

东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采
购项目（重新采购）

招 标 文 件

招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号

招标人：东莞市置拓投资有限公司

招标代理机构：建成工程咨询股份有限公司

2023年11月17日

目录

第一篇 招标公告.....	4
第二篇 投标人须知.....	6
一、总则.....	6
1 资金来源：企业自筹资金。.....	6
2 合格的投标人.....	6
3 合格的服务.....	6
4 其它说明.....	7
二、招标文件.....	8
5 招标文件的构成.....	8
6 招标文件的异议.....	9
7 招标文件的澄清及修改.....	9
三、投标文件的编制.....	9
8 投标使用的文字及度量衡单位.....	9
9 投标文件的组成.....	9
10 投标函.....	11
11 投标报价.....	11
12 投标报价货币.....	13
13 证明投标人的合格性和资格的声明文件.....	13
14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件.....	13
15 投标保证金.....	13
16 投标有效期.....	14
17 投标文件的式样和签署.....	14
四、投标文件的递交.....	15
18 投标文件的密封和标记.....	15
19 递交投标文件的截止日期.....	15
20 迟交的投标文件.....	16
21 投标文件的修改和撤回.....	16
五、开标与评标.....	16
22 开标.....	16
23 评标过程的保密性.....	17
24 评标委员会.....	17
25 投标文件的初审.....	17
26 投标文件的澄清.....	17
27 对投标文件的比较和评价.....	17

28	评标原则及方法	17
29	评标结果公示及异议、投诉	18
30	真实性审查	19
31	评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利	19
六、授予合同		19
32	授予合同的准则	19
33	中标通知	20
34	签署合同	20
35	履约担保	20
36	在合同履行中变更采购范围的权利	22
37	中标服务费	22
38	发票	22
39	招标相关补充约定	22
40	本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。	23
第三篇 用户需求书		24
第四篇 合同条款格式		72
第五篇 相关保函格式		101
第六篇 投标文件格式		104
附件一：评标工作大纲		144

第一篇 招标公告

1、建成工程咨询股份有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞市置拓投资有限公司（以下简称“招标人”）的委托，对东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）进行国内公开招标，欢迎合格投标人就本项目提交密封投标。

2、招标范围：

水业大厦物业管理服务，包括水业大厦筹备期物业管理服务和运营期物业管理服务，筹备期物业管理服务主要内容为物业承接查验、精开荒及其他物业管理工作，运营期物业管理服务主要内容为客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务等管理工作（具体内容详见：第三篇用户需求书）。

3、合格投标人资格要求：

- （1）在中华人民共和国境内依法登记注册、具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织；
- （2）投标人2020年1月1日以来（以合同签订日期为准）至少承接一个物业管理服务项目业绩（服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务）；
- （3）本项目不接受联合体投标。

4、获取招标文件的时间、地点、方式及招标文件售价：

- （1）获取招标文件时间：2023年11月17日至2023年12月6日，工作日9：00-12：00，14：00-17：30（法定节假日除外）；
- （2）获取招标文件地点：广东省东莞市南城街道西平宏伟三路39号联景商业大厦16层；
- （3）获取招标文件方式：（潜在投标人凭以下资料的复印件加盖公章获取招标文件）
 - ① 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件；
 - ② 开户许可证复印件（基本存款账户），如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件；
 - ③ 获取招标文件经办人，需提供：经办人如是法定代表人，需提供法定代表人证明书及法定代表人身份证复印件；经办人如是投标人授权代表，需提供法定代表人授权委托书原件及授权代表身份证复印件；
- （4）招标文件售价：招标文件每份人民币150.00元整，售后不退。
- （5）获取了招标文件而不参加投标的潜在投标人，请在开标日期3日前以书面形式通知招标代理机构。

5、招标代理机构在开标现场通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标

人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用记录。招标代理机构对投标人信用记录进行甄别，对列

入失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单的投标人，做好相关记录（处罚期限届满的除外）。

6、投标、开标时间及地点：

- (1) 投标文件递交时间：2023年12月7日10:30~11:00；
- (2) 投标截止及开标时间：2023年12月7日11:00；
- (3) 投标及开标地点：广东省东莞市南城区西平社区宏伟三路45号东莞市公共资源交易中心开标2室。

7、招标代理机构只接受在递交投标文件截止日当天由投标人法定代表人或其授权代表于递交投标文件截止时间前亲自递交的投标文件。电报、传真、快递形式的投标概不接受。

8、本项目相关公告在以下媒体发布：广东省公共资源交易平台（<http://ygp.gdzwfw.gov.cn/>）、中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com）、东莞市水务集团有限公司网（www.dgswjt.cn）、建成工程咨询股份有限公司网（www.gzjc.com.cn）上公布。

9、招标人联系方式

招标人：东莞市置拓投资有限公司
地 址：东莞市南城街道滨河路100号二期3号楼
联系人：黄海燕
电 话：0769-22621996

10、招标代理机构联系方式

招标代理机构：建成工程咨询股份有限公司
地 址：广东省东莞市南城街道西平宏伟三路39号联景商业大厦16层
联系人：叶沛琳
电 话：0769-22801999

第二篇 投标人须知

一、总则

1 资金来源：企业自筹资金。

2 合格的投标人

- 2.1 合格的投标人条件见第一篇《招标公告》中第3条的“合格投标人资格要求”及本条以下2.2款至2.6款的通用要求。
- 2.2 投标人在参加本项目投标前的三年内不得在投标活动中存在《中华人民共和国招标投标法》第五十三条（相互串通投标或者与招标人串通投标，以向招标人或者评标委员会成员行贿的手段谋取中标）、第五十四条（以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标）、第六十条（中标人不履行与招标人订立的合同）、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条（将中标项目转让给他人的，将中标项目肢解后分别转让给他人的，违反招标投标法和本条例规定将中标项目的部分主体、关键性工作分包给他人的，或者分包人再次分包）、第七十七条（捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉）规定的违法行为，而受到各级管理部门的处罚。投标人存在前述处罚的，在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“关于失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单情况说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。
- 2.3 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条规定。
- 2.4 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标均无效。
- 2.5 投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单（处罚期限届满的除外）。
- 2.6 投标人必须在获取招标文件期间在招标代理机构处报名获取了招标文件，方能参与本项目的投标。

3 合格的服务

- 3.1 “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物，及须承担的技术支持、培训和其它伴随服务。
- 3.2 投标人必须保证提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业、现行法律、法规的相关标准和《中华人民共和国招标投标法》的有关规定及用户需求。
- 3.3 投标人应保证招标人在中华人民共和国提供的服务或服务的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在招标文件中附有相关证明文件。如有违反，造成招标人任何经济损失或其他损失的，由投标人承担全部赔偿责任。

- 3.4 无论投标人是否在投标报价表或投标分项报价表中明示，均视为投标报价已包含所有应支付的对专利权、商标权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税和使用费等相关费用。如投标人未依法向第三方支付应缴版税和使用费等相关费用的，造成招标人任何经济损失的，由投标人承担全部赔偿责任。

4 其它说明

4.1 投标费用

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

4.2 踏勘现场

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

4.3 纪律与保密事项

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

4.4 风险特别约定

因本项目合同服务期限第13-24个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经招标人决策提前终止本项目合同服务期或不再委托中标人提供物业管理服务时，招标人将提前60日书面告知中标人，中标人须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同当月前的费用按招标人确认的已完成的服务内容和服务期进行结算，投标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张

任何权利和责任。投标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，投标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿。

二、招标文件

5 招标文件的构成

5.1 招标文件包括：

第一篇 招标公告

第二篇 投标人须知

第三篇 用户需求书

第四篇 合同条款格式

第五篇 相关保函格式

第六篇 投标文件格式

附件一 评标工作大纲

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

5.3 本招标文件使用的词语有如下定义：

- (1) “招标人”指东莞市置拓投资有限公司；
- (2) “招标代理机构”指建成工程咨询股份有限公司；
- (3) “投标人”指在招标文件获取时间内从招标代理处获取了招标文件，参加东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）所需的服务投标，并向招标代理机构提交投标文件的当事人；
- (4) “评标委员会”是依照《中华人民共和国招标投标法》等法规组建的专门负责本次评标工作的临时性机构；
- (5) “中标人”指其投标被招标人接受，并具有与招标人签订合同义务的当事人；
- (6) “委托人”指在合同条款中指定的购买服务的单位，即东莞市置拓投资有限公司；
- (7) “受托人”指在合同条款中指定的本合同项下提供服务的公司或实体；
- (8) “招标文件”指由招标代理机构发出的本招标文件，包括全部章节和附件；
- (9) “投标文件”指投标人根据本招标文件向招标代理机构提交的全部文件；
- (10) “书面函件”指手写、打字或印刷的函件，包括电传、电报和传真；
- (11) “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；
- (12) “日期”指公历日，“时间”指北京时间；
- (13) 本招标文件中的“境内”特指中华人民共和国海关关境以内，“境外”特指中华人民共和国海关关境以外；
- (14) 不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。

本招标文件所称的不含税价和合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目投标人的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。

6 招标文件的异议

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

7 招标文件的澄清及修改

- 7.1 招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间15日前，在招标信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人，投标人应于收到该修改文件的当日内以书面形式给予确认。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。
- 7.2 项目特定情况下，招标代理机构必须延长投标截止时间和开标时间时，将在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在招标信息发布媒体上发布变更公告。
- 7.3 招标文件的修改、补充通知将在广东省公共资源交易平台（<http://ygp.gdzwfw.gov.cn/>）、中国招标投标公共服务平台（www.cebpubservice.com/）、东莞市水务集团有限公司网（www.dgswjt.cn）、建成工程咨询股份有限公司网（www.gzjc.com.cn）公布的同时以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。潜在投标人收到上述通知后，应立即以书面形式向招标人及招标代理机构确认。如在24小时内无书面回函则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。

三、投标文件的编制

8 投标使用的文字及度量衡单位

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

9 投标文件的组成

- 9.1 投标文件的组成：**商务文件、技术文件由投标人根据各自文件的实际情况决定是否分册装订，招标文件不做限制。**

9.1.1 商务文件：

目录：

- (1) 投标函；
- (2) 投标承诺书；
- (3) 投标报价表(格式详见第六篇投标文件格式)；
- (4) 投标人资格证明文件：
 - 1) 法定代表人身份证明书原件、法定代表人授权书原件（法定代表人投标时只提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表时同时提供法定代表人授权书）；
 - 2) 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件；
 - 3) 开户许可证（基本存款账户）复印件，如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件；
 - 4) 投标人2020年1月1日以来（以合同签订日期为准）承接物业管理服务项目业绩；[①业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人）及合同对应的服务发包人出具的能证明服务质量合格的验收证明或用户评价等证明文件的复印件(需加盖服务发包人公章,即复印件能显示服务发包人公章)；②合同必须能反映合同签订日期、服务内容，否则，需同时提供服务发包人出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）；③合同业绩证明材料必须满足下列条件：a) 合同签订日期为2020年1月1日或以后；b) 合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务。]
 - 5) 关于失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单情况说明；
- (5) 投标人基本情况一览表；
- (6) 投标人财务状况表；
- (7) 标准化体系认证；
- (8) 合同条款偏离表；
- (9) 业绩表（业绩要求及证明材料的要求详见第六篇投标文件格式）；
- (10) 服务便利性；
- (11) 投标保证金汇入情况说明；
- (12) 反映投标人信誉和能力的其他资料。

9.1.2 技术文件：

目录：

- (1) 用户需求响应程度（即用户需求偏离表格式）；
- (2) 总体服务方案；
- (3) 筹备期物业管理实施方案；
- (4) 运营期物业管理实施方案；
- (5) 拟投入本项目的服务人员情况；
- (6) 拟投入的设备及软件系统情况；
- (7) 应急预案和临时重大活动保障措施；

- (8) 制度和档案的建立与管理；
- (9) 投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）。

9.1.3 投标文件电子文件（详细要求见本篇第 17.5 款）

- (1) 签字、盖章后的投标文件扫描版PDF格式电子文件。

9.1.4 唱标信封（单独密封）

- (1) 投标报价表；
- (2) 投标保证金汇入情况说明（一式两份）；
- (3) 开户许可证复印件（基本存款账户）。

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

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

10 投标函

投标人应完整填写投标文件格式中规定的投标函。

11 投标报价

11.1 本项目投标报价采用筹备期固定酬金、筹备期运营费用最高限额、筹备期人工费用最高限额和运营期固定酬金、运营期运营费用最高限额、运营期人工费用最高限额的形式填报，任何有选择或不是固定价的投标报价将不予接受，作为非实质性响应投标予以拒绝。投标人不得以低于企业自身成本的价格竞投。

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若评标委员会认定投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料，导致招标人的利益得不到保障，则该投标人的投标作为无效投标处理。

若投标报价表未按招标文件要求完整填写，影响服务质量和项目的实施的，导致招标人的利益得不到保障的，该投标人的投标作为无效投标处理。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

11.2 本项目报价为不含税价，即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价和合同价是指不含本采购项目投标人的销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）

的其他全部费用。本采购项目依法计算的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。投标报价包括筹备期固定酬金、筹备期运营费用最高限额、筹备期人工费用最高限额和运营期固定酬金、运营期运营费用最高限额、运营期人工费用最高限额，包括但不限于以下内容涉及的费用：

- (1) 筹备期固定酬金、运营期固定酬金：招标人按中标人投标报价的金额根据所处物业管理服务期阶段每月向中标人支付的酬金，包括但不限于：本物业在招商、运营、招租或出售等过程中使用中标人物业公司名称、商标、服务标志等相关费用；投标人投标时承诺投入本项目使用的设备及软件系统；服务期内物业管理服务的整体策划、监管，编制管理制度、规范、操作指引及服务标准的保障，组建物业管理团队（具体团队服务人员的人工费用除外）及其培训、管理，分包单位管理等总承包管理服务费用；合理利润、乙方销项税额以外的税费等；法律法规、商业公认、招标文件规定由中标人承担的其他直接及间接费用。
 - (2) 筹备期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于筹备期物业承接查验、精开荒、开办、安保、环境卫生、设备维修及保养、综合管理等服务以及对应人工的费用最高限额。筹备期内，运营费用在中标人投标报价的单项费用限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出中标人投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分招标人不予支付，由中标人承担，并且招标人有权根据本项目合同约定的考核标准、违约责任条款追究中标人的违约责任。筹备期人工费用最高限额是指筹备期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在筹备期运营费用最高限额内。
 - (3) 运营期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于运营期客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务等服务以及对应人工的费用最高限额。运营期内，运营费用在中标人投标报价的单项费用限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出中标人投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分招标人不予支付，由中标人承担，并且招标人有权根据本项目合同约定的考核标准、违约责任条款追究中标人的违约责任。运营期人工费用最高限额是指运营期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在运营期运营费用最高限额内。
- 11.3 投标人根据第11.2款所报的价格分项仅供评标委员会评审时使用；在任何情况下不限制投标人以不同的条件中标的权利。
- 11.4 合同项下，投标人需要的货物及服务所需的费用，投标人都应计入投标报价（招标文件明确规定不计入投标报价的除外）。
- 11.5 **本项目的最高投标限价为14,720,617.27元（不含增值税），其中各单项报价的最高投标限价如下：筹备期固定酬金最高投标限价为142,729.97元（不含增值税）、筹备期运营费用最高限额的最高投标限价为1,439,218.62元（不含增值税）、筹备期人工费用最高限额的最高投标限价为566,141.13元（不含增值税）、运营期固定酬金的最高投标限价为1,213,258.71元（不含增值税）、**

运营期运营费用最高限额的最高投标限价为11,925,409.97元（不含增值税）、运营期人工费用最高限额的最高投标限价为8,250,122.78元（不含增值税）。投标人的投标报价超过最高投标限价（或单项报价超过单项最高投标限价的，或运营期与筹备期人工费用明细表中相同岗位人工单价不一致的），该投标人的投标文件将被视为无效投标。

12 投标报价货币

投标报价表、投标分项报价表上的价格须以人民币报价，以其它货币标价的投标将予以拒绝。

13 证明投标人的合格性和资格的声明文件

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

13.2 投标人提供的履行合同的资格声明文件应符合：

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

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

14 证明服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件

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

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

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

15 投标保证金

15.1 投标人投标时须附有投标保证金290,000.00元（大写：人民币贰拾玖万元整）。

15.2 投标人应按要求提交投标保证金，投标人必须通过本单位银行基本账户采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人缴纳的或未通过其基本账户提交的投标保证金无效。

15.3 提交保证金时应符合下列规定：

必须通过本单位基本账户采用银行转账、电汇方式提交，且在递交投标文件截止时间前到达以下账户上。

开户名称：建成工程咨询股份有限公司东莞分公司

开户银行：东莞农村商业银行南城支行

银行账号：110120190010014189

投标保证金未按规定时间到达指定账户或提交金额不足的，将被视为无效投标。

15.4 任何未按第15.1款、第15.2款、第15.3款规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

15.5 未中标的投标人的投标保证金，将在本项目的《中标通知书》发出后5日内，按照其投标保证金支付凭证上注明的收款人名称和账号予以退还，除非投标保证金有效期已延长。

15.6 中标人的投标保证金，满足下列要求，并在合同签订后的5日内退还。

(1) 中标人提交了履约担保；

(2) 在投标过程中不存在违反本招标文件或《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例等规定的行为。

15.7 若发生下列情况，招标人在书面通知投标人（或中标人）后有权不予退还投标保证金：

如果投标人（或中标人）：

(1) 投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满之前撤销或修改其投标文件；

(2) 中标人未能在规定期限内提交履约担保；

(3) 未根据第34条规定签署合同；

(4) 拒绝履行合同义务的；

(5) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目的合同的权利义务转让给第三方的；

(6) 提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

16 投标有效期

16.1 投标文件将在递交投标文件截止时间届满后次日起90日内有效。投标有效期比规定时间短的视为无效投标。

16.2 中标人的投标文件作为合同附件，合同失效时同时失效。

16.3 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长投标有效期。要求与答复均应为书面形式往来。投标人可以拒绝上述要求，招标代理机构将退还其投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。第15条投标保证金的有关规定在投标保证金延长期内仍适用。

17 投标文件的式样和签署

17.1 投标人应准备一份“唱标信封”、一份投标文件电子文件、一份正本和七份副本“投标文件”，

- 在每一份纸质投标文件上编上目录（目录内的页码必须与实际内容对应）、页次，装订成册（不允许使用活页夹），并要明确注明“正本”或“副本”，一旦正本和副本发现差异，以正本为准。
- 17.2 投标文件正本和副本须打印或用不褪色墨水书写，招标文件提供的格式文件或投标文件中明确要求盖法人公章或签署的，应相应加法人公章或签署。其中签署应由投标人法定代表人或其授权代表签字（或盖私章），后者须将“法人授权委托书”以书面形式附在投标文件中。副本文件可由正本文件复印而成。
- 17.3 除投标人对错处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署投标文件的人进行签字（或盖私章），并加盖投标人法人公章。
- 17.4 投标文件的封面应注明“项目名称、招标编号、投标人名称、投标日期等”。
- 17.5 电子文件内容包括：电子文件不可设置密码，用DVD或CD-R光盘或U盘储存，并密封于“唱标信封”内（若电子文件单独密封，其包装封面需注明项目名称、招标编号、投标人名称，并加盖投标人法人公章）。
- 17.6 电报、电传、传真的投标概不接受。

四、投标文件的递交

18 投标文件的密封和标记

- 18.1 投标人应将所有正本和副本投标文件（本处不含唱标信封、投标文件电子文件）一起密封在一个不透明的外层封装中。
- 18.2 唱标信封应单独密封（“电子文件”密封于“唱标信封”内），与18.1款的投标文件一同提交。
- 18.3 投标文件密封封装标记：
- （1）投标文件必须密封包装；
 - （2）外层密封封装表面应正确标明投标人名称、地址、项目名称、招标编号、投标文件名称，并注明投标文件递交截止时间之前不得开封（在封口位置的封条上标注注明），封口位置的封条上须加盖投标人法人公章；
 - （3）投标文件已密封但不按前述标志封包，由此而引起的提前开封或错放责任由投标人承担。
- 18.4 如果密封封装未按本款规定密封和标记，招标代理机构对投标文件的误投或提前拆封不负责任。对由此造成提前开封的投标文件，招标代理机构予以拒绝，并退回投标人。
- 18.5 开标前，由投标人代表（第一位递交投标文件的投标人代表及主动自愿参与检查的投标人代表）和招标人代表将对所有的投标文件的密封性进行检查，并签署进行确认。

19 递交投标文件的截止日期

- 19.1 招标代理机构收到投标文件的时间不得迟于第一篇“招标公告”中规定的截止时间。
- 19.2 招标代理机构可按照第7条的规定修改招标文件并酌情延长递交投标文件的截止时间，因此，已规定的招标代理机构和投标人的一切权利和义务将按延期后的递交投标文件截止时间履行。

20 迟交的投标文件

根据第19条规定，招标代理机构将拒绝任何晚于递交投标文件的截止时间交到的投标文件。

21 投标文件的修改和撤回

- 21.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤回，但招标代理机构须在提交投标文件截止日期前收到该修改或撤回的书面通知。
- 21.2 投标人对投标文件的修改或撤回的通知应按第17条和第18条规定进行准备、密封、标注和递送。
- 21.3 递交投标文件截止时间后不得修改投标文件。
- 21.4 投标人不得在递交投标文件截止时间起至第16条规定的投标文件有效期期满前撤销投标文件。否则招标代理机构将按第15.7款（1）规定不予退还其投标保证金。

五、开标与评标

22 开标

- 22.1 招标代理机构在投标人代表自愿出席的情况下，在第一篇“招标公告”规定的地点和时间开标，出席代表需登记以示出席。
- 22.2 按照第21条规定，提交了可接受的“撤回”通知的投标文件将不予开封。
- 22.3 开标时，招标代理机构将当众宣读投标人名称、投标报价以及招标代理机构认为合适的其他内容。若招标代理机构宣读的结果与投标文件不符时，投标人有权在开标现场提出异议，经招标人采购活动的监督人员当场核查确认之后，可重新宣读其投标文件相关内容。若投标人现场未提出异议，则视为投标人确认宣读的结果。
- 22.4 投标文件的投标报价出现前后不一致的按照下列规定修正：
 - （1）投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；
 - （2）投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - （3）单项报价的金额小数点有明显错位的，以投标报价表的总价为准，并修改单项报价；
 - （4）投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的，以单项报价计算结果为准；
 - （5）投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的，以单项报价金额计算结果为准。
 - （6）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（明显的文字、小数点、符号错误除外）。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。**修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**
- 22.5 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标代理机构应当当场作出答复，并制作记录。
- 22.6 招标代理机构将做开标记录，开标记录包括第22.5款发生的异议及答复、按第22.3款的规定在开标时宣读的全部内容。

23 评标过程的保密性

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

24 评标委员会

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

25 投标文件的初审

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

26 投标文件的澄清

- 26.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

27 对投标文件的比较和评价

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

28 评标原则及方法

- 28.1 对所有投标文件的评审，都采用相同的程序 and 标准。按步骤先进行初步评审，再进行商务、技术、

价格评审。

28.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

在评标时将根据第27条，采用综合评分法的评审方法，对所有实质响应性投标文件进行综合打分。

28.3 若本次招标过程中有效投标人不足三个时，公开招标失败。

29 评标结果公示及异议、投诉

29.1 招标代理机构在招标公告发布媒体公示中标候选人，公示期为3日。公示期内投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在评标结果公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

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

29.2 结果公示后，中标候选人有义务在结果公示之日起3日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查。招标人如有需要，中标候选人有义务提供投标文件外其他相关证明资料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票）供招标人核查。招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人有权取消其中标资格，不予退还其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

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

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

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

投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的

投诉事项除外。

监督部门：东莞市水务集团有限公司，联系人：莫先生，联系电话：0769-28823251。

30 真实性审查

- 30.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人资格证明文件、业绩证明资料、对用户要求、合同条款等招标文件实质性条款响应文件的真实性进行核查，招标人如有需要，投标人有义务提供投标文件外其他相关证明材料原件（包括但不限于业绩合同对应的发票）供招标人核查。若发现其提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约等影响中标结果的行为，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。
- 30.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述投标文件或投标文件外其他相关（包括但不限于业绩合同对应的发票）的证明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。
- 30.3 若投标人在投标或履约过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据本须知29.2款约定按时提供原件进行核查的，或不按照投标文件承诺履约或撤回投标或放弃中标资格或不按要求与招标人签订合同等影响中标结果的行为，招标人有权将投标人纳入东莞市水务集团实业发展有限公司（含其全资子公司、控股公司、由其管理的参股公司）招标、采购、征集供应商或合作方采购的‘黑名单’中，因此导致投标人无法参与东莞市水务集团实业发展有限公司相关招标采购等活动的，由投标人自行承担全部后果。

31 评标委员会和招标人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利

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

六、授予合同

32 授予合同的准则

- 32.1 除第29条、30条、31条规定外，招标人将合同授予其投标文件符合招标文件要求，并且能承诺履行合同，对招标人最为有利的投标人。
- 32.2 招标人依法按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。
- 32.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

33 中标通知

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

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

34 签署合同

34.1 中标人在自中标通知书发出之日起30日内，应派法定代表人或授权代表前往招标人处签订合同，否则招标人有权取消中标资格并按招标文件及法律、法规的规定进行处理，并有权不予退还其投标保证金。

34.2 在签署合同前，招标人可对中标人投标报价明细及附表内的算术性错误进行修正，修正原则为：

（1）投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；

（2）投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单项报价的金额小数点有明显错位的，以投标报价表的总价为准，并修改单项报价；

（4）投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的，以单项报价计算结果为准；

（5）投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的，以单项报价金额计算结果为准。

（6）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。

按前述修正原则排序依次进行修正至唯一值后的报价表经双方确认后，作为合同文件的组成部分。

35 履约担保

35.1 中标人应在签订合同前，按本招标文件规定金额及形式要求，向招标人提交不可撤销的银行履约保函（或履约保证金，或担保公司履约担保书），作为履约担保（所需费用由中标人自行承担），否则招标人可取消中标人的中标资格，并不予退还其投标保证金。其中，采用履约保证金（银行转账形式）的金额为暂定合同价的5%，采用不可撤销银行履约保函形式的金额为暂定合同价的8%，采用担保公司履约担保书形式的金额为暂定合同价的10%。合同履行过程中，中标人给招标人造成的损失超过履约担保数额的，还应当由其超过部分予以赔偿，招标人将依法追究中标人的相应责任。

35.2 履约担保用于补偿招标人因中标人不能完成其合同义务而蒙受的损失或其他合同约定的事项。如发生下列任一情况时，招标人有权依合同追究违约责任外，同时有权提取履约担保并进行相应处理：

（1）中标人将本合同部分或全部转包给第三方，或者未经招标人书面同意，将本项目分包给第三人的，招标人有权没收其履约担保。

（2）在合同履行期间，中标人怠于履行合同义务，经招标人通知或予以承担违约金后仍拒不改正的，

招标人可依法没收或适当扣除其履约担保。

- (3) 在合同履行期间，因中标人服务质量问题造成损害、侵权损失（包括但不限于招标人经济损失、第三人人身财产损失等）、拖欠原材料供应商货款或与其所雇用员工发生劳资纠纷、上访、闹事或其他影响招标人生产经营等情况而其未及时妥善处理的，招标人有权使用履约担保予以支付或作出相应处理，由此产生的一切法律后果由中标人承担。
- (4) 在合同履行期间，中标人违约产生的违约金、赔偿、罚款或其他应付费用等款项，招标人有权直接从未付款项中直接扣除或启用履约担保予以支付。
- (5) 合同期内，中标人不能及时完成某项合同义务的，招标人有权提取履约担保用于处理该项工作。
- (6) 其他根据本合同约定或法律规定，招标人可启用履约担保的情形。

35.3 履约担保应符合如下规定：

- (1) 出具履约保函的银行必须是境内支行一级以上机构，并经招标人同意，如果提交的是境内非东莞市行政区域的银行出具的履约保函需经担保银行所在地公证机关公证并出具公证书（格式参见第五篇），执行本款时所发生的费用由中标人负担。
- (2) 履约担保格式应采用招标文件中提供的（格式参见第五篇），投标人如以履约保函（或履约担保书）形式提供履约担保的，投标前应当自行向其拟申请开具保函的银行（或担保）机构落实履约保函（或履约担保书）格式情况，以确保能按本招标文件规定的格式提供保函。如使用其他格式的履约保函（或履约担保书），须事先经招标人的书面同意。
- (3) 提供担保的担保机构经济性质须为东莞市国有企业，并经招标人同意，执行本款时所发生的费用由中标人承担。如招标人合同条款接受担保公司预付款担保函的，对担保机构要求参照本条执行。
- (4) 如果中标人提交的履约担保的有效期限届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的履约担保有效期限届满前15日内，无条件办理履约担保延期手续，否则视为中标人违约，招标人有权向出具履约担保的机构提取履约保证金。在银行不可撤销履约保函或担保公司履约担保书到期后中标人未按招标人要求重新提供的，招标人有权要求中标人以履约担保金额为限承担违约金，违约金可直接从未付合同款中扣除。
- (5) 在合同履行过程中，不论何种原因导致履约担保金数额不符合招标文件要求的，中标人应当在5日内予以补足。逾期不予补足的，招标人有权按需补足的金额要求中标人承担违约金，并要求限期补足。如中标人仍不补足的，招标人有权单方解除合同，违约金可直接从未付合同款或履约担保中扣除。
- (6) 中标人在本项目合同服务期满并完成本合同项下全部服务后二十八（28）日内，招标人在扣除相应的费用（若有）后将无息退还履约担保。

35.4 履约担保应用本合同货币。

35.5 如中标人提交的履约保证金是其分支机构以转账形式转入的，要提交中标人的法人书面授权，不接受由私人账户和其它单位转入的保证金，也不接受现金形式提交。履约保证金应以存入招标人指定的以下银行账户为准。

履约保证金账户：（特别提醒，本账户非投标保证金汇入账户）

开户名称：东莞市置拓投资有限公司

开户银行：东莞银行股份有限公司东城支行

账 号：560000601223168

35.6 中标人提交了履约担保后，当履约保证金转达招标人履约保证金账户后，中标人将履约保证金的汇款凭证用A4纸复印件(注明招标编号)一式二份并加盖中标人的公章送招标代理机构，[或当中标人采取不可撤销的银行履约保函（或担保公司履约担保书）的方式缴纳履约担保时，中标人将不可撤销的银行履约保函（或担保公司履约担保书）原件交给招标人，由招标人在履约保函一式两份复印件上注明“原件已收”及签收人、日期后，中标人在每份复印件上加盖中标人的公章，送招标代理机构]，招标代理机构收到中标人提交的履约保证金汇款凭证复印件（或收到招标人已签署的前述银行履约保函或担保公司履约担保书收取凭证），并经向招标人核实后，办理退还投标保证金手续。

