

深圳市公安局罗湖分局指挥中心大楼物业管理 社会化服务项目 招标文件信息

项目编号： LHCG2022000105

项目名称： 深圳市公安局罗湖分局指挥中心大楼物
业管理社会化服务项目

包 号： A

项目类型： 服务类

采购方式： 公开招标

货币类型： 人民币

评标方法： 综合评分法（新价格分算法）

资格性审查表

序号	内容
1	投标人不符合资格要求，或未提交相应的资格证明资料（详见招标公告投标人资格要求，即申请人的资格要求）

符合性审查表

序号	内容
1	将一个包或一个标段的内容拆开投标；
2	对同一项目投标时，提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）；
3	分项报价或投标总价高于相应财政预算金额（或设定的财政预算金额下的最高限价）；
4	评审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，应当要求其在评审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；在此情况下，投标人仍不能证明其报价合理性的（评审委员会成员对投标人提供的证明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；

5	所投货物、服务在技术、商务等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评审委员会根据《实质性条款响应情况表》做出评判）；
6	未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件；
7	投标报价有缺漏项目,或者对招标文件规定的项目需求内容或者需求数量进行修改，评审委员会判定投标响应不满足采购需求；
8	投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开；
9	投标文件电子文档带病毒；
10	投标文件用不属于本公司的电子密钥进行加密的；
11	误选了非本项目的最新加密规则文件，导致投标文件不能在开标时解密；
12	法律、法规、规章、规范性文件规定的其他情形。

评标信息

评标方法：综合评分法（新价格分算法）

综合评分法，是指投标文件满足招标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投标人为中标候选人的评标方法。

价格分计算方法：

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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=(评标基准价 / 投标报价)×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1+A2+.....+An=1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。

序号	评分项			权重(%)
1	价格			10
2	技术部分			25
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	物业管理整体流程及实施方案	5	（一）评分内容： 制定针对本项目的物业管理整体设想及策划， 包含以下各项： 1.物业总体规划；2.人员的配

				<p>置、培训与管理措施；3.房屋本体及公共设施维护管理；4.机电设备设施维护管理；5.清洁服务；6.消杀服务；7.客户及会务服务；8.安保服务；9.车辆管理。</p> <p>(二) 评分依据： 提供以上 9 点内容得 80 分，缺项不得分。在此基础上，专家根据内容的合理性进行评分： 优评分标准:方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强。 良评分标准:方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰，内容合理性较强。 中评分标准:方案较普通、完整性规范性一般，思路不够清晰，内容合理性一般。 差评分标准方案:不完整、不规范，思路不清晰，内容合理性较差或未提供。 评价为优得 20 分； 评价为良得 15 分； 评价为中得 10 分； 评价为差不得分。如评审为差，评审专家须书面说明理由，并记录在档。</p>
	2	项目重难点分析、应对措施及相关的合理化建议	5	<p>(一) 评分内容： 提供 1.符合本项目服务特点的相关重点难点分析； 2.应对措施；3.相关的合理化建议。</p> <p>(二) 评分依据： 提供以上 3 点内容得 70 分，缺项不得分。在此基础上，专家根据内容的合理性进行评分： 优评分标准:方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强。 良评分标准:方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰，内容合理性较强。 中评分标准:方案较普通、完整性规范性一般，思路不够清晰，内容合</p>

				<p>理性一般。</p> <p>差评分标准方案:不完整、不规范，思路不清晰，内容合理性较差或未提供。</p> <p>评价为优得 30 分；</p> <p>评价为良得 20 分；</p> <p>评价为中得 10 分；</p> <p>评价为差不得分。如评审为差，评审专家须书面说明理由，并记录在档。</p>
	3	项目保障措施及方案	5	<p>(一) 评分内容：</p> <p>考察针对本项目的 1.管理方式及工作计划；2. 规章制度；3.档案管理；4.应急预案。</p> <p>(二) 评分依据：</p> <p>考察以上四点，满足四点得 70 分，缺项不得分。在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审，</p> <p>优评分标准:方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强。</p> <p>良评分标准:方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰，内容合理性较强。</p> <p>中评分标准:方案较普通、完整性规范性一般，思路不够清晰，内容合理性一般。</p> <p>差评分标准方案:不完整、不规范，思路不清晰，内容合理性较差或未提供。</p> <p>评审为优的得 30 分，评审为良的得 20 分，评审为中的得 10 分。评审为差不得分。如果评审为差，要求专家书面说明理由，并记录在档。</p>
	4	项目完成（服务期满）后的服务承诺	5	<p>(一) 评分内容： 投标人承诺以下全部三项的得 100 分, 否则不得分。</p> <p>(1) 服务期满后主动离岗；</p> <p>(2) 与后续服务公司进行交接；</p> <p>(3) 服务期满，后续服务公司未到位前仍按原合同服务承诺提供服务。</p>

				(二) 评分依据: 要求提供承诺(格式自定)作为得分依据, 未提供承诺或承诺内容不满足要求不得分。
	5	违约承诺	5	<p>(一) 评分内容: 投标人承诺以下全部二项的得 100 分, 否则不得分。</p> <p>(1) 服务质量达到招标文件要求;</p> <p>(2) 对未能达到管理要求承担相应管理责任。</p> <p>(二) 评分依据: 要求提供承诺(格式自定)作为得分依据, 未提供承诺或承诺内容不满足要求不得分。</p>
3	综合实力			60
	序号	评分因素	权重(%)	评分准则
	1	投标人通过相关认证情况	10	<p>(一) 评分内容:</p> <p>1、投标供应商具有有效 ISO9001 系列质量管理体系认证证书得 20 分;</p> <p>2、投标供应商具有有效 ISO14001 系列环境管理体系认证证书得 20 分;</p> <p>3、投标供应商具有有效 OHSAS18001/ISO45001 系列职业健康安全管理体系认证证书得 20 分;</p> <p>4、投标供应商具有有效 ISO27001 系列信息安全管理体系统认证证书得 20 分;</p> <p>5、投标供应商具有有效 ISO50001 能源管理体系认证证书得 20 分;</p> <p>(二) 评分依据:</p> <p>1、提供有效的认证证书作为得分依据; 认证证书需同时提供在全国认证认可信息公共服务平台(认 e 云)查询有效的截图(http://cx.cnca.cn), 原件备查。</p> <p>2、投标人应确保认证证书在开标当天仍处于有效状态, 并对所提供的证书及查询截图的真实性负责, 如出现与事实不符的情形, 视同隐瞒真实情况, 提供虚假资料, 将依法承担相应的法律责任。</p> <p>3、投标人所提供的证书须在本项目</p>

				<p>招标公告发布之日前取得，且不得为投标人本单位颁发的证书。</p> <p>备注：评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
	2	投标人同类项目业绩情况	10	<p>（一）评分内容：</p> <p>1、投标人 2019 年 1 月 1 日至本项目开标之日（以合同签订日期为准）服务的同类服务项目合同建筑面积不低于 7 万 m² 物业服务项目（已完成，且履约评价为满意或以上同等评价的），每提供一个得 25 分，合同建筑面积不低于 5 万 m² 同类服务项目（已完成，且履约评价为满意或以上同等评价的），每提供一个得 15 分，合同建筑面积不低于 1 万 m² 同类服务项目（已完成，且履约评价为满意或以上同等评价的），每提供一个得 5 分，最高得 100 分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>1、同一物业服务项目不可重复计算得分，重复的取分数较高的一项得分。提供投标人 2019 年 1 月 1 日以后至本项目开标之日（以合同签订日期为准）项目合同关键信息扫描件以及提供加盖合同甲方公章（或甲方业务章）项目履约（验收）合格评价证明文件清晰扫描件，原件备查。如通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。</p> <p>2、以上业绩的服务合同内容至少包含绿化管理、安全管理、清洁管理、工程管理（或设施设备类管理）、会议服务、餐饮管理、档案管理其中的三项，服务内容涵盖即可，文字描述可以不完全一致。</p> <p>备注：涉及对同一项目的认定按如下方式处理：如项目名称相同且甲方单位名称相同，仅服务期间不同</p>

				<p>的属同一项目。如合同无法显示是否为同一项目时，投标人应提供能判别为不属同一项目的相关证明材料，如不能判别，评标委员会有权对投标人作出不利判断。</p> <p>评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
	3	投标人获奖情况	8	<p>（一）评分内容：</p> <p>1、投标人 2019 年 1 月 1 日至今（以获奖日期为准）在管非住宅类项目获得过物业示范项目或星级（四星及以上）物业服务项目荣誉的，副省级及以上政府、事业单位或行业协会颁发的每个得 10 分，地市级政府、事业单位或行业协会颁发的每个得 5 分，最高得 100 分。</p> <p>（二）评分依据：</p> <p>投标人须提供相关荣誉证书或牌匾或红头文件扫描件，且需提供项目合同关键页扫描件作为得分依据。若由行业协会发证的， 还需提供该协会中国社会组织政务服务平台查询正常截图 (http://www.chinanpo.gov.cn)，原件备查。相 关证书在公开渠道无法查询的，需提供颁发部门或者监管机构的证明材料，证明证书真实有效且为合法机构颁发。</p> <p>投标人所提供的证书须在本项目招标公告发布之日前取得，且不得为投标人本单位颁发的证书。以上资料均要求提供扫描件，原件备查。</p> <p>备注：评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
	4	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	7	<p>（一）评分内容：</p> <p>投标人在物业设施设备管理及维修保养、物业综合巡检、物业信息化平台、物业数据采集、停车场管理等方面，具有计算机软件著作权登记证书的，每提供 1 个相关证书</p>

				<p>的，得 20 分，最高分得 100 分。</p> <p>(二) 评分依据：</p> <p>1.要求提供有效的计算机软件著作权登记证书等证明材料作为得分依据；</p> <p>2.以上资料均要求提供扫描件(或官方网站截图)，原件备查。</p> <p>备注：评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p>
	5	拟安排的项目负责人情况（仅限一人）	10	<p>(一) 评分内容：</p> <p>1、学历：本科及以上学历的得 20 分；</p> <p>2、证书：具有物业经理相关证书的得 20 分、具有一级企业人力资源管理师证书的得 30 分、具有助理级及以上市政公用工程建造师证书的得 30 分，本小项总得分不超过 80 分。</p> <p>(二) 评分依据：</p> <p>1、必须为投标企业自有员工，提供 2022 年 4 月至 2022 年 6 月的社保证明作为评标依据(如开标日上一个月的社保材料因社保部门原因暂时无法取得，则可以往前顺延一个月)，未提供不得分。</p> <p>2、学历证明须提供证书扫描件以及学信网查询记录。对于较早颁发的学历证书，学信网无法查询的，要求提供证书扫描件和其他佐证材料(如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明)作为得分的依据。</p> <p>海外留学(含港澳台)人员学历无法通过学信网站查询，应当提供教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证证书以及教育部留学服务中心官网查询截图。若证明文件为其它语言，必须附中文译文，以中文译文为准；</p> <p>3、提供相关证书扫描件(原件备查)作为得分依据。若由行业协会发证的，还需提供该协会中国社会组织政务服务平台查询正</p>

				<p>常 截 图 (http://www.chinanpo.gov.cn), 原件备查。相关证书在公开渠道无法查询的, 需提供颁发部门或者监管机构的证明材料, 证明证书真实有效且为合法机构颁发。 备注: 评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况, 一律作不得分处理。</p>
	6	<p>拟安排的项目主要团队成员(主要技术人员)情况(项目负责人除外)</p>	13	<p>(一) 评分内容: 1、项目经理(1人): 具备研究生及以上学历的得 20 分; 具有物业经理相关证书的得 10 分, 获得过区级或以上政府部门或事业单位颁发的个人荣誉的得 10 分, 本小项总得分不超过 40 分; 2、机电运行人员(1人): 具有大专及以上学历的得 5 分、具有电工三级或以上职业资格的得 5 分、具有电焊工三级或以上职业资格的得 10 分, 具有特种作业操作证(作业类别: 制冷与空调作业; 准操项目: 制冷与空调设备安装修理作业)的得 5 分、具有特种作业操作证(作业类别: 电工作业; 准操项目: 低压电工作业)的得 5 分, 本小项总得分不超过 30 分。 3、其他(1人): 具有本科及以上学历的得 10 分、具有一级注册消防工程师的得 20 分, 本小项总得分不超过 30 分。 (二) 评分依据: 1、必须为投标企业自有员工, 提供 2022 年 4 月至 2022 年 6 月的社保证明作为评标依据(如 开标日上一个月的社保材料因社保部门原因 暂时无法取得, 则可以往前顺延一个月), 未提供不得分。 2、学历证明须提供证书扫描件以及学信网查 询记录。对于较早颁发的学历证书, 学信网无法查询的, 要求提供证书扫描件和其他佐证材料(如毕业院校、人社部门等颁发机构</p>

				<p>或监管机构等单位出具的证明)作为得分的依据。</p> <p>海外留学(含港澳台)人员学历无法通过学信网站查询,应当提供教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证证书以及教育部留学服务中心官网查询截图。若证明文件为其它语言,必须附中文译文,以中文译文为准;</p> <p>3、提供相关证书扫描件(原件备查)作为得分依据。若由行业协会发证的,还需提供该协会中国社会组织政务服务平台查询正常截图(http://www.chinanpo.gov.cn),原件备查。相关证书在公开渠道无法查询的,需提供颁发部门或者监管机构的证明材料,证明证书真实有效且为合法机构颁发。</p> <p>备注:评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况,一律作不得分处理。</p>
	7	服务网点	2	<p>1、深圳供应商,或非深圳供应商但在深圳有合法注册的分公司(或售后机构)(分公司的必须提供分公司营业执照扫描件,售后机构必须同时提供售后服务合作合同及售后机构营业执照扫描件作为得分依据,原件备查)的,得100分;否则不得分。</p> <p>2、外地供应商承诺:中标后设立本地经营(服务)网点的,提供承诺文件(格式自定)的得50分;未提供承诺或承诺内容不满足要求均不得分。</p> <p>备注:评分中出现无证明资料或证书过期或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况,一律作不得分处理。</p>
	诚信情况			5
4	序	评分因素	权重(%)	评分准则

号			
1	诚信情况	5	投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的，本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由工作人员向评审委员会提供相关信息。

政府采购 招标文件

（服务类）

深圳公共资源交易中心
(2022)

警示条款

一、《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）在采购活动中应当回避而未回避的；
- （二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- （三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- （四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- （五）与其他采购参加人串通投标的；
- （六）恶意投诉的；
- （七）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- （八）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- （九）其他违反本条例规定的行为。

二、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十九条 供应商有下列情形的，属于采购条例所称的串通投标行为，按照采购条例第五十七条有关规定处理：（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的；（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的；（七）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十一条 供应商有下列情形之一的，属于隐瞒真实情况，提供虚假资料，按照采购条例第五十七条的有关规定处理：（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的；（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的；（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的；（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的；（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

投标供应商不能提供项目负责人或者主要技术人员的劳动合同、社会保险等劳动关系证明材料的，视为存在前款第（三）项规定的情形。

目 录

第一册 专用条款

关键信息

- 第一章 招标公告
- 第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息
- 第三章 用户需求书
- 第四章 投标文件组成要求及格式
- 第五章 合同条款及格式

第二册 通用条款

- 第一章 总则
- 第二章 招标文件
- 第三章 投标文件的编制
- 第四章 投标文件的递交
- 第五章 开标

- 第六章 评审要求
- 第七章 评审程序及评审方法
- 第八章 定标及公示
- 第九章 公开招标失败的后续处理
- 第十章 合同的授予与备案
- 第十一章 质疑处理
- 第十二章 招标代理服务费（可选项）

第一册专用条款

第一章 招标公告

项目概况

深圳市公安局罗湖分局指挥中心大楼物业管理社会化服务项目 招标项目的潜在投标人应在（本公告附件中）获取招标文件，并于 2022 年 7 月 4 日 9 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：LHCG2022000105
2. 项目名称： 深圳市公安局罗湖分局指挥中心大楼物业管理社会化服务项目
3. 预算金额（单位：元）：6,600,000.00 元
4. 最高限价（如有）：无
5. 采购需求：

标的名称	数量	单位	简要技术需求（服务需求）	备注
物业管理社会化服务 1	1.0	项	详见采购文件	
物业管理社会化服务 2	1.0	项	详见采购文件	

6. 合同履行期限：详见招标文件用户需求书。
7. 本项目（是/否）接受联合体投标：详见“申请人的资格要求”。

二、申请人的资格要求：

1. 具有独立法人资格或具有相关承诺函（前者需提供营业执照或事业单位法人证书作为符合该条件的证明资料；后者需提供营业执照和其具备独立承担民事责任能力的上级主体出具的愿为其参与本项目投标的行为以及成为中标后履约等行为承担民事责任的承诺函作为符合该条件的证明资料）（要求提供证明资料扫描件，原件备查）

2. 本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标；

3. 参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

4. 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

5. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

6. 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

7. 与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；未对本次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（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

注：（1）“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法案件当事人名单”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准；

（2）供应商投标（上传投标文件）必须先行办理注册手续，具体请按照本公告“六、其他补充事宜”相关内容指引办理。

三、获取招标文件

时间：2022年6月23日至2022年7月4日（北京时间）。

地点：登录深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）下载本项目的招标文件。

方式：在线下载。

售价：免费。

凡已注册的深圳市网上政府采购供应商，按照授予的操作权限，可于2022年6月23日21时00分至2022年7月4日9时00分（期间登录深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）下载本项目的采购文件。投标人如确定参加投标，首先要在深圳政府采购智慧平台网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）网上报名投标，方法为在网上办事子系统后点击“【招标公告】→【我要报名】”；如果网上报名后上传了投标文件，又不参加投标，应再到【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】功能点中进行“【撤回本次投标】”操作；如果是未注册为深圳政府采购智慧平台（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）的供应商，请先办理密钥（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/CAHandle>），并前往深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）绑定深圳政府采购智慧平台用户（地址：深圳市福田区景田东路70号雅枫国际酒店北侧二楼市政府采购业务窗口服务大厅；电子密钥办理咨询电话：0755-83948165），再进行投标报名。在网上报名后，点击“【我的项目】→【项目流程】→【采购文件下载】”进行招标文件的下载。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标截止时间：所有投标文件应于2022年7月4日9点00分（北京时间）之前上传到深圳政府采购智慧平台

（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）。具体操作为登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统

（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）”，用“【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】”功能点上传投标文件。本项目电子投标文件最大容量为100MB，超过此容量的文件将被拒绝。

2. 开标时间和地点：2022年7月4日9点00分（北京时间），在深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）公开开标。供应商可以登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统

（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）”，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密、查询开标情况。

3. 在线解密：投标人须在开标当日09:00-9:30期间进行解密，逾期未

解密的作无效处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密、查询开标情况。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件。

2. 报名操作：投标人如确定参加投标，首先要在深圳政府采购网上报名投标，方法为登录深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网后点击“招标公告”选中要报名标段点击“我要报名”或“代办→邀请提醒”；如果网上报名后上传了投标文件，又不参加投标，应再到【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】→【上传投标文件】功能点中进行“撤标”操作；如果是未注册为深圳政府采购的供应商，请访问深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）

（<http://www.szzfcg.cn/>），先办理注册手续（注册咨询：83938966；电子密钥咨询：83948165 4008301330），再进行投标报名。在网上报名后，点击“我的项目→项目流程”中进行招标文件的下载。

3. 开标操作：投标人可以登录“深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网站”，在系统登录首页面即可查看开标情况。

4. 投标操作：具体操作为登录“深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网站”，用“我的项目→项目流程→递交投标(应答)文件→上传投标文件”功能点上传投标文件。本项目电子投标文件最大容量为 100MB，超过此容量的文件将被拒绝。

5. 采购文件澄清/修改事项：2022 年 6 月 29 日 00:00（北京时间）前，供应商如果认为采购文件存在不明确、不清晰和前后不一致等问题，可登录深圳公共资源交易中心网（<http://zfcg.szggzy.com:8081/>）→“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统

（<http://zfcg.szggzy.com:8081/TPBidder/memberLogin>）”，在“【我的项目】→【项目流程】→【提问】”功能点中填写需澄清内容。2022 年 7 月 1 日 00:00（北京时间）前将采购文件澄清/修改情况在“【我的项目】→【项目流程】→【答疑澄清文件下载】”中公布，望投标人予以关注。

（重要提示：“提出采购文件澄清要求”不等同于“对采购文件质疑”，供应商提出的澄清要求内容如出现“质疑”字眼，将予以退回。供应商如认为采购文件存在限制性、倾向性、其权益受到损害，应在采购文件公布之日起七个工作日内以书面形式提出质疑。请质疑供应商根据深圳公共资源交易中心网（https://www.szggzy.com/fwdh/fwdhzfcg/bszn1/content_203163.html）所发布的质疑指引、质疑函模板填写质疑函并提交质疑材料。质疑材料可以采用现场或邮寄方式提交，采用邮寄方式提交的，交邮时间应在本公告发布之日起七个工作日内。质疑材料现场提交、邮寄地址：深圳市罗湖区黄贝街道凤凰社区深南东路 1076 号罗湖区党群服务中心 4、5 层。质疑咨询电话：0755-82239952。根据《深圳经济特区政府采购条例》第四十二条“供应商投诉的事项应当是经过质疑的事项”的规定，未经正式质疑的，将影响供应商行使向财

政部门提起投诉的权利。)

6. 深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）有权对投标人就本项目要求提供的相关证明资料（原件）进行审查。供应商提供虚假资料被查实的，则可能面临被取消本项目中标资格、列入不良行为记录名单和三年内禁止参与深圳市政府采购活动的风险。

7. 本招标公告及本项目招标文件所涉及的时间一律为北京时间。投标人有义务在招标活动期间浏览深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网（<http://lh.szzfcg.cn/>、<http://zfcg.szggzy.com:8081/>），在深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网上公布的与本次招标项目有关的信息视为已送达各投标人。

8. 本项目不需要投标保证金。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称： 深圳市公安局罗湖分局

地 址： 深圳市罗湖区罗沙路东 2088 号

联系方式： 梁先生：0755- 84460134

2. 政府集中采购机构

名 称：深圳公共资源交易中心，具体由深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）组织实施

地 址：深圳市罗湖区黄贝街道凤凰社区深南东路 1076 号罗湖区党群服务中心 4、5 层

联系方式：0755-82201873

3. 项目联系方式

项目联系人： 魏工

电 话： 0755-82206366

技术支持：0755-86500023

深圳公共资源交易中心

2022 年 6 月 23 日

八、附件

采购文件 szczf: -详见后面附件-

采购文件 PDF: -详见后面附件-

采购文件 DOC: -详见后面附件-

采购文件附件：（如工程类项目，还包括图纸和工程量清单）-详见后面附件-

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

一、对通用条款的补充内容

通用条款序号	涉及事项	具体补充内容
3.1	采购人	深圳市公安局罗湖分局
3.2	政府集中采购机构	深圳公共资源交易中心 (深圳交易集团有限公司罗湖分公司)
5.3	联合体投标	不接受
9	踏勘现场	不组织
10	标前会议	不组织
12/13	招标文件的澄清和修改	投标截止日三日前(详见招标公告), 投标人有义务在招标期间在政府集中采购机构网站浏览与本项目有关的澄清和修改信息
20	投标有效期	120 个日历日
22	投标人的替代方案	不接受
25	投标文件的大小	投标文件大小不得超过 100MB
26	样品、现场演示、方案讲解	无
37	评审方法	综合评分法
38	定标方法	非评定分离
46	履约担保	本项目无需提供履约保证金。

备注: 本表“通用条款序号”按招标文件第二册《通用条款(公开招标)》中的条款号编写, 如条款号为第 3.1 条, 则称为“第二册通用条款(公开招标)第 3.1 项”

