西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理

项目编号：XCZX2023-0123

2023年7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 23

第四章 合同草案条款 38

第五章 响应文件构成及格式 42

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旅游职业中等专业学校的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2023-02324），按照政府采购程序，对西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理进行竞争性磋商，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**：西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理

**二、项目编号**：XCZX2023-0123

**三、采购人**：西安市旅游职业中等专业学校

地址：西安市长安区韦曲西四府甲字3号

项目联系人：李老师

联系方式：029-85991090

**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：郭老师、梁老师

分机：80848、80841

**五、磋商内容和要求**：西安市旅游职业中等专业学校校园物业管理服务，服务期一年。

（详见磋商文件第三章〈磋商内容及要求〉）

**六、项目性质**：专门面向中小企业

**七、采购预算**：135万元。

**八、服务商资格要求**：

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

（二）财务状况报告（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服务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，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），使用旧版电子磋商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、根据采购人意见，本项目由采购人收取履约保证金。

**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08月04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“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：李老师

联系方式：029-85991090

通信地址：西安市长安区韦曲西四府甲字3号

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](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的〖首页·〉市县采购信息公告〗；

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

**（四）磋商文件的解释权归集中采购机构。**

## 四、西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的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、报价明细表（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，其他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。 |  |
| 服务方案（暗标部分） | 44 | 8 | **总体方案：**提供物业服务方案（包括对项目的理解和分析、对服务需求的熟悉程度、重点和难点的把握、服务定位实施方案、维保计划、日常维护及管理、应急响应服务、工作秩序等）。[7-8分]：服务方案全面具体、完全掌握服务需求、服务定位精准、管理重点突出、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、及可行性；[3-7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、及可行性；[0-3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、及可行性一般。 |  |
| 4 | **水电暖、房屋、设施设备日常管理方案：**[3-4分]：方案内容完整，描述清晰，满足项目需求；[2-3分）：方案内容完整，描述简单，基本满足项目需要；[0-2分）：方案内容笼统，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |
| 4 | **公寓管理方案：**[3-4分]：方案内容完整，人员配置合理，管理措施详尽，满足项目需求；[2-3分）：方案内容完整，描述简单，基本满足项目需要； [0-2分）：方案内容笼统，描述简单，项目服务满足性不强。 |
| 3 | **绿化服务方案：**[2-3分]：方案内容完整，描述清晰，满足项目需求；[1-2分）：方案内容完整，描述简单，基本满足项目需要；[0-1分）：方案内容笼统，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |
| 5 | **安保消防管理服务方案：**[4-5]具备专业管理团队及从业人员专业资格证书；具有丰富的安保消防管理经验；建立完善的安保消防管理制度，能更好的协助采购人开展安保消防管理服务；[2-4）管理团队不够专业、管理经验不够丰富和安保消防管理制度不够完善，基本可以协助采购人开展安保消防管理服务；[0-2）没有管理团队、安保消防管理制度缺失，无法协助采购人开展安保消防管理服务。 |
| 4 | **保洁服务方案：**[3-4分]：方案内容完整，描述清晰，满足项目需求；[2-3分）：方案内容完整，描述简单，基本满足项目需要；[0-2分）：方案内容笼统，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |
| 3 | **专业设备和工具投入：**提供满足项目的专业设备和工具清单，能体现完整性、稳定性及新旧程度。[2-3分]：设备和工具保有量足，种类齐全，能够较好满足日常工作。[0-2分)：有一定数量的设备和工具，基本能够满足日常工作。 |
| 8 | **应急预案：**应充分考虑学校具体情况，满足实际需求。[7-8分]：方案内容完整，描述清晰，满足项目需求；[3-7分）：方案内容完整，描述简单，基本满足项目需要；[0-3分）：方案内容笼统，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |
| 5 | **人员管理方案：**包括组织管理架构、技术骨干配置、人员数量、任职资格、职责分工、培训考核、奖惩措施。［3-5分]管理方案完整，描述清晰，满足项目需求；［1-3分）管理方案较完整，描述简单，基本满足项目需要；［0-1分）管理方案不完整，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |
| 质量保证 | 42 | 4 | **制度建设及制度管控：**建立了系统全面的制度体系和流程体系，管控体系、质量管理体系、作业文件指导体系。对现场服务和管理形成充分的制度管控和支持。［3-4分]制度完整，描述清晰，满足项目需求；［1-3分）制度完整，描述简单，基本满足项目需要；［0-1分）制度不完整，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |  |
| 6 | **项目经理及专业人员：**（1）拟派遣项目经理，具备5年以上物业项目管理经验得1分；（提供相关工作证明文件或被服务单位加盖公章的证明材料）；具有全国城建培训中心颁发的项目经理资格证得1分；（提供全国城建培训中心查询截图）；拟任项目经理具有专科学历得1分，具有本科及以上学历得2分（该项赋分依据为提供经学信网查证的大专及以上《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或不满足学历要求不得分）；2023年6月份前服务商连续三年为项目经理缴纳社保的凭证证明必须加盖社保中心公章。（2）工程人员电工提供高压电工证得1分；并同时提电工2023年以来至少连续三个月社保缴纳证明；（3）秩序人员提供1名消防设施操作员证件得1分；并同时提供秩序人员2023年以来至少连续三个月社保缴纳证明；以上项目经理、工程人员、消防操作员资格、学历、社保证明文件必须一并提供，缺一项单项不得分。 |  |
| 3 | **企业认证：**服务商具有质量管理体系、环境安全管理体系认证、职业健康安全管理体系，提供有效期内的认证证书扫描件，得3分。 |  |
| 3 | **物业党建：**1.服务商成立党支部，且企业发展有一定人数的党员，提供企业党员清单证明加盖本企业党支部公章。得2分；2.拟派项目经理是党员且提供党员证的1分；没有成立党支部和党员不得分。 |  |
| 4 | **诚信和荣誉**（1）服务商提供具有资质的第三方企业信用等级评估公司出具的2022年度综合信用等级评价报告，信用等级打分90分以上的，得1分。（2）服务商提供近两年连续获取得企业3A信用等级认证，提供备案网站查询截图和三A认证证书，得1分。（3）服务商提供目前在管项目获得国家级、省级示范项目相关荣誉表彰至少2个，提供证书扫描件得1分。（4）服务商提供近3年获得专业机构或行业协会企业综合实力排名、政府部门颁发的相关荣誉表彰，至少提供2项，提供证书或牌匾扫描件得1分，未提供查询截图和资格证不得标准分未提供查询截图和资格证不得标准分。 |  |
| 10 | **智能化管理：**1.实施智慧化和平台化管理，提供服务商正在使用的管理平台截图、以往物业管理项目系统运行数据截图得3分；2.目前运行的智能化管理设备现场硬件照片作为证明材料得1分；3.类似项目正在使用得智能化报修系统台并提供相关截图得3分；4.类似项目正在使用得远程数据管理系统台并提供相关截图得3分；缺失其中任意一项本项整体不得分。 |  |
| 4 | **满意度调查：**提供上一年度同类项目客户满意度调查问卷表至少50份并加盖采购单位公章得2分；提供同类项目上年度满意度和调查建议表汇总表，满意度达90%以上且加盖采购单位公章得2分。 |  |
| 5 | **服务保障措施：**根据磋商文件服务需求和服务内容，对整体服务和业务服务做出量化清晰地服务质量保障响应。［3-5分］：为保证服务承诺实现，提供全面的人员、科技、物资、制度、监测等系统保障措施；［1-3分）：为保证服务承诺实现，提供比较全面的人员、科技、物资、制度、监测等系统保障措施；［0-1分）：承诺及相应的保障措施不清晰、资料不全面，或无承诺及相应的保障措施。 |  |
| 3 | **服务承诺及合理化建议：**按照学校服务需求，对整体服务和各项基础服务做出量化清晰地服务满足响应，并作出相应优惠服务，同时就未来学校管理提出切实可行详尽、具体、合理化建议。［2-3分]承诺及合理化建议完整，描述清晰，满足项目需求；［1-2分）承诺及合理化建议完整，描述简单，基本满足项目需要；［0-1分）承诺及合理化建议不完整，描述简单，需要优化后才能满足项目需要。 |  |
| 业绩 | 4 |  | 提供2019年1月1日以来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的扫描件为计分依据，每出具一份业绩证明文件得1分，满分4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“［”、“］”标识包含本数，“（”、“）”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**

