**广东烟草江门市有限公司**

**物业管理劳务外包服务采购项目**

**公开招标文件**

(项目编号：DXZB-2024GPA0489)



广东鼎信招标采购有限公司

二〇二五年一月

# 

# 温馨提示

1. 本项目为全流程电子化招投标项目。在线注册、发售并下载招标文件，在线制作投标文件及在线开评标。凡有意购买文件的单位，请在www.gddingxin.com电子招标平台界面免费注册。（如有疑问可拨打平台统一服务热线020-83527049或010-86397110进行咨询）。

1、投标人须将电子投标文件中需要按招标文件要求法人签字和法人签章的页面打印并按要求签字、盖章后,再将该页扫描为图片格式，插入到电子投标文件中的相应页面，再生成完整的电子投标文件。或者办理个人签章，直接加盖文件。

2、未按照招标文件要求签字或签章的电子投标文件为无效投标文件，其投标将被否决。

3、开标时，请投标人准时登录平台观看开标流程并查看开标结果，招标代理机构将通过平台对成功上传的电子投标文件进行集中解密。

4、逾期上传或者未上传投标文件的，视为无效投标。

5、由于平台系统故障导致电子投标文件无法在投标截止时间前正常上传，应及时通过统一服务热线联系平台技术服务人员解决。若在投标截止时间之前仍未解决的（须提供投标截止时间前三个小时之内投标操作异常的证明材料，如投标过程中出现错误或异常的系统桌面的全幅截图）；投标人上传加密的电子投标文件非由投标人的责任导致开标现场解密异常，无法正常打开的；评标现场由于网络或其他不可预知的问题出现而无法正常进行电子评标的，由招标人及评标委员会研究决定是否延期评标或重新招标。

6、投标人应在招标文件购买完成后尽快联系办理CA密钥事宜，以免延误投标。已办理北京CA公司签章及法人签章，且数字证书在有效期内的单位不需重复办理。**办理“粤企签”可在多地交易系统通用，详情可微信搜索“粤企签”。**

投标人操作步骤如下：

1、登录www.gddingxin.com电子招标平台按钮进行供应商注册。

2、注册完成后，进入系统，点击 “寻找商机”进行项目名称查询，找到项目点击“我要参与”。

3、等待项目经理审核通过后，投标人选中需要投标的包加入购物车进行标书费用支付。

4、支付完成后，投标人可以进行招标文件下载。

5、通过平台中的CA申请，进行CA办理（如有问题可致电平台公司咨询）。

6、CA办理完成后，登录平台，下载“环境检测工具”，安装“投标文件客户端”打开招标文件，并按照提示进行逐步填写，生成投标文件，投标文件编辑完成后通过平台进行上传。

7、评标结束后，可登录系统查看中标结果。

1. 购买招标文件或缴交中标服务费的账户：

账号：44050158050200000686，开户银行：中国建设银行股份有限公司广州石牌支行，收款人：广东鼎信招标采购有限公司

1. 招标文件有“★”的地方为实质性的指标要求，必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。
2. 请正确填写《开标一览表》，含有包组的投标项目需分开报价，制作投标文件时可分开装订也可统一装订，但都必须密封。
3. 请仔细检查《投标函》、《开标一览表》等重要格式文件是否有按要求盖公章或签名。
4. 投标文件应按顺序编制页码。
5. 招标文件如允许分公司投标的，需提供具有法人资格的总公司有效的营业执照副本复印件及对被授权人的授权书。
6. 我公司为招标代理机构，不对投标人购买招标文件时提交的相关资料的真伪做出判断，如投标人发现相关资料被盗用或复制，建议遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家投标人递交两份投标文件的，评标委员会将按招标文件中有关无效投标的规定处理。
7. 为了提高采购效率，节约社会交易成本与时间，本司希望购买了采购文件而决定不参加本次投标的投标人，在投标文件递交截止时间的2日前，按《投标邀请函》中的联系方式，以书面形式告知招标代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。

**（本提示非招标文件的组成部分，仅作善意提醒。若与招标文件有不同之处，以招标文件为准。）**

# 目录

[第一章 投标邀请函 5](#_Toc8175)

[第二章 投标人须知 10](#_Toc9532)

[（一） 总则 14](#_Toc9865)

[1. 招标项目与采购当事人 14](#_Toc351)

[2. 合格的投标人 14](#_Toc27836)

[3. 合格的货物、服务和工程 14](#_Toc24118)

[（二） 招标文件 15](#_Toc14728)

[4. 招标文件的编制依据和组成 15](#_Toc30977)

[5. 招标文件的澄清和修改 16](#_Toc25656)

[6. 答疑会或踏勘现场 16](#_Toc3032)

[（三） 投标文件的编制 17](#_Toc26267)

[7. 投标语言和计量单位 17](#_Toc31004)

[8. 投标文件的构成 17](#_Toc21036)

[9. 投标文件编制注意事项 17](#_Toc27249)

[10. 投标文件的式样和签署 18](#_Toc30643)

[11. 投标有效期 18](#_Toc19565)

[12. 投标报价 18](#_Toc7344)

[13. 联合体投标 19](#_Toc13512)

[14. 证明投标人合格和资格的文件 20](#_Toc13641)

[15. 证明货物、服务和工程的合格性和符合招标文件规定的文件 20](#_Toc28442)

[16. 投标保证金 21](#_Toc3740)

[17. 投标保证金的退还条件 21](#_Toc3170)

[（四） 投标文件的递交 21](#_Toc29855)

[18. 投标文件的密封和标记 21](#_Toc29676)

[19. 投标文件递交要求 22](#_Toc30703)

[20. 投标截止 22](#_Toc10324)

[21. 投标文件的修改和撤回 22](#_Toc23368)

[（五） 开标与评标 23](#_Toc18872)

[22. 开标 23](#_Toc11634)

[23. 评标 23](#_Toc26197)

[24. 定标原则和授标 24](#_Toc31722)

[25. 中标通知书 25](#_Toc29982)

[（六） 异议及投诉 25](#_Toc11160)

[26. 异议 25](#_Toc29207)

[27. 投诉 26](#_Toc12355)

[（七） 授予合同 26](#_Toc4726)

[28. 合同的订立 26](#_Toc24745)

[29. 合同的履行 26](#_Toc30424)

[30. 履约保证金 27](#_Toc21610)

[31. 招标代理服务费 27](#_Toc13320)

[第三章 评分体系与标准 28](#_Toc25119)

[第四章 用户需求书 41](#_Toc13713)

[第五章 合同格式 78](#_Toc29518)

[第六章 投标文件格式 154](#_Toc17613)

# 第一章 投标邀请函

**投标邀请函**

广东鼎信招标采购有限公司受广东烟草江门市有限公司的委托，就广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商（服务商）投标。

一、项目编号：DXZB-2024GPA0489

二、项目名称：广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务采购项目

三、项目内容及需求

1、项目内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **招标内容** | **预算金额** | **服务期限** |
| 物业管理劳务外包服务 | 人民币2250万元 | 服务期36个月，自2025年4月1日起至2028年3月31日止，若中标人考核不合格，招标人有权解除合同。 |

2、采购项目技术规格及要求：详见本招标文件《用户需求书》。

3、本项目为一个整体，投标人须对全部内容进行投标，不得分拆。

四、供应商（服务商）资格

1、投标人具有独立承担民事责任能力且在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织【提供法人或者其他组织营业执照（或事业单位法人登记证等相关证明）副本复印件。分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】；

2、投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年的财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明，若新成立的，提供成立至今的月或季度财务状况报告复印件并加盖公章）；

3、投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止时间前6个月任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金相关证明材料；如依法免税和依法不需要缴纳社会保障资金，则须提供相应文件证明其依法免税和不需要缴纳社会保障资金）；

4、投标人具有履行合同所必需的设备和专业技术能力(提供关于资格的声明函)；

5、投标人参加采购活动前3年内（公司成立不足3年的从成立之日起计算），在经营活动中没有重大违法记录(提供关于资格的声明函)；

6、与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人或其他组织，不得参加本项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标（须提供全国企业信用信息公示系统相关信息截图或关于资格的声明函）；

7、根据烟草行业对存在行贿行为供应商的管理要求，向行业内干部职工行贿，被列入存在行贿行为供应商名单且在禁入期内的投标人，不得参加本次投标（以招标人提供的名单为准）。

8、投标人及其法定代表人、主要负责人或实际控制人、拟委任的项目负责人参加本次招投标活动前3年内（公司成立不足三年的从成立起计算）不得有行贿行为记录。投标人须通过“中国裁判文书网”查询相关刑事判决书、刑事裁定书等，提供无行贿行为记录的书面承诺（加盖公章）。如投标人提供虚假材料，招标人有权拒绝其投标、取消其中标资格、解除已签订的合同并追究相关责任。

9、查询国家、地方人民政府及行业主管部门规定的供应商不良行为记录公告平台信息，未列入以下公告平台范围内容：

（1）“信用中国”网站。查询政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体、失信被执行人[失信被执行人页面将跳转到“中国执行信息公开网”（zxgk.court.gov.cn），按跳转页面查询]。

（2）“中国政府采购网”网站。查询是否处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

（3）“国家企业信用信息公示系统”网站。查询是否属于严重违法失信企业名单以及相关行政处罚信息。

[若投标人在以上网站无不良行为记录，须提供无不良行为记录的书面承诺（加盖公章），招标代理机构于投标截止日当天在中国裁判文书网、信用中国、中国政府采购网、国家企业信用信息公示系统对投标人不良行为进行查询，并填写不良行为记录查询情况表和做好证据截图或下载存档，以招标代理机构查询结果为准]

10、本项目不接受联合体投标(提供关于资格的声明函)。

11、本项目不接受转包和分包(提供关于资格的声明函)。

备注：

1、如投标人提供虚假材料，招标人有权拒绝其投标、取消其中标资格、解除已签订的合同并追究相关责任。

**2、请投标人凭《文件售卖登记表》（招标代理机构网站—首页下载）加盖公司公章至招标代理机构处现场或线上领购招标文件。**

3、招标文件发售：500元/套，线上领购招标文件者，请将资料扫描件上传至平台，经招标代理机构工作人员确认后进行购标。在任何情况下招标代理机构对邮寄过程中发生的迟交或遗失均不承担责任。

购买招标文件账户信息（招标代理机构只接受以投标人名义的汇款，不接受个人的汇款及其他款项）：

（1）开户银行名称：中国建设银行股份有限公司广州石牌支行

（2）单位名称：广东鼎信招标采购有限公司

（3）账号：44050158050200000686

4、招标代理机构网址：www.gddingxin.com

五、符合资格的供应商（服务商）应当在2025年1月23日至2025年2月7日期间（上午09:00至12:00,下午14:30至17:30，法定节假日除外）领购招标文件，招标文件每套售价500元/套（人民币），售后不退。

领购方式：

①现场领购：广东鼎信招标采购有限公司（详细地址：广州市越秀区东风东路699号广东港澳中心402室）

②线上领购：打开www.gddingxin.com电子招标平台供应商入口，登录平台进行领购或将报名资料扫描件发至招标代理机构邮箱（E－mail：GDdingxin@163.com），经招标代理机构工作人员确认后办理相关手续。

六、投标截止时间：2025年2月18日10时00分

七、提交投标文件地点：电子平台

八、开标时间：2025年2月18日10时00分

九、开标地点：广州市越秀区东风东路699号广东港澳中心402室

十、联系事项

招标人：广东烟草江门市有限公司

地址：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

联系人：邝小姐

联系电话：0750-3380839

招标代理机构：广东鼎信招标采购有限公司

地址：广州市越秀区东风东路699号广东港澳中心402室

联系人：蔡小姐、李小姐

联系电话：020-87188551、020-38894391

广东鼎信招标采购有限公司

2025年1月22日

**第二章 投标人须知**

## 投标人须知前附表

本表的条款项号是与本章《投标人须知》条款项号对应的，或增加的条款，是对本章的补充、修改和完善，如果有不一致的，应以本表为准。

| **条款项号** | | **内 容** |
| --- | --- | --- |
| **（一）总则** | | |
| 1.1 | 资金性质：企业自筹 | |
| 1.2 | 招标人：广东烟草江门市有限公司  地址：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢  联系人：邝小姐  联系电话：0750-3380839  招标代理机构：广东鼎信招标采购有限公司  地址：广州市越秀区东风东路699号广东港澳中心402室  联系人：蔡小姐、李小姐  联系电话：020-87188551、020-38894391 | |
| **（二）招标文件** | | |
| 6.1 | | 答疑会或踏勘现场：本项目不集中举行答疑会或踏勘现场。 |
| **（三）投标文件编制要求** | | |
| 10.1 | | 纸质投标文件正本1份，加密电子文件1份。**（须在递交投标文件截止时间前成功上传至电子平台，电子投标文件必须签名盖章。）**  **说明：**  **1.请保证电子投标文件与纸质投标文件一致，如不一致时以电子平台上传递交的电子投标文件为准。**  **2.纸质投标文件可以现场提交或邮寄。投标人如选择现场递交，递交时间为投标截止时间前30分钟；投标人如选择邮寄投标文件，请提前安排时间邮寄，务必保证投标文件于提交投标文件截止时间前到达开标地址（以签收时间为准），并及时将快递单号发送至招标代理机构邮箱：GDdingxin@163.com。现场提交地址和邮寄地址（邮寄地址：广州市越秀区东风东路699号广东港澳中心402室（广东鼎信招标采购有限公司）），收件人及电话：详见项目公告的项目联系人）。** |
| 11.1 | | 投标有效期：90天 |
| 12.8 | | 本项目不接受备选方案。 |
| 12.9 | | 本项目不接受具有附加条件的报价。 |
| 16.1 | | 1.本项目投标保证金金额：¥100,000.00（人民币壹拾万元整）  2.投标保证金应在投标截止前到达以下指定账户，逾期不予受理：  收款单位名称：广东鼎信招标采购有限公司  开户银行：工行广州石牌支行  账号：3602098619200378121  联系人：蔡小姐、李小姐  联系电话：020-87188551、020-38894391  注：投标人请在缴款凭证备注栏写明“项目编号：DXZB-2024GPA0489投标保证金”，以便查询。（上述账号只接受以投标人名义的转账，不接受以个人名义及其他款项的转账）  3.投标人以银行保函或投标担保函形式交纳投标保证金的，请于投标截止时间前将《银行保函》或《投标担保函》发送到代理机构或招标人。 |
| **（五）开标与评标** | | |
| 23.1.1 | | 评标委员会由**7**名单数组成，其中招标人代表**2**名，其余**5**名专家从专家库随机抽取产生。 |
| 23.1.3 | | 评标方法：综合评分法 |
| 24.2 | | 定标原则：推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，排名第三的投标人为第三中标候选人。 |
| **（七）授予合同** | | |
| 30.1 | | 履约保证金：人民币伍万元。 |
| 31.1 | | 中标人须向招标代理机构按如下标准和规定交纳招标代理服务费：   1. 招标代理服务费以中标价（前两项中标价合计金额）作为招标代理服务费的计算基数，按以下规定的**“服务类”**收费标准计算。  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 招标类型  中标　　 费率  金额（万元，人民币） | 货物招标 | 服务招标 | 工程招标 | | 100以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% | | 100-500 | 1.1% | 0.8% | 0.7% | | 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% | | 1000-5000 | 0.5% | 0.25% | 0.35% | | 5000-10000 | 0.25% | 0.1% | 0.2% | | 10000-100000 | 0.05% | 0.05% | 0.05% | | 1000000以上 | 0.01% | 0.01% | 0.01% |  1. 招标代理服务费按差额定率累进法计算。 2. 招标代理服务费的交纳形式：采用现金或转账付款方式。 3. 招标代理服务费付至：   收款人名称：广东鼎信招标采购有限公司  开户银行：中国建设银行股份有限公司广州石牌支行  账 号：44050158050200000686 |
| **补充条款** | | |
| 信息发布媒体 | | 中国采购与招标网（www.chinabidding.com.cn)  中国招投标网（www.infobidding.com）  广东鼎信招标采购有限公司网站（www.gddingxin.com） |
| 重要提醒 | | 1.投标人应按照资格条件的要求自行登陆相关网站查询不良行为记录公告平台信息，并按要求提供书面承诺。如投标人提供虚假材料，招标人有权拒绝其投标、取消其中标资格、解除已签订的合同并追究相关责任。  2.中标人应诚信经营、廉洁经营，在提供质量合格、价格合理的产品(或服务)的同时，要配合招标人共同做好党风廉政建设工作，自觉遵守廉政建设相关要求和采购供应商监管制度，共同努力维护公平公正的采购工作环境、共同防范采购法律风险。  3.投标人应认真阅读招标文件的全部内容，并同意遵守烟草行业招投标及供应商管理相关规定。如投标人发现存在烟草行业领导干部违反规定干预和插手采购活动以及烟草行业采购经办人员违规操作谋取不正当利益的情形，应及时向招标人有关部门反映。 |

## 总则

### 招标项目与采购当事人

* 1. 本招标文件**投标人须知前附表**中所述的招标人已经获得足以支付本次采购后所签订的合同项下的款项。
  2. 本次采购的招标人和招标代理机构（以下简称招标代理机构）的名称、地址、联系人、电话、传真和电子邮箱见**投标人须知前附表**。

### 合格的投标人

* 1. 投标人是响应招标、已在招标人或招标代理机构处领购招标文件并参加投标竞争的法人或其他组织。
  2. 任何未在招标人或招标代理机构处领购招标文件的法人或其他组织均不得参加投标。
  3. 除非另有规定，凡是具有独立承担民事责任能力且在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织均可投标。
  4. 与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人或其他组织不得参加投标。
  5. 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。
  6. 招标文件要求的其他条款。

### 合格的货物、服务和工程

* 1. 投标人应提交证明其拟提供的货物、服务和工程符合文件规定的证明文件，作为其响应文件的一部分。
  2. 合格的货物是指投标人生产或销售的，符合招标文件有关标准要求的产品，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
  3. 投标货物必须是全新的，如安装或配置软件的，须为正版软件。
  4. 投标人应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包含合法获取该知识产权的相关费用，并在投标文件中附有相关证明文件。如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由投标人承担。
  5. 合格的货物、服务和工程是指投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其他伴随服务。

## 招标文件

### 招标文件的编制依据和组成

* 1. 本招标文件的编制依据参照《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》及其配套的法规、规章、规范性文件等。
  2. 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，共六章：

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 评标体系与标准

第四章 用户需求书

第五章 合同格式

第六章 投标文件格式

* 1. 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致其投标被拒绝，或被认定为投标无效。

### 招标文件的澄清和修改

* 1. 招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人应当在提交投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间。
  2. 潜在投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前提出。招标人应当自收到异议之日起3日内作出答复。
  3. 已领购招标文件投标人在收到上述通知后，应在24小时内以书面形式向招标代理机构确认，若投标人未在24小时内书面回复确认将视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。
  4. 招标文件的修改内容为招标文件的组成部分。
  5. 招标文件的澄清或修改均以书面形式明确的内容为准。当招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。
  6. 为使投标人在编制投标文件时有充分的时间将招标文件的澄清或修改等内容考虑进去，招标人将酌情延长提交投标文件的截止时间，具体时间将在招标文件的澄清或修改中予以明确。若澄清或修改中没有明确延长时间，即表示投标时间不延长。

### 答疑会或踏勘现场

* 1. 除非**投标人须知前附表**中另有规定，本项目不举行集中答疑会或统一组织踏勘现场，如举行集中答疑会或踏勘现场的，则按以下规定：
  2. 按**投标邀请函**中规定的日期、时间和地点组织公开答疑会或踏勘现场。

6.2.1 投标人若对本项目提出疑问，需在答疑会召开或踏勘现场举行之日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至招标代理机构，投标人代表于规定的时间和地点出席答疑会或参加踏勘现场。

6.2.2 已购买招标文件的投标人如不出席答疑会或参加踏勘现场视为对招标文件所有内容无任何异议。

## 投标文件的编制

### 投标语言和计量单位

* 1. 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人或招标代理机构就有关投标的来往函件均应使用简体中文书写。投标人提供的支持文件、技术资料和印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有第三方的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。
  2. 除非招标文件中有特殊要求，投标文件中的计量单位应采用中华人民共和国法定计量单位。
  3. 除非另有说明，本招标文件中所称“日”均指日历日，投标文件中需以日历日对招标文件作出响应。评审时，对投标文件中出现的“工作日”按五个工作日折合七个日历日计算，且评标委员会可能会就日期作出对该投标人不利的折算和量化，投标人须自行承担此风险。

### 投标文件的构成

* 1. 投标人编写的投标文件应包括自查表、初审文件、商务文件、技术文件，编排顺序可参见“第六章 投标文件格式”，包括但不限于其中所列表格、文件及证明资料。
  2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

### 投标文件编制注意事项

* 1. 投标人应完整、真实、准确地填写招标文件中提供的投标函以及招标文件中规定的其他所有内容。
  2. 招标文件中有多个包组，投标人可对其中一个包组进行投标，但不得只对一个包组中的内容拆分制作。
  3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标人或招标代理机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
  4. 投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。

### 投标文件的式样和签署

* 1. 投标人应制作投标文件正本一本、加密电子文件（电子文件为经过投标客户端制作并加密。）纸质招标文件与电子介质招标文件具有同等法律效力，除另有约定外，两者出现不一致时，以电子投标文件为准。
  2. 投标文件的正本须用A4纸打印或用不褪色墨水书写，招标文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签字，投标文件封面及要求盖章处须加盖投标人公章。
  3. 除对差错处作必要修改外，投标文件一般不得行间插字、涂改或增删，如有上述改动，必须由法定代表人或经其授权的代表在修改处旁边签字或加盖投标人公章。

### 投标有效期

* 1. 投标有效期自招标文件规定的投标文件递交截止时间起算，并按投标人须知前附表中所述期限内有效。投标有效期比规定时间短的投标将被认定为非实质性响应，视为无效投标。
  2. 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

### 投标报价

* 1. 投标人应按照“第四章　用户需求书”中规定的内容、责任范围进行报价，并按《开标一览表》及《投标明细报价表》的要求报出单价和分项明细价格。投标报价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标报价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，将被视为包含在投标报价中。
  2. 投标报价是在投标人可以独立完成本项目，并满足预期实施效果和符合自身合法利益的前提下，通过准确核算后所报出的全部货物的固定单价费用，包括设备价、运至合同指定地点的运输费、安装费（包括损耗、额外材料等）、技术培训费、保险费、各种税费等。
  3. 投标明细报价表内容应包含：
     1. 标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价），投标货物安装、调试、检验、技术服务和培训等费用；
     2. 货物运至最终目的地并安装调试完毕的运输费、保险费以及伴随货物交运的有关费用；
     3. 投标报价均应包含所有的税费；
     4. 其他一切隐含及不可预见的费用。
  4. 本项目采用固定单价，中标人不得在中标后提出任何增加费用要求，投标人在投标时应充分考虑相关风险性因素。
  5. 对于报价免费的内容须标明“免费”。
  6. 投标人根据本须知第12.2条的规定将投标报价分成几部分，只是为了方便对投标文件进行比较，并不限制招标人以上述任何条件订立合同的权力。
  7. 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标将被认为是非实质性响应投标而被拒绝。
  8. 除**投标人须知前附表**中另有规定外，本次招标不接受选择性报价，否则将被视为无效投标。
  9. 除**投标人须知前附表**中另有规定外，本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

### 联合体投标

* 1. 除非投标邀请函中另有规定，本项目不允许联合体投标。
  2. 若投标邀请函中允许联合体投标的，则必须满足：
     1. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均须符合投标邀请函“投标人资格要求”的一般规定，并至少有一方符合“投标人资格要求”的特殊条款要求。
     2. 联合体投标的，必须提供各方签订的共同投标协议，明确约定牵头人及各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己的名义单独在同一项目（或包组）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）投标。
     3. 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同。

### 证明投标人合格和资格的文件

* 1. 投标人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文件，并作为其投标文件的一部分。
  2. 投标人提交的证明其中标后能履行合同的资格证明文件应包括下列文件：
     1. 证明投标人已具备履行合同所需的财务、技术和生产能力的文件。
     2. 证明投标人满足招标文件业绩要求的文件。

### 证明货物、服务和工程的合格性和符合招标文件规定的文件

* 1. 投标人应提交证明文件，证明其拟投标的工程、服务和货物的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
  2. 证明工程、服务和货物与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据，它包括：
     1. 主要技术指标和性能的详细说明。
     2. 货物从招标人验收后开始使用至招标文件规定的保质期内正常、连续地使用所必需的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源和现行价格。
     3. 对照招标文件技术规格，逐条说明所提供工程、服务和货物已对招标文件的技术规格作出了实质性的响应，并申明与技术规格条文的偏差和例外。特别是对有具体参数要求的指标，投标人须提供所投设备的具体参数值。

### 投标保证金

* 1. 投标人须按**投标人须知前附表**中规定的金额和交纳期限向招标代理机构交纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

### 投标保证金的退还条件

* 1. 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后五个工作日内退还；如有质疑或投诉，招标人或**招标**代理机构将在质疑或投诉处理完毕后退还。
  2. 中标人的投标保证金，在中标人与招标人签订采购合同，并将合同原件送招标代理机构备案后五个工作日内退还。
  3. 下列任一情况发生时，投标保证金将不予退还：

17.3.1投标人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标的；

17.3.2中标人中标后无正当理由放弃中标或在规定期限内未按本须知规定

签订合同的；

17.3.3中标人在规定期限内未按本须知规定提供履约保证金的；

17.3.4中标人未按本须知规定缴交招标代理服务费的；

17.3.5投标人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行异议投诉的。

## 投标文件的递交

### 投标文件的密封和标记

* 1. 投标人应将纸质投标文件进行密封，且在封套上标明“正本”或“副本”字样。
  2. 电子投标文件应使用投标客户端进行制作并加密。

### 投标文件递交要求

* 1. 纸质投标文件及密封外套须清楚标明投标人名称和地址并加盖单位公章。
  2. 清楚注明投标邀请函中指明的**项目名称、项目编号、包组号（如有）和“在(招标文件中规定的开标日期和时间)之前不得启封”**的字样。
  3. 如果投标人未按本须知18款要求加写标记和密封，招标代理机构对误投或提前启封概不负责。

### 投标截止

* 1. 投标人应在不迟于**投标邀请函**中规定的截止日期和时间将投标文件递交至招标代理机构，递交地点应是**投标邀请函**中指明的地址。
  2. 招标人或招标代理机构因修改招标文件，可酌情延长投标截止时间，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。在此情况下，招标人或招标代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均延长至新的投标截止时间。
  3. 招标代理机构将拒绝接收在招标文件规定的投标截止时间之后收到的任何投标文件。

### 投标文件的修改和撤回

* 1. 投标人在投标截止时间前，可以对其递交的投标文件进行补充、修改或撤回，但应书面通知招标代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件的要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。
  2. 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件作任何修改。
  3. 从投标截止期至招标文件规定的投标有效期期满的这段时间内，投标人不得撤回其投标。
  4. 除非招标文件另有规定或说明，投标文件一律不予退还。

## 开标与评标

### 开标

* 1. 招标代理机构按**投标邀请函**中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
  2. 开标由招标代理机构主持，招标人、投标人和有关方面代表参加。评标委员会专家成员不参加开标会议。
  3. 开标前，按签到顺序递交投标文件的**前三名**授权代表检查所有投标文件的密封情况。经确认密封完好后，由招标代理机构工作人员当众对电子投标文件进行集中解密、解封，并宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案，以及招标代理机构认为合适的其他内容。
  4. 未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件允许提供的备选投标方案等实质内容，评标时不予考虑。
  5. 招标代理机构将作开标记录，并由投标人代表及有关人员签字确认。
  6. 开标时，投标文件中开标一览表内容与投标明细报价表内容不一致的，以开标一览表为准。
  7. 在招标文件要求提交投标文件截止时间前收到的所有投标文件不足三家时，不予以拆封、宣读，将作流标处理。投标人递交的投标文件原封退还。

