

郑州市二七区机关事务中心关于申请
实施惠邻办公区物业管理服务项目

招
标
文
件

项目编号： 二七政采公开-2025-24

招 标 人： 郑州市二七区机关事务中心

代理机构： 郑州市二七区政府采购事务中心

日 期： 2025 年 10 月

目 录

第一部分	招标公告	1
第二部分	供应商（投标人）须知	6
	评分标准	33
第三部分	招标项目要求	41
第四部分	采购需求	42
第五部分	合同格式(范本)	80
第六部分	资格审查文件格式	125
第七部分	投标文件格式	139

第一部分 招标公告

郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目
二次公开招标公告

郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目招标项目的潜在供应商（投标人）应在规定时间内凭 CA 密钥登录郑州市公共资源交易中心网站（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>），点击“交易主体登陆”进入电子招投标交易平台下载所含格式（*.ZZZF 格式）的招标文件及资料，获取招标文件，并于 2025 年 11 月 19 日 10 时 00 分（北京时间）前递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：二七政采公开-2025-24
- 2、项目名称：郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：1997100 元

序号	包号	包名称	包预算(元)	包最高限价(元)
1	二七政采 公开 -2025-24	郑州市二七区机关 事务中心关于申请 实施惠邻办公区物 业管理服务项目	1997100	1997100

5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术要求或服务要求等）

5.1 采购内容：其他服务（采购需求详见招标文件）

5.2 资金来源：财政资金

5.3 质量要求：合格。符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人要求。

5.4 服务期：自合同签订之日起一年。

6、合同履行期限：自合同生效至所有服务结束

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否为只面向中小企业采购：是

二、申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，执行促进中小微（监狱、残疾人福利）企业发展等相关政策。

3、本项目的特定资格要求：

（1）注册于中华人民共和国境内的法人、其他组织或者自然人；

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动；

（3）根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）要求，被列入“信用中国”网站“失

信被执行人”、“税收违法黑名单”和中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为记录名单”栏目中有失信等负面信息的潜在供应商（投标人），将拒绝其参加本项目【查询渠道：（www.creditchina.gov.cn）、“信用中国”网站、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】；开标后采购人将查询网页打印、存档备查。投标人信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为资格审查或评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查或评审依据。

三、获取招标文件

1、时间：2025 年 10 月 29 日至 2025 年 11 月 4 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

2、地点：登录“郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”，凭企业身份认证锁下载采购文件。供应商（投标人）未按规定在网上下载采购文件的，其投标文件将被拒绝。尚未办理企业 CA 锁的，河南省信息化发展有限公司开通了 CA 数字证书在线办理功能，郑州市公共资源交易中心各交易主体如需办理 CA 数字证书业务的，可通过以下链接：

（<http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml>）在线办理，点击交易中心登录入口自助绑定。如遇使用问题请拨打客服电话 0371-96596。（详见郑州市公共资源交易中心关于（信安 CA 开通数字证书在线办理的通知）公告）技术支持咨询电话：0371-67188807, 4009980000）。

3、方式：供应商（投标人）凭 CA 密钥登录“郑州市公共资源交易中

心网”点击“交易主体登录”下载所含格式 (*.ZZZF) 的采购文件及资料。

4、售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间

1、时间：2025 年 11 月 19 日 10 时 00 分（北京时间）

2、地点：郑州市公共资源交易中心电子交易平台。

(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>) 投标文件为“郑州市公共资源交易中心”网站提供的最新“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版电子投标文件；电子投标文件 (.ZZTF 格式) 须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台加密上传。

五、开标时间和地点

1、时间：2025 年 11 月 19 日 10 时 00 分（北京时间）

2、地点：郑州市公共资源交易中心电子交易平台

(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次公告在《中国政府采购网》、《河南省政府采购网》、《郑州市政府采购网》、《二七区政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心》上发布。自本公告发布之日起 5 个工作日。

七、其他补充事宜

无

八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1、采购人信息：

名 称：郑州市二七区机关事务中心

地 址：郑州市二七区政通路 85 号

联系人：秦博

联系方式：0371-68186158

2、采购代理机构信息

名 称：郑州市二七区政府采购事务中心

地 址：郑州市二七区碧云路 59 号 4 楼 407 室

项目联系人：龚璐璐

联系方式：0371-68810862

郑州市二七区政府采购事务中心

2025 年 10 月 28 日

第二部分 供应商（投标人）须知**供应商（投标人）须知前附表**

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目
2	项目编号	二七政采公开-2025-24
3	项目内容	其他服务（详见招标文件）
4	服务期限	自合同签订之日起一年。
5	供应商 （投标人） 资格要求	符合《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规和本招标文件要求的合格供应商。 （除营业执照外，其他按要求书面承诺符合资格条件即可，无需附其他相应证明材料） 投标人须如实填报，如有虚假，应承担其法律责任。
6	信用查询	1、投标人根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，列入“中国执行信息公开网”网站的“失信被执行人”和“信用中国”网站的“重大税收违法失信主体”、“中国政府采购网”网站的“政府采购严重违法失信行为记录名单”的投标人，将拒绝参与本次政府采购活动。（投标人应提供查

		询内容相关网页截图，此网页截图仅作为评标时参考依据，具体以采购人查询为准，信用信息查询记录及相关证据与其他采购文件一并保存。采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为资格审查或评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查或评审依据。查询时间：本项目开标后。) 2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 3、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库【2016】125 号)文的要求。 3.1 资格审查:采购人通过“中国执行信息公开网”网站(http://zxgk.court.gov.cn/)查询投标人“失信被执行人”、“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询投标人“重大税收违法失信主体”、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询投标人“政府采购严重违法失信行为记录名单”；投标人存在不良信用记录的，其投标文件将被作为无效处理投标将被拒绝。 4. 查询记录和证据留存的具体方式：信用信息查询
--	--	--

		记录及相关证据与其他采购文件一并保存。 5. 使用规则：投标人不良信用记录以此次查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。
7	质量要求	合格。符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人要求。
8	招标文件的领取	1、时间：2025 年 10 月 29 日至 2025 年 11 月 4 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外） 2、地点：登录“郑州市公共资源交易中心网（http://www.zzsggzy.com/）”，凭企业身份认证锁下载采购文件。供应商（投标人）未按规定在网上下载采购文件的，其投标文件将被拒绝。
9	招标人书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日 15 日前
10	投标有效期	60 日历天

11	签字 或盖章	招标文件签字盖章的要求：招标文件规定需要签字盖章的地方，均需由法定代表人或委托代理人签字或加盖公章，办理有 CA 印章的盖供应商（投标人）电子印章和法人电子印章；如法人或委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描上传。（详见招标文件格式）
12	评标委员会的组成	评标委员会成员人数：5 人。 评标委员会由采购人代表和评审专家组成。其中：采购人代表 1 人，评审专家 4 人。 评审专家产生方式：从财政部门的政府采购专家库中随机抽取。
13	投标文件 递交地点 及截止时间	截止时间：2025 年 11 月 19 日 10: 00 递交地点：供应商（投标人）需使用本单位 CA 锁（制作投标文件时所使用的 CA 锁）对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密，无需递交纸质投标文件。
14	开标时间 及地点	截止时间：2025 年 11 月 19 日 10: 00 开标地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（ http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/ ）

15	需要补充的其他内容	1、本项目实行电子开评标，获取采购文件后，请供应商（投标人）在“郑州市公共资源交易中心网站（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/）首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。 2、加密电子投标文件(*.ZZTF 格式)须在开标前在郑州公共资源电子招投标交易平台（http://www.zzsggzy.com/TPBidder/）加密上传； 3、所有供应商（投标人）登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”后，须先进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。
16	开标方式	本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到郑州市公共资源交易中心现场参加开标会议，故不需要递交任何原件资料。投标人应保证电子投标文件中各类资料清晰可见，因模糊不清、遮挡、污渍等原因导致无法识别投标文件内容的，后果由投标人承担。

17	优化政府采购营商环境	1、优化采购结果发布程序。在评审结束后 1 个工作日内确定采购结果，并将采购结果在网上公告，同时向中标（成交）供应商发出中标（成交）通知书。 2、加快合同签订和备案进度。原则上在采购结果公告发布之日起 2 个工作日内与中标（成交）供应商在交易平台签订政府采购合同，合同签订后 1 个工作日内报同级财政部门备案，并将政府采购合同在“二七区政府采购网”公告，政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。 3、投标保证金：河南省财政厅发布关于优化政府采购营商环境有关问题的通知（豫财购【2019】4 号）规定，自 2019 年 8 月 1 日起，在河南省全省政府采购货物和服务招投标活动中，不再向投标人收取投标保证金。 4、质量保证金：我区政府采购项目原则上不再收取质量保证金。 5、履约保证金：鼓励采购人根据项目特点、供应商信用等情况免收履约保证金，切实降低企业经营成本。确因项目需要收取履约保证金的，应以支票、汇票、本票、保函等非现金形式收取，且收取金额不得超过政府采购合同金额的 5%。
----	------------	--

18	项目预算 金额和 最高限价	预算金额：1997100 元 最高限价：1997100 元 投标报价超出最高限价的将按照无效投标文件处理。
19	采购标的 所属行业	采购标的所属行业为：物业管理 划定标准为：中小微企业划分按照《国家统计局关于印发<统计上大中小微企业划分办法（2017）>的通知》国统字{2017}213 号文件及《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发<中小企业划型标准规定>的通知》（工信部联企业【2011】300 号）规定的划分标准为依据。 其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行，若有冲突的，按最新的法律、法规执行。

20	中标人 须知	1、如无正当理由拒签合同的，采购人有权取消其中标资格。给采购人造成的实质性损失的，还应当对采购人的损失予以赔偿。 2、中标后，需向采购人或采购代理机构提供两本胶装纸质资格证明文件和投标文件。 3、享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构将随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》，接受社会监督。 4、享受扶持政策的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。 5、采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。
21	质疑	投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑（邮寄件、传真件不予受理），逾期不再接收。
22	节能环保 政策落实	是否涉及政府强制采购节能产品：否 是否涉及政府优先采购产品：否

23	采购人	名称：郑州市二七区机关事务中心 联系人：秦博 联系方式：0371-68186158
24	集中采购机构	名称：郑州市二七区政府采购事务中心 联系人：龚璐璐 联系方式：0371-68810862 招标代理费：免费
25	政府采购合同融资政策	郑州市二七区政府采购合同融资政策告知函 各供应商（投标人）： 欢迎贵公司参与郑州市二七区政府采购活动！ 政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商（投标人）融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商（投标人），可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。 贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市二七区政府采购网“郑州市二七区政府采购合同融资入口”查询联系。

		郑州市二七区政府采购合同融资意向征求函 为减轻中小企业资金成本运行压力，缓解中小微企业融资难、融资贵问题，促进中小微企业健康发展，省、市、区积极研究出台了《深入推进政府采购合同融资工作实施方案》（豫财办(2020)33号）、《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购(2017)10号）、《二七区财政局关于印发政府采购支持稳经济促增长的通知》（二七财字 2022)13号）等一系列支持中小微企业政府采购合同融资政策。请问您是否了解或者知晓政府采购合同融资相关政策？ 请问您是否有合同融资意向？如需要帮助，请致电 0371-68810764 成交供应商名称(签字及盖章)： 供应商联系方式： 成交供应商地址： 年 月 日 备注：此函由中标成交供应商签字盖章后作为合同一部分，随合同一起备案上传。
26	政府采购政策落实	A、为贯彻落实财库[2020]46号《关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》、《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进

		一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），本项目鼓励中小企业参与投标，中小企业划型标准以工信部联企业〔2011〕300 号《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》为依据。 采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大型企业的负责人为同一人，或者与大型企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。 本办法所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供
--	--	---

		服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；关于投标报价评分中给予中小企业优惠的说明： 评审时给予小型或微型企业 10-20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，小微企业用评审报价参与评分。 大型企业评审报价=投标报价 中型企业评审报价=投标报价 小型或微型企业评审报价=投标报价*（1-20%） B、根据《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定，本项目支持监狱企业参与政府采购活动。监狱企业参加本项目时，须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱
--	--	---

	企业的证明文件，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 C、根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，本项目支持残疾人福利性单位参与政府采购活动。符合条件的残疾人福利性单位参加本项目时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 D、根据《关于调整优化节能产品环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）文件规定，本项目如涉及到品目清单范围内的产品，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施优先采购或强制采购。 E、根据政府采购政策，本项目如涉及到自主创新首购产品，应当采购由财政部会同科技部等部门制定的《政府采购自主创新产品目录》内的产品。
--	--

		F、根据政府采购政策，本项目如涉及到无线局域网产品，应当优先采购《无线局域网认证产品政府采购清单》内的产品，如涉及到信息安全产品，应当采购经国家认证的信息安全产品。 G、根据政府采购政策，本项目如涉及到计算机办公设备产品，供应商所投产品必须是预装正版操作系统软件的计算机产品。 H、其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。
27	资格文件的上传	“投标文件组成设置”中的“投标文件格式”里增加了必选项“资格文件”，各供应商在编制投标文件时，须将全部资格证明材料上传至投标文件的“资格文件”模块，供应商因上传至“资格文件”模块的资格证明材料有缺失导致资格审查不通过的后果，由其自行承担。具体详见郑州市公共资源交易中心（https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）《关于调整投标文件组成的通知》。

一、说明

1、适用范围

1.1 本招标文件仅适用于第三、四部分中所述的产品及伴随服务。

1.2 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，并贯彻落实郑财办购（2012）8号《郑州市财政局、郑州市

