西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：市住建局住建大厦物业管理费

项目编号：XCZX2023-0089

2023年6月

**目 录**

第一章 磋商邀请函 1

第二章 服务商须知 4

第三章 磋商内容及要求 21

第四章 合同草案条款 34

第五章 响应文件构成及格式 38

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住房和城乡建设局的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2023-01453），按照政府采购程序，对市住建局住建大厦物业管理费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服务商参加磋商。

**一、项目名称**：市住建局住建大厦物业管理费

**二、项目编号**：XCZX2023-0089

**三、采购人**：西安市住房和城乡建设局

地址：西安市雁塔南路300-9号西安住建大厦

项目联系人：王老师

联系方式：029-81204175

**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：王老师、纪老师

分机：80848、80862

**五、磋商内容和要求**：市住建局住建大厦物业管理费，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

**七、采购预算**：1477024.20元

**八、服务商资格要求**：

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

（二）财务状况报告（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，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；2、或提供服务商基本存款账户信息及开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。

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

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

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

（六）法定代表人委托授权书：（服务商为法人单位的）法定代表人亲自参加谈判时，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加谈判时，须提供法定代表人委托授权书并提供被授权代表的身份证复印件。（服务商为非法人单位的）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：仅接受中型企业或小型、微型企业参与，提供《中小企业声明函》、或《残疾人福利性单位声明函》、或《监狱企业证明函》。

**本项目不接受联合体投标。**

**注：**1、以上资格要求必须全部满足。

2、无重大违法记录声明和法定代表人委托授权书应按第五章《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、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。

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

**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）、《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）以及《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）。

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：服务商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招 标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子磋商文件（\*.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、服务商初次使用交易平台须先完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。具体操作流程见【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（\*.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，服务商参与本项目磋商活动时，免交磋商保证金。

2、履约保证金相关事宜见磋商文件第二章中“关于履约保证金”有关内容。

**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6月20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507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“服务商注意事项”。

第二章 服务商须知

**一、名词解释**

（一）监管机构：西安市财政局

（二）服务商：凡参与本次磋商，具有相关资格的法人/其他组织/自然人。

**二、服务商注意事项**

**（一）询问**

服务商对政府采购活动事项有疑问的，可以向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个工作日内对服务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，服务商应当向采购人提出。

**（二）质疑和投诉**

1、服务商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

2、质疑提交方式：

（1）在线质疑：

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

（2）书面质疑：

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

①采购人联系方式：

联 系 人：王老师

联系电话：029-81204175

通信地址：西安市雁塔南路300-9号西安住建大厦

②集采机构联系方式：

受理部门：本集采机构七层综合业务组

联系电话：029-86510166/86510167转80706

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

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

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

5、有下列情形之一的，属于无效质疑：

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

（2）超过法定期限，或未以线上、书面形式提出的；

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

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

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

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

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

7、**对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：**

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

8、**对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：**

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

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

**（三）关于信用记录的查询和使用**

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

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

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

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

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

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

**（四）关于对中小企业的优惠政策**

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

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

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

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

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

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

**（五）不见面开标**

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

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

2、磋商服务商无需提交纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交服务商补交一正两副纸质响应文件（备案用）。

3、开标过程中，服务商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子响应文件进行解密。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服务商进行在线澄清。

4、“不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西省•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服务商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000/400-928-0095

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（六）服务商的磋商费用自理。**

**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　服务商须知

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**

服务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，服务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、服务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、请各服务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，因服务商未及时关注所造成的一切后果由服务商自行承担：

（1）【陕西省政府采购网（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）（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服务商提供政府采购信用担保和融资服务。服务商在交纳履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，服务商违约，开具担保函单位承担连带责任。

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

《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》链接：

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

《担保合作机构名单》链接：

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

**五、磋商报价**

磋商报价是服务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）服务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，而服务商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（二）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，服务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，所有实质性响应的服务商应当按照磋商小组的要求在规定时间内提交最后报价。最后报价是服务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）因服务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，均由服务商自己负责。

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

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（\*.SXSCF），使用旧版电子磋商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；需要加盖服务商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4、电子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**

磋商时磋商服务商无需提交纸质响应文件，项目成交后由成交服务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，服务商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西安市），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，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**

服务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）服务商提交响应文件时，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）在评标系统中对服务商的电子投标文件进行雷同性分析。

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

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

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

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

（四）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、服务商拒绝对电子响应文件进行解密的；

2、因服务商自身原因（如未带CA锁、或所带CA锁与制作电子响应文件使用的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）评审方法**：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服务商为成交候选人。

**（二）评审程序**：

**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服务商资格证明文件进行审查（其中服务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，并告知无效响应服务商资格审查未通过的原因。

**2、响应文件的符合性审查**

服务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。说明：以磋商邀请函中的项目名称、项目编号为准。 |  |  |
| 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）服务商概况；（5）服务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服务商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或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服务商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的服务商平等的磋商机会。

（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服务商。

（4）服务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服务商进入最后报价阶段。

（1）在对所有服务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，筛选出合格服务商。不合格服务商的响应文件按无效处理，磋商小组要告知有关服务商。

（2）磋商小组给予所有合格服务商一次最后报价的机会。服务商要以书面形式提交最后报价（各合格服务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）。已提交响应文件的服务商，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。

