处《关于做好供应商注册登记有关工作的通知》的要求，供应商应在报名前通过广东省政府采购网（www.gdgpo.gov.cn）进行注册登记（相关事宜详见广东省政府采购网《关于做好供应商注册登记有关工作的通知》）。

八、报名前，供应商需办理交易中心供应商信用档案（办理方法请参阅本公告附件3）。符合资格的供应商应当在2019年5月14日公告之时至2019年6月3日23:59期间登录交易中心网站（http://www.gzggzy.cn）会员专区完成本项目报名信息登记（本项目不收取采购文件工本费）。供应商可登录交易中心网站（http://www.gzggzy.cn）自行下载招标文件。

九、现场考察及招标答疑会

- （一） 本项目不需要现场考察。
- （二） 本项目不需要现场招标答疑会。

十、提交投标文件时间：2019年5月14日公告之时起至2019年6月4日9:00。

十一、提交投标文件截止时间和开标时间：2019年6月4日9:00。

十二、供应商提交投标文件的方式：在交易中心网站会员专区上传电子投标文件。

十三、投标文件解密时间：2019年6月4日9:00-2019年6月4日10:00。

解密完成后及时公布开标结果，投标人可登录交易中心会员专区查看开标情况。

十四、开标地点：在线开标。

十五、本公告期限（5个工作日）自2019年5月14日至2019年5月21日止。

十六、联系事项：

（一）采购人

采购人名称：广州市增城区青少年宫

采购人地址：广州市增城区荔城街爱民大道22号增城少年宫

联系人：梁嘉茵 联系电话：(020)61737333

（二）采购代理机构

名称：广州公共资源交易中心

地址：广州市天河区天润路333号，邮编：510630

对外办公时间：工作日8:30~12:00，14:00~17:30

（三）服务热线：

1. 业务咨询：(020)28866000 转“其他业务咨询” 传真：(020)28866414

2. CA数字证书及电子签章：(020)28866000 转“CA数字证书及电子签章咨询”

- 3. 电子投标技术支持电话：（020）28866000 转“系统帮助咨询服务”、15360503495、15360503496（工作日服务时间：每天 8:30-17:30）
- 4. 采购文件咨询：增城交易部 王立尹，联系电话：（020）26215526
- 5. 项目开标、评审咨询：政府采购交易部 李静春，联系电话：（020）28866413
- 6. 质疑受理：政府采购审核部 黄飞，联系电话：（020）28866163

发布人：广州公共资源交易中心

发布时间：2019 年 5 月 14 日

附：交易中心位置图



第一章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

一、 名词解释

(一) 采购代理机构：本项目是指广州公共资源交易中心，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

(二) 采购人：本项目是指广州市增城区青少年宫，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

(三) 投标人：是指完成本项目报名信息登记并提交投标文件的供应商。

(四) 招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

(五) 电子投标文件：是指使用交易中心提供的投标文件管理软件制作的投标文件。

(六) 电子签名和电子签章：是指广东省内依法设立电子认证服务机构签发的电子签名认证证书和电子签章，供应商应当到上述服务机构（交易中心办理点）办理。电子签名及电子签章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。

(七) 日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

(八) 采购信息发布网站：广东省政府采购网（www.gdppo.gov.cn）、广州市政府采购平台（<http://gzg2b.gzfinance.gov.cn>）和广州公共资源交易中心网（www.gzggzy.cn）。

二、 一般要求

(一) 投标的费用

1. 不论投标的结果如何，投标人应承担所有与编写和提交投标文件有关费用。
2. 采购人委托中标人支付公共资源交易服务费，其投标总报价中须包含公共资源交易服务费。中标人在下载打印电子《中标通知书》前应向交易中心支付公共资源交易服务费。
3. 公共资源交易服务费以采购额按差额定率累进法（如下表）计算。

采购额	货物类	服务类	工程类
-----	-----	-----	-----

采购额≤100 万元	1.2%	1.2%	0.8%
100 万元<采购额≤500 万元	0.88%	0.64%	0.56%
500 万元<采购额≤1000 万元	0.64%	0.36%	0.44%
1000 万元<采购额≤5000 万元	0.4%	0.2%	0.28%
5000 万元<采购额≤1 亿元	0.2%	0.08%	0.16%
1 亿元<采购额≤5 亿元	0.04%	0.04%	0.04%
5 亿元<采购额≤10 亿元	0.028%	0.028%	0.028%
10 亿元<采购额≤50 亿元	0.0064%	0.0064%	0.0064%
50 亿元<采购额≤100 亿元	0.0048%	0.0048%	0.0048%
采购额>100 亿元	0.0032%	0.0032%	0.0032%

注：本项目采购额为中标金额。

4. 公共资源交易服务费支付方式

中标人凭 CA 数字证书登录广州公共资源交易中心数字交易平台查询支付金额，并选用以下三种方式支付公共资源交易服务费：

(1) 网上支付（推荐方式）：

中标人登录交易平台，选定“我是投标人（供应商）”-“公共资源交易服务费支付”，选定支付项目，输入手机号码、纳税人识别号或统一社会信用代码，使用已具备网上支付功能的个人银行卡或已开通网上支付功能的公司账户进行网上支付。

(2) 现场支付：中标人携现金前往交易中心大厅西侧建设银行天润路支行交款，交款后前往财务专窗办理提供纳税人识别号或统一社会信用代码办理支付确认。

(3) 汇款支付：中标人将公共资源交易服务费转账（汇款）至公共资源交易服务费结算账户（如下所示）后，到账后凭转账（汇款）凭证前往交易中心大厅西侧建设银行天润路支行财务专窗办理支付确认或使用公共资源交易服务费转账凭证上传确认系统进行支付确认。

公共资源交易服务费结算账户信息：

收款单位：广州公共资源交易中心

开户银行：中国建设银行广州市天润路支行

账号：44001583404059112025-0001

注：中标人在支付过程中输入的手机号码是领取网上电子发票的依据，请谨慎填写。中标人可在支付确认完成的 3 个工作日后凭上述经办人手机号登录发票通网站“www.fapiao.com”或微信号“发票通”中下载电子发票用于报账。

（二） 招标文件的澄清和修改

1. 交易中心对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在采购信息发布网站上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，交易中心顺延提交投标文件截止时间。

2. 更正公告为招标文件的组成部分，一经在交易中心网站发布，系统将自动通过电子邮件方式发送给已投标报名的供应商，视同已通知所有招标文件的收受人。

3. 如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

（三） 关于分支机构投标

分支机构投标的，须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章。总公司（总所）可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

（四） 关于联合体投标

本项目不接受联合体投标。

（五） 关于关联企业

法定代表人或单位负责人为同一个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或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

（六） 关于提供前期服务的供应商

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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（七）关于中小微企业投标

中小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的投标人，通过投标提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大型企业注册商标的货物。中小微企业投标应提供《中小微企业声明函》；提供其他中小微企业制造的货物的，应同时提供制造商的《中小微企业声明函（制造商）》。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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，不再提供《中小微企业声明函》。

根据财库〔2017〕141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》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

（八）知识产权

1. 投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

3. 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，

涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

4. 中标人需对所有成果、产品的知识产权负有瑕疵担保责任，因使用未被授权使用的技术、组件、系统软件、通用软件等知识产权问题引起的纠纷所产生的所有责任及费用由中标人自行承担。

5. 本项目研究成果及其技术文档等所有权由采购人享有，技术文档资料包括完备的系统设计文档、功能模块说明、程序源代码、执行代码、使用手册等，采购人对本项目的成果具有所有权。项目所交付的应用系统软件环境包括生产环境（正式环境）、测试环境、开发环境，所有环境均要求能正常使用，未经采购人许可，中标人不得将相关采购人资料提供给第三方。

（九） 纪律与保密事项

1. 投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

2. 在确定中标人之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。

3. 在确定中标人之前，投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和交易中心施加任何影响都可能导致其投标无效。

4. 获得本招标文件者，不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。若有要求，开标后，投标人应归还招标文件中的保密文件和资料。

5. 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

三、 质疑

（一） 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面原件形式向采购人或交易中心一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

1. 对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
2. 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
3. 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

(二) 质疑函应当包括下列主要内容：

1. 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
2. 质疑项目名称及编号、具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
3. 认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
4. 提出质疑的日期。

(三) 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

(四) 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意指控成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，交易中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理，同时交易中心将在企业信用档案中予以记录，对综合信用评价得分予以扣除。

(五) 质疑供应商对采购人、交易中心的质疑答复不满意，或者采购人、交易中心未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人的同级政府采购监督管理部门提起投诉。

(六) 质疑受理部门：政府采购审核部。

(七) 提交质疑函地点：交易中心三楼政府采购审核部（法律事务部），质疑函范本请自行在“交易中心主页-服务指南-资料下载-政府采购”下载。

(八) 本次采购活动中，交易中心作出的质疑答复等文件的送达方式为现场取件或邮寄。

四、 投标要求

(一) 投标文件的制作

1. 投标文件中，除规定采用交易中心企业信息库中登记的信息外，其他内容均以电子文件编制，其格式要求详见第五章说明。如因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。

2. 投标人应使用交易中心提供的投标文件管理软件对投标文件进行合成、电子签名、电子签章及加密打包。所有投标文件不能进行压缩处理。

3. 投标人不得将同一个项目或同一个子项目的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

4. 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

5. 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

6. ★投标人报价低于最高限价60%的，必须在投标文件中说明报价理由。

7. 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

8. 投标文件以及投标人与采购人、交易中心就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

9. 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会交易中心，并书面报告本级人民政府财政部门。

10. 投标人应承担其资格审查申请文件编制与提交所涉及的一切费用，在任何情况下交易中心对上述费用均不负任何责任。

（二）投标文件的提交

1. 投标人应在上传电子投标文件前，在交易中心政府采购交易系统中完成投标报名。

2. 交易中心不接受现场纸质、邮寄纸质、电报、电话、传真方式投标。

3. 于提交投标文件截止时间前，投标人将投标文件完整上传并保存在交易中心政

府采购交易系统，且取得回执。时间以交易中心政府采购交易系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。如遇网络上传速度较慢情况，投标人也可选择到交易中心二楼自助服务区完成上传。

4. 上传投标文件时，投标人须使用制作该投标文件的同一业务数字证书进行上传操作。

5. 交易中心对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

6. 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件：

(1) 至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传并保存的。

(2) 投标文件未按要求进行电子签名和电子签章，或电子签名或电子签章不完整的。

(3) 投标文件损坏或格式不正确的。

(4) 未使用最新发布的招标文件制作投标文件的。

(三) 投标文件的修改与撤回

1. 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的投标文件，投标文件一经解密，将不允许修改或撤回。

