

峯境观云台案场物业服务

竞争性磋商文件



采购人：中山市东新建设开发有限公司

采购代理机构：智林招标（广东）有限公司

监督/主管单位：中山市东区街道公有资产事务中心

日期：2026年 月

阅前提示

（本提示内容非磋商文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以磋商文件为准）

一、如无另行说明，响应文件递交时间为响应截止时间前 30 分钟内。（网上开标不适用）

二、为避免因迟到而失去投标资格，请适当提前到达。（网上开标不适用）

三、通过普通银行转账缴纳磋商保证金的，磋商保证金须按照磋商公告中规定的缴纳截止时间前到达中山市公共资源交易中心账户（磋商保证金收款账号由供应商自行登录广东省公共资源交易平台 <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/jyxt>，点击中山市公共资源交易平台（以下简称“交易系统”）获取）。由于银行转账可能延迟到账，为避免因磋商保证金未按时到账而导致投标无效，请妥当安排转账时间；通过电子保函担保方式缴纳保证金的，电子保函的出具时间视同于保证金缴纳时间。电子保函有效期限到期后自动失效，若在有效期内办理注销的，则在注销之日起失效。

四、请仔细检查响应文件是否已按要求签名、盖章、签署日期。

五、响应文件应按顺序编制页码。

六、供应商可在获取磋商文件前登录“登录广东省公共资源交易平台 <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/jyxt>，点击中山市公共资源交易平台”进行用户注册登记，便于顺利完成获取磋商文件。

七、磋商文件发布在“登录广东省公共资源交易平台 <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/jyxt>，点击中山市公共资源交易平台“其他交易”栏目。潜在供应商应在磋商文件获取截止时间前登录交易系统获取完整的磋商文件。

八、网上开评标注意事项

（一）发生下列情况的，开标（评标）无效、中止或终止，恢复开标（评标）的时间视情况而定：

- 1、停电或服务器发生故障而无法访问网页或综合交易系统；
- 2、综合交易系统软件或网络数据库出现错误，不能进行正常的操作；
- 3、综合交易系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；
- 4、计算机病毒造成影响；
- 5、其他无法保证电子招标投标过程的公平、公正和信息安全的意外情况；
- 6、司法机关、监察机关依法要求中止或者终止电子招标投标活动的；
- 7、相关行政监督管理部门依法要求该项目中止或者终止的；
- 8、采购人有正当理由要求中止的；
- 9、依法应当中止或终止网上招标投标活动的其他情形。

（二）供应商在电子招标投标活动中实施的行为所产生的后果，由供应商承担：

- 1、供应商的数字证书损坏、密码丢失或被他人冒用、盗用的后果，由供应商承担；
- 2、使用他人数字证书或把数字证书借给他人使用的，作串通投标处理；
- 3、供应商因非不可抗力因素造成不能正常登录网上招标投标系统投标的，后果由供应商承担，招标

投标活动继续进行；

4、经系统检测到供应商所编制的电子响应文件与其他供应商的电子响应文件由同一电子设备编制、打包加密或者上传，其响应文件将被否决。

（三）网上开标的项目，供应商须按磋商文件的要求递交电子响应文件，不再提供纸质响应文件。

（四）《磋商文件》中提到的复印件、扫描件，彩色或黑白均可，但必须清晰、明辨，否则供应商自行承担后果。

（五）电子招标投标其他有关注意事项详见电子招投标相关法律法规。

目 录

第一章 磋商邀请函	5
第二章 用户需求书	8
第三章 磋商须知	29
第一部分 磋商须知前附表	29
第二部分 磋商须知通用条款	30
第四章 评审方法与标准	39
第五章 合同格式条款	50
第六章 响应文件格式	76

第一章 磋商邀请函

各潜在供应商：

智林招标（广东）有限公司（以下简称“采购代理机构”）受中山市东新建设开发有限公司（以下简称“采购人”）的委托，对峯境观云台案场物业服务（以下简称“本项目”）进行竞争性磋商，欢迎符合条件的合格供应商参加，有关事项如下：

一、项目编号：ZL-202608-DXJS-F001

二、项目名称：峯境观云台案场物业服务

三、资金来源及预算：

1. 项目总预算：3078600.00 元

2. 资金来源：自筹资金。

四、项目内容：

1. 服务内容：峯境观云台案场物业服务，具体要求详见磋商文件第二章“用户需求书”的采购项目内容。

2. 合同履行期限：本项目预计服务期为 32 个月，服务期限自采购人书面通知进场之日起算，至以下任一条件先届至时终止：①采购人累计应支付的服务费达到合同含税暂估价；②成交人完成全部服务工作内容并经采购人验收合格之日。实际服务期限以实际触发前述终止条件日期为准。

3. 本项目不接受联合体投标。

4. 本项目不允许提交备选方案。

五、合格供应商的基本条件：

1. 供应商应具备以下资格条件，提供下列材料：

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，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证等相关证明）副本复印件；

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：在磋商文件提供的《供应商资格信用承诺函》中承诺；

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：在磋商文件提供的《供应商资格信用承诺函》中承诺；

4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力：按磋商文件提供的格式填报设备及专业技术能力情况；

5) 参加采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录: 在磋商文件提供的《供应商资格信用承诺函》中承诺;

6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 本项目的特定资格要求:

1) 采购人或采购代理查询供应商信用记录, 查询截止时点为提交响应文件之日, 由采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站 (<http://www.creditchina.gov.cn>) 及中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>) 等渠道查询供应商信用记录, 将查询的供应商信用记录提供给评审现场 (供应商可无需提供相关资料。如相关失信记录已失效, 供应商需提供相关证明资料。), 被人民法院列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为信息记录及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商禁止参加政府采购活动 (处罚期限届满的除外);

2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项目的采购活动 (在磋商文件提供的资格声明函中承诺);

3) 供应商须无围标、串标行为 (提供《无串通投标等违法违规行为承诺书》);

4) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加本采购项目的其他采购活动 (在磋商文件提供的资格声明函中承诺);

5) 本项目不接受联合体投标, 本项目不接受备选方案, 每家供应商只允许以一个投标方案参与投标 (在磋商文件提供的资格声明函中承诺)。

3. 供应商须通过广东省公共资源交易平台登录中山市公共资源交易平台综合交易系统参与投标。

六、本项目无需缴纳投标保证金。

七、各潜在供应商应当在 年 月 日 时 分至 年 月 日 时 分内通过广东省公共资源交易平台 (网址: <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/index>) 登录中山市公共资源交易平台综合交易系统 (以下简称“交易系统”) 获取磋商文件。

1. 本项目采用网上获取磋商文件的方式。请各潜在供应商登录广东省公共资源交易平台, 按照《中山市公共资源交易平台用户自主注册办理指引》完成注册登记工作, 并办理数字证书, 网址详见:

(1) 登录广东省公共资源交易平台门户网站→服务指南→企业登记办理指引, 查看《中山市公共资源交易平台用户自主注册办理指引》: (网址: <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/fwzn/detail?id=1630382788765921282>);

(2) 《中山市公共资源交易数字证书办理指引》：（网址：<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/fwzn/detail?id=220858154999615488>）。中山市公共资源交易中心综合收件窗口咨询电话：0760-89817167、0760-88331782；

(3) 使用粤企签移动 CA（含原粤商通移动 CA）进行用户注册或新增绑定的操作详见广东省公共资源交易平台用户自主注册办理指引。

2. 已注册登记的供应商应在磋商公告规定时间内，使用企业数字证书或粤企签移动 CA（含原粤商通移动 CA）等方式登录交易系统完成获取磋商文件，上传响应文件和确认投标等操作。具体请按《综合交易招标采购管理—投标企业操作手册 202506》：（网址：<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/index.html#/442000/fwzn/detail?id=1775339054512791553>）完成获取有效的磋商文件的工作。

八、递交响应文件截止时间： 年 月 日 时 分。

九、开标评标时间： 年 月 日 时 分。

十、响应文件递交及开标评标地点：供应商通过交易系统递交响应文件。本项目在中山市公共资源交易中心现场通过中山市公共资源交易平台组织网上开标，不要求供应商前往开标现场。供应商可登录交易系统查看开标，依法提出开标异议。

十一、采购人、采购代理机构、监管部门联系方式及地址：

1. 采购人名称：中山市东新建设开发有限公司

联系人：刘小姐

电话：0760-88223303

2. 采购代理机构名称：智林招标（广东）有限公司

联系人：刘小姐

电话：0760-88889687

3. 监管部门联系方式

监管部门：中山市东区街道公有资产事务中心

联系人：陈小姐

电话：0760-88388550

智林招标（广东）有限公司

年 月 日

第二章 用户需求书

一、项目基本情况

1. 项目编号：ZL-202608-DXJS-F001

2. 项目名称：峯境观云台案场物业服务

3. 采购方式：竞争性磋商

4. 预算金额：3078600.00元

5. 合同履行期限：本项目预计服务期为32个月，服务期限自采购人书面通知进场之日起算，至以下任一条件先届至时终止：①采购人累计应支付的服务费达到合同含税暂估价；②成交人完成全部服务工作内容并经采购人验收合格之日。实际服务期限以实际触发前述终止条件日期为准。

6. 项目实施过程中，若相关政策变动、项目调整、项目发生重大变故、征地拆迁问题、重大规划调整、政府审批、采购人内部决策变动等，采购人有权调整本项目服务期限。

7. 报价方式：

★7.1本项目按总价进行报价，同时需在分项报价明细表中填报各岗位综合单价（详见“分项报价明细表”）。投标总报价超过项目预算或任一岗位综合单价超出对应单价最高限价的，均按无效投标处理。同一岗位在合同期内执行统一综合单价，不得按不同时段实行差异化计价。

7.2本项目报价应包含为完成本项目所有工作内容和履行合同义务所需的全部费用，如有报价出现缺项、漏项、工作量不准确等，均已包含在报价中。报价包括但不限于完成本项目所可能产生的可预见及不可预见的人工费、材料费、机械费、手续费、管理费、利润、税金、交通费、通讯费、社保、公积金、福利、法定节假日及加班安排、培训费、保险费、管理软件及质量检查成本等一切费用。合同履行过程中除合同另有约定外，成交人无权要求采购人支付任何其他费用。

7.3所报总价仅为暂估数量总价，不代表实际结算金额，最终结算金额以合同履约实际发生为准。

7.4本项目评审价格以投标总价为计算基准。

8. 本项目由成交人承包及负责磋商文件对成交人要求的一切事宜及责任。

9. 未经采购人书面同意，成交人不得以任何方式转包或分包本项目。

10. 本项目不接受联合体投标。

11. 供应商须对本项目的全部服务内容进行投标，任何只对部分内容进行的投标都被视为无效投标。

12. 异常低价审查

12.1. 本项目评审中出现下列情形之一的，评标委员会将启动异常低价投标（响应）审查程序：

12.1.1. 投标（响应）报价低于全部通过初步审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 全部通过初步审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；

12.1.2. 投标（响应）报价低于通过初步审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 通过初步审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；

12.1.3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 $\leq$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；

12.1.4. 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形；

12.2. 供应商提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等足以证明其报价是符合市场竞争、法规和行业政策的；

12.3. 供应商于指定时间内无法提供报价合理性说明的，或评标委员会无法从其提供的报价合理性说明材料中判断其报价符合市场竞争、法规和行业政策的，应当将其作为无效投标处理。供应商必须根据法规规定，结合自身运营成本进行合理报价；

12.4. 属于第12.1.3项情形，供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

二、岗位综合单价

序号	费用项目	单位	单价最高限价（元/人）
1	案场经理	人/月	13700
2	客服主管	人/月	8500
3	样板房管家	人/月	8400

4	客服专员	人/月	8400
5	夜间巡岗	人/月	8700
6	形象礼宾岗	人/月	8700
7	车场迎宾岗	人/月	8700
8	保洁岗	人/月	5000

三、项目概况

峯境观云台项目位于中山市东区街道桥岗社区沙岗片区，东至顺兴路，沙岗村村民住宅，南至永兴路，西至沙石公路，北至长虹加油站，项目概况如下（实际数据以项目竣工后规划验收资料证载数据为准）：

指标	内容
总用地面积	22871.37 m ²
总建筑面积	95077.80 m ²
计容建筑面积	61752.56 m ²
住宅计容建筑面积	61028.41 m ²
商业面积	475.97 m ²
物业管理用房	204.14 m ²
公建配套用房	1304.09 m ²
架空层公共开放空间	2759.19 m ²
住宅总户数	648 户
机动车停车位	610 个
容积率	2.7
规划车行出入口	4 个

四、工作内容及要求

本次服务内容为项目案场物业服务，包括但不限于：礼宾接待、案场客服、营销配合、形象展示、水吧服务、样板房管理、秩序维护、车场引导、日常保洁消杀、示范区园林及外围维护、设施设备巡查及日常维护、月耗品及固定资产的清点及管理、采购建议、小型维修、活动

保障、突发事件应急处理、品质巡检、台账管理及采购人要求的其他案场配合事项。

（一）服务范围

服务区域	具体范围（以最终项目现场情况为准）
营销中心	约 832 m ² ，包括销售大厅、前台、沙盘区、洽谈区、水吧区、签约区、VIP 室、监控室、卫生间、茶歇间、员工辅助区、客户等候区、儿童临时活动区等。
示范区园林	约 3300 m ² ，包括售楼部门前、展示区前场、园林动线、景观节点、连廊、临时活动区、客户动线沿线、外围可视界面等。
样板房及通道	约 900 m ² ，包括交标样板房 5 套，创意样板间 3 套。
架空层及泛会所	约 1265 m ² ，包括架空层及泛会所区域等。
客户到访动线	约 627m ² ，包括车行入口、停车区域、电瓶车/非机动车临停区、销售中心入口、示范园林、样板房、签约区、卫生间、等候区及活动区域等。
办公及后勤	包括物业工作间、保洁间、水吧仓储、物资仓库、员工休息区、垃圾暂存点等。
其他	采购人指定服务区域。

（二）服务内容

服务模块	服务内容（包括但不限于，以项目实际需求为准）
礼宾与接待	门岗迎送、雨伞服务、客户引导、轮候秩序、参观提醒、多媒体播放与讲解、老人儿童协助、VIP 客户接待配合。
水吧服务	饮品制作与补给、茶歇摆台、杯具清洁消毒、饮用水管理、耗材盘点、活动茶歇支持。
秩序维护	门岗形象、车场指引、巡逻检查、施工交叉界面警戒、物品看护、夜间值守、消防巡查、消防演练、突发事件处置。
保洁服务	营销中心、卫生间、样板房、玻璃、地面、家具、展具、园林动线、客户可视面、垃圾收集及专项保洁。
样板房管理	项目介绍及讲解、开闭门管理、物品清点、参观秩序、鞋套管理、软装保护、温湿度/灯光/空调检查、损坏上报。

工程维修配合	灯具、门锁、空调、给排水、洁具、小五金、展陈设备的日常巡检、报修、简单维修及第三方维修跟进。
活动保障	活动前检查、动线布控、临时座椅及茶歇配合、签到协助、客户疏导、现场保洁、活动后复原。
品质管理	项目基础信息与特色解说宣讲、日巡、周检、月度评分、客户投诉闭环、员工培训、仪容仪表检查、各类台账及照片记录。

（三）作业规范及月度考核标准

1. 营销中心案场接管作业规范（包括但不限于）：

- （1）根据实际情况编制营销案场物业综合服务方案；
- （2）按照营销案场物业综合服务方案提出物业开办计划及方案；
- （3）正式接管前对营销案场物业团队进行集中培训并考核，合格后方可上岗，包括但不限于：营销案场的应知应会、各岗位服务流程、员工行为规范、企业文化、员工手册、职业安全等内容；
- （4）根据采购人委托，对营销案场进行清洁开荒工作，并有相关验收记录；
- （5）成交人在进场前进行验收及交接，并与采购人对销售中心、样板间内的家具、配饰、物资及设施设备软装及固定资产进行核查登记、拍照存档，建立台账验收交接。

2. 接待及礼宾作业规范（包括但不限于）：

- （1）客户车辆到达时，车场岗应主动敬礼/致意，引导停放；雨天提供撑伞服务，烈日高温提供遮阳引导；
- （2）门岗应在客户接近 3 米内主动问候，使用统一话术。
- （3）客户等待期间，客服应主动提供饮水、茶饮或引导至等候区，并与销售团队保持联动，避免客户无人接待；
- （4）对采购人指定的媒体、合作单位、VIP 客户等特殊到访对象，应按采购人明确的分级接待流程执行。

3. 保洁与环境标准（包括但不限于）：

区域/事项	标准
销售中心	地面无明显脚印、污渍、水渍、纸屑；高峰期每 30 分钟巡回维护，不间断循环保洁；雨天加铺防滑垫并及时拖干；环境、设施摆放整齐、表面洁净、无灰尘。

卫生间	高频清洁、无异味、无积水、无垃圾外溢、干爽整洁、物资充足；镜面无水痕，台面干爽；定时消毒；厕纸、洗手液、擦手纸及时补充；每 30 分钟巡检一次，不间断循环保洁。
样板房	家具、台面、镜面、五金、地面无灰尘、无指纹、无杂物；床品、软装、摆件按标准复位；参观后立即检查鞋套、纸屑、指纹、水印。
玻璃及展具	低位玻璃、沙盘围挡、展柜、门把手、扶手每日多频清洁，高位玻璃按专项计划执行。
园林及外围	客户动线无垃圾、烟头、落叶堆积；景观水体、灯具、标识、户外家具保持干净整洁；定期深度保洁，石材养护、死角除尘等；活动后 2 小时内恢复。
垃圾管理	垃圾桶外观洁净；垃圾桶垃圾不超过 2/3，纸篓上套垃圾袋下翻 2cm；生活垃圾日产日清；水吧湿垃圾、餐厨垃圾分类收集，严禁异味外溢；定期消杀。
绿化及装饰	盆景每日浇水、除尘，枯枝叶及时清理、底盆无积水；配合营销节点做装饰美化、摆放、悬挂整齐，无歪斜现象，保证展示效果。

4. 水吧服务标准（包括但不限于）：

（1）水吧人员须掌握基础饮品出品、茶具消毒、食品安全、客户服务礼仪及活动茶歇布置标准；

（2）饮用水、果汁、纸杯、杯具、点心等耗材须建立进销存台账，定期盘点并向采购人提交；

（3）水吧台面、杯具、器具每日清洁消毒；食品类物资需标注日期并按保质期管理，过期或变质物品立即清理；

（4）开盘、发布会、周末活动等节点须提前 1 天完成茶歇、饮品、备用杯具、冰块、垃圾袋、清洁工具等的准备。

5. 秩序、消防与安全标准（包括但不限于）：

事项	标准
车场秩序	车辆有序停放，不堵塞消防通道及客户动线；高峰期设置临时引导岗，必要时协调周边临停方案。

夜间值守	按巡更路线巡查售楼处、样板房、园林、外围、仓库及关键设备间，发现异常立即上报并记录。
消防巡查	每日检查消防通道、灭火器、疏散指示、应急照明、用电安全；严禁遮挡、挪用消防设施。
施工交叉	示范区仍有施工界面时，必须设置明显围挡、提示牌和临时警戒，客户不得进入未开放区域。
物品安全	样板房软装、艺术品、展陈设备、电子设备建立清单，交接班清点，损坏或丢失按责任追溯。