（3）最后报价是服务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），提交最后报价的服务商可以为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服务商的价格为磋商基准价得10分，各服务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分 |  |
| 总体方案 | 45 | 16 | **服务方案：**提供针对本项目的物业管理服务方案（包括服务管理工作目标、定位实施方案、岗位职责制度与考核办法、工作秩序、进退场交接方案等），以及本项目重点、难点把控等综合评分，方案完整科学、服务高效，质量标准明确。[12-16分]：服务方案全面具体、针对性强，管理责任清晰，服务标准高，质量标准明确、考核办法完备，且具有优秀的可操作性；[8-12分）：服务方案较为全面具体、针对性较好，管理责任较为清晰，服务标准较高，质量标准较为明确、考核办法较为完备，且具有良好的可操作性；[4-8分）：服务方案全面性一般、欠缺针对性，管理责任略有划分，服务标准较低，质量标准及考核办法欠缺明确，可操作性一般；[0-4分）：服务方案内容笼统、针对性差、管理责任欠缺清晰，服务标准低，可行性较差，或需要优化后才能满足项目需要。 |  |
| 12 | **管理制度：**服务商具有完整系统的管理机构、管理规章制度（包括部门、岗位职责、工作流程、规章制度等）、档案管理制度等。[9-12分]：管理机构完善，部门职责明确，工作流程完整、科学，各类规章制度健全规范；[3-9分）：具备管理机构，部门职责较为明确，工作流程较完整，各类规章制度较健全；[0-3分）：管理机构不够健全，或部门职责不清晰，或规章制度不健全。 |
| 8 | **应急预案方案：**根据服务商提供的突发应急预案措施的有效性、可行性、针对性进行赋分。[6-8分]：各类情况考虑较为周全，措施得当，应急响应高效；[3-6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；[0-3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。 |
| 9 | **物资装备及耗材配置：**投标服务商拟投入保洁、绿化设备及工具、消耗材料、装备，用具分列完整详细。配备具有满足性、合理性、实用性、先进性，规格档次满足本项目使用要求。[6-9分]：物资装备配置合理、齐全，满足本项目的服务要求；[4-6分）：物资装备配置较为合理、较为齐全，基本满足本项目的服务要求；[0-4分）：物资装备配置合理性一般、不够齐全，或需要优化后才能满足项目需要。 |
| 服务保证 | 33 | 4 | **项目经理：**拟委派的项目经理从事行政事业单位物业管理工作5年及以上，提供工作经历证明材料。提供完整的得4分，否则不得分。 |  |
| 10 | **人员配备方案：**1、提供人员配备完整（至少包含设施设备管理运行人员、工程技术人员、会议服务人员），员工素质标准高。根据人员的相关经验和资质/资历等评分，附相关证明材料。［5-8分]：人员配备架构合理，经验丰富、专业性强，综合实力强，能针对性满足本项目需求；［2-5分）：人员配备架构较为合理，经验较为丰富，专业性较好，综合实力较好，且能满足本项目需求；［0-2分）：人员配备合理性一般，综合实力一般。2、拟委派的4名部门主管从事行政事业单位物业管理工作2年及以上，提供工作经历证明材料。完整提供1名主管相关材料得0.5分，本项最高得2分。 |
| 6 | **人员资格证书**：配置的工作人员中需具备电工作业特种作业操作证、制冷与空调设备操作运行特种作业操作证、高处作业特种作业操作证、中级及以上消防设施操作员证，以上资格证书按类别赋分，每提供一类资格证书得1.5分，同一人最多从事一类工作，本项最高得6分。 |
| 9 | **员工管理：**本项目的员工招募上岗、培养教育、日常管理等制度健全方案切实可行；薪酬待遇、评价奖惩等机制健全。［6-9分]：相关制度健全、科学性强、可操作性强，能有效保证及提升员工工作素质，以保证服务质量；［2-6分）：相关制度较为健全、具有一定科学性，可操作性较好，能较好的保证及提升员工工作素质，以保证服务质量；［0-2分）：相关制度不够全面、科学性及可操作性一般，或需要优化后才能满足项目需要。 |
| 4 | **特色管理服务及服务优化方案：**（1）提供具有特色的管理服务思路和措施、增值服务等。［0-2分］（2）结合本项目的现状和目前存在的问题提出合理可行的服务优化建议及实施思路。［0-2分］ |
| 业绩 | 12 |  | 提供类似项目的业绩证明文件（即合同及相应的验收文件，二者同时出具方为有效）评审时以业绩证明文件扫描件为计分依据，每出具一份得2分，满分12分。 |   |
| 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、本表分值区间符号“［”、“］”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（有效服务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，可以要求服务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。澄清时服务商只作说明和解释，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、磋商小组要求服务商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。服务商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，服务商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

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，视为服务商串通投 标，其响应无效：**

1、不同服务商的响应文件由同一单位或者个人编制；

2、不同服务商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

3、不同服务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、不同服务商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异。

**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服务商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交服务商。采购人逾期未确定成交服务商且不提出异议的，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服务商。

（三）集中采购机构将在成交服务商确定后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服务商发出成交通知书。成交服务商在领取成交通知书时提供一正两副纸质响应文件。

成交通知书领取地点：本集采机构八层前台。

联系电话：029-86510166/86510167转80800

（五）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）采购人与成交服务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服务商的响应情况签订政府采购合同。

（二）采购人不得向成交服务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，不得与成交服务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）成交服务商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交服务商，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服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足2家的；其他项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足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服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足2家的（其他类别项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足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、项目概况**

西安住建大厦A座地上20层（1-11层、13-14层、16-17层、21-25层）、地下1层（地下负一层为设备间及车库），总建筑面积24617.07平方米。中标服务商负责上述24617.07平方米建筑物、构筑物公共区域以及相关配套的设施设备、卫生间、地下及地上停车场等区域的物业管理服务。

**二、服务内容**

（一）房屋共用部位的维护和管理。包括基础、内外承重墙体、共用部位是指房屋主体承重结构部位(柱、梁、楼板、屋顶等)、门厅、楼梯间、走廊通道、与本办公楼相关的地下设备区域、室外停车场等。

（二）房屋共用设施设备的日常运行、日常维护和管理以及配合专业维保单位进行维保及检测。共用设施设备是指共用的上下水管道、落水管、污水管、水箱、加压水泵、电梯、供电线路、通讯线路、照明、中央空调系统、供气线路、消防设施设备和共用设施设备使用的房屋、室外场地等。

