



深圳市中正招标有限公司

SHENZHEN ZHONGZHENG TENDERING CO., LTD.

中华人民共和国深圳湾出入境  
边防检查站 2025-2027 年度物业  
服务项目

招 标 文 件

项目编号：SZZZ2025-QC0116

深圳市中正招标有限公司

二〇二五年四月

# 目 录

投标邀请书

## 第一部分 投标人须知及前附表

投标人须知前附表

投标人须知前附件

投标人须知

A 说明;\_B 招标文件说明;\_C 投标文件的编写;\_D 投标文件递交;

E 开标和评标;\_F 授予合同

## 第二部分 合同条款

合同条款

## 第三部分 招标项目要求

招标项目要求

## 第四部分 投标文件格式

第一册

目录

格式1 投标人资格证明文件

第二册

目录

评标指引表

格式2 投标函

格式3 开标一览表

格式4 报价表

格式5 服务方案

格式6 投标人情况介绍

格式7 偏离表

格式8 招标文件要求的其他资料或投标人认为需要补充的资料

## 第五部分 附件

# 投标邀请书

## 投标邀请书

### 项目概况

中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目的潜在投标人应在深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 获取招标文件，并于 2025 年 5 月 20 日 10 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

- 项目编号：SZZZ2025-QC0116
- 项目名称：中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目
- 采购方式：公开招标
- 预算金额：人民币 2,032,546.95 元
- 最高限价：人民币 2,032,546.95 元
- 采购需求：

序号	标的名称	单位	数量	简要技术需求或服务要求	备注
1	中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目	1	项	提供安全、整洁、快速、高效、便捷的物业管理服务	

7、合同履行期限：本项目的服务期限共 3 年，首次服务期为自合同签订之日起 1 年，合同期满后，物业服务单位的服务年度评价良好可续签，续签不超过 2 次，合同 1 年 1 签。

8、本项目不接受联合体响应。

9、本项目实施时，以基础配置物业人员 21 人、年度物业服务费用不超过人民币 1,409,516.87 元为日常配置和运行模式，以深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况下配置物业人员 31 人、年度物业服务费用人民币 2,032,546.95 元为最高支付上限。

### 二、申请人的资格要求

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（投标人提供声明函，格式自定）：
  - 具有独立承担民事责任的能力；
  - 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
  - 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

- (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. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 无。**

**3. 本项目的特定资格要求:**

(1) 投标人须是在中华人民共和国境内注册, 具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织(提供营业执照或事业单位法人证书等证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章, 原件备查)如果是分支机构参与投标, 还须同时提供其具有独立法人资格的上级主体出具的有效授权书及上级主体的营业执照或法人证书等证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章; 本项目不接受总公司与分支机构同时参与投标, 也不接受同一总公司有两个或以上分支机构参与投标, 如出现以上情形, 该两家或以上投标人均按无效投标处理;

(2) 符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条要求, 即: 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动; 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(投标人提供声明函, 格式自定);

(3) 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(投标人提供声明函, 格式自定);

(4) 投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单(“信用中国” “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” 的“政府采购严重违法失信行为记录名单”, 为投标人信用信息查询渠道, 相关信息以开标当日的查询结果为准。由招标代理机构查询, 投标人无需提供证明材料);

(5) 本项目不接受联合体投标, 不允许分包、转包(投标人提供声明函, 格式自定);

(6) 本项目不允许进口产品参与投标(投标人提供声明函, 格式自定)。

### 三、获取招标文件

1. 时间: 2025年4月29日至2025年5月9日, 每天上午9:00至11:30, 下午14:30至17:30(北京时间, 法定节假日除外)。

2. 地点: 深圳市福田区民田路171号新华保险大厦903。

3. 方式:

线上获取, 请各供应商联系采购代理机构(联系邮箱: [qtszzzb@163.com](mailto:qtszzzb@163.com))进行文件获取。获取招标文件后, 若确认参与本项目投标的, 各供应商必须按下述报名方式要求进行报名。报名方式: 请各供应商办理汇款手续(招标文件工本费人民币200元)并通过邮件发送《购买标书登记表》(下载地址: [www.szzzt.com](http://www.szzzt.com) 首页“下载中心”)至采购代理机构。

(报名邮箱: qtszzzb@163.com, 报名电话: 0755-83026699)

4、招标文件工本费收款账户信息如下:

银行账号: 03003729353

开户名称: 深圳市中正招标有限公司

开户银行: 上海银行深圳天安支行

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 时间: 2025年5月20日10点00分(北京时间)。

2. 地点: 深圳市福田区民田路171号新华保险大厦903中正招标有限公司会议室。

#### 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. 本项目需要落实的政府采购政策: 《财政部工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》(财库〔2020〕46号)、《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)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)。

2. 本项目相关公告在以下媒体发布:

(1) 中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn/>)

(2) 深圳市中正招标网 ([www.szzzt.com](http://www.szzzt.com))

相关公告在以上媒体上公布之日即视为有效送达, 不再另行通知。

#### 七、凡对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

1、采购人信息

名称: 中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站

地址: 南山区深圳湾口岸中国边检行政办公楼(东滨路2019号)

联系方式: 苏警官, 0755-84498653

2、采购代理机构信息

名称: 深圳市中正招标有限公司

地址: 深圳市福田区民田路171号新华保险大厦903

联系方式：杨小姐，0755-83026699

### 3、项目联系方式

项目联系人：杨小姐

电话：0755-83026699

深圳市中正招标有限公司

2025年4月29日

## 第一部分

# 投标人须知及前附表

## 投标人须知前附表

项号	条款号	内容	内容规定
1	1.1	项目名称	中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目
2	2.1	采购人名称	中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站
3	2.2	招标代理机构	深圳市中正招标有限公司
4	3.1	资金来源	<input checked="" type="checkbox"/> 预算内资金/ <input type="checkbox"/> 预算外资金/ <input type="checkbox"/> 自筹资金/ <input type="checkbox"/> 其它资金
5	4.7	投标人资格要求	详见《投标邀请书》“申请人的资格要求” (供应商资格证明文件详见第四部分 投标文件格式)
g6	6.1	踏勘现场	无
7	14.1	投标有效期	90 天（日历日）
8	15.2	投标保证金	无
9	16.1	投标预备会 (答疑会)	无
10	17.1	投标文件份数	正本 2 份，副本 5 份，投标文件备份光盘 1 份（内容为投标文件正本 PDF 版）。
11	18.8	开标	时间：2025 年 5 月 20 日 10 点 00 分（北京时间） 地点：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 中正招标公司会议室
12	19.2	投标截止时间	2025 年 5 月 20 日 10 点 00 分（北京时间）
13	26.5	评标办法	综合评分法
14	32.1	履约保证金	无
15	33.1	中标服务费	参照国家发展计划委员会计价格【2002】1980 号文和发改价格【2011】534 号文的规定，向成交供应商收取代理服务费，具体如下： <input checked="" type="checkbox"/> 以成交金额作为计算依据，费用下浮 <u>20</u> %，最低收取人民币 5000 元。 <input type="checkbox"/> 以预算金额（支付上限）作为计算依据，费用下浮 <u>20</u> %，收取代理服务费：人民币元。

## 投标人须知前附件

本章是本招标文件中涉及的所有无效标和废标情形的摘要，除法律法规另有规定外，投标文件的其他任何情形均不得作无效标和废标处理。招标文件中有关无效标和废标与本章节不一致的，以本章节内容为准。

### 一、资格性审查

- (1) 投标人的资格不符合招标文件要求或资格证明文件提供不全。

### 二、符合性审查

- (2) 投标人提供的投标文件数量不符合招标文件要求。
- (3) 投标文件未按照招标文件要求制作、密封和标记。
- (4) 投标文件有关内容未按招标文件要求加盖投标人印章、或未经法定代表人或其委托代理人签字（或盖章）。
- (5) 投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的。
- (6) 投标报价有严重缺漏项的。
- (7) 任一项带★的指标未响应或不满足要求。（如有带★号条款）
- (8) 将一个项目包拆分投标，对同一货物及服务投标时，同时提供两套或以上的投标方案。
- (9) 投标人低于成本报价竞标的。
- (10) 投标文件附有采购人不能接受的条件。
- (11) 投标违规行为：如以他人名义竞标、串通投标或者以其他弄虚作假方式投标的。
- (12) 投标人的投标总价超过采购预算金额（最高投标限价）或任一服务单价上限的。
- (13) 法律、法规规定的其他情形。

# 投标人须知

## A 说明

### 1.适用范围

1.1 本招标文件仅适用于投标人须知前附表（以下简称“前附表”）第 1 项所叙述项目的货物、工程及服务采购。

1.2 上述采购按照《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）及有关招投标法规、规章、规定通过招标来择优选定投标人。

### 2. 定义

2.1 “采购人”系指前附表第 2 项所述。

2.2 “招标代理机构”系前附表第 3 项所述。

2.3 “投标人”系指向招标代理机构提交投标文件的供应商。

2.4 “货物”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的设备及材料。

2.5 “工程”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的设备及材料的安装。

2.6 “服务”系指招标文件规定卖方须承担设计和其它类似的义务。

### 3. 资金来源

3.1 采购资金通过前附表第 4 项的方式获得，并用于采购合同下的合格支付。

### 4. 合格的投标人（《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定）

4.1 具有独立承担民事责任的能力。

4.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

4.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

4.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

4.5 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

4.6 法律、行政法规规定的其他条件。

4.7 符合前附表第 5 项规定的条件。

### 5. 投标费用的承担

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

## **6. 踏勘现场（本项目不作要求）**

6.1 招标代理机构将按前附表第 6 项的规定，组织投标人对现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取须自己负责的有关编制投标文件和签署合同所需的所有资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。

6.2 采购人和招标代理机构向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人和招标代理机构现有的能使投标人利用的资料。采购人和招标代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

6.3 投标人及其人员经过采购人和招标代理机构的允许，可为踏勘目的进入采购人的现场，但投标人及其人员不得因此使采购人及其人员承担有关的责任和蒙受损失。投标人并应对由此次踏勘现场面造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6.4 如果投标人认为需要再次进行现场踏勘，采购人将予以支持，费用自理。

## **B 招标文件说明**

### **7. 招标文件的构成**

7.1 招标文件是用以阐明所需设备及服务的情况，以及招标、投标程序和相应的合同条款。招标文件由下述部份组成：

- (1) 投标邀请书；
- (2) 投标人须知；
- (3) 合同条款及前附表；
- (4) 招标项目要求；
- (5) 投标文件格式；
- (6) 附件

### **8. 招标文件的澄清及修改**

8.1 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清，应在投标截止日 10 日前按投标邀请中载明的地址以书面形式（包括信函、传真，下同）通知到招标代理机构。招标代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给已购买招标文件的每一投标人。

8.2 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在投

标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

8.3 为了使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，招标代理机构可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并以书面形式通知已购买招标文件的每一投标人。

8.4 招标文件的修改将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

## C 投标文件的编写

### 9. 投标语言及计量单位

9.1 投标文件及投标人和招标代理机构就投标交换的文件和往来的信件，应以中文书写。

9.2 除在招标文件的设计思路和方案中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

### 10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括下列部份：

10.1.1 开标信封：装有“开标一览表”单独密封的信封。

10.1.2 投标文件

- (1) 目录
- (2) 评标指引表
- (3) 投标人资格证明文件（格式 1）
- (4) 投标函（格式 2）
- (5) 报价表（格式 4）
- (6) 服务方案（格式 5）
- (7) 投标人情况介绍（格式 6）
- (8) 偏离表（格式 7）
- (9) 招标文件要求的其他资料或投标人认为需要补充的资料（格式 8）

### 11. 投标文件格式

11.1 投标文件必须毫无遗漏地包括本须知第 10 条规定的内容，投标人提交的投标文件必须毫无例外地使用招标文件所提供投标文件格式（表格可以按同样格式扩展）。

### 12. 投标报价

12.1 投标报价应以人民币为结算单位。

12.2 投标人应在招标文件所附的“开标一览表”（格式3）和“报价表”（格式4）上写明投标单价和投标总价。投标人对每种项目只允许有一个报价，招标代理机构不接受有任何选择的报价。

12.3 此报价作为招标代理机构评标标准，但不能限制采购人以其它方式签订合同的权力。

### **13. 投标人资格的证明文件**

13.1 投标人必须提交证明其有资格进行投标，和中标后有能力履行合同的证明文件（格式1和格式6），作为投标文件的一部份。

### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件的有效期按前附表第7项规定。

14.2 特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期期满之前，要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以拒绝或同意上述要求，但要求与答复均须是书面文件。对于同意该要求的投标人，招标代理机构既不要求也不允许其修改投标文件。

### **15. 投标保证金**

15.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。

15.2 投标人应向招标代理机构提交一笔不少于前附表第8项所规定的投标保证金。

15.3 投标保证金用于保护本次招标免受投标人的行为而引起的风险。

15.4 投标保证金应以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

15.5 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

15.6 未中标的投标人的投标保证金，招标代理机构将按招标文件规定予以无息退还。

15.7 中标人的投标保证金，招标代理机构将在中标人签订合同并支付中标服务费后无息退还。

15.8 发生以下情况投标保证金将被没收：

（1） 已递交了投标保证金的投标人放弃投标，而没有在投标保证金递交截止时间前书面通知招标代理机构；

（2） 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；

（3） 投标人串通投标或者以其他弄虚作假方式投标；

（4） 如果中标人未能做到：

按本须知第31条规定签订合同；或

按本须知第 32 条规定提供履约保证金；或

按本须知第 33 条规定缴纳中标服务费；

(5) 法律法规规定的其它情况。

#### **16. 投标预备会（答疑会）**

16.1 投标预备会（答疑会），如招标代理机构认为有必要召开投标预备会，投标人应按照前附表第 9 项规定的或招标代理机构另行书面通知的时间和地点，派出代表出席招标代理机构主持的投标预备会。

16.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题。

16.3 投标人提出的与投标有关的任何问题须以书面形式给招标代理机构。在投标预备会上，招标代理机构将做出澄清和解答。

16.4 招标代理机构在投标预备会上所做出的澄清和解答，以书面答复为准，投标人在收到投标答疑纪要时应以书面形式予以确认。答疑纪要的有效性规定按照本须知第 8.2、8.4 款规定执行。

16.5 未出席投标预备会不作为否定投标人资格的理由。

#### **17. 投标文件的份数和签署**

17.1 投标文件数量按前附表第 10 项所述。

17.2 为了便于投标文件保存，需提交 1 份投标文件备份光盘（或 U 盘）。

17.3 投标文件正本及开标一览表须打印，并经法定代表人或其授权代表签字和盖章，投标文件的副本可采用正本复印件。

17.4 除投标人对错处做必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写，如有修改遗漏处，必须由投标人法定代表人或其授权代表签字和盖章。

17.5 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

17.6 投标文件不符合上述规定，为无效投标。

## **D 投标文件的递交**

#### **18. 投标文件的密封和标记**

18.1 须在每一份投标文件封面上明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本有差异，以正本为准。

18.2 投标人应将投标文件的备份文件光盘（或 U 盘）分别密封于两个信封，在信封上注明“备份光盘”。

18.3 将按本须知第 18.1、18.2 款密封好的“投标文件”和“备份光盘”一起封装在一个外层包封中，同时还应：

- (1) 写明招标代理机构名称；
- (2) 注明下列识别标志：
  - a. 招标编号；
  - b. 项目名称；
  - c. 投标人名称；
  - d. 年月日时分（开标时间）前不得开封。

18.4 投标人应将“开标一览表”密封于一信封，在递交投标文件时单独交与招标代理机构，在信封上应：

- (1) 写明招标代理机构名称；
- (2) 注明下列识别标志：
  - a. 招标编号；
  - b. 项目名称；
  - c. 投标人名称；
  - d. 注明：“开标一览表”
  - e. 年月日时分（开标时间）前不得开封。

18.5 除了按本须知第 18.3、18.4 款所要求的识别字样外，在所有投标文件密封袋上还应写明投标人的名称与地址、邮政编码，以便投标按本须知第 20 条宣布“迟到”时，投标文件可以原封退回；

18.6 如果投标文件没有按本投标须知第 18.1 至 18.6 款规定加写标记和密封，招标代理机构将拒收或者告知投标人，招标代理机构将不承担投标文件错放或提前开封的责任。对由此造成的提前开封的投标文件将予以拒绝，并退还给投标人；

18.7 所有投标文件的密封袋的封口处应加盖投标人印章。

18.8 投标文件需由专人送交。投标人应按本投标须知第 18.1 至 18.7 款中的规定进行密封和标记后，将投标文件按照前附表第 11 项中注明的地址送至招标代理机构。

18.9 投标人按招标文件要求如需提供实物，应随投标文件一起递交。

## **19. 递交投标文件的时间、地点以及截止时间**

19.1 递交投标文件的地点与开标仪式的地点相同。

19.2 所有投标文件都必须按招标代理机构在前附表第 12 项中规定的投标截止时间之前送至招标代理机构。

19.3 出现第 8.3 款因招标文件修改或其他原因推迟投标截止时，则按招标代理机构修改通知规定的时间递交。

19.4 招标代理机构在投标截止时间前 30 分钟开始接收投标文件。

## **20. 迟交的投标文件**

20.1 招标代理机构将拒绝接收在投标截止时间后递交的投标文件。

## **21. 投标文件的修改和撤消**

21.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤消，但招标代理机构须在投标截止时间之前收到该修改或撤消的书面通知，该通知须有经正式授权的投标人代表签字。

21.2 投标人对投标文件修改的书面材料或撤消的通知应按本须知第 17 条和第 18 条规定进行编写、密封、标注和递交，并注明“修改投标文件”或“撤消投标”字样。

21.3 投标截止时间以后不得修改投标文件。

21.4 投标人不得在开标时间起到投标文件有效期满前撤消投标文件。

# **E 开标和评标**

## **22. 开标**

22.1 招标代理机构在前附表第 11 项规定的时间和地点公开开标。

22.2 开标时，招标代理机构将检查投标文件的密封情况，在确认无误后拆封唱标。唱标主要内容为下面几点并做好唱标记录。

22.3.1 投标文件中“开标一览表”的内容。

22.3.2 招标代理机构认为合适的其他内容。

## **23. 评标委员会**

23.1 招标代理机构将根据招标采购标的的特点组建评标委员会，其成员由采购人代表和行业专家组成。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

23.2 评标期间，投标人应由法定代表人或其授权代表参加询标。

## **24. 对投标文件的审查和响应性的确定**

24.1 招标代理机构就投标文件中的资格证明文件内容对投标供应商进行资格性核查：

24.1.1 招标代理机构就投标文件中的资格证明等内容对投标供应商进行资格核查，核查不合格的，认定其投标无效。

24.2 评标委员会将投标文件进行符合性审查：

24.2.1 评标委员会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、有无计算上的错误等。

24.2.2 算术错误将按以下方法更正（次序排先者优先）：

（1）若开标一览表中单价和总价相矛盾，以投标总价为准；

（2）若开标一览表中报价与报价表不一致，以开标一览表为准；

（3）若报价表中单价金额计算结果与总价金额不一致，以单价为准修改总价，但单价金额小数点有明显错误的除外；

（4）若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。

若投标人拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

24.2.3 在对投标文件进行详细评估之前，评标委员会将依据投标人提供的“投标人情况声明”文件审查投标人的财务、技术和生产能力。如果确定投标人无资格履行合同，其投标将被拒绝。

24.2.4 评标委员会将确定每份投标是否对招标文件的要求，作出了实质性的响应而没有重大差异。实质性响应的投标是指符合招标文件的所有条款、条件和规定，且没有重大差异或保留。重大差异或保留系指影响到招标文件规定的范围、质量和性能，或限制了采购人的权力和投标人的义务的规定。而纠正这些差异将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

24.2.5 评标委员会判断投标文件的响应性，仅基于招标文件和投标文件本身而不靠外部证据。

24.2.6 评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标人。投标人不能通过修正或撤销不符之处，而使其投标成为实质性响应的投标。

24.2.7 评标委员会允许修改投标中不构成重大差异的、微小的、非正规、不一致或不规则的地方。

## **25. 投标文件的澄清**

25.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权向投标人提出质疑，并请投标人澄清其投标内容。投标人有责任，按照招标代理机构通知的时间、地点，指派专人进行答疑和澄清。

25.2 重要的澄清答复应是书面的，但不得对投标内容进行实质性修改。

## 26. 评标方法和详细评审

26.1 评委会将按照本须知第 24 条规定只对确定为实质上响应的投标文件进行评价和比较。

26.2 评标的基础应是本须知第 12 条规定的投标报价。

26.3 评标委员会将对低于成本价格的投标作无效投标处理。

26.4 评委会在评标时，应按照以下量化的评审因素，对各投标文件进行分析和比较：

类别	评分项目	最高分 值	备注
价格标 (G) (总分 10 分)	投标总价	10	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按照下列公式计算：价格得分=(评标基准价 / 投标报价) ×10。 注：对于符合“26.6 评标优惠政策”的投标，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价；投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数。
技术标 (J) (总分 72 分)	物业服务响应 度	10	<b>(一) 评分内容：</b> 投标人应如实填写《招标项目需求偏离表》，评审委员会根据招标文件中“第三部分招标项目要求”中的“物业服务范围和内容、物业服务要求及标准”的响应情况进行打分，全部满足的得 10 分；标记★条款为实质性条款，不得负偏离；其余参数每负偏离一项扣 1 分；最低 0 分。服务要求中包含细项条款的，按细项条款响应情况逐项评分。 <b>(二) 评分依据：</b> 以投标文件《招标项目需求偏离表》为评分依

		<p>据，投标人按招标文件要求提供相应的证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章（原件备查），并注明证明材料在投标文件中的具体位置。未提供有效证明材料或未注明证明材料在投标文件中的具体位置或提供的证明资料显示不符合招标文件要求、模糊不清无法判断或未显示是否满足招标文件参数的，该项服务要求按负偏离处理。</p>
	<p>实施方案</p>	<p>9</p> <p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>投标人制定贴切本项目的实施方案，内容包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、清洁卫生园林绿化服务方案；</li> <li>2、工程服务方案；</li> <li>3、消防服务方案；</li> <li>4、布草送洗、车辆清洗等其他综合服务方案；</li> <li>5、人员考核及培训方案。</li> </ol> <p><b>（二）评分标准：</b></p> <p>投标人每满足以上 1 项得 1 分，本项最高得 5 分。其他情况不得分。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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整；</li> <li>2、方案对项目阐述全面、深入，具有较强合理性；</li> <li>3、方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确；</li> <li>4、方案提供具有实用性、并给予合理化建议，有具体的措施，措施得力。</li> </ol>