本表是通用条款相关条款的补充和明确, 如与通用条款内容相冲突的, 以本表为准。

二、其他关键信息

(一) 与“对通用条款的补充内容”章节相关的事项

1、评标定标信息

评标方法	综合评分法
候选中标供应商家数	3
中标供应商家数	1

(二) 其他事项

1、关于享受优惠政策的主体及价格扣除比例

(1) 投标人提供的服务全部均由优惠主体承接, 则对其投标总价给予 10 %的扣除, 用扣除后的价格参与评审。满足多项优惠政策的企业, 不重复享受多项价格扣除政策。

备注: (a) 优惠主体包括小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位; 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立, 依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业、微型企业, 但与大企业的负责人为同一人, 或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外; 符合中小企业划分标准的个体工商户, 在政府采购活动中视同中小企业; (b) 优惠主体承接是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

(2) 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), **本项目采购标的(服务需求)对应的中小企业划分标准所属行业为 物业管理业。**

(3) 小型企业、微型企业、残疾人福利性单位作为优惠主体的认定资料为《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》; 监狱企业作为优惠主体的认定资料为省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的监狱企业证明文件。**声明函样式见本招标文件第一册专用条款第四章投标文件组成要求及格式中“三、投标人情况及资格证明文件”章节提供的格式, 声明函须放入投标文件正文, 否则不享受相应的价格扣除, 但不作投标无效处理。**

(4) 享受价格扣除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。

2、政策说明

(1) 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)的规定, 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的, 采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书, 对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。对于已列入品目清单的产品类别, 采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求, 对符合条件的获证产品给予优先待遇。对于未列入品目清单的产品类别, 鼓励采购人综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素, 参考相关国家标准、行业标准或团体标准, 在采购需求中提出相关绿色采购要求, 促进绿色产品推广应用。

(2) 根据《财政部国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》(财库〔2019〕27号)的规定, 一是鼓励采用优先采购、预留采购份额方式采购贫困地区农副产品: (1) 各级预算单位采购农副产品的, 同等条件下应优先采购贫困地区农副产品; (2) 购买贫困地区农副产品时要遵循就近、经济的原则; (3) 贫困地区农副产品是指 832 个国家级贫困县域内注册的企业、农民专业合作社、家庭农场等出产的农副产品。二是鼓励优先采购聘用建档立卡贫困人员物业公司提供的物业服务, 对注册地在 832 个国家级贫困县域内, 且聘用建档立卡贫困人员达到公司员工(含服务外包用工) 30% 以上的物业公司, 各级预算单位可根据符合条件的物业公司数量等具体情况, 按规定履行有关变更采购方式报批程序后, 采用竞争性谈判、竞争性磋商、单一来源等非公开招标采购方式, 采购有关物业公司提供的物业服务。

（3）根据省委办公厅、省府办公厅《关于促进民营经济高质量发展的若干政策措施》（粤办发〔2018〕43号），对获得国家行政主管部门认定的中国质量奖、中国专利奖、中国版权金奖、中国商标金奖、制造业单项冠军、绿色工厂等的企业，在参与政府采购时，可以结合采购需求的实际需要，给予适当技术加分，但最高不能超过2分。

第三章 用户需求书

一、项目基本信息

序号	采购计划编号	采购项目名称	财政预算限额 (元)
1	PLAN-2022-440303000-128001-06675	深圳市公安局罗湖分局指挥中心大楼物业管理社会化服务项目	3300000.00
2	PLAN-2022-440303000-128001-06685		3300000.00
合计			6600000.00

二、项目概况

本次招标的内容为深圳市区及员工宿舍的物业管理及相关的服务，项目位于深圳市罗湖区罗沙路东2088号，占地面积15094平米，总建筑面积40547.94平方米，建筑覆盖率为25.5%，容积率为1.78，绿地率为31%。会堂面积1388.84平方米，食堂面积1014.86平方米，宿舍面积为3068.38平方米。大楼共26层，其中：地下2层（车库），地面1-23层（含1-2层中间夹层）为办公层。

三、服务需求明细

序号	采购计划编号	服务需求名称（标的名称）	数量	单位
1	PLAN-2022-440303000-128001-06675	物业管理社会化服务 1	1.0	项
2	PLAN-2022-440303000-128001-06685	物业管理社会化服务 2	1.0	项

四、实质性条款

序号	实质性条款具体内容
1	★完全满足本项目服务期限的要求。
2	★完全满足本项目★标记条款的要求。

注：上表所列内容为不可负偏离条款，负偏离将视为未实质性满足招标文件要求作投标无效处理。

五、项目技术及管理要求

（一）服务范围

本次招标的内容为深圳市区及员工宿舍的物业管理及相关的服务，具体服务范围如下：

（一）房屋建筑本体的维修、养护和管理（含楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房及室外非机电设施）；涉及高空高危作业的必须聘请有资质的专业公司，包括但不限于以下内容：

1. 房屋内墙面每年至少粉刷一次。
2. 大院内设施、扶栏、围栏、消防管等每年至少粉刷一次。
3. 房屋外墙玻璃幕墙、立面及大院内地砖、大理石有破损、脱落及时更换。
4. 房屋建筑本体的维修、养护和管理的其他服务事项。

（二）公共配套设施、设备的维护、运行管理（含停车场、道路、沟渠、池、井等），包括但不限于以下内容：

1. 分局大院车位、道路标线每年至少翻新一次。
2. 大院内各指示牌老化、损坏等的更新、更换（如：车位牌、指示牌、制度牌、提示牌、标示牌等）。
3. 公共配套设施、设备的维护、运行管理的其他服务事项。

（三）机电设备设施的运行、日常维护保养、定期维护、故障维修（含配电系统、给排水系统、消防设备、电梯、照明、发电机、楼宇智能化系统等），房屋照明整体改造后，日常的维护、维修、更换等均由乙方负责。

（四）中央空调系统维护和管理(含中央空调水质处理主机机油更换，空调管道保温维修，空调末端维修，天花板更换)，包括但不限于以下内容：

1. 大楼中央空调末端每年至少清洗 1 次（中央空调出风口、进风口、过滤网等）。
2. 中央空调系统维护和管理的其他服务事项。

（五）本物业范围内公共部分和室内的清洁卫生、定期深度消杀、生活垃圾的收集、清运，包括但不限于以下内容：

1. 分局大院内、楼外、楼内公共部位、会议室、接待室、办公室及其设施的清洁卫生。

2. 楼内各层公共部位及各类设施的清洁、保洁。

3. 活动中心、会议室、职工餐厅、小餐厅（含厨房内排水系统）清洁卫生。

4. 楼内各层卫生间的清洁消毒，及时更换卫生间厕纸（洁柔牌、维达或心心相印）、擦手纸、洗手液（滴露、威露士或蓝月亮）、卫生球、喷香机香水等各类卫生用品；重点加强 1F、M、2F、3F、13F、15F、16F、17F、小餐厅等处的卫生间提供深度消毒及异味去除，安装飘香机及定期更换飘香剂，并对地漏、管道疏通及翻新水龙头等零配件。

5. 大堂地面大理石养护每年不少于 1 次（包含清洗、抛光、打腊等）。

6. 定期对大楼内所有地毯进行清洗（包含各楼层公共部位、部分办公室、礼堂、食堂、小饭堂等）。

7. 大院地面、停车库地面冲洗每月不少于 1 次。

8. 大楼外墙每年清洗不少于 2 次。

9. 定期消杀老鼠、蚊、苍蝇及白蚁等有害生物，改善内外环境，防止有害微生物的滋生与各种不同类型灾害发生。

10. 职工宿舍公共部分的清洁卫生、生活垃圾收集、清运（各类垃圾收集、清运均不得违反现行有效的相关规定）。

11. 本物业范围内公共部分和室内的清洁卫生、定期深度消杀、生活垃圾的收集、清运的其他服务内容。

（六）本物业范围内公共部位和室内的绿化管理，包括但不限于以下内容：

1. 大院内绿化的养护、补种、浇水、修剪等管理。

2. 楼内公共部位及办公室内绿化的租赁、摆放、养护，会议或临时性等植物摆放更换，前述包括但不限于摆放、更换等全部事宜的要求及标准均应当以甲方的要求及标准为准。服务事项的费用全部由乙方负责。

3. 分局前院时花更换、养护，时花更换及养护的标准及要求均应当以甲方的标准及要求为准，时花每月更换不少于一次。服务事项的费用全部由乙方负责。

4. 乙方应当负责绿化（包含改造后的绿化）的日常维护。

5. 本物业范围内公共部位和室内的绿化管理的其他服务事项。

（七）安全保卫管理

1. 结合分局相关管理制度，制订并落实安全保卫各岗位职责、服务规范、工作流程。

2. 实行 24 小时消防监控和安全防范，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。

3. 安全保卫实行 24 小时三班轮班制，每班 8 小时，每班巡查队员对区域内巡查签到不得低于 2 次。

4. 门卫的保安根据甲方要求对进出大楼的车辆、人员、物品进行登记检查。

5. 保安员要穿着统一制服，工作规范、作风严谨（服装应按甲方意见为主）。

6. 负责每天报纸、信函等物品收取并及时发放移交。

7. 按照甲方要求完成相关的勤务工作。

8. 安全保卫管理的其他服务事项。

（八）停车场管理

1. 24 小时值班，指挥车辆规范行驶、停泊。

2. 制订并实施应急防范措施，及时处理突发事件。

3. 停车场管理的其他服务内容。

（九）消防管理

1. 组织义务消防队，制订消防应急措施，处理突发事件。

2. 分局区域内消防设施的维护、更换、检查管理。

3. 消防管理的其他服务内容。

（十）会议室、培训室、阅览室、健身室、警怡轩、洗衣房、理发室等公共场所管理。

1. 定期对公共场所（会议室、培训室、阅览室、健身室、警怡轩、洗衣房、理发室等）设备、器材、桌椅等进行检查，保障正常使用。

2. 根据分局的计划提前开启会议室、培训室、阅览室、健身室等，活动结束后，及时做好卫生，检查好相关设备后关闭好以上场所，并保管好各室钥匙。

3. 公共场所管理的其他服务内容。

（十一）理发室运营管理

1. 理发室服务范围仅限于分局民警、民警家属、辅警、在编职工以及甲方确定的雇员和巡防员，乙方不得超范围服务；

2. 水、电、气等公共能耗由甲方全部承担，日常管理和理发工具、用品、材料等耗材均由乙方负责承担。乙方必须保证理发室所用洗发水、护发素等洗护用品质量，不得使用假冒伪劣产品或以次充好。

3. 理发室采取刷卡方式进行消费（卡由乙方统一制作和设定消费额度，该费用已含在管理服务费用之中），洗、剪、吹刷卡一次（折合人民币 13.64 元），其他服务（如电发、焗油、美容）等项目因涉及的消费不同，消费者可与理发室协商价格，双方无异议后再进行刷卡消费，严禁乱收费或多收费。乙方每月将读卡器送至甲方警务保障科提取消费数据并报备。乙方应将上述刷卡消费金额全部用于理发室，不得克扣和截留，不得将理发室收取的款项用于理发室以外的其他任何用途。乙方不得以亏损或其他任何理由、借口为由，降低理发室的服务水平或对服务产生不利影响。

4. 理发室应具备营业执照和公共场所卫生许可证，理发室工作人员应取得健康证，理发室工作人员的工资福利待遇以及食、宿等问题均由乙方与理发室

工作人员按不低于上年标准另行约定，确保服务水平提升。员工的工伤及意外事故责任由乙方负全责，与甲方无关。

5. 理发室营运管理的其他服务事项。

如乙方存在违反关于理发室运营管理任何约定的情形，视为乙方提供服务不达标。

（十二）后勤保障服务。

确保好分局内正常办公、会议、接待及协助做好办公室调整、临时性外出勤杂等及甲方要求的各项后勤保障服务工作，且乙方不得以任何理由、借口向甲方收取任何费用（如过程中甲方代垫的额外相应费用则除外）。

（十三）物业档案资料管理

1. 乙方应当妥善保管甲方移交的物业档案资料，并确保全部档案资料的完整、完好。如发生丢失或损坏，应由乙方承担相应的赔偿责任。

2. 乙方应及时将资料整理归档，并每月向甲方报备一份，报备资料应当包括但不限于各类设施设备的运行记录、维护保养情况、物业工作报告等。

3. 物业档案资料管理的其他服务事项。

（十四）洗衣房营运服务

（十五）会议客服保障

（十六）乙方在投标文件中承诺的其他事项。

（十七）甲方与乙方在物业管理委托合同中规定的其他事项。

（十八）完成本物业管理服务项目所需要完成的其他必须的事项。

（二）物业管理有关说明

深圳市区是一个将计算机技术、网络信息技术、自动控制技术、新型建筑材料等充分应用于建筑之中的智能化建筑。综合配置了楼宇管理系统（BMS）、办公自动化系统（OAS）、通讯与网络系统（CNS）等多个系统，其智能化、现代化程度较高。中标供应商应在充分熟悉各个设备系统、各种材料化学性能的基础上，充分发挥人才优势，利用计算机等现代化科技设备设施和科学的管理方法，推行科技型物业管理。

1、采购单位区域范围内的所有项目（包含办公室、会堂、食堂、机房、宿舍、仓库等）的维修，单次维修 1000 元以下(含 1000 元)，由中标供应商承担和实施；1000 元以上的维修费用，由中标供应商现场勘察，制定预算以报告的形式报请采购单位经审查签字后方可实施（重要部件更换类同，并应将换下部件交回采购单位），中标供应商不得将单件物品打包汇总一起，以便超过 1000 元费用而由采购单位承担。否则，视为违约。

中标供应商做好相关工程跟进、安全防范措施并做好记录验收等工作，由采购单位负担。

2、管理用房（含员工宿舍、食堂、仓库及维修场所）

采购单位提供必要的管理用房，即物业服务中心（含员工宿舍约 120 m²、食堂约 30 m²、仓库约 100 m²及维修场所约 30 m²），该用房在委托管理期限由中标供应商免费使用，具体面积在合同中另行约定。

3、管理费标准

管理费采用包干制，由投标供应商根据招标文件所提供的资料自行测算，最终签订管理合同的管理费标准以中标供应商在投标文件中所提出的为准。

4、公共水电费及发电机燃油费

公共水电费由采购单位承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等的用电）。中标供应商负责发电机燃油费及中央空调机油和滤心等更换，服务期内至少更换二次。

5、中标供应商应确保所有岗位人手配备一部功率强大，保持通信畅通的对讲机。

6、中标供应商应配备 8 米以上升降机以及较先进的维修、保洁工具，和足够的管理设备以满足大楼的服务需求。

7、中标供应商应优先考虑接纳深圳市区物业管理现有的部分技术骨干约 12 人，保障一定的过渡期。

8、中标供应商应根据深圳市区的实际情况，对各部门、各岗位制定详细的工作职责、服务标准和操作性强的应急预案。

9、清洁卫生和绿化服务

清洁服务范围：

大楼红线范围内除宿舍内以外的所有区域、各楼内的公共场所及大楼部分办公室、停车库、大院，并负责重点位置（会议室、接待室、礼堂、食堂）的清洁卫生，对重大会议、接待留守人员做好清洁服务工作。

绿化服务范围：

A、深圳市区红线范围内外围区域的草坪、乔木、灌木、绿篱水生植物、景观小品的养护与维护；

B、对绿化改造后，或采购单位添置的绿化，中标供应商须做好养护管理；

C、大楼公共部分（一楼大堂和每层楼电梯间、走道及所有会议室）、办公室内（局领导及副科以上办公室）植物的摆放、更换、养护、会议用花。（春节摆花在合同中另行约定）。

10、停车管理

车辆停放不收费。

11、办公自动化等系统的使用和维护

办公自动化系统、天线系统等不含在本次招标范围

12、其余设施设备的说明

深圳市区物业内的岗亭、道闸等设施，由采购单位负责安装及提供，除以上设施设备外，投标供应商在投标文件中为管理需要添置的设施设备视为投标供应商投资，中标后必须实施。

13、监管

中标供应商在合同执行期间，须接受市、区主管部门及采购单位的监管。

（三）主要设备设施介绍

1、供配电系统

1.1 变压器安装总容量、台数：

干式变压器：3 台，容量分别为 1000KVA、630KVA、400KVA

1.2 高低压配电柜：3 组， 各由 3 台变压器供电，分别供应办公楼、中央空调、消防及备用电

1.3 设备房位置在负一楼

1.4 发电机组：2 台

2 、给排水系统

2.1 市政给水来源、生活水池、消防水池数量、有效容积：

市政给水来源：2 路供水

生活水池与消防水池共用，分别为：地下室 1 个，490 立方，天面 1 个，60 立方

2.2 生活、消防水泵的型号、功率、数量及分布：

生活水泵：4 台

消防水泵：4 台

喷淋泵：2 台

水幕喷淋泵：2 台

地下二层（潜水泵）： 34 台

2.3 化粪池数量 2 个，隔油池 1 个

3、通风空调系统

3.1 冷水机组：

冷水机组品牌：开利，数量：3 台

3.2 冷却塔数量

冷却塔数量为：5 台

3.3 空调冷冻水泵、冷却水泵数量、容量、型号：

冷却泵： 45Kw 3 台，15KW 2 台

冷冻泵： 30KW 3 台，15KW 2 台

3.4 末端设备：新风处理机 39 台

4、电梯系统（共 4 台）

4.1 客、货/消防梯的型号、数量、品牌；

客梯 3 台、品牌：三菱， 产地：日本

消防梯 1 台、品牌：三菱，产地：日本

4.2 电梯的载重、速度、层站数量；

客梯载重：1050KG、速度 1.75m/s，26 层，26 站

消防梯载重：1050KG、速度 1.75m/s，26 层，26 站

5、智能化系统

5.1 中央集中管理系统

本系统能够集成建筑设备姿控系统、报警系统、CCTV、电子公告系统、智能一卡通系统。系统主要由以下三个部分组成：中央集成管理 IBMS 系统、中央集成管理系统所管理的各子系统、远程 IE 浏览站。

5.2 综合布线系统

本系统共有信息点 2204 点，其中数据点 1094 点，语言点 1082 点，光纤点 28 点（设备数量以现场踏勘的数据为准）。本系统水平部分，数据信息点采用屏蔽双绞线（语音信息点采用 2 对 4 芯双绞线），光纤点采用四芯多模光纤。在楼内所有光缆与语言主干电缆都有充分的备份。

5.3 通信系统（语音及数据）

语音采用北电公司的 61 系列产品，容量为 1000 门（设备数量以现场踏勘的数据为准）。

5.4 保安及门禁系统

5.4.1 保安监控系统设备主机型号：Panasonic 监视器、硬盘录象机、摄像机 1 套；

5.4.2 BA 系统：1 套；

5.4.3 办公楼门禁系统 1 套、车库管理智能系统 2 套、民警食堂门禁系统 1 套；

5.4.4 大门道闸系统（双开 1 套、单开 2 套）

5.4.5 来访易登记系统 2 套

6、消防系统

6.1 火灾自动报警系统

6.2 防排烟风机及送风系统

6.3 气体灭火系统 3 套：含二氧化碳、七氟丙烷气体灭火系统

7、照明系统

7.1 室内照明系统：含 T5 型（2×28W）灯座、节能灯等

7.2 室外照明系统：大门照明及大楼景观灯、大院庭院灯各 1 套

（四）各项管理指标及完成管理指标应采取的措施

1、针对深圳市区物业的重要性的特点，要求中标供应商满足所有管理指标均达到或高于《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》以及招标文件、政府采购合同的有关规定。各项管理指标细化及应采取的主要措施如下：

表 1—2 各项管理指标及主要措施一览表

序号	指标名称	国标/市标	管理指标	测算依据	管理应采取的主要措施
1	房屋及	98%	99%	（完好	1、根据深圳市区 110 指挥中心物业的具

	配套设施完好率	以上	以上	房屋建筑面积 + 基本完好房屋建筑面积) / 总建筑面积 × 100%	<p>体情况, 参考《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及有关法规, 编制房屋本体维修、养护计划, 以及配套设施的大、中修及维修保养计划, 经管采购单位审批后实施。</p> <p>2、将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人, 由专人控制质量, 日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。</p> <p>3、针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性, 进行科学地维护、保养, 延长其使用寿命。</p> <p>4、严格装修审批、登记、验收制度, 对施工过程进行控制、跟踪管理, 及时纠正任何有可能损坏建筑结构、危及配套设施安全的行为。</p> <p>5、每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘查、鉴定一次, 根据勘查、鉴定结果, 制定科学的维护保养方案并组织实施。</p>
2	设备设施及房屋零修、急修及时率	100%	100%	零修、急修及时率完成次数 / 零修、急修总数 × 100%	<p>1、以优质高效服务为宗旨, 在物业服务中心设立服务电话并实行 24 小时值班, 受理各类零修、急修申报。</p> <p>2、接到急修任务, 维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。零修任务及时完成; 一般问题当班处理好; 当班处理不了的问题, 应对采购单位有交代说明并及时跟进。</p> <p>3、根据配套设备、设施的特点, 储备一定数量常用备件, 以备急用。</p>
序号	指标名称	国标 / 市标	管理指标	测算依据	管理应采取的主要措施
3	设施设备返修率	1%	0.5% 以下	返修次数 / 维修总次数 × 100%	<p>1、加强员工业务技能培训, 提高维修技术。</p> <p>2、实行分项目工程师负责制, 有针对性地提高维修人员的专业技能。</p> <p>3、维修工作效率、返修率与维修人员的工作业绩考核挂钩。</p>
4	大、中修工程	100%	100%	工程合格数 /	<p>1、对工程全过程进行质量跟踪监督。</p> <p>2、对工程质量进行分项检查, 严格把好</p>

	质量合格率			工程总数×100%	验收关。 3、工程材料的采购，严格按照质量验收控制程序。
5	维修工程质量回访率		重大维修100%	维修回访数/总维修数×100%	1、实行回访制度，对采购单位申报的重大维修服务进行100%的回访。回访方式多样化,如上门回访、电话回访等。 2、利用计算机建立维修回访档案。 3、物业经理或经理助理每季安排专访，每月随机专访。
6	绿化完好率		98%以上	完好绿地面积/绿地总面积×100%	1、实行全员管理，每一位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传工作，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，并认真听取采购单位意见，接受采购单位监督。 2、严格审核绿化工作计划,内容包括时间要求和质量标准。 3、根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点，修剪具有艺术性的造型。每周对绿化工作完成情况，工作质量进行检查、考核。
7	清洁、保洁率		98%	保洁达标面积/保洁总面积×100%	1、采用合理、科学的作业方式，给采购单位营造一个良好的工作环境。 2、垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 3、定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。 4、杜绝乱张贴现象。 5、综合管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。 6、加强环保建设的宣传工作，对及时制止破坏环境卫生的行为。
序号	指标名称	国标/市标	管理指标	测算依据	管理应采取的主要措施
8	机电设备完好率	中、小95%以上	99%以上	完好的机电设备数/机电设	1、主要机电设备（如电梯、空调主机等）分包给专业公司进行维护保养，并对分包商的工作全过程进行严格监督。 2、主要机电设备的日常巡视维护由各岗

