



海南政通招标投标有限公司
HAINAN ZHENG TONG TENDER & BID CO., LTD

海口市市民游客中心物业服务外包项目

招 标 文 件

采 购 人：海口市市民游客中心

项目名称：海口市市民游客中心物业服务外包项目

招标编号：HNZT2019-140

代理机构：海南政通招标投标有限公司

2019年8月

目 录

第一章 投标邀请函.....	2
前附表.....	5
第二章 投标人须知.....	6
第三章 用户需求书.....	13
一、项目概况	13
二、采购方基本情况概述.....	13
三、物业服务要求.....	13
四、物业管理服务标准.....	20
五、海口市游客中心物业管理考核表.....	29
六、考核结果的运用.....	31
七、付款方式	32
八、其他说明	32
九、本项目的特殊性.....	33
第四章 评审办法和程序.....	34
一、评审办法.....	34
二、初步评审（资格性审查和符合性审查）	34
三、详细评审	35
第五章 投标文件内容和格式.....	38
第六章 合同文本（参考）	48

第一章 投标邀请函

海南政通招投标有限公司（简称“招标代理机构”或“招标人”下同）受海口市民游客中心（简称“采购人”下同）的委托，就海口市民游客中心物业服务外包项目（项目编号 HNZT2019-140）所需的相关服务或货物组织公开招标，欢迎合格的国内投标人提交密封投标。有关事项如下：

一、 招标项目

- 1、项目名称：海口市民游客中心物业服务外包项目
- 2、项目编号：HNZT2019-140
- 3、用途：工作需求
- 4、采购预算和服务期：采购预算：2160 万元（超过采购预算金额的投标文件按无效投标处理），服务期：三年。
- 5、采购内容及要求：海口市民游客中心物业服务外包项目，要求详见《用户需求书》
- 6、分包情况：不分包

二、 投标人资格要求（需提供以下相关资格证明材料）

符合《政府采购法》第二十二条的规定：

- 1、具有独立承担民事责任的能力（需提供营业执照副本复印件、税务登记复印件、组织机构代码证复印件，或三证合一（一证一照）的新证复印件）。
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；（提供 2019 年任意 1 个月企业纳税证明或者会计师事务所出具的 2018 年度财务审计报告的复印件，和 2019 年任意 1 个月的企业社保缴费凭证的复印件）。
- 3、参加本次采购近三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录（投标人提供声明函）。
- 4、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、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，提供网页查询结果合格的截图。
- 5、按时并足额缴纳投标保证金（提供缴纳保证金凭证复印件）。
- 6、本项目不接受联合体投标。
- 7、本项目不允许转包分包。

三、 招标文件的获取

- 1、时间：2019 年 8 月 29 日 00:00 时至 2019 年 9 月 5 日 24:00 时（节假日除外）；
- 2、标书发售地点：查看采购公告及下载采购文件。登录海口市公共资源交易网（<http://www.hkcein.com>）网站首页，选择“交易公告”专栏查看采购公告，免费下载项目采购文件。
- 3、标书售价：¥500 元（于开标现场缴纳现金，售后不退）。

4、投标保证金：¥324000.00 元（大写：叁拾贰万肆仟元整）（请于 2019 年 9 月 19 日 09:00 时前转入相应账号，缴纳保证金时请按项目编号缴纳，并注明包号（如有））

5、投标保证金信息：见系统信息。

开户行、账户名和账户：见系统信息（缴纳保证金请通过注册帐号汇款）

6、市场主体登记。在海口市公共资源交易网首页,进入“登录区 → 投标人/供应商”专栏,按照要求登记信息,已经在海南省或海口市公共资源交易网登记过的,无须再登记。

7、投标申请并获取保证金账号。提交市场主体登记信息后,在海口市公共资源交易网首页,进入交易系统选择“我要投标”,提交项目投标申请,获取投标保证金账号,如未在规定时间内提交投标申请同时获取保证金账号者,视同放弃参与本项目采购活动。

8、公告期限及确认投标获取保证金账户期限：2019 年 8 月 29 日 00:00 时至 2019 年 9 月 5 日 24:00 时。

四、 投标截止时间、开标时间及地点

1、递交投标文件截止时间：2019 年 9 月 19 日 09:00 时；

2、开标时间：2019 年 9 月 19 日 09:00 时；

3、开标地点：海口市公共资源交易中心开评标会议室（海口市海甸五西路 28 号建安大厦附楼 203 会议室，详见会议室门前标示，如有变动，另行通知）；

4、在开标时提交电子版、纸质版投标文件；

（1）电子版投标文件（PDF 格式）的递交：电子版投标文件（PDF 格式）密封，随纸质版投标文件一起递交，否则视为无效投标。

（2）投标人提供的电子版投标文件（PDF 格式）必须与纸质版投标文件的正本保持一致，否则自行承担由此带来的一切风险。

五、 公告发布媒介

1、本项目采购信息指定发布媒体为中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、中国海南政府采购网（<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>）、海口市公共资源交易网（<http://ggzy.haikou.gov.cn>）

2、采购文件下载网址海口市公共资源交易网（<http://www.hkcein.com>）。

3、有关本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

六、 采购人、采购代理机构的名称、地址及联系方式

采购人：海口市民游客中心

采购人地址：海口市龙华区滨海公园路 1 号

联系人： 张先生 电话：0898-68522285

招标代理机构：海南政通招投标有限公司

地 点：海口市蓝天路西 12 号世纪港 B901 室

电 话：0898-68592663 传真：0898-68591227

联系人：简工 电子邮箱：hnztzb@163.com

前 附 表

序号	项目	内 容
1.	项目名称及项目编号	海口市民游客中心物业服务外包项目 HNZT2019-140
2.	采购人	海口市民游客中心 联系人：张先生 电话：0898-68522285
3.	招标方式	公开招标
4.	采购预算	2160 万元, 超出预算金额（最高限价）的报价，按无效投标处理。
5.	服务期	三年
6.	评标办法	综合评分法
7.	投标文件有效期	自投标文件递交截止之日起 <u>60</u> 天内有效。
8.	投标保证金	投标保证金的金额：¥324000.00 元（大写：叁拾贰万肆仟元整）。 投标保证金信息：见系统信息。开户行、账户名和账户：见系统信息（缴纳保证金请通过注册帐号汇款）
9.	投标文件的递交	在 <u>2019 年 9 月 19 日 09:00 时</u> 将纸质及电子版投标文件提交到开标地点。
10.	纸质投标文件份数	投标文件一式七份，固定装订，正本一份，副本六份。 电子文档一份（PDF 格式，附上光盘或 U 盘）
11.	投标文件递交截止时间	<u>2019 年 9 月 19 日 09:00 时</u> （北京时间）。
12.	开标时间及地点	<u>2019 年 9 月 19 日 09:00 时</u> （北京时间）； 海口市公共资源交易中心开评标会议室 （海口市海甸五西路 28 号建安大厦附楼 <u>203 会议室</u> ，详见会议室门前标示，如有变动，另行通知）；

第二章 投标人须知

一、总则

1. 名词解释

1.1 采购人：海口市民游客中心

1.2 招标人（招标代理机构）：海南政通招投标有限公司

1.3 投标人：系指符合本项目采购要求相应资质、向招标方提交投标文件的货物制造厂商或代理商。在投标阶段称为供应商，在签订和履行合同阶段称为中标方、供货方或卖方。

2. 适用范围

2.1 本招标文件仅适用于招标代理机构组织的本次投标活动。

3. 合格的投标人

3.1 凡有能力按照本招标文件规定的要求交付货物和服务的投标单位均为合格的投标人。

3.2 投标人参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本招标文件第一章的“投标人资格要求”规定的条件。补充说明：根据《政府采购法实施条例》及有关释义，银行、保险、石油石化、电力、电信运营商等有行业特殊情况的，其分支机构可参与投标，即其分支机构可视为“具有独立承担民事责任能力的法人”。

3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得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。

3.4 如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

3.5 招标（采购）文件中未明确规定允许进口产品参加的，均视为拒绝进口产品参加。（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）

3.6 如允许联合投标时（第一章的“投标人资格要求”），联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体中至少有一方完全满足投标人资格要求的特定条件。联合投标时，联合体内最多允许有两家单位。

