

陕西省省级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

(非专门面向中小企业项目)

项目名称：西北大学长安校区宏观经济大楼
及地质大楼物业服务采购项目

项目编号：SNCG-FM-2024092

采购人：西北大学

采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

2024年7月9日

目录

第一章 磋商邀请函	2
第二章 供应商须知	8
一、定义	8
二、供应商注意事项	8
三、磋商文件	16
四、磋商报价	18
五、响应文件	18
六、开启响应文件	20
七、组织评审	21
八、成交	36
九、签订政府采购合同	37
十、其他	38
十一、采购代理服务费	39
第三章 磋商内容及采购方式	40
第四章 合同草案条款	102
第五章 响应文件构成及格式	108
第一部分 资格证明文件	111
第二部分 符合性证明文件	118
第三部分 响应方案	129

第一章 磋商邀请函

西北大学长安校区宏观经济大楼及地质大楼物业服务采购项目潜在的供应商可在全国公共资源交易平台（陕西省）交易大厅该项目公告下方免费获取磋商文件，并于 2024-07-22 09:30:00 前递交响应文件。

一、项目名称：西北大学长安校区宏观经济大楼及地质大楼物业服务采购项目

二、项目编号：SNCG-FM-2024092

三、采购人：西北大学

地址：西安市长安区学府大街 1 号

联系人：关老师

联系方式：029-88308737

四、采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

地址：西安市碑林区长安北路 14 号

联系人：郭老师

联系方式：029-88661294

五、磋商内容和要求

本项目为西北大学长安校区宏观经济大楼及地质大楼物业服务采购项目（详见磋商文件第三章 磋商内容及采购要求）。

六、资金来源：预算内

七、采购预算：2,498,888.94 元

其中：室内综合服务预算：2,409,082.80 元；

室外综合服务预算：56,088.06 元；

室外绿化养护服务预算：33,718.08 元。

八、所属行业：物业管理

九、项目属性：服务类

十、供应商资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并提供下列

材料：

1、营业执照等主体资格证明文件：提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。

2、财务状况报告：提供递交响应文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交响应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），或其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的磋商担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）。

3、社保缴纳证明：提供递交响应文件截止之日前一年内任意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。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

4、税收缴纳证明：提供递交响应文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的相关凭据（时间以税款所属日期为准、税种须同时包含**增值税和供应商所得税**），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的供应商，应提供相应证明文件。

5、信用记录：提供《供应商信用记录书面声明函》（按格式填写，提供原件）。经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。

6、控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效。

7、书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未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。

8、法定代表人授权委托书：法定代表人参加磋商的，须提供本人身份

证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书。磋商文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

法人的分支机构参与磋商时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。

9、特定资格要求

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的供应商须提供以下资料，以下两种形式提供其中任何一种均可。

(1) 自行招用保安员的供应商，须出具承诺书（承诺书形式不限），承诺自承接本项目之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

(2) 从保安服务公司购买保安服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务。

10、本项目不接受联合体响应，不允许分包。 供应商应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立响应，不分包。

备注：1、以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖供应商公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺少其中任何一项，其响应文件视为无效文件。

2、《供应商信用记录书面声明函》、《法定代表人授权委托书》、《书面声明》、《非联合体不分包投标声明》应按磋商文件第五章第一部分给定的格式填写。

3、法人的分支机构参与磋商时，响应文件中应附法人给分支机构出具的授权书。授权书附在《法定代表人授权委托书》后，如无授权，将被视为无效文件。法人只能授权一家分支机构参与磋商，且不能与分支机构同时参与磋商。

4、事业单位法人参与磋商可不提供财务状况报告和社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

十一、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、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国

办发〔2007〕51号）。财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

4、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）。

5、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）、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）。

6、详见《供应商须知》中“落实的政府采购政策”有关内容。

十二、磋商文件获取时间及方式

1、获取方式：供应商可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—供应商端”进行登录，登录后选择“交易成交供应商”身份进入供应商界面后，选择有意向的项目点击“我要磋商”，参与磋商活动。然后即可在〔我的项目〕中点击“项目流程>交易文件下载”免费下载电子磋商文件。

2、供应商初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA锁）认证及供应商信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·>服务指南·>下载专区〕中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目磋商指南》。

3、数字认证证书（CA锁）办理流程可参照<https://www.snca.com.cn/notice/show/533.html>，现场办理地址：西安市长安北路14号省公共资源交易中心一楼办理大厅3、4号窗口，咨询电话：029-88661241。疫情期间数字认证证书（CA锁）新办及续费可使用网上受理邮寄领取的方式办理，详见<http://www.sxggzyjy.cn/xwzx/002002/20200218/79d68d76-7e82-4>

4b0-8b8b-cb07d0658787.html。

4、获取时间：2024年07月10日至2024年07月21日，每天上午08:00:00至12:00:00，下午12:00:00至18:00:00（北京时间，法定节假日除外）

十三、磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。

十四、提交响应文件截止时间及开标时间和地点

1、提交响应文件：电子响应文件一份。

电子响应文件 (*.SXSTF) 可于提交响应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）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

2、提交响应文件截止时间：2024年07月22日09:30

3、开启时间：同提交响应文件截止时间

4、开启地点：西安市碑林区长安北路14号陕西省公共资源交易中心306室（见面开标）。

5、开启形式：本项目采用电子化投标方式。陕西省省级单位政府采购中心在磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商须派法定代表人或被授权代表参加，携带CA锁（开标时需在现场自助解密机上使用CA锁统一自行解密响应文件）。

如因供应商自身原因，在规定时间内未完成响应文件解密，按无效响应对待（“规定时间”由现场工作人员具体确定）。

十五、采购代理机构收费标准：免费

十六、公告期自发布之日起5个工作日。

十七、陕西省省级单位政府采购中心联系电话：029-88661294

特别提醒：

1、本项目采用电子化投标方式。供应商须使用数字认证证书（CA锁）对电子响应文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目供应商数约定解密时长，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA锁）在开标室的解密机上自行解密电子响应文件。如因供应商自身原因（如

迟到、未携带数字认证证书等原因)未在规定时间内解密的,视为响应无效。

2、制作电子响应文件。供应商须在“全国公共资源交易平台(陕西省)(<http://www.sxggzyjy.cn/>)”的“服务指南”栏目“下载专区”中,免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”,并升级至最新版本,使用该客户端制作电子响应文件,制作扩展名为“.SXSTF”的电子响应文件。”

3、递交电子响应文件。登录全国公共资源交易中心平台(陕西省)(<http://www.sxggzyjy.cn/>),选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—供应商端”进行登录,登录后选择“交易成交供应商”身份进入,进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传响应文件”,上传加密的电子响应文件。上传成功后,电子化平台将予以记录。

4、评审过程中,磋商小组要求供应商提交多轮(最后)磋商报价时,供应商须登录全国公共资源交易平台(陕西省)在交易系统中提交多轮(最后)报价,并用数字认证证书(CA锁)签章。

第二章 供应商须知

一、定义

(一) 采购人：西北大学

(二) 监督机构：陕西省财政厅

(三) 采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

(四) 供应商：拟向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人

二、供应商注意事项

(一) 询问

供应商针对磋商文件（包括采购需求、供应商资格条件、商务条款等）依法提出书面询问的，采购人应在三个工作日内书面答复；供应商向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应告知采购人并协助采购人做出答复。

供应商对采购过程、中标（成交）结果，向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应在三个工作日内书面答复。

(二) 现场踏勘及标前答疑会

采购项目安排现场考察和标前答疑的，采购人应尽量在现场予以解答（口头提问可口头答复），现场不能做出解答的，应在三个工作日内书面答复，并交由陕西省省级单位政府采购中心在财政部门指定的媒体上发布。

答复内容可能影响响应文件编制的，应当顺延开标时间。凡未参加现场踏勘和标前答疑的供应商，由此造成的偏差由各供应商自行负责。

集中踏勘时间：2024年07月16日9时30分（集中踏勘只限一次，如需踏勘的，需提前联系采购人）

集中踏勘地点：西安市长安区学府大街1号西北大学长安校区北门

联系人：胡老师 关老师

联系电话：13891903110 13474068556

本项目不组织标前答疑。

(三) 质疑和投诉

供应商如果认为磋商文件（包括采购需求、供应商资格条件、商务条款等）使自身的合法权益受到损害，可以在获取磋商文件之日起7个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑；供应商如果认为采购过程或成交结果使自身的合法权益受到损害，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向陕西省省级单位政府采购中心提出质疑。

1、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见【财政部国库司（gks.mof.gov.cn）】网站【首页·> 政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/ztzt/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

2、质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人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。被授权代表办理质疑事项时，除提交质疑函外，还应当提交授权委托书及被授权代表的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

3、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。陕西省省级单位政府采购中心或采购人将在收到书面质疑后7个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

4、有下列情形之一的，属于无效质疑，陕西省省级单位政府采购中心和采购人不予受理：

- (1) 质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商或潜在供应商；
- (2) 质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
- (3) 未在法定期限内提出质疑的；

(4) 质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的，或缺乏必要的证明材料及证明材料不完整的；

(5) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；

(6) 以非法手段取得证据、材料的；

(7) 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。

5、质疑人对陕西省省级单位政府采购中心或采购人的答复不满意，以及陕西省省级单位政府采购中心或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监管机构提出投诉。

6、供应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《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》及有关问题的补充通知、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规文件的规定，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。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、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回，并将其列入不良行为记录名单，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。

9、质疑函递交地址：陕西省公共资源交易中心交易受理处

联系电话：029-88661258

投诉书递交地址：西安市莲湖区冰窖巷 6 号陕西省财政厅 509 室

联系电话：029-68936154

(四) 关于信用记录查询和使用

1、磋商小组将在资格审查阶段通过【信用中国 (www.creditchina.gov.cn)】、【中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)】网站对响应文件中的《供应商信用记录书面声明函》的信用情况进行甄别。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供应商,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)的第二条第(三)款规定,其磋商或成交资格将被取消。

2、供应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,但供应商应提供相关证明材料。

3、供应商信用记录及供应商基本信息查询的时间段为“磋商公告发布之日(含当日)至提交响应文件截止之日(含当日)”。信用记录查询的结果,可以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。供应商未如实填报《供应商信用记录书面声明函》的,视为“供应商提供虚假材料谋取中标、成交的”行为。

4、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的,应当对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。

(五) 落实的政府采购政策

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的有关规定,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;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;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《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员,则参与政府采购活动时,享受中小企业扶持政策。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型供应商制造货物的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型供应商与小微企业组成联合体或者允许大中型供应商向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，货物和服务项目可给予联合体或者大中型供应商的报价 2%—3%的扣除，工程项目为 1%—2%的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他供应商、分包供应商之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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，由财库〔2020〕46号文件规定的 6%—10%提高至 10%—20%。大中型供应商与小微企业组成联合体或者大中型供应商向小微企业分包的，评审优惠幅度由 2%—3%提高至 4%—6%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。

参加政府采购活动的小微企业应提供《小微企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，不能享受磋商文件规定的价格扣除，但不影响响应文件的有效性。

备注：小微企业划分标准参照《中小企业划型标准规定》（工信部联供应商〔2011〕300号）执行。

2、监狱企业应符合《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）文件规定，并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**监狱企业的证明文件**复印件，监狱和戒毒供应商视同小型、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、承担的工程或者服务（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。

参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件的,不能享受磋商文件规定的价格扣除,但不影响响应文件的有效性。

4、根据财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)有关要求,采购人拟采购的产品属于品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书,对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

5、根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51号)有关要求,在技术、服务等指标满足采购需求的前提下,要优先采购节能产品,对部分节能效果、性能等达到要求的产品,实行强制采购。

6、节能产品政府采购品目清单详见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)。

7、环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号)。

8、国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》(2019年第16号)。

9、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》(财库〔2021〕19号),自2021年起,各级预算单位应当按照不低于10%的比例预留年度食堂食材采购份额,通过脱贫地区农副产品网络销售平台采购脱贫地区农副产品。

10、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总

社关于印发<关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村振兴的实施意见>的通知》（财库〔2021〕20号），各级预算单位要按照不低于10%的预留比例在“832平台”填报预留份额。鼓励各级预算单位工会组织通过“832平台”采购工会福利、慰问品等，有关采购金额计入本单位年度采购总额。

11、根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）规定“有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。”

12、根据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）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业为物业管理。

货物服务采购项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。工程项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予 7% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

接受大中型供应商与小微企业组成联合体或者允许大中型供应商向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型供应商的报价给予 7%（货物服务采购项目为 4%-6%，工程项目为 1%-2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审（如本项目接受联合体或允许分包），除此之外的其他情形均不适用本款规定。未提供小微企业声明函的不享受价格折扣。

备注：小微企业的定义参照本款第一至三条。

(六) 关于产品和服务

1、所有产品必须具有在中国境内法定许可的生产及销售资格，且为全新原厂制造，其核心关键部分为近 10 个月内所生产的非淘汰类产品；属于《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品，就不能提供超出此目录范畴外的替代品，此外，还须同时具备国家认监委颁布《中国强制认证》（CCC 认证）。

2、采购的产品属于政府采购节能产品、环境标志产品品目清单范围的，供应商需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

3、主机设备要有标准配置清单，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明；国内制造的产品必须同时具备出厂合格证和相关检测报告。购置的计算机设备必须配有正版合法的经采购人认可的操作系统和软件。

4、根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）与《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的有关规定，未经核准同意，供应商磋商时必须提供本国产品，供应商以进口产品参与磋商的，将作无效磋商处理。

5、如磋商文件中已说明，经政府采购管理部门审核同意，允许部分或全部产品采购进口产品，供应商既可提供本国产品，也可以提供进口产品。在提供的进口产品中，优先采购向我国供应商转让技术、与我国供应商签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。进口产品必须同时具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。

(七) 关于同一品牌产品的处理

1、单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品不同供应商参加同一合同项下投标的，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由磋商小组按照最后报价最低的方式确定一个获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

2、非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格

比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在磋商文件中载明。提供相同品牌的核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由磋商小组按照最后报价最低的方式确定一个获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

3、核心产品为两个以上时，多家供应商提供的核心产品有部分采用或全部采用相同品牌的，按一家供应商计算。

（八）知识产权与保密事项

1、所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由供应商承担。

2、由采购人向供应商提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，供应商获得后，应对其保密。除非采购人同意，供应商不得向第三方透露或将其用于本次磋商以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，供应商须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

（九）供应商的磋商费用自理

三、磋商文件

（一）磋商文件包括下列内容

第一章 磋商邀请函

第二章 供应商须知

第三章 磋商内容及采购要求

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件构成及格式

（二）磋商文件的检查及阅读

供应商下载磋商文件后应仔细阅读检查磋商文件中的所有内容，按照磋商文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在响应文件中对磋商文件

做出全面的响应，并按磋商文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，陕西省省级单位政府采购中心将重新编制、发布新版磋商文件，供应商应按新版磋商文件重新编制响应文件。原磋商文件及响应文件失效。

响应文件封面、响应函以及法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）应当与最新发布的磋商文件保持一致，否则将被视为无效响应文件。

（三）磋商文件的修改、澄清

1、在提交响应文件截止之日前，陕西省省级单位政府采购中心可对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在提交响应文件截止之日至少5日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**；不足5日，陕西省省级单位政府采购中心将顺延提交响应文件的截止时间。

2、供应商对磋商文件提出质疑的，应在获取磋商文件之日起7个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对磋商文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响响应文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**。

3、各供应商在提交响应文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的变更公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心**不再单独通知**，因供应商未及时关注所造成的一切后果由供应商自行承担：

（1）【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的【首页·> 省级公告·> 更正公告】；

（2）【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】中的【首页·> 交易大厅·> 政府采购】。

(四) 磋商文件的解释权归陕西省省级单位政府采购中心

四、磋商报价

磋商报价是供应商响应本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。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，磋商文件未列明，而供应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。

(一) 供应商应按照《响应文件构成及格式》中《第一次磋商报价表》中的相关要求填写需要响应的内容。

(二) 磋商报价采取多轮报价的办法，最后报价作为计算价格分值的依据。供应商应在磋商当天，磋商小组规定的报价时间内，使用制作响应文件的数字认证证书（CA 锁）登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 电子交易平台·> 供应商端】后，在【我的项目】下找到本次磋商的项目，填写最后报价表，签章并提交。

(三) 如采购内容无实质性变更，各供应商的报价应逐次降低，本次报价超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的，按无效响应处理；本次报价超过上次报价但未超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的，或在规定时间内最后报价未提交、提交不成功的均为无效报价，按无效响应处理。

“规定时间”由现场工作人员具体确定。

供应商最终报价较首次报价降价的，成交后，签订合同时应按照成交价较首次报价的下浮比率修改分项报价表中的相应报价。

(四) 磋商报价货币：人民币；单位：元，保留到元。

(五) 磋商报价大小写不一致的以大写为准。

(六) 因供应商对磋商文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

五、响应文件

(一) 响应文件形式

本项目采用电子响应文件的形式。

编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子磋商文件及专用制作工具进行编制。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签署、加密、递交及磋商时解密等相关操作。

1、电子磋商文件下载。供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·> 电子交易平台·> 供应商端〕后，在〔招标公告/出让公告〕模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在〔我的项目〕中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子磋商文件（*.SXSZF）。

注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程>答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（*.SXSCF），使用旧版电子磋商文件制作的电子响应文件，系统将拒绝接收。

2、电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。供应商可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·> 服务指南·> 下载专区〕免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子磋商文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·> 服务指南·> 下载专区〕中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）响应文件制作软件操作手册》。

3、制作电子响应文件。电子响应文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。技术支持热线：4009980000。

（二）响应文件语言及有效期

1、响应活动的所有文件、资料、函电文均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

2、响应文件有效期为自响应文件开启之日起 90 个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

（三）响应文件的提交

电子响应文件可于提交响应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）网站“电子交易平台>供应商端”进行提交，逾

期系统将拒绝接收。提交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省），选择“首页>电子交易平台>供应商端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

（四）响应文件的补充、修改和撤回

1、供应商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或撤回。

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

3、响应文件提交截止时间后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

（五）供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

- 1、逾期提交电子响应文件；
- 2、提交的电子响应文件与本项目不相符的。

六、开启响应文件

（一）陕西省省级单位政府采购中心组织开标、评审工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）陕西省省级单位政府采购中心在磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商须派法定代表人或被授权代表参加。

参加磋商的供应商不足3家的，不得开启。

（三）开启时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目供应商数约定解密时长，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA锁）在开标室的解密机上自行解密电子响应文件。未在规定时间内解密的，视为响应无效。