		上、大型 99%以上		备总数 × 100%	<p>位责任人负责，同时加强技术人员的专业培训，保证主要机电设备完好率达到100%。</p> <p>3、配备专业工程技术人员，所有人员全部持证上岗，实行24小时值班制，发现问题及时处理。</p> <p>4、利用设备自身的监测、控制、诊断功能，借助先进的仪器、仪表和科学的管理手段，正确使用、精心保养、定期维护好设备，保证设备安全、优质、高效运行。</p> <p>5、制定应急处理方案。</p>
9	路灯 亮灯率	99%以上	99.5%以上	路灯完好数/ 路灯总数× 100%	<p>1、实行维修管理人员、秩序维护员两条线巡视检查制度，发现问题及时处理。</p> <p>2、维修保养责任到人，实行量化考核，日常保养与定期检修相结合。</p> <p>3、根据路灯型号、规格，储备一定数量的备用件。</p>
10	停车场、道路完好率		99%以上	停车场、道路完好面积/ 停车场、道路总面积× 100%	<p>1、指定专人对停车场、道路标识系统进行维护，按规定巡视检查，维护保养记录建档备查。</p> <p>2、利用停车场管理系统实现车辆全封闭自动化管理，有效控制外来车辆进入地下停车场。</p> <p>3、制定停车场管理规定，指定人员对停车场及配套设施进行巡视检查、定期保养，发现问题及时处理。</p>
11	治安案件发生率		0	物业辖区内治安秩序良好，无因管理责任引发治安案件	<p>1、充分利用闭路监控智能化系统并执行24小时保安巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防相结合。</p> <p>2、成立应急小分队，处理应急事件。</p> <p>3、落实保安岗位职责，明确责任区域。</p> <p>4、对秩序维护员实行准军事化管理，加强对秩序维护员的培训和考核。</p> <p>5、对秩序维护员工作进行严格检查。</p>

序号	指标名称	国标/市标	管理指标	测算依据	管理应采取的主要措施
12	火灾发生率	0.1%以下	0	无火灾发生	1、实行全员义务消防员制度，根据区 110 指挥中心的实际情况制定消防应急预案，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。 2、实行 24 小时消防值班制度。 3、消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。 4、装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪。巡查管理。 5、充分利用火灾自动报警系统和消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。 6、消防管理人员全部持证上岗，熟练掌握消防设施设备的使用方法。
13	有效投诉率	每年 2% 以下	0.5% 以下	有效投诉次数/投诉总次数 × 100%	1. 以“客户至上、优质高效”为服务准则，竭诚为采购单位提供一流的服务。 2. 加强与采购单位的沟通，了解采购单位的愿望和要求，满足采购单位的需求；
	投诉处理率	95% 以上	100	已处理投诉次数/投诉总数 × 100%	3. 设立 24 小时投诉电话和服务网站。 4. 接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
14	管理人员专业培训合格率		100% 以上	培训合格人数/培训总人数 × 100%	编制科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行岗前培训、岗位培训和定期培训。
15	物业管理服务满意率	95%	95% 以上	（对管理服务很满意人数 + 满意人	1、每季度做一次采购单位意见调查，将查询到的信息进行统计分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以公布。 2、物业经理每周主持召开工作例

				数) / 调查人 数× 100%	会, 总结经验教训, 不断提高服务水平。
16	违章 处理率		100%	处理违 章次数 /发生 违章次 数× 100%	1. 严格执行巡视检查制度, 及时纠正和制止各种违章行为。 2. 利用停车场管理系统对车辆进行有效监管。 3. 通过采购单位手册、宣传栏等, 加强对有关规章制度的宣传, 以取得采购单位理解和支持, 从而避免和杜绝违章的发生。 4. 实行违章处理跟踪制, 对违章事件及时处理, 处理后的记录归档备查。

(五) 房屋及公用设施管理

1、管理要求

(1) 制定钢管桁架、砌体、钢筋混凝土、防水、装饰、门窗等结构, 工程以及公用设施的详细维修养护计划和实施细则。

(2) 定期进行房屋查勘, 确保房屋和公用设施的安全、正常使用。

(3) 规范二次装修, 全程跟踪监督。

(4) 编制详细的、符合深圳市区物业和深圳气候特点的房屋及公用设施维修养护计划。

(5) 严格制定维修养护工作时间, 在不影响客户办公、接待、活动、交流的前提下开展维修养护工作, 并确保人员和财产的安全。

(6) 严格搞好房屋结构及公用设施的维修养护工作、确保房屋及公用设施的优良性能和安全运行。

(7) 严格做好房屋公共部分内外装饰工程的维修养护工作, 确保装饰工程的持久性和完好性。

(8) 以养护为目的, 维修为手段, 确保维修养护的及时性, 发现问题立即处理, 消除隐患。

(9) 确保房屋及公共设施维修养护实施过程中使用材料的环保性能。

2、房屋管理的重点

深圳市区楼宇的空间钢架支撑机构、拼装式金属机构楼梯和金属护栏等直接暴露在大气中, 由于深圳市属亚热带海洋性气候, 温暖、潮湿、成分复杂的空气, 易对钢架结构造成腐蚀性破坏。同时, 在台风暴雨等恶劣气候条件下, 作用在玻璃墙、顶面的风力可能引起钢架的支撑杆件弯曲变形和塑性疲劳损伤, 严重时甚至引起支撑钢架的损伤和破坏。对此, 要求中标供应商把钢架结构、金属构件的维护管理列为今后实施管理的重点, 并制定相应的管理维护

方法。加强建筑物的变形监测和地基基础的养护，坚决杜绝不合理荷载的产生；防止地基浸水，保证基础、顶面勒脚的完好无损，以免使地基受力处于异常的状态，而导致建筑物不均匀的沉降；加强钢筋混凝土结构的修缮和养护；加强砌体结构的维修与养护；加强房屋屋面、外墙、地下室以及门窗防水工程的维修与养护工作；结合海洋性气候及风力大、空气含盐份多的特点，制定相应的措施以加强养护，防止建筑机构被腐蚀。对房屋建筑的管理和维护做好应急反应措施，发现问题及时处理。

装饰材料的多样性，决定了中标供应商在今后的物业管理工作中，将针对不同装饰材料，采取多样性的维护管理手段，如外墙的清洁养护，木质材料的防腐、防染色、防褪色、防蛀蚀；石质材料的防腐蚀、防染色等等，都是今后装饰工程维护的重要内容。

3、房屋本体和公用设施维修养护标准

深圳市区房屋本体和公用设施维修养护的标准：保证房屋的使用功能和安全，维护房屋外观完好，延长房屋使用寿命，充分发挥房屋的使用价值，实现物业的保值增值，房屋及配套设施完好率 99% 以上，房屋零修、急修及时率为 100%，中、大维修工程质量合格率为 100%。

4、房屋本体及公用设施维修养护范围

中标供应商在充分分析深圳市区物业建筑特点及功能结构的基础上，确立房屋本体维修养护范围：承重结构部位（包括基础、梁、柱、板、屋顶等）、房屋的抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等）、内外墙面、楼梯间、公共通道、门厅及屋面等部位的维修和养护。

公共设施维修养护范围：深圳市区内道路、室内外停车场、室外管网、标识导向牌等。

5、房屋本体及公用设施维修养护计划

对房屋本体及公用设施的维修养护管理，中标供应商要坚持以预防为主的原则，引入绿色环保型养护的概念，编制科学性和操作性强的修缮养护计划，应用环保型新材料、新工艺实施维修养护。在维修养护实施过程中，坚决杜绝使用含有葱、蔡、苯等易挥发物质、严重污染环境和危害人体健康的材料。

在保修期内，房屋建筑的主体结构、防水工程和装饰工程出现的质量问题，由施工单位负责整改，中标供应商配合分局警务保障科进行检查和监督落实，处理结果以书面形式报分局警务保障科。非正常使用因素和保修期后出现的一般性房屋损坏，中标供应商负责维修养护；大、中修或更新改造工程由中标供应商制定修缮计划，报分局警务保障科批准后实施。

(1) 房屋本体维修养护计划：

表 1—4 房屋本体维修养护计划表

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
1	地基基础	每季	—	适时安排防治白蚁和消杀工作，走访用户、了解其办公室内有无发现白蚁，检查公共部位有无白蚁。

			半年	—	1、检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。 2、检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
			每年	—	检查房屋基础结构性能是否完好，以及地基沉降总量情况。
2	承重结构	梁	每季	—	检查有无变形、裂缝、腐蚀。
			每年	—	检查整体结构性能是否完好。
		板	每季	—	检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。
			每年	—	检查整体结构性能是否完好。
		柱	每季	—	检查有无倾斜、变形、裂缝、腐蚀。
			每年	—	检查整体结构性能是否完好。
		承重墙	每季	—	检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。
			每年	—	检查整体结构性能是否完好。
		金属构件	每季	—	检查金属构件有无倾斜、变形、裂缝、腐蚀。
			每半年	—	对油漆脱落、起壳、锈蚀部分刷漆处理。
			每年	—	聘请专业机构分析金属结构各部件的工作状况，评定构件受压稳定性和塑性累计损伤，鉴定金属结构整体承载能力。
			备注		1、加强台风暴雨等恶劣天气时对金属结构和支撑体系的适时检测。 2、加强地震等不可抗拒自然力作用后，对金属结构和支撑体系的检测维护工作。 3、在台风暴雨后加强对金属结构的检查，根据检查的结果进行必要的维护。
		对于承重结构各部件，若出现因设计或不可抗拒因素引起的严重损坏，应委托专家进行分析、计算，拟订维修方案，由专业公司实施处理。			
3	非承重墙	每月	—	1、检查墙体是否平直、有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。	
		每年	—	2、检查墙体结构性能是否完好。	

4	屋面	防水涂层	每周	—	1、清扫、冲洗屋面，特别注意采光天棚的清洁。 2、检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。 3、检查屋面有无积水。 4、检查伸缩缝油膏有无变硬疏松、是否开裂、脱边，发现异常及时修复。 5、检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复。 6、发现涂料防水层破坏、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。 7、检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及时补焊。
		采光玻璃	每月	—	对不锈钢避雷网上不锈钢油漆。
			每季	—	油漆圆钢避雷网
			每年	—	1、全面补修隔热层板，重新勾缝。 2、检修屋面防水层。 3、检查屋面玻璃接缝密封胶的完好情况。 4、检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。
			备注		每年雨季对屋面进行仔细检查，及时消除涂料防水层破损、老化的情况，及时更换破损玻璃的接缝密封胶，以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。
5	楼地面		每季	—	1、检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。 2、检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 3、更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。 4、对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理。 5、对木地板打蜡。
			每年	—	1、检查楼地面结构功能的完好性。
6	楼梯		每半年	—	1、检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2、补换损坏的地砖。 3、修复空鼓的地砖。
			每年	—	1、油漆型钢组合楼梯、扶手、护栏网； 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。
7	公共通道		每周	—	1、检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱；发现异常及时修复。 2、公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。 3、检查中庭、外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好，发现异常及时处理。

			每半年	—	1、检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2、补换损坏、空鼓的地砖。
			每年	—	1、油漆扶手、金属支架和护栏网。 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。
8	内墙面	涂料 石土 质块 材	每月	—	1、修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。 2、处理内墙面变色现象。 3、处理内墙面局部渗漏。 4、更换破损的石土质块材。
			每季	—	处理内墙面大面积渗漏。
			每年	—	雨季对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。
9	外墙面	喷涂 饰面 玻璃	每周	—	1、修补涂料饰面破损、脱落部分。 2、更换破损的外墙饰面玻璃。 3、清洗外墙饰面人为造成的污染部分。
			每半年	—	1、结合外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。 2、处理外墙面变色现象；检查并加固外墙金属构件。
			每年	—	1、雨季时期对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 2、对于外墙面大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。
			根据需要		1、台风暴雨天气及时发布信息，提醒用户关好、锁好门窗。 2、外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 3、更换外墙饰面应按原设计要求进行。 4、每 25 年翻新外墙面一次。
10	吊顶		每周	—	检查有无擦、划、刮、踏坏、发现损坏及时修补。
			每月	—	加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。
11	门窗		每月	—	1、检查木门门扇有无松动、下垂、翘起变形、霉变和腐朽。 2、门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。 3、（塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。
			每半年	—	更换门窗的易磨损部件。
12	地下室		每周	—	检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。

(2) 公用设施维修养护计划：

表 1—5 公用设施维修养护计划表

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
----	----	----	----	--------

1	路面路基	每周	—	1、检查路面有无积水。 2、检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3、检查路基有无塌陷。 4、发现异常及时处理或修复。
2	路灯及线路	每日	—	检查灯具完好情况，即坏即修。
		每周	—	1、检查玻璃灯罩有无破损。 2、有无金属灯架松脱现象。 3、灯口、灯栅有无损坏。
		每季	—	1、检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。 2、金属灯架有无锈蚀。 3、发现异常即时处理或修复。
		每年	—	1、油漆灯具支架。 2、检查路灯线路有无老化现象。 3、油漆灯具线管一次。
3	停车场（库）	每日	—	1、检查路面有无积水。 2、检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 3、检查车道灯有无损坏。 4、检查行车指示标志是否正常 5、发现异常即时处理或修复
		每月	—	1、检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2、限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3、检查挡车器是否正常。
		合同期内	—	对大院内所有停车线、行车指示线使用原材料进行翻新。
4	沟渠池井	每周	—	1、检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2、检查雨水篦有无异常。
		每季	—	1、检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2、检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3、检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 4、井盖及雨水篦刷漆。 5、检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
5	雕塑、建筑小品	每周	—	1、全面清洁。 2、检查有无破损，如有异常及时修复。 3、检查有无乱刻乱划现象，发现问题及时处理。
6	连廊	每周	—	保证畅通和结构完好，发现问题及时处理。
		每年	—	油漆铁质护栏。

7	公共标志设施	每周	—	1、保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 2、检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
		每半年	—	检查完好程度，加固。
8	垃圾中转站	每周	—	检查有无损坏，发现问题及时处理。
9	地下管网	每半年	—	1、管道刷漆。 2、检查管道保温层有无损坏。 3、管网支架完好。 4、检查或更换管网。 5、发现异常及时修复。

6、维修养护实施细则

中标供应商要根据日常巡视检查的结果，由中标供应商组织专业人员实施房屋建筑的日常零星维修养护工作。每年对房屋建筑的使用情况作一次全面的鉴定，据此制订年度修缮养护计划和实施方案。另外，遇台风、暴雨等恶劣天气，对房屋建筑的基础、外墙、金属构件、屋面等易受直接影响的结构进行全面检查，根据检查结果制订针对性的维护计划和实施方案。

(1) 金属结构、构件的修缮与养护

深圳市区物业的部分屋顶支撑体系和部分楼梯为金属构件，楼梯护栏和内廊护栏支架等均为金属构件，各构件间或某一构件的各零件、配件间连接是受力和传力的关键部位，连接处的破坏会导致构件、结构体系的破坏。同时，钢材本身的变形、锈蚀和损裂也直接危害到整个结构。

深圳市区物业的金属构件和构件较多、分布广，易受台风暴雨等恶劣天气的破坏性影响，是中标供应商今后实施物业管理的重点。因此，要高度重视对金属结构各构件进行仔细检查和精心维护，确保结构的安全性。

A、钢质构件产生塑性变形后的维修

中标供应商要对构件进行塑性变形累计损伤的鉴定，当发现钢质构件在使用过程中塑性变形累计损伤过大时，根据构件尺寸的大小，可用机械矫正或热工矫正法来矫正变形，严重的选用合格的构件进行更换。

B、连接部位损坏的维修

金属结构构件连接处的损坏，主要是焊接时焊接缺陷所造成。由于屋顶金属结构，既要有足够的承受静荷载能力，又要承受台风等恶劣气候引起的巨大动荷载；金属楼梯承受静荷载和动力荷载的影响，要高度重视其焊接缺陷的处理。维修时对焊接裂纹、气孔、夹渣刨掉重焊，采用涂防腐油或刷防锈漆等方法进行防腐处理。

C、油漆老化、脱落要按有关规定进行维修。

D、金属结构、构件的养护

对于金属结构、构件的养护，要求做好以下几方面的工作：

①对结构的钢质杆件、焊缝进行定期检查。发现变形、开裂、腐蚀等情况及时处理。

②要求对钢质构件定期检查锈蚀状况，并采取必要的补救措施。

③做好建筑物的屋面玻璃、排水设施维护工作，发现问题及时处理。

④在台风、暴雨多发期间加强对机构的检查，发现异常情况及时采取补救措施。

(2) 砌体结构的修缮与养护

砌体结构大量分布于房屋建筑的墙体，它们在不良的环境和不利的工作条件下容易开裂，引起房屋的透风、漏雨，不仅影响建筑物的外观美，降低隔热效果和安全感，并且受损部位会进一步受到腐蚀，导致砌体强度降低，轻者结构出现错位、变形，重者引起砌体结构局部倒塌，直接威胁到生命财产安全。

对于电脑、通讯、自动控制等网络设备的房间，由于有严格的保密要求，在内墙采用加钢丝网等屏蔽措施，防止电波干扰和入侵，要求对这些部位墙体的维修和加固，除了保证墙体的耐久性外，还应保证金属网的完整性。

A、砌体结构的修缮

主要是砌体裂缝和腐蚀砌体的修缮，一般应在裂缝稳定以后进行，以免维修后又很快出现新的裂缝。维修沉降裂缝和温度裂缝时，应首先考虑消除产生裂缝的隐患，避免反复多次的修补。维修时要求采用环保型高强度材料修复。

B、砌体结构的加固

随着深圳市区物业投入使用年限的推移，砌体结构的承重构件（如墙、柱等）可能出现开裂、腐蚀、变形，对经鉴定已达到危险程度的构件，对砖砌体机构进行加固，以确保房屋建筑的使用功能。

C、砌体结构的养护

为防止砌体破坏，要求搞好砌体的维护和管理，防止超载，同时，要防止砌体受潮和受腐蚀。进行定期检查、保持排水系统通畅，保证砖砌体结构完好。

屋面隔热层、保温层及屋面柔性分隔缝发生损坏要及时修复，减少和稳定温度裂缝发展。

(3) 钢筋混凝土结构的修缮与养护

中标供应商必须制定严格的钢筋混凝土结构维修与养护的实施方案，包括钢筋混凝土表面损坏的维修、钢筋混凝土深层损坏的维修、钢筋锈蚀的维修、钢筋混凝土结构的加固和钢筋混凝土结构的养护。房屋的使用应满足设计要求，提醒采购单位不随意改变房屋用途和改变房屋结构，禁止超载使用。

(4) 房屋防水工程的修缮与养护

大院内建筑物采用了一级防水设计，随着使用年限的增加，屋面防水层在使用过程中，可能出现开裂、破损、起鼓和剥离等损坏引起渗漏水。房屋建筑主要部位渗漏水是常见现象之一，在日常维护工作中，要注重对防水屋面的修缮与管理，坚持防排结合，以防为主的原则；选用的维修养护材料，要求具有环保、新型、高效、高质的特点。搞好屋面、墙体、地下室以及室内的防水工程的修缮与养护。对防水工程必须建立技术档案、定期检查、合理施工、及时修复。

(5) 房屋装饰工程的修缮与养护

房屋装饰工程包括外墙装饰、内墙装饰、柱、顶棚、楼地面装饰等。

外墙面采用新型石板和塑钢玻璃作为装饰材料。内墙、柱面主要采用涂料、吸音板、装饰木材、铝板、大理石、瓷砖等装饰材料。中标供应商要制定严密的房屋装饰工程的修缮养护计划；对石质、土质等块料饰面定期清洗、晶面处理和打蜡，地板、墙面、天花保持清洁、无污迹、无斑痕、无变形、无裂

缝。对房屋装饰工程以养护为目的，以维修为手段，定期检查，发现缺陷及时处理。

（6）门窗的修缮与养护

定期对门窗进行检查和维护，特别是台风、暴雨天气前后更要加强门窗的检查。门窗是房屋的易损构件，使用频率高。因此，做好防潮工作，避免木质门受潮后腐蚀和虫蛀，影响门的使用功能。要定期对门窗进行维护，使其免遭侵蚀和撞击，发现问题及时处理

（7）公共设施的维修和养护

公共设施的维修和养护，主要以加强日常巡视检查，及时处理小的损坏和隐患为主。

7、搞好房屋查勘工作

通过房屋查勘工作，可以全面地了解房屋建筑的完损状况，确定房屋的完损等级，并为制订房屋建筑的定期维护计划提供依据。因此，中标供应商要对房屋进行定期查勘和季节性查勘工作。

深圳地理环境特殊，雨季持续时间长，多台风、暴雨天气，对房屋建筑的破坏性大。因此，在物业管理工作中，要求针对上述恶劣气候的不良影响，对房屋建筑进行季节性查勘鉴定，并及时制定抢险救危工作措施。

8、房屋装修与改造的管理

深圳市区建筑面积大，大楼内办公部门多，随着时间的推移，必定会出现室内外二次装修的需求。由于各部门工作性质的不同，对装修要求各有不同，装修时间也不可能统一，同时不可避免地涉及到动火、拉接临时电源等特殊要求。为确保大楼建筑结构合理、安全使用物业的目的，中标供应商要严格执行深府办【1999】96号文件《装修管理规定》，参照建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》对房屋装修实施有效管理和控制。

（六）机电设备设施管理

1、机电设备管理总要求

（1）深圳市区物业的机电设备装机容量大，涉及专业广，技术含量高，功能齐全，且广泛应用智能技术设备，要求管理服务人员的素质高。

（2）由于工作的重要性，必须绝对保证各机电设备系统的正常使用功能，杜绝因管理不到位而影响大院的办公效率和工作秩序。

（3）日常管理对维修速度、维修质量、服务意识等，要高标准、严要求。

（4）深圳市区人流非常集中，特别是遇有大型会议时，标识系统要求高，以保障人员安全，有序地流动。

（5）办公室内设备较多，都是高发热源，特别是遇有活动安排时，人员高度集中，消防管理是工作的重中之重，同时为保证活动的要求达到的标准，照明、音响等设备系统的管理必须非常到位。

（6）注重节能降耗，降低运行成本。在使用时间上的差异，要求对空调的负荷、供电、供水等系统及时做出调整，达到节能降耗要求达到的标准，提高机电设备的运行寿命。

（7）加强与相关部门的沟通，遇重要会议、重大活动以及其他特殊安排时，应提前与相关部门协调，充分做好准备工作。

(8) 操作人员上岗前, 要进行对有关设备的结构、性能、操作、维护及安全技术等方面的学习和培训, 合格者方准持证上岗。

(9) 建立完善机电设备档案管理, 制订严格的机电设备交接班制度及巡视维护保养规定, 制订机电设备操作规程, 并严格按照规程进行操作。

(10) 备品备件管理要求品种齐全、数量合理、质量合格。

(11) 制订发生突发事件的处理程序。

(12) 通过经常性的养护与及时的维修, 使设备设施时刻处于最佳的运行状态, 延长设备设施使用寿命, 提高物业的使用效率。

(13) 为确保安全维修, 中标供应商必须配备 8 米垂直专用升降梯。

2、机电设备各系统的管理

(1) 供配电系统

A、管理要求 (表 1—5)

项目	时间	次数	内容
柴油发电机	每周	—	一级检查: 1、机房卫生。 2、检查其润滑油位、冷却水位、燃油位、蓄电池电位和传动皮带, 排烟系统、空气增压系统、控制箱是否正常。 3、自检发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。 4、清洁电气接头和蓄电池, 并根据情况补充蓄电池电解液。 5、试运行 30—45 分钟, 观察其油压、油量、水温、电压、电流、频率是否正常, 发电机组有无异常声音。
项目	时间	次数	内容
柴油发电机	每半年	—	二级检查: 1、重复一级检查。 2、打开发电机端盖, 检测对地绝缘电阻, 并除尘。 3、检查配电箱内接头是否拧紧。 4、检查各类传感器信号是否正常。
	一年	—	三级检查: 1、重复一、二级检查。 2、清洗和调整气门及喷油嘴, 调整皮带张紧轮、水泵后部张紧轮。 3、根据机组运行情况更换润滑机油、机油滤清器、燃油滤清器及空气滤清器。

