

项目编号: SXZM-GK-2026103

西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业  
服务项目

# 招 标 文 件

陕西正明项目管理有限公司

二〇二六年二月

## 温馨提示

各供应商，在此我们特别提醒您注意以下事项：

### 一、有关投标文件

1、请仔细阅读招标文件并正确理解招标文件中各项具体要求。如对招标文件有疑问，请在招标文件规定的时间内以书面形式提出，逾期将被拒绝受理。

2、请严格按照招标文件载明的投标文件的格式要求编制投标文件。

3、请仔细核对投标文件是否已按照招标文件的要求签字、盖章，实质性条款是否满足招标文件要求，投标文件中所附资格证明等资料是否齐全、有效且是否满足招标文件要求。

**提示：投标文件若不满足以上条件将有被否决的风险。**

### 二、有关开标

1、本项目采用电子化投标及远程不见面开标方式。供应商须使用数字认证证书（CA 锁）对电子投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标前，供应商需登录网络开标大厅。开标时，按照工作人员要求进行远程解密，如因供应商自身原因造成无法在规定时间内解密投标文件的，按无效投标对待。

2、制作电子投标文件。供应商须在“全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）”的“服务指南”栏目“下载专区”中，免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端制作扩展名为“.SXSTF”的电子投标文件。”

3、递交电子投标文件。登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传投标文件”，上传加密的电子投标文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4、供应商需在开启前最少一个小时登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）-电子交易平台-西咸新区公共资源交易平台不见面开标系统自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开启直播。

### 三、关于弃标的说明

按照《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》（市财函

(2021)431 号)规定: 供应商登记免费领取招标文件的, 如不参与项目投标, 应在递交投标文件截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。否则, 采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形, 将被监管部门记录为失信行为。

#### 四、关于供应商注册登记提醒

根据陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知, 如所投本项目的供应商未在陕西省政府采购网 (<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>) 注册登记加入陕西省政府采购供应商库的, 应按要求及时办理注册登记, 并接受财政部门监督管理。

#### 五、关于线上操作流程

1、办理 CA 锁。(类别: 政府采购项目, 咨询电话: 400-636-9888, 029-88661241, 029-86510073 转 80212);

2、网上投标确认。在全国公共资源交易平台(陕西省·西咸新区)西咸新区公共资源交易中心平台 (<http://xxxq.sxggzyjy.cn/>) 报名;

3、下载招标文件。供应商在报名确认后登录全国公共资源交易平台(陕西省·西咸新区)西咸新区公共资源交易中心平台 (<http://xxxq.sxggzyjy.cn/>) 下载招标文件;

4、下载编标工具, 编辑投标文件, 并在规定时限之前上传投标文件。

5、供应商如需申请电子保函、投标贷、成交贷业务, 可通过 CA 锁登录西咸新区公共资源交易系统或直接通过西咸新区公共资源交易中心 <http://xxxq.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html> 登录金融服务平台进行, 具体操作详见相关操作规程。

6、供应商如需申请保险类电子保函业务, 可通过 CA 锁登录西咸新区公共资源交易系统 (<http://xxxq.sxggzyjy.cn/wblj/009001/jyxtlogin.html>) 或直接通过西咸新区公共资源交易金融服务平台

(<http://www.xqggzyjy.cn:8081/financeplatform-html/index.html?type=3>) 登录进行保险类电子保函申请业务, 具体操作详见相关操作规程。申请成功后供应商须将电子保函文件附在投标文件中, 否则其投标将被拒绝。

请各供应商仔细阅读上述提示。如需帮助, 请您与我们的工作人员联系, 我们将非常高兴为您服务。

# 目 录

第一章 招标公告 .....	1
第二章 供应商须知 .....	8
第三章 合同条款及格式 .....	35
第四章 采购内容及技术要求 .....	52
第五章 评标方法 .....	104
第六章 投标文件构成及格式 .....	115

# 第一章 招标公告

## 项目概况

西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）西咸新区公共资源交易中心自行下载获取招标文件，并于 2026 年 03 月 20 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：SXZM-GK-2026103

项目名称：西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目

采购方式：公开招标

预算金额：14,628,700.00 元

采购需求：

合同包 1(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目一包)：

合同包预算金额：7,847,400.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)
1-1	其他服务	A 办公区物业服务	1(项)	详见采购文件	7,847,400.00

合同包最高限价：7,847,400.00 元

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年

合同包 2(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目二包)：

合同包预算金额：4,851,600.00 元

合同包最高限价：4,851,600.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)
2-1	其他服务	B 办公区物业服务	1(项)	详见采购文件	4,851,600.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年

合同包 3(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目三包)：

合同包预算金额：1,929,700.00 元

合同包最高限价：1,929,700.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求	品目预算(元)
3-1	其他服务	C 办公区物业服务	1(项)	详见采购文件	1,929,700.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起一年

## 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目一包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本合同包不专门面向中小企业采购；

合同包 2(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目二包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本合同包不专门面向中小企业采购；

合同包 3(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目三包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本合同包不专门面向中小企业采购；

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目一包)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人(或负责人)身份证明/法定代表人(或负责人)授权委托书：法定代表人(或负责人)直接参加投标的，须提供法定代表人(或负责人)身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人(或负责人)授权他人参加投标的，须提供法定代

表人（或负责人）授权委托书（附法定代表人（或负责人）、被授权人身份证电子件或扫描件）；

(2) 信用记录：供应商不得为“信用中国”网站(<http://www.creditchina.gov.cn>)列入“失信被执行人”（页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）和“重大税收违法失信主体”的供应商；不得为中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(3) 控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(4) 书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明；

(5) 供应商参与投标的承诺函。

合同包 2(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目二包)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人（或负责人）身份证明/法定代表人（或负责人）授权委托书：法定代表人（或负责人）直接参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人（或负责人）授权他人参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）授权委托书（附法定代表人（或负责人）、被授权人身份证电子件或扫描件）；

(2) 信用记录：供应商不得为“信用中国”网站(<http://www.creditchina.gov.cn>)列入“失信被执行人”（页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）和“重大税收违法失信主体”的供应商；不得为中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(3) 控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(4) 书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明；

(5) 供应商参与投标的承诺函。

合同包 3(西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目三包)特定资格要求如下:

(1) 法定代表人(或负责人)身份证明/法定代表人(或负责人)授权委托书:法定代表人(或负责人)直接参加投标的,须提供法定代表人(或负责人)身份证明及其身份证电子件或扫描件;法定代表人(或负责人)授权他人参加投标的,须提供法定代表人(或负责人)授权委托书(附法定代表人(或负责人)、被授权人身份证电子件或扫描件);

(2) 信用记录:供应商不得为“信用中国”网站(<http://www.creditchina.gov.cn>)列入“失信被执行人”(页面跳转至“中国执行信息公开网”<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>)和“重大税收违法失信主体”的供应商;不得为中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商;

(3) 控股管理关系:单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商,不得参加同一合同下的政府采购活动;

(4) 书面声明:供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明;

(5) 供应商参与投标的承诺函。

### 三、获取招标文件

时间:2026 年 02 月 28 日至 2026 年 03 月 05 日,每天上午 08:00:00 至 12:00:00,下午 12:00:00 至 18:00:00(北京时间)

途径:全国公共资源交易平台(陕西省·西咸新区)西咸新区公共资源交易中心自行下载

方式:在线获取

售价:0 元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间:2026 年 03 月 20 日 09 时 30 分 00 秒(北京时间)

提交投标文件地点:全国公共资源交易平台(陕西省·西咸新区)网上递交

开标地点：西咸新区公共资源交易不见面开标大厅，陕西省西咸新区公共资源交易中心开标室 02

## 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 六、其他补充事宜

1. 落实政府采购政策：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）；（2）《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）《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5 号）；（4）《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）；（5）《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）；（6）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国发办〔2007〕51 号）；（7）《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）；（8）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19 号）；（9）《财政部农业农村部国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20 号）；（10）《陕西省财政厅关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》（陕财办采〔2021〕29 号）；（11）《财政部关于在政府采购活动中落实平等对待内外资企业有关政策的通知》（财库〔2021〕35 号）；（12）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）；（13）陕西省财政厅《关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15 号）；（14）其他需要落实的政府采购政策，详见招标文件。

2. 网上投标确认流程：登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）（<http://xxxq.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。

3. 获取采购文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件。供应商须在获取采购文件时限内（即发售时间内）登录陕西省西咸新区公共资源交易中心平台系统，直接下载采购文

件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购文件将会影响后续开评标活动。

4. 办理 CA 锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股份有限公司办理 CA 锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号新时代大厦六楼，咨询电话：4006369888；西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼，咨询电话：029-88661241；西安市公共资源交易中心：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼最右 12 号窗口，电话：029-86510073 转 80212。

5、本项目采用“不见面开标”方式，各供应商可登录（<http://ggzyjy.xixianxinqu.gov.cn/xwzx/002002/20210721/d7421699-e891-4f40-b441-dccc415e05b3.html>）下载操作手册，并在投标截止时间前通过全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）递交电子投标文件。因供应商自身设施故障或自身原因导致无法完成投标的，由供应商自行承担后果。

6、为了保证远程不见面开标顺利进行，供应商需使用配备相关设备的电脑提前一小时登录网络开标大厅。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省西咸新区）西咸公共资源交易中心网。

7、请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名称：陕西省西咸新区党政办公室

地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路 1 号

联系方式：029-33353268

### 2. 采购代理机构信息

名称：陕西正明项目管理有限公司

地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室

联系方式：029-88855325

### 3. 项目联系方式

项目联系人：樊睿、寻宇超、刘晨星

电话：029-88855325

陕西正明项目管理有限公司

2026 年 02 月 27 日

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

条款号	条款内容提示	编列内容
1.1.2	采购人	名称：陕西省西咸新区党政办公室 地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路 1 号 联系人：关老师 联系方式：029-33353268
1.1.3	采购代理机构	名称：陕西正明项目管理有限公司 地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室 联系人：樊睿、寻宇超、刘晨星 联系方式：029-88855325 电子邮件：sxzmxmgl@163.com
1.1.4	监督单位	同级人民政府财政部门
1.1.5	项目名称	西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物业服务项目
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.3.1	采购范围	招标文件第四章规定的全部内容
1.3.2	服务期	自合同签订之日起一年
1.3.3	服务地点	采购人指定地点
1.4.2	供应商资格要求	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定并提供下列材料： 1、营业执照等主体资格证明文件：提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书/自然人身份证明； 2、基本资格条件：提供《基本资格条件承诺函》，供应商应对承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。经调查核实为虚假承诺的，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规追究相应责任。承诺函格式详情见招标文件第六章

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
		<p>投标文件构成与格式。</p> <p><b>备注：不提供《基本资格条件承诺函》的供应商需提交如下资格证明文件：</b></p> <p>①财务状况报告：提供具有经审计资质单位出具赋码的完整 2024 年度的财务审计报告，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；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明；或信用担保机构出具的投标担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）</p> <p>②社保缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的缴纳证明。依法不需要交纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。</p> <p>③税收缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（除印花税外任意税种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。</p> <p>④履行合同承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。</p> <p>⑤无重大违法记录书面声明：提供参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>3、法定代表人（或负责人）身份证明/法定代表人（或负责人）授权委托书：法定代表人（或负责人）直接参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人（或负责人）授权他人参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）授权委托书（附法定代表人（或负责人）、被授权人身份证电子件或扫描件）。</p> <p>4、信用记录：供应商不得为“信用中国”网站 (<a href="http://www.creditchina.gov.cn">http://www.creditchina.gov.cn</a>) 列入“失信被执行人”（页面跳转至“中国执行信息公开网” <a href="http://zxgk.court.gov.cn/shixin/">http://zxgk.court.gov.cn/shixin/</a>）和“重大税收违法失信主体”的供应商；不得为中国政府采购网 (<a href="http://www.ccgp.gov.cn">http://www.ccgp.gov.cn</a>) “政府采购严重违法失信行为记录名单”中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。</p> <p>5、控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动。</p> <p>6、供应商书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明。</p>

