

北京市海淀区政府采购项目 竞争性磋商文件

项目名称：北京市海淀区上庄镇人民政府申报
“2026年度上庄镇人民政府物业服务项
目”政府采购项目

项目编号：HCZX2026-003

采 购 人：北京市海淀区上庄镇人民政府

采购代理机构：北京市海淀区政府采购中心



使用说明

为促进政府采购活动的公开、公平和公正进行，进一步优化我市政府采购营商环境，提高竞争性磋商文件编制质量和采购工作效率，根据政府采购有关法律法规及政策要求，会同有关单位研究制定了《北京市政府采购项目竞争性磋商文件示范文本》（以下简称《示范文本》），并在我市政府采购项目中推广使用。

现根据使用情况及政府采购有关新政策要求，就《示范文本》进行更新。

一、适用范围

《示范文本》适用于我市采用竞争性磋商方式采购的政府采购项目。

二、填写规则

条款中以空格和下划横线“___”形式标记的部分，为采购人或采购代理机构需要填写的内容。采购人或采购代理机构应根据采购项目具体特点和实际需要进行具体化填写，确实没有需要填写的，在空格或下划横线“___”中用“/”标记。

条款中以“□”形式标记的内容，为采购人或采购代理机构需要确定的选项。编制竞争性磋商文件时，适用于本项目的选项标记为“■”，不适用于本项目的选项标记为“□”。

三、提示条款

《示范文本》中“（）”形式标记的红色斜体内容，属于提示编制竞争性磋商文件的注意事项，竞争性磋商文件发出前，有关提示内容应予以删除。

四、资料表的运用

为了便于供应商高效阅览、避免遗漏重点内容，《示范文本》对第二章“供应商须知”设置了资料表形式。“供应商须知资料表”用于进一步明确“供应商须知”正文中的未尽事宜，采购人或采购代理机构在编制竞争性磋商文件时，应根据采购项目实际需要，对于需要修改和补充的内容在资料表中选择和补充列明。“供应商须知资料表”与“供应商须知”正文内容不一致的，以“供应商须知资料表”为准。

为避免竞争性磋商文件编制过程中出现的相同内容在文件中前后不一致等错误，竞争性磋商文件尽量做到相同内容只出现一次，其他章节涉及有关内容的，以标明条款号引用的方式体现。

目 录

第一章	采购邀请.....	1
第二章	供应商须知.....	6
第三章	评审方法和评审标准.....	21
第四章	采购需求.....	36
第五章	合同草案条款.....	58
第六章	响应文件格式.....	86

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 采购邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：HCZX2026-003

2.项目名称：北京市海淀区上庄镇人民政府申报“2026年度上庄镇人民政府物业服务项目”政府采购项目

3.采购方式：竞争性磋商

4.项目预算金额：248.044516 万元、项目最高限价（如有）：248.044516 万元

5.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	2026年度上庄镇人民政府物业服务项目	248.044516	1项	会务服务、保洁服务、综合维修、绿化服务

6.合同履行期限：12个月（自2026年3月1日至2027年2月28日止）

7.本项目是否接受联合体：是 否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的小微企业制造、服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：____/____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：____/____。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：_____ / _____。

三、获取采购文件

1.时间：2026年1月22日至2026年1月29日，每天上午8:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版竞争性磋商文件。

4.售价：0元。

四、响应文件提交

截止时间：2026年2月3日9点30分（北京时间）。

地点：采用远程电子磋商方式，供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子磋商。供应商自行对电子响应文件进行解密，不接受纸质文件，无须供应商到达现场。

五、开启

时间：2026年2月3日9点30分（北京时间）。

地点：采用远程电子磋商方式，供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子磋商。供应商自行对电子响应文件进行解密，不接受纸质文件，无须供应商到达现场。

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：如涉及的详见磋商文件各章对应条款要求。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子竞争性磋商文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载采购文件电子版。未在规定时间内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应文件中加盖电子签章和加密，

请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则响应无效。

3.本项目的项目名称、项目编号以磋商文件为准。

4.解密时限：解密时限为北京政府采购电子交易平台开启供应商自行解密功能后 30 分钟。

5.注意事项：本项目采用远程电子开标方式，为保证开标解密顺利进行，请供应商务必远程参加并保持联系人电话畅通，同时确保使用制作上传本项目电子响应文件的计算机设备及自身 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行自行解密操作，请供应商务必于解密功能开启后及时操作。

6.采购人监督管理部门信息

联系人：赵老师

联系方式：010-62443842

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：北京市海淀区上庄镇人民政府

地址：北京市海淀区上庄路 98 号

联系方式：010-62471187

2.采购代理机构信息

名称：北京市海淀区政府采购中心

地址：北京市海淀区东北旺南路 29 号院 4 号楼

联系方式：010-52808030

3.项目联系方式

项目联系人：陈老师、唐老师

电 话：010-52808030

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 工程						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	磋商前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>详见磋商文件第一章采购邀请</td> <td>详见磋商文件第四章采购需求</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	详见磋商文件第一章采购邀请	详见磋商文件第四章采购需求
		包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业				
01	详见磋商文件第一章采购邀请	详见磋商文件第四章采购需求						
10.2	报价	报价的特殊规定： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： <u>超预算报价为无效标。</u>						
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： 01包： <u>不收取</u> ...包： <u>不收取</u> 磋商保证金收受人信息：___/___。						
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						
12.1	响应有效期	自响应文件提交截止之日起算 <u>60</u> 日历天。						
17.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟						
20.1	确定成交供应商	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商： <u>评审得分相同</u>						

条款号	条目	内容
		的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。
23.5	分包	本项目是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求：_____。 (1) 可以分包履行的具体内容：_____； (2) 允许分包的金额或者比例：_____； (3) 其他要求：_____。
23.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
24.1.1	询问	询问送达形式：___电话___。
24.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：_北京市海淀区上庄镇人民政府； 联系电话：_010-62471187； 通讯地址：_北京市海淀区上庄路98号。
25	代理费（本项目不收取）	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input type="checkbox"/> 成交供应商 收费标准：_____； 缴纳时间：_____。

供应商须知

一 说明

- 1 采购人、采购代理机构、供应商、联合体
 - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《采购邀请》。
 - 1.2 供应商（也称“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
 - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购
 - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
 - 2.2 项目属性见《供应商须知资料表》。
 - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。
- 3 现场考察、磋商前答疑会
 - 3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商应按要求在规定的的时间和地点参加。
 - 3.2 由于未参加现场考察或磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。
- 4 政府采购政策（包括但不限于下列具体要求）
 - 4.1 采购本国货物、工程和服务
 - 4.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
 - 4.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与响应，则具体要求见第四章《采购需求》。
 - 4.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定

依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 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。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

4.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）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；

（2）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；

（3）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。

4.2.1.3 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，不享受中小企业扶持政策。

4.2.1.4 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。

- 4.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。
- 4.2.3 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。残疾人福利性单位定义：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：
- 4.2.3.1 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）；
- 4.2.3.2 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；
- 4.2.3.3 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；
- 4.2.3.4 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；
- 4.2.3.5 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）；
- 4.2.3.6 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服务协议的雇员人数。
- 4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。

4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

4.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

4.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则供应商所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**响应无效**；

4.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

4.4 正版软件

4.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

4.5 网络安全专用产品

4.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

4.7 采购需求标准

4.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第四章《采购需求》。

4.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用，无论磋商的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

- 第一章 采购邀请
- 第二章 供应商须知
- 第三章 评审方法和评审标准
- 第四章 采购需求
- 第五章 合同草案条款
- 第六章 响应文件格式

6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

7.1 采购人、采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。

采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。

7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，

否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。

8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

8.3 除专用术语外，响应文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。供应商提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。

9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

10.1 所有响应均以人民币为计价货币。

10.2 供应商的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。供应商的报价应包括但不限于下列内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 响应货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、

培训、质量保证、售后服务、税费等；

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关费用。

10.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

11 磋商保证金（本项目不适用）

11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。

11.2 交纳磋商保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳保证金的，其响应无效。

11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”，还需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。

11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。

11.6 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

11.7 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

11.7.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；

- 11.7.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；
- 11.7.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。
- 11.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：
- 11.8.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- 11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- 11.8.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- 11.8.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- 11.8.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。
- 12 响应有效期
- 12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。
- 13 响应文件的签署、盖章
- 13.1 竞争性磋商文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书原件等），响应文件中应使用原件的电子件。
- 13.2 竞争性磋商文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 响应文件的提交

- 14 响应文件的提交
- 14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。
- 14.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的响应文件，磋商保证金除外。
- 15 响应文件提交截止时间
- 15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将电子响应文件提交至电子交易平台。

16 响应文件的修改与撤回

- 16.1 提交响应文件截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

五 评审

17 响应文件的解密与开启

- 17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。
- 17.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为无效响应。
- 17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。
- 17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。
- 17.5 本项目不公开报价。

18 磋商小组

- 18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。
- 18.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

19 评审方法和评审标准

- 19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

21 成交公告与成交通知书

21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后2个工作日内，在北京市政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为1个工作日。

21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

22.1 出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

23 签订合同

23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。

拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 联合体成交的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

23.4 政府采购合同不能转包。

23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，**否则响应无效**。成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《供应商须知资料表》。

24.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。其中对于磋商程序的质疑应向北京市海淀区政府采购中心提出并由采购中心负责作出答复。对于采购文件的技术需求（含评分细则）的质疑应向采购人提出并由采购人负责作出答复。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应商签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人

签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

24.2.4 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

第三章 评审方法和评审标准

一、资格审查程序

1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《采购邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加响应的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的</p>	提供证明文件的电子件或电子证照

序号	检查因素	检查内容	格式要求
		证明材料。	
1-2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》
1-3	供应商信用记录	<p>查询渠道: 信用中国网站和中国政府采购网 (www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn) ;</p> <p>截止时点: 首次响应文件提交截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间;</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式: 查询结果网页打印页作为查询记录和证据, 与其他竞争性磋商文件一并保存;</p> <p>信用信息的使用原则: 经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商, 其响应无效。联合体形式磋商的, 联合体成员存在不良信用记录, 视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须供应商提供, 由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	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	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目(包)涉及预留份额专门面向中小企业采购, 提供如下资料:</p> <p>1、供应商单独响应的, 应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。</p> <p>2、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的, 且供应商为联合体或拟进行合同分包的, 则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报, 且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），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。	格式见《响应文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体磋商，且供应商为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。</p> <p>3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的响应无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《响应文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，供应商不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《响应文件格式》“1-2 供应商资格声明书”

序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《采购邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	本项目不适用
5	获取磋商文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的磋商文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	无须供应商提供证明材料

1.4 《符合性审查要求》见下表：

符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	否
2	响应完整性	未将一个采购包中的内容拆开响应；	否
3	报价	报价未超过磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；	否
4	报价唯一性	响应文件未出现可选择性或可调整的报价（磋商文件另有规定的除外）；	否
5	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；	否
6	签署、盖章	按照磋商文件要求签署、盖章的；	否
7	实质性格式的文件	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供且签字、盖章的，供应商没有改变格式中给定的文字所表达的含义，没有删减格式中的实质性内容，没有自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，没有对应当填写的空格不填写或不实质性响应；	否
8	★号条款响应	响应文件满足磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的；	否
9	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；	否

10	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《供应商须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《供应商须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件并加盖投标商公章（如有）；	否
11	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或响应文件报价出现前后不一致时，供应商对修正后的报价予以确认；（如有）	是
12	报价合理性	报价合理，或报价人的报价明显低于其他通过符合性审查报价人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的；	是
13	进口产品（如有）	磋商文件不接受进口产品响应的内容时，供应商所投产品非进口产品的；	否
14	国家有关部门对供应商的所报产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对报价人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），报价人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则报价人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。	否
15	公平竞争	供应商遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他供应商的竞争行为，不存在损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的；	否
16	串通报价	有下列情形之一的，视为报价人串通报价，其报价无效： （一）不同报价人的响应文件由同一单位或者个人编制； （二）不同报价人委托同一单位或者个人办理投标事宜； （三）不同报价人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同报价人的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同报价人的响应文件相互混装；（六）不同报价人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；	否
17	附加条件	响应文件未含有采购人不能接受的附加条件的；	否

18	其他无效情形	供应商、响应文件不存在不符合法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。	否
----	--------	------------------------------------	---

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

- 2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
- 2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
- 2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- 2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
- 2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：
- 2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。
- 2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。
- 2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）

或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

- 2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。
- 2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 2.9 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。
- 3 最后报价的算术修正及政策调整
- 3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。
- 3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：
有，具体规定为：_____。
无，按下述 3.2.2-3.2.6 项规定修正。
- 3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；
- 3.2.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

- 3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 3.2.6 修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效。**
- 3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评审时价格不予扣除。
- 3.3.1 对于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，对小微企业报价给予__10__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.2 对于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，且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%以上的联合体或者大中型企业的报价给予__4__%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 3.3.3 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。
- 3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 3.3.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 3.3.8 若供应商同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购：__ / __。
- 4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：
- 4.1 供应商对实质性变动不予确认的；
- 4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中

