

# 东莞市置拓投资有限公司水业大厦 2026-2027年度物业管理服务采购项目 目

## 招 标 文 件

招 标 编 号：SSSSSZ12502454\_1

招 标 人：东莞市置拓投资有限公司

招 标 代 理 机 构：三方诚信招标有限公司

2026年 / 月 / 日

## 重要提示

1. 本次招标项目采用电子标书。

2. 投标人将被要求递交具备法律效力的电子投标文件。为此，投标人应当具备使用依法设立电子认证服务提供者签发的电子签名认证证书对电子投标文件进行电子签名的能力。投标人可向依法设立电子认证服务提供者申请办理电子签名认证证书（简称：数字证书，包括企业数字证书和个人数字证书）。

3. 除特别说明外，招标文件相关条款中提及的以及第六篇“投标文件格式”中包括但不限于“企业数字证书电子签名”及“电子签名”等要求签名的均指由数字证书电子签章或电子签名。

4. 投标人必须使用计算机互联网络（以下简称网络）将投标文件以 jjb 格式上传提交至东莞市公共资源交易 E 网通管理平台建设工程交易系统（以下简称交易系统），并在网上签到时，关联到对应的投标项目中。

5. 投标人在交易系统中对投标文件进行解密的电子签名认证证书必须为机构证书或制作本项目投标文件的业务证书。

6. 投标人应及时提交投标文件，如在投标文件截止时间前因网络等任何原因未能成功上传投标文件，相关后果由投标人自行承担。

7. 投标人上传投标文件时，需设置投标文件查询密码（用于查询投标文件递交情况、撤销投标文件及签到时匹配对应的招标文件）。成功上传投标文件后，交易系统将自动随机生成投标文件识别码。识别码是交易系统确认投标人提交投标文件的唯一凭证，投标人须妥善保管。识别码丢失后，投标人将无法找回投标文件，需重新上传提交。

8. 如未在投标文件递交截止时间前匹配对应的投标文件，视为投标人未提交。本招标文件中签到、投标文件匹配、投标保证金关联等时间均以东莞市公共资源交易 E 网通管理平台时间为准。

9. 本招标项目在全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index>）等媒体发布招标公告，本项目招标公告及招标文件的修改、补充在全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）发布。发布内容在其他媒体发布的文本如有不同之处，以在全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）发布的文本为准。

## 目 录

第一篇 招标公告 .....	5
第二篇 投标人须知 .....	8
一、总则 .....	8
1 资金来源：企业自筹资金。 .....	8
2 合格的投标人 .....	8
3 合格的服务 .....	8
4 其它说明 .....	9
二、招标文件 .....	9
5 招标文件的构成 .....	9
6 招标文件的异议 .....	10
7 招标文件的澄清及修改 .....	10
三、投标文件的编制 .....	11
8 投标使用的文字及度量衡单位 .....	11
9 投标文件的组成 .....	11
10 投标函 .....	12
11 投标报价 .....	13
12 投标报价货币 .....	14
13 证明投标人的合格性和资格的声明文件 .....	14
14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件 .....	14
15 投标保证金 .....	14
16 投标有效期 .....	16
17 投标文件的编制和签署 .....	17
四、投标 .....	17
18 投标文件的加密 .....	17
19 投标文件的提交 .....	18
20 投标会时间、地点及投标文件提交的截止时间 .....	18
21 投标文件的拒绝 .....	18
22 投标文件的补充、修改与撤回 .....	18
五、开标与评标 .....	19
23 开标 .....	19
24 评标过程的保密性 .....	19
25 评标委员会 .....	19

26	投标文件的有效性	19
27	投标文件的初审	20
28	投标文件的澄清	20
29	对投标文件的比较和评价	21
30	评标原则及方法	21
31	评标结果公示及异议、投诉	21
32	真实性审查	22
33	评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利	23
<b>六、</b>	<b>授予合同</b>	<b>23</b>
34	授予合同的准则	23
35	中标通知	23
36	签署合同	23
37	履约担保	24
38	在合同履行中变更采购范围的权利	26
39	中标服务费	26
40	发票	26
41	招标相关补充约定	26
42	本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。	26
<b>第三篇</b>	<b>用户需求书</b>	<b>27</b>
<b>第四篇</b>	<b>合同条款格式</b>	<b>76</b>
<b>第五篇</b>	<b>相关保函格式</b>	<b>105</b>
<b>第六篇</b>	<b>投标文件格式</b>	<b>108</b>
	附件一：评标工作大纲	150

## 第一篇 招标公告

三方诚信招标有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市置拓投资有限公司（以下简称“招标人”）的委托，对东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目（招标编号：SSSSSZ12502454\_1）进行国内公开招标，详情请参见本招标文件。欢迎符合条件的合格投标人参加投标，有关事项如下：

- 1 招标范围：东莞市置拓投资有限公司拟采购一家物业管理服务单位，物业管理服务分为物业管理带教服务和物业管理运营服务，物业管理带教服务由中标人对招标人委派的学员进行系统化的带教，使学员全面掌握写字楼物业项目的运营管理知识与技能，具备独立处理复杂问题、带领团队、达成业绩指标的能力。物业管理运营服务内容包括但不限于水业大厦的客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、其他服务等工作。（具体内容详见：第三篇用户需求书）。
- 2 合格投标人资格要求：
  - 2.1 在中华人民共和国境内登记注册、合法存续、正常经营且具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
  - 2.2 投标人2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）至少承接一个物业管理服务项目业绩（服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，合同签订日期为2022年1月1日或以后）；
  - 2.3 本项目不接受联合体投标；
  - 2.4 其他要求：
    - （1）投标人应在东莞市公共资源交易企业库建档；
    - （2）在招标文件规定的东莞市公共资源交易E网通管理平台建设工程交易系统（以下简称交易系统）信息采集时间前，投标人已在东莞市公共资源交易企业库建档，且法人、法定代表人名称或企业、人员资质证书等与本次招标项目密切相关的信息发生变更时已办结该变更的登记手续，投标人应登录交易系统核实企业填报数据真实有效。
- 3 获取招标文件的方式：凡有意参加投标者，可于2026年1月1日至投标截止时间前登录交易系统下载本次招标项目的招标文件等资料。
- 4 招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人

(含其不具有独立法人资格的分支机构)信用记录。招标代理机构对投标人信用记录进行甄别,对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人,做好相关记录(处罚期限届满的除外)。

5 投标会时间、地点及投标文件提交截止时间:

5.1 投标会召开时间:2026年1月27日9时30分,投标会召开地点:东莞市南城街道西平社区宏伟三路45号东莞市公共资源交易中心开标室(6);

5.2 投标文件递交的截止时间(投标截止时间,下同):2026年1月27日9时30分,地点:通过东莞市公共资源交易E网通管理平台建设工程交易系统网上提交;

5.3 投标人必须通过交易系统在线上传投标文件,上述方式外提交的投标文件及逾期通过网络上传的电子投标文件,招标人不予受理。

6 开标时间和地点:

6.1 开标时间:同投标截止时间;

6.2 开标地点:东莞市南城街道西平社区宏伟三路45号东莞市公共资源交易中心开标室(6)。

7 本项目相关公告在以下媒介发布:全国公共资源交易平台(广东省·东莞市)(<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index>)、中国招标投标公共服务平台([www.cebpubservice.com](http://www.cebpubservice.com))、东莞市水务环境投资控股集团有限公司([www.dgweg.cn](http://www.dgweg.cn))、招标代理机构网站([www.sfcx.cn](http://www.sfcx.cn))。

8 投标保证金

8.1 本次招标投标须提交投标保证金金额:280,000.00元。

8.2.1 投标保证金形式:单项投标保证金;银行电子保函;保险电子保单;  
其它:\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_。

8.3 投标保证金形式注意事项:

- (1) 投标保证金到账时间应为投标保证金的关联时间。
- (2) 投标保证金数据超过投标截止时间后到达交易系统的,无法关联。
- (3) 投标人应提前办理投标保证金手续,自行承担数据延误风险。

9 招标人联系方式

招标人:东莞市置拓投资有限公司

地址:东莞市南城街道滨河路100号二期3号楼

联系人:马工

电 话：0769-22621996

10 招标代理机构联系方式

招标代理机构：三方诚信招标有限公司

地 址：东莞市南城街道鸿福西路81号国际商会大厦706室

联系人：谭杰滨、黎灼峰

电 话：0769-21682660

## 第二篇 投标人须知

### 一、总则

- 1 资金来源：企业自筹资金。
- 2 合格的投标人
  - 2.1 合格的投标人条件见第一篇《招标公告》中第2条的“合格投标人资格要求”及本条以下2.2款至2.5款的通用要求。
  - 2.2 投标人在参加本项目投标前的三年内不得在投标活动中存在《中华人民共和国招标投标法》第五十三条（相互串通投标或者与招标人串通投标，以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标）、第五十四条（以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标）、第六十条（中标人不履行与招标人订立的合同）、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条（将中标项目转让给他人的，将中标项目肢解后分别转让给他人的，违反招标投标法和本条例规定将中标项目的部分主体、关键性工作分包给他人的，或者分包人再次分包）、第七十七条（捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉）规定的违法行为，而受到各级管理部门的处罚。投标人存在前述处罚的，在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。
  - 2.3 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条规定。
  - 2.4 投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限届满的除外）。
  - 2.5 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标均无效。

### 3 合格的服务

- 3.1 “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物和工程，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
- 3.2 投标人必须保证提供的所有服务或服务的任何部分均为最新正式版本。
- 3.3 投标人应保证招标人在中华人民共和国使用服务或服务的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在招标文件中附有相关证明文件。如有违反，造成招标人任何经济损失或其他损失的，由投标人承担全部赔偿责任。
- 3.4 无论投标人是否在投标报价表中明示，均视为投标报价已包含所有应支付的对专利权、商标权和版权、设计

或其他知识产权而需要向其他方支付的版税和使用费等相关费用。如投标人未依法向第三方支付应缴版税和使用费等相关费用的，造成招标人任何经济损失的，由投标人承担全部赔偿责任。

#### 4 其它说明

##### 4.1 投标费用

无论招标过程中的做法和结果如何，投标人须承担所有与编写和递交投标文件有关的费用，招标人和招标代理机构在任何情况下不负担这些费用。

##### 4.2 踏勘现场

- (1) 本项目不组织集中踏勘现场和答疑，投标人应自行到实地踏勘考察。
- (2) 潜在投标人应承担踏勘现场自身所发生的费用。
- (3) 招标人和招标代理机构在踏勘现场中介绍的有关现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。
- (4) 潜在投标人可为踏勘需要而进入招标人的项目现场，但潜在投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。潜在投标人应承担踏勘现场的责任和风险。

##### 4.3 纪律与保密事项

- (1) 获得本招标文件的投标人，不得用作本次投标以外的任何用途。
- (2) 凡参与招标工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的情况。
- (3) 开标后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及授标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (4) 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，从递交投标文件截止之时起至授予合同期间，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与评标委员会、招标代理机构以及招标人联系。
- (5) 从开标之日起至授予合同期间，在投标文件的审查、澄清、比较和评价阶段，投标人试图对评标委员会和招标代理机构施加任何影响或对招标人的比较及授予合同的决定产生影响，都可能导致其投标文件被拒绝。
- (6) 投标人不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱采购市场，破坏公平竞争原则。

## 二、招标文件

### 5 招标文件的构成

#### 5.1 招标文件包括：

- 第一篇 招标公告
- 第二篇 投标人须知
- 第三篇 用户需求书
- 第四篇 合同条款格式
- 第五篇 相关保函格式

## 第六篇 投标文件格式

### 附件一：评标工作大纲

5.2 投标人应审阅招标文件中所有须知、格式、条款和规格。投标人未按招标文件要求提供全部资料或提交的投标文件未对招标文件作出实质性响应（★标志的部分为投标人、投标拟提供服务必备的条件或重要指示），那么投标人的投标文件将有可能被拒绝接收或评审为无效投标文件。

5.3 本招标文件使用的词语有如下定义：

- (1) “招标人”指东莞市置拓投资有限公司；
- (2) “招标代理机构”指三方诚信招标有限公司；
- (3) “投标人”指参加东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目所需的服务的投标，并向交易系统在线上传投标文件的当事人；
- (4) “评标委员会”是依照《中华人民共和国招标投标法》等法规组建的专门负责本次评标工作的临时性机构；
- (5) “中标人”指其投标被招标人接受，并与招标人签订合同的当事人；
- (6) “甲方”指在合同条款中指定的购买服务的单位，即东莞市置拓投资有限公司；
- (7) “乙方”指在合同条款中指定的本合同项下提供服务的公司或实体；
- (8) “招标文件”指招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件；
- (9) “投标文件”指投标人根据本招标文件向交易系统在线上传的全部文件；
- (10) “书面函件”指手写、打字或印刷的函件，包括电传、电报和传真；
- (11) “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；
- (12) “日期”指公历日，“时间”指北京时间；
- (13) 本招标文件中的“境内”特指中华人民共和国海关关境以内，“境外”特指中华人民共和国海关关境以外；
- (14) 不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和不含税合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目投标人的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。

## 6 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前以书面形式向招标代理机构提出，并将材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书（格式详见第六篇投标文件格式）。

## 7 招标文件的澄清及修改

7.1 招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间15日

前，在招标信息发布媒介上发布更正公告，请各投标人密切留意。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

- 7.2 项目特定情况下，招标代理机构必须延长投标截止时间和开标时间时，将在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，在招标信息发布媒介上发布变更公告。
- 7.3 招标文件的修改、补充通知在全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index>）、中国招标投标公共服务平台（[www.cebpubservice.com](http://www.cebpubservice.com)）、东莞市水务环境投资控股集团有限公司（[www.dgswjt.cn](http://www.dgswjt.cn)）、招标代理机构网站（[www.sfcx.cn](http://www.sfcx.cn)）公布，请各投标人密切留意。

### 三、投标文件的编制

#### 8 投标使用的文字及度量衡单位

- 8.1 投标人的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用简体中文。
- 8.2 投标文件使用的度量衡单位采用中华人民共和国法定计量单位。

#### 9 投标文件的组成

##### 9.1 投标文件的组成：**商务标、技术标、报价信封三部分组成。**

##### 9.1.1 商务标：

###### 目录：

- (1) 投标函；
- (2) 投标承诺书；
- (3) 供货及/或提供服务过程承诺函；
- (4) 投标报价表格式；
- (5) 投标人资格证明文件：
  - 1) 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）原件扫描件；
  - 2) 开户许可证原件扫描件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料原件扫描件；
  - 3) 法定代表人身份证明书和法定代表人授权书（法定代表人投标时只提供法定代表人身份证明书，委托他人作为投标代表时同时提供法定代表人授权书）；
  - 4) 资格业绩【投标人 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）至少承接一个物业管理服务项目业绩（服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，合同签订日期为 2022 年 1 月 1 日或以后），资格业绩证明材料提交要求详见招标文件第六篇投标文件格式 5.4】；
  - 5) 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明；
- (6) 投标人基本情况一览表；

- (7) 投标人财务状况表;
- (8) 标准化体系认证;
- (9) 合同条款响应程度 (合同条款偏离表);
- (10) 业绩表;
- (11) 服务便利性;
- (12) 投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件扫描件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件 (不做强制要求)。

### 9.1.2 技术标:

#### 目录:

- (1) 用户需求响应程度 (即用户需求偏离表);
- (2) 物业管理带教服务方案 (投标人自行编写);
- (3) 物业管理运营服务方案 (投标人自行编写);
- (4) 拟投入本项目的服务人员情况;
- (5) 拟投入的设备及软件系统情况;
- (6) 应急预案和重大活动保障措施 (投标人自行编写);
- (7) 投标人认为有必要提供的其它材料 (不做强制要求)。

### 9.1.3 报价信封

按照投标文件格式中的要求进行编制。

## 9.2 投标文件格式

- (1) 商务标必须按招标文件所附的商务标格式编制 (参见第六篇)。
- (2) 技术标必须按招标文件所附的技术标格式编制 (参见第六篇)。
- (3) 报价信封由投标人使用电子标书制作软件编制 (参见第六篇)。

9.3 投标人按照投标文件的组成目录编制投标文件应包括上述内容,但不限于上述内容。招标文件提供了相关格式的,严格按照招标文件的要求编制,投标文件未含格式的,投标人自行编制。投标文件编制中要求的扫描件、照片可为该资料扫描件。

9.4 投标文件中相关证件、证书、合同、发票、照片等证明材料中的原始印章、签名、关键内容必须清晰、可辨认,否则视为无效证明材料;投标文件中存在外文资料的,投标人必须同时提供中文译本,且必须保证中文译本的准确,否则招标人不予认可,视为无效材料;投标人须承担因此对应造成投标无效,或评标时无效证明材料不得分,或拒绝接受投标的风险。

## 10 投标函

投标人应完整填写投标文件格式中规定的投标函。

## 11 投标报价

11.1 本项目只允许有一个报价价格，任何有选择的或不是固定价的投标报价将不予接受，作为非实质性响应投标而予以拒绝。投标人不得以低于企业自身成本的价格竞价。

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

11.2 本项目报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》(国务院令第691号修订版)规定的销售额。

本招标文件所称的不含税价和合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务(含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税)的其他全部费用。本采购项目依法计算的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。投标报价包括物业管理带教服务费用、物业管理运营服务费用最高限额、物业管理运营服务人工费用最高限额，包括但不限于以下内容涉及的费用：

- (1) 物业管理带教服务费用：招标人按中标人投标报价的金额结合考核结果分期向中标人支付，包括但不限于：中标人对招标人委派的学员进行系统化的带教，使学员全面掌握写字楼物业项目的运营管理知识与技能，具备独立处理复杂问题、带领团队、达成业绩指标的能力等相关费用，开展项目管理体系、客户服务与关系维护、工程运维管理、秩序维护与环境管理、运营管理与财务知识、管理能力与领导力等带教内容，以及制定专项培养计划、组建带教团队、投入培训资源、带教过程实施、带教成果资料交付、带教考核验收等带教工作相关费用；合理利润、中标人销项税额以外的税费等；法律法规、商业公认、招标文件规定由中标人承担的其他直接及间接费用。
- (2) 物业管理运营服务费用最高限额：是指完成包括但不限于客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、其他服务等服务以及对应人工的费用最高限额。物业管理运营服务费用在中标人投标报价的单项费用最高限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用(不含销项税额)超出中标人投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分招标人不予支付，由中标人承担，并且招标人有权根据本合同约定的考核标准、违约责任条款追究中标人的违约责任。物业管理运营服务人工费用最高限额是指综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在物业管理运营服务费用最高限额内。

11.3 投标人根据第11.2款所报的价格分项仅供评标委员会评审时使用；在任何情况下不限制投标人以不同的条件中标的权利。

11.4 在合同期间，投标报价不随国家政策或法规、标准、市场因素及采购数量的变化而进行调整。

11.5 合同项下，招标人需要的相关服务所需的费用，投标人都应计入投标报价总价。

11.6 本项目不含税最高投标限价为13,305,194.51元（大写：人民币壹仟叁佰叁拾万零伍仟壹佰玖拾肆元伍角壹分），其中各单项报价的最高投标限价如下：物业管理带教服务费不含税最高投标限价为937,253.20元（大写：人民币玖拾叁万柒仟贰佰伍拾叁元贰角）、物业管理运营服务费用最高限额的不含税最高投标限价为12,367,941.31元（大写：人民币壹仟贰佰叁拾陆万柒仟玖佰肆拾壹元叁角壹分）、物业管理运营服务费中的物业管理运营服务人工费用最高限额的不含税最高投标限价为9,924,674.98元（大写：人民币玖佰玖拾贰万肆仟陆佰柒拾肆元玖角捌分）。投标人的投标报价高于不含税最高投标限价的或单项报价超过对应单项最高投标限价的，该投标人的投标文件将被视为无效投标。

## 12 投标报价货币

投标报价表上的价格须以人民币报价，以其他货币标价的投标将予以拒绝。

## 13 证明投标人的合格性和资格的声明文件

13.1 根据第2条、第13.2款规定，投标人须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

13.2 投标人提供的履行合同的资格声明文件应符合：

- (1) 符合《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》投标人应当具备的条件；
- (2) 投标人具有履行本项目所必须的证明文件；
- (3) 投标人证明其相应资格符合或优于招标文件要求的其它文件。

13.3 投标人根据招标文件载明的相关服务要求的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性专业工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明，并提供他人的资质、能力证明材料。

## 14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件

14.1 根据第9条规定，投标人须提交证明其拟供服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件，作为投标文件的一部分。

14.2 证明相关服务与招标文件的要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据资料。

14.3 为说明第14.2款的规定，投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求的说明只是概括性的，不能理解为所需要全部服务的要求，投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验，合格优质的完成采购内容和包含的全部服务。但凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

## 15 投标保证金

15.1 投标人在投标截止时间前，应按第一篇《招标公告》中规定的形式和金额提交投标保证金。投标保证金到账时间应为投标保证金的关联时间。投标保证金数据超过投标截止时间后到达交易系统的，无法关联。投标人应提前办理投标保证金手续，自行承担数据延误风险。投标人如发现到账异常情况，须在投标截止时间前向东莞市公共资源交易中心（以下简称交易中心）工作人员提出投标保证金到账异常处理申请。投标人必须在招标人接受的方式中任选一种提交投标保证金。对应于各种方式的投标保证金的提交要求如下：

- (1) 若采用单项投标保证金，投标人必须按全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）办事指南的规定及时向交易中心缴存单项投标保证金，并确保上述款项在投标文件提交截止时间前匹配到本项目，否则，其投标保证金视为无效。

投标截止时间前，已在公共资源交易企业库建档的投标人应将保证金关联至本项目。具体要求详见全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）（网址：<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index>）办事指南中的相关规定。

- (2) 按《关于实行投标保证金企业基本账户备案制度的通知》（东建市〔2014〕18号）要求，缴纳的投标保证金须由投标人基本账户转出。投标人开具银行电子保函或保险电子保单存入的保证金（如有）及相关费用须从基本账户转出。投标保证金或相关费用不由其基本账户转入的，交易中心一律不予认定，无法参与投标的相关责任由投标人自行承担。

- (3) 若采用银行电子保函或保险电子保单，投标人必须按《东莞市住房和城乡建设局关于我市房屋建筑和市政基础设施工程项目投标保证金使用银行电子保函及保险电子保单的通知》（东建市〔2022〕6号）规定办理，保证出具的保函或保单有效。保函或保单在投标人签到时关联。

银行电子保函参考样式按照《住房和城乡建设部关于印发工程保函示范文本的通知》（建市〔2021〕11号）执行。保险公司所提供的建设工程保证保险条款应当经国家金融监督管理总局批准、备案或注册，并在本公司门户网站主动公开单位信息、投保单（范本）以及保险合同含条款（范本）。

15.2 投标人签到时应按本投标人须知第15.1款要求提交投标保证金。投标截止时间前，投标人如果撤销签到，已关联的投标保证金同步取消关联；撤销签到的投标人可以重新签到并关联保证金。投标截止后，已关联的投标保证金不能取消关联。

15.3 投标保证金退还程序。

- (1) 对未通过资格性审查或未通过符合性检查的投标人，招标人在评标会结束后第一个工作日向交易中心发送退还指令；
- (2) 对除中标候选人外的投标人，招标人在发布评标结果公示后3个工作日内向交易中心发送退还指令；
- (3) 招标人与中标人在签订书面合同后3个工作日内向交易中心对中标人及其余中标候选人投标保证金发送退还指令。
- (4) 若项目受到监督部门调查时，招标人根据实际情况处理投标保证金退回有关工作。招标人将按调查结果处理涉事投标保证金。
- (5) 如因投诉等异常情况不能正常签发中标通知书，招标人可以退回未中标的且不涉及异常情况处理投标人的投

标保证金发送退还指令。

- 15.4 投标保证金有效期应当与投标有效期一致。招标人如果按本投标人须知第16.3款的规定延长了投标文件有效期，则投标保证金的有效期也相应延长。
- 15.5 若发生下列情况，招标人在书面通知投标人（或中标人）后有权不予退还投标保证金：
- (1) 投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满之前撤销或修改其投标文件；
  - (2) 中标人未能在规定期限内提交履约担保；
  - (3) 未根据本投标人须知第34条规定签署合同；
  - (4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目的合同的权利义务转让给第三方的；
  - (5) 提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。
- 15.6 对于提交银行电子保函（保险电子保单）的有关注意事项：
- 15.6.1 投标人所提交的银行电子保函（保险电子保单）经核实出现以下情况的，作自动弃权处理：①担保的有效期或金额不符合要求的；②出现不符合招标文件要求或招标人不能接受的条款。
- 15.6.2 投标人应当选择具备银行电子保函（保险电子保单）相关业务的银行（保险公司）开具投标保函（保单）。具备相关业务的银行（保险公司）应满足能与交易中心端口对接、关联基本账户、退款等条件，以保证电子指令的正常发送与接收。
- 15.6.3 银行电子保函采用“电子保函+电子指令”模式，保险电子保单采用“电子保单+电子指令”模式，即银行（保险公司）向投标人开具电子保函（保单）的同时向交易中心发送经加密的电子指令，投标人自行登录交易系统确认。
- 15.6.4 投标人需预留足够的时间，提前办理好银行电子保函或保险电子保单，自行查询确认电子指令是否已经送到交易中心，并核对相关资料和信息的准确性。若投标人未预留足够的时间办理相关手续，因网络或系统等原因导致电子指令超过投标文件递交截止时间未能到达交易系统导致招标人拒绝其投标的，其后果由投标人自行负责。
- 15.7 投标保证金缴存银行账户见全国公共资源交易平台（广东省·东莞市）办事指南。

## 16 投标有效期

- 16.1 **投标文件将在递交投标文件截止时间届满后90日内有效。投标有效期比规定时间短的按无效投标文件处理。**
- 16.2 中标人的投标文件作为合同附件，合同失效时同时失效。
- 16.3 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长投标有效期。要求与答复均应为书面形式往来。投标人可以拒绝上述要求，招标人将退还其投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。第15条投标保证金的有关规定在投标保证金延长期内仍适用。

## 17 投标文件的编制和签署

17.1 投标文件采用电子标书形式编制。投标人使用网络上传投标文件。

17.2 投标人应使用全国公共资源交易平台（广东省·东莞市发布的投标文件电子标书制作软件（以下简称“电子标书制作软件”）进行投标文件的合成、电子签名工作。

17.3 投标人应使用依法设立的电子认证服务提供者签发的电子签名认证证书对电子投标文件进行电子签名。该电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。

17.4 投标人使用电子标书制作软件编制电子投标文件时必须按招标文件相关条款及投标文件格式中的要求进行编制。

17.5 投标文件应按上述编制的要求编制电子标书。如投标文件未按上述编制要求编制的，所引起交易系统无法检索、读取相关信息时，其结果将由投标人自行承担。

17.6 投标文件必须按下列要求编制、使用数字证书电子签名：

17.6.1 按本投标人须知第8、9、10、12、13、14条的规定编制，按本投标人须知第11条的规定填报投标报价，“投标文件的组成”中列明的内容在投标文件中不能有漏缺。

17.6.2 投标文件商务标、技术标编制要求：

(1) 投标文件必须按招标文件中规定的投标文件格式编制，并转换成PDF格式合成到电子投标文件中；

(2) 投标文件商务标、技术标必须按招标文件的规定填写，不能出现缺项、缺页、手写、关键语句（或字）错误；

(3) 投标文件的任何一页都不应有涂改、行间插字或删除；

(4) 投标文件商务标、技术标应按其格式要求由投标人的法定代表人或其授权代表电子签名、企业数字证书电子签名；

(5) 严格按照第六篇投标文件格式内的要求完整、真实的填写《合同条款偏离表》《用户需求偏离表》；

(6) 投标人要特别加以注意，必须严格按照第六篇商务标格式的要求完整、真实的填写《资格业绩》及提供对应证明资料；

(7) 投标文件技术标部分必须按招标文件第六篇“技术标格式”编制。

17.6.3 投标文件报价信封编制要求：

(1) 投标人应使用电子标书制作软件编制并生成报价信封，内容根据招标文件设置的报价信封内容按实填报。

(2) 大写金额数字用“零、壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿”填写。投标值大写与小写不一致时，以大写数额为准，修正小写数额。

(3) 投标文件价格部分应按其格式要求使用依法设立的电子认证服务提供者签发的电子签名认证证书对电子投标文件进行电子签名。该电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。

## 四、投标

### 18 投标文件的加密

投标人应使用依法设立的电子认证服务提供者签发的电子签章认证证书对电子投标文件进行电子签章并加密。

## 19 投标文件的提交

- 19.1 投标人应在本招标公告规定的投标截止时间前通过交易系统在线上传投标文件。上述方式外提交的投标文件，招标人将不予受理。
- 19.2 投标人在通过交易系统在线上传投标文件时，需设置投标文件查询密码（用于查询投标文件递交情况、撤销投标文件及签到时匹配对应的招标文件）。上传成功后，投标人应打印“电子标书网站上传回执”作为成功上传的凭证。
- 19.3 投标文件成功上传后，交易系统将生成投标文件识别码。本识别码是投标人提交投标文件的唯一凭证，投标人须妥善保管。识别码丢失后，投标人将无法找回投标文件，需重新上传提交。
- 19.4 投标会议时间及地点：见招标公告。
- 19.5 逾期送达的或者未按指定方式提交的投标文件，招标人不予受理。

## 20 投标会时间、地点及投标文件提交的截止时间

- 20.1 投标人应按招标公告的时间、地点，或根据本投标人须知第7.2款规定所延长的日期和时间之前通过交易系统在线上传投标文件。
- 20.2 招标人有权按本投标人须知第7条的规定发出补充通知书，延长投标文件递交的截止时间。这时，原截止时间前，招标人与投标人的权利和义务相应延长至新的投标截止时间。

## 21 投标文件的拒绝

- 21.1 投标会上，出现下列情形之一的投标文件，将被招标人拒绝：
  - 21.1.1 招标人在本投标人须知第19.1、19.2、19.3、19.4款规定的投标截止时间以后或指定方式以外收到的投标文件。
  - 21.1.2 投标人未按本投标人须知第19.1、19.2、19.3、19.4款规定提交的投标文件。

## 22 投标文件的补充、修改与撤回

- 22.1 在本投标人须知第19.1款规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件。在投标截止时间之后，投标人不得补充、修改投标文件。
- 22.2 投标人应使用企业数字证书、投标文件识别码及投标文件查询密码通过网络撤回已递交投标文件。
- 22.3 在投标截止时间至投标有效期满之前，投标人不得撤销其投标文件。投标截止后投标人撤销投标文件的，招标人没收其投标保证金（逾期未解密投标文件的除外）。

## 五、开标与评标

### 23 开标

- 23.1 招标人在19.1款规定的投标截止时间（开标时间）和19.4款规定的地点召开投标会并公开开标，投标人可在规定的时间和地点参加投标会或通过登录交易系统在线查看开标过程相关信息。
- 23.2 投标人网上签到时间为开标当天上午6时至投标截止时间，使用企业数字证书（机构证书或业务证书）登录交易系统在线完成投标保证金关联及电子投标文件关联等的网上签到手续。招标人在投标会现场不受理投标人签到事项，因投标人原因造成投标人签到失败、关联相关投标信息错误及不完整的，视为其投标文件无效，招标人将否决其投标。
- 23.3 投标人网上签到需要由法定代表人或其授权代表进行人脸识别完成签到。（注：投标人在网上签到时须关联的法定代表人授权代表为本项目法定代表人授权书列明的被授权人。）
- 23.4 投标文件提交截止时间后，招标人按本投标人须知第21.1款规定拒绝不符合要求的投标文件。
- 23.5 **解密投标文件的时间：投标文件提交截止时间后60分钟内。**若全部投标文件均在解密时间内完成解密，经招标人确认，可以提前进入下一环节。投标会现场不受理投标人的投标文件解密等事项。因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件；因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为撤回其投标文件。投标文件解密需要由法定代表人或其授权代表进行人脸识别完成解密。（注：投标人在网上签到时须关联的法定代表人授权代表为本项目法定代表人授权书列明的被授权人。）
- 23.6 由招标人及其委托的招标代理机构开启投标文件的报价信封进行唱标。
- 23.7 招标人将所有已解密的电子投标文件，按要求通过开标系统将进入评标环节的投标文件打包并导入评标系统。
- 23.8 招标人、招标代理工作人员、监督部门（如有）等有关人员在开标记录上签字确认，开标记录封存。

### 24 评标过程的保密性

- 24.1 递交投标文件后，直至向中标人授予合同期间，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及意见等，均不得向投标人及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。
- 24.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响，其投标文件将被拒绝。

### 25 评标委员会

- 25.1 依法组建评标委员会。评标委员会的成员在评审过程中必须严格遵守国家及地方招标投标的有关规定。
- 25.2 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，并向招标人推荐中标候选人。

### 26 投标文件的有效性

- 26.1 开标（评标）时，投标文件出现下列情形之一的，应当作为无效投标文件：
- 26.1.1 上传的投标文件损坏或无法读取的；

- 26.1.2经招标人确认，投标人在公共资源交易企业库填报的与本项目密切相关的信息与事实不相符的；
- 26.1.3投标文件中使用的本项目招标文件版本，与交易系统上发布的项目招标文件的最新版本不一致的；
- 26.1.4投标文件签名使用的数字证书与签到的投标人名称不一致的；
- 26.1.5投标人的投标编制MAC信息、投标编制CPU序列号、投标编制硬盘序列号均与其他投标人相同的；
- 26.1.6投标文件附有招标人不能接受的条件的；
- 26.1.7投标人资格不满足本投标人须知第2条的要求；
- 26.1.8投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
- 26.1.9投标文件报价信封中填报的投标报价高于最高投标限价的或投标报价表中投标报价超过最高投标限价的或单项报价超过对应单项最高投标限价的；
- 26.1.10投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料；
- 26.1.11投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，且未书面声明哪一个有效；
- 26.1.12投标文件未按本投标人须知第17条的要求编制、使用企业数字证书或个人数字证书电子签名的；
- 26.1.13投标有效期限不符合要求；
- 26.1.14投标文件未对招标范围内的全部内容进行投标报价或投标方案不是唯一；
- 26.1.15未提供或虚假填写《合同条款偏离表》，或对《合同条款偏离表》有负偏离的；
- 26.1.16未填写或虚假填写《用户需求偏离表》的；
- 26.1.17未响应招标文件提出的实质性要求和条件（标注★的条款）；
- 26.1.18属于招标文件中规定为无效标的；属于法律、法规、规章规定的应作无效投标文件处理的。

## 27 投标文件的初审

- 27.1 **资格性检查：**依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- 27.2 **符合性检查：**依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

## 28 投标文件的澄清

- 28.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
- 28.2 开标当天，投标人法定代表人或法定代表人授权书列明的被授权人的联系电话应保持开机状态，以便在评标期间，评标委员会要求投标人对投标文件进行澄清时能够收到有关通知，否则视为投标人放弃澄清的权利，对评标委员会就该项内容的评审意见无异议。因此温馨提示各投标人：编制投标文件时，请认真填写本项目

递交投标文件时法定代表人或法定代表人授权书列明的被授权人的联系电话，如招标文件第六篇投标文件格式“投标函”和“法定代表人授权书”中的联系方式及电子邮箱，以便能及时收到澄清通知。

## 29 对投标文件的比较和评价

- 29.1 评标委员会将对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行比较和评价，包括商务、技术、价格的详细评审。
- 29.2 对投标文件商务的评审详见评标工作大纲。
- 29.3 对投标文件技术的评审详见评标工作大纲。
- 29.4 对投标价格的评审详见评标工作大纲。
- 29.5 本次评标的评分权重详见评标工作大纲。
- 29.6 根据上述商务、技术及价格综合评价的权重分配计算出各投标人的综合得分。

## 30 评标原则及方法

- 30.1 对所有投标文件的评审，都采用相同的程序和标准。按步骤先进行初步评审，再进行商务、技术评审、价格评审。
- 30.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。  
在评标时将根据第29条，采用综合评分法的评审方法，对所有实质响应性投标文件进行综合打分。
- 30.3 若本次招标过程中有效投标人不足三个时，公开招标失败。**

## 31 评标结果公示及异议、投诉

- 31.1 招标代理机构在招标公告发布媒介公示中标候选人，公示期不得少于3日（最后一日是节假日或公休日的，应顺延到节假日或公休日后第一个工作日）。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在评标结果公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照扫描件（加盖法人公章）、以及合法来源的证据证明材料。

- 31.2 结果公示后，招标人有权要求中标候选人在结果公示之日起3日（最后一日是节假日或公休日的，应顺延到节假日或公休日后第一个工作日）内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查。招标人如有需要，中标候选人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人将取消其中标资格，不予退还其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

当招标人（或其委托的招标代理机构）向中标候选人发出提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的书面通知后，第一中标候选人未能在招标人（或其委托的招标代理机构）书面要求的时间（一般不少于三个工作日）内提供完整的材料原件进行核查的，视为其无法提供真实的资料，招标人有权取消其中标候选人资格。

31.3 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内，按程序向招标人采购活动的监督部门投诉。投诉应当提供纸质投诉书及必要的证明材料。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉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。

投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

监督部门：东莞市水务环境投资控股集团有限公司，联系人：莫先生，联系电话：0769-28823251。

## 32 真实性审查

32.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件真实性进行核查。招标人如有需要，投标人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票等）供招标人核查。若发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

32.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票等）的证明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

32.3 若投标人在投标或履约过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据本须知31.2款约定按时提供原件进行核查的，或不按照投标文件承诺履约或撤回投标或放弃中标资格或不按要求与招标人签订合同等影响中标结果的行为，因此导致投标人无法参与东莞市水务环境投资控股集团有限公司