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
		7、供应商参与投标的承诺函。
1.4.3	联合体投标	不接受
1.10.1	分包	不允许
3.3.1	投标有效期	投标文件的递交截止之日起 90 天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。
3.4	投标保证金	不要求提供
3.6.1	是否允许备选方案	不允许
4.1.1	投标文件递交	投标文件递交截止时间：详见招标公告 投标文件递交地址：详见招标公告
5.2.1	开标时间和地点	开标时间：同投标文件递交截止时间 开标地点：同投标文件递交地点
7.5.1	评标方法	综合评分法（详见第五章）
7.6.5	评标委员会推荐中标候选人数量	3 个/包
9.1	履约保证金	/
14	需要补充的其他内容	
14.1	关于信用记录 的查询和使用	1、采购人将在资格审查阶段通过采购代理机构提供的在规定时间内查询的【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站截图对投标文件中的《供应商书面声明函》的信用情况进行甄别。对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，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）的第二条第（三）款规定，其投标或中标资格将被取消。 2、截至本项目开标前三年内因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
		<p>业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的，其投标无效，无效投标供应商的信用记录查询结果截图将作为项目材料的组成部分。</p> <p>3、较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。</p> <p>4、供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。</p> <p>5、供应商信用记录查询的时间段为“招标公告公告发布之日（含当日）至提交投标文件截止之日（含当日）”。信用记录查询的结果，可以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。供应商未如实填报《供应商书面声明函》的，视为“供应商提供虚假材料谋取中标的”行为。</p> <p>6、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</p>
14.2	知识产权	<p>所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由供应商承担。</p>
14.3	招标代理服务费	<p>代理服务费收取标准：参照国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和国家发展和改革委员会办公厅颁发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）的有关规定标准执行。</p> <p>招标代理服务费公布方式：代理服务费金额将在成交公告中明确，成交单位在领取中标通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。</p>
14.4	代理服务费账户	<p>中标服务费交纳账户：</p> <p>户 名：陕西正明项目管理有限公司</p> <p>开户行：中国民生银行股份有限公司西安高新科技支行</p> <p>账 号：170455461</p> <p>请中标供应商按照要求将服务费汇入以上指定账户，如因自身原因发生错误，产生的不利后果均由供应商自行承担。</p>

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
14.5	项目属性及所属行业	1、本项目属性：服务类。 2、本项目采购标的所属行业为：物业管理 3、（按照《工信部 国家统计局 发改委 财政部 工信部联企业》中小企业划型标准（（2011）300号）规定：从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。
14.6	一致性	供应商须知前附表和须知不一致的地方，以前附表为准。
<p><b>备注：</b></p> <p>1、分支机构参与投标的，须提供总公司出具给分支机构的授权书。分支机构与总公司不得同时参与本项目的投标。</p> <p>2、招标文件中凡是要求供应商投标文件中需要法定代表人（或负责人）签字盖章之处，此处的负责人是指非法人单位的负责人。</p> <p>3、供应商在投标文件中提供的财务审计报告必须满足以下要求方为有效的审计报告。</p> <p>①依据《财政部关于注册会计师在审计报告上签字盖章有关问题的通知》（财会【2001】1035号）规定：由会计师事务所出具的《财务审计报告》</p> <p>必须符合以下要求方为有效：</p> <p>a、必须附两名注册会计师资格证书，且在有效期内（注：若注册会计师资格证书有效期未体现或证件复印件模糊或二维码无法扫描等情况，采购人有权要求提供清晰可辨的证明材料并通过注册会计师行业统一监管平台查询，仍无法查询的视为资格证书无效）；</p> <p>b、两名注册会计师签名、盖章；</p> <p>c、经过会计师事务所盖章；</p> <p>上述 3 条有任何一条不符合要求，其审计报告视为无效；</p> <p>②提供的赋码审计报告通过“注册会计师行业统一监管平台”（<a href="http://acc.mof.gov.cn/">http://acc.mof.gov.cn/</a>）无法查验的，其审计报告视为无效。</p> <p>4、评审时因供应商提供的投标文件中证明材料不清晰导致无法辨认的，或隐瞒相关不良信息的，造成不利于供应商的情况其后果由供应商自行负责。</p>		

## 一、总 则

### 1.1 采购项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 87 号令）等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，现对该项目采购进行公开招标。

1.1.2 采购人：详见供应商须知前附表。

1.1.3 采购代理机构：详见供应商须知前附表。

1.1.4 监督单位：详见供应商须知前附表。

1.1.5 采购项目名称：详见供应商须知前附表。

### 1.2 采购项目的资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源：详见供应商须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：详见供应商须知前附表。

### 1.3 采购范围、服务期、服务地点

1.3.1 采购范围：详见供应商须知前附表。

1.3.2 服务期：详见供应商须知前附表。

1.3.3 服务地点：详见供应商须知前附表。

### 1.4 合格供应商

1.4.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。

1.4.2 供应商资格要求：详见供应商须知前附表。

1.4.3 供应商须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.4 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就成交项目向采购人承担连带责任；

(2) 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本采购项目中投标，否则各相关投标均无效。

#### 1.4.4 供应商不得存在下列情形之一：

- (1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 无投标有效期或有效期达不到招标文件要求的；
- (6) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加本项目同一合同项下的投标的；
- (7) 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，参加本采购项目投标的；
- (8) 提供虚假投标文件和资料的。
- (9) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；
- (10) 供应商未上传电子化投标文件。

#### 1.4.5 供应商有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- (1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的投标文件相互混装；
- (6) 投标文件制作机器码一致。

### 1.5 合格的服务

1.5.1 供应商提供的所有服务所需的伴随货物应当说明货物的来源地，符合国家有关标准要求，并满足招标文件要求的实质性要求及相关服务等要求。

1.5.2 采购人有权拒绝接受任何不合格的货物和服务，由此产生的费用及相关后果均由供应商自行承担。

### 1.6 费用承担

1.6.1 投标费用自理。不论投标的结果如何，供应商均应自行承担所有与准备和参

加投标有关的费用，采购代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

**1.6.2 本次招标的费用包含中标服务费，请投标供应商在测算投标报价时充分考虑这一因素。**

## 1.7 保密

参与投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

## 1.8 语言文字

投标活动的所有文件、资料、函电文均使用简体中文，确需提交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。

## 1.9 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 1.10 分包

1.10.1 供应商拟在成交后将成交项目的非关键内容分包的，应符合供应商须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除供应商须知前附表规定的非关键内容外，其他工作不得分包。

1.10.2 中标供应商不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标供应商应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

# 二、招标文件

## 2.1 招标文件构成

2.1.1 招标文件要求提供的货物、服务，招标程序和合同条件在招标文件中均有说明。招标文件共六章，内容如下：

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

    供应商须知前附表

第三章 合同条款及格式

#### 第四章 采购内容及技术要求

#### 第五章 评标方法

#### 第六章 投标文件构成及格式

2.1.2 供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应，由此带来不利于供应商的评标结果，其风险由投标供应商承担。

2.1.3 本招标文件的解释权归陕西正明项目管理有限公司，如发现招标文件内容与现行法律法规不相符的情况，以现行法律法规为准。

### 2.2 招标文件的澄清修改及询问

2.2.1 采购人如果对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2.2.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间至少 15 日前，将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。不足 15 日的，采购代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。

2.2.3 已经获取招标文件的供应商对招标文件有疑问的，采购代理机构将在 3 个工作日内采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。

2.2.4 各供应商在提交投标文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的更正公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，采购代理机构不再单独通知，因供应商未及时关注所造成的一切后果由供应商自行承担：

（1）陕西省政府采购网（[www.cccp-shaanxi.gov.cn](http://www.cccp-shaanxi.gov.cn)）中的首页 > 信息公告 > 项目所在区域 > 更正公告；

（2）全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）（<http://xxxq.sxggzyjy.cn/>）中的首页 > 交易大厅 > 交易公告 > 政府采购 > 更正公告。

## 三、投标文件

### 3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

## 第一部分 资格证明文件

- (1) 营业执照等主体资格证明文件
- (2) 基本资格条件
- (3) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书
- (4) 信用记录声明
- (5) 控股管理关系承诺书
- (6) 供应商书面声明
- (7) 供应商参与投标的承诺函

## 第二部分 符合性证明文件

- (1) 投标函
- (2) 开标一览表
- (3) 供应商参加政府采购活动承诺书
- (4) 技术服务偏差表
- (5) 合同条款偏离表

## 第三部分 投标响应方案

- (1) 技术方案
- (2) 供应商认为有利于成交的其他情况说明

供应商在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 供应商应保证其投标文件中所提供的所有有关投标的资料、信息是真实的、并且来源于合法的渠道。因投标文件中所提供的有关投标的资料、信息不真实、或者其来源不合法而导致的所有法律责任，由供应商自行承担。

### 3.2 投标报价

3.2.1 投标报价是供应商响应招标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、招标代理服务费及其它相关的一切费用，供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

3.2.2 投标供应商对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱

出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。

3.2.3 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标分项价格表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。

3.2.4 投标报价货币：人民币；单位：元。

3.2.5 投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

3.2.6 因供应商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

### **3.3 投标有效期**

3.3.1 投标有效期：本项目投标的最低有效期要求见供应商须知前附表。投标文件应在投标有效期内保持有效。投标有效期不满足规定有效期的投标文件将被视为无效投标而拒绝。投标供应商投标截止时间后，投标供应商在投标有效期内不得撤销投标文件。

3.3.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或采购代理机构可向供应商提出延长投标有效期的要求。这种要求与答复均应以书面的形式。同意延长有效期的投标供应商除按照采购人或采购代理机构要求修改投标文件有效期外，不得修改投标文件的其他内容。

### **3.4 投标保证金**

投标保证金：详见供应商须知前附表。

### **3.5 资格审查资料**

供应商应按评标办法要求的资格审查标准提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的供应商资格要求。

### **3.6 备选投标响应方案**

3.6.1 除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得递交备选投标响应方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许供应商递交备选投标响应方案的，只有中标供应商所递交的备选投标响应方案方可予以考虑。评标委员会认为中标供应商的备选投标响应方案优于其按照招标

文件要求编制的投标响应方案的，采购人可以接受该备选投标响应方案。

3.6.3 供应商提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供货方案的，视为提供备选方案。

### 3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件构成及格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期、投标有效期等实质性内容作出响应。投标文件在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.3 本项目采用电子投标文件的形式。编制电子投标文件时，应使用最新发布的电子招标文件及专用制作工具进行编制。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子投标文件进行签署、加密、递交及解密等相关操作。

3.7.4 电子招标文件下载。供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）网站【首页>电子交易平台>企业端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子招标文件（\*.SXSZF）。注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程>答疑文件下载”下载更新后的电子招标文件（\*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件，系统将拒绝接收。

3.7.5 电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。供应商可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页>服务指南>下载专区】免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该采购人端可以打开电子招标文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页>服务指南>下载专区】中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）投标文件制作软件操作手册》。

3.7.6 制作电子投标文件。电子投标文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。技术支持热线：4009980000。

### 3.8 投标文件的签署及其他规定

3.8.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

3.8.2 投标文件签署要求如下：

(1) 投标供应商在“投标函”、“法定代表人（或负责人）身份证明/法定代表人（或负责人）授权委托书”等内容应当按格式要求加盖与投标供应商名称全称相一致的标准公章，并签署法定代表人（或负责人）或授权委托代表的全名或加盖名章；

(2) 如为联合体投标，联合体各方均应加盖公章并签署联合体全权代表方法定代表人（或负责人）或其授权委托代表的全名或加盖名章；

3.8.3 因投标文件内容表达不清所引起的不利后果由投标供应商承担。

## 四、投标文件的递交

### 4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 电子投标文件可于提交投标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·西咸新区）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，提交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西咸新区），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“上传投标文件”，上传加密的电子投标文件（\*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。除上述方式之外，不接受投标供应商以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。

4.1.2 在招标文件规定时间未上传投标文件或上传投标文件失败的，系统将拒绝接收。

### 4.2 投标文件的补充、修改和撤回

4.2.1 供应商在递交投标文件后，且在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的电子投标文件进行补充、修改或撤回。

4.2.2 对电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

4.2.3 电子投标文件提交截止时间后，供应商不得对其电子投标文件做任何修改。

4.2.4 供应商在提交电子投标文件截止时间后撤回电子投标文件的，采购人有权将此情况如实反映财政部门，由财政部门予以记录并纳入供应商失信行为名单。

4.3 供应商提交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：

4.3.1 逾期提交电子投标文件的；

4.3.2 提交的电子投标文件与本项目不相符的。

## 五、开标

### 5.1 开标时间及地点

5.1.1 采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织开标。

5.1.2 本项目采用不见面开标模式，采用电子化投标文件，供应商需在开标前登录全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）首页选择电子交易平台-“西咸新区公共资源交易不见面开标系统”，进行自行调试。开标时，按照工作人员要求进行投标文件解密，唱标及确认开标结果，远程观看开标直播。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：4009980000。

