

海心沙公园（中区）日常养护
（2024-2026 年）

招标文件

招标单位：广州新中轴建设有限公司

招标代理单位：国信国际工程咨询集团股份有限公司

日期：2024 年 7 月

目录

第一章 招标公告（另册）	3
第二章 投标人须知	4
投标人须知前附表	4
第三章 评标办法（综合评估法）	23
评标办法前附表	23
第四章 合同条款及格式	32
（另册）	32
第五章 委托人要求	34
第六章 投标文件格式	49

第一卷

第一章 招标公告（另册）

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称： <u>广州新中轴建设有限公司</u> 地址： <u>广州市越秀区流花路 117 号流花展馆 15 号馆</u> 联系人： <u>杨工</u> 电话： <u>020-31154054</u>
1.1.3	招标代理机构	名称： <u>国信国际工程咨询集团股份有限公司</u> 地址： <u>广州市白云区梅园路 8 号一楼国信招标</u> 联系人： <u>林工</u> 电话： <u>020-83180883</u>
1.1.4	招标项目名称	<u>海心沙公园（中区）日常养护（2024-2026 年）</u>
1.1.5	项目地点	<u>详见招标公告。</u>
1.1.6	项目规模	<u>详见招标公告。</u>
1.2.1	资金来源及比例	<u>详见招标公告。</u>
1.2.2	资金落实情况	<u>已落实。</u>
1.3.1	招标范围	<u>详见招标公告。</u>
1.3.2	服务期限	<u>详见招标公告。</u>
1.3.3	质量标准	<u>合格</u>
1.4.1	投标人资质条件、能力、信誉	<u>见招标公告投标人资格要求。</u>
1.4.2	是否接受联合体投标	<input type="checkbox"/> 不接受 <input checked="" type="checkbox"/> 接受，应满足下列要求： <u>详见招标公告要求。</u>
1.4.3	投标人不得存在的其他情形	<u>无</u>
1.9.1	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织， <u>由投标人自行现场考察。</u> <input type="checkbox"/> 组织，踏勘时间： <u>/</u> 踏勘集中地点： <u>/</u>
1.10.1	投标预备会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间： <u>/</u> 召开地点： <u>/</u>
1.10.2	投标人在投标预备会前提出问题	时间： <u>/</u> 形式： <u>/</u>
1.10.3	招标文件澄清发出的形式	<u>/</u>
1.12.1	实质性要求和条件	<u>/</u>

条款号	条款名称	编列内容
1.12.3	偏差	<p>■不允许</p> <p>□允许，偏差范围：/</p> <p>偏差幅度：/</p>
2.1	构成招标文件的其他资料	/
2.2.1	投标人要求澄清招标文件	<p>时间：<u>在提交投标文件截止时间 18 天前提出。</u></p> <p>形式：<u>招标答疑采用网上答疑方式进行。投标人若对招标文件有疑问的，可在规定的时间内通过广州公共资源交易中心网站进入提问区域将问题提交给招标人或招标代理人，提交问题时一律不得署名。</u></p> <p><u>网上答疑的操作指南为：登陆广州公共资源交易中心网站→进入“我是投标人”→进入“新建设工程交易平台”→进入“我的投标”→进入“招标答疑提问”→通过项目编号或名称找到所需的项目→在上述的答疑时间内点击“答疑提问”进入到提问区域→无记名或匿名提出问题。</u></p>
2.2.2	招标文件澄清发出的形式	<u>招标人应在投标截止时间 15 日前解答和澄清投标人对招标文件提出的疑问，形成答疑纪要（或招标文件澄清文件），并在广州公共资源交易中心网站通过项目答疑专区网上公开发布。</u>
2.2.3	投标人确认收到招标文件澄清	<p>时间：<u>发出即视作收到。</u></p> <p>形式：<u>招标文件澄清（招标答疑纪要）一经在广州公共资源交易中心网站发布，视作已发放给所有投标人。</u></p>
2.3.1	招标文件修改发出的形式	<u>以补充公告或项目答疑澄清的方式在广州公共资源交易中心网站发布。</u>
2.3.2	投标人确认收到招标文件修改	<p>时间：<u>发出即视作收到。</u></p> <p>形式：<u>招标文件修改一经在广州公共资源交易中心网站发布，视作已发放给所有投标人，无需确认。潜在投标人应自行关注招标公告公布的网站公告，投标人因自身贻误行为导致投标失败的，责任自负。</u></p>
3.1.1	构成投标文件的其他资料	满足本项目评审要求的其他资料
3.2.1	增值税税金的计算方法	/
3.2.3	报价方式	综合单价包干形式，总价按实际服务月份算。（以元为

条款号	条款名称	编列内容
		单位，精确到小数位后 2 位)。
3.2.4	最高投标限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，服务最高投标限价：¥2874 万元。
3.2.5	投标报价的其他要求	投标人必须详细审阅全部招标文件及招标资料,充分考虑职责和义务,全面地理解招标文件对投标报价的要求,并按招标人提出的条件及内容进行报价。
3.3.1	投标有效期	180 日历天 (从提交投标截止之日起计算)。
3.4.1	投标保证金	本项目不收取投标保证金。所有关于投标保证金内容不适用于本项目。
3.5	资格审查资料的特殊要求	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有
3.5.2	近年财务状况的年份要求	/
3.5.3	近年完成的类似项目情况的时间要求	/
3.5.5	近年发生的诉讼及仲裁情况的时间要求	/
3.6.1	是否允许递交备选投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
3.7.3	投标文件所附证书证件要求	证书证件需为清晰扫描件，并采用单位数字证书，按照招标文件要求在相应位置加盖电子印章。
3.7.3	投标文件签字或盖章要求	<p>取消在招标文件中采用个人数字证书和盖个人电子印章要求，投标文件中需法定代表人、代理人签字或盖电子印章的，应手签后扫描上传，对盖个人电子印章不做要求。投标文件按招标文件要求盖投标单位电子印章或投标单位公章。（注：投标单位电子印章与投标单位公章具有同等法律效力）</p> <p>相关操作详见广州公共资源交易中心网站最新发布的《房屋建筑和市政基础设施工程全流程电子化项目专章》。</p> <p>联合体投标时，除《联合体协议书》必须联合体各方分别按要求进行签字、盖章外，投标文件封面及其他内容及落款中的“投标人”应填写联合体各方的单位全称【格式表示为：(主)XXXX 公司(成)XXXX 公司】，可由</p>

条款号	条款名称	编列内容
		联合体牵头方签字、盖章即可。
4.1.1	投标文件加密要求	<u>网上递交的电子投标文件须进行加密。具体操作详见《房屋建筑和市政基础设施工程全流程电子化项目专章》。</u>
4.1.2	封套上应载明的信息	对递交的备用投标文件电子光盘要求封装。 招标人名称：广州新中轴建设有限公司 （项目名称）投标文件 招标项目编号： 在 年 月 日 时前不得开启
4.2.1	投标截止时间	<u>详见广州公共资源交易中心网站信息</u>
4.2.3	投标文件是否退还	■否 □是，退还时间：
5.1	开标时间和地点	本电子招投标项目在本章 4.2.1 项规定的投标截止时间（开标时间），在广州公共资源交易中心公开开标， <u>详见广州公共资源交易中心网站信息</u> ，并邀请所有投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。开标时，投标人代表有权出席开标会，也可以自主决定不参加开标会，若投标人代表对开标过程提出异议，该投标人代表须同时出示本人身份证原件。
5.2	开标程序	电子招投标项目开标按下列程序进行： 5.2.1 主持人按下列程序进行开标： （1）宣布开标纪律； （2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称； （3）宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名； （4）投标人通过电子招标投标交易平台对已递交的电子投标文件进行解密，公布招标项目名称、投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期限及其他内容，并记录在案； （5）投标人代表、招标人代表、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；若有关人员不签字的，不影响开标程序；

条款号	条款名称	编列内容
		<p>(6) 开标结束。</p> <p>5.2.2 投标截止时间前未完成投标文件传输的或因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为投标人其撤回投标文件。因投标人原因造成投标文件未解密的或未在投标截止时间后<u>半小时内</u>解密的，视为撤销其投标文件。</p> <p>5.2.3 开标时，两个（含两个）以上的投标人加密打包投标文件电脑机器特征码一致的，不参与下一程序，并由评标委员会否决其投标。</p>
6.1.1	评标委员会的组建	<u>由招标人依法组建。</u>
6.3.2	评标委员会推荐中标候选人的 人数	推荐中标候选人： <u>3 名。</u>
7.1	中标候选人公示媒介及期限	<p>公示媒介：<u>中国招标投标公共服务平台、广东省招标投标监管网、广州公共资源交易中心网、广州国企阳光采购信息发布平台</u></p> <p>公示期限：<u>3 日</u></p>
7.4	是否授权评标委员会确定中标 人	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
7.6.1	履约保证金	<p>是否要求中标人提交履约保证金： <input checked="" type="checkbox"/>要求，中标价的 <u>10%</u>，详见合同约定。 <input type="checkbox"/>否 不要求</p>
9	是否采用电子招标投标	<input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，具体要求：1、具体操作详见附件《房屋建筑和市政基础设施工程全流程电子化项目专章》。 2、现场提交投标文件备用光盘 投标人将按《房屋建筑和市政基础设施工程全流程电子化项目专章》的操作方法制作的非加密的电子投标文件刻入光盘（1 份），在 开标现场 提交。刻录好的投标文件备用光盘密封在密封袋中，并在封口处加盖投标人单位公章。密封袋上应注明投标人名称（加盖单位公章），现场递交的投标文件（光盘）不得加密。光盘（投标文件）无法读取或导入的，则视为未提交投标文

