

郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期
1#2#6#地块物业服务项目

招标文件

项目编号：郑经采公开-2024-15

采 购 人：郑州经济技术开发区潮河办事处

采购代理机构：河南省机电设备招标股份有限公司

日 期：2024年10月

目 录

第一章 招标公告.....	1
第二章 供应商须知.....	6
第三章 评标办法（综合评分法）.....	22
第四章 合同格式.....	27
第五章 采购需求.....	36
第六章 投标文件格式.....	43

第一章 招标公告

项目概况

郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#2#6#地块物业服务项目招标项目的潜在投标人应在凭企业CA锁登录郑州市公共资源交易中心网站 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>) 获取招标文件, 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) 的招标文件, 并于2024年11月05日10时00分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑经采公开-2024-15
- 2、项目名称：郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#2#6#地块物业服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算总额：22240000元

最高限价：22234519.8元

序号	包号	包名称	包预算(元)	包最高限价(元)	是否专门面向中小企业	采购预留金额(元)
1	A包	郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#地块物业服务项目	7963076.88	7963076.88	是	7963076.88, 其中小微企业采购金额: 7963076.88
2	B包	郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期2#地块物业服务项目	5976374.4	5976374.4	是	5976374.4, 其中小微企业采购金额: 5976374.4
3	C包	郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期6#地块物业服务项目	8295068.52	8295068.52	是	8295068.52, 其中小微企业采购金额: 8295068.52

5、采购需求(包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等)

5.1 采购内容：本次采购瑞锦小区一期物业服务, 分为瑞锦1#地面积221196.58平方米, 2#地面积166010.4平方米, 6#面积230418.57平方米。范围内的物业服务包括综合服务、卫生保洁、公用设施设备维护、绿化养护管理、垃圾清运等物业管理服务等内容。

5.2 本项目按单价招标, 预算金额22240000元, 单价最高限价1.5元/月/m², 报价时按单价报价。

5.3 服务期限：2年;

5.4 服务要求：满足采购人工作要求；

5.5 服务地点：采购人指定地点；

5.6 包划分：本项目共划分3个包。

6、合同履行期限：自合同签订至服务期结束

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、是否专门面向中小企业：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》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目属于专门面向中小企业服务采购的项目，要求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。中小企业是指满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二条规定的企业，监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 提供书面承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件声明函，及中小企业声明函；

3.2 信誉要求：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）和豫财购〔2016〕15号的规定，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供应商，拒绝其参与本项目政府采购活动。查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），同时对信用查询记录和证据截图；由于“信用中国”网站更新，失信被执行人查询窗口跳转至“中国执行信息公开网”，故本项目供应商企业查询需提供“中国执行信息公开网”网站失信被执行人查询截图（注：采购人、代理机构在开标后对所有投标供应商信用记录进行查询，并将查询结果网页打印存档，投标供应商不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。）

3.3 其它要求：单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目投标，投标文件中应提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询打印的相关材料并加盖电子章（需包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息）。

3.4 本项目不接受联合体参加投标。

三、获取招标文件

1、时间：2024年10月14日至2024年10月18日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

2、地点：凭企业CA锁登录郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）

3、方式：供应商凭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）的招标文件及资料。

4、售价：0元

四、投标截止时间及地点

1、时间：2024年11月05日10点00分（北京时间）

2、地点：郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）电子交易平台。

五、开标时间及地点

1、时间：2024年11月05日10点00分（北京时间）

2、地点：郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/>）。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《郑州经济技术开发区政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜：

（1）根据“郑州市公共资源交易中心关于不见面开标大厅系统升级的通知”供应商无需到交易中心现场参加开标会议，本项目招标文件中所要求证件、证明等，投标文件中应附相应资料清晰的扫描件，由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由供应商自行承担。

（2）开标前请登录“郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/>）”进行远程开标准备工作。

（3）加密电子投标文件（.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（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传。

（4）加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”网站提供

的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

(5) 各供应商需使用本单位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。

(6) 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业服务。中小微企业划分按照《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）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（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）。

(7) 登录“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业身份认证锁下载招标文件。供应商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：<https://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）。

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：郑州经济技术开发区潮河办事处

地址：郑州经济技术开发区东三环南三环东北角

联系人：燕然

联系方式：0371-86020779

2. 采购代理机构信息

名称：河南省机电设备招标股份有限公司

地址：河南自贸试验区郑州片区(郑东)商务外环路23号中科大厦8楼

联系人：姜翼飞

联系方式：0371-65928021、18738187027

3. 项目联系方式

项目联系人：姜翼飞

联系方式：0371-65928021、18738187027

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.2.1	采购人	名称：郑州经济技术开发区潮河办事处 地址：郑州经济技术开发区东三环南三环东北角 联系人：燕然 联系方式：0371-86020779
1.2.2	采购代理机构	名称：河南省机电设备招标股份有限公司 地址：河南自贸试验区郑州片区(郑东)商务外环路23号中科大厦8楼 联系人：姜翼飞 联系方式：0371-65928021、18738187027
1.2.3	项目名称	郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#2#6#地块物业服务项目
1.2.4	招标范围	本次采购瑞锦小区一期物业服务，分为瑞锦1#地面积221196.58平方米，2#地面积166010.4平方米，6#面积230418.57平方米。范围内的物业服务包括综合服务、卫生保洁、公用设施设备维护、绿化养护管理、垃圾清运等物业管理服务内容。
1.2.5	资金来源	财政资金及自筹资金
1.2.6	服务期限	2年
1.2.7	服务地点	采购人指定地点
1.2.8	最高限价	1.5元/月/m ² 注：供应商的投标报价按单价报价，且不得高于最高限价，否则按无效投标文件处理。
1.2.9	服务要求	满足采购人工作要求

1.2.10	供应商资格要求	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小企业服务采购的项目，要求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。中小企业是指满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二条规定的企业，监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 提供书面承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件声明函，及中小企业声明函。</p> <p>3.2 信誉要求：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）和豫财购〔2016〕15号的规定，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供应商，拒绝其参与本项目政府采购活动。查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），同时对信用查询记录和证据截图；由于“信用中国”网站更新，失信被执行人查询窗口转跳至“中国执行信息公开网”，故本项目供应商企业查询需提供“中国执行信息公开网”网站失信被执行人查询截图（注：采购人、代理机构在开标后对所有投标供应商信用记录进行查询，并将查询结果网页打印存档，投标供应商不良信用记录以代理机构开标后查询结果为准。）</p> <p>3.3 其它要求：单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目投标，投标文件中应提供在“国家企业信用信息公示系统”中查询打印的相关材料并加盖电子章（需包含公司基本信息、股东信息及股权变更信息）。</p> <p>3.4 本项目不接受联合体参加投标。</p>
--------	---------	--

