

网址：www.gzggzy.cn

招标文件



项目编号：**CZ2016-1169**

项目名称：**孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目**

项目类别：**服务类**

广州公共资源交易中心

2016年11月7日

温馨提示：供应商投标特别注意事项

一、 参加投标之前，供应商应确认企业信用档案是否办理、预存工本费账户中的存款额度，以免出现企业信用档案不能被使用以及预存工本费账户中的存款额度不足等问题。

上述情况有可能导致投标报名信息无法导入广州公共资源交易中心(以下简称“交易中心”)政府采购交易系统。综合信用评价得分计算的具体时间请参阅《关于政府采购企业信用得分计算时间的通知》(见本项目招标公告附件)。

二、 一律不接受纸质投标文件，只接受具备法律效力的电子投标文件。供应商参加投标前，应当到依法设立的电子认证服务机构在交易中心设立的办理点，办理 CA 数字证书和电子签章。

三、 如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商需使用更正公告后最新发布电子招标文件来制作电子投标文件，否则投标时将无法正常递交电子投标文件。

四、 电子投标文件需在递交投标文件截止时间前完整上传并保存在交易中心政府采购交易系统，且取得回执。逾期送达或错误投递方式送达的投标文件交易中心恕不接收。

五、 对收取投标保证金的项目，只接受以银行转账方式交纳投标保证金，投标保证金到账后须登录银行网页将投标保证金绑定本项目，方为完成投标保证金交纳程序。由于转账当天不一定能够到账，建议至少提前二个工作日转账并绑定。

六、 **加★号的条款均被视为重要的指标要求，必须一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，将按投标无效处理。**

七、 投标人报价低于最高限价 60%的，必须在投标文件中说明报价理由。

八、 对可接受分公司投标的项目，分公司投标的，需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书，**授权书须加盖总公司公章**。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

九、 联合体投标的，供应商录入投标信息时，须将联合体所有成员单位的全称录入交

易中心政府采购交易系统。

十、 评标委员会评标时，对供应商部分信息直接取自供应商在交易中心企业库登记的信息，请供应商及时维护、更新企业库的信息，确保其有效性。

十一、 供应商一旦依法被确认为中标、成交供应商，其投标（响应）文件中的相关内容（主要中标或者成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等），将会随中标、成交结果公告一并发布在采购信息发布网上，接受社会监督。

十二、 交易中心为采购代理机构，不对供应商购买招标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，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准。）

孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目 招标公告

广州公共资源交易中心（以下简称“交易中心”）受孙中山大元帅府纪念馆（以下简称“采购人”）的委托，就以下政府采购项目进行公开招标，邀请合格的国内投标人参加投标。有关事项公告如下：

一、招标项目简介

- （一）项目名称：孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目
- （二）项目编号：CZ2016-1169
- （三）项目类别：服务类
- （四）采购预算（最高限价）：人民币 9000000 元。
- （五）采购内容及需求（包括采购货物或服务的数量、用途、简要规格描述或项目基本情况介绍、落实的政府采购政策）：

- 1. 数量：1 项；
- 2. 采购内容：确定一家中标供应商，为采购人提供物业管理服务。

二、投标人资格要求

- （一）符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件；分公司投标的，必须由具有法人资格的总公司授权。
- （二）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信证书。
- （三）本项目不接受联合体投标。

三、招标文件公示

公示时间：2016 年 11 月 7 日至 2016 年 11 月 14 日。

四、报名及购买招标文件

- （一）投标报名时间：2016 年 11 月 7 日公告之时起至 2016 年 11 月 27 日 23:59
- （二）获取招标文件方式：自行在本公告附件内下载。
- （三）投标报名方法：
 - 1. 报名前，供应商已办理交易中心供应商信用档案（办理方法在本公告附件内下载）；
 - 2. 本项目实行供应商综合信用评价，综合信用评价得分计入综合评分，请供应商根据

《政府采购供应商信用评价标准》对相关资料进行登记或更新，详见本招标公告附件；

3. 登录交易中心网站投标人服务专区完成本项目报名信息登记；
4. 交纳招标文件工本费，为 150 元/套（具体交纳方法在本公告附件内下载）。

五、踏勘现场及招标答疑会

- （一） 本项目不需要踏勘现场
- （二） 本项目不需要现场招标答疑会

六、递交投标文件

- （一） 递交投标文件方式：在交易中心网站会员专区上传
- （二） 递交投标文件时间：2016 年 11 月 7 日公告之时起至 2016 年 11 月 28 日 9:00
- （三） 递交投标文件截止时间和开标时间：2016 年 11 月 28 日 9:00
- （四） 投标文件解密时间：2016 年 11 月 28 日 9:00-2016 年 11 月 28 日 10:00
- （五） 公布开标结果时间：2016 年 11 月 28 日 10:00
- （六） 开标地点：广州市天河区天润路 447 号广州公共资源交易中心（太阳广场）四楼。
- （七） 对要求提交投标样板的项目，投标人可在递交投标文件当日截止时间前将样板递交到交易中心样板室，迟于递交投标文件截止时间递交的样板，交易中心不予收取；对要求原型演示或答辩的项目，请投标人在开标时间前到达交易中心等候。样板室或等候地点：广州市天河区天润路 447 号广州公共资源交易中心（太阳广场）四楼。

七、采购信息发布及结果公告网站

广东省政府采购网（www.gdgpo.com）
广州市政府采购网（www.gzg2b.gov.cn）
广州公共资源交易中心网（www.gzggzy.cn）

八、采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式

（一） 采购人：
采购人名称：孙中山大元帅府纪念馆
采购人地址：海珠区纺织路东沙街 18 号
联系人：庞梓浩 联系电话：(020)89012802

（二） 采购代理机构

名称：广州公共资源交易中心

地址：广州市天河区天润路 333 号 邮编：510630

对外办公时间：工作日 8:30~12:00, 14:00~17:30

服务热线：

- 1. 业务咨询：(020)28866000-0 传真：(020)28866414
- 2. CA 数字证书及电子签章：(020)28866000 转 1
- 3. 政府采购招标部（采购文件咨询）：张翹飞 (020) 28866338
- 4. 政府采购交易部（项目开标、评审咨询）：(020) 28866425
- 5. 电子投标技术支持电话：(020) 28866000 转 3 再转 2、15360503495、15360503496
（工作日服务时间：每天 8:30-17:30）
- 6. 政府采购审核部（质疑受理）：(020) 28866163

广州公共资源交易中心

2016 年 11 月 7 日

附：交易中心位置图



第一章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购人需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料,或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险,并可能导致其投标无效或被拒绝。

一、 名词解释

1. 采购代理机构:是指广州公共资源交易中心(简称交易中心)。交易中心是整个采购活动的组织者,依法负责编制和发布招标文件,对招标文件拥有最终的解释权。交易中心不以任何身份出任评委会成员。

2. 采购人:是指**孙中山大元帅府纪念馆**,是采购活动当事人之一,负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施,作为合同采购方(用户)的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3. 投标人:是指从交易中心购买招标文件并提交投标文件的供应商。

4. 招标文件:是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

5. 电子投标文件:是指使用广州公共资源交易中心提供的投标文件管理软件制作的投标文件。

6. 电子签名和电子签章:是指广东省内依法设立电子认证服务机构签发的电子签名认证证书和电子签章,供应商应当到上述服务机构在广州公共资源交易中心设立的办理点办理。电子签名及电子签章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。

7. 日期、天数、时间:未有特别说明时,均为公历日(天)及北京时间。

8. 采购信息发布网站:广东省政府采购网(www.gdgpo.com)、广州市政府采购网(www.gzg2b.gov.cn)和广州公共资源交易中心网(www.gzggzy.cn)。

二、 一般要求

(一) 投标的费用

1. 不论投标的结果如何,投标人应承担所有与编写和提交投标文件有关费用。

2. 中标供应商在下载打印电子《中标通知书》前应向交易中心交纳代理服务费,收款银行帐号以中标结果公告指定的银行帐号为准。

3. 代理服务费根据广东省物价局粤价函〔2013〕1233号规定标准,以采购额按差额定

率累进法计算，如下表：

采购额	货物类	服务类
采购额≤100 万元	1.2%	1.2%
100 万元<采购额≤500 万元	0.88%	0.64%
500 万元<采购额≤1000 万元	0.64%	0.36%
1000 万元<采购额≤5000 万元	0.4%	0.2%
5000 万元<采购额≤1 亿元	0.2%	0.08%
1 亿元<采购额≤5 亿元	0.04%	0.04%
5 亿元<采购额≤10 亿元	0.028%	0.028%

注：本项目采购额为中标金额。

4. 代理服务费交纳方式

中标供应商凭 CA 数字证书登录广州公共资源交易中心数字交易平台查询交纳金额，并选用以下三种方式交纳代理服务费：

(1) 网上交纳（推荐）：中标供应商登录交易平台，选定“我是投标人（供应商）”-“投标人缴费管理”，选定交费项目，使用银行借记卡进行网上支付。

(2) 汇款交纳：中标供应商将代理服务费汇入广州公共资源交易中心代理服务费指定账户（如下所示）后，将汇款信息（汇款单复印件、汇款单位名称、交费项目名称、项目编号、经办人手机号）以电子邮件形式发送到邮箱 JYXSFZY@QQ.COM。交易中心凭邮件信息办理确认收费。

(3) 现场交费：中标供应商可到交易中心大厅西侧建设银行天润路支行专窗办理交费手续，然后到业务窗口提交缴款单（原件）、交费项目名称、项目编号、经办人手机号办理确认收费。

广州公共资源交易中心代理服务费指定账户信息：

收款单位：广州公共资源交易中心

开户银行：中国建设银行广州天润路支行

账号：44001583404059112025-0001

注：中标供应商在交费过程中输入的手机号码是领取网上电子发票的依据，请谨慎填写。

中标供应商可凭上述经办人手机号登陆发票通网站“www.fapiao.com”或微信号“发票通”

中下载电子发票用于报账。

（二） 招标文件的澄清和修改

1. 交易中心对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在采购信息发布网站上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，交易中心顺延投标截止时间。

2. 更正公告为招标文件的组成部分，一经在交易中心网站发布，系统将自动通过电子邮件方式发送给已投标报名的供应商，视同已通知所有招标文件的收受人。

3. 如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4. 根据采购的具体情况，交易中心可延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在规定的投标截止时间三日前，将变更时间在采购信息发布网站上发布公告。

5. 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。

（三） 关于联合体投标

对接受联合体投标的项目：

1. 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

2. 联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

3. 联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

4. 投标报名时，应以主体方名义报名，并须将联合体所有成员单位的全称录入广州公共资源交易中心信息系统，联合体名称需与共同投标协议签署方一致。

5. 联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

6. 由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。

业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任,确定一方打分,不累加打分;评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

7. 联合体各方均为小型、微型企业的,各方均应提供《中小微企业声明函》;中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动,且《共同投标协议书》中约定,小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的,应附中小微企业的《中小微企业声明函》。

(四) 关于关联企业

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项目的投标。如同时参加,则评审时将同时被拒绝。

(五) 关于分公司投标

对可接受分公司投标的项目,分公司投标的,需提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书,授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具授权书。已由总公司授权的,总公司取得的相关资质证书对分公司有效,法律法规或者行业另有规定的除外。