主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；

- 4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；
- 4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；
- 4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；
- 4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；
- 4.7 其他：__ / __。

5 评审方法和评审标准

- 5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。
- 5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。
- 5.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）见第二章供应商须知 4.3。

6 确定成交候选人名单

- 6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。
- 6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前__3__名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。
- 6.3 磋商小组要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7 报告违法行为

- 7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评审标准

本采购项目采用综合评分法，满分 100 分，价格分评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。评分细则如下：

序号	评分因素	评价指标和分值			分值属性
1	商务 (15分)	企业综合实力	6分	①供应商具有有效的质量管理体系认证证书； ②供应商具有有效的环境管理体系认证证书； ③供应商具有有效的职业健康管理体系认证证书； 备注：以上证书电子件每提供 1 个得 2 分，未提供不得分，证书电子件须加盖供应商公章	客观
		企业业绩及经验	9分	综合考虑供应商自 2023 年 1 月 1 日（含）起至响应文件提交截止日（含）的与本项目相同或类似的项目业绩（附合同电子件，至少包括合同首页、盖章页、金额页，并加盖供应商公章），每提供一个得 3 分，本项最多得 9 分。	客观
2	服务 (75分)	整体服务分析	5分	根据供应商对本项目的物业管理服务的整体设想、服务内容的完整性及策划总体服务方案进行评价。 方案完全符合本项目需求，完善全面，组织机构、服务团队设置合理，岗位配备齐全，专业性、系统性强，操作可行，得 5 分； 方案符合本项目需求，完善全面，组织机构、服务团队设置较为合理，岗位配备较为齐全，专业性、系统性、可操作性较强，得 4 分； 方案基本符合本项目需求，组织机构、服务团队设置及岗位配备一般，专业性、系统性、可操作性一般，得 3 分； 方案部分符合本项目需求，组织机构、服务团队设置及岗位配备较差，可操作性差，得 2 分； 方案不符合本项目需求，组织机构、服务团队设置及岗位配备差，可操作性较差，得 1	主观

			分； 不提供不得分。		
		进驻方案	5分	方案详细完整，针对性、可行性强 5 分； 方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分； 方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分； 方案不详细，针对性、可行性不强 2 分； 方案不详细，针对性差、可行性差 1 分； 不提供不得分。	主观
		项目经理资质	2分	驻场项目经理持有物业项目经理资格证书，得 2 分。供应商须提供证书电子件并加盖供应商公章。不具备不得分。	客观
		项目经理保障方案	3分	驻场项目经理身体健康，品行良好，责任心强。针对以上要求，人员保障方案详细完整，针对性、可行性强 3 分；方案比较详细，针对性、可行性较强 2 分；方案不详细，针对性不强、可行性不强 1 分。不提供不得分。	主观
		综合维修人员保障方案	5分	综合维修必须持有低压电工上岗操作证，品行良好，责任心强；无恐高症。针对以上要求，人员保障方案详细完整，针对性、可行性强 5 分；方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分；方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分；方案不详细，针对性、可行性不强 2 分；方案不详细，针对性差、可行性差 1 分；不提供不得分。	主观
		绿化保洁方案	5分	详细完整，针对性、可行性强 5 分；方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分；方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分；方案不详细，针对性、可行性不强 2 分；方案不详细，针对性差、可行性差 1 分；不提供不得分。	主观
		人员保障方案	5分	人员保障方案-项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施： 方案详细完整，针对性、可行性强，提供有合作协议或合作证明、完全能保障服务队伍稳定 5 分；方案比较详细，针对性、可行性较强，较能保障服务队伍稳定 4 分；方案基	主观

				本详细，针对性、可行性一般，基本保障服务队伍稳定 3 分；方案不详细，针对性、可行性不强，不能保障服务队伍稳定 2 分；方案不详细，针对性差、可行性差，完全不能保障服务队伍稳定 1 分；不提供不得分。	
	人员配置情况	5 分	<p>团队人员配置合理保洁、会服、综合维修人员数量完全充足、相关专业证件全部齐全，能够完全满足本项目要求得 5 分；</p> <p>团队人员配置合理保洁、会服、综合维修人员数量较为充足、相关专业证件比较齐全，较能满足本项目要求得 4 分；</p> <p>团队人员配置、相关专业，仅基本能匹配本项目要求得 3 分；</p> <p>团队人员配置、相关专业，可能无法满足本项目要求得 2 分；</p> <p>团队人员配置、相关专业，完全无法满足本项目要求得 1 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	主观	
	人员培训方案	5 分	<p>人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。</p> <p>人员培训方案详细完整，针对性、可行性强 5 分；</p> <p>人员培训方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分；</p> <p>人员培训方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分；</p> <p>人员培训方案不详细，针对性、可行性不强 2 分；</p> <p>人员培训方案不详细，针对性差、可行性差 1 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	主观	
	与本项目服务相关管理制度	5 分	<p>日常管理制度丰富规范、切实可行 5 分；</p> <p>日常管理制度较为规范、可行性较强 4 分；</p> <p>日常管理制度规范性、可行性一般 3 分；</p> <p>日常管理制度规范性、可行性不强 2 分；</p>	主观	

			日常管理制度规范性、可行性差 1 分； 不提供不得分。	
		绩效考核及奖惩办法 5 分	绩效考核及奖惩办法全面适当、切实可行 5 分； 绩效考核及奖惩办法较全面、较可行 4 分； 绩效考核及奖惩办法基本全面、基本可行 3 分； 绩效考核及奖惩办法全面性、可行性不强 2 分； 绩效考核及奖惩办法不全面、不可行 1 分； 不提供不得分。	主观
		物业服务档案管理方案 5 分	方案详细完整，针对性、可行性强 5 分； 方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分； 方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分； 方案不详细，针对性不强、可行性不强 2 分； 方案不详细，针对性差、可行性差 1 分； 不提供不得分。	主观
		节能降耗管理方案 5 分	方案详细完整，针对性、可行性强 5 分； 方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分； 方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分； 方案不详细，针对性不强、可行性不强 2 分； 方案不详细，针对性差、可行性差 1 分； 不提供不得分。	主观
		安全生产管理方案 5 分	方案详细完整，针对性、可行性强 5 分； 方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分； 方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分； 方案不详细，针对性不强、可行性不强 2 分； 方案不详细，针对性差、可行性差 1 分； 不提供不得分。	主观

		应急方案	5分	<p>方案详细完整，针对性、可行性强 5 分；</p> <p>方案比较详细，针对性、可行性较强 4 分；</p> <p>方案基本详细，针对性、可行性一般 3 分；</p> <p>方案不详细，针对性不强、可行性不强 2 分；</p> <p>方案不详细，针对性差、可行性差 1 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	主观
		服务承诺	5分	<p>依据供应商对本项目的服务承诺进行评分。服务承诺包括但不限于质量、安全、效率以及对采购人临时交待的任务完成标准。</p> <p>方案完整合理，针对性强，得 5 分；</p> <p>方案完整合理，针对性较强，得 4 分；</p> <p>方案较完整合理，针对性一般，得 3 分；</p> <p>方案基本完整合理，针对性差，得 2 分</p> <p>方案不完整合理，不具备针对性，得 1 分；</p> <p>不提供不得分。</p>	主观
3	价格 (10分)	<p>评审基准价=满足磋商文件要求且最后报价最低的总报价</p> <p>合格供应商的有效价格得分= (评审基准价/总报价) × 10</p>		客观	
合计 100 分					

第四章 采购需求

以下条款中打“★”号的条款为实质性响应条款，如供应商的《响应文件》中不满足任何一项实质性条款，为不实质性响应《采购文件》，其《响应文件》将被拒绝。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

本项目 接受 不接受进口产品

第一部分 服务需求一览表

服务名称	单位	数量	简要技术需求	用途
2026 年度上庄镇人民政府物业服务项目	项	1	会务服务、保洁服务、综合维修、绿化服务	物业外包

其中：1. 项目经理 1 人

2. 客服主管 1 人

3. 会服主管 1 人，会议服务员 3 人。

4. 保洁领班 1 人，保洁员 13 人。

5. 综合维修 4 人。

6. 绿化服务 2 人。

第二部分 技术规格及要求

一、项目概况

物业类型：公建

物业服务区域：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村库房。

1. 总占地面积：18360 平方米，上庄镇政府办公区 14400 平方米（含：镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所）、镇政府第二办公区 2400 平方米、八家村库房 1560 平方米。

2. 门前三包面积 1600 平方米，其中第二办公区 150 平方米。
3. 建筑面积 12248.22 平方米，其中第二办公区 2188 平方米，八家村库房 917.22 平方米。
4. 绿化面积：5100 平方米。
5. 停车场及通道面积 4700 平方米。
6. 需提供会务服务的会议室 8 个，体育运动馆 1 个。
7. 共 26 个卫生间（136 个厕位）工作时间需要全时段不间断清洁服务。

物业位置：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村库房。

二、技术要求

第一：服务内容

1. 会务服务：会议室布置、影音设备及空调设备调试、卫生清洁消毒、茶水及瓶装水供应、临时勤务。

2. 保洁服务：物业服务范围内所有区域的卫生清扫消毒，楼道卫生间等公共区域的不间断清洁、会议室及体育场馆的卫生清洁、垃圾分类的收集投放、清运及消纳、门前三包区域的清扫保洁、冬季的铲冰除雪等（含楼外保洁：包括门前三包区域、庭院、标牌、围栏、灯具、花园、绿地养护、道路、停车场等，楼内保洁包括会议室、体育馆、公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大厅、开水间、卫生间、楼梯、消防栓、各种标志牌等所有公共区域每周一次大清扫，含其他垃圾的收纳、运输、物业管理区域保洁服务需要购进的工具、物料及耗材，含物业服务区域办公楼、办公平房一年 2 次的户外玻璃清洗，含物业服务区域内空调清洗养护，含楼内消毒和灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作，每年不少于四次，不含食堂区域。注：不包含卫生间用卫生纸、擦手纸）。

3. 综合维修：物业范围内的强弱电维修维护、水暖维修、急修、门窗家具的维修、小家电、自动门、监控设备、车辆识别、人脸识别等设施设备的维修、给排水系统、高低压电路、消防设施的巡检及隐患排查、标识标牌安装维护、办公家具及设备的移位搬运等（含物业管理区域维修养护需要购进的low值易损配件。注：不含单件价值 1000 元以上配件及批量增加设备及配件）。

4. 绿化服务：室内外植物树木及花卉养护、浇灌、修剪、病虫害防治、冬季防护（含物业管理区域绿化服务需购进的工具、耗材及物料）。

第二：服务标准

项目经理岗位职责及标准

- (1) 驻场项目经理持有物业项目经理资格证书。身体健康，品行良好，责任心强。
- (2) 负责物业项目的管理和统筹工作。
- (3) 负责统筹各部门的工作职责，监督和指导各科室完成项目目标，确保各项工作持续有效展开，带领团队打造优秀的物业服务。
- (4) 处理各部门的突发事件，指导各部门进行员工的选、育、留工作，完善各项管理体制和内部沟通机制。
- (5) 贯彻执行各项指标，深入做好物业服务工作。
- (6) 负责与采购人的日常工作对接及关系维护，及时解决采购人提出的合理要求和建设，协助指导各部门主管的工作。
- (7) 负责组织所辖项目各项工作的检查，对所辖项目的整体服务质量负责、监督并改进工作。
- (8) 开展项目安全管理的定制自查工作，对发现的安全隐患及时监督检查及督促整改。
- (9) 开展项目内部员工的业务知识培训，积极配合采购人展开相关业务的培训工作。
- (10) 提升服务满意度，与采购人建立良好的关系。
- (11) 负责项目团队的日常管理，定期对管理人员进行培训。
- (12) 负责物业员工的其他工作等。

客服主管岗位职责及标准

- (1) 具备较强的办公软件操作能力，如MicrosoftOffice（Word、Excel、PowerPoint）等，熟练使用办公自动化设备。
- (2) 具有良好的口头和书面沟通能力，能够清晰、准确地表达思想。能够负责、细

心、耐心地处理各种事务，保证工作的准确性和及时性。

- (3) 遵守各项规章制度及要求。
- (4) 负责文件打印，表格制作等工作。
- (5) 负责每周工作日志总结。
- (6) 负责每月各部门工作总结。
- (7) 负责督促各科室月报表催交、打印、上报工作。
- (8) 负责办理新员工入职登记相关手续，离职上报，员工续签合同等工作。
- (9) 做好办公物品和员工工服的申报、采购、发放、结算及库存盘点工作。
- (10) 做好文件档案管理工作。
- (11) 及时办理各项文件整理、收集、汇总。
- (12) 做好领导交办的其他临时性任务。

