西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：西安市莲湖区人民法院物业外包项目

项目编号：XCZX2024-0019

2024年4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 22

第四章 合同草案条款 42

第五章 响应文件构成及格式 45

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莲湖区人民法院的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2024-00254），按照政府采购程序，对西安市莲湖区人民法院物业外包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**：西安市莲湖区人民法院物业外包项目

**二、项目编号**：XCZX2024-0019

**三、采购人**：西安市莲湖区人民法院

地址：西安市莲湖区柴家十字88号

项目联系人：杨老师

联系方式：029-87619243

**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：周老师、纪老师

分机：80840、80862

**五、磋商内容和要求**：西安市莲湖区人民法院物业服务。

（详见磋商文件第三章〈磋商内容及要求〉）

**六、项目性质**：本项目专门面向中小企业采购。

**七、采购预算**：1313400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年度或2023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2023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）法定代表人或负责人委托授权书：（服务商为法人单位的）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。（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：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、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》。

5、仅接受中型企业或小型、微型企业参与。未提供《中小企业声明函》\《残疾人福利性单位声明函》\《监狱企业证明函》的，其响应文件无效。

**九、执行的其他政府采购政策：**

1、《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：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：2024年04月19日10:30

2、提交首次响应文件的方式：

电子响应文件（\*.SXSTF）可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。

3、开启时间：同提交首次响应文件截止时间。

4、开启地点：本集采机构虚拟开标室4。

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”。

**十三、代理服务费：0.00元**

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：杨老师

联系电话：029-87619243

通信地址：西安市莲湖区柴家十字88号

1. 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、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，服务商提供的货物、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；服务商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

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

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

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

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

**（五）不见面开标**

该项目将采取“不见面”开标的形式，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、提交首次响应文件当日，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、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或负责人委托授权书三处的项目名称、项目编号、标段（项目未分标段的除外）应当与最新发布的磋商文件保持一致，否则将被视为无效响应文件。

**（三）磋商文件的修改、澄清**

1、提交首次响应文件截止之日前，集中采购机构可对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，集中采购机构将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告，不足3个工作日的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

2、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、关于履约保证金**

（一）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。服务商在交纳投 标保证金、履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，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

（二）交纳履约保证金

服务商应在领取中标通知书后5个工作日内及时交纳履约保证金，其数额为合同金额的2%（四舍五入至百元），履约保证金由【西安市公共资源交易中心】统一代收和退还。

1、采用支票、汇票、本票、网上银行支付形式交纳时，应从其基本存款账户将履约保证金足额交纳至以下账户：

户　名：西安市公共资源交易中心保证金户

账　号：9558853700001663476

开户行：中国工商银行股份有限公司西安曲江支行

2、采用纸质履约保函形式交纳时，应将履约保函原件递交至西安市公共资源交易中心保证金业务室：

业务咨询电话：029-86510166/86510167转80206

业务受理时间：（法定节假日除外）上午9:00-12:00；下午13:30-17:30

业务受理地点：本集采机构二层206室

3、采用电子履约保函形式交纳时，可登录【全国公共资源交易平台（陕西·西安）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）企业端，按以下路径进行电子履约保函申请和入账查询：

保函申请：我的项目·〉西安保函申请（点击后系统将自动跳转至电子保函业务平台，选择对应金融机构后，按要求填写相应信息进行申请。）

保函查询：我的项目·〉保证金入账查询

（三）采用履约保函（包括纸质保函和电子保函）形式时应注意以下事项：

1、履约保函的受益人为采购人，服务商未能按合同规定履行其义务时，采购人有权从履约保证金中取得补偿。

2、履约保函的内容包括但不限于保函申请人、项目名称（如分标段，还应写明所投 标段）、担保金额、保函有效期（履约保函的有效期至少应覆盖至合同验收之日，履约保函有效期不足的，服务商应向履约保函签发机构办理担保续期手续）；

3、担保金额不少于《投标邀请函》中规定的履约保证金交纳金额；

4、保函申请人须与服务商名称一致，若为联合体参加投标的，则由从交易平台中成功获取采购文件的一方作为保函申请人。

（四）退还履约保证金

在采购项目验收合格后，成交服务商持政府采购项目验收单，到履约保证金原收取人处办理退还手续，5个工作日内无息退还（支票、本票、汇票、网上银行等支付形式）/当场返还（纸质保函）/当场注销（电子保函）。

**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），使用旧版电子招标文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

2、电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《政府采购项目投 标文件制作软件及操作手册》。

3、电子响应文件中需要法定代表人或负责人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖服务商公章的地方，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）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服务商的报价均不予公开。

（四）主持人宣布开标后，服务商应使用“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、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）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服务商为成交候选人。

**（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（以磋商文件中给定的项目名称为准）：  （1）封面；  （2）响应函；  （3）法定代表人或负责人委托授权书。  以本项目磋商邀请函中的项目名称和项目编号、标段为准。 |  |  |
| 2 | 响应文件组成 | 响应文件应包含以下内容：  （1）响应函；  （2）第一次磋商报价表、分项报价表（磋商文件未作要求的除外）；  （3）资格证明文件；  （4）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。服务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，由该服务商自行承担。