		<p>满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项加 3 分；  满足以上 2 项加 2 分；满足以上 1 项加 1 分；  其他不加分。</p>
	服务保障措施	<p>8</p> <p><b>（一）评分内容：</b>  投标人针对本项目，提供全面、内容详尽、具有针对性的服务保障措施，内容包括但不限于：  1、提供维护管理制度，对于巡检、排障、应急、更换损坏零部件须有明确操作规程；  2、安全保障措施；  3、项目重要时间节点维护保障方案；  4、重点难点分析及应对措施。</p> <p><b>（二）评分标准：</b>  投标人每满足以上 1 项内容得 1 分，最高得 4 分。其他情况不得分。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：  1、方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整；  2、方案对项目阐述全面、深入，具有较强合理性；  3、方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确；  4、方案提供具有实用性、并给予合理化建议，有具体的措施，措施得力。</p> <p>满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项加 3 分；  满足以上 2 项加 2 分；满足以上 1 项加 1 分；  其他不加分。</p>
	应急管理及其他处理方案	<p>9</p> <p><b>（一）评分内容：</b>  投标人针对本项目实际特点及需求，提供应急</p>

		<p>突发事件处理的应对预案，内容包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、反恐、消防应急预案；</li> <li>2、电梯困人应急预案；</li> <li>3、突发停电、停水应急预案；</li> <li>4、群体事件与舆论危机应急预案；</li> <li>5、特殊天气应急预案。</li> </ol> <p><b>（二）评分标准：</b></p> <p>投标人每满足以上 1 项得 1 分，最高得 5 分。其他情况不得分。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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、方案内容能充分体现项目能结合服务单位工作特点、内容详实，清晰、完整；</li> <li>2、方案对项目阐述全面、深入，具有较强合理性；</li> <li>3、方案对项目相关服务能列明工作要求，细致充分、分析透彻，难点定位准确；</li> <li>4、方案提供具有实用性、并给予合理化建议，有具体的措施，措施得力。</li> </ol> <p>满足以上 4 项的加 4 分；满足以上 3 项加 3 分；满足以上 2 项加 2 分；满足以上 1 项加 1 分；其他不加分。</p>
	<p>项目完成（服务期满）后的服务承诺</p>	<p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>投标人提供项目完成（服务期满）后的服务承诺：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、服务期满后主动安排离岗工作，且与后续服务公司进行详细交接；</li> <li>2、服务期满时，后续服务公司未到位期间，仍然按照原合同服务承诺提供服务。</li> </ol>

		<p>投标人承诺以上全部内容得 2 分，承诺以上任意一项内容得 1 分。</p> <p><b>(二) 评分依据：</b></p> <p>要求提供《项目完成（服务期满）后的服务承诺函》加盖投标人公章（格式自定）作为得分依据，未提供承诺函或承诺内容不满足要求不得分。</p>
	<p>违约承诺</p>	<p><b>(一) 评分内容：</b></p> <p>投标人提供违约承诺：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、服务质量达到招标文件要求；</li> <li>2、人员严格按照招标文件及投标承诺配置；</li> <li>3、对未能达到管理要求承担相应管理责任。</li> </ol> <p>投标人承诺以上全部内容得 3 分，承诺以上任意两项内容得 2 分，承诺以上任意一项内容得 1 分。</p> <p><b>(二) 评分依据：</b></p> <p>提供《违约承诺函》加盖投标人公章（格式自定）作为得分依据，未提供承诺函或承诺内容不满足要求不得分。</p>

	投入的服务资源（车辆、场地、工具、机器等）情况	3	<p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>投标人承诺拟投入本项目的自有或租赁的以下设备设施：</p> <p>1、承诺提供洗地机或扫地机且本项目执行中按照承诺的数量提供洗地机或扫地机，保证在项目开始执行后 2 个月内入场使用。每提供 1 台的得 0.5 分，本项最高得 1.5 分；</p> <p>2、承诺提供四轮电瓶车 1 台及以上，且本项目执行中按照承诺的数量提供四轮电瓶车，保证在项目开始执行后 2 个月内入场使用，得 1.5 分。</p> <p><b>（二）评分依据：</b></p> <p>提供《投入的服务资源（车辆、场地、工具、机器等）承诺函》（格式自定）加盖投标人公章作为得分依据，未提供承诺或承诺内容不满足要求不得分。</p>
	拟安排的项目经理情况（仅限一人）	7	<p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>拟安排的项目经理(仅限 1 人)需为投标人正式聘任员工，否则本项不得分。在此基础上，按以下标准评分：</p> <p>1、具有本科（含）以上学历的，得 2 分；</p> <p>2、具有政府行政单位或事业单位或经备案职业技能等级评价机构颁发的物业管理师证书的，得 1 分；</p> <p>3、具有政府行政单位或事业单位或经备案的职业技能等级评价机构颁发的二级及以上企业人力资源管理师证书（同时提供技能人才评价证书全国联网查询截图），得 1 分；</p> <p>4、具有人力资源和社会保障部门或紧急救援行</p>

		<p>业技能鉴定机构颁发的应急救援员职业资格证书或急救中心颁发的现场医疗急救人员证书或红十字会颁发的救护员证的，得 1 分；</p> <p>5、具有 2 年及以上办公楼物业管理项目工作经验的（同个用人单位或多个单位累计 2 年及以上均可），得 2 分。</p> <p>备注：以上累计最高得 7 分。</p> <p><b>（二）评分依据：</b></p> <p>1、提供项目经理通过投标单位缴纳的载有社保部门或税务部门公章的近一个月（含投标当月）的个人社保证明（如投标截止日上一个月的社保证明因社保部门或税务部门原因暂时无法取得，则同往前顺延一个月）；如供应商为新成立单位且成立时间不足一个月的，可提供加盖公章的情况说明或者证明材料，无需提供相关人员社保，亦视为符合；</p> <p>2、提供项目经理上述证书；涉及考察职业资格证书或职业技能等级证书的，要求同时提供证书和技能人才评价证书全国联网（网址 <a href="http://zscx.osta.org.cn/">http://zscx.osta.org.cn/</a>）查询截图；如证书由行业协会颁发的，需提供该行业协会在“中国社会组织政务服务平台”（网址：<a href="https://chinanpo.mca.gov.cn/">https://chinanpo.mca.gov.cn/</a>）查询的已合法登记且状态正常截图，否则不予认可，视为无效证书；</p> <p>3、涉及考察学历或学位的，提供毕业证书（或学位证书）以及学信网查询记录，对于学信网无法查询的，还需提供毕业院校或人社部门或教育部门等颁发机构或监管机构出具的证明，</p>
--	--	---

		<p>否则无效；</p> <p>4、涉及考察人员工作经验的，要求提供项目合同关键信息作为评分依据，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还需同时提供加盖合同甲方公章或业务章的证明文件；</p> <p>5、以上证明文件提供复印件或扫描件，如涉及网站截图或照片等证明材料，需提供清晰图片，均要求加盖投标人公章，原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
	<p>拟安排的项目主要团队成员情况（项目经理除外）</p>	<p>15</p> <p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>拟安排的项目团队成员（项目经理除外）需为投标人正式聘任员工，否则该人员情况不计分。</p> <p>在此基础上，按以下标准评分：</p> <p><b>1、拟投入本项目的保洁主管：</b></p> <p>（1）具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的<b>清洁管理师</b>相关证书，得1分；</p> <p>（2）具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的<b>绿化类技能证书</b>的，得1分；</p> <p>（3）具有保洁管理工作经验，每提供1年得0.5分，最高得2分【<b>同个用人单位或多个单位工作经验可累计</b>】；</p> <p><b>本项最高得4分；</b></p> <p><b>2、拟投入本项目的保洁员：</b></p> <p>（1）具有人力资源和社会保障部门或经备案的职业技能等级评价机构或市级及以上行业协会颁发的<b>保洁员职业技能等级证书</b>的，每提供1</p>

		<p>人得 1 分，本小项最高得 2 分；</p> <p>(2) 拟投入的本项目的 14 名保洁员均具有 2 年及以上保洁工作经验得 2 分。</p> <p>以上两小项同一人具有多个证书的可重复计分，本项最高得 4 分。</p> <p><b>3、拟投入本项目工程维修员：</b></p> <p>(1) 具有电工职业资格或职业技能等级证书的，每提供 1 人得 1 分，本小项最高得 2 分；</p> <p>(2) 拟投入本项目的 2 名工程维修员均具有 3 年及以上工程维修员（电工）工作经验，得 1 分。</p> <p>本项最高得 3 分。</p> <p><b>4、文员（仅限 1 人）</b></p> <p>具有本科及以上学历的，得 2 分；大专学历的，得 1 分；其他情况不得分。</p> <p>本项最高得 2 分。</p> <p><b>5、拟投入本项目的消防中控员：</b></p> <p>(1) 承诺投入本项目的消防中控员全部具有建（构）筑物消防员证书的，得 2 分【提供承诺函，格式自拟】；</p> <p>备注：以上累计最高得 15 分。</p> <p><b>(二) 评分依据：</b></p> <p>1、提供项目团队成员通过投标单位缴纳的载有社保部门或税务部门公章的近一个月（含投标当月）的个人社保证明（如投标截止日上一个月的社保证明因社保部门或税务部门原因暂时无法取得，则同往前顺延一个月）；如供应商</p>
--	--	---

		<p>为新成立单位且成立时间不足一个月的，可提供加盖公章的情况说明或者证明材料，无需提供相关人员社保，亦视为符合；</p> <p>2、提供项目团队成员资格证书、职称证书；涉及考察职业资格证书或职业技能等级证书的，要求同时提供证书和技能人才评价证书全国联网（网址 <a href="http://zscx.osta.org.cn/">http://zscx.osta.org.cn/</a>）查询截图；如证书由行业协会颁发的，需提供该行业协会在“中国社会组织政务服务平台”（网址：<a href="https://chinanpo.mca.gov.cn/">https://chinanpo.mca.gov.cn/</a>）查询的已合法登记且状态正常截图，否则不予认可，视为无效证书；</p> <p>3、涉及考察学历或学位的，提供毕业证书（或学位证书）以及学信网查询记录，对于学信网无法查询的，还需提供毕业院校或人社部门或教育部门等颁发机构或监管机构出具的证明，否则无效；</p> <p>4、提供承诺函（格式自拟）并加盖投标人公章；</p> <p>5、以上证明文件提供复印件或扫描件，如涉及网站截图或照片等证明材料，需提供清晰图片，均要求加盖投标人公章，原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
	<p>投标人通过相关认证情况</p>	<p>6</p> <p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>1、具有质量管理体系认证证书的，得 2 分；</p> <p>2、具有环境管理体系认证证书的，得 2 分；</p> <p>3、具有职业健康安全管理体系认证证书的，得 2 分。</p> <p>注：以上证书认证范围须包含物业管理或物业</p>

		<p>服务相关内容，本项最高得 6 分。</p> <p><b>(二) 评分依据：</b></p> <p>1、提供有效认证证书（如认证证书注明年审要求的，必须按规定年审且证书在有效期内的方为有效；如未注明年审要求的，证书必须在有效期内的方为有效）；</p> <p>2、提供证书官网或权威机构【如：全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）】认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效）。相关证书在公开渠道无法查询的，投标人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>3、如证书由行业协会颁发，需提供该行业协会在“中国社会组织政务服务平台”（网址：<a href="https://chinanpo.mca.gov.cn/">https://chinanpo.mca.gov.cn/</a>）查询的已合法登记且状态正常截图，否则不予认可，视为无效证书；</p> <p>4、如投标人成立时间不足三个月，可提供情况说明作为佐证材料，无需提供证书和认证信息查询截图亦视为满足评分要求；</p> <p>5、以上证明文件提供复印件或扫描件，如涉及网站截图或照片等证明材料，需提供清晰图片，均要求加盖投标人公章，原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
<p><b>商务标 (S)</b> <b>(总分 18 分)</b></p>	<p>投标人自主知 识产权产品 (创新、设计) 情况</p>	<p><b>(一) 评分内容：</b></p> <p>投标人具有物业管理相关的计算机软件著作权登记（或专利）证书（名称表述不需完全一致）（同一系统包含多项功能的或同一项证书满</p>

		<p>足多项要求的，可以累计得分，投标人需提供系统相关功能截图或证明文件进行佐证）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、智慧物业综合管理服务类系统；</li> <li>2、运维一体化服务类系统；</li> <li>3、管理便捷服务类系统；</li> <li>4、人力资源管理类（培训）系统；</li> <li>5、巡检管理类系统。</li> </ol> <p>每提供一个功能得1.2分，最高得6分。</p> <p><b>（二）评分依据：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、自有的，提供计算机软件著作权登记证书（著作权人须为投标人）【或提供专利证书（专利权人须为投标人）】。</li> <li>2、购买或租赁的，需提供计算机软件著作权登记证书（著作权人须为出售/出租方）和购买合同（或租赁合同）【或提供专利证书（专利权人须为出售/出租方）和购买合同（或租赁合同）】；</li> <li>3、以上证明文件提供复印件或扫描件，如涉及网站截图或照片等证明材料，需提供清晰图片，均要求加盖投标人公章，原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</li> </ol>
	<p>同类业绩经验</p> <p style="text-align: center;">6</p>	<p><b>（一）评分内容：</b></p> <p>2022年1月1日至本项目投标截止日（以合同或协议签订日期为准）投标人具有物业管理服务经验的，每提供1个项目业绩得1.5分，最高得6分。</p> <p>备注：同一项目的续签合同不重复计分。</p> <p><b>（二）评分依据：</b></p>

			<p>1、提供合同关键页(通过合同关键信息无法判断是否得分的，可以提供能证明得分的其他证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件；</p> <p>2、以上证明文件提供复印件或扫描件，如涉及网站截图或照片等证明材料,需提供清晰图片,均要求加盖投标人公章,原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
	项目履约评价情况	6	<p><b>(一) 评分内容:</b></p> <p>满足“同类业绩经验”的有效项目业绩获得合同甲方或被服务单位履约评价结果为“优”或“满意”(或评价证明中最高等级或评价得分在90分(含)以上(百分制打分,非百分制打分的需按比例换算))的履约评价证明,每提供一份履约评价证明的得1.5分,最高得6分。同一个项目多份评价可重复计分。</p> <p><b>(二) 评分依据:</b></p> <p>1、提供对应合同甲方加盖其公章(或业务章)的履约评价证明文件。通过履约评价证明文件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;</p> <p>2、以上证明文件提供复印件或扫描件,如涉及网站截图或照片等证明材料,需提供清晰图片,均要求加盖投标人公章,原件备查。未按要求提供有效证明材料或提供不清晰导致评委无法识别的不计得分。</p>
			N=J+G+S

总得分 (N)			
总分 100 分			

26.5 综合以上分析比较按前附表第 13 项所述的评标方法，评委会将按照招标文件规定的各项因素对各投标文件进行量化打分并加权汇总，对各评委的评标总分取算术平均值确定

该投标人的评标总得分(精确至小数点后二位)。评标总得分最高者将被推荐为中标人，并作出评标结论。若得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术服务优劣顺序排列。

26.6 评标优惠政策：

预留份额专门面向中小企业采购的采购项目或采购包：不执行价格评审优惠的扶持政策。

未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目或采购包：

(1) 对于小型/微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位给予投标报价 10% (10%-20%) 的价格扣除，用扣除后的价格参与价格分的评审。(须按招标文件的投标文件格式部分的要求提供证明材料，否则不予价格扣除)。投标人同时满足小型/微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。

(2) 联合体各方均为小型/微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位的，联合体视同为小型/微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位享受/\_% (10%-20%) 的价格扣除。联合协议中约定小型/微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，可给予联合体 \_/\_% (4%-6%) 的价格扣除。(本项目不接受联合体投标)

本项目所属行业为**物业管理**，投标人应根据《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) 的中小企业划型标准填写《中小企业声明函》。

## 27. 保密及其它注意事项

27.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。评委会将遵照评标原则，公正、平等地对待所有投标人。

27.2 评标期间，评委会将对投标文件中有关问题分别向投标人进行询问。各投标人应予以认真答复。重要或复杂问题的答复需以书面形式，并经法定代表人或授权人签署。澄清文

件将作为投标文件的组成部份。

27.3 在开标、投标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

27.4 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得也不应将评标情况扩散出评委人员之外。

27.5 评委会不向落标方解释落标原因，不退还投标文件。

## F 授予合同

### 28. 合同授予标准

本项目采购合同授予本须知 26.5 款所确定的中标人。

### 29. 中标通知

29.1 招标代理机构在发出《中标通知书》之前，将中标结果通过政府采购指定网站进行公示。中标结果公示期满无异议或者异议不成立的，招标代理机构将发出《中标通知书》。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

29.2 《中标通知书》将作为签订合同的重要依据。

29.3 中标方向招标代理机构支付中标服务费后，招标代理机构发出《中标通知书》。

### 30. 授予合同时变更数量的权力

30.1 采购人在签订合同时，有权对招标文件中列明的货物或服务的数量，在法定范围内，依法定程序予以增加或减少。

### 31. 签订合同

31.1 中标方应按《中标通知书》或按采购人指定的时间、地点与采购人签订合同。

31.2 招标文件、中标方的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

### 32. 履约保证金

32.1 合同签订前 7 日历日内，中标方须按招标文件的规定或根据合同条款的规定向采购人提交前附表第 14 项规定的履约保证金。

### 33. 中标服务费

33.1 本项目代理服务费按下方收费标准下浮 20%收取（最低按人民币 5000 元收取）

费 率 中 标 金 额 ( 万 元 )	服 务 类 型	工程招标	货物招标	服务招标

100	1.00%	1.50%	1.50%
100-500	0.70%	1.10%	0.80%
500-1000	0.55%	0.80%	0.45%
1000-5000	0.35%	0.50%	0.25%
5000-10000	0.20%	0.25%	0.10%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

注：1、中标服务费按差额定率累进法计算。

## 第二部分

### 合同条款

合同编号：

# 中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站年度物业服务项目合同（模板）

注：本合同仅为合同的参考文本，双方可根据项目的具体要求进行修订，最终以双方实际签约版本为准。

甲方：中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站

单位地址：

法定代表人：

联系人：

联系电话：

乙方：

单位地址：

法定代表人：

项目负责人：

联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、国家及深圳市有关物业管理法律、法规的规定，甲、乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，本着平等、自愿的原则，经友好协商，甲方将深圳湾边检站相关物业的消防安全管理、环境清洁等工作委托乙方实施管理，为明确双方的权利、义务关系，特订立本合同。

## 第一条 物业基本情况

### （一）边检办公楼区域

1、位置：深圳市南山区蛇口街道东滨路 2019 号。

2、规模：包含建筑物 1 栋 9 层，建筑面积约 7642.00 m<sup>2</sup>，设置行人、电单车、车辆进进出出

入口 3 个，室外停车场约 1000 m<sup>2</sup>，含绿化面积约 60 m<sup>2</sup>。

3、电梯：2 台（只需要清洁）。

4、车位：地面停车位：60 个

## （二）深圳湾口岸边检执勤办公场所

1、位置：深圳湾口岸内。

2、规模：8248 m<sup>2</sup>，主要包括主要包括旅检 24 号楼边检各办公场所、备勤场所、执勤场所，现场验证台、督导台、自助通道区域，指挥中心区域等；小车出入境查验区域及通道，21、23 号单体楼，1、2、3 号岗亭；货检出入境办公楼，货检出入境通道，岗亭 8 个，111 号、117 号楼、旗楼、工会爱心驿站、3 号楼、马会查验区、货检出入境休息板房等深圳湾口岸内边检所有使用区域。

3、当前正常时间口岸旅检及小车检查通关时间为 6:30-24:00，货检为 24 小时通关，下一步根据安排口岸全部场地可能 24 小时通关。

## （三）深圳湾边检站东角头公寓（简称东角头公寓，下同）

1、位置：深圳市南山区蛇口新街 6 号深圳湾边检站东角头公寓

2、规模：占地面积 5735.26 m<sup>2</sup>，建筑面积 9155.19 m<sup>2</sup>。包含宿舍楼 1 栋 9 层，篮球场 1 处，羽毛球场 2 处，地下停车场 1 处，自行车棚 2 处，小区出入口 1 个，绿化面积约 150 m<sup>2</sup>。

3、车位：地下停车位 57 个，地上停车位 16 个。

4、电梯：2 台

5、配套：水电及其设施设备（含：强弱电房，高压水泵房）、消防设施设备（含消防中控系统）、监控中心及系统、健身娱乐设施、园林绿化、公共卫生间、停车场及其设施设备、道路、地下（上）线路和管道、市政公用设施等；地下二次供水水池 1 个；消防水池 2 个；楼顶水池 1 个；化粪池 1 组 3 个。

## （四）深圳湾边检站太子湾备勤宿舍（简称太子湾备勤宿舍，下同）

1、位置：深圳湾边检站太子湾备勤宿舍 1 号楼和 2 号楼，深圳市南山区港湾大道 18-11 号。

2、规模：其中 1 号楼 6 层，建筑面积：约 1827.42 m<sup>2</sup>，院子 1 个约 1200.00 m<sup>2</sup>，出入口 2 个，包含行人和车辆进出（1 号楼区域暂未启用，但需进行水电等设备巡查、消防安全巡检、保洁等工作）；2 号楼（2-7 层），建筑面积 1994.60 m<sup>2</sup>，人车出入口 2 个、院子 1 个约 800.00 m<sup>2</sup>。

3、地面停车位：20 个。

4、配套：水电及其设施设备（含：强弱电房，高压水泵房）、消防设施设备、监控系统、

健身娱乐设施、园林绿化、公共卫生、停车场及其设施设备、道路、地下（上）线路和管道、市政公用设施等；楼顶水池 4 个；化粪池 3 组。

**（五）原留仙洞边防站物业**

1. 位置：深圳市南山区留仙大道与同乐路交汇处（文理实验学校文理一小旁）
2. 规模：土地面积 2040.10 平方米，无建筑。

**（六）汇总情况见下图**

序号	物业类别	保洁服务		工程服务	消防服务
		区域范围	面积（平方米）		
1	深圳湾边检站行政楼	全覆盖	7642.00	/	协助开展消防安全管理。
2	深圳湾边检站执勤、办公场所	执勤和备勤场所	8248.00	/	协助开展消防安全管理。
3	深圳湾边检站东角头公寓	全覆盖	14890.45	建筑本体共用设备、设施的日常维修、养护、管理和运行； 物业规划红线内属物业管理。 范围的市政公用设施（道路、	消防中控值守及消防安全管理。
4	深圳湾边检站太子湾备勤宿舍	全覆盖	太子湾备勤宿舍 1 号楼（未启用）：建筑面积 1827.42、围院面积 1200.00； 太子湾备勤宿舍 2 号楼：建筑面积 1994.60、围院面积 800.00。	给排水、化粪池、沟渠、池、井、绿化、路灯、停车场、自行车棚等）日常维修、养护和管理； 红线内配套服务设施（健身房、篮球场、羽毛球场、图书室、文化活动室等）日常维修、养护和管理； 电梯维保及管理。	消防中控值守及消防安全管理。