4. 投标费用

无论招标投标过程中的做法和结果如何，投标人均自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

5. 招标文件的约束力

5.1 投标人购买本招标文件后如在7个工作日内未对招标代理机构提出书面质疑，即视为接受了本招标文件中的所有条款和规定。

5.2 本招标文件由招标代理机构负责解释。

二、招标文件

6. 招标文件的组成

6.1 招标文件由六部分组成，包括：

- 第一章 投标邀请函
- 第二章 投标人须知
- 第三章 用户需求书
- 第四章 评审办法和程序
- 第五章 投标文件内容和格式
- 第六章 合同文本

请仔细检查招标文件是否齐全，如有缺漏，请立即与招标代理机构联系解决。

7. 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交招标文件，将有可能导致招标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

8. 招标文件的澄清或者修改

8.1 在投标截止时间至少 15 日前，招标代理机构有权以书面形式对招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，对投标人起同等约束作用。

8.2 当招标文件与澄清或者修改公告的内容相互矛盾时，以招标代理机构最后发出的澄清或者修改公告为准。

8.3 投标人收到澄清或者修改公告后，应在 1 个工作日内以书面形式回复招标代理机构，逾期不回者，被视为已收到修改/补充公告。

8.4 为使投标人有足够的时间按招标文件的澄清或者修改要求修正投标文件，招标代理机构有权按照有关规定推迟投标截止日期和开标时间，并将此变更书面通知所有购买了此招标文件的投标人。

三、投标文件

9. 投标文件的组成

9.1 投标文件应按“第五章 投标文件内容和格式”要求编制。

9.2 若投标人未按招标文件的要求提供资料，或未对招标文件做出实质性响应，将可能导致投标文件被视为无效。

10. 投标报价

10.1 报价均须以人民币为计算单位。

10.2 本次采购采用总承包方式，因此投标人的报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装运费用、安装调试、培训、售后服务等其他有关的所有费用。

10.3 投标人应按开标一览表的要求报价，不能提供有选择的报价。

10.4 中标候选人的报价如超过采购预算而采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选人。

11. 投标保证金

11.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，保证金金额详见须知前附表。投标文件须附有缴纳保证金的相关证明单据(银行回执单)。

11.2 投标保证金采用形式、支付方式、到账截止日期等详见须知前附表。

11.3 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接受。

11.4 投标保证金的退还

11.4.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同并将合同送至代理公司及市交易中心备案后退还。

11.4.2 落标的投标人的投标保证金将在招标代理机构发出中标通知书后退还。

11.5 发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回其投标文件的；
- (2) 投标人不按本章规定签订合同；
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它投标人或者招标代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、招标代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；

12. 投标有效期

12.1 投标有效期为从开标截止之日起计算的 **60 天**，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

12.2 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前，征得投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标，投标保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

13. 投标文件的数量、签署及形式

13.1 投标文件一式七份，**固定装订**。其中正本一份，副本六份。（**同时提供投标文件电子光盘/U 盘**）

13.2 投标文件须按投标文件的要求执行，每份投标文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。封面上应注明项目名称、项目编号、包号（如有）、投标单位名称、联系人和电话。

13.3 投标文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。投标文件的正本须经法人代表或授权代表签署和加盖投标人公章。

13.4 投标文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，修改处必须由法人代表或授权代表签名、或盖公章。

四、投标文件的递交

14. 投标文件的密封及标记

纸质投标文件

14.1 投标人应将投标文件正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋(箱)中(正本一包，副本一包)，并在报价专用袋(箱)上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。另唱标信封单独密封(内含正本中“开标一览表”的复印件、电子版投标文件和投标保证金缴纳凭证)。封皮上均应写明：

致：海南政通招投标有限公司

项目名称：海口市民游客中心物业服务外包项目

项目编号：HNZT2019-140

包号：（如有）

投标单位名称、联系人姓名和电话

注明：“请勿在开标时间之前启封”

备注：1、电子版投标文件（PDF 格式）的递交：电子版投标文件（PDF 格式）密封，随纸质版投标文件一起递交，密封在唱标信封中，否则视为无效投标。

2、投标人提供的电子版投标文件（PDF 格式）必须与纸质版投标文件的正本保持一致，否则自行承担由此带来的一切风险。

14.2 投标文件未按上述规定书写标记和密封者，招标代理机构不对投标文件被错放或先期启封负责。

15. 投标截止时间

15.1 投标人务必在投标截止日期前将电子投标文件、纸质投标文件提交到开标地点。

15.2 若招标代理机构推迟了投标截止时间，应以公告的形式通知所有投标人。在这种情况下，招标代理机构、采购人和投标人的权利和义务均应以新的截止时间为准。

15.3 在投标截止时间后递交的投标文件，招标代理机构将拒绝接受。

五、开标及评标

16. 开标

16.1 招标代理机构按投标文件第一章规定的时间和地点进行开标，采购人代表、招标代理机构有关工作人员参加。投标人应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，招标代理机构对投标文件的处理不承担责任。

16.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

16.3 开标时，投标人代表将查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份投标文件中“开标一览表”的内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容，招标代理机构将作开标记录。

16.4 若投标文件未密封，招标代理机构将拒绝接受该投标人的投标文件。

17. 评标委员会

评标委员会一共 7 名成员，由从海南省综合评标专家库中随机抽取相关专业的专家和采购人代表组成评标委员会，其中技术、经济等方面的专家（即从海南省综合评标专家库中随机抽取相关专业的专家）不得少于成员总数的 2/3。该评标委员会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

18. 评标

18.1 评标办法见“第四章 评审办法和程序”。

18.2 关于政策性优惠

根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库2011181号）的要求，政府关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的实施意见，以及根据《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》和《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）的文件精神，本项目相应的政府采购政策优惠条件及要求如下：

18.2.1 所投分包（如不分包则指本项目）的所有投标产品进入当期节能清单的，其评标价=投标报价*（1-2%）；投标人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

18.2.2 所投分包（如不分包则指本项目）的所有投标产品进入当期环保清单的，其评标价=投标报价*（1-1%）；投标人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

18.2.3 投标人为小型和微型企业（含监狱企业和残疾人福利性单位）的情况：

18.2.3.1 中小企业的认定标准：

1）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，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

2）本规定所称中小企业划分标准，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（工信部联企业〔2011〕300号）；

3）小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

18.2.3.2 具体评审价说明：

1）投标人为小型或微型企业，其评审价=投标报价*（1-6%）；

2）投标人为联合体投标，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业；联合体中有小型或微型企业且联合协议中约定小型、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，其评审价=投标报价*（1-2%）。

18.2.3.3 投标人为工信部联企业〔2011〕300号文规定的小型和微型企业（含联合体）的，必须如实填写“中小企业声明函”（内容、格式见财库〔2011〕181号），否则无效。

18.2.3.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受相同的价格扣除优惠政策。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、

戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则无效。

18.2.3.5 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受相同的价格扣除优惠政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。残疾人福利性单位的具体标准及要求见“关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141号）”。属于残疾人福利性单位的，投标时需按照有关要求提供规定的《残疾人福利性单位声明函》（规定格式见“财库〔2017〕141号”的附件），并对声明的真实性负责，否则无效。

如有虚假骗取政策性优惠，将依法承担相应责任。

六、授标及签约

19. 定标原则

19.1 评标委员会将严格按照投标文件的要求和条件进行评标，根据评标办法推荐排名前三的投标人为中标候选人，其中排名第一的投标人为第一中标候选人。采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者本文件规定应当提交履约保证金而在规定期限未能提交的，或者是评标委员会出现评标错误，被他人质疑后证实确有其事的，采购人将把合同授予排名第二的中标候选人或重新组织招标。如此类推。

19.2 招标代理机构将在指定的网站（见第一章中的“发布媒介”）上公示投标结果。

20. 质疑处理

20.1 供应商如认为采购文件、采购过程、中标或者成交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、采购代理机构提出质疑（联系电话、地址等信息详见本《招标文件》第一章）。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则采购人、采购代理机构有权不予受理。

