西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：**西安计量技术研究院物业管理服务**

项目编号：**XCZX2025-0023**

2025年4月

**目 录**

第一章 磋商邀请函 3

第二章 供应商须知 6

第三章 磋商内容及要求 26

第四章 合同草案条款 24

第五章 响应文件构成及格式 29

第一章 磋商邀请函

西安市市级单位政府采购中心受西安计量技术研究院的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2025-00167），按照政府采购程序，对西安计量技术研究院物业管理服务进行竞争性磋商，欢迎符合资格条件的、有能力提供本项目所需服务的供应商参加磋商。

**一、项目名称**：西安计量技术研究院物业管理服务

**二、项目编号**：XCZX2025-0023

**三、采购人**：西安计量技术研究院

地址：西安市莲湖区劳动南路12号

项目联系人：王老师

联系方式：029-88497454

**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：杨老师、苏老师

分机：80861、80837

**五、磋商内容和要求**：西安计量技术研究院采购物业管理服务，服务期一年。

（详见磋商文件第三章〈磋商内容及要求〉）

**六、项目性质**：专门面向中小企业采购项目

**七、采购预算**：606200.00元

**八、供应商资格要求**：

（一）有效的主体资格证明：在中华人民共和国境内注册，依法取得并有效存续的营业执照（含电子营业执照）\事业单位法人证书\民办非企业单位登记证书\非企业专业服务机构执业许可证等。

（二）财务状况报告（二选一）：1、提供2023年度或2024年度的财务会计报告（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）；2、或提供供应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2024年7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（缴费种类至少包含养老保险），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供应商应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：自2024年7月1日以来已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明（税种为增值税或企业所得税）。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。依法免税的供应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）法定代表人或负责人委托授权书：（供应商为法人单位的）法定代表人亲自参加磋商时，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加磋商时，须提供法定代表人委托授权书。（供应商为非法人单位的）响应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：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》；

（八）供应商须自行聘用保安员，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。

**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《响应文件构成及格式》中给定的格式进行填写。

3、分支机构参与磋商时，响应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磋商，且不能与分支机构同时参与磋商。

4、资格审查时将由采购人对供应商信用记录进行核查，详见磋商文件第二章中的《供应商注意事项》。

5、仅接受中型企业或小型、微型企业参与。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、《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）。

2、《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），《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）、《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）、《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）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）。

4、《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）。

5、详见磋商文件第二章相关事项。

**十、磋商文件获取方式及公告期限**：

1、获取方式：供应商登录【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”免费下载电子磋商文件（\*.SXSZF）。

2、磋商文件公告期：自磋商公告发布之日起5个工作日。

3、供应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：供应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”下载更新后的电子磋商文件（\*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

**十一、磋商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，供应商参与本项目磋商活动时，免交磋商保证金。

2、根据采购人意见，本项目不收取履约保证金。

**十二、提交首次响应文件截止时间、方式及磋商开启时间、地点**：

1、提交首次响应文件截止时间：2025年 04月 15 日10:30

2、提交首次响应文件的方式：

电子响应文件（\*.SXSTF）可于提交首次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·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、开启时间：同提交首次响应文件截止时间。

4、开启地点：本集采机构虚拟开标室 05 室。

5、本项目采用不见面开标形式，具体要求详见第二章“供应商注意事项”。

**十三、代理服务费：0.00元**

第二章 供应商须知

**一、名词解释**

（一）监管机构：西安市财政局

（二）供应商：凡参与本次磋商，具有相关资格的法人/其他组织/自然人。

**二、供应商注意事项**

**（一）询问**

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向集中采购机构或采购人提出询问。集中采购机构或采购人将在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，供应商应当向采购人提出。

**（二）质疑和投诉**

1、供应商认为采购文件、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《政府采购供 应 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：

联 系 人：王老师

联系电话：029-88497454

通信地址：西安市莲湖区劳动南路12号

②集采机构联系方式：

受理部门：本集采机构综合业务组

联系电话：029-86510166/86510167转80706

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

3、供应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供应商。

4、供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或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。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应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供应商；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供应商；

（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，应当提交供应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、质疑供应商对采购人、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。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《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）】网站对供应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供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

3、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。

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，供应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、提交首次响应文件当日，请各供应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、供应商无需提交纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正两副纸质响应文件（备案用）。

3、开标过程中，供应商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子响应文件进行解密。解密时所用CA应与加密响应文件时所用CA相同；评审过程中，磋商小组可能会就某些问题要求供应商进行在线澄清。

4、“不见面”开评标系统操作说明请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《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。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）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实质性的响应，并按磋商文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织磋商的，集中采购机构将重新编制、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或负责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、提交首次响应文件截止之日前，集中采购机构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。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，集中采购机构将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，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个工作日的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

2、供应商对磋商文件有质疑的，应在磋商文件公告期届满之日起七个工作日内（但最晚不得超过提交首次响应文件截止时间前2个工作日）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，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提交首次响应文件截止时间和磋商开启时间，但至少会在磋商文件要求的提交首次响应文件的截止时间2个工作日前，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2个工作日的，将视情另行通知。

4、请各供应商在提交首次响应文件截止时间之前，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](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）磋商文件的解释权归集中采购机构。**

**四、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供应商提供政府采购信用担保和融资服务。供应商在交纳投 标保证金、履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，供应商违约，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

**五、磋商报价**

磋商报价是供应商响应磋商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）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。

（二）磋商项目实行多次报价（一般情况下为两次），每次报价只能提交唯一报价，任何有选择的报价集中采购机构将不予接受，其响应文件视为无效文件。

1、第一次报价时，供应商应严格按照响应文件《第一次磋商报价表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。

2、磋商结束后，所有实质性响应的供应商应当按照磋商小组的要求在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

（三）磋商报价货币：人民币；单位：元，精确到小数点后两位。

（四）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。

**六、响应文件**

**（一）电子响应文件**

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CA（数字认证证书）对电子响应文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

1、电子磋商文件获取方式：供应商登录【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”免费下载电子磋商文件（\*.SXSZF）。

注意：供应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”下载更新后的电子磋商文件（\*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），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。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、电子响应文件中需要法定代表人或负责人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，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、电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，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响应文件重新导出。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）纸质响应文件**

**磋商时供应商无需提交纸质响应文件，项目成交后由成交供应商在领取成交通知书时提供一正两副纸质响应文件用于备案。**

采用电子化评审系统的采购项目，其纸质响应文件应从政府采购项目投 标文件制作软件中导出。并按第一章《磋商邀请函》中规定的响应文件份数要求进行印刷，在封面注明正本/副本，并分别装订成册。项目分标段的，应按所投 标段分别准备响应文件。

**（三）响应文件的语言及计量单位**

1、磋商活动的所有文件、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，如有差异，以简体中文为准。

2、响应文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但磋商文件另有规定的除外。

**（四）响应文件有效期**

响应文件有效期为自磋商之日起90个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

**（五）响应文件的提交**

电子响应文件可于提交首次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·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，供应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。

**（六）响应文件的撤回、补充和修改**

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撤回、补充或修改。

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。

**（七）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、误投的；

2、逾期提交电子响应文件的。

**（八）关于响应文件的雷同性分析**

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）在评标系统中对供应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，则表明不同投标供应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供应商串通投标，其投标无效。