工业和信息化部关于政府采购促进中小企业发展有关问题的通知》，本项目鼓励中小企业参与。中小企业划型标准以工信部联企业（2011）300号《工业和信息化部 国家统计局国家发展和改革委员会财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》为依据。其中企业的营业收入、资产总额判定依据为最近一年度的财务审计报告，企业从业人员总数判定依据为缴纳统筹人员总数。

1.3 本项目执行促进中小型企业发展政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）。

2、定义

2.1 招标方：郑州市二七区机关事务中心

2.2 组织本次招标的招标机构：郑州市二七区政府采购事务中心。

2.3 投标方：系指向招标方提交投标文件的供应商（投标人）。

2.4 合格供应商（投标人）：见投标人须知前附表。

2.5 中标人：接受中标通知，最终被授予合同的供应商（投标人）。

2.6 货物及服务：按照政府集中采购机构编制的招标文件规定，供应商（投标人）向采购人提供的产品，包括维护产品正常运行的专用工具、必备工具或备件及相关配套服务。

3、投标费用无论投标过程中的做法和结果如何，供应商（投标人）应自行承担所有与参加投标有关的全部费用，政府集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

二、招标文件

4、招标文件的构成：

4.1 招标文件用以阐明本次招标的产品及服务要求,招标投标程序和合同条件。 招标文件由下述部分构成:

4.1.1 招标公告

4.1.2 供应商(投标人)须知

4.1.3 招标项目要求

4.1.4 采购需求

4.1.5 合同(格式)

4.1.6 资格审查文件格式

4.1.7 投标文件格式

4.2 供应商(投标人)应仔细阅读招标文件中“供应商(投标人)须知”的所有事项、格式要求和技术规范,按照招标文件的要求编制投标文件,并保证提供的全部资料的真实性,对招标文件做出实质性响应,否则,将承担其投标被拒绝或废标的风险。

4.3 照抄或复印招标文件技术及商务要求的、手写的、未按规定签署的投标文件将导致废标。

5、招标文件的澄清: 供应商(投标人)对招标文件如有需要澄清的疑问,应在递交投标文件的截止之日 15 日前以书面形式通知郑州市二七区政府采购事务中心(需加盖单位公章)。郑州市二七区政府采购事务中心将视情况在“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台予以答复。

6、招标文件的修改:

6.1 郑州市二七区政府采购事务中心可主动或在解答供应商(投标人)提出的澄清问题时,对招标文件进行修改。

6.2 招标文件的修改及“澄清”均将“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台发布，一经发布即视为投标人收到即确认，请各投标人及时关注本项目通过“郑州市公共资源交易中心”电子交易平台发出的通知，如有遗漏自行负责。

7. 解释

构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告（投标邀请书）、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。

8. 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

三、要求

供应商（投标人）应严格按照《中华人民共和国政府采购法》进行投标，不得有任何违法行为。投标文件应按招标文件所要求的格式和内容填写投标文件，并保证所提供文件的真实性以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则其投标可能被拒绝。

9、投标资格文件：

9.1 招标方要求供应商（投标人）提供以下资质证明文件及复印件：

9.1.1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证
明

9.1.2 法定代表人授权书

9.1.3 反商业贿赂承诺书

9.1.4 资格承诺声明函

9.1.5 信用查询网页打印件

9.1.6 中小企业声明函

9.1.7 监狱企业或残疾人福利性单位声明函

9.1.8 供应商（投标人）认为有必要提供的其他资料

10、投标文件的组成：

10.1 投标函

10.2 投标报价表

10.3 报价明细表

10.4 企业简介及状况表

10.5 售后服务承诺

10.6 供应商（投标人）认为需加以说明的其他内容

10.7 其他文件

11、投标文件的签署及规定：

11.1 供应商（投标人）应按招标文件的内容和式样提供投标文件。

11.2 投标文件份数要求见前附表。小写与大写不符的，以大写为准。

11.3 投标文件应经正式授权的代表签署，并加盖单位公章。

11.4 投标文件不应有涂改、增删之处，如必须修改时，修改处必须有法定代表人或其授权代表的签署及单位盖章。

四、投标文件的递交

12、投标截止日期：见投标人须知前附表。

12.1 招标机构将拒绝投标截止时间以后上传的电子投标文件。

12.2 由于不可抗力的原因，造成投标文件的遗失和损坏的，招标机构不负任何责任。

13、投标文件的修改、补充

13.1 供应商（投标人）在投标后，可以修改、补充其投标文件，但必须使招标机构在规定的投标截止时间之前能够收到修改、补充包括替代的书面通知。

13.2 供应商（投标人）修改、补充的文件须由正式授权代表的签章，并作为投标文件的组成部分，份数及密封要求同投标文件。

13.3 在投标截止时间之后，供应商（投标人）不得对投标文件做任何修改。

13.4 供应商（投标人）在投标截止时间之后不得撤销其投标。

五、开标和评标

14、开标

14.1 招标机构按规定的时间和地点公开开标。

14.2 所有供应商（投标人）应提前 30 分钟，登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”进行远程开标准备工作。

14.3 所有供应商（投标人）登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”后，须先进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

15、投标文件的澄清为有利于评标审查，招标机构在开标后，可随时请供应商（投标人）对其投标文件中的疑点加以澄清，供应商（投标人）有责任按照招标机构通知的时间、地点、方式进行答复和质疑。重要澄清的答复应是书面的，并应有法定代表人或其授权代表签字。有关澄清的内容及双方达成的协议将成为合同的附件，但对投标文件中的价格和实质性内容不得有任何更改。

16、资格性审查和符合性审查。

16.1 资格性审查。开标会议结束后，依据法规政策和招标文件的规定，对各供应商（投标人）的投标文件详细评估之前，由采购人依据供应商（投标人）提交的投标文件按招标文件所述的资格标准对供应商（投标人）进行资格审查，以确定其是否具备投标资格。如果供应商（投标人）不具备投标资格、不满足招标文件所规定的资格标准或提供资格证明文件不全，其投标将被作为无效投标。

16.2 符合性审查。评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。同时依据招标文件的规定，评标委员会还将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，以确定是否符合对招标文件的实质性要求作出响应。凡有下列情况之一者，投标文件也将被视为未实质性响应招标文件要求：

16.2.1 投标文件未按规定签字、盖章的；

16.2.2 投标文件未按规定满足招标文件的；

16.2.3 超过服务期的；

16.2.4 未按招标文件规定报价的；

16.2.5 不符合质保期要求的。

16.2.6 雷同性分析（评标系统内投标文件雷同性分析，包括文件制作机器码或文件创建标识码）。

16.2.7 投标文件附有采购人不能接受的条件；

16.2.8 招标文件及法律法规规定的其他情形。

17、投标文件的审查

17.1 评委会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、是否有计算错误等。

17.2 计算错误将按以下方法更正：若单价与总价计算结果不一致，以单价为准修改总价；若大写和小写数值表述的不一致，以大写表述的数值为准。若投标人不接受对其错误更正，其标书将被拒绝。

17.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致和不规则的地方。

17.4 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。供应商（投标人）不得通过对不符之处的修正或撤销而使其投标成为实质上响应投标。

17.5 评标中有下列情形之一的，其投标将被拒绝：

17.5.1 超出本项目最高限价的；

17.5.2 超出经营范围投标的；

17.5.3 资格证明文件不全或没有满足招标文件规定的供应商（投标

人) 资质要求的;

17.5.4 投标文件没有法定代表人签字或盖章, 或签字人没有法定代表人有效委托书的、没有被委托代表签字和加盖公章的;

17.5.5 投标文件中载明的标准和方法等不符合招标文件要求的;

17.5.6 不符合招标文件中规定的其他实质性要求的。

17.5.7 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。

17.5.8 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝, 投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。

17.5.9 投标人存在下列情形之一的, 其投标(响应)文件无效:

(1) 不同投标人的电子投标(响应)文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的;

(2) 不同投标人的投标(响应)文件由同一电子设备编制、加密或者上传;

(3) 不同投标人的投标(响应)文件为同一人或不同联系人的联系电话一致的;

(4) 不同投标人的投标(响应)文件的内容存在两处以上专有细节错误一致;

(5) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

(6) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

(7) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人;

(8) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

(9) 不同投标人的投标文件相互混装;

(10) 其它涉嫌串通的情形。

17.6 投标文件的评估和比较:

17.6.1 评标委员会将按照本须知规定仅对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评估和比较。

17.6.2 在评审过程中, 评标委员会可能要求供应商(投标人)就投标文件中的内容进行澄清;

17.6.3 评标委员会依据规定的评标方法进行评审和比较, 向招标人提交评标报告和推荐中标候选人。

18、评标

评标委员会成员组成: 从专家库中抽取有关方面的专家 4 人和采购人代表 1 人共 5 人组成。

投标文件的评价:

18.1 评委会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

18.2 评标注意事项:

18.2.1 计算评标总价时, 以货物到达采购人指定的目的地交货价为标准, 包括各种税费、运费、保险费、安装费以及伴随的其他服务费;

18.2.2 与供应商(投标人)有利害关系的人员不得进入评标委员会;

18.2.3 评标委员会成员应当客观、公正地履行职责, 遵守职业道德, 对所提出的评审意见承担个人责任;

18.2.4 开标、评标过程中, 出现下列情形之一的采购人将依法重新组织招标。

18.2.4.1 投标截止时间止，投标人少于 3 个的；

18.2.4.2 有效投标人少于 3 个的；

18.2.4.3 经评标委员会评审后否决所有投标的。

18.3 本次招标采用综合评分法，评标委员会除对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，还将考虑以下量化因素：

18.3.1 投标文件符合招标文件的要求；

18.3.2 供应商（投标人）有较好的执行合同能力；

18.3.3 供应商（投标人）的产品技术规格要求、供货能力、售后服务、产品质量等；

18.3.4 供应商（投标人）对服务及其他优惠条件的承诺。

18.4 评分办法：

18.4.1 对通过符合性审查的投标文件，由评委根据计分标准打分。

18.4.2 评审标准：

开标结束后，首先按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）第四十四条的规定，由采购人负责对供应商（投标人）的资格进行审查。

未通过资格审查的供应商（投标人）不得进入评标。通过资格审查的供应商（投标人）不足三家的，不得评标。采购人将通过资格审查的投标文件交评标委员会进行下一步的符合性评审。

资格性审查

序号	审查内容	审查要求
----	------	------

1	营业执照	按要求提供营业执照复印件或扫描件
2	法定代表人授权委托书	按要求提供法定代表人授权委托书
3	资格承诺声明函	按要求提供资格承诺声明函
4	反商业贿赂承诺书	按要求提供反商业贿赂承诺书
5	信用记录查询情况（投标截止后，由采购人进行查询，并打印保存）	被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。投标人信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为资格审查或评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查或评审依据。
6	中小企业声明函	按要求提供中小企业声明函
7	监狱企业单位声明函 （可根据实际情况提供）	按要求提供监狱企业单位声明函
8	残疾人福利性单位声明函 （可根据实际情况提	按要求提供残疾人福利性单位声明函

	供)	
--	----	--

说明：

供应商（投标人）有下列情形之一的，视为无效投标：

- （1）有一项上述资格证明文件未提交的；
- （2）提供不符合要求或虚假资格证明文件的；
- （3）资格证明文件过了有效期的；

（4）被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）。

郑州市财政局关于印发《郑州市政府采购营商环境优化提升专项行动方案》的通知（郑财购〔2020〕16号）和《郑州市二七区财政局关于印发政府采购支持稳经济促增长的通知》（二七财字〔2022〕13号）文件要求：郑州市本级和二七区试行“承诺+信用管理”的准入制，即供应商（投标人）在参加市本级政府采购项目时无需提供相关财务状况、社保资金等证明资料，书面承诺符合资格条件且无纳税、社保等方面失信记录以及履行合同所必须的设备和能力声明函、中小企业声明函、无违法记录声明函等证明材料，即可参与政府采购活动。取消供应商（投标人）投标报名环节，切实减轻供应商（投标人）隐形负担，提高供应商（投标人）参与便利度。

符合性审查

序号	审查内容	审查要求
1	投标报价	报价未超过招标文件规定的预算金额或最高限价
2	服务期限	符合招标文件要求
3	服务内容	符合招标文件要求
4	服务质量	符合招标文件要求
5	投标文件签字、盖章	按照招标文件中的要求，签字盖章。
6	是否在实质上完全响应招标文件	符合招标文件要求

评委将根据评分标准，分别对通过资格性审查、符合性审查的供应商（投标人），进行综合评分。具体评分标准如下：

分值构成 (总分 100 分)	投标报价：25 分；技术部分：49 分；商务部分：26 分
投标报价 25 分	满足招标文件要求且最低的报价得分为评标基准价，其价格分为满分 25 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 报价得分=(投标基准价 / 报价得分)×25 本项目已专门面向中小企业，不再进行价格扣除。

