

黑龙江省政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：物业管理服务

项目编号：**[230001]SC[QT]20240008**

第一章磋商邀请

黑龙江省政府采购中心受黑龙江省公共资源交易中心的委托，采用推荐式竞争性磋商方式组织采购物业管理服务。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：物业管理服务

批准文件编号：黑政采计划[2024]10897

采购文件编号：[230001]SC[QT]20240008

2.内容及分包情况（技术规格、参数及要求）

包号	货物、服务和工程名称	数量	采购需求	预算金额（元）
1	物业管理服务	1	详见采购文件	4,300,000.00

二.供应商的资格要求

1.供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.到提交响应文件的截止时间，供应商未被列入失信被执行人、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。（以通过查询“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站的信用记录内容为准。）

3.其他资质要求：

合同包1（物业管理服务）：无

三.获取磋商文件的时间、地点、方式

获取磋商文件的期限：详见竞争性磋商公告；

获取磋商文件的地点：详见竞争性磋商公告；

获取磋商文件的方式：供应商须在公告期内凭用户名和密码，登录黑龙江省政府采购网，选择“交易执行-应标-项目投标”，在“未参与项目”列表中选择需要参与的项目，确认参与后即可获取磋商文件。

其他要求

1.本项目采用“远程”模式进行开标，投标人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前30分钟登录黑龙江省政府采购网进行签到，选择“交易执行-开标-供应商开标大厅”参加远程开标。请投标人使用投标客户端严格按照招标文件的相关要求制作和上传电子投标文件，并按照相关要求参加开标。“若出现供应商因在投标客户端中对应答点标记错误，导致评审专家无法进行正常查阅而否决供应商投标的情况发生时，由投标人自行承担责任。”

2.将采用电子评标的方式，为避免意外情况的发生处理不及时导致投标失败，建议投标人需在开标时间前1小时完成投标文件上传，否则产生的一系列问题将由投标人自行承担。

注：开标模式详见供应商须知-开标方式

四.磋商文件售价

本次磋商文件的售价为 无 元人民币。

五.递交响应文件截止时间、开标时间及地点：

递交响应文件截止时间：详见竞争性磋商公告

评审地点：详见竞争性磋商公告

开标时间：详见竞争性磋商公告

开标地点：详见竞争性磋商公告

六.询问提起与受理：

项目经办人：王似玉 联系方式：0451-85975675

七.质疑提起与受理：

1.对采购文件的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

质疑联系人：王似玉 电话：0451-85975675

2.对评审过程和结果的质疑按要求以书面形式提供纸质材料：

质疑经办人：李古丽电话：0451-85975726

八.联系方式：

1. 采购代理机构

采购代理机构名称：黑龙江省政府采购中心

地址：黑龙江省哈尔滨市南岗区长江路130号

联系人：王似玉

联系电话：0451-85975675

账户名称：系统自动生成的缴交账户名称

开户行：详见供应商须知

账号：详见供应商须知

2. 采购人信息

采购单位名称：黑龙江省公共资源交易中心

地址：哈尔滨市南岗区长江路路130-6号

联系人：吕治国

联系电话：85975789

黑龙江省政府采购中心

第二章 供应商须知

一、前附表：

序号	条款名称	内容及要求
1	分包情况	共1包
2	采购方式	推荐式竞争性磋商
3	开标方式	不见面开标
4	评标方式	现场网上评标
5	是否专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，采购包专门预留
6	评标办法	合同包1（物业管理服务）：综合评分法
7	获取磋商文件时间（同磋商文件提供期限）	详见磋商公告
8	保证金缴纳截止时间（同递交响应文件截止时间）	详见磋商公告
9	电子响应文件递交	电子响应文件在投标截止时间前递交至黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台
10	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件 1 份（需在投标截止时间前上传至“黑龙江省政府采购网--黑龙江省政府采购管理平台”）
11	供应商确定	采购人授权磋商小组按照评审原则直接确定中标（成交）人。
12	备选方案	不允许
13	联合体投标	包1： 不接受
14	代理费用收取方式	不收取。

15	投标保证金	<p>本项目允许投标供应商按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式缴纳保证金。</p> <p>物业管理服务：保证金人民币：0.00元整。</p> <p>开户单位：无</p> <p>开户银行：无</p> <p>银行账号：无</p> <p>特别提示：</p> <p>1、投标供应商应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标保证金到账（保函提交）的截止时间与投标截止时间一致，逾期不交者，投标文件将作无效处理。</p> <p>2、投标供应商在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***、包组：**）的投标保证金”。</p>
----	-------	--

16	电子招投标	<p>各供应商应当在投标截止时间前上传加密的电子响应文件至“黑龙江省政府采购网”，未在投标截止时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃投标。供应商因系统或网络问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话4009985566按5转1号键。</p> <p>不见面开标（远程开标）：</p> <p>1. 项目采用不见面开标（网上开标），如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行电子开标时，将会由开标负责人视情况来决定是否允许供应商导入非加密电子响应文件继续开标。本项目采用电子评标（网上评标），只对通过开标环节验证的电子响应文件进行评审。</p> <p>2. 电子响应文件是指通过投标客户端编制，在电子响应文件中，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。加密后，成功上传至黑龙江省政府采购网的最终版指定格式电子响应文件。</p> <p>3. 使用投标客户端，经过编制、签章，在生成加密响应文件时，会同时生成非加密响应文件，供应商请自行留存。</p> <p>4. 供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本采购公告载明的时间和模式等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录开标系统进行签到，填写联系人姓名与联系号码。</p> <p>5. 开标时供应商应当使用 CA 锁在开始解密后30分钟内完成响应文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。（请各供应商在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA锁的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体环境要求详见操作手册）</p> <p>6. 开标时出现下列情况的，将视为逾期送达或者未按照磋商文件要求密封的响应文件，采购人、采购代理机构应当视为投标无效处理。</p> <p>（1） 供应商未按谈判文件要求参加远程开标会的；</p> <p>（2） 供应商未在规定时间内完成电子响应文件在线解密；</p> <p>（3） 经检查数字证书无效的响应文件；</p> <p>（4） 供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。</p> <p>7. 供应商必须保证在规定时间内完成已投项目的电子响应文件解密，并在规定时间内进行签章确认，未在规定时间内签章的，视同接受开标结果。</p> <p>8. 本项目采用远程磋商的方式进行磋商，供应商的法定代表人或其授权代表应当按照磋商小组确定的时间和顺序进行磋商。磋商小组或工作人员按照供应商所登记的联系人和联系电话通知磋商时间或磋商的有关事项，若无法取得联系或未在规定时间内进行应答或报价的，将视为其自动放弃，按无效投标处理。（请各供应商在参加磋商和报价以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正式使用。具体环境要求详见操作手册）</p>
17	电子响应文件签字、盖章要求	<p>应按照第七章“响应文件格式”要求，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。</p> <p>说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子响应文件。</p>
18	投标客户端	<p>投标客户端需要自行登录“黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台”下载。</p>
19	有效供应商家数	<p>包1： 3</p> <p>此数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、评标；文件中其他描述若与此规定矛盾以此为准。</p>
20	报价形式	<p>合同包1（物业管理服务）:总价</p>

21	其他	
22	项目兼投 兼中规则	兼投兼中： -

三、投标须知

1.投标方式

1.1投标方式采用网上投标，流程如下：

应在黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn>）提前注册并办理电子签章CA，CA用于制作响应文件时盖章、加密和开标时解密（CA办理流程及驱动下载参考黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn>）CA在线办理）具体操作步骤，在黑龙江省政府采购网（<http://hljcg.hlj.gov.cn/>）下载政府采购供应商操作手册。

1.2缴纳投标保证金（如有）。本采购项目采用“虚拟子账号”形式收退投标保证金，每一个供应商在所投的每一项目下合同包会对应每一家银行自动生成一个账号，称为“虚拟子账号”。在进行投标信息确认后，应通过应标管理-已投标的项目，选择缴纳银行并获取对应不同包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，通过转账至上述账号中，付款人名称必须为投标单位全称且与投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与供应商须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。

1.3查看投标状况。通过应标管理-已投标的项目可查看已投标项目信息。

2.特别提示

2.1由于保证金到账需要一定时间，请供应商在递交响应文件截止前及早缴纳。

三、说明

1.总则

本磋商文件依据《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》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）及国家和黑龙江省有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为磋商文件的组成部分），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次竞争性磋商项目，是以磋商公告的方式邀请非特定的供应商参加投标。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次采购公告中所涉及的项目和内容。

3.投标费用

供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

4.当事人：

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本磋商文件的采购人特指黑龙江省公共资源交易中心。

4.2“采购代理机构”是指本次招标采购项目活动组织方。本采购文件的采购代理机构特指黑龙江省政府采购中心。

4.3“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。

4.4“磋商小组”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定成交供应商或者推荐成交候选人的临时组织。

4.5“供应商”是指经磋商小组评审确定的对磋商文件做出实质性响应，取得与采购人签订合同资格的供应商。

5.合格的供应商

5.1符合本磋商文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2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。

5.3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。

6.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为响应文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3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。

6.4联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的资格要求。由同一资质条件的供应商组成的联合体，应当按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级。

6.5联合体各方不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7投标时，应以联合体协议中确定的主体方名义投标，以主体方名义缴纳保证金，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及度量衡单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

- 8.1磋商文件规定组织踏勘现场的，采购人按磋商文件规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。
- 8.2供应商自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。
- 8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

9.其他条款

无论成交与否供应商递交的响应文件均不予退还。

四、磋商文件的澄清和修改

1.提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。同时在“黑龙江省政府采购网”上发布澄清或者变更公告进行通知。澄清或者变更公告的内容为磋商文件的组成部分，供应商应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息的责任。

五、响应文件

1.响应文件的构成

响应文件应按照磋商文件第七章“响应文件格式”进行编写（可以增加附页），作为响应文件的组成部分。

2.响应报价

2.1供应商应按照“第四章采购内容与要求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价明细表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3响应报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

2.4对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）开标一览表（报价表）内容与响应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。

注：修正后的报价供应商应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，供应商不确认的，其投标无效。

3.保证金

3.1保证金的缴纳：

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额、开户银行、行号、开户单位、账号和磋商文件本章“投标须知”规定的投标保证金缴纳要求递交投标保证金，并作为其响应文件的组成部分。

3.2保证金的退还：

（1）供应商在投标截止时间前放弃投标的，自所投合同包结果公告发出后5个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外；

（2）未成交供应商投标保证金，自成交通知书发出之日起5个工作日内退还；

（3）成交供应商投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

3.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）成交后，无正当理由放弃中标资格；
- （2）成交后，无正当理由不与采购人签订合同；

- (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件；
- (4) 不按照磋商文件要求提交履约保证金；
- (5) 要求修改、补充和撤销响应文件的实质性内容；
- (6) 要求更改磋商文件和中标结果公告的实质性内容；
- (7) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

4.响应文件的修改和撤回

4.1 供应商在提交响应截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容旁签署（法人或授权委托人签署）、盖章、密封和上传至系统后生效，并作为响应文件的组成部分。

4.2 在提交响应文件截止时间后到磋商文件规定的投标有效期终止之前，供应商不得补充、修改、替代或者撤回其响应文件。

5.响应文件的递交

5.1 在磋商文件要求提交响应文件的截止时间之后送达或上传的响应文件，为无效响应文件，采购单位或采购代理机构拒收。采购人、采购代理机构对误投或未按规定时间、地点进行投标的概不负责。

6.样品（演示）

6.1 磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理。

6.2 开标前，供应商应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

6.3 评审结束后，供应商与采购人共同清点、检查和密封样品，由供应商送至采购人指定地点封存。未成交供应商将样品自行带回。

六、开标、评审、结果公告、中标通知书发放

1.开标程序

1.1 主持人按下列程序进行开标：

(1) 供应商对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员当众宣布供应商名称和磋商文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）

(2) 参加开标会议人员对开标情况确认；

(3) 开标结束，响应文件移交磋商小组。

1.2 开标异议

供应商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，应当当场提出询问或者回避申请，开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

1.3 备注说明：

(1) 若本项目采用不见面开标，开标时供应商使用 CA 证书参与远程响应文件解密。供应商用于解密的 CA 证书应为该响应文件生成加密、上传的同一把 CA 证书。

(2) 若本项目采用不见面开标，供应商在开标时间前 30 分钟，应当提前登录开标系统进行签到，填写联系人姓名与联系电话；在系统约定时间内使用 CA 证书签到以及解密，未成功签到或未成功解密的视为其无效投标。

(3) 供应商对不见面开标过程和开标记录有疑义，应在开标系统规定时间内在不见面开标室提出异议，采购代理机构在网上开标系统中进行查看及回复。开标会议结束后不再接受相关询问、质疑或者回避申请。

2.评审（详见第六章）

3.结果公告

3.1成交供应商确定后，采购代理机构将在黑龙江省政府采购网上发布成交结果公告，同时将成交结果以公告形式通知未成交的供应商，成交结果公告期为1个工作日。

3.2项目废标后，采购代理机构将在黑龙江省政府采购网上发布废标公告，废标结果公告期为1个工作日。

4.中标通知书发放

发布中标结果的同时，成交供应商可自行登录“黑龙江省政府采购网--政府采购管理平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，供应商无正当理由不得放弃成交。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

1.1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，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

1.2为了使提出的询问事项在规定时间内得到有效回复，询问采用实名制，询问内容以书面材料的形式亲自递交到采购代理机构，正式受理后方可生效，否则，为无效询问。

2.质疑

2.1潜在供应商已依法获取招标文件，且满足参加采购项目基本条件的潜在供应商，可以对招标文件提出质疑；递交响应文件的供应商，可以对该项目采购过程和中标结果提出质疑。采购中心应当在正式受理供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.2对招标文件提出质疑的，应当在首次获取招标文件之日起七个工作日内提出；对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期届满之日起七个工作日内提出。

2.3质疑供应商应当在规定的时限内，以书面形式一次性地向采购中心递交《质疑函》和必要的证明材料，不得重复提交质疑材料，《质疑函》应按标准格式规范填写。

2.4供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑，应当递交供应商法定代表人签署的授权委托书，其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

2.5供应商提出质疑应当递交《质疑函》和必要的证明材料。《质疑函》应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期；
- (7) 供应商首次下载招标文件的时间截图。

2.6有下列情形之一的，采购中心不予受理：

- (1) 按照“谁主张、谁举证”的原则，应由质疑供应商提供质疑事项的相关证据、依据和其他有关材料，未能提供的；
- (2) 未按照补正期限进行补正或者补正后仍不符合规定的；
- (3) 未在质疑有效期限内提出的；
- (4) 超范围提出质疑的；

(5) 同一质疑供应商一次性提出质疑后又提出新质疑的。

2.7有下列情形之一的，质疑不成立：

- (1) 质疑事项缺乏事实依据的；
- (2) 质疑供应商捏造事实或者提供虚假材料的；
- (3) 质疑供应商以非法手段取得证明材料的。

2.8质疑的撤销。质疑正式受理后，质疑供应商申请撤销质疑的，采购中心应当终止质疑受理程序并告知相关当事人。

2.9对虚假和恶意质疑的处理。对虚假和恶意质疑的供应商，报省级财政部门依法处理，记入政府采购不良记录，推送省级信用平台，限制参与政府采购活动。有下列情形之一的，属于虚假和恶意质疑：

- (1) 主观臆造、无事实依据进行质疑的；
- (2) 捏造事实或提供虚假材料进行质疑的；
- (3) 恶意攻击、歪曲事实进行质疑的；
- (4) 以非法手段取得证明材料的。

3.投诉

3.1质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出书面答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向监督部门进行投诉。投诉程序按《政府采购法》及相关规定执行。

3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

第三章 合同与验收

一、合同要求

1.一般要求

1.1采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照磋商文件和成交供应商响应文件的规定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交供应商响应文件作实质性修改。

1.2合同签订双方不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.3政府采购合同应当包括采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

1.4采购人与成交供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。

1.5政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

1.6政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.7拒绝签订采购合同的按照相关规定处理，并承担相应法律责任。

1.8采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.合同格式及内容

2.1具体格式见本磋商文件后附拟签订的《合同文本》（部分合同条款），响应文件中可以不提供《合同文本》。

2.2《合同文本》的内容可以根据《民法典》和合同签订双方的实际要求进行修改，但不得改变范本中的实质性内容。

二、验收

成交供应商在供货、工程竣工或服务结束后，采购人应及时组织验收，并按照磋商文件、响应文件及合同约定填写验收单。

甲方：***（填写采购单位）
地址（详细地址）：
乙方：***（填写中标供应商）
地址（详细地址）：
合同号：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，甲、乙双方就（填写项目名称）（政府采购项目编号、备案编号：），经平等自愿协商一致达成合同如下：

1.合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)合同格式以及合同条款
- (2)中标结果公告及中标通知书
- (3)磋商文件
- (4)响应文件
- (5)变更合同

2.本合同所提供的标的物、数量及规格等详见中标结果公告及后附清单。

3.合同金额

合同金额为人民币 万元，大写：

4.付款方式及时间

***（见磋商文件第四章）

5.交货安装

交货时间：

交货地点：

6.质量

乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

7.包装

标的物的包装应按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。

8.运输要求

- (1) 运输方式及线路：
- (2) 运输及相关费用由乙方承担。

9.知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

10.验收

(1) 乙方将标的物送达至甲方指定的地点后，由甲乙双方及第三方（如有）一同验收并签字确认。

(2) 对标的物的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在响应文件及磋商过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

(3) 经双方共同验收，标的物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可解除合同且不承担任何法律责任，

11.售后服务

(1) 乙方应按磋商文件、响应文件及乙方在磋商过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

(2) 其他售后服务内容：（响应文件售后承诺等）

12.违约条款

(1) 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款，按日承担违约部分合同金额的违约金。

(2) 其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

13.不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 天内提供有关不可抗力力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

14.争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

(1) 提交 仲裁委员会仲裁。

(2) 向 人民法院起诉。

15.合同保存

合同文本一式五份，采购单位、供应商、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份，自双方签订之日起生效。

16.合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

甲方： (章)

乙方： (章)

采购方法人代表： (签字)

供应商法人代表： (签字)

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

联系电话：

联系电话：

签订时间 年 月 日

附表：标的物清单（主要技术指标需与响应文件相一致）（工程类的附工程量清单等）

名称	品牌、规格、标准/主要服务内容	产地	数量	单位	单价（元）	金额（元）
**	**	**	**	**	**	**
合计：人民币大写：**元整						¥：**

第四章 采购内容与技术要求

一、项目概况：

服务内容：房屋日常养护维修、给排水设备运行维护、供电设备运行维护、电梯运行维护、空调设备运行维护、消防系统维护、环境卫生管理服务、绿化管理服务、除“四害”管理和卫生消毒服务、传达、秩序管理服务、会议服务（含标区服务）、代办性服务、其它项目服务、食堂服务管理服务、公务用车驾驶员管理服务。

服务场地概况：大楼楼高**11**层，地下**1**层，地上**10**层，档案楼高**4**层，地上**4**层，大楼含档案楼建筑面积**17704.32**平方米，分为食堂、公共服务区、专家隔夜休息区、开标区、评标区、办公区、档案区，其中，食堂为负**1**层；公共服务区为第**1**层；交易实施区为第**2**层；专家隔夜休息区为第**3**层；评标区为第**4-7**层；办公区第**8-9**层；会议活动区第**10**层；天面（含塔楼穹顶）；档案楼（小四楼）为档案储存及协会办公使用。大楼物业服务主要设施设备包括：供配电系统、供水系统、供热系统、供气系统、消防系统、安防系统；其它设施：**3**部载人电梯台，载重**1050**公斤；生活水泵**2**台；化粪池及污水井**2**个。停车场：大楼前后停车区域，其中，大楼前停车区域**27**个车位，大楼后停车区域 **2**个车位。