(六) 关于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。

(七) 关于中小微企业投标

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》。

(八) 知识产权

1. 投标人必须保证, 采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时, 享有不受限制的无偿使用权, 如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张, 该责任应由投标人承担。

2. 投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

3. 系统软件、通用软件必须是在中国境内的合法使用权或版权的正版软件, 涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

(九) 纪律与保密事项

1. 投标人不得相互串通投标报价, 不得妨碍其他投标人的公平竞争, 不得损害采购人或其他投标人的合法权益, 投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

2. 在确定中标供应商之前, 投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判, 也不得私下接触评标委员会成员。

3. 在确定中标供应商之前, 投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和交易中心施加任何影响都可能导致其投标无效。

4. 获得本招标文件者, 不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。若有要求, 开标后, 投标人应归还招标文件中的保密文件和资料。

5. 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料, 均为保密资料, 仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意, 不能向任何第三方透露。开标结束后, 应采购人要求, 投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

三、 质疑与投诉

(一) 供应商认为招标文件、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七个工作日内, 以书面原件形式向采购人或交易中心

提出质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

1. 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
2. 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
3. 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告发布之日。

(二) 质疑文件应当包括下列主要内容：

1. 质疑供应商和相关供应商的名称、地址、联系人及联系电话等；
2. 质疑项目及编号、质疑事项；
3. 认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
4. 提出质疑的日期。

(三) 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章。

(四) 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。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，交易中心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，同时交易中心将在企业信用档案中予以记录，对综合信用评价得分予以扣除。

(五) 质疑供应商对采购人、交易中心的质疑答复不满意，或者采购人、交易中心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。

(六) 质疑受理部门：政府采购审核部

(七) 提交质疑文件地点：交易中心三楼政府采购审核部（法律事务部），质疑文件模板请自行在“交易中心主页-服务指南-资料下载-政府采购”下载。

(八) 本次采购活动中，交易中心对质疑回复等文件的送达方式为现场取件、邮寄或电子邮件（交易中心指定邮箱为：gzshenhebu@sina.com，该邮箱仅用于发送文件）。

四、 投标要求

(一) 投标文件的制作

1. 投标文件中,除规定采用交易中心企业信息库中登记的信息外,其他内容均以电子文件编制,其格式要求详见第五章说明。如因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时,其后果由投标人承担。

2. 投标人应使用交易中心提供的投标文件管理软件对投标文件进行合成、电子签名、电子签章及加密打包。所有投标文件不能进行压缩处理。

3. 如有对多个子项目投标的,要对每个子项目独立制作电子投标文件。

4. 投标人不得将同一个项目或同一个子项目的内容拆开投标,否则其报价将被视为非实质性响应。

5. 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应,否则将视为不响应。

6. 招标文件中,凡标有“★”的地方均为实质性响应条款,投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足,将按无效投标处理。

7. ★投标人报价低于最高限价60%的,必须在投标文件中说明报价理由。

8. 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价,各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外,计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位,以人民币填报所有报价。

9. 投标文件以及投标人与采购人、交易中心就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言,但相应内容应翻译成中文,在解释投标文件时以中文文本为准。

10. 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。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,应当书面知会交易中心,并书面报告本级人民政府财政部门。

11. 投标人应承担其资格审查申请文件编制与递交所涉及的一切费用,在任何情况下交易中心对上述费用均不负任何责任。

(二) 投标文件的递交

1. 投标人应在上传电子投标文件前,在交易中心信息系统中完成投标报名。

2. 交易中心不接受现场纸质、邮寄纸质、电报、电话、传真方式投标。

3. 于递交投标文件截止时间前,投标人将投标文件完整上传并保存在广州公共资源交易中心信息系统,且取得回执。时间以交易中心信息系统服务器从中国科学院国家授时中

心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。如遇网络上传速度较慢情况，投标人也可选择到交易中心二楼自助服务区完成上传。

4. 上传投标文件时，投标人须使用制作该投标文件的同一业务数字证书进行上传操作。

5. 交易中心对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

6. 出现下述情形之一，属于未成功递交投标文件：

- (1) 至递交投标文件截止时，投标文件未完整上传并保存的；
- (2) 投标文件未按要求进行电子签名和电子签章，或电子签名或电子签章不完整的；
- (3) 投标文件损坏或格式不正确的；
- (4) 未使用最新发布的招标文件制作投标文件的。

(三) 投标文件的修改与撤回

1. 在递交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的投标文件，投标文件一经解密，将不允许修改或撤回。

2. 在递交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

3. 在递交投标文件截止时间起至投标有效期终止日前，投标人不能撤销投标文件，否则其投标保证金（如有）将不予退还，且交易中心有权将其撤销行为载入不良信用记录。

(四) 投标文件的解密

投标人须在规定的投标解密时间内，使用制作该投标文件的同一业务数字证书对投标文件进行解密，逾期未解密的投标文件作无效投标处理。

(五) 投标有效期

投标有效期为开标后 90 天。

在特殊情况下，交易中心可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但其投标将会被拒绝并退还投标保证金（如有）；同意延期的投标人其权利与义务相应延至新的截止期。

(六) 投标保证金

投标人应交纳投标保证金：人民币90000元整。

1. 交易中心不接受现金、支票及汇票方式提交的投标保证金。

2. 投标保证金交纳及绑定投标项目

(1) 投标保证金应以投标人的名义汇入广州公共资源交易中心账户

收款单位：广州公共资源交易中心 开户行：工商银行广州太阳广场支行

银行账号：3602085729200173831-企业编号（说明：企业编号不足9位的，应在企业编号前加“0”补齐9位。例：若企业编号为654321，则转入银行账号应填写为3602085729200173831-000654321）。

供应商可自行使用CA证书登录交易中心政府采购交易系统，以“我是投标人”的身份在“政府采购保证金管理”菜单处查询工行保证金系统登录密码（银行将继续以短信方式将该密码发送至供应商首次转账时填写在备注栏的手机号码上），以此登陆办理投标保证金绑定操作，银行保证金系统咨询联系电话：020-87556157。

(2) 绑定项目

投标人汇款到账后，凭密码登陆银行网页：

<https://verify.gd.icbc.com.cn/index.jsp>，登陆点击“绑定投标项目”，在下拉框选择投标项目，点击确认后，系统即冻结相应的投标保证金金额，投标绑定操作完成。**绑定操作须在递交投标文件截止时间的1小时前完成。**

3. 在中标结果公告发出之日起5个工作日内，交易中心采用银行主动划账方式退还未中标供应商的投标保证金（如有）；在采购人与中标供应商签订合同、并上传《广州市政府采购项目合同签订确认书》后5个工作日内，退还中标供应商的投标保证金（如有）；在投标有效期内不能确定中标供应商的，在投标有效期满后5个工作日内，退还所有投标人的投标保证金（如有）。采购失败的项目，在采购结果公告后5个工作日内，退还所有投标人的投标保证金（如有）。投标保证金自动划回到投标人银行账号。

4. 下列任何一种情况发生时，投标保证金（如有）将不予退还：

- (1) 投标人在招标文件中规定的投标截止日起的投标有效期内撤销其投标的；
- (2) 中标供应商无正当理由未能在规定期限内签订合同的；
- (3) 中标供应商无正当理由放弃中标的。

第二章 采购人需求

一、项目概况

(一) 孙中山大元帅府纪念馆

孙中山大元帅府纪念馆是依托全国重点文物保护单位广州大元帅府旧址建立的人物纪念馆,位于海珠区纺织路东沙街18号。广州大元帅府旧址前身为始建于清光绪33年(1907年)的广东士敏土厂。现纪念馆由南楼、北楼、门楼、东西广场组成,占地7337平方米,建筑面积5561平方米(其中文物建筑面积4238平方米),已辟为省、市、区爱国主义教育基地、广东省统一战线基地、广州市党员教育基地、广州市国防教育基地,并获评为国家二级博物馆。

根据现行法规和主管部门要求,孙中山大元帅府纪念馆办公时间为周一至周五8:30-17:30;对游客免费开放时间为周二至周日9:00-17:30,逢周一闭馆,国家法定节假日对游客开放。

(二) 赤岗塔

赤岗塔是广州市区现存的古塔之一,坐落在广州海珠区赤岗艺苑路红砂岩山岗上,为八角形楼阁式青砖塔。赤岗塔建成于明代万历四十七年(1619),后历代均有修缮。塔身占地面积约141平方米,周边红砂岩顶面积约443平方米。赤岗塔现为广州市文物保护单位。

赤岗塔不对外开放。

(三) 服务期:合同签订后36个月(拟从2016年12月1日至2019年11月30日)。重要提示:请投标人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素(含政策因素,如最低工资标准上调等),本项目服务费不作调整。

(四) 确定1家中标供应商,为采购人提供物业管理服务。

二、政策要求

(一) ★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资,服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用)。

(二) ★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》

的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

三、 总体服务要求

根据前述物业概况，本项目对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要求高标准、高档次。中标供应商应根据《中华人民共和国文物保护法》等法规，结合全国重点文物保护单位相关要求及公众展示场所特点，参考《博物馆评估标准》、《博物馆安全保卫工作规定》、《博物馆管理办法》、《博物馆条例》等规章，提出整体设想及策划。

- (一) 采购人对中标供应商组建的物业管理机构进行业务归口管理。
- (二) 中标供应商对采购人的物业管理方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。
- (三) 采购人对岗位的设置、人员录用与管理有决定权。
- (四) 中标供应商应按照采购人要求的人员配置及标准对所录用人员严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持健康证及相应专业岗位资格证。
- (五) 采购人如认为有必要可查阅中标供应商对本项目物业管理的财务状况及财务报表。
- (六) 在安排大中型活动、处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商的工作人员有直接指挥权。
- (七) 中标供应商设置的人员应按岗位要求统一着装，制服式样应征得采购人同意。服务人员言行举止应要规范，仪容仪表应要注意，一些公众岗位录用人员体形、身高要符合采购人的规定。
- (八) 中标供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，利于不断提高管理效率和管理质量。
- (九) 馆内举办的接待、展览活动或临时接待时，或开展专项整改活动时，如创文、创卫迎检等，中标供应商要适当增加人数或视实际情况延迟闭馆时间且不得要求增加费用。
- (十) 中标供应商在管理期间要达到 ISO 物业管理示范标准。
- (十一) 中标供应商应主动与采购人沟通了解相关基础信息，根据实际情况开展相关工作；不得擅自改动馆区内所有的房屋、管线、设备等的位置和用途。
- (十二) 中标供应商对馆内的安全保卫工作进行定期检查。
- (十三) 中标供应商应配合采购人完成馆内其余事项及工作。
- (十四) 中标供应商应负责馆内所有机电设备的日常运行维护。机电设备主要指空气调

节设备、照明设备、信息设备（网络、电话）、展场多媒体设备等，不包括消防设备、技防设备。

（十五）中标供应商需配备不低于 51 人的队伍，确保开放时间内人员充足，满足采购人需求。组建的管理机构至少配置 1 名项目主管（不允许兼任），对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通服务工作。投标人在配置人数时应充分考虑馆区免费开放的时间、观众人流量、管理难度。

