

辉县市机关事务中心综合办公区服务管理项目

(一标段二次)

招标文件

项目编号：辉交采 2025DZB024-1 号

已审核，同意发布
刘鹏
2025.10.16

采 购 人：辉县市机关事务中心
采购代理机构：河南鼎润项目管理有限公司



辉县市机关事务中心综合办公区服务管理项目

(一标段二次)

招标文件

项目编号：辉交采 2025DZB024-1 号

采 购 人：辉县市机关事务中心

采购代理机构：河南鼎润项目管理有限公司

目 录

第一部分：招标公告

第二部分：投标人须知前附表

第三部分：投标人须知

 一、总则

 二、招标文件

 三、投标文件

 四、投标文件的提交

 五、开标

 六、评标步骤和要求

 七、签订合同

 八、处罚、询问和质疑

 九、保密和披露

 十、免责条款

第四部分：合同条款及格式

第五部分：招标项目采购需求

第六部分：评标程序和评标办法

第七部分：投标文件格式

第一部分 招标公告

项目概况

辉县市机关事务中心综合办公区服务管理项目（一标段二次）的潜在投标人应在新乡市公共资源交易中心网站获取招标文件，并于 2025 年 11 月 11 日 9 时 30 分（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：辉交采 2025DZB024-1 号
- 2、项目名称：辉县市机关事务中心综合办公区服务管理项目（一标段二次）
- 3、采购方式：公开招标
- 4、标段划分：1 个标段。
- 5、资金来源：财政资金
- 6、预算金额：215 万元；
- 7、最高限价：215 万元；
- 8、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）

（1）采购内容：

一标段：综合执法中心(太行大道和学院路交叉口西北角)、城建综合服务中心(太行大道西段路南)、文化苑(太行大道东段)服务管理

- （2）服务期限：合同签订之日起一年内
- （3）服务地点：采购人指定地点
- （4）质量要求：满足采购人要求

9、本项目不接受联合体投标

二、申请人资格要求：

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：

（1）本项目根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）规定，专门面向中小微企业采购。

（2）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，支持监狱企业参与。

（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，支持残疾人福利性单位企业参与。

3、本项目投标截止日期前被“全国法院失信被执行人名单信息公布和查询系统”网站列入失信被执行人、被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体名单的、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；【信用信息查询渠道：全国法院失信被执行人名单信息公布和查询系统(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)、“信

用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】。

三、获取招标文件

1、时间：2025年10月20日8:30至2025年10月24日17:30（北京时间）。

2、地点：新乡市公共资源交易中心网。

3、方式：投标人须注册成为新乡市公共资源交易中心网站会员并取得CA密钥，凭CA密钥登陆会员专区并按网上提示自行下载招标文件（.xxzf格式）及资料（详见办事指南-服务指南）。

4、售价：0元（本次采购免收文件费）。

5、如项目为多标段，投标多个标段时，须每个标段都进行一次下载招标文件的操作。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、截止时间：2025年11月11日9时30分（北京时间）。

2、开标地点：辉县市公共资源交易中心（地址：辉县市学院路北段）第一开标室（注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在投标截止时间前，登录中心门户网站——“智能开标大厅”，在线准时参加开标活动，并在规定时间内进行投标文件解密、答疑澄清等。各潜在投标人因加密电子投标文件未能成功上传，其投标将被拒绝。投标人需在开标截止时间后30分钟内完成解密，否则造成的一切后果由投标人自行负责。具体事宜请查阅：“智能开标大厅”首页右上角“操作指南”）。

五、发布公告的媒介及公告期限

本公告同时在《河南省政府采购网》、《新乡市政府采购网》和《新乡市公共资源交易中心网》网上发布。如有变更，将在以上网站发布，请潜在投标人注意查看。

公告期限：自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

获取招标文件后，投标人请到新乡市公共资源交易中心网站—办事指南—服务指南栏目下载最新版本的投标文件制作工具安装包，并使用安装后的最新版本投标文件制作工具查看招标文件和制作电子投标文件。并于2025年11月11日9点30分（北京时间）前提交投标文件。加密电子投标文件须在新乡市公共资源交易中心电子交易平台中加密上传，上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。

特别提示：投标人应在投标文件中如实准确的填写投标人授权委托人的联系电话，开标当天请务必保证电话保持畅通。

七、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1、采购人信息

名称：辉县市机关事务中心

地址：辉县市共城大道1号

联系人：刘鹏 联系方式：18568525756

2、采购代理机构信息

名称：河南鼎润项目管理有限公司

地址：新乡市华兰大道李烨科技楼 1004 室

联系人：介佰芳 联系方式：15090410263

3、项目联系方式

项目联系人：介佰芳

联系方式：15090410263

4、监督人：辉县市财政局:0373-6366274

河南鼎润项目管理有限公司

2025 年 10 月 17 日

第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称及编号	项目名称：辉县市机关事务中心综合办公区服务管理项目（一标段二次） 项目编号：辉交采 2025DZB024-1 号
2	采购人	名称：辉县市机关事务中心 地址：辉县市共城大道 1 号 联系人：刘鹏 电话：18568525756
3	采购代理机构	名称：河南鼎润项目管理有限公司 地址：新乡市华兰大道李烨科技楼 1004 室 联系人：介佰芳 电话：15090410263
4	采购预算及 (最高投标限价)	采购预算:215 万元； 最高投标限价：215 万元； 注：投标报价超过本项目采购最高限价的作为无效投标处理。
5	资金来源	财政资金
6	是否允许 联合体投标	本项目不接受联合体投标。
7	投标保证金	免收
8	是否允许分标段投标	否
9	现场勘察	无
10	投标书有效期	90 天（日历日），从开标之日起计算，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效文件。
11	招标文件的澄清或者 修改	提交投标文件截止时间 15 日前，采购人如对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将以变更公告方式向已获取招标文件的投标人发出，并发布在本次招标公告的同一媒体上，投标人应实时关注并及时下载。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。
12	服务期限/服务地点	服务期限：合同签订之日起一年内 服务地点：采购人指定地点
13	投标文件的编制	(1) 加密的电子投标文件 (*.xxtf 格式)，应在投标文件截止时间前通过“新乡市公共资源交易中心电子交易平台”内上传；

		(2) 加密的电子投标文件为“新乡市公共资源交易中心”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) 投标人必须使用企业 CA 密钥制作电子投标文件。
14	签字或盖章要求	电子投标文件 (1) 所有要求投标人电子签章处都须加盖投标人的 CA 印章。 (2) 所有要求法定代表人电子签章处都须加盖投标人法定代表人的 CA 印章。
15	投标文件提交的截止时间和开标地点	截止时间：详见招标公告（加密电子投标文件必须凭制作投标文件所用的 CA 密匙完成解密）。 开标地点：详见招标公告 本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在投标截止时间前，登录中心门户网站 -- “智能开标大厅”，在线准时参加开标活动，并在规定时间内进行投标文件解密、答疑澄清等。各潜在投标人因加密电子投标文件未能成功上传，其投标将被拒绝。投标人需在开标截止时间后 30 分钟内完成解密，否则造成的一切后果由投标人自行负责。具体事宜请查阅：“智能开标大厅”首页右上角“操作指南”。
16	评标委员会的组建	评标委员会构成：5 人；其中，采购人代表 1 人，经济、技术专家 4 人； 评标专家确定方式： 由采购人在监督单位监督下从政府采购专家库中随机抽取。
17	履约保证金	免收
18	中标结果公告期限	1个工作日
19	验收要求	采购人在收到中标人验收申请后 5 个工作日内组织验收。采购人成立 3 人以上验收工作组（合同金额在 50 万以上的验收工作组不少于 5 人），按照招标文件规定、中标人投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。 大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，采购人必须委托国家认可的专业检测机构验收。
20	有关信用记录查询问题	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 号文件，评审委员会应当在评审时对供应商信用记录查询并在资格和符合性审查中注明是否通过，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他