6. 开盘及日常活动保障标准

开盘节点须提前提交专项保障方案，包括但不限于排队及签到动线、雨天预案、停车预案、客户分流、冲突处理预案、应急医疗、夜间值守及人员排班等。

日常活动节点保障标准包括但不限于：

时间节点	保障事项
活动开放前	1. 参与采购人活动沟通会，协助确认人数、时间、动线、停车、茶歇、保洁、安防、应急点位和增援人员等需求。 2. 完成物资清单、岗位排班、人员培训、应急预案、对讲机测试、标识及围挡检查。 3. 完成全场开荒复检、卫生间耗材补充、水吧备货、茶歇预摆、垃圾点位及备用物资准备。
活动开场前	门岗、车场、礼宾、水吧、保洁、样板房、巡逻岗提前到岗；完成最终巡检并拍照留档。
活动中	关键节点设置礼宾、秩序、保洁及水吧人员，高频维护卫生间、茶歇区、垃圾桶；控制客户动线；及时处理客户需求、突发天气、物品遗失及现场纠纷。
活动结束后	2 小时内完成现场复原，垃圾清运、物资回收、家具复位、样板房复检、设备关闭、物料归仓，及时完成遗失物品登记及活动保障复盘。

（四）人员配置及常态开放期岗位编制

1. 人员配置

成交人应按照采购人或采购人指定管理单位营销节点时间及实际需求如期组建符合采购

人要求的物业管理服务团队，安排人员的工作方式和时间，承担案场物业服务。成交人应确保服务团队具备履行本项目所需的专业能力和资质。成交人应在服务开始前向采购人提交《服务团队配置方案》，载明拟投入本项目的岗位类型、人员数量和资质说明。成交人服务团队基本配置应包括案场经理、客服主管、样板房管家、客服专员、夜间巡岗、形象礼宾岗、车场迎宾岗、保洁岗，具体岗位人员服务时间及数量按采购人实际情况及需求进行动态调整，服务团队岗位人员基本配置情况暂定如下：

阶段	基本配置人数	适用场景	配置重点
筹备及常态开放期	16 人	采购人书面通知进场之日起暂定 12 个月	招聘培训、制度建立、开荒保洁、物资到位、动线演练、试运行；满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。
货量缩减期	11 人	暂定 14 个月	满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。暂定缩减客服专员 1 人，形象礼宾岗 1 人，车场迎宾岗 1 人，保洁岗 2 人。
尾盘期	7 人	暂定 6 个月	满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。暂定缩减样板房管家 1 人，客服专员 1 人，夜间巡岗 1 人，保洁 1 人。
大型活动期	按需增援	发布会、示范区开放、创意板房开放、开盘、节假日暖场等	免费按采购人需求增加停车、秩序、保洁、水吧、签到及活动服务人员等。

2. 常态开放期暂定岗位编制

岗位	人数	服务时间	主要职责	任职要求
案场经理	1 人	全周统筹,周末及活动日必须在岗,日常 8 小时工作制。	负责案场物业统筹管理、对接营销、建立各种制度、品质检查、客户投诉、活动协调、月报。	1. 大专及以上学历。 2. 年龄 35 岁以内，身高 175cm 以上为宜，形象气质大方得体。 3. 具备 5 年以上类似项目同等职位经验或 5 年以上大型案场管理工作

				经验，熟悉物业行业相关法律法规。 4. 具有良好的服务意识和沟通协调能力，责任心强，熟练使用办公软件。
客服主管	1 人	活动日延时， 日常 8 小时 工作制。	负责客服礼仪、人 员管理、培训、品 质巡检、台账管理、 客户服务闭环。	1. 年龄 25~35 岁，身高 168cm 以上 为宜，形象气质大方得体。 2. 具备 2 年以上类似项目同等职位 经验； 3. 具有良好的服务意识和沟通协调 能力，责任心强，熟练使用办公软件。
样板房管 家	2 人	按样板房开 放时间排班， 日常 8 小时 工作制。	样板房开闭门、参 观秩序、软装看护、 物品清点、讲解辅 助及风险提示。	1. 性别：女，年龄 20~30 岁，身高 168cm 以上为宜，形象气质佳，亲和 力好，表达流利，普通话及粤语沟通 能力符合案场要求。 2. 具备 2 年以上类似项目同等职位 经验。 3. 细致负责，熟悉样板房保护要求。
客服专员	2 人	按客户到访 高峰排班，日 常 8 小时工 作制。	饮品/点心出品、茶 歇摆台、杯具消毒、 耗材盘点、活动支 持；客户迎送、咨 询引导、讲解协助、 销售联动、VIP 接 待、雨伞及轮椅服 务。	1. 性别：女，年龄 20~30 岁，身高 168cm 以上为宜、形象气质佳，亲和 力强，有良好的服务意识，普通话及 粤语沟通能力符合案场要求。 2. 具备 2 年以上类似项目同等职位 经验； 3. 有水吧/会务服务经验，会做点心、 饮料、DIY 等为佳。
夜间巡岗	1 人	早晚巡检，活 动日驻场。	夜间门岗、车场巡 查、安全巡逻、夜 间值守、消防检查 及突发事件处置。	1. 性别：男，年龄 25~35 岁，身高 175cm 以上为宜。 2. 具备安防管理经验。
形象礼宾	2 人	销售中心开	门岗迎宾、客户引	1. 性别：男，年龄：25~35 岁，身

岗		放时段。	导及服务、秩序展示、来访提示。	高 175cm 以上为宜，形象气质佳，站姿规范。 2. 有良好的沟通能力和服务意识。
车场迎宾岗	2 人	销售中心开放时段及夜间分班。	维护停车区域的正常秩序、停车指引及服务、外围巡逻、施工交叉界面检查、夜间安全值守。	1. 性别：男，年龄 25~35 岁，身高 175cm 以上为宜，形象气质良好。 2. 熟悉消防及突发事件处置流程。
保洁岗	5 人	销售中心开放时段及高峰补位，日常 8 小时工作制。	营销中心、卫生间、样板房、外围及园林动线日常保洁及维护；盆景浇水、养护；清洁记录表填写、排班；质量检查、开荒及专项保洁协调。	1. 性别：女，年龄 50 岁以内，可少量男性，形象气质良好。 2. 熟悉各类清洁剂的使用和功能，对清洁工具的性能和操作熟练，工作细致，服从调度。 3. 具备类似项目同等职位经验。 4. 吃苦耐劳，有责任心，具有良好的沟通表达能力和服务意识。

日常出勤时间按案场经理月休6天，其他岗位月休4天。成交人每月26日前向采购人提交下月团队人员排班表，排班方案须保障案场实现24小时在岗值守，经采购人审批后执行。

3. 月度考核标准

(1) 采购人每月对成交人服务质量进行考核，考核结果与当月服务费支付、整改要求挂钩，满分100分。考核采取日常巡查、周检、月检、客户反馈、活动复盘相结合的方式。采购人有权根据市场环境变化、业务战略调整或实际运营需要，对考核标准进行修订与完善，修订与完善内容以书面形式通知成交人。

服务考核表

标准 维度	要求	分值	考 核 得分
服务 形象	统一着装、佩牌上岗、仪容整洁、站姿规范、女士淡妆上岗、语言表达/行为举止文明礼貌，严禁在客户视线内玩手机、聚众闲聊、倚靠、抽烟、吃零食。	10	

案场状态	销售中心、样板房、卫生间、通道、园林节点保持“随时可参观、随时可拍照、随时可接待”状态，员工无私自脱岗、避工、逃工。	5	
响应时效	客户需求 30 秒内回应；现场突发卫生问题 5 分钟内到场处理；一般报修 10 分钟内响应；重大突发事件立即上报。	5	
礼宾服务	主动迎宾、主动引导、主动补位；车场车辆指引、泊车引导；微笑服务、礼仪接待；对老人、儿童、雨天、酷暑、行动不便的客户额外提供额外照护；礼貌劝阻携带宠物的客户带宠物进入营销案场，提供暂时寄放宠物服务；禁止推销、派发广告等闲杂人员进入案场。	10	
吧台服务	提供优质、热情的日常接待服务；奉茶、饰品更替、纸巾、便民物资供给及时；摆放印有 LOGO 的物品时，应将 LOGO 正面朝客户；保持现场整洁有序，物品及时归位；客户遗留物品及时联系或上报；保持食品卫生，所有食品在有效期内。	10	
样板间服务	专人看护、鞋套管理、上下班均须对样板房进行品质检查，保持样板间空气清新，物品完好，如有问题及时上报协调处理；热情接待客户看房，客户参观样板房工作人员应在门口迎、送。	10	
服务动线	依据服务动线至少每季度对服务流程组织一次体验式培训，从客户的角度对服务的舒适度、合理性进行评估，并及时调整。	5	
物业咨询	案场人员应解答客户关于物业的咨询，有统一说辞，形成应知应会手册；对不能及时回复的客户咨询问题，应及时反馈。	5	
安全管控	无明显安全隐患；现场秩序、人流疏导；消防通道畅通，消防器材每日点检；日常对案场内设施设备进行检查，发现问题及时上报协调处理，并建立台账；展板标牌无掉落、翻卷、倒地；指向标识规范完整，方位合理无遮挡。夜间值守到位；施工交叉区域有提醒、有警戒、有记录，至少每季度组织 1 次消防安全演练，至少每半年 1 次预案演练。	10	
环境管控	标识、宣传内容醒目、美观，服务区域环境整洁光亮，物品摆放美观，及时清理，无杂物、无污迹，绿植无枯黄、盆内无杂物，保持室内温度适宜，纸篓内垃圾应控制在三分之二之内。	10	

营销活动配合	根据采购人所提供的活动内容编制活动配合方案，全程会务保障；方案的制订应结合实际情况考虑工作重点、人员配置、物料准备、安全措施、费用预算、突发事件处理等相关事宜，如活动规模较大，需配上现场平面图标注人员岗位布点情况以及其他重要提示事项；大型活动配合方案需进行培训或演练；在活动过程中需注意客户安全，发生突发情况时启动应急预案；活动结束后，做好活动分析总结，并不断完善充实活动配合方案。	10	
综合管理	服务需求配合度高，定期对接管物资进行盘点，有效保管；施工应有管理痕迹；各类管理服务工作计划及台账清晰完整；服务团队能满足采购人、采购人指定管理单位的要求；建立突发事件的处理机制和预案；档案资料完备；客户投诉、建议、现场问题闭环处理，日清日结。	10	
合计得分			

考核人：_____ 案场经理：_____

采购人确认：_____ 日期：_____年_____月_____日

（2）考核结果应用

成交人每月月度服务费中的 12000 元为绩效考核金额，根据下述考核形式及评分结果，核发该笔绩效费用：

月度得分	评级	处理方式
90 分 ≤ 得分	优秀	支付当月考核绩效金额 100%，成交人需持续优化细节。
80 分 ≤ 得分 < 90 分	良好	支付当月考核绩效金额 90%，成交人需持续优化细节。
70 分 ≤ 得分 < 80 分	合格	支付当月考核绩效金额 80%，成交人须提交整改报告并在采购人限期内改进，建立问题闭环管理机制。
60 分 ≤ 得分 < 70 分	待整改	支付当月考核绩效金额 70%，采购人有权要求更换案场经理或核心人员，强化人员管理。
得分 ≤ 59 分	不合格	扣减当月考核绩效金额 100%，连续 2 个月或累计 3 个月不合格的，采购人有权立即单方解除合同。

五、付款方式

1. 采购人依据人员实际在岗情况、岗位综合单价、月度考核情况按月度据实结算服务费，月度服务费结算价=月度服务费—成交人应承担的月度固定物资费/开办费—相关履约考核扣罚款，月度服务费=Σ（各岗位当月实际在岗人数×该岗位综合单价），其中 12000 元为绩效考核金额。（注：成交人人员出勤不足一个月的，当月实际在岗人数按员工当月实际出勤天数占当月应出勤天数的比例进行折算）。成交人须在次月 15 日前提交上一月的月度服务费汇总表、明细表等完备请款资料，经采购人审核确认后 30 个工作日内一次性通过银行转账支付给成交人。

2. 成交人请款前应按采购人要求提交请款申请资料并向采购人开具合法有效的等额增值税专用发票，延迟提供的，采购人付款时间相应顺延。如成交人违背诚信原则，提供虚假发票的，采购人有权立即单方解除本合同、无需支付虚假发票项下的全部费用且无需承担违约责任，并依法转送税务机关处理，同时成交人需向采购人支付虚开发票总额的 20% 的违约金并赔偿全部损失。

3. 成交人若变更收款账户信息，必须提前 10 个工作日以书面形式通知采购人，因成交人提供的信息不准确造成采购人未能在合同约定的期限内向成交人支付合同款项的，由此产生的一切不利后果由成交人承担。

4. 若本项目日后经审计或自查自纠发现需要整改的问题或情况（特别涉及款项多支付的问题），成交人须无条件配合处理。涉及多支付的款项，成交人在收到采购人要求退还支付款项通知书后 3 个工作日内予以退还，逾期退还的，采购人有权从本项目或其他项目的应付账款中直接抵扣，不足部分将追究成交人责任；涉及其他事宜的，成交人在收到采购人整改通知书后 3 个工作日内配合处理完毕。

5. 成交人应退还多支付的款项而未退回的，采购人因追索该款项而发生的诉讼费、律师费、保险费、诉讼保全责任保险费、评估费、鉴定费、差旅费、交通费等一切与追索款项相关的全部损失，均由成交人承担。

6. 采购人在约定时间内提出资金支付申请手续后，即视为按期支付。因资金审批手续/期限等理由或成交人原因导致到账迟延的，采购人无需承担违约责任，成交人不得追究采购人逾期责任、利息及因此导致的其他损失，期间成交人不得暂停服务。

7. 截至项目合同变更、解除、终止、失效时，成交人尚未完成服务的，需在收到通知之日起 3 日内停止被解除部分的工作，在采购人限期内无条件配合下一任承接的服务单位进行前期

已完成的所有资料及案场(含物资)交接且必须保证交接的完整性和真实性且满足采购人要求,如发现弄虚作假或不配合的情况发生,采购人有权要求成交人承担 10000 元/次的违约金。

六、双方责任

1. 采购人责任

(1)在成交人无任何违约的情形下,按合同约定及时支付有关款项。

(2)为成交人服务团队提供必要的工作场所使用权限和项目资料。成交人工作人员撤场时,应交还采购人提供的所有资料和物品。若成交人工作人员造成相关设备损坏或丢失,由成交人承担赔偿责任。

(3)采购人有权监督、指导服务事项进展,提出改进意见,对不符合合同约定标准的服务,有权要求成交人在采购人指定限期内整改。

(4)采购人应在每月度结束后次月结算前对成交人月度服务进行考核,根据月度考核评分情况计算月度服务费结算价,且根据考核结果对成交人工作提出意见及建议。

(5)采购人有权根据实际情况,调整服务标准、管理质量、考核标准、人员要求、岗位人数、位置等要求,成交人需无条件配合,费用已在岗位综合单价中考虑,不另行计费。

(6)成交人应于每月 10 日前向采购人提交次月的《物资采购计划》,经采购人审核确认后,由采购人负责统一采购。除成交人应当自行承担的费用外,成交人还应每月向采购人支付固定物资费用人民币 2000 元(大写:贰仟元整),该费用由采购人在结算成交人当月月度服务费时直接扣减,不因实际采购金额的增减而调整,超出部分由采购人自行承担,结余部分归采购人所有,物资所有权归采购人所有。

(7)成交人应于采购人限期内向采购人提供案场开办方案及物资采购计划,经采购人审核确认后,由采购人负责统一采购。成交人须向采购人支付固定的案场开办费用人民币 50,000.00 元(大写:伍万元整),该费用由采购人在结算成交人当月月度服务费时直接予以扣减,不因实际采购金额的增减而调整,超出部分由采购人承担,结余部分归采购人所有,物资所有权归采购人所有。

(二) 成交人责任

1. 成交人应当按照合同约定的服务标准如期提供服务,树立服务形象,并定期向采购人及采购人指定的管理单位汇报服务工作情况,服务不符合约定标准的,成交人需在采购人限期内整改完成。

2. 成交人应根据采购人对案场服务的要求及岗位任职要求,招聘、配置员工,培训后达到

要求方可上岗，有特殊持证上岗要求的需持证上岗，所有人员须经采购人确认后方可进场。成交人应提供进场人员的花名册、身份证、健康证明、无犯罪记录证明、岗位证书、培训记录、劳动合同等，按采购人要求的人员数量足额在岗，不得跨项目抽调、兼职混用人员，并向上述人员明确其与采购人不存在任何形式的用工关系。未经采购人同意成交人不得减少或擅自更换人员。成交人应持续保障团队在岗人员符合采购人配置标准，若出现无法正常在岗或不能胜任工作任务要求或违反管理制度提供服务的，成交人应安排符合岗位条件的经采购人审核确认的替补人员及时到岗。

3. 协助采购人另行聘请第三方提供必须的专项服务，并负责对专项服务单位服务质量的监管。

4. 成交人须按采购人要求购买雇主责任保险、公众责任保险或其他必要保险。

5. 在合同实施阶段，原则上成交人不得更换案场经理、客服主管，如确需更换，必须经采购人同意后方可更换，更换不得降低标准，同时对每次更换扣罚 2000 元/次的违约金。未经采购人同意擅自更换工作人员或未按采购人要求调换的，采购人有权立即单方解除合同且无需承担违约责任，成交人应承担 10000 元/次的违约金并赔偿全部损失。

6. 成交人应确保合法用工，依法与其工作人员建立劳动合同关系，成交人自行承担因工作人员的聘用、解聘补偿、医疗期、女职工在孕期、产期、哺乳期、考勤、劳动合同签订、薪酬、考核奖惩、雇佣风险、基础人事、违纪处理、工伤赔付、意外事件、医疗期赔付等而产生的全部费用以及可预知或不可预知的一切责任风险。成交人应按规定及时足额支付员工薪酬，依法缴纳社保、公积金等，及时妥善处理纠纷及投诉、工伤、工亡事故、突发事件、劳动争议、廉洁等事宜，防止发生工作人员上访等影响社会稳定的事件，保障采购人正常工作生产与经营，否则采购人有权要求成交人承担 5000 元/次的违约金并赔偿全部损失。

7. 以下费用由成交人自行承担：成交人为工作人员配备工衣（含服装配饰，款式、标志图案需按采购人要求定制），基础办公耗材（纸笔、记录本、文具等用品）、保洁工具（如扫把、拖把、水桶、抹布、垃圾袋、清洁刮刀、洗洁用品）、工作用品（对讲机，警戒带、警棍，防暴叉、防暴盾）以及案场消耗品（洗手液、香薰、咖啡、茶叶、饼干、糖果、纸巾）。