5.1.3 参加投标的供应商不足 3 家的，不得解密。

### 5.2 开标程序

5.2.1 主持人按下列程序进行：

(1) 宣布大会纪律；

(2) 公布在投标截止时间前递交投标文件的供应商名称；

(3) 投标文件解密，所有投标供应商电子投标文件解密完成后，将进行电子唱标。

部分投标供应商投标文件未解密或解密失败的，程序可以继续进行。若解密成功的投标供应商不足 3 家，不进入后续程序；

(4) 唱标；

(5) 开标结果确认；

(6) 会议结束。

5.2.2 开启过程由采购代理机构指定专人记录，并由参与的相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

### 5.3 异议

供应商对开标过程有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应在网络开标大厅提出询问或回避申请，采购人、采购代理机构对供应商代

表提出的询问或者回避申请应当及时处理。供应商未参加开标的，视同认可开标结果。

#### 5.4 在开标过程中出现下列情况之一的，其投标文件视为无效文件：

- 5.4.1 供应商拒绝对电子投标文件进行解密的；
- 5.4.2 因供应商自身原因，导致在系统规定的解密时间内无法解密投标文件的；
- 5.4.3 上传的电子投标文件无法打开的；
- 5.4.4 中华人民共和国政府采购法律法规规定的其他无效情形。

#### 5.5 特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评审无法正常进行时，将视投标文件解密情况特殊处理。

- 5.5.1 开标时投标文件未解密的，将另行确定时间继续完成开启程序；
- 5.5.2 开启后投标文件已解密但评审结论未形成的，按相关主管部门要求执行；
- 5.5.3 开启后投标文件已解密且评审结论已形成的，待特殊情况排除后，继续完成评审活动。

## 六、资格审查

### 6.1 资格审查

开标结束后，由采购人委派的资格审查小组按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）有关规定，依法对供应商的资格进行审查。

### 6.2 出现下列情形的，投标文件将被视为无效：

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (2) 未按招标文件要求提供资格证明文件，或未按招标文件要求加盖公章的；
- (3) 资格审查小组认为投标供应商的资格证明文件存在疑点，要求投标供应商以书面形式提供更清晰有效的证明文件，投标供应商不能在规定时间内提供符合招标文件要求的证明文件的。

6.3 资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效投标供应商资格审查未通过的原因。

6.4 合格供应商不足 3 家的，不进入评标程序应予以废标。

## 七、组织评审

## 7.1 采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

7.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

7.1.2 宣布评标纪律；

7.1.3 公布供应商名单，告知评审专家应当回避的情形；

7.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

7.1.5 在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；

7.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

7.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

7.1.8 核对评标结果；

7.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

7.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

## 7.2 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责

7.2.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的符合性审查要求；

7.2.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

7.2.3 对投标文件进行比较和评价；

7.2.4 确定中标候选供应商名单，以及根据采购人委托直接确定中标供应商；

7.2.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

## 7.3 评标委员会组成及抽取

### 7.3.1 评标委员会组成

为了确保评标工作的公平、公正，依据中华人民共和国政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为 5 人以上单数。其中，评审专家不少于成员总数的三分之二。

采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：

- (1) 采购预算金额在 1000 万元以上；
- (2) 技术复杂；
- (3) 社会影响较大。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。陕西正明项目管理有  
限公司工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

### 7.3.2 评标委员会的抽取

评标专家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。对技术复杂、  
专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，  
采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。自行选定评审专家的，应当优先选择本  
单位以外的评审专家。

7.3.3 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组  
成不符合规定的，采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所  
作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购代理机构应当停止评标活  
动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标  
委员会所作出的评标意见无效。采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况  
予以记录，并随采购文件一并存档。

7.3.4 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或  
者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

7.3.5 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能  
继续评标的，采购人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换  
后的评标委员会成员重新进行评审。

## 7.4 评标原则

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例的规定，评标委员会成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评标方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应招标文件的投标文件按无效响应处理。

## 7.5 评标方法

7.5.1 按照《中华人民共和国政府采购法》及实施条例和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）的规定，本次评标采用的评标方法详见“供应商须知前附表”。

评标方法分为最低评标价法和综合评分法。

(1) 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的供应商为中标候选供应商的评标方法。

(2) 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选供应商的评标方法。

## 7.6 评标

7.6.1 按照《中华人民共和国政府采购法》及实施条例和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 87 号令），依法组建评标委员会。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，其中采购人代表须持有授权书。评标委员会按照招标文件规定的评标方法独立进行评审工作。

7.6.2 招标文件和投标文件是评标的依据。在评标中，不得改变招标文件中规定的评标标准、方法和中标条件。供应商不得在开标后使用任何方式对投标文件的实质性内容做任何更改。

7.6.3 在评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式（由评标委员会签字）要求供应商做出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并由其法人代表或授权代表签署全名。供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

7.6.4 如果供应商在规定时间内，未能答复或拒绝答复评委会提出的澄清、说明或

者修正的要求，将由评委会根据其投标文件按最大风险进行评标。

7.6.5 评审完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评审报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人数量见供应商须知前附表。

## 7.7 评标过程的保密

7.7.1 评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得泄露有关投标文件的评审和比较、中标候选人推荐以及与评标有关的其他情况。

7.7.2 在评标过程中，如果供应商试图在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐的推荐以及与评标有关的其他方面，向评标人、采购人和采购代理机构施加任何影响，其投标应做无效投标处理。

## 7.8 评标程序

按照投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、推荐中标候选人名单的工作程序进行评标。在上一步评审中供应商被认定无效投标者，不进入下一步的评审。

# 八、定标、中标通知

## 8.1 定标程序

8.1.1 评标委员会根据评标方法的规定对供应商进行评审排序，推荐 3 名中标候选人，作为评标结果。评标结果由评标委员会成员签字确认。

8.1.2 采购代理机构在评标结束后 1 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当在收到评标报告后 4 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序和有关规定确定中标供应商。采购人在收到评标报 4 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标供应商，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选供应商为中标供应商。

## 8.2 中标和落标通知

8.2.1 中标供应商确定后，采购代理机构应于 1 个工作日内，在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，同时向中标供应商发出《中标通知书》。

8.2.2 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出之后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

8.2.3 中标通知书是合同的组成部分。

8.2.4 中标公告发布后，未中标供应商可致电采购代理机构获知本单位的评审得分与排序。

## 九、履约保证金

9.1 在签订合同前，中标供应商应按供应商须知前附表规定的形式、金额和招标文件第三章“合同条款及格式”规定的或者事先经过采购人书面认可的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。联合体成交的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

9.2 中标供应商不能按本章第 9.1 要求提交履约保证金的，视为放弃成交，给采购人造成的损失，中标供应商应当予以赔偿。

## 十、合同的签订

10.1 采购人应当自中标通知书发出之日起二十五日内，按照招标文件和中标供应商投标文件（包括评标中形成的澄清文件）的约定，与中标供应商签订书面合同。中标合同应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容签订。采购人与中标供应商不得背离合同实质性内容签订其他协议或发表声明。

10.2 采购人如需追加与合同标的相同的货物、服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的总采购金额不得超过原合同金额的 10%。

10.3 投标供应商中标及签订合同后，不得转包。

10.4 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选供应商为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

10.5 招标文件、中标供应商的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

10.6 政府采购合同应当包括采购人与中标供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

10.7 采购人自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

10.8 采购人与中标供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

10.9 采购人应及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收资料一并存档。

10.10 采购人应当加强对中标供应商的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标供应商支付采购资金。对于中标供应商违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

10.11 采购代理机构应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的招标文件。

## 十一、询问、质疑、投诉

### 11.1 询问

投标供应商或潜在投标供应商对政府采购活动有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

### 11.2 质疑

11.2.1 供应商认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者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。投标供应商或潜在投标供应商应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；

(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

11.2.2 投标供应商或潜在投标供应商针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出，对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑事项集中在一份质疑函中提出。

11.2.3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑的，应当提交授权委托书

书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

11.2.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

11.2.5 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

11.2.5.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

11.2.5.2 质疑项目的名称、编号；

11.2.5.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

11.2.5.4 事实依据；

11.2.5.5 必要的法律依据；

11.2.5.6 提出质疑的日期。

11.2.6 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理：

11.2.6.1 质疑供应商不是参与本次政府采购项目的供应商；

11.2.6.2 质疑供应商与质疑事项不存在利害关系的；

11.2.6.3 未在法定期限内提出质疑的；

11.2.6.4 质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的；

11.2.6.5 应当提交授权书而未提交的；

11.2.6.6 以非法手段取得证据、材料的；

11.2.6.7 质疑答复后，同一质疑人就同一事项或同一采购程序环节再次提出质疑的；

11.2.6.8 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。

11.2.7 质疑答复

11.2.7.1 采购人或采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

11.2.7.2 投标供应商或潜在投标供应商以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，采购代理机构可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

#### 11.2.8 其他需要说明的事项

11.2.8.1 质疑函须按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见【财政部国库司（gks.mof.gov.cn）】网站【首页·政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

[http://gks.mof.gov.cn/zttz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201\\_2804589.htm](http://gks.mof.gov.cn/zttz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm)

11.2.8.2 接收质疑函的方式：书面形式

11.2.8.3 联系部门：陕西正明项目管理有限公司招标部

11.2.8.4 联系电话：见供应商须知前附表

11.2.8.5 通讯地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室

#### 11.3 投诉

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级人民政府财政部门提起投诉。

## 十二、落实政府采购政策

12.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5号）的有关规定，对于专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由小微企业承建，即工程施工单位为小微企业；在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业

人员，则参与政府采购活动时，货物和服务项目对小型和微型企业产品的价格给予 10%—20%的价格扣除，工程项目给予 3%—5%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有小微企业制造货物，也有大型、中型企业制造货物的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，货物和服务项目可给予联合体或者大中型企业的报价 4%—6%的扣除，工程项目为 1%—2%的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。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。

参加政府采购活动的中小企业应提供《中小企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，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。实际价格扣除比例以本章组织评标中的约定为准。

12.2 监狱企业应符合《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）文件规定，并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。未提相关属于监狱企业的证明文件的，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。

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

12.3 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、承担的工程或者服务（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。

参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件，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。

12.4 根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）的有关规定，采购人需购买的产品属于政府强制采购节能产品范围应当在清单之内采购。节能清单中无对应细化分类且节能清单中的产品确实无法满足工作需要的，允许在节能清单之外采购。

12.5 根据财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）的有关规定，采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

12.6 根据财政部 农业农村部 国家乡村振兴局《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19 号）的有关规定，自 2021 年起，各级预算单位应当按照不低于 10%的比例预留年度食堂食材采购份额，通过脱贫地区农副产品网络销售平台（原贫困地区农副产品网络销售平台）采购脱贫地区农副产品。脱贫地区农副产品是指在 832 个脱贫县域内注册的企业、农民专业合作社、家庭农场等出产的农副产品。

12.7 根据财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社《关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20 号）的有关规定，各级预算单位要按照不低于 10%的预留比例在“832 平台”填报预留份额。鼓励各级预算单位工会组织通过“832 平台”采购工会福利、慰问品等，有关采购金额计入本单位年度采购总额。

12.8 根据《陕西省财政厅关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》（陕财办采〔2021〕29 号）的有关规定，采购人使用财政性资金进行政府采购活动时，在技术、服务等满足采购需求的前提下，应当优先采购节能产品、环境标志产品。产品采购品目清单按照《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）执行。财政部、发展改革委、生态环境部等部门对品目清单进行调整的，按照最新调整的品目清单执行。二是采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

12.9 根据《财政部关于在政府采购活动中落实平等对待内外资企业有关政策的通知》（财库〔2021〕35 号）的有关规定，在政府采购活动中，除涉及国家安全和国家秘密的采购项目外，不得区别对待内外资企业在中国境内生产的产品。在中国境内生产的产品，不论其供应商是内资还是外资企业，均应依法保障其平等参与政府采购活动的权利；

12.10 根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15 号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23 号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—信用融资平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

