

国家税务总局天津市滨海新区税务局物
业管理项目
招标文件

(项目编号：TGPC-2024-D-0798)

 天津市政府采购中心

2024.9

目 录

第一部分 投标邀请函

第二部分 招标项目要求

第三部分 投标须知

第四部分 合同条款

第五部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

受国家税务总局天津市滨海新区税务局委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对国家税务总局天津市滨海新区税务局物业管理项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按招标文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：国家税务总局天津市滨海新区税务局物业管理项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-0798

二、项目内容

第一包：国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理服务，合同履行期限：一年

第二包：国家税务总局天津市滨海新区税务局育梁街办公区物业管理服务，合同履行期限：一年

三、项目预算

第一包：4720000元

第二包：2630000元

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）供应商应具备独立法人资格。供应商应具备《食品经营许可证》，经营项目至少包含食品经营管理或餐饮服务管理，提供证书扫描件；

（二）投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条

件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（三）本项目不接受联合体投标。

（四）本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目专门面向中小企业采购。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、

国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123号）要求执行。

（五）按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

六、获取招标文件时间、方式

（一）获取招标文件时间：2024年9月26日至2024年10月9日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取招标文件的方式：

1. 获取招标文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载招标文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

(三) 本项目不组织踏勘现场，不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年9月26日9:00至2024年10月21日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：

<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008>

八、投标截止时间及方式

(一) 投标截止时间：2024年10月21日8:30。投标截止时间前提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效投标。

(二) 投标方式：本项目投标采用网上电子投标方式，投标人须于投标截止时间前使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、开标时间及方式

(一) 开标解密时间：2024年10月21日8:30至9:30完成开标解密的投标为有效投标。

(二) 开标解密方式：本项目采用网上开标方式，投标人须于规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）

- “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口” 完成开标解密。

(三) 网上开标公示时间：2024年10月21日9:30至12:00。投标人可在规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>） - “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口” 自行查看开标信息。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

(一) 采购代理机构名称：天津市政府采购中心

(二) 采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

(三) 联系人：杨光、鲁志强、范志刚

(四) 网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>

(五) 对外办公时间：法定工作日9:00~12:00，14:00~17:00

(六) 咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538301

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

(一) 采购人名称：国家税务总局天津市滨海新区税务局

(二) 采购人地址：天津市滨海新区塘沽大连道1428号

(三) 采购人联系人：温玉芹

(四) 采购人联系电话：022-66890122

十二、质疑方式

(一) 供应商认为采购文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可

以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：国家税务总局天津市滨海新区税务局
2. 联系地址：天津市滨海新区塘沽大连道1428号
3. 联系人：温玉芹
4. 联系方式：022-66890122

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定时间内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

招标公告的公告期限为5个工作日。

十四、招标代理服务费

本项目按以下比例向中标供应商收取招标代理服务费：

中标金额（万元）	费率
100 以下	1%
100-500	0.8%
500-1000	0.45%
1000-5000	0.25%
5000-10000	0.1%
10000-100000	0.05%

服务费按差额定率累进法计算，向下取整，精确到元。例如中标金额为6805000元，服务费=1000000×1%+（5000000-1000000）×0.8%+（6805000-5000000）×0.45%=50122.5元，服务费缴纳50122元。其中中标金额以《中标通知书》为准。

中标供应商应于中标公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费，缴费单位

名称须与投标单位名称一致，缴费时请注明项目编号及中标包号。

名 称：天津市公共资源交易中心

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号：105110039436

纳税人识别号：1212 0000 MB1E 44809C

地址：天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统：<http://pay.tjggzy.cn/>

缴费及开票咨询电话：022-24532012

2024年9月26日

第二部分 招标项目要求

一、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。
2. 投标人的报价应包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、工具耗材费、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。
3. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。
4. 验收相关费用由投标人负责。

（二）时间、地点要求

1. 时间要求：合同规定的服务起始之日起一年的服务期，签订合同之日起7日内物业人员进场服务（特殊情况以合同为准）。
2. 服务地点：详见项目需求书（特殊情况以合同为准）。

（三）付款方式

按季度付款，每季度支付上季度费用。中标供应商向采购人提供正式有效增值税发票，采购人在收到发票7个工作日内支付费用（特殊情况以合同为准）。

（四）投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

（五）验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的

参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

验收时，采购人通过查询发证机关官网、核对原件、向相关第三方核实等方式对中标供应商相关专业人员证书予以查验，若发现提供虚假材料的，采购人保留终止采购合同，并追求其违约责任的权利。

二、技术要求

★（一）投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。

★（二）投标人须承诺一旦中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

★（三）投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时，向采购人提供上述人员相关资质证书原件（以及发证机关官网查询结果）和缴纳社会保险证明等相关资料。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

三、评分因素及评标标准

本项目兼投不兼中，评标委员会按包的顺序进行评审。若某投标人获得某包中标候选人供应商第一名资格，则该投标人不入围后续其他包的评标阶段。

第一包

第一部分 价格（20分）			分值
1	价格	（1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。 （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×20 注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。	20
第二部分 客观分（50分）			分值
1	投标人业绩	完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业管理服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。 A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服	10

		务起始日期为 2021 年 1 月 1 日或以后，且已经履行至少 1 年的时间）、物业服务内容 B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。 每个业绩 2 分，最多 10 分	
2	投标人相关证书评价	投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、食品安全管理体系认证、HACCP 管理体系认证，提供证书扫描件。 具备 1 个证书得 1 分，最高 5 分	5
3	派驻项目经理评价	投入的项目经理为投标单位正式员工，提供项目经理姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。 (1) 提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大专以上（含大专）学历的：2 分，其他：0 分； (2) 提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备三年（含三年）以上非住宅物业管理经验的：2 分，其他：0 分。 (3) 提供项目经理身份证扫描件，该项目经理年龄在 50 周岁或以下的：1 分，其他：0 分。	5
4	派驻服务人员评价	(1) 监控室值班员：提供《职业资格证（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得 1 分，最多 2 分； (2) 监控室值班员：提供上述监控室值班员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得 1 分，最多 2 分； (3) 秩序维护员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得 1 分，最多 6 分； (4) 秩序维护员：提供上述秩序维护员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得 1 分，最多 6 分； (5) 电工：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得 1 分，最多 2 分； (6) 电工：提供上述电工（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得 1 分，最多 2 分； (7) 餐饮服务人员：提供卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得 0.5 分，最多 2 分； (8) 餐饮服务人员：提供上述餐饮服务人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得 0.5 分，最多 2 分。	24
5	人员培训方案	人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。 每提供上述 1 项内容的得 0.5 分，最多 3 分。	3

6	保洁耗材评价	提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的CMA检测报告扫描件，每个合格的扫描件得0.5分，最多1分。	1
7	投标人承诺评价	承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：2分，其他0分。	2
第三部分 主观分（30分）			分值
1	人员、岗位配置方案评价	至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案 满足招标文件要求，无瑕疵：3分； 方案内容存在1处瑕疵：2分； 方案内容存在2处瑕疵：1分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	3
2	针对本项目特点的专业化管理方案评价	至少包含针对本项目的保洁、消防监控、综合维修、秩序维护和餐饮服务方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6分； 方案内容存在1处瑕疵：4分； 方案内容存在2处瑕疵：2分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	6
3	对项目重点、难点的理解评价	至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6分； 重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分； 重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分； 未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	6
4	进驻和接管方案评价	至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。 满足招标文件要求，无瑕疵：3分； 方案内容存在1处瑕疵：2分； 方案内容存在2处瑕疵：1分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本	3

		项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	
5	应急预案评价	至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。 满足招标文件要求，无瑕疵：3分； 方案内容存在1处瑕疵：2分； 方案内容存在2处瑕疵：1分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	3
6	人员保密管理方案评价	至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。 满足招标文件要求，无瑕疵：3分； 方案内容存在1处瑕疵：2分； 方案内容存在2处瑕疵：1分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分； （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	3
7	人员稳定性方案评价	至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施 满足招标文件要求，无瑕疵：3分； 方案内容存在1处瑕疵：2分； 方案内容存在2处瑕疵：1分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）	3
8	价格测算方案评价	价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定 价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分； 内容存在1处瑕疵：2分； 内容存在2处瑕疵：1分； 未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。 本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项	3

		目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种	
合计			100

第二包

第一部分 价格（20分）			分值
1	价格	(1) 投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。 (2) 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×20 注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。	20
第二部分 客观分（50分）			分值
1	投标人业绩	完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业管理服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。 A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、物业服务内容 B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。 每个业绩2分，最多10分	10
2	投标人相关证书评价	投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、食品安全管理体系认证、HACCP管理体系认证，提供证书扫描件。 具备1个证书得1分，最高5分	5
3	派驻项目经理评价	投入的项目经理为投标单位正式员工，提供项目经理姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。 (1) 提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大专以上（含大专）学历的：2分，其他：0分； (2) 提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备三年（含三年）以上非住宅物业管理经验的：2分，其他：0分。 (3) 提供项目经理身份证扫描件，该项目经理年龄在50周岁或以下的：1分，其他：0分。	5
4	派驻服务人员评价	(1) 监控室值班员：提供《职业资格证（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得2分，最多4分； (2) 监控室值班员：提供上述监控室值班员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得2分，最多4分； (3) 设备维护工：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得2分，最多4分； (4) 设备维护工：提供上述设备维护工（已提供合格证书扫描件的）开	21