5	原留仙洞 边防站物 业	/	/	根据甲方实际工作需要，适时 开展巡查检修。	根据甲方实际工 作需要，定期开展 消防及安全巡查。
---	-------------------	---	---	--------------------------	---------------------------------

## 第二条 委托管理事项及服务标准

### （一）公共性物业管理服务的主要内容：

1、各区域清洁。主要包括边检办公楼区域 7642.00 m<sup>2</sup>、东角头公寓 14890.45 m<sup>2</sup>和深圳湾口岸边检执勤、办公等场所区域约 8248.00 m<sup>2</sup>、太子湾备勤宿舍 2 号楼建筑面积 1994.60 m<sup>2</sup>及围院面积 800.00 m<sup>2</sup>；太子湾备勤宿舍 1 号楼建筑面积 1827.42 m<sup>2</sup>及围院面积 1200.00 m<sup>2</sup>（暂未启用）；以上共计 36602.47 m<sup>2</sup>。对口岸边检执勤、办公等场所区域，需根据开通时间进行全时段清洁。

2、消防安全相关事项管理。消防中控岗位值班值守（24 小时），做好行政楼、口岸边检执勤现场、东角头公寓、太子湾备勤宿舍及原留仙洞边防站物业的消防安全管理工作，并与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。

3、部分区域备勤休息室布草更换。口岸执勤区域因执勤需要，甲方设置有备勤休息室。在负责卫生保洁等日常工作外，需负责每天更换备勤休息室布草并送至洗衣房，每天最多不超过 100 铺次。太子湾备勤宿舍和东角头公寓“丽湾馨家”启用期间，乙方根据实际需求，负责每天更换休息室布草并送至洗衣房，每天最多不超过 120 铺次。总共每天最多不超过 220 铺次。

4、车辆清洗服务。由乙方安排人员按市场机动车辆清洗行业服务标准对甲方所有公务车辆进行清洗，每周最多不超过 40 辆次（含电瓶车）清洗，洗车消耗品由甲方提供。

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

6、房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下管道、落水管、烟道、共用照明、供配电系统、供水系统、消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。

7、本物业规划红线内属物业管理范围的共用设施（道路、室外下水管道、沟渠、池、井、绿化、路灯、自行车棚等）的维修、养护和管理。

8、本物业规划红线内属配套服务设施的维修、养护和管理。按设备维修和养护规范标准定期对各类设施设备（含电梯、消防监控、水泵、变压器、发电机、配电柜、强弱电缆线路、强弱电井等）进行维护、检查和保养。

- 9、公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。
- 10、甲方物业规划红线内车辆行驶及停泊的管理。
- 11、物业及物业管理档案资料的管理。主要包括所有场地物业管理项目中档案、资料等。
- 12、乙方开设 24 小时热线电话，应对突发事件发生，以备应急处理。
- 13、深圳湾边检站东角头公寓的电梯，乙方需负责委托专业维保公司进行定期维保及年检，相关费用由乙方自行支付。
- 14、绿化服务管理。
- 15、与甲方自管门岗哨兵建立联动管理机制，做好本项目的安全管理工作。
- 16、报刊邮件分发服务。
- 17、其他涉及物业管理事项及符合法律法规等相关政策规定的其他内容。
- 18、物业用房事宜，甲方在东角头公寓宿舍提供物业办公室 1 间，员工宿舍用房 4 间。物业用房发生的水电费用按照水务集团、电力公司市场定价标准由乙方承担。

**说明：公共设备与设施日常维护由乙方负责；所需物料，采用周上报与紧急事项“一事一报”的原则，由甲方承担。**

## **（二）物业服务要求及标准为：**

服务定位：

乙方需以“高配合度”和“高响应度”的姿态为甲方提供安全、整洁、快速、高效、便捷的物业管理服务。

服务标准：

### 1、物业管理服务基础要求

#### 1.1 建章立制

建立健全物业管理基本服务制度体系，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24 小时值班制度（含节假日）、报修服务制度、投诉处理制度、物业管理意见征询制度、档案资料管理规定、保密规定、岗位职责、工作程序、工作标准等。物业人员入职、离职需及时报甲方审核。

#### 1.2 员工培训上岗、持证上岗

管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉物业基本情况，能正确使用相关专用设备；专业操作人员按照国家规定取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

#### 1.3 工仪容仪表

物业服务人员按规定统一着装、着装整齐清洁，佩戴统一工牌标志，配带必要的装备；服务过程中应保持良好的精神状态，仪表端庄，举止大方，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，站姿端正，坐姿稳重，使用标准服务礼貌用语。

#### 1.4 投诉处理

在一般情况下，即时受理的责任性投诉 1 小时内给予答复，非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并承诺协助解决；投诉处理率为 100%，投诉处理及时率为 100%；对投诉事项及处理结果登记存档，记录对处理结果的满意度并作为物业考评依据。

### 2、房屋建筑及附属构筑物维护管理要求

制定建筑物及附属构筑物管理规定、维护制度、巡检制度、户外设置物管理规定等规章制度，建立健全房屋档案，检查、督促物业使用人正确使用房屋，协助甲方指导物业使用人遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全；属于大、中修范围的，应于提前向甲方提出维修建议报告并跟进。水、电、设施设备等紧急维修问题，做到第一时间发现，第一时间报告，第一时间处理。

### 3、设施设备维护管理要求

#### 3.1 给排水设备运行维护管理

保证给排水系统正常运行使用，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对供水设备及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障。

#### 3.2 供配电设备运行维护

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，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，供电运行和维修人员必须持上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%；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。

#### 3.3 电梯运行维护

建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

#### 3.4 消防系统维护

熟练掌握使用消防安全系统，加强日常检查巡视，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率 100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率 100%；定期对消防系统进行保养维护，每年至少开展 1 次以上的消防应急演练。

#### 4、消防监控管理

应建立健全消防管理制度，建立消防责任制，设立消防组织机构，制定岗位职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人，并制定完善消防应急方案；明确专人对灭火器材以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明等消防设备设施进行管理、保养维修，消防带围绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；保持消防通道畅通，明显位置设有消防设施平面示意图；每周定期对消防设备设施进行巡视、检查、维护和记录；重大节日前进行消防安全大检查，检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防知识的培训和宣传，组建业务消防队（联合执勤辅助人员），每年组织综合消防应急演练不少于 2 次。消防中控岗 24 小时在位。

#### 5、环境卫生管理要求

建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，使用可降解的环保垃圾袋；物业区域内保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，及时保洁，卫生间洁净无异味；规范做好办公室、洗手间、电梯、茶水间、会议室等区域的消杀，及时记录消杀台账；定期清理物管区域的化粪池，按规定进行垃圾分类收集，及时清运（含大件垃圾等），并建立垃圾分类清运台账。

#### 6、绿化养护要求

负责物业范围室外公用绿地、花草树木、建筑的养护、管理，保持公共绿化整体美观，有特色；绿植生长状况良好，植株茁壮、花卉枝叶饱满、无枯枝干叶、绿植面层保持光泽、叶杆无尘土、按时浇水、施肥补充养分，保持土壤湿润新鲜，定期对绿化场地松土，控制杂草成长，避免病虫害发生，防止绿植腐烂，修剪完的叶草要当天及时清理。

#### 7、档案管理要求

建立完善的房屋、设施设备档案和物业管理档案，包括物业总平面图，各类建筑物附属设施设备设计图和竣工图，房屋各层平面图，共有部分和建筑物附属设施设备的台帐、设备说明书、使用手册，房屋数量、种类、用途统计册等。以及各类安全管理规定、安全生产活动方案和记录、消防档案、服务人员花名册、应急通讯录、应急物资台账、客户需求、投诉处理、

满意率调查记录和报告等资料存档。乙方应规范分类存放，采购人随时可以查阅。

## 8、公共秩序维护和安全服务

### 8.1 停车管理

根据项目情况，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，对进出的各类车辆进行管理，负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时协商甲方管理的执勤辅助人员加强地面车辆临时停放管理。制止乱停乱放行为，必要时贴温馨提示提醒，确保消防车辆可通行无阻。

### 8.2 突发公共事件处置

突发公共事件指在办公楼物业管理范围内发生的自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，辐射事故，环境污染和生态破坏事件）、公共卫生事件（包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件，经济安全事件，涉外突发事件和群体性事件）等。

乙方需制定特殊敏感时期和突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练，当遇有特殊敏感时期或重大突发事件及时启动特殊敏感时期和重大突发事件的应急预案，根据不同的现场情况应变处理，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助有关部门处理相关事宜。

### 8.3 应急物资管理

以预防为主，配备足够的应急物资并建立台账，对过期或老化的物资及时更新，按安全需求变化情况及时补充必要的物资，并每季度盘点，专人管理。对应急设备，如抽水泵、水带等，应每月试运行，沙包应常晒干后保存，作好记录备查。

### 8.4 统筹应急处置

应结合项目的实际情况，制订行之有效的应急预案并不断更新完善，包括但不限于防汛防台风、防火、防水浸、防恐反暴、人员急病伤亡、治安事件、信访等，并定期组织演练。其中，防汛防台风演练在4-10月每两个月一次，消防演练每半年一次，防恐反暴每两个月一次，电梯困人和停水停电应急每半年一次，防水浸、人员急病伤亡、治安事件等每年最少一次。

## （三）物业管理指标与服务要求一览表

### 1. 物业管理指标

服	考核内容	标准	采取措施
---	------	----	------

务 内 容			
保 洁 服 务	保洁满意率	98%	加强工作频度及监控力度，随脏随洁
	消毒、消杀、达标率	100%	落实到人，制定完善的工作计划和计划实施及跟踪检查制度
工 程 服 务	大型及重要机电设备完好率	100%	完善机电设备运行制度和保养规程，出现故障及时排除
	消防设施完好率	100%	严格巡查，一票否决
	停车场完好率	100%	落实责任人、坚持对道路、停车场等公共设施实行日常检查维修和定期检查维修，并健全档案记录，完善规章
	公共区域照明设备完好率	100%	
	道路完好率	100%	落实责任人，坚持对道路等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养。并建立健全的档案记录，确保公共设施完好正常使用
	化粪池、雨水井、污水井完好率	100%	落实责任人，定期进行检查并做好相应记录
排水管、明暗沟完好率	100%		
安 保 服 务	火灾、治安事件发生率	0	全员培训、宣传，加强巡视、实现治安联防
	治安发生率	0	严格巡查
	消防系统通过政府规定	100%	及时年检，做好严格检查
综 合	利用现代管理手段对物业进行管	100%	做好严格检查

管 理	理		
	有效投诉处理率	100%	做细各项工作，加强与客户的沟通，强化服务意识，提高员工素质，及时处理客户的投诉，做到处理有结果、记录有回访
	投诉回访	100%	
	客户满意率	95%	
	管理人员专业培训合格率	100%	严格遵守公司培训制度，内外结合的培训方式

## 2. 物业服务要求表

项目	内容	要求目标
组织管理	组织机构	组织机构健全，提供系统化、专业化、标准化服务
	组织制度	组织制度完善，制定各专业物业服务方案、各专业年度服务计划、各专业服务规范和管理要求、各专业作业指导书和相关的管理工具
		建立 24 小时值班制度（含节假日），确保各类物业问题第一时间响应处理。
		物业人员入职、离职需及时报甲方审核。
工程服务	电梯系统	每 2 周保养一次
	电梯故障(有人被困)	5 分钟内到达现场救援，困人不超过 30 分钟
	电梯故障(无人被困)	2 小时内恢复运行
	供电系统	每日巡查、每半年保养一次、每年全面检查一次、每 2 年进行一次高压预防性试验
	供电中断	5 分钟内到场处理
	给排水系统	每日巡查、每月保养一次、每年全面检查一次
	供水中断	5 分钟内到场处理
	公共照明	亮灯率 100%，灯具完好率 100%

	应急维修	水、电、设施设备等紧急维修问题，做到第一时间发现，第一时间报告，第一时间处理。
消防安全管理	定期巡检	每周定期对消防设备设施进行巡视、检查、维护和记录
	义务消防队	组建业务消防队（联合执勤辅助人员）
	消防系统	中控系统 24 小时值班，每月例行检查一次，每年全面检查一次，熟练掌握使用消防安全系统
	防火演习	每年不少于 2 次灭火应急预案的演练，其中不少于 1 次需要甲方参与
保洁服务	日常保洁	每日不少于清洁 2 次
	布草送洗	每天对口岸执勤现场执勤备勤休息室、太子湾备勤宿舍、东角头公寓丽湾馨家等场所的布草更换及送洗，每天最多不超过 220 铺次
	车辆清洗	每星期不少于每辆公务用车清洗 1 次，每周最多不超过 40 辆次
	垃圾清运	每日垃圾清运 2 次
	垃圾临时存放点	每周定期清洗 1 次
	四害消杀	每月 1 次
	化粪池清掏	每半年 1 次
	水池清洗	每半年清洗 1 次生活水池及水箱，并送检水样
综合服务	投诉处理	紧急事件，立即处理；口头投诉，当天内回复；书面投诉，3 天内书面回复，投诉处理率为 100%，投诉处理及时率为 100%；对投诉事项及处理结果登记存档
	物业管理报告	每月 10 号前提交月度、季度、年度工作管理报告
	客户满意度测评	每季度进行一次客户满意度测评，年度测评结果达标
	档案管理	物业管理档案资料齐全，每季度 5 号之前上报更新信息

### 第三条 考核制度

为提高服务质量，为深圳湾出入境边检站提供一个良好的工作环境，乙方需接受甲方对物业管理服务的考核，考核分“品质考核”、“月度考核”，考核情况与物业管理费与挂钩，具体考核细则如下：

#### （一）考核范围

##### 1、品质考核

提高服务质量，全员监督，甲方物业管理负责人日常对物业服务进行品质考核，考核采取随机抽查形式，考核内容为合同范围内各项物业管理服务，考核方式如下（分为三个标准）：

- （1）服务轻微不合格，扣 10-50 元；
- （2）服务一般不合格，扣 50-100 元；
- （3）服务严重不合格，扣 100-300 元。

扣款方式：考核扣款从支付乙方的每月合同服务款中扣除。

##### 1.1 四种考核定义

观察项——通过口头提示或书面形式进行告示，不予扣款。

轻微不合格——对服务过程或质量影响不大，客户感觉不明显的合格服务，当事人应即时处理。

一般不合格——对服务过程或质量影响明显，（重复出现或存在潜在因素）引起甲方不满意，当事人不能处理，由部门主管或负责人进行处理，且要作相应的记录。

严重不合格——对服务过程或质量影响明显，甲方直接投诉到乙方公司领导，由乙方公司领导进行处理，系统性失效或者是对质量影响非常重大、会引起严重后果的不符合；多次审核中，在同一问题上重复出现不符合也，可判为严重不符合。

##### 2、月度考核

2.1 针对项目运行情况，每月度开展月度考核，月度考核分物业服务考评和满意度考评，物业服务考评（分别为：物业基础服务、物业消控安全管理、物业环境管理、物业客户服务、物业工程服务，取 5 项目测评表平均分）分数占比 80%，客户满意度测评表（分发民警职工至少 10 份）分数占比 20%。甲方每月对乙方进行月度考核考核，不能达到相应考核标准的，甲方可扣减乙方当月服务款。

##### 2.2 具体考核计算方法如下：

①月度考核得分在 80 分（含）以上：甲方不扣减乙方当月服务款；

- ②月度考核得分 70 分（含）-80 分（不含）扣月服务款的 3%；
- ③月度考核得分在 60 分（含）-70 分（不含）扣月服务款的 6%；
- ④月度考核得分在 60 分（不含）以下扣月服务款的 10%。

扣款方式：**考核扣款从支付乙方每月合同服务款中扣除。**

3、乙方连续两个月度考核考核得分低于 60 分（不含）的，甲方可单方无责终止合同。

#### 4、年度考核

年度考核分数为合同年月度考核分数的平均分，考核等级分为“优”（90 分及以上）、“良”（80-89 分）、“中”（60-79 分）、“差”（60 分以下）。年度考核考核与合同续约挂钩，年度考核评价结果为“优”、“良”等级的，视为为“年度评价良好”。

#### 5、评分细则

##### 5.1 物业基础服务（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	制度	安全管理制度、岗位责任制度、岗位考核制度、投诉处理制度、档案管理制度等是否具备。缺一项扣 0.2 分	1		
2	管理	以上管理制度是否上墙。上墙缺 1 项扣 0.2 分	1		
3	组织	按要求进行机构设置及人员配置，并报甲方备案。不符合本项扣 3 分	3		
4	机构设置	员工档案报甲方备案。未备案扣 3 分	3		
5	员工	员工入职需报甲方备案审批。发现 1 人未备案审批扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
6	招	全部员工学历符合招标要求，每 1 名不符合要求扣 1 分	4		

7	聘 管 理	全部员工需提供入职体检报告。每 1 名不符合要求扣 1 分	5		
8		安保人员需提供无犯罪记录证。每 1 名不符合扣 1 分	5		
9		专业人员需持证上岗发现 1 名未持证上岗扣 1 分	5		
10		员工入职时签订劳动关系告知书，盖章后交与甲方，未交告知书就安排上班，每名扣 4 分	4		
11	员 工 培 训 管 理	新员工 100%入职培训，并有相应记录。发现 1 名未培训即上岗扣 1 分	5		
12		每月至少对员工进行 1 次业务培训，并有相应培训记录。检查无培训每次扣 2 分	5		
13	员 工 日 常 管 理	有考勤管理制度，员工各岗位人员配置齐全并按要求到岗。发现员工缺岗，每人每次扣 1 分	5		
14		员工精神状态饱满、着装整齐、按规定佩带工作牌、仪容仪表符合要求。每发现 1 名员工不符合要求扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
15		重要岗位员工聘用和辞退需经审定，其它人员变动备案。要求更换的人员在七天内更换到位，每发现 1 人 1 次不符合本规定扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
16		物业服务人员不允许兼职甲方以外任何服务或工作。每发现 1 名兼职人员扣 1 分	2		
17		合法用工，按劳动法规定与员工签订劳动合同，购买社会保险。并按投标报价明细表或工资发放计划表中的工资清单向每位员工发放工资和福利。每发现 1 名不符合本项规定扣 1 分，总扣分最多扣 10 分	10		

1 8	投 诉 及 建 议 管 理	设立 24 小时投诉电话，24 小时处理投诉及建议。每 1 次电话无人接听扣 0.5 分	2		
1 9		投诉处理率 100%。投诉处理满意率 98%或以上。每低 1% 扣 0.5 分	2		
2 0		每月度 1 次各部门满意度调查。未进行调查或调查程序不符合要求扣 4 分	4		每年 3、6、9、12 月检查该 2 项，其余月份按满分计算。
2 1	满意度和服务需求解决满意率等于或大于 98%不扣分；若低于 98%，每低 1%扣 0.5 分	3			
2 2	物 业 档 案 管 理	有完善的档案管理制度。无制度扣 2 分；制度不完善扣 0.5 分	2		每月抽查
2 3		物业档案完善（包括权属资料、总平面图、地下管网图、设备设施台账等静态资料）。未归档扣 2 分，每漏 1 项扣 0.2 分	2		
2 4		物业服务资料档案（包含纪录表单等动态资料）按月归档。未归档扣 2 分，归档资料不齐全扣 0.5 分	2		
2 5	节 能 降 耗 管 理	制定科学合理节能降耗方案、建议。无方案、建议扣 4 分，方案不合理扣 2 分	4		
2 6		无长亮灯、长流水现象。发现 1 处扣 1 分	9		

小计		1		
		0		
		0		

5.2 物业消控安全管理（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	建立完善的消防安全管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分，不完善扣 0.5-2 分	5		
2		有明显的消防安全警示标志。无扣 1 分，不明显或不齐备酌情扣分	5		
3		消防安全管理记录完整、准确。不符合扣 0.5 分，不完整，不准确酌情扣分	5		
4		完善的消防安全应急预案，每半年演练不少于 1 次演练。不符合扣 1 分	5		
5		发生 1 起偷盗、刑事案件扣 5 分，发生 1 起火灾扣 5 分	5		
6		重点部位、区域及设备房每 2 小时巡视 1 次。未巡视或无记录扣 5 分，巡视不符合要求酌情扣分	5		
7		发现违章、违法行为及时制止并报告。每违反 1 次扣 1 分	5		
8		发现异常及时报告，并采相应措施。每违反 1 次扣 1 分	5		
9	消防监控日常管理	建立消防监控管理制度。无制度扣 2 分，不完善扣 1 分	5		
10		消防值班人员持证上岗。每人每次无证上岗扣 1 分	5		
11		消防控制室人员 24 小时值班，每班 1 人，每班值班时长按法规要求执行，发现不符合一次扣 1-2 分	5		
12		成立义务消防队。未成立扣 1 分，未按规定成立扣 0.5 分	5		
13		定期进行消防培训，进行消防知识宣传。不符合酌情扣分	5		
14		消防及监控报警 1 分钟内响应，3 分钟内通知巡检秩序维护员到达指定地点确认。不符合每次扣 1 分	5		

15		配合进行节假日前消防安全检查。不符合酌情扣分	5		
16		按政府对消防重点单位的要求,每天巡查消防及监控设施设备是否完好,有记录,消防设备设施及物品配置符合消防、安防要求。不符合酌情扣分	5		
17		消防及监控值班记录完整、准确。不符合每发现1次扣0.5分	5		
18		监控录像资料保存不少于3个月,未经甲方许可不得调阅、复制或删除。每违反1次扣2分	5		
19		有完备的安全应急预案,无预案扣2分,预案不完备酌情扣分	5		
20	安全应急预案	有完善的应急预案,包括防火、防汛防台风、防水浸、反恐反暴、治安事件、信访等,按频次进行演练。无预案扣1分,无演练记录扣1分	5		每年6、12月考评
	小计		100		

5.3 物业环境管理（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	建立完善的环境管理制度和应急预案。无制度或预案扣4分,不完善扣1-4分	4		
2		环卫设施完备,场地管理干净整洁,无异味。清洁工具房整洁卫生。不符合每项扣0.5分	2		
3		服务人员着装整齐,按规定佩带工作牌上岗。发现1人次不符合规定扣0.5分	2		
4		办公区的清洁时间在采购人上班时间以外完	2		