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标供应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。”

**七、组织开标**

（一）集中采购机构组织开标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）供应商法定代表人或被授权人可登录【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）按照陕西省财政厅《关于政府采购有关问题的通知》（陕财办采资〔2016〕53号）第六条规定，在每轮磋商结束时对供应商的报价均不予公开。

（四）主持人宣布开标后，供应商应使用“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。（注：加密和解密电子投标文件应使用同一把CA锁，否则将会导致解密失败）

（五）在开标环节出现下列情况之一的，其电子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（如未带CA锁、或所带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。

**八、磋商方法及程序**

为了确保开标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，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。

**（一）磋商方法**：综合评分法。

响应文件满足磋商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供应商为成交候选人。

**（二）磋商程序**：

**1、资格性审查**

磋商文件经确认后，磋商小组对响应文件中的供应商资格证明文件进行审查（其中供应商信用记录复核由采购人进行）。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，或资格证明文件未按磋商文件要求签字、盖章的；

（3）法律法规规定的其他无效情形。

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，并告知无效响应供应商资格审查未通过的原因。

**2、响应文件的符合性审查**

供应商资格性审查通过后，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 | 响应文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外） | 响应文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目一致（以磋商文件中给定的项目名称为准）：  （1）封面；  （2）响应函；  （3）法定代表人或负责人委托授权书。  以本项目磋商邀请函中的项目名称和项目编号、标段为准。 |  |  |
| 2 | 响应文件组成 | 响应文件应包含以下内容：  （1）响应函；  （2）第一次磋商报价表、分项报价表（磋商文件未作要求的除外）；  （3）资格证明文件；  （4）供应商概况；  （5）供应商参加政府采购活动承诺书；  （6）响应方案。 |  |  |
| 3 | 响应文件签字、盖章 | 签字、盖章符合磋商文件要求，且无遗漏。 |  |  |
| 4 | 响应文件的语言及计量单位 | 均符合磋商文件的要求。 |  |  |
| 5 | 响应文件有效期 | 符合磋商文件的要求。 |  |  |
| 6 | 磋商报价 | 同时满足以下条款：  （1）磋商报价符合唯一性要求；  （2）第一次磋商报价表填写符合要求；  （3）报价货币符合磋商文件要求；  （4）未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价； |  |  |
| 7 | 实质性条款响应 | 完全响应磋商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 | 合同条款 | 完全理解并接受磋商文件合同条款的要求。 |  |  |
| 9 | 电子响应文件雷同性分析 | 电子响应文件的“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磋商文件对供应商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或磋商文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。 |  |  |
| **磋商小组：（签字或盖章）** | | | | |

**3、磋商及磋商文件的实质性变更**

（1）磋商小组所有成员将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。

（2）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。

（3）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，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商在评审过程中切勿擅自离开等标区域，否则由此引发的不利后果，由该供应商自行承担。

（4）供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（或负责人）或授权代表签字或者加盖公章。

**4、最后报价**

资格性审查和符合性审查通过的供应商进入最后报价阶段。

（1）在对所有供应商的响应文件进行符合性审查时，通过必要的澄清，从质量和技术、服务均能满足磋商文件实质性响应的基础上，筛选出合格供应商。不合格供应商的响应文件按无效处理，磋商小组要告知有关供应商。

（2）磋商小组给予所有合格供应商一次最后报价的机会。供应商要以书面形式提交最后报价（各合格供应商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据），加盖公章或由其法定代表人（或负责人）或被授权人签字确认（以最后报价表中的要求为准）。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况以书面形式退出磋商，集中采购机构将退还其所交纳的磋商保证金。

（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方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）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。

**5、综合比较与评价**

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，对资格性、符合性审查合格的响应文件按其响应程度进行综合比较与评价。

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 | 10 | 满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价得10分，其他各供应商的最后报价得分按下列公式计算：（磋商基准价/最后磋商报价）×10％×100。 |  |
| 整体服务方案 | 51 | 7.5 | **总体服务方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的总体服务方案，方案内容包含：①服务目标及计划安排；②服务重难点分析及解决方案；③服务内容及措施；④进退场交接方案；⑤服务理念及特色。  **二、评审标准**  1、完整性：方案须详细全面，表述清晰完整，完全满足磋商文件要求；  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。  **三、赋分标准（满分 7.5 分）**  ①服务目标及计划安排：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②服务重难点分析及解决方案：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ③服务内容及措施：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ④进退场交接方案：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ⑤服务理念及特色：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 7.5 | **房屋维护管理方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的房屋维护管理方案，方案内容包含：①房屋管理；②日常养护；③零星维修；④节能工作。  **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。  **三、赋分标准（满分7.5分）**  ①房屋管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②日常养护: 每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ③零星维修：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。  ④节能工作：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 12 | **设备设施服务方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的设备设施实施服务方案，方案内容包含：①电梯设备；②消防安全管理；③给排水系统；④配电室；⑤锅炉设备；⑥采暖系统。  **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。  **三、赋分标准（满分12分）**  ①电梯设备：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②消防安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ③给排水系统：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ④配电室：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ⑤锅炉设备：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ⑥采暖系统：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。 |  |
| 10.5 | **保洁服务方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的保洁服务方案，方案内容包含：①公共区域；②垃圾处理；③卫生间；④消杀与环境消毒。  **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。  **三、赋分标准（满分10.5分）**  ①公共区域：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②垃圾处理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ③卫生间：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ④消杀与环境消毒：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。 |  |
| 10.5 | **安保服务方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的安保服务方案，方案内容包含：①出入管理；②巡查；③应急管理；④安全管理；⑤大型活动秩序。  **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。  **三、赋分标准（满分10.5分）**  ①出入管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ②巡查：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ③应急管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ④安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ⑤大型活动秩序：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 3 | **会议服务方案：**  **一、评审内容**  供应商提出针对于本项目的会议服务实施方案，方案内容包含：①会前准备；②会后整理。  **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。  **三、赋分标准（满分3分）**  ①会前准备：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②会后整理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 服务质量保障方案 | 29 | 5 | **人员配备方案：**  一、**项目经理（满分3分）**：  1、项目经理具有大专及以上学历（全日制），得1分，本科及以上学历，得2分；需提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，本小项满分2分；  2、具有5年及以上的物业管理经验（供应商出具的加盖公章的工作证明）得1分；  注：以上两项内容须同时提供拟派项目经理在供应商公司自2024年9月1日以来至少连续3个月社保缴纳证明，如公司成立不足6个月的，至少提供1个月的社保缴纳证明。不提供社保缴纳证明的，前两项不得分。  二、**服务人员配备方案（满分2分）**：  **（一）、评审内容**  针对本项目提供人员配备情况，包括但不限于员工素质标准（包括不限于服务人员的年龄，学历，相关工作经验和所获荣誉等）。（以响应方案中《拟派项目团队及人员情况表》为依据）  **（二）、评审标准**  1、针对性：人员数量充足，人员资格/年龄等符合采购需求；  2、专业性：人员相关岗位经验丰富，切合本项目实际情况。  **（三）、赋分标准**  每完全满足一项评审标准得1分，满分2分。 |  |
| 9 | **管理制度：**  **一、评审内容**  供应商提出针对本项目的管理制度，方案内容包含：①岗位职责：具有岗位工作标准、服务质量标准、现场质量控制体系、组织架构图；②内控制度：具有保密制度、管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度、档案管理制度（包含档案保管措施及档案的归档、移交、备案登记、保存和销毁）；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；④考核制度；⑤门卫制度：⑥夜间巡回制度。  **二、评审标准**  1、完整性：方案须详细全面，表述清晰完整，完全满足磋商文件要求；  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。  **三、赋分标准（满分9分）**  ①岗位职责：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ②内控制度：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ③人员管理制度：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ④考核制度：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ⑤门卫制度：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；  ⑥夜间巡回制度：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 6 | **应急预案：**  **一、评审内容**  供应商提供针对本项目的应急预案，方案内容包含：①突发事件、事故处理、治安应急的预案②重大活动应急预案③消防应急预案。  **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。  **三、赋分标准（满分6分）**  ①突发事件、事故处理、治安应急的预案：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；  ②重大活动应急预案：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；  ③消防应急预案：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。 |  |
| 2.5 | **服务承诺：**  1、供应商承诺：接受采购人对本项目服务的考核、监督及管理，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1分。无承诺不得分。  2、供应商承诺：上岗人员固定，不随意更换，若出现服务人员因事、病等不能工作的，能及时调整其他服务人员补充，确保服务工作的正常进行，得1.5分。无承诺不得分。  注：须提供加盖公章的承诺函。 |  |
| 2 | **智能化服务方案：**  提供智能化的保安、保洁管理服务思路和措施、增值服务等，每提供一项加1分，满分2分。 |  |
| 4.5 | **企业资质：**  **一、评审内容**  供应商具有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书。  **二、赋分标准**  供应商须提供在有效期内的资质证书扫描件，每个有效证书得1.5分，满分4.5分。 |  |
| 业绩 | 10 | 10 | 提供2021年1月1日（以合同签订日期为准）以来类似项目的，业绩证明文件（即完整合同、该合同对应的任意一次发票、采购人出具的服务好评评价，并加盖公章，三项同时具备），评审时以业绩证明文件的扫描件为计分依据，每提供一份业绩证明文件得2分，满分10分。  备注：合同须提供合同关键部分，包含但不限于合同首页、签字盖章页、能够证明项目内容的部分等。 |  |
| 说明 | 磋商小组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。 | | | |

