

海口市政府采购 公开招标采购文件

项目编号：HKGP-2021-0043

项目名称：物业外包服务

采购人：海口市政务管理局

海口市政府采购中心

二〇二一年十二月

目 录

第一章 投标邀请.....3-5

第二章 采购需求.....6-44

第三章 供应商须知.....45-60

第四章 评审标准.....61-69

第五章 政府采购合同格式.....70-71

第六章 响应文件格式及附件.....72-80

第一章 投标邀请

物业外包服务采购项目的潜在投标人应登录海口市公共资源交易中心 (<http://ggzy.haikou.gov.cn>) 网站首页, 选择“政府采购-交易公告”专栏查看采购公告, 免费下载项目采购文件, 并于 2021 年 12 月 24 日 09 时 00 分 (北京时间) 前提交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号: HKGP-2021-0043
- 2、项目名称: 物业外包服务
- 3、预算金额: 26610000.00 元 (三年)
- 4、采购方式: 公开招标
- 5、采购需求一览表:

采购内容	数量/单位	备注
物业外包服务	1 家	详细需求详见第二章《采购需求》。

6、服务期限: 三年 (2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日, 合同一年一签, 按月考核, 年度考核 80 分以下解除服务合同且不续签后续服务合同)

7、服务地点: 采购人指定地点。

8、付款方式: 采购方将物业服务费用列入本单位当年度财政预算, 中标方提供付款申请、足额有效的发票等付款有效材料, 每季度第一个月 10 日前提前支付本季度物业服务费的 90%, 剩余 10% 作为绩效考核金额。采购方根据《物业服务质量月度考核表》对中标方按月度进行考核, 取全年 12 个月考核结果的平均值为年度绩效考核分值, 作为支付全年物业绩效考核金额的依据。采购方按照考核结果于当年 12 月 20 日前完成年度考核并支付完当年所有费用。

二、投标人的资格要求:

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求: 无
- 3、符合采购人根据采购项目实际情况要求的特定资格条件和其他法律法规规定的条件, 具体如下:

3.1、投标人未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) “记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单”的记录名单; 不处于“中国政府采购网”网站 (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间 (以资格审查时在上述网站查询的结果为准, 如在上述网站查询结果均显示没有相关记录, 视为没有上述不良信用记录, 同时对信用信息查询记录和证据打印存档。如相关失信记录已失效, 投标人须提供相关证明资料并加盖公章;

3.2、本项目不接受联合体投标。

三、投标程序及采购文件获取办法

1、查看采购公告及下载采购文件。登录海口市公共资源交易中心 (<http://ggzy.haikou.gov.cn>) 网站首页, 选择“政府采购-交易公告”专栏查看采购公告, 免费下载项目采购文件。

2、市场主体登记。新用户在海南省公共资源交易中心按照要求登记注册 (<http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/ggzy/jyzn/63369.jhtml>), 已经在海南省或海口市公共资源交易中心网登记过的, 无须再登记。详情请咨询: 0898-66156091

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

四、投标截止时间、开标时间及地点

1、递交投标文件截止时间(投标截止时间): 2021年12月24日上午9:00(北京时间);

2、开标时间: 与递交投标文件截止时间为同一时间;

3、递交投标文件及开标地点: 海口市公共资源交易中心开标会议室(海口市海甸五西路28号建安大厦副楼203会议室, 详见会议室门前标识), 如有变动另行通知;

4、逾期送达或者未送达指定地点的投标文件, 视为无效投标文件不予接收。

五、采购信息发布媒体

1、本项目采购信息指定发布媒体为海南省政府采购网

(<http://www.ccgp-hainan.gov.cn>) 和海口市公共资源交易中心

(<http://ggzy.haikou.gov.cn>)。

2、采购文件下载网址海口市公共资源交易中心 (<http://ggzy.haikou.gov.cn>)。

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

六、公告期限、确认投标期限和投标保证金到账截止时间

1、本项目采购公告、采购文件公告及确认投标期限自本公告发布之日起不少于5个工作日, 自2021年12月3日零时起至2021年12月10日24时止。

2、投标保证金到账截止时间: 与递交投标文件截止时间一致。

七、其他补充事宜: 本次采购活动采购代理机构不收取任何费用。

八、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系

1、采购人信息:

名称: 海口市政务管理局

地址: 海口市滨海大道公园路1号

联系人: 张主任

联系方式: 0898-68522126

2、采购代理机构信息：

名 称：海口市政府采购中心

地 址：海口市海甸五西路 28 号建安大厦

联系方式：0898-65250519，65250512

3、项目联系方式：

项目联系人：孟女士

电 话：0898-65250519，65250512

第二章 采购需求

一、以下“★”条款为实质性条款，投标人必须做出书面承诺（格式自拟），如不满足则导致投标无效。

★1. 本项目物业服务必须达到以下各项指标：

- (1) 杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生；
- (2) 环境卫生、清洁率达 95%；
- (3) 消防设备完好率达 100%；
- (4) 机电设备完好率 100%；
- (5) 零修、报修及时率 100%；返修率低于 1%；
- (6) 服务有效投诉率低于 1%，处理及时率 100%；
- (7) 客户服务满意率 90%以上。

★2. 中标方应将驻场员工资料情况及工作经验证明材料交采购人审核。中标方派驻本项目的项目总监、项目经理必须驻场服务并专职服务于本项目，项目总监和项目经理人员调整及调动须经采购方同意。如有应急特殊情况需借用本项目工作人员，应报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

★3. 根据采购方的需要，配合采购方做好各岗位服务人员的业务知识培训，提升人员素质和服务水平，满足采购方作为政府窗口单位服务于海南国际自贸港建设的需求。中标方承担项目会务、接待、讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办业务的服务人员，应以职业服务活动为导向，进一步配合采购方深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一窗”改革工作的实施，在服务期第一年内 80%以上人员应通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准五级（初级工）鉴定；在服务期第二年内 50%以上人员应通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准四级（中级工）鉴定；在服务期第三年内 20%以上人员应通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能标准三级（高级工）鉴定。

★4. 为保证服务质量，投入本项目物业服务人员需不少于 98 人：其中项目总监 1 人、项目经理 1 人，综合部部长 1 人、设施部部长 1 人、秩序维护部部长 1 人、环境部部长 1 人、行政专员 1 人、会务及咨询人员（包含参观接待及讲解服务及会务服务人员和政务大厅咨询引导服务人员）20 人、秩序维护人员 33 人、保洁人员 24 人，绿化人员 5 人、设施设备管理人员（包含负责建筑物及其附属设施设备维修养护技术人员及水电工人员）9 人。

★5. 本项目服务期为三年，2022年1月1日至2024年12月31日，由于海口市政府服务中心搬迁到现址等历史遗留问题和现实需要，原海口市政府服务中心选聘的物业服务企业到2022年5月26日合同期满，物业外包协议签订后的中标单位需承担原海口市政府服务中心选聘的物业服务企业从2022年1月1日到2022年5月26日的物业服务费（1071774元整，具体金额以考核后实际支付金额为准），并于2022年5月26日对接原海口市政府服务中心选聘的物业服务企业接管物业服务内容。2022年5月26日前，该部分的物业服务质量考核不纳入中标方的季度考核，不作为中标方的季度绩效考核金额发放依据。

★6. 由于政务中心搬迁历史原因，中标单位需分担支付局机关（青少活动中心）办公区场地损失费和水费5万元/年。

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

★8. 为确保海口市政务管理局机关办公区、海口市政务中心办事大厅和市民游客中心正常运转，中标人应就物业交接工作提出符合项目实际和采购方同意的交接方案，并在采购方的主持、监督、协调的基础上进行物业交接工作。交接时需采购方、移交人、接收人三方签字，否则因交接组织的原因影响采购方正常工作的后果由中标人负责。

★9. 中标方不得随便对采购方的设施及布置作变更。如需更改必须报请采购方批准后方可更改。

★10. 依法与员工签订劳动合同，并为其员工缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险费用和住房公积金，保证用工的合法性。

二、项目概况

现海口市政务管理局办公区面积约800 m²，有办公室和会议室17间，公共卫生间2个；海口市民游客中心占地面积58.79亩，总建筑面积为2.98万平方米，地上建筑分4层，地下有1层。海口市政务中心政务办事大厅位于海口市民游客中心内，面积4300 m²，设有第一办事大厅和第二办事大厅：第一办事大厅位于市民游客中心南一楼，第二办事大厅位于市民游客中心的负一层。有38家职能单位、243名窗口审批办工作人员进驻，设有办事窗口139个，为社会提供1402项政务服务事项，大厅日均受理办件量约1200余件。为体现采购人作为政务服务机构服务经济社会发展的责任与担当，按照“围绕主线抓党建，抓好党建促业务”的工作思路，物业企业应配合采购方做好企业党建工作。

本物业项目包括：海口市政务管理局机关办公区、海口市民游客中心（涵盖海口市政府服务中心），物业服务范围：海口市政务管理局机关办公区、海口市民游客中心、政务办事大厅的物业综合服务、会务服务、咨询服务、接待服务、讲解服务、秩序维护服务、公共区域控烟、保洁服务、职工食堂分餐和就餐秩序维护、绿化养护、供水、供电设备运行管理、紧急情况处置等服务。

三、物业服务要求

（一）对物业服务公司的基本要求

1. 有完善的项目管理方案，按规范签订物业服务合同。
2. 建立符合本项目服务性质的管理体系和管理制度。
3. 管理企业在项目管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
4. 其他管理人员及各专业技术人员持有相应的上岗资质证书，政务大厅服务人员应具有急救常识，有应急处理突发事件能力；会务人员能够配合采购方工作人员做好接待讲解工作，有处置群众上访的工作经验。
5. 协助采购方对建筑物及其配套附属设施设备、局机关及市政府服务中心、市民游客中心、政务办事大厅等场所所有的设施设备进行管理。
6. 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
7. 服务于本项目物业的所有工作人员上下班参加智能钉钉考勤打卡。

（二）物业服务总体要求

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

1. 员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规和采购方规章制度，切实履行相关工作制度和职责。
2. 负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在采购方处工作。
3. 负责办理其员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜。
4. 在录用员工时不得招录有违法犯罪记录的或未成年的人员。
5. 保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝对环境造成二次污染。供应商要根据服务性质使用符合国家规定的材料，采购方有权检查、评估，有权拒绝使用不符合标准的材料。

区域内不得留任何卫生死角。

6. 须做好工作区域标识标牌（进驻单位所属位置、门号）规范化管理工作。
7. 做好工作人员和办事人员的出入跟踪管理、物品出门查验。
8. 采购方订阅的杂志、报刊、信件接收，确保采购方信息安全。
9. 与所在社区建立治安、卫生防疫联系，及时发布相关信息并配合开展相应工作。
10. 落实房屋及公共设施的检查工作，每天巡查房屋的门窗、玻璃、消防通道等。
11. 有完善的物业管理方案，质量管理、档案管理等制度健全。
12. 物业服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见。
13. 根据全国文明城市和国家卫生城市的标准以及海口市党政机关无烟单位建设要求，配合采购方做好“双创”工作和物业服务区域内的控烟、禁烟工作。
14. 配合采购方做好垃圾分类和禁塑工作；对采购方交办的其他临时性事务，不得推诿。
15. 根据采购方需要，配合采购方做好政务中心 24 小时自助业务办理区域的安全保卫、设备使用指导与维护管理工作。
16. 中标方工作人员在办公区范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。
17. 中标方的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标人违规工作人员在此工作。
18. 法规或政策规定由物业企业提供的其他物业管理事项，包括但不限于本项目服务区域内出现应急抢险或突发事件时，物业企业在 30 分钟至 1 小时内能够提供紧急支援服务。
19. 中标方在服务保障期间的一切保障用工具设备自行解决。
20. 中标方应在原海口市政府服务中心选聘的物业服务企业于 2022 年 5 月 26 日合同期满后 5 个工作日内将该部分的物业档案等全部资料统一移交给采购人。
21. 及时完成采购方交办的其他工作任务。

四、物业服务内容及质量标准

（一）物业综合服务

1. 物业综合服务内容

供应商须建立健全采购项目的物业管理制度、岗位工作标准，并制订具体落实措施和考核办法。

- （1）负责制定物业项目及部门年度管理目标、年度重点工作计划，并监督各部门、各

岗位遵照实施。

(2) 负责各类综合性事务、服务质量相关活动的统筹管理，负责日常事务工作的管理和各部门之间的协调工作。

(3) 拟定各类规章制度、绩效管理、目标管理等综合性文件。

(4) 负责办理入职手续，人事档案的管理、用工合同的签订。

(5) 建立完善的档案管理制度，对涉及项目管理的各类档案要及时归档，妥善管理。

(6) 做好员工考勤统计工作，负责加班的审核和报批工作。

(7) 负责完成采购目标和计划，负责采购订单的拟定、执行及跟进，采购物品交货期的跟踪及控制。

(8) 关注各岗位重要环境因素和重大危险源以及控制要求。

(9) 负责服务质量投诉的调查与处理，对涉及采购方的舆情要及时跟进、报告、处理。

2. 物业综合服务质量标准

(1) 服务场所

①设置客户服务中心，配置基本办公设备及家具。

②公示物业服务企业资质证书或复印件、项目总监、经理及主要服务人员服务职责及范围、服务标准等相关信息。

③客户服务中心工作时间，工作日早 8:00 至下午 5:30，其他根据项目的实际情况安排值班人员，确保项目安全。

④公示 24 小时服务电话。

(2) 人员

①服务人员分岗位统一着装，佩戴标志。

②按要求配备物业服务各岗位人员，并设安全管理员岗位加强巡查。

③管理人员、专业技术人员取得相应的岗位证书。

(3) 制度

①建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、环境卫生、公共秩序维护等管理制度，制定具体落实措施和考核办法。对项目、部门年度管理目标、重点工作计划进行分析、分解到各部门及班组执行，对实施效果进行检查监督。

②建立突发公共事件的应急预案，定期进行培训和演练，培训与演练记录完备。

③建立培训体系，定期组织培训、考核。

④建立物业服务工作记录。

(4) 档案

- ①建立物业管理档案。
- ②配备专职档案管理人员，设置安全且稳妥的档案储藏位置。
- ③管理物业基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料。
- ④严格执行保密制度，规范档案使用、借阅制度流程。

