西安市市级单位政府采购中心

招标文件

项目名称：西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目

项目编号：XCZX2023-0103

2023年6月

**目 录**

第一章 投标邀请函 1

第二章 服务商须知 4

第三章 招标内容及要求 23

第四章 合同文本 48

第五章 投标文件构成及格式 52

第一章 投标邀请函

西安市市级单位政府采购中心受西安市交通运输综合执法支队的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2023-01846），按照政府采购程序，对西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目进行公开招标，欢迎符合资格条件的、有能力提供本项目所需服务的服务商参加投标。

**一、项目名称**：西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目

**二、项目编号**：XCZX2023-0103

**三、采购人**：西安市交通运输综合执法支队

地址：西安市雁塔区含光南路 218 号交通信息大厦

项目联系人：郭老师

联系方式：029-62975963

**四、集中采购机构**：西安市市级单位政府采购中心

地址：西安市未央区文景北路16号白桦林国际B座

总机：029-86510091/86510092/86510093

项目联系人：周老师、梁老师

分机：80840、80841

**五、招标内容和要求**：西安市交通运输综合执法支队物业管理服务。（详见招标文件第三章〈招标内容及要求〉）

**六、项目性质**：本项目专门面向中小企业采购。

**七、采购预算**：260万元

**八、服务商资格要求**：

（一）有效的主体资格证明：在中华人民共和国境内注册，并有效存续的营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书、税务登记证、组织机构代码证，或“三证合一”后的注册登记证。

（二）财务状况报告（任选其一）：1、提供2022年度经审计财务会计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；2、或提供服务商基本存款账户信息及开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。

（三）社会保障资金缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的服务商应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的服务商应提供相关文件证明。

（五）无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。

（六）法定代表人委托授权书：（服务商为法人单位的）法定代表人亲自参加投标时，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标时，须提供法定代表人委托授权书。（服务商为非法人单位的）投标文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

（七）中小企业声明函：仅接受中型企业或小型、微型企业参与。提供《中小企业声明函》、或《残疾人福利性单位声明函》、或《监狱企业证明函》。

**本项目不接受联合体投标。**

注：1、以上资格要求必须全部满足。

2、无重大违法记录声明和法定代表人委托授权书应按第五章《投标文件构成及格式》中给定的格式进行填写。

3、分支机构参与投标时，投标文件中应附法人出具的授权书。法人只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参与投标。

4、资格审查时将由采购人对服务商信用记录进行核查，详见招标文件第二章中的《服务商注意事项》。

5、未提供《中小企业声明函》\《残疾人福利性单位声明函》\《监狱企业证明函》的，其响应文件无效。

**九、执行的其他政府采购政策：**

1、《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）。

2、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）以及《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

4、详见招标文件第二章相关事项。

**十、招标文件获取方式及公告期限**：

1、获取方式：服务商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招 标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子招标文件（\*.SXSZF）。

2、招标文件公告期：自招标公告发布之日起5个工作日。

3、服务商初次使用交易平台须先完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。具体操作流程见【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子招标文件（\*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

**十一、投标保证金和履约保证金：**

1、根据西安市财政局《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》第三条之规定，服务商参与本项目招标活动时，免交投标保证金。

2、履约保证金相关事宜见招标文件第二章中“关于履约保证金”有关内容。

**十二、提交投标文件截止时间、方式及开标时间、地点**：

1、提交投标文件截止时间：2023年7月11日10:30

2、提交投标文件的方式：

电子投标文件（\*.SXSTF）可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。

3、开标时间：同提交投标文件截止时间。

4、开标地点：本集采机构五层504室。

5、本项目采用不见面开标形式，具体要求详见第二章“服务商注意事项”。

第二章 服务商须知

1. **一、名词解释**

（一）政府采购监管机构：西安市财政局

（二）服务商：凡参与本次投标，具有相关资格的法人/其他组织/自然人。

1. **二、服务商注意事项**

**（一）询问**

服务商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问。采购人或集中采购机构将在3个工作日内对服务商依法提出的询问做出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，服务商应当向采购人提出。

**（二）质疑和投诉**

1、服务商认为采购文件、采购过程、中标或者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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

2、质疑提交方式：

（1）在线质疑：

登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗，在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉提出质疑”，填写表单并提交质疑。

（2）书面质疑：

书面质疑函应按照财政部国库司制定的《政府采购服务商质疑函范本》（见下方链接）进行填写，签字、盖章后提交至采购人或采购代理机构。

1. 采购人联系方式：

项目联系人：郭老师

联系方式：029-62975963

通信地址：西安市雁塔区含光南路 218 号交通信息大厦

②集采机构联系方式：

受理部门：本集采机构七层综合业务组

联系电话：029-86510166/86510167转80706

范本地址：http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip

3、服务商提出质疑应当提交质疑事项和必要的证明材料。在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、集中采购机构将在收到书面质疑后7个工作日内，在线答复或以书面形式通知质疑人和其他有关服务商。

4、服务商为自然人的，应当由本人签字；服务商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。服务商委托代理人提出质疑的，应当同时提交服务商签署的授权委托书。

5、有下列情形之一的，属于无效质疑：

（1）对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在服务商；对采购过程、中标或成交结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的服务商；

（2）超过法定期限，或未以线上、书面形式提出的；

（3）缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

（4）书面质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交服务商签署的授权委托书）；

（5）针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

6、质疑服务商对采购人、集中采购机构的答复不满意，或者采购人、集中采购机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）相关规定向西安市财政局政府采购管理处提出投诉。服务商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、**对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：**

依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）有关规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、**对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：**

《中华人民共和国刑法》第243条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第246条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

**（三）关于信用记录的查询和使用**

1、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过【[信用中国](http://www.creditchina.gov.cn)（www.creditchina.gov.cn）】、【[中国政府采购网](http://www.ccgp.gov.cn/cr/list)（www.ccgp.gov.cn）】网站对服务商的信用情况进行甄别。

2、对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的服务商，将拒绝其参与政府采购活动。

3、服务商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但服务商应提供相关证明材料。

4、信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

（1）信用中国上的信用报告：信用中国首页·〉“信用信息”查询框·〉下载信用信息（PDF格式），并打印。

（2）政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·〉政府采购严重违法失信行为记录名单，将查询结果截图并打印。

**（四）关于对中小企业的优惠政策**

（1）根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第四条规定，在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

①在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

②在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

③在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

（2）根据财政部、司法部联合下发的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承建的工程或者承接的服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

①针对非专门面向中小企业的采购：根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的有关规定，货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠幅度为10%~20%（具体扣除比例见本章《评审要素及分值一览表》），用扣除后的价格参加评审。未按要求提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

②针对专门面向中小企业的采购：仅限符合中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业参与。未按要求提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》的，投标无效。

（5）依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

**（五）不见面开标**

该项目将采取“不见面”开标的形式，服务商无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。相关注意事项如下：

1、开标当日，请各服务商至少提前半小时登录“不见面”开评标系统，并按要求及时签到，并保持在线直到评审结束；

2、投标服务商无需提交纸质投标文件，待采购结果公告后，由中标服务商补交一正两副纸质投标文件（备案用）。

3、唱标过程中，服务商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子投标文件进行解密。解密时所用CA应与加密投标文件时所用CA相同；评审过程中，评标委员会可能会就某些问题要求服务商进行在线澄清。

4、“不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西·西安）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安公共资源交易不见面开标大厅服务商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000/400-928-0095

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（六）服务商的投标费用自理。**

1. **三、招标文件**

**（一）招标文件包括下列内容**

第一章　投标邀请函

第二章　服务商须知

第三章　招标内容及要求

第四章　合同文本

第五章　投标文件构成及格式

**（二）招标文件的检查及阅读**

服务商下载招标文件后应仔细阅读检查招标文件中的所有内容，按照招标文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在投标文件中对招标文件做出全面的响 应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，集中采购机构将重新编制、发布新版招标文件，服务商应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

投标文件封面、投标函以及法定代表人委托授权书三处的项目名称、项目编号、标段（项目未分标段的除外）应当与最新发布的招标文件保持一致，否则将被视为无效投标文件。

**（三）招标文件的修改、澄清**

1、集中采购机构可对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，集中采购机构将在投标截止时间15日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告，澄清或修改的内容为招标文件的组成部分；不足15日，集中采购机构将顺延提交投标文件的截止时间。

2、服务商对招标文件提出质疑的，应在采购文件公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式提出，采购人或集中采购机构将以书面形式予以答复；在此之后提出的针对招标文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响投标文件编制的，集中采购机构将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

3、集中采购机构可以视采购具体情况，暂停项目的执行或延长投标截止时间和开标时间，但至少会在招标文件要求的提交投标文件的截止时间3日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。不足3日的，将另行通知。

4、请各服务商在提交投标文件截止时间之前，务必自行关注下列地址发布的变更公告，集中采购机构不再另行通知，因服务商未及时关注所造成的一切后果由服务商自行承担：

（1）【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的〖首页·〉市县采购信息公告〗；

（2）【[全国公共资源交易网（陕西省·西安市）](http://xa.sxggzyjy.cn/)（sxggzyjy.xa.gov.cn）】中的〖首页·〉交易大厅·〉政府采购〗。

**（四）招标文件的解释权归集中采购机构。**

1. **四、关于履约保证金**

（一）西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的服务商提供政府采购信用担保和融资服务。服务商在交纳履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，服务商违约，开具担保函单位承担连带责任。

为保证工作质量，《实施方案》中确定了西安市政府采购信用担保和信用融资合作机构（试点）和保函格式（见《实施方案》中的附件一、附件二）。2017年，为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，进一步做好政府采购信用担保及信用融资相关工作，西安市财政局对合作机构名单进行了调整，详见《2017年西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单》（以下简称合作机构名单）。