（三）物业共用部位和相关场地的环境卫生、垃圾收集、垃圾分类、配合清运，雨、污水管道的疏通。

（四）重大活动公共秩序维护协助及接待服务。

（五）特约服务部分及机关处室各项会议服务（接待引导、保洁、布置、标识制作等），会场的设施管理及操作（如音响、灯光、投影等）

（六）维护本物业区域内的公共安全秩序、安全保卫以及对信访等突发事件的配合处理。

（七）物业资料及业主档案资料管理。

（八）对物业管理区域内的装饰装修管理。

**三、服务要求**

**（一）人员要求**

1、人员配置要求符合科学、合理、节省资源的原则。

2、关键岗位人员保持稳定，物业管理人员在服务期开始半年内未经采购人许可不得随意更换。

3、设施设备管理运行人员必须持有国家认可的相关证书，且均在有效期内；工程技术人员要持证上岗；会议服务人员要有相应服务经验，对会议各种设施设备能熟练操作；同时，重要岗位工作人员要遵守有关保密规定。

4、节假日、重大接待、信访等特殊突发事件时期物业人员配置根据采购人要求进行调增，调增10人及以内采购人均不另行支付费用，调增费用包含在合同总价中。

5、人员配置表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **职务** | **人员类别** | **数量（人）** | **备注** |
| 客户服务部（6人） | 项目经理 | 管理人员 | 1 | 近5年从事过行政事业单位物业管理工作经历 |
| 综合主管 | 管理人员 | 1 | 近2年从事过行政事业单位物业管理工作经历 |
| 客服专员 | 作业人员 | 4 |  |
| 环境维护部（14人） | 保洁主管 | 管理人员 | 1 | 近2年从事过行政事业单位物业管理工作经历 |
| 保洁班长 | 作业人员 | 1 |  |
| 保洁员 | 作业人员 | 12 |  |
| 秩序维护部（12人） | 秩序主管 | 管理人员 | 1 | 近2年从事行政事业单位物业管理工作经历 |
| 秩序班长 | 作业人员 | 1 |  |
| 消防控制室 | 作业人员 | 5 |  |
| 秩序维护员 | 作业人员 | 5 |  |
| 工程维护部（8人） | 工程主管 | 管理人员 | 1 | 近2年从事行政事业单位物业管理工作经历 |
| 维修技工 | 作业人员 | 7 |  |
| **总计** | **40** |  |

**（二）服务标准**

1、物业共用部位房屋外观完好、无破损，如有损坏发生应根据损坏严重程度及时报备采购人，并配合完成维修工作。

2、物业共用设备设施维护和管理，公共配套服务设施完好，不得随意改变用途，雨水、污水排放畅通；供水、供电、中央空调、监控、照明等设备设施齐全且运行正常，定期巡查并配合维保单位进行维修保养。

3、各类设备运行正常，无事故隐患，资料齐全，制度完善；每日有设备运行记录，运行人员严格遵守操作规程及保养规范。

4、电梯运行及日常维护管理：严格执行国家特种设备（电梯）的管理标准和维修保养合同，按时配合电梯年检及定期配合维保。

5、环境卫生：环境卫生管理制度完善并落实，环卫设施齐备，按标准清扫保洁，按时收集垃圾并配合清运工作,垃圾分类制度完善。

6、公共秩序的维护实行24小时值班管理制度，对进出办公场所的临时人员实施登记管理。发生安全事故时采取应急措施，及时报告有关部门处理，并协助事故发生后的救助工作。

7、做好消防系统设施设备的日常运行维护，确保消防报警记录及运行记录完整清晰，交接班记录完整。定期进行消防安全检查，消除消防安全隐患。定期配合维保单位进行维保及维修，配合检测单位做好消防系统检测工作。

8、定期协助维保单位做好中央空调各项维修维保工作，确保系统性良好，有专人负责日常运行管理、运行记录清晰、按时巡检，交接班记录完整。

9、保障停车区域内车辆停放有序、道路通畅，车辆信息记录完整。

10、物业维修时限：日常小修实行24小时报修值班制度，小修应于当日完成；故障急修，工程部人员应在第一时间抵达故障现场进行处理，或按双方约定时间到达现场。

**（三）应急方案预案**

结合西安住建大厦日常服务需求制定切实可行的管理制度，针对突发事件及紧急情况（包括防火、防盗、防事故、停水、停电以及突发灾害性天气）的应急预案，充分保障大厦各项物业管理服务正常、有序进行。

**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。

**五、服务质量监督**

**（一）监督原则**

1、服务商须接受采购人的各类检查考核，采购人有权根据有关规定对质量考核标准及奖惩办法作相应的修改。

2、服务期内，因成交服务商管理不善且负主要责任，造成服务人员一人以上死亡或两人以上重伤的，采购人将终止合同，经济损失和法律责任由服务商承担。

3、服务期内，因服务商违反劳动法或其他相关法律法规造成恶劣影响，或未按时足额发放人员工资影响恶劣的，采购人有权终止合同，经济损失和法律责任由服务商承担。

**（二）考核办法**

为保证本合同的履行，服务商须参加由采购人组织进行的每季度综合考核，综合考核得分与服务商所获得的服务费挂钩，具体做法是：

1、综合得分在90分以上的（含90分），全额拨付其应得的管理服务费；

2、综合得分在90分以下的，每少一分，则管理服务费扣减2%。即采购人据其考核得分计算应扣减的管理服务费后，将扣减后的管理服务费核拨服务商。

3、服务商参加由采购人组织的定期管理服务考核，连续两次综合得分低于80分的，须退出本项目管理服务，同时采购人有权解除合同。由此造成采购人经济损失的，服务商应给予采购人经济赔偿。