		不附合《政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动；【信用信息查询渠道：全国法院失信被执行人名单信息公布和查询系统 (http://zxgk.court.gov.cn/shixin/) 、“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 和中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)】。
21	注意事项	<p>1、因新乡市公共资源交易中心电子交易平台在投标文件提交截止前具有保密性，投标人须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因投标人未及时查看而造成的后果由投标人自负。</p> <p>2、本次项目实行电子开标、电子评标， 投标人需要制作加密电子投标文件 (*.xxTF 格式)。</p> <p>3、招标公告同为本次招标文件的组成部分。</p> <p>4、CA 数字证书应保证在开标当日有效且能正常使用。</p>
22	是否专门面向中小企业采购	<p><input checked="" type="checkbox"/>是 本项目专门面向中小企业采购, 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）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。</p> <p><input type="checkbox"/>否 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目，对符合本办法规定的小微企业价格给予20%的扣除（工程项目为5%），用扣除后的价格参加评审。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠6%（工程项目为2%）。</p> <p>注：本项目所属行业属于物业管理。</p>
23	招标代理服务费	中标（成交）服务费30800.00元；由成交供应商支付。
24	相关项目编号 (分包编号)说明	本项目文件及公告中的项目编号和交易中心电子系统产生的项目编号(分包编号)均为有效编号，在评审时均予认可。

第三部分 投标人须知

(一) 总则

1、本次招标文件仅适用于本次招标公告中所叙述采购项目的政府采购。

1.1 本次招标文件的解释权属于采购人。

2. 定义：

2.1 “代理机构” 见投标人须知前附表。

2.2 “采购人” 见投标人须知前附表”。

2.3 “招标货物” 指本招标文件中第五部分所述所有货物及相关服务。

2.4 “投标人” 指符合本文件规定并接受的投标供应商。

2.5 “服务” 指本次招标文件规定投标人应承担的与提供货物和服务有关的辅助服务，比如运输、保险、安装、调试、提供技术援助、培训、配合措施、维修响应及合同中规定投标人应承担的其它义务。

2.6 “中标人” 指依据本招标文件规定经评标委员会评审被最终授予合同的投标人。

2.7 “法定代表人” 指法人家单位（企业）法人营业执照（或事业法人登记证书上）上注明的法定代表人；如为个体经营者参加投标的，指个体工商户营业执照上注明的经营者。

3. 合格投标人的条件：

投标人应遵守国家的有关法律、法规和条例，还须具备《中华人民共和国政府采购法》和本招标文件中规定的条件。

4. 费用承担：

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

5. 现场勘察（见第二部分 投标人须知前附表）

(二) 招标文件

6. 招标文件的组成

6.1 招标文件由招标文件目录所列内容组成，投标人应详细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求提交投标文件，并保证所提交的全部资料的真实性，不按招标文件的要求提供的投标文件和资料，可能导致投标被拒绝。投标人请仔细检查所收到的招标文件是否齐全、是否有表述不明确或缺（错、重）字等问题。

6.2 投标人被视为（或有义务）充分熟悉本招标项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

7. 招标文件的澄清与修改

7.1 投标人下载招标文件后，应仔细阅读招标文件的全部内容。如有疑问，应及时向采购人提出，以便澄清。

7.2 采购人不集中组织答疑，实行网上提疑和答疑。投标人若对招标文件有疑问，需要采购人予以澄清，应登录“新乡市公共资源交易中心网”（网址 <http://www.xxggzy.cn>）通过“会员登录”入口进入交易系统以不署名的形式提出，并同时向采购人或采购代理机构递交书面质疑函。

7.3 采购人将按投标人须知前附表规定时限前在网上解答招标文件的疑问，并形成招标文件的澄清答疑文件。招标文件的澄清答疑文件将在“新乡市公共资源交易中心网”及其它招标公告发布媒体向所有投标人公示，但不指明来源。

7.4 在投标截止期 15 日前任何时候，采购人无论出于何种原因，均可对招标文件用补充文件的方式进行澄清、修改、变更，招标文件的澄清、修改、变更等内容在相关媒体发布前须报招标监督部门备案，招标文件的修改在“新乡市公共资源交易中心网”及其它招标公告发布媒体发布。该文件为招标文件的组成部分，对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.5 对招标文件所作的澄清答疑、修改，投标人在投标截止时间前，应通过新乡市公共资源交易中心网“变更公告”栏或通过新乡市公共资源交易中心网“会员登录”入口进入电子交易系统随时查看有关该项目招标文件的澄清、修改(招标答疑、补遗文件)公告等内容。投标人应注意及时浏览网上发布的澄清和修改通知并下载，因投标人原因未及时获知澄清答疑、修改内容而导致的任何后果，其风险概由投标人自行承担。

7.6 如果澄清、修改招标文件的时间距投标截止时间不足 15 天，且澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.7 招标文件的约束力：投标人一旦获取了本招标文件并参加投标，即被认为对本招标文件中的所有条件和规定均无异议。

(三) 投标文件

8. 投标文件的语言和计量单位。

8.1 投标人提交的全部及任何投标文件，包括技术文件和资料，包括图纸中的说明，以及投标人与采购代理机构就有关采购的所有来往函电等，均应使用中文简体字。

8.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但必须提供中文翻译文件，在解释投标文件时，以译文为准，必要时采购代理机构可以要求提供附有公证书的翻译文件。

8.3 对违反上述规定情形的，评标委员会有权不予认可。

8.4 所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

8.5 本招标文件所表述的时间均为北京时间。

9. 投标文件的组成及相关要求。

9.1 投标文件分为四部分：资格标文件、商务标文件、技术标文件、其他部分。资格标文件指投标人提交的能证明符合本项目资格条件的文件；商务标文件指投标人提交的证明其有中标后有能力履行合同的文件；技术标文件是能够证明投标人提供的货物及服务符合招标文件规定的文件，及完成本次采购项目所需的所有费用；其他部分是指投标人自行提供的认为必要的资料文件。

10. 本次招标，投标人应按第二部分投标人须知前附表及第七部分投标文件格式中有关规定提交资格标文件、商务标文件、技术标文件。

11. 投标人技术标文件应按照招标文件规定的顺序编制。为方便评审，投标文件中的各项表格必须按照招标文件内容要求制作。

12. 投标保证金：免收

13. 投标报价

13.1 投标人应在《开标一览表》中标明拟提供货物和服务的总价。请投标人认真测算所投全部货物（工程、服务）价款、验收、培训、税金、运输、售后服务以及其他有关的交付使用前所必需的所有费用，包括采购项目未考虑的但项目实施过程中必要的费用，及采购项目履行过程中所需的而招标文件中未列出的相关辅助材料和费用。投标报价应包括上述各项费用。一旦中标，合同签订后合同价格将不得变动。投标人应充分考虑合同履行期限内可能产生的物价变化、政策调整、市场经营风险等多种因素，**慎重报价**。报价应以人民币为结算货币，投标人只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，该报价应被视为已经包含了但并不限于各该项购买货物及其运送、安装、调试、验收、保险和相关服务等的费用和所需缴纳的所有价格、税费，并且报价价格应该被视为已经扣除所有同业折扣以及现金折扣。

13.2 投标人对投标报价若有说明应在《开标一览表》显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑，**采购人不接受可选择的投标方案和报价**，任何有选择的或可调整的投标方案和报价将被视为非响应性投标而被拒绝。

13.3 投标人应对招标文件内所要采购的全部内容进行报价，只投报其中部分内容者，其投标书将被拒绝。但如果招标文件要求分标段投标的，则投标人可以有选择地只投其中一个或几个标段，也可以投全部标段但各标段应分别计算填写单价和总价。

14. 本项目最低投标价等任何单项因素的最优不能作为中标的保证。

15. 投标内容填写说明

15.1 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，包括但不限于投标人须知前附表规定的内容，将可能导致投标被拒绝。

15.2 投标文件应严格按照招标文件规定的顺序编制并编制目录及页码，由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到是投标人自身的责任。