会服管理

第一节 会服人员配置及标准

1. 人员配置：会服主管 1 人、会议服务员 3 人。
2. 任职资格：身体健康、形象好、会讲普通话、高中以上文化。
3. 其它规定：上岗前经过会服专业技能全面培训，并通过考核方可入职。

第二节 会议服务的管理

（一）会议服务标准：

- 1、会议室布置和会议准备工作符合主办单位要求。
- 2、会议布置整洁大方，会标大小、悬挂位置协调合理，摆放位置适度、合理。
- 3、服务人员提前 30 分钟到达现场，着装整齐，举止端庄，淡装适度，文明礼貌。
- 4、会议音响清晰，音量合适。
- 5、会议室温度适宜，随时适当调整。
- 6、会议期间饮品、用品、用具准备充分，符合会议要求，服务及时、到位。

- 7、为客人倒水时要右手拿暖壶，大姆指按住壶盖，左手取茶杯，左手拿起杯盖，在给客人加水时要控一下杯盖，避免杯盖滴水；倒水时要七、八分满，顺序要从左至右从前至后，动作要轻、自然、快速，一般情况下每隔 15-20 分钟给客人补充一次开水。
- 8、遵守保密守则，严守保密纪律，不得泄露任何会议内容和信息。
- 9、会议室内各部位及所有设施器具卫生洁净，各种物品摆放整齐。
- 10、协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。

（二）会议服务管理制度

1、安全保密制度

- （1）会服人员必须身体健康，无传染性疾病，定期到疾病预防机构进行身体检查，持《健康证》上岗。
- （2）会服人员入职必须严格进行政审，建立健全个人档案资料。
- （3）不得擅自翻阅会议文件，不得私自复印会议文件，不得私自录制和拍摄会议内容。
- （4）对会议内容进行保密，不得宣扬会议内容，严防失密事故发生。
- （5）认真执行《安全防火制度》，熟悉掌握各类应急突发事件的处理流程，发现隐患及时通知相关部门进行处理。
- （6）严格按照《操作规程》进行作业，不得疏忽大意，杜绝安全事故的发生。

2、会议物品的使用规定

- （1）会议室所需固定物品如：茶杯、托盘、小毛巾、毛巾托、水壶等按会议室一次性配齐，留出一定的损耗，所有物品由会服主管统一管理。
- （2）根据《会议服务单》的要求，会议服务人员到主管处领取会议所需物品，并做好登记。
- （3）会议服务人员对每次会议使用的物品做好登记，每天做好汇总工作。
- （4）每周定期由会服主管领取本周所用的会议消耗物品，包括：茶叶、瓶装水等消耗品。
- （5）每月主管根据上月实际用量上报会议消耗物品储备计划。

3、会议室物品管理制度

- （1）做好会议室用品的保管工作，不得随意损坏，如有损坏照价赔偿；

- (2) 会议室消耗物品按需领取，不得浪费；
- (3) 会议室物品由专人负责，有出入库管理。做到出入库有登记；
- (4) 做到物品专物专用，不得随意外借；
- (5) 发现恶意浪费物品情况，按浪费数量双倍赔偿。

4. 会议服务注意事项

- (1) 服务操作时，注意轻拿轻放，严防打碎会议用物品而破坏场内气氛。
- (2) 会议服务应请注意节奏，不能过快或过慢，要内外照应，有条不紊。
- (3) 应特别注意参会领导的个人习惯（如是否饮茶等特殊需求）达到细致周到的服务。
- (4) 会议结束后，应主动征求客人意见，礼貌地与客人道别。
- (5) 会服主管要对完成工作的情况进行小结，以利于不断提高服务质量和水平。

第三节 会服人员礼仪规范

（一）仪容仪表：

要求给人以庄重、美观、大方、舒适的感觉

- 1、会服应穿着规定的工服、工作鞋、佩戴胸卡上岗。
- 2、保持服饰整洁，做到经常换洗，讲究个人卫生。
- 3、应将所有纽扣系好，保证纽扣齐全。
- 4、注意修饰面容，淡妆上岗，女员工长发要束起，前发不散乱垂下。
- 5、男员工不得留胡须，不能剃光头，前发不过眉，侧发不过耳，后发不至颈，不准烫发。
- 6、上班期间不能佩戴过长过于夸张的手饰，不准戴眼镜及耳听器。

（二）礼仪礼貌：

要求语音温和，语调亲切，讲普通话，恰当使用服务敬语。

- 1、礼貌待客，敬语服务。
- 2、见到领导与客人主动打招呼，语音适中，语调温和，面带微笑。
- 3、在楼梯或进出入口遇到客人时，主动避让，请他（她）人先通过。
- 4、常用礼貌用语：

五声：即领导及客人到来有迎声（您好！或早上好！）

离去有告别声（再见或您请慢走）

表扬有致谢声（谢谢，这是我应该做的）

工作不足有道歉声（对不起、抱歉或打扰了）

宾客需求有慰问声（您需要我帮助吗？）

十一字：您、您好、请、谢谢、对不起、再见。

（三）服务态度：

诚恳、和蔼、热情、耐心、面带微笑，一视同仁。

- 1、应具有较高的责任心、工作主动、热情、认真负责的态度。
- 2、对待他人应面带笑容，讲话声音要适度，有分寸，听到意见或批评时不与之争辩，保持冷静并及时上报主管领导。
- 3、发现宾客遇到困难时，应主动询问是否需要帮助，并尽力给予帮助。
- 4、在工作中要有自控性，善于控制自己的情绪，约束自己的言行，在任何情况下，不出现无礼的言行和举止。

（四）行为规范：

举止落落大方，不卑不亢，动作合乎规范，坐、立、走姿势端正。

- 1、会服人员与领导、宾客同行时不要抢行出入口，上下楼梯必须让领导、宾客先行。
- 2、站立时不能倚靠它物，不能三五成群交头接耳，走路时应神态自然，步伐轻盈。
- 3、不能在公共区域大声喧哗、打闹、追逐、边走边聊、吃东西等。
- 4、不要在他人面前做有碍观瞻的动作，如剪指甲、剔牙、抓痒、伸懒腰、打哈欠等。
- 5、在公共区域或狭窄通道遇到客人应主动问好，让对方先行。
- 6、不得使用客用设施，如客梯、甲方电话、传真、客户信箱等。
- 7、遇客人询问应做到有问必答，对自己不清楚的问题要明确告诉对方如何能得到准确答案，不能置之不理或回答“不知道、不清楚、不管等”。
- 8、遵守公司的各项规章制度，服从公司与甲方领导的工作安排。
- 9、工作时间不得脱岗、串岗，不得与其他人闲聊。
- 10、同事之间应互相尊重、文明礼貌、做到不利于团结的话不说，不利于团结的事不做、不能传谣或背后议论他人。

第四节 会议服务程序

（一）会务登记

- 1、会服主管在接到会议通知后将参会的单位、列会的领导及开会的具体时间、使用的会议场所、参会的具体人数、以及会务的具体要求等进行详细登记。
- 2、根据登记的情况，确定会议类型（一般会议、重要会议、视频会议），及时填写《会议服务单》。
- 3、将《会议服务单》及时传至会服等会务相关部门进行会前的准备。

（二）会前准备

- 1、会服人员根据《会议服务单》要求的类型及内容按规定的提前做好准备（一般小型会议提前 30 分钟，重要大型会议根据会场布置的工作要求提前半天或一天准备）；
- 2、会服人员到会议室后及时开窗、开空调，做好通风，将室温控制在：夏季 26 摄氏度，冬季 20 摄氏度左右；
- 3、按《会议服务单》要求进行会议现场布置，按要求排列座次，并根据会议具体要求准备各种服务用具（茶具、小毛巾、笔等）、招待物品（水果、饮料等）及文件；
- 4、根据会议服务单的要求，调试好音响设备、投影等，多媒体系统连接备好，做好会前的检查工作；
- 5、会议服务员提前十分钟在会场入口站立迎宾。

（三）会中服务

- 1、参会人员就座后按规定进行倒水等服务；
- 2、会议正式开始时，要将入口门轻轻关闭，会议服务员站立在会议室门外的左、右侧观察会议室的情况，如遇问题及时处理，如会议有特殊要求，应按其要求进行服务。
- 3、在会场服务过程中，如遇到主宾贺词和奏国歌，服务人员要站在原地不动，待此项活动结束后方可继续进行服务。
- 4、会议结束后，服务人员要站在会场出口处，按迎宾方式相同标准与宾客道别。

（四）会议收尾

- 1、宣布会议结束时，服务员要打开会议室大门并提醒客人带齐自己的物品，视具体情况送客人或目送客人离场。

- 2、待客人离开会场后，服务人员要迅速清理会场，检查场况，发现问题（如客人遗忘物品，家具损坏，设备损坏等）及时上报。
- 3、撤换所有用过的饮具，清洁台面，搞好卫生，恢复原状。
- 4、对使用的茶具、托盘等器皿按规定进行洗刷消毒，存放在消毒柜内备用。
- 5、检查会场内安全情况，消除隐患，切断电源，关闭水、电开关，锁好会议室大门。

保洁质量标准

（一）保洁人员配置及标准

- 1、人员配置：保洁领班 1 人，保洁员 13 人。
- 2、任职资格：身体健康（有健康证），之前从事过办公楼或相关类型的保洁工作。
- 3、其它规定：上岗前经过保洁技能及保洁安全操作规程相关培训，并通过考核方可入职。

部位		人数	备注
镇政府办公楼	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责一至四层的保洁
	三层、四层	2	
	平房	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责平房及外围的保洁；绿化维护养护
镇政府、市场所	外围院落、门前三包	3	
镇第二办公区	一至三层	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责镇第二办公区的保洁
	平房、外围院落、门前三包		
镇平安建设工作站	红线范围及院落门前三包	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责所有保洁工作
镇城指分中心	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
	外围、门前三包		

镇市场监管所	办公区	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
合计		14	

(二) 办公楼内区域清洁质量标准

1、卫生间清洁标准

- (1) 门窗洁净，无污渍，门缝及闭门器无尘土。
- (2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。
- (3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面要求无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。
- (4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土。
- (5) 大便器及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。
- (6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污迹、光亮如新。
- (7) 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹无水迹。
- (8) 垃圾及时倾倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及筒后墙面要保持无污迹。
- (9) 排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污渍。
- (10) 卫生间内空气清新无异味。
- (11) 擦手纸、洗手液及时添加补充。
- (12) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。
- (13) 每日打扫不少于两次，随脏随保洁，不间断巡视。

2、办公室清洁标准

- (1) 桌面、桌腿干净无污渍、无尘土；电脑、电话无污迹、干净无尘，摆放整齐。
- (2) 门、窗框、玻璃无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。
- (3) 文件柜、展示柜、书架，各打印复印设备无尘土、无污迹。
- (4) 墙顶、墙面、墙角、踢脚板无污迹、无灰尘。
- (5) 垃圾筒干净无污迹；垃圾及时倾倒；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾桶容积的三分之二。

(6) 各绿色植物花盆内无杂物，盆体无污渍。

(7) 每日清洁一次。

3、会议室清洁标准

(1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。

(2) 桌椅摆放整齐，干净无尘土、无污渍、无头发；话筒及其他设备无灰尘、污渍，摆放整齐。

(3) 墙壁无尘土、无污渍；悬挂摆放的各种饰品无尘土、摆放整齐。

(4) 白板干净无尘、无墨迹，会后如没有特殊情况及时清擦；板擦及板笔摆放有序；投影布会后及时复位。

(5) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土；窗帘拉伸整齐。

(6) 垃圾筒内外干净，垃圾及时倾倒，垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(7) 地毯上无头发、无杂物、无污渍。

(8) 排风口、灯罩无污迹、无手印。

(9) 保持空气清新。

(10) 每日清扫不少于一次，会议期间不间断巡视。

4、饮水点或茶水间清洁标准

(1) 饮水机机身干净；机身及出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣，并干净整洁。

(2) 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。

(3) 水龙头、水池内干净、光亮无污物。

(4) 墙面、踏脚板、各电源插座、插板干净无污点、无污物。

(5) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。

(6) 柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭。

(7) 地面干净、无污物、无污迹、无水迹。

(8) 每日清扫不少于两次，会议期间不间断巡视。

5、库房或储藏室的清洁标准

- (1) 库房顶板及灯具、排风口无污迹。
- (2) 墙面、地面及踏脚板干净无污迹、无废弃物。
- (3) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (4) 每日清扫一次，随脏随清扫。

6、浴室、更衣室的清洁标准

- (1) 淋浴设施无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。
- (2) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。
- (3) 地面无废弃物、无水迹，无污水积存。
- (4) 更衣柜干净无污迹，摆放整齐。
- (5) 椅子表面干净无污迹、无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。
- (6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (7) 室内空气清新、无异味。
- (8) 每日清扫一次，随脏随清扫。

7、休息室的清洁标准

- (1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。
- (2) 沙发、茶几及其他家具、设备无污迹、无尘，椅子腿干净无尘。
- (3) 室内装饰品、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。
- (4) 及时收集并更换纸篓内垃圾袋，保证垃圾篓内垃圾不超过纸篓的三分之二。
- (5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