8. 成交人对采购人提供的物品应物尽其用并妥善保管，建立明细台账，做到账实相符。

9. 成交人应对案场人员开展项目价值、服务意识、接待礼仪、安全教育、操作规范、廉洁纪律、监督机制和风险控制机制等的培训，树立主动维护项目形象，爱护公物的意识。

10. 成交人须建立替班、请休假机制，严禁因员工休假、病假、离职导致岗位空缺，采购

人有权查阅记录，缺岗、迟到、早退按考核扣罚执行。

11. 成交人工作人员在本合同约定的工作场所发生的安全事故，成交人应全权负责处理并承担相应的责任，导致采购人遭受损失的，成交人应当赔偿全部损失。

12. 若发生成交人工作人员造成采购人损失等情况，成交人应对采购人所遭受的损失承担全部赔偿。

13. 成交人处理与其工作人员劳动纠纷不得影响合同正常履行。成交人履行合同中发生的与成交人员工的任何意外产生的经济补偿、劳动争议由成交人自行处理而与采购人无关。如成交人因此给采购人造成任何损失的，成交人应赔偿采购人全部损失。

14. 成交人应做好安全生产管理，由于成交人安全措施不力造成的事故和因此发生的费用，由成交人承担，若因此导致采购人被第三方追责的，采购人有权向成交人索赔。

七、保密

1. 保密内容

成交人在履行合同过程中涉及的包括但不限于项目相关的经书面、口头、载体等其他任何方式的所有资料、数据、图表、文件、个人信息、图纸、技术文档、成果等。除非公众能通过合法途径公开获取，或者采购人在特定书面声明属于公开信息或非保密信息，否则均属于采购人的保密内容。

2. 保密期限

在保密内容解除或公开之前均属于保密期限范围。不论合同是否变更、解除、终止或无效，合同关于保密的条款将持续有效。

3. 保密责任与义务

（1）成交人保证保密内容仅限用于本项目中。成交人应采取不低于保护自身保密内容标准的保密措施，保护采购人的保密内容，未经采购人书面同意，不得直接或间接地透露或提供给任何第三方（包括不得知悉该项保密内容的成交人其他员工）或将其使用在其他项目中。

（2）成交人必须把对保密内容的接触范围严格限制在完成项目而必须接触保密内容的工作人员范围内，保证该类有关人员已经知晓并同意对保密内容予以保密。如果参与项目工作的相关工作人员不再继续参与项目，则成交人应确保立即终止其获得保密内容和信息源的途径。成交人参与项目工作的相关工作人员（无论其是否在职）若泄露本项目保密内容的，成交人应承担所有法律与经济责任。

（3）成交人保证不得对保密内容进行与本项目无关的一切复制工作，项目完成或终止后，

成交人按采购人要求销毁或归还所有相关保密内容，不得向第三方外泄，不得保留任何保密内容。

(4) 成交人如发现保密内容被泄露或者因成交人原因导致保密内容泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向采购人报告。

八、知识产权归属

1. 本项目所有成果，无论是否经采购人确认予以采用，其知识产权（包括但不限于持有、使用、处分、收益权及其衍生权利等）归采购人所有，采购人具有对本项目所有成果的完全处置权。

2. 成交人应保证，采购人在使用成果的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权或商标权、著作权、商业秘密等其他知识产权或者关于违反不正当竞争、反垄断相关规定的请求、异议、仲裁、诉讼或索赔。如发生此类纠纷，由成交人承担一切责任。如造成采购人损失的，应赔偿采购人全部损失（包括但不限于采购人因此赔偿第三方的有关款项、行政机关罚款及支出的诉讼费、律师费、鉴定费、诉讼保全责任保险费、公证费等维权成本）。

3. 成交人应保证无论出于任何目的需在其他地方使用项目成果，必须先经采购人书面同意方可使用。否则，采购人有权要求终止涉及该知识产权的任何使用活动并有权追究成交人相应的违约和法律责任。

九、违约责任

1. 采购人违约责任

若因采购人原因使得合同不能继续履行，双方另行协商确定，如成交人与采购人无法协商一致，采购人有权单方终止本合同而不构成违约。

2. 成交人违约责任

(1) 成交人正式进场时，对服务区域内的相关配套物品、物资选装办理书面移交手续，双方签字确认，移交成交人后由成交人负责管理。若因成交人管理过错造成的损坏损失，由成交人负责修复或购买补回或同等经济标准赔偿。

(2) 成交人工作人员出现故意损坏公物行为，除按照市场价赔偿外，成交人应立即将其调离项目，并视公物损失的严重程度，采购人有权扣除成交人该物品市场价 200% 的费用作为违约金。

(3) 成交人工作人员存在偷窃等违法行为的，成交人应立即将其调离项目，移交公安机关调查、处理，采购人有权扣除成交人 5000 元/次的违约金。

(4) 若成交人在服务期间出现重大失误或重大投诉（如造成直接经济损失达到当月月度服务费的 5%、被政府主管部门通报、引发群体性投诉等），成交人应支付违约金 5000 元/次并赔偿因此给采购人造成的全部损失。

(5) 除合同另有约定外，成交人不履行合同约定（包括但不限于承诺、保证、责任、义务等）或未按质履行或履行的行为无法实现合同目的的，经采购人通知后在采购人限期内仍未改正或改正后仍不符合采购人要求的，属于违约行为，采购人有权要求成交人支付当月月度服务费5%的违约金。合同期限内，成交人有多次违约行为的，采购人有权就每次违约行为追究违约责任。项目实施过程中，违约行为累计发生3次（含3次）的，采购人有权立即单方解除合同且无需承担违约责任。由于成交人的违约行为造成采购人经济损失的，成交人除负责采取有效补救措施外，应免收受损失部分的费用，并赔偿因此而给采购人造成的全部损失。成交人违约行为的认定以采购人发出的通知、通报、会议纪要等书面文件确定的内容为准，采购人以书面形式作出的违约处理决定一经送达成交人立即生效。成交人对前述文件或采购人发出的违约认定通知有异议的，应在收到之日起5个工作日内以书面形式提出充分、有效的证明材料进行复议，复议期间不影响采购人违约处理决定的效力；逾期未提出或证据不充分的，视为认可相关违约事实及违约责任。

(6) 非采购人原因，成交人未能按采购人限期内（含协商延缓期限）提交达到采购人要求的服务，采购人有权要求成交人每日按当月月度服务费 0.5%支付逾期违约金直至达到要求或收到采购人解除合同通知之日。

(7) 未经采购人书面同意，成交人不得擅自解除本合同、擅自转包或分包服务工作。若成交人擅自中止或解除合同、转包或分包服务工作的，除需履行工作交接、资料保密等附随义务，还应退还采购人已支付给成交人的合同款项及资金占用成本（按违约行为发生时一年期 LPR 的 1.5 倍计算），向采购人承担签约合同含税暂估价 30%的违约金，赔偿采购人因项目中断产生的包括但不限于重新招标/采购费用、第三方索赔等全部损失，对已完成的合同价款及成交人已投入的成本费用，采购人无需另行支付，且成交人已完成工作成果归采购人所有。

(8) 成交人确认知悉并同意，成交人须向采购人支付违约金或赔偿款或退回款项等，采购人有权在本项目或成交人其他项目的应付账款（如有）中直接抵扣，不足扣除的，成交人应在收到采购人通知之日起 3 个工作日内补齐，否则，采购人有权立即单方解除本合同且无需承担违约责任，要求成交人承担违约责任并赔偿全部损失。

(9) 成交人的履约服务能力（包括但不限于办公地点、投入项目人员等）未能满足本项

目要求的，采购人有权立即单方解除本合同且无需承担违约责任，要求成交人承担违约责任并赔偿全部损失。

（10）本项目所称“全部损失”，指一方违约行为直接导致或间接引发的、与违约行为存在因果关系的所有财产性损失及可得利益损失，包括但不限于直接损失、间接损失和因维权引起的损失（如律师费、诉讼费、鉴定费、翻译费、保全费、诉讼保全责任保险费等）。

（11）如成交人承担的违约责任无法弥补对采购人造成的损失，由成交人应就不足部分承担赔偿责任。

（12）采购人的任何批准、审核、证书、同意、检查、检验、测试、验收、指示、通知、建议、要求或类似行动（包括未表示不批准等），不应减轻或免除成交人根据本合同和适用法律法规应承担的任何义务和责任，只要给采购人造成损失的均属成交人违约。

（13）成交人违反本合同约定，采购人除有权主张违约金外，还有权要求成交人继续履行合同义务，成交人不得以支付违约金为由拒绝或拖延履行。

十、履约保证金

1. 履约保证金为合同含税暂估价的 10%，缴纳形式为现金、转账或保函。履约保证金有效期须覆盖本项目服务期限。若成交人采用出具保函形式提供履约保证金的，须符合银行提供的不可撤销、见索即付的要求，并经过采购人确认。若成交人提交的履约保函的有效期限届满时间先于磋商文件、合同文件要求的，成交人应在原提交的履约保函有效期届满前 30 日内，无条件办理续期手续，否则视为成交人违约，采购人可在履约保函到期前将履约保函的金额转为现金存入采购人账户。若成交人采用现金、转账形式提供履约保证金的，在合同期结束后，成交人须提交保证金退回申请资料，经采购人同意后，不计息退还剩余保证金。

2. 成交人提交的履约保证金是对合同约定的成交人的全部责任、义务（包括但不限于成交人违约后应支付的违约金和赔偿金）的担保，成交人的任何一次不履行或不完全履行合同义务的行为，采购人均有权在履约保证金中扣除相应的违约金和赔偿金或向保函开具人申请索赔。

3. 成交人不履行或不完全履行合同义务的行为导致采购人依据履约保函向保函开具人索赔履约保函金额的一部分或者全部，或扣收部分或全部履约保证金的，成交人必须在采购人要求的时间内补充提交履约保函（补充提交履约保函的费用由成交人自行承担）或补充现金、转账保证金，使得合同履行期间有效履约保证金额与成交人第一次提交的履约保证金额一致。

4. 如果成交人不按采购人的要求提交履约保证金（包含补足履约保证金及续保等），则采购人有权立即单方部分解除或全部解除合同，如果对采购人造成经济损失的，成交人应予以赔

偿。采购人未解除合同的，有权拒付成交人任何费用且不承担逾期支付的责任，直至将不足部分转为现金担保形式（从后续合同款中抵扣款项作为履约保证金）或者成交人开具符合要求的履约保函为止，同时成交人每发生前述违约情形应向采购人支付违约金 1000 元/天，剩余的履约保证金作为违约金赔偿给采购人，采购人之损失（包括但不限于采购人为重新采购所额外支出的费用、工期延误损失、采购人遭受的第三方索赔、诉讼保全责任保险费、律师费、行政处罚金等）超过履约保证金的，采购人仍有权向成交人追索。

十一、合同解除要求

1. 采购人与成交人协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一的，采购人有权立即单方解除合同，但应以书面形式向成交人发出解除合同的通知，通知到达时合同即解除，成交人应向采购人支付违约金为合同含税暂估价的 5%，并赔偿全部损失：

（1）成交人未按采购人限期提交达到合同约定要求的服务，逾期 30 日以上（含 30 日）的或任意一阶段服务在采购人限期内整改后仍达不到合同约定要求。

（2）因成交人违约致使合同无法实际履行或实际履行已无必要。

（3）成交人有违反廉洁行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物/其他好处或采取其他不正当手段影响采购人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响采购人在合同签订、履行过程中的行为）的。

（4）成交人未按时足额缴纳员工薪酬，导致员工向采购人主张权利或引发群体性事件。

（5）成交人连续 2 个月或累计 3 个月考核不合格。

（6）对于紧急处置的情况，成交人未按采购人通知要求在限期内完成，累计 2 次（含）以上。

（7）成交人未履行合同约定的保密义务。

（8）成交人或其工作人员、代理人的原因给采购人及或第三方造成的商誉、人身或财产损害的。

（9）成交人有其他法律规定的构成根本违约行为。

（10）本合同其他条款约定的合同解除情形。

3. 因政策变动、客观原因、项目调整、征地拆迁问题、重大规划调整、政府审批、上级部门要求暂停或终止、上级部门内部决策变动或采购人认定合同已无继续履行条件等，使合同无法继续履行，采购人有权立即单方解除合同，双方互不承担违约责任。

4. 除合同另有约定外，合同解除/终止时，成交人未开始工作的，应全额退还采购人已支付的所有合同款项，已开始工作的，采购人应根据成交人已完成的符合要求的实际工作量进行支付，成交人应在收到采购人解除通知后 10 日内按采购人要求提交已完成工作量的详细说明、结算说明等真实的工作量证明材料及加盖公章的支付申请书，双方应基于材料进行评估并协商结算款项。若双方自成交人提交材料之日起 30 日内未能就结算款项达成一致，采购人有权参照同行业、同水平或同市场标准单方核定结算金额并予以支付。若成交人对采购人核定的金额有异议，应由成交人提供充分、有效的证明材料进行复核，复核期间不影响采购人按已核定金额支付的效力。同时，成交人应 5 日无条件配合采购人完成前期已完成的所有资料及案场（含物资）交接且必须保证交接的完整性和真实性且满足采购人要求，如发现弄虚作假或不配合的情况发生，采购人有权要求成交人承担 10000 元/次的违约金。采购人除按本条约定办理结算外，不承担其他任何违约、赔偿或补偿责任，成交人不得因此主张任何索赔或其他任何权利。

5. 成交人应在合同解除或终止后 5 日内无条件配合交接手续，按采购人限期内退出销售现场，逾期交接或退出销售现场的，按每日 30000/元的标准向采购人支付逾期违约金。

第三章 磋商须知

第一部分 磋商须知前附表

本磋商须知前附表是对《磋商须知通用条款》的补充、修改和完善，如果有矛盾之处，应以本磋商须知前附表为准。

序号	内容
1	项目名称：峯境观云台案场物业服务
2	磋商小组人数：3人
3	推荐成交候选供应商：按照综合评审得分由高到低顺序推荐排名前 <u>三</u> 名为成交候选供应商。
4	项目的招标代理服务费由成交人一次性向智林招标（广东）有限公司交付。招标代理服务费收费账户（请在汇款单上写明本项目的项目编号）： 户名：智林招标（广东）有限公司， 开户银行：中信银行中山分行营业部， 账号：8110901011501792984 注：以上账户仅用于接收成交人缴纳的成交服务费。
5	询问、质疑联系方式： 地址：广东省中山市东区中山五路82号紫翠花园紫荟商务中心2栋513房 电话：13232352888 邮箱：zlzb@zhilin-gd.com 联系人：黄先生
6	本次招标不允许供应商提交备选方案。
7	本次招标是否允许联合体参加投标：否。
8	响应文件应在响应截止日后90天内有效。
9	本项目实行网上开标，供应商须递交电子响应文件一份（在响应截止前上传），若综合交易系统出现故障、停电等原因导致招标失败的，可另行安排时间进行开标评标。
10	响应文件上传截止时间：详见本项目磋商公告； 响应截止时间：详见本项目磋商公告。
11	开标评标时间：详见本项目磋商公告； 开标地点：详见本项目磋商公告。
12	采用综合评分法，详见第四章《评审方法与标准》
13	公告发布媒体：广东省公共资源交易平台门户网站（ https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/index ）、智林招标（广东）有限公司网（ www.智林招标.com ）

第二部分 磋商须知通用条款

一、说明

1. 适用范围

- (1) 本竞争性磋商文件适用于本磋商邀请中所述项目。
- (2) 本次磋商行为参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等配套法律法规。

2. 定义

- (1) “采购人”是指：中山市东新建设开发有限公司。
- (2) “监管部门”是指：中山市东区街道公有资产事务中心。
- (3) “采购代理机构”是指：智林招标（广东）有限公司。
- (4) “合格的供应商”是指：符合竞争性磋商文件规定的资格要求及特殊条件要求。
- (5) “成交供应商”是指：经法定程序确定并授予合同的供应商。
- (6) “中小企业”是指：在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3. 合格的货物和服务

- (1) “货物”是指供应商制造或组织符合竞争性磋商文件要求的货物等。投标的货物必须是合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并满足政府竞争性磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- (2) “服务”是指除货物和工程以外的其他对象，其中包括：供应商须承担的运输、安装、技术支持、培训以及竞争性磋商文件规定的其他服务。
- (3) 合格的工程：满足相关法律法规、规章等规定，并符合本项目相关质量要求、安全文明施工要求的工程。
- (4) 磋商小组：磋商小组是参照《中华人民共和国政府采购法》组建的专门负责本次招标评标工作的临时性机构。
- (5) 日期：指公历日。

- (6) 时间：指每天 24 小时制。
- (7) 合同：指本次磋商所产生的合同或合约文件。
- (8) 竞争性磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对竞争性磋商文件内容的理解和解释。
- (9) 竞争性磋商文件中所规定的“书面形式”，是指任何手写的、打印的或印刷的通讯文件，包括电报和传真发送。

4. 纪律与保密事项

- (1) 凡参与采购工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露已获得竞争性磋商文件的潜在供应商的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关报价的其他情况。
- (2) 磋商后，直至向成交的供应商发出《成交通知书》时止，凡与审查、澄清、评价和比较的有关资料以及授标意见等，均不得向供应商及与评审无关的其他人透露。
- (3) 除供应商被要求对响应文件进行澄清外，从磋商至签订合同期间，供应商不得就与其响应文件有关的事项主动与磋商小组、采购代理机构以及采购人联系。
- (4) 从磋商至签订合同期间，供应商试图在响应文件审查、澄清、比较和评价时对磋商小组和采购代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定进行影响，都可能导致其响应文件被拒绝。
- (5) 供应商不得串通作弊，以不正当的手段妨碍、排挤其他供应商，扰乱采购活动市场，破坏公平竞争原则。
- (6) 获得本磋商文件者，应对文件进行保密，不得用作本次报价以外的任何用途。若有要求，磋商后，供应商应归还磋商文件中保密文件和资料。
- (7) 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其他资料，被视为保密资料，仅被用于它所规定的用途，除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。磋商完成后，应采购人要求， 供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

5. 磋商费用

- (1) 供应商应承担所有与准备和参加磋商有关的费用。不论磋商的结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
- (2) 采购代理机构按规定向成交供应商收取招标代理服务费。本项目招标代理服务费计算方式以预算金额作为计算基准，采用差额定率累进法进行计算：①预算金额≤100万，招标收费费率为1.5%；②100万<预算金额≤500万元，招标收费费率为0.8%。参照《关于进一步