（十六）保密规定：中标供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究中标供应商法律责任的权利。

四、 物业管理质量指标要求

参照国家及省、市、区对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，结合投标人自身的管理服务水平，投标人要具体承诺物业管理按全国物业管理示范标准执行和改善，具体指标包括但不限于以下内容：

- （一） 本项目建筑物完好率 100%；
- （二） 实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；
- （三） 清洁、保洁满意率达 98%以上；
- （四） 道路、停车场、照明灯具使用完好率达 98%以上；
- （五） 化粪池、雨水井、污水井完好率达 100%；
- （六） 排水管、明暗沟完好率达 100%；
- （七） 公共设施、休息设施维护及完好率 98%以上；
- （八） 确保应急通道畅通；
- （九） 治安案件的发生率为 0；
- （十） 违章发生率 1%以下，违章处理率 100%；
- （十一） 停车场设备完好率 98%以上，车辆被盗率 0%；
- （十二） 一般设备完好率 98%以上；
- （十三） 杜绝火灾责任事故，火灾发生率 0%；
- （十四） 绿化完好率 98%以上；
- （十五） 管理人员培训合格率 98%以上；
- （十六） 单位业主对物业管理满意率达到 95%以上；
- （十七） 有效投诉率 2%以下，有效投诉处理率达到 100%；

- (十八) 服务及时率 99%以上。
- (十九) 环境卫生达标率 100%；
- (二十) 消防年检完好率 100%；
- (二十一) 重大事故发生率 0%；
- (二十二) 责任事故发生率 0%。

要求投标人提供完整的关于以上质量指标的承诺及如何考核的细化、量化及计算规则。

五、 物业管理内容及要求

本项目管理服务内容包括：门岗值勤巡查、展场安全保卫服务、卫生清洁服务、设备维护服务、绿化养护服务、讲解导览服务、办公辅助服务等。

(一) 门岗值勤巡查、展场安全保卫服务管理内容

1. 安防管理方面

建立健全保安管理制度，实行工作期间值班、巡查及监控制度；实现值班记录制度，形成详细的档案，并予以归档。由采购人与中标供应商共同确定值勤岗位、值勤时间、岗位职责等，目的是确保馆区的总体安全。具体负责内容如下：

(1) 中标供应商驻本项目的项目经理为安防工作责任人，服从采购人的各项暗房工作安排。

①所有安防设备，采购人已委托专业安防单位进行维保（养），中标供应商应配合维保单位定期维护更新安防安全设备设施。

②中标供应商对馆内的安防设备的运行情况进行跟踪管理，发现问题及时汇报。

(2) 维持本项目范围内及其周边公共秩序，保安人员的呼叫响应时限为 1-3 分钟。

(3) 展场管理员负责展厅内外观众疏导和巡逻工作，维持观众参观秩序。上岗期间，应文明执勤、礼貌待客，执行严格的纪律和岗位责任制，以确保馆区物业、展厅、文物的安全、有序。

(4) 确保项目内道路畅通，车辆停放有序；对外来访问、办事人员，建立询问登记制度。执行大宗物品出入放行制度，并对外来人员携带的可疑物品进行检查。办公区和公共区域要控制噪音，制止喧闹现象，禁止闲杂人员在办公区域随意流动。

(5) 按博物馆展场管理要求履行职责，加强巡查管理，按纪念馆规定的时间开关服务场所的所有门窗和设备的电源。门窗包括各对外出入口、办公室、会议室、接待室等；设备电源包括灯、空调、多媒体设备等。

(6) 负责治安保卫工作。值勤人员上班后,应采取定时巡查与不定时巡查的方式,开展 24 小时值班巡查,巡视密度应符合相关规范要求。检查馆内重要部位、各楼层门窗、电器线路是否安全,定期检查安全设施、门窗有效使用情况,加强人防、技防,确保馆内没有盗窃等案件的发生,发现隐患及时整改、报告,实现治安案件 0 发生率。

(7) 与驻地公安机关、城管部门等加强日常沟通,保障本项目正常的治安秩序,发现不安全因素,及时有效地处理。确保本项目治安秩序正常,遇到紧急情况,及时报告采购人,对突发事件有应急处理程序计划和措施,防止事态进一步恶化,同时为保护现场和公安部门侦查起到有效的作用。

(8) 制定公共设施、设备管理处罚细则。

(9) 馆内举办的大型接待、展览活动或临时接待时,中标供应商须应实际需要适当增加安全保卫人员,必要时延长服务时间,中标供应商不得要求增加费用。

(10) 中标供应商应组织反恐应急疏散演练,每年不少于 2 次。

2. 消防管理方面

配合采购人建立健全消防安全管理制度,实行工作期间值班、巡查及监控制度;负责消防安全工作等。实现值班记录制度,形成详细的档案,并予以归档。具体负责内容如下:

(1) 中标供应商驻本项目的项目经理为消防工作责任人。

①所有消防设备,采购人已委托专业消防单位进行维保(养),中标供应商应配合维保单位定期维护更新安防安全设备设施

②中标供应商应对馆内的消防设备的运行情况进行跟踪管理,发现问题应及时向采购人汇报,由采购人统筹处理。

(2) 负责消防检查工作,及时消除安全隐患;负责制订防火制度(包括消防安全制度、消防安全方案和紧急疏散方案),建立并落实消防档案,接受消防部门的检查。消防年检完好率达 100%,杜绝火灾责任事故,确保没有纵火、爆炸、投毒等恶性事(案)件发生,无消防责任事故发生。

(3) 设立安全检查负责小组,定期实行对本项目范围内的安全进行大检查,并撰写报告。

(4) 负责组建消防队伍,组织每年不少于 2 次的消防演练,其所属委派的服务人员均是义务消防员,接受消防培训,掌握灭火器材的使用方法,确保无重大火灾发生。

(5) 负责保管和检查配置在各楼层的消防器材,如有丢失必须赔偿;巡查消防设备设施,确保系统可随时起用;确保消防通道畅通,发现隐患及时整改、报告。

(6) 负责组织灭火、人员疏散救护, 事故后处理等工作。

3. 其他

(1) 中标供应商应对展厅进行重点巡逻、监控, 并采用技防和人防相结合的方式, 加强服务区域特别是展厅的管理。

(2) 保安岗位的工作人员要经过岗前严格培训和考核, 具备一定的素质, 持有效上岗证及资格证, 严格遵守博物馆的管理制度和安全制度。在安全保卫工作中使用的工具、器材、服装以及工具、器材的维修等费用由中标供应商负责。

(3) 负责失物招领工作, 负责重大节日期间国旗、彩旗及庆祝横幅挂放工作。

(4) 负责与政府、公安、街道等行政管理部門的交流与沟通, 确保日常管理工作的顺利进行。

(5) 中标供应商制定各项管理制度、应急预案、操作规程等应得到采购人的认可。每月保安、安防工作完成后, 要求中标供应商将保安、安防质量工作单报送纪念馆保卫科评分。

(6) 中标供应商应配合采购人完成其它与安全保卫、消防管理、治安及车辆管理、展场管理有关的事项及工作。

4. 安全保卫工作要求

(1) 坚决服从采购人保卫科的直接工作指导和监督, 如有违反, 给予警告或扣除相应物业管理费的处罚。

(2) 中标供应商派驻的项目经理为孙中山大元帅府纪念馆消防及综治维稳的第一责任人。

(3) 定期或不定期地组织检查火险事故隐患, 以及其它安全隐患, 制定整改办法并报甲方保卫科备案。

(4) 负责制订年度安全计划和实施安全消防等工作制度, 协助保卫科完成各类档案的整理。

(5) 坚决杜绝其它生产和消防事故的发生, 发现各类安全隐患及时向甲方保卫科报告。

(6) 对派驻的安保工作人员的聘用及使用, 采购人保卫科有一票否决权。

(二) 卫生清洁保洁服务内容

1. 工作标准:

(1) 孙中山大元帅府纪念馆, 执行广州市文化广电新闻出版局的《局系统公共文化服

务场所卫生工作要求与试行标准（除卫生间）》、《局系统公共文化服务场所卫生工作要求与标准（卫生间）》，中标供应商承诺保洁质量、保洁频率不低于上述标准的规定。办公区域、业务用房、游客服务功能区域参照上述标准执行，并须在办公室工作时间前完成基本清洁，办公时间内进行保洁。

（2）赤岗塔，赤岗塔每季度集中清洁一次，主要工作为清扫塔室和上塔楼梯。

2. 其他要求

（1）保洁员工，要求身体健康，具有保洁经验。

（2）在清洁卫生工作中使用的设备、工具、消耗的物料、服装以及设备、工具的维修等费用由中标供应商负责，消毒剂、清洁剂等要符合国家标准。

（3）中标供应商根据保洁区域、设备设施的材料及工艺等特性，在确保不损害文物本体、设备设施的前提下进行清洁；确保文物建筑无损、各种设施正常使用、各类设备运转如常。

（4）中标供应商应根据保洁质量要求和频率，编制工作方案，制定相应的工作和检查监督程序，提出考核办法，建立清洁管理服务档案资料档案。每月保洁工作完成后，中标供应商需于次月5日前报送保洁质量工作单报送采购人评分。如考核评分连续3个月不能达到要求，采购人有权要求中标供应商更换清洁工或另委托有资质的保洁公司衔接开展养护管理工作，委托费用由中标供应商承担，费用包含在本项目预算内。

（5）办公区内的清洁工作应在上班前完成，对公共区域、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督，馆内不能留卫生死角。纪念馆内地面要用高压洗地机冲洗，每月不得少于一次。

（6）中标供应商应配合街道消毒站等相关部门做好服务区域内的除四害工作，配合白蚁、红火蚁的检查和防治、消杀工作。（费用不包含在本项目预算内）。

（7）负责与纪念馆所在街道环监所联系，处理好每日博物馆垃圾的收集、清运工作，做到垃圾日产日清。

（8）公共卫生间的消耗品（纸制品、洗手液等）需及时补充，满足公众使用，费用由中标供应商支付，消耗品需符合国家相关质量标准，并满足采购人的使用要求。

（9）如遇突发性事件或临时活动时，保洁人员应积极配合、参与采购人的紧急工作。中标供应商应配合采购人完成其它与清洁卫生有关的事项及工作。

（三）设备维护服务

1. 基本服务内容

本项目范围内的水电设备、物业设施的日常运行管理等工作。服务区域以孙中山大元帅府纪念馆为主、兼顾赤岗塔。水电设备具体指配电房管理（含强、弱电），供电、照明系统，有线电视、互联网网络线路系统，空调系统，展场多媒体设备，水系统（给排水）等。物业设施指建筑本体及外墙（含玻璃）、房屋、门窗、道路、家具、办公基本设备等的维护保养和管理。

2. 总体质量标准:

(1) 中标供应商负责对馆内物业管理区域内水电设备日常运行管理。中标供应商应制定日常运行管理的相关制度、安全操作规程，排查隐患，杜绝安全事故发生。

(2) 负责对物业管理区域内房屋本体的维护、保养和管理。每周应对定期进行巡检，确保本项目所属区域范围内建筑本体及外墙（含玻璃）、房屋、门窗、道路、家具的完好和正常使用。