	备注：投标报价均包括完成该项目的人工成本（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用及人身意外险等）、利润、税金、管理费等所有伴随的其他费用及消防维保、电梯维保、监控系统维保等费用。
技术部分 49 分	一、投标人分析本项目的特点并提出针对性方案，未提供相关方案的不得分，具体要求为：(共 17 分) 1、服务方案及各岗位主要职能的熟悉程度：包括服务位置(提供该项目服务位置岗位平面布置图)(2 分)、服务时间及岗位安排(1 分)、培训计划(2 分)等总体方案(共 5 分)，未提供项不得分。 2、对本项目服务的重点、难点分析及相应的措施是否具有操作性和合理性：本项目的重点工作及应对措施(2 分)，本项目的难点梳理及应对措施(2 分)，共 4 分，未提供项不得分。 3、针对本项目制定的日常维护方案(2 分)，未提供不得分。 4、针对本项目制定的培训计划，提供每月培训计划得 2 分，提供每季度培训计划得 2 分，提供每年培训计划得 2 分，且有保障举措，共(6 分)，未提供项不得分。 二、供应商提供应急预案及处理措施：包括火灾、恶劣天气、险情处理、重大活动或重要接待任务、突发性公共事件(如针对秩序骚乱防控)、节假日保障、盗抢处理。(共 9 分)

	1、结构完整性，预案是否覆盖要求的所有 7 大类事件（火灾、恶劣天气、险情处理、重大活动或重要接待任务、突发性公共事件(如针对秩序骚乱防控)、节假日保障、盗抢）。共 2 分，每缺失一类，扣 0.5 分，最多扣 2 分，扣完为止。 2、责任到人，明确最关键的应急责任人（如总指挥、现场指挥、报警联系人）。至少包含 3 个明确岗位和人名（或具体职位），共 2 分。责任模糊或缺失，扣 2 分。缺项不得分。 3、流程可操作，任选一类（如火灾），其应急流程应包含：① 发现/报告 → ② 初期处置 → ③ 人员疏散 → ④ 报警/求助 → ⑤ 事后处理等（共 1 分）。环节缺失一项，扣 0.5 分，最多扣 1 分，扣完为止。 4、应急物资，有应急物资清单并明确存放位置（共 2 分）。有清单无位置，扣 1 分；无清单，扣 2 分。 5、提供最近一年内举行过的应急演练证明。需同时提供带日期水印的现场照片和包含演练总结与改进措施的报告（共 2 分）。两项均提供且真实有效得 2 分；仅提供其中一项，扣 1 分；未提供任何演练证据，扣 2 分。 三、针对本项目提供的服务团队的人数、岗位分工及岗位需要的证书、年龄结构和文凭满足以下招标需求：(共 8 分)，未提供项不得分。 1、拟担任本项目的负责人需具有类似项目实施经验，项
--	--

	目负责人需具有调动投标人各项资源的能力。具有三年及以上物业项目负责人(项目经理)工作经验，得 2 分；（须提供劳务合同及在投标人单位近六个月任意一月社保证明）未提供相关材料不得分 2、安保主管：具有三年及以上物业项目安保主管工作经验，得 1 分，同时具有本科及以上学历、公安局部门颁发的保安员证书、消防设施操作员职业资格证得 1 分，最多得 2 分；（须提供劳务合同及在投标人单位近六个月任意一月社保证明）未提供相关材料不得分 3、保洁主管：具有三年及以上物业项目保洁主管工作经验，得 1 分，具有专科及以上学历得 1 分，最多得 2 分；（须提供劳务合同及在投标人单位近六个月任意一月社保证明）未提供相关材料不得分 4、水电工：拟派水电工需持有有效的电工职业资格证或特种作业操作证（电工）。每提供 1 名持证且具有三年及以上工作经验水电工的证明，得 1 分，最多得 2 分。 四、投标人的内部管理情况：(共 8 分) 1、具有内部管理制度和质量控制标准：制度健全、内容详实、有明确考核标准的，得 2 分；制度简单、内容空泛的，得 1 分；未提供，得 0 分。 2、具有物业内部工作职责制度，制度健全、内容详实、得 2 分；制度简单、内容空泛的，得 1 分；未提供，得 0
--	---

	分。 3、具有物业人员交接班、队伍例会管理制度，制度健全、内容详实得 2 分；制度简单、内容空泛的，得 1 分；未提供，得 0 分。 4、具有信息化管理制度，制度健全、内容详实得 2 分；制度简单、内容空泛的，得 1 分；未提供，得 0 分。 五、本项目所能提供的相关器械设备、器材、物资配备情况，包括数量(2 分)、设备种类或设备参数(2 分)。需提供现有设备的购置合同或发票复印件作为证明（共 4 分），未提供不得分。 六、服务承诺和优惠措施（3 分） 1、投标人承诺做好与前中标方服务期结束时的管理工作交接的得 1 分，未提供承诺函的不得分。 2、投标人承诺因自身原因导致的物业人员流动不影响物业服务正常开展的得 1 分，未提供承诺函的不得分。 3、投标人对采购人临时增派人员要求的服务承诺，提供承诺函的得 1 分，未提供承诺函的不得分。
商务部分 (26 分)	一、服务保障方案：（26 分） 1、投标人根据本项目的特殊性，提供适合本单位的服务保障方案，方案内容完全贴合本项目特点，措施具体、可行性强，得 7 分；方案内容较为常规，与本项目特点结合度一般，得 3 分；方案内容空洞、严重雷同或未提供，得

	0 分。 2.根据甲方要求临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺，承诺内容具体、明确（如列出可提供的设备类型或人员支持方式），得 7 分；承诺内容模糊、泛泛而谈，得 3 分；未提供承诺，得 0 分 。 3、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺充分尊重采购人意见，并提出了初步的优化思路或原则，得 6 分；仅有简单承诺，得 3 分；未提供，得 0 分。 4.同时根据项目实际情况，提供前期接管方案和合同到期后的承诺进退场交接方案，方案详细、步骤清晰、责任到人，具有很高的操作性，得 6 分；方案简单，仅提及原则，得 3 分；未提供，得 0 分。
投标人综合得分=技术部分得分+投标报价得分+商务部分得分。 投标人的最终得分：评标委员会对技术部分得分、投标报价得分、商务部分得分进行汇总,计算过程中分值按四舍五入保留两位小数，最终结果按四舍五入保留两位小数，以各评标委员会打分的算术平均值作为该投标人的最终得分。	

18.4.3 计分方法：以评委打分的算术平均值进行计分（计分过程按四舍五入保留至小数点后两位）。若最终结果取至小数点后两位仍有得分相同者，则按小数点后三位计算比较，以此类推。

19、保密及其他注意事项：评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行；在开标、评标期间，供应商（投标人）不得向评

委询问情况，不得进行旨在影响评标结果的活动；评委会不向落标方解释落标原因，不退还投标文件。

19.1 澄清

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

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

19.1.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

六、授予合同

20、定标原则：

20.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

20.2 评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

20.3 评委会根据得分由高到低推荐前三名为中标候选人。

20.3.1 评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排列；评审得分且投标报价相同的并列。

20.4 严格按照招标文件的要求和条件进行评标，择优定标，评标委员会完成评标后，应向采购人提出书面评标报告。评标报告需经评标委员会全体成员签字确认，并抄送有关行政监督部门。

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

20.6 采购人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标供应商,采购人原则上按评标委员会依法推荐的中标候选人名次顺序确定中标供应商,若第一名中标候选人不再响应招标文件或确有重大实质性问题,可以按顺序确定排名第二名的中标候选人为中标供应商,依次类推。

中标候选人出现下述情况:排名第一的中标候选人放弃中标 / 或者因不可抗力不能履行合同 / 或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形,采购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供应商,也可以重新招标。

21、中标通知和签订合同

21.1 评标结束中标人确定后,由采购人和集中采购代理机构共同签发《中标通知书》。

22.2 中标人按《中标通知书》规定的时间、地点与采购方签订项目合同。

22.3 《中标通知书》、招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等,均为签订本项目合同的依据。

23、授予合同时变更数量的权力招标方在授予合同时有权对规定的项目及服务予以增减。

24、签订合同

24.1 中标人收到中标通知书后,应在规定时间内到指定地点与采购

方签订“供货合同书”。

24.2“中标通知书”、“合同”、“投标文件”、“投标报价表”、澄清问题的记录及有关协议等均作为合同的不可分割的组成部分。

24.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目供货。

第三部分 招标项目要求

1、本次招标采购项目为郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目；

2、本项目预算价和控制预算价均见前附表，投标报价包含本项目的
所有相关费用。

3、供应商（投标人）应具备的条件：

符合《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规和本招标文件要求的合格供应商。(除营业执照外，其他按要求书面承诺符合资格条件即可，无需附其他相应证明材料)投标人须如实填报，如有虚假，应承担其法律责任。

4、中标人在接到中标通知书后，由中标人与采购人根据招标文件的条款和投标文件的承诺签订合同。

5、采购人在服务达到合同要求后，要邀请组织专业人员对此进行验收，填写验收证明。

6. 服务期限：自合同签订之日起一年。

7. 付款方式的要求：按照合同要求按月支付。

第四部分 采购需求

1. 项目基本情况

1.1 物业情况

物业名称	物业地址
物业名称1 郑州市二七区行政服务中心(惠邻中心)	郑州市二七区行云路与赣江路交叉 口东北角

注：物业管理服务项目涉及多处物业的，可以分不同地址在上表中列明各物业名称和地址。

本需求标准中的省略号为自行添加部分。

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等(结合“4. 供应商履行合同所需的设备”、“7. 需要说明的其他事项”统筹考虑)

如采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。例如：

- (1) 采购人可提供的办公室，需明确办公室数量、大小、办公室内可用设施设备清单等；
- (2) 采购人可提供的物业管理服务设备，需明确设备名称、用途、主要技术指标、数量等；
- (3) 采购人可提供的食堂，餐费由供应商自理；
- (4) 采购人可提供的住宿，需明确房间数量、房间内设施情况、床位数量等；
- (5) 采购人可提供的零星维修材料；
- (6) 采购人可提供的低值易耗品；
- (7) 采购人可提供的苗木；
- (8) 采购人可提供的客耗品，需明确客耗品名称及数量，如厕纸、洗手液、擦手纸等。(可参照上一年同类型客耗品实际数据进行增删拟定本次需求)；

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

2. 物业服务范围

【物业名称1】

(1) 物业管理(建筑物)

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

郑州市二七区行政服务中心(惠邻中心)		例如1号楼、2号楼、综合楼	
总面积	建筑面积(m ²)	29850 m ²	见“3.6保安服务”
	需保洁面积(m ²)	26661.79 m ²	见“3.4保洁服务”
门窗	门窗总数量/(个)及总面积(m ²)		见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
地面	地面各材质及总面积(m ²)	例如列明环氧地坪总面积、耐磨漆总面积、瓷砖总面积、石材总面积、水磨石总面积、地胶板总面积、地板总面积、地毯总面积.....	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积(m ²)		见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积(m ²)	铝扣板总面积/	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积(m ²)		见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
	外墙需清洗面积(m ²)		见“3.4保洁服务”
会议室	室内设施说明		见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”“3.7会议服务”
	会议室数量/(个)及总面积(m ²)		见“3.4保洁服务”“3.7会议服务”

报告厅	室内设施说明	/	见“3.4保洁服务” “3.7会议服务”
	报告厅数量(个)及总面积(m ²)	/	见“3.4保洁服务” “3.7会议服务”
卫生间	卫生间数量(个)及总面积(m ²)	17个382.5m ²	见“3.4保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积(m ²)及数量(个)	1个	见“3.4保洁服务”
车位数	地下车位数	/	见“3.6保安服务”
	地面车位数	/3个充电桩	见“3.6保安服务”
车行/人行口	车行口	2个	见“3.6保安服务”
	人行口	2个	见“3.6保安服务”
设施设备(可另行)	电梯系统	一间中控室, 13台日立电梯、一套尼康监控系统均在质保期内	见“3.6保安服务” “3.3公用设施设备维护服务”
	空调系统	多联式空调系统 64个在质保期内	见“3.6保安服务” “3.3公用设施设备维护服务”
	采暖系统	多联式空调系统 64个在质保期内	见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务”
	给排水系统	生活水泵设备 4台CDL20-80设备在质保期内	见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务”

附表)	消防系统	消防水池：地下蓄水池1个、干粉灭火器265个、一套尼特火灾自动报警系统、22个3X3X2.5(立方)消防水箱、72个4X6X3消防水池。	见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务”
	锅炉设备	填写锅炉系统的构成 填写锅炉设备的数量、总功率、是否在质保期内	见“3.6保安服务” “3.3公用设施设备维护服务”
	安防系统	填写安防系统的构成 填写安防设备的数量、是否在质保期内	见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务”
	照明系统	/	见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压配电柜10kv2组，低压配电柜380V2组	见“3.3公用设施设备维护服务”
			

注：此表格详细列出了不同建筑物的物业管理指标项及其明细。若存在“建筑2”，则相应增加内容，以此类推。

以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的設置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

(2) 物业管理(室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	4098.88 m ²	见“3.4保洁服务”“3.6保安服务”
绿化	122 m ²	见“3.4保洁服务”“3.5绿化服务”
广场	/	见“3.4保洁服务”“3.6保安服务”
路灯、草坪灯、音箱	/	见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务”
消防栓	157个	见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务”
垃圾箱	54个	见“3.4保洁服务”

室外配电箱	/	见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务”
门前三包	/	见“3.4保洁服务”
露台	/	见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”
监控	/	见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务”
指示牌、显示屏	/	见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务”

【物业名称2】

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

3. 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务（含电梯维保费、消防维保费、监控设备维保费）、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

3.1基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

		(4)如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (5)着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1)建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2)根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (3)每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训,提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订保密协议
		方可上岗。 (4)发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1)建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。 (2)档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他: 客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大