2. 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

3. 在提交投标文件截止时间起至投标有效期终止日前，投标人不能撤销投标文件，否则其投标保证金（如有）将不予退还，且交易中心有权将其撤销行为载入不良信用记录。

(四) 投标文件的解密

投标人须在规定的投标解密时间内，使用制作该投标文件的同一业务数字证书对投标文件进行解密，逾期未解密的投标文件作无效投标处理。

(五) 投标有效期

投标有效期从提交投标文件的截止之日起算 90 天。

在特殊情况下，交易中心可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但其投标将会被拒绝并退还投标保证金；同意延期的投标人其权利与义务相应延至新的截止期。

（六）投标保证金

投标人应交纳投标保证金：人民币120000元整。

1. 交易中心不接受现金、支票及汇票方式提交的投标保证金。

2. 投标保证金交纳及绑定投标项目

（1）投标保证金应以投标人的名义汇入交易中心账户

收款单位：广州公共资源交易中心 开户行：工商银行广州太阳广场支行

银行账号：3602085729200173831-交易中心企业编号（企业编号不足9位的，应在企业编号前加“0”补齐9位。例：若企业编号为654321，则转入银行账号应填写为3602085729200173831-000654321）。

供应商可自行使用CA证书登录交易中心政府采购交易系统，以“我是投标人”的身份在“政府采购保证金管理”菜单处查询工行保证金系统登录密码（银行将继续以短信方式将该密码发送至供应商首次转账时填写在备注栏的手机号码上），以此登录办理投标保证金绑定操作，银行保证金系统咨询联系电话：020-87556157。

（2）绑定项目

投标人汇款到账后，凭密码登录银行网页：

<https://verify.gd.icbc.com.cn/index.jsp>，登录点击“绑定投标项目”，在下拉框选择投标项目，点击确认后，系统即冻结相应的投标保证金金额，投标绑定操作完成。**绑定操作须在提交投标文件截止时间的1小时前完成。**

3. 在中标结果公告发出之日起5个工作日内，交易中心采用银行主动划账方式退还未中标人的投标保证金；在采购人与中标人签订合同、并上传《广州市政府采购项目合同签订确认书》后5个工作日内，退还中标人的投标保证金；在投标有效期内不能确定中标人的，在投标有效期满后五个工作日内，退还所有投标人的投标保证金。采购失败的项目，在采购结果公告后五个工作日内，退还所有投标人的投标保证金。投标保证金自动划回到投标人银行账号。

4. 下列任何一种情况发生时，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销投标文件的。
- （2）中标人无正当理由未能在规定期限内签订合同的。
- （3）中标人无正当理由放弃中标的。

第二章 采购需求

★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

一、物业概况

（一）物业简介

广州市增城区青少年宫是增城区重点项目，是我区重大民生工程，项目位于增城区荔城街爱民大道 22 号，总建筑面积 55846 平方米（其中，地上六层面积共 32461 平方米，地下二层面积共 23385 平方米），是集“培训教学、活动拓展、交流展示、公共服务”等多项功能为一体的公益性青少年校外教育阵地，每年提供的培训服务约 1.4 万人次，承办各大型活动、讲座、会议约 100 场，接待市民约 60 万人次，车流量近 45 万车次。

（二）服务期限：24 个月。

（三）最高限价：人民币 1200 万元。

（四）本项目确定一家中标供应商，为广州市增城区青少年宫提供日常物业管理、设备设施日常维护和展厅管理。

（五）物业建筑情况

1. 广州市增城区青少年宫功能设置与面积一览表

功能分区		建筑面积 (m ²)	备注
少年宫主体	教学培训区	11015	共含各类功能室 87 间
功能部分	交流演艺区	1797	含：红领巾中队部室、演艺中心、化妆间、接待室、

			道具间
	公共服务区	1127	含：含：广播站、智能监控室、咨询室、办公区域、会议室、家长休息区等
	小 计	13939	
公共区域		13727	含：电梯、横向交通空间、卫生间、入口大堂、公共通道、展示区等
商业配套		8423	首层商业面积 3579 m ² ，地下一层商业面积 3500 m ² ，屋顶观景休闲区面积：1344 m ² (预留做商业)
停车场		12327	共有车位 278 个，其中地下一层 108 个、地下二层 170 个。
设备用房		7430	含：空调机房、风机房、弱电机房等
合 计		55846	

(六) 主要设施及设备的配置情况

1、供水系统

- (1) 水源：市政供水
- (2) 供水方式：水泵加压上楼层
- (3) 主要设备配置：生活供水泵 3 台

2、排水系统

- (1) 水泵抽上地面
- (2) 主要设备配置：1.5 千瓦潜水泵和 3 千瓦潜水泵

3、电梯系统：迅达电梯

有 4 条客梯 2 条货梯 2 条扶梯

4、空调系统：美的中央空调

(1) 系统设置：水冷式中央空调

(2) 空调系统设备设置：

位置	设备名称	型号	单位	数量
一楼	美的天花分体空调	1.5 匹	台	4
	格力分体空调	3 匹	台	1
	格力柜机分体空调	3 匹	台	3
	美的多联机	1 拖八	台	2
二楼	格力分体空调	1.5 匹	台	2
二楼	格力分体空调	1.5 匹	台	1
五楼	美的多联机	2.2 匹	台	1
	美的多联机	3.2 匹	台	1
负三	美的变频主机	347 千瓦	台	1
	美的定频主机	347 千瓦	台	2
岗亭	格力分体空调	1.5 匹	台	3

5、强电系统

(1) 强电系统的配置

高压室 2 个，低压室 2 个

(2) 强电系统的配置设备

名称	井 1 综合	井 2 综合	井 1 高压	井 2 高压	合计
变压器	4	1	0	0	5
进线柜	4	1	1	2	8
电容补偿柜	4	1	0	0	5
出线柜	15	2	1	5	23
联络柜	2	0	0	0	2
双电源切换柜	1	0	0	0	1
计量柜	0	0	1	2	3
高步开关直流电源柜	0	0	1	1	2

6、弱电系统

(1) 机房设备和网络系统

网络机房设备清单：

位置	名称	信息点分布情况
一楼机房	监控主机	10台
	视频切换器	1台
	深信服AC-1400	1台
	深信服AF-1210	1台
	深信服AF-1250	1台
	门禁服务器	1台

	文件存储服务器	1台
	电信电话交换机	1台
	华为AR110	1台（主网络）
	华为S5700	3台
	华为S1724G	2台
	监控光端机	5台
	调谐器	1台
	CD机	1台
	T6223	1台(报警接口)
	功放AK380	11台
	功放主机AK6600	1台
	AK3012	3台（前置放大）
	AK1000	1台（室外功放）

(2) 办公室电脑终端网络系统包括：电脑、打印机、一体机、扫描仪、多媒体会议设备、网络系统等。

(3) 设备清单：

序号	设备型号	数量
1	台式电脑	33
2	打印机、一体机、传真机、扫描仪	22
3	碎纸机	4
4	手提电脑	5

5	复印机	1
6	服务器	2
7	条码打印机	1
8	LED显示屏	2

(4) 1楼、2楼、5楼：固定电话

序号	名称	内容	数量
1	固定电话	1楼、2楼、5楼电话机	20

(5) 公共区域：无线网络、办公电脑、打印机、电话

序号	名称	内容	数量
1	无线网络	华为wifi	10

7、人员出入门禁控制系统

(1) 门禁系统分布情况：

	双门	单门	读卡器	电锁	出门按钮	4门控制器
负一层 (西侧)	4	0	4	8	4	1
一楼 (西侧)	20	1	21	41	21	6
一楼 (东侧)	3	0	3	6	3	1
二楼 (西侧)	12	26	38	50	38	10
二楼	9	5	14	23	14	4

(东侧)						
三楼 (西侧)	7	2	9	16	9	3
三楼 (东侧)	5	3	8	13	8	2
四楼 (西侧)	4	0	4	8	4	1
四楼 (东侧)	4	6	10	14	10	3
五楼 (西侧)	5	2	7	12	7	2
五楼 (东侧)	3	6	9	12	9	3

(2) 车辆出入自动识别管理系统：车辆识别系统 3 套。

8、广播呼叫系统：一套

二、总体要求

(一) 广州市增城区青少年宫是集“培训教学、活动拓展、交流展示、公共服务”等多项功能为一体的公益性青少年校外教育阵地，每年提供的培训服务约 1.4 万人次，承办各大型活动、讲座、会议约 100 场，接待市民约 60 万人次，车流量近 45 万车次。广州市增城区青少年宫“小挂绿”演艺中心具有文化会议、演出、集会等功能于一体，是我区重要文化活动场所，经常召开大型会议或举办大型活动、人员出入情况复杂，属半封闭管理项目，牵涉到安全性、防范性及控制性，是物业管理综合服务水平要求较高的领域，要求物业管理服务高标准、高要求。所以，投标供应商要相应提出物业管理整体服务模式，包括但不限于以下内容：

1. 投标供应商需要通过对项目物业建筑结构、设施设备情况、周边环境、业主结构等方面进行分析，综合其布局、功能上的特点，在其投标文件中列出管理上的重难点，并提出相应的解决措施；

2. 要提出符合项目管理实际情况的整体服务思路，要体现超前性、创造性、全方位服务意识的策划；

3. 根据该项目的管理特点，要求投标供应商尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案。

（二）中标供应商应从同行业服务员工资待遇来分析员工工资的合理性，阐述员工工资设立的原则，突出员工除工资外其他福利待遇的构成。

（三）采购人对中标供应商组建的物业服务机构进行业务归口管理。

（四）中标供应商负责制订本项目的物业服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构、人员录用等，中标供应商在实施前要报告采购人，采购人有最终审核权。

（五）中标供应商协助做好采购人每一期临时展览及其他重大活动的安全保障和服务工作，协助有关部门做好人流疏散等工作。

（六）中标供应商协助做好各类会务、参观展览的服务和安全保障工作。

（七）采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理、一些重要的管理决策事项有直接参与权与审批权，如采购人认为有必要，可查阅中标供应商有关本项目的财务状况。

（八）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商的人员有直接指挥权。

（九）中标供应商对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有劳动教养或刑事犯罪记录、有上岗资格证，所有录用的安保人员须在一个月内在属地公安机关办理信息备案和指纹采集。中标供应商要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社保。

（十）中标供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。

（十一）中标供应商应按采购人要求，对所录用的保安人员做到定人、定岗、定责，确保保安人员的相对稳定。

（十二）中标供应商各类管理、服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，对一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

（十三）中标供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（十四）中标供应商组建的管理机构至少配置 1 名项目经理，1 名管理员兼财务人员对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

（十五）中标供应商应根据广州市增城区青少年宫的特性，制定一套完善的安保措施方案。

（十六）中标供应商应严格做好对参观人员的文明服务和安全管理工作，做好人员进出登记；同时在配置人数时应充分考虑区域人流量和管理难度。

（十七）中标供应商应针对本项目的课室、展厅、库房制定专项的安全防范管理方案，科学、合理的安排安保人员岗位配置与布点，需要根据教室、库房平面图及展厅布展图绘制安保防范巡检图，并制定详细的安保人员的岗位职责与任务分工。