本项目位于西安市长安区樊川路，校区物业管理社会化服务周期为一年。本项目总占地面积近87亩，校舍总面积6万多平方米，其中包括：教学楼、办公楼、实训楼、艺术楼、宿办楼、学生公寓、运动操场、综合餐厅等。

**二、服务内容**

**（一）基本内容**

1.教学楼：

教学楼为4层。服务范围为：楼内教室、走廊、楼梯、卫生间保洁、门窗桌椅、附属配套设施设备定期检查、水电等小型维修、消防设施设备定期检查。

2.办公楼：

办公楼为3部分共计四层（包含会议室及党员活动室）。服务范围为：走廊、卫生间、部分办公室、会议室、党员活动室卫生保洁、门窗桌椅、水电等小型维修、消防设施设备定期检查。

3.实训楼、艺术楼：

服务范围为：楼内教室、走廊、楼梯、卫生间保洁、门窗桌椅、附属配套设施设备定期检查、水电等小型维修、消防设施设备定期检查。

4.宿办楼：

服务范围为：走廊、楼梯、卫生间保洁、门窗桌椅、附属配套设施设备定期检查、水电等小型维修、消防设施设备定期检查。

5.学生公寓楼：

男生公寓楼为5层，女生公寓楼为6层、宿办楼5楼。服务范围为：楼内走廊、楼梯、卫生间保洁（室内学生自行打扫）、附属配套设施设备定期检查、安全管理；工作人员须24小时值班，按院方规定对学生以外的进出人员进行管理登记，按时开、关楼门、消防设施设备定期检查。

6.运动操场的保洁

服务范围为：本区域的卫生保洁、清理杂草，需派设具有相关工作经验的工作人员保洁、除草，以维持现状，保持干净为目的、消防设施设备定期检查；

7.供水系统：

1个水泵房、二次供水系统水库（200立方）。服务范围为：本区域的保洁、维护维修、值班。需派设具有专业资质证书的水工，定期检查、值班（要求有相关巡查记录）、维护维修、消防设施设备定期检查；每年最少免费清理2次，并提供有资质的检测报告