		成，保洁时间尽量不影响工作。不符合酌情扣分			
5		清洁人员经培训后会正确使用清洁器械和清洁剂。发现不符合每人扣1分	2		
6		垃圾按环卫部门规定分类管理。不符合每发现1次扣0.5分	2		
7		每月按甲方要求的次数和方法进行“除四害和白蚁工作”，效果达到国家相关规定。不符合扣2分	2		
8		保洁巡检记录完整。不符合扣2分	2		
9	大堂及楼层公共区域 (每项发现1次不符合扣0.1分)	地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕，地角线无积尘、干净整洁	2		
10		2米或以下玻璃每周清洁一次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍	1		
11		指示牌每日清洁一次，无积尘、无污渍、干净、整洁	1		
12		天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁二次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁	1		
13		烟灰筒、垃圾筒每日清洁二次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘	1		
14		低位墙身每周清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁	1		
15		高位墙身每月清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁	1		
16		绿化盆景每日清洁一次，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹	1		
17		防滑地毯每日吸尘一次，每周清洗一次，表面	1		

		干净无杂物、无污迹、无积水			
18		通道大门每日清洁一次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘	1		
19		不锈钢饰面每周清洁一次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并每半个月做一次钢油护理	1		
20		墙面灯箱每月除尘一次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁	1		
21	广场及外围公共区域、地下停车场 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	广场及外围路面每天上午 8:30 完成清洁，之后巡回保洁，保持地面干净，无垃圾、杂物，无积水、无污迹、油渍、轮胎印	2		
22		绿化带每日清理一次，无垃圾、杂物	1		
23		出入口台阶每天清扫，每周冲洗二次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、无积水	1		
24		灯饰每周清洁一次，无积尘、污渍	1		
25		水景清洗每月二次，无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味	1		
26		广告牌、招牌及广告旗每月清洁一次，表面及边框无积灰、无污垢	1		
27		指示牌、消防栓和栏杆每日清洁一次，无尘、无污渍	1		
28		岗亭每日清洁一次，干净、整洁、无杂物	1		
29		洗手间 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	地面巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；地面巡回保洁，无垃圾、无污渍、无积水，干爽、整洁，定时消毒；洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁	2	
30		洗手台每日清洁二次，无水迹、无皂迹、无毛	2		

		发, 光洁明亮; 洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁			
31		玻璃镜每日清洁二次, 光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘; 洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁	1		
32		高位照明设施及风口每月清洁一次, 无积尘、无蛛网、干净、整洁	1		
33		水龙头及其它金属配件每日清洁二次, 不少于每小时巡回保洁一次, 表面光亮、无水渍、无污渍	1		
34	走火梯 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	梯级及地面每日清洁一次, 表面干净整洁、无垃圾、杂物、无积水、无污渍, 接缝处无污垢; 巡回保洁四小时一次	2		
35		梯级扶手每日清洁一次, 表面光亮、整洁, 无积尘、污渍, 巡回保洁最少四小时一次	2		
36		防火门每日清洁一次, 门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘	1		
37		通道墙身、天花、照明设施每月清洁一次, 无积尘、污迹、蜘蛛网	1		
38		烟灰筒、垃圾筒每日清洁二次, 内部无满溢、无异味, 外表面无污迹, 无灰尘	1		
39		通风窗、窗台每周清洁一次, 干净明亮, 无灰尘	1		
40		电梯 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	垂直电梯厢地面巡回保洁, 干净整洁、有光泽, 无垃圾、无杂物、无污迹	1	
41	垂直电梯地毯每日清洗、更换一次, 巡回保洁最少 1 小时一次, 清洁、无杂物		1		
42	垂直电梯厢内壁每日清洁一次, 巡回保洁最少		1		

		1 小时一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并每十天一次做钢油护理			
43		垂直电梯门内、外两侧每日清洁一次，巡回保洁最少 1 小时一次，不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘；并每十天一次做钢油护理	1		
44		垂直电梯内按钮每日抹净一次，疫情期间每 1 小时一次用酒精擦拭消毒，无积尘、无污迹	1		
45		垂直电梯内天花、出风口、照明设施每半月清洁一次，疫情期间每周一次用酒精擦拭消毒，无积尘、污垢、无水迹	1		
46		垂直电梯门轨每天清洁一次，无积尘、污垢	1		
47	外墙	外墙石材每年清洁 1 次，目视光洁干净、无污迹，无粘附物、无灰尘；无划痕，通透，未按合同要求执行扣 2 分	2		根据合同要求
48	消防设施 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	消防栓、箱，灭火器每月清洁一次，外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹	2		
49		火警通讯电话插座、报警器每月清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹	2		
50		走火疏散图每周清洁一次，表面干净无灰尘、无污迹	2		
51	办公区域、办公室、会议室、接待室、活动中心、茶水间、客房（每项发现 1 次不符合扣 0.1 分）	饮水机每日清洁一次，表面干净、无污渍、无积尘	2		
52		地面每日清洁一次，无杂物、无污渍、干净整洁	2		
53		玻璃每周清洁一次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍	1		

54		家具每日清洁一次，每月保养一次，干净无尘、无污渍	1		
55		天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁一次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁	1		
56		桌椅每周清洁二次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁	1		
57		地毯每周吸尘一次，每季清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水	1		
58		指示牌、告示牌每周清洁一次，表面光亮，无灰尘、无污迹	1		
59		各种活动、娱乐设施（台球桌、乒乓球台、音响等）每周清洁二次，干净整洁，无积尘、无污迹	1		
60		墙身及地脚线每周清洁一次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢	1		
61		垃圾桶每日清洁一次，更换垃圾袋，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘	1		
62	绿化服务	负责物业范围室外公用绿地、花草树木、建筑小品的养护、管理，负责日常花卉及植物的补苗及管理。不符合扣 2 分	2		
63		绿植生长状况良好，无枯枝干叶、叶杆无尘土、修剪美观。不符合酌情扣分	2		
64		定期对绿化场地松土，控制杂草成长，避免病虫害发生。不符合酌情扣分	2		
65	池类清理	化粪池和下水管道每年清理两次，化油池每月清理二次。不符合扣 2 分	2		
66	消杀服务	按相关规范和约定要求的方法、频次、范围进行消杀并做好记录，未完成一项或无记录扣 1	2		

		分			
67		未按照季节变化和物业的虫害情况采取有效的防治方法,导致虫害较多,或被投诉属实的,每例扣 2 分	2		
68	垃圾房	垃圾收集箱内外侧表面光洁、无残留物、无异味、定时消毒。不符合扣 1 分	1		
69		地面、墙身每日清洁二次,每周消毒一次,无隔夜垃圾、无异味,干净、整洁、无污垢。不符合扣 2 分	2		
70		地漏口每周清洁一次,无杂物、无异味、不堵塞。不符合扣 1 分	1		
71		垃圾日产日清,运输用大垃圾桶每天清洗一次,运输用手推车半年翻新油漆一次。不符合扣 1 分	1		
小计			1 0 0		

5.4 物业客户服务（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	制订完善客户服务管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分,不完善扣 0.5-2 分	1 0		
2		服务人员形象好、气质佳,熟练使用普通话。发现 1 人不符合扣 0.5 分	5		
3		服务人员按规定着装,佩带工作牌。发现 1 人次不符合扣 0.5 分	1 0		
4		服务热情、讲文明、懂礼貌。发现每次不符合扣 0.5 分	1 0		
5		在工作中遵守保密制度,不向外透露任何未经公布的信息。发生 1	1		

		次泄密扣 5 分	0		
6		服务记录完整、准确。不符合扣 3 分	1 0		
7	前 台	熟悉各部门分布及联系电话。回答咨询答复准确，不清楚之处应查 实后才回答。不符合每次扣 1 分	5		
8	接 待 咨 询	微笑服务，态度热情、主动、耐心、周到。发现 1 次不符合扣 0.5 分，被投诉属实扣 2 分	5		
9	服 务	证、卡登记发放准确。错 1 次扣 1 分	1 0		
1 0	其 它 专 项 服 务	配合甲方举办各类型的活动及上级单位检查、参观、接待的安全、 卫生、接待服务工作，随时调集各种资源，增派人员进行活动前的 筹备工作，维护现场秩序，活动结束后负责清理现场并恢复原状。 按要求达到服务标准。根据不配合度酌情扣分	1 5		
1 1		配合完成其它后勤服务。根据不配合度酌情扣分	1 0		
	小 计		1 0 0		

序 号	考评内 容	评分细则	分 值	得 分	备 注
1	制度建	制订完善工程服务管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分，不完善扣 0.5-2 分	2		
2	设	有符合项目特点的工程维护计划且具有可操作性，每月向甲方 提交相关计划及月度工作报告，每发生 1 起扣 3 分	6		
3	综合素 质	服务人员形象好、气质佳，熟练使用普通话。发现 1 人不符合 扣 0.5 分	5		

4		服务人员按规定着装，佩带工作牌。发现 1 人次不符合扣 0.5 分	5		
5		服务热情、讲文明、懂礼貌。发现每次不符合扣 0.5 分	2		
6		在工作中遵守保密制度，不向外透露任何未经公布的经营信息。发生 1 次泄密扣 5 分	10		
7		工程人员需具备相应岗位证书，持证上岗，发生 1 次扣 5 分	20		
8		工程服务记录完整、准确。不符合扣 5 分	10		
9	设施设 备维护	维修相应及时率，报修事项 5 分钟内响应 30 分钟内处理完毕，如因处理不及时产生投诉，每发生 1 次扣 10 分	20		
10		设施设备应达到额定状态，因人为管理不善导致停水、停电、停梯及重大设备风险的，每发生 1 次扣 10 分	20		
小计			100		

#### 5.5 物业工程服务（占物业服务考评权重 20%）

#### 5.6 客户满意度测评表（每次测评不少于 5 份样本）

序号	评分细则	分值	得分	备注
1	工作态度	10		
2	工作效率	10		
3	工作质量	15		
4	工作专业度	15		
5	工作配合度	10		
6	计划完成率	10		
7	客户现场体验	10		
8	投诉处理情况	10		
9	责任事件	10		

小计		100		
----	--	-----	--	--

#### 第四条 岗位人员配置

##### 1. 基础配置

专业	岗位	人员编制	说明
行政	1、项目经理	1	负责物业管理、人事管理工作，完成甲方交办的其他涉及物业管理任务
	2、文员	1	负责服装、材料收发等客户工作配合
工程	3、工程维修	1	东角头、太子湾营区水电维修
消防	4、消防中控员	3	负责 24 小时中控岗及消防安全管理工作
保洁	5、保洁主管	1	负责项目保洁管理
	6、保洁员	14	边检行政楼（5 人）
			旅检出入境区域（3 人）
			货检出入境区域（2 人）
			东角头、太子湾营区（2 人）
			轮休：（2 人）
合计		21 人	
备注：甲方可根据实际情况对各岗位人员进行调整。为统筹做好相关工作，经甲方审批同意，乙方可根据现场情况进行人员工作调配。			

2. 深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况最大化配置等特殊情况

专业	岗位	人员编制	说明
行政	1、项目经理	1	负责物业管、人事管理工作，完成甲方交办的其他涉及物业管理任务
	2、文员	1	负责服装、材料收发等配合工作
工程	3、工程维修	2	东角头、太子湾宿舍区水电维修
消防	4、消防中控员	4	负责 24 小时中控岗及消防安全管理工作
保洁	5、保洁主管	1	负责项目保洁管理
	6、保洁员	14	边检行政楼（5 人）
			旅检出入境区域（4 人）
			货检出入境区域（2 人）
			东角头、太子湾宿舍区（2 人）
			白班轮休：（1 人）
	7、保洁员（晚班及新增区域）	8	旅检晚班（1 人）
			小车检晚班（1 人）
			货检晚班（1 人）
			其他未启用区域（3 人）
晚班轮休（2 人）			
合计		31 人	
备注：甲方可根据实际情况对各岗位人员进行调整。为统筹做好相关工作，经甲方审批同意，乙方可根据现场情况进行人员工作调配。			

### (三) 岗位职责

岗位	主要职责
项目经理	<ol style="list-style-type: none"><li>1、客户来访接待、会务筹备；</li><li>2、负责受理客户的咨询、投诉、建议等事务；</li><li>3、负责跟踪、回访投诉、委托服务、建议处理情况；</li><li>4、负责解答客户的问题疑问；</li><li>5、客户信息收集、资料归档；</li><li>6、负责收集、整理客户信息，网络信息，做好各项客户服务记录和服务档案；</li><li>7、定期统计、分析客户信息、投诉建议和委托服务情况；</li><li>8、负责物业日常管理服务及物业人员管理工作；</li><li>9、完成甲方交办其他涉及物业工作。</li></ol>
工程维修	<ol style="list-style-type: none"><li>1、负责建筑本体共用设备、设施的日常维修、养护、管理和运行；</li><li>2、负责物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施（道路、给排水、化粪池、沟渠、池、井、绿化、路灯、停车场、自行车棚等）日常维修、养护和管理；</li><li>3、负责红线内配套服务设施（健身房、篮球场、羽毛球场、图书室、文化活动室等）日常维修、养护和管理；</li><li>4、做好维修巡检及设施设备台账。</li></ol>
消防中控员	<ol style="list-style-type: none"><li>1、熟悉消防控制中心内之主机、联动柜、风机控制柜、紧急广播系统、计算机以及主备泵等主要设备操作，操作过程中必须按操作程序进行；</li><li>2、每班当值人员应进行最少一次的各类讯号测试，并应清楚了解接班前所发生及记录的一切大小事项，如有不正常事故应立即报知乙方的工程部跟进，若遇重大问题则要迅速上报甲方；</li><li>3、控制中心出现报警讯号，应立即检查讯号真伪情况，如属火灾报警，按既定方案处理，如属误报者应消除讯号并作记录跟进；</li><li>4、各种应急事件的接收、反馈、启动、处理及跟踪；</li><li>5、负责项目内消防安全管理工作；</li><li>6、甲方及物业交代的其他工作事宜。具备处理突发事件的能力。</li></ol>
保洁主管	<ol style="list-style-type: none"><li>1、制定并组织实施保洁、绿化服务方案、保洁服务计划和预算；</li><li>2、对保洁员进行日常专业训练，以及绩效管理（辅导、评价、反馈，激励）；</li></ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3、对保洁服务进行例行工作检查（每天），并不断改进保洁服务品质；</li> <li>4、分享保洁专业知识以及行业其它资讯（专业沟通与交流），将最佳保洁服务实践转化为管理处保洁服务管理要求；</li> <li>5、保洁人员管理及其他涉及保洁管理工作。</li> </ul>
保洁员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责保洁区域内的环境卫生日常清洁和垃圾清运；</li> <li>2、定期对垃圾临时存放点进行清洗；</li> <li>3、定期对生活水箱进行清洗；</li> <li>4、定期进行四害消杀、环境消杀、防疫消杀；</li> <li>5、定期对化粪池进行清掏；</li> <li>6、公务车辆清洗；</li> <li>7、其他涉及保洁相关工作。</li> </ul>
文员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责服装、材料收发等客户工作配合；</li> <li>2、负责物业项目行政会议、档案管理、印信公函管理；</li> <li>3、组织编制物业项目年度工作计划和年度预算；</li> <li>4、负责物业项目物料采购，固定资产管理；</li> <li>5、负责物业项目财务管理；</li> <li>6、负责物业项目人力资源管理；</li> <li>7、负责物业项目层级的公共关系维护；</li> <li>8、负责物业项目后勤保障。</li> </ul>

**（四）人员要求**

岗位	人员要求
----	------

项目经理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、50 岁或以下，身体健康；</li> <li>2、物业管理，工商管理、法律等专业本科（含）以上学历；</li> <li>3、二年或以上办公楼物业管理项目经理经验；</li> <li>4、具有物业管理相关证书；</li> <li>5、具有处理突发事件的能力和经历；</li> <li>6、熟悉物业各专业管理规范与检验标准；</li> <li>7、说话清楚，没有明显口音；</li> <li>8、责任心强，工作积极主动。</li> </ul>
保洁主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、45 岁或以下，身体健康；</li> <li>2、具有四年或以上保洁管理工作经历；</li> <li>3、熟悉环境管理知识，掌握标准化保洁作业流程，；</li> <li>4、有较强的沟通、组织及协调能力，熟悉物业管理的法律法规知识；</li> <li>5、具有处理突发事件的能力和经历。</li> </ul>
消防中控员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、男性，18 岁（含 18 岁）—35 岁（含 35 岁），高中及以上学历；</li> <li>2、熟悉物业消防工作流程及应急实施措施；</li> <li>3、退伍军人优先考虑；</li> <li>4、身高 1.73 米或以上，身体健康，五官端正；</li> <li>5、说话清楚，没有明显口音；</li> <li>6、威严而不失灵活，责任心强，工作积极主动；</li> <li>7、具有消防设施操作相关证书。</li> </ul>
文员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、女性，18 岁（含 18 岁）至 35 岁（含 35 岁），身体健康；</li> <li>2、身高 1 米 60 或以上，大专学历或以上，条件优异者，可适当放宽任职要求；</li> <li>3、思想素质要求：爱岗敬业，具有良好的职业道德修养；</li> <li>4、业务素质要求：能够统筹物业各方面工作，管理好物业人员，熟练掌握各类办公系统，具有会务服务相关经历，有服务意识，仪态端正，形象好，气质佳。</li> </ul>

保洁员	1、45 岁或以下，初中及以上学历； 2、男性身高 1.65 米以上，女性 1.50 米以上； 3、有良好的服务素质，身体健康； 4、承担保洁兼绿化养护工作，能吃苦耐劳，掌握常用保洁用品及保洁设备的使用，掌握标准化保洁作业流程；具有清洁公司工作经验者优先。
工程维修员	1、男性，40 岁或以下，工程类中专及以上学历； 2、三年及以上相关工作经验； 3、五官端庄，身体健康； 4、具有相关专业技能证书，并通过中标方的专业考核；
备注：所有员工必须同时具备以下条件： 身体健康，无传染病，无不良嗜好，持有健康合格证或体检合格表； 有相关的学历证明或技术资格证明； 条件优异或某一方面具有持长者，可适当放宽其它条件； 物业人员入职及离职前需报甲方审核同意后实施。	

### （五）人员分工描述

#### 1. 基础配置：

区域	职位	区域划分	工作时间 (小时)	人数	工作职责及描述
边检行政大楼	保洁员	楼层及办公区域	8	5	1. 早 8:30 之前，边检人员上班前做好办公室及桌面清洁； 2. 边检大楼共 9 层，合理分配做好卫生巡查工作，保持大楼内部卫生 3. 大楼外围、停车场卫生清洁； 4. 绿化清洁及浇灌； 5. 定期对院内公务车辆进行清洗。
		边检大院内大楼外围			
口岸执勤现场	保洁员	旅检出入境大厅边检使用区域（一、二、三层）	8	3	1. 包含一、二层大厅自助机器、道闸、督导台、查验台擦拭、边检区域地面卫生； 2. 包含一、二、三层办公区、走廊、卫

					<p>卫生间卫生；</p> <p>1. 现场值班室、十字通道公共区域卫生及各办公室；卫生间卫生；</p> <p>2. 1、2、3号岗亭、办公区、备勤室、出租车位等其他边检使用区域卫生。</p>
		旅检出入境十字通道			<p>1. 小车出境厅；</p> <p>2. 车检出入境所有通道，哨岗、办公区等边检使用区域卫生；</p>
		小车检出入境区域			
货检 出入口 现场	保洁 员	出入境通道 22 个，111、117 号楼、工会爱心驿站、旗楼、11 个岗亭、货件出入境办公楼，马会、边检备勤区域	8	2	<p>1. 主要做好货检出入境通道、岗亭、办公区、备勤区域卫生；</p> <p>2. 111、117 号、旗楼按需求进行打扫；</p> <p>3. 做好其他边检使用区域卫生。</p>
太子 湾备 勤宿 舍、 东角 头公 寓	保洁 员	公寓楼道、外围	8	2	<p>1. 公寓楼道、公共区域及卫生间；</p> <p>2. 做好院内地面卫生；</p> <p>3. 做好健身房、篮球场、羽毛球场、图书室、文化活动室等所有公共区域卫生；</p> <p>4. 地下停车场。</p>
	消防 中控 员	门岗、监控室、公寓覆盖区	24	3	<p>监控室不离人，随时保证人员及财产安全。做好项目内消防安全管理相关工作。</p>
	工程 维修 员	生活区	8	1	<p>负责公寓水电及设施设备维修，保证安全及正常使用。</p>
全区	项目		8	1	<p>负责物业管理、人事管理工作。协助并</p>

域	经理				完成甲方交办的其他涉及物业管理任务。
	保洁主管		8	1	负责项目保洁管理
	文员		8	1	负责服装、材料收发等客户工作配合
	轮休保洁员		8	2	与在岗保洁人员执行轮休制
备注	保洁优先保证办公区公共区域、洗手间卫生以及垃圾收运工作（每日进行）。				

## 2. 深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况增补：

区域	职位	区域划分	工作时间 (小时)	人数	工作职责及描述
口岸 执勤 现场	保洁员	旅检	8	3	负责旅检夜间卫生工作
		小车检			负责小车检夜间卫生工作
		货检			负责货检夜间卫生工作 轮休
未启 用区 域	保洁员	其他未启 用区域	8	3	其他未启用区域的卫生工作
轮休保洁员		全区域	8	2	与在岗保洁人员执行轮休制
消防中控员		门岗、监 控室、公 寓覆盖区	8	1	做好项目内消防安全管理相关工作
工程维修员			8	1	负责水电及设施设备维修,保证安全及正常使用

备注：遇上述情况外其他特殊情况，甲方可根据实际人员需求增补人员，增补的总数不超过 10 人。

### （六）总体要求

- 
1. 设立物业管理机构，对本项目物业实行专业化、规范化、一体化的管理服务。
  2. 制定物业各项管理办法、规章制度、实施细则等，制作物业设施、设备清洁现状情况登记表、工作计划表、进程表等。
  3. 遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按照物业管理的服务项目、服务内容、服务程度，测算物业管理收费标准，严格按照规定的标准收费，不得擅自提价，不得只收费不服务或多收费少服务。
  4. 编制房屋及附属设施设备年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后实施。
  5. 定期向甲方相关部门报告收支账目（每季度首月 10 日前），张榜公布，接受监督。
  6. 建立健全物业管理档案、资料、记录等台账信息，并负责及时记载有关变更项目情况，定期反馈变更信息（每季度首月 5 日前）。
  7. 不得擅自占用本项目物业的公用设施，不得擅自改变其原有功能，如需在本项目物业内占用公用设施、改建或扩建完善配套设施项目，须报采购方批准后方可实施。
  8. 乙方应按规定每月一次对东角头公寓、太子湾备勤宿舍“四害”进行消杀；对东角头公寓、太子湾备勤宿舍、行政办公楼范围内的绿化花草、树木定期进行修剪、浇水、施肥、松土、杀虫等养护管理，如因管理不当造成花草、树木枯死等损失的，应负责在规定时间内补种同类花草、树木，全部费用由中标方负责。
  9. 物业人员通勤及餐食问题由乙方自行解决。

