西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：市残联机关物业管理服务

项目编号：XCZX2023-0032

2023年4月

**目 录**

第一章 磋商邀请函 1

第二章 供应商须知 4

第三章 磋商内容及要求 20

第四章 合同草案条款 49

第五章 响应文件构成及格式 53

第一章 磋商邀请函

西安市市级单位政府采购中心受西安市残疾人联合会的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2023-00436），按照政府采购程序，对市残联机关物业管理服务项目进行竞争性磋商，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**：市残联机关物业管理服务

**二、项目编号**：XCZX2023-0032

**三、采购人**：西安市残疾人联合会

地址：西安市南二环西段17号

项目联系人：牛老师

联系方式：029-88498895

**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：徐老师、王老师

分机：80845、80807

**五、磋商内容和要求**：市残联机关物业管理服务（包括餐厅服务），服务期1年，自2023年5月1日起至2024年4月30日止。

本次采购内容包括①物业基础服务（包括餐厅服务）；②专项项目服务；③代缴水、电、通讯、暖气、天然气服务。

（详见磋商文件第三章〈磋商内容及要求〉）

**六、项目性质**：本项目为非专门面向中小企业采购项目。

**七、采购预算**：150万元

**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，并有效存续的营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书、税务登记证、组织机构代码证，或“三证合一”后的注册登记证。

（二）财务状况报告（二选一）：1、提供2022年度经审计的财务会计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至提交首次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2022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，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2022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，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。

**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、事业单位参与磋商时可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

5、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》。

**九、执行的其他政府采购政策：**

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

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

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

4、详见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：2023年04月14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：本集采机构五层504开标室。

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”。

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。

**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，可以向采购人或集中采购机构提出询问。采购人或集中采购机构将在3个工作日内对供应商依法提出的询问做出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，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、中标或者中标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：牛老师

联系电话： 029-88498895

通信地址：西安市南二环西段17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《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），及《财政部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，提供小微企业制造的货物、承建的工程或者承接的服务（不包括使用大型、中型企业商号或者注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的报价给予10%~20%（工程项目3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。同时，依据该办法第四条第二款规定在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%~5%作为其价格分。

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、参加政府采购活动的中小企业/残疾人单位应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》。投标产品中有监狱企业生产的产品的，应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）出具的生产厂商属于监狱企业的证明文件扫描件。未提供上述声明函/证明文件扫描件的，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。

5、实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中的具体规定为准。

**（五）不见面开标**

本项目将采取“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、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。

**五、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。”

**六、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。

**七、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：  （1）封面；  （2）响应函；  （3）法定代表人委托授权书。  以本项目投标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、费用明细表（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技术/服务/商务实质性条款。（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 | 电子投标文件雷同性分析 | 电子投标文件的“文件制作机器码”和“文件创建标识码”通过评标系统的雷同性分析。” |  |  |
| 10 | 其他 | 完全理解并接受法律法规和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要求的基础上，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 |  | 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。** |  |
| 服务方案 | 43 | 5 | **总体管理方案：**  充分考虑采购需求，各供应商要有较深入的理解和认识，提供针对本项目的整体管理方案（包括但不限于①本项目重点、难点环节的分析及解决方案②服务管理工作目标③进退场交接方案等）。  [4-5分]：重难点环节分析合理，解决方案针对性强；有先进的管理思路、服务起点高、服务承诺具体；进退场交接方案可操作性强。  [2-4分）：对项目重难点有一定分析与解决方案；服务承诺全面的；具有进退场交接方案；  [0-2分）：方案笼统、可行性差，或无本项方案。 |  |
| 5 | **企业管理制度：**  有健全的企业服务标准和内部管理制度、安全管理制度、文明环保措施、内部质量控制方案等。  [4-5分]：各项管理制度规范完善、科学有效；  [2-4分）：各类规章制度基本健全，具有一定可操作性；  [0-2分）：规章制度制定笼统、可行性一般，或无本项方案。 |
| 18 | **分项物业服务方案：**  1、保洁服务方案[0-6分]；  2、保安服务方案[0-6分]；  3、设施设备管理方案[0-6分]；  提供针对本项目的分项服务方案，内容包括但不限于：①岗位分工；各岗位排班、轮休和调换措施；②各岗位岗位管理制度、工作职责、工作内容、工作流程及服务标准等；③安全工作规范；④服务人员违反纪律和风纪要求的处理措施；⑤其他临时性任务的协调处置措施（如节假日应急保障等增援服务方案）等。  根据以上方案的针对性、可行性进行赋分。按以下量化标准分别进行打分，并求出汇总分：  [4-6分]方案考量全面、专业性强、规范性强、可操作性强，具有较好的针对性；  [2-4分）方案较为全面、规范、具有一定可操作性；  [0-2分）方案笼统、可操作性差，或无本项方案； |
| 6 | **食堂管理服务方案：**  包括但不限于内容包括但不限于岗位分工、人员配备标准、工作时间安排；供餐品种设计及营养搭配情况、餐厅管理措施、餐厅服务水平及服务质量控制方案、卫生管理方案、食品质量控制方案等。  [4-6分]方案合理性强、可操作性强，针对满足本项目；  [2-4分）方案较为合理性、可操作性较好；  [0-2分）方案笼统、可操作性差，或无本项方案。 |
| 6 | **应急方案：**  包括但不限于突发事件、重大活动、治安应急、消防应急预案等事件现场处置方案或专项应急预案，应急服务响应迅速。  ［4-6分]各类情况考虑较为周全，措施得当，应急响应高效；  ［2-4分）各类情况尚能提供一定的应对措施，基本能够保障应急所需；  [0-2分）各类情况考虑欠妥，难以保障应急需求，或需要优化后才能满足项目需要。 |
| 3 | **会议服务方案：**  内容包括但不限于人员配备标准；岗位工作内容、工作流程及服务质量标准等。  方案详合理性强、可操作性强，具有较好的针对性，计3分；  方案具有一定可操作性，计2分；  方案合理性差，或无本项方案，计0分。 |
| 服务保证 | 37 | 3 | **定期回访方案：**  有定期回访采购人的安排方案及意见反馈机制，提高用户满意度。  [2-3分]：有定期回访制度，具有整改措施，方案合理、可行、保证服务质量。  [0-2分）：定期回访制度笼统，无法保证服务质量，或无本项方案。 |  |
| 14 | **人员实力：**  **1、项目经理（4分）**  （1）具有大专及以上学历，得1分，提供学历证书扫描件；  （2）具备物业管理层工作经验5年及以上（提供加盖业主公章的证明材料彩色扫描件），得3分；  **2、人员总体配置（10分）**  包括管理组织架构、技术骨干的配置、员工数量、素质标准（年龄、相关工作经验、专业资格情况等）。  ［7-10分]人员配备合理，专业性强，经验丰富，能针对性满足项目需求；  ［3-7分）人员配备基本合理，具有一定工作经验，基本满足项目需要；  ［0-3分）人员配置方案一般，员工经验缺乏。 |
| 8 | **员工管理：**  本项目的员工招募上岗、制定上岗人员的岗前培训方案（包含培训大纲、培训基地、培训课时数），日常管理等制度健全方案切实可行；薪酬待遇、考核评价、奖惩等机制健全。  ［6-8分〕相关制度内容完整，描述清晰，且能针对性满足项目需求；  ［3-6分）相关制度内容较为完整，描述较为清晰，且能较好满足项目需求；  [0-3分）相关制度内容欠缺完整，描述欠缺清晰，可行性一般。 |
| 3 | **企业情况：**  供应商具有有效的质量管理体系认证证书，环境管理体系认证证书，职业健康安全管理体系认证证书，具备一项得1分，最多得3分。  以上提供相关证书扫描件作为计分依据。 |
| 9 | **物资配备：**  物业办公、清洁保洁、绿化养护、保安服务、工程维修相关设备、装备、用具、易耗品品目内容分列详细、配备合理，满足本项目的使用要求。  [7-9分]物资配备合理，物资投入计划合理，能够满足服务期内需要；  [4-7分）物资配备较为合理，基本能满足项目需求；  [0-4分）物资配备较难满足本项目需求，或无本项方案。 |
| 业绩 | 10 |  | 1、提供2020年1月1日以来（以合同签订日期为准）类似项目的业绩证明文件（即合同及合同期内业主评价，同时出具为有效），每出具一份业绩证明文件得2分，满分6分。  2、以上业绩内容包括餐饮服务或食堂委托经营的，每有一份加2分，最多加4分。  评审时以响应文件中的扫描件为计分依据。 |  |
| 说明 | 1、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；  2、对提供小型和微型企业承接的服务报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审；未提供中小企业声明函的不享受价格折扣；  3、本表分值区间符合：“［”、“］”表示包含本数， “（”、“）”表示不包含本数。 | | | |