放开建设项目专业服务价格的通知》（发改价格〔2015〕299号）要求执行。

- (3) 成交服务费支付方式：一次性以银行划账、电汇、汇票、支票或现金的形式支付。
- (4) 成交服务费支付时间：成交服务费必须在成交供应商领取《成交通知书》时一次性付清，如果成交供应商未能按时交纳成交服务费，采购代理机构/采购人保留取消其成交资格并追究其法律责任的权利。
- (5) 成交服务费不在响应报价中单列。

二、竞争性磋商文件

1. 竞争性磋商文件的构成

- (1) 竞争性磋商文件中下列文件以及在磋商过程中发出的修正和补充文件组成：
 - 1) 磋商邀请函
 - 2) 用户需求书
 - 3) 磋商须知
 - 4) 评标方法与标准
 - 5) 合同格式条款
 - 6) 响应文件格式
- (2) 本磋商文件的解释权归本磋商文件所述的采购人、采购代理机构所有。
- (3) 供应商应认真阅读并充分理解竞争性磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。供应商没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者报价没有对竞争性磋商文件在各方面都做出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其报价被拒绝。

2. 竞争性磋商文件的澄清和修改

- (1) 供应商应仔细阅读和检查竞争性磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购代理机构提出，以便补齐。如有疑问，应在竞争性磋商公告规定的时间前以网络形式，要求采购代理机构对竞争性磋商文件予以澄清。
- (2) 竞争性磋商文件的澄清的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构将在响应文件递交截止时间5日前在网站上发布给所有潜在供应商；不足5日的，采购代理机构将顺延响应文件提交的截止时间。
- (3) 供应商在规定的时间内未对竞争性磋商文件澄清或提出疑问的，采购代理机构将视其为无异议。对竞争性磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但

对同一条款的评判应适用于每个供应商。

3. 竞争性磋商文件的修改

- (1) 在响应文件递交截止时间5日以前，无论出于何种原因，采购代理机构可主动地或在解答供应商提出的疑问时对竞争性磋商文件进行修改。
- (2) 修改后的内容是竞争性磋商文件的组成部分，将以网站发布信息的形式通知所有潜在供应商，并对潜在供应商具有约束力。
- (3) 为使供应商准备响应时有充足时间对竞争性磋商文件的修改部分进行研究，采购代理机构可适当推迟响应文件递交截止时间。
- (4) 凡在网站发布的公告，与竞争性磋商文件具有同等法律效力，将被视为对所有供应商进行了有效通知。

三、响应文件的编制和数量

1. 报价的语言：供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释响应文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
2. 计量单位：除在竞争性磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）
3. 供应商应保证所提供的所有资料的真实性、准确性、完整性。
4. 供应商在磋商过程中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，采购人均有权拒绝，并取消供应商的磋商资格，供应商需承担相应的后果及法律责任。
5. 本项目不接受电报、电话、电子邮件、邮寄或传真形式的响应文件。
6. 响应文件编制基本要求
 - (1) 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件规定及要求编写，必须对竞争性磋商文件提出的实质性要求做出响应，并提交完整的响应文件。
 - (2) 本项目不接受备选方案，响应文件的报价只允许有一个报价，采购代理机构不接受有任何选择的报价。响应文件中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；对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

(3) 响应文件需按照磋商文件规定的顺序，统一编目编码装订。

四、投标报价说明

1. 供应商应按响应文件格式要求填写报价表。供应商所报的报价在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以变更。报价不是固定价的响应文件将作为非响应性报价而予以拒绝。
2. 对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。

五、供应商资格证明文件

1. 供应商应按竞争性磋商文件的要求，提交证明其有资格参加报价和成交后有履行合同能力的文件，并作为其响应文件的组成部分。
2. 资格证明文件必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

六、磋商保证金（本项目不适用）

1. 供应商应按竞争性磋商公告规定建议通过供应商基本账户交纳磋商保证金，磋商保证金作为响应文件的组成部分。
2. 如无质疑或投诉，未成交的供应商保证金，在成交通知书发出后五个工作日内退还；如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后退还。
3. 成交供应商的磋商保证金，在成交供应商与采购人签订采购合同后 5 个工作日内退还。
4. 有下列情形之一的，磋商保证金将被依法不予退还：
 - (1) 供应商于响应文件递交截止时间后在响应文件中规定的磋商有效期内撤销其文件；
 - (2) 成交供应商在规定期限内未能按《供应商须知》规定签订合同，或未能按《供应商须知》规定接受对错误的修正。
 - (3) 响应单位在本项目磋商过程中存在围标串标的。

七、报价有效期

1. 响应文件应在响应文件递交截止时间起90天内保持有效。成交供应商磋商有效期则顺延至项目完成验收之日，在此有效期内未经采购人同意，响应文件的一切内容和补充承诺均为持续有效且不予改变。
2. 磋商有效期比规定期限短的将被视为非实质性响应竞争性磋商文件而予以拒绝。

八、响应文件的数量和签署

1. 响应文件份数：供应商通过“广东省公共资源交易平台（中山市）→综合交易系统”递交电子响应文件一份（pdf 格式），由供应商在响应截止前自行向广东省公共资源交易平台（中山市）→综合交易系统上传。
2. 电子响应文件编制要求：供应商上传按响应文件要求签字盖章后的响应文件彩色扫描成的电子文件（pdf格式）。供应商使用企业数字证书或粤企签移动CA（含原粤商通移动CA）登录“广东省公共资源交易平台（中山市）（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/index>）→综合交易系统”上传响应文件和确认投标，具体请按《综合交易招标采购管理—投标企业操作手册 202506》（网址：<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/ggzy-portal/index.html#/442000/fwzn/detail?id=1775339054512791553>）完成，若供应商未按要求上传响应文件和确认投标的，其响应文件将被视为无效投标。
3. 投标企业可在综合交易系统中“需上传的响应文件类型”→“文件类型”中选择任意一个文件类型，进行电子响应文件的上传。
4. 响应文件均须用不褪色墨水书写或打印。
5. 响应文件的封面须由供应商加盖供应商公章。
6. 响应文件的任何行间插字、涂改和增删，必须由响应文件的签名人用姓氏或首字母在旁边签字才有效。
7. 在磋商文件中需盖章及签名的，响应文件均须加盖供应商公章，并经供应商法定代表人或其授权代表签名或盖章。

九、响应文件的递交

1. 响应文件的上传和加密

- (1) 响应文件全部电子响应文件必须采用企业数字证书或粤企签移动CA（含原粤商通移动CA）进行上传。供应商应当按要求加密响应文件，具体请按综合交易招标采购管理—投标企业操作手册 202506 完成。
- (2) 未按本章要求上传的电子响应文件，其投标将被视为无效投标。

2. 响应文件的修改和撤回

- (1) 在磋商公告规定的响应截止时间前，供应商可以修改或撤回已递交的响应文件。在响应截止前修改响应文件的，供应商需要把已修改的电子响应文件加密后在响应截止前重新上

传。如修改或删除已上传的响应文件，需重新进行确认投标操作。

3. 本次磋商的响应截止时间及响应文件递交时间按磋商公告的规定，逾期上传的或者未上传的响应文件将被拒绝。

十、评标方法

见竞争性磋商文件第四章。

十一、询问、质疑与投诉

1. 询问

- (1) 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出。
- (2) 如采用书面方式提出询问；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或授权代表签字或者盖个人名章，并加盖公章。响应供应商递交询问函时非法定代表人亲自办理的需提供法定代表人授权委托书（应载明授权代表的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项）及授权代表身份证复印件。
- (3) 采购人或采购代理机构在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。
- (4) 接收询问函的联系人、联系方式和通讯地址详见磋商须知前附表。

具体询问函的格式详见本须知附件。

2. 质疑

- (1) 供应商认为竞争性磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向采购人或采购代理机构书面提出质疑：
- (2) 供应商认为竞争性磋商文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起7个工作日内提出质疑；
- (3) 响应供应商认为磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内提出质疑；
- (4) 采购人或采购代理机构在收到响应供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑响应供应商和其他有关响应供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑响应供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

3. 投诉

- (1) 供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，向采购人上级部门投诉。

十二、合同的订立

1. 合同的订立

- (1) 成交供应商须在《成交通知书》发出之日起30日内，应派授权代表前往与采购人按竞争性磋商文件要求和成交供应商响应文件承诺签订合同，但不得超出竞争性磋商文件和成交供应商响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。**并向采购代理机构递交合同原件和电子扫描件壹份备案。**
- (2) 成交供应商不得以任何理由拖延、拒绝签订合同。如成交供应商没有在规定时间内与采购人签订合同或来书面函退出，则采购人视为该成交供应商放弃成交资格。采购人有权将本项目重新组织或推荐符合磋商要求且排名次高的供应商为成交供应商。
- (3) 如果成交供应商没有按照竞争性磋商文件规定签订合同，采购人将有充分理由取消其成交决定。在此情况下，采购人或者采购代理机构可按本须知规定将合同授予下一个成交候选人，或者重新招标。

2. 合同履行

- (1) 合同签订后，合同各方不得擅自变更或中止或终止合同。如不可抗力或国家政策调整或其他特殊情形需要变更或中止或终止合同的，由合同各方通过协商方式处理。
- (2) 在合同履行中，采购人需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充协议。

十三、知识产权

1. 供应商应保证，采购人在接受供应商提供的服务的任何一部分时，采购人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权或其他合法权利的起诉或法律和经济纠纷。否则，报价人应承担一切责任，并赔偿采购人因此遭受的一切损失（包括但不限于索赔、律师费、诉讼费、采取补救措施的费用等）。
2. 报价应包括所有应支付的对专利权、商标权和著作权等而需要向其他方支付的税费。

十四、竞争性磋商文件的解释权

本竞争性磋商文件的解释权归智林招标（广东）有限公司所有。

十五、其他

本项目响应时无须提供纸质响应文件，成交供应商在成交公告发布后发出成交通知书前提供与电子标书内容一致的纸质响应文件给招标代理（响应文件均为1式3份，其中正本1份，须为原件；副本2份，为正本的复印件。正副本封面均须加盖供应商公章并装订及编写页码，在正副本的封面右上角注明“正本”或“副本”。除竞争性磋商文件约定外，纸质响应文件须与电子响应文件一致，不一致的以电子响应文件为准）。

第四章 评审方法与标准

一、本项目为网上开标

1. 采购代理机构按磋商公告规定的时间和地点公开开标。
2. 采购代理机构组织和主持开标会。
3. 开标时，发现响应供应商不足三家的竞争性磋商项目，作废标处理。采购代理机构将记录开标过程的有关内容。
4. 供应商对开标有异议的，应当在开标时间登录广东省公共资源交易平台 <https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/jyxt>，点击中山市公共资源交易平台“综合交易系统”“开标管理”——“进入开标大厅”在线提出异议；采购人或采购代理在线及时回复，并制作记录。供应商未参加开标或未在线提出异议的，视同认可开标结果。

二、评标步骤

1. 磋商小组
 - (1) 本次磋商依法组建磋商小组。全部评标过程由依法组建的磋商小组负责完成，磋商小组由采购人代表和评审专家组成，成员人数为3人，专家均从广东省综合评标评审专家库中随机抽取产生，对各响应文件进行独立评审。
 - (2) 磋商小组在评审过程中出现意见不一致时，遵循少数服从多数原则。
 - (3) 磋商小组依法根据竞争性磋商文件的规定与供应商进行评议及对响应文件和最终报价结果进行评审，并据此推荐三名成交供应商。
2. 磋商
 - (1) 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商（在综合交易系统对通过初步评审的响应供应商发起二次报价），并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。
 - (2) 磋商小组有权要求供应商对响应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容做必要的澄清。项目在评标过程中若出现需澄清回复的情况，请供应商自行登录综合交易系统在“采购管理——开标管理——评标过程澄清回复”页面，点击“查看”按钮进入到回复页面仔细查看要求澄清的内容，并在截止时间前填写回复内容保存提交。
 - (3) 审查响应文件是否对竞争性磋商文件作出实质性的响应。

- (4) 磋商小组与供应商应围绕商务技术、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商过程中，磋商小组应当严格遵循保密原则，未经供应商同意不得向任何人透露当事人技术服务、价格和其他重要信息。
- (5) 在评议过程中，磋商小组认为响应供应商的最后报价明显低于其他通过初步评审响应供应商的最后报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；响应供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。
- (6) 响应文件的修正：在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动用户需求中的技术服务要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容应取得磋商小组的一致同意并经采购人代表确认，但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。
- (7) 最终报价：磋商结束后，所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。除非在磋商中磋商小组调整或修改需求内容，否则采购人不接受高于前面轮次报价的最终报价。对成交供应商的价格出现明显低于或高于同业同期市场平均价的情形时，磋商小组应当在评审意见中详细说明推荐理由。
- (8) 磋商小组按已定原则进行评审（详见评分表）进行综合评议，并依据综合得分最高的供应商原则推荐成交供应商。
- (9) 采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录。
- (10) 接受报价后，直至成交供应商与买方签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与评审无关的其他人透露。
- (11) 从报价截止日起到确定成交供应商日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在评议过程中，如果供应商试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与评审的有关人员和买方施加任何影响，其报价将被拒绝。
- (12) 最后报价供应商可以为2家的特殊情形：

①符合“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

②政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

三、评审

1. 评审原则

- (1) 评审工作参照《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方的有关法规以及国家和地方的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。磋商小组按照这一原则的要求，公正、平等地对待各响应供应商。
- (2) 本次磋商项目的评审采用综合评分法，通过初步评审的有效响应供应商方有资格提交最后报价及进入综合评审，磋商小组会将按评审因素的量化指标根据供应商的综合得分并推荐为成交供应商。

2. 评审程序

- (1) 本次评审分三个阶段进行：第一阶段初步评审；第二阶段磋商及最终报价；第三阶段进行综合评审。

第一阶段：初步评审

- 1) 磋商小组根据磋商文件对响应文件进行初步评审（初步评审表），检查响应文件提交的内容是否齐全、签署是否合格、是否满足磋商文件的要求。磋商小组对初步被认定为审查不合格或无效报价者可实行告知供应商，以让其核证、澄清事实。未通过初步评审的供应商，没有资格进行磋商及提交最终报价且不进入商务技术和价格评审。初步评审标准详见《初步评审表》。

第二阶段：磋商及最终报价

- 1) 本项目采用网上二次报价的功能，初步审查完成后，磋商小组通过综合交易系统对通过初步审查的响应供应商发起二次报价，响应供应商应在规定时间内进入“中山市公共资源交易平台电子交易系统—综合交易系统—投标管理—选择对应的项目进行二次报价”。已提交首轮报价响应文件的供应商并通过初步审查后须在规定时间内在系统上提交最终报价，未在规定时间内提交最终报价的供应商将视为退出本项目的磋商，该供应商的响应文件作无效响应处理，后果由供应商自行负责。
- 2) 磋商小组与供应商应围绕用户需求书技术服务、合同条款、价格等内容分别进行一轮或多轮的磋商评议。在磋商过程中，磋商小组应当严格遵循保密原则。
- 3) 竞争性磋商文件的变动：磋商小组调整或修改用户需求中的技术服务要求以及合同草案条款时，须经采购人代表确认，并取得磋商小组的一致同意，及时以书面形式通知所有参加磋商的供应商。但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。

- 4) 磋商结束后，有效供应商应在规定的时间内提交最终报价（最终报价时间视磋商进程由磋商小组决定）。除非在磋商中磋商小组调整或修改需求内容，否则采购人不接受高于前面轮次报价的最终报价。

第三阶段：综合评审

- 1) 磋商小组会对通过初步评审的响应文件进行综合评审，磋商小组对每一响应文件进行详细商务技术、价格评审。按照评标程序的规定和依据评分标准以及各项权重，磋商小组就每个供应商的商务技术及其对竞争性磋商文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务技术评分（保留2位小数）。对磋商小组的评分的算术平均值即为该供应商的商务技术评分（保留2位小数）。然后，根据磋商后的最终报价评出各供应商的价格评分，将商务技术评分和价格评分相加得出综合得分（保留2位小数），并按综合得分推荐成交供应商。综合得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）最终报价（由低到高）；（2）技术得分（由高到低）（3）商务得分（由高到低）。如以上都相同的，名次由磋商小组抽签确定。排名第一的供应商为第一成交候选人，排名第二的供应商为第二成交候选人，排名第三的供应商为第三成交候选人。

2) 评分标准：

a) 分值分配

项目	技术评分	商务评分	价格评分
分值	70分	20分	10分

b) 商务技术评分标准：详见《评分表》。

c) 价格的核准和评分

1. 磋商小组详细分析、核准价格表，看其是否有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- ① 若响应文件中的大写金额和小写金额不一致时，以大写金额为准。
- ② 当单价与数量的乘积合计与总价不一致时，以单价为准，并修正总价。
- ③ 采购人需要的服务和附带备品所需的费用，如果供应商是另外单独报价的话，评分时计入响应报价总价。
- ④ 磋商小组认为应该调整的价格。

2. 磋商小组将按上述修正错误的方法调整响应文件中的响应报价，调整后的价格对供应

商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，则其报价将被拒绝。

3. 根据供应商的最终报价，将磋商小组校核后的各供应商的总报价定义为评审价格，满足竞争性磋商要求且经评审报价最低的供应商的报价为评审基准价，价格评分按以下公式计算（保留 2 位小数）：

报价得分=（评审基准价 / 最终报价）×10

d) 综合比较与评价

1. 每个供应商的综合得分按以下公式计算（每部分得分保留2位小数）： 综合得分=商务技术得分+价格得分

2. 按综合得分从高到低依次列出各供应商排名（第一名、第二名、第三名）推荐成交供应商。综合得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）最终报价（由低到高）；（2）技术得分（由高到低）（3）商务得分（由高到低）。如以上都相同的，名次由磋商小组抽签确定。

四、授标

1. 磋商小组按照竞争性磋商文件确定的评标方法、步骤、标准，对响应文件进行评审，提出书面评标报告，按照得分由高到低的顺序推荐3名成交候选人名单。

2. 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中推荐的成交候选人顺序，确定第一成交候选人为成交供应商。如第一中成交候选人不按时签订合同或出现违约情况的，取消其成交资格，采购人可按磋商小组提出的成交候选人名单排序依次确定其他成交候选人为成交供应商，也可重新招标。

3. 成交供应商确定后，采购代理机构将在指定的媒体上发布成交公告，并向成交供应商发出《成交通知书》，《成交通知书》对成交供应商和采购人具有同等法律效力。

五、成交结果公告

采购代理机构将在广东省公共资源交易平台门户网站（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/442000/index>）、智林招标（广东）有限公司网（www.智林招标.com）媒体上公告成交结果。

附表1

初步评审表

序号	供应商	A供应商	B供应商	C供应商	D供应商
	报价有效性审查项				
1	供应商符合合格供应商的基本条件；				
2	报价有效期（90天）；				
3	响应文件主要资料齐全；				
4	响应文件签署和盖章合格；				
5	报价价格是唯一固定价；				
6	报价无重大漏项或重大不合理；				
7	首次报价符合本项目的报价要求；				
8	异常低价说明：已提交报价合理性书面说明及必要的证明材料，报价符合市场竞争、法规和行业政策；				
9	商务无重大保留或偏差；				
10	“★”条款响应磋商文件要求；				
11	是否合格进入下一阶段评议。				
结 论					
不通过原因说明					