（四）供应商对开启过程有疑义，以及认为采购人、陕西省省级单位政府采购中心相关工作人员有需要回避情形的，应在开标现场提出询问或回避申请，采购人、陕西省省级单位政府采购中心应当及时处理。

（五）供应商未参加开标的，视同认可开启结果。

(六) 在开启环节出现下列情况之一的，其响应文件视为无效文件：

- 1、 供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；
- 2、 因供应商自身原因（如解密时使用的 CA 锁与制作电子响应文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版磋商文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；
- 3、 上传的电子响应文件无法打开的；
- 4、 政府采购法律法规规定的其他无效情形。

(七) 特殊情形下的应急处置

在开启、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评审无法正常进行时，将视响应文件解密情况特殊处理。

- 1、 开启时响应文件未解密的，将另行确定时间继续完成开标程序；
- 2、 开启后响应文件已解密但评审结论未形成的，将发布废标公告，重新组织采购活动；
- 3、 开启后响应文件已解密且评审结论已形成的，待特殊情况排除后，继续完成评审活动。

七、组织评审

(一) 采购代理机构负责组织评审工作，并履行下列职责

- 1、 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行向财政部门报告；
- 2、 宣布评审纪律；
- 3、 公布供应商名单，告知评审专家应当回避的情形；
- 4、 组织磋商小组推选评审组长，采购人代表不得担任组长；
- 5、 在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；
- 6、 根据磋商小组的要求介绍政府采购政策法规、磋商文件；
- 7、 维护评审秩序，监督磋商小组依照磋商文件规定的评审程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

8、核对评审结果；

9、评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

10、处理与评审有关的其他事项。

采购人可以在评审前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出磋商文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随磋商文件一并存档。

(二) 磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

1、遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密；
2、按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

3、要求供应商对响应文件有关事项做出澄清或者说明；

4、与供应商分别进行磋商；

5、对响应文件进行比较和评价；

6、确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交供应商；

7、配合答复供应商的询问、质疑和投诉等事项，不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

8、向采购人、陕西省省级单位政府采购中心或者有关部门报告评审中发现的违法行为。

(三) 成立磋商小组

1、为了确保磋商工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评审。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评审。

磋商小组成员名单在评审结果公告前应当保密。

2、评审专家将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。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及

情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。

3、评审中因磋商小组成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致磋商小组组成不符合规定的，陕西省省级单位政府采购中心应当依法补足后继续评审。被更换的磋商小组成员所做出的评审意见无效。无法及时补足磋商小组成员的，陕西省省级单位政府采购中心应当停止评审活动，封存所有响应文件和开标、评审资料，依法重新组建磋商小组进行评审。原磋商小组所做出的评审意见无效。

陕西省省级单位政府采购中心应当将变更、重新组建磋商小组的情况予以记录，并随磋商文件一并存档。

（四）评审方法：综合评分法

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

（五）评审程序

分步评审，每一步评审不符合磋商文件要求者，不得进入下一步评审，全部评审合格的供应商，进入最后的打分，最后按得分由高到低排序，推荐成交候选供应商。

1、资格性审查

开标结束后，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的供应商资格证明文件进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。

资格审查表

序号	资格审查项	通过条件	结论	不通过原因
1	营业执照等主体资格证明文件	提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。		
2	财务状况报告	提供递交响应文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金		

		流量表、所有者权益变动表及其附注，成立时间至提交响应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），或其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的磋商担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）。		
3	社保缴纳证明	提供递交响应文件截止之日前一年内任意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。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。		
4	税收缴纳证明	提供递交响应文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的相关凭据（ 时间以税款所属日期为准、税种须同时包含增值税和供应商所得税 ），凭据应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的供应商，应提供相应证明文件。		
5	信用记录	提供《供应商信用记录书面声明函》（按格式填写，提供原件）。经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。		
6	控股管理关系	提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效。		
7	书面声明	提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未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。		

8	法定代表人授权委托书	<p>法定代表人参加磋商的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书（按格式填写，提供原件）。磋商文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。</p> <p>法人的分支机构参与磋商时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。</p>		
9	特定资格要求	<p>本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的供应商须提供以下资料，以下两种形式提供其中任何一种均可。</p> <p>（1）自行招用保安员的供应商，须出具承诺书（承诺书形式不限），承诺自承接本项目之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。</p> <p>（2）从保安服务公司购买保安服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务。</p>		
10	本项目不接受联合体响应，不允许分包	<p>供应商应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立响应，不分包。</p>		
磋商小组成员：（签字或盖章）				

出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

- (1) 不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- (2) 未按磋商文件要求提供资格证明文件，或未按磋商文件要求加盖公章的；
- (3) 磋商小组认为供应商的资格证明文件存在疑点，要求供应商通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等形式提供更清晰有效的证明文件，供应商不能在规定时间内提供符合磋商文件要求的证明文件的。

资格审查结束后，磋商小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告

知有关供应商未通过审查的原因。

通过资格审查的供应商不足 3 家的，不得进行符合性审查，应予以废标。

2、响应文件的符合性审查

磋商小组依据磋商文件的规定，对响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的全部实质性要求做出响应。

磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。实质上没有响应磋商文件要求的响应文件作**无效响应处理**，磋商小组应告知有关供应商未通过审查的原因。供应商不得通过修正或撤销不符之处而使其成为实质上响应。

响应文件的符合性审查

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	响应文件语言及有效期	响应文件语言及有效期符合磋商文件要求。		
2	响应文件封面、响应函、法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）	三处均无遗漏，且与所投项目名称、项目编号、标段（如有）一致。		
3	响应文件签署、盖章	均按磋商文件要求签字、盖章（评分标准中要求提供的证明材料除外）。		
4	第一次磋商报价表	（1）第一次磋商报价表填写符合要求； （2）计量单位、报价货币均符合磋商文件要求； （3）第一次磋商报价未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价。 （4）供应商在分项报价表中填写的单价与项目对应服务面积及服务周期的乘积不得超过该项目的单项服务预算金额；同时，三个单项合计后的总报价不得超过该项目的总预算金额，否		

		则响应无效。		
5	供应商承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。		
6	技术服务要求	完全理解并接受对合格供应商、合格的货物、工程或服务要求，根据供应商响应文件《实质性条款响应》，结合磋商文件第三章“★”标识的实质性要求没有负偏离。		
7	合同草案条款响应	有完全理解并接受磋商文件合同草案条款要求的描述。		
8	无其他磋商文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合磋商文件规定的被视为无效响应的其他条款。		
磋商小组成员：（签字或盖章）				

3、响应文件的澄清

(1) 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、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、说明或者更正。

(2) 依照《中华人民共和国民法典》中的过失责任原则，澄清、说明或更正前磋商小组将按最不利于参与本次磋商供应商的原则对响应文件做出评判。

(3) 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式做出。供应商应当在规定的澄清时限内通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。澄清、说明或者更正的内容将作为合同履行的重要依据。

除采用竞争性磋商方式采购的政府购买服务项目、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外，通过符合性审查的供应商不足3家的，不得进行后续磋商活动，应予以废标。

4、进行磋商

磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。需要供应商书面答复磋商内容的，供应商应当按照磋商小组的要求，在磋商小组规定的时限内通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式答复磋商的内容，并由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

5、磋商文件的实质性变更

(1) 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

(2) 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式通知所有参加磋商的供应商。

(3) 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求，在磋商小组规定的时限内重新提交响应文件，并用数字认证证书（CA锁）签章或由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 供应商未能在规定的时间内按照磋商小组的要求通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式提交实质性变更响应文件的，视作未实质性响应。

6、最后报价

(1) 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

(2) 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

(3) 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》第三条第四项情形的，即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，提交最后报价的供应商可以为 2 家。根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号），采购的政府购买服务项目（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。

(4) 供应商要在电子交易平台中提交最后报价，并用数字认证证书(CA 锁) 签章。平台系统无法使用时，供应商要按照磋商小组要求，通过电子邮件等书面形式提交最后报价表。最后报价表应由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据。

(5) 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况书面申请退出磋商，书面申请应由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

(6) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响工程、货物、服务质量或者不能诚信履约的，要求供应商在规定时间内通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式提供说明（必要时提交相关证明材料），供应商不能证明其报价合理性的，按无效响应对待。

7、综合比较与评价

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组按“评审要素及分值一览表”中规定的评审方法和标准，对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评审因素的得分

评审要素及分值一览表

名称	最高分值	评审要素
磋商报价	15	满足磋商文件要求且最后报价（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）最低的供应商的价格为磋商基准价得15分，其他各供应商的最后磋商报价得分按下列公式计算：（磋商基准价/最后磋商报价）×15%×100。
总体方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>提出针对于本项目的总体方案，方案内容包括①服务目标及计划安排②服务重难点分析及解决措施。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①服务目标及计划安排：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②服务重难点分析及解决措施：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>
室外综合管理服务方案	7.5	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出室外综合管理服务方案，方案内容包含①日常保洁：室外公共区域环境保洁及室外区域绿化基础保洁②垃圾分类收集与处理③雨污管网清洗及应急保障服务④室外公共卫生安全管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p>

		<p>三、赋分标准（满分7.5分）</p> <p>①日常保洁：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②垃圾分类收集与处理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③雨污管网清洗及应急保障服务：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④室外公共卫生安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
<p>公共楼宇管理服务方案</p>	<p>9</p>	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出公共楼宇管理服务方案，方案内容包含①室内环境保洁②室内公共卫生安全管理③安保服务④其他管理服务：楼内施工管理、消防管理、节能管理、标识系统管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分9分）</p> <p>①室内环境保洁：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②室内公共卫生安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③安保服务：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>④其他管理服务：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
<p>设备设施维护维修服务方案</p>	<p>7.5</p>	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出设备设施维护维修服务方案，方案内容包含①设备设施日常管理及维护②建筑物、供暖系统、供电设施、弱电、房屋防雷设备管理及维护③其他日常管理：设施设备日常维修及二次供水管理、化粪池疏通清洗。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分7.5分）</p>

		<p>①设备设施日常管理及维护：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>②建筑物、供暖系统、供电设施、弱电、房屋防雷设备管理及维护：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>③其他日常管理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。</p>
电梯管理服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出电梯管理服务方案，方案内容包含①电梯日常管理②电梯安全管理：包含监控室五方通话管理及维修、维护、故障及紧急事故处置。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①电梯日常管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②电梯安全管理：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分。</p>
绿化养护服务方案	4.5	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出绿化养护服务方案，方案内容包含①绿化日常管护：对服务区域内的绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化②其他管理：枯死植物更换、活动保障、花卉摆放及养护管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分4.5分）</p> <p>①绿化日常管护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②其他管理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。</p>

其他保障服务方案	3	<p>一、评审内容 针对本项目提出其他保障服务方案，方案内容包含①重大活动②其他保障服务：协助校园节日氛围营造、特约付费维修及其他服务。</p> <p>二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分） ①重大活动：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ②其他保障服务：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
能源节约方案	3	<p>一、评审内容 针对本项目提供能源节约方案，方案内容包含①能源节约计划②能源节约措施。</p> <p>二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分） ①能源节约计划：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ②能源节约措施：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
应急预案	6	<p>一、评审内容 针对本项目特点提供应急预案，预案内容包含①紧急事件：恶劣天气、防暴风雪、火灾、停水停电、用气、防汛、消防、地震、电梯困人、疫情②违法事件：盗窃、防盗、打架斗殴、寻衅滋事③其他：重要活动、迎检活动、大型节庆及各类检查。</p> <p>二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，步骤清晰、合理，操作性强； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分） ①紧急事件：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p>

		<p>②违法事件:每完全满足一项评审标准得 0.5 分, 满分 1.5 分;</p> <p>③其他: 每完全满足一项评审标准得 0.5 分, 满分 1.5 分。</p>
管理制度	4.5	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目具有良好的管理制度, 制度内容包含①岗位职责: 具有岗位工作标准、服务质量标准、作业流程及作业记录②内控制度: 具有管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度③人员管理制度: 具有员工日常管理办法、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性: 方案须全面, 对评审内容中的各项要求有详细描述及说明;</p> <p>2、可实施性: 切合本项目实际情况, 步骤清晰、合理, 操作性强;</p> <p>3、针对性: 方案能够紧扣项目实际情况, 内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准 (满分4.5分)</p> <p>①岗位职责: 每完全满足一项评审标准得0.5分, 满分1.5分;</p> <p>②内控制度: 每完全满足一项评审标准得 0.5 分, 满分 1.5 分;</p> <p>③人员管理制度: 每完全满足一项评审标准得 0.5 分, 满分 1.5 分。</p>
培训考核方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目制定培训考核方案, 方案内容包含①培训: 针对不同的岗位职责、行为规范、服务礼仪及心理辅导等方面制定培训方案②考核: 针对不同的岗位、制度及工作程序制定考核方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性: 方案须全面, 对评审内容中的各项要求有详细描述及说明;</p> <p>2、可实施性: 切合本项目实际情况, 实施步骤清晰、合理;</p> <p>3、针对性: 方案能够紧扣项目实际情况, 内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准 (满分3分)</p> <p>①培训: 每完全满足一项评审标准得0.5分, 满分1.5分;</p> <p>②考核: 每完全满足一项评审标准得0.5分, 满分1.5分。</p>
档案管理方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目制定档案管理方案, 方案内容包含①档案资料的收集及分类②归档资料的使用、销毁及移交。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性: 方案全面, 对评审内容中的各项要求有详细描述;</p>

		<p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①档案资料的收集及分类：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②归档资料的使用、销毁及移交：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
业绩	10	<p>1、提供2021年1月1日以来类似项目业绩（以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计1分，满分5分；</p> <p>备注：须提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖供应商公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。</p> <p>2、每提供一份对应合格业绩的服务好评（以被服务单位加盖公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟），得1分，满分5分。</p>
项目经理	5	<p>项目经理（2人）需满足学历和经验要求，满分5分。</p> <p>1. 学历要求（2分）</p> <p>项目经理均具有大专学历得1分，均具有本科及以上学历得2分（取最高学历计分，不重复计分）。</p> <p>赋分依据：须提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>2. 经验要求（3分）</p> <p>项目经理均具有类似项目物业服务3年管理经验，得1分；两人均增加一年管理经验额外增加1分，最多增加2分，满分3分。</p> <p>赋分依据：须提供物业管理工作证明文件或被服务单位加盖公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>备注：除上述赋分依据外，还须同时提供供应商为项目经理（2人）缴纳的近六个月内至少连续三个月的社保缴纳证明材料（成立时间至提交响应文件截止时间不足六个月的供应商，可提供成立后任意一个月的社保缴纳证明材料），不提供或缺漏项本大项(5分)不得分。</p>
人员配备	3	<p>1、承诺：拟派所有安保人员（9人）中，有1人及以上的退伍军人得0.5分。无承诺不得分。</p> <p>2、承诺：拟派所有人员均持有卫生部门颁发的健康证得0.5分。无承诺不得分。</p> <p>3、绿化养护人员（2人）：每提供1人的园林绿化专业初级资格证书，得0.5分，满分1分；每提供1人的园林绿化专业中级及以上资格证书</p>

		<p>得1分，满分2分。总分2分。</p> <p>赋分依据：需提供证书复印件并加盖供应商公章，未提供不得分（同一人不重复计分）。</p>
设备工具保障	3	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目特点提供设备工具配置清单，内容包括①主要配置：物业服务设备、办公用品、作业机具、装备及耗材②其他：保洁设备、人员服装及物业日常消耗品。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：工具配置清单齐全完整，能完全满足并提供评审内容中的各项要求；</p> <p>2、实用性：设备工具质量有保障、使用率高、安全性能强、服装统一；</p> <p>3、针对性：设备工具能紧扣项目实际情况，配置合理科学。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①主要配置：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②其他：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
服务承诺	1	<p>1、承诺：接受采购人对服务的考核、监督及管理，并定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效得0.5分。无承诺不得分。</p> <p>2、承诺：供应商最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行，得0.5分。无承诺不得分。</p>
说明		<p>1、磋商小组成员须按照本评审要素据实打分。</p> <p>2、对小型和微型企业提供的本项服务的价格给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，除此之外的其他情形均不适用本款规定；未提供《小微企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件的不享受价格扣除。</p>

8、推荐成交候选供应商

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商（有效供应商不足三家时以实际数量推荐）。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

9、编写评审报告

评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报

告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视同按评审报告推荐的顺序确定成交供应商。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

采购人书面授权磋商小组直接确定成交供应商的，磋商小组应在评审报告中明确成交供应商及成交金额。

除下列情形外，任何人不得以任何理由组织重新评审：

- (1) 资格性检查认定错误的；
- (2) 分值汇总计算错误的；
- (3) 分项评分超出评分标准范围的；
- (4) 客观分评分不一致的；
- (5) 经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形。

(六) 有下列情况之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- 1、不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同供应商的响应文件由同一台电脑编制；
- 3、不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4、不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 5、不同供应商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；
- 6、不同供应商的响应文件相互混装；
- 7、政府采购法律法规及磋商文件规定的其他情形。

八、成交

(一) 本项目采用第1种方式确定成交供应商：

- 1、采购人根据磋商小组评审结果确认。

陕西省省级单位政府采购中心在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人在收到评审报告之日起5个工作日内，从评审报告

提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视同按评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

2、采购人书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

采购人在评审前提供《委托评审小组定标授权书》，磋商小组将根据采购人授权直接确定成交供应商。

(二) 陕西省省级单位政府采购中心将在成交供应商确定之日起2个工作日内，在【陕西省政府采购网 (www.ccgp-shaanxi.gov.cn)】、【全国公共资源交易平台(陕西省) (<http://www.sxggzyjy.cn/>)】上发布成交公告，成交公告期限为1个工作日。同时，陕西省省级单位政府采购中心向成交供应商发出“成交通知书”，并将磋商文件随成交结果同时公告。成交结果公告应当包括以下内容：

- 1、采购人和采购代理机构的名称、地址和联系方式；
- 2、项目名称和项目编号；
- 3、成交供应商名称、地址和成交金额；
- 4、主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求；
- 5、磋商小组成员名单。

采用书面推荐供应商参加采购活动的，还应当公告采购人和评审专家的推荐意见。

九、签订政府采购合同

(一) 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

(二) 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

(三) 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报

告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

（四）磋商文件、成交供应商的响应文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

（五）政府采购合同应当包括采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（六）采购人与成交供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

（七）采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的投标供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（八）采购人应当加强对成交供应商的履约管理，并按照采购合同约定，及时向成交供应商支付采购资金。对于成交供应商违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