20.2 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。递交的质疑相关材料应符合《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）的有关要求，并加盖公章，否则不予受理。提交的质疑材料应包含：质疑函、营业执照副本复印件、法定代表人授权委托书（需法人签字并盖章）、法定代表人身份证复印件、代理人身份证复印件、报名凭证复印件，以上材料需加盖公章。质疑函应当包括下列内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (二) 质疑项目的名称、编号；
- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

21. 中标通知

21.1 定标后, 招标代理机构应将定标结果通知所有的投标人。

21.2 中标人收到中标通知后，应在规定时间内到招标代理机构处领取中标通知书，并办理相关手续。

21.3 中标通知书将是合同的一个组成部分。

22. 签订合同

22.1 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订中标合同, 否则投标保证金将不予退还，给采购人和招标代理机构造成损失的，投标人还应承担赔偿责任。

22.2 投标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

23. 招标代理服务费

招标代理服务费按照国家有关收费标准（计价格[2002]1980号文、发改价格[2011]534号文）进行计算，由中标人向海南政通招投标有限公司支付。

24. 其它

本项目不召开答疑会。

第三章 用户需求书

一、项目概况

- 1、采购单位：海口市民游客中心
- 2、项目名称：海口市民游客中心物业服务外包项目
- 3、项目编号：HNZT2019-140
- 4、项目预算：2160 万元（预算为三年物业服务费总金额，每年物业服务费金额为 720 万元，投标报价如超出采购预算的，视为无效投标。）
- 5、项目分包情况：一批不分包
- 6、服务期：三年（2019 年至 2021 年）
- 7、服务地点：用户指定地点
- 8、付款方式：验收合格后按照合同约定的付款方式付款
- 9、验收方式：由采购人组织有关部门按照国家有关标准和招标文件的规定采购方进行验收，中标人须派技术人员按采购人指定地点现场共同验收；

二、采购方基本情况概述

海口市民游客中心是我市深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，落实省委省政府的部署要求，着力打造的民生工程、民心工程，是集城市形象展示中心、便民利民服务中心、城市综合管理中心三大功能为一体，提升公共服务水平、进一步完善城市功能、增进民生福祉的一项重要工程。中心坐落于风光旖旎的海口湾，世纪大桥东南侧、滨海公园内，总建筑面积 2.98 万平方米，本项目需物业管理人 员 70 人：其中项目总监 1 人、项目经理 1 人，综合部部长 1 人、设施部部长 1 人、秩序部部长 1 人、环境部部长 1 人、行政专员 1 人、会务人员 7 人、秩序维护员 27 人、保洁 15 人，绿化员 4 人、设施设备管理 10 人、物业服务项目范围：综合服务、会务服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、供水、供电设备运行管理、紧急情况处置等服务。

三、物业服务要求

（一）物业服务公司基本要求

- 1、有完善的项目管理方案，按规范签订服务合同。
- 2、建立质量管理体系和管理制度。
- 3、管理企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
- 4、项目经理应持有物业管理人 员从业资格证。

- 5、管理人员持有上岗证书。
- 6、协助采购方对配套设施进行管理。
- 7、建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- 8、所有工作人员上下班参加指纹考勤。

(二) 物业管理服务总体要求

物业管理服务企业必须做好以下几点，否则由此所引发的任何纠纷均由物业公司自行承担并负相应的经济或法律责任。

1、员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规和采购方规章制度，切实履行相关工作制度和职责。

2、应负责为其员工缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险费用，保证用工的合法性。

3、负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在采购方处工作。

4、负责办理其员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜。

5、在录用员工时不得招录有案底或未成年的人员，秩序维护员须男性，年龄不超过 45 岁。（身体素质好的退伍军人可适当放宽）。

6、保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝环境造成二次污染。供应商要根据服务性质使用符合国家规定的材料，采购方有权检查、评估，有权拒绝使用不符合标准的材料。区域内不得留任何卫生死角。

7、供应商须建立健全采购方处物业管理各项制度、岗位工作标准，并制订具体落实措施和考核办法。

(三) 综合服务要求

1、须做好资料、信息管理（进驻单位所属位置、门号，车辆）工作。

2、施工现场及施工人员出入跟踪管理、物品出门查验。

3、邮政发行的报刊、信件接收。

4、与所在社区建立治安、卫生防疫联系，及时发布相关信息。

5、落实房屋及公共设施的检查工作，每天巡查房屋的门窗、玻璃、消防通道等。

6、有完善的物业管理方案，质量管理、档案管理等制度健全。

7、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，每年 2 次征询业主对物业服务的意见，满意率须达到 95% 以上。

8、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

9、完成采购方交办的临时性事务，不得推诿。

(四) 供水、供电设施设备管理要求

1、服务内容

(1) 负责采购方动力设备（高低压配电设备、发电机组、给排水系统）的运行、报修、维修工作。

(2) 负责采购方供配电设备设施的正确安全操作。确保采购方 24 小时供电正常运行。

(3) 负责采购方供配电设备设施维修保养工作，确保供配电设备设施各项性能良好。

(4) 负责采购方给排水设备设施保养工作，确保给排水设备设施各项性能完好。

(5) 负责采购方给排水设备设施运行管理工作，确保给排水设备设施良好运行。

(6) 负责采购方二次供水管理工作，确保二次供水水质符合卫生检验标准。

2、管理要求

(1) 须严格按照安全生产管理规范操作，注意安全，避免发生事故。因乙方员工误操作导致的一切事故责任及损失由物业管理方承担。

(2) 水电运行人员必须持证上岗，并经相关专业知识培训后方可上岗操作。

(3) 所有设备的日常操作、运行、维修保养管理必须符合采购方规定和要求，物业公司为此应制定规范的操作保养维修程序。

(4) 物业公司应为水电运行员工配备常用电工工具。

(5) 供水供电维修（变配电部分）：属于小修（月维修费用小于 3 万元）范围的，及时组织修复。月维修费用超过 3 万元的大、中修范围的，及时编制维修计划，向采购方提出报告与建议。

(6) 熟悉海口市民游客中心供水、供电、消防系统、人防系统、弱电系统和控制位置，机电设备的性能和使用情况。

(7) 掌握弱电智能化系统、消防系统、电梯的工作原理、技术性能。

(8) 懂得各种设备的使用和操作，严格执行操作规程，认真维护各种设备，能处理和判断疑难杂症，及时采取应急措施。

(9) 严格按照维修保养计划开展设施设备维修保养工作。

(10) 负责海口市民游客中心内楼栋及公共区域水电设施报修处理工作。

(11) 发生停电、停水、火警或其他事故应迅速查明原因，采取应急措施。

(12) 督促和监督维保单位维保工作的开展。

(13) 关注本岗位重要环境因素和重大危险源以及控制要求，可能涉及设备噪声排放、污水、油品、零配件的消耗。

(五) 秩序维护要求

1、服务内容

(1) 维持采购方的正常工作秩序。

(2) 海口市民游客中心门岗等重点部位 24 小时安全管理。一楼大厅、监控覆盖不到的死角地区、重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次，尤其是在夜间。

(3) 维持海口市民游客中心区域内交通秩序，做好进出车辆的疏导工作，保持通道畅通。

(4) 负责海口市民游客中心处南门出入口、北门出入口、大堂出入口、南、北楼两个侧面出入口、电动车停车场、室外东南角、北二楼电梯口、地下停车场、监控室 10 个重点岗位管理。

(5) 须确保海口市民游客中心入口、露天停车场无堵车、乱停车现象。正确引导外来车辆停放的秩序管理。确保采购方区域内行人及车辆安全，确保停车场各项设施的正常运行。

(6) 负责海口市民游客中心区域内治安管理工作。

2、管理要求

(1) 采用“外张内弛、重点防范、军事化管理”的秩序维护策略。人防技防相结合，确保市民游客中心的正常秩序。

(2) 重点部位设岗，确保海口市民游客中心内财产安全以及人员的人身安全。门岗 24 小时值班。停车场及区域内道路交通指挥 12 小时服务，巡逻岗 24 小时不间断巡逻、对重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次。