1.2.11	是否接受联合体	√ 不接受
1.4.1	现场考察	√ 不组织
1.4.5	答疑会	√ 不召开
1.5.1	分包	√ 不允许
1.6.1	实质性偏差	√ 不允许
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	通过公共电子交易平台发布且同时在原公告媒体发布澄清公告
2.2.3	供应商确认收到招标文件澄清	时间：在收到相应澄清文件后_24_小时内
		形式：通过公共电子交易平台确认
2.3.2	招标文件修改发出的形式	通过公共电子交易平台发布且同时在原公告媒体发布变更公告
2.3.3	供应商确认收到招标文件修改	时间：在收到相应修改文件后 24 小时内
		形式：通过公共电子交易平台确认
2.3.2	招标文件修改发出的形式	通过公共电子交易平台发布且同时在原公告媒体发布变更公告
2.3.3	供应商确认收到招标文件修改	时间：在收到相应修改文件后 24 小时内
		形式：通过公共电子交易平台确认
3.5.1	投标保证金	不收取
3.6.1	投标有效期	投标文件截止之日起90日历天
4.2.1	投标截止时间	2024年11月05日10时00分(北京时间)
4.2.2	递交投标文件地点	郑州市公共资源交易中心（ https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn ）电子交易平台
5.1.1	开标时间和开标地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅（ https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening/ ）。
5.2.1	资格审查	由采购人或采购代理机构对供应商的资格进行审查，资格审查人员由

		采购人或采购代理机构人员组成。
5.3.1	评标委员会组成	由采购人代表和技术、经济专家组成，其中采购人代表 <u>2</u> 人，技术、经济专家人数为 <u>5</u> 人，技术、经济专家从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中，通过随机方式抽取。
5.3.4	评标委员会推荐中标候选人的人数	按综合评分由高到低的顺序推荐 <u>3</u> 名
5.3.5	付款方式	按季度支付。
6.4.1	履约保证金	√不要求
7	政府采购政策	<p>1. 依据《财政部国家发展改革委员会关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》财库（2004）185号、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》国办发（2007）51号、财库（2019）9号文件要求，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购，各潜在供应商在本次投标活动中，招标货物中如有涉及节能产品清单内强制采购产品时，必须提供节能产品货物参与投标，并提供相关证明材料。节能清单中无对应细化分类且节能清单中的产品确实无法满足工作需要的，允许在节能清单之外采购。</p> <p>2. 依据《财政部工业和信息化部国家质检总局国家认监委关于信息安全产品实施政府采购的通知》财库（2010）48号文件要求，各潜在供应商在本次投标活动投标货物中，如有涉及信息安全产品的，则所投涉及上述货物的产品必须提供由中国信息安全认证中心颁发的有效认证证书。</p> <p>3. 依据《财政部国家环保总局关于印发〈环境标志产品政府采购实施的的意见〉的通知》财库（2006）90号文件、财库（2019）9号文件要求，采购人采购的产品属于清单中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购清单中的产品。</p>

	<p>4. 如若所投产品已列入国家强制性产品认证的产品，必须提供通过国家3C认证的有关证明材料（可提供合法查询网址）。</p> <p>5. 优先采购本国产品。依据《政府采购进口产品管理办法》财库〔2007〕119号，政府采购应当优先采购本国产品，确需采购进口产品的，实行审核管理。本次采购产品均为本国产品，若供应商提供的单个产品整体为进口产品，将视为非实质性响应招标文件要求而予以拒绝。</p> <p>6. 采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准颁发的有效认证证书。</p> <p>7. 鼓励创新，首购和订购的产品具有首创和自主研发性质，属于自主创新产品的，必须执行《自主创新产品政府收购和订购管理办法》。</p> <p>8. 中小企业划分标准所属行业：物业管理</p> <p>1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。</p> <p>2) 小型和微型企业认定：投标文件附有中小企业声明函（供应商为小、微型企业，此时供应商提供中小企业声明函中必须如实填写相关信息，并对其真实性负责），方可以认定为小型、微型企业。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。</p> <p>3) 监狱企业认定：根据财库〔2014〕68号《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管</p>
--	--

		<p>理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参与投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小微企业声明函》。</p> <p>4) 残疾人福利性单位发展扶持政策：根据财库〔2017〕141号《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》残疾人福利性单位视同小型、微型企业，属于残疾人福利性单位的提供《残疾人福利性单位声明函》，不再提供《中小微企业声明函》。</p>
8	其他	<p>1. 招标代理服务费由中标人支付，参照豫招协[2023]002号《河南省招标代理服务收费指导意见》文件规定服务部分标准的80%收取，支付给招标代理机构，中标人在领取《中标通知书》前，向招标代理机构一次性缴纳招标代理服务费。</p> <p>2. 供应商认为采购文件、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，按照政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令94号）通过郑州市公共资源交易中心电子交易平台以电子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。</p>
9.2	郑州市政府采购合同融资政策告知函	<p>郑州市政府采购合同融资政策告知函</p> <p>各供应商：</p> <p>欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！</p> <p>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融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财</p>

		<p>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,可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。</p>
--	--	---

1. 总则

1.1 适用范围

1.1.1 本招标文件仅适用于招标公告中所叙述项目的服务。

1.1.2 本招标文件的解释权归采购人所有。

1.2 招标项目概况

1.2.1 采购人：供应商须知前附表中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

1.2.3 项目名称：见供应商须知前附表。

1.2.4 本次招标范围：见供应商须知前附表。

1.2.5 资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.6 服务期限：见供应商须知前附表。

1.2.7 服务地点：见供应商须知前附表。

1.2.8 最高限价：见供应商须知前附表。

1.2.9 服务要求：见供应商须知前附表。

1.2.10 供应商资格要求

详见“第二章 供应商须知前附表 1.2.10项”的要求。

1.2.11 供应商须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.2.10 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

(2) 采购人根据采购项目对供应商的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定；

(3) 联合体各方应签订联合体协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合体协议书作为投标文件的一部分内容提交；

(4) 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标的，联合体协议书中应明确小型、微型企业在联合体投标中所占合同总金额的比例；