十、其他

（一）磋商小组发现磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与采购人或者陕西省省级单位政府采购中心沟通并作书面记录。采购人或者陕西省省级单位政府采购中心确认后，应当修改磋商文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在磋商采购中，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、供应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，由陕西省省级单位政府采购中心发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织采购活动。

（三）在递交响应文件阶段、资格审查阶段以及符合性审查阶段，当出现有效投标供应商不足 3 家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

1、磋商文件存在不合理条款或者磋商程序不符合规定的，采购人、陕西省省级单位政府采购中心改正后依法重新开展采购活动；

2、磋商文件没有不合理条款、磋商程序符合规定，需要采用其他采购人式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

（四）陕西省省级单位政府采购中心应当采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评审工作无关的人员不得进入评审现场。

有关人员对于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）磋商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。

（六）陕西省省级单位政府采购中心应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的采购文件。

十一、采购代理服务费：免费。

第三章 磋商内容及采购要求

一、项目概况

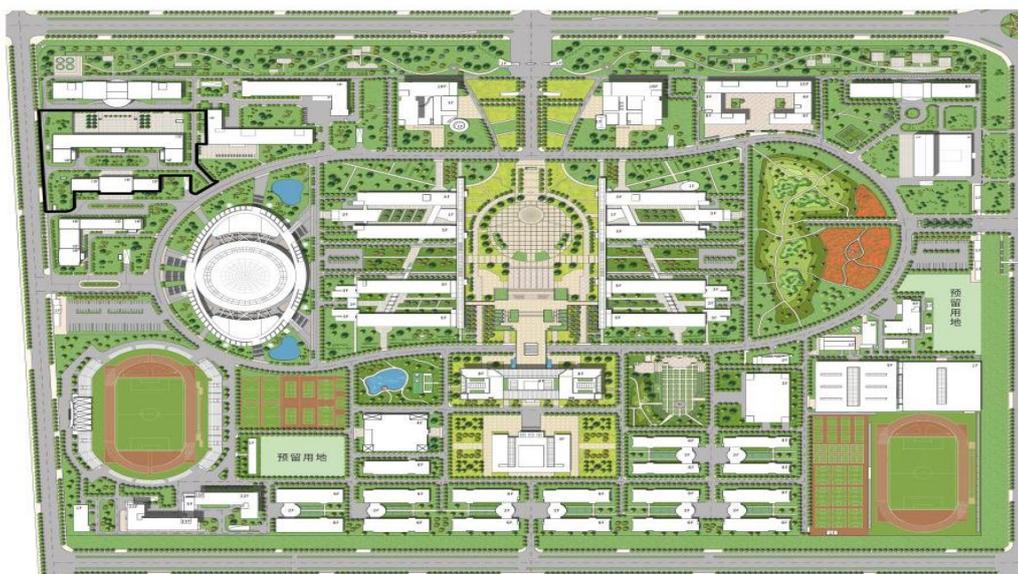
为不断提高西北大学后勤服务工作的效率和质量，推进西北大学后勤社会化改革进程，提高后勤服务满意度，促进学校教学、科研、管理的有序开展和良性发展，从而更好的为全校师生提供更为优质的、便捷的、人性化的服务保障，特实施本次西北大学长安校区宏观经济大楼及地质大楼物业服务采购项目。

二、服务范围

主要为宏观经济大楼及地质大楼室内、室外场地及周边绿化。室内综合服务建筑面积为 100378.45 m²，室外综合服务建筑面积 9348.01 m²，所含室外绿化养护服务面积 5619.68 m²。

其中，宏观经济大楼建筑面积 31764 m²（地上建筑面积 25749 m²，地下一层建筑面积 6015 m²）；地质大楼建筑面积 63180 m²（地上建筑面积 52253 m²，地下一层建筑面积 10997 m²）；历史考古大楼地库建筑面积 5434.45 m²。

物业服务分区示意图



注：图中黑色框线内部为本次服务范围。上图景观绿化均为图示效果，具体以现场实际情况为准。

三、服务内容及要求

(一) 综合管理服务

1、服务内容：含管理组织机构、制度建设、服务方案及计划制定、人员配备、资产与档案管理、标识管理、节能管理、委托管理等内容。

2、服务要求

(1) 综合管理服务要求

1) 供应商有健全的管理组织机构，有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如供应商委托专业公司提供专业性服务的，应向采购人提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

2) 供应商应参照采购人学生教育管理、教学管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定物业日常管理相关制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，响应采购人及校区对客服、保洁、门值和报修以及应急的制度和安排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制物业管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本。

3) 供应商应制定物业管理实施方案，负责服务区域安全保卫和防范工作，负责消防等安全设备日常维护及管理，负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案。包括物业相关管理方案、应急预案（包括但不限于防暴风雨雪预案、火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案等）、公共卫生事件、重要活动预案（开学、军训、运动会、演唱会、毕业离校、重大接待、考务等）、突发紧急事件及大型活动预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

4) 供应商制定的相关制度、方案在实施前需报告采购人，经采购人审核、批准后方可实施。

5) 供应商应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

(2) 管理制度

1) 供应商须根据各标段特点配置专业（3年以上类似工作经验）的管理

团队进场提供服务，服务均由具备相关专业技能的人员完成，供应商应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是采购人对员工的素质要求。

2) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

3) 建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

4) 供应商必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

5) 管理人员须实行 24 小时管理人员值班制度。

6) 供应商应向师生等服务对象公布项目负责人联系方式和 24 小时服务电话，认真听取受理师生、楼内教学科研办公单位的意见建议和投诉，第一时间有效处理，不得出现消极抵触、糊弄拖延等情况，无法解决的需及时上报，相关结果要及时向师生反馈。

7) 制定员工培训计划，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于 2 次。

8) 因各类应急突发事件等原因，导致配置的部分人员无法到岗工作，为确保保障工作正常进行，供应商应自行调配增加人员工作区域或增加员工工作时长，充分采取合理激励措施调动和激励所属人员积极性，以保障工作正常进行。

9) 建立员工档案，每月向采购人报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、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。

10) 组建宣传队伍，利用多种形式协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作。

(3) 行为规范

1) 要求供应商的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩带明显标志上岗，工作规范。

2) 要求供应商的管理、服务人员形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

3) 供应商需遵守采购人规章制度，如遇员工盗窃采购人资产，供应商自行承担相关法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月1%的物业管理费。

4) 确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事,不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

5) 严禁因任何理由与师生激烈争吵、斗殴，不得出现与师生发生纠纷、辱骂、殴打师生等影响采购人正常教学科研办公秩序情况。

6) 发现师生遗留或丢失在楼宇内外的物品要及时上交相关部门并造册登记，认领时经查验证件后方可归还，不得私自占有、乱动乱拿、挪用。未经物品所有人允许，不得私自拾取设备包装箱盒或师生未确定废弃的各类物品。如上述情况出现任何问题或纠纷，自行解决处理或赔偿。

7) 供应商应自行做好员工安全管理，未经采购人审批，严禁员工私自在校内采购人管理场所居住。严禁员工休息期间聚众酗酒、争吵、打架、赌博等恶性事件发生，若产生安全事故及人事纠纷，相关责任由供应商自行承担。

(4) 资产档案管理

1) 供应商需建立完整的物业档案和档案管理办法：包括校园规划资料、建筑单体、供配电设施设备、给排水管网及设施、消防管网及设施、安防设施等物业更新资料档案；改扩建、安装资料档案：包括校区内经过采购人批准进行的二次装修、改建扩建、安装设备的资料档案。

2) 供应商应根据项目需求进行设备和物资投入。

3) 设施设备维护、维修记录档案。

4) 工作文件交接记录。

5) 爱卫会工作记录。

6) 物业相关档案必须装订规范，采购人有权查阅供应商的管理档案，供应商应每年度或者采购人认为有必要时向采购人移交相关档案。

7) 供应商应建立规范的材料管理方案，严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。若发生安全事故，一切责任由供应商承担，同时采购人有权按照考核办法约定的比例扣除当月服务费；造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，供应商履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时供应商应承担校方相关损失。

8) 采购人负责向供应商提供必要的办公用房、客服用房、工具用房、通讯电话等。采购人提供给供应商的所有物资器材和房屋等，不得转移及改变使用功能（特别不允许进行任何经营性活动），已经登记在册的财产，如因工作失误或人为原因造成的损坏或丢失，供应商需照价赔偿。通讯电话相关费用由供应商按照校园相关收费标准自行缴纳。

9) 未经采购人书面许可，供应商不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，供应商有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，采购人有权终止合同，供应商履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时供应商应承担校方相关损失。

(5) 标识管理

1) 完善建筑单体内设置消防疏散图和警示、劝诫标语。

2) 在建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括供应商经理、主管、责任区域工作人员的照片和每个人的联系方式，物业管理服务投诉地址和 24 小时投诉电话，如遇情况调整，需在 3 日内更新完毕。

3) 在建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。

4) 物业管理日常事务需要的进行公示通知相关宣传制作。

5) 标志标牌制作费用由供应商承担。

(6) 节能管理

1) 供应商应每年制定相关管理节能计划与办法，在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案。

2) 供应商应定期（至少每月一次）对服务区域内的水电总表读数进行记录，进行汇总分析，对于水、电的异常情况及时进行检查和报告。

3) 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按采购人要求，配合采购人做好节能降耗管理工作。

4) 能源设备节能管理基本要求：确保服务区域内节约能源、避免浪费。加强日常教室巡查，对结束使用教室的多媒体设备、电灯、空调等电器设备应该及时关闭。

5) 配合节能工作宣传，对公共教室开展节能宣传，确保节能标语规范、美观、全覆盖；避免教室在无人情况下出现无效照明及空调空转的情况。

(7) 委托管理

1) 当遇到接待、检查或交流活动时，无偿向服务区内提供非日常工作的、临时性、应急性等服务。如遇疫情防控等特殊情况，以及采购人的重大活动（如校运动会、新生报到、毕业生离校、就业双选会、开学（毕业）典礼等大型活动）时，供应商需按政府、采购人的相关指令完成服务保障任务。对出现的突发事件、重大情况或未经校方同意并通知物业协助手续的校内各种活动、工程、参观等，需在发生后的 20 分钟内，第一时间上报采购人相关管理部门。

2) 供应商入场后，则为校园安全管理、施工监管、楼宇秩序维护等各项保障校园正常运行的第一责任人，供应商应秉持积极主动、认真负责的态度落实采购人的各项委托，做好校园运行保障工作。

▲（二）室外综合管理服务

1、服务范围：宏观经济大楼及地质大楼周边道路及硬质场地，面积9348.01 m²，含室外区域绿化的基础保洁。

2、服务内容

- (1) 室外公共区域环境保洁
- (2) 室外区域绿化基础保洁
- (3) 垃圾分类收集与处理
- (4) 雨污管网清洗
- (5) 室外公共卫生安全管理
- (6) 应急保障服务

3、服务要求

(1) 室外公共区域环境保洁要求

1) 供应商应制定不同区域的保洁工作方案和服务标准，要求方案全面、科学合理、操作性强，标准指标明确，应该规定保洁区域达到保洁服务标准和保洁频次。管理人员每天现场巡查不得少于两次，填写保洁工作日报表；

2) 校园保洁区每日上、下午各清扫一次，并持续进行巡回保洁，保证室外卫生清洁；

3) 主要道路、广场、校园大门等重要场所早 7:30 前要完成第一次清洁，下午 1:30 前完成第一次清洁；校内其余区域早 7:45 前完成第一次清洁，下午 1:45 前完成第一次清洁。确保路面无卫生死角，无垃圾杂物、无明显积水、无明显污渍油迹等；作业垃圾随堆随清；

4) 保持宣传栏、橱窗、各类指示牌、栏杆、休闲桌椅、石桌石凳、景观廊亭干净整洁，无明显积尘和不良张贴物；果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，箱（桶）内垃圾不应超过容积的 2/3，每日早、中、晚三次清理果皮箱、垃圾箱内垃圾，垃圾不过夜；

5) 路沿石边缘无明显沙石、尘土；排水沟、沙井、天台畅通无积沙、无杂物；沟渠，雨、污水井、排水口确保畅通，无堵塞情况；

6) 负责自行车、电动车停放区域、停车场周边的环境清洁，每日进行 1 次全面清洁处理；

7) 室外公共区域做到一个清理检查周期内（2 小时）地面无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳、落叶；每月清理景观灯、路灯灯杆、垃圾桶等，做到无广告、无胶带、无横幅、无乱张贴等现象；保障区域清洁无污垢；

8) 按工作程序对服务区进行日常定期清扫或不定期保洁，做到按标准全天候、全方位保洁。有效防范并每天清理责任区域内的各类非法广告物。保持校园环境整洁，包括对保洁范围内进行地面清扫、相关附属公共设施设备保洁、乱张乱贴清理、垃圾清运及消杀、所有公共区域的清洁卫生、日常保洁。具体服务标准如下：

服务项目	区域/位置	服务标准
室外公共区域保洁	人行车行道、广场、梯步、停车场、绿化内硬化地面	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 绿化区内硬化地面无杂物杂草、无明显枯枝树叶、无动物粪便及明显积垢。 3. 交通标线及减速带保持原色，无明显积垢污渍。 4. 定期或根据采购人临时需要对路面进行冲洗，保持整洁。
	围墙围栏	无杂草积叶、无张贴物、无青苔、无明显污渍和积垢。
	排水沟渠、窞井、水篦子	1. 排水沟定期清理和除淤，沟内无垃圾和明显杂物，无杂草，无积沙沉淀、水流畅通。 2. 窞井无杂物、无明显积水。 3. 水篦子无堵塞，表面无积垢和青苔。
	垃圾箱	1. 合理设置垃圾箱分布，对各点垃圾箱进行严格管理。 2. 标识完好整洁、张贴紧固。 3. 严格按照垃圾分类要求进行分装处理与清运投放。 4. 及时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。 5. 定期清洗、消毒，无蚊蝇滋生，无异味。 6. 整体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。 7. 箱体柜门保持关闭。
	人文雕塑	1. 无明显积尘积垢和污渍。 2. 定期清洗。
	休闲桌椅、景观廊架、公告栏宣传栏、交通道闸引导桩及标牌、指	1. 休闲桌椅、景观廊架无垃圾和积尘积垢、无张贴物、无积水，每天擦拭，桌椅底部定期擦拭，保持整洁无蛛网。 2. 公告栏宣传栏及各类指示牌：无积尘积垢，无小广告及不良宣传张贴物，每天擦拭，雨棚定期清洗；玻璃明亮无积尘；不锈钢部分定期进行防锈及保养。

	示牌、广告 牌、栏杆、消 火栓、井盖、 路灯景观灯 杆及其它公 共设施	3. 路灯照明杆，无张贴物，无污渍。 4. 消火栓、井盖及其它公共设施：无积垢和明显污渍。
	运动器材	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 标线清晰无积尘积垢。 3. 运动器材、座椅等设施：无积尘积垢，无张贴物，干净整洁。
	景观水体	1. 根据现场情况制定清洁频次，定期清漂，保持水体清洁，无残花、落叶、无垃圾、无明显漂浮物。 2. 做好近水区域的护栏、扶手、亲水平台等日常清洁，湖体周界杂草清理。

(2) 室外区域绿化基础保洁

供应商负责所辖区域内室外绿化的基础保洁，保持所辖区域内绿地无白色垃圾、落果、落叶等堆积。落叶季节和灾害天气，根据情况增加清扫次数，并全天巡回保洁。

(3) 垃圾分类收集与处理

1) 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，配置垃圾箱等设施设备，配备专用的垃圾清运车辆，相关费用由供应商承担；垃圾外运由采购人指定的市政环卫清运，供应商负责将管理区域内生活垃圾按规定进行分类处理、分类收集后清运至采购人指点的垃圾中转站。

2) 教学楼、校区主干道早 8:30 前完成垃圾清运；建筑体外围、广场、及较大面积硬化路面周边的垃圾早 10:00 前清运完毕；下午垃圾清运统一在 17:00 前清运完毕；夜间根据学生区垃圾堆积情况适时增加垃圾清扫及分类清运，做到垃圾不过夜。

3) 按照政府垃圾分类要求，供应商负责垃圾分类工作，对于政府职能部门的处罚由供应商承担。

4) 在垃圾收集过程中，按照上级文件的要求对垃圾进行分类处理，严禁在校园内除垃圾中转站以外的任何地方分检；清运过程中严禁产生二次污

染。

5) 垃圾收集点按照学校属地垃圾分类管理要求，于学生区垃圾回收点设置督导员、引导员，按照“定时定点投放”“桶边引导”机制专人专岗进行垃圾分类指导工作。

6) 供应商应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由供应商承担。

7) 校区的垃圾做到日产日清，垃圾分类清运要及时、环保。每天至少开展2次垃圾集中清收清运，垃圾清运工具应保持清洁无破损，垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。

8) 放置于校区各处的不同类型的垃圾箱、桶的垃圾存量不超过2/3，垃圾不在筒箱内过夜；每天至少清理1次。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

9) 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由供应商负责，消杀所需的药物及耗材由供应商负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

10) 如遇采购人搬迁、迎新、军训、毕业、垃圾分类检查等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。

(4) 雨污管网清洗维护

由于雨污水管网中带有生活、建筑垃圾，以及校区基础设施建设仍在进行，垃圾流经管网不断沉淀，容易引起雨污水管道外泄。为保证校区雨污水管网正常运行，对校园内整体雨水井进行清理。

- 1) 管网清理使用专业化工具（高压冲洗设备等），保证清理效果。
- 2) 管网内壁无沉淀物、垃圾，管网畅通。
- 3) 井底部无沉淀物、垃圾，表面干净、无悬浮物。
- 4) 篦子下面无沉淀物、垃圾、树叶等杂物，表面干净。
- 5) 维修施工产生的垃圾及时清理，并运送到指定位置处理。
- 6) 若施工过程中，对草坪产生破坏较大，施工后负责集中补种。
- 7) 管网整体畅通，无堵塞、外泄等现象。

8) 严格按照国家规范施工，确保文明、安全和标准施工。

9) 施工过程中注意对管网采取相关设施保护，不得损坏原有设备。

10) 确保管网疏通率达到 100%，管网、雨水井、污水井、雨水篦子清净率达到 100%。

11) 供应商负责室外雨水收集系统的日常维护、清理及保养，保持沉淀池无异物，定期进行清理维护，保证设备完好。

(5) 室外公共卫生安全管理工作

1) 按政府要求和相关行业规范，每学期对服务区内开展杀灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等除“四害”工作，做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。