15.3 投标文件应严格按照招标文件第七部分的要求提交相关附件表格，并按规定的统一格式逐项填写。

15.4 开标一览表为在开标大会上唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

15.5 投标人应对招标文件中的技术性能逐项做出实质性响应，否则该投标将可能被拒绝。

15.6 投标人的产品质量及服务承诺书应按不低于招标文件中的服务要求标准做出响应。

15.7 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求，采购人保留对中标候选人所有投标资料的真实性进行核实（包括进行实地考察）的权利。

16. 投标文件的有效期

16.1 本项目投标文件的有效期详见投标人须知前附表，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

16.2 在特殊情况下，采购代理机构可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。同意延长有效期的投标人除按照采购代理机构要求修改投标文件有效期外，不能修改投

标文件的其他内容。

17. 投标文件的签署及其他规定，组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

17.1 投标人应按本须知前附表的规定提交投标文件。

17.2 投标文件制作要求见前附表。

17.3 电报、电传和传真投标文件一律不接受。

18. 为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的商务文件偏离表和其它偏离文件中(若本次招标文件中没有提供商务文件偏离表或其它偏离文件样本，投标人应当自制偏离表)，均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在商务文件偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。任何情况下，对于投标人没有在商务文件偏离表中明确、清楚地披露的事项，包括可能属于被投标人在商务文件偏离表中遗漏披露的事项，一旦在评审中被发现存在负偏离或被认定为属于负偏离，评委会将按照招标文件中有关规定进行处理。

(四) 投标文件的提交

19. 投标文件的密封及标记

19.1 网上上传的电子投标文件应使用数字证书认证并加密。

19.2 未按本章第 19.1 项要求加密和加写标记的投标文件，采购人不予接受。

20. 投标文件的提交

20.1 网上投标上传的电子投标文件应使用CA数字证书认证并加密，上传时必须得到电脑“上传成功”的确认，未按要求加密和CA数字证书认证的投标文件，将被视为无效投标文件，其投标文件将被拒绝，采购人不予受理。

20.2 电子投标文件提交的截止时间：见投标人须知前附表。在招标文件规定的投标文件提交截止时间之后上传的投标文件采购人或采购代理机构将拒绝接收。

20.3 投标人因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与新乡市公共资源交易中心联系，联系电话：0373-3079562。

注：投标文件须按照招标文件规定的投标文件提交截止时间前上传，在投标截止时间前采购代理机构收到的符合招标文件规定的投标文件少于三家（不含三家）的，采购代理机构或评标委员会有权宣布本次招标失败。

21. 投标文件的补充、修改和撤回

21.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已提交的投标文件，最终投标文件以投标截止时间前完成上传至新乡市公共资源交易中心电子交易系统最后一份投标文件为准。

21.2 投标截止时间之后，在投标有效期内，投标人不得撤回投标文件。

(五) 开标

22. 开标

22.1 代理采购机构按招标文件规定的时间、地点主持开标大会，采购人代表、及有关工作人员参加。

22.2 本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到现场参加开标会议，无需到达现场提交原件资料。投标人应当在投标截止时间前，登录中心门户网站--“智能开标大厅”，在线准时参加开标活动，并在规定时间内进行投标文件解密、答疑澄清等。各潜在投标人因加密电子投标文件未能成功上传，其投标将被拒绝。投标人需在开标截止时间后30分钟内完成解密，否则造成的一切后果由投标人自行负责。

22.3 代理机构工作人员进行二次解密，解密所有投标文件。

22.4 如网上招标系统故障或出现异常情况导致解密失败的，其投标将被拒绝。

22.5 开标时，采购代理机构将通过网上开标系统进行唱标，唱标内容包括投标人名称、投标价格，以及其他详细内容。

22.6 因加密电子投标文件未能成功上传或误传而导致的解密失败，投标将被拒绝。

22.7 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

（六）评标步骤和要求

23. 评标委员会

23.1 评标委员会由政府采购专家库中随机抽取的技术、经济专家4人和采购人代表1人组成，人数为五人（或以上）单数。评标工作将在依法产生的评标委员会内部独立进行，评标委员会负责审议合格投标人的投标文件。评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。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并说明理由，否则视为同意。

23.2 评标委员会负责具体的评标事务，并独立履行以下职责：

23.2.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

23.2.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

23.2.3 对投标文件进行比较和评价；

23.2.4 确定中标候选人名单；

23.2.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

23.3 评标委员会成员应当履行下列义务：

23.3.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

23.3.2 按照招标文件规定的评标办法和评标标准进行评标，对评审意见承担个人责任；评标委员会成员和评审工作有关人员不得干预或者影响正常评审工作，不得明示或者暗示其倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得接受投标人主动提出

的澄清和解释，不得征询采购人代表的倾向性意见，不得协商评分，不得记录、复制或带走任何评审资料。

23.3.3 评标结果汇总完成后，任何人不得修改评标结果，但经采购人或采购代理机构复核后发现分值汇总计算错误的、分项评分超出评分标准范围的、评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的、经评标委员会认定评分畸高、畸低的情形除外。出现上述除外情形的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；

23.3.4 对评标情况、评标过程以及投标人的商业秘密保密；

23.3.5 编写评标报告。

23.3.6 评标委员会要在采购项目招标失败时，出具招标文件是否存在不合理条款的论证意见，要协助采购人、采购代理机构、财政部门答复质疑或处理投诉事项；

23.3.7 参与政府采购活动的投标人对评审过程或者结果提出质疑的，采购人或采购代理机构可以组织原评标委员会协助处理质疑事项，并依据评标委员会出具的意见进行答复。质疑答复导致中标或成交结果改变的，采购人或采购代理机构应当将相关情况报财政部门备案。

24. 资格审查

24.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人应当依法对投标人的投标文件中的资格证明等内容进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

24.2 采购人应对进行资格审查的采购人代表出具明确的《授权函》。

24.3 资格审查后，合格投标人不足3家的，不得评标。

24.4 采购人对资格审查结果负责。

24.5 资格审查结果以及其他资格审查资料，应由审查人员签字后，转交评标委员会。

25. 评标委员会对通过资格审查投标人的投标文件进行符合性审查。

25.1 符合性审查：

依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。

投标文件内容是否齐全，格式是否按招标文件要求填写；

以上符合性审查中内容只要有一条不满足，则投标文件即为无效文件。

25.2 实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离（负偏离）或保留。

25.3 所谓重大负偏离是指投标人所投标的范围、数量和服务期限等明显不能满足招标文件的要求，纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响，重大负偏离的认定须经评标委员会三分之二以上同意。出现下述情况之一的评标委员会将视为重大负偏离或非实质上响

应，包括但不限于：

25.3.1 投标文件未按招标文件规定制作、签署、进行企业电子签章或个人电子签章的；

25.3.2 投标有效期不足的；

25.3.3 投标服务要求、服务期限等不满足招标文件中要求的；

25.3.4 未按照招标文件规定报价的；

25.3.5 不符合招标文件中有关分标段规定的。

25.3.6 投标人以他人名义投标\串通投标，以行贿手段牟取中标或以其他弄虚作假方式投标的，有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员为同一人；

(4) 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；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人使用同一台计算机编制投标文件或开标（报价）一览表的；

25.3.7 投标人投标报价超出项目采购预算金额或最高限价的；

25.3.8 投标人所提交的开标一览表出现两个报价的；

25.3.9 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

25.3.10 不符合招标文件中规定的其他实质性要求的。

25.4 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

25.5 审查中，对明显的文字和计算错误按下列原则处理：

25.5.1 投标文件中内容不一致的，以开标一览表为准；

25.5.2 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

25.6 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

25.7 被市场监督管理部门在国家企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单的不得参与本项目的政府采购活动；投标文件中应附查询网页，否则按无效投标处理。

26. 投标文件的澄清

26.1 评标委员会有权要求投标人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等内容作必要的澄清、说明或者补正，该要求应当采用书面形式，并由评标委员会全体人员签字。