	二年	—	四级检查： 1、重复一、二、三级检查。 2、清洗并校准油嘴、燃油泵及真空控制器，检查或更换风扇、水泵、皮带张紧轮轴承、水泵后部张紧轮。 3、检查、修理增压器、减振器。 4、检查机油泵、燃油泵、冷却水泵，清洗水箱。 5、更换各类磨损件、轴。
高压环网柜	每周	—	1、检查外观是否完好、运行有无噪声。 2、检查指示灯是否完好。 3、备用柜“禁止合闸”标示悬挂位置是否正确。 4、清理外部灰尘。
	每年	—	1、检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正常。 2、检测接地电阻（应符合规定要求）。 3、检查电源接地线装置，并紧固螺丝。 4、自动合闸电瓶加注电解液，检修充电器。
变压器	每周	—	1、检查外观是否完好，有无异常响声。 2、检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常起动，风机运行是否正常。 3、变压器电压、电流是否在额定范围内。
	每年	—	1、检测接地电阻，各接线装置紧固。 2、检测变压器线圈绝缘电阻。 3、紧固螺丝并有防松措施，检查变压器防松绑扎并加固。 4、清理灰尘。
配电柜、动力柜、控制柜	每天	—	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异常声响。 3、检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。 4、检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。 5、检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。 6、检查电容器、熔断器是否过热，熔断。
项目	时间	次数	内容
配电柜、动力柜、控制柜	半年	—	1、紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换打磨烧坏的动静触头。 2、若有过载现象，应更换容量大的配电设备。
	一年	—	1、重复上述检查。 2、检测接地电阻。 3、测试过流保护装置、连锁装置是否可靠。

照明器具	每天	—	1、清洁卫生。 2、检查外观、使用状态是否完好，如有异常及时维修、更换。 3、检查灯具照度的均匀度、眩光度、频闪度及电压的变化影响等情况。
	每月	—	1、重复上述内容。 2、调整亮度，节约能源。 3、更换过热配件，避免短路现象。 4、根据季节的变化合理调整灯光工程的开机时间。
供电线路	每周	—	1、清洁卫生。 2、检查敷设环境有无积水、杂物。 3、供电电缆标示是否清晰、脱落。
	每月	—	1、重复上述内容。 2、检查线路有无过热现象。 3、检查进出线路接线装置是否完好。
	每年	—	1、重复上述内容。 2、检测线路绝缘电阻。 3、金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。

(2) 要求达到的标准:

A、保证供配电设备 24 小时正常运行。

B、应急发电机可随时启动，在市政停电的情况下，保证发电机在 3 分钟内运转供电。

C、保证功率因数达 0.95 以上。

3、给排水系统

(1) 管理要求 (表 1—6)

项目	时间	次数	内容
生活泵、喷淋泵、水幕泵、雨淋泵、消防泵等各种水泵	每天	—	1、机房卫生：对机体擦拭去灰，保持干净无尘。 2、每 2 小时观察其水位、水压、电压、电流指示是否正常，电机及水泵有无异常声音，电机、控制柜有无异味。 3、检查压盘根处滴水是否符合规范，如不符合则应加盘根或拧紧盘根螺栓。 4、检查湿式报警阀、液位报警器、控制系统工作是否正常。 5、检查水位深度指示是否清晰。 6、发现故障及故障隐患及时处理。
项目	时间	次数	内容

生活泵、喷淋泵、水幕泵、雨淋泵、消防泵等各种水泵	每月	—	1、重复上述检查。 2、生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。 3、消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。 4、注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。
	每年	—	1、电机、泵体轴承清洁加润滑油，如有异常声响，则更换同型号规格轴承。 2、泵体、水泵叶轮及管道除锈、刷漆。 3、检测电机接地电阻； 4、检查电机与水泵弹性联轴器有无损坏，如有损坏则更换。 5、更换磨损的水泵轴承套。 6、性能测试。
水箱、水池	每周	—	1、检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网是否完好。 2、打开排污阀排污。 3、检查进水浮球阀并作手动进水试验。 4、观察水质情况，检测水的 PH 值和含氯量。 5、水箱、水池盖板是否上锁并且完好。
	每月	—	1、重复上述内容。 2、按规定比例按时投放消毒药品。
	每半年	—	1、清洁水池、水内部，按比例投放漂白粉进行消毒。 2、送水样至市卫生防疫站进行水质化验。 3、各类金属构件及管道做防锈处理。
给水井、雨水井、污水井	每周	—	1、检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 2、检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。
	半年	—	1、重复上述检查。 2、清理污泥，疏通下水管道。 3、各类井盖及金属构件刷漆。
供水、排污管网	每周	—	1、检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 2、检查闸阀，观察供水压力表是否正常。 3、阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。

	每季	—	1、重复上述内容。 2、清理管道内的杂物，疏通排污管道。 3、检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。
	每年	—	1、重复上述内容。 2、检查修整全部管架。 3、管道及支架除锈刷漆。 4、检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。 5、管道内清洗、作防腐处理。 6、更换各类阀门标示，并标注管内水流方向。 7、各类阀门丝杆上油、做防锈处理。

(2) 要求达到的标准:

A、建立用水、供水管理制度并落实，积极协助采购单位安排合理的用水和实施节水计划。

B、建立给排水设备维修保养制度并严格执行，设备和管道系统状况良好，如遇爆管、设备故障等，维修人员及时到现场抢修。

C、供水系统功能正常，排水系统通畅。

D、限水、停水要预先通知客户。

E、按规定定期清洗大厦二次供水蓄水设备；设备及周围环境整洁，有封闭措施；二次供水有卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全，无二次污染发生；确保二次供水符合饮用水标准。

4、消防系统

消防系统主要有火灾自动报警系统（FAS）、消防水系统（含消火栓水系统、喷淋水系统等）、防排烟系统、气体消防系统等

(1) 管理要求（表 1—7）

项目	时间	次数	内 容
烟雾、温度等探测器	每日	—	1、检测外观是否完好，观察其是否处于工作状态。 2、检测是否有误报、查出故障、及时处理。
	每半年	—	1、重复上述检查。 2、每个消防区域抽样模拟试验探测器是否正常反应报警。
	每年	—	1、整理线路，检测各种接口，处理接触不良的接口。 2、进行探测器模拟试验，有故障或性能不稳定的及时处理。 3、利用消防主机的巡检功能，检测各探测器的状态。 4、对所有的探测器分批清洗、烘干、检测。

报警装置	每周	—	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，运行是否正常。
	每年	—	1、更换损坏的报警装置。 2、手动试验报警装置是否联动，并及时处理故障。 3、检查接线是否松动、脱落。
消防控制主机	每日	—	1、对主机、联动柜表面清洁，并做好记录。 2、对主机进行探测、查询，随时了解系统运行情况。 3、遇系统故障、警告及火灾报警、联动及时记录事发时间、地点及发展情况。
	每周	—	内部洗尘、清洁，并做好记录。
	每月	—	对消防联动柜按钮进行检查测试，若有故障及时维修处理，并做好记录。
	每季	—	对主机、联动柜内各接线端子进行检测、清扫、紧固，并做好记录。

表 1—7 续

项目	时间	次数	内 容
消防控制主机	每半年	—	1、消防演习时能正常控制消防设备的动作，并能准确检测有关信息。 2、检测能否正常打印系统故障、警告及火灾报警资料。 3、对存在的故障予以处理。 4、测试系统接口信号是否正常。 5、软件数据备份。 6、测试系统接口模块、各种按钮的性能。 7、测试系统接地电阻。 8、测试各回路的对地电阻。
消防广播和背景音乐系统	每季	—	1、清洁设备。 2、检查外观是否完好，检查线路及设备是否正常。检测线路及音响要求达到的标准。 3、在双休日用实况广播检测每层消防广播喇叭是否完好。
消火栓	每月	—	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好。 3、检查配件是否齐全。 4、检查水带是否发霉、破损、水枪、消防栓接口是否正常。

	每半年	—	1、消防演习（水枪水柱射程大于 30 米，能实现联动）。 2、对消防水带作防霉处理。
喷淋、雨淋、水幕等管网	每周	—	1、检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。
	每半年	—	1、更换失灵压力表。 2、排放管网污水，并试验。 3、室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。 4、阀门丝杆加注黄油并加装保护套。 5、检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。
防排烟系统	每月	—	1、清洁卫生。 2、检查外观是否良好，风叶有无碰擦外壳现象。 3、外观标示是否清晰。
	每半年	—	1、手动试运行，检查风机有无异常现象，并做好记录。 2、观察消防演习时是否联动。 3、检查防排烟阀动作情况。 4、防排烟阀传动机构加润滑油脂。
	每年	—	1、清洗、更换风机轴承，检测接地电阻。 2、风机外壳清锈刷漆。 3、更换各类标示。
气体灭火系统	每月	—	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，有无泄漏气体现象。 3、检查气压表的完好情况。
	每半年	—	1、检查气瓶压力。 2、气瓶外壳除锈、刷保护漆。 3、模拟测试气体消除灭火系统的动作情况。

（2）要求达到的标准：

A、监控中心及消防设施配套齐全，完好无损，待机状态良好。

B、落实区域消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，保证火灾发生率为“0”。

C、制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。

D、无火灾及其他安全隐患。

E、消防设备完好率 100%。

5、空调系统

（1）管理要求（表 1—8）

项目	时间	次数	内容
空调系统	每年供冷季节机组启动前	—	1、检查制冷剂液位和油面。 2、检查加热器和变频压缩机。 3、检查和测试所有运行控制的安全控制功能。 4、检查调整微电脑控制中心的设定值。 5、启动机组，检查整个系统的运行状况，记录、机组运行参数。 6、根据运行记录，分析处理机组问题。
	运行期间	—	1、检查机组各项运行参数的情况，调整安全控制装置。 2、检查控制装置的运行。 3、检查制冷剂液位和油位。 4、检查润滑系统的运行。 5、检查回油系统。 6、检查电机和启动器的运行。 7、记录运行状态参数，分析确认机组运行是否正常，必要时进行机组检修。 8、每月进行一次泄漏检查。 9、记录和报告有需要更换的零配件。 10、冷却电机轴承打油、/更换轴承。 11、高/、低压控制检测/、修理/、更换。 12、空调机组检测、/修理/、更换零配件。 13、冷凝器清理沉积物质。 14、电器装置有否接驳松脱、/触点氧化、/外来物质/；修理、/更换。 15、控制和保护装置的调整定值检测/、修理、更换。
项目	时间	次数	内容
空调系统	每年制冷期结束停机期间	—	1、检查压缩机组件的各项环节。 2、检查压缩机润滑油系统。 3、执行各项正确操作程序，检查电机启动器。 4、检查控制面板，确定各操作状态是否正常。 5、检查冷凝器洁净情况，是否需要清洗。 6、检查系统的泄漏、制冷剂，并予以正确的处理方法。
冷却冷冻泵	每天	—	1、检查电机电流、电压、温度，观察有无异常现象。 2、泵体盘根处滴水是否符合要求。

	每季	—	1、检查运行记录，检查联轴器及盘根的使用情况。 2、转动阀门，检查阀门能否灵活开启、关闭。
	每年	—	1、清洗水泵及电机轴承并加润滑油。 2、检测电机接地电阻，并记录。 3、检测冷却、冷冻泵电机绝缘电阻值。 4、更换水泵轴衬套，重新加装填料。 5、泵壳、泵体清锈刷漆。
冷却塔	每天	—	1、检查水阀、浮球阀是否正常。 2、观察电流、电压及布水器的运行情况。
	每季	—	1、重复上述检查。 2、进行水处理。 3、检查电机皮带是否正常。 4、清洗冷却塔体。
	每年	—	1、清洗填料，更换脱落布水器。 2、更换磨损严重的皮带。 3、检测电机接地电阻、电机绝缘电阻，并做好记录。 4、更换或清洗电机及风叶轴承，并加注黄油。 5、更换各类标示。
新风机组	每天	—	1、机组外部清洁。 2、检查电磁阀、温控器工作是否正常、接水盘排水是否畅通。
	每季	—	1、重复上述检查。 2、清洗风机过滤网。 3、风机轴承加注黄油。
	每年	—	1、清洗风机及管道过滤网，清洗公共场所风机出口。 2、更换或清洗电机及风机轴承，并加注黄油。 3、风机外壳清锈刷漆。 4、测试控制部分工作性能。
风机 盘管	每周	—	1、观察风机是否正常运行，有无异常声响。 2、空调开关及电磁阀工作是否正常。
	每季	—	1、检查冷凝水接水盘是否畅通排水。 2、保温要求达到的标准是否良好，自动排气阀工作是否正常。
项目	时间	次数	内容
风机 盘管	每年	—	1、检测电机接地电阻及电机绝缘电阻值。 2、清洁接水盘。 3、清洗回风口、出风口、过滤网。 4、盘管风机轴承加注黄油。

自控箱控制器	每天	—	1、清洁卫生。 2、观察电流、电压是否正常。
	每季	—	1、检查线路有无过热现象。 2、检查进出线路接线装置是否完好。
	每年	—	1、检测箱体的接地电阻。 2、更换接触不良的部件。

(2) 要求达到的标准:

A、建立规范完善的空调运行制度和维修保养制度，并严格执行。

B、空调系统安全、正常，保持状况良好。设备及环境整洁，无异常噪声及滴漏水现象。

C、有准确完整的空调系统档案资料，各项运行记录和维修保养记录齐全，并归档保存。

D、制定切实可行节能运行制度，有明显节能降耗成果。

6、电梯系统

(1) 管理要求 (表 1—9)

项目	时间	次数	内容
电梯设备	每天	—	1、清洁卫生。 2、轿厢照明是否正常。 3、控制盘指示层、指示灯是否正常。 4、检查控制柜及电机温度是否过高，机房空调器的制冷状态是否正常，机房室温是否符合要求，运行是否有异常和震动。 5、检查曳引机减速箱油位是否符合要求。 6、检查各内选、外选按钮工作情况，是否灵敏。
	每周	—	1、检查并拧紧各接线端。 2、检查安全装置，并做好记录。 3、轿厢上不锈钢油。 4、检查轿厢照明及风扇。
	每半年	—	1、对各安全装置清洁检查，并进行调整。 2、检查井道、轿厢照明，清洁井底卫生。
电梯设备	每月	—	1、测试各装置安全回路的电器操作。 2、检查选层器、限速器接线端、接线和有关控制点情况。 3、检查及调整制动器力矩及制动器闸瓦工作情况。

	每季	—	1、检查各钢丝绳张力是否平衡、有无破损断股现象。 2、检查底坑缓冲器油位情况，并作补油。 3、检查各层标记是否清晰。 4、检查安全装置工作是否正常。
	每年	—	1、对导轨夹块螺钉进行检查加固，检查各缆绳及补偿链条损坏情况。 2、对各活动部件换油润滑。 3、做好维修保养记录。 4、报请深圳市技术监督局按国家有关标准对电梯进行年度检查。

(2) 要求达到的标准:

A、电梯由专业队伍维修保养，电梯维修、保养人员均持证上岗，电梯各种年审证件齐全。

B、严密的安全运行和维修保养规章制度得到落实，各种维护保养、巡视检查记录统一归档管理，资料完整。

C、电梯运行状态良好，安全设施齐全有效，轿厢及机房整洁，通风、照明及其他附属设施完好。

D、出现运行故障后，维修人员在 30 分钟内到达现场抢修。

E、中标单位负责电梯保险购买手续，具体费用由采购单位支付。

F、电梯年检费用由中标单位负责。

G、发生电梯困人事件，电梯安全管理员需在 10 分钟内赶到现场处理情况。

7、智能化系统

(1) 楼宇自控系统管理要求 (表 1-10)

项目	时间	次数	内容
计算机	每季	—	1、主机、显示器及打印机清洁除尘。 2、检测 UPS 工作情况是否正常，配载作放电维护。 3、检测系统接口性能。 4、内部数据整理和备份。
集中控制箱	每周	—	1、检查各连接线路的牢固程度，是否有氧化腐蚀现象。 2、检查直接控制器、执行器、变送器的工作情况。
传感器	每年	—	1、测试温度、液位、流量、压力传感器的灵敏程度。 2、更换性能不好的元器件，校对性能，保证质量及准确。
项目	时间	次数	内容

闭路监控系统			
摄像机	每周	—	1、清洁除尘。 2、检查外观完好情况。
	每季	—	1、线路整理。 2、检查各视频及音频接头。
	每年	—	1、检查各线路接口是否正常、线路是否侵蚀老化。 2、线路标号是否清晰可见，合理编排线路，并检修调整。 3、检查云台机械机构和电动元器件的工作情况。
计算机监视器	每月	—	1、主机、显示器及打印机清洁除尘。 2、检测 UPS 工作情况是否正常。 3、检查各连接线路是否牢固完好，是否有养护腐蚀现象。
	每半年	—	1、清洁主机内部灰尘。 2、数据整理与备份。 3、计算机数据整理、内部测试。
录像机	每周	—	1、清洁除尘。 2、检查外观是否完好。
	每月	—	1、检察录制标准。 2、测试各功能键的工作情况。
	每半年	—	1、检测音频和视频接口，测试各项性能指标。
画面分割器 AD 主机	每周	—	1、清洁除尘。 2、检查外观是否完好。 3、检查连接线的牢固程度。
	每季	—	1、测试各功能键的工作情况。
	每年	—	1、线路整理，功能测试。
防盗报警系统			
控制器红外线探测器	每月	—	1、控制器清洁除尘。 2、测试红外线探测器的工作情况。
	半年	—	检查各连接线路是否牢固、完好。
警笛 警灯	每季	—	检查报警系统警笛和警灯的工作情况。
项目	时间	次数	内 容
门禁和 IC 系统			

门锁 门挚	每季	多次	1、检查门锁、门挚规定螺丝有无松脱和缺失。 2、检查锁头磨损和碰伤情况。 3、检查门挚动作是否灵活。
	每季	—	1、清洁除尘。 2、检测控制器接口性能。
停车场管理系统			
停车场管理系统用计算机	每季	—	1、主机、显示器及打印机清洁除尘。 2、检测 UPS 工作情况是否正常。 3、检测连接接口。 4、内部数据整理和备份。
读卡器 控制器	每周	—	1、清洁除尘。 2、读卡器固定螺丝牢固状况。
	每半年	—	1、检测系统接口性能。 2、检查电器元件工作情况。
地感装置	每季	—	测试地感装置的灵敏程度，并根据测试结果调解灵敏度。

(3) 要求达到的标准

A、零修合格率达 100%。

B、智能化系统控制协调、设备运转良好。

(七) 安全管理

1、安全管理总要求

- (1) 日常办公秩序井然有序。
- (2) 良好的公共秩序。
- (3) 人身安全不受侵犯。
- (4) 财产不受损失。
- (5) 重大活动顺利进行。
- (6) 突发事件迅速得到解决。
- (7) 治安案件发生率为 0，火灾发生率为 0。
- (8) 各种机密得到有效保护。

2、安全管理

以“内外有别”、人防与技防相结合的安全管理为原则，以安全、保密、消防、车辆管理为主线，在现有的先进管理设施、设备的基础上，配备训练有素、行动神速、果断干练的保安队伍，利用现代化的管理手段，科学合理地组织日常管理，精心布置安全保卫工作，迅速解决突发事件。具体管理要求如下：

(1) 岗位要求

A、上岗前自我检查，按规定着装，做到仪容、仪表端庄整洁，并做好其他各项上岗准备工作。

B、严格按岗位职责要求执行任务。

C、保持充沛精力，具有高度责任感、使命感及奉献精神。

D 建立岗位值班记录本，对岗内各种情况，及时记录备案，并做好换岗和交接班的口头和书面汇报及签名。

(2) 安全监控

A、安全监控系统设立 24 小时监控值班岗，全面了解和严密监视本大院内的安全状况。

B、密切注意屏幕情况，如发现可疑情况应定点录像，在大堂、电梯、重要出入口及要害部位设立摄像头，发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施，并及时通知相应的在岗人员进行询问或盘查，同时及时向相关安全管理部门报告，立即采取有效措施进行处理。

C、所有工作人员严守秘密，不得泄漏任何资料和信息。

(3) 内保

A、对来访客人，有礼貌地询问，与被访问人员及时联系确认后，执行办理有关手续后方可入内，对不熟悉的办事人员要及时引导。

B、严格执行各项规章制度，端正工作作风，树立保安的良好形象。

C、负责采购单位的日常快递寄件、收件。对于快递包裹接收统一管理并分类，日常将快递包裹送至相关科室或电话通知包裹接收人有其包裹，落实日常包裹当天移交，以防紧急文件未能当日交接，避免不必要的情况，有特殊情形除外。

(4) 门卫流动岗，外保

A、勤巡逻，勤思考，发现衣冠不整者和其他闲杂人员要及时疏散，阻止其进入办公区域。

B、维持大院交通秩序，指挥和疏导进出车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要和蔼。

C、按内部车辆、有证车辆及有关车辆管理规定放行或禁行。

D、如有运输车辆出入，要详细记录车辆来源与目的；对非采购单位进出的车辆（封闭式人货应进行开箱检查）放行时必须手续完备（须有需方部门签证的放行条），同时无其他违规行为。

(5) 巡视检查

A、巡视范围包括：分局指挥大楼及各楼房楼层楼面、各处通道、大院周围等。

B、按巡更路线巡视检查，做好签到记录，并定时向消防监控中心报岗，发现问题及时解决，遇有重大问题即时通知部长逐级报告，并做好安全记录，巡视中认真检查，杜绝安全盲点。

C、巡视中思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时向班长汇报，并注意消防设施及器材的完好性。

D、巡视时有礼有节，仪态大方，认真回答工作人员的查询，实行文明服务。

E、接到治安、火警报警，迅速赶到现场了解情况，作出正确处置。

(6) 地下车库的安保

A、进行车库安全服务，指导按规范合理停车，保持停放整齐有序。

B、关注已停放的车辆，防止采购单位粗心而造成损失，发现车辆报警立即赶赴现场进行处理。

C、有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

(7) 车辆停放管理

停车场分内部地下停车库和外部停车场。地下停车场主要供内部使用，实行一车一位，按车位停放，凭卡出入，智能化管理；外部停车场为外来车辆停放，实行保安集中统一管理。

A、完善停车场管理制度、以及由全方位的保安监控智能化管理体系的紧密配合，保证无监控盲点。

B、做好各种安全标示和安全设施的管理，保证行车安全，如限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等。

C、车辆按规定道路、方向行驶，做到持卡行车，一卡一车，安全有序。

D、指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到。

E、实行 24 小时值班巡逻制度，定时对地下停车场进行全面巡视，查看车辆有无损坏、漏油、漏水情况和车辆防护状况是否完好，是否有可疑人员在车场滞留等。

F、严格执行停车场管理制度，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

G、控制好停车场的出入口，防止无关人员进入停车场，禁止无关人员逗留。

H、发生交通事故时，迅速保护和控制现场，报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。

(8) 消防管理

贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行技防、人防的有效结合。以监控中心为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设备设施，做好日常消防防范工作。组建一支反应迅速、技术过硬的义务消防队，按时对消防报警系统进行联动测试，定期进行消防演习，提高员工防火、灭火的技能。

A、监控中心值班员 24 小时对大楼的消防系统进行监控，发现报警立即通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属火警则按火警处理程序立即进行处理，属误报的，要查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。

B、发生火警或误报使电梯迫降时，立即用电梯对讲电话通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。

C、定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。消防巡视检查的内容：消防通道是否畅通无阻、消防器材是否已按要求配备、消防箱内水枪、水带几种附件是否完好、消防水源是否满足要求、烟感、温感、喷淋头是否完好，做好相关记录。在下列场所，应增加巡视频率：扑灭火灾后的现场、在动火作业的前后、重点防火的位置、装修施工现场、食品加工区域。