## **第五条 合同期限**

- 1、本年度物业服务项目的期限最长不得超过 3 年。首次服务期为自合同签订之日起 1 年，合同期满后，根据中标单位的服务情况，续签不超过 2 次，合同 1 年 1 签。如甲方对中标单位的履约情况不满意，甲方可不再续签。
- 2、本合同提前解除或到期终止后，乙方应严格按照甲方要求无条件退场，并配合甲方进行物业项目交接工作，如延迟交接的，延期期间甲方不需要向乙方支付任何费用，乙方每延迟交接一天，乙方须按 1000 元每天向甲方支付违约金，如因延迟交接给甲方造成损失的，还需赔偿甲方的全部经济损失，包括但不限于甲方对第三方承担的违约责任及其他直接损失或简介损失以及甲方因解决争议而支出的诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、执行费等费用。

## **第六条 甲方的权利和义务**

- 1、甲方有权对乙方的工程维修、消费安全管理、环境清洁管理工作进行全过程监督、检查，并按照本合同相关评分细则进行考评。
- 2、甲方有权对乙方的管理服务实施监督检查，有权对乙方工作人员的工作不达标项要求整

---

改；有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求；对整改后仍然不达标的有权要求乙方更换工作人员。

3、甲方及时向乙方支付管理服务费用。

4、甲方支持乙方对第三方违反秩序管理、破坏环境卫生的行为进行处理。

5、甲方可委托乙方对违反物业管理法规政策的行为进行处理，包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失等。

6、合同有效期内，甲方可在东角头公寓无偿提供1间物业办公室和3间物业人员宿舍。乙方应做好对上述办公、生活用房设施的维护，如有损坏，照价赔偿或恢复原状。物业用房以及物业范围内，严禁乙方及其物业服务人员有乱拉电线、炒菜做饭等影响物业安全的行为。

7、乙方每月需对东角头公寓、太子湾备勤宿舍水电子表进行抄录，并将抄录数据书面报甲方。

8、甲方有权要求乙方依照双方约定的管理标准提供物业管理报告等管理信息。

9、甲方应遵守国家法律、法规、政策规定和本合同所规定的内容。

## **第七条 乙方的权利和义务**

1、乙方按照《深圳经济特区物业管理条例》的相关要求对甲方委托乙方管理的秩序维护、环境清洁工作实施管理。根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定本物业各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2、乙方严格按本合同（招标文件、投标文件）约定的物业管理服务项目、服务内容及标准向甲方提供服务，依据中标价收取费用。不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

3、乙方有权依照法律、法规、有关政策和本合同的约定，在甲方委托范围内对违反法律、法规、政策及物业管理法规的行为进行处理，超甲方委托范围处理的，乙方承担一切责任。

4、接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督和管理。

5、对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在甲方物业内改、扩建完善配套项目，须报请甲方和有关部门并取得批准后方可实施。乙方不得将甲方提供的物业用房用于本合同以外的用途或目的。

6、建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况，甲方要求查阅时应当及时提供。

7、因乙方管理原因，导致甲方产生物业、设备及其他实际损失时，乙方应赔偿甲方的全部经济损失，包括但不限于甲方的直接损失或间接损失以及甲方因解决争议而支出的诉讼费、

---

律师费、保全费、鉴定费、执行费等费用。

8、向甲方提交年度工作总结和计划报告，并每月向甲方提供书面工作报告。

9、加强乙方员工法制教育和职业道德，做好保密工作。加强乙方员工管理，按照法律法规保障员工的合法权益，员工工资不得低于深圳市最低工资标准。乙方与其人员之间发生劳动争议及其他纠纷，与甲方无关，因此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿。

10、乙方对其工作人员在合同履行期间的一切行为负责，期间发生的一切安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其他费用由乙方承担，与甲方无关。

11、本合同终止且甲方不再委托乙方管理甲方物业时，乙方必须从合同终止日起 15 天内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其他各类管理档案、财务等资料。

12、乙方派驻的工作人员在执勤时若发现区域内的刑事、治安案件或灾害事故，应及时处理并报告甲方和当地公安机关，采取措施保护发案现场；依法妥善处理发生在责任区内的其他事件；乙方每月定期检查责任区域内的消防安全情况，若发现异常情况及安全隐患应及时向甲方报告、提出整改措施与建议，并跟踪整改结果。

13、乙方严格按照合同约定管理员工并履行本合同义务；乙方为派驻的工作人员配备统一的工作制服，并负责派驻员工的工资、福利和相关保险；乙方应运用智能化管理手段，借助乙方企业私有云、物联网和大数据分析的专有平台，为甲方提供合同约定服务。

14、乙方严格按照合同约定或调整后约定的上岗人数安排人员上岗，合理安排人员修整，确保出勤率。乙方应及时处理乙方与乙方员工之间产生的各种纠纷，乙方员工不得向甲方就同乙方的纠纷主张权利义务，不得影响甲方正常工作，因此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿。

## **第八条 管理服务费用**

### **（一）维修养护收费**

乙方对物业产权人、使用人的房屋自用部位、自用设备的维修养护，及其他特约服务，采取成本核算方式，按实际发生费用计收，但乙方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准，甲方有权对该收费项目的清单及收费标准进行审核和监督，与甲方审核结果不一致的，乙方须作合理解释并进行书面说明，否则甲方有权拒绝支付。

### **（二）房屋维修**

由于本项目物业未设立房屋本体维修基金，乙方可根据实际情况，对房屋本体维修提出方案，报甲方审核，由甲方自行维修。

（三）综合考虑深圳湾口岸全面24小时通关等特殊情况，本项目分阶段按工作实际所需配备

---

相应物业人员,每月相应物业管理服务费用也按实际配备人员进行支付。

#### (四) 布草送洗

乙方每天完成对口岸执勤现场执勤备勤休息室、太子湾备勤宿舍、东角头公寓丽湾馨家的布草更换及送洗,负责220铺次以内的布草更换送洗服务,清洗费用由甲方承担。超过220铺次的布草送洗费用(不含清洗费用),乙方需采取成本核算方式,按实际发生费用向甲方计收,但乙方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准,甲方有权对收费项目及标准进行审核和监督,与甲方审核结果不一致的,乙方须作合理解释并进行书面说明,否则甲方有权拒绝支付。

#### (五) 车辆清洗费用

由乙方安排人员按市场机动车辆清洗行业标准对甲方所有公务车辆进行清洗,每周最多不超过40辆次车辆(含电瓶车)清洗,洗车消耗品由甲方提供。清洗甲方车辆超过40辆次的部分,乙方需采取成本核算方式,按超过部分实际发生的费用(不包含洗车消耗品费用)向甲方计收,但乙方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准,甲方有权对收费项目及标准进行审核和监督,与甲方审核结果不一致的,乙方须作合理解释并进行书面说明,否则甲方有权拒绝支付。

#### (六) 清洁用品、用具,有害生物防治等费用

乙方清洁工作日常所使用的用品、用具(包括但不限于毛巾、拖布、垃圾袋、水桶、扫帚、垃圾铲等)所产生的消耗费用,均由乙方自行承担;有害生物防治等服务需由专业机构进行,所产生费用均由乙方自行承担。

#### (七) 本物业的管理服务费

本合同的物业管理服务费总费用共计元(大写 );根据基础额度,目前现状每月实际应支付物业管理服务费为元(大写 )。后期如因深圳湾口岸 24 小时通关等特殊情况需增加物业服务人员时,按项目经理元/月/人、文员元/月/人、保洁主管元/月/人、消防中控元/月/人、工程维修元/月/人、保洁员元/月/人的综合费用标准增加物业管理服务费。当甲方合同内全部物业服务内容执行时,并且乙方按甲方要求配备相应服务人员,物业管理服务费按乙方中标价执行。增加或减少人员配备时以甲方正式通知为准,相关通知文件作为乙方增加或减少物业管理服务费用的依据。

乙方应于每月 5 日前将上月物业管理服务费月结单及相关资料(含物业人员水电费缴纳凭证)交甲方审核后开具相应等额合法有效发票送达甲方,甲方在收到正式发票并通过审核无误后 15 个工作日内向乙方支付上月物业管理服务费。物业管理服务费实行含税包干制,乙方自

---

主经营，自负盈亏，甲方不再向乙方支付任何费用。

(八) 支付和结算方式

1、除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户账号，双方对各自收款账户信息的真实性、准确性、有效性负责。

甲方银行账户信息如下：

开户名：

开户行：

账号：

纳税识别号：

联系人：

联系电话：

乙方银行账户信息如下：

开户名：

开户行：

账号：

税务登记号：

联系人：

联系电话：

2、本合同中甲乙双方之间发生的一切费用均以人民币计价与支付。

3、甲乙双方的账户名称、开户银行、银行账户以本合同提供的为准，如有变更，变更一方应在合同规定的相关付款期限十天之前以书面方式通知对方并加盖财务专用章。

4、乙方负责开具符合国家规定的技术服务类发票。

5、甲方资金需经过政府审批及财政资金拨付，因政府审批或财政拨款流程导致甲方付款延迟的，不视为甲方违约，甲方不承担任何责任，乙方不得因此拒绝履行合同义务；因乙方未按时提供发票或发票不符合甲方财务要求造成甲方付款延迟的，由乙方自行承担全部责任。

**第九条 违约责任**

1、乙方违约责任：乙方违反合同约定的义务或管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准，甲方有权要求乙方限期改正，乙方逾期未改正或改正后仍不符合本合同约定的服务内容

---

和标准或因上述原因给甲方造成严重影响或重大经济损失的或有致使本合同难以继续履行的其他情形时，甲方有权无条件提前解除合同，有权要求乙方向甲方支付本合同物业管理服务费总费用 10%的违约金，并按乙方减少的服务内容及不符合合同约定的服务标准折价向乙方支付已合理履行部分的费用。乙方给甲方造成的损失由乙方全部赔偿。包括但不限于甲方的直接损失、间接损失以及甲方因解决争议而支出的诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、执行费等费用。甲方解除合同的，乙方应当在甲方通知的合理的时间内完成与甲方的交接工作。

2、乙方应按甲方要求的岗位及人数提供服务，接受甲方监督。若甲方发现乙方未提供合同约定的相应人数，甲方有权要求乙方限期改正，乙方逾期不改，甲方有权根据乙方未达到标准的员工人数扣除相应的服务费用，并可进一步降低物业管理费总额的 10%向乙方支付费用，直至乙方按照甲方的要求配备响应的人员和岗位。

3、如守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后一周内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。违约方应在双方就违约金或赔偿金额达成协议后的十天内将违约金或赔偿金支付给对方，逾期支付的，除支付违约金或赔偿金额外还应支付相应利息（自该约定的还款日期逾期之日起，以欠付金额为基数，按照中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率的 4 倍的标准计算至实际清偿之日止。）

4、因乙方原因，造成乙方不能完成约定管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应赔偿，同时甲方有权要求乙方限期整改。乙方赔偿金额为不能完成约定管理目标部分相应价款的三倍，该部分相应价款不能确定的，甲方可扣除乙方当月物业服务费用的 20%。

5、因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理(产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准)。

#### **第十条 知识产权和保密**

1、甲、乙双方对在签订和履行本合同过程中从对方获知的技术信息和商业信息（统称商业秘密），负有保密义务。本保密义务不因合同的解除、无效、终止而免除，保密期限为永久，任何一方未经对方书面同意，均不得以任何方式不当地使用或向任何第三方泄露、出售、出租、转让、许可使用或共享。违反本条规定给对方造成损失的，违约应负相关的法律责任并赔偿对方经济损失。

---

2、乙方保证在合同履行过程中所使用的工具或技术不会受到任何第三方提出侵犯知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方必须负责与第三方交涉和承担可能发生的一些法律责任，并承担甲方因此而遭受的一些损失和费用（包括但不限于律师费、诉讼费）。

3、乙方须签订保密协议以确保所规定义务的有效执行。

4、乙方实施项目的一些程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

### **第十一条 其他事项**

1、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力致使合同无法履行时，双方应按有关法律、法规及时协商处理。

3、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，自双方法定代表人和授权代表签字并盖章之日起生效。

4、双方如发生争议应友好协商，协商不成时，可通知甲方所在地人民法院诉讼解决。

### **第十二条 合同附件**

本物业管理服务合同附件含以下：

- (1) 《中标通知书》
- (2) 《招标文件》
- (3) 《投标文件》
- (4) 《深圳湾出入境边防检查站物业服务费用测算》

**甲方签字(盖章)：中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站**

**代 表：**

**签 订 日 期：**        年        月        日

**乙方签字(盖章)：**

**代 表：**

**签 订 日 期：**        年        月        日

---

# 第三部分

## 招标项目要求

# 招标项目要求

## 一、服务需求一览表

序号	项目名称	数量	采购预算金额 (人民币元)	最高支付上限 (人民币元)
1	中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目	1 项	2,032,546.95	2,032,546.95

说明：本项目分阶段按工作实际所需配备相应物业人员，每月相应物业管理服务费用也按实际配备人员进行支付。本项目招标预算金额人民币 2,032,546.95 元为满足深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况下最大化配置物业人员 31 人情形下的预算，在深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况下最大化配置需求未出现前，以基础配置物业人员 21 人为日常配置和运行模式，该模式下预算上限为人民币 1,409,516.87 元。

## 二、项目概况

### (一) 位置：

物业名称	物业地址
中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 (以下简称深圳湾边检站) 行政楼	深圳市南山区蛇口街道东滨路一号深圳湾口岸 2019 号
深圳湾边检站执勤、办公场所	深圳湾口岸内
深圳湾边检站东角头公寓	深圳市南山区蛇口新街 6 号
深圳湾边检站太子湾备勤宿舍	含 1 号楼和 2 号楼，深圳市南山区港湾大道 18-11 号
原留仙洞边防站物业	深圳市南山区留仙大道与同乐路交汇处(文理实验学校文理一小旁)

### (二) 物业服务基础信息：

序号	物业类别	位置	规模	配套设施设施情况
1	深圳湾边检站行政楼	深圳市南山区蛇口街道	办公大楼 1 栋 9 层、停车场及绿化带，出入口 3 个，包含行人、电单车和车辆	会议室、会客厅、办公区、

		东滨路 2019 号	进出。	员工休息室等；洗手间：18 个（每层 2 个）；地面停车位：60 个。
2	深圳湾边检站	深圳湾口岸旅检出境、小汽车出境边检使用区域	深圳湾口岸内	主要包括旅检楼边检各办公场所、备勤场所、执勤场所，现场验证台、督导台、自助通道区域，小车出入境查验区域及通道，21、23 号单体楼，指挥中心十字通道，1、2、3 号岗亭，等所有边检使用区域。如有需要可随时调动。
3	执勤、办公场所	深圳湾口岸货检出境场所	深圳湾口岸内	主要包括货检出入境办公楼，货检出入境通道，岗亭 8 个，111 号、117 号楼、旗楼、工会爱心驿站、3 号楼、马会查验区、货检出入境休息板房等货检场地边检所有工作、休息区域。如有需要可随时调动。
4	深圳湾边检站东角头公寓	深圳市南山区蛇口新街 6 号	民警宿舍楼 1 栋 9 层，包含篮球场 1 处，羽毛球场 2 处，地下停车场 1 处，自行车棚 2 处，宿舍出入口 1 个，绿化带等。	地下停车位：57 个；地面停车位：16 个；电梯：2 台；

				水池：地下二次供水 1 个，消防 2 个，顶楼 1 个； 化粪池：1 组 3 个； 设备房：强弱电机房、消防中控室、监控中心等。
5	深圳湾边检站太子湾备勤宿舍	深圳市南山区港湾大道 18-11 号	办公楼（1 号楼）1 栋 6 层（暂未启用），综合楼（2 号楼，宿舍）1 栋（2-7 层），办公楼（1 号楼）和综合楼（2 号楼）围院，出入口 2 个，包含行人和车辆进出。	办公楼洗手间：每层 2 个； 地面停车位：20 个。
6	原留仙洞边防站物业	深圳市南山区留仙大道与同乐路交汇处（文理实验学校文理一小旁）	土地 2040.10 平方米	/

### 三、项目服务要求

#### （一）物业服务范围和内容

##### 1、物业服务范围

序号	物业类别	保洁服务		工程服务	消防服务
		区域范围	面积（平方米）		

1	深圳湾边 检站行政 楼	全覆 盖	7642.00	/	协助开展消防安 全管理。
2	深圳湾边 检站执 勤、办公 场所	执勤 和备 勤场 所	8248.00	/	协助开展消防安 全管理。
3	深圳湾边 检站东角 头公寓	全覆 盖	14890.45	建筑本体共用设备、设施的日 常维修、养护、管理和运行； 物业规划红线内属物业管理。 范围的市政公用设施（道路、	消防中控值守及 消防安全管理。
4	深圳湾边 检站太子 湾备勤宿 舍	全覆 盖	太子湾备勤宿舍 1 号 楼（未启用）：建筑面 积 1827.42、围院面积 1200.00； 太子湾备勤宿舍 2 号 楼：建筑面积 1994.60、围院面积 800. 00。	给排水、化粪池、沟渠、池、 井、绿化、路灯、停车场、自 行车棚等）日常维修、养护和 管理； 红线内配套服务设施（健身 房、篮球场、羽毛球场、图书 室、文化活动室等）日常维修、 养护和管理； 电梯维保及管理。	消防中控值守及 消防安全管理。
5	原留仙洞 边防站物 业	/	/	根据采购方实际工作需要，适 时开展巡查检修。	根据采购方实际 工作需要，定期开 展消防及安全巡 查。

## 2、物业服务具体内容

公共性物业管理服务的主要内容：

(1) 各区域清洁。主要包括边检办公楼区域 7642.00m<sup>2</sup>、东角头公寓宿舍 14890.45m<sup>2</sup>和深圳湾口岸边检执勤、办公等场所区域约 8248.00m<sup>2</sup>、太子湾备勤宿舍 2 号楼建筑面积

---

1994.60m<sup>2</sup>及围院面积 800.00m<sup>2</sup>；太子湾备勤宿舍 1 号楼建筑面积 1827.42m<sup>2</sup>及围院面积 1200.00m<sup>2</sup>（暂未启用）；以上共计 36602.47m<sup>2</sup>。对口岸边检执勤、办公等场所区域，需根据开通时间进行全时段清洁。

（2）消防安全相关事项管理。消防中控岗位值班值守（24 小时），行政楼、口岸边检执勤现场、东角头边检公寓、太子湾备勤宿舍消防安全管理工作，与辖区内消防主管部门建立信息互动及沟通渠道。

（3）部分区域备勤休息室布草更换。口岸执勤区域因执勤需要，采购方设置有备勤休息室。在负责卫生保洁等日常工作外，需负责每天更换备勤休息室布草并送至洗衣房，每天最多不超过 100 铺次。后期，若深圳湾口岸全面开通 24 小时通关、太子湾备勤宿舍和东角头公寓宿舍“丽湾馨家”启用后，因备勤、培训等边检工作需要增加布草更换数量，中标方需根据实际需求，负责每天更换休息室布草并送至洗衣房，每天最多不超过 120 铺次。总共每天最多不超过 220 铺次。

（4）车辆清洗服务。由中标方安排人员按市场机动车辆清洗行业服务标准对采购方所有公务车辆进行清洗，每周最多不超过 40 辆次（含电瓶车）清洗，洗车消耗品由采购方提供。

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

（6）房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下管道、落水管、烟道、共用照明、供配电系统、供水系统、消防设施设备、电梯等）的维修、养护、管理和运行服务。

（7）采购方物业规划红线内属物业管理范围的共用设施（道路、室外下水管道、沟渠、池、井、绿化、路灯、自行车棚等）的维修、养护和管理。

（8）采购方物业规划红线内属配套服务设施的维修、养护和管理。按设备维修和养护规范标准定期对各类设施设备（含电梯、消防监控、水泵、变压器、发电机、配电柜、强弱电缆线路、强弱电井等）进行维护、检查和保养。

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

（10）采购方物业规划红线内车辆行驶及停泊的管理。

（11）物业及物业管理档案资料的管理。主要包括所有场地物业管理项目中档案、资料等。

（12）中标方开设 24 小时热线电话，应对突发事件发生，以备应急处理。

---

(13) 深圳湾边检站东角头公寓的电梯，中标方需负责委托专业维保公司进行定期维保及年检，相关费用由中标方自行支付。

(14) 绿化服务管理。

(15) 与采购方自管门岗哨兵建立联动管理机制，做好本项目的安全管理工作。

(16) 报刊邮件分发服务。

(17) 其他涉及物业管理事项及符合法律法规等相关政策规定的其他内容。

(18) 物业用房事宜，采购方在东角头公寓宿舍提供物业办公室 1 间，员工宿舍用房 4 间。物业用房发生的水电费用按照水务集团、电力公司市场定价标准由中标方承担。

**说明：公共设备与设施日常维护由中标方负责；所需物料，采用周上报与紧急事项“一事一报”的原则，由采购方承担。**

## **(二) 物业服务要求及标准**

### **1、物业服务要求**

#### **(1) 服务定位**

通过对项目的踏勘及项目后期使用性质，中标方需以“高配合度”和“高响应度”的姿态为采购方提供安全、整洁、快速、高效、便捷的物业管理服务。

### **2、物业服务标准**

#### **(1) 物业管理服务基础要求**

##### **1.1 建章立制**

建立健全物业管理基本服务制度体系，包括但不限于员工岗位责任制度、岗位考核制度、24 小时值班制度（含节假日）、报修服务制度、投诉处理制度、物业管理意见征询制度、档案资料管理规定、保密规定、岗位职责、工作程序、工作标准等。物业人员入职、离职需及时报采购方审核。

##### **1.2 员工培训上岗、持证上岗**

管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉物业基本情况，能正确使用相关专用设备；专业操作人员按照国家规定取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

##### **1.3 工仪容仪表**

物业服务人员按规定统一着装、着装整齐清洁，佩戴统一工牌标志，配带必要的装备；服务过程中应保持良好的精神状态，仪表端庄，举止大方，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，站姿端正，坐姿稳重，使用标准服务礼貌用语。

---

#### 1.4 投诉处理

在一般情况下，即时受理的责任性投诉 1 小时内给予答复，非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并承诺协助解决；投诉处理率为 100%，投诉处理及时率为 100%；对投诉事项及处理结果登记存档，记录对处理结果的满意度并作为物业考评依据。

##### (2) 房屋建筑及附属构筑物维护管理要求

制定建筑物及附属构筑物管理规定、维护制度、巡检制度、户外设置物管理规定等规章制度，建立健全房屋档案，检查、督促物业使用人正确使用房屋，协助采购人指导物业使用人遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全；属于大、中修范围的，应于提前向采购方提出维修建议报告并跟进。水、电、设施设备等紧急维修问题，做到第一时间发现，第一时间报告，第一时间处理。

##### (3) 设施设备维护管理要求

#### 3.1 给排水设备运行维护管理

保证给排水系统正常运行使用，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对供水设备及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障。