**6、推荐成交候选人**

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选人（有效供应商家数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。评审得分相同的，价格分高者优先；若价格分亦相同，则依次比较后续项别，得分高者优先。

**7、编写评审报告**

磋商小组根据磋商情况编制评审报告，磋商小组成员对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意。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。

**（三）对响应文件的澄清**

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作出必要的澄清、说明或者更正。澄清时供应商只作说明和解释，不得借此对报价、优惠条件、售后服务等实质性内容作任何修改。

2、磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（或负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。

3、磋商文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

**（四）评审现场人员的保密责任**

在采购结果确定前，采购人、集中采购机构对磋商小组名单负有保密责任。磋商小组成员、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，视为供应商串通投 标，其响应无效：**

1、不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

2、不同供应商委托同一单位或者个人办理投 标事宜；

3、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；

4、不同供应商的响应文件异常一致或者投 标报价呈规律性差异。

**九、成交**

（一）集中采购机构在评审工作结束后2个工作日内，将评审报告送采购人确认。

（二）采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中次序确定排序第一的成交候选人为成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为同意按评审报告提出的成交候选人次序确定排序第一的成交候选人为成交供应商。

（三）集中采购机构将在成交供应商确定后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）】上发布成交结果，成交结果公告期限为1个工作日。

（四）在发布成交结果同时，集中采购机构向成交供应商发出《成交通知书》。

（五）集中采购机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

**十、签订政府采购合同**

（一）采购人与成交供应商应当自成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本及成交供应商的响应情况签订政府采购合同。

（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、采购金额、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。

（四）政府采购合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

（五）磋商文件、响应文件、澄清等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（六）采购人按有关规定将政府采购合同报送监管机构备案。

**十一、其他**

（一）根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三十四条、第三十五条和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》，第一次公告后，磋商过程中出现下列情况之一的，按磋商失败处理：

1、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、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符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足2家的；其他项目符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的；

4、因重大变故，采购任务取消的。

（二）磋商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

（三）第二次公告后，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）以及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符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足2家的（其他类别项目符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的），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）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。

第三章 磋商内容及要求

（标★为实质性条款）

**一、项目概况**

本项目需要为西安计量技术研究提供物业管理服务。服务区域如下表。

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 西安计量院 | 莲湖区劳动南路12号独立院落，建筑面积5594平方米。 |
| 西安计量院民用三表检测中心 | 高新区科技六路198号中心楼二层实验室及办公室，建筑面积2546平方米。 |
| 西安计量院流量与计价器检测中心 | 雁塔区瞪羚二路西安理工大科技园北区厂房，建筑面积1964平方米。 |

**二、服务内容**

（一）计量院（莲湖区劳动南路12号），房屋建筑及公共设施设备的维修养护；办公检测楼、前后院、公共场地环境卫生清洁、垃圾的分类收集、清运、建筑内绿化及养护、公共卫生防疫、公共绿化修剪、内部设施设备的维护、水电暖维修；安全保卫、安全巡查、出入大门登记、车辆停放管理、公共秩序维护；电梯管理、消防安全防范等事项。

（二）民用三表检测中心、流量与计价器检测中心内部水电维修，流量与计价器检测中心卫生保洁管理。

（三）计量院（莲湖区劳动南路12号）配电室管理（24小时值班）。

（四）计量院供暖期锅炉房（莲湖区劳动南路12号）的管理和运行。

**三、服务要求**

**（一）总体要求**

1、管理制度齐全完善、标准、上墙公示。

2、物业管理服务人员统一服装、挂牌上岗。

3、公示物业服务中心24小时值班电话，确保电话随时接听，采购人问题随时处理。

4、服务人员专业性：

（1）特种作业人员100%持证上岗；

（2）项目经理、设备维护、水电工等证件在项目张贴公示；

（3）确保服务主动、热情、周到、文明用语；

（4）所有人员需经过培训合格后方可上岗；

（5）按照服务方案及采购人要求，进行人员配置，保证每日上岗人数；

5、采用标准化作业，各项工作有计划、过程有检查、实施有记录、结 果有考核。

6、物资配置：严格筛选供应商，做好供应商管理，配备品牌劳保用品，采购合同的维修配件等；所有工具设备合格，符合使用标准。

7、定期与采购方沟通。

8、供应商须按照采购人需求数量、规格、品种在办公区公共区域摆放绿植（不少于35盆，其中大型不少于8盆；中型不少于9盆；小型不少于18盆），并做好每周不少于一次的定期养护。配合做好外围树木的安全管理，解决临时枯枝掉落等安全隐患。

9、采购人可提供办公室（计量院（莲湖区劳动南路12号））1间，面积约12平方米，配有办公桌两个，办公椅4把，文件柜1个，衣柜1个，货架1个，小储物柜3个； 库房2间，面积各约5平方米。