8.供电系统：

1个配电室，服务范围为：本区域的保洁、维护维修、值班及相关设备的保养。需派设具有专业资质证书的电工，定期检查、值班（要求有相关巡查记录）、维护维修；按时按点进行登记检查、值班记录等相关工作、消防设施设备定期检查。

9.供暖系统：

1个供暖换热站，服务范围为：本区域设备间卫生、热交换站及管网的维护管理，需派设具有专业资质证书的电工，定期检查、值班（要求有相关巡查记录）、维护维修；按时按点进行登记检查、值班记录等相关工作、消防设施设备定期检查。

10.排水系统：

1个化粪池，200立方米。服务范围为：本区域的保洁、维护维修、值班记录及相关设备的保养。需派设具有相关工作经验的工作人员，定期检查、记录、维护维修，每年最少免费清理一次。

11.园区配套设施管理

服务范围：园区照明设施维护、给排水管网、阀门维护、房屋、墙面、楼梯维护、五金、门窗、桌椅维修、道路、沟渠、台阶维护、消防设施设备定期检查。

12.园区内绿化区域：

服务范围为：对现有草坪、灌木全部绿化区域保持现状的基础上，负责卫生保洁、绿植及草坪修剪、清理杂草、消除病虫害；需定期派设具有相关工作经验的工作人员进行适当修剪。

13.室外公共区域

服务范围为：墙面及校园道路、场所、水池、公告栏等清扫保洁、消防设施设备定期检查。

14.消防系统管理

服务范围：本区域的消防水泵间、园区和楼内已配备的消防设施管理。需派设具有相关工作经验的工作人员，定期检查、记录、维护维修；对灭火器进行检查，对不符合消防标准的灭火器进行更换或免费进行加粉；组织学校的消防培训、宣传、预案演练。

15.校园的安全保卫

服务范围：全校范围内的安全保卫（具体内容见服务标准）。

**（二）临时增加服务范围**

如采购人因特殊情况需要临时增加物业服务岗位，则按照每人每天 100元标准支付，临时增派人员的食宿采购人不再额外承担。

**（三）其他服务**

1.智慧化和平台化管理:为与我校智慧学校管理相匹配，参选企业必须实施智慧化和平台化管理，且运行超过2年。实现对客户服务高效、设施设备管理节能增效、动态监测、远程管理、实时报警等智慧物联管理。客户报事及时响应率95%，报事完成率98%，平台任务巡查完成率95%，巡查问题发现率16%，客户日回访100%。品检综合得分≧90。

2.企业应提供上一年度客户服务满意度证明，满意度90%以上，且每年至少征询一次住学校师生对物业管理工作的意见，不断提高服务质量，确保学校师生满意。

3.制定突发事件的处理预案,按照学校管理特点，有突发事件及时处理，发生故障类事件需半小时内上报招标人，并及时进行修缮。节假日及大型活动日应提前做好应急预案演练。

4.建立健全的物业管理制度，根据具体情况，投标人应制定有关制度，如企业内部管理制度，日常服务运作管理制度等，主要包括以下内容：物业管理员工行为规范，各岗位职责，管理人员岗位责任制，服务人员岗位考核细则、经济考核制度、考核奖惩制度、环境卫生管理制度、综合服务制度、应急预案制度，对各项制度的监督落实制度等。

5.维修服务人员必须持证上岗，严禁无证操作。维修人员全年排班，每天（包括节假日、寒暑假、夜间）必须安排有水电人员值班，处理校园应急水电暖故障以及学生宿舍或教室的临时保修，值班期间做好记录并严格值守。值班人员的手机必须保持开通状态。

6.定期对全院水电气暖木设施设备的保养和维护，确保运行状态正常。加强巡回检查，主动服务，及时发现问题并解决。

7.物业公司严格遵守采购人的各项管理规定。

8.物业公司应当建立质量管理体系，各岗位职责明确，由具体工作标准，有落实措施和考核办法。

9.配合学校所有创建工作及检查任务。

10.物业公司所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，持证上岗率60%以上，其中企业经理、部门经理、管理员50%以上持有物业管理上岗证书；特种作业员工100%持有政府专业管理部门颁发的有效上岗证书。

11.物业公司维修保障人员受理住用单位、使用人报修、投诉、求助，有效响应需求达到100%，当日办结率不低于98%，维修记录要规范，以备查询。供应商物业管理资料档案基本齐全，分类成册，查阅方便。同时严格遵守采购人的各项安全管理规定，供应商须与采购人签订保密协议，供应商须向采购人作出安全管理承诺。

12.供应商能确保采购人各类重大学术交流、会议、迎检、庆典、晚会的圆满举行，遇有重要活动，接通知后，能够迅速提供保障服务和各项准备工作。

13.供应商需服从采购人的管理，积极主动完成采购人交给的其他工作。

14.物业管辖区域实行24小时门卫值班制度，设专用投诉电话，并向师生公开。严格按照学校要求准时开门至闭门。外单位人员进入宿舍、教学楼，值班员必须认真核对证件，严格把关，了解探访人姓名，对外来人员按院方规定履行相关手续。访客及贵重物品出入须严格控制并登记；严格执行宿舍楼、教学楼及相关工作岗位钥匙的管理规定，并做好值班和交接班记录；物业经理或管理员每天不少于一次巡查，并形成巡查记录，备案，定期交由招标人备案；