（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（或负责人）或授权代表签字或者加盖公章。

**4、最后报价**

资格性审查和符合性审查通过的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（或负责人）或被授权人签字确认（以最后报价表中的要求为准）。已提交响应文件的服务商，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，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供应商的价格为磋商基准价得30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 | 50 | 15 | **管理方案：**  服务商根据本项目的总体认识，提供针对本项目的整体管理方案(包括但不限于：①服务管理工作目标；②岗位职责制度；③考核办法；④定人定岗实施方案；⑤进退场交接方案)。  [10-15分]：方案能够把握项目重点难点，管理责任清晰，方案完整、质量标准及考核办法完备，且有可操作性、及可行性；  [5-10分)：管理责任较为清晰，方案较为完整、具有质量标准及考核办法，且有较好的可操作性、可行性；  [0-5分)：管理责任欠缺清晰，方案内容笼统，描述简单，可行性不强，需要优化后才能满足项目需要。 |  |
| 15 | **设施维护方案：**  提供针对本项目拟定的设施维护方案（包括但不限于：①房屋日常养护维修；②给排水设备管理维护；③供电设备管理维护；④空调设备管理维护；⑤供暖设备的管理和维护；⑥消防监控系统管理维护；⑦电梯系统管理维护）。  [10-15分]：完整描述七项方案，各项方案规范完善、科学 有效，有明确的工作标准；  [5-10分)：未完整描述七项方案，各项方案科学有效，有明确的工作标准；  [0-5分)：未完整描述七项方案，方案制定笼统、可行性一般。 |  |
| 10 | **专项服务方案：**  针对本项目实际情况拟定相应的环境保洁服务、绿化养护服务、会议服务、安保服务及其他服务方案：  [6-10分]：方案考量全面，设计合理、可操作性强，具有较好的针对性；  [3-6分):方案较为详细、具有一定可操作性和针对性；  [0-3分):方案笼统、可操作性一般，或无本项方案。 |  |
| 10 | **应急预案：**  服务商针对本项目可能出现的突发情况，制定针对性的突发应急预案措施，针对内容包括但不限于特殊雨雪天气、重大突发公共卫生危机事件等紧急突发事件、重大工作日的卫生检查与临检事件等紧急突发事件、大型活动或临时性活动配合方案等。  [7-10分]:方案考量全面、针对性强，规范性强、可操作性强；  [3-7分):方案较为详细、规范性较好、可操作性较好；  [0-3分):方案合理性一般、可操作性一般，无本项方案。 |  |
| 质量保证 | 30 | 3 | **项目经理：**  拟派的项目经理应具有以下资历：  (1)专科及以上学历(提供学历证书扫描件或学信网查询截图)；  (2)具有不少于1年的类似项目管理层工作经验(提供甲方书面证明或甲乙双方的物业服务合同扫描件)。  (3)社保缴纳证明（提供自2023年1月1日以来任意一个月的社保缴纳证明）  以上全部提供得3分，缺一项则不得分。 |  |
| 4 | **会议客服人员及爱莲书屋管理员：**  拟派的会议服务人员应具有以下资历：  (1)大专及以上学历(提供学历证书扫描件) ；  (2)具有不少于1年的类似项目客服等工作经验(提供甲方书面证明或甲乙双方的物业服务合同扫描件)。  以上全部提供得4分； 缺一项则不得分。 |  |
| 5 | **工程服务人员：**  工程设备维修维护人员，必须提供相关的从业资格证书（高压电工操作证、低压电工操作证等）；全部满足的得5分，不满足不得分。 |  |
| 3 | **安保协防人员：**  全部安保协防人员需持证上岗，（具备保安员证或建（构）筑物消防员证）；全部满足的得3分，不满足不得分。 |  |
| 6 | **员工管理方案：**  对员工招募上岗、员工培训、员工考核、薪酬价奖惩等方案进行完整的描述。  以上方案按以下量化标准分别进行打分，并求出汇总 分：  [4-6分]相关制度健全、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；  [2-4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)相关制度笼统，可操作性一般，或无本项方案的。 |  |
| 6 | **物资装备及耗材配置：**  服务商拟投入保洁设备 、工程用具 、清洁药剂 、保洁耗材、办公用品、员工服装分列完整详细合理，耗材种类齐全、数量充足且环保，规格档次满足使用要求并提供耗材品牌等 相关说明材料。  [4-6分]配置非常合理、满足本项目的服务要求；  [2-4分)配置较合理 、基本满足本项目的服务要求；  [0-2分)配置合理性一般、难以满足项目要求，或无本 项方案。 |  |
| 3 | **认证体系：**  服务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 ，每具备一项得1分，最多得3分，提供证书扫描件作为计分依据。 |  |
| 业绩 | 10 |  | 提供2021年1月1日以来类似项目的业绩证明文件（包含合同首页、服务内容、服务期限、服务金额、签字盖章页以及对应合同期内任意一期发票）， 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2.5分，满分10分。 |  |
| 说明 | 1、评标委员会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（或负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。

3、磋商文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

**（四）评审现场人员的保密责任**

在采购结果确定前，采购人、集中采购机构对磋商小组名单负有保密责任。磋商小组成员、采购人和集中采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

**（五）有下列情形之一的，视为服务商串通投 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投 标事宜；

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投 标报价呈规律性差异。

**九、成交**

（一）集中采购机构在评审工作结束后2个工作日内，将评审报告送采购人确认。

（二）采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中次序确定排序第一的成交候选人为成交服务商，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》。

（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**

西安市莲湖区人民法院办公楼9650㎡（有地面地下停车场）、执行局办公楼2200㎡（有地面停车场）、庙后街法庭办公楼680㎡、枣园法庭办公楼801.5㎡、大兴法庭办公楼1055㎡、诉讼服务中心2350㎡，合计建筑总面积16736.5㎡。

**二、服务内容**

**（一）物业服务内容**

值班室、监控室、电梯间、地面及地下停车场、男女浴室、热力交换站、高低压配电室、水泵房、多功能厅、会议室、爱莲书屋（含咖啡饮品调配等）、前后楼的保洁、工程维修、会议服务、秩序维护服务。

**1 、物业管理基础服务**

楼宇的公共设施设备的日常维修、楼宇的巡查与值守、楼宇公共环境卫生保洁等工作。即：

⑴ 房屋共用部位的管理维护、修缮服务，包括：基础、内外承重墙体、柱、楼板、屋顶等、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道；

⑵ 共用照明设备、设施及其运行的维护、养护与管理，主要包括：上下水道落水管、消防系统、弱电系统、给排水系统、公共照明系统等；

⑶ 院内共用部位(楼梯间、共用卫生间)楼前、屋顶、院内、及办公区的环境卫生；

⑷ 24 小时值岗，定时巡检巡查楼宇并做记录；

⑸ 物业档案资料的管理：物业管理区域内的各类物业、设施的验收接管档案(图、卡、册)，共用设备、设施运行、保养、维修记录等。

**2 、物业管理特约服务**

浴室管理、会议服务、爱莲书屋

**3 、疫情防控**

按照国家防疫相关规定以及莲湖法院防疫制度，做好相关防控工作，服务商应确保人员在岗在位。

**（二）物业服务标准**

以 “全国物业管理示范大厦”的标准为工作准则，注重细节把握，认 真做好每项具体工作，确保服务品质，并努力达到以下管理指标：

1 、承接物业管理之前与委托方签订物业管理合同。

2 、管理区域有常设机构物业服务项目部为用户提供24小时服务。

3 、物业服务项目部设立专门服务电话，接受用户对物业服务需求、报修、求助、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。

4 、物业服务项目部标识清晰，办公环境安静、整洁、有序。

5 、服务项目向用户公布。

6 、服务人员休息室有序、整洁。

7 、区内有协防值守，定时巡查。

8 、服务人员统一配置专门服装。

9 、应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。

10 、管理资料建档、规范管理。所有楼宇、房号、联系方式清晰，完整率、准确率达100%，随时提供查阅；实行动态管理，若发生变更一周内予以完善。

11 、房屋及共用设施、设备档案资料齐全，分类成册。

12 、物业竣工验收资料分类保存、完整齐全，借阅有借阅人签字记录并按期归还。

13 、各种物业管理资料、记录分类保存，失效的资料有作废标识或销毁记录。更改有更改人及审批人签名。

**14 、房屋主体管理**

⑴ 房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹，房屋完好率达100%；无乱贴、乱画、乱涂和乱悬挂现象；