35.7 中标人在依法完成本项目的所有合同义务后，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请。招标人审核无异议后，办理履约担保退还手续，履约保证金形式提交的履约担保退回时一律以银行转账的形式无息退回到中标人的帐户。

36 在合同履行中变更采购范围的权利

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

37 中标服务费

37.1 本项目中标服务费由招标人向招标代理机构支付。

38 发票

38.1 该项目获得中标的中标人在执行合同过程中，固定酬金、人工费用必须由中标人向招标人（或招标人控股公司或由招标人管理的参股公司）开具发票，其他费用由中标人或实际承接服务的供应商或对应的主体向招标人（或招标人控股公司或由招标人管理的参股公司）开具发票，本项目向招标人（或招标人控股公司或由招标人管理的参股公司）出具的发票类型为增值税专用发票，根据《财政部 税务总局关于明确增值税小规模纳税人减免增值税等政策的公告》（财政部 税务总局公告2023年第1号）、《国家税务总局关于增值税小规模纳税人减免增值税等政策有关征管事项的公告》（国家税务总局公告2023年第1号）等当前税务部门的相关规定，中标人或实际承接服务的供应商或对应的主体为小规模纳税人，且达到免税标准，可开具不含税价等额的增值税普通发票（免税普通发票）。

39 招标相关补充约定

39.1 本项目投标人须知第2条所述行政处罚信息，以开标现场招标代理机构在“信用中国”网站

（www.creditchina.gov.cn）查询结果为准，或以司法、仲裁机构等出具的生效文件予以认定，时间以认定文件的落款时间为准。开标结束后，有关投标单位的行政处罚信息，以开标现场结果为准；结果公示期间，如投标人对有关投标单位的行政处罚信息存在异议，但不涉及第一中标候选人，视为对中标结果没有造成实质影响。

40 本次招标活动的最终解释权归招标代理机构及招标人所有。

第三篇 用户需求书

一、项目概况

水业大厦项目地处南城CBD，占地面积11604.95m²，总建筑面积96056.38m²，由两栋塔楼（含18层商务写字楼和4层商业裙楼）和3层地下停车场组成。其中写字楼总面积为52572.84m²（5-22层），商业和公共区总面积为15107.21m²（裙楼1-4层），地下室总面积为27858.83m²（主要为地下停车场）。写字楼拟部分自用，部分出租。外墙面积（主要材质为玻璃幕墙）约37000m²。

1.1 项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务

1.2 招标人：东莞市置拓投资有限公司

1.3 服务期限：不超过24个月，其中筹备期不超过3个月（项目竣工验收合格后，从招标人书面通知进场之日起3个月或至水业大厦首家企业入驻办公/经营活动之日止，以前述两种情况中先达到的期限为准）；运营期不超过21个月（从水业大厦首家企业入驻办公/经营活动次日起21个月或至招标人具备相应的物业服务企业架构及专业人员且具备承接物业服务工作时止，以前述两种情况中先达到的期限为准）。

注：因本项目合同服务期限第13-24个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经招标人决策提前终止本项目合同服务期或不再委托中标人提供物业管理服务时，招标人将提前60日书面告知中标人，中标人须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同前的费用按招标人确认的已完成的服务内容和服务期进行结算，中标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。投标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，投标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿。

1.4 服务方式：本项目物业管理服务采用酬金制形式，即按月支付固定酬金和按实结算实际运营费用，对于投标人投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统，不得以任何理由向招标人申请额外支付任何费用。

1.5 支付方式：（1）固定酬金：中标人应于每月5日前提供请款申请和对应金额的增值税专用发票，招标人在收到中标人的请款申请及发票并确认无误后，于每月20日前向中标人支付上个月固定酬金；（2）实际运营费用：中标人应于每月1日将下月运营费用预算报招标人审核，各项预算（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含中标人委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表的该项单价最高限额和总价最高限额，经招标人同意后中标人方可实施并按实结算。

1.6 项目建筑技术参数

项目名称及地址	水业大厦 东莞市南城街道宏北路16号		
项目工程节点	交付使用时间	2023年10月	
项目概况	物业类型	商业、写字楼、地下停车场	
	红线面积（m ² ）	11604.95	
	总建筑面积（m ² ）	96056.38	
	其中	商业建筑面积（m ² ）	12528.87
		写字楼建筑面积（m ² ）	52572.84
		地下停车场设备房等面积（m ² ）	428.5
	写字楼标准层建筑面积（m ² ）	1460	
写字楼大堂面积（m ² ）	1160.23		

	停车场建筑面积 (m ²) (不含地下层公共机电设备房面积)		27429.5
	公共机电设备房面积 (m ²)		428.5
	公共垃圾房面积 (m ²)		48.4
	物业办公室建筑面积 (m ²)		120
	外墙面积 (m ²)		37000 (非展开面)
	项目出入口个数		2个车道+1个人流主出入口
	首层建筑物占地面积 (m ²)		4178.23
	建筑密度 (%)		36
	地下/地上层数		地下3层/地上22层
	绿化率 (%)		20
	最大层 (高度)		22层 (108m)
	容积率		5.848
	车位	地下车库车位数 (个)	
室外车位数 (个)		20	
车场出入口个数		2	
每层地下车位面积 (m ²)		9286.27	
土建工程	裙楼及标准层层高 (m)		裙楼1-2层6m; 3-4层4.5m/标准层4.3m
给水系统	给水系统各区域配用水泵台数、流量及功率	高区	3台, 72m ³ /h, 22kw/台
		低区	3台, 72m ³ /h, 15kw/台
	地下生活用水池 (m ³)		-3层78m ³ (有效容积)
排水系统	车库排污泵流量/功率/台数		40m ³ /h 7.5kw/台 28台
	消防梯排水泵的流量/功率/台数		40 m ³ /h 7.5kw/台 8台
	化粪池个数、容量		1个, 75m ³
	隔油池个数、容量		1个, 4m ³
	水泵房集水泵台数、功率		低区: 3台, 15kw/台 高区: 3台, 22kw/台
	其它水泵台数、功率		移动式排污泵: 1.5kw 1台
消防系统	消防供水系统总用水量 (m ³)		1008
	地下消防水池容积 (m ³)		576
	高位消防水箱的容积/数量		36m ³ , 1个
	喷淋泵的流量/功率/台数		35L/S, 90KW, 3台
	消火栓泵的流量/功率/台数		40L/S, 110KW, 2台
项目所设计的安全防范系统 (有或无)	周界防范报警系统		有
	综合出入口管理系统		有
	停车场管理系统		有
	无线对讲管理系统		有
	紧急报警系统		有
	视频监控系統		有
	电子巡更管理系统		有
	电梯五方通话系统		有
智能化设计综合管理系统 (有或无)	楼宇自控系统		有
	能耗管理系统		有
	背景音乐及广播系统		有
	智能照明系统		有
	电梯运行管理系统		有
	光纤入户系统		有
	综合布线系统		有
	计算机网络系统		有
	无线WIFI系统		有

	信息引导与发布系统		有		
	多媒体会议系统		有		
	5G信号覆盖		有		
环保设计	厨房排烟道个数/面积；风机个数/功率/排风量		烟道1个（无风机）		
	卫生间排气扇数量		295 个		
	标准层/其它楼层公共卫生间个数		1层：3个；2-3层：7个；4层：4个 标准层：4个		
电梯设备	电梯	数量 (台)	速度 (米/秒)	载重量 (KG)	功率 (KW)
	塔楼高区客梯	6	3.5	1600	/
	塔楼低区客梯	6	2.5	1600	/
	消防电梯（货梯兼）	2	3.5	1600	/
	货梯	2	1.0	2000	/
	裙楼客梯	2	1.75	1050	/
	品牌/产地	通力（芬兰）			
电气设备	变电设备	高压配电柜容量/台数		9214.3kW/6 台	
		变压器容量/台数		1600kVAx2 ; 2000kVAx2	
		低压配电柜容量/台数		9214.3kW/35 台	
		备用发电机容量/台数		800kw/1 台	
	照明设备	总用电负荷（kw）		98.7	
		停车场用电负荷（kw）		47.5	
		环境用电负荷（kw）		80	
		商业用电负荷（kw）		121.4	
	动力设备	写字楼用电负荷（kw）		55.2	
		总用电负荷（kw）		6244.2	
		空调用动力设备用电负荷（kw）		3297.1	
		动力用设备用电负荷（kw） （排水泵、给水泵、污水处理装置）		375	
		消防动力设备用电负荷（kw） （消火栓泵、喷淋泵、排烟风机）		838.7	
		输送设备（电梯等）用电负荷（kw）		366	
	弱电设备用电负荷（kw）		245		
	防雷接地系统 （点数）		4		
多联机空调、 新风系统	空调室外机台数		48 台		
	空调室内机台数		831 台		
	新风室外机台数		45 台		
	新风室内机台数		84 台		
通风系统	地下车库送风机台数/功率		13台/117.5kW		
	地下车库排风机台数/功率		14台/122.45kW		
	办公楼加压送风机台数/功率		9 台/99kW		
	办公楼排风机台数/功率		10 台/232.1kW		
排烟系统	地下室排烟风机台数/总功率		16 台/296kw		
	办公楼排烟风机台数/总功率		6 台/89kw		

二、服务内容

2.1 筹备期物业管理

筹备期服务期限不超过3个月，项目竣工验收合格后，从招标人书面通知进场之日起3个月或至水业大厦首家企业入驻办公/经营活动之日止，以前述两种情况中先达到的期限为准。该阶段主要工作内容包括但不限于

限于：

2.1.1 物业承接查验：具备物业承接查验条件之日起30个日历天内完成（不含整改完成时间）。

（1）中标人需调派对应专业的人员参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动（每次参与验收的人员均需提供资格证书复印件供招标人存档），向招标人提供有关物业管理的书面建议，为实施物业承接查验创造有利条件。

（2）依据建设工程质量法规、政策、标准和规范制定物业承接查验方案。

（3）根据查验方案开展物业承接查验工作，包括但不限于督促招标人移交项目竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、通信等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；承接查验所必需的其他资料。未能全部移交前款所列资料的，应要求招标人列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

（4）对招标人移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

（5）现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

（6）现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录应当由招标人和中标人参加查验的人员签字确认。

（7）按照国家有关规定和物业服务合同的约定，委派专业人员与招标人共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收。其中，共用部位包括但不限于建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、大堂、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；共用设备包括但不限于电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防安防设备、公共照明、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、空调设备等；共用设施包括但不限于道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业管理用房等。

（8）现场查验中，中标人应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面通知招标人解决或整改完成期限，并在约定时间内组织招标人复验。

（9）查验结束后的交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由招标人和中标人共同签章确认。由中标人将承接查验有关的文件、资料和交接记录等相关文件建立档案并妥善保管。

（10）向招标人提交《水业大厦项目物业承接查验工作报告》纸质版一式三份及电子版，报告内容应包括但不限于物业承接查验方案、查验记录、复验结果及交接记录等主要信息。

2.1.2 精开荒：30个日历天内完成

（1）制定精开荒保洁方案，调派足够的清洁人员，在约定的期限内完成精开荒保洁工作。

（2）精开荒保洁范围包括但不限于建筑物外部、建筑物内部、室内公区、地下室、电梯等物业区域范围内，清洁标准如下：

区域	清洁项目	材质类别	清洁标准	清洁效果	检查方式
门	户门	木门	无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印、无涂料斑点	光亮照人，无划痕迹	目视
		不锈钢门	无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印、无锈迹		目视
	内门	玻璃门	无灰尘、无污迹、无水迹、无胶迹、无指印		目视
	推拉门	铝合金门	无明显灰尘、无涂料、门轨无泥沙；玻璃无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印		目视
地面	室内地面	木地板	无泥沙、无灰尘、无污迹、无头发、脚印	光亮、无磨损痕，不起泡、起粉，涂抹均匀、有光泽	目视
		花岗石	无灰尘、无水泥渣和涂料点、无污渍、水渍	石材无黄渍或其它污渍，无划痕迹，光亮，呈本色	目视
		水磨石			
		人造大理石			
		瓷砖	无水泥点，无涂料，无污渍、水迹	光亮、无磨损痕	目视、手拭
马赛克	无水泥点，无涂料，无污渍、水迹	无脱落	目视、手拭		
窗	窗户	铝合金窗	无污迹、污点，窗框无水泥和涂料，窗槽内无泥沙，玻璃无明显灰尘	无划痕迹，呈本色	目视、手拭
		塑钢窗			目视、手拭
	窗台	木制	无灰尘、无污迹、无胶迹	无划痕迹，呈本色	用纸巾擦拭50CM
		大理石	无灰尘、无污迹、无指印	无划痕迹，呈本色，保持光亮	用纸巾擦拭50CM
人造大理石					
墙面	墙布		无蛛网、无灰尘、无污迹	呈本色	目视
	墙纸		无蛛网、无灰尘、无污迹、无脱色		目视
	涂料		无蛛网、无灰尘、无污迹、无水泥渣		目视
	大理石		无积尘、无污迹，无手印	石材无黄渍或其它污渍，无划痕迹，光亮，呈本色	目视、手拭
	瓷砖		无灰尘、无水泥渣和涂料点、无污渍、水渍	光亮、无磨损痕	目视、手拭
	马赛克		无水泥点，无涂料，无污渍、水迹	无脱落	目视、手拭
天花	天花板		无蛛网、无灰尘、无污迹、无指印	呈本色	目视
	石膏		无蛛网、无灰尘、无污渍，呈本色		目视
开关/灯具	开关		无涂料点，无灰尘，呈本色	保持光亮，呈本色	目视、手拭
	灯具		无涂料点，无灰尘，呈本色		目视、手拭
电器设备	外壳	不锈钢	无灰尘、水渍、无污迹、手印	保持光亮，无划痕迹	目视
		喷塑	无灰尘、水渍、无污迹、手印		目视

		其它材料	无灰尘、水渍、无污迹、手印	保持光亮，无划痕迹，呈本色	目视
洗手间	抽水马桶/蹲厕	陶瓷	排水畅通，无水印，墙面无污迹和水泥、涂料，马桶无污迹、水垢，地面无污迹杂物	保持光亮，无划痕迹，呈本色	目视
	洗手盆	不锈钢	无灰尘、水渍、无污迹、无积水、无头发、无手印	保持光亮，无划痕迹，呈本色	目视
		陶瓷	无灰尘、水渍、无污迹、无积水、无头发、无手印		目视
	镜面、台面		无灰尘、无污渍、无积水、无头发、无手印	保持光亮	目视
辅助设施	电源盒		无灰尘、污迹，无涂料点	保持光亮，呈本色	目视、手拭
	地脚线		无灰尘、污迹、无胶迹、无涂料斑点	呈本色	目视
	屏风		无灰尘、污迹、无胶迹		目视
管网	管线		无灰尘、无污迹、无胶迹、无涂料斑点	呈本色	目视、手拭
玻璃	镀膜玻璃		无蛛网、无灰尘、无污迹、无指印	保持光亮，无划痕迹	目视
	透明玻璃		无蛛网、无灰尘、无污迹、无指印	透明、光亮，无划痕迹	目视
饰品	铜/仿铜制品		无灰尘、污迹、手印，保持光亮	无锈迹，呈本色	目视、手拭
	不锈钢制品		无灰尘、无污迹、无胶迹、手印、无锈迹	光亮照人，无划痕迹	目视
	玻璃/有机玻璃制品		无灰尘、污迹	光亮，无划痕迹	目视
	木制品		无灰尘、污迹	呈本色	目视、手拭
	金属艺术雕塑		无灰尘、污迹	呈本色	目视、手拭
	瓷制品		无灰尘、无污迹	光亮	目视
空调位	空调位		无垃圾杂物、无积尘、无泥沙	整洁、卫生	目视、手拭
木制家具	表面	漆面	无灰尘、污迹、手印	保持光亮，无划痕迹	目视
百叶	百叶窗		无灰尘、污迹、无胶迹、无涂料斑点	呈本色	目视、手拭

2.1.3 其他物业管理工作

- (1) 编制开办方案及预算。
- (2) 根据服务人员配备要求，组建物业管理团队，依据各岗位要求明确各岗位职责。
- (3) 编制各项物业管理制度、规范和操作指引。
- (4) 制定物业管理培训计划，并依据培训计划开展包括但不限于设备运行、安防、保洁、车场管理、客服等岗位培训工作。
- (5) 按装修手册相关规定对物业使用人的装修申请进行审批，定期巡查大厦在装修项目，提前告知物

业使用人及装修施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，监督物业使用人及装修施工单位做好公共区域成品保护及清洁工作、预防安全事故。

(6) 协助招标人顺利举办开业活动。

(7) 其它应由中标人负责的工作内容。

2.2 运营期物业管理

运营期服务期限不超过21个月，从水业大厦首家企业入驻办公/经营活动次日起21个月或至招标人具备相应的物业服务企业架构及专业人员且具备承接物业服务工作时止，以前述两种情况中先达到的期限为准。该阶段主要工作内容包括但不限于：

2.2.1 客户服务管理

(1) 客户服务实行前台一站式物业服务，主要提供物业服务咨询、来访登记、受理日常物业使用人报修和投诉等。

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

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

(4) 负责物业使用人的物业费催缴、访谈、动态信息收集等工作。

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

(6) 每月向物业使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对各类客户服务数据进行系统分析，采纳合理建议，并及时整改不足之处。

(7) 客户服务日常工作要求：

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

	10) 协助派发租金/物业费缴费通知单，联系客户对相关费用进行催缴。
	11) 定期开展上门回访工作，收集物业使用人意见，与物业使用人保持良好关系，客户满意率达95%以上。
纪律要求	1) 服从领导，听从指挥，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。
	2) 工作时间不做与工作无关的事。
	3) 禁止在大堂或办公区大声喧哗、嬉戏等影响正常办公秩序行为。
	4) 保守招标人内部机密，保管好招标人和各物业使用人档案，严禁外人查看。
	5) 外出办事须知会上级同意后，并作好暂离岗登记后方可离开。

2.2.2 安全保卫管理

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(10) 重大节日前主动进行节日安全大检查，并及时对问题点及时进行整改。

(11) 按政府规定的充电桩安全管理办法对新能源汽车充电桩进行管理，招标人有权参与业务监管工作。

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

(13) 建立安全三级检查制度。一级检查由班组织实施，每个员工每天对本岗位责任区域进行安全检查，排除本身能够排除的一般不安全因素，上报本身不能解决的不安全因素。二级检查由安全部组织实施，安全

负责人每周检查班组对安全工作的落实情况。三级检查由物业服务中心组织实施，项目经理每月检查各部门贯彻安全工作的执行、落实情况，特别是重点部位安全管理制度的落实情况。

（14）重点防火部位管理要点：

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

② 档案库房要设专人负责管理，库房内应采取有效的防护措施，保证档案安全。其次档案不得随意堆放，同时库房应有防潮或增湿措施，注意调节温湿度，建立温湿度记录。此外，库房内应放置防虫、防鼠药剂，并按要求定期更换；库房内要保持清洁；库房须配备灭火器材，确定专人管理，档案人员应会使用灭火器；要安全使用灭火器设备，不得有明火装置，不得在库房吸烟和存放易燃易爆物品。最后库房内要有防盗措施。

③ 设备房（如柴油发电机房、数据机房等）区域严禁吸烟，工作需用燃物要事先除火源，工作中要防止易燃易爆物外泄，机房内不得存放易燃易爆物品。部门、班组管理人员在当值期间，应注意检查机房内的灭火自救措施，并指导员工掌握各种灭火器械的使用和各种消防信号的正确使用方法。值班人员巡查、记录责任管辖区域内消防报警器和设备的情况，并及时记录报告情况。机房内的楼梯、走道、出入口要保持畅通无阻，严禁随意堆放物件。机房内的消防设施必须保持完整好用且要定期检查、保养，确保使用时不出故障。发生电气火灾时，要即时上报消防中心，施救时应坚持“先断电，后灭火”原则，并采取相应的灭火措施。灭火后，要详细记录火灾成因及灭火情况，书面上报招标人和中标人负责人。

④ 商业区域：商铺门面大多可燃物多，应注意检查消除商铺门店的火灾隐患。商铺内安装有报警、喷淋等消防设施的，要定期检查测试，确保完整好用。规范用电，严禁乱拉电线，用铜、铁线代替保险丝，严禁电动车入户充电。不随意堆放可燃易燃易爆物品，配备相应的灭火器材，加强日常安检。严禁违规封闭安全出口、占用疏散通道、安装防盗铁窗或铁栅栏。装修应尽量使用难燃不燃的材料，禁止使用聚氨酯类以及在燃烧后产生大量有毒烟气的材料。严禁夜间在店铺内住宿，离开时确保断电。发现火灾隐患应及时排除，出现火灾应及时组织本部门员工进行扑救，并及时汇报，未经许可不可撤除、清理火灾现场。

（15）其它安全和秩序管理要求与标准：

模块	项目	管理要求	管理标准	关键指标
安全管理	安全事件 / 事故	中标人负管理责任（含主要/次要责任）的安全事故/事件为零，这些事故/事件包括但不限于：人身安全事件、财产安全事件、火灾火灾险事件、信息安全事件。	在当月考核期内如出现安全事故/事件，监管部门进行事故调查分析评审，确认中标人的责任（含主要/次要责任）。	无责任事故/事件

日常管理	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗、玩手机； 2. 消防器材抽检； 3. 安管员对工作内容及岗位标准认识清晰准确； 4. 各岗位均有该岗位的工作标准的管理文件。	1. 通过临时查岗、监控录像追溯、举报等方式，发现一起，则本项不合格； 2. 每月抽检20%的消防器材设备，若合格率低于95%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）； 3. 抽查2名现场安管员，如不能清晰准确回答考核问题，则本项不合格。	设备器材合格率95%以上，岗位职责抽查合格率95%以上。
安全检查	人员出入管理：有效识别内、外部人员身份，核实、登记外部来访人员信息。	有效识别出入人员，人员出入检查须登记，无责任安全事故。	人员出入识别率达到100%，外来人员登记率100%，月有效投诉0
	物品出入管理：楼宇出入各类物品检查识别，对放行物品进行登记核查。	有效管控出入物品，对物品出入进行检查登记，无责任安全事故。	物品出入识别率达到100%，月有效投诉0
	上门投诉：对上门申诉人员进行安全管理、控制，对申诉用户进行指引或安抚，配合客服部门完成用户上门申诉处理。	参照相关应急文件中的相关要求进行现场管控。	跟进率100%，不出现责任安全事故，现场管控0伤亡
安防监控	1. 安防监控中心24小时值班及监控。 2. 监控查询：办公区重大安全事件、固资丢失的监控查询。 3. 监控存档不少于30天。 4. 支持通过审批的员工监控查询需求及招标人主管部门提出的查询需求。	1. 监控记录完备； 2. 监控值班期间，发现安全问题，及时通知相关人员排除隐患； 3. 做好监控内容的保密工作，不拷贝、翻拍、外传相关监控内容。	抽查监控记录，合格率100%，无监控泄密事件发生月有效投诉为0
停车场管理	地面及地上停车场的管理。	1. 停车信息与车辆信息基本相符。 2. 停车场车辆停放有序，道路畅通，交通指挥及引导正确。	违规占用道路或VIP车位抽查，不超过总停车位的1%
活动保障	各类活动、接待、重要会议等任务的安全保卫工作及物品搬运，必要时提供人力支援。	配合客户要求执行。	服务满意度95%以上

2.2.3 清洁卫生管理

(1) 负责本项目辖区范围内所有公共区域的日常卫生清洁与消毒，以及招标人临时要求的其它清洁任务。

(2) 根据《东莞市生活垃圾分类管理规定》办法，负责物业服务范围的垃圾分类收集工作，做到日产日清，并监督清运管理工作。

(3) 负责监督落实物业红线范围内的除“四害”工作（蚊、蝇、蟑、鼠），并定期检查和报告白蚁虫害情况，做到无滋生源。

(4) 负责外墙、停车场清洗等专项清洁工作（外墙和停车场清洗费用已包含在物业管理费中），清洗频次要求：玻璃幕墙清洗1次/年（如需增加次数，费用与报价一致）、地下停车场清洗（1次/月）。

(5) 负责提供所有卫生间消耗品（如纸巾、洗手液等）及清洁卫生工作中使用的工具、耗材等。

(6) 负责对物业服务范围内的植被及招标人新种植的植被进行日常养护管理。按照不同季节以及不同植被的生长习性做好养护工作，适时灌溉、喷洒药剂。由于中标人管理过失造成的植被枯死、虫害等现象由

中标人负责补种，对缺损的绿地及时进行补种。

(7) 大厦绿植采购及摆放费用已包含物业管理费中，具体摆放位置为一楼大堂及电梯厅两侧。室内绿植整体布置应根据物业特点切合季节时令，营造高端、美观、舒适氛围，具体的摆放数量、品种、位置应与招标人沟通协商确定。大堂、各楼层电梯厅等公共区域绿化保持干净整洁，室内绿化无枯叶、黄叶，常绿植物花盆、树叶不能有灰尘。

(8) 做好重大节日期间的清洁卫生及装饰工作，摆放时花，为本项目营造干净舒适和谐的节日氛围。

(9) 清洁卫生作业要求与标准：

位置	序号	清洁项目	作业要求				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
建筑物外部	1	外围及道路	清扫四次	全面清洁一次			干净、无杂物、无污渍
	2	标识牌、宣传栏	擦抹二次		清洗一次		明亮光洁、无污渍
	3	灯具	清抹灯罩一次		用不锈钢油擦抹灯柱一次		干净光亮
	4	栏杆	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无污渍
	5	沟渠、雨、污水井及井盖		清理一次	全面清理一次		确保通畅，无异物异味
	6	化粪池、隔油池				清理一次	确保排污通畅，周围无异味
	7	车库岗亭	清抹一次		清洗一次		干净、无污渍
	8	雨棚、采光井			清洗两次		无积尘、无杂物。
	9	地下停车场			清洗一次		干净、无杂物、无堵塞。
	10	外墙（玻璃幕墙和铝板）				每年清洗1次	无明显污痕斑迹。
建筑物内部	1	地面、墙面	地面清拖二次	地毯每周吸尘二次		清洗抛光一次	光滑明亮、无杂物、无污渍、无水渍
	2	送风、排烟风口		用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	3	天花灯饰			清抹一次		干净、无蜘蛛网，无灰尘
	4	玻璃门	清抹四次				干净、无污渍
	5	楼梯	清扫一次地面 清抹一次扶手				干净明亮、无污尘
	6	消防设施		清抹二次			干净明亮、无污渍
	7	垃圾桶	清抹二次	用清洁剂清抹一次			干净、无杂物、无污尘
	8	管道井			清扫二次		干净、无蜘蛛网
	9	管道设备			除尘一次		无灰尘
	10	防火门	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无污渍
	11	卫生间	每小时清拖一次，冲洗若干次	用清洁剂清洗三次			干净、无臭、无污水

室内公区	1	地面	瓷片地面：清拖二次，每季打蜡一次。	地毯每周吸尘二次			无杂物、无污渍、无水渍 光亮度90以上。
	2	墙面	随时保持清洁			全面清扫一次	无污渍、无灰尘、无蜘蛛网。
	3	门、窗	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	4	桌、椅	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无污渍
	5	饰物	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	6	天花灯饰				清扫一次	干净、无蜘蛛网
	7	垃圾箱、篓	清洁一次				无过夜垃圾
	8	空调出风口			清洗一次		无尘、无污渍
地下室	1	地面	清扫二次		用清洁剂清洗一次		干净、无杂物、无污渍、无积水
	2	墙面	随时保持清洁			全面清扫一次	干净、无灰尘、无污渍
	3	天花灯饰			清抹一次	全面清抹一次	干净、无蜘蛛网
	4	门、消防栓		清洁一次	用清洁剂清洗一次		干净、无污渍
	5	楼梯通道	地面扫二次，扶手清抹一次		用清洁剂清洗一次		干净、无杂物、无污渍
	6	设备房	清扫一次		全面清拖一次		干净、无积水、无蜘蛛网
	7	地下室车库	清扫一次		冲洗一次		干净、无臭、无污水
电梯	1	不锈钢表面	用不锈钢油清抹二次		全面清洁一次		光洁明亮、无污渍
	2	轿箱地面	清洁地面若干次		抛光一次		与石材地面要求相同
	3	轿箱内地脚线	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	4	按钮、灯饰、箱顶	清抹一次		用清洁剂清洁一次		干净、无灰尘

(10) 消杀作业要求与标准：（不得使用国家或地方明令禁止使用的药物）

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			每周	每月	
1	卫生间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身处的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次		1. 灭鼠标准：鼠密度不超过5%（粉迹法）； 2. 灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3%； 3. 灭蝇标准：蝇类孳生的三龄虫和蛹检出率不超过3%；
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次		
		老鼠		于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。	

2	消防通道地下室电梯间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次	4. 灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1%（粉迹法）； 5. 灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。	
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次		
		老鼠	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。		
3	污水井污水沟	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周二次		
		“四害”消杀	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒二次		每周用球形芽孢喷洒两次。
4	污水井	老鼠	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。		
5	垃圾中转站	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次		
		老鼠	投放鼠必杀两次		
6	建筑物内外	白蚁	利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蜱、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次。		

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

(12) 公共区域卫生间消耗品要求与标准

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

② 卫生消耗品的品牌质量档次不得低于以下参考品牌：

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

2.2.4 园林绿化的养护和管理（本系统预估保修期至2024年6月）

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

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

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

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

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

注：水业大厦室外绿化工程栽植乔木、灌木和花卉等施工单位养护期为1年，在养护期内，由中标人联系原施工单位进行养护，并有效跟进养护进度及成果。

2.2.5 档案资料管理

(1) 建立各类档案资料的收集、内部档案管理、外部档案管理制度及保密制度等运营台账及制度文件。

(2) 档案资料的收集包括但不限于竣工图纸资料、设备设施资料以及物业管理和服务工作过程中的各种制度、规定、记录、图表、函件等。其中，竣工图纸资料的整理和归档包括但不限于结构、建筑、幕墙、电气、给排水、暖通、消防、智能化、电梯、人防等各专业图纸，以及其他竣工报备资料等；设备设施资料的整理和归档包括但不限于本项目设备设施清单，设备质量保证书、设备使用说明书和维保资料，以及施工单位的安装和调试文件等。