		标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得 2 分，最多 4 分； (5) 餐饮服务人员：提供卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得 1 分，最多 5 分。	
5	人员培训方案	人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。 每提供上述 1 项内容的得 0.5 分，最多 3 分。	3
6	保洁耗材评价	提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的 CMA 检测报告扫描件，每个合格的扫描件得 0.5 分，最多 1 分。	1
7	投标人承诺评价	承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：5 分，其他 0 分。	5
第三部分 主观分 (30 分)			分值
1	人员、岗位配置方案评价	至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案 满足招标文件要求，无瑕疵：3 分； 方案内容存在 1 处瑕疵：2 分； 方案内容存在 2 处瑕疵：1 分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵：0 分； (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)	3
2	针对本项目特点的专业化管理方案评价	至少包含针对本项目的保洁、消防监控、综合维修、秩序维护和餐饮服务方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6 分； 方案内容存在 1 处瑕疵：4 分； 方案内容存在 2 处瑕疵：2 分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵：0 分； (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)	6
3	对项目重点、难点的理解评价	至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案 满足招标文件要求，无瑕疵：6 分； 重点难点理解或应对解决方案内容存在 1 处瑕疵：4 分； 重点难点理解或应对解决方案内容存在 2 处瑕疵：2 分； 未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵：0 分； (本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形)	6
4	进驻和接管方案评价	至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包	3

		<p>含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：3分；</p> <p>方案内容存在1处瑕疵：2分；</p> <p>方案内容存在2处瑕疵：1分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>	
5	应急预案评价	<p>至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：3分；</p> <p>方案内容存在1处瑕疵：2分；</p> <p>方案内容存在2处瑕疵：1分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>	3
6	人员保密管理方案评价	<p>至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：3分；</p> <p>方案内容存在1处瑕疵：2分；</p> <p>方案内容存在2处瑕疵：1分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>	3
7	人员稳定性方案评价	<p>至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施</p> <p>满足招标文件要求，无瑕疵：3分；</p> <p>方案内容存在1处瑕疵：2分；</p> <p>方案内容存在2处瑕疵：1分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形）</p>	3
8	价格测算方案评价	<p>价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一</p>	3

	并提供，否则不予认定 价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分； 内容存在1处瑕疵：2分； 内容存在2处瑕疵：1分； 未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。 本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种	
合计		100

四、投标文件内容要求

(一) 投标人须按照《投标须知》“C 投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件。

(二) 投标文件格式参照第五部分“投标文件格式”。

项目需求书

本项目属于物业管理行业

第一包：国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理服务

一、项目背景

国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理服务项目，服务地点包括：大连道1428号办公用房、一大街12号办公用房、山东路8号办公用房、大连道1698号办公用房。

A：大连道1428号办公用房建筑面积9328.81平方米；

B：一大街12号办公用房建筑面积1456.85平方米；

C：山东路8号办公用房建筑面积3988.2平方米；

D：大连道1698号办公用房建筑面积1000平方米。

本项目服务范围包含：卫生保洁服务、秩序维护服务、综合维修服务、税服清洗服务、食堂餐饮制作共五项内容。为了更好的满足办公楼的管理需求，拟定聘请物业管理公司提供物业管理服务。

二、人员及岗位要求

（一）大连道1428号办公用房

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1.50 周岁或以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2.三年或以上非住宅物业管理经验。 3.负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调，处理日常事务常驻项目现场，不得兼管其他项目。	否	每日 8 小时， 每周 5 日
2	保洁员	5	女性，年龄 55 周岁或以下；有身体健康；相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时， 每周 5 日
3	监控室值班员	2	身体健康； ★均持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责消防监控室值守工作、楼内安全定点巡视工作。 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守
4	秩序维护员	6	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证	否	24 小时值守

序号	岗位名称	人员数量	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
			上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。		
5	综合维修工	3	2名电工、1名综合维修工 1.男性，★2名电工持《特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗。 2.工作规范，服务主动。 3.负责日常巡检及零维修工作。	否	每日8小时， 每周5日
6	税服清洁	3	1.熨烫服务员2名、洗衣服务员1名。 2.负责衣物熨烫、浣洗工作。	否	每日8小时， 每周5日
7	餐饮服务	14	1.厨师3，男 2.面点2，无要求 3.特厨1，无要求 4.服务员8，无要求 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗	否	每日8小时， 每周5日
合计		34人			

(二) 一大街12号办公用房

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	保洁员	2	女性，年龄55周岁及以下；有身体健康；相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日8小时， 每周5日
2	秩序维护员	3	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人员共同轮流值守	否	24小时值守
3	餐饮服务	6	1.厨师1，男 2.面点1，无要求 3.服务员4，无要求 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗	否	每日8小时， 每周5日
合计		11			

(三) 山东路8号办公用房

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	保洁员	1	女性，年龄55周岁及以下；有身体健康；相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日8小时， 每周5日
2	秩序维护员	2	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人员共同轮流值守	否	24小时值守
合计		3			

(四) 大连道1698号办公用房

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
----	----	----	-----------	----------	------

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	秩序维护员	2	身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。负责楼宇夜班值守工作。	否	每周7日，每日8小时，夜班，轮休
2	保洁员	2	女性，年龄55周岁或以下；有身体健康；相关从业经验。负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日8小时，每周5日
合计		4			

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）项目经理工作内容

- 1.1 实施物业管理方案，服务达到质量要求。
- 1.2 负责对外联络事宜，做好内外协调工作。
- 1.3 定期组织召开工作例会，做好内部沟通，及时检查、总结和部署工作。
- 1.4 定期开展回访活动，听取采购人各部门的意见，不断提高服务水平。

（二）保洁服务内容及标准

1.管理要求：

1.1 中标单位应尽量维护本项目公共地方设施（例如门窗、玻璃等）完好无损，并及时制止任何人对上述物品及设施进行破坏。

1.2 中标单位一经发现任何在托管物业内大厅、走道及墙面等处乱写乱画或进行任何形式的破坏，均有责任制止，以确保整个托管物业的干净整洁。

1.3 中标单位有责任维护托管物业周围之环境秩序，无乱堆杂物、无乱贴、乱画及广告。

2.清洁范围及要求：

2.1 办公楼进出口、大厅、楼道、自助办税服务区等使用率高的公共区域及托管物业办公楼外责任区范围。

由于办公楼进出口、大厅、楼道等使用频率较大，因此必须保障这些地方与楼内地面清洁度达到一致，避免产生强烈的反差。

2.2 日常保洁要求每天对地面进行不间断推尘，楼内的其他部位，如玻璃、柱面、台面、椅子、栏杆、灯座等，要经常清洁，保持光亮、明净。

2.3 操作过程中，根据实际情况，适当避开人流密集的区域，待人流离散后，再予以补做；进出频繁和容易脏的区域，要重点拖擦，增加拖擦次数。

2.4 做好大厅及出入口地面的防滑和温馨提示工作，放置指示标识牌、警示牌。在拖洗作业过程中以及雨雪天气潮湿时，在大厅或道口明显位置放置“小心地滑”的警示牌，增加拖擦次数，以防摔跤及将雨水带进楼内，并采取有效措施进行防滑处理。

3.清洁要求

3.1 石材地面及台阶清擦随时做。

3.2 走廊的清扫及清擦（包括门、窗）随时做。

3.3 玻璃清擦雨后随时做。

3.4 墙壁、天花板及装饰物清洁，每季度一次。

3.5 日光灯、筒灯清洁每半年一次。

4.卫生标准

4.1 保持地面无脚印、无污迹、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。

4.2 楼内的其他部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等，保持光亮、整洁、无灰尘。

4.3 玻璃门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

5.卫生间

5.1 按公共区域卫生间的数量和使用率，合理分配保洁人员，全天不间断保洁。

5.2 卫生间使用专用工具，不得与其它清洁用品混用。

5.3 使用环保清洁剂，地面、水龙头、台面、镜面干燥清洁。

5.4 保持卫生间内空气清新，无异味。

5.5 作业要求

1) 地面、小便器、蹲便器、坐便器、水池、洗手池、墩布池每天数次清洁。

2) 门清擦随时做。

3) 纸篓内脏物及垃圾桶内垃圾清倒每天二次。

4) 玻璃清洁雨后及时做，平均每月一次。

5.6 作业标准:

1) 卫生洁具做到清洁，无水迹、无头发、无异味。

2) 墙面四角保持干燥、无蛛网、地面无脚印、无杂物。

3) 镜子保持明亮，无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。

4) 金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑。

5) 卫生用品保证齐全，无破损。

6) 保持卫生间内空气清新。

6.办公室、会议室、接待室、开放式办公区域，干部值班室

6.1 开放式办公区域的清洁工作必须在上班前 15 分钟完成，其它办公室清洁工作可根据各办公室工作的特点灵活安排，达到既能高质量完成清洁工作，又能尽可能不干扰正常办公。

