

公开招标文件

项目名称：国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务

分包一：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公区物业管理服务

分包二：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号等办公区物业管理服务

项目编号：分包一：HXZC-2020041022/1

分包二：HXZC-2020041022/2

采购人名称：国家税务总局南京市江宁区税务局

采购代理机构：江苏省华夏工程项目管理有限公司

2020年3月31日

目 录

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请	1
第二章 投标人须知	4
第三章 评标方法及标准	16
第四章 拟签订的合同文本	19
第五章 投标文件格式	28

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求	47
------------	----

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务（项目名称）进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目信息：

项目名称：国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务

分包一：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公区物业管理服务

分包二：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号等办公区物业管理服务

分包编号：

分包一：HXZC-2020041022/1

分包二：HXZC-2020041022/2

标讯区域：地方

行政区域：南京市江宁区

项目联系人：何焯赫

项目联系电话：025-58750867-820

二、采购单位信息：

采购单位：国家税务总局南京市江宁区税务局

联系人和联系方式：郭军 025-52122115

联系地址：南京市江宁区秦淮路8号

使用部门联系人和联系方式：郭军 025-52122115

三、代理机构信息：

单位名称：江苏省华夏工程项目管理有限公司

联系人和联系方式：何焯赫 025-58750867

联系地址：南京市鼓楼区虎踞北路181号金源大厦17层

四、标讯信息：

（一）基本情况：

标题：国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务公开招标采购公告

采购品目：物业管理服务

行业划分：物业管理

预算金额：

分包一：210万元/年，420万元/两年

分包二：430万元/年，860万元/两年

备注：供应商可参加一个或两个分包投标，不可兼中兼得。

（二）采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

分包一：

1、总建筑面积：11780.29平方米。

2、座落位置：南京市江宁区秦淮路2号。

3、物业类型：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公楼。

4、物业区域概况：

（1）国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公楼是一幢办公、报税及培训为一体的办公楼。大楼地上8层，该建筑面积约11700 m²。大楼1层是办税厅，2层办公室及会议室，3层办公室及会议室，4层办公室及会议室，5层办公室及会议室，6层办公室、会议室、浴室、电教室、7层办公室、会议室、活动室，8层圆顶（多功能厅）。主要设备和

设施情况：中央空调：开利牌，2台机组；电梯：三菱（2部）、食堂电梯：誉美（2部）；北京利达视频监视系统一套；消防泵2台，喷淋泵2台；浮头式换热器1台，再沸器1台；生活水泵两台等设备。一楼外场门卫传达室：20平方米；车库13间；绿化带约300平方米；自行车库200平方米

（2）本分包设备、设施情况包括但不限于以上统计。服务过程中，以实际数量为准。

分包二：

1、座落位置：南京市江宁区秦淮路8号、南京市江宁区杨家圩2号、南京市江宁区白云路109号、南京市江宁区茅亭路110号、南京市江宁区汤泉东路98号、南京市江宁区汤泉路33号。

2、物业类型：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号办公大楼、秦淮路8号信息业务楼、第一税务所契税办公点（南京市江宁区杨家圩2号）、白云路109号办公楼、茅亭路110号办公楼、汤山税务所办公楼（南京市江宁区汤泉东路98号）、汤泉路33号办公楼。

3、物业区域概况：

（1）国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号办公大楼：地处江宁经济开发区秦淮路8号，系2003年10月份启用。占地面积约10650m²，办公大楼建筑面积15015.99m²，由主、副楼构成。办公大楼主楼共十二层，其中：一楼为停车场、食堂操作间、监控室和物管休息室，二楼为门厅、物管办公室、餐厅及多功能报告厅，三楼为内部招待餐厅、客房、值班室及驾驶员办公室等，四楼为会议层（东园弧会议室及第一、二、三会议室），五至七楼分别为税源管理一、二、三、四、五科、第二税务所及部分机关（科税政一、二科、征收管理科）办公室，八至九楼为机关各职能部门办公室，十楼为局长办公室及主任室，十一楼为干部职工活动、健身场所及露天平台，十二楼为档案室、阅档室和荣誉室。办公大楼副楼为第一税务所备用征收大厅，共二层。第一层为报税服务大厅，第二层为第一税务所办公室。目前办公楼的配套设备设施情况：电梯系统，共2台；中央空调系统，共4台机组；照明系统；给排水系统：污水处理系统1套、2.2千瓦生活水泵2台；消防报警系统；安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；LED彩色显示屏1套；自动伸缩门1处；感应门2处。

江宁区秦淮路8号信息业务楼：地处江宁经济开发区秦淮路8号，系2008年元月份启用。占地面积约8530m²，信息业务楼建筑面积16533.70m²。信息业务楼地下一层，地上七层，其中：负一楼为停车场、配电房；一楼为门厅、物管办公室、监控室、图书室、活动室等；二楼为省局大集中项目组办公室、会议室、值班室及驾驶员办公室等；三楼为省局大集中项目组计算机机房和演播厅，四楼省局大集中项目组计算机机房、市局档案库房；五楼为市局档案库房；六楼为会议室、贵宾室；七楼省局大集中项目组办公室。目前办公楼的配套设备设施情况：电梯系统，共4台，客货电梯各2部；中央空调系统，共51台机组；照明系统；给排水系统：污水处理系统1套、2.2千瓦生活水泵2台；消防报警系统；安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；自动伸缩门1处；感应门1处。

第一税务所契税所办公点（江宁区市民中心提供）：位于江宁区杨家圩2号，建筑面积约250m²，共二层楼。一楼为征税厅、办公室、档案资料整理室、会统室等；二四楼为征税厅。办公人员约35人。

白云路109号办公楼：地处于江宁区禄口街道白云路109号，建于1996年，建筑面积1631.37m²。2013年进行了改造和重新装修。办公楼由主、副楼构成，内有电梯一部。办公楼主楼共五层，其中：一楼为办税服务厅、接待大厅、办公室、库房、食堂操作间、保安室、监控室和物管办公室；二楼为分局接待室、开放式办公室、招待餐厅、职工餐厅、客房；三楼为分局局长办公室、客房；四楼为会议层、健身房、客房；五楼为贵宾接待室、活动室（棋牌室）、客房。目前空置，现无人办公。配套设备设施情况：电梯系统，共1台；中央空调系统，共2台机组；照明系统；给排水系统：污水处理系统1套、2.2千瓦生活水泵1台；

安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；自动伸缩门 1 处；感应门 1 处。

茅亭路 110 号办公楼：建于 1990 年，办公楼建筑面积 790.5 平方米，共四层。第一层办税厅，设备用房；第二层至第四层办公室、接待室；会议室、档案室。目前空置，无人办公。配套设备设施情况：照明系统；给排水系统；自动伸缩门 1 处。

汤山税务所办公楼：地处南京市江宁区汤泉东路 98 号，建于 2003 年，建筑面积 1908.27m²。办公楼由主、副楼构成。办公楼主楼共二层，其中：一楼为办税服务厅、接待大厅、办公室、食堂操作间、保安室、监控室和物管办公室；二楼为分局长办公室、会议室。辅楼为职工浴室。办公人员约 9 人。配套设备设施情况：中央空调系统，共 1 台机组；照明系统；安全监控系统；会议视频系统；自动伸缩门 1 处；感应门 2 处。

汤泉路 33 号办公楼：地处南京市江宁区汤泉路 33 号，建于 2012 年，建筑面积 1510.93 m²，该办公楼共三层，第一层办税厅，设备用房，职工食堂；第二层办公室、接待室；第三层会议室、档案室。目前空置，无人办公。配套设备设施情况：照明系统；自动伸缩门 1 处；感应门 1 处。

(2) 本分包设备、设施情况包括但不限于以上统计。服务过程中，以实际数量为准。

(三) 投标人资格要求：

1. 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

(1) 具有独立承担民事责任的能力（提供法人或者其他组织的营业执照等证明材料，自然人的身份证明）；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供参加本次政府采购活动前的会计报表，成立不满一个月不需提供）；

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或相关加盖公章的承诺函）；

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供参加本次政府采购活动前三个月内（至少一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料）；

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明）。

2. 其他特定资格条件：无。

(四) 获取招标文件的时间及地点等：

获取招标文件时间：2020 年 4 月 1 日起至 2020 年 4 月 8 日为止，每天 8：30-11：30，13：30-17：30（北京时间，节假日除外）。

获取招标文件的地点：新点电子交易平台-华夏专区（<http://huaxia.etrading.cn/>）
下载电子招标文件。

获取招标文件的方式或事项：

1. 下载者请务必至少在招标文件发售截止时间半个工作日前登录平台完成购买操作，否则将无法保证获取电子招标文件；

2. 下载者须前往新点电子交易平台（<https://www.etrading.cn/>）免费注册（平台仅对供应商注册信息与其提供的附件信息进行一致性检查）；注册为一次性工作，以后若有需要只需变更及完善相关信息；注册成功后，可以及时参与平台上所有发布的招标项目；

3. 下载者需要发票的，需在投标报名时，在平台提交“发票信息”附件。招标文件费用发票由采购代理机构出具，平台下载费发票由新点电子交易平台出具。非因采购代理机构或平台公司原因，发票一经开具不予退换，由于供应商未在平台中提交开票信息所造成的开票延误，采购代理机构或平台公司不承担相关责任；

4. 供应商在新点电子交易平台进行网上报名期间若遇到技术方面的问题，请联系平台咨询电话：4009286550-2；技术支持（江苏国泰新点软件）：张工 QQ：2501898723；服务时间（工作日）：8:30-12:00，13:30-17:30。

招标文件售价（含平台下载服务费）：650 元/分包，售后不退。

(五) 投标截止时间及开标时间等：

投标开始时间：2020年4月21日13时40分；

投标截止时间：2020年4月21日14时00分；

开标时间：2020年4月21日14时00分；

开标地点：南京市鼓楼区虎踞北路181号金源大厦17层1718室。

(六) 采购项目需要落实的政府采购政策：本项目若符合扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。

(七) 其他补充事宜：

1. 本项目设定的最高限价：

分包一：210万元/年，420万元/两年；

分包二：430万元/年，860万元/两年

备注：供应商可参加一个或两个分包投标，不可兼中兼得。

2. 本公告期限：5个工作日。

江苏省华夏工程项目管理有限公司

2020年3月31日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	要求
1	采购项目	国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务
	采购预算	分包一：210 万元/年，420 万元/两年； 分包二：430 万元/年，860 万元/两年
	本项目设定的最高限价	分包一：210 万元/年，420 万元/两年； 分包二：430 万元/年，860 万元/两年
	公告媒体	中国政府采购网、江苏政府采购网、新点电子交易平台
2	采购人	名称： <u>国家税务总局南京市江宁区税务局</u> 地址： <u>南京市江宁区秦淮路 8 号</u> 电话： <u>025-52122115</u> 联系人： <u>郭军</u> 使用部门联系人和联系方式： <u>郭军 025-52122115</u>
3	采购代理机构	名称： <u>江苏省华夏工程项目管理有限公司</u> 地址： <u>南京市鼓楼区虎踞北路 181 号金源大厦 17 层</u> 电话： <u>025-58750867</u> 联系人： <u>何煊赫</u>
4	投标人资格条件	1. 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件。 2. 其他特定资格条件：无。
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 ① 供应商可自行联系采购人。 ② 未考察现场或考察工作不详细的供应商中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购人提出任何索赔或其他要求，对此采购人不承担任何责任并将不作任何答复。供应商请在规定的时间进行考察、答疑，其他时间采购人恕不接待。
6	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受
7	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： ① 对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>6</u> %，微型企业扣除 <u>6</u> %。 ② 本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： <u>2</u> %。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：无。
	支持监狱企业	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：监狱企业可视同小

		微企业在价格评审时给予 6%~10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为:扣除 <u>6</u> %。 □非专门面向监狱采购项目(其他优惠):无。
8	其他法律法规强制性规定或扶持政策	在政府采购活动中,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。
9	投标人须提供的其他资料	无。
10	提交投标文件的开始时间、截止时间、地点	开始时间: <u>2020年4月21日13时40分</u> (北京时间) 截止时间: <u>2020年4月21日14时00分</u> (北京时间) 地点: <u>南京市鼓楼区虎踞北路181号金源大厦17层1718室</u>
11	开标时间、地点	时间: <u>2020年4月21日14时00分</u> (北京时间) 地点: <u>南京市鼓楼区虎踞北路181号金源大厦17层1718室</u>
12	其他唱标内容	投标文件密封情况。
13	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供: 0 元
14	投标有效期	自投标文件截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
15	投标文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>陆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件, <input checked="" type="checkbox"/> Word) 投标文件统一用 A4 规格幅面打印、装订成册并编制目录,由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到,责任由供应商承担。 当纸质正本文件与副本、电子文件不一致时,以纸质正本文件为准。电子文件用于存档,供应商须承担前述不一致造成的不利后果。每份纸质文件须清楚标明“正本”或“副本”字样。
16	封套上应载明的信息	1、分包号: <u>分包一</u> <u>国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务(项目名称)投标文件</u> 项目编号: <u>HXZC-2020041022/1</u> 在 <u>2020年4月21日14时00分</u> 之前不得启封 投标人名称、地址、联系人、联系电话、传真等 2、分包号: <u>分包二</u> <u>国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务(项目名称)投标文件</u> 项目编号: <u>HXZC-2020041022/2</u> 在 <u>2020年4月21日14时00分</u> 之前不得启封 投标人名称、地址、联系人、联系电话、传真等
17	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>2020年4月19日17时30分</u> 。
18	定标原则	1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定

		<p>中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照随机抽取的方式确定中标人。</p>
19	提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	<p>分包一：提供服务的时间：从合同签订之日起两年 提供服务的地点：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公大楼 提供服务的方式：合同范围内物业全包服务方式 项目服务期限：自合同签订之日起两年，服务合同每年一签。</p> <p>分包二：提供服务的时间：从合同签订之日起两年 提供服务的地点：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号办公大楼；秦淮路8号信息业务楼；第一税务所契税办公点；白云路109号办公楼；茅亭路110号办公楼；汤山税务所办公楼；汤泉路33号办公楼； 提供服务的方式：合同范围内物业全包服务方式 项目服务期限：自合同签订之日起两年，服务合同每年一签。</p>
20	采购资金的支付方式及时间	详见招标文件第六章项目采购需求
21	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
22	招标代理服务费及专家评审费	<p>1. 本次采购招标代理服务费由各分包中标单位参照计价格【2002】1980号文件规定的基准费率计算支付给采购代理机构，请供应商予以关注并核算到总报价中。</p> <p>2. 本次采购招标代理服务费由各分包中标单位在领取中标通知书时结算。</p>

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、国家区局、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。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。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商特定资格条件；

(4)联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 政策与其他规定

8.1 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

8.2 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

8.3 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

9. 招标文件的构成

9.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

9.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

10. 招标文件的澄清与修改

10.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

10.2 如果澄清或者修改时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

10.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

11. 偏离

11.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★11.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中“第六章 项目采购需求”中所有文字要求以及招标文件用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