### 评标

* 1. **评标委员会**
     1. 本项目评标由依照招投标相关法律、法规、规章、规范性文件规定组建的评标委员会负责。评标委员会成员由招标人代表和技术、经济等方面的专家组成。招标人代表人数、专家人数及专业构成按**投标人须知前附表**的规定确定。
     2. 评标委员会名单在评审结果确定前严格保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 三年内曾在参加该招标项目供应商（服务商）中任职或担任顾问的；
2. 配偶或直系亲属在参加该招标项目的供应商（服务商）中任职或担任顾问的；
3. 与参加该招标项目供应商（服务商）发生过法律纠纷的；
4. 评标委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
5. 任职单位与招标人或参与该招标项目供应商（服务商）存在行政隶属关系的；
6. 参与招标文件论证或进口产品论证的；
7. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。
   * 1. 评标委员会将按照投标人须知前附表中确定的评标方法和本招标文件第三章规定的评分体系与标准进行评标。
   1. **评标细则：**详见本招标文件“第三章 评分体系与标准”。

### 定标原则和授标

* 1. 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审，提出书面评标报告。
  2. 采用综合评分法的，按评审后投标人得分由高到低的顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合评分相同，且投标报价相同的，名次由评标委员会抽签决定。除**投标人须知前附表**另有规定，推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，排名第三的投标人为第三中标候选人。
  3. 评标委员会提交评标报告和推荐中标意见报招标人确认，招标人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。
  4. 定标后，招标人将就规定的内容在信息媒体上公示三个工作日。
  5. 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

### 中标通知书

* 1. 公示期满后，招标代理机构在信息媒体发布中标公告，并同时向中标人发放《中标通知书》。（**招标人保留在中标通知书发出前，核实中标候选人是否有能力履行合同的权利，包括对中标候选人在投标文件中提供的资格证明文件、实施能力等进行核实或现场调查，中标候选人应配合核实调查工作。如果调查通过，则按招标程序授予中标候选人中标通知书；如在核实、调查过程中发现中标候选人存在提供虚假资料信息谋求中标等违法违规行为的，招标人有权取消该中标候选人的中标资格。**）
  2. 《中标通知书》对中标人和招标人具有同等法律效力。
  3. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。

## 异议及投诉

### 异议

* 1. 投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间，以书面形式向招标人或招标代理机构提出异议，逾期异议无效。
  2. 异议函应当署名。异议供应商（服务商）为自然人的，应当由本人签字；异议供应商（服务商）为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。异议内容不得含有虚伪、恶意成份。依照“谁主张、谁举证”的原则，提出异议者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法。招标代理机构有权将异议函转发给异议事项相关关联方，请其作出解释说明，并对异议内容的真实性承担责任。
  3. 异议内容必须以书面形式向招标人或招标代理机构提出，投标人以电话、传真或电邮形式提交的异议属于无效异议。

### 投诉

* 1. 供应商（服务商）对招标人、招标代理机构的异议答复不满意，或者招标人、招标代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后10日内向招标人的监督部门提起投诉。

## 授予合同

### 合同的订立

* 1. 招标人与中标人（服务商）自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标人（服务商）投标文件承诺签订书面合同，但不得超出招标文件和中标人（服务商）投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。
  2. 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

### 合同的履行

* 1. 书面合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。书面合同需要变更的，招标人应将有关合同变更内容，以书面形式报招标人相关部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，招标人应将中止或终止合同的理由以及采取的相应措施，以书面形式报招标人相关部门备案。
  2. 合同履行中，招标人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人签订补充合同，但所签补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

### 履约保证金

* 1. 招标文件要求中标人提交履约保证金的，中标人应按照**投标人须知前附表**规定的金额，以银行转账的形式向招标人提交。

### 招标代理服务费

* 1. 中标人应按照**投标人须知前附表**中的规定交纳招标代理服务费。

# 

# 第三章 评分体系与标准

**评分体系与标准**

## 评标方法

本次评标采用综合评分法，即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选供应商（服务商）或者中标人（服务商）的评标方法。

## 评标流程

* 1. 投标文件初步审查
  2. 投标文件详细评审（商务评审、技术评审及价格评审）
  3. 综合评分汇总及中标推荐

## 初步评审

* 1. 投标文件的初审即为资格及符合性审查。评标委员会根据《资格性审查及符合性审查表》（见附表1）内容逐条审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求，主要审查投标文件是否完整、有关资格证明文件是否齐全有效、文件签署是否合格、是否按招标文件的规定密封和标记、投标有效期是否满足要求等。
  2. 只有全部满足《资格性审查及符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足《资格性审查及符合性审查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。对投标有效性认定意见不一致的，评标委员会将按简单多数原则表决决定。通过本阶段资格性和符合性审查的为有效投标，有资格进入详细评审；反之为无效投标，无资格进入详细评审。
  3. 投标文件中的缺漏项将按以下方法修正：以所有投标报价中该项最高报价核算其缺漏项金额，缺漏项金额大于或等于其投标总价的1%时，视为重大投标漏项，该投标作废标处理；缺漏项金额小于其投标总价的1%时，评标委员会将视为其投标总价已包括缺漏项内容，若其中标，有关该内容的合同价格不予调整，但评标时将对该投标作不利的评标价调整或评审分数量化。如果投标人不接受对其错误的修正，其投标将被拒绝。
  4. 投标人的投标报价明显低于其他投标报价，评标委员会将要求该投标人作出书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明理由或者不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。
  5. 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。
  6. 在详细评标之前，评标委员会将审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标文件应该是与招标文件要求的关键条款、条件和规格相符或优于，没有实质偏离的投标文件。评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实、不正确的内容时除外。
  7. 评标委员会在对投标人进行资格性审查和符合性审查时，发现投标人有下列情形之一的，视为投标人实质上没有响应招标文件的要求，将作废标处理。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

1. 投标文件没有投标人加盖公章、投标人法定代表人或经其正式授权的代表签名或盖章的；
2. 投标文件提供虚假材料的；
3. 投标文件未完全满足招标文件带“★”号的条款或指标的；
4. 投标人没有按招标文件的要求提交相关证件、证明文件、合同和其他文件的原件、复印件或提交的原件与复印件不一致的；
5. 投标人报价不确定或超过招标文件中列出的采购预算（最高限价）的；
6. 投标人未按招标文件要求交纳投标保证金的；
7. 投标人投标报价低于企业的成本价的；
8. 评审期间，投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；
9. 投标人对招标人、评标委员会、招标代理机构及其工作人员施加影响，有碍公平、公正的；
10. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。
    1. 如发生下列情形之一的，本项目废标：
11. 符合专业条件的供应商（服务商）或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
12. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
13. 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
14. 因重大变故，采购任务取消的。
    1. 投标文件的澄清
15. 评标期间，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会集体签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人或授权代表签字或盖章，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
16. 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

## 详细评审

* 1. 详细评审是对通过初审的有效投标人进行技术和商务方面的评分。评分总值最高为100分，各分项的分值分配见附表2。
  2. 技术评审：见附表4。
  3. 商务评审：见附表3。
  4. 价格评审：评标委员会对各个有效投标人的投标报价进行校核、评审或作出必要的修正，并按价格评分办法计算其价格评分。

1. 投标报价的校核及对报价错误的处理与修正原则：评标委员会详细分析、核准供应商（服务商）价格表，检查其是否存在计算上或累加上的算术错误，并按以下原则进行修正：
2. 投标文件的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准。
3. 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。
4. 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准，并修改单价。

**同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。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。**

1. 投标报价缺漏项的处理：对投标货物投标报价缺漏项的，评标委员会将以其他投标人对应项的最高投标报价补充计入其评标总价；若其中标，有关该内容的合同价格不予调整。
2. 评标价的确定：按上述条款校核修正后的价格为评标价。
3. 中标价的确定：中标价将根据投标人的报价及招标文件评标办法按照下述原则修正，但无论如何修正，中标价不能大于投标人的报价。
4. 以投标报价总表中的投标总价大写表述为准；
5. 单价与数量之积与合价不一致时以单价与数量之积为准，但单价小数点有明显错误的除外；
6. 缺项、漏项时视为包含在其他项目中；
7. 其他情况按照靠小不靠大的原则予以修正调整。

按照上述原则修正后的总价如果超出投标人的报价，则将中标价调整至投标人的报价；如果总价小于投标人的报价，则修正后的总价为中标价。

1. 计算价格评分：详见附表5：价格评审
   1. 评标总得分及其统计
2. 按照评标程序、评分标准及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个有效投标人的技术商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评分，将各评委评分的算术平均值作为该投标人的技术商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位数）。
   1. 推荐意见

详见本招标文件第二章投标人须知第24款相关内容。

## 附表

* 1. 附表1：资格性审查及符合性审查表
  2. 附表2：商务技术及价格权重分配
  3. 附表3：商务评审表
  4. 附表4：技术评审表
  5. 附表5：价格评审**附表1：资格性审查及符合性审查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **条款号** | | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 资格性审查 | 合格投标人 | 详见投标邀请函中“供应商（服务商）资格”相应条款 |
| 2 | 符合性审查 | 投标函 | 按对应格式文件填写、签署、盖章 |
| 法定代表人证明书及法定代表人授权委托书 | 按对应格式文件签署、盖章 |
| 报价要求 | 投标报价是固定价且是唯一的，投标报价未超出最高限价。 |
| 投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，评标委员会有权要求投标人在规定时间内提供书面说明或提供相关证明材料，否则视为无效投标。 |
| 招标文件不接受提交备选方案。 |
| 投标文件的完整性 | 投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求密封、签署、盖章。 |
| 服务期限 | 满足招标文件要求 |
| 投标有效期 | 投标截止日起90天 |
| 招标代理服务费支付承诺书 | 已按招标文件要求提交招标代理服务费支付承诺书 |
| ★号条款 | 满足招标文件要求 |
| 其他要求 | 没有出现法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形 |

备注：1、每一项符合的打“○”，不符合的打“×”。2、“结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过。不通过的为无效投标。3、汇总时出现不同意见的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

**附表2：商务技术及价格分值分配**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评分项目** | **商务** | **技术** | **价格** | **合计** |
| 分值 | 30分 | 50分 | 20分 | 100分 |

**附表3：商务评审表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项目** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 投标人自2022年至今在管或已完成的同类项目经验 | 2022年1月1日至今，正在开展或完成的物业服务管理项目，每有一项得0.5分，最高得4分。  注：提供合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目金额与签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页），复印件加盖投标人公章。以合同或协议签订时间为准，否则不予计分。同一个服务单位的业绩只算一项，不能按不同年份重复计算。 | 4分 |
| 2 | 客户评价 | 2022年1月1日至今的同类项目经验（必须为以上同类项目经验中有效计分的经验）。获得项目用户评价为优秀、满意或相当于类似正面评价，每份得2分，最高10分。同一项目不同年份的合同按一份计算，不重复计算分数（注：提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价文件，不提供不得分）。 | 10分 |
| 3 | 拟投入本项目的团队人员情况 | 1.项目主管的学历和经验：  (1)具有大专或以上毕业证；  (2)具有5年或以上同等职位工作经验；  每满足1项得0.5分，最高得1分。  注：提供相关学历证明和劳动合同和在投标单位任职的外部证明材料(如加盖社会保险基金管理中心印章的打印日期在本项目投标截止日之前六个月内任意一个月的《投保单》或《社会保险参保人员缴费证明》或单位代缴个人所得税税单的复印件），提供不全不得分。 |  |
| 2.其他人员要求：  (1)**电工：**提供承诺函，日常工作人数配备高压电工不低于2人、低压电工不低于6人的，得2分；否则不得分。  (2)**会务服务员：**提供承诺函，日常工作配备人数不低于10人的，得2分，否则不得分。  (3)**保洁员：**提供承诺函，日常工作配备人数不低于25人的，得2分，否则不得分。  (4)**厨房厨师和厨房杂工：**提供承诺函，日常工作配备人数厨师不低于19人、厨房杂工不低于20人的，得2分，否则不得分。  注：以上人员按招标人要求安排在相关地点工作，否则本项不得分。 | 9分 |
| 4 | 认证证书 | 通过ISO9001质量管理体系认证的，得1分。  通过ISO14001环境管理体系认证的，得1分。  通过ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得1分。  注：提供证书复印件及在国家认证认可监督管理委员会网站（http://www.cnca.gov.cn）对体系认证证书的信息查询截图作为评审依据，已失效或撤销的不得分，提供不全不得分。 | 3分 |
| 5 | 快捷响应  速度 | 快捷响应时长：  承诺时间＜0.5小时，得 4分；  0.5小时≤承诺时间＜1小时，得2分；  1小时≤承诺时间，得 1分。  其他情况不得分。  注：提供承诺函，不提供不得分。 | 4分 |
| 总 分 | | | 30 |

备注：上表中要求提供佐证材料的，投标人必须提供，否则计0分。（得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数）

**附表4：技术评审表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审项目** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 物业服务整体设想及策划 | 根据投标人对本项目整体设想及策划、重点、难点的理解分析及相应的解决方案（包括但不限于对本项目实施重、难点的认识、理解及分析、针对本项目实施重、难点拟定的解决方案、针对本项目实施的初步设想等）进行评审：  （1）对本项目实施重、难点的认识、理解及分析准确到位，解决方案科学合理，对本项目实施的初步设想合理，可行性高，得3分；  （2）对本项目实施重、难点的认识、理解及分析部分内容较准确，解决方案基本科学合理，对本项目实施的初步设想较合理，可行性较高，得2分；  （3）其他或不提供不得分。 | 3分 |
| 2 | 日常物业管理服务方案 | 根据投标人提供的会务服务方案进行评审：  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得3分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得2分；  （3）其他或不提供不得分。 | 3分 |
| 根据投标人提供的办公区秩序维护服务方案进行评审；  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得3分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得2分；  （3）其他或不提供不得分。 | 3分 |
| 根据投标人提供的日常办公区域卫生保洁服务方案进行评审；  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得2分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得1分；  （3）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 根据投标人提供的设施、设备养护与维护服务方案进行评审；  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得2分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得1分；  （3）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 根据投标人提供的食堂服务方案进行评审；  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得2分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得1分；  （3）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 根据投标人提供的清理化粪池和除“四害”等其他清洁方案进行评审；  （1）方案完整、详细，合理可行的，满足且优于采购需求要求，得2分；  （2）方案较为完整、详细，较合理可行的，满足采购需求要求，得1分；  （3）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 3 | 绿化养护管理方案 | 根据投标人提供绿化养护管理方案进行综合评审：  （1）方案详细且可行性强，工作质量标准满足且优于采购需求要求，得2分；  （2）方案基本完整且可行性较强，工作质量标准满足采购需求要求，得1分；  （3）方案不全且可行性较差，工作质量标准部分满足采购需求要求，得0.5分；  （4）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 4 | 工作人员培训及管理方案 | （1）工作人员培训的时间安排合理，培训计划详细具体，管理方案严格细致且切实可行，得2分；  （2）工作人员培训时间安排较合理，培训计划基本完善，管理方案较细致，较切实可行，得1分；  （3）工作人员培训时间安排不合理，培训计划不够完善，管理方案缺乏可行性，得0.5分；  （4）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 5 | 应急预案 | 根据投标人提供的应急预案（包括但不限于应对反恐，消防安全、处理突发事件等内容）进行评审：  （1）方案完整且科学合理，可行性高，突发事件情景丰富，应对措施完善合理，得2分；  （2）方案基本完整，较科学合理，但可行性一般，突发事件情景较丰富，应对措施较完善合理，得1分；  （3）方案不够完整，缺乏可行性，突发事件情景单一，应对措施部分合理，得0.5分；  （4）其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 6 | 服务人员福利待遇的方案 | 投标人对服务人员有合理安排及进行妥善安置，并承诺签订有效的劳动合同，按国家有关规定购买五险一金，得2分；无承诺不得分。 | 2分 |
| 投标人承诺每年出资为厨房人员办理健康证得1分；无承诺不得分。 | 1分 |
| 投标人制定本项目劳务人员的薪资及节日福利待遇（春节、端午节、中秋节等慰问）发放方案，方案必须参照《物业管理劳务外包服务月人均服务费计算标准参考表》列明每个岗位的月人均服务费（与各岗位建议配置人数加权合计金额\*36个月为投标报价），以及薪资及节日福利待遇：  （1）薪资及福利待遇发放方案合理、内容详细、完善、合理，可行性高，得5分；  （2）薪资及福利待遇发放方案内容较完善、合理，可行性较高，得3分；  （3）薪资及福利待遇发放方案内容描述一般，缺乏合理、可行性，得1分；  （4）未按照要求提供，或方案与投标报价不相符不得分。 | 5分 |
| 方案列明各岗位劳务人员月度实收工资占比=各岗位劳务人员月度实收工资/月人均服务费（比例在50%-70%区间范围内为合理范围）,并计算月均实收工资占比=∑[工作岗位人数×月度实收工资占比]/83人。  注：实发工资=应发工资-由公司代扣代缴的应由劳务人员承担的各项社会保险费用-应缴个人所得税。【本次计算中，住房公积金（含双方缴纳部分）、社保（含双方缴纳部分）、福利、高温补贴、服装费、加班费、体检费、通讯费、经济补偿金、残疾人保障金、人员住宿费、管理费、税金、工具用具、劳保用品、清洁用品、消毒用品等所有的费用均不计算在内。如以上费用计算在内，此项不得分。】  （1）月均实收工资占比最高得15分；  （2）月均实收工资占比其次得10分；  （3）月均实收工资占比第3得7分；  （4）月均实收工资占比第4得4分；  （5）月均实收工资占比第5得1分；  （6）其他，或未按照要求提供占比，或月度实收工资占比不在合理范围内的不得分。 | 15分 |
| 7 | 接管方案 | （1）接管方案完善、合理可行，各项措施能有效平稳接管，得2分；  （2）接管方案较完善，较合理可行，各项措施较能有效平稳接管，得1分；  （3）其他情况不得分。 | 2分 |
| 8 | 管理服务承诺及违约承诺 | （1）有针对本项目服务内容和要求提出的物业服务目标和各项管理服务承诺指标；  （2）提出合同解除或终止时的退出机制方案（包括资料、设备、场地、人员交接等）。  评审标准如下：  ①方案详细且可行性强，目标清晰，各项管理服务承诺指标满足且优于采购需求要求，退出机制合理完善，得2分；  ②方案基本完整且可行性较强，目标较清晰，各项管理服务承诺指标满足采购需求要求，退出机制较合理完善，得1分；  ③其他或不提供不得分。 | 2分 |
| 总 分 | | | 50分 |

备注：上表中要求提供佐证材料的，投标人必须提供，否则计0分。（得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数）

**附表5：价格评审**

| **评分项目** | **评分标准** |
| --- | --- |
| 投标总价 | 投标报价得分=(评标基准价/投标报价) ×20 |

**1.劳务外包承包费用投标报价：**将评标委员会修正后的投标人的投标价格，取满足招标文件要求的投标价格**最低价**作为评标基准价，定评标基准价的价格评分为14分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：

劳务外包承包费用投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×70%×20

**2.绿化摆放和养护投标报价：**将评标委员会修正后的投标人的投标价格，取满足招标文件要求且投标价格**最低价**作为评标基准价，定评标基准价的价格评分为2分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：

绿化摆放和养护投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10%×20

**3.其他清洁服务投标报价：**将评标委员会修正后的投标人的投标价格，取满足招标文件要求且投标价格**最低价**作为评标基准价，定评标基准价的价格评分为2分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：

其他清洁服务投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10%×20

**4.园区绿化日常养护投标报价:**

将评标委员会修正后的投标人的投标价格，取满足招标文件要求且投标价格**最低价**作为评标基准价，定评标基准价的价格评分为2分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：

园区绿化日常养护投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10%×20

**价格评定得分=劳务外包承包费用投标报价得分+绿化摆放和养护投标报价得分+其他清洁服务投标报价得分+**园区**绿化日常养护投标报价得分。**

# 第四章 用户需求书

**用户需求书**

**一、项目名称：**广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务采购项目

**二、项目简介：**本次招标项目为广东烟草江门市有限公司及其下属分公司、物流配送中心的水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生、绿化摆放和养护、其他清洁服务、园区绿化日常养护等劳务外包服务，工作范围包括江门市蓬江区、新会区、鹤山市、台山市、开平市、恩平市。

**三、拟采购并确定服务机构数量**：1家。

**四、项目预算：2250万元（人民币贰仟贰佰伍拾万元整）**

**五、采购内容及需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **最高限价**  **（人民币）** | **入围数量** | **服务期限** |
| 广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务-水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生等劳务外包 | 2016万元 | 1家 | 服务期36个月，自2025年4月1日起至2028年3月31日止，若中标人考核不合格，招标人有权解除合同。 |
| 园区绿化日常养护 | 30万元 |
| 绿化摆放和养护 | 754元/月/盆  （按实际结算） |
| 其他清洁服务项目 | 5500元/次  （按实际结算） |

**六、技术要求**

（一）关于报价费用的说明及要求

1.投标人报价需包含以下费用（所有报价均为含税价）：

（1）劳务外包承包费用：是指水电技术、会务、食堂、保洁卫生等劳务外包服务，包括员工工资、住房公积金、社保（投标人必须按江门市地方政府最新的要求为每一位外包人员购买基本医疗、工伤、养老、失业、生育险等）、福利、高温补贴、服装费、加班费、体检费、通讯费、经济补偿金、残疾人保障金、人员住宿费、管理费、税金、工具用具、劳保用品、清洁用品（不含卫生间内用纸、洗手液和饭堂用纸、饭堂洗碗用的清洁剂）、消毒用品、烹饪用具等。

**注：投标报价须包含此项所有费用，招标人不再另外承担。**

（2）园区绿化日常养护费用：是指招标人指定园区内的绿化植物日常养护费用，包括由此产生的养护、人工、税费、绿化设备、器具、修剪工具、肥料、杀虫剂等一切费用。

（3）绿化摆放和养护费用：是指招标人指定的办公场所每月摆放及定期更换绿化植物的费用，包括由此产生的绿化植物、运输、搬卸、养护、人工、税费、绿化设备、器具、修剪工具、肥料、杀虫剂等一切费用。投标人须按要求报投标单价，费用按实际结算为准。

（4）其他清洁承包费用：是指单次结算的清通化粪池、清洗厨房排油烟管道、除“四害”等费用，包括由此产生的人工、税费、设备、器具、工具、洗涤剂、杀虫剂等一切费用。投标人须按要求报投标单价，费用按实际结算为准。

2.中标人给外包人员工资发放时间必须根据广东省工资支付条例最新政策执行，以保证人员稳定。

3.外包人员加班工资，如因招标人特殊工作安排，可以要求中标人安排外包人员休息日调休，中标人应安排其调休或支付加班费。

4.中标人需按要求完成各项工作及各按次服务的专项工作，中标人没按要求完成某专项工作的，招标人有权扣减合同中约定该专项工作的相应费用。

5.本次招标的服务费按中标人报价约定的费用，不因市场物价调整而变更。

（二）服务期及试用期要求

本项目服务期三年，试用期三个月，试用期根据《广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务项目考核细则》考核，连续三个月考评分数在60分以上（含60分）为考评达标，任一个月达不到60分为考评不达标，若试用期内考评不达标，招标人有权单方面解除劳务外包合同。试用期满5天内，如招标人未向中标人发出解除合同的书面通知，则本合同按期执行。招标人单方面解除合同或服务期满后，需等招标人为本项目采购的新中标人服务人员进场，并与之办理交接手续后才能退场，交接期间服务费参照合同标准支付。

（三）服务内容和要求

第一部分 项目主管服务

1.项目主管服务素质要求

项目主管全面负责该项目的所有管理工作。大专及以上学历，50岁以下，具有丰富的物业管理经验，较强的组织协调和沟通管理能力，管理严格细致，工作积极主动，服务意识强，责任心强，有较强的敬业精神和奉献精神。

2.项目主管服务要求

（1）负责对外包人员的思想教育和日常管理工作。

（2）负责实时解决现场出现的问题。

（3）负责定期对外包人员进行[培训](http://www.fdcew.com/hypx/List_181.html" \t "_blank)，定期到招标人本部及各分公司和物流配送中心召开外包人员工作会议，确保外包人员能胜任本职岗位。

（4）根据招标人工作的需求，合理编制安排各外包人员工作时间表，并负责对外包人员的工作作出安排及进行指导、监督及考核。

（5）接受并及时处理招标人的投诉和建议，予以记录并及时作出回应和改进，对违规操作或行为应及时制止处理，重要事件要向招标人报告，提高招标人对中标人的满意度。

（6）负责检查记录外包人员工作情况，及时了解掌握外包人员工作各方面情况。

（7）负责跟进招标人突发事件。

（8）协助招标人处理紧急情况，负责临时增派任务的组织管理工作。

（9）定期对清洁、绿化、化粪池、隔油池、外墙面（含玻璃幕墙）清洗、“四害”消杀等工作进行组织协调监督。

（10）负责解决招标人提出的各种问题。

（11）负责同招标人经常交换意见，以便工作顺利进行。要求：每周至少三次到招标人办公室和物流配送中心综合部，每月至少一次到招标人各分公司综合部。

第二部分 水电技术服务

1. 水电技术服务素质要求

（1）低压水电工：男性，60岁（含60岁）以下，持有效期内的低压电工证，熟悉水电维修工作并要有丰富的水电工作经验。

（2）物流园区高压水电工：男性，50岁（含50岁）以下，持有效期内的高压电工证，熟悉水电维修工作并要有丰富的水电维修工作经验。（电工作业分高压电工作业和低压电工作业，均属于特种作业，国家法律法规要求特种作业人员必须持证上岗。物流园区变配电房内含变压器、高压中置柜等10KV高压设备。物流园区水电工的一项重要任务就是变配电房的日常检查和故障检修。因此，必须要求水电工持高压电工证。《电工安全操作规程》要求高压电工作业必须两人同时作业，一人作业，一人监护）。

（3）身体健康无不良嗜好、性格开朗随和、处事灵活、工作积极主动、有良好的服务意识和适应能力。

2.低压水电技术服务内容

（1）负责检查发现和及时排除招标人供水、供电系统故障，保证招标人正常的供水、供电和用电安全。

（2）负责招标人常用水、电设备的安装和维修保养。

（3）负责招标人空调的日常跟进和会务期间各种音响调试。

（4）负责招标人水、电设备零配件等相关物品的采购（负责提报需求，不参与采购实施）、保管，以及相关库房和工作间的管理。

（5）负责招标人配电房的管理。

（6）完成招标人交办的其他任务。

3.物流园区高压水电技术服务内容

（1）负责检查发现和及时排除招标人供水、供电系统故障，保证招标人园区供水供电安全稳定。

（2）园区供水系统（含生活用水、消防用水）日常检查和故障检修；变配电系统（含变配电房设备、各级配电箱、强电线缆等）日常检查和故障检修；部分电气设备（含厨房设备、空调设备等）日常检查和故障检修。

（3）配合维保单位做好变配电房维保、空调维保等。

（4）园区日常水、电、门、窗等安装或修缮服务。

（5）园区日常水电维修所需的五金材料采购（负责提报需求，不参与采购实施）及保管。

（6）完成招标人交办的其他任务。

4.水电技术服务要求

（1）严格执行用电用水安全规范，确保用电用水安全。每天对电路、水路情况至少检查一次，发现问题，及时处理。处理不了的，及时上报并提出整改意见。

（2）加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。

（3）配电房主电路跳闸，五分钟之内复原；供电设施发生故障，接到通知10分钟内赶到现场查明原因并报告相关部门，15分钟内恢复；节假日和晚上供电设施发生故障，接到通知30分钟内赶到现场查明原因并报告相关部门，40分钟内恢复。设备故障时，通知相关维修人员现场维修，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