6.2 会议室日常清洁工作确保每日一次。遇有活动或会议，应在接到通知后，根据活动、会议规模，参会人员数量，立即安排人员专项保洁，会后及时清理场地。干部值班室每日清洁一次，每日清洗更换床品 1 次。其中所需要的洗涤用品确保环保合格产品，均由中标单位提供，费用由中标单位承担。

6.3 在日常保洁中按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。依次清洁墙面、护墙板、踢脚线，擦拭茶几、桌子，用吸尘器吸去沙发上的灰尘，用吸尘器进行地面吸尘，检查是否有遗漏处，收拾清洁工具关好门窗。

6.4 清洁要求

- 1) 地面、茶几、会议室、电器开关每日清洁一次。
- 2) 门、窗、窗框每日清洁一次。
- 3) 玻璃雨后及时清洁。
- 4) 家具清洁及养护随时做。
- 5) 灯清擦，每半年一次。

6.5 作业标准

- 1) 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损。
- 2) 保持室内墙壁面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。
- 3) 保持地面、地毯整洁、完好、无垃圾、无污迹、无破洞。
- 4) 保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐。
- 5) 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。
- 6) 保持室内空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。
- 7) 室内各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损。
- 8) 定时喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

7.领导办公室保洁

7.1 领导办公室清洁工作在每天上班前 15 分钟完成，同时强调隐性和及时，领导办公室清洁更要注重保洁人员的素质要求。

7.2 办公室钥匙由专人保管，保洁时需履行领用手续。

7.3 在作业完毕后，应注意将移动的桌椅板凳、办公用品整齐地放回原位；对失落在地上的文件及小物品，在清洁时应将其放到桌面或其它适当的位置，切不可自行对其进行处理。

7.4 对木制家具应沿着木纹方向擦拭；对其上的污渍，可使用拧干的湿布对其进行清洁。

7.5 对沙发，真皮面类的家居用品，一般情况下可用柔软的棉布对其擦拭，遇污渍时，可用家具蜡进行清洁作业；对合成革类用品，可直接使用湿布擦拭。

7.6 对布面类家居用品，一般情况下，应使用吸尘器对其进行除尘。遇污渍时，可用泡沫清洁剂去污。

7.7 注意定期对灯具、地毯、排风口、窗帘等用具进行清洁。

7.8 在作业完毕后，应检查门、窗、电器、灯具等设施是否按规定要求关闭。

7.9 作业标准

1) 门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

2) 桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化。

3) 文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位。

4) 经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇。

5) 清洁工具必须按照规定地点摆放。

8.工作纪律

8.1 提前十分钟到岗，着保洁员统一工装，佩带工牌，要求工装平整洁净装束整齐，发型梳理得当，化妆朴实大方，不准浓妆艳抹，不得涂指甲油；穿鞋宜选平跟，无响钉，确保楼内安静。

8.2 精神饱满，举止大方，端庄文雅，言谈文明，用词准确，音量适中，表情自然，亲切微笑，礼仪礼貌，禁止使用浓型气味化妆品。

8.3 坚守工作区域岗位，严禁迟到、早退、脱岗、闲聊、干私活、办私事。

（三）秩序维护服务内容及标准

1. 门岗守护岗位职责

1.1 对前来办事人员做好引导工作，做好安全防护工作。

1.2 对出入采购人单位的人员身份、证件和所携带的物品进行检查、登记。

1.3 疏通门区交通，做好车辆管理，清理无关人员，保证大门畅通有序。

1.4 发现可疑的人和事，及时报告采购人领导。

1.5 将所发现的在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报采购人。

1.6 当发生群体冲击采购人单位的意外情况时，秩序维护员应迅速将大门关闭，只留侧门做通行之用，并立即向采购人有关领导报告，说明现场情况，同时向自己所在的物业公司领导汇报，配合采购人安全保卫负责人做好相关工作。

2. 巡逻岗位职责

2.1 对采购人所属区域、重点要害部位、易发案地段进行治安巡视、检查、警戒。

2.2 维护巡逻区域内的治安秩序，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

2.3 预防、发现和制止违法犯罪行为，在发生不法侵害案件或治安灾害时，及时报告有关部门并保护好现场。

2.4 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

2.5 检查服务区内相关消防器材是否齐全完好，消防通道是否畅通。

2.6 对相关重要区域进行重点巡视检查。

2.7 非工作时间巡视过程中，应将区域内所有未关闭的照明灯具、空调、门窗关闭，并按照采购人要求在巡更点打卡记录。

2.8 发现犯罪嫌疑人正在实施作案时，秩序维护员要立即提出警告和制止，并迅速将其抓获，若犯罪嫌疑人不听制止或有反抗和逃跑可能的，应立即向其他岗位的秩序维护员发出增援信号，并迅速拨打“110”报警。

2.9 要有突发事件的工作预案，及时处理及全程跟踪备案，并及时向采购人办公室人员汇报。

2.10 要求：问题发现不超过 12 小时，及时报告并记录。重大事件报告时限不超过 10 分钟；普通事件报告时限不超过 24 小时；记录及时、准确率 100%；全程处理跟踪率 100%，小问题处理时限不超过 12 小时。

3.仪容仪表

着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；装备佩戴齐；佩戴工牌。

4.服务态度

微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。不准与纳税人发生争吵，遇到无法解决问题时及时向采购人办公室人员汇报。

5.工作纪律

按规定填写各项记录、表格、做到记录真实，字迹工整；工作时间不得脱岗；工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西；工作环境卫生整洁，桌面、抽屉无杂物。

6.工作技能

熟悉报警系统；熟悉设备的操作；熟悉岗位工作规章制度和流程。

（四）消控员岗位职责、服务内容及标准

1.岗位职责

1.1 熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境。

1.2 严格执行公司各项规章制度及工作流程。

1.3 保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打 119 火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录。

1.4 接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因。

1.5 对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。

1.6 严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途。

1.7 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。

1.8 发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理。

1.9 非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记。

1.10 做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚。

1.11 做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。

1.12 不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、放与工作无关的音乐、视频。

2.工作职责

2.1 上岗准备

- (1) 搞好工作区域内的环境卫生，保持整洁，清理与工作无关的物品，持证上岗。
- (2) 查看前一班的值班记录，与相关工作人员做好交接。
- (3) 检查消控联动主机运行是否正常，如有异常情况及时处置并报告上级部门。
- (4) 检查值班电话、对讲机等通讯工具的通畅，保证工作需要配置的物品完好。

2.2 工作阶段

- (1) 值班期间严格监视设备运行状况，不得擅自关闭系统或隔离设备。

(2) 如遇火警报警，按照事故紧急处置预案，派一名消控员携带灭火工具赶赴现场查看，如为误报现场消控员立即复位现场设备，消控中心人员复位主机，并记录存档；如确实发生火情：

- 1) 现场消控员立即扑灭初期火情，通知消控中心。
- 2) 消控中心人员启动消防联动主机并打到自动状态。
- 3) 拨打“119”，准确地报告现场情况，留下单位地址、联系人及联系电话，并请求支援。同时，安排相关人员到大门口接警。
- 4) 通知托管物业安保负责人、志愿消防队、火场附近相关人员赶赴现场扑救。
- 5) 启动消防广播，安抚人员有序疏散。
- 6) 联系现场消控员，了解火势发展趋势，根据现场情况开启相关设备。
- 7) 火势得到控制后，通知现场消控员恢复现场设备。同时复位联动主机上开启的联动设备。
- 8) 安排专人保护火灾现场，并作好记录备案。

(3) 如遇故障报警，立即派一名消控员携带通讯工具赶赴现场排除故障原因，并以书面形式报告部门领导故障原因。若无法立即排除的，立即填写《故障维修申请表》送至部门领导处签字，并通知厂家维修。

(4) 消控室内严禁吸烟和使用明火、违规电器。严禁外来人员进入消控室，如有特殊情况进入消控室，必须按规定办理审批手续，并做好登记。

3.结束工作

- 3.1 做好值班记录（值班记录要求字迹工整、内容准确）。
- 3.2 向接班人员交代当日消控工作有关情况，认真做好交接班。

(五) 电工及维修服务内容及标准

1.岗位职责

1.1 负责采购人水电及消防设施的日常保养和维修、物业修缮维护工作，要牢固树立为保障服务的思想，做到水管流畅，灯光明亮，供水、供电及时，物业使用顺畅，确保经营工作的正常运行，及员工生活的正常秩序

1.2 每天巡查供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。

1.3 负责水电、消防、物业设施零星维修安装工作，管理公用电灯开关及水龙头等设施的维护。

1.4 严格遵守财务管理制度。

1.5 配合采购人做好水电等的节能工作，严格执行各项规章制度，经常检查各楼层及食堂等地的用水、用电情况，有权对违规用水、用电者进行制止、批评，并向部门领导及时汇报。