26.2 投标人必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，该答复经法定代表人或授权委托人的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。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。投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，评标委员会可拒绝该投标。

26.3 如评标委员会认为某个投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。若已要求，而在规定时间内该投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.4 并非每个投标人都将被要求做出澄清和答复。

27. 对投标文件的详细评审

27.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较；评审应严格按照招标文件的要求和条件进行；具体评审原则、方法详见招标文件第六部分“评标程序和评标办法”。

27.2 评标严格按照招标文件规定和评标原则、方法进行，投标人可对擅自改变本招标文件中所公布的规则、评标原则、方法的行为进行质疑或投诉。

28. 确定中标人

评标委员会将根据评标办法之要求确定1-3名中标候选人。采购人在收到评标报告后5个工作日内，应在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未确定中标人且不提出异议的，视为确定排名第一的中标候选人为中标人。中标结果将在中标人确定后，在河南省政府采购网、新乡市政府采购网、新乡市公共资源交易中心网等媒体上进行公告。

29. 评标过程保密

29.1 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29.2 在评标期间，投标人企图影响采购代理机构或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

30. 招标采购中出现下列情形之一的，应予废标：

30.1 对招标文件作实质上响应的投标人不足三家的；

30.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

30.3 投标人的报价均超出采购预算金额或最高限价，采购人不能支付的。

31. 因重大变故采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已经获取招标文件、资格预审文件或者被邀请的潜在投标人，并将项目实施情况和

采购任务取消原因报告本级财政部门。

(七) 签订合同

32. 中标通知

32.1 在公告中标结果的同时，采购代理机构将向中标人签发中标（成交）通知书，并向中标人发放。中标（成交）通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。中标（成交）通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

32.2 中标（成交）通知书、招标文件、投标文件、质疑（澄清）均是合同的重要组成部分。

33. 履约保证金：免收

34. 签订合同

34.1 采购人应当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。

34.2 中标人未按照规定的时间、地点与采购人签订中标合同的，给采购人和采购代理机构造成损失的，投标人还应承担赔偿责任。

34.3 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与采购人签订合同，中标人不得再与采购人签订背离合同实质性内容的其它协议或声明。

34.4 采购人如需追加与合同标的相同的内容，须经设区的市，自治州以上的人民政府采购监督部门的批准，在不改变合同其他条款的前提下，中标人可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。

34.5 投标人一旦中标及签订合同后不得对采购项目转标段、分标段，亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让，否则将被视为严重违约。

(八) 处罚、询问和质疑

35、询问和质疑

35.1 投标人对采购事项有疑问，可以按照《政府采购法》的相关规定向采购人机构提出询问。提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

35.2 若投标人认为其投标未获公平评审或采购文件、采购过程和中标或者成交结果使自己的合法权益受到损害，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或招标文件公告期限届满之日。
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。
- (3) 对中标、成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

35.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提起质疑的日期。

35.4 质疑事项按照有关法律、法规和规章规定及招标文件要求属于保密或者处于保密阶段的事项，投标人必须提供正常的信息来源或有效证据，投标人不能提供或者拒绝提供合法的信息来源或有效证据的采购人或采购代理机构将不予接收；

质疑函应提供充足有效的相关证明材料；如果涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件；

质疑材料中有外文资料的，应一并附上中文译本，并以中文译本为准。

35.5 投标人质疑实行实名制并须在质疑书上署名。投标人不得进行虚假、恶意质疑，不得以质疑为手段获取不当得利、实现非法目的。

35.6 供应商可以委托代理人进行质疑和投诉。代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。授权委托书应当由委托人签字并加盖单位公章。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

35.7 质疑书提交方式。投标人或者其委托代理人应当当面提交质疑书及相关证明材料。提交质疑书时，投标人应同时提交本人身份证，委托他人代理质疑事宜的，还应提交被委托人的身份证。

35.8 投标人不得虚假质疑和恶意质疑，并对质疑内容的真实性承担责任。投标人或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出异议或投诉，阻碍招投标活动正常进行的，属于严重不良行为，财政部门将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

35.9 采购人或采购代理机构将在收到符合上述条件的书面质疑后7个工作日内审查质疑事项，采购人做出答复或相关处理决定，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关供应商。

35.10 依法提出质疑的投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意、以及采购人或采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门投诉。

（九）保密和披露

36. 采购代理机构有权将投标人提供的所有资料依法向有关政府监督部门或有权参与评审工作的有关人员披露。

37. 在下列情形下：当发布中标公告和其它公告时，当国家机关调查、审查、审计时，以及其他符合法律规定的情形下，无须事先征求投标人/中标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人/中标人、采购内容的有关信息以及补充条款等。对任何已经公布过的内容或与之内容相

同的资料，以及投标人/中标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

38. 投标人之间不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

39. 投标人不得向采购人、评标委员会成员、采购代理机构进行商业贿赂或者采取其他不正当手段谋取中标。即使在签订合同后，如果有证据表明投标人有此行为的将按照《政府采购法》有关规定处理。

40. 招标文件和有关法律法规要求不一致的，以有关法律法规为准。

(十) 免责条款

41. 由于网络和电子化系统原因对招标（采购）活动造成的影响公共资源交易中心将不承担任何责任。

第四部分 合同条款及格式

此合同仅供参考，具体合同中标后双方协商决定 合同书（样本）

甲方（采购人全称）：

乙方（中标投标人全称）：

乙方持招标人签发的中标/成交通知书，根据招标文件、供方的投标/报价等文件[项目编号：]

，按照《政府采购法》、《民法典》等有关法律、法规，甲乙双方经协商一致，达成以下合同条款：

一、本合同名称：

二、服务地点：

三、甲方权利及义务：

1. 按合同约定向乙方支付物业管理服务费。
2. 采购人免费提供物业管理办公用房及安保值班室各一间，产权归采购人所有。并保障保安，保洁服务用水、用电等必要条件。
3. 对乙方要求的服务质量不达标时应及时监督检查，发现质量问题及时要求乙方返工，直至达到质量标准。
4. 要求乙方及有关人员遵守相关制度，共同维护环境卫生，爱护公共设施。
5. 积极采纳乙方在服务方面的合理化建议。
6. 甲方应提前三天以书面形式通知乙方进驻现场。

四、乙方权利及义务：

1. 乙方收到甲方进驻现场的书面通知后，要积极做好准备，准时进驻现场。
2. 乙方服务人员在工作服务区域内，业务上受乙方和甲方双重领导。
3. 认真完成标段规定的作业项目和标准，确保服务质量，达到甲方满意。
4. 乙方人员遵守甲方各项内部规章制度，乙方不得在甲方服务区域内未经甲方同意擅自承揽业务。乙方员工在工作期间不得随意离开工作岗位，若乙方负责人不在作业现场，乙方临时负责人应接受甲方主管负责人的监督指导，并按甲方的工作标准进行检查。
6. 乙方派驻一名项目经理，负责管理物业人员及日常工作安排。
7. 乙方员工在工作期间发生工伤事故，由乙方承担责任。
8. 由于乙方在日常工作中给甲方造成损失，乙方应承担赔偿责任。
9. 乙方作业人员须经专业培训和具有专业知识人员承担。
10. 乙方作业应遵守甲方规定的时间要求，如有变更，双方协商解决。
11. 乙方在作业中应严格要求工作人员，做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方的物品。要加强管理，