### 十三、其他

13.1 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

13.2 根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

（1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足 3 家的（即投标截止后参加投标的人不足 3 家的，通过资格审查的供应商不足 3 家的，通过符合性审查的供应商不足 3 家的）；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在财政部门指定采购网上公告，并公告废标的详细理由。

除采购任务取消外，本项目将重新组织招标；需要采取其他采购方式采购的，应当在采购活动开始前获得设区的市、自治州以上人民政府采购监督管理部门或者政府有关部门批准。

13.3 在递交投标文件阶段、资格审查阶段以及评标委员会评标阶段，当出现有效投标供应商不足 3 家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

(1) 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

(2) 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

13.4 采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

13.5 招标文件未明确的其他事项，按《中华人民共和国政府采购法》及其相关法律法规执行。

#### 13.6 保密和披露

13.6.1 投标供应商自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

13.6.2 采购人或采购代理机构有权将投标供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

13.6.3 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求投标供应商同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标供应商的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

### 十四、需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

### 第三章 合同条款及格式

注释：

本格式条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款。合同的标的、价款、付款方式、服务期等主要条款应当与招标文件和中标供应商的投标文件的内容一致，采购人和中标供应商不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

# 西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房 物业服务合同

甲方：

乙方：

签订日期： 年 月 日

甲方：

乙方：

## 一、服务条件

### （一）服务地点

（乙方确认该地点现状，承诺已实地勘察，充分了解场地布局、设施设备现状及服务适配要求，不得因场地现状瑕疵推诿、减免任何服务责任，若因乙方未充分勘察导致服务无法适配，视为乙方违约）。

### （二）服务范围

详见招标文件；招标文件未尽事宜，以甲方书面确认的《物业服务补充清单》为准，乙方不得擅自缩减、变更服务范围，不得降低服务标准。若需调整服务范围，须经甲方书面同意，且乙方不得以此为由增加合同价款。

### （三）服务期

以签订合同时约定的起止时间为准，期限为一年。服务期届满前 30 日，乙方须提交续约申请、年度服务总结及考核整改报告（若有），甲方有权根据年度考核结果决定是否续约；乙方年度考核不合格的，甲方有权不予续约，且乙方须按本合同约定完成全部服务移交，甲方无需承担任何补偿责任。服务期内，乙方不得擅自提前终止服务（本合同明确约定的情形除外）。

## 二、合同价款

本合同总价包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及供应商认为需要的其他一切费用。供应商必须严格按照采购人要求合理配置物业管理服务人员，且须根据业务需要自行配置必要工作工器具，相关人员配置成本、工器具采购及维护成本均已包含在本合同固定总价内，甲方不额外支付任何相关费用。同时，政府办公区公共区域内每月维修费用（含材料、配件、器械租赁等）不足 2000 元（含 2000 元）的全部由乙方承担，该部分维修费用亦已包含在本合同固定总价内。本合同总价为固定不变价格，不受市场价格、人工成本、材料价格等任何因素变化的影响，乙方

承诺已充分预估所有可能产生的费用，若出现任何费用遗漏（除甲方书面新增服务外），均由乙方自行承担，甲方不额外支付任何费用。对 2000 元的维修费用责任界定不清的，由采购人聘请专业机构或厂家出具报价单加以确定。若乙方擅自以任何名目要求甲方增加费用，甲方有权拒绝支付，且视为乙方违约，按合同总价的 5% 支付违约金。

### 三、款项结算

#### （一）服务费按月结算

每月结束后 5 个工作日内，甲方对乙方当月服务进行考核，考核标准详见甲方书面制定的《物业服务月度考核细则》（作为本合同附件），考核完成后出具结算意见单，明确考核得分、扣款金额及依据。乙方须在收到结算意见单后 3 个工作日内确认，无异议的，依据结算意见单申请物业结算费用；有异议的，须在 3 个工作日内提交书面复核申请及相关佐证材料，逾期未提交视为认可考核结果，复核期间不影响扣款执行。每月服务费用=月服务费-考核扣款，考核扣款直接从当月服务费中抵扣，乙方不得有异议。

#### （二）支付方式

银行转账，乙方须提前向甲方提供合法、有效、等额的正式发票及完整的结算资料（包括但不限于结算申请、考核意见单、服务记录等），甲方在收到完整、合格资料后 15 个工作日内完成支付；若因乙方资料不全、发票不合规导致支付延迟，责任由乙方承担，甲方不支付任何逾期利息，且有权顺延支付期限。

#### （三）结算方式

验收合格后，双方共同填写政府采购项目验收单（一式肆份），双方各留存贰份。乙方须持中标通知书、服务合同、合法有效的正式发票、政府采购项目验收单及甲方要求的其他结算资料，与甲方办理结算；验收不合格的，乙方须在甲方指定的期限内整改，整改费用由乙方承担，整改后仍不合格的，甲方有权拒绝结算当月服务费，且视为乙方违约，按当月服务费的 30% 支付违约金。

### 四、服务保证

#### （一）乙方应提供详细的服务标准和服务承诺

服务标准应当符合国家、行业和地方相关物业服务标准，且不得低于招标文件、投标文件及乙方承诺的标准。乙方须在合同签订后 7 个工作日内，向甲方提交可量化、可

考核的详细服务标准及服务承诺，经甲方书面确认后作为本合同附件，若行业标准、地方标准更新，乙方须在标准更新后 10 个工作日内调整服务标准，报甲方确认后执行，不得擅自降低标准。若乙方未按确认的服务标准提供服务，视为乙方违约。

## （二）在服务期限内

乙方不得干扰或阻碍甲方对该办公区域和公共区域的正常使用，不得擅自占用、挪用办公区域及公共区域的场地、设施设备，不得擅自开展与本合同无关的经营活动。若乙方违反本条约定，每次须向甲方支付违约金 2000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿，甲方有权责令乙方立即整改，整改不到位的，甲方有权单方解除合同。

## （三）乙方在提供物业服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务

导致甲方或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用（包括但不限于医疗费、误工费、财产损失费、诉讼费、律师费等）。乙方须为所有物业服务人员购买足额的人身意外保险，若因乙方未购买或保额不足导致服务人员伤亡，相关费用及责任由乙方自行承担，与甲方无关；若因乙方服务人员故意或过失导致甲方或第三方损失，乙方须承担连带赔偿责任。

## （四）服务质量具体要求

乙方提供的物业服务须严格遵循以下具体质量要求，未达标的视为乙方违约，按对应条款或考核细则承担违约责任：

1. 综合行政服务：组织架构完善、人员配置足额达标，培训计划落地执行，每月培训不少于 1 次，年度专业培训不少于 4 次；沟通对接高效，甲方提出的需求、意见 24 小时内响应，3 个工作日内出具处理方案并反馈，反馈率 100%；服务日志、各类记录完整规范，提交及时率 100%。

2. 建筑管理服务：维修响应及时，紧急维修 1 小时内到场，一般维修 24 小时内到场，维修合格率 100%；每日巡检全覆盖，巡检记录真实完整，无漏检、虚检，隐患发现及时率 100%，甲方抽查合格率 100%；区域内标识完好、清晰，损坏、模糊标识上报及更新及时率 100%。

3. 设施设备维保服务：按约定频次完成各类设施设备巡检，巡检记录、维保记录完整规范；给水、排水、供配电等常规设施设备完好率不低于 98%，故障处理及时率 100%；对第三方维保单位的进行监督管理，合格率 100%；配合甲方委托的专业单位完成高资质

要求维保项目，配合到位率 100%。

4. 清洁管理服务：各区域清洁按约定频次执行，大厅、休息厅每日不少于 3 次，楼梯、过道每日不少于 2 次，地下停车库每日不少于 1 次，绿化区域每周不少于 1 次；清洁区域无垃圾、无污渍、无杂物、无积水、无异味，清洁合格率 100%；垃圾分类收集、清运及时，每日不少于 2 次，垃圾中转站清洁、消毒每日不少于 2 次，有害垃圾处置合规率 100%。

5. 安保消防服务：保安人员持证上岗、统一着装，24 小时值守，出入登记、核查规范率 100%；每日巡逻不少于 6 次，巡逻路线、频次符合约定，巡逻记录真实完整；突发事件 5 分钟内响应，处置规范、上报及时；消防设施每日巡检，完好有效率 100%，每年消防演练不少于 1 次，演练记录完整规范；消防隐患发现及整改及时率 100%。

6. 节能管理服务：建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。加强用能系统和设备运行管理、巡视检查，配合采购人及第三方做好设施设备节能管理，推行低成本、无成本节能运行措施。合理设置电梯及照明灯具的开启数量和时间。应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，改进电路控制方式，推广应用智能调控装置，严格控制建筑物外部泛光照明以及外部装饰用照明。配合采购人及第三方做好节能改造工作。按照相关规定严格落实物业服务区内各种垃圾的收集、分类、中转。

7. 车辆存放和出入及人员的出入管理服务：工作人员持卡出入，供应商工作人员穿制式服装戴胸卡上岗；出入登记。货运车辆的出入检查。

8. 装饰装修管理服务：现场的协调配合和监督管理。协助相关手续的办理。收集相关信息、评定效果。

9. 会议室、宣传平台管理：会议室会议服务、音响保障、多媒体系统运行、保养、检测、维护和管理。会议室的卫生保洁。会前、会中、会后会场物品摆放、茶水供应、门迎等服务。液晶显示屏等及其附件的检查、检修、保养、维护和管理。特定办公室（由采购人指定）的卫生保洁。

10. 其它：外来人员接访管理。配合采购人对物业管理服务区域内节日庆典布置。物业管理服务区域内控烟。物业管理服务区域内各物业运行、维护、数据等档案资料收集、分类、整理和管理。

#### **（五）服务日志与巡检记录要求**

乙方须每日填写服务日志、设施设备巡检记录、安保巡逻记录等各类相关记录，明确服务内容、执行人员、执行时间、执行结果及异常情况。每周一上午 10 前提交上周所有记录，每月 5 日前提交上月记录汇总报告，甲方有权随时核查记录真实性、完整性，若发现记录虚假、遗漏、不规范，每次扣除违约金 1000 元，累计 3 次及以上的，视为乙方严重违约，甲方有权扣除当月服务费的 20%，并责令乙方整改。

#### **（六）投诉处理要求**

乙方须设立专门的投诉对接人及投诉电话，公示于服务区域显眼位置。接到甲方或第三针对物业服务的投诉后，须在 12 小时内响应，24 小时内处理完毕，并向投诉人及甲方反馈处理结果；复杂投诉最长处理期限不得超过 3 个工作日，需提前向甲方书面说明情况及处理进度。投诉处理满意度不低于 95%，若未按要求响应、处理或反馈，每次扣除违约金 500 元，造成甲方或第三方损失的，另行全额赔偿。

### **五、双方的权利和义务**

#### **（一）甲方权利义务**

1、对服务区域内的物业服务事项有知情权和监督权。对工作中不负责任、违反管理规定的人员，有权提出辞退要求，情况属实，乙方应无条件予以执行。

2、审定和认可乙方制订的年度物业服务方案、年度服务计划、年度维修维护计划。乙方提交的各项方案、计划，须在提交后 7 个工作日内获得甲方审核确认，甲方提出修改意见的，乙方须在 3 个工作日内修改完善并重新提交，逾期未完善或未重新提交的，视为乙方未履行义务，甲方有权扣除当月服务费的 10%。

3、监督、检查乙方的各项方案和计划的实施，并对乙方按照合同约定履行物业服务的情况进行定期（月度、季度、年度）考核和不定期抽查，乙方须积极配合，如实提供服务记录、巡检记录、培训记录等相关资料，不得拒绝、阻碍甲方检查，不得隐瞒服务瑕疵。若抽查发现乙方未按约定履行服务，甲方有权责令乙方立即整改，整改不到位的，按考核细则加重扣款，情节严重的，视为乙方违约。

4、按照合同约定向乙方支付物业服务费（因乙方违约导致扣款的除外）。

5、法律、法规规定的其他权利义务。

6、甲方有权对乙方服务人员的到岗情况、资质情况进行不定期抽查，抽查频率每月不少于 1 次，乙方须积极配合，提供相关人员资质证明、考勤记录等资料，拒绝配合

或资料虚假的，每次扣除违约金 1000 元。

## （二）乙方权利义务

1、根据有关法律、法规的规定和合同的约定，在服务区域提供物业服务，有权按合同约定向甲方收取物业服务费用，但不得擅自提高收费标准、增加收费名目。乙方提供的物业服务须严格遵循甲方的各项管理制度、保密制度，不得泄露甲方工作秘密、办公信息、人员信息及相关数据，不得向第三方泄露本合同内容及甲方相关资料。