条款号	条款名称	编列内容
		<p>件备用光盘。如果投标人没有按规定通过交易平台网上递交电子投标文件的，不再接受现场提交的投标文件备用光盘。</p> <p>3、补救方案</p> <p>（1）投标文件解密失败的补救方案：</p> <p>在规定时间内，因投标人之外原因导致的电子投标文件解密失败，在开标现场读取光盘内容，继续开标程序。评标委员会对其投标文件的评审以光盘内容为准。</p> <p>（2）评标时突发情况的补救方案</p> <p>若遇不可抗力发生（如：网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复等因素），由评标委员会开启现场递交的全部投标文件光盘，并按光盘内容进行评审。</p> <p>（3）除发生上述情况外，开标评标均以投标人通过交易平台网上递交的电子投标文件为准。</p>
10.1	交易服务费和招标代理服务费的缴纳	<p>1、由中标人按照广州公共资源交易中心的收费标准向广州公共资源交易中心支付，具体详见广州公共资源交易中心的“服务指南”。</p> <p>2、本项目招标代理服务费由中标人支付，招标代理服务费为人民币 16800 元。</p>
10.2	投标文件纸质版	<p>中标人在领取中标通知书后须提供 2 套纸质版投标文件给招标人，纸质版投标文件内容须与递交交易平台的电子投标文件内容一致。</p>

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对该项目进行招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 项目地点：见投标人须知前附表。

1.1.6 项目规模：见投标人须知前附表。

1.2 招标项目的资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围、服务期限和质量标准

1.3.1 招标范围：见投标人须知前附表。

1.3.2 服务期限：见投标人须知前附表。

1.3.3 质量标准：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格要求

1.4.1 投标人应具备承担本招标项目资质条件、能力和信誉：

详见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.4.1 项和投标人须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

（2）由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

（3）联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

1.4.3 投标人不得存在下列情形之一：

（1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

- (2) 与招标人存在利害关系且可能影响招标公正性;
- (3) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人;
- (4) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系;
- (5) 为本招标项目的代建人;
- (6) 为本招标项目的招标代理机构;
- (7) 与本招标项目的代建人或招标代理机构同为一个法定代表人;
- (8) 与本招标项目的代建人或招标代理机构存在控股或参股关系;
- (9) 被依法暂停或者取消投标资格;
- (10) 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照;
- (11) 进入清算程序, 或被宣告破产, 或其他丧失履约能力的情形;
- (12) 被工商行政管理机关在全国企业信用信息公示系统中列入严重违法失信企业名单;
- (13) 被最高人民法院在“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 或各级信用信息共享平台中列入失信被执行人名单;
- (14) 在近三年内投标人或其法定代表人、拟委任的项目负责人有行贿犯罪行为的。

1.5 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密, 否则应承担相应的法律责任。

1.7 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的, 应附有中文注释。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 踏勘现场

1.9.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的, 招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。部分投标人未按时参加踏勘现场的, 不影响踏勘现场的正常进行。

1.9.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4 招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.10 投标预备会

1.10.1 投标人须知前附表规定召开投标预备会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开投标预备会，澄清投标人提出的问题。

1.10.2 投标人应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，以便招标人在会议期间澄清。

1.10.3 投标预备会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，以投标人须知前附表规定的形式通知所有购买招标文件的投标人。该澄清内容为招标文件的组成部分。

1.11 分包

本项目严禁分包。

1.12 响应和偏差

1.12.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.12.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标服务方案等内容以对招标文件作出响应。

1.12.3 投标人须知前附表允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏差应当符合招标文件规定的偏差范围和幅度。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告（或投标邀请书）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 委托人要求；
- (6) 投标文件格式；

(7) 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.10 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达招标人，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 招标人以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知招标人，确认已收到该修改。

2.4 招标文件的异议

投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

- (1) 投标函及投标函附录；
- (2) 法定代表人身份证明或授权委托书；

- (3) 联合体协议书（如联合体投标的提供，可参考招标公告格式二）；
- (4) 资格审查资料；
- (5) 服务方案；
- (6) 投标人须知前附表规定的其他资料；

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1（3）目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1（4）目所指的投标保证金。

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价应包括国家规定的增值税税金，除投标人须知前附表另有规定外，增值税税金按一般计税方法计算。投标人应按第六章“投标文件格式”的要求在投标函中进行报价。

3.2.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.2.3 本项目的报价方式见投标人须知前附表。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 投标报价的其他要求见投标人须知前附表 3.2.5。

3.3 投标有效期

3.3.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 180 天。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金及以现金或者支票形式递交的投标保证金的银行同期存款利息。

3.4 投标保证金

3.4.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、形式和

~~第六章“投标文件格式”规定的投标保证金格式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。境内投标人以现金或者支票形式提交的投标保证金，应当从其基本账户转出并在投标文件中附上基本账户开户证明。联合体投标的，其投标保证金可以由牵头人递交，并应符合投标人须知前附表的规定。~~

~~3.4.2 投标人不按本章第 3.4.1 项要求提交投标保证金的，评标委员会将否决其投标。~~

~~3.4.3 招标人最迟将在与中标人签订合同后 5 日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。投标保证金以现金或者支票形式递交的，还应退还银行同期存款利息。~~

~~3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：~~

- ~~（1）投标人在投标有效期内撤销投标文件；~~
- ~~（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金；~~
- ~~（3）发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。~~

3.5 资格审查资料（适用于未进行资格预审的）

除投标人须知前附表另有规定外，投标人应按下列规定提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的资质、财务、业绩、信誉等要求。

3.5.1 “投标人基本情况表”应附投标人营业执照和组织机构代码证的复印件（按照“三证合一”或“五证合一”登记制度进行登记的，可仅提供营业执照复印件）或事业单位法人证书等材料的复印件。

3.6 备选投标方案

3.6.1 除投标人须知前附表规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标文件的，招标人可以接受该备选投标方案。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上服务方案的，视为提供备选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，

作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期限、投标有效期、委托人要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标文件全部采用电子文档，除投标人须知前附表另有规定外，投标文件所附证书证件均为原件扫描件，并采用单位和个人数字证书，按招标文件要求在相应位置加盖电子印章。由投标人的法定代表人签字或加盖电子印章的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字或加盖电子印章的，应附由法定代表人签署的授权委托书。签字或盖章的具体要求见投标人须知前附表。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标人应当按照招标文件和电子招标投标交易平台的要求加密投标文件，具体要求见投标人须知前附表。

4.1.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.1.3 未按本章第 4.1.1 项要求密封的投标文件，招标人将予以拒收。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人通过下载招标文件的电子招标投标交易平台递交电子投标文件。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

4.2.5 逾期送达的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的通知，应按照本章第 3.7.3 项的要求加盖电子印章。电子招标投标交易平台收到通知后，即时向投标人发出确认回执通知。

4.3.3 投标人撤回投标文件的，招标人自收到投标人书面撤回通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

4.3.4 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第 3 条、第 4 条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间（开标时间），通过电子招标投标交易平台公开开标，所有投标人的法定代表人或其委托代理人应当准时参加。

5.2 开标程序

主持人按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律；
- （2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- （3）宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；
- （4）投标人通过电子招标投标交易平台对已递交的电子投标文件进行解密，公布招标项目名称、投标人名称、投标保证金的递交情况、投标报价、服务期限及其他内容，并记录在案；
- （5）投标人代表、招标人代表、监标人、记录人等有关人员使用本人的电子印章在开标记录上签字确认；
- （6）开标结束。

5.3 开标异议

投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

6. 评标

6.1 评标委员会

6.1.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.1.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）投标人或投标人主要负责人的近亲属；
- （2）项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- （3）与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；

(4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的；

(5) 与投标人有其他利害关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标

6.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.2 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7. 合同授予

7.1 中标候选人公示

招标人在收到评标报告之日起 3 日内，按照投标人须知前附表规定的公示媒介和期限公示中标候选人，公示期不得少于 3 天。

7.2 评标结果异议

投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

7.3 中标候选人履约能力审查

中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，将在发出中标通知书前提请原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法进行审查确认。

7.4 定标

按照投标人须知前附表的规定，招标人或招标人授权的评标委员会依法确定中标人。

7.5 中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人以书面形式向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

7.6 履约保证金

7.6.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第四章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

7.6.2 中标人不能按本章第 7.6.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.7 签订合同

7.7.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.7.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

7.7.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

8.纪律和监督

8.1 对招标人的纪律要求

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

8.2 对投标人的纪律要求

投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人

不得以任何方式干扰、影响评标工作。

8.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

8.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

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

8.5 投诉

8.5.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

8.5.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 2.4 款、第 5.3 款和第 7.2 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 8.5.1 项规定的期限内。