服务范围：

1.房屋日常养护维修，除涉及建筑结构以外的办公楼及档案楼，均为巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：办公楼及档案楼室内地面，办公家具，热水器，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙修补、内墙粉刷，吊顶隔断、幕墙玻璃、踢脚、门（含门面、门锁、门口、过桥、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、百叶窗、窗帘盒、锁、铝合金窗框、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，饮水机、消毒柜、咖啡机、茶吧机、毛巾加热柜、隔断、室外道路、通风道、停车带、停车位补画线、井盖、篦子、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙、花岗岩、活动场地、路面修补、室外步行道、标识、标牌及其设施等。

2.给排水设备运行维护，对办公楼及档案楼室内外给排水系统的设备、设施，如室外排水管道、沟、渠、池、井水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。楼内外（含档案楼）及室外停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备；浴室使用的储水式热水器的给排水管道、安全阀门、加热元件及温度控制设施设备。

3.供电设备运行维护，对办公楼及档案楼供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

4.电梯运行养护，电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护。

5.空调设备运行维护，壁挂式空调及立柜式空调的室内外滤网、冷凝器和蒸发器，风道系统，制冷剂压力和制冷效果。电气线路、接头和保险丝的安全。遥控器功能正常。更换必要的消耗性零件，如滤网、遥控器电池等。故障诊断及修复。

6.消防系统维护，对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、烟雾探测器、温度感应器、室内灭火栓、排防烟系统、消防楼梯、安全出口和疏散通道、应急系统、防火门防火墙、二氧化碳等灭火系统、消防广播和通讯系统、消防设备和器材包括不限于灭火器、消防栓、消防水带、消防斧等进行日常管理和养护维修。

7.环境卫生管理，办公楼及档案楼内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、库房、过厅、休息大厅、专家等候区、专家抽取区、开标室、招标人休息厅、工作间、等候区、布草间、洗衣间、标间、评标区内餐厅、会客室、会议室、办公室备品室、楼梯间、部分办公室、值班室、浴室、活动区、热水间、健身区、党建活动室、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、前后院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；冬季清冰雪；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等；含所需卫生清洁保洁、保养用品的购置，物业服务单位自行配备各类清洁机械设备（不含水、电等能源费）。

8.绿化管理，办公楼及档案楼内外树木、花草等的日常养护和管理，办公楼及档案楼内的盆栽花卉的养护和管理，办公楼及档案楼“门前”规定红线区域内绿植养护管理等。

9.除“四害”管理和卫生消毒，灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准；科学有效地进行卫生消毒；对厨房、餐厅、卫生间重点督查。

10.传达、秩序管理，办公楼及档案楼来人来访（包括不限于评标评审专家、招标采购人、投标人、供应商代表、行业监管人员、监管人员、社会监督人员、招标代理机构人员等）的通报、证件检验、登记、引领评标评审专家及招标采购人进入指定开标室；防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，防汛抗灾，治安及其它突发事件处理等；道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等；报刊、杂志、邮件、快递的接收与分发。

11.会议服务（含标区服务），会议室的全方位管理，包括但不限于会场布置（包括台、椅摆放、台布使用）、配合信息化维保单位对网络会议系统的准备、使用。包括投影机、电子大屏幕、led液晶、电子白板等显示设备、麦克风音响等开闭、打印名牌内容、复印摆放会议材料、标牌摆放、会标悬挂；迎宾签到、坐位引导；茶水供应、包括茶和水；保洁服务、会场布置、器材管理、安全管理、应急管理、会后会场清理等；提前进行会场布置，确保会议桌椅、茶水台、瓶装水、音响设备等摆放整齐、功能完备，会议用品的保管；提供茶水服务，确保与会人员在会议期间能够及时补充水分；保洁服务将贯穿会议始终，保持室内环境整洁；大楼内共92处区域需要会议服务保障，分布在大楼的十层内，近5000平方米；保障全年50次党组会、30余次培训、迎接调研考察50次以上、每周周例会等；每日标室维护管理；专家用餐服务；开标区域内的应急处理。

12.代办性服务，受业主单位委托，为业主单位代办报刊征订和邮件收发、代复印资料、代收代缴房租、水电暖费等公共缴费服务。

13.其它项目，办公楼及档案楼自行供暖、车位费、消防设备、报警监控设备、楼宇自控设备、净水、热水设备维修保养以及协助对通讯设备、电视接收设备、网络设备等的管理及特约服务项目。

14.食堂服务管理，为评标评审专家、中心工作人员、招标采购人、投标人、供应商代表、行业监管人员、社会监督人员、招标代理机构人员提供餐饮服务，月均早餐用餐人数700人，午餐2500人（不含物业人员）；工作日早餐与午餐的制作与供应，非工作日及夜班加班、评标餐及夜宵，公务用车接待，食堂及餐厅的清洁卫生工作，餐具的清洗消毒、餐厅地面和桌椅的清洁、厨房设备的日常维护等；特殊场合的临时性备餐任务，如会议、加班等；食品安全管理，确保所有食品原料和成品均符合国家食品安全标准，防止食物中毒等食品安全事故的发生；食堂环境的维护与改善，包括食堂布局的优化、用餐氛围的提升等。

15.食材品质管理，采购提供给食堂的食材，包含主副食及调料水果奶制品，满足两餐需求以及临时性加班备餐。

16.公务用车驾驶员管理，驾驶公务用车，日常的行政用车、接待贵宾、组织会议、机要保障、紧急事务处理等。驾驶员需确保车辆随时处于良好的运行状态，以满足业主的各种用车需求。

合同包1（物业管理服务）

1.主要商务要求

标的提供的时间	合同签订后30个日历日内实施。
标的提供的地点	哈尔滨市南岗区长江路130-2号黑龙江省公共资源交易中心
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例50%，按照黑财采【2024】6号文件关于完善政府采购资金支付制度的要求，调整首付款制度为按合同约定的完成进度支付资金。合同签订后支付合同价款的50%。 2期：支付比例40%，合同服务期结束后支付 3期：支付比例10%，当期服务费将依据采购人对其绩效考核的结果按比例于下个月份支付

验收要求	1期：满足磋商文件要求，符合国家现行标准及物业服务相关法律法规。
履约保证金	不收取
合同履行期限	12个月，采购人对物业公司服务满意，可采用1+1+1续签合同
其他	<p>本次物业采购服务项目：包人工、包设备、包工具、包物料</p> <p>服务需求：供应商需提供满足采购人各项需求的专业化物业管理服务</p> <p>岗位要求：各类专业岗位服务人员须“持证”上岗</p> <p>费用范围：如遇国家政策调整如工资标准上调或突发性急难险重任务，物业服务方所支付成本明显超过正常物业服务范围支出等类似情况，经采购方同意，期末结算时可在中标金额基础上上浮不超过10%的金额。</p>

2.技术标准与要求

序号	核心产品（“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	招标技术要求
1		物业管理服务	提供政务接待使用等全方位的综合服务保障工作	件	1.00	4,300,000.00	4,300,000.00	物业管理	详见附件一

附表一：提供政务接待使用等全方位的综合服务保障工作 是否进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>房屋日常养护维修 （一）服务标准：确保办公楼及档案楼房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。（二）服务要求： 1.制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报业主单位审批并按委托组织实施。保证建筑、结构和设施设备完好率达到100%；爱护设施设备，未经业主单位书面批准，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动；确保各类设备设施的日常养护维修，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后10分钟内到达现场，一般维修任务不超过24小时。 2.保证办公楼及档案楼的正常使用，根据水暖配件数量、会议室及标室数量、办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划。 3.对办公楼及档案楼适时组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，需向业主单位提出报告与建议。 4.维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。在进行任何维修工作之前，维修人员应确保现场的清洁和整洁，这包括移除可能妨碍维修工作的杂物和垃圾。维修人员应使用保护膜或遮盖物来保护周围区域，防止灰尘、碎片或其他污物扩散到非维修区域。在工作时应持续清理产生的废弃物，如切割产生的碎片、更换下来的旧部件等，确保这些物品不会堆积在现场。应使用适当的容器或袋子来收集废弃物，并在维修过程中定期清空，以维持工作区域的整洁。维修完成后，维修人员必须彻底清理现场，包括清扫灰尘、拾起所有碎片、清理任何溢出的材料等。应确保所有废弃物被正确分类并放置到指定的垃圾收集区域，以便后续的垃圾处理工作。维修区域应使用适当的清洁工具和清洁剂进行彻底清洁，恢复到维修前的状态。维修过程中应遵守所有相关的环境保护和卫生标准，确保废弃物的处理不会对环境造成负面影响。物业管理团队应定期对维修现场进行检查，确保清洁和卫生标准得到遵守。 5.室外停车位管理与维护，鉴于冬季气候条件下，冰雪覆盖及融雪剂的使用可能对室外停车位的标线造成侵蚀，导致车位线模糊不清，特制定以下服务要求，以保障停车区域的清晰标识和有效使用：（1）巡查频率：维修人员应每日对室外停车位进行至少一次的巡查，特别是在降雪后，加强对车位线清晰度的检查，确保停车位标线明确、易于识别。（2）即时补画：一旦发现车位线因冰雪或融雪剂侵蚀而变</p>

1

得不清晰，维修人员应立即采取行动，对模糊不清的车位线进行补画。补画工作应使用耐候性强的涂料，并确保新画的标线与原有标线一致，避免造成停车混乱。（3）材料与工具：维修团队应配备专用的划线工具和高质量的涂料，以适应冬季低温和融雪剂的腐蚀。同时，应确保所有工具和材料随时可用，以便在需要时迅速响应。（4）安全措施：在进行车位线补画工作时，维修人员应穿戴适当的个人防护装备，如防滑鞋、防寒服等，确保在低温和可能的滑冰条件下进行安全作业。同时，应在作业区域设置明显的警示标志，防止车辆和行人进入施工区域。（5）环境保护：补画车位线时，应采取措施减少对环境的影响。使用环保型涂料，并妥善处理使用过的涂料罐和其他废弃物，遵守废物分类和处理的相关规定。（6）记录与报告：每次车位线补画活动都应详细记录，包括日期、时间、地点、参与人员、使用的材料和工具、以及补画的效果评估。形成维护报告，以便进行事后分析和持续改进。

6. 饮水机滤芯更换管理

为确保办公大楼内饮水机提供的安全、卫生的饮用水，满足办公人员的日常饮水需求，特制定以下饮水机滤芯更换管理要求：

（1）更换周期与计划：根据办公大楼内商用净水机和小型净水机的实际使用情况，结合厂家推荐的滤芯更换周期，制定年度滤芯更换计划。考虑到办公大楼内人员较多，每2年预计需更换3-4次滤芯，应提前规划并采购相应数量的滤芯备用，此部分费用包含在物业服务费用中。

（2）滤芯质量与采购：选用符合国家饮用水卫生标准和设备厂家认证的滤芯，确保过滤效果和水质安全。滤芯的采购应选择信誉良好、供应稳定的供应商，确保滤芯的及时供应和质量保障。

（3）更换操作与记录：指定专业的维修人员负责滤芯的更换工作，操作人员需经过专业培训，熟悉净水机的构造和滤芯更换流程。每次更换滤芯后，应详细记录更换日期、更换人员、更换的滤芯型号及批号，建立滤芯更换台账，以便于跟踪管理和质量控制。

（4）水质检测与监控：更换滤芯后，应定期对饮用水进行水质检测，确保水质符合国家饮用水标准。同时，监控净水机的运行状态，如压力、流量等，确保净水机正常运行，及时发现并解决可能出现的问题。

（5）维护与保养：除了定期更换滤芯外，还应定期对净水机进行维护和保养，包括清洁机身、检查接口密封、清理滤网等，延长净水机的使用寿命，保障饮水机的良好运行状态。

（6）用户通知与服务：在更换滤芯前后，应通过适当的方式通知办公大楼内的人员，如张贴通知、微信群等，确保人员知晓更换情况。同时，提供饮水机使用咨询和问题解决服务，确保办公内人员能够安心使用。

给排水设备运行维护

（一）服务标准：加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修。水箱保持清洁卫生并定期消毒；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

（二）服务要求：

1. 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，并建立设施设备台账，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。对水箱保持清洁卫生并定期消毒的维护工作遵循以下时间安排和操作步骤：

日常检查：每日进行至少一次的水箱外观检查，特别是冬季注意检查防冻防漏，确保水箱周围环境清洁，无杂物堆放，水箱盖密封良好，防止异物或污染物进入。

年度大清洁：每年至少进行一次水箱的大清洁和消毒，这通常涉及对水箱进行全面的内外清洁、消毒，以及对水箱的维护和必要的修补工作。

特殊情况处理：在水质检测发现异常或水箱受到污染的情况下，应立即进行紧急清洁和消毒，以确保供水安全。

记录和报告：每次清洁和消毒活动都应详细记录，包括日期、操作人员、使用的清洁和消毒产品、清洁和消毒的效果评估，以及任何发现的问题和采取的措施。

对水泵房及机电设备的检查和保养时间遵循以下几个方面：

日常检查：水泵房应每天进行至少一次的日常检查。包括对水泵运行状态的观察，如泵的运行声音、振动、温度、压力和流量等，以及确保无泄漏、堵塞或其他异常情况。

周保养：建议每周进行一次保养，包括清洁水泵房环境，检查并紧固所有连接件，确保电气控制柜和安全装置正常工作，以及检查润滑系统是否需要补充或更换润滑油。

月度维护：每月进行一次全面的保养，包括对水泵和电机进行详细的视觉检查，检查并清洁过滤

器，检查泵和电机的轴承状况，必要时进行更换，以及对泵进行性能测试。季度检修：每季度进行一次深入的维护，包括对某些部件进行拆卸检查，如电机的绝缘测试，泵的密封件检查，以及对控制系统的校准和更新。年度大修：每年至少进行一次大修，包括对水泵和电机的彻底检查和维修，可能涉及更换磨损严重的部件，如叶轮、机械密封、轴承等，以及对泵进行全面的性能测试和调整。特殊检查：在极端天气条件、突发事件或设备运行异常时，应立即进行特殊检查和必要的紧急维护。对排水管道的定期疏通、养护及清除污垢遵循以下时间安排和操作步骤：日常巡查：每日进行至少一次的巡查，检查排水管道是否畅通，有无堵塞迹象，如水流速度减慢或积水现象。周清理：每周进行一次清理，使用手动或自动的管道疏通工具清除管道中的轻微堵塞物，如头发、小碎片等。月度养护：每月进行一次较深入的养护，包括使用化学清洁剂或高压水枪清洗管道内壁，以去除附着的污垢和沉积物。季度大扫除：每季度进行一次彻底的疏通和养护，可能需要拆卸部分管道，彻底清除顽固污垢和沉积物，并对管道进行全面检查。年度检查：每年至少进行一次全面的检查，包括对管道的完整性进行检查，寻找裂缝、腐蚀或其他潜在的结构问题，并进行必要的修复。特殊情况处理：在发生严重堵塞、洪涝或其他突发事件后，应立即进行疏通和修复工作，以恢复正常排水功能。记录和报告：每次疏通、养护和清除污垢的活动都应详细记录，包括日期、操作人员、发现的问题、采取的措施以及效果评估。现有男女浴室、物业男女淋浴区，共四个浴室。储水式电热水器、运行水泵需要维护保养；浴池周六上午进行设备检修。具体的疏通和养护频率应根据实际使用情况以及当地的法规要求来确定。物业管理单位应制定详细的维护计划，并确保所有维护活动都按照计划和规定执行。

2. 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每天派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，在规定时间内加班加点完成工作。建立完善的值班记录系统，详细记录值班期间的所有事件，包括巡查情况、故障处理、客户反馈等，以便进行事后分析和持续改进。合理安排值班轮换，确保每位员工有足够的休息时间，避免因疲劳导致工作失误。制定详细的日常巡查计划，包括巡查的时间点、重点区域和检查项目，确保全面覆盖交易中心的所有关键设施。实施预防性维护策略，对给排水设备设施进行定期检查和维修，以减少突发故障的发生。制定和更新各类设施故障的应急预案，包括水电故障、下水道堵塞等，确保在发生紧急情况时能够迅速有效地处理。为维护团队配备必要的专业工具和备件，以便能够快速地进行现场维修。

3. 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行疏通、养护，清除污垢；加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于1次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜。

4. 水电维修服务要求24小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），做好值班报修电话记录，接到报修项目10分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定的相关资质人员进行上岗施工。

5. 冬季防冻措施与要求：为确保给排水系统在冬季寒冷气候条件下的正常运行，防止因温度下降导致的水管冻裂、设备损坏等问题，特制定以下冬季防冻措施和要求：

（1）防冻准备：在冬季到来之前，应对所有室外给排水管道、设施进行全面的检查和维修，确保所有保温材料完好无损，对破损的保温层及时进行修复或更换。对设备间加装棉门帘，出入设备间注意随手关门。同时，对所有可能受到低温影响的区域进行风险评估，制定相应的防冻计划。

（2）保温措施：对暴露在室外的水管、阀门、消防栓等设备进行适当的保温处理，使用专业的保温材料如泡沫塑料、保温棉等进行包裹，确保其内部水温不高于冰点。对于易冻部位，应加装保温套管或采取其他有效的保温措施。发现已经上冻的设备，立即清除冰霜。同时对已经上冻的

设备进行记录，跟踪巡查，作为重点巡查对象。（3）循环运行：对于关键的给排水管线，应实施防冻循环运行制度，通过定时开启和关闭阀门，保持水流循环，避免水体在管道中停滞而产生冻结。对于长时间不使用的水管，应进行排空处理，以防止水管内部积水冻结。（4）温度监控：在关键区域安装温度传感器，实时监控环境温度，一旦发现温度接近冰点，立即启动应急预案，采取必要的加热措施，如开启电加热带、热风机等设备，以提升环境温度。（5）应急预案：制定详细的冬季防冻应急预案，包括人员分工、物资准备、应急响应流程等，确保在发生冻害事件时能够迅速有效地进行处理。预案中应包含对各类突发事件的应对措施，如管道破裂、设备故障等。（6）培训与演练：对物业管理人员和维修团队进行冬季防冻知识的培训，确保每位员工都了解防冻措施的重要性及具体操作流程。定期组织防冻应急演练，提高团队的应急处理能力和协同作战效率。（7）巡查与维护：加强冬季对给排水系统的巡查频率，特别是对于保温措施的检查，确保所有防冻措施得到有效执行。对于发现的问题，应及时进行维修和整改，确保防冻措施的完整性和有效性。6.作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。7.制定并执行设施设备操作规程及保养规范。8.定期进行模拟演练，检验应急预案的可行性和维护团队的实际操作能力。

供电设备运行维护（一）服务标准：对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率100%；配合做好通信综合布线系统的维修服务；配合广电设施的安装、迁移等服务；做好通信线路管理维护资料的建立、存档；做好与业主单位各通信运营商的协调、联系、管理工作；配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。（二）服务要求：1.按照相关法律法规、技术标准及规范，结合办公区配电系统性能特点和办公环境的要求，制定高、低压合理维护计划及相关管理制度，对供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置、电力实时监测系统等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查；建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。2.加强巡视，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好；供电运行和维修人员必须持证上岗，巡查人员应是经过专业培训，持有国家电力监管委员会颁发的，在注册有效期内《电工进网作业许可证》或《特种作业操作证》的合格电工，每日对配电室设备进行一次巡视，并将巡视检查结果记录于《高低压配电室运行记录》内，认真观察各种电器设备、设施运行情况，如发现问题及时采取相应措施，同时上报物业相关负责人，并由物业相关负责人报业主单位；工作人员在工作中应坚守工作岗位，认真履行职责，遵守业主单位各项规章制度，严格按各项操作规程操作，严禁违规操作；配电室巡视人员每天应注意外线停电计划，如发现系统主、备供电线路有停电计划，应及时上报业主单位，编制并上报调线计划，避免由此引发的停电事故；并做好应急预案，如调试发电机、UPS等备用发电设备，以保证大楼内正常有序办公。每月定时对所辖设备进行安全检查，并作好记录备查。3.加强日常维护检修，公共服务区、专家隔夜休息区、开标区、评标区、办公区、会议室、食堂、餐厅的灯具插座及楼道灯损坏及时修复或更换，公共使用的照明、指示灯具线路、开关保证完好率达到100%以上；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。4.物业服务单位对运行管理范围内设备、设施进行定期维修保养时，须遵照国家电力和供电部门相关规定按时、按质、按量完成