(3) 内部档案管理包括但不限于：图纸和文件接收台账、各施工单位质保期登记台账、设施设备故障与维修管理台账、设备巡视登记档案、钥匙管理台账、清洁工作检查档案、绿化工作检查档案、安全服务管理档案、消防管理档案、库房档案、房屋维修档案、工程改建、机电设备维护保养档案、公共设施检查维修档案、日常交接班工作档案、意见调查分析档案、投诉记录及处理档案、人事管理及培训档案等日常工作管理档案。

(4) 外部档案管理包括但不限于：建设档案、分承包方合同档案、往来文件及来函管理档案、发文及公告资料管理档案、计算机资料库备份。

(5) 中标人应建立物业管理保密制度，确保招标人及客户私人或敏感信息不被泄露。

2.2.6 空调系统维护保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份空调设备维护保养及空调设备运行状况报告。

(2) 确保空调系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保空调系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 空调系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 空调系统维护保养内容与要求：

序号	保养检查项目	保养内容	保养要求	备注
一、室外机部分				
1	热交换器的清扫	清除通风口的杂物，清洁室外通风网罩内的异物，清除室外机冷凝器上的堵塞杂物，视清洁程度用清水冲洗室外机冷凝器翅片冲洗水压不要超过0.5Mpa，避免损伤翅片。	冷凝器表面清洁无灰尘油污等堆积、翅片无倒伏、通风网罩内无异物、通风口畅通无阻。	防止喷溅浸湿电气部件。
2	电气盒内的清洁	用干净软毛刷清扫，用吸尘器清除积尘；或用干燥压缩空气、干燥氮气吹扫。	电气盒内无积尘、每个电气部件表面无灰尘。	操作时要断开外机电源（氮气由物业服务中心提供）。
3	电气系统的检查	1) 检查、紧固空调室外机接线端子检查空调室外机电气绝缘。 2) 检查室外机拨码设置，清理拨码上的灰尘，保持清洁，避免因拨码上积灰导致导通不良出现故障。	接线端子无松动，各电源的火线、零线对地电阻1MΩ以上各种拨码设置正确，不存在导通不良的问题。	操作时要断开外机电源。
4	机内底部的清洁	清扫机壳内底部的杂物，用抹布擦洗底壳的油污。	干净，无杂物。	操作时要断开外机电源。
5	外壳的清洁	用抹布擦洗外壳的灰尘，视肮脏程度可用洗洁净，最后用清水冲洗干净。	表面干净无积尘无油污。	操作时要断开外机电源。
6	风扇运行声音	开机运行时听风扇和电机是否有异音，风扇是否有抖动现象。	风扇和电机运行声音无异常。	
7	1) 检查系统的油的颜色度 2) 检查空压机运行声音	1) 停机状态下，从油分的加油管放出一滴油，使用透明容器接住，然后查看润滑油是否变色或受污染。如已变质就需要更换新的冷冻油，以更好的为压缩机提供润滑。 2) 开机运行时听每个压缩机是否有异音，如有异常噪音须向用户提前告知。	1) 油的色度的正常。 2) 压机运行时声音无异常。	
二、室内机部分				
1	回风过滤网的清洗	取下过滤网，（室内机可将回风格栅拆卸，一起清洗）用干净刷子，把附在过滤网上的绝大部分脏物刷干净，可用水或吸尘器清洗过滤网，水温不要超过40度，用热的湿布或中性洗涤剂清洗，如果过滤网很脏，可浸泡在含有特效空调机清洗液或洗洁精和肥皂粉的中性混合液中，浸泡时间10—20分钟，浸泡完用平刷轻轻刷过滤网，再用清水冲洗干净后，用净抹布擦干或风干。	让每个滤孔清澈透明，无脏堵痕迹，检查完好无损，把过滤网安装原位。	不能用杀虫剂或其他化学洗涤剂清洗过滤网。每年两次清洗。
2	检查室内机的声音	回风过滤网清洗回装后，室内机开送风模式分别实验1-2-3档风量，检查风扇电机运转时有机异常杂音。	无过滤网安装不良产生的振动噪音、风扇的异常摩擦噪音等。	
三、系统运行状态检查				

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

2.2.7 消防系统维护保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月消防系统维护保养报告。

(2) 确保消防报警及灭火系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求, 并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度, 及时排除故障, 确保消防报警及灭火系统24小时正常、安全运行, 做好各项运行和维修保养记录。

(4) 严格执行消防管理制度, 制定消防报警及灭火系统维护保养制度和计划, 每月对灭火器、消火栓、消防水带、消火栓箱等消防器材进行检查, 确保各类消防器材能正常使用; 每年对消防系统和设备进行2次全面检查, 确保设备设施完好率100%。

(5) 本项目设置一间消防控制室, 要求中标人全天24小时消防中心值班, 24小时消防主机监管, 消防中心值班人员每班不得少于2人(消防值班人员必须满足相关职业资格要求, 并取得相关证书)。故障报修必须于10分钟内到达现场处理, 且不论何种配件、技术原因, 一般性故障当天维修好, 中型故障三天内维修好, 大型故障一周内维修好。出现消防报警时1分钟辨别消防报警的信息, 3分钟内到达报警点开展救助工作。

(6) 保养须达到国家相关标准或行业标准, 维护保养人员须符合国家消防系统规定的维护保养资质(建筑物消防员证), 消防系统检测单位须符合消防系统检测资质。确保消防系统能正常可靠运行。

(7) 消防系统维护保养内容与要求:(实际保养周期应不长于下列的保养周期, 如有特殊情况, 保养周期应适当调整, 以适应实际需要)

项目	频次	保养内容	保养要求
火灾自动报警系统(FAS)	每天一次	1. 每天对火灾自动报警系统控制器的运行状态进行检查, 着重检查火警功能及故障监视状态及动作监视状态, 一有故障, 及时处理, 并进行主、备电源切换试验。 2. 对主机及联运柜外表进行清洁。	外观良好, 功能正常。
	每月一次	1. 完成日检查保养全部内容。 2. 控制器主要工作电压测试。 3. 烟感、温感探头安装倾斜度不大于45度, 与底座接触是否良好, 外观是否洁净完好。 4. 随机抽取不低于2%的温、烟感探头, 检查报警是否正确。手动报警按钮, 检查安装是否牢固, 有无破损及丢失。 1. 任选手动报警按钮模拟报警, 测试报警功能是否正常。	设备运行正常, 各项功能正常。

		<ol style="list-style-type: none"> 检查系统外围设备的反馈信号，确保正常运行。 检查消防电话插孔的消防电话是否正常。 检查工作电池组、充电器的工作状态以及检查备用电池的容量是否符合标准。 	
	每年二次	<ol style="list-style-type: none"> 对楼层内弱电井中各模块箱进行外观检查，外接线是否固定良好。 火灾报警控制柜、联动柜等进行清扫除尘。 线路松动，应进行紧固。对自检、消音、复位功能检查，主电源与备用电源切换、报警检查。 	设备运行正常，各项功能正常。
消防联动系统	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 消防送风和排烟风机功能及送风阀和排烟阀联动讯号试验。 新风系统新风机和排气机的防火阀功能及联动讯号试验。 消防电梯的人工迫降的信号检查试验。 非消防电梯迫降首层的信号和联锁信号试验。 以上各联动机构连接消防中心相应控制屏的讯号是否正常。 	各功能正常
应急广播和消防对讲电话	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 清洁设备。 检查外观是否良好，检查线路及设备是否正常。 检测每层广播喇叭和电话的效果，有故障，马上更换。 检查测试消防广播主机和扩音机各功能是否正常，循环检查完所有的消防广播。 每月定期模拟火灾时测试系统的切换功能是否正常。 每月定期检测系统各项运行参数是否正常，是否达到消防广播效果。 	通信畅通，音响效果达到要求
防排烟风机	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 清洁卫生。 手动运行一次。 设备标示。 	外观良好、运行正常、标示清楚。
防排烟风机	每季度一次	<ol style="list-style-type: none"> 断开主电源，挂上标示牌，检查电机接地是否良好。 紧固各部分松动的螺丝及联轴器。 检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接触点。 调整皮带松紧，手转皮带轮，观察转动是否良好。 清洁电机及风滤器和机壳内部。 转动部位加润滑油，保证联轴器及轴承灵活及稳定。 检查防火阀的机械开闭动作、开闭角度标志。 手动开机测定三相电流值，检查指示灯电压、电流表，听查风机各部件运行声音。 各远控点的控制箱(含箱内元件)全面检查。 连续三次停开机检查手动各点远控的正确性、可靠性。 连续运转半小时验证风机运转正常。 	润滑良好，运行正常。
	每年二次	<ol style="list-style-type: none"> 清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。 风机外壳清锈、刷漆。 	外观良好，标示清晰。
气体灭火系统	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 清洁卫生。 检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。 检查气压表的完好情况。 	外观良好，压力正常。
	每半年一次	<ol style="list-style-type: none"> 检查气瓶压力。 气瓶外壳除锈，刷保护漆。 模拟测试气体消防灭火系统的运作情况。 检查试验手动和自动放气装置是否正常。 模拟自动报警系统中的烟、温感探测器同时动作，检查气瓶的电磁阀，检查气瓶的电磁阀电压是否正常，检查联动防烟防火阀情况。 	压力正常、运行正常。
消火栓及管网	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 清洁箱内卫生。 检查箱件是否齐全。包括检查每个消火栓出水口的压力是否足够和是否渗漏，破玻按钮是否破碎。 	卫生良好，配件齐全

		3. 检查室外消火栓、水泵接合器，应无漏水，附件齐全。 4. 检查各阀门是否处于正常工作状态，是否完好不渗漏。 5. 检查系统各项连接联动屏或主控屏的讯号功能是否正常。 6. 每月定期检查各区间管网总阀是否开启正常、不漏水滴。 7. 每月定期检查试验天面消火栓的工作压力。	
	每半年一次	1. 消防栓水压测试射程在13米，能实现联动。 2. 对水带进行防霉处理。 3. 检查测试报警系统，试验破玻按钮，警铃是否有动作信号、指示灯是否亮、消防水泵是否有启动信号、消防中心是否有指示。 4. 室外消火栓水压测试符合规范要求，消火栓接合器功能测试正常。	无滴漏、压力正常、工作正常。
疏散指示牌	每天一次	1. 检查外观有无破损及不亮，一旦发现及时维修。	设施完好。
	每月一次	1. 面板有无划伤或破裂现象。 2. 检查安装是否牢固。 3. 针对检查中发现的缺陷取下来进行修复，再装回原位。 4. 面板擦拭干净。	设施完好，运行正常。
消防泵 喷淋泵	每月一次	1. 手动试运行，查看盘根滴水是否符合规范。 2. 水压是否正常，是否有异声异味。 3. 控制柜指示灯，柜内元器件工作是否正常。	外观良好，运行正常。
	每年一次	1. 电机、轴承加注黄油；如有异响，应更换轴承。 2. 泵体及管道阀门除锈刷漆。 3. 喷淋泵应启动管网末端试水装置放水试验。 4. 消防栓泵应启动消防栓按钮试验，是否联动。	润滑良好，运行正常。
喷淋管网	每月一次	1. 检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。	无滴漏、压力正靠。
各类阀门	每半年一次	1. 更换失灵压力表。 2. 排除管网污水，并试验。 3. 室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 4. 阀门丝杆加注黄油并加装防护套。 5. 检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。 6. 检测自喷系统水流指示器指示是否正确，信号反馈是否及时。	无滴漏、压力正常、工作正常。

2.2.8 供配电系统维护保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月供配电系统维护保养报告。

(2) 确保供配电系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保供配电系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 供配电系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 市政停电时发电机组在30秒内运转供电，功率因数达0.85以上。

(6) 供配电系统维护保养内容与要求：

项目	频次	保养内容	保养要求
配电柜	每月一次	1. 每日检查外观是否良好，有无异声。 2. 每月清理外部灰尘。 3. 指示灯是否完好。 4. 警示标识挂设位置是否正确。	外观整洁； 指示灯完好； 标示位置正确。

	半年一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正确。 2. 检测接地电阻、连接点是否可靠。 3. 检查电源接线装置，并紧固螺丝。 	<p>阻值符合规范； 线头紧固； 操作机构灵活。</p>
配 电 容 器 屏	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁卫生。 2. 检查外观是否完好，指示灯是否显示正常，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异声、异味。检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 3. 检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。 4. 检查电容器、熔断器是否过热，熔断。 5. 检查开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。 6. 检查电力监控系统监控模块工作是否正常。 	<p>设备卫生； 标示清楚； 设备运行正常。</p>
	半年一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁卫生。 2. 紧固螺丝，调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。 3. 若有过载现象，应更换容量大的配电设备。 	<p>设备卫生； 开关状态良好。</p>
	每年一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检测接地电阻。 2. 测试过流保护装置、联锁装置是否可靠。 	<p>屏内清洁无杂物，连接件无松动，无发热变色，仪表等附件完好无损； 动力配电系统运行安全可靠。</p>
照 明 器 具	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照明器具的清洁卫生。 2. 检查外观是否良好，有无异声。 3. 检查灯具照度的均匀度；如有异常，马上处理。 4. 调整照明器具亮度，节约能源。 5. 更换过热、故障配件、避免短路现象。 6. 根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。 	<p>灯具卫生； 工作正常。</p>
供 电 线 路	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁卫生。 2. 清楚环境无积水、杂物。 3. 供电电缆标示是否清晰、脱落，如有马上处理。 4. 检查线路有无过热现象、进出线路接线装置是否完好。 	<p>线路无过热现象，接线装置紧固，标示清晰。</p>
	每年一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用仪表检测线路绝缘电阻。 2. 对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。 	<p>阻值符合规范，无锈蚀。</p>
柴 油 发 电 机	每月一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持机房、设备清洁；检查润滑油位、冷却水位、燃油量、蓄电池电位和传动皮带，排烟、空气系统、控制系统是否正常。 2. 外观检查发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。 3. 每月四次试运行，15-20分钟/次，观察油压、水温、电压等是否正常。 4. 蓄电池液液高于极板15-20MM，节点螺丝紧固。 	<p>设备清洁、正常有效。</p>
	半年一次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查发动机绕组对地绝缘电阻。 2. 检查配电柜、控制屏接头是否拧紧，各类传感信号正常。 	<p>阻值合格、接头无松动、信号正确。</p>

		3. 设备整体除尘清洁。	
	每年一次	1. 清洗调整气门及喷油嘴, 调整皮带张紧轮、水泵后部张紧轮。 2. 视运行时间而定更换机油、润滑油、机油滤清器、燃油过滤器和空气过滤器。	皮带无破损和打滑现象, 更换存在缺陷的配件。
	两年一次	1. 清洗校准油嘴、燃油泵及控制器系统。 2. 检查风扇、水泵、皮带、轴承。 3. 检查机油泵、燃油泵、冷却水泵, 并清洗水箱。 4. 更换各类易损件。	保持设备运行正常。
应急照明电源装置	每月一次	1. 查看EPS指示灯状态, 各项参数、故障信息。 2. EPS两路交流输入电源切换功能测试。 3. EPS内部元器件检查。 4. 逆变功能测试。	1. EPS指示灯状态正常点亮, 工作正常, 电池电压正常, 无故障信息; 2. EPS双电源切换功能正常; 3. EPS内部元器件无异常; 4. EPS逆变功能正常。
蓄电池	每年一次	1. 蓄电池组情况检查。 2. 蓄电池电压检查。 3. 箱(柜)体内、外清洁(包括充馈电柜、电池柜和每个电池)。 4. 蓄电池连接件、各连接端子及主、控回路接线紧固。 5. 蓄电池放电测试。	1. 蓄电池外观正常, 无漏液、鼓胀; 2. 测量蓄电池单节电压, 电压正常。 3. EPS内、外清洁、无灰尘、污垢; 4. 电线连接牢固, 有可视化防松标识。 5. 蓄电池放电测试约半小时, 放电后电池电压无异常。
配电箱	每月一次	1. 各指示灯指示是否正确。 2. 各转换开关位置是否正确。 3. 接触器、继电器线圈交流声是否异常。 4. 更换损坏指示灯。	1. 各指示灯、转换开关正确; 2. 接触器、继电器线圈交流声无异常; 3. 指示灯(灯泡)工作正常。
配电箱元器件	每年一次	1. 配电箱内元器件检查。 2. 箱体内、外清洁。 3. 各开关、线路及5S标识检查。 4. 主、控回路接线是否松动, 各接线端子接线紧固。 5. 两路交流输入电源切换功能测试。	1. 元器件外观良好、安装牢固; 2. 元器件无积尘; 3. 标识清晰; 4. 主、控回路接线紧固; 双电源切换箱切换功能正常, 输出电压正常。
漏电保护器	每月一次	1. 定期清扫灰尘。 2. 保持漏电保护器操作手柄动作灵活、可靠。 3. 检查漏电保护器接线及保护接地装置是否松动和接触不良等。 4. 检验漏电保护器动作的可靠性。 5. 更换到了使用寿命的漏电保护器。	外观良好、整洁, 安装牢固、接触良好。

2.2.9 给排水系统维护保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月给排水系统维护保养报告。

(2) 确保给排水系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求, 并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度, 及时排除故障, 确保给排水系统24小时正常、安全运行, 做好各项运行和维修保养记录。

(4) 给排水系统设备设施完好率>98%, 零修工程合格率100%, 返修率<0.5%, 重大维修工程回访率100%。

(5) 按规定做好空调水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准和要求，每半年对生活水池进行清洗消毒。

(6) 给排水系统维护保养内容与要求：

项目	频次	保养内容	保养要求
生活泵排污泵	每天一次	1. 保持设备房、机体卫生清洁。 2. 每天每2小时观察其水位、水压等指示是否正常， 3. 运行时有无异响、异味。 4. 检查盘根处滴水是否符合规范，如不规范及时处理。 5. 检查水位深度指示是否清晰。 6. 发现故障及故障隐患及时处理。	设备卫生，水位指示清晰。
	每季一次	1. 电机、轴承加注黄油：如有异响，应更换轴承。 2. 泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，清扫柜内灰尘等。	润滑良好，线头紧固良好。
供水排污管网	每周一次	1. 检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 2. 检查闸阀，观察供压力表是否正常。阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。	运行正常。
	每季一次	1. 清理管道内的杂物，疏通排污管道。 2. 检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。 3. 检查修整全部管架。 4. 管道及支架除锈刷漆。 5. 检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常；管道内部清洗、作防腐处理。 6. 更换各类阀门标示，并标注管内水流方向；各类阀门丝杆上油并加装防护套。	管道内无杂物，阀门开启灵活，无泄漏。 管架防锈良好，阀门工作正常，标示清晰。
生活水池	每周一次	1. 检查外观是否完好，有无跑冒、滴、漏现象，箱口及透气管防虫纱网是否完好。 2. 打开排污阀排污。检查进水浮阀并作手动进水试验。 3. 观察水质情况，检测水的PH值和含氯量。 4. 水箱、水池盖板是否上锁并且完好。	无泄漏，防虫网、盖板完好，水质合格。
	每月一次	1. 按规定比例按时投放消毒药品。	
	每年二次	1. 提前24小时通知相关部门做好储水准备。 2. 提前关闭水池进水闸阀，排放干水池。 3. 专业公司清洗消毒。	水池内无泥沙及沉积物，水样检测合格，由市水质检测中心开具合格报告书。
给水井雨水井污水井化粪池	每月一次	1. 检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 2. 检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。	
	每季一次	1. 清理污泥，疏通下水管道。 2. 各类井盖及金属构件刷漆。	

2.2.10 智能化系统维护与保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月智能化系统维护与保养报告。

(2) 确保智能化系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保智能化系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 智能化系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 定期对系统进行预防性检查维护，及时维修故障，设备的配件原则上必须更换同品牌、型号，如为替代品必须为同档次产品，不影响系统的正常使用功能，且必须经过招标人认定，原件由招标人回收。

(6) 智能化系统维护保养内容与要求：

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

门禁系统	通道闸	日常维护	1. 检查所有道闸是否开闭正常，外表有无划痕，指示灯是否正常工作。 2. 清抹道闸。	外观良好、运行正常。
		每年两次	1. 检查道闸开闭时间是否符合使用要求。 2. 检查内部硬件是否正常工作，清理内部硬件设备上的灰尘及杂物， 3. 检查并更换道闸上的老化软胶。 4. 检查并更换道闸上损坏的红外线器件。 5. 检查各连接端口、摆闸、螺丝是否牢固，添加润滑油。	各零部件无损坏、无老化。
	考勤机	日常维护	1. 清洁考勤机。 2. 检查考勤机是否工作正常。	设备干净、运行正常。
	身份识别系统	日常维护	1. 检查外表是否完好，清洁机身。 2. 检查身份识别显示屏是否显示正常，刷卡人员与显示资料是否匹配。 3. 更新管理电脑的杀毒软件，为系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间，每周1次。	设备干净、运行正常。
	服务器	每月一次	1. 全面诊断设备硬件。 2. 检查系统性能和状态、使用记录、错误的历史记录，针对检查结果提供分析报告，并书面提交用户。 3. 更新服务器及客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。 4. 提供所发布的相关软件更新和补丁的情况，及时通知影响系统安全运行的软件漏洞和修补方法。	运行稳定，无异常。
	弱电井设备	每年两次	清理弱电井设备上的灰尘，检查硬件设备是否正常工作，指示灯是否正常工作。	硬件无尘、干净。
	电插锁读卡器	日常维护	1. 巡查所有电插锁与读卡器是否正常工作，如有损坏，必须马上更换。 2. 检查指示灯是否正常工作。	工作状态正常。
数据库	每月一次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定	
楼宇自控系统	管理主机	每月一次	1. 清除管理主机灰尘。 2. 检查控制室内通风是否正常及温度情况。 3. 检查主机电源供电情况是否正常。 4. 更新计算机杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。	系统稳定。
	模块及控制器	每周一次	1. 检查模块工作状况及各指示灯情况。 2. 检查清洁控制器，必要时加注润滑油。	工作状态正常。
	终端执行设备	每周一次	检查终端执行设备情况。	工作状态正常。
三、安防监控系统				
视频监控 系统	摄像头	日常维护	1. 检查摄像头是否正常工作，图像是否清晰。 2. 每季度定期清洗摄像头，保证摄像质量。	正常工作 图像清晰
	监控显示屏	日常维护	巡检显示屏是否显示清晰，有没有雪花，如有异常，及时修理或者更换。	正常工作 显示清晰
	控制系统	每月一次	1. 全面检查设备硬件。 2. 更新客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。	系统稳定
	数据库	每月一次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定
车库管理	车闸	日常	1. 检查所有道闸是否开闭正常。	外观良好、

系统	维护	2. 清抹道闸外表并检查是否完好，有没有划痕。	运行正常	
	每年两次	1. 检查所有道闸开闭默认时间是否符合使用要求。 2. 清理内部硬件设备上的灰尘及杂物，检查硬件设备是否正常工作，指示灯是否正常工作。 3. 检查道闸上的软胶是否老化变色，若老化必须马上更换。 4. 检查各连接端口的可靠性，摆闸是否牢固，螺丝是否松脱，并适当添加润滑油。	各零部件无损坏、无老化	
	摄像头	日常维护	1. 检查摄像枪是否正常工作，图像是否清晰。 2. 每季度定期清洗摄像头，保证摄像质量。	正常工作、图像清晰。
	控制系统	每月一次	1. 全面检查设备硬件。 2. 更新客户端电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。 3. 整理摄像数据，导出并备份摄像数据。	系统稳定。
	出入卡	日常维护	1. 对进出车辆发卡与收卡，核对出入卡总数量，定期补增损坏及遗失的出入卡。 2. 对于固定卡，根据用户要求，整理、录入、更改及删除人员资料和车牌号码。	卡片完好，总数量不变。
数据库	每月一次	1. 检查数据库文件是否完好。 2. 数据备份。	系统稳定。	
无线巡更系统	每月一次	1. 清除巡更检测点及巡更器灰尘。 2. 检查巡更器及巡更检测点是否完整无损伤，巡更器能否正常完成记录工作，各个巡更检测点能否由巡更器正常识别。 3. 检查巡更检测点安装是否牢固。 4. 检查管理电脑能否正常下载巡更器所采集的数据，并检查记录数据是否正确。 5. 更新电脑的杀毒软件，系统全面查杀病毒，优化整理磁盘空间。	系统稳定，运行正常。	
电梯五方通话系统	每月两次	检查电梯五方通话系统工作情况。	五方通话正常。	
紧急报警系统	每月两次	检查报警系统工作情况，报警按钮状态。	系统工作正常，按钮良好。	
无线对讲系统	每月一次	1. 清理中转台及机柜设备表面灰尘。 2. 对设备分路器及合路器除尘维修。 3. 检查电源是否正常。 4. 检查中转台及机柜设备是否正常运转。	系统稳定，运行正常。	
四、办公自动化系统				
多媒体/无线化多功能会议系统	日常维护	1. 清理设备上的灰尘。 2. 检查设备连接线是否有松动。 3. 检查会议系统常用功能是否存在隐患。 4. 查看设备日志，检查设备在使用过程中是否有发出故障报警。 5. 检查设备环境是否符合要求。	外观良好，运行正常。	

2.2.11 电梯系统维护与保养管理（本系统预估保修期至2025年6月）

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月电梯系统维护与保养报告。

(2) 确保电梯系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过招标人审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，每天巡查电梯的运行及各部位使用情况不少于2次，及时排除故障，确保电梯系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 电梯系统设备设施完好率100%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 当发生电梯困人事件时，物业服务中心须在3分钟内响应并启动应急预案，即刻通知工程部及安全部人员到达现场实施救援，并通过对讲安抚被困人员，同时联系电梯维保单位赶赴现场对电梯进行检修；现场救援结束后，电梯应停止使用，进行排除故障作业时，现场应采取设置警示标志和围栏等安全防护措施，直至电梯故障排除后方可投入使用。

(6) 电梯系统维护保养项目、内容及要求：

序号	保养项目	保养内容及要求
一、每隔半个月维保项目		
1.1	机房、滑轮间环境	清洁，门窗完好、照明正常。
1.2	手动紧急操作装置	齐全，在指定位置。
1.3	曳引机	运行时无异常振动和异常声响。
1.4	制动器各销轴部位	润滑，动作灵活。
1.5	制动器间隙	打开时制动衬与制动轮不发生摩擦，间隙值符合制造单位要求。
1.6	制动器作为轿厢意外移动保护装置制停子系统时的自监测	制动力人工方式检测符合使用维护说明书要求；制动力自监测系统有记录。
1.7	编码器	清洁，安装牢固。
1.8	限速器各销轴部位	润滑，转动灵活；电气开关正常。
1.9	层门和轿门旁路装置	工作正常。
1.10	紧急电动运行	工作正常。
1.11	轿顶	清洁，防护栏安全可靠。
1.12	轿顶检修开关、停止装置	工作正常。
1.13	导靴上油杯	吸油毛毡齐全，油量适宜，油杯无泄漏。
1.14	对重块及其压板	对重块无松动，压板紧固。
1.15	井道照明	齐全、正常。
1.16	轿厢照明、风扇、应急照明	工作正常。
1.17	轿厢检修开关、停止装置	工作正常。
1.18	轿内报警装置、对讲系统	工作正常。
1.19	轿内显示、指令按钮	齐全、有效。
1.20	轿门安全装置（安全触板，光幕、光电等）	功能有效。
1.21	轿门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠。
1.22	轿门运行	开启和关闭工作正常。
1.23	轿厢平层准确度	符合标准值。
1.24	层站召唤、层楼显示	齐全、有效。
1.25	层门地坎	清洁。
1.26	层门及自动关门装置	正常。
1.27	层门门锁自动复位	用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位。
1.28	层门门锁电气触点	清洁，触点接触良好，接线可靠。
1.29	层门锁紧元件啮合长度	不小于7mm。
1.30	底坑环境	清洁，无渗水、积水，照明正常。
1.31	底坑停止装置	工作正常。
二、每季度维保项目		
2.1	减速机润滑油	油量适宜，除蜗杆伸出端外均无渗漏。
2.2	制动衬	清洁，磨损量不超过制造单位要求。
2.3	位置脉冲发生器	工作正常。
2.4	选层器动静触点	清洁，无烧蚀。
2.5	曳引轮槽、曳引钢丝绳	曳引轮槽、曳引钢丝绳清洁，无严重油腻，张力均匀，

		符合制造单位要求。
2.6	限速器轮槽、限速器钢丝绳	清洁，无严重油腻。
2.7	靴衬、滚轮	清洁，磨损量不超过制造单位要求。
2.8	验证轿门关闭的电气安全装置	工作正常。
2.9	层门、轿门系统中传动钢丝绳、链条、传动带	按照制造单位要求进行清洁、调整。
2.10	层门门导轨	磨损量不超过制造单位要求。
2.11	消防开关	工作正常，功能有效。
2.12	耗能缓冲器	电气安全装置功能有效，油量适宜，柱塞无锈蚀。
2.13	限速器张紧轮装置和电气安全装置	工作正常。
三、每隔半年维保项目		
3.1	电动机与减速机联轴器	连接无松动，弹性元件外观良好，无老化等现象。
3.2	曳引轮、导向轮轴承部	无异常声响，无震动，润滑良好。
3.3	曳引轮槽	磨损量不超过制造单位要求。
3.4	制动器动作状态监测装置	工作正常，制动器动作可靠。
3.5	控制柜内各接线端子	各接线紧固、整齐，线号齐全清晰。
3.6	控制柜各仪表	显示正常。
3.7	井道、对重、轿顶各反绳轮轴承部	无异常声，无振动，润滑良好。
3.8	曳引绳、补偿绳	磨损量、断丝数不超过要求。
3.9	曳引绳绳头组合	部件齐全、固定可靠，紧固件无松动。
3.10	限速器钢丝绳	磨损量、断丝数不超过制造单位要求。
3.11	层门、轿门门扇	门扇各相关间隙符合标准值。
3.12	轿门开门限制装置	工作正常。
3.13	对重缓冲距离	符合标准值。
3.14	补偿链（绳）与轿厢、对重接合处	固定、无松动。
3.15	上下极限开关	工作正常。
四、每年度维保项目		
4.1	减速机润滑油	按照制造单位要求适时更换，保证油质符合要求。
4.2	控制柜接触器、继电器触点	接触良好。
4.3	制动器铁芯（柱塞）	进行清洁、润滑、检查，磨损量不超过制造单位要求。
4.4	制动器制动能力	符合制造单位要求，保持有足够的制动力，必要时进行轿厢装载125%额定载重量的制动试验。
4.5	导电回路绝缘性能测试	符合标准。
4.6	限速器安全钳联动试验	工作正常。
4.7	轿厢意外移动时保护装置动作试验	工作正常。
4.8	上行超速保护装置动作试验	工作正常。
4.9	轿顶、轿厢架、轿门及其附件安装螺栓	紧固。
4.10	轿厢和对重/平衡重的导轨支架	固定，无松动。
4.11	轿厢和对重/平衡重的导轨	清洁，压板牢固。
4.12	随行电缆	无损伤。
4.13	层门装置和地坎	无影响正常使用的变形，各安装螺栓紧固。
4.14	轿厢称重装置	准确有效。
4.15	安全钳钳座	固定，无松动。
4.16	轿底各安装螺栓	紧固。
4.17	缓冲器	固定，无松动。