#### 3.2 供配电设备运行维护

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，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，供电运行和维修人员必须持上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%；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。

#### 3.3 电梯运行维护

建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

#### 3.4 消防系统维护

熟练掌握使用消防安全系统，加强日常检查巡视，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率 100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏

---

散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率 100%；定期对消防系统进行保养维护，每年至少开展 1 次以上的消防应急演练。

#### （4）消防监控管理

应建立健全消防管理制度，建立消防责任制，设立消防组织机构，制定岗位职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人，并制定完善消防应急方案；明确专人对消防器材以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明等消防设备设施进行管理、保养维修，消防带圈绕均匀，消防器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；保持消防通道畅通，明显位置设有消防设施平面示意图；每周定期对消防设备设施进行巡视、检查、维护和记录；重大节日前进行消防安全大检查，检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防知识的培训和宣传，组建业务消防队（联合执勤辅助人员），每年组织综合消防应急演练不少于 2 次。消防中控岗 24 小时在位。

#### （5）环境卫生管理要求

建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，使用可降解的环保垃圾袋；物业区域内保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，及时保洁，卫生间洁净无异味；规范做好办公室、洗手间、电梯、茶水间、会议室等区域的消杀，及时记录消杀台账；定期清理物管区域的化粪池，按规定进行垃圾分类收集，及时清运（含大件垃圾等），并建立垃圾分类清运台账。

#### （6）绿化养护要求

负责物业范围室外公用绿地、花草树木、建筑的养护、管理，保持公共绿化整体美观，有特色；绿植生长状况良好，植株茁壮、花卉枝叶饱满、无枯枝干叶、绿植面层保持光泽、叶杆无尘土、按时浇水、施肥补充养分，保持土壤湿润新鲜，定期对绿化场地松土，控制杂草成长，避免病虫害发生，防止绿植腐烂，修剪完的叶草要当天及时清理。

#### （7）档案管理要求

建立完善的房屋、设施设备档案和物业管理档案，包括物业总平面图，各类建筑物附属设施设备设计图和竣工图，房屋各层平面图，共有部分和建筑物附属设施设备的台账、设备说明书、使用手册，房屋数量、种类、用途统计册等。以及各类安全管理规定、安全生产活动方案和记录、消防档案、服务人员花名册、应急通讯录、应急物资台账、客户需求、投诉处理、满意率调查记录和报告等资料存档。中标方应规范分类存放，采购方随时可以查阅。

#### （8）公共秩序维护和安全服务

### 8.1 停车管理

根据项目情况，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，对进出的各类车辆进行管理，负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时协商采购人管理的执勤辅助人员加强地面车辆临时停放管理。制止乱停乱放行为，必要时贴温馨提示提醒，确保消防车辆可通行无阻。

### 8.2 突发公共事件处置

突发公共事件指在办公楼物业管理范围内发生的自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，辐射事故，环境污染和生态破坏事件）、公共卫生事件（包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件，经济安全事件，涉外突发事件和群体性事件）等。

中标方需制定特殊敏感时期和突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演习，当遇有特殊敏感时期或重大突发事件及时启动特殊敏感时期和重大突发事件的应急预案，根据不同的现场情况应变处理，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助有关部门处理相关事宜。

### 8.3 应急物资管理

以预防为主，配备足够的应急物资并建立台账，对过期或老化的物资及时更新，按安全需求变化情况及时补充必要的物资，并每季度盘点，专人管理。对应急设备，如抽水泵、水带等，应每月试运行，沙包应常晒干后保存，作好记录备查。

### 8.4 统筹应急处置

应结合项目的实际情况，制订行之有效的应急预案并不断更新完善，包括但不限于防汛防台风、防火、防水浸、防恐反暴、人员急病伤亡、治安事件、信访等，并定期组织演练。其中，防汛防台风演练在4-10月每两个月一次，消防演练每半年一次，防恐反暴每两个月一次，电梯困人和停水停电应急每半年一次，防水浸、人员急病伤亡、治安事件等每年最少一次。

## 3、物业管理指标与服务要求

### (1) 物业管理指标

服务	考核内容	标	采取措施
----	------	---	------

内容		准	
保洁服务	保洁满意率	98%	加强工作频度及监控力度，随脏随洁
	消毒、消杀、达标率	100%	落实到人，制定完善的工作计划和计划实施及跟踪检查制度
工程服务	大型及重要机电设备完好率	100%	完善机电设备运行制度和保养规程，出现故障及时排除
	消防设施完好率	100%	严格巡查，一票否决
	停车场完好率	100%	落实责任人、坚持对道路、停车场等公共设施实行日常检查维修和定期检查维修，并健全档案记录，完善规章
	公共区域照明设备完好率	100%	
	道路完好率	100%	落实责任人，坚持对道路等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养。并建立健全的档案记录，确保公共设施完好正常使用
	化粪池、雨水井、污水井完好率	100%	落实责任人，定期进行检查并做好相应记录
	排水管、明暗沟完好率	100%	
安保服务	火灾、治安事件发生率	0	全员培训、宣传，加强巡视、实现治安联防
	治安发生率	0	严格巡查
	消防系统通过政府规定	100%	及时年检，做好严格检查

综合 管理	利用现代管理手段对物业进行管理	100%	做好严格检查
	有效投诉处理率	100%	做细各项工作，加强与客户的沟通，强化服务意识，提高员工素质，及时处理客户的投诉，做到处理有结果、记录有回访
	投诉回访	100%	
	客户满意率	95%	
	管理人员专业培训合格率	100%	严格遵守公司培训制度，内外结合的培训方式

(2) 物业服务要求表

项目	内容	要求目标
组织管理	组织机构	组织机构健全，提供系统化、专业化、标准化服务
	组织制度	组织制度完善，制定各专业物业服务方案、各专业年度服务计划、各专业服务规范和管理要求、各专业作业指导书和相关的管理工具
		建立 24 小时值班制度（含节假日），确保各类物业问题第一时间响应处理。
		物业人员入职、离职需及时报采购方审核。
工程服务	电梯系统	每 2 周保养一次
	电梯故障(有人被困)	5 分钟内到达现场救援，困人不超过 30 分钟
	电梯故障(无人被困)	2 小时内恢复运行
	供电系统	每日巡查、每半年保养一次、每年全面检查一次、每 2 年进行一次高压预防性试验
	供电中断	5 分钟内到场处理
	给排水系统	每日巡查、每月保养一次、每年全面检查一次

	供水中断	5 分钟内到场处理
	公共照明	亮灯率 100%，灯具完好率 100%
	应急维修	水、电、设施设备等紧急维修问题，做到第一时间发现，第一时间报告，第一时间处理
消防安全管理	定期巡检	每周定期对消防设备设施进行巡视、检查、维护和记录
	义务消防队	组建业务消防队（联合执勤辅助人员）
	消防系统	中控系统 24 小时值班，每月例行检查一次，每年全面检查一次，熟练掌握使用消防安全系统
	防火演习	每年不少于 2 次灭火应急预案的演练，其中不少于 1 次需要采购方参与
保洁服务	日常保洁	每日不少于清洁 2 次
	布草送洗	每天对口岸执勤现场执勤备勤休息室、太子湾备勤宿舍、东角头公寓宿舍丽湾馨家等场所的布草更换及送洗，每天最多不超过 220 铺次
	车辆清洗	每星期不少于每辆公务用车清洗 1 次，每周最多不超过 40 辆次
	垃圾清运	每日垃圾清运 2 次
	垃圾临时存放点	每周定期清洗 1 次
	四害消杀	每月 1 次
	化粪池清掏	每半年 1 次
	水池清洗	每半年清洗 1 次生活水池及水箱，并送检水样
综合服务	投诉处理	紧急事件，立即处理；口头投诉，当天内回复；书面投诉，3 天内书面回复，投诉处理率为 100%，投诉处理及时率为 100%；对投诉事项及处理结果登记存档
	物业管理报告	每月 10 号前提交月度、季度、年度工作管理报告
	客户满意度测评	每季度进行一次客户满意度测评，年度测评结果达标

	档案管理	物业管理档案资料齐全，每季度 5 号之前上报更新信息
--	------	----------------------------

#### 4、考核制度

为提高服务质量，为深圳湾出入境边检站提供一个良好的工作环境，中标方需接受采购方对物业管理服务的考核，考核分“品质考核”、“月度考核”，考核情况与物业管理费与挂钩，具体考核细则如下：

##### (1) 考核范围

##### 1.1 品质考核

提高服务质量，全员监督，采购方物业管理负责人日常对物业服务进行品质考核，考核采取随机抽查形式，考核内容为合同范围内各项物业管理服务，考核方式如下（分为三个标准）：

- ①服务轻微不合格，扣 10 元-50 元；
- ②服务一般不合格，扣 50 元-100 元；
- ③服务严重不合格，扣 100 元-300 元。

扣款方式：考核扣款从支付中标方的每月合同服务款中扣除。

##### 1.1.1 四种考核定义

观察项——通过口头提示或书面形式进行告示，不予扣款。

轻微不合格——对服务过程或质量影响不大，客户感觉不明显的不合格服务，当事人应即时处理。

一般不合格——对服务过程或质量影响明显，(重复出现或存在潜在因素)引起采购方不满意，当事人不能处理，由部门主管或负责人进行处理，且要作相应的记录。

严重不合格——对服务过程或质量影响明显，采购方直接投诉到中标公司领导，由中标公司领导进行处理，系统性失效或者是对质量影响非常重大、会引起严重后果的不符合；多次审核中，在同一问题上重复出现不符合也可判为严重不符合。

##### 1.2 月度考核

1.2.1 针对项目运行情况，每月度开展月度考核，月度考核分物业服务考评和满意度考评，物业服务考评（分别为：物业基础服务、物业消控安全管理、物业环境管理、物业客户服务、物业工程服务，取 5 项目测评表平均分）分数占比 80%，客户满意度测评表（分发民警职工 20 份满意度调查表）分数占比 20%。采购方每月对中标方进行月度考核考核，未能

达到相应考核标准的，采购方可扣减中标方当月服务款。

1.2.2 具体考核计算方法如下：

- ①月度考核得分在 80 分（含）以上：采购方不扣减中标方当月服务款；
- ②月度考核得分 70 分（含）-80 分（不含）扣月服务款的 3%；
- ③月度考核得分在 60 分（含）-70 分（不含）扣月服务款的 6%；
- ④月度考核得分在 60 分（不含）以下扣月服务款的 10%。

扣款方式：**考核扣款从支付中标方每月合同服务款中扣除。**

（2）中标方连续两个月度考核考核得分低于 60 分（不含）的，采购方可单方无责终止合同。

（3）年度考核

年度考核分数为合同年月度考核分数的平均分，考核等级分为“优”（90 分及以上）、“良”（80-89 分）、“中”（60-79 分）、“差”（60 分以下）。年度考核考核与合同续约挂钩，年度考核评价结果为“优”、“良”等级的，视为“年度评价良好”。

（4）物业服务考评

4.1 物业基础服务（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	制度管理	安全管理制度、岗位责任制度、岗位考核制度、投诉处理制度、档案管理制度等是否具备。缺一项扣 0.2 分	1		
2		以上管理制度是否上墙。上墙缺 1 项扣 0.2 分	1		
3	组织机构设置	按要求进行机构设置及人员配置，并报采购方备案。不符合本项扣 3 分	3		
4		员工档案报采购方备案。未备案扣 3 分	3		

5	员 工 招 聘 管 理	员工入职需报采购方备案审批。发现 1 人未备案审批扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
6		全部员工学历符合招标要求，每 1 名不符合要求扣 1 分	4		
7		全部员工需提供入职体检报告。每 1 名不符合要求扣 1 分	5		
8		安保人员需提供无犯罪记录证。每 1 名不符合扣 1 分	5		
9		专业人员需持证上岗发现 1 名未持证上岗扣 1 分	5		
10		员工入职时签订劳动关系告知书，盖章后交与采购方，未交告知书就安排上班，每名扣 4 分	4		
11	员 工 培 训 管 理	新员工 100%入职培训，并有相应记录。发现 1 名未培训即上岗扣 1 分	5		
12		每月至少对员工进行 1 次业务培训，并有相应培训记录。检查无培训每次扣 2 分	5		
13	员 工 日 常 管 理	有考勤管理制度，员工各岗位人员配置齐全并按要求到岗。发现员工缺岗，每人每次扣 1 分	5		
14		员工精神状态饱满、着装整齐、按规定佩带工作牌、仪容仪表符合要求。每发现 1 名员工不符合要求扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
15		重要岗位员工聘用和辞退需经审定，其它人员变动备案。要求更换的人员在七天内更换到位，每发现 1 人 1 次不符合本规定扣 1 分，总扣分最多扣 4 分	4		
16		物业服务人员不允许兼职采购人以外任何服务或工作。每发现 1 名兼职人员扣 1 分	2		

17		合法用工，按劳动法规定与员工签订劳动合同，购买社会保险。并按投标报价明细表或工资发放计划表中的工资清单向每位员工发放工资和福利。每发现1名不符合本项规定扣1分，总扣分最多扣10分	10		
18	投诉及建议管理	设立24小时投诉电话，24小时处理投诉及建议。每1次电话无人接听扣0.5分	2		
19		投诉处理率100%。投诉处理满意率98%或以上。每低1%扣0.5分	2		
20		每月度1次各部门满意度调查。未进行调查或调查程序不符合要求扣4分	4	每年3、6、9、12月检查该2项，其余月份按满分计算。	
21		满意度和服务需求解决满意率等于或大于98%不扣分；若低于98%，每低1%扣0.5分	3		
22	物业档案管理	有完善的档案管理制度。无制度扣2分；制度不完善扣0.5分	2	每月抽查	
23		物业档案完善（包括权属资料、总平面图、地下管网图、设备设施台账等静态资料）。未归档扣2分，每漏1项扣0.2分	2		
24		物业服务资料档案（包含纪录表单等动态资料）按月归档。未归档扣2分，归档资料不齐全扣0.5分	2		
25	节能降	制定科学合理节能降耗方案、建议。无方案、建议扣4分，方案不合理扣2分	4		

26	耗管 理	无长亮灯、长流水现象。发现 1 处扣 1 分	9		
小计			100		

4.2 物业消控安全管理（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	建立完善的消防安全管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分，不完善扣 0.5-2 分	5		
2		有明显的消防安全警示标志。无扣 1 分，不明显或不齐备酌情扣分	5		
3		消防安全管理记录完整、准确。不符合扣 0.5 分，不完整、不准确酌情扣分	5		
4		完善的消防安全应急预案，每半年演练不少于 1 次演练。不符合扣 1 分	5		
5		发生 1 起偷盗、刑事案件扣 5 分，发生 1 起火灾扣 5 分	5		
6		重点部位、区域及设备房每 2 小时巡视 1 次。未巡视或无记录扣 5 分，巡视不符合要求酌情扣分	5		
7		发现违章、违法行为及时制止并报告。每违反 1 次扣 1 分	5		
8		发现异常及时报告，并采相应措施。每违反 1 次扣 1 分	5		
9	消防监控日常管理	建立消防监控管理制度。无制度扣 2 分，不完善扣 1 分	5		
10		消防值班人员持证上岗。每人每次无证上岗扣 1 分	5		
11		消防控制室人员 24 小时值班，每班 1 人，每班值班时长按法规要求执行，发现不符合一次扣 1-2 分	5		
12		成立义务消防队。未成立扣 1 分，未按规定成立扣 0.5 分	5		

13		定期进行消防培训，进行消防知识宣传。不符合酌情扣分	5		
14		消防及监控报警 1 分钟内响应，3 分钟内通知巡检秩序维护员到达指定地点确认。不符合每次扣 1 分	5		
15		配合进行节假日前消防安全检查。不符合酌情扣分	5		
16	消防监控日常管理	按政府对消防重点单位的要求，每天巡查消防及监控设施设备是否完好，有记录，消防设备设施及物品配置符合消防、安防要求。不符合酌情扣分	5		
17		消防及监控值班记录完整、准确。不符合每发现 1 次扣 0.5 分	5		
18		监控录像资料保存不少于 3 个月，未经采购方许可不得调阅、复制或删除。每违反 1 次扣 2 分	5		
19		有完备的安全应急预案，无预案扣 2 分，预案不完备酌情扣分	5		
20	安全应急预案	有完善的应急预案，包括防火、防汛防台风、防水浸、反恐反暴、治安事件、信访等，按频次进行演练。无预案扣 1 分，无演练记录扣 1 分	5		每年 6、12 月考评
小计			100		

4.3 物业环境管理（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	建立完善的环境管理制度和应急预案。无制度或预案扣 4 分，不完善扣 1-4 分	4		

2		环卫设施完备，场地管理干净整洁，无异味。 清洁工具房整洁卫生。不符合每项扣 0.5 分	2		
3		服务人员着装整齐，按规定佩带工作牌上岗。 发现 1 人次不符合规定扣 0.5 分	2		
4		办公区的清洁时间在采购方上班时间以外完成，保洁时间尽量不影响工作。不符合酌情扣分	2		
5		清洁人员经培训后会正确使用清洁器械和清洁剂。发现不符合每人扣 1 分	2		
6		垃圾按环卫部门规定分类管理。不符合每发现 1 次扣 0.5 分	2		
7		每月按采购方的要求的次数和方法进行“除四害和白蚁工作”，效果达到国家相关规定。不符合扣 2 分	2		
8		保洁巡检记录完整。不符合扣 2 分	2		
9	大堂及楼层公共区域 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	地面每日巡回保洁，表面光亮、无污渍、无杂物、无划痕，地角线无积尘、干净整洁	2		
10		2 米或以下玻璃每周清洁一次，表面光亮、洁净、通透、无灰尘、无污迹、无水渍	1		
11		指示牌每日清洁一次，无积尘、无污渍、干净、整洁	1		
12		天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁二次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁	1		
13		烟灰筒、垃圾筒每日清洁二次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，外表面光亮、洁净、无灰尘	1		
14		低位墙身每周清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁	1		

15		高位墙身每月清洁一次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁	1		
16		绿化盆景每日清洁一次，绿化叶面无灰尘、套盆内无垃圾、套盆表面光亮、无灰尘、无污迹	1		
17		防滑地毯每日吸尘一次，每周清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水	1		
18		通道大门每日清洁一次，门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘	1		
19		不锈钢饰面每周清洁一次，表面光亮、洁净，无灰尘、无痕迹、无水迹并每半个月做一次钢油护理	1		
20		墙面灯箱每月除尘一次，灯箱内无积尘，外表面无灰尘、无污渍，干净整洁	1		
21	广场及外围公共区域、地下停车场 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	广场及外围路面每天上午 8:30 完成清洁，之后巡回保洁，保持地面干净，无垃圾、杂物，无积水、无污迹、油渍、轮胎印	2		
22		绿化带每日清理一次，无垃圾、杂物	1		
23		出入口台阶每天清扫，每周冲洗二次，接缝处干净整洁，无污垢，表面无杂物、无积水	1		
24		灯饰每周清洁一次，无积尘、污渍	1		
25		水景清洗每月二次，无漂浮物、无沉积杂物、无青苔、水保持清澈、无异味	1		
26		广告牌、招牌及广告旗每月清洁一次，表面及边框无积灰、无污垢	1		
27		指示牌、消防栓和栏杆每日清洁一次，无尘、无污渍	1		
28		岗亭每日清洁一次，干净、整洁、无杂物	1		

29	<p>洗手间</p> <p>(每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)</p>	地面巡回保洁, 无垃圾、无污渍、无积水, 干爽、整洁, 定时消毒; 地面巡回保洁, 无垃圾、无污渍、无积水, 干爽、整洁, 定时消毒; 洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁	2		
30		洗手台每日清洁二次, 无水迹、无皂迹、无毛发, 光洁明亮; 洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁	2		
31		玻璃镜每日清洁二次, 光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘; 洗手间不少于每小时 1 次巡回保洁	1		
32		高位照明设施及风口每月清洁一次, 无积尘、无蛛网、干净、整洁	1		
33		水龙头及其它金属配件每日清洁二次, 不少于每小时巡回保洁一次, 表面光亮、无水渍、无污渍	1		
34	<p>走火梯</p> <p>(每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)</p>	梯级及地面每日清洁一次, 表面干净整洁、无垃圾、杂物、无积水、无污渍, 接缝处无污垢; 巡回保洁四小时一次	2		
35		梯级扶手每日清洁一次, 表面光亮、整洁, 无积尘、污渍, 巡回保洁最少四小时一次	2		
36		防火门每日清洁一次, 门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、定时消毒。门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘	1		
37		通道墙身、天花、照明设施每月清洁一次, 无积尘、污迹、蜘蛛网	1		
38		烟灰筒、垃圾筒每日清洁二次, 内部无满溢、无异味, 外表面无污迹, 无灰尘	1		
39		通风窗、窗台每周清洁一次, 干净明亮, 无灰尘	1		

40	电梯 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	垂直电梯厢地面巡回保洁,干净整洁、有光泽,无垃圾、无杂物、无污迹	1		
41		垂直电梯地毯每日清洗、更换一次,巡回保洁最少 1 小时一次,清洁、无杂物	1		
42		垂直电梯厢内壁每日清洁一次,巡回保洁最少 1 小时一次,不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘;并每十天一次做钢油护理	1		
43		垂直电梯门内、外两侧每日清洁一次,巡回保洁最少 1 小时一次,不锈钢表面光亮、无手印、无污迹、无灰尘;并每十天一次做钢油护理	1		
44		垂直电梯内按钮每日抹净一次,疫情期间每 1 小时一次用酒精擦拭消毒,无积尘、无污迹	1		
45		垂直电梯内天花、出风口、照明设施每半月清洁一次,疫情期间每周一次用酒精擦拭消毒,无积尘、污垢、无水迹	1		
46		垂直电梯门轨每天清洁一次,无积尘、污垢	1		
47		外墙	外墙石材每年清洁 1 次,目视光洁干净、无污迹,无粘附物、无灰尘;无划痕,通透,未按合同要求执行扣 2 分	2	
48	消防设施 (每项发现 1 次不符合扣 0.1 分)	消防栓、箱,灭火器每月清洁一次,外表面光亮、无痕迹、无灰尘,内侧无灰尘、无污迹	2		
49		火警通讯电话插座、报警器每月清洁一次,表面干净无灰尘、无污迹	2		
50		走火疏散图每周清洁一次,表面干净无灰尘、无污迹	2		
51	办公区域、办公室、会议	饮水机每日清洁一次,表面干净、无污渍、无	2		