**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。

**八、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。

**九、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、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

**一、委托管理范围**

市残联办公楼1-6楼（约3860平方米）、锅炉房（约85平方米）、平房及车棚（约520平方米），院内停车场及附属公共区域等（约1535平方米），共计服务范围（约6000平方米）。东郊“两个大楼”安保服务等。

**二、物业服务内容**

包括物业基础服务，专项项目服务（含东郊“两个大楼”安保服务等），餐厅管理（与食材采购），水、电、通讯、暖气、天然气代缴服务。

**三、****服务目标**

1、房屋完好率96%。

2、房屋零修，急修及时率90%。

3、采购人和物业使用人报修上门服务及时率96%。

4、维修合格率100%。

5、共用照明和路灯完好率98%。

6、共用设备设施完好率98%。

7、维修服务回访率100%。

8、清洁保洁率100%。

9、火灾发生率0。

10、有效投诉率小于2%，处理率小于100%。

11、管理人员专业培训和服务人员岗位培训合格率98%。

12、报刊信函分发率100%。

13、采购人和物业使用人满意率98%。

**四、管理要求**

1、供应商必须建立质量管理体系，完善各项管理制度（包括但不限于人事管理、财务管理、档案管理）。健全组织机构，明确各岗位工作职责、服务标准；建立安全工作和安全保障制度，制定安全管理应急预案。

2、供应商应为本项目组配备一支有能力的服务团队，人员要求应满足磋商文件中规定的各岗位人员基本要求。

3、供应商应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。本项目各岗位工作人员应统一着工装上岗，工装整洁，穿着规范，同时做到文明用语，礼貌待人；遵守采购单位的各项工作制度；爱护公共财物。

4、按照国家防疫相关规定、属地疫情防控管理部门以及采购人单位防疫制度要求，无条件配合并落实相关工作，所需防疫物资等设施设备自行储备。

**五、****服务要求**

**（一）保安服务内容与标准**

西安市残疾人联合会为重点安保单位。保安服务的中心工作是确保机关办公楼等服务区域的绝对安全。

1、经常性的开展安全教育，提高在职保安的安全意识、防范意识，自觉开展工作，确保办公楼的安全，确保服务区域的绝对安全。

2、实行全天候24小时保安制度，定期巡查，出入口实施24小时值班，监控室24小时值班监控。

3、每天早、晚尤其是下班后，应认真进行全楼巡查，检查办公室门窗、水电等服务区域的安全情况。检查锅炉房、配电室等重点部位的防火标示、防火器材是否完好，决不允许存放易燃易爆物品。

4、加强监控室的管理，定期维护设备，加强对办公楼的管理，非本单位人员禁止擅自进入，如若进入，必须做好来访目的询问，做好身份信息登记，并安排人员陪同或者通过监控设施时时关注。

5、设置门岗，对外来人员，建立询问制度，登记时礼貌用语、文明用语；杜绝闲杂人员进入。

6、遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。在上下班高峰期与平时正常期采取不同的安全防范措施，确保人员上下班安全及停车场等重要部位的安全。

7、建立建全相关应急处理预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。

8、在发生群体事件时，能够有效应对，稳定事态。能及时发现和处理各种隐患，能迅速有效处置突发事件。

9、进出车辆进行登记检查，建立车辆进出档案，使车辆有序进入、安全停放；防止停车过程中的蹭擦刮碰事故，保证办公区域内环境秩序良好。

10、合理安排上岗值班次序，大门口进出登记，确保车辆的有序进出和人员、财产安全。

**（二）设施、设备维护维修内容与标准**

1、设备、设施维护维修基本服务内容与标准

（1）负责办公楼公共设施设备运行工作。

（2）工程人员保证10小时在岗服务（较采购单位工作人员前后各增加一小时），24小时待命（值班），处理各种应急突发情况。

（3）定期进行水、电、消防、电梯等系统检查登记。

（4）发现设施设备出现故障或故障隐患时先期排查，报告办公室。

（5）保证机房和工作场所的整洁、安全，定期进行除尘、除湿工作。

2、消防设备的维护管理内容与标准

（1）值班时间，不得离岗，保证消防自动报警系统设备的正常运行。

（2）会操作使用消防设备，会控制初期火灾。定期组织员工进行消防知识培训和消防演练；对突发事件有应急预案。

（3）负责门卫室闭路电视监控系统的使用，维护和维修。

（4）保证门卫室的整洁、安全，每日进行除尘、除湿工作。

（5）定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；保持消防设施、管道完好。

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

3、房屋建筑的日常养护维修内容与标准

（1）定期对办公楼进行房屋安全普查和房屋完损检查，进行建筑物零星维护，保证房屋完好，将结果报办公室存档。

（2）未经采购人同意不得对办公楼结构、设施等进行改动。

（3）日常检查中发现有门窗、墙体、棚顶等损坏时，随时提供服务，一般任务接报后在8小时内完成，如维修工作量大，可联系办公室现场处理。

4、供水设备管理维护内容与标准

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常使用。

（2）防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好。

（3）保证室内外排水系统通畅。

（4）定期对区域内、污水井、雨水井、排水管道检查清理，每年（由采购人）聘请有资质的专业清理公司进行1次化粪池清。

5、供电设备管理维护标准

（1）供电运行和维修人员必须持证上岗。

（2）统筹规划，做到合理、节约用电。

（3）加强日常维护检修，公共区域使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好。

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

（5）供电设备定期维护、检测和预防性试验。

（6）严格执行用电安全规范，确保用电安全。

（7）供应商要制定相关应急预案，定期进行应急预案的演练工作，保证能应付各种突发事件。

6、空调管理维护内容与标准

（1）空调操作人员，要会操作，会使用会检查机器，能排除一般故障。

（2）保证空调系统运行正常，安全无故障。

（3）每年供冷前和供暖前对空调出风口过滤网进行清洁并做好相关记录；

（4）空调在使用中出现故障时，及时联系维保公司，并做好记录。

7、维修服务内容与标准

（1）对本单位使用人的报修项目，提供入室维修服务（相关维修服务费用包含在合同总价中，耗材费用由服务方凭正规发票实报实销）。

（2）24小时服务制度，紧急维修10分钟内赶到现场，一般维修24小时内完成。

（3）维修过程中尽量不影响办公，维修结束时清理维修现场。

（4）采用优质配件，保证维修质量。

8、供暖工作服务要求

与供暖公司保持联系，及时沟通协调，反馈采购方的诉求，确保服务期内暖气的供应等工作。

9.电梯系统维护要求

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

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

（3）轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好、无积水；

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

（5）协助采购人办理电梯年检合格证、维修保养合同签订。

**（三）保洁与绿化服务内容与标准**

1、室内外保洁服务内容与标准

（1）保洁服务，负责整栋大楼及周界的清洁保洁，包括楼外周界、大楼外观、楼内门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、会议室、水房、卫生间以及相关的行人道、行车道、共用设施设备等管理范围的清洁保洁。

（3）公共活动室、会议室的环境保洁服务。

（4）大门口（月保洁一次）；领导办公室、会议室等公共场所室内窗户、窗纱、玻璃每月擦拭一次。

（5）楼外道路上无杂物、污渍与大面积积水，路面保持本色，冬季下雪时，扫雪及时，地面无积雪；明沟内无垃圾、无污水、保持畅通。

（6）楼道要每日进行打扫，并保持干净、明亮，地面无杂物；屋门、指示牌、扶手无尘土、印迹，表面光亮，屋内无蛛网、无灰尘。

（7）公共区域门窗，定期及时擦拭，保证无手印、无污迹。

（8）按照市容要求，设置分类垃圾桶，按规定进行垃圾处置。垃圾桶放置有序，楼内垃圾筒内垃圾日产日清，垃圾桶摆放整齐，外观干净，表面无明显污渍，桶内清洁无异味；庭院及公共场所地面清洁无废弃物；室外及停车场地面无杂物、无烟头。