D、严格执行交接班制度，加强监控中心管理，禁止闲杂人员出入。

(9) 保密管理

中标供应商在管理中，应配合采购单位，共同做好保密工作。应严格人员录用，注重保密法规学习，提高思想认识，管好通讯线路和设备，堵住文档意外流失之源。，严格控制外来人员携录音录像器材进入办公大楼，防止泄密事件发生。

A、开展《中华人民共和国保密法》的专门教育，培训员工良好的保密意识。

B、对发现遗失的文件、资料，中标供应商工作人员不得随便传阅，应即时上交给相关部门。

C、不准摘抄、外传、议论采购单位与物业管理无关的任何文件及方案，做到不该进的地方不进；不该看的不看；不该说的不说；不该问的不问；不该动的不动。

D、严格控制未经采购单位允许的外来人员在办公区域内录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

E、不得泄漏内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

F、未经采购单位主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大院的环境情况。

G、对施工人员要经过严格审查后，凭临时出入证予以放行，并对施工现场进行监督。

H、对可能造成泄密的设备设施的维修施工，应事先报请采购单位主管部门批准，物业服务中心应派专人监管施工现场。

I、对重要场所进行有效的管制，如会议室周围、通讯井、网络分线盒、弱电井等。

J、物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

（八）室外的绿化管理及公共部分、部分室内的花卉摆放更换与养护

1、室外绿化管理（草坪养护）

（1）质量标准

A、草地无石块、纸屑、垃圾等杂物，保洁率达 99% 以上。

B、草地无人破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达 99% 以上。

C、清除杂草，无明显高于 15cm 的杂草，草地纯度达 99% 以上。

D、适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。

E、适时剪草，留茬高 4—6 厘米，修剪平整、美观，边缘整齐。

F、草地嫩绿，无烂草、感病草。

G、注意防风排涝，暴风雨过后 12 小时，草地无 1m² 以上积水。

（2）管理要求

A、淋水：生长季（非雨季）每 2 天 1 次，非生长季（非雨季）每周 1—2 次。

B、施肥：每年早春、晚秋各施 1 次全效复合肥；每两次修剪草坪后薄施 1 次速效复

合肥、氮肥；节庆期间追施叶面肥或草坪增绿剂。

C、修剪：生长季每 20 天修剪 1 次，留茬高不超过 60mm；每年开春前重剪 1 次。

D、疏草：草坪种植三年后每年 1 次。

E、喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药 1 次；突发病虫害进行针对性防治；要求利用

周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒以上农药。

F、除杂草：随时人工拔杂草或周期性进行药剂喷杀。

2、乔木养护

(1) 质量标准

A、生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。

B、适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施和沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。

C、基部无 30cm 高以上枝叶，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好。

D、及时修剪，保持造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。

E、无明显病害枝。

(2) 管理要求

A、淋水：生长季（非雨季）每周 2 次，非生长季（非雨季）每半月 1 次。

B、施肥：早春施有机肥或复合肥 1 次；每年 5—6 月追施复合肥 1 次。

C、修剪：每年 12——次年 2 月剪除长枝等，并对树冠适当整形保持形状；对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状。

D、喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药 1 次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。

3、灌木养护

(1) 质量标准

A、株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。

B、适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施和沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。

C、灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。

D、及时修剪，造型优美。

E、无长 20cm 以上枯枝黄叶

F、无明显病害枝。

G、对遭受自认和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。

(2) 管理要求

A、淋水：生长季（非雨季）每周 3—4 次，非生长季（非雨季）每半月 1—2 次。

B、施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次；生长季每两个月追施复合肥 1 次。

C、修剪：每年 12 月——次年 2 月剪除长枝等，生长季非观赏花类每 25 天修剪 1 次，观赏花类每次观花后修剪 1 次。

D、喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药 1 次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒性以上的农药。

4、绿篱养护

(1) 质量标准

A、造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。

B、绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚步整齐。

C、每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm。

D、片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口。

E、绿篱内生长出的杂生植物，爬藤等应及时予以连根清除。

(2) 管理要求

A、淋水：生长季（非雨季）每周 2—3 次，非生长季（非雨季）每半月 1—2 次。

B、施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥 1 次；生长季每两个月追施复合肥 1 次。

C、修剪：每年开春前将高度压到定高点剪 1 次；生长季每 25 天修剪 1 次。

D、喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药 1 次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。

5、时花养护

(1) 质量标准

A、无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等。

B、花盆摆放整齐，盆内无杂物，最后一圈面向外的盆边整洁美观。

C、整个花坛待换的花不超过 1/3。

D、地栽时花生长良好，无杂草、无秃斑、边界分明，边界草不蔓入时花境内。

E、无明显病虫害。

F、无缺水或干旱现象，植株生长良好。

(2) 管理要求

A、淋水：生长季（非雨季）每天 1—2 次，非生长季（非雨季）每周 1—2 次。

B、施肥：地栽时花每年入冬前施 1 次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥或复合肥；盆栽时花出圃前施 1 次磷钾肥。

C、外观养护：每天清除残花、黄叶 1 次；每周修剪花边 1 次；每月松土、除杂草 1 次。

D、喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药 1 次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。

6、公共部分、部分室内绿化的租赁摆放和养护

摆放及养护要求：

对于室内外所摆放的植物，应当按如下要求进行更换养护：

A、发现植物长势不良须及时进行更换，或者按照采购单位的要求予以更换。

B、指定专人每天负责所摆放植物的日常养护、管理工作。

C、植物的更换只能在非工作时间进行，同时，所派管理和养护人员必须具备植物养护专业知识，严格遵守采购单位的有关规定和制度。

D、如遇大型节日或采购单位大型活动等需要增加植物摆放时，应当在接到采购单位通知后按时按要求将所需植物摆放到位。

E、采购单位原有植物的品名、数量、状况等由双方共同清点列出清单，双方签字盖章确认后，进行摆放和养护。合同期满或因其他原因解除合同时，应向采购单位交付双方确认清单相同品名、数量、状况相等的植物，如因护理不当造成采购单位原有植物损失的按市场信息价给予赔偿。

（九）卫生清洁管理

1、各区域的清洁卫生管理

（1）建筑物外围环境管理

A、针对深圳气候特点和各种常见有害微生物的习性，采取视察诊断、作业效果跟踪确认等步骤进行调查分析，制定对策，定期消杀老鼠、蚊、苍蝇及白蚁等有害生物。通过“清洁、改造、消杀、隔离”等步骤，使内外环境改善，以防止有害微生物的滋生与各种不同类型的灾害发生。

B、绿地、道路清洁卫生管理

①绿地、道路清洁卫生管理应按照“六不”、“六净”、“三化”、“三优”工作要求实施管理。“六不”：不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾和不见人畜粪。“六净”：路面净、路沿净、人行道净、雨水沟井净、树坑墙根净，果皮箱净。“三化”：净化、绿化、美化。“三优”：优美的环境、优良的秩序、优质的服务。

②对枯死的树木、剪枝、断枝、落叶及落果、道路垃圾、废料及时清理，在减少病虫害发生的基础上，美化道路绿地的景观，体现绿色环保效果。

（2）外围景观的管理

A、对垃圾收集、处理实行全过程封闭式管理。

B、服务开放区域，如厨房、锅炉房、车库等排放的废气实施统一收集净化再排放。

C、及时清理建筑物表面及内部悬挂、堆放的杂物。

D、加强外围环境清洁卫生管理。采购单位下班期间，安排多名清洁工进行巡查、清洁，管理人员要经常巡查，确保外围的环境卫生。

（3）办公区域清洁管理

A、办公公共区域清洁。充分利用采购单位工余时间进行办公公共区域清洁作业，每天早晨在工作人员上班前完成公共部分的清洁；采购单位上班期间，将保洁工作寓于“隐形服务”之中，实施“零干扰”工作方式。

B、利用周末和节假日清洗办公楼通道，通道玻璃、护栏、墙面及地下室车库，平常保洁，保持这些区域的清洁卫生。

C、各会议室及重要的议事场所清洁。清洁人员按规范实施清洁、保洁作业，有会议或议事时应加大周围环境保洁力度，协助保持这些区域的安静，同时，根据采购单位需要加强会议结束后的清洁服务与检查工作。

D、荣誉、礼仪接待室的清洁。时刻保持“三常”形象，即：常净、常新、常优雅。附属设施摆放整齐，工艺品、展品应精心保洁，保持一个优雅、洁净的接待环境。

E、餐厅内外的清洁管理。每天用餐前半小时清洁好餐厅周围各走廊通道，用餐时间做好保洁工作，待全部用餐完毕后及时清理，保持餐厅及周围环境卫生，消除微生物滋生环境。

F、领导办公室、安全保密管理区域的清洁管理工作，按照采购单位的具体要求安排专人做好清洁卫生。同时保证不该进的地方不进，不该动的地方不动，不该看的地方不看，不该问的不问。

G、电梯的清洁。专人负责电梯的清洁卫生，每天早晨在工作人员上班前完成清洁，以后每半个小时清抹一次（含中午采购单位下班期间）。

(4) 环境管理

A、根据各职能部门的作息时间，合理地安排各区域的清洁工作，将清洁卫生工作安排在无人时间段；采购单位上班期间，将保洁工作寓于“隐形服务”之中，实施“零干扰”工组方式。

B、举办会议时，督促并监管举办会议单位遵守物业管理制度，严格控制装修噪音及空气污染源的产生，并要求及时清运工程垃圾。会议期间适当增派清洁作业人员，加大循环保洁力度，每天及时清理周围环境。

C、中标供应商应制定合理的保洁路线，在各出入口、楼梯、通道加强保洁，保持通道畅通和干净，为采购单位提供一个窗明几净、安全、舒适的工作环境。

2、清洁卫生、消杀作业要求及作业标准

(1) 清洁卫生作业要求及标准

表 1—12 清洁卫生作业要求及标准表

位置	序号	清洁项目	作业要求				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
建筑物外部	1	道路	清扫多次	全面清洁一次			干净、无杂物、无污迹
	2	公布栏、宣传栏	擦抹二次		清洗一次		明亮光洁、无污迹
	3	灯具	清抹灯罩一次	用不锈钢油擦抹灯柱一次			干净光亮
	4	绿化栏	清理多次				无杂物
	5	栏杆	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无污迹
	6	沟渠、雨、污水井及井盖		清理一次	全面清理一次		确保通畅、无异物、异味
	7	化粪池、隔油池				清理一次	确保排污通畅，周围无异味

	8	车库、岗亭	清扫或清抹一次	冲洗一次	用清洁剂清抹一次		干净，无污渍
	9	附：外墙面定期清洗（一年1次，特殊情况另外清洗）					无明显污迹斑迹
建筑物内部	1	地面、墙面	清拖两次地面，清抹一次墙面	清洗一次	清洗打蜡一次		光滑明亮、无杂物、无污渍，无水渍
	2	送风口、排烟风口	擦抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	3	天花灯饰		清扫二次	清抹一次		干净、无蜘蛛网、无灰尘
	4	玻璃门	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无污迹
	5	楼梯	清扫二次地面，清抹一次扶手		用清洁剂清抹一次		干净明亮、无污迹
	6	消防设施	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净明亮、无污迹
	7	垃圾桶	清抹二次	用清洁剂清抹一次			干净、无杂物、无污尘
	8	管道井			清扫二次		干净，无蜘蛛网
	9	管道设备			除尘一次		无灰尘
	10	防火门	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无污渍
	11	卫生间	清拖二次，冲洗若干次	用清洁剂清洗二次			干净、无臭、无污水
部分	1	地面	清拖一次	清洗地毯一次			无杂物、无污渍、无水渍
	2	墙面		清扫一次			无污渍

室内	3	门、窗	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	4	桌、椅	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无污渍
	5	饰物	清抹一次	用清洁剂清抹一次			无尘、无污渍
	6	天花灯饰		清扫一次			干净，无蜘蛛网
	7	垃圾箱、簍	上午、下午				无过夜垃圾
	8	空调系统各风口			清洗一次		无尘、无污渍
	9	地毯		洗尘杀虫1次	清洗1次		无尘、无污渍
地下室	1	地面	清扫二次	清拖一次	用清洁剂清洗一次		干净、无杂物、无污渍、无积水
	2	墙面	擦扫一次		全面清抹一次		干净、无灰尘、无污渍
	3	天花灯饰		清扫一次	全面清抹一次		干净、无蜘蛛网
	4	门、消防栓	清抹一次	用清洁剂清洗一次			干净、无污迹
	5	楼梯通道	清扫二次地面，扶手清抹一次	清拖一次	用清洁剂清抹一次		干净、无杂物、无污渍
	6	设备房	清扫一次		全面清拖一次		干净、无积水、无蜘蛛网
	7	地下室卫生间	清拖二次，冲洗若干次	用清洁剂清洗二次			干净、无臭、无积水
机关食堂	1	地面	清拖二次（上、下午）				干净、无杂物、无污渍
	2	大厅墙壁		清扫一次		用清洁剂清洗一次	干净、无污渍

	3	玻璃门、窗		清洗一次			无尘、无污渍
	4	接待餐厅地毯	保洁	清洗一次			无尘、无污渍
	5	卫生间	清拖二次，冲洗若干次	用清洁剂清洗二次			干净、无臭、无积水
电 梯	1	不锈钢表面	用不锈钢油清抹若干次		全面清洁一次		光洁明亮、无污渍
	2	轿厢地面	清洗地毯一次				干净、无杂物
	3	轿厢内地脚线	清抹一次	用清洁剂清抹一次			干净、无尘
	4	按键、灯装、厢顶	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无尘

(2) 消杀作业要求、标准：

表 1—13 消杀作业要求、标准表

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			每周	每月	
1	卫生间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		1、灭鼠 标准：鼠密度不超过5%（粉迹法）；
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次		2、灭蚊 标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3%；
		老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	3、灭蝇

2	消防通道、地下室、电梯间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		标准：蝇类孳生地三龄虫和蛹检出率不超过3%； 4、灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1%（粉迹法）； 5、灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。 6、有新规定按新规定标准
		蚊、蝇			
		老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	
3	污水井、污水沟	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	用球形芽孢喷洒两次	
4	污水井	老鼠		在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	
5	垃圾中转站	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次		
		蚊、蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次		
		老鼠		投放鼠必杀两次	

6	建筑物内外	白蚁		利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次	
7	机关食堂	蟑螂、蚊、蝇	每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地）		
		老鼠	每月灭鼠一次		

（十）增值服务管理

1、采购单位负责满足仪容仪表室（洗衣房，理发）、警怡轩，健身房运营的基本硬件设施配置，水、电费由采购单位承担，分局警务保障科负责物业和监督管理。日常管理和理发工具、用品、材料等耗材均由中标供应商负责承担。

2、中标者必须保证每个理发室所用的洗发水、护发素等材料的质量，不得使用假冒伪劣产品，以次充好。

3、理发室采取刷卡方式进行消费，洗、剪、吹刷卡一次（折合人民币 13.64 元），其他服务，如电发、焗油、美容等项目因涉及到产品档次不同，消费者可与中标人协商价格，双方无异议后再进行刷卡消费，严禁乱收费或多收费。

4、中标人每月按时将读卡器送至分局警务保障科提取消费数据，经双方确认后中标人开具相对应金额的发票与采购单位进行结算。

5、理发室人员的工资福利待遇以及食、宿问题均由中标人自行安排，所有员工的工伤及意外事故责任由中标人负全责，与我采购单位无关。

6、理发室为民警仪容仪表福利，服务对象仅限于分局民警、民警家属、辅警、在编职工、（雇员和巡防队员），中标者不得超范围经营。

7、理发室内严禁黄、赌、毒现象发生，消费者遗留在理发室的财物须及时归还，对联系不上失主的要求妥善保管不得占为己有，否则一切法律后果由中标人承担。

8、中标人须确保中标后理发室从业人员必须定期体检，持有效“健康证明”上岗，并将复印件交分局警务保障科备案。

9、理发室从业人员需严格遵守工作纪律和各项管理规章制度，按规定统一着装，勤洗、勤换工作服，保持室内整洁，桌、地、墙面无污垢、灰尘、垃圾、污水，做到门窗整洁，玻璃明亮，无卫生死角。

10、中标人必须为患有头癣等皮肤病的顾客提供专用理发用具，用后及时消毒，单独存放，并能正常使用。

11、中标人必须配备足够数量供消毒周转的理发工具、用具和毛巾，对使用过后的工具、物品，要及时清理和消毒，毛巾须做到一客一换一消毒，干净毛巾应存放在带门的专用存放柜内。

12、洗衣房工作纪律及注意事项

(1) 工作纪律：

A 服从领导，听党指挥，团结协作，努力完成工作任务；

B 不迟到、不早退，特殊情况必须请假；

C 遵守操作规范，爱护设备，精心保养；

D 讲文明，讲礼貌，耐心细致，热情周到；

E 洗衣房内禁止吸烟，设备、物品摆放整齐有序，及时搞好洗衣房内和周边环境卫生。

(2) 注意事项：

A 收衣服时应检查衣物是否有破损或严重污渍，一经发现及时告知顾客，并做好登记；不得擅自收洗或多收便服做人情；

B 收衣物时要及时检查衣裤袋内是否遗留有款项、物品，若发现有上述物品应当面呈交，来不及当面呈交的要妥善保管，做好登记，并尽快通知顾客领取；

C 水洗、干洗衣物要分类清洗、存放；

D 水洗衣物必须在 20 公升以上 50 公升以下，干洗物必须在 10 公升以上 12 公升以下才开机洗衣。

(3) 烫衣要求：

A 烫前观察，领会要求；

B 合理摆位，循序渐进；

C 烫时把关，不损衣物；

D 烫后检查，保证质量。

(4) 干洗机的日常保养及维护：

A 洗涤部分和传动系统：

1) 检查门开关装置（包括行程开头）是否正常工作，如不正常则调整或更换行程开关及门开关气缸；

2) 检查洗衣缸轴封轴承是否加润滑油脂，可拧开润滑油杯盖加入油脂；

3) 检查传动带是否送了，如松了要求调紧；

4) 检查高速脱水时是否有震动现象，如有就要调整及锁紧轴承座和后盖板上的螺栓；

5) 检查轴封是否有漏溶剂现象和轴承是否有发热和响声，如有就要换缸换轴封及轴承。

B 干衣回收系统：

1) 检查及清理空气过滤器。

2) 水源水压是否高于 0.2MPa；

- 3) 检查蒸汽压力是否在 0.4-0.5MPa 范围;
- 4) 检查制冷回收系统的氟利昂是否有泄漏现象, 如果有则查出漏点, 进行修复后再加氟利昂;
- 5) 检查制冷压缩机是否起动频繁, 则要检查冷凝水是否正常, 过滤器、膨胀阀是否有塞, 电器是否有问题;
- 6) 检查洗衣缸是否有水份, 如有则要检查加热器是否漏蒸汽;
- 7) 检查水分离器是否流出水量过大, 如有则要检查冷凝器是否有漏水;

水;

C 气路、液路和过滤系统:

- 1) 检查气动三联体是否排水, 加油、调压是否正常;
- 2) 检查溶剂控制阀是否开启自如, 如有问题要检查电磁先导阀和液路控制阀;
- 3) 检查干衣和蒸馏速度是否迅速, 如过慢则要考虑是否蒸汽压力过低, 疏水阀是否不正常工作蒸汽路和冷却水管路的阀类是否正常工作, 检查自带小锅炉发热丝是否烧了;
- 4) 检查液路过滤器的压力是否过高, 如过高更换滤芯;
- 5) 检查溶剂是否太脏;
- 6) 检查是否定期排放过滤器内的溶剂到蒸箱;
- 7) 检查耗油量是否过大, 如过大则要注意检查何处漏溶剂, 特别要检查排臭阀是否密封;
- 8) 检查油泵是否正常输送溶剂, 轴封是否有漏溶剂现象和轴承有没有响声, 如有则换件。

D 蒸馏加收系统:

- 1) 检查蒸馏底部是否脏, 一般每周都要清理蒸箱一次;
- 2) 检查油水分离器底部是否脏, 一般每月都要排放, 油水分离器的溶剂重新蒸馏;
- 3) 检查蒸馏时是否油水分离器流出的过量水份, 如果是则要考虑是否蒸馏冷凝器漏水。

合理地安排各区域的清洁工作, 将清洁卫生工作安排在无人时间段; 采购单位上班期间, 将保洁工作寓于“隐形服务”之中, 实施“零干扰”工组方式。

中标供应商应制定合理的保洁路线, 在各出入口、楼梯、通道加强保洁, 保持通道畅通和干净, 为采购单位提供一个窗明几净、安全、舒适的工作环境。

13、警怡轩服务: 为确保民警提供优良的休闲, 放松, 会谈环境。投标供应商中标后提供茶水, 咖啡, 糕点, 棋类, 书法等, 各项娱乐设施, 设备等使用, 维护。

如有特殊警民联动活动时, 需承办民警家庭亲子活动或其他接待活动, 从而体现警民一家亲, 做到为人民服务为首要宗旨服务意识。

14、健身房: 中标供应商负责健身房器材、设备管养以及日常训练设备、毛巾等辅助用品的摆放整洁, 保证健身房环境整洁有序。

15、增值服务各项指标考核:

序号	指标名称	国标/市标	管理指标	测算依据	管理应采取的主要措施
----	------	-------	------	------	------------

1	设备管理完好率		99%以上	完好的设备数/机设备总数×100%	1、精心爱护、正确使用和保养设备（施），出现故障立即停止使用，并由中标人及时维修，如有损坏照价赔偿。 2、中标人必须节约用水、用电，严禁奢侈浪费。 3、中标者严禁在室内外私拉乱接电源，预防事故发生。
2	卫生保洁		98%	保洁达标面积/保洁总面积×100%	1、从业人员必须定期体检，持有效“健康证明”上岗。 2、保持室内整洁，桌、地、墙面无污垢、灰尘、垃圾、污水，做到门窗整洁，玻璃明亮，无卫生死角 3、必须为患有头癣等皮肤病的顾客提供专用理发用具，用后及时消毒，单独存放，并能正常使用。 4、配备足够数量供消毒周转的理发工具、用具和毛巾，对使用过后的工具、物品，要及时清理和消毒，毛巾须做到一客一换一消毒，干净毛巾应存放在带门的专用存放柜内。
3	满意率		95%以上	(对管理服务很满意人数+满意人数)/调查人数×100%	1、每季度做一次采购单位意见调查，将查询到的信息进行统计分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以公布。 2、物业经理每月主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。

从业人员要热情周到，微笑服务，虚心听取消费者合理建议和意见，妥善解决消费者合理要求。

精心爱护、正确使用和保养设备（施），出现故障立即停止使用，并由中标人及时维修，如有损坏照价赔偿。

中标人必须节约用水、用电，严禁奢侈浪费。

中标者严禁在室内外私拉乱接电源，预防事故发生。

违约责任：中标者如违反上述规定被分局警务保障科检查发现或被顾客投诉经查证属实的，第一次口头警告，中标人必须做出书面检讨并限期整改，第二次中标者须向甲方交纳壹仟元（1000元）违约金，同一现象累计出现叁次甲方将收回经营权。