⑵ 区域标识明显，完好率达 100%；楼宇主入口设有引路平面示意图，主要路口设有路标；

⑶ 楼梯及走道通畅，无阻碍物及杂物堆放；

⑷ 楼梯及走道窗户完好，开启及关闭自如；

⑸ 墙面基本完好，无乱贴、乱画、乱涂现象；

⑹ 屋面无滴漏现象, 维修及时率、合格率达100%；

⑺ 房屋主体每周巡检一次，报修、发现问题两日内处理。

**15 、设备管理**

⑴ 各类设备、智能化系统运行正常率100%；

⑵ 建立设备24小时管理制度、操作规程，运行、维护保养及维修记录完整；

⑶ 建立健全设备管理，计量器具及维保工具台账和技术性文件资料明细表，完整率和准确率达100%；

⑷ 建立备品备件台账，备品备件摆放整齐，定期检查，不变质、变形，保证随时提供设备维修；

⑸ 各种设备标识清晰、完善，使用或停止状态正确；

⑹ 设备及机房环境干净整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，符合设备要求；

⑺ 润滑部位油质、油量、油压、油温保持在规定指标内；

⑻ 设备管理人员具有专业技术资格，持证上岗，并严格执行操作规程；

⑼ 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故；

⑽ 设施设备如有异常现象，及时通知采购人请专业单位进行维修保养，所产生的费用由采购人支付。

**16 、消防系统**

⑴ 消防设施配备齐全、完好率100%，可随时启用，消除火灾安全隐患；

⑵ 消防器材标识清晰，按规定悬挂，不超过保质期；

⑶ 消防箱标识完好清晰，消防栓阀座不固死，水龙带无破损和漏水现象；

⑷ 消防管及管道连接部位不锈蚀、不漏水、发现问题及时上报。

⑸ 消防泵运行正常，压力表正常；

⑹ 水池(箱)进口、出口和浮标功能正常，清洗水池(箱)要预警并标识，清洗，尽快达到规定水量；

⑺ 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，建立义务消防队，明确各区消防责任人，签订责任书；

⑻ 消防集中控制系统完好、随时可以启用，中心24小时值守操作，运行、维护保养及维修记录完整，日、周、月检记录完整；

⑼ 消防系统年检工作由服务商负责通知采购人，购买灭火器材等相关费用由采购人支付。

**17 、供电系统**

⑴ 维修管理人员持有专业上岗证书；

⑵ 各类安全和操作标识准确、完善、清晰；

⑶ 配电房上锁，标识清晰完好,具有防鼠措施；

⑷ 配电盘、柜器件齐全，接地、运行完好；配线绝缘完好可靠；报修、发现问题 10 分钟内处理；

⑸ 正常限电、停电提前24小时通告用户；应急恢复用电在15分钟内完成；

⑹ 供电线路规范，无私搭乱接现象；

⑺ 高压配电装置有明显隔离网隔离；

⑻ 严格执行供电系统管理措施，每日巡检两次以上记录完整；电表完好，计量准确；

⑼ 专业维护保养费用均由采购人支付。

**18 、公共设施**

⑴ 建立健全公共设施管理台账及其技术性文件资料明细表，完整率和正确率达100%；

⑵ 建立公共设施管理制度、操作规程,维护保养及维修记录完整；

⑶ 共用设施无随意改变用途现象；

⑷ 共用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻；

⑸ 路灯、走道灯等无残缺、无锈蚀、粘贴破损现象，路灯及走道灯完好率达 100%以上。报修、发现问题10分钟内处理；

⑹ 各种井盖加盖密封，完好率达100%，维修移动须标识并作好防范措施；

⑺ 公共道路路面通畅、平整，排水通畅，完好率100%；井盖无缺损、丢失现象，路面井盖不影响车辆和行人通行；

⑻ 化粪池、积沙井、明暗沟盖板完好率100% ，无阻塞现象，每周进行一次检查，发现问题及时上报采购人并处理；联系维保单位清掏不超过24小时；

⑼ 各类座椅、走廊、扶手、护拦楼梯、宣传栏等完好无损，满足其使用功能，无涂画、无脱漆、损坏等现象；

⑽ 公共照明按时开关；

⑾ 停车场完好率98%，维修须标识并作好防范应急措施；

⑿ 公建设施每日巡检记录完整，报修、发现问题当日内处理，每年作季度、年度计划保养。

（13）热力交换站的管理、维护、保养、运行工作：定期进行巡检，确保热交换设备及热力管网正常运行，并作详细周巡检、月巡检、年巡检记录；交接班时，应认真检查压力表、温度表、电热行器、阀门、电器是否完好，并填写交接班记录；定期检查材料、配件及灭火设备；做好热交换站内清洁工作，及时正确填写运转记录和工作记录；若发现安全隐患，应及时向有关领导汇报并作出处理。

**19 、安全防范**

⑴ 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

⑵ 管理区域制定安全防范制度，保证24小时值班及每2小时一次巡逻安全防范；

⑶ 设固定岗专人值守；

⑷ 发现隐患和可疑人员，第一时间处理并及时上报，对突发事件有预案。大件物品进行出入登记；

⑸ 巡视人员按规定时间和线路电子巡更，巡视率达100%，频率不低于2小时/次；经岗前培训及每月定期培训，熟悉区内环境，文明值勤，训练有素， 言语规范，认真负责，赋有献身精神。保持良好的岗位形象，态度和蔼、 仪态端庄，自然大方、热情。用语规范，说话和气、口齿清楚；

⑹ 上岗时严禁吸烟、喝酒、看书看报，不做与工作无关之事。不迟到、不旷工，准时接班；

⑺ 每周三下午15:00参加公司资源管理部组织的训练；

⑻ 配证上岗，须着制式服装，冬装，夏装不得混穿。扣好领钩、衣扣，不得披衣，敞怀，卷裤腿。制式衬衣，内衣下摆不得外露，前后不得打褶。不得在制服外罩便服，不准围围巾；

⑼ 非管理原因火灾、刑事和交通事故年发生率为零；

⑽ 作好每班《值班记录》、《交接班记录》，时时微笑服务。

**20 、卫生洁净**

⑴ 实行全环境洁净保障，保洁率达98%以上，办公垃圾日清两次，袋装垃圾，中转垃圾日产日清；垃圾袋由服务商提供。

⑵ 洁净设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，设施表面干净，无破损；

⑶ 公共部分无卫生死角，无明显污迹，无灰尘，无鼠、虫害，天棚无蜘蛛网，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净；

⑷ 洁净工具摆放有序，作业完毕清洗干净每周两次消毒灭菌；

⑸ 保洁人员经岗前培训，统一着装，配证上岗；

⑹ 明确责任区域，实行责任制标准化保洁；

⑺ 排烟、排污、噪声等符合国家标准，外墙无污染；

⑻ 房屋共用部位无乱贴、乱画和擅自 占用、堆放杂物现象；

⑼ 公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次以上擦洗率须达100%；⑽ 公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次拖洗率须达100%以上；