(5) 标志

依照采购方的管理需求，设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

(6) 客户服务

①涉及采购方及办事群众正常活动的重要物业服务事项，应在办事大厅主要出入口或办事大厅内明显位置张贴通知，履行告知义务。

②对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。

③水、电、暖通急修及其他报修在规定时间内到达现场；由专项服务企业负责的电梯、中央空调等设施设备应在 30 分钟内告知并预约维修时间。维修后需进行报修回访。

④采购方干部职工及办事群众提出的意见、建议、投诉在 24H 内回复并积极解决。

⑤每年至少公开征集 1 次物业服务意见，并反馈给采购方，公示整改情况。

⑥每月组织 1 次项目安全隐患排查、以及公共设施设备维护及运转情况检查，并上报采购方。重大活动及重要节假日前组织安全检查。

⑦重要节日及重大活动时进行美化装饰。

⑧设置公共信息栏，配合采购方进行全国文明城市和国家卫生城市创建、节能降耗、生活垃圾分类、禁塑、公共区域控烟等公益性宣传活动。

⑨按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险，降低经营和管理风险。

(二) 建筑物及其附属设施设备管理与维护

1. 建筑物及其附属设施设备管理与维护内容

负责局机关办公区和市民游客中心整栋楼范围建筑物及其附属设施设备的维护管理工作。

(1) 游客中心建筑物管理的特殊性：

①外立面火山岩面积约 1 万平方米，全部由手工打磨密缝粘贴而成，高度为 14 米，存在严重的热胀冷缩现象，易造成墙面的空鼓和脱落现象。

② 游客中心的纯木屋面约 9000 平方米，木结构屋面由若干 V 型钢柱撑起。因沿海环境

腐蚀及海南高强度风吹日晒，存在屋面瓦片有开裂、脱落、木板老化情况。

③钢结构支撑柱采用混凝土采用预拌混凝土、型钢、钢板、钢管、框架梁、框架柱、次梁、隅撑、锚栓、耳板及连接板支撑，链接点位多，且最高高度为 17 米。

④钢挂骑楼结构；中心大堂、南北楼东面整体、VR 厅、报告厅部门外立面装饰为钢挂预制浇筑拼接模型，采用该工艺在沿海环境腐蚀及高强度日晒情况下，会引起内部钢挂结构，支撑架构腐蚀生锈，导致墙面外观开裂、脱落。

⑤游客中心建筑属于下沉式结构，依据竣工验收设计图标准：中心工程建设后不改变建设区域内雨水径流量和外排水总量为标准的情况下。当地 1 年重现期设计日降雨厚 79.1mm。在日常海南暴雨及台风天气下，日常降雨量会突破 79.1mm，引起下沉广场排水量小于降雨量，导致地下室展厅、车库积水内涝。

⑥游客中心一楼至四楼以及屋面装修材料采用三级耐火材料装修，导致本中心建筑防火耐火性差，当前整体建筑耐火等级：三级（地下室为一级），对于日常消防工作要求极高。

（2）建筑物的维护管理服务内容和要求：

①制订物业服务工作计划和物业建筑公用设施设备的年度维修养护方案并组织实施；根据采购方授权制订物业服务的有关制度。

②局机关办公区和市民游客中心建筑物主体、木质屋顶、梁、柱、内外墙体、墙面、基础等承重结构等部位的使用管理与日常维护。

③政务办事大厅各功能区域墙体、墙面、基础等部位的使用管理与日常维护。

④局机关办公区和市民游客中心建筑物配套的门、窗、楼梯、扶手、走廊、地面和地下停车场的使用管理与日常维修、养护。

⑤采购方指定的其它建筑区域使用管理与协助维护。

⑥对市民游客中心室内外木地板木蜡漆面进行维护保养，各区域木地板每两年不低于一次全面翻新保养维护。

（3）附属设施设备的维护管理内容和要求

①高（低）压配电设备运行管理和维护，包括变压器、高低压配电柜及开关、总计量表具等运行管理，供配电设备的正确安全操作。确保采购方 7X24 小时供电正常运行；负责供配电设施设备维修保养工作，确保供配电设施设备各项性能良好；每年不少于一次整体配电设施应急发电实操测试；每年不少于一次 12345 智慧联动平台电源不间断测试；每年不少于一次聘请专业检测机构进行高低压配电设备绝缘测试；每年不少于两次高压变机组线路切换测试。

②供电线路及配电开关的维护，包括各办公楼层的配电箱、供电线路、开关及电源插座等。备用电源（柴油发电机组）运行管理和维护，柴油机组及蓄电池、储油箱、冷却水箱等方面的管理和维护。

③室内外景观、办公照明管理与日常维修，包括室内办公室、会议室、楼层走廊、卫生间、地下停车场以及室外照明灯具使用管理与日常维修更换等；

④电梯运行管理与维修维保，包括电梯日常运行状态巡查和电梯故障报修、故障停梯处理和监督电梯日常维修维保及年检。

⑤给排水设施设备管理与维护，包括：供水泵、给水管网、阀门、蓄水池和排污、排水管网、井沟、化粪池管理与维护。确保给排水设施设备各项性能完好，设施设备良好运行。

负责二次供水设备管理工作，确保二次供水水质符合卫生检验标准，保证各类供水手续、证件的有效性。确保采购方 7X24 小时供水正常运行。每年不低于两次的供水设备、管道清洗及水质检测次数。保证设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

⑥安防设备运行管理与维护，包括：可视监控、门禁、电子锁以及智能道闸等安防设备运行运行管理和维护等。消防设施设备管理与维护，包括消防泵、报警控制柜、消防栓、烟感器以及移动灭火器等设备管理与维护。建筑物防雷设施管理与维护，包括屋顶避雷带和供电线路中避雷开关等防雷设施管理与维护。封闭设施管理与维修，包括：封闭的围墙、隔离的护栏、出入口车辆道闸和安检门禁等设施管理与协助维护。

⑦负责采购方一楼展陈设备日常开启、关闭服务。及硬件、软件维护维修服务。协助采购方根据活动及宣传需求，更换展示内容。负责采购方室内广告机、室外 LED 显示屏宣传内容更新更换，以及设施管理，故障上报。协助采购方保障报告厅、多功能厅、各楼层会商室会议设备的正常使用及维护维修服务。

⑧负责整体室内外空调系统运行维修维护，包括添加制冷剂、更换保温棉、更换压缩机、改造空调排水管道。以及采购人指定的其它设施设备管理及维护、维修、养护工作。

⑨每月各类工程维修费用低于小于 3 万的（属于小修范围内），由中标方及时组织修复；月维修费用超过 3 万元的大、中修或更新改造项目，及时编制维修计划，向采购方提出报告与建议，由采购方出资维修。

2. 建筑物及其附属设施设备管理与维护质量标准

（1）建筑物管理与维护质量标准

①实行定期巡查和定期维修保养制度，并建立档案完整准确记录，确保建筑和附属配套建筑、构筑物完好率 100%；楼宇外观整洁，无破损现象，完好率 99%；通道完好率 100%；

公共设施完好率 100%。

②建立使用巡检管理规章,依据规章制度严格管理,禁止人为破坏,人为破坏发生率为零

③巡查过程中发现建筑物损坏的,应当立即维修,并建立档案完整准确记录。

④接到维修通知 15 分钟到达现场,并立即组织维修,急修不过夜,维修档案完整。确保物业一般维修、急修及时率 99%。

⑤每月巡查一次,建立使用情况记录档案;发现破损,及时反映,并协助维护维修。

⑥根据建筑物的使用属性和维护养护周期,按时完成维护养护计划,确保建筑物的完好。针对游客中心建筑,包括木屋顶、木地板、养护,钢结构支撑柱、钢挂骑楼结构、火山岩外立面,每季度组织不低于一次的专业机构进行检查,发现问题及时上报并组织维修。若因为检修不及时,导致建筑物大面积维修的情况,由中标方承担全部维修费。

(2) 附属设施设备管理与维护质量标准

①高(低)压配电设备运行管理和协助维护:每天巡查 4 次,每年申报检维 1 次,保持设施设备运行良好。

②供电线路及配电开关的维护:每月全面巡查 1 次,每季度检维 1 次,保持线路及配电开关运行良好。

③照明管理与日常更换维修:公共区域(大厅、楼层走道、卫生间、楼梯间、庭院、地下停车场)照明灯,每日巡查形成常态化,发现坏损及时申报维修;专用部位照明灯,接到报修信息,应当天完成维修或预约维修。

④备用电源(柴油发电机组)运行管理和协助维护:每天巡查 4 次,每月试机 3 次,每年申报维护 1 次,保持发电机正常启用。

⑤电梯运行管理与协助维修维保:电梯轿厢和机房,每天巡查 1 次;维护保养,按与专业维保单位的约定,监督定期实施,保障电梯正常运行。

⑥给排水设施设备管理与维护

1)生活水泵,每天巡查 5 次;生活蓄水池半年申报清洗 1 次;阀门每年维护一次;保证水泵正常供水,水质干净,管网不渗水,阀门开启灵活。

2)排污管,每季度巡查 1 次;雨沟、井,每月巡查 1 次;台风暴雨天气,提前巡查;发现堵塞,及时申报清掏与疏通;化粪池每年申报清掏 1 次。保持排污、排水管网和井沟畅通以及化粪池污水不外溢。

⑦安防设备运行管理与协助维护:监控主机和显示屏,每日检查 1 次;线路和摄像头,每月检查 1 次,保障监控设备设施正常运行。

⑧消防设施设备管理与协助维护：消防设施设备，每月巡查 1 次；报警控制柜和烟感器，每半年申报协助检修 1 次；消防泵，每月试机一次，每年申报、维护 1 次；保障消防设施设备正常运行。针对游客中心消防设备，中标方需聘请资质不低于二级的专业消防管理公司根据消防管理规定进行检查、维护，每年组织不低于一次的消防演练。

⑨建筑物防雷设施管理与协助维护：每季度对防雷设施检查 1 次，每年申报维护检测 1 次，保障防雷设施具备正常防雷功能。

⑩封闭设施管理与协助维护维修：每周对围墙、隔离的护栏检查一次，每天检查出入口车辆道闸和安检门禁等设施 1 次，发现存在坏损，及时反馈和申报协助维修，保障具备封闭管理功能。

⑪设施设备管理：

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

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

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

⑫负责局机关办公区和海口市民游客中心内楼栋及公共区域水电设施报修处理工作。

⑬熟悉局机关和海口市民游客中心供水、供电、消防系统、人防系统、弱电系统和控制位置，机电设备的性能和使用情况。

⑭其他要求

1) 工作人员不得擅自脱离工作岗位。

2) 每 2 小时巡查高低压配电房、蓄水池、水泵房等设施，并做好登记。

3) 个人每天工作时间不得超过 8 小时，紧急突发情况除外。

（三）秩序维护服务

1. 秩序维护服务内容

（1）维持采购方的正常工作秩序。

（2）海口市政务管理局办公区、海口市民游客中心门岗等重点部位 24 小时安全管理。

一楼大厅、监控覆盖不到的死角地区、重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次，夜间须增加巡查频次。

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

(4) 负责海口市政务管理局办公区和停车场、海口市民游客中心处南门出入口、北门出入口、大堂出入口、南、北楼两个侧面出入口、电动车停车场、室外东南角、北二楼电梯口、地下停车场、12345 平台、监控室等 13 个重点岗位的管理。

(5) 确保海口市政务管理局办公区停车场、海口市民游客中心入口、露天停车场无堵车、乱停车现象。正确引导外来车辆的停放，确保采购方区域内行人及车辆安全，确保停车场各项设施的正常运行。

(6) 负责海口市政务管理局办公区和海口市民游客中心区域内治安管理。

(7) 负责市民游客中心新能源汽车充电车位管理、电动单车充电棚管理。

(8) 负责物业服务区域的消防应急救援、防风防汛及其他抢险救灾工作。

2. 秩序维护服务质量标准

(1) 采用“外张内弛、重点防范、军事化管理”的秩序维护策略。人防技防相结合，确保海口市政务管理局办公区的安全，确保市民游客中心和政务大厅的正常秩序。

(2) 重点部位设岗，确保海口市政务管理局办公区、海口市民游客中心内财产安全以及人员的人身安全。停车场及区域内道路交通指挥 24 小时服务，巡逻岗 7X24 小时不间断巡逻、对重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次。

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

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

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

(6) 设置一支训练有素的义务消防应急救援队伍，配备有消防管理专业资质人才。熟悉局机关办公区、海口市民游客中心、政务办事大厅各办事窗口和审批办公室的位置和功能

设置，在出现设备故障、人员纠纷、自然灾害等突发事件时能及时处置，有效应对，最大限度减少人员和财产损失。

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

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

(9) 秩序维护人员持证上岗，男性，身高 1.68m 以上，年龄在 18（含）-45（含）周岁（素质好的退役军人或中共党员者可适当放宽 2-3 岁，形象岗秩序维护人员必须身高 175CM 以上的退役军人），有良好的职业素养，有较强的应对突发事件的能力，原则上具有高中（含职高、中专）及以上文化程度，通过正规有培训资质机构的培训，取得公安机关颁发的保安员证。

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

（四）环境卫生保洁与绿化养护服务

1. 环境卫生保洁与绿化养护服务内容

(1) 环境卫生保洁服务：根据局机关、政务中心和游客中心各进驻单位工作性质和服务时间的不同，按照采购方的实际工作需求，及时提供各项保洁服务。

①室外道路、活动场地和停车场地面、绿地等部位地面日常清扫卫生、垃圾清理等环境维护。

②室内首层大厅地面、墙面、玻璃门、玻璃幕墙、走廊地面部位日常拖、扫、擦拭等卫生保洁服务。室内卫生间地面、墙面和洗手盆台面、镜面以及卫生洁具日常拖、扫、擦拭、冲洗等卫生保洁服务。

③楼层走廊地面、墙面、楼梯台阶、楼梯扶手、门窗、走廊护栏日常拖、扫、擦拭等卫生保洁服务。楼层走廊垃圾桶、办公室内垃圾篓的摆放、洗刷、垃圾的收拾、倾倒等卫生保洁服务。

④电梯楼层轿厢门、轿厢地板和壁面擦拭和电梯厅地面拖、扫、等卫生保洁服务。

⑤接待室、会议室地面、墙面及沙发、茶几、桌、椅的日常拖、扫、擦拭等卫生保洁服务。

⑥办公区各类标识牌、宣传电子屏幕、标语牌匾的日常擦拭卫生保洁服务。

⑦环境卫生消杀，包括：楼层、排水沟、井及绿化灌木林周边的蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠的消杀。

⑧采购方职工食堂的卫生保洁和环境维护。

⑨采购人指定的其他区域环境卫生维护保洁：

1) 办公区域、会议室、报告厅、贵宾室、茶水间、多功能厅、展厅、地下车库、公共通道、电梯、楼梯、护栏、门窗等所有海口市民游客中心全部公共区域的环境卫生管理、空气管理、消杀除四害、室内木质办公家具防蛀工作。室外广场、道路的清理。