**附表： 物业服务考核标准（满分100分）**

|  |
| --- |
| **一、房屋建筑本体共用部位（4分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **备注** |
| 屋顶、屋面、屋盖、楼盖 | 每月巡查不少于1次且有巡查记录。屋顶防护层外观完好、整洁、无破损，无杂物堆放，雨水管口无堵塞，清掏及时；避雷带完整 、无脱焊、无生锈。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 梁、柱、基础等承重结构部位 | 每季度巡查不少于1次且有巡查记录。使用符合设计要求，无擅自拆除、砸、钻、开槽等存在安全隐患的现象。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 外墙面 | 每季度巡查不少于1次且有巡查记录。外墙干挂石材无松动、脱落、开胶情况。 | 每2处不合格扣1分 |  |
| 大堂、公共门厅、走廊通道、楼梯间 | 每日巡查1次且有巡查记录。道闸门禁完好无损坏，提示到位；公告栏完好，无缺失、无污染；大堂装饰外观完好，无破损、无脱落；灯具完好，设施完善。装饰物品摆放有序。墙地面外观完好，无脱落、无破损及污染。 | 每2处不合格扣1分 |  |
| **二、物业管理范围的公用设施维修、养护和管理（30分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 道路 | 院落道路、室外停车场地、无违章堆积物，路面、道牙无明显塌陷、破损，台阶道牙提示线明显、完整。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 有特殊（如暴风雨雪）天气应有应急预案、检查记录，有应急工具，及时清理，保证道路畅通； | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井 | 室外雨水排水、无脱落、排水通畅，并设置集中排水。上水管道无跑、冒、滴、漏、无污染，设备无锈蚀完好有效，管网名称清晰。检查井、水表井、阀门井、地下消防接合器井、电缆井无积水，井内卫生清洁。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 各类井盖、井篦完好，无缺失，井内设置安全防护设施，有明显标识、区分明确，井盖、井篦与路面平齐，无晃动，无噪音污染。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 排水、排污管道通畅，无外溢，每周对外围上水、雨水管线巡查，巡查记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 化粪池每月检查一次，每半年清掏1次。排水管道、雨水井、沟渠、池、井每半年1次清掏，记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 标识管理 | 区域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处不合格扣0.5分 |  |
| 加压、供水设备 | 制订供水设备台账、安全运行、岗位责任、定期巡检、维护保养、运行与维修档案等管理制度。管理制度公示。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 二供水卫生许可证、工作人员健康证，证件在有效期内并应悬挂于生活水泵房内墙面醒目位置。（直供的不检查该项） | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 水泵房、蓄水池、水箱间专人管理，出入人员登记记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 二次供水蓄水池设施设备每半年不少于一次清洗、消毒；制定有水箱清理方案；必需由专业公司进行，并提供清洗方资质、清洗人员健康证、水箱清洗记录等。 | 未清洗扣除1分；其余1处不合格扣0.5分 |  |
| 水箱封闭上锁，开锁检查必须 2人在场，记录完整；有挡鼠防鼠设施，进入孔、透气孔和溢水孔加装防护网罩，周边无污染源。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 计划性停水时，提前通知采购人，有记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 供水加压设备、公共管井、机房环境整洁，无杂物、灰尘、鼠虫害发生，无易燃、易爆、腐蚀、有毒等危险、污染物品，安全消防警示标识齐备；控制柜、水泵、阀门、主水管均需标明其功能、控制区、流向。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 供水设备运行严格执行操作规程，每日不少于1次巡查设备，并有巡查与运行记录；上下水管道及落水管、污水共用管道每季度检查一次，每年疏通一次，有巡查、疏通记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 制定年度维保计划，加压供水设备每月1次维护保养并有记录。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。每年不少于2次组织人员学习演练，每季度有1次培训，有记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 水箱无锈蚀，水箱间清洁，阀门无锈蚀并上黄油，无跑、冒、滴、漏。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 加压供水设备房、消防电梯底坑、车库积水坑排污泵运行正常，平时处于自动状态；雨、污水泵常用、备用切换运行正常，有定期检修计划、记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 水泵房消防设施齐全，应急灯、疏散指示标识有效齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 配电设备 | 计划性停电时，提前通知采购人；临时停电有预案、有记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 制订供电设备台账、安全运行、岗位责任、定期巡检、维护保养、运行与维修档案等管理制度。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 持相应有效证件，并在醒目位置公示。 | 不合格扣1分 |  |
| 绝缘地毯、验电笔每年检测1次，绝缘鞋、绝缘手套每半年检测1次，接地线每5年检测1次，有检测报告与合格证。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 发电机房、配电室及各配电箱安全消防警示标识齐备，可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识和防范措施。控制柜需标明其功能、控制区。无杂物、灰尘、防鼠措施有效、机房环境符合设备要求，设置环境监测设备，无易燃、易爆、腐蚀、有毒等危险、污染物品。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 设备运行严格执行操作规程，每日不少于1次对设备巡回检查并做好相关记录；按时抄表、通讯电话畅通；非值班人员进出有记录；巡检、运行记录清晰、完整、可追溯，抽查全部记录。 | 1项不符合扣0.5分 |  |
| 制定年度维保计划，每年不少于两次对配电设备进行维保，即春季、秋季维保，有维保记录。管辖区由电力局管理的公用配电室联系供电局进行检查维保，每年不少于1次，并留存相关记录及现场检查照片。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 应急灯、疏散指示标识有效齐全；配置的灭火装置安全有效。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 应急发电机设备每月1次试机运行，运行时间不低于15分钟；每季度1次维护保养；运行、保养记录齐全。 | 1处不合格扣1分 |  |
| 消防系统 | 消防设施有标识（常开常闭禁止关闭标牌），消防通道畅通，并有相应标识。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 非消防用电强切正常，应急灯具正常启动；应急发电机启动正常；发电机房装置的灭火设施完好有效。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 电梯迫降联动开关保持常开状态。 | 不符合扣1分 |  |
| 消防栓每月巡查1次，有巡查记录；各楼层消防栓无锈蚀，消防铝接口、喷淋头齐全，消防水带无水蚀发黄现象；消防箱内有检查记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 消防泵、喷淋泵、稳压泵处于热备状态，水泵联动开关保持常开自动状态；每月点动试泵或自动巡检1次并有记录，每年检修1次。记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 每月对气压水罐消防储水设施水量检查，并有消防水不被他用的措施。水箱无明显锈蚀，无漏水现象，记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 防排烟风机等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置、常备用电供电正常。各楼层防火门闭门器、顺序器正常使用。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 每季度对排烟风机、防烟系统进行一次功能性检测启动试验及供电线路检查。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 室外消火栓、水泵接合器有效；楼顶水箱、室外消防管道、室外消火栓冬季保温措施完善，屋顶水箱上锁。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 电梯系统 | 制订电梯设备台账、相关人员的职责；安全操作规程；日常检查制度；维护保养制度；定期报检制度；电梯钥匙使用管理制度；作业人员与安全管理负责人的培训考核及持证上岗制度；电梯故障和事故应急救援预案、应急救援演练制度；安全技术档案管理制度。安全运行、岗位责任、定期巡检、维护保养、运行与维修档案等管理制度，并公示。 | 未建立台账扣1分，其余1处不合格扣0.5分 |  |
