

基础岗位服务采购项目

编号：KYST-2026-003

邀 请 招 标 文 件

招标人：广州凯云生态环境科技有限公司



目 录

第一章 招标人需求	6
第二章 投标人须知	10
第三章 合同（样本）	17
第四章 开标、评标和定标	31
第五章 投标文件格式	37

投标邀请函及回执

投标邀请书

（受邀请供应商）：

广州凯云生态环境科技有限公司就基础岗位服务采购项目已具备采购条件，现对基础岗位服务采购项目进行邀请招标采购。

一、招标项目编号：KYST-2026-003

二、招标项目名称：基础岗位服务采购项目

三、项目内容及服务期限：

项目内容：6个基础岗位服务一项。

服务期限：2026年2月1日-2027年12月31日

四、预算金额：人民币1288184元（不含税）

五、合格投标人资格要求

1、营业执照：投标人应为中华人民共和国境内（不含香港、澳门、台湾地区）法律上和财务上独立的法人，请投标人提供营业执照或依法登记注册等相关证明材料。

2、资质要求：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，须提供承诺函。

3、财务要求：投标人应提供符合国家规定的增值税发票，投标人须提供至少一张以往开具的增值税发票扫描件。

4、信誉要求：本次招标要求投标人满足以下信誉要求：投标截止时间前，投标人在“信用中国”网站未被列为失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。投标人存在以上处罚（记录）日期至投标截止时间已满3年（含）的除外。要求投标人提供“信用中国”网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）信用信息查询页面截屏（打印件），并加盖投标人公章。

5、本次项目不接受联合体投标。

6、控股管理关系：投标人的法定代表人或负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。

7、投标人不得存在下列情形之一：

为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

被依法暂停或取消投标资格的；

被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；

进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

在最近三年内（自2023年1月1日起）有骗取中标、严重违约、重大工程质量或者安全问题的；

在最近五年内（自2021年1月1日起）被判处单位行贿罪，且行贿行为与采购活动相关的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；

在最近五年内（自2021年1月1日起）被判处合同诈骗罪的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；

被最高人民法院认定为失信被执行人的（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息共享平台公布的失信被执行人名单为准）；

在最近三年内（自2023年1月1日起）单位或公司高管被判处刑事处罚，且情节严重的（以“中国裁判文书网”的生效判决为准）；

（10）法律法规规定的其他情形。

六、投标截止时点：2026年1月31日9时30分

七、投标文件递交时间：2026年1月31日9时00分—9时30分

八、投标文件递交地点：广州市黄埔区科学大道60号2901-2905房

九、开标、评标时间：2026年1月31日9时30分

十、开标及评标地点：广州凯云生态环境科技有限公司，地址：广州市黄埔区科学大道60号2901-2905房。

招标人名称：广州凯云生态环境科技有限公司

联系人：王德平 联系电话：13724880034 邮箱：405349241@qq.com

招标邀请书回执

(项目名称: 基础岗位服务采购项目) (项目编号: KYST-2026-003) 的《投标邀请书》已获取。

本公司决定参加☐不参加☐该项目的投标活动, 投标截止时间为2026年1月31日9时30分。

收件单位: (盖章)

经办人: (签章)

年 月 日

第一章 招标人需求

一、项目概况

- (一) 项目名称：基础岗位服务采购项目
- (二) 服务范围：为凯云生态公司提供基础岗位服务。
- (三) 服务期限：2026年2月1日-2027年12月31日
- (四) 服务区域：科城山庄项目、云臻园项目。

二、项目内容及要求

(一) 服务地点及服务内容

负责科城山庄、云臻园项目服务工作，共6个岗位，其中管家岗4个、前台岗1个、收费综合岗1个，具体岗位职责如下：

1、管家岗位职责

业主服务与关系维护：负责责任区域内业主日常接待、咨询解答，涵盖物业服务、社区管理、政策解读等内容；开展新业主入住欢迎、节日问候、日常走访等关怀工作，收集业主需求与反馈并整理上报；配合完成业主满意度调研，跟进整改业主提出的不满或建议并反馈结果。

物业基础管理与服务执行：对责任区域公共区域进行日常巡查，重点检查环境卫生、设施设备运行、公共秩序维护等情况，协调整改并跟踪闭环；协助推进社区文化活动，负责前期通知、现场协调及后期效果反馈；全程管理业主房屋装修，包括申请审核、现场巡查、垃圾清运监督等。

费用收缴与台账管理：制定合理催收计划，采用多种方式催收物业服务费、停车费等相关费用，提升收缴率；建立健全业主信息、服务记录、费用收缴等台账，确保信息准确完整、更新及时，严格遵守保密规定。

投诉与问题处置：受理业主各类投诉与报修，详细记录并第一时间协调相关职能部门处置，明确时限与责任人；跟踪处置进度并反馈给业主，事后回访形成闭环管理；汇总分析高频投诉问题，提出优化改进建议。

其他工作：配合完成安全检查、防汛防台、疫情防控等专项工作；完成上级领导交办的其他相关工作任务。

2、前台岗位职责

日常接待与咨询服务：负责来访业主、访客的现场接待、登记与引导；受理业主各类咨询并耐心解答，无法即时答复的做好记录并协调反馈；规范接听电话，准确记录来电信息并及时转接或反馈，确保信息传递高效。

事务办理与资料管理：协助业主办理入住登记、装修申请、门禁卡办理 / 挂失、停车券申领、邮件 / 包裹收发登记等基础业务；整理、归档与保管来访登记本、电话记录簿、业务办理台账等资料，确保整洁有序；协助完成物业服务相关文件、通知、公告的打印、复印与发放。

投诉与报修受理：受理业主投诉、报修事项，详细记录关键信息并填写《投诉 / 报修登记表》，及时流转至相关人员或部门；跟踪处置进度并反馈给业主，协助完成回访工作，形成闭环管理。

区域管理与其他工作：维护前台及周边公共区域环境卫生，确保桌面整洁、物品摆放有序；协助配合社区文化活动、业主大会等大型活动的筹备、接待及收尾工作；严格遵守保密规定，妥善保管业主信息及物业内部资料；完成上级领导交办的其他临时性工作任务。

3、收费综合岗位职责

日常财务核算与账务处理：负责项目各项收入、支出的日常核算，准确录入账务凭证，确保账证、账账、账实相符；核算物业服务费、停车费等各项收入，跟踪收缴情况并核对台账与财务系统数据；审核日常费用报销，核查凭证真实性、合规性与完整性。

资金管理与收支结算：办理项目资金日常收支结算，确保支付安全、准确、及时；定期与银行对账，编制银行存款余额调节表，清理未达账项；协助管理现金、银行存款等货币资金，防范安全风险。

票据与税务管理：负责发票申购、开具、保管与核销，确保发票信息准确合规；协助完成税务申报，整理税务资料，配合税务核查；妥善保管财务票据、税票等原始凭证，规范流转流程。

财务资料归档与报表编制：整理、装订、归档财务凭证、账簿、报表、合同等资料；定期编制财务收支报表、费用分析报表等，为管理决策提供数据支持；配合完成年度审计、内部财务检查等工作。