2.2.12 楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养

(1) 中标人每月10日前向招标人提交一份上月楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养报告。

(2) 楼宇主体及附属设施维护与保养

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

项 目		时间 间隔	次 数	维 护 保 养 内 容
地基基础		每年	1	1) 检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。 2) 检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
承 重 结 构	梁	每年	1	1) 检查有无变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	板	每年	1	1) 检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	柱	每年	1	1) 检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
	承重墙	每年	1	1) 检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。 2) 检查整体结构性能是否完好。
非承重墙		每半年	1	1) 检查墙体有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。
屋面		每周	1	1) 检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。 2) 发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。 3) 检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复。 4) 检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及时补焊、油漆。
楼地面		每月	1	1) 检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。 2) 检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理，更换松脱、破损的地面饰面材料。
		每季	1	1) 对大理石（如有）进行抛光、晶面、打蜡处理。
楼梯		每月	1	1) 检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2) 补换损坏的地砖。 3) 修复空鼓的地砖。
公共通道		每周	1	1) 检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱；发现异常及时修复。 2) 公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。 3) 检查裙楼屋面外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好，发现异常及时处理。
		每月	1	1) 检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2) 补换损坏、空鼓的地砖。
		每年	1	1) 油漆金属支架和护栏网。
内墙面、天花		根据需要		1) 检查大楼内公共区域及办公室内部的墙面及天花，根据需要加固天花龙骨；修补天花和墙面裂缝。翻新和修补时须贴附角线和防裂纱布，并批腻子粉3遍和乳胶漆3遍。 2) 处理内墙面及天花零星的渗漏。
		每年	2	3) 雨季前后对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。
外墙面	装饰、 玻璃	每周	1	检查外墙玻璃和石材是否有破损现象，协助专业公司维修作业。
		每年	1	1) 结合外墙清洗作业，并检查外墙面的使用状况。

				2) 处理外墙面变色现象；检查并加固外墙金属构件。
		每年	1	1) 雨季时期对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 2) 对外墙大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。
吊顶		每周	1	检查有无擦、划、刮、踏坏，发现损坏及时修补。
		每月	1	加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。
门窗、锁		每月	1	1) 检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。 2) 检查门窗转轴松紧情况，或摩擦磨损部位是否需要添加润滑油，确保开闭灵活，无异响。 3) 检查(塑)钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。 4) 检查门锁、窗锁是否有损坏、生锈。
		每半年	1	1) 更换门窗、锁的易磨损部件。
防护栏		每年	1	1) 对本项目外围墙及楼顶围栏进行油漆翻新一次。
地下室		每周	1	1) 检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。
大楼渗水		根据需要		1) 及时检查大楼内、外墙和楼板的渗漏点，发现问题及时处理，一般渗漏点需在20天内完成防水补漏处理，属技术疑难问题需请专业防水公司处理的，处理时间经招标人批准可适当延长。
水龙头	开关感应器	每月	1	1) 确保感应灵敏，开关灵活。
	水龙头过滤网	每月	1	1) 确保没有沙粒残留，流水畅顺。
	下水管口、管道	每月	1	1) 查看是否漏水、是否堵塞。
便池感应冲水器		每月	1	1) 确保感应灵敏，开关灵活，冲水量充足。
蹲厕手动冲水器		每月	1	1) 确保开关灵活，冲水量充足。
排气扇		每周	1	1) 确保风扇转速均匀，无异响。每月清洗1次风叶。
电开水器		每周	1	1) 确保加热正常，水温达到标准。每两个月清洗1次过滤器芯。

(3) 公共配套设施维护与保养

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

项目	时间	次数	维护保养内容
路面路基	每周	1	1) 检查路面有无积水。 2) 检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3) 检查路基有无塌陷。 4) 发现异常及时处理或修复。
停车场(库)	每日	1	1) 检查路面有无积水。 2) 检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 3) 检查车道灯有无损坏。 4) 检查行车指示标志是否正常。 5) 发现异常即时处理或修复。

	每月	1	1) 检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2) 限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3) 检查挡车器是否正常。
沟渠池井	每周	1	1) 检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2) 检查雨水篦有无异常。
	每季	1	1) 检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2) 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3) 检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 4) 井盖及雨水篦刷漆。 5) 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
公用标志设施	每周	1	1) 标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 2) 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
	每半年	1	1) 检查完好程度，加固。
垃圾中转站	每周	1	1) 检查有无损坏，发现问题及时处理。
地下管网	每半年	1	1) 管道刷漆。 2) 检查管道保温层有无损坏。 3) 管网支架完好。 4) 检查或更换管网。 5) 发现异常及时修复。

2.2.13 日常物业维修及物业使用人装修管理

(1) 质保期内的设备设施维修均由原施工单位负责，发生维修项目时，中标人需积极联系原施工单位进行维修，并有效跟进维修进度及维修成果。

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

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

(4) 物业使用人装修施工现场管理

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

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

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

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

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

⑤ 参加现场施工的所有特殊工种人员必须持证上岗，并复印证件报中标人备案。

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

⑦ 所有装修材料及装修垃圾须在规定时间内，通过指定通道运输并在指定区域内起卸，严禁堆放在其他公共区域，确保不影响其他区域办公，发现违规情况及时制止。

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

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

2.2.14 应急管理

（1）中标人需不断完善应急管理制度与措施，对发生在本项目辖区范围内的突发事件，能快速反应并及时进行有效处理，并按规定报告招标人和有关行政管理部门，突发事件包括但不限于：火灾、极端天气（台风、暴雨等）、电梯困人、跑水漏水、人员上访、地震、公共卫生事件（如疫情）等。针对可预知的突发事件，中标人应提前布置应对措施。

（2）按照“特殊敏感时期保卫方案”，包括但不限于做好日常防疫工作，出现公共疫情时立即启动应急预案，配合政府有关部门及招标人完成各项防疫措施，直到有关部门宣布疫情解除。

（3）针对可能发生的各类突发事件，中标人内部每年至少组织2次突发事件应急演练（防火、防恐防暴、高空抛物、防台、防汛、防疫、电梯困人等），每年联合街道和消防部门组织大型综合消防应急演练不少于2次，并按照招标人要求留下文字记录。中标人人员全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓等系统的作用、位置和操作方法。

2.2.15 增值性服务

（1）前台接待服务（共1个大堂）

水业大厦大堂接待、指引，对来访客户进行现场引导；有重大接待活动时，协助招标人做好大堂内部的秩序管理，客户接待，每班配置人员应不少于2人。

（2）物业使用人办公区域保洁、绿化服务

物业使用人有需求的，中标人应按物业使用人要求提供保洁、绿化服务，收费标准由实际使用人与中标人自行协商，费用由实际使用人支付，不纳入本次招标的预算范围。招标人有服务需求的，可与中标人协商服务价格并另行签订协议或通过其他方式确定服务单位和服务价格。

（3）会务服务

本物业配备部分公共会议室，中标人有义务制定会议管理制度，并配备相应的会议管理人员，经招标人同意后实施。物业使用人如有需求的，由中标人制定价格标准或定价规则后与实际使用人商定，按会议管理制度和商定确定的收费标准执行，会议服务费用由实际使用人支付。招标人也可以通过其他方式确定会议服务单位和服务价格。会务服务费用不纳入本次招标预算。

(4) 租金催缴

- ① 应建立大楼租户的资料档案，定时维护客户关系。
- ② 协助招标人定时催缴租户及时缴纳写字楼租金。
- ③ 负责协助招标人（或物业使用人）派发租金缴费通知单、联系客户、催租、派发租金发票等租务工作。
- ④ 招标人约定的其他相关事宜。

(5) 物业管理服务合同规定的其它事项。

- ① 协助招标人管理固定资产。
- ② 协助招标人办理办公用房交接登记。
- ③ 协助招标人及物业使用人临时搬运物资。
- ④ 中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- ⑤ 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。
- ⑥ 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。
- ⑦ 协助招标人其它临时性的事务。
- ⑧ 中标人的物业管理人员须具备符合国家或行业规定的相关证件，要严格审核，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经招标人审定。
- ⑨ 为保持稳定，在同等条件下中标人指派的本大厦物业管理人员必须优先从中标人企业内管理人员中择优录用。
- ⑩ 管理范围内，财物、设备及资料有被盗遗失情况的，中标人负责照价赔偿，资料补办手续费用一切由中标人负责。造成严重后果的追究其相关的值班人员的刑事责任。
- ⑪ 如有需要，中标人的物业管理人员须听从招标人调动指挥。
- ⑫ 在合同期内，中标员工与群众发生纠纷或伤亡事故，与招标人无关，中标人自行负责解决。

三、人员要求

3.1 筹备期服务人员配备要求：（筹备期物业服务总岗位人数应不超过下表人数配置，不含物业承接查验和精开荒服务调派人员）

序号	线条	岗位	人数	岗位职责	岗位要求
1	综合支持	项目经理	1	为本项目负责人，是项目专职管理人员，负责项目全面综合管理，与招标人沟通服务事项并对管理结果负责，该职位要求常驻项目办公。	本科及以上学历，10年以上物管工作经验，具有物业管理相关资格证书，年龄40岁以下。
		财务管理	1	物业收缴账户管理，物业费收支核算等财务工作。	大专及以上学历，2年以上财务工作经验，具备相关从业资格证。
2	安保	安保负责人	1	统筹现场安保管理相关工作，协调安保部工作。	大专及以上学历，年龄45岁以下，身高≥175cm，5年以上安保工作经验，其中含3年以上相同岗位管

		保安员	7	1) 大门出入口来访管理; 2) 车辆进出引导及管理; 3) 办事人员出入管控; 4) 消防控制室值岗要求24h双人双岗, 每班2人, (值班人员应具有建(构)筑物消防员资格证); 5) 整体大楼及楼内巡逻; 6) 轮休顶岗。	理经验, 退伍军人优先。 高中及以上学历; 形象较好, 男性 $\geq 170\text{cm}$, 女性 $\geq 158\text{cm}$; 年龄18-35岁; 大楼主要出入口岗位保安员语言表达能力较好; 班长物业管理工作经验不低于2年; 无劣迹行为, 无犯罪等不良记录。
3	环境	环境负责人	1	全面统筹保洁、室内绿化服务工作。	高中及以上学历, 年龄45岁以下, 具备2年以上物业管理或物业环境品质管控工作经验。
		保洁员	3	公共区域及洗手间清洁; 停车场及外围保洁; 垃圾收集与清运。	初中及以上学历; 男性18-60岁, 女性18-50岁。
4	客服	客服负责人	1	客户诉求处理及关系维护, 业务办理。	专科及以上学历, 年龄35岁以下, 相貌端庄, 举止大方, 具备2年以上相同岗位管理经验。
		大堂客服	1	大堂出入服务指引; 大堂前台值守, 处理客户诉求, 业务办理; 二班制。	高中及以上学历, 年龄18-35岁, 身高男生 $\geq 175\text{cm}$, 女生 $\geq 165\text{cm}$, 形象好, 气质佳; 身心健康、五官端正、手臂腿部无纹身、无明显疤痕, 发色无明显染色; 口齿清楚, 声音洪亮, 具有良好的普通话、粤语表达沟通能力。
5	工程	工程负责人	1	统筹现场工程技术相关工作。	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历, 年龄45岁以下, 具有5年以上物业设施工作经验, 其中3年以上相同岗位管理经验。
		工程管理人员	2	负责大厦空调、电梯、弱电系统、消防设备、机电设备等设备运营管理工作。	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历, 年龄45岁以下, 具有3年以上物业设施工作经验。
筹备期配备人数小计			19		

3.2 运营期服务人员配备要求: (运营期物业服务总岗位人数应根据入驻率不超过下表人数配置, 入驻率=已出租面积/计容面积(不含地下车库))。

序号	线条	岗位	入驻率/配备人数			岗位职责	岗位要求
			<50%	50-70%	>70%		
1	综合支持	项目经理	1	1	1	为本项目负责人, 是项目专职管理人员, 负责项目全面综合管理, 与招标人沟通服务事项并对管理结果负责, 该职位要求常驻项目办公。	本科及以上学历, 10年以上物管工作经验, 具有物业管理或工程技术相关证书, 年龄40岁以下。

东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）

		财务管理	1	1	1	物业收缴账户管理,物业费收支核算等财务工作。	大专及以上学历,2年以上财务工作经验,具备相关从业资格证。
		行政后勤	1	1	1	物业日常采购、报销、人事协理,品牌宣传等。	大专及以上学历,3年以上物管工作经验,年龄40岁以下。
2	安保	安保负责人	1	1	1	统筹现场安保管理相关工作,协调安保部工作。	大专及以上学历,年龄45岁以下,身高≥175cm,5年以上安保工作经验,其中含3年以上相同岗位管理经验,退伍军人优先。
		安全领班	2	2	2	负责当班期间现场管理及班组内部管理。	高中及以上学历;形象较好,男性≥170cm,女性≥158cm;年龄18-35岁;大楼主要出入口岗位保安员语言表达能力较好;班长物业管理工作经验不低于2年;无劣迹行为,无犯罪等不良记录。
		安保员	10	13	15	1) 大门出入口来访管理; 2) 车辆进出引导及管理; 3) 办事人员出入管控; 4) 消防控制室值岗要求24h双人双岗,每班2人,(值班人员应具有建(构)筑物消防员资格证); 5) 整体大楼及楼内巡逻; 6) 轮休顶岗。	
3	环境	环境负责人	1	1	1	全面统筹保洁、室内绿化服务工作。	高中及以上学历,年龄45岁以下,具备2年以上物业管理或物业环境品质管控工作经验。
		保洁员	8	10	12	公共区域及洗手间清洁;停车场及外围保洁;垃圾收集与清运。	初中及以上学历;男性18-60岁,女性18-50岁。
		绿化养护	1	1	1	园区绿化养护。	中专及以上学历;男性18-60岁,女性18-55岁。
4	客服	客服负责人	1	1	1	客户诉求处理及关系维护,业务办理。	专科及以上学历,年龄35岁以下,相貌端庄,举止大方,具备2年以上相同岗位管理经验。
		大堂客服	3	4	4	大堂出入服务指引;大堂前台值守,处理客户诉求,业务办理;二班制。	高中及以上学历,年龄18-35岁,身高男生≥175cm,女生≥165cm,形象好,气质佳;身心健康、五官端正、手臂腿部无纹身、无明显疤痕,发色无明显染色;口齿清楚,声音洪亮,具有良好的普通话、粤语表达沟通能力。
5	工程	工程负责人	1	1	1	统筹现场工程技术相关工作。	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历,年龄45岁以下,具有5年以上物业设施工作经验,其中3年以上相同岗位管理经验。
		工程管理人员	3	5	6	负责大厦空调、电梯、弱电系统、消防设备、机电设备等设备运营管理工作。	机电工程、建筑工程、土木工程等相关专业大专及以上学历,年龄45岁以下,

						具有3年以上物业设施工作经验。
运营期配备人数小计	34	42	47			

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

3.3 中标人应组建完整的物业管理服务团队，根据入驻率配备相应的工作人员，中标人配备的工作人员应不低于上述岗位要求。

3.4 中标人所聘用的物业管理应具备：

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

(2) 身体健康，无传染疾病，定期经三级甲等以上医院体检合格者，并持有健康合格证，且随时接受卫生部门的检查和监督。

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

(4) 必须经过消防培训，熟悉消防设备和器材的安装位置及使用。

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

(6) 必须按岗位统一着装、按季更换、佩戴工号、持证上岗，做到仪容整洁、精神饱满、语言文明、行为规范。在岗时不得擅自离职守、喝酒或睡觉，不得在工作期间从事与本职工作无关的工作，严禁睡岗或溜岗。

3.5 相关违约要求

中标人在服务过程中不可无故变更项目负责人，如确实需要变更，应提前1个月向招标人提出，经招标人同意后方可执行，与此同时，中标人应支付招标人15万元违约金；如中标人一年内连续两次更换项目负责人，招标人有权终止合同，并不予支付当月管理酬金。因上述人员死亡、重大疾病导致不能履行职责的或业主要求撤换的除外。

中标人应严格执行自己投标报价中的运营费用各项单价和总价最高限额控制日常运营费用支出，如实际运营费用各项（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含中标人委外实施的分包项目费用）超过分项明细表的最高限额，招标人有权拒绝相关费用的支付并要求中标人整改，如中标人整改无效或拒绝整改或因中标人的投标报价明显低于市场/行业平均价导致无法整改或整改后的服务质量达不到招标人的服务要求的，招标人有权单方解除合同。因国家政策或临时突发事件导致的情况除外。

四、考核标准

依据招标人提供的服务质量履约考核标准对中标人进行综合考评，体现以结果为导向，以满意度为牵引，有效驱动中标人管理质量的不断提升，考核的结果书面知会中标人。

4.1 筹备期中物业承接查验考核标准：（合同履行期间，招标人发布新的考核标准的，按新的考核标准

执行)

序号	考核类别	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	得分
1	工程施工、设施设备查验（分值60分）	物业共用部位查验（分值10分）	综合查验：依据政府主管部门批准实施的物业规划、设计、建设方案。相关建设工程质量法规、政策、标准和规范，招标人移交的图纸资料。	10	查验过程中，发现方案和资料不符合相关法律法规的，按每一项扣1分。	
2		共用设施设备查验（分值10分）	试验查验：通过必要的试验方法（如通水、通电、闭水试验等）测试相关设施设备的性能。	10	查验过程中，发现相关设施设备性能上不达标的，按每一项扣2分。	
3		园林绿化工程查验（分值10分）	核对查验：核对查验对象的数量，检验是否符合法律、法规及设计规范的要求。	10	查验过程中，发现不符合法律法规以及设计要求的，按每一项扣1分。	
4		其他公共配套设施查验（分值10分）	试用查验：通过启用设施或设备来直接检验被检查对象的安装质量和使用功能，以便能直观地了解其符合性、适用性和安全性等性能。	10	查验过程中，发现设备设施安装质量和功能不符合相关要求的，按每一项扣2分。	
5		出具查验报告（分值10分）	组建承接查验工作组；制定承接查验方案；出具承接查验报告；复验。	10	出具查验方案和报告，发现遗漏查验项目的，按每一项扣2分。	
6		整改过程及整改进度（分值10分）	根据《水业大厦前期物业管理查验报告及整改建议》，协助招标人组织项目施工质量整改会议，有效跟进并推动整改过程及整改进度。	10	根据查验报告和整改建议要求，整改后还是发现相关反映问题的，按每项扣2分。	
7	物业交接（40分）	物业资料交接（分值15分）	包括但不限于：产权资料、施工资料、供配电系统、电梯系统、给排水系统、消防系统、智能化弱电系统、土建、人防、园林、防雷、燃气及资料移交接管验收表等。	15	交接资料过程中，发现遗漏相关资料或表格的，按每项扣2分。	
8		物业公共部位及共用设施设备管理工作交接（分值15分）	工程全部完工，满足图纸、合同约定的使用功能；图纸、资料移交齐全；工程质量合格，工程遗留问题整体处理完毕。《共用设施（设备）接管核对表》《共用设施（设备）移交/接管验收表》《工程质保期确认表》《项目总体移交接管验收表》	15	交接过程中，发现工程质量和设备设施运行问题的，以及交接材料表格发现遗漏的，按每项扣2分。	
9		建立钥匙登记档案（分值10分）	收集所有施工单位验收合格报告，建立设施设备质保期管理台账；建立钥匙管理台账及其它该阶段应建立的管理台账。	10	交接钥匙以及台账档案时，发现钥匙或登记遗漏的，按每项扣2分。	
10	考核得分：					

考核办法：

中标人完成物业承接查验所有工作内容后，由招标人组成考核小组，按该考核标准检查中标人服务质量：

- (1) 考核得分 ≥ 90 分为合格，不予扣罚，中标人须对扣分项目进行限期整改；
- (2) $80 \leq$ 考核得分 < 90 分的，按中标人报经招标人审核的物业承接查验费用预算的90%金额支付酬金；
- (3) $70 \leq$ 考核得分 < 80 分的，按中标人报经招标人审核的物业承接查验费用预算的80%金额支付酬金；
- (4) $60 \leq$ 考核得分 < 70 分的，按中标人报经招标人审核的物业承接查验费用预算的70%金额支付酬金；
- (5) 考核得分 < 60 分的，视为中标人不具备承接该项目的物业服务能力，招标人无需支付物业承接查验费用，同时招标人有权委托第三方提供物业承接查验服务工作，中标人还应向招标人支付人民币100000.00元作为违约金，前述违约金不足以弥补招标人损失（包括但不限于采购物业承接查验服务单位、委托第三方承接查验服务的价差、

水业大厦项目进度)的, 中标人还需足额赔偿。。

4.2 筹备期中物业运营服务考核标准: (合同履行期间, 招标人发布新的考核标准的, 按新的考核标准执行)

4.2.1 筹备期物业运营服务考核明细:

序号	考核项目	考核内容	分值	扣分标准	得分
1	政府和社区 (分值2分)	保持与招标人、物业使用人、周边街道、居委会、公安、市政、消防、卫生、房管、工商等相关方的联系并定期更新通讯录, 并应定期上门拜访相关方, 主动汇报工作, 了解相关方需求, 争取协助和支持; 并应落实政府和社区提出的意见和建议, 及时改进。(分值2分)	2	服务过程中, 接收到相关部门以及工作人员投诉的, 按每次扣0.5分。	
2	客户信息管理 (分值2分)	应以使用单元为单位建立顾客档案, 包括顾客基本信息、买卖/租赁合同、物业服务合同、装修协议及相关信息。(分值2分)	2	检查过程中, 发现使用单元的单位顾客档案资料不齐全的, 按每例扣0.5分。	
3	入驻和迁出 (分值6分)	客户入驻应办理手续、签署协议、发放公开文件, 并留存合规文件。(分值2分)	6	客户入驻或退出时, 所需办理的手续资料以及交还现场情况, 如发现有缺少遗漏或未按规定进行恢复原状的, 按每项扣0.5分。	
		应在入驻前向客户提供定制化的企业服务方案。(分值2分)			
		应按照合同约定对客户恢复原状或现状交还的情况进行验收和确认, 现状交还的需要招标人确认。(分值2分)			
4	报修和报事 (分值2分)	应保持24h接待客户报修, 使用线上工单, 线上实时派单。(分值2分)	2	当接到客户报修, 未能及时通知技术人员马上到达现场处理的, 按每次扣0.5分。	
5	装修前置审批 (分值8分)	应与装修顾客、装修施工单位签订装修管理服务协议和安全环保协议。(分值2分)	2	未能按规定签订协议的, 按每例扣0.5分。	
		顾客或装修施工单位应购买足够的保险。(分值2分)	2	未能按规定购买相关保险的, 按每例扣0.5分。	
		应对顾客提交的装修方案/图纸、成品保护方案进行审核。(分值2分)	2	未通过审核发现进场施工的, 按每例扣0.5分。	
		应为顾客办理装修批准手续, 依法需要办理行政许可的应取得行政许可。(分值2分)	2	未按规定办理施工许可的, 按每例扣0.5分。	
6	施工过程管理 (分值6分)	应为装修施工人员办理临时进出手续, 并保留身份证件、特种作业证的副本; 应对装修施工人员进行安全交底, 并保持记录。(分值2分)	2	未按规定登记办理和登记安全记录的, 按每例扣0.5分。	
		应每日至少2次进行现场巡视, 及时劝阻和制止违规行为, 制止无效的, 应报告有关部门。(分值2分)	2	未按规定进行巡视, 发现问题未进行劝阻制止的, 按每例扣0.5分。	
		应在有噪声的施工期间, 进行至少1次噪声监测。(分值2分)	2	未按规定进行噪声监测的, 按每例扣0.5分。	
7	竣工验收 (分值2分)	应在装修期间和完成后, 组织工程人员、装修顾客、装修单位联合进行隐蔽工程和装修验收。(分值2分)	2	装修期间和验收过程中发现不按报备方案进行施工的, 按每例扣0.5分。	
8	承接查验和设备调试 (分值4分)	应保存本项目承接查验和设备调试的记录。(分值2分)	2	未能按规定保存记录的, 按每项扣0.5分。	
		承接查验和设备调试发现的问题, 应进行销项管理。(分值2分)	2	未能按业主方规定时间内对问题完成整改的, 按每项扣	

				0.5分。	
9	档案管理（分值4分）	应通过数字化系统建立设备设施档案，收集设备设施生产、制造、安装和使用基础信息。其中，特种设备应逐台建立档案。（分值2分）	2	未能按规定建立设备设施档案的，按每项扣0.5分。	
		设备档案应关联设备预防性维护要求，关联设备设施维修、维保、更新改造的全生命周期。（分值2分）	2	未能按规定建立设备设施档案的，按每项扣0.5分。	
10	能源管理（分值4分）	应制定能源管理计划或方案，包括能源消耗费用的控制目标、能源节约的指标、节能管理的计划和能耗控制要求。（分值2分）	2	未能按规定制定相关计划方案要求的，按每项扣0.5分。	
		至少每月1次进行能耗计量、统计和分析等，并分系统和/或设备和/或区域进行能源计量、统计和分析，对能耗分析发现的偏差采取措施，并验证其有效性。（分值2分）	2	未能按时对进行能耗计量，发现问题没有及时整改的，按每项扣0.5分。	
11	门岗（分值6分）	应建立访客登记制度，在取得被访单位确认后后方可放行。（分值2分）	2	未能按登记制度对访客进行管理的，按每例扣0.5分。	
		应对从事施工、维保、楼内企业服务等长期或连续进出人员进入办公区进行控制，规定专门动线，并进行安全交底。（分值2分）	2	未能按规定对长期或连续进出人员进行安全管理的，按每例扣0.5分。	
		应对外来参观人员进入楼宇进行控制，有审批手续，并对进入人员进行安全交底并发放身份识别标志。（分值2分）	2	未能按规定对外来人员进行相关审批手续的，按每例扣0.5分。	
12	巡逻（分值4分）	应至少每天6次按照规定的路线对重点区域、重点部位、重点设备机房进行消防和治安巡逻，在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过5分钟。（分值2分）	2	未能按规定进行消防和治安巡逻的，按每例扣0.5分。	
		应使用电子巡更设备，电子巡更记录应至少保存180天。（分值2分）	2	未能按规定使用电子巡更设备和记录的，按每例扣0.5分。	
13	车辆管理（分值4分）	应对停车收费系统进行定期测试或校验，确保停车计费时间误差<1分钟。（分值2分）	2	未能定期对停车收费系统进行测试校验的，按每例扣0.5分。	
		应建立内部（免费）车辆审批手续和清单，临时停车需要免除收费的应设立台账并由授权人签字，免费停车车辆按月统计汇总。（分值2分）	2	未能按规定对车辆进行管理汇总的，按每例扣0.5分。	
14	热工作业管理（分值6分）	应根据规定进行热工作业审批，审批前应进行现场确认。（分值2分）	2	未能按规定审批的，按每例扣0.5分。	
		应建立现场监管制度，对作业现场进行有效监管。（分值2分）	2	未能按规定对现场进行监管的，每例扣0.5分。	
		应根据规定的条件关闭热工作业许可证，并保持记录。（分值2分）	2	未能按规定进行记录的，每例扣0.5分。	
15	应急准备（分值6分）	应建立应急物资和装备清单，进行定期维护和测试，应急物资应包括防汛防台、传染病疫情预防和控制、暴力恐怖事件控制、化学品伤害预防、院前救治等用途。（分值2分）	2	未能按规定建立相关用途方案的，每项扣0.5分。	
		应配备突发情况下，维持物业值班人员、被困人员基本生存的生活物资，并确保在有效期内。（分值2分）	2	未能按规定存储相关物资的，每项扣0.5分。	
		应建立应急指挥人员通讯录。（分值2分）	2	未能完善相关通讯录的，每项扣0.5分。	

16	计划保洁的实施（分值4分）	应保持计划保洁实施的记录。（分值2分）	2	未能按规定记录的，每例扣0.5分。
		幕墙清洗应对全程进行监管并保持记录。（分值2分）	2	未能按规定记录的，每例扣0.5分。
17	循环保洁的检查（分值4分）	应至少每日2次对实施循环保洁的客户接触面进行普遍性检查，应在1日内覆盖。（分值2分）	2	未能按规定进行检查的，每例扣0.5分。
		应至少每周1次对实施循环保洁的非客户接触面进行普遍性检查，并覆盖所有客户非接触面区域。（分值2分）	2	未能按规定进行检查的，每例扣0.5分。
18	室外绿化养护（分值6分）	应编制室外绿化养护计划，并分解到月。（分值2分）	2	未能按规定制定计划的，每例扣0.5分。
		应建立绿化图纸、苗木清单。（分值2分）	2	未能按规定建立清单的，每项扣0.5分。
		绿化养护按照计划、合同和（或）运行规程实施。（分值2分）	2	未能按计划规定进行实施的，每例扣0.5分。
19	服务人员（分值8分）	服务人员（含外包人员，下同）着统一制服，佩戴工号牌或其他人员标识，人员在岗人数应按照招标要求派驻。（分值2分）	2	未能按规定统一着装，在岗人数未能达到要求的，每例扣0.5分。
		服务人员用语文明规范、耐心热情，普通话良好，能听懂当地主流方言。（分值2分）	2	未能文明有效沟通的，每例扣0.5分。
		所有服务人员熟悉楼宇主要功能布局和基本情况，能应对顾客询问，给出明确的指引。（分值2分）	2	顾客向物业服务人员进行询问过程中，未能熟悉的对楼宇的基本情况指引答复并被投诉的，每例扣0.5分。
		除客服人员、规定路线的秩序维护人员外，其他人员不得乘坐客用电梯；如因紧急事宜需乘坐客用电梯，乘坐人应遵守物业服务中心行为规范。（分值2分）	2	未能按规范执行的，每例扣0.5分。
20	大堂及服务台（分值12分）	服务台应保持功能，工作日12小时接待顾客，并向客户明示非工作时间的接待服务地点和方式。（分值2分）	2	未能按规定执行的，每例扣0.5分。
		在前台公示服务内容和标准（包括：窗口规范、行为规范、岗位规范）、收费依据和标准、客服电话、服务承诺以及投诉渠道，各类宣传品摆放有序，纸质材料不卷边、不掉色。（分值2分）	2	未能按规定执行的，每例扣0.5分。
		大堂应保持循环清洁卫生和设施完整，保持通风和照明，有专人进行安全巡视和保洁。（分值2分）	2	未能按规定巡视，发现问题并未及时整改的，每例扣0.5分。
		大堂应设置完整的客户楼层单元指示和服务设施指示，应设置禁烟标识，各类标识无灰尘、无污渍、无痕迹，金属面表面光亮、无痕迹。（分值2分）	2	未能按规定设定指引标识以及未能定时对其进行保洁的，每例扣0.5分。
		应保持地面洁净有光泽，无垃圾、杂物、污渍、划痕；金属件表面光亮、无灰尘、无絮状物；天花、风口和公共灯具目视无灰尘、无污渍、无蛛网、无斑点；玻璃保持洁净、光亮、无灰尘、无污渍、无水迹。（分值2分）	2	未能按规定对其进行保洁的，每例扣0.5分。
		大堂装饰和布置符合整体氛围和楼宇定位，摆放绿植，服务台摆放鲜花，布局合理、均匀、疏密有度，绿化外观良好，有光泽，花朵鲜艳，与装饰氛围协调。（分值2分）	2	未能按规定摆放绿植和装饰的，每例扣0.5分。