3

，物业服务单位对运行管理范围内设备、设施进行紧急维修时，应争取在最短的时间内完成，对紧急维修的部位及项目进行分类、分析、统计建档，以便掌握设备存在的隐患，同时对维修的耗材进行有效控制。

5.配电室主、备供线路在有特殊情况时，需提前告知业主单位，倒闸时间不应超过**3**分钟，发电机应急启动时间不应超过**1**分钟，配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常启动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电**24**小时内向相关方做出解释、说明。

6.做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行**一次**安全检查，检查结果报业主单位相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关闭。

7.定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

8.做好设备机房的安全、防火工作，严格执行用电安全规范，确保用电安全。

9.高低压配电室各项设施设备及配电箱柜等，每年必须聘请具备专业资质的单位，进行防雷接地装置检测，保证避雷设施完好、有效、安全，并作好记录备查。

10.大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。

11.购置后备部件，以防急用。

12.建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。

13.物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果因考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

14.物业服务单位须对工作人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。

。要求物业服务单位为本项目配备的工作人员购买雇主责任险。

电梯运行养护

（一）服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护和清洁；电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，经常对电梯设备等进行巡视检查，定期进行保养，定期对电梯进行年检；安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。因故障停梯，接到报修后维修人员应在**10**分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

（二）服务要求：

1.电梯的维护保养根据设备的实际需要进行，物业服务单位应保障电梯的日常正常使用，对电梯的养护不应该影响正常运行，正常工作时间不得进行养护工作，如遇特殊情况应跟业主单位进行沟通并得到书面允许以后方可进行。物业服务单位应该有完善的保养计划和养护管理办法并且有相应的表单进行管理认可，维护保养工作及零配件和消耗件的更换和使用应得到业主单位的书面认可，否则业主单位不予认可。除正常维护保养外的工程项目，根据具体的情况另行协商操作。

2.在遇到紧急情况的时候物业服务单位要及时到位并进行处理；电梯发生情况后物业服务单位工作人员应该在**10**分钟内到达现场进行处理，有人员被困时正常情况下处理时间不应该超过**10**分钟得到安全救助，并及时解决设备问题让设备进入正常运行；如遇到自然灾害或者火灾及淹水，停电或故障等情况时物业服务单位应安全、及时的处理好电梯相关的工作。

3.随时保障电梯的清洁卫生，每天应该对电梯的公共接触部位进行消毒处理。管理好电梯的运货情况，不能对电梯造成损坏。电梯的照明和换气扇应该随时得到完整保障，照明和换气扇故障不能过当日。在遇特殊情况时物业服务单位工作人员应配合电梯生产厂家对电梯进行人工操作。

4.电梯属于特种设备，维保公司和上岗工作人员应该取得相应的工作认证才可以进行以上相关工作。

5.物业服务单位必须配备电梯专职负责人。加强对电梯等垂直交通系统设备和维保专业公司的专业管理，承担电梯服务的运维管理单位应具备国家电梯安装维修企业资质，上述工作人员应具备相关电梯专业知识，从事电梯专业工作达**3**年以上。

6.电梯相关设备维保或专项作业需要生产厂家或具备资质的专业公司进行，报经业主单位同意后，由物业服务单位直接向生产厂家或具备资质专业公司进行委托、付费，该部分费用由物业公司承担。属于大、中修范围或者需要更新改造的，需向业

主单位提出报告与建议，由业主单位审核批准后方可进行。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或具备资质的专业公司组织实施，业主单位全过程进行监督，相关维保或作业资料由物业服务单位代业主单位整理、存档；物业服务单位在维保单位的指导下，按要求对设备进行操作和一般性的日常养护，有关技术或操作的难点由维保单位负责解决。

7.为了确保设施、设备系统安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，所有电梯的安全保障由物业服务单位负责，按时申报安排例行检测、试验，并确保检测、试验结果满足相关规定标准，电梯的安全和使用方面的合格认证也由物业服务单位通过正常程序及时取得，相关费用已包含于物业服务合同总费用中，由物业服务单位直接向相关检测、试验单位支付。

8.物业公司需建立电梯安全管理制度、配备安全管理人员、制定应急预案等，并提交业主单位审核。物业公司应配备专职或兼职的客电梯安全管理人员，负责日常的安全检查和管理工作的。

9.电梯维护保养单位应依法取得相应许可，按照《电梯维护保养规则》和生产厂家的技术要求进行维护保养。定期进行半月、季度、半年、年度等不同周期的维护保养工作，确保电梯的安全性能。维保单位应制定维保计划与方案，实施现场安全防护措施，保证施工安全，并及时记录维保情况。

10.建立24小时应急救援值班制度，确保在接到故障或困人报警后，维保人员能够及时抵达现场进行救援，接到电梯困人故障报告后，维保人员及时抵达困人电梯现场，实施现场救援，抵达时间不超过 30 分钟。定期进行应急演练，提高应急救援能力和效率，每半年至少针对本项目维保的不同类别(类型)电梯进行一次应急演练。

11.物业单位应按照安全技术规范的要求，在检验合格有效期届满前一个月向特种设备检验机构提出定期检验要求。检验机构应按照安全技术规范的要求及时进行安全性能检验，并出具检验报告。

12.对电梯发生的故障等情况，维保单位应及时进行详细的记录，并建立每台电梯的维保记录，至少保存4年。发现事故隐患时，维保单位应及时告知物业公司电梯负责人员，并由物业公司的电梯安全管理人员及时报送业主单位；发现严重事故隐患，应及时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

13.电梯使用单位应在电梯显著位置公示有效的使用登记证、检验合格标志等信息。定期对电梯使用人员进行安全教育和操作培训，确保乘梯安全。

14.物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。

15.物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

16.物业服务单位在服务过程中应自行配备养护所需工具、设备、仪器、耗材等。业主单位不予提供。

5	<p>空调设备运行维护 （一）服务标准：建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调设备安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；空调设备出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。</p> <p>（二）服务要求： 1.物业服务单位按空调使用手册要求对设备进行操作和一般性的日常保养和维护。 2.维修保养空调设备时严格遵守安全操作规程，使用个人防护装备，确保维修人员和他人的安全。在维护过程中，采取适当措施保护室内环境，避免造成污染或损害。 3.使用空调生产商推荐或认证的零件和材料，确保维修和维护的质量。 4.在维护和操作过程中，采取措施减少对环境的影响，如合理处置制冷剂 and 废物。 5.空调设备重要零部件损坏，无法正常使用的，物业单位要及时上报业主相关负责人，业主可授权物业服务单位向生产厂家或专业公司进行委托、付费，业主单位全过程进行监督。物业服务单位应该有完善的保养计划和维护管理办法并且有相应的表单进行管理认可，维护保养工作及零配件和消耗件的更换和使用应得到业主单位的书面认可，否则业主单位不予认可。相关维修资料由物业服务单位代业主单位整理、存档。 6.物业服务单位能自行完成的日常检查、检修、清洁等工作，在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗材等，业主单位不予提供。 7.倡导夏季空调温度不低于26摄氏度，供暖季不开空调，节约用电。</p>
	<p>消防系统维护 （一）服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率；保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定；确保所有消防通道、安全出口和疏散通道畅通无阻，无任何障碍物；保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠；每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；对消防控制室进行日常管理和维护，确保控制室设备运行正常，记录和报告系统运行情况；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。</p> <p>1. 定期维护与检查 维护服务应遵循国家消防法规和制造商的维护指南，制定详细的维护计划和时间表。该计划应包括以下内容：年度维护计划：每年初制定详细的年度维护计划，包括所有消防设备的检查、测试和维护活动。月度维护清单：每月对关键消防设备进行一次基础检查，包括但不限于火灾报警控制器、喷头、消防泵、阀门等。季度性能测试：每季度对消防系统的关键组件进行性能测试，确保其在紧急情况下能够正常工作。年度全面检测：每年至少进行一次全面的消防系统检测，包括联动测试和功能验证。</p> <p>2. 紧急响应与故障处理 紧急响应是消防系统维护服务中至关重要的一环。服务提供商应确保：快速响应：在接到消防系统报警或故障通知后，维护团队应在30分钟内到达现场进行初步诊断。故障修复：对于可立即修复的故障，维护团队应在24小时内完成修复工作。对于需要更换部件或更复杂维修的情况，应提供临时解决方案，并尽快安排修复。备件管理：维护团队应配备足够的备件库存，以确保在紧急情况下能够及时更换损坏的部件。</p> <p>3. 质量保证与记录 资质认证：所有执行维护工作的人员必须持有有效的消防设施维护资质证书。标准化操作：维护工作应遵循国家消防规范和制造商的维护指南，确保服务质量。记录与报告：详细记录每次维护活动，包括检查、测试、维修和更换部件的日期、时间、人员和结果。定期向物业管理部提供维护报告。</p> <p>4. 持续改进与技术更新 系统升级：根据消防技术的发展和业主单位的实际需求，提供系统升级和更新的建议。性能评估：定期对消防系统的性能进行评估，识别潜在的风险和改进空间。</p> <p>5. 安全与合规性 安全操作：所有维护工作必须遵守安全操作规程，确保维护人员和设施的安全。法规遵守：确保所有维护活动符合国家和地方的消防法规要求。合规性审核：定期进行合规性审核，确保消防系统维护服务的合法性和有效性。</p> <p>6. 沟通与协调 沟通渠道：建立有效的沟通渠道，确保与业主单位的物业管理部门、消防部门和其他相关方的顺畅沟通。协调工作：在进行维护工作时，与业主单位的运营部门协调，以最小化对正常业务的影响。紧急联络：建立紧急联络机制，确保在发生火灾或其他紧急情况时，能够迅速通知所有相关人员和部门。</p> <p>7. 客户服务与满意度 客户反馈：定期收集和评估客户</p>

反馈，了解服务的优势和不足。服务改进：根据客户反馈和服务质量评估结果，不断改进服务流程和提高服务质量。满意度调查：定期进行客户满意度调查，确保服务满足业主单位的需求和期望。

8. 预防性维护

定期清洁：对消防设备进行定期清洁，包括清除灰尘、杂物等，确保设备不受环境因素的影响。

季节性检查：根据季节变化，对消防系统进行特别的检查和维护，如冬季防冻措施、雨季防水措施等。

磨损件更换：对于易磨损的部件，如消防泵的密封圈、灭火器的压把等，应根据使用频率和制造商建议进行定期更换。

9. 应急准备与响应

应急预案：制定详细的应急预案，包括火灾、设备故障等不同情况下的响应流程。

应急演练：定期组织应急演练，提高维护团队的应急处理能力和业主单位员工的自救互救能力。

应急设备：确保所有应急设备，如备用电源、便携式灭火器等，处于良好状态并随时可用。

10. 环境保护与可持续发展

环保材料：在维护和更换消防设备时，优先选择环保材料和产品。

节能减排：通过优化维护流程和使用节能设备，减少能源消耗和碳排放。

废物处理：妥善处理维护过程中产生的废物，遵守废物分类和处理的相关规定。

（二）服务要求：

1. 严格遵守《中华人民共和国消防法》、《黑龙江省消防安全条例》等相关法律法规，结合业主单位消防系统性能特点和办公环境的要求，制定合理维护计划及相关管理制度。

2. 严格按维护计划、方案定期对消防系统设施设备进行检查、测试、维修，确保系统安全有效运行。

3. 建立健全运行维护技术资料档案。

4. 配备专业维护人员，设定24小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

5. 接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告，包含在物业服务费中。

6. 定期检查消防设施设备的使用期限，并做好登记清单。对于临期设施设备整理清单，向业主提出报告。

7. 提出维修材料、必要备品、备件需求，向业主单位提出报告与建议。维护保养工作及零配件和消耗件的更换和使用应得到业主单位的书面认可，否则业主单位不予认可。

（四）基本服务项目

1. 火灾自动报警系统

（1）火灾报警控制器、火警报警功能、故障报警功能、自检功能、显示与记录功能、主备电转换功能、消音、复位功能，其中主备电转换功能试验同时检查其备电转换供电能力不低于2小时。

（2）消防联动控制设备：故障报警功能、处理存储显示回路信息功能，手、自动转换功能、手动控制受控设备动作功能、自动逻辑输出联动控制信号功能、直接输出接点控制功能、自检功能、显示与记录功能、消音复位功能。

（3）火灾报警探测器、手动报警按钮的报警联动功能保持正常。

（4）火灾警报装置的警报功能，环境噪声60dB的场所，声音警报的声压级应高于背景噪声15dB。

（5）火灾显示盘应能接收来自火灾报警控制器的火灾报警信号，发出声光报警信号，指示火灾发生部位，并予以保持。

（6）消防控制室图形显示装置的图形报警显示功能应正常。

（7）火灾自动报警装置每层、每回路报警系统和联动控制设备的功能试验，每12个月对每只探测器、手动报警按钮检查不少于1次。

2. 自动喷淋系统

（1）湿式报警阀组防水、末端试水装置放水试验，检查系统启动、报警功能及出水情况是否正常。

（2）雨淋系统、水幕系统、水喷雾系统、手动启动防水试验，不宜进行实际喷水的场所，应在试验前关雨淋出口控制阀。

（3）通过报警或为传动管泄压检查雨淋阀动作性能。

（4）电磁阀启动试验。

（5）每周对喷淋头、管道、阀门等进行检查，确保无堵塞、无渗漏。

（6）每月对喷淋泵进行启动测试，确保在紧急情况下能够迅速启动。

3. 烟雾探测器

（1）每日对烟雾探测器进行外观检查，确保其表面无灰尘、无遮挡物，保持清洁状态。

（2）每月使用专业测试工具对烟雾探测器的灵敏度进行测试，确保其能够在设定的烟雾浓度阈值内准确响应。

（3）检查烟雾探测器的连接线路，确保无松动、无断裂，保持其正常工作状态。

（4）一旦发现烟雾探测器存在故障或误报情况，应立即进行故障排查，确定问题原因并进行修复。

（5）对于无法修复的烟雾探测器，应及时进行更换，确保探测区域的覆盖不受影响。

（6）更换后的烟雾探测器应进行功能测试，确保其正常工作后再投入使用。

（7）每月对烟雾探测器进行校准，以确保其响应阈值与设定值保持一致，提高探测的准确性。

（8）在进行消防演练或系统测试时，应对烟雾探测器进行功能测试，确保其能够在模拟火灾环境

中正确响应。4.温度感应器 (1) 使用专业校准设备对温度感应器进行精度校准, 确保其测量值与实际温度值之间的误差在允许范围内。(2) 每月对温度感应器进行温度响应测试, 包括高温和低温测试, 确保其能够在不同温度环境下正常工作。(3) 检查温度感应器的安装位置是否合适, 避免其受到直射阳光、热源或其他干扰因素的影响。(4) 确保温度感应器周围的环境清洁、干燥, 无积水、无杂物, 以保持其正常工作状态。(5) 一旦发现温度感应器存在故障或异常情况, 应立即进行故障排查和处理, 确保及时恢复正常工作。(6) 对温度感应器进行预防性维护, 包括清洁、紧固连接线路等, 以延长其使用寿命和提高稳定性。5.室内灭火栓 (1) 每天检查室内灭火栓的外观是否完好, 无明显损坏或锈蚀。(2) 确保灭火栓的接口处无渗漏, 操作杆和密封圈等部件功能正常。(3) 检查水压表指针是否在正常范围内, 确保灭火栓的水压满足使用要求。(4) 每月进行放水试验, 以验证灭火栓的出水性能和水压情况。(5) 确保灭火栓周围无障碍物, 通道畅通, 便于紧急情况下的使用。6.消防水带 (1) 检查消防水带是否有磨损、穿孔、裂缝或其他损坏, 确保其完整无损。(2) 清洁消防水带, 确保无污垢和异物堵塞, 保持水带的清洁和干燥。(3) 检查水带接头是否牢固, 无松动或损坏现象。(4) 每月对水带进行耐压试验, 确保其在高压下不会爆裂。(5) 存放时应避免阳光直射和雨水浸泡, 防止材料老化。7.消防斧 (1) 每月检查消防斧的刀口是否锋利, 必要时进行磨砺, 保持其切割性能。(2) 检查消防斧的握柄是否牢固, 无松动或裂纹。(3) 清洁消防斧, 去除锈迹和污渍, 必要时涂抹防锈油。(4) 存放消防斧时, 应选择干燥、通风良好的地方, 避免潮湿环境导致的锈蚀。(5) 确保消防斧易于取用, 不与其他物品混放, 紧急时能够迅速找到并使用。8.防排烟设施 (1) 机械加压送风机系统排烟机功能, 控制柜功能。风机叶轮旋转方向应正确, 运转平稳, 无异常振动和声响。(2) 正压送风阀、排烟阀联动功能, 开启、复位操作应灵活可靠, 关闭时应严密, 输出反馈信号应正确, 风口的风叶无变形, 动作无卡阻现象。(3) 挡烟垂壁功能。(4) 通过报警联动, 检查正压送风或机械排烟系统功能, 并测试风口风速、风压值。9.消防楼梯 (1) 确保消防楼梯的结构完整, 无损坏或堵塞情况, 楼梯扶手牢固可靠。(2) 定期清理楼梯间, 移除所有可能妨碍疏散的障碍物, 确保楼梯间畅通无阻。(3) 检查楼梯照明设施, 确保在任何时候都有足够的照明, 特别是在夜间或紧急情况下。(4) 维护楼梯间的消防标识清晰可见, 包括楼层指示、安全出口标识和逃生方向指示。(5) 定期进行消防楼梯的承重和结构安全检查, 确保其符合消防安全标准。10.安全出口和疏散通道 (1) 检查所有安全出口的门扇和锁具, 确保门扇能够顺畅开启, 且锁具在紧急情况下易于释放。(2) 确保安全出口的标识明显, 且在所有时间点都能够被清晰识别。(3) 每周测试安全出口的紧急开启机制, 如推杆锁等, 确保在紧急情况下能够迅速疏散人员。(4) 检查安全出口周边区域, 确保没有堆放物品或其他障碍物影响疏散。(5) 对于电子安全系统, 如安全出口监控设备, 进行定期的功能测试和维护。(6) 确保疏散通道宽敞、平坦, 无凹凸不平或湿滑的地方, 防止跌倒事故。(7) 每日检查疏散指示标志和应急照明设备, 确保在断电或其他紧急情况下能够正常工作。(8) 清理疏散通道上的任何杂物, 确保通道畅通无阻, 无任何障碍物。(9) 检查疏散通道的防火门, 确保其正常关闭且在需要时能够完全打开。(10) 进行定期的疏散演练, 评估疏散通道的有效性, 并根据演练结果进行必要的改进。11.应急系统 (1) 应急照明系统的维护管理: 定期检查应急照明灯具和指示标志的工作状态, 确保在断电情况下能够立即亮起。检查电池组和充电系统, 确保电池充电正常, 电池寿命符合使用要求。测试应急照明系统的持续照明时间, 确保满足至少90分钟的照明需求。清洁照明灯具, 确保透光性良好, 无灰尘或污垢遮挡光线。检查应急照明系统的控制面板和指示灯, 确保系统状态显示正常, 无故障报警。疏散指示标志的维护管理: 电源切换和充电功能, 检查应急照明、疏散指示标志位置、间距、亮度、照度和应急工作状态的持续时间。通过联动报警检查应急照明、疏散指示标志功能。确保疏散指示标志位置合理, 清晰可见, 特别是在转角和关键路径上。定期清洁疏散指示标志, 确保其表面干净, 标识清晰。检查疏散指示标志的电源和电池备份, 确保在主电源失效时能够切换到电池供电。测试疏散指示标志的亮灯功能, 确保在紧

