

军队服务类项目公开招标文件（2.0 版）

专用文件

项目名称：秀英某单位物业服务采购项目（二次招标）

项目编号：2024-VGBTBB-F1001

采购机构：海南金政采项目管理有限公司（盖章）

2024 年 07 月 10 日

（与《军队服务类项目公开招标文件通用文件（2.0 版）》配套使用）

特别提示

一、本项目招标文件由通用文件和专用文件共同组成，通用文件为军队服务类公开招标项目的一般性说明，专用文件为本项目特定要求的具体描述。通用文件与专用文件不一致的，以专用文件为准。

采购机构未提供通用文件的，请从军队采购网（www.plap.mil.cn）“采购标准规范”栏下载，并注意下载文件为《军队服务类项目公开招标文件（2.0版）通用文件》。

二、投标供应商应当诚实守信，不得虚假投标。请认真阅读通用文件第三章“投标文件内容及格式”中的“供应商承诺声明”，并签字盖章确认。评审委员会和采购机构视情核实投标材料真伪，一经核实属于虚假投标的，将按照无效投标处理，并将违规情形报告采购管理部门，依法依规予以处罚。

三、投标供应商参加本项目前，应当在军队采购网登记备案，如实提供相关材料，未在军队采购网登记备案的，不得参加采购活动。备案材料可作为资格性审查和评审的依据。

四、投标供应商应当特别留意招标文件上载明的投标开始截止时间和地点，逾期送达的投标文件将被拒收，投标时法定代表人（或非法人组织主要负责人，下同）应当随身携带**身份证（原件）**，授权代表应当随身携带**身份证（原件）、法定代表人授权书和授权代表在投标前4个月内（不含投标当月）连续3个月由投标供应商缴纳社保证明材料的复印件**，代缴社保证明材料不予认可。未按上述要求提供材料的，投标文件将被拒收。

五、投标保证金应当采取非现金方式缴纳。采取汇款方式缴纳的，投标保证金应当从投标供应商的银行账户缴纳且在投标截止时间前到达采购机构账户内，否则视为无效投标；投标供应商在汇款时应当在备注信息中注明本项目的编号及用途（如“项目编号，投标保证金”），以便采购机构的财务人员

查证入账。采取银行保函方式缴纳的，应当提供 1 份银行保函原件，投标时单独提交。未按规定缴纳投标保证金的，视为无效投标。

六、请仔细检查招标文件要求提交相关证书的有效期。

七、请仔细检查投标文件是否按要求加盖单位公章、签名、签署日期、胶装成册及密封。**投标文件需要签字处，法定代表人应当签字或盖章（签名章和方章均可），投标授权代表应当签字。**

八、带“★”号条款均为实质性响应指标要求，应当全部响应。若有一项带“★”条款未响应或不满足，均视为非实质性响应招标文件，按无效投标处理。

九、《价格文件》单独密封在一个信封内，信封表面标明“价格文件”“开标时启封”字样，写明**投标供应商名称、项目名称、项目编号和包号**等信息，投标时单独密封提交。投标供应商如未按上述要求单独提交《价格文件》，投标文件将被拒收。投标文件中除《价格文件》和《易损易耗件清单》外，其他部分不得有任何涉及本次投标的报价信息，否则视为无效投标。

评审方法为质量优先法的，“**开标一览表（不含价格）**”和“**开标一览表（含价格）**”，除单价、金额和投标总价外，其他实质性内容应当保持一致，否则视为无效投标。

十、投标供应商编制投标文件，应当按照招标文件通用文件第三章“投标文件内容及格式”中的附件表格要求（采购机构根据项目情况对第三章内容进行调整的，以调整后的内容为准），认真填写《资格证明文件索引表》《符合性审查索引表》《商务评审索引表》和《技术评审索引表》，如实填写响应情况和相关证明材料在投标文件中的位置页码。未填写上述索引表的，视为无效投标。本标准文本试行期间，投标文件中索引表填写不完整的，允许澄清。

十一、投标供应商提供会计师事务所出具的 2023 年年度审计报告或 2023 年度单位财务报表及公告发布之后的基本开户行出具的资信证明。

十二、投标供应商如有两个以上名称且在投标文件中同时出现的，应当提供市场监管部门出具的其为同一单位书面证明材料；军队单位或事业单位，可以提供其上级主管部门出具的书面证明材料。

十三、本招标文件中所有时间均为北京时间。文件中“近*年/月”“最近*年/月”“前*年/月”均是指以投标截止时间为基准点向前推算。投标截止时间在6月1日（不含）前，近3年财务报表指上年度之前的3年（不含上年度），投标截止时间在6月1日（含）后，近3年财务报表指本年度之前的3年（含上年度），特别说明除外。

十四、本次招标、投标、评标均以包为单位，投标供应商应当对所投包内所有服务进行投标报价，否则视为无效投标。投标供应商对同一种服务只允许有唯一报价，任何有选择的报价或有附加条件的报价，均视为无效投标。

十五、投标文件中相关复印材料应当清晰可辨，投标中请自带原件备查，如材料模糊且不能现场提供原件，视为该项材料无效。

十六、投标供应商发现购买招标文件时提交的相关材料被盗用或复制，应当通过法律途径解决，追究侵权者责任。

十七、投标供应商中标的，不得转包，未经合同约定允许不得分包。一经发现转包和违规分包行为，相关企业均将受到相关处罚。

十八、本招标文件通用条款主要依据军队采购相关法规规定拟制，专用条款由采购机构根据项目情况拟制；对招标文件有疑问的，由编制招标文件的采购机构解释。军队相关规定未明确事项可参照政府采购相关法规规定执行。

目 录

第四章 投标供应商须知前附表	1
第五章 招标公告	12
第六章 采购项目商务和技术要求	16
第七章 合同样本	48

第四章 投标供应商须知前附表

本表是对本项目需重点关注内容的集中说明。专用文件与通用文件存在不一致的地方，以专用文件要求为准。

序号	招投标相关事项	项目具体要求 (见专用文件)	通用要求 (见通用文件)
1	项目概况	秀英某单位物业服务采购项目（二次招标） 公开招标 采购机构：某单位 联系人：孙助理 项目预算（或最高限价）：680475.46 元	
2	投标供应商资格条件	第五章“招标公告”第四条	第 3.2 条
3	招标文件申领时间	详见招标公告。	第 7.1 条
4	组织现场踏勘或召开开标前答疑会	现场踏勘：□是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 标前答疑会：□是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	第 7.2 条
5	信息发布媒体	《军队采购网》（www.plap.mil.cn）和《中国政府采购网》《海南金政采项目管理有限公司官网》上发布	第 8.1 条
6	※中标供应商数量	本项目第 1 包确定 1 家供应商中标，中标数量比例按 1:1 计算，中标价格确定方式按照中标价格执行第一名执行。	第 33.3 条
7	投标文件副本及电子版投标文件份数	副本份数：4 份； 电子版投标文件（介质为光盘）：1 份； 其中，《价格文件》1 份；	第 14.6 条
8	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起 90 日	第 15.1 条
9	投标报价的其他要求	不得超过预算金额	

序号	招投标相关事项	项目具体要求 (见专用文件)		通用要求 (见通用文件)
10	投标保证金	金额：(大写)叁仟元整(¥3000 元) 缴纳截止时间：与投标截止时间一致 (本项目投标截止时间)，以投标保证金账户 实际收款时间为准 缴纳投标保证金账户信息： 账户名称： <u>海南金政采项目管理有限公司</u> 账 号： <u>11014710936004</u> 开户银行： <u>平安银行海口海府支行</u>		第 17 条
11	投标开始和截止时间及地点、方式	投标开始时间：详见招标公告。 投标截止时间：详见招标公告。 投标地点：详见招标公告。 投标方式：由投标供应商法定代表人或授权 代表现场提交投标文件，不接受邮寄等其他 方式。		第 10.1 条和 第 18.4 条
12	开标时间及地点	开标时间：详见招标公告 开标地点：详见招标公告		第 20.1 条
13	资格性审查标准	本章附表 1		第 22.1 条
14	符合性审查标准	本章附表 2		第 22.2 条
15	商务评审标准	本章附表 3		第 22.3 条第(1) 项
16	技术评审标准	本章附表 4		第 22.3 条第(2) 项
17	价格评审标准	本章附表 5	<input checked="" type="checkbox"/> 基准价法 <input type="checkbox"/> 低价优先法	第 22.3 条第(3) 项
18	非实质性负偏离的 项数	<input type="checkbox"/> 投标文件中非实质性商务条款负偏离 项以上，视为无效投标； <input type="checkbox"/> 投标文件中非实质性技术指标参数负偏离 项以上，视为无效投标； <input checked="" type="checkbox"/> <u>采购需求不允许偏离</u>		第 27.1 条第(2) 项
19	评审方法	<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 经评审的最低价法		第 21.2 条

序号	招投标相关事项	项目具体要求 (见专用文件)		通用要求 (见通用文件)
		<input type="checkbox"/> 质量优先法	<input type="checkbox"/> 技术得分达到____分以上。 <input type="checkbox"/> 技术得分达到前名。	第 21.2 条和第 29.1 条
20	质疑受理单位及联系方式	受理单位: <u>采购管理部门</u> 联系人: <u>胡工</u> 联系方式: <u>089866573138</u>		第 42.4 条
21	受理、处理投诉申请部门及联系方式	处理部门: <u>采购管理部门</u> 联系人: <u>胡工</u> 联系方式: <u>089866573138</u>		第 43.4 条
22	受理、处理投诉复议申请部门及联系方式	处理部门: <u>采购管理部门</u> 联系人: <u>胡工</u> 联系方式: <u>089866573138</u>		第 44.4 条

附表 1 资格性审查表

资格性审查表

项目名称：秀英某单位物业服务采购项目（二次招标）

项目编号：2024-VGBTBB-F1001

包号：不分包

审查项目	是否合格		具体要求
	投标 供应商	...	
一、一般资格审查			
1.营业执照或事业单位法人证书 满足招标文件要求			企业法人应当提供“统一社会信用代码营业执照”，未换证的应当提供“营业执照、税务登记证和组织机构代码证”；事业单位应当提供“统一社会信用代码法人登记书”，未换证的应当提供“事业法人登记证书和组织机构代码证”；军队单位不作要求。投标供应商在资格证明文件中如有两个以上名称的，应当提供市场监管部门出具的其为同一单位书面证明材料；军队单位或事业单位，可以提供其上级主管部门出具的书面证明材料。
2.法定代表人资格证明书			是否已提供定代表人资格证明书
3.法定代表人授权书（含授权代表在投标前 4 个月内（不含投标当月）连续 3 个月由投标供应商缴纳社保证明材料）			是否已提供法定代表人授权书（含授权代表在投标前 4 个月内（不含投标当月）连续 3 个月由投标供应商缴纳社保证明材料）

