

佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司

采购项目

招标文件



项目名称：绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号：JG2025(CC)XZ0014

广东信立招标采购有限公司 编制

发布日期：2025 年 3 月 7 日

目 录

第一部分 投标邀请函	2
第二部分 用户需求书	5
一、详细技术服务内容和要求	5
二、详细商务内容和要求	50
第三部分 投标人须知	54
一、投标人须知前附表	54
二、投标人须知正文	58
(一) 总则及概念释义	58
(二) 招标文件的说明	61
(三) 投标文件的说明	63
(四) 开标会及评审程序	67
(五) 确定评审结果	71
(六) 询问、质疑与投诉	72
第四部分 评审办法及标准	75
一、评审办法及标准前附表	75
二、评审办法及标准正文	81
第五部分 合同书范本	83
第六部分 投标文件格式	153
第一章 评审内容索引	154
第二章 资格性文件	156
第三章 商务部分	167
第四章 技术服务部分	172
第五章 价格部分	174
第六章 其他文件	176

第一部分 投标邀请函

广东信立招标采购有限公司受佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司的委托,对绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目进行公开招标,欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

一、项目编号: JG2025(CC)XZ0014

二、项目名称: 绿岛湖都市产业区B1地块物业管理服务项目

三、项目预算金额: ¥9,976,836.48元

四、采购数量: 1项

五、项目性质: 本项目属于国企单位采购项目,不纳入市(区)、镇街级政府采购管理及工程招标管理范畴。采购公告的发布及发布渠道纯属信息扩展之用,以促使更多符合条件的供应商获得本项目的相关采购信息。

六、项目内容及需求: 本项目为绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目,服务年限为 2 年,项目合同采用 1 年 1 签的形式。详细内容和要求详见《招标文件》第二部分 用户需求书。

七、投标人资格要求:

- 1、投标人应具有独立承担民事责任的能力: 投标人须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人,投标时提交有效的营业执照(或事业法人登记证或身份证等相关证明)复印件。
- 2、投标人应有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录: 至少提供以下两种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供提交投标文件截止时间当月(含)往前推 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,提供相应证明材料)。
- 3、投标人应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度: 至少提供以下四种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供经会计师事务所审计的 2024 年度财务报告(财务报告由第三方会计师事务所出具,能清晰显示第三方会计师事务所的印章,并能反映审计结论); (3) 基本开户银行出具的资信证明(资信证明应在提交投标文件截止时间当月(含)往前顺推 6 个月以内出具); (4) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。
- 4、投标人须具备履行合同所必需的设备和专业技术能力: 提供《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函》。
- 5、投标人在参加采购活动前 3 年内,在经营活动中没有重大违法记录: 提供《投标人

资格信用承诺函》或《守法经营声明书》。重大违法记录,是指投标人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。

(“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款,法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的,从其规定)。

- 6、信用记录:投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“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名单”中,不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。(以资格审查人员于投标文件提交截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准;如上述网站未能查询到相关记录,则视为不存在上述不良信用记录;如相关失信记录已失效,投标人需提供相关证明资料。)
- 7、投标人必须符合的其他条件:单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,不得再参与本项目投标。提供承诺函。
- 8、本项目不接受联合体参与投标。

八、网上获取和下载招标文件:

- 1、本项目采用网上获取招标文件。供应商须先办理供应商信息入库后,通过登录交易系统“佛山市公共资源交易信息化综合平台”获取文件后,才能参与本项目的投标。
- 2、供应商信息入库具体操作方法请浏览“广东省公共资源交易平台(佛山市)”(<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/440600/index>)—服务指南—企业登记办理指引—GDCA 数字证书及电子签章指引”及相关信息,入库咨询电话:400-998-0000。
- 3、网上下载招标文件时间:2025年3月7日16时00分起至2025年3月14日17时30分止(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日,法定节假日除外)。已办理供应商信息入库的供应商应当在规定时间内,登录“佛山市公共资源交易信息化综合平台”进行网上下载招标文件。
- 4、招标文件费用:每套售价500元(人民币),售后不退,在项目开标当天由采购代理机构现场收取。不缴纳招标文件费用的,均视为自动放弃投标权利。

九、投标截止时间:2025年3月28日9时30分,投标截止时间前30分钟开始接收投标文件。

十、提交投标文件地点:佛山市禅城区季华西路131号B1座佛山市公共资源交易中心禅城分中心开标(3)室。

十一、开标时间:2025年3月28日9时30分。

十二、开标地点: 佛山市禅城区季华西路131号B1座佛山市公共资源交易中心禅城分中心
开标(3)室。

十三、公告期限: 自本公告发布之日起5个工作日。

十四、联系事项:

(一) 采购人: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司

地 址: 佛山市禅城区季华西路 131 号 B1 座 5 层 526 室

联系人: 梁小姐 联系电话: 0757-82529530

邮编: 528000

(二) 采购代理机构: 广东信立招标采购有限公司

地 址: 佛山市禅城区江湾北一街 5 号二楼

联系人: 黄先生 联系电话: 0757-82787525

邮编: 528000

广东信立招标采购有限公司

2025年3月7日

第二部分 用户需求书

一、详细技术服务内容和要求

一、项目基本概况

为提升绿岛湖都市产业区物业服务管理质量,确保产业区环境安全,现通过公开招标选取 1 名中标单位负责绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目。

1. 项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

2. 项目地址: 佛山市禅城区季华西路 131 号

3. 项目类型: 办公楼

4. 项目概况:

(1) 占地面积: 47074 平方米

(2) 绿化面积: 约 1.4 万平方米

(3) 建筑面积: 148027.26 平方米

(4) 办公面积: 暂为 100370.57 平方米(目前办公区已出租物业面积为 67806.44 平方米,办公区暂空置物业面积为 32564.13 平方米)

(5) 配套:

①园区配套饭堂: 暂为 2509.69 平方米

②档案库房: 暂为 2779.07 平方米

③车位数量: 738 个

(6) 楼栋数量: 4 座

(7) 电梯数量: 26 台

(8) 车库出入口: 5 个

(9) 建筑层数: 15 层

二、项目岗位配置要求

1. 中标人为本项目提供物业管理服务所雇用的人员(不包括物业设施设备房外委的消防维保人员、商业配电房维保人员),应达到约定的岗位人员配置标准。具体如下:

(一) 行政类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	项目经理	1 人	主管项目全面管理工作, 清楚掌握项目各工作事项进展情况, 有效管理、分配各岗位工作。承担管理责任。对日常管理问题提出切实可行的管理方案, 有问必答, 及时落实回复招标人安排的各项工作, 密切主动与招标人进行日常沟通工作, 保持 24 小时通讯畅通。	(1) 年龄在 30 周岁至 45 周岁之间。 (2) 具有大专或以上学历, 有 8 年以上物业管理工作经验。 (3) 持有物业管理项目经理执业证书。 (4) 待人友善, 处事灵活。 (5) 要求有园区 1 年及以上项目管理经验。 (6) 熟悉物业管理有关法律、法规及企业管理工作。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	财务岗	1 人	对本项目物业管理费、水电费等费用实施计费、对数、制作收费报表、日常收费等	(1) 年龄在 45 岁以下, 熟练电脑操作。 (2) 大专或以上学历, 持有初级会计证或以上, 有一定服务经验。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

(二) 客服类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注

1	客服主管	1 人	负责客服、保洁绿化工作质量监督及人员培训管理、工作计划编制及客户服务管理等工作	<p>(1) 年龄在 28 周岁至 40 周岁之间。</p> <p>(2) 有 5 年以上物业管理工作经验。</p> <p>(3) 大专或以上学历, 熟练电脑操作。</p>	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	服务中心前台客服人员	1 人	负责日常物业前台客服接待工作	<p>(1) 年龄在 35 周岁以下, 男性身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 具有大专或以上学历, 熟练电脑操作。(2) 有相关服务行业经验。</p>	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
3	B1 大堂前台客服人员	1 人				
4	B2 大堂前台客服人员	1 人				
5	B3 大堂前台客服人员	1 人				
6	B4 大堂前台客服人员	1 人				
7	综合岗	1 人	<p>(1) 负责项目内各档案、文书报告工作; (2) 直接接受招标人工作指令, 优先处理招标人安排的日常工作, 负责完成资料签收、文件签收、收楼入住、变更退租、日常费用催收、资产报修工作跟进、回访、户内资产登记、空置单元巡查、钥匙管理及上述相应工作记录整理和上交招标人书面报告; (3) 日常物业服务质量监督、巡</p>	<p>(1) 年龄在 35 周岁以下, 男性身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 具有大专或以上学历, 熟练电脑操作。(2) 有相关服务行业经验。</p>	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

			查、管理、客户诉求处理、沟通等工作			
--	--	--	-------------------	--	--	--

(三) 工程类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	工程主管	1 人	负责工程部门的管理, 负责对机电维修工作质量监督及人员培训管理, 工作计划编制等	(1) 年龄在 50 周岁以下, 具有大专或以上学历。 (2) 有 5 年以上相关行业工程管理工作经验。 (3) 持有相关专业操作证和上岗证(如电工证、制冷证等)。 (4) 能根据设备设施的运行数据或状态分析存在问题, 并提出解决措施或方案, 具有一定的事故判断和应急处理能力; 能制定设施、设备更新及维修保养计划和方案, 并能组织检查和落实。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

2	运行电工	1 人	对运行中的机电设备实施定时巡查并签署运行记录, 处理班内各种机电设施、设备应急问题, 对不能处理的突发故障或事件负责跟踪报告, 配合维修班工作; 日常弱电门禁、道闸、监控、消防等弱电设施维修、维护管理	(1) 年龄在 50 周岁以下。 (2) 有 3 年以上相关工作经验。 (3) 持有相关专业操作证和上岗证(如电工证、制冷证、电梯维护证、消防维护证等)。	24 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	
3	维修工	1 人	日常机电设施设备维修、维护管理, 日常土建类墙身、地砖泥水维修、维护管理		每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

(四) 安防类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	保安主管	1 人	全面调配管理园区安全生产工作	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 3 年以上相关服务行业工作经验。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	保安班长	1 人	负责实施园区安防工作	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 2 年以上相关服务行业工作经验。	16 小时值班岗位, 与保安主管做好每班工作交接, 每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

				(3) 持有相关安全员证	
3	消防专员	1 人	负责实施园区消防安全工作	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 2 年以上相关服务行业工作经验。 (3) 持有相关消防员证。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天
4	视频监控岗	1 人	值守监控中心, 完成监控、消防中心所赋予的职责	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 女性, 身高 160 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 2 年以上相关服务行业工作经验。 (3) 消防监控员持有相关消防设施操作员证。	24 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休
5	消防监控岗	2 人			
6	B1 大堂秩序维护员	1 人	对大堂出入口人员秩序实施管理及大堂电梯厅早晚高峰梯控管理	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 2 年以上相关服务行业工作经验。	16 小时值班岗位, 与大堂前台客服员做好每班工作交接, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休
7	B2 大堂秩序维护员	1 人			
8	B3 大堂秩序维护员	1 人			
9	B4 大堂秩序维护员	1 人			

10	B1 车场出入口岗	1 人	车场车辆出入口秩序、收费管理	(1) 年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2) 有 2 年以上相关服务行业工作经验。 (3) 车场出口岗有 2 年以上停车场相关收费工作经验。	16 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	
11	B2 车场出入口岗	1 人				
12	B3 车场出入口岗	1 人				
13	B4 车场出入口岗	1 人				
14	巡逻岗	2 人	园区实施全方位巡查、记录、汇报及治安秩序管理		24 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	

(五) 环境类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	清洁主管	1 人	负责管理保洁、绿化工作	(1) 年龄在 55 周岁以下。 (2) 相关领班以上经验 5 年以上。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	塔楼保洁岗	12 人	常规清洁保洁工作、绿化养护工作	(1) 年龄在 55 周岁以下。 (2) 有一定服务行业工作经验。	每天工作不少于 8 小时, 节假日无休	
3	车场保洁岗	2 人				
4	外围保洁岗	2 人				
5	绿化岗	2 人				

注:

1. 本项目须按以上岗位要求合理安排在岗人数, 但每天岗位配置人数不少于 47 人, 轮岗、调休人员由中标人根据项目情况自行确定。以上岗位人员不包括物业设施设备房外委工作人员(消防维保人员、商业配电房维保人员), 且岗位设置经招标人同意后可根据实际需求进行调整。
2. 中标人须按其投标文件中承诺提供的项目组人员配置项目人员, 在合同期内不得擅自更换。如因工作安排或其他原因, 需要更换项目组人员时, 应事前向招标人书面提出书面申请, 未经招标人同意, 不得更换人员。
3. 招标人有权以书面形式要求中标人更换不能按约定履行合同的人员。即使是招标人要求或同意更换的人员, 其代替人员的资质仍应得到招标人的认可, 且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由中标人承担。
4. 如中标人未经招标人书面同意擅自更换项目经理的, 招标人有权扣除中标人人民币 5000 元/人次的违约金(从当月招标人应付的物业服务费用中扣除)。发生本条上述情况累计达 4 次后, 招标人有权解除合同, 由此引致的经济损失, 中标人须全额赔偿, 招标人保留追究中标人相关责任的权利。
5. 中标人对其雇员的人身安全负全部责任。
6. 服务期内, 招标人可根据项目实施情况对本项目的岗位人员类别及数量提出改动。物业服务收费标准不因本项目的岗位人员类别及数量改动而调整。如招标人认为中标人派驻的人员不符合项目、合同要求的, 招标人有权要求中标人在合理期限内无条件更换, 中标人逾期更换的, 视为该岗位缺岗, 中标人应承担相应的违约责任。

三、物业服务质量要求

(一) 客户服务类

一) 总体要求

类别	服务标准
总体要求	1. 设立客户服务中心, 周一至周日每天不少于 8 小时为客户提供物业服务, 向客户公布 24 小时服务电话、投诉渠道, 公布范围包括不限于大堂、电梯轿厢、公告栏、主要出入口。建立 24 小时电话接听制度, 24 小时受理客户报修、求助、投诉等, 服务电话有录音功能, 并作为日常工作情况依据, 接受招标人监督查询, 做好业户来电/来访/来函意见记录, 确保 100%

	<p>答复率;</p> <p>2. 项目经理按国家(地方)规定取得物业管理资格证书。</p> <p>3. 服务人员应保证服装统一、佩戴标志、整洁规范,确保仪容仪表、行为举止、语言态度良好。</p> <p>4. 每季度至少对全体员工进行 1 次培训(物业管理服务知识、服务礼仪、消防、应急等);</p> <p>5. 公示各类服务收费项目和收费标准,日常事务工作指引及服务承诺。</p>
--	---

二) 具体要求

1. 客户沟通

类别	服务标准
客户沟通	<p>1. 项目主管以上人员每半年与所有客户进行一次访谈,所有访谈应保留记录,对访谈中客户提出的建议和意见制定整改措施并落实。</p> <p>2. 客户满意率不低于 95%,项目应依据客户满意度调查结果,制定客户满意度提升计划并有效落实。</p> <p>3. 通过项目公告栏、电子显示屏、紧急广播等方式向客户发布信息,发布前必须经项目负责人审批。</p>

2. 投诉管理

类别	服务标准
投诉管理	<p>1. 安排专人负责客户投诉处理,对于物业服务相关的投诉及时跟进处理。投诉处理过程中保持与客户沟通,投诉处理进度、处理情况应及时向投诉客户反馈,至投诉处理完毕;</p> <p>2. 所有投诉均须有完整的处理记录,并建档保存;重大、热点投诉处理完毕后应形成专项报告,单独立卷保存;重大、热点投诉应及时填写相关记录发予送招标人。</p> <p>3. 所有投诉处理完毕后,应进行 100%回访。</p> <p>4. 网络投诉须在投诉产生或收到转发后 24 小时内响应;其他形式的投诉均须在投诉产生或收到转发后 1 个工作日内回复。</p> <p>5. 对于共性的、涉及公共部位和公共利益的投诉,每月整理汇总处理措施和结果,由招标人确定是否公示、公示张贴区域范围等。</p>

3. 客户收楼入驻

类别	服务标准
客户收楼入驻	<p>1. 根据招标人出租信息确认单或招标人经营系统信息, 通知客户办理收楼入驻手续;</p> <p>2. 向客户提供物业服务须知, 指引客户填写入驻资料并审核完整性, 与客户或使用人签订物业管理服务协议与消防安全管理责任书, 明确与客户间的责权关系与消防安全责任;</p> <p>3. 与客户书面确认户内设备设施情况, 水电仪表读数, 移交钥匙; 客户验房过程中发现的任何需维修维护问题, 应及时反馈给招标人, 并协助跟进后续维修维护情况。</p> <p>4. 在物业出租给新的承租方时, 根据房屋实际情况及招标人要求提供一次无偿清洁服务, 要求无杂物、无垃圾、无明显污迹、无异味。</p> <p>5. 客户进驻经营后及时完善客户管理档案, 及时建立客户书面及电子档案, 电子档案每季度更新一次报送招标人。</p>

4. 装修管理服务

类别	服务标准
装修管理服务	<p>1. 严格落实装修报建相关的法规制度, 根据招标人要求负责园区租户装修的方案审批、监督管理、竣工备案及档案管理工作, 对需要向相关行政部门报建的, 严格把控通过后方可施工。</p> <p>2. 建立完善的装修服务制度, 包括事前告知(法律法规禁止事项)、事中制止及事后上报义务履行的措施与方法, 及日常巡查范围、要求及频次等; 装修前, 受理客户装修申报登记, 对用房的装修方案进行初步审核, 告知客户、装修施工单位有关装饰装修的禁止行为和注意事项, 客户整套装修方案及验收后资料需向招标人备案, 涉及影响安全部分(300平方米以上消防报审资料、装修施工安全及责任承诺书等)的装修, 涉及主体承重、土建等部分的装修以及涉及广告位、租赁合同中有特殊约定的装修需报招标人审批后方可施工。</p> <p>3. 提前对可能造成损坏的共用部位(大堂、电梯厅、电梯轿厢、特殊材质地面等)采取防护措施;</p>

4. 受理客户装修施工的申请, 根据客户提供齐全的装修方案, 在规定时间内审核是否符合供电的容量限额, 从物业管理的角度审核其是否符合消防、排油烟(气)、排污等相关要求;
5. 与客户签订管理协议(如装修垃圾搬运等), 明确违约责任、处理措施。或有其他的疏导、管理途径, 杜绝强买、强卖或由此引起的投诉、经济纠纷;
6. 协助客户详细了解装修现场水、电走向、承重墙位置、防水层、消防申报等情况, 提示空调主机等安装事项;
7. 装修期间, 装修管理员(或其他客服管理人员)每天至少到装修现场巡查二次, 并作好记录, 巡查内容包括但不限于:
 - ①装修现场的外围装饰性一体化封闭隔离, 噪音、异味、粉尘的控制, 严格控制装修期间的严重噪声和刺激性气味施工;
 - ②临时供电、供水等设备的安全使用情况;
 - ③现场消防器材的配置情况。动用明火必须办理手续;
 - ④隐蔽工程施工(如防水施工、改线改管等), 对于存在安全隐患的隐蔽工程, 应及时予以记录并要求客户整改; 提示客户进行装修隐蔽工程验收, 如水管打压、线路绝缘检测、地漏和排水管道的通水等项目的测试;
 - ⑤发现客户违反装修管理制度进行危及建筑物安全的行为, 如拆除房屋承重墙、利用房屋储存危险物品等; 违规私搭乱建、私改乱拆管线、侵占公共过道等公共部位或者共用设施设备的行为予以制止;
 - ⑥发现客户进行虽不危及建筑物安全, 但违反法律、法规、物业服务合同和管理规约, 极易使办公楼矛盾激化或引起恶性示范效应的行为, 涉及到客户重大利益或者众多客户利益的行为, 即时以书面形式告知违章事项, 并采取制止措施。制止无效时及时书面上报招标人及相关政府主管部门, 并依据项目实际情况提起诉讼, 必须留存告知、制止、上报等义务履行证明材料。
8. 建立客户装修档案, 内容应包括客户装修申请、登记及审批记录、装修公司及装修人员登记及相关材料、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录。

5. 客户退租/变更

类别	服务标准
客户退租/变更	<p>1. 根据招标人的退租/变更单或招标人经营系统信息, 预约受理客户办理退租/变更手续, 向客户提供退租、变更工作指引;</p> <p>2. 与客户书面签名确认水电表读数、检查单元内设施设备情况 (包括: 主体承重结构、消防设施、玻璃门窗、安全护栏、弱电光纤、配电箱等无缺损、损坏情况等)。</p> <p>3. 收回物业时, 按招标人要求告知客户不得拆除或人为恶意破坏其租赁范围内不可拆卸的装修及物品, 客户的个人物品须全部搬离 (需遗留物品须经招标人同意), 室内无杂物、异味、无明显污迹, 卫生应清理干净, 收回客户钥匙;</p> <p>4. 与客户确认结清相关物业服务费、水电费用、设备设施损坏赔偿费 (如有);</p> <p>5. 建立客户书面及电子档案, 及时确认报送招标人, 并更新经营系统信息。</p>

6. 空置房管理

类别	服务标准
空置房管理	<p>1. 未出租单元空置房钥匙统一管理, 并建立空置房台账。</p> <p>2. 每月至少一次对空置房内设施设备、物资进行巡查, 并具有妥善管理和保管责任, 确保无人为损坏和丢失, 室内卫生干净无杂物。巡查情况形成电子记录及书面文件, 及时上报招标人。</p>

7. 维修服务管理

类别	服务标准
维修服务管理要求	<p>1. 报修维修基本流程: 维修申报登记确认、维修处理分类、维修处理及验收、维修工作回访。</p> <p>2. 设立 24 小时报修窗口, 电话接收租户报修咨询工作, 向租户提供维修工作指引, 统一受理登记租户报修需求。现场工作人员提供报修单据, 正确指引租户填写。</p> <p>3. 每天不少于一次跟进每个维修事项的完成进度, 做好预约租户及相关维修开展、服务工作。</p> <p>4. 对维修结果进行验收与租户回访, 书面记录、确认维修结果。</p>

维修服务 礼仪	<p>1. 维修人员应衣着整洁, 表情自然亲切, 主动服务, 用语礼貌, 仪表端庄, 行为规范。</p> <p>2. 维修时与客户确认服务内容, 告知维修服务方案和收费标准, 维修完毕后, 清理现场, 告知客户维护完毕, 请客户验收并讲解注意事项, 由客户确认。维修记录清晰、完整。</p>
------------	---

8. 客户信息管理

类别	服务标准
客户信息 管理	<p>1. 客户档案 (包含纸质及电子文件等) 由专人管理, 非资料管理员查阅、借阅须登记并经过项目负责人审批同意, 留存记录;</p> <p>2. 客户信息需按规定定期更新。</p>

9. 其他日常客户管理

类别	服务标准
其他日常 客户管理	<p>1. 代收代缴客户水电费及临时停车费 (另行签订代收代缴水电费协议及停车费协议);</p> <p>2. 根据招标人提供的月租车辆信息, 定期更新停车场内的车辆标识, 并巡查停放情况;</p> <p>3. 项目应指定专人对办公楼周边的环境卫生、是否占道经营进行日常监督, 对违反客户管理相关规定的行为及时纠正。对客户消防、电器设施和使用情况进行监控, 要求各客户配置足够的消防器材及定期维护电器设施;</p> <p>4. 客户办公区域整洁, 无乱悬挂、乱张贴、乱摆放, 广告、霓虹灯、招牌整洁统一美观, 无安全隐患或破损等;</p> <p>5. 每年度定期开展园区文化活动, 活动前应编制活动方案, 并提前告知客户, 同时应制定相关应急预案, 并组织培训/演练;</p> <p>6. 节假日园区节日布置;</p> <p>7. 定期义务宣传并张贴安全用电常识、消防知识等内容。</p>

10. 提供无偿便民服务及有偿服务

类别	服务标准

提供无偿便民服务及有偿服务	<p>1. 提供无偿便民服务, 包括但不限于: 借用便民雨伞、推车借用、零星工具借用、协助进驻企业开展开业免费宣传活动、有关典庆、仪式、会议、参观配合;</p> <p>2. 提供有偿服务, 包括但不限于: 空调维修保养、门窗维修、换门锁维修、拆换户内电线路、拆换照明开关及灯具、搬运家具、户内清洁、管道疏通、打印、复印、发送传真、电子邮件;</p> <p>3. 有偿服务应明码实价, 经招标人同意后在显著位置公示服务内容、收费标准等。</p>
---------------	---

三) 其他工作要求

类别	服务标准
其他工作要求	<p>1. 负责招标人移交的相关物业资产管理, 无丢失、无损坏, 台账建立清晰;</p> <p>2. 负责写字楼物业管理服务项目其他相关工作及招标人提出的其他工作、任务;</p> <p>3. 保证服务人员不缺岗, 接受招标人的不定期抽查;</p> <p>4. 要求购买物业相关保险 (公众责任险、人身意外伤害险、员工社会保险等);</p> <p>5. 使用招标人经营系统开展客户管理服务 (包括公共区域维修工单录入、装修单元信息录入、客户投诉等)、物业公摊水电费计算、客户进/出场信息确认、公共设施设备维修维护信息录入、接收并处理客户通过经营系统手机客户端进行的报事报修等工作。</p>

(二) 设备设施管理类

一) 工作要求

类别	服务标准
总要求	<p>1. 技术岗位 (电工、电梯、电焊、锅炉、消防等) 需持有主管部门颁发的有效特种作业操作证。专业技术人员应取得相应专业技术操作上岗证。</p> <p>2. 负责二次供水设施清洗的人员应持有有效的健康证明。</p> <p>3. 设施设备的运行维护保养, 应聘请有相应资质的专业公司进行维护保养 (例如高压配电房、消防设备设施、弱电系统设备等)。</p>

	<p>4. 对高低压配电房、二次供水水泵房、电梯系统设备机房, 每天每班次不少于两次巡查, 并填写巡检记录。</p> <p>5. 一般修理 1 天内处理。</p> <p>6. 设备设施按维保项目(内容)和要求中对测试、试验有明确规定的, 应当按照规定进行测试、试验, 费用由中标人自行承担。</p> <p>7. 维保基本要求规定为“符合标准”的, 有国家标准应当符合国家标准, 没有国家标准的应当符合行业标准、企业标准; 规定为“制造单位要求”的, 按照制造单位的要求; 其他没有明确的“要求”, 应当为安全技术规范、标准或者制造单位等的要求。无列明维护管理标准要求的, 按相类似设备要求执行。</p> <p>8. 对物业范围内的设施设备制定节能化措施, 并有效落实。</p> <p>9. 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度, 并严格执行。</p> <p>10. 每季度末制定下一季度设施设备维护工作计划、主要工作情况, 内容包括但不限于各设施设备的维护管理工作内容、工作人员排班等, 汇编至物业季度报告(有相应的照片记录)。</p> <p>11. 每年 11 月底, 根据房屋实际使用年限及设备设施运行使用情况, 按照相关规定和技术规范, 编制次年的《房屋本体年度维修养护计划》与《设施设备年度检修计划》交招标人。</p> <p>12. 设备设施标志、标牌齐全, 墙面悬挂“操作、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。无人值守的设备房上锁管理, 控制中心留存所有设备房的钥匙。</p>
<p>应急处理 要求</p>	<p>1. 对于正常上班时间出现的如水管爆裂、关键部位漏水、室内返水、停电等紧急情况, 维修人员须保证在 15 分钟内到达现场并处理, 其他报修 30 分钟内到达现场, 由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。其余时间, 应保证在 30 分钟内到达现场并处理。</p> <p>2. 突发性(包括市政)停水、停电、停气、停机必须及时到场查明原因, 确定恢复时间, 统一回复受影响客户或视情况张贴书面情况说明。</p> <p>3. 计划性停水、停电、停气的, 市政原因的在接到通知后(半小时以内)通知到客户, 非市政的必须提前 3 天以上通知客户并做好解释与提醒工作。</p>

维修、维护、施工 作业现场 要求	1. 现场作业时, 规范操作作业工具, 进行电焊、氧焊、切割等危险作业时, 现场须放置或悬挂提示标识, 可能发生伤害或火灾的, 应做好隔离保护措施, 配戴安全防护用具, 作业完毕后做到“工完场清”。 2. 外来单位进入写字楼施工作业时, 施工现场设置警示与提示(施工内容、范围、期限)标识, 使用切割工具或机械疏通管道等易影响过往人员人身安全作业时应设置围栏挡板或采用警戒带围蔽, 督促施工方做好“工完场清”。 3. 外来单位进行外立面及搭架高空作业时, 应做好作业前的防护设施检查, 现场设置围栏与警示性标识, 督促作业方配备监护人员; 作业过程中明确安全防护检查周期; 作业完毕后做好“工完场清”。 4. 非抢修类作业, 如存在噪音干扰其他客户时, 应调整作业时间。 5. 实施维修前张贴通知知会相关客户, 内容包括项目名称、作业范围、时间、对客户可能产生影响及拟采取的措施等。
------------------------	---

二) 房屋本体维护

类别	服务标准
房屋承重 结构部位	负责处理局部受损、施工质量原因造成的结构问题, 要求安全、正常使用功能完好, 每周巡查一次。
外墙面	负责处理局部或大面积渗漏、翻新问题及外墙玻璃、阳台门窗破损、爆裂问题, 要求外墙面无空鼓、无脱落、无渗漏、无违章、整洁统一; 玻璃门窗无破损、无爆裂, 每周检查一次。
屋面	负责处理隔热层破损、防水层破损造成屋面渗漏、屋面积水问题, 要求无积水、无渗漏、隔热层完好无老化, 每周检查一次, 避雷设备定期检查, 每年刷漆一次。
公共通道 门厅、楼 梯间、室 内停车场	公用地面的维修, 楼梯、室内停车场、公共通道、门厅内墙, 天棚(天花)维护; 楼梯间扶手、台阶的维护。要求地面平整无破损、塌陷, 天花、墙面无剥落、开裂、霉迹, 无渗漏水、无张贴痕迹, 围栏、扶手完好。每天检查一次。
上下水主 管、消防	接口及砂眼漏水; 管道堵塞、破裂; 固定码松脱。要求上下水通畅, 无渗漏, 管道油漆完好。每月检查一遍, 每年整体刷漆不少于一次, 日常对局

管网	部破损进行补漆。
沟渠池井	雨水口、雨水井、污水井、阀门井, 要求井内无积物, 井壁无脱落; 井盖上标志清晰、无破损。每天检查一遍。
公用标志	写字楼主出入口设有平面示意图, 主要路口设有路标, 公共配套设施、场地有明显标识, 标识牌、警示牌, 标示清楚, 无污迹、破损, 安放牢固。每周检查一遍。
防雷设施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年雨季前必须要按照法律法规规定对建筑避雷系统进行一次全面检查, 留存检测合格报告, 并除锈刷漆留存记录。同时动员和组织租户对重要设施设备进行防雷检测。 2. 保持壁垒系统完整性, 不得擅自拆除、迁改避雷设施。 3. 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其他金属物体的接地装置进行全面检查, 有问题及时解决。
公共区域内设施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每天至少 1 次巡查大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、LED 灯、标识牌灯、景观照明、霓虹灯等公共部位照明, 确保公共照明设备完好率在 99% 以上, 如有缺损及时更换, 照明系统设置独立开关控制并配备漏电保护装置。每周至少 1 次巡检公共照明电源柜, 如有问题及时更换, 保证设备正常运行和安全用电。在满足使用的要求情况下, 合理控制机电设备照明的开关时间, 尽量节省能源; 落实好公共照明节能管理制度及方案, 拟订照明设施开关计划, 对能源消耗进行统计、分析。 2. 各类金属栏、杆、桩、牌、盖等以油漆作为保护层的公共设施, 表面油漆无明显脱落、无明显锈迹, 安装牢固。 3. 路面无明显污迹、破损, 各类沟、渠、井、池盖安装平稳牢固无破损。 4. 用于固定单 (摩托) 车库 (棚) 的支架应牢固、整齐、美观。 5. 休闲椅等休闲设施油漆无明显脱落、无腐烂、无倒塌、断裂等安全隐患。 6. 各种门、杆、柱、扶手、围栏、雕塑无倒塌、断裂等安全隐患, 功能良好, 油漆无大面积脱落; 水景、易攀爬的设施有禁止行为警示标识。 7. 空调架安装有序、支架无锈蚀, 冷凝水集中收集, 室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一美观无安全隐患, 外墙装饰无破损、或污迹。

	<p>8. 各类公共设施、通道、管道井的门挂锁开启便利。</p> <p>9. 汛期前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水、污水井每半年检查、清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。化粪池每年清掏不少于 1 次，每季度检查 1 次，防止外溢。检查、疏通工作留存清晰记录，有异常堵塞物的，需要拍照存档。</p> <p>10. 公共洗手间墙体、天花及各类设施、管道无损坏、无渗漏水、无堵塞。</p>
--	---

三) 共用设备运行维护

类别	服务标准
设备机房 房管理要 求(包括 高低压配 电房、二 次供水水 泵房、消 防水泵 房、电梯 系统设 备、中央 空调机 房、发电 机房、弱 电机房 等)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备房内应配置消防对讲或内线电话，便于紧急情况联系，无人值守的设备房上锁管理，控制中心留存所有设备房的钥匙。 2. 设备房地面应平坦、干燥、防滑，墙面应平整、整洁，无积尘，设备表面无油污。 3. 设备房应配备应急灯、灭火器，灭火器应按照每15平方米配置1个2公斤灭火器的数量配置，灭火器设置稳固、标识朝外。 4. 各类设备机房明确责任人，墙面悬挂“xx机房管理制度、安全操作规程、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。 5. 设备房中重要设备上端有排污管等设施时，应在该设备上方加装喇叭口、挡板等设施。 6. 天台或地下设备房内的控制室入口处应有防止水浸的措施。 7. 设置集水底坑的设备房，应保持排水通畅。 8. 设备房内配备专用消防设施的，应安装防止误动作启动装置，并有保障紧急情况下的正常启用的措施。 9. 设备设施标志、标牌齐全。 10. 有防虫害措施及有挡鼠板、鼠药盒等防鼠措施。
设备维护 要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 项目应建立设备管理档案，设备检修记录、交接班值班记录及重要零部件更换情况。重要零部件更换情况同时在招标人经营管理系统记录。 2. 对设施设备的易损零部件，项目应建立最低存量清单，做好原备件或替代备

	<p>件的适量储备, 确保突发故障的及时处理。</p> <p>3. 建立各类设施设备的运行档案, 记录齐全; 对可能发生的各种突发设备故障编制应急预案。</p>
<p>标识要求</p>	<p>1. 设备房门上应有“机房重地, 非请勿进”、责任人标识。</p> <p>2. 设备房内的开关、阀门等要有明显的状态标识。管道要有流向标识; 操作有危险的设备、部件要有“危险! 勿靠近!”、“危险! 勿操作!”等警示标识。</p> <p>3. 多台同型号、配备主/备用的设备应进行编号管理并在设备上悬挂编号标识。</p> <p>4. 设备房内所有配电箱、柜及控制箱、柜应有显示其名称与用途标识。各出线电缆应悬挂出线标识, 标明电缆的型号规格、用途、去向标识; 各动力柜、双电源箱等分控箱的进线端应标明电缆的型号规格、用途、引自何处; 各类空气开关应标明用途, 有互感器的电表要标明计量倍率。</p>
<p>环境要求</p>	<p>1. 设备房内配置通风设施, 悬挂干湿温度计、严禁堆放易燃、易爆及无关物品, 工具、用品及器具摆放整齐。</p>
<p>供配电</p>	<p>1. 高、低压设备机房应每日每班次进行二次巡视检查, 并记录相关设备运行参数。</p> <p>2. 高压环网柜必须上锁管理, 每把钥匙标识清晰; 环网柜上标有各柜编号、环出位置、进线号以及该线号所在供电部门联系电话; 每个环网柜, 必须配备能够分辨高压柜运行状态的指示灯。</p> <p>3. 低配室入口处应配置不低于50CM的防鼠板, 电缆进线口应做好封堵。在固定位置放置有效的绝缘靴、绝缘手套、高压试电笔、接地线、高压操作杆、专用扳手, 配备“严禁合闸”等标识, 墙面悬挂与实际情况完全相符的供配电系统图, 接线标注正确。</p> <p>4. 变压器超温报警信号到控制中心或就近固定岗位; 变压器上端无照明等悬挂物, 出线端电压在380V ±7%范围内; 变压器设置独立隔离网, 确保手无法伸入, 并上锁管理; 对于未使用的变压器, 应断开电源并悬挂标识。</p> <p>5. 变压器低压柜主断路器整定值需要张贴在该开关柜内, 并配备失压延时脱扣器, 防止高压闪断停电。</p> <p>6. 电容补偿屏自动控制器必须始终处于自动状态, 电容补偿柜内接触器动作灵敏, 补偿电容壳体无膨胀。</p> <p>7. 配电柜前后柜应有符合要求的绝缘胶垫, 配电柜、控制箱固定螺栓无松动,</p>