《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》链接：

http://xaczj.xa.gov.cn/ztzl/zfcg/cgfg/5db90552fd850863a9e4594d.html

《担保合作机构名单》链接：

http://xaczj.xa.gov.cn/ztzl/zfcg/cgfg/5db9054565cbd804f69e97e0.html

（二）交纳履约保证金

服务商应在领取中标通知书后5个工作日内及时交纳履约保证金，其数额为合同金额的2%（四舍五入至百元），履约保证金由【西安市公共资源交易中心】统一代收和退还。

1、采用支票、汇票、本票、网上银行支付形式交纳时，应从其基本存款账户将履约保证金足额交纳至以下账户：

户　名：西安市公共资源交易中心保证金户

账　号：9558853700001663476

开户行：中国工商银行股份有限公司西安曲江支行

2、采用纸质履约保函形式交纳时，应将履约保函原件递交至西安市公共资源交易中心保证金业务室：

业务咨询电话：029-86510166/86510167转80206

业务受理时间：（法定节假日除外）上午9:00-12:00；下午13:30-17:30

业务受理地点：本集采机构二层206室

3、采用电子履约保函形式交纳时，可登录【全国公共资源交易平台（陕西·西安）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）企业端，按以下路径进行电子履约保函申请和入账查询：

保函申请：我的项目·〉西安保函申请（点击后系统将自动跳转至电子保函业务平台，选择对应金融机构后，按要求填写相应信息进行申请。）

保函查询：我的项目·〉保证金入账查询

（三）采用履约保函（包括纸质保函和电子保函）形式时应注意以下事项：

1、履约保函的受益人为采购人，服务商未能按合同规定履行其义务时，采购人有权从履约保证金中取得补偿。

2、履约保函的内容包括但不限于保函申请人、项目名称（如分标段，还应写明中标标段）、担保金额、保函有效期（履约保函的有效期至少应覆盖至合同验收之日，履约保函有效期不足的，服务商应向履约保函签发机构办理担保续期手续）；

3、担保金额不少于《投标邀请函》中规定的履约保证金交纳金额；

4、保函申请人须与服务商名称一致，若为联合体参加投标的，则由从交易平台中成功获取采购文件的一方作为保函申请人。

（四）退还履约保证金

在采购项目验收合格后，中标服务商持政府采购项目验收单，到履约保证金原收取人处办理退还手续，5个工作日内无息退还（支票、本票、汇票、网上银行等支付形式）/当场返还（纸质保函）/当场注销（电子保函）。

1. **五、投标报价**

投标报价是服务商响 应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。

（一）服务商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而服务商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（二）服务商应严格按照《投标文件构成及格式》第二部分《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响 应的内容。

（三）投标报价货币：人民币；基本单位：元，精确到小数点后两位。

（四）投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

（五）因服务商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由服务商自己负责。

1. **六、投标文件**

**（一）电子投标文件**

编制电子投标文件时，应使用最新发布的电子招标文件及专用制作工具进行编制。并使用CA（数字认证证书）对电子投标文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

1、电子招标文件获取方式：服务商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子招标文件（\*.SXSZF）。

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子招标文件（\*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

2、电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

3、电子投标文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖服务商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4、电子投标文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子投标文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子投标文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（二）纸质投标文件**

**开标时投标服务商无需提交纸质投标文件，项目中标后由中标服务商在领取中标通知书时提供一正两副纸质投标文件用于备案。**

采用电子化评审系统的采购项目，其纸质投标文件应从政府采购项目投标文件制作软件中导出。并按规定的纸质投标文件份数要求进行印刷，其正本及各副本分别装订成册。项目分标段的，应按所投 标段分别准备投标文件。

**（三）投标文件的语言及计量单位**

1、招标活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文。对不同文字文本投标文件的解释发生异议时，以简体中文文本为准。

2、投标文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但招标文件另有规定的除外。

**（四）投标文件的有效期**

投标文件有效期为自开标之日起90个日历日。如中标，延长至合同执行完毕时止。

**（五）投标文件的提交**

电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，服务商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西安市），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传投标文件”，上传加密的电子投标文件（\*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

**（六）投标文件的撤回、补充和修改**

服务商在递交投标文件后，且在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行撤回、补充或修改。

对电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

**（七）服务商提交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：**

1、误投的；

2、逾期提交电子投标文件的。

**（八）关于投标文件的雷同性分析**

根据陕西省公共资源交易中心2021年7月22日印发的《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》，在符合性审查环节，将由评标委员会（磋商小组/谈判小组/询价小组）在评标系统中对服务商的电子投标文件进行雷同性分析。

雷同性分析由两项指标组成，分别是“文件制作机器码”和“文件创建标识码”。其中，前者通过验证电子投标文件制作设备的特征信息（如MAC地址、硬盘序列号、CPU编号、主板号等），判断电子投标文件是否出自同一台设备。

若“文件制作机器码”一致，则表明不同投标服务商的电子投标文件出自同一台制作设备，根据《陕西省财政厅关于政府采购有关政策的复函》（陕财办采函〔2019〕18号），该情形可以视为投标服务商串通投标，其投标无效。

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标服务商使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会（磋商小组/谈判小组/询价小组）结合项目情况综合判定。

1. **七、组织开标**

（一）集中采购机构组织招标、开标、评标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）集中采购机构在规定的时间组织公开招标，服务商的法定代表人或被授权人可登陆【全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页•〉不见面开标〗参加。

（三）开标大会上，集中采购机构将对已接收的投标文件，依据提交投标文件的顺序，以公开唱标的形式，将开标一览表的内容公布。

（四）主持人宣布开标后，服务商应使用“加密电子投标文件时所用CA锁”在线自行解密电子投标文件。

（五）在开标环节出现下列情况之一的，其电子投标文件视为无效文件：

1、服务商拒绝对电子投标文件进行解密的；

2、因服务商自身原因（如未带CA锁、或所带CA锁与制作电子投标文件使用的CA锁不一致、或沿用旧版招标文件编制投标文件等情形），导致在规定时间内无法解密投标文件的；

3、上传的电子投标文件无法打开的；

4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

1. **八、资格审查**

开标结束后，由采购人委派的资格审查小组（由至少3人以上单数组成，采购人应出具书面授权函，并指定组长）按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）有关规定，对服务商资格证明文件及信用记录进行审查。出现下列情形的，投标文件将被视为无效：

（1）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（2）未按招标文件要求加盖公章的；

资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效投标服务商资格审查未通过的原因。

合格服务商不足3家的，不得评标。

1. **九、评标方法和程序**

为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会，评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为5人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。采购预算金额在1000万元以上、技术复杂、社会影响较大的采购项目评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

**（一）评标方法**：本项目采用综合评分法

投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的服务商为中标候选人。

**（二）评标程序**：服务商资格性审查通过后，评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的符合性进行审查。审查通过后，评标委员会根据响 应程度对合格服务商的投标文件进行综合打分，按最后得分由高向低排序，推荐中标候选人。具体程序如下：

**1、投标文件的符合性审查**

评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性进行审查。

**符合性审查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **符合性审查项** | **通过条件** | **结论** | **未通过原因** |
| 1 | 投标文件项目名称、项目编号、标段（未分标段的除外） | 投标文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目完全一致：（1）封面；（2）投标函；（3）法定代表人委托授权书。说明：以投标邀请函中的项目名称、项目编号为准。 |  |  |
| 2 | 投标文件组成 | 投标文件应包含以下内容：（1）投标函；（2）开标一览表、分项报价表（《投标文件构成及格式》未作要求的除外）；（3）资格证明文件；（4）服务商概况；（5）服务商参加政府采购活动承诺书；（6）投标方案。 |  |  |
| 3 | 投标文件的签署、盖章 | 签署、盖章均符合招标文件要求，且无遗漏。 |  |  |
| 4 | 投标文件的语言及计量单位 | 均符合招标文件的要求。 |  |  |
| 5 | 投标有效期 | 符合招标文件的要求。 |  |  |
| 6 | 投标报价 | 同时满足以下条款：（1）投标报价符合唯一性要求；（2）开标一览表填写符合要求；（3）报价货币符合招标文件要求；（4）未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。 |  |  |
| 7 | 实质性条款响应 | 完全响应招标文件要求的各项实质性条款。（第三章标注★号的为实质性条款，未设置实质性条款时可忽略此项） |  |  |
| 8 | 合同文本 | 完全理解并接受招标文件合同条款的要求。 |  |  |
| 9 | 电子投标文件雷同性分析 | 电子投标文件的“文件制作机器码”和“文件创建标识码”通过评标系统的雷同性分析。 |  |  |
| 10 | 其他 | 完全理解并接受法律法规和招标文件对服务商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或招标文件明确规定的其他被视为“无效投标”的情形。 |  |  |
| **评标委员会成员：（签字或盖章）** |

**2、综合比较与评价**

评标委员会按《评审要素及分值一览表》中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，服务商投标无效：

评标委员会认为服务商的报价明显低于其他通过符合性审查服务商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求服务商在评标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），服务商不能证明其报价合理性的。