⑾ 全日制保洁，共用场地，卫生间。纸屑、烟头等废弃物15分钟内清理完毕；

⑿ 公共客户接待区域大厅专设保洁员，保洁设施及用具干净整洁，烟灰缸内烟头不超过3个；

⒀ 卫生保洁用品由供应商免费提供。

⒁ 道路、场地、室内停车场等保洁进行全范围冲洗2次/周；

⒂ 室外保洁，道路、场地、岗亭、设施等，清扫、擦拭、拖洗100%；

⒃ 每日管理人员进行两次保洁检查，记录完整。发现不合格当日内纠正；

⒄ 卫生区域进行消毒灭杀2次/周；

⒅ 全区域进行灭鼠灭害4次/年。

**21 、交通及停车场**

⑴ 交通标识清晰准确，无残缺现象；

⑵ 停车场干净整洁，交通及车位标志线清晰可见；

⑶ 车辆停放有序，无跨线停车及无证停放现象；

⑷ 专业停车场管理制度完善，管理责任明确；车辆出入登记完善，登记率达100%。指引车辆停放，动作标准，微笑服务；

⑸ 摩托车及自行车在指定区域 (非机动车车场) 按指定位置停放，管 理有序；

⑹ 车辆管理员经岗前培训，配证上岗，交通指挥动作统一规范

⑺ 危及人身安全处设有明显标识和具体的防范措施；

⑻ 停车场的日常秩序管理，严格按照车辆凭证入库，外单位出入车辆应严格登记；

⑼ 重大活动临时停放车辆的管理；

⑽ 停车系统及道闸的维修养护由采购人委托专业单位完成，服务商予以配合。

**22 、热力系统**

⑴ 24小时专人进行值守并持证上岗；

⑵ 做好有关供应部门的外联沟通，确保热力管网正常工作；

⑶ 按时通知采购人对设备进行专业检测，并向采购人提出检修报告；

⑷ 换热站内严禁存放易燃易爆物品，保证工作区安全；

**23 、空调系统**

⑴ 空调系统日常维护，确保空调系统正常工作，巡检记录完整；

⑵ 重大故障应向采购人提出空调设备维修报告；

⑶空调主机等设备的维修按技术要求由采购人委托专业单位完成，服务商予以配合；

⑷ 空调年检维修工作由服务商配合采购人开展，费用由采购人支付。

**24 、通风系统**

⑴ 通风系统日常维护，制作巡检记录；

⑵ 及时更换损耗部件，确保通风体统正常运作；

⑶ 如遇重大故障应向采购人提出维修报告。

**25 、监控系统**

⑴ 物业管理区域内监控系统日常维护，系统部件由采购人委托专业工作维保、检修，服务商制作巡检记录；

⑵ 如遇突发故障服务商应及时报告采购人，并立即联系专业维保工作维保、检修，一般故障应在24小时内处理完毕；

⑶ 物业管理区域内监控，并负责安全防范及楼宇外周边的安全防范。

**26 、电梯系统**

⑴ 协助专业维护单位对电梯设备的日常保养、维护，定时检查设施设备，制作工作记录；

⑵ 电梯因维修保养产生的费用由采购人支付；

⑶ 电梯年检工作由服务商负责告知采购人，采购人予以配合。服务商应向采购人提出关于电梯的检修报告，年检费用由采购人支付。

**27 、维修服务**

⑴ 零星维修不超过24小时，及时率达100%、返修率小于1%，合格率达100%；

⑵ 房屋建筑及水电中、大修按约定期限完工，合格率达100%；

⑶ 其他项目合格率100% ，用户满意率达95%以上；

⑷ 用户回访率达100%；

⑸ 设立24小时服务电话，记录受理率达100%，回复时间不超过1小时；

⑹ 所提供服务区域及维修点100元以内价格物品均由服务商供给；

⑺ 服务有效投诉率小于1%，处理率100%；业主满意率95%以上。

**28 、特约服务**

⑴ 浴室管理工作：24小时专人职守，确保每天按时开放男女澡堂365天热水的正常使用；每天清洁浴室并消毒一次；

⑵ 会议接待管理工作：会议前的准备工作：调试音响设备、茶叶茶具的摆放；会议中续茶添水；会后，会议室的清洁工作；定期消毒茶具一次。

⑶ 爱莲书屋：书架的擦拭、书籍的借阅管理，提供咖啡，茶水等饮品的供应，所需原材料由服务商提供品牌符合卫生标准的饮品原料。

**三、服务要求**

物业服务总体要求：热情高效，全面细致，节约环保。

**（一）物业服务项目部工作要求**

1 、设立24小时服务热线，所有问题均可以在承诺的时间内得到妥善的处理；

2 、所有员工统一着装，配戴工牌，行为言谈标准化，保证服务的整体形象；

3 、建立回访制服务，对客户提出的合理建议，在认真总结和研究分析的基础上进行有针对性的改进；

4 、遵循零干扰服务；

5 、执行首问责任制服务；

6 、积极配合采购人开展相关活动。

**（二）工程设施设备维护要求**

**1、工程综合服务要求**

⑴ 建立健全各项物业服务制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施；

⑵ 设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序，机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内；

⑶ 落实设备安全运行岗位责任制，分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行 状况；

⑷ 物业人员和专业技术人员持有效操作证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨；

⑸ 严格24小时值班值勤制度，设立服务电话，接受采购人管理，接受采购人和使用单位对物业服务报修、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，工作态度积极；

⑹ 落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺，接报修10分钟内赶到现场维修。在设备维修过程中，设备小修控制在10小时以内完成，同时不得有人为因素造成的返修。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录；

⑺ 制定和完善各类设备系统突发事件应急处置预案；

⑻ 维修过程中尽量不影响采购人办公，维修结束时清理维修现场；

⑼定期检测检修房屋及设备设施的易损与重要部位；

⑽一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

**2、房屋维修养护要求**

⑴ 定期进行房屋安全和完损检查，进行建筑物零星维护，保证房屋完好；

⑵ 爱护区域内设施、设备，未经产权人同意不得对区内的结构、设施等进行改动；

⑶ 及时完成公共区域各项日常维修维护任务，随时提供服务，一般任务接报后在8小时内完成。

**3、给排水设备维护要求**

⑴ 保证物业服务区域内给排水设备、设施的正常运行；

⑵ 加强巡查，防止跑、 冒、滴、漏，保证设备设施完好，发现问题及时处理；

⑶ 保证室内外排水系统通畅；

⑷ 做好与在相关部门和单位的沟通，及时做好传达工作；

⑸制定漏水处理相关应急预案并加强员工培训。

**4、供电设备维护要求**

⑴ 统筹规划，计划合理、节约用电；

⑵ 供电运行和维修人员必须持证上岗；

⑶ 配电室及时检查，定期维护。潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；

⑷ 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；

⑸ 供电设备定期维护和检测；

⑹ 严格执行用电安全规范，确保用电安全；

⑺ 外部停电，查明原因及时(30分钟内)倒换另一路供电系统，确保办公楼用电；

⑻ 配电室全天候有人值班，并按供电规范要求做供电运行记录，定期归档(一月)。

**5、空调设备维护要求**

⑴ 保证空调系统运行正常、安全，空调启动和停运时间由采购人确定，服务商执行，温度应达国家规定标准(冬季不低于18度夏季不高于25度)；

⑵ 协助维保单位做好空调设备日常维护保养工作，清洁机房及空调主机卫生，保持主机和控制柜表面无污渍。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；

