



广州群生招标代理有限公司

广州市政府采购

项目名称：中新广州知识城土地开发中心知识城
中安置区物业管理项目

项目编号：GZQS1701FG02020

招 标 文 件

采购人：中新广州知识城土地开发中心
采购代理机构：广州群生招标代理有限公司

温馨提示：供应商投标特别注意事项

一、投标/报价供应商请注意区分投标保证金及中标/成交服务费收款帐号的区别，务必将保证金按采购文件的要求存入指定的保证金专用账户，中标/成交服务费存入中标/成交通知书中指定的服务费账户。切勿将款项转错账户，以免影响保证金退还的速度。

二、投标截止时间前半小时将开始接收投标文件，投标截止时间一到，将不接收任何投标文件，因此，请适当提前到达。

三、采购代理机构有可能在相近时间有多个项目进行开标，请投标人授权代表到达开标会场后按指示前往相应的会议室，或主动咨询工作人员，以免错误递交投标文件。

四、投标人授权代表参加开标会的，应凭法定代表人证明及授权书、身份证原件进入开标会场并递交投标文件。

五、请仔细检查投标文件格式中应盖章、签署之处是否有按要求盖公章、签名、签署日期。投标文件需签名之处必须由当事人亲笔签署，法定代表人证明及授权书需法定代表人签字或签章处，应由法定代表人亲笔签署或加盖签章。

六、采购代理机构不对供应商购买采购文件时提交的相关资料的真实性负责，如供应商发现相关资料被盗用或复制，或出现同一供应商由两名或以上授权代表报名的，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。对一家供应商递交两份投标文件的，评委会将按采购文件中有关无效投标的规定处理。

七、供应商在报名时提交了报名资料不代表其已通过资格性、符合性审查，供应商应在投标文件中另行提供。

八、招标文件中要求“原件备查”、“核验原件”等情况的，均要求供应商把相应原件带至现场。

九、根据财政部《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库〔2011〕24号）和省财政厅《关于印发〈广东省政府采购信用担保试点实施方案〉的通知》（粤财采购〔2011〕15号）精神和有关要求，在政府采购活动中引入信用担保机制，相关信息可查阅 <http://www.gzqunsheng.com/>常用文件下载一栏。

十、为了提高效率，节约社会交易成本与时间，希望购买了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的3日前，按《投标/报价邀请》中的联系方式，以书面形式告知我公司。对您的支持与配合，谨此致谢。

由于交通、天气等状况、停车位已满或电梯拥挤等原因，建议投标人代表提前15-30分钟到达开标会场，我公司所处位置有多路公共交通线路到达，具体如下：

广州市东风东路555号（黄华路口）粤海集团大厦2203-2204室。主要路经的公交车有高峰快线12、高峰快线14、2、11、27、33、54、56、62、65、74、83、85、133、185、204、209、224、224A、261、283、284、289、293、305、483和B3、B4等在越秀桥站下车即可到达本公司。地铁可由一号线农讲所站或五号线小北站出站后步行约20分钟到达，地铁站与本公司距离较远，请查好路线后再选用。

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准。）

目 录

投标邀请.....	3
第一章 投标人须知.....	5
第二章 采购人需求.....	15
第三章 政府采购合同（样本）	31
第四章 开标、评标和定标.....	37
第五章 投标文件格式.....	44

投标邀请

广州群生招标代理有限公司受采购人的委托，拟对以下项目进行国内公开招标，欢迎符合资格条件的供应商参加投标。

一、采购项目编号：GZQS1701FG02020

二、采购项目名称：中新广州知识城土地开发中心知识城中安置区物业管理项目

三、采购预算：三年合计共为人民币 3805500.00 元

四、采购数量：1 项

五、项目内容及需求：

中新广州知识城中安置区物业管理项目一项；最高限价：人民币 1.5 元/m²/月，以计容总建筑面积 (m²)70474 为基数，三年合计共为人民币 3805500.00 元；服务期：合同生效之日起三年。起算时间为 2017 年 4 月 20 日。

投标人必须对项目进行整体投标，不允许仅对其部分内容进行投标。

供应商应在投标截止前完成广东省政府采购网（www.gdgp.gov.cn）上的供应商注册工作。

六、供应商资格：

1. 供应商具备《政府采购法》第二十二条所规定的条件。
2. 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，投标时提交有效的企业法人营业执照（或事业法人登记证）副本复印件。
3. 供应商具有中华人民共和国物业服务企业资质或广东省物业服务企业资质证书。
4. 已登记报名并获取本项目采购文件。
5. 本项目不接受联合体投标。

（登记获取招标文件时提供报名资料如下：（1）营业执照复印件（加盖公章，原件备查）；（2）法人代表证明及授权文件（原件，版本从 www.gzqunsheng.com/常用文件一栏下载）；（3）供应商注册当地的人民检察院本年度出具的《无行贿犯罪记录证明》复印件（加盖公章，原件备查）；（4）供应商出具的《公平竞争承诺书》原件（版本从 www.gzqunsheng.com/常用文件一栏下载）；（5）未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，提供信用中国网站 www.creditchina.gov.cn 或中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 查询结果截图并加盖公章；（6）报名登记表（版本从 www.gzqunsheng.com/常用文件一栏下载）；（7）中华人民共和国物业服务企业资质或广东省物业服务企业资质证书复印件（加盖公章，原件备查）。）

七、符合资格的投标供应商应当在 2017 年 3 月 4 日起至 2017 年 3 月 23 日期间（办公时间内，法定节假日除外）到广州群生招标代理有限公司（详细地址：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2203-2204）购买招标文件，招标文件每套售价 300 元（人民币），售后不退。

八、投标截止时间：2017 年 3 月 24 日 9：30，递交投标文件时间：2017 年 3 月 24 日上午 9：00 至 9：30

九、提交投标文件地点：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2204

十、开标时间：2017 年 3 月 24 日 9: 30

十一、开标地点：广州市东风东路 555 号粤海集团大厦 2204

十二、本公告期限（5 个工作日）自 2017-3-4 日至 2017-3-10 日止。

十三、联系事项

（一）采购单位：中新广州知识城土地开发中心

地址：广州市黄埔区九龙大道九佛中路 1333 号

联系人：刘先生

联系电话：020-82119622

（二）采购代理机构：广州群生招标代理有限公司

地址：广州市越秀区东风东路 555 号粤海集团大厦

联系人：许小姐

联系电话：020-83812782、83812935

传真：020-83812783

邮编：510060

电子邮箱：gzqunsheng@gzqunsheng.com

十四、本项目的有关公告会在中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网 (www.gdgpo.gov.cn)、广州市政府采购网 (www.gzg2b.gov.cn) 和广州群生招标代理有限公司网站 (www.gzqunsheng.com) 上公布，公布之日即视为有效送达之日，不再另行通知。

十五、根据《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》第三十五条的规定，现将本项目采购文件进行公示，公示期为本公告期限，供应商认为招标文件的内容损害其权益的，可以在公示期或者自期满之日起七个工作日内以书面形式向我采购代理机构提出质疑。

第一章 投标人须知

1. 总体说明

1.1. 采购项目说明

1.1.1. 本次代理招标采购的服务项目，属政府采购项目。

1.1.2. 资金来源：财政性资金。

1.2. 关于投标报价

1.2.1. 投标人应根据招标文件中用户需求书的要求，对照投标报价表格式规定的填报内容进行逐项报价。

1.2.2. 除非招标文件另有规定，投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。投标人所报的投标价在投标有效期及合同执行期间是固定不变的，投标人不得以任何理由予以变更。

1.3. 适用范围

本招标文件仅适用于本招标文件投标邀请中所叙述的招标内容。

1.4. 评审方式

综合评分法

1.5. 合格的投标人

1.5.1 具有符合投标邀请中合格投标人资格要求；

1.5.2 已在本项目报名及购买招标文件的投标人。

1.6. 关于投标费用

投标人应承担所有与其参加投标有关的全部费用。

1.7. 合格的货物和服务

1.7.1. 投标人提供的所有服务（含提供服务所需的设备、货物、产品及有关材料），其来源均应符合《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定。

1.7.2. 采购人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.8. 禁止事项

1.8.1. 采购人、投标人和采购代理机构不得相互串通投标损害国家利益，社会公共利益和其他当事人的合法权益；不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

1.8.2. 投标人不得向采购人、采购代理机构、评标委员会的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

1.8.3. 除投标人质疑和投诉外，从开标之时起至授予合同止，投标人不得就与其投标有关的事项主动与评标委员会、采购人以及采购代理机构接触。

1.8.4. 《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规定的其它禁止事项。

1.9. 保密事项

1.9.1 由采购人及采购代理机构向投标人提供的招标文件、用户需求书等所有资料，投标人获得后，应对其保密。非经采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，应采购人要求，投标人须归还采购人认为需保密的所有资料，并销毁所有相应的备份资料。

1.10. 知识产权

投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标服务时（含投标人提供服务所需的设备、货物、产品、资料、技术或其任何一部分），享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则应由投标人负责获得并提供给采购人使用，其投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如投标人没有单独列出的，视为已包含在相应报价中。一旦使用投标人提供的服务（含投标人提供服务所需的设备、货物、产品、资料、技术或其任何一部分），采购人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.11. 定义

- 1.11.1. “采购人”系指本招标文件投标邀请中所叙述的采购人。
- 1.11.2. “采购代理机构”系指广州群生招标代理有限公司。
- 1.11.3. “投标人”系指向采购代理机构提交投标文件的法人或其他组织。
- 1.11.4. “甲方”系指采购人。
- 1.11.5. “乙方”系指中标单位。
- 1.11.6. “日期”指公历日，“时间”指北京时间。
- 1.11.7. “服务”系指招标文件规定乙方须承担的相关服务。
- 1.11.8. “书面形式”系指纸质文件形式，不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。
- 1.11.9. “中标单位”系指经评标委员会评审取得中标候选人资格，获得中标通知书的投标人。
- 1.11.10 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应该作为对招标文件内容的理解或解释。

1.12. 本项目不接受联合体投标

1.13. 关联企业

- 1.13.1. 除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一子包（子项、标段等）的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。
- 1.13.2 同一投标人授权不同的人员参与同一项目或同一子包（子项、标段等）的投标，则评审时将同时被拒绝。

1.14. 提供前期服务的供应商

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

1.15. 中小微企业投标

中小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的投标人，通过投标提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大型企业注册商标的货物。中小微企业投标应提供《中小微企业声明函》；提供其他中小微企业制造的货物的，应同时提供制造商的《中小微企业声明函（制造商）》。

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

1.16. 招标文件的解释权

本招标文件的解释权归“广州群生招标代理有限公司”所有。

2. 招标文件

2.1. 招标文件的组成

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 采购人需求
- (4) 政府采购合同（样本）
- (5) 开标、评标和定标
- (6) 投标文件格式