急情况下能够正确引导人员疏散。定期对疏散指示系统进行整体测试，包括指示灯的亮度和指示方向的准确性。应急广播系统的维护管理：通话、广播音质、选层播放功能，话筒播音功能。通过报警联动，检查消防广播控制程序及播音功能。定期检查应急广播系统的扬声器、麦克风和控制设备，确保其完好无损，工作正常。测试广播系统的音频输出，确保声音清晰、响亮，覆盖所有应急疏散区域。检查应急广播系统的备用电源，确保在断电情况下系统能够持续工作。定期进行广播内容的更新和演练，确保信息准确、及时，并且能够有效传达给所有人员。检查广播系统的连接线路和接口，确保没有松动或损坏，保证信号传输的稳定性。

（4）紧急通讯系统的维护管理：定期检查紧急电话和对讲机等通讯设备的功能，确保其能够正常使用。测试紧急通讯系统的信号覆盖范围，确保在建筑内任何位置都能够进行有效通讯。检查通讯设备的电池和充电设备，确保电池电量充足，备用电池随时可用。定期进行通讯设备的操作培训，确保工作人员熟悉设备的使用方法。检查通讯系统的维护记录，确保所有设备都按照制造商的建议进行了定期维护。

12.防火门防火墙

（1）防火卷帘门远程启动和现场手动功能，机械应急控制功能。

（2）通过报警联动，检查防火卷帘门迫降功能。

（3）每日检查防火门的完整性，确保门扇、门框和五金配件（如铰链、锁具）无损坏、无变形。

（4）测试防火门的自动关闭功能，确保在火灾情况下门能够自动关闭并密封，防止火势蔓延。

（5）清洁防火门的密封条，确保门扇关闭时密封性能良好，无缝隙。

（6）检查防火门的标识，确保其清晰可见，符合消防安全标准。

（7）对防火门进行定期的防火性能测试，验证其耐火极限是否符合规范要求。

（8）检查防火墙的结构完整性，确保无裂缝、孔洞或其他可能影响防火性能的损坏。

（9）检查防火墙上开口部位，如电缆穿过处，确保使用合适的防火封堵材料进行密封。

（10）定期对防火墙进行清洁，去除灰尘和杂物，防止火源引燃。

检查防火墙附近的区域，确保没有堆放易燃物品或其他可能增加火灾风险的物品。对防火墙进行定期的耐火性能评估，必要时进行维护或加固，以保持其防火隔离功能。建立防火门和防火墙的维护档案，记录每次检查、测试和维修的详细信息。

13.消火栓灭火系统

（1）室内消火栓出水及压力，消火栓启泵按钮系统功能检查。

（2）每12个月累计对每个消火栓、卷盘、水炮检查不少于1次。

（3）每日检查消火栓的外观和结构完整性，确保无明显损坏、锈蚀或变形。

（4）检查消火栓的接口和密封件，确保连接紧密，无渗漏现象。

（5）测试消火栓的水压和流量，确保其满足消防用水的需求。

（6）清洁消火栓及其周围的环境，保持通道畅通，便于紧急情况下的使用。

（7）检查消火栓的操作说明和标识，确保清晰可见，便于操作人员快速识别和使用。

（8）每日对消火栓进行外观检查，确保无损坏、堵塞或泄漏。

（9）检查消火栓系统的供水能力，确保在高压下仍能稳定供水。

14.灭火器

（1）灭火器的设置在规定的设置点位设置。

（2）灭火器的设置方式符合配置设计要求。

（3）灭火器的类型、规格，灭火级别和配置数量应符合配置设计要求。

（4）检查灭火器配置场所的使用性质包括可燃物的种类和物态等，是否发生变化，若有变化则应调整灭火器的配置类型和数量。

（5）检查灭火器的喷射系统是否畅通，喷射软管应完好，无明显龟裂、喷嘴不堵塞。

（6）检查灭火器是否达到报废、送修条件。

（7）检查干粉灭火器的气体压力是否在工作压力范围内。

（8）灭火器筒体无明显的损伤缺陷、锈蚀。

15.消防供水设施

（1）消防水池、水箱水量。

（2）气压装置压力工作状态。

（3）消防水泵及水泵控制柜的启泵和主备泵切换功能。消防水池、水箱、气压给水设备的水至少半年更换不少于1次。

（4）每年应对消防储水设备进行检查，修补缺损和重新油漆。

（5）每年对水源的供水能力进行不少于1次测定。

（6）核实室外阀门井中进水管上的控制阀门应处于全开启状态。

（7）检查管道阀门密封性。

16.消防电梯

（1）首层按钮控制和联动电梯回首层。

（2）通过报警联动检查电梯迫降功能。

17.消防和火灾自动报警系统服务管理特别说明

（1）承担消防和火灾自动报警系统服务运维公司应具备消防维保资质。

（2）物业服务单位必须配备消防系统专职负责人。加强对消防系统的专业管理，专职人员必须具备各相应消防专业知识，从事消防工作达3年以上。

（3）下列设备维保或专项作业需要生产厂家或具备资质专业公司进行，报经业主单位同意后，由物业服务单位直接向生产厂家或具备资质专业公司

进行委托、付费。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或具备资质专业公司组织实施，业主单位全过程进行监督，相关维保或作业资料由乙方代甲方整理、存档。物业服务单位在维保单位的指导下，按要求对设备进行操作和一般性的日常保养和维护，有关技术或操作的难点由维保单位负责解决（维保设备清单或专项作业项目可根据实际情况进行必要的调整）：（4）物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、备品备件、设备、仪器、耗材等。业主单位不予提供。

18.消防控制室

（1）值班制度：消防控制室应实行24小时值班制度，确保全天候监控消防系统。每班至少应有2名值班人员，以保证在紧急情况下能够及时响应。

（2）值班人员资质：值班操作人员应依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书。值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，具备操作消防控制室设备的能力。

（3）值班职责：按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。监控消防系统，包括火灾报警系统、灭火系统、应急照明和疏散指示系统等。在发生火警时，迅速启动应急预案，协调相关消防设施的启动和使用。

（4）记录和报告：消防控制室内应保存高层民用建筑总平面布局图、平面布置图和消防设施系统图及控制逻辑关系说明。记录和整理建筑消防设施维修保养记录和检测报告。对于消防控制室内发生的所有事件，包括火警、设备故障等，都应详细记录，并及时向相关部门报告。

（5）培训和演练：定期对值班人员进行消防安全知识和技能的培训。定期组织消防演练，提高值班人员对火灾应急处置的实际操作能力。

（6）设备维护：确保消防控制室内的设备和系统得到适当的维护和保养，以保持其良好的工作状态。对于发现的设备故障或系统问题，应及时通知维修人员进行修复。

19.微型消防站

（1）设施配备：微型消防站应配备必要的消防装备和器材，包括但不限于灭火器、消防水带、消防斧、消防服、头盔、防护靴等个人防护装备，以及简易灭火器材和破拆工具。确保所有装备器材处于随时可用状态。

（2）人员配置：微型消防站应配备专职或兼职的消防人员，人员数量根据楼宇规模和复杂程度确定。所有消防人员应接受专业培训，掌握基本的消防知识和技能，具备初级消防员及以上资格。

（3）日常管理：微型消防站应建立日常管理制度，包括设备维护、人员培训、应急演练等。定期检查消防设备，确保其完好有效。组织消防人员进行定期培训和演练，提高火灾应急处置能力。

（4）应急响应：微型消防站在接到火警后，应迅速启动应急预案，组织人员携带装备赶赴现场，进行初期火灾扑救。同时，与当地消防部门保持密切联系，确保在火灾扩大时能够得到及时支援。

（5）宣传教育：微型消防站应承担起消防安全宣传教育的责任，定期对业主单位员工进行消防安全知识培训，提高全员消防安全意识和自救互救能力。

20.冬季防冻措施

（1）保温措施：对所有室外消防管道、消防栓、喷淋头等进行保温处理，使用保温材料如泡沫塑料、保温棉等进行全面包裹，确保其内部水温不低于冰点，防止冻结。

（2）循环供水：对于关键的消防水管，实施防冻循环供水制度，通过定时开启和关闭阀门，保持水流循环，避免水体在管道中停滞而产生冻结。对于长时间不使用的水管，应进行排空处理，以防止水管内部积水冻结。

（3）温度监控：在消防系统关键区域安装温度传感器，实时监控环境温度，一旦发现温度接近冰点，立即启动应急预案，采取必要的加热措施，如开启电加热带、热风机等设备，以提升环境温度。

（4）应急预案：制定详细的冬季防冻应急预案，包括人员分工、物资准备、应急响应流程等，确保在发生冻害事件时能够迅速有效地进行处理。预案中应包含对各类突发事件的应对措施，如管道破裂、设备故障等。

（5）巡查与维护：加强冬季对消防系统的巡查频率，特别是对于保温措施的检查，确保所有防冻措施得到有效执行。对于发现的问题，应及时进行维修和整改，确保防冻措施的完整性和有效性。

环境卫生管理

（一）服务标准：建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、公共卫生间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占地，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味，日常卫生清洁保洁、地毯清洗、石材养护、木地板养护等相关服务项目；清洗生活水池，

及时清掏清运化粪池；及时清扫积水积雪，确保办公区和卫生责任区容貌整洁；病媒生物的防治防疫；业主单位建筑体外立面清洗；垃圾分类收集处理规范有序；门前三包管理。严格执行环境清扫和保洁时间规定，8：00前完成办公大楼及档案楼、前后院的首次保洁工作。卫生间一用一清。楼内垃圾分类、公共区域垃圾袋的更换、垃圾桶及撮子内外表面清洁和消毒等工作，严格按照时间表将垃圾袋装运到楼指定地点，确保楼内垃圾日产日清。负责办公室卫生清扫的人员，必须严格遵守保密约定，除打扫卫生外不得随意翻阅文件。所用洗涤制剂必须无毒无味、专业环保；严禁使用钢丝球、酸性除垢剂等能损坏设备设施的材料；卫生间和公共区域使用的抹布、拖布要标识区分，不能混用。做好安全防火工作，保洁员不得随意堆放杂物；不得使用违规电器，私接电源。门前三包服务（楼宇门前、台阶日常保洁及冬季清雪），若遇冰雪天气时，及时清理门前积冰、积雪，保证门前干净整洁，在室内外放置安全警示标志。设立巡回保洁人员，巡回保洁间隔不小于1小时，发现垃圾及时处理。（二）服务要求：室外保洁服务：1.前后院内停车场、车行道、步道板及绿化区域内的环境卫生。每天清扫公共道路、停车场、路面两次，清扫后道路干净、无浮尘、每100m²内垃圾、杂物、污染物体平均不超过2个，垃圾滞留时间不超过0.5小时，秋季落叶较多季节增加清扫次数；清除地面污渍、积水。停车场、车行道、路面、步道板，保证地面干净整洁、无垃圾、杂物。2.生活垃圾、办公垃圾、室外垃圾箱的日常管理与清运，以及室外垃圾桶的清洁和消毒工作。生活垃圾：分类投放：设置专门的生活垃圾收集容器，明确标识，引导大楼内人员正确分类投放。定期清运：根据垃圾产生量，制定合理的清运频率，确保垃圾不积压、不溢出。记录管理：建立生活垃圾清运记录，详细记录每次清运的时间、数量及去向，以便后续跟踪与管理。办公垃圾管理 垃圾分类指导：办公楼各楼层内设置垃圾分类指导标识，普及垃圾分类知识，提高垃圾分类意识。定点投放：设置办公垃圾收集点，明确各类垃圾的投放位置，确保垃圾投放有序。定期巡查：安排专人定期对办公区域进行巡查，发现垃圾投放不规范的行为及时纠正。及时清运：根据垃圾箱的容量及垃圾产生量，制定合适的清运计划，确保垃圾箱不满溢。清洁消毒：定期对垃圾箱进行清洁和消毒工作，保持垃圾箱外观整洁、卫生。实施频率 生活垃圾清运：每日至少清运一次，根据实际需要适时增加清运次数。办公垃圾清运：每日至少清运两次，根据办公楼内垃圾产生量调整清运频率。室外垃圾箱清洁消毒：每周至少进行一次全面清洁和消毒工作，遇特殊情况及时增加清洁消毒次数。3.室内外管线和公用设施设备的外表清洁管理，包括：楼宇周围墙身、幕墙、路灯杆、体育设施、健身器材、排水井、边石、座椅、标识牌、宣传栏、指示牌、垃圾箱、停车牌、摄像头、室内宣传栏等，维修、清洗、油饰车库升降门等防腐维护及时，每1个月清洁1次，如有实际需要应随时清洗；属高空作业范围的部分灯具等设施每半年清洁1次，清洁后表面无污渍。4.停车区域内白色垃圾、杂物和树叶清理，每天捡拾两次，停车场内无杂物、垃圾、蛛网等；场内杂草要人工清理拔掉，不得喷施除草剂。5.每天第一次保洁应在上午8点00分前完成（开标大厅、开标室应根据实际情况提前完成）；垃圾必须在上午8:30前清理完毕，运至垃圾转运站；绿化带等其余区域可根据实际情况及时清理，由保洁主管监督执行，以确保办公大楼及档案楼垃圾日产日清，空气清新。6.负责办公大楼及档案楼、前后院内所有各类垃圾的清理，生活垃圾清理后运送到垃圾暂存点；全天垃圾箱周围正常管理和保洁；绿化、零星建筑垃圾等非生活垃圾及时清理，运送到业主指定非生活垃圾暂存点。7.沟渠、池、井内无杂物、无异味，雨水井、排水井完好率100%；实行巡查制度，排放畅通、无阻塞，定期疏通保持清洁，保证雨水篦子、井盖等完好无损（雨水井每年开春后、入冬前必须各彻底清理一次）。8.天台、天沟、屋面每月清扫1次，无垃圾、杂物堆放；春季冻融交替时节对楼宇巡检，防止化冻的冰雪堵塞排水口。9.前后院内无明显纸屑、树叶、垃圾等杂物。10.配合业主完成大型活动的辅助服务，配合业主做好庆典、检查、会议、培训等大型活动的服务与保障工作及突发性、临时性工作；重大活动期间增加保洁频次，活动前期确保卫生质量，活动期间加强保洁频次和垃圾清倒频次。11.做好安全防范工作，对政府相关部门发出的自然灾害预警及时反应并发出提示警示，并在重点部位安放安全指示标牌；极端天气（雨、大风、暴雪天气）及时组

织相关人员及时巡视，清扫积水、积雪，确保路面畅通。12.保洁人员统一着装，统一保洁工具，统一服务用语，保持衣冠整洁，仪容端庄。13.室内外玻璃清洁（1）清洁计划：根据玻璃的实际情况和环境条件，制定合理的清洁计划。室内外玻璃至少每季度进行一次全面清洁，根据污染程度和气候条件适当增加清洁频率。（2）专业机构选择：若选择专业清洁机构进行服务，应确保该机构具有良好的行业声誉和相应的资质证明。专业机构应提供详细的服务方案，包括清洁方法、所用材料、安全措施等，并能够根据业主需求提供定制化服务。（3）专业工具使用：若自行清洁，应使用专业的玻璃清洁工具，如长柄玻璃刮刀、微纤维清洁布、专业清洁剂等。对于高层建筑的外墙玻璃，应使用安全带、绳索等安全设备，并由经过专业培训的人员操作。（4）清洁流程：首先，使用清洁剂喷洒在玻璃表面，然后用刮刀从上至下均匀刮去污迹和水渍。对于顽固污渍，可使用专业的玻璃清洁剂进行处理。清洁后，用干净的抹布擦干边缘和框架，确保无水迹残留。（5）质量控制：清洁后的玻璃应达到清晰透明、无污点、无手印、无残留清洁剂的标准。对于清洁质量，应有专人进行检查，并根据业主反馈进行调整。（6）环境保护与安全：在清洁过程中，应采取措施防止清洁剂和污水流入地面或排水系统，避免对环境造成污染。同时，确保所有操作人员遵守安全规程，使用个人防护装备，如防滑鞋、安全帽、手套等。（7）客户服务：在清洁前后，与业主进行充分沟通，了解特殊需求和注意事项。清洁完成后，及时收集业主反馈，确保服务质量满足业主期望。室内保洁服务：1.大厅、休息大厅、专家等候区、招标人休息厅保洁（1）地面：各大厅地面每天全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。（2）墙面及玻璃：每天清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。（3）烟痰桶：每天清洁、擦抹二次，每天更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。（4）标识牌：每天清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；（5）顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。（6）休息区：每天对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。（7）地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。（8）门框、玻璃干净，无手印、污迹、灰尘；定期使用亮光剂对不锈钢门框进行清洁和养护，保持门框的洁净和光泽。（9）大堂立柱的立面无灰尘、洁净光亮；装饰物上无灰尘、无污渍，摆放植物盆体及四周干净、盆内无杂物。（10）门厅外台阶无泥、无杂物（烟头、饮料瓶、垃圾袋、碎纸等）、见本色，雨后、雪后及时清扫；及时清理室外雨搭积雪、积尘和积水。2.楼梯及楼梯间保洁（1）楼梯踏步、踏步立面、墙牙立面、墙牙边、外立面保持无渍迹、无灰、见本色。（2）踏步干净无污渍；扶手护栏干净无灰尘。室内花卉日常简单养护，清理杂草。（3）楼梯扶手及护栏无灰见本色，电镀扶手要有光泽、楼梯玻璃要洁净。（4）楼梯间的各层通道门见本色、玻璃洁净、窗户洁净、无灰尘、无张贴乱画。（5）楼梯间应急照明灯、疏散指示牌等无灰尘。3.走廊保洁（1）走廊天棚、灯具等无灰尘、灰吊、蜘蛛网等。（2）墙面（含LED显示屏、公示栏等）无灰尘、无痰迹、无球印、无脚印，墙面无乱张贴、无乱画印记；墙面各种棱、台、面都要干净整洁，墙裙及踢脚线见本色。（3）墙面电源开关见本色，墙面上电源箱、控制箱、消火栓箱等门框、门板（玻璃）及箱体内部干净整洁，消防器材洁净。（4）走廊暖气（暖气罩）缝隙间无灰、无垃圾，保持本色、洁净。（5）走廊地面无泥、无杂物（烟头、饮料瓶、垃圾袋、碎纸等）。（6）走廊公共阳台墙面、地面、玻璃、门等洁净、无尘。（7）走廊护栏无灰尘、无污渍，定期保养，洁净光亮。（8）按需配备垃圾箱并及时清掏，没有箱满溢出现象，箱体无渍迹、无乱写画、无乱张贴。（9）走廊内门、窗洁净无灰尘。（10）保证楼门入口脚垫的整洁卫生并及时更换和清洗。（11）开水器及水槽内无渍垢、灰尘、剩饭菜、茶叶渣等垃圾。4.公共卫生间保洁 包括卫生间设备、镜面、地面、墙面、天花板、照明设备等表面保洁，以及清理垃圾桶、纸篓内脏物。服务标准如下：（1）卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。（2）大（小）便器：每天清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；（3）洗手台盆及

水龙头：用镜布每天清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。（4）台盆面板及镜子：用镜布每天清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。（5）地面：每天上班前、午休后、下班前彻底清洁三次，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。（6）墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。（7）空气质量：保持空气清新，无异味。（8）手台、洗手盆、镜子的表面无灰尘，无水痕，无污渍；水龙头和上水管表面光亮无污渍。（9）地砖、壁砖、PVC棚顶等光亮无污渍、无水痕、无乱张贴、无蜘蛛网灰吊；地面无烟头、无纸屑，清洁干燥。（10）卫生间隔板四面清洁无灰尘、无乱涂乱画、无乱张贴、无蜘蛛网灰吊。（11）便池内外无水锈、无便迹、无异味；水箱和上水管干净无灰尘。（12）卫生间内垃圾桶和纸篓表面干净、无灰尘、无污渍、无异味，清理垃圾及时。（13）门窗玻璃表面清洁明亮、无灰尘、无污痕、无涂写、无乱张贴。（14）灯具、开关盒擦拭干净，无灰尘、无污渍。（15）卫生间清扫工具摆放规矩，内、外使用的清扫工具标识清楚、分区摆放，拖布需按标识要求悬挂存放；不得占用蹲位、洗手池、蓄水池；不得在卫生间堆放个人物品。（16）保持空气清新、无异味，卫生器具洁净、光亮、无污迹，上下水畅通、无堵塞。（17）保洁员进入异性卫生间工作时应用文明语言询问；保洁作业期间须在卫生间门前显著位置放置提示标识。（18）垃圾桶外干净，垃圾不超过2/3。