(5) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，按照较低的资质等级确定联

合体的资质等级；

(6) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目投标，否则相关投标将被认定为投标无效。

1.2.12 供应商不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (2) 与本招标项目的其他供应商为同一个单位负责人；
- (3) 与本招标项目的其他供应商存在控股、管理关系；
- (4) 为本招标项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；
- (5) 为本招标项目的采购代理机构；
- (6) 供应商以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；
- (7) 法律法规规定的其他情形。

1.2.13 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的供应商。

1.2.14 投标文件：指供应商根据招标文件提交的所有文件。

1.3 投标费用

供应商准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.4 现场考察或答疑会（如有）

1.4.1 现场考察：供应商须知前附表规定组织现场考察的，采购人按供应商须知前附表规定的时间、地点组织供应商考察项目现场。部分供应商未按时参加现场考察的，不影响现场考察的正常进行。

1.4.2 供应商现场考察发生的费用自理。

1.4.3 除采购人的原因外，供应商自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.4.4 采购人在现场考察中介绍的项目场地和相关的周边环境情况，供应商在编制投标文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

1.4.5 答疑会：见供应商须知前附表。

1.5 分包

1.5.1 供应商拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作进行分包的，应符合供应商须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除供应商须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.5.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项

目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.6 响应和偏差

1.6.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，供应商的投标将被否决。实质性要求和条件见供应商须知前附表。

1.6.2 供应商应根据招标文件的要求提供投标服务方案等内容以对招标文件作出响应。

1.6.3 允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏差应当符合招标文件规定的偏差范围和幅度。

1.7 投标语言

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 投标文件计量单位

除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

1.9 投标货币

除非另有规定，供应商提供的所有货物或服务用人民币报价。

1.10 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。

2. 招标文件

2.1 招标文件的构成

招标文件用以阐明本次招标的服务要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

第三章 评标办法（综合评分法）

第四章 合同格式

第五章 采购需求

第六章 投标文件格式

2.1.1 供应商应仔细阅读招标文件中供应商须知、合同条款的所有事项、格式要求和采购项目需求，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或认定为投标无效的风险。

2.1.2 供应商制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。

2.1.3 根据本章第2.2款和第2.3款对招标文件所做的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应按供应商须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达采购人，要求采购人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以供应商须知前附表规定的形式发给所有购买招标文件的供应商，同时在原公告媒体发布澄清公告，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 供应商在收到澄清后，应按供应商须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复供应商在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。在规定的时间内未提出疑问的，将被视为对招标文件完全认可。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的修改，但不得改变采购标的和资格条件，修改的内容为招标文件的组成部分。

2.3.2 采购人或采购代理机构以供应商须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的供应商，同时在原公告媒体发布变更公告。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.3 供应商收到修改内容后，应按供应商须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该修改。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

具体详见“第六章 投标文件格式”。

3.2 投标报价

3.2.1 供应商应按照招标文件提供的投标报价表格式填写投标报价。

3.2.2 投标报价应是指满足采购需求所需的全部费用。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在报价，也可能做出对供应商不利的判断，后果由供应商自行承担。

3.2.3 供应商根据上述规定所作分项报价的目的只是为了评标时对投标文件进行比较的方便，但并不限制采购人订立合同的权力。

3.2.4 投标报价应完全包括招标文件规定的全部服务范围，不得任意分割或合并所规定的分

项。

3.2.5 只允许有一个报价，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.6 供应商不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

3.3 供应商资格的证明文件

依据供应商须知前附表中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。如果供应商是联合体，则联合体各方应分别提交投标文件资格审查文件、以及联合体协议，联合体协议应标明联合体牵头人。

3.4 供应商技术证明文件

供应商应提交证明其拟供服务符合招标文件规定的技术证明文件，作为投标文件的一部分。

3.5 投标保证金

不收取。

3.6 投标有效期

3.6.1 投标有效期见供应商须知前附表。

3.6.2 投标文件应自递交投标文件的截止之日起，在供应商须知前附表规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

3.6.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求供应商同意延长投标有效期。同意延期的供应商将不会被要求也不允许修改其投标。

3.7 投标文件编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、服务要求等内容作出响应。

3.7.3 供应商须在投标文件递交截止时间前制作并提交投标文件。

3.7.4 （1）加密的电子投标文件（*.hntf 格式），应在投标文件截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台内上传；

3.7.5 加密的电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

3.7.6 投标文件格式所要求包含的全部资料应全部制作在投标文件内，严格按照本项目招标文件所有格式如实填写（不涉及的内容除外），不应存在漏项或缺项，否则将存在投标文件被拒绝的风险。

3.7.7 投标文件以外的任何资料采购人和代理机构将拒收。

3.7.8 供应商编辑电子投标文件时，根据招标文件要求用法人 CA 密钥和企业 CA 密钥进行签章制作；最后一步生成电子投标文件（.ZZTF 格式）时，只能用本单位的企业 CA 密钥。

3.7.9 电报、电传和传真投标文件一律不接受。

4. 投标

4.1 投标文件的上传

4.1.1 电子投标文件的递交：

(1) 供应商应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件（.ZZTF 格式）到会员系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认。请供应商在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。

(2) 供应商因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与郑州市公共资源交易中心联系，联系电话：4009980000 。

4.2 投标文件的修改和撤回

4.2.1 在投标截止时间之前，供应商可通过郑州市公共资源交易中心电子交易平台撤回投标文件。

4.2.2 在投标截止时间之后，供应商不得对其投标文件做任何修改。

4.2.3 从投标截止时间至供应商在投标文件中载明的投标有效期满期间，供应商不得撤回其投标文件。

5. 开标、资格审查与评标

5.1 开标

5.1.1 采购代理机构在供应商须知前附表中规定的时间和地点组织公开开标。供应商不足3家的，不得开标。开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请所有供应商的法定代表人或委托代理人参加。

5.1.2 交易中心将在规定的时间和地点组织公开开标。供应商在开标开始最少30分钟前在系统里完成签到。

5.1.3 开标前，交易中心将会同相关人员进行验标（检查网上招标系统正常与否），确认无误后开标。开标时，各供应商应在规定时间内对本单位的加密投标文件现场解密，项目负责人在监督员监督下解密所有投标文件。

5.1.4 供应商在领取招标文件成功后，如未在招标文件规定的投标文件递交截止时间前成功

上传或误传加密的投标文件，而导致的解密失败，将被拒绝。

5.1.5 开标前，交易中心将会同相关人员进行验标（检查电子投标文件密封情况），确认无误后开标。

5.1.6 开标时，交易中心将公布供应商名称、投标报价，以及其它内容。

5.1.7 供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

5.2 资格审查工作

5.2.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对供应商的资格进行审查。合格供应商不足3家的，不得评标。

