

某案场 2026-2027 年综合服务项目

编号：KYST-2026-019

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..... 11

第三章合同（样本） 19

第四章开标、评标和定标 48

第五章投标文件格式..... 54

投标邀请函及回执

投标邀请书

（受邀供应商）：

广州凯云生态环境科技有限公司就某案场2026-2027年年综合服务项目已具备采购条件，现对某案场2026-2027年综合服务项目进行邀请招标采购。

一、招标项目编号：KYST-2026-019

二、招标项目名称：某案场2026-2027年年综合服务项目

三、项目内容及服务期限：

项目内容：某案场综合服务一项。

服务期限：2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日(具体时间以通知为准)。如合同需提前终止，由双方提前【30】日协商一致后，以书面形式确认退场相关事宜。

最高限价：人民币 2,273,981.60 元（不含税）

四、合格投标人资格要求

1. 供应商具备以下条件需提供的材料：

（1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提供有效的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或执业许可证或身份证等相关证明扫描件。分支机构投标的，须提供总公司（总所）和分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件，总公司（总所）出具给分支机构的授权书。

（2）有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）；

（3）提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（填写格式5资格声明函）；

（4）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明函（填写格式5资格声明函或提供相关证明文件）；

(5) 提供参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（填写格式5资格声明函）；

2. 未列入“信用中国”网站中“记录失信被执行人或税收违法黑名单（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）。

3. 本项目不接受联合体投标。

六、投标截止时点：2026年9月21日9时30分

七、投标文件递交时间：2026年9月21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9月21日9时30分

十、开标及评标地点：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：王生 联系电话：13724880034 邮箱：405349241@qq.com

招标邀请书回执

(项目名称: 某案场2026-2027年综合服务项目) (项目编号: KYST-2026-019) 的《投标邀请书》已获取。本公司已知悉并理解: 若截止至2026年9月21日招标人仍未收到业主方正式服务委托函, 本项目本次邀请招标流程自动终止。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9月21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: 某案场2026-2027年综合服务项目
- (二) 服务范围: 为某案场提供物业管理服务。
- (三) 服务期限: 2026年10月1日起至2027年9月30日(具体时间以通知为准)。如合同需提前终止, 由双方提前【30】日协商一致后, 以书面形式确认退场相关事宜。
- (四) 服务区域: 项目展示区、中心会所1楼, 两套异地板房, 销售中心外围展示区园林、二期园林看楼通道及实体样板房等。

二、项目内容及要求

- (一) 物业管理服务内容
 - 1. 本物业规划红线内公共区域的清洁卫生、地毯清洗、石材护理(如有需要做专项服务)、定期消杀(如有需要做专项服务)、外墙清洗(如有需要做专项服务)、生活垃圾收集清运(如有需要做专项服务)、污水管道的疏通(如有需要做专项服务)。
 - 2. 本项目规划红线内绿化管理, 楼内公共区域的绿化及花卉摆放、每年重大节日庆典的花草摆放及节日景观布置(如有需要做专项服务)。
 - 3. 本项目规划红线内保洁(按次服务, 逐步实施)、24小时保安、公共秩序管理。
 - 4. 本项目规划红线内交通、车辆行驶和停放管理。
 - 5. 本项目相关档案资料管理。
 - 6. 我司与承接企业在物业管理委托合同中另有约定的其他事项。
 - 7. 属于物业管理的其他工作事项。
- (二) 物业管理服务标准

序号	标准内容
(一)基础管理	1、按规划要求建设, 房屋及配套设施投入使用
	2、由一家物业管理企业实施统一专业化管理
	3、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案, 并经业主方同意
	4、本项目物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施和考核办法
	5、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗; 员工统一着装, 佩戴明显标志, 工作规范、作风严谨
	6、定期向甲方发放物业管理服务工作征求意见单, 对合理的建议及时整改, 满意率达95%以上

	7、项目外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象
	8、室外招牌、广告牌按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损
(二)保安及车辆管理	1、项目基本实行开放式管理
	2、有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉营销中心的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责
	3、结合营销中心综合体特点，制订安全防范措施
	4、进出营销中心各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行
	5、项目外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐
	6、非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁
	7、危及人身安全处设有明显标志和防范措施
(三)环境卫生管理(按次服务逐步实施)	1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站
	2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀
	4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；营销中心案场体内共用场地无纸屑、烟头等废弃物
	5、营销中心案场内管理有序，符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象
	6、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜
	7、项目内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染
(四)精神文明建设	1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大厦的各项管理规定
	2、设有学习宣传园地，开展健康向上的活动
(五)管理效益	1、物业管理服务费用收缴率95%以上
	2、提供有偿服务，开展多种经营
	3、本项目物业管理经营状况
(六)客户服务、会务、接待服务	1、协助接待客户参观。
	2、根据业主方会议规模、性质、与会人员等制定会务服务方案。
	3、接待，根据业主方不同接待需求，制订接待服务方案。
	4、物业服务响应速度应优于其他。

	5、其他增值服务。
	6、设置客服中心，对项目内所有业主、住户、租户办理物业服务范围内相关事宜。

三、服务事项

1. 范围包括本物业的公共区域、停车场、各建筑物的大堂、电梯、通道、公共区域、会议厅、公用会议室、卫生间、门窗、区域内广场、道路、周边绿化等。
2. 由投标人负责制定工作制度和标准，经招标人审核后执行。该工作制度和标准是招标人对投标人工作质量进行考核的依据之一。
3. 房屋立面、公共楼梯、区域内广场、道路、绿化带保持整洁，无堆放杂物现象。
4. 投标人按工作程序对上述范围内场所进行日常定期或不定期的清扫保洁，做到按制定的标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。
5. 污水排放通畅，定期清理水渠、垃圾箱。
6. 投标人在清洁卫生工作中消耗的物料工具等费用自负，其物料的使用和排放必须保证达到国家环保标准。
7. 投标人在清洁卫生工作中，由于操作失误而造成招标人的一切经济损失由投标人负责赔偿。
8. 现场主管以上人员要由项目经理面试后才能入职。
9. 投标人必须提供的服务包含：客服服务、清洁服务、讲解服务、财务服务（清洁服务标准详见“附件二”）。

四、人员服务内容及要求

（一）人员服务内容

1. 客户服务
- （1）销售中心、样板房参观的指引；

（2）管理区域人员的进出管理及控制；

（3）销售中心、样板房、沙盘展示区物品的看管与维护；

（4）水吧饮料的提供；

（5）公司领导及销售现场交办的其他工作。
2. 清洁服务
- （1）样板房、沙盘展示区等日常及定期清洁和保养；

（2）销售中心办公室、水吧等区域日常及定期清洁和保养；

（3）外围及公共区域日常及定期清洁和保养；

（4）对样板房和销售中心物品擦拭及摆位；
3. 维修服务
- （1）示范区内电气设施开关及灯具插座之检查与修复；

（2）示范区内设施、设备维保商之联系与定期保养；

(3) 示范区内设施、设备要定期巡查;

4. 安保服务

(1) 维护售楼处正常秩序, 包括车辆引导、上下车引导、及时做好车辆疏导等基本服务工作;

(2) 负责案场形象礼仪员的站岗和现场秩序的维护等工作

(3) 负责消防安全、治安安全, 做好防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害等工作;

(4) 协助管理消防工作, 全天候 24 小时对中心各区域进行安全巡查, 协助维护消防系统良好运行;