2.2. 招标文件的澄清

投标人如对招标文件有任何疑问，应以书面方式（加盖公章）向采购代理机构提出澄清要求。采购代理机构对其在投标截止日期16天前收到的对招标文件的澄清要求，在投标截止日期15天前将以书面形式予以答复，采购代理机构认为有必要时可将答复内容分发给所有取得同一招标文件的投标人。

2.3. 招标文件的补充和修改

- 2.3.1. 对招标文件进行必要的补充或修改，于开标前15天以书面或在相关网站公告的形式通知所有已获取招标文件的投标人，投标人在收到补充或修改通知后应立即以书面形式予以确认，投标人在投标截止时间前不予书面确认的，视为已收到通知，该补充或修改的内容为招标文件的组成部分；补充或修改不足15天的，采购代理机构在征得已获取招标文件的投标人同意并书面确认后，可不改变投标截止时间。采购代理机构将拒绝没有对补充或修改文件予以书面确认的

投标人的投标。

- 2.3.2. 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力,投标人有责任履行相应的义务。
- 2.3.3. 为使潜在投标人有合理的时间理解招标文件的修改,采购代理机构可酌情推迟投标截止日期和开标时间,但至少应当在规定的投标截止时间三日前,将变更时间书面通知所有招标文件收受人,并在投标邀请所述网站发布变更公告。
- 2.3.4. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的,将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方,评标委员会有权进行评判,但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

3. 投标文件

3.1. 投标文件的编写

- 3.1.1. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容,按招标文件的要求制作并递交投标文件,并保证所提供的全部资料的真实性、准确性,以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料,无论其材料是否重要,都将直接导致投标文件无效,并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 投标语言和计量单位:投标文件和来往函件应用简体中文书写,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,但相应内容应附有中文翻译文本(经公证处公证),对不同文字文本投标文件的解释发生异议的,以中文文本为准。计量单位应使用国际公制单位。
- 3.1.3. 投标人须用人民币作为报价的货币单位。投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的,以开标一览表(报价表)为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;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;单价金额小数点有明显错位的,应以总价为准,并修改单价。
- 3.1.4. 投标人的报价明显低于其他投标报价,使得其投标报价可能低于其个别成本的,有可能影响服务质量和不能诚信履约的,评标委员会应当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或者不能提供相关证明材料的,由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标其投标应作无效竞标处理。
- 3.1.5. 本项目要求投标报价应包括投标人提供本项目要求服务时所需人员、设备、货物、产品、采购、运输、安装、调试、相关部门验收等所有费用,以及投标人认为必要的其他人员、设备、货物、产品、材料、安装、服务;投标人应自行增加能满足所承诺达到的服务质量所必需但招标文件没有包含的所有人员、货物、版权、专利等一切费用,如果投标人在中标并签署合同后,在人员、供货、安装、调试、培训等工作中出现任何遗漏,均由中标单位免费提供,采购人将不再支付任何费用。
- 3.1.6. 投标人在详细报价中应列出采购人需求的所有项目,投标人认为必要的但在招标文件中未列出

的其它项目可在报价表后面做出补充，所补充的内容应在投标文件中加以详细说明。

- 3.1.7. 报价栏项目中如出现唯一的数字“0”，则视报价为零；如出现空白或出现负数，视为未响应。
- 3.1.8. 投标人在编写投标文件时，应填写招标文件要求的内容及其附件，并根据实际情况补充评审所需资料，投标文件只填写和提供了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，或没有按实际情况提供投标所需资料的，其可能导致的结果和责任由投标人自行承担。

3.2. 投标文件的组成

3.2.1 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应编排为四部分：①投标报价文件；②资格性、符合性审查文件；③商务文件；④服务方案文件，投标文件应包含但不限于以下内容：

- (1) 按规定填写的投标函、开标一览表、投标报价表；
- (2) 按要求出具的资格证明文件，证明投标人是合格的，而且中标后有能力履行合同；
- (3) 按规定出具的证明文件，证明投标人提供的服务是合格的，而且符合招标文件的规定；
- (4) 按规定提交投标保证金；
- (5) 对招标文件第二章作出的书面响应，包括但不限于技术及商务要求等；
- (6) 投标人认为须提交与评分内容相关的其他资料。

上述内容可按《第五章 投标文件格式》格式进行编排。

- 3.2.2. 为提高开标效率，投标人应准备“唱标信封”一份。投标人提交的“唱标信封”，应将下列内容单独密封入该信封。

- (1) 《投标函》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- (2) 《开标一览表》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- (3) 《投标保证金汇款声明函》（原件）及投标保证金交付银行回单副本联或复印件（复印件加盖公章）；
- (4) 法定代表人证明及授权书（原件）；

3.2.3. 投标人参照招标文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的投标文件。

- 3.2.4. 投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 投标文件的修改和撤回

- 3.3.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。修改后的投标文件须按照本招标文件的相关规定在投标截止时间之前重新递交，否则，采购代理机构将拒绝接受修改后的投标文件。
- 3.3.2. 投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。从投标截止时间起至投标有效期前，投标人不得撤回其投标文件。
- 3.3.3. 采购代理机构对因不可抗力事件所造成投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

4. 投标总则

4.1. 投标

- 4.1.1. 全部投标文件应一式七份，其中正本二份，副本六份。所有投标文件应用 A4 规格纸打印（图纸可按其他规格），并装订成册。正本内装纸质投标文件，投标文件电子文档各二份，电子文件要求光盘或 U 盘介质，WORD 或 EXCEL 格式，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。投标文件于封面注明“正本”和“副本”。如果正本与副本不符，应以正本为准。投标文件应由投标人的合法授权代表正式签署，任何更改（如果有的话）应由原签署人签字。所有不完整的投标将被拒绝。无论投标结果如何，投标人的全部投标文件均不退回。
- 4.1.2. 投标人应对投标内容提供完整的详细的技术（服务）说明，如投标人对指定的技术（服务）要求建议做任何改动，应在投标文件中清楚地注明。
- 4.1.3. 投标人资格文件视为投标文件不可分割的一部分。
- 4.1.4. 所有投标文件应在投标截止时间前送达投标、开标地点，并交予采购代理机构专职人员，任何迟于截止时间的投标将被拒绝。
- 4.1.5. 所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装，封口加盖投标单位公章，并在每一信封或包装的封面上写明：

收件人名称：广州群生招标代理有限公司	（正本/副本/唱标信封）
项目编号：	
项目名称：	
投标人名称：	投标人地址：
联系人：	联系电话：

- 4.1.6. 采购代理机构不接受电报、电话、电传、传真等非约定形式投标。

4.2. 投标有效期

从投标截止日起，投标有效期为 90 天（日历天）。在特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应以书面形式。投标人可以拒绝上述要求，并被视为自动放弃投标，其投标保证金不被没收，同意延期的投标人根据原截止期享有之权利及其所负有的义务相应也延至新的截止期。

4.3. 投标保证金

- 4.3.1. 投标人应向采购代理机构交纳人民币 76000 元投标保证金。
- 4.3.2. 投标保证金为人民币，必须于开标前一日 17:00 前以银行划账或电汇的方式到达以下账户（以收款行收到日期为准）：

收款单位名称：广州群生招标代理有限公司

开户行：交通银行广州金迪支行

账号：441168596018800001089（代理服务费请不要汇入此账号）

财务联系人：喜小姐 电话：020-83812782

请注明事由“_____号保证金”。

4.3.3. 采用《政府采购投标担保函》提交的，应符合下列规定：

(1) 由中华人民共和国境内的银行（或《广东省政府采购信用担保试点实施方案》选定的专业担保机构）出具；

(2) 采用采购代理机构接受的格式，可在 <http://www.gzqunsheng.com/>常用文件一栏下载；

(3) 有效期超过投标有效期 30 天；

(4) 采用其他方式提交投标保证金的，不需要提交《政府采购投标担保函》。

4.3.4. 投标保证金一般应以投标人的名义转账，否则应出具投标人授权书。

4.3.5. 递交投标文件时请将投标保证金汇款声明函（加盖公章，格式详见第五章）封入“唱标信封”里。

4.3.6. 投标人未按上述规定交纳投标保证金的，其投标文件将被拒绝。

4.3.7. 采购代理机构应当在中标通知书发出后五个工作日内退还未中标投标人的投标保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还中标投标人的投标保证金。在投标有效期内不能确定中标投标人的，在投标有效期满后五个工作日内，退回所有投标人的投标保证金。

4.3.8. 所有投标人的投标保证金以银行划账或电汇的方式予以退还。

4.3.9. 中标单位有下列情形之一的，采购代理机构不予退还其交纳的投标保证金；情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的；

(3) 拒绝履行合同义务的。

5. 开标、评标、定标与签约

5.1. 开标

5.1.1. 开标在招标文件确定的投标文件递交截止时间的同一时间公开进行，开标地点为招标文件预先确定的地点。

5.1.2. 开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人授权代表持本人身份证原件、法定代表人证明及授权书参加。经核实非投标人授权代表本人的，不得参加开标会。投标人不派出其授权代表参加开标会的，视为完全同意开标内容及对开标会过程无异议。

5.1.3. 在招标文件要求提交投标文件的截止时间前提交的投标文件，开标时，由监督人员、投标人代表或投标人代表共同推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由采购人委托的公证机构检查并公证；采购人或采购代理机构有权不接收密封不完整的投标文件。

5.1.4. 经检查密封完好的投标文件，由工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。

- 5.1.5. 提交投标文件的截止时间前，应接收的投标人少于三家时，则招标失败，已递交的投标文件原封退回。
- 5.1.6. 开标会记录人应在开标记录表上记录唱标内容，并当场公示。
- 5.1.7. 如开标记录表上内容与投标文件不一致时，投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员签字确认。

5.2. 评标

5.2.1. 评标原则

- (1) 评标遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- (2) 确定中标人的评标准则是：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，其余按规定依次为中标备选人（如有），由采购人按顺序确定中标供应商。
- (3) 评标委员会经评审，认为所有投标都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

5.2.2. 评标过程的保密性

- (1) 开标后，直至向中标的投标人授予合同时止，凡与评标过程和结果的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (2) 评审委员会成员评审时，应各自独立进行评审，不得发表任何具有倾向性、诱导性或歧视性的见解，不得对其他评委的评审意见施加任何影响。

5.2.3. 投标文件的澄清

- (1) 除评标委员会主动要求澄清外，从开标后至授予合同期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。
- (2) 根据有关法律法规的规定，评审委员会需要投标人进行澄清的，应签署书面意见，由采购代理机构当场书面或电话告知投标人，投标人可在评标限定的时间内以书面形式或电话方式澄清，投标人合法授权代表正式签署的答复经评标委员会认可后，可作为投标文件的一部分参与评标。除上述情形外，评审委员会不再接受其他外部材料。