(3) 重点区域 24 小时不间断安全巡逻。巡逻人员按规定按路线巡逻到位，发现可疑人即行询问，发生事件及时处理并及时上报。

(4) 维持海口市民游客中心内交通，确保行人及车辆安全和通道通畅、车辆停放有序、秩序井然，车辆保管严密安全，确保不发生车辆损坏和丢失事件。

(5) 熟悉和爱护海口市民游客中心内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法，确保海口市民游客中心内各种消防设施完好。积极配合保洁、绿化、维修等其它服务，制止违章行为，杜绝火灾、爆炸等恶性事故的发生。

(6) 自然灾害事故等突发事件发生时能及时有效应对，最大限度减少损失。

(7) 秩序维护员人员服务必须穿着制式服装、佩带相关标示、携带装护器具且仪表整洁、言行举止得体。友善与威严共存、服务与警卫共举。模范遵守国家法令、法规，依法办事。坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生。

(8) 因管理因素造成办公人员财产和人身伤害事故，或由此引发的其它责任由服务方承担全部责任。

(9) 秩序维护员，男性，身高 1.68m 以上，具有高中以上文化程度，遵纪守法、思想品德好、工作责任心强、热爱秩序维护员工作、身体健康、五官端正，年龄在 18-45 周岁（有秩序维护员证或退伍军人、中共党员者可适当放宽）。

(10) 秩序维护员在当班期间要坚守岗位、尽职尽责，不得从事任何与工作无关之事宜，如：抽烟、玩手机、带亲朋好友到岗聊天等。

(11) 中标方负责秩序维护人员的所有人工费用、办公费用和工作需要的工具配备及住宿。

（六）保洁服务内容及要求

1、管理内容

(1) 办公区域、会议室、报告厅、贵宾室、茶水间、多功能厅、展厅、地下车库、公共通道、电梯、楼梯、护栏、门窗等所有海口市民游客中心全部公共区域的环境卫生管理、空气管理、消杀防蛀工作，垃圾收集清运。室外广场、道路的清理。

(2) 海口市民游客中心内卫生间的环境卫生管理、空气管理、消杀工作，垃圾收集清运。

(3) 地面、扶手等室内建筑公共设施保养维护工作。

(4) 相关卫生洁具用品（含卫生间擦手纸、卷纸、洗手液、基本卫生洁具等）的提供。

2、管理要求及标准

海口市民游客中心是面向社会大众提供半开放式服务的单位，为保证向参观群众及办公人员提供优质服务。室内环境卫生管理必须满足如下要求：

(1) 所有面向社会大众开放区域环境卫生必须随时保持清洁状态，最低限度为：卫生间随时保持清洁。大厅、服务台等门厅区域至少每 1 小时清洁 1 次。办公区每半天清洁 1 次。会议室、报告厅需随时保持清洁；其他公共服务空间至少每天清洁 1 次。外

墙、窗户、玻璃幕墙等区域根据季节及卫生状况保持清洁。以上区域如有需要随时进行清洁。

(2) 垃圾须保持随时收集、清运，所有垃圾不得在区域内过夜。

(3) 海口市民游客中心内道路、停车场所、绿地、广场保持清洁，每日不间断清扫，做到无果皮、无纸屑、无烟蒂等杂物，无积水，无痰迹，无污渍。雨、污水管水流畅通。

(4) 公共场所垃圾站、垃圾筒每日清洗一次，外表无污迹。垃圾筒内垃圾每日分类清理，运送到垃圾中转站。

(5) 海口市民游客中心内公共区域、石材地面,每月结净一次，保持地面有光泽，清洁无垃圾，无水渍。雨天各门口铺好防滑垫，竖立防滑警示牌，保持地面干燥，防止人员滑倒。

(6) 各种标牌、指示牌、宣传窗无灰尘、外墙无乱张贴广告。

(7) 绿化带内无杂物、果壳，树枝上无衣物晾晒。

(8) 遇各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好突发事件和灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

(9) 各楼层如有盆栽应及时浇水，保持地面无落叶，树上无枯叶，花盆表面干净无泥土。

(10) 垃圾桶表面干净无污迹，内部垃圾不超过三分之二，要及时清理。

2、各楼层清洁卫生要求：

(1) 走廊地面、电梯墙面、示意牌光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污迹。地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

(2) 安全通道、楼梯每日清扫一次，保证清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框无灰尘。

(3) 烟道通风口经常擦抹无积灰。

(4) 卫生间必须随时保持清洁卫生，且干净无积水、无异味。

(5) 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

(6) 保持办公区宣传栏、门玻璃窗内外洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物。

(7) 各办公区走廊、墙面、扶手、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

(8) 垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

3、卫生间要求

- (1) 镜子明亮无积尘、水迹及污渍。
- (2) 天花板无积灰、蜘蛛网。
- (3) 坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。
- (4) 洗脸盆和所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。
- (5) 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。
- (6) 地漏无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。
- (7) 厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。有防滑措施。
- (8) 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。
- (9) 污物桶内、外保持清洁，垃圾袋按标准套放。
- (10) 及时关闭空调、电灯、电扇、水龙头，发现损坏及时报修。

4、报告厅、贵宾室、多功能厅、各会议室要求

- (1) 桌面、茶几干净无灰尘。
- (2) 椅子、沙发洁净无灰尘，摆放整齐，沙发巾干净，摆放整齐。
- (3) 地板、地毯干净无垃圾、污点，会议结束后及时清扫。
- (4) 茶杯、杯垫干净无茶渍。
- (5) 有专人负责所有会议室音响、灯光、多媒体等设备人员。保证设施设备完好，如有损坏及时报修。
- (6) 门、门框、门槽、把手、室内墙面洁净。

(七) 会务服务内容及要求

1、随时掌握参会领导工作动态，及时进行会议服务准备工作，为顾客提供及时、得体、细致的会议服务。

具体要求：

- (1) 会前对会议室卫生状况整体把握，会议开始前半小时卫生检查、清洁到位。
- (2) 负责会议茶水、果品、会议用品等的准备工作。
- (3) 负责会议室设施设备检查和报修工作，并通知设施部员工进行会议设施设备，如话筒、音箱、灯光的保障。
- (4) 负责会前引领及会中服务工作。
- (5) 负责会后会场的清理、茶杯清洗等工作。
- (6) 负责会议室内绿色植物的养护工作。

(7) 关注本岗位重要环境因素和重大危险源以及控制要求。

2、高效秩序化管理展览及活动会场。

(1) 协助主办方及承办方了解海口市市民游客中心并安排现场视察。

(2) 会见并接待主办方及承办方。

(3) 协调有关场地分配及预订。

(4) 对接展览及活动需求。

(5) 关注展览及活动会场的重要环境因素和重大危险源以及控制要求。

(6) 秩序化管理展览及活动会场。

(八) 绿化服务内容及要求

1、有专业人员实施绿化养护管理。除正常每天喷淋外春秋两季充分浇水，每周一次。夏季勤浇水，每周两次，宜早、晚浇。春秋两季每两周一次，冬季可不浇水。

2、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木生长良好，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果。树形符合自然特征，整形植物保持一定形状。

3、草坪生长整齐，及时进行修剪，草坪长到 70mm~80mm 时，应予修剪草坪修剪后高度为 60mm。及时清除杂草，有效控制杂草孳生。无垃圾、无烟头纸屑。

4、绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，绿篱根部有枯叶及杂物的，当天清除修剪废弃物。

5、适时组织防冻保暖，预防病虫害，病虫害无明显迹象。

6、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

7、绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

四、物业管理服务标准

(一) 维护管理服务标准：

1、设施设备管理

(1) 消防设施排水管网：包含排水管、室外消防栓、水泵结合器三部分。要求按照排水管施工技术标准和消防设施施工技校标准，每 2 小时检查一遍，发现问题，及时维修。要保证管道畅通、无堵塞、无泄露、消防设施正常有效。

(2) 公用标志设施：包含警示牌和标识，要求每 2 小时检查一遍，发现问题，及时调整，需保证标示清楚、无污渍、无破损。公用标志设施安放牢固，使标志设施完好率 100%，标志无损坏。

(3) 其它公共设施：包含垃圾转运站、围栏、管理中心。要求按照电气作业安全操作规程、灯具施工技术标准，每 2 小时检查一遍，发现问题及时维修，须确保灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损，完好率达 99% 以上。