9. 是否采用电子招标投标

本招标项目是否采用电子招标投标方式，见投标人须知前附表。

10. 需要补充的其他内容

见投标人须知前附表。

附件一：开标记录表

开标记录表（按广州公共资源交易中心版式为准）

开标时间： 年 月 日 时 分

项目名称：

序号	投标人	密封情况	投标保证金	投标报价 (元)	服务期限	投标文件递交情况	投标文件解密情况	备注	投标人代表签名
最高投标限价：									

招标人代表： 记录人： 监标人：

年 月 日

附件二：问题澄清通知（按广州公共资源交易中心版式为准）

附件三：问题的澄清（按广州公共资源交易中心版式为准）

附件四：中标通知书（按广州公共资源交易中心中标通知书格式）

第三章 评标办法（综合评估法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
1	评标方法	中标候选人排序方法	本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐前三名做为中标候选人，综合评分相等的，以投标报价低的优先；投标报价也相等的，以服务方案得分高的优先；如果服务方案得分也相等，则由评委采用记名投票方式，确定相等得分的中标候选人的排序。
2.1.1	形式评审标准	投标人名称	与营业执照或事业单位法人证书一致；
		投标函及投标函附录 签字盖章	有法定代表人或被授权人签字（或盖章）并加盖单位章。由法定代表人签字（或盖章）的，应附法定代表人身份证明，由被授权人签字或盖章的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的规定；
		投标文件格式	投标函及投标函附录符合招标文件第六章“投标文件格式”；
		备选投标方案	不接受备选投标方案；
		投标人机器码	不同投标人机器码相同，视为不合格。
2.1.2	资格评审标准	营业执照和组织机构代码证或事业单位法人证书	符合第二章“投标人须知”第 3.5.1 项规定，具备有效的营业执照和组织机构代码证或事业单位法人证书；
		投标人声明	按要求提交了投标人声明；
		联合体投标人	接受联合体投标（如联合体投标的，需提供联合体协议书）；
		不存在禁止投标的情形	不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。
2.1.3	响应性评审标准	投标报价	符合第二章“投标人须知”第 3.2 款规定，对同一招标项目没有出现两个或以上的投标报价，且修正无依据；

		投标内容	符合第二章“投标人须知”第 1.3.1 项规定；
		服务期限	符合第二章“投标人须知”第 1.3.2 项规定；
		质量标准	符合第二章“投标人须知”第 1.3.3 项规定；
		投标有效期	符合第二章“投标人须知”第 3.3.1 项规定；
		串通投标情形	不存在串通投标情形（串通投标情形以《中华人民共和国招标投标法实施条例》的规定为准）。
条款号		条款内容	编列内容
2.2.1		分值构成 (总分 100 分)	权重分配：商务技术综合评分（权重 80%），报价得分（权重 20%），即商务技术综合评分的最后得分最高为 80 分，报价得分的最后得分最高为 20 分。
2.2.2		评标基准价计算方法	当通过形式、资格、响应性评审的有效投标人大于或等于 5 名时，选取总报价在投标限价（80%至 100%）区间的投标报价去掉一个最高价和一个最低价，取余下有效投标价（投标价是指算术复核后的报价）的算术平均值作为评标基准价；当通过形式、资格、响应性评审的有效投标人小于 5 名时，选取总报价在投标限价（80%至 100%）区间的投标报价的有效投标价（有效投标价是指算术复核后的报价）的算术平均值作为评标基准价。
2.2.3		投标报价的偏差率 计算公式	偏差率=100% × （投标人有效投标报价-评标基准价） /评标基准价（偏差率以四舍五入保留 1 位小数点，报价偏差率不足 1%的，按直线内插法计算投标报价得分）
2.2.4 (1)	商务部分 (40 分)	类似综合日常养护业绩（8 分）	投标人自 2020 年 1 月 1 日至投标截止承接过类似综合日常养护业绩, 一项得 2 分, 本项最高得 8 分。
		企业资信（26 分）	1. 投标人获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证且在有效期内的, 每项得 2 分，本小项最高得 6 分。 2. 投标人具有服务质量评价体系证书的，最高级的得 3 分；次高得 2 分；较高得 1 分，其他得 0.5 分，不提供不得分。本小项最高得 3 分。 3. 投标人获得 A 级纳税人称号：

			<p>(1) 连续 3 年或以上（含 3 年）获得的，得 3 分；</p> <p>(2) 连续 2 年获得的，得 2 分；</p> <p>(3) 1 年获得的，得 1 分；</p> <p>(4) 无得 0 分。本项最高得 3 分。</p> <p>注：A 级纳税人称号情况以“国家税务总局”官网（http://www.chinatax.gov.cn/index.html）查询结果为准，纳税人等级只计算投标人自身（不计算投标人的分公司和子公司）。投标人须提供在上述官网的查询结果网页截图（不符合条件或未提交截图的不计分）。</p> <p>4. 投标人获得在中国人民银行或其分支机构备案的信用评级机构颁发的信用等级证书横向比较：最高级的，得 4 分；较高的，得 3 分；次高的，得 1 分；不提供不得分。</p> <p>5. 投标人获得国家、省、市、县（区）级政府部门颁发的表扬信、感谢信或企业荣誉，每个得 1 分，本小项最高得 10 分。</p> <p>注：①以上证明资料需加盖电子印章；②如联合体投标的，联合体任何一方提供的均可。</p>
		安全生产管理能力（6 分）	<p>投标人过往生产工作中获得过政府安全主管部门颁发的“企业安全生产工作先进单位”荣誉，每个得 2 分，最高得 6 分。</p> <p>注：①提供相关证明材料加盖电子印章，不同级别不累计加分，无提供不得分。②如联合体投标的，联合体任何一方提供的均可。</p>
2.2.4 (2)	技术部分 (60 分)	服务需求、合同条款的响应程度（3 分）	<p>根据项目的特点编制具有针对性的需求方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得 3 分；对比较优得 2 分；其他得 1 分；不提供不得分。</p>
		综合服务管理方案（3 分）	<p>根据项目的特点编制具有针对性的综合服务管理方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得 3 分；对比较优得 2 分；其他得 1 分；不提供不得分。</p>

		设备设施运行管理及维护管理方案（3分）	根据项目设备设施的特点编制具有针对性的运行及维护管理方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得3分；对比较优得2分；其他得1分；不提供不得分。
		安全保卫及公共秩序管理方案（3分）	根据项目的特点编制具有针对性的安保管理方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得3分；对比较优得2分；其他得1分；不提供不得分。
		保洁绿化养护管理方案（3分）	根据项目的特点编制具有针对性的保洁绿化管理方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得3分；对比较优得2分；其他得1分；不提供不得分。
		管理机构设立方案、运作流程（3分）	根据项目的特点编制具有针对性的管理机构方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得3分；对比较优得2分；其他得1分；不提供不得分。
		拟投入项目管理人员资历及管理经历（20分）	<p>1. 拟投入本项目负责人的职称、管理经验：</p> <p>（1）持有高级或以上级别职称证书的，得3分；</p> <p>（2）具有6年或以上物业管理工作经验的，得2分；</p> <p>（3）主持管理过类似综合日常养护项目的，得2分；</p> <p>2. 拟投入本项目管理人员职称、管理经验：</p> <p>（1）拟投入项目设施管理人员：持有高级或以上级别职称证书，且同时具有4年或以上设施维护管理工作经验的，得3分；</p> <p>（2）拟投入项目综合管理人员：持有高级或以上级别职称证书，且同时具有4年或以上物业管理工作经验的，得3分；</p> <p>（3）拟投入项目保洁绿化管理人员：持有高级或以上级别职称证书，且同时具有4年或以上环卫管理工作经验的，得3分；</p> <p>（4）拟投入项目专职安全生产专职人员：</p> <p>①具有相关政府职能部门颁发的注册安全工程师</p>

			<p>证书，得 2 分；</p> <p>②具有 4 年或以上安全管理工作经验的，得 2 分。</p> <p>注：以上需提供相应的职称证书材料、工作经验需提供业主盖章证明并加盖电子印章；如联合体投标的，联合体任何一方提供的均可。</p>
		项目设备设施投入（8 分）	<p>拟投入本项目的自有/租赁车辆如下：</p> <p>1. 清扫设备车辆配备：</p> <p>（1）具有多功能洗扫车（或清扫车）1 辆得 1 分，增加 1 辆加 1 分，本小项最高得 2 分；</p> <p>（2）具有清洗车 1 辆得 0.5 分，增加 1 辆加 0.5 分，本小项最高得 1 分；</p> <p>（3）具有垃圾运输车 1 辆得 0.5 分，增加 1 辆加 0.5 分，本小项最高得 1 分；</p> <p>2. 投标人拟投入本项目的安保工作巡逻电动车辆设备，每提供 2 台得 1 分，本小项最高得 2 分；</p> <p>3. 投标人拟投入本项目接待工作的电动车辆设备，车辆载人数不得低于 7 人（含 7 人），不少于 6 台的，得 1 分，每增加 1 辆加 0.5 分，本小项最高得 2 分。（此项需配备相应数量并持有中华人民共和国特种设备作业证的驾驶员，不提供或提供资料不齐全的不得分）。</p> <p>以上合计最多得 8 分。</p> <p>注：①自有车辆需提供车辆购置发票等相关资料加盖电子印章，不提供不得分；②租赁车辆需提供车辆租赁合同对应的车辆租赁发票或费用支付凭证等相关资料加盖电子印章，不提供不得分。</p> <p>③如联合体投标的，联合体任何一方提供的均可。</p>
		服务管理各项质量指标的承诺、目标及配套措施（3 分）	<p>服务管理各项质量指标明确，配套措施是否完善：</p> <p>对比最优得 3 分；对比较优得 2 分；其他得 1 分；不提供不得分。</p>