5.2.4. 评标程序及方法（详见《第四章 开标、评标和定标》）

5.2.5. 相关注意事项

- (1) 评标是招标工作的重要环节，评标工作由评标委员会独立进行。评标委员会将遵照评标原则，公正、平等的对待所有投标人。
- (2) 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。
- (3) 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标过程有接触的任何人员，不得将评标情况扩散给与评标无关的人员。
- (4) 评标委员会不直接向落标方解释落标原因，不退回投标文件。

5.3. 定标

- 5.3.1. 采购人确认结果后，采购代理机构将中标结果以网上公告的方式通知所有未中标的投标人，并

向中标人发出《中标通知书》。

- 5.3.2. 中标单位应按招标文件规定向采购人提交相应文件，并在规定时间内与采购人签订合同。
- 5.3.3. 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，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，书面知会采购代理机构，并报同级财政部门核实后按中标无效处理。
- 5.3.4. 在订定合同过程中，如发现中标单位以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的，采购人有权取消其中标资格，并将第二中标候选人确定为中标单位。

5.4. 签约

- 5.4.1. 中标单位应当在《中标通知书》发出之日起三十日内或本招标文件《第二章 采购人需求》要求时限内与采购人签订合同。
- 5.4.2. 采购人不得向中标单位提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标单位私下订立背离合同实质性内容的协议。

6. 招标服务费

中标单位在领取《中标通知书》之前须向采购代理机构缴纳的招标服务费，收费标准按中华人民共和国国家计划发展委员会颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）执行。本项目类型为服务类：

- (1) 以《中标通知书》确定的中标总金额作为收费的计算基数，按差额定率累进法计算。
- (2) 中标金额的各部分费率如下表：

费率类别 中标金额（万元人民币）	服务招标费率
100 以下部分	1.5%
100-500 部分	0.8%
500-1000 部分	0.45%
1000-5000 部分	0.25%
5000-10000 部分	0.1%
10000-100000 部分	0.05%
100000 以上部分	0.01%

如某服务招标项目，中标金额为 600 万，总共缴纳的中标费为：

$$\begin{aligned}
 & \text{总共缴纳的中标费} = (\text{100 万以下部分的中标费}) + (\text{100 万} \sim \text{500 万部分的中标费}) + (\text{500 万} \sim \\
 & \quad \text{600 万部分的中标费}) \\
 & = 100 \text{ 万元} \times 1.5\% + (500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% + (600 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\% \\
 & = 1.5 \text{ 万元} + 3.2 \text{ 万元} + 0.45 \text{ 万元} = 5.15 \text{ 万元}
 \end{aligned}$$

- (3) 币种与《中标通知书》的币种相同。
- (4) 中标单位中标后，必须按规定向采购代理机构直接缴交采购服务费。中标单位不按规定交纳中

标服务费的，采购代理机构将以中标单位的投标保证金抵扣中标服务费，不足部分采购代理机构保留进一步追索权利。

(5) 中标服务费不在投标报价中单列。

7. 询问、质疑与投诉

7.1 供应商可以向代理机构提出询问和质疑，代理机构依照相关规定就采购人委托授权范围内的事项作出答复。

7.2 供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以在采购文件公示期间或者自期满之日起7个工作日内以书面形式向采购人或代理机构提出质疑，逾期质疑无效。

7.3 供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或代理机构提出质疑，逾期质疑无效。

7.4 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字并以右手食指手指手印作为确认；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖公章。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

7.5 质疑供应商对采购人、代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向采购人的同级政府采购监督管理部门提起投诉。

7.6 询问及质疑函应按相应格式进行填写及签署，并递交书面文件至代理机构，没有签署的质疑函将不予受理。具体格式详见 <http://www.gzqunsheng.com/>常用文件一栏。

7.7 询问、质疑受理单位：广州群生招标代理有限公司，联系电话：(020)83812782 或 (020)83812935，
投诉受理单位：萝岗、开发区政府采购监管科，联系电话：(020)82113163。

第二章 采购人需求

一、项目概况

主要经济技术指标

总用地面积(m ²)	30399
总建筑面积(m ²)	99897
住宅建筑面积(m ²)	65949.6
公建及公建配套建筑面积(m ²)	2606.7
地下室面积(m ²)	25263
架空层建筑面积(m ²)	3033.7
其他面积(m ²)	1138.1
屋顶梯屋及电梯机房面积(m ²)	787.3
计容总建筑面积(m ²)	70474(计容面积)
建筑物占地面积(m ²)	5358.8
容积率	2.32
建筑密度	17.6%
绿化率	31.2%
总户数	728
机动车停车位	730

二、项目预算

(一) 预算金额

中新广州知识城中安置区物业管理项目一项；最高限价：人民币 1.5 元/m²/月，以计容总建筑面积(m²)70474 为基数，三年合计共为人民币 3805500.00 元；服务期：合同生效之日起三年。

(二) 预算说明

1、根据穗知内收[2013]534 号及《中新广州知识城第一批安置房分配实施方案》内容要求：被拆迁人所选择的安置房，在被拆迁人收到《收楼通知书》之日起 3 年内免交物业管理费，所需费用由区财政核定补贴。第 4 年按 50%缴交物业管理费，第 5 年按 80%缴交物业管理费，第 6 年起全额缴交物业管理费。

因此，本项目财政预算金额及为预计数，实际产生的财政应支付物业管理费=物业管理费总额-被拆迁人应支付物业管理费，物业管理费中须由拆迁人自行支付的，由中标供应商向拆迁人收取，采购人只支付财政应支付部分。

2、本项目物业管理范围内的安置区拆迁户，根据相关规定，在一定期限内由财政按比例支付物业管理费用，比例如下：

(1)、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算三年内，由区财政按 100%的比例支付物业管理费；

(2)、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第四年，由区财政按 50%的比例支付物业管理费，拆迁户自行支付 50%；

(3)、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第五年，由区财政按 20%的比例支付物业管理费，拆迁户自行支付 80%；

(4)、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第五年期满之日起，不再由区财政支付物业管理费，拆迁户自行支付 100%；

上述除财政支付部分的物业管理费由采购人支付外，均应由拆迁户自行支付，中标供应商自行按比例向拆迁户收取。无论中标供应商按何种比例向住户收取物业管理费，均不得降低本项目的物业服务质量及标准。

三、物业管理服务内容

本次招标内容为安置区物业规划红线内的所有物业管理服务工作，包括但不限于以下内容：

(一) 房屋建筑主体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。

(二) 房屋建筑主体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯、供水系统、监控系统等）的维修、养护、管理和运行服务。

(三) 聘请专业部门对依法应由专业部门负责日常管理和维修养护的公用设施进行日常管理和维修、养护工作（例如：电梯、消防系统等）。

(四) 物业规划红线内属物业管理范围的共用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、自行车房棚、地上地下停车场、道闸等）的维修、养护和管理。

(五) 物业的管道、堤围等排涝设施的运行、维修、养护和管理。

(六) 物业规划红线内的属配套服务设施（网球场、游泳池、商业网点等）的维修、养护和管理。

(七) 公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、“四害”灭杀、垃圾的收集、清运。

(八) 物业红线范围内的交通、车辆行驶及停泊的管理。

- (九) 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作（但不含人身、财产保险保管责任）。
- (十) 社区文化娱乐活动的组织、开展、协办。
- (十一) 物业及物业管理档案、资料的保管。
- (十二) 法规和政策规定由中标供应商管理的其它事项。

四、物业管理服务要求及考核标准

中标供应商在开展本项目物业管理服务时，须高度重视本项目的重要性，由企业高层管理人员牵头成立本项目的物业管理部。企业高层管理人员需具有较高管理能力及大型项目经验并被业主或社会认可，成立的物业管理部应坚持“以人为本，深度服务”的宗旨，充分了解物业特点，重视物业管理法规的宣传，增强有关人员意识，共同维护良好秩序，使物业管理工作在各方面得以正常有效的实施。本项目物业管理要求可概括为：“以人为本，制度为据，严格管理，深度服务”，并满足或优于《广州市住宅物业服务收费参考标准》（穗价[2013]233号）三级标准要求。

中标供应商必须做到以下五方面的要求，并在报价中综合考虑相关费用，采购人在中标供应商实施物业管理服务期间不再对该部分费用另行计量支付。

（一） 综合管理服务

1. 严格履行物业管理法规，在保安、保洁、维护公共秩序、水电维修等方面以 IS09001 质量体系为标准，规范管理行为。
2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全。
4. 设置管理处，配置简单办公设施和办公用品，周一至周日在管理处进行业务接待每天不少于 8 小时。
5. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。
6. 管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书；物业服务经理具备上岗资格；服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范，服务主动、热情。
7. 提供 24 小时服务电话。急修 30 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，回访记录 100%。
8. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。
9. 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。
10. 按合同约定规范使用住房专项维修资金。
11. 经常与业主沟通，及时解答业主的咨询和处理业主投诉。对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内答复；
12. 按供电、供水部门的要求负责上门抄取电表、水表数据，计算并代收各住户、商铺承租者每月电费、水费，严格按照抄表员岗位职责规定执行。

13. 按时交纳合同约定需交纳的所有费用。
 14. 文明管理，诚信服务，决不谋取不当利益，坚持低成本运作、高质量服务。
 15. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 90%以上。节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。
 16. 中标供应商必须有一套完整的现场物业管理制度，必须包括以下几项基本内容：
 - (1) 工作计划和 workflow；
 - (2) 人员编制计划；
 - (3) 物料装备计划；
 - (4) 保安制度；
 - (5) 人员出入小区登记制度；
 - (6) 物料出场放行制度；
 - (7) 保洁要求及清理标准；
 - (8) 清洁卫生制度。
- (二) 物业共用部位和共用设施设备维护
1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录。
 2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
 3. 安置区主出入口或指定区域设有小区平面示意图，小区主要路口设有路标，各组团、栋、单元（门）、户标识明显；安置区主要道路及停车场交通标志齐全；主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施；各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识及阻隔设施，每月检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常。
 4. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的由中标供应商聘请相应的专业部门负责）；共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。
 5. 共用设施设备配有专人管理。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，确保不发生因无人管理原因造成设备瘫痪。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。对消防设施进行巡检、养护，并做好记录。设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。
 6. 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况；对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造，保证房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。
 7. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知业主或使用人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，监督装修过程。每周巡查 2 次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

8. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。保证封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。

9. 小区道路、场地保持基本平整，不积水。空调安装位置统一，冷凝水集中收集。

10. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。

11. 每年1次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；

12. 每月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等；每2周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；每日1次巡查楼内公共部位门窗、玻璃及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用，定期维修养护。