5.电梯间保洁 包括电梯门、内壁、指示牌、天花板表面保洁、擦拭；电梯门缝吸尘、照明保洁；电梯沟槽尘土及杂物清理；电梯通风、按钮消杀。服务标准如下：操作面板每日至少擦拭4次，确保无指纹和污渍，保持面板清晰可见，易于乘客操作。使用微湿布和适当的清洁剂轻轻擦拭，避免液体渗入电子部件。电梯镜面和装饰物每日至少擦拭2次，确保无水渍、无斑点，清晰反射，保持装饰物光泽。使用专用的玻璃清洁剂和软布进行擦拭，对于装饰物使用软毛刷轻柔清理。电梯地面每日至少湿拖2次，确保地面无脚印、无杂物，保持地面整洁。使用拖把和专用地面清洁剂进行湿拖，注意避免水分积聚。紧急呼叫按钮和设备每日至少检查1次，确保无灰尘、无损坏，随时可用。使用干燥的软布轻轻擦拭，确保不留布屑。内壁角落每日至少清洁1次，确保无蛛网、无积尘，保持整洁。使用长柄扫帚或软刷子清理角落和缝隙。门轨道每日至少清洁1次，确保无杂物堵塞，门扇开闭顺畅。使用软刷子或吸尘器清理轨道内的灰尘和杂物。门扇每日至少擦拭1次，确保无手印、无污迹，保持门扇整洁。使用湿布和适当的清洁剂轻轻擦拭门扇表面。照明设备每周至少清洁1次，确保灯具无灰尘、无污渍，光线充足。关闭电源后，使用干燥的软布或微湿布轻轻擦拭灯具表面。电梯内空气质量每日至少检查2次，确保空气清新无异味。定期更换空气清新剂，确保通风系统畅通无阻。每日上下班前，对电梯内外进行彻底清洁，每日对电梯内外保洁2次，不锈钢等特殊饰面使用专用的清洁剂；电梯轿厢不锈钢饰面每周养护1次，理石地面每月（依据人流量及磨损程度）打蜡一次，电梯地垫每周清洗轮换1次。

6.图书角保洁 门窗干净，地面、墙面无水迹、尘土、污物。桌椅等摆放整齐，桌体干净无垃圾、无水渍，课桌内无杂物，椅凳干净。书架整洁、无灰尘，每日上班前做好书架清洗工作。书籍及杂志摆放保洁，确保所有书籍和杂志整齐排列，无歪斜、无折痕，定期进行除尘处理，保持阅读材料的整洁。使用书立和书夹辅助整理，配合羽毛扫帚轻柔清除灰尘。阅读区域灯具保洁，灯具及灯泡应保持干净明亮，无灰尘积累，确保阅读光线充足且柔和。定期关闭电源后，使用干燥软布擦拭灯具表面，必要时使用专用清洁剂。电子阅览设备保洁，电脑屏幕、键盘及鼠标等电子阅览设备每日至少擦拭1次，确保无指纹、无污渍，操作顺畅。使用专用的电子设备清洁剂和微湿布轻轻擦拭，避免液体渗入设备内部。图书角装饰品保洁，装饰品如画作、植物等应保持清洁，无灰尘覆盖，增添阅读环境的美观。使用软毛刷或微湿布轻柔清理装饰品表面。阅读桌电源插座保洁，插座及电源线应保持干净，无积尘，确保用电安全。使用干燥软布或专用电子设备清洁刷轻轻擦拭插座和电源线。图书角地面垫保洁，地面垫应保持清洁，无磨损痕迹，为读者提供舒适的阅读环境。定期使用吸尘器清理地面垫，必要时进行洗涤或更换。阅读区域指示牌保洁，指示牌和标识应清晰可见，无遮挡，方便读者快速找到所需区域。使用玻璃清洁剂和软布定期擦拭指示牌表面。图书角窗户保洁，窗户玻璃应保持透明，无

污渍，确保自然光线充足。使用玻璃清洁剂和玻璃刮刀定期清洁窗户。阅读区域垃圾桶保洁，垃圾桶内外应保持清洁，无溢出，定期清空并消毒。使用清洁剂和消毒剂彻底清洁垃圾桶内外，保持清洁卫生。

7. 设备间、管道井、工作间 设备表面保洁，确保所有设备表面无积尘、无油渍，定期进行清洁保养，保持设备良好的工作状态。使用软布和适当的清洁剂轻轻擦拭设备表面，避免使用有害化学品。管道井内部应保持结构完好，无锈蚀、无渗漏，定期检查并维护管道设施。对于金属管道使用防锈剂进行保养，对于管线使用专业清洁工具进行清理。通风系统保洁，通风口和过滤器应保持畅通无阻，无灰尘堵塞，确保空气流通。使用吸尘器和专用清洁刷清理通风口，定期更换或清洁过滤器。电源控制柜保洁，控制柜内外应保持干燥、清洁，无灰尘积聚，确保电气设备安全运行。关闭电源后，使用干燥软布擦拭表面，使用压缩空气吹除内部灰尘。安全标识和警示牌应清晰可见，无遮挡，无污渍，确保人员安全。使用玻璃清洁剂和软布定期擦拭标识牌表面。应急设备保洁，消防器材、应急灯等设备应保持完好无损，无灰尘，随时可用。使用干燥软布擦拭设备表面，检查设备功能是否正常。管道保温层应保持完好，无破损，无污渍，保护管道免受温度变化影响。定期检查保温层，对于破损或污渍部分进行及时修复和清洁。设备间门窗应保持完好，无划痕，无灰尘，确保设备间密封性。使用玻璃清洁剂和软布定期清洁门窗，对于顽固污渍使用专用清洁剂。

8. 盥洗间（水房、开水间、晾衣间、洗衣间、布草间）棚板、瓷砖墙面无渍迹，无乱写画、乱张贴。水池台面、池盆内及水槽内无渍垢、灰尘、剩饭菜、茶叶渣、垃圾；地面无粘垢、剩饭菜、积水；地砖、地漏见本色。洗漱池内无杂物、无积垢。门、门隔板、门上亮洁净无灰尘、无水渍，玻璃及镜子明亮，门口地面边角洁净。房间内空气清新，地面光洁干燥。水龙头、淋浴喷头、喷枪等金属设施应保持光亮无锈蚀，定期进行抛光保养。使用专用的金属清洁剂和软布轻轻擦拭，去除水垢和污渍。确保排水管道畅通无阻，无堵塞，定期进行疏通和维护。使用专业的管道清洁工具和清洁剂清理管道，防止异物积聚。墙面和镜子应保持清晰，无雾气、无水斑，定期进行清洁和保养。使用玻璃清洁剂和干净的软布擦拭，避免使用有磨蚀性的清洁工具。地面应保持干燥，无水渍、无滑倒危险，定期进行湿拖和消毒。使用拖把和适当的清洁剂进行清洁，注意去除地面的顽固污渍。储物柜内外应保持整洁，无灰尘、无污渍，定期进行清洁和整理。使用软布和清洁剂擦拭柜体，确保柜内无杂物和积尘。窗户玻璃应保持透明，无灰尘、无污渍，确保室内光线充足。使用玻璃清洁剂和干净的软布擦拭，必要时使用刮刀去除顽固污渍。门把手应保持干净，无油腻、无指纹，确保使用卫生。使用酒精或消毒液定期擦拭，去除细菌和病毒。垃圾桶内外应保持清洁，无异味，定期进行清空和消毒。使用清洁剂和消毒剂彻底清洁垃圾桶，保持清洁卫生。洗手液和纸巾盒应保持干净，无灰尘、无污渍，定期补充用品。使用软布和清洁剂擦拭外部，确保内部用品充足且干净。洗衣机应保持清洁，无灰尘、无杂物，定期进行内部清洁和维护。使用吸尘器清理内部，检查滤网并进行必要的清洁或更换。挂钩和置物架应保持整洁，无灰尘、无水渍，确保使用安全。使用软布和清洁剂擦拭，注意清理难以触及的角落。防滑垫应保持干净，无污渍、无积水，定期进行清洗和消毒。使用清洁剂和刷子清洗垫子，晾干后放回原位。通风口应保持畅通，无灰尘堵塞，确保空气流通和室内空气质量。使用软刷和吸尘器清理通风口，必要时拆卸进行深度清洁。

9. 浴池保洁服务 按规范要求定期对更衣室、浴池等重点部位进行清洗消毒，并做好消毒记录。浴室、更衣室内要清洁整齐，墙无尘网，地无皂迹、积水，池无黏膜，窗无灰尘。箱外无破损，箱内无灰尘；坚持箱内用过后每次消杀；定期对管道蚊虫进行消杀。所用洗涤制剂必须为专业环保、无毒无味的，严禁使用钢丝球、酸性除垢剂等能损坏设备设施的材料。定期检测和调整水质，确保水质清洁，符合卫生标准，提供舒适的沐浴环境。使用专业的水质测试仪器，根据测试结果调整消毒剂的使用量。确保浴池地面无滑倒危险，铺设防滑垫，定期检查防滑性能。在非高峰时段进行地面清洁，使用专用清洁剂和拖把。定期检查喷头、排水系统等设施，确保其完好无损，运行正常。对喷头进行拆卸清洗，对排水系统进行疏通和维护。更衣柜内外应保持干燥、无异味，定期进行清洁和消毒。使用

软布和环保清洁剂擦拭柜体，确保柜内无积尘。淋浴区龙头、淋浴墙体应保持清洁，无水垢和肥皂残留。使用专用的卫浴清洁剂和软刷进行清洁，保持淋浴区整洁。干身区吹风机等设施应保持清洁，无损坏，定期消毒，对吹风机进行除尘和检查。浴池入口区域地面、衣柜等应保持整洁，无杂物堆放。使用扫帚和拖把进行地面清洁，定期清洁衣柜表面。浴池外休息区沙发、茶几等家具应保持干净，无灰尘污渍。使用吸尘器清理沙发缝隙，使用软布擦拭茶几表面。浴池室内植物应保持生机勃勃，花盆和托盘应清洁无尘。对植物叶片进行喷水清洁，更换花盆托盘内的积水。室内镜面应保持清洁，无灰尘覆盖。使用软毛刷和专用清洁剂轻轻清理装饰表面。浴池室内应保持空气清新，无不良气味，定期进行空气净化。使用空气净化器和空气清新剂，保持室内空气质量。照明灯具应保持干净，无灰尘，确保照明效果。关闭电源后，使用干燥软布轻轻擦拭灯具。墙面应保持无污渍、无划痕，定期进行清洁和维护。使用墙面清洁剂和软刷进行清洁，对于顽固污渍进行特殊处理。窗帘应保持清洁，无灰尘，定期进行清洗和更换。根据窗帘材质选择合适的清洁方法，轻柔手洗或机洗。地面应保持干燥、无水渍，定期进行湿拖和消毒。使用拖把和适当的清洁剂进行清洁，注意去除地面的顽固污渍。

10. 开标室保洁服务 门、窗、桌椅等：干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；墙面、墙角、踢脚线、窗帘、天花板及墙面悬挂牌、框等：干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无印迹、无乱涂乱画。地面：干净、整洁、无积尘、无污渍、无水渍；灯具、空调、电脑、随机抽球机等：干净、整洁、无积尘、无污渍；室内空间：空气流通、清新；电子大屏幕：保证干净、整洁、无积尘、无污渍、无水渍无油污、手印，开标结束后及关闭。桌椅排列整齐；桌面整洁；保洁用品、用具摆放整齐。根据业主单位统一安排，在开标前一小时打开开标室门，电脑在开标前30分钟打开；开标结束后应及时将标室门落锁，及时查看并管理监管人员、招标人、业主单位等人员遗留物品。如物业单位负责的办公楼及档案楼内发生设备（包括投影机、电脑、桌椅等设备设施）损坏、丢失，物业单位应按原价负责赔偿或维修。

11. 标间、套房、值班室保洁服务 床单、被褥应保持平整无皱，无污渍，每日进行整理，确保洁净舒适。使用专业的床品整理工具，定期更换清洗床单和被褥，保持寝具的清洁与卫生。家具和装饰品应保持无尘，表面光亮，摆放整齐，增添室内美感。使用微湿布擦拭家具表面，使用专用的装饰品清洁剂对装饰品进行保养。电器设备如电视、空调等应保持外观清洁，无积尘，运行正常。使用干燥的软布和专用电子设备清洁剂轻轻擦拭电器表面，确保设备安全。窗帘应保持清洁，无明显污渍，定期进行专业清洗。使用吸尘器对窗帘架角落进行吸尘，对窗帘进行干洗或水洗，保持其原有的色彩和质感。垃圾应及时清理，垃圾桶内外保持干净，无异味。每日清空垃圾桶，使用清洁剂彻底清洁桶内外，并进行消毒处理。卫生间内的马桶、洗手盆等设施应保持无水垢、无污渍，定期进行消毒。使用卫浴专用清洁剂和刷子对卫生间设施进行清洁，确保卫生间的清洁与卫生。室内空气应保持清新，无异味，提供良好的工作环境。定期开窗通风，使用空气净化器和空气清新剂，保持室内空气质量。地面和墙面应保持无尘，无污渍，墙面无手印或印记。使用扫帚、拖把和墙面清洁剂进行定期清洁，保持室内环境整洁。工作台面应保持整洁，无杂物堆放，办公用品摆放有序。定期整理办公用品，保持工作区域的清洁与有序。窗户和门应保持清洁，无积尘，窗户透明，门面光亮。使用玻璃清洁剂和软布擦拭窗户，使用干布擦拭门面，确保视野清晰和门面整洁。室内配备两瓶饮用水及电热水壶，一次性拖鞋、淋雨拖鞋、浴巾、毛巾、牙具等洗漱用品，每客一换一更新，非一次性用品每日使用后进行清洁消毒。

12. 健身区 健身器材应每日进行清洁和消毒，确保无汗渍和灰尘。使用专用的健身器材清洁剂和微湿布擦拭器械表面，保持器材的卫生与光泽。健身区内垫子应保持无污渍，每次使用后进行必要的清洁。使用温和的清洁剂和软刷对垫子进行清洗，确保垫子的清洁与舒适。健身区的地面应每日清扫和拖洗，保持地面的干净与整洁。使用地面清洁剂和适当的清洁工具，确保地面无灰尘和污渍。定期对健身区的镜子和玻璃进行清洁，使用玻璃清洁剂和干净的软布，确保视线清晰，反射效果良好。更衣室内的储物柜和长凳应保持整洁无杂物，每日进行整理和清洁。使用干燥的布巾擦拭表面，保持更衣室的干净与舒适。淋浴间和洗手间内的设施如淋浴头、洗手盆应保持无水垢

、无污渍，定期进行消毒。使用卫浴专用清洁剂和刷子进行清洁，确保卫生与清洁。每日两次开窗通风，使用空气净化器和空气清新剂，保持健身区的室内空气清新，无异味。及时清理健身区的垃圾，保持垃圾桶内外干净，无异味。每日清空垃圾桶，并进行彻底清洁和消毒处理。每日对健身器材进行检查，确保无损坏和潜在安全隐患。对发现的问题及时进行维修或更换，保障使用者的安全和舒适体验。

13. 楼层保洁服务

(1) 地面：每天二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

(2) 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每天保洁，保持无灰尘、无污迹。

(3) 楼道设施：消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

(4) 天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

14. 层顶保洁服务 每季度对建筑体屋顶地面进行清扫，清除地面灰尘、排水口泥沙。定期检查屋顶排水系统，确保无堵塞，排水畅通，防止雨水积聚。使用专业疏通工具清理排水管道，确保雨水顺畅排放。雨季要加强屋顶排水情况的排查。对屋顶金属构件进行定期防锈处理，延长建筑使用寿命。使用防锈漆和相关防腐材料对金属构件进行涂抹保护。对一楼车库及库房屋顶区域进行定期养护，确保不存在大量积雪及雨水，雨水管线畅通。保持天窗和采光板清洁透明，无灰尘、无污渍，确保自然光线充足。使用专用清洁剂和软布擦拭，必要时使用高压水枪清洗。确保屋顶通风设备无灰尘积聚，运行高效，提供良好通风。使用软刷和吸尘器清理通风口，定期检查设备功能。定期检查屋顶避雷设施，确保其完好无损，有效保护建筑安全。对避雷针和接地线进行视觉检查，必要时进行专业维护。在冬季及时清除屋顶积雪，防止过重积雪导致结构损害。使用铲雪工具和扫雪机进行清理，必要时使用融雪剂。定期检查屋顶防水层，发现破损及时修补，防止渗漏。对防水层进行全面检查，使用专业防水材料进行修补。保持移动信号天线清洁，无遮挡物，信号接收清晰。定期清理天线周围的杂物，确保不影响信号天线工作。屋顶穹顶区域应保持干净整洁，无垃圾，定期清扫地面，清理废弃家具，确保收纳区域的整洁与舒适。

15. 车库区域：每天清扫车库地面1次，循环保洁，每周清洁车库内标识、卷帘门等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每月清洁车库内部管道管路1次，保持无积尘、无蜘蛛网。

16. 二次水箱清洗消杀：每半年请专业的自来水公司对业主单位的生活用水水池进行一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格，使业主单位生活用水达到国家标准。

17. 化粪池清掏消毒：定期和不定期对业主单位的化粪池进行检查及时清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

18. 垃圾分类收集与管理：

(1) 每天定时对业主单位室内的生活垃圾袋装清运到指定垃圾收集处，做到垃圾日产日清，室内垃圾不出现溢满或陈旧性堆放情况。

(2) 垃圾袋装搬运，集中堆放，科学环保的进行垃圾分类处理，分类垃圾箱标识规范明显。

(3) 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

(4) 每周对垃圾桶（箱）进行清洁、擦洗，定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

(5) 监督每天按时清运生活垃圾，每天清洁垃圾收集点，每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

(6) 业主单位的门前三包。对业主的门前三包每天巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

19. 专业石材养护：针对业主办公楼装饰石材的材质、养护特性、使用要求，提供专业的石材养护方法，对石材进行专业养护处理，保证石材天然本色及光亮的同时，起到保护石材、防止污染、增强抗磨损的作用，延长石材使用寿命。

20. 室外设施、标志：每天清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

21. 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

22. 前后院及屋面的冬季清冰雪

(1) 屋面清冰雪区域达到屋面雪清，必须见屋面底色（黑色）；禁止使用铁锹、冰铲等工具凿开冰面；在清理过程中若损坏防水层由物业公司负责按照原样恢复，并要对业主单位作出相应的赔偿；

(2) 地面清冰雪区域达到车行道净、人行道净、路边石净、施划线净的标准；拉运残雪达到街路无遗漏、无撒落的标准，市政绿地无堆放残雪。

(3) 禁止使用融雪剂，坚持绿色清除冰雪。

(4) 地面清雪以雪为令，即下即清，保证中心工作人员早晚上下

下班高峰时期，院内地面、台阶一直有专人清雪。早高峰时间前，随用随清理停车场车位，保证停车场正常使用。（5）清理的雪堆不可阻塞交通、保证道路正常通行，不能影响中心工作人员停车需求。大雪雪停后48小时内清运干净，中雪应在雪停后24小时内清运净，小雪应在雪停后当日内清运净。物业单位需按要求将冰雪清卸到指定的卸雪场，运输途中不得沿途泄漏、散落、飞扬或者随意倾倒，否则，由此造成的一切后果由物业单位独自承担责任。（6）物业单位应按照业主单位布置，合理组织、机械设备和人员，按照规定时限入场作业，并按清雪作业标准科学组织、安全作业。地面清雪以雪为令，即下即清；屋面清雪在开春前（时间由业主单位确定）统一对办公大楼及档案楼内各建筑屋面积雪进行一次清理；如若清雪后再次发生清雪内容，物业单位也需无条件服从；物业单位需按要求将冰雪清卸到指定的卸雪场，禁止将积雪堆放在路上，以及垃圾桶等公共设施周围，禁止将积雪堆放在市政绿地内，带有融雪剂的雪禁止推入市政绿地中；运输途中不得沿途泄漏、散落、飞扬或者随意倾倒，否则，由此造成的一切后果由物业单位独自承担责任。