		管理制度（3分）	行政、人事、档案、安全管理等方面:对比最优得3分；对比较优得2分；其他得1分；不提供不得分。
		配合重大接待管理方案（8分）	根据项目的特点编制国内、外不同级别的专项接待管理方案，包括合理性及可操作性等方面：对比最优得8分；对比较优得5分；对比次之得3分；其他得1分；不提供不得分。
2.2.4 (3)	报价得分（100分）		以评标基准价作为计算各有效投标价得分的基础，当有效投标报价等于评标基准价时得100分；投标报价偏差率，每上偏1%扣1.5分，下偏1%扣1分，最多扣100分。
2.2.4说明	<p>备注：1、类似综合管养业绩是指：工作范围包含物业管理、保洁、绿化养护等业绩任一项或多项。业绩证明材料需同时提供中标通知书或免于招标证明、合同、业主评价证明等相关材料加盖电子印章，项目业绩的时间以签订合同为准，否则不予计分。如联合体投标的，联合体任何一方提供的均可。</p> <p>2、拟投入本项目的人员及投标截止时间前近1个月（2024年6月）购买社保的证明扫描件加盖电子印章，缴纳社保记录单位需与投标单位名称必须一致。</p> <p>3、所有证明材料都需加盖电子印章，否则不予计分。</p> <p>4、投标人的商务技术得分为将各评委的评分去掉一个最高分和去掉一个最低分后取算术平均分（分数出现小数点时，保留小数点后二位，第三位小数四舍五入）。</p>		

1. 评标方法

本次评标采用综合评估法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第 2.2 款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人，或根据招标人授权直接确定中标人，但投标报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以投标报价低的优先；投标报价也相等的，以服务方案得分高的优先；如果服务方案得分也相等，按照评标办法前附表的规定确定中标候选人顺序。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 形式评审标准：见评标办法前附表。

2.1.2 资格评审标准：见评标办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成：

（1）商务部分：见评标办法前附表；

（2）技术部分：见评标办法前附表；

（3）投标报价：见评标办法前附表；

2.2.2 评标基准价计算

评标基准价计算方法：见评标办法前附表。

2.2.3 投标报价的偏差率计算

投标报价的偏差率计算公式：见评标办法前附表。

2.2.4 评分标准

（1）商务评分标准：见评标办法前附表；

（2）技术评分标准：见评标办法前附表；

(3) 投标报价评分标准：见评标办法前附表；

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会可以要求投标人提交第二章“投标人须知”规定的有关证明和证件的原件，以便核验。评标委员会依据本章第 2.1 款规定的标准对投标文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

3.1.2 投标人有以下情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围或最高项数；
- (2) 有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

3.1.3 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (2) 总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

- (1) 按本章第 2.2.4 (1) 目规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分 A；
- (2) 按本章第 2.2.4 (2) 目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分 B；
- (3) 按本章第 2.2.4 (3) 目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分 C；

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分 = $(A+B) \times 80\% + C \times 20\%$

3.2.4 评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能

低于其个别成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，评标委员会应当认定该投标人以低于成本报价竞标，并否决其投标。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人，并标明排序。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。

第四章 合同条款及格式

（另册）

第二卷

第五章 委托人要求

用户需求书

一、项目概况

（一）项目名称：海心沙公园（中区）日常养护（2024-2026 年）

（二）项目地点：天河区

（三）项目内容：项目地点位于广州市天河区珠江新城临江大道海心沙公园内，招标范围主要为：

1. 海心沙公园中区区域，主要包括看台坐席及公共通道区域、看台一层通道及消防通道东侧（管理用房）、舞台及舞台地下空间（负一层舞台区域）、首层广场、4#及 5#桥、亲水平台、星光大道等部分区域，保洁养护及物业管理占地约 9.2 万平方米。承包内容包括但不限于：广场、水池、道路、人行桥及园内设施等区域的环卫保洁工作、绿化管养工作、土建维护工作、设备设施的运行及维护工作（不含桅杆风帆、喷泉系统、升降舞台系统、帆屏播放系统、市路灯所实施的光亮及景观照明系统的维护工作）、安全维护及公共秩序维护工作、综合管理工作等。

2. 海心沙公园疏散平台、3 号桥桥面等部分区域，保洁养护及物业管理占地约 2.4 万平方米。承包内容包括但不限于：广场、桥梁等区域的环卫保洁工作、绿化管养工作、土建维护工作、设备设施的运行及维护工作、安全维护及公共秩序维护工作、综合管理工作等。

（四）服务期限：服务期限为 24 个月（暂定 2024 年 9 月 7 日至 2026 年 9 月 6 日），起始时间以进场通知书为准，终止时间以退场通知书为准。

二、服务内容及要求

（一）服务内容

1. 环卫保洁工作：负责项目范围内的包括但不限于清扫、垃圾清运、道路清洗、设备设施清洗保洁、公共厕所管理及清洁、垃圾清扫保洁等。

2. 绿化管养工作：负责项目范围内的包括但不限于绿化草坪、绿篱、乔木、树木修剪、施肥、杀虫、落叶清扫、花箱、挂花维护、绿化垃圾清理、绿化灌溉设施维护等管养服务及除四害等工作。

3. 土建维护工作：负责项目范围内的市政共用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括但不限于市政道路、广场、公共厕所、排水系统、室外下水管道、沟渠、排水排污系统管道、管沟疏通维护，公共厕所等。

4. 综合管理工作：设置管理处办公地点并有专门的接待场所；提供 24 小时热线电话咨询和应对处理服务；根据不同的需要提供便民及综合服务，接受业主和市民对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录等。

5. 设备设施的运行及维护工作：负责项目范围内的包括但不限于照明系统（不含市路灯所实施的光亮及景观照明系统的维修、维护工作）、供配电系统、弱电系统、空调系统、给水动力排水系统、电梯、地下空间配套功能等机电设备。

6. 安全维护及公共秩序维护工作：负责项目范围内的包括但不限于安全监控、巡视、门岗值勤等。

7. 每年需配合甲方完成节日布置任务，费用约人民币 10 万元。广场节日布置费用的签认包括但不限于：甲方出具的工作指令单；乙方完成合同工作内容的依据资料；乙方完成工作的验收合格资料（含图片）。

8. 其他服务：配合甲方安排的其他服务工作。

（二）质量标准的基本要求

1. 质量标准：

（1）环卫保洁

序号	项目名称	清洁频率	保洁等级	质量要求
1	地面广场保洁	每天两扫,巡回保洁 16 小时	道路保洁等级：一级	地面整洁，无残留污水、无污迹、无沙土残积，每 1000m ² 废弃物控制指标为：果皮≤4（片），塑膜≤4（片），烟蒂≤4（个），痰迹≤4（处），其它大件废弃物总数不超过控制指标 50%。第一次大扫早上 6：30 点前完成，第二次清扫 14：00 前完成
2	地面广场洒水	每天 1 次	道路保洁等级：一级	保证地面湿润，洒水在下午 3：00 前完成
3	地面广场人工冲洗	每周 1 次	道路保洁等级：一级	冲洗后无污迹，下水口不应堵塞
4	坐席位清洗	每月 1 次	道路保洁等级：一级	整洁、无乱贴、乱画
5	看台外立面清洗	每年 1 次	道路保洁等级：一级	墙面应无明显污物
6	水池保洁	每天打捞垃圾保洁	道路保洁等级：一级	保持水面无飘浮物、水质清澈
7	水池清洗	每季度全面清洗 1 次	道路保洁等级：一级	保持水面无漂浮物、水质清澈、池底无明显沉积物
8	公共厕所保洁	非专人保洁管理，保洁 16 小时	道路保洁等级：一级	非专人保洁管理，要求做到“五无六洁”：即无积水、无便垢、无烟头纸屑、无臭味、无蝇蛆、墙壁清洁、瓷片清洁、地面清洁、水槽清洁、尿槽清洁、厕所四周环境清洁
9	栏杆人工清洗	每周 1 次	道路保洁等级：一级	整洁、无乱贴、乱画

10	垃圾箱清洗保洁	每天 1 次	道路保洁等级：一级	每日早上 7 点前洗刷一次、保持外壁及四周干净、无乱张贴，箱内垃圾不外溢，每天清掏，箱体无歪斜，无随意挪动设置位置
11	设备设施及设备用房保洁	每天 1 次	道路保洁等级：一级	每日洗刷、保持外壁及四周干净、无乱张贴，地面无垃圾、污迹。
12	生活垃圾运输	每天 1 次		垃圾装车点必须专人管理，桶容干净，无垃圾落地，垃圾收运车要密封好收运，不得装载过满，垃圾装卸完毕必须对装车点进行清洗，不造成环境的二次污染
13	生活垃圾-缴交垃圾处理费			缴交垃圾处理费
14	除四害	每周 2 次		按照相关卫生标准