(3) 负责编制相关设备、设施的检修、维护计划。

(4) 设立专人值班的总维修报障台，统一指挥调度并跟踪记录完成情况及时完成各项零星维修任务。

(5) 中标供应商的工程技术人员必须持证上岗，所需工具自备，做到安全第一，热情服务。照明、用电、用水等接到报修后，维修人员及时排除故障。

(6) 场馆内道路、房屋设施的墙体、屋顶等涉及土建部分的出现问题时，中标供应商应及时上报并提出合理的修缮方案或建议，经采购人同意后按方案执行。

(7) 在上述水电设备、物业设施中属正常维修、保养、更新或使用中的消耗，不属于中标供应商人为事故破坏的，其实施项目报采购人审批后，维修、维护、保养的材料费用由采购人支付。设备维护部分工作可能需多名工程技术人员或其他具资质的公司临时协助的，其人员由中标供应商另行增配，费用由中标供应商负责，采购人不另行支付。

(8) 中标供应商可根据博物馆的建筑特点和需求提出更优方案。对上述设备设施项目的管理服务，中标供应商需提供具体管理服务方案和服务标准。

(9) 做好采购人提出其他物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

3. 具体保养和管理标准

(1) 给排水设备运行维护管理

① 负责做好日常运行管理。保证给排水系统正常运行使用，确保通畅，每年定期安排专业排污公司对化粪池进行排污。

② 按照《广州市公共机构节水型单位建设标准》的条件，建立供水管理制度和日常维护机制，落实建设改造相关事项。

(2) 供配电设备运行维修管理

① 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点监测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度。

② 建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障。

③ 负责做好日常运行维护。加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全。

④ 确保供电管道及设施完好无损；管理和维护好避雷接地的设备设施。

⑤ 每月定期抄集博物馆内分列的电表行数据，确保准确，并报备采购人。因故障停电（市政停止供电除外），接到报修后维修人员在 3-5 分钟内到达现场抢修处理，及时排除故障。

⑥ 配合专用设备的专业维保公司开展工作，保证专用设备正常使用。

(3) 空调系统运行维修管理

① 负责做好日常运行管理。建立空调及除湿系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调及除湿系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

② 定期检修养护空调及除湿设备，至少每季度清洗一次。

③ 空调及除湿系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场，及时修理，保证其正常使用。

(4) 房屋、家具、场地、道路等日常维护

① 确保本项目所属区域范围内建筑、房屋、家具、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务。

② 确保本项目所属区域范围内场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率为 100%，并做好维修记录。

③ 定期对馆内建筑本体及装修等内容进行检测，出现漏水、发霉，建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃出现问题时，中标供应商应及时上报并提出合理的修缮方案或建议，经采购人同意后按方案执行。

④ 中标供应商可根据博物馆的建筑特点和需求提出更优方案。

(四) 绿化维护服务内容

1. 负责对孙中山大元帅府纪念馆范围内树木、花卉、植被等开展专业的日常养护及

管理

2. 工作绿化养护所需水电由采购人提供,绿化所需工具、杀虫剂、肥料等由中标供应商负责,除乔木外(中标供应商维护不当导致植株死亡的除外),其余绿化作物更换补种、时花更换、草坪补种、剪枝(含高空作业)等费用由中标供应商负责。绿化维护部分工作可能需多名绿化工作人员集中进行的,其人员由供应商另行调配,其费用包括在本项目内。绿化维护服务标准参照广州市文化广电新闻出版局《局系统公共文化服务场所卫生工作要求与试行标准(除卫生间)》、《广州市城市道路绿化养护管理质量标准》一级养护标准、《广州市城市绿化工程施工及验收规范》DB440100/T 114 的植物质量指标等。

赤岗塔绿化工作要求每季度完成1次塔基的除草及塔基周边乔木的剪枝工作。

3. 其他

(1) 中标供应商应根据上述标准要求,负责制订工作方案、制度,提出考核办法;采购人负责考核,以便提高工作质量。

(2) 中标供应商派驻的绿化维护员工应有5年以上园林管理及维护工作经验,熟悉植被种类的配置及维护保养;熟悉园林植被、植物等有关植物的生长特性和养护种植知识,对南方植物栽培有较深认识;熟悉常用园林机械设备及各类工具,熟悉各种病虫害的防治方法。

(3) 每月园林绿化养护管理工作完成后,中标供应商应于次月5日前报送绿化养护质量考核表报送纪念馆办公室进行考核评分。如考核评分连续2个月不能达到要求,采购人有权要求中标供应商更换园林工或另委托有资质的园林公司衔接开展养护管理工作,委托费用由中标供应商承担,费用包含在本项目预算内。

(4) 重大节日、重要纪念日(春节、国庆、孙中山诞辰、逝世纪念日等)及重大活动,中标供应商应按采购人要求进行布置时花等美化环境工作,费用包含在本项目预算内。

(5) 中标供应商应在项目现有绿化基础上,按采购人要求每半年对纪念馆办公区、开放区域进行一次绿化提升工作,费用包含在本项目预算内。

(6) 做好采购人要求的其他绿化维护工作。

(五) 观众服务中心管理及讲解导览服务

1. 从业人员素质要求

(1) 个人素质条件:大专文化程度,身体健康,没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史,没有犯罪记录。

(2) 观众服务中心主管:女性,年龄30-58岁,五官端正,双语熟练(粤语普通话),

熟练使用常用办公软件和普通办公设备（复印机、传真机等），具有一定的财务知识，具良好责任心，有一定管理能力。

(3) 讲解员（博物馆宣传教育人员）：年龄 18 岁至 35 岁；形象气质佳，女生不低于 1.6 米，男生不低于 1.7 米；双语（粤语、普通话）发音标准、语言表达能力强，热情大方，有服务精神，服从管理。普通话达到国家二级乙等水平或以上者同等条件下优先录用；粤语流利者、外语专业、平面设计专业、编辑出版、历史、文物与博物馆学等专业以及相关工作经历者同等条件下优先录用。

2. 服务内容：

主管负责做好观众服务中心日常管理、游客答疑、指引、讲解安排考勤考核、旅游团队分派接待、参观人数汇总统计、发票开具等工作。

专职讲解员负责游客接待、功能室（会议室、贵宾室、多功能室）的日常管理，根据采购人的工作安排，进行大型活动礼仪、请柬派送、快递邮寄等博物馆业务辅助工作。

讲解员需由采购人面试合格后再办理录用，并且经采购人培训并考核通过后，至少试用一个月后才算正式上岗。

3. 服务要求

- (1) 上班时着工作服，佩戴工作牌，淡妆上岗。
- (2) 在岗期间不得做与工作无关的事，如用餐、吃零食、睡觉、玩游戏、听音乐、看手机及看与工作无关的读物等。
- (3) 在岗期间不得串岗、无故离岗，大声喧哗、嬉闹。
- (4) 不得无故缺席博物馆安排的培训、学习、会议、外宣、公益活动等。
- (5) 保持服务中心整洁干净。
- (6) 上班时严格服从管理人员的调度管理。
- (7) 主管必须管理有序，合理安排，现金管理和发票开具无差错。
- (8) 建立功能区与日常管理制度，物资设备齐全，满足采购人使用要求。
- (9) 讲解员按照每日排序和服务中心主管的安排进行讲解接待。
- (10) 将要上岗讲解的讲解员需主动协助客人办理各种等手续，不得无故推诿客人、坐视不管或让客人等待讲解员。
- (11) 客人未办理讲解付费手续的，讲解员不得私自讲解并收取讲解费，也不得以任何理由向客人索取小费或礼物。
- (12) 讲解员严格按照确定的参观线路和参观内容进行讲解服务，客人未提要求，不

得擅自更改讲解路线、减少讲解内容、缩短讲解时间，讲解时间一般不得少于 45 分钟。

(13) 讲解员讲解接待过程中不得做与讲解接待无关之事，如使用手机、吃零食、与人寒暄、聊天等。

(14) 讲解员讲解接待中要随时保持正确的行姿、站姿和手势，不得弯腰驼背，抓扶栏杆或倚靠展柜，不能将手交叉于胸前，或背于身后，或揣进衣袋。

(15) 讲解员讲解接待中要随时保持和客人的交流。引领客人时，一般走在客人前方右侧 1 米处，不得将客人置于身后。

(16) 讲解员对每一次讲解都必须认真负责，实事求是，不得违背讲解材料，讲解内容不允许有严重的错误。

(17) 讲解员讲解结束时应向客人道别，并向接待中心报告讲解结束时间。

(18) 讲解员正确对待客人投诉，不得与客人在现场争吵。

(19) 讲解员熟练掌握功能室设备、讲解设备等的使用。

4. 其他

(1) 中标供应商为讲解员提供统一服装，服装样式应得到采购人的认可。

(2) 服务中心主管职责涉及现金管理和发票开具，应按照现金、发票相关管理要求做好各项管理工作，按采购人财务部门的要求按时进行对帐清数。

(3) 中标供应商需根据采购人要求组织较高素质的讲解员队伍，讲解员一般应在服务期限内完整服务，在本服务周期内同一岗位讲解员更换次数不超过 2 次。

(4) 讲解员工资实行星级管理制度，并对讲解员实行末位淘汰制。中标供应商应配合采购人业务部提出并做好相应的方案。

(六) 办公协助服务

1. 从业人员素质要求、

(1) 个人素质条件：大专或以上文化程度，40岁以下，五官端正，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，没有犯罪记录；

(2) 熟练使用常用办公软件，普通办公设备（复印机、传真机等），具有一定的学习能力。

2. 服务内容和要求

(1) 协助采购人处理文件收发工作、文书工作、外联工作等，要求确保准点、无疏漏、无错误；

(2) 协助采购人处理日常办公事务、会务组织、档案管理事务等，要求快捷准

确，满足采购人需求；

- (3) 经采购人培训指导后，承办专项工作。
- (4) 从业态度热情有礼、任劳任怨，满勤。

3. 其他要求

(1) 中标供应商提供的办公室助理应经过采购人培训合格后，至少试用 1 个月后才算正式上岗。

(2) 办公室助理应按照保密要求履行岗位职责。

(3) 中标供应商需根据采购人要求提供较高素质的办公室助理，该岗位在本物业服务期限内不得临时顶替，随意更换。

(七) 档案资料管理服务

1. 中标供应商要建立物业管理资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度。中标供应商定期移交档案资料。

2. 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养、设备巡视等登记制度。

3. 档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案资料复印件；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图标、函件等，还包括消防档案和内保档案。

4. 其他与档案资料管理有关的事项。中标供应商进行物业管理的工具，如：电脑、对讲机等，由中标供应商自行负责。

六、 人员配置要求

(一) 服务人员具体岗位及人数设置（★本项目最低须配置服务人员 51 人。）

序号	岗位设置	人员数量	岗位服务时间要求
1	项目经理	1	按开放服务时间
2	项目主任 (安保主管)	1	按开放服务时间
3	赤岗塔值班岗	6	7*24
4	大元帅府西门值班岗	4	7*24
5	大元帅府门楼、北楼、	18	按开放服务时