	室、接待室、活动中心、	积尘			
52	茶水间、客房（每项发现 1 次不符合扣 0.1 分）	地面每日清洁一次，无杂物、无污渍、干净整洁	2		
53		玻璃每周清洁一次，玻璃光洁、明亮，无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍	1		
54		家具每日清洁一次，每月保养一次，干净无尘、无污渍	1		
55		天花、灯罩、灯饰、空调出风口每月清洁一次，无积尘、无斑点、无污渍、无蛛网、干净、整洁	1		
56		桌椅每周清洁二次，表面无灰尘、无污渍，无划痕，无水迹、干爽整洁	1		
57		地毯每周吸尘一次，每季清洗一次，表面干净无杂物、无污迹、无积水	1		
58		指示牌、告示牌每周清洁一次，表面光亮，无灰尘、无污迹	1		
59		各种活动、娱乐设施（台球桌、乒乓球台、音响等）每周清洁二次，干净整洁，无积尘、无污迹	1		
60		墙身及地脚线每周清洁一次，表面无污迹、无水迹，地角接缝处干净、无污垢	1		
61		垃圾桶每日清洁一次，更换垃圾袋，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘	1		
62		绿化服务	负责物业范围室外公用绿地、花草树木、建筑的养护、管理，负责日常花卉及植物的补苗及管理。不符合扣 2 分	2	
63	绿植生长状况良好，无枯枝干叶、叶杆无尘土、修剪美观。不符合酌情扣分		2		
64	定期对绿化场地松土，控制杂草成长，避免病		2		

		虫害发生。不符合酌情扣分			
65	池类清理	化粪池和下水管道每年清理两次，化油池每月清理二次。不符合扣 2 分	2		
66	消杀服务	按相关规范和约定要求的方法、频次、范围进行消杀并做好记录，未完成一项或无记录扣 1 分	2		
67		未按照季节变化和物业的虫害情况采取有效的防治方法，导致虫害较多，或被投诉属实的，每例扣 2 分	2		
68	垃圾房	垃圾收集箱内外侧表面光洁、无残留物、无异味、定时消毒。不符合扣 1 分	1		
69		地面、墙身每日清洁二次，每周消毒一次，无隔夜垃圾、无异味，干净、整洁、无污垢。不符合扣 2 分	2		
70		地漏口每周清洁一次，无杂物、无异味、不堵塞。不符合扣 1 分	1		
71		垃圾日产日清，运输用大垃圾桶每天清洗一次，运输用手推车半年翻新油漆一次。不符合扣 1 分	1		
小计			100		

4.4 物业客户服务（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	综合管理要求	制订完善客户服务管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分，不完善扣 0.5-2 分	10		
2		服务人员形象好、气质佳，熟练使用普通话。发现 1 人不符合扣 0.5 分	5		

3		服务人员按规定着装，佩带工作牌。发现 1 人次不符合扣 0.5 分	1 0		
4		服务热情、讲文明、懂礼貌。发现每次不符合扣 0.5 分	1 0		
5		在工作中遵守保密制度，不向外透露任何未经公布的信息。发生 1 次泄密扣 5 分	1 0		
6		服务记录完整、准确。不符合扣 3 分	1 0		
7	前 台	熟悉各部门分布及联系电话。回答咨询答复准确，不清楚之处应查实后才回答。不符合每次扣 1 分	5		
8	接 待 咨 询	微笑服务，态度热情、主动、耐心、周到。发现 1 次不符合扣 0.5 分，被投诉属实扣 2 分	5		
9	服 务	证、卡登记发放准确。错 1 次扣 1 分	1 0		
10	其它 专项 服务	配合采购方举办各类型的活动及上级单位检查、参观、接待的安全、卫生、接待服务工作，随时调集各种资源，增派人员进行活动前的筹备工作，维护现场秩序，活动结束后负责清理现场并恢复原状。按要求达到服务标准。根据不配合度酌情扣分	1 5		
11		配合完成其它后勤服务。根据不配合度酌情扣分	1 0		
小计			1 0 0		

#### 4.5 物业工程服务（占物业服务考评权重 20%）

序号	考评内容	评分细则	分值	得分	备注
1	制度建设	制订完善工程服务管理制度和应急预案。无制度或预案扣 2 分，不完善扣 0.5-2 分	2		

2		有符合项目特点的工程维护计划且具有可操作性，每月向采购方提交相关计划及月度工作报告，每发生1起扣3分	6		
3	综合素质	服务人员形象好、气质佳，熟练使用普通话。发现1人不符合扣0.5分	5		
4		服务人员按规定着装，佩带工作牌。发现1人次不符合扣0.5分	5		
5		服务热情、讲文明、懂礼貌。发现每次不符合扣0.5分	2		
6		在工作中遵守保密制度，不向外透露任何未经公布的经营信息。发生1次泄密扣5分	10		
7		工程人员需具备相应岗位证书，持证上岗，发生1次扣5分	20		
8		工程服务记录完整、准确。不符合扣5分	10		
9	设施设 备维护	维修相应及时率，报修事项5分钟内响应，30分钟内处理完毕，如因处理不及时产生投诉，每发生1次扣10分	20		
10		设施设备应达到额定状态，因人为管理不善导致停水、停电、停梯及重大设备风险的，每发生1次扣10分	20		
小计			100		

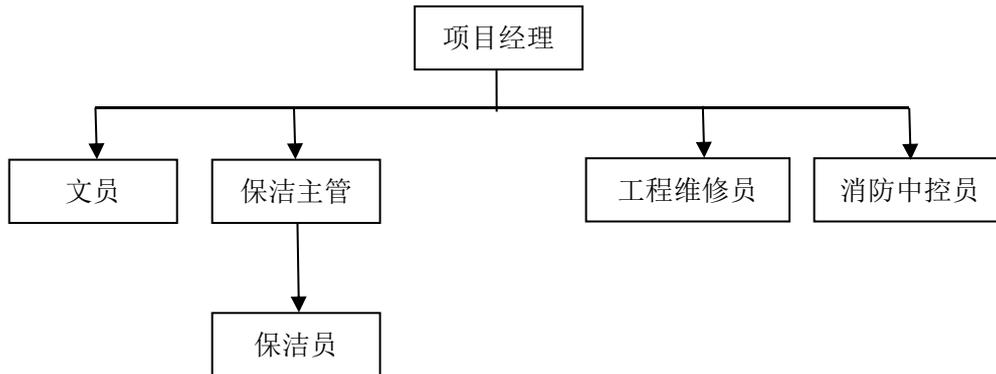
#### 4.6 客户满意度测评表（每次测评不少于5份样本）

序号	评分细则	分值	得分	备注
1	工作态度	10		
2	工作效率	10		
3	工作质量	15		
4	工作专业度	15		
5	工作配合度	10		
6	计划完成率	10		
7	客户现场体验	10		
8	投诉处理情况	10		

9	责任事件	10		
小计		100		

### (三) 人员配置要求

#### 1、物业组织架构配备要求



#### 2、岗位及人员配置

##### (1) 基础配置

专业	岗位	人员编制	说明
行政	1、项目经理	1	负责物业管理、人事管理工作，完成采购方交办的其他涉及物业管理任务
	2、文员	1	负责服装、材料收发等客户工作配合
工程	3、工程维修员	1	东角头、太子湾营区水电维修
消防	4、消防中控员	3	负责 24 小时中控岗及消防安全管理工作
保洁	5、保洁主管	1	负责项目保洁管理
	6、保洁员	14	边检行政楼（5 人）
			旅检出入境区域（3 人）
			货检出入境区域（2 人）
			东角头、太子湾营区（2 人）
		轮休：（2 人）	
合计		21 人	

---

备注：采购方可根据实际情况对各岗位人员进行调整。为统筹做好相关工作，经采购方审批同意，中标方可根据现场情况进行人员工作调配。

(2) 深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况最大化配置等特殊情况

专业	岗位	人员编制	说明
行政	1、项目经理	1	负责物业管、人事管理工作，完成采购方交办的其他涉及物业管理任务
	2、文员	1	负责服装、材料收发等配合工作
工程	3、工程维修员	2	东角头、太子湾宿舍区水电维修
消防	4、消防中控员	4	负责 24 小时中控岗及消防安全管理工作
保洁	5、保洁主管	1	负责项目保洁管理
	6、保洁员	14	边检行政楼（5 人）
			旅检出入境区域（4 人）
			货检出入境区域（2 人）
			东角头、太子湾宿舍区（2 人）
			白班轮休：（1 人）
	7、保洁员（晚班及新增区域）	8	旅检晚班（1 人）
			小车检晚班（1 人）
			货检晚班（1 人）
			其他未启用区域（3 人）
	晚班轮休（2 人）		
合计	31 人		
备注：采购方可根据实际情况对各岗位人员进行调整。为统筹做好相关工作，经采购方审批同意，中标方可根据现场情况进行人员工作调配。			

### 3、岗位职责

岗位	主要职责
项目经理	1、客户来访接待、会务筹备； 2、负责受理客户的咨询、投诉、建议等事务； 3、负责跟踪、回访投诉、委托服务、建议处理情况； 4、负责解答客户的问题疑问； 5、客户信息收集、资料归档； 6、负责收集、整理客户信息，网络信息，做好各项客户服务记录和服务档案； 7、定期统计、分析客户信息、投诉建议和委托服务情况； 8、负责物业日常管理服务及物业人员管理工作； 9、完成采购方交办其他涉及物业工作。
工程维修	1、负责建筑本体共用设备、设施的日常维修、养护、管理和运行； 2、负责物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施（道路、给排水、化粪池、沟渠、池、井、绿化、路灯、停车场、自行车棚等）日常维修、养护和管理； 3、负责红线内配套服务设施（健身房、篮球场、羽毛球场、图书室、文化活动室等）日常维修、养护和管理； 4、做好维修巡检及设施设备台账。
消防中控员	1、熟悉消防控制中心内之主机、联动柜、风机控制柜、紧急广播系统、计算机以及主备泵等主要设备操作，操作过程中必须按操作程序进行； 2、每班当值人员应进行最少一次各类讯号测试，并应清楚了解接班前所发生及记录的一切大小事项，如有不正常事故应立即报知中标方的工程部跟进，若遇重大问题则要迅速上报采购人； 3、控制中心出现报警讯号，应立即检查讯号真伪情况，如属火灾报警，按既定方案处理，如属误报者应消除讯号并作记录跟进； 4、各种应急事件的接收、反馈、启动、处理及跟踪； 5、负责项目内消防安全管理工作； 6、采购方及物业交代的其他工作事宜。具备处理突发事件的能力。
保洁主管	1、制定并组织实施保洁、绿化服务方案、保洁服务计划和预算； 2、对保洁员进行日常专业训练，以及绩效管理（辅导、评价、反馈，激励）；

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3、对保洁服务进行例行工作检查（每天），并不断改进保洁服务品质；</li> <li>4、分享保洁专业知识以及行业其它资讯（专业沟通与交流），将最佳保洁服务实践转化为管理处保洁服务管理要求；</li> <li>5、保洁人员管理及其他涉及保洁管理工作。</li> </ul>
保洁 员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责保洁区域内的环境卫生日常清洁和垃圾清运；</li> <li>2、定期对垃圾临时存放点进行清洗；</li> <li>3、定期对生活水箱进行清洗；</li> <li>4、定期进行四害消杀、环境消杀、防疫消杀；</li> <li>5、定期对化粪池进行清掏；</li> <li>6、公务车辆清洗；</li> <li>7、其他涉及保洁相关工作。</li> </ul>
文员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责服装、材料收发等客户工作配合；</li> <li>2、负责物业项目行政会议、档案管理、印信公函管理；</li> <li>3、组织编制物业项目年度工作计划和年度预算；</li> <li>4、负责物业项目物料采购，固定资产管理；</li> <li>5、负责物业项目财务管理；</li> <li>6、负责物业项目人力资源管理；</li> <li>7、负责物业项目层级的公共关系维护；</li> <li>8、负责物业项目后勤保障。</li> </ul>

#### 4、人员要求

岗位	人员要求
----	------

项目经理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、50 岁或以下，身体健康；</li> <li>2、物业管理，工商管理、法律等专业本科（含）以上学历；</li> <li>3、二年或以上办公楼物业管理项目经理经验；</li> <li>4、具有物业管理相关证书；</li> <li>5、具有处理突发事件的能力和经历；</li> <li>6、熟悉物业各专业管理规范与检验标准；</li> <li>7、说话清楚，没有明显口音；</li> <li>8、责任心强，工作积极主动。</li> </ul>
保洁主管	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、45 岁或以下，身体健康；</li> <li>2、具有四年或以上保洁管理工作经历；</li> <li>3、熟悉环境管理知识，掌握标准化保洁作业流程；</li> <li>4、有较强的沟通、组织及协调能力，熟悉物业管理的法律法规知识；</li> <li>5、具有处理突发事件的能力和经历。</li> </ul>
消防中控员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、男性，18 岁（含 18 岁）—35 岁（含 35 岁），高中及以上学历；</li> <li>2、熟悉物业消防工作流程及应急实施措施；</li> <li>3、退伍军人优先考虑；</li> <li>4、身高 1.73 米或以上，身体健康，五官端正；</li> <li>5、说话清楚，没有明显口音；</li> <li>6、威严而不失灵活，责任心强，工作积极主动；</li> <li>7、具有消防设施操作相关证书。</li> </ul>
文员	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、女性，18 岁（含 18 岁）至 35 岁（含 35 岁），身体健康；</li> <li>2、身高 1 米 60 或以上，大专以上学历或以上，条件优异者，可适当放宽任职要求；</li> <li>3、思想素质要求：爱岗敬业，具有良好的职业道德修养；</li> <li>4、业务素质要求：能够统筹物业各方面工作，管理好物业人员，熟练掌握各类办公系统，具有会务服务相关经验，有服务意识，仪态端正，形象好，气质佳。</li> </ul>

保洁员	1、45 岁或以下，初中及以上学历； 2、男性身高 1.65 米以上，女性 1.50 米以上； 3、有良好的服务素质，身体健康； 4、承担保洁兼绿化养护工作，能吃苦耐劳，掌握常用保洁用品及保洁设备的使用，掌握标准化保洁作业流程；具有清洁公司工作经验者优先。
工程维修员	1、男性，40 岁或以下，工程类中专及以上学历； 2、三年及以上相关工作经验； 3、五官端庄，身体健康； 4、具有相关专业技能证书，并通过中标方的专业考核；
<p>备注：所有员工必须同时具备以下条件：</p> <p>身体健康，无传染病，无不良嗜好，持有健康合格证或体检合格表；</p> <p>有相关的学历证明或技术资格证明；</p> <p>条件优异或某一方面具有持长者，可适当放宽其它条件；</p> <p>物业人员入职及离职前需报采购方审核同意后实施。</p>	

## 5、人员分工描述

### (1) 基础配置：

区域	职位	区域划分	工作时间 (小时)	人数	工作职责及描述
边检 行政 大楼	保洁 员	楼层及办公区域	8	5	1. 早 8:30 之前，边检人员上班前做好办公室及桌面清洁； 2. 边检大楼共 9 层，合理分配做好卫生巡查工作，保持大楼内部卫生； 3. 大楼外围、停车场卫生清洁； 4. 绿化清洁及浇灌； 5. 定期对院内公务车辆进行清洗。
		边检大院内大楼外围			
口岸 执勤	保洁 员	旅检出入境大厅边检使用区	8	3	1. 包含一、二层大厅自助机器、道闸、督导台、查验台擦拭、边检区域地面卫

现场		域（一、二、三层）			生； 2. 包含一、二、三层办公区、走廊、卫生间卫生。
		旅检出入境十字通道			1. 现场值班室、十字通道公共区域卫生及各办公室；卫生间卫生； 2. 1、2、3号岗亭、办公区、备勤室、出租车位等其他边检使用区域卫生。
		小车检出入境区域			1. 小车出境厅； 2. 车检出入境所有通道，哨岗、办公区等边检使用区域卫生。
货检 出入口 境现场	保洁 员	出入境通道 22 个，111、117 号楼、工会爱心驿站、旗楼、11 个岗亭、货物出入境办公楼，马会、边检备勤区域	8	2	1. 主要做好货检出入境通道、岗亭、办公区、备勤区域卫生； 2. 111、117 号、旗楼按需求进行打扫； 3. 做好其他边检使用区域卫生。
太子湾、东角头公寓	保洁 员	公寓楼道、外围	8	2	1. 公寓楼道、公共区域及卫生间； 2. 做好院内地面卫生； 3. 做好健身房、篮球场、羽毛球场、图书室、文化活动室等所有公共区域卫生； 4. 地下停车场。
	消防 中控 员	门岗、监控室、公寓覆盖区	24	3	监控室不离人，随时保证人员及财产安全。做好项目内消防安全管理相关工作。
	工程	生活区	8	1	负责公寓水电及设施设备维修，保证安

	维修 员				全及正常使用。
全 区 域	项目 经理		8	1	负责物业管理、人事管理工作。协助并完成采购方交办的其他涉及物业管理任务。
	保洁 主管		8	1	负责项目保洁管理。
	文员		8	1	负责服装、材料收发等客户工作配合。
	轮休 保洁 员		8	2	与在岗保洁人员执行轮体制。
备注	保洁优先保证办公区公共区域、洗手间卫生以及垃圾收运工作（每日进行）。				

(2) 24小时通关等特殊情况增补：

区域	职位	区域划分	工作时间 (小时)	人数	工作职责及描述
口岸 执勤 现场	保洁员	旅检	8	3	负责旅检夜间卫生工作
		小车检			负责小车检夜间卫生工作
		货检			负责货检夜间卫生工作 轮休
未启 用区 域	保洁员	其他未启 用区域	8	3	其他未启用区域的卫生工作
轮休保洁员		全区域	8	2	与在岗保洁人员执行轮体制
消防中控员		门岗、监 控室、公 寓覆盖区	8	1	做好项目内消防安全管理相关工作
工程维修员			8	1	负责水电及设施设备维修,保证安全及正常使用

备注：遇上述情况外其他特殊情况，采购方可根据实际人员需求增补人员，增补的总数不超过

10人。

## 6、总体要求

(1) 设立物业管理机构，对本项目物业实行专业化、规范化、一体化的管理服务。

(2) 制定物业各项管理办法、规章制度、实施细则等，制作物业设施、设备清洁现状情况登记表、工作计划表、进程表等。

(3) 遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按照物业管理的服务项目、服务内容、服务程度，测算物业管理收费标准，严格按照规定的标准收费，不得擅自提价，不得只收费不服务或多收费少服务。

(4) 编制房屋及附属设施设备年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后实施。

(5) 定期向采购方相关部门报告收支账目（每季度首月10日前），张榜公布，接受监督。

(6) 建立健全物业管理档案、资料、记录等台账信息，并负责及时记载有关变更项目情况，定期反馈变更信息（每季度首月5日前）。

(7) 不得擅自占用本项目物业的公用设施，不得擅自改变其原有功能，如需在本项目物业内占用公用设施、改建或扩建完善配套设施项目，须报采购方批准后方可实施。

(8) 中标方应按规定每月一次对东角头公寓宿舍、太子湾备勤宿舍“四害”进行消杀；对东角头公寓宿舍、太子湾备勤宿舍、行政办公楼范围内的绿化花草、树木定期进行修剪、浇水、施肥、松土、杀虫等养护管理，如因管理不当造成花草、树木枯死等损失的，应负责在规定时间内补种同类花草、树木，全部费用由中标方负责。

(9) 物业人员通勤及餐食问题由中标方自行解决。

### （四）管理服务费用

#### 1、维修养护收费

公共设备与设施日常维护由中标方负责，所需物料，采用周上报与紧急事项“一事一报”的原则，由采购方承担。中标方对物业产权人、使用人的房屋自用部位、自用设备的维修养护，及其他特约服务，采取成本核算方式，按实际发生费用计收，但中标方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准，采购方有权对收费项目及标准进行审核和监督。

#### 2、房屋维修

由于本项目物业未设立房屋本体维修基金，中标方可根据实际情况，对房屋本体维修提出方案，报采购方审核，由采购方自行维修。

★综合考虑深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况，本项目分阶段按工作实际所需配备相应物业人员，每月相应物业管理服务费用也按实际配备人员进行支付。采购方可根据实际需求调整岗位及人数，物业管理服务费按照投标人中标的《增减人员单价核算》标准进行增减。

### 3、物业人员水电费

物业人员及用房产生的自用水电费由中标方承担，于每月的次月 5 日前按时向采购方支付。

### 4、布草送洗费

中标方每天完成对口岸执勤现场执勤备勤休息室、太子湾备勤宿舍、东角头公寓丽湾馨家的布草更换及送洗，负责 220 铺次以内的布草更换送洗服务，清洗费用由采购方承担。超过 220 铺次的布草送洗费用（不含清洗费用），中标方需采取成本核算方式，按实际发生费用向采购方计收，但中标方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准，采购方有权对收费项目及标准进行审核和监督，与采购方审核结果不一致的，中标方须作合理解释并进行书面说明，否则采购方有权拒绝支付。

### 5、车辆清洗费用

由中标方安排人员按市场机动车辆清洗行业服务标准对采购方所有公务车辆进行清洗，每周最多不超过 40 辆次车辆（含电瓶车）清洗，洗车消耗品由采购方提供。清洗采购方车辆超过 40 辆次的部分，中标方需采取成本核算方式，按超过部分实际发生的费用（不包含洗车消耗品费用）向采购方计收，但中标方需明确列出上述收费项目的清单及收费标准，采购方有权对收费项目及标准进行审核和监督，与采购方审核结果不一致的，中标方须作合理解释并进行书面说明，否则采购方有权拒绝支付。

## 四、商务要求

### （一）签订合同日期

自中标通知书发出之日起 30 日内。

### ★（二）服务期限

本项目的服务期限共 3 年，首次服务期为自合同签订之日起 1 年，合同期满后，物业服务单位的服务年度评价良好可续签，续签不超过 2 次，合同 1 年 1 签。

本项目合同提前解除或到期终止后，中标方应按照据采购方要求无条件退场，并配合采购方进行物业项目交接工作，如延迟交接的，延期间采购方不需要向中标方支付任何费用，中标方每延迟交接一天，中标方须按 1000 元每天向采购方支付违约金，如因延迟交接给采购方造成损失的，还需赔偿采购方的全部经济损失，包括但不限于采购方对第三方承担的违约责任及其他直接损失或简

介损失以及采购方因解决争议而支出的诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、执行费等费用。

### **(三) 服务地点**

深圳市南山区蛇口街道东滨路一号深圳湾口岸 2019 号。

### **★(四) 报价要求**

1、投标人根据满足深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况最大化配置物业人员 31 人情形报总价。其投标总价不得超过人民币 2,032,546.95 元，否则将导致投标无效。对投标人漏报致使未能达到采购人对于本项目需求的功能和效果，其费用和后果由投标人自行负责。