其他工作：协助编制与跟踪年度财务预算，反馈预算偏差情况；严格遵守保密规定，妥善保管财务信息与商业机密；完成上级领导及公司财务部门交办的其他相关工作任务。

（二）任职要求

1、管家任职要求

学历与专业：中专及以上学历，物业管理、行政管理、社区服务等相关专业优先。

工作经验：具备 2 年及以上住宅物业管家或相关物业服务岗位工作经验，熟悉物业管理相关法律法规及行业标准。

能力要求：具备良好的沟通表达能力、客户服务意识、问题解决能力及团队协作能力；熟练使用 Word、Excel、PPT 等办公软件，能够独立完成台账整理与报表编制。

职业素养：责任心强、工作严谨细致，具备良好的抗压能力与应急处置能力；形象气质佳，服务态度热情周到，无不良从业记录。

2、前台任职要求

学历与专业：中专及以上学历，行政管理、文秘、酒店管理、物业管理等相关专业优先。

工作经验：具备 1 年及以上前台接待、客服或相关服务岗位工作经验者优先；熟悉 Word、Excel、打印机、复印机等办公软件及设备操作。

能力要求：具备良好的沟通表达能力、亲和力与客户服务意识；反应敏捷，能够快速响应业主需求；具备基本的问题判断与协调处理能力。

职业素养：形象气质佳，举止端庄得体，具备良好的礼仪规范；工作严谨细致、责任心强，有较强的抗压能力；无不良从业记录，严格遵守规章制度。

3、收费综合岗任职要求

学历与专业：大专及以上学历，会计学、财务管理等相关专业，持有会计从业资格证或初级会计职称优先。

工作经验：具备 2 年及以上财务核算相关工作经验，有物业行业财务工作经验者优先；熟练使用用友、金蝶等财务软件及办公软件。

能力要求：具备扎实的财务专业知识，熟悉财务核算流程、税收政策及相关法律法规；具备良好的数据分析能力、严谨的逻辑思维能力及问题解决能力；工作细致、认真负责，具备较强的责任心与执行力。

职业素养：恪守财务职业道德，严格遵守保密规定；无不良从业记录，具备良好的团队协作精神与抗压能力。

（三）薪酬福利

薪酬：提供行业内具有竞争力的薪酬待遇，具体薪资根据候选人学历、工作经验、专业能力等综合情况面议。

福利：（1）社会保障：缴纳五险一金（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、

生育保险、住房公积金)；(2) 带薪假期：享受国家法定节假日、带薪年假、婚假等相关假期，如休产假需安排人员补岗；(3) 其他福利：定期体检、节日福利、员工培训、晋升通道、其他补贴等。

(四) 服务费用

本次 6 个基础岗位采购总价不超过人民币 1288184 元(不含税)，其中管家岗位预算金额为 9982 元/人(不含税)，前台岗位预算金额为 8040 元/人(不含税)，收费综合岗位预算金额为 8040 元/月/人(不含税)。

(四) 考核机制

序号	考核内容	考核标准	扣分说明	扣分
1	基本要求	1. 未按时间要求为项目提供人员，扣 1 分；		
		2. 提供人员达不到现场要求，无法完成现场工作的，每发现 1 次扣 1 分；		
		2. 不符合现场用人标准的，甲方要求换人，未在要求时间内更换人员的，扣 5 分。		
2	物业服务响应时间等处理情况	1. 未按规定的响应时间进行处理，扣 1 分；		
		2. 各类信息收集不全的，缺一项扣 0.5 分；		
		3. 未按时落实或做好记录更新台账，每发生一单扣 0.5 分；		
		4. 没有统计分析扣 0.5 分。		
3	客户满意度、投诉及回访	1. 甲方收到物业使用人书面投诉，一次扣 2 分。		
		2. 未按回访制度落实的扣 1 分。		
		3. 半年一次客户满意度调查，未达到 95%扣 3 分。		
4	网格收缴率	1. 完成收缴率目标不扣分，没完成的，每差 1 个点扣 1 分，不足 1 点仍扣 1 分。		
5	档案管理	1. 未按档案管理规定保管使用人档案的(一户一档)或如资料不齐扣 1 分；		
		2. 装修报批手续及装修过程监管、验收手续不完扣 1 分。		
6	突发事件	1. 未在 30 分钟内报备甲方扣 1 分；		
		2. 未在 24 小时形成书面报告扣 1 分。		

7	与甲方的工作配合度	1. 未按时提交工作报告扣 1 分；		
		2. 甲方所提出的合理整改要求、工作未按时整改或作出回应的扣 3 分。		
8	其他减分项	在本表约定以外服务质量不达标需要扣分项。月度最高扣 2 分。		
9	加分项	受到物业使用人书面表扬信、锦旗，一封加 2 分，月度最高 4 分。		
		拾金不昧，受到失主表扬每次加 1 分，月度最高加 2 分		
10	考核得分			
注：本考核表 100 分制，每月考核一次，采取分数倒扣。甲方每月对中标人提供的服务进行考核，并根据考核情况支付当月专项服务费。考核方式如下：				
1、得分大于 90(含)分，全额支付当月服务费。				
2、得分 80(含)-89 分，扣除当月服务费 3%。				
3、得分 70(含)-79 分，扣除当月服务费 8%。				
4、得分 60(含)-69 分，扣除当月服务费 10%。				
5、得分低于 60 分，扣除当月服务费 50%，且甲方有权追究乙方相应责任并责令其整改。				
6、当乙方连续 2 月考核得分低于 60 分，甲方有权解除合同。				

第二章 投标人须知

1. 总体说明

1.1. 关于投标价格

1.1.1. 投标人应根据招标文件中用户需求书的要求，结合投标方案，报出投标价格。

1.1.2. 除非招标文件另有规定，投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。

1.2. 适用范围

本招标文件仅适用于本招标文件投标邀请中所叙述的招标内容。

1.3. 评审方式

综合评分法

1.4. 合格的投标人

1.4.1 具有符合投标邀请中合格投标人资格要求；

1.4.2 符合项目内容中供应商资格要求的投标人；

1.4.3 已在本项目报名及获取招标文件的投标人。

1.5. 关于投标费用

投标人应承担所有与其参加投标有关的全部费用。

1.6. 合格的货物和服务

1.6.1. 投标人提供的所有货物和服务（含提供服务所需的设备、货物、产品及有关材料），其来源应符合相关法律法规的规定。

1.6.2. 招标人将拒绝接受不合格的货物和服务。

1.7. 禁止事项

1.7.1. 招标人、投标人不得相互串通投标损害国家利益，社会公共利益和其他当事人的合法权益；不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

1.7.2. 投标人不得向招标人、采购小组的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

1.7.3. 除投标人质疑和投诉外，从开标之时起至授予合同止，投标人不得就与其投标有关的事项主动与采购小组及招标人接触。

1.7.4. 相关法规规定的其它禁止事项。

1.8. 保密事项

由招标人向投标人提供的招标文件、用户需求书、图纸、样品、模型、模件等所有资料，投标人获得后，应对其保密。非经招标人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，应招标人要求，投标人须归还招标人认为需保密的所有资料，并销毁所有相应的备份资料。

1.9. 知识产权

投标人必须保证，招标人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则应由投标人负责获得并提供给招标人使用，其投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如投标人没有单独列出的，视为已包含在相应报价中。一旦使用投标人提供的产品或服务，招标人不再承担第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。

1.10. 定义

1.10.1. “招标人”系指本招标文件投标邀请中所叙述的招标人。

1.10.2. “业主/用户”系指本项目的最终使用单位。

-
- 1.10.3. “投标人”系指向招标人提交投标文件的合格供应商。
 - 1.10.4. “甲方”系指招标人。
 - 1.10.5. “乙方”系指中标供应商。
 - 1.10.6. “日期”指公历日，“时间”指北京时间。
 - 1.10.7. “服务”系指招标文件规定乙方须承担的相关服务。
 - 1.10.8. “书面形式”系指纸质文件形式，不包含电子邮件、手机短信等非纸质形式。
 - 1.10.9. 招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应该作为对招标文件内容的理解或解释。
 - 1.11. 招标文件的解释权

本招标文件的解释权归“广州凯云生态环境科技有限公司”所有。

2. 招标文件

2.1. 招标文件的组成

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 项目内容
- (4) 合同（样本）
- (5) 开标、评标和定标
- (6) 投标文件格式