**评审要素及分值一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项别** | **总分值** | **评审要素** | **备注** |
| **100** | **分项最高分值** |
| **价格** | 10 |  | 有效服务商最低报价为基准价得10分，其他各服务商的报价得分按下列公式计算：**（基准价/投标报价）×10％×100。** |  |
| **服务方案** | 34 | 6 | **总体服务方案：**提供针对本项目的物业服务方案（包括但不限于①管理机构，②工作职能组织运行图，③服务管理工作目标，④项目分析及定位实施方案，⑤ 岗位职责制度与考核办法，⑥本项目重点、难点把控等）。[4-6分]：服务方案全面具体、针对性强，且具有优秀的可操作性、及可行性。[2-4分）：服务方案较为全面具体、针对性较好，且具有良好的可操作性、及可行性。[0-2分）：方案笼统、欠缺针对性，可操作性一般。 |  |
| 28 | **专项服务方案：****1、设施设备管理方案（5分）**：针对本项目的所有楼宇等设施、设备管理和小型维修方案、水电暖和房屋维修方案、节能降耗方案等。[4-5分]：方案内容完整，且能针对性满足项目需求；[2-4分）：方案内容完整，可行性一般，基本满足项目需要；[0-2分）：方案内容简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。或未提供。**2、安保服务方案（5分）**：针对本项目提出整体的安保服务方案，包括但不限于门岗、巡逻、消防、监控、地下停车场服务等。[4-5 分]：人员配备合理，分工明确，方案、制度内容完整，描述清晰，且能针对性满足项目需求；[2-4 分）：人员配备较合理，分工基本明确，方案、制度内容完整，描述简单，可行性一般，基本满足项目需要；[0-2 分）：人员配备欠合理，分工欠明确，方案、制度内容笼统，描述简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。或未提供。**3、保洁服务方案（4分）**：针对本项目所有楼宇内外等公共区域的清洁、保洁、消毒、垃圾收集、分类、及清运、四害消杀工作的服务方案等。[2-4 分]：方案内容完整，且能针对性满足项目需求；[1-2 分）：方案内容完整，可行性一般，基本满足项目需要；[0-1 分）：方案内容简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。或未提供。**4、餐饮服务方案（5分）**：提供餐饮服务方案，包括但不限于供餐品种设计及营养搭配情况、餐厅管理措施、餐厅服务水平及服务质量控制方案、卫生管理方案、食品质量控制方案等。[4-5 分]：方案内容完整，且能针对性满足项目需求；[2-4 分）：方案内容完整，可行性一般，基本满足项目需要；[0-2 分）：方案内容简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。或未提供。**5、会议服务方案（3分）**：针对本项目提出的会务服务方案，包含但不限于会前、会中、会后服务等。[2-3 分]：方案内容完整，且能针对性满足项目需求；[1-2 分）：方案内容完整，可行性一般，基本满足项目需要；[0-1 分）：方案内容简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。或未提供。**6、水电暖、房屋维修方案（3分）：**提供有针对性的水电暖、房屋维修方案。[2-3分]：方案科学合理，描述清晰，且能针对性满足项目需求。[1-2分）：方案合理，但陈述简单，缺乏针对性。[0-1分）：方案笼统；或无本项方案。**7、绿化养护服务方案（3分）：**提供针对本项目的绿化养护服务方案（包括但不限于服务内容、服务措施、服务流程等）。[2-3分]：方案全面具体、针对性强，且具有优秀的可操作性及可行性。[1-2分）：方案较为全面具体、针对性较好，且具有良好的可操作性、及可行性。[0-1分）：方案笼统、欠缺针对性，服务标准较低，可操作性一般；或无本项方案。 |  |
| **服务保障** | 15 | 3 | **物资装备及耗材配置：**提供本项目拟投入的工具、设备清单（包括劳保用品、清洁工具、安保用品、维修工具、绿化工具等）。1、设备工具种类齐全、能完全满足服务需要，同时承诺在器具发生缺损时能及时补充、更换，得[0-1分]。2、手推式洗地机1台，电动巡逻车2辆，绿篱机1台，高压清洗机1台，以上设备须提供服务商的购置发票或租赁合同为赋分依据，提供的设备满足要求的按计分标准得分（手推式洗地机0.5分、电动巡逻车0.3分/辆、绿篱机0.4分、高压清洗机0.5分）。本项满分2分。 |  |
| 3 | **管理制度：**服务商内部管理制度和人员管理制度。1、具有岗位工作标准、服务质量标准、作业流程等方面，根据制度的科学合理性、完整性、可操作性，得[0-1分]；2、具有自查制度、内控制度、保密制度、廉洁敬业制度等方面，根据方案的针对性、可操作性，得[0-1分]；3、具有员工日常管理办法、仪容仪表要求、请销假制度、奖惩措施等制度，根据方案的可操作性，得[0-1分]。 |  |
| 3 | **应急方案：**根据本项目特点制定包含但不限于：节假日、恶劣天气、重大突发公共卫生危机事件、重大工作日的卫生检查与临检事件、停电、停水、火灾、水浸、消防以及其他紧急事件应急处理预案措施。[1-3分]：应急保障措施详尽、全面、有效、合理，可实施性强。[0-1分)：应急保障措施不全面、不合理。 |  |
| 3 | **培训考核：**针对本项目服务人员制定详细、可行的培训方案，同时须为配备的人员提供岗前培训、定期培训，并保证上岗人员的专业素质、服务质量符合采购人要求。1、针对不同的岗位职责、行为规范、服务礼仪、心理辅导等方面制定培训计划，根据计划的科学合理性、完整性、可操作性，得[0-1分]。2、培训后进行学习成果验收和考核，具有完善的人员培训考核方案和考核管理制度，根据方案制度的可操作性，得[0-2分]。 |  |
| 3 | **优化服务及增值服务方案：**根据本项目的总体情况，提供针对本项目更加完善良好可行的优化及增值服务方案:[2-3分]：具有可操作性强、能为采购人提供更加有效的服务，并能提供服务可实施依据。[0-2分)：方案有待完善，可操作性不强。 |  |
| **岗位配置** | 30 | 4 | **人员配置方案：**包括管理组织架构、技术骨干的配置、员工数量、素质标准。[3-4分]：人员配备合理，经验丰富，分工明确，人员信息资料完整，方案、制度内容完整，描述清晰，且能针对性满足项目需求；[2-3分）：人员配备较合理，经验较为丰富，分工基本明确，人员信息资料基本完整，方案、制度内容完整，描述简单，基本满足项目需要；[0-2分)：人员配备欠合理，分工欠明确，人员信息资料不完整，方案、制度内容笼统，描述简单。 |  |
| 5 | **项目经理：** 针对本项目拟派项目经理年龄45岁以下，具有本科及以上学历，具有5年及以上物业管理经验。 提供能证明拟派项目经理具有物业管理经验的证明材料扫描件（格式不限）、服务商为项目经理缴纳2022年1月至今连续12个月的基本养老保险证明材料扫描件、提供毕业证及学位证扫描件、身份证扫描件。满足要求且提供资料齐全的，得 5分，否则不得分。 |  |
| 21 | **人员资格：** 1、拟派管理处主任、安防主管、保洁主管、工程维修主管均为年龄50岁以下，具有大专及以上学历，其中秩序维护主管具有退役军人证和保安员证，提供证书扫描件，学信网《教育部学历证书电子注册备案表》，服务商为以上人员缴纳的2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。人员全部满足要求且提供资料齐全的，得3分，不满足要求或提供资料不全的不得分。 2、拟派打字员及收费员4人，年龄不超过35岁，具有大专及以上学历；提供毕业证扫描件，学信网《教育部学历证书电子注册备案表》，服务商为以上人员缴纳的 2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。人员全部满足要求且提供资料齐全的，得3分，否则不得分。3、拟派电工（8人），具有特种作业操作证（高压电工作业2人、低压电工作业6人）且证书在有效期内，得2分，否则不得分。4、拟派电梯工（1人），具有特种设备安全管理人员证（聘用单位处需盖服务商公章）且证书在有效期内。提供证书扫描件，服务商为人员缴纳的2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。人员满足要求且提供资料齐全的，得2分，否则不得分。5、拟派锅炉工（2人）均具有特种作业操作证（锅炉司炉）且证书在有效期内。提供证书扫描件，身份证扫描件。人员全部满足要求且提供资料齐全的，得2分，否则不得分；6、拟派安保协防人员（21人），其中消防中控员人数不少于6人（具备中级消防设施操作员证），提供证书扫描件,其余安保协防人员须持保安证上岗，人员全部满足要求且提供资料齐全的，得3分；7、配备人员中每具备一个 C1 证及以上驾驶证得 0.5 分，最高得2分； 8、配备人员中每具备一个中式烹调师证三级及以上得 0.5分，最高得3分； 9、配备人员中具备中式面点师证三级及以上得1分。 |  |
| **体系认证** | 3 |  | **认证证书：**供应商通过以下体系认证且证书在有效期内的，每提供一项得1分，最高得3分。（需附全国认证认可信息公共服务平台查证截图）。（1）质量管理体系认证；（2）环境管理体系认证；（3）职业健康安全管理体系认证。 |  |
| **业绩** | 8 |  | **业绩：**提供2020年1月1日以来类似项目业绩（以合同签订日期为准），提供加盖服务商公章的合同关键页、发票扫描件（服务期内任意一张）、银行往来账务凭证、税控系统发票查询截图、被服务单位加盖公章的验收证明材料。同时具备以上五项条件的为一份合格业绩得2分，不提供或提供不全的不得分，满分8分。 |  |
| 说明 | 1、评标委员会成员必须按照本评审要素据实打分，各类数字计算均按“四舍五入”保留小数点后两位；2、本表分值区间符号“［”、“］”表示包含本数， “（”、“）”表示不包含本数。 |

 **3、推荐中标候选人**

评标委员会根据综合评分情况，按照评审得分（即汇总分）由高到低顺序推荐中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的服务商列为排名第一的中标候选人。

**4、编写评审报告**

评标委员会根据评标情况编制评审报告，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**（三）对投标文件的澄清**

1、评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响 应程度进行审查时，可以要求服务商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等做出必要的澄清、说明或者补正。

2、依照民法中的过失责任原则，澄清、说明或补正前评标委员会将按最不利于投标服务商的原则对投标文件做出评判。

3、评标委员会要求服务商澄清、说明或者补正投标文件应当以书面形式做出。服务商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，服务商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字（或盖章），或者加盖公章。

4、服务商的澄清、说明或者补正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。澄清、说明或者补正的内容将作为合同履行的重要依据。

**（四）评审现场人员的保密责任**

在采购结果确定前，采购人、集中采购机构对评审委员会名单负有保密责任。评审委员会成员、采购人和集中采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

**（五）有下列情形之一的，视为服务商串通投标，其投标无效：**

1、不同服务商的投标文件由同一单位或者个人编制；

2、不同服务商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3、不同服务商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4、不同服务商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

1. **十、中标**

（一）集中采购机构在评标工作结束后2个工作日内将评审报告送采购人。

（二）采购人在收到评审报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按次序确定排名第一的中标候选人为中标服务商。中标候选人并列的，由采购人邀请中标候选人按照随机抽取的方式进行确定。采购人逾期不予确认，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的次序确定排名第一的中标候选人为中标服务商。

（三）集中采购机构将在中标服务商确定之日起2个工作日内，在【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】上公布中标结果。中标公告期限为1个工作日。

（四）在公告中标结果的同时，集采机构向中标服务商发出中标通知书，中标服务商在领取中标通知书时提供一正两副纸质投标文件用于备案。

中标通知书领取地点：本集采机构八层前台。

联系电话：029-86510166/86510167转80800

（五）采用综合评分法评审的，服务商可登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西安市），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中右侧选择“评标结果查看”，查看本单位的最终得分与排序。