（4）做好配电房的定期维护工作，高压配电房和高压开关柜必须要由持有效期内“高压电工证”人员操作。

（5）每年清洗储水池至少2次，并做好相关登记工作。

（6）保证有关库房和工作间清洁卫生，各种器材设备摆放有序，安全无隐患。

（7）操作规范安全，工作认真细致，做好巡检记录、工作日记和维修更换设备零件的登记。

（8）根据实际工作需要，保证随叫随到、随叫随修，及时处理有关问题。

（9）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，招标人对中标人的工作人员有直接指挥权。

（10）完成招标人交办的其他工作任务。

第三部分 会务服务

1.会务服务素质要求

（1）女性，45岁（含45岁）以下，连续使用不受年龄限制；持有健康证，性格开朗随和，形象气质佳，有亲和力。

（2）普通话标准，有良好的服务意识和适应能力。

（3）大专或以上学历，熟练使用WPS、Office等办软件，熟练使用传真机、复印机、打印机等各种办公设备。

（4）具有良好的沟通能力、协调能力及较强的保密意识。

（5）从事过会务和服务接待工作者。

2.会务服务内容

（1）负责招标人公务接待服务、会议服务等工作。

（2）负责招标人信件、包裹、报刊收发工作。

（3）负责招标人会议室会议接待、会议布置、用品摆放、茶水等服务。

（4）负责招标人公务接待、接待食堂餐饮全过程的服务工作。

（5）负责对招标人公司相关办公室进行卫生清洁整理检查。

（6）负责对招标人接待食堂进行卫生清洁、整理等工作。

（7）招标人交办的其他任务。

3.会务服务要求

（1）服从招标人的工作安排，切实弄清楚本岗位应知和必办的事务。

（2）按照招标人要求做好前台接待工作，要善于观察，区分对待，灵活应变。

（3）每天在招标人规定的时间内做好公司信件、包裹、报刊等收发服务。

（4）做好会议室会议接待、会议布置、用品摆放、茶水等服务：

① 按照招标人的要求和会务服务标准进行工作，日常保证各个会议室的环境整洁，接到会议通知后提前进行会议室的布置、用品的摆放；会议前二十分钟准备好开水、茶叶、杯具茶水的冲泡等。

② 当有会议召开时，会务服务员须与保洁员协调沟通，及时添加保洁耗材，不得出现保洁耗材缺供的情况。

③ 会议结束后，会务服务员须立即清理会场、物品归位，发现有参会人员遗留物品的，须代为保管并通知遗失人取回；会务服务员在每日下班前要检查一遍会议室的门窗、照明、空调以及所有电源插头是否关闭和拔出。

④ 会务服务员要严守保密纪律。

⑤ 做好会议室的每天自然通风工作。

（5）负责招标人公司公务接待、接待食堂餐饮全过程的服务工作。

①餐前认真做好各种用品的摆设，茶水要准备充足，确保用餐质量。

②就餐时要及时为客人斟茶，及时清理骨碟，餐位不用的空盘或其他物品及时撤掉，确保桌面整洁。

③就餐中随时留意客人及餐厅的一切状况，以优质服务使客人满意。

④操作时一定要使用托盘，避免茶水菜汁洒落。

⑤就餐结束后要及时做好餐具及餐厅内的卫生清洁工作。

⑥食堂管理员布置的其他工作任务。

（6）完成招标人交办的其他工作任务。

第四部分 保洁卫生服务

1.保洁卫生服务素质要求

50岁（含50岁）以下，身体健康无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有较好的沟通协调能力及较强的保密意识。

2.保洁卫生服务内容

（1）中标人负责安排和实施招标人园区内和相关物业的保洁服务工作。

（2）中标人负责提供清洁用品（不含卫生间内用纸、洗手液）、消毒药品、保养耗材、设备配置、保养维修、生活垃圾袋和防疫物资等与清洁、消毒、防护相关的全部耗材和器材，所有耗材质量必须符合国家相关规定。

（3）负责招标人墙面和天花清洁。

（4）负责招标人各楼层公共区域及办公区域的地面、门扇、消防设备、玻璃、电梯、楼梯、风口、灯具等设备设施的清洁。

（5）负责招标人园区内办公楼、大院、车辆通道、停车场、围栏、绿化带及门前三包等的清洁卫生工作。

（6）负责招标人卫生间清洁工作。

（7）负责招标人办公室、值班室等办公场所的清洁工作。

（8）负责招标人办公楼大院内的矿泉桶装水的更换。

（9）所有清洁工作必须遵守消毒隔离原则。

（10）做好室内家私保养、地毯清洁与保养、不锈钢和单位铭牌的护理清洁和抛光等维护保养工作。

（11）负责招标人相关物业的清洁卫生工作。

（12）完成招标人单位交办的其他任务。

3. 保洁服务要求

（1）每天早上8:00前，要提前做好招标人各区域、厕所、大院等公共地方的清洁工作，下午18:30前做好招标人各区域、厕所、大院、停车场、绿化带等地方的全面清扫、拖地或冲洗工作。

（2）招标人所有厕所至少每小时清洁一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味，保持墙面四周和阴角无水迹、无蜘蛛网，保持镜子和金属部件无浮尘、无污渍、无手印、无水迹、无锈斑，保持天花板上完好无损，无污渍、无漏水、无起水泡等现象；并且能够自行完成卫生间堵塞的简易疏通（不含基础、基建设施维修疏通、化粪池清理），保证便池、水池下水道畅通。

（3）招标人楼梯、电梯、公共走廊、公共大厅等区域的地面、瓷砖墙面、扶手、隔断、门、窗、标识牌等至少每日擦洗一遍，有污渍应当及时清洗，确保无积灰、无污迹、无垃圾。

（4）招标人保洁服务区域的玻璃窗、天花板至少每月清洁一次，确保无污渍、无积尘、无虫网。

（5）招标人值班室内的床单、被套、枕头套等每天至少清洗一次；保洁服务区域内所有窗帘至少每年清洗一次。

（6）招标人保洁服务区域内的大门、单位铭牌等至少每周擦拭一次，确保无灰尘、无污迹。

（7）招标人保洁服务区域内的明沟每天清扫一次，确保无垃圾，无堵塞。

（8）招标人保洁服务区域内的明沟、垃圾放置点应当每月一次喷洒药水，其中4、5、6、7、8、9月至少每二周喷洒1次，保持无明显蚊蝇、蟑螂滋生地。

（9）建立完备的清洁岗位，在规定时间内始终保持有岗、有人、有服务，节假日有人值班。

（10）定岗、定人、定时进行楼道、厕所、公共区域、服务规范，程序完善。

（11）清洁卫生质量标准：做到“四净”，即窗明几净，地面、楼面、墙面、台面干净，路灯、户外音箱标识标牌、画框干净，厕所冲洗干净。达到二级物业管理的保洁标准。

（12）垃圾清运要求  
 每天清除保洁服务区域内垃圾。做到垃圾日产日清，每天不少于两次收集清理，保持桶内无垃圾，对垃圾桶每天清刷，做到桶体清洁无污迹、无损坏。

（13）卫生防疫要求

按照要求负责保洁服务区域内的灭蚊、灭蟑、灭鼠喷药消毒等工作。

4.保洁工作质量标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 清洁项目 | | 清洁标准 |
| 首  层  大  堂 | 地面 | | 无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮 |
| 墙面 | | 无尘、无渍 |
| 天花、风口 | | 无尘、无渍 |
| 大门、玻璃 | | 无手印、污渍 |
| 指示牌、标识牌 | | 无尘、无渍 |
| 不锈钢 | | 无手印、污渍 |
| 信报箱 | | 无尘、无渍 |
|  | |  |
| 废纸筒 | | 垃圾不超过容量的3/4 |
| 花盆 | | 无污渍、无杂物 |
| 值班室 | 地面 | | 无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮 |
| 墙面 | | 无尘、无渍 |
| 天花、风口 | | 无尘、无渍 |
| 电  梯 | 天花灯饰、排气口、气扇、按钮 | | 无尘、无污渍、无手印、无蜘蛛网 |
| 轿厢、梯门、梯身 | | 无污渍、无手印、保持不锈钢亮丽的金属光泽 |
| 地面 | | 保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂 |
| 电梯沟槽 | | 无沙土、硬物 |
| 楼  层  公  共  区  域  部  分 | 地面（含地脚线） | | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩 | | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 不锈钢、铝合金 | | 保持干净无污渍 |
| 开关 | | 保持干净无污渍 |
| 送排风口、百叶窗 | | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 玻璃窗 | | 无手印、无尘、无水渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | | 无尘、无污渍 |
| 花盆 | | 无污渍、无杂物 |
| 消  防  楼  梯  部  分 | 地面、梯级 | | 保持干净、无污渍、尘渍、痰渍 |
| 墙面、开关 | | 保持无尘、无污渍 |
| 天花、风口 | | 无蜘蛛网、无灰尘 |
| 防火门 | | 无尘、无污渍、痰渍 |
| 扶手 | | 无手印、无灰尘 |
| 铁花、玻璃、百叶窗 | | 无尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无异味 |
| 天  面  部  分 | 地面 | | 无杂物、无泥沙 |
| 下水口 | | 保持畅通 |
| 灯柱、露体管道 | | 无污渍 |
| 围栏、女儿墙 | | 无污渍 |
| 墙面 | | 无尘、无污渍、保持瓷砖明洁如新 |
| 防滑瓷砖地面 | | 无尘、无污渍、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮 |
| 洗  手  间 | 洗手间大门 | | 无手印、无污渍 |
| 小便器、坐厕、洗手盆 | | 保持无渍、无垢、无臭、并保持水流畅通无阻，瓷器明洁如新 |
| 洗手间隔板 | | 无污渍、痰渍、保持洁净 |
| 洗手间灯饰 | | 无蜘蛛网、无污渍、无手印 |
| 洗手间天花、风口 | | 无污渍、无蜘蛛网 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无异味 |
| 洗手间下水道管道 | | 保持水流畅通无阻 |
| 园  区  内 | 地面、停车场、车辆通道 | | 废纸、落叶等，随时捡拾入桶；无大件杂物、垃圾 |
| 指示牌、三米以下墙身及其他附属设施 | | 无灰尘、无水渍、无污渍 |
| 沙井 | | 每10个中不得超过1个有零星杂物 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无明显污迹、无异味； |
| 会  议  室  办  公  室  部  分 | 地面 | | 无污渍、无水渍 |
| 窗 | 玻璃 | 无手印、污渍 |
| 窗框 | 无手印、尘渍 |
| 窗台 | 无手印、尘渍 |
| 地脚线 | | 无污渍、无痰渍 |
| 花盆 | | 无污渍 |
| 沙发、桌椅、茶几、办公台 | | 无污渍、无纸屑、无尘 |
| 饮水机 | | 无污渍、无水渍 |
| 灯饰、通风口、天花、空调风口、玻璃窗 | | 无蛛丝、无污渍 |
| 指示牌和悬挂牌 | | 无污渍 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无明显污迹、无异味 |
| 废纸桶 | | 垃圾不超过容量的3/4 |
| 垃圾桶 | | 无垃圾粘附物 |
| 垃圾站 |  | |  |

第五部分 食堂服务

1.厨师服务素质要求

60岁（含60岁）以下，从事厨师工作满两年以上持有健康证、无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有良好沟通协调能力及较强的保密意识。

2.厨师服务要求、内容（中餐厨师、点心师）

（1）根据招标人要求，负责拟定菜谱，并对员工工作餐、接待围餐等各种饭菜、点心的加工制作，保证食品质量。

（2）服从分配，按质、按量、按时烹制饭菜、点心，按时开餐，做到食物安全可口，保热保鲜。

（3）负责控制好食物份量，缺菜时及时补菜。

（4）负责控制成本，节约燃料、水电、食品物料。

（5）进入厨房穿戴整齐工作服，遵守安全操作规范，合理使用操作工具。

（6）维护好厨房灶具、设备，协助厨工做好开餐准备。

（7）做好招标人食堂的接待服务工作。

（8）做好招标人食堂相关资料的记录工作。

（9）如有招标人工作需要，应当满足招标人节假日供餐或者夜间供餐需求。

（10）厨房区域卫生管理要求：每次用餐完毕后，厨师需及时打扫卫生、清理垃圾。每餐烹调结束后集中对地面、炉具、厨具等进行彻底清扫清洗一遍，每周对厨房生熟食冰箱清洗一遍保证始终达到灭鼠灭蝇标准。

（11）完成招标人交办的其他任务。

3.厨工服务素质要求

50岁（含50岁）以下，持有健康证、无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有良好沟通协调能力及较强的保密意识。

4.厨工服务内容

（1）做好招标人食堂的楼面清洁、食堂餐用具的清洗和消毒工作；

（2）就餐区域卫生管理要求：①餐厅保持整洁、干净。窗明几净，物见本色，无灰尘、无污渍，清扫擦拭及时彻底；②每次用餐完毕后，工作人员需及时打扫卫生、清理垃圾。每周集中对地面、墙壁、窗户、座椅等进行彻底清扫一遍，保证始终达到灭鼠灭蝇标准。

（3）做好招标人食堂餐前准备工作，包括清洗蔬菜类、水果类和五谷杂粮等食物，切蔬果、洗米蒸饭、蒸杂粮和协助厨师做好餐前准备等工作；

（4）做好招标人食堂开饭前的准备工作，提前二十分钟开空调和保温餐车，提前十分钟开电视，放好餐具、运送熟食并放好；做好中途饭菜等熟食的补给；

（5）做好招标人食堂的接待服务工作；

（6）做好招标人食堂相关资料的记录工作；

（7）做好招标人食堂用餐期间，用餐人员进入食堂时刷卡就餐的检验工作，并做好相关的登记；

（8）如有招标人工作需要，应当满足招标人节假日供餐或者夜间供餐需求。

（9）完成招标人单位交办的其他任务。

5.食堂服务工作质量标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 位置 | 服务项目 | 工作标准 |
| 食  堂 | 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩、通风口、空调风口 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 餐桌、餐椅 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、菜渣等杂物，整理好横竖一条线 |
| 餐车 | 每次餐后要清洗餐车，保持干净、无污渍、尘渍、菜渣等杂物 |
| 回收餐具容器 | 餐前、餐后要保持干净、无污渍、尘渍、菜渣等杂物 |
| 洗手池 | 保持无渍、无垢、无臭、并保持水流畅通无阻，池盘明洁如新 |
| 垃圾桶 | 无明显污渍、异味 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 洗  消  间 | 餐具 | 每餐后将使用过的餐具清洗消毒干净，做到表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物 |
| 消毒柜 | 将清洗干净的餐具放入消毒柜消毒，消毒柜无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 置物架 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍、无杂物 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 厨  房 | 清洗蔬菜、瓜果 | 要求：先将蔬菜拣好，瓜果剥好皮，再将拣好的蔬菜和瓜果分开清洗，每个品种的清洗不少于三遍，保证无沙、无泥、无草、无农药残留 |
| 切蔬菜、瓜果 | 按厨师要求削皮分切 |
| 清洗五谷杂粮 | 要求：每个品种的清洗不少于三遍，保证无沙、无泥、无草 |
| 蒸五谷杂粮 | 分品种蒸熟透，不能有夹生，并且每餐根据实际就餐人数进行蒸煮，每次蒸饭不能蒸太多太满，以确保所蒸饭不能生硬难吃 |
| 清洗水果 | 将每个品种清洗干净，用干净的专用吸水巾抹干水份 |
| 切水果 | 将清洗干净的水果切好或摘好，放好 |
| 粗加工区 | 地面保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 菜筐保持干净、无油渍、无污渍 |
| 货架保持干净、无油渍、无污渍 |
| 厨房杂工 | 及时做好厨师安排的其他清洗工作 |
| 备  餐  间 | 餐具 | 在开餐前准备好餐具，放在指定位置，中途要时刻留意摆放数量足不足够，如不够要马上补给 |
| 熟食、水果 | 开餐前将厨师煮熟的食物放好在餐车上，米饭放好在餐车旁保温桶内，将切好的水果、调味品、汤水放在备餐台上。中途观察到食物差不多取完就要马上补给 |
| 纸巾、牙签 | 在开餐前放好在餐桌上，并观察量够不够，如不够要添加足够 |
| 空调、灯 | 夏天时空调要提早在开餐前二十分钟开启，照明灯在餐前开启 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 保洁柜 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 保温车 | 餐前放干净水入餐车内要超过发热管，每餐后要清洗干净并换水，做到无污渍、尘渍、杂物 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 食品柜 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩、通风口、空调风口 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 留  样  间 | 留样冰箱 | 保持干净、无污渍、尘渍、杂物 |
| 留样盒 | 每次使用完后清洁干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 留样食物 | 留样食品每餐、每个品种留样量不少于125g，留样食品取样不得被污染，应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，待留样食品冷却后, 贴好食品标签，放入0—10℃留样冰箱内存放48小时以上进行销毁 |
| 留样记录 | 做好留样记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、留样人  销毁日期、时间、销毁人等 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍、无杂物 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 记  录 | 食堂留样记录表 | 每餐按规定做好记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、重量、留样人，销毁日期、时间、品名、餐次、销毁人等 |
| 食堂餐具消毒记录表 | 每餐按规定做好记录 |
| 食堂保温车使用记录表 | 每餐按规定做好记录 |
| 其他 | 厨房管理员布置的其他记录表 |
| 其他 | 服务工作 | 厨房管理员布置的其他工作 |

第六部分 绿化摆放和养护服务要求

1.绿化摆放和养护服务内容

（1）主要负责招标人办公区域的植物送货、摆放。免费浇水、施肥、除杂草、修剪、整形、植虫害防治、防风防汛等。

（2）中标人根据招标人场地实际需求负责提供室内盆栽，中标人提供给招标人配置室内植物的方案，由招标人审批，按招标人的要求进行配置。中标人应定期检查盆栽成长情况，如有出现生长不佳，影响美观的盆栽，应及时更换，如招标人发现盆栽不符合要求，中标人接到通知后，应在两个工作日内免费更换，并做到至少每个月更换一次室内盆栽。

2.绿化摆放和养护服务工作质量标准

（1）中标人按照招标人要求的绿化植物品种、规格和数量送货到招标人指定的办公场所摆放，并且按照招标人要求每月定期更换绿化植物，由此产生的一切绿化植物购买、运输、搬卸、人工、税费等费用由中标人负责。

（2）中标人须保持摆放的植物完整美观、枝叶分布均匀、层次清晰、枝叶茂盛；无病虫害、无坏叶、叶面无尘土，并向招标人提供技术指导。

（3）中标人应使得摆放的植物品种多样化，布局合理，使其有整体观赏效果。（室外植物：除草每周1次，浇水每日1次，修剪每月1次，施肥每季度1次，及时清理枯叶，除虫。

室内植物：每日浇水1次，及时清理枯叶，除虫，如有枯萎、病死的花卉应及时在2天内更换）。

（4）免费做好服务工作地点内树木的整形修剪，剪除枯枝烂头，使树冠完整美观，主侧枝分布平均，内膛不乱，层次清晰，通风透光，枝条茂盛，枝干上无害虫的活卵，叶上无虫粪、虫网，发现病虫要及时喷洒农药（经招标人同意），剪去有病虫枝条。

（5）在防台防汛季节中，免费按原有支撑高度、方向对树木进行支撑绑扎、加固，冬季要做好越冬防寒工作等。

（6）免费清除服务工作地点内绿地内各类杂草、垃圾，保证绿地整洁。

（7）服务工作地点内植物 除虫、施肥、喷洒农药（经招标人同意），确保植物无虫害。

（8）中标人在合同期间使用的肥料、药物必须符合国家规定的质量标准，并保证产品在有效期内使用。

3. 室内植物的摆放价格要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 植物品种 | 规格 | 单位 | 单价最高限价  （元/月） |
| 1 | 灰利 | H1.6M、W1.3M | 盆 | 31 |
| 2 | 灰利 | H1.5M、W1.3M | 盆 | 28 |
| 3 | 灰利 | H1.5M、W1.0M | 盆 | 27 |
| 4 | 单枝发财树 | H1.8M | 盆 | 90 |
| 5 | 单枝发财树 | H1.6M | 盆 | 80 |
| 6 | 三枝发财树 | H1.8M | 盆 | 80 |
| 7 | 三枝发财树 | H1.6M | 盆 | 70 |
| 8 | 三枝发财树 | H1.4M | 盆 | 50 |
| 9 | 三枝发财树 | H0.8M | 盆 | 15 |
| 10 | 大5枝金钱树 | H1.2M | 盆 | 50 |
| 11 | 大6枝金钱树 | H1.2-1.3M | 盆 | 55 |
| 12 | 大8枝金钱树 | H1.2-1.4M | 盆 | 65 |
| 13 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利、 | H0.4-0.5M | 盆 | 7 |
| 14 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.6-0.8M | 盆 | 10 |
| 15 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.8-1.0M | 盆 | 15 |
| 16 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.1-1.2M | 盆 | 19 |
| 17 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.3-1.4M | 盆 | 26 |
| 18 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.5-1.7M | 盆 | 31 |
| 19 | 小盆栽 | H0.3M | 盆 | 5 |

注:“单价最高限价”是指该品种植物每个月摆放服务的最高限价。投标人的每项品种植物投标单价均不得高于该品种植物的最高限价，否则其投标将被否决。

第七部分 园区绿化日常养护

1.工作内容及要求

负责绿化的管理、养护、补种工作，保持园林花卉生长茂盛，绿化带无生活垃圾、杂物。

（1）草地管理:保证草地生长良好，整齐美观，四季常绿，杂草率低于5%；保持草的高度一致；平均每 3 个月剪草一次、每年施肥四次。

（2）灌木、盆栽和草本花木管理 :每两个季度重点施肥 2-3 次，其他时间适当施肥；杂草率低于5%；对干枯的灌木、草木和花木及时进行补种。

（3）乔木管理 :春秋每两个季度重点施肥 1-2 次，以基肥为主，采用埋施；台风后迅速做好清理倒树断枝、扶树、清理断枝和落叶等工作；适时进行修剪工作。

（4）其他：所有植物保持不缺水，雨季做好培土工作，防止积水； 做好病虫害防治工作，每个季度对树木进行预防性打药一次，平常一发现有病虫害及时处理；垃圾、树叶和草屑弃物及时清运干净，绿地无余泥、砖块杂物堆放。

2.服务标准

（1）植物标准

1)花草树木长势良好，修剪整齐美观，内膛不乱，通风透光良好，无明显病虫害，无折损现象，无斑秃，无灼伤、无积水；无枯死乔木、无枯死超过1平方米的灌木、无枯萎超过1.5平方米的地被植物。新移植乔木可只保留树干但须能见青皮；

2)植物杆体的叶面上无明显积尘，绿地无纸屑、石块、枯枝枯叶等杂物；

3)乔木类树干正常生长，挺直，骨架均匀，树冠完整，支撑架整齐统一；

4)乔灌木应保持美观的形状，绿篱花球必须形态明显，枝条无杂乱现象；

5)绿地花坛无明显杂草、无破坏、无枯枝、无践踏、无鼠洞；

6)草坪长势良好，覆盖率在98%以上，生长季节浓绿，无超长现象；

7)绿化带无杂物、无黄土露出、无杂草滋生；

8)种耕除草、培土，清理枯枝落叶；

9)对绿地、绿化带和花坛等要求管理人员每周2次全面清理垃圾、落叶，清理出的垃圾要装好并在指定地点集中堆放，不能影响园区正常运作。

（2）灌溉：根据气候条件和植物特征掌握浇水频次和水量，不影响环境卫生，禁止浪费；保护好浇灌设施，防止跑、漏水现象。

（3）施肥：根据植物类型定期施用不同肥料，观叶植物以施氮肥为主，观花植物以施磷钾肥为主；秋冬季以施磷钾肥为主，乔、灌木每两个月全面施肥一次，草坪每季度施肥一次。乔木和造型灌木的肥料要埋施，片状种植的灌木绿篱和草坪的肥料可撒施或淋水肥。

（4）松土：要及时做好松土的工作，保证植物对水份及肥料有良好的吸收能力，对乔木、棕榈科植物、造型灌木和盆栽等每季度松土不少于一次，盆栽植物每年必须换土施底肥一次。

（5）修剪：根据植物生长情况及时修剪，2米以下的花木每月修剪一次，草坪整齐，高度保持在6厘米以下。

（6）防治病虫害：视具体情况，至少每个季度进行一次全面的杀虫、喷药。春、夏、秋季协助做好灭蚊工作，必须使用低毒高效、残留期短的农药，选择晴朗无风天气一次性完成，喷洒后竖立警示标识，避免发生危险。

（7）除草：保持绿地花坛无明显杂草，草坪草种纯度达95%以上。

（8）补栽补种：保证所有植物成活率为100%，若养护期内花木生长不茂盛、缺损或死亡，投标人需无偿按原品种和规格补种成活。由于不可抗力因素、人为破坏、非投标人原因造成花木死亡或残缺的，不在投标人责任范围之内。

（9）热带风暴 、台风防御措施：在风暴、台风来临前,必须采取对应的措施，对浅根性、树冠大、枝叶密的苗木，可取用疏枝、立柱、支撑加固、培土等防御措施。风暴、台风过后，对阻碍交通或影响观瞻的枝叶或树体要立即清理；对倒伏、受损的要及时扶正、支撑；折断或劈裂的枝条要去除残桩和修整断裂口，较大伤口要作防腐处理。损伤严重的绿化树，要及时清除。

（10）防护支架：日常须对园区内现有树木的金属防护支架进行检修，如有损坏须及时更换。

（11）其他：未详细约定的其他养护标准参照广东省《城市绿地养护质量标准》(DB44∕T269—2005)的三级养护标准执行。

3.总体要求

（1）绿化养护服务需配置一名专业的养护工，专人专岗。每月的人员变动花名册（姓名、年龄、身份证号码、联系电话、地址）等资料，中标人以书面的形式报招标人备案。如有人员离岗或不能满足工作需求，中标人需在2天内补充人员。

（2）工作人员必须身体健康，责任心强，能胜任园林绿化和卫生管理等工作。

（3）工作人员必须仪容仪表整洁，上岗时不能大声喧哗，对来往行人要讲礼貌用语并按相关规定穿工衣上岗，需备有安全生产必需的劳保用品，如工衣、雨衣、水鞋、手套等劳保用品，费用由中标人负责。

（4）外包人员每人每天工作八小时，招标人根据实际工作安排或特殊的工作任务，要求服务人员调休或加班完成工作任务，中标人必须配合安排。中标人应安排其调休或支付加班费。此部分费用招标人不予额外支付。

（5） 中标人必须组织所有外包人员通过严格体检，保证其具备良好的身体素质。所有外包人员一年内至少体检一次，并将体检报告提交给招标人备案。

（6）管理面积和设施已测量和清点，若存在差异，中标人需无条件按现状和园区范围内的一切养护项目接收管理。同时，招标人有权在履行过程中根据实际情况对本项目方案作出适当修改、调整，由此而导致养护面积的增减按如下处理：绿地面积增（减）20%以内的，合同金额不作调整；乔灌木、花卉和其他设施养护增（减）20%以内的，合同金额不作调整，超过20%的按照增加比例来增加金额。

（7）中标人应认真、高效地完成招标人提出的各项任务，不得以难度大、工具不足等借口推脱或拖延工作。遇到重大任务时，中标人应向招标人提供可行的操作方案，与招标人协商并得到招标人允许后由中标人执行。

4.验收

根据本项目约定的服务内容与要求及参照广东省《城市绿地养护质量标准》（DB44/T269-2005）组织验收。

5.费用

费用应包含绿化日常养护管理的一切费用（含因管理造成植物死亡或生长不良要补种的费用等）、养护管理所需材料费（含肥料、农药、机械和工具、燃料、车辆和工具维护费等费用）、工作人员的全部费用（包括工资、加班费、体检费、节日费、社保医保费、管理费、服装费、劳保费、高温清凉饮料费、其他相关福利待遇、其他应付的经济补偿或赔偿金等）、安全文明生产装备费、其他业务和管理费用、办公费用、合法利润以及由综合管养作业产生的其他全部费用。