绿化管理（一）服务标准：植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；绿植管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象；室内盆栽花卉养护，定期浇水、施肥和修剪。（二）服务要求：1.室外绿植管养服务标准和要求（1）管养要求：夏秋两季植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿叶完好率达到 $\geq 90\%$ 。（2）灌溉、施肥：植物管养其核心工作是水、肥的科学养护，应根据植物生长习性，加强落实淋水和施肥措施。（3）修剪：按季节特点和植物生长发育特点进行，修剪应美观整齐，高度一致。（4）补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照业主单位的认可和要求，按照种植规范进行。（5）病虫害防治：以防为主、精心管养，使植物增强抗病虫能力，经常检查、早发现早治理，及时做好病虫害的防治工作，最重危害率控制在3%以下。（6）冬春季防寒：作为绿地维护的特殊环节，冬春季防寒就是要保证植物安全越过冬春季。其中，使用密度为80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。（7）环境卫生：工作日保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内收拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。（8）设施维护：绿地的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。（9）其它：做好绿化档案的建档及管理；完成领导交办的事情。2.室内绿化管养服务内容（1）树木植物①生长势旺盛，枝干、叶片健壮、针叶树顶尖突出，树形美观，主侧枝分布匀称、数量适宜，分枝点合适，内膛不乱，通风透光；无内膛枝、下垂枝、平行枝、病虫枝、枯枝死梢、徒长枝、交叉枝、断枝、劈裂枝等影响景观效果的枝条（含补锯残桩断头）；树木修剪时损伤创面大于5cm（直径）或20cm²的需防腐处理；修剪必须符合原设计造型标准，做到定期修剪，每年修剪不少于2次，及时清理剪下的枝条，工完场清。修剪按树龄、长势，按季节、标准采用短截、疏枝、回缩、抹头等方式进行；存在安全隐患的树木要及时修剪。②无缺株、死树，无死树桩，对因养护原因造成死亡的树木及时补植。如业主单位购入的绿化树木，物业单位应无条件协助业主方完成树木种植工作。③花盆内无垃圾、杂草、落叶、超高土等，整洁，落叶要及时清理。④树木倾斜度不超过5度。树木支撑整齐、美观、牢固，无缺损。⑤针叶树种保持叶面呼吸畅通，浇水时可添加营养液，保证树木养分充足，健康生长。⑥不耐寒树木冬季要选择温暖的场所存储养护。⑦树干杀虫每年不少于2次，采用涂白方式的涂料要均匀，上边缘线要平直。⑧土壤疏松，无板结和缺水肥现象；要做到边缘清晰，无杂草生长。⑨树木浇水要适量，新栽树木浇水可适当增加，浇水根据树木生长趋势。⑩要适时为树木施肥，名贵树种和新栽、长势弱的树种要打营养液（每年至少1次），保证树木拥有良好的树势。（2）花卉①春季对根据情况对花盆进行翻土平整工作。②所有草花（宿根、播种、栽种）包括花盆在内的运输、种植、浇水、除杂、修剪日常养护工作，做到花盆及周边整洁，及时清理残花败蕾。如播种草花应于每年4月末前完成，栽种草花应于每年5月末前完成。③花

8 卉浇水时要浇匀浇透，不能用水枪，保证花卉成活，达到花大色艳的观赏目的，要避开中午日光强烈时浇水。草本花卉全年浇水不得少于50次，宿根花卉全年浇水不得少于13次。④对于枯萎或一季花，要在枯萎后对花盆内的花卉连根彻底清除。（3）病虫害防治①根据树木情况经常检查，定期统一进行消杀。植物无病虫害的活卵、活虫；叶片上无虫粪、虫网、虫眼等。食叶性害虫危害的叶片每株（m²）小于5%；刺吸性害虫危害的叶片每株（m²）小于10%；基本无蛀干性害虫危害；病害叶片每株（m²）小于5%；叶片上无虫粪、虫网。针对腐烂病、锈病、白粉病、叶枯病、榆紫叶甲、天牛、黄刺蛾、叶螨、舞毒蛾、天幕毛虫、蚜虫、红蜘蛛、柳沫蝉等病虫害，在合适月份，依据不同树种不同病虫害的防治状况，每月至少1次消杀，交替轮流防治。②要有专业人员负责巡视，专职人员负责消杀工作。使用专用消杀设备，运行良好，防止人员中毒。③消杀药品由物业服务单位自供，必须选用正规厂家产品。药品要安全管理，单独存放，有专人负责。严禁农药中毒事件，严格按病虫害疫情和消杀药液配比操作，确保操作人员及周边群众生命财产安全，无潜在危害、隐患、环境污染等现象。④组织消杀时要避开上班时段，尽量选择假日期间，避免农药污染周边环境及室内空气。

3.室内植物摆放服务标准和要求：（1）挑选品质较好的植物确保植株茂盛健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘污渍，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。（2）严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。（3）在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，保持植物对生长水肥的合理需求。（4）保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。（5）盆花的底碟、套缸、花盆应合理配备，确保颜色适配、风格统一、美观大方。（6）盆花养护期间，根据其生长需要施用肥料。施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。（7）对长势不良、观赏价值降低的盆花应及时进行更换。（8）室内植物的摆放在接到业主方通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经业主方同意后除外。（9）物业服务单位使用的农药必须符合国家相关标准，农药的管理必须专人专管，如因物业服务单位管理不当发生的公共事故由物业服务单位自行承担。（10）物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。（11）物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

办公大楼植物摆设统计表（供参考）

序号	类别	数量	品种
1	一类（高1.5-1.7米或宽0.9-1.0米）	20	棕竹、宝贵树、散尾葵、绿宝石、绿萝、巴西铁柱、荷兰铁柱、发财树、心叶树藤、南洋杉、苏铁、鸭掌木、马尾铁、富贵竹、橡皮树等。
2	二类（高0.9-1.4米或宽0.6-0.8米）	20	散尾葵、金钱树、宝贵树、红宝石柱、也门铁、绿萝、巴西铁柱等。
3	三类（高0.2-0.8米）	30	巴西铁、鸭脚木、白掌、银皇后、绿巨人、大叶伞、绿帝王、大斑马、心叶树藤、红掌、万年青、竹芋、海棠、白日红、一串红、黄
4	四类（高0.2-0.4米）	按需	时花及室外植物摆设

9	<p>除“四害”管理和卫生消毒 （一）服务标准：采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过5%，用鼠夹法测定不得超过1%，鼠征阳性房间不得超过2%；严格控制室内苍蝇滋生地，办公室、大厅、走廊、餐厅、厨房、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过5%，有蟑螂房间的成虫数不超过5只；有蟑螂为孵化卵荚的房间不得超过2%，有卵荚平均数不得超过2个；严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过3只；在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。（二）服务要求：1.定期检查蝇、蚊、鼠、白蚁、蟑螂等虫害情况，做好防疫和灭杀工作。定期对业主单位的病媒生物进行投药、防治，做好记录，确保病媒生物各项指标达到国家标准。2.物业服务单位使用的药品必须符合国家相关标准，药品的管理必须专人专管，如因物业服务单位管理不当发生的公共事故由物业服务单位自行承担。3.物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。4.物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。5.坚持春、秋季以灭鼠为重点的除“四害”活动，做到购药到位、投药到位、器械落实到位、经费和消杀技术人员到位。6.坚持环境管理为主的综合防制方针，清除“四害”孳生场所，在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药物。7.灭鼠工作坚持时常与袭击相结合，防、灭相结合，药物与工具相结合，有切实可行的防鼠措施。8.及时清理室内外杂物，时常检查仓库、墙角、墙缝、鼠洞，及时阻塞，对鼠笼、鼠夹应及时投放和清理。9.彻底清除蚊、蝇孳生场所和卫生死角，翻盆倒罐，清除积水，不乱倒乱丢垃圾。定点、定人、定时对孳生场所进行药物喷洒泯灭。10.完善防蝇设施，垃圾箱有盖有门，密封存放垃圾，卫生间定人打扫，定时喷洒药水。11.灭蟑螂工作：每年每季秋季开展药物泯灭蟑螂袭击活动。饮食、食品存放处必须开展时常性的灭蟑螂活动，确保“药到虫除”无蟑螂残留。食堂要时常彻底清理蟑螂栖息场所，并搞好室内外卫生，清洗厨房每一个角落，确保饮食卫生。</p>
	<p>传达、秩序管理 （一）服务标准：建立办公楼及档案楼传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼及档案楼，环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡逻工作，确保巡逻工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；道路畅通，车辆停放有序。办公楼及档案楼内的咨询引导人员，要求具备良好的职业素养和服务态度，以礼貌热情的举止迎接每一位来办事的人员，展现业主单位的良好形象。（二）服务要求：1.秩序维护人员要求身体健康，身高170cm以上，体貌端正，口齿清晰，责任心强，无传染病及精神病史，具有较高的思想政治素养和业务水平，受过专业的秩序维护业务培训，熟练使用各类灭火器和消防、监控等有关技防设备，无纹身、无犯罪史，工作认真负责。对日常安防事项做出正确反应，能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。2.咨询引导人员，要求大专以上学历，三十周岁以下，身高160cm以上，体貌端正，口齿清晰，在接待过程中，保持端正的站姿和坐姿，自身条件优秀者，可放宽条件。3.咨询引导人员需统一着装，保持仪表整洁、大方，确保个人形象与业主单位标准相符，以体现专业性。4.在接待来访人员时，咨询引导人员应主动问候，耐心倾听，准确理解来访者的需求，并提供有效的咨询服务。5.对于来访人员的询问，咨询引导人员应提供详尽的解答，并根据需要引导至相关部门或人员，为保障大楼内的秩序及招投标法律法规要求，引导人员须引领来访者至指定楼层开标区内，交由相应工作人员，方可回岗，确保来访者能够得到及时、准确的服务。6.在服务过程中，咨询引导人员应保持微笑，语言文明，态度和蔼，确保每一位来访者都能感受到温馨、周到的服务。7.咨询引导人员应熟悉办公大楼内各部门的职能及位置，以便在必要时为来访者提供快速、准确的指引。8.咨询引导人员应定期接受服务态度和服务技能的培训，不断提升服务质量，以满足来访人员日益增长的服务需求。9.咨询引导人员应具备基本的应急处理能力，对于突发事件能够迅速、妥善地进行处理，确保办公大楼内的正常秩序。10.秩序维护人员上岗时</p>

10

佩带统一标识、穿着统一制服、行为规范、举止文明,主要出入口实行24小时值守,有值班记录,对来访人员有登记,对大型物件的进出实行记录。11.车辆出、入有记录,车辆停放有引导,停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰,车辆行驶路线设置合理,临时车辆进出登记及时,车辆进出记录完整。12.车位管理人员应熟悉停车场车位平面图、管理规定、紧急联系电话等,对行车、停车秩序进行引导,发生交通堵塞及时疏导,发生交通事故及时报告有关部门。非机动车充电管理规范,无私拉、乱扯充电现象,非机动车辆摆放整齐,无乱停乱放现象。13.保障停车场设施运行良好,维修养护及时,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。14.办公楼及档案楼、停车场(库)定时巡检,记录完整。15.在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时,采取积极应对措施,并及时汇报上级和相关部门。白天办公大楼三个出入口及停车场要求有保安执勤巡逻,每两小时一次,夜间每四小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡查记录。首次接到火警、警情后3分钟内赶到现场,协助保护现场,采取应对措施,并及时汇报上级和相关部门。16.每月定期保养,保持门禁系统使用正常,楼宇对讲系统(可视):不定期进行调试与保养,保证24小时运行正常;对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器等自动功能正常。17.报警系统不定期进行调试与保养,保证其24小时运行正常;业主单位报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信,周界报警24小时设防并正常运行,不定期进行调试与保养;保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角,保证业主单位控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时发出声光报警信号,监视系统不定期进行调试与保养,保证各项监控设备24小时正常运行,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号码,录像功能正常,检查和维修记录完整。18.负责维护业主单位内各区域正常工作秩序及周边的治安环境,做好“防火、防盗、防破坏、防事故”和处置突发事件等工作,维护业主单位内人身、财产安全及设备设施安全。19.负责区域内车辆停放与秩序的管理。根据办公区的实际情况,合理规划车辆进出办公区的行驶秩序,停放有序,严禁乱放。实行人、车分流,限速禁鸣管理,物业单位须制定秩序维护服务方案。20.负责提供服务质量保障措施,制定突发事件处置预案,有效维护环境安全。21.认真履行职责,严格门卫管理,在招标人、专家、代理机构进出门时,通过验证、观察、询问等方法,确保没有外来人员进入,维护业主单位的安全。22.对进出办公大楼及档案楼的车辆和物品要核对检查,凭证放行,严禁将非工作或生活用的危险物品和管制刀具带入。23.外来人员入内,必须持本人的有效证件办理相关登记手续,确认身份后方可放行。被访人不在,要婉言拒绝其进入。严禁携带危险物品进入。24.按时交接班,不迟到、早退,不缺岗、漏岗,工作期间内不得擅自离岗位,不得在值班室内吸烟,严禁在上班期间酗酒、打瞌睡、离岗、做私事。在本单位工作人员及外来办事人员进出的高峰时段,秩序维护人员要在门口站立执勤,严密监控门口及周边动向,及时发现并果断处置突发事件。25.定时做好巡逻和值班检查,配合开展安全检查,发现治安、安全隐患,应立即报告,密切注意监控视频,发现有不安全事态,要迅速查明情况,采取有效措施,防止事态扩大。26.负责报刊、杂志、邮件、快递的接收与分发,保证完整无损。27.负责所在房间的卫生,地面、内墙面、天棚、门、玻璃、物品干净、整洁;保证室外分担区干净整洁,冬季清理分担区积雪。28.负责夜间巡视,检查各楼门、会议室、开标室、办公室、值班室、标间、厨房、门窗、门锁、防盗设施是否牢靠,检查水、电、消防设备,确保安全,做好详细的执勤记录,原始台账保存完好,以备核查。29.停车场的管理是保障办公区域安全、有序的重要环节。为了确保停车场的高效运转和使用安全,以下是对停车场人员、安全措施、路桩设置以及指引系统的详细要求:(1)人员管理要求:停车场的管理人员应具备专业的交通管理和安全知识,能够熟练处理停车场内的各种情况。管理人员需统一着装,佩戴明显的身份标识,以便车主和访客识别。同时,管理人员应具备良好的沟通能力和服务意识,能够为车主提供必要的帮助和指引,确保停车场内的人员能够快速、准确地找到停车位,避免不必要的拥堵和混乱。(2)安全管理要求:停车场应配备完善

的安全设施，包括但不限于监控摄像头、紧急呼叫按钮、照明设备等，确保停车场内的安全监控无死角。同时，应定期对停车场进行安全检查，及时发现并处理安全隐患，如损坏的路面、不清晰的标识等。在特殊天气或紧急情况下，如暴雨、暴雪等，应及时启动应急预案，确保停车场内的车辆和人员安全。

(3) 路桩设置要求：路桩是停车场内重要的交通引导设施，其设置应科学合理，能够有效地引导车辆行驶和停放。路桩的高度、颜色、形状应符合国家标准，确保在各种天气和光照条件下都具有良好的可见性。同时，路桩的布置应考虑到车辆的转弯半径和通行空间，避免造成不必要的交通阻碍。**(4) 指引系统要求：**一个清晰、直观的指引系统对于停车场的高效运转至关重要。应设置明显的入口、出口标识，以及方向指示牌，指示车主前往不同区域的路线。此外，还应提供停车场平面图和车位分布图，帮助车主快速找到空闲车位。

防止倒灌的要求 在传达、秩序维护服务中，防止倒灌是确保办公区域在极端天气条件下安全的重要措施。倒灌现象通常发生在暴雨或洪水期间，由于外部水位上升超过排水系统的能力，导致水逆流进入建筑物内部，造成严重的水损和安全隐患。以下是对防止倒灌的详细要求：**30. 防倒灌设施建设与维护**

(1) 定期检查和维护办公大楼的防倒灌设施，确保其正常运行。对于发现的问题和损坏，应及时进行修复或更换，防止在关键时刻失效。在办公大楼入口处和地下室等易受倒灌影响的区域，可以设置防水门槛、防水门帘、沙袋等物理隔离措施，增加额外的防护层。

(2) 在汛期或接到暴雨预警时，应加强对办公区域周边环境的巡查，特别是排水沟渠、下水道口等关键部位，及时发现并清理可能的堵塞物，确保排水畅通。利用现代化的监测设备，如水位传感器、监控摄像头等，实时监测外部水位变化，一旦发现水位异常上升，立即启动应急预案，采取必要的防护措施。

(3) 在防汛预案中，应包含防止倒灌的专项措施和应急响应流程，明确责任人、行动路线和所需物资。定期组织防倒灌应急演练，提高员工的应急处置能力，确保在真实情况下能够迅速有效地采取措施，防止倒灌发生。演练后，总结经验，评估预案的有效性，根据实际情况进行调整和完善。

(4) 对于所有员工，特别是秩序维护人员，应进行防倒灌知识的培训，提高他们的安全意识和应急处置能力。

会议服务（含标区服务）

(一) 服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实；保证茶水供应并定时续水，保持室内整洁，设备运行正常。为与会人员提供高效、专业的会议体验；建立完善的会议室管理制度，制订详细的会议服务规程；将保证茶水、笔、纸、湿巾、纸抽、毛巾板的及时供应，并根据会议进程定时续水，确保与会人员的需求得到满足；保洁服务将确保会议室的卫生标准，包括地面、桌面、座椅的清洁，以及垃圾的及时清理；对设备运行状况进行严格监控，确保音响、投影仪、空调等设备在会议期间正常运行，并在开会前**30**分钟，调试好各设备；引领咨询人员带来的招标人、专家存放电子设备，并对其进行无通讯设备的检测；处理开室内应急情况；为开标区域内人员提供餐饮服务；监督开标室内活动。

(二) 服务要求：

- 1.根据会议通知时间,提前对会议室的照明、音控、空调、电子设备、卫生等进行全面检查，确保一切设施设备处于最佳状态，满足会议的需求。
- 2.根据各类会议的具体情况，服务人员需按要求搬移、调整相关的会场设施、会议物品，如桌椅的摆放、茶水台、主席台席位的设置、音响设备的调试等，以适应不同会议的需求。
- 3.会议服务人员统一着装，展现出专业的形象。在服务过程中，应保持服务规范，对待与会人员文明礼貌，展现出良好的职业素养。熟悉会务礼仪专业技能；
- 4.严格遵守会议保密规定，对于涉及敏感信息的会议，服务人员应采取必要的保密措施，确保会议内容不被外泄。
- 5.会议结束后，服务人员应立即进行会场清洁，包括清理桌面、清扫地面、整理座椅等，保持会议室的整洁，同时检查设施设备是否有损坏，确保下次使用时能够正常运转。
- 6.服务人员应详细记录接待会议的情况，包括检查和维修的情况，确保记录的完整性和准确性，便于后续的服务质量提升和问题追溯。
- 7.在会议期间，服务人员应随时待命，如遇下班后开会，会务人员留**1-2**人配合会议结束。对于与会人员的特殊需求，应迅速响应并提供解决方案，确保会议的顺利进行。
- 8.对于重要会议，服务人员应提前与业主单位沟通，了解会议的具体要求，确保服务工作的针对性和有效性。
- 9.服务人员应定期接受专业培训，提升服务技能和应急处理能力，以应对各种会议中可能出现的突发情