注意节水节电。

12. 乙方为保证保洁质量，须根据不同材质，采用相适应的清洁原料和操作方法。

13. 乙方负责提供卫生保洁所需的各种机械、设备、工具、材料、药剂等各种用品。

五、管理目标：

1、全年不发生重大安全责任事故。

2、人员配备按甲方要求提供培训考核合格、服务装备齐全、年龄符合的人员。

3、服务提升按“整洁、有序、无隐患”的整体服务要求，增强服务意识，提升服务能力。

4、有效完成甲方交办的和职责有关的临时性工作任务。

5、执行有效的管理机制，如：签到表、考核表等。

六、服务期限： 年 月 日— 年 月 日

七、本合同中标价价为人民币（大写）： /月（小写：¥ 元/月）。

八、付款程序、方式及期限：

1、乙方开具以甲方单位名称为抬头的发票。

2、付款方式：自合同签订之日起，每季度的最后一个月 15 日前支付合同价款的 20%，年度考核合格后支付剩余合同款的 20%，验收合格后且财政拨款到采购当事人账户之日起 3-5 日内，付款给供应商。

九、违约责任：

如乙方提供的服务不符合甲方工作标准和岗位责任要求，乙方应承担相应的违约责任。

十、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决，如协商不成的，任何一方均可向签订合同地人民法院提起诉讼。

十一、本合同未尽事宜，甲乙双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

十二、合同生效及其它

本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。本合同一式三份，甲方二份，乙方一份。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

地址：

地址：

法定代表人或委托

法定代表人或委托

代理人（签字）：

代理人（签字）：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签约时间： 年 月 日

签约地址：

注：本合同为参考文本，以甲乙双方签订的最终合同为准

第五章 招标项目采购需求

一、项目名称：辉县市机关事务中心综合服务中心物业服务管理项目（一标段二次）

二、服务地点：采购人指定地点

三、服务期限：合同签订之日起一年内

四、采购内容：

一标段：综合执法中心(太行大道和学院路交叉口西北角)、城建综合服务中心(太行大道西段路南)、文化苑(太行大道东段)服务管理

五、付款方式：自合同签订之日起，每季度的最后一个月 15 日前支付合同款的 20%，年度考核合格后支付剩余合同款的 20%，验收合格后且财政拨款到采购当事人账户之日起 3-5 日内，付款给供应商。

六、服务管理用房：采购人免费提供物业管理办公用房及安保值班室各一间，产权归采购人所有。

七、管理服务质量目标

7.1 物业服务

年度物业管理服务整体考核满意度达到 90%以上。

八、基本要求

8.1 管理机构与人力资源配置要求

8.1.1 物业管理企业应根据办公楼的具体情况和合同约定，设置相适应的办公楼物业管理服务机构，配备管理人员和服务设施。

8.1.2 管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待顾客主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

8.1.3 管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。

8.1.4 管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

8.1.5 管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

8.2 管理服务要求

8.2.1 办公楼物业管理服务机构的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

8.2.2 办公楼物业管理服务机构应从实际出发，根据《公共机构建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

8.2.3 办公楼物业管理服务机构应为办公楼提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护办公楼的人员、财产和建筑物的安全。

8.2.4 办公楼物业管理服务机构应按时完成规定的环境保洁服务,为顾客提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

8.2.5 办公楼物业管理服务机构应对办公楼物业管理范围内的绿化区域和室内绿化进行养护服务,保持办公楼整体的景观效果。

8.2.6 办公楼物业管理服务机构应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案,并组织实施培训、演习、评价和改进,事发时按规定途径及时报告顾客、物业管理企业和有关部门,并采取相应措施。

8.3 会议服务

8.3.1 会务人员要求

派驻现场的会议服务、接待人员要求身高1.62米以上,年龄在27岁以下,容貌端正,身体健康,正规服务学校毕业或在星级酒店有过从业经历。具备相关的礼仪知识,服务得体大方,礼貌热情,气质高雅,普通话标准流利。

8.3.2 会务人员服装要求

会议服务员要统一着装、保证制服干净,整洁无污,无皱,皮鞋光亮,袜子无破损。

九、顾客服务

9.1 接待服务

9.1.1 接待原则

顾客接待应遵循“公开办事制度、公开办事纪律、公开服务项目、公开收费项目和标准”的原则。顾客接待人员应热情回答顾客咨询,确保100%答复率。

9.1.2 大堂服务

服务人员应注意维护大堂的整洁、有序和安全,向顾客提供关于周边交通、景点和办公楼内部各服务功能的咨询。

9.1.4 报修接待服务

当遇到报修时,应及时受理,并在规定的时间内到场,小修项目宜当天完成(预约除外)。

9.2 信报服务

正确分理信件,认真登记报刊杂志和挂号信,正确处理特殊邮件(如退信等)。

9.3 通讯设施安装服务

9.3.1 确保收到顾客需求信息后一个工作日内,联系好专业服务单位为顾客申请通讯设施的安装。

9.3.2 确保内线电话在收到顾客需求信息之后一个工作日内开通。

9.3.3 收到专业服务单位通知后,及时安排工程部门进行施工,并确保一个工作日内开通。

9.4 维修资金管理服务

需要时,建立办公楼维修资金管理制度,对办公楼维修资金进行账务管理,运作规范,账目清晰。

9.5 投诉处理

9.5.1 顾客投诉应分下列情况处理：

办公楼物业管理服务机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。办公楼物业管理服务机构与投诉者无法协商解决的，应上报物业管理企业或上级主管部门处理；办公楼物业管理服务机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日；

顾客直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门做好相应工作；

向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理；

涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。

9.5.2 受理、处置顾客投诉应保持记录。

9.6 延伸管理服务

办公楼物业管理服务机构应根据顾客的需求，开展力所能及的延伸服务。

十、房屋、设施设备运行与维护服务

10.1 房屋维护管理

10.1.1 房屋的维修养护应：

建立健全房屋档案，检查、督促办公楼顾客正确使用房屋，指导顾客遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；

对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全；

根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况；

需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修。

建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修率 98%以上，维修合格率 100%以上。

10.1.2 房屋结构检查

应根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮；

10.1.3 巡检

每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向房屋产权人报告，根据房屋产权人的委托，安排专项修理。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

10.2 设备设施运行与维护服务

10.2.1 总体要求

建立健全各项目设备档案。

定期检修养护，运行养护记录完备。

设备整洁，标示明显，状态良好，设备合格率达到 100%。

机房、设备间及设备，地面，墙壁等无积尘、水渍、油渍。

10.2.2 变配电系统

制定临时用电管理措施；

限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知顾客。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施；

按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；

按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录；

高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；

高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；

变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；

低压配电柜运行正常，各类表计显示正常；

功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；

变（配）电系统联络自切正常。

10.2.3 应急供电系统

定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；

定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。

10.2.4 网络通讯设备

配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；

光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全；

插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

10.2.5 安全防范系统

10.2.5.1 中央监控系统

摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；

画面分割器工作正常、整洁；

录入设备工作正常、整洁；

监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；

矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；

监控的录入资料应至少保持 7 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

10.2.5.2 巡更系统

工作站工作正常、整洁；

巡更器具工作正常；

巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

10.2.5.3 对讲系统

基站线路无损、工作正常、整洁；

天线安装牢固、工作正常。

10.2.6 消防报警与灭火系统

应对各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常：

火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；

每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；

当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯；

操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示；

火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；

报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号；

故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位；

火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号；

电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；

火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常；

火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态；

火灾确认后，发出控制信号，将着火层的防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态；

消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接受其反馈信号并显示其状态；

火灾确认后，应当释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；

数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；

末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；

中央联动装置工作正常、显示正确；

消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置应每年检测一次；

消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；

消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；

消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

10.2.7 升降设备系统

保证办公楼电梯 24 小时运行，电梯运行平稳，乘座舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；

电梯应经有资质的检测机构检验合格，应与电梯安装方签订维修保养协议进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；

应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录；

电梯发生一般故障，一小时内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理人员应及时处理，专业维修人员应在 30 分钟内达到现场进行抢修。

10.2.8 给排水系统

应定期对给排水系统进行维护、润滑；

每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求；

用户末端的水压及流量满足使用要求；

每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆；

定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；

如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内各用户。

10.2.9 空调系统

对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行；

定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；

定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；

定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；

定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；

能量计费系统处于完好状态；

定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；

定期安排对新风量、排风量的测定；

应考虑定期安排对空气品质的测定；

定期安排对风管系统的清洗。

10.2.10 公共照明系统

公共照明系统应定期检查维护：

每天一次巡检，路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；

每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率；

每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

10.2.11 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；

每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决；保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；