2) 海口市民游客中心内卫生间的环境卫生管理、空气管理、消杀工作，垃圾收集清运。室外垃圾筒每日清理两次，外表无污迹。

3) 垃圾分类管理：垃圾筒内垃圾每日按照可回收物、厨余垃圾、有害垃圾和其他垃圾分类清理，运送到垃圾存放站。每天一次回收至综合楼垃圾存放点，为：下午 17 点后。应当密闭存放，垃圾需日产日清，存放时间不得超过二十四小时。保洁主管、领班每天必须检查垃圾清运情况，加强对分类垃圾的及时处理，按相关要求把好关并做好记录，发现问题及时反映。

4) 卫生洁具用品（含卫生间擦手纸、卷纸、洗手液、基本卫生洁具等）的更换、补充。

(2) 环境绿化养护服务

①绿化草地、草坪浇水防旱和除杂草、施肥、修整等日常养护。

②灌木、乔木浇水防旱、施肥、防虫、松土、修剪等日常养护。

③树木防虫害、施肥、培土加固、残枝枯叶清除、砍枝防台等日常养护。

④清除的杂草、修剪的枝叶和清除残枝枯叶等绿化垃圾收拾、装运处理。

⑤采购人指定的其他区域绿化养护。

⑥负责采购方室内绿色植物的养护及更换工作。

2. 环境卫生保洁与绿化养护服务质量标准

(1) 环境卫生保洁服务质量标准：

①室外场地卫生维护：道路、活动场地和停车场绿地等地面，每天清扫 1 次，不定时巡扫，保持地面卫生干净、整洁，做到无果皮、无纸屑、无烟蒂等杂物，无积水，无痰迹，无污渍，，外墙无乱张贴广告。室内垃圾桶、垃圾篓每周洗刷一次，并及时摆放到位；桶、篓垃圾每日及时收拾清倒，夜无垃圾，无异味，垃圾筒内垃圾每日分类清理。

②室外垃圾箱、桶外表面，每日洗、擦 1 次，外表面干净，箱、桶内垃圾每天及时收拾，保持垃圾箱、桶夜间无垃圾。

③局机关、海口市市民游客中心内公共区域、石材地面,每月结净一次,保持地面有光泽,清洁无垃圾,无水渍。雨天各门口铺好防滑垫,竖立防滑警示牌,保持地面干燥,防止人员滑倒。

④室内各楼层卫生服务:

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

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

3)烟道通风口经常擦抹无积灰。

4)卫生间必须随时保持清洁卫生,且干净无积水、无异味。

5)公共设施、消防设施保持整洁无尘。

6)保持办公区宣传栏、门玻璃窗内外洁净,不乱贴画、广告,不堆放杂物。

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

8)垃圾箱内外保持清洁,及时处理,无散乱垃圾,无积水,无异味。

9)办事大厅、服务台等门厅区域至少每1小时清洁1次。办公区每半天清洁1次。会议室、报告厅需随时保持清洁;其他公共服务空间至少每天清洁1次。保洁队伍具备高空清洁作业能力,定期对外墙、窗户、玻璃幕墙等区域根据季节及卫生状况保持清洁。

⑤卫生间保洁服务:

1)镜子明亮无积尘、水迹及污渍。

2)天花板无积灰、蜘蛛网。

3)坐厕盖板座板清洁无水迹,内壁外壁无污迹。

4)洗脸盆和所有金属器表面清洁光亮,瓷盆内壁无水珠或皂渍,水塞无毛发。

5)墙面、墙身面砖清洁光亮,无污迹。

6)地漏无异味,地砖擦拭干净,无烟灰及毛发留下。

7)厕所地面无积水,便池内大小便及时冲净,无尿碱或污垢。有防滑措施。

8)抹布、拖把、扫把要及时清洗,保持干净,必须做好标记,挂在固定位置,分别按要求使用。污物桶内、外保持清洁,垃圾袋按标准套放。

9)及时关闭空调、电灯、电扇、水龙头,发现损坏及时报修。

⑥电梯保洁服务:楼层轿厢门,每天擦拭1次;轿厢内地板,每天湿拖1次;壁面,每天擦拭1次;整体卫生保持干净、整洁,无异味。

⑦报告厅、贵宾室、多功能厅、各会议室卫生要求:

- 1) 桌面、茶几干净无灰尘。
- 2) 椅子、沙发洁净无灰尘，摆放整齐，沙发巾干净，摆放整齐。
- 3) 地板、地毯干净无垃圾、污点，会议结束后及时清扫。
- 4) 茶杯、杯垫干净无茶渍。

5) 有专人负责所有会议室音响、灯光、多媒体等设备人员。保证设施设备完好，如有损坏及时报修。

6) 门、门框、门槽、把手、室内墙面洁净。

⑧职工食堂卫生要求：

- 1) 餐桌桌面干净，无灰尘、无油渍。
- 2) 椅子洁净无灰尘，摆放整齐，餐具干净，摆放有序。
- 3) 地面按时清洁，无污点，做到每日餐前餐后及时清理。
- 4) 维持好食堂就餐秩序，有序分餐。
- 5) 做好垃圾分类，餐厨垃圾及时清理。

⑨标识牌、电子屏、牌匾保洁服务：每半个月擦拭1次，表面和边框，干净、无灰尘。

⑩环境卫生消杀服务：室内楼梯间、楼层卫生间和室外排水沟、井以及绿化灌木丛林的蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠，每季度消杀一次，降低蚊虫、苍蝇、蟑螂、老鼠对环境卫 生的影响。

⑪遇各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好突发事件和灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

⑫保洁作息时间要求：

- 1) 局机关和政务中心办事大厅工作日 7:20 前到岗，8:10 之前需做好卫生；
- 2) 游客中心保洁时间为 8:00—22:00；早班 8:00—17:30，中班 15:00—22:00。
- 3) 其他需要调整的服务时间。

(2) 绿化养护服务质量标准：

绿化专业人员具备相应技术职称或从业资格证书，有五年以上园林施工或绿化养护经验。

①有专业人员实施绿化养护管理。除正常每天喷淋外春秋冬充分浇水，每周一次。夏季勤浇水，每周两次，宜早、晚浇。

1) 草地、灌木、乔木植物：每日浇水1次（雨季除外），每季度施肥，1次；每半年防虫1次；每月集中清除杂草2次；每月修剪1次。保持植物无虫害，长势旺盛，根部无裸土；

修剪整齐，造形美观。

②树木：每日浇水1次，每季度防虫1次，每半年施肥1次；残枝枯叶，每季度集中清除1次；护土，每年1次。保持长势旺盛，无残枝，无枯叶，无虫害。

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

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

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

⑤适时组织防冻保暖，预防病虫害，病虫害无明显迹象。

⑥园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

⑦绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

（五）参观接待与会务服务

1. 参观接待与会务服务内容

（1）参观接待服务：

①能提供多语种接待讲解服务（普通话、海南话、英语等语言；包括来自中央、部委、省市级领导、以及多个国家外国友人到访团队）。

②负责来访人员的接待、咨询及分类讲解（包括市民游客中心12345智慧联动大屏、市民游客中心功能及开办的相应活动讲解、政务中心业务介绍等）。

③负责协助来市民游客中心上访的群众接待并维持好相应的公共秩序，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

④负责保障局机关会议室及市民游客中心展厅、会商室、会客厅、报告厅的接待活动。

⑤根据采购方需求，提供7X24小时天响应参观接待讲解服务。

⑥根据政策和接待业务的不同，对到局机关、政务中心和市民游客中心参观调研的不同接待对象随时调整讲解内容。

（2）会务服务：

①随时掌握参会人员工作动态，及时进行会议服务准备工作，为顾客提供及时、有效、得体、细致的会议服务；

②接待展览及活动会场管理，协助主办方及承办方了解采购方活动现场并安排现场视察、参观、会议。承担展览及活动会场的服务及现场管理。

③服务要求：

会务服务人员具有大专以上学历，形象气质佳，有一定外语交流能力，具备公共服务场所综合服务及应急处置能力。

- 1) 会前对会议室卫生状况整体把握，会议开始前半小时卫生检查、清洁到位。
- 2) 负责会议茶水、果品、会议用品等的准备工作。
- 3) 负责会议室设施设备检查和报修工作，并通知设施部员工进行会议设施设备，如话筒、音箱、灯光的保障。
- 4) 负责会前引领及会中服务工作。
- 5) 负责会后会场的清理、茶杯清洗等工作。
- 6) 会见并接待主办方及承办方，协调有关场地分配及预订，对接展览及活动需求。
- 7) 根据采购方需求，提供 365 天 X24 小时会务响应保障服务。
- 8) 关注活动现场重要环境因素和重大危险源，做好风险管控，维持好活动现场的秩序。

2. 参观接待与会务服务质量标准

(1) 参观接待服务质量标准

①时效性:参观及讲解服务接待人员应提前 10 分钟到岗，做好各项准备工作。

②准确性:

1) 接待开始前简单告知接待的领导或参观人员活动流程及大体时间。

2) 讲解员在分类讲解(包括市民游客中心 12345 智慧联动大屏、市民游客中心功能及开办的相应活动讲解、党史宣传、政务管理局、政务中心业务介绍等)过程中，关键性时间、数据要准确，不得擅自减少或变更已核定的讲解内容。

3) 在参观的过程中，对领导或参观者的提问，要面向提问者，微笑礼貌回答。

③文明性:

1) 在接待活动中，致欢迎词：“尊敬的××，你们好，欢迎您来到海口市民游客中心(或海口市政府服务中心！介绍本人和参加接待的中心领导，表示诚挚服务的愿望，告知设备使用及安全注意事项。

2) 讲解员举止大方得体，讲解内容生动形象，在讲解过程中，不能随意减少讲解内容，严禁掺杂庸俗下流的内容，更不能接听电话，与人闲谈打闹。

3) 讲解员处理各种事情要以大局为重，时刻维护采购方利益与办事群众的合法权益。耐心细致地解答领导及参观者、群众提出的问题，想群众所想，急群众所急，主动为群众排忧解难。

4) 遇到上访等其他突发的事件时，应保持冷静，安抚参观者的情绪，确保客人安全，根

据应急预案的要求及时通知领导和安保人员现场处置。

④着装要求

讲解员须统一着装、佩戴工牌，保持良好的仪容仪表，穿着朴素大方，严禁穿奇装异服、浓妆艳抹，任何时候不得在游客面前整理衣裤。

⑤行为要求

参观接待讲解时要面对领导、群众或客人，站立服务，表情要自然、诚恳、和蔼，语言准确、生动、富有表达力，同时注意使用礼貌用语。不得私自接听或拨打与工作无关的电话。

⑥功能性

告知参观者市民游客中心的功能和政务大厅的基本情况和注意事项，如有需要，可以介绍海南的人文风俗及全岛沿途风光及交通状况，让客人有宾至如归的感觉。

(2) 会务服务质量标准:

①会前工作准备:

- 1) 会议开始前半小时检查会议室卫生是否符合要求。
- 2) 确认会议茶水、果品、会议用品等准备就绪。
- 3) 确认会议室设施设备，如话筒、音箱、灯光运行正常。
- 4) 确认会议、会谈铺台及配套物品摆放符合标准:
 - a. 会议桌铺台：检查工作台，核对物品是否齐全；
 - b. 检查椅子，拉齐对正；
 - c. 折叠小毛巾。小毛巾折叠整齐，大小适宜，不见毛边，居中放入毛巾篓；
 - d. 摆放文件夹、铅笔。文件夹离桌边 1.5cm，正面朝上。铅笔中文字朝上，笔尖向前离桌边 1.5cm，离文件夹 1. cm；
 - e. 摆放盖杯、杯垫。杯垫放在文件夹右上方 2cm 处，图案正对宾客，盖杯摆放在杯垫整齐划一；
 - f. 摆放矿泉水、杯垫。矿泉水杯垫放在水杯杯垫右侧 1cm 处，矿泉水放在杯垫中央，商标正对宾客，整齐划一；
 - g. 摆放小毛巾、毛巾托(篓)。小毛巾篓放在盖杯有侧，离杯垫外沿 2cm，与杯垫上沿平行。毛巾开口方向朝右，毛巾不松垮，摆放整齐划一，席位卡放在文件夹正上方 1cm 居中，摆放整齐划一。

②会间服务:

- 1) 指引服务：引导参会人员就座，引导姿势、语气得当，引导方向正确。

2) 衣帽、箱包寄存服务。

3) 上茶操作要符合服务规范要求：

a. 托盘手势正确，姿势优美，托盘平稳，托送灵活，声音轻，任何东西上台都不可从宾客头上经过。操作谨慎，避免盘中茶水掉落在地或打碎；

b. 续水服务：按照顺序进行续水服务。站在宾客右侧，左手拿热水瓶，右手拿盖杯与杯盖，杯盖不能放在桌上。在宾客右后方续水，水量续至八分满，茶水不滴不洒；

c. 行走。在行走时都要求上身挺直、步伐稳健、动作敏捷精力集中；

d. 卸盘。从托盘上端取茶水时，要先从两边交替取下，托盘的左手要随盘上重量的变化作轻缓移动，以保持平衡。

③会后服务：

1) 衣帽箱包取回服务，按照先来后到的顺序提供服务，不要弄脏、损坏、弄乱或遗失参会人员物品。

2) 会场清理服务，按照清点、检查物品——归还会议借用物品——揭去会场标志物——拿走指示牌——保管遗忘物品——与会议室人员交接的顺序开展工作。

3) 服务注意事项：会议结束，会务人员要引导与会人员有序的离开会场。在通常情况下，都是在主席台上的领导离场后，与会人员再离场。如果会场有多条通道，领导和与会人员可以各行其道。大型会议结束后要引导车辆迅速离场。

（六）政务大厅咨询引导服务

1. 政务大厅咨询引导服务内容

熟悉政务管理局、政务中心和游客中心的基本情况，熟悉办事流程和政策法规，能向不同的受众提供业务咨询服务。

（1）服务内容：

① 分流引导：办事大厅是人员密集的区域，为了维持办事秩序，帮助办事群众更快的找到办事窗口，导服人员可以发挥分流引导的作业，主动询问指引群众，合理分流人群，避免拥挤，起到关注+问候+解答的作用。