2、结合实际情况，编制年度物业服务方案、年度服务计划、年度维修维护计划等，各项计划须明确具体执行节点、责任人、考核标准及保障措施，报甲方确认后严格执行，未按计划执行的，视为乙方违约，甲方有权扣除当月服务费的 10%-20%。

3、及时向甲方通报有关物业服务方面的重大事项（包括但不限于设施设备重大故障、服务人员重大变动、安全事故、泄密风险、第三方投诉等），重大事项须在发生后 1 小时内书面通报甲方，逾期通报的，每次须向甲方支付违约金 1000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿；接受甲方对物业服务内容和质量标准的监督、考核，对甲方提出的整改要求，须在指定期限内完成整改，并提交整改报告，经甲方验收合格后方可。

4、合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和合同约定，在 15 个工作日内完成退出物业服务工作，并按甲方要求办理全部移交手续，移交内容包括但不限于服务记录、巡检记录、维修维护档案、设施设备清单及相关资料、办公物品、工具设备等，移交清单经甲方确认后双方签字备案。若乙方逾期移交、移交资料/物品不全或损坏，甲方有权扣除剩余合同价款作为违约金，不足部分有权向乙方追偿，乙方须承担因此给甲方造成的全部损失（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用）。

5、法律、法规规定的其他权利义务。

6、人员配置专项义务：供应商必须严格按照采购人要求合理配置物业管理服务人员，确保人员数量、资质、岗位适配性满足本合同及采购人实际业务需求，不得擅自缩减、降低人员配置标准。乙方须按本合同约定及投标承诺，足额配置服务人员，具体要求如下：

一包：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
客服部 (14人)	客服经理	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服主管	管理人员	2	负责客服部各项服务工作的监督检查	
	客服人员	作业人员	11	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务	
	小计	14(人)			
工程部 (16人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。	
	音响师	作业人员	4	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED屏的日常检修及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进	
	强电、综合维修工	作业人员	9	负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障及时联系第三方维保单位进行维修）	
	小计	16(人)			
保洁部 (24人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	22	负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃圾的分类收集，并协助清运清理；负责个人劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建设施的报修；协助保安部做好安全防范工作。	
	小计	24(人)			
保安部 (22人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理，制定部门各类计划并对落实情况进行检查	
	保安员	作业人员	21	负责人员、车辆、物品的出入控制，履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员，问清事由并持身份证、介绍信进行登记，填写《外来人员	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
				登记表》后，方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单（加盖单位公章），经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车（须按规定路线行驶）等特种车辆确认后直接放行。	
	小计			22（人）	
合计				76（人）	

## 二包：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
综合部 (5人)	项目总经理	管理人员	1	全面负责工作的统筹安排与协调督导	
	综合经理	管理人员	1	全面协助项目经理对工作的统筹安排与协调督导	
	综合主管	管理人员	1	负责统筹各项工作的综合运营	
	会计	管理人员	1	记录资金往来、核算经营成果、监控财务合规、提供财务数据支撑	
	出纳	管理人员	1	保证资金收付的准确、安全，账实完全相符	
	小计			5（人）	
客服部 (5人)	客服主管	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服员	作业人员	4	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务	
	小计			5（人）	
工程部 (10人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
	音响师	作业人员	1	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED 屏的日常检修及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进	
	强电、综合维修工	作业人员	6	负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障及时联系第三方维保单位进行维修）	
	小计	10（人）			
保洁部 (20人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	18	负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃圾的分类收集，并协助清运清理；负责个人劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建设施的报修；协助保安部做好安全防范工作。	
	小计	20（人）			
保安部 (20人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理，制定部门各类计划并对落实情况监督检查	
	保安员	作业人员	19	负责人员、车辆、物品的出入控制，履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员，问清事由并持身份证、介绍信进行登记，填写《外来人员登记表》后，方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单（加盖单位公章），经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车（须按规定路线行驶）等特种车辆确认后直接放行。	
	小计	20（人）			

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
合计	60 (人)				

三包：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
客服部 (8人)	客服经理	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服主管	管理人员	2	负责客服部各项服务工作的监督检查	
	客服员	作业人员	5	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务	
	小计	8 (人)			
工程部 (9人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。	
	音响师	作业人员	1	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED屏的日常检修及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进	
	强电、综合维修工	作业人员	5	负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障）	
小计	9 (人)				
保洁部 (12人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	10	负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃圾的分类收集，并协助清运清理；负责个人劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建设施的报修；协助保安部做好安全防范工作。	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注	
	小计	12 (人)				
保安部 (11 人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理，制定部门各类计划并对落实情况进行监督检查		
	保安员	作业人员	10	负责人员、车辆、物品的出入控制，履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员，问清事由并持身份证、介绍信进行登记，填写《外来人员登记表》后，方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单（加盖单位公章），经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车（须按规定路线行驶）等特种车辆确认后直接放行。		
	小计	11 (人)				
合计	40 (人)					

所有人员信息乙方须在合同签订前 3 个工作日内向甲方报备，提供入职人员档案、身份证复印件、员工花名册以及对应照片、保险、健康证明、无犯罪记录证明等，资质齐全，信息真实可核查；人员信息及时上报，变更人员需提前 3 个工作日内向甲方上报。

7、所有须持对应资质证书上岗的岗位乙方所提供人员必须持证上岗。（工程人员持电工证/电梯作业证等，安保人员持保安证），且薪酬待遇符合《陕西省最低工资规定》及本地物业服务行业薪酬标准，乙方需按月向甲方报备人员考勤及薪酬发放记录，确保人员稳定及薪酬合规；人员缺岗率不得超过 5%，缺岗时需在 24 小时内安排替补人员到岗。

8、禁止转包分包义务：乙方不得将本合同项下的物业服务擅自转包给第三方，不得将主体服务内容分包给第三方。确需将非主体、辅助性服务分包的，须提前 15 个工作日内向甲方提交书面申请，明确分包单位资质、服务范围、分包协议，经甲方书面同意后，方可分包给具备相应资质的单位。擅自转包、分包的，甲方有权单方解除本合同，乙方须支付合同总价 10% 的违约金，并赔偿甲方全部损失；分包单位服务质量不达标、违约的，由乙方承担全部连带责任。

9、设施设备工具投入义务：乙方须配备足够的清洁、维修、安保等设施设备及工具（具体清单经甲方确认后作为本合同附件），确保满足服务需求，定期对设备工具进行检修、维护，设备工具完好率不低于 98%。若因设备工具不足、损坏导致服务无法正常开展或服务质量不达标，乙方须在甲方指定期限内补充、维修、更换，费用自行承担，同时每次扣除违约金 1000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿。

10、能遵守采购人的保密管理制度，乙方在服务期内组织员工进行保密培训，培训次数不少于 2 次，并向甲方提供相关培训过程资料。

## 六、验收

### （一）验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本（包括服务标准、考核细则等）；
- 3、合同签订时及服务期内国家、行业及地方现行的标准和技术规范；
- 4、甲方书面下达的服务指令、整改通知及双方确认的相关资料。

### （二）乙方应向甲方提交项目实施过程中的所有资料

包括但不限于服务记录、巡检记录、维修维护记录、培训记录、安全记录、人员档案、费用明细、消杀记录、垃圾清运记录等，资料须完整、规范、真实，便于甲方日后管理和维护。若乙方提交的资料不全、虚假，甲方有权要求乙方在 3 个工作日内补充、更正，逾期未完成的，视为验收不合格，按本条第一款约定处理。

## 七、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、本合同及随服务的相关文件为准，乙方承诺投标文件、澄清表（函）中的全部服务承诺（包括服务标准、人员配置、响应时限等）均为本合同不可分割的组成部分，若乙方未履行任何一项承诺，均视为乙方违约，甲方有权按每项承诺扣除 5000-20000 元违约金（根据承诺重要程度确定），造成甲方损失的，另行全额赔偿。

## 八、违约责任

### （一）乙方提供的服务达不到合同约定标准

甲方有权要求乙方限期整改，整改期限最长不超过 7 个工作日，整改后仍达不到约定服务标准的，除赔偿甲方因此造成的经济损失外，甲方有权对乙方进行经济处罚（处

罚标准详见考核细则)；累计 3 次月度考核不合格，或 1 次季度考核低于 80 分，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，乙方须支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方全部损失（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用）。

### **(二) 甲方行为违约导致乙方未能完成服务内容**

乙方有权要求甲方在一定期限内解决，甲方须在 7 个工作日内完成整改，逾期未解决造成乙方经济损失的，应予以赔偿，但赔偿金额不超过当月服务费的 30%；乙方须提交充分、有效的证据证明损失存在，否则甲方有权拒绝赔偿。

### **(三) 乙方无正当理由提前终止合同**

除甲方不予支付剩余合同价款外，乙方还应向甲方支付壹拾万元作为违约金；同时，造成甲方经济损失的，应予以全额赔偿（包括但不限于甲方临时聘请其他物业公司的额外费用、场地设施设备损坏损失等），甲方有权将乙方列入不良合作名单，永不合作。

### **(四) 本项目服务人员发生窃密事件的**

属秘密级的，扣除乙方当月服务费用的 10000 元；属机密或绝密级的，甲方有权立即解除服务合同，乙方须支付合同总价 20%的违约金，并赔偿甲方因此造成的全部损失（包括但不限于直接损失、间接损失、维权费用等），甲方有权将相关情况上报政府采购监管部门及相关司法机关，追究乙方及相关人员的责任。

### **(五) 以下情况乙方不承担责任**

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的，但乙方须在不可抗力发生后 1 小时内通报甲方，并在不可抗力结束后立即组织恢复服务，未履行通报、恢复义务的，仍需承担相应责任；不可抗力需经甲方及相关部门确认，否则乙方不得以此为由免责。

2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已书面告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的，但乙方须提前 24 小时书面告知，明确停水、停电、停止使用的时间、范围及原因，未履行告知义务的，需承担相应责任。

3、非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，但乙方须及时协助甲方联系相关责任单位处理，并做好记录，未履行协助义务的，需承担相应补充责任。

4、其他非乙方责任给甲方造成损失的，乙方须提交充分、有效的证据证明自身无

责任，否则仍需承担赔偿责任。

#### **（六）其他未尽事宜**

按《民法典》中的相关条款执行，若乙方存在本合同未明确约定但违反法律、法规或损害甲方权益的行为，甲方有权责令乙方整改，并要求乙方承担相应的违约责任，赔偿甲方损失。

#### **（七）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求**

甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任；同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚，乙方须承担因此产生的全部责任及费用，与甲方无关。

#### **（八）人员配置违约补充**

乙方未按本合同约定足额配置人员、人员资质不达标、擅自调整人员或人员稳定性不符合要求的，除按本合同相关条款扣除违约金外，甲方有权责令乙方限期整改，整改期间扣除当月服务费的 10%-30%（根据违约严重程度确定），整改后仍未达标的，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，乙方须支付合同总价 10%的违约金，并赔偿甲方全部损失。

#### **（九）维修维保相关违约补充**

乙方未按本合同约定配合甲方委托的专业单位完成高资质要求维保项目，或未按约定执行维修改造项目、维修费用界定相关约定的，每次扣除违约金 1000-2000 元，造成甲方损失的，另行全额赔偿；维修响应不及时、维修质量不合格、巡检漏检或记录虚假的，按对应条款加倍扣除违约金，累计 3 次及以上的，视为乙方严重违约。

### **九、合同争议解决的方式**

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决；协商或调解不成的，任何一方均可依法向甲方所在地人民法院起诉，诉讼费用、律师费、保全费等相关维权费用由违约方承担。

### **十、合同生效及其他**

1、本合同自双方法定代表人或其授权的代理人签字并加盖公章之日起生效。

2、本合同文本壹式肆份，每份均为正本，具有同等法律效力，甲、乙双方各收持贰份，如需报政府采购监管部门备案，由乙方负责办理，相关费用由乙方承担。

3、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准；招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同，补充合同须经甲方书面确认，与本合同具有同等法律效力；乙方单方面提出的补充要求，未经甲方书面同意，均无效。