（六）集中采购机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

1. **十一、签订政府采购合同**

（一）自中标通知书发出之日起30日内，采购人与中标服务商应按招标文件和中标服务商投标文件的约定，签订书面合同。所签订的政府采购合同不得对招标文件和中标服务商的投标文件内容作实质性修改。

（二）中标服务商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标服务商，也可以重新开展政府采购活动。

（三）招标文件、投标文件、澄清、补充合同等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（四）采购人应在规定时限内将政府采购合同报送监管机构备案。

1. **十二、其他**

（一）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

2、服务商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

（三）在递交投标文件阶段、密封性等形式检查阶段、资格审查阶段或评标委员会评标阶段，当出现有效投标服务商不足3家时，本项目将依据西安市财政局《关于进一步规范市级预算单位变更政府采购方式审批管理的通知》（市财发〔2017〕186号）的有关规定，按政府采购监管部门事前批准的采购方式继续进行。

（四）招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 招标内容及要求

**一、项目概况**

负责西安市交通运输综合执法支队机关大楼及下属大队各个办公场所的物业管理服务，主要服务地点位于西安市雁塔区含光南路 218 号交通信息大厦。

**二、服务内容**

以下服务内容包括但不限于所有西安市交通运输管理处机关大楼、各管理所的整体物业服务：

（一）房屋共用部位的管理维护、修缮服务，包括:基础、内外承重墙体、柱、楼板、屋顶等、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道；

（二）共用照明设备、设施及其运行的维护、养护与管理，主要包括:上下水道、落水管、消防系统、弱电系统、给排水系统、公共照明系统等；

（三）院内共用部位(电梯轿厢、楼梯间、共用卫生间)楼前、屋顶、院内、及办公区、四个管理所的环境卫生保洁工作；

（四）负责对办公区区域内的花草树木进行清理，做到花草无枯死，无虫害，按时除草、修枝，坏死花草要及时更换并进行补充；

（五）办公区24小时值岗，定时巡检巡查楼宇并做记录；

（六）物业档案资料管理:物业管理区域内的各类物业、设施的验收接管档案(图、卡、册)，共用设备、设施运行、保养、维修记录等；

（七）供暖服务，采取市政集中供暖，但热交换站及供暖过程中的维护维修及值班等工作，需提供有专业资质的人员进行24小时服务。

（八）供冷服务，采取中央空调集中供冷，需提供有专业资质的人员进行24小时进行维护、维修及值班等服务工作。

（九）会议服务，根据客户要求，做好会前、会中及会后的各类服务工作；

（十）餐饮服务，运管处机关及下属各管理所的职工食堂的正常运转。

（十一）驾驶服务，保证因公派出车辆的正常使用及车辆清洁维护。

**三、服务要求**

物业服务总体要求:热情高效，全面细致，节约环保。

**（一）客户服务中心工作要求**

1．成交服务商应当设立24小时服务热线，所有问题均可以在承诺的时间内得到妥善的处理；

2．所有员工统一着装，配戴工牌，行为言谈标准化一，保证服务的整体形象；

3．建立回访制服务，对采购人提出的合理建议，在认真总结和研究分析的基础上进行有针对性的改进；

4．遵循零干扰服务；

5．执行首问责任制服务；

6．积极配合采购人开展相关活动。

**（二）工程设施设备维护要求**

**1．工程综合服务要求**

（1）建立健全各项物业服务制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施；

（2）设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序，机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内；

（3）落实设备安全运行岗位责任制，分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况；

（4）物业人员和专业技术人员持有效操作证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨；

（5）严格24小时值班值勤制度，设立服务电话，接受采购人管理，接受采购人和使用单位对物业服务报修、求助、建议，问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，工作态度积极；

（5）落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺，接报修10分钟内赶到现场维修。在设备维修过程中，设备小修控制在10小时以内完成，同时不得有人为因素造成的返修。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录；

（6）制定和完善各类设备系统突发事件应急处置预案；

（7）维修过程中尽量不影响采购人办公，维修结束清理现场；

（8）定期检测检修房屋及设备设施的易损与重要部位；

（9）本项目设施设备过保后的维修费用，由双方协商决定；

（10）一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

**2.房屋维修养护要求**

（1）定期进行房屋安全和完损检查，进行建筑物零星维护，保证房屋完好；

（2）爱护区城内设施、设备，未经产权人同意不得对区内的结构、设施等进行改动；

（3）及时完成公共区域各项日常维修维护任务，随时提供服务，一般任务接报后在8小时内完成。

**3.给排水设备维护要求**

（1）保证物业服务区城内给排水设备、设施的正常运行；

（2）加强巡查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好，发现问题及时处理；

（3）保证室内外排水系统通畅；

（4）做好与在相关部门和单位的沟通，及时做好传达工作；

（5）制定漏水处理相关应急预案并加强员工培训。

**4.**供电设备维护要求

（1）统筹规划，计划合理、节约用电；

（2）供电运行和维修人员必须持证上岗；

（3）配电室及时检查，定期维护。潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；

（4）设备出现故障时，维修人员应在接到报修后10分钟内到达现场，一般性维修不过夜；

（5）供电设备定期维护和检测；

（6）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（7）外部停电，查明原因及时(30分钟内)倒换另一路供电系统，确保办公楼用电；

（8）配电室全天候有人值班，并按供电规范要求做供电运行记录，定期归档(一月)。

**5.空调设备维护要求**

（1）保证空调系统运行正常、安全，空调启动和停运时间由采购人确定，乙方执行，温度应达国家规定标准(冬季不低于18度，夏季不高于25度)；

（2）做好空调设备日常维护保养工作，每周清洁机房及空调主机卫生，保持主机和控制柜表面无污渍。每年供冷前和供暖前对空调出风口过滤网进行清洁并做好相关记录；

（3）空调运行期，做好设备巡检及空调运行记录，定期归档。

**6.供暖设备维护要求**

（1）保证办公楼冬季供暖正常，对供暖设备进行日常零星应急养护维修；

（2）保证供暖系统运行正常、安全，供暖系统启动和停运时间由采购人确定，乙方执行，温度应达国家规定标准；

（3）负责对提供的热水进行水质检测，并详细记录检测结果；

（4）系统在保修期内出现故障时，由物业公司负责联系，由厂家负责维修。过保后，由采购人确定供暖系统维保单位，物业公司负责联系。物业公司负责日常维护保养工作，供暖系统大修及供暖器清洗由采购人确定施工单位。每周清洁主机房及供暖设备卫生，保持主机和控制柜表面无污渍。

**7.消防监控系统要求**

（1）定期组织业主进行消防知识培训和消防演练；

（2）定期检查消防通道是否畅通，标识是否完好无缺；

（3）制定消防突发事件应急预案；

（4）消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群；

（5）保证消防自动报警系统、消防喷淋系统、消防排烟系统、对讲系统等设备的正常运行；

（6）要有专职消防监控值班人员，并做好值班记录，出现消防报警，必须派人到达现场，查明原因；

（7）监控值班人员，随时注意监视器，发现可疑情况，及时与协防人员联系，到达现场查明情况；

（8）采购人根据项目实际情况聘请专业公司对消防监控设备进行维保，由维保公司对乙方进行相关操作及日常维护的培训，配合维保公司及时排查设备故障。

**8.电梯系统维护要求**

（1）电梯由维保单位专业技术人员持有效证件进行维修保养，物业公司与专业维保单位进行联系并监督实施；

（2）督促维保单位按规定或约定时间对电梯进行保养， 保证正常运行，安全措施齐全有效，保养记录清晰；

（3）轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好、无积水；

（4）制订相应的应急处置办法。出现运行故障，相关人员须5分钟内抵达现场处理；如遇电梯困人，须30分钟内救出被困人员；

（5）协助采购方办理电梯年检合格证、维修保养合同签订。

**（三）环境保洁要求**

1.大厅保洁要求

（1）大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无印记；

（2）指示牌光亮无尘；

（3）地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污物；

（4）大厅烟灰桶、垃圾桶干净、光亮无水渍、无污物；

（5）大堂灯具、天花板、出风口等无灰尘。

2.卫生间保洁要求

（1）地面、墙面、面盆、台面、镜面干净，无水迹、无污痕；

（2）便池内外干净，出水孔无黄印、黄斑，无污渍、无水迹、无堵塞、无异味，排水系统完好；

（3）木门、闭门器、隔板、隔门、台面干净，无灰尘、无水渍，垃圾桶卫生状况良好，垃圾容量不超过三分之二；

（4）拖布池干净，无污渍，无堵塞；

（5）卫生间空气通畅，清新，无异味。

3.电梯及通道保洁要求

（1）电梯轿箱四壁、门缝、轿厢内镜面、天花板清洁，无灰尘，无油渍；

（2）电梯内外干净光亮无灰、无手印，地面无垃圾、污迹；

（3）通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头；

（4）公用墙面、闭门器、窗轨、玻璃、开关、消防栓、报警器、指示牌、出风口、门及上下门缝等无污渍、无灰尘；

（5）烟灰缸、垃圾筒光亮无灰、无痰迹。

4.公共区域保洁要求

（1）墙壁清洁，灯具干净，无污渍；

（2）木门、门框、画框、闭门器、花叶、花盆、垫盘干净，无灰尘、无细蛛网、无污迹；

（3）地面干净无灰尘、无死角；

（4）公共垃圾箱垃圾容量不得超过2/3。

5.外围及车库保洁要求

（1）大堂门外车道、台阶、地面无杂物、无痰迹；

（2）外围标志牌、台阶、柱子、灯饰等于净，无灰尘、无污渍；

（3）柱子、玻璃墙、平台干净、光亮、无尘；

（4）车库通道、地下车库内无灰尘、烟头、垃圾等；

（5）墙面、柱子过沿、车道道沿干净，无灰尘；

（6）墙面所有的开关、箱柜、消防栓、灭火器无浮尘；

（7）每日上班前，大院内不得有垃圾和落叶，卫生打扫到位。

6.垃圾清运要求

（1）楼内垃圾定点存放，无乱堆乱放现象，无异味；

（2）垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于2/3，无异味；

（3）每天按时收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

**（四）绿化养护要求**

1.院内所有大小树木生长茂盛，叶色鲜亮，无病主枝及枯枝，开花植物花色艳丽，定期松土并及时清除残花败絮，保证所有树木树型整齐，形态优美，成活率90%以上；

2.草坪要按时浇水除虫修剪，草坪完整覆盖，无斑秃，无枯草；

3.对所有绿植及时修剪养护，保证绿篱的整齐排列和良好的生长；

4.冬季做好树木的防冻保护。

**（五）会议服务要求**

1.会议服务人员必须具备良好的仪容仪表及服务意识，着装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能；