卫生间、楼宇入口每日进行消杀，其他公区夏季每周一次；冬季每两周一次。

全年内持续配备毒饵盒进行公区鼠药投放并做好记录台账，投放标准参照国家及学校属地政府相关要求执行，投放前做好提示并做好醒目提示标识。

根据四害滋生的情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂、及时清理四害虫体等。

根据采购人需要，及时配备灭蝇灯，做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。

2) 定期对公共区域、卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀，每项消毒工作必须有记录并按照要求填写完整。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

3) 如遇突发疫情，供应商应按照疾控中心及学校的相关规范要求，进行校园清扫保洁、消毒、垃圾清运及各类防疫物资采购。

(6) 应急保障服务

为了保证日常卫生达标，供应商的保洁服务频率不得少于采购人要求的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的位置，

则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，重大活动期间（如重大庆典、重大接待活动、重大检查活动等）供应商须根据活动的重大程度增加保洁服务频率或增加服务人员，达到卫生服务标准。如出现暴风雨雪、风沙等紧急突发事件，应及时安排抢险，保障师生通行安全。防汛沙袋、除雪剂等应急保障物资费用由供应商承担。

▲(三) 公共楼宇管理服务

1、**服务范围：**宏观经济大楼、地质大楼及历史考古大楼地库，楼宇总建筑面积 100378.45 m²。其中，宏观经济大楼建筑面积 31764 m²（地上建筑面积 25749 m²，地下一层建筑面积 6015 m²）；地质大楼建筑面积 63180 m²（地上建筑面积 52253 m²，地下一层建筑面积 10997 m²）；历史考古大楼地库建筑面积 5434.45 m²。

其中，地质大楼暂未建设完成，计划于 2025 年初投入使用，楼宇未启用前，相关服务费用将按照实际成交金额核算、折算后扣除。

2、服务内容

- (1) 地质大楼及历史考古大楼地库承接查验；
- (2) 室内环境保洁；
- (3) 室内公共卫生安全管理：爱国卫生运动、日常消杀及疫情防控防疫；
- (4) 安保服务：门卫值守及楼宇出入管理、巡查管理及假期管理；
- (5) 楼内施工管理；
- (6) 消防管理；
- (7) 节能管理；
- (8) 标识系统管理；
- (9) 雨雪特殊天气或特殊事件等应急保障服务；
- (10) 绿植摆放及养护管理。

3、服务要求

(1) 地质大楼及历史考古大楼地库承接查验

供应商应积极配合采购人相关工作要求，按照学校相关工作安排，组织

专业人员到校协助采购人开展地质大楼及历史考古大楼地库的承接查验工作，并出具查验报告，配合完成楼宇移交接收工作。查验内容包括但不限于以下内容：

1) 楼宇主体结构及外墙、屋面；共用部位楼面、地面、内墙面、天花、门窗；公共卫生间、阳台；公共走廊、楼道及其扶手、护栏等公区设施；

2) 低压配电设施，柴油发电机组，电气照明，插座装置，防雷与接地，给水排水，电梯，消防水系统，通信网络系统，火灾报警及消防联运系统，排烟送风系统，安全防范系统，采暖和空调等设施设备；

3) 值班室、周边道路及场地、地下车库、楼内标识、垃圾回收点位等其他公共配套设施。

4) 室外绿地植物、景观构筑物、景观标识等绿化设施。

查验过程中所需一切设备、耗材、人工等成本均由成交供应商自行承担，学校不再另行支付费用。

(2) 室内环境保洁

1) 室内环境保洁范围：供应商负责各自辖区内楼内房间以外全部公共区域，包含走廊、电梯厅、电梯轿厢、大厅及卫生间等地的地面、墙面及门窗、玻璃、桌椅、直饮机或开水器、消防器材等各种设施设备日常卫生保洁及消杀，以及楼宇外墙3米以下的环境保洁；并负责楼内垃圾分类收集及分类处理，及楼内垃圾桶、果皮箱清洗保洁。

2) 保洁频次要求：教室地面每天清扫三遍（早、中、晚），拖擦一遍；黑板、讲桌、窗台每天早中晚各擦拭一次；门每周擦洗一遍；并有责任人（清扫人员）签名。做到地面干净，无垃圾、无灰尘、无水迹；窗帘保持干净，每年至少清洗二次；桌洞内无杂物，讲桌物品摆放整齐；窗台无尘土；玻璃明净；无乱贴乱画；墙壁无积尘、无蛛网；通道无杂物；顶面、吊顶、送排风口等部位无蜘蛛网和积尘；垃圾箱、果皮箱等无异味、无污渍、无痰渍、无尘迹；栏杆、消防器材、各类标牌、指示牌、悬挂牌无污渍、无尘迹；走廊内的地面、公共区域窗台，楼梯扶手每日清扫、擦拭二次，保证无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、无蜘蛛网；阳台、平台、天花板做到无垃圾、无

积灰、无蛛网；宣传栏整洁，垃圾桶清洁光亮、无污渍，垃圾桶内垃圾不应超过容积的 2/3；墙面、顶棚、风扇、灯具每学期清擦至少一次；外窗玻璃每月擦洗一次；定期清理所辖区域鼠迹、蟑迹；夏季做好蚊蝇消杀工作；每学期开学前对管辖区域消毒一次；按需配置（补充、更换）楼内外垃圾收集点，按室外指定地点按垃圾分类要求倾倒垃圾，确保楼内垃圾箱/果皮箱日产日清。负责公共区域垃圾袋的更换。

3) 卫生间保洁要求：地面、墙面、门、窗、台面、玻璃镜面、隔板无污渍积尘和其它杂物；卫生间做到无异味，卫生洁具做到无积便、无尿垢、无污渍、无积水、无臭味；瓷器光洁明亮；小便器内需随时搁置除臭剂；保持下水口水流畅通。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识，卫生间门帘保持干净，每月至少清洗一次。负责卫生间各类耗材补给，保证卫生间内大盘卫生纸、擦手纸、洗手液等耗材及时补充供应，无以次充好、无断供。

宏观经济大楼及地质大楼卫生间纸篓、擦手纸盒、垃圾桶、卫生纸盒、门帘、标识等设施的配置及安装由供应商负责（采购费用由供应商承担，包含在报价中）。

卫生保洁要求

楼栋内保洁	公共通道梯步地面、墙面、顶部、栏杆、门窗及平台迎尘面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面、台阶：无垃圾杂物，无污水渍、无痰渍、无胶渍、无积尘积垢，不湿滑；雨天设置必要的防滑措施和提示；辅助专业作业机具和绿色环保清洁剂定期对地面进行深度处理和养护，保持光亮整洁。 2. 离地 3M 以下墙面、顶部：无积尘、无污渍、无违规张贴物及胶渍；顶部无积尘、无违规张贴物及蛛网。 3. 栏杆：无污渍无积尘、无蛛网、无锈蚀氧化物。 4. 门窗干净无污渍无违规张贴物，窗台无垃圾杂物、无明显积尘。 5. 玻璃及不锈钢表面无污渍无积尘无手印、整洁光亮，定期进行不锈钢保养。
	露台、天台、地漏、防护栏、排水沟渠及房屋滴水	<ol style="list-style-type: none"> 1. 露台天台：无垃圾杂物、无杂草、无积沙积垢地皮、无青苔，地漏完好无堵塞。 2. 排水沟内无垃圾杂物，无积沙淤泥，无明显积垢和青苔，定期清理，排水畅通。

岩周界	3. 房屋滴水岩周界：无杂草、无垃圾杂物、无积沙、无青苔，排水口完好无堵塞。
室内架空层	1. 无垃圾杂物，无积水积沙，无蛛网，无违规张贴物，标线清晰。 2. 各类附属设施及标识干净整洁，无积尘积垢。
公共卫生间盥洗室	1. 地面无垃圾杂物，无痰渍，无积水、干爽不湿滑。 2. 墙面无污渍，无违规张贴物。 3. 顶部：无积尘、无蛛网。 4. 室内无异味。 5. 便具无尿垢，定期清洗，下水畅通。 6. 镜面、照明灯、开关：无污渍、无水印。 7. 排气扇、灭蝇灯等设施：表面无积尘、无污渍。 8. 保洁工具不同分区分类使用，摆放整齐。
公共卫生间盥洗室	1. 地面无垃圾杂物，无痰渍，无积水、干爽不湿滑。 2. 墙面无污渍，无违规张贴物。 3. 顶部：无积尘、无蛛网。 4. 室内无异味。 5. 便具无尿垢，定期清洗，下水畅通。 6. 镜面、照明灯、开关：无污渍、无水印。 7. 排气扇、灭蝇灯等设施：表面无积尘、无污渍。 8. 保洁工具不同分区分类使用，摆放整齐。
垃圾箱	1. 分类设置，标识完好整洁，张贴紧固。 2. 定时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。 3. 定期清洗、消杀，无蚊蝇滋生，无异味。 4. 箱体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。 5. 活动型垃圾箱底部地面定期拖拭，无污渍积垢。
电梯	1. 电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物、无异味，标识安装规范，厢壁无积尘、无污渍、无粘贴物，灯具、指示板明亮，每日保洁 2 次。 2. 电梯轿厢、电梯间、电梯门及门套、控制面板、厢壁每日保洁 1 次。 3. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏，每日保洁 1 次。
饮水机设备	1. 无积灰积垢，干净整洁。 2. 溢水槽定期清洗擦拭，无积垢。 3. 周边地面无杂物，无积水，干爽整洁。 4. 及时检修故障热水器，定期不锈钢保养，保证正常使用。 5. 专业可食用试剂清洗热水器水箱内壁，保证师生饮用水安

	全。
消防设施、防护栏、标识牌、公共桌椅、公告宣传栏及其它公共设施	定期对各类消防器材、标识牌、防护栏、开关等公共设施擦拭，无积灰污渍，底部及周边地面无积灰积垢，干净整洁。
垃圾集中回收点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面、墙面无散落垃圾，无油渍、无积垢，干净整洁。 2. 无异味，无蚊蝇滋生。 3. 定期消杀毒。 4. 垃圾桶外观干净整洁，桶壁无积垢，定期清洗。 5. 随时清理垃圾，不满溢。
消杀、灭四害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。 2. 消杀（公区、公共部分）夏季每周一次；冬季每两周一次。 3. 配备毒饵盒进行鼠药投放（公区），每年两次，投放前做好提示。 4. 根据四害滋生的情况，及时补充药剂、及时清理四害虫体等。 5. 做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。
应急保障服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定突发事件应急预案，并定期组织突发事件应急预案培训及演练。 2. 负责极端天气、自然灾害（如暴雨、暴雷、大风、地震等）时的应急处置和防控工作。 3. 负责突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。 4. 遇紧急情况及时向采购人相关部门报告，并保留相关记录。

(3) 室内公共卫生安全管理

1) 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，出现问题及时消除。根据四害滋生情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂并做好醒目提示标识，灭鼠、灭蟑螂等病虫害防除每月1次。

2) 定期对公共区域、教室、卫生间、地沟、垃圾投放点等部位实施消杀并记录；流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回

收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

3) 校内发生传染性疾病或重大疫情有防控要求时，依据有关防控标准和要求执行消毒作业并做好相关记录。加强教室、图书馆、会议室等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作，保证公共区域每日三次消杀、三次通风。按采购人要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

(4) 安保服务

1) 安保服务基本要求

a.服从采购人管理、遵守采购人有关规章制度，执行采购人安全管理规定，严格按采购人要求做好辖区安全管理工作，自觉接受采购人保卫处、公安机关、地方管理部门的业务检查、监督和指导。

b.维护辖区内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，实行 24 小时巡逻制度，巡逻人员须时刻保持与采购人保卫处通讯联系，对于辖区内突发事件须能做到各岗位联动，能够在 3 分钟内迅速集结反应。

c.定期进行消防安全演练，执行扑救初级火灾等灾害事故的紧急任务。

d.协助负责辖区重大活动、集会的安全保卫，配合采购人开展各类应急演练工作，维护重大活动、集会秩序，确保活动的安全。

e.协助采购人以及公安机关保护各种现场，包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等，为采购人、公安机关提供可靠资料。

f.纠正或制止辖区内各种违章（法）违规（纪）行为（包括乱搭乱建、乱张贴、乱摆（叫）卖、乱涂乱画乱写、乱悬挂等），维护正常教学与生活秩序，净化校园环境。

g.服从采购人的调遣，执行采购人有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好安全保卫工作。遇到特大案件、意外事件第一时间向采购人报告。

h.负责辖区安防设施、设备和消防设施、设备日常巡查并做好相关记录。

i.完成采购人临时交办的其他安全保卫任务。

j.配合采购人在重大活动以及毕业、迎新等特别时期的秩序保障。采购人大型活动、集会等，要临时抽调一定数量的加班值勤人员配合进行安全保卫工作，管理人员及所有人员均应服从采购人的指挥，听从采购人统一调派，并积极配合采购人做好活动、集会的安全保卫工作，维护辖区的秩序。

k.以预防为主，防消、防盗相结合的原则，加强防火、防盗的宣传教育和安全巡查。负责巡逻的人员及时将存在的不安全隐患向当班领导、项目经理报告，并由项目经理向采购人汇报，并提示相关部门整改。

l.本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。

m.坚持各种登记、检查制度，认真作好记载，以备检验。

n.定期（每季度与采购人、每周与保卫处）或不定期同其它部门人员交换工作意见，增进友谊，听取不足，从而不断改进服务质量。

2) 门卫值守及楼宇出入管理

a.按照采购人要求，在楼宇设立 24 小时固定门卫值班，严格执行门禁和秩序维护，门值人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，做好进出人员身份核验、登记，外来人员不得随意进入楼内。未设置门卫值班的楼宇，每日须进行楼宇内外安全、门禁、消防、设施设备检查，消除隐患，确保安全。

b.妥善保管各类钥匙，做到分类清晰、保管有序无缺失，不得私自出借钥匙。

c.门卫值班人员须严格落实属地政府和采购人各类应急突发事件工作要求，要求进出楼人员予以配合。

d.外来人员如有采购人相关单位证明或介绍信，在确认核实、登记的前提下予以放行，外来人员只能到指定区域活动，不得到无关的区域随意通行活动，影响正常教学科研办公秩序。排查推销、非法宣传等可疑人员。

e.对带离楼宇的大件及贵重物品、可疑物品、楼宇设施等进行排查核实登记，要查明相关证明、证件并做好登记后方可放行，防止资产流失。

f.夜班人员负责楼栋大门的关闭，与巡检人员配合检查门窗、能源、电器设备是否锁闭关闭等各类安全隐患并给予排除处理，清理无关人员，检查是否存在可疑人员、可疑现象及公共设备是否运行正常并跟进处置、报告异常情况，防止火灾、盗窃等事件的发生。

g.禁止易燃易爆、有毒危险、管制器具等物品进入楼内。

h.人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保出入口畅通。遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散。

i.做好楼宇外周边区域的秩序维护工作，合理规划行人、电动车、机动车行驶路线和停放区域，对未按照要求停放的情况及时整治，及时清理区域内的杂物，保持整洁、有序的秩序。

j.外来人员需进入变电所或开启配电室（间）或进行涉及电、水、暖气等管线作业，须向学校管理部门申请并经得允许。

3) 巡查管理

a.负责楼宇公共区域的周期性安全、消防巡查及时发现和排除各种不安全因素，及时制止报告各种违规、违法犯罪行为。如遇突发事件、案件和各类紧急事件的须做好先期处置和秩序维护工作，并立即上报采购人保卫处、后勤管理部门。

b.按楼宇开关门时间开闭大门，做好晚间闭楼后的全楼巡视及 24 小时值班。关闭门窗、检查水电、无异常情况。发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离。

c.负责责任区域各类突发、应急事件的快速管控和处置，接收处理师生教职员工的救助，抢救危难群众和遭受危害的财产，提供紧急救助。

d.维护责任区域教学、办公秩序。对影响教学、办公环境的噪音等行为进行管控；清理进入楼栋的闲杂人员，对推销宣传等可疑人员进行盘查处理。

e.负责楼宇内外各类消防、安全设施的完好及运行情况进行检查登记，及时报告隐患情况，并进行现场处置和警示。

f.根据责任区域具体情况设置并适时调整巡检路线，加强重点区域、要害部位的安全巡查力度。

g.负责对责任区域施工、乱堆乱放、私拉乱接、违规操作等影响安全环境、便捷通行的行为进行制止和处置。及时纠正处理在楼内公共区域和配电间、泵房等处及楼外责任区域内乱堆乱放杂物、摆放物品等现象，有效区分各类情况，对准物品所有人，通过所属单位协调、上门走访、张贴告知书、限期清理等措施，处置区域内物品乱堆乱放等情况，消除潜在安全隐患。

h.配合采购人相关部门对教学、办公等户内违章电器等安全隐患的检查。

i.对楼内出现的大声喧哗、吵闹、举止行为不雅、随意丢弃垃圾、吸烟、将瓜果零食饭菜带入楼内、破坏各类公物、占座、乱写乱画乱贴、私自拉电线接电源、使用违章电器、电动车入楼及楼内外人员聚集等影响安全、秩序、环境和正常教学科研的现象和行为及时有效制止纠正。劝阻无效的立即上报，防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件。

j.供应商及所属服务人员不得占用楼内配电间、泵房、教师休息室、蹲便池间、楼梯楼道等空间进行堆放杂物、人员住宿、做饭和废品存放。

k.公共区域的时钟每周至少校对一次，保证时间准确无误。

4) 假期管理

a.放假期间对不使用的教室、活动室完全断电；对完好无损的配套设施设备进行封存，并在门上加贴封条。

b.对假期不使用的楼宇进行封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

c.每天巡查封闭楼宇，发现隐患及时处理。

d.根据采购人相关教学安排，做好教学楼值守及工作安排。

e.完成采购人要求的其他假期服务任务。

5) 服务有关管理及经济赔偿责任的说明

a.供应商与他人发生纠纷时，由供应商管理人员负责调解处理，采购人协助。涉及供应商的责任全部由供应商承担，调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

b.采购人提供给供应商的所有物资器材和房屋等，如因值勤门岗、巡逻人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由供应商负责赔偿。

c.因供应商人员疏于职责，或不按规定落实值班人员，造成公私财物损失的均由供应商按损失价值赔偿。发生重大以上案件，经查实因供应商门岗、巡逻人员失职造成的，追究供应商责任，并按损失价值赔偿损失，追究相关人员责任。

d.发生供应商人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造成采购人损失的，追究供应商和相关人员责任，并按实际经济损失情况赔偿采购人。