1. 评审时评委对供应商是否满足要求逐条标注评审意见，“是”标记为“○”，“否”标记为“×”；
2. 评审结论栏统一填写为“通过”或“不通过”，出现一个“×”为“不通过”；
3. 对结论为“不通过”的报价，要说明原因。

评委签名：

日期：

附表 2

评分表

评审因素	评审标准		
分值构成	商务部分 20.00 分 技术部分 70.00 分 报价得分 10.00 分		
商务部分	同类业绩	10	根据供应商提供的同类业绩进行评审：2024 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期或合同约定生效日期或合同履行期限三者任一日期在 2024 年 1 月 1 日（含）及以后，即可认定为有效业绩。）供应商及其分支机构承接的同类业绩，每提供一个符合要求的项目业绩得 5 分，最高得 10 分。 注：（1）响应文件中提供相应的业绩证明材料复印件或扫描件，业绩证明材料须清晰地体现与本项目用户需求采购标的内容同类业绩要求，如磋商小组无法从所提供的材料中判断是否符合要求的，视为不符合； （2）同一个项目提供多份合同的不重复计分； （3）未提供或未按要求提供的，不得分。
	拟投入项目 人员情况	10	根据供应商拟投入人员情况进行评审： 1. 每提供1名具有消防设施操作员职业资格证书（原《建（构）筑物消防员职业资格证书》）的，得2分，本小项最高可得2分； 2. 每提供1名具备保安员证书的，得2分，本小项最高得8分。 注：（1）上述人员不得重复得分，如一人具有多个证书的，按得分高的证书评审，不重复计分； （2）提供拟投入人员相关有效期内证书； （3）提供以投标截止日为基准，往前倒推3个月内任意1个月由供应商为其购买社保的参保证明复印件（或扫描件）（可隐去隐私信息）。如供应商成立时间不足3个月或该人员入职不足1个月，则只须提供该人员劳动合同关键页复印件（或扫描件）；对于确实无法提供社保的特殊人才（如退休返聘人员），可提供聘用协议或其他相关劳动关系证明材料复印件（或扫描件）； （4）以上评审内容的资料作为评分依据并加盖供应商公章； （5）不提供或材料不齐全的不得分。

技术部分	物业管理服务方案	10	根据供应商提供的物业管理服务方案（包括但不限于项目管理目标与总体思路、项目组织架构图及岗位职责说明、服务标准承诺、日常物料采购与管理方案、与采购人日常沟通协调及信息报送机制等）进行评审： 1. 物业管理服务方案全面周密，项目管理目标与总体思路清晰前瞻，项目组织架构图及岗位职责说明规范完备，服务标准承诺全部量化可考核，日常物料采购与管理方案严谨高效，与采购人日常沟通协调及信息报送机制闭环完备，得10分； 2. 物业管理服务方案内容完整、无缺项漏项；项目管理目标与总体思路明确务实，覆盖主要服务诉求，但对项目多阶段动态调整考虑不足；项目组织架构图及岗位职责说明清晰准确，主要岗位权责匹配采购需求；服务标准承诺列明具体指标且具备执行条件；日常物料采购与管理方案步骤清晰、管控到位；与采购人日常沟通协调及信息报送机制设定明确，但缺少问题跟进闭环、报送时效约束，得6分； 3. 物业管理服务方案零散不全，项目管理目标与总体思路模糊空洞，项目组织架构图及岗位职责说明错漏缺失，服务标准承诺毫无指标，日常物料采购与管理方案混乱无序，与采购人日常沟通协调及信息报送机制形同虚设，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。
	人员配备、培训、管理方案	10	根据供应商提供的人员配备、培训、管理方案进行评审： 1. 人员配备、培训、管理方案周密严谨、切实可行，管理架构健全、配置科学，人员岗位分工明确，员工培训方案详尽，责任及监督机制完善，建立科学高效的管理方法，保障措施操作性强，得10分； 2. 人员配备、培训、管理方案具体明确；管理架构配置合理，主要岗位满足采购文件配置及任职要求，对项目阶段人员调整有基础说明；人员岗位分工清晰；员工培训方案列明培训科目与周期，具备上岗考核，但缺少项目场景化专项培训；具备责任及监督机制，保障措施可行，但人员补位、活动增援细节不足，得6分； 3. 人员配备、培训、管理方案内容简略，管理架构粗放、配置简单，人员岗位分工模糊，员工培训方案粗略，责任及监督机制存在缺失，管理方法空泛，保障措施操作性不足，得2分； 4. 可行性较差，不符合采购人的实际情况的或未提供方案的，得0分。

	物业管理制度及服务质量保障措施	10	根据供应商提供的物业管理制度及服务质量保障措施（包括但不限于岗位责任制、日常运作管理制度、每周巡检、档案管理制度等）进行评审： 1. 物业管理制度及服务质量保障措施系统周密，岗位责任制严谨明确，日常运作管理制度健全高效，每周巡检执行严实，档案管理制度规范完整，得10分； 2. 物业管理制度及服务质量保障措施结构完整；岗位责任制落实到位；日常运作管理制度齐全，覆盖主要服务环节；每周巡检明确范围、频次、问题记录，但整改复查闭环机制不完善；档案管理制度完整，明确台账归档要求，但缺少分类管理、留存追溯细化条款，得6分； 3. 物业管理制度及服务质量保障措施零散不全，岗位责任制落实不力，日常运作管理制度执行不到位，每周巡检流于形式，档案管理制度缺失，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。
	秩序维护服务方案	10	根据供应商提供的秩序维护服务方案（包括但不限于车辆指引与泊车服务流程、日常巡逻计划、客户接待与礼仪规范、竞品人员及外来干扰的处置措施等）进行评审： 1. 秩序维护服务方案全面周密，车辆指引与泊车服务流程严谨高效，日常巡逻计划精准全面，客户接待与礼仪规范专业翔实，竞品人员及外来干扰的处置措施果断有力，得10分； 2. 秩序维护服务方案内容完整；车辆指引与泊车服务流程清楚顺畅、责任到岗，满足日常停车管理，但高峰期、特殊天气疏导措施不足；日常巡逻计划排布合理、时段覆盖主要区域，具备夜间值守，施工交叉区域仅设置基础警戒；客户接待与礼仪规范明确具体、可执行；竞品人员及外来干扰的处置措施设定清晰，明确处置主体，得6分； 3. 秩序维护服务方案零散不全，车辆指引与泊车服务流程混乱，日常巡逻计划执行不力，客户接待与礼仪规范缺失，竞品人员及外来干扰的处置措施不足，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。

	水吧客服服务方案	10	根据供应商提供的水吧客服服务方案（包括但不限于餐食出品方案、服务流程标准、器具与物料管理、特色服务内容等）进行评审： 1. 水吧客服服务方案全面周密，餐食出品方案严谨规范，服务流程标准高效流畅，器具与物料管理规范有序，特色服务内容鲜明突出，得10分； 2. 水吧客服服务方案内容完整；餐食出品方案列明品类标准与制作要求，具备基础食品安全管理；服务流程标准清楚明确、环节衔接，满足日常及普通活动保障；器具与物料管理建立台账与领用记录；特色服务内容设定具体项目与执行方式；但物资效期管控、消毒记录闭环等细节不足，得6分； 3. 水吧客服服务方案零散不全，餐食出品方案存在偏差，服务流程标准执行不力，器具与物料管理混乱不足，特色服务内容缺失，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。
	环境保洁服务方案	10	根据供应商提供的环境保洁服务方案（包括但不限于销售大厅服务与设施管理、样板间展示与体验管理、卫生间清洁与耗材管理、外围环境及停车场管理等）进行评审： 1. 环境保洁服务方案全面周密，销售大厅服务与设施管理精致规范，样板间展示与体验管理专业细腻，卫生间清洁与耗材管理严谨高效，外围环境及停车场管理整洁有序，得10分； 2. 环境保洁服务方案内容完整；销售大厅、样板间、卫生间、外围及停车场均明确作业标准、责任到岗与作业频次；但高峰期循环保洁、雨天处置、活动后复原时效、样板房参观后及时复位等细节要求不足，得6分； 3. 环境保洁服务方案零散不全，销售大厅服务与设施管理不到位，样板间展示与体验管理粗糙，卫生间清洁与耗材管理混乱，外围环境及停车场管理脏乱，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。

	安全应急事件处理预案	10	根据供应商提供的安全应急事件处理预案（包括但不限于自然灾害、火灾等突发事件、客户突发疾病或投诉冲突处理流程、设施设备故障、治安事件等）进行评审： 1. 安全应急事件处理预案全面周密，自然灾害应对方案科学全面，火灾等突发事件处置流程严谨高效，客户突发疾病或投诉冲突处理流程专业规范，设施设备故障应急措施精准可靠，治安事件处置机制果断有力，得10分； 2. 安全应急事件处理预案内容完整；自然灾害应对列明预警与响应分级；火灾等突发事件明确处置路径与责任岗位；客户突发疾病或投诉冲突载明处置步骤与时限；设施设备故障明确备用切换措施；治安事件明确报告渠道与处置主体；缺少演练、复盘闭环，案场活动、施工交叉场景专项应急深度不足，得6分； 3. 安全应急事件处理预案零散不全，自然灾害应对方案缺失，火灾等突发事件处置流程混乱，客户突发疾病或投诉冲突处理流程不足，设施设备故障应急措施薄弱，治安事件处置机制缺失，得2分； 4. 未按要求提供或不提供不得分。
价格部分	投标报价得分	10	投标报价得分 = （评标基准价/投标报价）× 价格分值 【注：满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价】 最低报价不是中标的唯一依据。

第五章 合同格式条款

峯境观云台案场物业服务合同

（本合同范本仅供参考，成交人与采购人可根据双方的具体要求、磋商文件及响应文件的约定和承诺进行修订，双方所签订的合同不得对磋商文件确定的事项和成交人响应文件作实质性修改）

甲 方：

乙 方：

合同编号：

签订时间：

甲方：_____

乙方：_____

根据峯境观云台案场物业服务的竞争性磋商结果，按照《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下，以资共同遵守。

一、项目概况

峯境观云台项目位于中山市东区街道桥岗社区沙岗片区，东至顺兴路，沙岗村村民住宅，南至永兴路，西至沙石公路，北至长虹加油站，项目概况如下（实际数据以项目竣工后规划验收资料证载数据为准）：

指标	内容
总用地面积	22871.37 m ²
总建筑面积	95077.80 m ²
计容建筑面积	61752.56 m ²
住宅计容建筑面积	61028.41 m ²
商业面积	475.97 m ²
物业管理用房	204.14 m ²
公建配套用房	1304.09 m ²
架空层公共开放空间	2759.19 m ²
住宅总户数	648 户
机动车停车位	610 个
容积率	2.7
规划车行出入口	4 个

二、合同价格形式与合同价

1. 合同价格包括但不限于为完成本项目所有工作内容和履行合同义务所需的全部费用，如有报价出现缺项、漏项、工作量不准确等，均已包含在合同价款中。签约合同含税暂估价、岗位综合单价应包括但不限于完成本项目所可能产生的可预见及不可预见的人工费、材料费、机械费、手续费、管理费、利润、税金、交通费、通讯费、社保、公积金、福利、法定节假日及加班安排、培训费、保险费、管理软件及质量检查成本等一切费用。合同履行过程中除本合同另有约定外，乙方无权要求甲方支付任何其他费用。

2. 签约合同含税暂估价：¥_____（大写：人民币_____元），税率：_____%，其中不含税暂估价：¥_____（大写：人民币_____元），税额：¥_____（大写：人民币_____元）。岗位综合单价详见附件 4。

3. 项目全部服务完成并经甲方验收合格后，最终合同结算价不超过签约合同含税暂估价，超出部分不予结算。

三、付款方式

1. 甲方依据人员实际在岗情况、岗位综合单价、月度考核情况按月度据实结算服务费，月度服务费结算价=月度服务费-乙方应承担的月度固定物资费/开办费-相关履约考核扣罚款，月度服务费=Σ（各岗位当月实际在岗人数×该岗位综合单价），其中 12000 元为绩效考核金额。（注：乙方人员出勤不足一个月的，当月实际在岗人数按员工当月实际出勤天数占当月应出勤天数的比例进行折算）。乙方须在次月 15 日前提提交上一月的月度服务费汇总表、明细表等完备请款资料，经甲方审核确认后 30 个工作日内一次性通过银行转账支付给乙方。

2. 乙方请款前应按甲方要求提交请款申请资料并向甲方开具合法有效的等额增值税专用发票，延迟提供的，甲方付款时间相应顺延。如乙方违背诚信原则，提供虚假发票的，甲方有权立即单方解除本合同、无需支付虚假发票项下的全部费用且无需承担违约责任，并依法转送税务机关处理，同时乙方需向甲方支付虚开发票总额的 20%的违约金并赔偿全部损失。

3. 乙方银行收款账户信息如下，若变更以下收款账户信息，必须提前 10 个工作日以书面形式通知甲方，因乙方提供的信息不准确造成甲方未能在合同约定的期限内向乙方支付合同款项的，由此产生的一切不利后果由乙方承担。

开户名称：

开户银行：

银行账号：

4. 若本项目日后经审计或自查自纠发现需要整改的问题或情况（特别涉及款项多支付的问题），乙方须无条件配合处理。涉及多支付的款项，乙方在收到甲方要求退还支付款项通知书后，3 个工作日内予以退还，逾期退还的，甲方有权从本项目或其他项目的应付账款中直接抵扣，不足部分将追究乙方责任；涉及其他事宜，乙方在收到甲方整改通知书后，3 个工作日内配合处理完毕。

5. 乙方应退还多支付的款项而未退回的，甲方因追索该款项而发生的诉讼费、律师费、保险费、诉讼保全责任保险费、评估费、鉴定费、差旅费、交通费等一切与追索款项相关的全部损失，均由乙方承担。

6. 甲方在约定时间内提出资金支付申请手续后，即视为按期支付。因资金审批手续/期限等理由或乙方原因导致到账迟延的，甲方无需承担违约责任，乙方不得追究甲方逾期责任、利息及因此导致的其他损失，期间乙方不得暂停服务。

7. 截至项目合同变更、解除、终止、失效时，乙方尚未完成服务的，需在收到通知之日起3日内停止被解除部分的工作，在甲方限期内无条件配合下一任承接的服务单位进行前期已完成的所有资料及案场（含物资）交接且必须保证交接的完整性和真实性且满足甲方要求，如发现弄虚作假或不配合的情况发生，甲方有权要求乙方承担10000元/次的违约金。

四、工作内容及要求

本次服务内容为项目案场物业服务，包括但不限于：礼宾接待、案场客服、营销配合、形象展示、水吧服务、样板房管理、秩序维护、车场引导、日常保洁消杀、示范区园林及外围维护、设施设备巡查及日常维护、月耗品及固定资产的清点及管理、采购建议、小型维修、活动保障、突发事件应急处理、品质巡检、台账管理及甲方要求的其他案场配合事项。

（一）服务范围

服务区域	具体范围（以最终项目现场情况为准）
营销中心	约 832 m ² ，包括销售大厅、前台、沙盘区、洽谈区、水吧区、签约区、VIP 室、监控室、卫生间、茶歇间、员工辅助区、客户等候区、儿童临时活动区等。
示范区园林	约 3300 m ² ，包括售楼部门前、展示区前场、园林动线、景观节点、连廊、临时活动区、客户动线沿线、外围可视界面等。
样板房及通道	约 900 m ² ，包括交标样板房 5 套，创意样板间 3 套。
架空层及泛会所	约 1265 m ² ，包括架空层及泛会所区域等。
客户到访动线	约 627m ² ，包括车行入口、停车区域、电瓶车/非机动车临停区、销售中心入口、示范园林、样板房、签约区、卫生间、等候区及活动区域等。
办公及后勤	包括物业工作间、保洁间、水吧仓储、物资仓库、员工休息区、垃圾暂存点等。
其他	甲方指定服务区域。

（二）服务内容

服务模块	服务内容（包括但不限于，以项目实际需求为准）
------	------------------------

礼宾与接待	门岗迎送、雨伞服务、客户引导、轮候秩序、参观提醒、多媒体播放与讲解、老人儿童协助、VIP 客户接待配合。
水吧服务	饮品制作与补给、茶歇摆台、杯具清洁消毒、饮用水管理、耗材盘点、活动茶歇支持。
秩序维护	门岗形象、车场指引、巡逻检查、施工交叉界面警戒、物品看护、夜间值守、消防巡查、消防演练、突发事件处置。
保洁服务	营销中心、卫生间、样板房、玻璃、地面、家具、展具、园林动线、客户可视面、垃圾收集及专项保洁。
样板房管理	项目介绍及讲解、开闭门管理、物品清点、参观秩序、鞋套管理、软装保护、温湿度/灯光/空调检查、损坏上报。
工程维修配合	灯具、门锁、空调、给排水、洁具、小五金、展陈设备的日常巡检、报修、简单维修及第三方维修跟进。
活动保障	活动前检查、动线布控、临时座椅及茶歇配合、签到协助、客户疏导、现场保洁、活动后复原。
品质管理	项目基础信息与特色解说宣讲、日巡、周检、月度评分、客户投诉闭环、员工培训、仪容仪表检查、各类台账及照片记录。

（三）作业规范及月度考核标准

1. 营销中心案场接管作业规范（包括但不限于）：

- （1）根据实际情况编制营销案场物业综合服务方案；
- （2）按照营销案场物业综合服务方案提出物业开办计划及方案；
- （3）正式接管前对营销案场物业团队进行集中培训并考核，合格后方可上岗，包括但不限于：营销案场的应知应会、各岗位服务流程、员工行为规范、企业文化、员工手册、职业安全等内容；
- （4）根据甲方委托，对营销案场进行清洁开荒工作，并有相关验收记录；
- （5）乙方在进场前进行验收及交接，并与甲方对销售中心、样板间内的家具、配饰、物资及设施设备等软装及固定资产进行核查登记、拍照存档，建立台账验收交接。

2. 接待及礼宾作业规范（包括但不限于）：

- （1）客户车辆到达时，车场岗应主动敬礼/致意，引导停放；雨天提供撑伞服务，烈日高温提供遮阳引导；
- （2）门岗应在客户接近 3 米内主动问候，使用统一话术。