13. 对照明设备按规定时间定时开关，每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在98%以上；

14. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每2个月保养1次，设备房每月清洁2次；其中消防泵启动每年不少于3次，每月检查1次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况10分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客。

15. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般维修1天内处理。

16. 接到相关部门停水、停电通知后，应向业主做好通知工作。

17. 负责安置区水、电管线等设施的运作、保养、维修、安全检查工作，并做好记录。

18. 负责小区排涝泵站、管道、堤围等排涝设施的运行、维修、维护和管理。

19. 做好小区内外侧广告画、招牌、指示牌等设施的保护。

20. 当供水、供电发生异常时，要及时排除。

21. 在接到急修任务时应立即到现场处理。

22. 出现设备故障，要及时处理，排除故障，问题处理完后才下班。

（三） 公共秩序维护

1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班，并在小区主出入口设立秩序维护固定岗24小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录和外来车辆登记记录。

2. 对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次，并有巡逻记录。

3. 对进出小区的车辆进行管理和疏导，小区车辆通行、停放有序。现阶段不收费；今后期经采购人或业主委员会核准，可酌情根据物价部门的收费标准向住户收取停车费，但不得向住户收取其它任何不应收取的费用。费用归属由双方协商一致后作为合同的附件并执行。

4. 对进出小区的装修、施工等劳务人员实行登记管理。

5. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理，并及时报告业主委员会和有关部门。

6. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗执勤标准、公共秩序维护员巡逻执勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度，人员、车辆出入小区的登记制度，大宗物品进出登记制度等规章制度；定期对公共秩序维护员开展理论及实操培训；做好小区内的防盗、保卫工作。

7. 公共秩序维护员上岗时配戴统一标志、穿戴统一服装。

8. 秩序维护固定岗人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥；文明服务，礼貌待人；严禁不文明语言及行为；上岗时要认真检查设备，认真做好防火、防盗、防抢劫的工作，发现不安全因素立即查明情况排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保小区内的安全；发现违法犯罪分子要坚决设法抓获；熟悉本岗位的任务和工作程序；熟悉区内消防器材的安装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理；积极向相关人员进行遵纪守法和治安知识的宣传；严格执行来人来访登记制度，发现非区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及治安可疑人员的个案；严格执行物品搬迁及人员出入管理制度；巡查各部位的公共设施设备是否完好，发现损坏的设施及时处理；认真完成项目管理部交办的其他任务。

9. 秩序维护巡逻岗人员须熟悉小区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品有被移动的可疑情况，应立即查明报告；检查电线线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现漏水（电）时，应采取的措施并及时上报；巡逻中闻到异味，听到可疑声响，须立即查明情况并报告；注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告；发现偷盗、流氓等违法犯罪分子，应立刻擒获；发现打架、吵架、斗殴等行为时，要予以制止，并将严重致人伤残者抓获，交由公安部门处理；发现火警时，立即组织扑灭，并迅速报警；发现可疑物品，要立即作安全处理，并报告有关部门；禁止在管理范围内出现乱散发广告、捡垃圾等闲杂违章人员，劝告践踏草地的人员要爱护绿化，请其离开草地；巡逻保安员根据巡查情况，认真填写《巡逻签到记录》；班长巡视保安各岗位执勤情况，协助处理疑难问题，检查《巡逻签到记录》。

10. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 2 次。

11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 160 课时。

12. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；

13. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 3 项以上技防设施，24 小时开通；

（四） 保洁服务

1. 负责物业管理区域内的所有清洁卫生工作。

2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度。

3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味。

4. 共用楼道保洁：每日打扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶，每周清洁 1 次各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、指示牌等公共设施；每季度楼梯间墙面除尘 1 次；每季度擦 1 次楼梯道公用门窗玻璃；冲洗公共区域厕所，每日 2 次；抹净楼梯扶手，每周 1 次；天花除尘每年 1 次；

5. 楼梯及电梯厅保洁：每日清扫不少于2次电梯轿箱内垃圾，抹布擦拭1次楼梯门壁；每月对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清洗1次；灯饰及轿厢顶部每月清洁1次；大堂地面根据材质情况每季度不少于2次进行抛光保养；

6. 楼道、道路、绿地等公共部位清洁：每日清扫不少于2次，清扫结束地面、绿地无明显垃圾、杂物、目视基本干净；每半年清洁1次，目视灯具、灯座、灯盖、灯罩无厚积尘。

7. 标识、宣传牌、雕塑、信报箱保洁：标识、宣传牌每周擦洗1次，雕塑每2个月擦拭1次；每2周擦拭1次业主信报箱

8. 休闲、娱乐、健身设施保洁：每周清洁3次，目视其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理

9. 门卫、岗亭、监控探头保洁：门卫、岗亭每日清洁1次；窗台及其他台面、室内外墙面每月清洁1次；监控探头每2周擦拭1次，擦拭不得刮伤镜片，清洁后镜头光亮洁净，探头外表干净无灰尘

10. 垃圾桶、果皮箱保洁：垃圾桶、果皮箱每日清运2次；每日抹布抹1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹

11. 垃圾收集与处理保洁：按栋设置垃圾收集点，生活垃圾由业主自己送至楼下固定位置，由清扫人员每日收集清理生活垃圾2次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味；垃圾箱、果皮箱垃圾，每日收集清理垃圾2次，擦拭1次，箱（桶）无异味、无污迹；垃圾日产日清；建筑来及定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。

12. 小区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

13. 二次供水水箱按规定定期清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

14. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，5-10月的灭四害消杀工作每月不少于2次，其余月份每月不少于1次。消杀的成效必须符合除四害的有关要求。

15. 每日组织专人对小区卫生进行检查，并登记到《清洁卫生日检表》中。

16. 每月根据《清洁卫生日检表》中的检查情况进行统计分析，向项目管理部汇报。

17. 采购人或上级部门交办的其它任务。

（五）绿化养护

1. 有专业人员进行绿化养护管理。

2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度。

3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形。

4. 做好病虫害防治工作。

5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

6. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

7. 补种补栽绿化苗木。

8. 小区绿化率在 20%以上；
9. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍；
10. 草坪常年保持平整，清除杂草每年 7 遍以上，杂草面积不大于 5%，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年 3 遍以上；
11. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次；
12. 每年中有 2 次以上花卉、景点布置，3 季有花。

五、人员配备及岗位要求

(一) **★人员配备不少于 26 人。**

(二) **人员配备应至少包括：**

1. 项目经理：1 人，大学本科或以上毕业，具有 5 年或以上物业管理项目负责人经验（以本科毕业日期计算），并具有物业管理相关资格证书。必须是本企业在职员工，以社保证明为准；
2. 保安人员（含保安主管人员）：15 人，高中以上文化程度，男性，身高 170mm 以上，遵纪守法，爱岗敬业，持保安员上岗证，年龄 18-45 岁之间，提供健康体检证明，提交无犯罪记录。
3. 工程人员：3 人，高中毕业或初中级技术职称，年龄 20-55 岁之间，具有电力、消防、监控等相应资质，有 3 年以上相关工作经验，熟练掌握应聘岗位的操作技能，具有国家颁发的相关岗位操作上岗证。

(三) **★服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。**

(四) 中标供应商应根据实际需要，本着科学、合理、高效的原则配备足够的专业人员实施小区物业服务工作；

(五) **物业管理中层以下的管理岗位以及基层岗位优先聘用当地拆迁户人员；提供不低于 30% 的物业服务工作岗位录用当地拆迁村民。**

物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书，要求忠于职守，爱岗敬业，作风正派，具有中、高级职称，配备造价人员、消防专业人员，强弱电技术人员等。

(六) 具有较强的管理能力、服务意识和专业技能。

六、物业管理费的计费方式及构成

本项目物业管理费采用包干制的计费方式，由物业服务成本、法定税费和物业管理企业利润构成，其中物业服务成本包括但不限于下列项目：

1. 物业管理区域内管理人员的工资、福利、办公费。
2. 公用设施设备（包括但不限于电梯、水泵房、监控设备、消防系统、停车棚、道闸等）的运行、维护、维修管理费、电梯等各种设备的年度检测费用、IC 卡管理工本费及场地日常小修维护费（小修标准见附件 1）。
3. 物业管理区域内公共秩序维护服务费。

4. 园林绿地日常维护费，包括修剪、淋用水、补种补栽绿化等费用。
5. 环境卫生（包含生活垃圾外运费、水箱清洗费）、除“四害”管理服务费。
6. 用于物业管理的固定资产折旧费。
7. 公用设施设备、部位及场地水电费。
8. 物业共用部位、公共设施设备及公众责任保险费用。
9. 建筑物外观和公用设施经常性清洗刷新费。
10. 小区总水表与所有住户水表读数之间差额水费。
11. 物业管理的相关设施（包括但不限于停车位防护栏、停车棚、垃圾桶、值班岗亭、对讲机等）的运行、维护、维修管理费。
12. 监控室水电费。
13. 发电机废旧机油处理费用。
14. 尚未分配安置房公摊水电费。
15. 其他由法律、法规、行业惯例规定支付的费用。

七、对投标人的要求

（一） 中标供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案。

（二） 重要提示：请投标人充分考虑服务期（24 个月）内物价水平及人员薪金的调整因素，服务期满一年后，如财政对本项目的预算无相应调整则服务费不作调整。

八、服务期、服务地点

（一） 服务期：合同生效之日起 3 年。起算时间 2017 年 4 月 20 日。

（二） 服务地点：中新广州知识城中安置区。

九、付款方式

财政支付部分，由采购人按季度支付服务费给中标供应商。采购人于每季度终了后首月的 20 日前向中标供应商支付上季度的物业管理服务费。中标供应商领取物业管理服务费应向采购人开具有效发票。

住户自行支付部分，由中标供应商与住户自行协商确定。

十、履约保证金

（一） 中标供应商与采购人签订合同后 5 个工作日内，按合同总价的 3%向采购人提交履约保证金。若中标供应商没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 30 个工作日内由采购人无息退还中标供应商。

（二） 本项目接受投标人采取《政府采购履约担保函》的形式交纳履约保证金，投标人可以自行

选择由银行（不可撤销的分行级或以上的银行）或是广东省政府采购担保机构提供担保。若中标供应商没有违约行为，履约保函在合同有效期满后 30 个工作日后自动失效。

十一、需求附件

（一）物业管理服务质量标准

一、物业共用部位和共用设施设备的维修、养护和管理

基本服务：

1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录。
2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；
4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；
5. 共用设施设备配有专人管理；
6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；
7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；
8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅；
9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。