（十八）中标供应商应针对本项目的各类人群绘制科学、合理的人流疏散路线；服务人员应对宫内情况了如指掌，对客流引导、问询说明等可作出迅速响应。

（十九）中标供应商应在《中标通知书》发出之日起五个工作日内按照采购人提供的广州市政府采购合同文本与采购人签订合同，合同签订后 15 个工作日内根据采购人的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作。

（二十）中标供应商就整个广州市增城区青少年宫物业管理服务项目配置的总人数不得少于 90 人。

三、日常物业管理内容和要求

（一）安全保卫

1. 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍（保安主管和队员必须持证上岗，消防控制室人员必须持有建（构）筑物消防员职业资格证书），配齐行业比较先进的安保设施设备。配备指纹考勤机器对安保人员进行考勤，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保整个馆区的安全、有序。

2. 由采购人与中标供应商共同确定值勤岗位、人员（包括车辆、停车场管理的人员）、时间、路线、职责、应急预案及各种安全制度等，确保广州市增城区青少年宫总体安全。

3. 中标单位必须按照招标人要求，保安人员须配备服装和钢盔、警棍、防爆叉、防爆盾等装备上岗。

4. 针对现场实际情况建立健全消防演练、电梯困人救援演练、突发事件应急处置演练等各类应急预案，并定期组织物业人员开展应急演练。

5. 充分发挥学生管理系统、监控系统、门禁系统等安防设施的功能。

6. 中标供应商需设置专岗负责广州市增城区青少年宫内外的秩序维护工作，重点做好公共区域、监控中心、展厅、库房、出入口的安全防范工作。根据广州市增城区青少年宫物业类型特点建立健全消防管理、监控管理、锁匙使用管理等安全防范制度。

7. 在上班时间内对外来访、办事人员，建立询问登记制度。对公休日、节假日要求回广州市增城区青少年宫加班的工作人员要登记进出时间、亲自签字确认。

8. 负责凭有效证件登记、控制参观公众、疏导展厅公众、维护参观秩序，为公众提供必要的向导服务。

9. 未经采购人批准，禁止任何人在广州市增城区青少年宫范围内从事商业性经营活动。禁止广州市增城区青少年宫范围内与参观、业务办理无关的一切活动。禁止一切非法活动。

10. 中标供应商在广州市增城区青少年宫非开放时间带领外来人员参观必须经采购人批准。

11. 办公及公共场所要控制噪音，制止喧闹现象，禁止破坏公共财物、攀爬、乱刻乱画，无闲杂人员随意走动。在休息放假期间，做好进出广州市增城区青少年宫人员的询问登记。

12. 重要出入口（一层南北门、二层东西入口等）24 小时值班、24 小时监控。整个广州市增城区青少年宫做到 24 小时有安全护卫人员巡查。

13. 设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对广州市增城区青少年宫管理范围的安全进行检查，发现安全隐患要及时整改，并将情况书面报告采购人。

14. 定期组织演练和培训，按广东省高层公共建筑消防管理规定，负责对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。出现消防事故 5 分钟内应有 10 人（夜间应有 5 人）以上到达现场，进行必要的扑救。

15. 设立防恐、防暴、防汛工作专责小组，定期实行防恐、防暴、防汛演练和培训。

16. 加强对教室、办公区域、保密室、机房、停车场等重点部位的安全防范。未经批准，不得允许任何人在以上区域内照相、录音和录像，不得泄漏有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。

17. 加强管理，预防重大火灾、刑事或交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头必须立即报告采购人并妥善处置，防止事态进一步恶化，全力保护现场。

18. 教室、办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等由采购人负责配置、补充。

19. 消防监控中心人员禁止在总控室安装其他软件，禁止删改、刻录、复制原始影像等资料，并对安防系统等资料履行保密义务。

20. 消防监控中心实行 24 小时值班，值班人员要相对固定，值班时间工作情况应接受采购人“监看员”的监督，紧急情况下，采购人“监看员”有权制止中标供应商值班人员违反相关操作规范（程）的行为。

21. 中标供应商可根据广州市增城区青少年宫的建筑特点和需求提出更优方案，如有大型活动等需要适量增加相关人员。

22. 禁止携带大件行李人员进入广州市增城区青少年宫。对携带大件行李或物品离开广州市增城区青少年宫的外来人员要提供“放行条”检查，内部人员要实施登记制度。

23. 积极做好采购人临时提出的收发报刊、杂志、信件、包裹、饮用水、监管施工安全、搬运档案等工作。

24. 其它与安全保卫有关事项。

（二）交通、车辆及停车场管理

1. 交通、车辆、停车场管理要有专人负责，制定切实可行的管理制度，并报采购人批准。

2. 要有车辆行驶、停放识别标记。

3. 自行车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定存放指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。每 2 小时对车场、车辆巡视一次，检查车辆门窗是否关好，是否有漏油等情况并做好记录。

4. 车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生。

5. 广州市增城区青少年宫范围内车辆行驶有序，一律不准按鸣喇叭。所有车辆停放一律不收费。

6. 严禁门前人行道、路面停车；严禁在广州市增城区青少年宫外围张贴、摆卖或闲坐等。

7. 其它与交通、车辆、停车场有关的事项。

（三）环境保洁

1. 中标供应商需配备指纹考勤机器对保洁人员进行考勤，执行严格的岗位纪律和岗位责任制。

2. 负责广州市增城区青少年宫所有课室、库房区域、展厅、“小挂绿”演艺中心、办公室、会议室、公共通道（电梯间、走火梯）、公共区域（茶水间、洗手间、露台、天台）、停车场、一楼中庭、建筑物外墙、门窗、道路、南门广场等场所保洁工作。办公室安排在非办公时间内保洁，其它场室安排在正常办公时间保洁（特殊部门除外）。库房区域内保洁工作必须安排在办公时间进行，由库房管理人员负责监督。

3. 由采购人和中标供应商共同制订工作制度和标准，以对工作质量进行考核。

4. “小挂绿”演艺中心、一楼中庭、电梯间、办公室、课室、会议室和展厅等各类场室地面（大理石、瓷砖、木地板等）进行晶面处理、打蜡及清洁养护，半年一次，费用由中标供应商承担，每次打蜡前要提前与采购人报告打蜡的安排情况。

5. 房屋立面、公共楼梯、少年宫内广场、道路、通道整洁，无堆放杂物现象。

6. 中标供应商按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

7. 中标供应商负责垃圾的收集、清运，定期清理垃圾箱，做到垃圾日产日清，费用由中标供应商承担。

8. 中标供应商需根据设备设施的材料及工艺等特性，在确保不损害设备设施的前提下进行清洁。

9. 建筑物自来水水池定期清洗、消毒，供水符合卫生标准，无二次污染及其它隐患。

10. 办公时间室内（办公室）清洁工作要求

(1) 每天一次日常保洁，每周一次全面清洁，具体时间由采购人确定。

(2) 清洁时要选用合适的洗涤剂，防止对清洁对象产生腐蚀或破坏。对装饰物本体、雕塑等清洁必须报告采购人同意后才能进行。

(3) 清洁标准：室内家具、器皿、洁具等用品表面洁净、摆放整齐，纸篓洁净，地面或地毯无污渍、垃圾。广州市增城区青少年宫内所有教室、办公室、会议室的窗帘一年清洗一次；保持地面、墙面、天花、物件表面无积水、无积油、无污渍、无积尘、无烟头、

干净整洁；玻璃明亮洁净、无手印；室内无杂物，物品摆放整齐有致；室内无异味、无恶臭味；烟灰桶、垃圾桶无明显杂物和污渍、无垃圾；各类标志（标识）清晰，设置合理、准确；设备设施表面无积尘、无明显锈渍；排水口无堵塞；卫生区域内无蜘蛛网，保持干爽清洁的环境。

11. 库房区域清洁标准

(1) 每周固定一天全面清洁，具体时间由采购人确定。

(2) 清洁时主要用清水，必要时选用合适的洗涤剂。

(3) 清洁范围：通风口、地面、门窗、室内家具等。

12. 教室、休息室、办公室、卫生间要定期消毒。

13. 协助采购人做好每季度的全面卫生清洁及省、市、区临时迎检的卫生工作。

14. 遇到大型活动，须按采购人要求另外进行清洁卫生。

15. 负责仓库及值班室等后勤用房的保洁。

16. 中标供应商须根据清洁需要和采购人的要求自行购置所需工具。

17. 中标供应商负责补充保洁作业过程中损耗的清洁物料(包括作业机械和工具)、洗手间、会议室和各楼层公共区域客用品，每天定时检查和添加足够数量的消耗品（包含所有卫生间的洗手液、擦手纸、卷纸、自动喷香剂、免洗消毒剂、除臭剂、各种规格的垃圾袋和雨伞袋等，会议室所需抽纸，各楼层公共区域所需一次性杯子），并必须按采购人指定的品牌进行购置（符合国家环保要求，经过有关部门检测的合格产品），并做好相关采购验收工作，保证质量。

18. 中标供应商负责提供所有洗手间感应水龙头所需的电池。

19. 每天对水池上的飘浮物杂物（落叶等）进行打捞，不定期清洁水池，费用由中标供应商承担。

20. 每周结合实际情况，配合专业公司对辖区内的蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁等进行预防和灭杀，消灭孳生源。

21. 保洁范围：广州市增城区青少年宫用地红线范围内一切建筑物、广场、道路等。

（四）绿化养护

1. 根据采购人的要求,结合室内(办公室、电梯出入口、走廊等公共区域、“小挂绿”演艺中心)环境,将绿化植物布置到位,并按季节和实际需要进行调整,若出现植物坏死等情况需要及时更换,保证效果,费用由中标供应商负责。派专业绿化人员负责对植物进行养护管理,确保植物生长旺盛,叶片油绿、无桔斑、无浮尘。如遇业主方重大活动或会议需要鲜花和植物布置时,做好花卉植物的保障工作。广场草坪内杂草要每年定期或按实际情况进行修剪,有效防止病虫害。费用由中标供应商负责。

2. 室内植物摆放标准:

(1) 整体要求:株形美观,造型优雅,花叶并茂,富有生机,达到整体布局合理,环境绿化美化之效果。

(2) 植株要求:花色鲜艳,花粉,花瓣无毒,无致人过敏之质素;花枝柔韧具弹性感,无妨碍观赏视线之枝条;室内花卉经消毒、杀虫处理后再摆放,并有人定期养护和更换。

3. 根据现场情况,中标供应商须提供室外植物改造方案。外观风格与广州市增城区青少年宫风格协调一致。

4. 每周向采购人递交绿化养护计划及工作总结。

5. 绿篱和灌木养护管理

(1) 保持绿篱完整无缺口,植物生长良好,叶色正常。

(2) 除杂草,发现寄生藤必须马上清除,并入袋销毁,养护面松土,无板结,绿篱每年修剪整型 12 次以上。

(3) 施肥:每年松土施复合肥 4 次,结合雨天进行,以撒施为主。每次施肥前须向采购人报备。

(4) 淋水:每年不少于 180 次以上,补植后一星期内每天需淋水 1 次。施肥和补植需加强淋水。

6. 乔木养护管理

(1) 要求生长良好，叶色正常，无枯枝败叶，无明显无病虫害，及时喷杀虫药，防止蚜虫等病虫。

(2) 修剪：每年修剪 1-2 次，三月至四月进行，乔木整形要与周围环境协调，保持树冠完整，保持无枯枝，以增强园林美化效果。不定期不定时对主干剥芽，减少树冠生长。

(3) 施肥增加养份、改良土壤、增强树势。

(4) 补植：维修项目造成死亡的树木，应及时清走，补回与原树种种类相同、规格基本一致的植株（补种费用由采购人承担），并加强管理。

(5) 每次台风前加强巡察，台风后立即扶树、护树、清理断枝、落叶。

(6) 管理标准：生长旺盛、枝叶健壮、树形美观、下缘线整齐、修剪适度、干直冠美、无死树缺树、景观效果好。

7. 果树的养护管理

(1) 疏枝。根据果树品种不同，在适当的季节，对果树各类长枝、密枝疏除，减少养分消耗，提高树体营养贮备。

(2) 松土。从定植外缘扩穴深翻，增施有机肥、熟化土壤。一般一株可分两年或四年完成，深度 60-80 厘米。

(3) 施肥。根据果树品种不同而施肥，有叶面施肥和土壤施肥，生长季节每月施肥 1 次（费用由中标供应商支付）。

(4) 保护。按照果树生长和结果生长期，适时杀灭病菌、虫害，但不能给水果增添有毒物质。每次打药前须向采购人报备。

(5) 管理。果树上果实未成熟时，要进行保护，制定相应规定和制作警示牌，以免乱采摘造成浪费。

8. 重要会议、活动，元旦、春节、六一、国庆等，应增加相关摆设，费用由中标供应商负责。

9. 中标供应商须根据养护需要和采购人的要求自行购置所需工具。
10. 绿化养护所需肥料和杀虫、防病菌药的采购及费用由中标供应商负责。
11. 采购人将按照以下所述“养护质量标准”的要求进行不定期检查，发现不符合养护技术标准的，采购人向中标供应商发出整改通知，中标供应商必须在 3 天内整改完毕。
12. 绿化植物养护质量标准
 - (1) 所有备换植物在使用前先喷一次广谱性杀虫药，以防带入病虫及蝇蚊。
 - (2) 定期进行施肥和病虫害防治，生长季节每月施肥 1 次（费用由中标供应商支付），每季度进行病害防治 1-2 次，以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫危害。
 - (3) 室外的盆栽植物夏秋两季要求晴天每天淋水一次，春、冬季视天气情况每 1-2 天淋水一次。
 - (4) 其它与绿化养护有关的事项。
13. 绿化维护保养工作标准，原则上以《国家绿化二级保养标准》为准。
14. 绿化管理服务工作人员应加强工作责任心，杜绝植物非正常死亡的事件，管理不善导致的植物死亡，由中标供应商负责补种，费用由中标供应商承担。
15. 园林绿化维护范围：广州市增城区青少年宫用地红线范围内。

（五） 物业设施、设备的使用、维护和管理

1. 配备指纹考勤机器对工程人员进行考勤，执行严格的岗位纪律和岗位责任制。
2. 服务期限内每天 24 小时设备维护值班服务，负责大楼内的各类设备设施的日常管理和简单维修工作（灯具故障维护、卫生间水龙头故障维护、厕所堵塞维修、道闸系统维护、高低压配电设备巡检、生活用水维修保障、办公室设备维护、网络设备维护），维修费用和更换的用品费用由中标供应商提供。建立对各类设备设施进行全面检测的工作制度，规范检测行为，提高检测效率，保证检测效果。检测应当包括实验性的检测。建立设备设施管理紧急事件处理规程（制度），全面规范设备发生紧急事件时各类服务工作人员的职责和义务，提高处理紧急情况的效率以确保采购人的财产和人身安全。当设备设施出现故

障、损坏或存在隐患时要及时进行保护性修复或整改工作；在接到急修任务时应立即到现场处理。

3. 对强弱电设备设施日常运行维护；高低压电气设备每天巡视维护和重点检测，建立各项设备档案；建立严格的配送电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理制度；建立24小时运行维修值班制度；加强日常维护检修，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损；建立电梯、空调系统运行管理制度和安全操作规程，保证电梯、空调系统安全运行和正常使用；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，提出节能减排的合理化建议；每周检修保养电梯、空调设备、发电机设备一次，每月清洗空调过滤网一次，保证空调设备处于良好状态；每月对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈化学清洗一次；每年做好电梯、高压电气设备、防雷设施年检工作。以上设备检修、保养均应做好计划和记录。

4. 每周对课室及设施进行巡检；建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙出现问题及时修缮；钢架结构、管道、围栏、花基等每年应定期油漆一次；每周对室内门窗办公桌椅柜架进行巡检，发现损坏及时修理；建立和制定维修保养计划并做好记录。

5. 建立维修报修制度，接到一般性维修申请，须在1小时内到达现场，3日内维修完毕；接到用电、空调、消防、电梯等紧急维修任务须在5分钟内到达现场处理，24小时内维修完毕，不能按上述要求到达现场或完成维修的，须及时向采购人解释原因。

6. 中标供应商应每隔2小时检查中央空调、消防、供水、燃气、供电、电梯等重要设备的运行情况，并做好记录，发现问题及时处理，并向采购人报备。

7. 在全面巡查的基础上，严格按照设备运行操作管理规范，加强对用电系统和消防系统的各类设备设施进行重点管理。

8. 在全面巡查、重点管理的基础上，完成对安防系统（包括监控系统、门禁系统、车库管理系统）、照明系统、会议系统设备、触摸屏查询设备、空调设备设施、电梯、高压配电设备设施及其他设备设施进行日常管理工作，确保上述设备设施的正常运行。

9. 中标供应商需配备专业工程维修人员对“小挂绿”演艺中心和广州市增城区青少年宫其它会议室的各项设备进行使用前的测试和使用过程中的监控和管理，确保设备完好和正常使用。

10. 在全面巡查、重点管理的基础上，完成对增城少年宫各类给排水系统、低压用（配）电系统、安防门设施、各类水泵、水池及其它设备设施进行日常管理和维修工作，以确保上述各类设备设施的正常运行。中标供应商对设备设施不间断或定期地进行的巡查、维护、保养等，并就有关情况进行登记、汇总并向采购人汇报等服务工作。同时处理特种设备突发故障，及时排除故障险情，例如电梯困人等情况。

11. 中标供应商应做好设施设备维护保养记录并归档保存，因未按规定保养或者保养不当造成设施设备损坏的，由中标供应商负责修复或者更换的费用。

12. 中标供应商对项目内维修、装修施工等外来施工人员进行监管，负责施工安全及质量，因监管不到位而造成馆内设施设备损坏的，由中标供应商负责修复或者更换的费用。

13. 中标供应商严格按照采购人制定的节能减排方案执行，并根据项目实际情况提出节能减排合理化建议。

14. 中标供应商每月定期向采购人递交设备保养计划和维修保养记录。

15. 完善设备设施进行分类管理，建立健全设备管理制度及设备管理台账。

16. 物业设施设备的使用、维护和管理对象为整个广州市增城区青少年宫管理范围内的所有设施设备。

17. 中标供应商必须配置熟练、专职的专业工程技术人员持证上岗，做到安全第一，热情服务，按规范要求对物业的各项设施、设备进行操作、维修、保养，各种设备用房整洁干净无杂物。

18. 所有工程技术人员必须具有年审合格的上岗证及专业资格证，板换间、水泵房、配电房需 24 小时有人员值班。

19. 对消防设施、设备物业服务人员要做到人人有消防知识，人人会基本操作，杜绝火灾事故。要做好巡视工作，制止破坏消防设施现象发生。

20. 中标供应商负责办公家具的日常养护和小修，并配合采购人委托的单位对大楼的设施、设备进行维护、维修。确保房屋、门窗、道路、家具的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。

21. 其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

22. 中标供应商要协助相关部门进行高低压电器设备维护保养工作、弱电系统、网络机房系统维护、协助相关部门进行车辆识别系统设备运维保障、防雷系统维护工作和设备设施使用、维护、管理过程中使用的工具购置。

（六）公共设施维护和管理

1. 保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；每季度更换一次学生直饮水机（9 台）的滤芯；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周检修；水箱、水池保持清洁卫生并每月消毒；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。

2. 建筑物本体、道路、场地（结构、防水、外立面除外）维护管理。服务期内共清洗外墙三次（含铝板幕墙及玻璃幕墙，外墙清洗人员须持《登高架设作业特种作业操作证》），清洗时间由采购人确定，费用由中标供应商承担。

3. 室外排污、排雨水管道维护，地下管网维护管理工作。负责定期清理广州市增城区青少年宫的沟渠，保证污水排放通畅，定期清理化粪池和沙井（每季度 1 次），保证室内外排水系统通畅，费用由中标供应商承担，做好专业维护公司及外来装修公司的入场登记及意见反馈工作。

（七）会务服务

1. 负责广州市增城区青少年宫各类会议、展览、重大活动、演出、参观访问等会务服务工作；广州市增城区青少年宫交办的勤务工作。

2. 根据会议、活动的性质、规模，制定切实可行的会务服务方案。

3. 制定各类会议、活动的服务规程，做好接待布置：包括导向指示牌、电子显示屏、桌椅摆放、姓名牌制作摆放、多媒体音响调试、茶具消毒、会务安全保障、会议内容刻录、礼仪等，协助采购人做好会场布置工作。

4. 做好各种会议的会前、会中、会后的服务工作。

5. 根据会务需要合理配置会务服务人员。

6. 对会务服务人员进行严格的礼仪、服务、语言等专业培训。
7. 积极主动与采购人沟通，协助配合会务、餐饮、讲解及接待服务工作。
8. 其他与会务服务有关的事项。