⑶ 空调运行期，做好设备巡检并做好空调运行记录。

**6、供暖设备维护要求**

⑴ 保证办公楼冬季供暖正常并持有热力容器上岗证，对供暖设备进行日常零星应急养护维修；

⑵ 保证供暖系统运行正常、安全，供暖系统启动和停运时间由采购人确定，服务商执行，温度应达国家规定标准；

⑶ 负责每日对提供的热水进行水质检测，采暖期24小时详细记录压力、温度、流量等检测结果；

⑷ 系统在保修期内出现故障时，由物业公司负责联系，由厂家负责维修。过保后，由采购人确定供暖系统维保单位，物业公司负责联系。物业公司负责日常维护保养工作，供暖系统大修及供暖器清洗由采购人确定施工单位并承担相应的费用。每周清洁主机房及供暖设备卫生，保持主机和控制柜表面无污渍。

**7、消防监控系统要求**

⑴ 定期组织业主进行消防知识培训和消防演练；

⑵ 定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；消防器材定期检查并做好详细记录，过期器材通知采购人确定施工单位并由采购人承担相应的费用。

⑶ 制定消防突发事件应急预案；

⑷ 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；

⑸ 保证消防自动报警系统、消防喷淋系统、消防排烟系统、对讲系统等设备的正常运行；

⑹ 要有专职消防监控值班人员，并做好值班记录，出现消防报警，必须派人到达现场，查明原因；

⑺ 监控值班人员，随时注意监视器，发现可疑情况，及时与保安人员联系，到达现场查明情况；

⑻ 采购人根据项目实际情况聘请专业公司对消防监控设备进行维保，由维保公司对服务商进行相关操作及日常维护的培训，配合维保公司及时排查设备故障。

**8、电梯系统维护要求**

⑴ 电梯由维保单位专业技术人员持有效证件进行维修保养，物业公司与专业维保单位进行联系并监督实施；

⑵ 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；

⑶ 轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好、无积水；

⑷ 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；

⑸ 协助采购方办理电梯年检合格证、维修保养合同签订。

**（三）环境保洁要求**

**1、大厅保洁要求**

⑴ 大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无印记；

⑵ 指示牌光亮无尘；

⑶ 地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污物；

⑷ 大厅烟灰桶、垃圾桶干净、光亮无水渍、无污物；

⑸ 大堂灯具、天花板、出风口等无灰尘。

**2、卫生间保洁要求**

⑴ 地面、墙面、面盆、台面、镜面干净，无水迹、无污痕；

⑵ 便池内外干净，出水孔无黄印、黄斑，无污渍、无水迹、无堵塞、无异味，排水系统完好；

⑶ 木门、闭门器、隔板、隔门、台面干净，无灰尘、无水渍，垃圾桶卫生状况良好，垃圾容量不超过三分之二；

⑷ 拖布池干净，无污渍，无堵塞；

⑸ 卫生间空气通畅，清新，无异味。

**3、电梯及通道保洁要求**

⑴ 电梯轿箱四壁、门缝、轿厢内镜面、天花板清洁，无灰尘，无油渍；

⑵ 电梯内外干净光亮无灰、无手印，地面无烟头、垃圾、污迹；

⑶ 通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头；

⑷ 公用墙面、门、闭门器、窗轨、玻璃、开关、消防栓、报警器、指示牌、出风口、门及上下门缝等无污渍、无灰尘；

⑸ 烟灰缸、垃圾筒光亮无灰、无痰迹。

**4、公共区域保洁要求**

⑴ 墙壁清洁，灯具干净，无污渍；

⑵ 木门、门框、画框、闭门器、花叶、花盆、垫盘干净，无灰尘、无蜘蛛网、无污迹；

⑶ 地面干净无灰尘；

⑷ 地面干净无灰尘、无死角；

⑸ 公共垃圾箱垃圾容量不得超过2/3。

**5、外围保洁要求**

⑴ 车道、台阶、地面无杂物、无痰迹；

⑵围标志牌、台阶、柱子、灯饰等干净，无灰尘、无污渍；

⑶ 车架干净、无杂物；

⑷ 车库通道、无灰尘、烟头、垃圾等；

⑸ 墙面、柱子边沿、车道道沿干净，无灰尘；

⑹ 墙面所有的开关、箱柜、消防栓、灭火器无浮尘；

⑺ 每日上班前，大院内不得有垃圾和落叶，卫生打扫到位。

**6、垃圾清运要求**

⑴ 楼内垃圾定点存放，无乱堆乱放现象，无异味；

⑵ 垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于2/3，无异味；

⑶ 每天及时按照垃圾分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

**7、外墙清洗**

每年不少于一次的外墙清洗。

**（四）绿化养护要求**

1 、院内所有大小树木生长茂盛，叶色鲜亮，无病虫枝及枯枝，开花植物花色艳丽，定期松土并及时清除残花败蕾，保证所有树木树型整齐，形态优美，成活率90%以上；

2 、绿植要及时浇水除虫修剪修补，无斑秃，无枯草，无杂草；

3 、对所有绿植及时修剪养护，保证绿篱的整齐排列和良好的生长；

4 、冬季做好树木的防虫管护。

**（五）会议服务要求**

1 、会议服务人员必须具备良好的仪容仪表及服务意识，着装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能；

2 、会议服务要做到周到、热情、细致、快捷、无差错；

3 、会议人员及时对会议室进行清洁保洁，做到会议室干净整洁，物品排列整齐有序；

4 、会议人员应了解会议室设施设备的功能，熟练掌握操作技巧并加强设备设施的管理维护；

5 、按会议要求调整会议设备设施，提前60分钟布置会场，务必在会议开始前30分钟完成会场布置，开启照明、音响、空调、换风、投影仪等设备，调试至最佳效果；

6 、会议中，约15分钟左右续水一次直到结束；

7 、会议结束，会议服务人员在门口为参加会议人员开门道别，等人员全部离场后把使用的茶具进行清洗消毒，以备下次使用。

**（六）秩序维护服务要求**

1、辖区内安全和正常工作秩序，做好协防保卫，做好车辆、车库、道路及安全秩序管理等；

2、机关办公楼实行全天候24小时值班制度；

3 、协防设置门岗和巡逻岗，对外来人员，建立询问登记制度，礼貌用语、文明用语、热情服务，按照采购人要求进行出入管理服务；

4 、遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体；

5 、制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理；

6 、能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件：

7 、对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

**（七）其他设备设施管理要求**

以下服务项目除服务商人工费用外，其他项目管理所产生的设施设备维保、更新、改造及在服务过程中所涉及到的耗材、工具、人工费、设备费用均由服务商承担。

1 、每年聘请专业公司对水箱按行业标准要求至少进行1次全面清洗、消毒，并取得相关水质检测报告；

2 、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；

3 、办公楼避雷设施按行业标准要求至少每年检测1次，取得相关检测报告，并定期进行刷漆，检查是否脱焊等；

4 、门禁系统管理，按不同的要求出入门禁，门禁系统定期保养维修；

5 、每年对办公楼外墙至少进行1次全面清洗；

6 、停车系统，定期保养维修；

7 、完善辖区内各类上墙制度，设施设备、安全提示等标牌制作；

8 、每年按行业标准要求至少对供暖设备进行全面保养 1 次，服务商安排工程人员进行24小时值班，实施检测各项数据并做好相关记录，发现问题及时上报并配合专业公司排除故障；