每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好；

主楼侧翼平台的所有避雷设施完好：

- 接地电阻： $\leq 4\Omega$ 。
- 弱电设备接地电阻： $\leq 1\Omega$ 。

10.3 设施设备日常维修服务

设施设备维修及时率达到 99%，维修合格率达到 100%。

共用部位日常服务的服务要求（见表 1）。

表 1 共用部位分部位日常保养、维修服务要求

序号	部 位	日常保养、维修服务要求
1	自动门、推拉窗	玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。
2	楼内墙面	墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

3	屋顶、管道、排水沟	屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通：发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。
4	道路、广场、车位	保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。
5	安全、引导标志	大堂应有办公楼示意图、单元标牌及司牌；楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌；危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。
6	卫生间、茶水间	保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。
7	电梯厅	保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏立即修复。
8	避难层、平台	保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞，发现损坏立即修复。
9	绿地、花台	龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整。

10.4 标识管理

10.4.1 办公区域、公共区域内应设指示性标识（包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、问询处、男女卫生间、消防用品、废弃物存放点标识等）。

10.4.2 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。

10.4.3 应考虑主要道路及停车场设施交通标识，主要路口设路标。

10.4.4 配置并在适当使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

10.4.5 标识的图形符号应符合 GB/T 10001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》标准的要求。消防与安全标识应符合 GB2894《安全标志》、GB 13495《消防安全标志》的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

十一、秩序维护与安全服务

11.1 基本要求

实行 24 小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。

火灾、刑事案件等重大事件发生率为零，其他事件发生率控制在 1% 以内，处理及时率达到 100%。有重大活动、接待或会议时，须按上级主管部门要求增加相应的安全保卫人员。

11.2 人员要求

保安人员要求身高 1.70 米以上，年龄在 30 岁以下，五官端正，体形标准，身体健康，有议定保安服务工作经验（复原军人优先）。

11.3 公共秩序维护

11.3.1 门卫

主出入口应安排 24 小时值岗；

对外来人员（施工、送货、办事等）实行进出管理；对来访客人用语规范，必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；

对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入。

11.3.2 巡视

明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 3 小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止；

巡视应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡视；

收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施；

巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

11.3.3 监控

办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

监控的录入资料应至少保持 7 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

11.3.4 停车管理

根据办公楼的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；

保安人员应对进出办公楼的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；非机动车应定点停放。

11.3.5 突发公共事件处置

依照《新乡市突发公共事件总体应急预案》的要求：

制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习；

当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

11.4 安全管理

11.4.1 消防管理

应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理。

11.4.2 安全生产及灾害预防

建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇大风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：

对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。

十二、环境保洁服务

12.1 基本要求

建立健全环境卫生管理制度并认真落实。

保洁工作要满足政府办公环境和外来人流大的特点。

12.2 材质清洁要求

根据办公楼地面、镜面和墙面的材质，给出了不同材质的清洁要求（见表 2）。

表 2 主要材质清洁质量要求

大类	材质	质量要求
硬地面	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
	水磨石	表面光亮、无污迹。
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。
	PVC 板	光亮、无污迹。
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹。
软地面	地毯	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
软地面	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹。

	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	铝合金	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
	墙纸	无斑点、无污渍。
	高密度板(复合板)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍。
	涂料	无灰尘、无污渍
	金箔面	光亮、无灰尘、无污渍。

12.3 部位清洁要求

办公楼不同部位的环境卫生服务要求（见表 3）。

表 3 环境卫生服务要求

项目	服 务 要 求
走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒。
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。
天花板、风口、公共灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积。
服务功能性用房（如会议室、休息室、茶水间）	保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。
公共卫生间	坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无杂物。

	无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。
垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。自动扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘、无污迹橡胶扶手保持色泽均一，无灰尘、无污渍、定时消毒，玻璃、不锈钢外壳按表 3 相关条款的规定。
广场、停车场、绿地、花台、明沟	广场地面干净。明沟无杂物，无积水。外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味。办公楼各进出口台阶地面、地垫按表 3 相关条款的规定。绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。
设备机房、管道	无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。
垃圾箱房	箱房封闭式专人管理，箱房循环保洁；整洁、干净、无异味，灭害措施完善。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。
烟灰缸、垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹、烟缸内烟蒂不多于三支。
消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，安排灭蟑螂、老鼠。
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。
外幕墙	按表 2 相关要求。

十三、绿化摆放与养护服务

13.1 绿化摆放

室内绿化应根据顾客的需要摆放，室内绿化应做到正常养护，及时更换，保持鲜艳。室内绿化摆放要求（见表 4）。

表 4 室内绿化摆放分项养护要求

项目	服务要求
修剪、更换	安排室内绿化修剪与鲜花摆放。
绿化外观	叶片光泽、花朵鲜艳。土壤表层无杂物、无枯叶。整体造型应所选品种的观赏效果一致。叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。
摆放	根据顾客需要或合同约定在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
选种	光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便。
其他	室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应及时更换。

13.2 绿化养护

室外绿化养护要求（见表 5）。

表 5 室外绿化养护分项养护要求

项目	服务要求
总要求	一级绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。
修剪	年普修 8 遍以上，草屑即时清，切边整理 3 次以上，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高度不应超过 9cm。树冠完整美观，分枝点合适，枝条粗壮，无枯枝死权；主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪科学合理；内膛不乱，通风透光。树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀，45 度剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。草坪修剪不能超过 5 cm、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。
灌溉	常年保持有效供水，草地充分生长，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。
中耕除草、松土	年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
施肥	按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。土壤理化性状：PH 值 6. 0-7. 5，Ec 值 (mS. cm ⁻¹) 0. 5-1. 5。
病虫害防治	预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。
扶正、加固	按规范做好综合防护措施，及时扶正加固。

其它	绿草如茵，绿期在 250 以上，斑秃黄萎<5%。无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。无积水，无干旱。
----	---

十四、会议服务

14.1 会议服务管理

14.1.1 加强会务管理服务人员的法制教育和保密教育；严格执行《保密法》的规定。

14.1.2 根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议车辆及人员引导、会务安全保障保密工作。

14.1.3 根据会议通知时间，提前 3 小时对会议室的照明、空调、卫生、音响设备进行全面检查，会议期间安排维修、保洁、保安机动人员待命处理应急事件。

14.1.4 有重要领导参加的会议要提前 24 小时进行特别安全巡查控制，清除一切可疑物体或不明物体，彻底消除不安全隐患。

14.1.5 服务工作要细致周到，服务中做到“三轻”（走路轻、讲话轻、动作轻）；

14.1.6 会务组负责人必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事件；

14.1.7 会议结束后 10 分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位，关闭空调、灯、门窗等；

14.2 会议服务标准

14.2.1 会场布置符合主办方要求；

会场布置要整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合规范；

14.2.2 茶杯清洗、消毒药符合卫生防疫规范标准和要求；按规定做好杯具、毛巾的清洗消毒工作，会议室公用杯具设专人定期负责清洗；

保持室内整洁，清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印；

14.2.3 保证设备正常运行使用

14.2.4 按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议按主办方要求提供相关礼仪性服务。

14.3 言行规范，注意仪容仪表。头发梳理匀贴，面部、手部清洁干净，不染发，化淡妆，手上饰物只可带手表；

14.4 会议服务

14.4.1 会前准备

被确定会议服务的员工，提前一天了解并再次确认会议订单的内容；

会议服务人员提前一小时到达会场打开回忆是大门，摆放好会议指示牌；

按订单要求准备好茶杯与饮用水等；

根据主办方要求将签到牌摆放在制定位置；

调节会场灯光和室内空调温度；

检查会场的话筒音响、电梯是否运行正常；

站立门厅，面带微笑，迎接参会人员。

14.4.2 会中服务

在不打搅开会的情况下，添加茶水，每10—15分钟认真斟水一次或按要求续水；

斟水时，杯子应端离桌面，往杯内注水以八分满为宜；注意不要发出碰撞声；

无服务任务时，应站立于不影响开会的位置；

如会议总监休息，应立即整理会场，力求恢复到开会前的状态；

会议中出现设备故障时，应立即安排维修人员抢修。

14.4.3 会后工作

会议结束后站立门厅送参会人员；

会场清理回收后，重复使用的会议物品要清点数量并记录，清洁桌椅、地面等，将座牌、桌椅等归位。

14.5 会议服务检查制度

14.5.1 一般小型会议由会议服务人员自查，对照会议要求，落实服务细节。物业服务机构会场管理员全面检查，协调服务环节，跟踪主办方的服务要求，落实服务细节。机关事务中心对会场布置，设备情况，服务程序包括人员进行抽查。