2.2. 招标文件的补充和修改

- 2.2.1. 对招标文件进行必要的补充或修改，于开标前3天以书面形式通知所有已获取招标文件的投标人，投标人在收到补充或修改通知后应立即以书面形式予以确认，投标人在投标截止时间前不予书面确认的，视为已收到通知，该补充或修改的内容为招标文件的组成部分。招标人将拒绝没有对补充或修改文件予以书面确认的投标人的投标。
- 2.2.2. 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力，投标人有责任履行相应的义务。

3. 投标文件

3.1. 投标文件的编写

- 3.1.1. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求制作并递交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将直接导致投标文件无效，并承担由此产生的法律责任。
- 3.1.2. 投标语言和计量单位：投标文件和来往函件应用简体中文书写，投标人提供的支持文件、技术资料 and 印刷的文献可以用其他语言，但相应内容应附有中文翻译文本，对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。计量单位应使用国际公制单位。

-
- 3.1.3. 投标人须用人民币作为报价的货币单位。开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。
- 3.1.4. 本项目要求投标报价应包括货物采购、运输、安装、调试、相关部门验收及保修期内的维护保养等所有费用，以及投标人认为必要的其他货物、材料、安装、服务；投标人应自行增加系统正常、合法、安全运行及使用所必需但招标文件没有包含的所有货物、版权、专利等一切费用，如果投标人在中标并签署合同后，在供货、安装、调试、培训等工作中出现货物的任何遗漏，均由中标供应商免费提供，招标人将不再支付任何费用。
- 3.1.5. 投标人在详细报价中应列出招标人需求的所有项目，投标人认为必要的但在招标文件中未列出的其它项目可在报价表后面做出补充，所补充的内容应在投标文件中加以详细说明。
- 3.1.6. 报价栏项目中如出现唯一的数字“0”，则视报价为零；如出现空白或出现负数，视为未响应。
- 3.1.7. 投标人在编写投标文件时，应填写招标文件要求的内容及其附件，并根据实际情况补充评审所需资料，投标文件只填写和提供了招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，或没有按实际情况提供投标所需资料的，其可能导致的结果和责任由投标人自行承担。

3.2. 投标文件的组成

3.2.1. 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应编排为四部分：①投标报价文件；②资格、符合性审查文件；③商务文件；④服务方案文件；投标文件应包含但不限于以下内容：

- （1）按规定填写的投标函、开标一览表、投标报价表；
- （2）按要求出具的资格证明文件，证明投标人是合格的，而且中标后有能力履行合同；
- （3）按规定出具的证明文件，证明投标人提供的货物和服务是合格的，而且符合招标文件的规定；
- （4）对招标文件第二章作出的书面响应，包括但不限于技术建议书、技术规格、技术参数、技术文件及图纸、商务要求等；
- （5）投标人认为须提交和评分内容相关的别的资料。

上述内容可按《第五章 投标文件格式》格式进行编排。

- 3.2.2. 为提高开标效率，投标人应准备“唱标信封”一份。投标人提交的“唱标信封”，应将下列内容单独密封入该信封。

- （1）《投标函》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- （2）《开标一览表》（从投标文件正本中复印并加盖公章）；
- （3）法定代表人证明及授权书（原件）；

3.2.3. 投标人参照招标文件的要求编制带有目录和页码并装订成册的投标文件。

3.2.4. 投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

3.3. 投标文件的修改和撤回

- 3.3.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标人。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。修改后的投标文件须按照本招标文件的相关规定在投标截止时间之前重新递交，否则，招标人将拒绝接受修改后的投标文件。
- 3.3.2. 投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。从投标截止时间起至投标有效期前，投标人不得撤回其投标文件。
- 3.3.3. 招标人对因不可抗力事件所造成投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

4. 投标总则

4.1. 投标

- 4.1.1. 全部投标文件应一式贰份，其中正本一份，副本一份。所有投标文件应用 A4 规格纸打印，并装订成册。正本内装纸质投标文件，投标文件电子文档各一份，电子文件要求光盘或 U 盘介质，WORD 格式和 PDF 格式（投标文件盖章版）各一份，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。投标文件于封面注明“正本”和“副本”。如果正本与副本不符，应以正本为准。投标文件应由投标人的合法授权代表正式签署，任何更改（如果有的话）应由原签署人签字。所有不完整的投标将被拒绝。无论投标结果如何，投标人的全部投标文件均不退回。
- 4.1.2. 投标人应对投标货物提供完整的详细的技术说明，如投标人对指定的技术要求建议做任何改动，应在投标文件中清楚地注明。
- 4.1.3. 投标人资格文件视为投标文件不可分割的一部分。
- 4.1.4. 所有投标文件应在投标截止时间前送达投标、开标地点，并交予招标人，任何迟于截止时间的投标将被拒绝。
- 4.1.5. 所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装，封口加盖投标单位公章，并在每一信封或包装的封面上写明：

（正本/副本/唱标信封）

收件人名称：广州凯云生态环境科技有限公司

项目编号：

项目名称：

投标人名称：

投标人地址：

联系人：

联系电话：

- 4.1.6. 招标人不接受电报、电话、电传、传真等非约定形式投标。

4.2. 投标有效期

从投标截止日起，投标有效期为 90 天（日历天）。在特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应以书面形式。同意延期的投标人根据原截止期享有之权利及其所负有的义务相应也延至新的截止期。

5. 开标、评标、定标与签约

- 5.1.1. 开标在招标文件确定的投标文件递交截止时间的同一时间公开进行，开标地点为招标文件预先确定的地点。
- 5.1.2. 开标由招标人主持，邀请所有投标人授权代表持本人身份证原件参加。
- 5.1.3. 在招标文件要求的截止时间前提交的投标文件，开标时，由招标人检查投标文件的密封情况；招标人有权不接收密封不完整的投标文件。
- 5.1.4. 经检查密封完好的投标文件，由工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。
- 5.1.5. 提交投标文件的截止时间前，应接收的投标人少于三家时，则招标失败，已递交的投标文件原封退回。
- 5.1.6. 开标会记录人应在开标记录表上记录唱标内容，并当场公示。
- 5.1.7. 如开标记录表上内容与投标文件不一致时，投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员签字确认。

5.2. 评标

5.2.1. 评标原则

- (1) 评标遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- (2) 确定中标供应商的评标准则是：在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选供应商。由招标人按顺序确定中标供应商。

(3) 采购小组经评审，认为所有投标都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

5.2.2. 评标过程的保密性

- (1) 开标后，直至向中标的投标人授予合同时止，凡与评标过程和结果的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。
- (2) 采购小组成员评审时，应各自独立进行评审，不得发表任何具有倾向性、诱导性或歧视性的见解，不得对其他采购小组的评审意见施加任何影响。

5.2.3. 投标文件的澄清

- (1) 除采购小组主动要求澄清外，从开标后至授予合同期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与采购小组联系。
- (2) 根据有关法律法规的规定，采购小组需要投标人进行澄清的，应签署书面意见，由招标人当场书面或电话告知投标人，投标人可在评标限定的时间内以书面形式或电话方式澄清，

投标人合法授权代表正式签署的答复经采购小组认可后，可作为投标文件的一部分参与评标。

除上述情形外，采购小组不再接受其他外部材料。

5.2.4. 评标程序及方法（详见《第四章 开标、评标和定标》）

5.2.5. 相关注意事项

（1）评标是招标工作的重要环节，评标工作由采购小组独立进行。采购小组将遵照评标原则，公正、平等的对待所有投标人。

（2）在开标、评标期间，投标人不得向采购小组询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

（3）为保证定标的公正性，在评标过程中，采购小组不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标过程有接触的任何人员，不得将评标情况扩散给与评标无关的人员。