第八部分 其他清洁服务要求

1.招标人的卫生间、管道、沟渠堵塞时，中标人要在30分钟内及时免费清通招标人堵塞的卫生间、管道、沟渠；每月定期清通化粪池，确保排污通畅、周围无异味。

2.每月至少免费组织清通厨房隔油池1次，确保排污通畅、周围无异味。

3.负责清洗招标人厨房的排油烟管道的油污。

4.做好除“四害”防治、白蚁防治消杀工作。

（1）每年按照招标人要求喷洒灭蚊药，保持环境清洁卫生，消灭蚊、蝇、蟑的孽生地，并做好记录。

（2）每年按照招标人要求分次在招标人办公场所内设置鼠盒，投放老鼠药、灭蟑药，并做好记录。

（3）积极做好白蚁防治工作，如招标人发生蚁害，中标人必须及时灭治。

（4）除“四害”和白蚁防治用药标准基本要求：中标人必须注重科学合理用药，不能使用假药、国家禁用的药物。达到“环保、低毒、高效、安全”的要求。

（四）质量要求

1.管理区域内无因中标人管理不当而发生安全事故。包括但不限于发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件、外事纠纷、泄密等事（案）件。

2.管理区域内实行动态保洁，环境卫生达标率98%以上。

3.管理区域内消杀达标率为100%。

4.管理区域内绿化养护达标率100%。

5.管理服务满意率在95%以上，投诉处理率100%，工作完成率100%。

（五）总体要求

1.中标人针对本项目的物业管理方案、组织架构、人员的岗位设置、人员的福利待遇，在项目实施前要报告招标人，且经招标人审核同意后方可实施。适用于本项目的各项规章制度，中标人应在签约时向招标人报备。

2.中标人应根据招标人的实际工作需要，合理设置外包人员的岗位职责，可适当调整各岗位的人员安排，但总体人数不能低于招标人建议的人数。每月的人员变动花名册（姓名、年龄、身份证号码、联系电话、地址）等资料，中标人以书面的形式报招标人备案。如有人员离岗或不能满足工作需求，中标人需在2天内补充人员。

3.未经招标人同意，不能随意更换外包人员。项目主管经招标人综合评价，不能胜任项目主管岗位，招标人可要求中标人更换项目主管。

4.中标人应加强外包人员的管理。如因管理不善出现违法违规事件，给招标人造成损失，中标人必须负责按实际损失赔偿。中标人配置的所有外包人员，必须是无违法犯罪记录人员。

5.中标人为本项目配置的所有外包人员必须诚实正直、吃苦耐劳，有专业操作技能，服从工作安排，不擅离职守，能适应节假日加班，无违法犯罪记录，无传染性疾病，无精神疾病，无不良嗜好，处事灵活，工作积极主动，身体条件可以胜任工作强度。

6.中标人为本项目配置的所有外包人员上班时间内必须坚守在工作岗位，遵守招标人的各项规章制度，做好本职工作，不能随意离开。

7.中标人为本项目配置的所有外包人员上班时间内不能借调到非本项目的物业管理处工作，未经招标人同意，中标人不能随意交叉调配本项目各办公区的服务人员。招标人有临时的合理任务需要调动或增减中标人的员工时，中标人应无条件积极配合完成。

8.中标人安排外包人员工作时间必须满足招标人的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊的工作任务，招标人可要求中标人调整外包人员工作时间直至全天二十四小时工作。

9.外包人员上班时间必须穿着工作服，配带工牌，如疫情期间需按相关要求佩戴口罩；工作时间，不能擅自离开服务范围内的工作岗位，必须遵守双方的劳动纪律及规章管理制度。外包人员违反招标人单位规章制度或者招标人认为不能胜任工作岗位的，招标人有权要求投标人予以更换。

10.外包人员必须具有良好的职业道德，捡到的财物要及时交招标人办公室（综合部）。不得盗窃、损坏招标人公司的财物或设备设施，如有发生，由中标人照价赔偿，严重的，将当事人移给交公安机关处理。

11.中标人应与外包人员签订合法的劳动合同，必须为派往招标人工作服务的所有外包人员购买五险一金。

12.中标人派往招标人工作的所有外包人员必须要通过培训才能上岗，熟悉掌握招标人运作的情况，了解招标人的服务项目，并且能够有效处理招标人要求的服务项目。

13.所有外包人员不得随意翻看、记录、储存、复制、携带招标人的任何文件，不得向他人透露关于招标人秘密信息。

14. 招标人的大型会议、活动等外包人员必须服从招标人的统一指挥和调动。

15.若招标人对各办公区或办公点做整体规划调整或改变，物业所服务的范围将会有所调整，招标人有权对项目方案作适当修改调整或对服务内容作适量增加或减少。中标人应完全配合招标人。

16.中标人不得以任何方式转包或分包本项目，一旦发现，招标人有权单方面解除合同。

17.管理及监督：招标人协助中标人进行相关服务工作。招标人将派专人监督中标人的相关服务是否达到相应的工作标准，并有权对中标人的相关服务工作进行调查或检查，确定是否满意，如不满意，则有权要求限期整改，中标人必须无条件做好。

18.安全责任：本项目管理安全措施由投标人制定方案及组织实施，中标人必须严格按照国家安全法规和招标人制定的安全规章进行管理，与招标人签订《相关方安全协议书》，并负责对作业场地进行必要的安全防护，提供作业所需设施设备及安全防护器具，承担安全责任。招标人不负责本项目产生的任何伤亡、劳保福利的责任。

19.中标人要有针对本次外包服务的可行性安全方案、人员管理制度及相关应急预案等。

20.中标人应当为服务于本项目的工作人员提供必须的岗位技能、岗位安全等培训，并取得必备的资质证书，中标人应将工作人员取得的相关资质证书证明复印件交由招标人备案。

21.中标人一切管理服务工作的实施，应以服从于招标人的工作需要为前提，以方便招标人为原则。

22.★水电技术工在服务期内必须持有效高压或低压电工资格证，其中物流水电技术工必须要持有“高压电工证”。高压配电房和高压开关柜必须要由持有效期内“高压电工证”人员操作。厨房厨师杂工在服务期内必须持有有效健康证。

（六）服务地点

1.招标人本部：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

2.招标人物流配送中心：广东省江门市蓬江区双龙大道64号

3.新会区分公司：江门市新会区会城冈州大道东56号

4.鹤山市分公司：鹤山市沙坪镇新鹤路129号-133号

5.台山市分公司：台山市台城龙舟路6号和台山市台城台沙路崩山糖仓

6.开平市分公司：开平市长沙东兴大道人和东路1号五幢之一

7.恩平市分公司：恩平市恩城新平北路5号

8.招标人指定的其他地点。

（七）服务时间和期限

劳务（清洁）外包服务期限为三年，2025年4月1日至2028年3月31日止。

（八）考核办法及检查标准

1.日常考核奖惩要求

中标人未能满足招标人服务人员要求、未按时完成工作、工作不到位等，扣减相应承包费。

2.考核标准

以国家标准、行业标准、地方标准（三者不一致的，按最高标准执行）、招标文件的需求、投标文件和所签采购合同的相关条款为标准；招标人每月采用动态考核和集中考评相结合的方式对中标人进行考核。集中考评由招标人按月实施考评，招标人相关部门在次月5个工作日前完成对上一个月的物业服务效果进行考核，中标人根据考核结果及向招标人提供费用清单和工作清单，经招标人确认后，提供上个月承包费用的相应增值税发票，招标人在收到发票后15个工作日内支付上一个月承包费用。具体考评细则详见合同范本《广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则》、《广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则》和《服务民意评分表》。月度考评分数满分为100分，90分以上（含90分）为考核优秀，达不到60分为不合格。具体情况如下：

（1）当上一月份考评分数在90分以上（含90分）为月度考评达标，招标人支付中标人上月物业管理劳务外包承包费的100%；

（2）当上一月份考评分数在80分至89分（含80分），招标人给予中标人一个月整改期限，如果中标人在整改期限后仍未达到招标人要求，招标人在结算服务项目的基础上，扣减中标人上月物业管理劳务外包全部承包费2%；

（3）当上一月份考评分数在70分至79分（含70分），招标人在清算服务项目的基础上，扣减中标人上月物业管理劳务外包全部承包费3%；

（4）当上一月份考评分数在60分至69分（含60分），招标人在清算服务项目的基础上，扣减中标人上月物业管理劳务外包全部承包费的5%；

（5）当上一月份考评分数达不到60分，招标人在清算服务项目的基础上，扣减中标人上月物业管理劳务外包全部承包费的10%。

如果中标人连续2个月份考评分数达不到60分或合同期内累计2个月份考评分数达不到60分的，招标人有权解除合同，且由此造成招标人的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究中标人违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由中标人依法承担。

根据约定，中标人出现重大管理失误或严重违约、投诉多（一年内使用人或第三人向招标人、中标人提出有效投诉达6次以上），招标人有权单方解除合同，且由此造成招标人的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究中标人违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由中标人依法承担。

园区绿化养护外包服务项目考核

园区绿化养护外包服务项目考核规则参照水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务规则执行，考核细则详见《广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则》。

其他外包服务项目考核

其他外包服务项目根据项目的实际服务效果由招标人进行检查和监督，如中标人的服务不满足招标文件、投标文件和本合同约定的，招标人有权要求中标人进行整改，如中标人整改后仍不合格，或在一个月内被要求整改3次的，招标人有权解除合同而无需承担任何违约责任，由此造成招标人的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究中标人违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由中标人依法承担。

中标人对照本合同的有关工作要求、服务工作质量标准和考核细则，与招标人协商制定对所有服务人员的日常管理考核实施细则，落实有关奖惩激励措施，有效调动服务人员工作积极性和主动性。

招标人应将每月考核结果送达给中标人，如中标人有异议的，应在收到考核结果后三日内向招标人书面提出并说明理由。逾期不提出或经招标人复核后异议不成立的，招标人有权按考核结果与中标人结算相关费用。

3.中标人对照本需求书的有关工作要求、服务工作质量标准和考核细则，与招标人协商制定对所有服务人员的日常管理考核实施细则，落实有关奖惩激励措施，有效调动服务人员工作积极性和主动性。

（九）结算方式

1.本项目承包费用按月以银行转账方式支付款项。

2.水电技术、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包承包费：招标人在次月5个工作日前对上一个月的物业服务效果进行考核，中标人根据考核结果及向招标人提供费用清单和工作清单，经招标人确认后，向招标人提供相应金额的合法有效的增值税发票，招标人在收到发票后15个工作日内支付上一个月承包费用。

3.绿化养护按照中标价格结算。中标人在次月5个工作日前对上一个月的绿化养护服务效果进行考核，中标人根据考核结果及向招标人提供费用清单和工作清单，经招标人确认后，向招标人提供相应金额的合法有效的增值税专用发票，招标人在收到发票后15个工作日内支付上一个月绿化养护费用。

4.绿化摆放和养护费按照招标文件约定以及实际摆放的数量和中标价格结算。

5.其他清洁服务项目实施后按照招标文件约定以及中标价格结算。

6.以上项目实施完成后，中标人向招标人提供费用清单和工作清单，经招标人确认后，中标人根据考核结果向招标人提供相应金额的合法有效的增值税发票后15个工作日内，招标人支付以上承包费用。

（十）**服务地点相关数据**

**1.江门烟草物业管理（清洁）外包相关参考数据**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位 | 办公面积（㎡) | | 饭堂面积（㎡) | | 饭堂就餐人数（人) | | |
| 室内 | 室外 | 厨房 | 食堂 | 早餐 | 午餐 | 晚餐 |
| 市局 | 7486 | 6000 | 149 | 316 | 100 | 105 | 30 |
| 物流 | 17311 | 26696 | 123 | 372 | 120 | 95 | 35 |
| 新会 | 7650 | 4190 | 60 | 121 | 80 | 80 | 45 |
| 鹤山 | 3336 | / | 92 | 209 | 47 | 52 | 14 |
| 台山 | 2800 | 3000 | 102 | 131 | 70 | 50 | 15 |
| 开平 | 5417 | 1132 | 161 | 248 | 70 | 55 | 25 |
| 恩平 | 2450 | 1747 | 57 | 158 | 40 | 40 | 15 |
| 合计 | 46260 | 42765 | 744 | 1555 | 527 | 477 | 179 |

**2.江门烟草其他清洁服务项目参考数据**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位 | 每年白蚁防治（次） | 每年灭蚊  （次） | 每年灭鼠灭蟑（次） | 每年清理化粪池（车） | 每年烟道清理（次） |
| 市局 | 4 | 9 | 8 | 50 | 4 |
| 物流 | 6 | 9 | 8 | 4 | 4 |
| 新会 | / | / | / | 20 | 4 |
| 鹤山 | 1 | 10 | 5 | 5 | 4 |
| 台山 | / | 7 | / | 8 | 4 |
| 开平 | 1 | 6 | 3 | 2 | 4 |
| 恩平 | 1 | 6 | 6 | 1 | 4 |
| 合计 | 13 | 47 | 30 | 90 | 28 |

**3.绿植明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 绿植明细 | | | |
| 市局区域 | 绿植名称 | 数量 | 单位 |
| 办公楼A幢大门口 | 罗汉松 | 2 | 棵 |
| 东边停车棚 | 小叶榄仁 | 7 | 棵 |
| 东南边停车棚 | 桂花 | 4 | 棵 |
| 东南边停车棚 | 构树 | 1 | 棵 |
| 小计 | | 14 | 棵 |
| 办公楼A幢大门口 | 檵木 | 13 | 平方米 |
| 市局大门口 | 龙船花 | 4.5 | 平方米 |
| 停车场中间 | 龙船花、勒杜鹃 | 20 | 平方米 |
| 小计 | | 37.5 | 平方米 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 乔木、灌木 | | | |
| 物流区域 | 绿植名称 | 数量 | 单位 |
| 南面（靠妇幼） | 秋枫 | 9 | 棵 |
| 黄榕球 | 6 | 棵 |
| 木棉 | 2 | 棵 |
| 凤凰木 | 3 | 棵 |
| 南门至加油站 | 三角梅 | 49 | 棵 |
| 南门至义乌 | 三角梅 | 119 | 棵 |
| 西面（靠凤山） | 三角梅 | 79 | 棵 |
| 西门岗 | 三角梅 | 97 | 棵 |
| 南门停车场 | 和顺 | 24 | 棵 |
| 辅助用房门前 | 白玉兰 | 4 | 棵 |
| 冬青 | 3 | 棵 |
| 桂花 | 4 | 棵 |
| 工房门前 | 罗汉松 | 2 | 棵 |
| 东面（靠义乌） | 秋枫 | 33 | 棵 |
| 西面（靠油站） | 秋枫 | 19 | 棵 |
| 西面（靠凤山） | 秋枫 | 16 | 棵 |
| 北面（靠山边） | 秋枫 | 24 | 棵 |
| 北面（靠山边） | 红车 | 46 | 棵 |
| 北面（靠山边） | 炮仗花 | 115 | 棵 |
| 北面（工业车停车区域） | 香樟树 | 12 | 棵 |
| 立体字前面 | 龙船花 | 66 | 棵 |
| 小计 | | 732 | 棵 |
| 盆 栽 | | | |
| 花盆种植（西广场、工房前） | 米兰、桂花、含笑 | 32 | 棵 |
| 旗台 | 杜鹃花 | 54 | 棵 |
| 旗台 | 黄金叶 | 36 | 棵 |
| 小计 | | 122 | 棵 |
| 绿 篱 | | | |
| 辅助用房门前右 | 绿篱 | 102.08 | 平方米 |
| 辅助用房门前左 | 绿篱 | 145.88 | 平方米 |
| 联合工房门前 | 绿篱 | 10.00 | 平方米 |
| 小计 | | 257.96 | 平方米 |
| 草 坪 | | | |
| 南面（靠妇幼，含围墙内外） | 草坪 | 684.45 | 平方米 |
| 南门停车场 | 草坪 | 205.92 | 平方米 |
| 东面（靠义乌） | 草坪 | 299.47 | 平方米 |
| 西面（靠油站） | 草坪 | 420.25 | 平方米 |
| 西面（靠凤山） | 草坪 | 359.26 | 平方米 |
| 北面（靠山边） | 草坪 | 457.11 | 平方米 |
| 小计 | | 2426.46 | 平方米 |
| 备注：上述为现有绿植的概数，招标人根据实际需要可能会有适当增减，但增减后不会超过上述数量的20%。如超过现有绿植概数20%的，可以以原合同金额为标准按照增加比例来增加金额。 | | | |

以上为参考数据，最终以实际发生为准。

**★4.服务地点最低配置人数**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **合计**  **人数** | **服务地点** | | | | | | |
| **江门** | **物流** | **新会** | **鹤山** | **台山** | **开平** | **恩平** |
| 1 | 项目主管 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 低压电工 | 6 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 高压电工 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 4 | 会务服务员 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 保洁员 | 25 | 7 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 6 | 厨师 | 19 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | 厨房杂工 | 20 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| **合 计** | | **83** | **20** | **15** | **8** | **8** | **15** | **9** | **8** |

**相关情况说明：以上人数为基本数。在中标人服务期间，如招标人因机构改革或其他情况造成所需服务人数增加或减少，按报价中对应岗位人均服务费计算标准相应增加或扣减服务报酬。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作岗位 | 管理 岗位 | 低压 电工 | 高压 电工 | 会务服务员 | 保洁员 | 厨师 | 厨房杂工 |
| 月人均服务费用（元/月/人） | 10685 | 6690 | 8450 | 6210 | 5130 | 10650 | 4980 |

**5.物业管理劳务（清洁）外包服务月人均服务费计算标准参考表**

**注：**1.每月服务报酬=∑[工作岗位人数×月人均服务费用]。

2.人均服务费用包括人均税费、服务费、培训费、人工费、服装费、设备费、材料费、体检费、五险一金费用以及中标人与工作人员发生劳动纠纷、工作人员发生工伤事故产生的一切费用等全部费用。

3.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，招标人对中标人的工作人员有直接指挥权。

**七、管理及监督要求**

（一）投标人同意遵守烟草行业招投标及供应商管理相关规定。投标人存在以下情形之一的，认定投标人为不良行为供应商：

1.司法机关发布的刑事判决书、裁定书和党政机关作出的党政纪处分决定记录的投标人行贿事实，包括投标人向招标人、招标代理机构、采购项目评审人员行贿或提供其他不正当利益。

2.各级人民政府及行业主管部门公告的投标人不良行为，包括：违反国家、省、市、县（区）有关工程建设和服务、合同管理、劳动用工、环境保护等相关法律、法规、规章、规范性文件，经各级工商、发改、住建、工信、财政等行政主管部门认定的不良行为。

3.严重违反招标投标有关规定和烟草企业供应商管理规定。

（1）中标后无正当理由拒不与招标人签订采购合同，或未按照招标文件确定的主要条款签订采购合同；

（2）中标人将采购项目违反合同约定进行转包、分包；

（3）中标人擅自变更、中止或终止采购合同；

（4）中标人履约过程中，弄虚作假、偷工减料，或服务质量严重偏离合同约定，考核评价不合格；

（5）与招标人、其他投标人或招标代理机构恶意串通；

（6）提供虚假材料谋取中标、成交；

（7）投标人捏造事实、提供虚假材料或以非法手段取得证明材料进行投诉的；

（8）投标人直接或间接从招标人或招标代理机构处获得其他投标人的相关情况，并修改其投标文件或响应文件；

（9）投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交，或商定部分投标人放弃参加采购活动或放弃中标、成交；

（10）投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或响应文件的实质性内容；

（11）属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加采购活动；

（12）投标人与招标人或招标代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或排斥其他投标人等串通行为；

（13）拒绝有关部门监督检查或过程中提供虚假信息；

（14）法律法规和制度规定的其他采购严重违法失信行为。

4.其他违法犯罪行为。

投标人行贿行为及其他违反烟草行业招投标及供应商管理相关规定的行为一经查实，招标人将把投标人及其行贿人（如有）列入不良行为供应商名单并报上级单位，招标人有权视情节轻重对投标人采取降低考核评价分数、缩短服务期限、终止或解除合同，同时视情节轻重在1-3年内拒绝投标人参与招标人的采购活动，也拒绝投标人法定代表人（主要负责人）、行贿人（如有）以其他企业名义参与招标人的采购活动。

（二）招标人有权在合同期内组织招标人评价小组对中标人进行综合评价，评价表见合同（模板）附件。

评价结果运用为：若中标人资质综合评价不合格（即资质综合评分低于60分的），招标人有权取消中标人的履约资格，提前解除合同，且无需承担任何法律责任。若中标人履约诚信评价不通过，招标人有权提前解除合同无需承担任何法律责任，责令中标人赔偿给招标人造成的全部损失，且有权限制中标人1-3年内不得进入招标人供应商库。若中标人资质综合评分大于或等于60分，且通过履约诚信评价的，为合格供应商。

# 

# 第五章 合同格式

**广东烟草江门市有限公司**

**物业管理劳务外包服务采购合同**

**（此合同为参考合同，以本招标文件为基础草拟，招标人和中标人有权在签订合同时在不违反招投标文件实质性内容的前提下对合同的相关条款及内容作进一步的细化和修改。合同实际内容以招标人与中标人签订的为准。）**

**合同编号：**

甲方：广东烟草江门市有限公司

地址：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

法定代表人：

联系人： 电话： 传真：

乙方：

地址：

法定代表人：

联系人： 电话： 传真：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规， 年 月 日广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务采购项目（项目编号： ）的招标结果、招标文件、乙方的投标文件及澄清文件和中标结果通知书的要求，根据平等自愿、诚实信用、互利互惠的原则，现就广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务采购项目的有关事宜，签订如下协议：

**第一条**　乙方承包甲方水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生、绿化摆放和养护、园区绿化日常养护以及其他清洁服务等劳务外包服务工作。

**第二条** 乙方承包甲方劳务外包工作的服务内容及服务地点

（一）服务内容

1.水电技术服务

2.会务服务

3.保洁卫生服务

4.食堂服务

5.绿化摆放和养护服务

6.园区绿化日常养护服务

7.其他清洁服务

（二）服务地点

1.甲方本部：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

2.甲方物流配送中心：广东省江门市蓬江区双龙大道64号

3.新会区分公司：江门市新会区会城冈州大道东56号

4.鹤山市分公司：鹤山市沙坪镇新鹤路129号-133号

5.台山市分公司：台山市台城龙舟路6号和台山市台城台沙路崩山糖仓

6.开平市分公司：开平市长沙东兴大道人和东路1号五幢之一

7.恩平市分公司：恩平市恩城新平北路5号

8.甲方指定的其他地点。

**第三条** 劳务外包服务期限为三年，即2025年4月1日至2028年3月31日止。试用期为3个月（即2025年4月1日至2025年6月30日），试用期根据《广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则》进行考核，连续三个月考评分数在60分以上（含60分）为考评达标，任一个月达不到60分为考评不达标。若试用期内考评不达标，甲方有权单方面解除劳务外包合同。试用期满5个工作日内，如甲方为向乙方发出解除本合同的书面通知，则本合同按期执行。合同解除或服务期满后，需等甲方为本项目采购的新乙方进场，并与之办理交接手续后才能退场。合同解除或服务期满后，甲方新乙方未入场期间的劳务外包费参照本合同约定的计付标准结算。

**第四条 服务内容和要求**

第一部分 项目主管服务

1.项目主管服务素质要求

项目主管全面负责该项目的所有管理工作。大专及以上学历，50岁以下，具有丰富的物业管理经验，较强的组织协调和沟通管理能力，管理严格细致，工作积极主动，服务意识强，责任心强，有较强的敬业精神和奉献精神。

2.项目主管服务要求

（1）负责对外包人员的思想教育和日常管理工作。

（2）负责实时解决现场出现的问题。

（3）负责定期对外包人员进行[培训](http://www.fdcew.com/hypx/List_181.html" \t "_blank)，定期到甲方本部及各分公司和物流配送中心召开外包人员工作会议，确保外包人员能胜任本职岗位。

（4）根据甲方工作的需求，合理编制安排各外包人员工作时间表，并负责对外包人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核。

（5）接受并及时处理甲方的投诉和建议，予以记录并及时作出回应和改进，对违规操作的行为应及时制止处理，重要事件要向甲方报告，提高甲方对乙方的满意度。

（6）负责检查记录外包人员工作情况，及时了解掌握外包人员工作各方面情况。

（7）负责跟进甲方突发事件。

（8）协助甲方处理紧急情况，负责临时增派任务的组织管理工作。

（9）定期对清洁、绿化、化粪池、隔油池、外墙面（含玻璃幕墙）清洗、“四害”消杀等工作进行组织协调监督。

（10）负责解决甲方提出的各种问题。

（11）负责同甲方经常交换意见，以便工作顺利进行。要求：每周至少三次到甲方办公室和物流配送中心综合部，每月至少一次到甲方各分公司综合部。

第二部分 水电技术服务

1. 水电技术服务素质要求

（1）低压水电工：男性，60岁（含60岁）以下，持有效期内的低压电工证，熟悉水电维修工作并要有丰富的水电工作经验。

（2）物流园区需高压水电工：男性，50岁（含50岁）以下，持有效期内的高压电工证，熟悉水电维修工作并要有丰富的水电维修工作经验。（电工作业分高压电工作业和低压电工作业，均属于特种作业，国家法律法规要求特种作业人员必须持证上岗。物流园区变配电房内含变压器、高压中置柜等10KV高压设备。物流园区水电工的一项重要任务就是变配电房的日常检查和故障检修。因此，必须要求水电工持高压电工证。《电工安全操作规程》要求高压电工作业必须两人同时作业，一人作业，一人监护）。

（3）身体健康无不良嗜好、性格开朗随和、处事灵活、工作积极主动、有良好的服务意识和适应能力。

2.低压水电技术服务内容

（1）负责检查发现和及时排除甲方供水、供电系统故障，保证甲方正常的供水、供电和用电安全。

（2）负责甲方常用水、电设备的安装和维修保养。

（3）负责甲方空调的日常跟进和会务期间各种音响调试。

（4）负责甲方水、电设备零配件等相关物品的采购（负责提报需求，不参与采购实施）、保管，以及相关库房和工作间的管理。

（5）负责甲方配电房的管理。

（6）完成甲方交办的其他任务。

3.物流园区高压水电技术服务内容

（1）负责检查发现和及时排除甲方供水、供电系统故障，保证甲方园区供水供电安全稳定。

（2）园区供水系统（含生活用水、消防用水）日常检查和故障检修；变配电系统（含变配电房设备、各级配电箱、强电线缆等）日常检查和故障检修；部分电气设备（含厨房设备、空调设备等）日常检查和故障检修。

（3）配合维保单位做好变配电房维保、空调维保等。

（4）园区日常水、电、门、窗等安装或修缮服务。

（5）园区日常水电维修所需的五金材料采购（负责提报需求，不参与采购实施）及保管。

（6）完成甲方交办的其他任务。

4.水电技术服务要求

（1）严格执行用电用水安全规范，确保用电用水安全。每天对电路、水路情况至少检查一次，发现问题，及时处理。处理不了的，及时上报并提出整改意见。

（2）加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。

（3）配电房主电路跳闸，五分钟之内复原；供电设施发生故障，接到通知10分钟内赶到现场查明原因并报告相关部门，15分钟内恢复；节假日和晚上供电设施发生故障，接到通知30分钟内赶到现场查明原因并报告相关部门，40分钟内恢复。设备故障时，通知相关维修人员现场维修，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