服务标准：

1. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区主要路口设有路标，房屋栋、单元、门户标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；
2. 每年 1 次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；
3. 每月 1 次巡查围墙、屋面排水沟、楼内排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；
4. 每 2 周 1 次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；
5. 每日 1 次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；
6. 每日 1 次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在 98%以上；
7. 各类共用设施设备系统每日检查 1 次，每 2 个月保养 1 次，设备房每月清洁 2 次；其中消防泵启动每年不少于 3 次，每月检查 1 次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及 24 小时不间断通讯设备，出现困人情况 10 分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；
8. 24 小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理 1 天内处理。

二、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通

基本服务：

4. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；
5. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；
6. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；
7. 使用环保的清洁剂。

服务标准：

- （七）按幢设置垃圾收集点，每日清理 2 次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味；
- （八）果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理 2 次，擦拭 1 次，箱（桶）无异味、无污迹；
- （九）楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次，目视地面、绿地干净；

(十) 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 2 次；大堂地面根据材质情况每季度不少于 2 次进行抛光保养；

(十一) 公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏；

(十二) 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中 5-10 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。

三、公共绿化的养护和管理

基本服务：

(9) 有专业人员进行绿化养护管理；

(10) 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；

(11) 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；

(12) 做好病虫害防治工作；

(13) 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

服务标准：

1. 小区绿化率在 20%以上；

2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于 1 遍，花灌木增施追肥 1 遍；

3. 草坪常年保持平整，清除杂草每年 7 遍以上，杂草面积不大于 5%，按肥力、草种、生长情况及及时施肥，每年 2 遍以上；

4. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥 1 次，每次布置前施复合肥 1 次；

5. 每年中有 2 次以上花卉、景点布置，3 季有花。

四、公共秩序维护、安全防火防盗等事项的管理

基本服务：

16. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班，并在小区主出入口设立秩序维护固定岗 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录；

17. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；

18. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；

19. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；

20. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。

服务标准：

1、小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 3 项以上技防设施，24 小时开通；

2、各出入口 24 小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；

3、重点部位每 2 小时巡逻 1 次，并做好巡更记录；

4、每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于 2 次；

5、接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；

6、对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 160 课时；

五、综合管理服务

基本服务：

1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；
2. 财务管理运作规范，账目清晰；
3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；
4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；
5. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。

分级服务：

1. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备；
2. 周一至周日每天不少于 8 小时在管理处进行业务接待，并提供 24 小时热线电话服务；
3. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在 24 小时内答复；
4. 物业服务经理具备上岗资格，并有 1 年以上物业服务经理任职经历；
5. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；
6. 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动。

(二) 物业管理服务考核标准（暂行）

项目	序号	标准内容	规定分值 (分)	评分细则
常规性服务项目执行标准		基础管理	10	
		1. 房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度完善	1	完善 1.0 分，基本完善 0.5 分，不完善 0 分；
		2. 小区物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	1	主要检查：物业管理服务公众制度、质量保证制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整规范扣 0.2 分；
		3. 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴有效证件，工作规范，作风严谨	1	管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.1 分；着装及证件不符合规定扣 0.5 分；
		4. 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分；
		5. 物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定。	1	符合 1.0 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分；
		6. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	1	包括房屋总平面图，地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中型维修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2 分；
		7. 建立住户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便	1	每发现一处不符合扣 0.2 分；
		8. 每天不少于 8 小时在管理处进行业务接待，并提供 24 小时电话服务，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	1	符合 1.0 分，值班制度不符合扣 0.5 分，未设服务电话扣 0.5 分，发现一处处理不及时扣 0.1 分；
		9. 建立并落实便民维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，回访记录 100%	2	建立并落实 2.0 分，建立但未落实扣 0.5 分，未建立 0 分；零修急修不及时扣 0.5 分，返修率高于 1% 每项扣 0.2 分，回访记录低于 100% 扣 0.2 分
		房屋管理与维修养护	12	
		1. 主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。对危险隐患部位设置安全警示标识及阻隔措施，并在主要通道设置安全疏散措施指示和事故照明设施，每月检查 1 次以上。	2	符合 2.0 分，无示意图扣 0.5 分，无路标扣 0.3 分，幢、单元、户号每缺一个扣 0.1 分；
		2. 对违反规划私搭乱建，擅自改变房屋用途现象，应及时告知、劝导、制止并报相关部门处理。	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合而未及时采取相关措施扣 0.5 分；
		3. 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹	2	符合 2.0 分，每发现一处不完好、不整洁、脱落、污损扣 0.2 分；
		4. 封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面；除建筑设计有要求外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合而未及时采取相关措施扣 0.5 分；
		5. 空调安装位置统一，冷凝水集中收集。	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合而未及时采取相关措施扣 0.5 分；

		6. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合而未及时采取相关措施扣 0.5 分；
三	共用设施设备管理		16	
		1. 共用配套设施完好，无随意改变用途	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分；
		2. 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	2	设施设备运行按规定记录 0.5 分，无事故隐患 0.1 分，遵守操作规程 0.6 分，每发现一处不符合扣 0.2 分，遵守保养规范 0.4 分，每发现一处不符合扣 0.1 分；
		3. 每年 1 次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会。	2	符合 2.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分；
		4. 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	2	符合 2.0 分，发现一处堵塞或外溢扣 0.5 分；
		5. 道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行	2	发现一处不畅通、不平整扣 0.2 分；发现井盖缺损或丢失每处扣 0.2 分，路面井盖影响通行每处 0.2 分；
		6. 供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准；制定停水及事故处理方案	2	设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染 0.6 分，发现一处不符合扣 0.2 分；保障措施严格 0.4 分，无措施或措施不严 0 分；水质符合卫生标准 0.5 分，不符合 0 分；有处理方案 0.5 分，无处理方案 0 分；
		7. 制订供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电室管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好率在 98%以上	2	符合 2.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分；
		8. 电梯按规定或约定时间进行保养，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道保持清洁；电梯机房通风、照明和通讯良好；制定出现故障后的应急处理方案	2	符合 2.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分；
四	保安、消防、车辆管理		13	
		1. 有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉小区的环境，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责	2	符合 2.0 分，无专业保安队伍扣 1.0 分，其它每发现一处不符合扣 0.2 分；
		2. 保安员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。各出入口 24 小时值班看守，重点部位每 2 小时巡逻 1 次。	2	符合 2.0 分，不符合一处扣 0.1 分；
		3. 消防设备设施完好无损，可随时启用；消防通道畅通；制订消防应急方案	2	符合 2.0 分，发现一处不符合扣 0.5 分；
		4. 做好物业管理区域内的消防和防盗工作	3	符合 3.0 分，发生一起由于乙方责任的火灾、盗抢案件扣 3.0 分；
	5. 机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记	2	制度不完善扣 1 分，出入无记录扣 0.5 分；	

		6. 非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序	2	符合 2.0 分，制度不全或不落实的扣 1.0 分，乱停放每部车扣 0.2 分；	
	五	环境卫生管理	14		
		1. 环卫设备完备，按规定设置分类垃圾箱。	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分；	
		2. 清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁	2	未实行责任制的扣 1.0 分，无专职清洁人员和责任范围的扣 0.5 分，未实行标准化保洁的扣 0.5 分；	
		3. 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀	2	未达到垃圾日产日清的扣 1 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 1 分；	
		4. 小区内道路等共用场地无堆积杂物	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.5 分；	
		5. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台公共玻璃窗等保持洁净	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分；	
		6. 商业网点管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.2 分；	
	7. 配合职能部门对违反规定饲养宠物、家禽、家畜的家庭进行劝导、制止并告知相关部门	2	符合 2.0 分，不符合每宗扣 0.5 分；		
	六	绿化管理	9		
		1. 绿地无改变使用用途和破坏、占用现象	3	符合 3.0 分，不符合每处扣 0.5 分；	
		2. 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃	3	符合 3.0 分，不符合每处扣 0.2 分；	
			3. 绿地整洁，落叶及修剪后的枯枝及时清理，无积留	3	符合 3.0 分，不符合每处扣 0.2 分；
	特约服务项目执行标准	七	协助安置工作和参观接待工作	10	
1. 协助完成交钥匙、看房、修缮等工作。			5	符合 5.0 分，不按要求给予配合的，每次扣 1.0 分；	
			2. 协助接待被拆迁人看样板房，上级及各地来宾参观安置房	5	符合 5.0 分，不按要求给予配合的，每次扣 1.0 分。
八		社会责任	6		
		1. 为符合条件的保障对象提供不低于物业服务岗位 30%比例的就业岗位	2	符合 2.0 分，每缺一个岗位扣 0.1 分；	
			2. 每年开展社区活动不少于 2 次	4	符合 4.0 分，每缺一次扣 2.0 分；
九		社会信誉和诚信经营情况	10		
	1. 备用空置住房整洁、设施齐备，符合使用要求	2	符合 2.0 分，每发现一处不符合扣 0.1 分；		
		2. 积极配合小区各类参观考察接待工作，环境卫生及现场秩序良好	2	不符合每次扣 1 分；	

	3. 按合同约定配备数量相符的工作人员	2	符合 2.0 分，不符合 0 分；
	4. 住户及属地管理部门对小区物业管理服务平均满意率达 90%以上	2	符合 2.0 分，满意率每低于 10% 扣 0.5 分；
	5. 日常巡查评分达 80 分以上（含 80 分）	2	符合 2.0 分，不符合每次扣 0.5 分。
	6. 发生重大责任事故	扣分项	发生重大的安全责任事故，立即终止合同，本考评总分为 0 分；被媒体曝光，造成较大社会影响，经查实确有过错的每次扣 1.0 分；住户投诉较多或形成集体信访、重访的，经查实确有过错的每次扣 1.0 分
	7. 有效信访投诉（属物业公司职责范围的）		每宗扣 1 分；不及时处理每宗再扣 0.5 分
	8. 执行监管机构下达任务		落实不到位，每次扣 0.5 分
	9. 其他服务不作为		每项扣 0.5 分
	10. 甲方两次要求整改，不落实。		扣 3 分
	11. 全年没有媒体曝光负面新闻（属物业公司职责范围的）	加分项	加 2 分

第三章 政府采购合同（样本）

（《采购人需求》中另有规定的，以采购人需求为准）

注：本合同条款仅供参考，甲乙双方可根据实际情况进行补充。

甲方（采购人）：

乙方（中标供应商）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及“____物业管理项目”（项目编号：____）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（服务说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件等均为本合同不可分割之一部分）：