9 、室内花卉租摆由采购人根据实际情况确定花卉数量、名称联系花卉公司，物业公司负责花卉叶面及盆内杂物清理，及时联系花卉公司对枯死及无观赏价值的绿植进行更换。

10 、布艺沙发、皮具、木地板、地毯等定期进行保养清洗。

**（八）其他要求**

公共区域的耗材100元以内，由服务商自行采购及维护维修。对于临时性增加的机动工作，在场工作人员均应无条件予以配合，服从指派和指挥。如无需增加服务人员，相应服务费不做调整；如确需增加服务人员，则按该岗位平均费用标准结算。

**四、人员配置要求**

**（一）人员配置最低要求**

项目物业服务人员不得少于30人，各岗位最低配备人数如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 最低配备人数 |
| 1 | 莲湖法院本部 | 项目经理1人  环境卫生6人  保安员3人  维修工4人  会议客服人员3人 |
| 2 | 庙后街法庭 | 环境卫生2人 |
| 3 | 枣园法庭 | 环境卫生2人 |
| 4 | 执行局 | 环境卫生3人 |
| 5 | 大兴法庭 | 环境卫生2人 |
| 6 | 诉讼服务中心 | 环境卫生2人 |
| 7 | 爱莲书屋 | 管理员2人 |
| 合计 | | 30人 |

**（二）人员能力和素质要求**

1、物业服务单位应选用素质高、业务精的人员承担本项目的物业服务，物业服务单位根据项目需求自行配备人员（身体健康、无违法犯罪）。物业服务单位应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。物业服务工作人员应统一着工装上岗，工作期间应佩戴工作证上岗，做到文明用语， 礼貌待人，遵守采购人的各项工作制度，爱护公共财物；

2、项目经理应当工作干练，大专及以上学历，具备物业管理经验一年以上，经验丰富，并曾担任过项目物业经理职务；年龄不超过50岁；

3、会议客服人员及爱莲书屋管理员应为女性，大专及以上学历，当形象良好，气质佳，仪态大方，业务熟练；年龄不超过40岁；

4、保安人员均持有保安员证或建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证、身体健康、相貌端正、业务素质过硬，年龄不超过55岁；

5、工程设备维修维护人员，必须提供相关的从业资格证书，年龄不超过55岁；

6、保洁人员身体健康、业务素质过硬，年龄不超过55岁；

7、服务人员具备采购人提出的岗位要求，并遵守双方所达成的相关协议，管理岗位人员要保证人员长期稳定性；全体物业服务人员应保证人事档案齐全；

8、所有物业服务人员必须向采购人进行报备核查；

9、按照国家保密法的相关规定以及莲湖区人民法院保密制度，服务商应与物业工作人员签订保密协议。

**五、商务要求**

服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

**六、考核标准**

为保证本合同的履行，每三个月服务商须参加由采购人组织进行的定期综合考核，考核结果经由机关服务中心分管主任签字并报分管领导审批后，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)足额划拨应付物业服务费；低于90分为不合格，考评为不合格的，扣除应付物业服务费的2%，低于85分以下(含85分)的，每低3分加扣服务费1%，考核标准参考如下：