4、本合同约定的违约金、扣款，甲方有权直接从当月服务费或履约保证金中抵扣，不足部分有权向乙方追偿，乙方不得有异议。

5、服务期内，甲方有权根据实际需求，对物业服务标准、考核细则进行调整，调整后书面通知乙方，乙方须严格执行，不得拒绝，否则视为乙方违约。

采购人：（盖章）

供应商：（盖章）

地址：

地址：

邮政编码：

邮政编码：

法定代表人或其授权

法定代表人或其授权

的代理人：（签字）

的代理人：（签字）

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

电话：

电话：

传真：

传真：

电子邮箱：

电子邮箱：

## 第四章 采购内容及技术要求

### 一包：

#### 一、项目概况

(一) **服务地点：**A 办公区（西咸新区能源金融贸易区 A3 地块），位于陕西省咸阳市秦都区上林路。

(二) **服务范围：**一层至五层为裙楼，五层以上至二十三层办公。

(三) **建筑面积：**面积 54953.44 m<sup>2</sup>（实测地上 40463.44 m<sup>2</sup>，工规证地下 14490 m<sup>2</sup>）。

(四) **楼宇概况**

#### 1、大厦楼层分布

(1) 地下一、二层为车库共计 368 个车位。

(2) 一层设有员工餐厅及厨房面积 750 平方米，一层对外政务接待大厅 700 平米及出入境办事营业厅 350 平米。

(3) 二层设有员工餐厅 4 间面积 900 平米，对外政务接待大厅 600 平米。

(4) 三层设有物业办公用房 5 间面积 420 平米，接待室 200 平米，规划展厅 600 平米。

(5) 四层有报告厅一处，接待室一个，会议休息缓冲区一个。规划展厅 600 平米。四层花园 100 平米。

(6) 五层到二十二层为办公区域，其中会议室分布：5 层设有电教室一处，16 层设有会议室 3 间，17 层设有会议室 3 间，18 层设有会议室 3 间，19 层设有会议室 3 间，20 层设有会议室 2 间，21 层设有会议室 2 间，22 层设有会议室 1 间。

(7) 二十二层设多功能室 4 个。

(8) 二十三层设有 17 间休息室。

(9) 男女卫生间共计 58 个。

(10) 健身室约 400 平米。

(11) 其他说明

1) 大厦五层以上每层设有男女卫生间各一个，开水间一个，五层以下裙楼每层男女卫生间各二个。

- 2) 五层大型花园平台 550 平米。
- 3) 四层网络机房 200 平米。
- 4) 大厦首层西侧设服务台负责来客接待、东侧设有会客登记、信件收发。

## 2、供电系统

- (1) 高压配电柜 10 台
- (2) 直流屏 1 台
- (3) 电池屏 1 台
- (4) 计量屏 1 台
- (5) 变压器 3 台
- (6) 配电室低压配电柜 35 台
- (7) 柴油发电机 1 台
- (8) 燃气发电机 1 台
- (9) 配电箱 168 个
- (10) 楼层配电柜 22 台

## 3、中央空调系统

- (1) 远大非电空调 250 机组 1 台
- (2) 远大 X1 型一体化直燃非电空调 150 机组 1 台
- (3) 冷却水泵 4 台
- (4) 空调水泵 4 台
- (5) 补水泵 2 台
- (6) 热回收机组 2 台
- (7) 新风机组 29 台
- (8) 空调机组 6 台
- (9) 风机盘管 1116 台

## 4、生活水系统

- (1) 地下蓄水池 2 座
- (2) 高位水箱 1 台
- (3) 生活水泵电功率 6 台

## 5、天然气系统

中压调压箱设备 2 台

## 6、排污系统

(1) 化粪池 1 座

(2) 排污泵 2 台

## 7、消防系统

(1) 消防主机 2 台

(2) 火灾自动报警联动一体机 1 台

(3) 电话主机 1 台

(4) 火灾应急广播 474 个

(5) 消防栓水泵 2 台

(6) 消防喷淋泵 2 台

(7) 液位显示装置 4 台

(8) 输入/输出模块 619 个

(9) 防火门监控模块 161 个

(10) 烟感探测器 1756 个

(11) 温感探测器 217 个

(12) 气体灭火装置 42 套

(13) 气体火灾控制器 10 台

(14) 消火栓按钮 265 个

(15) 火灾显示盘 25 个

(16) 消防箱 265 个

(17) 防火门 315 个

## 8、安防系统

(1) 监控摄像头 478 个

(2) 监视器 22 台

(3) 解码器 6 个

(4) 安防电脑 1 个

## 9、楼宇自控系统

- (1) 空调新风系统 1 套
- (2) 智能照明系统 1 套
- (3) 道闸自控系统 1 套
- (4) 门禁 POS 机系统 2 套
- (5) 监控系统 1 套
- (6) 信息发布系统 1 套
- (7) 综合布线系统 1 套
- (8) 网络系统 1 套
- (9) 网络机房 1 间
- (10) 精密空调系统 4 台
- (11) 机房监控 9 个
- (12) 控制终端软件 1 套
- (13) 防火装置 4 台（消防专业配置）
- (14) 路由器 5 个
- (15) 服务器 10 个
- (16) 交换机 7 个

## 10、电梯

- (1) 直梯 9 部
- (2) 餐梯 1 部
- (3) 扶梯 7 部

## 二、服务内容

### （一）综合行政

- 1、根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制。
- 2、制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训。
- 3、确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求。

### （二）建筑管理服务

- 1、A 办公区楼宇内公共区域一定范围内墙面粉刷修复。

- 2、巡检。
- 3、标识更新（须经采购人审核）。

### （三）设施设备维护管理服务

- 1、设施设备巡视。
- 2、老旧管道油漆粉刷。
- 3、给水设施设备巡视管理。
- 4、排水设施设备巡视管理。
- 5、中水处理系统设施设备巡视管理。
- 6、供配电系统（含照明、景观灯管理）设施设备巡视管理。
- 7、对电梯运行日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 8、对中央空调系统设施设备进行日常运行巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 9、道路、停车场及配套设施设备的运行巡视管理。
- 10、安防及消防系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 11、中控与楼控系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 12、照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主水管、房门、灭蝇灯等维护更新（不含厨房操作间）。
- 13、地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、窗帘、纱窗、顶面的维护管理。
- 14、大型设备和特种设备的日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。

### （四）清洁管理服务

- 1、休息厅、大厅、楼梯、过道、地下停车库、绿化带。
- 2、1.8 米以下玻璃窗（已移交办公室除外）、玻璃门的保洁。
- 2、电梯及电梯厅的保洁。
- 3、卫生间、洗手间、开水房的保洁。
- 4、会议室、设备间相关设施设备的保洁。
- 5、A 办公区红线范围内室外道路及人行道的保洁。
- 6、标识、导示牌、宣传牌的保洁。
- 7、楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁。

- 8、门卫、岗亭及监控探头保洁，室外栏杆及石材表面的保洁。
- 9、垃圾桶的保洁。
- 10、垃圾收集，分类，中转站保洁，垃圾存放至指定区。

#### **（五）安保消防管理服务**

- 1、保安人员的组织建设。
- 2、门卫。
- 3、巡逻。
- 4、突发事件应急处置。
- 5、其他安全防范措施。
- 6、车辆停放秩序管理。
- 7、消防巡察。

#### **（六）节能管理服务**

- 1、建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。
- 2、加强用能系统和设备运行管理、巡视检查，配合采购人及第三方做好设施设备节能管理，推行低成本、无成本节能运行措施。
- 3、合理设置电梯及照明灯具的开启数量和时间。
- 4、应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，改进电路控制方式，推广应用智能调控装置，严格控制建筑物外部泛光照明以及外部装饰用照明。配合采购人及第三方做好节能改造工作。
- 5、按照相关规定严格落实物业服务区内各种垃圾的收集、分类、中转。

#### **（七）车辆存放和出入及人员的出入管理服务**

- 1、工作人员持卡出入，供应商工作人员穿制式服装戴胸卡上岗；
- 2、出入登记。
- 3、货运车辆的出入检查。

#### **（八）装饰装修管理服务**

- 1、现场的协调配合和监督管理。
- 2、协助相关手续的办理。
- 3、收集相关信息、评定效果。

### （九）会议室、宣传平台管理

- 1、会议室会议服务、音响保障、多媒体系统运行、保养、检测、维护和管理。
- 2、会议室的卫生保洁。
- 3、会前、会中、会后会场物品摆放、茶水供应、门迎等服务。
- 4、液晶显示屏等及其附件的检查、检修、保养、维护和管理。
- 5、7 层、20 层、21 层特定办公室（由采购人指定）的卫生保洁。

### （十）其它

- 1、外来人员接访管理。
- 2、配合采购人对物业管理服务区域内节日庆典布置。
- 3、物业管理服务区域内控烟。
- 4、物业管理服务区域内各物业运行、维护、数据等档案资料收集、分类、整理和管理。

## 三、服务要求

### （一）总体要求

西咸新区机关办公用房物业服务须严格按照采购人要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，具有反应迅速，成效明显的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每年对所有服务人员进行不少于 4 次的专业培训；采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

西咸新区机关办公用房物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，在服务期内，如出现任何事故（如触电、食物中毒等）均由提供供应商负责。同时，供应商人员须听从采购人调动指挥，没有采购人管理部门批准，不得在政府办公区提供合同之外的有偿服务，否则发现一次将处罚 5 万元人民币，罚金从物业服务费中扣除。能遵守采购人的保密管理制度，乙方在服务期内组织员工进行保密培训，培训次数不少于 4 次，并向甲方提供相关培训过程资料。

政府办公区公共区域内每月维修费用（含材料、配件、器械租赁等）不足 2000 元（含 2000 元）的全部由乙方承担，该部分维修费用亦已包含在本合同固定总价内。本

合同总价为固定不变价格，不受市场价格、人工成本、材料价格等任何因素变化的影响，乙方承诺已充分预估所有可能产生的费用，若出现任何费用遗漏（除甲方书面新增服务外），均由乙方自行承担，甲方不额外支付任何费用。对 2000 元的维修费用责任界定不清的，由采购人聘请专业机构或厂家出具报价单加以确定。若乙方擅自以任何名目要求甲方增加费用，甲方有权拒绝支付，且视为乙方违约，按合同总价的 5% 支付违约金。

## （二）人员要求

1、供应商所有员工统一着装，女性年龄不超过 55 周岁、男性年龄不超过 60 周岁，佩带标志，使用规范标准服务用语，按规定需持证上岗的，拟投入人员需持证上岗；

2、供应商履约期间，严格按照项目人员配置表设置人员岗位，人员配置详见下表：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
客 服 部 (14 人)	客服经理	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服主管	管理人员	2	负责客服部各项服务工作的监督检查	
	客服员	作业人员	11	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务	
	小计	14 (人)			
工 程 部 (16 人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。	
	音响师	作业人员	4	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED 屏的日常检修及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进	
	强电、综合维修工	作业人员	9	负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障及时联系第三方维保单位进	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
				行维修)	
	小计	16 (人)			
保洁部 (24人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	22	负责各自责任区域的日常保洁工作;负责垃圾的分类收集,并协助清运清理;负责个人劳动工具的保管、维护;负责各类会议周围环境卫生的保障工作;协助工程部做好公建设施的报修;协助保安部做好安全防范工作。	
	小计	24 (人)			
保安部 (22人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理,制定部门各类计划并对落实情况进行监督检查	
	保安员	作业人员	21	负责人员、车辆、物品的出入控制,履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员,问清事由并持身份证、介绍信进行登记,填写《外来人员登记表》后,方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单(加盖单位公章),经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车(须按规定路线行驶)等特种车辆确认后直接放行。	
	小计	22 (人)			
合计	76 (人)				

**(三) 服务标准**

序号	项目与服务内容	服务标准
一	房屋及设施设备维修管理	1、确保办公楼(区)房屋的完好和正常使用。 2、建立设施设备台账及维护计划，合格率 96% 3、及时完成各项零修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，并建立回访记录。
	1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作，保持办公楼及设施设备完好，尽可能延长其使用寿命； 2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。	
二	给排水系统运行维护	1、建立正常供水管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路及设备进行日常清洁卫生并定期清洗消毒。 2、定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅。 3、及时发现并解决故障，维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。
	做好办公楼(区)室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置，水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生清洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修，保证其正常运行使用。	
三	供配电系统运行维护	1、对供电范围内的电器设备定期巡视维护和重点检测，建立设施设备档案、台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电。 2、建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，供电和维修人员必须持证上岗。 3、建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。 4、每月开机两次，每次不少于 20 分钟，确保发电机处于良好备用状态。 5、加强日常维护检修，公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。 6、管理和维护好办公楼避雷设施和灯管亮化设施。
	做好办公楼(区)供电系统高、低压电气设备、发电机、电线电缆、电气照明设备装置的日常维护，保证其正常运行使用。	
四	电梯运行维护	1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。 2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，配合采购人对电梯准用证、年检合格证、维修保养合同等资料的收集及存档，定期配合电梯维保单位进行维修保养，每月覆盖 1 次。 3、电梯出现故障，接到报修后工程人员应及时联系
	做好电梯运行管理及维护工作，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常维护。	