12. 一般要求

12.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

12.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

12.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

12.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

12.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

13. 投标文件的组成

13.1 投标文件包括但不限于下列内容

13.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

(4) 商务条款偏离表

★(5) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

(6) 符合政府采购政策的证明材料

(7) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(8) 供应商认为需提供其他资料

13.1.2 技术部分

(1) 实施方案、技术方案或服务方案

(2) 技术条款偏离表

(3) 投标人服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6) 其他资料

13.2 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

13.3 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

14. 投标报价

14.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

14.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★14.3 投标人对每种服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

14.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

15. 投标保证金

15.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

16.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效；投标人同意延长的，不允许修改或撤回投标文件。

17. 投标文件的签署和规定

17.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

17.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

18. 投标文件的密封和标记

18.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

18.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

18.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

18.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表另行封装在密封套内，并标明开标一览表字样，投标时单独提交。

19. 投标文件的递交

19.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

20. 投标文件的修改和撤回

20.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

20.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第17、18、19项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

20.3 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

21. 开标

21.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公

开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

21.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

21.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

21.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

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

★22. 资格审查

22.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (3) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见**投标人须知前附表**。

22.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

23. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

24. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

24. 评标程序

★24.1 投标文件的符合性审查。

24.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

24.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

24.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

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

24.3 投标文件澄清

24.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

24.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

24.3.4 有效的书面澄清材料,是投标文件的补充材料,成为投标文件的组成部分。

24.4 比较与评价

24.4.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估,综合比较与评价。

★24.4.2 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。

24.5 推荐中标候选人名单

24.5.1 采用综合评分法,评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

25. 确定中标供应商

25.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

25.2 采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内,在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的,由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

26. 废标

有下列情形之一的,招标采购单位应予废标,并将废标理由通知所有投标人:

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的;
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算,采购人不能支付的;
- (4) 因重大变故,采购任务取消的。

27. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★28. 禁止行为

28.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通;不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益;不得提供虚假材料谋取中标;不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的,依法追究法律责任。

28.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；

五、中标信息公告与签订合同

29. 中标信息公告

29.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

29.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

30. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

31. 履约保证金

31.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

31.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

31.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

32. 签订合同

32.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

32.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。

32.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

32.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

33. 招标代理服务费。

33.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

34. 询问、质疑、投诉

34.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问

34.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

34.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

34.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

34.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规

定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

35. 发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

(1) 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；

(3) 中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5) 拒绝履行合同义务的；

(6) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

36. 其他规定。

36.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

37. 未尽事宜

37.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

38. 文件解释权

38.1 本招标文件的解释权归采购人及采购代理机构所有。

第三章 评标办法及标准

1. 评审因素及标准:

序号	评分因素	评审标准	分值
1	价格 (20分)	<p>价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他供应商的价格分统一按照下列公式计算（小数点保留两位）： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 20。</p>	20
2.1		<p>评委根据投标文件提供本项目服务运行成本和费用（包括各项税、费）测算进行综合评分：</p> <p>服务运行成本和费用（包括各项税、费）测算合理合规，所列各项服务成本、测算依据及拟用各种耗材的品质、耗量、价格等详细、准确、全面性强的得8分；</p> <p>服务运行成本和费用（包括各项税、费）测算合理合规，各项服务成本、测算依据及拟用各种耗材的品质、耗量、价格等详细、准确、全面性较强得5分；</p> <p>服务运行成本和费用（包括各项税、费）测算合理合规，各项服务成本、测算依据及拟用各种耗材的品质、耗量、价格等全面完整性一般的得2分；</p> <p>没有此项内容的本项不得分。</p>	8
2.2	服务方案 (53分)	<p>评委根据投标人针对本项目物业管理总体服务方案的总体服务设想、服务定位、服务起点和标准等方面进行综合评分：</p> <p>总体服务设想内容全面、服务定位准确、服务起点和标准高的得8分；</p> <p>总体服务设想内容一般、服务定位、服务起点和标准较强的得5分；</p> <p>总体服务设想内容、服务定位准确、服务起点和标准一般的得2分</p> <p>没有此项内容的本项不得分。</p>	8
2.3		<p>评委根据投标人对本项目的规章制度的全面性、规范性、部门职责的科学性、岗位设置的合理性等方面进行综合评分：</p> <p>规章制度的全面、规范性、部门职责的科学性、岗位设置的合理的得6分；</p> <p>规章制度的全面、规范性、部门职责的科学性、岗位设置的一般的得3分；</p> <p>规章制度的全面、规范性、部门职责的科学性、岗位设置的一般的得1分；</p> <p>没有此项内容的本项不得分。</p>	6
2.4		<p>评委根据投标文件提供的安保、保洁、工程维修服务方案进行综合评分：</p> <p>方案内容科学合理，质量标准具体明确，可操作性强，有不同于其他供应商的特色举措的得8分；</p> <p>方案内容全面，质量标准合理具体，科学合理性较强的得5分；</p>	8

		方案内容较全面、具体，各项标准及措施操作性一般的得 2 分； 没有此项内容的本项不得分。	
2.5		评委根据投标文件提供的各类突发事件应急处理预案等进行综合评分： 各类预案内容全面、措施具体科学，实施性、可行性强的得 8 分； 各类预案内容较为全面、措施具体科学，可行性较强的得 5 分； 各类预案内容较为全面、措施科学性、可行性一般的得 2 分； 没有此项内容的本项不得分。	8
2.6		评委根据投标文件提供的节能减排方案等进行综合评分： 方案内容科学合理，质量标准具体明确，可操作性强，能够产生可观效应的得 8 分； 方案内容全面，质量标准合理具体，科学合理性较强得 5 分； 方案内容较全面、具体，各项标准及措施操作性一般的得 2 分。 没有此项内容的本项不得分。	8
2.7		评委根据供应商提供的考核、培训、交接方案进行综合评分。 方案内容科学合理，可操作性强得 7 分； 方案内容较科学合理，可操作性较强得 4 分； 方案内容、可操作性一般得 1 分； 没有此项内容的本项不得分。	7
3	阐述 答辩 (10 分)	(1) 项目负责人现场阐述：（阐述时间不超过 5 分钟） 评委根据供应商拟投入的项目负责人针对本项目整体管理方案阐述进行综合评分，阐述内容包括但不限于本项目管理的难点、重点及解决措施、有助于提升扩大业主影响力的意见或建议等，评委根据以下内容进行综合评分： 阐述思路清晰、表达流畅、方案针对性强、提出的意见或建议可行性强的得 6 分；阐述思路较清晰、表达较为流畅、方案针对性较强、提出的意见或建议有一定可行性的得 4 分，阐述思路、方案针对性等清晰性、可行性一般或语言表达较为拖沓不明朗的得 2 分； (2) 项目负责人现场答辩：（答辩时间不超过 5 分钟） 供应商拟投入本项目的项目负责人针对评委提出的问题进行答辩，评委根据以下内容进行综合评分： 答辩思路清晰、语言简练流畅、方案针对性强、提出的意见或建议可行性强的得 4 分；答辩思路较清晰、语言较为简练、方案针对性较强、提出的意见或建议有一定可行性的得 2 分，答辩思路、方案针对性等清晰性、可行性一般或语言表达流畅度一般的得 1 分； 备注：请参加阐述及答辩的项目负责人携带居民身份证等身份证明文件供评委审阅。	10
4	业绩 (9 分)	2016 年 1 月 1 日以来，供应商具有类似物业管理项目业绩的，每提供 1 项得 3 分，最多得 9 分（多个项目同一服务单位算一个，同一物业项目不可重复得分。投标文件中提供合同复印件并加盖公章，合同应能反映相关内容）。	9

5.1	信誉 (5分)	供应商提供有效期内的具有 ISO9000 质量体系认证证书、ISO14000 环境管理体系认证证书、GB/T28001: 2001 职业健康安全管理体系认证证书, 且通过年度审验的每提供一个得 1 分, 最多得 3 分, 未提供不得分。	3
5.2		供应商具有守合同重信用企业证书的得 2 分。	2
6	响应程度 (3分)	根据投标文件对招标文件的响应程度评分, 做到内容齐全、详实, 评委评分导览清晰, 装订整齐的, 最优得 3 分, 较好得 2 分, 一般得 1 分, 其余不得分。	3
合计			100

2. 符合性审查相关要求详见投标人须知 24.1。

3. 核价原则详见投标人须知 24.2。

4. 价格扣除原则:

4.1 中小企业、残疾人福利性企业、监狱企业:

(1) 如供应商为小企业(含小型、微型企业), 应当符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)第二条或《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)第一条或《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)第一条的相关规定。

(2) 在政府采购活动中, 残疾人福利性企业、监狱企业视同小型、微型企业, 享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性企业、监狱企业属于小型、微型企业的, 不重复享受价格折扣。

(3) 对小型和微型企业投标价格给予 6%扣除, 用扣除后的价格参与评审。

4.2 小企业(含小型、微型企业)应当同时符合以下条件:

(1) 供应商为小企业, 且符合中小企业划分标准;

(2) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务, 或者提供其他小企业制造的货物。

如果提供的货物为大中型企业注册商标的货物, 视同大中型企业。

5、上述评标标准适用于“国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务”所有分包

第四章 拟签订的合同文本

物业管理服务合同范本

国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务项目

合 同

分包号：

合同编号：

甲 方：国家税务总局南京市江宁区税务局(采购人名称)

乙 方：_____ (中标供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等有关法律法规规定，国家税务总局南京市江宁区税务局（采购单位名称）（以下简称：“甲方”）通过公开招标采购（采购方式）确定_____（中标供应商名称）（以下简称：“乙方”）为国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务项目（项目名称）的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务项目合同》（分包号 合同编号：_____，以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分，这些文件包括但不限于：

- (1) 本项目招标文件；
- (2) 乙方提供的投标文件和投标文件价格部分；
- (3) 合同条款及其附件；
- (4) 投标承诺/服务承诺；
- (5) 中标通知书；
- (6) 甲乙双方商定的其他文件等。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

服务名称	数量	单位	具体服务承诺 (包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
		项	
...			

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元/两年(¥_____)，人民币_____元/年(¥_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地：江苏南京

5. 合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：（采购单位名称）

乙方：（中标供应商名称）

法定代表人或其授权代表签字(签章)： 法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：

盖章：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：《国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务项目合同》 分包号： 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局南京市江宁区税务局
	甲方地址：南京市江宁区秦淮路8号
	甲方联系人： 电话：
3	乙方名称：
	乙方地址：
	乙方联系人： 电话：
	乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务时间、地点：
6	服务履行期：
7	验收方式及标准：
8	付款方式：
9	履约保证金缴纳账户： 收款人户名： _____ 开户银行： _____ 银行账号： _____
10	<input type="checkbox"/> 违约金约定： <input type="checkbox"/> 损失赔偿约定：
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从服务价款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的0.5%计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地)仲裁 <input type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标、投标文件要求，向采购人提供的物业管理服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的物业管理服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非物业管理要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的物业管理服务。

4. 服务质量保证

4.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的物业管理要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

4.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

4.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

5. 履约保证金

5.1 乙方应在签署合同前，以银行保函或银行支票或银行转账形式向甲方提供。

5.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

5.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

5.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

6. 服务时间、地点与验收

6.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

6.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

6.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、服务成效、服务成果进行验收。

7. 违约责任

7.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。

如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

7.2 迟延履行违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2) 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3) 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。

(4) 如果乙方迟延履行超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应承担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

7.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 没收全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

(4) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

8. 不可抗力

8.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

8.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

8.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

9. 合同纠纷的解决方式

9.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

9.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

9.3 仲裁费除仲裁区局另有裁决外应由败诉方负担。

9.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

9.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

10. 合同修改或变更

10.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

10.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

10.3 在不改变合同其他条款的前提下,甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的服务,并就此与乙方签订补充合同,乙方不得拒绝。

11. 合同中止

11.1 合同在履行过程中,因采购计划调整,甲方可以要求中止履行,待计划确定后继续履行;合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的,甲方认为有必要或财政部责令中止的,应当中止合同的履行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

12.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务;

12.1.2 因乙方物业管理服务人员自身业务能力、经验不足等原因造成甲方不能正常开展培训及接待活动,带来重大影响和损失的;

12.1.3 乙方对甲方提出的合理要求没有及时响应,或不能在规定时间内解决甲方提出的合理要求的;

12.1.4 不能满足本项目采购需求的管理要求和规范,且经多次整改无明显改进的;

12.1.5 在合同规定的每个服务季度(3个自然月)内,在物业管理服务过程中,出现2次经第三方有效投诉的。

12.2 如果甲方根据上述第 12.1 条的规定,终止了全部或部分合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务,乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13. 破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14. 其他情况的终止合同

14.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同转让和分包

15.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

15.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

16. 适用法律

16.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,将按照法律、行政法规和规章修改后执行本合同。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 合同生效

18.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 合同效力

19.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

20. 检查和审计

20.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

20.2 在本合同的履行过程中,如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务,乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录,并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

二、《国家税务总局南京市江宁区税务局物业管理服务项目合同》补充协议(合同附件)

如遇招标文件及合同未约定事项,双方可友好协商签订补充协议。

第一章 总 则

第一条 本协议当事人

采购人(以下简称甲方):国家税务总局南京市江宁区税务局

中标供应商(以下简称乙方):

第二条 根据有关法律、法规,双方本着“真诚合作,塑造品牌”的原则,在自愿、平等、协商一致的基础上,甲方委托于乙方对国家税务总局南京市江宁区税务局物业服务进行管理。

第二章 委托管理事项

第三条 房屋、建筑物的常规修缮、养护和管理。包括:楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、围墙及房屋、建筑物不可分割的附属物等。

第四条 综合配套设施、设备的常规养护管理和运行服务。包括:上下水管道、落水管、垃圾道、照明、天线、高压水泵房、电梯、空调、监控、配电房、消防设施、能源设备、会议厅音响设备;道路、化粪池、沟渠、池、停车场、庭院小景等服务。

第五条 物业管理范围内的环境卫生保洁及垃圾的收集清运。

第六条 物业管理范围内的交通车辆行驶疏导和停放地的管理。

第七条 消防、安全保卫巡视和门卫值班。加强对防火重点区域,如配电房等重要区域的管理;保证甲方的人身安全以及财物安全。

第八条 会议及有关接待的服务以及设备、用具的维护管理、环境卫生整洁。

第九条 物业档案和资料的管理。包括房屋维修档案、装修管理档案、设备设施档案、甲方投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、人事管理及人员培训档案。

第十条 完成甲方交办的其他临时性服务保障工作。(含会议、参观、搬运、传达、收发等)

第三章 委托管理期限

第十二条 委托管理期限(即本协议有效期)为两年。自合同签订之日起计算。

第四章 双方权利义务

第十三条 甲方权利、义务:

(一)对乙方拟定的委托范围内的各项服务管理流程及制度进行审核并在协商一致的基础上加以确定,督促落实;

(二)按照协议约定,有权监督检查乙方托管工作的实施及制度执行的情况,并依据规定对其实施考核;