10、采购人可提供防洪沙袋、雪铲、现有垃圾桶、现有灭火器（供应商负责按时充装）。

**（二）岗位配置要求（**★**总服务人数不少于16人）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门职能** | **岗位** | **同时在岗人数** | **岗位所需总人数** | **备注** |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 1 | 具有大专及以上（全日制）学历，具有5年及以上物业从业经验。服务时间8:30-17:30 |
| 维修服务 | 高配工 | 1 | 2 | 配电室工作，及其它维修。  ★所有人员均具备有效的 《特种作业操作证》（高压电工作业）。 |
| 维修工 | 1 | 1 | 应具有1年以上办公维修及电梯管理经验。 |
| 锅炉工 | 1 | 2 | ★承诺所有人员上岗前均具备有效的 《工业锅炉司炉证》，提供承诺函。  服务时间：应提供暖前至少一个月入场和供暖结束后推后半个月离场， |
| 保洁服务 | 保洁员 | 4 | 4 | 具有1年以上办公保洁经验。  服务时间8:30-17:30 |
| 保安服务 | 门岗 | 白班3人，夜班2人 | 5 | 其中有1人有消防管理操作经验。  ★所有人员均具备有效的《保安员证》，提供证书扫描件。 |
| 前台（或传达室） | 1 | 1 | 具有大专及以上学历，女性，形象气质佳，普通话标准。工作条理性强，有较强的语言表达能力和文字功底，具有良好的沟通协调能力。负责实验楼出入管理、惠民日接待、答疑等工作。服务时间8:30-17:30 |

注：1、供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

2、供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**（三）服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | | **服务标准** |
| 1 | 房屋维护服务 | | 1、做好房屋及设施设备的维护管理工作，保持办公楼及设施设备完好，尽可能延长其使用寿命；  2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、照明、楼梯、通风道等部位要做好日常养护；  3、及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%，一般维修任务不超过 24 小时，并建立回访记录。  4、做好节能相关工作，按规定开启、关闭路灯。 |
| 2 | 设备设施服务 | 基本要求 | 1、设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范；  2、建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格；  3、每季度对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案；  4、发现问题及时向采购人报告，并及时组织维修，做好记录；  5、特种设备（含空调、电梯、消防、锅炉）由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。 |
| 电梯设备 | 1、建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度；  2、配置有电梯管理经验的人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录；在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理；  3、电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；  4、轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象；轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确；轿厢门开关正常；  5、轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确；  6、配合完成电梯年检等工作；  7、设备因停电、机械故障或其他原因造成停运，应及时通知采购人并处理，如因物业人员操作不当等原因造成的损失，供应商应承担。 |
| 消防安全管理 | 1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作；  2、每月对消防水箱、稳压泵、上水泵进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日前对消防设施设备进行检查；  3、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理；  4、全体物业服务人员能熟练使用灭火器等基本消防设备。 |
| 给排水系统 | 1、遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员；  2、定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛期和雨季前，对雨（污水）井-、屋面雨水口等排水设施进行检查；  3、雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失；  4、各类阀门完好，无漏水、锈斑。 |
| 配电室 | 1、配电室建立24小时运行值班监控制度，值班人员应持证上岗；  2、对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测并做好记录；  3、公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全；  4、发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，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；  5、复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 |
| 锅炉设备 | 1、建立24小时值班制度；  2、两名锅炉工应提前至少一个月入场和供暖结束后推后半个月离场，配合维保单位做好供暖前后的维保、维修工作，检查暖气管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 |
| 采暖系统 | 1、供暖前一个月及供暖期间每月检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。停暖之后配合维保检查，并关闭供暖管道阀门。  2、负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修；  3、做好供暖前检查等相关准备工作；  4、暖气片上水前，提前通知采购人；  5、供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作；  6、根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。 |
| 3 | 保洁服务 | 基本要求 | 1、应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；  2、制定保洁、消杀等作业的具体操作规程；  3、保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识；  4、根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式；  5、对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分；  6、开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且物业经理必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁；  7、定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录；  8、保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 |
| 公共区域 | 保持干净卫生、无死角、无异味，定期做好设施设备维护工作。 |
| 垃圾处理 | 1、在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识；  2、桶身表面干净无污渍，垃圾装袋，日产日清；  3、建立垃圾清运台账，垃圾存放点保持整洁，无明显异味；  4、垃圾分类收集、分类中转、分类清运。食堂垃圾由物业负责清运。 |
| 卫生间 | 1、确保地面、面盆、墙面、门窗等无污迹、积尘、杂物、水迹；  2、阀门、龙头等保持亮洁，可正常使用，如遇故障及时处理或报修；  3、做好灭杀并记录，避免出现孽生四害及蝇虫类问题；  4、保持卫生间空气流通，无异味。 |
| 消杀和环境消毒 | 消杀：  1、应制定消杀工作计划，包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容；  2、消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书；  3、应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识；  4、消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管；做好消杀记录。 |
| 环境消毒：  1、定时开展环境消毒；  2、消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品；  3、做好环境消毒记录。 |
| 4 | 安全保卫考核 | 基本要求 | 保安人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，须根据《保安服务管理条例》实施管理及采购人要求，自备制服、警具、雨具、通讯设备、电筒、等安保设备，防爆器材。 |
| 出入管理 | 1、院大门口实行24小时值班制；白班需双岗；对来访人员进行必要的引导和接待；讲究文明礼貌，严禁各种冲突；引导快递、报纸杂志等存放在指定位置。  2、实验楼执行出入人员登记制度，对进入实验楼区域的非办公人员进行核实、记录。 |
| 车辆出入和停放管理：对进出车辆进行有效疏导，保障前来办理业务的客户车辆的有序停放。 |
| 巡查 | 1、工作日对物业区域内每天不少于 5 次防火防盗安全巡查（夜间至少2次），巡查时必须进入每层对整个楼道进行检查，重点对每层的火灾隐患、水、电进行安全检查；  2、节假日期间每日巡查不少于7次，白天每4小时巡逻一次，夜间每3小时巡逻一次，每次巡查需有照片记录，做好巡逻记录（需设有巡更点）；  3、巡查点要求：实验楼（共8层）及裙楼（共2层）每层至少设置2个巡查点。  4、巡查中若发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。 |
| 应急管理 | 1、制定防汛、火警火灾等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；  2、定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。 |
| 消防安全管理 | 1、对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查，对存在问题及时上报处理；  2、若发现火情及时上报，并按规定程序处理。 |
| 安全管理 | 须确保保安队伍的人员稳定，如有人员调整，须提前1个月报采购人同意后在调整。确保管理区内的财、物安全，有效落实采购人的意见。 |
| 大型活动秩序 | 配合重要节日节点、各种宣传活动对公共区域进行布置。比如：春节前对公共区域进行对联、灯笼等节假日布置。 |
| 5 | 会议服务 | 会前准备 | 为会议室提供清扫、保洁服务和会场布置服务。随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘、无污渍、百叶帘要完好无灰尘，做到窗明几净。配合完成会场桌椅布置、归位以及条幅的悬挂和清理等。引导人员引导手势规范，语言标准。 |
| 会后整理 | 对会议现场进行检查，做好会场清扫、桌椅摆放归位等工作。达到随时具备使用条件。 |