审查项目	是否合格		具体要求
	投标 供应商	...	
4.供应商承诺声明			承诺声明应当包含：供应商诚信承诺、保密承诺、诚信责任保证金承诺、未被列入违法失信名单承诺、关联关系企业不参与采购活动承诺、前3年没有重大违法记录的书面声明、没有发生过重大质量安全事故的书面声明、非外资独资企业或控股企业的书面声明、具备履约专业能力的书面声明。
5.投标供应商近一年内（投标截止时间前）任意6个月纳税证明材料			根据税务部门出具的完税凭证或纳税的银行转账汇款单、对账单等判定，证明材料应当显示税种和缴纳所属时期（ 认定税种不包括个人所得税 ）；军队单位不作要求；如依法免税或不需要纳税的，提供相应证明材料。
6.投标供应商近一年内（投标截止时间前）任意6个月缴纳社会保障金证明材料			根据银行转账汇款单或社保（税务）部门出具的缴纳社会保障金的凭证判定，证明材料应当显示险种和缴纳所属时期；不需要缴纳社会保障金的投标供应商，应当提供相关证明材料或书面声明。代缴社保证明材料不予认可。

审查项目	是否合格		具体要求
	投标 供应商	...	
7.供应商提供会计师事务所出具的 2023 年年度审计报告或 2023 年度单位财务报表及公告发布之后的基本开户行出具的资信证明。			审计报告应当包含报告正文、资产负债表、利润表、现金流量表及所有者权益变动表(无所有者权益表的提供书面说明)、附注和会计师事务所营业执照,报告正文应当有会计师事务所公章,2 个注册会计师的签字和盖章。军队单位、事业单位无法提供审计报告的,可由上级管理部门批复的决算(或内部会计报表)代替。
8.投标保证金满足招标文件要求			根据投标截止后采购机构现场公布投标保证金缴纳情况判定
说明: 1.合格打“√”, 不合格打			

审查人员签名:

____年____月____日

附表 2 符合性审查表

符合性审查表

项目名称：秀英某单位物业服务采购项目（二次招标）项目编号：2024-VGBTBB-F1001包号：不分包

审查项目	是否合格		具体要求
	投标 供应商	...	
1.投标文件签字、盖章齐全完整			投标文件需要签字处，法定代表人应当签字或盖章（签名章和方章均可），投标授权代表应当签字。 符合招标文件通用文件第 37 条通过资格性、符合性审查的特殊情形的，应当通过审查。
2.投标有效期满足招标文件要求			
3.商务要求中“★”号商务条款满足招标文件要求			商务评委对投标供应商响应招标文件第六章“采购项目商务要求”中的“★”号条款情况作出判定
4.技术要求中“★”号技术条款满足招标文件要求			技术评委对投标供应商响应招标文件第六章“采购项目技术要求”中的“★”号条款情况作出判定
5.其他实质性内容满足招标文件要求（无招标文件中明确的其他无效投标情形）			
综合评定			
说明：1.合格打“√”，不合格打“×”。			
2.有一项内容不合格的，综合评定为不合格。			

评审委员会成员签名：

____年____月____日

附表 3 技术、商务评分表

序号	评分项	评分标准	满分
1	类似业绩	<p>投标人须提供 2021 年 1 月 1 日至今具有同类项目业绩的项目，每提供 1 个得 2 分，满分 8 分。</p> <p>证明材料：提供中标（成交）通知书或合同关键页复印件并加盖单位公章，不提供不得分。</p>	8 分
2	管理总体设想及思路	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的管理总体设想及思路方案，方案内容应至少包含：（1）项目特点分析，（2）整体设想和策划，（3）项目管理的重点分析，评委对其进行综合评议，满分 12 分，每有一项缺项的扣 4 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	12 分
3	人员管理方案	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的人员管理方案，方案内容应至少包含：（1）人员招聘管理和培训（2）岗位职责与分工，评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容</p>	10 分

		前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。	
4	设施设备维护与管理	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的设施设备维护与管理方案，方案内容应至少包含：（1）设备设施维护与管理流程，（2）配电系统设备的定期维护保养，评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	10 分
5	秩序维护与安全防范方案	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的秩序维护与安全防范方案，方案内容应至少包含：（1）秩序维护方案，（2）安全防范管理措施，评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	10 分
6	环境卫生保洁服务方案	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的环境卫生保洁服务方案，方案内容应至少包含：（1）服务管理措施，（2）保洁操作规范，评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每</p>	10 分

		<p>项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	
7	环境绿化养护管理方案	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的环境绿化养护管理方案，方案内容应至少包含：（1）绿化管理方案，（2）养护服务技术方案，（3）病虫害防治管理，（4）绿化设施维护管理，（5）灌溉管理。评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 2 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 1 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	10 分
8	餐饮服务方案	<p>由评审小组根据投标人针对本项目采购需求的实际情况，编制的餐饮服务方案，方案内容应至少包含：（1）食堂服务管理方案，（2）食品质量管控，评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	10 分

9	突发事件应急管理方案	<p>由评审小组根据各投标人提供的突发事件应急管理方案，方案内容应至少包含：（1）突发性事件及自然灾害应急处理，（2）应急管理措施及应急响应时间，（评委对其进行综合评议，满分 10 分，每有一项缺项的扣 5 分；在投标人已提供上述各项内容的基础上，每项存在一处内容不完整或有缺陷的扣 2 分，扣完为止；未提供不得分。</p> <p>注：内容不完整或有缺陷是指：非专门针对本项目或不适用本项目需求的情形、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等其他情形。</p>	10 分
10	投标报价	<p>满足招标文件要求且最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格部分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×价格权值</p>	10 分
合计			100 分

第五章 招标公告

我单位就以下项目进行国内公开招标，采购资金已全部落实，欢迎符合条件的供应商参加投标。

一、项目名称：秀英某单位物业服务采购项目（二次招标）

二、项目编号：2024-VGBTBB-F1001

三、项目概况：

序号	服务名称	服务要求	地点	服务期限	备注
1	秀英某单位物业服务采购项目	(1) 物业管理：管理服务区域各项物业工作； (2) 水电维修：对房屋设施日常维修、保养和管理； (3) 绿化保洁：单位室内外保洁，室外绿化养护； (4) 伙食保障：单位一日三餐，保持食堂卫生； (5) 秩序维护：维护治安秩序、车辆人员出入登记。	海南省海口市秀英区	自签订合同之日起一年	

1.本项目是否接受联合体投标： 否；

※2.项目预算： 680475.46 元；

※3.最高限价： 680475.46 元；

四、投标供应商资格条件

（一）具有企（事）业法人资格（有行业特殊情况的银行、保险、电力、电信等法人分支机构，会计师、律师等非法人组织，行业协会等社会团体法人除外）；

（二）国有企业；事业单位；军队单位；非外资（含港澳台）独资或控股企业；

(三) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(四) 具有履行合同所必需的设施设备、专业技术能力;

(五) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(六) 参加军队采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款(200 万元以上)等重大违法记录;

(七) 未被中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入政府采购严重违法失信行为记录名单, 未在军队采购网(www.plap.mil.cn)军队采购暂停名单处罚范围内或军队采购失信名单禁入处罚期和处罚范围内, 以及未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)列入严重失信主体名单或国家企业信用信息公示系统(www.gsxt.gov.cn)列入严重违法失信名单(处罚期内)。

五、招标文件申领时间、地点、方式

(一) 申领时间: 2024 年 07 月 10 日至 07 月 17 日, 每日上午 09:00 至 11:00, 下午 14:30 至 17:00 (申领时间不少于 5 个工作日)。

(二) 申领地点: 海口市美兰区蓝天路世纪港 C1401 室(海南金政采购项目管理有限公司)。

(三) 申领招标文件时需提供以下材料:

1. 营业执照或事业单位法人证书复印件加盖公章(军队单位不需要提供);
2. 法定代表人资格证明书原件;
3. 法定代表人授权书原件, 授权代表身份证和授权代表在投标前 4 个月内(不含投标当月)连续 3 个月由投标供应商缴纳社保证明材料的复印件;
4. 非外资独资企业或控股企业的书面声明(事业单位、军队单位不需要提供);
5. 投标供应商主要股东或出资人信息;
6. 未被列入本公告第四条第(七)项明确的违法失信名单的承诺书;

（四）申领方式

※网上发送。报价供应商采取发送电子邮件方式提交报名材料，邮件主题：项目名称+项目编号+公司名称；邮件内容：列明公司名称、法定代表人或授权代表人姓名及联系方式；邮件附件：需采用 A4 纸幅面，将报名材料加盖企业鲜章，按顺序制作成 1 个 PDF 格式文件，文件名称与主题一致，复印件扫描无效。报名材料审核通过后，采购机构联系人向供应商邮箱发送招标文件电子版；审核未通过的，采购机构联系人以邮件形式回复审核情况，供应商可在招标文件申领时间内重新提交材料。采购机构或代理机构邮箱：2937373389@qq.com。

※线下发送。投标供应商携带材料赴报名现场，经审查合格后领取招标文件。

※（五）招标文件售价：300元/份，售后不退。

六、投标开始和截止时间及地点、方式

（一）投标开始时间：2024 年 07 月 31 日 09 时 00 分。

（二）投标截止时间：2024 年 07 月 31 日 09 时 30 分。

（三）投标地点：海口市蓝天路世纪港 C1401 室（海南金政采项目管理有限公司开标大厅）。

（四）投标方式：由投标供应商法定代表人或授权代表现场提交投标文件，不接受邮寄等其他方式。

七、开标时间、地点

（一）开标时间：2024 年 07 月 31 日 09 时 30 分（应当与投标截止时间保持一致）。

（二）开标地点：海口市蓝天路世纪港 C1401 室（海南金政采项目管理有限公司开标大厅）。

八、本采购项目相关信息在《军队采购网》（www.plap.mil.cn）和《中国

政府采购网》《海南金政采项目管理有限公司官网》上发布。

九、采购机构联系方式

联系人：宋工、符工

办公电话：0898-66756504

移动电话：0898-66756504

地 址：海口市美兰区蓝天路世纪港 C1401 室

十、监督部门联系方式

项目监督人：孙史珂

办公电话：0898-66573139

采购机构：海南金政采项目管理有限公司

2024 年 07 月 10 日

第六章 采购项目商务和技术要求

一、商务要求

★（一）服务时间、地点和方式

1.服务时间：自签订合同之日起一年。

2.服务地点：采购人指定地点。

3. 服务方式：驻场服务。

（二）售后服务

按照采购单位提供的要求拟制。

★（三）知识产权和保密要求

对采购单位提供的人员、地址、采购情况等信息要保守秘密，不得向外界透露。中标通知书发出后，采购单位将与中标供应商签订保密协议。

基于项目合同履行形成的知识产权和其他权益，其权属归采购单位所有，法律另有规定的除外。

※（四）物资编目编码、打码贴签要求

本项目服务所含配套物资有编目编码、打码贴签要求的，投标供应商应当予以明确响应，相关费用包含在报价中。

★（五）付款及结算方式

根据中标价格金额按月结算，并根据招标人管理部门日常检查考评结果计算得分，相应扣除罚款，招标人根据考评结果按程序办理支付上月承包经费手续。

※（六）履约保证金

在中标通知书发出后，签订合同前 5 个工作日，中标单位采取银行转账形式，支付合同金额的 5%作为履约保障金（服务质量保证金），履约保证金于合同期满后 15 个工作日内无息退还。合同期间，如中标人违约，招标人可予以抵扣承担的违约责任，剩余部分无息返还。如履约保障金不足以抵扣的，招标人有权向中标人继续追偿。