		件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或 向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。
		(2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。
		(3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		(4) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升 管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格 的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安 排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安 全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管

		理,确保交通安全畅通,以礼貌、专业的态度对待 来宾,展现良好形象。
		(3)收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。
8	应急保障预案	(1)重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单 /台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容 的变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。 (2)应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情 火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应 急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (3)应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练,组织相关岗位每半年至少开展一次专项应 急 预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际情况相结合。 (4)应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定 期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1)制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相 关管理制度等。 (2)制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3)制定物业服务方案,主要包括:房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、 保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
		(1)对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检

10	信报服务	查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置24小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3.2房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
		(1) 每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，

2	其他设施	按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		(4) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T10001.1)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第1部分：标志》(GB13495.1)的相关要求。
		(2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3.3公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的相关要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)的相关要求。
		(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(6) 每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
		(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(3) 每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。
		(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002)的有关要求。
		(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。

4	电梯系统	(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年至少开展演练1次。电梯出现故障, 物业服务人员10分钟内到场应急处理, 维保专业人员30分钟内到场应急处理。
		(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		(9) 根据采购人需求, 合理设置电梯开启的数量、时间。
5	空调系统	(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求。
		(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。
		(3) 定期维保并做好记录, 保证空调设施设备处于良好状态。
		(4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查, 运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。
		(5) 每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。
		(6) 每年至少开展1次系统整体性维修养护, 检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
		(7) 每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒; 每2年至少开展1次风管清洗消毒。
		(8) 每年至少开展1次分体式空调主机(含空调过滤网)和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。
		(9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
		(10) 发现故障或损坏应当在30分钟内到场, 紧急维修应当在15分钟内到达现场, 在12小时内维修完毕。
		(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。
		(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503或XF503)的相关要求。

6	消防系统	(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		(5) 自动喷水灭火系统启动正常。
		(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。
7	供配电系统	(1) 建立24小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
8	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)的相关要求。
		(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
		(3)
9	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(3) 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。
		(1) 建立24小时值班监控制度。

10	锅炉设备/热力站	(2) 每年至少开展1次锅炉设备的全面检查。
		(3) 每年至少开展1次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。
		(4) 每年至少开展1次锅炉水质检测，确保水质合格。
		(5) 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。
11	采暖系统	(1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。
		(2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		(3) 做好供暖前检查等相关准备工作。
		(4) 暖气片上水前，提前通知采购人。
		(5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		(6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。
12	监控系统	(1) 按规定定期对监控系统设备（包括但不限于前端摄像机、后端存储主机、显示大屏、线路及网络设备）进行巡检、测试、清洁与保养，确保系统正常运行。
		(2) 保证监控画面清晰、稳定，无信号丢失、画面抖动、持续偏色等异常现象，摄像头云台转动与控制灵活有效。
		(3) 确保监控录像功能持续有效，存储时间符合国家及行业相关规定（通常不低于 90 天），并能快速准确地检索与回放指定时间的录像资料。

		(4) 中心控制室设备、弱电井及相关线路有严格的管理措施, 保持设备运行环境整洁、干燥、安全, 记录规范。
		(5) 因计划性维护、升级需暂停部分或全部监控功能时, 应事先向甲方通报并获认可, 避开重要时段, 并做详细记录。
		(6) 系统出现故障时, 维修人员应在规定时间内抵达现场并进行抢修, 尽快恢复功能。如遇重大故障导致大面积监控失效, 应及时启动应急预案并向甲方报告。

注: 监控系统维保费、消防设备维保费、电梯维保费由中标供应商承担, 设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成, 如供应商自身不具备, 可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的, 执行国家最新标准。

3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。

2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 (2) 电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。
		(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 (6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。 (7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。 (8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。 (9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准 详见 3.4.1) (10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。
		(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持

3	公共场地区域保洁	干净、无杂物、无积水。
		(2)雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3)各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。
		(4)清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。
		(5)绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。
		(6)办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。(各类材质外立面服务标准详见3.4.1)
4	垃圾处理	(1)在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2)桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。
		(3)垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。
		(4)化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。
		(5)每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6)垃圾装袋，日产日清。
		(7)建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8)做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
5	卫生消毒	(9)垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
		(1)办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。
		(2)采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。
		(3)发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
		(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸

6	地胶板地面	或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。

注：根据物业用材情况选择清洁要求

3.5绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

3.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
		(1) 办公楼(区)主出入口应当实行24小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

2	出入管理	(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时 通知公安机关进行处理。 (6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。 (7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进
		会同接收单位收件人审检，严防违禁品(包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等)、限带品(包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等)进入。 (8) 提供现场接待服务。 ① 做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ② 严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内。 ③ 物品摆放整齐有序、分类放置。 ④ 现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤ 对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。 ⑥ 接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间(上班时间为—)。 ⑦ 与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项(根据实际需要填写注意事项)。
3	值班巡查	(1) 建立24小时值班巡查制度。 (2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 (3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 (4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 (2) 监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。

4	监控值守	(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。
		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。
		(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应

7	突发事件处理	记录。
		(5)发生意外事件时,及时采取应急措施,维护办公区域物业服务正常进行,保护人身财产安全。
		(6)办公区域物业服务应急预案终止实施后,积极采取措施,在尽可能短的时间内,消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7)事故处理后,及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1)制定相应的活动秩序维护方案,合理安排人员,并对场所的安全隐患进行排查。
		(2)应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3)活动举办过程中,做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作,确保活动正常进行。

4. 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注(岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求)
服务中心	项目经理	1	1	如:8小时,合同期内在岗率_____。
基本服务	主管			
	前台(或传达室)			
	内勤			
	客服(24小时服务热线)	1		
房屋维护服务	主管			
	综合维修			
	主管			
	弱电维修			
	高配工	3		如:特种作业操作证(高压电工作业)

公用设施设备维护服务	水电工	3		如：特种作业操作证(高/低压电工作业)
	暖通工			
	锅炉工			如：特种设备作业人员证(锅炉)
	电梯工			
保洁服务	主管			
	保洁员	17		
	垃圾清运工			
绿化服务	绿化工			
保安服务	主管	1		
	领班	1		如：24小时
	门岗	6		比如：包括但不限于保安员证，由供应商出具承诺书
	消控岗	3		如：24小时
	巡逻岗	5		
	车管岗	5		
				

注：

1、供应商派遣人员的基本情况资料应向甲方备案，要求人员经过政审合格、有良好职业道德、身体健康、责任心强，形象好，年轻化，应变能力强，供应商应当按国家相关法律法规为派遣所有人员缴纳社保。

2、年龄在 18 周岁到 53 周岁之间。其中：大门岗、一楼大厅岗和办事大厅工作日期间内维护秩序人员必须是形象好，年轻化，应变能力强。特别优秀的保安保洁年龄可放宽到 55 岁。对形象岗人员的年

龄构成作如下比例要求：18 至 35 周岁之间的人员，占比不低于 35%；35 至 45 周岁之间的人员，占比不低于 55%；45 至 53 周岁之间的人员，占比不超过 10%。资质证书要求：监控室须配备 3 名持有中级及以上消防证的人员。每位安保人员均需持有有效的保安员证。高低压配电值班人员必须持有有效的高压证。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。高低压配电及消防电梯人员必须有相关上岗资质证书。

3、本项目投标总报价应已包含招标文件第四部分所列全部岗位人工成本（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用、不需缴纳社保人员提供相关人员缴满社保证明）、利润、税金、管理费等所有伴随的其他费用及消防维保、电梯维保、监控系统维保等费用，采购人不再另行支付任何费用。

5. 商务要求

5.1 实施期限

2025.06-2025.07 了解相关服务、市场和同类单位的采购经验。

2025.07-2025.08 根据实际情况，结合现实需求分析，完成初步方案设计。

2025.08-2025.09 深化设计，进行招标采购，项目实施准备。

2025.09-2025.10 项目开始实施。

5.2 支付方式

按月支付

5.3 履约验收方案

甲方按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的 验收，并出具验收书。

检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

(1) 履约验收主体

☒ 采购人：二七区机关事务中心

☐ 采购代理机构：

☐ 本项目的其他投标人：

☐ 第三方专业机构：

☐ 专家：

☐ 服务对象：

☐ 其他：

(2) 履约验收时间

自合同签订之日起至履约结束期间。

履约验收方式

由采购方业务科室定期组织验收现场验收。

履约验收程序

由采购方相关人员现场验收。

(5) 履约验收内容

合同约定内容。

(6) 履约验收验收标准

满足采购人需求。

6. 需要说明的其他事项

6.1 零星维修材料费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

涉及以下情形的，由采购人承担：（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

6.2 低值易耗品费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

涉及以下情形的，由采购人承担：（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

6.3 苗木费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

涉及以下情形的，由采购人承担：（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

6.4 客耗品费用

涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

涉及以下情形的，由采购人承担：（明确涉及的

客耗品以及关于费用方面的规定)。

注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品、苗木、客耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

7. 采购项目需落实的政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

第五部分 合 同

政府采购服务合同

项目名称： 郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办
公区物业管理服务项目

合同编号： _____

甲 方： 郑州市二七区机关事务中心

乙 方： _____

签订时间： _____

二七区行政服务中心（惠邻中心） 物业服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人双方

委托方（以下简称甲方）：二七区机关事务中心

受委托方（以下简称乙方）：

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》等有关法律、法规规定，双方在平等、自愿、协商的基础上，甲方将二七区行政服务中心（惠邻中心）委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：二七区行政服务中心（惠邻中心）

坐落位置：郑州市二七区行云路与端午路交叉口东北角

总建筑面积：29850 平方米。总 17 层，1-4 层为办事大厅，五层及以上为相关部门，地下一层为停车场机部分设施设备机房，后地下车库范围车辆停放、秩序维护及卫生清扫。设施设备按照智能化办公楼进行配备，设有中央空调系统，高低压配电系统，电梯系统、消防系统（地下室）、安防系统、监控系统（一层）、给排水系统、立体车库等。

第三条 乙方提供服务的业主为二七区机关事务中心。

第二章 委托管理事项

第四条 房屋与维修管理。对区域内的房屋、附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理。

第五条 公共秩序维护。包括安全监控、巡视、门岗执勤、交通车辆停放和秩序管理等。

第六条 保洁服务。公共场所、房屋共用部位和甲方指定部位的清洁卫生、垃圾收集及清运等。

第七条 设施设备的日常养护及年检。包括供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等。

第八条 绿化养护管理。绿地、花木等养护与管理

第九条 客户服务。设服务接待中心，提供全方位的物业服务。

第十条 物业档案管理。包括管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

第十一条 其他委托事项。服务标准要求按照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》执行。

第三章 委托管理期限

第十二条 委托管理期限为____，自____年____月____日起至____年____月____日止。

第四章 双方权利义务

第十三条 甲方权利义务

1、代表和维护甲方及物业使用人的合法权益；经常听取物业使用人的意见和建议，并及时将这些反馈给乙方；协调甲方、物业使用人、乙方

之间的关系。

2、甲方对乙方的工作有监督、检查和处罚权，有权要求乙方更换不合格管理、服务人员。乙方在接到甲方更换要求后，需在3日之内使新调配的人员到岗；如因人员离职等原因导致编制不满足要求，乙方也需在3日内完成人员调配与补充，确保岗位人员及时到岗。根据“郑州市二七区行政服务中心（惠邻中心）物业服务合同”制定考核办法，根据考核结果支付费用。

3、检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行，审定乙方拟定的物业管理制度。

4、甲方免费向乙方提供一间管理用房（产权属甲方）。

5、甲方负责支付该项目水电能耗费、房屋大修费、设备电气维修的原材料及零部件费。

6、负责协调各种资料查阅及管理遗留问题的处理工作。

7、为乙方提供安全的工作服务环境，在乙方依约履行的前提下按照合同规定的标准和办法，根据考核结果按时、足额向乙方支付物业服务费。

8、有权制定及修改完善考核标准及组织每月进行考核。

9、支持乙方做好物业管理工作。

第十四条 乙方权利义务

1、乙方保证其在协议有效期内，具备履约的资质及能力，否则，视为乙方违约。

2、对物业管理规章制度的执行，与甲方及时沟通，协助甲方处理设计该中心物业管理服务方面的相关事务。

3、经甲方书面同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等年度维修养护计划和大中修方案，经双方拟定后由乙方组织实施。

5、乙方必须按合同要求保证人员足额上岗，每天对人员到岗情况进行考勤，甲方有权不定时对乙方人员考勤情况进行抽查。

6、乙方员工在工作期间，不允许出现喝酒、打牌、睡岗、脱岗行为；禁止出现不文明执勤，辱骂、殴打他人现象；员工之间发生口角、打架等不良现象，一经发现，将严肃追究乙方责任。

7、乙方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，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

8、乙方必须按月向甲方抄送物业管理档案记录。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料。

9、根据考核结果，乙方有按时、足额向甲方索要物业服务费用的权利。

10、乙方与提供物业服务人员间为劳动合同关系，乙方应为其使用的人员购买意外伤害等险种，并对人员安全性负全部责任。甲方与乙方提供服务的人员不存在劳动关系，不必承担签订劳动合同、工伤等任何事宜。