	<p>指示灯完好, 内部元器件无异常声响、无焦糊气味; 电流值在额定范围内。</p> <p>8. 室外低压配电柜、控制柜(箱)上张贴设备编号、用途标识; 各出线电缆应悬挂出线标识, 标明电缆的型号规格、用途、去向标识。</p> <p>9. 安装在非设备管理人员可能触及位置的配电箱(柜)必须上锁管理, 钥匙应编号, 在控制中心留存备用钥匙。</p> <p>10. 未使用开关或线路, 但有人作业时, 应将开关置于“关”位置并悬挂“严禁合闸线路有人工作”标识。</p>
发电机	<p>1. 每周至少进行一次全面巡查, 机油油质无发黑, 油位正常; 冷却水清澈, 无杂质, 水位正常; 启动电池电压正常, 连接端子牢固, 无爬碱现象。</p> <p>2. 启动电池配置浮充充电器, 电池表面张贴启用时间; 如配备一主一备两组启动电池的, 两套蓄电池至少每月轮流切换, 配备具有防止同时闭合或断开互锁装置的切换开关。</p> <p>3. 柴油箱室安装防爆灯, 箱底有消防沙, 油箱应有采用透明玻璃管并加装阀门的油位标识, 油箱油位在80%位置, 油箱上有透气管, 油箱、油管无渗漏。</p> <p>4. 正常情况下, 发电机控制开关应处于自动状态, 每半月启动试运行一次, 每次运行时间为10-15分钟, 并做好记录。当半个月已经正常运行超过15分钟的可不做试运行。</p> <p>5. 在配电柜上安装模拟市电停电试验开关; 操作直流柜、应急直流电源柜, 应按设备使用说明书要求作好蓄电池的充放电保养工作。</p> <p>6. 双电源切换柜应配备电气及机械互锁装置, 防止向电网反供电。</p> <p>7. 发生停电5分钟内, 发电机必须能够自动启动, 启动后各部件无异常声响, 无异常震动, 柴油发动机转速稳定, 发电机输出电压、频率符合标准; 排烟风机能够与发电机联动并具备延时停止功能, 延时设置不低于10分钟, 但须保证灭火装置启动时, 排风机停止运转。</p> <p>8. 排烟过滤系统应设置自动补水装置, 安装水位标识, 排烟应不影响园区环境。</p> <p>9. 燃油滤清器芯、空气滤清器每年视运行情况更换, 但要求至少两年更换一次。</p>

<p>给排水</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用变频供水的, 变频器、压力调节器、控制柜应保持干燥、无灰尘、通风良好、接线紧固, 供水压力波动范围在正负0.03MPa 范围内。 2. 排水系统有自动启动装置; 排水系统故障后可能引起其他损失的集水坑应安装超高水位报警装置。 3. 水箱(池) 加盖上锁, 钥匙由专人管理; 在通气口和溢流口安装防虫网。水箱(池) 有液位显示, 箱体表面张贴总容积标识; 水箱(池) 设置有高、低水位报警(楼顶水箱根据实际需要确定)引至控制中心或就近固定岗位; 水箱(池) 每年清洗两次(或依据当地规定执行), 水质符合国家要求并附有检测报告。 4. 各种管道无渗漏水、无堵塞、标识清晰, 油漆无大面积脱落; 软连接未老化、无裂纹, 采取防止软连接破裂后水喷射到控制柜的防护措施。 5. 各类水泵运行无异常声音、抖动, 轴承润滑好, 未混入水分; 电动机运行电流在额定范围内, 温升符合要求, 水泵轴封无渗漏。 6. 止回阀能够防止水倒流, 蝶阀、闸阀能够正常开启和关闭, 给水自动控制阀门能正常工作; 管道压力表指示正常, 控制压力表能正确动作, 表内未进水。 7. 雨水泵、污水泵每年进行年检, 根据实际情况决定是否解体检查并记录。 8. 室内消防给水系统应与生活给水系统分开独立设置。室内消防给水管道应布置成环状。高层建筑消防给水系统应采取防超压措施。 9. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水井、污水井每月检查一次, 视检查情况及时清掏, 每半年至少清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。检查、疏通工作留存清晰记录, 有异常堵塞物的, 需要拍照存档。 10. 化粪池每季度检查一次, 每半年至少清掏一次。 11. 冬、雨季及汛前, 对天台、地下车库、办公楼外沟、渠、井、池等排水设施进行全面检查, 并留存检查记录。
<p>消防</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防火服、消防工具、有效防毒面具必须按指定位置摆放, 表面完好并保持清洁、整齐, 标识清晰。 2. 项目应编制烟感、温感地址码清单, 并与实际情况一致, 同时编制消火栓管网和喷淋管网阀门清单, 明确各阀门的分布位置, 消防管阀门每月检查1次并

	<p>记录, 阀门应处于正常状态。</p> <p>3. 消防栓、喷淋泵每月试运行1次, 每月手动试验, 并对控制部分进行联动测试, 保证手/自动转换正常, 每季度使用试验消防栓带载试验, 测试消防栓水枪的充实水柱并记录。</p> <p>4. 消防水泵接合器的接口及附件应每月检查一次, 并应保证接口完好、无渗漏、闷盖齐全。每两个月应利用末端试水装置对水流指示器进行试验。</p> <p>5. 灭火器每月检查1次; 送风阀、排烟阀、防火卷帘门、防火门、送风与排烟风机每季全面检查1次; 报警与联动装置、水流指示器、CO2自动灭火系统、消防对讲、紧急广播等至少每半年测试1次, 保障正常功能, 并与地址码图保持一致; 消防烟、温感, 定期检验, 全年覆盖1次并记录。</p> <p>6. 项目应建立消防应急处理预案, 编制灭火作战示意图、消防设备设施清单。</p> <p>7. 高位消防水箱的设置高度应保证最不利点消防栓静水压力。当建筑高度不超过100米时, 高层建筑最不利点消防栓静水压力不应低于0.07MPa; 当建筑高度超过100米时, 高层建筑最不利点消防栓静水压力不应低于0.15MPa, 稳压罐无漏气漏水现象, 压力显示正确。</p> <p>8. 火警发生时, 消防监控中心能对消防泵、喷淋泵、防火卷帘门、送风/排烟风机等设备进行控制并具有防止误动作措施; 报警控制器配备备用电源, 保证停电状态下的系统正常报警显示。项目技术人员熟悉消防设备位置、用途和操作方法, 消防监控中心人员掌握在发生火警后的应急处理措施与注意事项, 及时告知招标人及相关主管部门火警情况。</p> <p>9. 写字楼各楼层张贴疏散图, 消防通道设有应急照明与疏散指示, 应急照明在停电后能保障使用时间不低于30分钟。</p>
电梯	<p>1. 电梯运行环境包括机房、井道、轿厢、地坑保持干净整洁。</p> <p>2. 电梯运行平稳, 增速、减速平稳, 从启动到平层皆无异常震动、冲击以及异常声响; 在行驶过程中轿箱无明显晃动, 箱门无晃动而产生的撞击声, 电梯门开启闭合灵活, 无卡、擦声音。</p> <p>3. 轿厢通风风机无异常噪音, 轿箱内通风、照明良好, 设有监控探头的应保证监控画面清晰。</p> <p>4. 电梯内公示24小时值班工作人员电话(具备电梯救援资格), 紧急对讲使用</p>

	<p>方便可靠, 有相应标识; 按钮面板整洁、字迹清晰。</p> <p>5. 电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备, 电梯运行出现故障(困人)后, 救援行动由专业人员在5分钟内到场, 按有关技术规范要求处理, 及时解救被困乘客, 非专业人员禁止实施救助; 控制中心人员熟悉安慰被困人员的基本方法和紧急救助预案, 能够安慰被困人员的同时有效指挥救助。</p> <p>6. 电梯准用证、电梯保险标识、年检合格证、电梯维修保养合同完备(包括要求约定年度、季度、月度检修、维护保养计划、电梯年检合格、紧急救援时间), 对供方的工作及人员具有有效的监督管理制度。</p> <p>7. 控制柜内的排风扇运行正常, 柜内温升符合要求, 线路整洁, 电器表面无积尘现象; 主回路接触器无打火碳化迹象。</p> <p>8. 各种开关、按钮、蜂鸣器、电铃、对讲、指示灯、照明工作正常, 无缺损, 接线端子压接牢固, 导线编号清楚无误。</p> <p>9. 需停机维修时, 制订合理的维修计划与方案, 停机维修工作实施前, 应提前至少一天通知相关客户, 在现场粘贴温馨提示, 提示修复时间节点。</p> <p>10. 曳引机电动机轴承温度应不高于规范标准, 电动机连接紧固, 无晃动, 电机无异常声音; 减速器内润滑油清洁, 无渗漏, 油面在标准范围内。曳引机转动时闸瓦制动带与制动轮之间无相互磨擦现象。制动系统工作可靠, 无不正常的撞击声。</p> <p>11. 中标人应监督电梯维保单位对曳引机电动机至少每年添加轴承润滑脂, 箱盖、窥视孔盖和轴承盖应与箱体连接紧密无漏油。减速器运行时无不均匀的噪声或撞击声。螺栓无松动, 无锈蚀。</p> <p>12. 钢丝绳表面无明显积垢、锈蚀、断股, 平层线标识清晰。</p> <p>13. 整体电梯系统设备设施每天每班次不少于两次巡查记录。中标人应监督电梯维保单位对电梯进行周期性检查维护, 由维保单位对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。</p>
<p>弱电安防</p>	<p>1. 每年对有内线电话系统的DP箱或交换机出线与实际吻合的地址编码图进行核查1次。</p> <p>2. 控制中心配备监控镜头分布、重点镜头及每个显示器循环的监控镜头清单; 无线对讲信号能覆盖项目除地下室以外区域; 控制中心内显示器、矩阵主机、电脑每月进行1次清洁保养。</p>

	<p>3. 防火门、自动感应门每月检查保养1次。</p> <p>4. 每季度对视频接口进行检查保养, 确保监控画面清晰、视角合理, 运行接触良好, 对视频电缆、控制器、信号选切器、视频分割器、控制台等设备进行保养, 检查录像带或硬盘录像的效果。录像留存时间不少于一个月。</p> <p>5. 每季度设备责任人对监控设备进行功能检查, 由安全负责人确定监控位置、监控范围, 技术员配合调整镜头。</p> <p>6. 大堂门、大堂自动感应门运行稳定, 无异常噪音, 开门停留时间合理; 电子锁灵活、失电状态能顺利开门。</p> <p>7. 停车场系统主机、探测器动作灵敏可靠, 具有防砸车装置; 道闸杆下方装有防撞胶垫。</p> <p>8. 道闸旁边有防止行人通行的警示标识。</p>
--	--

(三) 安防类

一) 总体要求

类别	服务标准
总体要求	<p>1. 建立完整的秩序维护队伍资料档案、秩序维护员管理规定、秩序维护员站岗值勤标准、秩序维护员巡逻值勤标准、秩序维护员交接班制度、秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度;</p> <p>2 秩序维护员上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一服装, 仪容整洁, 用语礼貌规范, 上班禁止出现玩手机、吸烟、酗酒、玩电脑等其他与工作非相关行为;</p> <p>3. 秩序维护员应熟悉责任区域内的楼栋号、路口、安全死角; 水、电、气、暖的总阀、总表位置; 熟悉责任区域内的物防、技防以及消防设施的位置、控制范围和使用方法;</p> <p>4. 应熟练掌握各类突发事件的处理方法;</p> <p>5. 列队进行交接班, 程序规范, 接班人未到岗或未办理完交接班手续, 交班人不下班离岗, 交接事项完整、明确, 交接物品数量准确, 注意事项记录清晰, 并签名确认;</p> <p>6. 夜间巡逻岗携带手电筒; 夜间车场出入口岗、车场巡逻岗穿反光衣; 项目负责人夜间查岗每月不少于 1 次, 项目安全负责人夜间查岗每周不少于</p>

	<p>1 次;</p> <p>7. 装修巡查须配备头盔。</p>
--	----------------------------------

二) 具体要求

1. 门岗

类别	服务标准
门岗	<p>1. 各写字楼大堂设置形象岗, 要求 45 岁以下, 形象好、身体素质好。门岗 24 小时值班 (包含各写字楼大堂);</p> <p>2. 施工人员及推拉板车货物的要求走专用电梯通道;</p> <p>3. 大楼内无形迹可疑、无明确探访对象的闲杂人员、广告推销人员进入或逗留;</p> <p>4. 对办公桌具、电器等大件物品搬进、搬出进行办理登记管理手续, 物品放行记录可追溯到商户, 并只能进出专用电梯通道。拒绝危险物品进入;</p> <p>5. 因节假日活动或上下班人流集中时, 应控制人流进入或进行疏导, 保持出入口畅通;</p> <p>6. 备有租户信息表格, 可随时抽查、核实出入租户身份。</p>

2. 巡逻岗

类别	服务标准
巡逻岗	<p>1. 配备电子轨迹巡更系统, 并负责相关设备、软件购置及维护的费用投入;</p> <p>2. 巡逻签到点定时签到, 重点部位每 2 小时巡逻记录 1 次;</p> <p>3. 巡逻区域覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点, 巡逻岗明确巡逻内容和巡逻重点、巡逻路线 (及时更新);</p> <p>4. 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱招贴等行为;</p> <p>5. 巡视中发现各区域内的异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案;</p> <p>6. 节假日活动时, 应观察人群流向, 防止拥挤、挤压、踩踏等人身伤害事故发生, 必要时启动相应的应急预案。</p> <p>7. 收到监控室发出指令后, 巡逻人员应及时到达, 并采取相应措施。</p>

3. 视频监控岗及消防监控岗

类别	服务标准

视频监控岗 及消防监控 岗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责配备 24 小时安防固话, 监控中心 24 小时值班, 监控岗对闭路监控、各类报警及时发现并通知各岗位及上级处理, 发生紧急或异常情况, 应立即向上级报告并启动相应预案; 2. 监控岗对监控镜头进行实时监控, 监控画面清晰、视角合理, 大堂、电梯、人行路口监控画面能够识别进出人员面孔; 晚间光线充足或有红外补光。监控画面完好率 100%; 监控岗对关键镜头进行 24 小时实时监控, 遮蔽镜头 3 分钟以上控制室监控岗能及时发现; 3. 普通闭路监控录像(硬盘、录像带)保存不少于两个月; 存在诉讼隐患的突发事件监控录像保存期限不少于 3 年; 4. 招标人及物管公司外的所有人员提出查阅监控录像, 必须经项目负责人同意后方可查看; 非执法机关办案需要, 不能提供录像拷贝; 5. 消防控制中心值班人员负责监控室内消防设备 24 小时运行情况, 填写运行监控记录; 6. 监控室门上有明显警示标志, 室内无杂物堆放, 保持干净整洁; 7. 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, 确保监控系统功能正常, 保证通讯系统畅通。
---------------------	--

4. 停车场管理

类别	服务标准
停车场管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全天 24 小时对停车场实施管理和服, 保证车辆停放安全, 严格执行停车场管理规定或配合招标人临时特定要求; 2. 停车场出入口设置收费标准公示牌和管理规定; 3. 出入口设有减速路拱, 减速路拱位置合理, 不影响车辆起步; 4. 车场周边安防设施坚固、形成闭合, 能够防止人为破坏和车辆冲撞; 5. 不同路段, 根据情况设置有导向、限速、减速、禁停等交通标识、提醒车主注意安全、开启车灯等温馨提示和广角镜、减速路拱等设施; 6. 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标, 照明、消防器材配置齐全, 照明随天气情况进行开关, 确保停车场光线充足、明亮; 7. 车辆进出记录每天检查、核对, 存放不少于 3 年; 8. 负责代招标人收取停车费用, 停放、收费凭证的领用、交接有记录; 交接

	<p>班时, 现金应和票据相吻合, 不得多收和漏收, 每日交接并与财务结算;</p> <p>9. 车辆按位停放, 无堵塞消防通道现象, 发现堵塞行为及时制止;</p> <p>10. 车流高峰期在主要出入口增加岗位疏导交通;</p> <p>11. 负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调, 必要时增加人员加强车辆临时停放管理;</p> <p>12. 定时或不定时对车场、车辆巡视, 检查车辆窗门是否管好, 是否有漏油等情况并作好记录;</p> <p>13. 对物业范围内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告项目负责人, 协助车主做好善后处理工作;</p> <p>14. 停车位周边无杂物堆放, 并禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品;</p> <p>15. 自行车、电瓶车集中停放, 停放整齐, 存取方便, 无乱停、乱放、叠放现象;</p> <p>16. 自行车、电瓶车停放点有防盗提示标识;</p> <p>17. 严禁电动车上楼充电或私自拉电充电现象;</p> <p>18. 负责停车场智能系统日常使用、管理、联系保养工作, 负责停车场交通配套设备、设施的日常使用、管理, 联系跟进保养及维修等工作;</p> <p>19. 对停车场和办公楼辖内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告协助招标人做好善后处理工作;</p> <p>20. 须购置公众责任险, 并根据相关法律法规、物业服务合同和车场管理规定对停放车辆规范管理, 因管理不当造成的车辆或财产被盗、车辆损毁等责任由中标人承担, 但由于车辆本身原因造成车辆损毁及第三方损失, 责任由车位使用方承担。</p>
--	--

5. 消防管理

(1) 总要求

类别	服务标准
总要求	<p>1. 建立健全消防管理制度, 建立消防责任制;</p> <p>2. 全天 24 小时消防值班, 24 小时消防主机监管; 工作人员按照《中华人民共和国消防法》及相关法律法规持证上岗, 每班不少于 2 人;</p>

3. 建立消防安全责任制和义务消防队, 制定火警应急预案并每半年组织有客户或使用人参与的消防演练不少于 1 次, 项目消防专员取得消防安全培训合格证, 重点工种人员每年接受消防培训不少于 2 次, 并持消防培训合格证上岗;
4. 义务消防队员熟悉岗位职责, 掌握灭火、救生、人员疏散等相应技能;
5. 对客户的消防宣传每半年至少 1 次;
6. 项目消防专员每月、项目负责人每季度至少进行一次防火安全检查, 检查内容包括但不限于: 防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏; 闭门器应能自动灵活关闭, 关闭后密闭性能好; 门锁应开门容易、牢固; 门轴应转动灵活; 无乱接乱拉电线、超负荷用电; 无存放易燃易爆物品和化学危险品; 消防通道、消防设施周围、消防卷帘门下半径 1 米范围内及机房内无堆放物品; 存在问题及时整改;
7. 在具有火灾、爆炸危险隐患的场所使用明火, 应按规定报批, 并做好预防措施;
8. 消防报警系统、自动灭火系统等消防设施设施定期检查保养, 消防栓、灭火器至少每月检查一次并记录, 与客户签订消防安全管理责任书并定期向客户宣传消防安全知识;
9. 不允许燃放烟花爆竹;
10. 火灾报警系统和联动装置应完好, 每年至少委托专业机构对建筑消防设施进行一次全面检测, 确保完好有效。检测记录应当完整准确, 存档备查;
11. 楼宇内应设置消防设施, 保持消防通道畅通, 楼宇明显位置设有消防设施平面示意图;
12. 定期对消防设备、器材、安全标识、应急照明、疏散导向灯等进行巡视、检查和维护, 确保完好, 能正常使用; 消防带圈绕均匀, 灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好, 压力指示在区域线范围内, 器材不超过有效期, 各类设备设施能正常运行与使用; 检查记录详细, 如发现消防器材有异常情况, 应及时予以调换或报修;
13. 接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后, 秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。

(2) 消防器材和设施

柜式消火栓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主柜有无破损（包括外围掉漆、玻璃损坏）； 2. 消防栓内配水带一条（并列卷放），水枪一支（右下角枪口朝上）； 3. 栓口无积锈，水带、水枪、栓口型号相符，栓头有阀门开关，无漏水； 4. 封条封贴柜开口处，检查表贴于柜玻璃开口左或右上角； 5. 透明式消防柜每季度开封检查一次，密封式消防柜每月开封检查一次，并做好清洁。消防器材无特殊情况严禁挪用。
灭火器	<ol style="list-style-type: none"> 1. 灭火器应摆放在明显和便于取用的地点（需有防潮板），且不得影响安全疏散，灭火器设置应稳固； 2. 灭火器的铭牌必须朝外，无残缺，清晰明了；铅封、销钉等保险装置无损坏或遗失；仪表压力指针不得低于红线区；灭火器的筒体无明显的损伤、锈蚀、泄漏；室外灭火器有防雨、防晒措施，瓶体保持清洁，灭火器箱内干燥、清洁；按灭火器使用说明定期检测或更换。
应急器材	<ol style="list-style-type: none"> 1. 进/出口岗亭处都配 4kg 相应灭火器 2 支； 2. 消防专柜应配置消防钩、消防头盔、消防手套、防毒面具、消防服、消防靴、消防桶、消防缓降器、消防斧、消防水带、枪头等应急器材。应急器材保持整洁、无积尘。应急灯应保持随时能够启用。
地面消防栓接合器	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面消防栓为消防车或附近楼宇发生火险时动用，必须有明显标志（名称）； 2. 每月定期抽检开关一次，能正常出水，末端水压不应低于 0.07MPa； 3. 消防栓正面、横向不得有障碍物，各阀门不得有锈蚀或漏水； 4. 栓体不得有破损，独立地式栓口三端必须有护链及栓盖。按养护计划对消防栓涂红漆，防止生锈。
消防控制中心主柜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防控制主柜含报警、自动、手动、报障、电梯迫降等功能装置； 2. 检查时将控制柜主电源处于“开”位置，检测报警功能时处于手动或自动位置； 3. 取任一处烟感或温控报警器作烟幕和温度试验。主机立即 1 分钟内显示（报警灯亮红色），恢复正常为绿色，故障为黄色，报警灯亮不得超过 3 分钟； 4. 不得擅自使用电梯迫降按钮，检查时确保电梯内无人，各梯口须挂“电梯维修，暂停使用”标识牌；

	5. 主柜消防专用电话有轻微“鸣声”为正常, 电梯断电时, 梯口消防指示灯亮。柜体保持整洁无尘。
消防卷帘门	1. 消防卷帘门下半径 1 米范围内不可有物品堆积; 2. 每月一次用专用钥匙开启, 在手动操作下卷帘门应可自动运转。
喷淋系统	击破喷淋头, 应能够自动喷水。
报警系统	击破消防栓控制器玻璃应报警。烟熏烟感探头, 加温温感探头应能够向系统报警。
防火门、消防门	1. 外观无缺损, 与门框结合紧密; 开启灵活顺畅, 开启后能够自动关闭; 2. 消防门开启灵活, 锁头能够随时打开, 开门的钥匙放在能够及时拿的位置。
消防通道及其他	1. 项目备有首层消防设施平面图, 且设施的图标与实际相符; 2. 消防通道畅通, 无阻碍物, 有禁止停车标识; 3. 高层每个楼层有消防疏散平面示意图, 安全出口指示灯工作正常。

6. 活动保障服务

类别	服务标准
活动保障服务	1. 商业、贵宾参观、社区活动等大型活动, 应配合商户编制秩序维护保障方案, 内容包括指挥系统、信息传递途径、人/车流集散路线、车位安排、应急预案等; 2. 活动前应对人/车流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认, 必要时进行区域临时封闭; 3. 活动中宜对活动场地入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护, 发生拥挤时启动相关的应急预案; 4. 监控室对活动现场进行实时监控, 与现场保持通讯畅通。

7. 突发事件处理

类别	服务标准
突发事件处理	1. 应成立应急处理小组, 并建立应急处理预案和应急处理流程; 2. 应制定盗窃、人身伤害、自然灾害等各类突发事件应急预案, 消防应急演练每年至少演练 2 次, 电梯安全应急演练不少于 1 次, 突发事件应急演练不少于 1 次, 有演练记录;

	<p>3. 园区文化娱乐活动有安全防范预案;</p> <p>4. 发生突发事件, 所在区域内的当班人员应在 3 分钟内赶到现场, 到场后能准确判断情况, 有效控制局面, 并采取必要的隔离行动, 监控中心指挥得当;</p> <p>5. 突发事件发生时应立即启动应急预案, 迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作;</p> <p>6. 编制突发事件处理报告, 内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等, 并向招标人或相关行政主管部门报告。</p>
--	--

(四) 安全生产及公共安全

类别	服务标准
安全生产及公共安全	<p>1. 职业安全管理制度符合国家和当地安全生产规定, 普及燃气、燃油、电力等安全使用知识;</p> <p>2. 电工、电焊、锅炉、驾驶以及高空作业等有效特种作业持证上岗;</p> <p>3. 电工、消杀、高空作业等特殊作业的劳动保护用品齐备;</p> <p>4. 可能危及人身安全的作业场所有明显标识和防范措施;</p> <p>5. 危及人身安全处有明显标识和防范措施;</p> <p>6. 控制危险品进入写字楼办公区域, 区域内无易燃、易爆、剧毒、强腐蚀、放射性物品等危险品存放;</p> <p>7. 管理服务所需的危险物品有明确的管理办法, 对危险品的储存、领用等进行有效控制; 危险品仓库防火、防爆等措施完善;</p> <p>8. 协助商户处理写字楼内威胁商户人身、公司安全的应急处理;</p> <p>9. 台风暴雨等自然灾害来临前, 通过各种有效途径通知客户, 确保客户知悉, 并采取相应预防措施: ①对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固; ②对集水井水泵运转情况进行检查, 保证正常排涝; ③对排水系统进行检查疏通, 清除杂物, 确保排水畅通; ④及时准备必要的抢险物资, 安排值班人员进行巡查;</p> <p>10. 定期入户开展安全排查工作, 检查内容包括但不限于是否存在明火煮食、是否违规存放煤气罐等情况, 以及进行预防登革热宣传, 检查积水情况;</p>

11. 开展扫黑除恶宣传, 鼓励租户积极举报疑似非法集会、黑恶势力行为。

(五) 环境管理类

一) 清洁卫生

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	1. 清洁工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰, 统一存放在指定场所; 2. 清洁工具使用符合安全操作规程; 3. 清洁过程中存在安全隐患或可能造成不便的, 现场应设置明显标识, 必要时采取有效防护措施; 4. 每栋楼层内至少设置一个清洁工作签到点, 作为清洁人员签到之用, 以保证清洁质量; 5. 每季度汇总清洁卫生的主要工作情况, 汇编至物业季度报告中 (有相应的照片记录)。 6. 各楼层保洁确保每日上午 10 点前完成。

2. 工作范围

类别	服务标准
工作范围	项目物业范围内的所有物业管理区域, 包括但不限于大堂、门窗、电梯轿厢、楼梯、休闲桌椅、公共洗手间、主干道、中轴线广场、人行及车辆主出入口、楼层电梯厅及公共走道、室内车库、天台、采光井、雨水沟、污水管道及空置单元室内等

3. 清洁标准

内容/ 区域范围	工作形式	频次							标准 (考核参考)	
		小时	每日	每周	每月	每季	半年	特别要求		
大堂地面	清扫、拖洗		4						随时保洁 (避开人流高峰期)	无杂物、无灰尘、无污迹、无烟头、无水迹
	抛光、打蜡						1			表面光亮
2M 以下墙面、公共设施	抹拭			1						无灰尘、无污迹、无蜘蛛网

2M 以下 门窗	抹拭			1				随时保洁 (避开人流 高峰期)	无灰尘、无污迹、 无蜘蛛网
2M 以上 墙面、 门窗、 公共设 施	抹拭					1			目视无积尘、无明 显污迹、无蜘蛛网
路灯	抹拭				1				无明显污迹、无蜘 蛛网
楼道灯	抹拭					1			无明显污迹、无蜘 蛛网
电梯轿 厢	清扫、 拖洗、 抹拭		4					随时保洁 (避开人流 高峰期)	干净、无污迹、无 灰尘
	消毒		1-4					疫情防控期 间每天不低 于 4 次	
	抛光、 打蜡						1		表面光亮
休闲桌 椅	抹拭		1						无灰尘、无污迹
公共洗 手间	清扫、 拖洗、 抹拭	每 2 小时 巡视 签到 1 次						随时保洁	干净、无异味、无 污垢水迹、垃圾桶 容量不超过 2/3
	消毒		1						
主干 道、广 场	清扫	每 2 小时 巡视 1 次	2					如有污迹及 时冲洗, 及 时清除道路 积水; 市/ 区开展城市 考评或创文 考察期间, 随时保洁	无杂物、无积尘、 无污迹、无积水
人行及 车辆主 出入口	清扫	每 2 小时 巡视 1 次	2					如有污迹及 时冲洗, 及 时清除道路 积水; 市/	无杂物、无积尘、 无污迹、无积水

								区开展城市 考评或创文 考察期间, 随时保洁	
	冲洗					1			
楼层电 梯厅	拖抹		1						无杂物、无泥沙、 无污迹
	清扫		2						
	抛光、 打蜡						1		表面光亮
公共走 道	拖抹		1						无杂物、无泥沙、 无污迹
	清扫		2						
消防楼 道	全面清 扫			3					无杂物、无泥沙、 无污迹
	拖抹			2					
楼梯扶 手	抹拭			3					无积尘
室内停 车场	巡视清 扫		2						无杂物、无泥沙、 无污迹
	拖抹				1				
露天停 车场	巡视清 扫		2						无杂物、无泥沙、 无污迹、无积水、 无杂草
天台	清扫			1					无杂物、无积水、 无堵塞
采光井	清扫		1						无杂物、无积水、 无堵塞
污水管 道	清理杂 物垃 圾、沉 积泥沙				1			雨季根据实 际增加频次	无杂物、无积水、 无堵塞
沙井					1				无杂物、无堵塞
雨水沟					1				无杂物、无积水、 无堵塞
消防设 施	抹拭				1				无积尘、无污迹
指示标 识、宣 传栏	抹拭				1				无积尘、无污迹

天花	清扫积 尘蜘蛛 网					1		无蜘蛛网、无积尘
垃圾 桶、果 皮箱	抹拭水 迹、污 迹		1				夏季或蚊虫 滋生季节适 当增加频次	垃圾桶密闭加盖、 垃圾袋装运输、收 倒过程不干扰客 户正常工作和生活、桶内垃圾不超 过 2/3、定期进行 消毒、无污迹、无 水迹、无异味、无 蚊蝇滋生
	清倒垃 圾		2					
清洁用 车	清洗		1					摆放整齐、无异 味、定期进行消 毒、停放于指定地 点
垃圾房	清运垃 圾后彻 底冲洗		1				夏季或蚊虫 滋生季节适 当增加频次	垃圾日产日清、定 期进行消毒、无异 味、无蚊蝇滋生、 无污水横流、无污 迹、无杂物
空置单 元室内	清扫、 抹拭				1			无垃圾、无杂物、 无积水、无明显积 尘

4. 其他清洁事项

类别	服务标准
其他清洁 事项	1. 写字楼内建筑垃圾实行定点、定时堆放和定时清运； 2. 公共区域无随意堆放杂物现象； 3. 地面垃圾滞留不超过 1 小时； 4. 各类宣传画、广告悬挂整齐、规范，无乱贴乱挂现象；整个管理区域无乱张贴 物； 5. 暴雨、台风天气清洁：雨后对区域内道路积水进行清扫；雨后 2 小时道路无成 片积水，雨后天晴 4 小时内恢复道路清洁标准；台风天气后及时清理道路及绿化 带的绿化或其他垃圾，并及时恢复至正常状态。

5. 特别约定

类别	服务标准

特别约定	<p>1. 在市/区开展城市考评或创文考察期间, 需按照城市考评标准或创文标准落实保洁工作;</p> <p>2. 发生重大传染病疫情期间(或疫情防控期间), 电梯轿厢、各类门拉手、楼梯扶手、开关按钮、休闲桌椅、公共洗手间、垃圾房、垃圾桶、果皮箱等至少每日消毒 4 次(或按当地政府规定), 并做好相关防疫措施及宣传工作;</p>
------	--

二) 生物灾害防治管理标准

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	<p>1. 消杀工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰, 统一存放指定场所, 对消杀药品的储存、领取与使用环节进行有效控制, 按危险品管理, 防止意外事故发生, 使用符合国家相关规定的合格药品, 消杀过程做好防护措施, 投放与喷施消杀药品的场所须设置醒目的警示标识, 必要时采取隔离措施, 防止宠物、小孩误食;</p> <p>2. 通过专业消杀资质公司开展消杀工作;</p> <p>3. 消杀前(含绿化带), 提前将计划在写字楼内公示, 公示内容包括消杀时间、对象、范围、注意事项等;</p> <p>4. 每年通过展板、讲座等形式, 开展 1 次四害防治宣传, 引导客户共同做好室内等部位消杀;</p> <p>5. 每季度汇总四害消杀的主要工作情况, 汇编至物业季度报告中(有相应的照片记录)。</p>

2. 消杀标准

内容	工作方式	频次			标准(考核参考)
		夏季	冬季	每年	
		每月	每月		
蚊	喷洒防治药物	4	2		垃圾桶、垃圾房等处无普遍性飞舞现象
蝇	喷洒防治药物	4	2		垃圾桶、垃圾房等处无普遍性飞舞现象
蟑螂	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀	2	2		下水井、办公楼道等区域无明显活动情况

鼠	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀	2	2		公共区域无明显的鼠洞、鼠粪、鼠路, 无死鼠异味
白蚁蚁害	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀			高发期内至少4次	无明显蚁路、蚁巢及白蚁飞舞现象

3. 特别约定

类别	服务标准
特别约定	室内出现鼠患、白蚁情况的, 由物管公司负责采用有效合理方式予以灭杀, 灭杀费用包含在物业服务费中, 如因此导致室内设施损坏的, 由中标人进行相应修复、赔偿。

三) 绿化养护

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	1. 绿化工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰, 统一存放指定场所; 2. 除草、乔木修剪等作业不影响客户正常休息, 作业完工后, 及时清理绿化垃圾; 3. 进行机械作业时, 作业人员须佩戴好防护用品, 有现场作业标识; 4. 绿化异常区域应有“修剪养护期”等提示性标识; 5. 绿地有垃圾, 要求半小时内拣拾干净; 绿化带内定期清理落叶, 且无杂物; 6. 每季度汇总绿化养护的主要工作情况, 汇编至物业季度报告中(有相应的照片记录)。

2. 工作范围

类别	服务标准
工作范围	项目物业范围内的所有绿化区域, 包括主干道两侧、主要出入口及写字楼周边、空中花园等区域。

3. 养护标准

类别	服务标准

养护标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无黄土裸露, 无践踏现象, 无枯死乔木, 乔木修剪至少 2 次/年或根据实际需求确定修剪频次, 骨架均匀, 树形美观; 2. 草坪目视平整, 无坑洼积水, 生长季节浓绿, 草边轮廓整齐, 草茎高度在 5CM 以下, 每月修剪 1 次或根据实际情况确定修剪频次, 且无明显高大杂草; 3. 地被植物及花丛边幅修剪整齐, 无残花、无杂草; 4. 造型植物及灌木及时修剪整形, 灌木生长季节每月修剪 1 次或根据实际情况确定修剪频次, 造型植物依据实际情况确定修剪频次, 花球重心适当, 造型美观; 5. 花坛植物生长季节至少每季度松土 1 次或根据实际情况确定频次; 6. 行道树下缘线整齐, 人车通行处不低于 1.8M, 不影响高压线、路灯和交通标识; 7. 根据实际情况适时浇水, 保持土壤水分, 无明显干裂或积水现象, 每月施肥 1 次、除杂草每月 2 次; 8. 对枯萎绿植及时补种回同类型绿植; 9. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治, 每月至少 1 次, 发现虫害及时治理; 10. 做好防涝、防冻、防台风, 及时处理受损植物。
------	---