（4）做好配电房的定期维护工作，高压配电房和高压开关柜必须要由持有效期内“高压电工证”人员操作。

（5）每年清洗储水池至少2次，并做好相关登记工作。

（6）保证有关库房和工作间清洁卫生，各种器材设备摆放有序，安全无隐患。

（7）操作规范安全，工作认真细致，做好巡检记录、工作日记和维修更换设备零件的登记。

（8）根据实际工作需要，保证随叫随到、随叫随修，及时处理有关问题。

（9）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的工作人员有直接指挥权。

（10）完成甲方交办的其他工作任务。

第三部分 会务服务

1.会务服务素质要求

（1）女性，45岁（含45岁）以下，连续使用不受年龄限制；持有健康证，性格开朗随和，形象气质佳，有亲和力。

（2）普通话标准，有良好的服务意识和适应能力。

（3）大专或以上学历，熟练使用WPS、Office等办软件，熟练使用传真机、复印机、打印机等各种办公设备。

（4）具有良好的沟通能力、协调能力及较强的保密意识。

（5）从事过会务和服务接待工作者。

2.会务服务内容

（1）负责甲方公务接待服务、会议服务等工作。

（2）负责甲方信件、包裹、报刊收发工作。

（3）负责甲方会议室会议接待、会议布置、用品摆放、茶水等服务。

（4）负责甲方公务接待、接待食堂餐饮全过程的服务工作。

（5）负责对甲方公司相关办公室进行卫生清洁整理检查。

（6）负责对甲方接待食堂进行卫生清洁、整理等工作。

（7）甲方交办的其他任务。

3.会务服务要求

（1）服从甲方的工作安排，切实弄清楚本岗位应知和必办的事务。

（2）按照甲方要求做好前台接待工作，要善于观察，区分对待，灵活应变。

（3）每天在甲方规定的时间内做好公司信件、包裹、报刊等收发服务。

（4）做好会议室会议接待、会议布置、用品摆放、茶水等服务：

① 按照甲方的要求和会务服务标准进行工作，日常保证各个会议室的环境整洁，接到会议通知后提前进行会议室的布置、用品的摆放；会议前二十分钟准备好开水、茶叶、杯具茶水的冲泡等。

② 当有会议召开时，会务服务员须与保洁员协调沟通，及时添加保洁耗材，不得出现保洁耗材缺供的情况。

③ 会议结束后，会务服务员须立即清理会场、物品归位，发现有参会人员遗留物品的，须代为保管并通知遗失人取回；会务服务员在每日下班前要检查一遍会议室的门窗、照明、空调以及所有电源插头是否关闭和拔出。

④ 会务服务员要严守保密纪律。

⑤ 做好会议室的每天自然通风工作。

（5）负责甲方公司公务接待、接待食堂餐饮全过程的服务工作。

①餐前认真做好各种用品的摆设，茶水要准备充足，确保用餐质量。

②就餐时要及时为客人斟茶，及时清理骨碟，餐位不用的空盘或其他物品及时撤掉，确保桌面整洁。

③就餐中随时留意客人及餐厅的一切状况，以优质服务使客人满意。

④操作时一定要使用托盘，避免茶水菜汁洒落。

⑤就餐结束后要及时做好餐具及餐厅内的卫生清洁工作。

⑥食堂管理员布置的其他工作任务。

（6）完成甲方交办的其他工作任务。

第四部分 保洁卫生服务

1.保洁卫生服务素质要求

50岁（含50岁）以下，身体健康无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有较好的沟通协调能力及较强的保密意识。

2.保洁卫生服务内容

（1）乙方负责安排和实施甲方园区内和相关物业的保洁服务工作。

（2）乙方负责提供清洁用品（不含卫生间内用纸、洗手液）、消毒药品、保养耗材、设备配置、保养维修、生活垃圾袋和防疫物资等与清洁、消毒、防护相关的全部耗材和器材，所有耗材质量必须符合国家相关规定。

（3）负责甲方墙面和天花清洁。

（4）负责甲方各楼层公共区域及办公区域的地面、门扇、消防设备、玻璃、电梯、楼梯、风口、灯具等设备设施的清洁；

（5）负责甲方园区内办公楼、大院、车辆通道、停车场、围栏、绿化带及门前三包等的清洁卫生工作。

（6）负责甲方卫生间清洁工作。

（7）负责甲方办公室、值班室等办公场所的清洁工作。

（8）负责甲方办公楼大院内的矿泉桶装水的更换。

（9）所有清洁工作必须遵守消毒隔离原则。

（10）做好室内家私保养、地毯清洁与保养、不锈钢和单位铭牌的护理清洁和抛光等维护保养工作。

（11）负责甲方相关物业的清洁卫生工作。

（12）完成甲方单位交办的其他任务。

3. 保洁服务要求

（1）每天早上8:00前，要提前做好甲方各区域、厕所、大院等公共地方的清洁工作，下午18:30前做好甲方各区域、厕所、大院、停车场、绿化带等地方的全面清扫、拖地或冲洗工作。

（2）甲方所有厕所至少每小时清洁一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味，保持墙面四周和阴角无水迹、无蜘蛛网，保持镜子和金属部件无浮尘、无污渍、无手印、无水迹、无锈斑，保持天花板上完好无损，无污渍、无漏水、无起水泡等现象；并且能够自行完成卫生间堵塞的简易疏通（不含基础、基建设施维修疏通、化粪池清理），保证便池、水池下水道畅通。

（3）甲方楼梯、电梯、公共走廊、公共大厅等区域的地面、瓷砖墙面、扶手、隔断、门、窗、标识牌等至少每日擦洗一遍，有污渍应当及时清洗，确保无积灰、无污迹、无垃圾。

（4）甲方保洁服务区域的玻璃窗、天花板至少每月清洁一次，确保无污渍、无积尘、无虫网。

（5）甲方值班室内的床单、被套、枕头套等每天至少清洗一次；保洁服务区域内所有窗帘至少每年清洗一次。

（6）甲方保洁服务区域内的大门、单位铭牌等至少每周擦拭一次，确保无灰尘、无污迹。

（7）甲方保洁服务区域内的明沟每天清扫一次，确保无垃圾，无堵塞。

（8）甲方保洁服务区域内的明沟、垃圾放置点应当每月一次喷洒药水，其中4、5、6、7、8、9月至少每二周喷洒1次，保持无明显蚊蝇、蟑螂滋生地。

（9）建立完备的清洁岗位，在规定时间内始终保持有岗、有人、有服务，节假日有人值班。

（10）定岗、定人、定时进行楼道、厕所、公共区域、服务规范，程序完善。

（11）清洁卫生质量标准：做到“四净”，即窗明几净，地面、楼面、墙面、台面干净，路灯、户外音箱标识标牌、画框干净，厕所冲洗干净。达到二级物业管理的保洁标准。

（12）垃圾清运要求  
 每天清除保洁服务区域内垃圾。做到垃圾日产日清，每天不少于两次收集清理，保持桶内无垃圾，对垃圾桶每天清刷，做到桶体清洁无污迹、无损坏。

（13）卫生防疫要求

按照要求负责保洁服务区域内的灭蚊、灭蟑、灭鼠喷药消毒等工作。

4.保洁工作质量标准

| 位置 | 清洁项目 | | 清洁标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 首  层  大  堂 | 地面 | | 无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮 |
| 墙面 | | 无尘、无渍 |
| 天花、风口 | | 无尘、无渍 |
| 大门、玻璃 | | 无手印、污渍 |
| 指示牌、标识牌 | | 无尘、无渍 |
| 不锈钢 | | 无手印、污渍 |
| 信报箱 | | 无尘、无渍 |
| 废纸筒 | | 垃圾不超过容量的3/4 |
| 花盆 | | 无污渍、无杂物 |
| 值班室 | 地面 | | 无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮 |
| 墙面 | | 无尘、无渍 |
| 天花、风口 | | 无尘、无渍 |
| 电  梯 | 天花灯饰、排气口、气扇、按钮 | | 无尘、无污渍、无手印、无蜘蛛网 |
| 轿厢、梯门、梯身 | | 无污渍、无手印、保持不锈钢亮丽的金属光泽 |
| 地面 | | 保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂 |
| 电梯沟槽 | | 无沙土、硬物 |
| 楼  层  公  共  区  域  部  分 | 地面（含地脚线） | | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩 | | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 不锈钢、铝合金 | | 保持干净无污渍 |
| 开关 | | 保持干净无污渍 |
| 送排风口、百叶窗 | | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 玻璃窗 | | 无手印、无尘、无水渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | | 无尘、无污渍 |
| 花盆 | | 无污渍、无杂物 |
| 消  防  楼  梯  部  分 | 地面、梯级 | | 保持干净、无污渍、尘渍、痰渍 |
| 墙面、开关 | | 保持无尘、无污渍 |
| 天花、风口 | | 无蜘蛛网、无灰尘 |
| 防火门 | | 无尘、无污渍、痰渍 |
| 扶手 | | 无手印、无灰尘 |
| 铁花、玻璃、百叶窗 | | 无尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无异味 |
| 天  面  部  分 | 地面 | | 无杂物、无泥沙 |
| 下水口 | | 保持畅通 |
| 灯柱、露体管道 | | 无污渍 |
| 围栏、女儿墙 | | 无污渍 |
| 墙面 | | 无尘、无污渍、保持瓷砖明洁如新 |
| 防滑瓷砖地面 | | 无尘、无污渍、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮 |
| 洗  手  间 | 洗手间大门 | | 无手印、无污渍 |
| 小便器、坐厕、洗手盆 | | 保持无渍、无垢、无臭、并保持水流畅通无阻，瓷器明洁如新 |
| 洗手间隔板 | | 无污渍、痰渍、保持洁净 |
| 洗手间灯饰 | | 无蜘蛛网、无污渍、无手印 |
| 洗手间天花、风口 | | 无污渍、无蜘蛛网 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无异味 |
| 洗手间下水道管道 | | 保持水流畅通无阻 |
| 园  区  内 | 地面、停车场、车辆通道 | | 废纸、落叶等，随时捡拾入桶；无大件杂物、垃圾 |
| 指示牌、三米以下墙身及其他附属设施 | | 无灰尘、无水渍、无污渍 |
| 沙井 | | 每10个中不得超过1个有零星杂物 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无明显污迹、无异味； |
| 地面 | | 无污渍、无水渍 |
| 会  议  室  办  公  室  部  分 | 窗 | | 玻璃 |
| 地脚线 | 窗框 | 无手印、污渍 |
| 窗台 | 无手印、尘渍 |
| 无污渍、无痰渍 | 无手印、尘渍 |
| 花盆 | | 无污渍 |
| 沙发、桌椅、茶几、办公台 | | 无污渍、无纸屑、无尘 |
| 饮水机 | | 无污渍、无水渍 |
| 灯饰、通风口、天花、空调风口、玻璃窗 | | 无蛛丝、无污渍 |
| 指示牌和悬挂牌 | | 无污渍 |
| 垃圾桶 | | 桶内垃圾超过1/2即清理，无明显污迹、无异味； |
| 废纸桶 | | 垃圾不超过容量的3/4 |
| 垃圾桶 | | 无垃圾粘附物 |

第五部分 食堂服务

1.厨师服务素质要求

60岁（含60岁）以下，从事厨师工作满两年以上持有健康证、无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有良好沟通协调能力及较强的保密意识。

2.厨师服务要求、内容（中餐厨师、点心师）

（1）根据甲方要求，负责拟定菜谱，并对员工工作餐、接待围餐等各种饭菜、点心的加工制作，保证食品质量。

（2）服从分配，按质、按量、按时烹制饭菜、点心，按时开餐，做到食物安全可口，保热保鲜。

（3）负责控制好食物份量，缺菜时及时补菜。

（4）负责控制成本，节约燃料、水电、食品物料。

（5）进入厨房穿戴整齐工作服，遵守安全操作规范，合理使用操作工具。

（6）维护好厨房灶具、设备，协助厨工做好开餐准备。

（7）做好甲方食堂的接待服务工作。

（8）做好甲方食堂相关资料的记录工作。

（9）如有甲方工作需要，应当满足甲方节假日供餐或者夜间供餐需求。

（10）厨房区域卫生管理要求：每次用餐完毕后，厨师需及时打扫卫生、清理垃圾。每餐烹调结束后集中对地面、炉具、厨具等进行彻底清扫清洗一遍，每周对厨房生熟食冰箱清洗一遍保证始终达到灭鼠灭蝇标准。

（11）完成甲方交办的其他任务。

3.厨工服务素质要求

50岁（含50岁）以下，持有健康证、无不良嗜好，能吃苦耐劳，具有良好沟通协调能力及较强的保密意识。

4.厨工服务内容

（1）做好甲方食堂的楼面清洁、食堂餐用具的清洗和消毒工作；

（2）就餐区域卫生管理要求：①餐厅保持整洁、干净。窗明几净，物见本色，无灰尘、无污渍，清扫擦拭及时彻底；②每次用餐完毕后，工作人员需及时打扫卫生、清理垃圾。每周集中对地面、墙壁、窗户、座椅等进行彻底清扫一遍，保证始终达到灭鼠灭蝇标准。

（3）做好甲方食堂餐前准备工作，包括清洗蔬菜类、水果类和五谷杂粮等食物，切蔬果、洗米蒸饭、蒸杂粮和协助厨师做好餐前准备等工作；

（4）做好甲方食堂开饭前的准备工作，提前二十分钟开空调和保温餐车，提前十分钟开电视，放好餐具、运送熟食并放好；做好中途饭菜等熟食的补给；

（5）做好甲方食堂的接待服务工作；

（6）做好甲方食堂相关资料的记录工作；

（7）做好甲方食堂用餐期间，用餐人员进入食堂时刷卡就餐的检验工作，并做好相关的登记；

（8）如有甲方工作需要，应当满足甲方节假日供餐或者夜间供餐需求。

（9）完成甲方单位交办的其他任务。

5.食堂服务工作质量标准

| 位置 | 服务项目 | 工作标准 |
| --- | --- | --- |
| 食  堂 | 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩、通风口、空调风口 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 餐桌、餐椅 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、菜渣等杂物，整理好横竖一条线 |
| 餐车 | 每次餐后要清洗餐车，保持干净、无污渍、尘渍、菜渣等杂物 |
| 回收餐具容器 | 餐前、餐后要保持干净、无污渍、尘渍、菜渣等杂物 |
| 洗手池 | 保持无渍、无垢、无臭、并保持水流畅通无阻，池盘明洁如新 |
| 垃圾桶 | 无明显污渍、异味 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 洗  消  间 | 餐具 | 每餐后将使用过的餐具清洗消毒干净，做到表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物 |
| 消毒柜 | 将清洗干净的餐具放入消毒柜消毒，消毒柜无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 置物架 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍、无杂物 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 厨  房 | 清洗蔬菜、瓜果 | 要求：先将蔬菜拣好，瓜果剥好皮，再将拣好的蔬菜和瓜果分开清洗，每个品种的清洗不少于三遍，保证无沙、无泥、无草、无农药残留 |
| 切蔬菜、瓜果 | 按厨师要求削皮分切 |
| 清洗五谷杂粮 | 要求：每个品种的清洗不少于三遍，保证无沙、无泥、无草 |
| 蒸五谷杂粮 | 分品种蒸熟透，不能有夹生，并且每餐根据实际就餐人数进行蒸煮，每次蒸饭不能蒸太多太满，以确保所蒸饭不能生硬难吃 |
| 清洗水果 | 将每个品种清洗干净，用干净的专用吸水巾抹干水份 |
| 切水果 | 将清洗干净的水果切好或摘好，放好 |
| 粗加工区 | 地面保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 菜筐保持干净、无油渍、无污渍 |
| 货架保持干净、无油渍、无污渍 |
| 厨房杂工 | 及时做好厨师安排的其他清洗工作 |
| 备  餐  间 | 餐具 | 在开餐前准备好餐具，放在指定位置，中途要时刻留意摆放数量足不足够，如不够要马上补给 |
| 熟食、水果 | 开餐前将厨师煮熟的食物放好在餐车上，米饭放好在餐车旁保温桶内，将切好的水果、调味品、汤水放在备餐台上。中途观察到食物差不多取完就要马上补给 |
| 纸巾、牙签 | 在开餐前放好在餐桌上，并观察量够不够，如不够要添加足够 |
| 空调、灯 | 夏天时空调要提早在开餐前二十分钟开启，照明灯在餐前开启 |
| 排气扇、吊扇 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 保洁柜 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 保温车 | 餐前放干净水入餐车内要超过发热管，每餐后要清洗干净并换水，做到无污渍、尘渍、杂物 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 食品柜 | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯具灯罩、通风口、空调风口 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 留  样  间 | 留样冰箱 | 保持干净、无污渍、尘渍、杂物 |
| 留样盒 | 每次使用完后清洁干净、无污渍、水渍、尘渍、杂物 |
| 留样食物 | 留样食品每餐、每个品种留样量不少于125g，留样食品取样不得被污染，应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，待留样食品冷却后, 贴好食品标签，放入0—10℃留样冰箱内存放48小时以上进行销毁 |
| 留样记录 | 做好留样记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、留样人  销毁日期、时间、销毁人等 |
| 地面（含地脚线） | 保持干净、无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物 |
| 墙面（含边角线） | 无尘、无污渍、无杂物 |
| 玻璃门、玻璃窗 | 无手印、无尘、无水渍 |
| 不锈钢、铝合金 | 保持干净无污渍 |
| 开关 | 保持干净无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 消防设施、设备 | 无尘、无污渍 |
| 记  录 | 食堂留样记录表 | 每餐按规定做好记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、重量、留样人，销毁日期、时间、品名、餐次、销毁人等 |
| 食堂餐具消毒记录表 | 每餐按规定做好记录 |
| 食堂保温车使用记录表 | 每餐按规定做好记录 |
| 其他 | 厨房管理员布置的其他记录表 |
| 其他 | 服务工作 | 厨房管理员布置的其他工作 |

第六部分 绿化摆放和养护服务要求

1.绿化摆放和养护服务内容

（1）主要负责甲方办公区域的植物送货、摆放。免费浇水、施肥、除杂草、修剪、整形、植虫害防治、防风防汛等。

（2）乙方根据甲方场地实际需求负责提供室内盆栽，乙方提供给甲方配置室内植物的方案，由甲方审批，按甲方的要求进行配置。投标人应定期检查盆栽成长情况，如有出现生长不佳，影响美观的盆栽，应及时更换，如甲方发现盆栽不符合要求，投标人接到通知后，应在两个工作日内免费更换，并做到至少每个月更换一次室内盆栽。

2.绿化摆放和养护服务工作质量标准

（1）乙方按照甲方要求的绿化植物品种、规格和数量送货到甲方指定的办公场所摆放，并且按照甲方要求每月定期更换绿化植物，由此产生的一切绿化植物购买、运输、搬卸、人工、税费等费用由乙方负责。

（2）乙方须保持摆放的植物完整美观、枝叶分布均匀、层次清晰、枝叶茂盛；无病虫害、无坏叶、叶面无尘土，并向甲方提供技术指导。

（3）乙方应使得摆放的植物品种多样化，布局合理，使其有整体观赏效果。（室外植物：除草每周1次，浇水每日1次，修剪每月1次，施肥每季度1次，及时清理枯叶，除虫。

室内植物：每日浇水1次，及时清理枯叶，除虫，如有枯萎、病死的花卉应及时在2天内更换）。

（4）免费做好服务工作地点内树木的整形修剪，剪除枯枝烂头，使树冠完整美观，主侧枝分布平均，内膛不乱，层次清晰，通风透光，枝条茂盛，枝干上无害虫的活卵，叶上无虫粪、虫网，发现病虫要及时喷洒农药（经甲方同意），剪去有病虫枝条。

（5）在防台防汛季节中，免费按原有支撑高度、方向对树木进行支撑绑扎、加固，冬季要做好越冬防寒工作等。

（6）免费清除服务工作地点内绿地内各类杂草、垃圾，保证绿地整洁。

（7）服务工作地点内植物 除虫、施肥、喷洒农药（经甲方同意），确保植物无虫害。

（8）乙方在合同期间使用的肥料、药物必须符合国家规定的质量标准，并保证产品在有效期内使用。

3. 室内植物的摆放价格要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 植物品种 | 规格 | 单位 | 单价最高限价  （元/月） |
| 1 | 灰利 | H1.6M、W1.3M | 盆 | 31 |
| 2 | 灰利 | H1.5M、W1.3M | 盆 | 28 |
| 3 | 灰利 | H1.5M、W1.0M | 盆 | 27 |
| 4 | 单枝发财树 | H1.8M | 盆 | 90 |
| 5 | 单枝发财树 | H1.6M | 盆 | 80 |
| 6 | 三枝发财树 | H1.8M | 盆 | 80 |
| 7 | 三枝发财树 | H1.6M | 盆 | 70 |
| 8 | 三枝发财树 | H1.4M | 盆 | 50 |
| 9 | 三枝发财树 | H0.8M | 盆 | 15 |
| 10 | 大5枝金钱树 | H1.2M | 盆 | 50 |
| 11 | 大6枝金钱树 | H1.2-1.3M | 盆 | 55 |
| 12 | 大8枝金钱树 | H1.2-1.4M | 盆 | 65 |
| 13 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利、 | H0.4-0.5M | 盆 | 7 |
| 14 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.6-0.8M | 盆 | 10 |
| 15 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.8-1.0M | 盆 | 15 |
| 16 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.1-1.2M | 盆 | 19 |
| 17 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.3-1.4M | 盆 | 26 |
| 18 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.5-1.7M | 盆 | 31 |
| 19 | 小盆栽 | H0.3M | 盆 | 5 |

注:“单价最高限价”是指该品种植物每个月摆放服务的最高限价。投标人的每项品种植物投标单价均不得高于该品种植物的最高限价，否则其投标将被否决。

第七部分 园区绿化日常养护

1.工作内容及要求

负责绿化的管理、养护、补种工作，保持园林花卉生长茂盛，绿化带无生活垃圾、杂物。

（1）草地管理:保证草地生长良好，整齐美观，四季常绿，杂草率低于5%；保持草的高度一致；平均每3个月剪草一次、每年施肥四次。

（2） 灌木、盆栽和草本花木管理 :每两个季度重点施肥 2-3次，其他时间适当施肥；杂草率低于5%；对干枯的灌木、草木和花木及时进行补种。

（3）乔木管理:春秋每两个季度重点施肥1-2次，以基肥为主，采用埋施；台风后迅速做好清理倒树断枝、扶树、清理断枝和落叶等工作；适时进行修剪工作。

（4）其他：所有植物保持不缺水，雨季做好培土工作，防止积水； 做好病虫害防治工作，每个季度对树木进行预防性打药一次，平常一发现有病虫害及时处理；垃圾、树叶和草屑弃物及时清运干净，绿地无余泥、砖块杂物堆放。

2.服务标准

（1）植物标准

1)花草树木长势良好，修剪整齐美观，内膛不乱，通风透光良好，无明显病虫害，无折损现象，无斑秃，无灼伤、无积水；无枯死乔木、无枯死超过1平方米的灌木、无枯萎超过1.5平方米的地被植物。新移植乔木可只保留树干但须能见青皮；

2)植物杆体的叶面上无明显积尘，绿地无纸屑、石块、枯枝枯叶等杂物；

3)乔木类树干正常生长，挺直，骨架均匀，树冠完整，支撑架整齐统一；

4)乔灌木应保持美观的形状，绿篱花球必须形态明显，枝条无杂乱现象；

5)绿地花坛无明显杂草、无破坏、无枯枝、无践踏、无鼠洞；

6)草坪长势良好，覆盖率在98%以上，生长季节浓绿，无超长现象；

7)绿化带无杂物、无黄土露出、无杂草滋生；

8)种耕除草、培土，清理枯枝落叶；

9)对绿地、绿化带和花坛等要求管理人员每周2次全面清理垃圾、落叶，清理出的垃圾要装好并在指定地点集中堆放，不能影响园区正常运作。

（2）灌溉：根据气候条件和植物特征掌握浇水频次和水量，不影响环境卫生，禁止浪费；保护好浇灌设施，防止跑、漏水现象。

（3）施肥：根据植物类型定期施用不同肥料，观叶植物以施氮肥为主，观花植物以施磷钾肥为主；秋冬季以施磷钾肥为主，乔、灌木每两个月全面施肥一次，草坪每季度施肥一次。乔木和造型灌木的肥料要埋施，片状种植的灌木绿篱和草坪的肥料可撒施或淋水肥。

（4）松土：要及时做好松土的工作，保证植物对水份及肥料有良好的吸收能力，对乔木、棕榈科植物、造型灌木和盆栽等每季度松土不少于一次，盆栽植物每年必须换土施底肥一次。

（5）修剪：根据植物生长情况及时修剪，2米以下的花木每月修剪一次，草坪整齐，高度保持在6厘米以下。

（6）防治病虫害：视具体情况，至少每个季度进行一次全面的杀虫、喷药。春、夏、秋季协助做好灭蚊工作，必须使用低毒高效、残留期短的农药，选择晴朗无风天气一次性完成，喷洒后竖立警示标识，避免发生危险。

（7）除草：保持绿地花坛无明显杂草，草坪草种纯度达95%以上。

（8）补栽补种：保证所有植物成活率为100%，若养护期内花木生长不茂盛、缺损或死亡，投标人需无偿按原品种和规格补种成活。由于不可抗力因素、人为破坏、非投标人原因造成花木死亡或残缺的，不在投标人责任范围之内。

（9）热带风暴 、台风防御措施： 在风暴、台风来临前,必须采取对应的措施，对浅根性、树冠大、枝叶密的苗木，可取用疏枝、立柱、支撑加固、培土等防御措施。风暴、台风过后，对阻碍交通或影响观瞻的枝叶或树体要立即清理；对倒伏、受损的要及时扶正、支撑；折断或劈裂的枝条要去除残桩和修整断裂口，较大伤口要作防腐处理。损伤严重的绿化树，要及时清除。

（10）防护支架：日常须对园区内现有树木的金属防护支架进行检修，如有损坏须及时更换。

（11）其他：未详细约定的其他养护标准参照广东省《城市绿地养护质量标准》(DB44∕T269—2005)的三级养护标准执行。

3.总体要求

（1）绿化养护服务需配置一名专业的养护工，专人专岗。每月的人员变动花名册（姓名、年龄、身份证号码、联系电话、地址）等资料，乙方以书面的形式报甲方备案。如有人员离岗或不能满足工作需求，乙方需在2天内补充人员。

（2）工作人员必须身体健康，责任心强，能胜任园林绿化和卫生管理等工作。

（3）工作人员必须仪容仪表整洁，上岗时不能大声喧哗，对来往行人要讲礼貌用语并按相关规定穿工衣上岗，需备有安全生产必需的劳保用品，如工衣、雨衣、水鞋、手套等劳保用品，费用由乙方负责。

（4）外包人员每人每天工作八小时，甲方根据实际工作安排或特殊的工作任务，要求服务人员调休或加班完成工作任务，乙方必须配合安排。乙方应安排其调休或支付加班费。此部分费用甲方不予额外支付。

（5）乙方必须组织所有外包人员通过严格体检，保证其具备良好的身体素质。所有外包人员一年内至少体检一次，并将体检报告提交给甲方备案。

（6）管理面积和设施已测量和清点，若存在差异，乙方需无条件按现状和园区范围内的一切养护项目接收管理。同时，甲方有权在履行过程中根据实际情况对本项目方案作出适当修改、调整，由此而导致养护面积的增减按如下处理：绿地面积增（减）20%以内的，合同金额不作调整；乔灌木、花卉和其他设施养护增（减）20%以内的，合同金额不作调整，超过20%的按照增加比例来增加金额。

（7）乙方应认真、高效地完成招标人提出的各项任务，不得以难度大、工具不足等借口推脱或拖延工作。遇到重大任务时，乙方应向甲方提供可行的操作方案，与甲方协商并得到甲方允许后由乙方执行。