5. 财务助理服务

(1) 财务管理、会计学等财会类相关专业优先;

(2) 具有全面的财务专业知识、财务处理及财务管理经验;

(3) 熟悉国家会计准则及各项财务、税收的法规、政策;

(4) 熟悉日常办公软件操作, 熟练运用 excel 表格, 具有较高的工作效率;

(5) 具有较强的服务、协作意识, 良好的条理性, 工作细心认真负责。

(二) 服务要求

1. 客服

(1) 客服人员应知法、懂法、守法, 依法办事, 必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备大专以上学历, 有较高的物业服务素养和业务水平, 有较强的组织协调能力, 受过专门的客服业务培训。

(3) 客服素质条件: 32 周岁以内, 身高 170cm 左右 (根据实际情况而定), 五官端正, 身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病, 体貌端正。

(4) 客服须熟悉接待服务的业务管理流程及注意事项, 定期参加业内培训。

2. 秩序人员

(1) 保安从业人员应知法、懂法、守法, 依法办事, 必须严格遵守保安从业规范, 模范遵守安全管理规定。

(2) 保安员素质条件: 以高中文化程度 (含职高) 为主体, 18 周岁以上中国公民, 不超过 35 周岁 (退伍军人、中共党员、从事过保安工作的优先考虑), 身高 178cm 左右 (根据实际情况而定)。身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病, 体貌端正。

(3) 保安员须熟悉相应服务场所的业务管理知识, 成交人应提前与采购人协商培训事宜, 定期组织培训。

3. 工程人员

(1) 应知法、懂法、守法, 依法办事, 必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历, 有较高的工程维修维保物业服务素养和业务水平, 受过专门的物业工程培训。

(3) 素质条件: 45 周岁以内, 身高 165cm 以上 (根据实际情况而定), 五官端正, 身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉物业管理流程及注意事项, 定期组织项目工作会议。

(5) 具有 5 年以上工程物业服务工作经验, 熟悉各种应急突发事件的处理流程。

4. 保洁人员

(1) 人员配置基本要求: 具有 2 年以上高端案场服务经验, 年龄介于 30-53 周岁, 身体健康, 五官端正, 服务意识好, 亲和力强并具备保洁工具使用技能。

(2) 甲方可根据物业项目的实际情况对部分服务配置和事项进行调整, 具体将以双方签订的服务合同约定为准。

(3) 清洁服务实行按甲方需求以人次服务工作制合理安排每天在岗清洁人员配置。

5. 财务助理

(1) 应知法、懂法、守法, 依法办事, 必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历, 有较高的物业服务素养和业务水平, 受过专门的财务技能培训, 需持有专业技能证书。

(3) 素质条件: 45 周岁以内, 身高 160cm 以上 (根据实际情况而定), 五官端正, 身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉财务管理流程及注意事项, 定期组织项目工作会议。

(5) 具有 3 年以上财务工作经验, 熟悉各种应急突发事件的处理流程。

(三) 人员配置要求

(表一)

人员类别	数量 (人)	不含税单价 (元/人/月)	月度不含税费用 (元/月)	年度不含税费用 (元/年)
客服	7			
客服 (迎宾岗)	2			
秩序维护人员	6			
工程维修	1			
保洁员	5			
财务	1			
合计 (含税)	22	/		
合计 (不含税)	22	/		

其中税金部分（税点 %）		
--------------	--	--

五、服务费用、支付方式

（1）服务费按月结算，不足一个月按实际服务天数折算服务费。乙方每月 10 号前开具与甲方确认的上月服务费同等金额合法有效的增值税专用发票（税点： %），甲方于收到结算资料后 180 天内（如遇节假日顺延至第一个工作日）为乙方办理上月服务费支付手续，甲方以转账方式支付。如乙方逾期开具或开具的发票不符合相关部门的要求，甲方可暂缓付款直至乙方按照合同约定提供与甲方应付服务费同等金额合法有效的增值税专用发票（税点： %）而不视为违约，乙方不得以此为由停止工作或怠于工作。

（2）服务方式：采取包工包料包质量的总价包干形式。

六、履约保证

合同期内，中标服务商当月的服务费同时又是其当月履约保证金，如中标服务商不按本合同履行义务，招标人有权直接扣除相应的费用。

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），其来源均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. 相关法律法规规定的其他禁止事项。

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，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, 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, 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、技术资料和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, 对投标文件不同文字文本的解释发生异议时, 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作出补充,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) 投标人认为需提交和评分内容相关的其他资料。

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之前,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两份,其中正本二份,副本二份。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二份,电子文件要求 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的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,采购小组不再接收其他外部材料。

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）

某案场 2026-2027 年综合服务委托合同

合同编号:

甲方: 广州凯云生态环境科技有限公司

乙方: _____

甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上,甲方委托乙方为某案场物业(以下简称“本项目”)提供合法合规、专业化的综合服务。根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》及相关法律法规,双方经平等协商,订立本合同,共同遵照执行。

一、物业项目基本情况

1.项目地点: 中新广州知识城,创新大道以东、信息四路以北、技术二路以西。

2.项目基本情况: 项目展示区建筑面积约 7500 平方米,中心会所 1 楼位置,包含两套异地板房,销售中心外围展示区园林。二期园林看楼通道,实体样板房等。

二、服务内容及要求

(一) 人员服务内容

1.客户服务

- (1) 销售中心、样板房参观的指引;
- (2) 管理区域人员的进出管理及控制;
- (3) 销售中心、样板房、沙盘展示区物品的看管与维护;
- (4) 水吧饮料的提供;
- (5) 公司领导及销售现场交办的其他工作。

2.清洁服务

- (1) 样板房、沙盘展示区等日常及定期清洁和保养;
- (2) 销售中心办公室、水吧等区域日常及定期清洁和保养;
- (3) 外围及公共区域日常及定期清洁和保养;
- (4) 对样板房和销售中心物品擦拭及摆位。

3.维修服务

- (1) 示范区内电气设施开关及灯具插座之检查与修复;
- (2) 示范区内设施、设备维保商之联系与定期保养;

(3) 示范区内设施、设备要定期巡查。

4.安保服务

(1) 维护售楼处正常秩序,包括车辆引导、上下车引导、及时做好车辆疏导等基本服务工作;

(2) 负责案场形象礼宾员的站岗和现场秩序的维护等工作;

(3) 负责消防安全、治安安全,做好防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害等工作;

(4) 协助管理消防工作,全天候 24 小时对中心各区域进行安全巡查,协助维护消防系统良好运行。

5.财务助理服务

(1) 财务管理、会计学等财会类相关专业优先;

(2) 具有全面的财务专业知识、财务处理及财务管理经验;

(3) 熟悉国家会计准则及各项财务、税收的法规、政策;

(4) 熟悉日常办公软件操作,熟练运用 excel 表格,具有较高的工作效率;

(5) 具有较强的服务、协作意识,良好的条理性,工作细心认真负责。

(二) 服务要求

1.客服

(1) 客服人员应知法、懂法、守法,依法办事,必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备大专以上学历,有较高的物业服务素养和业务水平,有较强的组织协调能力,受过专门的客服业务培训。

(3) 客服素质条件:32 周岁以内,身高 170cm 左右(根据实际情况而定),五官端正,身体健康,无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病,体貌端正。