序号	项目与服务内容	服务标准
		<p>第三方维保单位在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。</p> <p>4、电梯管理员不少于 2 名，并且持有电梯安全管理员证。</p>
五	空调系统运行维护	<p>1、建立空调和通风运行管理制度和安全操作规程，保证空调通风系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重漏滴水现象。</p> <p>2、定期检修养护空调通风设备，保证空调通风设备、设施处于良好状态。</p> <p>3、空调通风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。</p>
	做好空调系统的日常养护和运行管理，对冷水机组，新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置及各类风口、自动控制系统做好日常巡检工作。	
六	安防消防服务	<p>1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。</p> <p>2、中控室 24 小时值班，发现问题及时上报处理。</p> <p>3、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日增加检查次数。</p> <p>4、每年进行一次消防演练，如突发应急事件，及时上报，按突发事件预案实施。</p> <p>5、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。</p>
	在保卫处指导下，做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。	
七	环境卫生管理	<p>1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。</p> <p>2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。</p> <p>3、对办公区公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保办公区卫生整洁。</p>
	对办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合甲方进行必要的清洁养护。	
八	垃圾分类	<p>1、实行生活垃圾分类制度。</p> <p>2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。</p> <p>3、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。</p> <p>4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。</p>

序号	项目与服务内容	服务标准
九	卫生消毒	1. 对垃圾桶、卫生间、垃圾中转站进行卫生消毒，每天不少于 4 次。
	配合采购人对灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。	
十	协防管理	1、门岗值班人员 24 小时值守，16 小时立岗，严格验证制度，杜绝闲杂人员进入院内。 2、每两小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，及时发现和处理各种事故隐患，迅速有效的处理突发事件。 3、中控室安排专人 24 小时值班，能熟练操控各种设备，处理各种突发事件，做好交接班记录。 4、中控室对办公楼安全状况实行 24 小时监控，发现问题及时通知协防人员。 5、协助做好大型会议接待安保工作。
	办公楼（区）来人来访证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。	
十一	会议服务	1、会前、会中、会后服务及会场布置。 2、提前做好会议室音响服务，保证设备正常使用。 3、每日进行日常清洁，首先清洁当天要使用的会议室。 4、提前调节好室内温度，保持室内温度舒适。 5、做好保密工作，不得将会议内容泄露。 6、每月对会议室音频设备进行 1 次检查保养。 7、墙面每两月进行 1 次清洁。 8、一般日常性会议提供招待茶，每次会议不少于 2 次茶水。 9、配合做好大型会议接待工作。 10、当发生突出事件时，及时疏导参会人员撤离会场。
	会议的音响保障、开水供应、保洁等服务；	
十二	地下停车场服务	1、定期对地下停车场进行巡视，发现问题及时上报处理） 2、停放车辆时不得对其他车辆的进出和其他车位的使用造成阻碍，非停车区域禁止停放任何车辆。 3、禁止装有剧毒、易燃、易爆等危险品的车辆在车库停放。 4、地下车库严禁烟火。 5、协防人员按指定的时间、路线巡查。
	地下停车场管理及车辆停放要求	
十三	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理

## 四、考核办法

年 月度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于 98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于 98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2	
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好、注意力集中、反应迅速敏捷	抽查 2 名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2	
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于 2%。	2	
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2	
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查 5 名在岗保安员： 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2	
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2	
7		文档管理	原始记录保存完整，归档整齐有序。	抽查当季的安管文档，如出现文档遗失或有擅自涂改、书写不规范，本项不合格。	2	
8		安全岗位用具和保安器材用具管理	做好日常检查、测试、保养及维修，保持用具清洁、功能正常，设备完好率 100%；	对照台帐抽查设备和相关领用记录，出现数量不足或用具不齐不合格；无台帐不合格；领用记录不齐全不合格。	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
9		中控室管理	中控室环境良好, 监控设备和消防设备运转正常, 相关记录完整	中控室内无杂物. 无乱堆乱放现象, 监控. 消防设备无异常, 记录完整; 否则相应减分	2	
10	进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范, 出现不规范现象则不合格	2	
11		物品进出管理	物品出门条保存完整, 有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份), 如出现 2 份以上不符合要求的出门条, 则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表, 无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档, 如没有则不合格	2	
14			消防器材. 防汛物资. 应急照明灯具等应急消防器械齐全, 固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好, 按要求数量配置配备, 并且正常合格有效。抽查 5 个点, 完好率低于 95%不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合. 记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时, 重大事件应在 10 分钟内知会监管部门, 突发事件接报后 5 分钟内赶到现场, 按流程及时通知或协调相关部门处理;	1. 监管人员通过投诉. 巡检. 监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息; 2. 监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间, 或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间, 如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与; 3. 行政监管部门对事件加以记录, 得出项目考核结果;	2	
17			安全设施报警(含火警. 消防门. 门禁等) 3 分钟内发现异常; 发现或接报后 5 分钟内到达并控制现场;		2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
18			突发事件处理按预案及时规范处理,因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后,在 1 个自然日内提交书面报告给监管部门		2	
19	保洁监管	制度	有规范管理制度,符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程,并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房,工具洁净,无交叉使用,乱丢乱放	抽查 2 个清洁工具房	2	
21		清洁质量	抽查公共区域,办公区,卫生间清洁	抽查 10 个点,多于 1 个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划.实施记录.结果报告等;有效措施控制突发疫情,提供所用化学药剂安全说明,确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23	前台服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当,无有效投诉;	考核依据:无及时上报.无安抚举动行为,事后追溯为有效投诉的本项不合格	2	
24			前台无乱摆放现象,现场整齐有序,发生问题及时通知相关部门跟进.处理;	考核依据:抽查非繁忙时,前台工作用品及行李摆放是否整洁有序;整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力,无客户投诉; 2. 客服中心各项服务周到,举止专业;	1. 所有公共会议室支持有力,无客户投诉; 2. 会议用物资库存及消耗管理规范,预算使用合理,台账清晰; 3. 客服中心各项服务应当流程清楚,专业高效,投诉率低于 1%;	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅,场面整洁.有序,接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据:由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅,出现客人、接口同事的有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据:造成投诉累计3次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速,并按标准提供优质会议服务,且未受到有效投诉	考核依据:造成投诉累计3次的;	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过5点,在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用.设备设施.桌面整洁。	考核依据:抽查5个会议室,按照会议室巡查标准,会议室存在问题超过3点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持,未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。	考核依据:各项支持工作客户投诉不超过3次。	2	
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确,按照流程及标准安排工作,无有效投诉	考核依据:投诉累计3次的;	2	
32	室内设施	门.窗.窗帘完好	闭门器.把手.门窗表面无明显破损.污渍.皱折	抽查一层楼,出现2处以上不合格,该项不合格	2	
33		室内墙面.天花完好	平整无污渍,无断裂.裂痕,涂料无明显色差	抽查一层楼,出现2处以上不合格,该项不合格	2	
34		室内地面.地毯完好	平整无破损,踢脚线平直,与墙.地面接口紧密;	抽查一层楼,出现2处以上不合格,该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面、镜面无破损,隔断板、门、门把、门锁正常	抽查一层楼,出现2处以上不合格,该项不合格	2	
36		员工座位	卡位、椅子、活动柜无明显破损;家具上强电、弱电配套插座牢固,无裸露电线、松动	抽查一个楼层,如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录,则视为监管失效,本项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
37	配电设备	末端风机盘管.空调机.新风机运行正常	运行控制正常,无噪音、震动、漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷则不合格	2	
38		灯光照明完好率;	照明无不亮、闪烁	抽查一层楼,如多于 3 个故障点,则该项不合格	2	
39		办公及公共区域动力供电运行稳定性;	供电运行稳定,当月无停/断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统设备运行正常	监控系统各摄像机图像齐全、记录完整、回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备.设施正常	应急灯、紧急疏散指示灯无缺失、故障	抽查 10 处,每发现 2 处及以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次,超过两处即为不合格项	2	
43		重要机房有外来人员登记制度并有效实施	内容详细、准确,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人员登记表》	2	
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点,工具.标识牌有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存储摆放	工具、器材分类、摆放整齐	检查机房内工具.物品,摆放杂乱该项不合格	2	
46		设备房内环境的温.湿度	温度在 40℃ 以下,相对湿度在 40%-60%	检测机房环境温湿度,如未达相关标准则不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
47		设备房环境	(卫生、防鼠等)符合规定,通风良好,挡鼠板安装牢固,合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据,字迹清晰工整、有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图.机房规 制度上墙.张贴设备卡	内容准确,粘贴规范.牢固,表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案	有各类操作程序和停电应急预案,并进行有效培训。相关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序	2	
得分合计					100	

### 注：考核机制及目标

考核机制为月度和年度考核：

1、月度考核：每月月底以书面形式向甲方提供当月服务总结和下月工作计划，并经甲方确认；

2、年度考核：每年 12 月 31 日，以书面形式向甲方提供年度服务总结和下年度工作计划，并经甲方确认通过。

3、在服务过程中，乙方发生重大安全事故，甲方有权一票否决。

考核人：

物业公司确认：

## 二包：

### 一、项目概况

(一) **服务地点：**B 办公区（西咸新区能源金融贸易区 A2 地块），位于陕西省咸阳市秦都区上林路

(二) **服务范围：**一层至三层为裙楼，四层以上至二十层办公。

(三) **建筑面积：**面积约 33974.96m<sup>2</sup>，地上 20 层/地下 1 层，建筑高度：76.00 米

(四) **楼层概况**（以下设备数量及面积等均为暂定，具体以实际数量为准。）

#### 1、大厦楼层分布

一层：裙楼功能规划为市民服务中心，主楼功能规划为管委会办公楼大堂，面积合共 5460 m<sup>2</sup>。

二层：裙楼整层功能规划为公共资源交易中心，面积合共 3426 m<sup>2</sup>。

评标区面积约 1006 m<sup>2</sup>，评标室合共 22 间。

开标区面积约 2420 m<sup>2</sup>，开标室合共 11 间。

位于裙楼中部和南侧，分别设置有答疑室（近邻评标区），开标室，拍卖大厅，材料实物展示区，

休息区，数字见证室 / 监督室 / 智慧中心，电子档案室，茶水间和男女洗手间。

三层：裙楼功能规划为多功能厅，员工餐厅，包房区和厨房；主楼功能规划为物业办公室，智慧平台指挥大厅 / 综合维稳中心和网络信息机房，面积合共 4705m<sup>2</sup>。

四~十一层，十三~十九层：功能规划为标准办公层。

二十层：功能规划为休息室。

#### 2、其他说明：

1) 大厦三层以上每层设有男女卫生间各一个，开水间一个，三层及以下裙楼每层男女卫生间各二个。

2) 二层大型花园平台 800 平方米。

#### 2、供电系统

(1) 高压配电柜 7 台

(2) 直流屏 1 台

- (3) 电池屏 1 台
- (4) 计量屏 1 台
- (5) 变压器 3 台
- (6) 配电室低压配电柜 29 台
- (7) 柴油发电机 1 台
- (8) 配电箱 138 个

### 3、中央空调系统

- (1) 全热新风处理机 12 台
- (2) 多联机室外机组 138 台
- (3) 空调室内机组 769 台

### 4、生活水系统

- (1) 生活水箱 1 台
- (2) 人防生活水箱 2 台
- (3) 生活水泵组 2 组

### 5、天然气系统

中压调压箱设备 1 台

### 6、排污系统

- (1) 化粪池 1 座
- (2) 排污泵 2 台

### 7、消防系统

- (1) 消防主机 1 台
- (2) 火灾自动报警联动一体机 1 台
- (3) 电话主机 1 台
- (4) 火灾应急广播 88
- (5) 液位显示装置 1
- (6) 输入/输出模块 247
- (7) 防火门监控模块 134
- (8) 烟感探测器 1704