（八）展厅管理

1. 负责广州市增城区青少年宫各展厅展场日常管理及安全保卫工作。
2. 遇到冲突或投诉，保持谦逊克制，对合理要求予以满足，不合理要求礼貌委婉拒绝，不得与参观人员发生冲突。
3. 加强管理，预防火灾事故的发生，对突发事件有应急处理程序计划和措施，必要时及时报告采购人职能部门设备管理处，防止事态进一步恶化，全力保护现场。
4. 中标供应商应负责展厅的秩序维护和安全防范工作。
5. 协助采购人做好展厅的布展、撤展工作，协助采购人对展厅物品盘点工作及展厅门的开关。
6. 遵照“安全第一”的原则，建立管理制度并认真落实，展厅内值班巡逻制度，要做到时时、处处有监督，杜绝安全死角，确保万无一失。展厅内所有区域保持清洁，不随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，督促配合清洁工及时做好清洁和保洁工作，并保证洁净无异味，确保展区容貌整洁。
7. 负责对广州市增城区青少年宫展览区域内各项设备、展品的看护。定期核查展品现存状况（由负责展览的科室提供清单），熟练掌握展览相关设备的操作规程，按照相关规定，定人定时开关设备，发现问题及时向相关处室汇报处理，采取专人看管，不定时巡查和重点监控，确保馆内展厅设备、展品安全。
8. 负责投诉接待及后续处理跟进工作，做好投诉原始记录、整理并作分析，收集整理当天投诉箱和意见簿。
9. 负责展区人流控制和高峰期参观人员疏导，对故意闹事人员礼貌劝离现场，使通道畅通，在人流高峰期观众能迅速疏散。

10. 负责馆内展览设备、展品移动管理，服从安排，积极配合，全程跟进，使物品安全就位。

11. 负责临时展览设备、展品看护，在广州市增城区青少年宫举办临时展览的时候，加强保安巡查，防止人为和自然破坏，确保临时展览的设备、展品安全。

12. 广州市增城区青少年宫闭馆期间，对馆内各个展厅的地面、展品柜玻璃墙面等进行清洁，督促配合清洁工或专业人员进行清洁养护处理。

13. 负责广州市增城区青少年宫安检门的安全检查服务和维护管理，确保外来人员及携带物品全部过安检门，严防违禁品进入馆内，维护安检设备处于良好运行。

14. 负责进出人数按月统计和年底汇总报告。

（九）档案资料管理

1. 中标供应商要建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度。

2. 在日常管理中要建立交接班、设备故障与维修、保养、设备巡视等登记制度。

3. 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料复印件；实施管理和服务工作的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

4. 其他与档案资料管理有关的事项。

（十）其它与物业服务内容相关的事项

1. 协调各有关部门做好会议、活动的接待工作，收集相关意见，报告采购人，并及时处理、及时反馈。

2. 建立沟通汇报制度，设专人与采购人相应部门联系，每周报送工作计划与上周任务完成情况，及时沟通突发情况及有关问题。未经采购人同意，不得擅自决定和处理广州市增城区青少年宫资产。

3. 协助采购人做好会议、活动的布置、服务，负责做好安保及相关工作。

4. 全面保洁会议室、接待室、大堂、多功能报告厅。

5. 协助各科室临时搬运物品，清理废旧物品。
6. 节假日、大型活动的彩旗、花卉、横幅等布置。
7. 协助采购人做好大型活动及临时会务接待及相关工作。

四、质量指标要求

参照国家及省、市对物业管理质量指标的有关规定、具体标准，结合投标人自身的管理服务水平，投标人要在投标文件中具体承诺物业管理各项目要达到的指标，包括但不限于：

- （一）本项目建筑物完好率 100%；
- （二）实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；
- （三）清洁、保洁满意率达 98%以上；
- （四）道路、停车场、路灯使用完好率达 98%以上；
- （五）化粪池、雨水井、污水井完好率达 100%；
- （六）排水管、明暗沟完好率达 100%；
- （七）公共设施、休息设施维护及完好率 98%以上；
- （八）确保应急通道畅通；
- （九）治安案件的发生率为 0%；
- （十）违章发生率 1%以下，违章处理率 100%；
- （十一）停车场设备完好率 98%以上，车辆被盗率 0%；
- （十二）一般设备完好率 98%以上；
- （十三）杜绝火灾、水涝责任事故，火灾发生率 0%；
- （十四）绿化完好率 98%以上；

- (十五) 管理人员培训合格率 98%以上；
- (十六) 单位业主对物业管理满意率达到 95%以上；
- (十七) 有效投诉率 2%以下，有效投诉处理率达到 100%；
- (十八) 服务及时率 99%以上；
- (十九) 环境卫生达标率 100%；
- (二十) 消防年检完好率 100%；
- (二十一) 重大事故发生率 0%；
- (二十二) 责任事故发生率 0%。

要求投标人提供完整的关于以上质量指标的承诺及如何考核的细化、量化及计算规则。

五、服务人员配置要求及管理

(一) 服务人员配置和素质标准

1、整个广州市增城区青少年宫配置的物业管理服务人员包括项目管理人员、文员（总解说员）、工程技术人员、保洁人员(含绿化养护人员)、保安人员，总人数不得少于 90 人。

2、项目经理需具有本科以上学历文化程度，有 3 年以上工作经验且 3 年以上相关政府机关物业管理经验，具有行业部门或协会、机构颁发的与项目相关的服务人员的证书；保安主管需持有初级或以上安全主任资格证书；技术主管需具有中级或以上职称（工程师）证书；保洁主管需持有中级或以上职业资格证书。

3、以上项目经理和各部门主管须提供证明文件复印件及在本单位近三年的参保证明。

4、投标人中标后必须为保安员提供在荔城地区的宿舍（住宿地点距离区广州市增城区青少年宫不得超过 5 公里，需提供房屋租赁合同给甲方核查）和饭堂。

序号	类别	人员配置	招聘条件
----	----	------	------

1	管理人员	1 人	<p>(1) 具有全日制本科以上学历；</p> <p>(2) 具有中级或以上职称；</p> <p>(3) 具有相关物业管理经验。</p> <p>(4) 具有物业行业部门或协会、机构颁发的与项目相关的服务人员的证书。</p>
2	文员 (总解说员)	1 人	<p>(1) 文员(总解说员)年龄在 22 周岁至 38 周岁之间, 身高要求 1 米 65 以上, 形象气质佳、普通话标准；</p> <p>(2) 要求本科汉语言文学、新闻学和播音主持、人力资源管理类相关专业, 具有较好的公文写作能力和讲解演说能力；</p> <p>(3) 谈吐大方得体, 反应灵敏, 亲和力强, 具备良好的服务意识和学习能力；</p> <p>(4) 具有相关部门或行业协会颁发的相关物业服务的人员证书。</p>
3	工程技术人员	10 人(全员持证上岗)	<p>(1) 年龄在 25 周岁至 52 周岁之间, 身体健康, 五官端正, 有 2 年以上工作经验；</p> <p>(2) 持有相关专业操作证和上岗证(如电工证、制冷证、电梯安全管理员证、智能楼宇管理师等)；</p> <p>(3) 维修主管同时具备全日制本科或以上学历；电气工程及其自动化中级或以上职称证书、特种作业操作证、特种设备作业人员证(A4)。</p>
4	保洁人员	18 人(含保洁主管 1 人, 绿化养护人员 1 人)	<p>(1) 年龄在 45 周岁以下, 身体健康, 五官端正, 有一定服务行业工作经验；</p> <p>(2) 具有初中以上文化程度。</p>
5	保安人员	60 人(含保安主管 1 人, 实行 24 小时轮值制度)	<p>(1) 男性年满 18 周岁以上, 45 周岁以下, 女性年满 18 周岁以上, 30 周岁以下的中国公民。</p> <p>(2) 男性身高 1.7 米以上, 女性身高 1.58</p>

		米以上，五官端正，视力 0.8 以上，身体健康，无传染病，无违法行为，无犯罪记录，无违反计生规定。 (3) 保安主管同时具备大专或以上学历、退伍证军人证、安全主任资格证书。 (4) 保安人员须十人以上持有《建（构）筑物消防员》证书。
合计	90 人	
<p>注：</p> <p>1. 投标人的各岗位人员配置数量须满足本表要求。</p> <p>2. 投标人中标后必须为保安员提供在荔城地区的宿舍（住宿地点距离区广州市增城区青少年宫不得超过 5 公里，需提供房屋租赁合同交甲方核查）和饭堂。</p> <p>4. 投标人承诺人员配置必须满足本项目服务人员配置和素质标准。</p> <p>3. 采购人向中标供应商提供适当的管理用房（产权属采购人）和提供水电，由中标供应商无偿使用。</p>		

（二） 人员工资标准规定

人员工资按国家劳动法规定的上班时间计算，不含加班费，加班费由中标供应商另行支付给工作人员。

（三） 人员监管措施

1. 工资发放监督。采购人每半年对中标供应商派驻保安、保洁、工程技术人员、部门主管以上管理人员的工资发放情况进行一次监督检查。

2. 聘用。中标供应商派驻采购人的工程技术人员、部门主管以上管理人员，需经双方面试，书面报采购人组织人事处审批后才能聘用，一个月内签订书面《劳动合同》。

3. 离职。中标供应商派驻采购人的保安、部门主管以上管理人员提出离职的，中标供应商需三日内向采购人组织人事处报备，说明提出离职的原因，预计离职的日期，补充人员的计划等；中标供应商每月五日前向采购人组织人事处提交一份《人员变动情况表》。

4. 培训。物业服务人员的日常管理和培训由中标供应商负责，并接受采购人相应科室的指导和监督。

5. 保安人员的管理。所有保安人员入职时需到属地派出所开展指纹录入和无犯罪记录查询，中标供应商需做好指纹录入和无犯罪记录查询的记录。

6. 人员档案管理。中标供应商要建立健全员工档案管理制度，对员工档案实行规范管理，每年向采购人报送员工花名册以及保安、部门主管以上管理人员的档案资料复印件作为备案。