8、大厅的清洁标准

- (1) 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。
- (2) 墙面及踢脚线干净、无尘土、无污渍。
- (3) 玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。
- (4) 地面及边角干净、无水迹、无污物。
- (5) 大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土。
- (6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒

容积的三分之二。

(7) 每日清扫两次，不间断巡视。

9、走廊及通道的清洁标准

(1) 天花板、灯罩、排风口干净整洁，无污迹，无网状物。

(2) 墙壁及踢脚线无灰尘、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。

(3) 地面及边角干净无杂物、无污渍、光亮清洁。

(4) 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

(5) 垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋随时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。

(6) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土。

(7) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、无手印。

(8) 每日清扫两次，不间断巡视。

10、步行梯的清洁标准

(1) 楼梯内的顶板及灯具、排风口无污迹。

(2) 墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

(3) 扶手、栏杆无尘土、无污渍。

(4) 平台及台阶无废弃物、无污迹。

(5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

(三) 办公楼外区域清洁质量标准

1、 通道、人行道、停车场清洁，无积土、积水、废弃物和明显车轮印留存。

2、 绿地、花坛内，绿化隔离带、行道树下不得有纸屑、包装物等废弃物留存。

3、 雕塑、广告牌、标志牌、照明灯具、栏杆、消防栓、反光镜等表面无污垢、污渍留存；石料表面、金属表面、玻璃表面无污迹。

4、 建筑物各进出口台阶、建筑物底座无污渍、污垢留存。

5、 踏步地毯保持干燥，无积水、污垢、污渍。

6、 垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。

7、每日清扫一次，随脏随清扫。

8、夏季降雨时及时清扫地面积水、冬季如遇降雪则由物业全体员工赶在办公楼上班前提前除雪，保证道路畅通并做好整个院内及门前三包的铲冰除雪工作。

（四）垃圾分类

1、分类原则和标准：按厨余垃圾、可回收物、有害垃圾和其它垃圾进行分类收集。

（1）厨余垃圾：包括剩菜、剩饭、菜叶、果皮、蛋壳、茶渣、骨、贝壳等，泛指生活饮食中所需用的来源生料及成品（熟食）或残留物。

（2）可回收物：是指在日常生活中或者为日常生活提供服务的活动中产生的，已经失去原有全部或者部分使用价值，回收后经过再加工可以成为生产原料或者经过整理可以再利用的物品，主要包括废纸类、塑料类、玻璃类、金属类、电子废弃物类、织物类等。如纸类（废旧报纸、打印纸、纸箱等）、塑料类（塑料瓶、塑料箱等）、金属、玻璃等。

（3）有害垃圾，是指生活垃圾中的有毒有害物质，主要包括废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物，废杀虫剂、消毒剂及其包装物，废胶片及废相纸等。

（4）其它垃圾：是指以上几类垃圾之外的卫生间废纸、纸巾等难以回收的废弃物。

2、收集方法及处理要求

（1）所有物业员工将所产生的垃圾按分类要求投放进本区域内垃圾分类箱。

（2）保洁员每日检查、收集本区域内的垃圾，严格按分类要求将垃圾投放在室外的垃圾分类容器中，并清洁垃圾箱，保持垃圾箱干净整洁。

（3）保洁员如遇外来客人丢弃废弃物时，应礼貌的要求其按垃圾分类要求投放；并且经常检查垃圾箱如有混放及时分拣。

（4）厨余垃圾由食堂人员每日进行清理，餐厨废弃物在收集及运输过程中不得混入其它废弃物，必须做到密闭化，容器必须保持清洁、卫生、无异味。

（5）可回收垃圾根据收集量统一存放，并按要求上报办公室后勤主管，联系回收人员上门回收。

（6）有害垃圾由工程部人员进行分类、收存，并放置在指定地点集中处理。

（7）室内外的垃圾分类箱必须保持清洁、完好，外观和周围环境应当整洁，容器周围

不得有撒放的废弃物。

(8) 医疗、危险废弃物要有专人收集、专用密闭容器，送到指定地点或处置现场不得与其它废弃物混装。

(9) 收集作业完成后，应及时清理场地，将可移动式废弃物收集容器复位。

(10) 车走地净，洒药灭蚊蝇，废弃物应直接送至指定的转运站或处置现场。

综合维修保养标准

第一节 综合维修人员配置及标准

1. 人员配置：综合维修 4 人。

2. 任职资格：身体健康（定期体检办健康证），品行良好，责任心强；无恐高症，具有高压电工、水暖工、低压电工上岗操作证等相关工种证书，之前从事过 2 年以上办公楼或相关类型的物业维修工作。

3. 其它规定：上岗前经过水、电综合维修技能及安全操作规程的培训，并通过考核方可入职。

第二节 综合维修服务主要内容

物业范围内的强弱电维修维护、水暖维修、急修、门窗家具的维修、小家电、自动门、监控设备、车辆识别、人脸识别等设施设备的维修、给排水系统、高低压电路、消防设施的巡检及隐患排查、标识标牌安装维护、办公家具及设备的移位搬运等。

第三节 综合维修的标准

1. 项目内强电系统、弱电系统、给排水系统如出现故障及时安排相关人员进行故障排除及维修，如消防系统等出现故障及时联系维保单位前来维修，并对相关维修情况做好记录。
2. 每日对管辖区域内上下水管道、水暖设备、器具进行巡查，发现跑、冒、滴、漏等故障，及时进行维修。
3. 每日对管辖范围内的照明设备、卫生间的小家电、门厅的自动门、院内的监控设备、车辆识别设备、人脸识别设备、消防设施、公共部位的门窗进行巡检；对巡检中发现问题的照明灯具、卫生洁具、门窗五金、设备设施等及时维修。

4. 每日对服务区域内墙面、顶板、地砖、进行巡检，发现空鼓、起壳、地砖残缺等小问题在不影响办公的前提下随即修复，大问题及时登记上报主管部门，并协助承接单位进行施工。
5. 定期对强弱电系统控制箱、柜内的开关、继电器、漏电保护器等电气设备进行检查、除尘。
6. 维修人员一律着装规范、整洁并正确佩戴员工胸卡。进入办公区域、随身携带的工具和配件一并装入工具包（箱）中或注意拿好，不要磕碰办公室内的用具及地面。
7. 工程维修人员全天 24 小时值班，接到报修电话立刻到达现场，带齐工具、备件。零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。
8. 进入办公区服务前必须征得部门人员同意。如当时不便进行维修，或需再次维修的，则协商确定合适维修时间后再行维修。
9. 到达工作地点后，应将干净的帆布或塑料布铺在地面，用来放置工具和需要拆卸的零件，不得直接放在地上。
10. 操作、讲话时要轻，尽可能不发出噪音。实在无法避免时应事先向办公人员讲明情况，并说：“非常对不起”。
11. 工作完毕，收拾好工具，并请报修人验收（签字），离开前应把所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受到污染，无法马上处理干净，应告知对方，会安排清洁人员马上清理。
12. 如因特殊情况无法赶到现场进行维修，应及时和客户讲明并在取得谅解后预约下一次维修时间。

第四节 综合维修巡检内容与标准

（一）强弱电间、机房配电箱（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法

1	门体	1. 门体表面无划痕 2. 门锁好使 3. 门开关灵活	由维修人员进行处理
2	消防设施	电井内有无烟感、灭火器 灭火器压力是否正常	上报主管领导增加相应设施 上报消防维保单位更换灭火器
3	室内卫生	1. 地面清洁无杂物 2. 配电箱柜内外清洁无积灰 杂物 3. 配电箱柜上侧电缆及桥架 无积灰	由维修人员进行处理
4	室内照明	1. 操作开关时, 照明灯具亮	1. 无电源查明原因送电 2. 墙壁开关损坏进行维修或更换 3. 照明灯损坏及时更换 4. 接线处松动重新紧固 5. 线路断线重新换线
5	信号灯指示	1. 电源指示灯常亮 2. 操作按钮时, 相应指示灯亮	如指示灯损坏, 进行更换
6	箱、柜内	1. 按钮操作灵活 2. 元器件无过热现象 3. 各接点应紧固无松动 4. 控制线无破损	1. 检查原因维修或更换 2. 进行维修处理 3. 重新进行紧固 4. 进行换线处理
7	电流表、电压 表指示	1. 电压表正常范围 360V-420V 2. 电流表正常范围在额定范 围	1. 电压表损坏进行更换, 熔断器 损坏进行更换 2. 电流表损坏进行更换

(二) 各区域照明和卫生间照明 (每天巡检)

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
----	------	------	------

1	灯具本体	1. 灯具表面清洁无积灰 2. 灯罩无破损	1. 由维修人员进行处理 2. 进行更换
2	灯具	1. 操作开关时, 照明灯具亮	1. 无电源查明原因送电 2. 照明灯损坏及时更换 3. 镇流器损坏及时更换 4. 电容损坏及时更换 5. 接线处松动重新紧固 6. 线路断线重新换线

(三) 各楼梯通道防火门及各出入口门体巡检 (每天巡检)

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	防火门锁及闭门器	门锁是否开关灵活、紧固, 锁把弹簧松紧适度; 门把手无松动、螺丝无脱落松动。 3、闭门器松紧适度, 无松动, 无漏油, 顺序器无顶门现象。	及时紧固维修, 需要更换的及时向主管汇报。
2	不锈钢玻璃门	门体是否开关灵活、紧固, 地弹簧松紧适度, 把手无松动; 不锈钢接口无开焊; 门条是否开胶、脱落; 玻璃无损坏。	及时紧固维修, 需要更换的及时向主管汇报。

(四) 建(构)筑物巡检标准 (卫生间设施及门窗每天巡检, 构筑物每月巡检)

序号	项目	完好标准	修缮、养护内容
1	楼层地面	平整, 无裂缝、无起壳、无下沉	小问题及时维修, 中修以上大面积或多部位老化破损等统计上报主管部门
2	踢脚线	接缝应紧密、平整	
3	踏步	平整, 无裂缝	
4	台阶	平整完好、无起壳	

5	卫生间门及附件	开关灵活，无脱落	
6	卫生间地面、墙面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	
7	卫生间感应器	灵敏，水流正常	
8	卫生间隔板及附件	无开窍，无脱落	
9	楼梯扶手	无损坏、无脱落、无裂缝	
10	门、窗	门、窗铰链开关灵活，玻璃完好	玻璃破损，配换
11	外墙面	平整、不倾斜、不弯凸	
12	屋顶女儿墙	墙面无明显裂缝、灰缝饱满、不倾斜	上报镇主管部门
13	屋顶隔热层/防水层	完好，屋面无渗漏	
14	屋顶避雷带	无破损、变形，无明显锈蚀	定期除锈、油漆。
15	外门/出入口/大门	门牌齐全，开关灵活	发现损坏，及时维修
16	广告牌、标识牌	结构安全、照明完好、画面清洁完整	及时维修、加固安装装置

绿化服务标准

第一节绿化人员配置

人员配置：绿化工 2 人。室内绿植养护由会服主管负责，外围绿化由绿化工人打理。

第二节室外绿化养护标准

- 负责巡查管理区域内，绿化布置及花木养护的管理。

2. 按需配备及保养绿化所需的机械设备，保证其处于正常的使用状态。
3. 绿化养护技术措施完善，无明显裸露的土地；定期按需求对花草树木进行浇灌、修剪、施肥、除草、打药等养护工作。
4. 绿地完整整洁，无明显杂物、堆料、无白色污染(树挂)，绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)、绿地内水面杂物日产日清，做到保洁及时。
5. 树干上无钉拴刻画等现象，行道树下距树干 2m 范围内无堆物、堆料、圈栏等影响树木生长和养护管理的现象。
6. 园林树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死杈。分枝点合适，枝条粗壮，行道树缺株率不超过 1%，绿地内无死树。
7. 落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网的叶片不得超过 10%，正常叶片保存率在 85%以上。针叶树针叶宿存 1 年以上，结果枝条不超过 50%。
8. 花坛、花带轮廓基本清晰、整齐美观，无残缺。
9. 草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 90%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 5%。草坪绿色期:冷季型草不得少于 240 天，暖季型草不得少于 160 天。
10. 病虫害控制比较及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过 3%;在园林树木的主干、主枝上平均每 100m²介壳虫的活虫数不得超过 3 头，较细枝条上平均每 30cm 不得超过 8 头，且平均被害株数不得超过 5%。被虫咬的叶片每株不得超过 8%。

第三节室内绿植养护标准

(一) 服务标准

- 1、负责上庄镇政府公共区域、办公区域及需配备绿植花卉的摆置，并对所摆放的绿植定期保养，一天一检查，做到无枯枝败叶、托盘内无过多积水，花盆内无杂物，对花卉枝叶上的尘土及时清洗。
- 2、对办公楼内摆放的绿植花卉进行日常养护管理，包括浇水、病虫害防治、修剪、施肥和打药等，达到租摆养护标准。