(4) 客服须熟悉接待服务的业务管理流程及注意事项,定期参加业内培训。

2.秩序人员

(1) 保安从业人员应知法、懂法、守法,依法办事,必须严格遵守保安从业规范,模范遵守安全管理规定。

(2) 保安员素质条件:以高中文化程度(含职高)为主体,18 周岁以上中国公民,不超过 35 周岁(退伍军人、中共党员、从事过保安工作的优先考虑),身高 178cm 左右(根据实际情况而定)。身体健康,无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病,体貌端正。

(3) 保安员须熟悉相应服务场所的业务管理知识,成交人应提前与采购人协商培训事宜,定期组织培训。

3.工程人员

(1) 应知法、懂法、守法,依法办事,必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历,具有较高的工程维修维保物业服务素养和业务水平,受过专门的物业工程培训。

(3) 素质条件: 45 周岁以内, 身高 165cm 以上(根据实际情况而定), 五官端正, 身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉物业管理流程及注意事项, 定期组织项目工作会议。

(5) 具有 5 年以上工程物业服务工作经验, 熟悉各种应急突发事件的处理流程。

4. 保洁人员

(1) 人员配置基本要求: 具有 2 年以上高端案场服务经验, 年龄介于 30- 53 周岁, 身体健康, 五官端正, 服务意识好, 亲和力强并具备保洁工具使用技能。

(2) 甲方可根据物业项目的实际情况对部分服务配置和事项进行调整, 具体将以双方签订的服务合同约定为准。

(3) 清洁服务实行按甲方需求以人次服务工作制合理安排每天在岗清洁人员配置。

5. 财务助理

(1) 应知法、懂法、守法, 依法办事, 必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历, 具有较高的物业服务素养和业务水平, 受过专门的财务技能培训, 需持有专业技能证书。

(3) 素质条件: 45 周岁以内, 身高 160cm 以上(根据实际情况而定), 五官端正, 身体健康, 无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉财务管理流程及注意事项, 定期组织项目工作会议。

(5) 具有 3 年以上财务工作经验, 熟悉各种应急突发事件的处理流程。

三、服务事项

1. 清洁服务: 样板房、售楼部、展示区、外围车场的日常保洁。

2. 秩序维护服务: 样板房、售楼部、展示区、外围车场的秩序维护。

3. 礼仪及接待服务: 样板房、售楼部、展示区、外围车场的日常接待、固定资产及营销物资管理。

4. 设施设备日常维护: 样板房、售楼部、展示区的设施设备日常巡查及一般维护。

四、服务标准

1. 具体事项参照附件一《项目营销中心案场物业服务职责》以及本项目招标文件甲方需求及乙方投标文件, 存在约定情形不一致的情况, 以标准高的为准。

2. 人员着装、礼仪等, 经前期双方确定, 由乙方提供服装供甲方选择并承担相关费用, 服装必须符合甲方的统一标准。

五、人员配置要求

本项目的服务人员共计 22 人。具体人员岗位安排如下: (表一)

人员类别	数量 (人)	不含税单价 (元/人/月)	月度不含税费用 (元/月)	年度不含税费用 (元/年)
客服	7			
客服 (迎宾岗)	2			
秩序维护人员	6			
工程维修	1			
保洁员	5			
财务	1			
合计 (含税)	22	/		
合计 (不含税)	22	/		
其中税金部分 (税点 %)				

1. 本项目为总价包干, 合同金额包括服务期内人员薪资的调整、物价水平变动等因素, 上述单价已包括但不限于物资费、人工费、福利费、企业管理费、税费等所有费用, 服务期间, 甲方不再支付任何费用。

合同金额为: _____ 元 (含 % 税) (大写): _____; 每月服务费金额为人民币 _____ 元 (含 % 税)。

2. 人员及岗位的配置可根据甲方及业主方实际需求, 按表一的人员、岗位的单价增加或减少, 甲方提前一个月以书面通知的形式知会乙方。

六、服务费用、支付方式及期限

(1) 服务费按月结算, 不足一个月按实际服务天数折算服务费。乙方每月 10 日前开具与甲方确认的上月服务费同等金额合法有效的增值税专用发票 (税点: %), 甲方于收到结算资料后 180 个自然日内 (如遇节假日顺延至第一个工作日) 为乙方办理上月服务费支付手续, 甲方以转账方式支付。如乙方逾期开具或开具的发票不符合相关部门的要求, 甲方可暂缓付款直至乙方按照合同约定提供与甲方应付服务费同等金额合法有效的增值税专用发票 (税点: %) 而不视为违约, 乙方不得以此为由停止工作或怠于工作。

(2) 服务期限: 年 月 日起至 年 月 日 (具体时间以通知为准)。如合同需提前终止, 由双方提前【30】日协商一致后, 以书面形式确认退场相关事宜。

(3) 服务方式: 采取包工包料包质量的总价包干形式。

乙方收款账号信息为:

账户: _____

账号: _____

开户银行: _____

七、履约保证

合同期内, 乙方当月的服务费同时又是其当月履约保证金, 如乙方不按本合同履行义务, 甲方有权按合同约定的扣罚标准直接扣除相应的费用。

八、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益;
2. 审定乙方综合服务工作及管理制度, 并提出合理化建议, 督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等;
3. 检查监督乙方综合服务工作的实施及制度的执行情况;
4. 招投标文件及合同附件中约定的甲方其他权利义务。

(二) 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定, 制订综合服务制度;
2. 乙方必须做好工作人员的安全教育及安全措施, 并提供必要的劳保工具, 保证工作人员的安全, 乙方工作人员在甲方工作范围内发生的事故, 一切责任由乙方负责;
3. 乙方应及时向甲方报告本项目管理区域内有关综合服务的重大事项, 及时处理甲方和物业使用人的投诉, 接受甲方和物业使用人的监督;
4. 对本物业的共用部位、公用设施不得擅自占用和改变使用功能;
5. 本合同终止时, 乙方必须在甲方要求的时间内及时完整地移交综合服务有关档案资料;
6. 未经甲方事先书面同意, 乙方不得向任何其他方披露与本合同或本合同下管理的项目有关的任何信息, 亦不得向任何其他方披露其在履行本合同过程中知悉的甲方的任何信息 (本条款不受本合同终止的影响);
7. 招投标文件及合同附件中约定的乙方其他权利义务。

九、合同的变更、解除及终止

1. 在本合同期内, 经甲乙双方协商一致, 可以补充协议的方式变更合同条款。
2. 甲乙双方共同约定, 合同期间, 任何一方不得无故单方面解除合同, 如甲乙双方任何一方因故无法履行合同时, 需提前一个月以书面形式通知对方, 在取得对方同意后方可解除合同,

否则需赔偿对方合同总金额的 20%作为违约金。

3.若如下情况发生,则本合同自动终止:

乙方严重违反合同所规定之乙方责任,导致甲方遭受经济损失 10 万元以上的,甲方有权单方终止本合同,而不需承担任何费用,并按已产生的服务费总额的 20%向乙方收取违约金,违约金不足以弥补甲方经济损失的,乙方应予以赔偿(因不可抗力即自然灾害、人为恶意破坏等因素所引起的问题不在此列)。

4.本合同期内,若甲方根据项目实际情况需要对乙方现场服务人员数量进行局部调整的,需提前一个月与乙方进行书面通知沟通。

十、其他约定

1.乙方的员工应身体健康且没有犯罪记录,项目负责人须经甲方项目经理面试后方可安排入职,禁止雇佣未成年人;乙方员工的工资、社会保险等福利,必须符合国家有关规定。乙方同时必须为其员工购买意外保险。