二、技术要求

一、物业服务区域

单位物业服务区域用地面积 4111 平方米，总建筑面积 3829 平方米（办公区 2832 平方米、生活区 997 平方米），设有 1 处门岗。主要包括办公楼、办公楼副楼、门岗值班室、车库、配电房及其它房屋附属设施，主要设施有供水系统水泵 1 套、发电设施 1 套、房屋消防系统 1 套。其中办公楼 1 栋、地上 3 层，办公楼副楼 1 栋、地上 2 层，配电房 1 间，门岗值班室 1 处。

二、物业服务内容及标准

主要包括上述物业服务区域的房屋、水电维修、门岗执勤、绿化、保洁、伙食等内容。

（一）服务内容

1. 物业管理

（1）组织领导和管理服务区域各项物业工作，落实服务人员培训和履职监督管理，按照招标方管理部门要求提供各类服务保障内容。

（2）制定物业服务工作计划并组织实施，并根据法律法规的要求制定物业服务各项制度和管理措施。

（3）严格落实属地疫情防控要求，定期组织防台风、防火灾、断水断电等应急情况处置演练。

（4）定期对物业管理区域进行巡查检查，及时发现纠治管理漏洞和问题隐患，不断提升管理服务水平。

（5）对公共设施设备统一设置符合招标人政策规定要求的标识标志。

（6）物业费、房租、水电费代收代缴。

（7）物业值班及各类物业档案、登统计资料管理，定期向招标方提供物业服务费开支明细及相关凭据。

（8）负责物业用房（物业办公室、服务人员集体宿舍等）管理，并自行承担相应水电气等办公运转费用。

(9) 了解掌握住户动态、人员变化情况。

(10) 配合招标人做好政策宣传和资料分发。

(11) 配合做好单位秩序维护，及时发现和纠治违规占房、私拉乱接电线、公共区域种菜、饲养家禽、乱搭乱建、违规停车等问题。

(12) 抓好物业人员行政管理、安全管理、保密管理和疫情防控工作。

2.房屋维护

(1) 物业管理区域内所有房屋设施日常维修、保养和管理，包括道路、坪场、围墙，建筑物地基、墙体、屋顶、楼盖、门窗、卫生间、走廊，以及室内外各类消防、防雷、共用上下水道、照明、电路等日常维修、养护和管理。

(2) 公共设施维保，包括但不限于变压器、发电机、供配电设施、空调、供水及污水处理设施、室外训练器械，以及对机关营院内建筑物外观标识的完整性、建筑物外围悬挂物的稳固性等日常检查、运行、维修、养护和管理。

(3) 办公区、公寓区和集体用房内部公用设施和附属建筑物、构筑物的日常维护保养及管理，包括但不限于停车场、停车棚、化粪池、沟渠、排污管道、池、井维护管理和排堵疏通。

(4) 水电气运行管理，主要包括安全使用监督排查及相关设施设备维修、保养和管理。

(5) 水质监测，主要包括生活用水质量安全检测及储供水设施清洁。

(6) 常态值班，落实配电（水）房24小时值班值守。

(7) 施工、供水、供电、供气、电信等单位在物业管理区域内施工作业时，进行必要的协调和管理。

(8) 单项或单价500元（含）以下的维护、维修、修补、检测及保养项目，所需耗材及费用由中标人负责并组织实施，如更换路灯、灯泡、灯管、电线、开关、插座、水龙头、水管、水电表及五金配件、卫生洁具、门锁、纱窗门网、玻璃、供排水道清洁疏通等；单项或单价500元以上的，由招标人

提供耗材或承担费用，中标人负责修缮；其他它中修、更新改造及空调、消防、防雷设施设备维修保养等由招标人另行组织实施。

3.门岗执勤

（1）着装整齐，按规定上岗交接班，忠于职守，落实24小时值班制度。

（2）负责对外来人员和车辆检查，严格按照规定登记。对非准入人员、车辆进行劝阻，对可疑人员提高警惕，及时报告。

（3）负责内部车辆管理，保持道路畅通、车辆停放有序，检查车辆出入命令，做好检查登记。

（3）负责门岗值班室监控屏幕监视工作，熟悉监控系统设备功能及实用方法，确保设备正常运转，发挥其应有作用。

（4）负责维护单位治安秩序、安全保卫，预防安全事故。

（5）负责报刊、邮件、快递等收发，值班室物品摆放有序。

4.绿化养护和管理

（1）室外树木、植被、花圃、草坪等的养护和管理，包括但不限于施肥、松土、浇灌、修剪、补种、病虫害防治等。

（2）枯枝清理、果实采摘等，消除高空坠物隐患。

（3）服务区域节日氛围营造等。

5.保洁

（1）室外区域保洁，包括物业管理区域所有室外区域地面、坪场、道路、墙面（外墙面、玻璃墙）、标牌及附属设施等部位的卫生清扫、保持及垃圾清运。

（2）室内公共区域保洁，包括但不限于办公用房、公寓楼（房）、公共用房等、走廊、楼道、卫生间等室内公共区域的卫生清扫及垃圾清运。

（3）化粪池、排污（水）管道、沟渠、池、井清理及废物清运。

（4）定期“四害”消杀及白蚁防治等。

（5）单位疫情防控，配合做好防疫消毒、住户清查、政策宣传等应急措

施等。

6.伙食保障

（1）按岗位要求选配服务人员，负责机关食堂每日早、中、晚餐主副食供应。

（2）在工作过程中，按招标人要求统一穿着服装，仪表整洁，讲究卫生，科学合理搭配食物，做到营养均衡、卫生健康，高标准、高质量完成伙食保障任务。

（3）按照规定时间准点备餐，如有临时性任务，须服从招标人安排，尔后再合理调班调休。

（4）除完成烹饪工作外，服从招标人安排的与烹饪相关的其它任务，主要包括制订每周食谱、食品留样并登记记录、协助食品采购与保管、维护食堂卫生等。

（5）注意工作期间劳动安全，爱护厨具设备，不违规操作，确保就餐人员安全、自身安全、公共财产安全。物业人员食堂就餐全额缴纳伙食费。

（二）管理服务要求及技术参数

1.基本要求

（1）严格遵守国家法律法规和规章制度，管理人员按照有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。

（2）有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

（3）统一物业管理服务人员着装、佩戴标志。遵守规矩、行为规范，服务主动、礼貌热情。

2.服务标准

（1）中标人设置固定的服务接待场所，配置必要办公设备；公示物业服务企业营业执照复印件，项目负责人及主要服务人员照片，物业服务项目、服务标准等相关信息。

(2) 中标人须对所实施的物业实行物业信息智能化管理, 协助招标人建立物业服务项目台账, 利用计算机系统分配管理信息, 科学制定工作计划、建立高效工作机制。

(3) 配有人员流动管理等反映物管服务智能化管理系统软件。运用现代计算机技术、自动控制技术、通信技术等高新技术和相关的设备系统实现对物业及物业设施、设备、物业环境、物业消防、安防等的自动监控和集中管理, 实现对招标人信息、报修、收费、综合服务等的计算机网络化管理, 以完善招标人的生活、工作环境和条件, 充分发挥智能物业的价值。

(4) 中标人须在指定地点位置公示 24 小时服务电话, 每天 8 小时专人接待, 其他时间设置值班人员, 保障服务管理区域水电设施设备、空调、变配电等机电设施正常运转, 水电急修 15 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场进行处理, 报修回访率不少于 85%。

(5) 中标人须做好所有物业档案管理, 建立完善档案管理制度, 设置专人负责, 所有营院设施设备的维护保养记录需留档备查。

(6) 中标人需做好内部人员管理, 配合招标人做好人员审查, 所有人员须提供无违法犯罪行为证明。如出现违法违纪行为、安全责任事故等均由中标人承担全部责任。

(7) 建立物业值班制度, 正常工作日上班时间为 8:00-12:00, 15:00-18:00, 其余时间电话保持畅通。周末、节假日至少安排 1 人物业值班, 遇突发情况或特殊原因需调整上下班时间的, 须服从招标人安排, 尔后合理安排调班调休。

(8) 接受招标人委托, 按照招标人规定的费用标准代收公寓房住户物业费、房租及水电费, 定期上缴招标人指定账户, 形成规范的财务记账凭证。

(三) 房屋维修服务要求及技术参数

1. 公共设施管理

(1) 对房屋主体进行日常管理和维修养护, 检修记录和保养记录齐全。

(2) 每日至少巡查 2 次公共区域、楼梯通道以及其他共用部位的照明、

门窗、玻璃等，做好巡查记录并及时维修，避免跑、冒、滴、漏。

(3) 每天对其他房屋附属设施进行巡查。

2.设施设备的管理

(1) 消防系统

建立清晰准确的设施设备台账，实施动态管理；定期组织消防设施设备巡查维护；协助招标人做好消防规划、建设及应急处置方案预案，定期组织消防宣传、培训和授课等。

①消防栓系统维护保养要求：每月检查全部消防栓箱内设备是否齐全完好，消火栓箱外观是否完整，观察阀门的工作状态，并在消火栓箱内巡查表签名，记录消火栓箱保养情况。每月分批对消火栓进行水压试验，启动消防栓泵，检查水压是否达到消防规范要求；每月对消火栓泵及控制电柜运行保养一次，并记录运行情况。每月分批检测消火栓启泵按钮功能是否正常，能否达至远程启泵及联动报警功能。每月检查管道、支架是否完好；每季检查消火栓系统的接合器是否完好；每季全面检查一次所有阀门是否处在正确的启闭状态，对每个阀门进行一次开启、关闭试验，并对每个阀门进行一次润滑保养，确保每个阀门灵活，不漏水，不生锈。每年对泵房、管道及支架进行一次油漆保养。每年对所有阀门标示牌进行一次检查，不清楚的进行更换。每年检查消火栓系统的各项连接联动屏或主动屏的讯号功能是否正常，并做好记录。