相关招标采购等活动的，由投标人自行承担全部后果。

33 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利

在授予合同前的任何时候，招标人仍保留接受或拒绝任何投标，宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，无需向受影响的投标人承担任何责任。

## 六、授予合同

34 授予合同的准则

34.1 除第31条、32条、33条规定外，招标人将合同授予其投标文件符合招标文件要求，并且能承诺履行合同，对招标人最为有利的投标人。

34.2 招标人依法按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

34.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

35 中标通知

35.1 招标代理机构向中标人发出书面通知，中标通知书是合同的一个组成部分。

35.2 招标代理机构向中标人发出书面通知的同时，招标代理机构通知落选的投标人其投标文件未被接受而不提原因。

36 签署合同

36.1 **中标人在自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件的约定，与招标人签订书面合同，具体签订方式以招标人通知为准。否则招标人有权取消中标资格并按招标文件及法律、法规的规定进行处理。**

36.2 在签署合同前，招标人可对中标人投标报价明细及附表内的计算或表达上的错误进行修正，修正原则为：

- (1) 投标报价表不含税总报价金额与报价信封中的投标值不一致的，以报价信封中的投标值为准；
- (2) 投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；
- (3) 当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时，以文字表示的金额为准。
- (4) 单项报价的金额小数点有明显错位的，以投标报价表的总价为准，并修改单项报价；
- (5) 投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的，以单项报价计算结果为准；
- (6) 投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的，以单项报价金额计算结果为准
- (7) 按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。

### 37 履约担保

- 37.1 中标人应在签订合同前，按本招标文件规定金额及形式要求，向招标人提交不可撤销银行履约保函（或履约保证金或履约保证保险或担保公司履约担保书），作为履约担保（所需费用由中标人自行承担），否则招标人可取消中标人的中标资格，不予退还其投标保证金。其中，采用履约保证金（银行转账形式）的金额为人民币叁拾万元整（¥300,000.00），采用不可撤销银行履约保函形式的金额为人民币肆拾捌万元整（¥480,000.00），采用履约保证保险形式的金额为人民币陆拾万元整（¥600,000.00），采用担保公司履约担保书形式的金额为人民币陆拾万元整（¥600,000.00）。合同履行过程中，中标人给招标人或招标人权属子公司造成的损失超过履约担保数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿，招标人或招标人权属子公司并依法追究中标人的相应责任。
- 37.2 履约担保用于补偿招标人或招标人权属子公司因中标人不能完全履行其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时，招标人或招标人权属子公司有权依合同追究违约责任外，同时有权提取履约担保并进行相应处理：
- (1) 中标人将合同项下中标人的权利义务全部转让给第三方，或未经招标人或招标人权属子公司书面同意将部分权利义务转让给第三方的，招标人或招标人权属子公司有权没收其履约担保。
  - (2) 在合同履行期间，因中标人服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于招标人或招标人权属子公司经济损失、第三人人身财产损失等）、拖欠原材料供应商货款或与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响招标人或招标人权属子公司生产经营等情况而其未及时妥善处理的，招标人或招标人权属子公司有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果和经济损失由中标人承担。
  - (3) 在合同履行期间，中标人违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，招标人或招标人权属子公司有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。
  - (4) 合同期内，中标人不能及时完成合同某项义务的，招标人或招标人权属子公司有权提取履约担保用于处理该项工作。
  - (5) 其他根据本合同约定或法律规定，招标人或招标人权属子公司可启用履约担保的情形。
- 37.3 履约担保应符合如下规定：
- (1) 出具履约保函的银行必须是境内支行一级以上机构，并经招标人或招标人权属子公司同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。
  - (2) 履约担保格式应采用招标文件中提供的（格式参见第五篇），投标人如以履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）形式提供履约担保的，投标前应当自行向其拟申请开具保函的银行（或保险或担保）机构落实履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）格式情况，以确保能按本招标文件规定的格式提供保函。如使用其他格式的履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书），须事先经招标人或招标人权属子公司的书面同意。
  - (3) 提供担保书的担保机构经济性质须为东莞市国有企业，或政府性融资担保机构（中标人须提供能证明其属于

政府性融资担保机构的证明文件），并经招标人或招标人权属子公司同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。如招标人或招标人权属子公司合同条款接受担保公司预付款担保函的，对担保机构要求参照本条执行。

- (4) 如果中标人提交的履约担保的有效期届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的履约担保有效期届满前15日内，无条件办理符合招标人或招标人权属子公司要求的履约担保延期手续，否则视为中标人违约，招标人或招标人权属子公司有权在不可撤销银行履约保函或履约保证保险或担保公司履约担保书到期前向出具履约担保的机构提取履约担保金。在不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）到期后中标人未按招标人或招标人权属子公司要求重新提供的，招标人或招标人权属子公司有权要求中标人以履约担保金额为限承担违约金，违约金可直接从未付采购合同费用中扣除。
- (5) 在合同履行过程中，不论何种原因导致履约担保金数额不符合招标文件要求的，中标人应当在5日内予以补足。逾期不予补足的，招标人或招标人权属子公司有权按需补足的金额要求中标人承担违约金，并要求限期补足。如中标人仍不补足的，招标人或招标人权属子公司有权单方解除合同，违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。
- (6) 不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）应在本项目合同期限届满并完成合同全部服务义务后二十八（28）日内保持有效。

37.4 履约保证金应用本合同货币。

37.5 中标人也可以按招标文件约定的额度和时间，向招标人或招标人权属子公司交纳同等数额的履约保证金作为履约担保。如中标人提交的履约保证金是其分支机构以转账形式转入的，要提交中标人的法人书面授权，不接受由私人账户和其它单位转入的保证金，也不接受现金形式提交。履约保证金应以存入招标人指定的以下银行账户为准。

**履约保证金账户：（特别提醒，本账户非投标保证金账户）**

**开户名称：东莞市置拓投资有限公司**

**开户银行：中国工商银行股份有限公司东莞分行**

**账 号：2010021319200579580**

- 37.6 中标单位提交了履约担保后，当履约保证金转达招标人或招标人权属子公司履约保证金账户后，中标人将履约保证金的汇款凭证用A4纸复印件（注明招标编号）一式二份并加盖中标人的公章送招标代理机构，[或当中标人采取不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）的方式缴纳履约担保时，中标人将不可撤销银行履约保函（或履约保证保险或担保公司履约担保书）原件交给招标人或招标人权属子公司，由招标人或招标人权属子公司在履约保函一式两份复印件上注明“原件已收”及签收人、日期后，中标人在每份复印件上加盖中标人的公章，送招标代理机构]。
- 37.7 中标人以履约保证金（银行转账形式）提供履约担保的在依法完成本项目的所有合同义务，经招标人确认，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请。招标人或招标人权属子公司审核无异议后，办理履约担保退还手续，退回时一律以银行转账的形式无息退回到中标人的账户。

### 38 在合同履行中变更采购范围的权利

38.1 合同履行中，招标人在合同约定的范围内，招标人有权根据项目实际情况及有关法律法规、政策的规定对采购范围进行变更调整，变更采购范围后，投标人应遵照执行。

### 39 中标服务费

39.1 中标人应向招标代理机构一次性交纳中标服务费（中标服务费参照国家计委《关于印发〈招标代理服务收费管理暂行办法〉的通知》（计价格〔2002〕1980号）及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）等标准的80%计算。以本项目的暂定合同总价为计费额，本项目业务性质：按服务类招标代理服务收费）。

39.2 中标人收到中标通知后，须在15日内向招标代理机构交纳中标服务费用。

39.3 中标服务费只接受以银行转账、电汇方式交纳

中标服务费汇入账号（特别提醒，本账户非投标保证金汇入账户）：

开户名称：三方诚信招标有限公司东莞分公司

银行账号：2010021309900018461

开户银行：中国工商银行东莞市分行

39.4 中标人如未按第39.1款、第39.2款规定办理，将不予退还其投标保证金。

### 40 发票

40.1 该项目获得中标的中标人在执行合同过程中，向招标人出具的发票必须是由中标人开具，不得以其他单位或个人名义出具，本项目中标人向招标人出具的发票类型为增值税专用发票。

### 41 招标相关补充约定

41.1 本项目投标人须知第2条所述行政处罚信息，以开标当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）查询结果为准，或以司法、仲裁机构等出具的生效文件予以认定，时间以认定文件的落款时间为准。开标结束后，有关投标单位的行政处罚信息，以开标当天查询结果为准；结果公示期间，如投标人对有关投标单位的行政处罚信息存在异议，但不涉及第一中标候选人的，视为对中标结果没有造成实质影响。

42 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。

## 第三篇 用户需求书

### 一、项目概况

水业大厦项目地处南城 CBD，占地面积 11604.95 m<sup>2</sup>，总建筑面积约 96056.38 m<sup>2</sup>，由两栋塔楼（含 18 层商务写字楼和 4 层商业裙楼）和 3 层地下停车场组成。其中写字楼总面积为约 53090.34 m<sup>2</sup>（5-22 层），商业和公共区总面积约为 15107.21 m<sup>2</sup>（裙楼 1-4 层），地下室总面积约为 27858.83 m<sup>2</sup>（主要为地下停车场）；外墙面积（主要材质为玻璃幕墙）约 37000 m<sup>2</sup>。A 塔 7-11 层为酒店，建筑面积约为 7600 平方，由酒店方自行管理。

1.1 项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目。

1.2 招标人：东莞市置拓投资有限公司。

1.3 物业管理费收费主体：本项目物业管理费、水电费、停车费等费用均由招标人负责收取，物业管理服务内容由中标人实施。

1.4 项目建筑技术参数：

项目名称及地址	东莞市南城街道宏北路 16 号水业大厦		
项目概况	物业类型	商业、写字楼、地下停车场	
	红线面积 (m <sup>2</sup> )	11604.95	
	总建筑面积 (m <sup>2</sup> )	96056.38	
	其中	商业建筑面积 (m <sup>2</sup> )	12528.87
		写字楼、酒店建筑面积 (m <sup>2</sup> )	52572.84
		地下停车场设备房等面积 (m <sup>2</sup> )	428.5
	写字楼标准层建筑面积 (m <sup>2</sup> )	1460	
	写字楼大堂面积 (m <sup>2</sup> )	1160.23	
	停车场建筑面积 (m <sup>2</sup> ) (不含地下层公共机电设备房面积)	27429.5	
	公共机电设备房面积 (m <sup>2</sup> )	428.5	
	公共垃圾房面积 (m <sup>2</sup> )	48.4	
	物业办公室建筑面积 (m <sup>2</sup> )	120	
	外墙面积 (m <sup>2</sup> )	37000 (非展开面)	
	项目出入口个数	2 个车道+1 个人流主出入口	
	首层建筑物占地面积 (m <sup>2</sup> )	4178.23	
	建筑密度 (%)	36	
地下/地上层数	地下 3 层/地上 22 层		

	绿化率 (%)		20
	最大层 (高度)		22 层 (108m)
	容积率		5.848
车位	地下车库车位数 (个)		684
	室外车位数 (个)		20
	车场出入口个数		2
	每层地下车位面积 (m <sup>2</sup> )		9286.27
土建工程	裙楼及标准层层高 (m)		裙楼 1-2 层 6m; 3-4 层 4.5m; 写字楼标准层 4.3m
给水系统	给水系统各区域配用水泵台数、流量及功率	高区	3 台, 72m <sup>3</sup> /h, 22kw/台
		低区	3 台, 72m <sup>3</sup> /h, 15kw/台
	地下生活用水池 (m <sup>3</sup> )		-3 层 78m <sup>3</sup> (有效容积)
排水系统	车库排污泵流量/功率/台数		40m <sup>3</sup> /h 7.5kw/台 28 台
	消防梯排水泵的流量/功率/台数		40 m <sup>3</sup> /h 7.5kw/台 8 台
	化粪池个数、容量		1 个, 75m <sup>3</sup>
	隔油池个数、容量		1 个, 4m <sup>3</sup>
	水泵房集水泵台数、功率		低区: 3 台, 15kw/台 高区: 3 台, 22kw/台
	其它水泵台数、功率		移动式排污泵: 1.5kw 1 台
消防系统	消防供水系统总用水量 (m <sup>3</sup> )		1008
	地下消防水池容积 (m <sup>3</sup> )		576
	高位消防水箱的容积/数量		36m <sup>3</sup> , 1 个
	喷淋泵的流量/功率/台数		35L/S, 90KW, 3 台
	消火栓泵的流量/功率/台数		40L/S, 110KW, 2 台
项目所设计的安全防范系统 (有或无)	周界防范报警系统		有
	综合出入口管理系统		有
	停车场管理系统		有
	无线对讲管理系统		有
	紧急报警系统		有
	视频监控系统		有

		电子巡更管理系统		有	
		电梯五方通话系统		有	
智能化设计综合 管理系统		楼宇自控系统		有	
		能耗管理系统		有	
		背景音乐及广播系统		有	
		智能照明系统		有	
		电梯运行管理系统		有	
		光纤入户系统		有	
		综合布线系统		有	
		计算机网络系统		有	
		无线 WIFI 系统		有	
		信息引导与发布系统		有	
		多媒体会议系统		有	
		5G 信号覆盖		有	
	环保设计	厨房排烟道个数/面积；风机个数/功率/排风量		烟道 1 个（无风机）	
卫生间排气扇数量		295 个			
标准层/其它楼层公共卫生间个数		1 层：3 个；2-3 层：7 个；4 层： 4 个			
		标准层：4 个			
电梯设备	电梯	数量	速度	载重量	功率
		(台)	(米/秒)	(KG)	(KW)
	塔楼高区客梯	6	3.5	1600	/
	塔楼低区客梯	6	2.5	1600	/
	消防电梯（货梯兼）	2	3.5	1600	/
	货梯	2	1.0	2000	/
	裙楼客梯	2	1.75	1050	/
	品牌/产地	通力（芬兰）			
电气设备	变电设备	高压配电柜容量/台数		9214.3kW/6 台	
		变压器容量/台数		1600kVAx2 ; 2000kVAx2	
		低压配电柜容量/台数		9214.3kW/35 台	

		备用发电机容量/台数	800kw/1 台
照明设备		总用电负荷 (kw)	98.7
		停车场用电负荷 (kw)	47.5
		环境用电负荷 (kw)	80
		商业用电负荷 (kw)	121.4
		写字楼用电负荷 (kw)	55.2
		总用电负荷 (kw)	6244.2
动力设备		空调用动力设备用电负荷 (kw)	3297.1
		动力用设备用电负荷 (kw) (排水泵、给水泵、污水处理装置)	375
		消防动力设备用电负荷 (kw) (消防栓泵、喷淋泵、排烟风机)	838.7
		输送设备 (电梯等) 用电负荷 (kw)	366
		弱电设备用电负荷 (kw)	245
防雷接地系统 (点数)	4		
多联机空调、 新风系统		空调室外机台数	108 台
		空调室内机台数	841 台
		新风室外机台数	45 台
		新风室内机台数	86 台
通风系统		地下车库送风机台数/功率	13 台/117.5kW
		地下车库排风机台数/功率	14 台/122.45kW
		办公楼加压送风机台数/功率	9 台/99kW
		办公楼排风机台数/功率	10 台/232.1kW
排烟系统		地下室排烟风机台数/总功率	16 台/296kw
		办公楼排烟风机台数/总功率	6 台/89kw

## 二、采购服务内容

### 2.1 物业管理带教服务

由招标人委派学员至项目跟岗学习，要求中标人制定专项培养计划，从正式服务合同期第 7 个月开始通过为期约 15 个月（具体时间，招标人可根据实际情况进行灵活调整，以招标人的书面通知为准）的系统化带教，使学员（储备项目负责人，工程、安保、环境、客服 4 大条线储备负责人，共计 5 人）全面掌握写字楼物业项

目的运营管理知识与技能，具备独立处理复杂问题、带领团队、达成业绩指标的能力。

### 2.1.1 带教服务总体要求

责任主体：中标人作为带教服务的责任方，须对带教过程的系统性、有效性及最终成果负责。

全程融合：带教工作须与项目日常物业服务运营深度融合，确保理论传授与实操训练紧密结合。

目标导向：带教工作应以实现招标人学员独立胜任目标岗位为最终目的，所有活动均围绕此目标展开。

### 2.1.2 带教服务内容

中标人提供的带教内容须全面覆盖以下内容：

(1)项目管理体系：项目全周期运营管理思路；物业服务各模块（客服、工程、秩序、环境）标准化作业程序；品质管控体系与方法；内部考核与激励机制的建立与运行。

(2)客户服务与关系维护：前台接待、客户动线管理、服务礼仪与沟通规范；客户诉求处理机制与流程；客户满意度调查与分析改进；重大活动及会议的物业服务保障。

(3)工程运维管理：房屋本体及共用设施设备的日常巡检、维护保养标准与计划编制；供配电、给排水、电梯、消防、空调等核心系统的运行原理与操作要点；维修报事流程与监管；工程档案资料管理；节能降耗管理策略。

(4)秩序维护与环境管理：全防范体系（人防、物防、技防）的构建与运作；各类（含消防安全）应急预案的制定、演练与应急处置；车辆动线及停车管理；保洁、绿化、垃圾处理等服务标准的落地与现场品质控制；外包服务方的监管与考核。

(5)运营管理与财务知识：物业服务费的构成与测算逻辑；项目年度预算的编制、执行与控制；物资采购与库存管理流程；分包合同管理要点；物业服务相关财务报表的阅读与分析基础。

(6)管理能力与领导力：团队建设与人员激励技巧；高效会议组织与工作部署；公文写作与工作汇报；突发事件（如媒体应对、群体诉求）的沟通与危机公关基础。

### 2.1.3 带教人员配置与资源保障

带教团队：中标人应组建具备相应资质与经验的带教团队，按照带教学员“一对一”配置导师，导师需由中标人另行选派，不得由拟投入本项目的物业管理团队人员兼任，导师资历不低于物业团队同等岗位任职能力，并确保核心带教团队在合作期内的稳定性。

资源投入：中标人须承诺投入必要的培训资源，包括但不限于课程体系、教材、实操场地及设备，以支持带教工作的有效实施。

### 2.1.4 带教服务执行流程

带教服务包含带教过程和最终成果两大阶段，具体执行时间及流程如下：

编号	带教服务时间	带教阶段	具备任务	人员要求
1	第 1-6 个月		中标人开展物业服务	中标人组建带教服务团队

2	第 7-11 个月	带教过程	招标人委派学员第一阶段跟岗学习	招标人委派 5 名学员跟岗学习，纳入中标人的团队管理（不转移劳动关系），中标人（除项目负责人外）被替岗人员退出物业管理团队
3	第 12-16 个月		招标人委派学员第二阶段跟岗学习	中标人培训学员
4	第 17-21 个月		招标人委派学员第三阶段跟岗学习	中标人培训学员
5	第 22 个月	最终成果	成果提交，学员考核	5 名学员全部培养合格
备注：上述带教服务时间，招标人可根据实际情况进行灵活调整，以招标人的书面通知为准。				

### 2.1.5 带教服务成果要求

#### (1) 带教过程

1) 建立联合工作组机制：双方共同成立带教联合工作组，招标人方负责人担任组长。工作组每月召开一次例会，听取中标人关于带教工作进展的专题汇报，审议《跟岗进展报告》，协调解决带教过程中出现的问题。

2) 实施“一人一策”档案管理：中标人须为每一位招标人学员建立并动态更新个人带教成长档案。档案应详细记录其培训课程完成情况、实操训练表现、阶段考核成绩、导师评价及能力短板改进跟踪等内容，作为过程管控的基础依据。

3) 执行关键节点里程碑检查：在整个带教周期内，设定数个关键里程碑节点。在每个节点，由联合工作组对带教成果进行阶段性验收。

4) 落实综合评估与反馈：招标人依据本合同约定的带教服务过程考核内容，对中标人的带教方案执行、资源投入、导师履职及学员能力成长情况进行 3 次过程考核评估。考核评估结果与物业管理带教服务费用支付挂钩。

5) 强化双向沟通与动态调整：建立常态化的双向沟通渠道。除定期会议外，招标人学员可随时通过指定渠道向联合工作组反馈学习情况及诉求。联合工作组有权根据评估结果和实际情况，要求中标人对带教计划、方法或导师配置进行必要且合理的动态调整，以确保最终培养目标的实现。

#### (2) 最终成果

1) 带教期满，中标人须向招标人交付成果，包括但不限于完整的《项目运营管理知识体系文件》，全套《项目设施设备运维与应急处理手册》，针对每位完成培养的学员出具的《岗位胜任能力评估报告》，《项目全周期运营管理方案》，《物业服务各模块（客服、工程、秩序、环境）标准化作业程序》，《项目品质检查标准与考核办法》，《内部绩效考核与激励机制方案》，《各条线台账》，完整的带教过程记录与总结报告等。

2) 带教期满，学员（储备项目负责人，工程、安保、环境、客服四大条线负责人，共计 5 人）全部通过考核。

## 2.2 物业管理运营服务

合同期内，中标人负责水业大厦客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、其他服务等物业管理相关内容，具体如下：

### 2.2.1 客户服务管理

(1) 客户服务实行前台一站式物业服务，主要提供物业服务咨询、来访登记、受理日常物业使用人报修和投诉等；大堂前台礼宾接待，参观、讲解引导服务；

(2) 办理物业使用人入驻、迁出手续，以及办理物业使用人室内装修申请及验收，并建立相关单元资料档案，形成系统历史记录。

(3) 负责大堂道闸卡、停车卡等卡证办理业务，提供物品放行条开具、物品临时寄存等特约委托服务及便民服务等多元化增值服务。

(4) 负责物业使用人的物业费催缴、访谈、动态信息收集等工作。

(5) 设立服务电话，接收招标人和其他物业使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，做好信息收集、反馈和及时处理，建立回访制度和记录。

(6) 快递收发；

(7) 大厦三楼公共会议室的会议服务，会议设备的日常巡检，保证各类会议及接待活动的顺利进行。

(8) 客户服务日常工作要求：

项目	日常工作要求
仪表要求	1) 按规定着工作装，佩戴工作证，无穿拖鞋和工作场所抽烟等现象。 2) 精神饱满，仪表整洁，无披头散发、留须、不按要求化妆等现象。
态度要求	1) 微笑服务，工作过程中使用规范礼貌用语，热情待客。 2) 服务态度端正，主动、热情、礼貌待客。 3) 服从公司安排，具有团队合作精神，做事认真负责，有奉献精神。 4) 任何情况下均不能发生对物业使用人或来访人员有失敬、无礼等言行，要以积极主动的心态对待物业使用人或来访人员的咨询、投诉等事宜。
工作要求	1) 上班前 5 分钟及时开启公共抽屉，恢复电话机通信功能；下班前巡视办公区灯具电器设备等，确保电源已关闭后方可离开。 2) 必须在电话响铃三声内接听电话，并使用电话规范用语。 3) 详细、准确地记录投诉项目，不漏记、错记，保持记录本清楚明了、干净。 4) 按规范办理交楼、入驻、装修申请手续，告知客户装修应知事项。 5) 对已完成的投诉（维修）事项三天内回访，并做好回访记录；对未完成的投诉（报修）事项要跟催相关责任人，并填写跟进进度。 6) 对文档资料按规定时间进行分类、存档。 7) 按要求办理有偿服务、放行条及各类证件等业务，认真做好登记、核查工作。 8) 按时提交《投诉周报表》、《投诉月报表》、《投诉分析报表》、《月份证本用量明细报表》等。 9) 每天巡查楼宇，记录巡查事项并跟进相关部门处理。 10) 协助派发租金/物业费缴费通知单，联系客户对相关费用进行催缴。 11) 定期开展上门回访工作，收集物业使用人意见，与物业使用人保持良好关系，客户满意率达

	95%以上。
纪律要求	1) 服从领导, 听从指挥, 对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。
	2) 工作时间不做与工作无关的事。
	3) 禁止在大堂或办公区大声喧哗、嬉戏等影响正常办公秩序行为。
	4) 保守招标人内部机密, 保管好招标人和各物业使用人档案, 严禁外人查看。
	5) 外出办事须知会上级同意后, 并作好暂离岗登记后方可离开。

### 2.2.2 安全保卫管理

(1) 全天 24 小时对本项目辖区范围内的治安情况进行巡查和保卫, 熟练并灵活运用安防监控系统, 对重点部位、监控点位进行监视及录像工作。

(2) 物业管理服务范围内出现扰乱正常安全秩序的情况或突发事(案)件时应及时处理, 必要时联系所属街道或当地公安机关处理, 同时对现场进行妥善保护, 并协助做好善后处理工作。

(3) 对出入口和周边环境进行实时监控, 严防外来人员违规进入本项目, 密切监视可疑人员出入动态。非办公时间对进入办公区的人员实行出入登记, 严禁未经申请的外来人员进入本项目。

(4) 对携带大件行李或物品离开本大厦的, 外来人员需提供“放行条”检查, 对物业使用人需实施登记制度。

(5) 快递、外卖人员需将快递或外卖放置于首层外围的快递柜和快餐柜, 由物业使用人自行前往收取。

(6) 对进出停车场的所有车辆车牌实行系统识别, 记录车辆的进出时间和车容车貌(完损程度)情况, 熟知熟记招标人内部车辆信息。

(7) 负责本项目的人流、车流疏导工作。在办公时间内, 积极协助大堂客服人员做好外来人员的咨询和指引工作, 引导乘坐电梯人员分流, 并积极帮助伤残、高龄、行动不便人员乘坐电梯到达所需楼层。高峰期对出入本项目的车辆进行疏导, 避免造成交通拥堵。

(8) 认真贯彻“预防为主, 防消结合”的方针, 按照政府部门及招标人相关消防管理规定, 设立消防组织机构, 落实各级消防责任人, 加强消防日常检查, 设立消防疏散示意图, 保证紧急疏散通道通畅, 确保无消防安全隐患, 制定较为完善的本项目消防安全应急预案, 定期开展义务消防宣传教育。

(9) 协助招标人开展各类活动、接待、重要会议等任务的安全保卫工作, 必要时提供人力支援加强现场管理。根据招标人要求, 按照“特殊敏感时期保卫方案”, 包括但不限于做好防疫工作, 以及对招标人的安全、防护、保卫等其他各项工作。

(10) 重大节日前主动进行节日安全大检查, 并及时对问题点及时进行整改。

(11) 每隔 2 小时对物业重点部位巡更点进行安全巡查一次, 每 2 小时对停车场、车辆巡视一次。发现进入办公区域的陌生人员, 及时查问, 严防不法行为的发生; 检查本项目内重点部位及各层(包括空置单元)门、窗、设备设施、水电、消防等情况; 检查停车场车辆窗门是否关好, 是否有漏油等情况, 保证车辆停放安全。

(12) 建立安全三级检查制度。一级检查由班组织实施, 每个员工每天对本岗位责任区域进行安全检查, 排除本身能够排除的一般不安全因素, 上报本身不能解决的不安全因素。二级检查由安全部组织实施, 安全负责人每周检查班组对安全工作的落实情况。三级检查由物业服务中心组织实施, 项目经理每月检查各部门贯彻安全工作的执行、落实情况, 特别是重点部位安全管理制度的落实情况。

(13) 重点防火部位管理要点:

1) 食堂区域，食堂存在的火灾隐患较多，除严格按招标人规章制度实施管理外，应加大消防检查力度，特别对厨房易污染的烟感、温感、喷淋头经常进行清洗，保持设备设施的正常工作状态；定期对食堂排烟道的油垢进行检查，督促食堂管理人员定期清理，避免火灾。经常检查燃气的管道及炉头、点火器具，定期邀请燃气公司的专业人员前来检查，并及时调整或更换不合格的零配件；严禁用潮湿或浸水物品操作电动机械加工食品，离开或下班时要及时关闭照明电源和不必要使用的动力电源。

2) 设备房（如柴油发电机房、数据机房等）区域严禁吸烟，工作需用燃物要事先除火源，工作中要防止易燃易爆物外泄，机房内不得存放易燃易爆物品。部门、班组管理人员在当值期间，应注意检查机房内的灭火自救措施，并指导员工掌握各种灭火器械的使用和各种消防信号的正确使用方法。值班人员巡查、记录责任管辖区域内消防报警器和设备的情况，并及时记录报告情况。机房内的楼梯、走道、出入口要保持畅通无阻，严禁随意堆放物件。机房内的防火设施必须保持完整好用且要定期检查、保养，确保使用时不出故障。发生电气火灾时，要即时上报消防中心，施救时应坚持“先断电，后灭火”原则，并采取相应的灭火措施。灭火后，要详细记录火灾成因及灭火情况，书面上报招标人和中标人负责人。

3) 商业区域：商铺门面大多可燃物多，应注意检查消除商铺门店的火灾隐患。商铺内安装有报警、喷淋等消防设施的，要定期检查测试，确保完整好用。规范用电，严禁乱拉电线，用铜、铁线代替保险丝，严禁电动车入户充电。不随意堆放可燃易燃易爆物品，配备相应的灭火器材，加强日常安检。严禁违规封闭安全出口、占用疏散通道、安装防盗铁窗或铁栅栏。装修应尽量使用难燃不燃的材料，禁止使用聚氨酯类以及在燃烧后产生大量有毒烟气的材料。严禁夜间在店铺内住宿，离开时确保断电。发现火灾隐患应及时排除，出现火灾应及时组织本部门员工进行扑救，并及时汇报，未经许可不可撤除、清理火灾现场。

(14) 其它安全和秩序管理要求与标准：

模块	项目	管理要求	管理标准	关键指标
安全管理	安全事件 / 事故	中标人负管理责任（含主要/次要责任）的安全事故/事件为零，这些事故/事件包括但不限于：人身安全事件、财产安全事件、火灾火险事件、信息安全事件。	在当月考核期内如出现安全事故/事件，监管部门进行事故调查分析评审，确认中标人的责任（含主要/次要责任）。	无责任事故/事件
	日常管理	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗、玩手机； 2. 消防器材抽检； 3. 安管员对工作内容及岗位标准认识清晰准确； 4. 各岗位均有该岗位的工作标准的管理文件。	1. 通过临时查岗、监控录像追溯、举报等方式，发现一起，则本项不合格； 2. 每月抽检 20%的消防器材设备，若合格率低于 95%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）； 3. 抽查 2 名现场安管员，如不能清晰准确回答考核问题，则本项不合格。	设备器材合格率 95%以上，岗位职责抽查合格率 95%以上。
	安全检查	人员出入管理：有效识别内、外部人员身份，核实、登记外部来访人员信息。	有效识别出入人员，人员出入检查须登记，无责任安全事故。	人员出入识别率达到 100%，外来人员登记率 100%，月有

				效投诉 0
		物品出入管理：楼宇出入各类物品检查识别，对放行物品进行登记核查。	有效管控出入物品，对物品出入进行检查登记，无责任安全事故。	物品出入识别率达到 100%，月有效投诉 0
		上门投诉：对上门申诉人员进行安全管理、控制，对申诉用户进行指引或安抚，配合客服部门完成用户上门申诉处理。	参照相关应急文件中的相关要求进行现场管控。	跟进率 100%，不出现责任安全事故，现场管控 0 伤亡
	安防监控	1. 安防监控中心 24 小时值班及监控。 2. 监控查询：办公区重大安全事件、固资丢失的监控查询。 3. 监控存档不少于 30 天。 4. 支持通过审批的员工监控查询需求及招标人主管部门提出的查询需求。	1. 监控记录完备； 2. 监控值班期间，发现安全问题，及时通知相关人员排除隐患； 3. 做好监控内容的保密工作，不拷贝、翻拍、外传相关监控内容。	抽查监控记录，合格率 100%，无监控泄密事件发生月有效投诉为 0
	停车场管理	地面及地上停车场的管理。	1. 停车信息与车辆信息基本相符。 2. 停车场车辆停放有序，道路畅通，交通指挥及引导正确。	违规占用道路或 VIP 车位抽查，不超过总停车位的 1%
	活动保障	各类活动、接待、重要会议等任务的安全保卫工作及物品搬运，必要时提供人力支援。	配合客户要求执行。	服务满意度 95% 以上

### 2.2.3 清洁卫生管理

本部分服务的招标范围为大厦规划红线范围的区域，委托内容包括但不限于以下内容：

(1) 建筑物内日常清洁服务：塔楼除租赁区域外所有公共区域的清洁卫生，包含公共走廊、电梯间、洗手间、消防通道、茶水间、清洁间、屋面等；裙楼除食堂区域外的所有公共区域清洁卫生，包含大堂、物业业务办公用房、功能用房（如消防控制室，配电室等）；地下车库、项目外广场地面、幕墙等区域的清洁卫生。

(2) A 塔 7-11 层由酒店自行管理，物业负责消防通道的卫生保洁。

(3) 招标人集团内部各企业办公区域（不含公共区域）保洁，各企业可自愿选择与中标人按照保洁人工单价另行签订服务合同实施，费用由各企业承担，具体对接及管理细节由各企业与中标人自行负责（招标人不参与）。

(4) 租赁区域外公共区域清洁卫生作业要求与标准：

位置	序号	清洁项目	作业要求				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
建筑物外部	1	外围及道路	清扫四次	全面清洁一次			干净、无杂物、无污渍
	2	标识牌、宣传栏	擦抹二次		清洗一次		明亮光洁、无污渍
	3	灯具	清抹灯罩一次		用不锈钢油擦抹灯柱一次		干净光亮

	4	栏杆	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无污渍
	5	沟渠、雨、污水井及井盖		清理一次	全面清理一次		确保通畅，无异物异味
	6	化粪池、隔油池				清理一次	确保排污通畅，周围无异味
	7	车库岗亭	清抹一次		清洗一次		干净、无污渍
	8	雨棚、采光井			清洗两次		无积尘、无杂物。
	9	地下停车场			清洗一次		干净、无杂物、无堵塞。
	10	外墙（玻璃幕墙和铝板）				每年清洗1次	无明显污痕斑迹。
建筑物内部	1	地面、墙面	地面清拖二次	地毯每周吸尘二次		清洗抛光一次	光滑明亮、无杂物、无污渍、无水渍
	2	送风、排烟风口		用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	3	天花灯饰			清抹一次		干净、无蜘蛛网，无灰尘
	4	玻璃门	清抹四次				干净、无污渍
	5	楼梯	清扫一次地面 清抹一次扶手				干净明亮、无污尘
	6	消防设施		清抹二次			干净明亮、无污渍
	7	垃圾桶	清抹二次	用清洁剂清抹一次			干净、无杂物、无污尘
	8	管道井			清扫二次		干净、无蜘蛛网
	9	管道设备			除尘一次		无灰尘
	10	防火门	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无污渍
	11	卫生间	每小时清拖一次，冲洗若干次	用清洁剂清洗三次			干净、无臭、无污水
室内公区	1	地面	瓷片地面：清拖二次，每季打蜡一次。	地毯每周吸尘二次			无杂物、无污渍、无水渍 光亮度 90 以上。
	2	墙面	随时保持清洁			全面清扫一次	无污渍、无灰尘、无蜘蛛网。
	3	门、窗	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	4	桌、椅	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无污渍
	5	饰物	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	6	天花灯饰				清扫一次	干净、无蜘蛛网
	7	垃圾箱、篓	清洁一次				无过夜垃圾
	8	空调出风口			清洗一次		无尘、无污渍

地下室	1	地面	清扫二次		用清洁剂清洗一次		干净、无杂物、无污渍、无积水
	2	墙面	随时保持清洁			全面清扫一次	干净、无灰尘、无污渍
	3	天花灯饰			清抹一次	全面清抹一次	干净、无蜘蛛网
	4	门、消防栓		清洁一次	用清洁剂清洗一次		干净、无污渍
	5	楼梯通道	地面扫二次，扶手清抹一次		用清洁剂清洗一次		干净、无杂物、无污渍
	6	设备房	清扫一次		全面清拖一次		干净、无积水、无蜘蛛网
	7	地下室车库	清扫一次		冲洗一次		干净、无臭、无污水
电梯	1	不锈钢表面	用不锈钢油清抹二次		全面清洁一次		光洁明亮、无污渍
	2	轿箱地面	清洁地面若干次		抛光一次		与石材地面要求相同
	3	轿箱内地脚线	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	4	按钮、灯饰、箱顶	清抹一次		用清洁剂清洗一次		干净、无灰尘

(5) 租赁区域外消杀作业要求与标准：（不得使用国家或地方明令禁止使用的药物）

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			每周	每月	
1	卫生间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次		1. 灭鼠标准：鼠密度不超过 5%（粉迹法）； 2. 灭蚊标准：积水中三龄幼蝇或蛹阳性率不超过 3%； 3. 灭蝇标准：蝇类孳生的三龄虫和蛹检出率不超过 3%； 4. 灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过 1%（粉迹法）； 5. 灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次		
		老鼠		于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。	
2	消防通道地下室电梯间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次		
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次		
		老鼠		于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。	

3	污水井污水沟	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次	
		“四害”消杀	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次	每周用球形芽孢喷洒两次。
4	污水井	老鼠		于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。
5	垃圾中转站	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次	
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	
		老鼠		投放鼠必杀两次
6	建筑物内外	白蚁		利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蜱、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次。

(6) 对于突发事件引起的情况（如恶性传染病或者流感等），应做好管理区域内的卫生及日常消杀、消毒工作，确保工作环境安全。

(7) 公共区域卫生间消耗品要求与标准

1) 公共区域卫生间消耗品实行按需提供方式，中标人应按实际情况根据日常或特殊时期的使用习惯提供足够的卫生间消耗品（一般为平时每日3次，节假日每日2次，实际使用过程中应按需调整卫生消耗品的提供次数和用量）。