(三)审核乙方提出的与物业管理、服务有关的年度工作计划;

- (四) 检查委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到完好标准；
- (五) 每月末召集乙方负责人员讲评当月物业托管情况和听取乙方工作汇报及工作建议；对检查出现的不合格项依照规定扣减费用；
- (六) 有权监督检查乙方在岗人员的工作情况，对不适合在甲方工作的人员，乙方应及时调换，并缺岗补齐；
- (七) 负责向乙方提供必要的办公用房、用具和甲方内部通讯设备及工作人员必要的集体宿舍；
- (八) 负责提供与物业管理相关的图纸、档案、资料等；
- (九) 物业管理范围内房屋设施、设备维保、修缮费用以及运行物耗费用由甲方承担；
- (十) 为保证服务质量和员工利益，对乙方支付员工的薪酬结构及明细进行审核，并经甲方确认后方可执行；
- (十一) 协助乙方做好与物业托管的相关管理工作。

第十四条 乙方权利、义务：

- (一) 根据有关法律、法规、行业标准及本协议之约定，制定符合甲方实际的物业管理、服务流程及制度，交甲方审阅备案；
- (二) 按甲方要求编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和修缮方案，经双方议定后由组织实施；
- (三) 按甲方的绿化养护和室外保洁标准，提供专业化的养护管理，严格教育、培训和管理派驻之绿化员工；
- (四) 对甲方的公用设施未经许可不得擅自占用或改变使用功能，对甲方提供的管理用房、员工宿舍和配套设施加强管理、自行维护，节约水、电等能源；
- (五) 严格按招标文件核定的岗位及人数配置物业管理和服务人员，并向甲方提供人员花名册和机构设置、岗位配置表，管理层人员如需变动、调整须提前告之甲方；
- (六) 定期开展对员工的思想教育、职业道德和业务技能的培训，专业岗位须持证上岗确保服务质量、服务水平达到甲方的要求标准，食、宿等客服项目卫生达标；
- (七) 严格遵守甲方内部管理的各项规定，严格执行协议中的各项事务标准，确保物业托管工作规范、有序的开展；
- (八) 每月末向甲方提交由乙方负责管理、使用的资产、物资、设备、器具、耗品等领用、盘存情况统计表。由乙方造成的损坏、丢失，负责赔偿；耗品超标准使用由乙方自行填补；
- (九) 在协议期内乙方有义务维护甲方的形象和客户信息安全，并积极协助、配合甲方应对、处理突发事件和非人为的自然灾害；
- (十) 协议期满，乙方须向甲方移交全部管理用房、员工宿舍以及相关的资产、物资、设备和物业管理的全部档案资料，确保资产、设备、设施完好无损。

第五章 物业管理服务质量及考核办法

第十五条 乙方须按下列标准，达到物业管理服务质量标准并接受甲方考核。

- (一) 房屋及公共配套设施完好率 99%；
- (二) 无火灾、无因管理原因发生的治安案件和其他安全责任事故；
- (三) 环境卫生（含门前三包）、污水处理达标率 100%；
- (四) 房屋维修率、急修率 100%；
- (五) 修缮工程合格率 90%；
- (六) 照明、给排水、道路完好率 100%；
- (七) 管理人员考核合格率 98%；
- (八) 易耗品正常合理损失 3%以内；

(九) 物业管理满意率 95%以上, 投诉处理率 100%。

第十五条 为了更好地规范乙方服务行为, 保证服务质量, 对托管项目实行服务质量保证金制度。乙方应于合同签订后五个工作日内向甲方缴纳 15 万元的履约保证金。平时进行日常考核, 合同期满根据完成任务情况和反馈意见进行汇总, 再根据汇总考核结果发放质量保证金。

第六章 费用结算

第十六条 本期托管费用为 () 万元/年。

第十七条 为约束乙方严格执行相关要求, 服务费支付采用考核评价办法。每月结束后五个工作日内, 由甲方对乙方考核合格后, 支付上月物业管理费用。另乙方需提供每月度财务支出详细清单以及人员工资发放清册交甲方备案存档。

质量保证金于协议期满后 1 个月内, 交接完毕, 经考核后一次性结算。

第七章 违约责任

第十八条 甲方违反协议第十二条的约定使乙方未完成规定管理目标, 乙方有权要求甲方在一定期限内整改, 逾期未整改而造成乙方经济损失的, 甲方应给予乙方经济赔偿。

第十九条 乙方违反本协议第十三条和第十四条的约定, 未能达到协议的管理目标, 甲方有权要求乙方限期整改, 逾期未整改而造成甲方经济损失的, 乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十二条 甲乙双方任意一方无正当理由提前终止协议的, 应向对方支付年度托管费用 20% 的违约金。

第八章 附 则

第二十三条 本协议及其招标文件中所列《物业委托管理监管考核办法》、《服务质量考核表》中未尽事宜, 甲、乙双方协商解决。

第二十四条 本协议在履行中如发生争议, 双方应协商解决, 并可在双方协商一致的基础上, 对本协议的条款进行补充, 以书面形式签订补充协议, 补充协议与本协议具有同等效力。

第二十五条 本协议执行期间, 如遇不可抗力, 致使协议无法履行时, 双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十六条 本协议正本及其附件一式四份, 双方各执二份。

第二十七条 本协议 (含附件) 自签字之日起生效。

甲方:

乙方:

代表人:

代表人:

年 月 日

年 月 日

第五章 投标文件格式

注：各供应商可根据企业自身实际情况以及对招标文件的响应程度进行编制投标文件，其中商务部分、技术部分可编制在一份投标文件中，也可单独装订成册。

第一部分 商务部分

一、投标函(格式附后)

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

二、开标一览表(格式附后)

三、分项价格表(格式附后)

四、商务条款偏离表(格式附后)

五、供应商的资格证明材料

(一) 供应商基本情况表(附件 5-1)

(二) 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 5-2-1 供应商应提供法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 5-2-2 供应商应提供经审计的财务报告或银行出具的资信证明或其他企业会计报表等；

附件 5-2-3 供应商应具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)；

附件 5-2-4 供应商应提供依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

附件 5-2-5 供应商参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

(三) 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料：

附件 5-3 供应商应当按照招标文件“第一章投标邀请(三) 投标人资格要求 2. 其他特定资格条件”规定的要求提供相关证明材料。

六、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 6-1 中小企业声明函(格式附后)

附件 6-2 残疾人福利性单位声明函(格式附后)

附件 6-3 监狱企业证明文件(格式自拟)

七、投标人须知前附表要求的其他投标资料

八、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人服务承诺
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、第三章评标方法及标准要求提供的方案或相关证明材料等
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

分包号： _____

分包项目名称： _____

项目编号： _____

供应商名称： _____

联系人： _____

联系方式： _____

单位地址： _____

_____年____月____日

一、投标函

投 标 函

致：国家税务总局南京市江宁区税务局
江苏省华夏工程项目管理有限公司

根据_____ (项目名称) (项目编号：_____) 的投标邀请，_____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____ 天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

(1) 具有独立承担民事责任的能力；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(5) 参加此项采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本_____ 份，副本_____ 份，电子文档_____ 份，开标一览表(投标报价表)_____ 份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函)，理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1：法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2：法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3：授权委托书(自然人提供)

投标人名称：_____ 投标人公章：_____

投标人地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：_____

联系电话：_____

日期：_____

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

法定代表人身份证明复印件

附件 1-2 法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表,就_____ (项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限:_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效,特此声明。

授权代表身份证明复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____

授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

说明:授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我 _____ (姓名) 系自然人，现授权委托 _____ (姓名) 以本人名义参加 _____ (项目名称) 的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从 _____ 年 _____ 月 _____ 日起至 _____ 年 _____ 月 _____ 日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印： _____ 年 _____ 月 _____ 日

二、开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	项目编号
1	报价	物业管理服务费：_____元/年 合计报价：大写：人民币_____元/年 合计报价：大写：人民币_____元/两年
2	服务期	两年
3	供应商是否属于小微企业	是 否
	备注	分包号：_____（填写“一”或“二”）

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

说明：

1、授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

2、在“供应商是否属于小微企业”栏后“是”或“否”上打“√”。

3、《开标一览表》一式两份，一份装订在投标文件中，一份用封套加以密封，并在封套上注明“开标一览表”字样（如未按上述要求封装或未加盖单位公章的，将作为无效投标处理），随投标文件一并递交，以便唱标时使用。

三、分项价格表

分项价格表

项目名称：

项目编号：

分 包 号：

金额单位：元

序号	分项名称	单价（元/月）	分项小计 （元/年）	分项小计 （元/两年）	备注
1	员工工资及福利				
(1)	员工工资				须体现每人工资
(2)	员工福利				
(3)	加班工资				
(4)	其它福利、工资				
2	法定计提的费用				
(1)	养老保险				
(2)	医疗统筹				
(3)	失业				
(4)	工伤				
(5)	生育				
(6)	住房公积金				
(7)	工会经费				
(8)	职工教育基金				
3	行政办公费				
(1)	办公用品费				
(2)	交通费				
(3)	房租				
(4)	水电费				
(5)	取暖费				
(6)	通讯费				
(7)	书报费				
(8)	员工服装、标识等费用				

序号	分项名称	单价（元/月）	分项小计 （元/年）	分项小计 （元/两年）	备注
(9)	培训费（上岗费）				
(10)	其它费用				
4	管理费分摊				
5	工具、设备、耗材费				
(1)	卫生清洁工具、耗材费用				
(2)	安保器械装备费				
(3)	维修工具费				
6	固定资产折旧费				
7	公众责任险				
8	合理利润				
9	税金				
10	管理费				
11	其他支出				
				
合计总价（元）					

供应商(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：____年__月__日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、投标人具备投标资格的证明文件

附件 5-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 5-2-1 供应商应提供法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件：

1、如供应商是企业（包括合作企业）的，应提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”（法人分支机构由于不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加，银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业的除外）；

- 2、如供应商是事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；
- 3、如供应商是非企业专业服务机构的，应提供有效的执业许可证等证明文件；
- 4、如供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；
- 5、如供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。

附件 5-2-2 供应商应提供经审计的财务报告或银行出具的资信证明或其他企业会计报表等：

1、健全的财务会计制度指供应商能够严格执行现行的财务会计管理制度，财务管理制度清晰，能够按规定真实、全面地反映企业的生产经营活动；

2、依法作出的财务状况报告包括经审计的财务报告或银行出具的资信证明或其他会计报表等，能够清晰反映供应商的商业信誉情况；

3、供应商成立不满一个月或供应商提供金融机构或担保机构出具的保函则可以不需要提供其他财务状况报告。

附件 5-2-3 供应商应具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：

- 1、根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 2、可提供与项目实施有关的相关设备购置或租赁票据，或者相关服务人员用工合同，也可以提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函（格式自拟并加盖公章）。

附件 5-2-4 供应商应提供依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：

- 1、缴纳税收证明材料：供应商参加政府采购活动前三个月内（至少一个月）内缴纳增

值税或营业税或企业所得税凭据；

2、缴纳社会保障资金证明材料：供应商参加政府采购活动前三个月内（至少一个月）内缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保障缴纳清单）；

3、依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关证明材料。

附件 5-2-5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

注：供应商应当按照招标文件“第一章投标邀请（三）投标人资格要求 2. 其他特定资格条件”规定的要求提供相关证明材料，如未作要求，可不予提供。

六、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 6—1

中小企业声明函（如供应商为中小企业须提供此函）

本单位郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本单位为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本单位同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本单位为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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。

企业名称(公章)：_____

日期：_____

备注：1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181号）相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 6—2

残疾人福利性单位声明函（如供应商为残疾人福利性单位须提供此函）

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

附件 6—3

监狱企业证明文件（如供应商为残疾人福利性单位须提供相关证明材料）

根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）文件要求，如供应商属于监狱企业，应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。

七、投标人须知前附表要求的其他投标文件（格式自拟，如未作要求，可不予提供）

八、供应商认为需提供其他资料（格式自拟，如未作要求，可不予提供）

政府采购投标文件

(技术部分)

分包号： _____

分包项目名称： _____

项目编号： _____

供应商名称： _____

联系人： _____

联系方式： _____

单位地址： _____

_____年__月__日

一、服务方案、实施方案及技术方

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

实施方案（格式自拟）

技术方案（格式自拟）

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

分包一：项目采购需求

一、采购人基本情况

本分包项目名称为国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公区物业管理服务，具体项目概况如下：

(一) 服务地点：国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路2号办公区。

(二) 项目概况及服务范围：

- 1、建筑面积：约11700平方米。
- 2、座落位置：南京市江宁区秦淮路2号。
- 3、物业类型：国家税务总局南京市江宁区税务局南京市江宁区秦淮路2号办公楼。
- 4、物业区域概况：

(1) 南京市江宁区秦淮路2号办公大楼，是一幢办公、报税及培训为一体的办公楼。大楼地上8层，该建筑面积约11700m²。大楼1层是办税厅，2层办公室及会议室，3层办公室及会议室，4层办公室及会议室，5层办公室及会议室，6层办公室、会议室、浴室、电教室、7层办公室、会议室、活动室，8层圆顶（多功能厅）。一楼外场门卫传达室：20平方米；车库13间；绿化带约300平方米；自行车库200平方米

(2) 主要设备设施：中央空调：开利牌，2台机组；电梯：三菱（2部）、食堂电梯：誉美（2部）；北京利达视频监视系统一套；消防泵2台，喷淋泵2台；浮头式换热器1台，再沸器1台；生活水泵两台等设备。

(3) 本项目设备、设施情况包括但不限于以上统计。服务过程中，以实际数量为准。

(三) 物业管理年限：自合同签订之日起两年，合同一年一签。

(四) 服务办公用房：采购人免费提供物业办公用房，该房屋不得从事任何与本物业服务无关活动，产权归采购人所有，采购人有权对该房屋进行调整与变更。

(五) 服务费的结算：

按照中标项目开展服务，采用先服务后结算的方式，月度结束后次月支付。供应商需提供正式税务发票。

合同签订之日起三个月内对供应商试用期考核合格后，支付合同总额的25%；试用期结束后费用按每月结束后五个工作日内，由采购人对投标人考核合格后，支付上月物业服务费用。供应商应在考核前提供关于为采购人服务的支出清单，以及人员工资发放清册交采购人备案。

采购人对供应商考核包括：日常检查、月度检查、满意度调查。考核标准及满意度调查表内容由中标供应商根据物业大楼实际情况及采购人要求进行制定，中标供应商应无条件执行采购人合理要求的考核标准及办法，并对其制定的标准及办法提出合理的建议以供双方参考改进，为本项目的物业管理提供更优质的服务。

附、考核办法

1、采购人对中标供应商的物业服务工作进行考核，满分为100分。由中标供应商根据采购人要求制定详细的保安、保洁、工程维修和会务接待考核及评分标准，每月由采购人会同中标供应商进行考核，凡属中标供应商工作未达标，将对应考核标准进行扣分。