(二) 工作流程

- 1、室内花卉浇水：准备好水壶、水桶及干净抹布。浇水时，左手拿抹布垫在水喷壶以

防水滴落在地面上。掌握好植物的干湿习性，不干不浇，要浇透水，以盆底渗水为宜。一般大型植物4—7天浇一次水，时令花草及小型花卉2—3天一浇。根据植物生长要求，摆放位置，温度及光照状况，确定浇水次数及方式。

2、室内摆放要求：选择生长旺盛，无病虫害的植物。摘掉黄叶，擦净叶面、花盆。

3、擦叶及摘出黄叶：准备干净抹布、水桶和净水擦拭叶面时，用手托平叶子，用潮湿抹布轻轻擦拭叶面避免叶面擦破，直至叶面清洁无污迹。发现叶子如变黄，要及时摘除。如果大叶植物出现黄边，可按叶缘的形状剪掉黄边。

4、室内换置：对生长势弱、发生病虫害的花卉及时进行更换；进房间的花卉必须无病虫害、生长旺盛、干净卫生，符合室内摆放要求。更换完毕后，认真检查，有无漏摆、漏换的情况。

三、服务期限及服务地点

★1、服务期限：12个月（自2026年3月1日至2027年2月28日止）

注：本项目预算金额为一年服务期金额，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，招标人可视服务情况与中标供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。如在合同期限内甲方更换履行地点，双方继续就原合同的约定地点履行合同将损害国家利益、社会公共利益，对此，双方可以提前终止本合同且不承担违约责任，本合同费用按照实际服务天数据实结算。

（以上需提供承诺函，格式自拟，并加盖公章）

2、服务地点：北京市海淀区上庄路98号

四、其他要求及说明

1、服务人员要求：各项专业技术人员必须持有相关的资格证书、上岗证、特种工操作证，一般服务人员须持有健康证。

2、承包方式：包干制。

3、应急预案与维保计划：供应商应提供相应的突发事件应急预案；针对办公楼房产设备、服务需求内容制定年度《办公楼维护保养计划》和《设备维修保养计划》。

4、本采购文件中各包建议配备的服务人数为最低人数，供应商应当保证投入服务人员的满勤。招标人将在合同履行期内对供应商服务人员的到岗率进行检查，每少一名服务人员并达到一周以上的，将扣除当月该名人员的人工费。

5、供应商应承诺遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服

务人员的工资不得低于北京市最低工资标准；为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市劳动和社会保障部门的强制性要求。

6、供应商应提供针对本项目的物业服务接管方案。

7、供应商具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。

8、供应商应提供自 2023 年 1 月 1 日（含）起至响应文件提交截止日（含）的与本项目相同或类似的项目业绩。（附合同电子件，至少包括合同首页、盖章页、金额页，并加盖供应商公章）

9、供应商应提供整体服务分析，进驻方案，项目经理保障方案，综合维修人员保障方案，绿化保洁方案，人员保障方案，人员配置情况，人员培训方案，与本项目服务相关管理制度，绩效考核及奖惩办法，物业服务档案管理方案，节能降耗管理方案，安全生产管理方案，应急方案，服务承诺。

五、付款方式

服务费由招标人按季支付，在下一季度支付合同总价款的 25%。

六、项目经费：

包括但不限于房产设备日常运行、维护费用；维修工具费用；保洁物料费及标识牌费；绿化物料费；垃圾清运费；化粪池清掏费用；分体空调、空气源空调维修清洗费用；外墙玻璃清洗费用；乙方服务人员的工资福利、社会保险；企业税金、利润等。

除本合同另有约定除外，甲方不再向乙方支付任何费用和价款。

第五章 合同草案条款

合同编号：

北京市海淀区上庄镇人民政府

物业管理服务合同

委托方（甲方）：北京市海淀区上庄镇人民政府

受托方（乙方）：_____

物业管理服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

甲方：北京市海淀区上庄镇人民政府

乙方：_____

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的约定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就甲方委托乙方对上庄镇人民政府进行物业管理及服务的有关事宜，协商订立本合同。

第二条 物业项目基本情况

1. 物业类型：公建
2. 物业服务区域：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村库房。
3. 总占地面积：18360 平方米，上庄镇政府办公区 14400 平方米（含：镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所）、镇政府第二办公区 2400 平方米、八家村库房 1560 平方米。
4. 门前三包面积 1600 平方米，其中第二办公区 150 平方米。
5. 建筑面积：12248.22 平方米，其中第二办公区 2188 平方米，八家村库房 917.22 平方米。
6. 绿化面积：5100 平方米。
7. 停车场及通道面积 4700 平方米。
8. 需提供会务服务的会议室 8 个，体育运动馆 1 个。
9. 共 26 个卫生间（136 个厕位）工作时间需要全时段不间断清洁服务。
10. 物业位置：上庄镇人民政府、上庄镇政府第二办公区、上庄镇城市服务管理指挥分中心、上庄镇平安建设工作站（北区）、上庄镇市场监督管理所、八家村库房。

第二章 委托管理事项

第三条 乙方指定物业服务项目负责人为：_____。乙方更换项目负责人需征求甲方同意。

第四条 根据国家和北京市有关规定，按甲方要求并结合本物业特点，对本合同第二条所约定的服务区域及其设备设施提供如下服务（服务标准及细则详见合同附件1）：

1、保洁服务；（含楼外保洁：包括门前三包区域、庭院、标牌、围栏、灯具、花园、绿地养护、道路、停车场等，楼内保洁：包括会议室、体育馆、公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大厅、开水间、卫生间、楼梯、消防栓、各种标志牌等所有公共区域每周一次大清扫，含其他垃圾的收纳、运输、物业管理区域保洁服务需要购进的工具、物料及耗材，含物业服务区域办公楼、办公平房一年2次的户外玻璃清洗，含物业服务区域内空调清洗养护，含楼内消毒和灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作，每年不少于四次，不含食堂区域。注：不包含卫生间用卫生纸、擦手纸。）

2、综合维修（含物业管理区域维修养护需要购进的low值易损配件。注：不含单件价值1000元以上配件及批量增加设备及配件。）；

3、会议服务；

4、绿化养护服务；（含物业管理区域绿化服务需购进的工具有、耗材及物料）。

第三章 双方权利义务

第五条 甲方权利义务

1、审定乙方拟订的物业管理制度及管理方案；

2、审定乙方提出的物业管理服务年度计划和费用预算；

3、甲方有权同乙方确定满意度调查方式、调查对象、统计方法，定期委派相关人员了解满意度情况，如满意率不足80%的，甲方有权要求乙方限时整改；

4、对乙方的物业服务工作进行考核，考核不合格的，发现一次警告；发现两次书面发整改通知书；乙方逾期未整改到位达两次以上的，按违约处理；

5、甲方有权要求查看并复制乙方与其服务人员签订的劳动合同、健康证、社保缴费单以及服务人员简历。对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方使用人员，甲方有权要求乙方更换其认为不适合在甲方工作的派驻服务人员；

6、按《北京市物业管理条例》的相关内容，配合乙方开展物业管理工作；

7、在合同履行期间，如乙方中途退出或发生责任事故，给甲方带来不良影响的，或者因乙方工作不力，影响甲方正常工作秩序的，甲方有权终止本合同，并要求乙方给予经济补偿；

8、按本合同约定的时间及付款标准向乙方支付物业管理服务费；

9、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务；

10、甲方应及时传达上级部门对节能减排工作、垃圾分类工作、反食品浪费工作的相关要求及指导精神，配合并协助乙方对节能减排工作、垃圾分类工作及反食品浪费工作的开展，及时督导检查。

第六条 乙方权利义务

1、严格执行甲方编制的服务项目，完成项目内的所有工作；

2、根据有关法律法规的规定，制定物业管理制度；

3、负责编制物业管理年度计划和费用预算，并经甲方审核后执行，乙方所编制的费用预算须用于甲方委托管理项目，不得挪作他用；

4、按照本合同约定的物业管理服务事项和标准提供物业服务；

5、乙方按本合同约定收取物业管理服务费，并向甲方提供符合国家规定的发票；

6、不得擅自占用本物业管理区域内的公共部分或擅自改变其使用用途；

7、乙方实施高压电路、电气、高空以及有限空间等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或资格证书并提交给甲方备案；

8、乙方应按甲方项目需求配齐专门的工作人员，服务期间应保证派遣人员的稳定性，在服务期限内，需进行人员调整的，应提前与责任科室报备；

9、乙方不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务肢解后分别转委托给第三人；

10、乙方合理安排人员和按照费用测算安排支出，不得有侵害劳动者合法权益的行为，如发生任何劳动纠纷或劳务纠纷均由乙方承担；

11、乙方应严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的相关规定，与所聘用的服务人员签订劳动合同，支付劳动报酬，缴纳相关社会保险。乙方聘用人员因劳动关系、患病、造成人身伤亡事故等产生的劳动纠纷，或因

违反法律、法规造成后果的，由乙方自行解决并承担相应责任；

12、完成甲方交办的其他应急服务工作；

13、严格落实节能减排工作要求，节约用电：乙方应对物业服务区域严格实行节约用电要求，公共区域在保证正常工作光线的前提下随手关闭灯具电源，下班时间检查所有应关闭电源，做到应关尽关，会议室及公共区域空调夏季一律设置 26 度、冬季设置 20 度或 ECO 节能模式，对大功率电器实行专人负责开关及检查，对每月用电量进行汇总及对比分析，严格控制增量，及时找出增量原因，分析是否合理，尽量做到较上年同期只减不增。节约用水：乙方应对物业服务区域严格实行节约用水要求，保洁工作区域注意节约用水，避免浪费，对重点用水区域专人负责检查及指导，避免跑冒滴漏，同时做好水源二次利用，绿化用水采用节水喷洒或相应节水型喷灌设施，夏季对空调冷凝水进行收集二次利用，每月对用水数据进行汇总分析，控制增量；

14、严格落实垃圾分类工作要求：乙方应对物业服务区域严格实行垃圾分类及收纳，做到宣贯到位、投放规范、分类清晰，及时分拣错误投放，及时检查公共区域垃圾量及时清运至集中桶站。乙方严格制定垃圾收运台账，定期汇总给甲方，并会同甲方分析垃圾量变数据，改进工作，积极推进垃圾减量工作。

15、严格落实反食品浪费工作要求，倡导职工按需取餐、光盘行动。

第四章 物业管理服务费用及付款方式

第七条 本合同期限内物业管理服务费总额为：计人民币（大写：_____）。（小写：_____）。其他费用承担按本合同第六章的内容执行。

1、结算期限：按季度结算物业服务费，每季度为：计人民币（大写）：_____。（小写：_____元），合同签订后乙方于每季度底向甲方开具物业服务费正式发票。甲方于下一季度以支票/电汇的方式向乙方支付上一季度物业服务费。遇节假日顺延，如因其他原因需顺延时，双方需协商解决。因财政拨付延迟导致的付款延时，不视为甲方违约。在支付服务费前认真审核员工实际在岗人数，因请假、迟到、早退、旷工等应扣发服务费的情况。

2、结算方式：支票结算/汇款

开户名称：

开户行：

开户行行号：

账 号：

支票、发票票面内容：物业服务费。

3、每次付款前，乙方须提供等额有效的正式发票。

第五章 合同期限及终止

第八条服务期限：12个月（自：2026年3月1日至2027年2月28日止）；合同期满前，双方另行协商下一年度物业管理服务合同续签事宜。

第九条本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，在新的物业服务企业承接前，乙方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的物业服务费甲方按本合同约定的标准支付。

第十条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括物业服务费的清算、物业公共部分查验交接以及固定资产、办公用房、相关档案资料等的移交。

第十一条 合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，招标人可视服务情况与中标供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。如在合同期限内甲方更换履行地点，双方继续就原合同的约定地点履行合同将损害国家利益、社会公共利益，对此，双方可以提前终止本合同且不承担违约责任，本合同费用按照实际服务天数据实结算。

第六章其他费用承担

第十二条 物业维修、保洁、绿化使用的服务器具、工具、低值易耗品、维修零部件等物资采购相关费用（单价1000元以内）由乙方承担，特殊情况另行商议。**特别约定：**物业维修、保洁、绿化服务需要购买的工具、物料、耗材、低值易耗易损配件（批量及单次维修需1000元以上的除外）由乙方承担。具体包括但不限于以下内容：电工电料、五金、电线电缆开关面板、配电箱、空气开关、灯具光源、灯光感应器、冷热水龙头、门锁、家具门窗配件及附件、水暖管件、涂料胶水、水泥沙石、龙头阀门、洁具配件、电锤、手电钻、角磨机、云石机、下水道疏通机、常用手动工具、工具箱、电源线轴、检修测试用仪器仪表、梯子脚手架、提示牌、警示牌等，化粪池清掏、分体空调及空气源空调清洗、加氟、