11、乙方对物业服务场所负有安全保障义务，承担由此产生的责任。

第五章 物业管理服务质量

第十五条 各项物业管理服务质量必须达到“技术规格及条款”的各项要求。具体要求如下：

一、基本要求

2、承接项目时，对建筑、公用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3、乙方派遣人员的基本情况资料应向甲方备案，要求人员经过政审合格、有良好职业道德、身体健康、责任心强，形象好，年轻化，应变能力强，乙方派遣所有人员均需缴纳社保，年龄在 18 周岁到 53 周岁之间。其中：大门岗、一楼大厅岗和办事大厅工作日期间内维护秩序人员必须是形象好，年轻化，应变能力强。特别优秀的保安保洁年龄可放宽到 55 岁。对形象岗人员的年龄构成作如下比例要求：18 至 35 周岁之间的人员，占比不低于 35%；35 至 45 周岁之间的人员，占比不低于 55%；45 至 53 周岁之间的人员，占比不超过 10%。资质证书要求：监控室须配备 3 名持有中级及以上消防证的人员。每位安保人员均需持有有效的保安员证。高低压配电值班人员必须持有有效的高压证。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。高低压配电及消防电梯人员必须有相关上岗资质证书。

4、有完善的物业管理方案、质量管理、财务管理、档案管理及与之配套的管理制度，且须征得甲方同意。

5、管理、服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

6、设有服务中心，公布 24 小时服务电话。急修十五分钟内，其他

保修按双方约定时间到达现场，有完整的保修、维修和回访记录，大中修要求有预见性。

7、根据业主需求，提供物业管理合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。

8、业主与物业管理单位应坚持每周召开一次通报会。

二、主要内容

（一）房屋与维修管理

（1）对房屋进行日常管理和维护养护，检修记录和保养记录齐全。

（2）大楼外观整洁、完好、美观，无违章广告和妨碍市容观瞻现象。

（3）大楼大厅制作统一的驻楼单位标志牌，有明显的的引路标志或示意图，大厅通道、走廊等公共部位管理有序，无乱贴、乱挂、乱堆放现象；大楼房屋完好率在 98%以上。

（4）房屋零修、急修率达 98%以上，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有回访记录。

（5）房屋档案资料齐全。包括：入驻单位情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时注记，查询方便，管理完善。

（6）按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，简历完善的大厦装饰装修管理制度。每日巡查一次，发现影响房屋外观、危机房屋结构安全及拆改公用管线等损害公共利益现象的及时劝阻并报告房屋主管部门。

（7）对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并

报告有关主管部门。

(8) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的砌体房屋管理内容。

(二) 公用设施设备管理

1、对公用设施设备进行日常管理和维修养护(应由专业部门负责的除外)，负责设施设备的年检事宜；维修人员工具费用由乙方承担。

2、建立公用设施设备档案(设备台账)，设施设备的运行、检查、维修、保养及年检等记录齐全。

3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4、对公用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，如遇紧急突发情况，应在 15 分钟内告知该楼主管部门及主要负责人。

5、供配电系统

(1) 24 小时正常运行，出现事故能立即排除；定期巡视配电室，隔离电压表、电流表、计量表是否正常，做好运行记录，发现问题及时处理，处理率达 100%。

(2) 限电、停电按规定提前一天通知用户。

(3) 双回路供电系统，每年定期检测，保障可随时启用；高压配电年检费用由乙方承担。

(4) 有临时用电管理措施并严格执行。

6、消防系统

(1) 消防控制中心及消防系统设施齐全、完好，可随时启用。

(2) 配备专职或兼职消防人员，定期演练。

(3) 开展消防知识及法规的宣传教育。

(4) 紧急疏散通道畅通无阻，照明设施、引路标志完好，设有消防示意图。

(5) 制定有突发性火灾等灾害的应急措施方案。

(6) 无重大火灾责任事故发生。

(7) 消防维保费用由乙方承担。

7、电梯系统

(1) 电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其他附属设备完好。

(2) 电梯准用证、年检证合格有效，维修保养合同完备。

(3) 轿厢通道清洁卫生。

(4) 出现运行事故后，维修人员在规定时间内到达现场维修并有记录。

(5) 电梯的维保、检验、检测等费用（包含评估费）由乙方承担。

8、给排水系统

(1) 按规定定期对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。二次供水卫生许可证、定期水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境清洁卫生，无二次污染及隐患；二次加压供水箱清洗费用由乙方承担。

(2) 设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象。

(3) 排水、排污系统畅通，汛期道路、楼内、地下室、车库无积水

浸泡现场。

(4) 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，做好水箱的清洁养护，记录规范。

(5) 限水或停水事先通知用户，并有记录。

(6) 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、长时间停水事故。

9、空调系统

(1) 中央空调运行正常，无超标噪音和严重滴水现象；空调日常清洗、消毒费用由乙方承担。

(2) 运行出现故障后维修人员在规定时间内到达现场维修，并有维修记录。

(3) 室内温度冬季不低于 16 摄氏度，夏季不高于 25 摄氏度。

10、监控系统

(1) 按规定定期对监控系统设备（包括但不限于前端摄像机、后端存储主机、显示大屏、线路及网络设备）进行巡检、测试、清洁与保养，确保系统正常运行。系统维保所产生的全部费用由乙方承担。

(2) 保证监控画面清晰、稳定，无信号丢失、画面抖动、持续偏色等异常现象，摄像头云台转动与控制灵活有效。

(3) 确保监控录像功能持续有效，存储时间符合国家及行业相关规定（通常不低于 90 天），并能快速准确地检索与回放指定时间的录像资料。

(4) 中心控制室设备、弱电井及相关线路有严格的管理措施，保持设备运行环境整洁、干燥、安全，记录规范。

(5) 因计划性维护、升级需暂停部分或全部监控功能时，应事先向甲方通报并获认可，避开重要时段，并做详细记录。

(6) 系统出现故障时，维修人员应在规定时间内抵达现场并进行抢修，尽快恢复功能。如遇重大故障导致大面积监控失效，应及时启动应急预案并向甲方报告。

11、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

12、大厦停车场交通标志齐全、规范。

13、路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

14、容易危机人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

15、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其他设施设备维修养护内容。

(三) 公共秩序维护

1、大楼出入口和地下停车场出入口 24 小时站岗执勤，值班人员应主动询问并登记来访人员证件，贵重物品带出必须登记并征得该楼主管部门同意，记录完整。

2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控值班，监控室需保持室内地面、墙面、设施设备清洁，手扶无灰尘，求助、报警信息记录完整，及时传达，跟踪落实。

3、公共设施设备无人为损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施。

4、对进出大厦院内和地下停车场的车辆进出需询问，核对人、车、通行证，核实后放行，禁止收费，实施证、卡管理，引导车辆有序同行、停放；地下车库照明通风良好，车辆按位停放。

5、对进出大厦的对进出的装修、邮递、送水等劳务人员实行临时准入证管理。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

7、定期举行消防演练，记录完整；定期举行人员业务练兵，保障安保人员素质。

8、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情。

9、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

10、执勤人员所用的对讲机、橡胶棒、应急灯由乙方负责配备。

（四）保洁服务

1、楼内按层设置垃圾桶、痰盂。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁，无异味，痰盂随脏随洗。保洁区域按要求清扫、保洁，并做到垃圾随产随清，日产日消。

2、保洁范围内所使用的的垃圾桶、垃圾箱、痰盂、痰桶和室外果皮箱及卫生保洁用具（品）和日常保洁必需品等所需用品由乙方配

备。

3、会议每日擦拭，保持清洁，每周至少消毒一次。

4、室外合理设置果皮箱或者垃圾箱，每日至少清运1次。

5、楼前、停车场、绿地、路灯、楼道灯、电梯厅、楼道、楼梯扶手、公用大厅等保持干净。及时清除道路积水、积雪。

6、大厦3米以下公共区域属于保洁范围，有专人负责检查、监督，并有检查监督记录；公用部位无乱堆乱放现象；公共卫生间清洁、无味、无堵漏现象；大楼公共部位玻璃保持清洁，每周至少清洁1次。

7、公用雨、污水管道保持畅通，每年至少疏通1次；雨、污水井保持畅通，每月至少检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池保持畅通，每月至少检查1次，每半年至少清掏1次，发现异常及时清掏，所需费用由乙方承担。

8、根据实际情况进行消毒和灭虫除害。

9、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其他保洁服务内容。

（五）绿化养护管理

1、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

2、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长其情况，及时修剪整形，纸条分布均匀，无枯枝，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果。

3、视树木长势，及时施肥、追肥，定期组织浇灌和松土，做好防涝、防冻。

4、定期喷洒药物，预防病虫害。

5、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白。

6、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰。

7、绿化设施配备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

8、绿化养护费用由乙方负责。

（六）消杀服务

1、消杀时间：定期消杀

2、消杀地点：垃圾桶、污雨水井、化粪池、绿地、楼道、天面、设备房、消防梯、停车场等。

3、消杀过程及方法：用喷雾器喷洒杀虫药水，消杀虫害；投药、放药、装笼、堵洞消灭鼠患。经常巡查、抽查，进行针对性的投放鼠药，进行专项季节性的灭鼠消杀工作，进而彻底消灭鼠蝇、蟑螂、白蚁等虫害和鼠患。

（七）客户服务

设服务接待中心，提供全方位的物业服务。公布 24 小时服务电话，全天候的服务，保证业主及客户咨询、保修、投诉及时得到受理及解决。建立首问负责制，所有业主的投诉和需求都有专人负责跟踪到底，绝不推诿。管理资源集中，统一调度，能够最大程度满足客户需求。遇突发事件第一时间通知业主，接受业主安排。

（八）精神文明建设

1、大厦有精神文明建设公约。业主、使用人自觉遵守大厦各项管理制度。

2、大厦设有文化场所和设施，物业服务企业定期组织业主、使用人开展健康有益的文体活动。

（九）投诉管理

1、大厦建立定期征求业主、使用人意见制度，并有原始记录。

2、业主、使用人投诉处理率 100%，满意率达 98%以上。

3、业主、使用人对物业服务企业满意率 90%以上。

（十）档案管理

1、设有专职或兼职档案管理人员。

2、档案资料的收集、整理、归档、管理及使用符合档案管理规定。

3、档案管理制度健全，归档及管理方法科学、规范，便于查阅和使用。

4、档案管理设施齐全无损坏，有考核办法及考核记录。

三、服务目标及各项指标要求

（一）服务目标

坚持以人为本，为二七区行政服务中心（惠邻中心）提供安全、舒适、温馨的环境，成为二七区执行物业管理法规和服务标准化的典范。

（二）服务应达到的各项指标

1、杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件。

- 2、环境卫生、清洁率达 99%。
- 3、消防设备设施完好率 100%。
- 4、房屋完好率 98%。
- 5、安保智能化系统运行正常率 98%。
- 6、安保智能化系统运行正常率 98%。
- 7、零修、保修及时率 100%，返修率小于 1%。
- 8、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%。
- 9、业主满意率 98%。

第六章 物业服务岗位人员配备及设置

人员基本配备（46 人）

- 1、项目经理：1 人
- 2、客服经理：1 人
- 3、水电维修：3 人（其中 1 人为工程技术主管）
- 4、高低压值班：3 人（分三班，每班 1 人）
- 5、保洁服务：17 人
 - （1）保洁主管：1 人
 - （1）1-4 层公共区域：8 人（每层 2 人）
 - （2）5 层公共区域：1 人
 - （3）6-17 层公共区域：6 人
 - （4）大院、地下停车场、大院绿化：1 人
- 6、公共秩序维护服务：21 人
 - （1）秩序主管：1 人

(2) 大门岗：4 人（白班 2 人，中、夜班各 1 人）

(3) 西门岗：1 人（行政班岗）

(4) 巡逻岗：3 人（每班 1 人，分为三班）

(5) 监控系统值班：3 人

(6) 办事大厅：4 人

(7) 立体车库操作人员：4 人

(8) 停车场：1 人

人员要求：年龄在 18 周岁到 53 周岁之间。其中：大门岗、一楼大厅岗和办事大厅工作日期间内维护秩序人员必须是形象好，年轻化，应变能力强。特别优秀的保安保洁年龄可放宽到 55 岁。对形象岗人员的年龄构成作如下比例要求：18 至 35 周岁之间的人员，占比不低于 35%；35 至 45 周岁之间的人员，占比不低于 55%；45 至 53 周岁之间的人员，占比不超过 10%。**资质证书要求：**监控室须配备 3 名持有中级及以上消防证的人员。每位安保人员均需持有有效的保安员证。高低压配电值班人员必须持有有效的高压证。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。高低压配电及消防电梯人员必须有相关上岗资质证书。

第七章 物业管理服务费

第十六条 物业管理服务费

1、物业服务费价格为____总（____元）。费用构成包括物业区域内保洁费、公共秩序维护费、公用部位公共设施设备日常维护费、绿化养护、

年检费用、综合管理费等。其中按规范要求的公共设施设备（电梯、中央空调、监控设施、给排水、配电等）在保修期内由建设安装单位负责维护保养。

2、本项目投标总报价应已包含全部岗位人工成本（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用、不需缴纳社保人员提供相关人员缴满社保证明）、利润、税金、管理费等所有伴随的其他费用及消防维保、电梯维保、监控系统维保等费用，采购人不再另行支付任何费用。

3、甲方根据实际情况对岗位和人员设置进行相应的调整，并支付乙方相应的物业管理服务费。

4、物业管理服务费根据甲方指定的考核标准按月考核确定。凡当月考核成绩达到 90 分以上全额支付费用，对出现的服务质量问题，有权依据考核方案扣除对应费用，并限期要求乙方整改，整改无效可扣除对应费用或解除合同。