2、中标供应商物管工作要求做到每日自查，检查出的问题由中标供应商自行进行整改。

3、采购人将不定期不定时的进行检查，对检查出的问题交由中标供应商整改，如整改后依然不能达标，将对应考核标准进行扣分。

4、采购人每年对中标供应商物业服务工作及工作质量发放满意度调查表，中标供应商各项工作综合满意度（含较满意度）达 90%低于 90%每下降一个百分点扣当月考核分 5 分。

5、采购人、中标供应商对物业服务工作除检查考核外，对存在的问题由采购人管理部门下达整改通知书，中标供应商必须限期改正，如到期仍未改正的扣当月考核 5 分。

6、中标供应商对物业服务工作存在的严重责任问题，将扣当月考核 10 分，造成严重后果将追究相应责任。

7、采购人将实行严格考核，按照招标文件要求，对人员到岗数量、人员年龄及身高、有资质的专业人员必须符合招标文件所规定的要求，考核中，发现到岗数量、人员年龄及身高、有资质的专业人员和招标规定不符，限期 7 天改正，超过 7 天没有补齐，仍达不到要求的，按每一人/次，采购人有权扣除双倍人员费用（按实际缺少天数计算），将扣当月考核 10 分。采购人有权中止合同。并将不守应标承诺、不守信用的不良信息抄送到政府采购部门，列入不良信息记录。

二、物业服务内容

（一）保洁服务（常规保洁服务）

大楼内外、车库及周边等公共部位的所有地面、墙面、顶面、附属设施、设备、器具的保洁服务；包含但不限于以下内容：

1、所有楼层办公室、大厅、会议室、阅览室、值班室、活动室、电梯厅、电梯轿厢、消防室、卫生间、开水间等；

2、5 楼办公室的专人全天保洁；

3、所有楼层办公室、楼梯、公共过道、安全楼道、楼顶、车库、车棚、窗台、平台、扶手、栏杆、空调风口及所有楼层的内玻璃；每年对外墙面清洗 2 次，一楼报税大厅地面大理石打蜡一次；

4、健身器材、电器（空调、饮水机、开水炉）、灯具及开关、电源盒、消防器材、公告栏、指示牌、烟灰筒、地垫、洗手池、烘手机、纸盒、镜面、台面、水池、尿斗、厕位、垃圾桶（篓）；

5、一次性保洁用品（洗手液、肥皂、卷纸，擦手纸等）摆放到位、及时更换；

6、所有设备机房的顶面、墙面、顶面、设备表面除尘养护；

7、供水卫生安全保障，定期消杀（根据季节变化，适时对大院及办公大楼内的相关部位进行一次消毒杀菌）；

8、大院内道路、停车场、绿地、沟、渠、池、井、公告栏、指示牌、照明设备；

9、所有废弃物和垃圾的收集、分类和清理外运；

10、早班前各项全面保洁应完成，而后实施定时保洁项目。

（二）保安及车管服务

负责办公大楼及大院的安全，维护良好的工作秩序；包括但不限于以下内容：

1、实施封闭式管理和 24 小时治安保卫制度（东西两个大门岗实行 24 小时值班，工作日 7:30--18:30 立岗），加强对大楼内外环境、人员、设备设施的监视监控，做好监视监控值班记录；

2、对大楼各楼层、车库、关键部位及院落周边定时巡查，并做好巡查记录；

3、对外来人员、物资出入实施严格的登记验证制度，有严格的交接班制度和交接班记录；

4、建立机动车通行制度，对地下机械车库实行 24 小时管理，引导车辆按车位停放保证车辆安全，做好维持交通和车辆停放秩序的管理；

5、对管辖区域内发生的治安警、火警及争吵斗殴等突发事件果断处理，及时报警和报告，并与相关部门配合处理突发事件，必要时要与公安部门联系、沟通、协调；

- 6、认真做好保安值班室的值班管理工作，保持值班室的清洁；
- 7、实行消防监控和安全监控 24 小时值班，做好监控监视值班记录；
- 8、定期检查消防器材，对需更新的要及时提交书面报告；
- 9、定期检查安全出口、疏散通道的应急照明是否完好，发现问题及时报告；
- 10、其他临时性任务。

（三）会务服务

负责所有会议的会务保障及勤杂事项；包括但不限于以下内容：

1、负责各会议室、值班室、信访室的日常管理。（共 5 间会议室）会前，根据会议要求和参会人数布置会场，按需要将指示牌、会标、签到表、座椅、席卡、笔、纸、资料、茶水、等放置到位，提前一小时，将会议室灯、门、空调、开水、话筒、音响等一切设备准备就绪，保证会场卫生、安全；开会时，会场内根据要求跟踪服务（大会议室至少 2 人，中、小会议室 1 人），为参会人员提供必要的会议服务（如迎宾、沏茶、更换毛巾等）；会后，做好清理保洁，关闭会议室；

- 2、保证各楼层会议室的开水供应；
- 3、其他相关勤务工作。

（四）工程维修服务

确保大楼及院内工程设施、设备的正常使用、运行，协调维保工作，负责随工监理；包括但不限于以下内容：

1、各类设施、设备包含但不限于：建筑设施、中央空调系统（24 小时值班）、电梯、门禁、消防、监控、电话、天线、有线电视、会议室设备、供电、照明、电器、供水、排水及水泵、阀等；

2、负责各类设施、设备的使用与管理、巡查与值守，保证每个工作日对相关设备巡视一遍；配电房（24 小时值班），保证配电房常用配件齐全，确保供电系统正常运行，并负责与供电部门的业务协调；做好巡查、值班记录；

3、负责设施、设备的日常维护保养工作的具体实施，按照维保要求按时维护保养设备设施（包括加油、测试、疏通、清洗、更换易耗件等）；其中二次供水水箱的清洗、消毒委托有资质的单位，每年二次；

4、负责协调各维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作，督促专业维保单位按时、保质保量地开展维保工作；

5、设备出现故障时，能够随喊随到，及时报修，对一般性故障在紧急情况下能应急调整、修复；遇工程维修负责随工监理；

- 6、协助采购人做好节电节水工作。

（五）节能减排工作

1、根据采购人要求每月做好能耗统计分析工作。

2、能够及时提出关于节能减排工作的相关建议。

3、根据项目特点做好节能减排相应措施及规范。

4、能够按机关办公楼统一要求落实节能减排相应工作。做好日常节能减排各项管理工作。

5、供应商须在满足现场正常办公的基础上做到节约使用水、电、气等能源。正确使用，及时关闭电源，防止能耗空放现象。养成良好的用能行为。实现低碳绿色。节能行为列入采购人对供应商的考核重要内容之一。

三、物业服务规章制度要求

（一）供应商要根据采购人的要求，按照特定物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对房屋管理和维护、设施和设备管理与维护、安全保卫工作、环境保洁工作、绿化养护保养

维护、会务接待工作等内容制订物业管理服务质量目标，并承诺保证目标的实现程度。

(二) 根据采购人的具体情况，供应商要制定有关制度。主要包括以下内容：员工行为规范，安全保卫职责，环境保洁职责，会务工作职责，设备运行管理制度，消防制度，各岗位考核奖惩制度等。并编制适合本项目的各种突发事件的处理预案，包括断电、停水、火灾、电梯关人、雷击、雨雪、台风、重大活动接待响应、各类纠纷等事件。次月5日前把上月的员工考核情况上报采购人备案。

四、物业服务人员要求：根据现场工作标准合理配置人员组织架构，所有服务人员需统一着装，按要求持证上岗，落实岗位责任制，具体人员配置及岗位职责如下：

(一) 人员编制数量：所有岗位总人数不低于43人

部门	人数	班次	岗位	岗位人数	备注
办公室	1	白班	项目主任	1	
会务部	8	白班	五楼接待	1	
			六楼接待	1	
			七楼接待	1	
			会议接待岗	4	
			档案管理分类	1	
工程部	5	白班	部门主管	1	
			维修电工	2	
		两班倒	配电房值班电工	2	
安全部	13	白班	部门主管	1	
			形象岗	1	
			门卫室	1	
			大厅秩序维护	1	
			监控管理	1	
			门岗及停车场管理	1	
		中班	机动岗位	2	
			门岗及停车场管理	1	
		夜班	门岗及停车场管理	1	
			监控管理	1	
保洁部	16	白班	部门主管	1	
			大楼内部保洁	14	1-7层各层配备2名保洁人员（1楼办税大厅须安排1名专职负责保洁工作）
			外广场保洁	1	

供应商需统一进行考勤（指纹或刷脸），自行提供实施考勤管理的硬件设施条件和相关

方式，采购人对供应商的考勤情况进行督促检查，并作为考核的重要依据。

（二）供应商应提供承诺书：承诺所配备的岗位人员无刑事犯罪记录、无传染性疾病（须具备健康证）、品行端正，要求持证上岗的须具备上岗资格证书。岗位人员配置后要保持相对稳定。人员变动（包括主动辞职、公司辞退、公司调离等）和人员调配更换时，须报采购人同意，对新配人员应按要求培训，并经采购人认可后上岗，试用期不合格而辞退的不计算在人员变动内。各岗位人员服装要配置到位，培训每年不少于一次，每月要定期召开一次座谈会，做好会议内容和培训内容的记录，采购人可随时进行检查。

（三）人员要求及岗位职责

1、办公室：

（1）人员要求：35-50周岁，大专及以上学历，五年（含）以上类似物业管理服务工作经验，2年以上独立物业管理项目运作管理经验，持有物业管理相关职业资格证书，具有较强的管理、沟通、处置突发事件的能力，拥有一定的组织协调能力、亲和力以及凝聚力，保证队伍团结、稳定。提供3个月以上社保证明（在投标文件中提供相关证明文件）。

（2）岗位职责：

- 1) 全面协助采购人做好各办公楼的日常管理及各响应事项的管理。
- 2) 做好各个岗位之间的联动及协调管理。
- 3) 接受采购人监督检查，及时完成交办的相关事宜，积极改进工作，不断提高服务满意度。
- 4) 完成采购人交办的其他工作。

2、会务部：

（1）人员要求：35周岁以下，大专及以上学历，身高1.60米以上，体型匀称，具有五年及以上工作经验，普通话标准、流利、文字组织能力、语言表达能力强；熟练掌握办公软件和前台管理软件的使用，身体健康，作风正派，品行端正，参与所在部门岗位服务，遵守采购人规章制度。

（2）岗位职责

- 1) 五楼接待：负责各局长办公公司的来人服务工作，接听各办公室来电，及其他临时性工作任务。
- 2) 六楼接待：负责相对应楼层的接待工作。
- 3) 七楼接待：负责相对应楼层的接待工作。
- 4) 会议接待：负责国家税务总局南京市第一稽查局各办公室及国家税务总局南京市江宁区税务局第一税务所、国家税务总局南京市江宁区税务局东山税务所各办公室报刊杂志的发放，以及国家税务总局南京市第一稽查局及国家税务总局南京市江宁区税务局两家单位的会务接待工作。
- 5) 档案管理分类：协助国家税务总局南京市第一稽查局完成档案分类及管理工作。

3、工程部：

（1）人员要求：男性，50周岁以下，从事物业管理工程维修3年以上相关工作经验，具有相应的工种上岗证（必须含空调、消防、电梯、水电、弱点等资质证书），熟悉水电暖通业务，身体健康，作风正派、品行端正，参与所在部门岗位服务，遵守采购人规章制度，负责配电房值班运行须具有物业管理配电房值班3年以上相关工作经验。

（2）岗位职责：

- 1) 部门主管：全部机电设备的管理工作，确保各机电设备能正常运转。安排工程部门的各项工作，确保采购人各项工作能顺利开展。
- 2) 维修电工：维持各设备正常运转，当出现突发故障及时处理。
- 3) 配电房值班电工：确保配电房内各设备正常运转，定时检查各指标是否正常，排除

配电房各项安全隐患。

4、安全部：

(1) 人员要求：45周岁以下。初中以上文凭、身体健康、身高不低于1.65米（形象岗人员身高不低于1.70米），五官端正、形象良好，受过岗位培训，无不良记录，身体健康，作风正派、品行端正，参与所在部门岗位服务，遵守采购人规章制度（物业管理秩序维护3年以上工作经验）。

(2) 岗位职责：

1) 部门主管：全面负责办公楼辖区的物业秩序的维护、车辆交通安全管理及消防服务工作。

2) 形象岗：负责正常上下班门岗的立岗工作，办税小厅的秩序维护及楼道的安全巡查工作。

3) 门卫室：负责车辆进出的登记和管理。

4) 门岗及停车场岗：纳税人停车场、自行车及电动车棚管理，还需兼顾单位门外的基本交通梳理。

5) 大厅秩序维护：具体负责办税南大厅秩序维护及协助办税厅领导处理一些零碎事务如复印、取号、特殊情况的及时处理等。

6) 监控管理：实时对物业管理范围内的所有区域进行视频观察，遇突发情况能及时和其他岗位人员沟通。

7) 机动岗位：临时性突然安全保卫工作及采购人交代的其他工作任务。

5、保洁部：

(1) 人员要求：50周岁以下(负责5楼办公室及公共保洁区域人员年龄需在48周岁以下)，初中以上文凭，身体健康，作风正派、品行端正；身高不低于1.55米，普通话标准，吐字清晰，具有一年以上类似工作经验，能独立完成会务、培训、客房相关服务工作。

(2) 岗位职责

1) 部门主管：全面负责物业范围内的卫生保洁管理工作，能配合项目主任根据采购人的需要及时完成各类清洁工作，确保甲方工作顺利运行。

2) 大楼内部保洁：负责大楼内部日常保洁工作，保证办公大楼内部干净整洁。

3) 外广场保洁：负责二号外场的全部卫生清理工作，含绿化带上的杂物清理。

五、物业服务管理标准

(一) 总体标准

- 1、各项物品、环境以及服务体现绿色环保要求；
- 2、工程零修、急修及时率100%；零修工程合格率100%；
- 3、各类设施、设备完好、整洁、无污损，完好率、合格率均达到98%以上；垃圾日产日清，清运及时率100%；
- 4、有效投诉办结率99%以上；
- 5、供水符合卫生标准、无二次污染及隐患；
- 6、无乱停乱放各种车辆现象；
- 7、服务及时、到位，以人为本，凸显人性化服务，服务满意率达99%以上；
- 8、项目经理管理经验丰富，队伍年轻有青春活力，有亲和力；
- 9、安全保障稳妥、及时、有力，重大事故发生率<0.1%；

(二) 保洁服务质量控制标准：

保洁位置	质量控制标准	保洁频次
公共	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁
	2、墙面清洁无污迹、灰尘、手印	2次/周