② 资料预审：有效解决办事群众无效等待的时间，通过导服人员预先审查，第一时间告知办事群众资料是否齐全，是解决群众投诉和大厅突发事件的有效措施。

③ 自助辅导：自助办理业务，大厅内设置有自助办理业务区域和设备，对于一些操作不熟练的群众，导服人员可以主动帮助他们正确操作自助设备，减少业务办理和等待时间。

④ 情感关怀：对于因排队、业务等待时间长或其他原因群众可能会出现的情绪问题，导服人员可主动询问等待群众，嘘寒问暖，倒茶递水来安慰、安抚等待群众的情绪。

⑤ 环境管理：政务大厅由于人来人往，难免会对环境卫生产生一定影响。导服人员可根据情况，检查地面、柜面、座椅、饮水机等环境问题，始终保持办事大厅环境干净整洁有序。

⑥ 工作协调：在群众等待办事的过程中，窗口工作人员有时会不方便离开处理一些工作，这时，导服人员就需要承担起“大堂经理”的角色，帮助协调窗口人员工作。有矛盾纠纷时要主动协调解决。

⑦ 业务服务：对于专业性较强和特殊政策需要告知时，大厅引导人员的业务能力就代表了政务中心的专业水准和服务质量。

⑧ 代表采购方检查窗口工作人员的到岗情况、着装情况、挂牌上岗情况，做好记录。

(2) 服务要求：

政务大厅咨询引导服务人员具有大专以上学历，形象气质佳，有一定外语交流能力，具备公共服务场所综合服务及应急处置能力。

① 大厅引导服务人员为办事群众提供各类咨询和导引服务，热情接待服务对象的现场咨询，准确回答涉及政务服务中心部门窗口位置、办理事项、窗口业务电话等内容的询问，必要时提供导引服务。

② 为老、弱、病、残、孕等行动困难的服务对象提供全程陪同导引服务。

③ 受理服务对象对工作效率、服务态度和服务质量等方面的批评和建议，并做好记录。涉及服务投诉的，应陪同当事人前往督办投诉窗口。

④ 为前来政务中心视察的上级领导和参观考察的外地客人提供导引服务。

⑤ 协助保卫人员维护大厅秩序，及时发现和报告重大情况。

⑥ 督促和协助物业管理人员规范大厅内便民服务设施的整齐摆放和完好。

⑦ 按规定时间检查，如实记录窗口工作人员的到岗时间、着装情况、挂牌上岗情况，报督办处存档。

⑧ 对窗口工作人员的设备或个人物品摆放问题，要及时提醒督促其改正。

2. 政务大厅咨询引导服务质量标准

(1) 大厅引导服务人员服务标准：工作人员为办事群众提供各类咨询和导引服务，应做到：

① 仪容仪表：仪容整洁、讲究卫生

② 举止行为:态度和蔼、落落大方

③ 服务用语: 语言文明、服务热情

(2) 空间管理标准

① 咨询组各功能区的日常维护保养指定专人负责。

② 咨询窗口服务区应由咨询人员负责日常清洁, 其他区域由保洁人员负责日常清洁。

(3) 秩序管理标准

① 管理内容, 咨询服务现场管的秩序包括:

日常秩序: 取号秩序、等候秩序、办理秩序、其他服务秩序、应急秩序。

②管理要求

1) 应按服务对象流量合理配备安保及巡查力量, 并建立日常巡查制度。

2) 如遇服务对象数量剧增或秩序不可控时, 应增配安保力量或求助警力。

3) 应根据窗口布局定位配置取号机, 引导服务对象有序取号。

4) 窗口人员应按序或按叫号顺序逐一提供服务。

5) 对等候事项办理的服务对象, 应引导其在一米线外排队等候, 或引导至等候休憩区等待。

6) 如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象, 应及时安抚和引导。

7) 应并动做好现场其他服务对象的引导, 确保有序流动。

8) 应急秩序: 应在发事件应急预案中明确应急状态下的现场秩序维护要求, 包括组织机构、实施人员、工作机制以及相应程序和要求。

(4) 物品管理标准

①管理内容

咨询人员服务现场管理的物品包括: 日常公共物品、办公物品、私人物品、遗失物品。

②管理要求

1) 日常公共物品: 应定位摆放, 规范整齐, 清洁卫生, 配置数量满足日常公共服务需要; 被移动或消耗的物品, 应专人负责及时归位或增添。

2) 办公物品: 应按使用频率定位摆放, 合理设置存放数量和添置周期; 服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品, 应在离岗之前或工作日结束之后归位。

3) 私人物品: 应存放于个人储物柜或抽屉内, 不应出现在公众视线之内; 存放私人物品的储物柜或抽屉应合理分类, 整洁有序; 存放处应有标签, 宜配锁。

4) 遗失物品: 应建立登记认领制度, 明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要

求；遗失物品应分类、定位寄放于服务咨询台或认领处；对重要的遗失物品宜采用厅内广播等形式进行公告。

(5) 设施设备管理标准

①服务现场管理的设施设备包括但不限于：

- 1) 服务设施：等候休息座椅、母婴专用设施、填表桌台、意见评议箱等
- 2) 无障碍设施/无障碍通道、专用卫生设施、轮椅等；
- 3) 绿化设施绿植，盆栽等；
- 4) 服务设备：显示屏、自助服务机、饮水机等；
- 5) 办公设备：办公桌椅、计算机、身份证读取器、打印机、电话机、扫描仪等；
- 6) 保障设备、监控系统、广播系统等。
- 7) 应急设备：急救药箱、警戒隔离线、消防器材等。

②管理要求

- 1) 同类设施设备色彩型号宜统一。
- 2) 定位布局应合理，便于服务办理、日常办公和检查维护。
- 3) 大厅引导服务人员应定期开展设施设备检查维护，确保功能正常，包括但不限于：每日服务结束，对中心设施设备进行检查，发现问题及时处理；配合相关部订开展年度设备抽查、检验工作，若存在问题及时整改后复查。

4) 大厅引导服务人员应对本大使用的设施设备进行日常检查，发现问题及时联系中心维护人员处理。

(七) 应急保障服务及其他后勤服务

1. 应急保障服务及其他后勤服务内容

(1) 应急保障服务内容：

①停水应急保障服务，包括：供水设备故障停水、市政管网停水、停电造成停水、设备检修停水。

②停电应急保障服务，包括：供电设备故障停水、市政停电、设备检修停电。

③电梯停用应急保障服务，包括：电梯故障困人、电梯保养停梯、电梯检修停梯。

④火灾防范应急保障服务，包括：消防设施设备的检查、消防器材的管理和供电线路巡查、明火源的检查。

⑤自然灾害防范应急保障服务，包括：台风、暴风雨门窗、排雨管（井沟）台风前的检查和雨水倒灌防范以及树木加固、布置防汛沙袋、增加临时排水泵、加固门窗等。

⑥节能减排应急保障服务，包括：管网渗漏和阀门失控跑水和办公照明、空调用电浪费的防范。

⑦根据甲方抢险救灾需求，提供全年 7x24 小时应急保障及采购人应急服务。

⑧采购人指定的其他应急保障服务。

(2) 其他后勤服务：

①局机关、游客中心房屋外门窗的简易维修，包括合叶、锁、滑道、把手和栅扣加固与更换。

②局机关、政务中心、游客中心及各进驻单位办公家具的维修，包括办公桌子、柜子抽屉锁和抽屉滑道的更换；椅子和沙发的脚、靠背以及支架结构上的松脱加固方面的维修。

③办公室空调的协助维修，接到各办公区的空调维修信息，及时向采购方反映，协助寻找空调维修单位，跟踪、监督维修。

④局机关及游客中心重大会务场景布置和传统节日环境美化，包括会务桌椅摆放，营造春节、国庆、五一等节日氛围装点以及横布、标语的悬挂等。

⑤根据采购方活动现场及各会议需求，提供报告厅、多功能厅、会客厅及各会商室的活动音频设备、室内外 LED 屏幕、室内广告机、现场空调、现场灯光照明设备调试服务及技师专人全程现场设备保障服务。

⑥ 配合采购方完成项目工程承接查验服务，督促跟进整改问题落实，协助采购方完成资产移交手续。

⑦负责局机关、游客中心办公楼水表、电表等相关设施设备数据登记记录，核对确认等工作，按月提供水电费代缴服务。

⑧按年度评估用水用电费用预算，组建能源节约工作小组，并制定相关节省能源措施，年终将实际耗能与计划用能生成文件报告。

⑨根据采购方工作餐需求，物业服务公司应具备餐饮服务相应资质，并有统筹配送与分餐服务的管理能力，负责食堂清洁及分餐服务。

2. 应急保障服务及其他后勤服务质量标准

(1) 应急保障服务质量标准

制定各类突发事件防范与处理预案，定期开展人员培训和应急演练；遇到突发事件，第一时间赶到现场；在能力和职责范围内，及时处理；无能力和无职责的，及时向上级报告请求支援或协调处理。

①检验完善预案。通过开展应急演练，查找应急预案中存在的问题，进而完善应急预案，

提高应急预案的实用性和可操作性。

②做好应急准备。检查应对突发事件所需应急队伍、物资、装备、技术等准备情况，不足之处及时调整补充。

③锻炼应急队伍。增强应急演练组织单位、参与单位和人员的应急执行处置能力。

④加强应急联动。进一步明确相关单位、人员职责任务，理顺部门协调联动关系，完善应急联动机制。

⑤加强科普宣教。普及应急知识，提高办公区工作人员风险防范意识和自救互救应对能力。

⑥结合实际，合理定位。紧密结合应急管理工作实际，确定演练项目、演练形式。

⑦着眼实战，讲究实效。提高应急指挥人员综合指挥协调能力、应急队伍实战能力。重视对演练效果及组织工作的评估、考核，总结推广好经验，及时整改存在问题。

⑧精心组织，确保安全。围绕演练目的，精心策划演练内容，科学设计演练方案，周密组织演练活动，制订严格安全措施，确保参演人员及装备设施安全。

⑨统筹规划、厉行节约。充分利用现有资源，开展跨部门业综合性演练，努力提高应急演练效果。

(2) 其他后勤服务质量标准

在能力范围之内，根据要求，第一时间服务到位；在能力范围之外，及时申报和协助完成，其他方面物业后勤服务，不推诿，不拖拉，响应及时，工作安全高效。

五、考核标准：

(一) 物业服务质量考核表（具体考核根据项目实际运行和中标供应商的投标响应情况进行调整、约定）

海口市政务管理局物业服务质量月度考核表（202 年 月）

序号	考评项目	实施细则	分值	评分细则	得分
一	物业综合服务（10分）	1、人员要求：投入项目的服务人员数量、资格未达到服务合同的规定； 2、培训考核：1) 投入项目的服务人员按服务合同要求经培训并考核合格后上岗；	5	每发现一人次不符合要求扣 1 分； 每发现一人次不符合要求扣 1 分；	

<p>2) 承担项目会务、接待、讲解和政务大厅业务咨询、引导、帮办业务的服务人员，在约定时间内通过《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）》国家职业技能鉴定的人员比例和等级标准达到《用户需求书》要求：在服务期第一年内，80%以上人员通过（初级工）鉴定；在服务期第二年内50%以上人员通过（中级工）鉴定；在服务期第三年内20%以上人员通过（高级工）鉴定。</p>	<p>1)第1年服务期未达到要求扣2分； 2)第2年服务期未达到要求扣5分。</p>
<p>3、人员考勤：</p>	<p>1)每发现一人次不符合要求扣1分；</p>
<p>1) 严格管理人员考勤制度，项目总监、项目经理、部长等人员离开办公区2小时以上须口头请示委托方，批准后方可离开；</p>	
<p>2) 特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件。</p>	<p>每发现一人次不符合要求扣0.5分；</p>
<p>4、仪容仪表要求：</p>	
<p>1) 咨询人员按照政务中心窗口着装要求考核；其他岗位按照《用户需求书》要求，各部门人员分工种统一着装，佩戴工牌；</p>	
<p>2) 秩序维护服务人员，值班时姿势端正、精神抖擞，举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。</p>	<p>1) 第1项每次扣1分； 2)第2项每发现一次不符合要求扣2分。</p>
<p>5、投诉：</p>	
<p>1) 服务工作不到位，导致采购方或外来办事人员对服务项目的有效投诉；</p>	
<p>2) 服务有效投诉率低于1%，处理及时</p>	<p>2</p>

<p>率 100%。</p>				
<p>6、工作受理：</p>				
<p>1) 无合理原因拒绝受理采购方合理工作要求；</p>		<p>每发现一项不符合要求扣 1 分；</p>		
<p>2) 受理同一服务项目，超过 2 次以上未作处理。</p>	1			
<p>3) 客户服务满意率 90%以上。</p>				
<p>7、管理规范：</p>				
<p>1) 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险，降低经营和管理风险；</p>		<p>每发现一项不符合要求扣 0.5 分，扣完为止。</p>		
<p>2) 公示 24 小时服务电话。公示项目总监、经理及主要服务人员服务职责及范围、服务标准等相关信息；</p>				
<p>3) 共用设施设备维修养护、消防安全防范、环境卫生、公共秩序维护等管理制度，未制定具体落实措施和考核办法；</p>				
<p>4) 物业基本信息、基础资料、维修养护资料档案管理不善，档案使用、借阅制度流程不规范；</p>	2			
<p>5) 采购方干部职工及办事群众提出的意见、建议、投诉未在 24H 内回复并积极解决；</p>				
<p>6) 每年 2 次征集物业服务意见，并反馈给采购方，公示整改情况；</p>				
<p>7) 突发公共事件的应急预案，未定期进行培训和演练，培训与演练记录不完备。</p>				

	<p>8) 每月组织 1 次项目安全隐患排查以及公共设备设施维护及运转情况检查, 并上报给采购方。</p> <p>9) 未将驻场员工资料及工作经验证明材料交采购人审核。</p>			
二、	<p>建筑物及其附属设施设备管理与维护 (20 分)</p> <p>1、操作人员要求:</p> <p>1) 工作人员按照操作规程操作设施设备, 防止人为损坏设备, 或因操作不慎导致大面积停电 (一个楼层);</p> <p>2) 造成设备损毁或人员伤亡等重大责任事故的;</p>	3	<p>大面积停电发生一起扣 1 分;</p> <p>重大责任事故发生一起扣 3 分;</p> <p>人为损坏设备每发现一宗扣 2 分。</p>	
	<p>2、建筑物及设施设备维修保养:</p> <p>1) 因工程设备质量出现问题, 影响正常使用, 而发现问题不及时或未报告的。</p> <p>2) 公共区域建筑物主体或设备维修未及时完成;</p> <p>3) 公共区域维修现场未作围护及安全警示告示;</p>		5	<p>每发现一项不符合要求扣 1 分;</p>
	<p>4) 日常建筑物及其附属设施设备的巡检登记及保养记录不完备;</p>			
	<p>5) 未按照建筑物及其附属设施设备的保养维修周期进行维修保养的;</p>			
	<p>6) 维修保养不当 (不及时) 造成设备设施不能运行、损坏;</p>			
	<p>7) 电梯等设备未按时维保或出现故障后不能及时修复;</p>			
	<p>8) 停水停电未及时通告或提示。</p>			