（4）采购小组不直接向落标方解释落标原因，不退回投标文件。

5.3. 定标

5.3.1. 由招标人向中标供应商发出《中标通知书》。

5.3.2. 中标供应商应按招标文件规定向招标人提交相应文件，并在规定时间内与招标人签订合同。

5.3.3. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标人或监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。招标人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，报相关部门核实后按中标无效处理。

5.3.4. 在签订定合同过程中，如发现中标供应商以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的，招标人有权取消其中标资格，并将第二中标候选人确定为中标供应商。

5.4. 签约

5.4.1. 中标供应商应当在《中标通知书》发出之日起三十日内与招标人签订合同。

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

第三章 合同（样本）

物业服务采购合同（初稿）

甲方（采购方）：_____

法定代表人/授权代表人：_____

地址：_____

联系方式：_____

乙方（供应方）：_____

法定代表人/授权代表人：_____

地址：_____

联系方式：_____

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，就甲方委托乙方提供网格管家、前台、收费综合管理等物业服务事宜，经协商一致，订立本合同。

第一条 服务内容与范围

乙方应按照本合同约定及甲方采购需求要求，向甲方指定项目提供网格管家、前台及收费综合等物业服务，确保服务质量符合约定标准，具体服务内容及要求详见附件 1。

第二条 服务期限

本合同服务期限自 2026 年 2 月 1 日起至 2027 年 12 月 31 日止。如一方需要终止合同，应提前 30 日书面通知对方，并办理完毕交接手续。

第三条 考核机制

甲方每月对乙方提供的服务进行考核，考核采取 100 分制倒扣方式，具体考核内容、标准、扣分说明详见附件 2。

第四条 服务费用及支付方式

（一）服务费用

本合同项下专项服务费为每月人民币_____元（大写：_____），该费用已包含服务人员薪酬、福利、社保、培训、管理等所有相关成本。乙方提供的薪酬待遇应符合行业内竞争力标准，具体薪资根据候选人学历、工作经验、专业能力等综合情况确定并告知甲方。

岗位费用明细详见下表：

序号	项目	岗位	数量	岗位单价	小计	月合计	23 个月费用
1	科城山庄	前台岗	1				
2	科城山庄	管家岗	4				
3	云臻园	收费综合岗	1				

甲方有权根据现场实际需求增加或减少服务人员数量，增加或减少前需与乙方沟通一致，并以服务确认书的方式予以明确。

（二）支付方式

甲方每月对乙方提供的人员数量和服务质量进行考核（服务质量考核标准详见附件 2），并根据实际出勤人数及考核结果支付当月服务费。

乙方应在每月 10 日前向甲方提交上一个月的服务报告及费用结算申请，同时提供符合甲方要求的合法有效发票。

甲方在收到乙方结算申请及发票后根据考核结果将相应款项支付至乙方指定银行账户：

开户银行：_____

账户名称：_____

账号：_____

第五条 薪酬福利

乙方应保障其委派的服务人员享有以下薪酬福利，相关费用已包含在本合同第四条约定的服务费用中：

社会保障：为服务人员缴纳五险一金（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金）；

带薪假期：服务人员享受国家法定节假日、带薪年假、婚假等相关假期；如服务人员休产假，乙方应及时安排符合要求的人员补岗，确保服务不受影响；

其他福利：为服务人员提供定期体检、节日福利、员工培训、晋升通道及其他约定补贴。

第六条 双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

- 1、甲方有权对乙方提供的服务质量、服务人员资质及工作情况进行监督、检查和考核，对不符合合同约定的，有权要求乙方限期整改。若整改后仍然达不到现场要求，甲方有权要求乙方限期更换服务人员。
- 2、甲方应向乙方提供必要的工作环境和相关资料，协助乙方开展服务工作。
- 3、应按合同约定及时审核并支付服务费用。
- 4、对乙方在服务过程中收集的业主信息、财务信息等商业秘密和敏感信息负有保密义务。
- 5、有权根据实际工作需要，对乙方的服务内容提出合理调整建议，双方协商一致后可对本合同相关条款进行变更。

（二）乙方权利与义务

- 1、有权按合同约定收取服务费用。
- 2、应严格遵守相关法律法规及本合同约定，委派符合任职要求的服务人员提供服务，确保服务质量达标。
- 3、负责对服务人员进行日常管理、培训和考核，及时处理服务人员在工作中出现的问题。
- 4、服务人员在工作过程中发生的人身伤害、财产损失等，由乙方承担相应责任。
- 5、严格遵守保密规定，妥善保管在服务过程中获取的业主信息、甲方商业秘密及其他敏感信息，不得泄露或用于其他用途。
- 6、应及时向甲方汇报服务工作进展情况、存在的问题及改进措施，按要求提交相关工作报告。

7、接到甲方的整改通知后，应在规定时间内完成整改并反馈整改结果；对甲方提出的合理工作要求，应积极配合落实。

8、发生突发事件时，应按合同约定及时向甲方报备，并在 24 小时内提交书面报告，同时采取有效措施妥善处置。

9、为管家配备专用手机等设施设备，具体购置费用及通讯费用由乙方承担。

10、岗位人员的工作服装由乙方按照甲方提出的标准与要求统一配置，由此产生的全部费用均由乙方自行承担，甲方无需支付任何相关费用。

第七条 保密条款

甲乙双方应对本合同内容及在合作过程中获取的对方商业秘密、技术信息、业主信息、财务数据等未公开信息承担保密义务。未经对方书面同意，任何一方不得向任何第三方泄露上述信息。本保密义务在本合同终止后 5 年内继续有效。

第八条 违约责任

若乙方提供的服务质量不符合合同约定，经甲方要求整改后仍未达标，或连续 2 个月考核得分低于 60 分，甲方有权单方解除合同，乙方应退还甲方已支付的相应服务费用，并赔偿甲方因此遭受的损失。

若乙方委派的服务人员不符合任职要求，且未按甲方要求及时更换，每逾期一日，应向甲方支付当月服务费用 1% 的违约金；由此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

若乙方违反保密义务，泄露甲方或业主信息，应向甲方支付违约金人民币_____元；由此给甲方或业主造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

任何一方违反本合同其他约定，给对方造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

第九条 合同的变更、解除与终止

本合同的变更、补充需经甲乙双方协商一致，并签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

发生本合同约定的甲方单方解除合同情形时，甲方有权书面通知乙方解除本合同，合同自通知送达之日起解除。

乙方因自身原因无法继续履行合同的，应提前 30 日书面通知甲方，经甲方同意后，双方办理完毕交接手续，合同终止。乙方应承担由此给甲方造成的合理损失。

合同终止后，甲乙双方应在 15 日内完成服务资料、工作成果、财物等的交接工作。乙方应将其保管的业主信息、财务资料、台账等全部移交给甲方，并确保资料的完整性和准确性。

第十条 争议解决方式

本合同履行过程中发生的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 其他

本合同未尽事宜，由甲乙双方另行协商并签订补充协议。

本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，自双方签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