2.会议服务要做到周到、热情、细致、快捷、无差错；

3.会议人员及时对会议室进行清洁保洁，做到会议室干净整洁，物品排列整齐有序；

4.会议人员应了解会议室设施设备的功能，熟练掌握操作技巧并加强设备设施的管理维护；

5.按会议要求调整会议设备设施，提前60分钟布置会场，务必在会议开始前30分钟完成会场布置，开启照明、音响、空调、麦克风、投影仪等设备，调试至最佳效果；

6.会议中，约15分钟左右续水一次直到结束；

7.会议结束，会议服务人员在门口为参加会议人员开门道别，等人员全部离场后把使用的茶具进行清洗消毒，以备下次使用。

**（六）协防服务要求**

1.保证辖区内安全和正常工作、生活秩序，做好协防保卫，做好车辆、车库、道路及安全秩序管理等；

2.机关办公楼实行全天候24小时值班制度；

3.协防设置门岗和巡查岗，对外来人员，建立询问登记制度，礼貌用语、文明用语、热情服务，按照采购人要求进行出入管理服务；

4.保证区域内秩序良好，道路通畅，引导指挥车辆停放有序；

5.遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体；

6.制定安全管理预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理；

7.能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件:

8.对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止；

**（七）餐厅服务要求**

1.服务商营业范围内必须包含：“餐饮管理”。

2.就餐标准要求

早餐：凉菜不少于三种、热菜不少于一种、开口小菜不少于四种，馒头花卷包子饼等主食不少于四种、鸡蛋两种（煮煎各一）、稀饭两种、糕点小吃一种。

午餐：热菜不少于四种（两荤两素）、小吃点心不少于五种，主食米饭面食各一种、汤羹各两种、水果不少于两种、西点不少于两种。

3.饭菜质量标准

主食成品质量标准：要求成品量足，个头均匀，外形好看，价格合理，具体标准是通过成品的色、香、味、形和营养价值体现，主要有以下几条。

（1）面条：软硬适中，碱适宜，不夹生。

（2）馒头：碱适宜，洁白、光泽弹性好。

（3）米饭：软硬适中，稀饭有粘性。

（4）包子、饺子皮馅合适、味正，个头均匀，外形好看。

（5）油饼、油条大小长短、薄厚均匀，熟不焦，不卷曲。

（6）削面：碱适宜，不夹生。

（7）烤饼：碱适宜，配料好，味正，不夹生，不焦不卷曲。

4.服务质量标准

（1）餐厅员工必须穿戴整齐、干净、挂牌服务。

（2）文明服务，礼貌待人，说话和气，耐心解答，生人熟人同样对待，打菜均匀，服务热情周到。

（3）讲职业道德，处理好开饭中的各种问题，不与就餐人员发生争吵和打闹。

（4）按采购人规定的开饭时间开门售饭。

（5）售饭时采取保温措施，随时供应热菜、热饭。

（6）做好开完饭后各种炊具的回收工作，做好售饭台、餐具的卫生清洁工作。

5.餐厅食材采购要求

需严格执行《中华人民共和国食品卫生法》，对所需食材进行采购、验收。原材料严格把关，建立完善的采购储存登记台账，认真查验主要食材米、面、油、酱料供货商出具的许可证、食品合格证等相关有效证书，保证采购的真实性、可追朔性。蔬菜肉禽类食材需在合法正规市场采购，禁止未经卫生检疫部门检查的各类食品、肉类和三无调味品等进入餐厅，严格防范和控制食品安全风险。

6.餐厅食材储存及加工要求

食材储存：按照《中华人民共和国食品安全法》建立各类食品储存管理制度。详细记录入库物品的名称产地、进货日期、生产日期、保质期等情况。并按分类入库时间先后分类存放，以免储存时间过长发霉生虫。库房管理做到物品堆放整齐，归类有序，物品摆放整齐标识清晰，墙壁无蛛网，室内无蚊蝇鼠患。肉禽类存放及半成品存放区分设立独立冰柜。食材加工：在粗加工前，要摘好分类洗净，在干净的水池冲泡冲洗三遍以上，在细加工之前，做到生熟食品分开，容器分开，工作区分开，杜绝交叉感染。自觉接受食品安全监管部门监管。

7.其他

结合餐厅实际管理要求制定切实可行的管理制度，每日维护好就餐秩序，随时保证完成临时安排接待就餐任务。每日供餐食品应及时留样，负责餐厅各类数据统计定期向服务对象提供报表。

**（八）其他设备设施管理要求**

以下服务项目除服务商人工费用外，其他项目管理所产生的设施设备维保、更新、改造及在服务过程中所涉及到的耗材、工具、设备费用均由采购人承担。

1.化粪池每年按行业标准要求至少清洗1次，定期进行检查，及时排查可能存在的安全隐患；

2.每年聘请专业公司对生活水箱按行业标准要求至少进行2次全部清洗、消毒，并取得相关水质检测报告；

3.采购人聘请专业空调维保公司对空调系统进行维保，服务商负责与维保公司做好各项工作衔接，保持良好的沟通，及时排查系统存在的问题，确保系统正常运转；

4.每年按行业标准要求至少联系天然气公司对燃气报警系统进行1次检测；

5.办公楼避雷设施按行业标准要求至少每年检测1次，取得相关检测报告，并定期进行刷漆，检查是否脱焊等；

6.门禁系统管理，按不同的要求出入门禁，门禁系统定期保养维修；

7.每年对办公楼外墙至少进行1次全面清洗；

8.停车系统，定期保养维修；

9.完善辖区内各类上墙制度，设施设备、安全提示等标牌；

10.每年按行业标准要求至少对供暖设备进行全面保养1次，服务商安排工程人员进行24小时值班，实施检测各项数据并做好相关记录，发现问题及时上报并配合专业公司排除故障；

11.每年对楼内石材进行2次深度养护，要求石材表面光亮，无划痕，无返碱情况；

12.室内花卉租摆由采购人根据实际情况确定花卉数量、品种及摆放区域，投标人负责联系花卉租赁公司对采购人的要求进行采购，花卉叶面及盆内杂物清理，及时联系花卉公司对枯死及无观赏价值的绿植进行更换，费用由服务商承担。

13.公共区域水电维修所需的易损耗材由服务商提供且费用在预算报价中包含。

14.保洁服务所需的所有保洁耗材均由服务商提供且费用在预算报价中包含。

15.窗帘、沙发、皮具、木地板、地毯等定期进行保养清洗。

**四、人员配置要求**

（一）本项目物业服务人员配置不少于74人（须全员购买社会保险，中标服务商在进入项目一个月内办理好人员的社会保险事宜）其中包括：

1、项目经理 1 人，针对本项目拟派项目经理具有 5 年及以上物业管理经验，具有本科及以上学历，年龄45岁以下，提供能证明拟派项目经理具有物业管理经验的证明材料扫描件（格式不限）、服务商为项目经理缴纳2022年1月至今连续12个月的基本养老保险证明材料扫描件、提供毕业证及学位证扫描件、身份证扫描件。项目经理需驻点办公。

2、管理处主任（1人）、安防主管（1人）、保洁主管（1人）、工程维修主管（1人）：均具有大专及以上学历，年龄50岁以下，秩序维护主管具有退役军人证和保安员证，提供证件扫描件，学信网《教育部学历证书电子注册备案表》，服务商为以上人员缴纳的2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。

3、打字员及收费员4人，年龄不超过35岁，具有大专及以上学历；提供毕业证扫描件，学信网《教育部学历证书电子注册备案表》，服务商为以上人员缴纳的2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。

4、保洁人员不少于11人，年龄不超过55岁，身体健康（需提供健康证扫描件），具有同类物业项目保洁工作经验三年及以上。

5、安保协防人员不少于21人，身体健康，相貌端正、业务素质过硬，其中消防中控员人数不少于6人，年龄18岁至50岁之间（具备中级消防设施操作员证），提供证书扫描件；其余安保协防人员不得超过50岁并持保安证上岗；

6、电工不少于8人，电工从业人员中2人具有高压电工证，电工从业人员中6人低压电工作业证，且证书在有效期内。

7、电梯工不少于1人，具有特种设备安全管理人员证（聘用单位盖服务商公章）且证书在有效期内。提供证书扫描件，服务商为人员缴纳的2022年1月以来至少连续6个月的基本养老保险证明材料扫描件，身份证扫描件。

8、锅炉工不少于2人，年龄50岁以内，必须具备锅炉司炉作业操作证。

9、绿化工不少于2人，年龄50岁以内。

10、驾驶员不少于4人，年龄45岁以内，具有C1证及以上驾驶证，全员须持证上岗。

11、机关食堂及各所站不少于16人。（全员持有效期内的健康证上岗）

（1）食堂负责人：1名（工作经验5年以上，年龄50岁以内，具有中式烹调师资格证书）

（2）大厨：2名（大灶炒菜5年以上经验，负责每日三餐的烹饪具有中式烹调师资格证书）

（3）面点师：1名（三年以上工作经验，会制作陕西当地特色小吃，具有中式面点师资格证书）

（4）切配师：4名

（5）帮厨：2名

（6）餐厅服务员：1名（每天统计就餐人数，每月底制作报表与财务 核算，年龄 25-40岁。）

（7）下属管理所大厨不少于5人，且均具有中式烹调师资格证书。

★（二）本项目物业服务人员配置不少于74人（提供承诺，格式自拟）。

（三）人员配置应当素质高、业务精，服务商按以上人员配置外，视情况根据项目情况，合理增加人员。

（四）服务商应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。项目服务人员工作期间应当统一着工装上岗，并佩戴工作证，做到文明用语，礼貌待人，遵守采购人各项工作制度，爱护公共财物。