<p>3、报修处理：</p> <p>1) 处理报修及时，水、电等重要项目报修 15 分钟内到现场处置；</p> <p>2) 报修记录不完整或未作记录；</p> <p>3) 维修、抢修完成后未清理现场；</p> <p>4) 机电设备完好率 100%；</p> <p>5) 零修、报修及时率 100%；返修率低于 1%。</p>	<p>2</p>	<p>每发现一次不符合要求扣 0.5 分；</p>
<p>4、能源管理：</p> <p>1) 非工作时间未及时关闭各类应关闭的风机、空调、电梯及照明设备；</p> <p>2) 公共区域的照明灯、景观灯未及时开启和关闭；</p> <p>3) 未遵守节能降耗规定，造成能源浪费；</p> <p>4) 空调使用不当，造成效果不佳引起使用部门大面积投诉。</p>	<p>2</p>	<p>每发现一次不符合要求扣 1 分；</p>
<p>4、外来单位监督管理：</p> <p>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委托方审核；</p> <p>2) 做好安全管理，确保用电、用水、动火安全；</p> <p>3) 完善管理记录，记录填写要求清晰、准确。</p>	<p>2</p>	<p>每发现一次不符合要求扣 1 分；</p>
<p>5、值班人员要求：</p> <p>1) 落实重要设备值班制度，安排足够人员值守（参与抢修情况除外）；</p>	<p>2</p>	<p>每发现一次不符合要求扣 1 分；</p>

		2) 做好设备运行记录;		
		3) 按要求开启照明、给排水系统。		
		6、资格证:		
		1) 所有建筑物主体工程及设备维修管理人员必须持有相应资格证书;	2	每发现一人无证上岗扣 0.5 分, 一项设备无证扣 1 分。
		2) 按规定办理单位内设施的年审工作(设备专业外包项目除外)。		
		7、其他要求:		
		办公区发生溢水现象和人为断电现象, 影响办公环境的。	2	1) 每发现一次扣 1 分; 2) 导致经济损失的一次扣 2 分。
三	秩序维护服务(20分)	1、安全管理:		
		1) 公共区域钥匙管理不到位;		
		2) 办公区域安全检查不到位, 照明设备未按时关闭或开启, 通道、仓库未按规定上锁或关闭;		
		3) 值班人员聊天、玩手机或坐姿、站姿、走姿不雅, 影响形象;		
		4) 工作中疏忽大意未发现事故或安全隐患, 防范疏漏, 发生失窃事件;	8	1) 第 1-8 项每发现一次不符合要求扣 0.5 分; 2) 第 9 项每发现一次扣 8 分。 3) 第 10 项每发现一次不符合要求扣 2 分。
		5) 上班前准备工作不充分, 未带齐执勤装备影响正常工作;		
		6) 对工作中出现的违规现象不制止、不处理、不汇报、不记录;		
		7) 消防监控室 24h 值班, 非工作人员严禁入内;		
		8) 非专业工作人员严禁操作消防监控设备;		

		9) 杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生；		
		10) 消防设备完好率达 100%。		
		2、车辆管理：		
		1) 管理不善，地面停车场或地下车库；	4	每发现一次不符合要求扣 1 分；
		2) 地面车场非机动车、机动车停放混乱，阻碍人员、车辆通行，阻碍消防通道；		
		3) 地下车库车辆停放混乱，堵塞主通道，影响车辆通行；		
		4) 地下车库电动车位管理混乱，随意充电。		
		3、突发事件：		
		1) 及时制定或更新各类突发事件应急预案；	4	每发现一次不符合要求扣 1 分；
		2) 发生突发事件时中标人人员未能在 5 分钟内到位处理，反应迟钝，处置不力，造成事态扩大；		
		3) 服务过程中与第三方发生肢体冲突；		
		4、其他要求： 未经委托方允许禁止以下行为：		
		1) 私自带外来人员进入办公区内部；	4	每发现一次不符合要求扣 1 分。
		2) 将办公区物品借予他人、挪用办公区物品；		
		3) 擅自翻看办公区监控录像		
四	环境卫生 保洁与绿化 养护服	1、办公室日常清洁要求：	2	每发现一次不符合要求扣 0.5 分；
		1) 办公室内外所有无污渍、灰尘、垃圾、积水、异味；		

<p>务(15分)</p>	<p>2) 做好防滑、防潮等工作;</p> <p>3) 各区域垃圾在规定时间内清理, 按时组织垃圾清运。</p>			
	<p>2、公共区域的清洁卫生</p> <p>1) 政务办事大厅早上 8:10 分前完成清洁卫生, 其他区域根据工作性质按时完成保洁工作;</p> <p>2) 做好防滑、防潮等工作;</p> <p>3) 墙面、天花板除尘, 无蛛网、污渍;</p> <p>4) 垃圾桶外表干净无污渍, 清理及时, 无异味;</p> <p>5) 卫生间卫生纸、洗手液及时更换, 保障供应; 母婴室卫生整洁, 饮用水、卫生纸按要求摆放, 无占用现象;</p> <p>5) 做好职工食堂的卫生保洁和分餐工作, 及时清理餐厨垃圾;</p> <p>7) 做好各区域循环保洁。</p> <p>8) 中标人须每天对厕所地面、大小便器、洗手池、台面、墙面、镜面等位置进行卫生保洁工作, 保持蹲厕、小便池、洗手盆干净、无黄斑、无污渍、无异味;</p> <p>9) 环境卫生、清洁率达 95%。</p>	<p>6</p>	<p>1)第 1-8 项每发现一次不符合要求扣 0.5 分;</p> <p>2)第 9 项每发现一次不符合要求扣 1 分。</p>	
	<p>3、绿化养护管理</p> <p>1) 喷泉、景观漂浮物、杂物、苔藓较多;</p> <p>2) 绿化带、绿色盆景植物内杂物较多;</p> <p>3) 绿色植物或景观带、灌木未及时修剪, 未及时浇水养护;</p>	<p>3</p>	<p>每发现一次不符合要求扣 1 分;</p>	

		4) 绿色植物病、虫害、枯死未及时处理或更换。		
		4、特殊清洁		
		1) 外墙清洗定期清洁，每年两次；	2	每发现一次不符合要求扣 1 分；
		2) 蓄水池定期清洗消毒；化粪池定期清掏。		
		3) 按时进行防疫消毒。		
		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	每发现一次不符合要求扣 1 分；
		2) 无障碍卫生间、母婴室功能齐全，随时能提供使用，无占用；		
		3) 垃圾分类和禁塑工作按要求执行；		
		4) 按《物业管理质量指标要求》做好灭四害工作。		
五	参观接待 与会务服务(10分)	1、接待讲解服务	10	1) 接待讲解第 2、4 项及会务服务第 4 项出现一次扣 2 分； 2)其他项每发现一次扣 1 分。
		1) 未按采购方要求提供多语种接待服务，服务的礼节礼貌和规范性不符合要求的；		
		2) 项目接待讲解响应不足，讲解出现严重失误的；		
		3) 咨询、引导工作不到位，对上访群众接待不周，响应处置不及时；		
		4) 政务窗口咨询、导办和接待讲解工作完成不好，业务不熟造成不良影响的；		
		5) 项目接待讲解人员对业务的掌握情况不熟，月度讲解工作理论、实操考核		

	<p>不合格的；</p> <p>2、项目基本信息掌握情况</p> <p>1) 不熟悉采购方各办公区、办事区域的功能与布局的；</p> <p>2) 不熟悉各楼栋及进驻单位的位置和信息的；</p> <p>3) 不熟悉项目大楼设施设备（包括政务大厅、热线前台）资产配备情况的；</p> <p>4) 不熟悉采购方的管理制度和公共服务规范要求的；</p> <p>5) 不了解采购方在游客中心大楼内开展和组织的各项活动的；</p> <p>6) 不了解项目的道路、消防设施及客用设施使用情况的；</p> <p>3、会务服务</p> <p>1) 会前名牌制作摆放、会务用品、茶水提供不到位的；</p> <p>2) 会中服务态度、会务保障、保密工作不到位的；</p> <p>3) 会后用品收纳、会场整理、物品清洁不到位的。</p> <p>4) 会前、会中准备不充分，桌台、物品摆放不规范，服务礼仪不好造成投诉和不良影响的；</p> <p>5) 弄脏、损坏、弄乱或遗失参会人员物品的。</p>		
六	<p>政务大厅</p> <p>咨询引导</p> <p>1、服务规范</p> <p>1) 上班时间不按规定着装，佩带工作</p>	5	<p>1) 每发现一次扣 0.5 分；</p>

<p>服务（15分）</p>	<p>牌及绶带的；接待服务对象时，不能做到起立接待的；</p> <p>2) 上班时头发须盘起（不过肩短发除外），简洁大方，披头散发、仪装不整的；</p> <p>3) 冷落、刁难、训斥服务对象，出现生、冷、硬、顶现象的，与服务对象发生争吵的；</p> <p>4) 发生服务对象（包含进驻单位）对咨询人员投诉的，经查属实的；</p> <p>5) 咨询服务台面除规定允许摆放的物品外，不得放其他任何资料和物品，未按规定执行的；</p> <p>6) 上、下班未按时开、关电脑、排队叫号机、复印机、打印机等电子设备的；</p> <p>7) 对吸烟、嚼槟榔、随地吐痰等大厅不文明行为未劝导制止的；发现大厅有新闻媒体采访等情况未及时上报；</p> <p>8) 上班前、下班后对工作区域的宣传资料和座椅，未按要求摆放整齐的；</p> <p>9) 遇到突发群体事件或现场安全问题，不及时报告，逃避责任，不能正确处置造成事态加剧的；</p> <p>10) 未履行首问责任、一次性告知、窗口无否决权的；</p> <p>11) 未履行检查窗口工作人员的到岗情况、着装情况、挂牌上岗情况，未做好记录的。</p>	<p>2)造成不良影响一次扣 2 分。</p>
<p>2、工作纪律</p>	<p>5</p>	<p>1) 每发现一次扣 0.5</p>

<p>1) 不按时上下班，无故迟到早退在 10 分钟内的；</p> <p>2) 工作中拉帮结派，挑拨离间，搬弄是非，影响团结的；</p> <p>3) 无故旷工一个班次的；</p> <p>4) 和服务对象或其他人员闲谈与工作无关话题的；</p> <p>5) 非本单位相关工作人员进入咨询台的；</p> <p>6) 上班时间看报纸或休闲类杂志，玩电脑游戏、上 QQ，看影碟等与工作无关的事情的；</p> <p>7) 不服从或顶撞上一级领导者工作安排的；</p> <p>8) 不参加业务培训、学习、考试和其他团队活动的；</p> <p>9) 工作中发现吃、拿、卡、要现象，刁难办事群众或违反廉洁规定，影响中心声誉的。</p> <p>10) 违反廉洁自律规定，收受、索取办事人员现金、物品、购物卡、消费卡等物品，接受中介或办事人的吃、请的；</p> <p>11) 自然灾害的抢险工作时，采取推诿、拖拉、找借口，拒不服从工作调配和工作安排的；</p>	<p>分；</p> <p>2)造成不良影响一次扣 2 分；</p> <p>3) 第 9、10 项每发现一次扣 5 分。</p>
<p>3、现场业务管理</p> <p>1) 分流引导：咨询人员未发挥分流引导的作用，未主动询问指引办事群众，出现拥挤，未起到关注+问候+解答的作</p>	<p>5</p> <p>1) 每发现一次扣 0.5 分；</p> <p>2)造成有效投诉和产生不良影响或后果的</p>

<p>用的；</p>	<p>一次扣 1 分。</p>
<p>2) 资料预审：未预先审查，第一时间告知办事群众资料是否齐全，造成群众投诉和大厅突发事件发生的；</p>	
<p>3) 自助辅导：自助办理业务时，导服人员未主动帮助操作不熟练的群众正确操作自助设备，未起到减少办理和等待时间的；</p>	
<p>4) 情感关怀：对于业务等待时间长原因出现的群众情绪问题，导服人员未主动询问，安慰、安抚等待群众的情绪的；</p>	
<p>5) 环境管理：导服人员未检查地面、柜面、座椅、饮水机等影响大厅环境卫生的因素，造成保持办事大厅环境卫生不好的；</p>	
<p>6) 工作协调：在群众等待办事的过程中，未有效协调窗口人员工作。对发生的矛盾纠纷未主动协调解决的；</p>	
<p>7) 帮办服务：对于专业性较强和特殊政策需要告知时，大厅引导人员的未做好业务引导和政策解释的；</p>	
<p>8) 对老、弱、病、残、孕等行动困难的服务对象未提供全程陪同导引服务和政策性指导、帮助的；</p>	
<p>9) 大厅内便民服务设施的整齐摆放不好，对窗口工作人员的设备或个人物品摆放问题，未及时提醒督促其改正的；</p>	
<p>10) 对政务中心的服务内容和功能布局不熟悉，在接待办事或来访群众时，业</p>	

		<p>务不熟，业务介绍、讲解工作完成不好；</p> <p>11) 在“双创”工作中对政务中心的标准和点位要求不熟，不能正确、有效提供服务 and 回答检查人员问题的；</p> <p>12) 在服务改善、营商环境考核等活动中，因管理不到位造成的服务质量不佳、工作落实不到位等情况，造成不良后果的。</p>		
七	<p>应急保障服务及其他后勤服务(10分)</p>	<p>1. 应急保障服务</p> <p>1) 各项应急预案不完备，实用性和可操作性不强；</p> <p>2) 人员、物资、装备、技术准备不充分，不能随时进行应急响应；</p> <p>3) 应急队伍，应急联动，科普宣教，未明确单位、人员职责任务，部门协调联动关系不顺畅，应急联动机制不完善；</p> <p>4) 应急演练组织、参与单位和人员的应急执行处置能力不强，工作人员风险防范意识和自救互救应对能力达不到管理要求；</p> <p>5) 跨部门业综合性应急演练，理论与实际不符，应急演练效果不符合要求。</p> <p>2. 其他后勤服务</p> <p>1) 未达到“在服务能力范围之内，根据要求，第一时间服务到位；在能力范围之外，及时上报和积极协助完成”的要求；</p> <p>2) 其他方面物业后勤服务，未达到“不</p>	10	<p>1) 每发现一项扣 2 分；</p> <p>2) 造成不良影响或后果一次扣 5 分。</p>