如因中标者管理不善违反上述规定和相关法律法规所导致的一切后果均由中标人承担。

争议解决方式：双方因履行合同所产生的争议由区人民法院管辖。

（十一）人员管理及要求

1、人员配备要求

（1）工作人员热爱祖国，热爱党，拥护党的基本路线，坚持改革开放，政治思想过硬，遵纪守法。

（2）有“客户至上”的服务意识，有强烈的责任感和良好的职业道德；爱岗敬业，诚实守信，优质高效地为客户服务。

（3）根据实际情况，合理配置人员，使人员达到满负荷工作，充分利用人力资源，减少不必要的开支，降低管理成本。

（4）派驻人员需符合采购单位要求，派驻人员需采购单位最终确认后并将其相关人事资料备份存档一份于采购单位。

（5）采购单位对派驻服务人员有选择决定权，对不符合项目服务人员的，有权不予录用；对推荐任职人员，中标供应商须给予录用。

（6）投标供应商在投标文件中填报的主要管理人员(经理、经理助理、综合管理员)原则上不得更换，若因故不得不更换时，必须事先征得采购单位批准，否则视为违约。

2、人员配置（中标供应商派驻采购单位的服务人员总数不少于 83 人）

★进入物业服务中心后人员配置及各部门的工作岗位可根据物业管理现场的实际情况，在取得采购单位同意的前提下可进行适当调整，采购单位不定时的进行抽查，但总人数不得少于 83 人。需在投标文件中提供承诺函。

管理人员	秩序维护	机电维修	保洁卫生	洗衣房	勤务员	环境绿化	理发室人员		
							大楼人员	万达丰	巡警大队大院
5 人	≥38 人	5 人	≥15 人	≥2 人	10 人	≥2 人	2 人	2 人	2 人

（1）管理人员：（5 人）

项目经理：1 人，经理助理：1 人，综合文员 3 人。

管理人员实行 24 小时值班制，采购单位不定时的检查，一年累计发现三次脱岗或非管理人员顶岗的情况，我局将报区财政主管部门申请同意后与中标供应商终止物业服务合同。

（2）秩序维护：（总人数不低于 38 人，分早、中、晚三班）

具体岗位如下：

A、秩序维护部部长（主管）：1 人；带班班长：4 人（3 班倒 1 人替休）

B、早班（7：00-15：00）上岗 12 人：

大门岗：5 人（其中值班室 2 人，车辆通道 2 人，行人通道 1 人）；

大堂：1 人；

电梯厅：1 人；

监控室：1 人；

停车场：1 人；

外围东北角固定岗：1 人；

外围西侧固定岗：1 人（信访办门前）；

巡逻岗：1 人；（负责办公楼内各楼层和大院的巡逻签到）；

C、中班（15：00-23：00）上岗 12 人

大门岗：5 人（其中值班室 2 人，车辆通道 2 人，行人通道 1 人）；

大堂：1 人；

电梯厅：1 人；

监控室：1 人；

停车场：1 人：（19 点以后负责办公楼内各楼层的巡逻签到）；

外围东北角固定岗：1 人；

外围西侧固定岗：1 人（信访办门前）。

巡逻岗：1 人；（负责办公楼内各楼层和大院的巡逻签到）

D、晚班（23：00-7：00）上岗 9 人：

大门岗：4 人，值班室 2 人（其中 1 人每小时负责大院的巡逻签到）、车辆通道 2 人；

大堂：1 人；

监控室：1 人；

停车场：1 人：（负责办公楼内各楼层的巡逻签到）；

外围东北角固定岗：1 人；

巡逻岗：1 人；（负责办公楼内各楼层和大院的巡逻签到）

（3）机电维修（5 人）（说明：派驻分局机电人员必须持有相关资质证书并向采购单位报批备案：高级水电工、弱电工程师、制冷工（中级以上）、电梯维修工（高级）、消防维修操作人员）

A、负责分局区域内所有机电设备的日常保养、运行、巡查；

B、负责分局区域内所有日常维修；

C、实行 24 小时不间断值班，并做好夜间巡查。

（4）保洁卫生：（保洁人员不低于 15 人）

负责大楼红线范围内除宿舍内以外的所有区域的清洁卫生，对重大会议、接待留守人员做好清洁服务工作。

（5）洗衣房：（洗衣房人员不低于 2 人）

高标准的完成各类布草的洗涤、烘干及压平工作。

（6）勤务员：（勤务员人员不低于 10 人）

负责做好处内外各种会议的会务工作及日常管理工作。

（5）环境绿化：（绿化工人员不低于 2 人）

A、大院内绿化、灌木的养护、补种、修剪、浇水等管理；

B、负责大楼内公共区域、会议室、办公室绿化的更换、养护、修剪、杀虫等管理；

3、各类人员文化素质、专业素质要求

（6）理发室人员：

大楼人员：（不得少于 2 人）

万达丰：（2 人）

巡警大队大院（理发室）：（2 人）

表 1—1 人员素质要求表

类别	岗位	文化素质	专业素质
管理人员	项目经理	本科或以上	具有物业管理师证书或物业项目经理证书或物业相关中级或以上职称，具有本科学历（含）以上，具有管理大型智能化办公楼、写字楼五年以上工作经验，有开拓精神，责任心强，组织、协调和决策能力强。
	经理助理	本科或以上	具有物业管理师证书或物业项目经理证书或物业相关中级或以上职称，具有大专学历（含）以上，具有管理大型智能化办公楼、写字楼五年以上工作经验，有开拓精神，责任心强，组织、协调和决策能力强。
	综合文员	本科或以上	熟悉掌握 ISO9001 质量管理体系，能熟练应用计算机，工作认真负责，责任心强，办事有条理，有一定写作能力，工作严谨认真，有一定组织协调能力。
操作人员	运行主管	本科或以上	持有相关中级技术职称，具备五年以上专业设备管理经验，熟悉本专业，能承担专业设备的管理、维护、维修技术指导与决策工作，责任心强，具有一定组织协调能力。
	机电运行人员（含义务消防员）	高中或以上	（说明：派驻分局机电人员必须持有相关资质证书并向采购单位报批备案：高级水电工、弱电工程师、制冷工（中级以上）、电梯维修工（高级）、消防维修操作人员），有房屋、公共设施及机电设备、智能化系统、消防监控系统、电梯、音响广播系统等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，能吃苦耐劳，动手能力强，业务素质高。
	清洁工	初中或以上	45 岁以下，品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具有清洁工作标准操作技能。
	绿化工	初中或以上	45 岁以下，品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具有绿化种植、养护技能。

	秩序维护员（含部长及班长）	高中或以上	30 岁以下，退伍军人或保安专业学校毕业优先，身高 1.73 米以上，品貌端正，身体健康，品质、性格良好，工作认真负责，能吃苦耐劳。
--	---------------	-------	--

★注：投标供应商承诺中标后提供管理人员国家承认的相关学历以及验证证明、物业管理从业人员上岗证书，机电运行人员必须提供国家承认的相关学历以及验证证明和相关岗位的从业证书。需在投标文件中提供承诺函。

★承诺函

致深圳市公安局罗湖分局：

1、我司承诺中标后提供管理人员国家承认的相关学历以及验证证明、物业管理从业人员上岗证书，机电运行人员提供国家承认的相关学历以及验证证明和相关岗位的从业证书，供采购单位核实。

2、我司承诺进入物业服务中心后人员配置及各部门的工作岗位可根据物业管理现场的实际情况，在取得采购单位同意的前提下可进行适当调整，采购单位不定时的进行抽查，但总人数不得少于 83 人。

投标供应商：_____

年 月 日

2、人员培训

（1）发挥培训的再教育功能，在员工中树立正确的人生观、价值观和职业道德观，弘扬社会主义精神文明，倡导爱国主义和集体主义精神，培养员工爱岗敬业的道德风尚。

（2）及时传达和贯彻采购单位对物业管理工作的要求，使员工都明确单位和个人工作目标，努力使深圳市区物业管理工作起到良好的“示范窗口”作用。

（3）培养一支能干肯干，具有良好服务意识，高素质的专业队伍，为实现深圳市区物业管理目标提供有力保证。

（4）人员管理

A、严把录用关

在人员选用中重点提高对物业服务工作人员政治素质、仪容仪表、礼仪风范和业务技能的要求，提高员工的整体文化素质，组建一支技术过硬、思想稳定、优质高效、极具战斗力的物业管理队伍，维护深圳市区物业管理的整体形象。

B、严格考核

中标供应商要按照岗位工作目标对所有员工进行跟踪考核。考核内容包括思想品质、敬业精神、服务态度、业务技能、协调能力等方面，检验其是否持续胜任岗位的要求，对不能胜任工作的人员及时进行淘汰。

（十二）宿舍管理

1、宿舍管理需求

因公安系统特殊性需要，各项目存在夜间或周末有备勤人员住宿等，投标单位应建立留宿人员管理制度和服务方案。具体管理需求以中标供应商与采购单位沟通为准。

（十三）管理规章制度和档案的建立与管理

1、建立规章制度的要求

（1）物业服务中心管理制度的建立应符合相关的法律法规。所有管理制度的建立，均以法律法规及物业管理委托合同为基础，对各法律法规主体的责任和义务进行细化，保证物业管理委托合同的顺利实施。

（2）在建立物业管理内部管理制度时，以公共事务管理制度、行政管理制度、ISO9001质量管理体系为基础，结合深圳市区物业管理的具体特点和要求，对整个规章制度体系作适当的修订，使整套规章制度体系更切合实际、操作性更强。

（3）规章制度要注重服务、管理、技术责任、经济责任的统一性。每一项制度都是责任者、执行者对所承担的管理、服务等各项责任的集中反映。

（4）注重定性要求与定量要求的结合，既能使检查考核具有标准尺度和依据，又能使检查考核正确定位。

（5）注重物业服务中心各部门人员职责范围和工作关系的衔接，对物业管理错综复杂的各个管理环节，要用不同的制度使其有序规范地运作，既有分工，又有合作，协调一致。

（6）制度的文字条款应简明扼要，便于员工理解、记忆、接受、执行，也便于适时进行修改、调整、补充。

2、管理档案的建立要求

（1）在建立完善档案资料的过程中，为使其更加科学、严谨、高效，应结合深圳市区物业的具体情况，运用 ISO9001 质量管理体系，使物业管理档案的建立有章可循，有据可查。

（2）物业服务中心档案管理的三个层次：

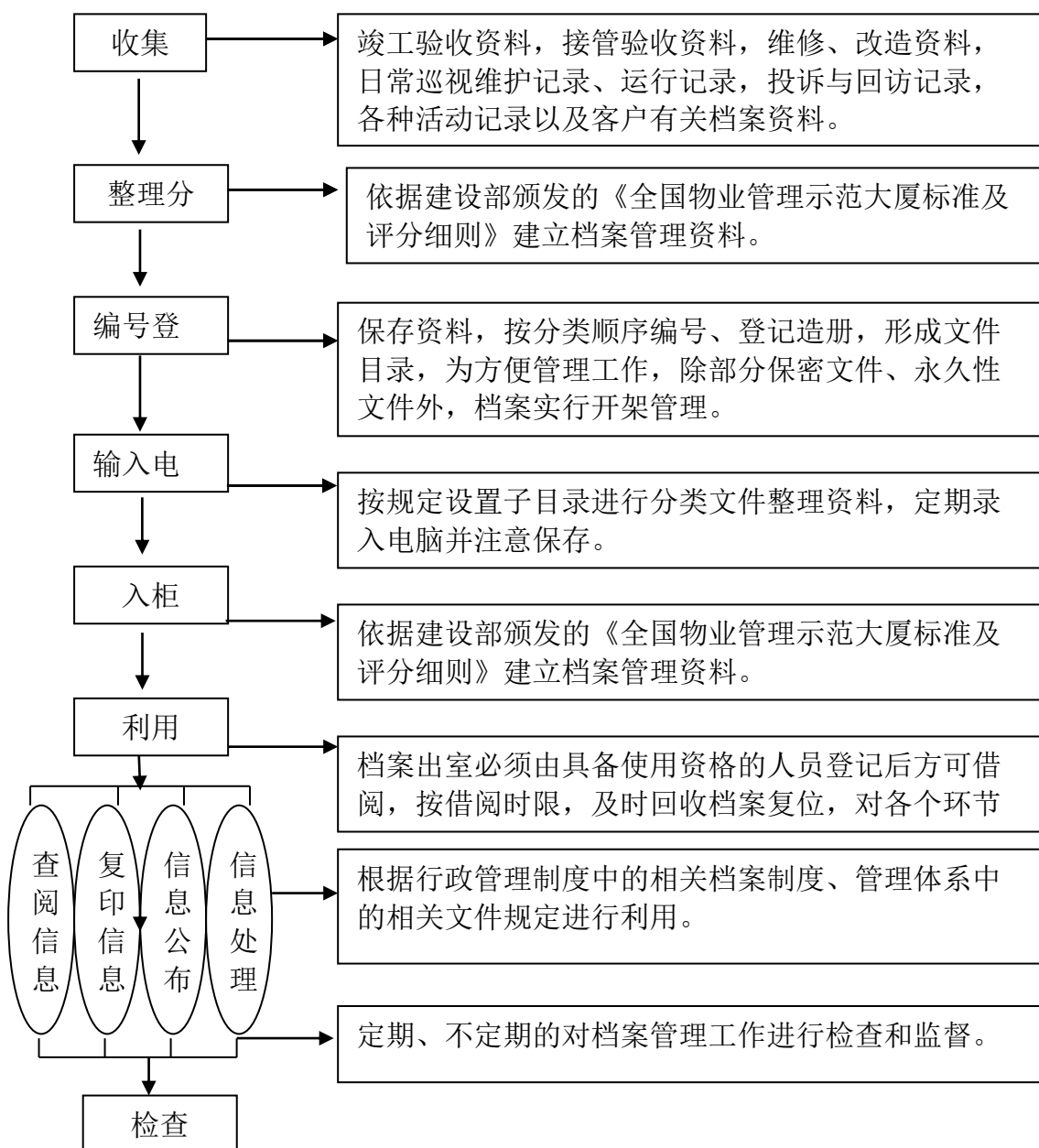
A、以建设部颁发的《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》建立管理档案框架，为档案管理的第一层次。

B、结合深圳市区物业的实际情况，对中标供应商 ISO9001 质量管理体系文件及行政、公共事务、公共管理制度进行适应性修改，形成档案资料的第二层次。

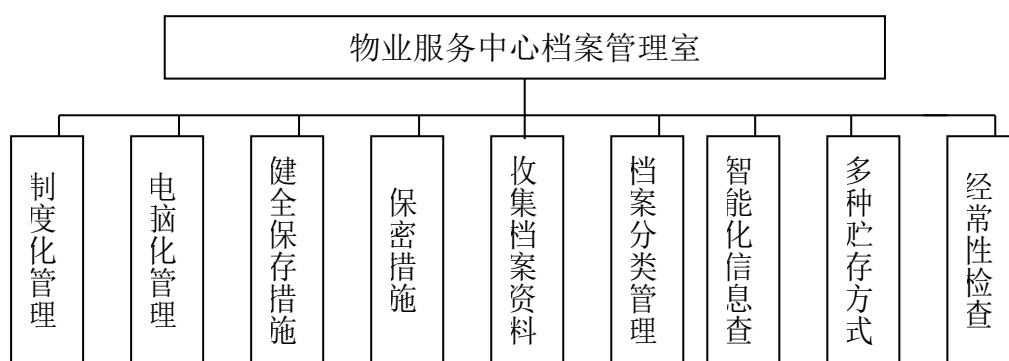
C、在物业管理实际运作中，以执行 ISO9001 质量管理体系文件及相关规章制度形成的各种现场、实际记录为内容，形成档案资料管理第三层次。

D、按资料载体的类型采用恰当且安全的保存方式。深圳市区是政府的重要机关，许多原始文件资料必须以保密方式保存，对经常使用的日常管理档案采用定期归档方式保存，严格按档案管理相关制度进行。

3、档案资料的建立流程（图 1-4）



4、档案管理方式（图 1-5）



（十四）管理目标及奖惩办法

1、中标供应商实行物业管理的标准必须达到《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》评分标准 95 以上，以及招标文件和委托管理合同的有关规定。

2、采购单位不定时对该物业管理进行抽查、考核，如达不到招标文件和合同上的服务标准和要求，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由中标供应商承担违约和赔偿责任。

3、奖惩办法

A. 按每季考核物业管理工作中中标供应商如达不到投标承诺的目标，扣除当年季度物业管理费总费用的 10%；

B. 中标供应商在履行物业服务时，若服务不到位，采购单位开据物业整改通知书后，在规定时间内，未做出整改，扣除本月相应的物业管理费（注：若造成的影响及费用大于物业管理费用，应按照实际造成的费用由中标供应商全额支付并承担所有责任）。若在一月内，采购单位开据 2 次（包含 2 次）以上的物业整改通知书，均未做出整改，采购单位有权不予支付当月的物业管理费；

C、中标供应商在履行物业服务时，不得以任何理由（外出工差、送水等）导致岗位缺编，若经查实，采购单位有权扣除当月物业管理费（相应缺编人员工资费用部分）；

D、采购单位不定期对中标供应商进行抽查（派驻项目人数），若发现缺编时，开据物业整改通知书，在规定时间内，未做出整改，扣除本月物业管理费（相应缺编人员工资费用部分），若一年内，采购单位抽查（派驻项目人数）三次（含三次）以上，发现中标供应商有缺编情况，未做出整改，采购单位可以单方面提出合同解除，不承担任何法律责任及任何赔偿，并保留追究物业企业相关赔偿及法律责任的权利。

E. 中标供应商在履行物业服务时，若物业服务达标，工作出色，采购单位予以相应的奖励（包含个人、班组、团队、单位）。

（十五）投标价格及物业管理经费

物业管理经费默认包含但不限于以下内容：

A、行政费用（含员工工资、保险等费用）；

B、公共设施维护费；

C、建筑物维护费（按物业管理条例中所指的小型维修，如小面积粉刷、补漏等）；

D、中央空调系统维护费（含空调水处理费和机油、滤心等更换费）；

E、机电设备设施维护费（含电梯、消防设备、给水系统、洗衣设备等维护、年审费）；

F、智能化系统维护费；

G、各种设备、设施易损、易耗材料费用（包括设备、设施易损、易耗件材料费用，

含配电设施、公共部分照明、泛光灯、给排水、楼宇智能系统、安防监控、空调主机系统、空调盘管及风柜、新风机、送排风机）；

H、清洁卫生；

- I、管理设备分摊费；
- J、固定资产折旧费；
- K、绿化维护费；
- L、治安保卫费、不可预见费用等；
- M、法定税费；
- N、物业管理佣金；
- O、增值服务费；
- P、实施管理本项目物业所必需的其他费用。

注：客用品由中标供应商提供。

六、商务要求

序号	商务需求项	招标商务要求
1	必备条款	1.1 服务期要求： ★本项目服务期限：1年。本项目为长期服务类项目，长期服务政府采购合同履行期限最长不得超过三十六个月。如甲方对履约情况不满意，甲方不再续约。
		1.2 服务地点： 深圳市罗湖区罗沙路东 2088 号
		1.3 付款期限和方式： 1、服务费用按月支付。中标供应商根据采购单位对各部门、各岗位的工作要求、服务标准和质量在投标文件中制定出详细的绩效考核办法，采购单位将对物业公司的日常工作进行不定时的检查，和每月进行一次绩效考核，日常检查和绩效考核结果与每月的物业管理费挂钩。 2、根据绩效考核结果每月 15 日为上月管理服务费结算日，凭中标供应商提供的完税发票，由采购单位签署付款凭证,办理付款手续。
		1.4 验收条件： 服务经过双方检验认可后，签署验收报告。
		1.5 违约责任： 在合同履行期间，乙方履行采购合同规定的基本责任、招标文件的要求以及其投标文件中承诺的服务责任情况将作为判断乙方是否违约的主要依据。如果乙方存在违约情况，给甲方造成经济损失的，甲方有权追究乙方的违约责任，并有权直接解除合同。
		1.6 争议解决方法： 如服务履行期间，甲乙双方发生纠纷的，应协商解决，协商不成的，甲乙双方确认，由深圳市罗湖区人民法院管辖。 除本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。
2	其他	

七、其他重要条款

1、本项目投标报价采用包干制，应包括成本、法定税费和相应的利润，应涵盖本项目招标范围和招标文件所列的各项内容中所述的全部。由投标人根据招标需求自行测算投标报价；一经中标，投标报价即作为中标单位与采购人签订的合同金额。

2、投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

3、投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

4、鼓励采购人积极运用公共信用信息，明确对信用记录良好的供应商（特别是中小微企业）免收履约保证金，确需收取履约保证金的，列明通过保函等非现金方式收取。在采购合同中明确对上述企业加大首付款或预付款比例，具体由采购人根据项目实际情况确定。

5、除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

6、“信用中国”、“中国政府采购网”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准。如开标当日“信用中国”、“中国政府采购网”、“深圳信用网”以及“深圳市政府采购监管网”四个网站出现网站无法打开的特殊情况，相关信息则以中标通知书发出前的查询结果为准。

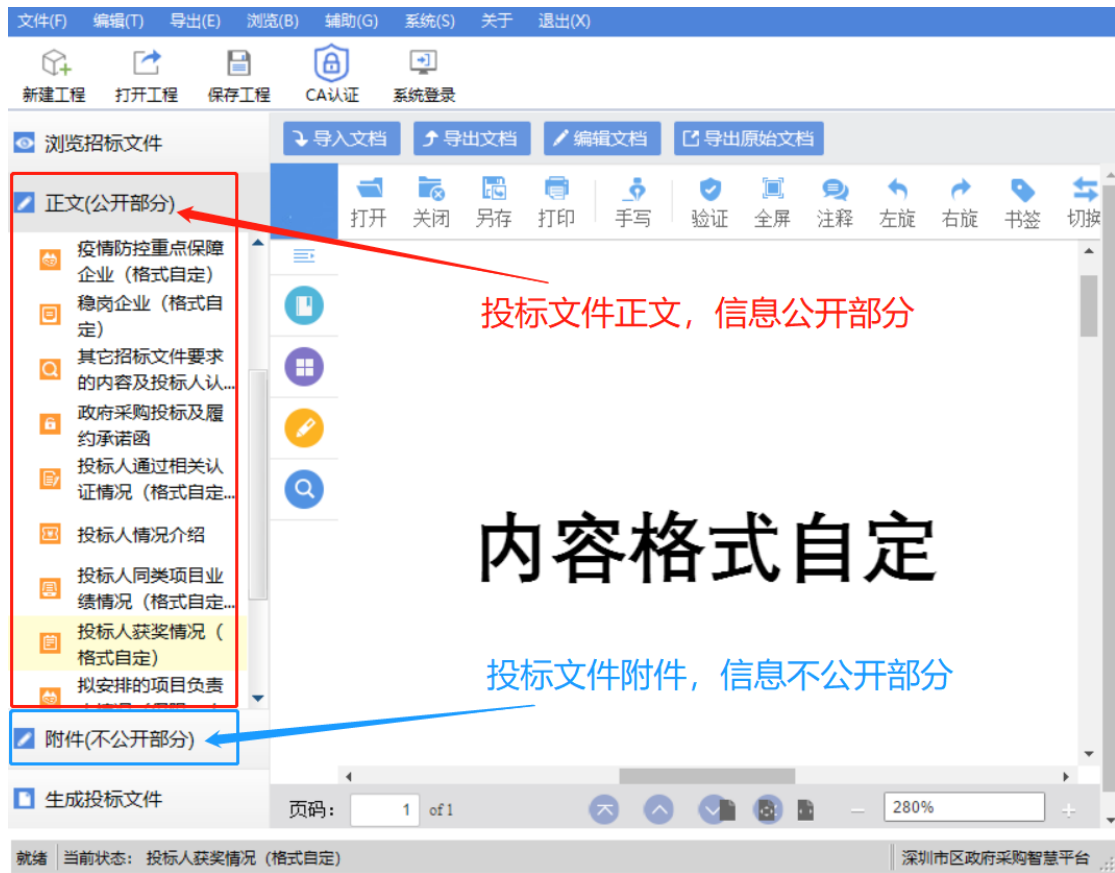
7、供应商提供报价合理性、澄清、说明、补正或者错误的修正的方式，包括但不限于现场提交（地址：深圳市罗湖区深南东路 1076 号党群服务中心 4 楼）、电邮提交（邮箱：szexlhfgs@szexgrp.com）等便捷方式。