5.3 评标工作

5.3.1 评标委员会

5.3.2 评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，对所有供应商的投标文件进行审评，并按评标办法规定的方式推荐出供应商须知前附表中载明数量的中标候选人。

(1) 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

(2) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的情形除外。

(3) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

(4) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

5.3.3 评标委员会及其成员不得有下列行为：

(1) 确定参与评标至评标结束前私自接触供应商；

(2) 接受供应商提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（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，评标委员会以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者补正的除外）；

(3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

(4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

(5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

(6) 记录、复制或者带走任何评标资料；

(7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有本章第5.3.2项第（1）至（4）目行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

5.3.4 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。

5.3.5 评标

5.3.6 评标委员会按照第四章评标办法规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第四章评标办法没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

(1) 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见供应商须知前附表。

5.4 保密及其它注意事项

5.4.1 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。

5.4.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有供应商。

5.4.3 在开标、评标期间，供应商不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

5.4.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予供应商合同，评委不得与供应商私下交换意见。

5.4.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

5.4.6 评标结束后，投标文件概不退还。

6. 授予合同

6.1 中标公告

6.1.1 采购代理机构应当在评标结束后 1 个工作日确定采购结果，并将采购结果在网上公告。公告期限为 1 个工作日，中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

6.1.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

6.1.3 随中标结果同时公告其《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》。

6.1.4 各有关当事人对中标结果有异议的，可以在成交结果公告期限届满之日起七个工作日内，按政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令第 94 号）要求以书面形式同时向采购人和采购代理机构提出质疑，逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

6.2 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何供应商中标，且对受影响的供应商不承担任何责任。

6.3 中标通知书

在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书，中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

6.4 履约保证金

不收取

6.5 签订合同

6.5.1 采购人应当自中标通知书发出之日起2个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

6.5.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

6.5.3 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

6.5.4 如采购人或中标人拒签合同，则按违约处理。

6.5.5 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

6.5.6 如中标人不按本章第 6.5.1 项约定签订合同，采购人将报请取消其中标决定。采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

7. 政府采购政策

详见供应商须知前附表

8. 需要补充的其他内容

8.1 需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

8.2 未尽事宜，按国家有关规定执行。

第三章 评标办法（综合评分法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	形式 评审 标准	供应商名称	与营业执照一致
		投标函及投标函附录 签字或盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位章。由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的规定。
		投标文件格式	符合“投标文件格式”的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价
2.1.2	资格 评审 标准	营业执照	具备有效的营业执照
		资格承诺声明函	符合招标文件的规定
		其他要求	符合第二章“供应商须知”第1.2.10项规定
2.1.3	响应性 评审 标准	投标范围	符合第二章“供应商须知”第1.2.4项规定
		服务期限	符合第二章“供应商须知”第1.2.6项规定
		服务要求	符合第二章“供应商须知”第1.2.9项规定
		投标有效期	符合第二章“供应商须知”第3.6.1项规定
		投标价格	不得高于最高限价
条款号	条款内容	编列内容	
2.2.1	分值构成 (总分100分)	投标报价：20分 商务部分：15分 技术部分：65分	
类别	评审内容	评分规则	

2.2.2 (1) 投标报价 (20分)	投标报价 (20分)	<p>满足招标文件要求且价格最低的报价为评标基准价，其价格分为满分（20分）。其他供应商的价格分统一按照公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 20</p> <p>以上计算过程中按四舍五入保留两位小数。</p>
2.2.2 (2) 商务部分 (15分)	人员配备 (6分)	<p>供应商提供项目管理人员（包括但不限于项目经理、主管）具有大专（含）以上文化程度,提供毕业证明或学历证明、身份证、劳动合同，每提供一名得3分，此项最多得6分。</p>
	服务承诺 (9分)	<p>1. 承诺按时发放且不克扣工作人员工资、发放高温津贴、带薪年假、支付加班工资的得2分；</p> <p>2. 承诺遵守国家、省、市、经开区作业标准的得2分；</p> <p>3. 承诺遇重大活动时遵守采购人各项规章制度，服从采购人的管理积极配合采购人进行作业的得2分；</p> <p>4. 供应商针对本项目特点，提供有价值的额外服务，对本项目有帮助的得3分。</p>
2.2.2 (3) 技术部分 (65分)	服务方案 (65分)	<p>1. 提供针对本项目采购需求的服务管理方案（包括制定相关管理规定制度，相关服务作业流程，管理工作计划及实施方案，信息管理措施，投入全面、合理、专业的人力、物力）内容全面得5分，缺项不得分；</p> <p>2. 提供针对本项目设立的管理机构及管理制度措施的得3分，缺项不得分；</p> <p>3. 提供投入人员的具体配置、岗位职责、管理方案及措施内容全面的得3分，缺项不得分；</p> <p>4. 提供针对本项目配备具体的设备清单、操作方案及措施的得3分，缺项不得分；</p> <p>5. 提供人员管理培训计划及方案、考核制度、考核方案的得4分，缺项不得分；</p> <p>6. 根据服务内容明确质量标准制定一套服务方案的得4分，缺项不得分；</p> <p>7. 提供物业管理规章制度及档案资料存档管理的得3分，缺项不得分；</p>

	<p>8. 提供公共秩序维护及安全保证措施方案的得3分，缺项不得分；</p> <p>9. 提供针对本项目的维修方案，方案包括但不限于：电梯维修、消防设施、维修服务计划、维修管理制度、维护标准、安全管理、安全防范工作等得3分，缺项不得分；</p> <p>10. 提供公共区域绿化种植、养护措施方案的得3分，方案包括但不限于：园林绿化计划、绿化管理制度、绿化标准、绿化操作规范、人员配置、绿化所需机械物料清单等，缺项不得分；</p> <p>11. 提供公共区域环境卫生保洁、垃圾清运方案的得3分，缺项不得分；</p> <p>12. 提供垃圾分类工作计划和实施方案，垃圾分类按照《郑州市城市生活垃圾分类管理办法》制定措施包括但不限于：垃圾分类的宣传、垃圾分类的管理、垃圾的清运与回收、垃圾分类设施设备的维护得3分，缺项不得分；</p> <p>13. 提供能源节能管理措施的得3分，缺项不得分；</p> <p>14. 提供设备故障应急预案方案及措施，包括供电、供水、供暖等设备突发故障处理预案及措施的得3分，缺项不得分；</p> <p>15. 提供突发、紧急事件处置应急预案及处理措施，包括防汛、防震、雨雪、火灾险情、突发事件、治安事件、重大事项处置与报告、节假日保障、盗抢处理、反恐防爆、疫情等处理保障措施的得6分，缺项不得分；</p> <p>16. 针对本项目提供相应的系统或平台信息智能化配备措施方案的得2分，缺项不得分；</p> <p>17. 提供完整的新老物业交接接管方案的得3分，缺项不得分；</p> <p>18. 提供文明服务方案及保密措施的得2分，缺项不得分；</p> <p>19. 提供工作检查监督制度方案的得2分；缺项不得分；</p> <p>20. 提供投诉处理方案及措施的得4分，缺项不得分。</p>
--	---