4. 特别约定

类别	服务标准
特别约定	在市/区开展城市考评或创文考察期间, 需按照城市考评标准或创文标准落实绿化养护工作。

(六) 前期开办要求

类别	服务标准
前期开办要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业日常办公、设备设施清洁维护用具、小区部分公共用具等物业开办物资由中标人提供, 中标人退场时, 所有物资装备需经招标人现场确认后方可带离。 2. 开办物资必须包括以下内容: <ol style="list-style-type: none"> (1) 办公设备, 包括但不限于办公电脑、打印机、扫描仪、电话、数码相机、办公桌椅、办公柜等其他办公耗材; (2) 秩序安防用品, 包括但不限于雪糕筒、作业警示牌、对讲机、警棍、警示带、灭火器、强光电筒、沙包、应急药箱及药物、自组消防队的装备等其他耗材;

	<p>(3) 工程工具, 包括但不限于焊机、切割机、吸水吸尘器、电钻、冲击钻、工具箱包、铝合金梯 (1.5m、3m、5m)、安全绳、组合工具、手推车、管道疏通机、潜水泵 (应急抢险用, 功率 500 瓦以上)、充电器 (发电机电池充电)、日常工程维修工具等及耗材;</p> <p>(4) 绿化环卫用具, 包括但不限于垃圾分类收集桶, 规划红线范围内公共区域配置垃圾分类容器 (有顶盖), 公共区域洗手间配置擦手纸巾盒、大卷厕纸盒, 绿篱切割机, 剪草机等;</p> <p>(5) 人员工作制服、雨衣雨鞋;</p> <p>(6) 日常制度文书、物业工作公示牌</p> <p>除上述物资外, 还应包括项目物业所需的工具。</p>
--	--

(七) 制度档案管理

一) 财务管理服务

类别	服务标准
财务管理服务	<p>1. 建立健全财务管理制度, 对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理, 运作规范, 账目清晰。对于业户报修、延伸服务等费用须单独结算的应准确计算。</p> <p>2. 物业服务费、停车费、能耗费、通讯费、特约服务收费以及其他费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行 (合同另有约定除外), 收费应操作规范, 提供多种移动支付收费模式。</p>

二) 物业档案及文书报告管理

类别	服务标准
物业档案及文书报告管理	<p>1. 建立完善的物业管理档案 (包括: 物业权属资料; 物业竣工验收资料、设施设备管理资料、租户/使用人资料、物业租赁资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等)。物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索;</p> <p>2. 规范保管和移交物业管理所需资料, 招标人特定要求的资料如租户二次装修资料等, 应每季度更新纸质文件交招标人备存;</p> <p>3. 招标人有权要求查阅中标人在履行本合同过程中的相关资料。中标人每季度第一个月 15 日前向招标人提供上季度物业服务工作报告 (内容包含: 上季度工作总结、本季度工作计划、需招标人配合协调等事项), 如招标人有另行要求, 按</p>

	<p>招标人需求调整提供;</p> <p>4. 针对园区各项设备设施, 如果接到招标人指令要求, 或通过维保或者自行检查, 发现仅依靠规定的维保内容已经不能保证安全运行的, 需要进行中修、大修更新改造时, 中标人应在 20 个工作日内向招标人提出书面的申请说明, 并附上详细的施工方案 (含施工工艺、材料清单、费用预算、施工周期等详细信息), 配合招标人选聘相应的专业单位进行处理;</p> <p>5. 每年 11 月前向招标人提交次年对小区的维修、更新改造方案。</p>
--	--

三) 制度建设

类别	服务标准
制度建设	<p>1. 物业服务企业必须具有独立的法人资格;</p> <p>2. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同, 双方权利义务关系明确;</p> <p>3. 根据物业特点制定完善的物业管理方案和工作流程, 每项对外服务工作必须有书面的制度或指引文件, 并及时更新;</p> <p>4. 制定应急预案, 内容包括但不限于: 电梯应急处理作业指引、防汛防涝防台风应急预案、火灾应急预案、群发性事件应急预案、水浸应急预案、突发事件处置预案、突发停电应急预案、液化气泄漏应急预案、中央空调发生故障应急处理方案等;</p> <p>5. 制定完备的内部管理制度, 并有具体的落实措施和考核办法, 并作为各方监督管理的依据。内容包括: 质量管理制度、岗位职责制度、财务管理制度、绩效管理制度、员工培训制度、安全管理制度、档案管理制度。</p>

四、维修服务要求

1、物业公共设施设备维修范围

序号	项目	招标人承担范围	中标人承担范围
1	土建 土木 装饰 装修	<p>1. 除中标人承担范围外的维修项目, 防水渗漏工程项目。</p> <p>2. 因建筑沉降等不可抗力</p>	<p>本合同服务范围内, 建筑内外公共区域 10 m²以下的楼地面、墙体、天棚等公共装饰装修的零星维修、修复、更换项目 (即单一处连续区域的 10 m²以下楼地面或墙体或天棚由中标人处理)。</p>

	系统	因素造成的维修。 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。	
2	强电系统	1. 除中标人承担范围外的维修项目。 2. 因年久老化等原因而升级改造的项目。	公共照明设备、电抗器、智能电表(公区)、断路器、直流屏电池组、电容补偿控制器、电容器、电池、插接箱开关、空气开关、隔离开关、电压表、电流表、功率因数表、漏电检测器、电度表、电流互感器、电压互感器的维修更换。
3	消防系统	1. 除中标人承担范围外的维修项目。 2. 电气火灾控制器、回路卡、新风机、排烟风机损坏不能维修需整体更换的项目。 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。	1. 消防电话总机、湿式报警阀、灭火气瓶、气体灭火器设备、烟感探测器、感温探测器、手动报警按钮、消火栓箱、消防广播、设备房消防电话分机、输出\输入控制模块、多线控制器、隔离模块、信号闸阀、压力表、喷淋头、消防水泵接合器、安全出口指示牌、消防应急灯、电气火灾末端探测器、排烟阀机构、蓄电池、声光报警器、气体灭火控制器的维修更换。 2. 电气火灾控制器、回路卡、新风机、排烟风机的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报招标人处理。
4	弱电系统	1. 除中标人承担范围外的维修项目。 2. 智能快球机、监视器、监控控制电脑、监控管理电脑、视频矩阵显示屏、停车场管理电脑、出入口快速道闸、剩余车位显示屏、道闸控制一体机损坏不能维修需整体更换的项目 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。	1. 视频光端机、枪形摄像机、彩色半球摄像枪、电梯专用彩色半球摄像枪、硬盘录像机、视频储存盘、各类模块、交换机、转换器、解码器、IC 读/写器、I/O 扩展模块、电动碟阀控制箱、UPS 主机、UPS 不间断电源、车辆检测器、网络扩展器、多串口卡、车场道闸辅助摄像机、车牌补光灯、监控立杆、控制键盘等的维修更换。 2. 智能快球机、监视器、监控控制电脑、监控管理电脑、视频矩阵显示屏、停车场管理电脑、出入口快速道闸、剩余车位显示屏、道闸控制一体机的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报招标人处理。
5	给排		1. 潜水泵、水力控制阀、雨水过滤器、机械浮球、

	<p>水系统</p>	<p>1. 地下主管道、给排水主管道的维修项目。 2. 除中标人承担范围外的维修项目。 3. 二次供水水泵、管道泵、变频器、PLC、控制电柜损坏不能维修需整体更换的项目。 4. 因年久老化等原因而升级改造的项目。</p>	<p>电子浮球、单向阀、中继器、电磁阀、液位开关、各类闸阀、卡箍、水龙头、大便器小便器红外感应设备的维修更换。首层地面以上的各类给排水管网堵塞、渗漏的疏通及维修。 2. 二次供水水泵、管道泵、变频器、PLC、控制电柜的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报招标人处理。</p>
<p>6</p>	<p>发电系统</p>	<p>1. 除中标人承担范围外的维修项目。 2. 手油泵总成、交流发电机、蓄电池、转速传感器、散热风叶机、冷却水箱、涡轮增压器、油泵、轴承、机油泵、水泵、机油冷却器、气缸体损坏不能修复需整体更换的项目。 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。</p>	<p>1. 整流组件、电脑智慧控制器、机油、防锈液、柴油滤清器、停车电磁铁、机油滤清器、机油压传感器、水温传感器、弯头、法兰、水位开关、自动充电器、交直流接触器、发电机激励线圈、高压包、发电机激励线圈、消音器、油箱、输油管、电瓶、缸套、活塞、活塞环、进气门、排气门、前后油封、曲轴、曲轴瓦、连杆身、连杆瓦、油嘴、喷油器、密封圈、油底壳、上止推片、下止推片、气缸盖、气缸垫、挺杆、推杆、摇臂、起动机、支架、皮带轮、凸轮轴、凸轮轴齿轮、回油管、飞轮壳、电子调速器的执行器、电子调速器、中冷器、风扇、螺栓、柱塞、电压表、电流表、浮式充电器等的维修更换。 2. 手油泵总成、交流发电机、蓄电池、转速传感器、散热风叶机、冷却水箱、涡轮增压器、油泵、轴承、机油泵、水泵、机油冷却器、气缸体的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报招标人处理。</p>

2. 当发生上述第 1 点约定的招标人承担范围内的维修项目时, 由中标人拟定施工维修方案 (包括但不限于维修期限, 维修范围, 预计维修费用、相关资质等) 递交招标人审核, 招标人可以委托中标人 (需具备相关维修资质) 进行维修, 中标人亦可推荐具备相关维修资质的单位给招标人。

若招标人委托中标人或中标人推荐的维修单位实施维修的, 维修费用按实结算, 由

招标人按实际发生金额向中标人或实施单位支付, 另行签订维修协议。相关维修工程量由双方现场核实确认, 维修费用单价套用《建设工程工程量清单计价规范》(GB50500-2013)、《广东省建设工程计价依据(2018)》(上述文件如有新规定按新规定执行), 人工价, 材料价按施工期间的《佛山工程造价信息》发布价计算, 《佛山工程造价信息》没有材料综合价格的, 参照材料询价方式处理, 最终由招标人审核确认。

若招标人不委托中标人, 或对于中标人无法实施的维修项目, 由招标人另行委托实施单位实施, 中标人须无条件配合做好现场管理工作。

3. 当发生上述第 1 点约定的中标人承担范围内的维修项目, 经与招标人协商, 需中标人报送维修方案的, 中标人须在施工前拟定施工维修方案(包括但不限于维修期限、维修范围、使用材料、设备的品牌、型号等资料)报送招标人审核备案。若中标人不具备维修相关资质的, 则由中标人委托具备相关资质的第三方专业公司维修, 施工前需把第三方专业公司的相关资质等资料与维修方案一起报送招标人审核备案。

中标人承担范围的物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施的维护及管理费用、第三方专业公司的维修费用(如有)等全部费用均由中标人负责, 招标人不另行支付。

4. 中标人或其委托的第三方专业公司在维修范围内所使用的材料、设备须采用与维修前原材料、设备同等档次的品牌型号, 或者更优品牌型号。招标人可对中标人或其委托第三方专业公司对招标人设备、设施维护、维修、保养的专项维护、管理与服务业务及在维修范围内所使用的材料、设备进行核查, 不符合规定的, 招标人有权要求中标人进行改正或更换, 中标人须无条件配合。

招标人对材料、设备的审核并不免除中标人或其委托的第三方应负的质量、工期的责任, 也不免除中标人或其委托的第三方对材料、设备应负的责任。

5. 中标人根据房屋实际使用年限及设备设施运行使用情况, 按照相关规定和技术规范, 编制次年的《房屋本体年度维修养护计划》与《设备设施年度检修计划》, 并在每年 11 月底前递交招标人审核。

6. 中标人应建立维修台账, 按招标人要求定期向招标人报送维修清单。

五、物业服务质量考核

1. 招标人按照物业管理相关服务标准及中标人承诺的服务标准对中标人物业服务进行考核, 采取每月不定时抽查或全面巡视的检查方式, 每月对中标人上月服务质量进行

考核汇总。考核由招标人组建考核小组,如发现中标人有违约情形或因中标人管理责任造成招标人损失,招标人有权从每月需支付的物业服务费用中扣罚。

2. 招标人根据项目岗位配置要求、物业服务质量要求、《物业服务考核评分表》(详见合同附件)及物业管理相关服务标准的规定对中标人进行考核检查,评分依据:双方各类文书约定,包括合同物业服务内容及质量标准、双方确认的工作文书。评核记录:物业日常工作的现场检查、记录表格、现场问答、客户投诉、视频图片、电子通讯等记录。考核检查方式、方法如下:

(1) 明检:考核小组由招标人组成,中标人陪同(中标人人员要求其中有一人必须是在职项目经理),如中标人人员不配合或拒绝陪同的,招标人有权自行检查。暗检:由招标人考核小组成员自行检查。招标人在明检或暗检中如发现需整改事项,向中标人发出物业整改单,中标人须按照物业整改单要求限期整改,中标人无条件认可招标人考核结果。

(2) 考核时,中标人应将项目当月所有技术资料及档案移交给招标人审阅。

(3) 《物业服务考核评分表》总分 100 分,检查项目中如发现有任何一项或一处内容未完成或不达标,则按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。招标人有权根据项目实际情况对《物业服务考核评分表》的内容进行调整,招标人调整考核标准后应及时通知中标人,如中标人存在异议应自收到通知后三个工作日内提出,逾期招标人未收到中标人的反馈则视为中标人同意招标人的调整意见。

(4) 中标人应对日常物业服务工作做出完善的管理,每日上班人数不能低于项目岗位配置要求,如招标人随机检查时出现岗位人员考勤不达标或不符合项目岗位配置要求的,每班每人扣 1-5 分,以此类推。

(5) 服务中若出现有效投诉,直接在当月考核表相应项目中扣分,发生一宗有效投诉事件扣 1-5 分。

(6) 除出现考核评分表所列内容外,项目若因管理工作失职发生安全事故或造成严重后果(出现一人或以上人员重伤或死亡,或出现三人或以上人员轻伤,或造成招标人或第三方经济损失达 5 万元以上)的,将从当月招标人应付物业服务费用中扣除 5 万元整,并追究相应责任。如扣除的物业服务费用不足以弥补招标人损失的,招标人还有权向中标人追偿。

(7) 如中标人当月考核分值评定在 90 分以上(含 90 分),则招标人全额支付本月的物业服务费用。

(8) 如中标人当月考核分值评定在 90 分以下的(不含 90 分), 则每扣 1 分扣减本月招标人应付物业服务费用 4000 元; 如中标人考核分值过低导致本月招标人应付物业服务费用应扣除比例超过 100%的, 仍按 100%比例计算, 即招标人全额扣除本月应付物业服务费用, 中标人无需另行补足未扣除比例部分。

(9) 若连续两个月的考核分值在 90 分以下(不含 90 分), 招标人有权要求中标人撤换物业项目经理或相应工作主管负责人, 所产生的费用由中标人承担。

(10) 若在一年服务期内出现三个月的考核分值在 80 分(不含 80 分)以下, 则招标人有权单方解除合同并没收履约保证金, 中标人须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

(11) 招标人采用每月不定时抽查或全面巡视的检查方式, 发现不合格项做好记录整改通知, 招标人有权选择直接按《物业服务考核评分表》扣分或向中标人责任人发出整改通知要求按期进行整改, 对未及时整改或整改后仍不达标, 可加倍扣分。

(12) 对于招标人核定的属于严重物业服务质量问题, 中标人收到通知后两天内无正当理由不予理会或不作出改善的, 招标人有权紧急聘请第三方开展服务工作, 因此产生的费用由中标人承担, 且招标人有权根据实际情况要求中标人支付违约金 1 万元(从招标人当月应付的物业服务费用中扣除), 如违约金不足以弥补招标人损失的, 招标人还有权向中标人追偿。情节特别恶劣的, 招标人有权随时单方解除合同并没收履约保证金, 中标人须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

六、过渡期

1. 为确保 B1 地块物业服务工作平稳过渡, 如本合同因中标人原因提前解除的, 中标人需无条件配合招标人和下一任服务方办理工作交接, 确保本项目区域内的物业服务正常运转。

2. 本合同约定的过渡期是指本合同提前解除之日起至下一任服务方为本项目提供物业服务开始日止的期间。中标人承诺其在过渡期内会按原质量标准、收费标准为本项目继续提供服务, 且本合同约定的考核标准在过渡期内仍可适用, 招标人有权对中标人进行考核并按考核结果核算中标人应收取的服务费用。

3. 如中标人在过渡期内不履行前述义务的, 招标人有权紧急聘请第三方开展本项目过渡期内的物业服务工作。招标人因紧急聘请第三方而产生的高出本合同服务费标准的部分应由中标人予以赔偿。

二、详细商务内容和要求

序号	商务条款	详细要求
1	★报价要求	<p>1. 报价方式为总价报价, 投标总价作为计算投标人价格得分的依据。</p> <p>2. 投标报价指投标人为完成本项目所收取的全部费用, 视为已包含但不限于以下费用: 投入本项目服务的全部工作人员的工资、人员保险、食宿费、各类福利补贴、加班费、工作服费用、离职经济补偿等人员成本费用、管理费, 物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施设备的维护及管理费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、安全卫生保障费用、秩序管理维护费用、垃圾清运及处理费, 工具材料费用、物业管理用房自用水电费、清洁卫生水电费、绿化水电费, 社区服务费用, 停车场保险费及公共责任保险费, 税费、合理利润、风险费用及合同实施过程中可预见和不可预见费用。投标人必须充分考虑在本项目实施期间的一切可能产生的风险和任何费用, 招标人将拒绝支付合同约定服务费之外的任何费用和补偿。</p> <p>3. 本项目投标总价最高投标限价为人民币 <u>9,976,836.48 元</u>。其中车位物业服务费的最高投标限价为人民币 <u>55 元/个/月</u>(不含公摊水电费), 办公区空置时物业服务费的最高投标限价为人民币 <u>1.75 元/平方米/月</u>(不含公摊水电费)。投标总价报价、车位物业服务费报价、办公区空置时物业服务费报价不得高于对应项的最高投标限价, 否则视为无效报价, 作无效投标处理。</p> <p>4. 当园区配套饭堂、档案库房空置时, 园区配套饭堂空置时物业服务费、档案库房空置时物业服务费的收费标准按办公区空置时物业服务费的中标单价计算。</p> <p>5. 办公区已出租物业服务费、园区配套饭堂物业服务费、档案库房物业服务费为不可竞争费用, 投标人提供的投标明细报价表中必须包含且不得更改上述费用, 否则其投标无效。</p>
2	★服务期限	<p>本项目物业管理服务期限为两年, 分两次签订合同, 每次合同服务期为一年。在一年的服务期结束后, 招标人以年度评议结果作为服务资格延续的依据。如第一年的年度评议结果为合格, 则续签第二年的合同; 如第一年的年度评议结果为不合格, 则不再续签第二年的合同, 本项目服务自动终止, 招标人无需对中标人作出任何形式的补偿或赔偿。</p>

<p>3</p>	<p>★物业服务费用的计取</p>	<p>1. 已出租物业的物业服务费由承租人按其使用物业的租赁合同建筑面积交纳, 具体标准如下:</p> <p>(1) 已出租办公区: <u>4.50 元/平方米/月</u> (不含公摊水电费);</p> <p>(2) 园区配套饭堂: <u>2.00 元/平方米/月</u> (不含公摊水电费);</p> <p>(3) 档案库房: <u>2.87 元/平方米/月</u> (不含公摊水电费)。</p> <p>(4) 如办公区、园区配套饭堂、档案库房物业发生使用功能调整, 则需按调整后的物业类型对应的服务费单价标准收取。如: 办公区物业调整为档案库房, 调整后的物业, 服务费须从 4.5 元/平方米/月 (不含公摊水电费) 调整为 2.87 元/平方米/月 (不含公摊水电费)。</p> <p>已出租给第三人的物业, 由中标人与物业承租人另行签订物业管理服务合同, 承租人缴费事项按照中标人与承租人签订的《物业管理服务合同》条款履行, 招标人不承担垫付责任, 承租人缴费事项由物业承租人按物业管理服务合同的约定向中标人支付。如承租人拖欠物业服务费的, 由中标人自行追收, 与招标人无关。如中标人减免承租人物业服务费, 中标人亦无权要求招标人承担减免部分的物业服务费。</p> <p>中标人不得擅自提高物业承租人的物业服务费标准。如有发现该情形, 招标人有权在当月物业服务考核中进行扣罚, 且中标人应按本合同标准, 将多收的费用退回给物业承租人。</p> <p>2. 空置物业服务费的说明: 空置物业服务费由办公区空置时物业服务费、园区配套饭堂空置时物业服务费、档案库房空置时物业服务费组成。即招标人在本项目中未出租或未投入使用物业的物业服务费, 由招标人交纳。空置物业服务费按中标单价计算, 空置物业服务费计算至承租人实际租赁起始时间的前一日或由承租人实际退租时间的后一日起计。</p> <p>3. 车位物业服务费按中标人的中标单价按实结算, 由招标人交纳。</p>
<p>4</p>	<p>招标人或物业承租人承担的费用</p>	<p>1. 承租人租赁物业的自用水电费、公摊水电费及物业服务费由承租人承担。</p> <p>2. 空置物业服务费、空置物业公摊水电费、车位物业服务费、停车场电费由招标人承担。</p> <p>3. 招标人自用办公区域内自用水电费及公用会议室电费由招标人承担。</p> <p>4. 招标人自用办公区域内物业服务费由招标人按照中标的空置物业管理费标准支付。</p> <p>5. 楼宇外墙清洗费由招标人承担。</p>

		<p>6. 招标人承担《物业公共设施设备维修范围》中列明的招标人承担范围内的物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施设备的维护及管理费用。</p> <p>7. 其他招标人委托的在本合同服务范围以外的事务,费用由招标人和中标人双方另行协商。</p>
5	★履约保证金	<p>1. 中标人必须向招标人交纳人民币 45 万元的履约保证金。</p> <p>2. 中标人必须在收到中标通知书 10 天内以转账形式缴交履约保证金 45 万元。</p> <p>3. 如中标人违约、出现被扣罚情况或因过失导致招标人或第三方损失时,招标人可随时对履约保证金进行处置、扣减,如履约保证金不足以赔偿招标人或第三方损失时,招标人还有权继续对中标人进行追讨。</p> <p>4. 因处置、扣减履约保证金而使履约保证金数额没达到本项目要求时,招标人有权向中标人收取补足。中标人须在接到招标人通知的 5 个工作日内补足履约保证金,中标人未按时补足履约保证金的,招标人有权解除合同,并没收余下履约保证金。</p> <p>5. 合同期满或提前解除的,中标人在合同期内完成合同约定的相关服务和义务,无违约责任或违约责任已处理完成,并将物业完全移交给下一任物管公司后,招标人在减去处置、扣减金额(如有)后 30 个工作日内无息退回履约保证金。</p> <p>6. 合同期满或提前解除时,经甲乙双方现场查验确认,如物业设施设备或建筑有待中标人维修整改的项目,中标人须在 3 个月内完成维修整改。确难以在 3 个月内完成的,须经招标人同意后方可延期。如中标人未能在限期内完成维修整改,或维修整改情况未能达到验收标准的,招标人有权委托第三方进行维修,维修费在履约保证金中扣除,且中标人不能以此为由拒绝履行本合同其他义务。履约保证金不足以支付维修费的,招标人有权向中标人进行追偿。</p>
6	付款方式	<p>1. 物业服务费用(招标人支付部分)按月度支付,中标人于每月 5 日前向招标人提交上月的物业服务费明细表,招标人完成审核确认并完成上月的物业服务质量考核后,向中标人支付上月物业服务费。如因中标人逾期报送明细表或双方对费用核算存在争议的,招标人有权相应顺延支付时间,不属招标人违约。</p> <p>每月支付的物业服务费用金额=每月实际发生的车位物业服务费+空置物业服务费+招标人自用办公区域物业服务费-扣罚金额(如有)。</p> <p>2. 物业服务收费标准遵照双方约定的标准在合同期内不予调整。</p>

		3. 物业服务费（招标人支付部分）支付方式：支票结算。 4. 中标人每次收取物业服务费前须向招标人开具应收费用依法纳税的等额服务发票，否则招标人有权拒绝付款，且不视为招标人违约，中标人不得以此为由延迟或拒绝履行本合同义务。 5. 付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。
7	双方权利和义务	具体详见本招标文件《第五部分 合同书范本》。
8	保密条款	具体详见本招标文件《第五部分 合同书范本》。
9	违约责任	具体详见本招标文件《第五部分 合同书范本》。

第三部分 投标人须知

一、投标人须知前附表

序号	条款名称	编 列 内 容
1	采购人/招标人	佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司
2	采购代理机构	广东信立招标采购有限公司
3	踏勘现场	不组织, 由投标人自行踏勘, 所产生的费用自行承担。
4	项目性质	本项目属于国企单位采购项目, 不纳入市(区)、镇街级政府采购管理及工程招标管理范畴。采购公告的发布及发布渠道纯属信息扩展之用, 以促使更多符合条件的供应商获得本项目的相关采购信息。
5	答疑会	不召开
6	投标有效期	投标截止之日起 90 天。
7	投标保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/> 无须交纳。</p> <p>本招标文件规定的与投标保证金交纳相关的事项和条款均不适用。</p> <p><input type="checkbox"/> 必须按以下要求交纳:</p> <p>一、投标保证金数额(人民币): ____/____元</p> <p>二、提交方式: 可采用转账或纸质投标保函(保单)等方式缴纳。</p> <p>(一)、投标保证金为转账形式时:</p> <p>(1) 投标保证金由投标人的基本账户通过银行汇款或转账的方式提交。</p> <p>(2) 投标人应在投标截止时间之前, 将投标保证金按规定金额一次性汇入到交易中心指定账户(即“投标人获取招标文件时在交易平台的打印回执”上的内容, 该账号是银行系统为本项目不同投标人随机生成的唯一子账号, 仅限本项目该获取文件的投标人缴纳保证金使用), 否则投标无效。(注: 请各投标人核实交易平台系统内基本账户是否与汇款账户一致, 如不一致, 须提供基本账户证明材料。)</p>

序号	条款名称	编 列 内 容
		<p>(3) 保证金必须以投标人的名义汇入, 不接受个人或其他单位代为缴交。</p> <p>(4) 其他说明: 转账单应注明项目编号“<u>JG2025(CC)XZ0014</u>”。</p> <p>(二) 投标保证金为纸质投标保函(保单)时:</p> <p>(1) 投标保证金以纸质投标保函(保单)形式提交的, 须在递交投标文件时单独密封提交纸质投标保函(保单)原件(纸质投标保函(保单)复印件在投标文件中提供)。纸质投标保函(保单)格式可参考“第六部分 投标文件格式”。</p> <p>三、符合退付条件的投标保证金, 将在法定时间内全额(含银行同期存款利息(扣除银行手续费))退还到投标人账户或将纸质投标保函(保单)原件退回给投标人。</p>
8	签字和盖章要求	<p>招标文件提供的“投标文件格式”中规定要求签字、盖章的地方均须由文件指定的人员亲笔签字或签章、并加盖投标人公章(不得使用其他代章)。投标文件装订成册后须逐页盖章或加盖骑缝章(加盖的骑缝章须涵盖整册投标文件)。</p> <p>注: 副本可以是正本签字盖章后的复印件, 但必须清晰可辨, 同时加盖骑缝章。</p>
9	投标文件的数量要求	<p>纸质版: 正本<u>一</u>份, 副本<u>五</u>份, 共<u>六</u>份。</p> <p>电子版: <u>一</u>份。</p> <p>唱标信封: <u>二</u>份。</p> <p>纸质投标保函(保单)原件: <u>一</u>份。(如有)</p>
10	投标文件电子版要求	<p>是否要求投标人同时递交投标文件电子版</p> <p><input type="checkbox"/> 不要求</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要求, 投标文件电子版内容: <u>投标文件正本的所有内容。</u></p> <p>投标文件电子版形式: <u>以光盘或U盘为载体, 无加密。</u></p> <p>投标文件电子版格式: <u>投标文件正本签字盖章后的PDF扫描件。</u></p>
11	投标文件的装订要求	<p>1、投标文件应按以下要求装订:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 不分册装订, 将每份投标文件单独装订成一册。</p> <p><input type="checkbox"/> 分册装订, 共分<u> / </u>册, 分别为: <u> / </u>。</p> <p>2、采用<u>书式</u>方式装订, 装订应牢固、不易拆散和换页, 不得采用活页装订。</p>
12	投标文件的密封要求	<p>投标人投标时递交的投标文件由以下内容组成, 其标记和密封要求如下:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 投标文件正本, 投标文件封面应注明“正本”字样, 使用一</p>

序号	条款名称	编 列 内 容
		<p>个密封封套进行包装。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 投标文件副本，投标文件封面应注明“副本”字样，使用一个密封封套（密封箱）进行包装或分开密封包装。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 投标文件电子版：以光盘或 U 盘为载体，使用一个密封封套进行包装。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 唱标文件：使用一个密封封套进行包装。</p> <p><input type="checkbox"/> 纸质投标保函（保单）（如有）：投标保证金以纸质投标保函（保单）形式提交的，须在递交投标文件时单独密封提交纸质投标保函（保单）原件。</p> <p><input type="checkbox"/> 其它： <u> </u> / <u> </u>。</p> <p>备注：</p> <p>1、 投标文件正本、投标文件副本、投标文件电子版、唱标文件、纸质投标保函（保单）（如有）请分开单独密封，并应在规定时间内同时递交，包装封套的封口处须加盖投标人公章或授权代表签名（若项目允许联合体投标的则至少加盖联合体牵头单位公章）。</p> <p>2、 投标文件的密封包标记及格式详见本文的《文件包装袋封面标贴格式》，若未按上述规定进行密封及标记的，采购人或代理机构有权不予受理。</p> <p>3、 不足以造成投标文件可以从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件密封不符合要求。</p>
13	独立分包选择及其文件制作	<p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目属于独立项目，不存在独立分包。</p> <p><input type="checkbox"/> 本项目共包括 <u> </u> 个独立分包。投标人须在报名期间选择投报一个或以上分包，未投报的分包将被拒绝接收投标文件。投标人不能将独立分包进行分拆或合并，同时，投标时应按照分包独立编制、封装。即递交投标文件时，每个分包均须按其内容，提供一套独立包装的投标文件。</p>
14	构成投标文件的其他材料	<p><input checked="" type="checkbox"/> 符合本招标文件要求和相关法律法规要求，投标人现场提交的澄清、说明或者纠正文件，但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。</p> <p><input type="checkbox"/> 样板，提交样板的内容包括： <u> </u> / <u> </u>。</p>
15	投标人代表的身份证明要求	<p>递交投标文件及出席开标会的投标人代表应符合以下任意一项要求：</p> <p>1、 投标人的法定代表人的身份证明文件包括：法定代表人资格证明书原件、本人身份证原件。</p> <p>2、 授权代理人的身份证明文件包括：法定代表人资格证明书原</p>

序号	条款名称	编 列 内 容
		件、法定代表人授权书原件、本人身份证原件。
16	评标委员会的组建	1、评标委员会的构成: 共 <u>5</u> 人以上单数, 其中评审专家人数不少于评审小组成员总数的三分之二。 2、评标专家产生方式: 随机抽取产生。
17	是否授权评标委员会确定中标人	<input type="checkbox"/> 是, 采购人授权评标委员会直接确定中标人。 <input checked="" type="checkbox"/> 否, 按评标总得分从高到低顺序排列, 按排名顺序推荐 <u>1</u> 名中标候选人。
18	招标过程及中标结果的公告媒体	1、广东省公共资源交易平台(佛山市): https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/#/440600/index 2、佛山市公共资源交易中心禅城分中心: https://www.chancheng.gov.cn/ccggzy/ 3、广东信立招标采购有限公司: https://www.gdxlzb.com/#/home
19	代理服务费	收费标准: 参照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)中“服务类”招标代理服务费的收费标准的 <u>78</u> % 执行。 计算基数: 项目中标金额。 计算方法: 按差额定率累进法计算。 支付方式: 由中标人以银行转账方式一次性支付给采购代理机构。 备注说明: 代理服务费由中标人支付, 中标人在递交投标文件时, 即视为已考虑并同意交纳此项费用。中标人在支付代理服务费时, 请勿将服务费汇入投标保证金汇入户址。
20	投诉受理部门	佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司审监法规室 联系人: 林小姐 联系电话: 0757-82017901 电子邮箱: fslvdaohu@126.com

注: 本表内容须与投标人须知正文对应的条款内容一起阅读理解, 如有不一致且不能互相解释的内容时, 以本表内容为准。

二、投标人须知正文

(一) 总则及概念释义

1.1. 释义

1. **采购代理机构:** 见《投标人须知前附表》。是整个采购活动的组织者, 负责编制招标文件, 对招标文件拥有最终的解释权。采购代理机构不以任何身份出任评标委员会成员。
2. **采购人/招标人:** 见《投标人须知前附表》。是采购活动当事人之一, 在采购阶段称为采购人/招标人, 在签订和执行合同阶段或被称为建设单位或业主或甲方或买方。为便于招标文件及附件直接转化为经济合同条款, 在招标文件中被称为建设单位或业主或甲方或买方的采购投标阶段均指采购人/招标人。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)的主体承担履行合同义务、验收与评价、回复质疑等义务。
3. **投标人/供应商:** 是指接受本次采购活动投标邀请, 并按要求提交了投标文件的法人或者其他组织、自然人。
4. **中标人:** 亦称中标供应商, 是指经法定程序确定并授予合同的投标人。
5. **投标人全权代表:** 是指投标人的法定代表人或者经法定代表人授权的代理人, 亦称投标人授权代表、投标人代表。
6. **日期、天数、时间:** 无特别说明时是指公历日(亦称自然日)及北京时间。
7. **以上、以下:** 无特别说明时, 本招标文件中提及的“以上”均包括本数, “以下”均不包括本数。
8. **实质性响应:** 是指符合招标文件的关键要求、条款、条件和规定, 且没有不利于项目实施质量效果和服务保障的重大偏离或保留。招标文件中标注“★”号的条款(如有)为不可负偏离(劣于)的关键要求, 在投标响应时须完全响应, 若其中一项出现负偏离时将作无效投标处理。
9. **重要技术服务、商务要求:** 是指招标文件中带“▲”号条款, 均作为重要评审指标, 不作为符合性审查条款, 也不属于重大偏离或保留的范畴。
10. **重大偏离或保留:** 是指影响到招标文件规定的范围、质量和性能或限制了采购人的权力和投标人义务的规定, 而调整纠正这些偏离将直接影响到其它投标人的公平竞

争地位。

11. **轻微偏离:** 是指投标文件在实质上响应招标文件要求,但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况,并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。它包括负偏离(劣于)和正偏离(优于)。

1.2. 合格的投标人、货物、服务和工程

1. **重大违法记录,**是指投标人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。对于“较大数额罚款”,认定为200万元以上的罚款,法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的,从其规定。
2. 投标人在参加本次采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动,期限未满的,不允许参加本次采购活动,期限届满的,可以参加本次采购活动(即处罚期限的最后一天须在本次采购项目的开标当天之前方可参加)。
3. 投标人须符合本项目的投标人资格要求,依循正当途径参与项目报名及获取本招标文件,于提交投标文件截止日时能满足本项目的投标资格及相关重要要求。
4. 投标人获取了本招标文件并非意味着满足了合格、有效投标人的基本条件,一切均以评标委员会评定确认的结果为准。
5. **货物:**是指各种形态和种类的物品,包括原材料、燃料、设备、产品等。“合格的货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的全新的货物等。招标文件没有提及货物来源地的,均应是本国货物,如本次招标文件已说明允许部分或全部产品采购进口产品,投标人既可提供本国产品,也可以提供进口产品。优先采购节能、环保产品。投标货物的设计、制造、包装和运输必须符合中华人民共和国的相关国家标准、行业标准或企业标准(如有)的强制性规定,并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
6. **服务:**是指除货物和工程以外的其他采购对象,其中包括:投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。“合格的服务”是指投标人按招标文件的规定,依据中华人民共和国的相关法律、法规、规章以及相关国家标准、行业标准或地方(或企业)标准(如有)的规定或规范要求,向采购人提供的满足招标文件规定的需求或特定目标的服务。
7. **工程:**是指建设工程,包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建及其相关的装修、拆除、修缮等。“合格的工程”是指满足中华人民共和国的相关法律、法规、规章

的规定(包括规划、设计、质量以及安全文明施工等规定和要求)并符合相关国家标准、行业标准或地方(或企业)标准(如有)的规定或规范要求,经竣工验收达到招标文件规定的质量验收等级标准的建设工程。