15.服务商应做好消防器材维护保养，确保消防器材处于良好状态（灭火器更换干粉剂按招标人要求免费进行补充），确保消防通道畅通；对管理服务人员进行各类安全、消防设施和各种灭火器材使用定期培训，确保管理片区内无安全隐患。

**三、服务要求**

**1、房屋管理**

1.1服务商应按有关法规政策规定和物业管理服务合同对采购人房屋及配套设施进行管理服务。

1.2服务商应制定年度检修保养计划，经学校审核批准后执行年度保养检修。

1.3服务商对私改乱拆管线、损坏房屋结构的现象及时劝止、并报告采购人。

1.4对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。

1.5按照要求对装修行为进行监管，对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告校方。

**2、保洁管理**

2.1每日工作时间内发现垃圾随时清扫，做到地面干净，垃圾日产日清；绿地每日实行保洁，无明显暴露垃圾；禁止向窨井、排水沟等倾倒垃圾，保障排污、排水畅通；垃圾筒定时保洁。

2.2执行清洁制度，全天候、全方位地保持清洁；确保无漏岗、脱岗等失职现象；

2.3各类教学楼地面、公共楼道及物业区域内整洁、无灰尘、无杂物，墙体无乱涂乱画，门窗通透明亮清洁，楼板无蜘蛛网、符合物管要求；

2.4垃圾每日收集一次，做到日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍；

2.5定期对教室、宿舍进行消毒和灭杀，有效控制蚊蝇等害虫滋生。

2.6负责所需保洁用品的购买。

2.7做好垃圾分类工作，保证垃圾台干净卫生，至少拥有一辆电动三轮车作为清运工具。

**3、公寓管理**

3.1按照学校对学生公寓的门禁、卫生、内务、纪律、安全、违禁品和作息等各项日常管理制度和要求进行查寝和管理，宿舍管理员岗位至少10名。

3.2每个学生公寓须有一名宿舍管理员担任组长，经学校考核合格后上任。其负责安排、落实本楼门的日常管理，并做好与学校的沟通对接工作。

3.3宿舍管理员必须身体健康，品质高尚，善于沟通，能写会记，能宿校，有爱心，对工作负责，对学校负责。对于工作失职者，学校有权更换；因工作失职造成严重后果者，学校有权解聘。

3.4严格上、下班时间，不准空岗、缺岗、脱岗，做到有学生就有管理，准时开、关楼门，不允许学生代拿和乱配学生宿舍房门钥匙。

3.5加强值班巡查，重点对违禁刀具、手机管理和欺凌现象进行管理，及时发现并制止学生中的谩骂、斗殴、吸烟、酗酒、赌博、乱点蜡烛、外宿等违纪行为，以及公寓楼内的水、电等安全隐患并在第一时间向学校上报。

3.6每天坚持对楼道、洗漱间、厕所进行“两扫两拖”，全天保持走廊地面、墙壁、 厕所等公共区域干净整洁。

3.7每天对寝室内发生的事件和情况都要详细记录，存档备查。

3.8爱护公共设施， 对宿舍内公共财物如实登记，如有损坏，需及时报修，并配合学校对其原因进行调查。

3.9认真填写值班日志，做好值班记录，做到准确、完整，无漏填、错填、乱填等现象。

3.10积极配合学校工作，参加宿舍纪律、卫生检查评比，妥善处理学生宿舍的突发事件并及时上报。

3.11配合学校完成班主任宿舍管理的记录和量化统计工作。每周对学生公寓管理工作形成总结汇报。

3.12由于工作失职而引起负面社会舆情，给学校造成负面影响的，视其情况对承包公司处5000元以上罚款，其它失职情况，视其情节处500元——2000元罚款。

**4、绿化管理**

对校园内绿化养护、保洁工作。主要包括修剪（剪枝）、施肥、病虫害防治、绿植草坪修剪、杂草清理、死树（枝）死苗、绿化带枯枝枯叶等清理，校园内垃圾及修剪后的树枝树叶清扫清运处理以及绿化苗木补栽工作。

**5、设施设备维修管理**

负责学校日常水电系统及设施的维护保养和正常运行所有区域的门窗桌椅、水电等小型维修。学校供电系统维护保养，供暖换热站及管网维护管理供暖官网的维护保养及换热站运行管理。楼道、园区照明设施维护、给排水管网、阀门维护、房屋、墙面、楼梯维护、五金、门窗、桌椅维修、道路、沟渠、台阶维护。

**6、应急处理**

如遇到雨雪天气，雪停路净。保证在发生疫情等特殊情况下，配合采购人做好消杀、通风工作。

**7、安保管理**

7.1对校门实行全天候24小时门卫管理，严格校门人员、车辆、物资出入管理；对校园实行全天候24小时巡逻检查，重点部位定点守护；做到人防、技防相结合，确保无漏岗、脱岗等失职现象；维护学生上学放学期间大门外交通秩序，确保交通安全。

7.2维持校园秩序，整顿校园内外乱摆卖、乱停放现象，清理校内闲杂人员和“三无”人员，有效制止不法行为和违章行为，打击校内违法犯罪行为；维持校园大型活动的秩序，车辆停放，必要时配合校方增加保安人员人数（不额外增加费用）。全年活动协助配合不超过3次和每次增加保安人数不超过5人。

7.3积极参与采购人打非治违、扫黑除恶等专项整治活动；负责治安监控中心的24小时值班监控并做好值班记录工作；

7.4保安人员统一着装,持证上岗，年龄低于50岁以下；做好巡查及巡查记录工作(每天巡逻校园次数不得低于8次)；遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告相关部门。