维修，卫生间小家电、自动门、监控设备、大门口车辆识别、人脸识别设备等维修费用，机关两个食堂餐厅后厨灯光照明、开关、空开、水龙头、上下水管、隔油池清理疏通。垃圾分类标识，开关标识、卫生间标识、开水器标识等，墩布、榨水车、尘推、水桶、海绵拖、刷子、玻璃刮、扫把、喷壶、提示牌、防滑垫、垃圾袋、抹布、清洗剂、尘推油、芳香球、玻璃水、喷香剂、钢丝球、洗衣粉、洗涤灵、洗手液、去污粉等。绿化服务需要购进的工具配件、物料费用（水管浇灌管、浇灌阀门、割草机、割草片、割草线、电锯、绿篱机、园艺工具、浇灌设备）、包含树木及花卉养护及补种、修剪、病虫害防治及冬季绿化防冻防风物料、肥料、虫害药等。

第十三条 甲方负责为乙方提供物业管理用房2间。

第十四条 乙方员工（管理人员、会服）工作餐参照机关用餐管理办法，统一办理饭卡，由乙方物业工作人员自行充值用餐，此项人员数量限定10人以下。

第十五条 以下项目及服务需甲方另行委托乙方进行服务，所产生的费用由甲方另行承担：

1. 非合同约定的区域及项目进行的服务；
2. 涉及高空特种作业的维修项目；
3. 专用设备（例如：电脑、打印机、音响、会议系统、燃气设备等）的维修；
4. 水电暖主线及主管道入户端前的维修及维护；
5. 后厨灶具、灶台、排风系统、烟道、冷藏柜、冰箱、各种食品加工设备、燃气设备、后厨洗碗机、售饭机等餐饮专用设备的维修。

第七章 违约责任

第十六条 在合同履行期间，甲方未按本合同约定向乙方支付相关费用，应当向乙方承担违约责任。

第十七条 在合同履行期间，乙方未按本合同约定履行物业管理服务的，应当向甲方承担违约责任。

第十八条 乙方物业服务未达到相应工作标准的，甲方有权要求乙方限期整改；乙

方逾期未整改到位达两次以上的，甲方有权追究乙方责任或者书面通知解除本合同。给造成甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

第八章 争议的解决

第十九条 本合同在履行中发生争议，双方应协商解决，协商或调解不成，任何一方均可向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

第九章 附则

第二十条 本合同中未规定事宜，均遵照中华人民共和国有关法律法规和规定执行。

第二十一条 本合同执行期间，如遇不可抗拒的自然灾害(台风、洪水、地震等)，造成经济损失的，双方应相互体谅，共同协商解决。

第二十二条 本合同所涉及内容如与现行法律法规相抵触，应按国家法律法规执行。

第二十三条 双方可对本合同中未涉及到的服务项目或本合同中的条款进行补充和修改，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。

第二十四条 本合同附件内容：保洁、会务、维修、绿化等服务工作标准为本合同的有效组成部分，乙方应当严格遵照执行，并随时接受甲方的监督检查。

第二十五条 本合同一式五份，甲方执三份，乙方执一份，北京市海淀区政府采购中心执一份，自双方签字并盖章后生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

授权代表（签字或盖章）：

授权代表（签字或盖章）：

签署日期： 年 月 日

签署日期： 年 月 日

物业服务合同附件 1

项目经理及客服主管岗位职责及标准

项目经理岗位职责及标准

- (1) 驻场项目经理持有物业项目经理资格证书，身体健康，品行良好，责任心强。
- (2) 负责物业项目的管理和统筹工作。
- (3) 负责统筹各部门的工作职责，监督和指导下属完成项目目标，确保各项工作持续有效展开，带领团队打造优秀的物业服务。
- (4) 处理各部门的突发事件，指导各部门进行员工的选、育、留工作，完善各项管理体制和内部沟通机制。
- (5) 贯彻执行各项指标，深入做好物业服务工作。
- (6) 负责与采购人的日常工作对接及关系维护，及时解决采购人提出的合理要求和建议，协助指导各部门主管的工作。
- (7) 负责组织所辖项目各项工作的检查，对所辖项目的整体服务质量负责、监督并改进工作。
- (8) 开展项目安全管理的定制自查工作，对发现的安全隐患及时监督检查及督促整改。
- (9) 开展项目内部员工的业务知识培训，积极配合采购人展开相关业务的培训工作。
- (10) 提升服务满意度，与采购人建立良好的关系。
- (11) 负责项目团队的日常管理，定期对管理人员进行培训。
- (12) 负责物业员工的其他工作等。

客服主管岗位职责及标准

- (1) 具备较强的办公软件操作能力，如 MicrosoftOffice (Word、Excel、PowerPoint) 等，熟练使用办公自动化设备。
- (2) 具有良好的口头和书面沟通能力，能够清晰、准确地表达思想。能够负责、细心、耐心地处理各种事务，保证工作的准确性和及时性。
- (3) 遵守各项规章制度及要求。
- (4) 负责文件打印，表格制作等工作。

- (5)负责每周工作日志总结。
- (6)负责每月各部门工作总结。
- (7)负责督促各科室月报表催交、打印、上报工作。
- (8)负责办理新员工入职登记相关手续，离职上报，员工续签合同等工作。
- (9)做好办公物品和员工工服的申报、采购、发放、结算及库存盘点工作。
- (10)做好文件档案管理工作。
- (11)及时办理各项文件整理、收集、汇总。
- (12)做好领导交办的其他临时性任务。

上庄镇政府物业会服管理

第一节会服人员配置及标准

- 一、人员配置：会服主管 1 人、会议服务员 3 人。
- 二、任职资格：身体健康、形象好、会讲普通话、高中以上文化。
- 三、其它规定：上岗前经过会服专业技能全面培训，并通过考核方可入职。

第二节会议服务的管理

一、会议服务标准：

- 1、会议室布置和会议准备工作符合主办单位要求。
- 2、会议布置整洁大方，会标大小、悬挂位置协调合理，摆放位置适度、合理。
- 3、服务人员提前 30 分钟到达现场，着装整齐，举止端庄，淡装适度，文明礼貌。
- 4、会议音响清晰，音量合适。
- 5、会议室温度适宜，随时适当调整。
- 6、会议期间饮品、用品、用具准备充分，符合会议要求，服务及时、到位。
- 7、为客人倒水时要右手拿暖壶，大拇指按住壶盖，左手取茶杯，左手拿起杯盖，在给客人加水时要控一下杯盖，避免杯盖滴水；倒水时要七、八分满，顺序要从左至右从前

至后，动作要轻、自然、快速，一般情况下每隔 15-20 分钟给客人补充一次开水。

- 8、遵守保密守则，严守保密纪律，不得泄露任何会议内容和信息。
- 9、会议室内各部位及所有设施器具卫生洁净，各种物品摆放整齐。
- 10、协助处理会议期间突发事宜或特殊情况。

二、会议服务管理制度

1、安全保密制度

- (1) 会服人员必须身体健康，无传染性疾病，定期到疾病预防机构进行身体检查，持《健康证》上岗。
- (2) 会服人员入职必须严格进行政审，建立健全个人档案资料。
- (3) 不得擅自翻阅会议文件，不得私自复印会议文件，不得私自录制和拍摄会议内容。
- (4) 对会议内容进行保密，不得宣扬会议内容，严防失密事故发生。
- (5) 认真执行《安全防火制度》，熟悉掌握各类应急突发事件的处理流程，发现隐患及时通知相关部门进行处理。
- (6) 严格按照《操作规程》进行作业，不得疏忽大意，杜绝安全事故的发生。

2、会议物品的使用规定

- (1) 会议室所需固定物品如：茶杯、托盘、小毛巾、毛巾托、水壶等按会议室一次性配齐，留出一定的损耗，所有物品由会服主管统一管理。
- (2) 根据《会议服务单》的要求，会议服务人员到主管处领取会议所需物品，并做好登记。
- (3) 会议服务人员对每次会议使用的物品做好登记，每天做好汇总工作。
- (4) 每周定期由会服主管领取本周所用的会议消耗物品，包括：茶叶、瓶装水等消耗品。
- (5) 每月主管根据上月实际用量上报会议消耗物品储备计划。

3、会议室物品管理制度

- (1) 做好会议室用品的保管工作，不得随意损坏，如有损坏照价赔偿；
- (2) 会议室消耗物品按需领取，不得浪费；
- (3) 会议室物品由专人负责，有出入库管理。做到出入库有登记；

- (4) 做到物品专物专用，不得随意外借；
- (5) 发现恶意浪费物品情况，按浪费数量双倍赔偿。

4. 会议服务注意事项

- (1) 服务操作时，注意轻拿轻放，严防打碎会议用物品而破坏场内气氛。
- (2) 会议服务应请注意节奏，不能过快或过慢，要内外照应，有条不紊。
- (3) 应特别注意参会领导的个人习惯（如是否饮茶等特殊需求）达到细致周到的服务。
- (4) 会议结束后，应主动征求客人意见，礼貌地与客人道别。
- (5) 会服主管要对完成工作的情况进行小结，以利于不断提高服务质量和水平。

第三节 会服人员礼仪规范

一、仪容仪表：

要求给人以庄重、美观、大方、舒适的感觉

- 1、会服应穿着规定的工服、工作鞋、佩戴胸卡上岗。
- 2、保持服饰整洁，做到经常换洗，讲究个人卫生。
- 3、应将所有纽扣系好，保证纽扣齐全。
- 4、注意修饰面容，淡妆上岗，女员工长发要束起，前发不散乱垂下。
- 5、男员工不得留胡须，不能剃光头，前发不过眉，侧发不过耳，后发不至颈，不准烫发。
- 6、上班期间不能佩戴过长过于夸张的手饰，不准戴眼镜及耳听器。

二、礼仪礼貌：

要求语音温和，语调亲切，讲普通话，恰当使用服务敬语。

- 1、礼貌待客，敬语服务。
- 2、见到领导与客人主动打招呼，语音适中，语调温和，面带微笑。
- 3、在楼梯或进出入口遇到客人时，主动避让，请他（她）人先通过。
- 4、常用礼貌用语：

五声：即领导及客人到来有迎声（您好！或早上好！）

离去有告别声（再见或您请慢走）

表扬有致谢声（谢谢，这是我应该做的）

工作不足有道歉声（对不起、抱歉或打扰了）

宾客需求有慰问声（您需要我帮助吗？）

十一字：您、您好、请、谢谢、对不起、再见。

三、服务态度：

诚恳、和蔼、热情、耐心、面带微笑，一视同仁。

- 1、应具有较高的责任心、工作主动、热情、认真负责的态度。
- 2、对待他人应面带笑容，讲话声音要适度，有分寸，听到意见或批评时不与之争辩，保持冷静并及时上报主管领导。
- 3、发现宾客遇到困难时，应主动询问是否需要帮助，并尽力给予帮助。
- 4、在工作中要有自控性，善于控制自己的情绪，约束自己的言行，在任何情况下，不出现无礼的言行和举止。

四、行为规范：

举止落落大方，不卑不亢，动作合乎规范，坐、立、走姿势端正。

- 1、会服人员与领导、宾客同行时不要抢行出入口，上下楼梯必须让领导、宾客先行。
- 2、站立时不能倚靠它物，不能三五成群交头接耳，走路时应神态自然，步伐轻盈。
- 3、不能在公共区域大声喧哗、打闹、追逐、边走边聊、吃东西等。
- 4、不要在他人面前做有碍观瞻的动作，如剪指甲、剔牙、抓痒、伸懒腰、打哈欠等。
- 5、在公共区域或狭窄通道遇到客人应主动问好，让对方先行。
- 6、不得使用客用设施，如客梯、甲方电话、传真、客户信箱等。
- 7、遇客人询问应做到有问必答，对自己不清楚的问题要明确告诉对方如何能得到准确答案，不能置之不理或回答“不知道、不清楚、不管等”。
- 8、遵守公司的各项规章制度，服从公司与甲方领导的工作安排。
- 9、工作时间不得脱岗、串岗，不得与其他人闲聊。
- 10、同事之间应互相尊重、文明礼貌、做到不利于团结的话不说，不利于团结的事不做、不能传谣或背后议论他人。

第四节会议服务程序

一、会务登记

- 1、会服主管在接到会议通知后将参会的单位、列会的领导及开会的具体时间、使用的会议场所、参会的具体人数、以及会务的具体要求等进行详细登记。
- 2、根据登记的情况，确定会议类型（一般会议、重要会议、视频会议），及时填写《会议服务单》。
- 3、将《会议服务单》及时传至会服等会务相关部门进行会前的准备。

二、会前准备

- 1、会服人员根据《会议服务单》要求的类型及内容按规定的提前做好准备（一般小型会议提前 30 分钟，重要大型会议根据会场布置的工作要求提前半天或一天准备）；
- 2、会服人员到会议室后及时开窗、开空调，做好通风，将室温控制在：夏季 26 摄氏度；冬季 20 摄氏度左右；
- 3、按《会议服务单》要求进行会议现场布置，按要求排列座次，并根据会议具体要求准备各种服务用具（茶具、小毛巾、笔等）、招待物品（水果、饮料等）及文件；
- 4、根据会议服务单的要求，调试好音响设备、投影等，多媒体系统连接备好，做好会前的检查工作；
- 5、会议服务员提前十分钟在会场入口站立迎宾。