附件：1. 岗位职责及要求

考核指标及说明

服务确认书

（以下无正文）

甲方（盖章）：_____

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：_____年____月____日

乙方（盖章）：_____

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：_____年____月____日

附件 1：岗位职责及要求

管家岗位职责

一、核心职责定位

作为住宅项目业主与物业服务中心的核心对接人，全面负责责任区域内业主服务、物业基础管理、关系维护及问题协调处置工作，保障物业服务质量达标，提升业主满意度与归属感。

二、具体岗位职责

1. 业主服务与关系维护

（1）负责责任区域内业主的日常接待、咨询解答工作，耐心回应业主关于物业服务、社区管理、政策解读等方面的疑问，建立良好的业主沟通关系。

（2）开展业主关怀工作，包括但不限于新业主入住欢迎、节日问候、日常走访，及时了解业主需求与意见，主动收集业主对物业服务的反馈信息并整理上报。

（3）负责业主满意度调研相关工作，配合完成调研问卷发放、回收及结果统计，针对业主提出的不满或建议，跟进整改落实并及时反馈给业主。

2. 物业基础管理与服务执行

（1）负责责任区域内公共区域的日常巡查，重点检查环境卫生、设施设备运行、公共秩序维护等情况，发现问题及时记录并协调相关部门整改，跟踪整改闭环。

（2）协助推进社区文化活动的开展，包括活动前期通知、现场组织协调、后期效果反馈等工作，丰富业主精神文化生活，营造和谐的社区氛围。

（3）负责责任区域内业主房屋装修的全过程管理，包括装修申请审核、装修现场巡查、装修垃圾清运监督等，确保装修施工符合小区管理规定，不影响其他业主正常生活。

3. 费用收缴与台账管理

(1) 负责责任区域内物业服务费、停车费等相关费用的催收工作，制定合理的催收计划，采用多种方式提醒业主按时缴费，提升费用收缴率（含网格收缴率）。

(2) 建立健全业主信息台账、服务记录台账、费用收缴台账等，确保台账信息准确、完整、更新及时，妥善保管业主个人信息及相关资料，严格遵守保密规定。

4. 投诉与问题处置

(1) 负责受理业主的各类投诉与报修，详细记录问题情况，第一时间协调相关职能部门（如工程、保洁、安保等）进行处置，明确处置时限与责任人员。

(2) 跟踪投诉与报修问题的处置进度，及时向业主反馈处置情况，确保问题得到妥善解决；事后对业主进行回访，了解业主对处置结果的满意度，形成闭环管理。

(3) 针对高频投诉问题进行汇总分析，提出优化改进建议，协助完善物业服务流程与管理制度。

5. 其他工作

(1) 配合物业服务中心完成各项专项工作，如安全检查、防汛防台、疫情防控等，落实相关工作要求。

(2) 完成上级领导交办的其他与物业服务相关的工作任务。

三、岗位任职要求

1. 学历与专业：中专及以上学历，物业管理、行政管理、社区服务等相关专业优先。

2. 工作经验：具备 2 年及以上住宅物业管家或相关物业服务岗位工作经验，熟悉物业管理相关法律法规及行业标准。

3. 能力要求：具备良好的沟通表达能力、客户服务意识、问题解决能力及团队协作能力；熟练使用办公软件（Word、Excel、PPT 等），能够独立完成台账整理与报表编制工作。

4. 职业素养：责任心强、工作严谨细致，具备良好的抗压能力与应急处置能力；形象气质佳，服务态度热情周到，无不良从业记录。

前台岗位职责

一、核心职责定位

作为住宅小区物业服务中心的窗口岗位，负责日常接待、信息传达、事务办理及基础服务保障工作，展现物业服务中心良好形象，搭建业主与物业之间的便捷沟通桥梁。

二、具体岗位职责

1. 日常接待与咨询服务

（1）负责来访业主、访客的现场接待工作，主动热情问候，询问来访事由并做好登记，引导至对应区域或联系相关负责人对接。

（2）受理业主各类咨询，包括物业服务流程、收费标准、社区活动、规章制度等，耐心细致解答；对无法即时答复的问题，做好记录并及时协调相关部门反馈结果。

（3）负责电话接听工作，规范使用礼貌用语，准确记录来电信息（来电人、联系方式、事项等），及时转接或反馈至相关责任人，确保信息传递高效无误。

2. 事务办理与资料管理

（1）协助业主办理各类基础业务，如入住登记、装修申请受理、门禁卡办理/挂失、停车券申领、邮件/包裹收发登记等，严格按照流程规范操作，确保手续齐全、资料完整。

（2）负责前台各类资料的整理、归档与保管工作，包括来访登记本、电话记录簿、业务办理台账、业主基础信息（非隐私核心信息）等，确保资料整洁、有序，便于查阅。

（3）协助完成物业服务相关文件、通知、公告的打印、复印与发放工作，确保业主及时知晓相关信息。

3. 投诉与报修受理

（1）负责受理业主的投诉、报修事项，详细记录问题描述、业主信息、联系方式等关键内容，填写《投诉/报修登记表》，并第一时间流转至物业管家或相关职能部门（工程、保洁、安保等）。

（2）跟踪投诉/报修事项的处置进度，及时将进展情况反馈给业主；事项办结后，协助完成业主回访工作，记录回访结果，形成闭环管理。

4. 前台区域管理与其他工作

（1）负责前台及周边公共区域的环境卫生维护，确保桌面整洁、物品摆放有序，营造干净、舒适的接待环境。

（2）协助配合社区文化活动、业主大会等大型活动的前期筹备、现场接待及后期收尾工作。

（3）严格遵守保密规定，妥善保管业主个人信息、物业内部资料等，不得随意泄露。

5. 完成上级领导交办的其他临时性工作任务。

(1) 配合物业服务中心完成各项专项工作，如安全检查、防汛防台、疫情防控等，落实相关工作要求。

(2) 完成上级领导交办的其他与物业服务相关的工作任务。

三、岗位任职要求

1. 学历与专业：中专及以上学历，行政管理、文秘、酒店管理、物业管理等相关专业优先。

2. 工作经验：具备 2 年及以上前台接待、客服或相关服务岗位工作经验者优先；熟悉办公软件（Word、Excel、打印机、复印机等）操作。

3. 能力要求：具备良好的沟通表达能力、亲和力与客户服务意识；反应敏捷，能够快速响应业主需求；具备基本的问题判断与协调处理能力。

4. 职业素养：形象气质佳，举止端庄得体，具备良好的礼仪规范；工作严谨细致、责任心强，有较强的抗压能力；无不良从业记录，严格遵守规章制度。

收费综合岗位职责

一、核心职责定位

作为住宅小区项目收费工作的核心执行岗位，负责项目日常财务核算、费用管理、资金收支、票据处理及财务资料归档等工作，确保项目财务运作规范、数据准确，保障项目资金安全与财务合规。同时办公场所处于窗口岗位，需兼顾日常接待、信息传达、事务办理及基础服务保障工作，展现物业服务中心良好形象，搭建业主与物业之间的便捷沟通桥梁。

二、具体岗位职责

1. 日常财务核算与账务处理

(1) 负责项目各项收入、支出的日常核算工作，准确录入账务凭证，确保账证相符、账账核对、账实一致。

(2) 核算项目物业服务费、停车费、有偿服务费等各项收入，跟踪款项收缴情况，及时核对收入台账与财务系统数据。

(3) 处理项目日常费用报销审核，严格核查报销凭证的真实性、合规性、完整性，确保费用支出符合公司财务制度及项目预算要求。

2. 资金管理与收支结算

(1) 负责项目资金的日常收支结算工作，严格按照公司资金管理规定办理款项支付，确保资金支付安全、准确、及时。

(2) 定期与银行对账，编制银行存款余额调节表，及时清理未达账项，保障项目资金账实相符。

(3) 协助管理项目现金、银行存款等货币资金，严格执行现金管理条例，防范资金安全风险。

3. 票据与税务管理

(1) 负责项目发票的申购、开具、保管与核销工作，严格按照税法规定及业务实际需求开具发票，确保发票信息准确、合规。

(2) 协助完成项目税务申报相关工作，整理税务资料，配合税务核查，确保项目税务合规。

(3) 妥善保管各类财务票据、税票等原始凭证，规范票据流转流程，防范票据丢失、错用风险。

4. 财务资料归档与报表编制

(1) 负责项目财务凭证、账簿、报表、合同等财务资料的整理、装订、归档工作，确保资料完整、有序，便于查阅与保管。

(2) 定期编制项目财务收支报表、费用分析报表等，为项目负责人及公司财务部门提供准确的财务数据支持，协助开展成本控制与预算管理工作。

(3) 配合公司财务部门完成年度审计、内部财务检查等工作，提供相关财务资料。

5. 其他财务相关工作

(1) 协助完成项目年度财务预算的编制与执行跟踪工作，监控预算执行进度，及时反馈预算偏差情况。

(2) 严格遵守财务保密规定，妥善保管项目财务信息及公司商业秘密，不得随意泄露。

(3) 完成上级领导及公司财务部门交办的其他财务相关工作任务。

6. 其他前台工作

日常接待与咨询服务：负责来访业主、访客的现场接待、登记与引导；受理业主各类咨询并耐心解答，无法即时答复的做好记录并协调反馈；规范接听电话，准确记录来电信息并及时转接或反馈，确保信息传递高效。