2.对乙方不称职(不能满足合同要求)的工作人员,甲方有权要求乙方限期更换,如乙方未能在限期内更换,甲方有权要求乙方承担违约责任。如有合理需要,乙方的人员要听从甲方调动指挥。

3.因乙方责任给甲方或物业使用人或任何第三方造成损失的,由乙方需赔偿损失。

4.乙方应与其参与本合同约定之工作的员工均应签署合法的劳动合同,如清洁有专项外包,书面报备甲方。乙方员工与甲方不存在任何书面的或事实上的劳动关系。有关人员的任何劳资纠纷及赔偿由乙方负责。如因此导致甲方陷入纠纷,乙方需负责解决纠纷并赔偿甲方损失。

5.如乙方故意拖欠属下员工的工资,而政府劳动部门亦认为该项欠薪应追讨者,则甲方于乙方未能发放上述拖欠工资时,在乙方应收的费用内扣除上述欠薪,以缴交劳动局。凡所代缴此类薪金之款项,视为依据此合同而付给乙方的合同款项,乙方不得据此提出任何异议。

6.乙方应根据现行劳动法律法规,安排员工的一切假期,同时需要安排好人员值班保洁。

7.乙方须自备一切正规合格的清洁用品及用料,物料的进场须由甲方进行确认方可使用。如因特殊原因需使用清单所列以外的物料,须提前向甲方说明,并经甲方书面同意后方可使用。乙方应按照甲方或其授权人指定的地方存放上述用具及材料,不得任意占用其他地方。

8.乙方使用之清洁用料及机器等一切设备,必须安全且适合大厦之建筑设计及用料。若因清洁材料及机器等设备不符合国家规定的安全标准,或与大厦之建筑设计及用料不合,或使用不当而损坏大厦物业之任何设施,或导致任何人士损伤或损失,乙方必须承担全部责任。如甲方先行承担上述责任的,甲方有权向乙方追偿。

9.如果项目业主不再委托物业服务,则该项目合同关系自然终止,费用根据实际情况结算,甲乙双方互不因此承担违约责任。

10.合同期内,甲方如需使用乙方或乙方关联方的商标、商号、品牌或标识,应就其使

用的目的、位置、字句、比例、颜色等,事先获得乙方的书面同意。甲方与乙方的合同终止后,甲方不应未经乙方明示同意而对外显示乙方的商标、商号、品牌或标识。若违反此条,则应向乙方支付贰拾万元(¥200000 元)的违约金,如该等违约金不足以赔偿乙方遭受的损失,还应就差额部分进行赔偿。

11.除非经对方同意,双方不得在本合同有效期内以及合同终止后的一年内聘用对方所聘用的员工。

12.双方承诺遵守所有对任何一方或者双方有直接或者间接约束力的反贿赂和腐败、反洗钱、反经济制裁的法律法规和规则。若乙方基于合理事实认定另一方(包括另一方的关联方)的行为违反了或可能导致乙方违反前述法律法规规则,或另一方(包括另一方的关联方)成为经济制裁/反洗钱规则的目标,则乙方有权经书面通知另一方立刻单方终止本合同且无需承担任何违约责任,并有权根据本合同收取已提供服务的费用及因该等提前终止招致的任何其他合理额外成本。(如果双方另行签订《阳光合作协议》对上述约定的内容有更严格规定的,则从其规定)。

十一、违约责任

1.乙方未能按双方确认的作业标准执行,服务品质达不到约定标准,甲方有权开具《不合格服务通知书》,要求乙方限期整改。乙方逾期未整改或整改仍达不到约定标准的,甲方有权每次对乙方处以 50—200 元/项不等的罚款,罚款甲方有权在其应支付的当月服务费中直接扣减;若累计发生 3 次的,甲方有权单方解除本合同,乙方应向甲方支付 3 万元的违约金,未经甲方确认的服务费不予结算。

2.乙方应每日对当班人员考勤,并在甲方需要时出示相关证明,如乙方出现人员空岗、脱岗、罢工等情况,甲方有权每次在人员单价、工时核减费用的基础上对乙方处以 200- 500 元不等的罚款。

3.甲乙双方任何一方违反本合同有关条款或因自身其他原因造成对方名誉及经济损失的,对方有权要求违约方限期整改或解决,限期整改或解决不了的,对方有权终止本合同并要求违约方给予相应赔偿。

4.由乙方保管的固定资产、营销物资因管理不善出现丢失毁损,造成甲方经济损失的,必须照价赔偿。

5.乙方未能按甲方通知按时进场开展工作的,每逾期一天,甲方有权按乙方月度服务费的【千分之五】向乙方收取违约金;逾期超过七天,甲方有权单方解除本合同,乙方应向甲方支付 3 万元的违约金。

6.若当月服务费扣减完毕,仍未能抵扣上述乙方应付的罚款、违约金的,由乙方另行向甲方支付剩余的差额。

7.甲方未能约定按时支付费用的,每逾期一天,乙方有权按甲方拖欠服务费的【万分之五】向甲方收取违约金。

8.乙方应严格按照本合同的约定履行职责,如乙方不履行职责或履行职责与本合同约定不符,因此而给甲方造成的损失,由乙方应予以赔偿(包括但不限于甲方因此而支出的诉讼费、律师费、公证费、赔偿款、违约金等一切费用),并承担相应的法律责任。

十二、附则

(一)以下文件是合同的组成部分,且每一份文件都应作为合同的不可分割的一部分,并按照以下顺序解释:

- 1.本合同履行期间甲乙双方签订的补充合同(协议)
- 2.合同及附件
- 3.招标结果通知
- 4.招标文件及澄清修改文件、答疑纪要
- 5.投标文件

(二)本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三)本合同在履行中发生争议,由双方协商或由有关部门调解解决,协商或调解不成时向物业所在地人民法院提起诉讼。

(四)本合同一式肆份,具有同等法律效力,甲方执贰份、乙方执贰份,合同自双方签字盖章后生效。本合同未尽事宜,由双方协商处理。

附件:

- 1.营销案场物业服务方案及服务标准
- 2.清洁服务标准
- 3.项目销售案场物业服务质量评分标准
- 4.考核惩处办法
- 5.《加班收费标准》
- 6.服务确认书

甲方（盖章）：广州凯云生态环境科技有限公司

法定代表人/授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

乙方（盖章）：_____

法定代表人/授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

附件一：《营销案场物业服务方案及服务标准》

一、岗位服务标准

(一)仪容仪表通用标准

部位	男性	女性	要领
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁做到微笑服务。		容貌端正，举止大方，服饰庄重，整洁挺拔，淡妆素抹，打扮得体态度和蔼，待人诚恳，不卑不亢。
头发	头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。		
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻。	
面容	脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵保持干净，上班要化淡妆。	
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。		
饰物	男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个纽扣处。除手表及结婚戒指外，任何饰品均不可佩戴。	除手表及结婚戒指外，任何饰品均不可佩戴。	
衣服	1.工作时间内需穿着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。 2.制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 3.西装制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。 4.裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。		
手	不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准(1 毫米),不准涂有色指甲油。		
鞋	深色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜。		
袜	着黑色或深色、不透明的短中筒袜。 裙装须着黑色长筒袜或裤袜。		
工牌	工牌佩带在左胸显眼处(男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置)。		