5、支付方式及时间

物业服务费一个月支付一次。甲方根据考核情况、乙方岗位和人员设置实际情况计算出一个月服务费用，乙方应对甲方提供相应金额正规发票，甲方在接到发票后 15 个工作日内支付上一个月的物业管理服务费，节假日顺延。

第十七条 建筑物、构筑物、设施、设备、公共场地、管理区域内的设施、设备等项目的维修，每单项维修费或易耗品更换在 500 元以下的（含 500 元）由乙方承担，每单项维修费用在 500 元以上的由甲方承担。若因乙方维修不及时或其他原因造成损失部分由乙方承担。

第八章 合同的变更、终止及违约责任

第十八条 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同的约定，任何一方要求变更合同部分条款，必须经过对方同意，并以书面形式予以确定。

第十九条 乙方未能达到约定的管理目标及服务指标，甲方有权要求乙方限期整改，预期未整改的，或整改后仍未达到要求的，甲方有权终止合同。且不必支付任何费用。

第二十条 合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

第九章 附则

第二十一条 乙方负责做好员工安全生产工作，合同约定期限内发生的一切事故，甲方不承担任何责任和经济赔偿，由乙方承担全部责任。

第二十二条 因乙方员工未履行双方确认的岗位职责，给甲方造成财产损失的，乙方应赔偿甲方的合理损失。造成较大责任事故和损失的，甲方有权终止合同。

第二十三条 乙方员工在双休日和节假日期间工资补助均由乙方负责，甲方不承担任何责任。

第二十四条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十五条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国相关法律、法规和规章执行。

第二十六条 本合同正本连同附件共 44 页，一式陆份，甲方五份、乙方一份，具有同等法律效力。

第二十七条 本合同执行期间，如因甲方机构改革更换单位名称，合同无条件自行终止，相关事宜由双方协商处理。

第二十八条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调节，协商或调解不成的，双方应由该项目所在地仲裁委员会仲裁（当事人双方不在合同中约定仲裁机构，事后又未达到书面仲裁协议的，可以向甲方所在地人民法院起诉）。

第二十九条 合同期限内，乙方变更主体信息、通讯地址、授权代表等，须提前 30 日书面通知甲方。合同期满本合同自认终止，双方如续订合同，应在该合同期满 50 天前向对方提出书面意见。

第三十条 本合同自签字盖章之日起生效。

附件 1：物业服务标准

附件 2：岗位职责

附件 3：服务质量考核办法

甲方签章：

乙方签章：

地址：

地址：

代表签字：

代表签字：

联系方式：

联系方式：

账户账号：

账户账号：

日期：

日期：

物业服务标准

一、物业服务基本标准

1、物业服务人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书；

2、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；

3、物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；

4、设有 24 小时客户服务电话，急修十五分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完善的保修、维修和回访记录；

5、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，

公示服务项目与收费价目；

6、按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况；

7、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意度 90%以上。

二、房屋管理的标准

1、承接项目时，对建筑物、共用设施设备进行认真查验，保证验收手续齐全。

2、对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

3、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋各部位的使用状况，制定及时、详尽的小修、中修、大修计划。

4、按照建筑装饰、装修有关规定和客户要求。建立完善的装饰装修管理制度。

5、保持大厦外观整洁、完好、美观、无违章广告和妨碍市容观瞻现象。

6、大厅制作统一的驻楼单位标示牌，并有明显的引路标志或示意图，大厅通道、走廊等公共部位管理有序，无乱贴、乱挂、乱堆放现象。

7、大厦完好率在 98%以上。

8、房屋零修、急修率达 98%以上，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有回访记录；

9、房屋档案资料齐全。包括：入驻单位情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时登记，查询方便，管理完善；

10、按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完

善的大厦装饰装修管理制度。每日巡查 1 次，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告房屋主管部门；

11、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时规劝，并报告有关主管部门。

三、供电系统服务标准

1、保证供电系统 24 小时正常运行，出现事故能立即排除；

2、限电、停电按规定提前通知用户；

3、双回路供电系统，每年定期检测，保障可随时启用；

4、有临时用电管理措施并严格执行。

5、维护供配电设备的良好工作状态，确保大楼电源供应正常，为大楼用电提供可靠的电力保证，保证甲方的正常办公需要。

6、对甲方所属供电系统进行图纸摸底建档，建立设备台账。协调甲方与供电部门的联系。

7、保持大楼公共通道、楼梯、地下停车场等设施及灯具、照明的完好和正常工作，随坏换，完好率保持 100%。

8、承担配电室管理任务。24 小时不间断值班，定时巡视配电室。观察电压表、电流表、计量表，并认真做好各种运行记录，如发现异常情况，及时与供电部门联系解决。

9、承担甲方各部位电器的安全管理。对安全隐患及时报告并及时整改，防范安全事故的发生，特别在恶劣环境下，增加巡查的频率，防止事故的发生。

10、对保修期以内的各类机电设备的运行保养和维修在甲方的协调下，积极与维保商进行配合管理，保障甲方正常使用。

11、保证设施标志齐全、规范，严格执行设备操作及保养规范。

12、设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

四、消防系统服务标准

1、消防控制中心及消防设施齐全、完好，随时启用；

2、配备专职或兼职消防人员，定期演练；

3、开展消防知识及法规的宣传教育；

4、紧急疏散通道畅通无阻，照明设施、引路标志完好，设有消防示意图；

5、订有突发性火灾等灾害的应急措施方案；

6、无重大火灾责任事故发生；

7、负责年检、维保事宜。

8、贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行人防、技防的有效结合。以消防监控室为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设施，做好日常消防防范工作。

9、消防工作常抓不懈，加强员工的消防意识培训和技能培训，对本项目消防系统和内部消防设施定期联动测试。

10、郑州冬春两季气候干燥，是火灾高发期，需特别注意防火，我们将制定严格的消防管理制度，结合现场的具体情况制定切实可行的灭火方案。

11、建立消防队伍：根据消防管理“预防为主，消防结合”方针及

办公楼结构特点，不同部位的使用功能，消防硬件设施情况特点，设置消防组织机构，成立消防小分队，任命义务消防队员（原则上为项目部全体人员）。

12、建立消防制度：根据大楼楼层平面建立消防疏散图，在各楼层重点部位布置。防火责任制，制定消防作战方案、救护措施、定期检查各类消防设施。

13、做好消防培训工作，使所有员工都具备相应的消防知识，能够熟练使用各种消防器材、设施。加强对项目部员工及客户的消防观念和防火意识的宣传教育，任何人都有消除火灾隐患之责任。

14、保证楼内、楼外消防通道的畅通，各消防设施每周定期检查，以确保完好无损。

15、对停车场、配电室、监控室等消防要害部门加强防范和巡查。

16、每年组织有关人员进行消防演习，熟悉掌握各种消防器材和设施的使用方法，提高对火警的应付能力。

17、消防控制中心严密注视各楼层消防情况，一有情况，立即处理。

18、做好消防宣传工作，利用网络、宣传栏等媒体宣传有关消防及逃生知识，组织消防知识竞赛，使所有工作人员都能了解、掌握一定的消防常识。加强对义务消防员的消防知识和业务技能的培训，定期进行消防实战演习，内容包括：人员逃生、救生、常用消防工具的使用、火灾时人员紧急疏散、本项目各消防系统的功能检测等。

五、给排水系统服务标准

1、按规定定期对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒。二次供水

卫生许可证、定期水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境清洁卫生，无二次污染及隐患；

2、设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象；

3、排水、排污系统畅通，汛期道路、楼内、地下室、车库无积水浸泡现象；

4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，做好水箱的清洁养护，记录规范；

5、限水或停水事先通知用户，并有记录；

6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、长时间停水事故。

7、服务项目以总计费表以内供水管线及设备，排水管线及设备、窨井、化粪池等维修维护，以图纸摸底确认。

8、维护系统的良好运行状态，保证大楼正常供水。保证大楼排水系统畅通，避免暴雨、水患给正常的使用带来不便。

9、消防供水系统：包括泵房、管道、储水箱、楼内喷淋管线、消防栓等维修维护。

10、对给水管线、阀门、根据气温变化做好防冻保温处置。

11、对给水管线终端、卫生间等生活设施进行维修维护，无跑冒滴漏现象。

12、加强日常保养工作，定期对泵类进行年度检验，预防各种故障发生。

13、在特殊环境时，重点加强检查各泵的运行情况，确保管路畅通。

六、中央空调制冷制热系统服务标准

- 1、中央空调运行正常，无超标噪音和严重滴水现象；
- 2、运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并有维修记录；
- 3、室内温度冬季不低于 16 摄氏度，夏季不高于 25 摄氏度。
- 4、对中央空调系统进行技术摸底，编制资料档案及运行记录。
- 5、承担保障中央空调系统正常运行的常规保养和操作。
- 6、按要求定时开关中央空调系统。

七、电梯系统服务标准

- 1、电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其他附属设备完好；
- 2、电梯准用证、年检证合格有效，保修保养合同完善；
- 3、轿厢通道清洁卫生；
- 4、出现运行事故后，维修人员在规定时间内到达现场维修，并有记录；
- 5、负责年检、维保等事宜。
- 6、电梯的机械系统、安全系统、机房设施及井道设施正常运转，通风、照明等附属设施完好。
- 7、每周专职专项进行全部安全检查。（包括井道、机房、轿顶等全部设施）
- 8、承担发生故障的应急处置和联系报修。
- 9、承担电梯系统运行设备的建档、记录。

八、公共秩序维护服务标准

1、负责大厦出入口和地下停车场出入口 24 小时站岗值勤，主动询问并登记完整来访人员证件，贵重物品搬迁必须登记并征得业主同意，记录完整；

2、对重点区域、重点部位每小时至少巡查 1 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控值班，监控室需保持室内地面、墙面、设施设备清洁，手抚无灰尘；求助、报警信息记录完整，及时转达，跟踪落实；

3、公共设施设备无人为损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施；

4、对进出大厦院内和停车场的车辆进出需询问，核对人、车、通行证，核实后放行，禁止收费，实施证、卡管理，引导车辆有序通行、停放；

5、对进出大厦的劳务人员实行临时出入证管理；

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施；

7、定期举行消防演练，记录完整；定期举行人员业务练兵，保障安保人员素质；

8、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情；

9、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

九、保洁服务标准

1、保洁管理制度完善并组织落实；

2、工作所需的用具及用品设施齐全，设有果皮箱、痰盂、垃圾房等保洁设施，垃圾收集袋装化等，并作到随产随清，日产日消；

3. 标志化保洁，大厦 3 米以下的公共区域属于保洁范围，有专人负责检查、监督，并有检查监督记录；

4、公共通道、楼梯间、地下室等公用部位地面、墙面、窗台、扶手、装饰件、玻璃、外墙面清洁、无尘、明亮；

5、公共卫生间清洁、无味、无堵漏现象；

6、公用部位无乱堆乱放现象；

7、无鼠害和虫害。

8、保洁人员严格按照岗位职责进行保洁服务。

十、消杀服务标准

维持公共环境卫生，预防疾病的发生，进行除虫、灭鼠消杀服务，进而提升大楼环境效益。项目部将成立专业的消杀队伍，配备消杀器材，定期对办公楼进行消杀，在不同季节，或特殊需要配合市政部门可以调整消杀的频率，进行定点重点防治，减少蚊蝇虫的孳生地。经常巡查、抽查，收集客户反映的信息，进行针对性的投放鼠药，进行专项季节性的灭鼠消杀工作，扼制鼠患的发生，进而彻底消灭虫害、鼠患。

1、消杀时间：定期消杀。

2、消杀地点：垃圾桶、污雨水井、化粪池、绿地、楼道、天面、设备房、消防梯、停车场等。

3、消杀过程及方法：用喷雾器喷洒杀虫药水，消杀虫害；投药、放药、装笼、堵洞消灭鼠患。经常巡查、抽查，进行针对性的投放鼠药，进

行专项季节性的灭鼠消杀工作，进而彻底消灭蚊蝇、蟑螂、白蚁等虫害和鼠患。

十一、绿化养护服务标准

- 1、有专业人员实施绿化养护管理；
- 2、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物；
- 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，枝条分布均匀，无枯枝危膀，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果；
- 4、视树木长势，及时施基肥、追肥，定期组织浇灌和松土，做好防涝、防冻；
- 5、定期喷洒药物，预防病虫害；
- 6、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白；
- 7、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰；
- 8、绿化设施设备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

十二、客户服务标准

强大的服务平台和先进的服务组织是提供规范客户服务的前提。我们将成立客户服务部，设服务接待中心，提供全方位的物业服务。公示 24 小时服务电话，全天候的服务，保证业主及客户咨询、报修、投诉及时得到受理及解决。建立首问负责制，所有业主的投诉和需求都有专人负责跟踪到底，决不推诿。管理资源集中，统一调度，能够最大程度满足客

户需求。遇突发事件第一时间通知业主，接受业主的安排。

十三、精神文明建设服务标准

1、大厦有精神文明建设公约。业主、使用人自觉遵守大厦各项管理制度；

2、大厦设有文化场所和设施，物业服务企业定期组织业主、使用人开展健康有益的文体活动。

3、通过开展精神文明活动来拉近彼此心灵的距离。形成邻里亲善的关系。

附件 2:

岗位职责

1、项目经理职责：

(1) 认真贯彻执行公司的经营管理方针，在公司的领导下，全面负责该项目的物业工作，对项目部出现的工作失误和问题负责。

(2) 定期向公司报告项目部工作情况，制定项目部工作计划，完成公司交付的各项任务。

(3) 每周至少主持一次项目部例会，听取工作汇报，布置工作任务。解决实际问题，改进管理方法，促进工作发展。

(4) 督促属下管理人员的日常工作，检查各项工作落实情况，并正确评价。做好人员的培训、考核工作，确定奖惩措施。

(5) 经常巡视管理区域内各场所和各部门的工作情况，检查服务质量，及时发现问题，积极解决问题。

(6) 负责对档案进行建立和管理。

(7) 每周负责召开一次客户与物业管理单位的通报会，听取客户对物业服务中提出的建议和问题，认真记录，会后立即召开主管会议，提出整改方案，限期整改。

2、工程部主管：

(1) 对项目部经理负责，并完成其交办的各项任务；

(2) 熟悉和遵守有关给排水及暖通专业国家标准、技术规范，熟悉掌握所管辖范围设备、设施运行、维修的有关专业知识；

(3) 负责对本项目新增项目的接管及验收工作；

(4) 负责管理区域公共设备设施的正常运行、管理、维护、维修、保养。

(5) 负责向项目部经理提管辖范围内设备、设施的更新、改造建议和大、中修计划，协同项目部经理共同向公司提交方案并组织、监督实施项目的整改全过程。

(6) 负责每周一次对楼内主要设备、设施进行检查；

(7) 负责每月定期向项目部经理汇报当月完成和进行的主要工作，每年1月5日和7月5日前向工程部经理提交工作总结；

(8) 负责每月15日前提交所有本专业的维修工具、设备、材料采购计划和配合填写相关表格；

(9) 负责完成日常使用的专业技术资料的搜集、管理工作；负责所

有涉及本专业的技术服务工作并承担相应责任；

（10）加强本部门员工的团结协作，公正、公平地评价员工的工作，做好劳动纪律检查奖惩，调动员工积极性。

（11）负责下属员工的日常管理、考核，安全教育和物业知识的培训及技术管理和指导；

（12）每月底负责小区设备、办公及非住户用房用水计量的抄录、汇总并上报收费组和给水办公室。负责向给水办公室按照上报水量交纳水费和按照财务科目进行水量和费用计算；

（13）积极配合部门内其他专业、其他部门的工作。

3、公共秩序维护队长：

（1）负责维护管辖区域内秩序，做好安全防范工作。

（2）根据所管辖区域的大小和周边社会治安情况，配备相应的公共秩序维护员，并对公共秩序维护员落实 24 小时值班制度的情况进行监督和检查。

（3）密切保持与公共秩序维护员的通讯联络，检查各值班岗位人员的值勤情况。

（4）制定突发事件的处理程序，建立和健全各项安全保卫制度。

（5）每天定时或不定时巡视管辖区域的安全工作，并做好记录。

（6）建立正常的巡视制度并明确重点保卫目标；做到点、面结合。

（7）完善管辖区域内安全防范措施；安全岗位设施、设备、器材等的使用情况，保证其能在工作中达到预定的使用效果。

（8）检查管辖区域内有无妨害公共安全和治安秩序的行为，并

及时进行纠正，提出整改意见、跟进处理结果；并做好记录、归档。

(9) 协调本部门和其他部门的工作，提高工作效率。

(10) 接待客户及来访人员的投诉，协调处理各种纠纷和治安违纪行为。

(11) 做好公共秩序维护员的出勤统计、业绩考核等的登记管理工作。

(12) 掌握公共秩序维护员的思想动态，定期召开员工会议，做好员工的沟通工作。

(13) 定期对公共秩序维护员进行职业安全、思想道德和各类业务技能的培训工作。

(14) 以身作则、亲力亲为，全面提高安全管理工作的质量。

4、保洁班长

(1) 熟悉楼宇和各楼层结构、各楼层人员分布，车行道分布及面积，绿化地分布及面积。

(2) 坚持高质量、高标准的按照清洁卫生管理程序实施。

(3) 合理配置管理区域内垃圾桶的数量、分布地点、垃圾转运车、清扫工具的摆放、合理配备清洁人员、管理区域内不留卫生死角。

(4) 管理区域清洁工作实行划片分区作业管理，做到员工之间任务划定清楚、责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现。

(5) 严格本部门的考勤制度。清洁员每天定时集中讲评。安排好员工节日期间的探亲时间，确保管理区域清洁工作有条不紊。

(6) 坚持每天巡视管理区域二遍有效制止管理区域乱内贴字画广告，乱倒垃圾，随地吐痰等不良现象，现场督导清洁工作。

(7) 严格清洁工作检查制度，实行自查、互查、队长检查、经理抽查、项目部定期大检查五级检查制度，检查、考核结果切实与员工收入挂钩。

(8) 定期组织员工学习，关心员工文化生活，倡导在平凡的岗位上，干出不平凡的事迹。

(9) 完成项目部经理交办的其它任务。

5、房屋管理岗位职责

(1) 做好房屋日常管理和维修养护工作，检修记录和保养记录齐全。

(2) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告客户。

(3) 每日至少巡查一次房屋楼层、楼梯通过以及其他部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，发现问题及时做好维修养护。

(4) 在客户装饰装修期间，经常巡视装修施工现场，如发现未按审核通过的装修方案进行施工的，及时劝阻，并报告客户。

(5) 大楼避雷针、避雷网要定期检查，定期除锈刷漆，确保各部位连接牢固。定期测试系统的接地电阻，保证小于 4 欧姆以下，否则应采取相应措施。

(6) 车辆出入口、标识等其他附属设施，要加强日常检查维护，保证装置灵活可靠。

(7) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋各部位的使用状况，制定及时、详尽的小修、中修、大修计划。

6、公共秩序维护服务岗位职责：

大门岗

- 1、负责大厦出入口 24 小时值班，上下班时间站岗值班，值班人员统一服装、注重仪容仪表、文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。
- 2、熟悉本岗位职责，熟悉楼内各单位的基本情况。
- 3、对进出大楼的车辆需凭证进出，需上前询问，核实后放行。
- 4、严格各类推销人员、小商小贩及闲杂人员进入办公大楼，对进出装修、送水、邮递等劳务人员实行临时准入证管理。
- 5、若遇领导或前来指导、参观的社会各届人士，应立即起立敬礼。
- 6、当人员搬出物品时，需凭领导开具的相关证明并征得领导同意登记后予以放行。
- 7、需要给邮局办理签收的邮件，应做好记录处理，及时将邮件送给客户签收。
- 8、认真做好各项记录及交接班记录。
- 9、对于出现的紧急情况，应立即通知在岗的巡逻人员，并立即报项目部经理处理。
- 10、保证消防通道畅通，如遇雨雪天气，过后及时清理积水积雪。
- 11、协助项目部其他班组（部门）做好有关管理工作。

行政岗

- 1、上班时着装统一整洁，语言文明，不得吸烟、喝酒、闲谈。
- 2、负责巡逻维持正常办公秩序，如遇特殊情况影响办公人员正常办事秩序，值班人员应进行劝阻与制止。如事态发展严重，及时上报领导的同时，拨打 110 报警。

3、巡逻办公场所的硬件设施，巡逻中应认真检查有无公共设施设备被损坏，如消防栓、管道房的门、防火通道门、灯管、灯泡、监控设施设备、自动报警系统等，如有损坏应立即上报。

4、加强防火意识，定期检查消防设施，消除火灾隐患。确保下班后无人加班楼层门窗锁好。

5、巡逻时注意客户是否将房门关好，防止坏人混入。注意发现楼内是否有响动声音，立即查看，是否有人撬门、撬锁，是否有呼喊声音，如有紧急情况迅速用对讲机呼叫请求支援。

6、按规定线路时间巡逻，每天夜间巡查不得少于4次。

7、在巡逻中如收到监控室警报通知，应第一时间赶到出事地点，进行处理，必要时请求支援和上报物业项目部。

8、认真填写值班记录表，完成领导交办的其他工作。

停车场管理员

1、保持环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序，人车分流，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。进入地下停车场的车辆凭证进出，需上前询问，核实后放行。

2、负责交通秩序管理，引导车辆按位停放，指挥疏导交通，对进出地下停车场各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

3、非机动车辆停放在指定场地，摆放整齐，场地整洁。

4、定时巡视车库，防止客户粗心而造成损失，发现情况立即通知项目部经理。

5、有重大活动安排，事先预留车位，摆放醒目标志。

监控室

1、监控室实行 24 小时专人轮流值班制。

2、监控室工作人员必须具有高度的警觉性和高度的责任心，能熟练操作设备。

3、值班人员不准在监控室内吸烟、喝酒、会客不准进行其他与工作无关的活动，不得擅自离开工作岗位，如有特殊情况，应由其他轮值人员顶替方可离开。

4、监控室各操作手柄（按钮）每日做一次手动检查，设备外观不附有灰尘为合格。

5、监控室的设备出现故障，在岗人员无法排除时，应第一时间报告项目经理，联系维修人员前往维修。

6、监控室出现报警信号，立即用对讲机通知值班公共秩序维护员，同时报告项目部经理。事故处理完毕后，填写信号发生的时间、地点、真假、结论等记录。

7、监控室是办公楼的中心，监控人员要严守秘密，不得向与监控无关的人员介绍监控室的工作情况，未经批准，非工作人员不准入内。监控人员不得随意外借监控室内设备、录像带及其它相关资料，如公司相关人员因工作需要抽借录像等资料时，必须向项目部经理汇报经批准后进行登记方可借出。

8、监控采取 24 小时录像，录像资料保存期限至少为 1 个月（具体与甲方商定）。在发生某些事件时，能根据录像资料找到有价值的线索，易于解决问题，达到技防的效果。每班都要填写监控设备的运行记录，发现

误报时应填写其时间、地点等，以便查明原因，记录资料属设备档案资料，应长期保存。

办事大厅

1、保安人员负责维持办事大厅正常工作秩序，发现办事人员大声喧哗、吵闹等情况应及时制止，坚持定时和不定时楼层巡检，及时有效处理突发事件，保证大厅各项工作顺利开展。

2、保安人员对所在楼层进行巡视，严禁外来办事人员在消防通道、茶水间、电梯口等位置吸烟，严防火灾事故发生。

3、负责做好员工安全生产工作，合同约定期限内发生的一切事故，甲方不承担任何责任和经济赔偿，由乙方承担全部责任。

消防监控室

1、消防监控室工作人员应严格遵守消防监控室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。

2、消防监控室应当实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。

3、消防控制室工作人员每班不得少于 1 人。

4、消防监控室自动消防系统的值班操作人员，应取得岗位操作证，持证上岗，并将复印件存放在消防监控室备查。

5、消防监控室工作人员应按时上岗，并做好交接班工作，接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗。

6、消防监控室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，不得脱岗、替岗、睡岗，严禁值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动，因确有特

殊情况不能到岗的，应提前向单位主管领导请假，经批准后，由同等职务的人员代替值班。

7、应在消防监控室的入口处设置明显的标志；消防监控室应设置火灾事故应急照明、灭火器等消防器材，并配备相应的通讯联络工具。

8、消防监控室工作人员要爱护消防监控室的设施，保持控制室内的卫生。

9、严禁无关人员进入消防监控室，随意触动设备。

10、消防监控室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防监控室无关的电气线路和管道穿过。

11、消防监控室内严禁吸烟或动用明火。

12、消防监控系统维保费用由乙方承担。

附件 3:

服务质量考核办法

一、检查考评目的

通过物业服务过程的检查考核，进一步加强对物业服务质量的监督，确保所有的服务工作始终处于受控状态，促使该项目认真履约，不断提升服务质量和水平。

二、检查考评范围

本合同所有岗位及与之相关的各项物业服务工作。

三、检查考评方法

检查考评的标准依据《全国物业管理示范大厦服务标准》并结合惠邻中心实际情况制定。每周由甲方管理人员对项目服务质量情况进行抽检，并依据检查记录发放整改通知单，每月对扣分情况进行汇总，每扣 0.1 分罚人民币 100 元，当月考核成绩达到 90 分以上（含 90 分）的，对指出的问题和不足及时进行整改的，全额支付物业服务费用。

《服务质量考核评分标准》

检查标准	检查内容	评分细则
一、资料管理		
1、内部沟通	1、会议记录	记录每缺少一次扣 0.1 分，没有签到表的每次扣 0.1 分
	2、会议签到表	
	3、文件收发登记表	
2、消防演习	1、消防演习计划和方案	未进行消防演习扣 1 分，消防演习记录不齐全的每项扣 0.1 分
	2、重点防火部位登记表	
	3、义务消防人员名单	
	4、紧急联系电话	
	5、消防演习实施情况记录	
	6、消防演习报告	
	7、演习照片	
3、员工培训	1、培训计划	记录不齐全的每项扣 0.1 分
	2、培训记录	
	3、签到表	
	4、考试记录	
	5、培训效果评估	
4、维修	1、维修工作单	记录不齐全的每项扣 0.1 分
	2、报修工作单	
	3、服务工作单	
	4、回访记录	
	5、工具配备登记表	
5、装修管理	1、装修申请审批表	每缺少一项扣 0.1 分
	2、装修责任协议书	
	3、建筑装饰装修施工治安消防责任书	
	4、装修登记表	
	5、装修人员登记表	
6、顾客投诉	1、原因填写清楚或情况分析准确，处理工作效果让业主满意并签字确认	记录不齐全的扣 0.2 分