三、会中服务

- 1、参会人员就座后按规定进行倒水等服务；
- 2、会议正式开始时，要将入口门轻轻关闭，会议服务员站立在会议室门外的左、右侧观察会议室的情况，如遇问题及时处理，如会议有特殊要求，应按其要求进行服务。
- 3、在会场服务过程中，如遇到主宾贺词和奏国歌，服务人员要站在原地不动，待此项活动结束后方可继续进行服务。
- 4、会议结束后，服务人员要站在会场出口处，按迎宾方式相同标准与宾客道别。

四、会议收尾

- 1、宣布会议结束时，服务员要打开会议室大门并提醒客人带齐自己的物品，视具体情况送客人或目送客人离场。
- 2、待客人离开会场后，服务人员要迅速清理会场，检查场况，发现问题（如客人遗忘物品，家具损坏，设备损坏等）及时上报。

- 3、撤换所有用过的饮具，清洁台面，搞好卫生，恢复原状。
- 4、对使用的茶具、托盘等器皿按规定进行洗刷消毒，存放在消毒柜内备用。
- 5、检查会场内安全情况，消除隐患，切断电源，关闭水、电开关，锁好会议室大门。

上庄镇政府物业保洁质量标准

一、保洁人员配置及标准

- 1、人员配置：保洁领班 1 人，保洁员 13 人。
- 2、任职资格：身体健康（有健康证），之前从事过办公楼或相关类型的保洁工作。
- 3、其它规定：上岗前经过保洁技能及保洁安全操作规程相关培训，并通过考核方可入职。

部位		人数	备注
镇政府办公楼	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责一至四层的保洁
	三层、四层	2	
	平房	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责平房及外围的保洁；绿化维护养护
镇政府、市场所	外围院落、门前三包	3	
镇第二办公区	一至三层	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责镇第二办公区的保洁
	平房、外围院落、门前三包		
镇平安建设工作站	红线范围及院落门前三包	2	周六日轮岗制确保有 1 人负责所有保洁工作
镇城指分中心	一层、二层	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
	外围、门前三包		
镇市场监管所	办公区	1	周六日轮岗制确保有 1 人负责楼内及外围的保洁
合计		14	

二、办公楼内区域清洁质量标准

1、卫生间清洁标准

- (1) 门窗洁净，无污渍，门缝及闭门器无尘土。

- (2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。
- (3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面要求无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。
- (4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土。
- (5) 大便器及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。
- (6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污迹、光亮如新。
- (7) 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹无水迹。
- (8) 垃圾及时倾倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及筒后墙面要保持无污迹。
- (9) 排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污渍。
- (10) 卫生间内空气清新无异味。
- (11) 擦手纸、洗手液及时添加补充。
- (12) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。
- (13) 每日打扫不少于两次，随脏随保洁，不间断巡视。

2、办公室清洁标准

- (1) 桌面、桌腿干净无污渍、无尘土；电脑、电话无污迹、干净无尘，摆放整齐。
- (2) 门、窗框、玻璃无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。
- (3) 文件柜、展示柜、书架，各打印复印设备无尘土、无污迹。
- (4) 墙顶、墙面、墙角、踢脚板无污迹、无灰尘。
- (5) 垃圾筒干净无污迹；垃圾及时倾倒；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾桶容积的三分之二。
- (6) 各绿色植物花盆内无杂物，盆体无污渍。
- (7) 每日清洁一次。

3、会议室清洁标准

- (1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。
- (2) 桌椅摆放整齐，干净无尘土、无污渍、无头发；话筒及其他设备无灰尘、污渍，摆放整齐。
- (3) 墙壁无尘土、无污渍；悬挂摆放的各种饰品无尘土、摆放整齐。

- (4) 白板干净无尘、无墨迹，会后如没有特殊情况及时清擦；板擦及板笔摆放有序；投影布会后及时复位。
- (5) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土；窗帘拉伸整齐。
- (6) 垃圾筒内外干净,垃圾及时倾倒，垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (7) 地毯上无头发、无杂物、无污渍。
- (8) 排风口、灯罩无污迹、无手印。
- (9) 保持空气清新。
- (10) 每日清扫不少于一次，会议期间不间断巡视。

4、饮水点或茶水间清洁标准

- (1) 饮水机机身干净；机身及出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣，并干净整洁。
- (2) 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。
- (3) 水龙头、水池内干净、光亮无污物。
- (4) 墙面、踏脚板、各电源插座、插板干净无污点、无污物。
- (5) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (6) 柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭。
- (7) 地面干净、无污物、无污迹、无水迹。
- (8) 每日清扫不少于两次，会议期间不间断巡视。

5、库房或储藏室的清洁标准

- (1) 库房顶板及灯具、排风口无污迹。
- (2) 墙面、地面及踏脚板干净无污迹、无废弃物。
- (3) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (4) 每日清扫一次，随脏随清扫。

6、浴室、更衣室的清洁标准

- (1) 淋浴设施无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。

- (2) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒表面无污物、无水迹、无杂物、白洁光亮。
- (3) 地面无废弃物、无水迹，无污水积存。
- (4) 更衣柜干净无污迹，摆放整齐。
- (5) 椅子表面干净无污迹、无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。
- (6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (7) 室内空气清新、无异味。
- (8) 每日清扫一次，随脏随清扫。

7、休息室的清洁标准

- (1) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、手印。
- (2) 沙发、茶几及其他家具、设备无污迹、无尘，椅子腿干净无尘。
- (3) 室内装饰品、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。
- (4) 及时收集并更换纸篓内垃圾袋，保证垃圾篓内垃圾不超过纸篓的三分之二。
- (5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

8、大厅的清洁标准

- (1) 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。
- (2) 墙面及踢脚线干净、无尘土、无污渍。
- (3) 玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。
- (4) 地面及边角干净、无水迹、无污物。
- (5) 大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土。
- (6) 垃圾筒内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证筒内垃圾不超过垃圾筒容积的三分之二。
- (7) 每日清扫两次，不间断巡视。

9、走廊及通道的清洁标准

- (1) 天花板、灯罩、排风口干净整洁，无污迹，无网状物。
- (2) 墙壁及踢脚线无灰尘、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。
- (3) 地面及边角干净无杂物、无污渍、光亮清洁。
- (4) 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂

物。

(5) 垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋随时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。

(6) 窗玻璃及窗框无手印、无尘土。

(7) 门面、门缝、门把手表面无尘土、无污渍、无手印。

(8) 每日清扫两次，不间断巡视。

10、步行梯的清洁标准

(1) 楼梯内的顶板及灯具、排风口无污迹。

(2) 墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

(3) 扶手、栏杆无尘土、无污渍。

(4) 平台及台阶无废弃物、无污迹。

(5) 每日清扫一次，随脏随清扫。

三、办公楼外区域清洁质量标准

1、 通道、人行道、停车场清洁，无积土、积水、废弃物和明显车轮印留存。

2、 绿地、花坛内，绿化隔离带、行道树下不得有纸屑、包装物等废弃物留存。

3、 雕塑、广告牌、标志牌、照明灯具、栏杆、消防栓、反光镜等表面无污垢、污渍留存；石料表面、金属表面、玻璃表面无污迹。

4、 建筑物各进出口台阶、建筑物底座无污渍、污垢留存。

5、 踏步地毯保持干燥，无积水、污垢、污渍。

6、 垃圾箱内外干净无污渍，无异味；垃圾袋及时更换，保证箱内垃圾不超过垃圾箱容积的三分之二。

7、 每日清扫一次，随脏随清扫。

8、 夏季降雨时及时清扫地面积水、冬季如遇降雪则由物业全体员工赶在办公楼上班前提前除雪，保证道路畅通并做好整个院内及门前三包的铲冰除雪工作。

四、垃圾分类

1、**分类原则和标准：**按厨余垃圾、可回收物、有害垃圾和其它垃圾进行分类收集。

(1) 厨余垃圾：包括剩菜、剩饭、菜叶、果皮、蛋壳、茶渣、骨、贝壳等，泛指生活饮食中所需用的来源生料及成品（熟食）或残留物。

(2) 可回收物：是指在日常生活中或者为日常生活提供服务的活动中产生的，已经失去原有全部或者部分使用价值，回收后经过再加工可以成为生产原料或者经过整理可以再利用的物品，主要包括废纸类、塑料类、玻璃类、金属类、电子废弃物类、织物类等。如纸类（废旧报纸、打印纸、纸箱等）、塑料类（塑料瓶、塑料箱等）、金属、玻璃等。

(3) 有害垃圾，是指生活垃圾中的有毒有害物质，主要包括废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物，废杀虫剂、消毒剂及其包装物，废胶片及废相纸等。

(4) 其它垃圾：是指以上几类垃圾之外的卫生间废纸、纸巾等难以回收的废弃物。

2、收集方法及处理要求

(1) 所有物业员工将所产生的垃圾按分类要求投放进本区域内垃圾分类箱。

(2) 保洁员每日检查、收集本区域内的垃圾，严格按分类要求将垃圾投放在室外的垃圾分类容器中，并清洁垃圾箱，保持垃圾箱干净整洁。

(3) 保洁员如遇外来客人丢弃废弃物时，应礼貌的要求其按垃圾分类要求投放；并且经常检查垃圾箱如有混放及时分拣。

(4) 厨余垃圾由食堂人员每日进行清理，餐厨废弃物在收集及运输过程中不得混入其它废弃物，必须做到密闭化，容器必须保持清洁、卫生、无异味。

(5) 可回收垃圾根据收集量统一存放，并按要求上报办公室后勤主管，联系回收人员上门回收。

(6) 有害垃圾由工程部人员进行分类、收存，并放置在指定地点集中处理。

(7) 室内外的垃圾分类箱必须保持清洁、完好，外观和周围环境应当整洁，容器周围不得有撒放的废弃物。

(8) 医疗、危险废弃物要有专人收集、专用密闭容器，送到指定地点或处置现场不得与其它废弃物混装。

(9) 收集作业完成后，应及时清理场地，将可移动式废弃物收集容器复位。

(10) 车走地净，洒药灭蚊蝇，废弃物应直接送至指定的转运站或处置现场。

上庄镇政府物业综合维修保养标准

第一节、综合维修人员配置及标准

一、人员配置：综合维修 4 人。

二、任职资格：身体健康（定期体检办健康证），品行良好，责任心强；无恐高症，具有高压电工、水暖工、低压电工上岗操作证等相关工种证书，之前从事过 2 年以上办公楼或相关类型的物业维修工作。三、其它规定：上岗前经过水、电综合维修技能及安全操作规程的培训，并通过考核方可入职。

第二节综合维修服务主要内容

物业范围内的强弱电维修维护、水暖维修、急修、门窗家具的维修、小家电、自动门、监控设备、车辆识别、人脸识别等设施的维修、给排水系统、高低压电路、消防设施的巡检及隐患排查、标识标牌安装维护、办公家具及设备的移位搬运等。

第三节综合维修的标准

一、项目内强电系统、弱电系统、给排水系统如出现故障及时安排相关人员进行故障排除及维修，如消防系统等出现故障及时联系维保单位前来维修，并对相关维修情况做好记录。

二、每日对管辖区域内上下水管道、水暖设备、器具进行巡查，发现跑、冒、滴、漏等故障，及时进行维修。

三、每日对管辖范围内的照明设备、卫生间的小家电、门厅的自动门、院内的监控设备、车辆识别设备、人脸识别设备、消防设施、公共部位的门窗进行巡检；对巡检中发现问题的照明灯具、卫生洁具、门窗五金、设备设施等及时维修。

四、每日对服务区域内墙面、顶板、地砖、进行巡检，发现空鼓、起壳、地砖残缺等小问题在不影响办公的前提下随即修复，大问题及时登记上报主管部门，并协助承接单位进行施工。

五、定期对强弱电系统控制箱、柜内的开关、继电器、漏电保护器等电气设备进行检查、除尘。

六、维修人员一律着装规范、整洁并正确佩带员工胸卡。进入办公区域、随身携带的工具和配件一并装入工具包（箱）中或注意拿好，不要磕碰办公室内的用具及地面。

七、工程维修人员全天 24 小时值班，接到报修电话立刻到达现场，带齐工具、备件。零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

八、进入办公区服务前必须征得科室人员同意。如当时不便进行维修，或需再次维修的，则协商确定合适维修时间后再行维修。

九、到达工作地点后，应将干净的帆布或塑料布铺在地面，用来放置工具和需要拆卸的零件，不得直接放在地上。

十、操作、讲话时要轻，尽可能不发出噪音。实在无法避免时应事先向办公人员讲明情况，并说：“非常对不起”。

十一、工作完毕，收拾好工具，并请报修人验收（签字），离开前应把所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受到污染，无法马上处理干净，应告知对方，会安排清洁人员马上清理。