21	X年X月考核得分：			
<p>考核办法： 每月月底由招标人组成考核小组，按该考核标准检查中标人服务质量： （1）考核得分≥90分为合格，不予扣罚，中标人须对扣分项目进行限期整改； （2）80≤考核得分<90分的，招标人按考核对应月份筹备期固定酬金的90%金额支付酬金； （3）70≤考核得分<80分的，招标人按考核对应月份筹备期固定酬金的80%金额支付酬金； （4）60≤考核得分<70分的，招标人按考核对应月份筹备期固定酬金的70%金额支付酬金； （5）考核得分<60分或3个月内累计2次60≤考核得分<70分的，视为中标人不具备承接该项目的物业服务能力，招标人无需支付考核对应月份筹备期固定酬金，同时招标人有权单方解除合同，且不承担任何违约责任。</p>				

4.2.2 筹备期如中标人申请的实际单项运营费用（不含销项税额）超过该单项运营费用最高限额的，超出费用招标人不予支付，同时按中标人该月筹备期固定酬金的80%金额支付酬金。

4.3 运营期物业服务考核标准：（合同履行期间，招标人发布新的考核标准的，按新的考核标准执行）

4.3.1 运营期物业考核分值汇总：

序号	考核项目	总分值	权重占比	合计得分
一、招标人对中标人考核				
	（一）客户服务（分值15分）	100分	40%	
	（二）环境卫生（分值35分）			
	（三）会议服务（分值15分）			
	（四）绿化养护工作（分值30分）			
	（五）突发事件处理（分值5分）			
	（六）日常巡检落实情况（分值30分）	100分	30%	
	（七）日常维保落实情况（分值10分）			
	（八）服务响应时间（分值15分）			
	（九）故障应急处理（分值10分）			
	（十）投诉及处理（分值15分）			
	（十一）设备完好情况（分值20分）	100分	20%	
	（十二）安全保卫管理（分值100分）			
	二、水业大厦物业使用人意见调查表	100分	10%	
X年X月考核总得分：				

考核办法：
 每月月底由招标人组成考核小组，按该考核标准检查中标人服务质量：
 （1）考核总得分≥90分为合格，不予扣罚，中标人须对扣分项目进行限期整改；
 （2）80≤考核得分<90分的，招标人按考核对应月份运营期固定酬金的90%金额支付酬金；
 （3）70≤考核得分<80分的，招标人按考核对应月份运营期固定酬金的80%金额支付酬金；
 （4）60≤考核得分<70分的，招标人按考核对应月份运营期固定酬金的70%金额支付酬金；
 （5）考核总得分<60分、12个月内累计3次70≤考核总得分<80分或6个月内累计2次60≤考核总得分<70分的，视为中标人不具备承接该项目的物业服务能力，招标人无需支付考核对应月份运营期固定酬金，同时招标人有权单方解除合同，且不承担任何违约责任。

4.3.2 运营期如中标人申请的实际单项运营费用（不含销项税额）超过该单项运营费用最高限额的，超出费用招标人不予支付，同时按中标人该月运营期固定酬金的80%金额支付酬金。

4.3.3 运营期物业考核明细：

一、招标人对中标人考核				
内容	评分标准	分值	扣分标准	得分

(一) 客户服务 (分值15分)	1. 按合同要求配备管理人员、环境卫生、客服服务、会议服务人员；每月20号前提供当月人员名册。工作人员上岗时统一着装并佩戴工作牌；言行文明，注意仪容仪表。	5	1) 20号前未按合同配备人员，缺1人扣0.5分； 2) 发现言行着装不适当的，一处不合格扣0.5分。	
	2. 遵守岗位职责，不得出现无故缺勤、脱岗、空岗现象；认真完成布置的有关工作，按要求执行，工作到位，态度积极，不推诿，工作中无弄虚作假现象；按照疫情防控要求，严格做好项目内部员工防疫管理工作。	5	发现一处不合格扣0.5分。	
	3. 建立24小时客户服务体系，及时受理物业管理服务诉求，报修处理及时率达100%。物业服务满意率达95%。	5	1) 发现未能及时受理客户诉求，报修处理慢或维修不及时，一次扣1分； 2) 物业使用人反馈问题未及时整改的，一次扣1.5分； 3) 招标人收到所属区域有关物业管理的有效投诉，一次扣5分。	
(二) 环境卫生 (分值35分)	1. 室外建筑包括广场及道路、栏杆、车库岗亭、雨棚、采光井等保持干净、无杂物；沟渠、污水井、井盖、化粪池、隔油池保持通畅、无异味。每年1-2次清洗外墙，外立面幕墙清洁、完整，没有明显斑迹，严格做好安全生产防范措施。	2	1) 发现清洁不到位一次扣0.5分； 2) 未定期清洗外墙一次扣1分； 3) 被使用单位工作人员投诉一次扣1分。	
	2. 停车场（包括地下）设备房、楼梯、消防设备等保持干净、无杂物，每月最少一次冲洗地面。	3	发现清洁不到位一次扣0.5分。	
	3. 室内地面、地毯、楼梯无杂物、无污渍、无水迹，通道无积水，下水道无阻塞；天花、墙面无灰尘、无蜘蛛网、无脱漆、无霉点石材定期翻新保养；门、窗无尘、无污渍；桌、椅无尘无污渍；天台无寄生。	3	1) 发现清洁不到位一次扣0.5分； 2) 被使用单位工作人员投诉一次扣1分。	
	4. 空调出风口、天花、垃圾桶、消防设施等保持干净、无尘无污渍；地毯、沙发、台布、窗帘及沙发套等定期清洗干净，没有污迹。	3	发现清洁不到位一次扣0.5分。	
	5. 卫生间洁净无异味，洗手盆无积水，墙身、门窗、边角无污迹。	2	1) 发现清洁不到位一次扣0.5分； 2) 被使用单位工作人员投诉一次扣1分。	
	6. 电梯轿厢不锈钢表面、轿箱地面、按钮、灯饰、箱顶无尘、光洁明亮、无污渍。	2	发现清洁不到位一次扣0.5分。	
	7. 垃圾日产日清，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	3	发现垃圾清运不及时，一次扣0.5分。	
	8. 定期消杀，包括鼠、蟑、蚊、蝇、白蚁等害虫孳生，如繁殖季节加强消杀频次。	2	发现定期作业没按时进行的，一次扣0.5分。	
	9. 清洁人员遵守岗位职责，严格纪律要求，不得出现泄密、破坏、偷窃等	3	发现出现泄密、破坏、偷窃行为，一次扣3分。	

	行为。			
	10. 制定垃圾分类等管理制度和措施。按垃圾分类模式和要求配置分类收集容器，设置有害垃圾收集点、可回收物收集点；垃圾收集点（房）按要求设置垃圾分类宣传内容（垃圾四分类图、公示牌、管理制度、操作规范）；分类收集容器完好、整洁、容器颜色、标识规范清晰；做好垃圾分类培训并记录完备，按要求做好物业使用人垃圾分类落实情况统计。	6	1) 垃圾分类宣传内容设置不全，垃圾分类收集不正确，一次扣1分； 2) 未按要求设置分类垃圾宣传内容或收集点扣1分； 3) 分类收集容器、标识不规范清晰扣0.5分； 4) 不按要求开展垃圾分类培训或培训记录不全扣0.5分； 5) 统计台账不全扣0.5分。	
	11. 制定节电节水管理制度和措施。定期检查卫生间、茶水间水龙头等用水设备是否存在跑、冒、滴、漏等现象，并及时修理；检查下班后办公室空调、电器设备是否关闭。	3	1) 发现水龙头等用水设备跑、冒、滴、漏现象维修不及时，一次扣0.5分； 2) 遗漏一次扣0.5分。	
	12. 根据疫情防控要求，做好清洁消毒、室内通风等防疫工作。	3	遗漏一处扣0.5分。	
(三) 会议服务 (分值15分)	1. 做好会场区域、贵宾休息室日常清洁、检查工作。会议室家具干净、无灰尘；会议桌布、台裙干净平整无污迹、无折皱、无破损；地面洁净无垃圾、无残留物；杯具干净无茶迹，摆放整齐。	2	1) 发现一处不合格扣0.5分； 2) 使用单位投诉一次扣1分。	
	2. 做好会前标准化布置，包括横幅、指示牌、会议台、签到台、茶水、会议名牌、纸巾等。	2	1) 发现一处不合格扣0.5分； 2) 使用单位投诉一次扣1分。	
	3. 做好会中服务，会议期间会务员和音控人员不得擅自离岗，注意观察开会情况，根据会议情况续茶水，合理调整会议室的温度及音响效果。	2	1) 发现一处不合格扣0.5分； 2) 使用单位投诉一次扣1分。	
	4. 做好会后收场。会议结束60分钟内，完成会场清洁，收撤杯具、烟盅，并清洗、消毒后放回原处；收纳台裙台布；桌椅归位，关闭空调、照明、音响设备及门窗。	2	发现一处不合格扣0.5分	
	5. 会议人员要服装整齐大方，仪容仪表符合规范，精神面貌佳，安排专人到场监督会务服务工作，巡查会议室准备情况和会议期间的需求情况。	2	发现一处不合格扣0.5分	
	6. 做好会议室用电设备节能检查，避免用电设备长时间无效耗能。	2	发现一次不合格扣0.5分	
	7. 做好会议家具保管、维护、有序存放，存放点做好消防安全检查工作。	3	1) 因保管、维护、存放不当导致损坏，发现1件扣0.5分； 2) 阻塞消防通道或消防设备不齐全扣1分。	
1. 绿植养护用水设备采用节水型设备，避免水资源浪费。	5	发现一次不合格扣0.5分		
2. 植物处于最佳观赏期，生长良好，葱绿茂盛，形态美观，叶面清洁无灰	6	发现一处不合格扣0.5分		

(四) 绿化养护工作 (分值30分)	尘（室内植物），无病害，无枯叶、残花等现象。				
	3. 定期防治病虫害，发现病虫害要及时采取有效措施防治，不要让其蔓延扩大；及时修剪枯病枝、伤害枝等，喷药时，要先行小量喷施试验后才大量试用，做到既除病虫害又保证花卉生长不受害。	8	发现一处不合格扣0.5分		
	4. 要做好养护登记表（牌），并挂在植物不显眼的位置上，填写好植物的名称、摆放和更换时间、养护内容和时间等资料。	3	发现一处不合格扣0.5分		
	5. 做好补植工作。及时清理死苗、死树，在两周内补植回原来的苗和树，成活率95%以上。	5	发现一处不合格扣0.5分		
	6. 植物搭配要有艺术性且符合现场摆放需求，保持植物的花盆、器皿干净整洁，无脏物，花盆内填充适当的海草或陶粒，保证盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的器皿及时更换。	3	发现一处不合格扣0.5分		
(五) 突发事件处理(分值5分)	1. 处理客服、会务、天气引起的环境保洁工作及其他突发事件。	5	处理不到位每次扣0.5分，因物业管理不善造成重大恶劣影响的一次扣5分。		
(六) 日常巡检落实情况(分值30分)	1. 严格按照招标文件及合同要求，按章开展设施设备巡查工作，对建筑本体公共部分、供水、供电、会议系统、消防系统、电梯系统、空调、智能化系统、安防系统、节能监管平台等进行定期巡检，分项做好巡查记录和建立专项档案备查。	5	1) 未按规定巡检、记录或档案不完善的，每次扣1分； 2) 应当通过巡检发现建筑物存在的问题或设备故障而未及时发现，根据影响程度，每次扣1分或2分。		
	2. 日常巡检中发现的问题或设备故障，按照合同要求做好维修或上报工作，跟踪并记录修复整个流程，建立档案备查。建立设施设备的备件管理制度，使用由我司购买的备件前须经得物管考核小组批同意，使用后做好相关登记。	5	1) 巡检中发现建筑物存在问题或设备故障，应当上报但未及时上报的，每次扣1分； 2) 未建立设备维修维护台账的，每次扣1分； 3) 未按规定使用备件或未建立备件使用台账的，每次扣1分。		
	3. 按合同要求配备技术人员和岗位，每月20号前提供当月人员名册和岗位情况。遵守岗位职责，不得无故缺勤。	10	1) 20号前未按合同配备人员和岗位的，缺1人（岗位）扣0.5分； 2) 发现一次无故缺勤，一次扣2分，因缺勤导致严重后果一次扣5分。		
	4. 疫情期间，按防疫要求对空调滤网进行清理，保证测温仪、空气净化器等防疫设备正常运行，并做好相关登记。	5	1) 巡检中发现防疫设备存在问题或防疫设备故障，应当上报但未及时上报的，每次扣1分； 2) 未建立防疫设备维修维护台账的，每次扣1分。		
	5. 按《安全生产监督管理重点项目台账》和《安全隐患排查整治台账》进行重点巡查，并建立巡查台账。其中《安全生产监督管理重点项目台账》	5	1) 未按要求进行巡查并建立台账的，每次扣1分； 2) 巡检中发现由物业进行维修的，未按时做处理的，每次扣1分；		

	中的项目每月至少检查3次；《安全隐患排查整治台账》中的风险点，对一级风险点实行每天巡查一次、二级风险点实行每周巡查一次、三级风险点实行每月巡查一次。		3) 巡检中发现不在物业维修范围的，但未做好应急措施的，每次扣1分。	
(七) 日常维保落实情况（分值10分）	1. 所有设施设备的各项档案齐全完备，管理制度健全，做好维保工作计划，跟踪维保整个流程，建立档案备查。针对专业性较强的设备，如空调系统、消防系统、高压配电系统、智能化系统（包括门禁、监控、车场管理等系统）、外墙景观照明系统、电梯系统等，由具有相关资质的专业公司进行维保，监督维保公司严格按照合同要求，定期对设施设备进行维保工作，分项做好维保记录和建立专项档案备查。	10	1) 发现空调主机、消防、供水、供电、电梯系统有1次不按规定维保扣3分； 2) 发现、智能化系统有1次不按规定维保扣2分； 3) 发现其他设施设备有1次不按规定维保扣1分； 4) 所有设施设备由于不按规定维保造成较大影响或较大故障的1次扣5分，造成恶劣影响或重大故障的1次扣10分； 5) 维保档案不完善，每发现一处扣1分。	
(八) 服务响应时间（分值15分）	1. 收到设施设备报修信息后，技术人员到达现场处理故障的响应时间一般不超过15分钟，电梯、消防、空调、电力、智能化等设备响应时间不超过5分钟。	10	每次故障按照技术人员响应时间进行扣分，超过响应时间未响应但在1小时以内响应的扣0.5分，超过1小时未响应但24小时内响应的扣2分，24小时以上没有响应的扣3分，由于没有响应造成较大影响或较大故障的1次扣5分，造成恶劣影响或重大故障的扣10分。	
	2. 接到会议通知后，10分钟内响应设备使用人需求，按照要求布置会场；检查会场内灯光、音响、视频投影、空调等设备状况；会议期间至少保证有1名会议音控技术员全程跟进，确保会议顺利进行。	5	1) 发现人员响应不及时，一次扣1分； 2) 发现会议期间没有音控人员跟进的，一次扣2分。	
(九) 故障应急处理（分值10分）	1. 各项设施设备建立健全的故障应急管理制度并严格执行。故障发生后，设备责任人须迅速到场了解故障原因和影响，做好现场温馨提醒及受影响单位的解释工作，及时上报故障状况及抢修进展情况，加强与设备厂家（供应商或承建单位）的联系和沟通，尽快解决抢修过程中遇到的技术难题，并做好相关应急处置记录，建立档案备查。	10	发现处理不及时、没有及时上报的，每次扣1分，由于未做任何应急处理措施造成较大影响或较大故障的1次扣5分，造成恶劣影响或重大故障的扣10分。	
(十) 投诉及处理（分值15分）	1. 及时处理服务对象提出设施设备存在问题，有规范的处置流程，并及时告知处理结果，不得以任何借口推诿、拖延和拒绝。能够即时处理的即时处理，不能即时处理的做好解释工作，并即时上报。做好相关处置记录，建立档案备查。 2. 服务期出现不服从招标人管理、不配合招标人相关工作要求的情况。	15	1. 发现没有及时处理投诉或没有及时上报处理情况的，每次扣0.5分，因未及时处理投诉导致投诉人向有关行政管理部门投诉的，每次扣1分，由于没有处理造成恶劣影响或重大故障的扣15分。 2. 服务期出现不服从招标人管理、不配合招标人相关工作要求的情况，将根据影响程度情况每次按5-15分进行扣分。	

<p>(十一) 设备完好情况 (分值 20分)</p>	<p>1. 合同规定属于物业公司维修范围的项目需及时维修，重大故障（指直接影响服务质量，对服务对象造成明显影响的故障维修）需即时上报，并在约定的期限内完成维修；一般设施设备故障维修时间应不超过24小时。</p>	<p>20</p>	<p>(1) 供配电系统 因物业管理不善引起的，影响物业使用人正常办公或经营活动，影响范围大于一间办公室或一间商铺的故障断电，抢修时间在0-4小时内的，扣0.5分/次；4-8小时，扣1分/次；8小时以上每超4小时增扣0.2分/次。</p> <p>(2) 给排水系统 因物业管理不善引起设备故障，造成用户端（一间办公室以上）停、用水0-4小时内的，扣0.5分/次；4-8小时，扣1分/次；超过8小时，每超4小时增扣0.2分/次。</p> <p>(3) 电梯设备 1) 因物业管理不善引起，发生困人故障，困人时间在0-15分钟的扣0.5分，15-30分钟的扣1分，超过30分钟每超15分钟增扣1分/次。 2) 因物业管理不善引起单台电梯停机故障，0-4小时的扣0.5分/次，4-8小时的扣1分/次，超过8小时每超4小时增扣0.2分/次。</p> <p>(4) 空调系统 在规定正常提供服务的季节内，因物业管理不善引起设备故障而停用空调的，0-30分钟扣0.5分/次，30-60分钟的内扣1分/次，超过60分钟以后每超30分钟增扣0.2分。</p> <p>(5) 会议系统 会议期间，因物业管理不善引起设备故障，造成会议无法正常召开，扣10分/次；在非会议期间，因物业管理不善引起设备故障，0-4小时修复的扣0.5分/次，4-8小时修复的扣1分/次，超过8小时每超4小时修复的增扣0.2分。</p> <p>(6) 照明系统 主要道路照明，因物业管理不善引起故障造成夜间规定时间内不能开启的，扣0.5分/次，整个外围照明不能开启使用的，扣1分/次。楼内通道照明，在规定开启时间内不能使用，当天没有修复的，扣0.5分/次、层。楼内通道照明，未根据作息时间、天气变化及时开启灯具，扣0.5分/次、层。</p> <p>(7) 消防系统 1) 因物业管理问题引起故障，造成整个控制系统停用0—1小时的，扣2分/次，1—2小时的，扣4分/次，超过2小时每超1小时增扣0.5分/次。 2) 因物业管理问题引起故障，造成消防水系统停用0—4小时的，扣0.5分/次，4—8小时时间，扣1分/次，超过8</p>
---	---	-----------	--

			<p>小时每超4小时增扣0.2分。</p> <p>(8) 安保监控系统 主要有视频监控设备、周界报警设备、门禁设备及汽车道闸设备。以上各类设备如不能使用或利用率低于90%当天无法修复时，扣0.5分/天，故障维修时间较长或备品、备件采购周期较长，中间已采取相应有效措施者，不扣分值，否则每天扣0.5分。</p> <p>(9) 除以上设备故障情形外，其他一般设施设备故障维修时间超过24小时，但不超过48小时的，扣0.5分或1分/次(备注：行政办事中心扣0.5分，其他区域扣1分)，48小时以上每超24小时增扣0.2分或0.4分(备注：行政办事中心扣0.2分，其他区域扣0.4分)。</p>	
(十二) 安全保卫管理 (分值100分)	1. 安全生产管理：(1) 成立安全生产管理工作领导小组，制定工作方案、突发事件应急处置预案；(2) 明确责任分工，各小组指定专人负责，完成任命书；(3) 每月组织开展一次安全生产专题会议，各小组每月完成一次专题会议纪要；(4) 对高中风险隐患点落实风险隐患点、纳入安全生产监督管理重点项目台账的项目进行安全巡查。	10	1) 检查台账、方案、预案不齐全的，一次扣1分； 2) 没有落实专题会议、完成会议纪要的一次扣1分； 3) 风险隐患点整改不及时，一次扣2分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	2. 防疫管理：(1) 制定物业公司防疫管理工作方案，异常人员应急处置操作流程；(2) 制定物业公司内部员工每天体温测量登记表、离莞审批登记表、异常人员情况登记表；(3) 在主要进出口、来访登记处是否设置更新宣传海报、中高风险地区名单(每周更新)；(4) 岗位人员熟悉防疫操作规程情况、来访人员防疫操作流程；(5) 配备医疗物资并设立临时隔离点。	10	1) 相关台账不齐全的，一次扣1分； 2) 台账登记不完全的，一次扣1分； 3) 防疫操作规程不熟悉的，一次扣1分； 4) 没有临时隔离点的，一次扣2分； 5) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	3. 值班管理：(1) 按合同要求配备安全岗位总数(分为24小时和12小时岗位)；(2) 每月20号前提供当月人员和岗位安排表，保卫科每月开展不少于1次岗位检查，检查方式采用现场或视频检阅方式实施；(3) 服务主动、热情、礼貌，形象佳，着装统一规范，统一配备对讲机，无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不文明现象，工作时间内不得玩手机。	5	1) 20号前未按合同配备安全岗位总数(分为24小时和12小时岗位)，缺1个岗位扣0.5分； 2) 发现安保人员抽烟、聊天、玩手机等现象，一次扣0.5分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	

	<p>4. 来访人员管理：依照规定立岗和实施礼仪服务，对一般来访、办事人员有礼貌热情地接待询问，核实被访客人的姓名和单位，并与被访单位确认，做好记录。</p>	5	<p>1) 发现服务不按礼仪标准的，一次扣1分； 2) 发现外来人员未按来访登记规定进入的一次扣3分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。发现未办理登记窜入办公区域的一次扣10分。</p>	
	<p>5. 货物进出管理：大件物品进出按规定进行必要的登记和盘查。</p>	5	<p>发现未登记和盘查的，一次扣1分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。引发严重后果的，扣5分。</p>	
	<p>6. 重点区域管理：在信访接待点、安检室、重点办公楼层落实专人值守，严格执行各项安全管理措施，并落实流动巡逻岗，每1小时至少巡查1次，并做好巡查记录；发现可疑人员应立即进行查问。在遇到异常情况或楼内人员紧急求助时，应在3分钟内赶到现场处理。</p>	10	<p>发现未按规定执行的，一次扣1分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。因未按规定执行引发一般性安全事件的，一次扣5分，引发重大事件的，一次扣10分。</p>	
	<p>7. 应急处置：接到值班室对讲机呼叫，立即赶到现场进行处理，并向上级报告，将处理结果反馈值班室；遇紧急情况按《应急预案》执行。</p>	5	<p>发现紧急情况，未及时赶往现场的，一次扣2分，引发严重后果的，扣5分，本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。</p>	
	<p>8. 视频监控管理：坚守工作岗位，密切注视大楼内各摄像机的运行状态和监控情景；当监控系统收到故障报警时，立即通知技术人员处理；监控视频上发现可疑情况，要立即通知当值主管前去调查处理；发现各类违法犯罪活动时，要第一时间报警；准确、真实、清晰填写值班记录及报警记录。</p>	10	<p>1) 发现监控人员缺岗的、未按时填写值班记录的，一次扣1分； 2) 发现可疑人员未上报的，一次扣1分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。引发严重后果的，扣10分。</p>	
	<p>9. 消防安全管理：设立防火工作专责小组，全力配合相关部门做好防火工作；负责大楼所有门窗、照明、公用电器设备等的开、关，及时发现和排除各种安全隐患；确保火灾事故、刑事案件零发生。</p>	8	<p>1) 发现安全隐患排查不到位的，一次扣1分； 2) 未配合相关部门做好防火工作的，一次扣5分； 3) 发现消防系统未按时修复的一次扣5分； 4) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。</p>	
	<p>10. 应急处突管理：制定突发事件应急处理预案，加强应急处理预案演练；当遇到发生突发事件时，及时调配充足人员在规定时间内赶到现场处理，必要时及时报警并报告机关事务管理局，防止事态进一步恶化，协助保护现场。</p>	8	<p>1) 发现突发事件应急处理预案不完备的，一次扣1分； 2) 发生突发事件，人员未及时赶往现场的，一次扣2分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。引发严重后果的，扣8分。</p>	

	11. 秩序管理：制定人员、车辆、货物进出等管理制度；配合做好门禁系统管理工作。	8	1) 未制定相关制度的及管理不到位，一次扣 1 分； 2) 发现门禁道闸系统维护保养不到位的一次扣 5 分； 3) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	12. 停车管理：做好停车指引，确保各类车辆按指定位置停放，做到安全有序、整齐规范。建立车辆信息档案，并及时更新。	8	1) 发现指引工作不到位，车辆存在乱停乱放的，一次扣 1 分； 2) 本月未落实问题整改或重复出现此类问题的，按扣分值双倍扣分，以此类推。	
	13. 公司内部管理：做好公司内部劳资等纠纷，不得出现影响招标人管辖场所秩序的事件。	8	因中标人内部劳资纠纷等问题影响招标人管辖场所秩序的事件，一次扣 4 分。	

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

备注：

- (1) 本表总分值 100 分，其计分方式为： $\text{分值} = (A \times 1 + B \times 0.85 + C \times 0.75 + D \times 0.6) \div (A + B + C + D) \times 100$ 。其中，A 为“优秀”个数，B 为“良好”个数，C 为“一般”个数，D 为“较差”个数，占比权重 10%。
- (2) 该调查表为每个月每个物业使用人填写一份。

五、重要提醒

(一) **★因本项目合同服务期限第13-24个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经招标人决策提前终止本项目合同服务期或不再委托中标人提供物业管理服务时，招标人将提前60日书面告知中标人，中标人须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同前的费用按招标人确认的已完成的服务内容和服务期进行结算，中标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。投标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，投标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿。**

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

(三) 其他要求：

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

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

3.3 疫情期间，中标人需无偿协助招标人做好疫情防控工作，并由中标人负责来访人员及物业服务人员疫情防控耗材，如：口罩、免洗洗手液、消毒液、酒精、防护服等。

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

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

3.6 在合同履行过程中，物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，可通过设备设施专项维护费予以列支，因设计变更导致费用增加或不可抗力导致费用增加的资金，可通过不可预见费用予以列支。

第四篇 合同条款格式

东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务合同

合同编号：_____

委托人： 东莞市置拓投资有限公司

受托人： _____

年 月 日

委托人（甲方）：东莞市置拓投资有限公司

住所地：_____

法定代表人：_____

统一社会信用代码：_____

联系电话：_____

邮政编码：_____

受托人（乙方）：_____

住所地：_____

法定代表人（或负责人）：_____

统一社会信用代码：_____

联系电话：_____

邮政编码：_____

根据《中华人民共和国民法典》及____年____月____日建成工程咨询股份有限公司通知的东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：_____，下称“本项目”）中标结果和招标文件的要求，结合本项目的具体情况，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上订立本合同。

第一条 服务内容

水业大厦物业管理服务分为筹备期物业管理服务和运营期物业管理服务，筹备期物业管理服务内容包括但不限于物业承接查验、精开荒、其他物业管理等工作。运营期物业管理服务内容包括但不限于客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务等工作。具体服务内容及要求详见附件3《用户需求书》。

第二条 服务期限和服务形式

2.1 本合同服务期限：服务期分为筹备期和运营期，本合同服务期限不超过24个月。第一阶段筹备期服务期限不超过3个月，从甲方书面通知乙方进场之日起3个月或至水业大厦首家企业入驻办公/经营活动之日止，以前述两种情况中先达到的期限为准；第二阶段运营期服务期限不超过21个月，从水业大厦首家企业入驻办公/经营活动次日起21个月或至甲方具备相应的物业服务企业架构及专业人员且具备承接物业服务工作时止，以前述两种情况中先达到的期限为准。

2.2 因本项目合同服务期限第13-24个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经甲方决策提前终止本合同服务期或不再委托乙方提供物业管理服务时，甲方将提前60日书面告知乙方，乙方须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同前的费用按甲方确认的已完成的服务内容和服务期进

行结算，乙方不得向甲方追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。乙方参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，乙方同意并承诺不因前述风险事项的发生而向甲方追究违约责任或主张损失赔偿。

2.3 服务形式：本合同项下物业管理服务采用酬金制形式，即按月支付固定酬金和按实结算实际运营费用。对于乙方投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统，不得以任何理由向甲方申请额外支付任何费用。

第三条 合同价款

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

（1）筹备期：固定酬金（不含乙方销项税额）为_____元/月（大写人民币每月_____），筹备期人工费用（不含乙方销项税额）最高限额为_____元（大写人民币_____）。