2) 卫生消耗品的品牌质量档次不得低于以下参考品牌：

序号	消耗品名称	参考品牌
1	清洁剂	威猛先生、蓝月亮、绿伞
2	消毒剂	威露士、滴露、蓝月亮
3	除臭剂	小林制药、花仙子、老管家
4	洗手液	蓝月亮、威露士、滴露
5	大卷纸	维达、心相印、清风
6	擦手纸	维达、心相印、清风
7	坐厕纸	香臣、得力、无印良品

(8) 租赁区域内室内区域（适用于招标人集团内部各企业办公区域）

1) 清洁保洁服务包括但不限于以下内容：租赁区域内所有办公区域的清洁保洁，如办公区域、会议室、接待室、茶水间、玻璃窗、洗手间、租赁区域内公共区域、办公室天花板的清洁保洁工作；健身活动室及租赁区域内相关公共区域的保洁工作。

2) 服务标准：

编号	区域	清洁标准
1	办公区	<p>桌面：用干抹布擦拭，无灰尘，严禁触碰、移动、翻阅任何办公文件、资料及个人物品，清洁人员需签署保密承诺书。如确需小范围移动以便清洁，须在员工在场时进行。</p> <p>隔断：无灰尘、无手印。</p> <p>电话：每日用酒精消毒擦拭。</p> <p>垃圾桶：每日清倒，更换垃圾袋，外壁清洁。</p> <p>地面：地毯每日吸尘，无纸屑、无斑点；硬质地面保持光亮无尘、无污渍。</p> <p>门窗：玻璃洁净，轨道、窗台无积尘。</p>
2	独立办公室/会议室	<p>高标准要求：会议室清洁需在每次使用后 30 分钟内完成复位。复位标准包括：桌椅按标准布局摆放整齐、桌面无任何痕迹、白板擦拭干净、设备电源线收纳整齐。高管办公室除日常标准外，需增加对书柜、装饰品、绿植叶面等进行精细除尘。</p> <p>桌椅：摆放整齐，椅背、扶手等细节处无尘。</p> <p>电子设备：投影仪、电视屏幕无灰尘。</p> <p>白板/黑板：干净，笔槽无粉笔灰。</p>
3	茶水间	<p>台面与水槽：无食物残渣、无水迹、无茶渍。</p> <p>微波炉、冰箱：内外清洁，无残留食物、无异味。</p> <p>饮水机：水槽无积水，表面无污渍。</p> <p>地面：保持干燥，严防滑倒。</p>
4	租赁区域内公共办公区域	<p>玻璃及幕墙：内外光洁透明，无手印、无水痕、无污迹；金属边框及不锈钢立柱光亮无氧化，无指印。</p> <p>前台及接待区：台面光亮无尘，无杂物；家具、摆设、装饰品一尘不染；垃圾桶外观洁净，内置垃圾袋，垃圾不超过 1/2 容量。</p> <p>天花及灯具：天花板、风口、灯罩无灰尘、无蛛网；灯具明亮，无死蝇、无积尘。</p> <p>空气：通过有效的清洁和通风保持空气清新无异味。如需使用香氛系统或空气清新剂，其品牌、香型及使用频率须事先征得我方书面同意，应选用低敏、淡雅的商业级产品。</p> <p>地面（石材/瓷砖）：光亮如镜，无灰尘、无水迹、无脚印、无污渍；接缝处无黑垢，定期进行晶面处理或打蜡保养；门口地垫平整、干净，无积尘、无潮湿。</p>
5	租赁区域内公共走廊及通道	<p>地面：同大堂标准，保持干燥，无垃圾、无水迹。</p> <p>墙面：无手印、无划痕、无污渍，踢脚线无灰尘。</p> <p>消防设施：灭火器箱、消防栓表面无尘，玻璃清晰。</p> <p>垃圾桶：位置正确，外观清洁，及时清倒。</p>

6	租赁区域内办公区域卫生间	<p>整体：空气清新，无异味。定期使用智能香氛机，品牌和香型需经我方确认。</p> <p>厕具：马桶、小便池内外光洁，无污垢、无尿碱、无异味；下水通畅，水面无杂物。</p> <p>台盆区：镜面光亮无水渍、无手印；台面无水迹、无毛发，洗手盆无污垢；水龙头、皂液器光亮无水迹。</p> <p>地面与墙面：干燥、洁净，无积水、无垃圾。</p> <p>耗材补充：卫生纸、擦手纸、洗手液及时补充，不缺不漏。</p> <p>垃圾处理：垃圾桶内垃圾不超过 1/2，女性卫生间专用垃圾桶及时清理并消毒。</p> <p>每日对门把手、水龙头、皂液器等高频接触点进行至少4次消毒擦拭，并留有记录。</p>
---	--------------	--

3) 租赁区域内清洁频率与作业要求:

序号	区域	日常清洁	每周/定期	备注
1	租赁区域内公共办公区域	循环保洁，随时清理	石材晶面处理；电梯深度保养	高峰时段加强频率
2	租赁区域内办公区域卫生间	每小时巡检一次，高峰时段加强（上午 8:30-10:00，下午 13:30-15:00）	全面消毒；清洁天花板、墙面	记录检查表格
3	租赁区域内公共走廊及通道	每日全面清扫 2 次	墙面除尘；灯具清洁	
4	办公区	上班前清洁须在早上 8:30 前完成，下班后清洁在晚上 18:00 后开始，以最大程度减少对员工办公的干扰。	地毯局部去渍；高空除尘	清洁人员不得在办公区长时间逗留，不得使用办公区电源为私人设备充电。
5	玻璃幕墙	每日擦拭手印、污迹	定期专业、外窗清洗	

4) 专项服务标准:

- ①垃圾分类与清运：严格执行东莞市垃圾分类规定，定时、定点、分类清运，垃圾房保持整洁、无虫鼠、无异味。
- ②消杀服务：每月至少进行 2 次全面的虫害防治（灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇、灭白蚁）；建立消杀记录，并在公共区域张贴温馨提示。
- ③高空作业：所有高空清洁（如天花、灯具、高窗）必须由经过培训的专业人员使用专业工具进行，确保安全。
- ④重大会议保障：“需提供会议/活动前、中、后的重点区域专项保洁服务。会议期间，保洁人员需在指定区域待命，随时响应茶歇区、卫生间的清洁需求。”
- ⑤应急清洁响应：“建立应急响应机制，对于突发的污渍（如咖啡、茶水泼洒）、卫生间堵塞等情况，需承诺在 15 分钟内响应并到场处理。”

### 5) 服务质量管理与监督

①人员要求：所有驻场服务人员需提供无犯罪记录证明，统一着装，佩戴工牌，行为规范，礼貌避人，使用“轻声服务”。

②设备与药剂：使用先进的清洁设备（如高速抛光机、吸水机、高效吸尘器）。使用环保、低毒的清洁剂，并正确稀释和使用。

#### ③检查机制：

日常巡检：保洁领班每日不定时巡查，并填写日常清洁巡检表。

周检/月检：双方共同进行联合检查，并评分。

客户反馈：设立线上反馈二维码，张贴在卫生间、茶水间等显眼位置，确保问题能在第一时间被上报和处理。

④文件记录：所有清洁计划、巡检记录、消杀报告、物料领用记录等均应存档备查。

#### ⑤室内区域清洁保洁服务考核

考核与费用核减机制：

月度应付服务费基数：本月度应付服务费基数根据合同约定，按实际派驻的清洁员人数及对应单价计算。

计算公式：月度应付服务费基数=Σ（各岗位清洁员人数×对应岗位单价）

评分与费用核减规则：最终支付的服务费将根据本月度考核综合得分，在“月度应付服务费基数”的基础上进行核减。

月度综合得分 (S)	绩效等级	费用核减比例 (从应付基数中扣除)	说明
S≥95 分	好	0% (不扣款)	服务品质优秀，超出预期，值得表扬。
85 分≤S<95 分	标准	0% (不扣款)	此为合同要求的基础服务水平。全面达到约定标准，服务质量稳定可靠。
75 分≤S<85 分	合格	固定核减 5%	服务基本达标，但存在个别问题，需提交书面整改报告。
60 分≤S<75 分	待改进	固定核减 15%	出现多项、重复性问题，服务质量明显不达标。需提交专项整改计划，并由双方管理层共同复核。
S<60 分	不合格	固定核减 30%	服务存在严重缺陷，影响集团正常办公及企业形象。将触发合同违约条款，集团保留进一步追究责任及终止合同的权利。

重大问题处理规则：如在考核期内发生以下任何一项重大问题，无论总分多少，当月服务费直接按“不合格”等级处理，即固定核减30%的费用：1. 发生安全生产责任事故。2. 因清洁疏忽导致设施设备严重损坏。3. 发生严重违反保密协议的行为。

评分细则（总分 100 分）：

水业大厦租赁区域内物业清洁服务月度考核评分卡

考核月份：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

服务单位：

考核单位：

考核人：\_\_\_\_\_考核日期：\_\_\_\_\_

考核大项	权重	考核内容及标准	标准分	实得分	扣分说明
A. 公共区域 (30%)	30%	A1. 前台/大堂/接待区：地面光亮无脚印，台面无尘无杂物，玻璃门无手印，垃圾桶。(10分) A2. 公共走廊/通道：地面干燥洁净，墙面/踢脚线无污渍，消防设施无尘。(10分) A3. 天花/灯具/风口：无灰尘、无蛛网，灯光明亮。(5分) A4. 空气质量：空气清新无异味，符合约定标准。(5分)	30		
B. 办公区域 (25%)	25%	B1. 开放办公区：地面/地毯洁净，垃圾桶清空，隔断无手印，电话消毒记录可查。(10分) B2. 独立办公室/会议室：符合所有办公区标准，会后及时复位，设备无尘，白板洁净。(10分) B3. 保密与规范：清洁过程未移动/触碰文件，作业时间符合规定，无干扰办公现象。(5分)	25		
C. 卫生间 (25%)	25%	C1. 整体环境：空气清新无异味，巡检记录规范填写(每小时一次)。(5分) C2. 设施设备：厕具、台盆、镜面、龙头光洁无水渍污垢。(10分) C3. 地面墙面：保持干燥洁净，无积水。(5分) C4. 耗材与垃圾：耗材及时补充，垃圾桶2，及时清倒。(5分)	25		
D. 茶水间及其他 (5%)	5%	D1. 茶水间：台面、水槽、微波炉、冰箱内外洁净无异味，地面干燥。(5分)	5		
E. 服务管理 (15%)	15%	E1. 员工形象与礼仪：统一着装佩戴工牌，行为规范，礼貌待人。(5分) E2. 响应及时性：对突发清洁需求(如污渍处理)及投诉，响应和处理速度符合约定。(5分) E3. 流程与记录：垃圾分类、消杀、巡检等记录完整规范，存档备查。(5分)	15		
总计	100%		100		

计算公式：最终得分(S) = (A项得分+B项得分+C项得分+D项得分+E项得分)

考核方(甲方代表)签字：\_\_\_\_\_

被考核方(乙方代表)签字：\_\_\_\_\_

确认日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

2.2.4 园林绿化养护和管理

(1)日常花卉栽培养护管理要求每天巡查2次，发现问题及时处理。每天1次在责任区内除杂草、落叶，观察植物生长情况，每月一次松土、施肥，绿化地无明显黄土裸露；绿化植被应叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳，成活率达95%以上，绿化完好率达99%以上，大树、名木成活率达100%。

(2)施肥：乔木、灌木每年 12 月 15 日前施基肥，3 月 15 日前施追肥各一次；草坪在每年 3 月 15 日前和 9 月 15 日前各施肥一次，根据实际情况需要可进行追补施肥；花卉每月施肥二次，酌情补追。

(3)浇水：花卉类植物每天早或晚浇水一次，干旱时可适当多浇水；树木草坪在旱季时应适时补浇水。

(4)防病虫害：树木类绿化物每季度喷打一次药，早发现虫害早喷打药物；草坪夏、秋季各打药一次，早发现早喷打药物；花卉类绿化物每月喷药一次，早发现早喷打药；做好病虫害的防治，随时发现随时治理，虫害高发期，酌情增打药物次数。

(5)行道树下缘线整齐，修剪适度，干直冠美，无死树缺枝，无枯枝残叶，景观效果优良。

### 2.2.5 空调系统维护保养管理

建立规范完善的空调运行制度和维修保养制度并严格执行；空调系统安全、正常，保持状况良好。设备及环境整洁，无异常噪声及滴漏水现象；有准确完整的空调系统档案资料，各项运行记录和维修保养记录齐全，并归档保存。制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗成果。保养要求如下：

序号	保养检查项目	保养内容	保养要求	备注
一、室外机部分				
1	热交换器的清扫	清除通风口的杂物，清洁室外通风网罩内的异物，清除室外机冷凝器上的堵塞杂物，视清洁程度用清水冲洗室外机冷凝器翅片冲洗水压不要超过 0.5Mpa，避免损伤翅片。	冷凝器表面清洁无灰尘油污等堆积、翅片无倒伏、通风网罩内无异物、通风口畅通无阻。	防止喷溅浸湿电气部件。
2	电气盒内的清洁	用干净软毛刷清扫，用吸尘器清除积尘；或用干燥压缩空气、干燥氮气清扫。	电气盒内无积尘、每个电气部件表面无灰尘。	操作时要断开外机电源（氮气由物业服务中心提供）。
3	电气系统的检查	1) 检查、紧固空调室外机接线端子检查空调室外机电气绝缘。 2) 检查室外机拨码设置，清理拨码上的灰尘，保持清洁，避免因拨码上积灰导致导通不良出现故障。	接线端子无松动，各电源的火线、零线对地电阻 1MΩ 以上各种拨码设置正确，不存在导通不良的问题。	操作时要断开外机电源。
4	机内底部的清洁	清扫机壳内底部的杂物，用抹布擦洗底壳的油污。	干净，无杂物。	操作时要断开外机电源。
5	外壳的清洁	用抹布擦洗外壳的灰尘，视肮脏程度可用洗洁净，最后用清水冲洗干净。	表面干净无积尘无油污。	操作时要断开外机电源。
6	风扇运行声音	开机运行时听风扇和电机是否有异音，风扇是否有抖动现象。	风扇和电机运行声音无异常。	
7	1) 检查系统的油的色度 2) 检查空压机运行声音	1) 停机状态下，从油分的加油管 放出一点油，使用透明容器接住，然后查看润滑油是否变色或受污染。如已变质就需要更换新的冷冻油，以更好的为压缩机提供润滑。 2) 开机运行时听每个压缩机是否有异音，如有异常噪音须向用户提前告知。	1) 油的色度的正常。 2) 压机运行时声音无异常。	
二、室内机部分				

1	回风过滤网的清洗	取下过滤网，(室内机可将回风格栅拆卸，一起清洗)用干净刷子，把附在过滤网上的绝大部分脏物刷干净，可用水或吸尘器清洗过滤网，水温不要超过 40 度，用热的湿布或中性洗涤剂清洗，如果过滤网很脏，可浸泡在含有特效空调机清洗液或洗洁精和肥皂粉的中性混合液中，浸泡时间 10—20 分钟，浸泡完用平刷轻轻刷过滤网，再用清水冲洗干净后，用净抹布擦干或风干。	让每个滤孔清澈透明，无脏堵痕迹，检查完好无损，把过滤网安装原位。	不能用杀虫剂或其他化学洗涤剂清洗过滤网。每年两次清洗。
2	检查室内机的声音	回风过滤网清洗回装后，室内机开送风模式分别实验 1-2-3 档风量，检查风扇电机运转时有无机械异常杂音。	无过滤网安装不良产生的振动噪音、风扇的异常摩擦噪音等。	

### 三、系统运行状态检查

1	开机试运转	每个系统开机试运行至少两小时。	在两小时内所有的室内机不停机连续开启。	
2	检查和记录系统运行的所有参数是否正常	1)系统正常运行 30 分钟后记录系统的室内机和室外机的所有的运行参数。 2) 查看每个压缩机的运行时间。 3) 检查系统的效果，根据运行参数分析，如果是系统的泄露请查找系统泄露的原因。	1) 参数的获取可以从室外机的七段显示码或有线遥控器或通过 check 电脑获取。 2) 根据参数判断系统是否运行正常，以及运行的效果。	填写机组运行参数表，每个系统一份。

### 四、计费系统运行状态检查

1	计费系统维护	检查计费软件是否运行正常，检查抄表器，空调网关运行状态。	确保计费系统运行正常，计费正常。	
---	--------	------------------------------	------------------	--

#### 2.2.6 消防系统维护保养管理

(1)本项目设置一间消防控制室，要求中标人全天 24 小时消防中心值班，24 小时消防主机监管，消防中心值班人员每班不得少于 2 人（消防值班人员必须满足相关职业资格要求，并取得相关证书）。

(2)消防控制中心及消防设施配备齐全，完好无损，待机状态良好；落实区域消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，保证火灾发生率为“0”；落实消防部门关于 1 分钟响应到达、3 分钟处理的消防流程；制定火灾应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好；消防设备完好率 100%，零修合格率 100%。保养要求如下：

项目	频次	保养内容	保养要求
火灾自动报警系统 (FAS)	每天一次	1. 每天对火灾自动报警系统控制器的运行状态进行检查，着重检查火警功能及故障监视状态及动作监视状态，一有故障，及时处理，并进行主、备电源切换试验。 2. 对主机及联运柜外表进行清洁。	外观良好，功能正常。

	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成日检查保养全部内容。</li> <li>2. 控制器主要工作电压测试。</li> <li>3. 烟感、温感探头安装倾斜度不大于 45 度，与底座接触是否良好，外观是否洁净完好。</li> <li>4. 随机抽取不低于 2% 的温、烟感探头，检查报警是否正确。手动报警按钮，检查安装是否牢固，有无破损及丢失。</li> </ol>	设备运行正常，各项功能正常。
	每年二次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对楼层内弱电井中各模块箱进行外观检查，外接线路是否固定良好。</li> <li>2. 火灾报警控制柜、联动柜等进行清扫除尘。</li> <li>3. 线路松动，应进行紧固。对自检、消音、复位功能检查，主电源与备用电源切换、报警检查。</li> </ol>	设备运行正常，各项功能正常。
消防联动系统	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消防送风和排烟风机功能及送风阀和排烟阀联动讯号试验。</li> <li>2. 新风系统新风机和排气机的防火阀功能及联动讯号试验。</li> <li>3. 消防电梯的人工迫降的信号检查试验。</li> <li>4. 非消防电梯迫降首层的信号和联锁信号试验。</li> <li>5. 以上各联动机构连接消防中心相应控制屏的讯号是否正常。</li> </ol>	各功能正常
应急广播和消防对讲电话	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洁设备。</li> <li>2. 检查外观是否良好，检查线路及设备是否正常。</li> <li>3. 检测每层广播喇叭和电话的效果，有故障，马上更换。</li> <li>4. 检查测试消防广播主机和扩音机各功能是否正常，循环检查完所有的消防广播。</li> <li>5. 每月定期模拟火灾时测试系统的切换功能是否正常。</li> <li>6. 每月定期检测系统各项运行参数是否正常，是否达到消防广播效果。</li> </ol>	通信畅通，音响效果达到要求
防排烟风机	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洁卫生。</li> <li>2. 手动运行一次。</li> <li>3. 设备标示。</li> </ol>	外观良好、运行正常、标示清楚。
防排烟风机	每季度一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 断开主电源，挂上标示牌，检查电机接地是否良好。</li> <li>2. 紧固各部分松动的螺丝及联轴器。</li> <li>3. 检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接触点。</li> <li>4. 调整皮带松紧，手转皮带轮，观察转动是否良好。</li> <li>5. 清洁电机及风滤器和机壳内部。</li> <li>6. 转动部位加润滑油，保证联轴器及轴承灵活及稳定。</li> <li>7. 检查防火阀的机械开闭动作、开闭角度标志。</li> <li>8. 手动开机测定三相电流值，检查指示灯电压、电流表，听查风机各部件运行声音。</li> <li>9. 各远控点的控制箱(含箱内元件)全面检查。</li> <li>10. 连续三次停开机检查手动各点远控的正确性、可靠性。</li> <li>11. 连续运转半小时验证风机运转正常。</li> </ol>	润滑良好，运行正常。
	每年二次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。</li> <li>2. 风机外壳清锈、刷漆。</li> </ol>	外观良好，标示清晰。

气体灭火系统	每月一次	1. 清洁卫生。 2. 检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。 3. 检查气压表的完好情况。	外观良好，压力正常。
	每半年一次	1. 检查气瓶压力。 2. 气瓶外壳除锈，刷保护漆。 3. 模拟测试气体消防灭火系统的运作情况。 4. 检查试验手动和自动放气装置是否正常。 5. 模拟自动报警系统中的烟、温感探测器同时动作，检查气瓶的电磁阀，检查气瓶的电磁阀电压是否正常，检查联动防烟防火阀情况。	压力正常、运行正常。
消火栓及管网	每月一次	1. 清洁箱内卫生。 2. 检查箱件是否齐全。包括检查每个消火栓出水口的压力是否足够和是否渗漏，破玻按钮是否破碎。 3. 检查室外消火栓、水泵接合器，应无漏水，附件齐全。 4. 检查各阀门是否处于正常工作状态，是否完好不渗漏。 5. 检查系统各项连接联动屏或主控屏的讯号功能是否正常。 6. 每月定期检查各区间管网总阀是否开启正常、不漏水滴。 7. 每月定期检查试验天面消火栓的工作压力。	卫生良好，配件齐全
	每半年一次	1. 消防栓水压测试射程在 13 米，能实现联动。 2. 对水带进行防霉处理。 3. 检查测试报警系统，试验破玻按钮，警铃是否有动作信号、指示灯是否亮、消防水泵是否有启动信号、消防中心是否有指示。 4. 室外消火栓水压测试符合规范要求，消火栓接合器功能测试正常。	无滴漏、压力正常、工作正常。
疏散指示牌	每天一次	1. 检查外观有无破损及不亮，一旦发现及时维修。	设施完好。
	每月一次	1. 面板有无划伤或破裂现象。 2. 检查安装是否牢固。 3. 针对检查中发现的缺陷取下来进行修复，再装回原位。 4. 面板擦拭干净。	设施完好，运行正常。
消防泵喷淋泵	每月一次	1. 手动试运行，查看盘根滴水是否符合规范。 2. 水压是否正常，是否有异响异味。 3. 控制柜指示灯，柜内元器件工作是否正常。	外观良好，运行正常。
	每年一次	1. 电机、轴承加注黄油；如有异响，应更换轴承。 2. 泵体及管道阀门除锈刷漆。 3. 喷淋泵应启动管网末端试水装置放水试验。 4. 消防栓泵应启动消防栓按钮试验，是否联动。	润滑良好，运行正常。
喷淋管网	每月一次	1. 检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。	无滴漏、压力正靠。
各类阀门	每半年一次	1. 更换失灵压力表。 2. 排除管网污水，并试验。 3. 室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 4. 阀门丝杆加注黄油并加装防护套。 5. 检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。 6. 检测自喷系统水流指示器指示是否正确，信号反馈是否及时。	无滴漏、压力正常、工作正常。

### 2.2.7 供配电系统维护保养管理

保证供配电设备 24 小时正常运行，确保分列的电表数据准确；零修合格率 100%，设备完好率 100%；应急

发电机可随时启动，在市政停电情况下，保证发电机在 15 秒钟内运转供电。保养要求如下：

项目	频次	保养内容	保养要求
配电柜	每月一次	1. 每日检查外观是否良好，有无异响。 2. 每月清理外部灰尘。 3. 指示灯是否完好。 4. 警示标识挂设位置是否正确。	外观整洁； 指示灯完好； 标示位置正确。
	半年一次	1. 检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正确。 2. 检测接地电阻、连接点是否可靠。 3. 检查电源接线装置，并紧固螺丝。	阻值符合规范； 线头紧固； 操作机构灵活。
配电电容器屏	每月一次	1. 清洁卫生。 2. 检查外观是否完好，指示灯是否显示正常，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异响、异味。检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 3. 检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。 4. 检查电容器、熔断器是否过热，熔断。 5. 检查开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。 6. 检查电力监控系统监控模块工作是否正常。	设备卫生； 标示清楚； 设备运行正常。
	半年一次	1. 清洁卫生。 2. 紧固螺丝，调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。 3. 若有过载现象，应更换容量大的配电设备。	设备卫生； 开关状态良好。
	每年一次	1. 检测接地电阻。 2. 测试过流保护装置、联锁装置是否可靠。	屏内清洁无杂物，连接件无松动， 无发热变色，仪表等附件完好无损； 动力配电系统运行安全可靠。
照明器具	每月一次	1. 照明器具的清洁卫生。 2. 检查外观是否良好，有无异响。 3. 检查灯具照度的均匀度；如有异常，马上处理。 4. 调整照明器具亮度，节约能源。 5. 更换过热、故障配件、避免短路现象。 6. 根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。	灯具卫生； 工作正常。
供电线路	每月一次	1. 清洁卫生。 2. 清楚环境无积水、杂物。 3. 供电电缆标示是否清晰、脱落，如有马上处理。 4. 检查线路有无过热现象、进出线路接线装置是否完好。	线路无过热现象，接线装置紧固， 标示清晰。
	每年一次	1. 用仪表检测线路绝缘电阻。 2. 对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。	阻值符合规范，无锈蚀。

柴油发电机	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持机房、设备清洁；检查润滑油位、冷却水位、燃油量、蓄电池电位和传动皮带，排烟、空气系统、控制系统是否正常。</li> <li>2. 外观检查发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。</li> <li>3. 每月四次试运行，15-20 分钟/次，观察油压、水温、电压等是否正常。</li> <li>4. 蓄电池液高于极板 15-20MM，节点螺丝紧固。</li> </ol>	设备清洁、正常有效。
	半年一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查发动机绕组对地绝缘电阻。</li> <li>2. 检查配电柜、控制屏接头是否拧紧，各类传感信号正常。</li> <li>3. 设备整体除尘清洁。</li> </ol>	阻值合格、接头无松动、信号正确。
	每年一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洗调整气门及喷油嘴，调整皮带张紧轮、水泵后部张紧轮。</li> <li>2. 视运行时间而定更换机油、润滑油、机油滤清器、燃油过滤器和空气过滤器。</li> </ol>	皮带无破损和打滑现象，更换存在缺陷的配件。
	两年一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洗校准油嘴、燃油泵及控制器系统。</li> <li>2. 检查风扇、水泵、皮带、轴承。</li> <li>3. 检查机油泵、燃油泵、冷却水泵，并清洗水箱。</li> <li>4. 更换各类易损件。</li> </ol>	保持设备运行正常。
应急照明电源装置	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 查看 EPS 指示灯状态，各项参数、故障信息。</li> <li>2. EPS 两路交流输入电源切换功能测试。</li> <li>3. EPS 内部元器件检查。</li> <li>4. 逆变功能测试。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EPS 指示灯状态正常点亮，工作正常，电池电压正常，无故障信息；</li> <li>2. EPS 双电源切换功能正常；</li> <li>3. EPS 内部元器件无异常；</li> <li>4. EPS 逆变功能正常。</li> </ol>
蓄电池	每年一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蓄电池组情况检查。</li> <li>2. 蓄电池电压检查。</li> <li>3. 箱（柜）体内、外清洁（包括充馈电柜、电池柜和每个电池）。</li> <li>4. 蓄电池连接件、各连接端子及主、控回路接线紧固。</li> <li>5. 蓄电池放电测试。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蓄电池外观正常，无漏液、鼓胀；</li> <li>2. 测量蓄电池单节电压，电压正常。</li> <li>3. EPS 内、外清洁、无灰尘、污垢；</li> <li>4. 电线连接牢固，有可视化防松标识。</li> <li>5. 蓄电池放电测试约半小时，放电后电池电压无异常。</li> </ol>
配电箱	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各指示灯指示是否正确。</li> <li>2. 各转换开关位置是否正确。</li> <li>3. 接触器、继电器线圈交流声是否异常。</li> <li>4. 更换损坏指示灯。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各指示灯、转换开关正确；</li> <li>2. 接触器、继电器线圈交流声无异常；</li> <li>3. 指示灯（灯泡）工作正常。</li> </ol>
配电箱元器件	每年一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配电箱内元器件检查。</li> <li>2. 箱体内、外清洁。</li> <li>3. 各开关、线路及 5S 标识检查。</li> <li>4. 主、控回路接线是否松动，各接线端子接线紧固。</li> <li>5. 两路交流输入电源切换功能测试。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 元器件外观良好、安装牢固；</li> <li>2. 元器件无积尘；</li> <li>3. 标识清晰；</li> <li>4. 主、控回路接线紧固；</li> </ol> 双电源切换箱切换功能正常，输出电压正常。

漏电保护器	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期清扫灰尘。</li> <li>2. 保持漏电保护器操作手柄动作灵活、可靠。</li> <li>3. 检查漏电保护器接线及保护接地装置是否松动和接触不良等。</li> <li>4. 检验漏电保护器动作的可靠性。</li> <li>5. 更换到了使用寿命的漏电保护器。</li> </ol>	外观良好、整洁， 安装牢固、接触良好。
-------	------	---	------------------------

### 2.2.8 给排水系统维护保养管理

建立用水、供水管理制度并落实，积极协助用户安排合理的用水和实施节水计划；建立给排水设备维修保养制度并严格执行，设备和管道系统状况良好，如遇爆管、设备故障等，维修人员及时到场抢修；供水系统功能正常，排水系统通畅，零修合格率 100%，设备完好率 100%；限水、停水能预先通知用户；按规定定期清洗大厦供水蓄水设备；设备及周围环境整洁，有封闭措施；确保大厦内分列的水表行数据准确。保养要求如下：

项目	频次	保养内容	保养要求
生活泵排污泵	每天一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持设备房、机体卫生清洁。</li> <li>2. 每天每 2 小时观察其水位、水压等指示是否正常，</li> <li>3. 运行时有无异响、异味。</li> <li>4. 检查盘根处滴水是否符合规范，如不规范及时处理。</li> <li>5. 检查水位深度指示是否清晰。</li> <li>6. 发现故障及故障隐患及时处理。</li> </ol>	设备卫生，水位指示清晰。
	每季一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电机、轴承加注黄油；如有异响，应更换轴承。</li> <li>2. 泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，清扫柜内灰尘等。</li> </ol>	润滑良好，线头紧固良好。
供水排污管网	每周一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查外观是否完好，应无滴、漏现象。</li> <li>2. 检查闸阀，观察供压力表是否正常。阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。</li> </ol>	运行正常。
	每季一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清理管道内的杂物，疏通排污管道。</li> <li>2. 检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。</li> <li>3. 检查修整全部管架。</li> <li>4. 管道及支架除锈刷漆。</li> <li>5. 检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常；管道内部清洗、作防腐处理。</li> <li>6. 更换各类阀门标示，并标注管内水流方向；各类阀门丝杆上油并加装防护套。</li> </ol>	管道内无杂物，阀门开启灵活，无泄漏。  管架防锈良好，阀门工作正常，标示清晰。
生活水池	每周一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查外观是否完好，有无跑冒、滴、漏现象，箱口及透气管防虫纱网是否完好。</li> <li>2. 打开排污阀排污。检查进水浮阀并作手动进水试验。</li> <li>3. 观察水质情况，检测水的 PH 值和含氯量。</li> <li>4. 水箱、水池盖板是否上锁并且完好。</li> </ol>	无泄漏，防虫网、盖板完好，水质合格。
	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按规定比例按时投放消毒药品。</li> </ol>	
	每年二次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提前 24 小时通知相关部门做好储水准备。</li> <li>2. 提前关闭水池进水闸阀，排放干水池。</li> <li>3. 专业公司清洗消毒。</li> </ol>	水池内无泥沙及沉积物，水样检测合格，由市水质检测中心开具合格报告书。

给水井雨水井污水井化粪池	每月一次	1. 检查井盖是否盖严、完好, 开盖检查井底是否有污物, 如有则清除干净。 2. 检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。	
	每季一次	1. 清理污泥, 疏通下水管道。 2. 各类井盖及金属构件刷漆。	

### 2.2.9 智能化系统维护与保养管理

建立 24 小时维修值班制度, 及时排除故障, 确保智能化系统 24 小时正常、安全运行, 做好各项运行和维修保养记录。确保相关设备 100%完好率, 每 4 小时巡检一次并做好台账。保养要求如下:

项目	设备名称	频次	保养内容	保养要求
一、通信自动化系统				
综合布线系统		日常维护	1. 清除机柜内外综合布线系统上的灰尘。 2. 检查综合布线桥架的平整度, 对发生变形、支架螺丝脱落等与安装图纸不相符合的情况进行修复。 3. 检查机房内双绞线上、面板上、配线架、跳线上的标签是否粘连牢固, 更换有损伤的标签。 4. 使用性能测试仪对铜缆信道和未使用的光纤信道进行抽检, 并与原始记录进行核对。 5. 对电子配线架系统进行抽样检查, 检查实时报警的响应时间和报警音响是否正常工作。 6. 检查综合布线管理软件(含电子配线架中的软件)电子记录是否完整性。	线缆捆扎整齐, 无随意乱拉的飞线、跳线, 运行正常。
计算机网络系统		日常维护	1. 更新计算机杀毒软件, 系统全面查杀病毒, 优化整理磁盘空间。 2. 检查计算机所用电源与接电线路是否负载过大。 3. 测试网络连接, 保证网络上每一个节点的工作站网络接入正常。 4. 配线间的日常清洁。	运行稳定, 无异常。
光纤入户		日常维护	测试网络连接是否正常、信号强度是否稳定。	网络正常, 信号稳定。
信息引导和发布系统		日常维护	检查显示屏及控制系统工作情况。	工作正常、清洁。
无线 WIFI 接入及认证系统		日常维护	测试网络连接是否正常、信号强度是否稳定。	网络正常, 信号稳定。
5G 信号覆盖		日常维护	测试网络连接是否正常、信号强度是否稳定。	网络正常, 信号稳定。
弱电 UPS 备用电源系统		日常维护	1. 检查室内温度是否过高或过低。 2. 清理室内灰尘, 检查室内通风是否正常。 3. 检查 UPS 运行状态是否正常, 记录各种运行数据。 4. 检查 UPS 主机内部有无异响、震动, 风扇有无异响, 滤网是否干净, 运行是否正常。 5. 检查 UPS 入、输出柜各进出线开关状态是否正常。 6. 检查电池外观有无明显鼓胀、渗液或开裂。	运行稳定, 无异常。
二、楼宇智能化系统				
智能照明系统		每月一次	1. 灯具表面、配电柜内清除除尘。 2. 检查照明灯具是否正常工作, 是否有划伤、破裂	各零部件无损坏、无老

		现象。 3. 检查配电柜内开关、接触器与电线的接触情况是否良好，螺丝有无松动，标识是否脱落。 4. 测量柜中给主机供电的电源的电压，保证其稳定性。	化。	
背景音乐和广播系统	日常维护	检查背景音乐和广播系统工作情况。	系统稳定、工作正常。	
门禁系统	通道闸	日常维护	1. 检查所有道闸是否开闭正常，外表有无划痕，指示灯是否正常工作。 2. 清抹道闸。	外观良好、运行正常。
		每年两次	1. 检查道闸开闭时间是否符合使用要求。 2. 检查内部硬件是否正常工作，清理内部硬件设备上的灰尘及杂物， 3. 检查并更换道闸上的老化软胶。 4. 检查并更换道闸上损坏的红外线器件。 5. 检查各连接端口、摆闸、螺丝是否牢固，添加润滑油。	各零部件无损坏、无老化。
	考勤机	日常维护	1. 清洁考勤机。 2. 检查考勤机是否正常工作。	设备干净、运行正常。
	身份识别系统	日常维护	1. 检查外表是否完好，清洁机身。 2. 检查身份识别显示屏是否显示正常，刷卡人员与显示资料是否匹配。 3. 更新管理电脑的杀毒软件，为系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间，每周1次。	设备干净、运行正常。
	服务器	每月一次	1. 全面诊断设备硬件。 2. 检查系统性能和状态、使用记录、错误的历史记录，针对检查结果提供分析报告，并书面提交用户。 3. 更新服务器及客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。 4. 提供所发布的相关软件更新和补丁的情况，及时通知影响系统安全运行的软件漏洞和修补方法。	运行稳定，无异常。
	弱电井设备	每年两次	清理弱电井设备上的灰尘，检查硬件设备是否正常工作，指示灯是否正常工作。	硬件无尘、干净。
	电插锁读卡器	日常维护	1. 巡查所有电插锁与读卡器是否正常工作，如有损坏，必须马上更换。 2. 检查指示灯是否正常工作。	工作状态正常。
	数据库	每月一次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定
楼宇自控系统	管理主机	每月一次	1. 清除管理主机灰尘。 2. 检查控制室内通风是否正常及温度情况。 3. 检查主机电源供电情况是否正常。 4. 更新计算机杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。	系统稳定。
	模块及控制器	每周一次	1. 检查模块工作状态及各指示灯情况。 2. 检查清洁控制器，必要时加注润滑油。	工作状态正常。
	终端执行设备	每周一次	检查终端执行设备情况。	工作状态正常。
三、安防监控系统				