		推诿，不拖拉，响应及时，工作安全高效”的要求。		
八	奖励条款	<p>1) 拾金不昧，拾获得贵重物品，主动上交的；</p> <p>2) 为客户提供优质服务、事迹突出，受到客户表扬的；</p> <p>3) 项目开展团建活动获采购方认可，取得良好效果和社会影响的；</p> <p>4) 项目汇报、讲解工作得到市级及以上领导或采购方主要领导表扬的；</p> <p>5) 项目开展的业务技能竞赛等活动获采购方认可；</p> <p>6) 开展业务技能、服务礼仪、消防安全、政策法规等方面的培训，积极提升服务能力的；</p> <p>7) 主动为采购方分担工作，获采购方领导和工作人员肯定、表扬的；</p> <p>8) 工作中，不推诿，不拖拉，响应及时，安全高效，获采购方领导和工作人员肯定、表扬的；</p> <p>9) 物业服务质量持续保持较好水平，连续三个月物业服务质量考评在 95 分以上的；</p> <p>10) 在突发事件（火险、水灾等抢险救灾）中表现突出，挽回集体重大损失的；</p> <p>11) 敢于抵制不正之风，与违反犯罪行为做斗争，事迹突出的；为保护客户或国家财产，挺身而出，见义勇为的。</p> <p>12) 发现事故或隐患苗头，采取积极措</p>	/	<p>1)第 1-9 项每项奖励 2 分；</p> <p>2)第 10-15 项每项奖励 5 分；</p> <p>3) 其他采购方认为应受到奖励的事宜及获得的荣誉，奖励 2-5 分。</p> <p>4)一月之内多项奖励同时发生时最高奖励 10 分。</p>

	施，避免重大损失或事故发生的；		
	13) 服务期间，物业项目获得市级及以上政府部门表彰的；		
	14) 项目根据业务需要主动作为，围绕改善营商环境开展有效培训，在职人员素质通过考核得到提升的；		
	15) 配合采购方在改善政务服务及营商环境管理方面做出突出贡献的。		
考评总分：		100分	
考核得分：		/	

审核人：

考核人：

考核时间：202 年 月 日

(二) 考核结果的运用

考核分值依据下表进行分档，根据不同分值进行绩效考核金额支付：

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

六、服务费用组成：包括但不限于中标单位人员工资、五险一金、加班工资、员工服装费、器械费、工具和设备费、保洁耗材费、管理费、税费、企业利润、青少年活动中心办公区场地损失费和水费等为完成本项目的一切费用。

七、其他未尽事宜由买卖双方**在采购合同中详细约定。**

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

“供应商须知前附表”用于进一步明确正文中的未尽事宜，由采购代理机构根据项目的具体特点和实际需要编制和填写，如有与本章正文内容不一致的，以本表的内容为准。

序号	条款名称	说明和要求
1	有无带★要求	有，带★的是实质性要求，投标人必须作出满足或优于采购文件要求的实质性书面响应，否则视为无效投标。
2	是否接受进口产品投标	不接受
3	标前现场考察或/和标前答疑会	不组织
4	述标和/或产（样）品演（展）示	无
5	本项目是否接受备选投标方案	不接受
6	本项目要求投标人提供的商务说明文件	<p>1、投标声明函；</p> <p>2、法定代表人授权委托书（提供委托代理人的身份证复印件，非中国国籍的则提供护照复印件）（非法定代表人签署投标文件适用）</p> <p>3、法定代表人身份证明书（提供法定代表人身份证复印件，非中国国籍的则提供护照复印件）；</p> <p>4、提供营业执照副本、或事业单位法人证书（事业单位）、或执业许可证（非企业专业服务机构）的复印件；如果投标人为自然人的则提供身份证复印件；</p> <p>5、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录及参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的资格承诺函（详见格式6）；</p> <p>6、交纳投标保证金的有效证明文件并加盖单位公章（非原件票据适用）；</p> <p>7、资格审查及符合性审查要求提供的其他资料（详见</p>

序号	条款名称	说明和要求
		资格审查表及符合性审查表要求)； 8、评标标准要求提供的其他资料(详见评标细则要求)； 9、投标人认为需要提供的其他资格证明文件和商务资料。
7	本项目要求投标人提供的 投标报价文件	1、开标一览表 2、投标报价明细表 要求： ① “开标一览表” 当中的投标总价必须与“投标报价明细表” 当中的“总价” 保持一致； ② “开标一览表” 的格式不得自行删减内容， 否则自行承担投标报价无效的风险。
8	投标有效期	自投标截止之日起90天。
9	投标保证金要求	金额(大小写)：玖万元整(¥90000.00) 交纳投标保证金截止时间：与递交投标文件截止时间一致 一、投标保证金以转账方式提交的要求： 1、保证金账号：交易系统随机分配的唯一账号 2、仅接受投标单位以交易系统注册的银行账户使用转账的方式一次性提交，投标保证金交纳时间以保证金到帐时间为准。 3、不符合以上要求的保证金交纳情形视为不合格，投标人自行承担由此产生的风险。 二、投标保证金以电子保函方式提交的请前往： http://ggzy.haikou.gov.cn/xxgk/gsgg/01/3_201603-005_-221b3f7b.17640b4fa95.-7d6c.html 三、投标保证金以纸质投标保函方式提交的要求： 1、受益人写采购单位； 2、所有保函随着采购结果公告一起挂网公示； 3、投标保函原件随着投标文件一起密封提交。 纸质投标保函的退还：未中标供应商出具授权委托书和经办人身份证复印件可在中标公告(通知书)发布(发出)后到海口市政府采购中心 1601 室领取保函原件；

序号	条款名称	说明和要求
		中标供应商出具授权委托书和经办人身份证复印件可在合同公告发布后到海口市政府采购中心 1601 室领取保函原件。
10	投标文件份数及电子版要求	①正本 <u>二</u> 份 ②副本 <u>六</u> 份 ③电子版投标文件 U 盘一个。 要求： 1、少于数量要求的投标文件视为无效投标文件。 2、电子版投标文件（电子版投标文件须是 PDF 格式）为正本完整版的扫描件，否则自行承担由此带来的风险。
11	投标文件密封要求	1、投标文件正本和副本须密封，并在密封处加盖单位公章或投标代表签名； 2、电子版投标文件（PDF格式）密封，并在密封处加盖单位公章或投标代表签名。 3、电子版投标文件和纸质版投标文件一起提交。 要求：不符合要求的投标文件视为无效投标文件。
12	投标文件封套上标示	投标文件 正本（副本） 项目名称： 项目编号（分包号，如果有）： 投标人的名称（加盖公章）： 投标人联系人姓名、联系电话： 于在 2021 年 12 月 24 日 9 时 00 分前（开标时间）不得开启
13	参加开标投标人代表身份证明文件	个人身份证（或其他有效证件）复印件
14	开标程序	1、主持人宣布开标会议开始； 2、介绍参加开标会议的人员； 3、宣读开标纪律； 4、查验各投标文件的密封性并予以确认； 5、拆封投标文件； 6、唱标，唱标内容为“开标一览表”所载明的内容； 7、记录唱标结果及开标过程，投标人代表须在记录上签字确认；

序号	条款名称	说明和要求
		8、主持人宣布开标会议结束。
15	唱标内容	1、“开标一览表”所载明的内容 2、投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处予以注明，只有开标时唱出的投标价格、价格折扣等内容才会被考虑。投标人若有投标报价、价格折扣等未被唱出的，应在唱标时及时提出。否则，采购代理机构对此不承担任何责任。
16	资格审查	开标结束后，先对投标人的资格进行审查，合格投标人不足3家的，不得评标。
17	修正内容	投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准，但价格评审时则以最不利于评审结果的标准取值。
18	评标方法	综合评分法
19	本项目对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理	

一、总则

1、适用范围

本采购文件仅适用于本次投标邀请函中所述项目的采购。

2、定义

本采购文件中的下列术语应解释为：

2.1 “采购人”系指本项目的采购人，是依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位和团体组织。在履行合同阶段称为甲方或买方。

2.2 “采购代理机构”系指组织本次采购活动的海口市政府采购中心。

2.3 “投标人”系指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。法人的分支机构不得参加政府采购活动，但银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业除外。在投标阶段称为供应商、投标人，在签订和履行合同阶段称为乙方、卖方或中标人（中标供应商）。

3、投标人

3.1 合格投标人条件

3.1.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商，包括法人、其他组织或者自然人；

3.1.2 符合《政府采购法》第二十二条规定的条件：

3.1.2.1 具有独立承担民事责任的能力；

- 3.1.2.1 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3.1.2.1 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 3.1.2.1 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 3.1.2.1 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 3.1.2.1 法律、行政法规规定的其他条件。

3.1.3 满足采购文件报价、商务和技术等实质性要求的；

3.2 投标人的风险

3.2.1 投标人没有按照采购文件的要求编制、签署、密封、标记、递交及修正投标文件的，或者投标文件没有对采购文件在各方面都做出实质性响应的，将导致投标无效。

3.2.2 投标人提交的投标文件内容有下列情形之一的，一经发现，视为无效投标，并依法上报政府采购监督管理部门处理：

- (1) 提供虚假的资料。
- (2) 在实质性方面失实。

3.2.3 供应商享受政策优惠条件但提供的证明（说明）文件或承诺文件失实的，视同投标文件提供虚假资料论处。

4、投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标活动有关的全部费用；

4.2 本次招标采购活动不收取任何费用。

5、政策优惠条件及要求：根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46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》（财库〔2014〕68号）和《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的文件精神，以及政府关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的实施意见，相应的政府采购政策优惠条件及要求如下：

5.1 关于符合上述规定的小微企业（供应商）参与投标

5.1.1 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业；以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为小微企业的，联合体视同为小微企业。

5.1.2 投标供应商为符合规定的小型或微型企业时，报价给予6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；

5.1.3 投标供应商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，且对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予2%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审；

5.1.4 本条款中两种价格扣除优惠原则不同时使用。

5.1.5 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策；

5.1.6 投标供应商认为其为小型或微型企业的应提供合法有效的“中小企业声明函”（附件2），并明确企业类型；投标供应商认为其为监狱企业须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（附件3）；投标供应商认为其为符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（附件4），并对声明的真实性负责，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

5.1.7 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有小微企业制造货物，也有大中型企业制造货物的，不享受本办法规定的小微企业扶持政策。

5.1.8 享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，大中型企业不得将合同分包给大型企业。

5.2 关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的要求

5.2.1 节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）等网站发布），且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局、财政部、认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得中国国家信息安全产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》（中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）等网站发布），且经过认证的环境标志产品。

5.2.2 提供的产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供有效的中国国家信息安全产品认证证书复印件。

5.2.3 提供的产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

5.2.4 提供的产品属于优先采购环境标志产品的，供应商应当选择《环境标志产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

6、注意事项

6.1 采购文件第二章《采购需求》中列明标的物的技术要求是采购人基于实际工作需要而提出的基本需求，如果有专利、商标、品牌、规格型号等信息的，仅起技术说明、参考作用，不具有任何限制性，投标产品响应其指标性能要求即可。技术指标具体详见“投标人须知前附表”要求。

6.2 如果“采购需求”注明接受进口产品投标的，仍可接受国内产品参与竞争。所谓进口产品是指：通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关外的产品。进口产品投标详见“投标人须知前附表”要求。

6.3 如果没有特别声明或要求，投标人被视为充分熟悉本招标项目所在地与履行合同有

关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本采购文件不再对上述情况进行描述。

6.4 分包采购详见“投标人须知前附表”要求。

二、采购文件

7、采购文件的组成

采购文件用以阐明投标人准备投标文件所必须的信息，以及投标、开标、评标和签订合同等有关规定。采购文件以电子版形式下载，采购文件由下述章节组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 采购需求
- (3) 投标人须知
- (4) 审查标准和评标标准
- (5) 政府采购合同格式
- (6) 投标文件格式及附件

8、采购文件的澄清和修改

8.1 在投标截止时间前，采购代理机构无论出于何种原因，可以对采购文件进行澄清或者修改。

8.2 采购文件的修改

(1) 在投标截止时间以前，采购代理机构可主动或依投标人要求澄清或质疑的问题对采购文件进行必要的补遗、澄清或修改；

(2) 补遗、澄清或修改内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构须在投标截止时间 15 日前发布公告；不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间和开标时间，在此情况下，采购当事人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期；

(3) 补遗、澄清或修改后的内容是采购文件的组成部分，并对潜在投标人具有约束力。有关本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以第一章指定网站公告及下载内容为准，采购代理机构不再另行通知，潜在投标人须及时关注关于本项目采购信息的更新事项，否则自行承担由此产生的风险。采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告为准。

9、其他

9.1 标前答疑会和现场考察

9.1.1 投标人须知前附表规定组织答疑会或/和现场考察的，采购人或/和采购代理机构按投标人须知前附表规定的时间、地点组织答疑会或/和投标人考察项目现场，投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人或/和采购代理机构不承担任何责任。采购人或/和采购代理机构不组织现场考察的，投标人可以自行决定是否考察现场。

9.1.2 答疑会上，采购人或/和采购代理机构将解答供应商的疑问。会上所有的解答与

澄清仅供投标人编制投标文件时参考，采购人或/和采购代理机构不对投标人据此作出的判断和决策负责。

9.1.3 采购人或/和采购代理机构在考察现场中口头介绍的情况（如有），供投标人在编制投标文件时参考，采购人或/和采购代理机构不对投标人据此作出的判断和决策负责。

9.1.4 采购人或/和采购代理机构不单独或者分别组织只有 1 个投标人参加的现场考察及标前答疑会。

9.1.5 投标人自行承担参加答疑或现场考察所发生的一切费用。

9.2 述标和/或产（样）品演（展）示

具体要求详见第二章“采购需求”和/或“投标人须知前附表”有关规定。

三、投标文件的编写

10. 投标文件的编制要求：投标人应当根据采购文件的要求编制投标文件（包括签名和盖章），否则自行承担由此产生的风险。

10.1 投标人应当根据自己的商务能力、技术水平对采购文件提出的要求和条件逐条标明响应与否。如果因为投标文件填报的内容不详，或没有提供采购文件中所要求的全部资料及数据，则供应商自行承担由此产生的风险。

10.2 投标人提供的文件必须真实、充分、全面，并对投标文件所提供全部资料的真实性和合法性承担法律责任。

10.3 每一种规格的货物只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

10.4 只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。（采购文件允许有备选方案的除外）

10.5 投标人根据采购文件载明的采购项目实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。

10.6 投标文件的正本、副本和电子版投标文件的数量应当符合采购文件的要求。

10.7 投标文件必须编页码，页码必须连续。

10.8 投标文件应装订牢固不可拆卸（如：胶订），如因装订不牢固导致的任何损失及风险由投标人承担。

11. 投标文件语言、货物及计量单位

11.1 除采购文件中另有规定外，投标人提交的投标文件及其与采购人和采购代理机构所有来往文件均应使用中文，若有不同文本，以中文文本为准。非中文的投标文件内容应翻译成中文。