1.6 严格遵守水电操作规程，按照规范操作，对高压配电间、发电机等经常要巡视，打扫卫生，注意防火、防潮、避免事故发生。

1.7 对临时性、季节性使用的公用电气等，要及时维护和拆装，并负责与各使用单位做好交接保管手续。

1.8 注意施工安全。确保供水、供电安全，严防水、电、网线私拉乱接。

2.工作内容及标准

2.1 严格遵守修理工操作规程。工作前，仔细阅读修理单，了解机器故障情况，检查仪器仪表状况是否良好，做好检修准备；工作中，认真检查机器外观的完好情况，通电检查，全面了解机器状况，确定机器故障现象和故障部位，彻底排除，确保修理质量；按要求装好机器，保证外观整洁。

2.2 需要更换贵重、关键零部件时，必须先经采购人复查，确定必须更换时，经批准方可更换。

2.3 严格贯彻执行消防安全规定，落实防火、防盗、防水、防触电措施，确保人身财产安全。

2.4 经常巡视辖区，掌握公用设施的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其他不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保公共设施完好、设备正常运转。

2.5 经常巡视辖区，保证上下水、排污管道畅通，按要求协助采购人聘请的专业公司每季度疏通水井、污水井及管道一次，化粪池每年清理两次（随堵随清）。保持辖区污水不外溢，环境清洁。

2.6 电工必须持证上岗，佩戴工作牌，穿工作服、绝缘鞋，戴绝缘手套等，严格遵守安全生产条例和操作规程。

2.7 爱护工具。在每次使用之后，工具在入库前，必须对领出工具的性能、机具配件等进行检查，看是否完好无损。若有损坏，要查清原因分清责任，报项目经理处理。

2.8 不得私自外借工具，不得将库房的常备维修材料私自送人。

2.9 负责水电表查核、抄表、维修更换，配合管理员、出纳员等做好水电费的收缴工作。

（六）税服清洗服务内容及标准

1.1 主要清洗本单位员工工作服、值班室床上用品、接待室沙发罩、窗帘等。

1.2 工作人员在洗涤、熨烫作业时严格遵守相关规定，防止触电等意外事故，发现不安全因素要及时上报并处理。

1.3 工作人员在开始工作前需清点物品，并做好记录

1.4 收取衣物时要进行登记，洗衣前要检查衣物口袋，发现贵重物品或危险物品要及时报告。

1.5 工作人员需熟练掌握洗衣设备的操作规程，做好设备的定期保养与维护。

1.6 涉及 450 名工作人员工作服，每人 3 套。

（七）食堂员工服务内容及标准

1.服务内容：负责职工餐厅周一至周五的早餐、中餐制作，公休日及节假日加班、值班人员早餐、中餐、晚餐制作，厨房操作区卫生。

2.服务标准

(1) 操作人员上岗时，需统一着厨师服、佩戴帽子、口罩，必要时需佩戴手套。

(2) 具备有效期内的由卫生防疫部门或医疗机构出具的《健康证》。

(3) 保证餐具按规定清洗消毒，做到干净无污渍；并做好相关设施的消毒工作；用餐时间内有专人随时负责用餐区卫生，做到餐台无污渍、饭菜回收区无油渍。

(4) 每日做好食堂卫生，确保地面保持干净，四壁无尘，桌椅无油，窗明地净。每周对餐厅卫生进行一次彻底大扫除，做到清洁无污渍。每月定期清洗下水道，做到相关设施设备消毒工作。

(5) 每日做好厨房卫生工作，每日清洁刀具，灶具、水池、台面和菜墩，地面无油污、菜墩不长霉、台面不落尘，物见原色。墙壁、窗户每月擦拭一次，地沟和排烟罩每季度清理一次，烟道每半年清理一次。做到地沟壁上无油垢、墙壁洁白无污垢的卫生标准。

(6) 随时检查操作间的电器的安全情况，每周至少检查一次电器安全情况并做好记录。

(7) 严格按照厨余垃圾分类要求投放垃圾。

(8) 定期征求就餐人员的意见，及时进行调整，做好服务保障工作；

(9) 下班前要关好门窗、检查火种是否熄灭，关闭电源等，确保安全；

(10) 采购方有权对供应商的服务和饭菜质量进行实时监督，供应商应根据采购方的要求进行服务及饭菜质量的调整，每日餐饮食物须在餐前留样（留样时间为 48 小时）封存，以备人员出现食物中毒或其他情况下的查验。

(八) 日用消耗品保障

(1) 提供服务区域内各种垃圾袋、消毒液、芳香球、洗手液、卫生纸、擦手纸等日用消耗品。

(2) 日用消耗品必须使用正规厂家生产的、符合环保要求的合格产品，使用品牌需经采购人认可。

四、应急服务要求

要求物业服务企业必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求物业服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。

五、人员保密要求

1.所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2.中标供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对外界或社交媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向物业服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过 10%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

七、进驻和接管要求

为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。

物业服务企业需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

1.物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由中标供应商承担。

2.保洁服务中使用的工具、耗材（如洁厕剂、全能清洁剂、芳香球、垃圾袋、大盘纸、擦手纸、洗手液等）由中标供应商提供，报价参考 24 万元/年。

3.秩序维护所需器具（对讲机、警棍、手电等）费用由中标供应商提供。

4.税服清洁所需清洁用品（如各类清洁剂、垃圾袋、扫把、墩布等材料）费用由中标供应商承担。税服清洁所需洗衣设备、水费等由采购人承担。

5.食堂日常劳保用品（如工服、帽子、手套、胶鞋、围裙、口罩等）、清洁工具、耗材（如各类清洗剂、拖布、垃圾袋、扫把等）由中标供应商提供，

6. 食堂餐饮服务所需的厨房设备、水费、能源费、餐巾纸、食材调料等由采购人承担。

7.采购人无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。

8.维修工具、单件单价 100 元以下维修耗材零配件由中标供应商承担。

9. 大连道办公楼（总计 7 层）及附属楼（总计 3 层）外侧玻璃每年集中擦拭至少 2 次，玻璃总面积约 3000 平米，此工作允许外包，费用由中标供应商承担。

10. 中标供应商服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，并自行承担餐费。

九、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分
安保管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

- 1、项目按季度进行考核。
- 2、项目考核满分为 100 分。
- 3、每季度考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。
- 4、每季度考核 90 分至 95 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。
- 5、每季度考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。
- 6、每季度考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例物业费，要求立即整改。
- 7、每季度考核不足 80 分，扣除 20%物业费，要求立即整改，必要时更换项目经理。

第二包：国家税务总局天津市滨海新区税务局育梁街办公区物业管理服务

一、项目背景

国家税务总局天津市滨海新区税务局育梁街办公区物业管理服务项目，服务地点包括服务地点包括：育梁街办公楼、世纪大道 185 号办公用房。

A：育梁街办公楼坐落于大港学海路与育梁街交口东北侧，面积 10000 平方米；

B：世纪大道 185 号办公用房建筑面积使用面积 7407 平方米。

本项目服务范围包含：卫生保洁服务、秩序维护服务、综合维修服务、绿化养护、税服清洗服务、食堂餐饮制作等内容。

二、人员及岗位要求

(一) 育梁街办公楼

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1.50 周岁或以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2.三年或以上非住宅物业管理经验。 3.负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调，处理日常事务常驻项目现场，不得兼管其他项目。	否	每日 8 小时，每周 5 日
2	保洁员	9	女性。55 周岁或以下，身体健康。负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，负责领导办公室、值班室清理，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时，每周 5 日
3	监控室值班员	2	身体健康； ★均持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员》）上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责消防监控室值守工作、楼内安全定点巡视工作。与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守
4	秩序维护员	5	65 周岁或以下，身体健康，有相关从业经验，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。1 人具有 3 年以上非住宅项目绿化养护工作经验，责任心强。负责办公楼院区清扫及院区公共设施清洁。负责院内绿化、阳光房以及各公共区域绿植的施肥、杀虫和日常浇灌。	是	24 小时值守
5	设备维护工	3	男性，55 周岁或以下，具有 3 年以上非住宅项目设备维护工作经验，- ★均持《特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
6	校服清洁	2	1. 女性, 年龄 55 岁或以下 2. 熨烫服务员 1 名、洗衣服务员 1 名。 3. 负责衣物熨烫、浣洗工作。	是	每日 8 小时, 每周 5 日
7	餐饮服务	11	1. 厨师 3, 男 2. 面点 2, 无要求 3. 服务员 6, 无要求 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗	是	每日 8 小时, 每周 5 日
合计人数		33 人			

(二) 世纪大道 185 号办公楼

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
1	秩序维护员(含信件收发, 安全)	2	男性, 具有 3 年以上非住宅项目秩序维护工作经验。 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守

注:

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定, 正常情况下, 上述人员每日工作不超过 8 小时, 每周工作不超过 40 小时。需安排加班的, 中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格, 上述人员按要求投入本项目服务, 非经采购人同意, 不随意更换人员。

采购合同履行过程中, 如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的, 采购人可以与供应商签订补充合同, 补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

(一) 项目服务内容

1. 环境管理——清洁保洁、垃圾处理、消杀

(1) 日常清洁: 院落、道路、污水管道、行政办公区域等所有公共区域及办公室, 包括但不限于大厅、电梯间、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、杂物间、会议室、接待室、清洁间、活动室等;