8. 所有涉及知识产权的内容,投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权,并免受任何侵权索偿或诉讼,否则,采购人因误侵权导致的损失和法律责任由投标人承担(包括且不限于:诉讼费、律师费、经裁定由采购人承担的任何费用、导致采购人需重新采购所产生的一切费用及时间费用损失等等)。
9. 由采购人或采购代理机构向投标人提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料,投标人获得后,应对其保密。除非采购人同意,投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后,若采购人有要求,投标人须归还采购人认为需保密的文件和资料,并销毁所有相应的备份文件及资料。
10. 不合格的投标人参与本项目可认定为无效投标行为,对其提供的货物、工程和伴随服务,采购人和采购代理机构拒绝为其承担任何责任义务,且不予支付任何费用。

1.3. 同义词语

以下词语应按相同定义进行理解:

1. “中标”与“成交”。
2. 采购阶段的“采购人”、“采购单位”、“招标人”、“用户”、“业主”及合同签订阶段的“甲方”、“买方”、“发包人”、“委托方”。
3. 采购阶段的“投标人”、“供应商”及合同签订阶段的“乙方”、“卖方”、“承包人”、其他专业合同中特指的“受托方”(如设计人、勘察人、监理人、咨询人等);
4. 采购阶段的“中标人”、“中标供应商”及合同签订阶段的“乙方”、“卖方”、“承包人”、其他专业合同中特指的“受托方”(如设计人、勘察人、监理人、咨询人等)。

1.4. 通知

1. 对与本项目有关的通知,采购代理机构将以在本次招标文件规定的媒体上以发布公告的形式或在“佛山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏发布的形式,通知所有潜在投标人。通知文件一经在本次招标文件规定的媒体上发布或在“佛山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏发布,视作已发放给所有投标人,各投标人应随时关注项目信息,及时登录规定的媒体和“佛

山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏查看,否则所造成的一切后果由投标人自负。

(二) 招标文件的说明

2.1. 招标文件的组成和语言

1. 本招标文件是采购方阐明所实施的采购项目内容、投标规约等综合性文件,招标文件、投标文件、评审结果、中标通知书、合同书和相关承诺确认文件,均作为约束当事人行为的重要标准,各方当事人均应以最基本的职业道德和商业诚信履行自己应尽的责任义务。
2. 招标文件由下列文件组成:
 - 1) 投标邀请函
 - 2) 用户需求书
 - 3) 投标人须知
 - 4) 评审标准与方法
 - 5) 合同书范本
 - 6) 投标文件格式
 - 7) 在采购过程中由采购人或采购代理机构发出的澄清(答疑)、修正和补充文件等。
3. 招标文件中重复描述的内容出现不一致时,均以文件中首次对该内容描述为准。
4. 投标人应认真阅读并充分理解招标文件的全部内容(包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等)。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料,或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险,有可能导致其投标被拒绝,或被认定为无效投标。
5. 采购过程中的一切补充文件一旦确认后与主体源文件均具有同等法律效力,投标人均视为知悉无疑并依照最后确认的文件执行。一切要约承诺未经合同缔约方同意不得擅自变更、撤销或转让。
6. 本文件的专业技术内容如涉及到有官方强制性要求或行业标准规范限制和禁止性内容时,应以官方强制性要求或行业标准规范为准;否则,以本招标文件约定的技术要求为准。
7. 除技术要求中另有规定外,招标文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。

2.2. 招标文件的澄清（答疑）

1. 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全,应及时向采购人或采购代理机构提出,以便补齐。如有疑问经向采购人或采购代理机构咨询后仍无法解决时,应在招标公告期内通过“佛山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏提出,要求采购人或采购代理机构对招标文件予以澄清。提交问题时一律不得署名。
2. 招标文件的澄清(答疑)在本次招标文件规定的媒体上以发布公告的形式发布或在“佛山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏发布,但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足15天,并且澄清内容影响投标文件编制的,将相应延长投标截止时间。
3. 招标澄清(答疑)文件一经在本次招标文件规定的媒体上发布或在“佛山市公共资源交易信息化综合平台”中“项目询问/质疑”栏发布,视作已发放给所有投标人,各投标人应随时关注项目信息,及时登陆相关媒体和“佛山市公共资源交易信息化综合平台”查看、下载相关文件,否则所造成的一切后果由投标人自负。

2.3. 招标文件的修改、补充

1. 招标文件发出后,采购人或招标代理机构可以对招标文件进行必要的修改或补充,在本次招标文件规定的媒体上以发布公告的形式发布或在“广东省公共资源交易平台(佛山市)”发布供投标人查看、下载。但如果修改或补充招标文件的时间距投标截止时间不足15天,并且修改或补充内容影响投标文件编制的,将相应延长投标截止时间。
2. 招标修改、补充文件一经在本次招标文件规定的媒体上以发布公告的形式发布或在“广东省公共资源交易平台(佛山市)”发布,视作已发放给所有投标人,各投标人应随时关注项目信息,及时登陆相关媒体和“广东省公共资源交易平台(佛山市)”查看、下载相关文件,否则所造成的一切后果由投标人自负。

2.4. 答疑会及踏勘现场

1. 如需举行答疑会,投标人的项目主要负责人须按时出席,主办方将围绕招标文件的内容现场澄清、解答投标人提出的问题,对个别内容确有必要作澄清修正时,采购方将集中统一后以书面形式通知各投标人,各投标人收悉后须及时予以确认。
2. 投标人出席答疑会及踏勘现场的费用、过失责任及风险均自行承担。
3. 对未有计划举行答疑会时,投标人应及时主动向采购代理机构或采购人了解项目详

情。

(三) 投标文件的说明

3.1. 原则

1. 投标人必须对整个项目内容物进行投标, 不得进行拆分, 否则投标无效。
2. 投标文件应突出重点, 精简扼要。所提供的资料必须符合诚实信用、客观真实的原则, 对虚假、故意隐瞒或夸大事实之处, 投标人须自行承担相应的后果及法律责任
3. 无论采购结果如何, 投标人自行承担因参加本次投标而发生的一切费用。采购人和采购代理机构对投标人及其他当事人不承担任何形式的赔偿或补偿。

3.2. 投标文件的组成与制作要求

1. **投标的语言:** 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言, 但相应内容应附有中文翻译本, 在解释投标文件及投标承诺时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的, 以权威机构的译本为准。
2. 投标文件应按照本须知有关规定内容及招标文件中“投标文件格式”的要求以 A4 版面编制 (图纸可以用 A3 版面编制, 折叠成 A4 尺寸), 并逐页编排不间断的连续页码。
3. 投标文件的签字和盖章要求, 详见《投标人须知前附表》。
4. 投标文件的数量要求, 详见《投标人须知前附表》, 投标资料包括投标文件正本、副本、唱标信封 (如有要求) 及电子文档 (如有要求)、纸质投标保函 (保单) (如有)。每一份投标文件的封面应明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本及其它资料内容有差异, 均以正本为准。
5. 投标文件的装订和密封要求, 详见《投标人须知前附表》。投标文件的装订, 应牢固可靠且不会轻易脱落, 因装订问题而发生文件散落或缺损所产生的一切后果由投标人承担。
6. 投标文件的制作、不同文字文本的释义均以简体中文文本为准, 重要的外文资料须附有中文译注。
7. 投标文件中的技术或商务或服务参数差异说明所引用的顺序和编号应与招标文件的要求相一致。投标人在具体的投标内容中应逐条进行回应, 可以增加说明或描述性

文字。

8. 投标文件所使用的公章必须与投标人名称一致, 不能以其它业务章或附属机构章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署或签章。
9. 任何行间插字、涂改和增删, 必须由投标人的法定代表人或委任授权代表在旁边签字或加盖投标人公章后方为有效。
10. 所有提供的证件、证明、合同等文件复印件内容均必须与原件内容保持一致, 如出现涂改、删除、遮掩或剪切文件部分内容的, 可判定为无效文件, 按未提供相应文件处理。
11. 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或采购代理机构等对其中任何资料进行核实的要求。
12. 当项目出现两个或以上分包采购时, 各独立分包投标文件的制作均应符合本须知规定的要求, 具体要求及规定详见《投标人须知前附表》。
13. 如果因为投标人投标文件填报的内容不详, 或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据, 由此造成的后果, 其责任由投标人承担。

3.3. 投标报价

1. 投标报价是以投标人可独立履行项目合同义务, 通过合理预测与准确核算后, 可达到预期设计功能和常规使用效果, 满足约定的验收标准和符合自身合法利益的前提下所作出的综合性合理报价, 对在投标文件和合同书中未有明确列述、投标方案设计遗漏失误、市场剧变因素、应预见和不可预见的费用等均视为已完全考虑到并包括在投标报价之内。具体报价的方式和内容详见《第二部分 用户需求书》。
2. 投标报价中不得包含招标文件要求以外的内容, 否则, 在评标时不予核减。投标报价中也不得缺漏招标文件所要求的内容, 否则, 可能被视为无效投标。
3. 对超出常规、具有特别意义的报价, 或报价明显低于成本价或高于同业同期市场均价时须作出重点说明, 详述其理由和依据。
4. 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, 将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。
5. 在招标文件没有特别要求时, 投标人只允许提供唯一最具代表性和竞争力的投标报价方案, 对提供含糊不清、不确定或可选的投标报价方案者可作无效投标处理。当

项目允许备选投标方案时,只有中标人所递交的备选投标方案方予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的中标方案的,采购人可以接受该备选方案。

6. 投标报价将作为评审的重要依据之一,但并不是确定中标人的唯一依据。

3.4. 投标文件差异修正准则

1. 正本和副本之间内容有差异,以正本为准。纸质版与电子版不一致的,以纸质版内容为准。
2. 投标文件描述内容与原始材料引述内容不一致时,以原始材料内容为准。
3. 投标文件对应内容与开标唱读内容不一致,均以开标环节公开唱读内容为准。

3.5. 投标报价差异修正准则

1. 投标文件中报价表内容与投标文件中相应内容不一致的,以报价表为准;
2. 投标报价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. 同时出现两种以上不一致的,按照上述顺序修正。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,经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

3.6. 投标保证金

1. 是否需要交纳投标保证金见《投标人须知前附表》。若无需交纳,则本招标文件规定的与投标保证金交纳相关的事项和条款均不适用。若需交纳,则投标人须按《投标人须知前附表》的要求交纳投标保证金,投标保证金作为投标文件的组成部分,投标人未按要求交纳投标保证金的视为无效投标。
2. 投标保证金的退还(没有存在不予退还投标保证金的情形):
 - 1) 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的,采购人或采购代理机构将在收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内,退还已收取的纸质投标保函(保单)原件或通知交易中心退还投标保证金(含银行同期存款利息(扣除银行手续费)),但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。
 - 2) 采购人或采购代理机构将在中标通知书发出后5个工作日内,退还已收取的未中标人的纸质投标保函(保单)原件或通知交易中心退还投标保证金(含银行同期存款利息(扣除银行手续费)),但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

- 3) 采购人或采购代理机构将在合同签订并经见证后 5 个工作日内, 退还已收取的中标人的纸质投标保函(保单)原件或通知交易中心退还投标保证金(含银行同期存款利息(扣除银行手续费)), 但因中标人自身原因导致无法及时退还的除外。
3. 下列任何一种情况发生时, 不予退还投标保证金:
- 1) 已递交投标文件, 并在投标截止时间之后, 投标有效期满之前, 撤销或放弃其投标。
 - 2) 投标文件中提供伪造、虚假的材料或信息。
 - 3) 在评标期间, 使用不正当手段试图影响、改变评标结果。
 - 4) 恶意串通或捏造事实, 对其竞争对手进行诋毁、排挤、攻击。
 - 5) 投标人之间互相串通投标或与采购人串通投标。
 - 6) 不按期签订合同, 违背投标承诺或拒绝、拖延、没有完全履行投标承诺和合同义务。
 - 7) 擅自将合同项目或主体关键性合同义务分包转让他人。
 - 8) 获中标通知后, 无法如期按采购人要求履行承诺并提供合法有效的重要证明材料原件。
 - 9) 违反诚实信用、公平竞争和如实告知原则, 扰乱采购程序。
 - 10) 提供虚假、恶意质疑投诉材料或在一年内有三次以上查无实据的投诉记录。
4. 凡没有按照本须知规定随附有效的投标保证金的投标, 应按本须知有关规定视为非响应性投标, 作为无效投标处理。

3.7. 代理服务费

1. 中标人须按《投标人须知前附表》中注明的收费标准, 以银行转账方式一次性向采购代理机构交纳相应的代理服务费。

3.8. 投标文件的提交

1. 投标人应派全权代表准时提交投标文件。投标人提交投标文件授权代表的身份证明要求详见《投标人须知前附表》。在提交投标文件时采购代理机构将对上述身份证明文件进行当场核实。
2. 投标人须按招标文件规定的时间地点提交投标文件, 采购代理机构将拒收在提交投标文件截止时间后送达或者未送达指定地点的投标文件。投标人在提交投标文件截止时间前, 可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回, 并通知采购代理机构。补充、修改的内容应当符合招标文件的制作、封装、密封、签署、盖章等要求,

并作为投标文件的组成部分。在提交投标文件截止时间之后, 投标人不得主动对其投标文件做任何修改和补充。

3. 如有要求, 投标人在提交投标文件时须同时提交投标文件的电子文档。所有电子文档均不留密码, 无病毒, 不得进行压缩处理。
4. 投标人所提交的投标文件在评标结束后, 无论中标与否均不予退还。
5. 根据本须知“招标文件的澄清(答疑)”“招标文件的修改、补充”规定, 采购人有权通过修改招标文件而适当延长提交投标文件截止时间。在此情况下, 采购人和投标人受提交投标文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
6. 采购代理机构于提交投标文件截止时间前(具体见投标邀请函)开始接收投标文件。投标文件应是投标人代表以密封包装当面提交。
7. 采购代理机构拒绝接收投标文件的情形:
 - 1) 以邮寄、电报、电话传真形式或第三方转交方式提交的投标文件;
 - 2) 密封、数量、规格、册装不符合要求的投标文件;
 - 3) 迟于提交投标文件截止时间提交的投标文件;
 - 4) 招标文件规定的其他情形。

3.9. 投标有效期

1. 投标有效期见《投标人须知前附表》。
2. 投标人的投标文件应在投标有效期内保持有效。投标有效期不足的将被视为实质性不响应招标文件而被判定为无效投标。
3. 投标有效期内, 投标文件的一切内容和补充承诺均为持续有效且不予改变。
4. 特殊情况下, 在原投标有效期截止之前, 采购人可要求投标人延长其投标有效期, 投标人可同意或拒绝上述要求。延长投标有效期的要求和答复均应为书面形式。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标, 而只会被要求相应的延长其投标保证金的有效期, 在这种情况下, 本须知有关投标保证金的退还和不予退还的规定将在延长了的有效期内继续有效。不同意该要求的投标人将视为自动放弃, 其投标保证金将予以退还。

(四) 开标会及评审程序

4.1. 开标会

1. 采购代理机构按投标邀请函规定的时间和地点组织开标, 投标人可派授权代表出席开标会全过程。对于授权代表缺席开标会, 视同投标人认可开标过程和结果, 自动放弃对开标过程和结果提出异议的权利。
2. 宣布提交投标文件时间截止后, 采购代理机构将不再接收任何投标文件。
3. 开标时将由签到顺序的前三名投标人授权代表作为全体投标人推选的代表, 对全部投标文件的密封情况进行当众检查(如签到前三名投标人授权代表中有代表缺席开标会的, 顺延第四名签到的投标人授权代表检查, 以此类推。如参加开标会的投标人授权代表不足 3 名的, 由所有投标人授权代表检查。如果没有投标人授权代表参加开标会的, 由采购人代表检查), 在确认全部文件均密封完好后再开启唱标信封进行开标。任何密封性文件的包装, 均以不会损害各投标当事人的合法权益为合格标准。对于构成直接、明显的侵权行为和事实时, 侵权者将作无效投标处理。对于已开启拆封的投标文件一概不予退回。
4. 当提交投标文件截止时间到达时, 如投标人少于三家的, 投标文件将不予启封并现场退还。如提交投标文件达到三家或以上的, 开标时均予以当众拆封、宣读。
5. 采购代理机构将记录唱标内容, 并当场公示。如开标记录上内容与投标文件不一致时, 投标人代表须当场提出。开标记录由唱标人、投标人代表(如有)和有关人员共同签字确认。
6. 投标人全权代表现场所签署确认的文件均代表投标人的真实意愿和决定, 并作为投标文件的补充内容具有不可撤消更改的法律效力。

4.2. 评标委员会的组成及工作要求

1. 采购代理机构根据项目的性质特点和专业技术要求组建评标委员会, 评标委员会的组成见《投标人须知前附表》, 其中专家成员在评审前一个工作日内从专家库中抽取产生, 专家产生的方式见《投标人须知前附表》。若在开标会结束后仍未能组建评标委员会, 采购代理机构将及时封存所有投标文件, 并于评标委员会组建完成进入评审程序后予以解封。
2. 在本次采购活动中, 采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的, 应当回避:
 - 1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系;
 - 2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事;
 - 3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人;

4) 与投标人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;

5) 与投标人有其他可能影响本次采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的,可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请,并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员,有利害关系的被申请回避人员应当回避。

3. 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的要求进行评标。

4.3. 评审相关事项

1. 评标委员会按照本文《第四部分 评审办法及标准》规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。《第四部分 评审办法及标准》没有规定的方法、评审因素和标准,不作为评审依据。
2. 评审期间,采购人、采购代理机构、评标委员会不得对招标文件中一些涉及竞争的公平、公正性重要内容(包括带“★”项)进行现场临时修改调整,也不得单独与投标人进行联系接触。
3. 除非招标文件中有明确规定,评标委员会判断投标文件的有效性和响应情况,仅依靠投标人所提交的投标文件资料,而不凭借其它未经核实的外部证据(但对行业主管部门或其他管理部门的官方网站或专栏网站的信息则不受限制),不受与本项目无直接关联的外部信息影响自身的专业判断。
4. 投标人提供的文件必须真实、充分、全面。评标委员会仅对投标人提交的文件进行表面真实性的审核,在评审过程中乃至中标后,如发现投标人所提供的上述材料不合法或不真实,将取消其中标资格并追究其法律责任。
5. 若招标文件中要求提交业绩证明文件、客户验收报告、企业资质证书、人员资格证书、社会保险证明、产品检测报告等资料复印件,评标委员会认为有必要时,可要求投标人在规定的时间内提交原件审核验证。投标人必须在规定的时间内向评标委员会提交原件,否则,将有可能视为提交的文件资料不符合要求。
6. 如对招标文件、投标文件及相关补充文件的理解存有歧义时,评标委员会可对这些文件或向有关方面进行查证了解质询,并通过集体讨论或表决达成一致处理意见,未能达成一致意见的,以少数服从多数的原则确定。任何形式的决定,须以合法公正和有利于项目的安全顺利实施为前提。

7. 评标委员会只就投标文件中所载明的情况进行评审, 严格按照招标文件规定的方法和标准进行评审, 独立对每个有效投标人的投标文件进行评价。

4.4. 无效投标行为的认定

1. 不具备招标文件中规定的投标人资格要求;
2. 投标报价不符合招标文件要求, 投标总金额超过本项目采购金额控制范围;
3. 投标主体不明确; 不符合招标文件中合格投标人的相关规定; 货物或服务不符合法定和约定的合格性标准要求;
4. 未按要求提交投标保证金;
5. 以假借、挂靠他人名义等形式参与投标, 在独立投标人之间构成非法互惠利益和同盟关系;
6. 投标人相互串通投标, 出现以下情形之一的: 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制; 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜; 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人; 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异; 不同投标人的投标文件相互混装; 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;
7. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位同时参与投标并提交投标文件;
8. 同一家投标人提交两套或以上投标文件;
9. 未能有效通过初审检查, 对约定必备的合格条件和重要关键内容(即标注“★”号的条款)出现实质性偏离;
10. 投标有效期不响应招标文件要求;
11. 投标文件编制和装订严重不符合招标文件要求;
12. 招标文件明示盖公章处未加盖公章;
13. 招标文件明示需签字或签章处未有法定代表人或授权代表签字或签章;
14. 拒绝、对抗评标委员会所作的决定或合理要求;
15. 投标方案、投标报价表述不清晰或无法确定;
16. 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;
17. 不符合法律、法规规定的其他实质性要求;
18. 符合招标文件中载明会导致无效投标的其它规定和要求。

4.5. 废标条件与处理

本项目出现下列条件之一则对应定作废标:

1. 提交投标文件的投标人、符合资格条件的投标人或对招标文件实质性条款做出响应的投标人不足三家。
2. 投标人的报价均超过了采购预算控制范围且采购人不能接受。
3. 招标文件存在重大缺漏导致无法继续评审, 或继续评审可能影响公平竞争。
4. 采购过程出现影响公平公正竞争的违法、违规行为。
5. 因重大变故, 本项目采购活动须立即中止或取消。

符合第 1-4 条其中之一废标条件时, 将择日重新组织采购, 同时将废标理由和处理决定知会各相关投标人。

(五) 确定评审结果

5.1. 中标资格的确定

1. 采购代理机构在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。
2. 采购人可事先授权评标委员会直接确定中标人; 或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。本项目是否授权评标委员会确定中标人详见《投标人须知前附表》。
3. 采购人因故逾期确认评审结果时, 应提前书面知会采购代理机构和各投标人。
4. 中标候选人因故放弃中标资格, 在采购人愿意采纳替补候选人投标方案, 且报价合理的前提下, 可按候选人排名次序, 考虑由替补候选人填补为中标人。若没有预设替补候选者, 或采购人不同意采纳替补候选人投标方案时, 则本项目作采购失败处理。本项目的中标候选人推荐数量详见《投标人须知前附表》。

5.2. 中标通知

1. 采购代理机构将自采购人确定中标人之日起 2 个工作日内, 在本次招标文件规定的媒体发布中标结果公告, 中标公告一经发布将视作已向所有投标人发放中标结果通知。中标结果公告发布的同时, 采购代理机构将向中标人签发《中标通知书》。不在中标人名单之列者即默认为落标。未中标的投标人可通过指定媒体获知评审结果或到采购代理机构领取《中标结果通知书》。
2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据, 对中标人和采购人具有同等

法律效力。

3. 在未取得合法理由而获批复前, 中标人擅自放弃中标资格, 则须承担相应的违约处罚责任, 并赔偿采购人由此所造成的一切经济损失。
4. 采购人对任何无效投标行为可追究至合同生效之前, 一经被查证核实认定为无效投标者, 其所获得的候选资格、中标资格均无效。

5.3. 合同签订、争议与跟踪

1. 中标人应自《中标通知书》发出之日起三十日内, 按照招标文件和中标人投标文件的约定, 与采购人签订合同。如中标人对抗或拖延履行签订合同责任和义务时, 视为拒绝与采购人签订合同, 中标人应承担违约责任和经济赔偿, 其投标保证金不予退还。给采购人造成的损失超过投标保证金数额的, 还应当对超过部分予以赔偿。
2. 采购人或采购代理机构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。
3. 招标文件、投标文件、相关澄清材料及来往确认文件, 均作为合同订立和裁定争议的依据, 对这些文件个别条款要约的理解存有歧义、偏差、含糊、疏漏等情形时, 一切以能够实现项目的功能效果和设计目标为前提, 均以采购人或采购代理机构的理解判断为准。
4. 在不违背原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下, 合同当事人可对合同范本中个别非实质性条款共同协商完善补充修正。
5. 合同生效后, 合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》, 履约期间有违约过错的一方, 须承担相应的责任。
6. 合同订立后, 合同各方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的, 各方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任, 双方都有过错的, 各自承担相应的责任。
7. 合同履行中, 采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的, 在不改变合同其他条款的前提下, 可以与中标人签订补充合同, 但所补充合同的招标金额不得超过原合同招标金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

(六) 询问、质疑与投诉

6.1. 询问

1. 投标人对本采购项目活动事项(招标文件、招标过程和中标结果)有疑问的, 可以

向采购人或采购代理机构提出询问, 采购人或采购代理机构将在 3 个工作日内作出答复, 但答复的内容不涉及商业秘密。

2. 询问受理方式: 投标人登录“佛山市公共资源交易信息化综合平台”, 进入“项目询问/质疑”填写相关信息, 并将询问函及相关证明材料按综合平台要求进行提交, 并查询和打印询问受理回执。通过现场面对面、传真、邮件、电话等非“佛山市公共资源交易信息化综合平台”方式提交的询问函均不受理。

6.2. 质疑

1. 投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的, 可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内, 以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。
2. 质疑受理方式: 投标人登录“佛山市公共资源交易信息化综合平台”, 进入“项目询问/质疑”, 填写相关信息, 并将质疑函及相关证明材料按综合平台要求进行提交, 并查询和打印质疑受理回执。通过现场面对面、传真、邮件、电话等非“佛山市公共资源交易信息化综合平台”方式提交的质疑函均不予受理。不在质疑期内提出的质疑无效。
3. 投标人应知其权益受到损害之日, 是指:
 - 1) 对依规定获取的招标文件提出质疑的, 为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日;
 - 2) 对招标过程提出质疑的, 为各招标程序环节结束之日;
 - 3) 对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期限届满之日。
4. 以联合体形式参加招标活动的, 其质疑应当由组成联合体的所有成员共同提出。
5. 投标人提出质疑文件应当包括下列内容:
 - 1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;
 - 2) 质疑项目的名称、编号;
 - 3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
 - 4) 事实依据及相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源;
 - 5) 必要的法律依据;
 - 6) 提出质疑的日期。
6. 投标人为自然人的, 应当由本人签字; 投标人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。
7. 不符合要求的质疑文件, 投标人应在质疑期内及时补充完整, 否则作质疑不成立处理。

8. 投标人须在质疑期内一次性提出针对同一招标程序环节的质疑,第二次及以上对同一招标程序环节提出的质疑将被拒绝。质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依照谁主张谁举证的原则,提出质疑的投标人必须同时提交相关确凿的证据材料和注明事实的确切来源。
9. 对中标候选人或投标人之间的投标行为提出质疑时,质疑函及相关质疑举证材料将转递予被质疑者,被质疑者对质疑事项应给予书面澄清回复和接受质询,其投标文件可公开的内容须配合予以公开并接受任何形式的审查核实。
10. 采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复,并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人。

6.3. 投诉

1. 提出质疑的投标人对采购人、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时间内作出答复的,可在质疑答复期满后 15 个工作日内向投诉受理部门(详见《投标人须知前附表》)反映情况或提出投诉,投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,投诉应当有明确的请求和合法、必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书副本。
2. 投诉书应简要列明质疑事项,质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。
3. 投诉书的投诉事项应具体、明确,并有必要的事实依据和法律依据。
4. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。
5. 投诉人为自然人的,投诉书应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,投诉书应当由法定代表人(负责人)、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。
6. 投诉人有下列行为之一的,属于虚假、恶意投诉,由监管部门列入不良行为记录名单,禁止其 1 至 3 年内参加采购人组织的采购活动:
 - 1) 捏造事实;
 - 2) 提供虚假材料;
 - 3) 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。

第四部分 评审办法及标准

一、评审办法及标准前附表

评审内容	评审因素	评审标准	
资格性 评审	一	法定代表人资格证明书及 法定代表人授权书	按对应格式文件签署、盖章(原件)
	二	投标承诺函	按对应格式文件填写、签署、盖章(原件)
	三	投标人资格要求证明材料	
	1	投标人应具有独立承担民事 责任的能力	投标人须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他 组织或自然人, 投标时提交有效的营业执照(或事业 法人登记证或身份证等相关证明)复印件。
	2	投标人应有依法缴纳税收 和社会保障资金的良好记 录	至少提供以下两种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供提交投标文件截止时间当月(含)往前推 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相 关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 提供相应证明材料)。
	3	投标人应具有良好的商业 信誉和健全的财务会计制 度	至少提供以下四种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供经会计师事务所审计的 2024 年度财务报告 (财务报告由第三方会计师事务所出具, 能清晰显示 第三方会计师事务所的印章, 并能反映审计结论); (3) 基本开户银行出具的资信证明(资信证明应在提 交投标文件截止时间当月(含)往前顺推 6 个月以内 出具); (4) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投 标担保函。
	4	投标人须具备履行合同所 必需的设备和专业技术能 力	提供《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的 承诺函》 注: 按本文中《投标文件格式》填写, 提供原件。
	5	投标人在参加采购活动 前 3 年内, 在经营活动中 没有重大违法记录	提供《投标人资格信用承诺函》或《守法经营声明书》。 注: 按本文中《投标文件格式》填写, 提供原件。
6	信用记录	投标人未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)“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名 单”中, 不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政 府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政 府采购活动期间。(以资格审查人员于投标文件提交 截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网 查询结果为准; 如上述网站未能查询到相关记录, 则 视为不存在上述不良信用记录; 如相关失信记录已失 效, 投标人需提供相关证明资料。)	

评审内容		评审因素		评审标准		
	7	投标人必须符合的其他条件		单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,不得再参与本项目投标。提供承诺函。 注:按本文中《投标文件格式》填写,提供原件。		
	8	联合体		本项目不接受联合体参与。		
符合性 评审	1	投标文件的制作		符合《投标人须知前附表》中的装订要求和数量要求,并按招标文件要求制作投标文件。		
	2	投标文件签字盖章		符合《投标人须知前附表》的规定,且签字盖章齐全。		
	3	投标报价		报价符合报价要求的规定,且是唯一确定的。		
	4	投标有效期		投标有效期为投标截止之日起 90 天。		
	5	投标范围		对整个项目内容物进行投标,没有拆分。		
	6	投标内容		符合带“★”的主要条款。		
	7	其它内容		没有招标文件规定的投标无效情况。		
详细评审 方法	1	综合评分法		即投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标进行综合评审,按评标总得分从高到低的顺序推荐中标候选人(本项目推荐中标候选人的数量见《投标人须知前附表》)。		
	2	分值构成		技术部分占 50%	商务部分占 40%	价格部分占 10%
详细评审量化指标						
评审内容	序号	评审因素	满分 值	评审标准		
技术部分	1	拟派项目人员团队	14 分	1、项目负责人(限 1 人): (1)具有本科或以上学历,得 1 分; (2)具有全国物业管理企业经理证书的,得 2 分; (3)具有企业人力资源管理师证书的,得 1 分。 【本小项最高得 4 分。】 2、工程负责人(限 1 人): (1)具有本科或以上学历,得 1 分; (2)具有人社部门颁发的工程类专业中级或以上职称证书的,得 1 分; (3)具有特种设备安全管理和作业人员(作业项目代号包含 A,即特种设备安全管理)证书的,得 1 分。 【本小项最高得 3 分。】		

评审内容	评审因素		评审标准
			<p>3、环境负责人（限 1 人）：</p> <p>（1）具有本科或以上学历，得 1 分；</p> <p>（2）具有人社部门颁发的园林或绿化类相关专业中级或以上职称证书的，得 1 分。</p> <p>【本小项最高得 2 分。】</p> <p>4、客服负责人（限 1 人）：</p> <p>（1）具有本科或以上学历，得 1 分；</p> <p>（2）具有与礼仪、会务相关的能力证书（或培训证书或资格证书），每个得 1 分，最高得 2 分。</p> <p>【本小项最高得 3 分。】</p> <p>5、消防安保团队人员：</p> <p>（1）具有建（构）筑物消防员证书（四级或以上）或消防设施操作员证书（中级或以上）的，每提供一人得 1 分，最高得 2 分。</p> <p>【本小项最高得 2 分。】</p> <p>【注】</p> <p>（1）本项最高得 14 分。</p> <p>（2）上述岗位人员不可相互兼任。</p> <p>（3）提供投标人或其分公司近六个月（扣除发布招标公告当月往前顺推 6 个月，即 2024 年 9 月至 2025 年 2 月）为上述岗位人员缴纳社保资金的有效社保证明材料复印件或打印件并加盖投标人公章，同时还须提供相关证书复印件加盖投标人公章。</p>
	2	服务实施计划思路、难点重点分析	<p>根据投标人对本项目的实施总体计划思路、重点和难点分析进行评审：</p> <p>（1）对项目情况调研充分，并能够对项目实施过程中的难点重点以及用户的需求进行充分的理解和分析，并提出相应对策，有较强的专业性和可行性的，得 9 分；</p> <p>（2）对现场情况有调研但不够深入，能够对项目实施过程中的难点重点以及用户的需求进行基本的理解和分析，但理解不透彻，对策专业性和可行性略有不足的，得 6 分；</p> <p>（3）对项目情况调研不够深入，未能够对项目实施过程中的难点重点以及用户的需求进行理解和分析，或者理解和分析明显不足的，得 3 分；</p> <p>（4）不提供方案不得分。</p>
	3	服务方案	<p>对投标人提供的服务实施方案（服务方案内容须包括但不限于安保服务方案、工程维修服务方案、环境保洁服</p>

评审内容	评审因素		评审标准
			<p>务方案、绿化养护服务方案、客户接待管理方案)、管理模式与配套措施合理性等进行综合评价:</p> <p>(1) 服务实施方案详尽、全面, 针对性强, 管理模式和配套措施科学合理, 可操作性强, 得 9 分;</p> <p>(2) 服务实施方案相对简单, 针对性一般, 管理模式和配套措施的可操作性一般, 得 6 分;</p> <p>(3) 服务实施方案较差, 缺乏针对性, 管理模式和配套措施可操作性差, 得 3 分;</p> <p>(4) 不提供方案不得分。</p>
	4	团队人员工作安排	<p>9 分</p> <p>根据投标人对拟投入本项目的团队人员工作安排进行综合评价:</p> <p>(1) 岗位分布合理, 人员设置、岗位工作内容的设定与实际相符, 合理科学、实际应用程度高, 人员管理制度、奖惩制度明确完善, 得 9 分;</p> <p>(2) 岗位分布设置、人员设置、岗位工作内容的设定与实际需求有部分不符或者合理性和应用程度一般, 有相关的人员管理制度和奖惩制度且较为明确完善, 得 6 分;</p> <p>(3) 岗位、人员、工作内容的设定与实际需求差距大, 不合理和应用程度较差; 未有人员管理制度和奖惩制度或者制度不明确完善, 得 3 分;</p> <p>(4) 不提供方案不得分。</p>
	5	针对本项目的突发事件应急处理方案	<p>9 分</p> <p>针对本项目特点和实际需求, 根据各投标人提供对应急突发事件的预防、应变、处置方案(包括但不限于防台防汛应急、防暴防恐、电梯故障及困人处理等)进行综合评价:</p> <p>(1) 应急管理方案科学合理、措施具体, 方案有针对性、可行性强, 能完全满足且优于用户需求书的, 得 9 分;</p> <p>(2) 应急管理方案较合理、较完整, 方案能基本满足用户需求书的, 得 6 分;</p> <p>(3) 应急管理方案简单, 没有针对性, 不能满足用户需求书的, 得 3 分;</p> <p>(4) 不提供方案不得分。</p>
商务部分	1	投标人所获认证	<p>10 分</p> <p>1、投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书的, 得 2 分;</p> <p>2、投标人具有有效期内的环境管理体系认证证书的, 得 2 分;</p> <p>3、投标人具有有效期内的职业健康安全管理体系认证</p>

评审内容	评审因素		评审标准
			<p>的, 得 2 分;</p> <p>4、投标人具有有效期内的物业服务认证五星级或以上的证书, 得 2 分;</p> <p>5、投标人具有有效期内履约能力评价服务认证证书, 得 2 分。</p> <p>【注】 须在投标文件中提供上述认证证书的复印件及“全国认证认可信息公共服务平台”(http://cx.cnca.cn)上查询到有效期内的官网截图打印件加盖投标人公章, 不提供的不得分。</p>
2	同类项目业绩	10 分	<p>自 2022 年 1 月 1 日至投标截止时间止 (以合同服务期起始时间为准), 投标人或其分公司独立承接过的同类项目业绩 (须为非住宅类项目), 业绩内容包括保洁、安保、绿化、工程 (或维修)、客服五项服务。每提供一份合同得 2 分, 最高得 10 分。</p> <p>【注】 1、投标人针对同一业主单位提供多份合同的, 只计一份合同得分, 不累计得分。 2、须在投标文件中提供合同关键页 (须体现合同服务期起始时间、业绩内容、合同签署双方名称) 复印件加盖投标人公章。如前述证明材料不能清晰反映有关特征和必要信息的, 还须提供该项业绩的业主证明 (须反映有关特征和必要信息) 并须附有业主方的联系人及联系电话。其他或不提供不得分。</p>
3	用户评价	5 分	<p>针对上述所提供的业绩, 如同时获得过业主方对现有服务或已完成的服务的评价意见为“优”、“优秀”、“满意”、“A 级”或“分数为 90 分 (100 分制评分) 及以上的”等正面评价, 或业主方颁发表扬信的, 每个评价得 2.5 分, 本项最高得 5 分。</p> <p>【注】 提供证明材料复印件 (业主方评价意见须能反映评价结果, 如“优”、“优秀”、“满意”、“A 级”或“分数为 90 分 (100 分制评分) 及以上的”等正面评价)。同一业主方多次评价的, 不累计计算, 只计分一次。</p>
4	管理项目所获荣誉	15 分	<p>投标人或其分公司 2022 年 1 月 1 日以来独立承接的项目获得国家各级行政主管部门或行业协会颁发的与物业管理服务相关的荣誉, 每提供 1 份得 3 分, 本项最高</p>