1. 评标办法

本次招标采用综合评分法评标。

2. 评审标准

2.1 初步评审

- 2.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表。
- 2.1.2 资格评审标准：见评标办法前附表。
- 2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

- (1) 投标报价：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分：见评标办法前附表；
- (3) 技术部分：见评标办法前附表；

2.2.2 评分标准

- (1) 投标报价评分标准：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分评分标准：见评标办法前附表；
- (3) 技术部分评分标准：见评标办法前附表；

3. 评审程序

初步评审

评标委员会依据本章评标办法前附表规定的标准，对符合资格的供应商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，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当认定其投标无效。

3.1.1 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求供应商对投标报价进行修正

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，供应商不确认的，其投标无效。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合得分。

(1) 按本章第2.2.2（1）目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分A；

- (2) 按本章第2.2.2(2)目规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分B;
- (3) 按本章第2.2.2(3)目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位,小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 供应商得分=A+B+C。

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

3.1 投标文件的澄清

3.2.1 在评标过程中,评标委员会可以书面形式要求供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

3.2.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容,并构成投标文件的组成部分。

3.2.3 评标委员会对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的,可以要求供应商进一步澄清、说明或补正,直至满足评标委员会的要求。

3.2 评标结果

3.3.1除采购人授权直接确定中标人外,评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐3名中标候选人,得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列,得分且投标报价相同的由采购人确定。投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候选人。

3.3.2 评标委员会完成评标后,应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

3.3 废标条款

- 3.4.1 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制;
- 3.4.2 不同供应商委托同一单位或个人办理投标事宜;
- 3.4.3 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员为同一人;
- 3.4.4 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。
- 3.4.5 串通或弄虚作假或有其他违法行为的;
- 3.4.6 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的;
- 3.4.7 未按规定格式填写、内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的;
- 3.4.8 投标文件附有采购人不能接受的条件;
- 3.4.9 不符合招标文件规定的其他实质性要求;
- 3.4.10 投标文件制作机器码一致的。

第四章 合同格式

合同编号：_____

政府采购合同

(服务类)

项目名称/包号：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

第一部分 合同书

甲方：_____

乙方：_____

_____年____月____日，_____（采购单位名称）以_____（政府采购方式）对_____（项目名称/包号）项目进行了采购。经_____（相关评定主体名称）评定，_____（中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经_____（采购单位名称）（以下简称：甲方）和_____（中标供应商名称）（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 标的名称：_____；

1.2.2 标的数量：_____；

1.2.3 标的质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：_____元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格

总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：_____；

1.4.2 发票开具方式：_____。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：_____；

1.5.2 履行地点：_____；

1.5.3 履行方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍

有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第_____种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向_____（被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称）_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字或盖章）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见**合同专用条款**。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方

履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 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**。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的_____发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于____个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按**合同专用条款**约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价10%的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在**合同专用条款**约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起_2_个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.19 合同份数

合同份数按**合同专用条款**规定，每份均具有同等法律效力。

第五章 采购需求

一、服务内容

(1) 物业公司承担相关事项

1. 小区化粪池清掏、雨污水管网疏通费用；
2. 小区灭火器更换粉末年检费用；
3. 小区二次加压水箱清洗费用；
4. 小区公共照明维修费用（例如更换电灯、开关等配件费用）；
5. 小区公共区域水、电费用；
6. 小区绿化养护费用，包括日常绿化工具、物料费用；
7. 小区居民生活垃圾清运费（不包括装修垃圾堆放点外运费）；
8. 小区外围护拦及围墙日常维护费用；
9. 小区秩序维护费用，包括日常工具消耗费用；
10. 小区重大活动装饰费用和社区文化活动费用等；
11. 小区共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
12. 小区电梯、垂直梯、扶梯日常维护维保及年检费用；
13. 小区消防维保费用；
14. 消防设施、监控设施、避雷设施、空调设备、中央空调系统日常维护费用；
15. 小区非机动车停车棚日常维护费用。

(2) 办事处承担相关事项

1. 小区房屋承重、主体结构改造更新费用；
2. 小区公共门厅、公共走廊瓷砖大面积脱落维修更新费用；
3. 小区公共楼梯破损严重需要更新费用；
4. 小区户外墙面、屋面破损、渗水严重需要改造修复费用；
5. 小区电梯、垂直梯、扶梯需要维修更新费用；
6. 小区绿化补栽费用；
7. 小区装修垃圾外运费；
8. 小区化粪池、雨污管道改造费用；
9. 小区变配电系统、高压双路供电系统改造维修费用；
10. 小区高压水泵、高压水箱、污水泵更新改造维修升级费用；
11. 小区消防设施、监控设施、避雷设施、空调设备、中央空调系统改造更新费用；
12. 小区地下、地上机动车停车位，非机动车停车棚改造更新费用。