②消防水泵维护保养要求：定期检查自动和手动启动消防水泵，检查流量读数、运行频率、运行电流等情况；定期检查控制柜到消防中心信号是否正常；定期检查控制柜或联动柜内部电路，测试其功能是否正常；每季度检查水池的水位，检测水位报警器的功能；每月检查消防水泵动作情况，对消防水泵加润滑油；每半年检查水泵房的管道及支架的情况。

③应急照明系统维护保养要求：每月分批对应急灯、安全出口、疏散指示牌进行检查测试。每季度分批对应急灯、安全出口、疏散指示牌进行一次外观清理及充放测试。每年对所有应急灯、安全出口、疏散指示牌进行检查

测试。

④灭火器等消防器材维护保养要求：每月分批对灭火器等消防器材进行外观及工作状态检查，发现失效或者即将过期，要及时向招标人报告。

（2）机电设施设备

机关营院内所有发电机及高低压供配电系统：包括变压器、高压柜、低压柜、直流柜及房内其它设备的维护保养；弱电系统：照明系统（包括公共照明、安全疏散指示灯）的维护保养；供水设备系统：供水设备的维护保养、水质检测等；空调系统：空调系统检查维护。

制定设备安全运行、岗位责任、定期巡查、维修保养、运行记录管理、资料档案管理制度，严格执行并妥善保管，及时报送到招标人相关部门并与之沟通；有严格的安全生产操作规程与管理规定并严格执行，合同期内无重大责任事故，无设备运行事故隐患，如发现设备异常或故障，应停止使用以防故障扩大并立即检修到完好为止；配备所需专业技术人员，各系统专人操作，专人管理，上岗之前要进行专业培训并保证合格率为 100%；设备及机房环境整洁、无杂物、灰尘，无小动物造成的灾害发生，机房环境符合设备的专业管理要求；完善重要区域、设施设备的静态标识和状态标识的保持；利用各系统的监控平台监测系统的运行状态与各种参数、监测系统的故障状态，保存相应记录并及时报送招标人相关部门；保持设备运行正常和其使用功能的正常发挥，按期到现场巡查，定期对设备进行普查，及时发现并尽量解决系统故障并做好记录，自身技术力量难以解决的故障要及时报告到招标人相关部门，并按招标人要求积极协助配合解决；保管好各种小设备、工具和仪表及备用零配件，保管好拆换下来的各种设备及其零部件，合理调配，提高设备利用率；根据各类设施损坏情况提出维修计划和建议，参加各维保工程及弱电整改工程的验收并提出建议；对有偿使用的设备和提供的服务，按相应的收费标准进行核算；对设备的使用和管理要符合节能环保的要求，遵循节约的原则；对突发事件与突发故障要制订相应的应急预案，自动控制的系统在现场能手动操作，避免整个系统瘫痪的情况发生；中标人须对机关大院

所有机电设备设施建立台账，详细绘制具体分布位置，技术参数等，并作为留存资料进行归档。

①发电机及高低压供配电系统：配电房建立 24 小时值班值守制度，保证不间断供电；限电、停电按照审批权限组织并提前 48 小时通知招标人。制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。制定定时巡查、保养、停送电操作规程并严格执行。高压配电房按国家有关规定配备值班与操作人员，供配电操作人员执证上岗并有严格的安全管理规定。建立供配电柜等设备的档案，并对相关设备运作及维修维护情况作跟踪和记录，每半年编制一次设备维护计划表上报招标人相关部门。发电机机组每月进行 1 次例行保养，其他变配电设施设备每月进行 1 次例行保养，每年进行 2 次机房和设备清洁。发电机例行保养内容：对发电机组水、电、油、气等进行全面的检查，确认机组是否正常；空载试机 5-10 分钟，使机组得到充分的润滑；通过听、看、闻等方法判断机组使用状况，对机组各项性能参数进行记录；保养完成后，对机组进行再一次检查；高压开关柜例行保养内容：高压柜内是否有异常响声；柜板、开关保护挡板及其紧固件数量是否齐全无损坏；柜内异物检查；电缆连接是否紧固；连接端子是否锈化，柜外检查：柜体是否变形；柜体与地面固定情况；运行中的继保装置、表计、指示灯是否正常；检查二次线路：柜内、外二次元器件是否工作正常（熔断器,中间继电器,时间继电器等）是否开裂、老化等；检查操作电源：检查直流屏的运行状态是否正常，充电电压、充电电流指示值是否在正常范围内，各类指示灯在正常运行状态。变压器例行保养内容：用远红外热成像仪以垂直平面方式对变压器进行扫描及拍照，检查变压器有无异常过热现象，检查变压器温度控制器是否运行正常；检查变压器是否有异常响声；外形是否变形变色，检查高压电缆头、高压母线、高压接线端子等连接位置有无发热变色等现象。配备必要的检查工具或设备，进行目测与量测检查。若发现设备有异常运行情况并密切注意其发展变化。对于有异常情况的部件，应及时作出判断并给予处理。中标人须每月对发电机及其他变配电设备进行保养，并提交保养记录。对在保养中发现的问题提

交整改计划和报价给招标人，确保电房内电机及其他变配电设备系统处于良好工作状态。若设备遇突发情况，中标人需在 2 小时内到达现场进行处理，一般情况下，如需更换零配件的，24 小时内必须完成更换。

②弱电系统：保证系统核心设备能正常使用，整个系统功能保持基本完好，对此控制要求的楼体能进行监控，并能发挥系统的功能，达到节能和高效管理的目的。

③空调系统：每周 1 次保养：检查媒管保温是否完好并修复；检查线控器输入输出是否正常；检查液晶显示是否正常；测量空调送风温度是否符合标准；测量空调送风量是否符合标准；检查回风温度传感器是否良好；检查蒸发盘管温度传感器是否良好；检查并紧固设备固定螺丝及支架；检查电子膨胀阀执行动作是否正常；检查清洁空调面板。季度每月 1 次保养：检测压缩机绝缘电阻、电流、冷却、排气温度；检测系统排气压力、吸气压力；检查系统有无漏点；检测系统冷媒量是否充足；检查四通换向阀制冷制热切换是否正常；检查四通换向阀是否串气；检查排气温度传感器是否正常；检查排气压力传感器是否正常；检查吸气压力传感器是否正常；检查环境温度传感器是否正常。每年度保养 1 次：检查盘管温度传感器是否正常；检查四通阀线圈是否正常；检测高压保护开关动作是否正常；校正高压保护开关点是否正确；检测低压保护开关动作是否正常；校正低压保护开关点是否正确；检查蒸发器并根据情况清洗；检查电子膨胀阀节流调节是否正常；检测电子膨胀阀线圈工作是否正常；检查储液罐是否良好；每年对多联机主机机组、室内机清洗一次。制定空调设施设备的巡查、保养、维修、清洗计划并组织实施，做好设备的运行、维修、保养记录并保存。严格按照招标人规定的开放时间启停空调。制定发生故障的应急处理方案。

④供水系统：每半年 1 次对水泵进行保养；检查水泵机组外露零部件，应做到防腐有效、无锈蚀、不漏水、不漏油、不漏电、不漏气（真空管道）；按设备使用说明书的要求及时补充轴承内的润滑油和润滑脂，保证油位正常，并监测油脂变化情况，必要时换用新油；应监测机泵运行时的震动与声响，

水泵的振动不应超过现行的国家标准《泵的振动测量与评价方法》(GB10889) 振动烈度 C 级的规定, 超标时, 应及时保修。每半年对生活用水质量进行 1 次安全检测, 并出具检验报告; 每半年对储(蓄)水池进行 1 次全面清洁消毒。

3.零星维修

①维修内容: 包括但不限于室内外各类水电、木工、五金、泥瓦、油漆、机电维修等工作。

项目	服务标准	质量标准
维修时间	接到维修要求, 第一时间或按报修人约定时间准时到达现场	快速、及时到达维修现场
服务态度	热情、礼貌、使用文明用语	
维修材料	维修材料供应及时。单项或单价 500 元(含)以下的耗材, 由中标人负责购置并组织维修; 单项或单价 500 元以上的, 由招标人提供耗材或承担费用, 中标人负责修缮;	采购渠道正规, 符合行业质量认真标准
维修服务时间	视情况而定, 一般不超过当天	如超出上述时间, 应向上级主管部门报告说明原因
维修巡查	每日对物业管理区域内水电及供水系统运行情况进行相关巡查工作, 并进行记录	相关记录应按时填写、内容要求详细; 杜绝浪费, 避免长明灯。
下水堵塞及漏水	达到畅通, 对切口处的修补尽力恢复原样; 漏水, 维修时间不超过 3 小时	

疏通卫生间下水	维修时间不超过 24 小时	严重堵塞除外,如大便器内掉进较大的杂物等
疏通地漏	达到畅通,对切口恢复原样,清理现场,维修时间不超过 2 小时	
水龙头漏水	维修后应达到原来标准,密闭,开关自如,维修时间不超过半小时	无法修复应更换新水龙头
水管接头漏水	应达到紧固,密封,维修时间不超过 1 小时	
开关、灯、电扇	维修后应达到合格安全使用标准,开关自如,维修时间不超过 6 小时	
门窗、锁、桌椅等杂项维修	维修后应达到合格使用标准,开关自如,维修时间不超过半小时	

②维修服务要求

a.服务人员应统一着装,佩带工作牌,仪容仪表整洁,口齿清楚,服务热情,遵纪守法。入职前应进行背景调查和保密教育,重点岗位人员每年进行一次背景调查。

b.服务人员接到报修单后,根据报修单维修项目到库房进行领料登记,维修人员应在 15 分钟内到现场。

c.维修结束后,维修人员应清理现场,由报修人员在《报修单》上签字确认。

d.维修人员根据用料情况,余料退回库房并在《报修单》上签字,将《报修单》存档;招标人提供材料的《报修单》单独存档。

（四）绿化养护和管理服务要求及技术参数

1.草坪标准

（1）按二级草坪进行养护，绿期 320 天以上，草坪平整留茬 60mm 以下，供公共休憩及轻度踩踏。

（2）浇灌。草坪夏秋生长季每天浇灌一次，秋冬季根据天气情况每周淋水 2-3 次。

（3）草坪改良补种。草坪如出现直径 10cm 以上秃斑、枯死或局部恶性杂草占该部分草坪 50%以上且无法清除的，应采用局部更换法更换该处草坪，如草坪局部出现被踩实导致生长严重不良，应采用局部疏草法疏草改良。

（4）草坪施肥。肥料选用原则：草坪选用速溶复合肥、快绿美、长效肥和缓溶复合肥。施肥周期：长效肥施肥周期按肥料使用说明进行，草坪每月施速溶复合肥一次；快绿美及尿素只在重大节庆日、检查日才用于追绿，其他时间严格控制使用。