标准 楼层	区 域	3、顶面清洁无积灰、手印	1次/月	
		4、踢脚线清洁无积尘	2次/周	
		5、电梯门套门缝、楼层等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁	
		6、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻，镜面光亮无手印污迹，不锈钢饰面定期保养	巡视保洁 1次/月	
		7、垃圾桶外观清洁，吸烟石清洁保持原色，烟头清理及时（不超过4个），垃圾袋倾倒及时无积存垃圾（垃圾积存不可超过桶的2/3）	巡视保洁	
		8、各类标牌、开关、插座、巡更器等清洁无污迹、灰尘，边柜表面清洁无灰尘，空柜内无积灰，走道堆物无明显积灰	1次/日	
		9、消防箱（栓）、门框、门头、窗台清洁无积	1次/日	
		10、植物盆体清洁，移位后及时复位	1次/日	
		开 水 间	1、地面清洁无水迹、拖痕	巡视保洁
			2、墙面瓷砖清洁无污迹	1次/日
	3、顶面清洁，沟缝无积灰，抽风机无明显积灰		1次/月	
	4、台盆清洁干燥无污迹，下水口无积垢；水龙头表面光洁无水迹，水龙头把手摆放位置端正，下水管无积灰台面清洁无水迹、水垢；镜面光亮无水迹，污迹		巡视保洁	
	5、开水器表面、龙头清洁无水垢，柜顶无摆放杂物		1次/日	
	6、拖把池用后及时清理无污垢，下水通畅，地漏清洁无积垢		巡视保洁	
	7、拖把、抹布干净悬挂整齐，拖把池无污迹		巡视保洁	
	8、皂液盒表面清洁，洗手液添加及时		1次/日	
	9、茶叶桶及时倾倒无积存，茶叶篓和桶清洁无积垢，摆放规范		巡视保洁	
	洗 手 间	1、地面清洁无水迹、拖痕	巡视保洁	
		2、墙面瓷砖清洁无污迹、尿迹	1次/日	
		3、顶面清洁，沟缝无积灰，抽风机清洁无积灰	1次/月	
		4、台盆清洁干燥无污迹，下水口无积垢；水龙头表面光洁无水迹，水龙头把手摆放位置端正，下水管无积灰；台面清洁无水迹、水垢，花瓶摆放规范；镜面光亮无水迹、污迹	巡视保洁	
		5、座便器、蹬位、尿斗表面清洁，无污渍、积垢，无异味；不锈钢水管光亮无锈迹；垃圾桶套袋摆放规范统一（垃圾袋套入桶内后翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧，垃圾积存不能超过桶的2/3）；洁厕刷干净无积水，统一摆放于垃圾桶后侧；门及隔断清洁无尿迹、污迹；空气清新剂、清洁球、卷纸等添加及时，卷纸擦手纸收放整齐，统一规范。	巡视保洁	
		6、擦手纸盒、皂液盒表面清洁无污迹、灰尘，添加及时	1次/日	
		7、开关、插座清洁无污迹	1次/日	
		8、门及门框清洁无积灰	1次/日	
	消 防 通 道	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁	
		2、顶面清洁，沟无积灰，送风口（阀）清洁无积灰	1次/月	
		3、地面墙角无积灰，墙面无蜘蛛网	1次/日	
		4、电梯门套、门缝、层显等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁	

		5、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻，	巡视保洁	
		6、垃圾桶内外观清洁无反尘、垃圾袋套装规范（垃圾袋套入桶内翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧），垃圾日产日清	1次/日	
		7. 各类示牌、开关、插座，巡更器等清洁无污迹，灰尘	1次/日	
		8、消防箱（栓）清洁无积灰	1次/日	
		9、楼梯、踢脚线清洁无杂物灰尘	拖（擦）2次/周、清扫1次/日	
		10、栏杆清洁无污迹	1次/日	
		11、各类管道清洁无积灰	1次/周	
		大厅	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁
			2、墙面清洁无污迹，沟缝无积灰，不锈钢门套上油均匀，无污迹、积灰	1次/周
			3、顶部风口清洁无积灰，不锈钢饰物等定期清洁保养	1次/季
			4、电梯门套、门、层显等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁
5、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻	巡视保洁			
6、垃圾桶外观清洁，吸烟石清洁保持原色，烟头清理及时（不超过4个），垃圾袋倾倒及时无积存垃圾（垃圾袋套入桶内后翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧，垃圾积存不可超过桶的2/3），垃圾日产日清	巡视保洁			
7、装饰物品清洁无积尘，消防箱（栓）门、门框等清洁无积灰	1次/日			
8、各类告示牌、标牌、开关、插座、巡更器、显示屏等清洁无污迹，灰尘	1次/日			
9、玻璃门及玻璃光洁明亮无明显污迹、手印	门2次/日 玻璃1次/月			
10、出入口台阶清洁无明显污迹	巡视保洁			
11、大厅及电梯大理石地面定期进行打磨处理	1次/周			
会议室及办公室	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁		
	2、顶面清洁，沟无积灰，风口清洁无积灰	1次/月		
	3、墙角无积灰，墙面无蜘蛛网	1次/月		
	4、桌椅清洁无灰尘	1次/周		
	5. 展览物品摆放整齐、清洁无灰尘	1次/周		
	6、沙发、茶几清洁无积灰，沙发定期保养	巡视保洁		
	7、保持地毯、墙面软包清洁，定期吸尘	巡视保洁		
	8、话筒摆放高度整齐统一，椅子摆放整齐（开会时椅背拉开距会议桌边70厘米）	巡视保洁		
	9、装饰物品表面清洁无积灰	1次/月		
	10、植物盆体清洁摆放整齐，残破叶植物及时提醒更换	巡视保洁		
	11、各类开关、插座、指示牌清洁无污迹	巡视保洁		
室外	庭院	1、地面清洁无垃圾、烟蒂、落叶等杂物（每两周洗刷地面1次）	巡视保洁	
		2、栏杆清洁无明显积灰污迹	1次/日	

		3、花坛内外清洁无杂物，各类台面清洁无积灰	2次/日
		4、室外壁灯定期保养擦拭，无明显污迹	1次/月
		5、各类标牌、消防栓、灯柱、垃圾桶等清洁无积灰	2次/日
		6、垃圾桶摆放整齐，外观清洁，垃圾箱加盖并袋装化，日产日清，无堆放（垃圾桶每周六清洗）	1次/日
		7、台阶、内外墙面清洁无积灰	巡视保洁
地面 车库	车 库	1、车道清洁、通畅无明显泥沙、垃圾、落叶、烟蒂等	巡视保洁
		2、车库和自行车库地面清洁无垃圾、纸屑、烟蒂等杂物	巡视保洁
		3、墙面清洁无积灰、蜘蛛网	1次/日
		4、各类管道清洁无明显积灰	1次/月
		5、消防箱（栓）等消防设备外观清洁无积灰	1次/日
		6、各类开关等设备清洁无浮灰。	1次/日
	通 道	1、地面清洁无污迹	巡视保洁
		2、电梯门、门套、门缝清洁无污迹，不锈钢饰面上油均匀	2次/日
3、库房整洁，物品堆放整齐		1次/日	
4、门、门头清洁无积灰		1次/日	
设备机房	根据相关人员要求协助进行	必要时	
节假日 值班	各层（含大厅、地下室）地面、开水间、洗手间巡视，垃圾清运庭院地面保洁、垃圾桶清洁、垃圾清运	巡视保洁	

(三) 保安及车管服务质量控制标准

项目	验收标准	备注
统 一 要 求	基本条件	年龄 45 周岁以下，身高 1.70 米以上；门岗、大厅岗年龄 35 周岁以下，身高 1.75 米以上，形象佳，综合素质过硬，无前科，处置问题能力强。
	学历	保安队长、监控值班人员为高中及以上学历并拥有执业上岗证，护卫员为初中及以上学历
	着装	着装统一制服，服装整洁合体，穿整齐（佩威工号牌或工作证，组扣应全部扣好，不得敞开外衣，卷起裤脚衣袖，领带必须结正，武装带扎紧，制服外不得显露个人衣物及个人物品，服装袋不得装过大过厚物品）
	仪容	仪容端正，精神饱满，不留胡须，头发整洁（不留大包仪容头，蓄发不得露于帽沿外，帽下发长不得超过 1.5 厘米）
	行为举止	姿态良好，抬头挺胸，不弯腰驼背、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、插手或将手插入衣袋；不准在当班时吸烟、吃零食、玩手机（统一保管）、看报纸杂志，不得哼歌曲、吹口哨、不得在当班前及当班期间饮酒等影响值班的行为；注意检查和保持仪表，但不得当众整理个衣物；
	技能状况	熟知并遵守规章制度；体能训练合格达标；熟知大厦各类设备，能正确使用消防设施
	服务态度	说话和气，礼貌待人，使用服务用语与服务对象交流；微笑服务，主动、热情、耐心、周到；不发生争吵、打斗事件；处理违章，文明礼貌，及时有效，机动灵活，不失原则
门	1、着装整齐、佩戴齐全，按规定时间上岗交接班	24 小时值

岗 服 务		班,立岗时间 7:30 至 18:30	
		2、交接班时应互相问候并敬礼,按正规交接形式交接班	
		3、站岗动作规范、注意力集中,做到立如松、坐如钟、行如风;指挥动作准确、到位	
		4、访客进入新、老楼两大厅时应热情招呼,问清来访事由及被访者单位、姓名,核对会客单,随即与被访者联系确认,指引访客前往要到达的楼层。	
		5、按《大院车辆进出管理规定》对进出大门车辆实管理,及时疏导门口车辆,清理无关人员,维持大门正常秩序	
		6、注意观察进出门的可疑人员,查验其证件,制止未经许可人员、推销员进入大院;节假日期间和非工作时间对进出车辆和人员进行询问并登记	
		7、物品出门,负责查验物品与《物品出门证》所列是否相符,无《物品出门证》或物证不符,应上报相关部门,查明原因后补齐手续再放行	
		8、用户入门,行注目礼;遇重要领导或重要外来参访人员,敬礼问候	
		9、了解查阅前班工作情况,准确记录当班情况并将未尽事宜转交下一班	
日 常 服 务	巡 岗 服 务	1、指挥并监视好院内的行驶车辆,引导车辆整齐停放至规定车位,防止事故的发生,禁止外来车辆进入地下车库	
		2、巡更打卡:按规定时间、线路巡查,不得漏查,巡查过程要多看、多嗅,以确保完成巡视工作任务;巡查过程中发现问题立即处理,并通知总监控室:按规定处理巡更过程中的其他工作,如关灯、关闭电源、检查办公室门是否锁闭等	每日白班 2 次,夜班 4 次巡更
		3、维护服务区域内的正常治安秩序,预防、发现、制止各种违法犯罪行为	
		4、检查发现防范方面的漏洞,并及时报总监控室	
		5、及时有效平息突发事件和意外事故并做好情况记录	
	监 控 室	1、着装整齐、佩戴齐全,按规定时间上岗交接班	
		2、查阅前班的记录和询问上班次的情况,将未尽事宜承接执行	
		3、检查设备运行状况,填写交接班记录簿和总控室工作进程记录簿	
		4、观察监控摄像和消防报警设施,按要求和预案处理意外和突发事件	
		5、接听总控热线电话,填写值班记录,报修处理记录,及时通知当班工程人员处理	
		6、值班期间不得擅自脱岗、离岗;不得睡觉,坐姿端正,面对画面分屏器,精神饱满;不得占用总控热线接打私人电话,不得玩手机、玩游戏看报纸杂志、抽烟,不得在上班前及值班期饮酒以及其他影响值班的行为	
		7、将当班设备运行情况、注意事宜、未尽事宜进行记录告知下次	

	接班人员	
	8、持证上岗、业务熟练、处置问题得当、爱岗敬业、责任心强	
消防安全	1、协助做好消防器材、设备检查，保证设备处于完好状态，一旦发生火灾即可投入使用；检查消防通道是否畅通，并及时处理不畅情况	
	2、检查公共部位电器、电线、电製、煤气管道等有无霉环、锈坏、氧化、溶化、堵塞情况，防止短路或爆炸引起火灾	
	3、及时制止任何违反消防安全的行为	
	4、发生火警时，及时按火警预案处理程序工作，尽量将损失和影响控制在最小	
治安事件	1、及时发现可疑情况，抓获现行违法犯罪分子	
	2、注意警戒、保护刑事案件、治安案件和治安灾害事故现场	
	3、遇紧急情况，分别按盗窃匪警应急处理程序、可疑人员处理程序、斗殴处理程序、醉酒事或精神病人处理程序、强制进入办公楼人员处理程序、可疑物件及恐吓电话处理规程等规定及时处理突发事件，遇无规程的紧急事件及时向上级汇报，并员活采取措施，控制事态恶化	
其他	1、及时完成业主需要保卫人员从事的其他工作	
	2、上述未列的保卫人员应承担的其他工作	

（六）设备、设施的运行、管理和维护服务

1、负责对所管辖区域内所有设施设备的日常运行管理、检查保养和维修，由采购人委托专业维保单位负责的除外，做到服务热情、操作规范、检查及时、保养到位、修复如新、运行保障有力；确保工程设施、设备的正常运行、使用；

2、对消防、监控、电梯、空调等委托专业维保单位负责维修保养的设备设施，要加强安全使用管理，遇有故障及时报修，协调专业维保人员及时到场修复，积极协调各专业维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检，督促专业维保单位按时、保质保量地开展维保工作；

3、工程管理技术人员在检查保养维修过程中，要严格按照安全操作规程操作，要具有相应的专业技术水平和动手操作维修保养的经验及能力，不得配备“甩手掌柜”和服务态度冷淡的人员；

4、对配电房、消防泵房、安防监控室等重点部位和消火栓及灭火器等重点设备，要加强日常管理检查和维护保养；要定期检查消防器材，对需更新的消防器材及时提交书面报告；要定期对配电房内的电器设备、仪器仪表除尘、紧固和检测；要定期对主、备电源进行切换；要对应急电源，每月充电、放电试验一次；确保供电系统安全运行；确保消防、安全监控设施始终处于完好状态；

5、按时采集区域内各类水、电、气表消耗数据，分析能耗状况杜绝跑、冒、滴、漏、长明灯、长流水等浪费现象；协助做好节电、节水节气等能工作。

五、报价要求

（一）报价应包括物业管理服务人员的年度工资（员工工作时间应该遵守南京市每月最高工作时间的相关规定；工资应该高于南京市最低工资标准；工作人员必须交纳包括养老、工伤、失业、生育、医疗等在内的社会保险及公积金；重点岗位实行“四班三运转”班次和法定节假日加班必须按照国家规定计算并支付超时工资和加班工资等；物业总值班费；夏季高温费；办公费、交通费、服装费、培训费、通讯费以及物业公司与其本项目服务人员劳动关

系发生变更时根据国家规定应支付的各项费用等。

(二) 报价应包含完成本项目发生的所有含税费用和国家强制缴纳的各种社会保障资金, 以及为完成本项目所有可能发生的费用, 投标供应商必须提供配置交通工具等。报价还应考虑本采购文件合同条款和其他要求条款中注明的相关内容可能产生的费用。

(三) 中标供应商必须严格执行南京市政府用工工资标准的有关规定, 并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法交纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用, 承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任。维护和保障员工的合法权益。投标供应商应根据国家政策调整规律进行报价, 即使遇到调整社保、公积金缴费基数及最低工资标准, 合同履行期间也不予增加费用, 投标供应商应充分考虑此因素。