以上物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用属于小修范围的，物业公司承担相应费用及时组

织修复；属于大、中修范围或需更新改造的，参照郑州市房屋专项维修基金管理办法，协商决定维修方案、制定更新改造计划，提出合理报告与建议。

二、服务具体要求

（1）综合服务

1. 设立物业管理机构，对本项目实行综合管理。
2. 配备物业经理、水电工（强弱电工）、保安、保洁等专业操作人员。
3. 各岗位职责明确，有完善的各类管理人员考核制度，物业管理人员的培训应有计划、有考核、有记录、有成效。
4. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。在大楼主体、设备、环境、安全、保障、文化氛围、服务内涵等方面，达到ISO9001质量管理标准要求。
5. 制定有完善的物业管理服务制度、质量管理等制度。
6. 公示10小时服务电话和24小时值班电话，甲方或物业使用人有事可直接与值班人员或负责人联系，第一时间处理甲方或物业使用人投诉，投诉在24小时内予以答复处理完毕。甲方或物业使用人报急修的10分钟内到达现场处理（预约除外），有完整的报修、维修记录，并有回访制度，回访率达100%，满意率达95%以上。
7. 在本合同履行期间，接受行业主管部门及甲方的监管。
8. 每月至少征询1次甲方或物业使用人对物业管理服务的意见，接受甲方或物业使用人监督，甲方或物业使用人对物业管理服务的满意率达到95%以上。对不满意的情况进行分析并及时整改。
9. 主动配合、积极完成甲方或物业使用人交办的会议服务等临时工作；完成甲方或物业使用人交办的文件取送服务。
10. 根据工作需要，提供消防应急安保通信车辆服务。

（2）房屋管理及维修养护

房屋建筑本体的日常维修、养护和管理：包括建筑物内墙面、扶手、围栏、路面、楼盖、屋顶、卫生间、楼梯间、走廊通道、门厅、地面墙面的维护等。属物业管理区域内的公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。各类设施、设备的维修、养护、运行和管理。每年2次对房屋结构进行全面检查，发现异常情况及时报告建设行政主管部门、建设单位并做好记录。

1. 每年1次编制房屋及共用部位、共用设施设备日常管理和维修养护计划。
2. 每周巡查2次防火门、消防栓及消防器材等，灭火器定期更换灭火剂，有损坏现象的2天内恢复正常，巡查、维修和保养记录齐全。
3. 对楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、配套设施进行日常巡视、定期清扫，有损坏现象的2天内恢复正常（恶劣天气期间应加强巡查），巡查、维修和保养记录齐全。
4. 对外墙面砖、涂料等装饰材料进行日常巡视，发现脱落或有脱落危险的、及时报告甲方或物业使用人，并根据甲方或物业使用人要求安排维修。保持房屋外观完好、整洁。
5. 对地砖、墙面养护每月要保养一次，包括清洗、抛光、封釉。

（3）设备运行、保养和维修

给排水系统设备维修、养护、运行和管理，消防供水设备、闸阀、水池、排污系统等。含生活水池、消

防水池、水箱清洗费；含地下管网的日常维护、疏运费；含沙、雨、污水井、化粪池管理。建筑物日常维修、室内外装饰工程的日常修缮、道路养护、小面积补漏。

1. 供电系统的运行与维护及故障排除，每月一次维护保养。

2. 办公设备简单的维修维护。

3. 制定消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材和消防设施。消防报警系统、安防电子监控设备的检查、运行、管理和维护保养，包括消防控制室所有设备和楼层、通道、室内消防设备等，包含消防系统维保费、消防系统更换材料、灭火器的更新、充填。

4. 照明系统维修、养护、运行和管理，包括应急照明、消防照明等。修复损坏的灯座、灯、开关、插座等。

5. 空调系统所有设备、设施维修、养护、运行和管理，包括普通空调内外机、中央空调内机和中央空调外机及机组，检查空调主机运行是否正常，各接触器、热保护器等元器件工作情况，检查制冷剂压力是否正常，一年两次清洗空调，包括过滤网、压缩机、内机冷凝水接水盘、风机盘管、管道及空调主机散热片等（不含压缩机等维修配件费用），费用由中标方承担。

6. 新风系统维保，检查新风机组运行是否正常，检查新风机组电气线路和电气设备，检查皮带磨损情况，一年两次清洗过滤器、换热器、管道，更换新风滤网，以上费用由中标方承担。

7. 电梯系统的运行与维护、故障排查、排除，每周一次维护保养。

8. 其他维修，包括卫生间、洗澡间设施设备、门窗、锁具、开关、插座、线路、管路、水龙头、阀门、水箱、照明等检查维修。

9. 供水设备的运行使用、净水器滤芯的更换与维护及故障排除，每周一次检查维护。

10. 高、低压供配电系统所有设备、设施的维修、养护、运行和管理。

11. 制定设备故障应急处理预案及停水、停电、停气处理预案。

12. 建立设备档案和设备维修、保养及年检记录。

13. 负责会务服务工作，场地卫生清洁、会场布置、会议期间的茶水、安保服务等。

14. 门禁系统：门禁系统相关的设施设备的运行与维护及故障排除，每周一次检查维护。

15. 监控系统：视频监控系统及设备的运行与维护及故障排除，每周一次检查维护。

16. 以上设备维修所需辅材及灯座、灯管、开关等均由中标人负责购买或到采购人指定材料商购买，并保证其质量，费用由中标人承担。

17. 除不可抗力因素，乙方应保证甲方供电、供水、排污、排水、供暖等正常使用，不得影响甲方正常办公。若因乙方协调、管理不善等原因导致供电、供水、排水、供暖、办公设备等设备丢失、损坏，乙方按照设备原价两倍价格进行赔偿，赔偿费用从物业管理服务费中扣减。

（4）公共秩序维护

1. 需设立大厅接待形象岗、秩序维护岗、停车场秩序岗、机动应急岗、夜班岗等，建立一个严密、安全的24小时安全网络。主出入口24小时值守，确保管理区域内办公秩序井然。停车有序、业主单位财产不受损失，重大活动顺利进行，突发事件迅速得到解决；治安案件发生率为零，火灾、火警发生率为零。消防值班24小时值守。中心大门及大厅设专人24小时值勤，门岗值守有详细交接班记录和外来人员、车辆登记、大件物品进出和异常情况处置记录。

2. 礼貌询问外来人员，劝阻无关外来人员、车辆不得随意进入管理区域。

3. 对整个大厅及大门口区域特别是重点区域、重点部位白天每 2 小时至少巡查 1 次，晚上每 1 小时巡查 1 次，有巡查记录。

4. 接到甲方或物业使用人指示，快速到达现场，协助处置有关事项。

5. 制定防汛抗旱、火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案，接到火警、警情后立即到达现场，协助保护现场并报告消防、公安等相关主管部门及甲方或物业使用人，同时协助采取相应措施。对洪涝、地震、大雨雪等突发性自然灾害、火灾、治安、公共卫生突发事件制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告有关部门，并协助采取相应措施。