2、发配电、供水、设备检修标准表

序号	检修内容	检修须涉及到的用料
1	柴油发电机组保养	阀门、操作保险、机油、空气滤清器、油水分滤器芯、机油滤清器、柴油滤清器、水滤清器、防锈剂、指示灯
	无功补偿检查保养	
2	泵组解体保养	机油、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线
	主供水信号检查测量	
3	生活供水系统保养	机油、电池补充液、润滑脂、毛巾布、柴油
4	配电室电容补偿检修保养， 照明设备保养	三相电力电容、保险管、指示灯、毛巾布、蒸馏水、机油
	低压配电柜检查保养	
5	生活水泵维护保养，半年检查保养	毛巾布、机油、酒精、螺栓、母线插接头、润滑脂、空开、水泵密封卷、水过滤器
6	地下室配电设备清洁保养	指示灯、接触器、空开、中间继电器
	供水设备电气控制检查保养	
7	地下配电柜无功补偿检查保养	三相电力电容、指示灯、低压保险管、交流接触器、毛巾布、酒精、洗衣粉、指示灯
	配电柜开关，指示灯检查保养	
8	配电母线开关年终检查保养	机油、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、中继器、日光灯
	地下室设备年终检修	

3、强弱电、供水设备检修标准表

序号	检修范围	检修内容
1	低压配电系统	电流互感器、空气开关、交流接触器、热继电器、自助补偿控制器、电流表、电压表、信号指示灯、补偿电容器、温度显示器
	干式变压器	

	办公区低压配电系统	
2	柴油发电机组	机油、柴油滤清器、机油滤清器、空气滤清器、冷却水过滤器、轴承、水泵叶轮、防锈漆、天那水、除锈用钢丝刷 阀门、指示灯、交流接触器、热继电器
	生活、消防供水系统	
	屋顶消防给水系统	
3	各排污水泵及控制系统	水泵轴承、电机轴承、防水密封件、交流接触器、热继电器、空开、电缆控制按钮开关
	地下室排污水泵及控制系统	
	地下室送、排风机控制系统	
4	供水系统	水泵、管道、阀门、开关、控制器
5	办公区低压配电系统	信号指示灯、交流接触器，热继电器、熔断器、
	低压配电系统	

4、其他要求

- (1) 工作人员不得擅自脱离工作岗位。
- (2) 每 2 小时巡查高低压配电房、蓄水池、水泵房等设施，并做好登记。
- (3) 个人每天工作时间不得超过 8 小时，紧急突发情况除外。

(二) 安保管理服务标准

1、秩序维护服务规范

序号	服务特性	验收标准
1	确保海口市市民游客中心良好正常的治安环境，维护业主生命财产的安全	打造一支训练有素的秩序维护员队伍。每周一下午进行 2 个小时的队列军姿训练，确保秩序维护人员有良好专业的个人素质
		海口市市民游客中心内秩序井然，业主人身和财产安全有保障
2	安全保卫措施切实有力，效果好	有健全的岗位职责和完善的安全管理措施
		实施全天候，多方位治安管理
		节假日、夜间管理制度完善
3	保安人员文明执勤，礼貌服务	秩序维护人员具有较高的业务和身体素质
		风纪严明，处事文明，无违法、违纪现象
4	建立了完善的进出物品管理制度	控制易燃、易爆危险物品进入海口市市民游客中心
		物品搬出放行手续齐全

5	秩序维护设施和装备完善	秩序维护设施和装备配置按法定程序逐级申请审批
		秩序维护装备的使用符合《保安岗位安全设备、服装、警用器械发放使用规定》
6	治安问题处置及时	对治安问题高度重视，认真对待，及时处置
7	法制宣传教育的形式多样内容丰富，效果明显	有法制宣传教育的制度和计划
		法制宣传教育计划实施

2、保洁工作服务标准

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
外环境	路面、停车场	2次		冲洗一次	无杂物、无积水、无严重污渍
	绿化带、花池沿	2次			无纸屑、烟头等杂物
	指示牌、铭牌、标示等		1次		无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M以下）			清洗1次	无积尘、无污渍
	漏沙井、排水沟			清理1次	无堵塞
	高位灯饰等			清洁一次	无严重积尘
	门岗房、电动门	1次			无积尘、无污渍
大堂	大理石地面	随时保洁		晶面处理1次	无灰尘、无污渍
	大理石地面、柱及其它石材	随时保洁		全面清洁1次	无灰尘、无污渍，无蛛网
	门、玻璃				无灰尘、无污渍、无水迹、光亮

	台阶	随时保洁		机洗 1 次	无灰尘、无污渍
	天花、风口, 悬挂灯饰、牌		1 次		无积尘、无污渍
	接待台	1 次			无灰尘、无污渍
	垃圾桶	2 次			无积尘、无污渍、无异味
	花卉植物	1 次			干净鲜活, 无积尘、无污渍
	装饰物	1 次			无灰尘、无污渍
电 梯	电梯门	随时保洁			洁净光亮、油面均匀
	电梯轿厢	随时保洁			洁净光亮、油面均匀, 无异味
	轿厢顶		1 次		明亮、无尘、无蛛网
	踏板接缝	1 次	清理 1 次		无灰尘、无污渍
	地垫	更换清洗			无积尘、无污渍
消 防 通 道	平台地面、踏步	清扫 1 次	拖洗 2 次	清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 1 次		无灰尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗 2 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	2 次			无积尘、无污渍、无异味

	地脚线		1次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		1次		无积尘、无污渍
	扶手	1次			无灰尘、无污渍
	扶手铁翼		1次		无积尘、无污渍
楼层走廊	大理石地面	随时保洁		晶面处理1次	无灰尘、无污渍，显湿地效应
	墙壁低位（1.5M以下）	1次			无灰尘、无污渍
	墙壁高位（1.5M以上）		掸尘1次		无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台	清洁1次			无灰尘、无污渍
	天花、风口，悬挂灯饰、牌			2次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面		刮洗1次		无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	2次			无积尘、无污渍、石米干净
	地脚线		2次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		1次		无积尘、无污渍
	装饰物		1次		无积尘、无污渍
报告厅多功能厅	地面	1次		清洗1次	无灰尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M以下）		清洁1次		无灰尘、无污渍
	门、窗、窗台	1次			无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、墙壁			1次	无积尘、无污渍、无蛛网

	玻璃			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	地脚线		1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		1 次		无积尘、无污渍
	相关设施		1 次		无灰尘、无污渍
	装饰物		1 次		无积尘、无污渍
	使用后	全面清洁 1 次			
洗手间	地面	随时保洁			无灰尘、无污渍、无积水
	隔板、墙面	1 次	清洁 1 次		洁净、无污渍
	理容镜	随时保洁			洁净、无污渍、光亮
	门、窗、窗台	1 次			无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	窗玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	厕位	随时保洁		更换香球 1 次	洁净、无污渍、无积水
	小便池	随时保洁		更换香球 1 次	无灰尘、无污渍、无积水
	空气清新剂	随时喷洒			无异味，空气清新

地下车库	公共通道	每十天清洁一次	无污渍
其它	地下展厅	每天清洁1次	无水渍、无灰尘
	楼顶、平台	每季度清洁1次	无垃圾、无堵塞

3、会务服务标准

会前服务	会议服务要求、整体效果、会场人数、台型等	提前1周确定
	茶水、果品、音响、话筒、照明灯、引导工作。	提前30分钟
	检查音响、话筒等设备及会议各项要求	配备完整
	名牌准备	根据会议方要求打印
	会场卫生	桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等干净整洁、无污迹
会中服务	设备运行情况	时刻关注
	添加茶水	根据现场情况，3次/时或15-20分钟添加茶水
	中场休息	更换茶叶并补充果盘
	安保人员	门外立岗站定并做好线路方向的指引
	会场巡查	15分钟/次
会后服务	会议结束时	马上通知，做到信息的有效传递
	会议服务人员	宾客引领，为宾客开启电梯