第一条 物业基本情况

物业座落位置：____区____路（街道）____号；占地面积：____平方米；建筑面积：____平方米；其中住宅____平方米；物业类型：____。

第二条 委托管理事项（物业管理范围）

物业规划红线内的所有物业管理服务工作，包括但不限于以下内容：

1. 房屋建筑主体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。
2. 房屋建筑主体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯、供水系统、监控系统等）的维修、养护、管理和运行服务。
3. 聘请专业部门对依法应由专业部门负责日常管理和维修养护的公用设施进行日常管理和维修、养护工作（例如：电梯、消防系统等）。
4. 物业规划红线内属物业管理范围的共用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、自行车房棚、停车场、道闸等）的维修、养护和管理。
5. 物业的管道、堤围等排涝设施的运行、维修、养护和管理。
6. 物业规划红线内的属配套服务设施（网球场、游泳池、商业网点等）的维修、养护和管理。
7. 公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、“四害”灭杀、垃圾的收集、清运。
8. 物业红线范围内的交通、车辆行驶及停泊的管理。
9. 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作（但不含人身、财产保险保管责任）。
10. 社区文化娱乐活动的组织、开展、协办。
11. 物业及物业管理档案、资料的保管。
12. 法规和政策规定由乙方管理的其它事项。

第三条 合同期限

服务期：自 2017 年 4 月 20 日起 3 年。

第四条 甲方的权利和义务

1. 与乙方议定年度管理计划、安排年度费用预算；
2. 对乙方的管理实施监督检查，定期进行考核评定。如乙方管理不善，甲方有权按照其有关管理规定对乙方进行处罚或终止合同；

3. 委托乙方对违反物业管理法规政策及业主公约的行为进行处理：包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失及支付违约金、对无故不缴、交有关费用或拒不改正违章行为的责任人采取停水、停电等催缴催改措施；

4. 甲方在合同生效之日起三个工作日内按规定向乙方提供本物业所有的物业及物业管理档案、资料（工程建设竣工资料、住用户资料），并在乙方管理期满时予以收回；

5. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动；

6. 负责处理非乙方原因, 非乙方工作职能之内的各种纠纷；

7. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；

8. 若乙方提供的服务达不到甲方要求, 甲方可视其严重性处以 3000 元以上 10000 元以下的罚款。

9. 若乙方管理的小区获得国家、或省、市物业管理示范住宅小区或优秀住宅小区的, 甲方可上报广州市建设委员会、区建设局或乙方上级行政主管部门, 对乙方进行表彰, 并视其获奖级别给予相应的奖励；

10. 若乙方投入人员不能胜任本职工作, 甲方有权要求乙方进行撤换, 但乙方不能自行随意撤换其在投标文件中所列投入本项目的人员, 若确需要更换的, 应请示甲方并经甲方批准同意；

11. 法规政策规定由甲方承担的其他责任。

第五条 乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定, 制订该物业的各项管理办法、规章制度、实施细则, 业主公约, 并向甲方备案。自主开展各项管理经营活动, 但不得损害业主（住用户）的合法权益, 获取不当利益；

2. 遵照国家、地方物业管理服务收费规定, 按物业管理的服务项目、服务内容。服务深度, 测算物业管理服务收费标准, 并向甲方提供测算依据, 严格按合同规定的收费标准收取, 不得擅自加价, 不得只收费不服务或多收费少服务；

3. 负责编制房屋及附属设施、设备年度维修养护计划和大中修方案, 经双方议定后由乙方组织实施；

4. 有权依照法规政策、本合同和业主公约的规定对违反业主公约和物业管理法规政策的行为进行处理；

5. 有权选聘专营公司承担本物业的专项管理业务并支付费用、但不得将整体管理责任及利益转让给其他人或单位, 不得将重要专项业务承包给个人, 须向甲方备案；

6. 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导, 并接受甲方和业主的监督；

7. 对本物业的公用设施、空置安置房不得擅自占用和改变使用功能, 如需在本物业内改扩建完善配套项目, 须报甲方和有关部门批准后方可实施, 否则须承担全部责任；

8. 建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况；

9. 开展有效的社区文化活动和甲方要求的便民服务工作；

10. 自开始保安服务之日起 30 日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案, 并于终止保安服务之日起 30 日内到备案的公安机关撤销备案；

11. 本合同终止时, 乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料, 移交本物业的公共财产, 包括用管理费、公共收入积累形成的资产；对本物业的管理财务状况进行财务审计, 甲方有权指定专业审计机构；

第六条 管理目标

乙方根据甲方的委托管理事项制定出本物业“管理分项标准”（各项维修、养护和管理的工作标准和考核标准），与甲方协商同意后作为本合同的必备附件。乙方承诺, 在本合同生效后半年内达到的管

理标准。

第七条 物业管理服务要求及考核标准

按照本项目招标文件采购人需求中第“四、物业管理服务要求及考核标准”（详见附件“招标文件”）以及本合同附件4《物业管理服务质量标准》、附件5《物业管理服务考核标准》执行，如两者有不一致之处，以甲方指定的有利于甲方或物业住户的标准执行。乙方执行标准如有与采购人需求不一致之处，以甲方指定的有利于甲方或物业住户的标准执行

第八条 管理服务费用及支付方式

1. 物业管理的管理服务费按乙方中标价执行。物业管理费单价为¥_____（元/平方米/月），暂定总价为¥_____元（大写_____），月实付服务费按“单价×当月实际管理服务面积”计算。

2. 乙方已提供履约保证金（履约保证金为合同价3%的履约保函）并签订合同，甲方才向乙方支付服务费。

3. 甲方按季度支付给乙方，从_____年_____月_____日开始计费。甲方于每季度终了后首月的20日前向乙方支付上季度的物业管理服务费。乙方领取物业管理服务费应向甲方开具有效发票。

4. 费用说明

（1）、根据穗知内收[2013]534号及《中新广州知识城第一批安置房分配实施方案》内容要求：被拆迁人所选择的安置房，在被拆迁人收到《收楼通知书》之日起3年内免交物业管理费，所需费用由区财政核定补贴。第4年按50%缴交物业管理费，第5年按80%缴交物业管理费，第6年起全额缴交物业管理费。

因此，本项目财政预算金额及为预计数，实际产生的财政应支付物业管理费=物业管理费总额-拆迁人应支付物业管理费，物业管理费中须由拆迁人自行支付的，由乙方方向拆迁人收取，甲方只支付财政应支付部分。

2、本项目物业管理范围内的安置区拆迁户，根据相关规定，在一定期限内由财政按比例支付物业管理费用，比例如下：

（1）、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算三年内，由区财政按100%的比例支付物业管理费；

（2）、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第四年，由区财政按50%的比例支付物业管理费，拆迁户自行支付50%；

（3）、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第五年，由区财政按20%的比例支付物业管理费，拆迁户自行支付80%；

（4）、被拆迁人收到《收楼通知书》之日起计算第五年期满之日起，不再由区财政支付物业管理费，拆迁户自行支付100%；

上述除财政支付部分的物业管理费由甲方支付外，均应由拆迁户自行支付，乙方自行按比例向拆迁户收取。无论乙方按何种比例向住户收取物业管理费，均不得降低本项目的物业服务质量及标准。

第九条 物业管理费的计费方式及构成

本项目物业管理费采用包干制的计费方式，由物业服务成本、法定税费和物业管理企业利润构成，其中物业服务成本包括但不限于下列项目：

1. 物业管理区域内管理人员的工资、福利、办公费。

2. 公用设施设备（包括但不限于电梯、水泵房、监控设备、消防系统、停车棚、道闸等）的运行、维护、维修管理费、电梯等各种设备的年度检查、IC卡管理工本费及场地日常小修维护费。

3. 物业管理区域内公共秩序维护服务费。

4. 园林绿地日常维护费，包括修剪、淋用水、补种补栽绿化等费用。

5. 环境卫生（包含生活垃圾外运费、水箱清洗费）、除“四害”管理服务费。

6. 用于物业管理的固定资产折旧费。
7. 公用设施设备、部位及场地水电费。
8. 物业共用部位、公共设施设备及公众责任保险费用。
9. 建筑物外观和公用设施经常性清洗刷新费。
10. 小区总水表与所有住户水表读数之间差额水费。
11. 物业管理的相关设施（包括但不限于停车位防护栏、停车棚、垃圾桶、值班岗亭、对讲机等）的运行、维护、维修管理费。
12. 监控室水电费。
13. 发电机废旧机油处理费用。
14. 尚未分配安置房公摊水电费。
15. 其他由法律、法规、行业惯例规定支付的费用。

第十条 奖惩措施

1. 乙方全面完成合同规定的各项管理目标，发生本合同第四条第 8 款情形的，甲方对乙方进行奖励；
2. 乙方未完成合同规定的各项管理目标，甲方对乙方进行处罚，视未完成情况扣减乙方物业管理服务费。

第十一条 违约责任

1. 如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应赔偿。
2. 如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应赔偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。
3. 甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。
4. 以下情况乙方不承担责任：
 - (1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
 - (2) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
 - (3) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
 - (4) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。
5. 由于乙方的过错，导致物业管理区域内发生重大安全责任事故的，甲方有权立即中止本合同的履行，并向乙方追讨相关损失。

第十二条 履约保证金

乙方与甲方签订合同后 5 个工作日内，向甲方提交履约保证金，履约保证金额为人民币元（¥_____）。若乙方没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 30 个工作日内由甲方无息退还乙方。

本项目接受乙方采取《政府采购履约担保函》的形式交纳履约保证金，乙方可以自行选择由银行（分行级或以上的银行出具的无条件、不可撤销保函）或是广东省政府采购担保机构提供担保。若乙方没有违约行为，履约保函在合同有效期满 30 个工作日后自动失效。

第十三条 物业管理考核

1. 甲方在每个合同年度根据工作需要组织对乙方履行本合同的情况进行考核，考核的依据和标准按照本项目招标文件及本合同附件 4、附件 5 的规定进行，考核分数 80 分以上不扣，80 分以下按相应

比例扣罚。

2. 甲方在合同期间发现乙方存在违反合同约定、考核不符合标准的，甲方有权要求乙方整改，经两次整改仍未达到合同约定标准的，甲方有权要求乙方承担 5000 元至 10000 元的违约金。情节严重的，甲方有权解除合同，有关损失由乙方承担。

第十四条 其它约定

1. 乙方物业管理人员要有符合国家规定的上岗证，要严格审查，物业管理中层以下的管理人员以及基层岗位工作人员同等条件下必须优先在该小区所在街镇进行招聘，重要岗位人员聘用要经甲方审定，所有招聘人员资料报甲方备案。

2. 如甲方认为需要，乙方的物业管理人员要听从甲方调动指挥。

3. 积极配合甲方做好相关的安置工作，协助完成交钥匙、看房修缮等具体工作，配合甲方做好安置区的参观接待工作。

4. 停车场属于甲方所有、委托乙方管理的，业主和物业使用人有优先使用权。乙方代甲方向车位使用人收取停车费，中标合同期间暂按标准的五折优惠，即露天车位 50 元/个·月、车库车位 100 元/个·月的标准向收取停车费，临保停车费按物价局的有关规定收取。停车收益扣除乙方必要的管理费用后，归甲方所有。