（四）人员稳定措施

1. 营造良好工作氛围

双方共同为物业服务人员营造一个尊重、民主、轻松、开心、稳定和职业晋升空间的工作环境和氛围。

2. 丰富培训内容

根据服务工作和职业发展的需要，双方共同为物业服务人员提供职业道德、礼仪、档案管理、沟通技巧、普通话、演讲与口才、形体、物业管理、团队建设等方面的培训。

（五）奖惩措施

1. 如发现缺少持证人员，按未持证员工人数和资质证书数量，在物业管理费中扣减该人员经费，并另外再每人或每证扣减500元。

2. 合同期内发生缺员、减编、漏报等情况，应扣发相应岗位缺配人员当月工资、保险、福利等费用外，每人扣减1000元。

3. 采购人对中标供应商履约行为进行考评并依据考评结果对中标供应商予以扣减：

(1) 月度考评不达标，按中标定额物业服务费的1%扣减当月物业服务费金额。

(2) 季度考评不达标，按中标定额物业服务费的2%扣减当季末月物业服务费金额。

(3) 当年考评不达标，按中标定额物业服务费的3%扣减当年末月物业服务费金额。

4. 未经采购人同意，擅自将物业管理服务项目转包的，每项扣减40000元。
5. 发现人员兼职的，按兼职人数，每人每月扣减2500元。
6. 更换服务人员未向采购人报审、报备或拒不更换采购人认为不合格员工的，每人次扣减1000元。
7. 中标供应商未按时足额支付员工工资的，除责令其向员工按时足额发放工资外，每人次扣减150元，情节严重并造成员工集体上访的，每人次扣减4000元。
8. 未及时履行消防、供电、供水等系统设备设施检查责任的，每次扣减2000元。
9. 因保安员安检工作失误造成管制刀具、枪支(含自制火药枪)、弹药、毒品、瓶装有毒有害物品等危险物品被带入办公区域，每次扣减4000元。
10. 未落实检查、巡查并做好记录，每次扣减400元。
11. 物业管理工作人员或值班期间被发现擅离岗位的，每人次扣减500元。
12. 物业服务人员工作期间被发现有喝酒、赌博、吸烟、睡觉、玩电脑、玩游戏、长时间打电话、吃零食、看书、听广播、闲聊等与工作无关的行为，扣减200元。
13. 物业服务人员处置不当，与外来办事人员发生纠纷或治安事件、或损坏公物等，每次扣减2500元。
14. 未按约定搞好卫生清洁的，每次扣减100元。
15. 物业服务人员发生涉密问题的，除按有关规定处理外，每人次扣减1000元。
16. 因中标供应商责任，造成人员人身伤害和财产受损，除承担民事赔偿责任外，每次扣减2000元。
17. 物业管理工作人员拒绝或怠于履行物业合同义务，每人次扣减200元。
18. 合同期间，如发现中标供应商其他违约情形，采购人将依照上述做法酌情予以扣罚。
19. 上述所罚款项将在中标供应商的物业管理服务费中扣除。

（六）、其它要求

1、采购人委托管理的事项中，除按照国家有关规定必须由有资质专业单位进行服务保障的项目外，未经采购人书面同意，中标供应商不得将本物业的管理责任转让给第三方，更不得将管理项目进行分拆或分包、转包。

2、采购人免费为中标供应商提供办公所需的物业用房，建筑总面积60平方米。中标供应商办公、水电使用应遵守广州市增城区青少年宫的相关管理规定。上述场所的水费、照明用电费用、由采购人负责。

3、中标供应商要为中标范围内的所有物业投保公众责任险、物业管理责任险，投保费用由中标供应商承担，包含在报价中。

六、付款方式

（一）服务费按季度结算，采购人于每季度内向中标供应商支付当季度服务费。中标供应商须在采购人办理支付手续前 5 个工作日内，提供等额的正式发票给采购人，以便采购人及时办理支付手续。

（二）重要提示：请投标人充分考虑服务期（24 个月）内物价水平及人员薪金的调整因素，服务期满一年后，如财政对本项目的预算无相应调整则服务费不作调整。

七、履约保证金

（一）中标供应商与采购人签订合同后 5 个工作日内，按一年合同总价的 3%向采购人提交履约保证金。若中标供应商没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 30 个工作日内由采购人无息退还中标供应商。

（二）本项目接受投标人采取《政府采购履约担保函》的形式交纳履约保证金，投标人可以自行选择由银行或是广东省政府采购担保机构提供担保。若中标供应商没有违约行为，履约保函在合同有效期满后 30 个工作日后自动失效。

第三章 合同格式

广州市政府采购合同

一、总 则

第一条 合同当事人

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及广州公共资源交易中心“广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目”（项目编号：CZ2019-0534）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 基本情况

物业类型：_____

坐落位置：_____占地面积：_____m² 建筑面积：_____m²

二、服务事项

第四条 具体委托管理事项见本项目招标文件采购需求。

三、服务期限

第五条 物业管理服务期限：20__年__月__日~20__年__月__日。

四、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

- （一） 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- （二） 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。
- （三） 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- （四） 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方。
- （五） 对乙方不称职的工作人员，甲方有权要求乙方限期更换。

- (六) 协助乙方做好管理工作。
- (七) 按时支付管理费给乙方。
- (八) 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第七条 乙方权利义务

(一) 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

(二) 乙方不得转包或分包项目内容，乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料，同时甲方不予退还履约保证金。

(三) 负责编制管理年度计划。

(四) 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理。

(五) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知采购人；物业设施需要维修、保养的，应事先告知采购人。

(六) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

(七) 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的，要及时向甲方反映。

(八) 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。

(九) 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定。同时，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥。

(十) 乙方自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。（需求中无保安时删除此条）

(十一) 乙方员工的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定。

(十二) 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。

(十三) 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

五、服务质量

第八条 具体质量要求详见招标文件第二章采购人需求。

六、合同金额及付款方式

第九条 合同金额

在服务期内，甲方支付给乙方的物业管理服务费总金额为人民币_____元（¥_____）。此费用甲方分__次支付，每次支付金额为_____元。

第十条 付款方式

按采购文件第二章采购人需求的规定。

第十一条 直接费用

甲方物业使用过程中的直接费用，如电费、水费、煤气费等，由甲方自行支付。

第十二条 税费

按照中国现行税法规定的税费均应由甲、乙方分别自行承担。

七、履约保证金

第十三条 乙方应在合同签订后 5 个工作日内，向甲方提交履约保证金，履约保证金金额为人民币 18 万 元（¥ 180000 ）。若乙方没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 10 个工作日内由甲方无息退还。

八、违约责任

第十四条 乙方提供发票后，甲方应按期付清服务费，每逾期一天，支付欠款总额 3% 的违约金；累计违约金不超过服务费总额的 5%。乙方应按其响应项目提供服务，凡未提供或未达到标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，由甲方扣除当月服务费的 3% 作为违约金，累积违约金不超过服务费总额的 5%。

第十五条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达二次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，没收履约保证金，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

九、不可抗力

第十六条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起_____天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十七条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

十、服务费的扣罚（可选，与需求相对应）

第十八条 扣罚标准：按招标文件第二章“采购人需求”相关规定执行。

第十九条 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确

定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

第二十条 罚金原则上用于甲方奖励乙方派驻人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由甲方确定。

十一、争议及解决办法

第二十一条 本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监管部门调解解决，协商或调解不成时按以下第____种方式解决：

1. 中国广州仲裁委员会仲裁；
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其 他

第二十二条 本合同一式____份，具有同等效力，甲、乙双方各执____份。合同自双方签字盖章之日且乙方提交履约保证金后生效。

第二十三条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

<p>甲方：</p> <p>签约代表：</p> <p>地 址：</p> <p>电 话：</p> <p>传 真：</p> <p>签约日期： 年 月 日</p>	<p>(盖章)</p>	<p>乙方：</p> <p>签约代表：</p> <p>地 址：</p> <p>电 话：</p> <p>传 真：</p> <p>签约日期： 年 月 日</p>	<p>(盖章)</p>
--	-------------	--	-------------

第四章 开标、评标和定标

一、 开标

(一) 交易中心按招标公告规定的时间进行开标，投标人在投标截止时间后一个小时内进行投标文件解密。

(二) 解密时间截止后，交易中心电子开标系统自动提取所有投标文件，获取投标保证金交纳情况，投标文件提交及解密情况。

(三) 电子开标系统自动记录投标保证金交纳情况，投标文件提交及解密情况。因投标人原因造成投标文件未提交成功的、未解密的、无法导入电子开标系统的，投标保证金未交纳的，作无效投标处理。

(四) 交易中心将投标人解密后的投标人名称、投标价格、提交情况、投标保证金交纳情况和解密情况进行公布，并通过交易中心数字交易平台会员专区将《开标记录表》公开发布。所有投标人可在系统查看开标情况。

二、 评标委员会

(一) 本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人的代表和从政府采购专家库随机抽取的专家组成，如采购人不派代表参加评审，则评标委员会全部由从政府采购专家库随机抽取的专家组成。评标委员会将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件设定的程序和规则推荐评审结果，任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。

(二) 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之一的，应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评标委员会成员与参加采购活动的供应商利害关系之一的，应当要求其回避：

1. 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；
2. 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；
3. 任职单位与采购人或参加该采购项目供应商存在行政隶属关系；
4. 曾经参加过该采购项目的进口产品或采购文件、采购需求、采购方式的论证和咨询

服务工作；

5. 是参加该采购项目供应商的上级主管部门、控股或参股单位的工作人员，或与该供应商存在其他经济利益关系；

6. 评标委员会成员之间具有配偶、近亲属关系；

7. 同一单位的评审专家在同一项目评标委员会成员中超过一名；

8. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系

(三) 评标委员会判断投标文件的有效性、合格性和响应情况，仅依据投标人所提交一切文件的真实表述，不受与本项目无直接关联的外部信息、传言而影响自身的专业判断。

(四) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并对评价意见承担个人责任。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。

三、 评标方法

(一)

本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分比重构成如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分	综合信用评价得分
分值	45 分	30 分	20 分	5 分

(二) 投标文件差异修正原则

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

5. 投标文件描述内容与原始材料引述内容不一致的，以原始材料内容为准；

6. 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；

7. 评标委员会认定为表述不清晰或无法确定的报价均不予修正。

同时出现两种（含）以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价须经投标人确认后产生约束力，投标人确认应当以书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字；投标人不确认的，其投标无效。

（三） 投标文件的澄清、说明或补正

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。

2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人
或其授权的代表签字。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。

3. 评标委员会成员均应当阅读供应商的澄清、说明或者补正，但应独立参考澄清、说
明或者补正对投标文件进行评审，整个澄清、说明或者补正的过程不得存在排斥潜在供
应商的现象。

4. 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照招标文件要求
予以拒绝，不接受供应商通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应
性的投标。

5. 除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的
任何形式的文件资料。

四、 评标程序

（一） 资格审查

1. 项目开标结束后，采购人或者交易中心应当依法对投标人的资格进行审查，出现不
符合下列情形之一时，作无效投标处理。《资格审查表》如下：

序号	资格审查内容
1	满足以下所有要求：投标文件提交成功、解密成功、能正常导入电子开标系 统，投标保证金完成交纳（如有）
2	符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分支机构投标的，必须由总 公司（总所）授权。根据以下信息进行评审：《投标人资格声明函》及其附件、 分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机 构的授权书。
3	供应商未被列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案 件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”的记录名单；不处于“中国政 府采购网”中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购

	活动期间（以采购代理机构或采购人于资格审查时在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）
--	--

2. 资格审查环节中如采购人或者交易中心认定供应商不合格，采购人或者交易中心需签署书面意见，并当场书面或电话告知供应商，供应商可在限定的时间内以书面或电话方式进行澄清，采购人或者交易中心不再接受其他外部材料。（交易中心现场录音电话号码为：18520453035）。

3. 不通过资格审查或投标无效的，不作符合性审查。

（二）符合性审查

1. 评标委员会应当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，出现不符合下列情形之一时，作无效投标处理。《符合性审查表》如下：