第四章 投标文件组成要求及格式

特别提醒：

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“投标书目录”，投标文件附件（非信息公开部分）必须编制于“投标书附件”，如下图所示。



政府集中采购机构公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分），将作投标无效处理。

投标文件组成：

1.投标文件正文（信息公开部分），主要包括以下内容：

- (1) 投标函
- (2) 政府采购投标及履约承诺函
- (3) 投标人情况及资格证明文件
- (4) 项目详细报价
- (5) 投标人通过相关认证情况
- (6) 投标人同类项目业绩情况
- (7) 投标人获奖情况
- (8) 投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况
- (9) 拟安排的项目负责人情况（仅限一人）
- (10) 拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员）情况（项目负责人除外）
- (11) 服务网点

2.投标文件附件（信息不公开部分）：主要包括以下内容：

- (1) 法定代表人（负责人）证明书
- (2) 投标文件签署授权委托书

- (3) 实质性条款响应情况表
- (4) 物业管理整体流程及实施方案
- (5) 项目重难点分析、应对措施及相关的合理化建议
- (6) 项目保障措施及方案
- (7) 项目完成（服务期满）后的服务承诺
- (8) 违约承诺
- (9) 投标人认为需要加以说明的其他内容

备注：

1. 本项目为网上电子投标项目，投标文件不需法人或授权委托人另行签字，无需加盖单位公章，招标文件专用条款另有规定的除外。

2. 关于填写“开标一览表”的说明：“开标一览表”中除“投标报价”外，其他信息不作评审依据。

一、投标函

二、政府采购投标及履约承诺函

我单位承诺:

1. 我单位本招标项目所提供的货物或服务未侵犯知识产权。
 2. 我单位参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
 3. 我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。
 4. 我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。
 5. 我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
 6. 我单位与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；未对本次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。
 7. 我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。
 8. 我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。
 9. 我单位已认真核对了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。
 10. 我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。
 11. 我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。
 12. 我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。
- 以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标供应商：_____

日期：____年__月__日

三、投标人情况及资格证明文件

（一）投标人资格证明文件

（特别提示：投标人须按本招标文件第一册第一章招标公告“申请人的资格要求”（即投标人资格要求）提供相关的资格证明资料，未提供或提供不完整、不符合要求的，将作投标无效处理。）

1、资格证明材料：

（二）中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函

填写指引：

1、该部分内容由投标人根据自身实际情况填写，不符合要求的投标人可以不填写或直接删除相应的声明函。投标人提供《中小企业声明函》内容不实的，属于“隐瞒真实情况，提供虚假资料的”情形，依照《深圳经济特区政府采购条例》的有关规定追究相应责任。

2、该部分内容填写需要参考的相关文件：（1）财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《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，以下简称300号文）。（原文可详见招标文件附件中小企业及残疾人福利性单位相关文件）

3、请依照提供的格式和内容填写声明函，不要随意变更格式；声明函不需要盖章或签字；满足多项优惠政策的投标人，不重复享受多项价格扣除政策。

4、声明函具体填写要求：

（1）声明是中小企业须填写《中小企业声明函》的以下内容：

第一处，在“单位名称”下划线处如实填写采购人名称，深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）不是本项目的采购人，而是组织实施机构；

第二处，在“项目名称”下划线处如实填写采购项目名称；

第三处，在“标的名称”下划线处填写所采购服务（标的）的具体名称（以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“服务需求名称（标的名称）”一栏为准）；如果涉及多个服务需求（标的）由同一企业承接，“标的名称”下划线处可以如实填写多个服务需求（标的）；

第四处，在“招标文件中明确的所属行业”下划线处填写采购标的对应的中小企业划分标准所属行业（所属行业可在招标文件第一册第二章“对通用条款的补充内容及其他关键信息”章节查看）；

第五处，在“企业名称”下划线处如实填写承接企业名称；在“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”下划线处如实填写从业人员、营业收入、资产总额；在“中型企业、小型企业、微型企业”下划线处如实依照300号文填写相应的企业类型；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以不填报。

(2) 声明是残疾人福利性单位须填写《残疾人福利性单位声明函》的相关内容(填写位置的字体已加粗), 具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

(3) 声明是监狱企业须填写《监狱企业声明函》的相关内容(填写位置的字体已加粗), 具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

5、声明函的有效性最终由评审委员会判定;如评审委员会判定声明函无效, 相关供应商不享受价格扣除(但不作投标无效处理)。

1、中小企业声明函(服务)

本投标人郑重声明, 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, 本投标人参加(采购人名称)的(项目名称)采购活动, 服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下:

1. (标的名称), 属于(招标文件中明确的所属行业)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(招标文件中明确的所属行业)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。

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《中小企业划型标准规定》(工信部联企〔2011〕300号)、《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》等规定, 承诺提供的声明函内容是真实的, 并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)第二十条规定, 投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的, 属于提供虚假材料谋取中标, 依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

2、残疾人福利性单位声明函(服务类)

本投标人郑重声明, 根据《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)的规定, 本投标人参加(采购人名称)的(项目名称)采购活动, 服务全部由符合政策要求的残疾人福利性单位承接。相关残疾人福利性单位的具体情况如下:

1. (标的名称), 承接企业为(单位名称), 属于残疾人福利性单位;

2. (标的名称), 承接企业为(单位名称), 属于残疾人福利性单位。

.....

本投标人已知悉《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)的规定, 承诺提供的声明函内容是真实的, 如提供声明函内容不实, 则依法追究相关法律责任。

3、监狱企业声明函

【服务类，监狱企业如需享受优惠政策，还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件】

本投标人郑重声明，根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本投标人参加（采购人名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下：

1. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业；
2. （标的名称），承接单位为（企业名称），属于监狱企业。

.....

本投标人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。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

四、项目详细报价

（一）分项报价表

序号	需求名称		金额（元）	说明
一	*****			
二	**费用			
	**费用小计			
三	其他费用	**		
	其他费用小计			
四	税金			
			
	合计(元)			以上各项之和

注：1、所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写；

2、本表格仅为指导性范本，供应商可根据项目具体情况对各分项内容进行调整提供详细分项报价。

（二）投标人认为需要涉及的其他内容报价清单

五、投标人通过相关认证情况

六、投标人同类项目业绩情况

七、投标人获奖情况

八、投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况

九、拟安排的项目负责人情况（仅限一人）

十、拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员）情况（项目负责人除外）

十一、服务网点

.....（根据项目具体情况增加与综合实力评审相关的节点）

（信息公开部分的内容到此为止！以下为信息不公开部分。）

投标文件附件（信息不公开部分）

一、法定代表人（负责人）证明书

法定代表人姓名：_____身份证号：_____联系电话：_____

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人（负责人），特此证明。

说明：1、法定代表人为投标人（企业事业单位、国家机关、社会团体）的主要行政负责人。

2、本证明书要求投标供应商同时提供法定代表人（负责人）的身份证扫描件（正反两面）作为附件方为有效；

3、如是法定代表人（负责人）直接参与投标，必须填写《法定代表人（负责人）证明书》，可不用填写《投标文件签署授权委托书》。

4、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

二、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我____（委托人姓名）系____（投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托____（受托人/代理人姓名）为我单位签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

除非委托方书面提前撤销，本授权委托书至委托事项完成之前持续有效。
代理人无转委托权，特此委托。

受托人/代理人：_____

联系电话：_____ 手机：_____

身份证号码：_____ 职务：_____

授权委托书日期：_____年____月____日

说明：1、本委托书须提供受托人（代理人）的身份证扫描件（正反两面）方为有效；

2、如是受托人（代理人）参与投标，则必须提供《法定代表人（负责人）证明书》和《投标文件签署授权委托书》，且《投标函》的委托代理人与《投标文件签署授权委托书》的受托人（代理人）必须一致。

附：非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。

三、实质性条款响应情况表

序号	实质性条款具体内容	投标响应	偏离情况	说明（如有）
1	★完全满足本项目服务期限的要求。			
2	★完全满足本项目★标记条款的要求。			

投标供应商需在投标文件中提供下列承诺函：

★承诺函

致深圳市公安局罗湖分局：

1、我司承诺中标后提供管理人员国家承认的相关学历以及验证证明、物业管理从业人员上岗证书，机电运行人员提供国家承认的相关学历以及验证证明和相关岗位的从业证书，供采购单位核实。

2、我司承诺进入物业服务中心后人员配置及各部门的工作岗位可根据物业管理现场的实际情况，在取得采购单位同意的前提下可进行适当调整，采购单位不定时的进行抽查，但总人数不得少于 83 人。

投标供应商：_____
年 月 日

注：1. 上表所列各项均为不可负偏离条款。

2. “投标响应”一栏应当详细填写投标人自身响应情况，而不能不合理照搬照抄招实质性条款具体内容。

3. “偏离情况”一栏应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”，“正偏离”表示“投标响应优于实质性条款具体内容要求”，“负偏离”表示“投标响应不满足实质性条款具体内容要求”，“无偏离”表示“投标响应与实质性条款具体内容要求一致”。

4. 评审委员会有权对投标响应情况作出判断（作出评审结论）。

5. 实质性响应条款“投标响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以实质性响应条款“投标响应情况”为准。

四、物业管理整体流程及实施方案

五、项目重难点分析、应对措施及相关的合理化建议

六、项目保障措施及方案

七、项目完成（服务期满）后的服务承诺

八、违约承诺

九、投标人认为需要加以说明的其他内容

第五章 合同条款及格式

(仅供参考，具体以项目需求及采购结果为准)

甲方：
地址：
联系人：
联系电话：

乙方：
地址：
联系人：
联系电话：

根据深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）***号项目结果，***单位为中标人。按照《中华人民共和国民法典》（第三编 合同）》和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市（以下简称甲方）和单位（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担服务
服务项目，达成以下合同条款：

第一条 项目概况

项目名称：

项目内容：

服务时间：

合同价款：合同总价为元，含一切税、费。本合同总价包括乙方为实施本项目***所需的设备仪器费、车辆租赁费、服务和技术费用等，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。

支付方式：分期支付。

第二条 服务范围

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、 其他合同未明示的相关工作。

第三条 时间要求及阶段成果

- 1、合同签订天内完成项目实施的准备工作，包括工作大纲和试验细则的编制；
- 2、
- 3、
- 4、

第四条 咨询服务资料归属

1、所有提交给甲方的咨询服务文件及相关的资料的最后文本，包括为履行技术咨询服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本咨询服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

第五条 甲方的义务

1、负责与本咨询服务项目有关的第三方的协调，提供开展咨询服务工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目咨询服务工作有关的资料。

3、负责组织有关专家对项目试验成果评估报告的评审。

第七条 乙方的义务

1、应按照招标文件、投标文件要求按期完成本项目咨询服务工作。

2、负责组织项目的实施，保证工程进度和成桥荷载试验工作质量，并满足交通部交工验收相关标准。

3、向甲方提交检测资料等各套，一套电子版文件。

4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

第八条 甲方的权利

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

第九条 乙方的权利

1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本咨询服务业务有关的问题进行核对或查问。

3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

第十条 甲方的责任

1、应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。

2、甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致乙方的各种费用的支出。

第十一条 乙方的责任

1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。

2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿。

3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。

4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

第十二条 人员要求

1、参加本项目试验的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。

2、参加本项目的试验人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致。

3、必须以直属试验人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

第十三条 乙方咨询服务工具要求

1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。用户不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表。

2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

第十四条 保密要求

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

第十五条 验收

1、下列文件的验收分为_____三个阶段：

2、其余文件和工作由用户组织有关技术人员根据国家和行业有关规范、规程、标准和用户需求直接验收。

3、验收依据为招标文件、投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准。

第十六条 付款方式

1、合同签订后_____天内乙方向甲方开具合法有效的发票后，甲方于_____天内向乙方支付合同总价%的款项。

2、检测完成并提交评估报告后_____天内，乙方向甲方开具合法有效发票后_____天，甲方向乙方支付合同总价%的款项。

3、报告通过专家评审后，甲方向乙方支付合同总价%的款项。

第十七条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决，如协商不成的，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十八条 风险责任

1、乙方应完全地按照招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在实施荷载试验过程中应对自身的安全生产负责，若非因甲方原因发生的各种事故甲方不承担任何责任。

第十九条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

2、由于乙方原因造成试验成果质量低劣，不能满足大纲要求时，应继续完善试验工作，其费用由乙方承担。

3、乙方交付的成果经验收不合格，应于7日内无条件修改，费用由乙方自行承担，在甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权解除合同、要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并有权要求乙方按合同总额_____%支付违约金。。

4、若甲方发现乙方派出的试验服务人员或提供的试验仪器设备不符合合同要求，乙方应在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的仪器设备，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

5、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额 %支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，并有权解除合同。

6、因乙方提供的服务成果受到侵权指控或者引发法律纠纷，影响甲方使用服务成果或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额 % 支付违约金，并有权解除合同。

第二十条 其他

1、本合同与招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以本合同条款为准。

2、下列文件均为本合同的组成部分:

(1) 号招标文件、答疑及补充通知;

(2) 投标文件;

(3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式份，甲、乙双方各执份，具有同等法律效力。本合同自双方代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

甲方（采购人）： （盖章） 乙方（供应商）： （盖章）

法定代表人: _____ 法定代表人: _____

委托代理人: _____ 委托代理人: _____

日期: 年 月 日 日期: 年 月 日

第二册 通用条款（公开招标）

第一章 总则

1. 通用条款说明

1.1 政府集中采购机构发出招标文件通用条款版本，列出深圳市政府采购项目进行招标采购所适用的通用条款内容。如有需要，政府集中采购机构可以对通用条款的内容进行补充。

1.2 招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。

1.3 “专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含招标公告、对通用条款的补充内容及其他关键信息、用户需求书、投标文件格式及附件、合同条款及格式等内容。

1.4 “通用条款”是适用于政府采购公开招标项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。

1.5 “专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。

2. 招标说明

本项目按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》及政府采购其他法律法规，通过公开招标方式确定中标供应商。

3. 定义

招标文件中下列术语应解释为：

3.1 “采购人”：指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织；

3.2 “政府集中采购机构”是指市政府设立的，组织实施政府采购项目，并对政府采购活动提供服务的专门机构；本文件所述的“政府集中采购机构”指深圳公共资源交易中心；

3.3 “投标人”，即供应商，指参加投标竞争并愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的依法成立的法人、其他组织或者自然人；

3.4 “评审委员会”是依据《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定组建的专门负责本次招标其评审工作的临时性机构；

3.5 “日期”指公历日；

3.6 “合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

3.7 “电子投标文件”指利用深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）或深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网站提供的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件（以下简称：投标文件制作软件）制作并加密的投标文件，适用于网上投标；（投标文件制作软件可从“下载地址：<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/Download/深圳市智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip>”下载）；

3.8 “网上投标”指通过深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）网站上传电子投标文件；

3.9 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

4. 政府采购供应商责任

4.1 欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。

4.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标无效。

5. 投标人参加政府采购的条件

5.1 投标人应在投标前到深圳公共资源交易中心（具体在深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司进行办理）进行注册并办理电子密钥。《供应商注册及电子密钥新申请指引》详见 <http://zfcg.szggzy.com/>。

5.2 投标人资格要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中“投标人资格要求”（即申请人的资格要求）的内容。

5.3 联合体投标

5.3.1 以下有关联合体投标的条款仅适用于允许投标人组成联合体投标的项目。

5.3.2 由两个或两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同投标时，应符合以下原则：

（1）投标联合体各方参加政府采购活动应当具备下列条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、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；
- 6、法律、行政法规规定的其他条件。

（2）在投标截止前，投标联合体各方均应注册成政府集中采购机构供应商；

（3）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（4）是否允许联合体参加投标，应当由采购人和采购代理机构根据项目的实际情况和潜在供应商的数量自主决定，如果决定接受联合体投标则应当在招标公告中明示；

（5）投标人的投标文件及中标后签署的合同协议对联合体各方均具法律约束力；

（6）联合体各方应当签订联合体投标协议，明确约定各方拟承担的工作和责任，并将该协议随投标文件一并递交给政府集中采购机构；

（7）联合体中标后，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任；

（8）以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，出现上述情况者，其投标和与此有关联合体、总包单位的投标将被拒绝；

（9）本通用条款中“投标人”一词亦指联合体各方，专用条款另有规定或说明的除外。

6. 政策导向

6.1 政府采购扶持贫困地区、中小企业、监狱企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护。

6.2 本项目落实深圳市政府采购供应商诚信管理政策要求。

7. 本项目若涉及采购货物，则合格的货物及相应服务应满足以下要求：

7.1 必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

7.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.3 进口货物及其有关服务必须符合原产地和中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.4 投标人应保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷。如有纠纷，投标人应承担全部责任。

7.5 投标人应保证，其所提供的货物符合国家强制性标准要求；符合相关行业标准（如具备行政主管部门颁发的资质证书或国家质量监督部门的产品《检验报告》等）。设备到货验收时，还必须提供设备的产品合格证、质量保证文件。若中标后，除非另有约定，投标人必须按合同规定完成设备的安装，并达到验收标准。

7.6 工期要求：投标人在投标时对其所投项目应提交交货进度、交货计划等，在合同规定的时间内完成项目实施工作。

7.7 投标人必须承担的设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他相关及类似的义务。

8. 投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

9. 踏勘现场

9.1 如有需要（详见专用条款），采购人或政府集中采购机构将组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取有关编制投标文件和签署合同所需的资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。投标人应按招标文件所约定的时间、地点踏勘现场。

9.2 投标人及其人员经过采购人的允许，可以进入采购人的项目现场踏勘。若招标文件要求投标人于统一时间地点踏勘现场的，投标人应当按时前往。

9.3 采购人应当通过政府集中采购机构向投标人提供有关现场的书面资料和数据。

9.4 任何人或任何组织在踏勘现场时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

9.5 未参与踏勘现场不作为否定投标人资格的理由。

10. 标前会议

10.1 如采购人或政府集中采购机构认为有必要组织标前会议，投标人应按照招标文件规定的时间或政府集中采购机构另行书面通知（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）的时间和地点，参与标前会议。

10.2 任何人或任何组织在标前会议时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

10.3 未参与标前会议不作为否定投标人资格的理由。

第二章 招标文件

11. 招标文件的编制与组成

11.1 招标文件除以下内容外，政府集中采购机构在招标期间发出的澄清或修改等相关公告或通知内容，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

第一册 专用条款

关键信息

第一章 招标公告

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

第三章 用户需求书

第四章 投标文件格式及附件

第五章 合同条款及格式

第二册 通用条款

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评审要求

第七章 评审程序及评审方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

第十二章 招标代理服务费（可选项）

11.2 投标人下载招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有疑问应在答疑截止时间之前向政府集中采购机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件未按招标文件要求提交全部资料或者投标文件未对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

11.3 任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。政府集中采购机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

12. 招标文件的澄清

12.1 招标文件澄清的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后或现场踏勘中可能提出的与投标有关的疑问或询问。

12.2 投标人如对招标文件内容有疑问，应当在招标公告规定的澄清（提问）截止时间前以网上提问的形式通过网上政府采购系统提交政府集中采购机构。

12.3 不论是政府集中采购机构根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，政府集中采购机构都将在投标截止日期前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式）答复或发送给所有投标人。答复内容是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用，其有效性按照本通用条款第 13.3、13.4 款规定执行。

12.4 对于没有提出澄清又参与了该项目投标的供应商将被视为完全认同该招标文件（含澄清纪要），投标截止期后不再受理针对招标文件的相关质疑或投诉。

13. 招标文件的修改

13.1 招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标文件内容的，政府集中采购机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

13.2 招标文件的修改以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。

13.3 招标文件、招标文件澄清答复内容、招标文件修改补充内容均以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式，如更正公告等）明确的内容为准。当招标文件、修改补充通知、招标文件澄清答复内容相互矛盾时，以最后发出的内容为准。

13.4 政府集中采购机构保证招标文件澄清答复内容和招标文件修改补充内容在投标截止时间前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人。为使投标人在编制投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，政府集中采购机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在修改补充通知中明确。

第三章 投标文件的编制

14. 投标文件的语言及度量单位

14.1 投标人与政府集中采购机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准，但翻译错误的除外。

14.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件的组成

具体内容在招标文件专用条款中进行规定。

16. 投标文件格式

投标文件包括本通用条款第 15 条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式（表格均可按同样格式扩展）。

17. 投标货币

本项目的投标报价应以人民币计。

18. 证明投标文件投标技术方案的合格性和符合招标文件规定的文件要求

18.1 投标人应提交证明文件，证明其投标技术方案项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该投标技术方案及其证明文件均作为投标文件组成部分。

18.2 投标人提供证明投标技术方案与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸、数据或数码照片、制造商公布的产品说明书、产品彩页和我国政府机构出具的产品检验和核准证件等，提供的文件应符合以下要求：

18.2.1 主要技术指标和性能的详细说明。

18.2.2 投标产品从采购人开始使用至招标文件中规定的周期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格。

18.2.3 对照招标文件技术规格，逐条说明投标技术方案已对采购人的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数，不得合理照搬照抄招标文件的技术要求。

18.2.4 产品说明书或彩页应为制造商公布或出具的中文产品说明书或彩页；提供外文说明书或彩页的，必须同时提供加盖制造商公章的对应中文翻译说明，评标依据以中文翻译内容为准，外文说明书或彩页仅供参考；产品说明书或彩页的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断；

18.2.5 我国政府机构出具的产品检验和核准证件应为证件正面、背面和附件标注的全部具体内容；产品检验和核准证件的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断，提供原件扫描件。

18.3 相关资料不符合 18.2 款要求的，评审委员会有权认定为投标技术方案不合格响应，其相关分数予以扣减或作投标无效处理。

18.4 投标人在阐述上述第 18.2 时应注意采购人在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求，是否满足要求，由评审委员会来评判。

18.5 除非另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供两套或两套以上的投标方案。

19. 投标文件其他证明文件的要求

19.1 采用综合评分法的项目，对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的证明材料，投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片，原件备查。有关扫描件（或照片）的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件（或照片）的，评审委员会有权认定其投标文件未对招标文件有关需求进行响应，涉及资格性检查或符合性检查的予以投标无效处理，涉及《评标信息》打分项的则该项评分予以 0 分处理。评审委员会对供应商投标资料是否异常、是否有效问题进行核查和判定，如认为供应商投标资料有异常或无效的，若涉及资格性审查或符合性审查条款的，则应作投标无效处理；若涉及评分的，则作不得分处理。

19.2 本项目涉及提供的有关资质（资格）证书，若原有资质（资格）证书处于年审期间，须提供证书颁发部门提供的回执，并且回执须证明该证书依然有效（若在法规范围不需提供的，供应商应做书面说明并提供证明文件，否则该证书无效），则该投标人提供年审证明的可按原资质（资格）投标；若投标人正在申报上一级别资质（资格），在未获批准之前，仍按原级别资质（资格）投标。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数。在此期限内，所有投标文件均保持有效。

20.2 在特殊情况下，政府集中采购机构在原定的投标有效期满之前，政府集中采购机构可以根据需要以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式）向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝政府集中采购机构此项要求，其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件。

20.3 中标供应商的投标文件有效期，截止于完成本招标文件规定的全部项目内容，并通过竣工验收及保修期结束。

21. 关于投标保证金

21.1 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知》（深财购（2021）51号）文的规定，本项目不收取投标保证金。