（五）本项目物业服务人员应保证人事档案齐全，并遵守双方所达成 的相关协议。管理岗位人员在服务期内应保证稳定性，不得随意更换。

（六）物业服务人员必须全员购买人身意外保险及社会保险。

★（七）拟派项目经理不得同时兼任其他项目管理工作（提供承诺，格式自拟）。

★（八）关键岗位人员半年内不得更换（各岗位需单独提供承诺，关键岗位人员即采购文件中需要提供养老保险证明材料的所有人员）

**五、商务要求**

（一）服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

（二）投标报价：投标报价应包含人员劳务支出、社会保险、工装费、三费福利、物业服务工器具费、办公费、固定资产折旧费、管理费用、法定税费等由中标服务商承担的一切费用。

**物业服务日常考核检查内容及处罚标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域** | **考核内容** | **考核标准** | **扣款****情况** | **检查人** |
| **1** | **大厅** | 地面（牵尘） | 地面光亮、无尘、无废弃物 |  |  |
| 墙壁（擦拭） | 无尘、无手印、污迹 |  |  |
| 玻璃门、铝框、天花板（擦拭） | 洁净光亮、无手印、无灰尘 |  |  |
| 不锈钢（擦拭） | 洁净光亮无手印 |  |  |
| 地垫（吸尘） | 无杂物 |  |  |
| 家具、指示牌、摆件、各种标识（擦拭） | 无尘、无手印、污迹 |  |  |
| 大厅门口地毯、地垫（吸尘） | 无污迹、杂物、尘土，色泽均一、纤维方向一致 |  |  |
| 垃圾桶 | 表面无杂物、污迹、无氧化斑点、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/3 |  |  |
| 绿植、花盆（擦拭） | 无枯叶、无灰尘、污迹、无手印 |  |  |
| 清洁前台台面（擦拭） | 洁净光亮、无尘土、污迹 |  |  |
| 大厅各区域 | 无卫生死角 |  |  |
| **2** | **客、货电梯间及公共走廊** | 地面牵尘 | 地面光亮、无尘 |  |  |
| 地面吸尘 | 地毯平整无污迹无异味 |  |  |
| 墙面、踢脚（擦拭） | 无污迹、无积尘 |  |  |
| 消火栓箱、手报、疏散指示（外表）、门及上下门缝等（擦拭） | 无手印、污渍、灰尘 |  |  |
| 玻璃隔断玻璃面及门框（擦拭） | 光亮洁净、无手印、无污迹 |  |  |
| 面板、办公室门（擦拭） | 无手印、无污迹、无灰尘、保持整体清洁 |  |  |
| 垃圾桶 | 表面无杂物、污迹、无氧化斑点、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2 |  |  |
| 植物盆、出风口的清洁 | 无尘土、无积灰、无泥土及水迹 |  |  |
| 各种标识（擦拭） | 无手印、污迹、无尘土 |  |  |
| 不锈钢门及墙壁（包括玻璃）及按钮板 | 无灰尘、污迹，水迹及手指印、无划痕，玻璃要明亮、有金属质感、无氧化斑点、干净、明亮，无浮尘、印迹 |  |  |
| 地毯（清扫） | 无杂物，污迹、纸屑 |  |  |
| 电梯槽 | 无杂物、垃圾、水迹 |  |  |
| **3** | **各楼层楼梯** | 地面（拖抹、推尘） | 无杂物、污迹、水迹、污垢 |  |  |
| 扶手、栏杆（清洁剂擦拭） | 无尘、污渍 |  |  |
| 风口（擦拭） | 无灰尘、无污迹 |  |  |
| 标识（擦拭） | 无手印、污渍、无尘土 |  |  |
| 烟灰缸、垃圾桶 | 烟缸内外干净，无痰迹、表面无杂物、污迹、无氧化斑点、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2 |  |  |
| 玻璃隔断玻璃面及门框（擦拭） | 光亮、无手印、无污渍 |  |  |
| 窗户及窗台（擦拭） | 无尘 |  |  |
| **4** | **客货电梯轿厢** | 地面、门缝、天花（扫、擦） | 无灰尘、污迹、无水迹 |  |  |
| 墙壁、按键盘、标识（擦拭） | 无手印、污渍、无氧化斑点 |  |  |
| 地毯清洁 | 无水迹、污迹、无污渍、无异味、色泽均一、图案统一、纤维方向一致 |  |  |
| **5** | **卫生间** | 地面 | 无杂物、污迹、水迹 |  |  |
| 垃圾桶 | 无水迹、污迹、污垢、无氧化斑点、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2、垃圾桶四周无杂物、垃圾桶干净、光亮 |  |  |
| 纸篓 | 污物量不得超过整体桶储存量1/2 |  |  |
| 小便池、马桶等卫生间洁具（清洗消毒） | 出水孔无黄印、黄斑、无污渍、无水迹、污垢、无堵塞、无异味，排水系统完好 |  |  |
| 拖布池 | 干净，无污渍、污垢，无堵塞 |  |  |
| 卫生间木门、闭门器、隔板、隔门 | 无水迹、污迹、无灰尘 |  |  |
| 水龙头、台面及镜子清洁、卫生纸架 | 光亮、无水迹、污迹、杂物 |  |  |
| 门及附属设施 | 光亮、无水迹、污迹、无灰尘 |  |  |
| 卫生间空气畅通 | 清新，无异味 |  |  |
| 清洁工具 | 固定摆放、干净、有序 |  |  |
| 洗手液、香球、香片、手纸等物品 | 及时补充、不间断 |  |  |
| 遗失物品 | 及时向相关人员递交 |  |  |
| 照明设备 | 及时报修、灯罩内无死蚊、蝇、虫 |  |  |
| **6** | **地下车库停车场及地下室设备间** | 车场地面 | 无烟头、杂物、垃圾、油迹、积水等 |  |  |
| 墙面及墙上饰物、各标识 | 无尘土、无污渍 |  |  |
| 消火栓箱 | 无尘土、无污渍 |  |  |
| 附属设施 | 无手印、无尘土、无污渍 |  |  |
| 车道及斜坡（清洁） | 无明显污迹 |  |  |
| 垃圾桶（擦拭） | 桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2、垃圾桶四周无杂物、垃圾桶干净、光亮 |  |  |
| 设备间、人防地面 | 无杂物、无尘土 |  |  |
| **7** | **外围** | 大院内外（清扫） | 无杂物 |  |  |
| 垃圾桶（清洁整理） | 无水迹、污迹、污垢、无氧化斑点、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2、垃圾桶四周无杂物、垃圾桶干净、光亮 |  |  |
| 消防设备（外表擦拭） | 无杂物、无积尘 |  |  |
| 各种标志牌的保洁 | 无积尘 |  |  |
| 绿地垃圾（捡拾） | 无垃圾、无杂物 |  |  |
| 花架亭地面 | 无杂物、无积尘 |  |  |
| 自行车棚地面及围栏 | 无杂物、无污迹、无积尘、 |  |  |
| 出入口、楼梯台阶（清洁、墩擦） | 无杂物、无污迹、无积尘 |  |  |
| 客户下班期间 | 安排多名清洁工进行巡查、清洁 |  |  |
| **8** | **入室保洁办公室** | 办公室更衣柜、文件柜、桌椅、沙发、茶几、装饰品 | 无杂物，无污迹、无积尘、文件摆放整齐、无擦痕 |  |  |
| 办公室内地面、墙面、地脚线 | 无杂物、无污迹、无水迹、保持光泽、无灰尘 |  |  |
| 热水瓶 | 热水灌满、备用水充足 |  |  |
| 垃圾桶、烟缸内（擦拭） | 烟缸内外干净，无痰迹、无污迹、表面及套袋干净、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2 |  |  |
| 花叶、花盆、垫盘干净（擦拭） | 无枯叶、无污迹、无灰尘、无水迹及泥迹、无杂物 |  |  |
| **入室保洁会议室** | 会议室（含贵宾接待室）保持整洁、桌椅、沙发干净 | 无杂物、无灰尘、污迹、无擦痕 |  |  |
| 垃圾桶、烟缸内（擦拭） | 烟缸内外干净，无痰迹、无污迹、表面及套袋干净、桶内垃圾物不超过整体桶储存量的1/2 |  |  |
| 地面地毯（吸尘） | 无污迹、杂物、无明显污迹、无碎纸屑、无异味、地毯色泽均一、纤维方向一致 |  |  |
| 顶灯（擦拭） | 明亮、无污迹 |  |  |
| 话筒消毒 | 无异味、保持干净 |  |  |
| 茶具（清洗消毒） | 无污迹、消毒、摆放到位、热水壶内热水充足 |  |  |
| **9** | **垃圾清运** | 楼层垃圾清理（袋装化） | 分类投放、扎口严实、保证地面清洁、喷洒消毒 |  |  |
| 垃圾收集点（清洁、冲洗） | 地面保持干净整洁、无杂物、无异味 |  |  |
| 垃圾收集点垃圾清运（清洁、冲洗） | 使用电梯时应避开上下高峰期，并不得与客户同时乘坐、及时清理冲洗地面、无散落杂物、无遗洒污水，及时清运，日产日清 |  |  |
| 垃圾投放区(消杀） | 杀虫打药、消灭蚊蝇幼虫 |  |  |
| 垃圾分类及清运相关台账 | 记录完整规范 |  |  |
| 分类垃圾桶（清洁整理） | 表面干净、无杂物、污迹、无明显异味 |  |  |
| 合计 |  |  |  |
| **10** | **文明服务** | 工作人员按时到岗 | 在机关人员上班前30分钟完成 |  |  |
| 服务规范、语言文明 | 着装整洁、规范 |  |  |
| 保持与甲方定期沟通 | 及时反馈问题整改情况 |  |  |
| **11** | **其他因素** | 客户投诉等影响质量的相关因素 | 服务标准内容乙方可根据甲方要求进行调整 |  |  |
| **12** | **饭菜质量** | 饭菜质量 | 按照食品卫生要求存储、加工食物。 |  |  |
| 饭菜质量 | 饭菜品种丰富，提供当地特色的面食、小吃等；早餐：四个小菜两种稀饭，两个主食，鸡蛋；午餐：四菜一汤，馒头花卷，一种面食，一种西点；符合招标人用餐口味。 |  |  |
| 饭菜质量 | 熟练掌握餐厅设备，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。 |  |  |
| 饭菜质量 | 保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生，每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。 |  |  |
| 饭菜质量 | 精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭。全力保障就餐。 |  |  |
| 饭菜质量 | 所有人员均有健康证，厨师要有厨师证。 |  |  |
| 此表格为每日考核检查 |