7.5能正确使用和检查维护保养消防设施，熟悉掌握本单位重点部位、消防通道、消防水源、消防设施器材的种类和位置、周边情况及消防预案。对初期火灾做到早发现、早处置，按照消防预案及时开展火灾扑救，把火灾损失降到最低点。严格检查进入人员、车辆，杜绝易燃、易爆等危险物品进入校园。积极配合学校的消防安全教育，消防演练。

7.6无偷盗事件发生；无火灾、刑事和重大交通事故，有应急处理计划和措施，如有发生，做到能够及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时；

7.7校内汽车按指定地点停放并进行管理，校外车辆未经允许不得入内停放。交通管理及车辆停放达到规范要求；

7.8负责所有安保人员所需用品的购买。

7.9安保人员必须每月进行一次安保工作培训、学习。加强安保人员的服务质量和提高应急突发事件的能力。

7.10每月要对所有安保人员进行一次服务质量及业务能力的考核确保校园安保工作质量稳步提升。

7.11必须高标准接受、完成安保处安排其他临时性工作。

7.12所有保安必须上下班实行打卡制度。

**四、服务标准**

1.服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

2.符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

3.供应商具备年轻化、专业化，高素质、复合型的管理团队，全面满足人员数量、专业能力、职业资格要求。

4.供应商具备良好的诚信守约能力，始终保持供应商企业良好的诚信守约能力和企业美誉度。

5.为提高服务质量，加强管理效率，供应商对学校现场管理实行平台化和信息化管理。实现学校物业管理服务线上服务和线下服务标准相融合；管理标准与线下服务相融合；物业服务与学校生相融合。

6.供应商必须建立稳定、质量过硬、配送及时物资供应商，能够随时确保项目正产管理的物资及时配送。为现场提供丰富物资配备和支持。

7.供应商必须建立和完善全面系统制度流程体系，为本项目物业服务提供规范健全的制度流程承保障。

8.供应商建立和形成完善的服务质量监督检查体系，导入和推行客户满意度调研体系，不断完善和改进学校物业服务质量。

**五、人员要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 备注 |
| 1 | 项目主管 | 1 | 提供资格证书、学历证、社保、合同身份证扫描件 |
| 2 | 公寓管理员 | 10 | 合同身份证扫描件 |
| 3 | 水工 | 1 | 社保、劳动合同、身份证扫描件 |
| 4 | 电工 | 1 | 提供资格证书、社保、合同、身份证扫描件 |
| 5 | 保洁员 | 15 |  |
| 6 | 绿化工 | 1 | 至少提供园艺师证1名 |
| 7 | 巡查员 | 4 |  |
| 8 | 消防专干 | 1 |  |
| 9 | 共计 | 34 |  |

以上人员为供应商派驻采购人服务的最低人数要求，如采购人发现供应商人员无法满足采购人服务需求，有权要求采购人增加人员，所产生的费用已经包含在本合同总价款中，采购人不再另行支付。供应商应在接到采购人通知后48小时内完成采购人增派人员的需要。

采购人如认为供应商上述工作人员不符合采购人工作要求或采购人认为部分人员不称职，有权要求对该部分人员进行更换，供应商应在接到采购人通知后48小时内进行更换。

供应商未按照采购人上述要求更换人员或增派人员的，每逾期一日，应按照本合同总价款的万分之三向采购人支付违约金，直至供应商履行采购人跟换或增派人员的要求。

**六、考核要求**

1.内部框架及维修质量考评要求（35 分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核****项目** | **考核内容** | **记分****标准** | **扣分** **标准** |
| 内部管理架构体系及内容 (20) | 1、各岗位人员配备齐全，技术岗位员工，如电梯、多媒体、维修工需持证 上岗。 | 2 | 2 |
| 2、各级人员管理职责明确，制度上墙。 | 2 | 2 |
| 3、公司有完整的管理制度，上墙公示。 | 2 | 2 |
| 4、定期向采购人汇报辖区内工作完成情况，建立联系工作制度。 | 2 | 2 |
| 5、工作任务完成好，且对工作有创新亮点 | 2 | 2 |
| 6、日常工作记录规范并归存档案 | 2 | 2 |
| 7、对辖区情况熟悉，发现问题，能及时解决。 | 2 | 2 |
| 8、监督辖区房屋的装修，严禁破坏房屋结构和垃圾乱倒，若有上述现象能 及时制止，并上报采购人处置。 | 2 | 2 |
| 9、寒暑假前根据使用情况，可以对分管辖区部分教室断电断水，关闭门窗， 避免由此造成的不必要损失。 | 2 | 2 |
| 10、若遇学校大型活动，能及时组织人力做好服务保洁等保障工作。 | 2 | 2 |
| 小型 维修 (15) | 1、对分管辖区人为造成的墙面、地面、顶面 (不含屋面防水)、厅门、吊顶、 楼梯间、走廊通道等损坏部位的维修及时、规范。 | 2 | 1-2 |
| 2、对辖区门窗、纱窗、玻璃、把手、扶手、插销、锁具的更换、楼门、卫 生间隔板的油漆等维修及时、规范、有序。 | 2 | 1-2 |
| 3、对辖区照明灯具、开关及线路、电扇、开水器、桌、椅、黑板等的维修。 | 1 | 1 |
| 4、供电线路与设备设施：从进楼总开关至教室内，线路或设备设施出现正 常故障或自然损坏时，维修更换及时，安排合理。 | 2 | 1-2 |
| 5、供水管线与设备设施：主管道自然老化、损坏，及时报告采购人维修、 更换；主管道以外的接口、阀门、附件及时检查、更换，消除滴、跑、冒、 漏现象。 | 2 | 1-2 |
| 6、供暖管线与设备设施：主管道维修和暖气片更换由采购人维修；暖气片 阀门漏水、排气阀、卡子等及时检查、更换，消除滴、跑、冒、漏现象，确 保供暖正常使用。 | 2 | 1-2 |
| 7、落水管和排水、排污管道保持畅通 (地漏、便池、洗手盆等部位) ，及时 清理污水管上口杂物，疏通排污管道。 | 2 | 1-2 |
| 8、附属配套设备设施：对楼内附属配套供水系统，供水主管道、灭火器等 情况应及时向学校上报，配合采购人维修和更换； | 2 | 1-2 |