**（四）设备及耗材要求**

1、供应商使用的保洁清洁保养物料，此类消耗品须确保安全环保，具体包括但不限于：清洁剂、消毒剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、空气清新剂、牵尘液、除垢剂、地坪保养喷蜡、石材维护蜡、起蜡水、地毯清洁剂等其他清洁消耗剂，实际数量以满足日常运行需求为准。

2、供应商使用的保洁小型工具耗材，具体包括但不限于：湿拖/尘推手柄、钢丝球、地板刷、安全警示线、梯子、钢丝棉、超细纤维毛巾、生活垃圾袋、及其他杂项，实际数量以满足日常运行需求为准。

3、供应商提供充足的员工劳保用品，具体包括但不限于：工服（春、秋各两套/人）、工鞋（每季度更换一次/人）、工牌、帽子、橡胶手套（每月一双/人）、 一次性手套（不限量）、雨具三件套、香皂、洗衣粉及其他杂项，实际数量以满足日常运行需求为准。

4、供应商须为保安人员配备必要的装备，包含但不限于：钢叉不少于1把、盾牌不少于1块、对讲机不少于2部。数量应满足项目实际需求。

5、供应商根据项目实际情况配置巡查点（1套）。

**四、商务要求**

服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

注：本章中加"★"条款为实质性条款，实质性条款出现负偏差或未响应的，按无效响应处理。

第四章 合同草案条款

（本合同为中小企业预留合同）

甲方（采购人）： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方（中标供应商）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲方所需服务，按照采购程序，确定乙方为中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、政府采购货物和服务招标投标管理办法、《中华人民共和国民法典》、乙方招投标文件正本、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款

**一、服务条件**

（一）服务地点：采购人指定的地点

（二）服务期： 年 月 日到 年 月 日

（三）服务内容：

**二、合同价款**

（一）合同总价款为人民币￥[\_\_\_\_\_\_\_]元（人民币大写：[\_\_\_\_\_\_]）。

（二）合同总价包括：管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、公共区域绿植配备、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，物业服务所需之低值易耗品，日常宣传品制作及因宣传工作需要所产生的其它费用，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及乙方认为需要的其他一切费用。人员的工资、社保、福利等必须符合国家及省、市相关法律法规所规定的标准要求。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

（四）本项目涉及的零星维修材料、低值易耗品、客耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

**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、每月结算一次，成交供应商将发票交给采购人，采购人收到发票后5个工作日之内，支付上月物业费用。

2、每月服务费用=合同总价÷12个月-考核扣款。

**四、验收**

（一）服务期满后，甲方对本项目的实施情况进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时甲方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、磋商文件、响应文件、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。

**五、双方的权利与义务**

**（一）采购人权利义务**

1、审定成交供应商拟订的物业管理方案；

2、检查、监督供应商管理工作的实施及制度的执行情况；

3、审定供应商提出的物业管理服务年度工作计划；

4、审定供应商提出的各类报告；

5、按规定向供应商无偿提供物业管理办公用房：

6、协助供应商做好物业管理工作；

7、及时按照本合同约定的标准支付成交供应商物业管理服务费。

**（二）成交供应商权利义务**

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订本物业管理方案，自主开展物业管理服务活动；

2、制定年度物业管理服务工作计划和开支预算；

3、对项目提供整改和完善建议；

4、配合外派施工人员进行施工，对施工现场进行管理；

5、对采购人和物业使用人违反法规、规章的行为，进行劝阻、制止、可提请有关部门处理；

6、对采购人或物业使用人提出的物业整改项目（合同服务范围内）要及时整改；

7、供应商应配合采购人选定的维保厂家做好各类设备设施的维修保养工作；

8、负责编制房屋及其附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和保修期满后的大修、中修、更新、改造方案，经采购人审定后可委托供应商组织实施，费用由采购人承担；

9、对本物业的共用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须经采购人同意后报有关部门批准方可实施；

10、建立妥善保管和正确使用本物业的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

11、接受采购人和物业使用人的监督，不断完善管理服务，定期向采购人报告本合同履行情况。

12、成交供应商须保障所有人员待遇不得低于西安市最低工资标准。

13、成交供应商须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由供应商负责。

**六、双方的权利**

如发生下列任意一项，采购人有权责令整改并向上级主管部门报备解除合同，并要求成交供应商赔偿相关损失及承担相关法律责任。

1、考核不合格，拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的。

2、因供应商原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等。

3、发生重大安全事件隐瞒不报。

4、其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

5、未按本项目合同要求提供服务，服务质量不能满足合同要求的，采购人应当将服务违约的情况以及拟按合同约定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《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。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对成交供应商的违法行为进行相应的处罚。

**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，并要求供应商承担违约责任。

（三）采购人行为违约导致成交供应商未能完成服务内容，成交供应商有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决造成成交供应商经济损失的，采购人应予赔偿。

（四）未经采购人书面许可，成交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、出让采购人任何资产，成交供应商有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经采购人批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

**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，向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**九、合同生效及其他**

1、本合同自签订之日起生效。

2、合同份数由采购人和成交供应商具体商定。

3、未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

**附件：考核办法**

**附件1：**

**物业服务保障工作考核办法**

**一、考核办法**

1.房屋维护管理考核

1.1房屋维护与管理

保证办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等功能完好，定期检查房屋的使用状况，及时完成日常维修，做好房屋报修、维修和回访记录；发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

1.2报修：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。各种机械设备和电器设备的简单修复。如：空调、供电开关、门窗等。建立并落实便利维修服务制度，维修及时率100％、有报修维修记录。

1.3节能管理：做好节能相关工作，按规定开启、关闭路灯。

2.设备管理考核

2.1基本要求：设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范；建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员；配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格；定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。发现问题及时向采购人报告，并及时组织维修，做好记录；特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。

2.2电梯设备：建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度，对电梯维保单位进行监督，配置有电梯管理经验的人员，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录；在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象。轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。轿厢门开关正常；轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确；层召唤键工作正常。

2.3消防系统：严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作；每月对消防水箱、稳压泵、上水泵进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日前对消防设施设备进行检查；监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理；全体物业服务人员能熟练使用灭火器等基本消防设备。

2.4给排水系统：遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员；定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失；各类阀门完好，无漏水、锈斑。

2.5配电室：配电室建立24小时运行值班监控制度；对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测；公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全；发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，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；复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

2.6锅炉设备：建立24小时值班制度；2名锅炉工应提前至少一个月入场和供暖结束后推后半个月离场，配合维保单位做好供暖前后的维保、维修工作，检查暖气管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

2.7采暖系统：定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。做好供暖前检查等相关准备工作。暖气片上水前，提前通知采购人。供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

3保洁考核

3.1基本要求：应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程；保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识；根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式；对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分；开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且物业经理必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁；定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录；保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

3.2公共区域：保持干净卫生、无死角，定期做好设施设备维护工作。

3.3垃圾处理：在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识；桶身表面干净无污渍，垃圾装袋，日产日清；建立垃圾清运台账，垃圾存放点保持整洁，无明显异味；垃圾分类收集、分类中转、分类清运。食堂垃圾由物业负责清运。

3.4卫生间：确保地面、面盆、墙面、门窗等无污迹、积尘、杂物、水迹；阀门、龙头等保持亮洁，设备完好；做好灭杀并记录，避免出现孽生四害及蝇虫类问题。卫生间保持空气流通，无异味。