11	<p>况。10.在会议服务过程中，服务人员应注重团队协作，相互支持，确保服务工作的连贯性和高效性。</p> <p>11.引领监管人员和专家至指定区域存放电子设备、进入评标评审区指定区域，确保存放过程有序、安全。</p> <p>12.熟练掌握无通讯设备检测流程，对招标人和专家的电子设备进行全面检测，确保评标过程全封闭，不能与外界进行通讯。</p> <p>13.在开标过程中，需保持高度警觉，随时准备应对可能出现的室内应急情况，确保评标活动的顺利进行。</p> <p>14.提前了解评标区域人员餐饮需求，精心安排餐饮服务，确保开标过程中人员餐饮需求得到满足。</p> <p>15.监督开标室内活动，对违规行为及时制止并报告中心工作人员，确保评标活动按照既定规则进行。</p> <p>16.具备良好的沟通协调能力，与业主单位人员、招标人、专家、监管人员等信息畅通无阻。</p> <p>17.具备较强的服务意识，积极主动为开评标区域内人员提供必要的帮助和支持。</p> <p>18.熟悉招投标流程及相关法律法规，确保评标工作符合规范，避免因工作失误影响评标结果。</p> <p>19.在工作过程中，保持专业形象，以礼貌、热情的态度为业主单位人员、招标人、专家、监管人员及来宾访客提供优质的会务服务。</p> <p>20.会议延续至下班后的保障措施</p> <p>（1）留守服务人员安排：针对可能延续至下班后的会议，应提前进行人员安排，确保至少有1名会务服务人员在五点半下班后仍留在会场，以提供必要的服务和支持。该留守服务人员应具备全面的会议服务知识和应急处理能力，能够独立处理会议期间可能出现的各种情况。</p> <p>（2）留守服务人员职责：留守服务人员负责监督和保障会议期间的茶水供应，确保与会人员的饮水需求得到及时满足。负责会议设备的监控和维护，如音响、投影仪等，确保会议技术需求得到支持。对会场进行定时巡查，保持会议室的整洁和有序，及时清理垃圾和整理座椅。在会议结束后，负责会场的最终清理工作，包括关闭所有设备、整理会议资料、清扫地面等。</p> <p>（3）应急响应与协调：留守服务人员应保持通讯畅通，以便在会议期间出现任何突发情况时，能够及时与相关部门和人员进行沟通协调，迅速解决问题。对于与会人员的特殊需求，留守服务人员应能够迅速响应并提供解决方案，确保会议的顺利进行。</p> <p>（4）人员轮换与休息安排：为避免服务人员过度疲劳，应合理安排留守服务人员的轮换计划，确保每位服务人员都有足够的休息时间。在不影响服务质量的前提下，可以采取分时段轮流留守的方式，以保障服务人员的工作效率和服务质量。</p>
12	<p>代办性服务</p> <p>（一）服务标准：根据业主单位委托和要求，保证报刊征订和报刊、邮件分发及时准确，按时有效完成各项代收代缴工作；根据有关规定和标准收费缴费，计数准确，各种收费缴费凭证安全；严格按照业主要求复印材料，并对资料内容严守保密制度，绝不外泄；为加班的业主单位工作人员及标区内的工作人员、专家、监管等人员订加班餐。</p> <p>（二）服务要求：</p> <p>1.报刊征订与邮件收发要求：代办人员需定期与业主单位及报刊发行单位沟通，明确报刊征订的种类、数量及期限，确保征订准确无误；邮件需建立详细收件记录，确保每封邮件都能安全、及时地送达收件人手中。每天报刊、邮件分发工作在上班后2小时内完成。</p> <p>2.代收代缴工作当天完成，并将相关单据交由业主单位。</p> <p>3.资料复印要求：代办人员需根据业主单位提供的资料清单，严格按照要求进行复印，确保复印资料清晰、完整；同时，对于涉及机密或敏感信息的资料，需严格遵守保密规定，防止信息泄露。</p> <p>4.加班餐预订要求：代办人员需提前了解业主单位加班及值班工作人员的加班安排，根据人数和口味偏好预订合适的加班餐；同时，确保餐食的卫生、安全，让加班人员吃得放心、满意。</p> <p>5.公共缴费服务要求：代办人员需与业主单位保持密切联系，及时了解各项费用的缴纳情况，确保按时、足额地完成代收代缴工作；同时，对于费用凭证的保存和管理要做到规范、安全。</p>

13	<p>其它项目（一）服务标准：由中心按照国家及省内有关规定，根据中心情况双方协商确定相关服务内容、质量和收费标准。（二）服务要求：1.凡涉及物业管理区域内共用部位共用设施设备包括但不限于：消防广播系统；建筑设备自动化（楼宇自控）系统运行（要求能完成检测、改造、升级等工作）；安全防范系统（要求能完成检测、改造、升级等工作）；高、低压供配电系统及各类照明系统（要求能完成检测、改造、升级等工作）；参与配合项目有关工程的改造；参与配合协调设施、设备例行定期检测；相关设施、设备的图纸、资料、档案建立；房屋建筑和设施、设备的物业接管验收；指定办公室办公家具及其他家具的一般性维护；排风送风系统；负责节日和重大活动插挂彩旗、布标、灯笼购置、安装、设置、条幅制作、悬挂工作；电力实时在线监测系统（要求能完成检测、改造、升级、维护等工作）等。负责缴纳三个车位（汉水路379号金桂园小区地下）的车位管理费。此项服务确保车位管理费用的及时缴纳，避免因欠费导致的车位使用问题，同时该车位管理费用包含在物业管理费中，无需业主单位额外支付。2.管理服务应达到的各项指标（最低要求）：杜绝火灾责任事故；消防设备设施完好率100%；停车场设备完好率98%；房屋完好率100%；设备完好率100%；智能化系统运行正常率98%；零修、报修及时率100%，返修率≤1%；服务有效投诉≤1%，处理率100%；来访及办事人员满意率95%；内部办公人员满意率95%。</p>
	<p>食堂服务管理（一）服务标准：准时开餐，确保工作日早餐与午餐按时供应，不得延误；卫生环境提供干净、整洁的用餐环境，餐具和设备每日消毒，食堂内外无垃圾堆积；保证食品质量安全，食品原料新鲜、加工过程符合卫生标准，菜品口味多样，满足不同用餐人员的饮食需求；服务人员需礼貌热情，对不同用餐人员的餐饮需求给予及时响应和满足；对于临时性备餐任务，能够迅速组织资源，保证食品供应的及时性和质量；定期收集员工反馈，不断优化菜品结构和服务流程，提升用餐满意度。（二）服务要求：人员配置：委派专业厨房工作人员及食堂管理人员对业主单位食堂管理服务。食堂工作人员需具备良好的健康状况，持有有效的健康证明，无传染病及精神病史。鼓励厨师、面点师等取得相关资格证书。食材采购：负责每日食材的采购工作，确保食材新鲜、质量可靠，同时注重成本控制，此部分费用不包含在物业费中。菜单制定：每月更换一次菜单，菜单菜品按时令季节供应，午餐基本做到当月菜品不重样。制定菜单后交由业主单位相关人员审核，并将当周菜单张贴在餐厅。早餐：为业主单位工作人员提供，供餐时间为上午7点30分至8点30分，人数大约为40人（峰值，不含专家）；早餐供应必备4个冷菜（两荤两素）2个热菜（一荤一素）、2种咸菜、腐乳、花生、鸡蛋（煮鸡蛋、卤鸡蛋、煎蛋、荷包蛋、鸡蛋糕等，每天提供两类以上鸡蛋类型选择）、汤（每天变化）、稀饭、牛奶、豆浆、果汁、馒头、花卷，每日一份特色食品（胡辣汤、羊汤、汆锅底、砂锅、鸭牛肉汤、丸子汤等），选配烧饼、酥饼、馅饼、糕点、包子、油条、面条、馄饨、水饺、蒸饺等任意两种。节日当天增加节日食品。午餐：为业主单位工作人员及评标评审专家提供午餐；业主工作人员用餐时间11:30至12:30；评标评审专家餐要求每天10:30分完成午餐制作，供餐时间为中午10:30至11:30，人数大约为125人；供应包含3荤菜、3素菜、1汤、米饭、粗粮、面食、小吃、糕点、果汁、水果、酸奶等（含炖品、蒸菜、炒菜等供应数量根据实际情况而定），节日当天增加节日食品。临时性加班餐及公务接待餐。物业单位需要保障法定假日或晚间临时性加班餐和公务接待用餐。由厨师长拟定临时公务接待菜单，并交由业主单位相关人员审核。临时性加班餐餐标可适当降低标准（此类情况较少）。配备有充足经验以及较强管理能力的厨师，鼓励厨师持有三级及以上厨师资格证，有五年以上餐饮企业工作经验，有较强的沟通和协调能力，负责厨房工作，协调并检查厨房工作任务的落实情况及存在的问题，向上级汇报并提出改进意见，使食堂工作正常运转；全面检查菜品质量，杜绝不符合规格质量要求的成品和半成品，虚心听取采购人意见和要求，不断提高饭菜质量，推出新菜品，满足采购人员需求，合理安排食堂各工作岗位的人员配置，确保生产环节正常有序；召开食堂员工例会，贯彻物业领导下达的各项生产任务；审核每天申购的原材料清单，并按要求负责验收；检查督导各工作岗位人员搞好厨房卫生、参与菜单制定、新菜品的研发；组织</p>

14

培训工作和绩效考核工作。食堂其他岗位人员，严格按照各种菜式规定要求、烹调方法烹制菜肴，保证菜品质量。掌握所烹制菜系的基本特点，并熟知本厨房提供菜式的烹制要领和技术要求，抓好各种出菜成品的标准，达到味感、质感、观感、营养卫生的标准；根据食品质量要求，做好食品卫生安全工作。严格执行食品卫生制度，做好食品原材料加工及餐具洗涤过程中的卫生工作，确保食品卫生安全。做好各项设备的日常清洁保养工作，确保操作安全和消防安全。负责就餐区的保洁工作；负责各种菜品的分餐工作。负责回收餐具，并按照洗刷消毒程序和消毒方法对回收的餐具进行清洗消毒。负责做好开餐前的各项准备，按照菜品的要求负责加工切配各种原材料，并严格按照食品卫生法和规定的工作流程进行操作。食品质量要求，增加花色品种,完善质保措施,确保人员就餐质量；不定期更换菜品，基本满足不同就餐人员的需求，菜品要求一个月不重复；设立饭菜质量投诉意见箱和由业主单位相关工作人员出任食品质量监督员；保证饭菜的热度；定期对饭菜的质量、味道、品种、数量等进行检查,并根据投诉意见和检查情况，进行调整;每餐、每样食品必须由专人负责留样，专用冰箱中保存至少48个小时，并做好留样表登记工作。卫生标准，实行安全责任制，产品质量按照食品卫生法的规定，采购人的要求，组织加工、生产，确保食品安全；做好食品卫生消毒工作；杜绝不合格的食品流入食堂，为防止交叉感染，所有餐具每天消毒并存放在消毒柜中；在食物加工过程中严格将生食、和熟食所使用的餐具分开；供餐完毕后，将所有的食物放入保险盒或加保险膜后放入冰柜中。安全要求，食堂工作人员在上岗前必须经过食品卫生、安全生产、消防安全和操作规程等培训，每个上岗员工须熟知食品卫生、安全规则、消防知识等，食品卫生、安全生产和消防安全要经业主单位考核验收合格后方可上岗；每天负责检查厨房内冰箱、消毒柜、蒸饭柜等实施设备是否正常运行，在供餐结束后关闭水电气；负责前厅及后厨的照明灯具及水龙头维修;每天负责检查就餐区的空调等设施运行情况，在供餐完毕后关闭所有电源；每周对所有设施设备进行检查，发现异常情况立即上报；物业公司应教育员工自觉遵守安全规章制度；班前不得饮酒，确保上班时精神饱满。消防要求，做好消防安全工作，消除火灾隐患；在餐厅内配备消防器材，提高火灾的防范能力；积极对食堂员工进行消防知识和食堂内设施设备正确使用方法的培训，确保每个员工都懂得基本的消防知识。食品加工：严格按照食品安全标准进行食品加工，确保食品卫生安全，避免交叉污染。菜品创新：根据季节变化和用餐人员反馈，每周更新菜品，提供多样化的餐饮选择。餐具管理：确保餐具清洁卫生，定期检查餐具的完好性，及时更换损坏餐具，餐具由业主提供，物业公司对破损餐具进行补充，此处含在物业费用内。业主单位现有的餐饮设施设备免费提供使用。其他餐饮设施设备、原辅材料、食堂使用低值易耗品由物业公司采购该部分费用包含在物业费用中（含厨师使用各类物品、器具、塑料制品、水龙头及灯泡及经营管理用办公用品等）。设备维护：每周对厨房设备进行维护保养，确保设备运行正常，及时发现并解决安全隐患。卫生清洁：每日对食堂进行全面清洁，包括地面、桌椅、厨房设备等，保持食堂整洁。食品安全：建立严格的食品安全管理制度，定期进行食品安全培训，提高食堂工作人员的食品安全意识。应急准备：制定应急预案，如遇突发事件停水停电停气，能够迅速响应，确保用餐人员用餐不受影响。意见收集：定期收集员工对食堂服务的意见和建议，及时调整服务内容和方式。财务管理：合理控制成本，确保食堂运营的经济性，同时保证食品质量、用餐体验不受影响。环保意识：倡导节约用水、用电，减少厨房废弃物，实施垃圾分类，提升食堂的环保水平。法规遵守：严格遵守国家和地方关于食品安全、卫生、环保等相关法律法规。信息沟通：与业主单位保持良好的沟通，确保食堂服务与业主单位的需求保持一致。质量监控：建立质量监控体系，定期对食堂服务进行自检和第三方检查，确保服务质量持续提升。餐厨垃圾收集转运，须由具有相应资质的企业负责。完成业主交给的其它工作任务。

15	<p>食材品质管理（一）服务标准：瓜果蔬菜保证每日购买，保证新鲜，符合我国无公害蔬菜指标规定。冻品为国内或本地知名厂家生产，提供生产、经销来源，符合检疫规定。调料、奶制品符合国家规定的卫生质量标准。禁止提供临期食品。按业主单位要求优先采购贫困地区生产的产品，这些产品包括但不限于谷物、豆类、蔬菜、水果、肉类、禽蛋等农产品。业主单位派专人负责对供应的肉类、水产类、瓜果蔬菜和干杂等原材料进行验收。满意率：100%（二）服务要求：1.瓜果蔬菜：尖椒、西红柿、黄瓜、茄子、豆角、地瓜、鲜蘑、生菜、白菜、土豆、苹果、梨等要求色泽新鲜，不脱水，无腐烂，无虫害。瓜、果、蔬菜必须是优质食材，必须保证所供应的蔬菜符合卫生质量标准，同时承担因所供蔬菜问题引起的一切事故后果。卫生质量指标，应符合我国无公害蔬菜上的卫生指标规定。2.冻品：除海产品外，尽量不采购冻肉。如遇特殊情况需采购冻品，应先向业主单位申请，得到书面认可，否则业主单位不予认可。冻品必须符合食品卫生要求及国家有关标准和行业规范。采购生产、经营证明文件齐备，明确来源，并具有检验检疫合格证明。禁止采购超过保质期限的冻肉类食材。冻肉类食材包装必须符合国家规范，所有冷冻食材要求清晰列出品牌、规格、类型、包装方式、包装净重等相关参数。3.调味料：白糖、味精、酵母、麻椒、耗油、蒸鱼豉油、豆瓣酱、陈醋等食材应当符合国家或行业标准，食材包装标签应符合《食品安全国家标准预包装食品标签通则》（GB 7718-2011）要求，包括食材名称、配料表、净含量、规格、生产者（或）经销者的名称、地址和联系方式、生产日期和保质期、贮存条件、食材生产许可证编号、食材标准代号等内容。所提供的食材剩余保存期不得少于原有保质期的三分之二。4.肉类：猪肉、牛肉、羊肉等所有食材应符合国家食品部门的有关标准。供货时须提供动物检疫合格证明和哈尔滨市肉品品质检验合格证等相关合格证明，必须是鲜肉确保每日新鲜，必须去除一切毛污物，无异味，无腐烂变色现象，拒绝配送母猪肉。5.禽类：鸡、鸭、鹅等所供食材必须符合《中华人民共和国食品安全法》要求，必须保证所供应食材符合卫生标准，所供食材必须是鲜肉确保每日新鲜,优质货品，保证无异味、无霉烂变质，均能提供相应批次的检验合格证明。6.鱼类：鲤鱼、鲫鱼、武昌鱼等所有食材应保持鲜活和较好的外观，须符合国家食品部门的有关标准，保证无异味、无霉烂变质。7.酸奶、牛奶等饮品：酸奶、牛奶等饮品要求色泽呈乳白色或微黄色，具有乳固有的香味，无异味，呈均匀一致液体，无硬块、无沉淀、无正常视力可见异物。外包装无破损，保存期不得少于原有保质期的三分之二。</p> <p>食堂食材验收要求详见附件</p>
----	---

16	<p>公务用车驾驶员管理（一）服务标准：驾驶员需着装整洁、专业，佩戴工作证。具备良好的服务意识，礼貌待人，沟通能力强。严格遵守交通规则，确保行车安全。对业主的公务用车需求做出快速反应，接受加班和省内出差工作，适应公务活动的不确定性和紧急性。保持电话24小时在线，确保业主能够随时联系到本人。满意率100%。（二）服务要求：1.年龄50周岁以下，驾龄10年以上，驾驶技术熟练，具有较强的安全意识，持C1及以上驾驶证，3年以上机关事业单位工作经验；2.有良好的职业道德，政治素质过硬，中共党员、转业军人优先；3.身体健康，无重大疾病，能够适应长途驾驶工作；4.家庭无负担，有紧急任务时能够迅速投入工作；5.服务态度（1）礼貌沟通：在与乘客沟通时，驾驶员应保持礼貌和专业，展现出良好的职业素养。（2）耐心解释：对于乘客提出的疑问，驾驶员应耐心解释并协助解决。（3）在接待过程中，驾驶员应保持低调，不干扰乘客的交流，同时随时准备提供帮助。（4）尊重乘客的隐私，不在未经允许的情况下透露乘客的行程和信息。6.安全措施（1）车辆安全：车辆配备必要的安全设备，如防盗报警、GPS定位等。（2）紧急预案：制定详细的紧急情况预案，包括交通事故、自然灾害、突发公共卫生事件等，确保在紧急情况下能够迅速有效地处理。7.车辆准备：（1）确保车辆内外清洁，无异味，定期进行车辆保养，确保车辆性能良好。（2）车辆应配备必要的物品，如充电器、湿巾、纸巾、瓶装水等。8.行程管理：（1）根据行政活动安排，提前规划行程路线，确保准时到达目的地。（2）在必要时，为乘客提供行程信息和预计到达时间。9.应急准备：（1）车内应配备急救包、雨伞、毛毯等应急物品。（2）驾驶员应熟悉应急处理流程如遇突发情况能迅速妥善处理</p>
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

第五章 供应商资格证明及相关文件要求

供应商应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

(1) 法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法通则》（以下简称《民法通则》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要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”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

(2) 这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构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。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供标准格式的《资格承诺函》。

3.信用记录查询

(1) 查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)进行查询；

(2) 查询截止时点：本项目资格审查时查询；

(3) 查询记录：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、信用报告进行查询；

4.磋商小组应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询。对信用记录查询结果中显示供应商被列入失信被执行人、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的供应商作无效投标处理并将截图存档。

5.按照磋商文件要求，成交人应当提交的资格、资信证明文件。

第六章 评审

一、评审要求

1. 评标方法

综合评分法：是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。（最低报价不是中标的唯一依据。）

2. 评标原则

2.1 评审活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以磋商文件和响应文件为评审的基本依据，并按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审。