（5）剪草。剪草频度：草生长季每 20 天剪一次，秋冬季每月剪一次。在每次剪草前应先测定草坪草的大概高度，并根据所选用的机器调整力度盘高度，一般特级至二级的草要遵循 1/3 原则（即每次剪草剪去长度不超过草高的 1/3）。剪草质量标准：剪割后整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口平齐；障碍物处及树头边缘用割灌机式手剪补剪，无明显漏剪痕迹；四周不规则草边及转弯位无明显交错痕迹；现场清理干净，无遗漏草屑、杂物。同块草坪应在同一天内剪完，以防生长不均。

（6）杂草控制。根据杂草生长情况，选用除草方法。一般少量杂草或无法用除草剂的草坪杂草采用人工拔除。已蔓延开的恶性杂草用选择性除草剂防除。杂草防除质量标准：草坪没有明显高于 15cm 的杂草，12cm 的杂草不得超过 5 棵/m²；整块草坪没有明显的阔叶杂草；整块草地没有已经开花的杂草。

（7）病虫害防治。草坪病虫害应以防为主，每个月喷一次广谱性杀虫药及杀菌药，对于突发性病虫害草坪应及时针对性地选用农药加以喷杀，以防

蔓延。因病虫害导致的严重退化草坪应及时给予更换。

(8) 打孔与疏草。视草坪生长密度每年疏草打孔，或给予局部培沙。

2. 乔灌木养护标准

(1) 乔木修剪。棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 1/3 时应即剪除，局部枯黄时按树叶形状进行修边，其叶壳在底部开裂达 1/3 以上时应剥除，修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤；对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时修剪；每年 12 月至次年 2 月应对乔木修剪，剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠适当整形保持形状，对造型树木应每个月修剪一次外形，以保持形状；修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求；

(2) 灌木修剪。所有灌木应在秋季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及株型修剪工作；非观花的造型灌木生长季应每 25 天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观；每天巡查中应及时清剪因折断而枯黄的枝叶；对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修；观花灌木应在花期过后进行较重的修剪，尽量避免在开花前修剪。

(3) 乔灌木施肥。乔木应每年施肥一次，采用穴施或环施法，有机肥或复合肥均可；观赏用小灌木每年冬季应施一次有机肥，每年 5-6 月应追肥一次复合肥，入冬前应施一次钾肥。区内乔灌木不应该长期单纯施用尿素等高氮肥速效肥。

(4) 病虫害防治。区内灌木每月应喷一次广谱杀虫剂和杀菌剂；禁用高毒或强刺激性的农药。对突发性病虫害应及时针对性地喷杀农药；对园艺害虫应交替使用几种药物喷杀，避免病虫产生抗药性；喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位；

(5) 乔灌木养护应达到的质量标准。乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。没有长 20cm 以上枯枝黄叶，折断枝、修剪残留枝。正确施肥、喷药，无明显病虫害，乔木基部无 20cm 以上萌蘖枝，无过长杂草。灌木脚部整齐保

洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘；乔木修剪截口与枝位平齐，直径 5cm 以上的截口要封蜡；若因养护不当或自然因素造成乔灌木的死亡，应及时补种。

（6）乔灌木养护注意事项。不得擅自改变原植株造型；不得擅自截剪直径 5cm 以上枝条；乔灌木修剪、施肥、喷药等养护工作应及时登记；乔木修剪应两个人以上配合，用人字梯及高枝剪、高枝锯进行，不提倡爬树修剪；乔灌木喷药应注意风向，注意保护员工及周围人员安全。山体斜坡上的乔灌木养护操作应注意安全，戴好有关安全设备。

3.绿化环境布置标准

（1）环境布置。根据各部位绿植数量和品种做好计划，包括具体数量、品种、日期等。

（2）绿化景区布置质量标准。植物材料形态优美，生长健康，与景点格调相谐，且具观赏性；品种间搭配合理，有层次，具韵律感，整体效果突出，符合时令要求；植物取材与周围环境美工设计配合得当，注意细节自然及环境卫生。

（3）节庆日布置质量标准。主题突出，色彩作用得当，对比强烈；材料新颖，有较长观赏期；花材有时令感，所用花材在节庆日当天达到最佳观赏效果；节庆日环境布置与环境相协调。

（4）应该撤出的残花标准。时花单盆开残率 2/3 以上，观叶植物观赏叶片少于正常植株的 1/2 以上。植株严重枯黄或生长不良，影响美观，植物不适应所摆放的环境产生落叶等症状。植株有较严重病虫害，防治该种病虫害的药物具有强刺激性不宜在院内喷杀。

4.植物病虫害防治标准

（1）病虫害防治计划及要求。应根据季节、气候及病虫害防治活动规律制定出详细的防治计划，应包括以下各项：年度及季度的病虫害预防计划；病虫害发生时的治疗计划及用药计划；病虫害防治的费用预算计划。

（2）使用药物要求。必须妥善保管农药，以防出现意外事故；在公寓楼、

办公楼等内使用农药应杜绝使用剧毒、残效期长及具强刺激性气味的农药。

(3) 植物病虫害防治要求。①全年中无严重病虫害发生。“严重病虫害”是指：相同或类似品种在同一时间，受同一病虫害造成花木大面积光叶或死亡的病虫害。②全年中一般病虫害不超过三次。“一般病虫害”是指：可发现明显病虫害症状，花木受损面积不大，在一个月内即可恢复长势的病虫害。③全年中轻微病虫害不超过五次。“轻微病虫害”是指：有较轻的病虫害症状，但通过喷药能在 10 日内恢复的病虫害。

5. 枯枝、果实清理采摘

定期对高大树木枯枝（果实）进行清理，通常每月不少于 1 次；每次台风登陆前夕，必须进行全面清理，消除高空坠物可能造成的人身伤害和财产损失。物业管理区域内果树由物业公司维护管理且不得私自采摘，定期根据招标人要求集中采摘、归单位所有。

6. 其它要求

(1) 绿植更换、补种及改良费用划分：对局部小范围更换补种或一次性费用不足 500 元（含）以下的，更换补种费用由中标人全部承担；大面积更换补种和改良项目，或者一次性费用超过 500 元的，由招标人承担费用或提供绿植，中标人具体组织实施。

(2) 公共绿化需提供机械化作业，由中标人常态提供绿篱机、割灌机等设备。枯枝清理、椰子采摘由中标人根据作业需要自行准备高空作业平台或吊车。

(3) 绿化养护和管理产生的枝叶垃圾及时清运。

(五) 保洁服务要求及技术参数

1. 服务内容

物业管理区域室内外公共区域地面、墙面、标牌及附属设施等部位的卫生清洁及垃圾清运。具体为：

(1) 维护室外公共场所、公共绿地、干次道、坪场等公共部位的清洁（不

少于以下频次)，并随时做好维护、保洁。

- ①公共绿地清理，2 次/天；
- ②硬化地面全面清扫，实时保洁；
- ③主次干道清扫，实时保洁；
- ④坪场、通道地面，全面冲洗，1 次/周；
- ⑤室外标识、宣传栏、雕塑饰品擦拭，1 次/周；
- ⑥水池、沟、渠、沙井清理，1 次/周；
- ⑦及时清扫积水。

（2）维护室内公共部位的清洁（不少于以下频次），并随时做好维护、保洁。

- ①公共活动场所实时保洁；
- ②办公楼门厅、大堂、专人负责，2 次/天；
- ③大厅石材地面每月抛光打蜡 1 次；
- ④消防通道拖擦 2 次/天；
- ⑤楼道、走廊的地面、玻璃窗、门打扫擦拭 1 次/周，顶面用鸡毛掸清扫 1 次/周；
- ⑥消防栓、过道门、扶手等公共设施全面擦拭 1 次/天；
- ⑦公共卫生间全面清洁 1 次/天，实时保洁；
- ⑧公寓房、文化活动中心、集体用房的通道、走廊、楼梯等室内公共部分，1 次/周；
- ⑩室外连接通道、楼道、楼梯拖扫 2 次/天。

（3）垃圾收集与处理。

①根据要求合理布设垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装，并实行垃圾分类收集垃圾，每日收集 1-2 次；

②垃圾亭（车）每日进行清洁，根据实际需要进行卫生消杀，有效控制蝇、蚊、鼠等虫害孳生；

③垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净；

④及时清理转运垃圾。

（4）排水、排污管道畅通。

①区域内公共雨、污水管道全面疏通，不少于2次/半年；

②雨、污水井检查并视情及时清掏，不少于1次/月；

③化粪池检查1次/月，清掏1次/半年，2次/年，发现异常及时清掏。

④室内下水道排堵根据实际报修需求及时处理。

（5）“四害”消杀及白蚁防治。

①严密组织实施，不少于1次/月；虫害繁殖高发期，适度增加施药频次。

②加强杀虫药剂管理，合理选择投放时间和地点，及时检查清理残存药剂，防止误投误食。

③每次消杀前，张贴告示，做好防中毒工作。

2. 服务标准

按照物业管理服务相关标准执行。

（1）认真执行环境维护规程及规范，符合保洁礼仪服务规范。

（2）实行标准化清扫保洁，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象，地面无明显污渍、无粘渍、积水，墙面和门立面无污垢、无粘着物，公共卫生间便池冲洗干净，无积水、无异味，公共区域内无虫鼠害。

（3）认真做好保洁巡检，随时保持公共区域干净整洁。

（4）落实垃圾分类要求，做好垃圾袋装化，将所有垃圾集中堆放在堆放点，清运及时；垃圾处理按照地方环保部门要求进行处理，如出现违规现象，罚款自行处理。

（5）垃圾亭（车）要日产日清，做到合理、卫生、四周无散放垃圾，垃圾亭（车）需保持清洁、无异味、无虫害，废品回收需另行放置。

（6）非工作期间，清洁工具摆放不外露，不影响通行。

(7) 操作员严格按照工作程序进行喷洒、摆放及储存药品，投放鼠药必须在保证安全的前提下，必要时有明显标识。

(8) 岗位财产物资账物相符。

(9) 如遇突发事件或突击检查时，积极配合招标人，搞好应急救援及卫生工作。

(10) 负责废弃桌椅和家具清运处理；第三方施工单位在物业管理区域施工时，指导和监督施工过程中环境卫生保护，督促施工方及时清运建筑垃圾，恢复施工现场秩序。

以上未列明项目和要求由双方沟通决定。

(六) 食堂保障项目要求及技术参数

(1) 服务内容

按岗位要求选配服务人员，负责食堂每日早、中、晚餐主副食供应。

(2) 服务要求

①服从招标人管理部门的领导和工作安排，认真履行职责，遵守国家法律法规、当地政府有关规定和招标人各项规章制度，不得带闲杂人员进入院内，遵守有关保密规定。

②在工作过程中，按招标人要求统一穿着服装，仪表整洁，讲究卫生，科学合理搭配食物，做到营养均衡、卫生健康，高标准、高质量完成工作任务。

③按照规定时间准点备餐。周末及节假日轮班休息，如有临时性任务等须服从招标人安排，尔后再合理调班调休。

④除完成烹饪工作外，服从招标人安排的与烹饪相关的其它任务，主要包括制订每周食谱、协助食品采购与保管、维护食堂卫生等。

⑤注意工作期间劳动安全，爱护厨具设备，不违规操作，确保就餐人员安全、自身安全、公共财产安全。物业人员食堂就餐应全额缴纳伙食费。

（七）门岗执勤保障要求及技术参数

（1）服务内容

- ①按招标单位岗位要求选配门岗人员，听从招标单位安排。
- ②着装整齐，按规定上岗交接班，忠于职守，24 小时在岗。
- ③负责对外来人员和车辆检查，严格按照规定登记。