2、因深圳湾口岸 24 小时全面通关等其他特殊情况需增减物业岗位及人员的，投标人需在《格式 4 报价表》提供《增减人员综合单价表》，投标人在填写《增减人员综合单价表》需注意本项目基础配置物业管理服务费用预算上限为人民币 1,409,516.87 元，基础配置物业管理服务费=投标总价-最大化配置增加物业人员综合成本费用（即 8 名保洁员、1 名工程维修员、1 名消防中控员综合成本费用），即投标总价-8\*12\*保洁员月人员综合单价-1\*12\*消防中控月人员综合单价-1\*12\*工程维修员月人员综合单价≤人民币 1,409,516.87 元，请供应商填写过程中准确核算，确保投标报价有效。

采购人分阶段按工作实际所需配备相应物业人员，每月相应物业管理服务费用也按实际配备人员进行支付。物业管理服务费按照投标人中标的《增减人员单价核算》标准进行增减。按照投标人中标的《增减人员综合单价表》调整物业管理服务费。

3、所有报价均应已包含国家规定的所有税费和企业管理费、五险一金、利润等。

### **★(五) 付款方式**

以最终中标价格为准，中标方应于每月 5 日前将上月物业管理服务费月结单及相关资料（含物业人员水电费缴纳凭证）交采购方审核后开具相应等额合法有效发票送达采购方，收到中标方正式发票并通过审核无误后 10 个工作日内由采购方向中标方支付上月物业管理服务费。物业管理服务费实行含税包干制，中标方自主经营，自负盈亏，采购方不再向中标方支付任何费用。具体以签订合同为准。

### **★(六) 其他要求**

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准。

### **(七) 违约责任**

1、中标方违约责任：中标方违反合同约定的义务或管理服务达不到合同约定的服务内容和标准，采购方有权要求中标方限期改正，中标方逾期未改正或改正后仍不符合合同约定的服务内容和标准或因上述原因给采购方造成严重影响或重大经济损失的或有致使合同难以继续履行的其他情形时，采购方有权无条件提前解除合同，有权要求中标方向采购方支付本项目合同物业管理服务费总费用10%的违约金，并按中标方减少的服务内容及不符合合同约定的服务标准折价向中标方支付已合理履行部分的费用。中标方给采购方造成的损失由中标方全部赔偿。包括但不限于采购方的直接损失、间接损失以及采购方因解决争议而支出的诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、执行费等费用。采购方解除合同的，中标方应当在采购方通知的合理的时间内完成与采购方的交接工作。

2、中标方应按采购方要求的岗位及人数提供服务，接受采购方监督。若采购方发现中标方未提供符合约定的相应人数，采购方有权要求中标方限期改正，中标方逾期不改，采购方有权根据中标方未达到标准的员工人数扣除相应的服务费用，并可进一步降低物业管理费总额的10%向中标方支付费用，直至中标方按照采购方的要求配备响应的人员和岗位。

3、如守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到通知后十天内将违约金支付给对方；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后一周内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。违约方应在双方就违约金或赔偿金额达成协议后的十天内将违约金或赔偿金支付给对方，逾期支付的，除支付违约金或赔偿金额外还应支付相应利息（自该约定的还款日期逾期之日起，以欠付金额为基数，按照中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率的4倍的标准计算至实际清偿之日止。）

4、因中标方原因，造成中标方不能完成约定管理目标或直接造成采购方经济损失的，中标方应给予采购方相应赔偿，同时采购方有权要求中标方限期整改。中标方赔偿金额为不能完成约定管理目标部分相应价款的三倍，该部分相应价款不能确定的，采购方可扣除中标方当月物业服务费用的20%。

5、因采购方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由采购方承担责任并负责善后处理。因中标方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由中标方承担责任并负责善后处理(产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准)。

备注：加注“★”的条款为不可负偏离条款，任一项未响应或不满足要求的，将导致投标无效。

第四部分  
投标文件格式

# 投标文件

## (正本/副本)

项目名称:

项目编号:

法定代表人或

委托代理人:

投标人:

日期: 年月日

# 投标文件格式

## 目录

- 一、目录
- 二、评标指引表
- 三、投标人资格证明文件
- 四、投标函（格式 2）
- 五、开标一览表（格式 3）
- 六、报价表（格式 4）
- 七、服务方案（格式 5）
- 八、投标人情况介绍（格式 6）
- 九、偏离表（格式 7）
- 十、其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料（格式 8）

## 评标指引表

为方便参与该项目的评委专家的评标，快速找到评标事项与该项目投标文件所对应的位置，请投标人参照下表格式，编制本项目评标指引表。

符合性审查指引（参见投标人须知前附件）				
序号	符合性检查项目	说明	起止页码	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
.....	.....			
综合评分指引（参见评标方法和详细评审）				
评分类别	评分项目	分值 (或权重)	对应章节	起止页码
商务部分	1. ....			
	2. ....			
	.....			
技术部分	1. ....			
	2. ....			
	.....			

**注：**请投标人按照招标文件规定的审查和评分内容，自上而下的顺序填写本表。因项目次序混乱而影响评标效率及评标结果者，投标人自负其责。

## 格式1 投标人资格证明文件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（投标人提供声明函，格式自定）：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。**

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 投标人须是在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书等证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章，原件备查）如果是分支机构参与投标，还须同时提供其具有独立法人资格的上级主体出具的有效授权书及上级主体的营业执照或法人证书等证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章；本项目不接受总公司与分支机构同时参与投标，也不接受同一总公司有两个或以上分支机构参与投标，如出现以上情形，该两家或以上投标人均按无效投标处理；

(2) 符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条要求，即：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；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（投标人提供声明函，格式自定）；

(3) 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（投标人提供声明函，格式自定）；

(4) 投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单（“信用中国”“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”的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，为投标人信用信息查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准。由招标代理机构查询，投标人无需提供证明材料）；

(5) 本项目不接受联合体投标，不允许分包、转包（投标人提供声明函，格式自定）；

(6) 本项目不允许进口产品参与投标（投标人提供声明函，格式自定）。

**注：投标人提供的以上资料若为复印件或扫描件需加盖公章、原件备查**

## 法定代表人证明书（格式）

\_\_\_\_\_同志，现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。签发日期：年月日

附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

法定代表人（负责人）  
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人（负责人）  
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

单位名称：（公章）：

日期：年月日

## 法定代表人授权委托书（格式）

深圳市中正招标有限公司：

现委派\_\_\_\_（姓名、职务）参加贵公司组织的（招标项目名称、编号）招标活动，全权代表我单位处理投标的有关事宜。

### 附授权代表情况：

姓名：                    性别：

年龄：

职务：

身份证号码：

邮编：

通讯地址：

手机号码：

电子邮箱：

单位名称：（公章）

法定代表人：（签字或签章）

年月日

被授权人（授权代表）  
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人（授权代表）  
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

## 格式2 投标函

深圳市中正招标有限公司：

我们收到你们组织的 （招标项目名称） 招标文件，在考察了现场和研究了上述项目的招标文件以及相关补充通知或修改书后，经详细研究，我们决定参加该项目 （招标编号） 的有关活动，并投标。为此，我方谨郑重声明以下诸点，并对之负法律责任。

1. 我方愿以《开标一览表》中填写的投标报价并按照招标文件中的一切要求，承担上述项目的全部工作。

2. 我方提交的投标文件为：投标书正本贰份，副本伍份，光盘一份。

3. 我方已向招标代理机构递交金额为人民币（大写）元（小写）元的投标保证金。

4. 如果我们投标书被接受，我们将履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量完成任务。

5. 我们愿意提供招标代理机构在招标文件中要求的所有资料，且所递交的投标文件在投标有效期（即 90天）内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。如果在投标有效期内撤销投标文件，贵司有权无条件不退还本司已提交的投标保证金。

6. 我们理解，最低报价不是中标的唯一条件。我们认为你们有选择或拒绝任何投标者中标的权利。

7. 我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

8. 我们同意招标文件之规定，遵守有关招标的各项规定。

9. 我们同意中标后向招标代理机构支付招标文件要求数额的中标服务费。

10. 所有有关本标书的函电，请按下列地址联系：

单 位：（盖章）

授权代表：（签字）

地 址：

电 话：

传 真：

联 系 人：

年 月 日

### 格式3 开标一览表

项目名称：

项目编号：

项目名称	投标总价（人民币元）	备注
中华人民共和国深圳湾出入境边防检查站 2025-2027 年度物业服务项目		

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写，允许仅填报小写金额。

2、投标人根据满足深圳湾口岸全面 24 小时通关等特殊情况最大化配置物业人员 31 人情形报总价。其投标总价不得超过人民币 2,032,546.95 元，否则将导致投标无效。

3、根据《中华人民共和国财政部令第 87 号-政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十条规定：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

4、此表毋需装订于正副本内，应按“投标人须知” 18.5 项要求单独密封。



1、环境服务费用								
(1)日常清洁用品								
(2)四害消杀								
(3)化粪池清掏								
(4)水箱清洗								
2、工程服务费								
(1)电梯定期维保								
(2)电梯配件维修								
(3)电梯年检费								
<b>二、管理酬金</b>								
<b>三、税费</b>								
<b>四、总费用 (=运营成本+管理酬金+税费)</b>								
备注：开标一览表中的投标总价应与本表中的总费用一致。								

增减人员综合单价表（单位：元）							
职位	月人工费	月服装费	月办公用品费	月日常物料	月管理酬金	税费	月人员综合单价（* 人员增减以此结算）
项目经理							
文员							
保洁主管							

消防中 控员							
工程维 修员							
保洁员							

备注：

1、本项目基础配置物业管理服务费用预算上限为人民币 1,409,516.87 元，基础配置物业管理服务费=投标总价-最大化配置增加物业人员综合成本费用（即 8 名保洁员、1 名工程维修员、1 名消防中控员综合成本费用），即投标总价-8\*12\*保洁员月人员综合单价-1\*12\*消防中控月人员综合单价-1\*12\*工程维修员月人员综合单价≤人民币 1,409,516.87 元，请供应商填写过程中准确核算，确保投标报价有效。

2、投标报价应以人民币报价，包括但不限于：人工成本、企业管理费、业务成本费、管理酬金、税费等本项目涉及的一切费用。具体费用支出项目应包含但不限于《报价表-总表》所列内容。中标方应承担未来时期人工工资、物价上涨等因素对服务价格造成的影响和由此产生的风险，在合同期内不得以任何理由要求采购方增加任何费用。

3、此人员数量为根据岗位设定的为最低配备标准，投标方在此要求内无法完成约定工作内容的，需无条件增加人员数量，确保保质保量履约。同时因工作需求，采购方可对岗位设置及人员数量进行调整，投标方须无条件配合采购方。经采购方同意，物业公司可根据现场情况进行人员分工调配。

4、本物业服务根据实际需求设置物业岗位及人员，无特殊需求情况出现，按照基础配置物业服务要求设置岗位及人员；因深圳湾口岸 24 小时全面通关等其他特殊情况需增减物业岗位及人员的，按照投标人提供的《增减人员综合单价表》调整物业管理服务费。

5、投标人需在《报价表-总表》报价的基础上，完成《增减人员综合单价表》的月人员综合单价测算，两者月人员综合单价的报价金额需保持一致性，如若出现不一致情形，将以《报价表-总表》的报价为准。

投标单位：（盖章）

授权代表或法定代表人：（签字）

年 月 日

## 格式5 服务方案

本部分内容是投标人根据招标项目要求对其投标服务方案的详细描述，主要包括服务方案及拟投入本项目的人员配置等，投标单位自主编写，并参考投标人须知 26.4 条的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料，但不得少于下列内容。

- 1、物业服务响应度
- 2、实施方案
- 3、服务保障措施
- 4、应急管理及其他处理方案
- 5、项目完成（服务期满）后的服务承诺
- 6、违约承诺
- 7、投入的服务资源（车辆、场地、工具、机器等）情况
- 8、拟安排的项目经理情况（仅限一人）
- 9、拟安排的项目主要团队成员情况（项目经理除外）
- 10、投标人通过相关认证情况
- 11、投标人认为必要的其他方案



## 格式 6 投标人情况介绍

- 1、投标人情况介绍：包括企业实力、人员情况、财务状况等
- 2、符合政府采购政策的证明材料
  - (1) 中小企业声明函
  - (2) 监狱企业证明文件
  - (3) 残疾人福利性单位声明函
- 3、投标人认为有必要提供的其它文件

注：上述资格证明文件如为复印件或扫描件应加盖投标人公章

## 中小企业声明函

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

本企业已知悉《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，供应商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、成交，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。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

备注：

1、填写前请认真阅读《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）和《财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的**小型和微型企业**，则不需要在投标文件中提供本《中小企业声明函》；若符合前述相关规定所确定的小型和微型企业，在投标文件中没有提供本《中小企业声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

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

## 监狱企业声明函

本单位郑重声明，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，本单位为符合条件的监狱企业。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**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。**

备注：填写前请认真阅读《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）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的监狱企业，则不需要在投标文件中提供本《监狱企业声明函》；若符合前述相关规定所确定的监狱企业，除了提供本《监狱企业声明函》，还需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。否则视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

## 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加单位的项目采购活动，由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

本单位知悉《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。

投标人名称(公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

备注：填写前请认真阅读《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）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，则不需要在投标文件中提供本《残疾人福利性单位声明函》；若符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，但在投标文件中没有提供本《残疾人福利性单位声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

## 格式7 偏离表

### 招标项目需求偏离表

序号	招标项目需求	投标文件响应	偏离情况	说明
<b>招标项目需求中带★号条款（如有）</b>				
1	<b>招标文件第三部分《招标项目要求》中所有带★号条款的要求</b>	<b>【填写说明：此项投标人必须完全响应满足，请投标人于“投标文件响应”栏中填写“完全响应满足招标文件第三部分《招标项目要求》中所有带★号条款的要求”。无需另行编制填写内容。】</b>		如需附证明文件，应在“说明”栏填写证明文件对应名称和页码。
<b>招标项目需求中未带★号条款</b>				
1	<b>招标文件第三部分《招标项目要求》中未带★号的所有条款要求</b>	<b>【填写说明：1、如投标人能完全按照此部分条款要求承诺（响应）并实施，可填写“完全按招标文件要求响应”；2、如投标人承诺（响应）内容出现正偏离或负偏离，请逐条做出说明。】</b>		如需附证明文件，应在“说明”栏填写证明文件对应名称和页码。

备注：

（1）投标人无需逐项填写“招标项目需求”栏，按格式提供即可。

（2）投标人必须完全响应满足所有带★号条款的要求，否则将导致投标无效。中标后被发现不能满足《招标项目需求》中所有带★号条款要求的，采购单位有权拒绝签订合同，一切后果由投标人自行承担。

（3）如招标文件要求提供证明材料的，投标文件需提供相应证明材料复印件或扫描件（加盖投标人公章，原件备查）并注明证明材料在投标文件中的具体位置，未按要求提供证明材料或未注明证明材料的具体位置或提供的证明资料显示不符合招标文件要求、模糊不清无法判断或未显示是否满足招标文件要求的，均视为负偏离。

（4）请投标人于“投标文件响应”栏中对偏离表中相关条款作出响应情况描述，“偏离情况”栏根据响应情况填写，没有达到要求的填“负偏离”，达到要求的填“无偏离”，优于要求的填“正偏离”。

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

## **格式 8 招标文件要求的其他资料或投标人认为需要补充的资料**

投标人须按要求编制投标文件，提供的内容要详细、真实、可靠。若提供的资料不齐，将导致扣分；若严重缺项、漏项，其投标将被拒绝。

注：如需提供补充资料，本部分资料格式不做统一规定，由投标人自行设计。

第五部分

附 件

附件 1:

**银行履约保函(仅供参考)**

保函编号:

致: (以下简称“甲方”)

鉴于 (供应商公司名称) (以下简称“乙方”) 与甲方已签订 \_\_\_\_\_ (合同名称及编号) 合同(以下简称“合同”)。又鉴于合同中要求乙方向甲方提交金额为 CNY(大写: \_\_\_\_\_) 的履约保证金, 作为乙方履行合同的担保, 我行同意为乙方出具履约保函, 作为乙方履行合同责任的担保。

(担保银行名称) (以下简称“我行”) 无条件地、不可撤销地保证并约束本行及继承人和受让人无追索权地向甲方支付总额为 CNY(大写: ) 的履约保证金, 并就此作如下保证和约定:

1、只要甲方确定乙方未能忠实地履行所有合同文件的规定和双方此后一致同意的修改、补充、变动, 包括更换和/或修复甲方认为有缺陷货物(以下简称“违约”), 无论乙方如何反对, 我行在本保函有效期内收到甲方的书面通知及本保函正本原件后, 在十个工作日内, 按通知要求的方式和金额, 将款项支付到甲方账户, 但累计支付金额不超过担保总额。

2、本保函的各项条款构成本行无条件和不可撤销的直接责任。任何合同条款的修改, 甲方在时间上的融通、或其它宽容或让步, 或由甲方采取的如果没有本款可能免除本行责任的任何其他行为, 均不能解除或免除本行在本保函项下的责任。

**3、本履约保函自开立之日起生效, 至年月日止失效。**

4、未经我行书面同意, 本保函不可转让或质押。

5、保函失效后请将本保函退回我行注销。无论正本最终退回与否, 不影响本保函有效期后的自动失效。

**6、与本保函相关的一切争议由甲方所在地人民法院管辖。**

担保银行名称: (公章)

法人或授权人姓名和职务: (请填写印刷字体)

签字人签名:

联系电话:

出具日期:

# 一、财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知

财库〔2020〕46号

各中央预算单位办公厅（室），各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、工业和信息化主管部门，新疆生产建设兵团财政局、工业和信息化主管部门：

为贯彻落实《关于促进中小企业健康发展的指导意见》，发挥政府采购政策功能，促进中小企业发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等法律法规，财政部、工业和信息化部制定了《政府采购促进中小企业发展管理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

附件：政府采购促进中小企业发展管理办法

财 政 部

工业和信息化部

2020年12月18日

## 附件

### 政府采购促进中小企业发展管理办法

**第一条** 为了发挥政府采购的政策功能，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等有关法律法规，制定本办法。

**第二条** 本办法所称中小企业，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、小型企业和微型企业，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。

**第三条** 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

**第四条** 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即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。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

**第五条** 采购人在政府采购活动中应当合理确定采购项目的采购需求，不得以企业注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素，不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇。

**第六条** 主管预算单位应当组织评估本部门及所属单位政府采购项目，统筹制定面向中小企业预留采购份额的具体方案，对适宜由中小企业提供的采购项目和采购包，预留采购份额专门面向中小企业采购，并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：

（一）法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的；

（二）因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的；

（三）按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形；

（四）框架协议采购项目；

（五）省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外，其他均为适宜由中小企业提供的情形。

**第七条** 采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

**第八条** 超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。预留份额通过下列措施进行：

- （一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；
- （二）要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；
- （三）要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一部分分包给一家或者多家中小企业。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

**第九条** 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2%—3%（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

**第十条** 采购人应当严格按照本办法规定和主管预算单位制定的预留采购份额具体方案开展采购活动。预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足 3 家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照本办法第九条有关规定重新组织采购活动。

**第十一条** 中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（附1），否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

**第十二条** 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；

（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格加分比例；

（四）规定依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

（五）采购人认为具备相关条件的，明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施；

（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；

（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

**第十三条** 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，应当在公示中标候选人时公开中标候选人的《中小企业声明函》。

**第十四条** 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

**第十五条** 鼓励各地区、各部门在采购活动中允许中小企业引入信用担保手段，为中小企业在投标（响应）保证、履约保证等方面提供专业化服务。鼓励中小企业依法合规通过政府采购合同融资。

**第十六条** 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后10个工作日内做出书面答复。

**第十七条** 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实施全过程绩效管理，合理设置绩效目标和指标，落实扶持中小企业有关政策要求，定期开展绩效监控和评价，强化绩效评价结果应用。

**第十八条** 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府采购网公开预留项目执行情况（附 2）。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。

**第十九条** 采购人未按本办法规定为中小企业预留采购份额，采购人、采购代理机构未按照本办法规定要求实施价格扣除或者价格加分的，属于未按照规定执行政府采购政策，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究法律责任。

**第二十条** 供应商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、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

**第二十一条** 财政部门、中小企业主管部门及其工作人员在履行职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送有关国家机关处理。

**第二十二条** 对外援助项目、国家相关资格或者资质管理制度另有规定的项目，不适用本办法。

**第二十三条** 关于视同中小企业的其他主体的政府采购扶持政策，由财政部会同有关部门另行规定。

**第二十四条** 省级财政部门可以会同中小企业主管部门根据本办法的规定制定具体实施办法。

**第二十五条** 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181 号）同时废止。

## 二、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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

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

二〇一一年六月十八日

### 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

### 三、国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对 2011 年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017 年 12 月 28 日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等15个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局2011年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75号）同时废止。

附件

### **《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明**

#### **一、修订背景**

目前执行的《统计上大中小微型企业划分办法》是2011年国家统计局根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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），同时依据《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011），制定并颁布的。

2017年6月30日，《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）正式颁布。8月29日，国家统计局印发《关于执行新国民经济行业分类国家标准的通知》（国统字〔2017〕142号），规定从2017年统计年报和2018年定期统计报表起统一使用新分类标准。为此，我们对2011年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。

#### **二、修订主要内容**

本次修订是在 2011 年《统计上大中小微型企业划分办法》基础上进行的，修订延续原有的分类原则、方法和结构框架，在保持适用范围不变的情况下，依据标准由《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）修改为《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017），并根据新旧国民经济行业的对应关系，进行了行业所包含类别的对应调整。

将交通运输业中包括的“装卸搬运和运输代理业”修改为“多式联运和运输代理业、装卸搬运”。仓储业所包括的行业中类，根据《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）调整为“通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业”。

附表

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明:

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

#### 四、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

党中央有关部门，国务院各部委、各直属机构，全国人大常委会办公厅，全国政协办公厅，高法院，高检院，各民主党派中央，有关人民团体，各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、民政厅（局）、残疾人联合会，新疆生产建设兵团财务局、民政局、残疾人联合会：

为了发挥政府采购促进残疾人就业的作用，进一步保障残疾人权益，依照《政府采购法》、《残疾人保障法》等法律法规及相关规定，现就促进残疾人就业政府采购政策通知如下：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人  
数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

三、在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

四、采购人采购公开招标数额标准以上的货物或者服务，因落实促进残疾人就业政策的需要，依法履行有关报批程序后，可采用公开招标以外的采购方式。

五、对于满足要求的残疾人福利性单位产品，集中采购机构可直接纳入协议供货或者定点采购范围。各地区建设的政府采购电子卖场、电子商城、网上超市等应当设立残疾人福利性单位产品专栏。鼓励采购人优先选择残疾人福利性单位的产品。

六、省级财政部门可以结合本地区残疾人生产、经营的实际情况，细化政府采购支持措施。对国家有关部门规定条件的残疾人辅助性就业机构，可通过上述措施予以支持。各地制定的有关文件应当报财政部备案。

七、本通知自 2017 年 10 月 1 日起执行。

财政部 民政部 中国残疾人联合会

2017 年 8 月 22 日