6. 做好消防检查工作，每月检查一次消防栓及消防设备，重点区域每周检查一次，定期更换灭火器灭火剂。

7. 协助导办做好办事群众引导工作，维护窗口工作秩序并及时处置突发情况。

8. 安保人员要做好人员引导、秩序维持、场地安全、财物安全等工作，确保大厅工作顺利开展，若已到下班时间服务对象业务未办理完毕，安保人员须等服务对象业务办理完毕后方可离岗。

9. 交通车辆管理、秩序维护、保密管理、设备安全管理等；停车场（机动车、非机动车）：当值人员须引导车辆泊位并按照甲方或物业使用人要求进行车场巡查以及停车票的收取协助发放、登记等。清理长期停放的无关机动车辆及非机动车辆。

10. 及时发现服务区域内水、电、火、车辆、高空坠物等危险状况，并采取有效措施制止发生危害或减少人财物的损失。

（5）公共区域清洁卫生保洁服务

1. 每天上午 8:30 之前，把主要卫生区清扫一遍。特殊情况，按甲方要求执行。保洁服务做到适时、及时、准时。在做清洁时不使用对建筑材料造成损害的材料和清洁剂及有刺激性的化学药品。垃圾桶及时清理、清洗，保持洁净。垃圾每日收集 2 次，做到日产日清，垃圾桶垃圾不超过三分之二。公共部位保洁，包括大厅、门厅、楼道、楼梯、栏杆、设备间、办事台、自助设备、电梯间、公共桌椅等的整理、整洁。

2. 卫生间保洁，包括添加卫生纸、洗手液和樟脑丸，更换垃圾袋，洗手台、供水茶水间等保持干净整洁，茶水间水杯保证随时补充到位，不出现无饮用纸杯的现象。

3. 公共场所、停车位、绿地等保洁。

4. 沟渠和雨污水管疏通。垃圾收集和清运（包括厨房及餐厅）。

5. 环境消杀（包括厨房及餐厅）。

6. 保洁用具（如：洗地机、吸尘器、拖把、垃圾桶、垃圾袋、消毒液等洁具）由中标方承担。

（6）公共区域清洁卫生保洁服务标准

1. 垃圾桶：公共部位应每日清洗 1 次并套上垃圾袋，随时倾倒垃圾，摆放指定位置，桶外壁干净无垃圾粘着物，区域每日更换垃圾袋。

2. 地面：安排专人不间断巡扫，及时处理烟头垃圾，做到地面时时干净，无污渍、灰尘、痰渍，地板明洁如镜、明亮如新。

3. 楼道地面：地面每日清拖 2 次，每隔 1 小时巡扫 1 次，每月冲洗 1 次，做到地面目视无烟头、废纸、果皮等垃圾，无积水、无尘土、无痰迹；瓷砖地面干净，无污迹污印，无积水，条线清晰。

4. 公共墙面：内墙面每周清洁 1 次；做到天棚、墙角每周除尘，除蜘蛛网。墙面光亮无污染、印迹；凹凸处无明显灰尘，无蜘蛛网；墙面目视光亮、整洁。

5. 卫生间：安排专人时时清拖，及时更换垃圾篓的垃圾袋；中、晚用清洁剂清洗，做到干净、无臭味、无污渍、无蜘蛛网、洁具无积垢、不锈钢表面光洁明亮、室内挂置卫生球。洗手盆台面无污渍，镜面无痕迹。卫生间门口脚踏垫须每天保持洁净，每周清洗一次。

6. 玻璃门窗：每日用清洁毛巾擦拭，每周用清洁剂彻底清洗 1 次。做到玻璃明亮，目视无尘，窗台洁净无尘；墙面目视光亮、整洁。

7. 电梯：电梯门按钮、门框、轿厢每天用毛巾配合不锈钢清洁剂随时擦拭污渍、手印，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽；电梯间灯饰、按钮每天随时擦拭污渍、手印；每月清洁电梯内排气扇、防护罩 2 次，做到无手印、污渍。电梯间地面每天清洗，保持洁净。

8. 楼梯扶手：每日用清洁毛巾擦拭至少 1 次，做到无尘、无污染。

9. 楼梯梯级：每天清拖 1 次，每周冲洗 1 次。做到目视干净无垃圾，无杂物，无污迹。

10. 绿地：每日清扫 1 次，做到草坪目视干净，无杂物，无枯枝烂叶和废纸屑、烟头等。

11. 环境道路：每日清洗 1 次，每隔 2 小时巡扫 1 次，做到目视干净无垃圾，无杂物，无污迹，无积水，路边无杂草。

15. 公共环境墙面每月彻底擦拭 1 次，做到目视整洁，无乱张贴，无乱涂画和破损。

16. 虫害消杀：每月 2 次（5 至 10 月份每月 3 次），做到楼内无鼠迹，白蚁、蟑螂等。

（7）疫情防控

1. 疫情防控消杀：具体按照上级的防疫消杀要求进行，并做好消杀记录，发生突发状况，及时协助委托人处理并做好相关记录。

2. 进出的所有通道进行严格管理，做好入口处测温，按疫情防控要求核验健康码、行程码等工作，杜绝快递员、外卖派送人员入内。加强内部人员的防疫管理，与社区做好疫情防控工作的对接沟通协调。按照疫情防控要求，做好异常人员的现场处置，配合疾控部门规范开展隔离观察与追踪管理。

（8）绿化养护

1. 服务要求：中标人在履行合同期限内对大厅绿植进行日常浇灌、修剪、施肥服务、防虫及部分连带保洁服务。

2. 绿植有人为破坏，损坏部分由中标方自行恢复或赔偿。

（9）沟通协调

1. 设立物业服务中心：设有各种沟通途径，公示 10 小时服务电话和 24 小时值班电话，及时解答甲方或物业使用人的咨询及受理维修等。甲方或物业使用人有事可直接与值班人员或区域责任人联系。甲方或物业使用人咨询、甲方或物业使用人急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修记录。