(四) 其他报价要求

1、维修的人工由供应商负责, 维修材料费由采购人承担。

2、正常免费维保范围内的工程项目, 由维保单位负责实施, 供应商负责随工监理, 随工监理费用由供应商承担, 工料费用由维保单位根据维保合同承担。

3、免费维保范围以外的中大修或改造项目由采购人实施, 供应商负责随工监理, 随工监理费用由供应商承担, 工料费用由采购人承担。

4、用于物业管理的工具设备、清洁用品以及共用部位的卫生用品如洗手液、卫生纸、卫生球、肥皂、垃圾袋、茶叶篓、扫把、拖把、光亮剂、除尘液等由供应商自行购置承担费用。提供保洁有关耗材如卷纸、洗手液、清洗剂等。卷纸原则上为洁云、维达、妮飘、舒洁等(同档次)品牌双层有芯90克, 洗手液原则上为蓝月亮、威露士、开米品牌(同档次)。办公大楼10处含洗手间的抽纸由物业公司提供(抽纸原则上为上海欣卉品牌)。清洗剂为爱福特、威猛品牌。对提供的物品采购必须到大型正规单位进行采购合格商品。

5、对于与报价相关的该大楼的各种免费维保条件, 请各投标供应商自行与采购人联系、了解, 并考虑在本次报价中, 若将来由于该种因素考虑调整合同价格, 采购人将不予考虑。

6、采购文件及合同中未列出的范围, 供应商应承诺有能力义务完成。

七、其他要求

(一) 服务保障和自罚承诺

1、供应商须在投标文件中明确服务保障措施。

2、如果发生因供应商工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害, 均由供应商承担相关经济 and 法律责任

(二) 投标文件编制, 除采购文件要求外, 还包括但不限于以下内容:

1、针对本项目物业管理的方针、目标以及考核办法;

2、进退场交接方案;

3、各项目岗位职责及工作程序;

4、值班、交接班制度;

5、登记制度及相关纪录;

6、安全岗位责任制;

7、应急预案: 包括紧急应对停电、消防与电梯故障、夜间盗抢、空调故障、大型活动、交通疏导、水管损坏堵塞应急预案以及其他专门的应急预案等;

8、物业管理档案、资料。

(三) 中标单位所用全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均由中标单位自行负责, 采购人概不负责。

(四) 中标供应商不得利用服务区域内的采购人房产、物业服务、水电等资源从事其他经营或非法活动, 不能改变其服务性质。

八、特别说明：

（一）合同期内物业费用：如服务期内出现国家相关政策调整（如最低工资标准变动）等情况，经采购人同意后本项目予以调整物业费用。供应商报价除包含采购文件中列明的项目外还应包括保障该物业服务正常运行应当具有的物资和服务，对物业服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

（二）为保证采购人合法权益及其办公正常运转，投标供应商在中标公示期结束后应根据采购文件、采购合同、投标文件承诺等及时组织相关人员技术力量对本项目进行物业管理服务，如中标供应商在试用期（一个月）或物业交接期内，出现物业管理服务人员不到岗、未按上述相关文件执行物业管理服务、未达到采购人要求的物业管理服务质量等现象，采购人有权解除合同并依法追究中标供应商相关经济与法律责任。

分包二：项目采购需求

一、采购人基本情况

本分包名称为国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号等办公区物业管理服务，具体项目概况如下：

（一）服务地点：江宁区秦淮路8号办公大楼、江宁区秦淮路8号信息业务楼、第一税务所契税办公点、禄口白云路109号办公楼、禄口街道茅亭路110号办公楼、汤山税务所办公楼、汤山街道汤泉路33号办公楼。

（二）项目概况及服务范围：

1、座落位置：南京市江宁区秦淮路8号、江宁区杨家圩2号、江宁区禄口街道白云路109号、江宁区禄口街道茅亭路110号、江宁区汤山街道汤泉东路98号、汤山街道汤泉路33号。

2、物业类型：国家税务总局南京市江宁区税务局南京市江宁区秦淮路8号、杨家圩2号、白云路109号、茅亭路110号、汤泉东路98号、汤泉路33号办公楼。

3、物业区域概况：

（1）国家税务总局南京市江宁区税务局秦淮路8号办公大楼地处江宁经济开发区秦淮路8号，系2003年10月份启用。占地面积约10650M²，办公大楼建筑面积15015.99M²，由主、副楼构成。办公大楼主楼共十二层，其中：一楼为停车场、食堂操作间、监控室和物管休息室，二楼为门厅、物管办公室、餐厅及多功能报告厅，三楼为内部招待餐厅、客房、值班室及驾驶员办公室等，四楼为会议层（东园弧会议室及第一、二、三会议室），五至七楼分别为税源管理一、二、三、四、五科、第二税务所及部分机关（科税政一、二科、征收管理科）办公室，八至九楼为机关各职能部门办公室，十楼为局长办公室及主任室，十一楼为干部职工活动、健身场所及露天平台，十二楼为档案室、阅档室和荣誉室。办公大楼副楼为第一税务所备用征收大厅，共二层。第一层为报税服务大厅，第二层为第一税务所办公室。

主要设备设施：电梯系统，共2台；中央空调系统，共4台机组；照明系统；给排水系统；污水处理系统1套、2.2千瓦生活水泵2台；消防报警系统；安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；LED彩色显示屏1套；自动伸缩门1处；感应门2处。

（2）国家税务总局南京市江宁区税务局信息业务楼地处江宁经济开发区秦淮路8号，系2008年元月份启用。占地面积约8530M²，信息业务楼建筑面积16533.70M²。信息业务楼地下一层，地上七层，其中：负一楼为停车场、配电房；一楼为门厅、物管办公室、监控室、图书室、活动室等；二楼为省局大集中项目组办公室、会议室、值班室及驾驶员办公室等；三楼为省局大集中项目组计算机机房和演播厅，四楼省局大集中项目组计算机机房、市局档案库房；五楼为市局档案库房；六楼为会议室、贵宾室；七楼省局大集中项目组办公室。

主要设施设备：电梯系统，共4台，客货电梯各2部；中央空调系统，共51台机组；照明系统；给排水系统；污水处理系统1套、2.2千瓦生活水泵2台；消防报警系统；安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；自动伸缩门1处；感应门1处。

（3）第一税务所契税所办公点（江宁区市民中心提供）位于江宁区杨家圩2号，建筑面积约250M²，共二层楼。一楼为征税厅、办公室、档案资料整理室、会统室等；二四楼为征税厅。办公人员约35人。

（4）国家税务总局南京市江宁区税务局白云路109号办公楼位于江宁区禄口街道白云路109号，建于1996年，建筑面积1631.37M²。2013年进行了改造和重新装修。办公楼由主、副楼构成，内有电梯一部。办公楼主楼共五层，其中：一楼为办税服务厅、接待大厅、办公室、库房、食堂操作间、保安室、监控室和物管办公室；二楼为分局接待室、开放式办公室、招待餐厅、职工餐厅、客房；三楼为分局局长办公室、客房；四楼为会议层、健身房、

客房；五楼为贵宾接待室、活动室（棋牌室）、客房。目前空置，现无人办公。

主要设施设备：电梯系统，共 1 台；中央空调系统，共 2 台机组；照明系统；给排水系统；污水处理系统 1 套、2.2 千瓦生活水泵 1 台；安全监控系统；会议视频系统；配电设备系统；自动伸缩门 1 处；感应门 1 处。

（5）茅亭路 110 号办公楼建于 1990 年，办公楼建筑面积 790.5 平方米，共四层。第一层办税厅，设备用房，职工食堂；第二层办公室、接待室；会议室、档案室。目前空置，无人办公。

主要设施设备：照明系统；给排水系统；污水自动伸缩门 1 处。

（6）汤山税务所办公楼座落于江宁区汤山街道，建于 2003 年，建筑面积 1908.27 M²。办公楼由主、副楼构成。办公楼主楼共二层，其中：一楼为办税服务厅、接待大厅、办公室、食堂操作间、保安室、监控室和物管办公室；二楼为分局局长办公室、会议室。辅楼为职工浴室。办公人员约 9 人。

主要设施设备：中央空调系统，共 1 台机组；照明系统；安全监控系统；会议视频系统；自动伸缩门 1 处；感应门 2 处。

（7）汤山街道汤泉路 33 号办公楼座落于江宁区汤山街道，建于 2012 年，建筑面积 1510.93 平方米，该办公楼共三层，第一层办税厅，设备用房，职工食堂；第二层办公室、接待室；第三层会议室、档案室。目前空置，无人办公。

主要设施设备：照明系统；自动伸缩门 1 处；感应门 1 处。

（8）本项目设备、设施情况包括但不限于以上统计。服务过程中，以实际数量为准。

（三）物业管理年限：自合同签订之日起两年，合同一年一签。

（四）服务办公用房：采购人免费提供物业办公用房（提供办公家具及电话），该房屋不得从事任何与本物业服务无关活动，产权归采购人所有，采购人有权对该房屋进行调整与变更，供应商不得利用服务区域内的采购人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

（五）服务费的结算：

采购人于合同签订之日起三个月内对供应商试用期考核合格后，支付合同总额的 25%；试用期结束后费用按每月结束后五个工作日内，由采购人对投标人考核合格后，支付上月物业服务费用

采购人将对供应商进行综合考核，考核得分达 90 分，季度物业费全额支付，低于 90 分的每少 1 分，扣 500 元，如连续两个季度考核分低于 75 分的，采购人有权解除合同。合同到期进行交接手续时，扣除当年最后一个月服务费作为风险担保金。日常工作中因中标供应商工作失职的原因，发生重、特大安全责任事故，除赔偿损失外，采购人也有权取消合同。

考核标准及满意度调查表内容由中标供应商根据物业大楼实际情况及采购人要求进行制定，中标供应商应无条件执行采购人合理要求的考核标准及办法，并对其制定的标准及办法提出合理的建议以供双方参考改进，为本项目的物业管理提供更优质的服务。

附：考核要求

1、采购人对中标供应商的物业服务工作进行考核，满分为 100 分。由中标供应商根据采购人要求制定详细的保安、保洁、工程维修和会务接待考核及评分标准，每月由采购人会同中标供应商进行考核，凡属中标供应商工作未达标，将对应考核标准进行扣分。

2、中标供应商物管工作要求做到每日自查，检查出的问题由中标供应商自行进行整改。

3、采购人将不定期不定时的进行检查，对检查出的问题交由中标供应商整改，如整改后依然不能达标，将对应考核标准进行扣分。

4、采购人每年对中标供应商物业服务工作及工作质量发放满意度调查表，中标供应商各项工作综合满意度（含较满意度）达 90%低于 90%每下降一个百分点扣当月考核分 5 分。

5、采购人、中标供应商对物业服务工作除检查考核外，对存在的问题由采购人管理部门下达整改通知书，中标供应商必须限期改正，如到期仍未改正的扣当月考核 5 分。

6、中标供应商对物业服务工作存在的严重责任问题，将扣当月考核 10 分，造成严重后果将追究相应责任。

7、采购人将实行严格考核，按照招标文件要求，对人员到岗数量、人员年龄及身高、有资质的专业人员必须符合招标文件所规定的要求，考核中，发现到岗数量、人员年龄及身高、有资质的专业人员和招标规定不符，限期 7 天改正，超过 7 天没有补齐，仍达不到要求的，按每一人/次，甲方有权扣除双倍人员费用（按实际缺少天数计算），将扣当月考核 10 分。采购人有权中止合同。并将不守应标承诺、不守信用的不良信息抄送到政府采购部门，列入不良信息记录。

二、物业服务内容

（一）提供服务的项目及区域

- 1、客房服务：办公楼三楼 3 张床位和汤山税务所、原禄口分局的客房。
- 2、会议培训服务：所有办公区域的会议室。
- 3、采购人总台接待的管理与服务。
- 4、采购人所有服务场所的公共卫生保洁。
- 5、采购人所有服务场所物业管理区域内安全维护工作。
- 6、采购人委托供应商服务的其他事务。
- 7、所有办公场所办公大楼墙面的清洗

（二）设备管理项目

1、电梯系统：共 6 台（办公大楼客梯 2 台；信息业务楼客梯 2 台、货梯 1 台；白云路 109 号办公楼台电梯 1 台）；

2、空调系统：办公大楼、信息业务楼、汤山税务所、原禄口分局办公楼中央空调，契税所办公点(空调设备为市民中心所有)；

3、消防报警系统：办公大楼、信息业务楼；

4、自动伸缩门：共 4 个（办公大楼 1 个、信息业务楼 1 个、白云路 109 号办公楼 1 个、汤山税务所 1 个）；

5、电动门：共 8 个（办公大楼 2 个、信息业务楼 1 个、白云路 109 号办公楼 1 个、禄口街道茅亭路 110 号办公楼 1 个、汤山税务所办公楼 2 个、汤山街道汤泉路 33 号办公楼办公楼 1 个）；

6、监控系统：办公大楼、信息业务楼、白云路 109 号办公楼、汤山税务所办公楼监控系统；

7、弱电（门禁、停车场系统、LED 大屏显示系统）：办公大楼门禁、LED 大屏显示系统；信息业务楼门禁、停车场系统、LED 大屏显示系统、液晶显示屏系统。

8、污水处理系统运行及维护。

9、高、低压配电房运行及维护。

10、会议音响设备运行及维护。

11、水路、电路维修；室内室外更换照明灯具

三、物业服务人员要求：根据现场工作标准合理配置人员组织架构，所有服务人员需统一着装，按要求持证上岗，落实岗位责任制

（一）人员条件：物业服务选派的所有工作人员，必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度；未经许可不得擅自入保密区，须具有良好品德素养，有上岗资质，政治清白，无不良记录及嗜好，身体健康，爱岗敬业，工作勤快，礼貌待人，和蔼处事，相貌端正，所有人员必须提供由当地派出所出具无犯罪记录证明供采购人备案。

(二) 物业人员岗位配备 (配置人数不低于 88 人)

部门	办公地点	班次	岗位分布	人数	备注
物管办 办公室	秦淮路 8 号办公楼	白班	主任	1	项目经理兼任
	秦淮路 8 号信息业务楼		负责人	1	
	白云路 109 号		负责人	1	兼任保洁
	汤泉东路 98 号		负责人	1	兼任工程维修
会务	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)	白班	部门主管	1	兼任办公室文员
	秦淮路 8 号办公楼		前台	2	分别为一楼和十楼
	秦淮路 8 号信息业务楼		前台	1	
	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)		协助岗	1	协助采购人办公室 人员工作
	汤泉东路 98 号		会议接待	4	
工程	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)	白班	部门主管	1	兼任副项目经理
			弱电工	1	
			维修电工	4	
		/	配电房值班电工	3	三人倒班(物业管理 配电房值班 3 年 以上相关工作经验)
安全部	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)	早班	部门主管	2	
			东礼仪岗	2	
			西礼仪岗	2	
			东监控室值班	2	
			西监控室值班	2	
			车库管理	1	
			东停车场管理	1	
	机动	2			
	秦淮路 8 号信息业务楼	中班	广场管理	1	
	秦淮路 8 号办公楼		大厅秩序管理	1	
	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)		西门门卫	1	
			东监控室值班	2	
			西监控室值班	2	
			车库管理	1	
			东停车场管理	1	
	机动	2			
秦淮路 8 号信息业务楼	广场管理	1			
秦淮路 8 号	夜班	西门门卫	1		
		东监控室值班	2		
		西监控室值班	2		
杨家圩 2 号	全天	安全员	1		
白云路 109 号	/	安全员	2	两人倒班	