22. 投标人的替代方案

22.1 投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非项目明确允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将初审不通过，作投标无效处理。

22.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

23. 投标文件的制作要求

23.1 投标人应准备所投项目的电子投标文件一份。此电子投标文件须由投标人根据政府集中采购机构提供的后缀名为.szczf的电子招标文件，下载并使用相应的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件打开招标文件（.szczf格式）【下载地址：<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/Download/>深圳市智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip】。

23.2 投标人在使用《投标书编制软件》编制投标书时须注意：

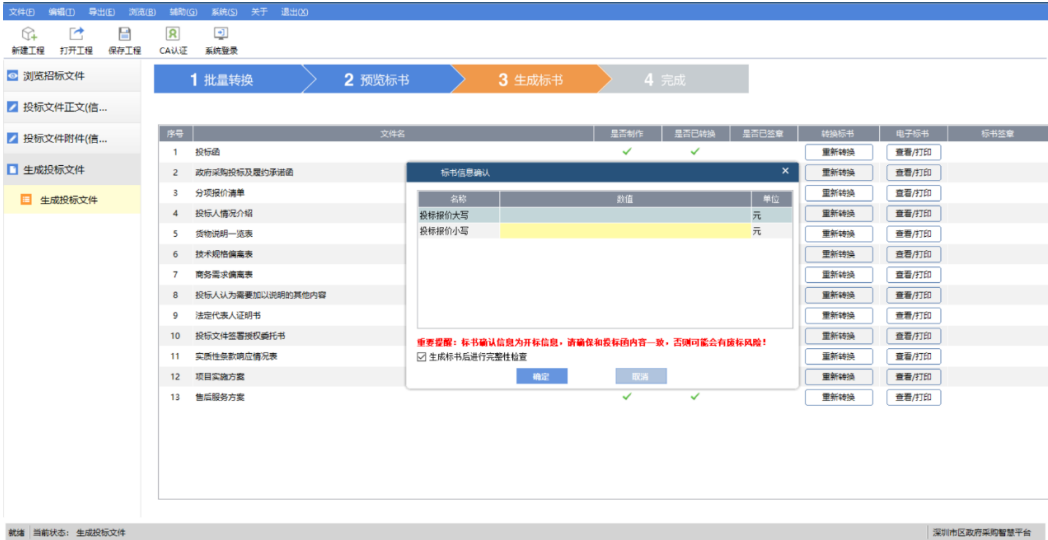
23.2.1 导入《投标书编制软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目A包的招标书导入《投标书编制软件》，制作乙项目B包的投标书。

23.2.2 不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。

23.2.3 要求用《投标书编制软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

23.2.4 投标文件不能带病毒。政府集中采购机构将用专业杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则政府集中采购机构认为该投标文件带病毒。

23.2.5 完整填写“投标关键信息”，如下图所示：



备注：上述“开标一览表”中的“投标总价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。

23.2.6 投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件，一切后果由供应商自行承担。

23.2.7 投标文件编写完成后，必须用属于投标人的电子密钥进行加密，否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。

23.2.8 政府集中采购机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上政府采购系统操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标截止时间之前上传投标文件，政府集中采购机构概不负责。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如上传确有困难，请及时咨询。

23.2.9 如果开标时出现网络故障、技术故障，影响了政府采购活动，政府集中采购机构有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障政府采购活动的公开、公平和公正。

23.3 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

23.4 经投标人电子密钥加密的投标文件无须盖章或签字，专用条款另有要求的除外。

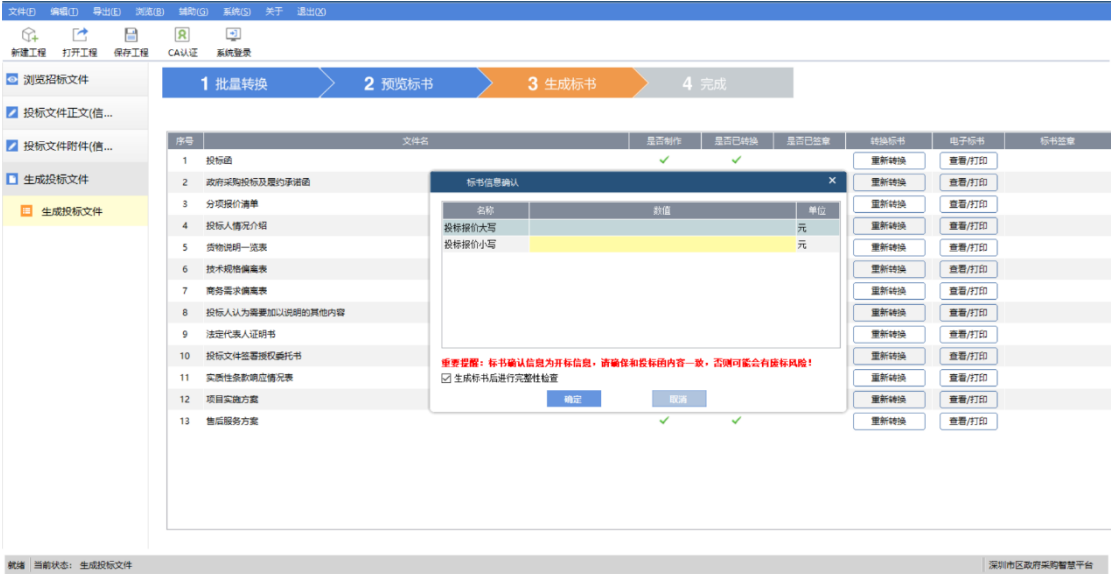
23.5 各类资格（资质）文件提供扫描件，专用条款另有要求的除外。

第四章 投标文件的递交

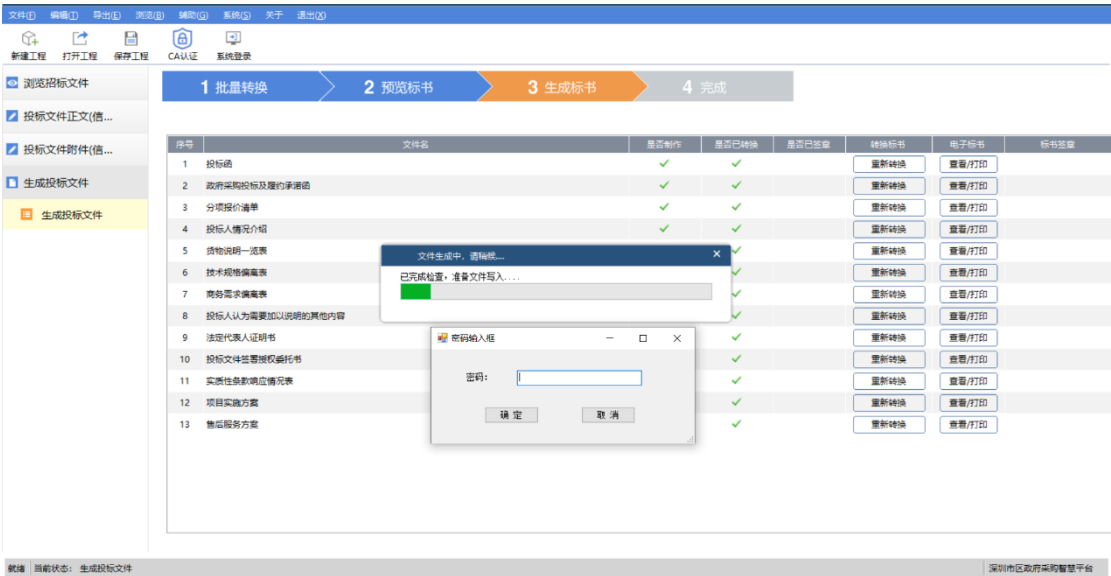
24. 投标文件的保密

24.1 在投标文件制作完成后，在投标文件制作软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对标文件自动进行加密，此加密程序确保

投标文件在到达开标时间后才能解密查看。在加密过程中，请按照软件提示进行操作。加密操作界面如下图所示：



在投标文件制作软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。



投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对标文件自动进行加密。

24.2 若采购项目出现延期情况：

如果供下载的招标文件（后缀名为. **szczf**）有更新，投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件；如果供下载的招标文件（后缀名为. **szczf**）没有更新，投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件（是否重新制作投标文件根据项目实际情况定）。否则，投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果。

25. 上传投标文件及投标截止日期

25.1 实行网上投标，投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统

（<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin>）”，用“【我的项目】→

【项目流程】→【递交投标(应答)文件】”功能点上传投标文件。如果确有困难，多次上传均告失败，请在投标截止时间之前携带加密后的电子投标文件送达至深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）3楼304室（地址：深圳市福田区景田路70号雅枫国际酒店北侧交易集团评审区三楼），联系方式：83948100，83938584，83938599。

25.2 政府集中采购机构可以按本通用条款第13条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，政府集中采购机构、采购人和投标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期。

25.3 投标截止时间以后不得上传投标文件。

25.4. 投标人须在开标当日的开标时间至解密截止时间内进行解密，逾期未解密的作无效处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“**【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】**”进行在线解密、查询开标情况。

26. 样品、现场演示、方案讲解

26.1 样品、现场演示、方案讲解等事项在招标文件专用条款中进行规定。

27. 投标文件的修改和撤销

27.1 投标方在提交投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

27.2 投标截止时间以后不得修改投标文件。

27.3 从投标截止期至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

27.4 政府集中采购机构不退还投标文件，专用条款另有规定的除外。

第五章 开标

28. 开标

28.1 投标人须在开标当日的开标时间至解密截止时间内进行解密，逾期未解密的作无效处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin>）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“**【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】**”进行在线解密、查询开标情况。

28.2 政府集中采购机构将在满足开标条件（①解密时间结束，解密后的投标供应商数量满足开标要求或②解密时间结束前所有投标供应商均完成投标文件解密）后，对投标文件进行开标，并在网上公布开标结果。

第六章 评审要求

29. 评审委员会组成

29.1 网上开标结束后召开评审会议，评审委员会由政府集中采购机构依法组建，负责评审活动。

评审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（部分条件下为7人以上单数），其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评定分离项目评审专家均由评审专家组成。评审专家一般是从深圳市政府

采购评审专家库中随机抽取。采购人代表须持本单位签发的《评审授权书》参加评审。

29.2 评审定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

29.3 评审活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

29.4 评审过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

29.5 开标后，直到签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评审有关的其他任何情况均严格保密（信息公开的内容除外）。

30. 向评审委员会提供的资料

30.1 公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等；

30.2 其他评标必须的资料。

30.3 评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

（1）招标的目的；

（2）招标项目需求的范围和性质；

（3）招标文件规定的投标人的资格、财政预算限额、商务条款；

（4）招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；

（5）招标文件所列示的资格性审查表及符合性审查表。

31. 独立评审

31.1 评审委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评审报告的工作程序。

第七章 评审程序及评审方法

32. 投标文件初审

32.1 投标文件初审包括资格性审查和符合性审查。

资格性审查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

符合性审查：依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足符合性审查的要求。

32.2 投标文件初审内容请详见《资格性审查表》和《符合性审查表》部分。投标人若有一条审查不通过则按投标无效处理。

32.3 投标文件初审中关于供应商家数的计算：

32.3.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评审的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

32.3.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

32.3.3 非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

32.4 投标人投标文件作无效处理的情形，具体包括但不限于以下：

32.4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者同一个人编制，或者由同一个人分阶段参与编制；

32.4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

32.4.3 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；

32.4.4 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；

32.4.5 不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；

32.4.6 投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；

32.4.7 不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者同一单位缴纳社会保险；

32.4.8 不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；

32.4.9 在同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动；

32.4.10 主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

32.5 对不属于《资格性审查表》和《符合性审查表》所列的其他情形，除专用条款另有规定和 32.4 条款所列情形外，不得作为投标无效的理由。

33. 澄清有关问题

33.1 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方（不含招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行的情况），评审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。

33.2 评审委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与政府集中采购机构沟通并作书面记录。经确认后，项目应当修改招标文件，重新组织采购活动。

33.3 对于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，评审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、说明或者补正应当采用书面形式【书面形式是指文书、信件（含电子邮件）、电报、电传、传真等形式】，并加盖公章（或者由法定代表人或其授权的代表签字）。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。

根据本通用条款第 34 条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

34. 错误的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除专用条款另有规定外，按照下列规定修正：

34.1 投标文件中开标一览表投标报价内容与投标文件中投标报价相应内容不一致的，以开标一览表为准；

34.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

34.4 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。

34.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本通用条款 33 条的规定，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35. 投标文件的比较与评价

评审委员会将按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《深圳市政府采购评标定标分离管理办法》及政府采购其他法律法规，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

评审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。持不同意见的评审委员会成员应当书面作出说明，否则视为无异议。

36. 实地考察或资料查验

36.1 在评审过程中，评审委员会有权决定是否对本项目投标人进行实地考察或资料查验（原件）。投标人应随时做好接受实地考察或资料查验的准备。

37. 评审方法

37.1.1 最低价法

最低价法，是指完全满足招标文件实质性要求，按照报价由低到高的顺序，依据招标文件中规定的数量或者比例推荐候选中标供应商。

37.1.2 综合评分法

综合评分法，是指在满足招标文件全部实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，评审总得分排名前列的投标人，作为推荐的候选中标供应商。

37.2 本项目采用的评审方法见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。

37.3 重新评审的情形

评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

37.3.1 分值汇总计算错误的；

37.3.2 分项评分超出评分标准范围的；

37.3.3 评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

37.3.4 经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评审委员会应当当场修改评审结果，并进行书面记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，应当书面报告本级财政部门。

37.4 重新组建评审委员会的情形

评审委员会或者其成员存在下列情形导致评审结果无效的，重新组建评审委员会进行评标，并书面报告本级财政部门：

37.4.1 评审委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

37.4.2 有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；

37.4.3 评审委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

37.4.4 有政府采购法实施条例第七十五条规定的违法行为的。

有违法违规行为的原评审委员会成员不得参加重新组建的评审委员会。

第八章 定标及公示

38. 定标方法

38.1 非评定分离项目定标方法

38.1.1 评审委员会依据本项目招标文件所约定的评审方法进行评审和比较，向政府集中采购机构提交书面评审报告，并根据评审方法比较评价结果从优到劣进行排序，确定候选中标供应商。

38.1.2 采用最低价法的，评审结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。

38.1.3 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。

投标文件满足招标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投标人为排名第一的中标候选人（排名第二的投标人为第一递补中标候选人、排名第三的投标人为第二递补中标候选人）。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定，具体操作办法及流程由评标委员会确定。**如排名第一的中标候选人被认定投标或中标无效，符合法定情形时，依法顺次替补；合格供应商不符合法定数量时，应当重新开展采购活动。**

38.2 评定分离项目定标方法

38.2.1 评定分离是指在政府集中采购程序中，以公开招标方式执行采购，评审委员会负责对投标文件进行评审、推荐候选中标供应商并出具书面评审报告，由采购人根据评审委员会出具的评审报告从推荐的候选中标供应商中确定中标供应商。单个项目需要确定多家中标供应商的，不适用评定分离。

38.2.2 适用评定分离的政府采购项目，采用综合评分法评审。评审委员会按照评审结果，推荐三个合格的候选中标供应商。

38.2.3 适用评定分离的政府采购项目，按照自定法确定中标供应商：自定法是指采购人组织定标委员会，由定标委员会在三家候选中标供应商中确定中标供应商。

38.2.4 政府集中采购机构应当自评审结束之日起两个工作日内将候选中标供应商名单及其投标文件、评审报告送交采购人。采购人应当安排专人对定标过程进行书面记录，形成定标报告，作为采购文件的组成部分存档，并及时将定标结果反馈政府集中采购机构。具体定标程序及相关要求以按照《深圳市财政局关于印发〈深圳市政府采购评标定标分离管理办法〉的通知》（深财规【2020】1号）执行。

说明：采购人及投标供应商应按照上述方法提前做好相关准备。

38.3 专用条款另有规定的，按专用条款相关要求定标。

39. 编写评审报告

评审报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由评审委员会全体成员签字。对评审结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录存档。

40. 中标公告

40.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，评审结束后经采购人确认（确定）评审结果，政府集中采购机构将在“**深圳政府采购智慧平台**（<http://zfcg.szggzy.com/>）”上发布中标结果公告。供应商如对评审结果有异议，可在发布公示日期起七个工作日内向政府集中采购机构提出。监督电话：0755-2541896。若在公示期内未提出质疑，则视为认同该评审结果。

40.2 质疑、投诉供应商应保证质疑、投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

41. 中标通知书

41.1 中标公告公布以后无异常的情况下，中标供应商和采购人可自行在“**深圳政府采购智慧平台**（<http://zfcg.szggzy.com/>）”上打印《**数字中标通知书**》（咨询电话：0755-82201873、82206366）。

41.2 中标通知书是合同的重要组成部分。

41.3 因质疑投诉或其它原因导致项目结果变更或采购终止的，政府集中采购机构有权吊销中标通知书。

第九章 公开招标失败的后续处理

42. 公开招标失败的处理

42.1 本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由政府集中采购机构重新组织采购。

42.2 对公开招标失败的项目，评审委员会在出具该项目招标失败结论的同时，可以提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

42.3 重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由政府集中采购机构重新组织公开招标；

（2）根据实际情况需要向同级财政部门提出非公开招标方式申请，经同级财政部门批准，公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

42.4 公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，由政府集中采购机构重新按公开招标流程组织采购活动。

42.5 公开招标失败的采购项目经同级财政部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，按规定要求组织政府采购工作。

第十章 合同的授予与备案

43. 合同授予标准

本项目的合同将授予经本招标文件规定评审确定的中标供应商。

44. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

政府集中采购机构和采购人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

45. 合同的签订

45.1 中标人将于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件（招标文件和投标文件等）内容与采购人签订政府采购合同；合同的实质性内容应当符合招标文件的规定；

45.2 中标人如不按本通用条款第 45.1 款的规定与采购人签订合同，情节严重的，由同级财政部门记入供应商诚信档案，予以通报；

45.3 中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

46. 履约担保

46.1 在签订项目合同的同时，中标人应按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约担保；

46.2 允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提交履约担保；中标人提交履约担保不是合同签订的前提条件，不要求中标人提供除法律、法规明确规定外的其他担保。

47. 合同备案

采购人与中标人应于合同签订之日起十日内，由采购人或委托中标人将采购合同副本抄送合同备案工作实施机构（即深圳市罗湖区政府合同履行检查中心）备案。

48. 合同变更

合同变更事宜按《深圳市财政局 深圳市政府采购中心关于进一步加强市本级政府采购合同备案管理工作的通知》（深财购〔2019〕43 号）相关规定执行。

49. 项目验收

49.1 采购人应当按照招标文件和合同规定的标准和方法，及时组织验收。

50. 宣传

凡与政府采购活动有关的宣传或广告，若当中提及政府采购，必须事先将具体对外宣传方案报同级财政部门和政府集中采购机构，并征得其同意。

对外市场宣传包括但不限于以下形式：

- a. 名片、宣传册、广告标语等；
- b. 案例介绍、推广等；
- c. 工作人员向其他消费群体宣传。

51. 供应商违法责任

51.1 《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十

以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 在采购活动中应当回避而未回避的；
- (2) 未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
- (3) 隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
- (4) 以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
- (5) 与其他采购参加人串通投标的；
- (6) 恶意投诉的；
- (7) 向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
- (8) 阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
- (9) 其他违反本条例规定的行为。

51.2 根据《深圳市财政局关于明确政府采购保证金管理工作的通知》（深财购[2019]42号）的要求，供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十四条所列情形的，采购人或政府集中采购机构可将有关情况报同级财政部门，由财政部门根据实际情况记入供应商诚信档案，予以通报：

- (1) 投标截止后，撤销投标的；
- (2) 中标后无正当理由未在规定时间内签订合同的；
- (3) 将中标项目转让给他人、或者在投标文件中未说明且未经采购人、采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；
- (4) 拒绝履行合同义务的。

第十一章 质疑处理

52. 质疑提出与答复

52.1 提出质疑

参与政府采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的，应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向采购人、政府集中采购机构以书面形式提出质疑。

52.2 法律依据

《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》、《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和其他有关法律法规规定。

52.3 质疑条件

52.3.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商；以联合体形式参与的，质疑应当由组成联合体的所有成员共同提出；

52.3.2 应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期为自知道或应当知道权益受到损害之日起7个工作日内。应当知道其权益受到损害之日是指：对招标文件的质疑，为招标文件公布之日；对采购过程的质疑，为各采购程序环节结束之日；对中标结果以及评审委员会组成人员的质疑，为中标结果公示之日；

52.3.3 应提交书面质疑函，质疑函应当包括以下内容：

- (1) 供应商的名称（或者姓名）、地址、邮编、邮箱、联系人及联系电话；

- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑对象、质疑事项和质疑请求；
- (4) 因质疑事项而受损害的权益；
- (5) 事实依据；
- (6) 必要的法律依据；
- (7) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人（负责人），或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

52.4 提交材料

供应商质疑实行实名制。质疑（投诉）人应保证质疑、投诉的真实性，其在质疑或投诉时应当有具体的事项及证明利益受损的事实根据，实行“谁质疑，谁举证”的原则。

供应商为自然人的，应当提交本人身份证复印件；供应商为法人或者其他组织的，应当根据自身性质提交营业执照复印件或者其他证明文件（如事业单位法人证书等）复印件。

供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

52.5 提交方式

52.5.1 供应商登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统

（<http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin>），在“【我的项目】→【项目流程】→【质疑】”中提出质疑。

52.5.2 请质疑供应商根据深圳政府采购智慧平台

（<http://zfcg.szggzy.com/>）所发布的质疑指引、质疑函模板填写质疑函并提交质疑材料。

收文地点：深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）
深圳市罗湖区黄贝街道凤凰社区深南东路 1076 号罗湖区党群服务中心 4、5 层。**质疑咨询电话：**0755-82239952。

52.6 收文办理程序

52.6.1 供应商提交的质疑符合受理条件的，政府集中采购机构自收到质疑材料之日起即为受理，应当向供应商出具质疑函收文回执并可以要求其递交质疑的法定代表人（负责人）或者授权代理人签署质疑文书送达地址确认书。

52.6.2 供应商提交的质疑材料不符合质疑条件的，视情况处理：

供应商提交的质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的，政府集中采购机构应当一次性告知供应商需补正的内容和补正期限。

供应商提交的质疑存在下列情形之一的，不予受理：

- (1) 质疑主体不满足要求的；
- (2) 供应商自身权益未受到损害的；
- (3) 供应商未在法定质疑期限内提出质疑的；
- (4) 质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的情况下，要求补正后，逾期未补正或者补正后仍不符合规定的；
- (5) 其他不符合受理条件情形的。

质疑事项不予受理的，政府集中采购机构应当向供应商出具不符合质疑条件告知书。

52.7 质疑答复时限

自收文之日起七个工作日内。

52.8 投诉

对质疑答复不满意或者未在规定时间内答复的，提出质疑的供应商可以在答复期满后 15 个工作日内向同级财政部门投诉。

53. 质疑后续处理

53.1 供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。

53.2 供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，如果合格供应商符合法定数量，依法从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商；如果合格供应商不符合法定数量，应当重新开展采购活动。

53.3 存在无效质疑、虚假与恶意质疑的供应商，将由深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司罗湖分公司）提请区财政部门审批后将其行为纳入我区供应商诚信档案，并作为评标参考依据，情节严重的给予取消参与我区采购招标活动的资格或其他处罚。

54. 招标文件解释权

招标文件的解释权归政府集中采购机构，招标文件涉及到的采购需求部分内容由政府集中采购机构责成采购单位解释。采购单位对采购需求的完整性和真实性负责。

---- END ----