2.保洁服务质量考核项目及标准（清洁部分 65 分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 清洁区域 | 清洁内容 | 清洁标准 | 按照优劣程度给予评审打分； |
| 教学区域（10 分） | 门口台阶（清扫、湿墩） | 地面清洁、无积尘 |  |
| 地坪（清扫、湿墩） | 地面清洁、无积尘 |  |
| 地坪（保洁、推尘） | 清洁、无污迹 |  |
| 地角线（拖拭） | 无积尘、污迹 |  |
| 消火栓润滑检修 | 无润滑、检修 |  |
| 消火栓 | 无积尘、污迹 |  |
| 玻璃厅门 | 无积尘、污迹 |  |
| 柱子 | 清洁、无污迹 |  |
| 暖气片 | 无污物、污迹 |  |
| 不锈钢垃圾桶 | 无积尘、污迹 |  |
| 理容镜 | 清洁、无污迹 |  |
| 各种指示牌 | 无积尘、污迹 |  |
| 照明系统 | 无污物、污迹 |  |
| 公共区域走廊（10 分） | 地坪（清扫） | 地面清洁、无尘 |  |
| 地坪（保洁、推尘） | 地面清洁、无尘 |  |
| 地角线（拖拭） | 无积尘、污迹 |  |
| 墙面（除尘） | 无积尘、无蛛网 |  |
| 各种指示牌 | 无积尘、污迹 |  |
| 不锈钢垃圾桶 | 无积尘、污迹 |  |
| 公共区域玻璃 | 清洁、无污迹 |  |
| 门 | 无积尘、污迹 |  |
| 门把手 | 无积尘、污迹 |  |
| 配电箱 | 无积尘、污迹 |  |
| 电源开关 | 无积尘、污迹 |  |
| 消火栓 | 无积尘、污迹 |  |
| 灭火器材箱 | 无积尘、污迹 |  |
| 照明系统 | 无污物、污迹 |  |
| 暖气片 | 无污物、污迹 |  |
| 不锈钢护栏 | 无灰尘、污迹 |  |
| 卫生间（10 分） | 地面（清扫） | 无杂物、污渍 |  |
| 地面（湿墩） | 无水迹、污迹 |  |
| 墙壁 | 无积尘、污物 |  |
| 小便池 | 无污物、污迹 |  |
| 蹲便池 | 无污物、污迹 |  |
| 隔断板及门 | 无积尘、污迹 |  |
| 顶灯 | 无积尘、污迹 |  |
| 电源开关 | 无污迹、无污物 |  |
| 电源插座 | 无污迹、无污物 |  |
| 木门 | 无积尘、污迹 |  |
| 厕所隔板 | 无积尘、无损坏 |  |
| 门把手 | 无积尘、污迹 |  |
| 玻璃窗 | 清洁、无污迹 |  |
| 厕纸蒌（套袋） | 无污物、垃圾不超过 2/3 |  |
| 暖气片 | 无污物、污迹 |  |
| 拖布池 | 无杂物、污渍 |  |
| 定期除臭 | 无异味 |  |
| 洗漱间（5 分） | 地坪（清扫） | 无纸屑、无烟头、无积水 |  |
| 地坪（湿墩） | 清洁、无污迹、无积水、无灰尘 |  |
| 墙壁（擦拭） | 无污迹、无灰尘 |  |
| 电源开关 | 无污迹、无污物 |  |
| 电源插座 | 无污迹、无污物 |  |
| 接水池 | 无污迹、无污物 |  |
| 水龙头 | 光亮、无污迹 |  |
| 水管管道 | 无污物、污迹 |  |
| 门 | 无灰尘、无污迹 |  |
| 门把手 | 无灰尘、无污迹 |  |
| 照明系统 | 无灰尘、无污迹 |  |
| 玻璃窗 | 清洁光亮、无污迹 |  |
| 面盆（清洁） | 无杂物、无污迹 |  |
| 云台面（清洗） | 光亮、无污迹 |  |
| 洗漱镜 | 光亮、无水迹、污迹 |  |
| 拖布池 | 无杂物、污渍 |  |
| 宿舍区（10 分） | 门口台阶（清扫、湿墩） | 地面清洁、无积尘 |  |
| 地坪（清扫、湿墩） | 地面清洁、无积尘 |  |
| 地坪（保洁、推尘） | 清洁、无污迹 |  |
| 地角线（拖拭） | 无积尘、污迹 |  |
| 消火栓润滑检修 | 无润滑、检修 |  |
| 消火栓 | 无积尘、污迹 |  |
| 玻璃厅门 | 无积尘、污迹 |  |
| 教室（10 分） | 地坪、清扫 | 清洁、无污迹 |  |
| 墙 壁 | 无灰尘、污物 |  |
| 门窗、玻璃 | 清洁、无污迹 |  |
| 电风扇 | 无尘、无污迹 |  |
| 暖气片 | 无污物、污迹 |  |
| 地角线（拖拭） | 无灰尘、污迹 |  |
| 木 门 | 清洁、无污迹 |  |
| 课桌、椅 | 无尘、无污迹 |  |
| 室外公共区域（10 分） | 地坪、清扫 | 地面清洁、无杂物、无垃圾 |  |
| 地坪（洒水） | 无浮土 |  |
| 指示牌（擦拭） | 无污迹、无污物 |  |
| 垃圾桶 | 桶外清洁、无污物，桶内垃圾不超过垃圾桶的2/3 |  |
| 地坪、清扫 | 清洁、无污迹 |  |
| 地坪、湿墩 | 清洁、无污迹 |  |
| 电源开关 | 清洁、无污迹 |  |
| 电源插座 | 清洁、无污迹 |  |
| 墙 壁 | 无灰尘、污物 |  |
| 木 门 | 清洁、无污迹 |  |
| 课桌、椅 | 无尘、无污迹 |  |
| 电风扇 | 无尘、无污迹 |  |
| 照明系统 | 清洁、无污迹 |  |
| 门窗、玻璃 | 清洁、无污迹 |  |
| 暖气片 | 无污物、污迹 |  |
| 地角线（拖拭） | 无灰尘、污迹 |  |
| 学生供水 | 地面清洁、无纸屑、无烟头 |  |
| 开水房 | 供水充足、定期除垢、及时维修、地面无水，机器无水。 |  |