(3) 客户等待期间，客服应主动提供饮水、茶饮或引导至等候区，并与销售团队保持联动，避免客户无人接待；

(4) 对甲方指定的媒体、合作单位、VIP 客户等特殊到访对象，应按甲方明确的分级接待流程执行。

3. 保洁与环境标准（包括但不限于）：

区域/事项	标准
销售中心	地面无明显脚印、污渍、水渍、纸屑；高峰期每 30 分钟巡回维护，不间断循环保洁；雨天加铺防滑垫并及时拖干；环境、设施摆放整齐、表面洁净、无灰尘。
卫生间	高频清洁、无异味、无积水、无垃圾外溢、干爽整洁、物资充足；镜面无水痕，台面干爽；定时消毒；厕纸、洗手液、擦手纸及时补充；每 30 分钟巡检一次，不间断循环保洁。
样板房	家具、台面、镜面、五金、地面无灰尘、无指纹、无杂物；床品、软装、摆件按标准复位；参观后立即检查鞋套、纸屑、指纹、水印。
玻璃及展具	低位玻璃、沙盘围挡、展柜、门把手、扶手每日多频清洁，高位玻璃按专项计划执行。
园林及外围	客户动线无垃圾、烟头、落叶堆积；景观水体、灯具、标识、户外家具保持干净整洁；定期深度保洁，石材养护、死角除尘等；活动后 2 小时内恢复。
垃圾管理	垃圾桶外观洁净；垃圾桶垃圾不超过 2/3，纸篓上套垃圾袋下翻 2cm；生活垃圾日产日清；水吧湿垃圾、餐厨垃圾分类收集，严禁异味外溢；定期消杀。
绿化及装饰	盆景每日浇水、除尘，枯枝叶及时清理、底盆无积水；配合营销节点做装饰美化、摆放、悬挂整齐，无歪斜现象，保证展示效果。

4. 水吧服务标准（包括但不限于）：

(1) 水吧人员须掌握基础饮品出品、茶具消毒、食品安全、客户服务礼仪及活动茶歇布置标准；

(2) 饮用水、果汁、纸杯、杯具、点心等耗材须建立进销存台账，定期盘点并向甲方提交；

(3) 水吧台面、杯具、器具每日清洁消毒；食品类物资需标注日期并按保质期管理，过

期或变质物品立即清理；

(4) 开盘、发布会、周末活动等节点须提前 1 天完成茶歇、饮品、备用杯具、冰块、垃圾袋、清洁工具等的准备。

5. 秩序、消防与安全标准（包括但不限于）：

事项	标准
车场秩序	车辆有序停放，不堵塞消防通道及客户动线；高峰期设置临时引导岗，必要时协调周边临停方案。
夜间值守	按巡更路线巡查售楼处、样板房、园林、外围、仓库及关键设备间，发现异常立即上报并记录。
消防巡查	每日检查消防通道、灭火器、疏散指示、应急照明、用电安全；严禁遮挡、挪用消防设施。
施工交叉	示范区仍有施工界面时，必须设置明显围挡、提示牌和临时警戒，客户不得进入未开放区域。
物品安全	样板房软装、艺术品、展陈设备、电子设备建立清单，交接班清点，损坏或丢失按责任追溯。

6. 开盘及日常活动保障标准

开盘节点须提前提交专项保障方案，包括但不限于排队及签到动线、雨天预案、停车预案、客户分流、冲突处理预案、应急医疗、夜间值守及人员排班等。

日常活动节点保障标准包括但不限于：

时间节点	保障事项
活动开放前	1. 参与甲方活动沟通会，协助确认人数、时间、动线、停车、茶歇、保洁、安防、应急点位和增援人员等需求。 2. 完成物资清单、岗位排班、人员培训、应急预案、对讲机测试、标识及围挡检查。 3. 完成全场开荒复检、卫生间耗材补充、水吧备货、茶歇预摆、垃圾点位及备用物资准备。
活动开场前	门岗、车场、礼宾、水吧、保洁、样板房、巡逻岗提前到岗；完成最终巡检并拍照留档。

活动中	关键节点设置礼宾、秩序、保洁及水吧人员，高频维护卫生间、茶歇区、垃圾桶；控制客户动线；及时处理客户需求、突发天气、物品遗失及现场纠纷。
活动结束后	2 小时内完成现场复原，垃圾清运、物资回收、家具复位、样板房复检、设备关闭、物料归仓，及时完成遗失物品登记及活动保障复盘。

（四）人员配置及常态开放期岗位编制

1. 人员配置

乙方应按照甲方或甲方指定管理单位营销节点时间及实际需求如期组建符合甲方要求的物业管理服务团队，安排人员的工作方式和时间，承担案场物业服务。乙方应确保服务团队具备履行本合同所需的专业能力和资质。乙方应在服务开始前向甲方提交《服务团队配置方案》，载明拟投入本项目的岗位类型、人员数量和资质说明。乙方服务团队基本配置应包括案场经理、客服主管、样板房管家、客服专员、夜间巡岗、形象礼宾岗、车场迎宾岗、保洁岗，具体岗位人员服务时间及数量按甲方实际情况及需求进行动态调整，服务团队岗位人员基本配置情况暂定如下：

阶段	基本配置人数	适用场景	配置重点
筹备及常态开放期	16 人	甲方书面通知进场之日起暂定 12 个月	招聘培训、制度建立、开荒保洁、物资到位、动线演练、试运行；满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。
货量缩减期	11 人	暂定 14 个月	满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。暂定缩减客服专员 1 人，形象礼宾岗 1 人，车场迎宾岗 1 人，保洁岗 2 人。
尾盘期	7 人	暂定 6 个月	满足日常接待、保洁、秩序、水吧、样板房管理及简单维修。暂定缩减样板房管家 1 人，客服专员 1 人，夜间巡岗 1 人，保洁 1 人。

大型活动期	按需增援	发布会、示范区开放、创意板房开放、开盘、节假日暖场等	免费按甲方需求增加停车、秩序、保洁、水吧、签到及活动服务人员等。
-------	------	----------------------------	----------------------------------

2. 常态开放期暂定岗位编制

岗位	人数	服务时间	主要职责	任职要求
案场经理	1 人	全周统筹,周末及活动日必须在岗,日常 8 小时工作制。	负责案场物业统筹管理、对接营销、建立各种制度、品质检查、客户投诉、活动协调、月报。	1. 大专及以上学历。 2. 年龄 35 岁以内, 身高 175cm 以上为宜, 形象气质大方得体; 3. 具备 5 年以上类似项目同等职位经验或 5 年以上大型案场管理工作经验, 熟悉物业行业相关法律法规。 4. 具有良好的服务意识和沟通协调能力, 责任心强, 熟练使用办公软件。
客服主管	1 人	活动日延时, 日常 8 小时工作制。	负责客服礼仪、人员管理、培训、品质巡检、台账管理、客户服务闭环。	1. 年龄 25~35 岁左右, 身高 168cm 以上为宜, 形象气质大方得体; 2. 具备 2 年以上类似项目同等职位经验; 3. 具有良好的服务意识和沟通协调能力, 责任心强, 熟练使用办公软件。
样板房管家	2 人	按样板房开放时间排班, 日常 8 小时工作制。	样板房开闭门、参观秩序、软装看护、物品清点、讲解辅助及风险提示。	1. 性别: 女, 年龄 20~30 岁左右, 身高 168cm 以上为宜, 形象气质佳, 亲和力好, 表达流利, 普通话及粤语沟通能力符合案场要求; 2. 具备 2 年以上类似项目同等职位经验; 3. 细致负责, 熟悉样板房保护要求。
客服专员	2 人	按客户到访高峰排班, 日常 8 小时工	饮品/点心出品、茶歇摆台、杯具消毒、耗材盘点、活动支	1. 性别: 女, 年龄 20~30 岁左右, 身高 168cm 以上为宜、形象气质佳, 亲和力强, 有良好的服务意识, 普通

		作制。	持；客户迎送、咨询引导、讲解协助、销售联动、VIP接待、雨伞及轮椅服务。	话及粤语沟通能力符合案场要求； 2. 具备2年以上类似项目同等职位经验； 3. 有水吧/会务服务经验，会做点心、饮料、DIY等为佳。
夜间巡岗	1人	早晚巡检，活动日驻场。	夜间门岗、车场巡查、安全巡逻、夜间值守、消防检查及突发事件处置。	1. 性别：男，年龄25~35岁左右，身高175cm以上为宜； 2. 具备安防管理经验。
形象礼宾岗	2人	销售中心开放时段。	门岗迎宾、客户引导及服务、秩序展示、来访提示。	1. 性别：男，年龄：25~35岁左右，身高175cm以上为宜，形象气质佳，站姿规范； 2. 有良好的沟通能力和服务意识。
车场迎宾岗	2人	销售中心开放时段及夜间分班。	维护停车区域的正常秩序、停车指引及服务、外围巡逻、施工交叉界面检查、夜间安全值守。	1. 性别：男，年龄25~35岁左右，身高175cm以上为宜，形象气质良好； 2. 熟悉消防及突发事件处置流程。
保洁岗	5人	销售中心开放时段及高峰补位，日常8小时工作制。	营销中心、卫生间、样板房、外围及园林动线日常保洁及维护；盆景浇水、养护；清洁记录表填写、排班；质量检查、开荒及专项保洁协调。	1. 性别：女，年龄50岁以内，可少量男性，形象气质良好； 2. 熟悉各类清洁剂的使用和功能，对清洁工具的性能和操作熟练，工作细致，服从调度； 3. 具备类似项目同等职位经验。 4. 吃苦耐劳，有责任心，具有良好的沟通表达能力和服务意识。

日常出勤时间按案场经理月休6天，其他岗位月休4天。乙方每月26日前向甲方提交下月团队人员排班表，排班方案须保障案场实现24小时在岗值守，经甲方审批后执行。

3. 月度考核标准

(1) 甲方每月对乙方服务质量进行考核，考核结果与当月服务费支付、整改要求挂钩，

满分100分。考核采取日常巡查、周检、月检、客户反馈、活动复盘相结合的方式。甲方有权根据市场环境变化、业务战略调整或实际运营需要，对考核标准进行修订与完善，修订与完善内容以书面形式通知乙方。

服务考核表

标准 维度	要求	分值	考 核 得分
服务 形象	统一着装、佩牌上岗、仪容整洁、站姿规范、女士淡妆上岗、语言表达/行为举止文明礼貌，严禁在客户视线内玩手机、聚众闲聊、倚靠、抽烟、吃零食。	10	
案场 状态	销售中心、样板房、卫生间、通道、园林节点保持“随时可参观、随时可拍照、随时可接待”状态，员工无私自脱岗、避工、逃工。	5	
响应 时效	客户需求 30 秒内回应；现场突发卫生问题 5 分钟内到场处理；一般报修 10 分钟内响应；重大突发事件立即上报。	5	
礼宾 服务	主动迎宾、主动引导、主动补位；车场车辆指引、泊车引导；微笑服务、礼仪接待；对老人、儿童、雨天、酷暑、行动不便的客户提供额外照护；礼貌劝阻携带宠物的客户带宠物进入营销案场，提供暂时寄放宠物服务；禁止推销、派发广告等闲杂人员进入案场。	10	
吧台 服务	提供优质、热情的日常接待服务；奉茶、饰品更替、纸巾、便民物资供给及时；摆放印有 LOGO 的物品时，应将 LOGO 正面朝客户；保持现场整洁有序，物品及时归位；客户遗留物品及时联系或上报；保持食品卫生，所有食品在有效期内。	10	
样板 间服 务	专人看护、鞋套管理、上下班均须对样板房进行品质检查，保持样板间空气清新，物品完好，如有问题及时上报协调处理；热情接待客户看房，客户参观样板房工作人员应在门口迎、送。	10	
服务 动线	依据服务动线至少每季度对服务流程组织一次体验式培训，从客户的角度对服务的舒适度、合理性进行评估，并及时调整。	5	
物业 咨询	案场人员应解答客户关于物业的咨询，有统一说辞，形成应知应会手册；对不能及时回复的客户咨询问题，应及时反馈。	5	

安全 管控	无明显安全隐患；现场秩序、人流疏导；消防通道畅通，消防器材每日点检；日常对案场内设施设备进行检查，发现问题及时上报协调处理，并建立台账；展板标牌无掉落、翻卷、倒地；指向标识规范完整，方位合理无遮挡。夜间值守到位；施工交叉区域有提醒、有警戒、有记录，至少每季度组织 1 次消防安全演练，至少每半年组织 1 次预案演练。	10	
环境 管控	标识、宣传内容醒目、美观，服务区域环境整洁光亮，物品摆放美观，及时清理，无杂物、无污迹，绿植无枯黄、盆内无杂物，保持室内温度适宜，纸篓内垃圾应控制在三分之二之内。	10	
营销 活动 配合	根据甲方所提供的活动内容编制活动配合方案，全程会务保障；方案的制订应结合实际情况考虑工作重点、人员配置、物料准备、安全措施、费用预算、突发事件处理等相关事宜，如活动规模较大，需配上现场平面图标注人员岗位布点情况以及其他重要提示事项；大型活动配合方案需进行培训或演练；在活动过程中需注意客户安全，发生突发情况时启动应急预案；活动结束后，做好活动分析总结，并不断完善充实活动配合方案。	10	
综合 管理	服务需求配合度高，定期对接管物资进行盘点，有效保管；施工应有管理痕迹；各类管理服务工作计划及台账清晰完整；服务团队能满足甲方、甲方指定管理单位的要求；建立突发事件的处理机制和预案；档案资料完备；客户投诉、建议、现场问题闭环处理，日清日结。	10	
合计得分			

（2）考核结果应用

乙方每月月度服务费中的 12000 元为绩效考核金额，根据下述考核形式及评分结果，核发该笔绩效费用：

月度得分	评级	处理方式
90 分 ≤ 得分	优秀	支付当月绩效考核金额 100%，乙方需持续优化细节。
80 分 ≤ 得分 < 90 分	良好	支付当月绩效考核金额 90%，乙方需持续优化细节。
70 分 ≤ 得分 < 80 分	合格	支付当月绩效考核金额 80%，乙方须提交整改报告并在甲方限期内改进，建立问题闭环管理机制。

60 分 $\leq$ 得分 $<$ 70 分	待整改	支付当月绩效考核金额 70%，甲方有权要求更换案场经理或核心人员，强化人员管理。
得分 $\leq$ 59 分	不合格	扣减当月绩效考核金额 100%，连续 2 个月或累计 3 个月不合格的，甲方有权立即单方解除合同。

五、服务期限

1. 自甲方书面通知进场之日起至甲方累计应支付的服务费达到本合同约定签约合同含税暂估价或乙方完成本服务所有工作内容并经甲方验收合格之日止（以先到时间为准），本项目预计服务期为 32 个月，实际服务期限以实际触发前述终止条件之日为准。

2. 项目实施过程中，若相关政策变动、项目调整、项目发生重大变故、征地拆迁问题、重大规划调整、政府审批、甲方内部决策变动等，甲方有权调整本项目服务期限。

六、双方指定联系方式

（一）甲方

1. 甲方指定接收地址：中山市东区街道中山五路 63 号 710 室
2. 甲方指定的接收人：刘相莹
3. 甲方指定联系电话：0760-88223303
4. 甲方指定电子邮箱：dongxinjf@163.com

（二）乙方

1. 乙方指定接收地址：
2. 乙方指定的接收人：
3. 乙方指定联系电话：
4. 乙方指定电子邮箱：

七、双方责任

（一）甲方责任

1. 在乙方无任何违约的情形下，按合同约定及时支付有关款项。
2. 为乙方服务团队提供必要的工作场所使用权限和项目资料。乙方工作人员撤场时，应交还甲方提供的所有资料和物品。若乙方工作人员造成相关设备损坏或丢失，由乙方承担赔偿责任。
3. 甲方有权监督、指导服务事项进展，提出改进意见，对不符合本合同约定标准的服务，有权要求乙方在甲方指定限期内整改。
4. 甲方应在每月度结束后次月结算前对乙方月度服务进行考核，根据月度考核评分情况计

算月度服务费结算价，且根据考核结果对乙方工作提出意见及建议。

5. 甲方有权根据实际情况，调整服务标准、管理质量、考核标准、人员要求、岗位人数、位置等要求，乙方需无条件配合，费用已在岗位综合单价中考虑，不另行计费。

6. 乙方应于每月 10 日前向甲方提交次月的《物资采购计划》，经甲方审核确认后，由甲方负责统一采购。除乙方应当自行承担的费用外，乙方还应每月向甲方支付固定物资费用人民币 2000 元（大写：贰仟元整），该费用由甲方在结算乙方当月月度服务费时直接扣减，不因实际采购金额的增减而调整，超出部分由甲方自行承担，结余部分归甲方所有，物资所有权归甲方所有。

7. 乙方应于甲方限期内向甲方提供案场开办方案及物资采购计划，经甲方审核确认后，由甲方负责统一采购。乙方须向甲方支付固定的案场开办费用人民币 50,000.00 元（大写：伍万元整），该费用由甲方在结算乙方当月月度服务费时直接予以扣减，不因实际采购金额的增减而调整，超出部分由甲方承担，结余部分归甲方所有，物资所有权归甲方所有。

（二）乙方责任

1. 乙方应当按照本合同约定的服务标准如期提供服务，树立服务形象，并定期向甲方及甲方指定的管理单位汇报服务工作情况，服务不符合约定标准的，乙方需在甲方限期内整改完成。

2. 乙方应根据甲方对案场服务的要求及岗位任职要求，招聘、配置员工，培训后达到要求方可上岗，有特殊持证上岗要求的需持证上岗，所有人员须经甲方确认后方可进场。乙方应提供进场人员的花名册、身份证、健康证明、无犯罪记录证明、岗位证书、培训记录、劳动合同等，按甲方要求的人员数量足额在岗，不得跨项目抽调、兼职混用人员，并向上述人员明确其与甲方不存在任何形式的用工关系。未经甲方同意乙方不得减少或擅自更换人员。乙方应持续保障团队在岗人员符合甲方配置标准，若出现无法正常在岗或不能胜任工作任务要求或违反管理制度提供服务的，乙方应安排符合岗位条件的经甲方审核确认的替补人员及时到岗。

3. 协助甲方另行聘请第三方提供必须的专项服务，并负责对专项服务单位服务质量的监管。

4. 乙方须按甲方要求购买雇主责任保险、公众责任保险或其他必要保险。

5. 在本合同实施阶段，原则上乙方不得更换案场经理、客服主管，如确需更换，必须经甲方同意后方可更换，更换不得降低标准，同时对每次更换扣罚 2000 元/次的违约金。未经甲方同意擅自更换工作人员或未按甲方要求调换的，甲方有权立即单方解除合同且无需承担违约责任，乙方应承担 10000 元/次的违约金并赔偿全部损失。

6.乙方应确保合法用工，依法与其工作人员建立劳动合同关系，乙方自行承担因工作人员的聘用、解聘补偿、医疗期、女职工在孕期、产期、哺乳期、考勤、劳动合同签订、薪酬、考核奖惩、雇佣风险、基础人事、违纪处理、工伤赔付、意外事件、医疗期赔付等而产生的全部费用以及可预知或不可预知的一切责任风险。乙方应按规定及时足额支付员工薪酬，依法缴纳社保、公积金等，及时妥善处理纠纷及投诉、工伤、工亡事故、突发事件、劳动争议、廉洁等事宜，防止发生工作人员上访等影响社会稳定的事件，保障甲方正常工作生产与经营，否则甲方有权要求乙方承担 5000 元/次的违约金并赔偿全部损失。