	会议结束后	清理垃圾、茶杯并消毒。桌面及地面干净整洁，关闭灯、空调、门窗
	保密工作	不询问、议论、外传会议内容

4、展会及活动服务标准

(1) 活动前准备

①须提前两至三周预订海口市民游客中心的场地。

②向申请使用单位提供各中类型的展会及活动图片，让使用单位对海口市民游客中心的接待能力有一个初步的认识。

③记录展会及活动方案的细节，落实及会制订相关的行动计划。

I 使用场地的日期、时间、地点、人数的落实。

II 展厅或活动布展摆放情况、器材的使用。

III 展厅或活动要提供的服务（开启空调、音视频设备）。

IV 导向系统制作及摆放地点。

V 装卸布展物料。

VI 向各相关部门发出内部通告，以便各相关部门提前为展会或活动保障安排准备工作。

VII 根据展会或活动的行动安排做出跟进工作计划，并将每项工作逐步逐项的落实清楚。

(2) 活动进行中

①在主办方与承办方到达时，与其跟进展会或活动的报到等工作安排。

②进行当中要不断与会务组负责人员沟通，有问题及时解决，确保成功举办。

(3) 活动结束后

①主动送参会人员离开海口市民游客中心，明确表示欢迎与会人员再次到海口市民游客中心举办活动。

②制定展会或活动质量评估，包括及时记录活动期间中出现的问题，为会务人员提供解决方案。

③展会或活动结束后，再向会务人员了解整个活动进程的意见及建议，采取电话或上门拜访的形式取得反馈意见。

④根据整体的反馈对整个接待全程制定报告。

五、海口市游客中心物业管理考核表

项 目	内 容	分值
设备 维修 (10分)	一般性公共区域设备维修未及时完成（非物业方责任除外）	-0.5
	接听报修电话拒绝回答接听人名字	-1
	公共区域设备维修未及时完成（较严重）	-0.5
	公共区域维修现场未作围护及告示	-1
	报修记录不完整或未作记录	-0.5
	接到报修 20 分钟内未赶到现场	-1
	维修后、抢修完成后现场未清理	-0.5
	在维修时粗心大意造成设备设施的损坏	-1
	停水停电等通告未及时进行通知或提示	-2
	有偿服务维修后不按收费标准收费	-1
设备故障未及时处理造成采购方较大损失	-(0.5至3)	
设备 维护 (10分)	未做好日常设备设施的巡检登记及保养工作	-1
	设备设施保养不当引起客户及公司损失	-2
	保养力度不够致使设备设施长期处于不正常状态	-2
	电梯故障运行时间较长，未督促维保单位及时修复	-0.5
	设备设施长期不维护致使损坏严重	-3
能耗 管理 (5分)	机房，设备用房等照明灯未及时关闭	-1
	非办公时间各类风机、空调机组，电梯、灯光未关闭	-0.5
	公共区域照明灯、景观灯未及时开启或无故不开启	-2
	未遵守节能降耗相关规定，导致造成浪费严重	-(0.5至2)
	空调调试不当，造成效果不佳引起各个部门大面积投诉	-1
绿化	喷泉，景观漂浮物、沉积杂物、苔藓较多	-2

景观 (5分)	绿色盆景植物、绿化带内杂物较多	-0.5
	绿色植物未及时通知修剪	-0.5
	绿色植物较多病死枯死未及时安排更换	-1
卫生 质量 (10分)	地面垃圾、污迹较多未及时清理	-1
	墙面、天花板未除尘、有大面积蜘蛛网、污渍	-0.5
	各楼栋大厅地面有水迹	-1
	垃圾桶内外灰尘污迹较多、垃圾堆积未及时清理	-1
	玻璃、镜面残留污迹、水迹未及时清洁	-0.5
	垃圾桶较乱较脏，异味较大	-0.5
	卫生纸、洗手液未按要求摆放	-1
	公共区域垃圾乱堆乱放，不及时清理	-1
	电梯、楼道内杂物、污迹较多	-1
	洗面台未按时清理，造成堵塞及异味严重	-1
卫生间清洁频率低，卫生质量较差	-1	
安全 保卫 (10分)	钥匙管理混乱	-1
	办公区域检查不仔细，走廊灯光等未按要求开启或关闭	-1
	巡逻人员互相聊天、走姿不雅、打手机等现象	-0.5
	巡逻过程中由于疏忽大意而未能及时发现事故隐患	-1
	巡逻人员对不正常现象不制止、不处理、不汇报、不记录	-1
	非办公时间检查不力，通道门锁、仓库等未按规定关闭	-1
	工作人员上班前各项准备工作未做好，影响正常工作	-1
	突发事件处理不力，反应迟钝，致使势态扩大	-2
防范疏漏，发生失窃事件	-3	
车辆 秩序 (5分)	管理不力，地下车库车辆随意摆放	-1
	机动、非机动车辆乱停乱放现象严重，阻碍消防、人行通道	-1
	地下车库车辆停放较乱，堵塞主通道	-1
	市民游客中心内随意发放传单、广告现象未及时制止	-0.5
客户 投诉 (15分)	物业服务不佳造成客户一般投诉，查证属实（同类问题1次）	-1
	物业服务不佳造成客户较大投诉，查证属实（同类问题2次）	-3
	物业服务不佳造成客户严重投诉，查证属实（同类问题3次以上）	-10
质检 整改率 (5分)	质检报告问题两天内未及时反馈	-1
	质检整改率55%以下	-1
	质检整改率85%以下	-2
仪表	着装不规范，员工服装混乱	-1

仪容 (5分)	不佩戴工作铭牌	-0.5
	男员工留长发或怪发	-0.5
	形象岗站姿不佳	-1
	着工作服在办公区内闲逛	-0.5
礼节 礼貌 (5分)	面对客户需要帮助置之不理	-1
	对客户询问无礼貌、敷衍了事	-1
	接听电话无礼貌用语	-0.5
	与客户争吵	-1
	谩骂、讽刺、挖苦客户	-2
行为 规范 (10分)	上班期间, 非工作需要进入楼栋内客户办公区域	-0.5
	随地吐痰、乱丢杂物	-1
	在公共场所高声叫人、吹口哨、唱歌、哼曲	-1
	在客户可以看到的地点做不雅的动作	-0.5
	向客户索取财物	-1
	对参观团接待不周, 造成投诉	-2
市民游客中 心基础知识 (5分)	不清楚办公区的设备设施分布状况(设备、保安员工)	-1
	不了解各楼栋的具体位置分布(员工入职已三个月以上)	-0.5
	不了解办公室楼栋管理规章制度	-1
	不知道公司开展的宣传推广活动	-0.5
	不知道办公区的道路、区域、消防通道, 客用设施(员工入职已三个月以上)	-1
奖励 条款	拾获贵重财物, 主动上交	+0.5
	为客户提供最佳服务、事迹突出, 受到客户多次表扬	+1
	在突发事件(火险、水浸等)中积极配合, 挽回客户或公司损失	+1
	敢于同坏人坏事作斗争, 抵制不正之风, 事迹突出	+0.5
	发现事故隐患或苗头, 及时采取措施, 防止重大事故发生	+2
	为保护客户及公司的财产, 挺身而出, 见义勇为	+2

六、考核结果的运用

考核分值依据下表进行分档, 根据不同分值进行绩效考核金额支付:

序号	得分	绩效考核金额支付比例
1	$90 \leq X \leq 100$	100%
2	$80 \leq X < 90$	85%
3	$70 \leq X < 80$	70%
4	$60 \leq X < 70$	50%
5	$X < 50$	0%

七、付款方式

(一) 第一年即 2019 年全年服务费用按年支付；

2019 年全年物业服务费用按年支付，中标结果确认且双方签订物业服务合同后 15 日内，采购方根据《关于市民游客中心物业服务采购费用标准的函》（海财行函〔2019〕2195 号）按照财政拨付程序向乙方支付 2019 年物业服务费用的 90%。剩余 10% 作为绩效考核金额，采购方根据《海口市市民游客中心物业管理考核表》对中标方进行考核，按照考核结果于 12 月 20 日前，支付中标方对应的绩效考核金额。