(二)行为举止通用标准

目录	规范	要领
整体	姿态端正,自然大方,工作中做到:走路轻、说话清、操作稳,尽量不露出物品相互碰撞的声音。	
站立	应保持精神饱满,挺胸、收腹,两腿直立,男士两脚自然合拢或分开与肩同宽,两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后;女士双脚并拢,两眼平视前方,两手可自然下垂或交叉置于前腹,面带微笑。	抬头、挺胸、收腹、脚并拢(男士可分开)
行走	员工在工作中行走一般须靠右行,与客人相遇时要稍稍停步侧身立于右侧,点头微笑,主动让路。 与客人同时进出门(厅、楼梯、电梯)时,应注意礼让客户先行,有急事要超越客人,应先在口头致歉“对不起”、“麻烦,请借下”,然后再加紧步伐超越。	抬头挺胸,目视前方,面带微笑。
会见客人	上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯(碗)。茶水的温度应在八十度左右,不能太烫或太凉,应浓淡适中,沏入茶杯(碗)七分满。来客较多时,应从身份高的客人开始沏茶,如不明身份,则应从上席者开始。 与人接触保持适当的(1.5米左右)距离。时刻保持微笑的表情:笑容自然、适度、贴切庄重,保持自然的目光与眼神,保持正视。 自觉将手机拨到震动档,使用手机应注意回避。 不得已在客户面前咳嗽、打喷嚏时,应以纸巾遮住口鼻,将头转向无人之侧处理,并及时道歉,说“对不起”。	茶水即上,有礼有节,自然大方、亲切专注。
引导客人	引导客人时,应保持在客人前方 2-3 步的距离,位于客人侧前方位置,步伐与客人一致。引导客人上楼梯时,让客人走在前,下楼梯时,让客人走在后。引导客人乘电梯,电梯无人时,应自己先入,待客户进入后,再启动电梯;电梯有人时,应客户先入,自己再入。到达时请客户先步出电梯。	斜前方引导,礼貌亲切。
指引方向	为客人指引方向或指点位置时手势得当,手指并拢用手掌指向所指示方向,手臂微曲、低于肩部,身体向所指示方向微微前倾,眼睛注视客人 面带笑容。拐弯时,引导人应伸手指引。	手掌指示,亲切明确。
文明用语	多用“您好”、“请”、“谢谢”、“抱歉”、“再见”等礼貌用语	礼貌用语,面带微笑

保持	主动拾捡小区或大厦内随手可及的垃圾。	人过地净, 习惯良好。
清洁	使用洗手间要及时冲水, 并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。	

二、岗位服务内容

(一)迎宾接待员:

设置岗位: 导台岗位职责:

- 1)负责为来访客户接待登记与形象展示;
- 2)根据营销要求录入客户信息并派销售介绍;

(二)客服接待员:

设置岗位: 水吧岗、洽谈区服务岗、样板间岗

岗位职责:

1.水吧岗

1)保持销售大厅水吧台台面物品摆放有序, 及时完成饮具和餐具的清洗消毒工作, 确保环境整洁, 卫生达标;

2)为到访客户提供全程饮品及茶点服务, 客人离座后第一时间协调保洁收拾洽谈桌面的纸杯及烟蒂等, 并随手调整椅子的摆放位置;

3)做好水吧岗各类物料的领用登记工作, 及时提醒相关人员做好提前备料工作;

4)时刻牢记并熟练使用岗位礼貌用语, 微笑服务, 自然大方;

5)对工作区域内其他不正常现象及时发现, 及时处理, 如灯光音响、环境卫生等;

6)熟悉项目信息, 能熟练回答客户问题;

7)积极做好营销活动的其他配合工作, 全力完成其他接待任务。

2.样板间接待岗

1)负责样板间内物品、家具的日常维护与看管。

2)了解项目基本数据, 熟悉掌握销售部门授权解说的样板房的各类资料, 如: 样板房销售面积、户型、交付标准、周边配套设、随楼附送物品清单等, 积极配合销售人员客户接待, 负责对参观样板房的客户进行简要解说并引导参观。

3)负责为客户提供物业管理专业信息咨询及解答, 提前展示物业服务内容及各类装备, 灌输物业服务理念, 建立前期的客户关系。

4)如遇维修人员维修, 应及时跟进, 并监督维修人员做相应的保护措施, 防止损坏样板房一切物品。

5)负责检查鞋套是否干净、整齐, 数量是否够当天使用。

6)客户若提到一些专业的问题, 则尽量规避, 引导其向销售人员作专业咨询。

7)当班期间不定时对样板房一切物品进行巡查, 若发现有破损或丢失, 应在第一时间报告案场负责人, 并做相关信息的记录。

8)下班检查样板房内的物品, 关闭灯光照明、空调、门窗。作好工作交接记录。

9)临时案场接待客户阶段, 兼有水吧台服务员职能, 在客户落座后提供相应的饮品。

(三)维修人员

岗位职责:

1)售楼部和样板间公共维修要求: 售楼部和样板间内的照明、空调、音响、排气扇、沙盘等设施设备、外围的公共设施, 包括运行良好, 装修维修处理及时, 不因装修问题影响客户参观。

2)熟悉销售中心、样板房等区域的各项照明灯具、空调、电梯等设备设施的型号数量和性能, 水电网的分布和相关参数。

3)保证(中央)空调设备运行良好。

4)保证售楼部和板房内的各类照明灯具完好, 灯具损坏及时维修, 灯具完好率和维修及时率 100%。

5)保证洗手间设施包括座便器、洗手盆、小便感应器、烘手机、龙头、厕位门锁等完好, 无锈斑、滴漏、堵塞, 完好率 100%。

6)定期检查外墙里面射灯、广场地脚灯、水池彩灯、园林照明灯等公共照明灯具, 保证完好率 100%。

7)做好各项工程的移交及验收工作, 并有交接记录。

(四)安保人员

岗位职责

一) 门岗/形象礼宾岗

案场出入口值守, 来访客户迎送, 主动问候、指引客户进入销售中心。

人员进出管理, 劝阻无关推销、闲散人员进入案场。

车辆引导: 指引车辆停靠, 协助客户上下车, 疏导出入口车流, 保障车场通道畅通。

观察出入口现场动态, 发现异常情况第一时间上报。

二) 巡逻岗 (24 小时全天候)

对销售中心、样板房、看楼通道、园林展示区、外围车场循环安全巡查, 做好巡逻记录。

防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害; 检查消防器材、门窗、水电设施状态, 发现隐患立即上报。

维护案场公共秩序, 劝阻喧哗、打闹、违规拍照等行为; 保护样板房、营销物资安全。

夜间重点巡查门窗锁闭、水电关闭情况, 做好防盗值守。

三) 消防及应急岗

熟悉案场消防系统, 协助做好消防设施维护, 发现故障及时上报联系维保单位。

掌握火灾、客户纠纷、突发受伤、极端天气等应急预案; 发生突发事件第一时间处置、上报, 保护现场。

配合甲方及销售现场完成营销活动的秩序保障工作。

四)、各岗位作业服务标准

1. 形象礼宾岗 (出入口)