7.以下费用由乙方自行承担：乙方为工作人员配备工衣（含服装配饰，款式、标志图案需按甲方要求定制），基础办公耗材（纸笔、记录本、文具等用品）、保洁工具（扫把、拖把、水桶、抹布、垃圾袋、清洁刮刀、洗洁用品）、工作用品（对讲机，警戒带、警棍，防暴叉、防暴盾），案场消耗品（洗手液、香薰、咖啡、茶叶、饼干、糖果、纸巾）。

8.乙方对甲方提供的物品应物尽其用并妥善保管，建立明细台账，做到账实相符。

9.乙方应对案场人员开展项目价值、服务意识、接待礼仪、安全教育、操作规范、廉洁纪律、监督机制和风险控制机制等的培训，树立主动维护项目形象，爱护公物的意识。

10.乙方须建立替班、请休假机制，严禁因员工休假、病假、离职导致岗位空缺，甲方有权查阅记录，缺岗、迟到、早退按考核扣罚执行。

11.乙方工作人员在本合同约定的工作场所发生的安全事故，乙方应全权负责处理并承担相应的责任，导致甲方遭受损失的，乙方应当赔偿全部损失。

12.若发生乙方工作人员造成甲方损失等情况，乙方应对甲方所遭受的损失承担全部赔偿。

13.乙方处理与其工作人员劳动纠纷不得影响本合同正常履行。乙方履行本合同中发生的与乙方员工的任何意外产生的经济补偿、劳动争议由乙方自行处理而与甲方无关。如乙方因此给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

14.乙方应做好安全生产管理，由于乙方安全措施不力造成的事故和因此发生的费用，由乙方承担，若因此导致甲方被第三方追责的，甲方有权向乙方索赔。

八、保密

1.保密内容

乙方在履行本合同过程中涉及的包括但不限于项目相关的经书面、口头、载体等其他任何方式的所有资料、数据、图表、文件、个人信息、图纸、技术文档、成果等。除非公众能通过合法途径公开获取，或者甲方在特定书面声明属于公开信息或非保密信息，否则均属于甲方的保密内容。

2. 保密期限

在保密内容解除或公开之前均属于保密期限范围。不论合同是否变更、解除、终止或无效，合同关于保密的条款将持续有效。

3. 保密责任与义务

(1) 乙方保证保密内容仅限用于本项目中。乙方应采取不低于保护自身保密内容标准的保密措施，保护甲方的保密内容，未经甲方书面同意，不得直接或间接地透露或提供给任何第三方（包括不得知悉该项保密内容的乙方其他员工）或将其使用在其他项目中。

(2) 乙方必须把对保密内容的接触范围严格限制在完成项目而必须接触保密内容的工作人员范围内，保证该类有关人员已经知晓并同意对保密内容予以保密。如果参与项目工作的相关工作人员不再继续参与项目，则乙方应确保立即终止其获得保密内容和信息源的途径。乙方参与项目工作的相关工作人员（无论其是否在职）若泄露本项目保密内容的，乙方应承担所有法律与经济责任。

(3) 乙方保证不得对保密内容进行与本项目无关的一切复制工作，项目完成或终止后，乙方按甲方要求销毁或归还所有相关保密内容，不得向第三方外泄，不得保留任何保密内容。

(4) 乙方如发现保密内容被泄露或者因乙方原因导致保密内容泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

九、知识产权归属

1. 本项目所有成果，无论是否经甲方确认予以采用，其知识产权（包括但不限于持有、使用、处分、收益权及其衍生权利等）归甲方所有，甲方具有对本项目所有成果的完全处置权。

2. 乙方应保证，甲方在使用成果的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权或商标权、著作权、商业秘密等其他知识产权或者关于违反不正当竞争、反垄断相关规定的请求、异议、仲裁、诉讼或索赔。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任。如造成甲方损失的，应赔偿甲方全部损失（包括但不限于甲方因此赔偿第三方的有关款项、行政机关罚款及支出的诉讼费、律师费、鉴定费、诉讼保全责任保险费、公证费等维权成本）。

3. 乙方应保证无论出于任何目的需在其他地方使用项目成果，必须先经甲方书面同意方可使用。否则，甲方有权要求终止涉及该知识产权的任何使用活动并有权追究乙方相应的违约和法律责任。

十、违约责任

（一）甲方违约责任

若因甲方原因使得合同不能继续履行，双方另行协商确定，如乙方与甲方无法协商一致，

甲方有权单方终止本合同而不构成违约。

（二）乙方违约责任

1. 乙方正式进场时，对服务区域内的相关配套物品、物资选装办理书面移交手续，双方签字确认，移交乙方后由乙方负责管理。若因乙方管理过错造成的损坏损失，由乙方负责修复或购买补回或同等经济标准赔偿。

2. 乙方工作人员出现故意损坏公物行为，除按照市场价赔偿外，乙方应立即将其调离项目，并视公物损失的严重程度，甲方有权扣除乙方该物品市场价 200% 的费用作为违约金。

3. 乙方工作人员存在偷窃等违法行为的，乙方应立即将其调离项目，移交公安机关调查、处理，甲方有权扣除乙方 5000 元/次的违约金。

4. 若乙方在服务期间出现重大失误或重大投诉（如造成直接经济损失达到当月月度服务费的 5%、被政府主管部门通报、引发群体性投诉等），乙方应支付违约金 5000 元/次并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

5. 除本合同另有约定外，乙方不履行本合同约定（包括但不限于承诺、保证、责任、义务等）或未按质履行或履行的行为无法实现合同目的的，经甲方通知后在甲方限期内仍未改正或改正后仍不符合甲方要求的，属于违约行为，甲方有权要求乙方支付当月月度服务费 5% 的违约金。合同期限内，乙方有多次违约行为的，甲方有权就每次违约行为追究违约责任。项目实施过程中，违约行为累计发生 3 次（含 3 次）的，甲方有权立即单方解除本合同且无需承担违约责任。由于乙方的违约行为造成甲方经济损失的，乙方除负责采取有效补救措施外，应免收受损失部分的费用，并赔偿因此而给甲方造成的全部损失。乙方违约行为的认定以甲方发出的通知、通报、会议纪要等书面文件确定的内容为准，甲方以书面形式作出的违约处理决定一经送达乙方立即生效。乙方对前述文件或甲方发出的违约认定通知有异议的，应在收到之日起 5 个工作日内以书面形式提出充分、有效的证明材料进行复议，复议期间不影响甲方违约处理决定的效力；逾期未提出或证据不充分的，视为认可相关违约事实及违约责任。

6. 非甲方原因，乙方未能按甲方限期内（含协商延缓期限）提交达到甲方要求的服务，甲方有权要求乙方每日按当月月度服务费 0.5% 支付逾期违约金直至达到要求或收到甲方解除合同通知之日。

7. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自解除本合同、擅自转包或分包本合同服务工作。若乙方擅自中止或解除合同、转包或分包本合同服务工作的，除需履行工作交接、资料保密等附随义务，还应退还甲方已支付给乙方的合同款项及资金占用成本（按违约行为发生时一年期 LPR 的 1.5 倍计算），向甲方承担签约合同含税暂估价 30% 的违约金，赔偿甲方因项目中断产生的

包括但不限于重新招标/采购费用、第三方索赔等全部损失，对已完成的合同价款及乙方已经投入的成本费用，甲方无需另行支付，且乙方已完成工作成果归甲方所有。

8.乙方确认知悉并同意，乙方须向甲方支付违约金或赔偿款或退回款项等，甲方有权在本项目或乙方其他项目的应付账款（如有）中直接抵扣，不足扣除的，乙方应在收到甲方通知之日起3个工作日内补齐，否则，甲方有权立即单方解除本合同且无需承担违约责任，要求乙方承担违约责任并赔偿全部损失。

9.乙方的履约服务能力（包括但不限于办公地点、投入项目人员等）未能满足本项目要求的，甲方有权立即单方解除本合同且无需承担违约责任，要求乙方承担违约责任并赔偿全部损失。

10.本合同所称“全部损失”，指一方违约行为直接导致或间接引发的、与违约行为存在因果关系的所有财产性损失及可得利益损失，包括但不限于直接损失、间接损失和因维权引起的损失（如律师费、诉讼费、鉴定费、翻译费、保全费、诉讼保全责任保险费等）。

11.如乙方承担的违约责任无法弥补对甲方造成的损失，乙方应就不足部分承担赔偿责任。

12.甲方的任何批准、审核、证书、同意、检查、检验、测试、验收、指示、通知、建议、要求或类似行动（包括未表示不批准等），不应减轻或免除乙方根据本合同和适用法律法规应承担的任何义务和责任，只要给甲方造成损失的均属乙方违约。

13.乙方违反本合同约定，甲方除有权主张违约金外，还有权要求乙方继续履行合同义务，乙方不得以支付违约金为由拒绝或拖延履行。

十一、履约保证金

1.履约保证金为签约合同含税暂估价的10%，缴纳形式为现金、转账或保函。履约保证金有效期须覆盖本项目服务期限。若乙方采用出具保函形式提供履约保证金的，须符合银行提供的不可撤销、见索即付的要求，并经过甲方确认。若乙方提交的履约保函的有效期届满时间先于磋商文件、合同文件要求的，乙方应在原提交的履约保函有效期届满前30日内，无条件办理续期手续，否则视为乙方违约，甲方可在履约保函到期前将履约保函的金额转为现金存入甲方账户。若乙方采用现金、转账形式提供履约保证金的，在合同期结束后，乙方须提交保证金退回申请资料，经甲方同意后，不计息退还剩余保证金。

2.乙方提交的履约保证金是对合同约定的乙方的全部责任、义务（包括但不限于乙方违约后应支付的违约金和赔偿金）的担保，乙方的任何一次不履行或不完全履行合同义务的行为，甲方均有权在履约保证金中扣除相应的违约金和赔偿金或向保函开具人申请索赔。

3.乙方不履行或不完全履行合同义务的行为导致甲方依据履约保函向保函开具人索赔履

约保函金额的一部分或者全部，或扣收部分或全部履约保证金的，乙方必须在甲方要求的时间内补充提交履约保函（补充提交履约保函的费用由乙方自行承担）或补充现金、转账保证金，使得本合同履行期间有效履约保证金额与乙方第一次提交的履约保证金额一致。

4.如果乙方不按甲方的要求提交履约保证金的（包含补足履约保证金及续保等），则甲方有权立即单方部分解除或全部解除合同，如果对甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。甲方未解除合同的，有权拒付乙方任何费用且不承担逾期支付的责任，直至将不足部分转为现金担保形式（从后续合同款中抵扣款项作为履约保证金）或者乙方开具符合要求的履约保函为止，同时乙方每发生前述违约情形应向甲方支付违约金 1000 元/天，剩余的履约保证金作为违约金赔偿给甲方，甲方之损失（包括但不限于甲方为重新采购所额外支出的费用、工期延误损失、甲方遭受的第三方索赔、诉讼保全责任保险费、律师费、行政处罚金等）超过履约保证金的，甲方仍有权向乙方追索。

十二、不可抗力

不可抗力是指合同当事人在签订合同时不可预见，在合同履行过程中不可避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、社会性突发事件，以及其他在受影响的一方合理控制范围以外且经该方合理努力后也不能防止或避免的类似事件。不可抗力发生后，一方应立即通知另一方，并及时提供不可抗力的有效证明文件，双方应及时协商解决；无法解决时，双方可协商终止合同，双方互不负违约责任。

十三、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十四、争议的解决

若执行本合同的过程中发生纠纷，双方当事人应当及时协商解决；协商不成时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼，期间发生的诉讼费、律师费、保全费、诉讼保全责任保险费等一切维权费用由违约方承担。

十五、合同的解除

（一）甲方与乙方协商一致，可以解除合同。

（二）有下列情形之一的，甲方有权立即单方解除合同，但应以书面形式向乙方发出解除合同的通知，通知到达时合同即解除，乙方应向甲方支付违约金为签约合同含税暂估价的 5%，并赔偿全部损失：

1.乙方未按甲方限期提交达到合同约定要求的服 务，逾期30日以上（含30日）的或任意一阶段服务在甲方限期内整改后仍达不到合同约定要求。

2.因乙方违约致使合同无法实际履行或实际履行已无必要。

3.乙方有违反廉洁行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物/其他好处或采取其他不正当手段影响甲方在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为）的。

4.乙方未按时足额缴纳员工薪酬，导致员工向甲方主张权利或引发群体性事件。

5.乙方连续2个月或累计3个月考核不合格。

6.对于紧急处置的情况，乙方未按甲方通知要求在限期内完成，累计2次（含）以上。

7.乙方不履行或不完全履行本合同约定的保密义务。

8.乙方或其工作人员、代理人的原因给甲方及或第三方造成的商誉、人身或财产损害的。

9.乙方有其他法律法规规定的构成根本违约行为。

10.本合同其他条款约定的合同解除情形。

（三）因政策变动、客观原因、项目调整、征地拆迁问题、重大规划调整、政府审批、上级部门要求暂停或终止、上级部门内部决策变动或甲方认定合同已无继续履行条件等，使合同无法继续履行，甲方有权立即单方解除本合同，双方互不承担违约责任。

（四）除本合同另有约定外，合同解除/终止时，乙方未开始工作的，应全额退还甲方已支付的所有合同款项，已开始工作的，甲方应根据乙方已完成的符合要求的实际工作量进行支付，乙方应在收到甲方解除通知后10日内按甲方要求提交已完成工作量的详细情况说明、结算说明等真实的工作量证明材料及加盖公章的支付申请书，双方应基于材料进行评估并协商结算款项。若双方自乙方提交材料之日起30日内未能就结算款项达成一致，甲方有权参照同行业、同水平或同市场标准单方核定结算金额并予以支付。若乙方对甲方核定的金额有异议，应由乙方提供充分、有效的证明材料进行复核，复核期间不影响甲方按已核定金额支付的效力。同时，乙方应将已完成的阶段成果移交给甲方。并配合甲方完成工作交接。若乙方未按时移交或移交不完整，甲方有权扣除10000元/次的违约金，且该扣除不影响甲方另行主张赔偿损失的权利。甲方除按本条约定办理结算外，不承担其他任何违约、赔偿或补偿责任，乙方不得因此主张任何索赔或其他任何权利。

（五）乙方应在合同解除或终止后5日内无条件配合交接手续，按甲方限期内退出销售现场，逾期交接或退出销售现场的，按每日30000/元的标准向甲方支付逾期违约金。

十六、其他

1.本合同所有附件、磋商文件、响应文件、成交通知书等均为本合同的有效组成部分，与相关内容适用的优先顺序如下：

- ①甲乙双方对本合同依法达成的补充协议；
- ②本合同及其附件；
- ③乙方响应文件中提出的高于竞争性磋商文件的服务标准的部分；
- ④竞争性磋商文件。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函等）即成为本合同的有效组成部分，如各文件存在冲突的，按照有利于甲方的约定执行。

3.如一方接收地址、接收人、联系电话、电子邮箱有变更，应在变更当日内以书面方式通知对方，否则，视为本合同载明的联络方式继续有效。实际签收日不明确或任一方无法联络或拒绝签收的，按接收地址邮寄后的第5日视为已经送达日期。

4.合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的有效组成部分。

5.合同中按日计算时间的，除本合同另有约定外，开始当日不计入，从次日开始计算。

十七、合同的生效

1.本合同由双方代表签字（章），加盖双方公章或合同专用章即生效。全部成果交接完毕和合同价款结算完成后，本合同终止。

2.本合同一式陆份，甲方、乙方各执叁份，均具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）： 中山市东新建设开发有 乙方（盖章）：

限公司

法定代表人：

法定代表人：

或其授权的委托代理人：

或其授权的委托代理人：

统一社会信用代码：

统一社会信用代码：

注册地址：

注册地址：

开户银行：

开户银行：

银行账号：

银行账号：

电 话：

电 话：

电子邮箱：

电子邮箱：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

合同附件：

1. 乙方营业执照及资质证书
2. 成交通知书
3. 乙方主要负责人员表

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	资格证书及职称	证书编号	职责分工	备注
1									
2									
3									
...									

4. 月度服务考核表（以最终下发版本为准）

标准 维度	要求	分值	考 核 得分
服务 形象	统一着装、佩牌上岗、仪容整洁、站姿规范、女士淡妆上岗、语言表达/行为举止文明礼貌，严禁在客户视线内玩手机、聚众闲聊、倚靠、抽烟、吃零食。	10	
案场 状态	销售中心、样板房、卫生间、通道、园林节点保持“随时可参观、随时可拍照、随时可接待”状态，员工无私自脱岗、避工、逃工。	5	
响应 时效	客户需求 30 秒内回应；现场突发卫生问题 5 分钟内到场处理；一般报修 10 分钟内响应；重大突发事件立即上报。	5	
礼宾 服务	主动迎宾、主动引导、主动补位；车场车辆指引、泊车引导；微笑服务、礼仪接待；对老人、儿童、雨天、酷暑、行动不便客户提供额外照护；礼貌劝阻携带宠物的客户带宠物进入营销案场，提供暂时寄放宠物服务；禁止推销、派发广告等闲杂人员进入案场。	10	
吧台 服务	提供优质、热情的日常接待服务；奉茶、饰品更替、纸巾、便民物资供给及时；摆放印有 LOGO 的物品时，应将 LOGO 正面朝客户；保持现场整洁有序，物品及时归位；客户遗留物品及时联系或上报；保持食品卫生，所有食品在有效期内。	10	
样板 间服 务	专人看护、鞋套管理、上下班均须对样板房进行品质检查，保持样板间空气清新，物品完好，如有问题及时上报协调处理；热情接待客户看房，客户参观样板房工作人员应在门口迎、送。	10	
服务 动线	依据服务动线至少每季度对服务流程组织一次体验式培训，从客户的角度对服务的舒适度、合理性进行评估，并及时调整。	5	
物业 咨询	案场人员应解答客户关于物业的咨询，有统一说辞，形成应知应会手册；对不能及时回复的客户咨询问题，应及时反馈。	5	
安全 管控	无明显安全隐患；现场秩序、人流疏导；消防通道畅通，消防器材每日点检；日常对案场内设施设备进行检查，发现问题及时上报协调处理，并建立台账；展板标牌无掉落、翻卷、倒地；指向标识规范完整，方位合理无遮挡。夜间值守到位；施工交叉区域有提醒、有警戒、有记录，至少每季度组织 1 次消防安全演练，至少每半年 1 次预案演练。	10	
环境 管控	标识、宣传内容醒目、美观，服务区域环境整洁光亮，物品摆放美观，及时清理，无杂物、无污迹，绿植无枯黄、盆内无杂物，保持室内温度适宜，纸篓内垃圾应控制在三分之二之内。	10	

营销 活动 配合	根据甲方所提供的活动内容编制活动配合方案，全程会务保障；方案的制订应结合实际情况考虑工作重点、人员配置、物料准备、安全措施、费用预算、突发事件处理等相关事宜，如活动规模较大，需配上现场平面图标注人员岗位布点情况以及其他重要提示事项；大型活动配合方案需进行培训或演练；在活动过程中需注意客户安全，发生突发情况时启动应急预案；活动结束后，做好活动分析总结，并不断完善充实活动配合方案。	10	
综合 管理	服务需求配合度高，定期对接管物资进行盘点，有效保管；施工应有管理痕迹；各类管理服务工作计划及台账清晰完整；服务团队能满足甲方、甲方指定管理单位的要求；建立突发事件的处理机制和预案；档案资料完备；客户投诉、建议、现场问题闭环处理，日清日结。	10	

考核人：_____ 案场经理：_____

甲方确认：_____ 日期：_____年_____月_____日

5. 岗位综合单价

序号	费用项目	单位	数量	单价（元）
1	案场经理	人/月		
2	客服主管	人/月		
3	样板房管家	人/月		
4	客服专员	人/月		
5	夜间巡岗	人/月		
6	形象礼宾岗	人/月		
7	车场迎宾岗	人/月		
8	保洁岗	人/月		

第六章 响应文件格式

峯境观云台案场物业服务 竞争性磋商响应文件 (正本/副本)

项目编号：_____

项目名称：_____

供应商名称（盖章）：_____

日期：____年____月____日

1. 自查表

1.1初步评审表			
评审内容	磋商文件要求 (详见《初步评审表》各项)	自查结论	证明资料
初步评审		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见响应文件 第 () 页

注：以上材料将作为供应商合格性和有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效响应！在对应的□打“√”。

1.2 商务技术评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件（如有）
1			见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
3			见响应文件（）页
4			见响应文件（）页
5			见响应文件（）页
6			见响应文件（）页
7			见响应文件（）页
...			