(二) 第二年即 2020 年服务费用按半年进行支付；

采购方将 2020 年物业服务费用列入本部门 2020 年度财政预算，当年 2 月 20 日、5 月 20 日前，中标方提供付款申请、足额有效的税票等付款有效材料 15 日内，采购方分两期向中标方支付当期的物业服务费用的 70%，剩余 30% 作为绩效考核金额，采购方根据《海口市市民游客中心物业管理考核表》对中标方按季度进行考核，按照考核结果于当年 3 月 20 日、6 月 20 日、9 月 20 日、12 月 20 日前，支付中标方对应的季度绩效考核金额。

(三) 第三年即 2021 年服务费用按半年进行支付；

采购方将 2021 年物业服务费用列入本部门 2020 年度财政预算，当年 2 月 20 日、5 月 20 日前，中标方提供付款申请、足额有效的税票等付款有效材料 15 日内，采购方分两期向中标方支付当期的物业服务费用的 70%，剩余 30% 作为绩效考核金额，采购方根据《海口市市民游客中心物业管理考核表》对中标方按季度进行考核，按照考核结果于当年 3 月 20 日、6 月 20 日、9 月 20 日、12 月 20 日前，支付中标方对应的季度绩效考核金额。

八、其他说明

1、服务期限： 3 年。（2019 年至 2021 年，由于机构改革、海口市市民游客中心运转等历史遗留问题和现实需要，海口市市民游客中心自成立之初物业服务委托第三方管

理公司提供。因此，2019年1月1日至招标工作结束、物业外包协议签订前的物业费需用由中标公司支付给目前正在提供服务的第三方管理公司。)

2、投标报价是包括全部人工、各种税费、劳保等一切费用的总报价。

3、投标人必须响应招标文件中提出的全部服务规范及要求。如果对其中某些条款不响应时，应在投标文件中逐条列出。

4、凡涉及招标文件的补充说明和修改，均以招标代理机构书面通知为准。

九、本项目的特殊性

1、由于举行相关活动的的不确定性，中标人应在接到采购方通知后须立即派出相关人员到达现场进行增援服务。

2、在采购方的主持、监督协调的基础上进行物业工作交接，并且交接时需采购方、移交人、接收人三方签字，以确保游客中心正常运转，否则因中标人原因而产生的后果均由中标人负责。

3、中标方在服务保障期间的一切保障用工具设备自行解决。

4、采购方交办的其他工作任务。

第四章 评审办法和程序

一、评审办法

1、评标办法采用综合评分法。

2、综合评分法评标步骤：先进行初步评审，再进行技术、商务的详细评审。只有通过初步评审的投标人才能进入详细的评审。

3、评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

二、初步评审（资格性审查和符合性审查）

公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构根据“资格性审查表”对投标文件的资格性进行审查，合格投标人不足3家的，不得评标。评标委员会根据“符合性审查表”对投标文件的符合性进行审查。只有对“资格性审查表”和“符合性审查表”所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过初步评审。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标内容，将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审：

- (1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2. 判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据。

3. 评标委员会在初审中，对算术错误的修正原则如下：

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

(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。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

4、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过初步审查投标人的报价，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。

5. 通过初步评审的投标人不足三家，则本次招标失败。

三、详细评审

1. 评标委员会根据评审办法对通过初步评审的投标文件进行详细评审，并进行技术和商务的评审打分。

2. 技术、商务评分：具体评审的内容详见“综合评分表”（附表2）；

3. 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有投标人的投标价格，即满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

4. 如投标人满足第二章 投标人须知 18.2 “关于政策性优惠”规定的，应按该条规定对投标人的评标价进行调整。

5. 技术、商务及价格权重分配

评估因素	技术、商务	价格
权重	90%	10%

(1) 技术商务分统计：按照评标程序、评分标准以及分值分配的规定，评标委员会成员分别就各个投标人的技术、商务状况，其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出各投标人的技术商务总分，全部评委的评分的算术平均值即为该投标人的技术商务最终得分。

(2) 综合得分：技术商务最终得分与投标报价得分相加得出综合得分。

6、推荐中标候选人

评标委员会将严格按照招标文件的要求和条件进行评标，根据投标人综合得分由高到底进行排序，综合得分最高的投标人为第一中标候选人，综合得分次高的投标人为第

二中标候选人，以此类推，评标委员会推荐出一至三名中标候选人，并标明排列顺序。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标（方案）由优至劣顺序排列。

附表1：初步评审表（资格性审查表和符合性审查表）

资格性审查表

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人审查情况
1	投标人资格要求	是否符合招标文件第一章投标人资格要求	
2	投标文件的密封情况及份数	是否符合招标文件要求	
3	投标保证金	是否按招标文件要求提交缴纳投标保证金	
4	投标报价	是否超过最高限价或预算金额	
结论			

- 1、由采购人代表或代理机构根据“资格性审查表”对投标文件的资格性进行评审。
- 2、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 3、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写：“合格”；只要其中有一项×/不通过的，填写“不合格”。
- 4、初步评审（资格性审查和符合性审查）的结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。
- 5、符合资格要求的投标人至少达到三家或以上，才能进入公开招标程序。

符合性审查表

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人审查情况
1	投标文件的有效性	是否符合招标文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏	
2	投标报价	投标报价是否满足招标文件要求（报价有效、不漏项、不超出采购预算）	
3	投标有效期	是否满足招标文件要求	
4	服务期	是否符合招标文件要求	
5	其它	无其他无效投标认定条件	
结论			

- 1、评标委员会根据“符合性审查表”对投标文件符合性进行评审。
- 2、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 3、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写：“合格”；只要其中有一项×/不通过的，填写“不合格”。
- 4、初步评审（资格性审查和符合性审查）的结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。
- 5、符合资格要求的投标人至少达到三家或以上，才能进入公开招标程序。

附表 2: 综合评分表

序号	评分内容	评分标准	分值
1	服务整体设想及策划 (9分)	提供的方案体现项目特色、服务定位、目标及具体措施适合本项目特点,充分展现项目承接优势。综合评比为优得 9-7 分;良得 6-4 分;一般得 3-1 分。不提供不得分。	9
2	服务标准及方案 (25分)	1) 管理服务人员的配备、任职资格、选聘以及劳资管理和岗位培训,符合项目特点,方案合理、可行、完善,综合评比为优得 4 分;良得 3-2 分;一般得 1 分。不提供不得分。	4
		2) 重点区域服务方案科学合理,综合评比为优得 6-5 分;良得 4-3 分;一般得 2-1 分。不提供不得分。	6
		3) 物业管理区域内各专业(清洁卫生、设备维修保养等)工作方案;符合行业规范,有条理,综合评比为优得 10-8 分;良得 7-5 分;一般得 4-1 分。不提供不得分。	10
		4) 服务承诺、质量管理标准、管理规章及档案资料管理等方案;符合行业规范,有条理,综合评比为优得 5-4 分;良得 3-2 分;一般得 1 分。不提供不得分。	5
3	应急预案 (8分)	符合项目特点、服务特性,方案合理、可行、完善,综合评比为优得 8-7 分;良得 6-4 分;一般得 3-1 分。不提供不得分。	8
4	综合实力 (36分)	1、具备 GB/T19001 系列/ISO9001 系列质量管理体系认证,每个得 0.5 分,满分 1 分; 2、2017 年 1 月 1 日至今,投标人所经营的物业管理项目获得省级(含)以上相关行政部门表彰的“卫生先进单位”荣誉的,每提供 1 个得 5 分,省级以下相关行政部门表彰的“卫生先进单位”荣誉的,每个得 1 分。最多得 30 分; 3、2017 年 1 月 1 日至今,获得相关行政部门表彰的“文明服务窗口”荣誉的,得 5 分。 (本大项满分 36 分,以上所列内容提供复印件加盖公章)	36
5	业绩 (12分)	1、投标人 2016 年 1 月 1 日(合同签订时间)至今具有服务期限不低于 1 年的单个物业管理项目业绩进行评分: (1) 年服务费用达 800 万(不含)以上的,得 5 分; (2) 年服务费用在 300-800 万(含)的,得 2 分; (3) 年服务费用在 300 万(不含)以下的,得 1 分; 本项最多得 8 分。(提供合同关键页复印件加盖公章) 2、以上业绩如有服务单位为市级及以上行政办公区的,则奖励 4 分;如有服务单位为县级及以下行政办公区的,则奖励 1 分。最高得 4 分。	12
6	投标报价	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,价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100	10