	汤泉东路 98 号	/	安全员	3	三人倒班
	茅亭路 110 号	/	安全员	2	两人倒班
	汤泉路 33 号	/	安全员	2	两人倒班
保洁	秦淮路 8 号(包含办公楼、 信息业务楼)	白班	部门主管	1	
			食堂保洁	1	
			外广场保洁	2	
			信息业务楼保洁	7	
			办公楼保洁	10	1 名专职 10 楼保洁
	杨家圩 2 号		办公保洁	1	
	汤泉东路 98 号	/	办公保洁	2	两人倒班

(三) 物业部门人员要求及岗位职责

1、物管办公室

(1) 主任：年龄 35-50 周岁，大专以上学历，五年（含）以上物业管理服务工作经验（2 年以上独立物业管理项目运作管理），持有物业管理相关职业资格证书。具有良好的组织、沟通能力及较强的综合事务处理能力；计算机操作熟练；拥有一定的组织协调能力和亲和力以及凝聚力，保证队伍团结、稳定。做好各个分部岗位之间的联动及协调管理。经常性开展抽查、督查，能及时发现问题正确处置。

(2) 负责人：年龄 35-50 周岁，大专以上学历，五年（含）以上物业管理服务工作经验（2 年以上独立物业管理项目运作管理）。具有良好的组织、沟通能力及较强的综合事务处理能力；协调好管理点与项目经理联动及协调。

2、会务部。

(1) 年龄 35 周岁以下，大学专科及以上学历，两年以上会务服务相关工作经验，普通话标准、流利、文字组织能力、语言表达能力强形象好、气质佳。经过专业或岗前培训。

(2) 着装统一整洁，仪表端庄、举止文明、态度热情、言语礼貌规范。

(3) 热情接待各种来访人员。

(4) 做好会务等服务。

(5) 八小时工作时间之外和节假日临时性紧急会务服务。

(6) 要严守保密义务，不该说的绝对不说，不该打听的绝对不打听。

(7) 负责所有会议的会务保障工作。

(8) 完成采购人交办的其他工作。

3、工程部

(1) 男性，年龄 50 周岁以下；

(2) 物业管理工程维修 3 年以上相关工作经验，具有工种上岗证；

(3) 负责对设备、设施进行安全检查，确保其正常运行，维护公共设施的正常使用；

(4) 进行综合维修的日常工作，参与相关设备的维修后的验收，做好维修记录；

(5) 完成公司领导交办的其他工作任务。

4、安全部

(1) 45 周岁以下，具有初中以上文凭、身体健康、身高不低于 1.65m（形象岗不低于 1.70m，五官端正、形象良好），无不良记录；

(2) 接受过岗前培训；

(3) 具有同类岗位相应工作经验，具有良好的沟通能力和组织协调能力；

(4) 身体健康、作风正派、品行端正，参与所在部门岗位服务，遵守采购人规章制度；

(5) 全面负责办公楼辖区的物业秩序的维护、车辆交通安全管理及消防服务工作；

(6) 负责立岗以及大门口车辆的管理工作；

- (7) 负责办公楼自行车库及车库车辆的有序停放;
- (8) 负责来访人员秩序维护以及突发事件的应急处理
- (9) 负责办公楼巡楼;
- (10) 负责东停车场车辆的有序停放。

5、保洁部

- (1) 年龄50周岁以下，初中以上学历。经过岗前培训;
- (2) 重点部位需专责清理，确保长期整洁;
- (3) 办公区域内所有办公室、会议室、值班室、活动室及附属设施的日常卫生保洁、垃圾整理收集;
- (4) 庭院内的绿化维护工作及卫生消杀工作;
- (5) 卫生间、值班室的地面、墙面、玻璃、灯具、卫生洁具等设施物品的日常清洁保养;
- (6) 办公楼门庭、平台的日常卫生保洁、垃圾收集;
- (7) 办公楼自动门玻璃要定期清洗;
- (8) 负责卫生间清洁用品及时更换和补充。如：卷纸、洗手液、卫生球等;
- (9) 遇下雨或下雪时，保洁员应在大厅出入口放置踏垫，以防止来访人员滑跌;
- (10) 负责保洁区域内的公共设施的日常检查。如发现毁损要及时通知采购人及时维修，未能及时报修，所引起后果均由投标人负责;
- (11) 根据采购人作息时间，按时上下班，随叫随到完成采购人交办的其它工作。

四、物业服务内容及标准

(一) 保洁服务（常规保洁服务）

1、保洁服务范围:

- (1) 大楼内外、车库及周边等公共部位的所有地面、墙面、顶面、附属设施、设备、器具的保洁服务;
- (2) 所有楼层办公室、大厅、会议室、阅览室、值班室、活动室、电梯厅、电梯轿厢、消防室、卫生间、开水间等;
- (3) 所有楼层办公室、楼梯、公共过道、安全楼道、楼顶、车库、车棚、窗台、平台、扶手、栏杆、空调风口及所有楼层的内玻璃;每年对外墙面清洗2次，一楼报税大厅地面大理石打蜡一次。
- (4) 健身器材、电器（空调、饮水机、开水炉）、灯具及开关、电源盒、消防器材、公告栏、指示牌、烟灰筒、地垫、洗手池、烘手机、纸盒、镜面、台面、水池、尿斗、厕位、垃圾桶（篓）;
- (5) 一次性保洁用品（洗手液、肥皂、卷纸，擦手纸等）摆放到位、及时更换;
- (6) 所有设备机房地面、墙面、顶面、设备表面除尘养护;
- (7) 供水卫生安全保障，定期消杀（根据季节变化，适时对大院及办公大楼内的相关部位进行一次消毒杀菌）;
- (8) 大院内道路、停车场、绿地、沟、渠、池、井、公告栏、指示牌、照明设备;
- (9) 所有废弃物和垃圾的收集、分类和清理外运;
- (10) 早班前各项全面保洁应完成，而后实施定时保洁项目。

2、服务标准:

保洁位置	质量控制标准	保洁频次
标准 楼层 区域	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁
	2、墙面清洁无污迹、灰尘、手印	2次/周
	3、顶面清洁无积灰、手印	1次/月
	4、踢脚线清洁无积尘	2次/周
	5、电梯门套门缝、楼层等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁
	6、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻，镜面光亮无	巡视保洁

标准楼层		手印污迹，不锈钢饰面定期保养	1次/月
		7、垃圾桶外观清洁，吸烟石清洁保持原色，烟头清理及时（不超过4个），垃圾袋倾倒及时无积存垃圾（垃圾积存不可超过桶的2/3）	巡视保洁
		8、各类标牌、开关、插座、巡更器等清洁无污迹、灰尘，边柜表面清洁无灰尘，空柜内无积灰，走道堆物无明显积灰	1次/日
		9、消防箱（栓）、门框、门头、窗台清洁无积	1次/日
		10、植物盆体清洁，移位后及时复位	1次/日
	开水间	1、地面清洁无水迹、拖痕	巡视保洁
		2、墙面瓷砖清洁无污迹	1次/日
		3、顶面清洁，沟缝无积灰，抽风机无明显积灰	1次/月
		4、台盆清洁干燥无污迹，下水口无积垢；水龙头表面光洁无水迹，水龙头把手摆放位置端正，下水管无积灰台面清洁无水迹、水垢；镜面光亮无水迹，污迹	巡视保洁
		5.开水器表面、龙头清洁无水垢，柜顶无摆放杂物	1次/日
		6、拖把池用后及时清理无污垢，下水通畅，地漏清洁无积垢	巡视保洁
		7、拖把、抹布干净悬挂整齐，拖把池无污迹	巡视保洁
		8、皂液盒表面清洁，洗手液添加及时	1次/日
		9、茶叶桶及时倾倒无积存，茶叶篓和桶清洁无积垢，摆放规范	巡视保洁
	洗手间	1、地面清洁无水迹、拖痕	巡视保洁
		2、墙面瓷砖清洁无污迹、尿迹	1次/日
		3、顶面清洁，沟缝无积灰，抽风机清洁无积灰	1次/月
		4、台盆清洁干燥无污迹，下水口无积垢；水龙头表面光洁无水迹，水龙头把手摆放位置端正，下水管无积灰；台面清洁无水迹、水垢，花瓶摆放规范；镜面光亮无水迹、污迹	巡视保洁
		5、座便器、蹬位、尿斗表面清洁，无污渍、积垢，无异味；不锈钢水管光亮无锈迹；垃圾桶套袋摆放规范统一（垃圾袋套入桶内后翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧，垃圾积存不能超过桶的2/3）；洁厕刷干净无积水，统一摆放于垃圾桶后侧；门及隔断清洁无尿迹、污迹；空气清新剂、清洁球、卷纸等添加及时，卷纸擦手纸收放整齐，统一规范。	巡视保洁
		6、擦手纸盒、皂液盒表面清洁无污迹、灰尘，添加及时	1次/日
		7、开关、插座清洁无污迹	1次/日
8、门及门框清洁无积灰		1次/日	
消防通道	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁	
	2、顶面清洁，沟无积灰，送风口（阀）清洁无积灰	1次/月	
	3、地面墙角无积灰，墙面无蜘蛛网	1次/日	
	4、电梯门套、门缝、层显等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁	
	5、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻，	巡视保洁	
	6、垃圾桶内外观清洁无反尘、垃圾袋套装规范（垃圾袋套入桶内翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧），垃圾日产日清	1次/日	
	7.各类示牌、开关、插座，巡更器等清洁无污迹，灰尘	1次/日	
	8、消防箱（栓）清洁无积灰	1次/日	
	9、楼梯、踢脚线清洁无杂物灰尘	拖（擦）2次/周、清扫1次/日	
	10、栏杆清洁无污迹	1次/日	
	11、各类管道清洁无积灰	1次/周	

标准楼层	大厅	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁
		2、墙面清洁无污迹，沟缝无积灰，不锈钢门套上油均匀，无污迹、积灰	1次/周
		3、顶部风口清洁无积灰，不锈钢饰物等定期清洁保养	1次/季
		4、电梯门套、门、层显等清洁无明显污迹、手印	巡视保洁
		5、电梯不锈钢饰面无灰尘手印、上油均匀不腻	巡视保洁
		6、垃圾桶外观清洁，吸烟石清洁保持原色，烟头清理及时（不超过4个），垃圾袋倾倒及时无积存垃圾（垃圾袋套入桶内后翻出袋边约2厘米，然后将袋口收紧，垃圾积存不可超过桶的2/3），垃圾日产日清	巡视保洁
		7、装饰物品清洁无积尘，消防箱（栓）门、门框等清洁无积灰	1次/日
		8、各类告示牌、标牌、开关、插座、巡更器、显示屏等清洁无污迹，灰尘	1次/日
		9、玻璃门及玻璃光洁明亮无明显污迹、手印	门2次/日 玻璃1次/月
		10、出入口台阶清洁无明显污迹	巡视保洁
		11、大厅及电梯大理石地面定期进行打磨处理	1次/周
	会议室及办公室	1、地面清洁无灰尘、杂物、水迹、黄斑	巡视保洁
		2、顶面清洁，沟无积灰，风口清洁无积灰	1次/月
		3、墙角无积灰，墙面无蜘蛛网	1次/月
		4、桌椅清洁无灰尘	1次/周
		5、展览物品摆放整齐、清洁无灰尘	1次/周
		6、沙发、茶几清洁无积灰，沙发定期保养	巡视保洁
		7、保持地毯、墙面软包清洁，定期吸尘	巡视保洁
		8、话筒摆放高度整齐统一，椅子摆放整齐（开会时椅背拉开距会议桌边70厘米）	巡视保洁
		9、装饰物品表面清洁无积灰	1次/月
		10、植物盆体清洁摆放整齐，残破叶植物及时提醒更换	巡视保洁
11、各类开关、插座、指示牌清洁无污迹	巡视保洁		
室外	庭院	1、地面清洁无垃圾、烟蒂、落叶等杂物（每两周洗刷地面1次）	巡视保洁
		2、栏杆清洁无明显积灰污迹	1次/日
		3、花坛内外清洁无杂物，各类台面清洁无积灰	2次/日
		4、室外壁灯定期保养擦拭，无明显污迹	1次/月
		5、各类标牌、消防栓、灯柱、垃圾桶等清洁无积灰	2次/日
		6、垃圾桶摆放整齐，外观清洁，垃圾箱加盖并袋装化，日产日清，无堆放（垃圾桶每周六清洗）	1次/日
		7、台阶、内外墙面清洁无积灰	巡视保洁
地面车库	车库	1、车道清洁、通畅无明显泥沙、垃圾、落叶、烟蒂等	巡视保洁
		2、车库和自行车库地面清洁无垃圾、纸屑、烟蒂等杂物	巡视保洁
		3、墙面清洁无积灰、蜘蛛网	1次/日
		4、各类管道清洁无明显积灰	1次/月
		5、消防箱（栓）等消防设备外观清洁无积灰	1次/日
		6、各类开关等设备清洁无浮灰。	1次/日
	通道	1、地面清洁无污迹	巡视保洁
		2、电梯门、门套、门缝清洁无污迹，不锈钢饰面上油均匀	2次/日
		3、库房整洁，物品堆放整齐	1次/日
		4、门、门头清洁无积灰	1次/日