视频监控 系统	摄像头	日常维 护	1. 检查摄像头是否正常工作，图像是否清晰。 2. 每季度定期清洗摄像头，保证摄像质量。	正常工作 图像清晰
	监控显 示屏	日常维 护	巡检显示屏是否显示清晰，有没有雪花，如有异常， 及时修理或者更换。	正常工作 显示清晰
	控制 系统	每月一 次	1. 全面检查设备硬件。 2. 更新客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒， 优化整理磁盘空间。	系统稳定
	数据库	每月一 次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定
车库管理 系统	车闸	日常维 护	1. 检查所有道闸是否开闭正常。 2. 清抹道闸外表并检查是否完好，有没有划痕。	外观良好、 运行正常
		每年两 次	1. 检查所有道闸开闭默认时间是否符合使用要求。 2. 清理内部硬件设备上的灰尘及杂物，检查硬件设 备是否正常工作，指示灯是否正常工作。 3. 检查道闸上的软胶是否老化变色，若老化必须马 上更换。 4. 检查各连接端口的可靠性，摆闸是否牢固，螺丝 是否松脱，并适当添加润滑油。	各零部件无 损坏、无老 化
	摄像头	日常维 护	1. 检查摄像枪是否正常工作，图像是否清晰。 2. 每季度定期清洗摄像头，保证摄像质量。	正常工作、 图像清晰。
	控制 系统	每月一 次	1. 全面检查设备硬件。 2. 更新客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒， 优化整理磁盘空间。 3. 整理摄像数据，导出并备份摄像数据。	系统稳定。
	出入卡	日常维 护	1. 对进出车辆发卡与收卡，核对出入卡总数量，定 期补增损坏及遗失的出入卡。 2. 对于固定卡，根据用户要求，整理、录入、更改 及删除人员资料和车牌号码。	卡片完好， 总数量不 变。
	数据库	每月一 次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定。
无线巡更系统	每月一 次	1. 清除巡更检测点及巡更器灰尘。 2. 检查巡更器及巡更检测点是否完整无损伤，巡更 器能否正常完成记录工作，各个巡更检测点能否由 巡更器正常识别。 3. 检查巡更检测点安装是否牢固。 4. 检查管理电脑能否正常下载巡更器所采集的数 据，并检查记录数据是否正确。 5. 更新电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化 整理磁盘空间。	系统稳定， 运行正常。	
电梯五方通话系统	每月两 次	检查电梯五方通话系统工作情况。	五方通话正 常。	
紧急报警系统	每月两 次	检查报警系统工作情况，报警按钮状态。	系统工作正 常，按钮良 好。	
无线对讲系统	每月一 次	1. 清理中转台及机柜设备表面灰尘。 2. 对设备分路器及合路器除尘维修。 3. 检查电源是否正常。 4. 检查中转台及机柜设备是否正常运转。	系统稳定， 运行正常。	

四、办公自动化系统			
多媒体/无线化多功能会议系统	日常维护	1. 清理设备上的灰尘。 2. 检查设备连接线是否有松动。 3. 检查会议系统常用功能是否存在隐患。 4. 查看设备日志，检查设备在使用过程中是否有发出故障报警。 5. 检查设备环境是否符合要求。	外观良好，运行正常。

#### 2.2.10 电梯系统维护与保养管理

电梯维修、保养人员均持证上岗，电梯各种年审证件齐全；严密的安全运行和维修保养规章制度得到落实，维护保养、巡视记录统一归档管理，资料完整；电梯运行状态良好，安全设施齐全有效，轿厢及机房整洁，通风、照明及其他附属设施完好，设备完好率 100%；出现运行故障后（如困人），物业维修人员在 5 分钟内到达现场处理，无发生因困人处理不当造成的安全责任事故。保养要求如下：

序号	保养项目	保养内容及要求
一、每隔半个月维保项目		
1.1	机房、滑轮间环境	清洁，门窗完好、照明正常。
1.2	手动紧急操作装置	齐全，在指定位置。
1.3	曳引机	运行时无异常振动和异常声响。
1.4	制动器各销轴部位	润滑，动作灵活。
1.5	制动器间隙	打开时制动衬与制动轮不发生摩擦，间隙值符合制造单位要求。
1.6	制动器作为轿厢意外移动保护装置制停子系统时的自监测	制动力人工方式检测符合使用维护说明书要求；制动力自监测系统有记录。
1.7	编码器	清洁，安装牢固。
1.8	限速器各销轴部位	润滑，转动灵活；电气开关正常。
1.9	层门和轿门旁路装置	工作正常。
1.10	紧急电动运行	工作正常。
1.11	轿顶	清洁，防护栏安全可靠。
1.12	轿顶检修开关、停止装置	工作正常。
1.13	导轨上油杯	吸油毛毡齐全，油量适宜，油杯无泄漏。
1.14	对重块及其压板	对重块无松动，压板紧固。
1.15	井道照明	齐全、正常。
1.16	轿厢照明、风扇、应急照明	工作正常。
1.17	轿厢检修开关、停止装置	工作正常。
1.18	轿内报警装置、对讲系统	工作正常。
1.19	轿内显示、指令按钮	齐全、有效。
1.20	轿门安全装置（安全触板，光幕、光电等）	功能有效。
1.21	轿门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠。
1.22	轿门运行	开启和关闭工作正常。
1.23	轿厢平层准确度	符合标准值。
1.24	层站召唤、层楼显示	齐全、有效。
1.25	层门地坎	清洁。
1.26	层门及自动关门装置	正常。
1.27	层门门锁自动复位	用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位。
1.28	层门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠。

1.29	层门锁紧元件啮合长度	不小于 7mm。
1.30	底坑环境	清洁，无渗水、积水，照明正常。
1.31	底坑停止装置	工作正常。
二、每季度维保项目		
2.1	减速机润滑油	油量适宜，除蜗杆伸出端外均无渗漏。
2.2	制动衬	清洁，磨损量不超过制造单位要求。
2.3	位置脉冲发生器	工作正常。
2.4	选层器动静触点	清洁，无烧蚀。
2.5	曳引轮槽、曳引钢丝绳	曳引轮槽、曳引钢丝绳清洁，无严重油腻，张力均匀，符合制造单位要求。
2.6	限速器轮槽、限速器钢丝绳	清洁，无严重油腻。
2.7	靴衬、滚轮	清洁，磨损量不超过制造单位要求。
2.8	验证轿门关闭的电气安全装置	工作正常。
2.9	层门、轿门系统中传动钢丝绳、链条、传动带	按照制造单位要求进行清洁、调整。
2.10	层门门导靴	磨损量不超过制造单位要求。
2.11	消防开关	工作正常，功能有效。
2.12	耗能缓冲器	电气安全装置功能有效，油量适宜，柱塞无锈蚀。
2.13	限速器张紧轮装置和电气安全装置	工作正常。
三、每隔半年维保项目		
3.1	电动机与减速机联轴器	连接无松动，弹性元件外观良好，无老化等现象。
3.2	曳引轮、导向轮轴承部	无异常声响，无震动，润滑良好。
3.3	曳引轮槽	磨损量不超过制造单位要求。
3.4	制动器动作状态监测装置	工作正常，制动器动作可靠。
3.5	控制柜内各接线端子	各接线紧固、整齐，线号齐全清晰。
3.6	控制柜各仪表	显示正常。
3.7	井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好。
3.8	曳引绳、补偿绳	磨损量、断丝数不超过要求。
3.9	曳引绳绳头组合	部件齐全、固定可靠，紧固件无松动。
3.10	限速器钢丝绳	磨损量、断丝数不超过制造单位要求。
3.11	层门、轿门门扇	门扇各相关间隙符合标准值。
3.12	轿门开门限制装置	工作正常。
3.13	对重缓冲距离	符合标准值。
3.14	补偿链（绳）与轿厢、对重接合处	固定、无松动。
3.15	上下极限开关	工作正常。
四、每年度维保项目		
4.1	减速机润滑油	按照制造单位要求适时更换，保证油质符合要求。
4.2	控制柜接触器、继电器触点	接触良好。
4.3	制动器铁芯（柱塞）	进行清洁、润滑、检查，磨损量不超过制造单位要求。
4.4	制动器制动能力	符合制造单位要求，保持有足够的制动力，必要时进行轿厢装载 125%额定载重量的制动试验。
4.5	导电回路绝缘性能测试	符合标准。
4.6	限速器安全钳联动试验	工作正常。
4.7	轿厢意外移动时保护装置动作试验	工作正常。
4.8	上行超速保护装置动作试验	工作正常。
4.9	轿顶、轿厢架、轿门及其附件安装螺栓	紧固。
4.10	轿厢和对重/平衡重的导轨支架	固定，无松动。

4.11	轿厢和对重/平衡重的导轨	清洁，压板牢固。
4.12	随行电缆	无损伤。
4.13	层门装置和地坎	无影响正常使用的变形，各安装螺栓紧固。
4.14	轿厢称重装置	准确有效。
4.15	安全钳钳座	固定，无松动。
4.16	轿底各安装螺栓	紧固。
4.17	缓冲器	固定，无松动。

### 2.2.11 突发应急管理

本部分服务的招标范围为大厦规划红线范围的区域，委托内容包括但不限于以下内容：

(1) 物业管理服务相关的突发事件应急处置。包括火警应急处理方案、初中期火灾应急处理方案、大厦燃气泄漏应急方案、电梯困人应急处理方案等；

(2) 针对可能发生的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件制定应急防范措施，并在发生突发事件时组织人力物力处置突发事件；

(3) 针对公共卫生事件，中标人需在每个月月底前向招标方以书面的形式汇报月度具体防疫工作方案、情况说明、突发情况处理等当月事件；

(4) 针对可能发生的各类突发事件，中标人内部组织突发事件应急演练（防火、防恐防暴、高空抛物、防台、防汛、防疫、电梯困人等），联合街道和消防部门组织大型综合消防应急演练，并按照招标人要求留下文字记录。中标人人员全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓等系统的作用、位置和操作方法。

(5) 招标人要求的其他应急服务。

### 2.2.12 楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养

(1) 楼宇主体及附属设施维护与保养

1) 确保楼宇主体及附属设施维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。

2) 楼宇主体及附属设施完好率>98%，零修工程合格率 100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率 100%。

3) 楼宇主体及附属设施维护保养要求：

项 目	时间间隔	次数	维护保养内容
地基基础	每年	1	1) 检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。 2) 检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
承重结构	梁	每年	1) 检查有无变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	板	每年	1) 检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	柱	每年	1) 检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	承重墙	每年	1) 检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
非承重墙	每半年	1	1) 检查墙体有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。
屋面	每周	1	1) 检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。

			<p>2) 发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的, 及时修复或更换。</p> <p>3) 检查隔热层, 有无空洞、起鼓、渗漏, 发现损坏及时修复。</p> <p>4) 检查避雷网有无脱焊和间断, 发现异常及时补焊、油漆。</p>	
楼地面	每月	1	<p>1) 检查楼地面是否平整完好, 有无空鼓和破裂。</p> <p>2) 检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损, 发现问题及时处理, 更换松脱、破损的地面饰面材料。</p>	
	每季	1	<p>1) 对大理石(如有)进行抛光、晶面、打蜡处理。</p>	
楼梯	每月	1	<p>1) 检查扶手、踏步有无损坏, 发现异常随时修复。</p> <p>2) 补换损坏的地砖。</p> <p>3) 修复空鼓的地砖。</p>	
公共通道	每周	1	<p>1) 检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱; 发现异常及时修复。</p> <p>2) 公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落, 发现异常随时处理。</p> <p>3) 检查裙楼屋面外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好, 发现异常及时处理。</p>	
	每月	1	<p>1) 检查扶手、踏步有无损坏, 发现异常随时修复。</p> <p>2) 补换损坏、空鼓的地砖。</p>	
	每年	1	<p>1) 油漆金属支架和护栏网。</p>	
内墙面、天花	根据需要		<p>1) 检查大楼内公共区域及办公室内部的墙面及天花, 根据需要加固天花龙骨; 修补天花和墙面裂缝。翻新和修补时须贴附角线和防裂纱布, 并批腻子粉 3 遍和乳胶漆 3 遍。</p> <p>2) 处理内墙面及天花零星的渗漏。</p>	
	每年	2	<p>3) 雨季前后对用户窗台进行密封维护检查, 杜绝雨水侵入。</p>	
外墙面	装饰、玻璃	每周	1	<p>检查外墙玻璃和石材是否有破损现象, 协助专业公司维修作业。</p>
		每年	1	<p>1) 结合外墙清洗作业, 并检查外墙面的使用状况。</p> <p>2) 处理外墙面变色现象; 检查并加固外墙金属构件。</p>
		每年	1	<p>1) 雨季时期对用户窗台进行密封维护检查, 杜绝雨水侵入。</p> <p>2) 对外墙大面积渗漏久修无效的, 局部翻新以防止渗漏面积扩大。</p>
吊顶	每周	1	<p>检查有无擦、划、刮、踏坏, 发现损坏及时修补。</p>	
	每月	1	<p>加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作, 发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。</p>	
门窗、锁	每月	1	<p>1) 检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。</p> <p>2) 检查门窗转轴松紧情况, 或摩擦磨损部位是否需要添加润滑油, 确保开闭灵活, 无异响。</p> <p>3) 检查(塑)钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。</p> <p>4) 检查门锁、窗锁是否有损坏、生锈。</p>	

	每半年	1	1) 更换门窗、锁的易磨损部件。	
防护栏	每年	1	1) 对本项目外围墙及楼顶围栏进行油漆翻新一次。	
地下室	每周	1	1) 检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。	
大楼渗水	根据需要		1) 及时检查大楼内、外墙和楼板的渗漏水点，发现问题及时处理，一般渗漏水需在 20 天内完成防水补漏处理，属技术疑难问题需请专业防水公司处理的，处理时间经招标人批准可适当延长。	
水龙头	开关感应器	每月	1	1) 确保感应灵敏，开关灵活。
	水龙头过滤网	每月	1	1) 确保没有沙粒残留，流水畅顺。
	下水管口、管道	每月	1	1) 查看是否漏水、是否堵塞。
便池感应冲水器	每月	1	1) 确保感应灵敏，开关灵活，冲水量充足。	
蹲厕手动冲水器	每月	1	1) 确保开关灵活，冲水量充足。	
排气扇	每周	1	1) 确保风扇转速均匀，无异响。每月清洗 1 次风叶。	
电开水器	每周	1	1) 确保加热正常，水温达到标准。每两个月清洗 1 次过滤器芯。	

(2) 公共配套设施维护与保养

- 1) 确保公共配套设施维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。
- 2) 公共配套设施完好率>98%，零修工程合格率 100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率 100%。
- 3) 公共配套设施维护保养要求：

项目	时间	次数	维护保养内容
路面路基	每周	1	1) 检查路面有无积水。 2) 检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3) 检查路基有无塌陷。 4) 发现异常及时处理或修复。
停车场(库)	每日	1	1) 检查路面有无积水。 2) 检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 3) 检查车道灯有无损坏。 4) 检查行车指示标志是否正常。 5) 发现异常即时处理或修复。
	每月	1	1) 检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2) 限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3) 检查挡车器是否正常。
沟渠池井	每周	1	1) 检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2) 检查雨水篦有无异常。
	每季	1	1) 检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2) 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3) 检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。

			4) 井盖及雨水篦刷漆。 5) 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
公用标志设施	每周	1	1) 标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 2) 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
	每半年	1	1) 检查完好程度，加固。
垃圾中转站	每周	1	1) 检查有无损坏，发现问题及时处理。
地下管网	每半年	1	1) 管道刷漆。 2) 检查管道保温层有无损坏。 3) 管网支架完好。 4) 检查或更换管网。 5) 发现异常及时修复。

### 2.2.13 日常物业维修及物业使用人装修管理

(1) 根据《装修管理协议》的有关规定办理物业使用人的进场装修手续，做到装修现场井然有序，对其它物业使用人造成不良影响或有投诉的事项应积极协调。

(2) 物业使用人的装修图纸或审批等有关施工资料按法律法规或相关行政管理规定应报批国家或当地有关行政管理部門的，中标人应督促物业使用人报批国家或当地有关行政管理部門审批通过后方可允许施工，否则因物业使用人违法施工造成的一切后果均由中标人承担连带责任。

#### (3) 物业使用人装修施工现场管理

1) 禁止物业使用人及任何使用单位拆改房屋主体和承重结构，禁止在楼宇外墙、承重墙、梁柱上开孔，禁止改变房屋及公共配套设施的使用功能。

2) 中标人每日至少2次对物业使用人装修现场进行安全、环境等方面的巡查和监督，并填写《装修现场巡查记录表》同时保留现场照片。发现违规装修、违规操作等行为应及时制止并报告招标人，要求装修现场限时整改并监督整改结果，确保装修现场安全施工。

3) 做好装修现场环境管理工作，采取有效的防尘降噪措施，对装修现场的噪音、扬尘等进行检测，每天产生的装修垃圾及时清运，保持现场清洁整齐。

4) 施工过程中，必须保证有物业使用人或施工单位管理人员在现场值班，不得空岗。

进入施工现场的人员必须按规定佩戴安全帽，并系下颌带。凡从事2米以上高处作业人员必须系安全绳，安全绳上端固定应牢固可靠，使用时安全绳应基本保持垂直于地，作业人员身后余绳不得超过1米，禁止两人同时使用一条安全绳，并且专人看守。

5) 参加现场施工的所有特殊工种人员必须持证上岗，并复印证件报中标人备案。

6) 施工现场各类标牌和警示标志齐全醒目。高处作业所使用的工具和所持电缆、水管等材料等必须有可靠的防坠措施，现场区域应保证四周环境的安全，其作业下方应设置警戒线，在醒目处应设置“禁止入内”的标志牌。

7) 所有装修材料及装修垃圾须在规定时间内，通过指定通道运输并在指定区域内起卸，严禁堆放在其他公

共区域，确保不影响其他区域办公，发现违规情况及时制止。

8) 装修施工结束时，中标人应对物业使用人装修现场及相关区域进行全面检查，确保物业使用人装修所涉区域清洁完成。督促物业使用人和施工单位完成二次消防验收手续，如发现问题需要求物业使用人和施工单位进行整改直至验收合格，方可办理装修退场手续。

9) 物业使用人装修完成且消防验收合格后向物业使用人收集二次装修施工图（含给排水、电气、空调等）、二次消防验收报告等资料，并进行整理、归档。

### 2.2.14 其它服务

(1) 协助招标人管理固定资产。

(2) 协助招标人办理办公用房交接登记。

(3) 协助招标人及物业使用人临时搬运物资。

(4) 中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

(5) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

(6) 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

(7) 协助招标人其它临时性的事务。

(8) 中标人的物业管理须具备符合国家或行业规定的相关证件，无刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经招标人审定。

(9) 管理范围内，财物、设备及资料有被盗遗失情况的，中标人负责照价赔偿，资料补办手续费用一切由中标人负责。造成严重后果的追究其相关的值班人员的刑事责任。

(10) 如有需要，中标人的物业管理须听从招标人调动指挥。

(11) 在合同生效期间内，中标人员发生纠纷或伤亡事故，与招标人无关，中标人自行负责解决。

(12) 协助招标人进行水电费、租金等催缴工作。

### 2.3 实施地点

本项目实施地点为广东省东莞市南城街道宏北路16号水业大厦。

## 三、服务期限

自招标人书面通知中标人进场之日起至 2027 年 12 月 31 日。

## 四、物业服务人员要求

本项目人员配置为 65 人（入驻率 $\geq 70\%$ ，其中包含招标人集团内部各企业办公区域保洁 18 人，物业团队人员 47 人），招标人有权根据项目的实际入驻情况，对于人员数量进行调整，具体以双方协商为准。物业服务总岗位人数应根据入驻率不超过下表人数配置，入驻率=已入驻面积/计容面积（不含地下车库）。

(1) 人员配置如下：

序号	线条	岗位	入驻率/配备人数		岗位职责	岗位要求
			<70%	$\geq 70\%$		

序号	线条	岗位	入驻率/配备人数		岗位职责	岗位要求
			<70%	≥70%		
1	综合支持	项目经理	1	1	为本项目负责人，是项目专职管理人员，负责项目全面综合管理，与招标人沟通服务事项并对管理结果负责，该职位要求常驻项目办公。	本科及以上学历，10年以上物管工作经验，具有物业管理或工程技术相关证书，年龄45岁以下。
		财务专员	1	1	物业收缴管理，物业费收支核算等财务工作。	应具备大专以上学历，2年以上财务工作经验，具备相关从业资格证。
		品质专员	1	1	了解安全生产标准等体系相关知识；具有独立推动执行工作能力，具备现场安全检查、安全培训能力；有注册安全工程师证、安全管理员证、体系内审员证优先。	大专及以上学历，安全工程专业优先；45周岁以下，男女不限；3年及以上安全岗位工作经验。
2	安保	安保负责人	1	1	统筹现场安保管理相关工作，协调安保部工作	大专及以上学历，年龄45岁以下，身高≥175cm，5年以上安保工作经验，其中含3年以上相同岗位管理经验，退伍军人优先。
		安全领班	2	2	负责当班期间现场管理及班组内部管理	
		安保员	13	15	大门出入口来访管理 车辆进出引导及管理 办事人员出入管控 消防控制室值岗要求24h双人双岗，每班2人，（值班人员应具有建（构）筑物消防员资格证） 整体大楼及楼内巡逻 轮休顶岗	高中以上学历；形象较好，男性≥175cm，女性≥158cm；年龄18-35岁；大楼主要出入口岗位保安员语言表达能力较好；安全领班物业管理工作经验不低于2年；无劣迹行为，无犯罪等不良记录。
3	环境	环境负责人	1	1	全面统筹保洁、室内绿化服务工作	高中及以上学历，年龄45岁以下，具备2年以上物业管理或物业环境品质管控工作经验。
		公区保洁员	10	12	公共区域及洗手间清洁；停车场及外围保洁；垃圾收集与清运。	初中以上学历；男性18-60岁，女性18-55岁。
		办公区域保洁员	18	18	负责招标人集团内部各企业办公区域保洁	初中以上学历；男性18-60岁，女性18-55岁。
		绿化养护	1	1	园区绿化养护	中专以上学历；男性18-60岁，女性18-55岁。
4	客服	客服负责人	1	1	客户诉求处理及关系维护，业务办理	专科及以上学历，年龄35岁以下，相貌端庄，举止大方，具备2年以上相同岗位管理经验。

序号	线条	岗位	入驻率/配备人数		岗位职责	岗位要求
			<70%	≥70%		
		大堂 客服	4	4	大堂前台值守，处理客户诉求，业务办理；二班制；大堂出入服务指引；	高中及以上学历，年龄18-35岁，身高男生≥175cm，女生≥165cm，形象好，气质佳；身心健康、五官端正、手臂腿部无纹身、无明显疤痕，发色无明显染色；口齿清楚，声音宏亮，具有良好的普通话、粤语表达沟通能力
5	工程	工程 负责人	1	1	统筹现场工程技术相关工作	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历，年龄45岁以下，具有5年以上物业设施工作经验，其中3年以上相同岗位管理经验。
		工程 主管	1	1	协助工程负责人开展日常工作，对接相关专项维保供方，负责日常维修、设施设备维保和施工监管等工作	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历，年龄45岁以下，具有3年以上物业设施工作经验
		工程 管理人员	4	5	负责大厦空调、电梯、弱电系统、消防设备、机电设备等设备运营管理工作	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历，年龄45岁以下，具有3年以上物业设施工作经验。
配备人数小计			60	65		

(2) 中标人应组建完整的物业管理服务团队，中标人配备的工作人员应不低于上述岗位要求。

(3) 本表各阶段人员配置以项目入驻率为依据计算，实际进场人数将以招标人及中标人视本项目入驻率共同协商确认，以招标人的书面通知为准，按照中标人的报价单据实结算。

(4) 中标人所聘用的物业管理应具备：

1) 遵纪守法、品行端正，具有良好的思想政治素质、敬业精神、工作责任心和履行本职工作的能力，无劣迹行为，无犯罪等不良记录。

2) 必须经过相应的知识教育和岗位培训，并具备相应的工作能力或持有相应的上岗资格证书。

3) 必须遵守保密规定，除正常的工作联系外，不得随意打探、议论、传播招标人单位及其工作人员的工作信息，散布有关不良言论，其中监控中心人员要严守秘密，严禁泄漏本项目监控点等安保方面的详细资料。

4) 必须按岗位统一着装、佩带工牌、持证上岗，做到仪容整洁、精神饱满、语言文明、行为规范。在岗时不得擅离职守、喝酒或睡觉，不得在工作期间从事与本职工作无关的工作，严禁睡岗或溜岗。服装要求根据招标人需求执行，进场前提供相关服务模版由招标人进行选择。

(5)相关违约要求

1)中标人在服务过程中不可无故变更项目负责人，如确实需要变更，应提前1个月向招标人提出，经招标人同意后方可执行，与此同时，中标人应支付招标人15万元违约金；如中标人一年内连续两次更换项目负责人，招标人有权终止合同。

2)中标人应严格执行自己投标报价中的项目预算中的人工成本，如实际费用、实际成本支出严重超出投标预算，招标人有权拒绝相关费用的支付并要求中标人整改，如整改无效或拒绝整改，招标人有权立刻终止合同，且不视为招标人违约。因国家政策或临时突发事件导致的情况除外。

**注：服务期内，招标人有权根据项目实施情况及招标人物业管理团队组建情况，将本项目物业管理运营岗位（工程负责人、安保负责人、环境负责人、客服负责人）调整为由招标人自行配置人员，调整配置岗位和实际配置人员以招标人书面通知为准，中标人须无条件配合进行人员交接工作，招标人实际配置人员后不再向中标人支付对应调整配置岗位的人工费用，中标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。招标人自配岗位人员后，该岗位对应的直接管理责任及履职后果由招标人负责；中标人不再对该岗位人员的行为及履职结果承担责任，但仍应就整体物业运营提供必要协调与技术支持。中标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，中标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿。**

## 五、考核评价

依据招标人提供的服务质量履约考核标准对中标人进行综合考评，体现以结果为导向，以满意度为牵引，有效驱动中标人管理质量的不断提升，考核的结果书面知会中标人（合同履行期间，招标人发布新的考核标准的，按新的考核标准执行）。具体考核如下：

### 5.1 物业管理带教服务考核

为确保对物业管理带教服务的带教过程与最终成果验收，过程考核侧重于带教服务的执行过程、阶段性成果与学员成长；最终考核侧重于带教服务的最终成果与整体目标达成率。

#### 5.1.1 过程考核

招标人依据双方确认的考核办法，对带教服务的实施过程进行阶段性监督与考核；过程考核分3次考核，每5个月考核1次（具体考核时间根据招标人的实际情况进行灵活调整）。

按照投标人提报培养计划，进行过程考核，满分100分，重点考核带教服务的实施过程与阶段性成效。过程考核评分细则（100分）如下：

考核大类	考核细项	分值	扣分标准
一、带教方案与计划 (15分)	方案的系统性与针对性	8分	方案缺失核心知识模块，每缺一项扣2分；未体现不同岗位培养路径的差异性，扣3分。
	导师团队配置与稳定性	7分	核心导师资质不达标，每人扣2分；未经招标人同意擅自更换项目经理等核心导师，扣3分。

二、带教过程实施 (40分)	培训计划执行率	15分	每有一项计划内培训未执行或严重缩水,扣1分。
	过程记录与沟通	15分	未建立或更新《个人学习档案》,扣5分; 未定期提交《跟岗进展报告》,每次扣2分; 未组织季度述职,扣3分。
	资源投入保障	10分	未按承诺投入课程、教材、实操设备等资源, 缺少一项扣3分。
三、学员能力提升 (35分)	阶段性考核通过率	20分	按计划组织季度/半年度考核,学员通过率 每降低10%,扣3分。
	能力成长可见性	15分	通过访谈、实操观察,评估学员相较于上阶 段的进步程度,若不达标考核要求,每人次 扣2分。
四、过程满意度(10分)	学员过程满意度	10分	匿名测评:满意度 $\geq 95\%$ 得10分; $\geq 80\%$ 得 8分; $\geq 70\%$ 得6分; $< 70\%$ 得0分。
过程考核总分		100分	
备注: (1) 结果考核得分 $\geq 90$ 分: 全额支付当期带教服务费用。 (2) $80$ 分 $\leq$ 结果考核得分 $< 90$ 分: 按90%支付当期带教服务费。 (3) $70$ 分 $\leq$ 结果考核得分 $< 80$ 分: 按80%支付当期带教服务费。 (4) 结果考核得分 $< 70$ 分, 招标人无需支付当期物业管理带教服务费用, 同时中标人还应向招标人支付人民币100,000.00元作为违约金。			

#### 5.1.2 最终考核

带教服务期满, 招标人组织对中标人最终交付的成果进行验收, 并对照人才培养目标进行最终评估。验收结果将作为合同履行情况的重要依据。结果考核评分细则(100分)如下:

考核大类	考核细项	分值	扣分标准
一、团队培养成果 (60分)	岗位胜任力认证	60分	<p><b>【核心指标】</b> 由双方联合工作组通过现场实操(权重40%)、笔试(权重30%)、面试答辩(权重30%)对5名学员进行综合考评(拟派驻人员培训时长不足6个月或中途工作调整的, 不纳入考核范围)。</p> <p>1、5名学员(含项目负责人)全部通过认证, 得60分; 2、4名学员(含项目负责人)通过认证, 得40分; 3、3名学员(含项目负责人)通过认证, 得20分; 4、2名学员(含项目负责人)或项目负责人未通过认证, 得0分。</p>

二、知识传承成果 (40分)	体系文件完整性与质量	20分	<p>要求提供包括不限于以下文件：《项目运营管理知识体系文件》，全套《项目设施设备运维与应急处理手册》，《岗位胜任能力评估报告》，《项目全周期运营管理方案》，《物业服务各模块（客服、工程、秩序、环境）标准化作业程序》，《项目品质检查标准与考核办法》，《内部绩效考核与激励机制方案》，《各条线台账》。</p> <p>1、每缺失一项核心文件，扣3分。 2、文件内容存在严重错误或与项目实际严重不符，每项扣2分。 2、文件仅为通用模板，未针对本项目进行定制化修订，缺乏适用性，每项扣1分。 分数扣完为止。</p>
	知识转移与授权	20分	<p>移交全部约定的管理体系文件、模板、图纸的电子版及纸质版，并确保其完整、可读写，得15分；否则一项扣5分。</p> <p>明确授权招标人可在本项目后续运营中永久、无障碍使用全部交付成果，得5分；未签署或授权范围受限，本项不得分。</p>
结果考核总分		100分	

备注：

- (1) 结果考核得分  $\geq 90$  分：招标人全额支付当期物业管理带教服务费用。
- (2)  $80 \text{ 分} \leq \text{结果考核得分} < 90 \text{ 分}$ ：招标人最终支付当期物业管理带教服务费的 90%。
- (3)  $70 \text{ 分} \leq \text{结果考核得分} < 80 \text{ 分}$ ：招标人最终支付当期物业管理带教服务费的 80%。
- (4) 结果考核得分  $< 70$  分：招标人招标人无需支付当期物业管理带教服务费用，同时中标人还应向招标人支付人民币 200,000.00 元作为违约金。

5.2 物业管理运营服务考核

5.2.1 考核指标如下（100分）

序号	考核项目	总分值	权重占比	合计得分
<b>一、招标人对中标人考核</b>				
	(一) 客户服务 (分值25分)	100分	40%	
	(二) 环境卫生 (分值30分)			
	(三) 会议服务 (分值20分)			
	(四) 绿化养护工作 (分值20分)			
	(五) 突发事件处理 (分值5分)			
	(六) 日常巡检落实情况 (分值30分)	100分	30%	
	(七) 日常维保落实情况 (分值10分)			
	(八) 服务响应时间 (分值15分)			
	(九) 故障应急处理 (分值10分)			
	(十) 投诉及处理 (分值15分)			
	(十一) 设备完好情况 (分值20分)			
	(十二) 安全保卫管理 (分值100分)			
	二、水业大厦物业使用人意见调查表	100分	10%	
X年X月考核总得分：				

**考核办法:**

每月月底由招标人组成考核小组, 按该考核标准检查中标人服务质量:

- (1) 考核总得分 $\geq 90$ 分为合格, 不予扣罚, 中标人须对扣分项目进行限期整改;
- (2)  $80 \leq$ 考核得分 $< 90$ 分的, 招标人最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的90%;
- (3)  $70 \leq$ 考核得分 $< 80$ 分的, 招标人最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的80%;
- (4)  $60 \leq$ 考核得分 $< 70$ 分的, 招标人最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的70%;
- (5) 考核总得分 $< 60$ 分, 招标人无需支付考核对应月份物业管理运营服务费用, 同时中标人还应向招标人支付人民币100, 000. 00元作为违约金。
- (6) 12个月内累计3次 $70 \leq$ 考核总得分 $< 80$ 分或6个月内累计2次 $60 \leq$ 考核总得分 $< 70$ 分的, 招标人有权单方解除合同, 且不承担任何违约责任。

## 5.2.2 物业服务考核明细

**一、招标人对中标人考核**

内容	评分标准	分值	扣分标准	得分
(一) 客户服务 (分值 25分)	1. 按合同要求配备管理人员、环境卫生、客户服务、会议服务人员; 每月20号前提供当月人员名册。工作人员上岗时统一着装并佩戴工作牌; 言行文明, 注意仪容仪表。	10	1) 20号前未按合同配备人员, 缺1人扣0.5分; 2) 发现言行着装不适当的, 一处不合格扣0.5分。	
	2. 遵守岗位职责, 不得出现无故缺勤、脱岗、空岗现象; 认真完成布置的有关工作, 按要求执行, 工作到位, 态度积极, 不推诿, 工作中无弄虚作假现象; 按照疫情防控要求, 严格做好项目内部员工防疫管理工作。	5	发现一处不合格扣0.5分。	
	3. 建立24小时客户服务体系, 及时受理物业管理服务诉求, 报修处理及时率达100%。	10	1) 发现未能及时受理客户诉求, 报修处理慢或维修不及时, 一次扣1分; 2) 物业使用人反馈问题未及时整改的, 一次扣1.5分; 3) 招标人收到所属区域有关物业管理的有效投诉, 一次扣5分。	
(二) 环境卫生 (分值 30分)	1. 室外建筑包括广场及道路、栏杆、车库岗亭、雨棚、采光井等保持干净、无杂物; 沟渠、污水井、井盖、化粪池、隔油池保持通畅、无异味。每年1次清洗外墙, 外立面幕墙清洁、完整, 没有明显斑迹, 严格做好安全生产防范措施。	2	1) 发现清洁不到位一次扣0.5分; 2) 未定期清洗外墙一次扣1分; 3) 被使用单位工作人员投诉一次扣1分。	
	2. 停车场(包括地下)设备房、楼梯、消防设备等保持干净、无杂物, 每月最少一次冲洗地面。	3	发现清洁不到位一次扣0.5分。	
	3. 室内地面、地毯、楼梯无杂物、无污渍、无水迹, 通道无积水, 下水道无阻塞; 天花、墙面无灰尘、无蜘蛛网、无脱漆、无霉点石材定期翻新保养; 门、窗无尘、无污渍; 桌椅无尘无污渍; 天台无寄生。	3	1) 发现清洁不到位一次扣0.5分; 2) 被使用单位工作人员投诉一次扣1分。	
	4. 空调出风口、天花、垃圾桶、消防设施等保持干净、无尘无污渍; 地毯、沙发、台布、窗帘及沙发套等定期清洗干净, 没有污迹。	3	发现清洁不到位一次扣0.5分。	

	5. 卫生间洁净无异味,洗手盆无积水,墙身、门窗、边角无污迹。	2	1) 发现清洁不到位一次扣 0.5 分; 2) 被使用单位工作人员投诉一次扣 1 分。	
	6. 电梯轿厢不锈钢表面、轿箱地面、按钮、灯饰、箱顶无尘、光洁明亮、无污渍。	2	发现清洁不到位一次扣 0.5 分。	
	7. 垃圾日产日清,垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	2	发现垃圾清运不及时,一次扣 0.5 分。	
	8. 定期消杀,包括鼠、蟑、蚊、蝇、白蚁等害虫孳生,如繁殖季节加强消杀频次。	2	发现定期作业没按时进行的,一次扣 0.5 分。	
	9. 清洁人员遵守岗位职责,严格纪律要求,不得出现泄密、破坏、偷窃等行为。	2	发现出现泄密、破坏、偷窃行为,一次扣 3 分。	
	10. 制定垃圾分类等管理制度和措施。按垃圾分类模式和要求配置分类收集容器,设置有害垃圾收集点、可回收物收集点;垃圾收集点(房)按要求设置垃圾分类宣传内容(垃圾四分类图、公示牌、管理制度、操作规范);分类收集容器完好、整洁、容器颜色、标识规范清晰;做好垃圾分类培训并记录完备,按要求做好物业使用人垃圾分类落实情况统计。	5	1) 垃圾分类宣传内容设置不全,垃圾分类收集不正确,一次扣 1 分; 2) 未按要求设置分类垃圾宣传内容或收集点扣 1 分; 3) 分类收集容器、标识不规范清晰扣 0.5 分; 4) 不按要求开展垃圾分类培训或培训记录不全扣 0.5 分; 5) 统计台账不全扣 0.5 分。	
	11. 制定节电节水管理制度和措施。定期检查卫生间、茶水间水龙头等用水设备是否存在跑、冒、滴、漏等现象,并及时修理;检查下班后办公室空调、电器设备是否关闭。	2	1) 发现水龙头等用水设备跑、冒、滴、漏现象维修不及时,一次扣 0.5 分; 2) 遗漏一次扣 0.5 分。	
	12. 根据疫情防控要求,做好清洁消毒、室内通风等防疫工作。	2	遗漏一处扣 0.5 分。	
(三) 会议服务 (分值 20 分)	1. 做好会场区域、贵宾休息室日常清洁、检查工作。会议室家具干净、无灰尘;会议桌布、台裙干净平整无污迹、无折皱、无破损;地面洁净无垃圾、无残留物;杯具干净无茶迹,摆放整齐。	3	1) 发现一处不合格扣 0.5 分; 2) 使用单位投诉一次扣 1 分。	
	2. 做好会前标准化布置,包括横幅、指示牌、会议台、签到台、茶水、会议名牌、纸巾等。	3	1) 发现一处不合格扣 0.5 分; 2) 使用单位投诉一次扣 1 分。	
	3. 做好会中服务,会议期间会务员和音控人员不得擅自离岗,注意观察开会情况,根据会议情况续茶水,合理调整会议室的温度及音响效果。	3	1) 发现一处不合格扣 0.5 分; 2) 使用单位投诉一次扣 1 分。	
	4. 做好会后收场。会议结束 60 分钟内,完成会场清洁,收撤杯具、烟盅,并清洗、消毒后放回原处;收纳台裙台布;桌椅归位,关闭空调、照明、音响设备及门窗。	3	发现一处不合格扣 0.5 分	