（9）外墙墙面无乱贴乱画的各类广告；路灯、楼道灯无污渍、无积灰。

（10）卫生间无异味，地面、墙面无水迹、污迹；不锈钢面清洁、明亮、本色清晰；定期进行消毒和灭虫除害。

（11）办公区内垃圾存放点垃圾存放量不超过现有垃圾桶的承载量，垃圾较多时及时与辖区环卫联系清运，对垃圾堆放点进行定期的消毒工作。

必须按规定能解决生活垃圾的处理工作

2、公共区域绿化（包括绿植种植服务）、花卉管理内容与标准

（1）绿化带内无杂草、杂物，叶面无黄叶和大面积虫斑，无死株。

（2）对花草有枯萎凋谢现象及时剪除调换；及时做好病虫防害工作。

（3）定期对服务区域内花卉进行浇水、施肥、养护。

（4）养护人员不允许随意放置养护工具，养护作业不应当妨碍正常活动，养护完毕，妥善处理养护现场，保持地面清洁，无污秽。

**（四）餐厅服务内容与标准**

餐厅工作日提供早、午餐餐饮服务；（一日2餐，每餐都供应水果或者甜点。特殊情况下需按照采购方要求，执行一日3餐，供应商需根据采购人需要准备晚餐，相关服务费用包含在物业基础服务费总价中），就餐人数每天约为70人。

1、服务期内食材（原材料）费用：

（1）服务期内：食材（原材料）预算29.568万元，为不可竞争款项。

成交供应商须在实施采购前，按周将食材采购计划（包括所采购食材品目、及价格明细等）报至采购人处审核，批准后执行。执行情况将受采购人监督。

（2）工作日内，就餐人员每人每日刷卡支付早餐费用2元，午餐费用3元，根据实际刷卡金额，本项费用供应商必须全部用于食材采购。（就餐人员刷卡产生的费用不包含在食材预算的29.568万元中）

2、服务期内除食材（原材料）费用之外的食堂管理、服务人员工资等其他相关费用均包含在“物业基础服务费”项下。

3、采购人提供餐厅场地、厨房所有设备、厨具、餐具，承担水、电、气费用。餐厅和厨房操作间另需设备的由供应商自行解决。

4、餐厅管理服务

（1）供应商需提供完善的餐厅管理服务，内容包括但不限于餐具清洗、餐厅所辖区域卫生清洁、餐余和厨余垃圾清理；餐厅所辖区域各类设备、设施安全运行；餐厅食材采购与管理；食堂食品卫生安全管理等。

（2）供应商及其所派服务人员应熟悉并严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》，不使用不洁、过期、变质食品原材料，做好食品卫生安全工作；如若发生食品安全问题，供应商应承担全部责任。

（3）遵守采购人管理制度，统一管理，不得干扰正常的办公秩序；

（4）有较强的服务意识。根据采购人单位实际情况有针对性的制定菜谱，合理调剂，做到饭菜品种多，营养好，并于每月实行之前将菜谱报采购人处审核，通过后方可实施。

（5）餐厅现有的设备交由供应商使用，供应商人员要爱护厨房设备及餐厅公共设施，确保设施完好，做好餐厅设备设施的管理与日常维护工作。不得人为损坏和丢失，否则应折价赔偿。

（7）接受采购人对环境卫生、食品卫生、服务态度、饭菜质量、食材采购单价和数量、餐厅账务等进行的监督、检查。

（8）建立完善的餐厅管理制度和应急预案并严格实施。

（9）必须自主经营，不得转租、转包、不得自行改造承包的餐厅。

（10）如供应商管理不善引起用餐人员对餐饮质量、服务质量等方面的投诉量居高不下，则采购人有权单方面进行相应处理。

**（五）会议服务**

1、按要求做好会前物品准备、会议室会场布置和会议室设备、灯光等准备工作，保证会议中设备正常使用。

2、做好会议期间的茶水服务，妥善解决会议人员要求，会后会议室清洁打扫服务。

3、会议室使用完毕后，及时关闭门、窗和全部设施设备电源，切实做好防火、防盗及其他安全工作。

4、严格按照各项规章制度，努力做好日常接待工作，同时协调管理整体服务工作，保障各类会议、接待活动的正常进行。

**（六）其他要求**

（1）每年按行业标准要求至少联系天然气公司对燃气报警系统进行1次检测；

（2）对于临时性增加的机动工作，供应商要及时调派增加服务人员，费用包含在物业基础费中，不再另行增加。

**（七）人员配备**

要求符合科学、合理、节省资源的原则。人员配备不得低于以下要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **数量（人）** | **人员要求** |
| 1 | 管理人员 | 1 | 具有物业管理层经验3年以上。大专以上文凭。 |
| 2 | 保安人员 | 3 | 身体健康，相貌端正，持保安员证上岗； |
| 3 | 设施、设备工程人员 | 1 | 应有1名水、电维修人员，且持资格证上岗。 |
| 4 | 保洁与绿化人员 | 3 | 1、持健康证上岗。  2、责任心要强，讲卫生。  3、保洁人员负责餐厅的保洁和餐具清洗。 |
| 5 | 餐厅服务人员 | 2 | 餐厅服务人员均须持有有效期内的健康证上岗。  含厨师至少1名，持厨师证上岗。 |
| 6 | 会务人员 | 1 | 配备正式的服装，懂礼仪，身体健康，相貌端正。 |

**六、商务要求**

（一）服务期：1年，自2023年5月1日起至2024年4月30日止。

（二）合同价款说明：

本次合同价款包括：①物业基础服务费用（最高限价786000元）；②专项项目费用（共计166320元，据实结算）；③餐厅食材费用（共计295680元，据实结算，实际支出费用不得超过本项标准），④代缴水、电、通讯、暖气、天然气费用（共计252000元，以发票为准，据实结算），共四大项费用。

报价具体说明如下：

1、**物业基础服务费：**包括各岗位人员工资、各岗位员工工服、社会保险和按规定提取的福利费等；物业共用部位、共用设施设备日常运行的维修养护费用；物业管理区域内秩序维护费用；购买或租赁提供物业服务所需的机械、器材及工具等的支出；服务区域内的绿化种植、养护；流行病防控所需物资等费用；会议服务（含人员、茶叶、纸杯、水壶等所需物资）；物业行政办公费用；物业管理区域内清洁卫生；物业共用部位、共用设施设备以及公众责任保险费用；消防器材维修维护（消防设施的年检、更换、新增、保养维护等）；餐厅管理费用；劳务服务费用；临时性加班的加班费用；法定税费及合理利润等一切费用。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。各供应商充分考虑并报价。

2、**专项项目费用：**包括化粪池清理、生活垃圾和厨余垃圾清运、电梯维护保养、室内空调维修清洗、地板专业清洗、专项维修改造（水电、墙面、路面、办公家具维修等）、室内外窗户和玻璃擦拭、办公家具搬运、楼道饮水机维护及滤芯更换、东郊“两个大楼”安保服务；绿化种植所需苗木和草皮等、其他项目等，以上项目据实结算，供应商凭费用发票经采购人审核后从该费用中列支，每半年结算一次。报价时为不可竞争费用，供应商统一按照166320元报价。

3、**餐厅食材费用：**项目服务期间，供应商凭费用发票与采购人据实结算，并从该费用中列支。每半年结算一次，全年实际支出费用不得超过295680元。报价时为不可竞争费用，供应商统一按照295680元报价。

4、**代缴水、电、通讯、暖气、天然气费用：**供应商凭费用发票与采购人据实结算，并从该费用中列支。每半年结算一次。报价时为不可竞争费用，供应商统一按照252000元报价。

**七、保密要求**

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

合同签订后，供应商所派人员须与采购人签订《保密承诺书》，未签订的不得上岗。

**八、考核办法及要求**

供应商必须接受《西安市残疾人联合会物业管理考核办法》的考核。采购人严格按照《考核办法》每月对供应商进行考核。

考核办法详见附表。

**附表1：**

**《西安市残疾人联合会物业管理考核办法》**

为做好西安市残疾人联合会的物业管理工作，实现对物业服务公司的有效监管，使其能够切实履行服务合同、落实管理措施、提高服务质量，根据国务院《物业管理条例》、《陕西省物业管理条例》、《西安市住房保障和房屋管理局关于在全市范围内开展物业服务优秀项目创建活动的通知》等规定，结合本单位实际，制订本办法：