| 电梯运行率不低于98%，载人电梯24小时正常运行，电梯设备运行故障与事故记录完整。电梯专用钥匙、机房钥匙专人管理，钥匙使用记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴警示标志、有效的《安全检验合格证》及《乘梯须知》；电梯轿厢内照明完好、卫生良好，无小广告等杂物；操作按钮有效、楼层显示清晰；火警按钮、电话对讲按钮齐全，五方通话正常有效。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 电梯机房悬挂张贴制度、标识、平层对照表。救援工具、配备灭火器等安全设备和防灭鼠措施，卫生整洁、无灰尘，线路规范，电梯机房通风、设置温度监控设施。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 有公司统一制定、下发的电梯事故应急防范措施和救援预案，每年不少于2次组织演练；工作人员熟悉电梯救援程序。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 每日不少于1次巡查，并有记录。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 故障时，报修后维修人员应在30分钟内到达现场；现场安全防护措施到位，按照操作规程和技术规范作业，保证施工安全。计划性维保提前通知公示。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| **三、大厦管理与服务（14分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 基础要求 | 物业服务内容、标准及收费标准在显著位置公示。 | 1项不合格扣0.5分 |  |
| 建立24小时值班制度。 | 电话未公示扣0.5分 |  |
| 办公区干净、整洁、无杂物；电脑、对讲机、电话、办公桌椅等办公设备使用正常。 | 1项不合格扣0.5分 |  |
| 员工着装 | 各部门员工按公司工装统一标准配发，统一着装，在左胸上方佩戴工牌，不得遮挡，无残缺、污损。 | 抽查值班人员5名，3名不合格扣除1分 |  |
| 服务意识、言行举止及行为规范 | 主动微笑打招呼并起立问好。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 服务态度主动热情，举止大方，接待过程使用普通话，文明礼貌用语。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 淡妆上岗，上岗前对仪容自检，提前1小时到岗。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 在岗期间不做与工作无关的事情（如玩手机、化妆、吃餐、吃零食）。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 不留长指甲，不涂抹异色甲油，过肩长发束起；身上饰物不超过两件。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 值班制度 | 有月排班表、重大节假日值班表，有交接及值班记录。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 电话响三声以内接听；接听时需使用普通话和文明语言、态度和蔼，对方挂断电话后方可挂电话。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 工作计划 | 按周制定工作计划，检查工作计划完成情况。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 客户报修、求助信息、投诉处理及回访制度 | 对驻楼单位报修、求助、建议、投诉等各类信息有记录并及时处理；进行分类汇总，做好数据分析。水、电、气等急迫性报修30分钟内到达现场，维修有记录；零星修、急修及时率 100％；返修率不高于1％。 | 1项不合格扣0.5分 |  |
| 建立回访制度，有回访记录，季回访率不低于98％。 | 随机抽查科室，3处不合格扣除1分 |  |
| 巡查管理 | 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；每日楼宇巡查1次，并有巡查记录。 | 1项不合格扣0.5分 |  |
| 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 。每日巡查1次，并有巡查记录。 | 每3项不合格扣0.5分 |  |
| 共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物及违章占用等。天台隔热层无破损。每日巡查1次，并有巡查记录，及时维护。 | 每3项不合格扣1分 |  |
| 公共照明 | 公共照明完好，完好率98％以上/每层。公共照明卫生清洁，无灰尘，控制开关灵敏，灯罩无缺失、破损。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 公共设施外观完好，相关记录齐全。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 客户沟通与满意度调查 | 每季度不少于1次向客户发放满意度调查问卷，满意率达95％以上，调查结果达标且保存调查记录。 | 不符合扣1分 |  |
| 有客户满意度调查实施制度，并按制度实施；调查结果留存文本资料。 | 无制度扣1分，未按要制度实施扣0.5分 |  |
| 调查过程中客户提出的意见和建议要制定改进措施和实施结果。 | 不符合扣0.5分 |  |
| **四、保洁管理（16分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 清洁管理 | 专人对保洁工作质量进行检查有定期的检查记录（每周不少于3次）。 | 不符合扣0.5分 |  |
| 保洁工具、设施设备台账实行动态管理；有保洁设施设备、垃圾容器分类配置清单、保洁工具通风，规范排列，有标识。 | 1项不符合扣0.5分 |  |
| 实行卫生及工具责任制，有明确的分工和责任范围。保洁工作流程清晰、保洁员熟练掌握工作流程及应急处理方法。 | 无责任分区扣0.5分；抽查3人，2人不合格扣1分 |  |
| 楼内共用区域 | 地面：电梯前厅，每日清扫2次,拖擦1次（雨天、雪天拖擦2次，有防滑措施及提示），每周全面清洗1次；有电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫2次，每1周拖擦2次，每周全面清洗一次；大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次，定期保养，保持材质干净、有光泽。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 墙面：涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每1个月清扫1次；2米以下贴砖墙面，每1周抹擦1次，保持表面干净、无污渍。楼内墙面无乱挂、乱粘贴现象，无蜘蛛网。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每1日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每1周擦抹一次，保持表面干净、无污渍。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 天花板、共用照明灯具，每2个月除尘一次，目视无灰尘、无污渍、无蛛网。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 门、窗、门窗玻璃等，每1周擦拭1次，其中门厅玻璃每3日擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 电梯轿厢每日清扫、擦拭2次；每周对电梯门壁上光一次，轿箱四壁表面光亮、无污渍。轿厢槽每周清理1次并保持电梯轿厢干净，无乱挂、乱粘贴、乱画现象，地面无污渍、杂物。灯具、天花板无积灰。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 楼宇公共区域无擅自占用和堆放杂物现象。 | 有杂物堆放扣0.5分  |  |
| 楼外共用区域 | 院内硬化道路地面及停车场地：每日循环清扫，目视干净，无烟头杂物。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| 雨雪天气及时清除道路积水、积雪，保证道路畅通。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 共用照明灯具、宣传栏、信报箱等，每1周擦抹一次，目视无污渍、明亮清洁。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 天台、排水设施、雨水口畅通，无杂物堵塞。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 垃圾的收集与处理 | 生活垃圾设立分类放置，有明示区分标志，有引导宣传记录。 | 不合格扣2分 |  |