	5. 会议人员要服装整齐大方,仪容仪表符合规范,精神面貌佳,安排专人到场监督会务服务工作,巡查会议室准备情况和会议期间的需求情况。	3	发现一处不合格扣 0.5 分	
	6. 做好会议室用电设备节能检查,避免用电设备长时间无效耗能。	2	发现一次不合格扣 0.5 分	
	7. 做好会议家具保管、维护、有序存放,存放点做好消防安全检查工作。	3	1) 因保管、维护、存放不当导致损坏,发现 1 件扣 0.5 分; 2) 阻塞消防通道或消防设备不齐全扣 1 分。	
(四) 绿化养护工作 (分值 20 分)	1. 绿植养护用水设备采用节水型设备,避免水资源浪费。	3	发现一次不合格扣 0.5 分	
	2. 植物处于最佳观赏期,生长良好,葱绿茂盛,形态美观,叶面清洁无灰尘,无病害,无枯叶、残花等现象。	5	发现一处不合格扣 0.5 分	
	3. 定期防治病虫害,发现病虫害要及时采取有效措施防治,不要让其蔓延扩大;及时修剪枯病枝、伤害枝等,喷药时,要先行小量喷施试验后才大量试用,做到既除病虫害又保证花卉生长不受害。	5	发现一处不合格扣 0.5 分	
	4. 要做好养护登记表,并挂在植物不显眼的位置上,填写好植物的名称、摆放和更换时间、养护内容和时间等资料。	2	发现一处不合格扣 0.5 分	
	5. 做好补植工作。及时清理死苗、死树,在两周内补植回原来的苗和树,成活率 95%以上。	3	发现一处不合格扣 0.5 分	
	6. 植物搭配要有艺术性且符合现场摆放需求,保持植物干净整洁,无脏物。	2	发现一处不合格扣 0.5 分	
(五) 突发事件处理 (分值 5 分)	1. 处理客服、会务、天气引起的环境保洁工作及其他突发事件。	5	处理不到位每次扣 0.5 分,因物业管理不善造成重大恶劣影响的一次扣 5 分。	
(六) 日常巡检落实情况 (分值 30 分)	1. 严格按照招标文件及合同要求,按章开展设施设备巡查工作,对建筑本体公共部分、供水、供电、会议系统、消防系统、电梯系统、空调、智能化系统、安防系统、节能监管平台等进行定期巡检,分项做好巡查记录和建立专项档案备查。	5	1) 未按规定巡检、记录或档案不完善的,每次扣 1 分; 2) 应当通过巡检发现建筑物存在的问题或设备故障而未及时发现,根据影响程度,每次扣 1 分或 2 分。	
	2. 日常巡检中发现的问题或设备故障,按照合同要求做好维修或上报工作,跟踪并记录修复整个流程,建立档案备查。建立设施设备的备件管理制度,使用由招标人购买的备件前须征得物管考核小组批同意,使用后做好相关登记。	5	1) 巡检中发现建筑物存在问题或设备故障,应当上报但未及时上报的,每次扣 1 分; 2) 未建立设备维修维护台账的,每次扣 1 分; 3) 不按规定使用备件或未建立备件使用台账的,每次 1 分。	

	3. 按合同要求配备技术人员和岗位，每月20号前提供当月人员名册和岗位情况。遵守岗位职责，不得无故缺勤。	10	1)20号前未按合同配备人员和岗位的，缺1人(岗位)扣0.5分； 2)发现一次无故缺勤，一次扣2分，因缺勤导致严重后果一次扣5分。	
	4. 疫情期间，按防疫要求对空调滤网进行清理，保证测温仪、空气净化器等防疫设备正常运行，并做好相关登记。	5	1) 巡检中发现防疫设备存在问题或防疫设备故障，应当上报但未及时上报的，每次扣1分； 2) 未建立防疫设备维修维护台账的，每次扣1分。	
	5. 按《安全生产监督管理重点项目台账》和《安全隐患排查整治台账》进行重点巡查，并建立巡查台账。其中《安全生产监督管理重点项目台账》中的项目每月至少检查3次；《安全隐患排查整治台账》中的风险点，对一级风险点实行每天巡查一次、二级风险点实行每周巡查一次、三级风险点实行每月巡查一次。	5	1) 未按要求进行巡查并建立台账的，每次扣1分； 2) 巡检中发现由物业进行维修的，未按时做处理的，每次扣1分； 3) 巡检中发现不在物业物业维修范围的，但未做好应急措施的，每次扣1分。	
(七) 日常维保落实情况 (分值10分)	1. 所有设施设备的各项档案齐全完备，管理制度健全，做好维保工作计划，跟踪维保整个流程，建立档案备查。针对专业性较强的设备，如空调系统、消防系统、高压配电系统、智能化系统(包括门禁、监控、车场管理等系统)、外墙景观照明系统、电梯系统等，由具有相关资质的专业公司进行维保，监督维保公司严格按照合同要求，定期对设施设备进行维保工作，分项做好维保记录和建立专项档案备查。	10	1) 发现空调主机、消防、供水、供电、电梯系统有1次不按规定维保扣3分； 2) 发现、智能化系统有1次不按规定维保扣2分； 3) 发现其他设施设备有1次不按规定维保扣1分； 4) 所有设施设备由于不按规定维保造成较大影响或较大故障的1次扣5分，造成恶劣影响或重大故障的1次扣10分； 5) 维保档案不完善，每发现一处扣1分。	
(八) 服务响应时间 (分值15分)	1. 收到设施设备报修信息后，技术人员到达现场处理故障的响应时间一般不超过15分钟，电梯、消防、空调、电力、智能化等设备响应时间不超过5分钟。	10	每次故障按照技术人员响应时间进行扣分，超过响应时间未响应但在1小时以内响应的扣0.5分，超过1小时未响应但24小时内响应的扣2分，24小时以上没有响应的扣3分，由于没有响应造成较大影响或较大故障的1次扣5分，造成恶劣影响或重大故障的扣10分。	
	2. 接到会议通知后，10分钟内响应设备使用人需求，按照要求布置会场；检查会场内灯光、音响、视频投影、空调等设备状况；会议期间至少保证有1名会议音控技术人员全程跟进，确保会议顺利进行。	5	1) 发现人员响应不及时，一次扣1分； 2) 发现会议期间没有音控人员跟进的，一次扣2分。	

<p>(九) 故障应急处理 (分值 10分)</p>	<p>1. 各项设施设备建立健全的故障应急管理制度并严格执行。故障发生后, 设备责任人须迅速到场了解故障原因和影响, 做好现场温馨提醒及受影响单位的解释工作, 及时上报故障状况及抢修进展情况, 加强与设备厂家 (供应商或承建单位) 的联系和沟通, 尽快解决抢修过程中遇到的技术难题, 并做好相关应急处置记录, 建立档案备查。</p>	<p>10</p>	<p>发现处理不及时、没有及时上报的, 每次扣 1 分, 由于未做任何应急处理措施造成较大影响或较大故障的 1 次扣 5 分, 造成恶劣影响或重大故障的扣 10 分。</p>	
<p>(十) 投诉及处理 (分值 15分)</p>	<p>1. 及时处理服务对象提出设施设备存在问题, 有规范的处置流程, 并及时告知处理结果, 不得以任何借口推诿、拖延和拒绝。能够即时处理的即时处理, 不能即时处理的做好解释工作, 并即时上报。做好相关处置记录, 建立档案备查。</p>	<p>15</p>	<p>发现没有及时处理投诉或没有及时上报处理情况的, 每次扣 0.5 分, 因未及时处理投诉导致投诉人向有关行政管理部门投诉的, 每次扣 1 分, 由于没有处理造成恶劣影响或重大故障的扣 15 分。</p>	
<p>(十一) 设备完好情况 (分值 20分)</p>	<p>1. 合同规定属于物业公司维修范围的项目需及时维修, 重大故障 (指直接影响服务质量, 对服务对象造成明显影响的故障维修) 需即时上报, 并在约定的期限内完成维修; 一般设施设备故障维修时间应不超过 24 小时。</p>	<p>20</p>	<p>(1) 供配电系统 因物业管理不善引起的, 影响物业使用人正常办公或经营活动, 影响范围大于一间办公室或一间商铺的故障断电, 抢修时间在 0-4 小时内的, 扣 0.5 分/次; 4-8 小时, 扣 1 分/次; 8 小时以上每超 4 小时增扣 0.2 分/次。 (2) 给排水系统 因物业管理不善引起设备故障, 造成用户端 (一间办公室以上) 停、用水 0-4 小时内的, 扣 0.5 分/次; 4-8 小时, 扣 1 分/次; 超过 8 小时以上每超 4 小时增扣 0.2 分/次。 (3) 电梯设备 1) 因物业管理不善引起, 发生困人故障, 困人时间在 5-15 分钟的扣 0.5 分, 15-30 分钟的扣 1 分, 超过 30 分钟每超 15 分钟增扣 1 分/次。 2) 因物业管理不善引起单台电梯停机故障, 0-4 小时的扣 0.5 分/次, 4-8 小时的扣 1 分/次, 超过 8 小时每超 4 小时增扣 0.2 分/次。 (4) 空调系统 在规定正常提供服务的季节内, 因物业管理不善引起设备故障而停用空调的, 0-30 分钟扣 0.5 分/次, 30-60 分钟的内扣 1 分/次, 超过 60 分钟以后每超 30 分钟增扣 0.2 分。 (5) 会议系统 会议期间, 因物业管理不善引起</p>	

		<p>设备故障，造成会议无法正常召开，扣 10 分/次；在非会议期间，因物业管理不善引起设备故障，0-4 小时修复的扣 0.5 分/次，4-8 小时修复的扣 1 分/次，超过 8 小时每超 4 小时修复的增扣 0.2 分。</p> <p>(6) 照明系统 主要道路照明，因物业管理不善引起故障造成夜间规定时间内不能开启的，扣 0.5 分/次，整个外围照明不能开启使用的，扣 1 分/次。楼内通道照明，在规定开启时间内不能使用，当天没有修复的，扣 0.5 分/次、层。楼内通道照明，未根据作息时间、天气变化及时开启灯具，扣 0.5 分/次、层。</p> <p>(7) 消防系统 1) 因物业管理问题引起故障，造成整个控制系统停用 0—1 小时的，扣 2 分/次，1—2 小时的，扣 4 分/次，超过 2 小时每超 1 小时增扣 0.5 分/次。 2) 因物业管理问题引起故障，造成消防水系统停用 0—4 小时的，扣 0.5 分/次，4—8 小时，扣 1 分/次，超过 8 小时每超 4 小时增扣 0.2 分。</p> <p>(8) 安保监控系统 主要有视频监控设备、周界报警设备、门禁设备及汽车道闸设备。以上各类设备如不能使用或利用率低于 90%当天无法修复时，扣 0.5 分/天，故障维修时间较长或备品、备件采购周期较长，中间已采取相应有效措施者，不扣分值，否则每天扣 0.5 分。</p> <p>(9) 除以上设备故障情形外，其他一般设施设备故障维修时间超过 24 小时，但不超过 48 小时的，扣 0.5 分或 1 分/次（备注：行政办事中心扣 0.5 分，其他区域扣 1 分），48 小时以上每超 24 小时增扣 0.2 分或 0.4 分（备注：行政办事中心扣 0.2 分，其他区域扣 0.4 分）。</p>
--	--	---

(十二) 安全保卫管理 (分值100分)	1. 安全生产管理: (1) 成立安全生产管理工作领导小组, 制定工作方案、突发事件应急处置预案; (2) 明确责任分工, 各小组指定专人负责, 完成任命书; (3) 每月组织开展一次安全生产专题会议, 各小组每月完成一次专题会议纪要; (4) 对高中风险隐患点落实风险隐患点、纳入安全生产监督管理重点项目台账的项目进行安全巡查。	10	1) 检查台账、方案、预案不齐全的, 一次扣1分; 2) 没有落实专题会议、完成会议纪要的一次扣1分; 3) 风险隐患点整改不及时, 一次扣2分, 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的, 按扣分值双倍扣分, 以此类推。
	2. 防疫管理: (1) 制定物业公司防疫管理工作方案, 异常人员应急处置操作流程; (2) 制定物业公司内部员工每天体温测量登记表、离莞审批登记表、异常人员情况登记表; (3) 在主要进出口、来访登记处是否设置更新宣传海报、中高风险地区名单(每周更新); (4) 岗位人员熟悉防疫操作规程情况、来访人员防疫操作流程; (5) 配备医疗物资并设立临时隔离点。	10	1) 相关台账不齐全的, 一次扣1分; 2) 台账登记不完全的, 一次扣1分; 3) 防疫操作规程不熟悉的, 一次扣1分; 4) 没有临时隔离点的, 一次扣2分; 5) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的, 按扣分值双倍扣分, 以此类推。
	3. 值班管理: (1) 按合同要求配备安全岗位总数(分为24小时和12小时岗位); (2) 每月20号前提供当月人员和岗位安排表, 保卫科每月开展不少于1次岗位检查, 检查方式取用现场或视频检阅方式实施; (3) 服务主动、热情、礼貌, 形象佳, 着装统一规范, 统一配备对讲机, 无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不文明现象, 工作时间内不得玩手机。	5	1) 20号前未按合同配备安全岗位总数(分为24小时和12小时岗位), 缺1个岗位扣0.5分; 2) 发现安保人员抽烟、聊天、玩手机等现象, 一次扣0.5分; 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的, 按扣分值双倍扣分, 以此类推。
	4. 来访人员管理: 依照规定立岗和实施礼仪服务, 对一般来访、办事人员有礼貌热情地接待询问, 核实被访客人的姓名和单位, 并与被访单位确认, 做好记录。	5	1) 发现服务不按礼仪标准的, 一次扣1分; 2) 发现外来人员未按来访登记规定进入的一次扣3分; 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的, 按扣分值双倍扣分, 以此类推。发现未办理登记窜入办公区域的一次扣10分。
	5. 货物进出管理: 大件物品进出按规定进行必要的登记和盘查。	5	发现未登记和盘查的, 一次扣1分, 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的, 按扣分值双倍扣分, 以此类推。引发严重后果的, 扣5分。

	6. 重点区域管理：在信访接待点、安检室、重点办公楼层落实专人值守，严格执行各项安全管理措施，并落实流动巡逻岗，每1小时至少巡查1次，并做好巡查记录；发现可疑人员应立即进行查问。在遇到异常情况或楼内人员紧急求助时，应在3分钟内赶到现场处理。	10	发现未按规定执行的，一次扣1分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。因未按规定执行引发一般性安全事件的，一次扣5分，引发重大事件的，一次扣10分。	
	7. 应急处置：接到值班室对讲机呼叫，立即赶到现场进行处理，并向上级报告，将处理结果反馈值班室；遇紧急情况按《应急预案》执行。	5	发现紧急情况，未及时赶往现场的，一次扣2分，引发严重后果的，扣5分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	8. 视频监控管理：坚守工作岗位，密切注视大楼内各摄像机的运行状态和监控情景；当监控系统收到故障报警时，立即通知技术人员处理；监控视频上发现可疑情况，要立即通知当值主管前去调查处理；发现各类违法犯罪活动时，要第一时间报警；准确、真实、清晰填写值班记录及报警记录。	10	1) 发现监控人员缺岗的、未按时填写值班记录的，一次扣1分； 2) 发现可疑人员未上报的，一次扣1分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。引发严重后果的，扣10分。	
	9. 消防安全管理：设立防火工作专责小组，全力配合相关部门做好防火工作；负责大楼所有门窗、照明、公用电器设备等的开、关，及时发现和排除各种安全隐患；确保火灾事故、刑事案件零发生。	8	1) 发现安全隐患排查不到位的，一次扣1分； 2) 未配合相关部门做好防火工作的，一次扣5分； 3) 发现消防系统未按时修复的一次扣5分； 4) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	10. 应急处突管理：制定突发事件应急处理预案，加强应急处理预案演练；当遇到发生突发事件时，及时调配充足人员在规定时间内赶到现场处理，必要时及时报警并报告机关事务管理局，防止事态进一步恶化，协助保护现场。	8	1) 发现突发事件应急处理预案不完备的，一次扣1分； 2) 发生突发事件，人员未及时赶往现场的，一次扣2分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。引发严重后果的，扣8分。	
	11. 秩序管理：制定人员、车辆、货物进出等管理制度；配合做好门禁系统管理工作。	8	1) 未制定相关制度的及管理不到位，一次扣1分； 2) 发现门禁道闸系统维护保养不到位的一次扣5分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	

	12. 停车管理：做好停车指引，确保各类车辆按指定位置停放，做到安全有序、整齐规范。建立车辆信息档案，并及时更新。	8	1) 发现指引工作不到位，车辆存在乱停乱放的，一次扣1分； 2) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	13. 公司内部管理：做好公司内部劳资等纠纷，不得出现影响招标人管辖场所秩序的事件。	8	因中标人内部劳资纠纷等问题影响招标人管辖场所秩序的事件，一次扣4分。	

5.2.3 水业大厦物业使用人意见调查表

服务项目	服务内容	评议意见			
		优秀	良好	一般	较差
秩序维护	1. 安全员服务态度及仪容仪表				
	2. 出入道闸、来访登记				
	3. 车辆停放秩序管理				
共用设施设备维修养护	4. 房屋墙面、地面、天花等公共部位维护				
	5. 空调、电梯运行、维护				
	6. 电话、网络维护				
	7. 公共照明维护				
卫生清洁绿化养护	8. 报修处理跟进				
	9. 办公室卫生清洁				
	10. 楼梯、走廊卫生				
	11. 卫生间卫生清洁				
	12. 车场环境卫生				
	13. 路面环境卫生				
会议服务	14. 绿化日常养护				
	15. “四害”消杀工作				
综合服务	16. 会务准备工作				
	17. 会务人员服务态度				
综合服务	18. 服务人员态度及仪容仪表				
	19. 日常事务办理				
	20. 物业工作人员自身职业操守				
	21. 投诉、建议处理跟进				

备注：

(1) 本表总分值100分，其计分方式为：分值 =  $(A \times 1 + B \times 0.85 + C \times 0.75 + D \times 0.6) \div (A + B + C + D) \times 100$ 。其中，A为“优秀(得分 $\geq 90$ 分)”个数，B为“良好(80 $\leq$ 得分 $< 90$ )”个数，C(70 $\leq$ 得分 $< 80$ )为“一般”个数，D(得分 $< 70$ )为“较差”个数，占比权重10%。

(2) 该调查表为每个月每个物业使用人填写一份。

## 六、重要提醒

6.1 本项目涉及服务内容，原则上要求中标人自行完成，未经招标人书面同意，中标人原则上不得将管理本物业的权利义务转让、分包或转包给第三方，否则，招标人有权单方解除合同、不予支付合同款项；经双方约定的特殊服务（如电梯、消防、空调、保洁等特殊服务项目）的除外。

### 6.2 其他要求

6.2.1 招标人委托管理的事项中，除按照国家有关规定必须由具备相应资质的专业机构进行服务保障的项目外，未经招标人书面同意，中标人不得将本项目的部分或全部管理责任转让给第三方，更不得将管理项目进行分拆、分包或转包。

6.2.2 中标人应按招标人要求提供相应的工作报表，包括但不限于提供物业使用人的物业费收缴情况、能耗数据、工单数据以及客户满意度等统计报表。

6.2.3 在合同履行过程中，国家、地方或行业及招标人有发布新的物业管理规定的，按新发布的管理规定执行，中标人不得以任何理由要求招标人额外增加任何费用。

6.2.4 中标人投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统不得以任何理由向招标人申请额外支付任何费用，后续实际运营过程中根据项目实际运营情况添置的设备和软件系统从对应的分项报价费用项目中按实列支。

6.2.5 在合同履行过程中，物业共用部位、共用设施设备的日常维护、大修、中修和更新、改造中，单次工器具及材料费用不超过 5000 元，由中标人在工器具及材料费用中列支；单次工器具及材料费用超过 5000 元，由招标人负责或招标委托中标人采购，单独列支，不在工器具及材料费用中列支。

6.2.6 原则上本项目所涉及到的物资均由中标人实施，招标人负责对实际运营过程中的费用据实支付。因双方另行约定的除外。

## 第四篇 合同条款格式

# 东莞市置拓投资有限公司水业大厦 2026-2027 年度物 业管理服务采购项目

## 采购合同

(合同编号:           )

甲 方: 东莞市置拓投资有限公司

乙 方: \_\_\_\_\_

签订日期: 年    月    日

甲方：东莞市置拓投资有限公司

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

乙方：

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

### 第一条 服务内容

1.1 水业大厦物业管理服务分为物业管理带教服务和物业管理运营服务，物业管理带教服务由乙方对甲方委派的学员进行系统化的带教，使学员全面掌握写字楼物业项目的运营管理知识与技能，具备独立处理复杂问题、带领团队、达成业绩指标的能力，带教服务内容包括但不限于项目管理体系、客户服务与关系维护、工程运维管理、秩序维护与环境管理、运营管理与财务知识、管理能力与领导力等工作。物业管理运营服务内容包括但不限于水业大厦的客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、其他服务等工作。具体服务内容及要求详见附件3《用户需求书》。

**1.2 合同服务期内，甲方有权根据项目实施情况及甲方物业管理团队组建情况，将本项目物业管理运营岗位（工程负责人、安保负责人、环境负责人、客服负责人）调整为由甲方自行配置人员，调整配置岗位和实际配置人员以甲方书面通知为准，乙方须无条件配合进行人员交接工作，甲方实际配置人员后不再向乙方支付对应调整配置岗位的人工费用，乙方不得向甲方追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。甲方自配岗位人员后，该岗位对应的直接管理责任及履职后果由甲方负责；乙方不再对该岗位人员的行为及履职结果承担责任，但仍应就整体物业运营提供必要协调与技术支持。乙方参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，乙方同意并承诺不因前述风险事项的发生而向甲方追究违约责任或主张损失赔偿。**

### 第二条 服务期限

2.1 本合同服务期限：自甲方书面通知乙方进场之日起至2027年12月31日。

### 第三条 合同价款

3.1 服务期内暂定合同总价（不含乙方销项税额）为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）。其中：

（1）物业管理带教服务费（不含乙方销项税额）为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）。

(2) 物业管理运营服务费（不含乙方销项税额）最高限额为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_），物业管理运营服务费中的运营服务人工费用（不含乙方销项税额）最高限额为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）。

3.2 合同履行过程中，物业管理带教服务费用固定不变，甲方将结合考核结果进行支付；物业管理运营服务费用仅在乙方投标报价所列各分项最高限额内据实结算，实际支付金额（不含销项税额）均不得超过乙方投标报价表及分项报价表报价金额，任何超出最高限额的费用，无论是否实际发生，均视为乙方自愿承担，甲方无支付义务。乙方不得因材料、劳务成本、运输成本、服务的行业标准或国家标准的变动或其他任何理由予以变更。其中，对于乙方投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统（含服务期内的检测、维护等费用），不得以任何理由向甲方申请额外支付任何费用，后续实际运营过程中根据项目实际运营情况添置的设备和软件从对应的分项报价费用项目中按实列支。物业管理带教服务费用、物业管理运营服务费用最高限额包括但不限于以下内容涉及的费用：

(1) 物业管理带教服务费用：甲方按乙方投标报价的金额结合考核结果分期向乙方支付，包括但不限于：乙方对甲方委派的学员进行系统化的带教，使学员全面掌握写字楼物业项目的运营管理知识与技能，具备独立处理复杂问题、带领团队、达成业绩指标的能力等相关费用，开展项目管理体系、客户服务与关系维护、工程运维管理、秩序维护与环境管理、运营管理与财务知识、管理能力与领导力等带教内容，以及制定专项培养计划、组建带教团队、投入培训资源、带教过程实施、带教成果资料交付、带教考核验收等带教工作相关费用；合理利润、乙方销项税额以外的税费等；法律法规、商业公认、招标文件规定由乙方承担的其他直接及间接费用。

(2) 物业管理运营服务费用最高限额：是指完成包括但不限于客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、其他服务等服务以及对应人工的费用最高限额。物业管理运营服务费用在乙方投标报价的单项费用最高限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出乙方投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分甲方不予支付，由乙方承担，并且甲方有权根据本合同约定的考核标准、违约责任条款追究乙方的违约责任。物业管理运营服务人工费用最高限额是指综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在物业管理运营服务费用最高限额内。

3.3 依法计得并根据本合同约定确定的销项税额由甲方承担。根据《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第 691 号修订版）及当前税务部门的相关规定，本合同项目乙方的增值税税率暂定为\_\_%，对应的物业管理带教服务销项税额暂定为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）、物业管理运营服务最高限额销项税额暂定为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）、物业管理运营服务费中的物业管理运营服务人工费用最高限额销项税额暂定为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）。在本合同履行过程中，乙方销项税额按实结算。

其中，物业管理带教服务费用、物业管理运营服务人工费用必须由乙方开具增值税专用发票，其他费用由乙方或实际承接服务的供应商或对应的主体开具增值税专用发票。实际承接服务的供应商或对应的主体必须事先经甲方书面同意，并与甲乙双方签订三方协议。

因乙方或实际承接服务的供应商或对应的主体未按法定税率计算税额或未根据本合同约定出具对应税额的增值税专用发票等原因导致甲方多支付税额的，乙方必须自行或协调实际承接服务的供应商或对应的主体退还甲方，给甲方造成损失的，乙方须向甲方赔偿相应损失并承担连带责任。

3.4 合同价税合计暂定为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_），其中物业管理带教服务费价税合计暂定为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_），物业管理运营服务费最高限额价税合计为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_），物业管理运营服务费中的物业管理运营服务人工费最高限额价税合计为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币\_\_\_\_\_）。

3.5 物业管理带教服务过程考核得分 $\geq 90$ 分的，甲方全额支付当期物业管理带教服务费用， $80 \leq$ 考核得分 $< 90$ 分的，甲方最终支付当期物业管理带教服务费的90%， $70 \leq$ 考核得分 $< 80$ 分的，甲方最终支付当期物业管理带教服务费的80%，考核得分 $< 70$ 分的，甲方无需支付当期物业管理带教服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币100,000.00元作为违约金。

3.6 物业管理带教服务结果考核得分 $\geq 90$ 分的，甲方全额支付当期物业管理带教服务费用， $80 \leq$ 考核得分 $< 90$ 分的，甲方最终支付当期物业管理带教服务费的90%， $70 \leq$ 考核得分 $< 80$ 分的，甲方最终支付当期物业管理带教服务费的80%，考核得分 $< 70$ 分的，甲方无需支付当期物业管理带教服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币200,000.00元作为违约金。

3.7 物业管理运营服务考核得分 $\geq 90$ 分的，甲方全额支付考核对应月份物业管理运营服务费用， $80 \leq$ 考核得分 $< 90$ 分的，甲方最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的90%， $70 \leq$ 考核得分 $< 80$ 分的，甲方最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的80%， $60 \leq$ 考核得分 $< 70$ 分的，甲方最终支付考核对应月份物业管理运营服务费用的70%，考核得分 $< 60$ 分的，甲方无需支付考核对应月份物业管理运营服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币100,000.00元作为违约金，12个月内累计3次 $70 \leq$ 考核总得分 $< 80$ 分或6个月内累计2次 $60 \leq$ 考核总得分 $< 70$ 分的，甲方有权单方解除合同，且不承担任何违约责任，同时乙方还应向甲方支付人民币300,000.00元作为违约金。

#### **第四条 付款方式**

4.1 本合同项目物业管理服务费，按物业管理带教服务费用和物业管理运营服务费用分别进行计费 and 支付。

4.2 物业管理带教服务费用固定不变，甲方将结合物业管理带教服务考核结果分期支付，物业管理运营服务费用经甲方审批后，在投标报价所列各分项最高限额内据实结算，实际结算的物业管理运营服务费用各项（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含乙方委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表最高限额。物业管理运营服务费用中的人工费用按分项明细表的中标人工单价和实际配置人员数量进行结算。

4.3 物业管理带教服务采取分期支付的方式。

第一期支付为完成甲方委派学员第一阶段跟岗学习后，甲方将根据物业管理带教服务考核结果支付当期物

业管理带教服务费用，当期物业管理带教服务费用为物业管理带教服务费用的 10%及对应销项税额。

第二期支付为完成甲方委派学员第二阶段跟岗学习后，甲方将根据物业管理带教服务考核结果支付当期物业管理带教服务费用，当期物业管理带教服务费用为物业管理带教服务费用的 10%及对应销项税额。

第三期支付为完成甲方委派学员第三阶段跟岗学习后，甲方将根据物业管理带教服务考核结果支付当期物业管理带教服务费用，当期物业管理带教服务费用为物业管理带教服务费用的 10%及对应销项税额。

第四期支付为本合同服务期届满后，甲方将根据物业管理带教服务考核结果支付当期物业管理带教服务费用，当期物业管理带教服务费用为物业管理带教服务费用的 70%及对应销项税额。

每期请款时，乙方应提供请款资料 and 对应金额的增值税专用发票，甲方在收到乙方的请款资料及发票并确认无误后 15 个工作日内向乙方支付当期物业管理带教服务费用及对应销项税额，若乙方逾期提供请款资料及发票或提供请款资料或发票不符合甲方要求的，甲方的付款时间作相应顺延，且不视为违约，由此造成不能按时付款的责任由乙方自行承担。

#### 4.4 物业管理运营服务费用的支付：

4.4.1 乙方应于每月 10 日将下月物业管理运营服务费用预算报甲方审核，物业管理运营服务费用各项预算（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含乙方委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表的该项单价最高限额和总价最高限额，经甲方同意后乙方方可实施并按实结算。

4.4.2 乙方应于每月 15 日前按甲方要求提供上月物业管理运营服务费请款报告及相关请款资料（包括但不限于经甲方同意的请示或决策文件、合同复印件、物业团队人员考勤等相关资料）和合法、有效的增值税专用发票，经甲方审核确认无误后 15 个工作日内，甲方结合物业管理运营服务考核结果向乙方支付上月物业管理运营服务费用，其中物业管理运营服务人工费用请款时须提供人员考勤资料，甲方将按照实际配置物业团队人员出勤情况支付物业管理运营服务人工费用，月度物业管理运营服务人工费=Σ 岗位合同单价（不含税）×人员月度出勤率×岗位实际配置数量+对应销项税额，其中人员月度出勤率=当月实际出勤天数÷当月日历天数，当月实际出勤天数=当月上班天数+当月应休天数。

4.4.3 物业管理运营服务范围内的专项服务事项由第三方承接服务的，实际承接服务的供应商或对应的主体必须事先征得甲方书面同意，并与甲乙双方签订三方协议。第三方承接的服务事项由乙方负责组织初步验收，但须经甲方单独验收合格并书面确认后，甲方向实际承接服务的供应商或对应的主体支付服务费用，乙方应督促实际承接服务的供应商或对应的主体按甲方要求提供合法、有效的增值税发票和请款报告及相关请款资料（包括但不限于经甲方同意的请示或决策文件、合同复印件等相关资料），经甲方审核确认无误后 15 个工作日内支付。乙方对第三方承接服务的质量、安全、进度等承担全部连带责任，甲方的付款行为不视为对服务质量的认可，亦不免除乙方在本合同项下的任何义务或责任。

4.5 合同的履约过程中，乙方根据本合同约定需向甲方支付违约金、赔偿金、或其他应付费用等款项的，乙方必须向甲方支付完相关款项后，甲方才根据本合同向乙方支付合同费用和对应的税额。若因乙方未能支付前述费用，影响项目实施的，甲方有权启用履约担保或直接从未付合同款项中直接扣除，且乙方必须按照扣除前述费用前的合同费用（销售额）开具增值税专用发票，保证增值税税额符合法律规定。

4.6 乙方收款账号如下：

户名：

账户：

开户行：

4.7 乙方逾期提供请款资料及发票或前述资料不符合甲方要求的，甲方付款时间顺延，并不承担逾期付款违约责任。由于乙方提供的发票不符合税法规定，给甲方造成的损失由乙方承担赔偿责任。

## **第五条 物业管理要求**

### **5.1 物业管理带教服务要求**

#### **5.1.1 总体要求：**

- (1) 乙方作为物业管理带教服务的责任方，须对带教过程的系统性、有效性及最终成果负责。
- (2) 乙方带教工作须与项目日常物业服务运营深度融合，确保理论传授与实操训练紧密结合。
- (3) 乙方带教工作应以实现甲方学员独立胜任目标岗位为最终目的，所有活动均围绕此目标展开。

#### **5.1.2 实施要求。**

(1) 建立联合工作组机制：双方共同成立带教工作联合小组，甲方负责人担任组长。工作组每月召开一次例会，听取乙方关于带教工作进展的专题汇报，审议《跟岗进展报告》，协调解决带教过程中出现的问题。

(2) 实施“一人一策”档案管理：乙方须为每一位甲方学员建立并动态更新个人带教成长档案。档案应详细记录其培训课程完成情况、实操训练表现、阶段考核成绩、导师评价及能力短板改进跟踪等内容，作为过程管控的基础依据。

(3) 执行关键节点里程碑检查：在整个带教周期内，设定数个关键里程碑节点，在每个节点，由联合工作组对带教成果进行阶段性验收，验收通过后方可进入下一阶段。

(4) 落实综合评估与反馈：甲方将依据本合同约定的带教服务过程考核内容，对乙方的带教方案执行、资源投入、导师履职及学员能力成长情况进行3次过程考核评估，评估结果与带教服务费用支付挂钩。

(5) 强化双向沟通与动态调整：建立常态化的双向沟通渠道。除定期会议外，甲方学员可随时通过指定渠道向联合工作组反馈学习情况及诉求。联合工作组有权根据评估结果和实际情况，要求乙方对带教计划、方法或导师配置进行必要且合理的动态调整，以确保最终培养目标的实现。

#### **5.1.3 成果要求：**

(1) 带教期满，乙方须向甲方交付成果，包括但不限于完整的《项目运营管理知识体系文件》，全套《项目设施设备运维与应急处理手册》，针对每位完成培养的学员出具的《岗位胜任能力评估报告》，《项目全周期运营管理方案》，《物业服务各模块（客服、工程、秩序、环境）标准化作业程序》，《项目品质检查标准与考核办法》，《内部绩效考核与激励机制方案》，《各条线台账》，完整的带教过程记录与总结报告等。

(2) 带教期满，学员（储备项目负责人，工程、安保、环境、客服四大条线负责人，共计5人）通过考核。

#### **5.1.4 人员配置与资源保障：**

(1) 带教团队：乙方应组建具备相应资质与经验的带教团队，按照带教学员“一对一”配置导师，导师需

由乙方另行选派，不得由拟投入本项目的物业管理团队人员兼任，导师资历不低于物业团队同等岗位任职能力，并确保核心带教团队在合作期内的稳定性。

(2) 资源投入：乙方须承诺投入必要的培训资源，包括但不限于课程体系、教材、实操场地及设备，以支持带教工作的有效实施。

## 5.2 物业管理运营要求：

### 5.2.1 客户服务管理

(1) 客户服务实行前台一站式物业服务，主要提供物业服务咨询、来访登记、受理日常物业使用人报修和投诉等；大堂前台礼宾接待，参观、讲解引导服务。

(2) 办理物业使用人入驻、迁出手续，以及办理物业使用人室内装修申请及验收，并建立相关单元资料档案，形成系统历史记录。

(3) 负责大堂道闸卡、停车卡等卡证办理业务，提供物品放行条开具、物品临时寄存等特约委托服务及便民服务等多元化增值服务。

(4) 负责物业使用人的物业费催缴、访谈、动态信息收集等工作。

(5) 设立服务电话，接收甲方和其他物业使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，做好信息收集、反馈和及时处理，建立回访制度和记录。

(6) 快递收发。

(7) 水业大厦三楼公共会议室的会议服务，会议设备的日常巡检，保证各类会议及接待活动的顺利进行。

### 5.2.2 安全保卫管理

(1) 全天 24 小时对本项目辖区范围内的治安情况进行巡查和保卫，熟练并灵活运用安防监控系统，对重点部位、监控点位进行监视及录像工作。

(2) 物业管理服务范围内出现扰乱正常安全秩序的情况或突发事（案）件时应及时处理，必要时联系所属街道或当地公安机关处理，同时对现场进行妥善保护，并协助做好善后处理工作。

(3) 对出入口和周边环境进行实时监控，严防外来人员违规进入本项目，密切监视可疑人员出入动态。非办公时间对进入办公区的人员实行出入登记，严禁未经申请的外来人员进入本项目。

(4) 对携带大件行李或物品离开本大厦的，外来人员需提供“放行条”检查，对物业使用人需实施登记制度。

(5) 快递、外卖人员需将快递或外卖放置于首层外围的快递柜和快餐柜，由物业使用人自行前往收取。

(6) 对进出停车场的所有车辆车牌实行系统识别，记录车辆的进出时间和车容车貌（完损程度）情况，熟知熟记甲方内部车辆信息。

(7) 负责本项目的人流、车流疏导工作。在办公时间内，积极协助大堂客服人员做好外来人员的咨询和指引工作，引导乘坐电梯人员分流，并积极帮助伤残、高龄、行动不便人员乘坐电梯到达所需楼层。高峰期对出入本项目的车辆进行疏导，避免造成交通拥堵。