序号	符合性审查内容
1	投标报价确定且不高于最高限价
2	有盖章、签署要求的带★格式文件已按要求盖章、签署
3	投标文件完全满足招标文件中带★号的条款和指标（审查《实质性响应条款一览表》）
4	未发现属无效投标的其他情形（见表末说明）

说明：以下为属无效投标的其他情形。

(1) 法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加本项目或同一子项目投标的。

(2) 评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(3) 投标文件提供虚假材料的。

(4) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(5) 投标人对采购人、交易中心、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(7) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2. 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，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；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。

3. 对不通过符合性审查或被认定其投标无效的，评标委员会需签署书面意见，并当场书面或电话告知供应商，供应商可在限定的时间内以书面或电话方式进行澄清，评标委员会不再接受其他外部材料。（交易中心现场录音电话号码为：18520453035）。

4. 不通过资格审查、符合性审查或投标无效的，不进入技术、商务和价格等的评分程序。

（三） 技术评分

1. 由评标委员会成员对所有有效投标文件的技术和服务响应方案进行审核和分析，填写《技术评分表》，如下：

分值（45）	评审内容	评分细则
4	项目整体服务模式	整体服务模式科学合理，亮点多，针对性强得4分；总体服务模式有一定特点，亮点少，针对性不强得3分；总体服务模式无特点，无针对性得1分；总体服务模式不合理得0分。
10	服务工作目标及服务方案	方案合理（包括但不限于安全保卫服务、交通车辆及停车场管理、环境保洁服务、绿化养护服务、物业设施设备的使用维护和管理、公共设施维护和管理、会务服务、展厅管理服务、档案资料管理等），内容详细，熟悉采购人内部管理要求，10分；方案合理、内容详细，了解采购人需求，得8分；方案比较合理，内容较详细，得5分；方案不合理，不能满足采购人实际需求，得0分。
5	有管理创新举措（如：智能物业管理等反映物管服务智能化管理系统软件）	根据投标人的响应情况进行对比，投标人有使用自有物业管理（移动APP）软件进行日常物业管理服务的为优，得5分；使用第三方物业管理（移动APP）软件的为中，得3分；其他情况为差，得0分。说明：自有物业管理软件为投标人委托第三方软件服务公司进行相关软件开发或投标人自行研发相关软件。要求提供以投标人名称（或简称）命名的物业管理软件使用截图、知识产权证明或委托研发合

		同，提供委托研发合同需在合同内体现软件、成果归属，并附相关发票。
3	工作人员培训及管理	人员培训及管理合理可行,得3分;人员培训及管理比较合理可行,得2分;人员培训及管理基本合理,得1分;人员培训及管理不合理,得0分。
5	本项目项目负责人的资质和经验(提供资质证明材料及该人员在本项目投标截止日之前在本单位任职三年的参保证明(须包含国家规定必须购买的社会保险类型))	满足以下条件:1、具有全日制本科以上学历得1分;2、具有中级或以上职称得1分;3、提供相关证明文件如合同关键页等,每个经验得0.5分,最高得3分;合计最高得5分。需要提供以上学历证书、证件等证明文件的扫描件作为得分依据,扫描件必须清楚辨识,不能辨识或未提供的不得分。
11	本项目其他主管人员、文员的资质和经验(提供资质证明材料及该人员在本项目投标截止日之前在本单位任职两年的参保证明(须包含国家规定必须购买的的社会保险类型))	满足以下条件:1、维修主管同时具备全日制本科或以上学历、电气工程及其自动化中级或以上职称证书、特种作业操作证、特种设备作业人员证(A4),全部满足得4分,每少一项不得分。2、保安主管同时具备大专或以上学历、安全生产监督管理局颁发的安全生产管理类证书、退伍证军人证、安全主任资格证书的得4分,少一项不得分。3、文员(总解说员)(1)具有本科或以上学历(需含汉语言文学或新闻学或播音主持或人力资源管理类专业)毕业证;(2)具有相关部门或行业协会颁发的相关物业服务的人员证书,每具有一项的得1.5分,满分3分。合计最高得11分。需要提供以上学历证书、证件等证明文件的扫描件作为得分依据,扫描件必须清楚辨识,不能辨识或未提供的不得分。
4	机构设置、运作流程、管理计划	根据方案及响应情况进行比较:优,得4分;良,得2分;中,得1分;差,得0分。
3	应对反恐,处理突发事件的方案	根据方案及响应情况进行比较:优:应急处理措施完善,切实可行,得3分;良:应急处理措施较完善,切实可行,得2分;中:应急处理措施基本有描述,符合采购人要求,得1分;差:无应急处理措施,得0分。

2. 将所有评标委员会成员所评各项的得分进行算术平均(按四舍五入原则精确到小数点后三位),再汇总得出该投标人的技术评分(按四舍五入原则精确到小数点后两位)。

(四) 商务评分

1. 由评标委员会成员对所有有效投标文件的商务条件进行审核和评价，填写《商务评分表》，如下：

分值（30）	评审内容	评分细则
3	同类项目经验：依据 2016 年以来完成的场馆类物业管理服务项目合同（分公司投标的，总公司业绩不可纳入评审）	每提供一个场馆类物业管理服务项目经验得 1 分，最高得 3 分。 要求提交合同关键页及中标通知书，缺少证明材料不得分。
4	投标人认证情况	投标人具有质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证、能源管理体系认证（要求认证范围均需包括物业管理，及有效期内）得 4 分，缺少一项扣 1 分，扣完为止；
1	对不良信用记录的扣分	以“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）网站为查询渠道，对列入企业经营异常名录的投标人每一条记录扣 0.1 分，最高扣 1 分；未列入则不扣分（如查询结果显示“没查到您要的信息”，视为未列入企业经营异常名录）。评审时评标委员会应将信用信息查询记录和证据截图存档。
4	投标人荣誉情况	1、投标人获得中国物业管理协会颁发的《物业管理绿色节能示范企业》及区级或以上人民政府颁发的《环保模范企业》证书的得 3 分，缺少一项扣 1.5 分； 2、投标人具有企业社会责任评价等级证书（要求认证范围均需包括物业管理）的得 1 分，无则不得分。合计最高得 4 分。 要求提供以上证明文件的扫描件作为得分依据，扫描件必须清楚辨识，不能辨识或未提供的不得分。
3	项目服务期满后的服务承诺	投标人承诺以下全部三项的得 3 分，否则不得分。（1）服务期满后主动离岗；（2）与后续服务公司进行交接；（3）服务期满，后续服务公司未到位前仍按原合同服务承诺提供物业管理服务。要求提供承诺作为得分依据。
15	投标人专业能力或其子公司专业能力	1、相关资质（投标人或其子公司具备行业协会或主管部门颁发的有害生物防制类服务资质证书、环卫清洁服务资格等级证书，每具有一项得 1.5 分，最高得 3 分，无则不得分； 2、投标人（或其子公司）具备特种设备安装改造维修许可证（电梯）A 级的得 3 分，B 级得 1.5 分、C 级得 1 分，无则不得分； 3、投标人（或其子公司）具有省级公安厅消防局颁发的《消防技术服务机构资质证书》（消防技术服务机构类型：消防设施维护保养检测；资质等级：

		一级的得 5 分，二级得 4 分，无则不得分； 4、投标人（或其子公司）具有省级公安厅颁发的《保安服务许可证》的得 4 分，无则不得分。要求提供以上证明文件的扫描件作为得分依据，扫描件必须清楚辨识，不能辨识或未提供的不得分。 备注：投标人的子公司是指投标人对其子公司股份占比必须达到 51%以上，需提供国家企业信用信息公示系统或市场监督管理局公示的股份证明截图并加盖关联公司、投标人公章，或提供公司章程、公司的审计报告(股东的持股比例的关键页)加盖关联公司、投标人公章。
--	--	---

说明：上表所列为投标人的商务条件。请投标人严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果。

2. 将所有评标委员会成员所评各项的得分进行算术平均（按四舍五入原则精确到小数点后三位），再汇总得出该投标人的商务评分（按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

（五） 价格评审

1. 价格核准：评标委员会成员对有效投标人的详细报价进行复核，看其是否有计算错误或供货范围上的错误，修正错误的原则参见本章的第三条第（二）点。

2. 评标委员会成员对于小型、微型企业的价格扣除，依据投标人填写的《产品适用政府采购政策情况表》（如有）、相关声明函。

对于非专门面向中小微企业采购的项目，依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的规定，凡符合要求的有效投标人，按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例	计算公式
1	供应商须为小型、微型企业	对小型和微型企业产品的价格扣除 6%	评标价 = 总投标报价 - 小型和微型企业产品的价格 × 6%

注：（1）中型企业不享受以上优惠；

（2）小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

（3）小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程，无法认定小型和微型企业的，不享受价格扣除。

（4）监狱企业视同小微企业，监狱企业投标的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，不再提供《中小微企业声明函》。

（5）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

计算价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，各有效投标人的评标价（指投标报价经算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除后的价格）中，取最低价为评标基准价，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：

价格评分=（评标基准价 / 评标价）× 20 分

评标价仅用于计算价格评分，中标金额以实际投标价为准。

（六）综合信用评价得分评审（属于商务评分的一部分）

综合信用评价得分=投标人的广州公共资源交易中心政府采购供应商信用指数×5%

说明：1. 《公共资源交易综合信用指数评价标准》详见本项目招标公告附件。

2. 投标人的信用指数以开标当天交易中心网站公布的分值为准（供应商可通过“广州公共资源交易网-信用信息-政府采购信用平台”进行访问）。

（七）综合评分的计算

1. 综合评分=技术评分+商务评分+价格评分+综合信用评价得分

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同的，按评标价由低到高顺序排列；综合评分相同，且评标价相同的，按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同，且评标价和技术评分均相同的，名次由评标委员会抽签决定。

（八）中标候选人推荐

1. 评标委员会按上述排列向采购人推荐两名中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价 20%（含）以上的，只推荐 1 名中标候选人。第一中标候选人不得随意放弃中标资格。

2. 本项目使用综合评分法，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，通过资格审查、符合性审查且评审后得分最高的同品牌投标人获得中标候选人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会抽签确定一个投标人获得中标候选人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

五、 项目废标处理

根据《政府采购法》第三十六条规定，本项目或子项目下列情况出现将作废标处理：

- (一) 符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的。
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (三) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。

六、 定标

(一) 交易中心应当在评标结束后2个工作日内将评标报告及《确认采购结果通知书》送采购人，采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人

第一中标候选人放弃中标或被依法认定中标无效的，采购人可以按顺序选择第二中标候选人。

(二) 采购结果确认后，交易中心将中标结果在采购信息发布网站上进行公告。不在中标名单之列者即为落标人，交易中心不再以其它方式另行通知。

(三) 中标结果公告后，中标人须向交易中心支付公共资源交易服务费。交易中心完成支付确认后，中标人可以下载打印中标通知书。具体打印方式请查阅“广州公共资源交易网”中“通知公告”栏。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