注：供应商应根据《评分表》的各项内容填写此表。

2. 价格部分

2.1 首次响应报价表

项目名称	投标总价（元）	合同履行期限
峯境观云台案场物业服务	大写： 小写：¥	本项目预计服务期为32个月，服务期限自采购人书面通知进场之日起算，至以下任一条件先届至时终止： ①采购人累计应支付的服务费达到合同含税暂估价；②成交人完成全部服务工作内容并经采购人验收合格之日。实际服务期限以实际触发前述终止条件日期为准。

1. 报价可保留小数点后2位，四舍五入。

2. 首次响应报价仅为参考报价，评标价格以最终响应报价为准。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2.2 分项报价明细表（格式自拟）

项目名称：

项目编号：

序号	岗位名称	人员数量	单位	服务月份	单价（人/元/月）	总价（元）
筹备及常态开放期（采购人书面通知进场之日起暂定 12 个月）						
1	案场经理	1	人	12		
2	客服主管	1	人	12		
3	样板房管家	2	人	12		
4	客服专员	2	人	12		
5	夜间巡岗	1	人	12		
6	形象礼宾岗	2	人	12		
7	车场迎宾岗	2	人	12		
8	保洁岗	5	人	12		
货量缩减期（暂定 14 个月）						
1	案场经理	1	人	14		
2	客服主管	1	人	14		
3	样板房管家	2	人	14		
4	客服专员	1	人	14		
5	夜间巡岗	1	人	14		
6	形象礼宾岗	1	人	14		
7	车场迎宾岗	1	人	14		
8	保洁岗	3	人	14		
尾盘期（暂定 6 个月）						
1	案场经理	1	人	6		

2	客服主管	1	人	6		
3	样板房管家	1	人	6		
4	形象礼宾岗	1	人	6		
5	车场迎宾岗	1	人	6		
6	保洁岗	2	人	6		
合计 总价	人民币大写：_____，¥_____元					

1. 报价可保留小数点后2位，四舍五入。
2. 分项报价合计首次响应报价表，评标价格以最终响应报价为准。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

二次响应报价表

（此表在二次报价中上传系统，不属于响应文件格式的组成部分。）

项目名称	投标总价（元）	合同履行期限
峯境观云台案场物业服务	大写： 小写：¥	本项目预计服务期为32个月，服务期限自采购人书面通知进场之日起算，至以下任一条件先届至时终止： ①采购人累计应支付的服务费达到合同含税暂估价；②成交人完成全部服务工作内容并经采购人验收合格之日。实际服务期限以实际触发前述终止条件日期为准。

1. 报价可保留小数点后2位，四舍五入。
2. 首次响应报价仅为参考报价，评标价格以最终响应报价为准。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分项报价明细表

（格式自拟，此表在二次报价中上传系统，不属于响应文件格式的组成部分。）

项目名称：

项目编号：

序号	岗位名称	人员数量	单位	服务月份	单价（人/元/月）	总价（元）
筹备及常态开放期（采购人书面通知进场之日起暂定 12 个月）						
1	案场经理	1	人	12		
2	客服主管	1	人	12		
3	样板房管家	2	人	12		
4	客服专员	2	人	12		
5	夜间巡岗	1	人	12		
6	形象礼宾岗	2	人	12		
7	车场迎宾岗	2	人	12		
8	保洁岗	5	人	12		
货量缩减期（暂定 14 个月）						
1	案场经理	1	人	14		
2	客服主管	1	人	14		
3	样板房管家	2	人	14		
4	客服专员	1	人	14		
5	夜间巡岗	1	人	14		
6	形象礼宾岗	1	人	14		
7	车场迎宾岗	1	人	14		
8	保洁岗	3	人	14		
尾盘期（暂定 6 个月）						

1	案场经理	1	人	6		
2	客服主管	1	人	6		
3	样板房管家	1	人	6		
4	形象礼宾岗	1	人	6		
5	车场迎宾岗	1	人	6		
6	保洁岗	2	人	6		
合计 总价	人民币大写：_____，¥_____元					

1. 报价可保留小数点后2位，四舍五入。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3. 资格性文件

3.1 报价函

中山市东新建设开发有限公司：

依据贵方（峯境观云台案场物业服务）的采购邀请，我方代表（姓名）经正式授权并代表我方提交下述响应文件。

1. 自查表；
2. 价格部分；
3. 资格性文件；
4. 商务部分；
5. 技术部分；
6. 其他部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受磋商文件的各项要求，遵守磋商文件中的各项规定，按磋商文件的要求提供报价。
2. 项目的首次响应报价为_____（详见首次响应报价表）。
3. 报价有效期为报价截止日起90天，成交人报价有效期延至合同验收之日。
4. 我方已经详细地阅读了全部磋商文件及其附件，包括澄清、修改文件（如果有）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磋商文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商文件的相关条款，放弃对磋商文件提出误解和质疑的一切权利。
5. （供应商名称）作为供应商正式授权（授权代表全名）代表我方全权处理有关本报价的一切事宜。
6. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
7. 我方承诺在本次报价响应中提供的一切文件，无论是原件还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，愿承担相应的后果和法律责任。
8. 我方完全服从和尊重磋商小组会所作的评定结果，同时清楚地理解到报价最低并非意味着必定获得成交。
9. 我方如果成交，将按照磋商文件及其修改文件（如果有的话）的要求及我方报价承诺，按质、按量、按期履行全部合同责任和义务。
10. 我方同意按投磋商文件规定向招标咨询方缴纳招标咨询服务费，就本次招标应由我方交纳的招标咨询服务费将按随附于本响应文件的承诺书支付。
11. 我方已依法缴纳了各项税费及社会保险费用，如有需要，可随时向采购人提供近三个月内的相关缴费证明，以便核查。
12. 我方已依法建立健全的财务会计制度，如有需要，可随时向采购人提供相关的证明材料，以便核查。

以上内容如有虚假或与事实不符的，采购人可将我方作无效报价处理，我方愿意承担相应的法律责任。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3.2 法定代表人证明书及授权委托书

(1) 法定代表人证明书

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：_____单位：_____（盖章）

附：法定代表人身份证正反面复印件：

联系电话：

法定代表人身份证正面复印件或扫描件

法定代表人身份证反面复印件或扫描件

(2) 法定代表人授权委托书

中山市东新建设开发有限公司：

兹授权_____同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：全权代表本公司参与上述采购项目的磋商报价，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

授权单位：_____（盖章） 法定代表人：_____（签名或盖私章）

有效期限：与报价有效期一致。 签发日期：

附：被授权代表身份证正反面复印件：

联系电话：

说明：供应商代表为法定代表人的，则本表不适用。

被授权代表身份证正面复印件或
扫描件

被授权代表身份证反面复印件或
扫描件

3.3 关于资格的声明函

资格声明函

中山市东新建设开发有限公司：

关于贵方（峯境观云台案场物业服务）的磋商邀请，本签字人愿意参加响应，提供磋商文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

1. 我方为本次投标所提交的所有证明其合格和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；
2. 我方是依法注册的法人，在法律上、财务上和运作上完全独立于中山市东新建设开发有限公司（采购人）；
3. 我方承诺：我单位具有履行本次采购合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 我方承诺：我单位参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
5. 我方承诺：我单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不同时参加本次采购活动；
6. 我方承诺：我单位没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；
7. 我方承诺：参加本次项目没有为本项目提供备选方案，只以一个投标方案参与本次投标；
8. 我方具备以下规定的条件，承诺如下：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附资格文件如下：

相关资质证书复印件及其他，请供应商按照第一部分 “申请人资格要求” 的内容逐一列出，所提供的相关证明文件复印件必须加盖供应商公章，包括但不限于以下材料：

1. 提供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）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件；
2. 在磋商文件提供的《供应商资格信用承诺函》中承诺；见附表3.3.1；
3. 提供《供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况》表，见附表3.3.2。

附表：3.3.1 供应商资格信用承诺函

供应商资格信用承诺函

致中山市东新建设开发有限公司：

我方参与峯境观云台案场物业服务（项目编号：ZL-202608-DXJS-F001）的采购活动，承诺符合采购文件资格要求规定的：

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
3. 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我方对上述承诺的真实性负责，在评审环节结束后，自愿接受采购单位的检查核验，配合提供相关证明材料，证明符合供应商基本资格条件。如有虚假，将依法承担相应法律责任。

特此承诺。

承诺供应商（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

附 表：3.3.2 供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力情况

一、设备情况

序号	设备名称	数量	运行状况	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

二、专业技术能力情况：

序号	人员姓名	身份证号	岗位	备注
1				
2				
3				
4				
5				

本公司承诺上述材料真实有效且具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

3.4 报价承诺书

报 价 承 诺 书

中山市东新建设开发有限公司：

本供应商已详细阅读了（峯境观云台案场物业服务）磋商文件，自愿参加上述项目磋商，现就有关事项向采购人郑重承诺如下：

1. 本供应商自愿在磋商文件规定的时限内按照磋商文件及采购合同、用户需求书、技术规范等要求完成任务，服务质量按照响应文件的承诺并满足磋商文件要求。
2. 遵守中华人民共和国、广东省、中山市有关的法律法规规定，自觉维护市场经济秩序。否则，同意被废除报价资格并接受处罚。
3. 保证响应文件内容无任何虚假。若磋商过程中查出有虚假，同意作无效响应文件处理，若确认成交之后查出有虚假，同意废除成交资格。
4. 保证响应文件不存在低于成本的恶意报价行为。
5. 保证按照磋商文件及成交通知书规定提交履约担保并商签采购合同，对磋商文件第五部分《合同书》中的条款项下的内容完全响应，不做任何的偏离。否则，同意接受采购人违约处罚。
6. 保证按照采购合同约定完成采购合同范围内的全部内容，履行保修责任。否则，同意接受采购人对供应商违约处理。
7. 保证确认成交之后不转包，若分包将征得采购人同意并遵守相关法律法规。
8. 保证确认成交之后按磋商文件要求向招标项目配置承诺的资源，否则，同意接受违约处罚。
9. 保证确认成交之后密切配合采购人开展工作，接受采购人的监督管理。
10. 保证按磋商文件及采购合同约定的原则处理采购调整事宜，不发生签署采购合同之后恶意索赔的行为。
11. 本供应商在规定的报价有效期限内，将受磋商文件的约束并履行响应文件的承诺。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3.5 无串通投标等违法违规行为承诺书

无串通投标等违法违规行为承诺书

致：中山市东新建设开发有限公司

我公司自觉遵守有关规定，作为供应商参与峯境观云台案场物业服务（项目编号：ZL-202608-DXJ S-F001）的磋商活动。就本次报价，我公司郑重承诺如下：

- （一）不组织、不参与任何串通投标的行为；
- （二）绝不以他人名义投标，不组织、不参与以其他弄虚作假的方式参加投标的行为；
- （三）绝不出让或出租资格、资质证书参加投标，不组织、不参与类似违法违规行为；
- （四）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位不参加同一包组招标项目投标；
- （五）在参与竞争性磋商活动中未有违法违纪行为并受过处罚；
- （六）积极主动地协助、接受相关部门调查串通投标等违法违规行为。

我公司对以上承诺内容的真实性和履约性负责，如有违诺，将自愿接受监管部门对此作出的行政处罚，并且无条件承担由此带来的一切后果和责任。

特此承诺！

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4. 商务部分

4.1 供应商概况

注：1）文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及理念、主营业务、技术力量等。

2）图片描述：经营场所等。

3）如供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

单位名称					
地址					
主管部门		法人代表		职务	
经济类型		授权代表		职务	
邮编		电话		传真	
单位简介 及机构设置					
单位优势及特长					
单位概况	注册资本		万元		
	职工总数		人		
	资产情况	净资产	万元		
		负债	万元		
财务状况	年度	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率
	2023				
	2024				
	2025				
	3年平均数				

4.2 拟投入本项目人员名单

（格式仅供参考，由供应商根据具体情况提交）

职务	姓名	身份证号	职称	年龄	资格证书/岗位证书
...					

4.3 商务条款响应表

序号	商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受合同条款要求；		
2	完全理解并接受对合格供应商、合格的货物或服务要求；		
3	完全理解并接受供应商的各项须知、规约要求和责任义务；		
4	报价文件的有效期为报价截止时间起90天内，如若成交，报价有效期延至合同履行完毕之日；		
5	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务；		
6	所提供的报价按磋商文件要求计算且未超过项目预算金额；		
7	合同履行期限符合磋商文件要求：本项目预计服务期为32个月，服务期限自采购人书面通知进场之日起算，至以下任一条件先届至时终止：①采购人累计应支付的服务费达到合同含税暂估价；②成交人完成全部服务工作内容并经采购人验收合格之日。实际服务期限以实际触发前述终止条件日期为准；		
8	服务承诺及要求符合磋商文件要求；		
9	同意按本项目要求支付相关款项；		
10	同意本项目合同金额支付条款；		
11	同意采购方以任何形式对我方磋商文件内容的真实性和有效性进行审查、验证；		
12	成交后按响应文件承诺的服务标准进行履约。		

注：如完全响应，则请在“是否响应”栏内填“是”，如报价不完全响应，则填“否”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4.4 业绩情况一览表

项目名称:

项目编号:

序号	项目名称	业主名称	以合同（协议）签订日期或合同（协议）约定生效日期或合同（协议）履约期限为准（三者任一日期在 2024 年 1 月 1 日（含）及以后，即可认定为有效业绩）

备注:

- 1. 根据《评分表》的要求提交相应资料。
- 2. 供应商参考此格式填写。
- 3. 供应商提供的业绩证明材料复印件需清晰地体现评审要求内容，如磋商小组无法从所提供的材料判断是否符合要求的，视为不符合。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字: _____

供应商名称（签章）: _____

日期: _____年_____月_____日

4.5 供应商认为需要提供的其他商务响应资料（格式自拟）

5. 技术部分

5.1. 一般条款响应表

序号	原条款描述	供应商响应描述	是否偏离(无偏离/正偏离/负偏离)	偏离简述	查阅/证明文件指引
1					见《响应文件》第（）页
2					见《响应文件》第（）页
3					见《响应文件》第（）页
4					见《响应文件》第（）页
5					见《响应文件》第（）页
...					

说明：

- ① 供应商应按“用户需求书”中的**所有条款逐条响应**。
- ② 当响应文件中技术参数与磋商文件中技术参数有偏离时，须在“是否偏离”栏内如实注明是“正偏离”或“负偏离”，“正偏离”指投标设备的技术参数优于磋商文件中要求，“负偏离”指投标设备的技术参数低于磋商文件中要求。
- ③ 供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日

5.2 “★”条款响应表（如有）

序号	原条款描述	供应商响应描述	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述	查阅/证明文件指引
1					见《响应文件》第（ ）页
2					见《响应文件》第（ ）页
3					见《响应文件》第（ ）页
4					见《响应文件》第（ ）页
5					见《响应文件》第（ ）页
...					

说明：

①供应商必须对应磋商文件“用户需求书”中的“★”条款内容逐条响应。

②供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

③若供应商对该内容不满足或有任何偏离将被视为无效投标，将被取消进入下一步评审的资格。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

5.3 “▲”条款响应表（如有）

序号	原条款描述	供应商响应描述	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述	查阅/证明文件指引
1					见《响应文件》第（ ）页
2					见《响应文件》第（ ）页
3					见《响应文件》第（ ）页
4					见《响应文件》第（ ）页
5					见《响应文件》第（ ）页
...					

说明：供应商必须对应磋商文件带“▲”的重要条款、参数逐条应答并按要求填写下表。如磋商文件中无“▲”项，请保留此表格式，无需填写。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5.4 技术服务方案

按《评分表》内容提供，主要内容应包括但不限于以下内容（格式自拟）：

1. 物业管理服务方案；
2. 人员配备、培训、管理方案；
3. 物业管理制度及服务质量保障措施；
4. 秩序维护服务方案；
5. 水吧客服服务方案；
6. 环境保洁服务方案；
7. 安全应急事件处理预案。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5.5 承诺函

（对于用户需求书写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺。以下格式按照供应商实际情况自行修改）

承诺函

致：中山市东新建设开发有限公司/智林招标（广东）有限公司

对于峯境观云台案场物业服务，我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：

...

特此承诺。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

5.6 供应商认为有需要提供其他技术资料（如有）

注：供应商根据技术评分表认为需要提供的其他技术资料，格式自拟。

6. 其他部分

6.1 招标咨询服务费承诺书

招标咨询服务费承诺书

中山市东新建设开发有限公司：

如果我方在贵单位组织的（项目名称）获得成交，我方保证在领取《成交通知书》前，向贵司交纳招标咨询服务费。

我方如违反上述承诺，自愿凭贵司开出的相关通知，按上述承诺金额的200%进行交纳。

特此承诺！

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

6.2 询问函、质疑函格式（此部分不属于响应文件格式的组成部分）

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

6.2.1 询问函格式

询问函

智林招标（广东）有限公司：

我单位已购买磋商文件并准备参与（项目名称）项目的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
- （1）_____（问题或条款内容）
- （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
- （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
-

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年__月__日

6.2.2 质疑函格式

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。