4.验收

根据本项目约定的服务内容与要求及参照广东省《城市绿地养护质量标准》（DB44/T269-2005）组织验收。

5.费用

费用应包含绿化日常养护管理的一切费用（含因管理造成植物死亡或生长不良要补种的费用等）、养护管理所需材料费（含肥料、农药、机械和工具、燃料、车辆和工具维护费等费用）、工作人员的全部费用（包括工资、加班费、体检费、节日费、社保医保费、管理费、服装费、劳保费、高温清凉饮料费、其他相关福利待遇等、其他应付的经济补偿或赔偿金等）、安全文明生产装备费、其他业务和管理费用、办公费用、合法利润以及由综合管养作业产生的其他全部费用。

第八部分 其他清洁服务要求

1.甲方的卫生间、管道、沟渠堵塞时，乙方要在30分钟内及时免费清通甲方堵塞的卫生间、管道、沟渠；每月定期清通化粪池，确保排污通畅、周围无异味。

2.每月至少免费组织清通厨房隔油池1次，确保排污通畅、周围无异味。

3.负责清洗甲方厨房的排油烟管道的油污。

4.做好除“四害”防治、白蚁防治消杀工作。

（1）每年按照甲方要求喷洒灭蚊药，保持环境清洁卫生，消灭蚊、蝇、蟑的孽生地，并做好记录。

（2）每年按照甲方要求分次在甲方办公场所内设置鼠盒，投放老鼠药、灭蟑药，并做好记录。

（3）积极做好白蚁防治工作，如甲方发生蚁害，乙方必须及时灭治。

（4）除“四害”和白蚁防治用药标准基本要求：乙方必须注重科学合理用药，不能使用假药、国家禁用的药物。达到“环保、低毒、高效、安全”的要求。

**第五条** **质量要求**

1.管理区域内无因乙方管理不当而发生安全事故。包括但不限于发生盗窃、纵火、爆炸、投毒等恶性事（案）件、外事纠纷、泄密等事（案）件。

2.管理区域内实行动态保洁，环境卫生达标率98%以上。

3.管理区域内消杀达标率为100%。

4.管理区域内绿化养护达标率100%。

5.管理服务满意率在95%以上，投诉处理率100%，工作完成率100%。

**第六条 总体要求**

1.乙方针对本项目的物业管理方案、组织架构、人员的岗位设置、人员的福利待遇，在项目实施前要报告甲方，且经甲方审核同意后方可实施。适用于本项目的各项规章制度，乙方应在签约时向甲方报备。

2.乙方应根据甲方的实际工作需要，合理设置外包人员的岗位职责，可适当调整各岗位的人员安排，但总体人数不能低于甲方建议的人数。每月的人员变动花名册（姓名、年龄、身份证号码、联系电话、地址）等资料，乙方以书面的形式报甲方备案。如有人员离岗或不能满足工作需求，乙方需在2天内补充人员。

3.未经甲方同意，不能随意更换外包人员。项目主管经甲方综合评价，不能胜任项目主管岗位，可要求乙方更换项目主管。

4.乙方应加强外包人员的管理。如因管理不善出现违法违规事件，给甲方造成损失，乙方必须负责按实际损失赔偿。乙方配置的所有外包人员，必须是无违法犯罪记录人员。

5.乙方为本项目配置的所有外包人员必须诚实正直、吃苦耐劳，有专业操作技能，服从工作安排，不擅离职守，能适应节假日加班，无违法犯罪记录，无传染性疾病，无精神疾病，无不良嗜好，处事灵活，工作积极主动，身体条件可以胜任工作强度。

6.乙方为本项目配置的所有外包人员上班时间内必须坚守在工作岗位，遵守甲方的各项规章制度，做好本职工作，不能随意离开。

7.乙方为本项目配置的所有外包人员上班时间内不能借调到非本项目的物业管理处工作，未经甲方同意，乙方不能随意交叉调配本项目各办公区的服务人员。甲方有临时的合理任务需要调动或增减乙方的员工时，乙方应无条件积极配合完成。

8.乙方安排外包人员工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊的工作任务，甲方可要求乙方调整外包人员工作时间直至全天二十四小时工作。

9.外包人员上班时间必须穿着工作服，佩带工牌，如疫情期间需按相关要求佩戴口罩；工作时间，不能擅自离开服务范围内的工作岗位，必须遵守双方的劳动纪律及规章管理制度。外包人员违反甲方单位规章制度或者甲方认为不能胜任工作岗位的，甲方有权要求投标人予以更换。

10.外包人员必须具有良好的职业道德，捡到的财物要及时交甲方办公室（综合部）。不得盗窃、损坏甲方公司的财物或设备设施，如有发生，由乙方照价赔偿，严重的，将当事人移交给公安机关处理。

11.乙方应与外包人员签订合法的劳动合同，必须为派往甲方工作服务的所有外包人员购买五险一金。

12.乙方派往甲方工作的所有外包人员必须要通过培训才能上岗，熟悉掌握甲方运作的情况，了解甲方的服务项目，并且能够有效处理甲方要求的服务项目。

13.所有外包人员不得随意翻看、记录、储存、复制、携带甲方的任何文件，不得向他人透露关于甲方秘密信息。

14.甲方的大型会议、活动等外包人员必须服从甲方的统一指挥和调动。

15.若甲方对各办公区或办公点做整体规划调整或改变，物业所服务的范围将会有所调整，甲方有权对项目方案作适当修改调整或对服务内容作适量增加或减少。乙方应完全配合甲方。

16.乙方不得以任何方式转包或分包本项目，一旦发现，甲方有权单方面解除合同。

17.管理及监督：甲方协助乙方进行相关服务工作。甲方将派专人监督乙方的相关服务是否达到相应的工作标准，并有权对乙方的相关服务工作进行调查或检查，确定是否满意，如不满意，则有权要求限期整改，乙方必须无条件做好。

18.安全责任：本项目管理安全措施由投标人制定方案及组织实施，乙方必须严格按照国家安全法规和甲方制定的安全规章进行管理，与甲方签订《相关方安全协议书》，并负责对作业场地进行必要的安全防护，提供作业所需设施设备及安全防护器具，承担安全责任。甲方不负责本项目产生的任何伤亡、劳保福利的责任。

19.乙方要有针对本次外包服务的可行性安全方案、人员管理制度及相关应急预案等。

20.乙方应当为服务于本项目的工作人员提供必须的岗位技能、岗位安全等培训，并取得必备的资质证书，乙方应将工作人员取得的相关资质证书证明复印件交由甲方备案。

21.乙方一切管理服务工作的实施，应以服从于甲方的工作需要为前提，以方便甲方为原则。

22.水电技术工在服务期内必须持有效高压或低压电工资格证，其中物流水电技术工必须要持有“高压电工证”。高压配电房和高压开关柜必须要由持有效期内“高压电工证”人员操作。厨房厨师杂工在服务期内必须持有有效健康证。

**第七条 考核办法及检查标准**

（一）日常考核奖惩要求

乙方未能满足甲方服务人员要求、未按时完成工作、工作不到位等，扣减相应劳务外包费。

（二）考核标准

1.水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务考核

以国家标准、行业标准、地方标准（三者不一致的，按最高标准执行）、招标文件的需求、投标文件和本合同的相关条款为标准；甲方每月采用动态考核和集中考评相结合的方式对乙方进行考核。

（1）集中考评由甲方按月实施考评，甲方在次月5个工作日前完成对水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务效果的上月度考核。考核细则详见《广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则》和《服务民意评分表》。甲方根据考核结果结合下述支付规则与乙方结算费用。

月度考评分数满分为100分，90分以上（含90分）为考核优秀，达不到60分为考核不达标。具体情况如下：

1）考评分数在90分以上（含90分）为月度考评优秀，甲方支付上月劳务外包费的100%；

2）考评分数在80分至89分（含80分），甲方给予乙方一个月整改期限，如果乙方在整改期限后仍未达到甲方要求，甲方在清算服务项目的基础上，扣减上月劳务外包费的2%；

3）考评分数在70分至79分（含70分），甲方在清算服务项目的基础上，扣减上月劳务外包费的3%；

4）考评分数在60分至69分（含60分），甲方在清算服务项目的基础上，扣减上月劳务外包费的5%；

5）考评分数达不到60分，甲方在清算服务项目的基础上，扣减上月劳务外包费的10%。

如果乙方连续2个月份考评分数达不到60分或合同期内累计 2 个月考评分数达不到60分的，甲方有权解除合同，且由此造成甲方的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究乙方违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由乙方依法承担。

（2）动态考核为：乙方出现重大管理失误或严重违约、投诉多【一年内甲方各使用单位（部门）或第三人向甲方、乙方提出有效投诉达6次】，甲方有权单方解除合同，且由此造成甲方的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究乙方违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由乙方依法承担。

2.园区绿化养护外包服务项目考核

园区绿化养护外包服务项目考核规则参照水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务规则执行，考核细则详见《广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则》。

3.其他外包服务项目考核

其他外包服务项目根据项目的实际服务效果由甲方进行检查和监督，如乙方的服务不满足招标文件、投标文件和本合同约定的，甲方有权要求乙方进行整改，如乙方整改后仍不合格，或在一个月内被要求整改3次的，甲方有权解除合同而无需承担任何违约责任，由此造成甲方的经济损失（包括直接损失和更换服务提供商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究乙方违约责任产生的诉讼费、财产保全费及担保费、律师费、公证费、评估费等由此产生的一切损失费用）均由乙方依法承担。

乙方对照本合同的有关工作要求、服务工作质量标准和考核细则，与甲方协商制定对所有服务人员的日常管理考核实施细则，落实有关奖惩激励措施，有效调动服务人员工作积极性和主动性。

（三）甲方应将每月考核结果送达给乙方，如乙方有异议的，应在收到考核结果后三日内向甲方书面提出并说明理由。逾期不提出或经甲方复核后异议不成立的，甲方有权按考核结果与乙方结算相关费用。

**第八条 甲方权利义务**

（一）甲方有权要求乙方报备物业管理方案、组织架构、人员的岗位设置、人员的福利待遇以及针对本项目的各项规章制度，经报备通过后方可实施。

（二）甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

（三）甲方有权审阅乙方半年和全年度管理报告、提出整改意见。

（四）甲方有权对乙方的服务进行考核，并按照考核规则扣减外包服务费用。

（五） 证明、资质证书等，乙方及其员工应配合甲方的抽检。

（六）乙方外包人员有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换外包人员：

1.乙方外包人员违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

2.乙方外包人员严重违反甲方规章制度、岗位职责、安全管理规定和劳动纪律的；

3.乙方外包人员不能提供真实有效的身份证明的，或提供虚假身份证明的；

4.应具备相关资质的乙方外包人员不能提供真实有效的资质证书的，或提供虚假资质证书的；

5.乙方外包人员在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；

6.乙方外包人员严重失职，营私舞弊，给甲方利益造成损害的；

7.乙方外包人员有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作。

（七）甲方有权检查和监督乙方外包人员的工作。

（八）甲方应按本合同规定的标准和支付方式及时向乙方支付劳务外包服务费。

**第九条 乙方的权利义务**

（一）乙方的外包人员必须经培训后才能上岗，对外包人员违反甲方管理制度的行为，按照法律及本合同约定进行处理。

　　（二）乙方在管理过程中应主动配合甲方，组织有效的自检自查，发现问题及时解决；认真听取甲方意见建议，加强与甲方负责人员的沟通，在合同范围内满足甲方对乙方各项工作的要求。

　　（三）负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划，经甲方同意后方可实施，并接受甲方的监督、指导。

（四）因物业管理所需的图纸、档案、资料，可向甲方申请查阅，如需复印，应向甲方提出书面申请，经甲方批准后复印，但不得用于提供物业管理以外的用途，且不得向第三方披露。

（五）乙方应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方外包人员到甲方指定的工作地点工作，服务地点、岗位人数及人员要求、服务范围可因甲方实际需求调整，但不超出江门市（蓬江区、江海区、新会区、台山市、开平市、恩平市、鹤山市）范围。同时承诺不派出或使用未满18周岁的员工。

（六）乙方外包人员名单须在员工上岗前3日报甲方备案，且乙方承诺其外包人员应没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用应该经甲方事先审定同意后方可录用；乙方应依据国家劳动法及相关法律法规办理一切劳动用工手续；乙方外包人员与乙方签署劳动合同和缴纳五险一金，有关乙方外包人员的劳动争议、纠纷、诉讼或仲裁及赔偿概由乙方负责，与甲方无关，如甲方因此代为支付了款项或承担了责任，有权向乙方追偿；乙方承诺不因其外包人员劳动纠纷而影响本合同下正常劳务外包服务质量，如因此造成甲方损失，乙方应赔偿甲方所有的损失。

（七）在服务有效期内，采取有效措施保证在岗员工稳定性，并于每月20日前发放乙方派驻甲方服务人员工资，避免人员变动频繁影响本合同项下劳务外包服务质量。

（八）乙方应合理安排机动人员，以应对人员变动、轮休等情况下出现的人员不足问题，保证不空岗。

（九）乙方应遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项规则制度，为乙方外包人员配备统一工作服及必要的劳保用品。履行本合同项下的劳务外包服务时，必须做好一切安全预防性措施，以保障其人身安全，避免发生安全事故或妨碍甲方正常生产。

（十）乙方应为外包人员配备必要的清洁用具和清洁用品。

（十一）发现问题及时进行处理并向甲方相关部门报告。

（十二）乙方应履行招标文件所规定的内容及乙方投标文件中承诺完成的义务。

（十三）乙方应保证具有履行本合同的法定资质，签订合同时须提供给甲方有关营业执照等资质证明复印件；相关人员的资质证明文件复印件要在上岗前3个工作日给甲方备案。

（十四）乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律、法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，必须为每一位外包人员购买基本医疗、工伤、养老、失业、生育险等社会保险和住房公积金。同时承诺遵守甲方的包括安全生产，劳动卫生等各项指导原则。

（十五）乙方应教育外包人员遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度，安全管理规定。并遵照甲方的制度进行生产管理，包括考勤制度的建立，操作流程制定、员工离职和危机处理等。

（十六）乙方在本合同的执行期内应保守甲方的各项商业秘密、卫生许可要求。

（十七）乙方应教导其员工严格按照甲方的工作描述、生产操作规程等质量标准进行工作，意外产生的工伤、经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。

（十八）乙方外包人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请以及协调工作。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由乙方按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务，并按有关规定执行。

（十九）乙方应投入雄厚的管理力量，提供完善的服务（包括管理水平、技术人员、设备等方面），并按照合同要求进行有效的管理和制定相关的内部管理制度，保证服务项目的完成。

（二十）按国家、省、市有关法规文件规定，乙方负责做好所属员工的各种保险、安全等管理工作。如因管理不善出现违法违规事件，给甲方造成损失，乙方必须赔偿甲方所有的损失。

（二十一）未事先经甲方书面同意，乙方不能把本合同任何服务项目分包或转包给第三方，一经发现并查实，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付违约金¥30,000.00（人民币叁万元整），并承担甲方因此造成的全部损失，包括但不限于损害赔偿金、诉讼费、律师费、公证费、评估费等损失。

（二十二）管理及监督：甲方协助乙方进行相关服务工作。甲方将派专人监督乙方的相关服务是否达到相应的工作标准，并有权对乙方的相关服务工作进行调查或检查，确定是否满意，如不满意，则有权扣除相关费用并要求定期整改，乙方必须无条件做好，如乙方整改后仍不合格，或在一个月内被要求整改达3次及以上的，甲方有权解除合同而无需承担任何违约责任。

（二十三）乙方工作人员须遵守甲方有关规章制度和管理规定，如有违反或损害甲方利益的，甲方有拒绝乙方违规人员在甲方工作的权利并要求乙方立即更换人员。乙方服务人员在本项目范围内发生违法违规行为所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

（二十四）乙方要有针对本次外包服务的可行性安全方案、人员管理制度及相关应急预案等。

（二十五）乙方及相关工作人员应100%有效保守甲方的秘密，不得对外泄露，该保密义务永久有效。

（二十六）乙方应当为服务于本项目的工作人员提供必须的岗位技能、岗位安全等培训，并取得必备的资质证书。

（二十七）本合同终止后，乙方必须向甲方移交其使用的管理用房、物业管理的全部档案资料及属于甲方的物品。

**第十条 不良行为供应商约定**

乙方同意遵守烟草行业招投标及供应商管理相关规定。乙方存在以下情形之一的，认定乙方为不良行为供应商：

（一）司法机关发布的刑事判决书、裁定书和党政机关作出的党政纪处分决定记录的乙方行贿事实。

（二）各级人民政府及行业主管部门公告的乙方不良行为，包括违反国家、省、市、县（区）有关服务、合同管理、劳动用工、环境保护等相关法律、法规、规章、规范性文件，经各级市场监督、发改、住建、工信、财政等行政主管部门认定的不良行为。

（三）严重违反招标投标有关规定和烟草企业供应商管理规定。

1.中标后无正当理由拒不与甲方签订采购合同，或未按照招标文件确定的主要条款签订采购合同；

2.乙方将采购项目违反合同约定进行转包、分包；

3.乙方擅自变更、中止或终止采购合同；

4.乙方履约过程中，弄虚作假、偷工减料或服务质量严重偏离合同约定，验收或考核评价不合格；

5.与甲方、其他投标人或招标代理机构恶意串通；

6.提供虚假材料谋取中标；

7.乙方捏造曲解事实、提供虚假材料或以非法手段取得证明材料进行恶意投诉、违法滥诉，以达到中标或排除潜在竞争对手目的的；

8.乙方直接或间接从甲方或招标代理机构处获得其他投标人的相关情况，并修改其投标文件；

9.投标人

之间事先约定由某一特定投标人中标，或商定部分投标人放弃参加采购活动或放弃中标；

10.投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或响应文件的实质性内容；

11.属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加采购活动；

12.乙方与甲方或招标代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标或排斥其他投标人等串通行为；

13.招标代理机构收受利益、恶意串通、开标前泄露标底、伪造变造采购文件的行为；

14.拒绝有关部门监督检查或过程中提供虚假信息；

15.法律法规和制度规定的其他采购严重违法失信行为。

（四）其他违法犯罪行为

乙方行贿行为及其他违反烟草行业招投标及供应商管理相关规定的行为一经查实，甲方将把乙方及其法定代表人、主要负责人和行贿人列入不良行为供应商名单并报上级单位，甲方有权视情节轻重对乙方采取降低考核评价分数、缩短服务期限、终止或解除合同；同时视情节轻重实施禁入措施，在1-3年内禁止乙方及其法定代表人、主要负责人和行贿人参与烟草行业新的采购活动，情节特别严重的，永久禁入。在禁入期限内，前述人员担任法定代表人、主要负责人或实际控制人的其他企业，均不得参与烟草行业新的采购活动。

**第十一条 履约保证金**

乙方须在合同签订后5个工作日内缴纳履约保证金¥50,000.00（人民币伍万元整），合同期满后，若乙方没有违反合同条款，甲方应在乙方完成撤场之日起且收到乙方请款函后15个工作日内无息退还。如因乙方存在违约行为造成甲方损失的（包括但不限于损害赔偿金、违约金、律师费、诉讼费、差旅费等），甲方有权在履约保证金中扣除，不足部分由乙方继续承担。

**第十二条 项目价格及结算**

（一）水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包费用

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **合计**  **人数** | **服务地点** | | | | | | |
| **江门** | **物流** | **新会** | **鹤山** | **台山** | **开平** | **恩平** |
| 1 | 项目主管 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 低压电工 | 6 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 高压电工 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 4 | 会务服务员 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 保洁员 | 25 | 7 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 6 | 厨师 | 19 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | 厨房杂工 | 20 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| **合 计** | | **83** | **20** | **15** | **8** | **8** | **15** | **9** | **8** |

**相关情况说明：以上人数为基本数。在乙方服务期间，遇甲方机构改革情况或其他具体情况造成所需服务人数增加或减少，按报价中对应岗位人均服务费计算标准相应增加或扣减服务报酬。**

**物业管理劳务外包服务月人均服务费计算标准参考表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作岗位 | 管理 岗位 | 低压 电工 | 高压 电工 | 会务服务员 | 保洁员 | 厨师 | 厨房杂工 |
| 月人均服务费用（元/月/人） | 10685 | 6690 | 8450 | 6210 | 5130 | 10650 | 4980 |

**注：**1.每月服务报酬=∑[工作岗位人数×月人均服务费用]。

2.人均服务费用包括人均税费、服务费、培训费、人工费、服装费、设备费、材料费、体检费、五险一金费用、以及乙方与工作人员发生劳动纠纷、工作人员发生工伤事故产生的一切费用等全部费用。

3.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的工作人员有直接指挥权。

（二）绿化摆放和养护外包费用

计算方式：每月按照实际摆放的数量结合绿化摆放和养护分项价格表结算。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 绿化摆放和养护分项价格表 | | | | |
| 序号 | 植物品种 | 规格 | 单位 | 单价（元/月） |
| 1 | 灰利 | H1.6M、W1.3M | 盆 |  |
| 2 | 灰利 | H1.5M、W1.3M | 盆 |  |
| 3 | 灰利 | H1.5M、W1.0M | 盆 |  |
| 4 | 单枝发财树 | H1.8M | 盆 |  |
| 5 | 单枝发财树 | H1.6M | 盆 |  |
| 6 | 三枝发财树 | H1.8M | 盆 |  |
| 7 | 三枝发财树 | H1.6M | 盆 |  |
| 8 | 三枝发财树 | H1.4M | 盆 |  |
| 9 | 三枝发财树 | H0.8M | 盆 |  |
| 10 | 大5枝金钱树 | H1.2M | 盆 |  |
| 11 | 大6枝金钱树 | H1.2-1.3M | 盆 |  |
| 12 | 大8枝金钱树 | H1.2-1.4M | 盆 |  |
| 13 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利、 | H0.4-0.5M | 盆 |  |
| 14 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.6-0.8M | 盆 |  |
| 15 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.8-1.0M | 盆 |  |
| 16 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.1-1.2M | 盆 |  |
| 17 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.3-1.4M | 盆 |  |
| 18 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.5-1.7M | 盆 |  |
| 19 | 小盆栽 | H0.3M | 盆 |  |
| 单价合计 |  |  |  | 小写:¥  大写:人民币 |

（三）其他清洁外包费用

计算方式：每月按实际实施项目结合其他清洁外包分项价格表进行结算。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 工作内容 | 计量方式 | 单价  (元) | 备注 |
| “四害”消杀 | 灭蚊 | 次、点 |  | 全包价 |
| “四害”消杀 | 灭鼠、灭蟑 | 次、点 |  | 全包价 |
| 白蚁消杀 | 灭白蚁 | 次、点 |  | 全包价 |
| 化粪池清理 | 吸粪池 | 车 |  | 5吨车  全包价 |
| 烟道清理 | 烟道清理 | 次、点 |  | 全包价 |
| 合计 |  |  | 小写:¥  大写:人民币 | / |

(四)园区绿化日常养护费用

计算方式：每月按园区绿化日常养护劳务外包月均费用并结合甲方的考核结果进行支付。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 价格  （元/3年） |
| 绿化日常养护 | 万元 |

（五）结算方式

1.本项目承包费用按月以银行转账方式支付款项。本合同项下的币种为人民币。

2.水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包费用：甲方在次月5个工作日前对上一个月的水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务效果进行考核，根据本条第（一）项约定的计算方式和第五条约定的考核标准与乙方结算费用，乙方向甲方提供费用清单和工作清单，经甲方确认后，乙方根据考核结果向甲方提供相应金额的合法有效的增值税发票，甲方在收到发票后15个工作日内支付上一个月水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包费用。

3.绿化摆放和养护费按照实际摆放的数量和投标价格结算。其他清洁服务项目实施后每月按投标价格结算。每月服务结束后 5个工作日内，乙方向甲方提供费用清单和工作清单，经甲方确认后，乙方根据考核结果向甲方提供相应金额的合法有效的增值税专用发票，甲方在收到发票后15个工作日内支付该些费用。

4.园区绿化养护按照投标价格结算。甲方在次月5个工作日前对上一个月的园区绿化养护服务效果进行考核，根据本条第（四）项约定的计算方式和第五条约定的考核标准与乙方结算费用，乙方向甲方提供费用清单和工作清单，经甲方确认后，乙方根据考核结果向甲方提供相应金额的合法有效的增值税专用发票，甲方在收到发票后15个工作日内支付上一个月绿化养护费用。

5.甲方每支付一笔款项前，乙方应向甲方提供等额合法有效的增值税发票，否则，甲方有权顺延付款而不构成违约。

甲方银行账户信息：

开户名：广东烟草江门市有限公司

账号：2012002719124816833

开户银行：工商银行江门分行营业部

乙方银行账户信息：

开户名：

账号：

开户银行：

6.本合同的签订主体、发票开具主体与收款主体必须保持一致。

**第十三条 违约责任**

（一）在合同签订接管后1个月内不能正常运作，属于乙方责任的，应由乙方负责，甲方有权解除合同，乙方应支付甲方为维持这期间的正常运作而聘请第三方产生的一切费用，并应向甲方支付¥20,000.00（人民币贰万元整）违约金并赔偿甲方的全部损失。

（二）因乙方原因造成甲方交付使用管理的财产、设施等损失，或者造成泄密、管理制度外流，或者影响甲方正常工作等，由乙方赔偿甲方的全部损失，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付¥20,000.00（人民币贰万元整）元违约金并赔偿甲方的全部损失。

（三）如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付¥20,000.00（人民币贰万元整）违约金并赔偿甲方的全部损失。

（四）乙方未能按本合同约定的时间提供服务，每逾期一日按¥2,000.00（人民币贰仟元整）的标准支付违约金给甲方。此项违约金的支付上限为¥20,000.00（人民币贰万元整）。本合同任何一项服务项目逾期提供服务10天以上的，甲方有权解除合同并赔偿甲方的全部损失。

（五）如乙方未按本合同规定与外包人员签订劳动合同或缴纳五险一金，视为违约，甲方可责令其必须在3个工作日内与外包人员签订合同或缴纳五险一金，逾期签订或逾期缴纳的，按每人¥200.00（人民币贰佰元整）计付违约金，此项违约金的支付上限为¥2,000.00（人民币贰仟元整）。此项违约金达到支付上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。乙方应按合同约定支付外包人员工资，如果因乙方拖欠外包人员工资而造成群体性示威、游行等情况发生，乙方应在24小时内处理妥当，每逾期一日按¥10,000.00（人民币壹万元整）的标准支付违约金给甲方。此项违约金的支付上限为¥50,000.00（人民币伍万元整）。乙方逾期未改的，甲方有权单方解除本合同，由此造成甲方的全部损失由乙方承担，且因此产生的一切纠纷由乙方自行处理并依法承担所有的责任。同时乙方需等甲方新中标服务人员进场，并与之办理交接手续才能退场。

（六）甲方无任何正当理由逾期未向乙方支付费用，经乙方催讨后仍未支付时，自书面催告宽限期届满之日起每天按所欠劳务外包费的万分之二支付违约金给乙方。此项违约金的支付上限为所欠劳务外包费的10%。如甲方在书面催告宽限期届满之日后30天未支付劳务外包费，乙方有权单方解除合同，甲方须付清所欠劳务外包费和相应逾期付款违约金。

（七）除双方在本合同中另行明确约定的情形外，甲方与乙方任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付违约金¥50,000.00（人民币伍万元整）, 并承担给对方因此造成的全部损失，包括但不限于损害赔偿金、诉讼费、律师费、公证费、评估费等。

（八）乙方违反合同的约定，未能达到合同第四条约定的服务内容和要求，甲方有权要求乙方在一个月内整改完毕，逾期未整改到位的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付违约金¥10,000.00（人民币壹万元整），并承担甲方因此造成的全部损失。

（九）乙方必须遵守甲方的各项相关规章制度，如有违反，甲方有权按照“单次违反扣减¥2,000.00（人民币贰仟元整）”的标准扣减当月劳务外包费；此项扣减的上限为¥10,000.00（人民币壹万元整）。此项扣减达到上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。乙方及其外包人员在服务过程中操作不当造成甲方工作人员伤亡的，乙方应当依法承担相应的法律责任，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方支付违约金¥10,000.00（人民币壹万元整）并赔偿甲方的全部损失。