(5) 楼内施工管理

1) 供应商负责各自辖区内各项施工的施工作业监督及施工安全管理。

2) 加强各服务区域内各类施工、装修监管，各服务区域内发现未备案登记的各类施工，须及时查明确认情况并记录在案，如无相关审批手续，一律不得实施修缮或维修改造。

3) 各类施工作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，须做好施工单位登记、备案和施工人员验证。

4) 施工安全检查应符合《建筑施工安全检查标准》的规定。对涉及可能存在的改变楼宇建筑构造及布局、空间以及水电暖既有系统等情况的施工或装修，要及时发现，要求相关单位提前向采购人资产管理部门、后勤集团申请报备。

5) 督促楼内外施工人员作业期间不得影响楼内正常秩序、环境卫生和水电等设施设备正常运行，保证工完场净，确保其他设施设备完好无损。

6) 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

7) 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督管控，确保不发生消防等不安全事件。

8) 到楼顶进行生产作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，在做好登记验证前提下，值班人员按所需约定时间允许作业人员进入楼顶区域，钥匙不得外借，严禁一人单独进入楼顶区域，同时提醒进入楼顶人员注意安全，无关人员不得进入楼顶。

(6) 消防管理

1) 负责各自辖区内消防管网及设备设施等日常巡查、维修及维护，协助采购人统计配合保卫处更换消防灭火器换粉等。

2) 健全并落实消防安全责任制，具备消防安全“四个能力”，明确各岗位消防安全责任人及其职责，建立消防工作群防群治机制，制定并落实消防安全制度、消防安全操作规程、应急预案和消防工作年度工作计划。

3) 宏观经济大楼及地质大楼均设有消防控制室 1 间。消防控制室必须按国家现行的消防法律法规，配齐 24 小时持证上岗的值班人员。消防控制室每班在岗人员不得少于 2 人，严禁人证脱离，不得虚假填报在岗人员信息。

4) 根据消防部门的规范要求，负责各辖区楼内消防监控装置的管理和监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，熟悉消防系统的操作程序，具有处理初级火情的能力，有能力保证消防设施、设备的正常运转及消防通道的畅通，杜绝喷淋系统和防火卷帘设备的误操作事件的发生。一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

5) 定期开展消防安全宣传教育、培训，每学年至少进行 2 次消防应急演练。所属人员熟悉应急预案内容，具备应急处突能力。

6) 确保责任区内消防设施完好有效，保证消火栓设施齐全，保障建筑的疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

7) 对消防安全重点部位每日昼夜进行防火巡查，图书馆、教学楼、科研楼等各类人员密集场所每 2 小时开展一次防火巡查，并建立日、月、季度、年巡查记录。

8) 对责任区定期开展消防安全自查自纠，及时消除火灾隐患。在隐患未消除之前，应当采取相应的防范措施。

9) 设有消防控制室的，实行 24 小时双人持证上岗值班制度。所属各岗位人员需熟知消防等安全知识和消防器材数量、位置，熟练使用各类消防器材。

10) 建立完善准确消防台账和灭火器台账并及时更新，积极配合采购人

相关部门对消防设施进行的检查，积极配合采购人消防设施设备的更新或改造。

11) 定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效，安装牢固，疏散牌等指示灯正常。确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效。

12) 按照采购人要求定期组织检查辖区内的各种消防安全隐患，包括各种设施设备等的安全用电、消防安全管理，提出整改意见跟进整改进展。

13) 要在消防设施上有每月的检查记录标识，每次对各消防设施检查完毕后贴上“非警用情况勿动”等类似标识。

14) 严禁在室内使用明火，严禁在各楼宇内及公共场所吸烟，严禁违章用电，严禁电动车入楼。每天做好防火安全检查记录。

(7) 节能管理

1) 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按照采购人节能要求，采取有效措施。

2) 在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案，报采购人审批后实施。

(8) 标识系统管理

1) 物业服务公示、指示等应包含的全部内容；

2) 节能、消防、防火、防疫、安全、禁烟等应有的标识标志全覆盖。

(9) 雨雪天气或特殊事件等应急保障服务

(10) 绿植养护与摆花

做好宏观经济大楼及地质大楼楼宇入口及公区各类绿植租赁或采购、摆放、更新及养护，每楼绿植摆放不得少于 10 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由成交供应商承担。

▲（四）公共区域设施设备维护维修服务

1、**服务范围：**本项目包含室内外公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，供应商承担 1000 元后超

出部分由采购人负责。

(1) 供应商负责受理登记分管区域楼内设施的日常报修，按维修内容进行分类处理并及时维修，同时做好相应记录；考试前、每学期放假前，要对所有楼内设施进行一次全面检查，注明需要集中维修、更换的设备项目；属于成交供应商维修责任清单的事项，应按规定组织维修；如属于校方维修责任清单的事项，应该及时按规定报送校方及其安排的修缮公司，并跟进维修过程和结果。

(2) 维修界限：质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修；包括但不限于配电室、配电箱、水电管线设施、开水器设备、照明灯具、弱电、给排水、供暖、空调、消防等用于保障教学科研办公等服务的公共设施设备维护与维修；楼内外水、暖、雨污水、消防管网为楼宇第一座入楼井、阀（含井）及入楼全部内容，电为楼宇总配电箱及下级全部内容；室外景观构筑物、休憩桌椅、廊架、道路铺装、道牙、垃圾箱、果皮箱等室外公共设施的日常维修维护。

2、服务内容

(1) 建筑物基础、主体结构：定期巡查（至少每月1次），发现问题及时报采购人相关部门处理；

(2) 屋面（含露台、天沟）：日常巡检（至少每月1次）养护，含屋面淤泥、杂草的清除；

(3) 建筑物各楼层间防水层、外墙防水层：日常巡查（至少每月1次），发现有漏水、渗水等情况及时报采购人相关部门处理；

(4) 地面单次单项1000元以下（含1000元），日常巡检养护（及时）和小修，含建筑物周边散水及建筑物内公共区域通道的地面、墙面、顶面（不含屋面防水）、厅门、吊顶、楼梯间等进行检查并进行维修更换，超出范围的应及时书面通知采购人相关部门处理；

(5) 门窗：日常巡检（至少每月1次集中检查）养护和小修，确保公

共区域门窗正常使用（不含处室、院系）。含门窗和配件、玻璃的局部养护维修；门窗套、框的维修；

(6) 栏杆、爬梯：日常巡检（至少每月 1 次集中检查）维护和小修，含栏杆、爬梯刷的除锈油漆、局部焊接、换铁料维修，栏杆扶手换料及玻璃安装等；

(7) 卫生间：日常维护（及时）和小修，确保卫生间正常使用；

(8) 强弱电：日常维护和小修，包括电井的钥匙管理、设备档案以及相关线路、插座、照明、开关的维修更换；

(9) 照明系统：日常维护和小修，包括各种灯光的智能控制、灯具的更换等；

(10) 室外道路铺装：道路面层铺装及道牙的日常维护和小修，重大活动前完成全面排查及整修。单次单项 2000 元以下（含 2000 元）项目维修由供应商承担，超过 2000 元的，供应商承担 2000 元后部分由采购人承担；

(11) 排水设施：日常检查（至少每月 1 次集中检查，暴雨前及时）维护和小修，注意地面沉降，确保各类排水沟畅通。含雨污管道、水沟、水井盖、水篦子、排水口的日常维护、疏通；

(12) 给排水管道：日常维护和小修，确保给水设备、管道、阀门工作正常，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。小修范围含各类管道、阀门、龙头等的维修更换；

(13) 供暖系统：日常维护和小修，供暖季加强巡视检查，杜绝跑冒滴漏，保障暖气正常供应；

(14) 房屋防雷：日常维护（雷雨季节每月 1 次）和小修，屋面和外墙防雷铁件的检查、除锈刷漆维护、局部焊接、固定；

(15) 负责化粪池日常管理及疏通清洗。

3、服务要求

(1) 对采购人移交的所有设施进行建册建档管理，规范看管，确保其不丢失和尽可能不被人为损坏。对管护的设施设备需按照采购人资产管理的相关规定建立相应的台帐（此台帐由供应商填报，经采购人审批后盖章留存，

合同结束时需完好地移交给采购人，自然损耗除外）。

(2) 对已经移交的设施设备，均需按照相关国家标准及行业规定的设施设备保养内容进行日常性的保养和维护，确保其正常运行。

(3) 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位职责、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

(4) 配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书，且证件必须在有效期内。由专业人员负责管理(开启、关闭、零星维修和养护)公共区域各项设施设备，严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。

(5) 单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元（含 1000 元）以内的小型维修由供应商承担（室外道路除外），超过 1000 元的，供应商承担 1000 元后，剩余由采购人承担。

(6) 服务范围内的维修单次单项超出 1000 元额度的维修或超出维修范围的维修，由供应商向采购人申请材料购买或由采购人组织维修维护，供应商应予施工管理协助。

(7) 供应商在校内开展的一切维修作业应遵循《西北大学基础设施维修改造及装饰装修工程管理办法》及《西北大学校园物业管理办法》进行申报，接受有关部门工程技术监督管理及费用审核。采购人、供应商对核算在 1000 元以内（含 1000 元）的和超出范围的预计产生维修费用有异议时，以学校工程技术部最终核定金额为准，1000 元（含 1000）以下项目维修费用由供应商承担，超过 1000 元的，供应商承担 1000 元后部分由采购人承担。若遇紧急抢修，供应商无法立即响应并协调施工单位到场工作，耽误抢修作业恢复，影响学校正常教学、科研、生活的，由采购人指定施工单位进行抢修，供应商须积极配合抢修作业，同时相关抢修费用据实核算结算后全额由采购人承担。

(8) 定期检查辖区基本建筑、门窗玻璃、供电、照明、供水、供暖、电梯等使用状况，并做好相应记录，出现故障时进行简单判断，能自行恢复或修理的及时自修，不能自修的，及时向采购人报告，协助专业维修人员维修，并做好施工现场管理，档案规整。

(9) 加强电梯的巡查管理，密切与维保（质保）或对口管理单位对接沟通，出现问题或故障及时协同处置。加强公共区域中央空调、监控、门禁系统各组成部分等设施设备运行检查，出现问题及时维修，确保正常功效。

(10) 供应商负责配电室、配电箱、水电管线设施、开水器设备、照明灯具、弱电、供暖、消防等用于保障教学科研办公等服务的公共设施设备维护与维修，非公用办公室、实验室内照明等设施的维修维护由所属单位或实验室负责人自行负责，供应商可提供有偿维修维护服务供所属单位或实验室负责人自行选择。相关有偿维修服务价格应报采购人备案，审批通过后并向师生公示后方可执行。

(11) 对各类设施设备要建立日常检查制度，建立相应的检查档案。对水电供应设施设备、电梯、空调、排污设施、消防安全设施等设施建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

(12) 对于维修更换的水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用。

(13) 在质保期内的中央空调、配电柜等专业设施设备，由建设方牵头组织维保，供应商负责设施设备的日常运行、维修维护和查验管理。

(14) 如实准确做好每日维修工作量记录，并提交采购人校内物业单位检查确认。每月形成维修工作量台账，并提交采购人校内物业单位备案。

(15) 积极配合采购人开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

(16) 建筑设施维修方面

1) 制定建筑本体及公共部分管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合；严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；严格制定维修养护工作时间和材料环保要求，并确保人员和财产安全；确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用。

2) 对质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修。

3) 排水设施养护。做好地基基础的日常巡查，配合采购人检查不合理荷载的产生；加强对区域的检查、养护，及时报告损坏情况，提出维修建议，确保各类排水沟畅通。加强对各区域雨水立管检查、疏通及维修，确保立管完好、无破损、无堵塞。

4) 楼面地面养护。维持楼地面、地面及粘贴的磁砖（地板砖）完好。楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补；楼面或地面的块料面层损坏的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆；维修后应平整、光滑、接搓平顺。

5) 墙台面和吊顶养护。保持墙台面清洁，无污渍，无脚印，有破损及时修复，超出范围及时报修。内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

6) 门窗养护。加强门窗日常检查和维修，确保门窗正常使用。门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全；玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

7) 防雷设施养护。定期对防雷设施进行巡查，超出范围的及时提出维修、养护建议。

8) 设置限制性进入区域。根据物业管理行规和采购人管理要求，严禁超负荷物品进入。

9) 清扫屋面、雨落管等。定期将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

10) 对于维修更换的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、

耐用。

(17) 供电设施维修方面

1) 负责服务范围内各配电室/配电间以及后端线路、照明灯具的管理和维护。

2) 对责任区域内的照明设备每天进行巡查，发现问题及时维修或报修。

3) 配电室/配电间进行钥匙管理（未达到安装设置标准的除外），标识清晰，开启快捷（5分钟内能打开）。

4) 照明线路损坏及时维修或报修（一般不超过24小时）。按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观。

5) 工作人员配备应执行GB/T31989的要求，并持上证岗，且有严格的岗位职责，确保供电安全运行：10kV电压等级且变压器容量630kVA及以上的，应每日安排人员值守和巡查；10kV电压等级且变压器容量630kVA及以下的，应每日巡视不少于2次。

6) 楼宇内限电、停电有明确的审批权限，采购人提前（临时停电及时）通知供应商，由供应商告知楼宇内服务对象。非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

7) 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

8) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫1次/年、验电笔1次/年、绝缘鞋及绝缘手套2次/年。

9) 根据季节时令与气候情况编制《公共照明系统开启时刻表》，报采购人批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费，按照采购人节能要求，采取有效措施。

10) 工作人员应当熟悉校区内供电线路分布及走向。熟悉电力设备设施的位置、供电区域及数量，负责定期保洁、检查及故障维修。

11) 突发停电时反应时间为10分钟内到达停电现场并进行处理及检修（超出职责范围的及时上报）。

12) 照明灯具完好率100%。

13) 根据采购人要求及实际需要设置禁止或警示标志。

(18) 弱电方面

1) 对服务范围内所有弱电间设备档案资料完整、整洁有序方便查询，按档案管理要求进行日常管理。

2) 每月对各个弱电系统、弱电间的设施，至少进行除尘、检修2次。检修时对楼宇弱电设备和业主自有设备怀疑故障时，第一时间通知采购人。

3) 弱电间设施设备标识清楚、规范。

4) 建立健全电气设备运行维保制度，做好日常维护工作，物业服务单位须及时协调并处理消除发现的设备隐患和故障，确保采购人正常、安全用电。

(19) 给排水设施维修方面

1) 负责管护区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。给水泵房设备每二小时巡查1次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。

2) 建立管护区域内给水设备系统的养护制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。

3) 增压水泵等设备每月巡检1次，每年维保1次。

4) 积极协助采购人建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划，按照采购人节能要求，采取有效措施。

5) 各类设备、阀门、管道工作正常,无“跑冒滴漏”现象。水泵、管道、水箱内及时清洗，管道无明显锈蚀、无滴漏；排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；水质无异味及异色等现象，确保水质符合饮用水卫生标准。

6) 在接到限水、停水通知后及时告知物业使用人。非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

7) 每月对管护区域内给排水管道进行养护和疏通，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除或报修相应隐患。

8) 冬季供暖期，加强各区域暖气片、管道运行情况，出现“跑冒滴漏”现象及时维修处理。非公共区域暖气片故障，应第一时间协助处理，避免造成采购人资料损失。

9) 有处理险情的应急措施,遇有事故维修人员须在15分钟内到达、30分钟内开始实施抢修,确保无大面积跑水、泛水和长时间停水。有停水或水污染事件发生时,有应急预案并能及时启动。

10) 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

11) 熟悉校区内给排水管网,配合采购人建立相应的管网图。

12) 负责供暖设备间各项设施的保养维护,包括供暖安全阀的日常保养、维护及年检。

(20) 消防系统维护维修

1) 消防设施、器材配置齐全完好有效,摆放到位。

2) 建立信息准确、资料完备的灭火器台账,包括类型、型号、规格、购置日期、过期日期、检验日期、报废日期、摆放位置、责任单位和责任人等,及时更新台账。

3) 定期对灭火器等消防设施设备进行检查,有日检、夜查、月检记录,各类灭火器如需维修或更换及时报修、报换。做好应急灯、各类应急疏散指示标识、消防水带等消火栓组成部分、防火门等消防设施的日常维护维修,出现故障或影响正常使用的问题,及时予以有效处置,确保各项设施运行正常。

4) 设置消防安全和应急疏散指示标识,规范清晰,形象直观。

5) 完善突发火灾应急预案,设立消防疏散示意图,照明设备设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。

6) 做好消防系统的日常维护、保养、检修,确保自动喷淋、防火卷帘、灭火器、消防水泵、报警系统等设施设备的运行正常。

(21) 日常设施设备维修

1) 给排水管道、水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等给排水设施设备维修。各类照明灯具、开水器及其附属设施维修。

2) 桌椅、黑板、讲台等教学设施设备维修。门窗、玻璃、纱窗、门锁、窗帘、钟表、卫生间各类挡板、换气排气扇、小五金等维修。

3) 地面、地砖、墙面、墙砖、踢脚线、栏杆、扶手(含扶手下玻璃)

和卫生间蹲便池、坐便器、小便池、洗手盆及台面、拖把池等设施的维修。

4) 建筑物外装饰设施、灯光设施、地面、景观、宣传等设施维修。

(22) 室外道路铺装维修

供应商负责各自辖区内室外道路铺装及道牙的日常维护及维修，该项单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 2000 元以内的小型维修由供应商承担，若超出 2000 元，供应商承担 2000 元后超出部分由采购人负责。

(23) 二次供水设施管理

1) 供应商负责各自辖区内二次供水设施的日常管理及清洗消毒。须保证二次供水设施完好，且每年须进行两次集中清洗消毒，具体清洗消毒应按照国家卫生监督部门二次供水设施清洗技术规范要求进行，清洗后水质达到国家饮用水卫生标准。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各项安全、施工措施完备。清洗完成后，应提供专业资质公司出具的质量合格检测报告于采购人备案。相关清洗及检测费用由供应商自行承担。

2) 服务范围内，宏观经济大楼二次供水水箱 1 个，容量为 40m³。

3) 二次供水设施清洗消毒质量要求及验收标准

二次供水设施清洗消毒内容包括：①除污②清洗③消毒④水质检测

水池、水箱内杂物全部清理干净；经清洗消毒后，蓄水池内无泥沙、无水垢等杂物，全部清理干净；蓄水池内设施清洗干净无附着物；操作程序：排水—清淤—消毒—漂洗—工程验收—水质检测；西安市饮用水水质检测中心（以下简称水质检测中心）出具的二次供水设施清洗消毒合格证明为验收标准。并提供符合国家饮用水水质标准的水质检测报告。