（2）运营期：固定酬金（不含乙方销项税额）为_____元/月（大写人民币每月_____），运营期人工费用（不含乙方销项税额）最高限额为_____元（大写人民币_____）。

3.2 合同履行过程中，固定酬金固定不变，甲方将结合考核结果进行支付；其他各项费用在合同履行期间按实际发生金额列支，实际支付金额（不含销项税额）均不得超过乙方投标报价表及分项报价表报价金额，乙方不得因材料、劳务成本、运输成本、服务的行业标准或国家标准的变动或其他任何理由予以变更。其中，对于乙方投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统，不得以任何理由向甲方申请额外支付任何费用，后续实际运营过程中根据项目实际运营情况添置的设备和软件从对应的分项报价费用项目中按实列支。筹备期固定酬金、筹备期运营费用最高限额和运营期固定酬金、运营期运营费用最高限额包括但不限于以下内容涉及的费用：

（1）筹备期固定酬金、运营期固定酬金：甲方按乙方投标报价的金额根据所处物业管理服务期阶段每月向乙方支付的酬金，包括但不限于：本物业在招商、运营、招租或出售等过程中使用乙方物业公司名称、商标、服务标志等相关费用；乙方投标时承诺投入本项目使用的设备及软件；服务期内物业管理服务的整体策划、监管，编制管理制度、规范、操作指引及服务标准的保障，组建物业管理团队（具体团队服务人员的人工费用除外）及其培训、管理，分包单位管理等总承包管理服务费用；合理利润、乙方销项税额以外的税费等；法律法规、商业公认、招标文件规定由乙方承担的其他直接及间接费用。

（2）筹备期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于筹备期物业承接查验、精开荒、开办、安保、环境卫生、设备维修及保养、综合管理等服务以及对应人工的费用最高限额。筹备期内，运营费用在乙方投标报价的单项费用最高限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出乙方投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分甲方不予支付，由乙方承担，并且甲方有权根据本合同约定的考核标准、违约责任条款追究乙方的违约责任。筹备期人工费用最高限额是指筹备期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在筹备期运营费用最高限额内。

（3）运营期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于运营期客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性

服务等服务以及对应人工的费用最高限额。运营期内，运营费用在乙方投标报价的单项费用最高限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出乙方投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分甲方不予支付，由乙方承担，并且甲方有权根据本合同约定的考核标准、违约责任条款追究乙方的违约责任。运营期人工费用最高限额是指运营期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在运营期运营费用最高限额内。

3.3 依法计得并根据本合同约定确定的销项税额由甲方承担。根据《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令691号修订版）及当前税务部门的相关规定，本合同项目乙方的增值税税率暂定为__%，对应的筹备期固定酬金销项税额暂定为_____元/月（大写人民币每月_____）、运营期固定酬金销项税额暂定为_____元/月（大写人民币每月_____）、筹备期人工费用最高限额销项税额暂定为_____元（大写人民币_____）、运营期人工费用最高限额销项税额暂定为_____元（大写人民币_____）。在本合同履行过程中，税收政策变动导致增值税税率调整，依法应调整销项税额的，依法调整；但因乙方未按合同约定及时完成物业管理服务、未遵守合同服务要求提供服务、未根据合同约定提供合法、完整的请款资料等原因导致销项税额增加的，相应损失由乙方承担。

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

根据《财政部 税务总局关于明确增值税小规模纳税人减免增值税等政策的公告》（财政部 税务总局公告2023年第1号）、《国家税务总局关于增值税小规模纳税人减免增值税等政策有关征管事项的公告》（国家税务总局公告2023年第1号）等当前税务部门的相关规定，乙方或实际承接服务的供应商或对应的主体为小规模纳税人，且达到免税标准，可开具不含税价等额的增值税普通发票（免税普通发票）。

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

3.4 合同价税合计暂定为_____元（大写人民币_____），其中筹备期固定酬金价税合计暂定为_____元/月（大写人民币每月_____），运营期固定酬金价税合计暂定为_____元/月（大写人民币每月_____），筹备期人工费最高限额价税合计为_____元（大写人民币_____），运营期人工费最高限额价税合计为_____元（大写人民币_____）。

3.5 筹备期物业承接查验考核得分 ≥ 90 分的，甲方最终支付的物业承接查验费用为乙方报经甲方审核的物业承接查验费用预算， $80 \leq$ 考核得分 < 90 分的，甲方最终支付的物业承接查验费用为乙方报经甲方审核的物业承接查验费用预算的90%， $70 \leq$ 考核得分 < 80 分的，甲方最终支付的物业承接查验费用为乙方报经甲方审核的物业承接查验费用预算的80%， $60 \leq$ 考核得分 < 70 分的，甲方最终支付的物业承接查验费用为乙方报经甲方审核的物业承接查验费用预算的70%，考核得分 < 60 分的，甲方无需支付物业承接查验费用，同时甲方有权委托第三方提供物业承接查验服务工作，乙方还应向甲方支付人民币100000.00元作为违约金，前述违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购物业承接查验服务单位、委托第三方承接查验服务的价差、

水业大厦项目进度）的，乙方还需足额赔偿。

3.6 筹备期物业运营服务考核得分 ≥ 90 分的，甲方全额支付考核对应月份筹备期固定酬金， $80 \leq$ 考核得分 < 90 分的，甲方考核对应月份酬金支付金额为筹备期固定酬金的90%， $70 \leq$ 考核得分 < 80 分的，甲方考核对应月份酬金支付金额为筹备期固定酬金的80%， $60 \leq$ 考核得分 < 70 分的，甲方考核对应月份酬金支付金额为筹备期固定酬金的70%，考核得分 < 60 分或3个月内累计2次 $60 \leq$ 考核得分 < 70 分的，甲方无需支付考核对应月份筹备期固定酬金，同时甲方有权单方解除合同，且不承担任何违约责任。

3.7 运营期物业服务考核得分 ≥ 90 分的，甲方全额支付考核对应月份运营期固定酬金， $80 \leq$ 考核得分 < 90 分的，甲方考核对应月份运营期酬金支付金额为运营期固定酬金的90%， $70 \leq$ 考核得分 < 80 分的，甲方考核对应月份运营期固定酬金支付金额为运营期固定酬金的80%， $60 \leq$ 考核得分 < 70 分的，甲方考核对应月份酬金支付金额为运营期固定酬金的70%，考核得分 < 60 分或12个月内累计3次 $70 \leq$ 考核总得分 < 80 分或6个月内累计2次 $60 \leq$ 考核总得分 < 70 分的，甲方无需支付考核对应月份运营期固定酬金，同时甲方有权单方解除合同，且不承担任何违约责任。

第四条 付款方式

4.1 本合同项目物业管理服务费，按筹备期固定酬金和运营费用及运营期固定酬金和运营费用分别进行计费 and 支付。

4.2 固定酬金固定不变，甲方将结合物业运营服务考核结果按月支付，运营费用经甲方审批后按实结算，实际结算的运营费用各项（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含乙方委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表最高限额。筹备期运营费用中的人工费用按分项明细表的中标人工单价和实际配置人员数量进行结算。筹备期运营费用中的物业承接查验费甲方将结合物业承接查验考核结果确定支付的费用。

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

4.4 本服务合同的固定酬金采取按月支付的方式。乙方应于每月5日前提供请款申请和对应金额的增值税专用发票，甲方在收到乙方的请款申请及发票并确认无误后，于每月20日前向乙方支付上个月固定酬金，若乙方逾期提供请款申请及发票或提供请款申请或发票不符合甲方要求的，甲方的付款时间作相应顺延，且不视为违约，由此造成不能按时付款的责任由乙方自行承担。

4.5 实际运营费用的支付：乙方应于每月1日将下月运营费用预算报甲方审核，运营费用各项预算（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含乙方委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表的该项单价最高限额和总价最高限额，经甲方同意后乙方方可实施并按实结算。乙方须按甲方要求提供合法、有效的增值税发票和请款报告及相关请款资料（包括但不限于经甲方同意的请示或决策文件、合同复印件等相关资料），经甲方审核确认无误后15个工作日内支付。

管理区域内的专项服务事项由第三方承接服务的，实际承接服务的供应商或对应的主体必须事先征得甲方书面同意，并与甲乙双方签订三方协议。第三方承接的服务事项由乙方负责组织验收，且由乙方负责第三方承接服务单位的管理、协助办理请款手续等相关工作，第三方承接的服务事项经甲乙双方验收合格后，甲

方向实际承接服务的供应商或对应的主体支付服务费用，乙方应督促实际承接服务的供应商或对应的主体按甲方要求提供合法、有效的增值税发票和请款报告及相关请款资料（包括但不限于经甲方同意的请示或决策文件、合同复印件等相关资料），经甲方审核确认无误后15个工作日内支付。

4.6 乙方收款账号如下：

户名：

账户：

开户行：

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

第五条 物业管理要求

5.1 筹备期物业管理要求

5.1.1 物业承接查验：具备物业承接查验条件之日起30个日历天内完成（不含整改完成时间）。

(1) 乙方需调派对应专业的人员参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动（每次参与验收的人员均需提供资格证书复印件供甲方存档），向甲方提供有关物业管理的书面建议，为实施物业承接查验创造有利条件。

(2) 依据建设工程质量法规、政策、标准和规范制定物业承接查验方案。

(3) 根据查验方案开展物业承接查验工作，包括但不限于督促甲方移交项目竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；供水、供电、通信等准许使用文件；物业质量保修文件和物业使用说明文件；承接查验所必需的其他资料。未能全部移交前款所列资料的，应要求甲方列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

(4) 对甲方移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。

(5) 现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

(6) 现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录应当由甲方和乙方参加查验的人员签字确认。

(7) 按照国家有关规定和物业服务合同的约定，委派专业人员与甲方共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收。其中，共用部位包括但不限于建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、大堂、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等；共用设备包括但不限于电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防安防设备、公共照明、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、空调设备等；共用设施包括但不限于道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业管理用房等。

(8) 现场查验中，乙方应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，

书面通知甲方解决或整改完成期限，并在约定时间内组织甲方复验。

(9) 查验结束后的交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由甲方和乙方共同签章确认。由乙方将承接查验有关的文件、资料和交接记录等相关文件建立档案并妥善保管。

(10) 向甲方提交《水业大厦项目物业承接查验工作报告》纸质版一式三份及电子版，报告内容应包括但不限于物业承接查验方案、查验记录、复验结果及交接记录等主要信息。

5.1.2 精开荒：30个日历天内完成

(1) 制定精开荒保洁方案，调派足够的清洁人员，在约定的期限内完成精开荒保洁工作。

(2) 精开荒保洁范围包括但不限于建筑物外部、建筑物内部、室内公区、地下室、电梯等物业区域范围内。

5.1.3 其他物业管理工作

(1) 编制开办方案及预算。

(2) 根据服务人员配备要求，组建物业管理团队，依据各岗位要求明确各岗位职责。

(3) 编制各项物业管理制度、规范和操作指引。

(4) 制定物业管理培训计划，并依据培训计划开展包括但不限于设备运行、安防、保洁、车场管理、客服等岗位培训工作。

(5) 按装修手册相关规定对物业使用人的装修申请进行审批，定期巡查大厦在装修项目，提前告知物业使用人及装修施工单位装饰装修的禁止行为和注意事项，监督物业使用人及装修施工单位做好公共区域成品保护及清洁工作、预防安全事故。

(6) 协助甲方顺利举办开业活动。

(7) 其它应由乙方负责的工作内容。

5.2 运营期物业管理要求：

5.2.1 客户服务管理

(1) 客户服务实行前台一站式物业服务，主要提供物业服务咨询、来访登记、受理日常物业使用人报修和投诉等。

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

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

(4) 负责物业使用人的物业费催缴、访谈、动态信息收集等工作。

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

(6) 每月向物业使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对各类客户服务数据进行系统分析，采纳合理建议，并及时整改不足之处。

5.2.2 安全保卫管理

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(10) 重大节日前主动进行节日安全大检查，并及时对问题点及时进行整改。

(11) 按政府规定的充电桩安全管理办法对新能源汽车充电桩进行管理，甲方有权参与业务监管工作。

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

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

(14) 重点防火部位管理要点：

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

加工食品，离开或下班时要及时关闭照明电源和不必要使用的动力电源。

② 档案库房要设专人负责管理，库房内应采取有效的防护措施，保证档案安全。其次档案不得随意堆放，同时库房应有防潮或增湿措施，注意调节温湿度，建立温湿度记录。此外，库房内应放置防虫、防鼠药剂，并按要求定期更换；库房内要保持清洁；库房须配备灭火器材，确定专人管理，档案人员应会使用灭火器；要安全使用灭火器设备，不得有明火装置，不得在库房吸烟和存放易燃易爆物品。最后库房内要有防盗措施。

③ 设备房（如柴油发电机房、数据机房等）区域严禁吸烟，工作需用燃物要事先除火源，工作中要防止易燃易爆物外泄，机房内不得存放易燃易爆物品。部门、班组管理人员在当值期间，应注意检查机房内的灭火自救措施，并指导员工掌握各种灭火器械的使用和各种消防信号的正确使用方法。值班人员巡查、记录责任管辖区域内消防报警器和设备的情况，并及时记录报告情况。机房内的楼梯、走道、出入口要保持畅通无阻，严禁随意堆放物件。机房内的防火设施必须保持完整好用且要定期检查、保养，确保使用时不出故障。发生电气火灾时，要即时上报消防中心，施救时应坚持“先断电，后灭火”原则，并采取相应的灭火措施。灭火后，要详细记录火灾成因及灭火情况，书面上报甲方和乙方负责人。

④ 商业区域：商铺门面大多可燃物多，应注意检查消除商铺门店的火灾隐患。商铺内安装有报警、喷淋等消防设施的，要定期检查测试，确保完整好用。规范用电，严禁乱拉电线，用铜、铁线代替保险丝，严禁电动车入户充电。不随意堆放可燃易燃易爆物品，配备相应的灭火器材，加强日常安检。严禁违规封闭安全出口、占用疏散通道、安装防盗铁窗或铁栅栏。装修应尽量使用难燃不燃的材料，禁止使用聚氨酯类以及在燃烧后产生大量有毒烟气的材料。严禁夜间在店铺内住宿，离开时确保断电。发现火灾隐患应及时排除，出现火灾应及时组织本部门员工进行扑救，并及时汇报，未经许可不可撤除、清理火灾现场。

5.2.3 清洁卫生管理

(1) 负责本项目辖区范围内所有公共区域的日常卫生清洁与消毒，以及甲方临时要求的其它清洁任务。

(2) 根据《东莞市生活垃圾分类管理规定》办法，负责物业服务范围的垃圾分类收集工作，做到日产日清，并监督清运管理工作。

(3) 负责监督落实物业红线范围内的除“四害”工作（蚊、蝇、蟑、鼠），并定期检查和报告白蚁虫害情况，做到无滋生源。

(4) 负责外墙、停车场清洗等专项清洁工作（外墙和停车场清洗费用已包含在物业管理费中），清洗频次要求：玻璃幕墙清洗1次/年（如需增加次数，费用与报价一致）、地下停车场清洗（1次/月）。

(5) 负责提供所有卫生间消耗品（如纸巾、洗手液等）及清洁卫生工作中使用的工具、耗材等。

(6) 负责对物业服务范围内的植被及甲方新种植的植被进行日常养护管理。按照不同季节以及不同植被的生长习性做好养护工作，适时灌溉、喷洒药剂。由于乙方管理过失造成的植被枯死、虫害等现象由乙方负责补种，对缺损的绿地及时进行补种。

(7) 大厦绿植采购及摆放费用已包含在物业管理费中，具体摆放位置为一楼大堂及电梯厅两侧。室内绿植整体布置应根据物业特点切合季节时令，营造高端、美观、舒适氛围，具体的摆放数量、品种、位置应与甲方沟通协商确定。大堂、各楼层电梯厅等公共区域绿化保持干净整洁，室内绿化无枯叶、黄叶，常绿植物花盆、树叶不能有灰尘。

(8) 做好重大节日期间的清洁卫生及装饰工作，摆放时花，为本项目营造干净舒适和谐的节日氛围。

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

(10) 公共区域卫生间消耗品要求与标准

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

② 卫生消耗品的品牌质量档次不得低于以下参考品牌：

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

5.2.4 园林绿化的养护和管理

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

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

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

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

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

5.2.5 档案资料管理

(1) 建立各类档案资料的收集、内部档案管理、外部档案管理制度及保密制度等运营台账及制度文件。

(2) 档案资料的收集包括但不限于竣工图纸资料、设备设施资料以及物业管理和服务工作过程中的各种制度、规定、记录、图表、函件等。其中，竣工图纸资料的整理和归档包括但不限于结构、建筑、幕墙、电气、给排水、暖通、消防、智能化、电梯、人防等各专业图纸，以及其他竣工报备资料等；设备设施资料的整理和归档包括但不限于本项目设备设施清单，设备质量保证书、设备使用说明书和维保资料，以及施工单位的安装和调试文件等。

(3) 内部档案管理包括但不限于：图纸和文件接收台账、各施工单位质保期登记台账、设施设备故障与维修管理台账、设备巡视登记档案、钥匙管理台账、清洁工作检查档案、绿化工作检查档案、安全服务管理档案、消防管理档案、库房档案、房屋维修档案、工程改建、机电设备维护保养档案、公共设施检查维修档案、日常交接班工作档案、意见调查分析档案、投诉记录及处理档案、人事管理及培训档案等日常工作管

理档案。

(4) 外部档案管理包括但不限于：建设档案、分承包方合同档案、往来文件及来函管理档案、发文及公告资料管理档案、计算机资料库备份。

(5) 乙方应建立物业管理保密制度，确保甲方及客户私人或敏感信息不被泄露。

5.2.6 空调系统维护保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份空调设备维护保养及空调设备运行状况报告。

(2) 确保空调系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保空调系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 空调系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

5.2.7 消防系统维护保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月消防系统维护保养报告。

(2) 确保消防报警及灭火系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保消防报警及灭火系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 严格执行消防管理制度，制定消防报警及灭火系统维护保养制度和计划，每月对灭火器、消火栓、消防水带、消火栓箱等消防器材进行检查，确保各类消防器材能正常使用；每年对消防系统和设备进行2次全面检查，确保设备设施完好率100%。

(5) 本项目设置一间消防控制室，要求乙方全天24小时消防中心值班，24小时消防主机监管，消防中心值班人员每班不得少于2人（消防值班人员必须满足相关职业资格要求，并取得相关证书）。故障报修必须于10分钟内到达现场处理，且不论何种配件、技术原因，一般性故障当天维修好，中型故障三天内维修好，大型故障一周内维修好。出现消防报警时1分钟辨别消防报警的信息，3分钟内到达报警点开展救助工作。

(6) 保养须达到国家相关标准或行业标准，维护保养人员须符合国家消防系统规定的维护保养资质（构筑物消防员证），消防系统检测单位须符合消防系统检测资质。确保消防系统能正常可靠运行。

5.2.8 供配电系统维护保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月供配电系统维护保养报告。

(2) 确保供配电系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保供配电系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 供配电系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 市政停电时发电机组在30秒内运转供电，功率因数达0.85以上。

5.2.9 给排水系统维护保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月给排水系统维护保养报告。

(2) 确保给排水系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保给排水系统24小时正常、安全运行，做好各项运

行和维修保养记录。

(4) 给排水系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 按规定做好空调水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准和要求，每半年对生活水池进行清洗消毒。

5.2.10 智能化系统维护与保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月智能化系统维护与保养报告。

(2) 确保智能化系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，及时排除故障，确保智能化系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 智能化系统设备设施完好率>98%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 定期对系统进行预防性检查维护，及时维修故障，设备的配件原则上必须更换同品牌、型号，如为替代品必须为同档次产品，不影响系统的正常使用功能，且必须经过甲方认定，原件由甲方回收。

5.2.11 电梯系统维护与保养管理

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月电梯系统维护与保养报告。

(2) 确保电梯系统维护保养实施过程中所使用材料符合环保要求，并事先通过甲方审核。

(3) 建立24小时维修值班制度，每天巡查电梯的运行及各部位使用情况不少于2次，及时排除故障，确保电梯系统24小时正常、安全运行，做好各项运行和维修保养记录。

(4) 电梯系统设备设施完好率100%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%，重大维修工程回访率100%。

(5) 当发生电梯困人事件时，物业服务中心须在3分钟内响应并启动应急预案，即刻通知工程部及安全部人员到达现场实施救援，并通过对讲安抚被困人员，同时联系电梯维保单位赶赴现场对电梯进行检修；现场救援结束后，电梯应停止使用，进行排除故障作业时，现场应采取设置警示标志和围栏等安全防护措施，直至电梯故障排除后方可投入使用。

5.2.12 楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养

(1) 乙方每月10日前向甲方提交一份上月楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养报告。

(2) 楼宇主体及附属设施维护与保养

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

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

(3) 公共配套设施维护与保养

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

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

5.2.13 日常物业维修及物业使用人装修管理

(1) 质保期内的设备设施维修均由原施工单位负责，发生维修项目时，乙方需积极联系原施工单位进行维修，并有效跟进维修进度及维修成果。

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

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

(4) 物业使用人装修施工现场管理

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

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

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

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

⑤ 参加现场施工的所有特殊工种人员必须持证上岗，并复印证件报乙方备案。

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

⑦ 所有装修材料及装修垃圾须在规定时间内，通过指定通道运输并在指定区域内起卸，严禁堆放在其他公共区域，确保不影响其他区域办公，发现违规情况及时制止。

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

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

5.2.14 应急管理

(1) 乙方需不断完善应急管理制度与措施，对发生在本项目辖区范围内的突发事件，能快速反应并及时进行有效处理，并按规定报告甲方和有关行政管理部門，突发事件包括但不限于：火灾、极端天气（台风、暴雨等）、电梯困人、跑水漏水、人员上访、地震、公共卫生事件（如疫情）等。针对可预知的突发事件，乙方应提前布置应对措施。

(2) 按照“特殊敏感时期保卫方案”，包括但不限于做好日常防疫工作，出现公共疫情时立即启动应急预案，配合政府有关部门及甲方完成各项防疫措施，直到有关部门宣布疫情解除。

(3) 针对可能发生的各类突发事件，乙方内部每年至少组织2次突发事件应急演练（防火、防恐防暴、高空抛物、防台、防汛、防疫、电梯困人等），每年联合街道和消防部門组织大型综合消防应急演练不少于

2次，并按照甲方要求留下文字记录。乙方人员全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓等系统的作用、位置和操作方法。

5.2.15 增值性服务

（1）前台服务（共1个大堂）

水业大厦大堂接待、指引，对来访客户进行现场引导；有重大接待活动时，协助甲方做好大堂内部的秩序管理，客户接待，每班配置人员应不少于2人。

（2）物业使用人办公区域保洁、绿化服务

物业使用人有需求的，乙方应根据物业使用人要求提供保洁、绿化服务，收费标准由实际使用人与乙方自行协商，费用由实际使用人支付。甲方有服务需求的，可与乙方协商服务价格并另行签订协议或通过其他方式确定服务单位和服务价格。

（3）会务服务

本物业配备部分公共会议室，乙方有义务制定会议管理制度，并配备相应的会议管理人员，经甲方同意后实施。物业使用人如有需求的，由乙方制定价格标准或定价规则后与实际使用人商定，按会议管理制度和商定确定的收费标准执行，会议服务费用由实际使用人支付。甲方也可以通过其他方式确定会议服务单位和服务价格。

（4）租金催缴

- ① 应建立大楼租户的资料档案，定时维护客户关系。
- ② 协助甲方定时催缴租户及时缴纳写字楼租金。
- ③ 负责协助甲方（或物业使用人）派发租金缴费通知单、联系客户、催租、派发租金发票等租务工作。
- ④ 甲方约定的其他相关事宜。

（5）物业管理服务合同规定的其它事项。

- ① 协助甲方管理固定资产。
- ② 协助甲方办理办公用房交接登记。
- ③ 协助甲方及物业使用人临时搬运物资。
- ④ 乙方要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- ⑤ 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。
- ⑥ 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。
- ⑦ 协助甲方其它临时性的事务。
- ⑧ 乙方的物业管理人员须具备符合国家或行业规定的相关证件，要严格审核，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定。
- ⑨ 为保持稳定，在同等条件下乙方指派的本大厦物业管理人员必须优先从乙方企业内管理人员中择优录用。
- ⑩ 管理范围内，财物、设备及资料有被盗遗失情况的，乙方负责照价赔偿，资料补办手续费用一切由乙方负责。造成严重后果的追究其相关的值班人员的刑事责任。

⑪ 如有需要，乙方的物业管理须听从甲方调动指挥。

⑫ 在合同期内，乙方员工与群众发生纠纷或伤亡事故，与甲方无关，乙方自行负责解决。

第六条 双方权利义务

6.1 甲方权利和义务

6.1.1 甲方确保及时通知乙方可能对乙方服务产生影响的活动、事件及其他与“本物业”相关的资讯。

6.1.2 在服务期内，本物业有权使用“XX物业”之标牌及旗帜，在本物业推广、宣传及其他相关之用途中，有权向社会各界宣布与乙方合作之事实，有权、有选择地播放、展示、发布乙方有关物业管理资讯、信息（如录像、图片、文字说明）、广告等，以上资讯、信息、广告之具体内容将书面报送乙方认可后方发布或播放，且不对乙方之社会声誉及经济造成损失，不对乙方日后工作造成不便。乙方应在收到甲方的书面材料后5个工作日内予以书面回复，乙方逾期未回复的，视为乙方同意甲方发布、展示或播放。

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

6.1.4 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、资金使用计划和决算报告、财务预算及决算，甲方有权检查乙方本物业管理服务过程的财务报表及资料，有权对不合理的分配支出提出整改意见。乙方应在30天内整改完毕，如逾期未能整改完成的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，且乙方还应向甲方支付1个月的物业管理服务酬金作为违约金。

6.1.5 甲方指定【_____】为本项目的联系人，联系方式为【_____】，代表甲方与乙方进行沟通、联络，若该被指定人变化或其联络方式变更，均应提前以书面形式通知乙方。

6.1.6 甲方有监督、检查乙方驻场人员工作情况的义务。如管理服务质量达不到合同要求，甲方有权要求乙方更换驻场人员，乙方应立即无条件更换。乙方未经甲方事先书面同意不得单方决定更换驻场人员，更换人员的资质、能力应不低于本合同约定及甲方要求，并经甲方审核通过。

6.1.7 检查监督乙方的物业管理工作的实施及制度的执行情况；对乙方不履行岗位职责的人员，甲方有权要求乙方进行处理。

6.1.8 甲方应及时处理解决乙方报告或通知甲方可能对管理工作造成障碍的各种问题，以便乙方工作得以顺利进行。

6.1.9 甲方有权在本项目派驻甲方工作人员对乙方的物业服务质量和财务状况进行监管，派驻人员的工资福利由甲方承担。

6.1.10 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

6.1.11 审定乙方的物业管理制度、管理方案并有权提出修改意见。

6.1.12 审批房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备维护保养及大中修、易耗物品购买的费用预算。

6.1.13 审阅每月、季度、半年和全年度管理报告，提出整改意见。

6.1.14 审阅、批准乙方制定的大楼管理制度、消防管理制度等与履行本合同相关的制度，并支持、监

督、指导乙方为此而开展的管理工作。

6.1.15 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准；如存在质量问题，按以下方式处理。

保修期内：甲方向乙方提供相关承建商的资料，由乙方负责联系，并督促承建商返修；

保修期外：乙方向甲方提出设施、设备、房屋的维修报告，甲方视维修项目的大小决定进行另外采购或交由乙方负责。

6.1.16 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

6.1.17 监督、指导乙方的管理行为并及时纠正乙方的不当行为。

6.1.18 协调日常管理中有关系的内外关系，对乙方需要甲方协调解决的问题，甲方在力所能及的范围内应采取积极态度予以处理。

6.1.19 在合同期内，甲方定期根据本合同及其附件的要求对乙方进行考核，并有权按照甲方管理要求进行处理。

6.1.20 物业管理用房配置：在裙楼一楼配置前台后勤办公室约50平方米，工具仓储房约22平方米，保安室/收发室和消防控制室分别约11平方米和78平方米，在裙楼四楼配置项目管理人员办公室约90平方米，协助乙方开展物业管理。

6.1.21 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的，与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

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

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

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

6.1.25 经甲方决策提前终止当前服务期或不再委托乙方提供物业管理服务时，甲方将提前60日书面告知乙方，乙方须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同当月前的费用按甲方确认的已完成的服务内容和服务期进行结算，乙方不得向甲方追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。

6.1.26 合同文件及附件内容约定的甲方其他权利义务。

6.2 乙方的权利和义务

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

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

6.2.3 向甲方提交每月管理报告（提交时间分别为每月结束后的5个工作日内），对于甲方提出的整改意见，乙方应予以采纳并在甲方提出整改意见的次月月底前完成整改。

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

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

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

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

6.2.8 乙方应积极配合甲方派驻人员的工作，对甲方人员的物业管理质量和财务监管工作予以提供支持。

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

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

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

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

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

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

6.2.15 对于甲方提出的检查财务报表及资料的要求，乙方应积极配合，在甲方提出的时间内完整提供相关报表、资料，不得拒绝、拖延或隐藏资料。

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

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

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

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

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

6.2.21 协助甲方完善各项管理制度并坚决贯彻执行。

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

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

6.2.24 每个月（提交时间为每月结束后的5个工作日内）向甲方提交一次物业运营费用收支账目。

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

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

6.2.27 乙方应当自收到甲方终止合同的书面通知之日起60日内，无条件按甲方要求向甲方移交其合法占有的以下资料和财物，并配合新的物业服务企业做好交接工作：

- 1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等原竣工验收资料；
- 2) 设施设备买卖合同复印件及安装、使用和维护保养等技术资料；
- 3) 物业质量保证文件和物业使用说明文件；
- 4) 物业管理区域内各类建筑物、场地、设施设备清单；
- 5) 物业及配套设施产权清单；
- 6) 物业管理用房；
- 7) 物业使用人清册；
- 8) 物业使用、维护、管理必需的其他资料；
- 9) 物业服务期间改造、维修、保养有关物业形成的技术资料；
- 10) 物业服务期间配置的固定设施设备；
- 11) 其他应当移交的财物、资料。