(2) 垃圾处理: 生活垃圾及办公垃圾的收集、定点存放;

(3) 消杀服务：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂，定期对办公区域进行卫生消毒。

2.秩序维护管理——秩序维护、车场管理、监控值班、消防设施设备巡视、突发事件应急处理，秩序维护管理服务范围包括服务区域内外的所有区域；

(1) 服务范围内执勤、巡逻、秩序维护；

(2) 区域内车辆管理；

(3) 保安室、监控室 24 小时值守；

(4) 消防设施巡视、日常维护；

(5) 突发事件应急处理。

3.设备维护保养及日常维修

(1) 对服务区域内供电设备、机电照明系统、给排水系统、监控系统、消防系统、洗衣设备、厨房设备、地源热泵空调系统、各类管道设施进行日常巡视和维护保养；

(2) 负责日常零星维修作业。

4.变电室 24 小时值班

变电室安排专人进行 24 小时的值班管理，负责变配电室设备的管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。

5.收发服务

负责报纸、信件、杂志分发服务，代收快递，代叫快递服务。

6.日常消耗品保障

负责服务工域内擦手纸、洗手液、卫生纸等日用消耗品的保障，均由中标供应商提供（主、副服务项目含餐厅 2 个，卫生间 22 个，总人数约 210 人）。

7.绿化养护

负责院内绿化、阳光房以及各公共区域绿植的施肥、杀虫和日常浇灌。

(二) 服务标准

1.环境管理服务

(1) 电梯厅、走廊清洁标准

墙壁：无尘土、污迹（如有破损应及时上报）；

电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹；

空调通风口：定期擦拭，每月一次；

电梯地毯：定期清洗；

按键面板：无尘土；

照明灯具：定期擦拭，每月一次；

各房间门、通道门：无尘土、无污迹；

不锈钢面：光亮洁净、无任何印迹；

窗户：无尘土、污迹、拉手洁净：每月擦拭1次（限人力可达处）。

(2) 卫生间清洁标准

地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹（含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上），地面定期保养维护；

洗手池：池壁无污垢；

水龙头：洁净光亮，无污垢，无锈蚀；

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污垢；

镜面：无水迹、尘土、污迹；

小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净；

大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

手纸架：无手印、光亮、洁净；

纸篓：污物量不得超过通体 2/3，每日下班前清空垃圾，保持外表干净；

隔板：无尘土、污迹、无手印；

窗户：无尘土、污迹、拉手洁净：每月擦拭1次（限人力可达处）；

空调进出风口：定期擦拭，每月1次。

清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置；

(3) 税费服务大厅、办公室、会议室、值班室、接待室清洁标准

地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭1次（限人力可达处）；税费服务厅窗户每月擦拭一次；

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、污迹，每季度擦拭1次；

沙发、桌椅：无尘土，铁质表面无锈蚀；

茶几：明亮、无污迹；

柜、装饰物：洁净；

家用电器：洁净、无污迹；

电线：洁净。

(4) 健身房、活动室清洁标准

地面：无尘土、无污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、无污迹；

门：无尘土、污迹，拉手洁净；

窗：无尘土、污迹，拉手洁净，每月擦拭1次（限人力可达处）；

活动器材、设施：表面干净整洁

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、无污迹，每季度擦拭1次；

桌椅：无尘土、无污迹。

(5) 浴室清洁标准

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭1次（限人力可达处）；

空调通风口：每月擦拭一次；

灯具：无尘土、污迹，每季度擦拭1次；

沙发：无尘土；

更衣柜：表面干净，无锈蚀，柜内整洁；

镜面：无污迹。

（6）餐厅清洁标准：

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无尘土、污迹；

门：无尘土、污迹、拉手洁净；

窗：无尘土、污迹、拉手洁净，每月擦拭1次（限人力可达处）。

空调通风口：每月擦拭一次；

桌椅：干净、无污渍；

洗手池：池壁无污垢；

水龙头：洁净光亮，无污垢，无锈蚀；

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污垢。

镜面：无水迹、尘土、污迹。

垃圾清运：生活垃圾每天清理、密封，运送集中存放点。

（7）院落清洁标准

地面：无积水、污迹、烟头、垃圾。冬季雪后及时清扫，确保地面无积雪；

外墙：无污迹；

伸缩门：定期擦拭，光亮，无锈蚀；

标牌：随脏随擦，确保干净，无锈蚀；

垃圾筒：外表干净，筒内垃圾及时清理。

各类管道井：院内雨水、污水管道保持畅通，井口无堵塞溢水现象；化粪池定期清理。

垃圾存放点：垃圾筒摆放整齐，外表干净，地面整洁，无露天垃圾，定期消毒。

(8) 育梁街办公楼（总计 8 层）及附属楼（总计 3 层）、第五税务所二楼以上窗户外侧玻璃每年集中擦拭至少 2 次，玻璃总面积约 3000 平米，此操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》，若中标供应商无此种人员，可委托具备资质的第三方公司完成。

2.秩序维护服务：

(1) 基本要求：

坚持“热心工作、贴心服务、精心管理、细心养护”的方针，按照公安部门的规定并结合实际情况设置秩序维护人员架构，有完善的秩序维护管理制度和工作程序，高效的巡视和值班制度。秩序维护员仪表整洁、言行举止得体模范遵守国家法令、法规、依法办事；坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生；积极配合纳税、会议服务、维修等其他服务，制止违章行为；熟悉和爱护配套公共设施、消防器材、并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

门卫、前台基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为工作人员及来访人员提供必要的帮助；门卫 24 小时轮流值守。

巡逻：巡逻范围包括楼内和外围区域，坚持定时与不定时相结合的巡逻方式，重点和要害部位每小时巡视一次。

监控值班：秩序维护人员 24 小时监控值班；消防监控人员具备消防部门核发的上岗资格证书。

（2）消防管理

坚持“预防为主、防消结合”的方针；建立符合消防法的消防制度和规定；制定突发火灾应急预案，经常组织义务消防员培训，每年组织一次消防演练。

（3）车辆管理

院内车辆疏导及停车管理，车辆有序停放；院内消防通道时刻保持畅通；停车设备干净整洁，无锈蚀，地面无干净整洁。

（4）突发事件应急处理

结合服务单位实际，制定切实可行的突发事件应急处理预案。发生突发事件能够及时有效处理。

3.设备维护保养及日常维修（配合维保单位进行设备定期专业维修）

（1）设备日常巡视和维护

每天巡查服务区域内各类设备、仪表，做好巡查记录，发现问题及时处理，确保各类设施保持良好的性能和工作状态，设备间干净整洁；

保持水池、水箱内清洁卫生，防止二次污染；每半年由具备资质条件的专业公司对二次供水水箱进行1次清洗消毒，检测数据合格；

各类设备、管道定期维护，每年刷油1次，管道无堵塞，外表无锈蚀、腐蚀现象。

供热、供冷季节负责每天负责启动和关闭地源热泵主机，检查室内风机运行情况，发现问题及时维修。

责任明确、记录清晰、管理严格，持证上岗率100%。

（2）日常各类零星维修

维修时间：工作时间内接到维修申请后无特殊情况10分钟内到达，维修及时率100%。非工作时间内，接到维修申请后无特殊情况30分钟内到达。原则上小故障30分钟内，一般故障2小时内（不超过8小时），较难故障不超过2天。服务质量满意率：98%。

单件单价 100 元以下的损坏配件、耗材由供应商负责提供更换。

(3) 中修及大修：由采购人负责委外，成交供应商负责监督、检查委外作业公司的工程质量及进度，协助委外公司完成施工，并协助采购人验收。大型及特种设备维修保修期内由厂家负责定期维护和维修，保修期满后由采购人委托具有符合国家法律、法规所要求的资质的专业单位进行维护保养，成交供应商负责监督跟进。

4.变电室 24 小时值班

变电室安排专人 24 小时值班管理，负责变配电室设备管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。

5.收发服务

报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、记录完备。

6.绿化养护

(1) 室外绿化整齐美观，无杂草，无垃圾、落叶，无卫生死角；
(2) 地被植物定期修剪，适时浇水施肥，防治病虫害，确保枝繁叶茂；
(3) 阳花房及公共部位绿植维护，按时浇水，施肥、防虫害；
(4) 养护不当造成花草树木死亡的，及时补充，保持院内和办公楼内绿化整洁美观。

7.制服清洁员工服务内容及标准

(1) 主要清洗本单位员工工作服、值班室床上用品、接待室沙发罩、窗帘等。
(2) 工作人员在洗涤、熨烫作业时严格遵守相关规定，防止触电等意外事故，发现不安全因素要及时上报并处理。
(3) 工作人员在开始工作前需清点物品，并做好记录
(4) 收取衣物时要进行登记，洗衣前要检查衣物口袋，发现贵重物品或危险物品要及时报告。
(5) 工作人员需熟练掌握洗衣设备的操作规程，做好设备的定期保养与维护。