(2)绿化管养

序号	项目名称	养护等级	植物品种	服务要求				
				每日	每周	每月	每季	定期
1	绿化养护	一级养护	乔木	清扫落叶 2-3 次，	淋水 2-3 次除杂草 2 次	1) 淋水洗叶一次 2) 施肥一次 3) 喷药杀虫两次	1) 整形修剪一次，生长季节每月一次 2) 每月检查和修剪枯枝黄叶一次	1) 及时剪除枯枝黄叶。 2) 2 个月松土培土一次。 3) 及时清理绿地上的环境卫生。 4) 及时预防、全力抵御病虫害、合理处理各种自然灾害。
			灌木、绿篱	清扫落叶 1-2 次，	每周水浇洗叶片 3 次	1) 除杂草一次 2) 施肥一次 3) 喷药杀虫两次 4) 修剪一次（生长季节）		1) 及时剪除枯枝黄叶。 2) 及时清理绿地上的环境卫生。 3) 及时预防、全力抵御、合理处理各种自然灾害。 4) 2 个月整形修剪一次。 5) 2 个月松土培土一次。
			球（宿）根花卉	淋水洗叶	1) 除杂草一次	1) 施肥一次 2) 喷药杀虫两次		1) 2 个月整形修剪一次。 2) 及时剪除枯枝黄叶。 3) 穿插进行除杂草。 4) 及时清理绿地上的

								环境卫生。 5) 及时预防、全力抵御病虫害、合理处理各种自然灾害。 6) 2个月松土培土一次。
			草坪、草花、花坛	淋水洗叶		1) 整形修剪一次 2) 施肥一次		1) 及时剪除枯枝黄叶。 2) 穿插进行除杂草。 3) 及时清理绿地上的环境卫生。 4) 及时预防、全力抵御病虫害、合理处理各种自然灾害。
			爬藤	淋水洗叶		施肥一次		1) 及时剪除枯枝黄叶。 2) 穿插进行除杂草。 3) 及时清理绿地上的环境卫生。 4) 及时预防、全力抵御病虫害、合理处理各种自然灾害。 5) 2个月整形修剪一次。 6) 2个月松土培土一次。
2	树木养护	一级养护	乔木	清扫落叶2-3次,	淋水2-3次除杂草2次	1) 淋水洗叶一次 2) 施肥一次 3) 喷药杀虫两次	1) 整形修剪一次, 生长季节每月一次 2) 每月检查和修剪枯枝黄叶一次	1) 及时剪除枯枝黄叶。 2) 2个月松土培土一次。 3) 及时清理绿地上的环境卫生。 4) 及时预防、全力抵御病虫害、合理处理各种自然灾害。
3	苗木补植	一级养护						苗木小面积(1平方米内)的补植
4	绿化灌溉设施维护							及时修复仅用于绿化灌溉的给水管设施
5	花箱维护							及时对花箱进行维护修复
6	白蚁防治							及时预防治理白蚁

(3) 土建维护

序号	项目名称	工作内容、服务要求
1	石材地面维护	翻挖地面及基层，修复地面及基层，接缝处理，弃渣外运，设施巡查
2	混凝土路面维护	翻挖路面及基层，修复路面及基层，接缝处理，井周边处理，标线维修恢复，弃渣外运，道路设施巡查
3	沥青道路维护	翻挖路面及基层，修复路面及基层，接缝处理，井周边处理，标线维修恢复，弃渣外运，道路设施巡查
4	桥梁地面维护	翻挖路面及基层，修复路面及基层，接缝处理，井周边处理，标线维修恢复，弃渣外运，道路设施巡查
9	水池维护	水池底面积墙面维修，饰面修复、修补裂缝，弃渣外运
8	公共厕所设施维护	设施外观、结构的维护、厕所疏通及清粪，包括但不限于厕所格门、格板、镜、洗手盆、洁具（厕兜、尿兜、座厕）、厕所排水、排污系统管理。
5	钢栏杆维护	修理，更换
6	木栈道维护维修	设施结构的维护、维修；含日常耗材和非正常损坏修复，维修率 6%
7	木栏杆维护	补漆，修理，更换
10	木栈道及木花箱油漆油漆	每年一次木材表面油油漆工作
11	木栏杆油漆	每年一次木栏杆全面油漆
12	逆止阀门维护	定期巡查、检修、维护
13	排水沟清疏养护	渠道疏通，清捞渠井内淤泥和杂物，洗刷各种井，渠道局部翻修，污泥、弃渣外运
14	雨污水管清疏养护	管道疏通，清捞管井内淤泥和杂物，洗刷各种井，管道局部翻修，污泥、弃渣外运
15	排水设施日常巡查及暴雨处理	汽车巡查，单车巡查，下雨突击巡查，检查污水冒溢、雨水口积水、井环盖缺损、管道塌陷、违章占压排放，内业资料整理，暴雨期间处理路面水浸点费用等
16	排水管道功能状况检查	检查管渠沉积、结垢、障外物、树根、积水、封堵、浮渣等
17	排水管道结构状况检查	检查管渠破裂、变形、错位、脱节、渗漏、腐蚀、胶圈脱落、支管暗接、异物侵入等

18	雨污水检查井清疏养护	清捞井内淤泥和杂物，洗刷井壁、井环盖，维修井环盖、渠泥、弃渣外运
19	沉砂井清疏养护	清捞井内淤泥和杂物，洗刷井壁、井环盖，维修井环盖、渠泥、弃渣外运
20	平入式进水井清疏养护	清捞井内淤泥和杂物，洗刷井壁、井环盖，维修井环盖、渠泥、弃渣外运
21	雨污水提升泵站清淤	泵站清洗，清捞泵站内淤泥和杂物，污泥、弃渣外运。每年 2 次
22	浅水池喷泉区潜水泵及周边区域、电缆沟等清淤	洗刷池壁、池底、沟槽，清捞池、沟内的淤泥、杂物，保持水质环境清洁。每年 2 次
23	桥梁常规检测	1、常规检测包括桥墩沉降监测、桥墩、桥台倾斜监测，桥面高程监测，梁体水平位移监测；2、每年一次
24	桥梁外观检测	1、桥梁外观检测 2、每年一次

(4) 综合管理

序号	项目名称	服务内容	服务标准
1	综合办公	1. 人事管理 1.1 建立招聘、持证上岗、培训、绩效考核管理、员工考勤、劳务合同管理等人事管理制度。	1. 管理人员和专业技术人员按规定持证上岗,管理人员持物业管理上岗证率达 90%以上, 值班（电）持证率 100%，保安持证上岗证率达到 90%以上； 2. 管理处人员配置合理，管理机构齐全； 3. 员工统一着装，佩戴明显； 4. 每月管理处自行对管理人员培训不少于 1 次、客服培训不少于 1 次。
		2. 档案管理 2.1 建立档案管理制度，完善物业管理档案（含物业竣工验收档案、设备管理档案、客户档案、日常管理档案等）； 2.2 运用计算机系统及智能化设备等现代化管理手段进行档案系统分类管理。	1. 档案按系统进行分类、统一装订、按序排列，严格按文书档案按年代-保管期限-件号排列；档案排架方法一律自左向右，从上到下排列进行分类； 2. 每月对档案保管的状况进行全面检查； 3. 每月对档案库房防盗、防火、防光、防高温、防潮、防尘、防有害气体等情况进行检查； 4. 每季度对档案进行一次更新； 5. 每年对档案室的档案管理基本情况，档案数量等情况进行一次统计。
2	综合办公	1. 仓库管理 1.1 建立物品验证管理制度、物品出入库管理办法等相关仓库管理制度； 1.2 按照仓库管理制度进行物品建卡、台帐、出入库、盘点清查等日常管理。	1. 对仓库物品进行建卡管理； 2. 每周对仓库进行巡查至少一次，保持仓库整洁、消防安全； 3. 每月对仓库内物品进行一次盘点，填写《盘点表》，填写《收发存月报表》，做到帐物相符； 4. 每季度对仓库内物品作一次全面清查，并认真做好盘点记录及填写《盘点表》及《收发存月报表》； 5. 每年进行一次仓库物品流通情况进行分析,提交