**物业服务月度考核细则**

|  |
| --- |
| 年 月 |
| **序号** | **标准内容** | **分值** | **评分细则** | **得分情况** | **检查人** | **合计** |
| **一基础管理22****分** | 1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志， 工作规范、作风严谨。 | 3 | 符合要求得 3 分，管理人员、专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.4 分；着装及标志一次不符合要求扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理 手段，提高管理效率。 | 3 | 符合要求得 3 分，基本符合要求得 2 分，不符合要求 0 分。 |  |  |
| 3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全， 分类成册、管理完善，查阅方便。 | 4 | 包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及公共设施设备大中修记录；公共设施设备的设计安装图纸资料和台帐：每发现一项不齐全或不完善扣 0.5 分。 |  |  |
| 4、建立 24 小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈.并及时处理，有回访制度和记录。 | 6 | 符合要求得 6 分，没有值班制度扣 2 分，未设服务电话扣 1 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分，没有回访记录每次扣 1 分。 |  |  |
| 5、定期向业主和使用人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。 | 3 | 符合要求得 3 分，基本符合要求得 2 分，不符合要求 0 分。 |  |  |
|  | 6、建立并落实便民维修服务承诺制、临修急修及时率 100％，返修率不高于 1％，并有回访记录。 | 3 | 符合要求得 3 分，建立并落实得 1 分，建立但未落实扣 0.4 分，未建立扣 0.6 分；及时率符合得 1分，每降低 1 个百分点扣 0.3 分；返修率符合得0.6 分，不符合要求 0 分；问访记录完整得 0.4分，记录不完整或无回访记录 0 分。 |  |  |  |
| **二****房****屋****管****理****与****维****修****养****护****11****分** | 1、区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位名录标识在区内明显位置、铭牌及各类标识牌统一有序。 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一处标志不清或没有标志扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 3、房屋外观完好、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 | 2 | 符合要求得 2 分，房屋外墙是建材贴用的每发现一处脱落扣 0.2 分，是玻璃幕墙的每发现一处破损或有污渍扣 0.2 分，是涂料的每发现一处褪色，颜色不一致扣 0.2 分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。 | 1 | 符合要求得 1 分，未按规定设置0 分；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣 0.1 分，有安全隐患每处扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集；支架无锈蚀。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.1 分 |  |  |  |
| 6、楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等完好。 | 2 | 符合要求得 2 分，如发现一处不符合要求扣 0.2 分 |  |  |  |
| 7、共用楼梯、天台、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；天台隔热层无破损 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一处不符合要求扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 8、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一处不符合要求扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 9、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度；无危及建筑结构的安全隐患。 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一处不符合要求扣 0.5 分。 |  |  |  |
| **三****设****施****设****备****管****理****30****分** | （一）综合要求 | 4 |  |  |  |  |
| 1、制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2 分 |  |  |  |
| 2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2 分 |  |  |  |
| 3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 4、设备良好，运行正常，无管理责任事故。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| （二）供电系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 | 1 | 符合要求得 1 分，临时用电措施或停电应急措施不符合要求均扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 3、备用应急发电机可随时起用。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| （三）弱电系统 | 2 |  |  |  |  |
| 1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一次不符合要求扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 2、监控系统等智能化设施设备运行正常；有记录并按规定期限保存。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合0 分。 |  |  |  |
| （四）电梯系统 | 5 |  |  |  |  |
| 1、电梯年检合格证、维修保养合同齐全。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 3、电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货运电梯由专人管理操作， 严禁超载，客梯严禁载货。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 4、运行出现故障后，维修人员应在规定时问内到达现场维修。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| （五）给排水系统 | 7 |  |  |  |  |
| 1、建立用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一项不符合要求扣 0.5分。 |  |  |  |
| 4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。 | 1 | 没有管理措施扣 0.5 分，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 5、限水、停水按规定时间通知业主和使用人。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积漏水、长时间停水现象；制定事故应急处理方案。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| （六）空调系统 | 3 |  |  |  |  |
| 1、中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符要求合 0 分。 |  |  |  |
| 3、制订中央空调发生故障应急处理方案。 | 1 | 符合要求得 1 分，无应急处理方案扣 1.0 分，有方案但不完善或执行不够的扣 0.5 分。 |  |  |  |
| （七）供暖供气系统 | 2 |  |  |  |  |
| 1、锅炉供暖设施设备完好，运行正常。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| （八）公共设施管理 | 4 |  |  |  |  |
|  | 1、公共配套设施完好，无随意改变用途。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
|  | 2、公共管线统一下地或入管道，无架空管线，无碍观瞻。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
|  | 3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
|  | 4、区域范围内的道路通畅，路面平坦。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| **四****安****保****、****消****防****设****施****及****车****辆****管****理****12****分** | 1、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 1 | 符合要求得 1 分，无专业保安队伍扣 1.0 分，值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 4、室内停车场管理严格，出入有登记。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分. |  |  |  |
| 5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 7、消防监控中心 24 小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一处不符合要求扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 8、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一人不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 9、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域 防火责任人。 | 1 | 符合要求得 1 分，责任人不明确每发现一处扣 0.2分。 |  |  |  |
| 10、订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意图.照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。 | 1 | 符合要求得 1 分，无应急方案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1 分。 |  |  |  |
| 11、区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处安全隐患扣 0.5 分，未签订消防责任书扣 0.5 分。 |  |  |  |
| 12、消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座安装规范，无安全隐患。 | 1 | 符合要求得 1 分，基本符合要求得 0.5 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| **五****环****境****卫****生****管****理****10分** | 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 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。 | 2 | 符合要求得 2 分，未实行责任制的扣 0.5 分，无专职清洁人员和责 任范围的扣 0.3分，未实行标准化保洁的扣 0.2 分。 |  |  |  |
| 3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。 | 1 | 符合要求得 1 分，每发现一处垃圾扣 0.1 分，未达到垃圾日产日清 的扣 0.3 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3 分。 |  |  |  |
| 4、对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装， 不得与其它垃圾混杂。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 5、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；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头、积水等废弃物。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 6、无宠物、家禽、家畜进入办公区域。 | 1 | 符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 7、区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。 | 1 | 符合要求得 1 分，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5 分，其它每发现一处不符合扣 0.2 分。 |  |  |  |
| **六****绿化****管理****2分** | 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。花草树木长势良好，修剪整齐美观， 无病虫害，无折损现象，无斑秃。绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。 | 2 | 符合要求得 2 分，基本符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| **七****餐****厅****管****理****10****分** | 1、设施设备运行良好，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。 | 2 | 符合要求得 2 分，基本符合要求得 1 分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |
| 2、按照食品卫生要求存储、加工食物。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 3、饭菜品种丰富，提供当地特色的面食、小吃等；符合招标人用餐口味。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 4、保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生， 每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| 5、精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭。所有人员均有健康证。 | 2 | 符合要求得 2 分，每发现一处不符合要求扣 0.2分。 |  |  |  |
| **八****精神****文明****建设****3分** | 1、院内全体业主和使用人能自觉维护公众利益，遵守大楼的各项管理规定。 | 3 | 符合要求得 13分，基本符合要求得 1分，不符合要求 0 分。 |  |  |  |

**物业服务月度考核汇总表**

**年 月**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | 分值 | 得分情况 | 检查人 | 合计 |
| 一 | 基础管理 | 22 |  |  |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 11 |  |  |  |
| 三 | 设施设备管理 | 30 |  |  |  |
| 四 | 安保、消防设施及车辆管理 | 12 |  |  |  |
| 五 | 环境卫生管理 | 10 |  |  |  |
| 六 | 绿化管理 | 2 |  |  |  |
| 七 | 餐厅管理 | 10 |  |  |  |
| 八 | 精神文明建设 | 3 |  |  |  |

第四章 合同文本

（本合同为中小企业预留合同）

**一、服务条件：**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

**二、合同价款**

本合同项下总价款为人民币\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（小写，精确到小数点后两位），即\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（大写）。

合同总价应包含人员劳务支出、社会保险、工装费、三费福利、物业服务工器具费、办公费、固定资产折旧费、管理费用、法定税费等由中标服务商承担的一切费用。合同履行期间，合同总价固定不变，不受市场价格变化因素的影响。

**三、款项结算**

（一）服务费按月结算，服务商于当月服务期满后，按照当月服务费用开具等额正式发票，采购人收到发票之日起5个工作日内向服务商支付该月物业服务费。

（二）每月服务费用=合同总价÷12个月－考核扣款。

（三）支付方式：银行转账。

（四）结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份），服务商持成交通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人结算。

**四、服务保证**

（一）服务商应提供详细的服务标准和服务承诺，服务标准应当符合国家、行业和地方相关物业服务标准。

（二）在服务期限内，遵循零干扰服务。服务商不得干扰或阻碍采购人对该办公区域和公共区域的正常使用。

（三）服务商在提供物业服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务，导致采购人或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用。

**五、权利和义务**

（一）采购人权利义务

1、甲方有权依据规定及制度对乙方完成服务情况实行监督、考核和指导。

2、甲方有权安排乙方人员从事与承包工作相关的临时工作（包含节假日、突发性等服务），乙方不得拒绝且不得另外收取费用。

3、在合同期内，如乙方人员有品行不良好、身体不健康、不服从管理等不工作情况发生时，甲方有权要求乙方无条件更换。

4、采购人应按照合同规定，按时足额向服务商缴纳本合同项下的服务费及其它应付费用。

（二）服务商权利义务

1、乙方应根据甲方服务要求，向甲方派出服务人员，具体履行本合同约定的义务。

2、乙方应具体根据本合同及甲方有关规章制度及要求提供相关服务，并服从甲方人员管理。

3、甲方安排临时性工作的，乙方应及时安排乙方工作人员落实，不得拒绝或另外收取费用。若因此给甲方造成损失的，乙方应承担损失赔偿责任。

4、乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量进行检查，有关费用由乙方承担。

5、乙方派出的人员必须为乙方员工，归乙方管理，与甲方无任何直接或间接的雇佣、人事委托代理以及劳动关系，其工资、社会保险、工作服、各种福利、装备及其他任何费用均由乙方承担。甲方仅按本合同约定向乙方支付服务费用。