(6) 涉及 180 名工作人员工作服，每人 3 套。

8.食堂员工服务内容及标准

1.服务内容：负责职工餐厅周一至周五的早餐、中餐制作，公休日及节假日加班、值班人员早餐、中餐、晚餐制作，厨房操作区卫生。

2.服务标准

(1) 操作人员上岗时，需统一着厨师服、佩戴帽子、口罩，必要时需佩戴手套。

(2) 具备有效期内的由卫生防疫部门或医疗机构出具的《健康证》。

(3) 保证餐具按规定清洗消毒，做到干净无污渍；并做好相关设施设备的消毒工作；用餐时间内有专人随时负责用餐区卫生，做到餐台无污渍、饭菜回收区无油渍。

(4) 每日做好食堂卫生，确保地面保持干净，四壁无尘，桌椅无油，窗明地净。每周对餐厅卫生进行一次彻底大扫除，做到清洁无污渍。每月定期清洗下水道，做到相关设施设备消毒工作。

(5) 每日做好厨房卫生工作，每日清洁刀具，灶具、水池、台面和菜墩，地面无油污、菜墩不长霉、台面不落尘，物见原色。墙壁、窗户每月擦拭一次，地沟和排烟罩每季度清理一次，烟道每半年清理一次。做到地沟壁上无油垢、墙壁洁白无污垢的卫生标准。

(6) 随时检查操作间的电器的安全情况，每周至少检查一次电器安全情况并做好记录。

(7) 严格按照厨余垃圾分类要求投放垃圾。

(8) 定期征求就餐人员的意见，及时进行调整，做好服务保障工作；

(9) 下班前要关好门窗、检查火种是否熄灭，关闭电源等，确保安全；

(10) 采购方有权对供应商的服务和饭菜质量进行实时监督，供应商应根据采购方的要求进行服务及饭菜质量的调整，每日餐饮食物须在餐前留样（留样时间为 48 小时）封存，以备人员出现食物中毒或其他情况下的查验。

9. 日用消耗品保障

(1) 提供服务区域内各种垃圾袋、消毒液、芳香球、洗手液、卫生纸、擦手纸等日用消耗品。

(2) 日用消耗品必须使用正规厂家生产的、符合环保要求的合格产品，使用品牌需经采购人认可。

(三) 人员管理要求

本项目的物业管理服务工作要求物业服务应满足采购人的日常需求，同时满足广大纳税人、来访办事人员的需求，确保各部门的正常高速运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化的管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作环境。

1. 人员招聘

(1) 供应商负责招聘工作人员。进行体检、合同签订、日常管理、住宿、餐饮、服装、劳务费管理、伤/病/残急救与处理。项目经理需要具备物业管理从业资格证；电工要具有高低压运行证；消防监控室值班人员必须具有相应资格证书；设备管理人员要具备相应管理资质；保安人员必须持证上岗，其他人员也都应具备相应能力。

(2) 负责审查工作人员履历。确保无参加非法组织、黑社会、反动会道门等组织历史。品行良好，无不良习气，无行政，治安，刑事处罚史，无纹身。

(3) 负责工作人员的培训。负责专业技能培训和职业道德、日常规范、安全等方面的教育管理。

2. 人员管理

(1) 供应商工作人员按照采购人要求完成服务保障工作任务。

(2) 供应商工作人员有义务接受采购人的工作指导、监督、检查和考核工作。

(3) 供应商工作人员须具备相关专业能力，严格执行规章制度。

(4) 供应商工作人员应进行岗前业务培训，经考核合格后到采购人处上岗服务，须提供承诺书原件。

(5)遇有下列情况之一，供应商应撤回其当事人：

玩忽职守者；身体不健康或有其他原因不能适应岗位服务要求者；违反采购人管理规定，不服从管理，屡教不改者；有盗窃行为或勾结他人从事盗窃活动者；有赌博、酗酒、嫖娼、打架斗殴、寻衅滋事和扰乱社会公共秩序者。

(6)供应商工作人员休假，供应商应提前做好值勤安排，不能空岗。因离职、辞退而缺岗，供应商承诺立即补全缺岗人员，须提供承诺书原件。

(7)供应商不得无故调换工作人员，调换前须与采购人沟通。

(8)供应商工作人员在采购人处工作期间发生病、伤、亡等突发事件，由供应商负责处理。

3.人员职责

(1) 项目经理职责

实施物业管理方案，服务达到质量要求；负责对外联络事宜，做好内外协调工作；定期组织召开工作例会，做好内部沟通，及时检查、总结和部署工作；定期开展回访活动，听取托管物业单位各部门的意见，不断提高服务水平。

(2) 保洁员职责

提前十分钟到岗，着保洁员统一工装，佩带工牌，要求工装平整洁净装束整齐，发型梳理得当，化装朴实大方，不准浓妆艳抹，不得涂指甲油；穿鞋宜选平跟，无响钉，确保楼内安静；精神饱满，举止大方，端庄文雅，言谈文明，用词准确，音量适中，表情自然，亲切微笑，礼仪礼貌，禁止使用浓型气味化妆品。坚守工作区域岗位，严禁迟到、早退、脱岗、闲聊、干私活、办私事。

(3) 门岗守护岗位职责

对前来办事人员做好引导工作，做好安全防护工作；对出入客户单位人员的身份、证件和所携带的物品进行检查、登记；疏通门区交通，做好车辆管理，清理无关人员，保证大门畅通有序；发现可疑的人和事，及时报告托管物业单位领导；将所发现的托

管物业单位在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报该单位；当发生群体冲击托管物业单位的意外情况时，秩序维护员应迅速将大门关闭，只留侧门做通行之用，并立即向托管物业单位有关领导报告，说明现场情况，同时向自己所在的物业公司领导汇报，配合托管物业单位安全保卫负责人做好相关工作。

（4）巡逻岗位职责

对托管物业单位所属区域、重点要害部位、易发案地段进行治安巡视、检查、警戒；维护巡逻区域内的治安秩序，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理；预防、发现和制止违法犯罪行为，在发生不法侵害案件或治安灾害时，及时报告有关部门并保护好现场；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；检查服务区内相关消防器材是否齐全完好，消防通道是否畅通；对相关重要区域进行重点巡视检查；非工作时间巡视过程中，应将区域内所有未关闭的照明灯具、空调、门窗关闭，并按照托管物业单位要求做好记录；发现犯罪嫌疑人正在实施作案时，秩序维护员要立即提出警告和制止，并迅速将其抓获，若犯罪嫌疑人不听制止或有反抗和逃跑可能的，应立即向其他岗位的秩序维护员发出增援信号，并迅速拨打“110”报警；要有突发事件的工作预案，及时处理及全程跟踪备案，并及时向托管物业单位办公室人员汇报。问题发现不超过 12 小时，及时报告并记录。重大事件报告时限不超过 10 分钟；普通事件报告时限不超过 24 小时；记录及时、准确率 100%；全程处理跟踪率 100%，小问题处理时限不超过 12 小时。

（5）消控员岗位职责

熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境，严格执行各项规章制度及工作流程；保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打 119 火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录；接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因；对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁；严格遵守

监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途；巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录；发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理；非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记；做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况；不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、放与工作无关的音乐、视频。

（6）电工及综维修岗位职责

负责托管物业单位水电及消防设施的日常保养和维修、物业修缮维护工作，要牢固树立为保障服务的思想，做到水管流畅，灯光明亮，供水、供电及时，物业使用顺畅，确保经营工作的正常运行，及员工生活的正常秩序；每天巡查供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境；负责水电、消防、物业设施零星维修安装工作，管理公用电灯开关及水龙头等设施的维护；配合托管物业单位做好水电等的节能工作，严格执行各项规章制度，经常检查各楼层及食堂等地的用水、用电情况，有权对违规用水、用电者进行制止、批评，并向部门领导及时汇报；严格遵守水电操作规程，按照规范操作，对高压配电间、发电机等经常要巡视，打扫卫生，注意防火、防潮、避免事故发生；对临时性、季节性使用的公用电气等，要及时维护和拆装，并负责与各使用单位做好交接保管手续；注意施工安全。确保供水、供电安全，严防水、电、网线私拉乱接。

四、应急服务要求

要求物业服务企业必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求物业服务人员及时、准确的应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。

五、人员保密要求

1.所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2.中标供应商录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员
对陌生人员或社会媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。成交供应商应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，我单位有权向物业服务企业追究法律责任。成交供应商应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过 10%，更换人员不得低于采购需求，且须经采购人同意。