（十）外包人员离职要及时补充，岗位不能空缺，人员离职或出现人员因故请假需调配临时人员顶岗或同类岗位人员加班完成该岗位工作的，乙方从非本项目服务点调配临时顶替人员时间不能超过一个月。为保证服务质量，对岗位空缺或不符合条件的外包人员，乙方需在2个工作日内补齐或替换岗位人员，乙方2个工作日后仍未按要求配齐或替换外包人员的，甲方有权按照“缺岗人员扣减¥1,000.00/天/人（人民币壹仟元整）”的标准扣减当月劳务外包费，此项扣减的上限为¥10,000.00（人民币壹万元整）。此项扣减达到上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。

（十一）乙方违反合同的约定，所配置的外包人员，未按要求持证上岗，每发现一人次扣减¥1,000.00（人民币壹仟元整）的劳务外包费，甲方有权在当月的劳务外包费中扣减。此项违约金的支付上限为¥3,000.00（人民币叁仟元整 ）。此项违约金达到支付上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。且由此导致的所有安全事故由乙方承担，甲方不承担任何法律责任。

（十二）乙方违反了在投标文件中的承诺，每发现一次扣减¥10,000.00（人民币壹万元整）的劳务外包费，甲方有权在当月的劳务外包费中扣减。此项违约金的支付上限为¥30,000.00元（人民币叁万元整 ）。此项违约金达到支付上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。且由此导致甲方的全部损失由乙方承担，甲方不承担任何法律责任。

（十三）乙方未能按招标文件、投标文件及本合同约定履行的，除本合同列明的违约情形外，每发现一次扣减¥10,000.00（人民币壹万元整）的劳务外包费，甲方有权在当月的劳务外包费中扣减。此项违约金的支付上限为¥30,000.00（人民币叁万元整）。此项违约金达到支付上限时，甲方有权解除合同，无需承担任何违约责任。且由此导致甲方的全部损失由乙方承担，甲方不承担任何法律责任。

（十四）除本合同另有约定外，本合同所指的甲方的全部损失是指包括直接损失和更换服务供应商发生的招标费用和应急处置费，因依法追究乙方违约责任产生的诉讼费、保全保险费、担保费、律师费、公证费、评估费、差旅费等由此产生的一切损失费用。

**第十四条**  **不可抗力**

本合同所称不可抗力是指甲乙双方不能预见、不能抗拒、不能避免的客观情况。包括但不限于地震、山洪、海啸、台风、战争、政府行为、烟草行业政策变更等。

任何一方因不可抗力致使全部或部分不能履行本合同或迟延履行本合同，应自不可抗力事件发生之日起三日内，将事件情况以书面形式通知另一方，并自事件结束之日起3天内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的官方书面证明。受不可抗力影响的一方应当积极采取措施减少损失，因其怠于采取相应措施而致使损失扩大的，不得就扩大的损失部分主张免责。遭遇不可抗力的一方应在不可抗力事件结束后1个自然日内向另一方书面通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得对方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

因合同一方迟延履行合同义务，在迟延履行期间遭遇不可抗力的，不免除其违约责任。

如遭遇不可抗力事件超过30个自然日的，双方可协商变更或解除本合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。合同解除后，由双方商定或确定应支付的款项，并在商定或确定前述款项后30个自然日内完成前述款项的支付。

**第十五条 争议解决及未尽事宜**

（一）关于本合同的任何争议，甲乙双方应协商解决，不能解决的，双方均同意向江门市蓬江区人民法院起诉。

（二）本合同未尽事宜由双方协商解决。本合同与国家有关法律，法规规定相悖的，均按国家有关法律、法规、规定执行。

**第十六条 其他**

（一）本合同壹式伍份，其中甲乙双方各执贰份，招标代理机构广东鼎信招标采购有限公司执壹份，具有同等法律效力。

（二）甲方有权在合同期内组织甲方评价小组对乙方进行综合评价，评价表见附件《供应商资质综合评价表》及《供应商履约诚信评价表》。

评价结果运用为：若乙方资质综合评价不合格（即资质综合评分低于60分的），甲方有权取消乙方的履约资格，提前解除合同，且无需承担任何法律责任。若乙方履约诚信评价不通过，甲方有权提前解除合同无需承担任何法律责任，责令乙方赔偿给甲方造成的全部损失，且有权限制乙方1-3年内不得进入甲方供应商库。若乙方资质综合评分大于或等于60分，且通过履约诚信评价的，为合格供应商。

（三）《供应商资质综合评价表》《供应商履约诚信评价表》《广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则》《服务民意评分表》《广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则》《广东烟草江门市有限公司物业管理劳务（清洁等）外包服务相关方安全协议书》和《廉洁合同》是本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

（四）如合同执行过程中需要送达文件或通知的，双方均需按以下联系方式以邮寄或专人送达方式进行送达。如任何一方或其联系人不签收另一方的书面通知的，任何一方可按以下联系地址寄送，寄出后视为送达。如约定送达的任何一方联系人、联系地址或联系电话发生变化的，应在变更后2个自然日内书面通知对方。如不及时书面通知，造成的损失由变更方自行承担。

甲方联系人： 联系电话：

联系地址：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

乙方联系人： 联系电话：

联系地址：

（五）本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使本合同无法或难以继续履行的，甲方有权提前三十天书面通知乙方解除本合同，不视为甲方违约，双方按实结算劳务外包费用。

（六）本合同日期的计算，除明确为工作日之外的，其他均按自然日计算。

附件：

1.供应商资质综合评价表

2.供应商履约诚信评价表

3.广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则

4.服务民意评分表

5.广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则

6.广东烟草江门市有限公司物业管理劳务（清洁等）外包服务项目相关方安全协议书

7.廉洁合同

（以下无正文）

甲方：广东烟草江门市有限公司 乙方：

法定代表人（或授权代表人）： 法定代表人（或授权代表人）：

签订时间： 年 月 日 签订时间： 年 月 日

**签约地点：**江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

附件1

**供应商资质综合评价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门单位 | |  | | 样本归属 | | | □采购部门 □需求部门  □监督部门 □职工代表 | | | |
| 评价时间点 | | □验收合格后 □合同履约满后 □年度 □不定期（甲方认为有必要时） | | | | | | | | |
| 评价日期 | |  | | 评价人 | | |  | | | |
| 项目名称 | |  | | | | | | | | |
| 项目类型 | | □工程 □物资 □服务 | | | | | | | | |
| 供应商类型 | | □单一供应商 □库内供应商（非单一） | | | | | | | | |
| 供应商名称 | |  | | | | | | | | |
| **评价内容** | **项目** | **考评分项及分值** | | | **考评内容** | | | | | **得分** |
| 综合运营能力（10分） | 综合经营4分 | | | 查验供应商的营业资质、近一年税务登记、特殊产品生产经营许可证、企业组织机构代码证等证明文件。证明文件满足合同要求，得4分，否则不得分 | | | | |  |
| 生产规模4分 | | | 供应商近一年的主要业绩（完成的项目可列表），有得4分，否则不得分。 | | | | |  |
| 社会责任2分 | | | 规定时间内市场评价、产品项目获奖情况，提供相关证明文件。有得2分，否则不得分。 | | | | |  |
| 价格财务状况（10分） | 供货价格（服务价格）7分 | | | 平均供应价格（服务价格）在同行业中的定位是否合理，是得7分，否则不得分。 | | | | |  |
| 财务状况3分 | | | 提供规定时间内的损益表，由职能部门评价供应商财务状况，较好得3分，一般得2分，较差得1分，不提供本项目不得分。 | | | | |  |
| 技术服务能力（40分） | 客户满意10分 | | | 实施部门对供应商进行投诉一次扣2分。（扣完本项分数即止）  如无扣分情况，得4分。 | | | | |  |
| 及时按合同约定时间解决供应过程中出现的问题，对发生的问题不及时按要求处理的一次扣2分。（扣完本项分数即止）  如无扣分情况，得4分。 | | | | |  |
| 建立计划访问我方，开展客户满意度调查,并将书面调查分析结果反馈至我方，有得2分，否则不得分。 | | | | |  |
| 服务水平8分 | | | 沟通态度是否良好，是得3分，否则不得分；  问题投诉处理速度是否迅速，迅速得3分，否则不得分；  是否有专门服务的团队或专业人员，有得2分，否则不得分。 | | | | |  |
| 产品（服务）质量12分 | | | 提供的产品是否满足需求，是得8分；不满足需求的，一次扣4分。（物资类）  提供的产品的内外包装、相关证件是否完整，是得4分；缺少一种扣2分。（物资类）  [服务效果是否满足需求，是得8分；不满足需求的，一次扣4分。（服务类）  按照服务方案、服务计划、服务目标等实施服务的，得4分；不按照方案、计划实施的，一次扣2分。（服务类）] | | | | |  |
| 交付速度8分 | | | 交付时间达不到合同或其他约定要求的,每次扣2分,由此影响工作进度,视情况每次扣2-4分。  如无扣分情况，得8分。 | | | | |  |
| 持续改进2分 | | | 设定相关程序、计划控制和管理工序的改进变更，有成文并经过我方确认的书面记录。有得2分，否则不得分。 | | | | |  |
| 过程控制能力（10分） | 标准化管理2分 | | | 制定相关程序，控制所有关键质量指标的合格程度。提供成文的质量检查标准。有得2分，否则不得分 | | | | |  |
| 体系运行管理3分 | | | 提供的产品、服务符合现行的质量标准及相关国家标准、行业标准或地方标准（三者不一致的，按最高标准执行），提供相关证明文件。有得3分，否则不得分。 | | | | |  |
| 产品控制过程2分 | | | 对生产、服务步骤有具体的工作细则或标准操作规程。有得2分，否则不得分。 | | | | |  |
| 验收过程3分 | | | 按照国家、行业相关标准和采购文件、合同等约定及时对产品/服务/工程进行验收。有得3分，否则不得分。 | | | | |  |
| 供应绩效指标（20分） | 质量业绩10分 | | | 因品质问题造成生产服务过程延迟、中断、及产生退货等情况，每发生一次扣2分。（扣完本项分数即止）  如无扣分情况，得10分。 | | | | |  |
| 供货业绩10分 | | | 合同或协议执行过程中无合理原因要求提价的，一次扣2分；要求改变付款方式的，一次扣2分；同种同质物资所售价格高出市场价格每出现一次扣4分；在主材价格平稳的情况下,同一供应商同一品种物资当年度所供物资价格超出上年度价格的扣4分。（扣完本项分数即止）（物资类）  [合同执行过程中无合理原因要求提价的，一次扣2分；要求改变付款方式的，一次扣2分；同种同质服务价格高出市场价格的每出现一次扣4分。（扣完本项分数即止）（服务类）]  如无扣分情况，得10分。 | | | | |  |
| 其他评价指标（10分） | 其他影响供应商评价的事项 | | | 根据合同履约过程供应商的综合表现，得0-10分。 | | | | |  |
| 注：1.以上单项扣分总计最高不超过本单项分值。  2.以上如出现扣分情况，需附上相关单位、部门的情况说明及有效的真实性文件，由各单位或各部门负责人签名确认，盖章后交回采购办。 | | | | | | | | | | |
| **满分** | | 100 | **供应商综合得分** | | |  | | **等级评价** |  | |

附件2

**供应商履约诚信评价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门单位 |  | 样本归属 | | □采购部门 □需求部门  □监督部门 □职工代表 | |
| 评价节点 | □验收合格后 □合同履约满后 □年度 □不定期（甲方认为有必要时） | | | | |
| 评价日期 |  | 评价人 | |  | |
| 项目名称 |  | | | | |
| 项目类型 | □工程 □物资 □服务 | | | | |
| 供应商类型 | □单一供应商 □库内供应商（非单一） | | | | |
| 供应商名称 |  | | | | |
| 序号 | 评价内容 | | 评价选项 | | |
| **如出现以下其中一项失信行为情况，履约诚信评价部分为“不通过”。** | | | | | |
| 1 | 供应商是否存在分包、转包行为（采购文件中明确可以分包、转包或接受联合体投标的项目除外）； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 2 | 供应商是否存在提供虚假资质信息行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 3 | 供应商是否存在提供虚假发票行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 4 | 供应商是否存在弄虚作假、偷工减料行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 5 | 供应商是否存在提供不合格产品或服务行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 6 | 供应商是否存在违法违规行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 7 | 供应商是否存在行贿受贿行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 8 | 供应商是否存在履行合同不及时行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 9 | 供应商是否存在因失误造成经济损失行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 10 | 供应商是否存在违反合同约定或采购文件规定行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 11 | 供应商是否存在拒绝履行合同行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 12 | 供应商是否存在拒绝监督检查行为； | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 13 | 其他失信行为。 | | 是（ ） | | 否（ ） |
| 如有其他失信行为，请附上相关情况说明。 | | |
| 如出现以上失信行为情况，需附上相关单位、部门的情况说明及有效的真实性文件，由各单位或各部门负责人签名确认，盖章后交回采购办。 | | | | | |
| 评价意见 | 部门负责人（各单位负责人）签名 部门盖章 | | | | |

**附件3**

**广东烟草江门市有限公司水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生劳务外包服务项目考核细则**

被考核单位： 考核时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | | 考评项目 | 实施细则 | 分值 | | | 评分细则 | 扣分 | | 得分 | | 备注 |
| 一 | | 综合服务质量 | 1.配备要求：1）乙方配备外包人员必须满足项目招标文件的服务要求；2）乙方必须配备不少于满足甲方建议的服务外包人员数量及资格、物资。3）乙方必需为派往甲方工作服务的所有外包人员购买五险一金。 | 30 | | | 每发现一次不符合一项要求扣1分。每发现一人不买五险一金扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.培训考核：物业服务外包人员按项目招标文件相关规定经培训并考核合格后上岗。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 3.人员稳定性：1）项目主管人员更换频率；2）普通外包人员更换频率。 | 因乙方的原因造成如下情况：（1）项目主管人员每更换1人扣5分；（2）普通外包人员工作不超过3个月更换每人次扣5分，不超过6个月更换每人次扣3分。 （3）外包服务岗位超过二天不能及时补充服务人员的，每发生一次扣3分。 |  | |  | |  |
| 4.服务响应： 1）项目主管每周至少三次以上到达甲方现场监管服务人员；2）特殊时期项目主管需到现场处理突发事件；3）项目主管需保持通讯工具24小时开启； 4）外包人员工作要积极、不能拖拉、敷衍应付；5）遵守规章制度，按时上班，不迟到、不早退。工作时间不擅自离岗办私事。6）服从管理，听从工作安排，完成管理人员交办的任务。 | 每发现一次不符合其中一项要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 5.仪容仪表要求：按照项目招标文件规定，各类服务外包人员按照分工种统一着装，佩戴工牌；举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 6.投诉：服务工作不到位，导致甲方或外来办事人员对服务项目有效投诉。 | 每发生一次扣2分。 |  | |  | |  |
| 7.工作受理：1）无合理原因拒绝受理甲方合理工作要求；2）受理同一服务项目，超过2次以上未作处理；3）对受理的服务项目（服务范围内），不按规定时间处置，无故拖延，时间超过3天。 | 每发现一项不符合要求扣2分。 |  | |  | |  |
| 8.突发事件：1）及时制定或更新各类突发事件应急预案；2）发生突发事件时项目主管（或乙方其他管理员）未能在20分钟内到位处理；3）发生突发事件（如秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时通报和采取措施控制，影响甲方正常运作；4）服务过程中与第三方发生肢体冲突。 | 每发现一次不符合要求扣3分。 |  | |  | |  |
| 二 | | 设备设施维修服务 | 1.日常服务要求：按照项目招标文件中的水电技术工服务要求进行服务。 | 10 | | | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.制度要求：所有设备间、配电间、工作间必须有工作制度和水电技术人员岗位职责以及各项目工作规程和应急处理预案。 | 抽查1-2个设备间，每缺一项扣0.5分。 |  | |  | |  |
| 3.维修、保养质量：1）因设备质量出现问题，影响正常使用，而发现问题不及时或未报告的。2）因对设备保养不到位或保养失误，导致设备丧失功能和影响使用年限的；3）不能按质完成设备设施维修 | 每发现一次不符合要求扣0.5分。 |  | |  | |  |
| 4.外来单位监督管理：1）跟进外来单位工作，明确外来单位工作内容，协助办好施工申请并提交甲方审核；2）做好安全管理，确保用电、用水、动火安全；3）完善管理记录，记录填写要求清晰、准确。 | 每发现一次不符合要求扣0.5分。 |  | |  | |  |
| 5.资格证：所有水电技术人员必须持有相应资格证书 | 每发现一人无证上岗扣1分。 |  | |  | |  |
| 三 | | 会务服务管理 | 1.日常服务要求：按照项目招标文件中的会务服务员服务内容和服务要求进行服务。 | 10 | | | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.按甲方要求做好接待服务工作。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 四 | | 环境卫生管理 | 1.日常清洁要求：按照项目招标文件中的保洁员服务要求和保洁员工作质量标准相关规定进行服务。 | 15 | | | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.办公室内日常清洁要求：1）办公室内外所有地方无污渍、灰尘、垃圾、积水、异味；2）做好防滑、防潮等工作；3）各区域垃圾在规定时间内清理，按时组织垃圾清运。 | 每发现一次不符合要求扣1分 |  | |  | |  |
| 3.大院内日常清洁要求：1）大院清洁，无杂物；2）大院设置垃圾桶周围干净，桶内外无污迹、无异味、无蚊蝇。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 4.用品要求：洗手间、会议室等配备合格的卫生产品，数量种类齐全。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 5.其他要求：1）水沟、水池、沙井、管道等处无泥沙、垃圾沉淀和漂浮物；2）按照甲方要求定期清通化粪池，卫生间下水道无堵塞；3）按招标文件中的要求做好灭“四害”工作。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 五 | | 食堂服务管理 | 1.日常服务要求：按照项目招标文件中的食堂服务内容、厨房杂工与食堂服务员工作质量标准相关规定进行服务。 | 15 | | | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.所有厨房杂工和食堂服务员必须服从工作安排和管理，工作态度认真。 | 每发现一人不服从扣1分。 |  | |  | |  |
| 3、资格证：所有厨房杂工和食堂服务员必须持有有效期内的健康证。 | 每发现一人无证上岗扣1分。 |  | |  | |  |
| 六 | | 绿化服务管理 | 1.日常服务要求：按照项目招标文件中的绿化摆放和养护服务内容和绿化摆放和养护服务工作质量标准相关规定进行服务。 | 10 | | | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 2.绿化管理要求：1）绿地内无杂草，树木、草坪修剪及时；2）对损坏及缺失的绿化及时补种，保持美观；3）并做好病虫害的防治工作；4）制定并落实做好各类自然灾害天气的预防措施。 | 1）每发现一次不符合要求扣1分； 2）不及时补种一处扣1分。 |  | |  | |  |
| 3.成活率：确保名贵树木成活率100%，一般树种成活率98%以上，草地绿化成活率95%以上。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  | |  | |  |
| 七 | | 服务满意度 | 服务民意评分（见附表）。 | 10 | | | 根据各单位、各部门民意评分平均分数转变为10分制定分。 |  | |  | |  |
|  | | 总评 | | 100 | | | 合计得分 |  | |  | |  |
|  | |  | | | |  |  | | |  | |  | | |

考核单位意见： 被考核单位意见：

**附表4**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务民意评分表**  **单位（部门）：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 年　月　日** | | | | | |
| **服务要求** | **服务评分标准** | **分值（分）** | **扣分说明** | **扣分（分）** | **扣分情况说明** |
| 保洁人员上岗必须穿着统一制服，坚守岗位，热情有礼貌，不从事与工作无关的事情。 | 是否发现保洁员在岗位内睡觉、看书、看手机、长时间打电话、离岗等与工作无关的事情。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 保洁人员需文明礼貌、语言得体、态度诚恳，在工作时间不得与他人发生无礼、无理的争执。积极响应甲方合理的其他保洁工作要求。 | 保洁人员是否出现与他人发生无礼、无理的争执。是否配合临时安排的其他保洁相关工作。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 室内、室外走道无果皮、纸屑、烟头等垃圾，楼梯扶手、栏杆无灰尘、污渍，楼道灯开关、照明灯具表面无灰尘，石料地面明亮光泽、无污渍，地毯尘土，玻璃门窗无灰尘、污渍。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 办公室、值班室等服务范围室内整洁无杂物，墙面无污渍、无蜘蛛网，地面无污渍，桌椅、沙发、柜架无灰尘。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 洗手间地面无垃圾、积水、无严重臭味，便器无水锈、污渍，镜面、台面无水珠、灰尘，墙面瓷片、门窗无蜘蛛、无污渍，下水道无堵塞。保持清洁，空气清新，确保没有严重的特殊异味。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 垃圾桶及时清倒、清洗、擦拭干净，表面无污渍、无臭味、无蚊蝇；垃圾投放处地面无污水，垃圾投放桶面无粘附物；垃圾日产日清，定时收集垃圾，定期对垃圾桶进行消毒，清洁工具摆放整齐。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 按要求进行“四害”（鼠、蚊、蝇、蟑螂）消杀，确保无滋生源。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 接到会议通知，准备茶水、烟灰缸、会务用品、面巾纸、会议桌椅按要求摆放，并逐一对照落实及全程跟进会议。会后30分钟内清理会场，清理、消毒茶具，人员离开会议室，必须关掉空调、灯光、水电、门窗。会务服务人员文明有礼，热情服务、大方得体。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 食堂人员上岗必须穿着统一制服，坚守岗位，热情有礼貌，不从事与工作无关的事情。 | 是否发现保洁员在岗位内睡觉、看书、看手机、长时间打电话等与工作无关的事情。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 食堂人员工作必须穿工作服并整齐干净，系围裙，戴工作帽，头发不得外漏，养成良好的卫生习惯，不允许在工作期间玩手机、抽烟和私自离岗。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 操作食堂前必须洗手消毒，不得随地吐痰，不乱扔杂物，大小便后要洗手消毒，不得用围裙擦手擦刀。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 文明服务，礼貌待人，服务热情周到，讲究职业道德，处理好与就餐人的各种问题，尽量满意就餐人合理的选择菜式要求，不与就餐人员发生争执。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 食材清洗干净、合理使用辅助调味料。积极配合厨师完成员工餐、客餐及接待餐的制作。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 早餐、午餐、晚餐作业完毕，厨房卫生、灶具、器皿要及时洗刷、消毒；生、孰隔离，必须将餐厅各处清理整洁，墙壁干净无灰尘、无污渍，门窗干净，地面冲洗干净；杜绝“四害”；各种食品按要求存放，物品归类摆放整齐。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 做好就餐结束后各种炊具、餐具的回收工作，各类餐具要及时洗刷，严格按要求做好餐具的彻底消毒工作。 | 是否发现不符合要求的情况。 | 6 | 发现一次不符合扣1分。 |  |  |
| 其他意见（请描述有效意见） | | 10 | 一条有效意见扣2分，无其他意见得10分。 |  |  |
| 合计 | | 100 |  |  |  |
| 得分 | |  | | |  |
| 说明：该表为收集各单位、各部门意见，累计每项扣分情况，以该项分值为扣分上限，用100分减扣分，得出得分，折合十分制后，计入物业月度考核评分表中。同时反馈给物业管理公司，有针对性的整改及加强管理。 | | | | | |

**附件5**

**广东烟草江门市有限公司园区绿化养护服务项目考核细则**

被考核单位： 考核时间：

| 序号 | 考评项目 | 实施细则 | 分值 | 评分细则 | 扣分 | 得分 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 综合服务质量 | 1、配备要求：1）乙方配备外包人员必须满足项目招标文件的服务要求；2）乙方必须配备不少于满足甲方建议的服务外包人员数量及资格、物资。3）乙方必需为派往甲方工作服务的所有外包人员购买五险一金。 | 40 | 每发现一次不符合一项要求扣1分。每发现一人不买五险一金扣1分。 |  |  |  |
| 2、培训考核外包人员按项目招标文件相关规定经培训并考核合格后上岗。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  |  |
| 3、人员稳定性：外包人员更换频率。 | 因乙方的原因造成如下情况：（1）外包人员工作不超过3个月更换每人次扣5分，不超过6个月更换每人次扣3分。 （3）外包服务岗位超过二天不能及时补充服务人员的，每发生一次扣3分。 |  |  |
| 4、服务响应：  1）乙方管理人员每周至少三次以上到达甲方现场监管服务人员；2）特殊时期乙方管理人员需到现场处理突发事件；3）乙方管理人员需保持通讯工具24小时开启； 4）外包人员工作要积极、不能拖拉、敷衍应付；5）遵守规章制度，按时上班，不迟到、不早退。工作时间不擅自离岗办私事。6）服从管理，听从工作安排，完成甲方管理人员交办的任务。 | 每发现一次不符合其中一项要求扣1分。 |  |  |
| 5、仪容仪表要求：外包人员上班时着工服，佩戴工牌；举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  |  |
| 6、投诉：服务工作不到位，导致甲方或外来办事人员对服务项目有效投诉。 | 每发生一次扣2分。 |  |  |
| 7、工作受理：1）无合理原因拒绝受理甲方合理工作要求；2）受理同一服务项目，超过2次以上未作处理；3）对受理的服务项目（服务范围内），不按规定时间处置，无故拖延，时间超过3天。 | 每发现一项不符合要求扣2分。 |  |  |
| 8、突发事件：1）及时制定或更新各类突发事件应急预案；2）发生突发事件时乙方管理人员未能在20分钟内到位处理；3）发生突发事件（如秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时通报和采取措施控制，影响甲方正常运作；4）服务过程中与第三方发生肢体冲突。 | 每发现一次不符合要求扣3分。 |  |  |
| 二 | 物流园区绿化日常养护服务 | 1、日常服务要求：按照项目招标文件约定的园区绿化日常养护服务要求进行服务。 | 50 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  |  |  |
| 2、制度要求：园区绿化日常养护服务必须有工作制度和绿化养护工岗位职责以及相应的工作规程和应急处理预案。 | 每缺一项扣1分。 |  |  |
| 3、养护服务质量：根据项目招标文件约定的绿化养护服务标准做好相关养护服务工作，未详细约定的其他养护标准参照广东省《城市绿地养护质量标准》(DB44∕T269—2005)的三级养护标准执行。 | 每发现违反一项，一次扣1分。 |  |  |
| 4、外来单位监督管理：1）跟进外来单位工作，明确外来单位工作内容，协助办好施工申请并提交甲方审核；2）做好安全管理，确保用电、用水、动火安全；3）完善管理记录，记录填写要求清晰、准确。4）制定并落实做好各类自然灾害天气的预防措施。 | 每发现一次不符合要求扣1分。 |  |  |
| 5、工作人员要求：1) 工作人员必须身体健康,责任心强，能胜任园林绿化养护和管理等工作。2)工作人员要服从甲方工作人员的调配、指挥。对违反劳动纪律或工作责任心不强、工作效率低的人员需及时更换。 3）工作人员要节约水电，爱护园区环境，注重环保，不得有任何破坏环境和设施的行为，要遵守甲方有关规章制度。 | 每发现违反一项，一次扣1分。 |  |  |
| 三 | 服务满意度 | 根据服务态度、响应速度等情况综合评价。 | 10 | 由服务对象作出评价。 |  |  |  |
| 总评 | | | 100 | 合计得分 |  |  |  |

考核单位意见： 被考核单位意见：

**附件6**

广东烟草江门市有限公司

物业管理劳务（清洁等）外包服务项目相关方安全协议书

甲方：广东烟草江门市有限公司

地址: 江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

法定代表人：

联系人： 电话：0750-3123006

乙方：

地址：

法定代表人： 电话：

联系人： 电话：

贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”方针，加强相关方安全管理，明确双方的安全责任，杜绝各类事故发生，确保相关方人身、财产安全，根据国家有关法律法规，经双方协商一致签订本协议。