3.宿舍管理月考评量化表(宿舍管理20分)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 记分标准 | 扣分 标准 |
| 内部管理架构体系及内容 (14) | 1.学生宿舍管理员、宿管保洁员岗位齐全，每个学生公寓有一位宿管负责人任组长。 | 2 | 2 |
| 2 .学生宿舍管理和保洁员分工明确，制度上墙。 | 2 | 2 |
| 3 .对宿舍管理员和保洁员实行奖惩制度和轮岗轮职机制 | 2 | 2 |
| 4.日常工作记录规范并归存档案 | 2 | 2 |
| 5..每周向学生处汇报当周学生宿舍管理工作的总结和下周的工作计划 | 2 | 2 |
| 6.对宿舍管理员和保洁员的人事安排及奖惩要同学生处商议、且受学生处监督执行学生宿舍管理服务外包条款 | 4 | 4 |
| 工作落实（6） | 1 .学生公寓的日常管理正常化，能应急处理紧急情况，发现问题，能及时解决。 | 2 | 2 |
| 2.能及时维修学生公寓的水、电和暖气的设备的正常运行。 | 2 | 2 |
| 3.重点对违禁刀具、手机管理和欺凌现象进行管理，及时发现并制止学生中的谩骂、斗殴、吸烟、酗酒、赌博、乱点蜡烛、外宿等违纪行为，以及公寓楼内的水、电等安全隐患并在第一时间向学校上报 | 2 | 2 |

4.安全保卫及消防月考评量化表（20分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 记分标准 | 扣分标准 |
| 安全保卫、消防 | 1上岗人员持证上岗，注重个人仪容仪表，不得佩戴个人挂件和首饰，制服干净整洁；办公室干净、整洁 | 2分 | 2分 |
| 2..服从工作安排，积极主动、有责任心，团结协作。 | 2分 | 2分 |
| 3.认真做好本职工作（工作内容由安保处提供），及时做好上下班交接及登记。 | 3分 | 3分 |
| 4.工作热情礼貌，语言举止得体、不做与值班无关的事 | 2分 | 2分 |
| 5.紧急情况能及时灵活处理、报告 | 2分 | 2分 |
| 6.积极参加学校组织的各类培训、学习以及演练，并能高标准完成赋予的其他临时性任务 | 2分 | 2分 |
| 7.做好消防的巡查、检查、演练等有关消防的事项 | 2分 | 2分 |
| 8.高标准完成其他临时性的工作 | 2分 | 2分 |
| 9.能尽职尽责，服从安保处的管理及任务分配 | 3分 | 3分 |

**七、商务要求**

（一）本项目预算内金额

1.日常物业服务费：

签订协议后，乙方一次性交纳给甲方1个月的物业费作为履约保证金，甲方一次性付给乙方合同金额的100%，合同期满后，甲方根据考核情况扣款后，一次性支付履约保证金。

考核扣款说明：考核分90-100分(含90分)的，不扣履约保证金；考核分60-90分(含60分)的，扣除100元\*(100-考核分)的履约保证金；考核分60分（不含60分）以下的，一次性扣除履约保证金5000元，不再累积扣款。

（二）采购人另行结算（不在本项目预算内）。

1.临时增派人员费用：

每月结算一次，每月结束时，由供应商向采购人提供临时增派人员明细，经采购人确认后，供应商向采购人提供等额收款发票，采购人收到供应商发票后15个日历日内向供应商支付该部分费用；