评审内容	评审因素		评审标准
			<p>得 15 分。</p> <p>【注】</p> <p>1、需提供相关证书、文件复印件或牌匾照片。前述证明材料应能清晰反映投标人或其分公司的名称；如不能反映的，还须提供该项荣誉的业主证明（须反映项目荣誉为投标人或其分公司所得）并须附有业主方的联系人及联系电话。其他或不提供不得分。</p> <p>2、时间以荣誉证书、牌匾、文件的颁发时间或发文时间为准。</p> <p>3、同一项目获得多项荣誉的，不累计计算，只计分一次。</p>
价格部分	1	评标基准价	<p>经评标委员会审核后，满足招标文件要求且有效最低投标报价者定为评标基准价，其价格分为满分。即： 评标基准价=有效最低报价=满分</p> <p>注：除计算错误外，评标基准价不因招投标当事人质疑、投诉、复议以及其它任何情形而改变。</p>
	2	其他投标报价得分	<p>其他投标人的价格分统一按下列公式折算递减。即： 其他投标报价得分=(评标基准价÷有效投标报价)×价格权重×100</p>
综合总得分计算公式	1	单项部分得分	各评委评分总和÷评委人数
	2	最终得分	<p>技术部分得分+商务部分得分+价格部分得分</p> <p>注：评标委员会成员评分汇总计算时将按四舍五入的原则精确至小数点后两位，如 9.99。</p>

二、评审办法及标准正文

1. 评审方法: 详见《评审办法及标准前附表》。
2. 评审标准:
 - 2.1. 初步评审: 分为资格性评审和符合性评审, 具体标准详见《评审办法及标准前附表》。
 - 2.2. 详细评审: 具体方法及标准详见《评审办法及标准前附表》。
 - 2.3. 分值构成与评分标准: 详见《评审办法及标准前附表》。
3. 评审流程:
 - 3.1. **确认评审细则:** 评审细则的内容包括评审纪律、评审方法、评审程序等, 评审细则一旦通过集体会签名确认后, 评标委员会成员则统一严格按其执行, 并进入下列评审程序。
 - 3.2. **确定评标委员会负责人(组长):** 由评审专家推荐其中一位专家作为评标委员会负责人, 采购人代表不得担任评标委员会负责人。
 - 3.3. **投标文件初审:** 初审分为资格性评审和符合性评审, 由评标委员会负责完成。
资格性评审标准: 详见《评审办法及标准前附表》。
符合性评审标准: 详见《评审办法及标准前附表》。
 - 3.4. **质询与澄清:** 评标委员会在评审过程中, 对投标人的投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容, 评标委员会认为有必要时, 可就投标文件存在的问题向投标人进行质询。投标人全权代表须按照被通知的时间、地点进行应答, 其一切答复均应以书面形式提交, 经全权代表签署后将作为投标文件不可分割的内容。补充文件不得对投标方案中一些重要的涉及竞争性和实质性内容进行修改。投标人未在规定的时间内对质询的内容进行应答的, 视为同意评标委员会的处理结果。
 - 3.5. **初审结论:** 初审结论以记名方式独立表决, 以少数服从多数的原则确定投标人的投标有效性。被评标委员会认定为“初审不合格”或“无效投标”或“审查不通过”的投标人将不进入下一程序的评审。
 - 3.6. **比较与评价:** 评标委员会对通过文件初审的有效投标人的投标文件的技术、商务方案进行细化评审和综合比较, 对照所公布的量化评分内容进行独立评分。详细评审的标准见《评审办法及标准前附表》。
 - 3.7. **价格部分评审标准:** 详细评审的标准见《评审办法及标准前附表》。

- 3.8. **综合汇总及推荐结果:** 将各评委的评分进行汇总, 按评标总得分从高到低顺序排列, 根据排名情况推荐中标候选人。本项目推荐中标候选人的数量见《投标人须知前附表》。如评标总得分相同, 则按投标报价由低到高顺序排列; 得分且投标报价相同的, 按技术和商务得分从高到低顺序排列; 若评标总得分、投标报价、技术和商务得分都相同, 则由评委投票决定排序, 投票按少数服从多数的原则进行, 投票时不得弃权。评审过程中涉及和产生的所有程序文件、打分表格及评审综合意见(授标建议), 均须由评标委员会成员签名确认。评审结果未公布前, 投标人均不得主动与评标委员会、采购人、代理机构联系以探取评审信息。

第五部分 合同书范本

佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 采购项目 合同书

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

合同编号: 绿岛湖公司物管[2025]__号

甲 方: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司

乙 方: (中标/成交供应商名称)

签订日期: 年 月 日

注: 本合同仅为合同的参考文本, 可根据项目的具体要求进行修订。

佛山市绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务委托合同

甲 方: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司
法定代表人: 叶碧忠
地 址: 佛山市禅城区季华西路 131 号 1#楼 5 层 526 室
电 话: 0757-82529530

乙 方: _____
法定代表人: _____
地 址: _____
电 话: _____

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》及相关法律、法规、《佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司采购项目招标文件》(以下称招标文件)的要求,以及乙方投标响应承诺,甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,就甲方选聘乙方对绿岛湖都市产业区 B1 地块物业实施物业管理服务事宜,订立本合同。

第一条 项目概况:

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目地址: 佛山市禅城区季华西路 131 号

项目类型: 办公楼

项目概况: 占地面积: 47074 平方米

绿化面积: 约 1.4 万平方米

建筑面积: 148027.26 平方米

办公面积: 暂为 100370.57 平方米

配套:

1. 园区配套饭堂: 暂为 2509.69 平方米

2. 档案库房: 暂为 2779.07 平方米

3. 车位数量: 738 个

楼栋数量: 4 座

电梯数量: 26 台

车库出入口: 5 个

建筑层数: 15 层

第二条 物业服务期限

1. 本项目物业管理服务期限为两年, 分两次签订合同, 每次合同服务期为一年。在一年的服务期结束后, 甲方以年度评议结果作为服务资格延续的依据。如第一年的年度评议结果为合格, 则续签第二年的合同; 如第一年的年度评议结果为不合格, 则不再续签第二年的合同, 本项目服务自动终止, 甲方无需对乙方作出任何形式的补偿或赔偿。

2. 本次合同为第 1 次签订, 服务期限为自 2025 年 月 日起至 2026 年 月 日止。

第三条 物业服务费用

一、已出租物业的物业服务费由承租人按其使用物业的租赁合同建筑面积交纳, 具体标准如下:

1. 已出租办公区: 4.50 元/平方米/月 (不含公摊水电费);

2. 园区配套饭堂: 2.00 元/平方米/月 (不含公摊水电费);

3. 档案库房: 2.87 元/平方米/月 (不含公摊水电费);

4. 如办公区、园区配套饭堂、档案库房物业发生使用功能调整, 则需按调整后的物业类型对应的服务费单价标准收取。如: 办公区物业调整为档案库房, 调整后的物业, 服务费须从 4.5 元/平方米/月 (不含公摊水电费) 调整为 2.87 元/平方米/月 (不含公摊水电费)。

二、车位物业服务费、空置物业服务费由甲方支付, 具体标准如下:

1. 车位: 738 个, 车位物业服务费: 元/个/月 (不含公摊水电费),

由甲方交纳;

2. 空置物业服务费的说明: 空置物业服务费由办公区空置时物业服务费、园区配套饭堂空置时物业服务费、档案库房空置时物业服务费组成。即甲方在本项目中未出租或未投入使用物业的物业服务费, 由甲方交纳。空置区域物业服务费按___元/平方米/月(不含公摊水电费)计算, 空置区域物业服务费计算至承租人实际租赁起始时间的前一日或由承租人实际退租时间的后一日起计。

三、本项目物业服务费用主要用于以下开支, 包含乙方日常管理服务所发生的一切费用, 包括但不限于:

1. 工资: 人员工资(须符合《劳动法》工资保障制度)等。

2. 人员保险: 按相关规定依法购买员工社会保险。

3. 管理费: 包括但不限于职工教育经费、工会经费、行政办公费用(包括但不限于办公水电费、通讯费、办公设备维护和办公用品、档案管理、差旅费、员工行政管理费用、员工服装费等)。

4. 物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施设备的维护及管理费用。主要包括: 所有公共部位、公共设备设施的维修、维护、保养费, 不限于设备设施安全检测费、公共照明设施维修保养费、安防监控系统维护费、防雷检测维护费、高压部分(指变压器之前的部分, 含变压器)检修费用、高低压供配电设施维护运行费、消防自动报警灭火系统维护保养费、消防系统维保费、气体灭火装置维护保养费、智能化弱电系统维护保养费、暖通系统维护费、水泵及给排水管道维保费, 各种明沟明渠、化粪池的清理疏通费用及政府职能部门规定的各种设备设施检验、测试、试验、评估费用等。

5. 物业范围内的绿化养护费用: 工具物料消耗、剪草机汽油费、农药化肥费用、绿化补种费用。

6. 物业范围内的清洁卫生费用: 工具物料消耗、环卫设施的更换维护保养。

7. 物业范围内的安全卫生保障费用: 主要是“四害”消杀和白蚁防治、突发公共卫生安全事件应急物资及增派保障人员等。

8. 物业范围内的秩序管理维护费用: 停车场管理服务、工具物料消耗、保安管理费(公安部门收取)、各种装备维护保养费、安全防范费用等。

9. 垃圾清运及处理费(市政管理部门收取), 园区内垃圾的清运及处理。

10. 代收代缴甲方及承租人水电费和停车费的服务费。

11. 社区服务费用: 节日装饰费用(包括但不限于每年五一、国庆节在园区门口挂横幅、插彩旗等; 春节期间园区内外悬挂张贴应节装饰, 布置气氛, 摆放年桔年花等)、节假日活动费用、宣传栏的布置(包括但不限于定期(季度)/或不定期宣传栏更换喷画内容、张挂宣传条幅布置维护等)、公益广告宣传(包括但不限于创文、安全生产、防疫、扫黑除恶等)、消防、安全生产宣传小册子的制作和派发等。

12. 前期开办费用: 乙方进驻并开展正常工作所必备的物资装备费用主要有: 交通工具、通讯工具、办公家具及设备(包括但不限于打印机、复印机、办公桌椅、电脑、会议桌椅、沙发茶几、保险柜、资料柜、饮水机、各类办公用具等)、全部人员的服装(包括但不限于人员冬装、夏装、雨鞋、雨衣等)、安防装备(包括但不限于对讲机、扩音喇叭、塑料警棍、充电式手电筒、钢盔、消防斧头、专用扳手、消防靴等)、维修工具(包括但不限于电焊机、冲击钻、手电钻、台钳、人字梯、万用表、摇表、潜水泵、电工工具、瓦工工具、维修工具柜、手推车、安全绳、安全带、角磨机、套筒扳手、其他维修工具等)、绿化工具(包括但不限于手推式剪草机、手动喷雾器、迷雾式喷药机、手工工具、喷灌设备(备件)等)、清洁工具(包括但不限于保洁车、保洁三轮车、吸水吸尘机、保洁工具等)。

13. 停车场保险费及公共责任保险费(停车场保险及公共责任保险所涉及需赔偿事项均由乙方负责, 公共责任保险部分包括但不限于: 承担物业范围内因管理过失导致的意外事故的人身财产损失; 停车场保险部分包括但不限于: 全车被盗窃、被抢劫, 火灾、爆炸、外界物体倒塌或碰撞、空中物体坠落、他人恶意行为造成损坏、因暴风雨、龙卷风造成停车场范围内的大树倒塌造成停放车辆损失等。如以上费用由甲方先行垫付或者赔付的, 甲方有权向乙方追偿)。

14. 物业交付使用前的早期介入相关费用。

15. 物业管理用房自用水电费、清洁卫生水电费、绿化养护水电费。

16. 物业服务企业固定资产折旧费用。

17. 不可预测费用。

18. 管理酬金。

19. 税金。

20. 附件 4 应由乙方承担的物业公共设施设备维修。

21. 满足本项目合同及招标文件物业管理服务需求所产生的其他费用。

乙方按照上述标准收取物业服务费用,并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务,盈余或亏损由乙方自行享有或承担。

四、以下费用由甲方或承租人承担:

1. 承租人租赁物业的自用水电费、公摊水电费及物业服务费由承租人承担。

2. 空置物业服务费、空置物业公摊水电费、车位物业服务费、停车场电费由甲方承担。

3. 甲方自用办公区域内自用水电费及公用会议室电费由甲方承担。

4. 甲方自用办公区域内物业服务费由甲方按照中标的空置物业管理费标准支付。

5. 楼宇外墙清洗费由甲方承担。

6. 甲方承担附件 4 范围的物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施设备的维护及管理费用。物业公共部位、公共设施设备维修范围详见本合同附件 4。

7. 其他甲方委托的在本合同服务范围以外的事务,费用由甲、乙双方另行协商。

第四条 履约担保

1. 乙方必须向甲方交纳人民币 45 万元的履约保证金。

2. 乙方必须在收到中标通知书 10 天内以转账形式缴交履约保证金 45 万元。

3. 如乙方违约、出现被扣罚情况或因过失导致甲方或第三方损失时,甲

方可随时对履约保证金进行处置、扣减,如履约保证金不足以赔偿甲方或第三方损失时,甲方还有权继续对乙方进行追讨。

4. 因处置、扣减履约保证金而使履约保证金数额没达到本项目要求时,甲方有权向乙方收取补足。乙方须在接到甲方通知的 5 个工作日内补足履约保证金,乙方未按时补足履约保证金的,甲方有权解除合同,并没收余下履约保证金。

5. 合同期满或提前解除的,乙方在合同期内完成合同约定的相关服务和义务,无违约责任或违约责任已处理完成,并将物业完全移交给下一任物管公司后,甲方在减去处置、扣减金额(如有)后 30 个工作日内无息退回履约保证金。

6. 合同期满或提前解除时,经甲乙双方现场查验确认,如物业设施设备或建筑有待乙方维修整改的项目,乙方须在 3 个月内完成维修整改。确难以在 3 个月内完成的,须经甲方同意后方可延期。如乙方未能在限期内完成维修整改,或维修整改情况未能达到验收标准的,甲方有权委托第三方进行维修,维修费在履约保证金中扣除,且乙方不能以此为由拒绝履行本合同其他义务。履约保证金不足以支付维修费的,甲方有权向乙方进行追偿。

第五条 物业服务费支付方式

1. 物业服务费用(甲方支付部分)按月度支付,乙方于每月 5 日前向甲方提交上月的物业服务费明细表,甲方完成审核确认并完成上月的物业服务质量考核后,向乙方支付上月物业服务费。如因乙方逾期报送明细表或双方对费用核算存在争议的,甲方有权相应顺延支付时间,不属甲方违约。

每月支付的物业服务费用金额=每月实际发生的车位物业服务费+空置物业服务费+甲方自用办公区域物业服务费-扣罚金额(如有)。

2. 物业服务收费标准遵照双方约定的标准在合同期内不予调整。乙方不得擅自提高物业承租方的物业服务费标准。如有发现该情形,甲方有权在当月物业服务考核中进行扣罚,且乙方应按本合同标准,将多收的费用退回给承租方。

3. 已出租给第三人的物业,由乙方与物业承租人另行签订物业管理服务

合同, 承租人缴费事项按照乙方与承租人签订的《物业管理服务合同》条款履行, 甲方不承担垫付责任, 承租人缴费事项由物业承租人按物业管理服务合同的约定向乙方支付。如承租人拖欠物业服务费的, 由乙方自行追收, 与甲方无关。如乙方减免承租人物业服务费, 乙方亦无权要求甲方承担减免部分的物业服务费。

4. 物业服务费(甲方支付部分)支付方式: 支票结算。

5. 乙方每次收取物业服务费前须向甲方开具应收费用依法纳税的等额服务发票, 否则甲方有权拒绝付款, 且不视为甲方违约, 乙方不得以此为由延迟或拒绝履行本合同义务。

6. 付款期间如因特殊情况需调整, 由双方协商处理。

第六条 项目岗位配置要求

1. 乙方为本项目提供物业管理服务所雇用的人员(不包括物业设施设备房外委的消防维保人员、商业配电房维保人员), 应达到约定的岗位人员配置标准(详见附件 1: 《B1 地块项目物业管理岗位编制表》)。如乙方对岗位人员有更优的建议, 须经甲方同意后方可调整。

2. 服务期内, 甲方可根据项目实施情况对本项目的岗位人员类别及数量提出改动。物业服务收费标准不因本项目的岗位人员类别及数量改动而调整。如甲方认为乙方派驻的人员不符合项目、合同要求的, 甲方有权要求乙方在合理期限内无条件更换, 乙方逾期更换的, 视为该岗位缺岗, 乙方应承担相应的违约责任。

第七条 物业服务质量要求

乙方提供的物业管理服务应达到约定的质量标准(详见附件 2: 《物业服务标准》), 物业服务标准内无约定的, 则按《物业管理条例》《广东省物业管理条例》以及国家和地方政府的有关规定、行业标准执行。

第八条 维修服务要求

1. 当发生本合同附件 4 约定的甲方承担范围内的维修项目时, 由乙方拟

定施工维修方案(包括但不限于维修期限,维修范围,预计维修费用、相关资质等)递交甲方审核,甲方可以委托乙方(需具备相关维修资质)进行维修,乙方亦可推荐具备相关维修资质的单位给甲方。

若甲方委托乙方或乙方推荐的维修单位实施维修的,维修费用按实结算,由甲方按实际发生金额向乙方或实施单位支付,另行签订维修协议。相关维修工程量由双方现场核实确认,维修费用单价套用《建设工程工程量清单计价规范》(GB50500-2013)、《广东省建设工程计价依据(2018)》(上述文件如有新规定按新规定执行),人工价、材料价按施工期间的《佛山工程造价信息》发布价计算,《佛山工程造价信息》没有材料综合价格的,参照材料询价方式处理,最终由甲方审核确认。

若甲方不委托乙方,或对于乙方无法实施的维修项目,由甲方另行委托实施单位实施,乙方须无条件配合做好现场管理工作。

2. 当发生本合同附件 4 约定的乙方承担范围内的维修项目,经与甲方协商,需乙方报送维修方案的,乙方须在施工前拟定施工维修方案(包括但不限于维修期限、维修范围、使用材料、设备的品牌、型号等资料)报送甲方审核备案。若乙方不具备维修相关资质的,则由乙方委托具备相关资质的第三方专业公司维修,施工前需把第三方专业公司的相关资质等资料与维修方案一起报送甲方审核备案。

乙方承担范围的物业房屋共用部位的维护及管理费用、物业管理区域内共用设施设备的维护及管理费用、第三方专业公司的维修费用(如有)等全部费用均由乙方负责,甲方不另行支付。

3. 乙方或其委托的第三方专业公司在维修范围内所使用的材料、设备须采用与维修前原材料、设备同等档次的品牌型号,或者更优品牌型号。甲方可对乙方或其委托第三方专业公司对甲方设备、设施维护、维修、保养的专项维护、管理与服务业务及在维修范围内所使用的材料、设备进行核查,不符合规定的,甲方有权要求乙方进行改正或更换,乙方须无条件配合。

甲方对材料、设备的审核并不免除乙方或其委托的第三方应负的质量、工期的责任,也不免除乙方或其委托的第三方对材料、设备应负的责任。

4. 乙方根据房屋实际使用年限及设备设施运行使用情况,按照相关规定

和技术规范,编制次年的《房屋本体年度维修养护计划》与《设备设施年度检修计划》,并在每年 11 月底前递交甲方审核。

5. 乙方应建立维修台账,按甲方要求定期向甲方报送维修清单。

第九条 物业服务质量考核

1. 甲方按照物业管理相关服务标准及乙方承诺的服务标准对乙方物业服务进行考核,采取每月不定时抽查或全面巡视的检查方式,每月对乙方上月服务质量进行考核汇总。考核由甲方组建考核小组,如发现乙方有违约情形或因乙方管理责任造成甲方损失,甲方有权从每月需支付的物业服务费用中扣罚。

2. 甲方根据《B1 地块项目物业管理人员岗位编制表》《物业服务标准》《物业服务考核评分表》(详见附件 3)及物业管理相关服务标准的规定对乙方进行考核检查,评分依据:双方各类文书约定,包括合同物业服务内容及质量标准、双方确认的工作文书。评核记录:物业日常工作的现场检查、记录表格、现场问答、客户投诉、视频图片、电子通讯等记录。考核检查方式、方法如下:

(1) 明检:考核小组由甲方组成,乙方陪同(乙方人员要求其中有一人必须是在职项目经理),如乙方人员不配合或拒绝陪同的,甲方有权自行检查。暗检:由甲方考核小组成员自行检查。甲方在明检或暗检中如发现需整改事项,向乙方发出物业整改单,乙方须按照物业整改单要求限期整改,乙方无条件认可甲方考核结果。

(2) 考核时,乙方应将项目当月所有技术资料及档案移交给甲方审阅。

(3) 《物业服务考核评分表》总分 100 分,检查项目中如发现有任何一项或一处内容未完成或不达标,则按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。甲方有权根据项目实际情况对《物业服务考核评分表》的内容进行调整,甲方调整考核标准后应及时通知乙方,如乙方存在异议应自收到通知后三个工作日内提出,逾期甲方未收到乙方的反馈则视为乙方同意甲方的调整意见。

(4) 乙方应对日常物业服务工作做出完善的管理,每日上班人数不能

低于《B1 地块项目物业管理人员岗位编制表》，如甲方随机检查时出现岗位人员考勤不达标或不符合《B1 地块项目物业管理人员岗位编制表》要求的，每班每人扣 1-5 分，以此类推。

(5) 服务中若出现有效投诉，直接在当月考核表相应项目中扣分，发生一宗有效投诉事件扣 1-5 分。

(6) 除出现考核评分表所列内容外，项目若因管理工作失职发生安全事故或造成严重后果（出现一人或以上人员重伤或死亡，或出现三人或以上人员轻伤，或造成甲方或第三方经济损失达 5 万元以上）的，将从当月甲方应付物业服务费用中扣除 5 万元整，并追究相应责任。如扣除的物业服务费用不足以弥补甲方损失的，甲方还有权向乙方追偿。

(7) 如乙方当月考核分值评定在 90 分以上（含 90 分），则甲方全额支付本月的物业服务费用。

(8) 如乙方当月考核分值评定在 90 分以下的（不含 90 分），则每扣 1 分扣减本月甲方应付物业服务费用 4000 元；如乙方考核分值过低导致本月甲方应付物业服务费用应扣除比例超过 100% 的，仍按 100% 比例计算，即甲方全额扣除本月应付物业服务费用，乙方无需另行补足未扣除比例部分。

(9) 若连续两个月的考核分值在 90 分以下（不含 90 分），甲方有权要求乙方撤换物业项目经理或相应工作主管负责人，所产生的费用由乙方承担。

(10) 若在一年服务期内出现三个月的考核分值在 80 分（不含 80 分）以下，则甲方有权单方解除合同并没收履约保证金，乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

(11) 甲方采用每月不定时抽查或全面巡视的检查方式，发现不合格项做好记录整改通知，甲方有权选择直接扣分（见附件 3《物业服务考核评分表》）或向乙方责任人发出整改通知要求按期进行整改，对未及时整改或整改后仍不达标的，可加倍扣分。

(12) 对于甲方核定的属于严重物业服务质量问题，乙方收到通知后两天内无正当理由不予理会或不作出改善的，甲方有权紧急聘请第三方开展服务工作，因此产生的费用由乙方承担，且甲方有权根据实际情况要求乙方支

付违约金 1 万元(从甲方当月应付的物业服务费用中扣除),如违约金不足以弥补甲方损失的,甲方还有权向乙方追偿。情节特别恶劣的,甲方有权随时单方解除合同并没收履约保证金,乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

第十条 双方权利和义务

一、甲方权利与义务

1. 检查监督考核乙方物业管理服务工作的实施及制度的执行情况。
2. 依据合同约定向乙方交纳车位物业服务费、空置物业服务费、空置物业公摊水电费、停车场电费、公用会议室电费、自用水电费;
3. 对乙方不称职的工作人员,甲方有权提出更换意见。
4. 向乙方提供物业管理用房。
5. 作为乙方与甲方物业承租人签订物业管理服务合同的见证人。

二、乙方权利与义务

1. 向甲方和物业承租人提供本项目招标文件要求的物业管理服务。
2. 根据甲方的授权和有关法律、法规及合同的约定,在委托物业区域内实施物业管理,制定本物业有关物业管理规章制度,并书面告知甲方及物业承租人。

3. 乙方应于签订本合同后 3 日内拟定物业管理服务合同模板并交甲方确认,甲方确认该模板的内容符合本合同约定的,乙方需按甲方确认的物业管理服务合同模板与物业承租人签订物业管理服务合同及相关责任书,物业管理服务合同须由甲方作为见证人共同签订。

4. 乙方负责甲方及物业承租人水电费代收工作,以及代甲方向供水、供电单位缴付本项目的水电费,如物业承租人拖欠水电费的由乙方自行追收,与甲方无关。乙方须确保按时代甲方向供水、供电单位缴付本项目的水电费。

乙方须按甲方要求开设甲、乙双方共管账户,甲方一次性向乙方(共管户)垫付 20 万元作为每月水电费的周转金,乙方不得擅自提取共管账户内的水电费周转金。乙方需于本合同终止后二十个工作日内向甲方全额返还甲方垫付的水电费周转金及孳息(若有,孳息最高不超过甲方垫付周转金在垫

付期间按照银行规定结算的利息,超出部分归乙方所有),乙方逾期返还的,甲方有权在乙方履约保证金中直接扣减乙方应返回的水电费周转金和孳息;履约保证金不足扣减的,甲方有权向乙方追索。

5. 乙方承担物业管理用房自用水电费用、清洁卫生水电费、绿化养护水电费。

6. 乙方要接受甲方、物业承租人和物业管理主管部门等的监督,要及时向甲方及物业承租人通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项,及时处理物业承租人的投诉,不断完善管理服务,定期书面向甲方报告本合同履行情况。

7. 乙方人员管理

(1) 乙方对所聘用人员严格审核,保证聘用人员无违法或犯罪记录、有相应岗位的上岗资格证,并按照劳动法和相关法律规定进行聘用和管理,工作期间遵守规章制度。

(2) 乙方常驻的项目主管以上人员应具备物业管理的专业知识及实际管理经验,经理级人员选任或变更,应经甲方同意,主管级人员变更需提前15日向甲方报备且更换的人员资格必须符合本合同约定要求。

(3) 乙方员工在工作期间发生的意外事故或其他损失由乙方承担;甲方除支付合同对价及约定费用外,对乙方员工不承担任何责任。

(4) 乙方工作人员按岗位统一着装,言行规范,有良好的仪容仪表,公众形象,在岗时禁止做与工作无关的事。

8. 乙方应建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。在日常管理中建立交接班、项目故障与维修、保养等管理、记录制度,制定符合法定标准及使用需要的操作程序、制度和规程。同时,如甲方有需要,乙方须使用甲方配套的经营管理系统。

9. 经甲方同意,乙方可委托专业公司对甲方设备、设施、维护、维修、保养及承担本物业的专项维护、管理与服务业务,但不得将本物业的整体管理责任转让给第三方,同时乙方应保证甲方全部设施、设备的正常管理、运行。专业公司的相关资质资料应向甲方报备。

10. 乙方应采取合理的节能化措施,降低耗能。

11. 对于甲方在采购或建设时已委托有资质的公司保养维修物业设施设备、园林绿化的,乙方仍须在日常管理中负责监督跟进有关设施设备、园林绿化等的第三方维保质保工作,以达到双方约定的保养维护标准。如乙方未及时监督跟进导致维保不符合甲方要求,甲方有权按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。

12. 除乙方上一季度未向甲方提供物业服务的情况外,乙方每季度第一个月 15 日前向甲方提供上季度物业服务工作报告(内容包括:上季度工作总结、本季度工作计划、需甲方配合协调等事项)。

13. 乙方不得擅自占用和改变本物业的公共设施使用功能,不得擅自改变房屋共用部位的用途,如需在本物业内改造、扩建或改善配套项目,须与甲方协商,经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

14. 乙方须提供常设的投诉热线服务,并对客户需求及投诉内容进行登记、及时跟踪、回访。对甲方及物业承租人的投诉,必须在规定时间内处理完毕。若突发事件不能在短时间内解决,乙方必须采取应急措施,或按双方认可的应急方案执行,不得在无合理要求下影响甲方及物业承租人的正常工作业务。甲方有权定期抽查客户投诉登记表,向客户了解投诉处理情况,如乙方未能及时跟进妥善处理的,甲方有权在当月物业服务考核的相应项目中扣分。

15. 乙方须无条件积极配合甲方及物业承租人在园区范围内的企业活动开展、政府相关部门巡检、创文创优等的推进工作。

16. 乙方可在本物业的大堂、电梯轿厢及电梯厅设置经营广告,但须经甲方同意后方可实施,相关行政审批手续、施工安全、维护以及安装、营运维护等费用等均由乙方负责。

17. 乙方在进场以后应在一个月内在与承租人签订新《物业管理服务协议》和《消防安全管理责任书》,明确与承租人间责权关系和消防安全责任,同时,乙方与承租人签订《物业管理服务协议》的期限不应超越本合同期限。新《物业管理服务协议》内的物业服务内容、质量标准须与本合同约定的物业服务内容、质量标准一致。

18. 乙方须为本项目提供智能化系统管理。

19. 为甲方提供本项目的公用会议室及甲方自用办公区域、招商运营中心室内卫生保洁服务、公共会议室设备简单调试服务、公共会议室设施设备、资产的保管服务等相关业务,包括但不限于公共会议室及甲方自用办公区域、招商运营中心内桌椅台凳资产等物品的保洁工作;会议前后开启、关闭会议设备及对会议设备的简单调试工作,对接客户进场、退场,对室内资产、设备的清点、检查、核对,以及恢复场地等。发现室内设备、设施等不能正常运转的,乙方须及时报送甲方;如有遗失或损坏的,须承担相关的赔偿等责任。

20. 乙方应对园区内可能发生的突发事件和设备事故编制应急预案,需确保能及时对突发事件和事故进行有效应急处置,应急预案需得到甲方认可。

21. 因乙方原因或乙方管理不善导致甲方或第三方发生人身、财产损害的,乙方应承担法律和赔偿责任。因此造成甲方垫付费用的,甲方有权向乙方追偿。

22. 乙方应于每月 15 日前向甲方反馈物业承租人欠付物业服务费情况,并向甲方提供经乙方盖章确认的《物业服务费欠费清单》(清单需列明欠费的物业承租人名称、欠费时段、欠费金额、是否催告欠费等)。

23. 乙方须每月开展园区巡查,巡查内容包括但不限于空置物业、公共区域是否有被占用;空置物业室内资产完好情况;已出租物业是否长期闲置未装修或无人办公;租户有否存在违反租赁合同规定的情况,并做好台账登记,每月向甲方报备。如因乙方未开展巡查或巡查不到位,经甲方发现园区物业存在异常情况,而乙方未向甲方报备的,甲方有权按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。

24. 本物业服务合同期限届满前,甲方将开展下任物业服务企业的选聘工作,乙方应积极配合。如合同期届满,仍未落实下任物业服务企业的,甲方有权要求乙方按本合同约定条件进行续期,另行签订补充协议,甲、乙双方应继续履行各自的合同义务。落实下任物业服务企业后,乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

25. 在收到中标通知书之日起 3 个工作日内,乙方应派驻主要管理人员

负责相关交接、承接查验工作,乙方不能以存在遗漏问题未完成整改为由,拒绝承接本项目。

26. 本合同终止、解除时,乙方代管的所有甲方物业、图纸、设施、设备、租户资料、物业管理相关资料、属甲方配置的物资、资产等应保证数量完整、正常运行,物资、资产质量状况达到合同约定的管理目标。乙方应在合同终止、解除当日将相关物业(包括物业用房)、设备、资料等一切资产物品移交给甲方或甲方指定的第三方,并协助甲方以及下任物业服务企业做好日常收费性服务制度、物资、资产等交接工作,包括但不限于人员培训、设备设施操作培训、项目设备设施状况讲解、日常收费性服务制度交接及讲解、各项档案资料交接等,否则视为乙方违约,甲方有权没收履约保证金作为违约金,如造成其他损失的,应予以赔偿。如乙方代管的资产状况未达本项要求或因乙方原因造成交接期间资产损失的,乙方应恢复原状及赔偿损失。

第十一条 保密条款

甲、乙双方保证对签订、履行本合同过程中所获悉的对方的文件及资料(包括商业秘密、运营活动、经营信息等)予以保密。任何一方不得向第三方泄露,该保密义务不因本合同的终止而失效。

第十二条 违约责任

1. 乙方要接受甲方、物业承租人和物业管理主管部门等的监督,要及时向甲方及物业承租人通告本物业管理区域内有关物业管理的重大事项,及时处理物业承租人的投诉。不断完善管理服务,定期书面向甲方报告本合同履行情况。除合同另有约定外,乙方违反本合同约定,经甲方催告仍不予纠正的,乙方需向甲方支付1万元/次的违约金(从当月甲方应付的物业服务费用中扣除),如违约金不足以弥补甲方损失的,甲方还有权向乙方追偿。情节特别恶劣的,甲方有权解除本合同并没收履约保证金,乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

2. 若因乙方原因导致延迟向供水、供电单位交纳水、电费而产生滞纳金

或造成物业管理区域停水、停电引起的损失,由乙方承担相关责任,如造成甲方损失的(包括对租户的补偿或赔偿、行政罚款、滞纳金等),乙方应予以赔偿(从当月甲方应付的物业服务费用中扣除),如赔偿不足以弥补甲方损失的,甲方还有权向乙方追偿。

3. 乙方要严格按照国家或有关部门法律法规要求执行安全生产相关工作,严格落实安全生产责任制,如因乙方管理不善导致甲方、乙方、第三方发生安全责任事故的,一切责任由乙方负责。

4. 物业公共设施设备维修需符合甲方要求,如因非甲方原因造成的维修质量不合格,乙方须采取有效措施纠正,直到达到合格的质量标准为止,相关责任和费用由乙方承担。

5. 甲方违反本合同相关约定,致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的,由此给甲方、物业承租人造成损失的由甲方承担。若属于乙方管理不善或服务不到位导致损失的,一切责任后果由乙方承担。造成甲方或物业承租人经济损失的,乙方应给予甲方、物业承租人经济赔偿。

6. 经甲方同意,乙方可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务,但不得将本物业的整体服务和管理责任全部转让给第三方,如乙方违反此条规定,甲方有权随时单方解除合同并没收履约保证金,乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

6.1 由于本项目服务范围内涉及政府行政办公部门,如乙方不具备为政府行政办公部门提供物业管理服务定点资格的,应在签订本合同后三个月内,取得物业管理服务定点资格,并在取得物业管理服务定点资格前委托具有相应资格的第三方负责该部分的物业管理。委托合同价款由乙方自行与其委托的第三方签署,并承担相应费用,甲方无需就此另行承担责任或费用。

该委托不减轻或免除乙方的责任和义务,乙方应监督该受托方遵守本合同及附件的约定,乙方对该受托方的行为负责。乙方和受乙方委托的第三方就受委托内容向甲方承担连带保证责任,保证期间至本合同终止后三年。甲方有权按照本合同约定对该受托方进行考核,该受托方的考核结果计入乙方的考核。乙方应在委托合同签订后 7 天内向甲方提交委托合同副本以及相应资质证明资料。