5. 由于物业没有缴存专项维修资金，物业共用部位、共用设施设备单项维修费用在 3000 元以下(含 3000 元)由乙方承担。发生 3000 元以上的维修项目，须征得甲方书面同意，乙方才能进行维修。

6. 甲方按有关规定给乙方提供能够直接投入使用的物业管理用房，乙方在本合同期限内无偿使用物业管理用房，但不得改变其用途。

7. 甲方在合同期间发现乙方存在违反合同约定、违反考核标准的，甲方有权要求乙方整改，经两次整改仍未达到合同约定标准的，甲方处于乙方一次扣罚 5000 元至 10000 元的违约金。

8. 情节严重的，甲方有权解除合同，有关损失由乙方承担。

9. 物业公共分摊的水电费按国家有关规定和标准进行分摊，已分配安置房的分摊费用由业主负担，待分配安置房的分摊费用由物业管理公司自行负责。乙方应按照实际数据向业主收取费用，不得随意乱收取费用。为加强管理，甲方可随机向业主了解收费情况进行核算并纳入考核，发现乱收取费用等现象的将严肃处理并记过。

第十五条 其他事项

(一) 自本合同生效之日起_____天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

(二) 合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满六个月前向对方提出书面意见。

(三) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

(四) 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提交物业管理小区所在地法院进行诉讼解决。

(五) 本合同之附件均为合同有效组成部分；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

(六) 本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

(七) 本合同正本一式贰份，甲、乙双方各执壹份，具有同等法律效力，副本一式___份，甲方执___份、乙方执___份，招标代理机构一份，政府采购监管部门一份，合同自双方签字盖章且乙方提交履约保证金后生效。本合同未尽事宜，由双方协商处理。

合同附件：

1. 知识城中安置区招标文件
2. 乙方递交的中安置区投标文件
3. 中标通知书、中标确认书、
4. 物业管理服务质量标准
5. 物业管理服务考核标准

甲方：	(盖章)	乙方：	(盖章)
签约代表：		签约代表：	
地 址：		地 址：	
电 话：		电 话：	
传 真：		传 真：	
签约日期：	二〇一七年 月 日	签约日期：	二〇一七年 月 日

第四章 开标、评标和定标

一、评标

(一) 本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和从政府采购专家库随机抽取的共计 7 名或以上专家组成，其中专家人数不少于评委会成员总数的三分之二。评委会将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

(二) 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. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
2. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
3. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
4. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
5. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的；
6. 评审委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
7. 任职单位与采购人或参加该采购项目的供应商存在行政隶属关系的（不含采购人代表）；
8. 参与招标文件论证的（不含采购人代表）；
9. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；

(三) 本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分比重如下：

评分项目	商务评审	服务评审	价格评审	总分
分值	35	45	20	100

二、评标程序

(一) 投标文件符合性审查

1. 评标委员会将根据评审细则的规定，对各投标文件进行资格性审查和符合性审查。
2. 投标文件出现下列情况之一时将被认定为无效投标：
 - (1) 投标人不具备招标文件中规定资格要求的；
 - (2) 投标报价不是唯一，高于采购人需求规定的最高限价或低于成本价投标且未能提供相关证明材料的；
 - (3) 投标人未按规定提交投标保证金或提交金额不足的；
 - (4) 投标文件未按招标文件的要求盖章及由法定代表人(或法定代表人委托的代理人)的印鉴或签名的；
 - (5) 投标文件没有提供有效的法定代表人证明及授权书；
 - (6) 投标有效期不足的；
 - (7) 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标，或不符合招标文件的其他要求，有重大偏离的；
 - (8) 评标期间，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) 经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的；
- (10) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；
- (11) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；
- (12) 投标文件附有采购人不能接受的条件；
- (13) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

3. 符合性审查结论意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”则该投标人通过资格审查及符合性检查，否则不通过。

4. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

5. 投标人报价低于最高限价的 60%，必须在投标文件中说明成本价组成并提供相应的证明文件（如类似规模项目合同、货物或服务成本证明等）。评标委员会认为，投标人的报价明显不合理或者明显低于其他投标报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，应当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或者不能提供相关证明材料的，由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标，投标无效。

6. 被评标委员会确定为投标文件无效的，其投标文件即被视为不能通过符合性审查，不得参与技术、商务和价格的评审。

7. 评标委员会对各投标人进行资格性和符合性审查过程中，对初步被认定为初审不合格或无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

（二）投标文件的澄清

1. 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要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，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。

3. 除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

（三）商务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的商务条件进行审核和分析，填写《商务评审表》。评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该投标人的商务评分。

（四）服务评定

1. 由评委对所有有效投标文件的技术响应方案进行审核和评价，填写《服务评审表》，评审内容见附表。

2. 将每一个评委的评分汇总进行算术平均，得出该投标人的服务评分。

（五）价格评定

1. 价格核准：评委对有效投标人的详细报价进行复核，复核原则为：

1) 开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算汇总金额不一致的，以单价计算汇总金额为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

2) 对投标货物或服务的关键、主要内容，投标人报价漏项的，作非实质性响应投标处理；

3) 对投标货物或服务的非关键、非主要内容，投标人报价漏项的，评标时将要求漏项的投标人予以澄清，但该澄清不作为评标的依据；评标委员会将以其它投标供应商对应项的最高投标报价补充计入其评标价；

4) 对非关键、非主要内容的费用，如果投标人是另行单独报价的，评标时也相应另行计入其评标价；

5) 对数量的评审，以第二部分《采购人需求》所明示数量为准；《采购人需求》未明示的，由评标委员会以其专业知识判断，必要时参考投标人的澄清文件决定；

6) 对小型或微型企业投标的扶持：

6.1) 投标人为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）且投标产品含小型或微型企业产品时，报价给予 C1 的价格扣除（C1 的取值为 6%），即：评标价 = 核实价 - 小微企业产品核实价 × C1；

6.2) 投标人为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，对联合体报价给予 C2 的价格扣除（C2 的取值为 2%），即：评标价 = 核实价 × (1 - C2)；

6.3) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

6.4) 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系；

6.5) 本条款中两种修正原则不同时使用。

6.6) 符合上述条款的投标人，应填写《政策适用性说明》及《中小企业声明函》，格式可在 <http://www.gzqunsheng.com/> 常用文件一栏下载。

7) 本条款中多种处理原则所产生的结果不一致的，以最高的修正价作为评标价。

2. 价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性审查和符合性审查）且价格最低的评标价（指修正及价格扣除后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性审查和符合性审查）且最低的评标价（指修正及价格扣除后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times \text{价格评分权重}$$

（六）综合评分的计算

1. 综合评分=商务得分+服务得分+价格得分。

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同的，按评标价由低到高顺序排列；综合评分相同，且评标价相同的，按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同，且评标价和技术评分均相同的，名次由评委会抽签决定。评委会按上述排列向采购人推荐第一名为中标候选人，其余依次为中标备选人。

三、项目废标处理

根据《政府采购法》第三十六条规定，下列情况出现将作废标处理：

（一）符合专业资格条件的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；

（注：1、经政府采购监管部门批复同意不足三家投标继续进行采购程序的情况除外。）

（二）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（三）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（四）因重大变故，采购任务取消的。

四、定标

（一）评审结果确定后，如有需要，采购代理机构应通知评委会推荐的中标候选人在2个工作日内，按投标文件中所列清单中的相关证件、证明文件、合同的原件送采购人核对与供应商响应文件中的复印件是否一致。采购人在接到原件之日起3个工作日内，核对没有不一致的，须确认中标的供应商；核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，书面向采购代理机构提出，并报同级财政部门核实后按投标无效处理。

（二）凡发现中标供应商有下列行为之一的，其中标无效，并移交政府采购监督管理部门依法处理。

1. 提供虚假材料谋取中标的；

2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

3. 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；

4. 向采购人、采购代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

5. 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

7. 有法律、法规规定的其他损害招标人利益和社会公共利益情形的。

（三）采购人确认结果后，采购代理机构将中标结果以网上公告的方式通知所有未中标的投标人。

（四）中标结果公告后，采购代理机构以书面形式向中标供应商发出《招标代理服务费用缴费通知书》。

（五）中标供应商凭采购代理机构开具的《招标代理服务费用缴费通知书》到银行办理缴费手续，凭银行回单原件到采购代理机构开发票，领取《中标通知书》。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

（六）中标供应商放弃中标的，应当依法承担法律责任。

附表一 资格性、符合性审查表

评审内容	投标人名称		
	投标人 A	投标人 B	投标人 C
具备招标文件中规定投标人资格要求			
投标报价唯一，不高于采购人需求规定的最高限价或低于成本价投标且能提供相关证明材料的			
已按招标文件规定提交投标保证金			
符合招标文件的签署、盖章要求			
按招标文件要求提供法定代表人证明及授权书			
符合招标文件投标有效期要求的			
满足招标文件中带★号的条款和指标，且符合招标文件的其他要求，没有重大偏离的			
未发现无效投标的其他情形的（见注1）			
结论			

注 1：无效投标的其他情形

（1）评标期间，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；

（2）经评标委员会认定投标文件提供虚假材料的；

（3）投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；

（4）投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；

（5）投标文件附有采购人不能接受的条件；

（6）出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

附表二

商务评审表

评审项目		分值	评分范围		
完成政府机关或类似物业管理项目业绩及经验（政府机关物业是指发包方为机关事业单位法人。类似物业管理项目是指承担安置房物业、政府补贴性的公益类物业管理项目。评审以相关合同为准）		8.5分	具有政府机关或类似物业管理项目达到九万平方米以上（含本数）得8.5分。	具有政府机关或类似物业管理项目达到四万平方米以上（含本数）至九万平方米以下（不含本数）得7-4分。	具有政府机关或类似物业管理项目达到四万平方米以下（不含本数）得3-1分。
企业信誉	获得“重合同守信用”荣誉	3分	2014年起连续2年得3分，每减少1年扣1.5分，最低得0分。		
	具有ISO9001政府物业租赁经营管理体系认证证书、ISO9001物业管理体系认证证书	3分	二证齐全得3分	只有一证得2分	无此证书得0分
	2013年以来获得劳动保障诚信等级	4分	连续3年获得A级得4分，每减少1年扣1.5分，最低得0分。		
	维稳能力（颁发部门为国家有关行政部门。如荣誉为个人的，投标单位应当提供个人的社保证明）	3.5分	具有维稳相关荣誉得3.5分，无得0分。		
客户评价（对应序号2评审项提供的项目获得发包方评价为优的项目数进行横向比较）		8分	对比最优8分	对比一般6分	对比最差4-0分
价格合理性		5分	报价不低于《广州市住宅物业服务收费参考标准》四级1.38元/㎡得5分	报价低于《广州市住宅物业服务收费参考标准》四级高于五级标准得2分	报价低于《广州市住宅物业服务收费参考标准》五级0.9元/㎡得0分