营业时间全程立岗, 不得随意脱岗、坐岗; 换岗做好交接记录。

客户车辆驶入, 标准手势指挥, 主动问候; 客户下车可提供护顶、撑伞服务。

客户步行来访, 距离 2-3 米微笑问好, 手势指引销售中心方向。

礼貌劝离发传单、推销人员; 对可疑人员礼貌问询, 及时通报现场负责人。

交接班当面交接现场异常情况、待办事项, 填写交接班记录本。

2. 车辆管理

车场车辆有序停放, 不占用消防通道、出入口; 提醒客户锁好车门、保管贵重物品。

高峰期及时疏导, 避免出入口拥堵; 发现车辆刮蹭、车窗未关, 做好登记并上报甲方。

3. 巡逻岗标准

按规定路线循环巡查, 白天每 60 分钟至少 1 次, 夜间加密频次; 做好签到/巡查记录。

巡查重点: 样板房门窗、水电、消防器材、园林通道、监控设备、围墙边界。

巡查发现设施损坏、漏水、漏电、消防隐患, 第一时间上报, 做好现场警戒。

遇到客户询问, 礼貌应答、指引; 不随意触碰样板房内展品。

4. 应急处置标准

治安事件: 发生争吵、纠纷, 第一时间上前劝阻, 保护现场, 上报甲方, 必要时报警, 不与客户发生肢体冲突。

火情: 第一时间报警, 就近取用消防器材初期处置, 引导人员疏散, 上报甲方。

恶劣天气 (暴雨、台风): 加强外围巡查, 提示客户注意安全, 协助排查园林、通道安全隐患。

发生突发事件, 事后形成简单事件记录提交甲方。

附件二:

清洁工作安排及质量标准

一、工作安排

1.清洁服务实行每周 6 天每天 8 小时工作制,乙方应根据物业项目的实际情况和清洁设备投入状况,合理安排每天在岗清洁人员配置;周末 2 天须平均安排不低于本项目清洁人员配置的一半人数在现场值班进行保洁工作。上述配置安排乙方以月计划的方式,书面报甲方现场负责人审定后实施。

2.在岗清洁人员须按照甲方要求实行值班打卡制度,甲方主要以现场环境服务质量、清洁人员到岗情况,对乙方进行考核;

3.清洁人员配置基本要求:年龄介于 30-53 周岁,身体健康,具有 1 年以上相关工作经验。主管 1 名,具有 4 年以上清洁保养工作经验(期间有 2 年担任主管职务),能操普通话与客户沟通并解决投诉;分配保洁员工作,监管工作进程及保证提升清洁保养水准。

二、清洁机器设备和耗材的投用

1.乙方负责提供日常保洁所有的清洁机械、清洁工具、清洁剂和清洁耗品,如:洗地机、吸水机、吸尘机、高压枪等机械;如:毛巾、玻璃净布、不锈钢玻璃刮、玻璃胶条、涂水器、涂水器毛套、双节伸缩杆、地拖、地刷、厕刷、胶手套、线手套、大、小水刮、工作指示黄牌、胶扫把、大马路扫、垃圾铲、鸡毛扫等清洁工具,如:不锈钢油、蜡水、洗衣粉、去污剂、大小垃圾袋等清洁剂和清洁耗品。

2.乙方投用的清洁设备和耗材须质量稳定可靠,使用便捷高效,保证清扫不扬尘,不损坏石材,清洁效果好;

3.甲方每月根据清洁设备和耗材投用情况,验收服务质量,发现不合格或未完成清洁工作时有权要求乙方立即整改,若经整改仍然不合格或未予改正的,甲方有权不支付相应费用;

4.乙方投用的清洁设备外形要美观,不影响园区整体良好形象,噪音符合国家环保规定和要求,不得影响正常办公和工作。

三、具体服务内容及要求

(一)清洁卫生服务内容

1.范围主要是本项目的公共区域,包括但不限于:停车场(含露天停车位)各建筑物的大堂、电梯、通道、公共地方、会议厅、公用会议室、公用卫生间、公共门窗、区域内广场、道路等,以及甲方现场指定的区域。

2.负责制定工作制度和标准,经甲方审核后执行。该工作制度和标准是甲方对清洁工作质量进行考核的依据之一。

3.房屋立面、公共楼梯、区域内广场、道路、绿化带保持整洁,无堆放杂物现象。

4.按工作程序对上述范围内场所进行日常定期或不定期的清扫保洁,做到按制定的标准

- 全天候、全方位保洁，对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。
- 5.区域内广场、人行道每个季度至少 1 次用高压枪冲洗干净，如遇重要接待活动等，须按甲方要求随时跟进处理。
- 6.污水排放通畅，定期清理水渠、垃圾箱；下水井每月至少清理 1 次；
- 7.在清洁卫生工作中消耗的物料工具等费用自负，其物料的使用和排放必须保证达到国家环保标准。
- 8.在清洁卫生工作中，由于操作失误而造成甲方的经济损失由乙方负责赔偿，并承担相应法律责任。
- 9.乙方赠送营销中心地毯清洗服务，频次按照每 2 个月清洗 1 次，合同期内清洗共计 6 次。

（二）清洁卫生服务标准

项目部分	清洁项目	清洁工作内容			清洁标准
		每天	每周	每月	
地下停车场	地面	清扫		全面清扫两次	无尘、无杂物、 无积水、无沙石
	指示牌、消防栓、栏杆	清抹		全面清抹	无尘、无污渍
	去水明渠		清理、清洗		畅通、无杂物、 无异味
	照明、消防喉管、天花管道	清抹		全面清抹	无尘、无杂物
大堂	石材地面	不停推尘及保持地面无垃圾、污迹，雨天及时清除地面的水迹		用机器配合清洁剂清洗干净，抛光	无污渍、灰尘、 明亮、洁净
	玻璃及玻璃门、防火门、	用玻璃清洁剂擦拭一次并随时保洁	全面大清扫一次		无污渍、无手印、光亮

	地脚线				
	门前地毯	吸尘	清洗		无灰尘、杂物
	果皮箱	清抹、收集两次,并随时保洁(烟灰盅每日清洗)	用清洁剂消毒水全面清洗一次	不锈钢制品用不锈钢油进行保养两次	干净、无杂物
	指示牌、告示牌、前台等其他设施	清抹		全面清抹	无尘、无杂物、无乱张贴
	花盆、花槽		清抹		无杂物、烟灰、枯叶
公共洗手间	马桶、小便器	巡回保洁不少于3次	全面清洁1次		无水迹、无锈渍、无异物、无异味
	洗手台、面盆				
	镜面				
	地面、墙面				
电梯前厅	电梯厅地面	不停推尘及保持地面无垃圾、污迹,雨天及时清除地面的水迹		用机器配合清洁剂清洗干净	保持干净、无污渍、痰渍、地板明亮光洁
	墙身	清抹低位墙身一次	全面除尘一次清除污渍		无蛛网、无污渍、无污渍、墙面光洁
	不锈钢装饰	随时清抹保洁	用不锈钢油清洁剂清抹干净		无尘、无污渍、光亮、无手印
	玻璃门、窗	用玻璃清洁剂擦拭一次并随时保洁	全面大清刮一次		无尘、无污渍、光亮、无手印
	天花、出风口	巡洁	除尘一次	出风口用清洁剂清抹一次	无蛛网、无尘、无污渍
	工作台椅、休闲区桌椅	清抹一次	用清洁剂全面清抹一次		无尘、无污渍、无手印
	各类盆栽、人造作物	清抹一次		用清洁剂清抹两次	无尘、无污渍、无蛛丝
	灯饰、标识、开关按键等	清抹一次	用清洁剂清抹一次		无尘、无污渍、无蛛网