3.5消杀和环境消毒

a.消杀：应制定消杀工作计划，包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容；消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书；应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识；消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管；做好消杀记录。

b.环境消毒：定时开展环境消毒；消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品；做好环境消毒记录。

4.安全保卫考核

4.1基本要求

保安人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，办公区全域必须配置安全管理所需的设施设备（包括安保设备、防爆器材等）。

4.2出入管理

a.值班管理：工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作；积极与采购人值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。

b.人员出入管理：实验楼执行出入人员登记制度，对进入实验楼区域的非办公人员进行核实、记录。

c.车辆出入和停放管理：对进出车辆进行有效疏导，保障前来办理业务的客户车辆的停放。

4.3巡查

工作日对物业区域内每天不少于 5 次防火防盗安全巡查（夜间至少2次），巡查时必须进入每层对整个楼道进行检查，重点对每层的火灾隐患、水、电进行检查；节假日期间每日巡查不少于7次，白天每4小时巡逻一次，夜间每3小时巡逻一次，每次巡查需有照片记录，做好巡逻记录。（需设有巡更点） ；实验楼（共8层）和裙楼（共2层），每层设不少于两个巡查点；巡查中若发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。

4.4应急管理

基本要求：制定防汛、火警火灾等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

4.5消防安全管理：对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查，对存在问题及时上报处理；若发现火情及时上报，并按规定程序处理。

4.6安全管理

需确保保安队伍的人员稳定，确保管理区内的财、物安全，有效落实采购人意见。

4.7大型活动秩序

配合重要节日节点、各种宣传活动对公共区域进行布置。比如：春节前对公共区域进行对联、灯笼等节假日布置。

5会议服务

5.1会前准备：为会议室提供清扫、保洁服务和会场布置服务。随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘、无污渍、百叶帘要完好无灰尘，做到窗明几净。配合完成会场桌椅布置、归位以及条幅的悬挂和清理等。引导人员引导手势规范，语言标准。

5.2会后整理：对会议现场进行检查，做好会场清扫、桌椅摆放归位等工作。达到随时具备使用条件。

6随机抽查考核

环境卫生抽查：院内污染物须及时清理，院内及大门口无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁；外墙保持整洁，无人为损坏，无乱贴、乱涂、乱画等现象。

7服务质量考核

7.1有下列情况之一，奖励。

a.服务单位或个人书面形式、赠送锦旗或其他形式对物业服务提出表扬的,该月度考核加5分，可酌情进行奖励。

b.创新性服务举措，服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的，该月度考核加5分。

7.2有下列情况之一，处罚。

a.服务人员未提供规范文明服务，与采购人发生争吵或其他影响恶劣行为的，该月度考核扣5分，与客户发生争吵或其他影响恶劣行为的，该月度考核直接定为不合格，引发12345等投诉的，该月度处罚2000元。

b.服务人员在岗时发生脱岗、饮酒等不良行为的每人次扣5分。

c.考核小组认为应处罚的其他事项，视情处罚。

**二、考核打分**

1.实行百分制考核，每月考核一次（详见《考核评分表》）。

2.考核须保留原始资料（文字、表格），所有资料均由甲方统一保管，存储时间为一年。

3.月综合考核成绩应通知物业服务单位，如有异议，须在24小时内书面报甲方，进行核实。

4. 每月考核在90分及以上为合格，当月物业费足额支付；考核在90分以下，属于不合格，扣除当月物业费的5%；连续三个月考核在90分以下的，扣除第三个月物业费的20%；连续6个月考核不合格，采购人有权力解除物业合同。

**三、一票否决**

因自身原因有下列情况的，实行一票否决，并处5000-100000元罚款。

(一)因物业服务有关措施履行不到位，出现5人及以上较大集体公共卫生安全事故的。

(二)因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、重大火灾等安全事故或刑事治安事件的。

**附件2：**

**物业服务考核评分表**

考核负责人： 考核组成员：

项目经理： 月度考核评分：

**一、维修管理（20分）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **考核内容及要求** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **房屋维护与管理** | **基本要求** | 对办公区附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好。 | 3分 | 现场检查，查看相关纸质资料（方 案、计划）、维修记录等 | 检查不合 格一项扣0.1分，扣完为止 |
| 应定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。 |
| 发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助采购人联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合采购人进行维修。 |
| 及时完成日常维修，大中修项目应报告采购人，采购人按照规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录。 |
| 应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全。 |
| 发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| **房屋结构** | 每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。 | 2分 | 现场检查，查看检查处理记录 | 检查不合 格一项扣0.1分,扣完为止 |
| **建筑部件** | 每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。 | 2分 | 现场检查，查看检查记录 | 检 查 不 合 格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| 每半月巡查 1 次门、窗、玻璃楼梯、通风道等。 |
| 每 2 个月检查 1 次室内地面、墙面和室外屋面等。 |
| 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。 |
| **附属构筑物** | 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠等。 | 2分 | 现场检查，查看检查记录 | 检 查 不 合 格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| 汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查1 次、每年检测 1 次防雷设施。 |
| 每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施。 |
| **2** | **报**  **修**  **管**  **理** | | 随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。各种机械设备和电器设备的简单修复。如：空调、供电开关、门窗等。建立并落实便利维修服务制度，维修及时率100％、有报修维修记录。 | 9分 | 现场检查，查看检查记录 | 发现一次维修不及时，扣0.1分。 |
| **3** | **节能管理** | | 做好节能相关工作，按规定开启、关闭路灯。 | 2分 | 现场检查，查看检查记录 | 发现一次不合格扣0.1分。 |
| **本月**  **扣分值** | | | **扣分项及理由** | | | |
|  | | |  | | | |

**二、设备管理（20分）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基本要求** | 1. 设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范。 2. 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员。设施设备维修完好率达到100%。 3. 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。 4. 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。 5. 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。 | 1分 | 现场检查，查看纸质资料（台账、计划、人员资质资料、应急预案、）和记录表等 | 检查不合格一项扣0.2分，扣完为止 |
| **2** | **电**  **梯**  **设**  **备** | 1. 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度； 2. 配置有电梯管理经验的人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录； 3. 在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理; 4. 电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案； 5. 轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象; 6. 轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。轿厢门开关正常；轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确；层召唤键工作正常。 | 1分 | 现场检查，查看制度  规程、人员资质、维保记录、应急预案、标识标牌等资料 | 一处不合格扣0.1分;  缺少一次扣0.1分。 |
| **3** | **消防系统** | 1. 严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作； 2. 每月对消防水箱、稳压泵、上水泵进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日前对消防设施设备进行检查； 3. 监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理； 4. 全体物业服务人员能熟练使用灭火器等基本消防设备。 | 1分 | 现场检查 | 一处不合格扣0.1分。 |
| **4** | **给**  **排**  **水**  **系**  **统** | 1. 遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员； 2. 定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查; 3. 雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失；各类阀门完好，无漏水、锈斑。 | 2分 | 现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料 | 一处不合格扣0.1分。 |
| **5** | **配电室** | 1. 配电室建立24小时运行值班监控制度；对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测；公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全；发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，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；复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 | 5分 | 现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料 | 一处不合格扣0.1分。 |
| **6** | **锅炉设备** | 建立24小时值班制度；2名锅炉工应提前至少一个月入场和供暖结束后推后半个月离场，配合维保单位做好供暖前后的维保、维修工作，检查暖气管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 | 5分 | 现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料 | 一处不合格扣0.1分。 |
| 7 | **采暖系统** | 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。做好供暖前检查等相关准备工作。暖气片上水前，提前通知采购人。供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。 | 5分 | 现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料 | 一处不合格扣0.1分。 |
| **本月扣分值** | | **扣分项及理由** | | | |
|  | |  | | | |