4) 洗消毒后水质达不到西安市卫生监督所二次供水水质标准，供应商需重新清洗或消毒，直至检验合格，由此引起的工程费用、行政罚款等所有费用一律由供应商承担。

5) 若供应商未清洗或清洗不到位造成师生用水安全事故，一切责任由供应商承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

(24) 化粪池疏通清洗

1) 供应商负责各自辖区内化粪池的日常管理及疏通清洗。须保证化粪池设施完好，且每年须进行至少一次集中疏通清洗，具体疏通清洗应按照国家技术规范要求进行。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各项安全、施工措施完备。疏通清洗完成后，须通知采购人主管单位进行现场验收，并提供疏通清洗过程记录材料及工作报告于采购人备案。相关疏通清洗由供应商自行承担。

2) 服务范围内，宏观经济大楼设有化粪池 1 个，容量为 380m³。

3) 化粪池清掏作业安全管理要求

a.化粪池清掏操作人员需经过培训合格后方可上岗，并符合特种作业资格要求。

b.化粪池清掏作业必须严格执行“先检测，后作业”的原则。实施化粪池清掏作业前，可采取强制通风的措施，保持空气流通，降低风险。

c.本次化粪池疏通清理作业要求做好安全措施，全程采用机械清理疏通，严禁作业人员进入化粪池，同时作业人员必须确认穿戴好防护用品。

d.清理化粪池必须使用固液分离、现场压干式新型设备消毒清理。

e.化粪池清掏作业必须安排监护人。

4) 化粪池清掏作业流程

一洗：先用高压疏通泵的旋转喷头破碎管道中沉淀的油污结块和污物，再用高压水枪将污水井、管道内的油物、垃圾冲洗到化粪池里。彻底地将管道内的堵塞物清除干净直到管道全面畅通。

二抽：用污物硬化处理机将化粪池中的污物彻底抽吸干净，直到目视池内无明显杂物，可见清水为止。

三清理：将污物硬化处理机压缩后的所有垃圾清理干净，并及时将垃圾打包运走；

四消毒：工作完成后，将作业现场打扫干净并用消毒药水进行全面彻底的消毒，达到无异味，无分解物。

清洗效果：达到三通二无一净，即进、出口通，排污管道通，池内无明显漂浮物、块状粪渣，清掏作业场地干净；完工后，池内留三分之二水流体

作发酵剂。

5) 供应商应确保服务范围内化粪池排污管道通畅，池内无明显漂浮物等，使用正常。若发生管道堵塞，供应商应在接到通知 3 小时内现场处理，校方不在支付任何费用。

6) 供应商应采购人的实际需求和技術、质量要求，保证最终清洗疏通效果符合学校要求及最新国家有关部门的质量标准，保证清洗后达到西安市污水排放标准，并达到行业质量验收标准。若采购人验收后发现疏通清洗不达标，供应商需重新疏通清洗，直至验收合格，由此引起的工程费用、行政罚款等所有费用一律由供应商承担。

7) 若因供应商操作不规范或疏通清洗不及时，造成化粪池安全事故或影响师生正常生活，一切责任由供应商承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

(25) 其他要求

1) 对于应当由供应商采购的材料，供应商应充分储备，保证维修及时率，不得以无维修材料为理由作为维修不及时的理由。

2) 维修服务时限为：急修服务 20 分钟内到位，若不能修复，要有紧急处理措施，并对报修学生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修学生或使用人做出合理解释。计划性维修、计划性停水停电提前通知师生；在维修工程进行时张贴“维修中”告示，并采取疏导防护措施。

3) 遇有不属于供应商维护维修范围内的设备设施损坏，或供应商力所不及的维修工程，供应商应在发现损坏或接到物业使用人员报修后 1 小时内，核实损坏情况，上报采购人，并保留好报修记录。在专业公司对设备进行检修和维修时，提供方便并进行监督。协助采购人开展实施的各项修缮类等工程，与施工单位办理入场施工手续，签发动火证，签订安全责任协议，负责现场施工监督和施工过程管理。

4) 供应商承诺采用质量品质达标的维修材料进行公共区域设施设备维修，维修产品质保 12 个月，服务期内经供应商更换的维修材料因非人为因

素再次故障损坏的，由供应商免费更换。

服务标准

服务内容	服务标准
<p>房屋维护与保养</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按规定建立房屋本体与配套设施等物业的管理资料档案、并妥善使用与保管。 2. 建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，保证检查记录完整。 3. 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象。 4. 无擅自改变房屋用途行为。 5. 外墙面外观完好、整洁；玻璃幕墙应清洁明亮无破损。 6. 维护房屋、门窗、栏杆、扶手等公用设施的完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。 7. 维护公共照明（楼梯灯等）、水电暖设施等公共设施正常使用，发现问题故障及时解决维修。
<p>供配电系统设施设备</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配置专业技术人员对责任区强电井内配电柜、配电箱、控制箱的日常巡检和运行环境维护；制定定期维护保养检修方案并实施；发现故障及时处置或上报。 2. 配电所有工作人员必须持有专业证书。 3. 定期对配电设施设备保洁，保持设备和地面整洁。 4. 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 5. 根据季节时令与气候情况明确公共照明系统开启时间，报采购人批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费。 6. 在接到限电、停电通知后及时告知采购人。 7. 强电井钥匙管理，做到标识清晰、开启快捷（5分钟内能打开）。 8. 对责任区域内的照明设备每天进行巡查、保养，发现问题及时维修。 9. 突然停电反应时间为 10 分钟内到达停电现场并进行处理及检修(报修)。 10. 照明线路损坏及时维修（一般不超过 2 小时），灯具更换及时；照明灯具完好率 95%。
<p>给排水系统设施设备</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立责任区域内给水设备系统的养护和维修制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。 2. 熟悉责任区域内给排水管网，配合采购人建立相应的管网图。 3. 积极协助采购人建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划。 4. 每月对管护区域内给排水管道进行养护，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除隐患或维修。 5. 负责责任区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。 6. 设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。

	<p>7. 在接到限水、停水通知后及时告知采购人。</p> <p>8. 每周对室外排水沟渠定期检查、清扫，清除淤泥和杂物，确保排水系统通畅，汛期道路无积水，房屋无积水浸泡发生（不含主排污管道的清理）。</p> <p>9. 有处理险情的应急措施，制定抢险应急措施，抢险人员须在 10 分钟内到达，20 分钟内开始实施抢险排危。</p>
防雷系统 设施设备	<p>定期检查建筑物避雷针、避雷带、引下线、均压环、接地体及屋面金属物接地及等电位联络点，定期检查各浪涌保护器是否正常。</p>
弱电系统 设施设备	<p>1. 负责楼宇弱电井（间）的日常管理，包括供电、门窗维护、主锁、内部设备保管、协助设备维修。</p> <p>2. 负责教学楼铃声控制系统、会议系统等弱电设备、线路的运行管理维护和日常开关使用服务及定期清洁和巡查，发现故障及时维修。</p> <p>3. 熟练掌握使用功能及基本故障的处置。</p> <p>4. 对设备数量及使用与故障维修情况进行登记造册归档。</p>

▲（五）电梯管理服务

1、**服务范围：**负责电梯日常管理，负责电梯维保及电梯年检费用。宏观经济大楼：电梯设备 5 台；地质大楼：电梯设备 9 台。

电梯参数信息表

序号	设备名称	品牌	设备地点	安装时间	层数
1	客梯 1	通力	宏观经济大楼	2022 年 6 月 17	14
2	消防电梯 2	通力	宏观经济大楼	2022 年 6 月 17	15
3	客梯 3	通力	宏观经济大楼	2022 年 6 月 22	15
4	客梯 4	通力	宏观经济大楼	2022 年 6 月 22	15
5	货梯 5	通力	宏观经济大楼	2022 年 2 月 24	14
6	1#客梯	通力	地质大楼	2024 年 5 月	16
7	2#客梯	通力	地质大楼	2024 年 5 月	16
8	3#客梯	通力	地质大楼	2024 年 5 月	15
9	4#客梯	通力	地质大楼	2024 年 6 月	16
10	5#客梯	通力	地质大楼	2024 年 6 月	16

11	6#客梯	通力	地质大楼	2024年6月	15
12	货梯	通力	地质大楼	2024年6月	9
13	消防电梯	通力	地质大楼	2024年6月	16
14	消防电梯	通力	地质大楼	2024年6月	16

2、服务内容

- (1) 电梯标志标识规范张贴管理与信息及时更新。
- (2) 地垫、温馨提示等物品配备齐全。
- (3) 日常使用管理，配备电梯安全管理员。
- (4) 日常电梯清洁。
- (5) 引入并管理电梯专业维保。
- (6) 监控室五方通话管理及维修、维护。
- (7) 故障及紧急事故的应急处置。

3、服务要求

- 1) 负责电梯的保洁及消杀，消杀费用及地垫等耗材由供应商承担。
- 2) 负责责任区域内电梯日常管理，并引入具有专业资质的电梯维保单位，按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查，相关维保合同应报学校管理部门备案。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。
- 3) 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。
- 4) 制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应立即设法安抚、解救乘客，同时迅速通知维保单位派人解救被困人员、排除设备故障。
- 5) 专业维保公司进行的定期维保、维修，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由供应商收取保管，全部维保、维修工作由供应商参与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。
- 6) 配合完成每年电梯年检工作，辖区范围内电梯年检费用由供应商承担。

4、服务标准

- 1) 轿厢地面及滑槽内无垃圾杂物，无积灰积垢，干净整洁。
- 2) 轿厢内及厢门定期不锈钢保养，无划伤，无违规张贴物及胶渍。
- 3) 无污渍无手印无灰尘，干净明亮。
- 4) 监控探头、照明、标识，无灰尘，干净整洁。
- 5) 按钮面板定期消毒。
- 6) 定期检查监控室五方通话功能，保障正常运行。
- 7) 按时规范开启关闭电梯，定期检查电梯运行情况，确保电梯各项功能完好、各项电气开关正常、感应指示器触点正常、接线可靠，无异动异响，同时对检查结果做详细记录。
- 8) 供应商负责对电梯的日常管理，并做好相应记录。

▲（六）绿化养护服务

1、**服务范围：**含宏观经济大楼北侧、西侧、东侧绿地，及地质大楼西侧、北侧、东侧绿地，绿化服务面积为 5619.68 m²。

2、服务内容

1) 管理区域的绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化等日常管护；对绿地内景观构筑物、设施进行维修维护。

2) 物业管理区域内所有绿地的修剪后的卫生清理。

3) 服务期内服务区域内枯死植物更换，费用由供应商负责；

4) 大型活动保障，负责大型活动花卉摆放及后续养护管理。

5) 绿植养护与摆花：做好宏观经济大楼及地质大楼楼宇入口及公区各类绿植租赁或采购、摆放、更新及养护，每楼绿植摆放不得少于 10 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由供应商承担。

3、服务要求

(1) 供应商应依照《西北大学绿化养护管理实施规范》《西北大学园林绿化养护二级标准》进行校园绿化养护管理工作。做好养护管理机构构建、各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈。制定完善各项绿化管理、操作制度，并根据实际情况，针对不同方面制定专项规章制度

等有关规定。供应商制定绿化养护管理实施方案，并负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案，包括绿化养护相关管理方案。建立绿化管理档案，并负责及时对树木、花木、草坪资源进行造册登记，做好校园名贵树种的管理和养护工作，养护过程要求记录完整并报采购人备案。做好绿化日常维护及管理，安全设施管理办法及各项突发事件应急预案制定。每季度末应上报下季度工作计划，计划包括新苗木移栽、补栽，草坪补栽，苗木修剪、防虫等工作。

(2) 同时要求绿化养护技术措施比较完善，管理基本到位，配置并保管、维护校园绿化所需的各类工具，做好草坪、绿篱、树木、花草等植物的管理和养护，包括：栽种、补种、浇水、施肥、修剪、除草、防虫等，达到黄土不露天。养护过程中所需的药品、机械、油料、设备维修维保等一系列费用由成交供应商承担。

(3) 乔木

生长正常，树冠完整，分枝点合适，主侧枝分布均匀、数量适宜。

枝干正常，枝条粗壮，无蛀干害虫的活卵、活虫;无明显的人为损坏。

树木叶色、大小、厚度正常，在一般条件下发生黄叶、焦叶、卷叶、落叶株数低于 5%; 叶上虫粪、虫网、病斑及被啃食叶片每株低于 10%。

修剪基本合理，树形完整。

根据季节和生长情况适时灌溉排水，保持适当水分。

除不可抗力及人为破坏外，供应商应保证校内树木保存率 100%以上，及时补栽成活率 100%以上。若因人为破坏造成植株死亡，供应商自行负责与破坏者沟通交涉进行补偿，否则相关补植由供应商自行负责。

行道树缺株控制在 3%以下；新补植树同原有树种、规格、定干高度一致，有支撑措施。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；

药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10%以下。

(4) 灌木和花卉

灌木长势好，叶色正常，株型较丰满。花灌木开花及时，花期内开花不断，基本无枯枝败叶、残花败花。

修剪基本合理。花后适时修剪，促进花芽正常生长；常年开花植物要有目的地培养花枝，延长花期。

灌溉、施肥。要根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在雨水缺少的季节，要适时浇水。一般在每年春、秋季结合除草松土适当施肥。花灌木要适当控水施肥，延长花期。

除杂草、松土。要经常除杂草和松土。深度不小于 20 厘米的表土疏松、平整，并低于周围表土 5 厘米。除杂松土时要保护根系，不能造成黄土裸露。

补植。要求及时清理死苗，补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证景观效果。补植按照种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证成活率达 100%。

非正常季节树木移植，做好树木防护及干预措施。为保证植物成活及健康生长，而采取的一系列防护干预措施，所产生的一切费用，由供应商自行承担。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10%以下。

绿篱、色块。生长正常，修剪合理，整齐一致，基本无死株断垄现象。

露地花卉。生长正常，开花适时，基本无病虫害，裸地部分不超过 10%。

(5) 草坪与地被植物

长势中等，叶色青绿，无枯黄叶，基本无病虫害。覆盖率不低于 97%，

杂草控制在 3%以下。草坪绿色期：冷季型草不少于 280 天，暖季型草不少于 240 天。

修剪。观花地被植物，须在开花后适当压低，或者结合种子采收，适当修剪。要根据草坪生长特性结合季节特点，合理控制草坪修剪高度。

灌溉、施肥。要根据草坪植物的生长需要淋水和施肥，保证肥水充足，肥料的施用方法和用量科学。在雨水缺少的季节，要适时灌溉，特别在 10—2 月份要勤淋水多施肥，适当进行根外追肥，使草坪保持优良的长势度过干旱冬季。

除草、松土。要经常清除杂草。草坪纯度标准为每平方米不超过 15 株非目的草种。要采用打孔等措施松土，有利于草坪生长。

补植。对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应及时补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植要与原草坪相同的草种，适当密植，补植后加强保养，保证一个月内覆盖率达 95%。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10%以下。

(6) 藤本和攀缘植物

生长正常；适时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；视攀缘植物生长习性，覆盖率不低于 80%；观花的攀缘植物适时开花。

藤本植物的修剪应以促进分枝为主，并剪除徒长枝和下垂枝。多年生的藤本植物应定期翻蔓，清除枯枝，疏删老弱藤蔓。

雨季应做好排水，秋季停止施肥、灌水，冬季及时清除藤蔓、棚架上的积雪。

在墙体、桥体等处的植株，应加强水肥管理和固定措施，确保美化效果。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的

防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害，危害率控制在 10% 以下。

(7) 竹类

生长正常，竹干疏密有间，无病虫害。

灌溉、施肥。竹类浇水要抓住关键季节，春季出笋前要浇足催笋水，5、6 月要浇拔节水，夏季雨水充沛可不浇或少浇，秋季浇孕笋水，冬季过于干旱的可适当喷水。施肥以有机肥为主，时间以 11—12 月为宜。

培土。竹林要每年冬季培土，厚度以 5 厘米为宜。

病虫害防治。要及时做好病虫害的防治工作，加强抚育管理，合理砍伐，林内通风透光，及时砍除病竹并烧毁处理。

(8) 景观构筑物、设施维修维护

定期开展绿化区域内各项景观设施的巡查，包括但不限于景观廊架、景亭、坐凳、雕塑、景石、景墙、水景设施、草坪灯等内容，确保各项构筑物设施完好。

(9) 绿化卫生清理要求

定期开展绿化区域内卫生清洁，如草坪、行道树树坑的白色垃圾、枯树叶的捡拾。

及时清运校园绿化产生的各类垃圾。将修剪树木、花草产生的垃圾清理干净，并运送至指定区域粉碎掩埋沤肥。每年不少于 2 次把沤肥用于植被中。

按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，供应商须将多余修剪垃圾收集后清运到采购人指定的垃圾中转站。所需的基础耗材（清洁耗材等）由供应商负责。

(10) 枯死植物更换

在养护区域内应及时做好补栽补种工作，免费更换枯死植物，并负责对裸露绿地进行补植。

供应商每学期应进行至少一处校园植物景观提升改造，改造方案经采购人审批通过后方可执行，相关改造提升费用均由供应商承担。

(11) 活动保障

做好采购人安排的紧急性、临时性的工作。无偿配合采购人做好毕业生离校和新生入学等重大活动的绿化美化工作（有专项经费的除外），并负责相关花卉植物的后续养护管理工作。

▲（七）其他保障服务

1、**服务内容：**包括但不限于以下内容：配合采购人重大活动（校庆、迎新活动、军训、毕业季及毕业典礼、运动会、招聘会等各项活动）的保障服务；协助校园节日氛围营造；特约付费维修及其他服务。

2、服务要求

(1) 配合采购人重大活动期间提供保洁、场地布置。要求根据保洁和设施设备服务要求及标准提前做好相关工作；根据采购人要求提供人力，保障物资搬运。

(2) 春节、元旦、国庆、校庆等须配合采购人完成节日灯饰或氛围布置，材料和劳务均由供应商提供。

(3) 特约付费维修及其他付费服务内容及标准由采购人与供应商另行预定服务项目、收费标准（原则为：小型项目免费，大型项目计时收费，未完成维修不收费）。

(4) 特殊情况需外派到校外的服务，另行约定。

（八）其他要求

1、供应商有健全的管理组织机构，有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如供应商委托专业公司提供专业性服务的，应向采购人提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