一、考核实施单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_负责并具体组织实施。

二、考核对象：承担西安市碑林区南二环西段17号市残联机关物业管理服务的合同单位。

三、考核目的：督促物业服务单位实行制度化、规范化、科学化管理，树立良好服务形象，保证服务区域各设施设备正常运转，确保公共消防安全，保持办公生活环境整洁优美。

四、考核原则

（一）坚持实事求是和公平、公正、公开的原则，考核应依据事实，所有单位相同对待，并向被考核者公开考核结果。

（二）遵循契约精神原则，考核应依据物业服务合同约定，不得违背合同约定条款。

（三）秉持奖罚结合原则，对物业服务公司实行量化考核，依据过错情况进行扣分，对大项工作完成出色的予以加分。

（四）遵循市场经济原则，即物业服务应质价相符。

五、考核项目

围绕基础管理、物业管理人员行为规范、安全管理、会议服务、保洁服务、设施设备管理、房屋及设施设备小修维护、餐厅管理、疫情防控、保密工作等十个方面进行日常考核，对基础管理、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、公共设施管理、保安及车辆管理、环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设等十个方面进行月考核(具体考核标准详见附件一、二)。

六、考核方式方法

（一）考核方法

1、日常考核：由考核组成员采取明查与暗访相结合的方式进行，依据附件一的内容，每周至少1次对物业服务单位的工作内容完成情况进行检查，其余时间不定期抽查，检查人填写的工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。经物业确认，作为月度考核扣分依据。

根据平时检查结果，采购人有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物业公司限期整改,如未及时整改或整改不到位，按照合同相关规定予以处罚。同时，针对大项工作任务保障情况，做好日常记录并作为年底考核加分依据。

2、定期考核：考核组每月对物业服务单位考核一次，原则上采取随机抽签的办法确定考核区域，每月进行一次集中现场检查。考核组人员应严格对照考核评分细则，实事求是，不可徇私舞弊。考核组检查考核主要采取以下三种方式：一是对物业服务台账进行现场查阅，二是对采购人单位工作人员投诉及应急维修进行现场勘查，三是采购单位工作人员进行物业服务满意度调查。

3、点评通报。考核小组检查考核时，应当场公布考核结果和现场点评，同时将考核情况以书面形式（附件三）通报到相关责任部门。

（二）直接认定年度考核不合格情况

1物业公司不接受、不配合考核的，对业主方的整改指令规定期限内拒不执行或整改不到位的；

2、物业公司违规转包项目的，所签订的合同立即终止。并承担相应的违约责任。

3物业公司发生重大责任事故，给甲方方造成人员伤亡或重大财产损失；甲方发生重大群体投诉事件，在行业、社会造成恶劣影响的；

4物业公司挪用专项维修资金、擅自改变物业用房用途的。

七、考核结果运用

考核结果经由采购人单位领导审批后，由财务负责对物业管理单位实施奖惩兑现，兑现可在支付物业基础服务费时结算。综合考核评定结果90分为合格，90分以上（含90分）足额划拨应付承包费；低于90分为不合格，考评为不合格的，扣除应付物业基础服务费的2%，低于85分以下（含85分）的，每低3分加扣1%。