| 设置分类垃圾桶（箱），对垃圾分类实施管理、日产日清，确保垃圾桶、果壳箱垃圾不超过2/3。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁，无异味，无污迹，无破损，垃圾桶盖及时关闭，定期对垃圾桶消杀，有效控制蝇、虫滋生。有垃圾清运记录及垃圾桶消杀记录。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 大厦各类标识 | 每周至少擦拭一次，清洁后检查无污渍、无灰尘、无“牛皮癣”、无乱涂画、无破损。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 共用卫生间 | 各类设施完好；对公共卫生间定时清洁，每天全面清洁2次，保持无异味，墙面无污渍，地面无烟头、碎纸、积水，天花板无灰尘、蜘蛛网，便器洁净、无堵塞，废纸篓清理及时，四壁无乱挂、乱吊现象，保洁工具摆放整齐有序。有定期清洁记录。 | 每3处不合格扣1分 |  |
| **五、安全防范（9分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 大门（传达室） | 实施24小时值班及安全防范，严格检查出入人员、车辆，做好出入人员登记。 | 未建立制度、记录扣1分，未按要求登记扣0.5分 |  |
| 限时（上、下班时间前后半小时）立岗服务。 | 抽查3次，2次不合格扣1分 |  |
| 安排地面车辆停放。 | 不合格扣1分 |  |
| 办公楼门厅：严格检查出入人员，按要求做好登记工作。 | 未按规定检查、登记扣1分 |  |
| 办公区域 | 严格禁止闲人进入办公区；若发现无关人员或可疑人员进入办公区域，要前往盘查，必要时检查其所带物品。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 值守人员熟悉应急预案，熟悉监控点位并及时更新熟记相关通讯录。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 监控室 | 24小时值班 | 不合格扣0.5分 |  |
| 值班期间严禁一切影响工作的行为，发现情况及时汇报，并做好记录。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 主要出入口 | 值班室、岗亭干净整洁，物品摆放有序。门岗工装、工牌、通讯工具、仪容仪表合规，态度温和面对咨询应热情及时接待。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 24小时值班（8小时立岗），值班记录填写规范、无漏缺，无乱涂乱画。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 对可疑人员盘问，阻止无关闲杂人员进入大厦、外来人员出入登记。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 做好出入车辆、出门物品放行及访客的出入管理登记记录，放行条及时与驻楼单位核对并存档。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 大厦巡查 | 具有针对性的秩序维护巡逻路线，有巡逻签到点，有签到记录。 | 不合格扣0.5分 |  |
| **六、车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理（8分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 车场管理 | 停车标识、警示明显、完善，划线清晰。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 车辆停放有序，无乱停乱放、占用消防通道。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 有专人对预留车位进行监督管理，确保正常停车。 | 未安排专人或脱岗扣0.5分 |  |
| 照明合理，无损坏及电线乱拉，无安全隐患。 | 每发现一处违规扣0.5分，累计违规3处以上（含）扣2分。 |  |
| 车场管理人员熟悉工作环境及标准，有相关岗位职责。 | 不合格扣0.5分 |  |
| 设施设备及管道干净，无明显灰尘。 | 1处不合格扣0.5分 |  |
| 车库内道闸和监视系统完好，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。 | 道闸系统故障、损坏未及时修复扣0.5分；监控设备损坏未及时修复，每发现一处不能正常使用扣0.2分，三处以上（含）扣1分，主机损坏扣0.5分；照明、消防器械配置不齐全扣0.5分 |  |
| 车场进出口通畅，车辆进出有序。 | 出入口及通道存在障碍物扣0.5分，车辆进出滞留扣0.5分 |  |
| **七、绿化服务（4.5分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 绿植租摆 | 设计摆放方案，包括花卉的品种、数量，搭配合理、美观雅致 | 无方案扣0.5分，未按照方案内容进行实施扣0.5分。 |  |
| 根据会议主办者的要求、会议的种类布置会场盆栽。 | 未按照要求布置，1处扣0.5分 |  |
| 重大节假日办公楼门前摆放花卉。 | 未按照要求布置，1处扣0.5分 |  |
| 制定日常绿化监管的考核标准。 | 未制定标准扣0.5分，未按照标准进行监管、考核扣0.5分 |  |
| 室内绿化摆放 | 根据计划及时修剪、更换：安排室内绿化修剪与鲜花摆放。 | 没有计划扣0.5分。修剪、更换不及时，摆放不到位1处扣0.5分 |  |
| 绿化外观：叶片光泽、花朵鲜艳。土壤表层无杂物、无枯叶。 | 花朵、叶片枯损，土壤表面有杂物，1处扣0.1分。 |  |
| 摆放：根据需要在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。 | 布局不合理、功能不匹配，1处扣0.2分。 |  |
| 选种：光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便。 | 1处不达标扣0.2分。 |  |
| **八、物业服务合同约定的其它事项及延伸管理服务（2分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 物业服务合同约定的其它事项 | 物业服务合同约定有其他约定的，按约定执行，有相关记录。 | 执行其它合同约定未见相关记录扣1分。 |  |
| 有偿服务 | 有偿服务流程管理制度 | 如没有相应管理制度此项扣0.5分 |  |
| 有偿服务收费标准 | 未向采购人提供有偿服务收费标准扣0.5分 |  |
| **九、配合采购人开展相关活动（6分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 维保活动 | 质保期内与施工单位的对接工作；质保期过后协调房屋维修工作；沟通过程有相关工作联系单记录。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 公共设施设备办理活动 | 配合采购人完成公共设施设备的委托注册办理工作。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 政策宣传活动 | 配合采购人进行相关政策、法规宣传。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 信访维稳 | 配合信访部门进行信访接待，协助做好来访群众的咨询、甄别、联络、登记、疏导，维护信访秩序，保证办公区域工作环境的严肃、安静。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 对信访外围工作中出现的各类危机及时采取应急措施予以排除，维护信访工作秩序，控制信访安全局势。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 根据信访维稳形式需要，随时准备增加安保人员配置，确保接访人员及办公区域其它人员的人身安全。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 安全管理 | 管理区域内防汛、防火、防盗物资的准备，保证各类设施设的正常使用，对存在的安全隐患及时整改。 | 物资缺少一处扣0.5分；安全隐患一处扣0.5分，未整改扣0.5分 |  |
| 制定消防、防汛等突发事件应急预案，遇有险情，在接到报警后立即到达现场并及时上报实情。 | 无预案扣0.5分 |  |
| 制定人员培训计划，定期组织相关的专业知识与技能的培训。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| 消防报警系统监控值班人员需持证上岗，电梯、配电室需持有高压电工操作证。 | 此项不合格扣0.5分 |  |
| **十、资料文件的收集、销毁（3分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 档案资料管理总则 | 档案和资料包括：客户投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、设施设备维运行及修养护记录档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。 | 每一处档案及资料不合格扣1分。 |  |
| 所有档案要求有电子版备份，做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。 | 该项不合格扣2分。 |  |
| **十一、会务服务（3.5分）** |
| **类别** | **检查内容** | **评定细则** | **注** |
| 会议服务人员要求 | 大型会议（180人），配备服务人员不少于3人/场；中型会议（40-50人），配备服务人员不少于2人/场；大型会议（10人），配备服务人员不少于1人/场。 | 每一次人员配备不合格扣1分 |  |
| 会议服务 | 会议室、会议厅、接待室、等候区内所有物品摆放整齐，所需物品（饮用水、茶叶、会议资料）准备齐全。 | 摆放不整齐扣0.5分；物品准备不合格扣0.5分 |  |
| 会后及时清理，检查是否有遗留物品、未熄灭的火种，关闭设备电源等。 | 该项不合格扣0.5分。 |  |
| 保密原则 | 会场服务人员负有保密责任，不得随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容。 | 该项不合格扣1分。 |  |