	2、回访记录	
7、监督检查记录	1、电梯监督检查记录	每缺少一项扣 0.1 分
	2、供配电系统监督检查记录	
	3、装修监督检查记录	
	4、建筑物监督检查记录	
	5、给排水系统监督检查记录	
	6、清洁、绿化监督检查记录	
	7、整改通知单	
8、人员着装情况	1、工服	工作时间不着工服或未戴工牌的每人次扣 0.1 分
	2、工牌	
二、共用设备设施管理		
1、共用配套设施完好，无随意改变用途	现场查看	发现一处不符合扣 0.1 分
2、共用设备设施运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	1、值班人员要求在岗	1、设备设施运行按规定发现一处记录不合格扣 0.1 分；2、维修不及时每处扣 0.1 分；3、发现值班人员睡岗扣 1 分，脱岗扣 2 分。
	2、定期保养记录	
	3、维修记录	
	4、巡视记录	
	5、运行记录	
	6、设备维修保养计划	
3、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻	现场无外露、架空管线	发现一处不符合扣 0.2 分
4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	排水管道、雨水井、化粪池定期清淘	发现一处堵塞或外溢扣 0.5 分
5、设备房及各楼层设备清洁状况	水泵房、配电房、电梯机房、空调机房、新风机房、消防监控室等地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰	发现一处不符合扣 0.1 分
6、阀门	无跑、冒、滴、漏，无锈蚀并上黄油	发现一处不符合扣 0.2 分
7、道路通畅，路	1、道路无堆积物，路面无破损	发现一处不通畅、不平

面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行	2、井盖完好，无丢失	整、积水扣 0.2 分；发现井盖缺损或丢失扣 1 分；井盖影响通行一处扣 0.2 分
	3、井盖与路面保持平齐，无晃动	
8、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；	1、设备运行正常，设施完好（水箱无锈蚀、水箱间保持清洁）	发现水箱渗漏、污染等一处不合格扣 0.2 分；无保障措施或不严扣 0.4 分；没有水质化验合格证扣 1 分；无资质材料扣 0.5 分；无健康证扣 0.5 分
	2、保障措施严格（水箱封闭上锁）及落实情况（水箱防腐记录、水箱清洗记录、水箱消杀记录）	
	3、分包商资质材料	
	4、工作人员健康证	
	5、水质符合标准（卫生防疫部门水质化验合格证明）	
9、给排水系统试验	消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好，控制线路、终端设备试验其动作性能。	发现一处不符合扣 0.2 分
10、制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好	1、供电管理措施（含超负荷用电管理的内容）	发现一处不符合扣 0.1 分
	2、设备保养计划	
	3、设备定期保养记录	
	4、设备维修记录	
	5、设备运行记录	
	6、有紧急情况处理预案	
	7、日常巡视记录	
	8、有绝缘设备并年检	
	9、设备台帐	
	10、备用发电机试运行记录	
	11、有房、灭鼠及防火措施	
11、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明良好	1、轿厢内壁平整、无损伤	发现一处不符合扣 0.1 分
	2、操纵箱面上的各按钮、开关功能正常	
	3、轿内楼层指示信号齐全、清晰	
	4、轿厢内应有监控装置	
	5、轿厢内至消防中心的对讲有效	
	6、安全触板或光电应有效	
	7、轿门与轿壁应无碰撞，无摩擦	
	8、轿厢内的紧急照明有效	
	9、机房门应安全、可靠；应有机房重地，闲人免进标识。	

	10、机房墙壁完整，无孔洞	
	11、机房墙壁、场地洁净	
	12、机房应有通风装置（最好采用空调）	
	13、机房有灭火装置	
	14、机房照明应为日光灯、并齐全、有效	
	15、机房内有电源插座	
	16、机房与消防中心对讲有效	
	17、机房有电梯松闸扳手	
	18、机房有电梯盘车手轮	
	19、曳引机应完好、洁净	
	20、曳引机漏油应符合国家标准	
	21、曳引机在运行中应无较大的抖动	
	22、控制柜应完好、洁净	
	23、底坑照明有效	
	24、底坑急停开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	25、底坑断绳开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	26、缓冲器开关有效、安装正确、牢固、无破损	
	27、液压缓冲器安装正确、无锈蚀	
	28、随行电缆不应打结、扭曲、过长等	
	29、有补偿链时，补偿链不应扭曲，不应与其他装置碰撞	
	30、撞板与缓冲器的距离符合标准	
	31、超载装置有效	
	32、底坑不得渗水、积水	
	33、底坑应清洁、无杂物	
	34、底坑有大积水坑时，其上应铺设盖板	
	35、底坑排污系统应有效	
三、保安、消防、车辆管理		
1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，语言规范，认真负责	1、实行 24 小时值班记录（交接班记录）	1、发现一处不符合扣 0.1 分 2、发现值班人员睡岗扣 1 分，脱岗扣 2 分。
	2、保安人员名单、排班及岗位分工	
	3、巡逻路线图及巡逻记录	
	4、保安人员培训及考核纪录	
	5、警械警具检查记录表	
	6、物品放行条	
	7、各种突发事件处理预案	
	8、突发事件处理记录	
3、危机人身安全处有明显标识和	1、变配电等设备、施工现场处有明显警示标识	发现一处不符合扣 0.2 分

具体的防范措施	2、现场有防护措施	
4、消防设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急预案	1、消防器材及标志完好、有效	发现一处不符合扣0.1分
	2、消防设备分布图	
	3、消防设备保养记录	
	4、消防设备维修记录	
	5、消防通道畅通	
	6、消防人员培训记录	
	7、义务消防员名单	
	8、消防安全预案	
5、机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，	1、车辆乱停乱放	发现一处不符合扣0.1分
	2、未经允许让无通行证车辆进入	
	3、巡逻记录表	
	1、车辆在停车区域内摆放整齐	
	2、管理区域内无随意停放车辆	
四、环境卫生管理		
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站	1、设施齐全（垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站）垃圾分类收集	发现一处不符合扣0.1分
	2、设施保持清洁	
2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁	1、保洁员名单	发现一处不符合扣0.1分
	2、保洁员保洁区域实行责任制，分工责任明确	
	3、保洁工作标准、时间安排	
	4、地面整洁无污物	
	5、保洁检查巡查记录	
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	1、垃圾按规定时间清运	发现一处不符合扣0.1分
	2、消杀计划定时喷洒灭鼠、除虫消毒药剂	
	3、消杀记录	
4、房屋共用部位共用设施无蚊害	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分

5、大厦/小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分
6、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净	现场符合要求	发现一处不符合扣0.1分
五、绿化管理		
绿地无纸屑、烟头、石块等杂物	无破坏、践踏、占用现象，修剪整齐美观，无病虫害，无折损，无斑秃，绿地无纸屑、烟头、石块等杂物，绿地无杂草	发现一处不符合扣0.1分

第六部分 资格审查文件格式

XXX 项目

资格证明文件

项目编号

供应商（投标人）单位名称：_____（盖章）

供应商（投标人）单位地址：_____

法定代表人或授权代理人：_____（签字或盖章）

投 标 日 期：_____

目 录

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证
明

二、法定代表人授权书

三、反商业贿赂承诺书

四、资格承诺声明函

五、信用查询网页打印件

六、中小企业声明函

七、监狱企业单位声明函

八、残疾人福利性单位声明函

九、供应商（投标人）认为有必要提供的其他资料

注：

1、以上资料供应商（投标人）根据项目实际并结合自身情况提供，如若不是可不提供。

2、投标人应按照相关法规规定如实做出说明。

3、按照招标文件的规定加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

说明：

1. 提供有效的营业执照等证明文件原件或复印件的扫描件。
2. 投标人为自然人的，应提供身份证明的原件或复印件的扫描件。

二、法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（单位）的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就招标编号为二七政采公开-2025-24 的招标采购郑州市二七区机关事务中心关于申请实施惠邻办公区物业管理服务项目的投标及合同的执行、完成和售后服务，以本公司名义处理一切与之有关的事务。本授权书自 年 月 日起生效，特此声明。

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字）：

职务：

单位名称（公章）：

地址：

备注：附法定代表人和被授权人身份证复印件

三、反商业贿赂承诺书

我公司承诺： 在_____招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

供应商（投标人）：（公章）

公司法定代表人：（签字或盖章）

被授权人：（签字）

年 月 日

四、资格承诺声明函

致：郑州市二七区机关事务中心

我单位自愿参加本次政府采购活动,严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,依法诚信经营,依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下:

我单位全称为_____,注册地点为:_____,统一社会信用代码为:_____,法定代表人(单位负责人)为:_____联系方式为:_____。

(1) 我单位具有独立承担民事责任的能力;

(2) 我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 我单位具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 我单位参加政府采购三年内,在经营活动中没有重大违法纪律,(重大违法记录,是指供应商(投标人)因违法经营收到形式处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款或行政处罚。)

(6) 我单位具备法律、行政法规规定的其他条件

二、我单位保证上述声明的事项都是真实的,符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商(投标人)资格条件。如有弄虚作假,我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台并承担因此造成的一切损失。

三、完全接受和满足本项目招标文件中规定的实质性要求，如对招标文件有异议，已经在招标截止时间届满前依法进行维权，不存在对招标文件有异议同时又参加招标以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。

四、参加本次招标采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商（投标人）参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

五、参加本次招标采购活动，不存在和其他供应商（投标人）在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、供应商（投标人）参加本次政府采购活动在近三年内供应商（投标人）和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

七、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

八、响应文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

九、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

（一）投标有效期内撤销响应文件的；

（二）在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；

（三）由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；

（四）由于中标人的原因未能按照招标文件的规定交纳履约保证金（如有）；

(五) 在投标文件中提供虚假材料谋取成交；

(六) 与采购人、其他供应商（投标人）或者采购代理机构恶意串通的；

(七) 投标有效期内，供应商（投标人）在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

十、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

单位名称（盖章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

电话：

时间： 年 月 日

注：供应商（投标人）须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理（除营业执照外），其他按以上要求书面承诺符合资格条件即可，无需附其他相应证明材料）。

五、信用查询网页打印件

应加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

六、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（物业管理）行业；制造商或承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

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

七、监狱企业声明函

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况填空）：

本企业（单位）为直接供应商（投标人）提供本企业（单位）制造的货物。

（1）本企业（单位）（请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（2）本企业（单位）（请填写：是、不是）为联合体一方，提供本企业（单位）制造的货物，由本企业（单位）承担工程、提供服务。本企业（单位）提供协议合同金额占到共同投标协议合同总金额的比例为。（非联合体投标，将本条删除。）

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（投标人）：（签字或签章）

法定代表人或负责人：（签字或签章）

日期：年 月 日

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写；不属于监狱企业的不需要提供。

八、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_（填写采购人名称）____的__（填写本次招标的项目名称）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（投标人）：（签字或签章）

法定代表人或负责人：（签字或签章）

日 期： 年 月 日

说明：符合要求的单位，按照上述格式进行填写并提供相关证明材料；不属于残疾人福利性单位的不需要提供。

九、其他资格证明文件

说明：1. 其他资格证明文件。

2. 原件或复印件的扫描件上应加盖企业电子签章(自然人投标的无需盖章，需要签字)。

第七部分 投标文件格式

目 录

附件 1	投标文件封面格式
附件 2	投标函
附件 3	供应商（投标人）投标报价总表
附件 4	报价明细表
附件 5	服务承诺与服务方案
附件 6	投标人认为有必要提供的其他资料

（备注：以上资料根据项目实际情况提供。附件内容由投标人结合自身情况进行选择）

附件 1 投标文件封面格式

XXX 项目

投标文件

项目编号

供应商（投标人）单位名称：_____（盖章）

供应商（投标人）单位地址：_____

法定代表人或授权代理人：_____（签字或盖章）

投 标 日 期：_____

附件 2

投 标 函

致：_____（采购人全称）

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称）采购文件的全部内容，愿意以人民币（大写）_____（¥_____）的投标报价，完成本次招标项目内容。服务期限：_____，投标质量_____。

2. 如我方中标：

(1) 我方承诺在收到中标、成交通知书后，在中标、成交通知书规定的期限内与你方签订合同。

(2) 随同本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分。

3 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4. （其他补充说明）。

供应商（投标人）：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

地址：

电话：

年 月 日

附件 3

供应商（投标人）投标报价总表

投 标 人：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

项目名称	
供应商（投标人）	
投标报价 （元）	大写： 小写：
服务期限	
服务质量	
服务内容	
备注	

投标日期： 年 月 日

附件 4

报价明细表

费用明 细	岗 位	人 数 (人)	工 资 (元)	社 保 费 用 (元)	月 费 用 (元)	年 费 用 (元)
人工费 用 明 细	物业经理	1				
	客服经理	1				
	秩序部	21				
	维修部 (水电工)	6				
	保洁部	17				
人工费用合计		46	/			
电梯维保		/	/	/		
消防维保		/	/	/		
监控维保		/	/	/		
保洁物料		/	/	/		
零星维修		/	/	/		
利润		/	/	/		
管理费		/	/	/		
税费		/	/	/		
其他费用		/	/	/		
合计		/	/	/		

供应商（投标人）： （盖单位章）

法人代表或授权代表：（签字或盖章）

年 月 日

注：报价明细表应包含招标文件第四部分所列全部岗位的人工成本

（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用、不需缴纳社保人员提供相关人员缴满社保证明）、利润、税金、管理费等所有伴随的其他费用及消防维保、电梯维保、监控系统维保等费用。

人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为投标无效。

附件 5

服务承诺与服务方案