	南楼展场服务岗		间
6	绿化养护岗	2	按开放服务时间及办公时间
7	设备维护工程技术人员	2	按开放服务时间及办公时间
8	卫生保洁岗	8	按开放服务时间及办公时间
9	办公室助理岗	2	按办公时间
1 0	观众服务中心主管岗	1	按开放服务时间
1 1	讲解员（宣传教育）	6	按开放服务时间
合计人员数		51	

(二) 部分岗位具体要求及其他说明：

1. 项目经理岗位要求。项目经理年龄在 28 周岁至 45 周岁之间，身体健康，沟通能力强；需持有相关专业上岗证，有 5 年以上对应的工作经验，具有大专以上文化程度，不得兼任其他物业的驻场经理。驻场经理如安排轮休的，须向采购人报告，并安排项目主任（安保主管）暂代其职责。驻场经理在本物业服务期内不得更换。

2. “7*24”：指该岗位每周 7 天，每天 24 小时都必须有人在岗。“按开放服务时间”指纪念馆对游客开放的时间，包括因为保证开放安全进行的准备时间（如开关门、开关电子设备）、展览活动、专项接待需要延长的时间等，在该时间段内服务岗位应保证人员满勤。“按办公时间”指纪念馆办公时间。

3. 卫生清洁服务、绿化养护服务、设备维护服务主要按质量标准进行考核，中标供应商应根据质量要求，在纪念馆开放时间、办公时间内保证有足够人员提供服务。

4. 周一（国家法定节日除外、有专项接待或其他特殊事情除外）一般是博物馆闭馆日，中标供应商应在该日集中安排涉及展览场地的卫生大清洁、绿化片区集中养护、展场设备统一维修等专项维护。

5. 供应商应根据岗位服务时间的要求，保证服务人员和服务岗位相匹配，并编排好排班时间表、制定交接班的制度，确保服务质量。排班时间表作为出勤考核的重要依据。

6. 讲解员薪酬实行星级管理，且可以根据讲解批次提成。
7. 安保人员必须持证上岗、熟练掌握消防器材的使用。
8. 供应商可以增加服务人员，提出更优化的配置方案，但各岗位配置人数不得低于上表各岗位对应的人数。
9. ★请投标人充分考虑服务期的国家规定的节假日情况、员工年假及节假日中遇采购人闭馆日的情况，合理安排人员薪资，保证工作时间内每个岗位的服务质量，任何岗位均不得缺岗。投标人投标报价必须包含各岗位的国家规定的节假日值班、员工年假等各项成本费用，采购人不再另行支付费用。（节假日中遇采购人闭馆日，亦按照上述要求执行。费用包含在本项目预算内。）
10. 本项目所有服务人员伙食自理，采购人不提供住宿。

七、 人员管理要求

（一） 采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标供应商自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。如因用工引起的劳动纠纷问题由中标供应商负责解决。如中标供应商的工作人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由中标供应商承担责任和负责赔偿。

（二） 采购人如因工作需要，要求中标供应商部分岗位临时延长工作时间的，中标供应商应按上班期间要求，保质保量地做好保障工作，其费用不再另行支付。

（三） 中标供应商的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标供应商负责，与采购人无涉。中标供应商工作人员须遵守采购人相关规章制度规定，服从采购人指挥和合理的工作安排，如有违反或损害采购方利益的，采购人有权拒绝中标供应商违规的工作人员在此工作，问题严重的，有权终止合同，一切责任由中标供应商承担。

（四） 中标供应商应制定培训计划，结合岗位要求、采购人需求对加强对所有服务人员的培训，培训多次仍无法达到服务质量要求的应作更换人员处理。

（五） 采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。中标供应商派驻的项目经理与采购人中层部门负责人对接工作方案、工作流程、排班、考核、监督、检查等具体工作。中标供应商全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请采购人批准，并保证本项目正常运行。中标供应商必须保证派驻采购人

工作人员的稳定性，如有工作人员调离，需书面通知采购人。保安、清洁、绿化、设备维护和管理人员应相对固定，其中 7*24 小时值班制的岗位更换频率全年不得超过 4 人次，特殊情况除外。如中标供应商派驻采购人的工作人员不尽忠职守的，必须在接到采购人书面通知后 7 天内更换人员。根据发展需要，服务期内如有新增或提高工作技能的培训，中标供应商应配合采购人将按有关要求对在职工作人员提供一次性培训，参加培训的人员如发生变动，中标供应商需提供具备相同技能（持证上岗）的人员作补充。

（六） 中标供应商根据不同的工种配备相应的工作服装，并有工作号牌等标识物及必要的装备，中标供应商需负责各工作人员的制服、警具、劳动工具等。

（七） 中标供应商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。

（八） 中标供应商不得将本物业的管理责任整包转包给第三方。

八、 费用和付款方式

中标费用按月支付。中标供应商应根据采购人的质量标准要求（包括出勤、服务质量等），编制每月物业考核表，明确每月物业管理费用清单，清单应包括物业管理服务人员的出勤情况、实际费用等明细项目，并得到采购人确认。采购人在每月考核通过后，按实际发生的费用付款。中标供应商须在每月 10 日前开具上月正式税务发票原件交采购人，采购人签收发票后在 10 个工作日内支付办理支付手续。如中标供应商提供服务不足一个月时按日计算。

八、 履约保证金

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 15 个工作日内由采购人无息退还中标供应商。

九、 服务费的扣罚和奖励：

（一） 中标供应商提供的服务未能满足采购人需求，或服务人员违反相关规定和采购人管理制度的，采购人可采取扣罚服务费、要求更换服务人员等处理。中标供应商应针对采购人提出的服务标准、人员上岗要求，提出相应的惩罚办法，供采购人确认后实施。扣罚的服务费可作为奖励金奖励给工作负责、服务质量优秀的工作人员。

(二) 由于中标供应商管理原因造成针对采购人的投诉的，采购人从重处罚。

(三) 由于中标供应商的过失造成采购人的财物受到损坏的，中标供应商应予赔偿并接受相关处罚。

附件：

局系统公共文化服务场所卫生工作要求与标准（卫生间）		
项目	内容	要求
日常管理	工作制度与人员管理	建立卫生管理职能部门。
		建立工作制度和管理制度。
		建立预防传染病传播应急预案与健康危害事故应急预案。
		定期组织工作人员健康检查。
		建立岗位作业规范。
		落实工作奖惩制度。
设施配置	外观设计	造型：根据建设地点及周边环境选择厕所主体造型，形成独特景观。
		色调：根据周边环境、厕所建筑主体及建筑形式设定色彩。
		厕所大门：男女厕所分门采用内外开式大门，与厕所建筑风格一致。
		材料：防风化、防腐蚀、无污染建筑材料。
	室内设计	室内顶棚：防潮防腐吊顶。
		室内墙壁：大理石、花岗岩或瓷面砖到顶。
		室内地面：地面用防滑防腐大理石、花岗岩或色彩淡雅高级防滑地面砖，厕位内地面需与厕所内地面高度一致。
		地垫：铺设与环境相协调的塑胶地垫。
		室内管线：室内所有管线不暴露。
	设置方式	男女厕所需分开设置。
	给排水	供水（有水型厕所适用）：管径 60 至 90 毫米，不暴露。
		地面排水（有水型厕所）：设防腐水封地漏男女厕所各两个，高级铜制、不锈钢或工程塑料，底下排水管 200 毫米以上。
	特殊人群适应性	无障碍厕所出入口有轮椅进出坡道，并符合坡道设计的国家标准，厕内地面及厕间内均需无障碍。
		残疾人厕位：尽量设单间，设有带标准扶手架、节水座便器，男女厕所各设一个，厕门采用内外开式，厕位安排在靠近男女厕所进门处。

		盲文标识及盲道, 厕所入门处、每个厕位门上及洗手处均需有盲文标识, 厕所大门及厕所内部需铺设盲道。
	洁手设备	有水型: 不少于 2 个洗手盆, 以大理石、花岗岩或其他豪华材料作台面, 配节水式水龙头的洗手盆。 无水型: 提供擦手器、擦手纸或其他洁手设备。
	干手设备	男女厕所各设感应式烘手器。
	采光通风	厕窗采光好, 有强制排风设备。
	照明	照明设施完好, 备有应急灯; 24 小时可使用灯光。
	除臭	物除臭装置或自动香水散发器, 男女厕所各设两个; 小便池设有滤垫。
	标识	厕所指向牌: 规范标准, 中英文对照, 安装位置醒目, 指向准确。
		厕所标牌: 国家标准图形, 安装位置醒目。
		厕门男女标志: 国家标准图形, 安装位置醒目。
		厕位坐蹲位指示牌: 国家标准图形, 安装位置醒目。
清洁卫生	卫生内容	主要包括: 卫生间吊顶板、地面、墙面、地漏清洁、清理; 卫生洁具的清理消毒; 清洁皂液盒、手纸盒、干手器等设施; 补充卫生消耗用品。 每天开放结束后, 对所有部位彻底清洁, 包括用 84 液 (配比) 消毒一次坐便器、小便器, 彻底刮拭镜面, 地漏清理、注水, 补充卫生纸、擦手纸、洗手液, 清理垃圾桶等消耗品, 检查卫生设施使用状况, 保证洁具表面无污迹、无水渍、无锈迹、无皂迹、无毛发; 水箱无污物、无水垢、洁净无异味; 卫生设施运转正常。
	清洁作业	在显眼处张贴公厕的管理制度及投诉电话。
		作业工具使用完毕应整齐存放在不显眼的位置或存放在工具房 (箱) 内, 不得放在便器、洗手盆或楼梯上。
		供洗手用的水龙头不得占用于作业。
		不得占用残疾人公厕, 或在残疾人公厕内堆放杂物, 给残疾人入厕带来不便。
		建议清洁登记和巡查记录。
	卫生质量	内部空气流通, 光线充足, 无异味。
		内部墙面、天花板、门窗、隔板等设施洁净, 无积灰、污迹、蛛网, 无乱涂画; 内部地面洁净, 无积尿、积水等污物。
		蹲位清洁, 大便器 (槽) 无积存物; 小便器内无水锈、尿垢、污物, 沟眼、管道保持畅通; 纸篓不满溢。

	内外部照明灯具、标志、洗手器具、镜子、挂衣钩、烘手器、冲水设备等无积灰、污物。
	定期喷洒消毒水和灭蚊蝇药物。
	外墙面、屋顶及卫生责任区域内环境整洁, 无乱张贴、乱搭建、乱悬挂、乱堆放现象。

局系统公共文化服务场所卫生工作要求与试行标准 (除卫生间)