七、进驻和接管要求

为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。

物业服务企业需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对我单位工作无不良影响。

八、费用分割

1.物业服务人员统一着装并佩戴工牌，服装费用（含工牌制作费用）由中标供应商承担。

2. 保洁服务中使用的工具、耗材（如洁厕剂、全能清洁剂、芳香球、垃圾袋等、大盘纸、擦手纸、洗手液等）由中标供应商提供，报价参考 12 万元/年。
3. 秩序维护所需器具（对讲机、警棍、手电等）费用由中标供应商提供。
4. 税服清洁所需清洁用品（如各类清洁剂、垃圾袋、扫把、墩布等材料）费用由中标供应商承担。税服清洁所需洗衣设备、水费等由采购人承担。
5. 食堂日常劳保用品（如工服、帽子、手套、胶鞋、围裙、口罩等）、日常清洁工具、耗材（如各类清洗剂、拖布、扫把等）由中标供应商提供。
6. 食堂餐饮服务所需的厨房设备、水费、能源费、餐巾纸、食材调料等由采购人承担。
7. 采购人需无偿提供 20 平米物业管理用房及仓库。
8. 维修工具、单件单价 100 元以下维修耗材由中标供应商承担。
9. 育梁街办公楼（总计 8 层）及附属楼（总计 3 层）、第五税务所二楼以上窗户外侧玻璃每年集中擦拭至少 2 次，玻璃总面积约 3000 平米，此工作允许外包，费用由中标供应商承担。
10. 中标供应商服务人员自愿在采购人食堂用早午餐，并自行承担餐费。

九、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分。
安保管理	满分为 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分为 25 分	一次服务不达标、采购人不满意扣除 2 分，此项分数扣完为止。

1. 项目按月进行考核。
2. 项目考核满分为 100 分。
3. 每月考核分数 95 分以上，提醒投标人应加强管理。
4. 每月考核 90 分至 95 分，对投标人进行口头警告，并要求投标人加强管理监督。
5. 每月考核 85 分至 90 分，对投标人进行警告，要求投标人及时整改。

- 6.每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例服务费，要求立即整改。
- 7.每月考核不足 80 分，扣除 20%服务费，要求立即整改，必要时更换项目经理。
- 8.采购人可根据实际需求，在合理范围内重新制定考核标准及规则。

加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

第三部分 投标须知

A 说明

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

3. 解释权

3.1 本次招投标的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供招标采购服务的供应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

（6）由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

（8）联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系

的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于中小微企业参与投标

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

4.6 关于分公司投标

根据国务院《物业管理条例》第三十二条的规定“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格”，因此本项目不接受分公司投标。

4.7 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 合格的服务

5.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权益。

5.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、

行业标准或地方标准。

5.3 系统软件、通用软件必须是在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“中国政府采购网”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

(2) 供应商认为采购文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内,以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑,否则不予受理。

针对采购结果的质疑,供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

(3) 质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第十二条的规定,并按照统一格式提出(具体格式可参照天津市政府采购网(<http://tjgp.cz.tj.gov.cn>)“下载专区”中的“质疑函格式文本”)。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源,以便于有关单位调查、答复和处理。

(4) 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则,提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源,证据来源必须合法,采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方,请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者,将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的,其修改内容应当以中国政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的,以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件由下述部分组成:

(1) 投标邀请函

- (2) 招标项目需求
- (3) 投标须知
- (4) 合同条款
- (5) 投标文件格式
- (6) 本项目招标文件的更正公告内容（如有）

10.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.3 加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

10.4 招标文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于招标要求。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“中国政府采购网”以更正公告形式发布。

11.2 更正公告一经在“中国政府采购网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《投标邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《投标邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“中国政府采购网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其投标文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译

文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件，评标委员会有权拒绝其投标。

14.2 除在招标文件中另有规定，投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本招标文件“招标项目要求”所列的所有服务进行投标，也可只对其中一包或几包的服务投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定中标供应商。

15.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

15.4 如投标多个包的，要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3...顺序编制页码。

16. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

16.2 投标报价是为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

16.3 除《招标项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

17. 投标人资格证明文件

投标人必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。

- (1) 《投标邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；
- (2) 若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；
- (3) 涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

18.2 上述技术响应文件可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目要求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。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，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目要求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不

到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

21.3 若有修改须于规定时间内重新提交电子投标文件。投标文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在招标文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

(1) 由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子投标文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

(2) 投标人应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zfwfb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为

无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

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

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

27.4 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

28.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关

的任何一方递交的材料。

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

- (1) 投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；
- (2) 投标有效期短于招标文件要求的；
- (3) 投标文件中提供虚假材料的；
- (4) 不能满足招标文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标内容不符合相关强制性规定的；
- (5) 未按时进行网上解密或电子投标文件损坏、无效的；
- (6) 投标报价超出采购预算或最高限价；
- (7) 存在串通情形的；
- (8) 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；
- (9) 其他法定投标无效的情形。

28.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

28.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价,投标人同意后,调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价,其投标将被拒绝。

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较,评标委员会有权要求投标人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作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的电子文件,加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

29.3 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成,并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分,与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

(1) 评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则,根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

(2) 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行,或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的,应当停止评标工作,与采购人或者采购代

理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

(3) 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

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

31.2 评标方法

(1) 采用“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《招标项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

(2) 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

(3) 评标委员会审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以投标文件中产品名称与招标文件产品名称是否一致作为审查的标准。

(4) 中标候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定中标候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定中标候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定中标候选供应商，采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选供应商顺序确定中标供应商。

(5) 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第43条规定，如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的，按相应采购方式程序执行。

32. 其他注意事项

32.1 在开标、投标期间，投标人不得向评标委员会成员或采购代理机构询问评标情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评标结果的活动。

32.2 为保证定标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

32.3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：

<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>) - “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>） - “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

36.2 招标文件、中标供应商的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目要求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同条款

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-201-）的政府采购结果和招标文件（或采购文件）的要求，并经双方协商一致，达成本合同：

本合同为中小企业预留合同

本合同非中小企业预留合同

第一条委托物业的基本情况

物业名称：

物业类型：

坐落位置：

物业管理区域四至：

东至：南至：

西至：北至：

占地面积：大楼总建筑面积：

其中：地上面积：平方米

地下面积：平方米

标准层面积：平方米

人防建筑面积：平方米

建筑层数：地上层，地下层

建筑尺寸：长：米，宽：米，高：米

建筑层高：

建筑结构：

第二条物业服务内容及标准

(一) 房屋本体和共用部位的维修、养护和管理:

(二) 共用设施设备运行、维修、养护:

1.供、配电设施设备:

2.给、排水设施设备:

3.升降系统:

4.消防系统:

5.空气调节系统:

6.智能化系统:

7.楼宇自动化系统(通讯系统等):

8.停车场管理系统:

9.其他:

(三) 共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护:

(四) 物业装饰装修的管理:

(五) 车辆行驶和停放秩序的服务、管理:

(六) 物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理:

(七) 物业档案的建立、保管和使用:

(八) 其他委托事项:

1、

2、

3、

第三条物业服务合同期限

物业服务合同期限为年。

自 年 月 日起至 年 月 日终止。

第四条甲方权利义务

(一) 代表和维护采购人所有人员在物业管理服务活动中的合法权益;

(二) 制定、修改管理规约, 监督采购人所有人员遵守管理规约;

(三) 审定物业服务合同内容, 选聘、解聘物业服务企业;

(四) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划及管理制度, 监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行;

(五) 制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项;

(六) 负责提供物业管理服务所需相关文件和资料;

(七) 其他:

1、

2、

3、

第五条乙方权利义务

(一) 依照国家、本市有关规定和本合同约定, 制定物业管理服务方案和制度, 对物业及其共用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务;

(二) 在本物业管理区域内的显著位置, 将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示;

(三) 依照本合同约定向采购人收取物业管理服务费;

(四) 建立物业项目的管理档案;

(五) 对采购人违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规和规章及管理规约的行为, 进行劝阻、制止, 并向甲方和有关部门报告;

(六) 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状;

(七) 不得将物业项目全部委托给他人管理, 但可以将专项服务委托专业公司承担;

(八) 负责编制物业的年度维修养护计划, 并组织实施;

(九) 提前将装饰装修房屋的有关规定书面告知采购人, 当采购人装饰装修房屋时, 对不符合安全要求和影响公共利益的行为, 进行劝阻制止, 劝阻无效时向有关行政管理部门报告;

(十) 负责编制物业服务年度计划;

(十一) 对本物业的共用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能, 如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备, 经甲方同意后报有关部门批准方可以实施;

(十二) 本合同终止乙方不再管理本物业时, 在合同终止之日起十日内, 除向甲方移交本合同规定的资料外, 还必须办理下列移交事项:

- 1、预收的物业管理服务费等收益余额;
- 2、物业管理项目的档案资料;
- 3、物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

(十三) 应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时, 应当及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作;

(十四) 接受采购人的监督;

(十五) 接受物业管理行政主管部门的监督指导;

(十六) 其他:

第六条物业管理服务费用

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式, 年服务费用为大写: (小写:)。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

付款方式如下：

第七条物业管理用房

在合同生效之日起日内，甲方向乙方无偿提供并移交建筑平方米、坐落于的物业管理用房，用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有，乙方负责维修、养护，不得买卖和抵押；任何单位和个人不得占用或者改作他用。

第八条物业及物业管理交接

自本合同生效之日起，由甲方向乙方移交下列资金、物品和资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料；

（二）物业竣工验收资料；

（三）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料；

（四）物业质量保证书和使用说明书；

（五）物业管理服务费等余额；

（六）物业管理需要的其他资料；

（七）物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

第九条采购人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。

采购人应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第十条违约责任

（一）甲方违反合同第四条的约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任；造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