（2）服务要求

- ①对非准入人员、车辆礼貌劝阻，对可疑人员提高警惕，及时报告。
- ②负责内部车辆管理，保持道路畅通、车辆停放有序，检查车辆出入命令，做好检查登记。
- ③负责维护单位治安秩序、安全保卫，预防安全事故。
- ④负责报刊、邮件、快递等收发，值班室物品摆放有序。
- ⑤负责门岗值班室监控屏幕监视工作，熟悉监控系统设备功能及实用方法，确保设备正常运转，发挥其应有作用。

三、物业服务人员配置及投标公司条件

（一）物业人员需求及配置

人员最低配备数量标准包括：物业经理 1 名，工程技术人员 1 名，绿化保洁 1 名，厨师 1 名门岗 3 名，共计 7 名物业服务人员。其中，①物业经理对服务整体负责，对服务工作标准进行管控；负责财务管理，物业档案的整理、文档归档及员工资料的管理；②工程技术人员，负责房屋维修保障工作，包括建筑公用部分的日常维护和管理、房屋内部自用设施设备日常维护管理和水电维修维护等。③绿化保洁负责整体绿化养护技术管理和保洁卫生标准管控；负责区域内绿植的修剪、施肥、浇水、除杂草、病虫害防治和保证绿植存活率，以及相关废物的清运等；负责包括各楼栋楼层过道、消防通道、楼梯、停车场、坪场、道路等公共区域场所及房屋共用部位的日常清洁卫生、“四害”消杀、垃圾清运等；④厨师，负责机关食堂主副食制作和食堂日常维护，负责临时住房保洁和管理等；⑤门岗负责对外来人员和车辆检查登记、安全

保卫、邮件收发等。

（二）人员素质要求及管理指标

1.按专业化的要求配置管理服务人员，服务人员配备详见下表。服务总体人员不得少于 7 人。

服务人员岗位设置

岗 位	人员配 备	人 员 要 求
物业经理	1	男女不限，年龄 50 岁以下，具有物业管理经理上岗证，大专及以上学历，熟悉计算机操作，组织协调、沟通能力强，责任心强。
工程技术人员	1	男性，年龄 45 岁以下，持有高压电工证、低压电工证和建（构）筑消防员证等相关资格证书，业务技能熟练、服务意识好、能吃苦耐劳。
保洁	1	男女不限，年龄 50 岁以下，高中以上学历，保洁业务技能熟练、服务意识好、能吃苦耐劳，且具有两年及以上的保洁经历。在不降低服务保障标准的前提下，允许以机械化代替人工作业。
厨师	1	男女不限，25 至 50 周岁，1 名厨师，身体健康，品行端正，吃苦耐劳，责任心强，2 年以上同类工作经验。
门岗	3	男性，25 至 50 周岁，身体健康，品行端正，吃苦耐劳，有门岗工作经验，优先招录退役军人。
合计	7	

备注：①上述表格中人员配备数量是最低配备，投标人不得低于本表要求的数量，否则将导致废标。②如遇服务范围增加在 500 平米内，人员及物业费用不予增加。③所有配置人员均须五官端正、身体健康、遵纪守法、现

实表现好，无犯罪记录且需通过政审后方可上岗，中标单位须按国家劳动法律法规依法用工。④按要求组织物业服务人员签订安全保密协议。

2.管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相应职业资格证书或者岗位证书。

3.每季度至少 1 次征询招标人对物业服务的意见，满意率 85%以上。

4.中标人每年组织服务保障人员健康体检不少于 1 次，提供完整健康证明后方可上岗。

5. 严格遵守国家、地方劳动保护法律法规，与物业服务人员建立正规的劳动关系，按规定购买社保和公积金，薪酬待遇不得低于当地同类岗位人员平均水平（参照海口市 2022 年人力资源市场工资指导价位），确保服务保障队伍总体稳定，保持和激励工作积极性。

（三）投标公司条件

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.供应商为非外资独资或外资控股企业。

3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一包的采购活动。单位办公地点为同一地址的，供应商之间股东有关联的，一律视为有直接控股、管理关系。供应商之间有上述关系的，应主动声明，否则将给予列入不良记录名单、3 年内不得参加军队采购活动的处罚。

4.本项目不接受联合体投标。单位负责人为同一人或存在直接控股、管理

关系的不同单位，不得同时参加本项目投标活动。

5.未列入军队采购网（www.plap.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 供应商黑名单的企业。

6.投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“纪录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息纪录”中的禁止参加政府采购活动期间。

四、物业服务管理机制

（一）监督机制

按照定期与不定期相结合方式组织督导检查。由招标人管理部门牵头成立物业考评小组，每月20日定期检查和每月不定期1次抽查当月物业服务情况。

（二）奖惩机制

按照负面扣分清单对物业公司进行考评、实行处罚，按照考评处罚的内容和金额核减当月的物业服务费用，遇有重大责任事故终止合同并依法追究相关人员责任；对于重大任务完成出色、紧急或应急事故处理及时、妥当避免重大损失等作出突出贡献，视情给与奖励。

（三）协调沟通机制

招标人管理部门每月组织一次物业服务工作讲评会，总结当月物业服务工作质量和存在问题，研究下月物业服务工作安排；每季度召开物业服务形势分析会，剖析存在问题，研究对策措施，落实解决问题，推动规范发展。

（四）定期培训机制

物业服务公司每季度分期分批组织所属人员专业技能培训、保密培训，会同招标人管理部门对所属人员进行考核。

五、物业服务考评办法

招标人根据投标方案制定服务质量考评，对中标人工作质量定期或不定期考评，考评结果与服务费用及服务合同解约直接挂钩。

（一）考核

1.考核内容

服务区域物业管理、设施设备维护（维修）管理、保洁、绿化、场地管理、生活服务等方面。考核标准与评分细则详见《物业管理服务考评细则》（以下简称“《考评细则》”）。

2.考核方法

（1）招标人按照合同约定对中标人的日常物业管理工作采取月考评的方式进行考核，实行考与评分离制度。

（2）月考评。每月 10 日前，由招标人对中标人上个月物业管理服务工作和日督查中存在问题与不足的整改落实情况进行全面的考核评定，按照《考评细则》中的各项内容进行分项独立评分（百分制），依照“木桶原理”综合评分（综合评分由考核内容中各分项所得分的最低分确定），评定考核等级。并根据考核原则，结合考核结果，审定物业管理费的支付数额，报请招标人审批后，按考评确定的数额拨付中标人上个月物业管理费。综合评价意见和建议，分析研究问题与不足，制定整改措施，向中标人下达整改通知，并监督中标人抓好整改落实。

（3）考核结果分 A、B、C、D 四个等级，分别代表优秀、合格、基本合格和不合格：91 分以上为 A 等，80 分~90 分为 B 等，60 分~79 分为 C 等，59 分以下为 D 等。

（4）中标人每月物业管理服务工作的考核结果：综合评分必须达到 80 分以上（B 等），未达到 80 分，每差 1 分扣除当月 1%的物业管理服务费。

（5）若中标人不履行合同义务或履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

（6）中标人在合同期半年内 3 次考核评定为 C 等或 2 次评定为 D 等或出现严重违约行为的，招标人有权对中标人做出解约处理，履约保证金不予退还。因中标人管理不善，造成人员伤亡、财产损失较大或产生恶劣社会影响等重大事故，可由招标人依照合同约定对中标人做出相应处理，履约保证金

不予退还。

营院物业管理服务考评细则

序号	考 核 标 准	基本分	评分细则
1	物业项目管理规范,企业文化制度作用发挥明显;严格遵守国家、地方劳动保护法律法规,与物业服务人员建立正规的劳动关系,薪酬待遇不得低于当地同类岗位人员平均水平;加强安全生产管理,不断提高和改善劳动作业条件,提供必要的防护用品和保险保障。	5	每发现一例不合格扣1分。
2	科学制定物业管理实施方案,并定期组织巡查检查;公共设施设备标识标牌设置统一规范;代收代缴费用收缴及时,账目清晰完整;物业管理档案及登统计资料齐全完整;水电气应急抢险抢修预案修订及时,并定期组织处置演练等。	10	每发现一例不合格扣1分。
3	重要公共设施维保、巡查不及时,出现锈蚀、霉烂、堵塞,引发或造成运转不畅,影响正常工作保障等。	10	每发现一例不合格扣2分。
4	委派水电工8小时内保持在岗在位,8小时外安排专人值班(配电房全时值守),做好经常性的维护保养,定期巡视水电线路情况,每天组织对服务区域公共部位水电巡查巡修;报修程序正规,维修配件器材管理规范;遇停水、停电情况,能够无条件服从部队管理,及时抢修,在规定时间内迅速切换自备电源、水	10	每发现一例不合格扣1分。

	源；所有住房内部水电维修及时；公寓房公共设施及水电维修及时等。		
5	绿化养护因养护管理不当，造成植物枯死的；未据时节及时对服务区域植物进行浇水和修剪，影响植物生长或者植物杂乱生长的；绿化虫害防治不及时，植物生长受到严重影响的；未对绿化带中的枯枝和杂草及时进行清理；每周清理两次，做到绿化带及绿地内无杂物，无异味等。	5	每发现一例不合格扣1分。
6	卫生间巡扫不及时，有明显积水、污渍、小广告积留、垃圾桶溢桶，异味严重；未按规定清洁责任区卫生，有明显积尘、蜘蛛网、杂物、污渍；垃圾清运不及时，有明显垃圾积留2小时以上；垃圾不按规定收集、运输；因中标人维护保养不善，造成木地板、PVC、大理石等地面磨损严重和地毯污损严重且不可修复；“四害”消杀不及时，被投诉反馈等。	10	每发现一例不合格扣1分。
7	门岗应当熟知应急处突处置流程，保持24小时在位，做好出入人员身份审核、准入登记，严格把控外来车辆出入，做好收发物品登记，值班室物品摆放有序等。	10	每发现一例不合格扣1分。
8	单位内道路，主干道区域每天早上、中午各清扫1次，保证地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍，明沟、窨井内无杂物、无异味，路灯表面干净、无污渍等。	10	每发现一例不合格扣1分。