月度考核汇总为当年考核，如当年有两个月度或以上考核评定等级为不合格，采购人有权建议终止合同。

八、有关要求

（一）物业公司必须高度重视物业管理考核工作，要对照考核内容和标准,完善管理措施，规范管理行为，全面提高物业服务质量和管理水平。

（二）本办法下发后，物业公司要认真组织学习，对照物业管理有关政策法规，认真贯彻落实，在落实中抓规范，在规范中提高服务质量和水平。

附件1.1：《物业服务日常考核检查内容及处罚标准》

附件1.2：《物业服务月度考核细则》

附件1.1 物业服务日常考核检查内容及处罚标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 考核内容 | | 考核标准 | 扣款  情况 | 检查人 |
| 一、基础管理 | 1.上岗人员必须进行岗前培训，电工、保安、监控、配电、空调等岗位必须持有相关上岗证和操作证，主管和经理必须有3年以上的物业管理工作经验，经理须具有大专及以上文凭。 | | 有不符合要求人员要及时更换，更换不及时的，发现一次，扣除物业管理费100元。 |  |  |
| 2.按规定人员数量定岗定位，对业主指定的重要岗位和人员进行变动，需征求业主同意。 | | 随意更换业主指定的重要岗位和人员，发现一次，扣除物业基础服务费100元。 |  |  |
| 3.建立24小时值班制度和巡查制度，接受投诉并在15分钟之内及时处理和回复。 | | 投诉处理时间超过15分钟的，发现一次，扣除物业基础服务费50元。 |  |  |
| 4.工作中服务态度好，待人礼貌热情；遇来人来访时要热诚、主动接待；遇重要宾客来访及车辆通行，行军礼。 | | 行为不规范的，发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| 5.按照要求制定所管理场所相应的节能降耗管理办法和考核目标，并配合机关实施管理，严禁出现长时间的水电浪费现象。 | | 浪费现象发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| 6.出现岗位人员空缺应及时补充。超过半月的，按缺少人员工资标准扣物业基础服务费。 | | 因物业管理问题而造成的媒体负面报道，由物管公司书面致歉，并负责全部善后处理。处理不及时的，发生一次，扣除当月物管费用的20%。 |  |  |
| 7.建立各种突发应急事件预案并组织演练，发生突发事件时须及时汇报并妥善处理。 | | 处理或汇报不及时的，发现一次，扣除物业基础服务费500-1000元。 |  |  |
| 8.建立服务意见受理和反馈机制，对业主提出的意见和建议应积极主动响应，及时解决业主投诉，处理率控制在100%。 | | 处理率低于95%每次扣除物业基础服务费100元。 |  |  |
| 9.物业公司应按照国家法律法规规定与员工签订劳动合同、交纳保险费用。 | | 如有员工投诉，甲方查实后，发现一次，扣除物业基础服务费100元。 |  |  |
| 10.建立健全安全生产制度和设施、设备运行记录。 | | 因人为操作和管理缺位出现的安全事故，物管公司承担全部赔偿责任并扣除物业基础服务费500-1000元。 |  |  |
| 11.承接的接待用品、库房物品、维修材料等保管应做到进出登记，帐物相符。内部管理有序，各种制度、计划、资料齐全。 | | 账务不符的，发现一次扣除物业基础服务费10元；资料不齐全的，发现一次，扣除物业基础服务费50元。 |  |  |
| 12.保安、工程、会服、保洁、餐饮人员因工作需乘坐电梯的，不得与机关工作人员或来宾争抢。 | | 出现争抢行为，发现一次，扣除物业管理费5元。 |  |  |
| 13.下列情况需立即向市残联办公室负责人汇报：①上访关闭大门②接修领导办公室设施、设备③听到局级领导对后勤工作的意见或建议。 | | 汇报不及时的，发现一次，扣除物业基础服务费20元。 |  |  |
| 14.员工素质优良，不得盗窃办公楼物资，不得有其他违法乱纪行为。 | | 出现违法乱纪行为的，发现一次，扣除物业基础服务费5000元。 |  |  |
| 二、物业管理人员行为规范 | 1、仪表 | （1）上班时间必须穿工作服，工作服必须穿戴整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （3）鞋袜穿戴干净整齐，非工作需要不允许赤脚或穿雨鞋；特殊工作完毕后，应及时清洁鞋袜。 |  |  |
| （2）上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正佩戴在左胸襟处。 |  |  |
| （4）非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |  |  |
| （5）男女员工均不允许佩戴有色眼镜。 |  |  |
| 2、须发 | （1）女员工前额发不遮眼，不梳怪异发型。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）男员工后脑发根不超过衣领（其中：保安人员头发不得长于5cm），不盖耳，不留胡须。 |  |  |
| （3）所有员工头发应保持干净整洁，不允许剃光头。 |  |  |
| 3、个人卫生 | （1）保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，女员工不得涂有色指甲油。 | 未达到要求或服务标准，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。 |  |  |
| （3）上班前不允许吃有异味的食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。 |  |  |
| （4）保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。 |  |  |
| （5）女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用气味浓郁的化妆品。 |  |  |
| （6）每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不得在业主面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |  |  |
| 4、行为举止服务态度 | （1）时刻保持面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| （2）将业主劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作。 |  |  |
| （3）谦虚和悦接受业主评价，对业主的投诉应耐心倾听，并及时向主管部门汇报。 |  |  |
| 二、物业管理人员行为规范 | 5、行走姿态 | （1）行走时不允许将手插入衣袋内，也不允许双手抱胸或背手走路。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| （2）工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许嬉戏打闹。 |  |  |
| （3）手拉货物行走时不应遮住自己的视线，尽量靠路右侧行走。 |  |  |
| （4）与业主相遇时，应主动点头示意。 |  |  |
| 6、坐立姿态 | （1）就坐时姿态要端正，入座要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上，不允许把脚放于工作台上。 |  |  |
| （3）站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。 |  |  |
| 7、个人行为 | （1）不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情。 |  |  |
| （3）在公共场所或业主面前不得吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒，不允许脱鞋、卷裤角衣袖，不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠。 |  |  |
| （4）到工作场所（业主处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许盗窃业主的私人物品。 |  |  |
| 8、礼貌用语 | （1）问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、您回来了。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| （2）欢迎语：您好，请进！ |  |  |
| （3）祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。 |  |  |
| （4）告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |  |  |
| （5）道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |  |  |
| （6）道谢语：谢谢、非常感谢。 |  |  |
| （7）应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |  |  |
| （8）征询语：请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？ |  |  |
| （9）请求语：请您协助我们、请您……好吗？ |  |  |
| （10）商量语：您看这样好不好？您看这样可以吗？ | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| （11） 解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的。 |  |  |
| 9、接待来访人员 | （1）主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件”（保安专用）。 | 未达到要求或服务标准的，发现不一次，扣除物业基础服务费5元 |  |  |
| （2）确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？” |  |  |
| （3）当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/女士，这是公司规定，为了住户的安全，请理解！”（保安专用）。 |  |  |
| （4）当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/女士，请稍候，让我请示一下好吗？” |  |  |
| （5）当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入，请配合我的工作。” |  |  |
| （6）当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。” |  |  |
| （7）如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下您的联系方式吗？” |  |  |
| （8）当来访人员离开时，应说：“再见！” |  |  |
| 10、接听拨打电话 | （1）铃响三声以内，必须接听电话。拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门。” | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人。如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。 |  |  |
| （3）通话完毕，应说：“再见！”语气柔和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。 |  |  |
| （4）如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？” |  |  |
| （5）中途若遇事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。 |  |  |
| （6）接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。 |  |  |
| （7）拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事记录清楚。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （8）通话完毕时，应说：“谢谢，再见。” |  |  |
| 11、同乘电梯 | （1）主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进”。业主进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。 | 未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，面带微笑地说：“到了，请走好。” |  |  |
| 三、安全管理 | 1、大门岗 | （1）实行24小时值班，持证上岗。对外来人员做好登记，经请示同意后方可进入。 | 未达到服务标准的，甲方发现一次，扣除物业基础服务费5元；执勤不文明、与上访群众发生冲突的，发现一次，扣除物业基础服务费100元；出现上访人员进入大楼内没及时汇报的，扣除物业基础服务费100元；处理突发事件不及，造成严重后果的，根据严重程度每次扣除物业基础服务费500－1000元。 |  |  |
| （2）上班期间精神饱满、着装整齐、语言文明、动作规范。 |  |  |
| （3）熟悉岗位职责，加强门岗登记盘查工作，有效管理外来办事人员进出大楼，控制外来人员强行进入办公区域，杜绝群访人员进入大楼，杜绝销售人员或闲杂人员进入大楼；（入驻单位门岗） |  |  |
| （4）理性对待上访群众，打不还手，骂不还口，文明执勤，不与上访群众发生冲突。（入驻单位门岗） |  |  |
| （5）不准在岗位上靠、伏、躺、串岗、离岗、吸烟等，不得饮酒上岗。 |  |  |
| （6）认真检查贵重物品出门凭证，确保财产不受损失；（入驻单位门岗） |  |  |
| （7）保证大门出入口畅通。 |  |  |
| 2、车库保安岗 | (1)实行24小时值班，持证上岗。 | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| (2)熟悉车库管理规章和岗位责任，负责登记车辆的正常进出车库，疏导车辆有序停放；车库内禁止吸烟，消防器材和设备房门口禁止停车。 |  |  |
| (3)确保车辆安全，妥善处理车辆擦挂等纠纷，并在事发之时起5分钟内报告甲方。 |  |  |
| (4)车库出入口的安保人员在上下班高峰给所有进出车辆行军礼（办公区门岗）。 |  |  |
| (5)任何人严禁由车库进出办公楼。 |  |  |
| (6)熟悉机关内部车牌号，熟悉领导上下车习惯，给领导提供标准化和个性化服务。 |  |  |
| 3、巡逻岗 | （1）实行24小时值班，持证上岗。每天每隔2小时对服务区域例行安全巡查，巡查内容包括但不限于：所有设施、设备，安全出口、疏散通道、指示灯、应急照明设备、消防设备、门窗、照明设备、墙体、天花棚、地面砖、可疑人员及物资、标识、护栏、楼顶、沉降观测、管线、化粪池等，发现安全隐患及时提出整改措施并启动应急预案。 | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费5元；处理突发事件不及时，造成严重后果的，根据严重程度每次扣除物业基础服务费500－1000元。 |  |  |
| 三、安全管理 | （2）按照节能要求及时关闭除基本照明外的楼道、梯道灯，各种巡查原始纪录完整、准确。 |  |  |
| （3）制止危害公共安全或公共秩序的行为。 |  |  |
| （4）接到报警后5分钟内到达报警现场，维护秩序，并协助相关部门处理警情。 |  |  |
| （5）巡逻中遇到求助或突发事件，应立即处置或对讲呼叫救援。 |  |  |
| （6）遇到可疑人员进行询问验证，必要时送交公安部门处理。 |  |  |
| 4、监控岗 | （1）实行24小时值班，持证上岗。 | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费10元；处理突发事件不及时，造成严重后果的，根据严重程度每次扣除物业基础服务费100－1000元。 |  |  |