	垃圾箱	抹擦干净后随时保洁，并倾倒垃圾		用不锈钢油清洁剂抹干净	无烟头、无污渍、无水渍、无异味、干净、垃圾不能超过1/3
服务中心办公区	地面	清扫两次并及时保洁	用清洁剂大清洁一次	用机器配合清洁剂清洗干净	无污渍、水渍及各类杂物
	办公家具、摆设、标牌按钮	清抹保洁	清洁剂全面清洁一次		无灰尘、无污渍、无手印
	垃圾桶、烟灰盅	倾倒清洁两次	用清洁剂清洗二次		无污渍、无异味

	玻璃、墙壁、天花	玻璃清抹一次	除尘去污	全面清洁一次	无灰尘、无污渍无蛛丝
外围公共区域	走火楼梯地面	清扫两次并保持循环保洁, 及时清理污渍	刷洗彻底清洗一次		无污渍、水渍各类杂物
	果皮箱、烟灰盅	清抹、收集两次, 并随时保洁(烟灰盅每日清洗)	用清洁剂消毒水全面清洗一次	不锈钢制品用不锈钢油进行保养两次	无烟头、无污渍、无水渍、无异味、垃圾不能超 1/3
	水池、沟、渠井	消除一切杂物、落叶烟头		全面清理冲洗一次	无任何杂物、淤积物、保持畅通
	1 楼玻璃雨棚	随时清垃圾	用玻璃剂清洗	彻底清刮一次	无尘、无污渍、无垃圾
	墙面及防火门、地脚线	清抹并随时保洁	全面用清洁剂清抹一次		无渍、无尘、光亮无蛛丝
	消防设施、灯饰、开关及标识牌	用毛巾清抹一次并随时保洁		用清洁剂全面清抹	保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物、无蛛网
	中央水景地面	清扫并巡洁	清扫并巡洁	每月刷洗一次	无各类杂物、无污渍、光洁干净
	外露管道		巡洁	全面扫尘一次	目视无明显积尘
	车道、人行道	随时保洁	清扫并巡洁		无灰渍、无污渍、无水渍
	积水井		巡洁	排污一次	无杂物、淤积物
	办公家具、摆设、标牌按钮	清抹保洁	清洁剂全面清洁一次		无灰尘、无污渍、无手印
	垃圾桶、烟灰盅	清倒清洁叁次	用清洁剂清洗二次		无污渍、无异味
	玻璃、墙壁、天花	玻璃清抹一次	除尘去污	全面清洁一次	无灰尘、无污渍无蛛丝

楼层公共区域	石材地面	清扫拖地, 并保持循环清洁推尘	用清洁剂全面清拖两次	用洗地机配合清洗剂全面清洗一次	无污渍、无水渍、干燥、光洁明亮
	墙面	清抹一次, 并保持循环清洁	用清洁剂全面清洁一次		保持干净、无污渍
	电梯厅地面	清扫拖擦, 并保持循环保洁	用清洁剂全面清理两次	用机器配合清洁剂清洗干净	无污渍、无水渍、干燥、光洁明亮
	玻璃窗	随时清擦污渍	用玻璃清洁剂清刮一次	每月彻底清刮一次	无尘、无污渍、无蛛网、无手印
	防火门、地脚线	清抹并随时保洁		全面用清洁剂清抹一次	光洁、无渍、无尘
	消防设施、灯饰、开关、标识牌、排风口	用毛巾清抹一次并随时保洁		用清洁剂全面清抹	保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物、无蛛网
	垃圾桶	清除垃圾, 换垃圾袋二次	清洗消毒一次		无污、无水渍、无异味、垃圾不能满
	积水井	井盖清洁	巡洁	排污一次	无杂物
	空置单元	地面巡回清扫保洁			无污渍、无水迹、无明显灰尘
消防通道	瓷砖地面	清扫一次, 随时清除一切杂物, 痰渍、香口胶等		用清洁剂全面清洗一次	保持干净、无污渍、痰渍、地板明亮光洁
	墙身、天花		清抹灰尘、污渍、蜘蛛网		保持干净、无尘、无污渍、无蛛丝
	照明灯及标牌	用鸡毛扫清扫一次	用清洁剂清抹一次		无尘、无污渍、无蛛丝
	扶手、管道	清抹一次并保洁		大清洁一次	无尘渍、无污渍
	消防栓、门窗及消防设备	用毛巾清抹一次并随时保洁		用清洁剂全面清抹两次	保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物
	消防门	清抹一次并保洁			保持干净、无尘、

					无污渍
电 梯	轿厢地面	清洁拖地数次并保 持循环清洁	用清洁剂消 毒水清洁消毒一 次	用机器配 合护理一次	无污渍、无水渍、 干燥、光洁明亮
	轿厢墙面	随时保洁，清抹手 印，污渍	玻璃镜面部 分配合玻璃水全 面清刮两次		无蛛网、无尘渍、 无污渍、墙面光洁 明亮无手印
	不 锈 钢 部 分、按钮及面板 等	随时保洁，清抹手 印，污渍	配合清洁剂 及不锈钢剂全面 清洁保养一次		无污渍、无尘、保 持干净、光亮、无 手印
	天 花 板 及 灯罩、风口等	巡洁	用清洁剂清 抹一次		无尘、无蛛丝、无 污渍、干净
	电梯门轨槽	每天清理一次并随 时保洁	全面清理轨 槽沙尘		保持干净、无污渍、 无杂物

附件三: 项目销售案场物业服务质量评分标准

考核部门:

评分人:

日期:

岗位	服务质量标准	加分标准	加分说明
售楼部 各岗位	配合地方圆满完成各项目重大接待任务	每次加分 2 分	
	获得政府单位表彰、表扬	每次加分 2 分	
	获得地产方表彰、表扬	每次加分 1 分	
	获得客户表彰、表扬	每次加分 1 分	
	抓获盗窃等违法犯罪份子	每次加分 1 分	
	捡拾贵重物品及时上缴	每次加分 0.5 分	
	发现重大安全隐患并及时处理	每次加分 1 分	

(一) 加分项

评分项	标准分	分值匹配		考核细则	评分标准	得分
		分项	权重			
安全岗位	30分	仪容仪表服务礼仪	10分	□ 工作服熨烫平整、干净整洁、款式统一, 佩戴工牌	2分/项	
				□ 服务用具(白手套, 遮阳伞, 东匳座, 对讲机, 入耳耳麦等) 配备齐全		
				□ 站姿、行走等动作标准规范		
				□ 热情友好、对进出和经过身边的客户主动点头示意、微笑问候或敬礼		
				□ 服务用语规范'得体, 主动问好、拉门挡车眉		
		及时周到的引导驾乘服务	10分	□ 主动向步行或电瓶车方式来访客户问好, 向驾车来访或离开客户敬礼, 提醒案场/车辆引导岗做好接待准备	2分/项	
				□ 车辆指引手势规范参照交警车辆指引手势标准, 为来宾开车门挡车眉		
				□ 雨雪或烈日天气下为客户撑、收伞		
				□ 提供安全的看房车驾乘服务		
				□ 车辆停放整齐有序		