乙方还应向甲方提交其委托的第三方的主要管理人员表,并对其委托的第三方的人员进行管理,包括但不限于进出场管理、登记造册以及各种证照的办理。

6.2 若乙方在签订本合同后三个月内尚未具备为政府行政办公部门提供物业管理服务定点资格的,除第 6.1 款约定的处理外,乙方应及时办理相关手续,采取积极合理的措施以取得相关资格。如乙方在第四个月内仍未取得相应资格的,甲方有权随时单方解除合同并没收履约保证金,乙方须与新物业服务企业办妥相关的交接手续。

7. 乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合国家有关规定。乙方因履行本合同所聘请或雇用人员并基于劳动关系、劳务关系、雇佣关系所产生的用人单位责任及雇主责任由乙方自行承担,乙方应足额向员工支付劳动报酬、劳务报酬、加班费、经济补偿或赔偿金等。如乙方未履行相应的义务导致甲方及任何第三方遭受损失的,乙方应予以赔偿。

8. 甲方发现的需维修项目,通知乙方后,乙方需 1 个小时内到达现场(如附件二另有约定,以时间短的为准),并根据维修内容确定维修项目承担主体,根据维修范围双方协商维修期限或由乙方报送维修方案(如需)。若乙方未能在规定时间内到达现场的,甲方则按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。

9. 属于乙方承担的维修范围内的维修项目,乙方需按双方约定维修期限内完成维修,若乙方未能在规定维修期限内完成维修的,甲方则按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。

10. 如乙方违反本合同约定,无故拒绝或拖延履行管理、修理等物业服务义务的,甲方可以自行委托第三方修复,修复费用及由此造成的其他损失由乙方承担(从当月甲方应付的物业服务费用中扣除),如扣除的物业服务费用不足以弥补甲方损失的,甲方还有权向乙方追偿。

11. 乙方故意隐瞒或规避属于其自身承担维修范围内的维修项目的,甲方可根据维修内容要求乙方在规定期限内完成整改维修,甲方还有权按《物业服务考核评分表》相应的扣分标准扣分。

12. 出现下列情形的,甲方有权解除合同,且有权自解除通知送达乙方之

日起不再继续交纳物业服务费(乙方按甲方要求履行过渡期义务的期间除外),并不向乙方作任何赔偿或补偿,同时乙方应赔偿甲方因此遭受的损失,且需按本合同的约定承担相应违约责任:

(1) 出现盗抢、伤害等治安事件且乙方存在管理过失的;

(2) 乙方不能实现合同约定的管理目标和服务质量,在一年服务期内出现三个月考核分值低于 80 分的;

(3) 出现安全事故或造成严重后果(造成一人或以上重伤或死亡,或造成三人或以上人员轻伤,或造成甲方或第三方经济损失达 5 万元以上的)且乙方存在管理过失的;

(4) 乙方员工出现泄密、盗用甲方资产、违规操作或其他违法违规违纪行为,对甲方工作或名誉造成不良影响的(包括但不限于被媒体作负面报道、形成舆情事件、被上级公司或行政部门给予处分或处罚等情形);

(5) 因乙方的违约行为,对甲方工作或名誉造成不良影响的(包括但不限于被媒体作负面报道、形成舆情事件、被上级公司或行政部门给予处分或处罚等情形)

(6) 50%以上(包括 50%)物业承租人对乙方服务不满意的;

(7) 乙方存在违约行为且经甲方书面通知未及时进行有效整改达 3 次或 3 次以上的;

(8) 乙方将本合同约定的整体服务和管理责任未经甲方同意转让给第三方的;

(9) 其他严重违约行为;

(10) 本合同约定的其他甲方有权解除合同的情形。

13. 乙方及其员工在合同履行期间自甲方处获得的所有资料、信息除用于为甲方服务外,未经甲方许可,不得对外泄露或用于其他用途,合同提前解除或合同期满,乙方保存的全部资料(含电子文档)应立即返还甲方并不得留存副本,如发现违反本项约定的行为,乙方需向甲方支付 3 万元/次的违约金,引起甲方损失的,乙方应予赔偿(上述费用均可从当月甲方应付的物业服务费用中扣除,不足部分甲方有权向乙方追偿),且甲方有权单方解

除合同。。

14. 物业服务用房属甲方所有, 包括物业服务企业办公用房(不提供员工宿舍, 员工宿舍由乙方自行解决), 其中物业服务企业用房供乙方在合同期限内无偿使用, 但不得改变其用途或用作商业经营用途, 否则, 甲方有权责令乙方改正, 乙方需向甲方支付 1 万元/次的违约金。

15. 合同履行过程中, 因行政政策变更、甲方管理重大变动导致甲方需提前解除合同的, 不视为甲方违约, 但甲方应提前一个月书面通知乙方, 无息退还履约保证金(乙方有本合同约定的其他违约行为除外)。

16. 任何一方无正当理由提前解除合同而造成违约的, 需赔偿因解除合同而造成对方的经济损失。

17. 乙方派驻本项目的项目负责人须经甲方同意后方可变更, 且更换的人员资格不得低于原有人员。未经甲方同意乙方擅自更换项目经理的, 视为乙方违约, 甲方有权根据实际情况要求乙方支付违约金 5000 元/人次的违约金(从当月甲方应付的物业服务费用中扣除), 如违约金不足以弥补甲方损失的, 甲方还有权向乙方追偿。累计达 4 次后, 甲方有权终止合同, 由此引致的经济损失, 乙方须全额赔偿, 甲方保留追究乙方相关责任的权利。

18. 中标通知书发出之日起五天内乙方需进场, 并开展物业交接工作。所需相关费由乙方自行承担, 甲方不再另行支付。乙方报价时应充分考虑相关费用。逾期未进场的, 每逾期 1 天, 甲方有权要求乙方按 10000 元/天的标准支付违约金, 逾期超过 10 日的, 甲方有权解除合同, 乙方需向甲方支付履约保证金等额作为违约金。

19. 若合同一方违约导致另一方发生损失的, 违约方应赔偿守约方的损失, 赔偿范围包括但不限于守约方的损失及其为主张权利产生的诉讼费、律师费、保全费、担保费、鉴定费、差旅费等一切费用。

第十三条 过渡期

1. 为确保 B1 地块物业服务工作平稳过渡, 如本合同因乙方原因提前解除的, 乙方需无条件配合甲方和下一任服务方办理工作交接, 确保本项目区域内的物业服务正常运转。

2. 本合同约定的过渡期是指本合同提前解除之日起至下一任服务方为本项目提供物业服务开始日止的期间。乙方承诺其在过渡期内会按原质量标准、收费标准为本项目继续提供服务,且本合同约定的考核标准在过渡期内仍可适用,甲方有权对乙方进行考核并按考核结果核算乙方应收取的服务费用。

3. 如乙方在过渡期内不履行前述义务的,甲方有权紧急聘请第三方开展本项目过渡期内的物业服务工作。甲方因紧急聘请第三方而产生的高出本合同服务费标准的部分应由乙方予以赔偿。

第十四条 其他事项

1. 任何一方由于不可抗力原因(指不能预见,不能避免并不能克服的客观情况,如地震、台风、洪水、战争)不能履行合同时,应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报,以减轻可能给对方造成的损失,在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后,允许延期履行或修订合同,并根据法律规定可部分或全部免于承担违约责任。

2. 若乙方在投标文件中作出有比招标文件和本合同更有利于甲方的响应(该有利于由甲方负责解释),则乙方须按投标文件中更有利于甲方的相关条款内容的响应承诺履行。

3. 未经对方和商标权利人事先书面许可,一方不得使用对方或关联方的商标、名称、标识、图案或其组合,或利用其作为商业宣传用途,否则守约方有权立即终止本合同,且违约方/侵权方应按人民币肆拾伍万元(¥450,000)的标准向守约方支付违约金。如该等违约金不足以弥补守约方和商标权利人遭受的损失,违约方/侵权方还应就差额部分进行补足。

本合同终止后,未经商标权利人事先书面同意,一方不得以任何方式使用对方或关联方的商标、名称、标识、图案或其组合,否则,违约方/侵权方应按人民币肆拾伍万元(¥450,000)的标准向守约方支付违约金,如该等违约金不足以弥补守约方和商标权利人遭受的损失,违约方/侵权方还应就差额部分进行补足。

4. 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律

效力。

5. 在履行本合同的过程中,所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

6. 一方按本合同首部约定的联系方式通知到另一方即为送达。如一方地址、电话、传真号码有变更,应在变更当日内书面通知对方,否则视为未变更,相应后果由未通知变更方自行承担。以电子方式通知的,自电子数据发出之日视为送达。以快递方式通知的,自对方签收日为送达日;未签收的,自快递发出后第三日为送达日。

7. 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

8. 本合同未尽事宜,双方可另行以书面形式签订补充协议。

9. 本合同在履行中发生争议,由双方协商解决,协商不成,双方可向物业项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

10. 本合同一式六份,甲、乙双方各执三份,均具有同等法律效力。

11. 本合同经双方签字盖章后生效。

附件 1: B1 地块项目物业管理岗位编制表

附件 2: 物业服务标准

附件 3: 物业服务考核评分表

附件 4: 物业公共设施设备维修范围

(以下无正文)

甲方(签章):

法定代表人:

经办人:

乙方(签章):

法定代表人:

经办人:

签订日期: _____年_____月_____日

签订地址: 广东省佛山市禅城区

附件 1:

《B1 地块项目物业管理岗位编制表》

一、行政类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	项目经理	1 人	主管项目全面管理工作, 清楚掌握项目各工作事项进展情况, 有效管理、分配各岗位工作。承担管理责任。对日常管理问题提出切实可行的管理方案, 有问必答, 及时落实回复甲方安排的各项工作, 密切主动与甲方进行日常沟通工作, 保持 24 小时通讯畅通。	(1) 年龄在 30 周岁至 45 周岁之间。 (2) 具有大专或以上学历, 有 8 年以上物业管理工作经验。 (3) 持有物业管理项目经理执业证书。 (4) 待人友善, 处事灵活。 (5) 要求有园区 1 年及以上项目管理经验。 (6) 熟悉物业管理有关法律、法规及企业管理工作。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	财务岗	1 人	对本项目物业管理费、水电费等费用实施计费、对数、制作收费报表、日常收费等	(1) 年龄在 45 岁以下, 熟练电脑操作。 (2) 大专或以上学历, 持有初级会计证或以上, 有一定服务经验。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

二、客服类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	客服主管	1 人	负责客服、保洁绿化工作质量监督及人员培训管理、工作计划编制及客户服务管理等工作	(1) 年龄在 28 周岁至 40 周岁之间。 (2) 有 5 年以上物业管理工作经验。 (3) 大专或以上学历, 熟练电脑操作。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
2	服务中心前台客服人员	1 人	负责日常物业前台客服接待工作	(1) 年龄在 35 周岁以下, 男性身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 具有大专或以上学历, 熟练电脑操作。(2) 有相关服务行业经验。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
3	B1 大堂前台客服人员	1 人				
4	B2 大堂前台客服人员	1 人				
5	B3 大堂前台客服人员	1 人				
6	B4 大堂前台客服人员	1 人				(1) 年龄在 35 周岁以下, 男性身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 具有大专或以上学历, 熟练电脑操作。(2) 有相关服务行业经验。
7	综合岗	1 人				(1) 负责项目内各档案、文书报告工作; (2) 直接接受

			甲方工作指令, 优先处理甲方安排的日常工作, 负责完成资料签收、文件签收、收楼入住、变更退租、日常费用催收、资产报修工作跟进、回访、户内资产登记、空置单元巡查、钥匙管理及上述相应工作记录整理和上交甲方书面报告;(3) 日常物业服务质量监督、巡查、管理、客户诉求处理、沟通等工作		于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

三、工程类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	工程主管	1 人	负责工程部门的管理, 负责对机电维修工作质量监督及人员培训管理, 工作计划编制等	(1) 年龄在 50 周岁以下, 具有大专或以上学历。 (2) 有 5 年以上相关行业工程管理工作经验。 (3) 持有相关专业操作证和上岗证(如电工证、制冷证等)。 (4) 能根据设备设施的运行数据或状态分析存在问题, 并	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天	

				提出解决措施或方案,具有一定的事故判断和应急处理能力;能制定设施、设备更新及维修保养计划和方案,并能组织检查和落实。	
2	运行电工	1 人	对运行中的机电设备实施定时巡查并签署运行记录,处理班内各种机电设施、设备应急问题,对不能处理的突发故障或事件负责跟踪报告,配合维修班工作;日常弱电门禁、道闸、监控、消防等弱电设施维修、维护管理	(1) 年龄在 50 周岁以下。 (2) 有 3 年以上相关工作经验。 (3) 持有相关专业操作证和上岗证(如电工证、制冷证、电梯维护证、消防维护证等)。	24 小时值班岗位,每班工作不少于 8 小时,节假日无休
3	维修工	1 人	日常机电设施设备维修、维护管理,日常土建类墙身、地砖泥水维修、维护管理		每天工作不少于 8 小时,每周出勤天数不少于 6 天

四、安防类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
1	保安主管	1 人	全面调配管理园区安全生产工作	(1)年龄在 50 周岁以下,男性,身高 168 厘米以上,矫正视力 0.8 以上。 (2)有 3 年以	每天工作不少于 8 小时,每周出勤天数不少于 6 天	

				上相关服务行业工作经验。	
2	保安班长	1 人	负责实施园区安防工作	<p>(1)年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。</p> <p>(2)有 2 年以上相关服务行业工作经验。</p> <p>(3)持有相关安全员证</p>	16 小时值班岗位, 与保安主管做好每班工作交接, 每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天
3	消防专员	1 人	负责实施园区消防安全工作	<p>(1)年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。</p> <p>(2)有 2 年以上相关服务行业工作经验。</p> <p>(3)持有相关消防员证。</p>	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天
4	视频监控岗	1 人	值守监控中心, 完成监控、消防中心所赋予的职责	<p>(1)年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 女性, 身高 160 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。</p> <p>(2)有 2 年以上相关服务行业工作经验。</p>	24 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休
5	消防监控岗	2 人			

				(3) 消防监控员持有相关消防设施操作员证。		
6	B1 大堂秩序维护员	1 人	对大堂出入口人员秩序实施管理及大堂电梯厅早晚高峰梯控管理	(1)年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2)有 2 年以上相关服务行业工作经验。	16 小时值班岗位, 与大堂前台客服员做好每班工作交接, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	
7	B2 大堂秩序维护员	1 人				
8	B3 大堂秩序维护员	1 人				
9	B4 大堂秩序维护员	1 人				
10	B1 车场出入口岗	1 人	车场车辆出入口秩序、收费管理	(1)年龄在 50 周岁以下, 男性, 身高 168 厘米以上, 女性身高 160 厘米以上, 矫正视力 0.8 以上。 (2)有 2 年以上相关服务行业工作经验。	16 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	
11	B2 车场出入口岗	1 人				
12	B3 车场出入口岗	1 人				
13	B4 车场出入口岗	1 人				
14	巡逻岗	2 人	园区实施全方位巡查、记录、汇报及治安秩序管理	(3)车场出口岗有 2 年以上停车场相关收费工作经验。	24 小时值班岗位, 每班工作不少于 8 小时, 节假日无休	

五、环境类

序号	职位/岗位	岗位在岗最低人员数	工作范围	人员要求	出勤要求	备注
----	-------	-----------	------	------	------	----

1	清洁主管	1 人	负责管理保洁、绿化工作	(1) 年龄在 55 周岁以下。 (2) 相关领班以上经验 5 年以上。	每天工作不少于 8 小时, 每周出勤天数不少于 6 天
2	塔楼保洁岗	12 人	常规清洁保洁工作、绿化养护工作	(1) 年龄在 55 周岁以下。 (2) 有一定服务行业工作经验。	每天工作不少于 8 小时, 节假日无休
3	车场保洁岗	2 人			
4	外围保洁岗	2 人			
5	绿化岗	2 人			

注:

1. 本项目须按以上岗位要求合理安排在岗人数, 但每天岗位配置人数不少于 47 人, 轮岗、调休人员由乙方根据项目情况自行确定。以上岗位人员不包括物业设施设备房外委工作人员(消防维保人员、商业配电房维保人员), 且岗位设置经甲方同意后可根据实际需求进行调整。
2. 乙方须按其投标文件中承诺提供的项目组人员配置项目人员, 在合同期内不得擅自更换。如因工作安排或其他原因, 需要更换项目组人员时, 应事前向甲方书面提出书面申请, 未经甲方同意, 不得更换人员。
3. 甲方有权以书面形式要求乙方更换不能按约定履行合同的人员。即使是甲方要求或同意更换的人员, 其代替人员的资质仍应得到甲方的认可, 且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的费用由乙方承担。
4. 如乙方未经甲方书面同意擅自更换项目经理的, 甲方有权扣除乙方人民币 5000 元/人次的违约金(从当月甲方应付的物业服务费用中扣除)。发生本条上述情况累计达 4 次后, 甲方有权解除合同, 由此引致的经济损失, 乙方须全额赔偿, 甲方保留追究乙方相关责任的权利。
5. 乙方对其雇员的人身安全负全部责任。

附件 2:

物业服务标准

一、客户服务类

(一) 总体要求

类别	服务标准
总体要求	<p>1. 设立客户服务中心, 周一至周日每天不少于 8 小时为客户提供物业服务, 向客户公布 24 小时服务电话、投诉渠道, 公布范围包括但不限于大堂、电梯轿厢、公告栏、主要出入口。建立 24 小时电话接听制度, 24 小时受理客户报修、求助、投诉等, 服务电话有录音功能, 并作为日常工作情况依据, 接受甲方监督查询, 做好业户来电/来访/来函意见记录, 确保 100%答复率;</p> <p>2. 项目经理按国家(地方)规定取得物业管理资格证书。</p> <p>3. 服务人员应保证服装统一、佩戴标志、整洁规范, 确保仪容仪表、行为举止、语言态度良好。</p> <p>4. 每季度至少对全体员工进行 1 次培训(物业管理服务知识、服务礼仪、消防、应急等);</p> <p>5. 公示各类服务收费项目和收费标准, 日常事务工作指引及服务承诺。</p>

(二) 具体要求

1. 客户沟通

类别	服务标准
客户沟通	<p>1. 项目主管以上人员每半年与所有客户进行一次访谈, 所有访谈应保留记录, 对访谈中客户提出的建议和意见制定整改措施并落实。</p> <p>2. 客户满意率不低于 95%, 项目应依据客户满意度调查结果, 制定客户满意度提升计划并有效落实。</p> <p>3. 通过项目公告栏、电子显示屏、紧急广播等方式向客户发布信息, 发布前必须经项目负责人审批。</p>

2. 投诉管理

类别	服务标准
投诉管理	<p>1. 安排专人负责客户投诉处理, 对于物业服务相关的投诉及时跟进处理。投诉处理过程中保持与客户沟通, 投诉处理进度、处理情况应及时向投诉客户反馈, 至投诉处理完毕;</p> <p>2. 所有投诉均须有完整的处理记录, 并建档保存; 重大、热点投诉处理完毕后应形成专项报告, 单独立卷保存; 重大、热点投诉应及时填写相关记录发予送甲方。</p> <p>3. 所有投诉处理完毕后, 应进行 100%回访。</p> <p>4. 网络投诉须在投诉产生或收到转发后 24 小时内响应; 其他形式的投诉均须在投诉产生或收到转发后 1 个工作日内回复。</p> <p>5. 对于共性的、涉及公共部位和公共利益的投诉, 每月整理汇总处理措施和结果, 由甲方确定是否公示、公示张贴区域范围等。</p>

3. 客户收楼入驻

类别	服务标准
客户收楼 入驻	<p>2. 根据甲方出租信息确认单或甲方经营系统信息, 通知客户办理收楼入驻手续;</p> <p>2. 向客户提供物业服务须知, 指引客户填写入驻资料并审核完整性, 与客户或使用人签订物业管理服务协议与消防安全管理责任书, 明确与客户间的责权关系与消防安全责任;</p> <p>3. 与客户书面确认户内设备设施情况, 水电仪表读数, 移交钥匙; 客户验房过程中发现的任何需维修维护问题, 应及时反馈给甲方, 并协助跟进后续维修维护情况。</p> <p>4. 在物业出租给新的承租方时, 根据房屋实际情况及甲方要求提供一次无偿清洁服务, 要求无杂物、无垃圾、无明显污迹、无异味。</p> <p>5. 客户进驻经营后及时完善客户管理档案, 及时建立客户书面及电子档案, 电子档案每季度更新一次报送甲方。</p>

4. 装修管理服务

类别	服务标准
装修管理	1. 严格落实装修报建相关的法规制度, 根据甲方要求负责园区租户

服务

装修的方案审批、监督管理、竣工备案及档案管理工作,对需要向相关行政部门报建的,严格把控通过后方可施工。

2. 建立完善的装修服务制度,包括事前告知(法律法规禁止事项)、事中制止及事后上报义务履行的措施与方法,及日常巡查范围、要求及频次等;装修前,受理客户装修申报登记,对用房的装修方案进行初步审核,告知客户、装修施工单位有关装饰装修的禁止行为和注意事项,客户整套装修方案及验收后资料需向甲方备案,涉及影响安全部分(300平方米以上消防报审资料、装修施工安全及责任承诺书等)的装修,涉及主体承重、土建等部分的装修以及涉及广告位、租赁合同中有特殊约定的装修需报甲方审批后方可施工。

3. 提前对可能造成损坏的共用部位(大堂、电梯厅、电梯轿厢、特殊材质地面等)采取防护措施;

4. 受理客户装修施工的申请,根据客户提供齐全的装修方案,在规定时间内审核是否符合供电的容量限额,从物业管理的角度审核其是否符合消防、排油烟(气)、排污等相关要求;

5. 与客户签订管理协议(如装修垃圾搬运等),明确违约责任、处理措施。或有其他的疏导、管理途径,杜绝强买、强卖或由此引起的投诉、经济纠纷;

6. 协助客户详细了解装修现场水、电走向、承重墙位置、防水层、消防申报等情况,提示空调主机等安装事项;

7. 装修期间,装修管理员(或其他客服管理人员)每天至少到装修现场巡查二次,并作好记录,巡查内容包括但不限于:

①装修现场的外围装饰性一体化封闭隔离,噪音、异味、粉尘的控制,严格控制装修期间的严重噪声和刺激性气味施工;

②临时供电、供水等设备的安全使用情况;

③现场消防器材的配置情况。动用明火必须办理手续;

④隐蔽工程施工(如防水施工、改线改管等),对于存在安全隐患的隐蔽工程,应及时予以记录并要求客户整改;提示客户进行装修隐蔽工程验收,如水管打压、线路绝缘检测、地漏和排水管道的通水等项目的测试;

	<p>⑤发现客户违反装修管理制度进行危及建筑物安全的行为, 如拆除房屋承重墙、利用房屋储存危险物品等; 违规私搭乱建、私改乱拆管线、侵占公共过道等公共部位或者共用设施设备的行为予以制止;</p> <p>⑥发现客户进行虽不危及建筑物安全, 但违反法律、法规、物业服务合同和管理规约, 极易使办公楼矛盾激化或引起恶性示范效应的行为, 涉及到客户重大利益或者众多客户利益的行为, 即时以书面形式告知违章事项, 并采取制止措施。制止无效时及时书面上报甲方及相关政府主管部门, 并依据项目实际情况提起诉讼, 必须留存告知、制止、上报等义务履行证明材料。</p> <p>8. 建立客户装修档案, 内容应包括客户装修申请、登记及审批记录、装修公司及装修人员登记及相关材料、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录。</p>
--	--

5. 客户退租/变更

类别	服务标准
客户退租/变更	<p>1. 根据甲方的退租/变更单或甲方经营系统信息, 预约受理客户办理退租/变更手续, 向客户提供退租、变更工作指引;</p> <p>2. 与客户书面签名确认水电表读数、检查单元内设施设备情况 (包括: 主体承重结构、消防设施、玻璃门窗、安全护栏、弱电光纤、配电箱等无缺损、损坏情况等)。</p> <p>3. 收回物业时, 按甲方要求告知客户不得拆除或人为恶意破坏其租赁范围内不可拆卸的装修及物品, 客户的个人物品须全部搬离 (需遗留物品须经甲方同意), 室内无杂物、异味、无明显污迹, 卫生应清理干净, 收回客户钥匙;</p> <p>4. 与客户确认结清相关物业服务费、水电费用、设备设施损坏赔偿费 (如有);</p> <p>5. 建立客户书面及电子档案, 及时确认报送甲方, 并更新经营系统信息。</p>

6. 空置房管理

类别	服务标准
----	------

空置房管理	<p>1. 未出租单元空置房钥匙统一管理, 并建立空置房台账。</p> <p>2. 每月至少一次对空置房内设备设施、物资进行巡查, 并具有妥善管理和保管责任, 确保无人为损坏和丢失, 室内卫生干净无杂物。巡查情况形成电子记录及书面文件, 及时上报甲方。</p>
-------	--

7. 维修服务管理

类别	服务标准
维修服务管理要求	<p>1. 报修维修基本流程: 维修申报登记确认、维修处理分类、维修处理及验收、维修工作回访。</p> <p>2. 设立 24 小时报修窗口, 电话接收租户报修咨询工作, 向租户提供维修工作指引, 统一受理登记租户报修需求。现场工作人员提供报修单据, 正确指引租户填写。</p> <p>3. 每天不少于一次跟进每个维修事项的完成进度, 做好预约租户及相关维修开展、服务工作。</p> <p>4. 对维修结果进行验收与租户回访, 书面记录、确认维修结果。</p>
维修服务礼仪	<p>1. 维修人员应衣着整洁, 表情自然亲切, 主动服务, 用语礼貌, 仪表端庄, 行为规范。</p> <p>2. 维修时与客户确认服务内容, 告知维修服务方案和收费标准, 维修完毕后, 清理现场, 告知客户维护完毕, 请客户验收并讲解注意事项, 由客户确认。维修记录清晰、完整。</p>

8. 客户信息管理

类别	服务标准
客户信息管理	<p>1. 客户档案(包含纸质及电子文件等)由专人管理, 非资料管理员查阅、借阅须登记并经过项目负责人审批同意, 留存记录;</p> <p>2. 客户信息需按规定定期更新。</p>

9. 其他日常客户管理

类别	服务标准

其他日常 客户管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 代收代缴客户水电费及临时停车费（另行签订代收代缴水电费协议及停车费协议）； 2. 根据甲方提供的月租车辆信息，定期更新停车场内的车辆标识，并巡查停放情况； 3. 项目应指定专人对办公楼周边的环境卫生、是否占道经营进行日常监督，对违反客户管理相关规定的行为及时纠正。对客户消防、电器设施和使用情况进行监控，要求各客户配置足够的消防器材及定期维护电器设施； 4. 客户办公区域整洁，无乱悬挂、乱张贴、乱摆放，广告、霓虹灯、招牌整洁统一美观，无安全隐患或破损等； 5. 每年度定期开展园区文化活动，活动前应编制活动方案，并提前告知客户，同时应制定相关应急预案，并组织培训/演练； 6. 节假日园区节日布置； 7. 定期义务宣传并张贴安全用电常识、消防知识等内容。
--------------	---

10. 提供无偿便民服务及有偿服务

类别	服务标准
提供无偿 便民服务 及有偿服 务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供无偿便民服务，内容包括但不限于：借用便民雨伞、推车借用、零星工具借用、协助进驻企业开展开业免费宣传活动、有关庆典、仪式、会议、参观配合； 2. 提供有偿服务，内容包括但不限于：空调维修保养、门窗维修、换门锁维修、拆换户内电线路、拆换照明开关及灯具、搬运家具、户内清洁、管道疏通、打印、复印、发送传真、电子邮件； 3. 有偿服务应明码实价，经甲方同意后在显著位置公示服务内容、收费标准等。

(三) 其他工作要求

类别	服务标准
其他工作 要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责甲方移交的相关物业资产管理，无丢失、无损坏，台账建立清晰； 2. 负责写字楼物业管理服务项目其他相关工作及甲方提出的其他工

	<p>作、任务;</p> <p>3. 保证服务人员不缺岗, 接受甲方的不定期抽查;</p> <p>4. 要求购买物业相关保险 (公众责任险、人身意外伤害险、员工社会保险等);</p> <p>5. 使用甲方经营系统开展客户管理服务 (包括公共区域维修工单录入、装修单元信息录入、客户投诉等)、物业公摊水电费计算、客户进/出场信息确认、公共设施设备维修维护信息录入、接收并处理客户通过经营系统手机客户端进行的报事报修等工作。</p>
--	--

二、设备设施管理类

(一) 工作要求

类别	服务标准
总要求	<p>1. 技术岗位 (电工、电梯、电焊、锅炉、消防等) 需持有主管部门颁发的有效特种作业操作证。专业技术人员应取得相应专业技术操作上岗证。</p> <p>2. 负责二次供水设施清洗的人员应持有有效的健康证明。</p> <p>3. 设施设备的运行维护保养, 应聘请有相应资质的专业公司进行维护保养 (例如高压配电房、消防设备设施、弱电系统设备等)。</p> <p>4. 对高低压配电房、二次供水水泵房、电梯系统设备机房, 每天每班次不少于两次巡查, 并填写巡检记录。</p> <p>5. 一般修理 1 天内处理。</p> <p>6. 设备设施按维保项目 (内容) 和要求中对测试、试验有明确规定的, 应当按照规定进行测试、试验, 费用由乙方自行承担。</p> <p>7. 维保基本要求规定为“符合标准”的, 有国家标准应当符合国家标准, 没有国家标准的应当符合行业标准、企业标准; 规定为“制造单位要求”的, 按照制造单位的要求; 其他没有明确的“要求”, 应当为安全技术规范、标准或者制造单位等的要求。无列明维护管理标准要求的, 按相类似设备要求执行。</p> <p>8. 对物业范围内的设施设备制定节能化措施, 并有效落实。</p> <p>9. 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运</p>

	<p>行记录管理、维修档案等管理制度, 并严格执行。</p> <p>10. 每季度末制定下一季度设施设备维护工作计划、主要工作情况, 内容包括但不限于各设施设备的维护管理工作内容、工作人员排班等, 汇编至物业季度报告(有相应的照片记录)。</p> <p>11. 每年 11 月底, 根据房屋实际使用年限及设备设施运行使用情况, 按照相关规定和技术规范, 编制次年的《房屋本体年度维修养护计划》与《设备设施年度检修计划》交甲方。</p> <p>12. 设备设施标志、标牌齐全, 墙面悬挂“操作、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。无人值守的设备房上锁管理, 控制中心留存所有设备房的钥匙。</p>
<p>应急处理 要求</p>	<p>1. 对于正常上班时间出现的如水管爆裂、关键部位漏水、室内返水、停电等紧急情况, 维修人员须保证在15分钟内到达现场并处理, 其他报修30分钟内到达现场, 由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知。其余时间, 应保证在30分钟内到达现场并处理。</p> <p>2. 突发性(包括市政)停水、停电、停气、停机必须及时到场查明原因, 确定恢复时间, 统一回复受影响客户或视情况张贴书面情况说明。</p> <p>3. 计划性停水、停电、停气的, 市政原因的在接到通知后(半小时以内)通知到客户, 非市政的必须提前3天以上通知客户并做好解释与提醒工作。</p>
<p>维修、维护、施工 作业现场 要求</p>	<p>1. 现场作业时, 规范操作作业工具, 进行电焊、氧焊、切割等危险作业时, 现场须放置或悬挂提示标识, 可能发生伤害或火灾的, 应做好隔离保护措施, 配戴安全防护用具, 作业完毕后做到“工完场清”。</p> <p>2. 外来单位进入写字楼施工作业时, 施工现场设置警示与提示(施工内容、范围、期限)标识, 使用切割工具或机械疏通管道等易影响过往人员人身安全作业时应设置围栏挡板或采用警戒带围蔽, 督促施工方做好“工完场清”。</p> <p>3. 外来单位进行外立面及搭架高空作业时, 应做好作业前的防护设施检查, 现场设置围栏与警示性标识, 督促作业方配备监护人员;</p>

	<p>作业过程中明确安全防护检查周期; 作业完毕后做好“工完场清”。</p> <p>4. 非抢修类作业, 如存在噪音干扰其他客户时, 应调整作业时间。</p> <p>5. 实施维修前张贴通知知会相关客户, 内容包括项目名称、作业范围、时间、对客户可能产生影响及拟采取的措施等。</p>
--	--

(二) 房屋本体维护

类别	服务标准
房屋承重结构部位	负责处理局部受损、施工质量原因造成的结构问题, 要求安全、正常使用功能完好, 每周巡查一次。
外墙面	负责处理局部或大面积渗漏、翻新问题及外墙玻璃、阳台门窗破损、爆裂问题, 要求外墙面无空鼓、无脱落、无渗漏、无违章、整洁统一; 玻璃门窗无破损、无爆裂, 每周检查一次。
屋面	负责处理隔热层破损、防水层破损造成屋面渗漏、屋面积水问题, 要求无积水、无渗漏、隔热层完好无老化, 每周检查一次, 避雷设备定期检查, 每年刷漆一次。
公共通道门厅、楼梯间、室内停车场	公用地面的维修, 楼梯、室内停车场、公共通道、门厅内墙, 天棚(天花)维护; 楼梯间扶手、台阶的维护。要求地面平整无破损、塌陷, 天花、墙面无剥落、开裂、霉迹, 无渗漏水、无张贴痕迹, 围栏、扶手完好。每天检查一次。
上下水主管、消防管网	接口及砂眼漏水; 管道堵塞、破裂; 固定码松脱。要求上下水通畅, 无渗漏, 管道油漆完好。每月检查一遍, 每年整体刷漆不少于一次, 日常对局部破损进行补漆。
沟渠池井	雨水口、雨水井、污水井、阀门井, 要求井内无积物, 井壁无脱落; 井盖上标志清晰、无破损。每天检查一遍。
公用标志	写字楼主出入口设有平面示意图, 主要路口设有路标, 公共配套设施、场地有明显标识, 标识牌、警示牌, 标示清楚, 无污迹、破损, 安放牢固。每周检查一遍

<p>防雷设施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年雨季前必须要按照法律法规规定对建筑避雷系统进行一次全面检查, 留存检测合格报告, 并除锈刷漆留存记录。同时动员和组织租户对重要设施设备进行防雷检测。 2. 保持壁垒系统完整性, 不得擅自拆除、迁改避雷设施; 3. 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其他金属物体的接地装置进行全面检查, 有问题及时解决。
<p>公共区域内设施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每天至少 1 次巡查大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、LED 灯、标识牌灯、景观照明、霓虹灯等公共部位照明, 确保公共照明设备完好率在 99%以上, 如有缺损及时更换, 照明系统设置独立开关控制并配备漏电保护装置。每周至少 1 次巡检公共照明电源柜, 如有问题及时更换, 保证设备正常运行和安全用电。在满足使用的要求情况下, 合理控制机电设备照明的开关时间, 尽量节省能源; 落实好公共照明节能管理制度及方案, 拟订照明设施开关计划, 对能源消耗进行统计、分析。 2. 各类金属栏、杆、桩、牌、盖等以油漆作为保护层的公共设施, 表面油漆无明显脱落、无明显锈迹, 安装牢固。 3. 路面无明显污迹、破损, 各类沟、渠、井、池盖安装平稳牢固无破损。 4. 用于固定单(摩托)车库(棚)的支架应牢固、整齐、美观。 5. 休闲椅等休闲设施油漆无明显脱落、无腐烂、无倒塌、断裂等安全隐患。 6. 各种门、杆、柱、扶手、围栏、雕塑无倒塌、断裂等安全隐患, 功能良好, 油漆无大面积脱落; 水景、易攀爬的设施有禁止行为警示标识。 7. 空调架安装有序、支架无锈蚀, 冷凝水集中收集, 室外招牌、广告、霓虹灯整洁统一美观无安全隐患, 外墙装饰无破损、或污迹。 8. 各类公共设施、通道、管道井的门挂锁开启便利。 9. 汛期前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水、污水井每半年检查、清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。化粪池每

	<p>年清掏不少于 1 次, 每季度检查 1 次, 防止外溢。检查、疏通工作留存清晰记录, 有异常堵塞物的, 需要拍照存档。</p> <p>10. 公共洗手间墙体、天花及各类设施、管道无损坏、无渗漏水、无堵塞。</p>
--	---