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

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

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

6.2.30 疫情期间，乙方需无偿协助甲方做好疫情防控工作，并由乙方负责来访人员及物业服务人员疫情防控耗材，如：口罩、免洗洗手液、消毒液、酒精、防护服等。

6.2.31 在合同履行过程中，国家、地方或行业及甲方有发布新的物业管理规定的，按新发布的管理规

定执行，乙方不得以任何理由要求甲方额外增加任何费用。

6.2.32 乙方须按下列约定，实现目标管理，包括但不限于以下内容：

- 1) 房屋外观：完好率98%以上；
- 2) 设备运行：运行正常，重大设备完好率98%以上；
- 3) 设施、设备的维修、养护：完成率100%；
- 4) 公共环境：合格率95%以上；
- 5) 急修：及时率100%；小修：合格率98%以上；
- 6) 保安：治安、刑事案件及火灾事故发生率为0；
- 7) 交通秩序：车辆出入登记、每辆车发放一张停车卡、车辆依停车卡放行、管理有序、无交通事故发生，完成率100%；
- 8) 物业内部财产保护：物业内部（包括停车场）财产失窃、人为故意损毁发生率为0；
- 9) 甲方对乙方的满意率达到95%以上；
- 10) 乙方运营管理服务期间的运营费用（不含销项税额）控制[包括不限于筹备期所产生的物业承接查验、精开荒、开办费用、人工费用、办公费用及其他费用，运营期所产生的物业管理人工费用、日常设施维护费用（包括电梯、空调、消防等，含工器具及材料费用）、垃圾清运及处理费、清洁耗材、日常耗材、绿化养护及材料费、玻璃外墙清洗费、“四害”消杀及白蚁防治费、清洗生活水池、消防水池费（含人工、材料、检测费用）、化粪池、隔油池清洗费用、文化活动与节日装饰、行政办公费用、设备设施专项维护费和不可预见费用等费用]原则上应不超过投标报价最高限额，但甲乙双方约定的特殊事项除外。

6.2.33 在乙方无违约行为的情况下，乙方有权要求甲方及时支付管理酬金，甲方应按合同约定及时予以支付。

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

6.2.35 甲方提供的物业管理用房专用于物业管理服务工作，不得挪作他用。

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

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

6.2.38 合同文件及附件内容约定的乙方其他权利义务。

第七条 履约担保

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

- 履约保证金（银行转账形式）金额为人民币_____。
- 银行不可撤销履约保函金额为人民币_____。
- 担保公司履约担保书金额为人民币_____。

7.2 履约担保用于补偿甲方因乙方不能完全履行其合同义务而蒙受的损失，如发生下列任一情况时，甲

方除有权依合同追究乙方违约责任外，还有权提取履约担保并进行相应处理：

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

(2) 在合同履行期间，乙方怠于履行合同义务，经甲方通知或要求承担违约金后仍拒不改正的，甲方可没收其履约担保。

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

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

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

(6) 其他根据本合同约定或法律规定，甲方可使用履约担保的情形。

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

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

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

第八条 违约责任

8.1 乙方未按合同约定履行合同义务，除本合同另有约定及甲方的特殊要求外，甲方有权向乙方发出书面限期整改通知，如乙方在限期内未做出整改或整改没有达到甲方要求的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.2 乙方未按合同约定履行义务且造成严重后果、给甲方造成重大损失的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，并有权单方解除合同，不论甲方是否解除本合同，乙方均应向甲方支付人民币300000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应予以补足。

8.3 因乙方管理疏漏导致甲方及物业使用人的财物被盗、火灾、消防安全事故、漏电触电、人/物坠落或其他安全事故，对甲方、第三方人身或财产造成损失的，超过保险赔付部分，由乙方承担赔偿责任，且甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，同时甲方有权单方解除合同，不论甲方是否解除本合同，乙方还应向甲方支付人民币300000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应予以补足。

8.4 若因乙方管理原因导致某个分项内容出现三次以上（含三次）的有效投诉（包括但不限于本项目物业使用人、有关行政管理部门等的投诉，经甲方核实为事实情况的），甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金。

8.5 筹备期物业承接查验考核得分<60分的，甲方有权不予支付物业承接查验费用，同时甲方有权委托第三方提供物业承接查验服务工作，乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，前述违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购物业承接查验服务单位、委托第三方承接查验服务的价差、水业大厦项目进度）的，乙方还需足额赔偿。

8.6 筹备期物业运营服务考核得分<60分或3个月内累计2次60≤考核得分<70分的，甲方有权不予支付考核对应月份筹备期固定酬金，同时甲方有权单方解除合同，乙方还应向甲方支付人民币300000.00元作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应当予以补足。

8.7 运营期物业服务考核得分<60分或12个月内累计3次70≤考核得分<80分或6个月内累计2次60≤考核得分<70分的，甲方有权不予支付考核对应月份运营期固定酬金，同时甲方有权单方解除合同，乙方还应向甲方支付人民币300000.00元作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应当予以补足。

8.8 乙方应积极对乙方服务人员进行廉洁宣传工作、预防职务犯罪等，乙方服务人员存在廉洁问题、职务犯罪的，一经核实，乙方应在甲方限定时间内与该服务人员依法解除劳动合同，并向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

8.9 乙方未按合同或甲方要求制定应急预案及定期演练的，乙方应向甲方支付人民币10000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方还应予以补足。

8.10 乙方存在弄虚作假、虚报运营项目及运营费用、擅自提高收费标准、扩大收费范围、重复收费等不良行为的，乙方应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，累计满3次的，乙方除了须向甲方支付人民币300000.00元的违约金外，甲方有权按乙方该月固定酬金的80%支付酬金，同时甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

8.11 乙方应按投标时承诺的项目负责人投入本项目，在合同履行过程中不可无故更换项目负责人，如确实需要更换，乙方应提前1个月向甲方提出书面申请（申请应明确更换的理由，继任人员的资格、职称、经历经验及简历等资料），经甲方书面同意后方可更换，同时，该等更换视为乙方违约，乙方应支付甲方人民币150000.00元/次作为违约金；如乙方一年内连续两次更换项目负责人，第三次更换时，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，同时甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任，乙方还应向甲方支付人民币300000.00元作为违约金；违约金不足以弥补乙方因此给甲方所造成的损失的，乙方还应当予以补足。因上述人员辞职、死亡、重大疾病导致不能履行职责的或业主要求撤换的除外。

8.12 乙方更换派驻本项目的其他服务人员，应提前7天向甲方提出书面申请，经甲方同意后方可更换，乙方应以相当资格、能力与经验的人员替换，否则按视为乙方违约，乙方应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金；违约金不足以弥补乙方因此给甲方所造成的损失的，乙方还应当予以补足。

8.13 乙方应严格执行乙方投标报价中的运营费用各项单价和总价最高限额控制日常运营费用支出，如

实际运营费用各项（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含乙方委外实施的分包项目费用）超过分项明细表的最高限额，甲方有权拒绝相关费用的支付并要求乙方整改，如乙方整改无效或拒绝整改或因乙方的投标报价明显低于市场/行业平均价导致无法整改或整改后的服务质量达不到甲方的服务要求的，甲方有权单方解除合同，乙方还应向甲方支付人民币300000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于采购第三方单位、委托第三方单位的价差）的，乙方还应当予以补足。因国家政策或临时突发事件导致的情况除外。

8.14 乙方违反约定将合同项下乙方的权利义务全部转让给第三方，或未经甲方书面同意将部分权利义务转让给第三方的，甲方有权要求乙方支付暂定合同总价的20%作为违约金，并有权单方解除合同，若违约金不足以弥补由此给甲方造成损失的，乙方还应当予以补足。如因乙方将乙方本合同项下全部/部分权利义务转让给第三方导致安全事故或人身损害事故的，造成甲方其他损失的或甲方被认定承担赔偿责任的，甲方有权向乙方追偿。

8.15 乙方不配合甲方进行财务报表及资料的检查，或在甲方提出的时间内未完整提供相关报表、资料，拒绝、拖延或隐藏资料的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，且乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.16 乙方未按要求向甲方提交每月管理报告，或对于甲方提出的整改意见乙方未在要求期限内整改完成的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，且乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.17 乙方未经甲方书面同意私自擅自占用本物业的公用设施或改变使用功能，且未报有关部门批准私自实施的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，且乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，并按甲方要求的期限恢复原状，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.18 因乙方维护维修不及时或错误维护维修导致甲方物业设施设备损坏的，由乙方承担维护维修所有费用并负责维护维修至正常使用状态，因损坏严重导致无法维修的，乙方应购买同款设施设备或不低于原设施设备进行赔偿，且乙方还应向甲方支付人民币100000.00元/次作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.19 乙方自收到甲方解除合同的书面通知之日起60日内，拒不按合同约定向甲方移交资料、移交资料不齐全或伪造资料的，经甲方书面通知移交期限后仍拒绝移交或以任何理由未按甲方要求完成移交的，甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金，且乙方还应向甲方支付人民币300000.00元作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当予以补足。

8.20 合同期满或经甲方书面通知终止合同之日起满60日，乙方以任何理由拒不退出物业管理区域的，甲方无须向乙方支付物业管理服务酬金、人工费用等相关费用，乙方应按10000.00元/天向甲方支付违约金。

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

8.22 因乙方管理不善、失误或其他原因导致主管部门批评、通报、媒体曝光或物业使用人在主流网站（包括但不限于东莞阳光网、今日头条、东莞日报、阳光热线问政平台等）进行有效投诉等对甲方造成负面

影响的，乙方应积极消除负面影响，由此导致甲方的任何经济损失均由乙方全额承担，甲方先行垫付的有权向乙方全额追偿。

8.23 乙方未在进驻本项目3天内全数如实投入投标时承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件或以任何理由拖延或拒绝的，甲方有权要求乙方限期内全数如实投入使用，否则甲方有权不予支付当月物业管理服务酬金。

8.24 本合同所述之损失、经济赔偿是指甲方因乙方原因而造成的经济损失、因此而向第三方支付赔偿金、违约金、向有关部门缴纳的罚款、因此而支付的诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、保全费等全部费用，前述损失、经济赔偿均由乙方承担。

8.25 经甲方核实，若乙方存在提供虚假材料骗取中标或不按合同约定全面履行合同义务、服务期不服从甲方管理等，甲方有权将乙方纳入东莞市水务集团实业发展有限公司（含其全资子公司、控股公司、由其管理的参股公司）招标、采购、征集供应商或合作方的黑名单，因此导致乙方无法参与前述项目的，由乙方自行承担全部后果，且乙方不持异议。甲方有权或协助主管部门认定乙方严重失信的不良行为，纳入相关企业信用“黑名单”，限制乙方参与依法必须招标项目的投标，并向行政主管部门报送结果。同时，甲方有权根据《关于在招标投标活动中对失信被执行人实施联合惩戒的通知》等规定，通过“信用中国”网站向社会公示乙方的失信行为，实现“一处失信、处处受限”。涉嫌违法犯罪的，甲方应将乙方移交司法机关处理。

8.26 在本合同履行过程中，因乙方违约行为导致的索赔金额、甲方损失以及因索赔所发生的费用等，甲方有权在乙方未付款项中直接扣除，也有权提取履约担保予以支付。

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

第九条 保密约定

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

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

9.3 乙方人员若违反上述保密规定，乙方应承担相应法律责任。

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

第十条 不可抗力

任何一方因不可抗力引起的履行延迟或履行不能的，不需承担违约责任。不可抗力指战争、动乱、瘟疫、洪水、地震或其他灾害，以及其他不可预见、不可防止并不能避免或克服的事件。受不可抗力影响的一方应于不可抗力事件发生后3日内通知另一方，并在不可抗力事件发生后7日内，提供政府相关部门出具的证明文件。如果不可抗力事件发生后，乙方不能按甲方要求提供物业管理服务的，则甲方有权解除本合同不承担任何责任。

第十一条 争议解决

双方在履约中发生争执和分歧，双方应通过友好协商解决，如不能通过友好协商解决的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

第十二条 其他

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

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

12.3 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

12.4 本合同一式__份，甲方执__份，乙方执__份，招标代理机构执壹份，具有同等法律效力，本合同自双方法定代表人或负责人签字并盖章之日起生效至合同项下全部义务履行完毕时终止。

- 附件：1. 廉洁协议书；
2. 安全生产管理协议；
3. 用户需求书；
4. 中标通知书；
5. 投标文件。

（以下无正文，为合同签署栏）

甲方（委托人）（盖章）：

乙方（受托人）（盖章）：

法定代表人（或负责人）：

法定代表人/负责人（或负责人）：

（签字）

（签字）

签订日期：

附件1 廉洁协议书

廉洁协议书

项目名称：（招标编号： ）

甲方（业主单位）：

乙方：

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

第一条 甲乙双方的权利和义务

（一）严格遵守党和国家有关法律法规等有关廉洁从业规定。

（二）严格执行本项目的合同文件，自觉按合同办事。

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

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

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

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

第二条 甲方的义务

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

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

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

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

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

（六）甲方及其工作人员不得进行违反廉洁规定的其他活动。

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

第三条 乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员馈赠礼金、有价证券、贵重礼品，或报销应由甲方单位

或个人支付的任何费用。

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

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

（四）乙方及其工作人员不得为甲方工作人员购买、装修、维修私人住房、汽车等。

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

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

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

第四条 违约责任

（一）甲方违反本协议第一、第二条给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方违反本协议第一、第三条给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条 监督检查

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

第六条 其他

本协议有效期为甲乙双方签字并盖章之日起至服务期满后为止。

本协议一式___份，甲、乙双方各执___份，甲、乙双方上级主管部门各执___份。

甲方（委托人）（盖章）：

乙方（受托人）（盖章）：

法定代表人（或委托代理人）：

法定代表人/负责人（或委托代理人）：

（签字）

（签字）

签订日期：

附件 2：安全生产管理协议

安全生产管理协议

项目名称：_____

甲方：_____

地址：_____

乙方：_____

地址：_____

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

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

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

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

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

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

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

7、乙方应当服从甲方的安全管理，保证作业区域的现场文明安全管理达标，现场临时用电、机器设备、安全防护齐全、完好。接受和配合甲方的安全监督检查，乙方现场的所有安全装置、防护设施必须依据经甲

方审批通过后的安全技术方案进行搭设、安装，乙方必须无条件保证安全防护设施使用的搭设材料的质量，在用于安全防护的物资进场前将有关物资的材质证明报甲方，经甲方确认后方可使用。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

③严禁在厂内道路、消防通道内搭建临时建筑或堆放物资。

④作业场所的电动工具、电焊机等须有漏电保护器和相应的安全防护装置。

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

⑥防雷、防静电设施及用电设施要有良好接地。

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

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

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

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

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

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

18、本协议一式贰份，甲、乙双方各执壹份，本协议有效期为自甲乙双方法定代表人或负责人签字并盖章之日起至该项目合同义务履行完毕止。

乙方声明：

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

甲方（委托人）（盖章）：

乙方（受托人）（盖章）：

法定代表人（或委托代理人）：
（签字）

法定代表人/负责人（或委托代理人）：
（签字）

签订日期：

第五篇 相关保函格式

一、不可撤销银行履约保函格式

不可撤销银行履约保函

致： 东莞市置拓投资有限公司（下称“受益人”）

鉴于 （申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

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

我方 （银行名称），受申请人的委托，无条件和不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求我方承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）（元）的款项。在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

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

本保函的期限应自合同生效之日起至服务期满并完成合同项下全部服务后二十八（28）日内保持有效。

（银行联系人：

银行联系电话：

）

担保银行：（公章）_____

法定代表人或其授权的代理人：（签字）_____

联系电话：_____

地址：_____

日期：_____

二、担保公司履约担保书格式

担保公司履约担保书

致：东莞市置拓投资有限公司（下称“受益人”）

鉴于 （申请人的名称与地址）（下称“申请人”），已保证按拟签订的东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）合同（招标文件）中规定的义务履行合同。

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

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

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

本担保的期限应自合同生效之日起至服务期满并完成合同项下全部服务后二十八（28）日内保持有效。

法定代表人或其授权的代理人：（签字或盖私章）

担保公司盖章：

联系电话：

地址：

日期： 年 月 日

三、公证书格式

公证书

() ××字第××号

兹证明××××（银行全称）法定代表人（或法定代表人的代理人）×××于××××年×月×日，在××（签约地点或本公证处），在我的面前，签署了前面的编号为××××的不可撤销银行履约保函。

经查，不可撤销银行履约保函上的签字、印章属实。

中华人民共和国××省××市（县）公证处

公证员（签名）

××××年×月×日

第六篇 投标文件格式

一、投标函格式

投 标 函

致：建成工程咨询股份有限公司

根据贵方为东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）的投标邀请，我方（投标人名称）作为投标人正式授权_____（授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，包括如下等内容，并已单独密封封装：

（一）唱标信封【_____份】（含投标文件电子文件）；

（二）投标文件【正本_____份，副本_____份】。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）我方决定参加招标编号为广建咨询（东招）-2023-0117-1号的投标；

（二）本投标文件的有效期自递交投标文件截止时间届满后次日起90日内有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（三）我方已详细研究了招标文件的所有内容包括修正文（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白，我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力；

（四）我方明白并愿意在规定的递交投标文件截止时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则不予退还我方投标保证金；

（五）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；

（六）我方理解贵方不一定接受最低报价或任何贵方可能收到的报价；

（七）我方如果中标，将保证履行招标文件以及招标文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；

（八）保证投标文件中所有资料均真实有效，否则按无效投标处理或可取消中标资格，并愿意接受按弄虚作假骗取中标的有关规定进行处理，并不予退还我方投标保证金；

（九）若我方中标后，我方一定按照招标文件的要求和投标文件的承诺签订和履行合同，否则贵方可取消我方中标资格，并依法不予退还我方投标保证金或履约担保，我方愿意接受违约处罚；

（十）若我方中标后，核查出投标文件内容前后不一致，我方愿按最高标准的承诺履约义务；

（十一）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮 政 编 码：_____

电 话：_____ 传 真：_____

网 站：_____ 电 子 邮 箱：_____

代 表 姓 名：_____ 职 务：_____

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

注：本投标函篇幅超过一页的，须每页加盖投标人法人公章。

二、投标承诺书格式

投标承诺书

我方_____（投标人名称）已完整阅读了东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）招标文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或异议。

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

若我方在投标或履行本合同过程中存在提供虚假材料、虚假响应招标文件要求等弄虚作假行为，或未能根据招标文件投标人须知第29.2款约定按时提供原件核查的，招标人有权将我方纳入东莞市水务集团实业发展有限公司（含其全资子公司、控股公司、由其管理的参股公司）招标、采购、征集供应商或合作方采购‘黑名单’中，因此导致我方无法参与东莞市水务集团实业发展有限公司相关招标采购活动的，由我方自行承担全部后果。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

三、投标报价表格式

3-1 投标报价表

项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）

招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号

序号	服务阶段	费用类别	暂定服务期	不含税单价 (元/月)	不含税小计 (元)	不含税合计 (元)	不含税总报价	备注
1	筹备期	(1)固定酬金	3个月				元 (大写：人民币_____) 注：不含税总报价= (1) + (2) + (3) + (4)	
		(2)运营费用最高限额	3个月	/				
		其中运营费用最高限额中包含筹备期人工费用最高限额为						
2	运营期	(3)固定酬金	21个月					
		(4)运营费用最高限额	21个月	/				
		其中运营费用最高限额中包含运营期人工费用最高限额为						

备注：

- (1) 本项目投标报价为水业大厦物业管理服务项目为不含税价（筹备期固定酬金、筹备期运营费用最高限额、筹备期人工费用最高限额、运营期固定酬金、运营期运营费用最高限额、运营期人工费用最高限额，不含增值税），即为《中华人民共和国增值税暂行条例》（国务院令第691号修订版）规定的销售额。本招标文件所称的不含税价是指不含本采购项目的投标人销项税额，包含了投标人完成合同义务（含投标人代缴代扣、分包及委外服务、施工、采购货物等所产生的价税）的其他全部费用。本采购项目的销项税额由招标人承担，不计入投标报价。
- (2) 投标人的投标报价超过最高投标限价的（或单项报价超过单项最高投标限价的，或运营期与筹备期人工费用明细表中相同岗位人工单价不一致的），该投标人的投标文件将被视为无效投标。
- (3) 投标报价包括筹备期固定酬金、筹备期运营费用最高限额、筹备期人工费用最高限额和运营期固定酬金、运营期运营费用最高限额、运营期人工费用最高限额，包括但不限于以下内容涉及的费用：①筹备期固定酬金、运营期固定酬金：招标人按中标人投标报价的金额根据所处物业管理服务期阶段每月向中标人支付的酬金，包括但不限于：本物业在招商、运营、招租或出售等过程中使用中标人物业公司名称、商标、服务标志等相关费用；投标

人投标时承诺投入本项目使用的设备及软件系统；服务期内物业管理服务的整体策划、监管，编制管理制度、规范、操作指引及服务标准的保障，组建物业管理团队（具体团队服务人员的人工费用除外）及其培训、管理，分包单位管理等总承包管理服务费用；合理利润、乙方销项税额以外的税费等；法律法规、商业公认、招标文件规定由中标人承担的其他直接及间接费用；②筹备期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于筹备期物业承接查验、精开荒、开办、安保、环境卫生、设备维修及保养、综合管理等服务以及对应人工的费用最高限额。筹备期内，运营费用在中标人投标报价的单项费用限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出中标人投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分招标人不予支付，由中标人承担，并且招标人有权根据本项目合同约定的考核标准、违约责任条款追究中标人的违约责任。筹备期人工费用最高限额是指筹备期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在筹备期运营费用最高限额内；③运营期运营费用最高限额：是指完成包括但不限于运营期客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护与保养管理、楼宇主体及其附属设施、公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务等服务以及对应人工的费用最高限额。运营期内，运营费用在中标人投标报价的单项费用限额内，据实支付；若单项服务实际发生费用（不含销项税额）超出中标人投标报价该单项费用最高限额的，超过最高限额部分招标人不予支付，由中标人承担，并且招标人有权根据本项目合同约定的考核标准、违约责任条款追究中标人的违约责任。运营期人工费用最高限额是指运营期综合支持、安保、环境、客服、工程等岗位人员的费用最高限额，此项费用已包含在运营期运营费用最高限额内。

- (4) 投标文件的投标报价出现前后不一致的按照下列规定修正：①投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；②投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；③单项报价的金额小数点有明显错位的，以投标报价表的总价为准，并修改单项报价；④投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的，以单项报价计算结果为准；⑤投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的，以单项报价金额计算结果为准；⑥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（明显的文字、小数点、符号错误除外）。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
- (5) 投标报价按四舍五入保留两位小数。
- (6) 因本项目合同服务期限第13-24个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经招标人决策提前终止本项目合同服务期或不再委托中标人提供物业管理服务时，招标人将提前

60日书面告知中标人，中标人须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同当月前的费用按招标人确认的已完成的服务内容和服务期进行结算，投标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。投标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，投标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿。

(7) 本表一式二份，一份随唱标信封一起提交，一份编入投标文件商务文件。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

3-2 分项报价表

项目名称：东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）

招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号

A、筹备期运营费用

编号	费用项目	暂定服务期	不含税报价（元）	备注
1	物业承接查验	3个月		
2	精开荒	3个月		
3	开办费用	3个月		
4	人工费用	3个月		
5	办公费用	3个月		
6	其他费用	3个月		
筹备期运营费用最高限额不含税合计（元）				

B、运营期运营费用（按入驻率>70%时的人员配置要求）

编号	费用项目	暂定服务期	不含税报价（元）	备注
1	人工费用	21个月		详见投标人组织架构人员编制及费用报价表。
2	日常设施维护费用(包括电梯、空调、消防等)	21个月		
	其中工器具及材料费用	21个月		费用已包含在日常设备维护费用中，需单列本子项费用
3	垃圾清运及处理费	21个月		
4	清洁耗材、日常耗材	21个月		
5	绿化养护及材料费	21个月		
6	玻璃外墙清洗费	21个月		每年一次
7	“四害”消杀及白蚁防治费	21个月		
8	清洗生活水池、消防水池费（含人工、材料、检测费用）	21个月		每半年一次
9	化粪池、隔油池清洗费用	21个月		每季度一次
10	文化活动与节日装饰	21个月		合同期内文化活动与节日装饰费用
11	行政办公费用	21个月		
12	设备设施专项维护费	21个月	1000000.00	该项费用由招标人按实际发生进行支付，不发生不支付，报价不得调整
13	不可预见费用	21个月	200000.00	该项费用由招标人按实际发生进行支付，不发生不支付，报价不得调整
运营期运营费用最高限额不含税合计（元）				

说明：

1、投标人应根据自身管理情况分项列明管理支出最高限额的报价，各项目管理最高限额的报价作为中标人运营期量化考核的基础。运营管理服务期间的实际运营费用各项（不含销项税额）单价和（不含销项税额）总价（含中标人委外实施的分包项目费用）不得超过分项明细表的最高限额，否则，招标人将按本合同有关违约责任约定处理。

2、报价保留两位小数，此表格不得修改。

C、人工费用明细表

(1) 筹备期人工费用明细表

序号	部门	岗位	人数	不含税人工单价 (元/月)	暂定服务期	不含税小计 (元)
1	综合支持	项目经理	1		3个月	
		财务管理	1		3个月	
2	安保	安保负责人	1		3个月	
		安保员	7		3个月	
3	环境	环境负责人	1		3个月	
		保洁员	3		3个月	
4	客服	客服负责人	1		3个月	
		大堂客服	1		3个月	
5	工程	工程负责人	1		3个月	
		工程管理人员	2		3个月	
筹备期配备人数合计			19	/	3个月	/
筹备期人工费用最高限额不含税合计（元）						

(2) 运营期人工费用明细表（入住率>70%）

序号	部门	岗位	配备人数 (入住率>70%)	不含税人工单价 (元/月)	暂定服务期	不含税小计 (元)
1	综合支持	项目经理	1		21个月	
		财务管理	1		21个月	
		行政后勤	1		21个月	
2	安保	安保负责人	1		21个月	
		安全领班	2		21个月	
		安保员	15		21个月	
3	环境	环境负责人	1		21个月	
		保洁员	12		21个月	
		绿化养护	1		21个月	
4	客服	客服负责人	1		21个月	
		大堂客服	4		21个月	
5	工程	工程负责人	1		21个月	
		工程管理人员	6		21个月	
运营期配备人数合计			47	/	21个月	/
运营期人工费用最高限额不含税合计（元）						

说明：

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

(2) 以上两项表格人工同岗位成本应一致。

投标人：（加盖投标人法人公章）

法定代表人或其授权代表签名（或盖私章）：

日期： 年 月 日

四、投标人资格证明文件

4-1 法定代表人身份证明书格式和法定代表人授权书格式（法定代表人投标时只需提供法定代表人身份证明书，委托他人为投标代表或签署投标文件时需同时提供法定代表人授权书）

（1）法定代表人身份证明书格式

法定代表人身份证明书

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

有效日期：_____签发日期：_____

附：代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

营业执照号码：_____经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

附 法定代表人身份证复印件

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

法定代表人身份证正面

法定代表人身份证反面

注：法定代表人身份证须在有效期内。

(2) 法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致：建成工程咨询股份有限公司

本授权书声明：注册于_____（投标人地址）的_____（投标人名称）在下面签字或盖私章的_____（法定代表人姓名、职务、身份证号码）代表本公司授权在下面签字或盖私章的_____（被授权人的姓名、职务、身份证号码）为本公司的合法代表人，签署东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）的投标文件，代表我公司递交投标文件、参与开标会、代表我公司应评标委员会的要求对投标文件进行澄清、进行合同谈判和签署合同，以我公司的名义处理一切与之有关的事宜，我承认代理人全权代表我所签署的本项目投标文件的内容及所进行的上述活动。

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

投 标 人：（加盖投标人法人公章）

投标人地址：

法定代表人（签名或盖私章）：

职 务：

被授权人（签名或盖私章）：

职 务：

附 法定代表人、被授权人身份证复印件



注：上述身份证须在有效期内。

4-2 多证合一营业执照（或事业单位法人证书）复印件

4-3 开户许可证（基本存款账户）复印件，如投标人企业银行账户开户所在地区已取消企业银行账户许可，投标人应提供基本存款账户开户名称、开户银行、账号、编号等信息及相关备案证明（如有）或其他能证明其为基本存款账户的资料复印件

4-4 投标人2020年1月1日以来（以合同签订日期为准）承接物业管理服务项目业绩

备注：

- (1) 业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人）及合同对应的服务发包人出具的能证明服务质量合格的验收证明或用户评价等证明文件的复印件（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）；
- (2) 合同必须能反映合同签订日期、服务内容，否则，需同时提供服务发包人出具的书面补充说明文件复印件作为辅助证明（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）；
- (3) 合同业绩证明材料必须满足下列条件：①合同签订日期为2020年1月1日或以后；②合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务；
- (4) 未按上述要求提供相关证明材料的业绩，或所附材料无法证明填报项目属投标人完成的或提供的业绩证明材料不满足上述条件的，则该业绩按无效处理。

4-5 关于失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单情况说明格式

关于失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单情况说明

事项名称	认定时间	处罚期满时间/异常名录信息失效时间	备注
是否被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法失信主体			
是否被认定为严重违法失信行为记录名单			

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

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

五、投标人基本情况一览表

投标人基本情况一览表

1. 名称及概况：

(1) 投标人名称：_____

(2) 总部地址：_____

 邮政编码：_____

 电话号码：_____

 传真号码：_____

(3) 成立和 / 或注册日期：_____

(4) 法人代表：_____

(5) 开户银行：_____

(6) 开户账号：_____

(7) 注册资金：_____

(8) 主要负责人姓名：_____

(9) 项目主要联系人（姓名、职务、通讯）：_____

(10) 在中国的代表的姓名和地址（如有）：_____

2. 供征询之银行的名称和地址：_____

3. 公司所隶属之国际集团名称（如果是）_____

4. 提交资料（包括但不限于组织架构、公司简介等）：

(1) 公司简介；

(2) 公司组织架构；

(3) 东莞市内设有分支机构情况介绍[应提供该分支机构的多证合一营业执照复印件等证明材料]（若无前述分支机构的无需介绍）。

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

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

六、投标人财务状况表格式

投标人财务状况表

【价格单位：（人民币）元】

年 度	总资产（元）	净资产（元）	年营业额（元）	年净利润（元）
2020				
2021				
2022				
总计				

备注：

- (1) 如投标人此表数据有虚假，一经查实按无效投标处理。
- (2) 需提供经独立会计师事务所出具的审计报告及财务状况表；若投标人为新成立或未进行独立会计师事务所审计的，本表中对应年度的财务信息应填写“/”，投标人的投标文件不作无效投标处理，但存在因不符合评标办法中的评分标准而导致对应项不得分。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日 期： 年 月 日