		安全保障	10分	☐ 销售案场管辖区域内内外（售楼处、样板房、示范区等）范围内物料设施巡查、保护，发现问题及时汇报案场负责人 ☐ 负责案场管辖区域内内外的电器、灯具按规定时间开启和关闭； ☐ 协助各项销售活动现场布置及时配合到位 ☐ 负责人员安全的保护、保卫 ☐ 突发事件的应急处理和配合甲方相关服务工作	2分/项	
客服岗位	30分	仪容仪表服务礼仪	10分	☐ 工作服熨烫平整、干净整洁、款式统一，佩戴工牌 ☐ 站姿、行走等动作标准规范 ☐ 妆容得体、面容清洁、仪容端正 ☐ 热情友好、对进出和经过身边的客户主动点头示意、微笑问候 ☐ 服务用语规范、得体，主动问好	2分/项	
		售楼部及样板间	14分	☐ 及时为入座客户提供茶水服务，服务动作符合礼仪规范 ☐ 吧台区域干净、整洁、无物品随意堆放 ☐ 客户离开3分钟内撤去杯具、清洁台面、整理物品、恢复桌椅及靠垫、保持服务用具、接待区域整洁干净、无异味 ☐ 饮品斟倒至七至八分满，主动加水，烟蒂有3个时立即更换 ☐ 标准站姿立于接待门厅/样板间处，出入时主动拉门，前倾30度致礼并问好，离开时迎送 ☐ 样板间做好客户参观期间的安全提示及引导	2分/项	
				☐ 每月盘点记录样板房软装饰品，		

		客服物料管理	6分	异动物品及时上报，并有记录存档	2分/项		
				□售楼处服务用具报刊等相关物料干净、整洁，保管妥当，及时补给,私人物品不在吧台或样板房由现			
				□水吧台物料管控，不足及时补充			
保洁岗位	30分	仪容仪表服务礼仪	10分	□工作月熨烫平整、干净整洁、款式统一，佩戴工牌	2分/项		
				□站姿、行走等动作杭佳规范，妆容得体			
				□服务用具（手推车、保洁工具、作业指示牌等）齐全			
				□热情友好、对进出和经过身边的客户主动点头示意、微笑问候			
				□服务用语规范、得体，主动问好			
		及时周到的服务	10分	□及时清理台面/地面水渍、垃圾，地面潮湿情况下放置提示牌提醒，并采取防滑措施	2分/项		
				□样板房/售楼处/示范区及时清扫保）吉，服务设施棚灰、无污渍			
				□洗手间设施清洁、无异味，及时补充清洁用品和纸巾			
				□作业时遇到客户主动停止工作，侧身避让并微笑问好			
				1□保洁使用工具等物品整洁，按规定摆放			
		售楼部样板间	10分	□售楼处/样板房/示范区物品及时归位，	2分/项		
				□样板房内的物品物件按规定摆放，不得随意安放位置			
				□室外绿化平整美观，定期养护，保持干净，保证按时浇水			
				□室内花木、盆栽正常生长，叶面清洁，保证按时浇水			
				□密切留意售楼处内的各项设施的			

				正常运作，发现问题及时上报		
维 修 岗 位	10 分	工程及 服务设施设 备维保	10 分	'□负责售楼处或样板房工程质量、 设施设备损坏、故障等问题	2 分 /项	
				□每日巡视售楼处/样板间等设施 设备是否正常，异常情况登记跟进整改		
				□记录并控制能源使用，做到节能 降耗		
				□各项销售活动现场布置及时配合 到位，协助突发事件的应急处理和配合 销售相关服务工作		
				□出现大中型维修，与营销负责人 协调，确认实施方案再进行作业		

（二）扣分项

合计总分：

部门负责人：

项目负责人：

区域总监：

附件四: 考核及惩处办法

序号	处罚内容	处罚方式	
		罚款	终止合同
1	因工作失误造成甲方或物业使用人损失	按合同内容执行	损失超过 10 万元
2	因工作失误或不当对甲方造成重大不良影响	按合同内容执行	立即终止
3	监守自盗、辱骂或殴打别人	2000 元/次	累计二次, 仍不能改变
4	检查发现存在不符合服务标准的	按合同内容执行	同一项目累计检查三次都不能整改完善
5	不按规定操作, 存在安全隐患的 (如高空作业时不系安全带等)	500 元/次	当月累计三次
6	服务态度不好遭客户有效投诉	1000 元/次	当月累计三次
7	不积极配合甲方现场工作	1000 元/次	
8	在岗人员不按要求穿着工衣工牌	500 元/次	
9	达不到养护质量标准、租摆要求的	500 元/处	

附件五:

加班联络函

致: XX 服务有限公司:

因(需注明需要加班的详细事由)事由,需要安排 XX 部门 XX 岗位 XX 名工作人员在【】年【】月【】日【】时至【】年【】月【】日【】时加班,并按照相关规定进行打卡。
请贵司予以配合!

XX 服务有限公司 XX 物业服务中心

年月日

***项目**月加班明细

序号	加班日期	加班事由	加班人员	加班时段	加班天数	加班时数	加班单价 (元/小时)	加班费 (元)	加班人 签字确认
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8	合计:								

部门负责人：项目负责人：区域总监：

《加班收费标准》

岗位	平日（元/小时/人）	休息日（元/小时/人）	法定节假日（元/小时/人）
财务	33	33	33
客服	33	33	33
工程	33	33	33
保洁	20	20	20
安保	30	30	30

附件六:

服务确认书

(以下简称甲方)委托(以下简称乙方)为提供服务事宜，具体服务事项确认如下：

- 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			
3			

四、本《服务确认书》一式四份，甲、乙双方各执二份，自双方盖章后生效。

甲方： 乙方：

(盖章) (盖章)

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, 如果投标人另行单独报价, 评标时也相应计入其评标价;

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人,其余依次为中标备选供应商。

三、 项目废标处理

(一) 通过资格性审查及符合性审查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;

(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	2023 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(包括签订合同双方的单位名称、项目名称、服务内容、签订合同双方的签字盖章的关键页)复印件作为证明材料,不提供不得分。	10
客户评价	提供与本项目服务内容相关的评价,每具有一份正面评价包括但不限于满意度调查表、表扬信、感谢信等(优秀、优良、良好、满意或其他类似评价)得 2 分,最高得 10 分。 注:①同一客户或同一项目提供多项客户评价的,按一项计算;②客户评价须经业主单位盖章。	10
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 4 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。	4
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 3-4 分； 人员工资基本合理，福利保障基本齐全，得 1-2 分； 其他或无响应的，得 0 分。	4
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 5-8 分； 方案比较合理、完整、切实可行，得 3-5 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。	8
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,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,并同意放弃对这一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、伪造和夸大的成分。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	投标总价（含税）	投标总价（不含税）	税率	备注

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报价。

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）：

法定代表人或其投标人授权代表（签章）： 日期： 年月日

格式 3 报价明细表

案场人员配置报价明细表					
人员类别	数量（人）	不含税单价（元/人/月）	月度不含税费用（元/月）	年度不含税费用（元/年）	备注
客服	7				
客服（迎宾岗）	2				
秩序维护人员	6				
工程维修	1				
保洁员	5				
财务	1				
合计（含税）	22	/			
合计（不含税）	22	/			
其中税金部分（税点 %）					注明票面税率

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):

法定代表人或其授权代表(签章): 日期: 年月日

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