**三、保洁（20分）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **要求** | a)应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。  b)保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识。  c)根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式。  d)对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。  e)开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且物业经理必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁。  f)定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。  g)保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 | | 2分 | 现场检查并查看保洁记录、消杀记录和具体操作规程等资料 | 检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| **2** | **公共区域** | **天花板** | 每月进行1次除尘，每年1次对铝扣板吊顶进行清洁，无积尘、无蛛网。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **地面** | 地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头、等杂物及废弃物，无积水，无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象；道路及广场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **墙面** | 门牌、标识牌、垃圾桶、墙面控制开头、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；外围护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **宣传展板** | 每周至少保洁2次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；无积尘、无蛛网。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **窗户** | 门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙群无印迹、积尘，保持亮洁。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **平台、屋顶** | 每季度至少清扫 1 次；雨季期间，每月至少清扫 1 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一 项 扣0.1 分，扣完为止 |
| **楼梯及楼梯间** | 扶手栏杆每日清洁1次，无尘、台阶每周至少清洁2次，无污渍、无积尘、无杂物。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **电梯** | A)每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面。  b)每月1次对电梯轿厢不锈钢进行保养。  c)灯具、操作指示板明亮。  d)厢内地垫干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| **设施设备** | 灯具、空调出风口等每半年进行1次清洁，表面干净，无尘无污迹。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一 项 扣0.1 分，扣完为止 |
| **外墙** | 属高空作业范围的外墙等每年保洁 1 次。平时随时检查外墙及外围栏干净整洁，无乱贴乱画乱拉线等现象。 | 0.5分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1 分,扣完为止 |
| **停车场及院子** | 每日至少保洁2次，地面无垃圾杂物，无积水，地面垃圾随时清理；标识、指示牌干净、无浮尘。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **3** | **卫**  **生**  **间** | a)地面无污迹、积尘、杂物、水迹；面盆、水池无污垢；隔板、墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱挂。  b)阀门、龙头等保持亮洁，设备完好。  c) 门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净无水渍、洗手盆无污垢。  d) 及时清理小便池杂物；大、小便池和马桶内不得有明显污渍。卫生间无明显异味。  e) 无手纸、洗手液（发现2处以下不扣分）或便池有较多尿碱（发现1处以下不扣分）。  f) 定期进行消毒灭杀并记录，每周不少于一次，出现孽生四害及蝇虫类问题。 | | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一 项 扣 0.1 分，扣完为止 |
| **4** | **垃圾处理** | 1. 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识； 2. 桶身表面干净无污渍，垃圾装袋，日产日清; 3. 建立垃圾清运台账，垃圾存放点保持整洁，无明显异味； 4. 垃圾分类收集、分类中转、分类清运。食堂垃圾由物业负责清运。 | | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一 项 扣 0.1 分，扣完为止 |
| **5** | **消杀和环境消毒** | **消杀** | a)应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。  b) 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。  c) 消杀区域包括但不限于以下区域：  ——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围  ——垃圾桶、污水井等室外公共区域  ——雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域  d) 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识。  e) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠1周后撤回饵料。  f) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。  g) 做好消杀记录。 | 3分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **环境消毒** | a)每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。  b) 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。  c) 环境消毒区域包括但不限于以下区域：  ——会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间  ——垃圾集中收集点等重点室外公共区域  d) 做好环境消毒记录。 | 3分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一 项 扣0.1 分，扣完为止 |

**四、安全保卫（20分）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基**  **本**  **要**  **求** | | 秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志。 | 2分 | 现场检查，查看人员资质及培训等情况 | 上岗证检查不合格一项扣0.1分；其他检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 配置安全管理所需的设施设备，可包括安保设备、防爆器材等。 |
| **2** | **出入管理** | **值班和信息上报** | 院大门口实行24小时值班制；工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作；积极与采购人值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。 | 3分 | 现场检查或电话抽查 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| **人员出入管理** | 白班需双岗；对来访人员进行必要的引导和接待；讲究文明礼貌，严禁各种冲突；引导快递、报纸杂志等存放在指定位置。 | 3分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| **车辆出入管理** | 来访人员车辆按指定的位置进行停放，因停车位紧张，做好必要的停放引导及及时挪移，讲究文明礼貌，严禁各种冲突。 | 3分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| **3** | **巡查** | | 工作日对物业区域内每天不少于 5 次防火防盗安全巡查（夜间至少2次），巡查时必须进入每层对整个楼道进行检查，重点对每层的火灾隐患、水、电进行检查； | 3分 | 现场检查，查看方案计划规程和巡更点巡查记录等资料 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 节假日期间每日巡查不少于7次，白天每4小时巡逻一次，夜间每3小时巡逻一次，每次巡查需有照片记录，做好巡查记录。（需设有巡更点） |
| 巡查中发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。 |
| **4** | **应急管理** | **基本要求** | 应急预案包括但不限于下列内容：  ——防汛应急预案  ——火警火灾应急预案 | 1分 | 查看应急管理责任制度、预案等相关纸质资料 | 检 查 不 合 格一项扣0.1分，因处置不当造成影响和后果扣0.1分，扣完为止 |
| 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同采购人和使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。 |
| 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。 |
| **消防安全管理** | 按照相关规定对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查，对存在问题及时上报处理。发现火情时及时上报，并按规定程序处理。定期对消防通道和安全出口进行检查，保持畅通。全体物业人员能熟练使用灭火器、消防栓等基本消防设施。 | 2分 | 查看消防安全规程、标识设置、检查培训记录等相关纸质资料 | 检查不合格一项扣1分，扣完为止 |
| **5** | **安**  **全**  **管**  **理** | | 保安人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责，确保保安队伍的人员稳定；全力确保管理区内的财、物安全。服从命令，听从指挥，确保采购人意见得到有效落实。 | 2分 | 现场检查，抽查值班记录 | 每发生一起扣0.1分。未及时上报的扣0.1分；隐瞒不报和不按程序处理的扣0.1分；造成不良后果的扣0.1分。 |
| **6** | **大型活动秩序** | | 配合重要节日节点、各种宣传活动对公共区域进行布置。比如：春节前对公共区域进行对联、灯笼等节假日布置。 | 1分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止。 |
| **本月**  **扣分值** | | | **扣分项及理由** | | | |
|  | | |  | | | |

**五、会议服务及随机抽查考核（20分）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **会前准备** | 为会议室提供清扫、保洁服务和会场布置服务。随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘、无污渍、百叶帘要完好无灰尘，做到窗明几净。配合完成会场桌椅布置、归位以及条幅的悬挂和清理等。引导人员引导手势规范，语言标准。 | | 8分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止。 |
| **2** | **会后整理** | 对会议现场进行检查，做好会场清扫、桌椅摆放归位等工作。达到随时具备使用条件。 | | 8分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止。 |
| **3** | **随机抽查考核** | 院内污染物须及时清理，院内及大门口无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁；外墙保持整洁，无人为损坏，无乱贴、乱涂、乱画等现象。 | | 4分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止。 |
| **本月**  **扣分值** | | | **扣分项及理由** | | | |
|  | | |  | | | |