（二）乙方违反本合同第二、五条的约定，未能达到约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方在日内整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

(三) 乙方违反本合同第六条约定,擅自提高收费标准的,甲方有权要求乙方清退;造成甲方经济损失的,乙方应当给予甲方经济赔偿。

(四) 合同期满,乙方未按规定时间向甲方办理移交事项,乙方向甲方支付违约金元。

(五) 若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护,造成损失的,甲方应当承担赔偿责任。

(六) 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的,应当向对方支付 元的违约金;违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

(七) 其他:

第十一条质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因,达不到使用功能,造成重大事故的,由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因,以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

第十二条不可抗力的约定

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

第十三条免责条款

以下情况乙方不承担责任:

- 1、乙方已履行本合同约定义务,但因物业本身固有瑕疵造成损失的;
- 2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人,暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的;
- 3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十四条合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的,解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方,解除前应报请政府采购主管部门备案(通知)。

合同解除后,按照有关规定办理相关交接手续。

第十五条争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

第十六条合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。

本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

第十七条合同生效

本合同一式 份，甲方持 份，乙方持 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方（公章）：

供应商-乙方（公章）：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

时间： 年 月 日

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

第五部分 投标文件格式

投标文件封面格式



投标文件

(加盖电子签章)

项目编号:

项目名称:

投标包号:

投标单位名称:

投标代表人姓名:

投标日期: 年 月 日

投标文件总目录

(投标人自行编制)

评分因素及评标标准页码检索

(需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码)

附件 1-1

投标书

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，投标人代表_____（姓名/职务）经正式授权并代表我公司_____（投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

据此函，投标人代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供服务的投标总价为：

第一包，¥_____元（人民币），大写_____。

第二包，¥_____元（人民币），大写_____。

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利，并认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起 60 天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定。我公司完全响应本次招投标通过网上进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与

贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

10. 我公司若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，此信息与我公司在税务局注册的信息一致：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

选择开具发票类型（增值税专用发票/增值税普通发票）：

投标人名称：

日期：____年____月____日

附件 1-2

真诚参与政府采购活动承诺书

致：天津市政府采购中心

我单位自愿按照政府采购法确立的诚实信用原则参与_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。在整个政府采购活动中，我单位郑重做出如下承诺：

1. 我单位遵守政府采购相关法律法规。
2. 我单位对递交的投标（响应）文件全部内容的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括我单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。
3. 我单位投标（响应）文件中提供的业绩合同、第三方单位证明材料、发票、各类企业证书、各类人员证书、社保缴费证明等，我单位已经通过核对原件、国家税务总局全国增值税发票查验平台查询、全国认证认可信息公共服务平台查询、发证机关官网（包含但不限于特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、技能人才评价证书全国联网查询、全国特种设备公示信息查询平台等）查询、学信网查询等手段进行了核实，确保上述材料的真实性。对不能确保真实性的材料不放入投标（响应）文件中。
4. 一旦经财政部门查实我单位的投标（响应）文件中存在虚假材料，无论我单位是否获得中标成交资格，无论该虚假材料是否影响评审结果，无论该虚假材料是否为我单位员工个人或第三方提供，无论我单位是否对该虚假材料进行过真实性审核，我单位均认可财政部门按照《政府采购法》第七十七条的规定给予的处罚。
5. 我单位知晓涉嫌伪造、变造国家机关的公文、证件、印章的，涉嫌串通投标的组织或个人，将被依法追究刑事责任。

投标人：

日期：

附件 2

开标一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

单位: 元

包号	服务名称	数量	投标总价	备注
1	国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理服务	1 项		服务期一年
2	国家税务总局天津市滨海新区税务局育梁街办公区物业管理服务	1 项		服务期一年

投标人名称:

日期:

附件 3-1

开标分项一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包 号: _____ 1 _____

单位: 元

序号	价格分项组成	报价
1	人员费用	人员工资:
		社会保险:
		住房公积金:
		福利费:
		加班费:
		其他:
2	维修工具耗材零配件费用	
3	保洁工具耗材费用	240000
4	秩序维护工具耗材费用	
5	税服清洁所需清洁用品费用	
6	食堂日常劳保用品、清洁工具耗材费用	
7	外侧玻璃擦拭费用	
8	服装费用	
9	办公费用	
10	固定资产折旧	
11	利润	
12	税金	
13	其他需要列明的费用	
	合计	

注: 1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目, 在本项目中如不涉及, 请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现 0 报价。

6. 投标报价在不超采购预算的前提下, 其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称:

日期:

附件 3-2

开标分项一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包 号: _____ 2 _____

单位: 元

序号	价格分项组成	报价
1	人员费用	人员工资:
		社会保险:
		住房公积金:
		福利费:
		加班费:
		其他:
2	维修工具耗材零配件费用	
3	保洁工具耗材费用	120000
4	秩序维护工具耗材费用	
5	税服清洁所需清洁用品费用	
6	食堂日常劳保用品、清洁工具耗材费用	
7	外侧玻璃擦拭费用	
8	服装费用	
9	办公费用	
10	固定资产折旧	
11	利润	
12	税金	
13	其他需要列明的费用	
	合计	

注: 1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目, 在本项目中如不涉及, 请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现 0 报价。

6. 投标报价在不超采购预算的前提下, 其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称:

日期:

附件 4

人员费用分项一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包 号: _____

单位: 元

序号	具体岗位	人数(人)	月工资/人	月保险/人	月公积金/人	月小计	年小计
人员费用合计							

备注:

1、上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人负担的公积金、个人所得税等合理费用之前的应发工资;

2、 投标人应按国家及天津市社会保险、住房公积金相关规定为本项目人员缴纳社会保险、住房公积金,在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明,如有人员享有优惠政策,须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供,否则不予认定。

3、上表中的月小计=人数*(月工资/人+月保险/人+月公积金/人),年小计=月小计*12

投标人名称:

日期:

附件 5

商务要求点对点应答表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
(一) 报价要求				
(二) 时间、地点要求				
(三) 付款方式				
(四) 投标保证金和履约保证金				

注:

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。
2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。
3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称:

日期:

附件 6-1

技术要求点对点应答表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
1	(一) 投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。			
2	(二) 投标人须承诺一旦中标, 根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同, 按国家及天津市相关政策规定, 支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。			
3	(三) 投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书, 项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时, 向采购人提供上述人员相关资质证书原件(以及发证机关官网查询结果)和缴纳社会保险证明等相关资料。			
4. 项目需求书要求				
序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注

注:

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。
2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求, 投标应答指投标文件的具体内容。
3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。
4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述, 将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称:

日期

附件 6-2

项目人员及岗位安排

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

序号	岗位名称	投入人数	人员情况简介	是否退休	工作时间	备注
合计人数						

我公司承诺上述人员身体健康，一旦我公司获得中标，承诺上述人员投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时。采购人需安排加班的，我公司积极配合并向劳动者支付加班费。

投标人名称:

日期

附件 7

主要相关项目业绩一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

序号	用户单位名称	项目内容	实施地点	用户联系人及联系方式	项目起止时间	合同金额

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称:

日期

附件 8

投标代表人授权书

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工_____（姓名）（身份证号码：_____、联系电话：_____）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的_____项目（项目编号：_____）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

投标代表人身份证正面	投标代表人身份证背面
------------	------------

附件 9-1

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加国家税务总局天津市滨海新区税务局物业管理项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理服务，属于物业管理行业；承接企业为_____（请填写承接该标的企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

2. 国家税务总局天津市滨海新区税务局育梁街办公区物业管理服务，属于物业管理行业；承接企业为_____（请填写承接该标的企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日期：

注：

1. 标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。

2. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。

3. 中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

附件 9-2

若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日期：

注：

中标供应商为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。

附件 10: 招标文件第一部分供应商资格要求的证件

附件 11

管理大纲

请投标人根据招标文件“评分因素及评标标准”中的要求，按顺序提供详细的方案、证明材料等，自行编排序号。

投标人将专项服务委托专业公司承担的，应当进行说明。

投标人认为必需的其他内容。

投标人名称:

日期:

附件 12-1

项目负责人资格审查表

姓 名		性 别		年 龄	
职 称		毕业学校		毕业时间	
所学专业		最高学历		联系电话	
所获证书及编号			从事物业管理 工作年限		
近三年来的主要工作业绩及担任的主要工作经历					
时 间	地 点	单 位	职 务	主 要 工 作	
曾担任负责人的项目					
时 间	委托单位	项目名称	项目规模	项目类型	备注

投标人名称:

日期:

附件 12-3

采购人须向供应商提供的条件

序号	设施或设备名称	单位	数量	是否有偿提供	如有偿提供的说明
备注：凡需采购人提供的设备、房屋、通讯及其他办公设施，应注明免费提供或不免费提供，如有偿提供，采购人承担多少，供应商承担多少，本表应详细列清。					

投标人名称：

日期：

附件 13

书面声明

参加政府采购活动前 3 年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

证明材料

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和技术能力。

投标人名称：

日期：

附件 14: 投标人认为需要提供的其他资料