9	办公区域和公共用房每周清洗两次，做到地面及天花板干净，无污渍、无蛛网，扶手栏杆表面干净，无积尘；垃圾清运及时，每天不少于1箱，对散落垃圾及时清理，确保垃圾箱周边整洁干净。定期清掏化粪池、雨水井，保证雨水、污水管道畅通等。	10	每发现一例不合格扣1分。
10	食堂环境卫生做到整洁干净，无杂物、无异味，做到每餐一打扫，每天一清洗，每周一大扫除，无苍蝇、老鼠、蟑螂等；按时开餐，提高烹调技术，科学制定菜谱，根据官兵意见改进伙食质量；安全使用炊事设备，定期组织检查，消除安全隐患，每次使用设备后，应关闭燃气、水电开关等。	10	每发现一例不合格扣1分。
11	服从招标人的管理和监督；切实落实整改日常监管中反馈的问题与不足；每月开展不少于1次的满意度调查，有效问卷回收率 $\geq 85\%$ ，满意率 $\geq 90\%$ 。认真完成招标人交办的各项工作、任务。	10	未达到标准要求的，扣5分。
<p>1.因中标人原因，发生安全管理责任事故案件等问题，每次视情况扣40分。</p> <p>2.考核未发现问题，按基本分数计分；发现问题，依据扣分标准先从基本分数内扣除，超出基本分数的，从本单项综合总分内扣除。</p>			

（二）处罚

1.服务响应

（1）遇火情、用电断电、断水、跑水等突发事件，15分钟内未到场处置，处罚2000元/次，常规消防系统报警、应急维修、重要保障等任务，15分钟内未到场处置，处罚5000元/次；因处置措施不到位导致损失或影响扩大，处

罚 10000 元，并赔偿损失。

(2) 服务受理未及时处置。投诉查实后，每次处罚 500 元，超过 3 次(含)处罚 1000 元。

(3) 各类报修超过 24 小时仍未有相关人员到场处置，处罚 2000 元/次。

2.维修服务

(1) 未按规范进行管理、巡查、维护、操作机电设备，处罚 1000 元/次；导致出现断水、断电、跑水、起火等事故，造成招标人损失的，除赔偿损失外，处罚 1000 至 20000 元/次。属应由招标人协调解决的问题，未及时履行告知义务，导致上述事故发生，处罚 5000 元/次。

(2) 消防系统未按规范进行定期试运行，存在问题未积极协调解决，导致遇火情不能正常及时启动和使用，处罚 10000 元。

(3) 供电、供水、供气、消防等工作岗位，应具有相应的应急预案，未设置或发生事故未能启动,处罚 1000/次。

(4) 因设备故障或老化，部分零配件能够修复使用而更换全套设备，造成材料浪费处罚 1000 元/次，并承担相关费用。

(5) 设备发生故障及事故，未查明或说明故障原因、未及时申报招标人处罚 1000 元/次；瞒报或漏报设备故障或事故，处罚 3000 元/次。

(6) 招标人移交资产、资料管理不善，导致遗失、损毁，照价赔偿。

(7) 未有效排查影响建筑安全缺陷，未及时采取有效警戒或防范措施并履行告知义务的，处罚 1000 元；由此导致发生事故，处罚 10000 元并赔偿损失。

(8) 其他未按合同和行业规范要求履职事项，给招标人带来管理困难和财产损失，每项处罚 5000 元，财产损失照价赔偿。

(9) 未按各类岗位有关资质要求配备工作人员，处罚 1000 元/人次，上岗证过期的处罚 500 元/人次。

(10) 维修材料丢失的照价赔偿。

(11) 招标人安排合理的临时性工作任务不服从，维修、维保不协同配合，处罚 2000 元/次。

(12) 未按规定如实填写各类值班记录，处罚 300 元/次。

(13) 日常维修完成后未清理现场，处罚 100 元/次。

3.卫生保洁

(1) 公共卫生间巡扫不及时，有明显积水、污渍、小广告积留、垃圾桶溢桶，异味严重，处罚 300 元/次。

(2) 未按规定清洁责任区卫生，有明显积尘、蜘蛛网、杂物、污渍处罚 300 元，被服务单位投诉，经核实处罚 500 元。

(3) 垃圾清运不及时，有明显垃圾积留 2 小时以上处罚 300 元/次。

(4) 垃圾不按规定收集、运输处罚 500 元/次，如有发现物业服务人员偷盗招标人财产，扣罚 3000 元，情节严重者移送公安机关处理。

(5) 因中标人维护保养不善，造成木地板、PVC、大理石等地面磨损严重和地毯污损严重且不可修复，相应修补费用由中标人支付，处罚 500 元/处。

(6) 未按消毒感染控制要求操作，毛巾、地巾未按区域分类摆放、使用，消毒检测未达标，处罚 500 元/处。

4.绿化维护

(1) 因养护管理不当，造成植物枯死的，根据植物价值，处罚 500-20000 元/次。

(2) 未据时节及时对服务区域植物进行浇水和修剪，影响植物生长或者植物杂乱生长的，处罚 1000 元/次。

(3) 绿化虫害防治不及时，植物生长受到严重影响的，处罚 2000 元/次。

(4) 枯枝和杂草清理不及时，处罚 500 元/次。

5.服务纪律

(1) 各类值守性岗位未按合同要求值班，按照岗位人员经费标准扣减费用。

(2) 员工上岗不按要求着装，每次处罚 100 元。

(3) 各类值岗人员脱岗 20 分钟以上的，处罚 500 元/人次。

(4) 不遵守安全制度及规定，在工作居住场所吸烟、使用大功率电器、厨房设备，造成安全隐患，处罚 1000 元/次。

(5) 与服务对象发生冲突，不服从招标人监督管理，违返招标人相关管理规定，造成不良影响的，处罚 5000 元/次。

(6) 员工未在招标人规定的上班时间内进行物业服务，早退下班的，处罚 200 元/人次。

(三) 解约条款

出现以下情形之一，招标人有权依法解除合同。

1. 不支持招标人主管业务部门按合约履行的管理职责，拒不接受执行赋予的职责范围内任务。

2. 中标人任务范围内各类设施设备维护检修不到位，发生亡人或财产损失达 50 万元以上事故。

3. 所属从业人员发生在招标人区域五人以上群体性滋扰事件，严重干扰业主生活秩序，损害招标人声誉。

4. 对所属从业人员教育管控不到位，发生违法犯罪等行为，未及时有效处置。

5. 违反招标人保密条例相关要求，造成较大影响。

6. 因招标人上级出台政策法规发生重大变化需提前终止合同的。

六、物业服务相关保障

(一) 报价要求

人民币（含税），报价含人员工资、“五险一金”等所有费用。

1. 承包方式。以固定总价包干的方式进行，报价的费用明细应充分考虑即将实施的全部管理服务内容，包括但不限于以下内容：管理服务人员薪酬福利费、加班工资、各种保险、住房公积金、服装费、交通费、工具器材费、

伙食费等;物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维修、养护费用,以及具体约定的日常维修费用(含 500 元限额以下的材料费);物业管理区域内秩序维护费用;物业管理区域内绿化保洁工具、器材、设备、材料、零星补种费;物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;法定税费;物业服务企业的利润等。合同期内不因薪酬、材料运费、仓租、保险、生活指数、税率、利率或外汇价格等波动而做出任何调整。

2.招标方不接受中标人任何因遗漏报价而产生的追加,因中标人违反《劳动合同法》等法律法规而造成招标方的连带责任和损失全部由中标人承担。

3.中标人对物业服务区内发生的一般突发性事件必须考虑相应的应对措施,相关费用需在投标费用中考虑。

(二) ★最高限价

本项目最高限价:人民币 680475.46 万元。**注意:**本项目为服务 1 年的报价,服务合同一年一签,结算价格以具体服务时间为准;若因招标方上级政策重大调整需终止合同时,招标方有权单方面解约、不承担违约责任。

(三) 付款方式

1.根据中标价格金额按月结算,并根据招标人管理部门日常检查考评结果计算得分,相应扣除罚款,招标人根据考评结果按程序办理支付上月承包经费手续。

2.履约保证金:在中标通知书发出后,签订合同前 5 个工作日,中标单位采取银行转账形式,支付合同金额的 5%作为履约保障金(服务质量保证金),履约保证金于合同期满后 15 个工作日内无息退还。合同期间,如中标人违约,招标人可予以抵扣承担的违约责任,剩余部分无息返还。如履约保障金不足以抵扣的,招标人有权向中标人继续追偿。

3.结算币种为人民币,付款方式为银行转账或支票支付,收款账户为合同明确的账户。

4.中标人凭以下有效文件与招标人结算:

(1) 合同;(2) 中标人开具的正式发票;(3) 考核评分合格报告(加盖

招标人公章); (4) 中标通知书。

(四) 物资器材保障

由中标人承担经费范围的房屋设施零星维修、绿植更新补种、节日氛围营造、防台风措施及秩序恢复等项目, 实行包干管理、超支不补, 服务保障过程中不得偷工减料、应做不做, 不得巧立名目、虚报单价。所有开支项目必须建立明细账目, 接受招标人检查、审核。

1. 保洁物资保障

保洁消耗物料除果皮箱、垃圾分类站棚由招标人供给外, 其他消耗物料包括服装、纸篓、生活垃圾桶、生活垃圾袋、工具、设备、清洁用品、病媒及“四害”防治及各类常用耗材由中标人自行负担, 招标人现有设备可无偿提供中标人使用。

2. 绿化物资保障

绿植浇灌工具、修剪工具、设备、虫害防治物资、肥料、零星绿植补种、节日氛围营造及其它消耗品由中标人负责, 招标人现有设备可无偿提供中标人使用。

3. 消防物资保障

公共场所应急备用的消防设施设备、消防器材、消防服、应急包等由招标人配备。灭火器的定期更新检修、消防设施设备新增、配备由中标人提出计划, 由招标人负责采购, 交由中标人配备到位。

4. 物业用房保障

现有物业办公室、值班人员集体宿舍等物业用房由招标人提供, 水电及内部装修维护费用由中标人承担。

5. 维修补种保障

单项(单价) 500 元(含) 限额以下室内外各类维修材料及零星绿植补种由中标人承担; 超过限额的维修材料及补种由招标人提供或承担相应费用。

第七章 合同样本

秀英某单位物业服务采购项目（二次招标） 合同样本

项目名称：秀英某单位物业服务采购项目（二次招标）

项目编号：2024-VGBTBB-F1001

合同编号：_____

甲方（采购单位）：_____

乙方（供 应 商）：_____

签订时间：_____

签订地点：_____

第一部分 合同通用条款

(见招标文件通用文件中《合同通用条款》)

第二部分 合同专用条款

(采购项目有专用合同范本的,按范本拟制)