11.2 货币单位：本次采购项目的投标均以人民币报价。

11.3 计量单位：除采购文件中另有规定外，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构所有往来文件中所使用的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

12、投标文件的组成：由商务部分、技术部分、价格部分以及其他部分组成。所有证明材料、说明文件、投标要求详见“投标人须知前附表”的具体要求，供应商不提供或不按要

求提供的则自行承担由此产生的风险。

12.1 投标文件的商务部分

12.1.1 商务部分是证明投标人是合格的，并且在中标后有能力履行合同的证明文件，这些文件可以是但不限于文字资料、证书复印件和数据报表等。

12.1.2 不满足服务期限要求的将视为无效投标。

12.2 投标文件的技术部分

技术部分是证明投标产品的技术（服务）标准以及安装、施工或验收标准是符合国家或/和行业的强制标准（包括但不限于生产、经营许可或质量标准等），并符合采购文件要求的证明文件，这些文件可以是但不限于文字资料、图纸和数据等。

12.3 投标文件的价格部分

价格部分是投标人对投标货物和服务价格的构成所作的说明。该投标总价是投标人在可独立履行项目合同义务，通过准确核算，可满足预期实施效果、验收标准和符合自身合法利益的前提下所作出的综合性合理报价。对在采购文件和合同书中未有明确列述、市场剧变因素、应预见和不可预见的费用等均视为已完全考虑到并包括在投标报价之内；该投标总价不得高于预算金额或最高限价，且须是本项目服务期限内所有服务费用的总和，否则视为无效投标。

12.4 投标文件的其他部分

其他部分由投标人根据编制投标文件需要提供的其他相关文件组成。

13、投标有效期

13.1 投标文件从“投标人须知前附表”所规定的投标截止期之后开始生效，在“投标人须知前附表”所规定的投标有效期期限内保持有效。有效期不足将导致其投标无效。

13.2 特殊情况下采购代理机构可于投标有效期满之前书面要求投标人同意延长有效期，投标人应在采购代理机构规定的期限内以书面形式予以答复，投标人答复不明确或者逾期未答复的，均视为拒绝上述要求。投标人拒绝上述要求的，其投标保证金可按规定予以退还。对于接受该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期延长期内继续有效。同意投标有效期延长的，投标人自行承担由此产生的费用；同意投标有效期延长的供应商不足三家的，予以废标。不同意延长投标有效期的，投标有效期满自动失效。

14、投标保证金

14.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。

14.2 投标人应在提交投标文件之前向采购代理机构交纳“投标人须知前附表”所规定的投标保证金。联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

14.3 投标保证金用于保护本次采购活动免受投标人的行为而引起的风险。

14.4 投标人未按采购文件要求提交投标保证金的，视为无效投标。

14.5 未中标供应商的投标保证金将在中标通知书发出后5个工作日内退还，中标供应商的投标保证金将在合同送达采购代理机构存档及公告后5个工作日内退还。

14.6 投标保证金的有效期与投标有效期一致。

14.7 投标人交纳投标保证金的单位名称须与投标的单位名称一致，否则自行承担投标无效的风险。

14.8 发生以下情况之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标截止时间后撤回已提交的投标文件的；
- (2) 投标人在投标文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或采购文件认可的情形以外，中标供应商放弃中标资格的；
- (4) 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 中标供应商无正当理由不与采购人签订合同的；
- (6) 供应商有违反政府采购法律、法规和扰乱会场秩序行为的；
- (7) 拒绝履行合同义务的；
- (8) 法律法规及采购文件规定的其他情形。

上述不予退还投标保证金的情况给采购人或采购代理机构造成损失的，还要承担赔偿责任。

15. 投标文件的格式及签署

15.1 投标文件正本一份，副本若干份，电子版投标文件（PDF 格式）U 盘一个。正本、副本必须打印装订，副本可以用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。电子版投标文件（PDF 格式）为正本完整版的扫描件。正本与副本如有不一致，则以正本为准。

15.2 投标文件应当由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表签字，授权代表须出具书面的法定代表人授权委托书并附载投标文件中，否则视为无效投标文件；

15.3 投标文件所使用的印章必须为单位公章，且与投标人单位名称完全一致，不能以其他业务章或附属机构印章代替，否则视为无效投标文件；

15.4 投标文件中的任何行间插字，涂改和增删，须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字方可有效；

15.5 投标人应按照采购文件第六章中提供的“投标文件格式”编制投标文件，如自有格式并按其格式编制的投标文件，其内容必须包含“投标文件格式”中所有的实质性内容并受其约束。

15.6 投标人须将投标文件的商务部分、技术部分和价格部分整合为一份投标文件，并制作详细目录、页码索引。

15.7 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

四、投标文件的提交

16. 投标文件的密封和递交

16.1 投标人应将纸质版投标文件和电子版投标文件（PDF 格式）密封提交，投标文件密封袋上标示“投标人须知前附表”所规定的内容。

16.2 投标方应将投标文件按照本须知正文第 16.1 条及第 16.2 条的规定进行密封和标记后，按第一章/投标邀请注明的递交投标文件地址送至采购代理机构指定地点。

16.3 如果未按上述规定进行密封和标记，采购代理机构将不承担由此造成的对投标文件的误投或提前拆封的责任。

16.4 投标文件应在第一章/投标邀请中所规定的投标截止时间前送达，迟到的投标文件为无效投标文件，将被拒收；未按照采购文件要求密封的投标文件将被拒收。

16.5 不接受邮寄或传真的投标文件。

16.6 截至投标截止时间，参加投标的供应商（以开标会场签到为准）不足三家的，予以废标，投标文件不予拆封，由投标人自行处理；

16.7 参加投标供应商数量满足三家或以上的，同一时间予以开标，开标后，投标文件一律不予退还。

17. 投标文件的修改和撤回

17.1 投标人在提交投标文件后可对其进行修改或撤回，但必须使采购代理机构在投标截止时间前收到该修改的书面内容或撤回的书面通知。

17.2 投标文件的修改文件应按第 15 条规定签署，并按第 16.1 条规定盖章及标记，还须注明“修改投标文件”和“开标前不得启封”字样。修改文件须在投标截止时间前送达规定的投标地点。上述补充或修改若涉及投标报价，必须注明“最终唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。

17.3 投标人不得在投标截止时间以后修改或/和撤回投标文件。

五、开标与评标

18. 开标

18.1 在第一章/投标邀请所规定的开标时间和地点开标。开标由采购代理机构主持，采购人、投标人和有关方面代表参加。

18.2 开标时，供应商法定代表人或法人授权的投标代表须携带本人身份证（或其他有效证件）复印件和授权委托书原件亲自出席开标会并确认开标情况。如果不参加开标会议的，则视为认可开标情况。

18.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，对密封等情形予以确认。投标人认为投标文件存在密封有瑕疵情形的，代理机构将现场如实记录，由评标委员会对投标文件实质性有效与否作出判断，由此产生的风险由投标人自行承担。

18.4 开标程序详见“投标人须知前附表”。

18.5 唱标要求详见“投标人须知前附表”。

18.6 资格审查：开标结束后，先对投标人的资格进行审查，以确定其是否具备合格的投标资格，合格投标人不足3家的，不得评标。依据法律法规和采购文件的规定，资格审查内容是指采购文件对投标人的资格要求和投标保证金要求等内容，详见《资格审查表》。

19、评标

19.1 评标委员会

19.1.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

19.1.2 评标委员会成员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (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。

供应商认为评标委员会成员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。

19.1.3 评标委员会将严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

19.2 投标文件的评审

19.2.1 要求

评标委员会对所有投标人的评审，都采用相同的程序和标准并严格按照采购文件的要求和条件进行。评标委员会决定投标实质性响应与否只根据投标文件本身的内容，以及述标和/或产（样）品演（展）示内容（如果有），而不寻求其他的外部证据。

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

19.2.2 符合性检查：依据采购文件的规定，评标委员会将从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否符合对采购文件的实质性要求作出响应。

19.2.3 投标文件的澄清

19.2.3.1 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当在评标委员会规定的时间内以书面形式作出，并加盖公章，或者由法定代表人或者其授权代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

19.2.3.2 算术错误将按以下方法更正：

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

19.2.4 比较与评价

19.2.4.1 评标委员会将按第四章所规定的评标方法与标准，对资格检查和符合性检查合格的投标文件进行评审。

19.2.4.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不提供或不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

19.2.5 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

(一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(三) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

(四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(五) 不同投标人的投标文件相互混装；

(六) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

20、废标的情形

招标采购中，出现下列情形之一的，予以废标：

(1) 符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了预算，采购人不能支付的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构将在指定网站发布废标公告。

21、纪律和监督

21.1 对采购代理机构的纪律要求

采购代理机构不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

21.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与采购代理机构串通投标，不得向采购代理机构或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

21.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，独立评审，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用采购文件没有规定的评审因素和标准进行评标。

21.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

六、定标、合同与验收

22、定标准则

22.1 任何单项因素的最优不能作为中标的保证。

22.2 评标委员会推荐排名第一且经采购人确认的供应商即为中标供应商。

23、中标通知

23.1 由采购代理机构在省级及以上财政部门指定媒体上公布中标结果，并向中标供应商发送《中标通知书》。

23.2 中标通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

23.3 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

24、合同签订

24.1 中标人在收到《中标通知书》后，应在规定的时间内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

24.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对采购文件和中标人投标文件

作实质性修改。

25、合同履行

25.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

25.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《民法典》的有关规定进行处理。

七、评标方法

26、政府采购招标评标方法分为：最低评标价法和综合评分法。

26.1 最低评标价法，是指投标文件满足采购文件全部实质性要求且投标报价最低的供应商为中标候选人的评标方法。

26.2 综合评分法，是指投标文件满足采购文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人的评标方法。

评标总得分 = $F1 \times A1 + F2 \times A2 + \dots + Fn \times An$

F1、F2……Fn 分别为价格、商务和技术部分评分因素的汇总得分；A1、A2、……An 分别为价格、商务和技术部分评分因素所占的权重 ($A1 + A2 + \dots + An = 1$)。

其中价格分统一采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = $(\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$

八、质疑

27、供应商认为采购文件、采购过程和中标或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日（质疑有效期）内，向采购代理机构提出询问或以书面形式向其质疑。 接受质疑联系人：王先生 联系方式：0898-65250539 通讯地址：海口市海甸五西路 28 号建安大厦。

28、采购代理机构关于质疑受理事项依照《政府采购法》《政府采购实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规及规章制度执行。供应商在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则不予受理。供应商不按质疑函格式要求填写或不符合质疑函制作说明的，将不予受理。

29、质疑有效期的计算

采购文件的质疑有效期为采购文件公告期限届满之日起七个工作日内；采购过程的质疑有效期为各采购程序环节结束之日起七个工作日内；采购结果的质疑有效期为采购结果公告期限届满之日起七个工作日内。

九、无效投标的其他有关规定：

30、除符合采购文件中载明的无效投标规定外，如果发现下列情况之一者，同样作无效投标处理，其中 30.1 至 30.3 款情形的所有相关投标人均作无效投标处理。因此产生其他法

律责任的由供应商自行承担：

30.1 不同投标人的法定代表人、委托代理人等由同一个单位缴纳社会保险的；

30.2 由同一人携带两个及以上投标人的企业资料参与开标会议的；

30.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加同一合同项下的政府采购活动的；

30.4 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，再参加该采购项目的其他采购活动的；

30.5 属于采购人任何不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

30.6 没有按要求提供补充文件，或调整补充内容超出规定范围。

30.7 未按照采购文件的规定提交投标保证金的；

30.8 投标文件未按采购文件要求签署、盖章的；

30.9 不具备采购文件中规定的资格要求的；

30.10 报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

30.11 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

30.12 法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

31、其他法律法规及规章制度认定参加政府采购无效的情形等。

31.1 存在恶意串通投标行为的；

31.2 参与政府采购活动有不良行为记录且正处于处罚期内并适用于海口行政区域的；

31.3 企业在经营活动中存在不诚信记录且正处于处罚期内并适用于海口行政区域政府采购领域的；

31.4 其他法律法规及规章制度认定参加政府采购活动无效并适用海口行政区域的情形等。

十、适用法律

32、采购人、采购代理机构及投标人的一切招标投标活动均适用《政府采购法》、《政府采购法实施条例》及其配套的法规、规章、政策。

第四章 审查标准和评标标准

一、基本要求：

(一)资格审查、符合性审查或评标标准中凡涉及到提供针对本项目授权书、承诺书的，均须以原件为准，否则不予认可。

(二)资格审查、符合性审查或评标标准中凡涉及到提供合同、报告、证书或认证等证明材料的，须提供清晰可见且在有效期内的复印件并加盖投标人单位公章。如提供的证明材料不清晰或者无法明确证明的将不予认可。如提供的证明材料与原件不一致的，无论是在评审过程中乃至中标后，其投标将以无效投标或取消中标资格论处，并上报政府采购监督管理部门。

(三)凡小微企业或视同小微企业参与投标的，依照第三章 5.1 款规定执行。

二、审查标准

1、资格审查表和符合性审查表中所列内容全部审查意见为“合格”，方视为“合格”，其中有一项不合格，将视为不合格供应商。

2、在审查意见汇总的过程中，如存在不同审查意见，则按照少数服从多数的原则做出结论。

3、本表格“审查意见”栏默认“√”视为合格标示，“×”视为不合格标示。

(一) 资格审查表

序号	资格审查内容	审查标准	审查意见
1	提供营业执照副本、或事业单位法人证书（事业单位）、或执业许可证（非企业专业服务机构）的复印件；如果投标人为自然人的则提供身份证复印件	合法有效	
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录及参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的资格承诺函（详见格式6）	符合采购文件要求	
4	投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单”的记录名单；不处于“中国政府采购网”网站（http://www.ccgp.gov.cn/）中“政府采购严重违法失信行为信息记录”的禁止参加政府采购活动期间（以资格审查时在上述网站查询的结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为	符合采购文件要求	

序号	资格审查内容	审查标准	审查意见
	没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据打印存档。如相关失信记录已失效，投标人须提供相关证明资料并加盖公章；		
3	投标保证金	符合采购文件要求	
4	是否联合体投标	否	