**西安市莲湖法院等五处办公楼物业服务考核标准（总分：100分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、房屋结构部位管理(7分）** | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | | 备注 |
| 屋顶 | 1、每月巡查不少于1次且有巡查记录；  2、屋顶防护层外观完好、整洁、无破损，防水层无渗漏；  3、屋面无渗漏、无杂物堆放，雨水管口无堵塞，清掏及时；  4、避雷带完整、无脱焊、无生锈，提示牌安装到位。 | 1项不合格扣0.5分 | |  |
| 围墙 | 1、每月巡查不少于1次且有巡查记录；  2、外观完好，无残缺、渗漏及墙皮脱落现象。 |
| 外墙面 | 1、每周巡查不少于1次且有巡查记录；  2、外墙干挂石材无松动、脱落、开胶情况。 |
| 大堂、公共门厅、走廊通道、楼梯间 | 1、每日巡查1次且有巡查记录；  2、道闸门禁完好无损坏，提示到位；  3、公告栏完好，无缺失、无污染；  4、大堂装饰外观完好，无破损、无脱落；灯具完好，设施完善；  5、装饰物品摆放有序；  6、墙地面外观完好，无脱落、无破损及污染。 |
| **二、设施管理（27分）** | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | | 备注 |
| 道路 | 1、院落道路、室外停车场地地、无堆积物；  2、路面、道牙无明显塌陷、破损；  3、台阶道牙提示线明显、完整；  4、有特殊（如暴风雨雪）天气应急预案、检查记录；  5、有应急工具、器具、器材。 | 1项不合格扣0.3分 | |  |
| 室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井 | 1、室外雨水、排水、无脱落、排水通畅；  2、雨水井、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；  3、各类井盖、井篦完好，无缺失；  4、井内设置安全防护设施，井盖有明显标识、区分明确。 | 1项不合格扣0.3分 | |  |
| 1、排水、排污管道通畅，巡查记录齐全；  2、排水管道、雨水井、沟渠、池、井每年 2 次清掏，记录齐全。 | 1项不合格扣0.3分 | |  |
| 标识管理 | 1、区域内各建筑物标志明显、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。 | 不合格扣1分 | |  |
| 供水设备管理 | 1水泵房、蓄水池、水箱间专人管理，记录齐全。 | 不合格扣1分 | |  |
| 1、有水箱清理方案，必需由专业公司进行；  2、保存水箱清洗合同及清洗方资质、清洗人员健康证、水箱清洗记录等。 | 1项不合格扣0.5分 | |  |
| 1、水箱封闭上锁，记录完整；  2、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；  3、计划性停水时，有预案，有记录。 | 1项不合格扣0.3分 | |  |
| 1、供水加压设备、公共管井、机房环境整洁；  2、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；  3、控制柜、水泵、阀门、主水管标识标牌完备。 | 1项不合格扣0.3分 | |  |
| 1、供水设备运行严格执行操作规程，每日不少于2次巡查设备，并有巡查与运行记录；  2、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项不合格扣0.3分 | |  |
| 1、有年度维保计划，加压供水设备每月1次维护保养并有记录。 | 不合格扣0.8分 | |  |
| 1、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。  2、每年不少于1次组织人员学习演练，每季度有1次培训，有记录。  3、水泵房消防设施齐全，应急灯、疏散指示标识有效齐全。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 配电设备 | 1、计划性停电时，有预案；  2、临时停电有预案、有记录。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、有供电设备台账、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。 | 不合格扣0.8分 |  | |
| 1、持相应有效证件，并在醒目位置公示。 | 不合格扣0.8分 |  | |
| 1、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；  2、每年不少于1次组织人员学习演练；  3、每季度有1次相关培训并有记录。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、应急灯、疏散指示标识有效齐全；  2、配置的灭火装置安全有效。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、非消防用电强切正常，应急灯具正常启动；  2、应急发电机转换正常；  3、储油间设置防止油品扩散设施，并设置通往室外的呼吸阀；  4、发电机房装置的灭火设施完好有效。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 消防系统 | 1、消防设施有标识（常开常闭禁止关闭标牌）；  2、消防设施和器材、疏散通道、应急灯、安全出口等有专人管理；  3、消防通道畅通，并有相应标识。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、消防栓每月巡查1次，有巡查记录；消防箱内有检查记录。 | 不合格扣0.8分 |  | |
| 1、消火栓泵及加压泵点动试验，控制室有反馈信息，记录完整并有记录；  2、每月对室外阀门井进水管道上的控制阀门开启状态检查，并有记录；  3、每年对消防水泵接合器通水试验。并做系统联动试验，并有记录。 | 1项不合格扣 0.3分 |
| 1、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；  2、每月盘车、点动试泵或自动巡检1次并有记录；  3、每季度保养1次，每年检修1次。记录齐全；  4、防排烟风机、防火卷帘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；  5、各楼层防火门闭门器、顺序器正常使用，地下车库卷闸电机有定期检查与保养记录。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、每月对消防应急照明蓄电池的持续应急工作时间及手动应急启动功能检查记录完整；  2、消防控制室有防鼠措施（挡鼠板不低于50CM）；  3、对有委托专业消防维护保养单位进行维保的作业过程有实施监督管理记录。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 电梯系统 | 1、电梯运行率不低于98%，电梯24小时正常运行；  2、电梯设备运行故障与事故记录完整；  3、电梯专用钥匙、机房钥匙专人管理，钥匙使用记录齐全。 | 1项不合格扣0.3分 |  | |
| 1、与有资质的维保公司签订电梯维保合同，营业执照、资质，并存档备查。 | 不合格扣1分 |  | |
| 1、在电梯轿厢内明显位置张贴警示标志、有效的《安全检验合格证》；  2、电梯轿厢内照明完好、卫生良好，无小广告等杂物；  3、操作按钮有效、楼层显示清晰；  4、火警按钮、电话对讲按钮齐全，五方通话正常有效；  5、电梯机房悬挂张贴制度、标识、平层对照表；  6、救援工具、配备灭火器等安全设备和防灭鼠措施；  7、卫生整洁、无灰尘，线路规范；  8、电梯机房通风设备良好并设置温度监控设施。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、有电梯事故应急防范措施和救援预案；  2、工作人员熟悉电梯救援程序； | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、每日不少于1次巡查，并有记录。 | 不合格扣0.6分 |  | |
| 1、故障时维修人员应在30分钟内到达现场；  2、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；  3、计划性维保提前通知公示。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| **三、管理与服务（9分）** | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 安全检查制度及执行情况 | 1、冬季、雨季、汛期以及重大节假日前要进行安全检查，并形成安全检查记录。 | 不合格扣0.5分 |  | |
| 客户报修、求助信息、投诉处理及回访制度 | 1、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；  2、水、电、天然气等报修30分钟内到达现场，维修有记录；  3、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 |  | |
| 1、建立回访制度，有回访记录。 | 不合格扣0.5分 |  | |
| 巡查管理 | 1、每日楼宇巡查1次，并有巡查记录。 | 不合格扣0.5分 |  | |
| 1、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；每日巡查1次， 并有巡查记录；  2、墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；每日巡查1次，并有巡查记录；  3、卫生间、水房等管理完好，每日巡查1次，并有巡查记录。 | 1项不合格扣 0.5分 |  | |
| 1、天台、通道等处无堆放杂物，每月巡查1次，并有巡查记录；  2、天台隔热层无破损。每月巡查1次，并有巡查记录。 | 1项不合格扣 0.5分 |  | |
| 共用照明、线路 | 1、共用照明每周巡检1次，巡检记录规范齐全；  2、公共照明完好，完好率98％以上/每层；  3、公共照明卫生清洁，无灰尘，控制开关灵敏，灯罩无缺失、破损；  4、公共线路、设施外观完好，相关记录齐全。 | 1项不合格扣 0.5分 |  | |
| 客户沟通与满意度调查 | 1、每年不少于1次向客户发放满意度调查问卷，调查结果达标且保存调查记录。 | 不合格扣0.5分 |  | |
| 1、有客户满意度调查实施制度，并按制度实施。 | 根据制度检查相关记录，无制度扣1分 |  | |
| 1、客户提出的意见和建议有改进措施和实施结果。 | 不合格扣0.5分 |  | |
| 四、保洁管理（10分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 楼内共用区域 | 1、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；  2、有电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫1次，每1周拖擦2次，每周全面清洗一次；  3、大堂、门厅大理石、花岗石地面，每日拖擦1次，每季度保养一次， 保持材质干净、有光泽；  4、墙面保持表面干净、无污渍；  5、楼内墙面无乱挂、乱粘贴现象，无蜘蛛网；  6、楼梯扶手、电梯按钮、开关按钮，保持表面干净、无污渍；  7、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；  8、天花板、共用照明灯具目视无灰尘、无污渍、无蛛网；  9、门、窗、门窗玻璃等目视洁净、光亮、无污渍。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。 | 不合格扣0.3分 |  | |
| 1、电梯轿厢干净，无乱挂、乱粘贴、乱画现象；  2、地面无污渍、杂物。灯具、天花板无积灰。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、楼宇公共区域无占用和堆放杂物现象。 | 不合格扣0.3分 |  | |
| 楼外共用区域 | 1、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。 | 不合格扣0.3分 |  | |
| 1、明沟：每季清理1次，无杂物、无积水；  2、雨雪天气及时清除道路积水、积雪；  3、共用照明灯具、宣传栏、信报箱等，目视无污渍、明亮清洁。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 1、天台、排水设施、雨水口畅通，无杂物堵塞。 | 不合格扣0.4分 |  | |
| 垃圾的收集与处理 | 1、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0.3分 |  | |
| 1、设置分类垃圾桶（箱），对垃圾分类实施管理、日产日清；  2、定期对垃圾桶消杀，有效控制蝇、虫滋生；  3、有垃圾清运记录及垃圾桶消杀记录；  4、垃圾中转站垃圾袋装分类堆放整齐；  5、中转站周围无散落垃圾，地面无积水、无明显污迹和粘着物；  6、垃圾每日清运2次。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 大厦各类标识 | 1、每周至少擦拭一次；  2、清洁后检查无污渍、无灰尘、无“牛皮癣”、无乱涂画、无破损。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 共用卫生间 | 1、各类设施完好，有定期清洁记录；  2、公共卫生间定时清洁，每天全面清洁2次，保持无异味；  3、墙面无污渍，地面无烟头、碎纸、积水；  4、天花板无灰尘、蜘蛛网，便器洁净、无堵塞；  5、废纸篓清理及时，四壁无乱挂、乱吊现象；  6、保洁工具摆放整齐有序。 | 1项不合格扣 0.3分 |  | |
| 五、安全防范（15分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 大门（传达室） | 1、实施24小时值班及安全防范；  2、严格检查出入人员、车辆，做好出入人员登记。 | 1项不合格扣1 分 |  | |
| 1、限时（上、下班时间前后半小时）立岗服务；  2、收发文件（信件、报刊、包裹）的及时派送和保密工作。 | 1项不合格扣2 分 |  | |
| 1、指挥地面车辆停放。 | 不合格扣2分 |  | |
| 办公区域 | 1、24小时日夜巡逻，每两小时巡查一次，每次至少两人；  2、严格禁止闲人进入办公区；  3、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；  4、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。 | 1项不合格扣1 分 |  | |
| 大楼巡查 | 1、制定秩序维护巡逻路线，有巡逻签到点，有签到记录。  2、巡查中发现问题及时处理，解决不了的立即上报，记录；  3、重点部位、道路进行每2小时防范检查和巡视并做好记录。 | 1项不合格扣1 分 |  | |
| 六、车辆停放及停车场管理（10分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 车场管理 | 1、停车标识、警示明显、完善，划线清晰，停车线损坏不及时上报、修复；  2、标识、警示损坏不及时上报、修复；  3、挡车器、护角不及时上报、修复； | 1项不合格扣2 分 |  | |
| 1、车辆停放有序，无乱停乱放、占用消防通道。 | 不合格扣2 分 |  | |
| 1、有专人负责引导车辆停放，对预留车位进行监督管理，确保正常停车。 | 不合格扣2 分 |  | |
| 七、绿化服务（6分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 绿植 | 1、按照节假日甲方要求，在时间节点提前一周实施；  2、根据会议主办者的要求或会议的种类布置会场盆栽；  3、对叶片进行擦拭，达到叶片洁净。 | 无方案扣6分，未按照方案内容进行实施每一项扣2 分 |  | |
| 八、资料文件保管及建档（6分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 档案资料管理总则 | 1、投诉和意见档案；  2、安全管理记录档案；  3、清洁卫生管理档案；  4、设施设备维运行及修养护记录档案；  5、物业人事管理及人员培训档案等；  6、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。 | 每一处档案及资料不合格扣1分 |  | |
| 九、会务服务（10分） | | | | |
| 类别 | 检查内容 | 评定细则 | 备注 | |
| 会议服务人员要求 | 根据采购人需求配备会议服务人员。 | 每一次人员配备不合格扣1分 |  | |
| 会议服务 | 1、会议室、会议厅、接待室、等候区内所有物品摆放整齐；  2、所需物品（饮用水、茶叶、会议资料）准备齐全；  3、会后及时清理，检查是否有遗留物品、未熄灭的火种，关闭设备电源等服务。 | 每一项不合格扣 1分 |  | |
| 保密原则 | 1、会场服务人员负有保密责任，每泄露一项，扣除一分；  2、不得随意翻阅会议资料，一经发现，扣除一分；  3、防止闲杂人员进场，非会务人员每发现一人扣除一分；  4、不得在任何场所透露会议的内容，每泄露一项，扣除一分。 | 每一项不合格扣 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：见磋商文件。