事务办理与资料管理：协助业主办理入住登记、装修申请、门禁卡办理/挂失、停车券申领、邮件/包裹收发登记等基础业务；整理、归档与保管来访登记本、电话记录簿、业务办理台账等资料，确保整洁有序；协助完成物业服务相关文件、通知、公告的打印、复印与发放。

投诉与报修受理：受理业主投诉、报修事项，详细记录关键信息并填写《投诉/报修登记表》，及时流转至相关人员或部门；跟踪处置进度并反馈给业主，协助完成回访工作，形成闭环管理。

区域管理与其他工作：维护前台及周边公共区域环境卫生，确保桌面整洁、物品摆放有序；协助配合社区文化活动、业主大会等大型活动的筹备、接待及收尾工作；严格遵守保密规定，妥善保管业主信息及物业内部资料；完成甲方及上级领导交办的其他临时性工作任务。

三、岗位任职要求

1. 学历与专业：大专及以上学历，会计学、财务管理等相关专业，持有会计从业资格证或初级会计职称优先。
2. 工作经验：具备 2 年及以上财务核算相关工作经验，有物业行业财务工作经验者优先；熟练使用财务软件（如用友、金蝶）及办公软件。

附件 2: 考核指标及说明

序号	考核内容	考核标准	扣分说明	扣分
1	基本要求	1. 未按时间要求为项目提供人员, 扣 1 分;		
		2. 提供人员达不到现场要求, 无法完成现场工作的, 每发现 1 次扣 1 分;		
		2. 不符合现场用人标准的, 甲方要求换人, 未在要求时间内更换人员的, 扣 5 分。		
2	物业服务响应时间等处理情况	1. 未按规定响应时间进行处理, 扣 1 分;		
		2. 各类信息收集不全的, 缺一项扣 0.5 分;		
		3. 未按时落实或做好记录更新台账, 每发生一单扣 0.5 分;		
		4. 没有统计分析扣 0.5 分。		
3	客户满意度、投诉及回访	1. 甲方收到物业使用人书面投诉, 一次扣 2 分。		
		2. 未按回访制度落实的扣 1 分。		
		3. 半年一次客户满意度调查, 未达到 95%扣 3 分。		
4	网格收缴率	1. 完成收缴率目标不扣分, 没完成的, 每差 1 个点扣 1 分, 不足 1 点仍扣 1 分。		
5	档案管理	1. 未按档案管理规定保管使用人档案的(一户一档)或如资料不齐扣 1 分;		
		2. 装修报批手续及装修过程监管、验收手续不完扣 1		

		分。		
6	突发事件	1. 未在 30 分钟内报备甲方扣 1 分；		
		2. 未在 24 小时形成书面报告扣 1 分。		
7	与甲方的工作配合度	1. 未按时提交工作报告扣 1 分；		
		2. 甲方所提出的合理整改要求、工作未按时整改或作出回应的扣 3 分。		
8	其他减分项	在本表约定以外服务质量不达标需要扣分项。月度最高扣 2 分。		
9	加分项	受到物业使用人书面表扬信、锦旗，一封加 2 分，月度最高 4 分。		
		拾金不昧，受到失主表扬每次加 1 分，月度最高加 2 分		
10	考核得分			
注：本考核表 100 分制，每月考核一次，采取分数倒扣。甲方每月对中标人提供的服务进行考核，并根据考核情况支付当月专项服务费。考核方式如下：				
1、得分大于 90(含)分，全额支付当月服务费。				
2、得分 80(含)-89 分，扣除当月服务费 3%。				
3、得分 70(含)-79 分，扣除当月服务费 8%。				
4、得分 60(含)-69 分，扣除当月服务费 10%。				
5、得分低于 60 分，扣除当月服务费 50%，且甲方有权追究乙方相应责任并责令其整改。				
6、当乙方连续 2 月考核得分低于 60 分，甲方有权解除合同。				

附件 3：服务确认书

服务确认书

广州凯云生态环境科技有限公司（以下简称甲方）委托 （以下简称乙方）为 提供服
务事宜，具体服务事项如下：

一、服务项目：

二、服务时间：

三、具体服务内容

序号	服务内容	服务费用	备注
1			
2			

四、本《服务确认书》一式贰份，甲、乙双方各执一份，自双方盖章后生效。

甲方：广州凯云生态环境科技有限公司

乙方：

（盖章）

（盖章）

代表（签字）：

代表（签字）：

确认时间： 年 月 日

第四章 开标、评标和定标

一、 评标

(一) 本次招标的评审由采购小组组成。采购小组成员人数为5人。采购小组将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。

(二) 本次评标采用综合评分法。评标以招标文件规定的条件为依据。评分比重如下：

评分项目	商务评审	服务评审	价格评审	总分
分值	30	40	30	100

二、 评标程序

(一) 投标文件资格性、符合性审查

1. 采购小组将根据评审细则的规定，对各投标文件进行资格性审查、符合性审查。

2. 投标文件出现下列情况之一时将被认定为无效投标：

- (1) 投标报价不是唯一的；
- (2) 投标文件未按招标文件的要求盖章及由法定代表人(或法定代表人委托的代理人)的印鉴或签名的；
- (3) 投标文件没有提供有效的法定代表人证明及授权书；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件未完全满足招标文件中带★号的条款和指标，或不符合招标文件的其他要求，有重大偏离的；
- (6) 评标期间，投标人没有按采购小组的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；
- (7) 经采购小组认定投标文件提供虚假材料的；
- (8) 投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的；
- (9) 投标人对招标人、采购小组及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；
- (10) 投标文件附有招标人不能接受的条件；
- (11) 出现不符合相关法律、法规要求的情况的。

3. 符合性审查结论意见采取少数服从多数原则，即超过半数采购小组的结论为“通过”则该投标人通过资格性审查及符合性检查，否则不通过。

4. 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

5. 被采购小组确定为投标文件无效的，其投标文件即被视为不能通过符合性审查，不得参与技术、商务和价格的评审。

(二) 投标文件的澄清

1. 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，采购小组可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。

2. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3. 除上述规定的情形之外，采购小组在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

（三） 商务评定

1. 由采购小组对所有有效投标文件的商务响应方案进行审核和评价，填写《商务评审表》，评审内容见附表。

2. 将每一个采购小组的评分汇总进行算术平均，得出该投标人的商务评分。

（四） 服务评定

1. 由采购小组对所有有效投标文件的服务响应方案进行审核和评价，填写《服务评审表》，评审内容见附表。

2. 将每一个采购小组的评分汇总，将其余所有评分进行算术平均，得出该投标人的服务评分。

（五） 价格评定

1. 价格核准：采购小组对有效投标人的详细报价进行复核，复核原则为：

1) 开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算汇总金额不一致的，以单价计算汇总金额为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