第四章 合同草案条款

（本合同为中小企业预留合同）

**一、服务条件：**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

**二、合同价款**

本合同总价包括包含人员薪酬、延时加班费、双休加班费、法定节假日加班费、遇突发重大应急加班费、人员食宿、制服、警具、寝具、雨具、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品费用;法定税费；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。

**三、款项结算**

（一）每季度结算一次，每季度应付费用＝合同价款÷4个季度﹣该季度考核扣款，每季度考核完成后7各工作日内支付上季度应付款。

（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），服务商持成交通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人结算。

**四、服务保证**

（一）服务方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保服务要求达到本项目要求。

（三）服务商须接受采购人的各类检查考核，采购人有权根据有关规定对质量考核标准及奖惩办法作相应的修改。

（四）服务商提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由服务商负责，采购人保留索赔权力。

**五、权利和义务**

（一）采购人的权利义务

1、审批服务商提出的物业管理服务方案，年度管理服务计划，维护养护计划，监督检查服务商各项方案计划的实施。

2、监督服务商的管理，按照国家相关法律规定的标准向物业提供物业管理办公用房，支持服务商的管理服务工作。

3、负责引导采购人工作人员及全体业主、使用人接受服务商的物业管理。

4、委托服务商对违反物业管理法律、法规和政策以及本物业管理制度而损害采购人利益的行为进行阻止、调解，情节严重的向公安部门报告并协助处理。

5、不干涉服务商依法或依照合同规定内容所进行的管理经营活动。

6、采购人有权对服务商承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对服务商未按合同约定履行服务义务，有权要求服务商整改到位。如因服务商管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经物业主管部门认定，采购人有权终止合同。

7、服务商所聘用人员，因责任心不强，服务不到位，发生偷盗现象等治安及安全事故的，采购人有建议解聘权及要求相应的赔偿权。

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

9、有关《陕西省物业管理条例》等法律、法规、规章规定的属于采购人的其他权利义务。

（二）服务商的权利义务

1、服务商向采购人提供资质证书及营业执照的复印件进行备查。同时，按照合同约定的物业管理服务事项和服务质量提供相应的服务。

2、按双方约定的物业管理服务范围、具体项目和服务标准提供服务，并按照合同约定的收费标准和方式向采购人收取物业服务费。

3、承接物业时、应对物业共用部位、共用设施设备及所有隐蔽工程进行查验，并做好书面记录和签认工作。

4、未经采购人书面同意，不得将物业管理区域的专项服务业务委托给专业性服务企业或机构，也不得将该区域的全部物业管理转包委托给第三方。

5、根据业主或物业使用人的委托，提供除合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定。

6、不得侵害采购人、物业使用人的合法权益，不得利用管理事项获取不当利益。

7、及时向采购人通告本区域内有关物业管理服务的重大事项、及时处理投诉，接受采购人、业主和物业使用人的监督。

8、结合本物业管理区域的实际情况，制定安全应急预案、编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、维修保养计划等报告。