二、符合性审查表

序号	符合性审查内容	审查标准	审查意见
1	投标声明函	符合采购文件要求	
2	投标文件签署、盖章	符合采购文件要求	
3	法定代表人授权委托书	符合采购文件要求	
4	法定代表人身份证明书	符合采购文件要求	
5	投标人对付款方式的响应情况	书面响应采购文件要求或 投标声明函响应皆有效	
6	投标有效期	书面响应采购文件要求或 投标声明函响应皆有效	
7	投标总价	唯一且未超预算金额	
8	服务期限	符合采购文件要求	
9	投标人对★条款的书面响应情况	符合采购文件要求	
10	是否存在采购文件规定无效投标的其他情形	不存在	
11	是否存在法律、法规规定的其他无效投标情形	不存在	

三、评标标准

(一) 评标方法及评标结果排列顺序规定如下：

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列或者评标委员会根据投标情况推荐评标结果排列顺序或予以授标建议。

(二) 评审因素及分值分配

评审因素	技术商务	价格
分值	90 分	10 分

(三) 投标报价的评审要求

1、价格核准：评标委员会对符合性审查合格的投标人的投标报价明细进行复核，看其

是否有计算错误，如有则按投标人须知有关规定修正或澄清。

2、价格评审：

综合评分法，价格分统一采用低价优先法计算，即满足采购文件要求（通过资格审查和符合性审查）且评标价（指修正及价格扣除后的价格，下同）最低的为评标基准价，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：

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

3、投标报价对小型、微型企业或者视同小型、微企业参与投标的参照第三章 5.1 款的规定以扣除后的价格参与评审。

4、在评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

（四）评标细则

序号	评审因素	评审标准	分值
1	综合实力（8分）	①投标人具有 GB/T19001/ISO9001 系列质量管理体系认证、GB/T24001/ISO14001 环境管理体系认证、GB/T45001/ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书每有一个得 1 分，共 3 分； ②投标人具有 GB/T20647 物业服务认证(五星级)证书得 2 分，四星级及以下认证证书得 1 分； ③投标人具有 SA8000:2014 企业社会责任管理体系认证证书得 1 分。 注：提供有效期内的认证证书复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。	6 分
		投标人拥有健全的企业党组织，且承诺在服务期第 1 年内投入本项目的物业团队成立党支部或党小组得 2 分。（提供党组织成立资料的复印件和承诺函原件等证明材料）。	2 分
2	类似项目业绩（3分）	投标人正在管理的项目属于地市级及以上政府单位办公楼物业服务项目的，每有一个得 0.5 分，最高得 3 分。（提供物业服务合同复印件并加盖投标人公章）	3 分

序号	评审因素	评审标准	分值
3	服务项目经验 (9分)	<p>①投标人正在管理的项目中有助地市级及以上政府公共服务窗口单位提供办事咨询和流程指引、秩序引导、帮(代)办服务、办事区应急事件协调相关服务经验的,每满足一项得1分,本项满分4分。(提供物业服务合同复印件,合同关键页无对应服务内容或条款的不得分)</p> <p>②2018年以来,投标人正在管理或管理过的项目中有木质结构建筑物、钢结构建筑物、火山岩外立面建筑物、下沉结构建筑物服务经验的,每满足一项得0.5分,本项满分2分。(提供业主单位出具的证明材料,证明材料包括投标人名称、服务时间以及具有以上结构建筑物的照片)</p> <p>③、投标人正在管理的项目中具有会务保障或接待讲解相关性质服务经验的得1分。(提供物业服务合同复印件,合同关键页无对应服务内容或条款的不得分)</p> <p>④、投标人具有接待、讲解服务国家省部级及以上领导活动经验的,每提供一个案例得0.5分(案例不得重复计算),最多得2分。(提供接待通知或方案,且有照片和业主单位提供的证明等足以佐证的相关材料并加盖公章)。</p>	9分
4	企业荣誉(6分)	<p>①2018年以来,投标人获得市级及以上政府应急管理部门颁发的安全生产标准化证书或安全生产示范岗荣誉证书的得2分。(提供证书复印件并加盖投标人公章)</p> <p>②2018年以来,投标人或投标人在服务业主时业主获得市级部门颁发的“文明单位”或“文明服务”相关荣誉的得1分,投标人或投标人在服务业主时业主获得省级及以上部门颁发的“文明单位”或“文明服务”相关荣誉的得2分,本项最高得2分。</p>	6分

序号	评审因素	评审标准	分值
		<p>注：提供证书复印件或牌匾照片（投标人获得的加盖投标人单位公章，业主获得的加盖业主单位公章）</p> <p>③投标人在全国文明城市和国家卫生城市活动中获得过市级及以上政府部门颁发的“创文创卫”或“巩文巩卫”先进物业企业称号的得2分。（提供牌匾照片或证书复印件并加盖投标人公章）</p>	
5	项目负责人资质能力（7分）	<p>①拟投入的项目总监：具有大学本科及以上学历和全国物业管理从业人员岗位证书的得1分；持有人力资源和社会保障部门颁发的二级人力资源管理师证书的得1分，持有一级人力资源管理师证书的得2分（同时持有二级和一级证书的，最多得2分）；2018年以来，从事过地市级及以上政府公共服务窗口项目物业经理任职经历的得2分。本项最高得5分。（提供甲方单位出具的任职经历证明和证书复印件）</p> <p>②拟投入的项目经理：具有大专及以上学历和2年（含）以上物业管理经验的得1分；具有全日制物业管理专业大专及以上学历和5年（含）以上物业管理经验的得2分。本项最高得2分。（提供甲方单位出具的任职经历证明和学历证书复印件）。</p>	7分
6	综合部团队能力（6分）	<p>①拟投入的综合部部长：40岁及以下，具有全日制大学本科及以上学历，持有大学英语CET-4级及以上证书，同时满足的得分1分，不能同时满足的不得分。</p> <p>②拟投入的参观接待及讲解服务人员：40岁及以下，具有全日制大学本科及以上学历，持有英语专业TEM-4级或大学英语CET-6级及以上证书，同时满足以上条件的每有一人得1分，不能同时满足的不得分，最高得2分。</p> <p>③拟投入的会务服务和政务大厅咨询引导服务人员：</p>	6分

序号	评审因素	评审标准	分值
		40岁及以下，具有大专及以上学历，且有急救证，同时满足以上条件的每有一人得0.5分，不能同时满足的不得分，最高得3分。 注：提供学历证书及相关证书复印件并加盖投标人公章	
7	设施部团队能力（6分）	①拟投入的设施部部长：具备大专及以上学历，持有机电工程师或电气工程师证书，同时满足以上条件的得2分，不能同时满足的不得分。 ②拟投入的设施部负责建筑物及其附属设施设备维修保养技术人员：具有建筑工程管理中级及以上职称证书得2分，没有不得分。 ③拟投入的水电工人员：具有高压电工证的，每提供一个得0.5分，满分1分；具有低压电工证的，每提供一个得0.5分，满分1分。本小项满分2分。 注：提供学历证书及相关证书复印件并加盖投标人公章	6分
8	秩序维护部团队能力（9分）	①拟投入的秩序维护部部长：具有人力资源和社会保障部门颁发的保安员（二级/技师）职业资格证书或具有部队军（警）官转业证书的，得2分。 ②拟投入的秩序维护人员：具有建（构）筑物消防员证书的每提供一个得0.5分，满分2分；具有消防设施操作员四级及以上证书得1分；持有一级注册消防工程师证书得2分；公安机关颁发的保安员证每提供一个得0.1分，满分2分；本小项满分7分。 注：提供相关证书复印件并加盖投标人公章	9分
9	环境部团队能力（1分）	拟投入的环境部部长：具有初级绿化园林类证书的得0.5分，具有中级及以上绿化园林类证书的得1分，本项最高得1分。	1分

序号	评审因素	评审标准	分值
		注：提供相关证书复印件并加盖投标人公章	
注：以上 5-9 项拟投入项目人员除提供相应的证书外，均需提供在投标人单位（含分公司）2021 年任意一个月的社保缴纳证明（所有文件应提供复印件加盖投标人公章），不提供不得分。			
10	物业服务要求（4分）	投标人对“物业服务要求”的响应情况： ①与采购需求比较，明显优于采购需求，科学合理，实施规范，适用性强，评价为优的得 4 分； ②与采购需求比较，基本优于采购需求，较合理可行，实施较规范，适用性较强，评价为良好的得 3 分； ③满足采购需求的得 2 分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	4 分
11	物业综合服务方案（5分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得 5 分； ②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得 4 分； ③满足采购需求的得 3 分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	5 分
12	建筑物及其附属设施设备管理与维护方案（5分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得 5 分； ②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得 4 分； ③满足采购需求的得 3 分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	5 分
13	秩序维护服务方案（5分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得 5 分；	5 分

序号	评审因素	评审标准	分值
		②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得4分； ③满足采购需求的得3分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	
14	环境卫生保洁与绿化养护服务方案（4分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得4分； ②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得3分； ③满足采购需求的得2分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	4分
15	参观接待与会务服务方案（4分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得4分； ②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得3分； ③满足采购需求的得2分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	4分
16	政务大厅咨询引导服务方案（4分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得4分； ②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得3分； ③满足采购需求的得2分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	4分
17	应急保障服务及其他后勤服务方案（4分）	对比采购需求，投标人提供的方案： ①内容科学合理，实施规范，服务标准高，适用性强，明显优于采购需求的得4分；	4分

序号	评审因素	评审标准	分值
		②内容较合理可行，实施较规范，适用性较强，基本优于采购需求的得 3 分； ③满足采购需求的得 2 分。 ④不满足采购需求或不提供的不得分。	
合 计			90 分

第五章 政府采购合同格式

采购人：（以下简称甲方）

中标方：（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同(以下为合同基本格式，签约各方根据采购项目具体情况对条款细化补充)。

第一条 项目名称、服务内容及合同价。

第二条 交付地点、时间（或服务期限）。

第三条 质量标准和要求：乙方所出售标的物的质量标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

第四条 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其出售的标的物享有合法的权利；

4. 2 乙方应保证在其出售的标的物上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等；

4. 3 乙方应保证其所出售的标的物没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该标的物构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

第五条 甲方权利和义务

第六条 乙方权利与义务

第七条 验收要求

第八条 付款

8. 1 本合同以人民币付款。

8. 2 具体的付款条件、方式与期限

第九条 合同转让和分包

9. 1 乙方不得全部或部分转让合同。除甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

第十条 违约责任

第十一条 解决争议的方法

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

11.2 如从协商开始十天内仍不能解决，可以向 提请调解。

11.3 调解不成则提交海口市仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁，仲裁是终局的。

11.4 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，

本合同的其它部分应继续执行。

第十二条 不可抗力

12.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

12.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大的变化,以及其它双方商定的其他事件。

12.3 在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第十三条 合同生效

13.1 本合同自双方签字及盖章之日起生效。

13.2 本合同一式四份,甲乙双方各一份,财政部门和海口市政府采购中心各存档一份。

第十四条 合同附件

14.1 本合同附件包括:本项目的采购文件、中标(成交)方投标文件、中标(成交)通知书等,本合同附件与合同具有同等效力。

14.2 本合同格式未尽事宜可签订补充协议,补充协议具有同等法律效力。

14.3 合同文件应能相互解释,互为说明。若合同文件之间有不明确或不一致之处,以合同约定次序在后者为准。

签约各方:

签约时间:

格式 2: 开标一览表

项目名称: 项目编号(分包号):

投标总价(三年)(小写)(元)	服务期限
投标总价(三年)(大写):	
是否为符合条件的小微企业:是() ; 否()	
是否监狱企业参加采购活动:是() ; 否()	
是否为符合条件的残疾人福利性单位:是() ; 否()	
备注:(其他需要说明的情形)	

投标人名称: (公章)

投标人代表签名: 日期:

要求:

- 1、以上为开标会议唱标的内容, 投标人不得自行删减;
- 2、投标总价必须与“投标报价明细表”当中的“总价”保持一致。
- 3、是否为小微企业栏, 在相应的括弧里打勾(√), 空白则默认为非小微企业参与投标。
- 4、是否为监狱企业栏, 在相应的括弧里打勾(√), 空白则默认为非监狱企业参与投标。
- 5、是否为残疾人福利性单位栏, 在相应的括弧里打勾(√), 空白则默认为非残疾人福利性单位参与投标。
- 5、此表必须由供应商代表签名及加盖公章;
- 6、本表格需按照以上要求填写, 否则自行承担不利于评审结果的风险。

格式 3: 投标报价明细表

项目名称:

项目编号 (分包号):

序号	服务费用明细	单项总价	备注
1			
2			
3			
.....			
总价 (大小写):			

投标人名称: (公章)

投标人代表签名: 日期:

要求:

- 1、服务费用明细参照第二章采购需求服务费用组成。
- 2、投标报价明细表当中的“总价”须与开标一览表中的“投标总价”保持一致
- 3、以上费用为完成本项目服务所需的全部费用。

格式 4:

法定代表人授权委托书

海口市政府采购中心:

本人_____ (姓名)系_____ (投标人名称)的法定代表人,现委托_____ (姓名)为我方代理人。代理人根据授权,以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____ (项目名称)项目(项目编号(分包号): _____)投标文件、签订合同和处理有关事宜,其法律后果由我方承担。代理人无转委托权。

委托期限: _____。

法定代表人: _____ (签字)

委托代理人: _____ (签字)

附: 委托代理人身份证复印件

投标人: _____ (盖单位章)

年 月 日

格式 5:

法定代表人身份证明书

投标人名称: _____

单位性质: _____

地址: _____

成立时间: ____ 年 ____ 月 ____ 日

经营期限: _____

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____

系 _____ (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件。

投标人: _____ (盖单位章)

年 月 日

格式 6: 资格承诺函

致: （采购人、采购代理机构）

我单位参与（项目名称）（项目编号（分包号）： ）项目的政府采购活动，现承诺如下：

1. 我单位具有符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
 2. 我单位具有符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的履行合同所必需的设备和专业技术能力。
 3. 我单位具有符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明材料。
 4. 我单位符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及采购文件资格要求规定的在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
 5. 如违反上述承诺，同意将相关失信行为纳入海口市信用信息共享平台。
 6. 同意此承诺书在市公共资源中心的政府采购信息发布平台公示，接受社会各界监督。
- 若我单位以上承诺不实，自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺供应商（全称并加盖公章）：

单位负责人或授权代表（签字）：

日期：

附件 1：质疑函格式

关于（项目名称）的质疑函

海口市政府采购中心：

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表： 联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函原件，法定代表人身份证复印件、营业执照副本复印件和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由法定代表人签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名（附身份证复印件）或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
7. 不按以上质疑函格式要求填写或不符合质疑函制作说明的，采购代理机构将不予受理。

附件 2: 中小企业声明函（服务类）

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

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

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

日期：

备注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