2) 对投标货物或服务的关键、主要内容，投标人报价漏项的，作非实质性响应投标处理；

3) 对投标货物或服务的非关键、非主要内容，投标人报价漏项的，评标时将要求漏项的投标人予以澄清，但该澄清不作为评标的依据；采购小组将以其它投标供应商对应项的最高投标报价补充计入其评标价；

4) 对非关键、非主要内容的费用，如果投标人是另行单独报价的，评标时也相应另行计入其评标价；

5) 对数量的评审，以第二部分《招标人需求》所明示数量为准；《招标人需求》未明示的，由采购小组以其专业知识判断，必要时参考投标人的澄清文件决定；

6) 本条款中多种处理原则所产生的结果不一致的，以最高的修正价作为评标价。

价格评分：价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性审查和符合性审查）且价格最低的评标价（指修正及价格扣除后报价，下同）为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分=（评标基准价 / 评标价）× 价格评分权重

（六） 综合评分的计算

1. 综合评分=商务得分+服务得分+价格得分。

2. 各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同的，按评标价由低到高顺序排列；综合评分相同，且评标价相同的，按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同，且评标价和技术评分均相同的，名次由采购小组会摇珠决定。采购小组会按上述排列向招标人推荐综合总得分第一名为中标候选供应商，其余依次为中标备选供应商。

三、 项目废标处理

- (一) 通过资格性及符合性的投标人或者对招标文件作实质响应的有效投标人不足三家的；
- (二) 出现影响招标公正的违法、违规行为的；
- (三) 因重大变故，招标任务取消的。

出现上述情形之一的，本项目将作废标处理。

四、 定标

- (一) 凡发现中标供应商有下列行为之一的，其中标无效，并移交监督管理部门依法处理。

- 1. 提供虚假材料谋取中标的；
- 2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- 3. 与招标人、其他供应商恶意串通的；
- 4. 向招标人行贿或者提供其他不正当利益的；
- 5. 在招标采购过程中与招标人进行协商谈判的；
- 6. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- 7. 有法律、法规规定的其他损害招标人利益和社会公共利益情形的。

- (二) 招标人根据评标报告从中标候选人中依法确定中标供应商。

(三) 中标供应商按招标人通知领取《中标通知书》。《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。

- (四) 中标供应商放弃中标的，应当依法承担法律责任。

附表一

资格性、符合性审查表

评审内容	投标人名称		
	投标人 A	投标人 B	投标人 C
具备招标文件中规定投标人资格要求			
投标报价唯一			
符合招标文件的签署、盖章要求			
按招标文件要求提供法定代表人证明及授权书的			
符合招标文件投标有效期要求的			
满足招标文件中带★号的条款和指标, 且符合招标文件的其他要求, 没有重大偏离的			
结论			

注:

1. 以上内容由采购小组审查。
2. 表中通过的填写“√”或不通过的填写“×”。
3. 在结论栏中按“一票否决”填写“通过”或“不通过”。
4. 采购小组成员对同一投标人审查结论不一致的, 按少数服从多数的原则进行确定。

附表二

商务评审表

同类项目业绩	2022 年 1 月 1 日以来承担过同类项目业绩, 每提供一个得 2 分, 最高得 10 分。 注: 须提供合同关键页复印件作为证明材料, 不提供不得分。	10
管理体系	投标人具有有效的: ①ISO 质量管理体系认证证书; ②ISO 环境管理体系认证证书; ③ISO 职业健康安全管理体系认证证书; 每满足 1 项得 2 分, 最高得 6 分。 提供有效的证书复印件并加盖公章 (证书有效性在全国认证认可信息公共服务平台: http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page 查询, 并提供该网查询截图, 已失效或已撤销的不得分)	6
客户评价	每提供 1 份类似好评, 得 1 分, 每个客户只计 2 份, 最高得 5 分。 注: 一个项目计算一个评价。	5
企业体系认证	具有质量管理体系认证, 环境管理体系认证, 职业健康安全管理体系认证, 每得一个得 2 分; 最高得 6 分。 注: 提供有效认证证书复印件加盖公章。	6
本地综合服务支撑能力	投标人在项目所在地设有长期稳定的服务机构得 3 分。 注: 须提供服务机构的营业执照或产权证明或已备案的房屋租赁合同的复印件加盖公章, 否则不得分。	3
合计		30

备注: 投标人提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

附表三

服务评审表

服务工作目标、内容及项目实施(作业)方案	目标明确、内容详细、方案合理可行、亮点多、针对性强,得 3-4 分; 目标基本明确、内容一般、方案基本合理可行、有针对性,得 1-2 分; 其他或无响应的,得 0 分。	4
机构设置、运作流程、管理计划	机构设置、运作流程、管理计划完整、详细、合理、切实可行,得 5-6 分; 机构设置、运作流程、管理计划比较完整、详细、合理、可行,得 3-4 分; 机构设置、运作流程、管理基本完整、详细、合理、可行,得 1-2 分; 其他或无响应的,得 0 分。	6
工作人员培训及管理	工作人员培训及管理内容完整、详细、合理、切实可行,得 5-6 分; 工作人员培训及管理内容比较完整、详细、合理、可行,得 3-4 分; 工作人员培训及管理内容基本完整、详细、合理、可行,得 1-2 分; 其他或无响应的,得 0 分。	6
服务人员工资的合理性(人员福利待遇)	人员工资合理,福利保障齐全,得 6-8 分; 人员工资比较合理,福利保障比较齐全,得 4-5 分; 人员工资基本合理,福利保障基本齐全,得 1-3 分; 其他或无响应的,得 0 分。	8
项目安全管理方案	方案科学合理、内容完整、详细、切实可行,得 4-6 分; 方案比较科学合理、内容比较完整、详细、可行,得 2-3 分; 方案基本合理、内容基本完整、可行,得 1 分; 其他或无响应的,得 0 分。	6
质量保证体系及措施	体系及措施完整、完善、合理可行,得 5-6 分; 体系及措施比较完整、完善、可行,得 2-4 分; 体系及措施基本完整、可行,得 1 分; 其他或无响应的,得 0 分。	6
对突发事件的应急服务预案	方案科学合理、内容完整、详细、切实可行,得 3-4 分; 方案基本科学合理、内容基本完整、可行,得 1-2 分; 其他或无响应的,得 0 分。	4
合计		40

备注: 投标人提交与评价指标体系相关的各类有效资料。

第五章 投标文件格式

序号	内 容	是否提交	页码范围	备注
一	投标报价文件			
1.1	投标函（格式1）			
1.2	开标一览表(格式2)			
1.3	报价明细表（格式3）			
二	资格性、符合性审查文件			
2.1	★法定代表人证明及授权书(格式4)			
2.2	★资格声明函(格式5)			
2.3	提供法人营业执照或者其他组织登记文件等证明文件，自然人的身份证明			
2.4	组织机构代码证，国、地税务登记证副本复印件			
2.5	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2023或2024年度财务状况报告（新成立单位可提供成立至今）或基本开户行出具的资信证明）			
2.6	依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供报价截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）			
2.7	未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单（以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn））查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料）			
2.8	其他资格证明文件			
2.9	实质性条款响应一览表(格式6)			
三	商务文件目录表			

3.1	商务评审索引表（格式7）			
3.2	同意招标文件条款说明（格式8）			
3.3	投标人简介（格式自定）			
3.4	同类项目业绩情况一览表（格式9）			
3.5	拟派本项目负责人及主要人员情况表（格式10）			
3.6	合同条款响应表(格式11)			
3.7	近两年由会计师事务所出具的审计报告复印件及年度财务报表			
3.8	投标人认为需要提交的其他资料			
四	服务方案文件目录表			
4.1	服务评审索引表（格式12）			
4.2	投标服务方案			
4.3	与招标人需求差异表（格式13）			
4.4	投标人认为需要提交的其他资料			
4.5	承诺函（格式14）			