项目	内容		要求
日常管理	工作制度与人员管理		建立卫生管理职责部门。
			建立工作制度和管理制度。
			建立预防传染病传播应急预案与健康危害事故应急预案。
			定期组织工作人员健康检查。
			建立岗位作业规范。
			建立清洁登记和巡查记录。
			落实工作奖惩制度。
功能区域卫生	室内总要求		温度、相对湿度、风速、二氧化碳、甲醛、可吸入颗粒物、空气细菌数、噪声、台面照度达到国家卫生标准。
	馆(展)区	馆(展)区卫生要求	面积超过 30 平方米的馆(展)区应有机械通风装置。
			馆(展)区内采用湿式清扫, 及时清除垃圾、污物, 保持馆内整洁。
			馆(展)区内禁止吸烟。
			馆(展)区内自然采光系数不小于 1 / 6, 人工照明达到光线柔和、均匀、不眩目。
	馆(展)区	馆(展)区卫生具体内容	主要包括: 天花板、地面、墙面的清洁; 沙发、桌椅等办公设施的清洁; 指示牌、垃圾桶、开关面板、消防设施等公共设施的擦拭; 壁画、雕塑等工艺品的清洁; 借书设备、互动设备等服务设施的清洁、消毒; 门窗、玻璃、照明等公共设施检查擦拭; 水榭的清洁。
			每天上班检查公共区域设施是否正常, 发现异常及时报修。
			每天擦拭一次地面, 随时推尘, 每月保养一次。保持无纸屑、落叶, 无灰尘、无絮状物、无污迹、无擦痕, 接缝、边角等处洁净, 无卫生死角, 保持地面有光泽。
			大堂、电梯厅地毯每日吸尘两次, 每周更换两次, 每月至少清洗一次, 地垫随时清理, 每周清洗至少一次。防静电地板每天墩拭一次。
			每月掸尘一次天花板、出风口、墙面, 每季度擦拭一次风口、石材墙面, 发现污渍及时清理。保持无灰尘、无污迹、无蜘蛛

			网。
			针对不同材质的办公设施,采取相应的清洁措施,每天擦拭一次,每周保养一次。确保无灰尘、无污迹,缝隙无毛絮。
			灯罩、开关面板等设施及工艺品摆件每天擦拭,保持干净、光亮、无灰尘。金属件表面光亮、无油迹、无灰尘、无污渍、无擦痕。
			每日擦拭、消毒一次借书设备、互动设备等服务设施,保持其表面无灰尘、无污迹、无手印。
			每日擦拭擦鞋机,及时补充鞋油,保持机身无灰尘、无污迹,垫子干净、无灰尘、毛絮,机器正常运转、鞋油充足。
			厅门、地面等处玻璃每周至少刮拭一次。转门顶部,门窗玻璃、护栏玻璃内侧每月清洁一次。保持玻璃干净明亮,无浮尘、无水渍污迹。
			窗框、窗台、防火门、消火栓等通道内设施每天擦拭,确保干净,无浮尘、无污迹、无水渍。金属件表面光亮、无油迹、无灰尘、无污渍、无擦痕。
			每月清洁水榭一次,保持无污迹、无水垢、无异味、无漂浮物。
			货物出入的通道应及时清洁,每周彻底清洁一次,保持地面无污迹、无水垢、无异味。
	电梯轿箱	主要包括:更换地毯(垫),轿厢内吸尘、清洁(含消毒)、保养。	每天上班前更换地毯(垫)。
			每天在使用率低的时间段吸尘(擦拭)两次,保持地面无尘、无脚印、无污渍。
			每天循环擦拭轿厢(高峰时避让),保持轿厢厢壁、扶手无灰尘、无手印、光洁明亮;操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕。
			每周末使用不锈钢亮光剂保养电梯轿厢、厅门,应保证亮光剂无污染,保证无死角,无手印,光洁明亮。
			每周清理轿厢地坎内污物、杂物,保持洁净。
	停车场	主要包括:地面、坡道清洁;交通标志牌、消防报警装置等设施的清洁;排水沟的清理;灯具、管道的除	随时保持地面、坡道整洁,并每月彻底清洗一次,保证无积水、无污垢、无油渍、无垃圾。
			每天擦拭一次交通标志牌、消防报警装置等设施,确保无积尘、无污垢。

		<p>尘。</p>	<p>汛期每周检查清理一次排水沟, 其他时间每月检查清洗一次, 确保排水畅通、无杂物、无淤泥。</p> <p>每半年对灯具、各类管道进行一次除尘。</p>
		<p>主要包括: 桌、椅、柜子、茶几、沙发等办公设施、地面清洁; 电话、电脑、传真、复印机等办公设施清洁、消毒; 门窗、玻璃清洁; 窗帘、地板、地毯清洁、清洗; 饮水机清洁消毒; 风口、开关等设施及地图、挂画等饰品清洁; 垃圾桶、茶叶筐清洁; 植物养护。</p>	<p>每天擦拭一次办公设施, 电话每周消毒一次。保持无灰尘、无污迹、无水渍。</p> <p>每天擦拭一次门面把手, 每月擦拭一次窗户, 保持干净明亮、无灰尘、无指印。</p> <p>每天检查清洁一次窗帘、地板、地毯, 半年清洗一次窗帘、地毯。保持无灰尘(杂物)、干净平整。</p> <p>每月清洁一次饮水机, 每周末进行一次水嘴消毒。保持饮水机表面无污迹、无异味, 水嘴无水垢, 水桶表面干净。每天检查桶装水, 及时更换。</p> <p>每天擦拭一次开关等设施, 每月擦拭一次风口。保持无灰尘、无污渍。</p> <p>每天更换垃圾袋, 擦拭垃圾筒, 保持干净无污迹, 无残留物。</p> <p>每天擦拭叶面、套盆、盆托, 适量浇水。保持植物洁净、无灰尘、无枯枝黄叶。</p>
<p>周边环境</p>		<p>主要包括: 庭院、门前三包范围道路的清洁卫生; 护栏、标识牌、灯具等公共设施的清洁卫生; 公共绿化带的清洁卫生; 雨棚、自行车棚、雨搭等清洁卫生; 明沟、水道的清洁清理。</p>	<p>保洁员循环检查并及时清扫道路, 保证地面无积水, 无烟蒂、无果皮纸屑, 无污迹、无油迹、无轮胎印迹, 无堆放杂物。</p> <p>每天业主上班前 1 小时完成护栏、标识牌、灯具等公共设施的清洁, 保证无积尘、无污物、无水迹。</p> <p>公共绿化带内无烟蒂、无果皮纸屑、无枯枝败叶等杂物。</p> <p>每月清洁一次雨棚、自行车棚, 3—11 月间每月清洁一次雨搭。遇有特殊天气要及时清洁。</p> <p>明沟、水道无杂物、无积水。</p> <p>门前三包公用设施无污物、无积尘; 地面无积水、无垃圾、杂物堆放; 墙面整洁无张贴广告。</p>
<p>专项卫生</p>		<p>日常服务保洁员将房间、公区清理的垃圾按分类标准投放到指定的垃圾桶内。保洁清运员将分类垃圾桶内垃圾运送到垃圾暂存处再次进行分</p>	<p>垃圾桶要保持内外壁洁净、无异味、明亮、无锈迹、无擦痕。</p> <p>分类垃圾桶内垃圾及时清理, 垃圾投放不超过 2/3, 垃圾每日至少清理 2 次, 无裸露垃圾。垃圾桶内外保持光洁, 无污渍、擦痕。</p> <p>保洁员每日擦拭垃圾桶、垃圾车至少 1 次。</p>

		类。 再次分类后运送到指定的垃圾处理站。	垃圾实行分类管理: 专人负责, 集中分类, 定时收集, 定时清运, 定点倾倒, 日产日清, 运送无散漏。
消杀灭管理		消杀灭管理是指消灭物业管辖区内鼠、蟑、蚊蝇等各种有害生物, 保持环境清洁, 保证物业使用人的身体健康。	消杀灭工作由物业或保洁员组织实施, 使用具有农业部颁发的农药登记证或国家认可的药品, 由经过专业培训的人员实施具体杀虫作业, 并做好记录。管理单位专人负责检查, 并在记录上签字确认。
			按要求对管理区域进行统一灭蟑、灭鼠、灭蚊蝇工作, 确保管理区域的环境整洁。
			每年制定消杀灭计划。每年进行两次鼠密度调查, 根据调查情况调整计划。
			若遇有鼠害、疫情等特殊情况, 应及时调整消杀灭计划。
绿化养护		主要包括修剪; 浇水、施肥; 清洁; 植物消杀等。	根据植物特性及生长规律对其进行整形、浇水施肥、清洁、消杀等养护工作。
			每日养护时根据植物状况对不合格植物主动进行调整、更换。
			公共养护区域每天检查、养护一次, 重点区域每天上午、下午各一次, 办公室区域每周一次, 发现问题及时处理。

第三章 合同格式

广州市政府采购合同文本

一、总 则

第一条 合同当事人

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》及广州公共资源交易中心“孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目”（项目编号：CZ2016-1169）招标文件的要求和招标结果，确定乙方为_____，现甲方孙中山大元帅府纪念馆与乙方_____协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款。

第二条 乙方提供服务的受益人为甲方和本物业的使用人，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第三条 基本情况

物业类型： 博物馆和古建筑

乙方提供服务的物业和具体位置：

1、位于在广州市海珠区纺织路东沙街 18 号的 广州大元帅府旧址（占地面积：7337 m² 建筑面：5561 m²）

2、坐落在广州海珠区赤岗艺苑路红砂岩山岗上的赤岗塔（塔身占地面积约 141 m²，周边红砂岩顶面积约 443 m²）。

二、服务事项

第四条 乙方本项目管理服务内容包括：门岗值勤巡查、展场安全保卫服务、卫生清洁服务、设备维护服务、绿化养护服务、讲解导览服务、办公辅助服务等。

三、服务期限

第五条 物业管理服务期限：20__年__月__日~20__年__月__日。

四、双方权利义务

第六条 甲方权利义务

- (一) 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
- (二) 审定乙方拟定的管理制度和管理服务年度计划, 并提出合理化建议, 督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等。
- (三) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- (四) 负责收集、整理管理所需全部图纸、档案、资料, 适时提供给乙方。
- (五) 对乙方不称职的工作人员, 甲方有权要求乙方限期更换。
- (六) 协助乙方做好管理工作。
- (七) 按时支付管理费给乙方。
- (八) 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第七条 乙方权利义务

- (一) 根据有关法律法规及本合同的约定, 制订管理制度, 编制管理年度计划, 并经甲方审定后实施。
- (二) 乙方不得转包或分包项目内容, 乙方转包或分包项目内容的, 甲方有权解除合同, 并限期乙方在规定的时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料, 同时甲方不予退还履约保证金。
- (三) 负责编制管理年度计划。
- (四) 对物业使用人违反法规、规章的行为, 有责任告知甲方处理。
- (五) 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方; 物业设施需要维修、保养的, 应事先告知甲方。
- (六) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
- (七) 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的, 要及时向甲方反映。
- (八) 在服务期内, 乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施, 保证工作人员的安全, 乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。
- (九) 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证, 要严格审查, 没有刑事犯罪记录, 重要岗位人员聘用要经甲方审定。同时, 乙方的服务人员须听从甲方调动指挥。
- (十) 乙方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。
- (十一) 乙方员工的工资、社会保险等福利, 必须符合国家有关规定。

(十二) 本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时移交本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。