设备机房	根据相关人员要求协助进行	必要时
节假日值班	各层（含大厅、地下室）地面、开水间、洗手间巡视，垃圾清运庭院地面保洁、垃圾桶清洁、垃圾清运	巡视保洁

(二) 安保服务

项目		验收标准	备注
统一要求	基本条件	年龄 45 周岁以下，身高 1.70 米以上；门岗、大厅岗年龄 35 周岁以下，身高 1.75 米以上，形象佳，综合素质过硬，无前科，处置问题能力强。	
	学历	保安队长、监控值班人员为高中及以上学历并拥有执业上岗证，护卫员为初中及以上学历	
	着装	着装统一制服，服装整洁合体，穿整齐（佩威工号牌或工作证，组扣应全部扣好，不得敞开外衣，卷起裤脚衣袖，领带必须结正，武装带扎紧，制服外不得显露个人衣物及个人物品，服装袋不得装过大过厚物品）	
	仪容	仪容端正，精神饱满，不留胡须，头发整洁（不留大包仪容头，蓄发不得露于帽沿外，帽下发长不得超过 1.5 厘米）	
	行为举止	姿态良好，抬头挺胸，不弯腰驼背、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、插手或将手插入衣袋；不准在当班时吸烟、吃零食、玩手机（统一保管）、看报纸杂志，不得哼歌曲、吹口哨、不得在当班前及当班期间饮酒等影响值班的行为；注意检查和保持仪表，但不得当众整理个衣物；	
	技能状况	熟知并遵守规章制度；体能训练合格达标；熟知大厦各类设备，能正确使用消防设施	
	服务态度	说话和气，礼貌待人，使用服务用语与服务对象交流；微笑服务，主动、热情、耐心、周到；不发生争吵、打斗事件；处理违章，文明礼貌，及时有效，机动灵活，不失原则	
门岗服务		1、着装整齐、佩戴齐全，按规定时间上岗交接班	24 小时值班，立岗时间 7：30 至 18：30
		2、交接班时应互相问候并敬礼，按正规交接形式交接班	
		3、站岗动作规范、注意力集中，做到立如松、坐如钟、行如风；指挥动作准确、到位	
		4、访客进入新、老楼两大厅时应热情招呼，问清来访事由及被访者单位、姓名，核对会客单，随即与被访者联系确认，指引访客前往要到达的楼层。	
		5、按《大院车辆进出管理规定》对进出大门车辆实管理，及时疏导门口车辆，清理无关人员，维持大门正常秩序	
		6、注意观察进出门的可疑人员，查验其证件，制止未经许可人员、推销员进入大院；节假日期间和非工作时间对进出车辆和人员进行询问并登记	
		7、物品出门，负责查验物品与《物品出门证》所列是否相符，无《物品出门证》或物证不符，应上报相关部门，查明原因后补齐手续再放行	

		8、用户入门，行注目礼；遇重要领导或重要外来参访人员，敬礼问候	
		9、了解查阅前班工作情况，准确记录当班情况并将未尽事宜转交下一班	
日 常 服 务	巡 岗 服 务	1、指挥并监视好院内的行驶车辆，引导车辆整齐停放至规定车位，防止事故的发生，禁止外来车辆进入地下车库	
		2、巡更打卡：按规定时间、线路巡查，不得漏查，巡查过程要多看、多嗅，以确保完成巡视工作任务；巡查过程中发现问题立即处理，并通知总监控室：按规定处理巡更过程中的其他工作，如关灯、关闭电源、检查办公室门是否锁闭等	每日白班 2次，夜班 4次巡更
		3、维护服务区域内的正常治安秩序，预防、发现、制止各种违法犯罪行为	
		4、检查发现防范方面的漏洞，并及时报总监控室	
		5、及时有效平息突发事件和意外事故并做好情况记录	
	监 控 室	1、着装整齐、佩戴齐全，按规定时间上岗交接班	
		2、查阅前班的记录和询问上班次的情况，将未尽事宜承接执行	
		3、检查设备运行状况，填写交接班记录簿和总控室工作进程记录簿	
		4、观察监控摄像和消防报警设施，按要求和预案处理意外和突发事件	
		5、接听总控热线电话，填写值班记录，报修处理记录，及时通知当班工程人员处理	
		6、值班期间不得擅自脱岗、离岗；不得睡觉，坐姿端正，面对画面分屏器，精神饱满；不得占用总控热线接打私人电话，不得玩手机、玩游戏看报纸杂志、抽烟，不得在上班前及值班期饮酒以及其他影响值班的行为	
		7、将当班设备运行情况、注意事宜、未尽事宜进行记录告知下次接班人员	
		8、持证上岗、业务熟练、处置问题得当、爱岗敬业、责任心强	
消 防 安 全	1、协助做好消防器材、设备检查，保证设备处于完好状态，一旦发生火灾即可投入使用；检查消防通道是否畅通，并及时处理不畅情况		
	2、检查公共部位电器、电线、电製、煤气管道等有无霉环、锈坏、氧化、溶化、堵塞情况，防止短路或爆炸引起火灾		
	3、及时制止任何违反消防安全的行为		
	4、发生火警时，及时按火警预案处理程序工作，尽量将损失和影响控制在最小		
治 安 事 件	1、及时发现可疑情况，抓获现行违法犯罪分子		
	2、注意警戒、保护刑事案件、治安案件和治安灾害事故现场		
	3、遇紧急情况，分别按盗窃匪警应急处理程序、可疑人员处理程序、斗殴处理程序、醉酒事或精神病人处理程序、强制进入办公楼人员处理程序、可疑物件及恐吓电话处理规程等规定及时处理突发事件，遇无规程的紧急事件及时向上级汇报，并灵活采取措施，控制事态恶化		

其他	1、及时完成业主需要保卫人员从事的其他工作	
	2、上述未列的保卫人员应承担的其他工作	

（三）会务服务

1、服务内容：负责所有会议的会务保障及勤杂事项；包括但不限于以下内容：

（1）负责各会议室、值班室、信访室的日常管理。会前，根据会议要求和参会人数布置会场，按需要将指示牌、会标、签到表、座椅、席卡、笔、纸、资料、茶水、等放置到位，提前一小时，将会议室灯、门、空调、开水、话筒、音响等一切设备准备就绪，保证会场卫生、安全；开会时，会场内根据要求跟踪服务（大会议室至少2人，中、小会议室1人），为参会人员提供必要的会议服务（如迎宾、沏茶、更换毛巾等）；会后，做好清理保洁，关闭会议室；

（2）保证各楼层会议室的开水供应；

（3）其他相关勤务工作。

2、服务标准

（1）客服人员要统一着装、仪容得体、姿态端正、举止大方、精神饱满、微笑服务，随叫随应、耐心细致、热情周到、按服务规程做好各项保障工作；

（2）各会务、接待、引导等场所内所有物品应摆放整齐，洁净美观，所需物品（资料）准备齐全；

（3）进行参观接待时，在门口、电梯口等场所根据采购人的需要，设置告示牌，进行引导接待；

（4）做好会议前的准备、会中的茶水供应和定时续水等具体服务及台后的清场、保洁和安全检查等整理工作；

（5）做好报刊邮件分发工作，按相关要求分类、分项、分发投递，准确无误及时送达；

（6）认真做好采购人赋予的其他临时性客服工作

（四）工程维修服务

1、服务内容确保大楼及院内工程设施、设备的正常使用、运行，协调维保工作，负责随工监理；包括但不限于以下内容：

（1）各类设施、设备包含但不限于：建筑设施、中央空调系统（24小时值班）、电梯、门禁、消防、监控、电话、天线、有线电视、会议室设备、供电、照明、电器、供水、排水及水泵、阀等；

（2）负责各类设施、设备的使用与管理、巡查与值守，保证每个工作日对相关设备巡视一遍；配电房（24小时值班），保证配电房常用配件齐全，确保供电系统正常运行，并负责与供电部门的业务协调；做好巡查、值班记录；

（3）负责设施、设备的日常维护保养工作的具体实施，按照维保要求按时维护保养设备设施（包括加油、测试、疏通、清洗、更换易耗件等）；其中二次供水水箱的清洗、消毒委托有资质的单位，每年二次；

（4）负责协调各维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作，督促专业维保单位按时、保质保量地开展维保工作；

（5）设备出现故障时，能够随叫随到，及时报修，对一般性故障在紧急情况下能应急调整、修复；遇工程维修负责随工监理；

（6）协助采购人做好节电节水工作。

2、服务标准

（1）负责对所管辖区域内所有设施设备的日常运行管理、检查保养和维修，由采购人委托专业维保单位负责的除外，做到服务热情、操作规范、检查及时、保养到位、修复如新、

运行保障有力；确保工程设施、设备的正常运行、使用；

(2) 对消防、监控、电梯、空调等委托专业维保单位负责维修保养的设备设施，要加强安全使用管理，遇有故障及时报修，协调专业维保人员及时到场修复，积极协调各专业维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检，督促专业维保单位按时、保质保量地开展维保工作；

(3) 工程管理技术人员在检查保养维修过程中，要严格按照安全操作规程操作，要具有相应的专业技术水平和动手操作维修保养的经验及能力，不得配备“甩手掌柜”和服务态度冷淡的人员；

(4) 对配电房、消防泵房、安防监控室等重点部位和消火栓及灭火器等重点设备，要加强日常管理检查和维护保养；要定期检查消防器材，对需更新的消防器材及时提交书面报告；要定期对配电房内的电器设备、仪器仪表除尘、紧固和检测；要定期对主、备电源进行切换；要对应急电源，每月充电、放电试验一次；确保供电系统安全运行；确保消防、安全监控设施始终处于完好状态；

(5) 按时采集区域内各类水、电、气表消耗数据，分析能耗状况杜绝跑、冒、滴、漏、长明灯、长流水等浪费现象；协助做好节电、节水节气等能工作。

(五) 客服服务质量控制标准

1、客服人员要统一着装、仪容得体、姿态端正、举止大方、精神饱满、微笑服务，随叫随应、耐心细致、热情周到、按服务规程做好各项保障工作；

2、各会务、接待、引导等场所内所有物品应摆放整齐，洁净美观，所需物品（资料）准备齐全；

3、进行参观接待时，在门口、电梯口等场所根据业主的需要，设置告示牌，进行引导接待；

4、做好会议前的准备、会中的茶水供应和定时续水等具体服务及台后的清场、保洁和安全检查等整理工作；

5、做好报刊邮件分发工作，按相关要求分类、分项、分发投递，准确无误及时送达；

6、认真做好采购人赋予的其他临时性客服工作。

(六) 节能减排工作

1、根据采购人要求每月做好能耗统计分析工作。

2、能够及时提出关于节能减排工作的相关建议。

3、根据项目特点做好节能减排相应措施及规范。

4、能够按机关办公楼统一要求落实节能减排相应工作。做好日常节能减排各项管理工作。

5、供应商须在满足现场正常办公的基础上做到节约使用水、电、气等能源。正确使用，及时关闭电源，防止能耗空放现象。养成良好的用能行为。实现低碳绿色。节能行为列入采购人对供应商的考核重要内容之一。

五、物业管理目标

(一) 投标供应商应根据大楼所有的物业项目和内容，逐条分别确定拟达到的服务质量、目标及服务响应时间，具体内容和量化指标由各供应商按项目自行编制。

(二) 采购人针对本项目提出的具体分项指标要求如下：

1、各项物品、环境以及服务体现绿色环保要求；

2、工程零修、急修及时率 100%；零修工程合格率 100%；

3、各类设施、设备完好、整洁、无污损，完好率、合格率均达到 98%以上；垃圾日产日清，清运及时率 100%；

4、有效投诉办结率 99%以上；

- 5、供水符合卫生标准、无二次污染及隐患；
- 6、无乱停乱放各种车辆现象；
- 7、服务及时、到位，以人为本，凸显人性化服务，服务满意率达 99%以上；
- 8、项目经理管理经验丰富，队伍年轻有青春活力，有亲和力；
- 9、安全保障稳妥、及时、有力，重大事故发生率<0.001；
- 10、时时、处处维护业主方的良好形象。

六、报价要求

(一) 报价应包括物业管理服务人员的年度工资(员工工作时间应该遵守南京市每月最高工作时间的相关规定；工资应该高于南京市最低工资标准；工作人员必须交纳包括养老、工伤、失业、生育、医疗等在内的社会保险及公积金；重点岗位实行“四班三运转”班次和法定节假日加班必须按照国家规定计算并支付超时工资和加班工资等；物业总值班费；夏季高温费；办公费、交通费、服装费、培训费、通讯费以及物业公司与其本项目服务人员劳动关系发生变更时根据国家规定应支付的各项费用等。

(二) 报价应包含完成本项目发生的所有含税费用和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及为完成本项目所有可能发生的费用，投标供应商必须提供配置交通工具等。报价还应考虑本采购文件合同条款和其他要求条款中注明的相关内容可能产生的费用。

(三) 中标供应商必须严格执行南京市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法交纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任。维护和保障员工的合法权益。投标供应商应根据国家政策调整规律进行报价，即使遇到调整社保、公积金缴费基数及最低工资标准，合同履行期间也不予增加费用，投标供应商应充分考虑此因素。

(四) 其他报价要求

- 1、维修的人工由供应商负责，维修材料费由采购人承担。。
- 2、正常免费维保范围内的工程项目，由维保单位负责实施，供应商负责随工监理，随工监理费用由供应商承担，工料费用由维保单位根据维保合同承担。
- 3、免费维保范围以外的中大修或改造项目由采购人实施，供应商负责随工监理，随工监理费用由供应商承担，工料费用由采购人承担。
- 4、用于物业管理的工具设备、清洁用品以及共用部位的卫生用品如洗手液、卫生纸、卫生球、肥皂、垃圾袋、茶叶篓、扫把、拖把、光亮剂、除尘液等由供应商自行购置承担费用。提供保洁有关耗材如卷纸、洗手液、清洗剂等。卷纸原则上为洁云、维达、妮飘、舒洁等(同档次)品牌双层有芯 90 克，洗手液原则上为蓝月亮、威露士、开米品牌(同档次)。办公大楼 10 处含洗手间的抽纸由物业公司提供(抽纸原则上为上海欣卉等同档次品牌)。清洗剂为爱福特、威猛品牌。对提供的物品采购必须到大型正规单位进行采购合格商品。
- 5、对于与报价相关的该大楼的各种免费维保条件，请各投标供应商自行与采购人联系、了解，并考虑在本次报价中，若将来由于该种因素考虑调整合同价格，采购人将不予考虑。
- 6、采购文件及合同中未列出的范围，供应商应承诺有能力义务完成。

七、其他要求

(一) 服务保障和自罚承诺

- 1、供应商须在投标文件中明确服务保障措施。
- 2、如果发生因供应商工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由供应商承担相关经济和法律责任

(二) 投标文件编制，除采购文件要求外，还包括但不限于以下内容：

- 1、针对本项目物业管理的方针、目标以及考核办法；
- 2、进退场交接方案；

- 3、各项目岗位职责及工作程序；
- 4、值班、交接班制度；
- 5、登记制度及相关纪录；
- 6、安全岗位责任制；
- 7、应急预案：包括紧急应对停电、消防与电梯故障、夜间盗抢、空调故障、大型活动、交通疏导、水管损坏堵塞应急预案以及其他专门的应急预案等；
- 8、物业管理档案、资料。

（三）中标单位所用全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均由中标单位自行负责，采购人概不负责。

（四）中标单位不得利用采购人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

八、特别说明：

（一）合同期内物业费用：如服务期内出现国家相关政策调整（如最低工资标准变动）等情况，经采购人同意后本项目予以调整相应的物业费用。供应商报价除包含采购文件中列明的项目外还应包括保障该物业服务正常运行应当具有的物资和服务，对物业服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

（二）为保证采购人合法权益及其办公正常运转，投标供应商在中标公示期结束后应根据采购文件、采购合同、投标文件承诺等及时组织相关人员技术力量对本项目进行物业管理服务，如中标供应商在试用期（一个月）或物业交接期内，出现物业管理服务人员不到岗、未按上述相关文件执行物业管理服务、未达到采购人要求的物业管理服务质量等现象，采购人有权解除合同并依法追究中标供应商相关经济与法律责任。