| （2）监控记录完整，设施、设备完好，发现可疑情况及时上报，对火警报警情况进行核实，按规定程序查阅监控。 |  |  |
| （3）在岗期间无睡觉、聊天、吸烟及做其它与本岗位无关的事情。 |  |  |
| （4）监控室内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用。 |  |  |
| （5）发现警情当即报警并采取有效措施处理。 |  |  |
| （6）发现设施、设备故障要及时排除或通知、并协助技术人员进行修理维护。 |  |  |
| 四、会议服务 | 1、服装、服饰整洁统一，按规定着装，佩戴工号牌，仪容仪表得体；不留长指甲，头发不染异色，女性不得涂深色指甲油，不得佩戴过于夸张的首饰，着淡妆，口气无异味，走路不得发出太大声音，站姿、走姿、坐姿、手势规范；热情、大方、礼貌、规范、微笑服务；了解领导茶水、饮食习惯；了解接待业主需求和习俗。 | | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费2元；会议室不能保持干净整洁，不能随时处于可使用状态的，发现一次，扣除物业基础服务费100元；未按要求布置会场的，发现一次，扣除物业基础服务费100元。 |  |  |
| 2、负责会议室、领导办公室、会见厅使用前后的打扫，确保其随时处于可使用状态；严格按业主要求布置会场和准备相关物资，做灯光、音响、空调等设备的检查、调试准备工作，提供全程会议服务；不将会议资料擅自携带出会议场所，注意会后物品的保管；会议用具使用后，需及时清洗消毒，保管物资帐物相符，每月盘存一次，且坏损率低于1%；及时提出物资补充计划。 | |  |  |
| 1、大门口 | 大门立柱 | 目视有污渍、尘渍扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| 墙面、地面 | 有尘土、有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 玻璃门 | 有手印、有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 快递架 | 有蛛丝、有尘渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 指示牌 | 有尘渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 宣传栏或者宣传画 | 有污渍、有杂物扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 移动电门及防疫设备 | 有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 2、楼层 | 瓷砖墙面 | 有污渍、杂物、纸屑、痰渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 地面、梯级 |  |  |
| 垃圾桶 | 桶内有隔夜垃圾、桶身有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 楼梯扶手、栏杆 | 有明显尘土扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 电梯门框、电梯按钮 | 有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 楼层指示牌、安全指示灯 |  |  |
| 4、电梯 | 电梯间灯饰、天花、按钮 |  |  |
| 电梯间不锈钢板 |  |  |
| 电梯内装饰 |  |  |
| 电梯内外门导轨 | 有尘积、杂物扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 地板 |  |  |
| 5、停车场 | 地面 | 有污渍、杂物、纸屑、痰渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 墙面 |  |  |
| 车辆停放 | 有乱停乱放、阻挡占用车道、影响安全扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 6、外围 | 大厅门口玻璃及不锈钢 | 有灰尘、明显污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 消防栓 |  |  |
| 3米以下外墙、玻璃及管道 | 有脏污、灰尘扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 扶手、水池等 | 有灰尘扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 8、洗手间 | 墙身 | 有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 大门、内门 |  |  |
| 纸篓 | 有隔夜垃圾、有臭味、有积水扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 地面 | 有污渍、纸屑、积水扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 镜面 | 有水渍、污渍、手印扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 小便器、坐厕、洗手盆、阀门 | 有臭味、垢扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 洗手液、洗手液瓶 | 有污渍、杂物扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 灯饰 | 有蛛丝网扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 9、领导办公室 | 地面 | 有灰尘、有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 瓷砖墙身 |  |  |
| 地角线、花盆花叶 | 有灰尘扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 文件柜 |  |  |
| 隔墙板 |  |  |
| 门把手 |  |  |
| 办公椅 |  |  |
| 写字台、办公室门 | 有污渍、有灰尘扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 玻璃门窗 |  |  |
| 空调风口、日光灯盘 |  |  |
| 会议桌及烟灰盅 |  |  |
| 电话机 | 手摸有灰尘扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 10、屋子库房 | 工具 | 工具摆放零乱扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 地面 | 有杂物扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 墙面 | 有污渍扣除物业基础服务费2元。 |  |  |
| 门 |  |  |
| 六、设施设备管理 | 1、基本要求 | （1）负责对消防、配电、监控、电梯、空调、会议、网络、道路、灯具、化粪池、隔油池、污水井、停车库、管道、供水、供气等系统设施、设备的日常巡查，确保正常运行。 | 未达到服务标准的，发现一次扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| （2）制定年度、季度、每月维修计划，并经后勤服务中心领导审核同意后组织实施，配合维保单位工作，确保设备设施完好。 |  |  |
| （3）熟悉各种设备设施并能熟练操作，建立设备运行、维修、检查等记录，操作制度上墙，定期和定时进行巡查，各种巡查记录完整、标示齐全、责任人明确。 |  |  |
| （4）工程人员着装规范、语言文明、行为得体，接到报修任务，无特殊情况15分钟内赶到现场，临修工作及时完成，确保业主正常办公使用，特殊情况需向业主汇报请示的，须提出合理的解决方案。 | 未达到服务标准的，发现一次扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
|  |  |
| 2、给排水 | （1）保证正常生活供水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。 | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| （2）每次水泵、管道或水箱内维修后，必须及时清洗。 |  |  |
| （3）设备及环境卫生清洁，符合卫生标准。 |  |  |
| （4）保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。 |  |  |
| （5）每天不定时对给排水系统进行巡查。 |  |  |
| （6）每周进行一次环境卫生清洁。 |  |  |
|  |  |
| 3、配电室机房 | （1）工作人员持证上岗，有严格的岗位制度，保障供电设备安全运行。 | 未达到服务标准的，发现一次扣除物业基础服务费5元。 |  |  |
| （2）主配电室实行24小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料完整全；及时准确处理设备故障。 |  |  |
| （3）无任何停电事故。 |  |  |
| （4）定时专人巡检设备，及时消除安全隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠，设备时刻处于完好状态，保障安全供电。 |  |  |
| （5）保证避雷设备完好、有效、安全。 |  |  |
| （6）每天不定时巡查设备一次并做好抄表记录。 |  |  |
| （7）设备每月保养1次，小型故障及处理，每年大修一次。 |  |  |
| （8）每周进行一次设备表面及环境卫生保洁。 |  |  |
|  |  |
| 4、高低压变电所室设施设备监管 | （1）变电室机房设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决。 | 未达到服务标准，发现一次，扣除物业基础服务费100元。 |  |  |
| 六、设施设备管理 | （2）低压配电室每月进行两次以上的巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决。 |  |  |
| （3）保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。 |  |  |
| （4）每天对设备巡查一次并做好抄表记录。 |  |  |
| （5）设备每月保养1次，小型故障及处理，每年大修一次。 |  |  |
| （6）每周进行一次设备表面及环境卫生保洁。 |  |  |
|  |  |
| 5、电梯监管 | （1）实行巡查制，确保电梯正常运行。 | 未达到服务标准的，发现一次，扣除物业基础服务费10元。 |  |  |
| （2）电梯每月进行2次质量安全巡查，并填写巡查记录。 |  |  |
| （3）电梯维护保养有专业资质单位进行。定期检验，合格率达到100%。 |  |  |
| （4）电梯技术档案资料齐全，技术数据准确；电梯的运行、维护、小修、中修，乙方监管维保公司严格执行国家有关电梯维护保养规定 。 |  |  |
| 七、房屋及设施设备小修维护 | 1、项目服务内容标准及考核：屋面、地面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备、垃圾道等。 | | 小型维修由物业公司进行维修；不能维修的，要及时给采购方汇报并提出解决方案和合理化建议，因物业公司发现不及时造成损失要照价赔偿，并一次扣除物业管理费100元； |  |  |
| 2、房屋土建及设备小修标准、要求；急迫性小修项目：楼房厕浴间排污管道堵塞，室内给水系统小修、换管等。自接到报修之时起，须15分钟内到达现场维修并解决问题，不能解决的给出合理方案和建议。 | |  |  |
| 3、房屋土建及设备小修标准、要求 | （1）室内地面、散水小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的；地板损坏、松动、残缺的；质量标准：普通水泥楼面地面及散维修后应平整、光滑、接槎可靠；木质地面维修后应牢固、平整、拼缝严密。 |  |  |  |
| （2）室内墙面及顶棚小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 |  |  |
| （3）检修门窗小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、 糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木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，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。 |  |  |
| （4）清扫屋面、采光井、雨落管等 小修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。 |  |  |
| （5）屋面补漏小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。 |  |  |
| 七、房屋及设施设备小修维护 | 4、上下水系统小修标准 | （1）室内给水系统小修、局部换管小修内容：管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 | 小型维修由业主单位购买材料，由物业公司进行维修；不能维修的，要及时给业主汇报并提出解决方案和合理化建议，因物业公司发现不及时造成损失要照价赔偿，并一次扣除物业管理费100元； |  |  |
| （2）卫生设备小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 |  |  |
| （3）排水管道、化粪池，检查井等。 小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。 质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 |  |  |
| 5、供电设施设备小修标准 | （1）配电设施小修内容：配电柜、配电箱、配电盘 ；质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好 ；时限要求：出现故障15分钟到达现场处理 。 | 小型维修由业主单位购买材料，由物业公司进行维修；不能维修的，要及时给业主汇报并提出解决方案和合理化建议，因物业公司发现不及时造成损失要照价赔偿，并一次扣除物业管理费100元； |  |  |
| （2）室内设备 小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头 ；质量标准：正常使用 ；时限要求：报修后15分钟内到达现场处理。 |  |  |
| （3）配电线路小修内容：导线、支持物 ；质量标准：绝缘良好完整可靠 ；时限要求：出现故障后5分钟内到达现场处理 。 |  |  |
| 八、餐厅管理 | 1、餐厅设施设备 | 设施设备运行良好，不因设施设备原因导致不能按时开餐。 | 因物业公司造成食品安全等问题对其后果负有法律责任。餐具消毒不彻底，饭菜内有异物等每次扣除物业管理费100元。 |  |  |
| 2、饭菜质量 | （1）按照食品卫生要求存储、加工食物。  （2）饭菜品种丰富，提供当地特色的面食、小吃等，符合招标人用餐口味。  （3）小餐厅独立接待，细心周到。  （4）熟练掌握餐厅设备，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。  （5）保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生，每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。  （6）精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭。全力保障警务送餐。  （7）所有人员均由健康证，厨师要有厨师证。 |  |  |