(8) 认真贯彻“预防为主，防消结合”的方针，按照政府部门及甲方相关消防管理规定，设立消防组织机

构，落实各级消防责任人，加强消防日常检查，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道通畅，确保无消防安全隐患，制定较为完善的本项目消防安全应急预案，定期开展义务消防宣传教育。

(9) 协助甲方开展各类活动、接待、重要会议等任务的安全保卫工作，必要时提供人力支援加强现场管理。根据甲方要求，按照“特殊敏感时期保卫方案”，包括但不限于做好防疫工作，以及对甲方的安全、防护、保卫等其他各项工作。

(10) 重大节日前主动进行节日安全大检查，并及时对问题点及时进行整改。

(11) 每隔 2 小时对物业重点部位巡更点进行安全巡查一次，每 2 小时对停车场、车辆巡视一次。发现进入办公区域的陌生人员，及时查问，严防不法行为的发生；检查本项目内重点部位及各层（包括空置单元）门、窗、设备设施、水电、消防等情况；检查停车场车辆窗门是否关好，是否有漏油等情况，保证车辆停放安全。

(12) 建立安全三级检查制度。项目经理每月检查各部门贯彻安全工作的执行、落实情况，特别是重点部位安全管理制度的落实情况。

(13) 重点防火部位管理要点：

① 食堂区域，食堂存在的火灾隐患较多，除严格按甲方规章制度实施管理外，应加大消防检查力度，特别对厨房易污染的烟感、温感、喷淋头经常进行清洗，保持设备设施的正常工作状态；定期对食堂排烟道的油垢进行检查，督促食堂管理人员定期清理，避免火灾。经常检查燃气的管道及炉头、点火器具，定期邀请燃气公司的专业人员前来检查，并及时调整或更换不合格的零配件；严禁用潮湿或浸水物品操作电动机械加工食品，离开或下班时要及时关闭照明电源和不必要使用的动力电源。

② 设备房（如柴油发电机房、数据机房等）区域严禁吸烟，工作需用燃物要事先除火源，工作中要防止易燃易爆物外泄，机房内不得存放易燃易爆物品。在当值期间，应注意检查机房内的灭火自救措施，并指导员工掌握各种灭火器械的使用和各种消防信号的正确使用方法。值班人员巡查、记录责任管辖区域内消防报警器和设备的情况，并及时记录报告情况。机房内的楼梯、走道、出入口要保持畅通无阻，严禁随意堆放物件。机房内的防火设施必须保持完整好用且要定期检查、保养，确保使用时不出故障。发生电气火灾时，要即时上报消防中心，施救时应坚持“先断电，后灭火”原则，并采取相应的灭火措施。灭火后，要详细记录火灾成因及灭火情况，书面上报甲方和乙方负责人。

③ 商业区域：商铺门面大多可燃物多，应注意检查消除商铺门店的火灾隐患。商铺内安装有报警、喷淋等消防设施的，要定期检查测试，确保完整好用。规范用电，严禁乱拉电线，用铜、铁线代替保险丝，严禁电动车入户充电。不随意堆放可燃易燃易爆物品，配备相应的灭火器材，加强日常安检。严禁违规封闭安全出口、占用疏散通道、安装防盗铁窗或铁栅栏。装修应尽量使用难燃不燃的材料，禁止使用聚氨酯类以及在燃烧后产生大量有毒烟气的材料。严禁夜间在店铺内住宿，离开时确保断电。发现火灾隐患应及时排除，出现火灾应及时组织本部门员工进行扑救，并及时汇报，未经许可不可撤除、清理火灾现场。

### 5.2.3 清洁卫生管理

服务范围为本大厦规划红线范围的区域，委托内容包括但不限于以下内容：

(1) 建筑物内日常清洁服务：塔楼除租赁区域外所有公共区域的清洁卫生，包含公共走廊、电梯间、洗手

间、消防通道、茶水间、清洁间、屋面等；裙楼除食堂区域外的所有公共区域清洁卫生，包含大堂、物业业务办公用房、功能用房（如消防控制室，配电室等）；地下车库、项目外广场地面、幕墙等区域的清洁卫生。

(2) A塔7-11层由酒店自行管理，乙方负责消防通道的卫生保洁。

(3) 甲方集团内部各企业办公区域(不含公共区域)保洁，各企业可自愿选择与乙方按照合同保洁员人工单价另行签订服务合同实施，费用由各企业承担，具体对接及管理由各企业与乙方自行负责。

(4) 对于突发事件引起的情况（如恶性传染病或者流感等），应做好管理区域内的卫生及日常消杀、消毒工作，确保工作环境安全。

(5) 公共区域卫生间消耗品要求与标准

① 公共区域卫生间消耗品实行按需提供服务，乙方应按实际情况根据日常或特殊时期的使用习惯提供足够的卫生间消耗品（一般为平时每日3次，节假日每日2次，实际使用过程中应按需调整卫生消耗品的提供次数和用量）。

② 卫生消耗品的品牌质量档次不得低于以下参考品牌：

序号	消耗品名称	参考品牌
1	清洁剂	威猛先生、蓝月亮、绿伞
2	消毒剂	威露士、滴露、蓝月亮
3	除臭剂	小林制药、花仙子、老管家
4	洗手液	蓝月亮、威露士、滴露
5	大卷纸	维达、心相印、清风
6	擦手纸	维达、心相印、清风
7	坐厕纸	香臣、得力、无印良品

#### 5.2.4 园林绿化的养护和管理

(1) 日常花卉栽培养护管理要求每天巡查2次，发现问题及时处理。每天1次在责任区内除杂草、落叶，观察植物生长情况，每月一次松土、施肥，绿化地无明显黄土裸露；绿化植被应叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳，成活率达95%以上，绿化完好率达99%以上，大树、名木成活率达100%。

(2) 施肥：乔木、灌木每年12月15日前施基肥，3月15日前施追肥各一次；草坪在每年3月15日前和9月15日前各施肥一次，根据实际情况需要进行追补施肥；花卉每月施肥二次，酌情补追。

(3) 浇水：花卉类植物每天早或晚浇水一次，干旱时可适当多浇水；树木草坪在旱季时应适时补浇水。

(4) 防病虫害：树木类绿化物每季度喷打一次药，早发现虫害早喷打药物；草坪夏、秋季各打药一次，早发现早喷打药物；花卉类绿化物每月喷药一次，早发现早喷打药；做好病虫害的防治，随时发现随时治理，虫害高发期，酌情增打药物次数。

(5) 行道树下缘线整齐，修剪适度，干直冠美，无死树缺枝，无枯枝残叶，景观效果优良。

#### 5.2.5 空调系统维护保养管理

建立规范完善的空调运行制度和维修保养制度并严格执行；空调系统安全、正常，保持状况良好。设备及环境整洁，无异常噪声及滴漏水现象；有准确完整的空调系统档案资料，各项运行记录和维修保养记录齐全，并归档保存。制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗成果。

#### 5.2.6 消防系统维护保养管理

(1) 本项目设置一间消防控制室，要求乙方全天24小时消防中心值班，24小时消防主机监管，消防中心值班人员每班不得少于2人（消防值班人员必须满足相关职业资格要求，并取得相关证书）。

(2) 消防控制中心及消防设施配备齐全，完好无损，待机状态良好；落实区域消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，保证火灾发生率为“0”；落实消防部门关于1分钟响应到达、3分钟处理的消防流程；制定火灾应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好；消防设备完好率100%，零修合格率100%。

#### 5.2.7 供配电系统维护保养管理

保证供配电设备24小时正常运行，确保分列的电表数据准确；零修合格率100%，设备完好率100%；应急发电机可随时启动，在市政停电情况下，保证发电机在15秒钟内运转供电。

#### 5.2.8 给排水系统维护保养管理

建立用水、供水管理制度并落实，积极协助用户安排合理的用水和实施节水计划；建立给排水设备维修保养制度并严格执行，设备和管道系统状况良好，如遇爆管、设备故障等，维修人员及时到场抢修；供水系统功能正常，排水系统通畅，零修合格率100%，设备完好率100%；限水、停水能预先通知用户；按规定定期清洗水业大厦供水蓄水设备；设备及周围环境整洁，有封闭措施；确保水业大厦内分列的水表行数据准确。

#### 5.2.9 智能化系统维护与保养管理

建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保智能化系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。确保相关设备100%完好率，每4小时巡检一次并做好台账。

#### 5.2.10 电梯系统维护与保养管理

电梯维修、保养人员均持证上岗，电梯各种年审证件齐全；严密的安全运行和维修保养规章制度得到落实，维护保养、巡视记录统一归档管理，资料完整；电梯运行状态良好，安全设施齐全有效，轿厢及机房整洁，通风、照明及其他附属设施完好，设备完好率100%；出现运行故障后（如困人），乙方维修人员在5分钟内到达现场处理，无发生因困人处理不当造成的安全责任事故。

#### 5.2.11 突发应急管理

服务范围为水业大厦规划红线范围的区域，服务内容包括但不限于以下内容：

(1) 物业管理服务相关的突发事件应急处置。包括火警应急处理方案、初中期火灾应急处理方案、水业大厦燃气泄漏应急方案、电梯困人应急处理方案等。

(2) 针对可能发生的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件制定应急防范措施，并在发生突发事件时组织人力物力处置突发事件。

(3) 针对公共卫生事件，乙方需在每个月月底前向甲方以书面的形式汇报月度具体防疫工作方案、情况说明、突发情况处理等。

(4) 针对可能发生的各类突发事件，乙方组织突发事件应急演练（防火、防恐防暴、高空抛物、防台、防汛、防疫、电梯困人等），联合街道和消防部门组织大型综合消防应急演练，并按照甲方要求留下文字记录。

乙方人员全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓等系统的作用、位置和操作方法。

（5）甲方要求的其他应急服务。

#### 5.2.12 楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养

（1）楼宇主体及附属设施维护与保养

① 确保楼宇主体及附属设施维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

② 楼宇主体及附属设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

（2）公共配套设施维护与保养

① 确保公共配套设施维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

② 公共配套设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

#### 5.2.13 日常物业维修及物业使用人装修管理

（1）根据《装修管理协议》的有关规定办理物业使用人的进场装修手续，做到装修现场井然有序，对其它物业使用人造成不良影响或有投诉的事项应积极协调。

（2）物业使用人的装修图纸或审批等有关施工资料按法律法规或相关行政管理规定应报批国家或当地有关行政管理部門的，乙方应督促物业使用人报批国家或当地有关行政管理部門审批通过后方可允许施工，否则因物业使用人违法施工造成的一切后果均由乙方承担连带责任。

（3）物业使用人装修施工现场管理

① 禁止物业使用人及任何使用单位拆改房屋主体和承重结构，禁止在楼宇外墙、承重墙、梁柱上开孔，禁止改变房屋及公共配套设施的使用功能。

② 乙方每日至少2次对物业使用人装修现场进行安全、环境等方面的巡查和监督，并填写《装修现场巡查记录表》同时保留现场照片。发现违规装修、违规操作等行为应及时制止并报告甲方，要求装修现场限时整改并监督整改结果，确保装修现场安全施工。

③ 做好装修现场环境管理工作，采取有效的防尘降噪措施，对装修现场的噪音、扬尘等进行检测，每天产生的装修垃圾及时清运，保持现场清洁整齐。

④ 施工过程中，必须保证有物业使用人或施工单位管理人员在现场值班，不得空岗。进入施工现场的人员必须按规定佩戴安全帽，并系下颌带。凡从事2米以上高处作业人员必须系安全绳，安全绳上端固定应牢固可靠，使用时安全绳应基本保持垂直于地，作业人员身后余绳不得超过1米，禁止两人同时使用一条安全绳，并且专人看守。

⑤ 参加现场施工的所有特殊工种人员必须持证上岗，并复印证件报乙方备案。

⑥ 施工现场各类标牌和警示标志齐全醒目。高处作业所使用的工具和所持电缆、水管等材料等必须有可靠的防坠措施，现场区域应保证四周环境的安全，其作业下方应设置警戒线，在醒目处应设置“禁止入内”的标志牌。

⑦ 所有装修材料及装修垃圾须在规定时间内，通过指定通道运输并在指定区域内起卸，严禁堆放在其他公

共区域，确保不影响其他区域办公，发现违规情况及时制止。

⑧ 装修施工结束时，乙方应对物业使用人装修现场及相关区域进行全面检查，确保物业使用人装修所涉区域清洁完成。督促物业使用人和施工单位完成二次消防验收手续，如发现问题需要求物业使用人和施工单位进行整改直至验收合格，方可办理装修退场手续。

⑨ 物业使用人装修完成且消防验收合格后向物业使用人收集二次装修施工图（含给排水、电气、空调等）、二次消防验收报告等资料，并进行整理、归档。

#### 5.2.14 其他服务

(1) 协助甲方管理固定资产。

(2) 协助甲方办理办公用房交接登记。

(3) 协助甲方及物业使用人临时搬运物资。

(4) 乙方要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

(5) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

(6) 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

(7) 协助甲方其它临时性的事务。

(8) 乙方的物业管理须具备符合国家或行业规定的相关证件，无刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定。

(9) 管理范围内，财物、设备及资料有被盗遗失情况的，乙方负责照价赔偿，资料补办手续费用一切由乙方负责。造成严重后果的追究其相关的值班人员的刑事责任。

(10) 如有需要，乙方的物业管理须听从甲方调动指挥。

(11) 在服务期内，乙方员工发生纠纷或伤亡事故，与甲方无关，乙方自行负责解决。

(12) 协助甲方进行水电费、租金等催缴工作。

(13) 疫情防控、防汛防台等应急场景下，凡是由甲方统一采购并提供的应急物资或防控耗材，乙方应在收到物资或耗材后立即核对数量并签字确认。乙方对甲方提供的应急物资、防控耗材应规范使用、妥善保管并做好台账登记，不得擅自挪用、倒卖；应急结束后，乙方需向甲方提交物资使用明细及剩余物资清单，剩余物资由甲方统一回收处理。因乙方保管不善或违规使用导致物资损耗、流失的，乙方应照价赔偿。

### 第六条 双方权利义务

#### 6.1 甲方权利和义务

6.1.1 甲方有权要求根据本物业管理的实际情况，调整乙方的服务内容，但调整后的服务内容不应超出本合同的约定。本合同有效期内，甲方有权监督乙方工作的实施及相关制度的执行情况。甲方有权就乙方拟定的各类物业管理文件提出合理的意见和建议，并根据实际情况作出调整。当乙方出现严重管理问题（由于管理不善造成的财物被盗、火灾及其他安全事故）时，甲方有权发出书面整改通知，责令乙方在整改通知中载明的期限内完成整改；如到期时乙方不能达到整改要求，甲方有权单方解除合同。

- 6.1.2 在服务期内，甲方有权根据带教服务评估结果和实际情况要求乙方对带教计划、方法或导师配置进行调整，以确保最终培养目标的实现。
- 6.1.3 甲方有权检查乙方本物业管理服务过程的财务报表及资料，有权对不合理的分配支出提出整改意见。乙方应在 30 天内整改完毕，如逾期未能整改完成的，甲方有权不予支付当月物业管理运营服务费用。
- 6.1.4 甲方有权检查乙方投入本项目的物业人员的上岗情况。
- 6.1.5 甲方有监督、检查乙方驻场人员工作情况的义务。如管理服务质量达不到合同要求，甲方有权要求乙方更换驻场人员，乙方应立即无条件更换。乙方未经甲方事先书面同意不得单方决定更换驻场人员，更换人员的资质、能力应不低于本合同约定及甲方要求，并经甲方审核通过。
- 6.1.6 甲方指定【\_\_\_\_\_】为本项目的联系人，联系方式为【\_\_\_\_\_】，代表甲方与乙方进行沟通、联络，若该被指定人变化或其联络方式变更，均应提前以书面形式通知乙方。
- 6.1.7 检查监督乙方的物业管理工作的实施及制度的执行情况；对乙方不履行岗位职责的人员，甲方有权要求乙方进行处理。
- 6.1.8 甲方应及时处理解决乙方报告或通知甲方可能对管理工作造成障碍的各种问题，以便乙方工作得以顺利进行。
- 6.1.9 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- 6.1.10 审定乙方的物业管理制度、管理方案并有权提出修改意见。
- 6.1.11 审批房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备维护保养及大中修、易耗物品购买的费用预算。
- 6.1.12 审阅物业管理报告，提出整改意见。
- 6.1.13 审阅、批准乙方制定的大楼管理制度、消防管理制度等与履行本合同相关的制度，并支持、监督、指导乙方为此而开展的管理工作。
- 6.1.14 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准；如存在质量问题，按以下方式处理。  
保修期内：甲方向乙方提供相关承建商的资料，由乙方负责联系，并督促承建商返修；  
保修期外：乙方向甲方提出设施、设备、房屋的维修报告，甲方视维修项目的大小决定进行另外采购或交由乙方负责。
- 6.1.15 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。
- 6.1.16 监督、指导乙方的管理行为并及时纠正乙方的不当行为。
- 6.1.17 协调日常管理中有关系的内外关系，对乙方需要甲方协调解决的问题，甲方在力所能及的范围内应采取积极态度予以处理。
- 6.1.18 在合同期内，甲方定期根据本合同及其附件的要求对乙方进行考核，并有权按照甲方管理要求进行处理。
- 6.1.19 物业管理用房配置：甲方配置物业办公室，协助乙方开展物业管理。
- 6.1.20 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的，与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

6.1.21 本合同不具排他性，甲方具有将本合同项下的物业管理服务委托其他第三方服务的权利。

6.1.22 根据本合同约定，乙方应支付的违约金、赔偿金、费用等，甲方有权从未支付的物业管理服务费中直接抵扣。

6.1.23 甲方按照既定的审批支付程序，及时办理物业管理服务费的支付手续。

6.1.24 合同文件及附件内容约定的甲方其他权利义务。

## 6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 在合同履行期限，乙方应保证其具有提供本合同项下物业管理服务的资质及能力，若因乙方物业管理服务资质丧失或不具备相应服务能力而导致无法继续提供本合同项下物业管理服务的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方向甲方支付 300,000.00 元的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差），乙方还应当予以补足。

6.2.2 乙方应根据带教服务要求，制定专项培养计划，建立并动态更新个人带教成长档案，配置带教团队，投入必要的培训资源。

6.2.3 乙方应根据本大厦的入驻率按月制定全面详细的阶段性工作计划及项目管理预算报甲方审核，并严格按照甲方书面审核后的计划和方案执行。乙方有权根据本项目的实际需要，及时调整工作计划的内容及时间安排，但必须将调整后的内容交甲方书面审核确定后方可实施。

6.2.4 根据本物业营销宣传之需要，向甲方提供（包括但不限于）乙方的企业简介、主要业绩、物业图片及资质等级证书拷贝等资料。

6.2.5 乙方应按用户需求书要求配备足够的人员（具体的人员要求详见招标文件的用户需求书），乙方指定【\_\_\_\_\_】为本项目的物业管理服务负责人，联系方式为【\_\_\_\_\_】，代表乙方与甲方进行沟通、联络，负责水业大厦物业管理服务的日常管理工作。甲方传递给乙方的所有信息资料经上述联络人确认收到后即视为已交付乙方。若该联络人发生变动，乙方须提前 7 日以书面形式通知甲方，并安排新的联络人与原联络人进行工作交接，否则由此造成工作处理上的延误及责任均由乙方承担，如造成甲方损失的，应予以赔偿。

6.2.6 乙方有权对指派到本物业提供物业管理服务的员工提出聘用、解聘、续聘。

6.2.7 乙方不得将本合同全部的权利义务转让给第三人；按照国家有关规定必须由具备相应资质的专业机构进行服务保障的项目（如本物业维修保养、清洁及安全管理等专项管理业务）乙方需向甲方提交书面申请，未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下乙方的部分权利义务转让给第三人。乙方将专项管理业务交由其它专业公司负责的，由乙方负责选聘专业公司，选聘的专业公司必须经甲方书面同意后方可实施工作，并与甲乙双方签订三方协议，乙方对该专项管理业务的实施承担全部连带责任，且不得因甲方参与验收或直接付款而减轻或免除其责任。甲方不同意的，由此产生的费用由乙方自行承担，如由此造成甲方损失的，应承担赔偿责任。

6.2.8 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理制度、管理方案，对于甲方提出的意见应予以重视，无正当理由不得拒绝采纳；管理制度、管理方案必须经甲方审定后方可实施。

6.2.9 乙方每月向甲方报送投入本项目的物业人员考勤资料。

6.2.10 依约定实施物业管理工作并执行相关管理制度，对于甲方书面提出的履行岗位职责不符合要求的人员，乙方应于甲方提出的限期内作出相应的调整和处理。

6.2.11 向甲方及物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当物业使用人装修物业时，书面告知有关限制条件，并负责监督。

6.2.12 对物业使用人违反法律、法规、物业管理制度的行为，及时提请甲方处理。

6.2.13 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的定期维修养护计划和大中修方案，经甲方同意后由乙方组织实施。

6.2.14 负责编制物业管理的管理计划、资金使用计划及财务预决算报告，并按时提交给甲方。

6.2.15 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商并经甲方同意，报有关部门批准后方可实施。

6.2.16 对甲方的设备、设施负有保护的责任，如属于管理不善或操作不当造成的损失，乙方应负赔偿责任。

6.2.17 保护甲方、物业使用者的人身和财产的安全，维持楼内及周边的正常秩序，包括但不限于防止、制止违法犯罪行为，报警，组织抢救等。

6.2.18 执行物业管理制度及消防管理制度等相关制度，对违反管理制度的行为给予纠正或制止。

6.2.19 接受甲方的监督、指导，对于不当行为应在甲方提出的限期内予以纠正。

6.2.20 协助甲方完善各项管理制度并坚决贯彻执行。

6.2.21 切实做好防火、防盗、防破坏、防抢、防骗、防泄密、防自然灾害事故等工作。

6.2.22 发现问题及时进行处理并向甲方报告，在日常管理过程中对无法解决的事情要及时向甲方反映并在甲方指导下予以解决。

6.2.23 对甲方提供的图纸、档案、资料，负有保密义务；未经甲方书面许可，不得外传或提供给第三方（包括但不限于原件、复印件或复制品等）；如在日常管理中需要复印使用，应向甲方提出书面申请，经甲方批准后方可复印，否则，由此产生的一切责任及给甲方造成的任何损失均由乙方予以承担。

6.2.24 乙方因维修、保养物业所需的物品，可向甲方提出申请，甲方经审查后给予配备。

6.2.25 乙方应当自本合同服务期届满前 30 日内，无条件按甲方要求向甲方移交其合法占有的以下资料和财物，并配合新的物业服务企业做好交接工作：

- 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等原竣工验收资料；
- 2) 设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 物业质量保证文件和物业使用说明文件；
- 4) 物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备清单；
- 5) 物业及配套设施产权清单；
- 6) 物业管理用房；
- 7) 物业使用人清册；
- 8) 物业使用、维护、管理必需的其他资料；

- 9) 物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料;
- 10) 物业服务期间配置的固定设施设备;
- 11) 其他应当移交的财物、资料。

资料移交完毕后,移交和接收双方须签字认可,若有未移交部分,由双方列出未移交部分的清单,确定移交时间并签字认可。

6.2.26 新的物业管理企业承接物业时,乙方应当与新的物业管理企业共同对物业设施设备进行查验。查验时,甲方应当制作物业查验记录。查验记录应当包括查验项目名称、查验时间、查验内容、查验结论、存在问题等,并由查验人签名。新的物业管理企业和乙方对查验结果存在争议的,应当在查验记录中载明,并明确解决办法。

6.2.27 乙方因履行本合同聘请的员工或人员,均与乙方建立劳动关系,与甲方无关;合同期间内乙方及其聘请的员工发生的一切事故均由乙方予以承担;如由此造成甲方损失的,乙方应承担赔偿责任。

6.2.28 在合同履行过程中,国家、地方或行业及甲方有发布新的物业管理规定的,按新发布的管理规定执行,乙方不得以任何理由要求甲方额外增加任何费用。

6.2.29 乙方须按下列约定,实现目标管理,包括但不限于以下内容:

- 1) 房屋外观:完好率 98%以上;
- 2) 设备运行:运行正常,重大设备完好率 98%以上;
- 3) 设施、设备的维修、养护:完成率 100%;
- 4) 公共环境:合格率 95%以上;
- 5) 急修:及时率 100%;小修:合格率 98%以上;
- 6) 保安:治安、刑事案件及火灾事故发生率为 0;

7) 交通秩序:车辆出入登记、每辆车发放一张停车卡、车辆依停车卡放行、管理有序、无交通事故发生,完成率 100%;

8) 物业内部财产保护:物业内部(包括停车场)财产失窃、人为故意损毁发生率为 0;

9) 甲方对乙方的满意率达到 95%以上;

10) 乙方物业管理运营服务费用(不含销项税额)控制[包括但不限于服务期所产生的物业管理人工费用、日常设施维护费用(包括电梯、空调、消防等)、工器具及材料费用、垃圾清运及处理费、清洁耗材、日常耗材、绿化养护及材料费、玻璃外墙清洗费、“四害”消杀及白蚁防治费、清洗生活水池、消防水池费(含人工、材料、检测费用)、化粪池、隔油池清洗费用、文化活动与节日装饰、行政办公费用等费用]原则上应不超过投标报价最高限额,但甲乙双方约定的特殊事项除外。

6.2.30 在乙方无违约行为的情况下,乙方有权要求甲方及时支付服务费用,甲方应按合同约定及时予以支付。

6.2.31 乙方未完全履行本物业管理服务合同的约定义务或相关行业规范规定,导致甲方或物业使用人或第三者人身、财产安全受到损害的,由乙方承担赔偿责任及相关法律责任。

6.2.32 甲方提供的物业管理用房专用于物业管理服务工作，不得挪作他用。

6.2.33 乙方投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件应在乙方进驻本项目3天内全数如实投入本项目使用，不得以任何理由拖延或拒绝。

6.2.34 在本合同期内及合同期满后，乙方不得向除甲方以外的任何第三方泄露甲方的经营情况及任何其它商业秘密等文件及信息，否则，由此产生的一切责任及给甲方造成的任何损失均由乙方予以承担。

6.2.35 合同文件及附件内容约定的乙方其他权利义务。

6.2.36 乙方应配合甲方及上级单位对本项目的审计、督查、绩效评价工作，按要求提供财务凭证、服务记录等相关资料（包括但不限于用户需求书7.2.2条要求的物业费收缴报表、能耗数据报表等），不得拒绝、拖延或隐瞒。若乙方未按要求配合，导致审计、督查工作延误或无法开展，甲方有权暂缓支付当期物业管理运营服务费用，直至乙方完成配合；造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

6.2.37 乙方应确保服务期内关键岗位人员（属于用户需求书4.4条要求“持证上岗”的消防值班人员、电梯维保人员、特种作业人员及带教导师等）的职业资格持续有效。乙方应在人员资格到期前15日向甲方提交合格人员替换方案并完成更换；乙方需每季度向甲方提交人员资格证书查验清单，配合甲方核实。

## 第七条 履约担保

7.1 乙方应当根据招标文件的规定在签订本合同前向甲方提供履约担保，履约担保形式及金额由乙方从以下方式中任选一种：

履约保证金（银行转账形式）金额为人民币叁拾万元整（¥300,000.00）。

银行不可撤销履约保函金额为人民币肆拾捌万元整（¥480,000.00）。

履约保证保险金额为人民币陆拾万元整（¥600,000.00）。

担保公司履约担保书金额为人民币陆拾万元整（¥600,000.00）。

7.2 履约担保用于补偿甲方因乙方不能完全履行其合同义务而蒙受的损失，如发生下列任一情况时，甲方除有权依合同追究乙方违约责任外，还有权提取履约担保并进行相应处理：

（1）未经甲方书面同意，乙方将本合同部分或全部的权利义务转让给第三人，甲方可没收其履约担保。

（2）在合同履行期间，因乙方服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于甲方经济损失、乙方所雇人员及第三人人身财产损失等）、乙方与其所雇员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响甲方生产经营等情况而其未及时妥善处理的，甲方有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果由乙方承担。

（3）在合同履行期间，乙方违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，甲方有权直接从未付服务费中扣除或使用履约担保予以支付。

（4）合同期内，乙方不能及时完成合同某项义务的，甲方有权使用履约担保用于处理该工作。

（5）其他根据本合同约定或法律规定，甲方可使用履约担保的情形。

7.3 在本合同服务期满且乙方完成本合同项下全部服务后，乙方可向甲方提交退回履约担保的申请。甲方审核无异议后，办理履约担保退还手续，履约担保余额（履约保证金形式提交的履约担保）退回时一律以银行

转账的形式无息退回到乙方的帐户。

7.4 如乙方提供不可撤销银行履约保函或担保公司履约担保书作为履约担保的，不可撤销银行履约保函或担保公司履约担保书应自本合同签订之日起到本合同服务期满且乙方完成本合同项下全部服务之后 28 日内保持有效。

7.5 在合同履行过程中，不论何种原因导致履约担保数额不符合招标文件要求的，乙方应当在 5 日内予以补足。逾期不予补足的，甲方有权按需补足的金额要求乙方承担违约金，并要求限期补足。如乙方仍不补足的，甲方有权单方解除合同。

## **第八条 违约责任**

8.1 乙方未按合同约定履行合同义务，除本合同另有约定及甲方的特殊要求外，甲方有权向乙方发出书面限期整改通知，如乙方在限期内未做出整改或整改没有达到甲方要求的，乙方应向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.2 因乙方管理疏漏导致甲方及物业使用人的财物被盗、火灾、消防安全事故、漏电触电、人/物坠落或其他安全事故，对甲方、第三方人身或财产造成损失的，超过保险赔付部分，由乙方承担赔偿责任，同时甲方有权单方解除合同，不论甲方是否解除本合同，乙方还应向甲方支付人民币 300,000.00 元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应予以补足。

8.3 若因乙方管理原因导致某个分项内容出现三次以上（含三次）的有效投诉（包括但不限于本项目物业使用人、有关行政管理部门等的投诉，经甲方核实为事实情况的），该分项内容每增加一次，乙方应向甲方支付人民币 5,000.00 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元。

8.4 甲方每发现一次乙方投入本项目的物业人员未按合同约定正常上岗，乙方应向甲方支付人民币 3,000 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元，同时甲方将在支付乙方月度物业管理运营服务人工费中扣减缺勤人员的费用。

8.5 物业管理带教服务过程考核得分<70 分的，甲方无需支付当期物业管理带教服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币 100,000.00 元作为违约金。

8.6 物业管理带教服务结果考核得分<70 分的，甲方无需支付当期物业管理带教服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币 200,000.00 元作为违约金。

8.7 物业管理运营服务考核得分<60 分的，甲方无需支付考核对应月份物业管理运营服务费用，同时乙方还应向甲方支付人民币 100,000.00 元作为违约金，12 个月内累计 3 次  $70 \leq$  考核总得分 < 80 分或 6 个月内累计 2 次  $60 \leq$  考核总得分 < 70 分的，甲方有权单方解除合同，且不承担任何违约责任，同时乙方还应向甲方支付人民币 300,000.00 元作为违约金。

8.8 乙方应积极对乙方服务人员进行廉洁宣传工作、预防职务犯罪等，乙方服务人员存在廉洁问题、职务犯罪的，一经核实，乙方应在甲方限定时间内与该服务人员依法解除劳动合同，并向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予

以补足。

8.9 乙方未按合同或甲方要求制定应急预案及定期演练的,乙方应向甲方支付人民币 10,000.00 元/次作为违约金,本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元,违约金不足以弥补甲方经济损失的,乙方还应予以补足。

8.10 乙方存在弄虚作假、虚报运营项目及运营费用、擅自提高收费标准、扩大收费范围、重复收费等不良行为的,乙方应向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金,累计满 3 次的,乙方除了须向甲方支付人民币 300,000.00 元的违约金外,同时甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任,若违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应予以补足。

8.11 乙方应按投标时承诺的项目负责人投入本项目,在合同履行过程中不可无故更换项目负责人,如确实需要更换,乙方应提前 1 个月向甲方提出书面申请(申请应明确更换的理由,继任人员的资格、职称、经历经验及简历等资料),经甲方书面同意后方可更换,同时,该等更换视为乙方违约,乙方应支付甲方人民币 150,000.00 元/次作为违约金;如乙方一年内连续两次更换项目负责人,第三次更换时,甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任,乙方还应向甲方支付人民币 300,000.00 元作为违约金;违约金不足以弥补乙方因此给甲方所造成的损失的,乙方还应当予以补足。因上述人员辞职、死亡、重大疾病导致不能履行职责的或业主要求撤换的除外。

8.12 乙方更换派驻本项目的其他服务人员,应提前 7 天向甲方提出书面申请,经甲方同意后方可更换,乙方应以相当资格、能力与经验的人员替换,否则视为乙方违约,乙方应向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金,本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元,违约金不足以弥补乙方因此给甲方所造成的损失的,乙方还应当予以补足。

8.13 乙方应严格执行乙方投标报价中的物业管理运营服务费用各项单价和总价最高限额控制日常运营费用支出,如实际运营服务费用各项(不含销项税额)单价和(不含销项税额)总价(含乙方委外实施的分包项目费用)超过分项明细表的最高限额,甲方有权拒绝相关费用的支付并要求乙方整改,如乙方整改无效或拒绝整改或因乙方的投标报价明显低于市场/行业平均价导致无法整改或整改后的服务质量达不到甲方的服务要求的,甲方有权单方解除合同,乙方还应向甲方支付人民币 300,000.00 元/次作为违约金,违约金不足以弥补甲方损失(包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差)的,乙方还应当予以补足。因国家政策或临时突发事件导致的情况除外。

8.14 乙方违反约定将合同项下乙方的权利义务全部转让给第三方,或未经甲方书面同意将部分权利义务转让给第三方的,甲方有权要求乙方支付人民币 300,000.00 元/次作为违约金,并有权单方解除合同,若违约金不足以弥补由此给甲方造成损失的,乙方还应当予以补足。如因乙方将乙方本合同项下全部/部分权利义务转让给第三方导致安全事故或人身损害事故的,造成甲方其他损失的或甲方被认定承担赔偿责任的,甲方有权向乙方追偿。

8.15 乙方不配合甲方进行财务报表及资料的检查,或在甲方提出的时间内未完整提供相关报表、资料,拒绝、拖延或隐藏资料的,甲方有权要求乙方向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金,本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元。

8.16 乙方未经甲方书面同意私自擅自占用本物业的公用设施或改变使用功能，且未报有关部门批准私自实施的，乙方应向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元，并按甲方要求的期限恢复原状，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.17 因乙方维护维修不及时或错误维护维修导致甲方物业设施设备损坏的，由乙方承担维护维修所有费用并负责维护维修至正常使用状态，因损坏严重导致无法维修的，乙方应购买同款设施设备或不低于原设施设备进行赔偿，且乙方还应向甲方支付人民币 100,000.00 元/次作为违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.18 乙方在本合同服务期限届满前 30 日内，拒不按合同约定向甲方移交资料、移交资料不齐全或伪造资料的，经甲方书面通知移交期限后仍拒绝移交或以任何理由未按甲方要求完成移交的，乙方应向甲方支付人民币 100,000.00 元作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.19 合同期满，乙方以任何理由拒不退出物业管理区域的，甲方无须向乙方支付物业管理服务费用、人工费用等相关费用，乙方应按 10,000.00 元/天向甲方支付违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元。

8.20 合同履行过程中，乙方应依法妥善处置劳动关系归属乙方的劳动人员，因乙方未依法妥善处置劳动关系归属乙方的劳动人员导致劳动人员上访或出现其他给甲方造成负面影响的行为，乙方应积极消除负面影响，由此导致甲方的任何经济损失均由乙方全额承担，甲方先行垫付的有权向乙方全额追偿。

8.21 因乙方管理不善、失误或其他原因导致主管部门批评、通报、媒体曝光或物业使用人在主流网站（包括但不限于东莞阳光网、今日头条、东莞日报、阳光热线问政平台等）进行有效投诉等对甲方造成负面影响的，乙方应积极消除负面影响，由此导致甲方的任何经济损失均由乙方全额承担，甲方先行垫付的有权向乙方全额追偿。

8.22 乙方未在进驻本项目 3 天内全数如实投入投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件或以任何理由拖延或拒绝的，甲方有权要求乙方限期内全数如实投入使用，否则乙方应按 10,000.00 元/天向甲方支付违约金，本款违约金最高不超过人民币 300,000.00 元。

8.23 因乙方违反本合同约定产生的违约金、赔偿金或其他应付费用等款项的，甲方有权在未付合同款或履约担保中直接扣除，如造成甲方损失，且实际损失高于违约金的，甲方有权另行追偿。

8.24 如因乙方原因，引起法律纠纷案件，并导致甲方被牵涉其中，成为需承担法律责任的诉讼参与方（第三人或被告），或因法律纠纷对甲方造成社会负面影响的，视为乙方违约，即甲方有权要求乙方向甲方支付人民币 300,000.00 元的违约金；如造成甲方经济损失的（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、执行费、差旅费等损失），由乙方赔偿所有损失，并将相关情况报相关行政主管部门。甲方收到法院参与诉讼通知之日视为乙方构成违约，甲方即要求乙方承担前述违约金、损失赔偿的违约责任，即使甲方最终未被法院判决承担任何责任，乙方也无权要求甲方免除前述违约责任。

8.25 乙方确认，乙方员工或劳务、安全事故、环境事件等引致的付款请求或其他权利主张，由乙方负责承担和处理。如因乙方原因导致甲方被列为承担连带责任方或被上访单位，而相关生效判决/裁决判定甲方需向相关人员承担责任或甲方基于维稳等原因导致甲方必须支付相关费用的，甲方在支付相关费用后有权从乙方的应