第五章 投标文件内容和格式

一、投标文件的封面：以下为参考格式，投标人可自行排版，但必须包含下述参考格式中的内容。

项目名称：

项目编号：

包 号： （如有分包）

投 标 文 件

正本/副本

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权代表签字：

联系电话：

日期： 年 月 日

二、投标文件的格式和内容

请投标人按照以下文件要求的格式、内容、各包号制作投标文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价：

初步评审表各项页码索引表

综合评分表各项页码索引表

1. 开标一览表（表1）
2. 投标函（表2）
3. 年服务费用分项报价明细表（表3）
4. 法定代表人证明书（表4）
5. 授权委托书（表5）
6. 政府采购供应商承诺书（表6）
7. 投标保证金证明单据
8. 投标人简介：如简要历史、既往同类项目的完成情况、投标人技术能力简要介绍（字数控制在二页纸以内）。
9. 投标人资格要求证明文件：详见第一章 投标人资格要求
10. 无违纪声明函（表7）
11. 项目技术、服务等方案
12. 投标人认为需要提供的其他材料

三、注意事项

1、为了便于评委对投标文件内容的审核，投标人应针对本招标文件第四章中“资格性审查表”、“符合性审查表”和“综合评分表”的各项编写响应页码索引表。用于唱标的“开标一览表”须与投标文件正本中的“开标一览表”内容保持一致，否则视为无效报价。

2、所提供的相关资料必须真实、一旦发现提供弄虚作假的证明材料，则取消中标资格，并按骗取中标行为通报给主管部门进行处罚。

3、投标文件正本需每页加盖公章（并加盖封面和骑缝章），副本可以是已签字盖章好的正本复印件（并加盖封面和骑缝章）。

初步评审表各项页码索引表 资格性审查表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码 (第__页)
1			
2			
.....			

符合性审查表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码 (第__页)
1			
2			
.....			

综合评分表各项页码索引表

序号	评审项	响应情况	材料所在页码 (第__页)
1			
2			
3			
.....			

表1、开标一览表

项目名称：海口市民游客中心物业服务外包项目
 招标编号：HNZT2019-140

金额单位：元

本项目投标总报价 (大小写一致)	(小写)： (大写)：
服务期	3年
建设（服务）地点	采购人指定

报价人全称：（盖章） 授权代表（签字）：

日期：

注：1、本项目投标总报价包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装
 运费用、安装调试、培训、售后服务等其他有关的所有费用；

- 2、报价一览表格式不得自行改动。
- 3、不接受超出采购预算的报价。

表 2、投标函

致：海南政通招投标有限公司

根据贵司海口市民游客中心物业服务外包项目（项目编号为 HNZT2019-140）的投标邀请函，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标单位名称），提交投标书正本 1 份，副本 6 份，唱标信封 1 份。

根据此函，我们宣布同意如下：

1. 我方接受招标文件的所有的条款和规定。
2. 我方同意按照招标文件第二章“投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本投标文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
3. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。
4. 我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。
5. 我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。
6. 如果我方中标，我们将根据招标文件的规定严格履行自己的责任和义务。
7. 如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

投标人名称：_____（公章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

开户名：_____

开户行：_____

账 户：_____

授权代表签字：_____ 职务：_____

日期：_____

表 3、年服务费用分项报价明细表

项目编号：

项目名称：

序号	服务内容	数量及单位	单价（元）	单项总价（元）	服务要求或者标的基本概况	备注
1						
2						
3						
4						
5						
..						
.						
报价合计：大写				小写：		

- 注：1、投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出总价的各个组成部分的报价。
- 2、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”报价合计相等。
- 3、“服务要求或者标的基本概况”一栏可填写“按招标文件要求”或其他。
- 4、此表必须以 Word 版本的形式单独体现在电子版中。

投标代表（签字或盖名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日 期： 年 月 日

表 4、法定代表人证明书

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间：_____年___月___日

经营期限：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

法定代表人：_____（签名）

投标人：_____（盖单位章）

_____年___月___日

表 5、授权委托书

致：海南政通招投标有限公司：

本授权书声明：

委托人：

地 址：

法定代表人：

受托人：姓名_____ 性别：____ 出生日期：____年__月__日

所在单位：_____ 职务：

身 份 证：_____ 联系方式：

兹委托受托人_____代表我方参加海南政通招投标有限公司组织的海口市民游客中心物业服务外包项目（项目编号为：HNZT2019-140）的政府采购活动，并授权其全权办理以下事宜：

- 1、参加投标活动；
- 2、出席开标评标会议；
- 3、签订与中标事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。

受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

附：受托人身份证复印件

法定代表人 _____（签名）

受托人 _____（签名）

委托单位 _____（公章）

_____年____月____日

表 6、政府采购供应商承诺书

政府采购供应商承诺书

我公司自愿参与本次项目采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，坚守公平竞争，并无条件地遵守本次采购活动各项规定。我们郑重承诺：如果在本次招标活动中有以下情形的，愿接受政府采购监管等部门给予相关的处罚并承担法律责任：

- 一、提供虚假材料谋取中标的；
- 二、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- 三、与招标采购单位、其他投标人恶意串通的；
- 四、向招标采购单位提供其他不正当利益的；
- 五、在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判、不按照招标文件和投标文件订立合同，或者与采购人另立背离合同实质性内容协议的；
- 六、开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的或领取招标文件缴纳投标保证金后不投标导致废标的；
- 七、中标后无正当理由，在规定时间内不与采购单位签订合同的；
- 八、将中标项目转让给他人或非法分包他人的；
- 九、无正当理由，拒绝履行合同义务的；
- 十、无正当理由放弃中标（成交）项目的；
- 十一、擅自或与采购人串通或接受采购人要求，在履约合同中通过减少货物数量，更换品牌、降低配置、技术要求、质量和服务标准等，却仍按原合同进行虚假验收或终止政府采购合同的；
- 十二、与采购人串通，对尚未履约完毕的采购项目出具虚假验收报告的；
- 十三、无不可抗力因素，拒绝提供售后服务、售后服务态度恶劣、故意提高维修配件价格（高于市场平均价）的；
- 十四、恶意投诉的行为：投诉经查无实据的、捏造事实或者提供虚假投诉材料的；
- 十五、拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 十六、财政、监察部门认定的其他不诚信行为。

承诺单位：（公章）

全权代表：（签字）

地 址：

邮 编：

电 话：

日 期：

表 7、无违纪声明函

致海南政通招投标有限公司：

为响应贵公司组织的海口市民游客中心物业服务外包项目（项目编号为：HNZT2019-140）服务的招标采购活动，我司声明如下：我公司在参加本次采购近三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录，在经营活动中没有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等重大违法记录。

如有虚假，我司愿意接受相关处罚。

特此声明。

投标单位名称(加盖公章)： _____

日期： _____

第六章 合同文本（参考）

合同通用条款部分

（略）

合同专用条款部分

采购方：

乙方：

甲乙双方根据_____年___月___日_____项目（项目编号：_____）
公开招标结果及招标文件的要求，经协商一致，同意以下专用条款作为本项目合同条款
的补充。当合同条款与专用条款不一致时，以专用条款为准。

一、合同标的及金额等

序号	项目（服务）	服务内容	单价	数量	合计	备注
1						
2						
3						
...						
合同总额		(小写)				
		(大写)				

二、项目建设进度及地点：

1、项目建设进度：

2、地点：采购方指定地点地点（海南省内）。

三、付款方式

四、违约赔偿

五、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，作如下处理（二选一）：

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购方所在地。

六、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

七、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与采购文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

八、组成本合同的文件包括：

1. 合同通用条款和专用条款；
2. 招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函（如有）；
3. 中标通知书；
4. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由采购方负责解释。

九、合同备案

本合同一式____份，中文书写。采购方____份、乙方____份、招标代理机构和政府采购主管部门各 1 份。

采购方：_____（盖章） 乙方：_____（盖章）

地址：_____

地址：_____

法定（或授权）代表人：_____

法定（或授权）代表人：_____

_____年__月__日

_____年__月__日

招标代理机构声明：本合同标的经招标代理机构依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构： _____（盖章）

经办人：
_____年__月__日

末页