2、供应商应参照采购人学生教育管理、教学管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定绿化养护日常管理相关制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，响应采购人及校区对绿化养护工作的制度和安

排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制绿化养护管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本。

3、供应商单独制定的相关制度、方案在实施前需报告采购人，经采购人审核、批准后方可实施。

4、供应商应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

五、总体要求

(一) 依据采购人各项规章制度及《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》《高等学校物业服务规范》《陕西省物业管理条例》、属地政府和采购人疫情防控要求，制定完善切合实际的内部管理机制和服务工作流程。根据不同的服务内容制订并公示服务承诺，以便采购人对工作质量进行考核和监督。

(二) 报价费用中包括本次服务采购中所涉及的：人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；相关税费及市场价格风险，以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均包含在服务费用里。

(三) 供应商服务须充分发挥服务育人作用，通过科学专业管理服务手段进行服务工作，着力做好教学科研办公保障服务，树立良好的后勤服务窗口形象，致力于为广大师生提供安全、舒适和优美的学习、工作环境。自觉接受、服从采购人及校内用户单位、师生的监督检查考核。

(四) 供应商应该通过发挥自身的优势、合理配置资源、提高管理效率、减低管理成本来提高供应商服务的“性价比”来增强供应商的竞争力。积极发挥机械作业优势，避免纯人力作业。工作所需要的设备和工具，由供应商自行配置，自行维护保养，自行保管使用，其费用由供应商自行承担。供应

商自行配置的设备和工具，产权归供应商。

(五) 本项目严禁转包、分包，如采购人发现供应商存在转包、分包行为的，有权立即解除合同，除履约保证金不予退还外，供应商需在合同解除之日起 10 个工作日内支付合同总价 50% 的金额作为违约金。

(六) 供应商进场工作时，应配合采购人完成各项交接工作，采购人移交的各类资产设备、机械器具等经核对无误签订移交清单，该移交清单作为合同的补充附件，具有同等法律效力。并根据采购人相关信息公示公开要求，制作相关标识标牌，公示内容及格式经采购人审核通过后进行公示张贴。

(七) 项目终止时，供应商应向采购人提交总结报告；供应商必须自合同终止或解除之日起 3 日内按入驻交接时清单内容向采购人移交原项目管理的全部档案、财务等资料；移交的公共财产，包括管理费、公共收入积累形成的资产（除供应商在服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期正常运行的设备）；清除各自辖区内供应商信息相关的标识标牌；根据清单内容核算清楚后，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移；全部手续完成后签署移交确认书。

(八) 供应商应保证双休日、节假日、寒暑假校园的物业服务及绿化养护服务标准和质量不降。

(九) 供应商应自觉遵守并执行采购人发布的《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》、《西北大学绿化养护管理实施规范》、《西北大学园林绿化养护二级标准》等服务标准及技术指南文件内要求。

六、人员要求

(一) 供应商管理机构、人员配备应符合采购人总体管理目标的实现，根据实际需要进行配置，具体人员要求见下表。供应商须保障所有人员待遇不得低于西安市社会平均最低工资标准。

岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求

1	项目经理	2	<p>1. 年龄均\leq50 周岁，均具有大专及以上学历，均具有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验；</p> <p>2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面负责项目日常组织和指挥工作。</p>
2	保洁主管	1	<p>1. 男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验；</p> <p>2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。</p>
3	保洁人员	13	<p>1. 男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁；</p> <p>2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。</p>
4	维修主管	1	<p>1. 年龄\leq55 周岁，具有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验；</p> <p>2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病；</p> <p>3. 具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验；</p> <p>4. 同时具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。</p>
5	维修人员	2	<p>1. 电工（1 人），18-55 岁，具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗；</p> <p>2. 水暖工（1 人），18-55 岁，具有设施设备维护维修经验。</p>
6	安保主管	1	<p>1. 男性，年龄\leq55 周岁，具有 3 年及以上类似项目服务管理经验；</p> <p>2. 退伍军人优先，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强；</p> <p>3. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。</p>
7	安保人员	8	<p>1. 年龄在 18-55 周岁之间，1.65 米以上；</p> <p>2. 退伍军人优先；</p> <p>3. 夜间值守必须为男性，身体健康，无犯罪记录。</p>
8	消防控制室人员	12	<p>年龄在 18-55 周岁之间，均持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。</p>
9	办公室文员	1	<p>1. 年龄均\leq50 周岁，具有大专及以上学历，具有 3 年及以上类似项目服务管理经验；</p> <p>2. 可熟练掌握各类办公软件；</p> <p>3. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态。</p>

10	绿化养护人员	2	1. 男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁； 2. 持有园林绿化专业初级及以上资格证书； 3. 能熟练使用绿化工具及器材，具有绿化养护工作经验； 4. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
11	拟派以上所有人员均持有卫生部门颁发的健康证。		
合计：43 人			

▲（二）团队人员要求

1、项目经理（2 人）：均具有大专及以上学历，类似项目物业服务 3 年管理经验。

2、安保人员（9 人）：退伍军人优先。

3、承诺：拟派所有人员均持有卫生部门颁发的健康证。

4、绿化养护人员（2 人）：持有园林绿化专业初级及以上资格证书。

（三）供应商须承诺按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。一线服务人员男性年龄不得超过 60 岁，女性不得超过 55 岁，若人员超龄供应商应为超龄员工缴纳商业意外保险及相关福利保障。

（四）供应商的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

（五）供应商应承诺员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过采购人审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守采购人各项规章制度，自觉遵守疫情防控各项要求，经过相关专业知识的培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作

（六）供应商项目经理须常驻学校，不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有同类物业项目三年以上管理运行工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足采购人的要求，采购人可要求供应商进行更换或调整。如因供应商原因需对项目经理进行更换或调整，须征得采购人校内管理单位同意后进行。

未经过采购人同意，供应商擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为供应商单方面违约，采购人有权终止合同。

(七) 供应商配备专职的各岗位工作主管须常驻学校，不能兼任，应具有 3 年以上的相关领域工作经验，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。

(八) 供应商配备经理或副经理不可同时休假，保证节假日期间至少一人值班；工作期间必须保证经理、副经理在岗，如请假三天以上供应商必须安排具有同等资历及以上的管理人员替岗，并报采购人备案。

(九) 重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的 1 天内，上报采购人相关物业管理部门。其他岗位需 2 天内上报采购人相关物业管理部门。

(十) 供应商应配备充足一线工作人员以保障正常教学活动开展，正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不得少于 37 人。节假日及寒暑假期间，供应商应自行做好人员调配，在保障校园正常运行情况下，在校一线员工不得少于 29 人。采购人有权抽查供应商员工每日打卡情况，若人员不足，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

(十一) 供应商每学期初应将全套员工档案情况汇总上报采购人备案，期间人员有调整及时更新员工档案向采购人报备，采购人有权对供应商的服务用工情况进行督查，如因供应商人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际配备缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

(十二) 经采购人辞退的，或校内其他单位经采购人要求更换的人员，供应商不得再次雇佣。

(十三) 服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求供应商更换人员：

- 1、严重违反学校规章制度的；
- 2、严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；

- 3、同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决方法，但拒不改正的；
- 4、提供虚假个人信息资料的；
- 5、被依法追究刑事责任的；
- 6、员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；
- 7、员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的；
- 8、拟聘人员不能提供健康证明。

（十四）安保人员要求

1、门岗人员要求：18-55 周岁，男性（夜间值守必须为男性），1.65 米以上，身体健康，退伍军人优先，无犯罪记录。

2、有整套的严格管理、操作性强且行之有效的安全巡视岗位、应急处置的规定和制度，经常加强对门岗、安全巡逻人员的政治教育与业务培训，树立爱岗敬业的主人翁精神和文明礼貌的风尚，坚持文明值勤，礼貌待人，处事公正、依法依规办事，遵纪守法，执行政策；防止违法乱纪和监守自盗的现象。

3、积极协助采购人做好安全防范宣传教育工作；主动配合保卫部门或公安机关开展的专项打击各种违法犯罪的活动，维护采购人的正常秩序和安全。

4、所有人员均是义务消防员，应具备一定的消防安全知识，遇有火灾、火警应积极参加扑救工作；同时均应英勇善战，敢于与不法分子和不良倾向作斗争，积极抓获各类违法犯罪分子。门卫还应具备应付应急事件的能力。

5、每个岗位配备对讲机，制服整洁干净。

6、各个岗位人员为各自管辖范围内出现的师生员工投诉、给排水故障、卫生或其它需要汇报处理的事件的第一责任人，应主动及时汇报，并对于各自管辖范围内的广告宣传、施工工程、学生活动等按照采购人要求进行监督管理。

七、培训考核要求

▲（一）供应商应制订具体的培训考核方案，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于2次，保证上岗人员专业素质，服务质量符合采购人要求。

（二）服务工作除应按内部流程实施外，还应接受采购人随时检查，如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改。

▲八、应急预案

供应商针对本项目特点制定应急预案，主要包括紧急事件：恶劣天气、防暴风雪、火灾、停水停电、用气、防汛、消防、地震、电梯困人、疫情、重要活动预案（包括开学、军训、运动会、演唱会、毕业离校、重大接待、考务等）、迎检活动、大型节庆及各类检查（包括领导视察检查、设施设备巡查巡视、检查及操作）。

▲九、其他要求

（一）接受采购人对服务的考核、监督及管理。

（二）定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效。

（三）若人员因事、病不能及时上岗时，请调其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行。

（四）供应商最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行。

▲十、管理制度及档案管理

（一）供应商具有良好的管理制度，制度内容包含岗前职责、内控制度及人员管理制度。

（二）供应商具有完整、可实施性的档案管理方案，方案内容包含档案资料的收集及分类、归档资料的使用、销毁及移交。

▲十一、设备工具

供应商针对本项目特点提供设备工具配置清单，内容包含物业服务设备、办公用品、作业机具、装备及耗材及保洁设备、人员服装及物业日常消耗品。

▲十二、能源节约

供应商针对本项目提供能源节约方案，方案内容包含能源节约计划及

能源节约措施。

▲十三、服务计划

供应商提出针对于本项目完整可行的服务计划方案，方案内容包含服务目标及计划安排、服务重难点分析及解决措施。

★十四、实质性条款要求（以下条款中：均须提供承诺函，未提供承诺函的视为无效响应）

（一）供应商须承诺：拟派物业服务人员完全满足磋商文件人数（43人）要求。正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不少于37人，节假日及寒暑假期间，一线员工不少于29人。

（二）供应商须承诺：项目经理（2人）须常驻学校，且不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

（三）供应商须承诺：二次供水设施清洗消毒质量符合国家标准，并在验收时出具合格证明材料。

（四）供应商须承诺：拟派安保人员（9人）均持有保安员证；拟派消防控制室人员（12人）均持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）；拟派维修人员（1人）持有处于有效期内的特种作业操作证：专业类别为电工作业（低压）。

（五）供应商须承诺：电梯维保须按照国家法规要求开展，并在验收时出具电梯维保合同、维保记录，并完成电梯年检。

备注：

1、“★”内容项为实质性条款，供应商应在第五章“响应文件构成及格式”中的“实质性条款响应”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效响应。

2、“▲”内容项为重要要求，供应商未达到这些要求或未响应将影响评分。

附件：考核办法

附件：

考核办法

考核要求：

一、服务质量监管的组织形式

监管考核工作由后勤集团牵头，由后勤集团物业部门组成日考核小组，每天对供应商服务情况进行检查、考核、打分并出具《物业服务质量检查现场记录单》；并负责组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核并进行月满意度评价，由后勤集团专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

二、服务质量监管的考核内容及考核办法

物业服务质量监管的考核内容包括现场检查、师生投诉、负面清单、加分服务、月度计划等五类项目。现场检查及师生投诉的结果通过《月综合服务质量考核评分表》体现，负面清单作为每月另行处罚的依据，月度计划作为每月月度考核结算的依据，服务创新作为年度考核加分项目。

1、现场检查：采购人对服务项目进行服务质量的不定期检查及每月综合考核（月查）。现场检查内容根据各标段服务内容确定。

2、师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括采购人后勤主管部门、校领导信箱、信访、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3、加分服务：指由供应商服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措及受到各级机构表扬等情况。

4、负面清单：每月采购人根据实际服务情况指定的《物业管理负面清单》进行相应的处罚。

5、月度计划：指供应商每月月初提交的月度重点工作计划，包含月度工作重点内容及完成标准。供应商每月提报的月度计划经采购人审批通过后方可执行，月度计划执行情况计入当月考核结果，无合理正当理由，月度计划未完成者将进行相应处罚。

三、考核要求

采取日常检查、月度考核和年度考核相结合的形式进行。

检查标准依据《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》和《现场考核评分表》。

1、日常检查

日常检查分为每日检查及每月综合考核。服务期内，采购人依据招标需求和合同条款并结合供应商日常工作情况，由采购人物业部门组织相关单位组成考核小组，每天对供应商服务情况进行检查考核。采购人可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

(1) 每日检查

①采购人每日检查供应商服务质量，发现问题视情况口头指出或填写《日常工作检查记录》及《服务质量现场记录单》，进行考核打分，并将相关扣分项公示在工作群中，供应商应及时进行整改，对于2日内仍未能整改到位的区域，按《现场考核评分表》规定分值2倍再次进行扣分处理。如供应商有疑义需在检查结果公示当日17:00前向采购人提出申诉；如未申诉、无疑义或无效申诉，每周一下午由采购人汇总上周检查结果，供应商签字确认检查结果；相关文件保留存档，作为月考核的评分依据之一，每日日常检查考核所扣分值在月总分中扣除。

②若采购人指出的问题，供应商拖延处理或拒不处理的，采购人可出具《物业服务问题整改通知单》，由供应商项目负责人签收，对发现的问题限时整改，整改完成后供应商应及时填写《物业服务问题整改情况表》并通知采购人复查。同时，对于整改通知单中指出的不达标行为，每次给予500元以上，1500元以下的处罚。其中，《整改通知单》内容为室内外环境卫生、垃圾清运等卫生问题的给予每次500元处罚，内容为楼宇秩序维护、值守等问题的给予每次800元处罚，内容为设施维修维护等维修问题的给予每次1000元处罚。其他未列明但因供应商服务工作中出现的未按要求完成、质量不达标、服务效果差而影响正常教学科研办公秩序，或造成安全隐患事故等问题的，给予每次1500元处罚。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除；同一学期内相同问题二次或反复出现的，采购人可再次

开具《整改通知单》并加倍从重处罚，直至供应商完成整改通过采购人验收。供应商同一自然月内收到三张及以上经济处罚通知单的，当月考核不得评为优秀。

③供应商接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报采购人，采购人派专人对纠正结果进行复验。

(2) 每月综合考核

①月度考核每月进行一次，日常考核结果作为月度考核的主要依据。同时采购人每月组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核并进行月满意度评价打分，满意度测评已调查问卷形式开展，若平均得分低于 85 分（含），扣除当月服务费 1000 元。同时供应商每月末应提交月度工作报告，包括日常服务情况、待协调事宜、重点工作完成情况等内容。对于列入月度重点工作计划的，若无不可抗力或合理正当理由，采购人可对未完成项处以单项 500 元罚款。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除。

②采购人有权对供应商的服务用工情况进行督查，如因供应商人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在月度服务费支付时，按照人员实际配备情况予以扣减。

(3) 月度考核考核效力

月度考核总分为 100 分，日常考核结果作为月度考核的主要依据。根据月度考核结果按月支付服务费，供应商每月服务费为项目年服务总费用的 1/12。

①每月服务质量考核分数

月综合考核评分=100分-日常工作检查记录扣分-有责投诉记录扣分+各类加分

②有责扣分：采购人后勤主管部门运行管理部受理的当面及电话有责投诉每件次扣 1 分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣 2 分；媒体曝光

视情每件次扣 3 分。

③各类加分：采购人表扬每件次加 1 分（采购人有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视情每项次加 2 分；荣获市级区级荣誉每项加 2 分，省级及以上荣誉每项加 5 分。

④根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优（90 分以上<含>）；

良（90 分以下，80 分以上<含>）；

合格（80 分以下，70 分以上<含>）；

不合格（70 分以下<不含>）。

⑤月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款,进行服务费用的支付及相应处置，扣分解释权归采购人的所有：

综合评分达到“优”（90 分以上<含>），若无其他扣款，全额支付当月服务费；

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上<含>），当月服务费根据低于 90 分以下扣分部分，处以 1500 元/分扣款；

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上<含>），采购人校内用户单位或监管单位向供应商发出警告函，按照月应付金额的 80%支付；

综合评分为“不合格”（70 分以下<不含>），采购人校内用户单位或监管单位向供应商发出警告函，按照月应付金额的 70%支付。

⑥供应商每月应付服务费为项目年服务总费用的 1/12，月度考核评分扣款及其他处罚扣款在月度费用支付时扣除。

⑦在合同履行期，采购人校内用户单位或监管单位对供应商的月度考核出现 2 次“不合格”，采购人有权终止合同，供应商履约保证金不予退还。

⑧供应商因日常、月度考核被扣除的费用，采购人不予补拨支付。

2、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

(1) 《现场考核评分表》

物业服务现场考核评分表

内容	分项指标	分值	扣分	得分
室内保洁	1、每天上班之前，大厅地面清洁干净，无垃圾、无卫生死角。雨雪天气门口要放防滑告示牌。			
	2、各楼层通道和楼梯台阶清洁干净；各层通道的防火门、电梯门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次；清洁工具不能放在楼梯间通道。			
	3、梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。			
	4、卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过 2/3 换新的垃圾袋后放回原处。			
	5、卫生间洗手盆，大、小便器上，清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂，保持空气清新、无异味			
	6、卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。			
	7、保洁每日有值班、有记录。			
	8、教室、教师休息室整洁、无杂物、无异味、消毒			
	9、老师休息室、教室定期消毒并有完整记录			
	10、室内墙面无垃圾、无小广告			
室外保洁	1、校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。			
	2、草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头等白色垃圾，树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。			
	3、景观及景观座椅上无可见灰尘、无垃圾、无污迹、无广告。			
	4、公共区域路灯、标识牌、目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍、无可见灰尘。			
	5、垃圾箱、垃圾桶表面目视箱体清洁、无脏污；箱体外无散落垃圾杂物，垃圾区域干净整齐，地面无污迹，无异味。			
	6、宣传栏、标识标牌连廊、亭子、桌椅擦拭干净，目视无污迹、无小广告，无可见灰尘。			
	7、地沟、沙井目视无垃圾、无积水。			
	8、水体景观无漂浮物、杂物。			
	9、校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2		