十二、如因特殊情况无法赶到现场进行维修，应及时和客户讲明并在取得谅解后预约下一次维修时间。

第四节综合维修巡检内容与标准

一、强若电间、机房配电箱（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	门体	1. 门体表面无划痕 2. 门锁功能正常 3. 门开关灵活	由维修人员进行处理
2	消防设施	电井内有无烟感、灭火器 灭火器处于正常工作压力范围	上报主管领导增加相应设施 上报消防维保单位更换灭火器
3	室内卫生	1. 地面清洁无杂物 2. 配电箱柜内外清洁无积灰 杂物	由维修人员进行处理

		3. 配电箱柜上侧电缆及桥架 无积灰	
4	室内照明	1. 操作开关时,照明灯具亮	1. 无电源查明原因送电 2. 墙壁开关损坏进行维修或更换 3. 照明灯损坏及时更换 4. 接线处松动重新紧固 5. 线路断线重新换线
5	信号灯指示	1. 电源指示灯常亮 2. 操作按钮时,相应指示灯亮	如指示灯损坏,进行更换
6	箱、柜内	1. 按钮操作灵活 2. 元器件无过热现象 3. 各接点应紧固无松动 4. 控制线无破损	1. 检查原因维修或更换 2. 进行维修处理 3. 重新进行紧固 4. 进行换线处理
7	电流表、电压表指示	1. 电压表正常范围 360V-420V 2. 电流表正常范围在额定范围	1. 电压表损坏进行更换,熔断器损坏进行更换 2. 电流表损坏进行更换

二、各区域照明和卫生间照明（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	灯具本体	1. 灯具表面清洁无积灰 2. 灯罩无破损	1. 由维修人员进行处理 2. 进行更换
2	灯具	1. 操作开关时,照明灯具亮	1. 无电源查明原因送电 2. 照明灯损坏及时更换 3. 镇流器损坏及时更换 4. 电容损坏及时更换 5. 接线处松动重新紧固 6. 线路断线重新换线

三、各楼梯通道防火门及各出入口门体巡检（每天巡检）

序号	巡检部位	巡检标准	处理办法
1	防火门锁及闭门器	门锁是否开关灵活、紧固，锁把弹簧松紧适度； 门把手无松动、螺丝无脱落松动。 3、闭门器松紧适度，无松动，无漏油，顺序器无顶门现象。	及时紧固维修，需要更换的及时向主管汇报。
2	不锈钢玻璃门	门体是否开关灵活、紧固，地弹簧松紧适度，把手无松动； 不锈钢接口无开焊； 门条是否开胶、脱落； 玻璃无损坏。	及时紧固维修，需要更换的及时向主管汇报。

四、建(构)筑物巡检标准（卫生间设施及门窗每天巡检，构筑物每月巡检）

序号	项目	完好标准	修缮、养护内容
1	楼层地面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	小问题及时维修，中修以上大面积或多部位老化破损等统计上报主管部门
2	踢脚线	接缝应紧密、平整	
3	踏步	平整，无裂缝	
4	台阶	平整完好、无起壳	
5	卫生间门及附件	开关灵活，无脱落	
6	卫生间地面、墙面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	
7	卫生间感应器	灵敏，水流正常	
8	卫生间隔板及附件	无开窍，无脱落	
9	楼梯扶手	无损坏、无脱落、无裂缝	

10	门、窗	门、窗铰链开关灵活，玻璃完好	玻璃破损， 配换
11	外墙面	平整、不倾斜、不弯凸	上报镇主管部门
12	屋顶女儿墙	墙面无明显裂缝、灰缝饱满、不倾斜	
13	屋顶隔热层/防水层	完好，屋面无渗漏	
14	屋顶避雷带	无破损、变形，无明显锈蚀	定期除锈、油漆。
15	外门/出入口/大门	门牌齐全，开关灵活	发现损坏，及时维修
16	广告牌、标识牌	结构安全、照明完好、画面清洁完整	及时维修、加固安装装置

上庄镇政府物业绿化服务标准

第一节绿化人员配置

绿化工 2 人，室内绿植养护由会服主管负责，外围绿化由绿化工人打理。

第二节室外绿化养护标准

- 一、负责巡查管理区域内，绿化布置及花木养护的管理。
- 二、按需配备及保养绿化所需的机械设备，保证其处于正常的使用状态。
- 三、绿化养护技术措施完善，无明显裸露的土地；定期按需求对花草树木进行浇灌、修剪、施肥、除草、打药等养护工作。
- 四、绿地完整整洁，无明显杂物、堆料、无白色污染(树挂)，绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)、绿地内水面杂物日产日清，做到保洁及时。
- 五、树干上无钉拴刻画等现象，行道树下距树干 2m 范围内无堆物、堆料、圈栏等影响树木生长和养护管理的现象。
- 六、园林树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死权。分枝点合适，枝条粗壮，行道树缺株率不超过 1%，绿地内无死树。
- 七、落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网的叶片不得超过 10%，正常叶片保存率在 85%以上。针叶树针叶宿存 1 年以上，结果枝条不超过 50%。
- 八、花坛、花带轮廓基本清晰、整齐美观，无残缺。
- 九、草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 90%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 5%。草坪绿色期:冷季型草不得少于 240 天，暖季型草不得少于 160 天。
- 十、病虫害控制比较及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过 3%;在园林树木的主干、主枝上平均每 100m²介壳虫的活虫数不得超过 3 头，较细枝条上平均每 30cm 不得超过 8 头，且平均被害株数不得超过 5%。被虫咬的叶片每株不得超过 8%。

第三节室内绿植养护标准

一、服务标准

- 1、负责上庄镇政府公共区域、办公区域及需配备绿植花卉的摆置，并对所摆放的绿植定期保养，一天一检查，做到无枯枝败叶、托盘内无过多积水，花盆内无杂物，对花卉枝叶上的尘土及时清洗。
- 2、对办公楼内摆放的绿植花卉进行日常养护管理，包括浇水、病虫害防治、修剪、施肥和打药等，达到租摆养护标准。

二、工作流程

- 1、室内花卉浇水：准备好水壶、水桶及干净抹布。浇水时，左手拿抹布垫在水喷壶以防水滴落在地面上。掌握好植物的干湿习性，不干不浇，要浇透水，以盆底渗水为宜。一般大型植物4—7天浇一次水，时令花草及小型花卉2—3天一浇。根据植物生长要求，摆放位置，温度及光照状况，确定浇水次数及方式。
- 2、室内摆放要求：选择生长旺盛，无病虫害的植物。摘掉黄叶，擦净叶面、花盆。
- 3、擦叶及摘出黄叶：准备干净抹布、水桶和净水擦拭叶面时，用手托平叶子，用潮湿抹布轻轻擦拭叶面避免叶面擦破，直至叶面清洁无污迹。发现叶子如变黄，要及时摘除。如果大叶植物出现黄边，可按叶缘的形状剪掉黄边。
- 4、室内换置：对生长势弱、发生病虫害的花卉及时进行更换；进房间的花卉必须无病虫害、生长旺盛、干净卫生，符合室内摆放要求。更换完毕后，认真检查，有无漏摆、漏换的情况。

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：

项目编号/包号：

供应商名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 供应商资格声明书

供应商资格声明书

致：_____（采购人）

在参与本次项目磋商中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，供应商无须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》，或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。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。

（4）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的供应商出具。联合体参与的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，供应商应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（5）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，供应商填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《供应商须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（货物）格式

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元¹，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）行业；制造商为（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。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹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。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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）行业；承建（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¹，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）行业；承建（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。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），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）。

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。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

说明：

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时，

（1）响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则**响应无效**；

（2）当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则**响应无效**：

A. 本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的；

B. 供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。

拟分包情况说明

（本项目不适用）

致：_____（采购人）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中_____包（填写包号）的磋商。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：__年__月__日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（2）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、分包承担主体类型、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（3）如本采购文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**响应无效**。

分包意向协议

(本项目不适用)

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

(1) 当供应商属于本部分说明中第(2)类情形，必须提供，否则**响应无效**；其他情形无须提供；

(2) 供应商须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在响应文件中提交全部协议原件的电子件，否则**响应无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

（本项目不适用）

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包采购项目的磋商事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行采购项目的磋商工作。
- 二、联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按竞争性磋商文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未成交，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**响应无效**。
2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求（如有）

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件（本项目不适用）

5 响应书（实质性格式）

响应书

致：_____（采购人）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人____（姓名）系____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若响应文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：_____（采购人）

兹证明，

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

供应商名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7 报价一览表

报价一览表

(格式示例：适用于投报总价的项目)

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 分项报价表

分项报价表

(格式示例一，适用于设备采购)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/ 国别	制造商 统一社 会信用 代码	制造商 规模	制造商 所属性 别	外商投 资类型	品牌	规格、 型号	单价 (元)	数量	合价 (元)
1												
2												
3												
4												
...												
总价(元)												

说明：制造商规模请填写“大型、中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《供应商须知》。

制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

(格式示例二，适用于服务类项目)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价(元)					

(采用工程量清单计价方式的采购项目，应在本部分放置清单计价表格)

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）： <input type="checkbox"/> 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 响应无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对竞争性磋商文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**响应无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

11-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

12 最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		其他声明
		大写	小写	

- 注：1.此表中，每包的最后报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。
 2.本表必须按包分别填写。
 3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

13 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

（格式示例一，适用于设备采购）

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商/ 生产厂家	产地/ 国别	制造商 统一社 会信用 代码	制造商 规模	制造商 所属性 别	外商投 资类型	品牌	规格、 型号	单价 (元)	数量	合价 (元)
1												
2												
3												
4												
...												
总价（元）												

说明：制造商规模请填写“大型、中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《供应商须知》。**制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。****外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。**

格式示例二，适用于服务类项目)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价(元)					

(格式示例三，适用于工程类项目，且现场难以重新按工程量清单提供报价的)

序号	最后报价计算过程或说明（可以填写按第一次报价下浮/上浮比例，也可以填写相对第一次报价某部分价格变化情况）	总价（元）	备注
1			
合计（元）			

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

14 最后报价构成表（如有，实质性格式，磋商后提交）

14-1 最终报价中分包情况说明

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型 (选择)	拟分包合同金额 (人民币元)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他	
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他	
...			
合计			

14-2 联合体最终报价情况说明

序号	联合体成员名称	联合体成员类型 (选择)	合同金额 (人民币元)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他	
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他	
...			
合计			

注：

1. 如供应商为联合体或拟进行合同分包，则必须选择一种表格填报，否则**响应无效**。
2. 本表应按包分别填写。
3. 此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日



2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（工程、服务）格式

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：北京市海淀区上庄镇人民政府）的（项目名称：北京市海淀区上庄镇人民政府申报“2026年度上庄镇人民政府物业服务项目”政府采购项目）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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：2026年度上庄镇人民政府物业服务项目），属于（采购文件中明确的所属行业：物业管理）行业；承建（承接）企业为（企业名称：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司），从业人员 161 人，营业收入为 7915.8697 万元，资产总额为 4464.2157 万元¹，属于（小型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（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。

企业名称（盖章）：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司

日期：2026年1月30日

¹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。

项目编号/包号: HCZX2026-003/01 项目名称: 北京市海淀区上庄镇人民政府申

报“2026年度上庄镇人民政府物业服务项目”政府采购项目报价单位: 人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1.1	人员基本工资				
1.1.1	项目经理	8000 元/月	1 人	96,000	
1.1.2	客服主管	5600 元/月	1 人	67,200	
1.1.3	会服主管	4300 元/月	1 人	51,600	
1.1.4	会议服务员	4000 元/月	3 人	144,000	
1.1.5	保洁领班	4500 元/月	1 人	54,000	
1.1.6	保洁员	3500 元/月	13 人	546,000	
1.1.7	绿化工	3500 元/月	2 人	84,000	
1.1.8	综合维修工	4500 元/月	4 人	216,000	
1.1.9	社保	2601 元/月	26 人	811,512	
	小计	40501 元/月	26 人	2,070,312.00	
1.2	福利				
1.2.1	过节费	1000 元/人/年	26 人	26,000	
1.2.2	饭补	1200 元/人/年	26 人	31,200	
	小计	2200 元/人/年	26 人	57,200.00	

1.3	工服及办公费用				
1.3.1	工服制作		26人	13,440	详见分项报价表
1.3.2	办公费用		12月	3,600	详见分项报价表
小计				17,040	
服务人工费		合计		2,144,552.00	含人员工资及福利、工服办公费用
2.1	耗材及维护费				
2.1.1	环境清洁费用		12月	67,000	详见分项报价表
2.1.2	公共设施维护费用		12月	28,800	详见分项报价表
小计				95,800	
3	服务成本费用合计		12个月	2,240,352	
5	管理费		12个月	89,614.08	服务成本4%
6	税金		12个月	139,797.96	(服务成本+管理费)*6%
总价(元)				2469764.04	