(三) 共用设备运行维护

类别	服务标准
<p>设备机房 房管理要 求(包括 高低压配 电房、二 次供水水 泵房、消 防水泵 房、电梯 系统设 备、中央 空调机 房、发电 机房、弱 电机房 等)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备房内应配置消防对讲或内线电话, 便于紧急情况联系, 无人值守的设备房上锁管理, 控制中心留存所有设备房的钥匙。 2. 设备房地面应平坦、干燥、防滑, 墙面应平整、整洁, 无积尘, 设备表面无油污。 3. 设备房应配备应急灯、灭火器, 灭火器应按照每15平方米配置1个2公斤灭火器的数量配置, 灭火器设置稳固、标识朝外。 4. 各类设备机房明确责任人, 墙面悬挂“xx机房管理制度、安全操作规程、维修作业指导书”及必要的“应急处理预案”。 5. 设备房中重要设备上端有排污管等设施时, 应在该设备上方加装喇叭口、挡板等设施。 6. 天台或地下设备房内的控制室入口处应有防止水浸的措施。 7. 设置集水底坑的设备房, 应保持排水通畅。 8. 设备房内配备专用消防设施的, 应安装防止误动作启动装置, 并有保障紧急情况下的正常启用的措施。 9. 设备设施标志、标牌齐全。 10. 有防虫害措施及有挡鼠板、鼠药盒等防鼠措施。
<p>设备维护 要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 项目应建立设备管理档案, 设备检修记录、交接班值班记录及重要零部件更换情况。重要零部件更换情况同时在甲方经营管理系统记录。 2. 对设施设备的易损零部件, 项目应建立最低存量清单, 做好原备件或替代备件的适量储备, 确保突发故障的及时处理。 3. 建立各类设施设备的运行档案, 记录齐全; 对可能发生的各种突发设备故障编制应急预案。

<p>标识要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备房门上应有“机房重地，非请勿进”、责任人标识。 2. 设备房内的开关、阀门等要有明显的状态标识。管道要有流向标识；操作有危险的设备、部件要有“危险！勿靠近！”、“危险！勿操作！”等警示标识。 3. 多合同型号、配备主/备用的设备应进行编号管理并在设备上悬挂编号标识。 4. 设备房内所有配电箱、柜及控制箱、柜应有显示其名称与用途标识。各出线电缆应悬挂出线标识，标明电缆的型号规格、用途、去向标识；各动力柜、双电源箱等分控箱的进线端应标明电缆的型号规格、用途、引自何处；各类空气开关应标明用途，有互感器的电表要标明计量倍率。
<p>环境要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备房内配置通风设施，悬挂干湿温度计、严禁堆放易燃、易爆及无关物品，工具、用品及器具摆放整齐。
<p>供配电</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高、低压设备机房应每日每班次进行二次巡视检查，并记录相关设备运行参数。 2. 高压环网柜必须上锁管理，每把钥匙标识清晰；环网柜上标有各柜编号、环出位置、进线号以及该线号所在供电部门联系电话；每个环网柜，必须配备能够分辨高压柜运行状态的指示灯。 3. 低配室入口处应配置不低于50CM的防鼠板，电缆进线口应做好封堵。在固定位置放置有效的绝缘靴、绝缘手套、高压试电笔、接地线、高压操作杆、专用扳手，配备“严禁合闸”等标识，墙面悬挂与实际情况完全相符的供配电系统图，接线标注正确。 4. 变压器超温报警信号到控制中心或就近固定岗位；变压器上端无照明等悬挂物，出线端电压在380V±7%范围内；变压器设置独立隔离网，确保手无法伸入，并上锁管理；对于未使用的变压器，应断开电源并悬挂标识。 5. 变压器低压柜主断路器整定值需要张贴在该开关柜内，并配备失压延时脱扣器，防止高压闪断停电。 6. 电容补偿屏自动控制器必须始终处于自动状态，电容补偿柜内接触器动作灵敏，补偿电容壳体无膨胀。

	<p>7. 配电柜前后柜应有符合要求的绝缘胶垫, 配电柜、控制箱固定螺栓无松动, 指示灯完好, 内部元器件无异常声响、无焦糊气味; 电流值在额定范围内。</p> <p>8. 室外低压配电柜、控制柜(箱)上张贴设备编号、用途标识; 各出线电缆应悬挂出线标识, 标明电缆的型号规格、用途、去向标识。</p> <p>9. 安装在非设备管理人员可能触及位置的配电箱(柜)必须上锁管理, 钥匙应编号, 在控制中心留存备用钥匙。</p> <p>10. 未使用开关或线路, 但有人作业时, 应将开关置于“关”位置并悬挂“严禁合闸线路有人工作”标识。</p>
<p>发电机</p>	<p>1. 每周至少进行一次全面巡查, 机油油质无发黑, 油位正常; 冷却水清澈, 无杂质, 水位正常; 启动电池电压正常, 连接端子牢固, 无爬碱现象。</p> <p>2. 启动电池配置浮充充电器, 电池表面张贴启用时间; 如配备一主一备两组启动电池的, 两套蓄电池至少每月轮流切换, 配备具有防止同时闭合或断开互锁装置的切换开关。</p> <p>3. 柴油箱室安装防爆灯, 箱底有消防沙, 油箱应有采用透明玻璃管并加装阀门的油位标识, 油箱油位在80%位置, 油箱上有透气管, 油箱、油管无渗漏。</p> <p>4. 正常情况下, 发电机控制开关应处于自动状态, 每半月启动试运行一次, 每次运行时间为10-15分钟, 并做好记录。当半个月内已经正常运行超过15分钟的可不做试运行。</p> <p>5. 在配电柜上安装模拟市电停电试验开关; 操作直流柜、应急直流电源柜, 应按设备使用说明书要求作好蓄电池的充放电保养工作。</p> <p>6. 双电源切换柜应配备电气及机械互锁装置, 防止向电网反供电。</p> <p>7. 发生停电5分钟内, 发电机必须能够自动启动, 启动后各部件无异常声响, 无异常震动, 柴油发动机转速稳定, 发电机输出电压、频率符合标准; 排烟风机能够与发电机联动并具备延时停止功能, 延时设置不低于10分钟, 但须保证灭火装置启动时, 排风机停止运转。</p> <p>8. 排烟过滤系统应设置自动补水装置, 安装水位标识, 排烟应不影响</p>

	<p>园区环境。</p> <p>9. 燃油滤清器芯、空气滤清器每年视运行情况更换, 但要求至少两年更换一次。</p>
给排水	<p>1. 采用变频供水的, 变频器、压力调节器、控制柜应保持干燥、无灰尘、通风良好、接线紧固, 供水压力波动范围在正负0.03MPA 范围内。</p> <p>2. 排水系统有自动启动装置; 排水系统故障后可能引起其他损失的集水坑应安装超高水位报警装置。</p> <p>3. 水箱(池) 加盖上锁, 钥匙由专人管理; 在通气口和溢流口安装防虫网。水箱(池) 有液位显示, 箱体表面张贴总容积标识; 水箱(池) 设置有高、低水位报警(楼顶水箱根据实际需要确定) 引至控制中心或就近固定岗位; 水箱(池) 每年清洗两次(或依据当地规定执行), 水质符合国家要求并附有检测报告。</p> <p>4. 各种管道无渗漏水、无堵塞、标识清晰, 油漆无大面积脱落; 软连接未老化、无裂纹, 采取防止软连接破裂后水喷射到控制柜的防护措施。</p> <p>5. 各类水泵运行无异常声音、抖动, 轴承润滑好, 未混入水分; 电动机运行电流在额定范围内, 温升符合要求, 水泵轴封无渗漏。</p> <p>6. 止回阀能够防止水倒流, 蝶阀、闸阀能够正常开启和关闭, 给水自动控制阀门能正常工作; 管道压力表指示正常, 控制压力表能正确动作, 表内未进水。</p> <p>7. 雨水泵、污水泵每年进行年检, 根据实际情况决定是否解体检查并记录。</p> <p>8. 室内消防给水系统应与生活给水系统分开独立设置。室内消防给水管道应布置成环状。高层建筑消防给水系统应采取防超压措施。</p> <p>9. 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨水管等。公共区域内的雨水、污水管道、沟槽每半年检查、疏通 1 次。雨水井、污水井每月检查一次, 视检查情况及时清掏, 每半年至少清掏 1 次。雨水、污水管道、沟槽发生堵塞应及时疏通。检查、疏通工作留存清晰记录, 有异常堵塞物的, 需要拍照存档。</p> <p>10. 化粪池每季度检查一次, 每半年至少清掏一次。</p> <p>11. 冬、雨季及汛前, 对天台、地下车库、办公楼外沟、渠、井、池</p>

	<p>等排水设施进行全面检查, 并留存检查记录。</p>
<p>消防</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防火服、消防工具、有效防毒面具必须按指定位置摆放, 表面完好并保持清洁、整齐, 标识清晰。 2. 项目应编制烟感、温感地址码清单, 并与实际情况一致, 同时编制消防栓管网和喷淋管网阀门清单, 明确各阀门的分布位置, 消防管阀门每月检查1次并记录, 阀门应处于正常状态。 3. 消防栓、喷淋泵每月试运行1次, 每月手动试验, 并对控制部分进行联动测试, 保证手/自动转换正常, 每季度使用试验消防栓带载试验, 测试消防栓水枪的充实水柱并记录。 4. 消防水泵接合器的接口及附件应每月检查一次, 并应保证接口完好、无渗漏、闷盖齐全。每两个月应利用末端试水装置对水流指示器进行试验。 5. 灭火器每月检查1次; 送风阀、排烟阀、防火卷帘门、防火门、送风与排烟风机每季全面检查1次; 报警与联动装置、水流指示器、CO2自动灭火系统、消防对讲、紧急广播等至少每半年测试1次, 保障正常功能, 并与地址码图保持一致; 消防烟、温感, 定期检验, 全年覆盖1次并记录。 6. 项目应建立消防应急处理预案, 编制灭火作战示意图、消防设备设施清单。 7. 高位消防水箱的设置高度应保证最不利点消防栓静水压力。当建筑高度不超过100米时, 高层建筑最不利点消防栓静水压力不应低于0.07MPa; 当建筑高度超过100米时, 高层建筑最不利点消防栓静水压力不应低于0.15MPa, 稳压罐无漏气漏水现象, 压力显示正确。 8. 火警发生时, 消防监控中心能对消防泵、喷淋泵、防火卷帘门、送风/排烟风机等设备进行控制并具有防止误动作措施; 报警控制器配备备用电源, 保证停电状态下的系统正常报警显示。项目技术人员熟悉消防设备位置、用途和操作方法, 消防监控中心人员掌握在发生火警后的应急处理措施与注意事项, 及时告知甲方及相关主管部门火警情况。

	<p>9. 写字楼各楼层张贴疏散图, 消防通道设有应急照明与疏散指示, 应急照明在停电后能保障使用时间不低于30分钟。</p>
<p>电梯</p>	<p>1. 电梯运行环境包括机房、井道、轿厢、地坑保持干净整洁。</p> <p>2. 电梯运行平稳, 增速、减速平稳, 从启动到平层皆无异常震动、冲击以及异常声响; 在行驶过程中轿箱无明显晃动, 箱门无晃动而产生的撞击声, 电梯门开启闭合灵活, 无卡、擦声音。</p> <p>3. 轿厢通风风机无异常噪音, 轿箱内通风、照明良好, 设有监控探头的应保证监控画面清晰。</p> <p>4. 电梯内公示24小时值班工作人员电话(具备电梯救援资格), 紧急对讲使用方便可靠, 有相应标识; 按钮面板整洁、字迹清晰。</p> <p>5. 电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备, 电梯运行出现故障(困人)后, 救援行动由专业人员在5分钟内到场, 按有关技术规范要求处理, 及时解救被困乘客, 非专业人员禁止实施救助; 控制中心人员熟悉安慰被困人员的基本方法和紧急救助预案, 能够安慰被困人员的同时有效指挥救助。</p> <p>6. 电梯准用证、电梯保险标识、年检合格证、电梯维修保养合同完备(包括要求约定年度、季度、月度检修、维护保养计划、电梯年检合格、紧急救援时间), 对供方的工作及人员具有有效的监督管理制度。</p> <p>7. 控制柜内的排风扇运行正常, 柜内温升符合要求, 线路整洁, 电器表面无积尘现象; 主回路接触器无打火碳化迹象。</p> <p>8. 各种开关、按钮、蜂鸣器、电铃、对讲、指示灯、照明工作正常, 无缺损, 接线端子压接牢固, 导线编号清楚无误。</p> <p>9. 需停机维修时, 制订合理的维修计划与方案, 停机维修工作实施前, 应提前至少一天通知相关客户, 在现场粘贴温馨提示, 提示修复时间节点。</p> <p>10. 曳引机电动机轴承温度应不高于规范标准, 电动机连接紧固, 无晃动, 电机无异常声音; 减速器内润滑油清洁, 无渗漏, 油面在标准范围内。曳引机转动时闸瓦制动带与制动轮之间无相互磨擦现象。制动系统工作可靠, 无不正常的撞击声。</p>

	<p>11. 乙方应监督电梯维保单位对曳引机电动机至少每年添加轴承润滑脂, 箱盖、窥视孔盖和轴承盖应与箱体连接紧密无漏油。减速器运行时无不均匀的噪声或撞击声。螺栓无松动, 无锈蚀。</p> <p>12. 钢丝绳表面无明显积垢、锈蚀、断股, 平层线标识清晰。</p> <p>13. 整体电梯系统设备设施每天每班次不少于两次巡查记录。乙方应监督电梯维保单位对电梯进行周期性检查维护, 由维保单位对电梯进行半月、季度、半年、年度维保。维保的执行细则和电梯技术参数应符合相关技术规范要求。</p>
弱电安防	<p>1. 每年对有内线电话系统的DP箱或交换机出线与实际吻合的地址编码图进行核查1次。</p> <p>2. 控制中心配备监控镜头分布、重点镜头及每个显示器循环的监控镜头清单; 无线对讲信号能覆盖项目除地下室以外区域; 控制中心内显示器、矩阵主机、电脑每月进行1次清洁保养。</p> <p>3. 防火门、自动感应门每月检查保养1次。</p> <p>4. 每季度对视频接口进行检查保养, 确保监控画面清晰、视角合理, 运行接触良好, 对视频电缆、控制器、信号选切器、视频分割器、控制台等设备进行保养, 检查录像带或硬盘录像的效果。录像留存时间不少于一个月。</p> <p>5. 每季度设备责任人对监控设备进行功能检查, 由安全负责人确定监控位置、监控范围, 技术员配合调整镜头。</p> <p>6. 大堂门、大堂自动感应门运行稳定, 无异常噪音, 开门停留时间合理; 电子锁灵活、失电状态能顺利开门。</p> <p>7. 停车场系统主机、探测器动作灵敏可靠, 具有防砸车装置; 道闸杆下方装有防撞胶垫。</p> <p>8. 道闸旁边有防止行人通行的警示标识。</p>

三、安防类

(一) 总体要求

类别	服务标准
总体要求	1. 建立完整的秩序维护队伍资料档案、秩序维护员管理规定、秩序

	<p>维护员站岗值勤标准、秩序维护员巡逻值勤标准、秩序维护员交接班制度、秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度;</p> <p>2 秩序维护员上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一服装, 仪容整洁, 用语礼貌规范, 上班禁止出现玩手机、吸烟、酗酒、玩电脑等其他与工作非相关行为;</p> <p>3. 秩序维护员应熟悉责任区域内的楼栋号、路口、安全死角; 水、电、气暖的总阀、总表位置; 熟悉责任区域内的物防、技防以及消防设施的位置、控制范围和使用方法;</p> <p>4. 应熟练掌握各类突发事件的处理方法;</p> <p>5. 列队进行交接班, 程序规范, 接班人未到岗或未办理完交接班手续, 交班人不下班离岗, 交接事项完整、明确, 交接物品数量准确, 注意事项记录清晰, 并签名确认;</p> <p>6. 夜间巡逻岗携带手电筒; 夜间车场出入口岗、车场巡逻岗穿反光衣; 项目负责人夜间查岗每月不少于 1 次, 项目安全负责人夜间查岗每周不少于 1 次;</p> <p>7. 装修巡查须配备头盔。</p>
--	---

(二) 具体要求

1. 门岗

类别	服务标准
门岗	<p>1. 各写字楼大堂设置形象岗, 要求 45 岁以下, 形象好、身体素质好。门岗 24 小时值班 (包含各写字楼大堂);</p> <p>2. 施工人员及推拉板车货物的要求走专用电梯通道;</p> <p>3. 大楼内无形迹可疑、无明确探访对象的闲杂人员、广告推销人员进入或逗留;</p> <p>4. 对办公桌具、电器等大件物品搬进、搬出进行办理登记管理手续, 物品放行记录可追溯到商户, 并只能进出专用电梯通道。拒绝危险物品进入;</p> <p>5. 因节假日活动或上下班人流集中时, 应控制人流进入或进行疏导,</p>

	<p>保持出入口畅通;</p> <p>6. 备有租户信息表格, 可随时抽查、核实出入租户身份。</p>
--	---

2. 巡逻岗

类别	服务标准
巡逻岗	<p>1. 配备电子轨迹巡更系统, 并负责相关设备、软件购置及维护的费用投入;</p> <p>2. 巡逻签到点定时签到, 重点部位每 2 小时巡逻记录 1 次;</p> <p>3. 巡逻区域覆盖物防、技防以及固定岗无法控制的盲点, 巡逻岗明确巡逻内容和巡逻重点、巡逻路线 (及时更新);</p> <p>4. 巡逻中应及时阻止偷盗、损坏物品、乱招贴等行为;</p> <p>5. 巡视中发现各区域内的异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案;</p> <p>6. 节假日活动时, 应观察人群流向, 防止拥挤、挤压、踩踏等人身伤害事故发生, 必要时启动相应的应急预案。</p> <p>7. 收到监控室发出指令后, 巡逻人员应及时到达, 并采取相应措施。</p>

3. 视频监控岗及消防监控岗

类别	服务标准
视频监控岗及消防监控岗	<p>1. 负责配备 24 小时安防固话, 监控中心 24 小时值班, 监控岗对闭路监控、各类报警及时发现并通知各岗位及上级处理, 发生紧急或异常情况, 应立即向上级报告并启动相应预案;</p> <p>2. 监控岗对监控镜头进行实时监控, 监控画面清晰、视角合理, 大堂、电梯、人行路口监控画面能够识别进出人员面孔; 晚间光线充足或有红外补光。监控画面完好率 100%; 监控岗对关键镜头进行 24 小时实时监控, 遮蔽镜头 3 分钟以上控制室监控岗能及时发现;</p> <p>3. 普通闭路监控录像 (硬盘、录像带) 保存不少于两个月; 存在诉讼隐患的突发事件监控录像保存期限不少于 3 年;</p> <p>4. 甲方及物管公司外的所有人员提出查阅监控录像, 必须经项目负责</p>

	<p>人同意后方可查看; 非执法机关办案需要, 不能提供录像拷贝;</p> <p>5. 消防控制中心值班人员负责监控室内消防设备 24 小时运行情况, 填写运行监控记录;</p> <p>6. 监控室门上有明显警示标志, 室内无杂物堆放, 保持干净整洁;</p> <p>7. 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, 确保监控系统功能正常, 保证通讯系统畅通。</p>
--	---

4. 停车场管理

类别	服务标准
停车场管理	<p>1. 全天 24 小时对停车场实施管理和服务, 保证车辆停放安全, 严格执行停车场管理规定或配合甲方临时特定要求;</p> <p>2. 停车场出入口设置收费标准公示牌和管理规定;</p> <p>3. 出入口设有减速路拱, 减速路拱位置合理, 不影响车辆起步;</p> <p>4. 车场周边安防设施坚固、形成闭合, 能够防止人为破坏和车辆冲撞;</p> <p>5. 不同路段, 根据情况设置有导向、限速、减速、禁停等交通标识、提醒车主注意安全、开启车灯等温馨提示和广角镜、减速路拱等设施;</p> <p>6. 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标, 照明、消防器械配置齐全, 照明随天气情况进行开关, 确保停车场光线充足、明亮;</p> <p>7. 车辆进出记录每天检查、核对, 存放不少于 3 年;</p> <p>8. 负责代甲方收取停车费用, 停放、收费凭证的领用、交接有记录; 交接班时, 现金应和票据相吻合, 不得多收和漏收, 每日交接并与财务结算;</p> <p>9. 车辆按位停放, 无堵塞消防通道现象, 发现堵塞行为及时制止;</p> <p>10. 车流高峰期在主要出入口增加岗位疏导交通;</p> <p>11. 负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调, 必要时增加人员加强车辆临时停放管理;</p> <p>12. 定时或不定时对车场、车辆巡视, 检查车辆窗门是否管好, 是否有漏油等情况并作好记录;</p> <p>13. 对物业范围内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并</p>

	<p>报告项目负责人, 协助车主做好善后处理工作;</p> <p>14. 停车位周边无杂物堆放, 并禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品;</p> <p>15. 自行车、电瓶车集中停放, 停放整齐, 存取方便, 无乱停、乱放、叠放现象;</p> <p>16. 自行车、电瓶车停放点有防盗提示标识;</p> <p>17. 严禁电动车上楼充电或私自拉电充电现象;</p> <p>21. 负责停车场智能系统日常使用、管理、联系保养工作, 负责停车场交通配套设备、设施的日常使用、管理, 联系跟进保养及维修等工作;</p> <p>22. 对停车场和办公楼辖内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告协助甲方做好善后处理工作;</p> <p>23. 须购置公众责任险, 并根据相关法律法规、物业服务合同和车场管理规定对停放车辆规范管理, 因管理不当造成的车辆或财产被盗、车辆损毁等责任由乙方承担, 但由于车辆本身原因造成车辆损毁及第三方损失, 责任由车位使用方承担。</p>
--	---

5. 消防管理

(1) 总要求

类别	服务标准
总要求	<p>2. 建立健全消防管理制度, 建立消防责任制;</p> <p>2. 全天 24 小时消防值班, 24 小时消防主机监管; 工作人员按照《中华人民共和国消防法》及相关法律法规持证上岗, 每班不少于 2 人;</p> <p>3. 建立消防安全责任制和义务消防队, 制定火警应急预案并每半年组织有客户或使用人参与的消防演练不少于 1 次, 项目消防专员取得消防安全培训合格证, 重点工种人员每年接受消防培训不少于 2 次, 并持消防培训合格证上岗;</p> <p>4. 义务消防队员熟悉岗位职责, 掌握灭火、救生、人员疏散等相应技能;</p> <p>5. 对客户的消防宣传每半年至少 1 次;</p>

	<p>6. 项目消防专员每月、项目负责人每季度至少进行一次防火安全检查, 检查内容包括但不限于: 防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏; 闭门器应能自动灵活关闭, 关闭后密闭性能好; 门锁应开门容易、牢固; 门轴应转动灵活; 无乱接乱拉电线、超负荷用电; 无存放易燃易爆物品和化学危险品; 消防通道、消防设施周围、消防卷帘门下半径 1 米范围内及机房内无堆放物品; 存在问题及时整改;</p> <p>7. 在具有火灾、爆炸危险隐患的场所使用明火, 应按规定报批, 并做好预防措施;</p> <p>8. 消防报警系统、自动灭火系统等消防设施定期检查保养, 消防栓、灭火器至少每月检查一次并记录, 与客户签订消防安全管理责任书并定期向客户宣传消防安全知识;</p> <p>9. 不允许燃放烟花爆竹;</p> <p>10. 火灾报警系统和联动装置应完好, 每年至少委托专业机构对建筑消防设施进行一次全面检测, 确保完好有效。检测记录应当完整准确, 存档备查;</p> <p>11. 楼宇内应设置消防设施, 保持消防通道畅通, 楼宇明显位置设有消防设施平面示意图;</p> <p>12. 定期对消防设备、器材、安全标识、应急照明、疏散导向灯等进行巡视、检查和维护, 确保完好, 能正常使用; 消防带圈绕均匀, 灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好, 压力指示在区域线范围内, 器材不超过有效期, 各类设备设施能正常运行与使用; 检查记录详细, 如发现消防器材有异常情况, 应及时予以调换或报修;</p> <p>13. 接到火警、警情、异常情况或业户紧急求助信号后, 秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。</p>
--	--

(2) 消防器材和设施

柜式消火栓	<p>1. 主柜有无破损 (包括外围掉漆、玻璃损坏);</p> <p>2. 消防栓内配水带一条 (并列卷放), 水枪一支 (右下角枪口朝上);</p> <p>3. 栓口无积锈, 水带、水枪、栓口型号相符, 栓头有阀门开关, 无漏水;</p>
-------	--

	<p>4. 封条封贴柜开口处, 检查表贴于柜玻璃开口左或右上角;</p> <p>5. 透明式消防柜每季度开封检查一次, 密封式消防柜每月开封检查一次, 并做好清洁。消防器材无特殊情况严禁挪用。</p>
灭火器	<p>1. 灭火器应摆放在明显和便于取用的地点 (需有防潮板), 且不得影响安全疏散, 灭火器设置应稳固;</p> <p>2. 灭火器的铭牌必须朝外, 无残缺, 清晰明了; 铅封、销钉等保险装置无损坏或遗失; 仪表压力指针不得低于红线区; 灭火器的筒体无明显的损伤、锈蚀、泄漏; 室外灭火器有防雨、防晒措施, 瓶体保持清洁, 灭火器箱内干燥、清洁; 按灭火器使用说明定期检测或更换。</p>
应急器材	<p>1. 进/出口岗亭处都配 4kg 相应灭火器 2 支;</p> <p>2. 消防专柜应配置消防钩、消防头盔、消防手套、防毒面具、消防服、消防靴、消防桶、消防缓降器、消防斧、消防水带、枪头等应急器材。应急器材保持整洁、无积尘。应急灯应保持随时能够启用。</p>
地面消防栓接合器	<p>1. 地面消防栓为消防车或附近楼宇发生火险时动用, 必须有明显标志 (名称);</p> <p>2. 每月定期抽检开关一次, 能正常出水, 末端水压不应低于 0.07MPa;</p> <p>3. 消防栓正面、横向不得有障碍物, 各阀门不得有锈蚀或漏水;</p> <p>4. 栓体不得有破损, 独立地式栓口三端必须有护链及栓盖。按养护计划对消防栓涂红漆, 防止生锈。</p>
消防控制中心主柜	<p>1. 消防控制主柜含报警、自动、手动、报障、电梯迫降等功能装置;</p> <p>2. 检查时将控制柜主电源处于“开”位置, 检测报警功能时处于手动或自动位置;</p> <p>3. 取任一处烟感或温控报警器作烟幕和温度试验。主机立即 1 分钟内显示 (报警灯亮红色), 恢复正常为绿色, 故障为黄色, 报警灯亮不得超过 3 分钟;</p> <p>4. 不得擅自使用电梯迫降按钮, 检查时确保电梯内无人, 各梯口须挂“电梯维修, 暂停使用”标识牌;</p> <p>5. 主柜消防专用电话有轻微“鸣声”为正常, 电梯断电时, 梯口消防指示灯亮。柜体保持整洁无尘。</p>

消防卷帘门	1. 消防卷帘门下半径 1 米范围内不可有物品堆积; 2. 每月一次用专用钥匙开启, 在手动操作下卷帘门应可自动运转。
喷淋系统	击破喷淋头, 应能够自动喷水。
报警系统	击破消防栓控制器玻璃应报警。烟熏烟感探头, 加温温感探头应能够向系统报警。
防火门、消防门	1. 外观无缺损, 与门框结合紧密; 开启灵活顺畅, 开启后能够自动关闭; 2. 消防门开启灵活, 锁头能够随时打开, 开门的钥匙放在能够及时拿的位置。
消防通道及其他	1. 项目备有首层消防设施平面图, 且设施的图标与实际相符; 2. 消防通道畅通, 无阻碍物, 有禁止停车标识; 3. 高层每个楼层有消防疏散平面示意图, 安全出口指示灯工作正常。

6. 活动保障服务

类别	服务标准
活动保障服务	1. 商业、贵宾参观、社区活动等大型活动, 应配合商户编制秩序维护保障方案, 内容包括指挥系统、信息传递途径、人/车流集散路线、车位安排、应急预案等; 2. 活动前应对人/车流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认, 必要时进行区域临时封闭; 3. 活动中宜对活动场地入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护, 发生拥挤时启动相关的应急预案; 4. 监控室对活动现场进行实时监控, 与现场保持通讯畅通。

7. 突发事件处理

类别	服务标准
突发事件处理	1. 应成立应急处理小组, 并建立应急处理预案和应急处理流程; 2. 应制定盗窃、人身伤害、自然灾害等各类突发事件应急预案, 消防应急演练每年至少演练 2 次, 电梯安全应急演练不少于 1 次, 突发事件应急演练不少于 1 次, 有演练记录; 3. 园区文化娱乐活动有安全防范预案;

	<p>4. 发生突发事件, 所在区域内的当班人员应在 3 分钟内赶到现场, 到场后能准确判断情况, 有效控制局面, 并采取必要的隔离行动, 监控中心指挥得当;</p> <p>5. 突发事件发生时应立即启动应急预案, 迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作;</p> <p>6. 编制突发事件处理报告, 内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等, 并向甲方或相关行政主管部门报告。</p>
--	--

四、安全生产及公共安全

类别	服务标准
安全生产及公共安全	<p>1. 职业安全管理制度符合国家和当地安全生产规定, 普及燃气、燃油、电力等安全使用知识;</p> <p>2. 电工、电焊、锅炉、驾驶以及高空作业等有效特种作业持证上岗;</p> <p>3. 电工、消杀、高空作业等特殊作业的劳动保护用品齐备;</p> <p>4. 可能危及人身安全的作业场所有明显标识和防范措施;</p> <p>5. 危及人身安全处有明显标识和防范措施;</p> <p>6. 控制危险品进入写字楼办公区域, 区域内无易燃、易爆、剧毒、强腐蚀、放射性物品等危险品存放;</p> <p>7. 管理服务所需的危险物品有明确的管理办法, 对危险品的储存、领用等进行有效控制; 危险品仓库防火、防爆等措施完善;</p> <p>8. 协助商户处理写字楼内威胁商户人身、公司安全的应急处理;</p> <p>9. 台风暴雨等自然灾害来临前, 通过各种有效途径通知客户, 确保客户知悉, 并采取相应预防措施: ①对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固; ②对集水井水泵运转情况进行检查, 保证正常排涝; ③对排水系统进行检查疏通, 清除杂物, 确保排水畅通; ④及时准备必要的抢险物资, 安排值班人员进行巡查;</p> <p>10. 定期入户开展安全排查工作, 检查内容包括但不限于是否存在明火煮食、是否违规存放煤气罐等情况, 以及进行预防登革热宣传,</p>

	检查积水情况; 11. 开展扫黑除恶宣传, 鼓励租户积极举报疑似非法集会、黑恶势力行为。
--	---

五、环境管理类

(一) 清洁卫生

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	1. 清洁工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰, 统一存放在指定场所; 2. 清洁工具使用符合安全操作规程; 3. 清洁过程中存在安全隐患或可能造成不便的, 现场应设置明显标识, 必要时采取有效防护措施; 4. 每栋楼层内至少设置一个清洁工作签到点, 作为清洁人员签到之用, 以保证清洁质量; 5. 每季度汇总清洁卫生的主要工作情况, 汇编至物业季度报告中(有相应的照片记录)。 6. 各楼层保洁确保每日上午 10 点前完成。

2. 工作范围

类别	服务标准
工作范围	项目物业范围内的所有物业管理区域, 包括但不限于大堂、门窗、电梯轿厢、楼梯、休闲桌椅、公共洗手间、主干道、中轴线广场、人行及车辆主出入口、楼层电梯厅及公共走道、室内车库、天台、采光井、雨水沟、污水管道及空置单元室内等

3. 清洁标准

内容/ 区域范围	工作形式	频次						特别要求	标准(考核参考)
		小时	每日	每周	每月	每季	半年		
大堂地面	清扫、拖洗		4					随时保洁(避开人流高峰期)	无杂物、无灰尘、无污迹、无烟头、无水迹
	抛光、打蜡						1		表面光亮

2M 以下墙面、公共设施	抹拭			1					无灰尘、无污迹、无蜘蛛网
2M 以下门窗	抹拭			1				随时保洁 (避开人流高峰期)	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网
2M 以上墙面、门窗、公共设施	抹拭					1			目视无积尘、无明显污迹、无蜘蛛网
路灯	抹拭					1			无明显污迹、无蜘蛛网
楼道灯	抹拭					1			无明显污迹、无蜘蛛网
电梯轿厢	清扫、拖洗、抹拭		4					随时保洁 (避开人流高峰期)	干净、无污迹、无灰尘
	消毒		1-4					疫情防控期间每天不低于 4 次	
	抛光、打蜡						1		表面光亮
休闲桌椅	抹拭		1						无灰尘、无污迹
公共洗手间	清扫、拖洗、抹拭	每 2 小时巡视签到 1 次						随时保洁	干净、无异味、无污垢水迹、垃圾桶容量不超过 2/3
	消毒		1						
主干道、广场	清扫	每 2 小时巡视 1	2					如有污迹及时冲洗, 及时清除道路积水; 市/区开展城市考评或创文考察	无杂物、无积尘、无污迹、无积水

		次						期间, 随时保洁	
人行及车辆主出入口	清扫	每 2 小时巡视 1 次	2					如有污迹及时冲洗, 及时清除道路积水; 市/区开展城市考评或创文考察期间, 随时保洁	无杂物、无积尘、无污迹、无积水
	冲洗					1			
楼层电梯厅	拖抹		1						无杂物、无泥沙、无污迹
	清扫		2						
	抛光、打蜡						1		表面光亮
公共走道	拖抹		1						无杂物、无泥沙、无污迹
	清扫		2						
消防楼道	全面清扫			3					无杂物、无泥沙、无污迹
	拖抹			2					
楼梯扶手	抹拭			3					无积尘
室内停车场	巡视清扫		2						无杂物、无泥沙、无污迹
	拖抹				1				
露天停车场	巡视清扫		2						无杂物、无泥沙、无污迹、无积水、无杂草
天台	清扫			1					无杂物、无积水、无堵塞
采光井	清扫		1						无杂物、无积水、无堵塞
污水管道	清理杂物垃圾、沉积泥沙				1			雨季根据实际情况增加频次	无杂物、无积水、无堵塞
沙井					1				无杂物、无堵塞
雨水沟					1				无杂物、无积水、无堵塞

消防设施	抹拭				1			无积尘、无污迹
指示标识、宣传栏	抹拭				1			无积尘、无污迹
天花	清扫积尘蜘蛛网					1		无蜘蛛网、无积尘
垃圾桶、果皮箱	抹拭水迹、污迹		1				夏季或蚊虫滋生季节适当增加频次	垃圾桶密闭加盖、垃圾袋装运输、收倒过程不干扰客户正常工作和生活、桶内垃圾不超过 2/3、定期进行消毒、无污迹、无水迹、无异味、无蚊蝇滋生
	清倒垃圾		2					
清洁用车	清洗		1					摆放整齐、无异味、定期进行消毒、停放于指定地点
垃圾房	清运垃圾后彻底冲洗		1				夏季或蚊虫滋生季节适当增加频次	垃圾日产日清、定期进行消毒、无异味、无蚊蝇滋生、无污水横流、无污迹、无杂物
空置单元室内	清扫、抹拭				1			无垃圾、无杂物、无积水、无明显积尘

4. 其他清洁事项

类别	服务标准
其他清洁事项	1. 写字楼内建筑垃圾实行定点、定时堆放和定时清运; 2. 公共区域无随意堆放杂物现象; 3. 地面垃圾滞留不超过 1 小时; 4. 各类宣传画、广告悬挂整齐、规范, 无乱贴乱挂现象; 整个管理区域无乱张贴物; 5. 暴雨、台风天气清洁: 雨后对区域内道路积水进行清扫; 雨后 2 小时道路无成片积水, 雨后天晴 4 小时内恢复道路清洁标准; 台风天气后及时清理道路及绿化

带的绿化或其他垃圾,并及时恢复至正常状态。

5. 特别约定

类别	服务标准
特别约定	1. 在市/区开展城市考评或创文考察期间,需按照城市考评标准或创文标准落实保洁工作; 2. 发生重大传染病疫情期间(或疫情防控期间),电梯轿厢、各类门拉手、楼梯扶手、开关按钮、休闲桌椅、公共洗手间、垃圾房、垃圾桶、果皮箱等至少每日消毒 4 次(或按当地政府规定),并做好相关防疫措施及宣传工作;