2. 设立投诉中心：及时处理甲方或物业使用人投诉，投诉在 24 小时内予以答复处理。

3. 主动支持配合：积极协助甲方或物业使用人筹办各种会议、活动事项，做好会场布置、秩序维护、后勤保障、临时搬运、报刊资料分发等工作。

4. 建立回访制度：每月一次征询甲方或物业使用人对物业服务的意见，物业公司要让甲方和物业使用人的

满意率达到 95%以上的创优指标，对不满意的情况进行分析并及时整改。

(10) 人员标准要求通用工作标准：

1. 所有员工必须经岗前工作技能、保密条款、企业文化、应急突发事件的培训方可上岗，所有员工按社会保险要求购买保险。

2. 所有员工不得文身，上岗需着统一工装，佩戴工牌，黑色皮鞋（保洁除外）。头发需整洁有序，不得佩戴个人饰物。

3. 所有员工在岗位上不得打盹睡觉，不得看书看报，不得玩手机，不得在岗位上吃零食，各岗位不得趴躺、靠、摇。

4. 礼貌待人，说话和气，主动、热情、耐心，周到地为客户服务。

5. 不袖手、背手、插手，不吸烟，不勾肩搭背。

6. 轻言轻语，不大声接听电话，手机一律调成振动。

秩序部详细工作要求：

1. 设立巡逻岗，确保内部区域安全，合理布岗，适时巡逻，确保服务区域内各项安全工作。

2. 设立 5 人以上机动应急队伍，随时提供服务。

3. 对公共设施、设备房等危险隐患部位，设置安全防范警示标识。

4. 对进出区域内的车辆进行管理，有序停放，车头方向按规范一致，线内停放。

5. 非机动车辆按规范停放。

6. 精心布置、配合重要活动的安全保卫工作。

7. 熟悉物业管理的基本情况，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，确保办公秩序井然，服务区域人身安全不受侵犯，财产不受损失，重大活动顺利进行。

8. 接到服务对象突发事件报告，应及时报警并赶到现场维护秩序，协助处理。

(11) 物业管理服务项目的基本要求及标准

物业管理区域内所有物业管理服务项目的基本要求和标准参照《物业管理服务标准》制定。

本项目物业管理服务全体工作人员须统一着装，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然、和蔼、亲切；对业主一视同仁；接待时主动、热情、规范；迎送 接待业主和来访人员时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。

三、验收及考核标准

(1) 物业服务各项目考核指标要求：

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. 设备完好率 100%；

5. 小区智能化系统运行正常率100%；

6. 零星、报修及时率100%，返修率小于1%；

7. 服务有效投诉少于1%，处理率100%；

8. 业主满意率 95%。

(2) 中标人在物业服务履约过程中，采购人将进行动态考核，并将考核内容同物业费用的支付关联。

第六章 投标文件格式

郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#2#6#

地块物业服务项目（包： ）

投标文件

项目编号：

供应商： _____（投标人电子签章）

法定代表人或其委托代理人： _____（签字或盖章）

日 期： _____年_____月_____日

目 录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人（单位负责人）身份证明
- 三、授权委托书
- 四、商务部分
- 五、技术部分
- 六、资格审查资料
- 七、中小企业声明函（服务类）
- 八、残疾人福利性单位声明函（如有）
- 九、监狱企业证明文件（如有）
- 十、反商业贿赂承诺书
- 十一、其他材料

一、投标函及投标函附录

(一) 投标函

致： 郑州经济技术开发区潮河办事处（采购人）

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称/包号）招标文件的全部内容，愿以人民币（大写）_____（¥_____）的投标报价，提供招标文件规定的各项服务，并按合同约定履行义务。

2. 我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3. 如我方中标：

（1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标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）我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保。

（4）如果我方中标，同意按招标文件规定的收费标准向采购代理机构支付服务费。

4. 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，且不存在第二章“投标供应商须知”第1.4.3项规定的任何一种情形。

5. _____（其他补充说明）。

供 应 商： _____（供应商电子签章）

法定代表人或其委托代理人： _____（电子签名或盖章）

地 址： _____

电 话： _____

_____年____月____日

(二) 投标函附录

项目名称/包号	
供应商名称	
投标报价 (元/月/m ²)	大写: _____ 小写: _____
投标范围	
投标有效期	
服务期限	
服务要求	
服务地点	
备注	

供 应 商: _____ (供应商电子签章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (电子签名或盖章)

_____年_____月_____日

二、法定代表人（单位负责人）身份证明

供应商名称： _____

姓 名： _____

性 别： _____

年 龄： _____ 职 务： _____

系 _____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证正反面复印件

供 应 商： _____（供应商电子签章）

_____年_____月_____日

三、授权委托书

本人_____（姓名）_____系（供应商名称）的法定代表人，现委托 _____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称/包号）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

委托期限：本授权书至投标有效期结束前始终有效。

附：委托代理人身份证复印件

供 应 商：_____（供应商电子签章）

法定代表人：_____（电子签名或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

四、商务部分

格式自拟

五、技术部分

格式自拟

六、资格审查资料

供应商基本情况表

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电 话		
	传 真			网 址		
组织结构						
法定代表人	姓 名		技术职称		电 话	
技术负责人	姓 名		技术职称		电 话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级			其中	物业管理师		
营业执照号				高级职称人员		
注册资金				中级职称人员		
开户银行				初级职称人员		
账 号				技 工		
经营范围						
备 注						

注：供应商应根据供应商须知前附表“供应商资格要求”在本表后附相关证明材料。

(一) 资格承诺声明函

致 _____ (采购人和代理机构):

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,遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下:

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

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录。(重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。)

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的,符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件。如有弄虚作假,我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任,同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台,并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位(供应商电子签章):_____

法定代表人或授权委托人(签字或盖章):_____

_____年_____月_____日

七、中小企业声明函（服务类）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司_____（单位名称）参加的_____（项目名称/包号）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（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. 郑州经济技术开发区潮河办事处瑞锦小区一期1#2#6#地块物业服务项目（标的名称），属于物业管理（采购文件中明确的所属行业）；承建（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）；承建（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（电子签章）：

日期：

注：

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

2、供应商严格按照要求如实填写此函，提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关法规规定追究相应责任。

3、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。

统计上大中小微型企业划分标准

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

物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业*	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明:

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

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

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。

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

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

(3) 资产总额，采用资产总计代替。

八、残疾人福利性单位声明函

（属于残疾人福利企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

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（采购单位名称）单位的（采购项目名称）项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（电子签章）：_____

日期：_____

九、监狱企业证明文件

（属于监狱企业的填写，不属于的无需填写此项内容）

根据财政部、司法部联合印发《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）文件规定，凡监狱企业参加政府采购活动视同小型、微型企业，但必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，否则评审时不予认可。

注：在投标文件中附扫描件。

供应商名称（电子签章）： _____

日 期： _____

十、反商业贿赂承诺书

我方承诺：

在_____（项目名称/包号）（项目编号：_____）投标活动中，我方

保证做到：

一、公平竞争参加本次公开采购活动。

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，我方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。

供应商名称：_____（电子签章）

法定代表人或其授权委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

十一、其他材料

格式自拟