		<p>《物品使用情况分析报告》。</p> <p>2. 财务管理 2.1 建立会计电算化管理规定、财务会计管理规定、会计档案管理规定等有关财务管理制度； 2.2 按照国家财务相关规定进行项目资金收支日常管理,实现项目资金运作安全。</p> <p>3. 行政办公 3.1 建立行政办公管理制度,对日常办公进行统筹管理,提供物资后勤保障。</p>	<p>1. 管理处开设独立套账,设置收入、成本、费用明细台帐； 2. 严格遵守国家有关的现金管理制度和银行支付制度进行财务管理工作； 3. 请款时需提交请款申请表及服务费用请款台帐； 4. 每季度财务审查一次,每年聘请具备专业审计资格第三方会计师事务所进行财务审计,并提交《年度财务审计报告》； 5. 按照国家税务法相关规定定期缴纳相关税费。</p> <p>1. 管理处员工统一着装,按夏冬每季提供两套值制服,为保证制服整洁安排定期送洗； 2. 关于办公文具及用品、饮用水； 3. 根据办公实际需要跟进电话、网络的安装。</p>
3	客户服务	<p>1. 客户咨询、投诉： 1.1 建立 24 小时值班制度,设立 24 小时服务热线电话,接受客户/游客对综合管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理,有回访制度和记录。</p>	<p>1. 设置专门的客户/游客接待场所,办公设施及办公用品配置完备； 2. 属于现场有效投诉,处理及时率为 100%,对合理的建议及时整改,满意率达 95%以上； 3. 客户/游客对综合管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集完整、齐全,每月对各类信息的及时处理,并定期统计分析； 4. 不能当场处理的有效投诉,2 小时内回复客户/游客,并约定下次回复时间； 5. 每月对客户咨询、投诉的档案进行整理； 6. 每月对客户咨询、投诉进行分析统计。</p>
4	客户服务	<p>1. 便民服务： 1.1 建立便民服务制度,设置专门便民服务点； 1.2 建立便民服务监督机制。</p> <p>2. 客户满意度调查 2.1 建立客户满意度调查制度,按照计划实施满意度调查工作,并做好分析统计工作； 2.2 制定客户满意度调查持续改进方案。</p>	<p>1. 设置专门便民服务点,提供便民服务； 2. 收悉需求后 5 分钟内予以响应； 3. 提供协助寻人服务、雨伞借用、失物招领服务、针线借用服务、婴儿车、轮椅车借用服务、免费小药箱服务； 4. 每月对便民服务情况进行一次分析统计,每季度进行一次质量稽查结果分析。</p> <p>1. 设置专门客服人员跟进客户满意度调查工作； 2. 每季度向客户/游客发放综合管理服务工作征求意见单,回收率达 80%以上； 3. 物业管理服务工作征求意见单内合理化建议及不满意内容三个工作日内进行整改,如未能按时整改完毕,另外约定整改时间； 4. 对物业管理服务工作征求意见单内合理化建议及不满意内容的提出者三个工作日内进行回访； 5. 每半年进行一次客户满意度调查分析,并对持续改进方案进行论证。</p>
5	物业巡查	<p>建立物业巡检制度,对管理区域公共设施、环境卫生进行检查,及时发现问题及时整改。</p>	<p>1. 物业部 12 小时对负责区域进行巡查,建立管理负责制度,责任落实到相关负责人； 2. 对负责区域的机电设施设备、消防设备、公共环境(清洁绿化)、土建设施、治安环境(是否有聚众、上访、游行苗头,游客是否有不文明行为等)、施工现场等部位进行巡查； 3. 物业助理每班至少四次巡查；</p>

			4. 物业主管每天对平台进行巡视检查不少于 4 次； 每小时对员工的工作情况进行检查。
--	--	--	--

(5) 设备设施的运行及维护

序号	项目名称		服务内容	服务标准
1	公共照明系统维护		1. 海心沙中区及疏散平台、3 号桥区域照明系统、设备房标识、道路照明、看台建筑景观照明正常运行	1. 每天对公共照明系统进行运行前的检查工作，确保设备正常运行； 2. 定时开/关公共照明系统并根据外围照度情况调整时间表，每天不少于两次检查公共照明运行中的状态，发现问题及时检修； 3. 每周一次对公共照明系统进行检修，及时更换损坏件； 4. 每季度对公共照明供电电箱进行维保一次； 5. 检修及时率达到 99%。
2	供配电系统维护		1. 包括高压配电房（进线柜）、变压器、低压配电房（出线柜）、区域配电箱、负一、负二层控制箱（出线）； 2. 对高、低压供电系统进行维护及对高压工具年进行检测； 3. 柴油发电机组、UPS、EPS（备用电源）进行维护； 4. 制定相关配电系统出现故障时，向相关单位报告的制度。	1. 变配电房配 24 小时值班管理，值班无断岗、确保供电系统设备正常运行； 2. 应急灯每季度充放电保养一次； 3. 高低压配电房每两小时巡查一次； 4. 每年进行一次高压继保检测；低压配电每月进行一次常规维护，每年进行两次维护； 5. 发电机房每班巡查一次，每天巡查三次，每半个月试机运行 10 至 15 分钟；每个月进行一次保养； 6. 高低压设备运行记录、维保记录完整、数据准确、交接班记录清晰，交接事项明确； 7. 培训供配电值班人员对所有供配电设备设施安装位置熟悉，操作熟练； 8. 不定时培训新员工对低压房配电柜每个负荷开关位置牢记在心，必要时在最短的时间内操作开关； 9. 根据《供配电系统运行手册》和供配电运行的相关规定，对供配电系统进行日常进行检查； 10. 每天不少于 6 次巡查须对主要供配电系统进行检查并进行试验，确保运行无故障； 11. 每周对机房打扫一次，其它设备每月清洁一次。保持机房良好的通风和照明。墙壁、门窗、设备无积尘、无蛛网，排水沟畅通，地面无积水、油渍； 12. 供配电系统设备操作故障率 0%。
3	电梯维护	直梯及扶梯	1. 制定电梯保养计划，建立完善电梯保养档案； 2. 按法规文件规定申报年检（电梯电源配电、扶梯电源箱、扶梯驱动柜、扶梯电机和齿轮曳引机、扶梯梯级）； 3. 根据《电梯运行手册》的相关规定制定电梯设备进行日常巡查制度； 4. 健全电梯内部、底坑、抱闸、	1. 加强电梯钥匙管理，以防人为破坏； 2. 定期巡查电梯，巡查记录清晰、完整、可追溯； 3. 每半月一次检查测速电机输出皮带磨损和调整皮带松紧，检查紧固曳引机座，曳引机箱体螺栓； 4. 根据《电梯运行手册》的相关规定进行日常巡查，并做好巡查记录； 5. 熟悉电梯的运行性能及电梯发生故障时应急处理程序； 6. 电梯设备操作故障率 0%。

		梯级及安全回路进行检查，测试制度； 5. 制定电梯故障紧急预案。	
4	弱电系统维护	<p>1. 制定包括设备监控系统、智能照明控制系统（建筑设备集成管理系统、电力监控系统工作站）、TCP/IP 通讯网、通讯变换器、485 通讯网络、网络控制器、LonWorks 网、保安监控、背景音乐、保安巡更等系统维护维保计划。按计划检查，确保设备运行正常；</p> <p>2. 确保机房温度控制在 25-30℃ 之间，湿度在 85% 以下；</p> <p>3. 确保机房内通风良好，照明充足，每周一次清洁机房内环境，保证室内各项设备在良好的环境中运行；</p> <p>4. 做好机房防水、防潮工作，堵塞漏洞，严防蛇、鼠等小动物进入机房。</p>	<p>1. 监控系统实行 24 小时值班制度，每天进行一次末端设备巡视，机房每天检查一次，每月进行一次系统测试，并做好相关记录；</p> <p>2. 确保机房温度控制在 25-30℃ 之间，湿度在 85% 以下；</p> <p>3. 确保机房内通风良好，照明充足，每周一次清洁机房内环境，保证室内各项设备在良好的环境中运行；</p> <p>4. 每天检查机房内防水、防潮工作是否做到位，堵塞漏洞，严防蛇、鼠等小动物进入机房；</p> <p>5. 每天 6 次检查机房内设备外表是否清洁无尘，墙壁、门窗、设备无积尘、无蛛网，地面无积水、油渍；</p> <p>6. 每周对弱电系统配电房打扫一次，每月清洁一次并做好机房的防鼠工作。</p>
5	空调（末端设备）	<p>1、包括板换及电机设备、空调末端设备、分体空调、水质处理维护；</p> <p>2、根据原设计《空调系统运行手册》的相关规定对空调系统进行日常检查；</p> <p>3、对所有空调末端进行检查并进行试验，确保运行无故障；</p> <p>4、制定空调末端系统故障紧急预案，当空调末端系统出现故障时，立即向上级领导报告，联系相关单位检修；</p>	<p>1、空调系统设备运行记录完整数据准确、交接班记录清晰，交接事项明确；</p> <p>2、按开园时间值班，专人值守；</p> <p>3、熟悉空调板换机房开机、关机流程，确保开关机准确无误；</p> <p>4、根据业主需要，准确开关空调；</p> <p>5、空调控制机房设专人 24 小时值班，确保系统正常运行；</p> <p>6、每班每隔两小时做好运行记录；</p> <p>7、每班两次定时对外界及各空调区域的温度进行监测；</p> <p>8、根据不同时间段，依照负荷变化及时调整机组及供水管道控制；</p> <p>9、每月对空调系统的冷却水系统及管道和通风系统设备进行日常维护；</p> <p>10、空调板换间每半年进行一次检测；</p> <p>11、盘管风机每月定期清理一次；</p> <p>12、每周对板换机房打扫一次，冷水水泵电机每月清洁一次并做好泵房的防鼠工作；</p> <p>13、空调末端系统设备操作故障率 0%；</p>
6	给水、动力排水系统维护	<p>1、包括末端总供水阀前、积水收集沟渠、设备机房集水系统、潜水泵、负一、负二层动力立管、消防水池、景观水处理、景观给水系统</p>	<p>1、每月一次检修设施；</p> <p>2、每半年高质水池清洗 1 次；</p> <p>3、每天巡查记录两次总水表；</p> <p>4、每日三次巡查生活泵和消防泵（控制柜），每周 1 次维护试机，每季度 1 次保养维护；每年进行一次全面维保。保证生活及消防水泵、阀门、管道工作正常、无严重无跑、冒、滴、漏现象；</p> <p>5、每日巡检集水井泵（控制箱），每月 1 次维修试机；所有动力排水系统畅通；</p> <p>6、遇有事故，维修人员能及时进行抢修，无大面</p>