(二) 生物灾害防治管理标准

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	1. 消杀工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰,统一存放指定场所,对消杀药品的储存、领取与使用环节进行有效控制,按危险品管理,防止意外事故发生,使用符合国家相关规定的合格药品,消杀过程做好防护措施,投放与喷施消杀药品的场所须设置醒目的警示标识,必要时采取隔离措施,防止宠物、小孩误食; 2. 通过专业消杀资质公司开展消杀工作; 3. 消杀前(含绿化带),提前将计划在写字楼内公示,公示内容包括消杀时间、对象、范围、注意事项等; 4. 每年通过展板、讲座等形式,开展 1 次四害防治宣传,引导客户共同做好室内等部位消杀; 5. 每季度汇总四害消杀的主要工作情况,汇编至物业季度报告中(有相应的照片记录)。

2. 消杀标准

内容	工作方式	频次			标准(考核参考)
		夏季	冬季	每年	
		每月	每月		
蚊	喷洒防治药物	4	2		垃圾桶、垃圾房等处无普遍性飞舞现象

蝇	喷洒防治药物	4	2		垃圾桶、垃圾房等处无普遍性飞舞现象
蟑螂	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀	2	2		下水井、办公楼道等区域无明显活动情况
鼠	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀	2	2		公共区域无明显的鼠洞、鼠粪、鼠路, 无死鼠异味
白蚁蚁害	投放消杀药物或使用其他有效合理方法消杀			高发期内至少4次	无明显蚁路、蚁巢及白蚁飞舞现象

3. 特别约定

类别	服务标准
特别约定	室内出现鼠患、白蚁情况的, 由物管公司负责采用有效合理方式予以灭杀, 灭杀费用包含在物业服务费中, 如因此导致室内设施损坏的, 由乙方进行相应修复、赔偿。

(三) 绿化养护

1. 工作要求

类别	服务标准
工作要求	1. 绿化工具设备摆放整齐、表面清洁、标识清晰, 统一存放指定场所; 2. 剪草、乔木修剪等作业不影响客户正常休息, 作业完工后, 及时清理绿化垃圾; 3. 进行机械作业时, 作业人员须佩戴好防护用品, 有现场作业标识; 4. 绿化异常区域应有“修剪养护期”等提示性标识; 5. 绿地有垃圾, 要求半小时内拣拾干净; 绿化带内定期清理落叶, 且无杂物; 6. 每季度汇总绿化养护的主要工作情况, 汇编至物业季度报告中(有相应的照片记录)。

2. 工作范围

类别	服务标准
工作范围	项目物业范围内的所有绿化区域, 包括主干道两侧、主要出入口及写字楼周边、空中花园等区域。

3. 养护标准

类别	服务标准
养护标准	<p>1. 花草树木长势良好, 修剪整齐美观, 无黄土裸露, 无践踏现象, 无枯死乔木, 乔木修剪至少 2 次/年或根据实际需求确定修剪频次, 骨架均匀, 树形美观;</p> <p>2. 草坪目视平整, 无坑洼积水, 生长季节浓绿, 草边轮廓整齐, 草茎高度在 5CM 以下, 每月修剪 1 次或根据实际情况确定修剪频次, 且无明显高大杂草;</p> <p>3. 地被植物及花丛边幅修剪整齐, 无残花、无杂草;</p> <p>4. 造型植物及灌木及时修剪整形, 灌木生长季节每月修剪 1 次或根据实际情况确定修剪频次, 造型植物依据实际情况确定修剪频次, 花球重心适当, 造型美观;</p> <p>5. 花坛植物生长季节至少每季度松土 1 次或根据实际情况确定频次;</p> <p>6. 行道树下缘线整齐, 人车通行处不低于 1.8M, 不影响高压线、路灯和交通标识;</p> <p>7. 根据实际情况适时浇水, 保持土壤水分, 无明显干裂或积水现象, 每月施肥 1 次、除杂草每月 2 次;</p> <p>8. 对枯萎绿植及时补种回同类型绿植;</p> <p>9. 针对不同的品种和季节进行病虫害防治, 每月至少 1 次, 发现虫害及时治理;</p> <p>10. 做好防涝、防冻、防台风, 及时处理受损植物。</p>

4. 特别约定

类别	服务标准
特别约定	在市/区开展城市考评或创文考察期间, 需按照城市考评标准或创文标准落实绿化养护工作。

六、前期开办要求

类别	服务标准

前期开办要求	<p>1. 物业日常办公、设备设施清洁维护用具、小区部分公共用具等物业开办物资由乙方提供,乙方退场时,所有物资装备需经甲方现场确认后方可带离。</p> <p>2. 开办物资必须包括以下内容:</p> <p>(1) 办公设备,包括但不限于办公电脑、打印机、扫描仪、电话、数码相机、办公桌椅、办公柜等其他办公耗材;</p> <p>(2) 秩序安防用品,包括但不限于雪糕筒、作业警示牌、对讲机、警棍、警示带、灭火器、强光电筒、沙包、应急药箱及药物、自组消防队的装备等其他耗材;</p> <p>(3) 工程工具,包括但不限于焊机、切割机、吸水吸尘器、电钻、冲击钻、工具箱包、铝合金梯(1.5m、3m、5m)、安全绳、组合工具、手推车、管道疏通机、潜水泵(应急抢险用,功率500瓦以上)、充电器(发电机电池充电)、日常工程维修工具等及耗材;</p> <p>(4) 绿化环卫用具,包括但不限于垃圾分类收集桶,规划红线范围内公共区域配置垃圾分类容器(有顶盖),公共区域洗手间配置擦手纸巾盒、大卷厕纸盒,绿篱切割机,剪草机等;</p> <p>(5) 人员工作制服、雨衣雨鞋;</p> <p>(6) 日常制度文书、物业工作公示牌</p> <p>除上述物资外,还应包括项目物业所需的工具。</p>
--------	--

七、制度档案管理

(一) 财务管理服务

类别	服务标准
财务管理服务	<p>1. 建立健全财务管理制度,对物业服务费和其他费用的收支进行财务管理,运作规范,账目清晰。对于业户报修、延伸服务等费用须单独结算的应准确计算。</p> <p>2. 物业服务费、停车费、能耗费、通讯费、特约服务收费以及其他费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度进行(合同另有约定除外),收费应操作规范,提供多种移动支付收费模式。</p>

(二) 物业档案及文书报告管理

类别	服务标准
物业档案及文书报告管理	<p>1. 建立完善的物业管理档案（包括：物业权属资料；物业竣工验收资料、设施设备管理资料、租户/使用人资料、物业租赁资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等）。物业管理档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>2. 规范保管和移交物业管理所需资料，甲方特定要求的资料如租户二次装修资料等，应每季度更新纸质文件交甲方备存；</p> <p>3. 甲方有权要求查阅乙方在履行本合同过程中的相关资料。乙方每季度第一个月 15 日前向甲方提供上季度物业服务工作报告（内容包括：上季度工作总结、本季度工作计划、需甲方配合协调等事项），如甲方有另行要求，按甲方需求调整提供；</p> <p>4. 针对园区各项设备设施，如果接到甲方指令要求，或通过维保或者自行检查，发现仅依靠规定的维保内容已经不能保证安全运行的，需要进行中修、大修更新改造时，乙方应在 20 个工作日内向甲方提出书面的申请说明，并附上详细的施工方案（含施工工艺、材料清单、费用预算、施工周期等详细信息），配合甲方选聘相应的专业单位进行处理；</p> <p>5. 每年 11 月前向甲方提交次年对小区的维修、更新改造方案。</p>

（三）制度建设

类别	服务标准
制度建设	<p>1. 物业服务企业必须具有独立的法人资格；</p> <p>2. 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；</p> <p>3. 根据物业特点制定完善的物业管理方案和工作流程，每项对外服务工作必须有书面的制度或指引文件，并及时更新；</p> <p>4. 制定应急预案，内容包括但不限于：电梯应急处理作业指引、防汛防涝防台风应急预案、火灾应急预案、群发性事件应急预案、水浸应急预案、突发事件处置预案、突发停电应急预案、液化气泄漏应急预案、中央空调发生故障应急处理方案等；</p>

5. 制定完备的内部管理制度, 并有具体的落实措施和考核办法, 并作为各方监督管理的依据。内容包括: 质量管理制度、岗位职责制度、财务管理制度、绩效管理制度、员工培训制度、安全管理制度、档案管理制度。

附件 3

物业服务考核评分表

序号	检查项目	检查方式	检查标准	扣/加分标准
1.	岗位人员考勤不达标或不符合合同附件 1 要求	不定时抽检	缺岗	每班每人扣 1-5 分
2.	岗位人员在做与岗位无关事宜	不定时抽检	事实存在	每班每人每次扣 1-5 分
3.	涉及欺骗、隐瞒情况的	不定时抽检	事实存在	每人扣 1-5 分
4.	涉及管理区域范围内的临时需乙方协助的工作, 未有及时跟进或不配合的	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
5.	对社会媒体、甲方或甲方上级公司负面影响的	不定时抽检	事实存在	每人扣 1-5 分
6.	涉及安全隐患事项, 对园区内存在的安全隐患排查不力、整改措施不到位或未按计划完成。	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
7.	入住接待、装修、维修等事项申报受理不及时 (当天内)。	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
8.	涉及客户有效投诉的	不定时抽检	事实存在	每人扣 1-5 分
9.	根据甲方满意度调查, 客户满意率低于 95%	每年一次	事实存在	每降低 1%扣 5 分
10.	有偿服务未能明码标价, 建立的各项收费台帐不齐全、数据资料混乱。	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 1-5 分
11.	存在贪污款项、乱收费。	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
12.	在岗人员对设备设施操作不熟悉, 出现异常情况未及时报告处理。	不定时抽检	事实存在	每班每人扣 1-5 分
13.	租户装修巡查不力、存在违规装修, 对违规装修处理不力。	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 1-5 分

14.	如因乙方未开展园区巡查或巡查不到位,发现园区物业存在异常情况的	不定时抽检	事实存在	每项每次扣 1-5 分
15.	来访人员、大件物品进出写字楼无管理、无登记。	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
16.	发现推销、乞丐等外来人员进入写字楼内未能及时劝离(30 分钟内)	不定时抽检	事实存在	每次每半小时扣 1-5 分
17.	物业服务不到位,对监督人员取证的物业问题两小时内未跟踪处理或提供解决方案的。	不定时抽检	事实存在	每次扣 1-5 分
18.	车辆(含电动车、自行车违规停放)管理不善,存在违规停放无处理(20 分钟内)。	不定时抽检	事实存在	每次每辆扣 1-5 分
19.	服务频次、效果不达标	专项检查及抽查。	违反约定	每班每项每次扣 1-5 分
20.	服务时效性不达标	专项检查及抽查。	违反约定	每项每次扣 1-5 分
21.	未按合同约定按时报送相关文书资料	专项检查	违反约定,无按时报送。	每项每次扣 1-5 分
22.	据双方各类合同、协议、文书等约定的工作项目无实施	专项检查	违反约定	每项扣分 1-5 分
23.	受到甲方或承租人书面或锦旗表彰的	不定时	事实存在	每人次加 1-5 分
24.	受甲方公司委派参加市级及以上技能竞赛或其他比赛的,获得名次的	不定时	事实存在	每次加 1-5 分
25.	对于应急处理挽救损失的或其他危机处理妥当的	不定时	事实存在	按轻度贡献、一般贡献和重大贡献加 1-5 分

说明:

- 1、以上质量不符合扣分方法仍不能合理处置的, 则按合同要求追溯相应权利和处罚。
- 2、若每月加分项和扣分项合计超过 100 分, 则按 100 分计算。

附件 4:

物业公共设施设备维修范围

序号	项目	甲方承担范围	乙方承担范围
1	土建 土木 装饰 装修 系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除乙方承担范围外的维修项目, 防水渗漏工程项目。 2. 因建筑沉降等不可抗力因素造成的维修。 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。 	本合同服务范围内, 建筑内外公共区域 10 m ² 以下的楼地面、墙体、天棚等公共装饰装修的零星维修、修复、更换项目 (即单一处连续区域的 10 m ² 以下楼地面或墙体或天棚由乙方处理)。。
2	强电 系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除乙方承担范围外的维修项目。 2. 因年久老化等原因而升级改造的项目。 	公共照明设备、电抗器、智能电表 (公区)、断路器、直流屏电池组、电容补偿控制器、电容器、电池、插接箱开关、空气开关、隔离开关、电压表、电流表、功率因数表、漏电检测器、电度表、电流互感器、电压互感器的维修更换。
3	消防 系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除乙方承担范围外的维修项目。 2. 电气火灾控制器、回路卡、新风机、排烟风机损坏不能维修需整体更换的项目。 3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消防电话总机、湿式报警阀、灭火气瓶、气体灭火器设备、烟感探测器、感温探测器、手动报警按钮、消火栓箱、消防广播、设备房消防电话分机、输出\输入控制模块、多线控制器、隔离模块、信号闸阀、压力表、喷淋头、消防水泵接合器、安全出口指示牌、消防应急灯、电气火灾末端探测器、排烟阀机构、蓄电池、声光报警器、气体灭火控制器的维修更换。 2. 电气火灾控制器、回路卡、新风机、排烟风机的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报甲方处理。

4	弱电系统	<p>1. 除乙方承担范围外的维修项目。</p> <p>2. 智能快球机、监视器、监控控制电脑、监控管理电脑、视频矩阵显示屏、停车场管理电脑、出入口快速道闸、剩余车位显示屏、道闸控制一体机损坏不能维修需整体更换的项目</p> <p>3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。</p>	<p>1. 视频光端机、枪形摄像机、彩色半球摄像枪、电梯专用彩色半球摄像枪、硬盘录像机、视频储存盘、各类模块、交换机、转换器、解码器、IC 读/写器、I/O 扩展模块、电动碟阀控制箱、UPS 主机、UPS 不间断电源、车辆检测器、网络扩展器、多串口卡、车场道闸辅助摄像机、车牌补光灯、监控立杆、控制键盘等的维修更换。</p> <p>2. 智能快球机、监视器、监控控制电脑、监控管理电脑、视频矩阵显示屏、停车场管理电脑、出入口快速道闸、剩余车位显示屏、道闸控制一体机的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报甲方处理。</p>
5	给排水系统	<p>1. 地下主管道、给排水主管道的维修项目。</p> <p>2. 除乙方承担范围外的维修项目。</p> <p>3. 二次供水水泵、管道泵、变频器、PLC、控制电柜损坏不能维修需整体更换的项目。</p> <p>4. 因年久老化等原因而升级改造的项目。</p>	<p>1. 潜水泵、水力控制阀、雨水过滤器、机械浮球、电子浮球、单向阀、中继器、电磁阀、液位开关、各类闸阀、卡箍、水龙头、大便器小便器红外感应设备的维修更换。首层地面以上的各类给排水管网堵塞、渗漏的疏通及维修。</p> <p>2. 二次供水水泵、管道泵、变频器、PLC、控制电柜的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报甲方处理。</p>
6	发电系统	<p>1. 除乙方承担范围外的维修项目。</p> <p>2. 手油泵总成、交流发电机、蓄电池、转速传感器、散热风叶机、冷却水箱、涡轮增压器、油泵、轴承、机油泵、水泵、机油冷却器、气缸体损坏不能修复需整体更换的项目。</p> <p>3. 因年久老化等原因而升级改造的项目。</p>	<p>1. 整流组件、电脑智慧控制器、机油、防锈液、柴油滤清器、停车电磁铁、机油滤清器、机油压传感器、水温传感器、弯头、法兰、水位开关、自动充电器、交直流接触器、发电机激励线圈、高压包、发电机激励线圈、消音器、油箱、输油管、电瓶、缸套、活塞、活塞环、进气门、排气门、前后油封、曲轴、曲轴瓦、连杆身、连杆瓦、油嘴、喷油器、密封圈、油底壳、上止推片、下止推片、气缸盖、气缸垫、挺杆、推杆、摇臂、起动机、支架、皮带轮、凸轮轴、凸轮轴齿轮、回油管、飞轮壳、电子调速器的执行器、电子调速器、中冷器、风扇、螺栓、柱塞、电压表、电流表、浮式充电器等的维修更换。</p>

			<p>2. 手油泵总成、交流发电机、蓄电池、转速传感器、散热风叶机、冷却水箱、涡轮增压器、油泵、轴承、机油泵、水泵、机油冷却器、气缸体的维修及零配件更换。确不能维修需整体更换的报甲方处理。</p>
--	--	--	--

第六部分 投标文件格式

投标文件封面及目录部分

- 投标人应按本《招标文件》要求, 自行设计和编制投标文件的封面和目录部分。
- 投标文件封面上须包含但不限于以下内容:
 - 1) 项目名称和项目编号;
 - 2) 投标人名称;
 - 3) 授权代表姓名及联系电话(含传真号码)
 - 4) 注明“正本”或“副本”字样。
- 投标文件必须编制目录, 且目录必须清晰、准确, 与投标文件中的每页所加注的页码相对应。
- 投标文件的【正本】及所有【副本】按投标人须知的规定签字盖章。

注:

- 1、投标人须按本部分的格式内容进行排版和编制《投标文件》, 如属于格式外的, 或本部分未提供具体格式的, 投标人可根据投标方案或内容, 针对评审方法要求, 自行拟定具体格式和设计排版。
- 2、投标文件中不需提供本页。

第一章 评审内容索引

1.1 资格性和符合性自查表

评审内容	招标文件要求	自查结论		证明资料 (见投标文件)
		符合	不符合	
资格性自查	法定代表人资格证明书及法定代表人授权委托书			第()页
	投标承诺函			第()页
	资格要求证明材料			第()页
符合性自查	投标文件的制作			--
	投标文件签字盖章			--
	投标报价			第()页
	投标有效期			--
	投标范围			--
	投标内容			第()页
	其它内容			--

注: 以上材料将作为投标人资格性和符合性审查的重要内容, 投标人必须严格按照其内容要求在投标文件中对应如实提供, 对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标! 在自查结论对应项打“√”。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025年 月 日

1.2 评审内容索引表

评审内容	评审因素		满分值	资料所在页码范围 (必填项)
技术部分	1	拟派项目人员团队	14 分	
	2	服务实施计划思路、难点重点分析	9 分	
	3	服务方案	9 分	
	4	团队人员工作安排	9 分	
	5	针对本项目的突发事件应急处理方案	9 分	
商务部分	1	投标人所获认证	10 分	
	2	同类项目业绩	10 分	
	3	用户评价	5 分	
	4	管理项目所获荣誉	15 分	

注: 投标人须按本项目的评审子项, 结合自身投标方案填写本表。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

第二章 资格性文件

2.1 法定代表人资格证明书及法定代表人授权书

2.1.1 法定代表人资格证明书

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

_____同志, 现任我单位_____职务, 为法定代表人, 特此证明。

签发日期: 2025 年 月 日

单位名称: _____ (加盖投标人公章)

附: 法定代表人性别: _____ 年龄: _____

身份证号码: _____

联系电话: _____

营业执照号码: _____ 单位性质: _____

成立时间: _____

- 说明:
1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
 2. 本授权书内容不得擅自删改。内容必须填写真实、清楚、涂改无效, 不得转让、买卖。
 3. 将此证明书提交甲方作为合同附件。
 4. 此证明书原件一式两份, 一份装订在投标文件中, 一份由法定代表人或授权代表人在递交投标文件时提交。(无需密封)

附: 法定代表人的身份证复印件:

粘贴法定代表人的身份证复印件(双面)或直接扫描到此处, 并加盖投标人公章

注: 若页面不够位置的, 可另行附页, 但须紧接此页

2.1.2 法定代表人授权书

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我单位特授权委任以下之现职员工, 作为我方于本项目投标的唯一全权代表, 亲自出席参与贵方承办的本次采购项目投标, 对该代表人所提供、签署的一切文书均视为符合我方的合法利益和真实意愿, 我方愿为其投标行为承担全部责任。

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

委任授权代表姓名: _____ (印刷体) _____, 身份证号码: _____

联系电话(手机): _____, 现职务: _____

邮箱号码: _____

授权权限: 全权代表本单位参与上述项目的投标、递交投标文件、出席开标全程、响应评标委员会临时召唤而出席评标现场; 按照采购人和评标委员会的要求现场处理投标相关事宜; 负责提供与签署确认一切文书资料, 以及向贵方递交任何补充承诺。

有效期限: 与本项目招标文件要求的投标有效期相同, 自本单位盖章之日起生效。

特此授权证明。

单位名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人: _____ (亲笔签名或签章)

职 务: _____; 联系电话: _____; 传真号码: _____

生效日期: 2025 年 月 日

说明:

- 1、本授权书内容不得擅自删改。内容必须填写真实、清楚、涂改无效, 不得转让、买卖。
- 2、此证明书原件一式两份, 一份装订在投标文件中, 一份由授权代表在递交投标文件时提交。(无需密封)
- 3、如法定代表人亲临现场参与投标、决策、签字的, 则不需提交此函。

附: 授权代表的身份证复印件:

粘贴授权代表的身份证复印件(双面)或 直接扫描到此处, 并加盖投标人公章

注: 若页面不够位置的, 可另行附页, 但须紧接此页

2.2 投标承诺函

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我方根据《招标文件》的要求, 通过委任的全权代表, 向贵方递交密封册装的全套投标文件参与下列项目的投标, 现为我方的一切投标行为作郑重承诺及声明如下:

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

1. 我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件, 完全清楚理解其内容要求及规约, 对文件的合理性、公正性和程序安排均没有任何异议、质疑和误解之处。
2. 我方所提供的一切文件均已经过认真、严格的审核, 其内容已充分表达了我方的真实意愿, 没有任何遗漏、虚假、侵权之处, 若出现违背诚实信用和商业道德之行为, 愿独自承担相应的法律责任。
3. 本单位投标文件的投标有效期符合招标文件的要求, 若我方获中标资格, 投标有效期则相应延长至项目最终验收合格之日, 不论在任何时候, 定将按贵方的要求在规定的时间内如实提供一切补充材料。
4. 完全服从和尊重评委会所作的评审结果, 同时清楚理解到仅凭投标报价或单一竞争优势并非是决定中标资格的唯一重要依据。
5. 同意按招标文件的要求认真履行中标人应尽的义务, 若我方行为不当而损害了采购人的合法权益, 我方愿在任何时候无条件承担相应的缔约过失责任和经济赔偿。
6. 我方已依法缴纳了各项税费及社会保险费用, 如有需要, 可随时向采购人提交相关缴费证明原件, 以便核查。
7. 我方已依法建立健全的财务会计制度, 如有需要, 可随时向采购人提交相关证明材料原件, 以便核查。
8. 我方在参与本次投标活动中, 不曾以任何不正当的手段影响、串通、排斥有关当事人或谋取、施予非法利益, 如有行为不当, 愿独自承担此行为所造成的后果和法律责任。
9. 同意按招标文件规定向采购代理机构交纳代理服务费, 并按《中标通知书》的要求, 如期签订合同并履行其一切责任和义务。
10. 本承诺函效力及范围均涵盖我方整套投标文件和一切补充文件。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

说明: 本承诺函内容不得擅自删改。

2.3 资格要求证明材料

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我单位参加本项目投标,按招标文件中投标人资格要求规定提供下列资格证明文件,并郑重声明所提交的文件和承诺是准确的和真实的。

序号	评审因素	证明材料
1	投标人应具有独立承担民事责任的能力	投标人须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人,投标时提交有效的营业执照(或事业法人登记证或身份证等相关证明)复印件。
2	投标人应有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	至少提供以下两种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供提交投标文件截止时间当月(含)往前推6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,提供相应证明材料)。
3	投标人应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	至少提供以下四种证明材料之一: (1) 提供《投标人资格信用承诺函》; (2) 提供经会计师事务所审计的2024年度财务报告(财务报告由第三方会计师事务所出具,能清晰显示第三方会计师事务所的印章,并能反映审计结论); (3) 基本开户银行出具的资信证明(资信证明应在提交投标文件截止时间当月(含)往前顺推6个月以内出具); (4) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。
4	投标人须具备履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函》 注:按本文中《投标文件格式》填写,提供原件。
5	投标人在参加采购活动前3年内,在经营活动中没有重大违法记录	提供《投标人资格信用承诺函》或《守法经营声明书》。 注:按本文中《投标文件格式》填写,提供原件。
6	信用记录	投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“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名单”中,不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。(以资格审查人员于投标文件提交截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准;如上述网站未能查询到相关记录,则视为不存在上述不良信用记录;如相关失信记录已失效,投标人需提供相关证明资料。)

7	投标人必须符合的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得同时参加本采购项目投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人,不得再参与本项目投标。提供承诺函。 注:按本文中《投标文件格式》填写,提供原件。
8	联合体	本项目不接受联合体参与。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

说明:

1. 提交的上述相关证明文件按顺序附在本文件之后,并须每页加盖投标人公章。
2. 证明材料内容必须清晰,除有说明原件外,其他证明材料建议提交彩色复印件。如证明材料模糊不清无法辨识,评审专家可判定该证明材料无效。

2.4 具有独立承担民事责任的能力证明材料

2.5 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明材料

2.6 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度证明材料

2.7 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我方参加以下项目的投标:

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

我方已认真阅读了本项目全部招标文件及其相关文件,完全清楚理解其内容及规约,我方特此承诺,我方参加本项目投标,具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。如有任何虚假和不实,我方自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此承诺。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

2.8 守法经营声明书

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我方愿意参与贵方组织的下列采购项目的投标。

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

我方郑重声明:

我方____(投标人名称)____作为在法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人,提交所有文件和全部说明是真实的和正确的。

我方(含我方授权的下属单位、分支机构)在近三年内(自采购公告发布之日起往前推三年)在经营活动中没有重大违法记录。

在参加本次采购活动前三年内(自采购公告发布之日起往前推三年),我方及我方法定代表人、董事、监事、高级管理人员在经营活动中没有以下违法记录:

1. 各级司法机关做出的刑事判决。

我方的法定代表人及其他高级管理人员名单

人员职位	姓名	身份证号码	联系固话及手机
法定代表人			
董事成员			
监事成员			
总经理			
副总经理			
.....			

投标人: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025年 月 日

2.9 投标人资格信用承诺函

投标人资格信用承诺函

致: 佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司:

我方参与 (项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目) (项目编号: JG2025(CC)XZ0014) 的采购活动, 现承诺如下:

我方具有符合招标文件资格要求规定的良好的商业信誉和健全的财务会计制度; 依法缴纳税收和社会保障资金; 参加本项目采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

若我方以上承诺不实, 自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺投标人 (全称并加盖公章): _____

日期: 2025 年 月 日

说明: 投标人可自行选择是否提供本承诺函, 若不提供本承诺函, 应按招标文件资格要求提供相应的证明材料。

2.10 投标人必须符合的其他条件承诺函

致：佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司 / 广东信立招标采购有限公司：

我方参加以下项目的采购活动：

项目名称：绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号：JG2025(CC)XZ0014

我方已认真阅读了本项目全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，我方特此承诺，我方参加本项目采购活动，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，没有同时参加本采购项目投标；我方没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。如有任何虚假和不实，我方自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此承诺。

投标人名称：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或授权代表：_____（亲笔签字或签章）

日期：2025年 月 日

2.11 资格要求中的其他必备资料

第三章 商务部分

3.1 商务条款响应表

序号	主要商务条款	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受对合格投标人、合格的货物和服务要求		
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务		
3	同意接受合同范本所述的各项条款		
4	同意按本项目要求缴付相关款项		
5★	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务		
6★	同意接受本项目服务期限的要求		
7★	同意接受本项目物业服务费用的计取要求		
8★	同意接受本项目的履约保证金要求		
9	同意接受本项目的付款方式		
10	同意接受本项目的其他商务要求		
11	同意采购人以任何形式对我方投标文件内容的真实性和有效性进行审查、验证		
12	其它商务条款偏离说明:		

- 注: 1. 对于上述要求, 如投标人完全响应, 则请在“是否响应”栏内打“√”, 对打“×”视为偏离, 请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。
2. “★”号条款(如有)为不可负偏离(劣于)的实质性条款, 若为负偏离, 则投标无效。
3. 投标人应认真填写本响应表, 若评标委员会在评审期间, 发现有虚假填写本响应表或未填写的, 则将对应项判定为负偏离。
4. 本表内容不得擅自修改。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025年 月 日

3.2 投标人综合概况

投标人基本情况概述

- 文字描述主要内容（包括但不限于）：投标人性质、发展历程、经营规模、组织结构及服务理念、技术力量、管理体系制度、财务状况等。自述内容必须充分体现投标人现阶段的经营情况，拥有的技术优势、特点和专业水平等。
- 插图反映主要内容（包括但不限于）：经营场所内外貌、生产场所等。

3.3 投标人所获认证、荣誉

投标人所获认证证书或荣誉证书等（除资格要求外的其它证书）

序号	证书名称	等级	发证机构	备注
1				
2				
3				
.....				

本表附件（附此表之后）：提供上述材料及评审标准要求的材料的复印件（加盖投标人公章），否则，有缺漏项的评审无效。

3.3 同类项目业绩介绍

序号	客户单位名称	项目名称	物业类型	项目主要内容	合同金额(万元)	客户联系人及电话
1						
2						
3						
4						
5						
6						
.....						

注:

1. “物业类型” 请根据所服务的物业实际情况填写, 如办公楼、商业楼、车站、机场等等。
2. “项目主要内容” 请根据合同实际服务内容, 在“保洁、安保、绿化、工程(或维修)、客服” 中选取。
3. 所需证明材料请按照本项目的评审方法规定的材料提供。
4. 证明材料的复印件(加盖公章) 必须附在本表格之后, 否则在评审时对应项的业绩无效。
5. 本表填写的内容与合同载明内容不一致的, 以合同内容为准。
6. 为便于评审, 建议用户评价材料(如有要求) 附于对应合同后面。

3.4 管理项目所获荣誉

序号	客户单位名称	项目名称	物业类型	所获荣誉名称	客户联系人及电话
1					
2					
3					
4					
5					
6					
.....					

注:

1. “物业类型” 请根据所服务的物业实际情况填写, 如办公楼、商业楼、车站、机场等等。
2. “所获荣誉名称” 请根据实际情况填写, 如 XX 示范项目、XX 优秀项目等。
3. 所需证明材料请按照本项目的评审方法规定的材料提供。
4. 证明材料的复印件 (加盖公章) 必须附在本表格之后, 否则在评审时对应项无效。
5. 本表填写的内容与证明材料载明内容不一致的, 以证明材料内容为准。

第四章 技术服务部分

4.1 技术和服务条款响应表

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

一、技术（服务）条款响应情况		
序号	主要条款	是否响应
1	完全理解并接受对合格供应商技术（服务）要求	
2	完全理解并接受对供应商的各项须知、规约要求和责任义务	
3	招标文件中的全部技术（服务）条款均能完全响应	
4	同意接受本项目发布的补充通知中各项技术（服务）要求（如有）	
5	同意招标人以任何形式对我方提供的技术（服务）部分内容的真实性进行公开审查验证	
二、技术（服务）条款偏离情况说明（如有）：		
1		
2		

1. 填写要求：

(1) 响应栏内打“√”表示完全响应；打“×”视为偏离，请在“技术（服务）条款偏离情况说明”栏中扼要说明偏离情况。

(2) 上述主要条款内容均以“第二部分 用户需求书”的“详细技术服务内容和要求”内容为准。

2. “★”号条款（如有）为不可负偏离（劣于）的实质性条款，若为负偏离，则被视为无效响应。

3. 本表内容不得擅自修改。

投标人名称：_____（加盖投标人公章）

法定代表人或授权代表：_____（亲笔签字或签章）

日期：2025年 月 日

4.2 技术服务实施方案

投标人应按照招标文件要求提供技术实施方案, 技术实施方案设计必须科学合理、真实可行, 能充分体现出自身技术和专业优势。其要点和主要内容包括但不限于:

- 1、拟派项目人员团队介绍及相关证明材料
- 2、服务实施计划思路、难点重点分析
- 3、服务方案
- 4、团队人员工作安排
- 5、针对本项目的突发事件应急处理方案

第五章 价格部分

5.1 投标报价汇总表

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

投标人全称	
投标总价	¥_____元 (大写: 人民币_____)
备注: 1. 投标总价为 2 年服务期的总报价。 2. 投标总价明细分析详见《投标明细报价表》。	

注:

- 1、本项目只接受不高于最高投标限价的投标报价, 如投标人投标报价高于最高投标限价的, 视为无效投标。
- 2、投标报价所涵盖之要求详见《招标文件》“第二部分 用户需求书”中的商务要求。
- 3、报价表述限于选用中文大写 或 阿拉伯数字小写, 均已核定准确无误。
- 4、投标文件及投标报价差异修正准则参见“投标人须知”。
- 5、此表一式两份, 一份作为唱标文件原件密封于唱标信封内, 一份在投标文件内提供。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

5.2 投标明细报价表

序号	类别	单价	数量	每月费用	每年费用 (每月费用×12)	2年费用 (每年费用×2)	备注
1	车位物业服务费	____元/个/月	738 个	____元	____元	____元	不含公摊水电费
2	办公区空置时物业服务费	____元/平方米/月	32564.13 平方米	____元	____元	____元	不含公摊水电费
3	办公区已出租物业服务费	4.50 元/平方米/月	67806.44 平方米	305128.98 元	3661547.76 元	7323095.52 元	不含公摊水电费
4	园区配套饭堂物业服务费	2.00 元/平方米/月	2509.69 平方米	5019.38 元	60232.56 元	120465.12 元	不含公摊水电费
5	档案库房物业服务费	2.87 元/平方米/月	2779.07 平方米	7975.93 元	95711.16 元	191422.32 元	不含公摊水电费
投标总价合计						____元	/

备注:

- 1、车位数量、办公区暂空置面积、办公区已出租面积、园区配套饭堂面积、档案库房面积仅用于招投标阶段报价，实际数量、面积以招标人在物业服务期内确认的为准。
- 2、本项目投标总价最高投标限价为人民币 9,976,836.48 元。其中车位物业服务费的最高投标限价为人民币 55 元/个/月 (不含公摊水电费)，办公区空置时物业服务费的最高投标限价为人民币 1.75 元/平方米/月 (不含公摊水电费)。投标总价报价、车位物业服务费报价、办公区空置时物业服务费报价不得高于对应项的最高投标限价，否则视为无效报价，作无效投标处理。
- 3、当园区配套饭堂、档案库房空置时，园区配套饭堂空置时物业服务费、档案库房空置时物业服务费的收费标准按办公区空置时物业服务费的中标单价计算。
- 4、指办公区已出租物业服务费、园区配套饭堂物业服务费、档案库房物业服务费为不可竞争费用，投标人提供的投标明细报价表中必须包含且不得更改上述费用，否则其投标无效。

注：1. 本表的投标总价合计价格必须与投标报价汇总表报价一致。

2. 投标报价所涵盖之要求详见《招标文件》“第二部分 用户需求书”中的商务要求。

投标人名称: _____ (加盖投标人公章)

法定代表人或授权代表: _____ (亲笔签字或签章)

日期: 2025 年 月 日

第六章 其他文件

6.1 其他文件资料及说明

本节内容为投标人认为有必要提供的其他文件材料, 包括(但不限于):

- 1) 知识产权、注册商标或所有权证明;
- 2) 相关项目的设计图、效果图;
- 3) 成果展示(整体系统的使用效果)彩图或效果预测说明;
- 4) 其它投标人认为必要的资料说明。

本节仅为投标人在项目竞标中可更有效地提升自身竞争力而增设的内容, 因此所提交的内容和编制格式等均不受任何限制, 一切递交情况由投标人自行决定和设计排版。



文件包装袋封面标贴格式

佛山市禅城区绿岛湖产业投资有限公司
采购项目

投标文件

密封内容: 唱标信封 / 正本文件 / 副本文件 / 电子文件
 纸质投标保函 (保单)

请投标单位根据递交文件的内容, 相应在上“”处中打“√”

项目名称: 绿岛湖都市产业区 B1 地块物业管理服务项目

项目编号: JG2025(CC)XZ0014

投 标 人: _____ (加盖投标人公章)

在开标时间到达之前不得启封

◇ 唱标信封另单独封装并须包括以下内容:

1、投标报价汇总表原件。

◇ 重要提示:

1. 投标文件正本、投标文件副本、投标文件电子版、唱标文件、纸质投标保函 (保单) (如有) 请分开单独密封, 并应在规定时间内同时递交, 包装封套的封口处须加盖投标人公章或授权代表签名。
2. 因交通及停车或有不便, 递交投标文件时务请提早到达!