**一、甲方责任**

（一）甲方项目管理部门应对相关方进行资格评审，以及对相关方应遵守的职业健康安全管理要求进行监督落实。

（二）甲方项目管理部门应组织相关方参加定期或不定期的安全检查活动和安全工作例会，及时向乙方传达有关安全工作的文件要求等，并监督其贯彻执行。

（三）在履行合同前，甲方项目管理部门负责对乙方进行安全告知和安全交底，交底内容应包括相关方管理制度、在作业可能接触的危险源及控制措施、发生事故的应急处置要求等，参加交底人员应自行签名确认，要有完整的记录和资料。

（四）甲方项目管理部门应指定专（兼）职安全生产管理人员进行安全检查与协调，甲方有权对乙方在甲方现场作业时的各项安全措施进行检查，对作业现场违章现象提出整改，并根据《相关方安全管理制度》对乙方进行考核。

（五）对乙方严重违章不听劝阻、不及时改正的，甲方有权终止乙方相关工作，并解除与乙方的合同关系，由此造成的责任及经济损失由乙方负责。

**二、乙方责任**

（一）严格落实安全生产主体责任：

1.物质保障责任：（1）具备法律法规和国家标准、行业标准、地方标准（三者不一致的，按最高标准执行）规定的安全生产条件；（2）依法为从业人员提供合格的劳动防护用品，并监督、教育其正确佩戴和使用。

2.资金投入责任：（1）按规定提取和使用安全生产费用，确保资金投入满足安全生产条件需要；（2）依法为从业人员缴纳工伤保险费；（3）保证安全生产教育培训的资金和配备劳动保护用品的资金。

3.机构设置和人员配备责任：配备专（兼）职安全生产管理人员及具备相关资质的施工（操作）人员。

4.规章制度制定责任：建立健全安全生产责任制和各项规章制度、操作规程。

5.教育培训责任：依法组织从业人员参加安全生产教育培训，取得相关上岗资格证书，确保持证上岗。

6.安全管理责任：（1）依法加强安全生产管理；（2）定期组织开展安全生产检查；（3）依法取得安全生产许可证；（4）依法对重大危险源实施防控；（5）及时消除事故隐患；（6）开展安全生产宣传教育；（7）统一协调安全生产管理工作。

7.事故报告和应急救援的责任：（1）按规定报告生产安全事故；（2）及时开展事故抢险救援工作；（3）妥善处理事故善后工作。

8.法律、法规、规章规定的其他安全生产责任。

（二）乙方必须严格遵守甲方制定的《相关方安全管理制度》及其他相关各项安全管理规定。

（三）凡涉及消防、安全许可的，乙方应在取得相应的安全生产许可证后，方可投入工作。

（四）凡涉及特种设备的，乙方应取得相应的检验检测合格证书后，方可投入工作。

（五）开工前必须向参与作业的全体人员进行安全交底，使其掌握工程特点和安全措施，并制定严格的施工方案。

（六）开工前必须对作业机械、工具及安全防护设施进行检查，确保符合安全规定并不超过检验周期，保存检查记录。

（七）复杂的和危险性较大的作业，应制定单独的作业安全技术措施，报甲方项目管理部门审查合格后贯彻落实。乙方进行高处作业、有限空间作业、临时用电、临时动火等危险作业，必须经过甲方安全管理部门批准后方可施工。

（八）乙方应当具备相关行业施工资质。如：高处作业施工应具有相应资质及高处作业人员资格证。同时，加强对特种作业人员业务能力的考核，及时组织特种作业证的审验，并提报甲方登记备案，持有效特种作业证者方可上岗作业。因乙方对作业人员资质有效情况监管不到位而造成人身伤害和财产损失，由乙方负责承担一切法律责任和支付一切费用。

（九）乙方应在作业经营场所和有关设施、设备上，设置明显的安全警示标志，按相关标准配置完好有效的消防器材、安全防护装置等安全设施，搞好现场的安全文明施工，主动接受甲方的监督管理和指导；发现隐患要及时主动处理；发生人身、财产事故必须立即报告甲方，不得拖延或隐瞒不报。

（十）乙方进入甲方单位前，须根据甲方要求办理临时出入证，所有作业人员自觉佩戴，出入自觉接受门卫检查。

（十一）乙方作业中应严禁影响甲方生产、办公秩序及损坏甲方财物，因乙方违章作业或违反相关安全管理规定所发生的人身、财产等事故由乙方负责，由此给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

（十二）绿化机械应符合下列要求：

1.绿化机械转动部位的皮带轮、齿轮、链轮与链条、联轴器等应加防护罩或防护盖；

2.保护镜、肩背带、刀片罩等辅助防护设施齐全、有效；

3.定期清理或更换火花塞、汽油吸油管头，并保持记录。

（十三）农药的选购、存储应符合下列要求：

1.严禁使用国家明令禁止的杀虫药品；

2.农药存储应有专门地点，由专人负责保管，并上锁。

（十四）绿化摆放和养护作业活动应符合下列要求：

1.从配药到喷洒农药杀虫的全过程，操作人员应正确佩戴橡胶安全防护手套；喷洒农药杀虫时，操作人员应正确佩戴防毒口罩；喷洒农药后要用肥皂反复多次用流动水洗手；

2.喷洒农药杀虫作业应在周围环境无人条件下进行，操作人员应站上风，避免喷洒农药时随风漂回身上，造成毒害；喷雾器喷药管无堵塞、无泄漏，无遗撒；

3.绿化作业使用割草机时，不得将手、脚等部位伸入正在运行的剪草机底盘下；割草机、割灌机、绿篱机等保养与维修时，应关闭发动机，卸下火花塞高压线；不得在室内加注汽油；

4.使用绿化机械设备作业点应有措施防止抛出来的杂物造成人身伤害；宜设立危险警示牌；

5.植树挖坑应避开地下管道、电缆等障碍物；用刀（锯）修理树枝时，手不准放在刀（锯）下方，使用高杆剪时要防止碰到架空电线，并防止树枝落下伤人，刮大风时禁止修剪树枝；

6.各类花盆要摆放整齐到位，不准放在通道口、屋顶和其他危险部位，防止坠落伤人；

（十五）除“四害”、消杀白蚁作业活动应符合下列要求：

1.乙方派往甲方工作的人员必须经过培训，并按有关规定进行管理，负责保障上岗服务人员人身安全。

2.乙方应严格遵守灭鼠灭虫技术操作规程，工作中注意灭鼠灭虫的工作安全，投放药物时需要做好防护措施，并且严格按照药物的使用说明正确使用。在甲方安排的时间内作业，并采取有效的防护措施。

3.乙方所使用的灭鼠灭虫药物经国家指定的检测机构检验合格，并取得《检验合格证》，或使用全国或市爱卫会推荐和指定的药物。

4.作业结束后，乙方应对全部药物、器械、器皿、包装用品等及时清理。

（十六）乙方应符合以下要求：

1.乙方应严格遵守甲方各项安全管理制度，认真履行各项安全操作规程，并自觉接受甲方的安全检查。

2.乙方应制定切实可行的安全生产管理制度、操作规程等，并做好从业人员的安全教育培训工作，增强员工的安全生产意识和自我保护的能力，督促员工自觉遵守安全制度。

3.乙方派往甲方工作的员工必须持证上岗，乙方必须提供员工必备的个人劳动防护用品。

4.乙方要做好定期和日常的安全检查，防止伤亡事故、火灾事故及其他事故的发生。乙方必须接受甲方的定期安全生产、消防检查和监督。

5.乙方要做好安全用电、防汛防台、防中毒、防盗窃等工作。

6.乙方派往甲方工作的员工应穿工作服，厨房工作人员还应戴工帽，穿防滑水鞋，接触熟食品时应戴口罩；保洁员接触清洁用品时应戴手套；水电技术工作业时应穿绝缘鞋。

7.乙方必须严格执行国家、行业关于电工作业的相关规定及各项[施工安全措施](http://www.so.com/s?q=%E6%96%BD%E5%B7%A5%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%8E%AA%E6%96%BD&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "_blank)。凡因乙方不认真执行安全措施和甲方有关安全指令引起的[人身](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%BA%E8%BA%AB&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "_blank)触电事故，由乙方承担[责任](http://www.so.com/s?q=%E8%B4%A3%E4%BB%BB&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "_blank)。工作中发生非甲方造成的其他事故均由乙方承担责任并自行负责处理。

8.积极参加甲方举办的各种安全教育培训和事故应急演练，熟练掌握作业所需的安全生产知识，提高安全生产技能，增强事故预防和应急处置能力。

9.自觉维护甲方设备和设施的安全，对所使用的办公设备、工具做好日常保养和保管工作，使其始终处于良好的安全状态。

10.乙方要严以律己，不能监守自盗，严守甲方保密制度，不私下传播、议论与自身无关的事宜，不外传甲方各类信息以及各类管理信息。

**三、争议解决方式**

（一）本协议未尽事宜，甲乙双方应按照国家相关安全生产法律法规的要求，履行安全生产责任。

（二）因本协议及执行本协议发生纠纷，甲乙双方协商解决。协商不成，双方均同意向江门市蓬江区人民法院提起诉讼。

**四、协议有效期**

本协议有效期与《广东烟草江门市有限公司物业管理劳务（清洁等）外包服务项目采购合同》的有效期一致。

五、本协议壹式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，招标代理机构执壹份。每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：广东烟草江门市有限公司

法定代表人（或授权代表人）：

乙方：

法定代表人（或授权代表人）：

签订时间： 年 月 日 签订时间： 年 月 日

签约地点：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

**附件7**

**廉洁合同**

甲方：广东烟草江门市有限公司

地址：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

法定代表人：

联系人： 电话：0750-3123006

乙方：

地址：

法定代表人：

联系人： 电话：

甲乙双方签订《广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务项目采购合同》（以下简称主合同），为维护公平竞争的市场经济秩序，确保资金安全、有效使用，加强有关人员廉洁从业管理，恪守商业道德，从源头预防和遏制违法、违规、违纪行为发生，促进建立廉洁、诚信、共赢的合作关系，按照党和国家有关法律法规、廉政规定，经甲乙双方协商一致，签订以下合同：

一、双方的权利和义务

（一）严格遵守党和国家有关法律法规及党风廉政建设各项规定，遵守烟草行业有关采购管理制度。

（二）严格执行双方签订的主合同及本合同，自觉履约。

（三）双方的业务活动坚持公开、公平、公正、诚信的原则（涉及商业秘密和主合同另有规定之外），严禁损害国家和集体利益，依法维护合作双方的合法利益。

（四）建立健全党风廉政建设各项制度，开展廉洁自律宣传教育，加强对本方工作人员的监督检查。

（五）发现对方严重违反主合同及本合同义务条款的行为有权制止，并向其上级有关部门举报。

（六）双方签订的主合同变更时本廉洁合同内容也应做相应调整，并履行有关手续。

二、甲方义务

（一）甲方及其工作人员不得干扰乙方企业正常的生产经营活动，不得以任何理由要挟乙方从事不属于乙方义务的工作。

（二）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用等。

（三）甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动，不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

（四）甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与甲方项目有关的材料设备供应、劳务等经济活动。

（五）甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位或推销材料，不得要求乙方购买主合同规定外的材料和设备。

（六）甲方工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动。

三、乙方义务

（一）乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。

（二）乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

（三）乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请、娱乐活动，不得为甲方工作人员的住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

（四）乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（五）乙方得知甲方或其工作人员存在通过打招呼、围标、串标等形式非法操纵中标结果，或接受乙方或其他投标人礼品、宴请和其他形式的利益输送等情形的，应及时向甲方有关部门举报，联系电话：（纪检监察部门电话：0750-3121599，规范管理部门电话：0750-3167790）。

四、违约责任

（一）甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方有权视情节轻重对乙方采取降低考核评价分数、缩短服务期限、终止或解除合同等处理措施，并提请甲方行业上级依据烟草行业供应商不良行为管理有关规定禁止或限制乙方一定时期内不得参加烟草行业采购活动。涉嫌犯罪的由司法机关依法追究刑事责任。

五、附则

（一）本合同由双方或双方上级单位的纪检监察或规范管理部门负责监督执行。由甲方或甲方上级单位的纪检监察或规范管理部门约请乙方或乙方上级单位纪检监察机关对本合同执行情况进行检查，提出在本合同规定范围内的裁定意见。

（二）本合同是主合同的有效组成部分，与主合同具有同等法律效力，经甲乙双方签署后生效。本合同有效期与主合同一致。

（三）本合同壹式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，招标代理机构执壹份。每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：广东烟草江门市有限公司 乙方：

法定代表人（或授权代表人）： 法定代表人（或授权代表人）：

签订时间： 年 月 日 签订时间： 年 月 日

签约地点：江门市蓬江区篁边路2号1幢、2幢

# 

# 第六章 投标文件格式

**投标文件**

（正本）

项目名称：

项目编号：

投标供应商（服务商）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 第一部分 自查表

### 资格性审查及符合性审查自查表

| **评审内容** | | **招标文件要求** | **自查结论** | **证明材料**  **对应页码** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 资格性审查 | 合格投标人 | 详见投标邀请函中“供应商（服务商）资格”相应条款 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 符合性审查 | 投标函 | 按对应格式文件填写、签署、盖章 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 法定代表人证明书及法定代表人授权委托书 | 按对应格式文件签署、盖章 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 报价要求 | 投标报价是固定价且是唯一的，投标报价未超出最高限价。 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，评标委员会有权要求投标人在规定时间内提供书面说明或提供相关证明材料，否则视为无效投标。 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 招标文件不接受提交备选方案。 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 投标文件的完整性 | 投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求密封、签署、盖章。 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 服务期限 | 满足招标文件要求 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 投标有效期 | 投标截止日起90天 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 招标代理服务费支付承诺书 | 已按招标文件要求提交招标代理服务费支付承诺书 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| ★号条款 | 满足招标文件要求 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |
| 其他要求 | 没有出现法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形 | □通过  □不通过 | 见投标文件  第（）页 |

注：1、上表内容将作为投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照上表所列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性审查及符合性审查证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致投标无效。

2、投标人根据自查结论在对应的□打“√”。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 商务评审自查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **证明材料对应页码** |
| 1 |  | 见投标文件（）页 |
| 2 |  | 见投标文件（）页 |
| 3 |  | 见投标文件（）页 |
| 4 |  | 见投标文件（）页 |
| 5 |  | 见投标文件（）页 |
| 6 |  | 见投标文件（）页 |
| 7 |  | 见投标文件（）页 |
| 8 |  | 见投标文件（）页 |
| 9 |  | 见投标文件（）页 |
| … |  |  |

注：投标人应根据《商务评审表》的各项内容填写此表。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 技术评审自查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审分项** | **证明材料对应页码** |
| 1 |  | 见投标文件（）页 |
| 2 |  | 见投标文件（）页 |
| 3 |  | 见投标文件（）页 |
| 4 |  | 见投标文件（）页 |
| 5 |  | 见投标文件（）页 |
| 6 |  | 见投标文件（）页 |
| 7 |  | 见投标文件（）页 |
| 8 |  | 见投标文件（）页 |
| 9 |  | 见投标文件（）页 |
| … |  |  |

注：投标人应根据《技术评审表》的各项内容填写此表。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 

## 第二部分 初审文件

### 投标函

**致：广东鼎信招标采购有限公司**

依据贵方招标项目名称 （项目编号：)的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本1份。

1. 自查表
2. 初审文件
3. 商务文件
4. 技术文件
5. 报价文件

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供报价。
2. 投标有效期为递交投标文件之日起90天，中标人投标有效期延至合同验收之日。
3. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和异议的权利。
4. 我方是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于招标人或招标代理机构。
5. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
6. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。
7. 我方完全服从和尊重评标委员会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格。
8. 我方同意按招标文件规定向招标代理机构缴纳招标代理服务费。

**备注：本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。**

地址： 电话：

传真： 电子邮箱：

开户银行：

账号：

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：

### 

### 关于资格的声明函

**致：广东鼎信招标采购有限公司**

关于贵方采购（项目名称）（项目编号： ），本单位愿意提交投标文件，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

符合《招标文件》资格条件，提供以下资料：

1、投标人具有独立承担民事责任能力且在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织【提供法人或者其他组织营业执照（或事业单位法人登记证等相关证明）副本复印件。分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】；

2、投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023年的财务状况报告或者基本户开户银行出具的资信证明，若新成立的，提供成立至今的月或季度财务状况报告复印件并加盖公章）；

3、投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止时间前6个月任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金相关证明材料；如依法免税和依法不需要缴纳社会保障资金，则须提供相应文件证明其依法免税和不需要缴纳社会保障资金）；

4、投标人具有履行合同所必需的设备和专业技术能力(提供关于资格的声明函)；

5、投标人参加采购活动前3年内（公司成立不足3年的从成立之日起计算），在经营活动中没有重大违法记录(提供关于资格的声明函)；

6、与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人或其他组织，不得参加本项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标（须提供全国企业信用信息公示系统相关信息截图或关于资格的声明函）；

7、根据烟草行业对存在行贿行为供应商的管理要求，向行业内干部职工行贿，被列入存在行贿行为供应商名单且在禁入期内的投标人，不得参加本次投标（以招标人提供的名单为准）。

8、投标人及其法定代表人、主要负责人或实际控制人、拟委任的项目负责人参加本次招投标活动前3年内（公司成立不足三年的从成立起计算）不得有行贿行为记录。投标人须通过“中国裁判文书网”查询相关刑事判决书、刑事裁定书等，提供无行贿行为记录的书面承诺（加盖公章）。如投标人提供虚假材料，招标人有权拒绝其投标、取消其中标资格、解除已签订的合同并追究相关责任。

9、查询国家、地方人民政府及行业主管部门规定的供应商不良行为记录公告平台信息，未列入以下公告平台范围内容：

（1）“信用中国”网站。查询政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体、失信被执行人[失信被执行人页面将跳转到“中国执行信息公开网”（zxgk.court.gov.cn），按跳转页面查询]。

（2）“中国政府采购网”网站。查询是否处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

（3）“国家企业信用信息公示系统”网站。查询是否属于严重违法失信企业名单以及相关行政处罚信息。

[若投标人在以上网站无不良行为记录，须提供无不良行为记录的书面承诺（加盖公章），招标代理机构于投标截止日当天在中国裁判文书网、信用中国、中国政府采购网、国家企业信用信息公示系统对投标人不良行为进行查询，并填写不良行为记录查询情况表和做好证据截图或下载存档，以招标代理机构查询结果为准]

10、本项目不接受联合体投标(提供关于资格的声明函)。

11、本项目不接受转包和分包(提供关于资格的声明函)。

本单位保证全部投标文件和问题的回答是真实和有效的，并对所提供资料的真实性负责。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 法定代表人证明书和法定代表人授权委托书

1. **法定代表人证明书**

**致：广东鼎信招标采购有限公司**

　　　　同志，现任我单位　　　　　　　职务，为法定代表人，特此证明。

本证明书有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

**附法人身份证粘贴处（正反面）**

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

法定代表人

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

1. **法定代表人授权委托书**

**致：广东鼎信招标采购有限公司**

我　　 　　（姓名）系　　 　　　　（投标人名称）的法定代表人，现授权委托　　　　　　　　 　　　（被授权人姓名、职务）为我公司授权代表，以本公司的名义参加（项目名称、项目编号）的投标活动以及处理与之有关的一切事务。

本授权委托书自法定代表人签字之日起生效，被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人（签字或签章）：

投标人授权代表（签名）：

签发日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（反面）

被授权人（授权代表）

居民身份证复印件粘贴处

（正面）

### 招标代理服务费支付承诺书

**致：广东鼎信招标采购有限公司**

本公司 (投标人全称) 在参加贵公司举行的（项目名称）(项目编号： )招标中如获中标，保证在收到贵公司发出的中标通知书的同时，向贵公司交纳招标代理服务费。

如我公司违反上述承诺，愿意承担由此引起的全部法律责任。

特此承诺。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 

## 第三部分 商务文件

### 投标人概况

1. **投标人情况介绍表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | | | | |
| 地址 |  | | | | | | | | |
| 主管部门 |  | | 法人代表 | |  | | 职务 |  | |
| 经济类型 |  | | 授权代表 | |  | | 职务 |  | |
| 邮编 |  | | 电话 | |  | | 传真 |  | |
| 单位简介及机构设置 |  | | | | | | | | |
| 单位优势及特长 |  | | | | | | | | |
| 单位概况 | 注册资本 |  | | 占地面积 | |  | | | |
| 职工总数 |  | | 建筑面积 | |  | | | |
| 资产情况 | 净资产 | |  | | 固定资产原值 |  | | |
| 负债 | |  | | 固定资产净值 |  | | |
| 财务状况 | 年度 | 主营收入 | | 收入总额 | | 利润总额 | 净利润 | | 资产负债率 |
|  |  | |  | |  |  | |  |
|  |  | |  | |  |  | |  |

注：

1. 上表内容可以采用文字描述（企业性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等）或图片描述（经营场所、主要经营项目等）。
2. 投标人须提供近 年的财务报告的复印件（加盖公章）。
3. 如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **同类项目业绩**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户名称** | **项目名称及合同金额** | **完成时间** | **联系人及电话** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

注：

1. 业绩是必须以投标人名义承接的项目。
2. 投标人按照《商务评审表》要求提供相关证明材料。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **其他重要事项说明及承诺**

格式自拟

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 商务条款响应一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **商务条款要求** | **是否响应** | **偏离说明** |
| 1 | 完全理解并接受合同条款要求 |  |  |
| 2 | 完全理解并接受对合格投标人、合格的服务要求 |  |  |
| 3 | 完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务 |  |  |
| 4 | 投标有效期：投标有效期为自递交投标文件起至确定正式中标人止不少于90 天，中标单位有效期至项目验收之日 |  |  |
| 5 | 报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务 |  |  |
| 6 | 所提供的报价不高于本公司目前的报价水平 |  |  |
| 7 | 满足对售后服务的各项要求，在设有已注册（或合作代理）的售后服务营业性机构 |  |  |
| 8 | 同意接受合同范本所列述的各项条款 |  |  |
| 9 | 同意按本项目要求缴付相关款项 |  |  |
| 10 | 同意招标人以任何形式对我方投标文件内容的真实性和有效性进行审查、验证 |  |  |
| 11 | 其他商务条款偏离说明： |  |  |

注：

1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则在“是否响应”栏内打“√”；对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。
2. 本表内容不得擅自修改。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 用户需求书响应

1. **实质性响应条款（“**★**”项）响应表（如有）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件要求** | **投标实际情况** | **偏离情况说明（无偏离/正偏离/负偏离）** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| … |  |  |  |

注：

1. 投标人必须对应招标文件“用户需求书”中带“★” 项内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。 带“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。
2. 投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。
3. 本表内容不得擅自修改。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **重要技术条款（“**▲**”项）响应表（如有）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件要求** | **投标实际情况** | **偏离情况说明（无偏离/正偏离/负偏离）** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| … |  |  |  |

注：

1、投标人必须对应招标文件“用户需求书”中带“▲” 项内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视为负偏离，负偏离将导致响应评审严重扣分。

2、投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3、本表内容不得擅自修改。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

1. **一般条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件要求** | **投标实际情况** | **偏离情况说明（无偏离/正偏离/负偏离）** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| … |  |  |  |

注：

1、投标人必须对应招标文件“用户需求书”中服务条款**带“★”及“▲” 项以外**的各条目号内容逐条响应。

2、投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3、投标响应参数应与厂家的产品资料一致，不一致的以厂家资料为准。

4、本表内容不得擅自修改。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 客户评价

## 根据《商务评审表》要求提供相关证明材料。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 拟投入本项目的团队人员情况

## 根据《商务评审表》要求提供相关证明材料。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 认证证书

## 根据《商务评审表》要求提供相关证明材料。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 快捷响应速度

## 根据《商务评审表》要求提供相关证明材料。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 

## 第四部分 技术文件

### 

### 组织实施方案

投标人应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评标委员会可视为投标人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

1. 物业服务整体设想及策划；
2. 日常物业管理服务方案；
3. 绿化养护管理方案；
4. 工作人员培训及管理方案；
5. 应急预案；
6. 服务人员福利待遇的方案；
7. 接管方案；
8. 管理服务承诺及违约承诺；
9. 投标人认为有必要的其他事项。

按《技术评审表》要求提供。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 第五部分 报价文件

### 开标一览表

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务内容** | **投标报价**  **（人民币/元）** | **服务期限** |
| 广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务-水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生等劳务外包 | （小写）  （大写） | 服务期36个月，自2025年4月1日起至2028年3月31日止，若中标人考核不合格，招标人有权解除合同。 |
| 园区绿化日常养护 | （小写）  （大写） |
| 绿化摆放和养护 | 单价汇总金额：  （小写）  （大写） |
| 其他清洁服务项目 | 单价汇总金额：  （小写）  （大写） |

注：

1. 投标人须按要求填写所有信息（留有空白处默认为响应招标文件要求），不得随意更改本表格式。
2. 所有价格均应以人民币报价，金额单位为元。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

### 投标明细报价表

项目名称：

项目编号：

1.广东烟草江门市有限公司物业管理劳务外包服务-水电技术服务、会务服务、食堂服务、保洁卫生等劳务外包

格式自拟

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

2.园区绿化日常养护

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 限价  （元/3年） | 报价  （元/3年） |
| 园区绿化日常养护 | 30万元 |  |

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

3.绿化摆放和养护

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 植物品种 | 规格 | 单位 | 限价  （元/月） | 报价  （元/月） |
| 1 | 灰利 | H1.6M、W1.3M | 盆 | 31 |  |
| 2 | 灰利 | H1.5M、W1.3M | 盆 | 28 |  |
| 3 | 灰利 | H1.5M、W1.0M | 盆 | 27 |  |
| 4 | 单枝发财树 | H1.8M | 盆 | 90 |  |
| 5 | 单枝发财树 | H1.6M | 盆 | 80 |  |
| 6 | 三枝发财树 | H1.8M | 盆 | 80 |  |
| 7 | 三枝发财树 | H1.6M | 盆 | 70 |  |
| 8 | 三枝发财树 | H1.4M | 盆 | 50 |  |
| 9 | 三枝发财树 | H0.8M | 盆 | 15 |  |
| 10 | 大5枝金钱树 | H1.2M | 盆 | 50 |  |
| 11 | 大6枝金钱树 | H1.2-1.3M | 盆 | 55 |  |
| 12 | 大8枝金钱树 | H1.2-1.4M | 盆 | 65 |  |
| 13 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利、 | H0.4-0.5M | 盆 | 7 |  |
| 14 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.6-0.8M | 盆 | 10 |  |
| 15 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H0.8-1.0M | 盆 | 15 |  |
| 16 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.1-1.2M | 盆 | 19 |  |
| 17 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.3-1.4M | 盆 | 26 |  |
| 18 | 绿萝、苹果叶、散尾葵、也门铁、绿宝石、戟叶、园叶、一本万利 | H1.5-1.7M | 盆 | 31 |  |
| 19 | 小盆栽 | H0.3M | 盆 | 5 |  |
| 合计 |  |  |  | 大写：柒佰伍拾肆元整  小写:¥754.00 | 大写：  小写:¥ |

4.其他清洁服务项目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 工作内容 | 计量方式 | 限价  (元) | 报价  (元) | 备注 |
| “四害”消杀 | 灭蚊 | 次、点 | 450 |  | 全包价 |
| “四害”消杀 | 灭鼠、灭蟑 | 次、点 | 450 |  | 全包价 |
| 白蚁消杀 | 灭白蚁 | 次、点 | 1800 |  | 全包价 |
| 化粪池清理 | 吸粪池 | 车 | 500 |  | 5吨车  全包价 |
| 烟道清理 | 烟道清理 | 次、点 | 2300 |  | 全包价 |
| 合计 |  |  | 大写：伍仟伍佰元整  小写:¥5500.00 | 大写：  小写:¥ | / |

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日