			积停水、跑水、泛水
7	通风系统	1、制定设备房通风、监控室通风、工作房通风、地下通道的维护计划；	1、每天少于2次对地下空气质量进行监控，并做好相关登记； 2、每天一次对通风设备进行检查，确保设备正常运行； 3、每天开启通风设备两次，每次不少于30分钟，保证空气质量； 4、每月清洁通风柜一次； 5、每季度清洁通风管道一次； 6、每月清洁通风口一次； 7、每周清洁风机房、电机、控制柜一次。
8	消防系统维护	1、包括火灾监控主机、自动监控系统、消防水池、消防水泵控制柜、喷淋加压系统、喷淋恒压系统、消防水泵、恒压水泵、防火卷帘、消防栓系统、自动喷水灭火系统、烟感、温感系统、安全出口指示、应急照明、排烟系统、消防水池、消防广播、管网末端主管等的维护； 2、根据《消防系统运行手册》，对消防水泵、喷淋水泵、消防风机等设备进行检查，手动实验； 3、制定消防末端检查检查制度； 4、制定消防末端设备故障时的紧急预案； 5、制定有突发性火灾时紧急事件处理程序；	1、消防中心实行24小时值班制度和值班电话，确保消防系统处于正常状态； 2、每天对消防末端进行两次巡查，每月对消防报警系统进行测试检查； 3、每月两次实验水泵启动； 4、不定期培训新员工熟练掌握消防应急设备，熟悉每台设备安装位置。熟悉每个防火分区的消防管闸阀、喷淋管闸阀位置，必要时在最短的时间内准确无误关闭闸阀； 5、每年清洗消防水池一次； 6、每年对消防管道全面翻新一次（包括除锈、防锈）； 7、消防泵、喷淋泵、防火卷帘每月手动和远程遥控运行一次，保证在事故状态下能正常启动； 8、每周打扫水泵一次，每月清洁水泵电机一次并做好泵房的防鼠工作； 9、消防应急设备操作故障率0%。

(6) 安全维护及公共秩序管理

序号	项目名称	服务内容	服务标准
1	公共秩序维护	1. 建立公共秩序管理制度，为加强广场秩序管理工作。 1.1 制定安防培训管理规定，通过培训，了解掌握安防基本理论知识、业务范围、管理与运行，掌握职业道德知识，通过培训使安防员具备基本的岗位业务知识 with 技能要求； 1.2 制定安防仪容仪表管理规定，树立公司良好形象，明确员工仪容仪表、仪态举止规范； 1.3 制定安防部岗位交接管理制度，规范广场安防部交接班程序。	1. 安防部实行24小时公共秩序维护工作，年度重大治安责任案件发生率为零，安防部设置24小时专用值班电话，安防部每周检查不少于2次； 2. 安防员入职不少于7天新员工培训，分别为军事队列，消防技能，突发事件处理，合格后每月进行综合训练不少于1次，岗位人员考取上岗证率达到90%以上； 3. 每日对于上岗安防员头发、面部、口腔、肢体、着装与佩带饰物等六方面进行检查不少于1次； 4. 接班人员应提前十五分钟到达岗位，每日岗位情况、广场设施情况及物品清点不少于2次。
2	广场地面公共秩序维护	1. 制定安防员广场管理规定，规范项目的广场秩序维护工	1. 对管理区域提供24小时安全秩序维护工作； 2. 广场地面公共秩序维护设置固定岗位和机动巡

			<p>作，做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害的四防巡视工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情。</p> <p>1.1 制定重大活动管理规定，规范广场大型活动时人员、车辆交通及秩序维护。</p>	<p>逻岗；</p> <p>3. 安防员每 2 小时对区域范围巡查 1 次，每班至少 4 次巡查，并填写值班记录；</p> <p>4. 安防主管每天对管理区域各岗位进行巡查不少于 12 次，并填写主管值班记录；</p> <p>5. 安防经理每天对管理区域进行巡视检查不少于 2 次；</p> <p>6. 公共秩序巡查率达 100%，认真检查设备设施，认真做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害的四防巡视工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，清理乞讨、乱摆卖、乱发（贴）广告等闲杂人员；</p> <p>7.，安防员每 2 小时对管理区域范围设备设施巡查不少于 1 次、施工现场等部位进秩序巡查率达到 100%，并填写值班巡查记录；</p> <p>8. 活动期间设立消防监控保障组、秩序维护（交通疏导）组及巡逻机动组，负责对活动场地及周边辖区范围进行安全监控，做好活动场地出入口车辆、人员疏导和指引，直至活动结束。</p>
3	消防、监控	消防	<p>1. 制定消防演习管理规定、消防器材管理规定、消防培训管理规定、消防中心值班员岗位管理规定等消防管理制度，对项目区域消防进行常态化管理。</p>	<p>1. 设置 24 小时监控岗位；</p> <p>2. 重大消防安全责任事故发生率为零；</p> <p>3. 每月至少组织二次消防安全学习；</p> <p>4. 每季至少组织一次消防演练，每半年进行一次消防演习；</p> <p>5. 每月至少进行一次进行消防安全检查；</p> <p>6. 每周应进行消防设备的维护保养，每月至少一次对消防器材的检查保养，使之始终处于完好状态，设立消防疏散示意图完好有效，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通，组建义务消防队伍，建立防火档案，对火险隐患立即整改、前期消防工作概况、设备状况（位置、功能、状态等）等都要记录在案，以备随时查阅，根据档案记载的前期消防概况，定期进行研究，不断提高防火、灭火的水平和效率，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；</p> <p>7. 安防主管每天对消防控制室进行巡查不少于 4 次，并填写主管值班记录；8. 安防经理每天对消防控制室巡视检查不少于 2 次。</p>
		监控	<p>1. 制定监控中心管理规定，对项目区域实行 24 小时监控管理。</p>	<p>1. 设置 24 小时监控岗位；</p> <p>2. 每班对管理区域内的安全情况实施 24 小时监控，采用视频监控系统、电子巡更系统、漏水报警系统与监控中心联动的模式，确保管理区域公共秩序稳定；对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录像，并作好详细记录，留档备查；</p> <p>3. 每月进行一次摄像枪、云台、显示屏等设备的运行测试，确保监控设备正常；</p> <p>4. 安防主管每班对监控室巡查不少于 4 次，并填写主管值班记录；</p> <p>5. 安防经理每班对监控室巡视检查不少于 2 次。</p>

2. 乙方依照甲方要求制定合理的公众责任保险投保计划和预算方案（保额不低于5000万元），负责购买公共责任险（保额不低于5000万元），并代甲方购买财产险（保额不低于5000万元），费用由乙方承担。

3. 人员配置要求

1) 本项目配置的服务人员不低于156人。岗位设置如下：

序号	工种	中区	3号桥	要求
1	项目经理	1		具有本科及以上学历，中级职称，具有5年以上环卫保洁或物业管理工作经验。项目经理应为正式员工。
2	环卫保洁工	35	8	年龄要求：女：50周岁以下，男：60周岁以下。
3	园艺工	10	2	要求具有园艺、花卉种植工作经验，年龄不超过50岁。
4	物业综合管理人员	6	2	要求中专及以上学历，具有相关工作经验，50周岁以下。
5	工程、机电技术管理人员	28	3	要求中专及以上学历，3年以上工作经验，持有相关作业证书。
6	安防、消防人员	51	10	安防、消防员年龄在50岁以下，身高1.7米以上（退伍军人不少于30%）。
合计		156人		

2) 人员工资要求

① 服务人员的工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。

② 乙方应按广州市劳动部门的相关要求为工作人员购买社保。

③ 如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。

3) 乙方应保证在进场后十五天内落实拟投入架构人员的全部到位，并完成与前期物业管理服务单位的工作交接；否则，甲方将按3000元/人/月的扣罚标准从应付款项中扣除，缺口人数超过5%（含5%），甲方有权终止合同，同时不予退还乙方交纳的履约保证金。

（三）对项目作业设施及人员要求

1. 乙方必须保证派驻的员工思想品德好，无犯罪记录，身体健康，“三证”（身份证、失业证或劳务证、计划生育证）齐全。

2. 乙方对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录、有上岗资格证。乙方要依法纳税，要按规定为全部录用岗位人员缴纳社保、医保及公积金。

3. 乙方员工工作时必须穿统一的员工制服，并佩戴胸卡。进入隧道作业时必须按要求穿荧光背心。

4. 乙方向甲方提交人员的聘用合同、须自备的设施、设备须向甲方提交相关产权证明。

5. 乙方负责提供完成包组服务内容必备的设施设备，例如机扫车、清洗车及垃圾压缩运输车等。

6. 乙方须保证在进场后十五天内落实拟投入架构人员的全部到位，并完成与前期物业管理服务单位的工作交接（包括但不限于综合管理服务、3-5人景点中英文讲解导播服务、团体及公众接待

服务、文化演出活动策划及安排、设备设施维护、公共秩序及公共安全维护、环卫保洁卫生、绿化养护及土建维护及物业运行管理等），确保原有正常的管理秩序和服务形态，维持项目正常的运行管理。

7. 为确保项目接管工作的平稳过渡，甲方对一些重要岗位的设置、人员录用数量及标准的管理，以及一些甲方认为重要的管理决策有直接参与权、选择权与审批权，如甲方认为有必要可查阅乙方有关本项目的财务状况，乙方须完全接受和认可甲方的上述行为。