付合同款中直接抵扣。无论甲方是否承担连带责任或代为乙方支付相关费用，甲方因此发生的诉讼费、鉴定费、评估费、律师费、出具银行保函产生的费用、垫付款项利息损失（如有，则按人民银行同期贷款利率 LPR 的 4 倍计算）等全部损失，均由乙方承担。

8.26 若乙方发生本合同规定之外的任何违约行为，不得解除其在本合同下的任何责任或义务。

8.27 乙方违反本合同第 6.2.38 条约定，关键岗位人员资格失效且未及时整改的，视为严重违约，甲方有权要求乙方在 15 个工作日内整改，整改期间暂缓支付当期物业管理运营服务费用。若逾期未整改或整改后仍不符合要求，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付人民币 300,000.00 元作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

### **第九条 保密约定**

9.1 乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据（包括但不限于书面形式或电子形式），以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

9.2 甲方向乙方提供的任何资料、文件和信息，在乙方服务结束后，乙方均应及时归还甲方，电子文档的应从自己的电脑等存储设备上永久删除。

9.3 乙方人员若违反上述保密规定，乙方应承担相应法律责任。

9.4 本保密规定不因本合同的解除或终止而失效，直至保密信息被依法公开为止。

### **第十条 知识产权**

甲方对本合同产生的所有工作成果享有完全、独立、排他的所有权和知识产权，乙方应保证提供的工作成果不得侵犯任何第三方的专利、商标、版权以及其它权利，一旦甲方因此遭受到任何第三方的索赔、诉讼或任何权利请求，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿，导致甲方不能使用工作成果的，乙方应退还全部费用，并承担违约责任及赔偿因此给甲方造成的全部损失（包括但不限于律师费、诉讼费、执行费、保全费、公证费、鉴定费）。

### **第十一条 不可抗力**

由于地震、台风、水灾、战争以及其他不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的不可抗力事故，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行时，遇有上述不可抗力事故的一方，应立即将事故情况以电话、传真或其他有效方式通知对方，并应在十五个工作日内，提供事故详情及合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件。如因遭受不可抗力一方迟延通知而给对方造成损失的，该方应当赔偿由于通知迟延而给对方造成的损失。同时，遭受不可抗力的一方应采取一切必要的措施减少损失，否则应就扩大的损失承担责任。按照事故对履行合同影响的程度，由各方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

### **第十二条 廉政保证**

12.1 乙方应确保其以及其指定的第三方、其自身所有雇员等在本合同履行期间，应遵守甲方的各项政策和制度。甲方应当限制乙方代表和雇员在甲方办公区域进出，乙方应始终遵守甲方对于现场的人员进出及员工管

理方面的要求。

12.2 乙方同意在合同履行期间，遵守各项法律，特别是任何及所有反贿赂反腐败方面的法律。未经甲方事先书面授权，乙方应确保其以及其指定的第三方、其自身所有雇员等均不得向与本项目相关的任何个人、政府或单位支付任何款项，也不得提供任何形式的便利、利益。

12.3 为规范甲乙双方在订立、履行合同及经济业务往来过程中的行为，保持廉洁自律的工作作风，防止各种违法及不正当行为的发生，确保甲乙双方及其工作人员自觉遵守国家法律、法规及廉洁从业各项规定，甲乙双方自愿按附件一格式签订《廉洁协议书》。

### **第十三条 争议解决**

13.1 本合同在履行过程中若发生争议，甲、乙双方应首先通过友好协商的方式解决，协商不成的，双方同意将争议提交到甲方所在地有管辖权的人民法院通过诉讼的方式解决。因乙方违约导致甲方为就解决纠纷所产生的费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、评估费、公证费等）由乙方承担。

13.2 双方按本合同列明的地址为送达地址，其适用范围包括双方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。一方向对方发出的通知及文件，可以通过直接送达，或者邮寄、电话通知、传真、电子邮件等方式送达，信函寄出三日后视为送达，其他方式发出之日即视为送达，实际收到时间更早的，以实际收到时间为送达时间。一方无故拒收或无法联系或联系方式错误等原因导致无法送达的，仍视为已送达；无论是否为对方签收还是第三人签收，都被认为十分确定地送达给了对方；一方联系方式变更的，应当提前书面通知对方，否则视为未变更，由变更方承担不利后果。

### **第十四条 其他**

14.1 本合同之所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效力，合同与附件之间的内容应认为是互为补充和解释的，但如有模棱两可或互相矛盾之处，以合同约定为准，若合同签订后，双方另有签订文件的，则以时间在后的文件为准。

14.2 本合同未尽事宜，双方可另行协商签署补充协议，补充协议为本合同之有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.3 乙方在签订本合同时，须与甲方签订附件二《安全生产管理协议》。乙方人员在甲方场所必须遵守甲方的一切规章制度和安全条例，服从甲方的监督。乙方在提供本合同项下所有服务的过程中，如因违反甲方相关规章制度、安全条例，或因不服从甲方监督而发生安全事故的，其结果与责任均由乙方负责，甲方无须承担任何结果与责任。

14.4 本合同一式\_\_\_份，甲方执\_\_\_份，乙方执\_\_\_份，招标代理机构执壹份，具有同等法律效力，本合同自双方盖章并经法定代表人签字之日起生效。

- 附件：1. 廉洁协议书；  
2. 安全生产管理协议；  
3. 用户需求书；

4. 中标通知书;

5. 投标文件。

(以下无正文内容为签字盖章页)

甲方（盖章）：东莞市置拓投资有限公司

乙方（盖章）：

法定代表人（或负责人）或委托代理人：

法定代表人（或负责人）或委托代理人：

电话：

电话：

地址：

地址：

开户名称：东莞市置拓投资有限公司

开户名称：

开户银行：

开户银行：

账户：

账户：

## 附件 1 廉洁协议书

### 廉洁协议书

项目名称： (招标编号： )

甲方（业主单位）：

乙方：

为规范甲乙双方在订立、履行合同及经济业务往来过程中的行为，保持廉洁自律的工作作风，防止各种违法及不正当行为的发生，确保甲乙双方及其工作人员自觉遵守国家法律、法规及廉洁从业各项规定，特订立本协议。

#### 第一条 甲乙双方的权利和义务

（一）严格遵守党和国家有关法律法规等有关廉洁从业规定。

（二）严格执行本项目的合同文件，自觉按合同办事。

（三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外）不得损害国家和集体利益，违反工程建设管理及其他法律法规规章制度。

（四）建立健全廉洁制度，开展廉洁教育，设立廉洁监督公示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。

（五）发现对方在业务活动中有违反廉洁规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

（六）发现对方严重违反本协议义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

#### 第二条 甲方的义务

（一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（二）甲方工作人员不得参加乙方安排的高消费宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。

（三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、家属或亲友的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便。

（四）甲方工作人员不得向乙方介绍其家属或者亲友（包括家属或亲友开办的公司企业）从事于本项目涉及的经济业务活动。

（五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

（六）甲方及其工作人员不得进行违反廉洁规定的其他活动。

（七）甲方应对甲方工作人员进行廉洁监督管理，如甲方工作人员违反本协议第一、第二条，甲方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；涉嫌犯罪的，甲方应将其移交司法机关追究刑事责任。

#### 第三条 乙方义务

(一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员馈赠礼金、有价证券、贵重礼品，或报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

(二) 乙方及其工作人员不得以考察、参观、洽谈业务、签订合同等的借口邀请甲方及其工作人员参加高消费的宴请、娱乐和健身等活动。

(三) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

(四) 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员购买、装修、维修私人住房、汽车等。

(五) 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员的婚丧嫁娶、家属或亲友的工作安排，及出国出境提供方便以及报销任何私人消费的费用。

(六) 乙方及其工作人员不得进行影响甲方及其工作人员公正执行合同和履行职务的其他活动。

(七) 乙方应对乙方工作人员进行廉洁监督管理，如乙方工作人员违反本协议第一、第三条，乙方应依据有关法律法规、党纪规定对其进行处理；乙方工作人员涉嫌犯罪的，乙方应将其移交司法机关追究刑事责任。

#### 第四条 违约责任

(一) 甲方违反本协议第一、第二条给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方违反本协议第一、第三条给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

#### 第五条 监督检查

甲乙双方的廉洁从业行为由双方或双方上级单位的纪检、监察部门负责监督，对本协议履行情况进行检查。

#### 第六条 举报信访受理

(一) 举报受理部门：东莞市水务环境投资控股集团有限公司纪检监察部。

(二) 举报电话：(0769) 23076092。

(三) 举报邮箱：jcsj@dgsjzt.cn。

(四) 信访地址：广东省东莞市东城街道育华路1号。

#### 第七条 其他

本协议有效期为甲乙双方法定代表人或负责人或委托代理人签字并盖章之日起至采购项目服务期满后止。

本协议一式 份，甲方执叁份，乙方执【贰】份，招标代理机构执壹份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人/负责人(或委托代理人)：

法定代表人/负责人(或委托代理人)：

签订日期： 年 月 日

年 月 日

## 附件 2：安全生产管理协议

# 安全生产管理协议

项目名称： (招标编号： )

甲方：

地址：

乙方：

地址：

根据《中华人民共和国安全生产法》和《建设工程安全生产管理条例》等法律法规要求，为加强作业现场的安全管理，落实甲乙双方的安全生产职责，进一步加强作业的安全管理，杜绝作业人员因安全管理不善而引发的各类安全事故，保证甲、乙双方的财产和员工的人身安全不受侵害，经甲乙双方协商一致，签订协议如下：

1、进场前乙方应将本企业的营业执照、企业资质等级证书、安全生产许可证、进场人员花名册、携带进场的机具一览表、特种作业人员及特种作业操作证的复印件报甲方。进场职工必须办好作业所在地所需办理的各种证件，不得雇用未成年工、童工、超龄工和安排女工从事禁忌劳动，进场前，乙方必须严格遵守甲方及项目所在地的相关防疫要求。

2、乙方应设置专职或兼职安全员，对作业进行安全管理，并在作业前对所属员工进行安全教育培训，并且进行经常性的安全教育，保证从业人员具备必要的安全生产知识，熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，了解事故应急处理措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。未经安全生产教育和培训合格的从业人员，不得上岗作业。

3、乙方使用被派遣劳动者的，应当将被派遣劳动者纳入本单位从业人员统一管理，对被派遣劳动者进行岗位安全操作规程和安全操作技能的教育和培训。

4、乙方应当在有较大危险因素的场所和有关设施、设备上，设置明显的安全警示标志。乙方应当对安全设备进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转。维护、保养、检测应当做好记录，并由乙方安全员或代表签字。

5、乙方应当教育和督促从业人员严格执行本单位的安全生产规章制度和安全操作规程；并向从业人员如实告知作业场所和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施。

6、乙方应严格遵守国家、地方政府有关安全生产及劳动保护的法律法规、标准、规定，贯彻执行甲方的各项安全管理规章制度。

7、乙方应当服从甲方的安全管理，保证作业区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好。接受和配合甲方的安全监督检查，乙方现场的所有安全装置、防护设施必须依据经甲方审批通过后的安全技术方案进行搭设、安装，乙方必须无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报甲方，经甲方确认后方可使用。

8、乙方携带进场的机器设备、机具必须是合格产品，乙方须对携带进场的机器设备、机具安全负责管理、维护及检查，对甲方和自查发现的安全隐患落实整改措施。对由于乙方使用不合格机器设备、机具造成事故的，由乙方自行承担责任。

9、甲方有权对整个作业现场的安全管理工作进行协调和监督管理。指导、监督、检查乙方的执业健康安全管理工作，对乙方作业中的违章指挥、违章作业和安全隐患提出整改意见，督促、检查乙方的隐患整改落实情况。

10、乙方在作业过程中违反有关安全管理规定、有违章现象发生、安全问题整改不到位或拒不接受甲方的正常安全管理的，甲方有权依据有关法律法规规定进行处理。乙方作业中存在重大隐患或险情时，甲方有权要求乙方立即整改直至隐患消除，若乙方整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权要求与乙方解除合同，并要求乙方清退出场。

11、乙方作业人员未经许可不得随意到作业区域以外的其它工作场所活动，乙方作业人员擅自到作业区域以外的其它工作场所活动，出现人身损伤或伤亡的，由乙方自行承担一切责任。乙方作业人员需动用或作业涉及到甲方所属设备、电器、管线及其他设施等，必须事先征得甲方代表的同意，并采取安全防护措施。

12、在作业过程中，需要进行动土、动火、登高、吊装、断路、进入限制性空间等危险性较高的作业时，乙方的作业负责人、专职或兼职安全员必须现场确认，并在开始作业前报送甲方且甲方同意方可作业。乙方应严格按照甲方的关于危险作业安全要求执行。

13、因乙方原因，造成乙方损失，由乙方自负，给甲方造成财产损失和人员伤害，乙方要负全部责任，并全额赔偿甲方。

14、非因甲方原因，造成乙方损失的，甲方不承担任何责任，由乙方自行承担全部责任。

15、乙方应严格遵守法律法规以及甲方的安全管理要求，并接受甲方的安全生产工作协调和监督，积极消除安全隐患。安全管理的基本要求包括但不限于以下条款：

①禁火区内严禁吸烟、动火。有火灾危险的作业区域，乙方必须配置足够的灭火设施。

②焊接、气割作业时两瓶距离必须达到5M及以上，气瓶距可能产生火花的电器、设备和其它火源的间距必须达到10M及以上。

③严禁在厂内道路、消防通道内搭建临时建筑或堆放物资。

④作业场所的电动工具、电焊机等须有漏电保护器和相应的安全防护装置。

⑤作业现场及居住室、办公室内的用电设施必须符合要求，严禁电线乱接、乱拉，刀闸和开关无盖，在电器设施上堆放物品。

⑥防雷、防静电设施及用电设施要有良好接地。

⑦作业现场的危险区域，如临边、深坑、土方堆填区等，必须设置围栏和危险标志，夜间要设信号灯。

⑧乙方应当为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用，防止工伤事故的发生。乙方发生各类工伤事故，严禁隐瞒不报。发生重伤及重伤以上事故时，应及时组织抢救、保护好现场，并立即报告甲方主管领导。

⑨登高架子、安全防护设施、脚手架搭设完毕后必须经乙方安全员或代表验收合格后方可使用，对从甲方接手及自行搭设的安全防护设施、脚手架做好日常维护与管理。安全防护设施、脚手架的拆除必须在接到专业工程师的作业指令后方可拆除，不得私自拆改任何安全防护设施。进行受限空间作业前，必须有作业票（或作业审批表），先通风，检测氧气、有毒有害气体，确保符合作业条件，做好个人防护和专人监护后，方可进入。

⑩乙方采用新工艺、新技术、新材料或者使用新设备，必须了解、掌握其安全技术特性，采取有效的安全防护措施，并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训。乙方的电工、焊工、起重工、高处作业等特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得相应资格，方可上岗作业。

16、乙方必须接受甲方的检查与监督，并应主动配合，做好安全工作，凡有违反上述协议的即视为乙方违约，甲方有权视情况从工程结算款/服务价款中扣除（1000-2000）元/次作为违约金。

17、乙方对作业过程中潜在的安全风险不明确的，不可盲目作业，否则，造成的后果由乙方独自承担。

18、本协议一式 贰 份，甲、乙双方各执 壹 份，本协议有效期为自甲乙双方法定代表人或负责人或委托代理人签字并盖章之日起至该项目合同义务履行完毕止。

乙方声明：

乙方已认真阅读协议内容，对协议条款、现场的安全管理要求、安全风险充分理解，并自愿承担因违约造成的一切后果。

甲方：           （盖章）

乙方：           （盖章）

法定代表人/负责人(或委托代理人)：

法定代表人/负责人(或委托代理人)：

签订日期：     年 月 日

## 第五篇 相关保函格式

### 一、不可撤销银行履约保函格式

#### 不可撤销银行履约保函

银行编号：

致：\_\_\_\_\_（下称“受益人”）

鉴于\_\_\_\_\_（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的\_\_\_\_\_项目名称\_\_\_\_\_（招标编号：\_\_\_\_\_）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）\_\_\_\_\_（RMB元）的无条件、不可撤销银行履约保函，作为申请人履行上述合同的担保。

我方\_\_\_\_\_（银行名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_元）的款项。

在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同全部服务义务后二十八（28）日内保持有效。

担保银行：\_\_\_\_\_银行全称\_\_\_\_\_（盖章）

法定代表人或其授权的代表人：\_\_\_\_\_（职务）

\_\_\_\_\_（姓名）

\_\_\_\_\_（签章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 二、履约保证保险凭证格式

### 履约保证保险凭证

编号：

致：\_\_\_\_\_（下称“受益人”）：

鉴于\_\_\_\_\_（下称“申请人”）已与贵方签订了\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_）合同。我方已接受申请人的请求，并出具《履约保证保险》保险单。

#### 一、保证保险金额

我方承担的履约保证保险的保险金额（最高限额）为人民币（大写）\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_）。

#### 二、保证保险的责任范围

在保险期间内，申请人因自身原因未按照与贵方签订的\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_）合同履行相关义务，给贵方造成损失的，贵方可向我方提出索赔，我方按照保险合同的约定承担损失赔偿责任。

#### 三、代偿的安排

贵方要求我方承担保证保险责任的，我方无条件和不可撤销地在贵方出具本履约保证保险原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保险限额内向贵方支付不超过人民币（大写）\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_元）的款项。

#### 四、生效时间

本保险凭证自我方法定代表人（或其授权代理人）签字并加盖保险承保章之日起生效。

#### 五、其他

本履约保证保险应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同全部服务义务后二十八（28）日内保持有效。

附：《XXX 保险有限公司履约保证保险（X 款）条款》及保单

保险人：（盖章）

法定代表人或授权代理人：\_\_\_\_\_

年 月 日

### 三、担保公司履约担保书格式

#### 担保公司履约担保书

致：\_\_\_\_\_（下称“受益人”）

鉴于\_\_\_\_\_（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）\_\_\_\_\_（RMB元）的无条件、不可撤销履约担保，作为申请人履行上述合同的担保，我方\_\_\_\_\_（担保公司名称）在本合同项下的保证责任为连带责任保证。

我方\_\_\_\_\_（担保公司名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本担保书原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，在担保书限额内向受益人支付不超过人民币（大写）\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_元）的款项。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本担保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函应自合同签订之日起至合同期限届满并完成合同全部服务义务后二十八（28）日内保持有效。

法定代表人或其授权的代理人：（签字或盖私章）

担保公司盖章：

联系电话：

地址：

日期： 年 月 日

## 第六篇 投标文件格式

### 一 商务标格式

# 投标文件

招标编号：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

投标文件内容： 投标文件商务标

招标人：\_\_\_\_\_

投标人： \_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 目录

一、投标函；

二、投标承诺书；

三、供货及/或提供服务过程承诺函；

四、投标报价表格式；

五、投标人资格证明文件：

5.1 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）原件扫描件；

5.2 开户许可证原件扫描件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料原件扫描件；

5.3 法定代表人身份证明书和法定代表人授权书（法定代表人投标时只提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表时同时提供法定代表人授权书）；

5.4 资格业绩【投标人 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）至少承接一个物业管理服务项目业绩（服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，合同签订日期为 2022 年 1 月 1 日或以后），资格业绩证明材料提交要求详见招标文件第六篇投标文件格式 5.4】；

5.5 最近 3 年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明；

六、投标人基本情况一览表；

七、投标人财务状况表；

八、标准化体系认证；

九、合同条款响应程度（合同条款偏离表）；

十、业绩表；

十一、服务便利性；

十二、投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件扫描件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件（不做强制要求）。



投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

法定代表人或其授权代表签名：\_\_\_\_\_（电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

## 二、投标承诺书格式

### 投标承诺书

我方\_\_\_\_\_（投标人名称）已完整阅读了东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目（招标编号：\_\_\_\_\_）招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或异议。

我方承诺，若我方存在通过弄虚作假、虚假响应招标文件要求等手段骗取中标的，招标人有权或协助主管部门认定我方严重失信的不良行为，纳入相关企业信用“黑名单”，限制我方参与依法必须招标项目的投标，并向行政主管部门报送结果。同时，招标人有权根据《关于对环境保护领域失信生产经营单位及其有关人员开展联合惩戒的合作备忘录》等规定，通过“信用中国”网站向社会公示我方的失信行为，实现“一处失信、处处受限”。

若我方在投标或履行本合同过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据招标文件投标人须知第29.2款约定按时提供原件核查的，因此导致我方无法参与东莞市水务环境投资控股集团有限公司相关招标采购活动的，由我方自行承担全部后果。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

法定代表人或其授权代表签名：\_\_\_\_\_（电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

### 三、供货及/或提供服务过程承诺函格式

#### 供货及/或提供服务过程承诺函

致东莞市置拓投资有限公司：

我方\_\_\_\_\_（投标人名称）为招标人公开招标的东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目（招标编号：\_\_\_\_\_）的投标单位，为确保供货及/或提供服务过程中的人身、财产安全，我方承诺，如我方获得中标资格，将严格按照下列要求开展工作。

1、我方承诺将严格遵守国家、地方政府有关安全生产及劳动保护的法律法规、标准、规定，贯彻执行招标人的各项安全管理规章制度。

2、我方承诺将依法参加工伤保险，为安排至招标人从事本项目的工作人员缴纳保险费，并为从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

3、我方承诺服从招标人的安全管理，保证作业区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好，并接受和配合招标人的安全监督检查，我方提供到招标人现场作业的所有安全装置、防护设施必须依据经招标人审批后的安全技术方案进行搭设、安装，同时我方无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量安全，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报招标人，经招标人确认后方可使用。

4、我方承诺携带进场的机器设备、机具必须是合格产品，并对携带进场的机器设备、机具安全负责管理、维护及检查，对招标人和自查发现的安全隐患落实整改措施。如我方使用不合格机器设备、机具造成事故的，由我方自行承担责任。

5、我方人员未经许可不随意到作业区域以外的其它工作场所活动，我方作业人员擅自到作业区域以外的其它工作场所活动，出现人身损害或财产损失的，由我方自行负责一切责任。我方作业人员如需动用或作业涉及到招标人所属设备、电器、管线及其他设施等，承诺事先征得招标人代表的同意，并采取安全防护措施。

6、我方承诺在进行卸货等工作时，严格遵守相关劳动安全规定，并按要求佩戴相关安全劳动防护用品。我方承诺做好安全防护措施，在工作过程中出现的安全事故由我方自行处理并承担全部责任。我方承诺我方人员在招标人场所遵守招标人的一切规章制度和安全条例，服从招标人的监督。我方在提供服务过程中，如因违反招标人相关规章制度、安全条例，或因不服从招标人监督而发生安全事故的，其结果与责任均由我方负责，招标人无须承担任何结果与责任。

7、我方承诺协助和指导招标人进行货物的储存，对招标人的储存方式、方法、储存数量、仓库的安全设施设备、安全生产规章制度等是否符合国家标准或者国家有关规定提出合理的建议，并进行技术指导。

8、我方车辆在招标人场所行驶时，将严格遵守厂区道路限行，限速和限重要求，如因我方未遵守前述要求，对厂区/招标人（含其人员）、我方人员、第三方造成损失的，由我方承担赔偿责任。

9、如我方开展服务项目需进行外出调研或现场作业的，由我方派人负责安全保卫工作，按国家有关规定，对作业的现场人员进行安全防护、劳动保护等，并承担相应的费用。若发生工作人员或第三人人身伤害等事故的，由我方全部承担责任。

10、因我方原因，造成我方损失，由我方自负，给招标人造成财产损失和人员伤亡，我方承担全部责任，并全额赔偿招标人。

11、非因招标人原因，造成我方损失的，招标人无需承担任何责任，由我方自行承担全部责任。

12、我方承诺严格遵守法律法规以及招标人的安全管理要求，并接受招标人的安全生产工作协调和监督，积极消除安全隐患。安全管理的基本要求包括但不限于以下条款：

①禁火区内严禁吸烟、动火。有火灾危险的作业区域，我方承诺配置足够的灭火设施。

②我方承诺焊接、气割作业时两瓶距离必须达到5M及以上，气瓶距可能产生火花的电器、设备和其它火源的间距必须达到10M及以上。

③我方承诺不在厂内道路、消防通道内搭建临时建筑或堆放物资。

④我方承诺电动工具、电焊机等均具有漏电保护器和相应的安全防护装置。

⑤我方承诺用电设施符合要求，杜绝电线乱接、乱拉，刀闸和开关无盖，在电器设施上堆放物品等行为。

⑥我方承诺防雷、防静电设施及用电设施有良好接地。

⑦我方承诺为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用，防止工伤事故的发生。我方承诺，如发生各类工伤事故，绝不隐瞒不报。发生重伤及重伤以上事故，应及时组织抢救、保护好现场，并立即报告招标人主管领导。

13、我方承诺接受招标人的检查与监督，并主动配合，做好安全工作，凡有违反上述条款的即视为我方违约，招标人有权视情况从货物/服务价款中扣除2000元/次作为违约金。

如因我方违反上述条款造成安全生产事故的，我方将承担由此引发的一切责任与后果，如造成招标人损失的，我方将予以足额赔偿，同时，招标人有权没收我方提交的履约担保。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

法定代表人或其授权代表签名：\_\_\_\_\_（电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

## 四、投标报价表格式

### 4.1 投标报价表

项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦 2026-2027 年度物业管理服务采购项目

招标编号：

序号	服务内容	费用类别	服务期	不含税报价(元)	备注
1	物业管理服务	物业管理带教服务费用	招标人书面通知中标人进场之日起至2027年12月31日	小写(人民币)：	/
2		物业管理运营服务费用最高限额		小写(人民币)：	物业管理运营费用最高限额不含税报价应包含物业管理运营服务人工费用最高限额
3		其中物业管理运营服务人工费用最高限额为		小写(人民币)：_____	按入驻率≥70%时的人员配置要求
3	不含税总报价(元)			小写(人民币)：_____元 注：不含税总报价=1+2	/

备注：

- (1) 本项目投标报价为不含税价[物业管理带教服务费用、物业管理运营服务费用最高限额(含物业管理运营服务人工费用最高限额)，不含增值税]，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》(国务院令第691号修订版)规定的销售额。本招标文件所称的不含税价是指不含本采购项目的投标人销项税额，包含了投标人完成合同义务(含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税)的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。
- (2) 投标人的投标报价超过最高投标限价的或单项报价超过单项最高投标限价的，该投标人的投标文件将被视为无效投标。
- (3) 此表的不含税总报价指所有需招标人支付的本次招标范围内所有内容的金额总数即报价信封中的投标值。
- (4) 本表内各子项目的投标报价之和应等于报价信封中的投标值。若本表内各子项目的投标报价之和不等于报价信封中的投标值时，以报价信封中的投标值为准，修正投标报价表内各子项目的投标报价。

- (5) 本投标报价表报价与分项报价明细表报价不一致的，以本投标报价表为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
- (6) 报价保留小数点后两位。
- (7) 由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

法定代表人或其授权代表签名：\_\_\_\_\_（电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

## 4.2 分项报价表

项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦 2026-2027 年度物业管理服务采购项目

招标编号：

A、物业管理运营服务费（按入驻率≥70%时的人员配置要求）

序号	支出项目	服务期	不含税报价(元)	备注
1	人工费用	自招标人书面通知中标人进场之日起至 2027 年 12 月 31 日		详见人工费用明细表。
2	日常设施维护费用（包括电梯、空调、消防等）			
3	工器具及材料费用			单次工器具及材料费用不超过 5000 元，由中标人在工器具及材料费用中列支；单次工器具及材料费用超过 5000 元，由招标人负责或招标人委托中标人采购，不在工器具及材料费用费用中列支。
4	垃圾清运及处理费			
5	清洁耗材、日常耗材			
6	绿化养护及材料费			
7	玻璃外墙清洗费			每年一次（共 2 次）
8	“四害”消杀及白蚁防治费			
9	清洗生活水池、消防水池费（含人工、材料、检测费用）			每半年一次（共 4 次）
10	化粪池、隔油池清洗费用			每季度一次（共 7 次）
11	文化活动与节日装饰			合同期内文化活动与节日装饰费用
12	行政办公费用			含服装费
物业管理运营服务费用最高限额不含税合计(元)				

说明：

- (1) 投标人应根据自身情况分项列明物业管理运营服务中支出项目最高限额的报价，物业管理运营服务中各支出项目最高限额的报价作为中标人服务期量化考核的基础。服务期间的实际运营费用各支出项目（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含中标人委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表对应支出项目的最高限额，否则，招标人将按本合同有关违约责任约定处理。
- (2) 报价保留两位小数，此表格不得修改。

B、人工费用明细表（按入驻率≥70%时的人员配置要求）

序号	部门	岗位	配备人数 (入驻率≥70%)	不含税人工单价 (元/月)	服务期内预估月 份数量	不含税小计 (元)
1	综合支持	项目经理	1		22个月	
		财务专员	1		22个月	
		品质专员	1		22个月	
2	安保	安保负责人	1		22个月	
		安全领班	2		22个月	
		安保员	15		22个月	
3	环境	环境负责人	1		22个月	
		保洁员	30		22个月	
		绿化养护	1		22个月	
4	客服	客服负责人	1		22个月	
		大堂客服	4		22个月	
5	工程	工程负责人	1		22个月	
		工程主管	1		22个月	
		工程管理人员	5		22个月	
物业管理运营服务人工费用最高限额不含税合计(元)						

说明：

- (1) 以上投标人应按组织架构人员编制、职务列明不含税人工单价，该不含税人工单价将来作为运营管理不含税人工单价上限。
- (2) 报价保留两位小数。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

法定代表人或其授权代表签名：\_\_\_\_\_（电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人或其授权代表数字证书电子签名。

## 五、投标人资格证明文件

### 5.1 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）原件扫描件

5.2 开户许可证原件扫描件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料原件扫描件

### 5.3 法定代表人身份证明书、法定代表人授权书格式（法定代表人投标时只需提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表或签署投标文件时需同时提供法定代表人授权书）

(1) 法定代表人身份证明书格式

#### 法定代表人身份证明书

\_\_\_\_\_先生 / 女士：现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期：\_\_\_\_\_签发日期：\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

营业执照号码：\_\_\_\_\_ 经济性质：\_\_\_\_\_

主营（产）：\_\_\_\_\_

兼营（产）：\_\_\_\_\_

附 法定代表人身份证原件扫描件

投 标 人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证正面

法定代表人身份证反面

注：法定代表人身份证须在有效期内。

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

(2) 法定代表人授权书格式

## 法定代表人授权书

致：东莞市置拓投资有限公司

本授权书声明：注册于\_\_\_\_\_（投标人地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称）在下面签字或盖私章的（法定代表人姓名、职务、身份证号码）代表本公司授权在下面签字或盖私章的\_\_\_\_\_（被授权人的姓名、职务、身份证号码）为本公司的合法代表人，签署东莞市置拓投资有限公司水业大厦 2026-2027 年度物业管理服务采购项目（招标编号：\_\_\_\_\_）的投标文件，代表我公司递交投标文件、参与开标会、代表我公司应评标委员会的要求对投标文件进行澄清、进行合同谈判和签署合同，以我公司的名义处理一切与之有关的事宜，我承认代理人全权代表我所签署的本项目投标文件的内容及所进行的上述活动。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，有效期至投标文件失效期止，代理人无转委托权，特此声明。

投 标 人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

投标人地址：

法定代表人：\_\_\_\_\_（电子签名）

职 务：

被授权人：\_\_\_\_\_（电子签名）

职 务：

被授权人联系手机：

电 子 邮 箱：

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书，法定代表人、其授权代表数字证书电子签名。

附 法定代表人、被授权人身份证扫描件



注：上述所附身份证应在有效期内。

**5.4 资格业绩【投标人2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)至少承接一个物业管理服务项目业绩(服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，合同签订日期为2022年1月1日或以后）】**

序号	项目名称	项目规模	合同主要服务内容	签约日期	业主联系人及电话	备注
1						
2						

**资格业绩证明材料提交要求：**

- (1) 作为投标人资格条件证明的业绩放置在此处。
- (2) 业绩须附合同扫描件（合同服务提供方为投标人），和已服务的任意一张发票扫描件（发票开具日期须在本项目招标公告发布之日前）；
- (3) 合同业绩证明材料必须能反映评审条件：①合同签订日期为2022年1月1日或以后；②合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，否则，需同时提供服务发包人（业主）出具的书面文件扫描件（需加盖服务发包人公章，即扫描件能显示服务发包人公章）或发包人（业主）加盖公章反映条件的招标文件扫描件或政府部门出具的相关证明材料扫描件作为辅助证明，否则不得分。
- (4) 未按上述要求在此格式下提供证明材料的业绩，或在此格式下所附材料无法证明符合资格要求的业绩，按无效投标文件处理。

投标人： \_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 5.5 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明格式

### 最近3年投标人牵涉的其他（失信和违法）处罚说明

事项名称	认定时间	处罚期届满异常名录 信息失效时间	备注
是否被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法失信主体			
是否被认定为政府采购严重违法失信行为记 录名单			

备注：根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写，无相关事项的，在“认定时间”列填“无”；若受到相关处罚的应附处罚相关材料扫描件；若出现相关处罚的处罚期满，但处罚公示没有及时更新的情况，投标人须提供相关材料（扫描件）佐证，需原件备查。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 六、投标人基本情况一览表

### 投标人基本情况一览表

1. 名称及概况：

(1) 投标人名称：\_\_\_\_\_

(2) 总部地址：\_\_\_\_\_

    邮政编码：\_\_\_\_\_

    电话号码：\_\_\_\_\_

    传真号码：\_\_\_\_\_

(3) 成立和 / 或注册日期：\_\_\_\_\_

(4) 法人代表：\_\_\_\_\_

(5) 开户银行：\_\_\_\_\_

(6) 开户账号：\_\_\_\_\_

(7) 注册资金：\_\_\_\_\_

(8) 主要负责人姓名：\_\_\_\_\_

(9) 项目主要联系人（姓名、职务、通讯）：\_\_\_\_\_

(10) 在中国的代表的姓名和地址（如有）：\_\_\_\_\_

2. 供征询之银行的名称和地址：\_\_\_\_\_

3. 公司所隶属之国际集团名称（如果是）\_\_\_\_\_

4. 提交资料（包括但不限于组织架构、公司简介等）：

(1) 公司简介；

\_\_\_\_\_

(2) 公司组织架构；

\_\_\_\_\_

(3) 东莞市内设有分支机构情况介绍[应提供该分支机构的多证合一营业执照扫描件等证明材料]

    （若无前述分支机构的无需介绍）。

兹证明上述说明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期：    年    月    日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 七、投标人财务状况表格式

### 投标人财务状况表

[价格单位：（人民币）元]

年 度	总资产（元）	净资产（元）	年营业额（元）	年净利润（元）
2022				
2023				
2024				
总计				

备注：需提供对应年度经独立会计师事务所审计的审计报告及投标人财务状况表；若投标人为新成立或未进行独立会计师事务所审计的，本表中对应年度的财务信息应填写“/”，投标人的投标文件不作无效投标处理，但存在因不符合评标办法中的评分标准而导致对应项不得分。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 八、标准化体系认证

---

备注：投标人应提供上述有效证书扫描件及能显示证书有效状态的全国认证认可信息公共服务平台（<http://cx.cnca.cn/>）查询结果凭证[凭证界面需显示有“全国认证认可信息公共服务平台”或“认证证书（需显示网址 cx.cnca.cn）”]

## 九、合同条款偏离表格式

东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目合同

### 条款偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容
1	第一条	服务内容		
2	第二条	服务期限		
3	第三条	合同价款		
4	第四条	付款方式		
5	第五条	物业管理要求		
6	第六条	双方权利义务		
7	第七条	履约担保		
8	第八条	违约责任		
9	第九条	保密约定		
10	第十条	知识产权		
11	第十一条	不可抗力		
12	第十二条	廉政保证		
13	第十三条	争议解决		
14	第十四条	其他		
15	附件 1	廉洁协议书		
16	附件 2	安全生产管理协议		
17	一	不可撤销银行履约保函		
18	二	履约保证保险凭证		

19	三	担保公司履约担保书		
----	---	-----------	--	--

备注:

- (1) 投标人应对照招标文件合同格式内合同条款及附件，逐条、如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”。若发现虚假填写本表，或对合同及其附件响应有负偏离的，按无效投标文件处理。若发现此表未逐条填写视为完全满足招标文件要求。
- (2) 偏离情况（投标文件对招标文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的相关服务商务条件优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的相关服务商务条件不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的相关服务商务条件完全满足招标文件的要求。
- (3) 招标文件“第五篇 相关保函格式”作为重要的商务条款，投标人的响应情况列入本合同条款偏离表。
- (4) 如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 十、业绩表格式

### 投标人2022年1月1日以来承接的物业管理服务项目业绩表

序号	项目名称	合同主要内容	物业服务项目年度金额(万元)	单项合同总金额(万元)	物业类型	建筑面积(万平方米)	建筑层数(层)	合同期限	签约日期	业主联系人及电话	备注
1											
2											
3											
...											