附件1.2 物业服务月度考核细则

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年 月 | | | | | | |
| **序号** | **标准内容** | **分值** | **评分细则** | **得分情况** | **检查人** | **合计** |
| **一、 基 础 管 理 22**  **分** | 1、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗：员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。 | 3 | 符合要求得3分，管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.4分；着装及标志一次不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理 手段，提高管理效率。 | 3 | 符合要求得3分，基本符合要求得2分，不符合要求0分。 |  |  |
| 3、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册、管理 完善，查阅方便。 | 4 | 包括房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及公共设施设备大中修记录；公共设施设备的设计安装图纸资料和台帐：每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。 |  |  |
| 4、建立24小时值班制度，设立服务电话、接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等 各类信息的收集和反馈.并及时处理，有回访制度和记录。 | 6 | 符合要求得6分，没有值班制度扣2分，未设服务电话扣1分，发现一处处理不及时扣0.5分，没有回访记录每次扣1分。 |  |  |
| 5、定期向业主和使用人发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改满意率达95％以上。 | 3 | 符合要求得3分，基本符合要求得2分，不符合要求0分。 |  |  |
| 6、建立并落实便民维修服务承诺制、临修急修及时率 100％，返修率不高于1％，并有回访记录。 | 3 | 符合要求得3分，建立并落实得1分，建立但未落实扣0.4分，未建立扣0.6分；及时率符合得1分，每降低1个百分点扣 0.3分；返修率符合得0.6分，不符合要求0分；问访记录完整得 0.4分，记录不完整或无回访记录0分。 |  |  |
| **二、 房 屋 管 理 与 维 修 养 护 11分** | 1、区内各建筑物标志明显、设立引路方向平面图和路标、单位名录标识在区内明显位置.铭牌及各 类标识牌统一有序。 | 1 | 符合要求得1分，发现一处标志不清或没有标志扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处私搭乱建或擅自改变房屋使用用途扣0.5分。 |  |  |
| 3、房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍： 无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 | 2 | 符合要求得2分，房屋外墙是建材贴用的每发现一处脱落扣0.2分，是玻璃幕墙的每发现一处破损或有污渍扣0.2分，是涂料的每发现一处褪色，颜色不一致扣0.2分；每发现一处纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣0.2分。 |  |  |
| 4、室外招牌、按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。 | 1 | 符合要求得1分，未按规定设置0分；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣0.1分，有安全隐患每处扣0.5分。 |  |  |
| 5、空调安装位置统一，冷凝水集中收集；支架无锈蚀。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.1分。 |  |  |  |
| 6、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生 间、水房等管理完好。 | 2 | 符合要求得2分，如发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 7、共用楼梯、通道、平台等处无堆放废料、杂物及违章占用等；天台隔热层无破损。 | 1 | 符合要求得1分，发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 8、房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。 | 1 | 符合要求得1分，发现一处不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 9、机器设备单位面积重量不超过楼板承重限度；无危及建筑结构的安全隐患。 | 1 | 符合要求得1分，发现一处不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| **三、 设 施 设 备 管 理 30**  **分** | **(一)综合要求** | **4** |  |  |  |  |
| l、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、设备及机房环境整治、无杂物、灰尘、无鼠、虫害发生、机房环境符合设备要求。 | 1 | 符合要求得1分，每发现-处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 3、配备所需各种专业技术人员。严格执行操作规程。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| 4、设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| **(二)供电系统** | **3** |  |  |  |  |
| 1、保证正常供电.限电、停电有明确的审批权限并按规定 时间通知用户。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 | 1 | 符合要求得1分，临时用电措施或停电应急措施不符合要求均扣0.5分。 |  |  |
| 3、备用应急发电机可随时起用。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| **(三)弱电系统** | **2** |  |  |  |  |
| 1、按工作标准规定时问排除故障，保证各弱电系统正常工作。 | 1 | 符合要求得1分，发现一次不符合要求扣0.5分。 |  |  |  |
| 2、监控系统等智能化设施设备运行正常；有记录并按规定 期限保存。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合0分。 |  |  |
| **(四)电梯系统** | **5** |  |  |  |  |
| 1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同齐全。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 3、电梯由专业队伍维修保养；维修、操作人员持证上岗；货 运电梯由专人管理操作，严禁超载，客梯严禁载货。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 4、运行出现故障后，维修人员应在规定时问内到达现场维修。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| **(五)给排水系统** | **7** |  |  |  |  |
| 1、建立用水、供水管理制度、积极协助用户安排合理的用水和节水计划。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏现象。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 3、按规定对供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐 全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一项不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。 | 1 | 没有管理措施扣0.5分，水箱周围每发现一处隐患扣0.2分。 |  |  |  |
| 5、限水、停水按规定时间通知业主和使用人。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积 跑水、泛水，长时间停水现象；制定事故应急处理方案。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| **(六)空调系统** | **3** |  |  |  |  |
| 1、空调系统运行正常，空调外机运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符要求合0分。 |  |  |
| 3、制订空调发生故障应急处理方案。 | 1 | 符合要求得1分，无应急处理方案扣1.0分，有方案但不完善或执行不够的扣0.5分。 |  |  |
| **(七)供暖供气系统** | **2** |  |  |  |  |
| 1、锅炉供暖设施设备完好，运行正常。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
|  | **(八)公共设施管理** | **4** |  |  |  |  |
| 1、公共配套设施完好，无随意改变用途。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、公共管线统一下地或入管道，无架空管线，无碍观瞻。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符要求合扣0.2分。 |  |  |  |
| 3、道路、楼道、大堂等公共照明完好。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不亮扣0.2分。 |  |  |
| 4、区域范围内的道路通畅，路面平坦。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| **四、 安 保 、 消 防 设 施 及 车 辆 管 理 12分** | 1、有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉工作区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 1 | 符合要求得1分，无专业保安队伍扣1.0分，值班及巡逻记录等不规范每处扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、进出区域各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| 3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |
| 4、室内停车场管理严格，出入有登记。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分. |  |  |
| 5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，管理有序，停放整齐，场地整洁。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |
| 6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| 7、消防监控中心24小时值班、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用。 | 1 | 符合要求得1分，发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 8、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时 处理各种问题。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一人不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 9、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域 防火责任人。 | 1 | 符合要求得1分，责任人不明确每发现一处扣0.2分。 |  |  |
| 10、订有突发火灾应急方案，在明显处设立消防疏散示意 图.照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。 | 1 | 符合要求得1分，无应急方案扣0.5分，各种标志每缺少一个及每 发现一处不畅通扣0.1分。 |  |  |
| 11、区内无火灾安全隐患，督促各用户与消防管理部门签订消防责任书。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处安全隐患扣0.5分，未签订消防责任书扣0.5分。 |  |  |
| 12、消防，用电有严格的管理规定，室内电线、插座 安装规范，无安全隐患。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |
| **五、 环 境 卫 生 管 理 10分** | 1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。 | 2 | 符合要求得2分，未实行责任制的扣0.5分，无专职清洁人员和责 任范围的扣0.3分，未实行标准化保洁的扣0.2分。 |  |  |  |
| 3、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀。 | 1 | 符合要求得1分，每发现一处垃圾扣0.1分，未达到垃圾日产日清 的扣0.3分，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.3分。 |  |  |  |
| 4、对有毒、有害垃圾管理严格按规定分装，不得与其它垃圾混杂。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 5、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头、积水等废弃物。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 6、无宠物、家禽、家畜进入办公区域;宠物饲养应符合《宠物管理条例》要求，不得随意放养。 | 1 | 符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |
| 7、区内废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准， 无有毒、有害物质；贮放、清运管理有序；房屋外墙无污染；各类排气口安装统一有序，无安全隐患。 | 1 | 符合要求得1分，发现一次环保部门下放整改通知扣 0.5分，其它每发现一处不符合扣0.2分。 |  |  |
| **六、 绿 化 管 理 2**  **分** | 1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。 | 2 | 符合要求得2分，基本符合要求得1分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| **七、餐厅管10分** | 1、设施设备运行良好，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 2、按照食品卫生要求存储、加工食物。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 3、饭菜品种丰富，提供当地特色的面食、小吃等；符合招标人用餐口味。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |
| 4、保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生，每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| 5、精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭。全力保障警务送餐。所有人员均由健康证。 | 2 | 符合要求得2分，每发现一处不符合要求扣0.2分。 |  |  |  |
| **八、 精 神 文 明 建 设 3**  **分** | 1、院内全体员工和使用人能自觉维护公众利益，遵守大楼的各项管理规定。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |  |
| 2、设有学习宣传园地，宣传大楼管理、卫生、治安、消防等方面的知识，开展积极健康向上的活动。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |
| 3、禁止燃放烟花爆竹。 | 1 | 符合要求得1分，基本符合要求得0.5分，不符合要求0分。 |  |  |