9、劝告、制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面的规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向有关行政管理部门报告。

10、协助做好物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，应按紧急预案采取应急措施，并及时向行政管理部门报告，协助做好救助工作。

11、非经采购人物业使用人许可并办理有关手续，不得擅自改变公共建筑和共用设施设备用途，不得擅自占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地。

12、本合同终止时，在采购人监督下，将物业管理用房等财产、有关账目和物业管理相关资料及时如数交给新的物业管理公司。

13、根据有关法律、法规、政策及合同的规定，制定本物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理经营活动。

14、负责编制公共部位房屋及附属设施、设备中、大维修计划方案，报采购人审批。

15、接受采购人物业主管部门的监督、指导。

16、积极配合并监督采购人聘请的专业维保单位对大厦内各类设施设备按时进行专业维保维修，不得无故设置障碍、拖延，不得推诿监督责任。

17、及时汇报提醒并配合采购人对相关专业设备及特殊设备进行国家法律法规规定的维保检测，不得无故拖延，如因服务商原因导致设施设备无法使用造成的损失，由服务商负责。

18、服务商必须选派较高素质的工作人员。其人员必须具备道德品质、身体素质好、敬业精神强、工作作风等四项基本条件，服务商应经常加强对下属工作人员的责任意识、安全意识、服务意识等方面的教育和培训。

19、统一为员工配置岗位相一致的服装，保证所有员工在上班期间服装规范、整洁，保持良好的形象。

20、服务商所指派的人员因劳动关系、患病、因工或非因工造成人身伤亡事故纠纷，均由服务商自行解决并承担相应的法律责任，与采购人无关，并不得因此影响采购人的正常办公秩序。

21、《管理条例》等相关法律、法规、规章制度规定的服务商其他权利、义务。

22、本合同执行期间，如遇不可抗力致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**六、验收**

（一）每季度服务结束后，服务商先完成自检，采购人按照服务合同标准对服务进行验收，并填写《物业服务考核表》。

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

（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、争议解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**八、违约责任**

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

（二）其他未尽事宜，按《民法典》中的相关条款执行。

**九、合同生效及其他**

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同一式13份，采购人4份，成交服务商4份，鉴证方1份，集中采购机构1份；政府采购监管机构备案3份。

（三）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

**市住建局住建大厦物业管理费**

响应文件

（项目编号：XCZX2023-0089）

正本/副本

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

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

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 服务商概况 X

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书 X

第六部分 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《市住建局住建大厦物业管理费》（项目编号：XCZX2023-0089）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：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 第一次磋商报价表

单位:**元**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容****项目名称** | **A** | **B** |
| **合计** | **服务期** |
| **市住建局住建大厦物业管理费** |  | 一年 |
| **合计（大写）** |  |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

注：出现以下情形按无效响应处理

1、A栏未按阿拉伯小写金额样式填写；B栏未填写服务期。

2、“合计（大写）”栏未按银行大写金额样式进行填写。样式参考：壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元（圆）、角、分、零、整（正）。

3、“合计（大写）”金额与A栏“合计”不一致的。

报价明细表

**单位：元**

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

服务商：（服务商全称并加盖公章）

说明：1、本表“合计”值应与第一次磋商报价表中的“磋商报价”值一致。

2、表格空间不足时，可自行扩展。

第三部分 资格证明文件

服务商应按照《磋商邀请函》所列“服务商资格要求”提供全部资格证明文件，缺少其中任何一项，其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（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

**三、社会保障资金缴纳证明**：

**四、税收缴纳证明：**

**五、无重大违法记录声明**：（按下方给定格式进行填写）

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

无重大违法记录声明

西安市市级单位政府采购中心：

我方作为市住建局住建大厦物业管理费（项目编号：XCZX2023-0089）的磋商服务商，在此郑重声明：

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

2、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

 服务商：（服务商全称并加盖公章）

 日　期：　　年　月　日

**六、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加磋商的，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） 为本公司的全权代表人，参加贵中心组织的市住建局住建大厦物业管理费（项目编号：XCZX2023-0089）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） |

服务商：（服务商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

　　年　月　日

**七、中小企业声明函**

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

2、未按上述要求提供声明函\证明函的，其响应文件无效。

3、服务商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）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（联合体）参加市住建局住建大厦物业管理费（项目编号：XCZX2023-0089）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（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）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      企业（选填中型企业、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      企业（选填中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商名称：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：

1、中小企业在参与本项目采购活动时，需按上述给定格式提供声明函。未提供或未按要求填报的，不享受中小企业扶持政策。

2、接受联合体或者分包时，组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3、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。

4、依据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目〈采购标的〉对应的中小企业划分标准所属行业为：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，且本单位参加市住建局住建大厦物业管理费（项目编号：XCZX2023-0089）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

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

**监狱企业证明函**

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

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 服务商概况

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

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由服务商自行承担。

**（一）质量安全责任承诺书**

为保证本采购项目顺利进行，作为磋商服务商，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。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

**（二）参加政府采购活动行为自律承诺书**

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

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

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

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

4、不采取不正当手段诋毁、排挤其他服务商；

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

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

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

8、不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

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

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

第六部分 响应方案

**一、服务商可结合第三章《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：**

|  |
| --- |
| 1、项目经理 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 2、业务主管 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 3、服务人员 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 4、其他人员 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 表格空间不足时请自行扩展。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**三、合同条款响应说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **合同条款** | **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、服务商应逐条响应。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**四、实质性条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **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，则服务商可忽略此表。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**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、服务要求偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、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。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**六、服务商认为有利于本次磋商的其他情况说明。**