(十三) 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

五、服务质量

第八条 具体质量要求详见采购文件第二章采购人需求。

六、合同金额及付款方式

第九条 合同金额

物业管理服务费按__月__支付。在服务期内，甲方支付给乙方的物业服务费总金额不超过项目中标价，即人民币_____（¥_____元）。此费用甲方可分期支付，亦可根据实际情况，按每期实际支出费用结算。

第十条 付款方式

按采购文件第二章采购人需求的规定。

第十一条 直接费用

甲方物业使用过程中的直接费用，如电费、水费、煤气费等，由甲方自行支付。

第十二条 税费

按照中国现行税法规定的税费由乙方自行承担。

七、履约保证金

第十三条 乙方应在合同签订后__5__个工作日内，向甲方提交履约保证金，履约保证金金额为人民币_____元（¥_____）。若乙方没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后__10__个工作日内由甲方无息退还。

八、违约责任

第十四条 乙方提供发票后，甲方应按期付清服务费，每逾期一天，支付欠款总额3%的违约金；累计违约金不超过服务费总额的5%。乙方应按其响应项目提供服务，凡未提供或未达到标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，由甲方扣除当月服务费的3%作为违约金，累积违约金不超过服务费总额的5%。

第十五条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达二次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，没收履约保证金，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

九、不可抗力

第十六条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起7天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十七条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

十、服务费的扣罚（可选，与需求相对应）

第十八条 扣罚标准：按采购文件第二章“采购人需求”相关规定执行。甲方根据乙方人员配备、履行服务情况，将另行明晰扣罚标准，乙方可提出标准供甲方参考，但扣罚标准确定后，乙方需无条件按甲方提出的标准执行。

第十九条 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

第二十条 罚金原则上用于甲方奖励乙方派驻人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由甲方确定。

十一、争议及解决办法

第二十一条 本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监管部门调解解决，协商或调解不成时按以下第2种方式解决：

1. 广州仲裁委员会仲裁；
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他

第二十二条 本项目中标通知书、招标文件、投标文件及附件均是本合同不可分割的部分，如投标文件与招标文件内容有相抵触的，以招标文件解释为准。各文件解释顺序除特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

第二十三条 在执行本合同过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字及盖章确认的日期。

第二十四条 本合同一式6份，具有同等效力，甲、乙双方各执2份，政府采购监管部门1份，广州公共资源交易中心1份。合同自双方签字盖章之日且乙方提交履约保证金后生效。

第二十五条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

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:	年 月 日	签约日期:	年 月 日

第四章 开标、评标和定标

一、 开标

(一) 交易中心按招标公告规定的时间进行开标,投标人在投标截止时间后一个小时内进行投标文件解密。

(二) 解密时间截止后,交易中心电子开标系统自动提取所有投标文件,获取投标保证金交纳情况(如有),投标文件提交及解密情况。

(三) 电子开标系统自动记录投标保证金交纳情况(如有),投标文件提交及解密情况。因投标人原因造成投标文件未提交成功的、未解密的、无法导入电子开标系统的,投标保证金未交纳的(需交纳投标保证金项目),作无效投标处理。

(四) 交易中心将投标人解密后的投标人名称、投标价格、递交情况、投标保证金交纳情况(如有)和解密情况进行公布,并通过交易中心数字交易平台会员专区将《开标记录表》公开发布。所有投标人可在系统查看开标情况。

二、 评标委员会

(一) 本次招标依法组建评标委员会。评标委员会由采购人的代表和从政府采购专家库随机抽取的专家组成,如采购人不派代表评审,则评委会全部由专家组成。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设定的程序和规则推荐评审结果,任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。

(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. 本人、配偶或直系亲属3年内曾在参加该采购项目的供应商中任职(包括一般工作)或担任顾问,或与参加该采购项目的供应商发生过法律纠纷;

2. 任职单位与采购人或参加该采购项目供应商存在行政隶属关系;

3. 曾经参加过该采购项目的进口产品或采购文件、采购需求、采购方式的论证和咨询服务工作;

4. 是参加该采购项目供应商的上级主管部门、控股或参股单位的工作人员,或与该供应商存在其他经济利益关系;

5. 评审委员会成员之间具有配偶、近亲属关系;

6. 同一单位的评审专家在同一项目评审委员会成员中超过一名；
7. 法律、法规、规章规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。

(三) 评标委员会判断投标文件的有效性、合格性和响应情况，仅依据投标人所递交一切文件的真实表述，不受与本项目无直接关联的外部信息、传言而影响自身的专业判断。

(四) 评委依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评委对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评委应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

三、 评标方法

(一)

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。评分比重构成如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分	综合信用评价得分
分值	45 分	30 分	20 分	5 分

(二) 投标文件差异修正原则

投标文件出现差异时，修正原则及优先修正顺序如下：

1. 开标内容与投标文件对应内容不一致的，均以开标内容为准；
2. 开标一览表与分项明细表或其它相关报价表报价不一致的，均以开标一览表为准；
3. 开标一览表中各分项报价之和与投标总价不一致的，以投标单价修正总价；
4. 分项报价表中的单价与对应的合计价不相符的，以单价为准，修正对应的该项合计价；
5. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
6. 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
7. 投标文件描述内容与原始材料引述内容不一致的，以原始材料内容为准；
8. 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；
9. 对出现以上情况或因明显笔误而需修正任何内容时，均以评委会审定通过方为有效；
10. 对投标标的的关键、主要内容，投标人报价漏项的，作非实质性响应投标处理；
11. 评标委员会认定为表述不清晰或无法确定的报价均不予修正。

(三) 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. 评委均应当阅读供应商的澄清，但应独立参考澄清对投标文件进行评审，整个澄清的过程不得存在排斥潜在供应商的现象。
4. 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照招标文件要求予以拒绝，不接受供应商通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。
5. 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。

四、 评标程序

(一) 投标文件初审

1. 评标委员会对各投标文件进行初审，初审包括开标情况核定、资格性审查和符合性审查，出现不符合下列情形之一时，作无效投标处理。《初审表》如下：

审查类别	审查内容
开标情况核定	满足以下所有要求：投标文件提交成功、解密成功、能正常导入电子开标系统，投标保证金完成交纳（如有）
资格性审查	符合《政府采购法》第二十二条所规定的条件（信息从企业库自动提取）；分公司投标的，必须由具有法人资格的总公司授权。 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。
符合性审查	投标报价确定且不高于最高限价；关键、主要内容无报价漏项；若报价低于其成本，投标人应能做出合理说明。 有盖章、签署要求的带★格式文件已按要求盖章、签署 投标文件完全满足招标文件中带★号的条款和指标，无重大偏离（审查《实质性响应条款一览表》） 未发现属无效投标的其他情形（见表末说明）

说明：以下为属无效投标的其他情形。

(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，同时参加本项目或同一子项目投标的；

(2) 评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；

(3) 投标文件提供虚假材料的；

(4) 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；

(5) 投标人对采购人、交易中心、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；

(6) 按有关法律、法规、规章规定属于无效投标的。

2. 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，有可能影响商品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，不通过初审。

3. 对初步被认为初审不合格或无效投标的，由评标委员会拟定书面理由现场电话告知该供应商。

4. 不通过初审或投标无效的，不进入技术、商务和价格的评审程序。

(二) 技术评定

1. 由评委对所有有效投标文件的技术和服务响应方案进行审核和分析，填写《技术评分表》，如下：

分值（45）	评审内容	评分细则
8	对采购人需求的响应程度（投标服务方案）	优：(90%≤得分≤100%)； 良：(70%≤得分<90%)； 中：(40%≤得分<70%)； 差：(得分<40%)。
7	服务工作目标及管理方案	优：(90%≤得分≤100%)； 良：(70%≤得分<90%)； 中：(40%≤得分<70%)； 差：(得分<40%)。
3	机构设置、运作流程、管理计划	优：(90%≤得分≤100%)； 良：(70%≤得分<90%)； 中：(40%≤得分<70%)； 差：(得分<40%)。
5	工作人员培训及管理	优：(90%≤得分≤100%)； 良：(70%≤得分<90%)； 中：(40%≤得分<70%)； 差：(得分<40%)。
8	服务人员工资的合理性（人员福	优：(90%≤得分≤100%)； 良：(70%≤得分<

	利待遇)	90%); 中: (40%≤得分<70%); 差: (得分<40%)。
4	质量保证体系及措施	优: (90%≤得分≤100%); 良: (70%≤得分<90%); 中: (40%≤得分<70%); 差: (得分<40%)。
6	标准化水平及建设方案	优: (90%≤得分≤100%); 良: (70%≤得分<90%); 中: (40%≤得分<70%); 差: (得分<40%)。
4	项目经理的资质和经验	优: (90%≤得分≤100%); 良: (70%≤得分<90%); 中: (40%≤得分<70%); 差: (得分<40%)。

2. 将所有评委所评各项的得分进行算术平均 (按四舍五入原则精确到小数点后三位), 再汇总得出该投标人的技术评分 (按四舍五入原则精确到小数点后两位)。

(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评价, 填写《商务评分表》, 如下:

分值 (30)	评审内容	评分细则
4	同类项目经验: 依据 2013 年以来同类项目合同情况进行评审。(同类项目合同平均年度金额不低于 200 万元; 分公司投标的, 总公司业绩可纳入评审)	每提供一个同类项目经验得 0.8 分, 最高得 4 分。请投标人严格按照要求提交相关证明材料, 否则有可能影响评审结果。
6	履约能力、财务状况 (依据 2015 年度财务报表)	优: (90%≤得分≤100%); 良: (70%≤得分<90%); 中: (40%≤得分<70%); 差: (得分<40%)。
2	财务报告权威性	能提供有审计资质的第三方出具的 2015 年度《审计报告》: 2 分; 无: 0 分。
3	在有效期内的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证情况	每具有一项得 1 分, 最高得 3 分; 无: 0 分
6	客户评价 (依据《业绩一览表》中的业主评价)	优 (90%≤得分≤100%); 良 (70%≤得分<90%); 中 (40%≤得分<70%); 差 (得分<40%)。
5	获得国家有关部门或行业协会颁发的资质等级或奖项	优 (90%≤得分≤100%); 良 (70%≤得分<90%); 中 (40%≤得分<70%); 差 (得分<40%)。
4	大型活动保障经验 (大型活动指主办方为省部级或以上)	因参与大型活动的保障活动而获得表彰的, 每一次得 1 分, 没有不得分。该项最高得分 4 分。(需提供服务合同、获奖证书或表彰文件等证明材料)

说明：上表所列为投标人的商务条件。请投标人严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果。

2. 将所有评委所评各项的得分进行算术平均（按四舍五入原则精确到小数点后三位），再汇总得出该投标人的商务评分（按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

（四） 价格评审

1. 价格核准：评委对有效投标人的详细报价进行复核，看其是否有计算错误或供货范围上的错误，修正错误的原则参见本章的第三条第（二）点。

2. 评委对于节能、环保产品或小型、微型企业的价格扣除，依据投标人填写的《产品适用政府采购政策情况表》（如有）。

对于非专门面向中小微企业采购的项目，依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的规定，凡符合要求的有效投标人，按照以下比例给予相应的价格扣除：