（二）服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止日期为准。

**二、合同价款**

1、本合同总价一次性包死，包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、员工食宿费、办公经费、清洁材料、工具、劳保及保洁员人身意外保险费、企业法定利润，财务费用、管理费用和税金等一切费用。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。

2、报价要求合理、公正。人员的工资、社保、福利等必须符合国家及省、市相关法律法规所规定的标准要求。

3、甲乙双方经协商需要增加或减少人员，则需调增、调减相应经费。

4、服务商工作人员的吃住由服务商自行解决，采购人不予承担。

**三、款项结算**

（一）按照季度支付物业服务费，合同签订后每季度第一个月前5个工作日内支付本季度物业服务费，即本季度实际支付的物业费=合同总价÷4－本季度考核扣减金额。

（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）服务商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。服务商不得干扰或阻碍采购人对该办公区域和公共区域的正常使用。

（三）服务商在提供物业服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务，导致采购人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）甲方权利义务

1、甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按合同约定履行服务义务，有权要求乙方整改到位。如因乙方管理不善，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，甲方有权终止合同。

2、甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

3、协助乙方做好物业管理和宣传教育、文化活动。

4、甲方应按照合同规定，付给乙方服务费用。

（二）乙方权利义务

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，根据甲方授权，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，自觉接受甲方检查监督；

3、及时向甲方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，经双方议定后由乙方组织实施；

6、管理期满时向甲方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；

7、因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成的重大事故，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失或工作不便的，应当赔偿甲方的经济损失（产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准）；

**六、验收**

（一）服务期满后，采购人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。

（二）验收依据

1、磋商文件、响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

**七、争议解决方式**

对本合同执行过程中发生的一切争议，双方友好协商解决，如协商不能解决，依法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）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，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。

（三）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**

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

**西安市莲湖区人民法院物业外包项目**

响应文件

（项目编号：XCZX2024-0019）

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

　　　　 法定代表人或负责人委托授权书（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《西安市莲湖区人民法院物业外包项目》（项目编号：XCZX2024-0019）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** |
| **磋商报价** | **服务期** |
| **西安市莲湖区人民法院物业外包项目** |  |  |
| **磋商报价（大写）** |  | |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

注：以下情况按无效响应处理：

1、A栏未填写阿拉伯数字；B栏未填写服务期；

2、“磋商报价（大写）”栏未填写大写报价金额；

3、本表“磋商报价”与“磋商报价（大写）”值不一致。

费用明细表

**单位：元**

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

服务商：（服务商全称并加盖公章）

说明：表格空间不足时，可自行扩展。

第三部分 资格证明文件

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填写基本存款账户信息：

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人（或负责人）：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

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：

我方作为西安市莲湖区人民法院物业外包项目（项目编号：XCZX2024-0019）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、法定代表人或负责人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人（或负责人）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（或负责人）本人身份证（正反面）复印件。

法定代表人（或负责人）委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派*（被授权人姓名）*本公司的全权代表人，参加贵中心组织的西安市莲湖区人民法院物业外包项目 （项目编号：XCZX2024-0019）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、中小企业申明函：**

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）参加西安市莲湖区人民法院物业外包项目（项目编号：XCZX2024-0019）项目采购活动，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、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《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。符合条件的服务商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

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、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，且本单位参加西安市莲湖区人民法院物业外包项目（项目编号：XCZX2024-0019）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、成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。  3、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、管理人员 | | | | | | | | | | |
| 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 | |
|  |  |  |  | |  | | |  |  | |
|  |  |  |  | |  | | |  |  | |
|  |  |  |  | |  | | |  |  | |
| 2、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 |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  |
|  |  |  |  | | |  | |  | |  |
| 3、其他人员 | | | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 学历 | | 职称 | | | 从事类似项目工作年限 | 主要工作  业绩和经历 | | 当前  分工 |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
|  |  |  | |  | | |  |  | |  |
| 备注 | 表格空间不足时请自行扩展。 | | | | | | | | | |

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** | **招标文件合同条款明细** | **投标文件合同条款响应** | **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** | **招标文件实质性条款** | **投标文件具体响应内容** | **响 应说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、第三章《招标内容及要求》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“见投标文件第×页××位置”。  3、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/人员配置/商务条款偏差表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条款明细** | **投标文件实际响应** | **响 应说明** |
| 一、服务条款偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、人员配置偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 三、商务条款偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、对第三章中除“实质性条款”以外的相关条款进行响应。  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“见投标文件第×页××位置”。 | | |

声明：除本偏差表所列的各项条款外，投标文件均完全响应招标文件中的要求。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**六、服务商认为有利于本次招标的其他情况说明。**