2.2 具体评审事项由磋商小组负责，并按磋商文件的规定办法进行评审。

3. 磋商小组

3.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

3.2 磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

(1) 参加采购活动前三年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

(2) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(3) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；

3.3 磋商小组负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

(1) 审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术等实质性要求；

(2) 要求供应商对响应文件有关事项作出澄清或者说明，与供应商进行分别磋商；

(3) 对响应文件进行比较和评价；

(4) 确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定供应商；

(5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为；

(6) 法律法规规定的其他职责。

4. 澄清

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商的澄清、说明或者更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。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.1 磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或更正。

4.2 磋商小组对供应商提交的澄清、说明或更正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或更正。

5. 有下列情形之一的，视为供应商串通投标

5.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；（不同供应商响应文件上传的项目内部识别码一致）；

5.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

5.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

5.4 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.5 不同供应商的响应文件相互混装；

5.6 不同供应商的投标保证金为从同一单位或个人的账户转出；

说明：在项目评审时被认定为串通投标的供应商不得参加该合同项下的采购活动

6.有下列情形之一的，属于恶意串通投标

- 6.1 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件或者响应文件；
- 6.2 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件或者响应文件；
- 6.3 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；
- 6.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- 6.5 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交、成交；
- 6.6 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交、成交；
- 6.7 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

7.投标无效的情形

- 7.1 详见资格性审查、符合性审查和磋商文件其他投标无效条款。

8.废标（终止）的情形

8.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 在采购过程中符合磋商要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的，但经财政部门批准的情形除外；
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定其他情形。

9.定标

9.1 磋商小组按照磋商文件确定的评审方法、步骤、标准，对响应文件进行评审。评审结束后，对供应商的评审名次进行排序，确定供应商或者推荐成交候选人。

10.其他说明事项

若出现供应商因在投标客户端中对应答点标记错误，导致评审专家无法进行正常查阅的，视为响应文件未实质响应(或未响应)磋商文件该部分要求的，由供应商自行承担责任。

二、政府采购政策落实

1.支持中小企业发展要求

1.1 政府采购促进中小企业发展，在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.2 中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准（详见《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号及《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》国统字〔2017〕213号）确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

1.3根据《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》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业。

1.4在政府采购活动中，满足《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）所列条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

1.5中小企业供应商参加政府采购活动，应当出具标准格式的《中小企业声明函》（格式后附，不可修改）、监狱企业应当提供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、残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，不可修改），否则不享受相关中小企业扶持政策。投标人提供的《中小企业声明函》未按标准格式填写盖章的、未按招标文件列明标的所属行业、不符合《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《关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定的，不享受中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。供应商提供《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

1.6实施预留采购份额扶持政策的相关要求：

（1）对于将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业的采购项目，投标人应提供标准格式的《中小企业声明函》或监狱企业证明文件或《残疾人福利性单位声明函》。

（2）对于要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例或者要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一部分分包给一家或者多家中小企业的采购项目，投标人应提供《中小企业声明函》和联合协议或者分包意向协议。《中小企业声明函》填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息和中小企业在项目中承担的具体内容，联合协议或者分包意向协议中明确中小企业合同金额达到的比例，且比例不得低于落实政府采购政策需满足的资格要求中的比例要求。组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

（3）对小微企业不再执行价格评审优惠。

1.7实施价格评审优惠扶持政策的相关要求：

（1）对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定，对符合要求的小微企业报价给予相应的价格的扣除（具体扣除比例见表格），用扣除后的价格参加评审。投标人应提供标准格式的《中小企业声明函》或监狱企业证明文件或《残疾人福利性单位声明函》。

（2）接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予相应的扣除（具体扣除比例见表格），用扣除后的价格参加评审。投标人应提供《中小企业声明函》和联合协议或者分包意向协议。《中小企业声明函》填写联合体中的小微企业或签订分包意向协议的小微企业相关信息和小微企业在项目中承担的具体内容，在联合协议或者分包意向协议中明确小微企业合同金额达到的30%。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

（3）价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

合同包1（物业管理服务）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

2.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。货物或工程量清单施工材料中，所投设备属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购产品范围的（如台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，液晶显示器，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备，视频设备，便器，水嘴等为政府强制采购的产品），供应商应提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则其响应文件无效。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

3.价格扣除相关要求

3.1所称小型和微型企业应当同时符合以下条件：

（1）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，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

（3）中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

（4）小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.2在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3供应商属于小微企业的应填写《中小企业声明函》；监狱企业须供应商提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：供应商应当认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。供应商可通过“国家企业信用信息公示系统”（<http://www.gsxt.gov.cn/index.html>），点击“小微企业名录”（<http://xwqy.gsxt.gov.cn/>）对供应商和核心设备制造商进行搜索、查询，自行核实是否属于小微企业。

3.4提供供应商的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，不可修改），未提供、未盖章或填写内容与相关材料不符的不予价格扣除。

-->

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

1.1资格性审查。依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

1.2符合性审查。依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

1.3资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标单位按无效投标处理。

2.磋商

(1) 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

(2) 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时、同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求进行最终报价或重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3.最后报价

3.1磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如实质性响应供应商未按规定要求和时间递交最后报价，将以该供应商提交的初始报价作为其最后报价。

3.2最后报价逾时不交的（超过最后报价时限要求的）、最后报价未携带有效CA锁的将视为供应商自动放弃最后报价。

3.3已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

注：最后报价应当按照本项目采购文件的相关要求，在最后报价现场对总报价和分项报价进行明确，请各供应商在参加谈判前对可能变动的报价进行准备、计算。

4.政府采购政策功能落实

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，实施价格评审优惠扶持政策的相关要求。

5.综合评分（详见后附表三详细表）

由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分（得分四舍五入保留两位小数）。

6.汇总、排序

6.1评审结果按评审后总得分由高到低顺序排列。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐，以上均相同的由采购人确定。

表一资格性审查表

合同包1（物业管理服务）

具有独立承担民事责任的能力	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
履行合同所必须的设备和专业技术能力	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
信用记录	提供《黑龙江省政府采购供应商资格承诺函》承诺人（供应商或自然人CA签章）
供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	提供标准格式的“法定代表人授权书”并按要求签字、加盖公章（法定代表人参加投标的不提供）
促进中小企业发展	采购包整体专门面向中小企业，提供符合要求的中小企业声明函。

表二符合性审查表：

合同包1（物业管理服务）

投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	提供标准格式的“投标承诺书”并按要求签字、加盖公章

主要商务条款	提供标准格式的“主要商务要求承诺书”并加盖公章
联合体投标	非联合体投标不提供
技术部分实质性内容	依据采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度，主要是对服务需求的响应程度进行检查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应，否则响应无效。
其他要求	其他符合性审查不合格的情形

表三详细评审表：

物业管理服务

评审因素	评审标准	
分值构成	技术部分 81.0分	
	商务部分 9.0分 报价得分 10.0分	
技术部分	服务管理重点难点分析 (15.0分)	针对本项目制定服务管理重点难点分析，应包括物业服务管理过程中的以下内容 ①物业服务重点管理分析； ②物业服务管理难点分析； ③物业服务实施特点分析； 以上每一小项5分，每缺少一项内容扣5分，每一项有缺陷的扣2分。。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）
	物业管理方案 (16.0分)	针对本项目物业管理制定方案，应包括 ①房屋日常养护维修方案； ②给排水设备运行维护方案； ③供电设备运行维护方案； ④电梯运行维护方案； ⑤空调设备运行维护方案； ⑥消防系统维护方案； ⑦环境卫生管理方案； ⑧绿化管理方案； ⑨除“四害”管理和卫生消毒方案； ⑩传达、秩序管理方案； □会议服务方案（含标区服务）； □代办性服务方案； □其它项目方案； □食堂服务管理方案； □食材品质管理； □公务用车驾驶员管理方案； 以上每一项1分，每缺少一项内容扣1分，每一项有缺陷的扣0.5分。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）
	物业服务物质装备计划 (4.0分)	针对本项目物业服务物质装备计划，应包括 ①针对本项目提供服务设备设施、日常消耗品及用具的使用计划； ②针对物业服务具体材料使用、物品分类明细计划； 以上每一项2分，每缺少一项内容扣2分，每一项有缺陷的扣1分。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）
	物业服务管理规章制度 (20.0分)	针对本项目物业服务管理规章制度，应包括 ①人事管理制度； ②岗位责任制； ③劳动管理制度； ④行政综合管理制度； ⑤环境卫生管理制度； ⑥公司财务管理制度； ⑦财务计划管理制度； ⑧物资管理制度； ⑨资金管理制度； ⑩绿化管理制度； □办公物资管理制度； □车辆管理制度； □仓库管理制度； □后勤管理制度； □客户服务管理制度； □奖惩管理制度； □工程管理制度； □保安管理制度； □客户满意程度； □人员培训制度； 以上每一项1分，每缺少一项内容扣1分，每一项有缺陷的扣0.5分。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）
	物业档案管理 (8.0分)	针对本项目的物业档案管理方案，应包括 ①档案的标准化电脑化建立方案； ②档案体系分类方案； ③档案安全储备管理方案； ④档案材料借阅管理方案； 以上每一项2分，每缺少一项内容扣2分，每一项有缺陷的扣1分。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）
	应急事件处理预案 (12.0分)	针对本项目的应急事件处理预案，应包括： ①火灾事故应急预案； ②防跑水应急预案； ③供电设施故障应急预案； ④极端天气应急预案； ⑤治安事件应急预案； ⑥临时安排物业人员的应急预案； 以上每一项2分，每缺少一项内容扣2分，每一项有缺陷的扣1分。（以上缺陷是指：凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。）

	售后服务措施 (6.0分)	针对本项目的售后服务措施, 应包括: ①售后服务机构设置健全措施; ②售后服务过程中提供设备设施维护各线路系统图; ③售后服务详细描述; ④质量问题的响应时间措施; ⑤需求之外可提供的其他服务; ⑥服务范围内零星维修包干措施。以上每一项1分, 每缺少一项内容扣1分, 每一项有缺陷的扣0.5分。(以上缺陷是指: 凭空编造、内容前后不一致、内容要素不完整、虽有内容但描述存在偏离、内容脱离项目实际情况或项目不匹配、前后逻辑错误、地点区域错误。)
商务部分	人员上岗资格 (6.0分)	消防操作员2人: 具有消控设施操作员证, 且为本单位员工, 提供证明材料, 每提供1人得3分, 最多得6分。
	服务承诺 (3.0分)	承诺在服务过程中, 因成交供应商服务人员过失, 造成采购人资产丢失或损坏的, 由供应商负责赔偿, 按上述要求承诺并加盖公章的得3分, 未提供承诺得0分。(承诺函格式自拟)
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注: 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。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

第七章 响应文件格式与要求

供应商提供响应文件应以下格式及要求编制，且不少于以下内容。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件封面

(正本/副本)

项目编号: **[230001]SC[QT]20240008**

所投采购包: 第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

- 一、投标承诺书
- 二、资格承诺函。
- 三、法定代表人授权书
- 四、主要商务要求承诺书
- 五、技术偏离表
- 六、中小企业声明函
- 七、监狱企业
- 八、残疾人福利性单位声明函
- 九、分项报价明细表
- 十、保证金
- 十一、联合体协议书
- 十二、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 十三、项目组成人员一览表
- 十四、供应商业绩情况表
- 十五、各类证明材料

格式一：

投标承诺书

采购单位、黑龙江省政府采购中心：

1.按照已收到的 项目（项目编号： ）磋商文件要求，经我方（供应商名称）认真研究投标须知、合同条款、技术规范、资质要求和其它有关要求后，我方愿按上述合同条款、技术规范、资质要求进行投标。我方完全接受本次磋商文件规定的所有要求，并承诺在中标后执行磋商文件、响应文件和合同的全部要求，并履行我方的全部义务。我方的最终报价为总承包价，保证不以任何理由增加报价。

2.我方同意磋商文件关于投标有效期的所有规定。

3.我方郑重声明：所提供的响应文件内容全部真实有效。如经查实提供的内容、进行承诺的事项存在虚假，我方自愿接受有关处罚，及由此带来的法律后果。

4.我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，如有违反，无条件接受相关部门的处罚。

5.我方同意提供贵方另外要求的与其投标有关的任何数据或资料。

6.我方将按照磋商文件、响应文件及相关要求、规定进行合同签订，并严格执行和承担协议和合同规定的责任和义务。

7.我单位如果存在下列情形的，愿意承担取消中标资格、接受有关监督部门处罚等后果：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格；
- (2) 中标后，无正当理由不与招标人签订合同；
- (3) 在签订合同时，向招标人提出附加条件或不按照相关要求签订合同；
- (4) 不按照磋商文件要求提交履约保证金；
- (5) 要求修改、补充和撤销响应文件的实质性内容；
- (6) 要求更改磋商文件和中标结果公告的实质性内容；
- (7) 法律法规和磋商文件规定的其他情形。

详细地址：

邮政编码：

电话：

电子函件：

供应商开户银行：

账号/行号：

投标人_____ (加盖公章)

法定代表人_____ (签字)

授权委托人_____ (签字)

年 月 日

格式二：

黑龙江省政府采购供应商资格承诺函

(模板)

我方作为政府采购供应商，类型为：企业事业单位社会团体非企业专业服务机构个体工商户自然人（请据实在中勾选一项），现郑重承诺如下：

一、承诺具有独立承担民事责任的能力

(一)供应商类型为企业的，承诺通过合法渠道可查证的信息为：

1.“类型”为“有限责任公司”、“股份有限公司”、“股份合作制”、“集体所有制”、“联营”、“合伙企业”、“其他”等法人企业或合伙企业。

2.“登记状态”为“存续（在营、开业、在册）”。

3.“经营期限”不早于投标截止日期，或长期有效。

(二)供应商类型为事业单位或团体组织的，承诺通过合法渠道可查证的信息为：

1“类型”为“事业单位”或“社会团体”。

2.“事业单位法人证书或社会团体法人登记证书有效期”不早于投标截止日期。

(三) 供应商类型为非企业专业服务机构的，承诺通过合法渠道可查证“执业状态”为“正常”。

(四) 供应商类型为自然人的，承诺满足《民法典》第二章第十八条、第六章第一百三十三条、第八章第一百七十六条等相关条款的规定，可独立承担民事责任。

二、承诺具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

承诺通过合法渠道可查证的信息为：

(一)未被列入失信被执行人。

(二)未被列入税收违法黑名单。

三、承诺具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

承诺按照采购文件要求可提供相关设备和人员清单，以及辅助证明材料。

四、承诺有依法缴纳税收的良好记录

承诺通过合法渠道可查证的信息为;

(一)不存在欠税信息。

(二)不存在重大税收违法。

(三)不属于纳税“非正常户”(供应商类型为自然人的不适用本条)。

五、承诺有依法缴纳社会保障资金的良好记录

在承诺函中以附件形式提供至少开标前三个月依法缴纳社会保障资金的证明材料，其中基本养老保险、基本医疗保险(含生育保险)、工伤保险、失业保险均须依法缴纳。

六、承诺参加本次政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录(处罚期限已经届满的视同没有重大违法记录)

供应商需承诺通过合法渠道可查证的信息为:(本条源自《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条)

(一)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到刑事处罚。

(二)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到县级以上行政机关做出的较大金额罚款(二百万元以上)的行政处罚。

(三)在投标截止日期前三年内未因违法经营受到县级以上行政机关做出的责令停产停业、吊销许可证或者执照等行政处罚。

七、承诺参加本次政府采购活动不存在下列情形

(一)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。除单一来源采购项目外，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。

(二)承诺通过合法渠道可查证未被列入失信被执行人名单、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。

八、承诺通过下列合法渠道，可查证在投标截止日期前一至七款承诺信息真实有效。

(一)全国企业信用信息公示系统 (<https://www.gsxt.gov.cn>);

(二)中国执行信息公开网 (<http://zxgk.court.gov.cn>);

(三)中国裁判文书网(<https://wenshu.court.gov.cn>);

(四)信用中国 (<https://www.creditchina.gov.cn>);

(五)中国政府采购网 (<https://www.ccgp.gov.cn>);

(六)其他具备法律效力的合法渠道。

我方对上述承诺事项的真实性负责，授权并配合采购人所在同级财政部门及其委托机构，对上述承诺事项进行查证。如不属实，属于供应商提供虚假材料谋取中标、成交的情形，按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定，接受采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动等行政处罚。有违法所得的!并处没收违法所得，情节严重的，由市场监督管理部门吊销营业执照;构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附件: 缴纳社会保障资金的证明材料清单

承诺人(供应商或自然人CA签章):

附件

缴纳社会保障资金的证明材料清单

一、社保经办机构出具的本单位职工社会保障资金缴纳证明。

- 1.基本养老保险缴纳证明或基本养老保险缴费清单。
- 2.基本医疗保险缴纳证明或基本医疗保险缴费清单。
- 3.工伤保险缴纳证明或工伤保险缴费清单。
- 4.失业保险缴纳证明或失业保险缴费清单。
- 5.生育保险缴纳证明或生育保险缴费清单。

二、新成立的企业或在法规范围内不需提供的机构，应提供书面说明和有关佐证文件。

格式三：

法定代表人授权书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现委托
 _____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改
 招标项目响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限：_____。

代理人无转委托权。

投 标 人：_____（加盖公章）

法定代表人：_____（签字）

授权委托人：_____（签字）

法定代表人身份证扫描件

法定代表人身份证扫描件

国徽面

人像面

授权委托人身份证扫描件

授权委托人身份证扫描件

国徽面

人像面

_____年_____月_____日

格式四：

主要商务要求承诺书

我公司承诺可以完全满足本次采购项目的**所有主要商务条款要求**（如标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、
 采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按承诺履行的，后果和责任自负。

如有优于磋商文件主要商务要求的请在此承诺书中说明。

具体优于内容（如标的提供的时间、地点，质保期等）。

特此承诺。

供应商名称：（加盖公章）

年 月 日

格式五：（工程类项目可不填写或不提供）

技术偏离表

序号	标的名称	招标技术要求		投标人提供响应内容	偏离程度	备注
1		★	1.1			
			1.2			
					
2		★	2.1			
			2.2			
					
.....						

说明：

1. 供应商应当如实填写上表“供应商提供响应内容”处内容，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足磋商文件要求。
2. “偏离程度”处可填写满足、响应或正偏离、负偏离。
3. “备注”处可填写偏离情况的具体说明。
4. 上表中“招标技术要求”应详细填写招标要求。

格式六：（不属于可不填写内容或不提供）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....
 以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：
日期：

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....
 以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：
日期：

格式七：（不属于可不填写内容或不提供）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式八：（不属于可不填写内容或不提供）

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。

单位名称（加盖公章）：

日期：

格式九：

分项报价明细表

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容	制造商名称	产地	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1								
2								
3								
...								

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表，且与投标客户端生成的开标一览表（首轮报价表、报价一览表）或分项报价表信息内容不一致，以投标客户端生成的内容为准。

格式十：

保证金

供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式十一：（不属于可不填写内容或不提供）

联合体协议书

_____（所有成员单位名称）自愿组成_____（联合体名称）联合体，共同参加_____（项目名称）招标项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

- 1.（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。
2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同磋商活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本招标项目有关的一切事宜。

3. 联合体牵头人在本项目中签署的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照磋商文件、响应文件和合同的要求全面履行义务，并向招标人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。

5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或其授权代表签字或盖单位章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

6. 本协议书一式_____份，联合体成员和招标人各执一份。

协议书由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明；由授权代表签字的，应附授权委托书。

联合体牵头人名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字）

联合体成员名称：_____（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字）

_____年_____月_____日

格式十二：

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式十三：

项目组成人员一览表

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1						
2						
3						
.....						

按磋商文件要求在本表后附相关人员证书。

注：

1. 本项目拟任职务处应包括：项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。
2. 如供应商中标，须按本表承诺人员操作，不得随意更换。

格式十四：

供应商业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

供应商根据上述业绩情况后附销售或服务合同复印件。

格式十五：

各类证明材料

1. 磋商文件要求提供的其他资料。
2. 供应商认为需提供其他资料。