备注：

(1) 项目业绩按物业服务项目年度金额从高到低的方式排列；同一个单项合同的业绩可以同时**在资格业绩和评分业绩重复放置**；

(2) 业绩须附合同扫描件(合同服务提供方为投标人), 和已服务的任意一张发票扫描件(发票开具日期须在本项目招标公告发布之日前), 否则不得分。

(3) 合同必须能反映评分条件(合同签订日期、合同期限、合同金额、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数), 合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁(或清洁或环境卫生)及保安(或安保或秩序维护)服务, 否则, 需同时提供服务发包人(业主)出具的书面文件扫描件(需加盖服务发包人公章, 即扫描件能显示服务发包人公章)或发包人(业主)加盖公章反映条件的招标文件扫描件或政府部门出具的相关证明材料扫描件作为辅助证明, 否则不得分。

(4) 招标文件“业绩”评分标准中第(2)项评审项业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼, 不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目, 否则不得分。

(5) 若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同(本表内填写物业服务项目年度金额和单项合同实际服务总金额), 必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票扫描件。发票合计金额视为投标人所提供该单项物业服务项目实际总金额, 评审时按物业服务项目年度金额进行评审。

(6) 单项合同服务期限要求大于或等于一年, 小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑; 若单项合同服务期限为一年, “物业服务项目年度金额”为单项合同服务期内总金额; 若单项合同服务期限超过一年的, “物业服务项目年度金额”为单项合同总金额按照合同期限折算成平均每年度的金额, 即(单

---

项合同总金额/合同服务期月数) ×12。

(7) 未按上述要求提供相关证明材料的业绩，或所附材料无法证明填报项目属投标人完成的或符合本项评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 附表：已服务发票金额统计表

项目名称					
合同约定的服务期					
发票抬头（合同服务购买方）					
序号	发票名目	发票金额	发票号码	发票所属时期	备注
1					
2					
3					
...					
发票金额合计					

**备注：**

(1) 投标人提供框架式协议或资格入围无明确金额合同时，须同时提供本统计表及发票扫描件，本统计表及发票扫描件应后附于合同扫描件。

(2) 发票抬头应为合同服务购买方，收款人应为投标人，且发票名目、所属时期应与合同约定内容一致，否则不计分。

(3) 发票合计金额视为投标人所提供该单项物业服务项目实际总金额，评审时将按照物业服务项目年度金额进行评审。

## 十一、服务便利性

### 服务便利性时间情况表

序号	投标人地址	到水业大厦的距离	到达水业大厦时间（分钟）	备注
1				

备注：

- (1) 投标人注册地或其分支机构地址以提供的营业执照或办公场所租赁合同或产权证明的地址为准，需提供前述证明扫描件，否则评审时将不予考虑。
- (2) 投标人需提供从投标人注册地或其分支机构地址到达指定地点的路线图导航截屏（需体现投标人注册地或其分支机构地址至指定地点的名称、距离以及用时等关键因素），未提供相关证明资料或不符合本项评分要求的，在评审时将不予考虑。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

---

十二、投标人资格证明文件以外的其他资质证书、知识产权证书及获得的相关获奖、认证证书、社会评价资料证明文件扫描件等投标人认为有需要证明其具备为本次招标项目提供服务能力的有关其它商务文件（不做强制要求）

## 二 技术标格式

# 投标文件

招标编号：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

投标文件内容： 投标文件技术标

招标人：\_\_\_\_\_

投标人： \_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 目录

- 1、用户需求的响应程度（用户需求偏离表）；
- 2、物业管理带教服务方案（投标人自行编写）；
- 3、物业管理运营服务方案（投标人自行编写）；
- 4、拟投入本项目的服务人员情况；
- 5、拟投入的设备及软件系统情况；
- 6、应急预案和重大活动保障措施（投标人自行编写）；
- 7、投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）。

## 一、用户需求偏离表格式

### 用户需求偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容		
	条款号	简要内容	偏离情况	实质性响应的具体内容	对应证明材料页码
1	二	采购服务内容			
2	三	服务期限			
3	四	物业服务人员要求			
4	五	考核评价			
5	六	重要提醒			

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件用户需求书的响应（其中“一、项目概况”除外），逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，若发现未填写本表，或虚假填写本表，或伪造、变造证明材料的，按无效投标文件处理。若招标文件用户需求书中有“★”条款须逐条逐项、如实地填写“偏离情况”，未填写“★”条款以外的条款的，视为完全满足招标文件要求。
- (2) 偏离情况（投标文件对招标文件用户需求的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人对用户需求响应优于招标文件的要求；负偏离是指投标人对用户需求响应不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人对用户需求响应完全满足招标文件的要求。
- (3) 应逐条逐项、如实地填写“偏离情况”。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“实质性响应的具体内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“实质性响应的具体内容”项内填“完全响应招标文件要求”即可，也可进一步说明投标响应的具体内容。投标人可将反映服务能力的技术支持资料作为本表的附件，并在本偏离表“对应证明材料页码”项内注明其在投标文件中的具体页码。
- (4) 凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

投标人：\_\_\_\_\_（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

说明：由投标人使用投标人的企业数字证书电子签名。

## 二、物业管理带教服务方案（投标人自行编写）

说明：投标人自行编制，格式不限。内容包括但不限于导师团队组建、带教实施计划、带教培训资源情况、带教质量保障措施等内容。

### 三、物业管理运营服务方案（投标人自行编写）

说明：投标人自行编制，格式不限。内容包括但不限于前期准备及交接工作安排、物业管理团队组建方案、针对本项目服务内容（客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理）的组织实施方案、工作计划、响应速度及服务质量保障措施、针对本项目提出的增值服务及措施等内容。

#### 四、拟投入本项目的服务人员情况

##### 拟投入本项目的服务人员清单表

序号	姓名	性别	年龄	学历	资格/职称证书	拟任职务	从事本行业年限	备注

备注:

- (1) 此表格式供参照，供应商可以根据本表格式内容自行划表填写。
- (2) 须附有身份证、劳动合同的扫描件、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍(退役军人)证]以及人力资源和社会保障部门(或税务部门)出具的投标人(2025年5月、2025年6月、2025年7月、2025年8月、2025年9月、2025年10月)连续6个月为其缴纳的社保证明扫描件。
- (3) 拟投入本项目的项目负责人需提供简历表。

## 拟担任本项目(职位名称) 个人简历表

姓名		性别		年龄	
职务		资格或职称		学历	
参加工作时间		担任_____ (职位名称)年限			
资格证书编号				联系电话	
目前在任及以往服务项目情况					
负责过商务办公楼或写字楼物业管理服务项目的项目名称	项目物业类型	服务内容	项目建筑面积	项目建筑层数	在该项目中任职职务及履职时间

备注：

(1) 拟投入本项目的项目负责人需提供简历表。

(2) 须附有身份证、劳动合同的扫描件、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证]以及人力资源和社会保障部门(或税务部门)出具的投标人(2025年5月、2025年6月、2025年7月、2025年8月、2025年9月、2025年10月)连续6个月为其缴纳的社保证明扫描件。

(3) 对应本项目评分标准，项目负责人业绩证明材料需提供合同扫描件，单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；合同中应体现项目相关评审信息(合同签订日期、合同期限、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数)和项目负责人，合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁(或清洁或环境卫生)及保安(或安保或秩序维护)服务，若不能体现还应提供发包人(业主)出具的书面文件扫描件(需加盖服务发包人公章，即扫描件能显示服务发包人公章)或发包人(业主)加盖公章反映条件的招标文件扫描件或政府部门出具的相关证明材料。

(4) 对应本项目评分标准，项目负责人业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。

投标人：(企业数字证书电子签名)  
日期： 年 月 日

## 五、拟投入的设备及软件系统情况

### 拟投入本项目设备及软件系统情况

序号	名称	规格型号	数量	金额	用途	备注

备注：

(1) 此表格式供参照，投标人可以根据本表格式内容自行填写。

(2) 自有设备的须提供：①购买发票扫描件；②设备照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。

(3) 租赁设备的须提供：①租赁合同扫描件（租赁期限需涵盖本项目服务期）；②设备照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。

(4) 软件系统为投标人或其关联公司（本处软件系统开发人所指的“投标人或其关联公司”包括投标人，及其母公司、控股股东公司、全资子公司、控股子公司、同一集团下属公司）开发的须提供：①计算机软件著作权证书或专利证；②软件系统照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。③软件系统属于前述投标人关联公司的，必须同时提供反映关联关系的证明材料，否则不予认定。

(5) 软件系统为投标人购买的须提供：①软件系统购买发票扫描件；②软件系统照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。

(6) 投标人承诺此表填写的上述设备及软件系统为投标人自愿免费投入本项目使用，不进行额外收费。

投标人：（企业数字证书电子签名）

日期： 年 月 日

## 六、应急预案和重大活动保障措施（投标人自行编写）

说明：投标人自行编制，格式不限。内容包括但不限于项目实施过程可能发生的各类突发紧急情况（如：特殊天气、火灾、设备故障、突发治安事件、公共卫生事件、重大活动等内容）、各类突发紧急情况相应的保障措施（包括事件处理原则、流程、方法、紧急情况报告机制等内容）。

七、投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）

### 三 投标文件报价信封格式

本部分由投标人使用电子标书制作软件编制并生成报价信封。报价信封的编制要求详见第二篇投标人须知第17.6.3项。由投标人按格式要求进行电子签名。

附件一：评标工作大纲

东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理  
服务采购项目

(招标编号： )

# 评标工作大纲

三方诚信招标有限公司

# 目录

- 一、 总则
- 二、 投标文件的初审
- 三、 澄清有关问题
- 四、 比较和评价
- 五、 推荐中标候选人名单
- 六、 编写评标报告
- 七、 注意事项

## 一、总则

### 1、一般规定

- 1.1 东莞市置拓投资有限公司水业大厦2026-2027年度物业管理服务采购项目(招标编号: )的招标按照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定进行。
- 1.2 评标必须遵循公平、公正、诚实信用的原则。
- 1.3 招标代理机构(三方诚信招标有限公司)组织评标工作,全过程接受招标人及相关部门的监督、管理和指导。
- 1.4 评标按照招标文件规定的内容进行,采取综合评分法进行评审。
- 1.5 本办法的评审对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件,包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。

### 2、评标组织机构的组成

- 2.1 评标委员会由招标人和技术、经济等方面的专家组成,成员为7人以上(含7人)单数,其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。专家依法从专家库中随机抽取产生。
- 2.2 评标工作组由招标人、招标代理机构及有关专家组成,由评标委员会确认,并接受其领导。
- 2.3 评标工作组分成评标委员会、秘书组。
- 2.4 评标委员会应相对独立工作,负责评审、撰写评标报告。招标代理机构秘书组负责评标过程中资料的保管、发放及回收,协调技术和评标委员会评标工作的进展和整理、汇总评标资料及复核。

### 3、评标委员会职责

- 3.1 审查投标文件是否符合招标文件要求,并作出评价;
- 3.2 要求投标人对投标文件有关事项作出解释或者澄清;
- 3.3 推荐中标候选人名单及排序;
- 3.4 向招标人、招标代理机构或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

### 4、评标委员会义务

- 4.1 遵纪守法,客观、公正、廉洁地履行职责;
- 4.2 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评审,对评审意见承担个人责任;
- 4.3 对评标过程和结果,以及投标人的商业秘密保密;
- 4.4 参与评标报告的起草;
- 4.5 配合有关部门的投诉处理工作;
- 4.6 配合招标人、招标代理机构答复投标人提出的质疑、异议。

## 5、评审程序

### 公开招标：

- 5.1 评审首先由评标委员会对投标人的投标文件做初审，对未能通过初审的投标文件不再进入下一阶段评审。
- 5.2 评标委员会对通过初审的投标人的投标文件进行详细的比较和评价。如需要，进行必要的澄清工作。
- 5.3 依据评分标准以及各项权重，各位评标委员会成员单独就每个投标人的商务状况、技术状况进行比较和评价，分别评出其商务得分和技术得分。
- 5.4 对有效投标人的投标报价进行审查和价格评分。
- 5.5 将各评委对投标人的技术打分的最终综合得分、商务打分的算术平均值和价格得分相加得出投标人的总分。
- 5.6 评标委员会将向招标人推荐评标最后综合得分最高的前二名投标人为中标候选人，并标明排列顺序。
- 5.7 评标委员会根据评审结果编写评标报告。

## 二、投标文件的初审

### 6、投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

- 6.1 资格性检查是指评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用（由招标代理机构在递交投标文件截止时间当天通过“信用中国”网站对投标人信用进行查询，招标代理机构将查询情况提交评标委员会评审）等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
- 6.2 符合性检查是指评标委员会依据招标文件规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

实质性响应的投标指的是符合招标文件要求的全部“★”条款和验收标准而无任何重大偏离或保留。重大偏离或保留系指实质上影响到合同项下的服务范围、质量，或指与招标文件有实质不一致，限制了合同项下委托人的权利和承包人的义务，或对该重大偏离的修改对提交实质性响应的投标的其他投标人将不公平。

评标委员会决定投标文件的响应性是基于投标文件的内容本身而不靠外部的证据。

对是否符合实质性响应招标文件有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将被认定为无效投标文件。

- 7、投标文件出现下列情况之一的，被认定为无效投标：

- 7.1 上传的投标文件损坏或无法读取的；
  - 7.2 经招标人确认，投标人在公共资源交易企业库填报的与本项目密切相关的信息与事实不相符的；
  - 7.3 投标文件中使用的本项目招标文件版本，与交易系统上发布的项目招标文件的最新版本不一致的；
  - 7.4 投标文件签名使用的数字证书与签到的投标人名称不一致的；
  - 7.5 投标人的投标编制MAC信息、投标编制CPU序列号、投标编制硬盘序列号均与其他投标人相同的；
  - 7.6 投标文件附有招标人不能接受的条件；
  - 7.7 投标人资格不满足第二篇投标人须知第2条的要求；
  - 7.8 投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
  - 7.9 投标文件报价信封中填报的投标报价高于最高投标限价的或投标报价表中投标报价超过最高投标限价的或单项报价超过单项最高投标限价的；
  - 7.10 投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料；
  - 7.11 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，且未书面声明哪一个有效；
  - 7.12 投标文件未按第二篇投标人须知第17条的要求编制、使用企业数字证书或个人数字证书电子签名的；
  - 7.13 投标有效期限不符合要求；
  - 7.14 投标文件未对招标范围内的全部内容进行投标报价或投标方案不是唯一；
  - 7.15 未提供或虚假填写《合同条款偏离表》，或对《合同条款偏离表》有负偏离的；
  - 7.16 未填写或虚假填写《用户需求偏离表》的；
  - 7.17 未响应招标文件提出的实质性要求和条件（标注★的条款）；
  - 7.18 属于招标文件中规定为无效标的；属于法律、法规、规章规定的应作无效投标文件处理的。
- 8、评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在开标评审结束前予以补正。细微偏差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方案信息和数据等情况，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。细微偏差不影响投标文件的有效性。

### 三、澄清有关问题

- 9、在投标文件的商务、技术资格性检查及符合性检查过程中，投标人可应评标委员会要求对投标文件中有关问题进行书面澄清。该书面澄清作为其投标文件的一部分。
- 9.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。
  - 9.2 投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，经加盖其公章或其合法代表人（法定代表人或法

定代表人授权书列明的被授权人) 签署方有效, 并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

9.3 经过澄清后仍不符合要求, 则该项目在下一步评审进行评分调整; 若重大(实质性) 偏差仍存在, 且不可接受, 投标人则被认为是“不响应招标文件要求的投标人”, 不再进入下一步评审。

9.4 投标文件报价计算错误的修正

(1) 评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核, 看其是否有计算或表达上的错误, 修正错误的原则为: ①投标报价表不含税总报价金额与报价信封中的投标值不一致的, 以报价信封中的投标值为准; ②投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的, 以投标报价表为准; ③当以数字表示的金额与以文字表示的金额不一致时, 以文字表示的金额为准。④单项报价的金额小数点有明显错位的, 以投标报价表的总价为准, 并修改单项报价; ⑤投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的, 以单项报价计算结果为准; ⑥投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的, 以单项报价金额计算结果为准⑦按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后, 作为合同文件的组成部分。

(2) **按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价, 调整后的投标报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修正后的报价, 则其投标将被拒绝, 作为无效投标处理。**

9.5 若投标人出现超低报价, 有可能影响服务质量和不能诚信履约的, 评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料, 以确定投标人是否以低于企业成本价报价。**若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的, 评标委员会将认定其投标报价低于成本, 同时否决其投标。**

## 四、比较和评价

10、评标委员会按招标文件中规定的评审方法和标准, 对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评审、综合比较与评价; 评标委员会根据商务和技术评审的结果, 采用综合评分法, 分别对投标文件的商务、技术、价格等内容进行打分。

### 11、评委打分办法

11.1 参加评分的评委应尽力体现客观、实事求是, 避免学派偏见和个人偏好。

11.2 衡量、对比的依据, 应以招标文件、投标文件、提供的正式试验数据、开标澄清中的文字为准, 口头回答和收集的资料只作为参考。

11.3 评分主要是为比较各投标人的商务、技术和价格综合排序。评标委员会专家组的每一位评委根据招标文件评分标准对投标文件分别评审, 对有效投标人投标文件的商务、技术、报价分别评分。

(1) 评标委员会首先对商务标进行评审, 按评标标准打分后, 取所有评委评分的平均值得出该投标人的

商务评分；

- (2) 然后评标委员会对技术标进行评审，按评标标准打分后，当评标委员会为五人时，在所有评委对同一份投标文件技术标评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术部分的最终综合得分；当评标委员会为七人及以上单数时，在各评委的打分中，同一评委的最高评分减去最低评分，去掉分差最大评委的所有打分（出现分差相同时，按最高评分减去次最低评分进行比较，如此类推），在所有剩余评委对同一份投标文件技术部分评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术部分的最终综合得分；若评标委员会成员对某一项按“优、中、差”区间评审的评分因素的评分低于权重分值60%的，应在评标报告中作出说明。
- (3) 最后评标委员会对报价进行评审，按评标标准计算得出该投标人的报价评分。

11.4 评标委员会打分采取记名形式。

11.5 各评委根据秘书组提供的打分表严格按照评标大纲内的评分标准独立自主打分，任何人不得要求评委统一打分或统一确定等次顺序。

11.6 对打分表中的每项条款，各评委应根据投标文件、澄清材料、招标文件要求，按满足的程度给投标人打分。

11.7 评分程序

- (1) 就投标人的投标文件对照整理出商务、技术评标因素对比表、偏差表，并在经过校核的基础上逐项打分。
- (2) 各评委独立完成打分后，将统计好的评分表交给招标代理机构秘书组复核。
- (3) 评分统计表中各投标人技术得分应为最终综合得分，商务和价格得分应为评委打分的算术平均值。

## 12、评分因素及分值

评分因素	分值
1、商务	35分
2、技术	45分
3、价格	20分

(1) 商务：总分35分

序号	评标项目	评分标准	满分值
1	财务状况	投标人 2022 年-2024 年三个年度，每具有 1 个年度为盈利的得 1 分，满分 3 分。	3 分

		<p><b>备注:</b></p> <p>盈利指净利润为正数（非零、非负数），投标人应提供 2022 年、2023 年、2024 年三个年度的财务报表，净利润以经审计的财务报表为准，应提供经独立会计师事务所审计过的有效财务报表原件扫描件，未提供前述财务报表或财务报表未能反映净利润的，不得分。</p>	
2	标准化程度	<p>(1) 投标人具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证证书得 1 分；</p> <p>(2) 投标人具有有效期内的 ISO14001 环境管理体系认证证书得 1 分；</p> <p>(3) 投标人具有有效期内的 OHSAS18001（或 GB/T45001-2020，或 ISO45001）职业健康安全管理体系认证证书得 1 分。</p> <p><b>备注:</b></p> <p>投标人应提供上述证书原件扫描件及能显示证书有效状态的全国认证认可信息公共服务平台 (<a href="http://cx.cnca.cn/">http://cx.cnca.cn/</a>) 查询结果凭证 {凭证界面需显示有“全国认证认可信息公共服务平台”或“认证证书（需显示网址 cx.cnca.cn）”}，否则不得分。</p>	3 分
3	业绩	<p>(1) 投标人 2022 年以来（签订合同的时间要求为 2022 年 1 月 1 日或以后）承接的物业管理服务项目业绩进行评审，本小项满分 10 分：</p> <p>①每提供一个【800 万元≤物业服务项目年度金额】的业绩，得 2 分；</p> <p>②每提供一个【500 万元≤物业服务项目年度金额&lt;800 万元】的业绩，得 1 分；</p> <p>③每提供一个【300 万元≤物业服务项目年度金额&lt;500 万元】的业绩，得 0.5 分。</p> <p>(2) 投标人提供的上述第 (1) 项业绩为商务办公楼或写字楼[建筑面积 9 万（含）平方米以上且建筑楼层不低于 22 层]物业管理服务项目业绩的，在上述得分基础上进行加分，本小项满分 15 分：</p> <p>①每项【800 万元≤物业服务项目年度金额】的业绩，加 3 分；</p> <p>②每项【500 万元≤物业服务项目年度金额&lt;800 万元】的业绩，加 2 分；</p> <p>③每项【300 万元≤物业服务项目年度金额&lt;500 万元】的业绩，加 1 分。</p> <p><b>备注:</b></p> <p>(1) 业绩须附合同扫描件（合同服务提供方为投标人），和已服务的任意一张发票扫描件（发票开具日期须在本项目招标公告发布之日前），否则不得分。</p> <p>(2) 合同必须能反映评分条件（合同签订日期、合同期限、合同金额、</p>	25 分

		<p>物业类型、建筑面积平方数、建筑层数），合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，否则，需同时提供服务发包人（业主）出具的书面文件扫描件（需加盖服务发包人公章，即扫描件能显示服务发包人公章）或发包人（业主）加盖公章反映条件的招标文件扫描件或政府部门出具的相关证明材料扫描件作为辅助证明，否则不得分。</p> <p>（3）第（2）项评审项业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。</p> <p>（4）若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同，必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票扫描件。发票合计金额视为投标人所提供该单项物业服务项目实际总金额，评审时按物业服务项目年度金额进行评审。</p> <p>（5）单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；若单项合同服务期限为一年，“物业服务项目年度金额”为单项合同服务期内总金额；若单项合同服务期限超过一年的，“物业服务项目年度金额”为单项合同总金额按照合同期限折算成平均每年度的金额，即（单项合同总金额/合同服务期月数）×12。</p> <p>（6）未按上述要求提供相关证明材料的业绩，或所附材料无法证明填报项目属投标人完成的或符合本项评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。</p>	
4	服务便利性	<p>根据投标人提供的服务便利性时间资料进行评审：</p> <p>（1）投标人提供从投标人注册地或其分支机构到达水业大厦（地址：广东省东莞市南城街道宏北路16号）的时间资料，到达时间≤60分钟的，得4分；</p> <p>（2）投标人提供从投标人注册地或其分支机构到达水业大厦（地址：广东省东莞市南城街道宏北路16号）的时间资料，60分钟&lt;到达时间≤120分钟的，得2分；</p> <p>（3）投标人提供从投标人注册地或其分支机构到达水业大厦（地址：广东省东莞市南城街道宏北路16号）的时间资料，120分钟&lt;到达时间≤240分钟的，得1分；</p> <p>（4）其他情况不得分。</p> <p><b>备注：</b></p>	4分

	<p>(1) 投标人注册地或其分支机构地址以提供的营业执照或办公场所租赁合同或产权证明的地址为准，需提供前述证明扫描件，否则评审时将不予考虑。</p> <p>(2) 本项评审，投标人需提供从投标人注册地或其分支机构地址到达指定地点的路线图导航截屏（需体现投标人注册地或其分支机构地址至指定地点的名称、距离以及用时等关系因素），未提供相关证明资料或不符合本项评分要求的，在评审时将不予考虑。</p> <p>(3) 投标人如提供多个路线图时间资料，不重复或叠加得分，按该投标人符合本评审项目的较高标准项计分。</p>	
--	--	--

(2) 技术：总分45分

序号	评审内容	评审细则	满分值
1	用户需求书的响应情况	根据用户需求偏离表的偏离情况进行评审计分，完全满足用户需求的要求得满分，每一处负偏离，扣2分，同时参照其投标文件中其部分的内容进行对比，每发现一处投标人填写为无偏离或正偏离，但评标委员会评审认定其为负偏离的，每处扣5分；本项最低分为0分。	5分
2	物业管理带教服务方案	<p>根据投标人针对本项目提供的物业管理带教服务方案（包括但不限于导师团队组建、带教实施计划、带教培训资源情况、带教质量保障措施等内容）进行评审。</p> <p>优：方案内容详细完整，导师团队配置强，实施计划科学、合理，培训资源丰富，培训内容针对性强，保障措施切实可行，与项目需求匹配度高，得[7-5分]。</p> <p>良：方案内容较完整，导师团队配置较强，实施计划较科学、较合理，培训资源较丰富，培训内容针对性较强，保障措施可行性较强，与项目需求匹配度比较高，得（5-3分）。</p> <p>中：方案内容一般，导师团队配置一般，实施计划一般，培训资源一般，培训内容针对性一般，保障措施可行性一般，与项目需求匹配度一般，得（3-1分）。</p> <p>差：培训方案内容简单，导师团队配置差，实施计划差，培训资源差，培训内容针对性差，与项目需求匹配度差，得（1-0分）。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>（1）未提供方案或方案内容缺少的不得分。</p>	7分

		(2) 投标人方案的不同内容分别符合评审内容中不同档次得分要求的, 评审时优先按较低的档次计分 (即若投标人方案内容符合“优”的得分要求, 另一部分内容符合“中”的得分要求时, 应按“中”的档次考虑计分)。	
3	物业管理运营 服务方案	<p>根据投标人针对本项目提供的物业管理运营服务方案【包括但不限于前期准备及交接工作安排、物业管理团队组建方案、针对本项目服务内容(客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化养护和管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、突发应急管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理)的组织实施方案、工作计划、响应速度及服务质量保障措施、针对本项目提出的增值服务及措施等内容】进行评审。</p> <p>优: 方案内容详细、全面、针对性强, 物业管理人员组建完善, 保障措施切实可行, 服务流程和组织配合清晰合理, 响应速度快, 增值服务种类繁多、完全贴合实际情况、可实施性强, 完全能满足采购需求, 得[10-8分]。</p> <p>良: 方案内容比较详细、比较全面、针对性较强, 物业管理人员组建较为完善, 保障措施比较可行, 服务流程和组织配合较清晰合理, 响应速度较快, 增值服务种类较多、比较贴合实际情况、可实施性较强, 能满足采购需求, 得(8-5分)。</p> <p>中: 方案内容简单、针对性一般, 物业管理人员组建一般, 保障措施基本可行, 服务流程和组织配合基本清晰合理, 响应速度一般, 增值服务种类一般、内容基本贴合实际情况、可实施性一般, 基本能满足采购需求, 得(5-2分)。</p> <p>差: 方案内容不全、针对性不强, 物业管理人员组建差, 保障措施可行性差, 服务流程和组织配合不清晰合理, 响应速度差, 增值服务种类较少、内容不贴合实际情况、可实施性差, 不能满足采购需求, 得(2-0分)。</p> <p><b>备注:</b></p> <p>(1) 未提供方案或方案内容缺少的不得分。</p> <p>(2) 投标人方案的不同内容分别符合评审内容中不同档次得分要求的, 评审时优先按较低的档次计分 (即若投标人方案内容符合“优”的得分要求, 另一部分内容符合“中”的得分要求时, 应按“中”的档次考虑计分)。</p>	10分
4	拟投入本项目	(1) 拟投入本项目的项目经理 (仅一人)	12分

<p>的服务人员情况</p>	<p>①拟投入本项目的项目经理自2022年1月1日起担任项目经理（或负责人）负责过商务办公楼或写字楼 [建筑面积9万（含）平方米以上且建筑楼层不低于22层]物业管理服务项目业绩的，每提供一个业绩得0.5分，本小项最高得2分。</p> <p>（2）投标人服务团队人员（不含项目经理）</p> <p>①投标人拟投入本项目的环境负责人，具有本科或以上学历，且持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的园林或园林绿化类专业中级或以上职称证书的，得1分；</p> <p>②投标人拟投入本项目工程负责人，具有本科或以上学历，且持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的机电工程相关专业中级或以上职称证书的，得1分；</p> <p>③投标人拟投入本项目的技术人员持有特种作业操作证的，每人得0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>④投标人拟投入本项目其他的专业技术人员（不含环境负责人和工程负责人）持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的中级或以上职称的，每人得0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>⑤投标人拟投入本项目消防控制室的保安人员或管理人员，持有应急管理部消防救援局（或公安部消防局）颁发的消防设施操作员[或原建（构）筑物消防员]职业资格证书的不少于4人，得1分，每增加1人加0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>⑥投标人拟投入本项目保安人员中具有退伍（退役军人）证书的，每人得0.5分，本小项最高得2分。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>（1）需提供上述人员的身份证、劳动合同、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍（退役军人）证]以及人力资源和社会保障部门（或税务部门）出具的投标人（2025年5月、2025年6月、2025年7月、2025年8月、2025年9月、2025年10月）连续6个月为其缴纳的社保证明扫描件，身份证、劳动合同、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍（退役军人）证/保安员证]、社保证明的人员名称需一致时才统计得分，不提供或人员名称不一致不得分。</p> <p>（2）项目负责人业绩和企业业绩可重复计分。项目负责人业绩证明材料需提供合同扫描件，单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的</p>
----------------	--

		<p>业绩合同在评标时将不予考虑；合同中应体现项目相关评审信息（合同签订日期、合同期限、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数）和项目负责人，合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁（或清洁或环境卫生）及保安（或安保或秩序维护）服务，若不能体现还应提供发包人（业主）出具的书面文件扫描件（需加盖服务发包人公章，即扫描件能显示服务发包人公章）或发包人（业主）加盖公章反映条件的招标文件扫描件或政府部门出具的相关证明材料。</p> <p>（3）项目负责人业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。</p>	
5	拟投入的设备 及软件系统情况	<p>（1）设备配置情况。投标人为保证本项目物业管理服务工作正常开展配备的设备包括光纤熔接机、低压电缆故障测试仪、智能蓄电池内阻测试仪、升降平台、光泽度仪、加重晶面机、加重翻新机（石材护理）的，得3分，前述设备每少一类，扣1分，扣完为止，本子项最低得0分；</p> <p>（2）软件系统配置情况。投标人为保证本项目物业管理服务工作正常开展配备的软件系统包括物业信息管理平台、保洁定位系统、保安签到系统（如保安签到系统、合伙人签到系统或其他签到系统）、客户关系管理系统、突发事件管理系统的，得2分，前述系统每少一类，扣1分，扣完为止，本子项最低得0分；</p> <p><b>备注：</b></p> <p>（1）必须提供设备及软件系统清单。</p> <p>（2）自有设备的须提供：①购买发票扫描件；②设备照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。</p> <p>（3）租赁设备的须提供：①租赁合同扫描件（租赁期限需涵盖本项目服务期）；②设备照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。</p> <p>（4）软件系统为投标人或其关联公司（本处软件系统开发人所指的“投标人或其关联公司”包括投标人，以及其母公司、控股股东公司、全资子公司、控股子公司、同一集团下属公司）开发的须提供：①计算机软件著作权证书或专利证；②软件系统照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。③软件系统属于前述投标人关联公司的，必须同时提供反映关联关系的证明材料，否则不予认定。</p>	5分

		<p>(5) 软件系统为投标人购买的须提供：①软件系统购买发票扫描件；②软件系统照片/图片扫描件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2025年6月1日或以后）。</p> <p>(6) 未按上述对应项的要求提供证明材料的不得分。</p> <p>(7) 上述投标人承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统不得以任何理由向招标人申请额外支付任何费用。</p>	
6	<p>应急预案和重大活动保障措施</p>	<p>根据投标人针对本项目提供的应急预案和重大活动保障措施，包括但不限于项目实施过程可能发生的各类突发紧急情况（如：特殊天气、火灾、设备故障、突发治安事件、公共卫生事件、重大活动内容）、各类突发紧急情况相应的保障措施（包括事件处理原则、流程、方法、紧急情况报告机制等内容）的情况进行综合评审：</p> <p>优：应急处理方案详实且完整，能够全面覆盖所有可能发生的应急情况，并对每一类应急情况制定了详尽且具有操作性的保障措施，并给出了详细可行的解决方案，能有效指导现场处置行动，确保应急事件得到有效控制，得[6-5分]。</p> <p>良：应急预案较为完整，对各类应急情况制定了具体的保障措施，并给出了相应的解决方案，能够考虑到了大部分情况下可能发生的问题，在少数特殊情况下可能存在一定的不确定性或存在一些细节上的不足，但总体上仍能较好地指导现场处置行动，有效控制应急事件的发展，得（5-3分]。</p> <p>中：应急预案基本完整，对一般应急情况制定了相应的保障措施，并给出了相应的解决方案，但解决方案需要进一步完善以提高其指导性，得（3-1分]。</p> <p>差：应急预案不完整或缺少合理性，对各类应急情况的保障措施不够具体，无对应的解决方案，可预判服务期间发生应急情况时会出现频繁的负面问题，得（1-0分]。</p> <p><b>备注：</b></p> <p>（1）未提供预案或应急预案内容不全面，应对措施操作性差的不得分。</p> <p>（2）投标人预案的不同内容分别符合评审内容中不同档次得分要求的，评审时优先按较低的档次计分（即若投标人方案内容符合“优”的得分要求，另一部分内容符合“中”的得分要求时，应按“中”的档次考虑计分）。</p>	6分

备注：

①表中“[”代表闭区间，“)”代表闭区间，如[0, 1]代表该分数段范围为大于等于0且小于等于1。表中“(”代表开区间，“]”代表闭区间，如（1, 2]代表该分数段范围为大于1且小于等于2。

②分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

③上述“评分项目”中按“优、良、中、差”区间评审的，若低于该项满分分值60%时，评标专家需详细填写该项低分的充分理由，例如：该项目内容存在违反国家有关标准和规范或与项目实际不符等原则性问题。

④对于各评标委员会成员存在客观分打分不一致时，根据少数服从多数的原则，以记名方式表决确定该项目的评分。

### (3) 价格评分方法

#### 1) 经济文件的符合性审查

评标委员会对合格的投标人的投标报价，进行详细分析、核准，检查其是否存在计算错误。评标委员会将按照本评标大纲的规定修正计算错误的投标报价，经投标人代表确认后，调整后的价格对投标人具有约束力。**如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将被拒绝，作为无效投标处理。**

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。**若投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定其投标报价低于成本，同时否决其投标。**

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，根据少数服从多数的原则，获多数表决通过的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

#### 2) 价格评分：总分 20 分

序号	费用名称	价格分值
1	物业管理带教服务费用	4
2	物业管理运营服务费用最高限额	6
3	物业管理运营服务人工费用最高限额	10

#### ①物业管理带教服务费用价格得分

A、根据有效投标人的投标报价(物业管理带教服务费用)，最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分 4 分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times 4$$

B、分数出现小数点，保留小数点后 2 位，从小数点后第 3 位四舍五入。

#### ②物业管理运营服务费用最高限额价格得分

A、根据有效投标人的投标报价（物业管理运营服务费用最高限额），最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分 6 分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times 6$$

B、分数出现小数点，保留小数点后 2 位，从小数点后第 3 位四舍五入。

### ③物业管理运营服务人工费用最高限额价格得分

A、根据有效投标人的投标报价（物业管理运营服务人工费用最高限额），最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分 10 分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times 10$$

B、分数出现小数点，保留小数点后 2 位，从小数点后第 3 位四舍五入。

所有有效投标人的物业管理带教服务费用、物业管理运营服务费用最高限额、物业管理运营服务人工费用最高限额的价格得分汇总求和后，以汇总求和的分值作为投标人最终的价格得分。

## (4) 综合得分

$$\text{评标总得分} = F_1 + F_2 + \dots + F_n$$

F<sub>1</sub>、F<sub>2</sub>、……F<sub>n</sub>分别为各项评分因素的得分。

## 五、推荐中标人

13、评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，并向招标人推荐最后综合得分最高的前二名投标人为中标候选人（最后综合得分排名第一、第二的投标人分别为第一、第二中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。

如果有两个或以上的投标人的最后综合得分相同，则在最后综合得分相同的投标人中按投标报价由低到高顺序排出次序，报价低的排前，报价高的排后。如果出现投标人的最后综合得分及投标报价均相同时，则按技术标的评标得分高低排出次序，得分高的排前，得分低的排后。如果出现投标人的最后综合得分、投标报价及技术标得分均相同时，由评标委员会进行投票，得票多的排名在先。当第一轮投票结果为投标人得票数相同时，再次进行投票，如此类推，直到能确定排序次序为止。

## 六、编写评标报告

14、评标委员会根据评审结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标委员会成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，其主要内容包括：

- (1) 开标邀请时间、开标日期和地点；
- (2) 投标人名单和评标委员会成员名单；

- (3) 开标评审方法和标准;
- (4) 开标评审记录和评审情况及说明, 包括投标无效投标人名单及原因;
- (5) 评审结果和中标候选投标人排序表;
- (6) 评标委员会的推荐建议。

## 七、注意事项

15、为确保评审工作的顺利进行, 防止因泄密或其它意外而造成的不良后果及影响, 凡参加评审工作的人员都必须认真执行本规定:

- (1) 在评审工作期间, 所有分发的投标文件、资料等仅限于在评审场所中使用, 不得带往其它地方, 所有的招标文件、投标文件、资料等一律编号登记;
- (2) 评审人员及工作人员不得在公共场合谈论有关评审内容;
- (3) 评审人员及工作人员不得以书信、电讯、口述等方式将有关评审内容(如资料、投标文件、投标报价、评审方式、评标委员会的决定、评审组织机构、评审人员名单等)披露给未参加评审的任何无关人员, 包括上级领导、同级和下级人员, 任何与评审无关的人员(包括亲朋好友和同事)不得进入评审场所;
- (4) 如有需要举行澄清会, 在举行与各投标人的澄清会之前评标委员会应明确参加会议的人员及主谈人。任何需要投标人在澄清会上澄清的问题必须经评标委员会成员签字并由主谈人提出。在澄清期间, 对于涉及本规定保密范畴的所有内容, 主谈人不得向投标人透露;
- (5) 任何评审人员和工作人员不得对外公布评审的一切内容。