第五章 响应文件构成及格式

**〈项目名称〉**

响应文件

（项目编号：XCZX20XX-XXXX）

正本/副本

供应商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

注：本章中［项目名称］［项目编号］等留白处，供应商均应按照「磋商邀请函」中所列信息自行填写。

**目 录**

第一部分 响应函 X

第二部分 第一次磋商报价表 X

第三部分 资格证明文件 X

　　　　 无重大违法记录声明（格式） X

　　　　 法定代表人或负责人委托授权书（格式） X

第四部分 供应商概况 X

第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书 X

第六部分 响应方案 X

第一部分 响应函

西安市市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：［项目编号］）的磋商文件，经详细研究，我方决定参加该项目的采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1．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。

2．我方已悉知并及时关注了贵中心在陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）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）。

3．我方同意向贵中心提供与本次采购活动有关的全部证明材料，并保证所提交的证明材料真实、合法、有效。

4．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。

5．我方不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为；

6．我方不属于为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；

7．我方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。

8．若我方中标，我方承诺：

（1）将投标文件有效期延长至合同执行完毕；

（2）收到中标通知书后提交纸质投标文件一正两副，并按时足额交纳履约保证金；

（3）遵照招标文件中的要求，完成本项目的合同责任和义务。

9．所有关于此次采购活动的函电，请按下列方式联系：

（1）法定代表人（负责人）或授权代表：（*签字或盖章*）

（2）联系电话：

（3）通讯地址：

（4）邮　　编：

（5）电子邮箱：

供应商：（*供应商全称并加盖公章*）

日　期：　　年　月　日

第二部分 第一次磋商报价表

单位:**元**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容**  **项目名称** | **A** | **B** |
| **磋商报价** | **服务期** |
| **［项目名称］** |  |  |
| **磋商报价（大写）** |  | |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

注：以下情况按无效响应处理

1、A栏未填写阿拉伯数字；B栏未填写服务期。

2、“磋商报价（大写）”栏未填写大写报价金额。

3、本表“A栏”值、“磋商报价（大写）”值、《费用明细表》中的“合计”值，三处不一致的。

费用明细表

**单位：元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **费用名称** | **费用描述** | **数量** | **单价** | **总价** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | |  |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

说明：表格空间不足时，可自行扩展。

第三部分 资格证明文件

供应商应按照《磋商邀请函》所列“供应商资格要求”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。

**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供应商须按下方给定格式自行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（或负责人）：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

供应商：（供应商全称并加盖公章）

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、供应商可通过【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、供应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［项目名称］（项目编号：［项目编号］）的磋商供应商，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。

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：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

**六、法定代表人（负责人）委托授权书\身份证明（按下方给定格式进行填写）：**

说明：按下方给定格式进行填写

（1）法定代表人（负责人）包括：①企业法人的法定代表人；②个人独资企业的投资人；③分支机构的负责人；④合伙企业的执行事务合伙人（委派代表）；⑤个体工商户业主；⑥农民专业合作社的法定代表人。

（2）委托授权书\身份证明（二选一）：法定代表人（负责人）委托代理人参加投标时，提供法定代表人（负责人）委托授权书；法定代表人（负责人）亲自参加投标时，提供法定代表人（负责人）身份证明。

『法定代表人（负责人）身份证明』（格式）

西安市市级单位政府采购中心：

*〈法定代表人（负责人）姓名〉*系〈供应商全称〉的法定代表人（负责人），特此证明。

|  |
| --- |
| 法定代表人（负责人）  身份证正反面（扫描件）  或护照资料页（扫描件） |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期：　　　年　月　日

法定代表人（或负责人）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）*本公司的全权代表人，参加贵中心组织的［项目名称］（项目编号：［项目编号］）政府采购活动，就本项目的磋商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。本授权有效期与响应文件有效期一致。

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） |

供应商：（供应商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

日期：　　年　月　日

**七、落实政府采购政策需满足的资格要求：**

1、供应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；供应商为监狱企业的，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，其响应文件无效。

3、供应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（格式）**

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［项目名称］（项目编号：［项目编号］）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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：1、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

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《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

**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：［项目编号］）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：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：供应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》。符合条件的供应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。

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。

**八、磋商邀请函中要求的其他资格证明文件：**

第四部分 供应商概况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位基本情况 | | | | | |
| 供应商全称 |  | | | | |
| 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、管理关系的相关供应商 | | | | | |
| 关系 | 供应商名称 | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |
| 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。与供应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、供应商应如实填写上述信息。 | | | | |

第五部分 供应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，作为参与本次采购活动的供应商，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。

（5）若我方所投产品或原材料属于强制性产品认证目录内品目，我方承诺该产品或原材料满足国家强制性产品认证要求，具备“中国国家强制性产品认证证书”。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

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供应商，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、不与其他供应商恶意串通，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、排挤其他供应商；

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。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

第六部分 响应方案

**一、供应商可结合第三章《磋商内容及要求》相关要求及第二章《评审要素及分值一览表》中各评审要素编制响应方案。**

以下内容仅供参考：

（一）服务方案；

（二）服务标准和承诺；

（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、经理 | | | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 身高（cm） | 资格 | 学历 | 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 | 身高（cm） | 资格 | 学历 | | 在本行业从业工作年限 | | 主要工作  业绩和经历 | | 当前  分工 |
|  |  |  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  |  |  | |  | |  | |  |
| 3、其他服务人员 | | | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 身高（cm） | 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。 | | | | | | | | | |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**三、物质装备情况：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 保安物资装备 | | | | | |
| 名称 | 型号 | 用途 | 生产厂家 | 已服役年限 | 购买发票或租赁证明材料 |
|  |  |  |  |  |  |
| 保洁物资装备 | | | | | |
| 名称 | 型号 | 用途 | 生产厂家 | 已服役年限 | 购买发票或租赁证明材料 |
|  |  |  |  |  |  |
| 其他物资装备 | | | | | |
| 名称 | 型号 | 用途 | 生产厂家 | 已服役年限 | 购买发票或租赁证明材料 |
|  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 表格行数不足时请自行扩展。 | | | | |

附：购买发票或租赁证明材料。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**四、合同条款响应说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **合同条款** | **磋商文件合同条款明细** | **响应文件合同条款响应** | **响应说明** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 备注 | 1、响应说明填写“优于”、“相同”、“低于”。  2、供应商应逐条响应。 | | | |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**五、实质性条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **磋商文件实质性条款** | **响应文件具体响应内容** | **响应说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、第三章《磋商内容及要求》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、并非每个项目（或标段）都需要设置实质性条款，若本项目或所投标段未设置实质性条款，则供应商可忽略此表。 | | |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**六、服务/商务条款偏差表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **磋商文件条款明细** | **响应文件实际响应** | **响 应说明** |
| 一、服务要求条款偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、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/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“见响应文件第×页××位置”。 | | |

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应磋商文件中的要求。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**七、供应商认为有利于本次磋商的其他情况说明。**