注：（1）带“★”文件为必须提供的文件；

（2）上述文件如为复印件的，必须加盖投标人公章；

（3）投标人应自行承担所提供上述资料任何错漏而导致的一切后果。

（4）投标人请按照上述顺序编好页码。

格式 1**投标函**

致:广州凯云生态环境科技有限公司

根据本项目招标文件要求,现正式授权(被授权人姓名)以投标人(投标人单位名称)的名义全权代表我方参加投标上述项目。

现依照你方招标文件要求,提交按投标人须知要求的份数提交投标文件正本、副本。我方在此声明并同意:

1. 我方决定参加:项目名称_____项目编号_____的投标。投标总报价为人民币_____元。
2. 我方愿意遵守招标文件的各项规定,供应符合招标文件中所指定的(项目名称),按招标文件的要求提供报价。
3. 我方同意本投标文件自本项目发出邀请之日起 90 天内有效。如果我方的投标被接受,则直至合同生效时止,本投标始终有效。
4. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及附件,包括澄清及参考文件(如果有的话),我方完全清晰理解招标文件的要求,不存在任何含糊不清和误解之处,同意放弃对这些文件提出异议和质疑的权利。
5. 我方完全接受本招标文件中关于投标的规定,并同意放弃对这规定提出异议和质疑的权利。
6. 我方同意提供招标文件要求的有关投标的其它资料。
7. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件,无论是原件或是复印件均为真实和准确的,绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则,我方愿意承担相应的后果和法律责任。
8. 我方完全理解,采购小组并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标。

所有与本投标有关的函件请按下列联系方式发送:

地 址: _____ 邮政编码: _____

电 话: _____ 传 真: _____

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日

格式 2 开标一览表

项目名称: 项目编号:

投标单位名称	投标单价（不含税）	投标总价（不含税）	税率	服务期限

注：1. 投标人应按“招标人需求”的要求，根据实际情况进行报价。本表内的投标总价为最终报价，投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明，否则将被视为无效投标；

2. 按单价费用综合包干报价法。

3. 本投标价为固定不变价；

4. 报价以人民币元为单位，保留小数点后两位；

5. 本表格须附在正副的投标文件中，并另封装一份在“唱标信封”内。

投标人全称（加盖公章）： 日 期： 年 月 日

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

格式 3 报价明细表（含税费）

项目名称: 项目编号: [货币单位：人民币元]

格式自拟

注：1. 此表为《开标一览表》的服务总报价明细表，如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，招标人无须另外支付任何费用；合同执行期间，由于非招标人原因，导致监测项目未能完成，招标人将按照投标人的报价明细表中报价予以计算，在所需支付的运营服务费中扣除相应的费用。

2. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。

投标人全称（加盖公章）： 日 期： 年 月 日

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

格式 4**法定代表人证明及授权书**

致:广州凯云生态环境科技有限公司

本授权证明: (法定代表人姓名) 是注册于 (省、市、县) 的 (投标人名称) 的法定代表人, 现任 (法定代表人职务)。在此授权 (被授权人姓名、职务) 作为我公司的全权代理人, 在 (项目名称) 的投标 (项目编号为:) 及其合同执行过程中, 以我公司的名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效, 特此声明。

法定代表人

居民身份证正反面复印件粘贴处

被授权人(投标人授权代表)

居民身份证正反面复印件粘贴处

投标人全称 (加盖公章):

地 址:

法定代表人 (签章):

被授权人(投标人授权代表) (签章):

格式 5**资格声明函**

广州凯云生态环境科技有限公司:

我方愿响应你方的 项目 (项目编号:) 投标邀请, 参与投标, 提供招标人需求中规定的全部内容, 并按招标文件要求提交所附资格文件且声明和保证如下:

1. 我方为本次投标所提交的所有证明我方提供货物和服务合格和我方资格的文件是真实的和正确的, 并愿为其真实性和正确性承担法律责任; 核验我方提供相关复印件与原件不一致的, 或我方无法在规定时间内提供原件的, 招标人有权取消我方投标或中标资格; 提供给招标人的货物及服务与投标承诺一致。
2. 我方在参与本次投标时, 符合其他法律法规规定要求。
3. 我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
4. 我方在参加本次投标近三年内, 在经营活动及参与招标投标活动中没有重大违法活动及涉嫌违规行为, 并没有因而被有关部门警告或处分的记录。
5. 我方如中标, 除不可抗力原因外, 将在规定时间内与招标人签订合同。

如有违反上述声明之情形, 招标人有权取消我方中标资格并提交相关监管部门处理。

投标人全称 (加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表 (签章):

日 期: 年 月 日

格式 6 实质性条款响应一览表

项目名称： 项目编号：

说明：1、投标人必须对应招标文件的“★”号条款逐条应答并按要求填写上表。

序号	带“★”号响应内容	是否响应	偏离说明	响应页码
1	合格投标人资格要求			
2	投标文件格式带“★”内容			
3				
...				

2、对完全响应的条目在上表相应列中标注“○”。对有偏离的条目在上表相应列中标注“×”，并简述偏离内容。

3、本表“是否响应”、“偏离说明”、“响应页码”不填写内容的视为完全响应。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

日 期： 年 月 日

格式 7 商务评审索引表

序号	评审内容 (注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容)	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			

格式 8**同意招标文件条款说明**

致: 广州凯云生态环境科技有限公司

为响应你方组织的项目名称:_____项目的招标【招标编号:_____】。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容,包括修改文件(如果有的话)和所有已提供的参考资料以及有关附件,我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性,也没有存在排斥潜在投标人的内容,我方并同意招标文件的相关条款。

特此声明。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日

格式 9**同类项目业绩情况一览表**

项目名称:

项目编号:

序号	业主名称	项目名称	合同总价 (单位/万元)	签约及完成时间	单位联系人及电话

注:请附上中标通知书、合同等同类业绩评价证明资料,评审细则另有要求的,按评审细则提供。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日

格式 10**拟派本项目负责人及主要人员情况表**

项目名称:

项目编号:

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	个人荣誉
...	...						

注:可自行增加上表行数。投标人如有的,应附上有关个人学历等证明文件(复印件),招标文件如有要求提供原件的必须提供原件。

投标人全称(加盖公章):

法定代表人或其投标人授权代表(签章):

日 期: 年 月 日

格式 11

合同条款响应表

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件合同要求	投标文件内容	
	简要内容	是否响应	差异说明
1			
...	...		

注： 1. 投标人应对照招标文件第三章合同条款所列内容逐条对应填写，完全满足的在“是否响应”栏中填“响应”；有差异的则在“差异说明”栏中列出差异的具体内容。

2. 除“差异说明”栏所列的内容以外，其余按《合同书》格式中的条款执行。

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

日 期：

年

月

日

格式 12

服务评审索引表

序号	评审内容 （注：此部分可直接引用招标文件第四章评标办法中评审细则相应内容）	投标响应情况	投标文件响应内容 对应页码
1			
2			
...			

格式 13

与招标人需求差异表

[说明] 投标人应根据其提供的货物和服务，逐条对照招标文件“招标人需求”的内容要求填写，有差异的，不论是技术或商务上，均须在此表中列明两者的差异内容，以便查对和评审。投标人没有列出的内容或提交空表的，采购小组可视为完全响应招标文件要求。

项目名称:

项目编号:

序号	招标文件要求		投标文件内容	
	原条目	简要内容	是否响应	偏离说明
1	一			
...	...			

投标人全称（加盖公章）：

法定代表人或其投标人授权代表(签章)：

日 期： 年 月 日