**物业服务月度考核汇总表**

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

第四章 合同草案条款

**甲方（采购人）：西安市残疾人联合会**

**乙方（成交供应商）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**一、服务条件：**

（一）项目地点和范围：见磋商文件。

（二）服务期：1年，自2023年5月1日起至2024年4月30日止。

**二、合同价款**

（一）合同价款包括：①物业基础服务费用；②专项项目费用；③餐厅食材费用，④代缴水、电、通讯、暖气、天然气费用。

（二）其中：

1、物业基础服务费用执行固定总价合同。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响；

2、专项项目费用：据实结算，乙方凭费用发票经甲方审核后从该费用中列支。报价时为不可竞争费用，乙方统一按照166320元报价；

3、餐厅食材费用：乙方凭费用发票与甲方据实结算。报价时为不可竞争费用，乙方统一按照295680元报价。本部分实际支出费用不得超过295680元。

4、代缴水、电、通讯、暖气、天然气费用：乙方凭费用发票与甲方据实结算。报价时为不可竞争费用，乙方统一按照252000元报价；

**三、款项结算**

（一）签订合同后30个工作日内，预拨2023年度服务期内服务费用（包括物业基础服务费用、专项项目费用、餐厅食材费用及代缴水、电、通讯、暖气、天然气费用）； 2024年1月-4月以上服务费用，服务期满且验收合格后支付 。乙方以上费用需持正规税务发票与甲方进行结算。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份），乙方持成交通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与甲方结算。

**四、服务保证**

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

（二）在服务期限内，遵循零干扰服务。乙方不得干扰或阻碍甲方对该办公区域和公共区域的正常使用。

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

**五、权利和义务**

（一）甲方的权利和义务

1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 对因保安人员的过错给甲方造成的经济损失，甲方有权要求乙方赔偿。

3. 甲方有权通过乙方回访等途径反映乙方履行本合同存在的问题，乙方须及时整改，并在3日内向甲方书面反馈。

4. 甲方有权向乙方派出的工作人员确定工作职责并提出合理的管理要求。

5．在乙方申请验收后，应及时安排验收并签署验收报告。

6．根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

7．国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

（二）乙方的权利和义务

1.严禁使用不适合服务工作的人员；乙方必须保证甲方服务工作的连续性。

2.乙方保证按照劳动法的规定与派驻的服务人员签订合法有效的劳动合同。

3. 乙方的服务人员应严格执行甲方的有关规定和甲方提出的工作职责要求；但乙方工作人员有权对甲方的安全隐患提出改进意见和措施，甲方应认真研究改进。

4. 乙方应当对甲方进行定期回访，认真听取甲方对物业服务工作的意见并及时采取整改措施，将整改的结果在两日内进行书面反馈。

5. 乙方应当根据甲方的意见更换不能胜任岗位要求的服务人员或负责人，接替人员应当经过甲方同意。

6. 乙方应负责所派遣人员人身安全等问题，如出现任何纠纷，均由乙方负责。

7. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

**六、验收标准及条件**

（一）日常/定期考核：根据《西安市残疾人联合会物业管理考核办法》实施；

（二）最终验收：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。

（三）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。

**七、保密要求**

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

**八、违约责任**

（一）按《物业管理条例》、《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，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

**九、争议解决方式**

对本合同执行过程中发生的一切争议，双方应友好协商解决，如协商不能解决，提交西安仲裁委员会申请仲裁。

**十、合同生效及其他**

1、本合同自签订之日起生效。

2、合同一式6份，甲方、乙方、集中采购机构各执1份；政府采购监管机构备案1份，乙方办理结算2份。

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

第五章 响应文件构成及格式

**市残联机关物业管理服务**

响应文件

（项目编号：XCZX2023-0032）

正本/副本

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

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

**目 录**

第一部分 响应函 X

第二部分 第一次磋商报价表 X

费用明细表 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《市残联机关物业管理服务》（项目编号：XCZX2023-0032）磋商文件，经详细研究，我方决定参加该项目的磋商活动。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中心在政府采购信息发布媒体（详见第二章第三小节第（三）项中的“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、我方同意向贵中心提供与本次磋商有关的任何证明材料，并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成交的唯一条件，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，完成本项目的合同责任和义务。

五、若我方成交，我方将在领取成交通知书时提交纸质响应文件正本一套、副本两套。

六、我方的响应文件在开标之日起\_\_\_个日历日（应不少于90个日历日）内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

七、所有关于此次磋商活动的函电，请按下列地址联系：

供应商：（供应商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 第一次磋商报价表

单位:**元**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **报价内容**  **项目名称** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| **物业基础服务费用** | **专项项目费用** | **餐厅食材费用** | **代缴水电通讯、暖气、天然气费用** | **合计** | **服务期** |
| **市残联机关物业管理服务** |  | 166320 | 295680 | 252000 |  | 自2023年5月1日起至2024年4月30日止。 |
| **合计（大写）** |  | | | | | |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

**注：一、以下情况按无效响应处理：**

**1、A、B、C、D、E栏未填写阿拉伯数字，或F栏未填写服务期；**

**2、“合计（大写）”栏未填写大写报价金额，或大写报价金额与“合计”值不一致的；**

**3、物业基础服务费＞786000元的；**

**4、B、C、D栏为不可竞争款项，未按本表所列固定金额填写的；**

**5、本表A栏值与费用明细表中的“物业基础服务费小计”值不一致的。**

**二、E=A+B+C+D**

（物业基础服务费）费用明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **费用名称** | **费用描述** | **合计（元）** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **物业基础服务费小计** | | |  |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

说明：

1、 本表仅报“物业基础服务费”，费用明细内容由供应商自行列支，表格空间不足时，可自行扩展。

2、“物业基础服务费小计”为各行“合计”之和。

3、本表“物业基础服务费小计”值应须与第一次磋商报价表中A栏值一致，否则按无效响应处理。

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须按下方给定格式填写基本存款账户信息：

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

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：

我方作为市残联机关物业管理服务（项目编号：XCZX2023-0032）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、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加磋商的，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。

法定代表人委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派*（被授权人姓名）*本公司的全权代表人，参加贵中心组织的市残联机关物业管理服务（项目编号：XCZX2023-0032）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）

　　年　月　日

**七、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

**（一）供应商基本信息**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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、成立时间至提交首次响应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。 | | | | |

**（二）供应商性质**

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。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

2、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）。未提供证明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

特别提醒：仅当供应商属于中小微企业、或残疾人福利性单位、或监狱企业参与磋商时才需填写相应的声明函/证明函，否则应当将其留空或直接删除。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**

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，本公司参加市残联机关物业管理服务采购活动，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、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《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

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

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

4、本项目采购标的对应的中小企业所属行业为：物业管理。

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加市残联机关物业管理服务（项目编号：XCZX2023-0032）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。

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，作为磋商供应商，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：（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；

（三）服务承诺；

（四）综合实力/履约能力；

（五）主要业绩证明；

（六）其他。

**二、拟派项目团队及人员情况：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 年龄 | 学历 | 资格/职称 | | 在本行业从业工作年限 | | | 主要工作  业绩和经历 | 当前  分工 | |
| 1、项目经理 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  | | |  |  | |
| 2、保安人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  | | |  |  | |
| 3、设施、设备工程人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  |
| 4、保洁与绿化人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
| 5、餐厅服务人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
| 6、会务人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
| 7、其他人员 | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
| 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、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）

**四、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）

**五、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、管理要求偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、服务要求偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 三、商务要求偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 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）

**六、供应商认为有利于本次磋商的其他情况说明。**