	10、雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	2		
	11、建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	1		
零星维修	1、大楼内外土建小维修无因维修不及时导致破损，而未采取措施。	2		
	2、师生登记小型报修（线上和线下）均在当日解决，不能完成做好解释工作，通过抽查报修记录查看。	3		
	3、具有完善线上报修系统，引导师生快捷报修，提高服务效率。	3		
	4、服务人员文明举止、服务用语、工装整洁度。			
	5、维修现场的自我保护、成品保护、客户财产保护。			
	6、服务区域无裸露电线、悬挂电气设备、私拉乱接现象			
	7、室外管网无堵塞、上下水管网正常。			
	8、重点安全区域有醒目提示，特种设备操作有防护措施。			
	9、一般小维修重复维修率<50%，重大维修有记录。			
	10、师生对维修人员的评价，师生测评，酌情给分。			
楼宇秩序维护	1、工装整洁、精神面貌、文明举止、服务用语。			
	2、服务现场 5S，记录完整有效，无乱涂乱画。			
	3、熟悉八成以上进出楼内的师生，重要领导识别率 100%			
	4、岗位门前三包，无广告、售卖等未经校方统一的经营性活动。			
	5、管控大楼外来人员登记、大件物品进出登记、公共财产带出手续等。			
	6、妥善保管好师生的遗留物品，及时主动联系失主。			
	7、以人为本，关心和帮助师生解决力所能及的困难。			
	8、及时发现、制止、上报楼内违反公共安全秩序的不文明行为，防止偷盗。			
	9、按要求实行站岗服务，人员出入高峰做好人员的疏导。			
	10、重大活动及临时任务的完成情况。			
垃圾分类	1、垃圾及时分类清理到采购人指定的垃圾中转点，工完场清，垃圾分类清运不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。			
	2、对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行分类清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾分类清运的操作规范、事后清理进行监管。			
	3、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。			
	4、监管垃圾清运公司每天足额配备垃圾箱，建立运行管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。			
四害消杀	定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到采购人要求及相关标准。			

综合管理	1、组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。			
	2、做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整。			
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。			
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。			
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。			
	6、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。			
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。			
	8、物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。			
加分工作	1、根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。			
	2、能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。			
	3、在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。			
	4、受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）			
过失单	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。			
总分				
附注	1、每月考核满分为100分（不包括加分10分及过失单中的30分）。 2、以上各项每条内容发现一处扣0.5分，扣完为止。 3、最后得分为100分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4、发生重大投诉事件和安全事故，在总分中扣10分。 5、发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

校园绿化养护管理服务现场考核评分表

内容	分项指标	分值	扣分	得分
----	------	----	----	----

	1、熟悉掌握绿化品种、建立健全绿化档案，有变化及时更新。	4		
	2、校园绿地基本看不到生长过旺的杂草，保证杂草控制在其地块绿地面积的5%以内。产生的杂草，能够当日清运完毕。	5		
	3、需要修剪的乔灌木，能按技术要求按时完成任务，修剪能够做到剪口平整、美观，尽量减小伤口。乔木修剪之前能有书面的说明提交后勤处。同时做好大树抹绿化养护芽工作，避免树体营养浪费。校园乔灌木中枯枝，病叶等能及时修剪清理。修剪出来的枝叶能够当日清理完毕。	5		
	4、能够做好藤本植物藤蔓的理藤牵引工作。	5		
	5、根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时。对于易发病的植物品种，尤其重点乔木，定期喷药预防。植物无明显的畸形枝叶、残叶、卷叶、病斑等病虫害迹象，生长势良好。	8		
绿化养护	6、按技术要求进行喷药，做到用药准确、喷散均匀。无因技术操作原因，给植物造成药害现象发生。若出现不及时防治或因工人操作不当造成的植物枯死的物业应给予相应赔偿。	6		
	7、能够注意安全使用农药，无人员、鱼类、鸟类中毒事故，尽量避免农药对环境的污染。	6		
	8、能够主动对生长过密的植物进行分株。需要移植补种的要按照树木种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证苗木成活率达90%以上。补种地被植物的同时能够确保线条美观。	8		
	9、绿地地面平整，无坑洼积水，无明显裸露地。	5		
	10、根据植物生长需要，做好培土松土工作，能够达到均匀、起畦美观、土壤不板结。	5		
	11、能够保证大树的防风支架稳固，植株无歪斜，倒伏现象发生，歪斜树木能够及时采取矫正措施。	6		
	12、根据不同生长季节的天气情况，不同植物种类和不同树龄适当施肥，并在每年的春、秋季重点施肥2-3次。同时能根据植物生长的不同阶段施肥，如植物处于花芽分化阶段，除了控制浇水的同时能够施足磷、钾肥。	9		
	13、定期对景观小品，包括雕塑、凉亭、温馨提示牌等进行维护。	3		
	14、水体景观无漂浮树叶、枯枝等杂物，池内无异味	2		
	15、排水沟内无枯枝也堵塞、修剪树枝、枯叶及时清理	3		
垃圾分类清	1、及时清理修剪后的枯枝杂叶到采购人指定的垃圾中转点，工完场清，垃圾分类清运不过夜；根据情况进行粉碎，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2		
	2、对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行分类清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾分类清运的操	1		

运	作规范、事后清理进行监管。			
	3、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。	1		
	4、监督清运过程无垃圾遗撒。	1		
虫害 消杀	定期对绿化草皮和大型树木的修剪、进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到采购人要求及相关标准。	5		
综 合 管 理	1、组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。	2		
	2、做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整。	1		
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	1		
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1		
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、绿化工具使用等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1		
	6、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。	1		
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	2		
	8、物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
加 分 工 作	1、根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。	3		
	2、能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。	2		
	3、在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。	2		
	4、受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
过 失 单	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		

总分		100		
附注	1、每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分及过失单中的 30 分） 2、以上各项每条内容发现一处扣 0.5 分，扣完为止。 3、最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4、发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

(2) 《服务质量现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单

被检查项目 名称		检查 日期	
检查 问题 记录	检查人签名： 年 月 日		
被检查项目 负责人 签收			
复查情况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

(3) 《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

被检查项目 名称		检查 日期	
检查 问题 记录			
整改 意见	检查人签名：		

见	年月日
被检查项目负责人签收	
复查情况	复查人签名： 年月日
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。	

(4) 《纠正和预防措施处理单》

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

对不合格事实描述：	检查部门：日期：
原因分析：	责任部门：日期：
纠正（预防）措施制定（预计完成时间）：	责任部门：责任人：日期：
纠正（预防）措施实施情况：	执行人：日期：
纠正（预防）措施验证情况：	验证人：日期：
备注：	

第五章 合同基本条款

一、服务条件

(一) 服务地点：采购人指定地点

(二) 服务期：合同签订后 1 年

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，采购人将对成交供应商进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

二、合同价款

(一) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

(二) 报价费用中包括本次服务采购中所涉及的：人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；相关税费及市场价格风险，以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均包含在服务费用里。

三、款项结算

(一) 支付方式：银行转账

(二) 货币单位：人民币

(三) 结算方式：

1、本项目据实核算、结算，服务费用每月支付一次，即在每月结束后经采购人管理部门考核验收合格后支付月度服务费。寒假（1月-2月）服务费于每年3月依上款计算方法结算，暑假（7月-8月）服务费于每年9月依上款计算方法结算。每月应付金额为成交价除以月份为基数，暂未服务区域按照面积乘单价方式计算进行费用扣除，并对根据考核办法进行月

度考核扣款，综合核算各项扣款费用后，进行每月月度服务费用支付。

2、履约保证金

(1) 收取：合同签订前，成交供应商须向采购人交纳履约保证金（履约保证金应采取支票、本票、汇票、保函等非现金形式提交），履约保证金的数额为合同金额的 5%（取整，具体金额由采购人与成交供应商商定）。

(2) 退还时间及方式

退还时间：成交供应商在合同履行完成后，采购人在 10 个工作日内，全额无息退还履约保证金。

退还方式：银行转账

3、不予退还的情形和逾期退还的违约责任由采购人与成交供应商在政府采购合同中进一步明确。

备注：履约保证金的相关事宜，按照《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5号）的有关规定执行。

四、在签订合同前，成交供应商应按照磋商文件第三章《磋商内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时限内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃成交资格。

五、服务保证

(一) 人员雇佣及工资标准

1、成交供应商须保障人员待遇不得低于采购人所在地最低工资标准和社保最低缴费额。

2、成交供应商须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由成交供应商负责。

(二) 成交供应商提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

1、成交供应商承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

2、成交供应商承诺工作人员按磋商文件落实，具体人员要求与采购人协商确定。

六、服务承诺

以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

七、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求成交供应商承担违约责任。

（三）成交供应商未能达到服务标准，采购人有权要求成交供应商限期整改，逾期不整改的采购人有权终止合同，造成采购人经济损失的，成交供应商应给予采购人经济赔偿。

（四）因采购人原因导致成交供应商未能达到服务标准，成交供应商有权要求采购人在一定期限内解决，预期未解决造成成交供应商经济损失的，采购人应给予成交供应商经济赔偿。

（五）合同生效后，采购人、成交供应商双方应按合同规定认真履约。合同履约责任只涉及采购人、成交供应商双方，不考虑第三方因素。

（六）如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

（七）如成交供应商提供的服务构成第三方知识产权侵权，由成交供应商承担全部责任。

（八）合同履行过程中，采购人应积极配合成交供应商进行验收以及验收前的外围配套等工作。否则，因此导致不能按期验收时，不能追究成交供应商责任；正常情况下应在验收合格后 15 天内按规定向成交供应商付款，最长时间不能超过 30 天。否则，每超过一周应向成交供应商支付合同应付款 3‰的滞纳金。

（九）除不可抗力原因外，如遇下列情况之一者，成交供应商所缴纳的履约保证金采购人有权不予退还，作为对采购人的赔偿：

- （1）合同签订后不能按合同时限要求提供服务；
- （2）所提供服务和合同不符；

(3) 不能按合同履行；

(4) 项目验收不合格。

八、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由采购人与成交供应商双方协商解决；协商不成，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、采购人及成交供应商的权利义务

(一) 采购人的权利、义务

1、采购人有权对合同规定范围内成交供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对成交供应商提供服务所配备的人员数量。对采购人认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求成交供应商限期整改。

2、采购人有权对成交供应商管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求成交供应商更换。

3、采购人有权依据双方签订的合同约定对成交供应商提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据约定的数额延迟付款或扣除履约保证金。

4、负责检查监督成交供应商管理工作的实施及制度的执行情况。

5、根据本合同规定，按时向成交供应商支付应付服务费用。

6、国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。

(二) 成交供应商的权利、义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向采购人收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向采购人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。

5、国家法律、法规所规定由成交供应商承担的其它责任。

十、合同生效及其他

- (一) 本合同自签订之日起生效。
- (二) 合同份数由采购人和成交供应商具体商定。
- (三) 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

第六章 响应文件构成及格式

注释：

1、本章分为三部分，是为方便供应商制作响应文件设计。第一、二部分应按要求或给定格式选择填报。

2、第三部分响应方案格式仅供参考，供应商应根据项目特点，结合本次磋商要求，对有关表格进行补充或修改，但不得对实质性文件的相关条款作出变动。

封面格式

陕西省政府采购货物和服务项目

响 应 文 件

项目名称：_____

项目编号：_____

供 应 商：_____（公章）

时 间：_____

目 录

第一部分	资格证明文件	X
一、	营业执照等主体资格证明文件	X
二、	财务状况报告	X
三、	社保缴纳证明	X
四、	税收缴纳证明	X
五、	信用记录	X
六、	控股管理关系	X
七、	书面声明	X
八、	法定代表人授权委托书	X
九、	特定资格要求	X
十、	本项目不接受联合体磋商，不允许分包	X
第二部分	符合性证明文件	X
一、	响应函格式	X
二、	第一次磋商报价表	X
	分项报价表	X
三、	供应商承诺书	X
	（一）质量安全责任承诺书	X
	（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书	X
四、	实质性条款响应	X
五、	合同草案条款响应	X
第三部分	磋商方案	X
一、	供应商性质及概况	X
二、	响应方案	X
三、	参考样表	X

第一部分 资格证明文件

供应商应按照磋商文件第一章第十项所列“供应商资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其响应文件将被视为无效文件。其中，《供应商信用记录书面声明函》、《法定代表人授权委托书》《书面声明》、《非联合体不分包投标声明》须按下文给定格式填写。特别说明，法定代表人亲自参加磋商的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

- 一、营业执照等主体资格证明文件
- 二、财务状况报告
- 三、社保缴纳证明
- 四、税收缴纳证明
- 五、信用记录

供应商信用记录书面声明函（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）第__标段的供应商，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。供应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，但应提供期限届满的证明材料。

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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

六、控股管理关系

供应商提供直接控股和管理关系清单，格式不限。

控股管理关系（样表）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方与以下供应商存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关供应商			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
……			

供应商： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3. 本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4. 供应商如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。供应商不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

七、书面声明

书面声明（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为项目名称（项目编号：_____）第__标段的供应商，在此郑重声明：

1、我方具备履行合同所必须的设备和专业技术能力。

2、我方未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。

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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

八、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

现委派（被授权代表姓名）（身份证号：_____）为本公司的被授权代表，参加贵中心组织的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段政府采购活动，就该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。本授权自开标之日起生效，有效期与响应文件有效期一致。

被授权代表姓名：_____ 性别：_____

电话：_____ 通讯地址：_____

法定代表人身份证复印件 (有人像面)	被授权代表身份证复印件 (有人像面)
法定代表人身份证复印件 (有国徽面)	被授权代表身份证复印件 (有国徽面)

供应商：名称（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、法定代表人亲自参加磋商的，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，并在复印件中注明联系方式。

3、法定代表人签字或盖章可采用纸质签字或盖章后，上传至电子响应文件，也可使用法定代表人CA锁在电子响应文件制作软件中签章。

4、法人的分支机构参与磋商时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。授权书附此处。

九、特定资格要求

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的供应商须提供以下资料，以下两种形式提供其中任意一种均可。

1) 自行招用保安员的供应商，须出具承诺书（承诺书形式不限），承诺自承接本项目之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

2) 从保安服务公司购买安保服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务。

十、本项目不接受联合体响应，不允许分包

非联合体不分包投标声明（格式）

本单位郑重声明，参加陕西省省级单位政府采购中心的项目名称（项目编号： ）第 标段采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

第二部分 符合性证明文件

一、响应函格式

响应函

陕西省省级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《项目名称》（项目编号： ）第 标段磋商文件，经详细研究，我方决定参加该项目第 标段磋商活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了磋商文件，完全理解并同意磋商文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体（详见磋商文件第二章第三条中的“磋商文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对磋商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、我方同意向贵方提供与本磋商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，并尊重磋商小组的评审结果。

四、我方愿意按照磋商文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、我方提交的**电子响应文件 1份**。

七、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

八、我方的响应文件在开标之日起**90**个日历日内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

九、所有关于此次磋商活动的函电，请按下列地址联系：

供应商：名称（加盖公章）

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、除可填报项目外，对本响应函的任何实质性内容修改将被视为非实质性响应，在评审时将其视为无效响应。

二、第一次磋商报价表

项目编号：

项目名称：

	内容
磋商报价	小写：
	大写： 单位：元（保留到元）

备注：“磋商报价”为磋商总价。磋商报价必须包括本项目所需全部费用。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表

序号	项目	单价 (元/m ² *月) (保留至小数点后两位)	服务面积 (m ²)	服务周期 (月)	合计 (元)	备注
1	室内综合服务			12		
2	室外综合服务			12		
3	室外绿化养护 服务			12		
总合计(元)：						
磋商报价			小写： 单位：元			

- 备注：1、本表“磋商报价”金额应与“第一次磋商报价表”中的“磋商报价”一致；
- 2、供应商报价必须包括本项目所需全部费用，如人员工资、社保、税金等；
- 3、供应商在分项报价表中所填写的单价将作为采购人据实结算的依据，成交后不得随意更改；
- 4、本项目室内综合服务建筑面积为 100378.45 m²；室外综合服务建筑面积 9348.01 m²；室外绿化养护服务面积 5619.68 m²；
- 5、上表中单价与单项服务面积及服务周期的乘积（合计）不得超过对应的单项服务预算，三个单项服务预算合计后的总合计不得超过总预算，否则响应无效（单项服务预算详见第一章采购预算）。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

三、供应商承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由供应商自行承担。

(一) 质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为供应商，现郑重承诺：

1、我方所投产品的生产（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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

(二) 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

(执行陕财办采管[2006]21号文件)

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、实质性条款响应

(一) 按照磋商文件第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容要求，提供相关承诺函（供应商将承诺函附至此处）。

(二) 按照磋商文件第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容要求，提供证书复印件等相关证明材料（供应商将证书复印件附至此处）。

备注：

1、供应商填写须以第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容项为基本响应要求，须逐条响应，未逐条响应、有缺漏将视为无效响应。

2、承诺函、证书复印件等相关证明材料均须加盖供应商公章。

五、合同草案条款响应

完全理解并接受磋商文件中“合同草案条款”要求。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

第三部分 响应方案

一、供应商性质及概况

(一) 供应商性质

本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业为物业管理。

供应商应为小型、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。供应商为小型、微型企业的提供《小微企业声明函》，且小型、微型企业的划分标准所属行业为物业管理；供应商为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；供应商为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。未提供相关证明文件的不能享受磋商文件规定的价格扣除。

备注：各供应商可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照磋商文件约定的采购标的对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断是否属于中型、小型还是微型企业。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

特别提醒：成交供应商享受小微企业扶持政策的，成交供应商的《小微企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随成交结果公告一同公布，接受社会监督。

小微企业声明函

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，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的小微企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于_____（磋商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_____（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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：1、填写前请认真阅读《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。

2、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、供应商非小微企业不用填写此表。

4、根据《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），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

关于监狱企业的证明文件

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。

监狱企业参加政府采购活动时，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文件。

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（项目名称）（项目编号： ）第 标段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。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：供应商非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

(二) 供应商概况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目，评优获奖情况，以及供应商认为有利于中标的其他情况说明。

二、响应方案

参照磋商文件第二章第八项《组织评审》各条款的要求，结合第三章《磋商内容及采购要求》编制响应方案。

三、参考样表

业绩合同样表（仅供参考）

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额(万元)
数量合计（个）：				