(四) 中标人放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

(五) 凡发现中标人有下列行为之一的，将移交政府采购监督管理部门依法处理。

1. 提供虚假材料谋取中标的。
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。

3. 与采购人、其他供应商或者交易中心工作人员恶意串通的。
4. 向采购人、交易中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的。
5. 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的。
6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。
7. 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的。

七、 签约

(一) 采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日（第二章采购需求有相应约定的从其约定）内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

(二) 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

(三) 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

八、 履约评价

(一) 采购人负责对中标人的履约行为进行评价，评价标准详见《公共资源交易综合信用指数评价标准》（见本项目招标公告附件）。采购人凭CA数字证书登录广州公共资源交易中心数字交易平台，选择需评价的项目，根据中标人履约的实际情况逐项进行评价。

(二) 评价结果会影响供应商的综合信用评价得分。供应商对其评价情况有异议的，可向采购人反映，采购人应当检查有关评价情况并答复异议人，如有错误，应当修正。异议人对采购人的答复不服的，可向市、区财政局反映，市、区财政局调查后发现确有错误的，有权要求采购人纠正。

第五章 投标文件格式

投标文件包括但不限于以下组成内容，请按顺序制作，本章有提供格式文件的请按格式要求提交。（盖章要求：完成投标文件的制作后，可点击“一键签章”按钮进行批量电子签章。）

序号	内容	盖章要求
商务部分		
1	★投标承诺函	电子签章
2	★投标人资格声明函	电子签章
3	★《投标人资格声明函》的附件（提供以下相关证照之一的扫描件）1 企业法人营业执照；2 事业法人登记证；3 其他组织的营业执照或执业许可证；4 居民身份证等	电子签章
4	报价明细表	电子签章
5	授权委托证明书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交本证明书）	电子签章
6	★开标一览表	电子签章
7	★实质性响应条款一览表	电子签章
8	业绩一览表	电子签章
9	证书一览表	电子签章
10	投标人认为有必要说明的其他商务文件资料	电子签章
11	客户评价证明文件	电子签章
12	年度财务报表（含资产负债表及利润表，尽量提供具有审计资质的第三方出具的《审计报告》）	电子签章
13	中小微企业声明函（非中小微企业可不提供）	电子签章
14	残疾人福利性单位声明函（非残疾人福利性单位可不提供）	电子签章
15	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	电子签章
16	★属于分支机构投标的，还须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书，授权书须加盖总公司（总所）公章	电子签章
17	子公司的相关证明材料及相关证书	电子签章
18	项目服务期满后的服务承诺（格式自定义）	电子签章
服务文件		
19	服务方案一般性条款响应差异表	电子签章
20	服务方案	电子签章
21	项目管理人员情况表	电子签章
22	投标人认为有必要说明的其他服务文件资料	电子签章
23	其他主管人员和服务人员情况表	电子签章
24	信息化管理和创新举措	电子签章

特别提示与要求!

请投标人严格按照表格内容及要求制作投标文件，所有证书类文件提供扫描件且必须在有效期内，表中带★的材料将作为投标人资格性和符合性审查的重要内容之一。**如★内容未按上述规定上传投标材料，将严重影响评审结果。**

投标承诺函

广州公共资源交易中心：

我方确认收到贵方提供的“[广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目](#)”（项目编号：CZ2019-0534）的招标文件，已完全理解招标文件的所有内容。决定投标本项目，据此我方承诺如下：

一、 我方的投标文件在投标截止日后90天（日历天）内保持有效，如中标，有效期将延至本项目《广州市政府采购合同》执行期满日为止。

二、 我方在参与投标前已仔细研究了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

三、 我方声明投标文件及所提供的一切资料均真实无误及有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方可能提出的要求，提供与投标有关的任何其它数据或信息。

四、 我理解贵方不一定接受最低报价的投标。

五、 我方同意如在本项目开标后、投标有效期之内撤销投标文件，或中标后未在规定时间内签订合同并送贵方备案的，贵方将不退还投标保证金（如有）。

六、 我方接受按采购人委托向贵方支付公共资源交易服务费，如果中标，保证履行投标文件中承诺的全部责任和义务，切实履行《广州市政府采购合同》中的全部条款，投标总报价已包含公共资源交易服务费（公共资源交易服务费按照招标文件第一章投标人须知中所列收费标准计算），并承诺向贵中心足额支付。

七、 我方保证，采购人在中华人民共和国境内使用我方报价货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专

利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

八、 所有与本项目有关的函件请发往下列地址：

地址（邮编）		传真	
电话、手机		联系人（职务）	

日期：20 年 月 日

说明：本格式文件内容不得擅自删改。

投标人资格声明函

广州公共资源交易中心：

关于贵方 年 月 日发布关于“广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目”（项目编号：CZ2019-0534）的采购公告，我方愿意参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定：

我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所规定的条件。

（一）具有独立承担民事责任的能力，提供以下相关证照的扫描件（见附件）之一：

1.企业法人营业执照；2.事业法人登记证；3.其他组织的营业执照或执业许可证；4.居民身份证等；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担。

特此声明！

日期：20 年 月 日

说明：1. 本格式文件内容不得擅自删改。

2. 分支机构投标的，以上《投标人资格声明函》必须由分支机构和总公司（总所）同时加盖公章或电子签章，附件由总公司（总所）提供。

报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	内容	小计（元/年）	备注
1	人员费用（不含加班补贴）		报价明细见《配置服务人员费用报价明细表》
2	行政费用		★占比不得低于人员费用的 0.5%
3	设备设施维护费用		★占比不得低于人员费用的 5%
4	外墙清洗费用		★占比不得低于人员费用的 2%
5	清洁费用（包含垃圾清运、四害消杀、清洁耗材等）		★占比不得低于人员费用的 5%
6	绿化费用（包含绿化租摆费用、绿化养护费用）		★占比不得低于人员费用的 1%
7	安保费用（包含培训物资、安保耗材等）		★占比不得低于人员费用的 0.5%
8	其他费用（员工意外险、公众责任险等费用）		★占比不得低于人员费用的 1%
9	投入本项目的设备/装备/工具费用		★占比不得低于人员费用的 1%
10	管理利润		★占比不得低于人员费用的 3%
11	税金		★占比不得低于年报价的 6.72%
12	合计（元/年）		
13	两年报价（元）		

填报要求：

1. 此表为《开标一览表》的报价明细表，合计应与《开标一览表》的投标总报价相等。
2. 人员费用的报价应与《配置服务人员费用报价明细表》的合计价相符。

配置服务人员费用报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	分项内容	每人每月费用			配置服务人员人数	每月费用	备注
		工资	五险一金	小计			
1	管理人员						正常工资不低于 8000 元/月；
							五险一金缴纳比例不得低于正常工资的 28%；
2	文员（解说员）						正常工资不低于 4000 元/月；
							五险一金缴纳比例不得低于正常工资的 28%；
3	工程技术人员						正常工资不低于 4000 元/月；
							五险一金缴纳比例不得低于正常工资的 28%；
4	保洁人员						正常工资不低于 3000 元/月；
							五险一金缴纳比例不得低于正常工资的 28%；
5	保安人员						正常工资不低于 3300 元/月；
							五险一金缴纳比例不得低于正常工资的 28%；
小计（元/月）		/	/	/			
合计（元/年）							

填报要求：

1. 此表为配置服务人员费用的报价明细表，投标人可视人员配置情况补充分项内容。
2. 合计价应与《报价明细表》中的人员费用的每月报价相符。
3. 每人每月工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。
4. 社保等费用指企业按国家规定必须为服务人员支付的社会保险费用及其他应付费用。

授权委托书

兹授权_____（委托代理人姓名）为我方委托代理人，其权限是：办理广州公共资源交易中心组织的“**广州市增城区青少年宫物业管理服务采购项目**”（项目编号：**CZ2019-0534**）的投标事宜。本授权书有效期与我方投标文件中标注的投标有效期相同，自签章之日起生效。

附：代理人性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

身份证号码：_____

日期： 20 年 月 日

说明：法定代表人亲自办理投标事宜的，无需提交本授权委托书。

开标一览表

货币单位：人民币元

投标总报价

填报要求：

1. 投标总报价包含公共资源交易服务费等所有税费。
2. 如投标人报价低于最高限价 60%的，必须在《实质性响应条款一览表》内说明报价理由。

实质性响应条款一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1	★如投标人报价低于最高限价 60%的，必须说明报价理由。	理由：	
2	按照《报价明细表》★号条款要求报价		
3	以下内容根据第二章采购需求★号条款详细列举		
...			

说明：

1. 本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
2. 请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

业绩一览表

序号	项目名称	项目地址	合同总价	服务年限	项目质量	项目单位联系人电话
1						
2						
3						
...						

填报要求：

1. 依据商务评审中的业绩要求填写本表并提供相关证明材料，合同可只提供首页、含金额页、盖章页。
2. 请投标人严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果。

证书一览表

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

填报要求：

1. 填写投标人获得资质、认证或企业信誉证书。（或根据评分项对应内容的要求填写）
2. 请提供本表所列的证书资料。

中小微企业声明函

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

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为_____行业（请填写所在行业）_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

日期：20 年 月 日

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。

日期：20 年 月 日

服务方案一般性条款响应差异表

采购需求		投标人响应	
序号	项目内容	承诺	差异
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			

填报要求：请按第二章采购需求列出差异内容，若无差异，留空，视为完全响应。

服务方案

投标人应按要求递交完整的实施方案设计，说明各分项计划，提交图表、文字说明书等资料，并涵盖如下内容：

- (一) 实质响应采购人全部需求。
- (二) 服务工作目标及管理方案。
- (三) 机构设立、运作流程、管理计划。
- (四) 工作人员培训及管理，包括培训计划、方式、目标等。
- (五) 管理工作必需的物质装备计划情况。包括：服务人员住房、器械、工具以及通讯、治安装备及办公用品等。
- (六) 管理规章制度。包括单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。
- (七) 档案制度。
- (八) 各项管理指标的承诺。
- (九) 提出合理化的建议。
- (十) 其它。

项目管理人员情况表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
资格证书			见____页		

参加工作时间				担任项目经理（服务项目负责人）年限			
负责项目情况如下（包括全部在任项目及主要曾经负责项目）							
业主	项目内容	项目面积	项目时间	负责时间	业主联系人及电话		
在任项目							
曾经负责项目							

填报要求：

1. 上表拟任项目经理即为投标人中标后为采购人提供服务的项目负责人，未经采购人同意不得更换。
2. 提供拟任项目经理在本单位服务的外部证明材料，如投标截止日之前六个月以内的代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等。