6、乙方工作人员上岗穿着制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

7、乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。

8、乙方及其员工遵守一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

9、遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

10、乙方派至甲方的服务人员必须具备下列条件：

（1）身体健康，无传染性疾病，年龄为服务要求规定的年龄；如签订合同时可预见乙方人员将超过本条所约定的年龄上限的，则乙方不可将其派往甲方；

（2）品行良好，具备相关工作经验，且按招标内容要求的人员标准执行；

（3）无刑事违法或处分犯罪记录、要求持证上岗的有上岗资格证；

（4）管理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌；

（5）服从甲方管理，并同意采取不定时工作制。

11、乙方应依法与其人员签订劳动合同，足额支付人员劳动报酬；按政府有关部门规定，为派往甲方的各类人员足额缴纳所有相关的社会保险及其他保险及相关费用。乙方人员在执行本合同期间，发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，甲方在乙方人员索赔时不受任何责任约束。

强制性保险及责任：

（1）第三者责任保险：乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任；

（2）员工人身意外伤害商业险：在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束；

（3）其他保险及费用：乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

12、乙方不得在服务区域从事非法活动，不得从事有损甲方利益的活动，不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

13、未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃易爆和有毒物品，不得存放挥发性大或气味浓烈的液体等。

14、乙方对甲方的工作环境、措施和制度中存在的问题，有权提出整改建议，甲方应给予支持。乙方人员有权拒绝甲方的违章指挥与作业。

15、乙方有权按本合同约定向甲方收取服务费用。

16、乙方要爱护、保养好甲方的设施和设备，所配物品因人为损坏和丢失，要负责维修或照价赔偿；乙方及其人员因主观原因或过错造成自身财产、人员损失的，由乙方自行承担。

17、乙方应在合同签订后一周内提供派往甲方员工的花名册、员工信息表、有效身份证明复印件，必要时可提供健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等；乙方用工变化情况应及时向甲方备案。

**六、验收**

（一）服务期满后，采购人对本项目的整体实施情况进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时采购人可委托技术专家对项目进行验收）。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

（二）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

**七、保密要求**

服务商及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。

**八、争议解决**

对本合同执行过程中发生的一切争议，双方应友好协商解决，如协商不能解决，按下列第\_\_\_种方式解决。

1、提交西安仲裁委员会。

2、依法向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**九、违约责任**

（一）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购人应当将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求服务商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对服务商的违法行为进行相应的处罚。

（二）按《民法典》中的相关条款执行。

**十、合同生效及其他**

1、本合同自签订之日起生效。

2、合同一式6份，采购人、成交服务商、集中采购机构各执1份；政府采购监管机构备案1份，成交服务商办理结算2份。

3、如本合同有未尽事宜，以磋商文件为准，磋商文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

第五章 投标文件构成及格式

**西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目**

投标文件

（项目编号：XCZX2023-0103）

正本/副本

服务商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

时　间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**目 录**

第一部分 投标函 X

第二部分 开标一览表 X

第三部分 资格证明文件 X

第四部分 服务商概况 X

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书 X

第六部分 投标方案 X

第一部分 投标函

西安市市级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目》（项目编号：XCZX2023-0103）招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目的招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵中心在政府采购信息发布媒体（详见第二章第三条中的“招标文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵中心提供与本投标有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解最低价不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

四、我方愿意按照招标文件中的一切要求，完成本项目的合同责任和义务。

五、若我方中标，我方将在领取中标通知书时提交纸质投标文件正本一套、副本两套。

六、我方的投标文件在开标之日起\_\_\_个日历日（应不少于90个日历日）内有效，如中标，延长至合同执行完毕时止。

七、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 开标一览表

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容****项目名称** | **合计****A** | **服务期****B** |
| **西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目** |  |  |
| **合计（大写）** |  |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**注：（一）以下情况按无效投标处理。**

**1、A未填写阿拉伯数字，或B栏未填写服务期；**

**2、“合计（大写）”栏未填写大写报价金额。**

**3、本表“合计（大写）”与A栏“合计”金额不一致。**

第三部分 资格证明文件

服务商应按照《投标邀请函》所列“服务商资格要求”提供全部资格证明文件，缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。

**一、有效的登记注册证：**

**二、财务状况报告**：

说明：两种形式任选一种，其中采用第二种形式的须按下方给定格式填写基本存款账户信息：

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

**三、社会保障资金缴纳证明**：

**四、税收缴纳证明：**

**五、无重大违法记录声明**：（按下方给定格式进行填写）

提示：1、服务商可通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对自身信用记录进行自查，并按查询结果填写下述声明。2、服务商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

无重大违法记录声明

西安市市级单位政府采购中心：

我方作为西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目（项目编号：XCZX2023-0103）的投标服务商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中\_\_\_（填“没有”或“有”）重大违法记录。

2、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

 服务商：（服务商全称并加盖公章）

 日　期：　　年　月　日

**六、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加投标的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件。

法定代表人委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派（被授权人姓名）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_为本公司的全权代表人，参加贵中心组织的西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目（项目编号：XCZX2023-0103）政府采购活动，就本项目的投标及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权有效期与投标文件有效期一致。

被授权人姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电传：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 附法定代表人身份证复印件 |  | 附被授权人身份证复印件 |
| （正、反面） |  | （正、反面） |

服务商：（服务商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

　　年　月　日

**七、中小企业声明函**

1、服务商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函；服务商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限定）。

2、未按上述要求提供声明函\证明函的，其投标文件无效。

3、服务商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

**中小企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定，本公司参加西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目（项目编号：XCZX2023-0103）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_人，营业收入为\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_人，营业收入为\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：1、服务商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。符合条件的服务商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

2、声明函中“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

3、符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

4、本项目〈采购标的〉对应的中小企业所属行业为：物业管理。

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加西安市交通运输综合执法支队办公楼物业管理服务外包项目（项目编号：XCZX2023-0103）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：服务商在填报前请认真阅读《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》。符合条件的服务商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

**监狱企业证明函**

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

**八、投标邀请函中要求的其他资格证明文件：**

第四部分 服务商概况

|  |
| --- |
| 单位基本情况 |
| 服务商全称 |  |
| 注册地址 |  | 成立时间 |  |
| 登记证号 |  | 单位性质 |  |
| 法定代表人(主要负责人) |  | 所属行业 |  |
| 上年度营业收入 |  | 资产总额 |  |
| 基本存款账户开户银行 |  | 基本存款账户账号 |  |
| 所获得资质及等级(国家行政部门颁发) |  |
| 经营范围 |  |
| 人员情况 |
| 从业人员总数 |  | 管理人员数量 |  | 专业技术人员数量 |  |
| 残疾人人数 |  | 少数民族人数 |  |
| 存在直接控股、管理关系的相关服务商 |
| 关系 | 服务商名称 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 说明 | 1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号，或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与服务商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。2、成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。3、服务商应如实填写上述信息。 |

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由服务商自行承担。

**（一）质量安全责任承诺书**

为保证本采购项目顺利进行，作为投标服务商，现郑重承诺：

1、我方投标产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

**（二）参加政府采购活动行为自律承诺书**

作为参加本次政府采购项目的服务商，我方郑重承诺在参与政府采购活动中遵纪守法、公平竞争、诚实守信，如有违反愿承担一切责任及后果：

1、不与采购人、集中采购机构、政府采购评审专家恶意串通，不向其行贿或提供其他不正当利益；

2、不与其他服务商恶意串通，采取“围标、串标、陪标”等商业欺诈手段谋取中 标、成 交；

3、不提供虚假或无效证明文件（包括但不限于资格证明文件、合同及验收文件、检验检测报告、从业人员资格证书、机构或所投产品的各类认证证书等）或虚假材料谋取中 标、成 交；

4、不采取不正当手段诋毁、排挤其他服务商；

5、不以不正当理由拒不与采购人签订政府采购合同，或逾期签订政府采购合同，或不按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

6、不以不正当理由拒绝履行合同义务，不会擅自变更、中止或者终止政府采购合同或将政府采购合同转包；

7、不在提供商品、服务或工程施工过程中提供假冒伪劣产品，损害采购人的合法权益或公共利益；

8、不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

10、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购人、集中采购机构的政府采购工作要求，愿意承担因违约行为给采购人造成的损失。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

第六部分 投标方案

**一、服务商可结合第三章《招标内容及要求》相关要求及第二章《评审要素及分值一览表》中各评审要素编制投标方案。**

以下内容仅供参考：

（一）服务方案；

（二）服务标准与服务承诺；

（三）综合实力/履约能力；

（四）主要业绩证明；

（五）其他。

**二、拟派项目团队及人员情况：**

|  |
| --- |
| 1、项目负责人  |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 2、服务人员 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 3、辅助人员 |
| 姓名 | 年龄 | 学历 | 职称 | 从事类似项目工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 表格空间不足时请自行扩展。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**三、合同条款响应说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **合同条款** | **招标文件合同条款明细** | **投标文件合同条款响应** | **响 应说明** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 备注 | 1、响 应说明填写“优于”、“响应”、“不响应”。2、服务商应逐条响应。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**四、实质性条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件实质性条款** | **投标文件具体响应内容** | **响 应说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、第三章《招标内容及要求》中加“★”条款为实质性条款，对实质性条款的响应集中列于此表，且不允许出现负偏差，否则按无效响应处理。2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。3、若本项目或所投标段未设置实质性条款，则服务商可忽略此表。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**五、服务/人员配置/商务条款偏差表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条款明细** | **投标文件实际响应** | **响 应说明** |
| 一、服务条款偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、人员配置条款 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 三、商务条款偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、对第三章中除“实质性条款”以外的服务/人员配置/商务条款进行响应。2、响 应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。当且仅当某项条款响应说明为“响应”时，该项条款及其响应可省略不填，按表格下方声明处理。3、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见投标文件第×页××位置”。 |

声明：除本偏差表所列的各项条款外，投标文件均完全响应招标文件中的要求。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**六、服务商认为有利于本次招标的其他情况说明。**