一、项目信息

签订日期:____年__月__日

签订地点:_____

二、合同标的及金额

序号	服务名称	计量单位	数量	合计金额 (元)	进场提供服务时间	备注
	合计					

金额合计（人民币大写）：_____元（小写）：¥_____

备注:_____。

三、合同履行的时间、地点及方式

(一)合同履行的时间:

□1.服务交付的时间:_____

□2.服务实施的期限:____年__月__日至____年__月__日

(二)合同履行的地点:

□1.服务交付的地点:_____

□2.服务实施的地域范围:_____

(三)合同履行的方式:_____

四、应用场景、服务内容和标准

(一) 合同的应用场景: _____

(二) 服务内容: _____

□1.服务交付的内容: _____

□2.服务实施的内容: _____

(三) 服务标准: _____

□五、服务实施分期考核内容及标准

序号	考核部位或场所	考核内容	考核标准	备注

六、履约验收

服务履约验收, 其方式、程序、内容和验收标准等事项, 按甲方规定执行。

□(一) 服务交付验收

1.甲方对乙方交付的服务成果进行审定验收, 认为服务成果达到合同约定的标准和规范的, 应当验收通过。服务成果未达到合同约定的标准和规范的, 甲方应书面通知乙方在合理期限内补充修改或重新提交的服务成果文件, 合同期限不予顺延, 由此增加的费用或延误的工期由乙方承担。

2.若乙方在甲方给定的合理期限内, 经过补充修改或重新提交的服务成果仍不能提供符合合同约定, 则甲方有权解除合同, 并另行委托其它单位补充修改或重新提交的服务成果, 乙方应承担因另行委托而产生的全部费用以及给甲方造成的损失。

3.服务交付验收的时间为: _____。

4.服务交付验收的其他要求: _____。

□(二) 服务分期考核验收

1.甲方按合同约定的分期考核内容、标准对乙方实施的服务进行验收。

2.合同约定的分期考核内容包括日常督查考核、岗位督查、专项检查、特殊部位或者场所检查、重大活动检查、满意度调查、合同履行综合评价等。

(1) 日常督导。甲方按考核标准对乙方实施的服务进行日常巡查，发现问题告知乙方，并做好督查记录。甲方根据乙方改进情况和问题的严重程度，按考核标准对乙方进行处理。

(2) 岗位督查。甲方按考核标准检查乙方服务人员到岗情况，发现缺岗的，甲方按考核标准对乙方进行处理。

(3) 专项检查。甲方针对服务的重点、难点问题或管理要求进行专项检查，甲乙双方共同记录。乙方对甲方在专项检查中发现问题，应予以整改。乙方问题多次出现或整改不力的，甲方按考核标准进行处理。

(4) 特殊部位或者场所考核。甲方对服务区域的特殊部位或者场所进行检查，发现问题甲方按考核标准对乙方进行处理。

(5) 满意度调查：甲方按合同约定的考核时间组织服务对象或者委托第三方对服务效果进行满意度调查。甲方根据调查结果，按考核标准对乙方进行奖励或处罚。

(6) 合同履行综合评价：甲方按合同约定的考核时间对乙方合同履行情况进行综合评价，综合评价可作为款项支付以及续签合同的依据。

3.服务分期考核内容、标准：_____。

4.服务分期考核验收的其他要求：_____。

5.考核的其他要求：_____。

☐ (三) 验收的其他要求：_____。

☐ 七、物资编目编码、打码贴签要求

服务类采购项目涉及配套或相关物资的，按照下列要求对物资进行编目编码和打码贴签。

（一）乙方应当配合甲方完成合同内采购物资的编目编码工作，按照统一要求，提供物资相关数据信息，配合甲方做好编目数据采集工作。涉密信息应按照国家、军队安全保密有关规定进行处理，确保不发生失泄密问题。

1.乙方可通过军队采购网互联网网站（www.plap.mil.cn），下载安装编目用户终端软件。按要求录入采购物资数据，导入技术规范、产品说明书、图片等便于物资识别的电子文件资料，生成编目申请数据包，提交甲方或承担军队资产编目编码职能的单位。

2.乙方应当配合甲方或承担军队资产编目编码职能的单位，补充完善编目数据。

3.乙方通过甲方接收赋码后的编目数据包，导入编目用户终端软件，获取品种码，正确填入合同文本，用于打码贴签、验收结算等。

4.甲方有单件管理需要的，乙方应依据规则或示例程序自行生成单件码。

（二）乙方应当按照统一要求在物资交付前完成打码贴签工作。

1.物资标识标签格式、张挂位置、材质、码制等内容，应当符合军队有关要求。

2.物资标识标签上的品种码应当与合同物资明细表中的品种码完全一致。

（三）物资编目数据填报和打码贴签情况，列入出厂验收、接收验收项目；编目数据、标识标签不符合规范要求的，验收不予通过，不得进入物资储存单位。乙方应当在7日内完成整改，重新协调甲方组织验收。

□八、保密条款

涉密项目，乙方应当承担保密义务。如违反以下条款，乙方承担一切法律责任，赔偿因违反承诺造成的损失，接受甲方按照国家和军队有关规定作出的处罚。参与本项目及其合同订立履行的乙方所属员工发生失密泄密的，由乙方承担连带责任：

（一）严格遵守国家和军队保密法规制度要求，制定并严格落实保密管

理制度，设置保密部门，配备保密人员，开展保密培训，严格约束所属员工行为，接受和配合甲方或者军方采购管理部门、采购机构组织开展的保密指导和监督检查。

（二）未经甲方或者军方有权单位许可，不以摘抄、复制、告知、公布、出版、传递、转让或者以其他任何方式使任何第三方组织和人员知悉本采购项目及其合同订立履行保密信息。甲方提供的或者参与本项目及其合同订立履行获悉的所有信息均视为保密信息，甲方或者军方有权单位明确表示无需保密的信息除外。

（三）本采购项目及其合同订立履行保密信息，包括以手写、打印、软件、磁盘、光盘、胶片、图片、音视频或者其他可读取方式记载的数据信息和文档资料，实行专人管理、专室专柜存放、定期审核销毁，不得擅自复制留存。

（四）不在联接互联网计算机中存储、处理、传递，不通过普通电话、传真、快递等非保密渠道传递本采购项目及其合同订立履行保密信息。

（五）不将本采购项目合同订立履行保密信息作为企业业绩进行公开宣传。本合同履行完毕后，仍继续承担与合同履行期间相同的保密义务。在签订本合同前，乙方已知悉合同履行过程以及合同履行完毕后需要承担的保密义务及其成本，无须甲方另外支付保密相关费用。

□九、履约保证金

（一）本合同履约保证金为合同金额的_____%（不超过 10%），即元整（小写¥_____）。

（二）乙方在合同履行过程中存在违约行为，合同被甲方终止的，履约保证金将被甲方没收。

（三）甲方可以在合同最终支付结算时，一并办理履约保证金返还。

（四）当乙方应向甲方支付合同项下的违约金或赔偿金时，甲方有权从

履约保证金中予以扣除。

十、资金结算

（一）合同约定采用下列之一的方式进行资金结算：

☐ 本项目不支付预付款，服务完成后，合同乙方收集发票、验收报告等材料，提交采购单位办理结算手续，采购单位在___日内向乙方支付合同款。（适用于采购金额小履约周期短的采购项目）

☐ 签订合同后支付预付款_____（一般不超过 30%），服务完成后，合同乙方向采购单位提交发票、验收报告等结算材料，采购单位在_____日内向乙方支付剩余款项。

☐ 分阶段付款，第一阶段，合同乙方_____，提交_____等材料，采购单位支付___合同款；第二阶段合同乙方_____，提交_____等材料，采购单位支付___合同款；第三阶段合同乙方_____，提交_____等材料，采购单位支付___合同款。（支付阶段、结算依据和比例根据项目情况由采购单位确定）

☐ 其他方式：_____。

（二）当乙方应向甲方支付合同项下的违约金或赔偿金时，甲方有权从上述任何一笔应付款中予以扣除。

（三）在结算过程中，乙方出具虚假发票或其他虚假材料的，按照提供虚假材料情况处理。

（四）未经军队采购平台合同管理信息系统编号或者未按照要求进行备案的物资工程服务采购合同书，不得办理支付手续。

十一、违约责任

（一）在履行合同过程中发生下列情形之一的，属乙方违约。乙方违约应当向甲方偿付违约金，违约金每天按合同金额的___（通常为 1‰-1%，可按照项目实际情况设定）计算，违约金最高限额为违约总金额的___（通常为

5%-10%，可按照项目实际情况设定)。如果达到违约金最高限额时仍存在下列违约情形时，甲方可以终止合同，而由此给甲方造成的实际损失，乙方应给予足额赔偿：

- 1.乙方交付服务成果文件不符合合同约定；
- 2.乙方违反合同约定，将合同转让给第三方；
- 3.乙方违反合同约定，将合同项下的工作分包给第三人；
- 4.乙方未能按合同约定的期限交付服务成果文件；
- 5.乙方无法继续履行或明确表示不履行或实质上停止履行合同；
- 6.乙方不按合同约定履行义务的其他情况。

(二) 乙方为甲方实施的服务，不能按合同约定进场提供服务，或不能满足合同约定的服务内容和标准等要求的，甲方可按合同约定的分期考核标准扣减相应的服务酬金。因乙方违反合同约定给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方损失。

(三) 甲方需按约定及时足额支付服务款，未按约定及时足额支付服务款时，甲方向乙方偿付违约金。每迟付一天按违约金额 1‰向乙方偿付违约金，违约金最高限额为违约总金额的 5%。有特殊情况的，可根据项目情况由甲乙双方自行协商约定。

十二、争议解决方式

合同履行过程中发生争议，调解不成功的，甲方或者乙方可以按下列方式之一提起仲裁或诉讼：

- ☐ (一) 向甲方所在地仲裁机构提起仲裁。
- ☐ (二) 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十三、合同生效

(一) 本合同按照军队采购有关规定编号后，经甲乙双方加盖单位印章后生效。未经甲方允许，乙方不得部分或全部转让其应当履行的合同义务。

(二) 本合同一式____份，由甲乙双方各执一份，甲方财务结算部门一份，_____。

十四、其他事项

(一) 乙方人员在劳务期间发生的工伤事故，由乙方全权负责。

(二) 其他：_____。

注释：本项目招标文件、中标供应商投标文件、补充文件、澄清承诺，均为签订合同的依据。合同签订按照《军队物资工程服务采购合同管理暂行规定》执行，内容不得与招标文件、中标供应商投标文件、补充文件、澄清承诺的实质性内容相背离。

甲 方：（公章）

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

传 真：_____

账户名称：_____

开户银行：_____

账 号：_____

乙 方：（公章）

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

传 真：_____

账户名称：_____

开户银行：_____

账 号：_____