序号	情形	价格扣除比例	计算公式
1	非联合体供应商 (供应商须为小型、微型企业)	对小型和微型企业产品的价格扣除 <u>6</u> %	评标价 = 总投标报价 - 小型和微型企业产品的价格 × <u>6</u> %
2	联合体各方均为小型、微型企业	对小型和微型企业产品的价格扣除 <u>6</u> % (不再享受序号 3 的价格折扣)	
3	联合体一方为小型、微型企业且小型、微型企业协议合同金额占联合体协议合同总金额 30% 以上的	对联合体总金额扣除 <u>2</u> %	评标价 = 总投标报价 × (1 - <u>2</u> %)

注：（1）中型企业不享受以上优惠；

（2）小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程，无法认定小型和微型企业的，不享受价格扣除。

（3）监狱企业视同小微企业，监狱企业投标的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》。

计算价格评分:价格分统一采用低价优先法计算,各有效投标人的评标价(指投标报价经修正、折扣后的价格)中,取最低价为评标基准价,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:

$$\text{价格评分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times 20 \text{ 分}$$

评标价仅用于计算价格评分,中标金额以实际投标价为准。

(五) 综合信用评价得分评审

综合信用评价得分=投标人的广州公共资源交易中心政府采购供应商综合信用评价分数×5%

说明:1.《政府采购供应商信用评价标准》详见本项目招标公告附件。

2.投标人的综合信用评价分数以开标当天交易中心网站公布的分值为准(供应商可通过“广州公共资源交易网-市场信用-政府采购信用评价”进行访问)。

(六) 综合评分的计算

1. 综合评分=技术评分+商务评分+价格评分+综合信用评价得分

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。

(七) 中标供应商推荐

1. 评委会按上述排列向采购人推荐第一名为中标供应商,第二名为候补中标供应商。第二名报价高于第一名报价20%(含)以上的,不推荐候补中标供应商。

五、 项目废标处理

根据《政府采购法》第三十六条规定,本项目或子项目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;

- (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。

六、 定标

(一) 交易中心在评标结束后2个工作日内将评标报告及《确认采购结果通知书》送采购人，采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内按顺序确定中标供应商。

第一名供应商放弃或被依法确认中标资格无效的，采购人可以按顺序选择候补中标供应商。

(二) 采购结果确认后，交易中心将中标结果在采购信息发布网站上进行公告。不在中标名单之列者即为落标人，交易中心不再以其它方式另行通知。

(三) 中标结果公告后，中标供应商须向交易中心交纳代理服务费。代理服务费金额在中标结果公告中公布。交易中心完成确认收费后，中标供应商可以下载打印中标通知书。具体打印方式请查阅“广州公共资源交易网”中“通知公告”栏。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

(四) 中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

(五) 凡发现中标供应商有下列行为之一的，将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、其他供应商或者交易中心工作人员恶意串通的；
4. 向采购人、交易中心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采购人利益和社会公共利益情形的。

七、 签约

(一) 采购人应当自《中标通知书》发出之日起三十日（第二章采购需求有相应约定的从其约定）内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

(二) 采购人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

八、 履约评价

(一) 采购人负责对中标供应商的履约行为进行评价，评价标准详见《政府采购供应商信用评价标准》（见本项目招标公告附件）。采购人在<http://www.gzgcjg.com/zfcgcx>上用数字证书登陆，填写履约评价表。

(二) 评价结果会影响供应商的综合信用评价得分。供应商对其评价情况有异议的，可向采购人反映，采购人应当检查有关评价情况并答复异议人，如有错误，应当修正。异议人对采购人的答复不服的，可向市、区财政局反映，市、区财政局调查后发现确有错误的，有权要求采购人纠正。

第五章 投标文件格式

投标文件包括但不限于以下组成内容，请按顺序制作，本章有提供格式文件的请按格式要求提交。（盖章要求：完成投标文件的制作后，可点击“一键签章”按钮进行批量电子签章。）

序号	内容	盖章要求
商务部分		
1	★投标承诺函	电子签章
2	授权委托书证明书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交本证明书）	电子签章
3	开标一览表	电子签章
4	报价明细表	电子签章
5	★实质性响应条款一览表	电子签章
6	★中华人民共和国物业服务企业资质证书或广东省物业服务企业资质证书	电子签章
7	证书一览表	电子签章
8	业绩一览表	电子签章
9	客户评价证明文件	电子签章
10	年度财务报表（含资产负债表及利润表，尽量提供具有审计资质的第三方出具的《审计报告》）	电子签章
11	投标人认为有必要说明的其他商务文件资料	电子签章
12	中小微企业声明函（非中小微企业可不提供）	电子签章
13	★分公司投标的，提供具有法人资格的总公司的营业执照副本复印件及授权书，授权书须加盖总公司公章	电子签章
服务文件		
14	服务方案一般性条款响应差异表	电子签章
15	服务方案	电子签章
16	项目经理情况表	电子签章
17	投标人认为有必要说明的其他服务文件资料	电子签章
以下信息从企业库自动提取，请供应商确保信息完整登记并及时更新。		
18	供应商为法人或者其他组织的，提取营业执照等注册证 照信息；为自然人的，提取身份证信息。	

特别提示与要求！

请投标人严格按照表格内容及要求制作投标文件，所有证书类文件提供复印件且必须在有效期内，表中带★的材料将作为投标人资格性和符合性审查的重要内容之一。

投标承诺函

广州公共资源交易中心：

我方确认收到贵方提供的“[孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目](#)”（项目编号：CZ2016-1169）的招标文件，已完全理解招标文件的所有内容。决定投标本项目，据此我方承诺如下：

一、 我方的投标文件在投标截止日后90天（日历天）内保持有效，如中标，有效期将延至本项目《广州市政府采购合同》执行期满日为止。

二、 我方在参与投标前已仔细研究了招标文件和所有相关资料，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，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

三、 我方声明投标文件及所提供的一切资料均真实无误及有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方可能提出的要求，提供与投标有关的任何其它数据或信息。

四、 我方如果中标，保证履行投标文件中承诺的全部责任和义务，切实履行《广州市政府采购合同》中的全部条款并按照《招标文件》的要求向贵方足额交纳代理服务费。

五、 我方郑重声明：我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件，并在参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录。

六、 我理解贵方不一定接受最低报价的投标。

七、 我方同意如在本项目开标后、投标有效期之内撤销投标文件，或中标后未在规定时间内签订合同并送贵方备案的，贵方将不退还投标保证金（如有）。

八、 我方保证，采购人在中华人民共和国境内使用我方报价货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

九、 所有与本项目有关的函件请发往下列地址：

地址（邮编）		传真	
电话、手机		联系人（职务）	

日期：20 年 月 日

说明：本格式文件内容不得擅自删改。

授权委托书

兹授权_____（委托代理人姓名）为我方委托代理人，其权限是：办理广州公共资源交易中心组织的“**孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目**”（项目编号：**CZ2016-1169**）的投标事宜。本授权书有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自签章之日起生效。

附：代理人性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

身份证号码：_____

（营业执照等）注册号码：_____

企业类型：_____

经营范围：_____

日期： 20 年 月 日

说明：法定代表人亲自办理投标事宜的，无需提交本证明书。

开标一览表

货币单位：人民币元

投标总报价

填报要求：

1. 报价包含所有税费。
2. 如投标人报价低于最高限价 60%的，必须说明报价理由。

报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	内容	报价（每月）	备注
1	人员费用（不含加班补贴）		报价明细见《配置服务人

			员费用报价明细表》
2	...		
...	...		
每月小计			
合计 (每月小计×月数)			

填报要求：

1. 此表为《开标一览表》的报价明细表，合计应与《开标一览表》的投标总报价相等。
2. 人员费用的报价应与《配置服务人员费用报价明细表》的合计价相符。

配置服务人员费用报价明细表

[货币单位：人民币元]

序号	分项内容	每人每月费用			配置服务人员人数	每月费用 (小计×人数)	备注
		工资	社保等	小计			

1							
2							
3							
4							
5							
...	...						
合计						¥	/

填报要求:

1. 此表为配置服务人员费用的报价明细表, 投标人可视人员配置情况补充分项内容。
2. 合计价应与《报价明细表》中的人员费用的每月报价相符。
3. 每人每月工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。
4. 社保等费用指企业按国家规定必须为服务人员支付的社会保险费用及其他应付费用。

实质性响应条款一览表

序号	实质性响应条款	投标人响应情况	差异
1	如投标人报价低于最高限价 60% 的, 必须说明报价理由。	理由:	
2	★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资, 服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用)。		
3	★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定, 支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。		
4	★本项目最低须配置服务人员 51		

	人。		
5	★请投标人充分考虑服务期的国家规定的节假日情况、员工年假及节假日中遇采购人闭馆日的情况，合理安排人员薪资，保证工作时间内每个岗位的服务质量，任何岗位均不得缺岗。投标人投标报价必须包含各岗位的国家规定的节假日值班、员工年假等各项成本费用，采购人不再另行支付费用。（节假日中遇采购人闭馆日，亦按照上述要求执行。费用包含在本项目预算内。）		

说明：

1. 本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应填写具体的响应内容，有差异的要具体说明。
2. 请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

证书一览表

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

填报要求：

1. 填写投标人获得资质、认证或企业信誉证书。
2. 请提供本表所列的证书资料。

业绩一览表

序号	项目名称	项目地址	合同总价	服务年限	项目质量	项目单位联系人 电话
1						
2						
3						
...						

填报要求：

1. 依据商务评审中的业绩要求填写本表并提供相关证明材料，合同可只提供首页、含金额页、盖章页。
2. 请投标人严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果。

中小微企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准：第四条第_____项_____行业，本公司（此处填写从业人员和营业收入的具体数据），为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加广州公共资源交易中心组织的孙中山大元帅府纪念馆物业管理采购项目（项目编号：CZ2016-1169）采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

日期：20 年 月 日

服务方案一般性条款响应差异表

采购人需求		投标人响应	
序号	项目内容	承诺	差异
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			

填报要求：请按第二章采购需求列出差异内容，若无差异，留空，视为完全响应。

服务方案

投标人应按要求递交完整的实施方案设计，说明各分项计划，提交图表、文字说明书等资料，并涵盖如下内容：

- (一) 实质响应采购人全部需求。
- (二) 服务工作目标及管理方案。
- (三) 机构设置、运作流程、管理计划。
- (四) 工作人员培训及管理，包括培训计划、方式、目标等。
- (五) 管理工作必需的物质装备计划情况。包括：服务人员住房、器械、工具以及通讯、治安装备及办公用品等。
- (六) 管理规章制度。包括单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。
- (七) 档案制度。
- (八) 各项管理指标的承诺。
- (九) 提出合理化的建议。
- (十) 其它。

项目经理情况表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
资格证书			见__页		
参加工作时间		担任项目经理（服务项目负责人）年限			
负责项目情况如下（包括全部在任项目及主要曾经负责项目）					
业主	项目内容	项目面积	项目时间	负责时间	业主联系人及电话
在任项目					
曾经负责项目					

填报要求:

1. 上表拟任项目经理即为投标人中标后为采购人提供服务的项目负责人, 未经采购人同意不得更换。
2. 提供拟任项目经理在本单位服务的外部证明材料, 如投标截止日之前六个月以内的代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等。