服务评审表

评审项目		分值	评分范围		
企业快速反应程度		8分	在项目所在区设立总部或主要管理人员常驻办公点，企业主要管理人员能迅速响应采购人要求到场的得8-6分	在广州市区设立总部或主要管理人员常驻办公点，企业主要管理人员能较快响应采购人要求到场的得5-3分，	在其他地区设立总部或主要管理人员常驻办公点，企业主要管理人员能响应采购人要求到场的得2-1分
对采购人需求的响应程度	服务需求响应的简述	1分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，能根据采购人特点提出优化建议1分	基本满足招标文件中采购人需求，达到采购人在需求中的人员数量及服务标准0.5分	部分响应招标文件中采购人需求，存在不响应采购人在需求中的人员数量或服务标准的情况0分
	为满足技术需求配备的组织方案和人力资源	2分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，能根据采购人特点提出优化建议2分	基本满足招标文件中采购人需求，达到采购人在需求中的人员数量及服务标准1.5-1分	部分响应招标文件中采购人需求，存在不响应采购人在需求中的人员数量或服务标准的情况0.5-0分
	为满足技术需求所设立的质量标准	2分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，能根据采购人特点提出优化建议2分	基本满足招标文件中采购人需求，达到采购人在需求中的人员数量及服务标准1.5-1分	部分响应招标文件中采购人需求，存在不响应采购人在需求中的人员数量或服务标准的情况0.5-0分
服务工作目标及管理方案	综合管理方案	2分	能针对采购人需求制定详细的工作目标及管理方案，服务工作目标清晰，管理方案完善2分	制定了工作目标及管理方案，服务工作目标基本清晰，管理方案尚算完善1.5-1分	制定了工作目标及管理方案，但服务工作目标有不清晰之处，管理方案对比较差0.5-0分
	安防管理方案	2分	能针对采购人需求制定详细的工作目标及管理方案，服务工作目标清晰，管理方案完善2分	制定了工作目标及管理方案，服务工作目标基本清晰，管理方案尚算完善1.5-1分	制定了工作目标及管理方案，但服务工作目标有不清晰之处，管理方案对比较差0.5-0分
	工程管理方案	2分	能针对采购人需求制定详细的工作目标及管理方案，服务工作目标清晰，管理方案完善2分	制定了工作目标及管理方案，服务工作目标基本清晰，管理方案尚算完善1.5-1分	制定了工作目标及管理方案，但服务工作目标有不清晰之处，管理方案对比较差0.5-0分
	环境保洁方案	2分	能针对采购人需求制定详细的工作目标及管理方案，服务工作目标清晰，管理方案完善2分	制定了工作目标及管理方案，服务工作目标基本清晰，管理方案尚算完善1.5-1分	制定了工作目标及管理方案，但服务工作目标有不清晰之处，管理方案对比较差0.5-0分
管理机构设立方案	组织架构图	1分	能针对采购人需求制定组织架构图得1分，无得0分。		
	项目主要负责人的资质和经验	2分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，对比较优2分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，对比较良1.5-1分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，对比较差0.5-0分
	整体运作流程	2分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，对比较优2分	基本满足招标文件中采购人需求，对比较良1.5-1分	存在不响应采购人需求的情况，对比较差0.5-0分
服务人员工资的合理性（人员福利待遇）		4分	符合相关劳动法规要求，符合广州市关于用工工资最低标准要求，工资福利等设置较合理，对比最优4-3分	符合相关劳动法规要求，符合广州市关于用工工资最低标准要求，工资福利等设置相对合理，对比较良2-1分	符合相关劳动法规要求，符合广州市关于用工工资最低标准要求，工资福利等设置有不合理之处，对比较差0.5-0分
质量保证体系及措施		5分	能完全满足或优于招标文件中采购人需求，对比较优5-4分	基本满足招标文件中采购人需求，对比较良3-2分	存在不响应采购人需求的情况，对比较差1-0分
应急调用本地人员能力		5分	在项目所在区具有在办项目，具有快速调动同区域应急人员能力的得5-4分	在广州市区具有在办项目，具有快速调动应急人员能力的得3-2分	在其他地区具有在办项目，具有调动应急人员能力的得1-0分
现场服务方案讲解		5分	对招标要求理解透彻，对服务方案讲解非常清晰，服务方案完全满足招标要求，总体评价对比较优5-4分	对招标要求有一定理解，对服务方案讲解清晰，服务方案完全满足招标要求，总体评价对比较良3-2分	对招标要求理解一般，对服务方案讲解基本清晰，服务方案基本满足招标要求，总体评价一般1-0分

备注：投标人应提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

第五章 投标文件格式

序号	内 容	是否 提交	页 码 范围	备注
一	投标报价文件			
1.1	★投标函（格式1）			
1.2	★开标一览表(格式2)			
1.3	★报价明细表（格式3）			
二	资格性、符合性审查文件			
2.1	★法定代表人证明及授权书(格式4)			
2.2	★资格声明函(格式5)			
2.3	★投标人营业执照或事业法人证书副本复印件（经年检合格）			
2.4	组织机构代码证，国、地税务登记证副本复印件（三证合一不需提供）			
2.5	★中华人民共和国物业服务企业资质或广东省物业服务企业资质证书证明文件			
2.6	★财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料			
2.7	★实质性条款响应一览表(格式6)			
三	商务文件目录表			
3.1	商务评审索引表（格式7）			
3.2	同意采购文件条款说明（格式8）			
3.3	投标人简介（格式自定）			
3.4	2013年至今同类项目业绩情况一览表（格式9）			
3.5	拟派本项目负责人及主要人员情况表（格式10）			
3.6	合同条款响应表(格式11)			
3.7	投标保证金汇款声明函（格式12）			
3.8	缴交招标服务费承诺书(格式13)			
3.9	投标人认为需要提交的其他资料			
四	服务方案文件目录表			
4.1	服务评审索引表（格式14）			
4.2	投标服务方案			
4.3	与采购人需求差异表（格式15）			
4.4	投标人认为需要提交的其他资料			

注：（1）带“★”文件为必须提供的文件；

（2）上述文件如为复印件的，必须加盖投标人公章；

（3）投标人应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

（4）投标人请按照上述顺序编好页码。

格式 1

投标函

致：广州群生招标代理有限公司

根据你方第_____号（项目编号）_____项目的招标文件要求，现正式授权（被授权人职务及名称）以投标人（投标人单位名称）的名义全权代表我方参加投标上述项目。

现依照你方招标文件要求，提交投标文件正本二份（内装纸质投标文件及投标文件电子文档各1份），副本_____份。我方在此声明并同意：

1. 我方决定参加：项目编号为_____项目名称为_____的投标。
2. 我方愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定，供应符合招标文件中所指定的（项目名称），按招标文件的要求提供报价。
3. 我方同意本投标文件自本项目公告之日起90天内有效。如果我方的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效。
4. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及附件，包括澄清及参考文件（如果有的话），我方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提出异议和质疑的权利。
5. 我方完全接受本招标文件中关于投标的规定，并同意放弃对这规定提出异议和质疑的权利。
6. 我方同意提供招标文件要求的有关投标的其它资料。
7. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件，无论是原件或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，我方愿意承担相应的后果和法律责任。
8. 我方完全理解，评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标。
9. 我方的投标被接受，我方同意按照招标文件规定向采购代理机构缴纳招标服务费。

所有与本投标有关的函件请按下列联系方式发送：

地 址：_____。 邮政编码：_____。

电 话：_____。 传 真：_____。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

格式 2 开标一览表

项目名称：

项目编号：

投标单位名称	投标内容	投标保证金	投标单价	投标总价	服务期	备注
			_____元/m ² /月			

- 注：1. 投标人应按“采购人需求”的要求，根据实际情况进行报价。本表内的投标总价及单价为最终报价，投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明，否则将被视为无效投标；
2. 投标总价及单价包括了中标单位完成本项目所需的一切工作内容而发生的所有直接费用、间接费用、其它费用、税金等全部费用和中标单位要求获得的利润以及应由中标单位承担的义务、责任和风险所发生的一切费用。
3. 本投标价为固定不变价；
4. 报价以人民币元为单位，保留小数点后两位；
5. 本表格须附在正副的投标文件中，并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日 期： 年 月 日

格式3 报价明细表（含税费）

项目名称：

项目编号：

[货币单位：人民币元]

序号	报价内容	单价（月）	总价（年）	备注
1				
2				
3				
...				
合计				

注：1. 此表为《开标一览表》的服务总报价明细表，如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

2. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日 期： 年 月 日

格式 6 实质性条款响应一览表

项目名称：

项目编号：

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1	合格投标人资格要求			
2	投标文件格式带“★”内容			
3	人员配备不少于 26 人			
4	服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准			

说明：1、投标人必须对应招标文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写下表。

2、对完全响应的条目在下表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在下表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

3、本表“是否响应”、“偏离说明”、“响应页码”不填写内容的视为完全响应。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

格式 7 商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 8 同意招标文件条款说明

致：广州群生招标代理有限公司

为响应你方组织的项目名称：_____项目的招标【招标编号：_____】，我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括修改文件（如果有的话）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方并同意招标文件的相关条款。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

格式9 2013年至今同类项目业绩情况一览表

项目名称：

项目编号：

序号	业主名称	项目名称	合同总价 (单位/万元)	签约及完成时间	单位联系人及电话

注：请附上中标通知书、合同、验收报告等同类业绩评价证明资料，评审细则另有要求的，按评审细则提供。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日期： 年 月 日

格式10 拟派本项目负责人及主要人员情况表

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	个人荣誉
...	...						

注：可自行增加上表行数。投标人如有的，应附上有关个人学历等证明文件（复印件），招标文件如有要求提供原件的必须提供原件。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日期： 年 月 日

格式11 合同条款响应表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件合同要求	投标文件内容	
	简要内容	是否响应	差异说明
1			
...	...		

注：1. 投标人应对照招标文件第三章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。

2. 除“差异说明”栏所列的内容以外，其余按《合同书》格式中的条款执行。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日期： 年 月 日

格式 14 服务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 15 与采购人需求差异表

[说明]投标人应根据其提供的货物和服务，逐条对照招标文件“采购人需求”的内容要求填写，有差异的，不论是技术或商务上，均须在此表中列明两者的差异内容，以便查对和评审。投标人没有列出的内容或提交空表的，评标委员会可视为完全响应招标文件要求。

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
...	...			

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签字)：

日 期： 年 月 日