14.5.3 对各项检查作好记录，实时传递，以便及时改进，提供高效、快速的会议服务。

十五、检验方法

15.1 自主检查

从事物业管理服务每一位员工均应对所提供的服务实施自主检查，遇质量异常或者顾客直接投诉时，应及时纠正，如系重大或特殊异常应立即报告主管人员。

15.1.2 办公楼物业管理服务机构自查

办公楼物业管理服务机构自主检查的主要方式：常规例行检查、夜间巡查、全面自查。

15.2 特种设备安全监察

应参照《特种设备安全监察条例》规定的要求实施。

15.3 顾客满意

对各入驻机构和工作人员进行意见征询，征询项目包括：顾客服务、房屋和设施设备运行维护服务、办公楼秩序维护和安全服务、环境保洁服务、绿化摆放养护服务等方面。还可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、顾客联系函、顾客满意度测评等多种形式，与顾客保持联系，征求顾客意见。意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

十六、其他要求

(一) 参与投标供应商所用人员必须按照中华人民共和国《劳动法》的规定执行，如遇到工资纠

纷问题由参与投标供应商自行解决。

(二) 本次采购不接受联合报价及分包、转包。

第六部分 评审程序和评标办法

(一) 评标原则

1、按照“公平、公正”的原则对待所有投标人。

2、按照招标文件的相关规定进行评标、定标。

(二) 资格审查:

开标结束后，依据法律法规和招标文件的规定，由采购人委托授权代表对投标人的投标文件中的资格证明等内容进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

序号	资格审查资料	资格审查要求
1	授权委托书	符合招标文件“第七部分”资格标文件内容要求
2	有效的营业执照副本或事业单位法人证书或其他有效登记证书扫描件	符合招标文件“第七部分”资格标文件内容要求
3	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	提供承诺书、格式自拟
4	信用记录查询截图	按照招标文件“第七部分”资格标文件内容要求，核实、查询信用记录情况
5	中小企业声明函（或残疾人企业声明函或监狱企业证明材料）	符合招标文件“第七部分”资格标文件内容要求

以上资料应在投标文件“资格标文件部分”中按要求提交，否则将认定为不合格。只有通过资格审查的合格投标人才能进入下一步评标程序。

(三) 评标办法

1. 本项目采用综合评分法，总分为 100 分。综合评分法，是指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投标人为中标候选人的评标方法。

2. 评标委员会应当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估，综合比较与评价。

3. 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将评标总得分按由高到低的顺序进行排列，并依此顺序推荐 1-3 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，按技术部分得分顺序排列。

(四) 评标程序

1、符合性审查

评标委员会依据招标文件规定，对合格投标人投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查。有一项不符合评审标准的，按无效投标处理。

序号	评审内容	评审标准
1	投标函	符合“第七部分”内容要求
2	采购项目承诺书	符合“第七部分”内容要求
3	反商业贿赂承诺书	符合“第七部分”内容要求
4	辉县市政府采购供应商信用承诺书	符合“第七部分”内容要求
5	服务承诺	符合“第七部分”内容要求
6	开标一览表	符合“第七部分”内容要求
7	其他材料	符合招标文件要求

对通过符合性审查的投标文件才能进行详细评审。

2、评标细则

序号	评分内容	分值	评分标准
1	价格部分	15 分	<p>1、价格分采用低价优先法计算，即通过资格性和符合性审查且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格得分为满分 15 分。</p> <p>2、其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×15</p> <p>注：（1）价格分计算保留小数点后两位。</p> <p>（2）为了促进中小企业发展，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条和财库[2020]46 号的规定，本项目属于专门面对中小微企业采购，不执行价格扣除或者价格分加分。</p> <p>（3）残疾人福利性单位及监狱企业视同为小型、微型企业。</p>
2	技术部分	39 分	<p>1、项目物业管理服务的整体设想和计划（0-5 分）</p> <p>（1）内容全面、详尽、合理得 5 分；</p> <p>（2）内容较全面、较详尽、较合理得 3 分；</p> <p>（3）内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分；</p> <p>（4）未提供不得分。</p> <p>2、项目物业管理服务的组织机构和人员配备标准、项目服务标准（0-5 分）</p> <p>（1）内容全面、详尽、合理得 5 分；</p> <p>（2）内容较全面、较详尽、较合理得 3 分；</p>

		<p>(3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分； (4) 未提供不得分。</p> <p>3、项目物业管理服务的各项规章制度以及激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制（0-5 分）</p> <p>(1) 内容全面、详尽、合理得 5 分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得 3 分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分； (4) 未提供不得分。</p> <p>4、服务方案（0-5 分）</p> <p>根据供应商承诺提供优质的服务工作，评标委员会根据投标单位所附服务承诺横向对比打分。</p> <p>(1) 内容全面、详尽、合理得 5 分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得 3 分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分； (4) 未提供不得分。</p> <p>5、突发事件（包括地震、灾难性天气、火灾、水灾、停水、停电等突发事件）发生时的应急预案（0-5 分）</p> <p>(1) 内容全面、详尽、合理得 5 分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得 3 分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分； (4) 未提供不得分。</p> <p>6、依据响应文件编制的规范性、完整性进行评分（包含响应文件编写清晰整洁，目录、章节、页码清楚，查阅方便，要求提供资料完备清晰等），由评标委员会评分（0-5 分）。</p> <p>(1) 内容全面、详尽、合理得 5 分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得 3 分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分； (4) 未提供不得分。</p> <p>7、工作档案建立与台账管理的设立（0-5 分）</p> <p>工作档案建立和台账管理的设立，在工作中形成的资料要建立档案，分类专人管理，以备检查。</p> <p>(1) 内容全面、详尽、合理得 5 分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得 3 分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得 1 分；</p>
--	--	---

			(4) 未提供不得分。 8、其他优惠，评标委员会根据供应商做出的优惠及承诺打分(0—4分)。 (1) 内容全面、详尽、合理得4分； (2) 内容较全面、较详尽、较合理得2分； (3) 内容基本全面、基本详尽、基本合理得1分； (4) 未提供不得分。
3	商务部分	46分	(一) 业绩情况 (18分) 2022年1月1日以来企业承接过的类似项目业绩，每一份得9分，本项最多得18分。（附中标通知书和合同原件扫描件，时间以合同签订日为准。扫描件清晰可见，否则不得分。） (二) 人员配备 (28分) 1、有物业管理项目经理岗位证书的，每个得10分，本项最高得10分。（附证书、劳务合同原件扫描件，扫描件清晰可见，否则不得分。） 2、从业人员中具有有效的电工作业证、保安员证、消防员证，齐全得18分，缺一项扣6分。（附证书、劳务合同原件扫描件，扫描件清晰可见，否则不得分。）

备注：

- 1、投标人务必注意：与评标办法规定有关的投标资料、证书、证件等，投标人应在投标文件中按要求提供。
- 2、技术部分某一处技术参数存在细微负偏差或重大负偏差的认定，均由评标委员会一致认定，如评标委员会在技术部分某一处技术参数存在细微负偏差或重大负偏差的认定上出现意见分歧，由评标委员会进行表决，以少数服从多数原则确定，并作记录。