七、标准化体系认证

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

八、合同条款偏离表格式

合同条款偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容
1	第一条	服务内容		
2	第二条	服务期限和服务形式		
3	第三条	合同价款		
4	第四条	付款方式		
5	第五条	物业管理要求		
6	第六条	双方权利义务		
7	第七条	履约担保		
8	第八条	违约责任		
9	第九条	保密约定		
10	第十条	不可抗力		
11	第十一条	争议解决		
12	第十二条	其他		
13	附件1	廉洁协议书		
14	附件2	安全生产管理协议		
15	一	不可撤销银行履约保函		
16	二	担保公司履约担保书		
17	三	公证书		

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件合同格式内合同条款及附件，如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与合同的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内可不填或填“无”。
- (2) 若发现此表未逐条填写视为完全满足合同的要求。
- (3) 若发现虚假填写本表，或伪造、变造证明材料，或对合同及其附件响应有负偏离的，按无效

投标文件处理。

- (4) 偏离情况（投标文件对招标文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的服务（或货物、或工程）商务条件优于招标文件的要求；负偏离是指投标人提供的服务（或货物、或工程）商务条件不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人提供的服务（或货物、或工程）商务条件完全满足招标文件的要求。
- (5) 招标文件“第五篇 相关保函格式”作为重要的商务条款，投标人的响应情况列入本合同条款偏离表。
- (6) 如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

九、业绩表格式

投标人2020年1月1日以来承接的物业管理服务项目业绩表

本项业绩必须为：投标人2020年1月1日以来（以签订合同的时间为准）承接的物业管理服务项目业绩。

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

备注：

- (1) 项目业绩按物业服务项目年度金额从大到小的顺序排列；
- (2) 业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人），和合同对应的服务发包人出具的能证明服务质量合格的验收证明（或用户评价等证明文件的复印件），各项证明文件需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章，否则不得分。
- (3) 合同必须能反映评分条件（合同签订日期、合同期限、合同金额、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数），合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务，否则，需同时提供服务发包人（业主）（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）或政府部门出具的书面文件复印件作为辅助证明，否则不得分。
- (4) 招标文件“业绩”评分标准中第（2）项评审项业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。
- (5) 若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同（本表内填写物业服务项目年度金额和单项合同实际服务总金额），必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票复印件。
- (6) 单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；若单项合同服务期限为一年，“物业服务项目年度金额”应填写单项合同服务期内总金额，若单项合同服务期限超过一年的，“物业服务项目年度金额”应填写将单项合同总金额按照合同期限折算成平均每年度的金额，即（单项合同总金额/合同服务期月数）×12。
- (7) 未按上述要求提供证明材料的业绩，或所附材料无法证明填报项目属投标人完成的或符合要求的业绩，在评标时将不予考虑。

- (8) 招标人有权对上述业绩进行核查，若发现弄虚作假，有权按照评标委员会推荐的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标，并不予退还投标保证金，若合同履行过程中发现弄虚作假，将没收履约担保，并将上报行政管理部门，从严处理。
- (9) 在接到招标人通知之日起3个工作日内，投标人必须提供上述合同及其证明材料的原件供招标人核对其真实性。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

附表：已服务发票金额统计表

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

备注：

- (1) 投标人提供框架式协议或资格入围无明确金额合同时，须同时提供本统计表及服务发票复印件，本统计表及服务发票复印件应后附于合同复印件；
- (2) 发票抬头应为合同发包方，收款人应为投标人，且发票名目、所属时期应与合同约定内容一致，否则不计分；
- (3) 发票合计金额视为投标人所提供该单项物业服务项目实际总金额，评审时将按照物业服务项目年度金额进行评审。

十、服务便利性

备注：提供的营业执照或办公场所租赁合同或产权证明，为租赁合同的租赁期限需涵盖本项目服务期，需提供前述证明复印件。

十一、投标保证金汇入情况说明

投标保证金汇入情况说明

建成工程咨询股份有限公司：

本单位已按东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）的招标文件要求，于__年__月__日前以__（付款形式）__方式汇入指定账户（账户名称：_____，账号：_____，开户银行：_____）。

本单位投标保证金的汇款情况：（详见附件一投标保证金进帐单）

汇出时间：__年__月__日

汇款金额：____（大写）____人民币元____（小写：¥元）_____

汇款账户名称：（必须是投标时使用的账户名）

账号：（必须是投标时使用的账号）

开户银行：____省____市_____

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

保证金退回时，请按上述资料退回。

（投标人法人公章）

年 月 日

单位名称：

单位地址：

联系人：

单位电话：

联系人手机：

附：1、我方投标保证金汇款凭证（复印件）

2、我方（基本存款账户）开户许可证（复印件）

注：本情况说明手写无效。

十二、反映投标人信誉和能力的其他资料

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

十三、技术响应文件格式

投标人应按照招标文件投标人须知关于投标文件组成部分的要求编制技术文件，主要包括但不限于以下内容。

- 1、用户需求响应程度（即 13-1 用户需求偏离表格式）；
- 2、总体服务方案；
- 3、筹备期物业管理实施方案；
- 4、运营期物业管理实施方案；
- 5、拟投入本项目的服务人员情况；
- 6、拟投入的设备及软件系统情况；
- 7、应急预案和临时重大活动保障措施；
- 8、制度和档案的建立与管理；
- 9、投标人认为有必要提供的其它材料（不做强制要求）。

13-1 用户需求响应程度

用户需求偏离表

序号	招标文件要求		投标文件内容		
	条款号	简要内容	偏离情况	具体偏离内容	对应证明材料页码
用户需求书“★”条款汇总：					
1	五、(一)	★因本项目合同服务期限第 13-24 个月存在较大的不确定性，在物业管理服务过程中，经招标人决策提前终止本项目合同服务期或不再委托中标人提供物业管理服务时，招标人将提前 60 日书面告知中标人，中标人须无条件配合办理合同解除以及物业管理服务交接工作，终止合同前的费用按招标人确认的已完成的服务内容和 service 期进行结算，中标人不得向招标人追讨任何其他费用、补偿或赔偿或主张任何权利和责任。投标人参与本项目投标、递交投标报价，即视为清楚了解和接受本招标项目的风险，投标人同意并承诺不因前述风险事项的发生而向招标人追究违约责任或主张损失赔偿			

备注：

- (1) 投标人应对照招标文件用户需求书的响应，如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与招标文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无偏离”。
- (2) 若发现此表未逐条填写“★”条款以外的条款的，视为完全满足招标文件要求，但投标文件未实质性满足招标文件提出的实质性要求和条件（“★”条款）的，为无效投标。
- (3) 若发现虚假填写本表，按无效投标文件处理。
- (4) 偏离情况分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人对用户要求响应优于招标文件的要求；负偏离是指投标人对用户要求响应不满足或不完全满足招标文件的要求；无偏离是指投标人对用户要求响应完全满足招标文件的要求。

- (5) 投标人可将反映投标服务相关资料作为本表的附件，并在本偏离表“具体偏离内容”项内注明其在投标文件中的具体页码。
- (6) 凡标有“★”的地方均被视为重要的技术指标要求或性能要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按无效投标处理。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

13-2 总体服务方案

说明：投标人应根据本项目服务内容和评标工作大纲技术评审细则的要求，自行编制，总体服务方案主要包括但不限于以下内容：对项目的理解、服务的重点及难点，针对本项目的组织架构设置、服务整体设想、详细实施计划、进度计划和保证项目完成的具体措施，物业团队服务人员的来源渠道、调配、保障措施等内容。

13-3 筹备期物业管理实施方案

说明：投标人自行编制，格式自拟。筹备期物业管理实施方案包括但不限于以下内容：项目前期介入、承接查验、物业服务及开办费预算方案、组建物业管理团队方案、培训方案等内容。

13-4 运营期物业管理实施方案

说明：投标人自行编制，格式自拟。运营期物业管理实施方案包括但不限于以下内容：客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护保养管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务、组建物业管理团队方案、培训等内容。

13-5 拟投入本项目的服务人员情况

拟投入本项目的服务人员清单表

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

备注：

- (1) 此表格式供参照，供应商可以根据本表格式内容自行划表填写。
- (2) 须附有身份证、劳动合同的复印件、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍（退役军人）证]以及人力资源和社会保障部门（或税务部门）出具的近三个月（2023年7月、2023年8月、2023年9月）任意一个月（不含投标当月）投标人为其缴纳的社保证明复印件。
- (3) 拟投入本项目的项目负责人需提供简历表。

拟担任本项目（职位名称）个人简历表

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

备注：

- (1) 拟投入本项目的项目负责人需提供简历表。
- (2) 须附有身份证、劳动合同的复印件、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证]以及人力资源和社会保障部门（或税务部门）出具的近三个月（2023年7月、2023年8月、2023年9月）任意一个月（不含投标当月）投标人为其缴纳的社保证明复印件。
- (3) 对应本项目评分标准，项目负责人业绩和企业业绩可重复计分。项目负责人业绩证明材料需提供合同复印件，单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；合同中应体现项目相关评审信息和项目负责人（合同签订日期、合同期限、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数），合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务，若不能体现还应提供发包人（业主）（业主）（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）或政府部门出具的相关证明材料。
- (4) 对应本项目评分标准，项目负责人业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

13-6 拟投入的设备及软件系统情况表格式

拟投入本项目设备及软件系统情况

序号	名称	规格型号	数量	金额	用途	备注

备注：

- (1) 此表格式供参照，投标人可以根据本表格式内容自行填写。
- (2) 自有设备的须提供：①购买发票复印件；②设备照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。
- (3) 租赁设备的须提供：①租赁合同复印件（租赁期限需涵盖本项目服务期）；②设备照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。
- (4) 软件系统为投标人或其关联公司（本处软件系统开发人所指的“投标人或其关联公司”包括投标人，及其母公司、控股股东公司、全资子公司、控股子公司、同一集团下属公司）开发的须提供：①计算机软件著作权证书或专利证；②软件系统照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。③软件系统属于前述投标人关联公司的，必须同时提供反映关联关系的证明材料，否则不予认定。
- (5) 软件系统为投标人购买的须提供：①软件系统购买发票复印件；②软件系统照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。
- (6) 投标人承诺此表填写的上述设备及软件系统为投标人自愿免费投入本项目使用，不进行额外收费。

投标人：（加盖投标人法人公章）

日期： 年 月 日

13-7 应急预案和临时重大活动保障措施

说明：投标人自行编制，格式不限。包括但不限于针对特殊天气、火灾、设备故障、突发治安事件、公共卫生事件、重大活动等的应急方案和保障措施。

13-8 制度和档案的建立与管理

说明：投标人自行编制，格式不限。

13-9 投标人认为有需要提供其他材料

说明：不做强制要求。

附件一：评标工作大纲

东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目 目（重新采购）

（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）

评标工作大纲

目 录

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

一、总 则

1 一般规定

- 1.1 东莞市置拓投资有限公司水业大厦物业管理服务采购项目（重新采购）（招标编号：广建咨询（东招）-2023-0117-1号）的招标按照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定进行。
- 1.2 评标必须遵循公平、公正、诚实信用的原则。
- 1.3 招标代理机构(建成工程咨询股份有限公司)组织评标工作，全过程接受招标人及相关部门的监督、管理和指导。
- 1.4 评标按照招标文件规定的内容进行，采取综合评分法进行评审。
- 1.5 本办法的评审对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件，包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。

2 评标组织机构的组成

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

3 评标委员会职责

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

4 评标委员会义务

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

5 评审程序

- 5.1 评审首先由评标委员会对投标人的投标文件做初审，对未能通过初审的投标文件不再进入下一阶段评审。
- 5.2 评标委员会对通过初审的投标人的投标文件进行详细的比较和评价。如需要，进行必要的澄清工作。
- 5.3 依据评分标准以及各项权重，各位评标委员会成员单独就每个投标人的商务状况、技术状况进行比较和评价，分别评出其商务得分和技术得分。
- 5.4 对有效投标人的投标报价进行审查和价格评分。
- 5.5 将各评委对投标人的技术打分的算术平均值、商务打分的算术平均值和价格得分相加得出投标人的总分。（具体计算方法详见“11、评委打分办法”）
- 5.6 评标委员会将向招标人推荐评标最后综合得分最高的前二名投标人为中标候选人，并标明排列顺序。
- 5.7 评标委员会根据评审结果编写评标报告。

二、投标文件的初审

6 投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。

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

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

评标委员会决定投标文件的响应性是基于投标文件的内容本身而不靠外部的证据。

对是否符合实质性响应招标文件有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将被认定为无效投标文件。

7 投标文件出现下列情况之一的，被认定为无效投标：

- 7.1 投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
- 7.2 投标报价超过最高投标限价的（或单项报价超过单项最高投标限价的，或运营期与筹备期人工费用明细表同岗位人工单价不一致的）；
- 7.3 投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料，导致招标人的利益得不到保障的；

- 7.4 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中报有两个或多个报价，且未书面声明哪一个有效；
 - 7.5 投标人不符合合格投标人的基本条件[含未提供资格证明文件，或投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法失信主体、严重违法失信行为记录名单]（处罚期限届满的除外）；
 - 7.6 投标文件未按照招标文件规定要求密封；投标文件无法定代表人或其授权代表签字（或盖私章），或签字人无法定代表人有效授权的；签字盖章不符合招标文件要求的；
 - 7.7 投标有效期限不符合要求；
 - 7.8 投标文件未对招标范围内的全部内容进行投标报价或投标方案不是唯一；
 - 7.9 未提供或虚假填写《合同条款偏离表》，或对《合同条款偏离表》有负偏离的；
 - 7.10 未填写或虚假填写《用户需求偏离表》的；
 - 7.11 未实质性满足招标文件提出的实质性要求和条件（标注★的条款）。
- 8 评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在开标评审结束前予以补正。细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术方案信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。

三、澄清有关问题

- 9 在投标文件的商务、技术资格性检查及符合性检查过程中，投标人可应评标委员会要求对投标文件中有关问题进行书面澄清。该书面澄清作为其投标文件的一部分。
- 9.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。
 - 9.2 投标人的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
 - 9.3 经过澄清后仍不符合要求，则该项目在下一步评审进行评分调整；若重大（实质性）偏差仍存在，且不可接受，投标人则被认为是“不响应招标文件要求的投标人”，不再进入下一步评审。
 - 9.4 投标文件计算错误的修正
 - (1) 评标委员会将对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核，看其是否有计算或表达上的错误，修正错误的原则为：
 - (A) 投标报价表内容与投标分项报价表或投标文件中相应内容不一致的，以投标报价表为准；
 - (B) 投标文件的投标报价大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - (C) 单项报价的金额小数点有明显错位的，以投标报价表的总价为准，并修改单项报价；
 - (D) 投标报价表内单项报价汇总金额与不含税总报价不一致的，以单项报价计算结果为准；
 - (E) 投标分项报价表内单项报价汇总金额与不含税合计金额不一致的，以单项报价金额计算结果为准。

(F) 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（明显的文字、小数点、符号错误除外）。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

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

四、比较和评价

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

11 评委打分办法

11.1 参加评分的评委应尽力体现客观、实事求是，避免学派偏见和个人偏好。

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

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

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

(2) 然后评标委员会对技术标进行评审，按评标标准打分后，当评标委员会为五人时，在所有评委对同一份投标文件技术标评审的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术评分；当评标委员会为七人及以上单数时，在各评委的打分中，同一评委的最高评分减去最低评分，去掉分差最大评委的所有技术标评分（当一位或两位评委评分差值最大时均取消其评委评分，当多于两位评分差值均最大时，不取消任一评委评分），在所有剩余评委对同一份投标文件技术标的总评分中，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余总评分的算术平均值即为该投标人技术评分；

(3) 最后评标委员会对报价进行评审，按评标标准计算得出该投标人的报价评分。

11.4 评标委员会打分采取记名形式。

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

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

11.7 评分程序

(1) 就投标人的投标文件对照整理出商务、技术评标因素对比表、偏差表，并在经过校核的基础上逐项打分。

(2) 各评委独立完成打分后，将统计好的评分表交给招标代理机构秘书组复核。

(3) 评分统计表中各投标人得分应为评委打分的算术平均值。

12、评分因素及分值

评分因素	分值
1、商务	40分
2、技术	40分
3、价格	20分

(1) 商务：总分40分

序号	评标项目	评分标准	满分值
1	财务状况	<p>投标人2020年-2022年三个年度，每具有1个年度为盈利的得1分，满分3分。</p> <p>备注： 盈利指净利润为正数（非零、非负数），以经审计的财务报表为准，需提供经独立会计师事务所审计过的有效财务报表复印件，未盈利或未提供前述财务报表或财务报表未能反映净利润的，不得分。</p>	3分
2	标准化程度	<p>(1) 投标人具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书得1分； (2) 投标人具有有效期内的ISO14001环境管理体系认证证书得1分； (3) 投标人具有有效期内的OHSAS18001(或GB/T45001-2020, 或ISO45001)职业健康安全管理体系认证证书得1分。</p> <p>备注： 投标人应提供上述证书复印件及能显示证书有效状态的全国认证认可信息公共服务平台 (http://cx.cnca.cn/) 查询结果凭证{凭证界面需显示有“全国认证认可信息公共服务平台”或“认证证书（需显示网址cx.cnca.cn）”}，否则不得分。</p>	3分
3	业绩	<p>(1) 对投标人2020年1月1日或以后（以签订合同的时间为准）承接的物业管理服务项目业绩进行评审，本小项满分18分： ①每提供一个【800万元≤物业服务项目年度金额】的业绩，得3分； ②每提供一个【500万元≤物业服务项目年度金额<800万元】的业绩，得2分； ③每提供一个【300万元≤物业服务项目年度金额<500万元】的业绩，得1分。</p> <p>(2) 投标人提供的上述第(1)项业绩为商务办公楼或写字楼[建筑面积9万（含）平方米以上且建筑楼层不低于22层]物业管理服务项目业绩的，</p>	30分

		<p>在上述得分基础上进行加分，本小项满分12分：</p> <p>①每项【800万元≤物业服务项目年度金额】的业绩，加2分；</p> <p>②每项【500万元≤物业服务项目年度金额<800万元】的业绩，加1分；</p> <p>③每项【300万元≤物业服务项目年度金额<500万元】的业绩，加0.5分。</p> <p>备注：</p> <p>（1）业绩须附合同复印件（合同服务提供方为投标人），和合同对应的服务发包人出具的能证明服务质量合格的验收证明（或用户评价等证明文件的复印件），各项证明文件需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章，否则不得分。</p> <p>（2）合同必须能反映评分条件（合同签订日期、合同期限、合同金额、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数），合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务，否则，需同时提供服务发包人（业主）（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）或政府部门出具的书面文件复印件作为辅助证明，否则不得分。</p> <p>（3）第（2）项评审项业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。</p> <p>（4）若业绩为框架式协议或资格入围无明确金额的合同，必须同时提供合同期限内已服务发票金额统计表和发票复印件。发票合计金额视为投标人所提供该单项物业服务项目实际总金额，评审时按物业服务项目年度金额进行评审。</p> <p>（5）单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；若单项合同服务期限为一年，“物业服务项目年度金额”为单项合同服务期内总金额；若单项合同服务期限超过一年的，“物业服务项目年度金额”为单项合同总金额按照合同期限折算成平均每年度的金额，即（单项合同总金额/合同服务期月数）×12。</p> <p>（6）未按上述要求提供相关证明材料的业绩，或所附材料无法证明填报项目属投标人完成的或符合本项评分要求的业绩，在评标时将不予考虑。</p>	
4	服务便利性	<p>（1）投标人注册地在东莞市或投标人在东莞市设有分支机构的，得4分；</p> <p>（2）投标人在东莞市以外、广东省以内注册或设有分支机构的，得2分；</p> <p>（3）投标人在境内广东省以外注册或设有分支机构的，得1分。</p> <p>备注：</p> <p>（1）以提供的营业执照或办公场所租赁合同或产权证明为准，为租赁合同的租赁期限需涵盖本项目服务期，需提供前述证明复印件。</p> <p>（2）不重复或叠加得分，按该投标人符合本评审项目的较高标准项计分。</p>	4分

(2) 技术：总分40分

序号	评审内容	评审细则	满分值
1	用户需求书的响应情况	根据用户需求偏离表的偏离情况进行评审计分，完全满足用户需求的要求得满分，每一处负偏离，扣2分，同时参照其投标文件中其部分的内容进行对比，每发现一处投标人填写为无偏离或正偏离，但评标委员会评审认定其为负偏离的，每处扣5分；本项最低分为0分。	5分
2	总体服务方案	横向比较各投标人总体服务方案对项目的理解、服务的重点及难点，针对本项目的组织架构设置、服务整体设想、详细实施计划、进度计划和保证项目完成的具体措施，物业团队服务人员的来源渠道、调配、保障措施等内容的合理性、可行性及全面性等方面，按优[3-2.5分]、良（2.5-1分]、中（1-0.5分]、差（0.5-0分]进行评审。	3分
3	筹备期物业管理实施方案	根据投标人提供的筹备期物业管理实施方案，包括项目前期介入、承接查验、物业服务及开办费预算方案、组建物业管理团队方案、培训方案等内容的详细程度、科学性、合理性等方面，按优[2-1.5分]、良（1.5-1分]、中（1-0.5分]、差（0.5-0分]进行评审。	2分
4	运营期物业管理实施方案	根据投标人提供的运营期物业管理实施方案，包括客户服务管理、安全保卫管理、清洁卫生管理、园林绿化的养护和管理、档案资料管理、空调系统维护保养管理、消防系统维护保养管理、供配电系统维护保养管理、给排水系统维护保养管理、智能化系统维护与保养管理、电梯系统维护保养管理、楼宇主体及其附属设施和公共配套设施维护与保养、日常物业维修及物业使用人装修管理、应急管理、增值性服务、组建物业管理团队方案、培训等内容的详细程度、科学性、合理性等方面，按优[5-3.5分]、良（3.5-2分]、中（2-1分]、差（1-0分]进行评审。	5分
5	拟投入本项目的服务人员情况	<p>(1) 拟投入本项目的项目负责人（仅一人）</p> <p>①拟投入本项目的项目负责人自2020年1月1日起担任项目负责人负责过商务办公楼或写字楼 [建筑面积9万（含）平方米以上且建筑楼层不低于22层]物业管理服务项目业绩的，每提供一个业绩得0.5分，本小项最高得2分。</p> <p>(2) 投标人服务团队人员（不含项目负责人）</p> <p>①投标人拟投入本项目的的环境负责人，具有本科或以上学历，且持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的园林或园林绿化类专业中级或以上职称证书的，得1分；</p> <p>②投标人拟投入本项目工程负责人，具有本科或以上学历，且持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的机电工程相关专业中级或以上</p>	12分

		<p>职称证书的，得1分；</p> <p>③投标人拟投入本项目的技术人员持有特种作业操作证的，每人得0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>④投标人拟投入本项目其他的专业技术人员（不含环境负责人和工程负责人）持有人力资源和社会保障部门（或原劳动部门）颁发的中级或以上职称的，每人得0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>⑤投标人拟投入本项目消防控制室的保安人员或管理人员，持有应急管理部消防救援局（或公安部消防局）颁发的消防设施操作员[或原建（构）筑物消防员]职业资格证书的不少于4人，得1分，每增加1人加0.5分，本小项最高得2分；</p> <p>⑥投标人拟投入本项目保安人员中具有退伍（退役军人）证书的，每人得0.5分，本小项最高得2分。</p> <p>备注：</p> <p>（1）需提供上述人员的身份证、劳动合同的复印件、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍（退役军人）证]以及人力资源和社会保障部门（或税务部门）出具的近三个月（2023年7月、2023年8月、2023年9月）任意一个月（不含投标当月）投标人为其缴纳的社保证明复印件，身份证、劳动合同、资格证书[学历证书/职称证/执业/职业资格证/退伍（退役军人）证/保安员证]、社保证明的人员名称需一致时才统计得分，不提供或人员名称不一致不得分。</p> <p>（2）项目负责人业绩和企业业绩可重复计分。项目负责人业绩证明材料需提供合同复印件，单项合同服务期限要求大于或等于一年，小于一年的业绩合同在评标时将不予考虑；合同中应体现项目相关评审信息和项目负责人（合同签订日期、合同期限、物业类型、建筑面积平方数、建筑层数），合同服务内容必须为物业管理服务且同时包含保洁及保安服务，若不能体现还应提供发包人（业主）（需加盖服务发包人公章，即复印件能显示服务发包人公章）或政府部门出具的相关证明材料。</p> <p>（3）项目负责人业绩的物业类型须为商务办公楼或写字楼，不包括住宅小区、公寓、公园、工业园区、车站、机场、学校、医院项目，否则不得分。</p>	
6	拟投入的设备 及软件系统情 况	<p>（1）设备配置情况。投标人为保证本项目物业管理服务工作正常开展配备的设备包括光纤熔接机、低压电缆故障测试仪、智能蓄电池内阻测试仪、升降平台、光泽度仪、加重晶面机、加重翻新机（石材护理）的，得4分，前述设备每少一类，扣1分，扣完为止，本子项最低得0分；</p> <p>（2）软件系统配置情况。投标人为保证本项目物业管理服务工作正常开</p>	9分

		<p>展配备的软件系统包括物业信息管理平台、保洁定位系统、保安签到系统（如保安签到系统、合伙人签到系统或其他签到系统）、客户关系管理系统、突发事件管理系统的，得5分，前述系统每少一类，扣2分，扣完为止，本子项最低得0分；</p> <p>备注：</p> <p>（1）必须提供设备及软件系统清单。</p> <p>（2）自有设备的须提供：①购买发票复印件；②设备照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。</p> <p>（3）租赁设备的须提供：①租赁合同复印件（租赁期限需涵盖本项目服务期）；②设备照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。</p> <p>（4）软件系统为投标人或其关联公司（本处软件系统开发人所指的“投标人或其关联公司”包括投标人，以及其母公司、控股股东公司、全资子公司、控股子公司、同一集团下属公司）开发的须提供：①计算机软件著作权证书或专利证；②软件系统照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。③软件系统属于前述投标人关联公司的，必须同时提供反映关联关系的证明材料，否则不予认定。</p> <p>（5）软件系统为投标人购买的须提供：①软件系统购买发票复印件；②软件系统照片/图片打印件（照片/图片须清晰显示拍摄时间为2023年1月1日或以后）。</p> <p>（6）未按上述对应项的要求提供证明材料的不得分。</p> <p>（7）上述投标人承诺自愿免费投入本项目使用的设备及软件系统不得以任何理由向招标人申请额外支付任何费用。</p>	
7	应急预案和临时重大活动保障措施	<p>横向比较各投标人应急预案和临时重大活动保障措施，包括针对特殊天气、火灾、设备故障、突发治安事件、公共卫生事件、重大活动等应急预案和保障措施切合实际的程度、详细具体的程度及可操作性情况，按优[2-1.5分]、良（1.5-1分）、中（1-0.5分）、差（0.5-0分）进行评审。</p>	2分
8	制度和档案的建立与管理	<p>横向比较各投标人各项制度和档案的建立与管理方案的详尽度、清晰度、完善程度，按优[2-1.5分]、良（1.5-1分）、中（1-0.5分）、差（0.5-0分）进行评审。</p>	2分
<p>备注：上述“评审内容”各分项得分低于该项分值60%时，评标专家需详细填写该项得低分的充分理由，例如：该项目内容存在违反强制性规范或与项目实际不符等原则性问题。</p>			

（3）价格评分方法

1) 经济文件的符合性审查

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

若投标人出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料，以确定投标人是否以低于企业成本价报价。若评标委员会认定投标人以低于企业成本价报价，且投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料，导致招标人的利益得不到保障，则该投标人的投标作为无效投标处理。

若投标报价表未按招标文件要求完整填写的，影响服务质量和项目的实施的，导致招标人的利益得不到保障的，该投标人的投标作为无效投标处理。

对是否低于企业成本价报价的事宜有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

2) 价格评分：总分 20 分

序号	服务阶段费用	价格分值
1	筹备期固定酬金	8
	运营期固定酬金	
2	筹备期运营费用最高限额	6
	运营期运营费用最高限额	
3	筹备期人工费用最高限额	6
	运营期人工费用最高限额	

①固定酬金价格得分

A、根据有效投标人的投标报价（筹备期固定酬金和运营期固定酬金之和），最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分8分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格得分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times 8$$

B、分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

②运营费用最高限额价格得分

A、根据有效投标人的投标报价（筹备期运营费用最高限额和运营期运营费用最高限额之和），最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分6分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

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

B、分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

③人工费用最高限额价格得分

A、根据有效投标人的投标报价（筹备期人工费用最高限额和运营期人工费用最高限额之和），最低价作为基准价。投标人报价等于基准价的得满分6分，其它投标人的价格得分统一按照下列公式计算：

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

B、分数出现小数点，保留小数点后2位，从小数点后第3位四舍五入。

所有有效投标人的固定酬金、运营费用最高限额、人工费用最高限额的价格得分汇总求和后，以汇总求和的分值作为投标人最终的价格得分。

(4) 综合得分

评标总得分= $F_1 + F_2 + \dots + F_n$

F_1 、 F_2 、 \dots 、 F_n 分别为各项评分因素的得分。

五、推荐中标人

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

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

六、编写评标报告

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

- (1) 开标邀请时间、开标日期和地点；
- (2) 获取招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
- (3) 开标评审方法和标准；
- (4) 开标评审记录和评审情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- (5) 评审结果和中标候选投标人排序表；
- (6) 评标委员会的推荐建议。

七、注意事项

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

- (1) 在评审工作期间，所有分发的投标文件、资料等仅限于在评审场所中使用，不得带往其它地方，所有的招标文件、投标文件、资料等一律编号登记；
- (2) 评审人员及工作人员不得在公共场合谈论有关评审内容；

- (3) 评审人员及工作人员不得以书信、电讯、口述等方式将有关评审内容（如资料、投标文件、投标报价、评审方式、评标委员会的决定、评审组织机构、评审人员名单等）披露给未参加评审的任何无关人员，包括上级领导、同级和下级人员，任何与评审无关的人员（包括亲朋好友和同事）不得进入评审场所；
- (4) 在举行与各投标人的澄清会之前评标委员会应明确参加会议的人员及主谈人。任何需要投标人在澄清会上澄清的问题必须经评标委员会成员签字并由主谈人提出。在澄清期间，对于涉及本规定保密范畴的所有内容，主谈人不得向投标人透露；
- (5) 任何评审人员和工作人员不得对外公布评审的一切内容。