每月临时增派人员费用=实际发生人数╳100元/人/天。

2.维修及大型设备租赁费用

①如遇到校内各类设备、门窗等维修、更换需要配件等额外产生费用项目，如单次金额小于200元，由服务商承担，如单次金额大于200元，由服务商维修、更换后向采购人提供发票，实报实销。

②如遇学校大型活动或特殊情况，需要动用大型器械、设备，产生的租赁费用由采购人、服务商各承担50%。

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：自合同签订之日起一年。

**二、合同价款**

合同价款：合同价款包括日常物业服务费。日常物业服务费一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**三、款项结算**

（一）合同价款包括日常物业服务费。

（二）本项目预算内金额

1.日常物业服务费：

签订协议后，乙方一次性交纳给甲方1个月的物业费作为履约保证金，甲方一次性付给乙方合同金额的100%，合同期满后，甲方根据考核情况扣款后，一次性支付履约保证金。

考核扣款说明：考核分90-100分(含90分)的，不扣履约保证金；考核分60-90分(含60分)的，扣除100元\*(100-考核分)的履约保证金；考核分60分以下的，一次性扣除履约保证金5000元，不再累积扣款。

2、支付方式：银行转账。

3、结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份），发票（按合同总价直开采购人），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。

（三）采购人另行结算（不在本项目预算内）：

1、临时增派人员费用：

每月结算一次，每月结束时，由服务商向采购人提供临时增派人员明细，经采购人确认后，服务商向采购人提供等额收款发票，采购人收到服务商发票后15个日历日内向服务商支付该部分费用；

临时增派人员费用=实际发生人数╳100元/人/天。

2、维修及大型设备租赁费用

如遇到校内各类设备、门窗等维修、更换需要配件等额外产生费用项目，如单次金额小于200元，由服务商承担，如单次金额大于200元，由服务商维修、更换后向采购人提供发票，实报实销。

如遇学校大型活动或特殊情况，需要动用大型器械、设备，产生的租赁费用由采购人、服务商各承担50%。

**四、质量保证**

（一）保证所供物业服务应按国内外通行的现行标准和相应的技术规范执行，这些标准和技术规范应为合同签订日为止最新公布发行的标准和技术规范。

（二）成交服务商所供物业服务因侵权而产生的一切后果由成交服务商负责，采购人保留索赔权力。

**五、验收**

（一）验收：采购人每月根据磋商文件第三章《考核标准》内容对服务商考核。

（二）最终验收：服务期满后，由成交服务商向采购人递交验收通知书，经采购人确认后，组织成交服务商进行系统验收（必要时采购人可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对物业服务进行系统验收，需要国家法定检验部门进行检验或验收的由成交服务商负责联系）。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对物业服务的最终认可。

（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。

（四）成交服务商应向采购人提交项目实施过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

**六、服务承诺**

以响应文件、澄清表（函）、合同和随物业服务的相关文件为准。

**七、权利和义务**

（一）采购人权利义务

1、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，经市政物业管理主管部门认定，采购人有权终止合同。

2、采购人不得干涉服务商依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

3、协助服务商做好物业管理和宣传教育、文化活动。

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

（二）服务商权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度;

2、遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据采购人授权，对本项目物业实施综合管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受采购人检查监督;

3、及时向采购人介绍汇报物业工作及物业使用和运行情况。

4、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露业主任何个人信息或将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途；

5、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设备、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由服务商组织实施;

6、管理期满时向采购人移交全部专用房屋及有关财产、全部物业管理档案及有关资料。

**八、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。

**九、违约责任**

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）服务商未按合同要求提供物业服务或服务质量不能满足合同要求的，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。

**十、合同生效及其他**

1、本合同自签订之日起生效。

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

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

第五章 响应文件构成及格式

**西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理**

响应文件

（项目编号：XCZX2023-0123）

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《西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理》（项目编号：XCZX2023-0123）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、若我方中标，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：人民币元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容****项目名称** | **A****合计** | **B****服务期** |
| **西安旅游职业中等专业学校2023-2024年物业管理项目** |  | 自合同签订之日起1年 |
| **合计（大写）** |  |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

注：1、A栏须按阿拉伯小写金额样式填写；B栏须填写服务期。

2、“合计（大写）”栏须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、A栏“合计”与“合计（大写）”须一致，否则按无效响应处理。

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：

我方作为西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理（项目编号：XCZX2023-0123）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，参加贵中心组织的西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理（项目编号：XCZX2023-0123）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）参加西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理（项目编号：XCZX2023-0123）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。

企业名称：（企业全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：

1、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理

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

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

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加西安市旅游职业中等专业学校2023-2024校园物业管理（项目编号：XCZX2023-0123）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、项目负责人 |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | 主要工作业绩和经历 | 当前分工 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 2、项目服务人员 |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 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** | **谈判文件合同条款明细** | **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”、“响应”、“不响应”。2、服务商应逐条响应。 |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**四、实质性条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **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，否则按无效投标处理。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、服务要求/服务标准/人员要求/商务要求偏差表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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、服务标准偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 三、人员要求偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 四、商务要求偏差 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、对第三章中除“实质性条款”以外的服务要求/服务标准/人员要求/商务要求条款进行响应。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。**