第七部分 投标文件格式

(项目名称、标段)

投 标 文 件

项目编号:

投标人: _____(电子签章)

法定代表人: _____(电子签章)

目 录

第一部分 资格标文件

- 一、授权委托书
- 二、有效的营业执照副本或事业单位法人证书或其他有效登记证书扫描件
- 三、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺书
- 四、信用记录查询截图
- 五、中小企业声明函（或残疾人企业声明函或监狱企业证明材料）

第二部分 商务标文件

- 一、投标函
- 二、采购项目承诺书
- 三、反商业贿赂承诺书
- 四、辉县市政府采购供应商信用承诺书
- 五、服务承诺

第三部分 技术标文件

- 一、开标一览表
- 二、技术标方案

第四部分 其他部分（投标人认为需要提供的其他资料）

第一部分 资格标文件

一、授权委托书

致：（采购人）

唯一授权委托人姓名：_____ 性别：_____ 出生日期：____年____月____日

兹委托上述授权委托人代表我（我单位）参加本项目招投标事宜并授权其全权办理以下事宜：

1. 参加投标活动；
2. 出席开标会议，提交投标文件，答复评委会的质询，向评委会出示有关证明资料；
3. 签订与中标事宜有关的合同；
4. 负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理；

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我均予以承认，受托人无转委托权。

附件：1. 法定代表人身份证件扫描件（正、反两面）

2. 授权委托人身份证件扫描件（正、反两面）

投标人：_____ (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

特别提示：

如投标人委托本单位法定代表人参加投标活动的，也必须提供授权委托书，否则，将不能通过符合性检查。

二、有效的营业执照副本或事业单位法人证书或其他有效登记证书 扫描件

附：有效的营业执照副本或事业单位法人证书或其他有效登记证书扫描件。

三、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的承诺书

格式自拟

投标人： _____(电子签章)

日期： _____年 _____月 _____日

四、信用记录查询截图

1、投标人提供本项目投标截止日期前未被“全国法院失信被执行人名单信息公布和查询系统”

网站列入失信被执行人名单的网页查询下载截图；

2、投标人提供本项目投标截止日期前未被“信用中国”网站列入重大税收违法失信主体名单的

网页查询下载截图；

3、投标人提供本项目投标截止日期前未被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信

行为记录名单的网页查询下载截图。

【信用信息查询渠道：全国法院失信被执行人名单信息公布和查询系统(<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)、 “信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】

投 标 人：_____

日 期：____年____月____日

五、中小企业声明函（或残疾人企业声明函或监狱企业证明材料）

说明：中小企业声明函、残疾人企业声明函、监狱企业证明材料至少提供一项。

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，本公司参加（单位名称）的（项目名称、标段）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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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；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）；

3.

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。

投 标 人：_____ (电子签章)

日 期：_____年_____月_____日

备注：

- 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、本项目所属行业属于物业管理。

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投 标 人：_____ (电子签章)

日 期：_____年____月____日

注：投标人非残疾人福利性单位的，可以不填或不附此函。

监狱企业证明材料

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扫描件

投 标 人: _____ (电子签章)

日 期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

注: 投标人非监狱企业单位的, 可以不填或不附此函。

第二部分 商务标文件

一、投标函

致：（采购人）

我方愿参加贵方组织的(项目名称、标段)_____ (项目编号)_____ 投标活动，并对此项目进行投标。我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内（日历日）遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均对我方具有约束力。

2. 我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 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；
- (6) 没有发生重大经济纠纷、经济犯罪和走私犯罪记录；

3. 我方是在法律、财务和运作上独立的投标人，我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为该项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

4. 我方承诺提供的全部投标文件，内容一致，均为我方真实意思表达。

5. 我方按招标文件要求提供和交付本次采购项目货物和服务的投标总报价以《开标一览表》中的投标总价为准。

6. 我方承诺完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中予以明确特别说明。

7. 如果我们的投标文件被接受，我们将严格履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同的义务。

8. 我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标。

9. 我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

10. 我方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

11. 我方在投标之前已经与贵方或采购人进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

12. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____ 投标人代表联系电话：_____

投标人：_____ (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：_____年_____月_____日

二、采购项目承诺书

致：（采购人）

本承诺书作为我方参加政府采购项目投标文件不可分割的一部分。我方参加本次投标特郑重做出如下承诺：

- 1、我公司愿意按照招标文件的一切要求，提供包括完成该项工作所需的人工、材料、机械、管理、维护、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。
- 2、如果我方投标文件被接受，我将严格履行招标文件中规定的每一项要求，严格履行合同的责任和义务，保证按期、按质履行合同，完成全部工作。
- 3、我公司愿意提供采购人在招标文件中要求的所有资料，也同意向贵方提供贵方可能另外要求的与其招标有关的任何证据或资料。
- 4、我公司承诺投标文件在开标后的全过程中保持有效，不作任何更改和变动。我公司同意中标后若不履行招标文件的内容要求和各项承诺及义务的即被视为违约，其中标资格将被取消。
- 5、我方已详细阅读了本招标文件，保证可以完全响应招标文件中所有商务、技术要求，并理解你方对我方进行资格审查的权利，如在资格审查中发现我方存在有违规行为愿承担相应法律责任。
- 6、如确定我方为本项目的中标人，在公示期内或领取中标（成交）通知书后，我方无正当理由（如自身报价失误、无法组织工作、资金不到位、帐户无法正常使用等）放弃中标人资格，我方愿接受财政部门做出的相应处罚；
- 7、保证不将我方的有关资格、资质证书转借他人投标，不与他人进行串标、围标，不将本项目进行转包或分包。

投标人：_____（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：_____年_____月_____日

三、反商业贿赂承诺书

我方承诺：

在招标活动中，我方保证做到：

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。

投标人：_____ (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日 期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

四、辉县市政府采购供应商信用承诺书

市场主体名称：

证件类型：统一社会信用代码

证件号码：

行政区划代码：

主管部门：

承诺内容：

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，本单位自愿做出以下承诺：

一、本单位严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。

二、本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责。

三、本单位不与其他政府采购当事人相互串通损害国家利益、社会公共利益和其他当事人的合法权益；不以任何手段排斥其他供应商参与竞争；不以向其他政府采购当事人行贿或者采取其他不正当手段谋取中标或者成交。

四、本单位开标后不擅自撤销投标，对招标文件的相关内容不再进行质疑；投标文件机器码一致，同意财政监管部门予以公示且一年内不参与辉县市政府采购项目。

五、本单位中标后积极与采购单位签订合同、履行合同义务；不擅自变更、中止或者终止合同；不将中标项目转让给他人或非法转包他人。

六、本单位对政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用，不存在无实据、捏造事实或提供虚假材料的恶意投诉行为。

七、本单位积极配合相关部门监督检查，不提供虚假材料和情况。

八、本单位遵守政府采购相关法律法规规定需要作出的其他承诺。

九、本单位同意承诺内容在“信用河南”及相关网站公示，接受社会监督。

承诺单位（电子签章）：

法定代表人（电子签章）：

承诺日期：

五、服务承诺

(格式自拟)

投标人: _____(电子签章)

法定代表人: _____(电子签章)

日期: _____年____月____日

第三部分 技术标文件

一、开标一览表

标题	内 容
投标单位名称:	_____
项目名称:	_____
分包编号:	_____
报价金额 (小写) :	_____ 元
报价金额 (大写) :	_____
交货及完工期:	_____

投标人（电子签章）： _____

法定代表人（电子签章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

填写说明：1、开标一览表中的“投标报价”应包括招标文件所规定的采购全部内容，大小写不一致以大写金额为准。

2、本表为系统生成格式，本表中交货及完工期即为服务期限。

二、技术标方案

(格式自拟)

第四部分 其他部分

(投标人认为需要提供的其他资料)