（四）其他服务要求

1. 乙方应建立完整的保洁等服务组织机构，组织机构总人数必须足以满足承包任务及甲方的需求。

2. 乙方应依照《工会法》成立工会组织，支持工会组织依法开展各项活动，并接受上级工会指导。

3. 甲方不提供乙方服务人员的食宿。

4. 乙方在管理服务期内由于乙方责任造成群众及其他人人身伤亡和财产损失的，由乙方负全责赔偿。如出现工伤事故，不论责任在谁，乙方应先抢救员工，并先垫付医药费，妥善处理善后事项。

5. 乙方工作人员发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

6. 承包期内发生各种事故：包括治安、交通、防火和违反计划生育、劳资纠纷等事件均由乙方承担一切责任。

7. 乙方受委托负责代收服务费及保证金（如有）、水电费（含押金）和其它合理相关费用。

8. 乙方须全力配合在本项目内举办的文化、演出等活动场地保障工作，积极协助甲方完成各项手续报批工作，并配备各类型活动要求的设备设施和人力资源。

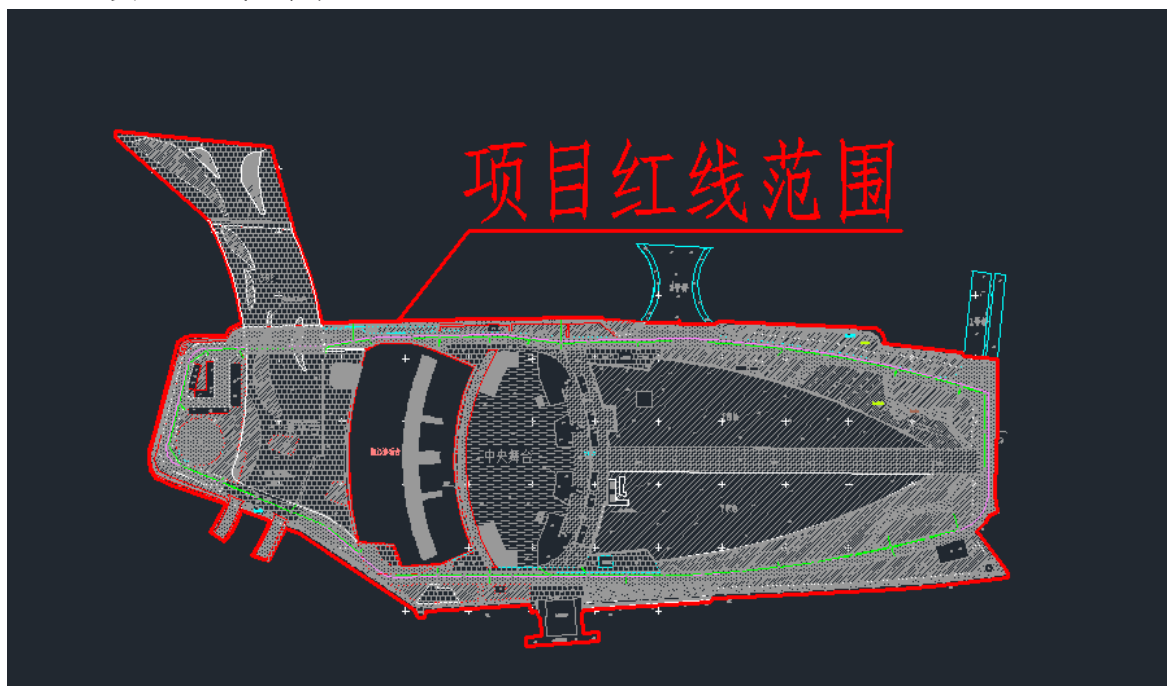
9. 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。

10. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

11. 乙方须保证在进场后一个月内完成与前期服务单位的财务清账，解决前期服务单位已垫付的历史费用；并提供水电划扣专用账户，确保有足够的为其三个月度的水电周转准备金（约伍佰万元），确保本项目的正常水电供应。

12. 本项目内所有物业使用人须按规定缴纳服务费，服务费收取标准按国家规定的类型、性质及管理成本预算等为依据由乙方负责制定，报甲方审批后执行。服务费和其他合理相关费用须存入甲方指定的专用账户，乙方对服务费没有所有权及支配权。

附件：项目红线范围



第三卷

第六章 投标文件格式

海心沙公园（中区）日常养护（2024-2026 年）

投标文件

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其被授权人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

目录

- 一、投标函及投标函附录
- 二、法定代表人身份证明（适用于无委托代理人的情况）、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
- 三、资格审查资料
- 四、服务方案
- 五、其他资料

一、投标函及投标函附录

（一）投标函

（招标人名称）：

1. 我方已仔细研究了_____（项目名称）招标项目招标文件的全部内容，愿意以投标函附录中的报价和服务期，按合同约定完成项目工作。

2. 我方的投标文件包括下列内容：

（1）投标函及投标函附录；

（2）法定代表人身份证明或授权委托书（如有）；

（3）联合体协议书

（4）资格审查资料

（5）服务方案；

（6）其他资料。投标文件的上述组成部分如存在内容不一致的，以投标函为准。

投标文件的上述组成部分如存在内容不一致的，以投标函为准。

3. 我方承诺在招标文件规定的投标有效期 180 日历天内不撤销投标文件。

4. 如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“投标人须知”第 1.4.3 项规定的任何一种情形。

6. 如我方中标，我方承诺，满足“委托人要求”中的所有内容。

7. 如我方中标，我方承诺：我司提交的所有投标资料真实可靠，并在中标通知书发放之前，如招标人、建设行政管理部门、工程招标监督机构等提出复查投标资料原件的，我方在 3 个工作日之内提供。如未能及时提供或提供核查的原件不齐全或者投标资料弄虚作假的，我方将承担与此有关的一切责任，包括但不限于取消

投标资格或中标资格（如果已取得中标）、没收投标保证金、接受行政监督部门的行政处罚等。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人(或被授权人)（签名或盖章）：_____

地 址：_____

网 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮政编码：_____

_____年_____月_____日

（二）投标函附录

项 目 名 称			
投 标 单 位 (盖章)		法 人 营 业 执 照 证 号	
服务期	24 个月		
综合单价	元/月		
总报价 (元)	大写： 小写		
质量标准	按招标文件要求		
拟委派的项目 负责人	姓 名		
	技术职称		

投标人： _____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： _____（签字或盖
章）

年 月 日

二、法定代表人身份证明或授权委托书（格式可自定）

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

注：本身份证明需由投标人加盖单位公章。

投标人：_____（盖单位章）

_____年_____月_____日

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件

注：本授权委托书需由投标人加盖单位公章并由其法定代表人和委托代理人签字。

投 标 人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

三、资格审查资料

(一) 基本情况表（格式可自定）

投标人名称							
注册地址				邮政编码			
联系方式	联系人			电 话			
	传 真			网 址			
法定代表人	姓名		技术职称			电话	
注册资本				其 中	高级职称人员		
成立日期					中级职称人员		
基本账户开户银行					技术人员数量		
基本账户银行账号					各类注册人员		
经营范围							
投标人关联企业情况（包括但不限于与投标人法定代表人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位）							
备注							

注：投标人应根据投标人须知第 3.5.1 项的要求在本表后附相关证明材料。

(二) 近年承接过的类似项目情况表（格式可自定）

项目名称	
项目所在地	
委托人名称	
委托人地址	
委托人电话	
合同价格	
项目描述	
备注	

注：投标人应根据评标办法的要求在本表后附相关证明材料。

(四) 主要人员简历表 (格式可自定)

姓 名		年 龄		执业资格证书 (或 上岗证书) 名称	
职 称		学 历		拟在本项目任职	
工作年限					
毕业学校	年毕业于 学校 专业				
主要工作经历					
时 间	参加过的类似项目			担任职务	委托人及联系电话

注：投标人应根据评标办法的要求在本表后附相关证明材料。

(五) 拟投入本项目的主要设备设施表 (格式可自定)

拟投入本项目的设备设施清单

[illegible]

注：投标人应根据评标办法的要求在本表后附相关证明材料。

投 标 单 位（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签名或盖章）：

日期： 年 月 日

（六）投标人声明格式

（格式详见招标公告附件一）

（七）投标人认为需要提供的其他资料

投标人可根据评标办法提供相关证明材料

六、服务方案

服务方案

服务方案应包括（但不限于）下列内容：

- 一、综合服务管理方案；
- 二、设备设施运行管理及维护管理方案；
- 三、安全保卫及公共秩序管理方案；
- 四、保洁绿化养护管理方案；
- 五、管理机构设立方案、运作流程；
- 六、服务管理各项质量指标的承诺、目标及配套措施；
- 七、管理制度；
- 八、配合重大接待管理方案。

七、其他资料

承诺书

致：广州新中轴建设有限公司

我单位收到并仔细阅读《_____（项目名称）_____》招标文件等相关招标资料。

我单位完成理解所有招标资料的内容，现郑重承诺：如获得中标资格，我单位将完全满足招标文件（含委托人要求）及相关招标资料要求。如服务过程中，我单位所提供服务不能满足上述要求的，招标人有权单方解除服务合同，并由我单位负责赔偿所有可能造成的一切损失。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日