(9) 温感探测器 83

(10) 气体灭火装置 45

(11) 气体灭火控制器 2 台

(12) 消火栓按钮 205

(13) 火灾显示盘 4

(14) 防火门 134

(15) 消防栓水泵 2 台

(16) 消防喷淋泵 2 台

#### 8、安防系统（主楼+地下车库+一层裙楼+三层餐厅区域）

(1) 监控摄像头 477 个

(2) 监视器 18 台，拼接屏 4 台

(3) 解码器 2 个

(4) 安防电脑 2 个

#### 9、楼宇自控系统

(1) 空调新风系统 1 套

(2) 智能照明系统 1 套

(3) 能耗计量系统 1 套

(4) 无线对讲系统 1 套

(5) 入侵报警系统 1 套

(6) 道闸自控系统 1 套

(7) 门禁 POS 机系统 1 套

(8) 监控系统 1 套

(9) 信息发布系统 1 套

(10) 综合布线系统 1 套

(11) 网络系统 1 套

(12) 网络机房 1 间

(13) 精密空调系统 65 台

(14) 机房监控 13 个

- (15) 控制终端软件 1 套
- (16) 防火装置 1 台（消防专业配置）
- (17) 路由器 1 个
- (18) 服务器 4 个
- (19) 交换机 6 个

## 10、电梯

- (1) 直梯 9 部
- (2) 餐梯 1 部
- (3) 扶梯 4 部

## 二、服务内容

### （一）综合行政

- 1、根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制。
- 2、制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训。
- 3、确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求。

### （二）建筑管理服务

- 1、维修养护。
- 2、巡检。
- 3、标识更新（须经采购人审核）。

### （三）设施设备维护管理服务

- 1、设施设备巡视。
- 2、老旧管道油漆粉刷。
- 3、给水设施设备巡视管理。
- 4、排水设施设备巡视管理。
- 5、中水处理系统设施设备维保管理。
- 6、供配电系统（含照明、景观灯管理）设施设备巡视管理。
- 7、对电梯运行日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 8、对中央空调系统设施设备进行日常运行巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 9、道路、停车场及配套设施设备的运行巡视管理。

- 10、安防及消防系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 11、中控与楼控系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 12、照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主水管、房门、灭蝇灯等维护更新（不含厨房操作间）。
- 13、地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、窗帘、纱窗、顶面的维护管理。
- 14、大型设备和特种设备的日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。

#### **（四）清洁管理服务**

- 1、休息厅、大厅、楼梯、过道、地下停车库、绿化带。
- 2、1.8 米以下玻璃窗（已移交办公室除外）、玻璃门的保洁。
- 2、电梯及电梯厅的保洁。
- 3、卫生间、洗手间、开水房的设施保洁。
- 4、会议室、设备间相关设施设备的保洁。
- 5、B 办公区红线范围内室外停车场的保洁。
- 6、B 办公区红线范围内室外道路及人行道的保洁。
- 7、标识、导示牌、宣传牌的保洁。
- 8、楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁。
- 9、门卫、岗亭及监控探头保洁，室外栏杆及石材表面的保洁。
- 10、垃圾桶的保洁。
- 11、垃圾收集，分类，中转站保洁，垃圾存放至指定区。

#### **（五）安保消防管理服务**

- 1、保安人员的组织建设。
- 2、门卫。
- 3、巡逻。
- 4、突发事件应急处置。
- 5、其他安全防范措施。
- 6、车辆停放秩序管理。
- 7、消防巡察。

### **(六) 节能管理服务**

- 1、建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。
- 2、加强用能系统和设备运行管理、巡视检查，配合采购人及第三方做好设施设备节能管理，推行低成本、无成本节能运行措施。
- 3、合理设置电梯及照明灯具的开启数量和时间。
- 4、应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，改进电路控制方式，推广应用智能调控装置，严格控制建筑物外部泛光照明以及外部装饰用照明。配合采购人及第三方做好节能改造工作。
- 5、按照相关规定严格落实物业服务区内各种垃圾的收集、分类、中转工作。

### **(七) 车辆存放和出入及人员的出入管理服务**

- 1、工作人员持卡出入，供应商工作人员穿制式服装戴胸卡上岗；
- 2、出入登记。
- 3、货运车辆的出入检查。

### **(八) 装饰装修管理服务**

- 1、现场的协调配合和监督管理。
- 2、协助相关手续的办理。
- 3、收集相关信息、评定效果。

### **(九) 会议室、宣传平台管理**

- 1、会议室会议服务、音响保障、多媒体系统运行、保养、检测、维护和管理。
- 2、会议室的卫生保洁。
- 3、会前、会中、会后会场物品摆放、茶水供应、门迎等服务。
- 4、液晶显示屏等及其附件的检查、检修、保养、维护和管理。

### **(十) 其它**

- 1、外来人员接访管理。
- 2、配合采购人对物业管理服务区域内节日庆典布置。
- 3、物业管理服务区域内控烟。
- 4、物业管理服务区域内各物业运行、维护、数据等档案资料收集、分类、整理和管理。

### 三、服务要求

#### (一) 总体要求

西咸新区机关办公用房物业服务须严格按照采购人要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，具有反应迅速，成效明显的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每年对所有服务人员进行不少于 4 次的专业培训；

采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

西咸新区机关办公用房物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，在服务期内，如出现任何事故（如触电、食物中毒等）均由提供供应商负责。同时，供应商人员须听从采购人调动指挥，没有采购人管理部门批准，不得在政府办公区提供合同之外的有偿服务，否则发现一次将处罚 5 万元人民币，罚金从物业服务费中扣除。能遵守采购人的保密管理制度，乙方在服务期内组织员工进行保密培训，培训次数不少于 2 次，并向甲方提供相关培训过程资料。

政府办公区公共区域内每月维修费用（含材料、配件、器械租赁等）不足 2000 元（含 2000 元）的全部由乙方承担，该部分维修费用亦已包含在本合同固定总价内。本合同总价为固定不变价格，不受市场价格、人工成本、材料价格等任何因素变化的影响，乙方承诺已充分预估所有可能产生的费用，若出现任何费用遗漏（除甲方书面新增服务外），均由乙方自行承担，甲方不额外支付任何费用。对 2000 元的维修费用责任界定不清的，由采购人聘请专业机构或厂家出具报价单加以确定。若乙方擅自以任何名目要求甲方增加费用，甲方有权拒绝支付，且视为乙方违约，按合同总价的 5% 支付违约金。

#### (二) 人员要求

1、供应商所有员工统一着装，女性年龄不超过 55 周岁、男性年龄不超过 60 周岁，佩带标志，使用规范标准服务用语，按规定需持证上岗人员持证上岗

2、供应商履约期间，严格按照项目人员配置表设置人员岗位，人员配置详见下表：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
综合部 (5人)	项目总经理	管理人员	1	全面负责工作的统筹安排与协调督导	
	综合经理	管理人员	1	全面协助项目经理对工作的统筹安排与协调督导	
	综合主管	管理人员	1	负责统筹各项工作的综合运营	
	会计	管理人员	1	记录资金往来、核算经营成果、监控财务合规、提供财务数据支撑	
	出纳	管理人员	1	保证资金收付的准确、安全，账实完全相符	
	小计	5(人)			
客服部 (5人)	客服主管	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服员	作业人员	4	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、会议保障、重点楼层服务	
	小计	5(人)			
工程部 (10人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划的实施及执行验证。	
	音响师	作业人员	1	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维修；负责会前各项设施设备的调试工作；负责会场现场的音响服务；LED屏的日常检修及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录，衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各项工作有序推进	
	强电、综合维修工	作业人员	6	负责高低压配电系统、照明系统全周期维护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、断电、电梯故障及时联系第三方维保单位进行维修）	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
	小计			10 (人)	
保洁部 (20人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导 及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业 时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	18	负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃圾 的分类收集，并协助清运清理；负责个人 劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围 环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建 设施的报修；协助保安部做好安全防范工 作。	
	小计			20 (人)	
保安部 (20人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理，制定部门各类 计划并对落实情况进行监督检查	
	保安员	作业人员	19	负责人员、车辆、物品的出入控制，履行人 员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访 人员，问清事由并持身份证、介绍信进行登 记，填写《外来人员登记表》后，方可进入。 大件物品出门必须凭各单位出具的物品出 门清单（加盖单位公章），经对物品名称、 数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、 小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对 进出管理区域的外来机动车辆实行登记制 度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导 来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信 工程维修、垃圾清运车（须按规定路线行驶） 等特种车辆确认后直接放行。	
	小计			20 (人)	
合计				60 (人)	

**(三) 服务标准**

序号	项目与服务内容	服务标准
一	房屋及设施设备维修管理	1、确保办公楼(区)房屋的完好和正常使用。 2、建立设施设备台账及维护计划,合格率 96% 3、及时完成各项零修任务,零修合格率 100%,一般维修任务不超过 24 小时,并建立回访记录。
	1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作,保持办公楼及设施设备完好,尽可能延长其使用寿命; 2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。	
二	给排水系统运行维护	1、建立正常供水管理制度,保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏,对供水系统管路及设备进行日常清洁卫生并定期清洗消毒。 2、定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢,保证室内外排水系统通畅。 3、及时发现并解决故障,维修合格率 100%,故障排除不过夜,做好节约用水工作。
	做好办公楼(区)室内外给排水系统的设备、设施,如水泵、水箱、气压给水装置,水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生清洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修,保证其正常运行使用。	
三	供配电系统运行维护	1、对供电范围内的电器设备定期巡视维护和重点检测,建立设施设备档案、台帐、维修记录,做到安全、合理、节约用电。 2、建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度,供电和维修人员必须持证上岗。 3、建立 24 小时运行维修值班制度,及时排除故障,零修合格率 100%。 4、每月开机两次,每次不少于 20 分钟,确保发电机处于良好备用状态。 5、加强日常维护检修,公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好,确保用电安全。 6、管理和维护好办公楼避雷设施和灯管亮化设施。
	做好办公楼(区)供电系统高、低压电气设备、发电机、电线电缆、电气照明设备装置的日常维护,保证其正常运行使用。	
四	电梯运行维护	1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度,电梯按规定时间运行,安全设施及附属设施完好,轿厢、井道保持清洁。 2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程,配合采购人对电梯准用证、年检合格证、维修保养合同等资料的收集及存档,定期配合电梯维保单位进行维修保养,每月覆盖 1 次。
	做好电梯运行管理及维护工作,定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常维护。	

序号	项目与服务内容	服务标准
		<p>3、电梯出现故障，接到报修后工程人员应及时联系第三方维保单位在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。</p> <p>4、电梯管理员不少于 2 名，并且持有电梯安全管理员证。</p>
五	空调系统运行维护	<p>1、建立空调和通风运行管理制度和安全操作规程，保证空调通风系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重漏滴水现象。</p> <p>2、定期检修养护空调通风设备，保证空调通风设备、设施处于良好状态。</p> <p>3、空调通风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。</p>
	做好空调系统的日常养护和运行管理，对冷水机组，新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置及各类风口、自动控制系统做好日常巡检工作。	
六	安防消防服务	<p>1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。</p> <p>2、中控室 24 小时值班，发现问题及时上报处理。</p> <p>3、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日增加检查次数。</p> <p>4、每年进行一次消防演练，如突发应急事件，及时上报，按突发事件预案实施。</p> <p>5、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。</p>
	在保卫处指导下，做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。	
七	环境卫生管理	<p>1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。</p> <p>2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。</p> <p>3、对办公区公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保办公区卫生整洁。</p>
	对办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合甲方进行必要的清洁养护。	
八	垃圾分类	<p>1、实行生活垃圾分类制度。</p> <p>2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。</p> <p>3、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</p>

序号	项目与服务内容	服务标准
		于 2/3，无异味。 4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。
九	卫生消毒	1. 对垃圾桶、卫生间、垃圾中转站进行卫生消毒，每天不少于 4 次。
	配合采购人对灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。	
十	协防管理	1、门岗值班人员 24 小时值守，16 小时立岗，严格验证制度，杜绝闲杂人员进入院内。 2、每两小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，及时发现和处理各种事故隐患，迅速有效的处理突发事件。 3、中控室安排专人 24 小时值班，能熟练操作各种设备，处理各种突发事件，做好交接班记录。 4、中控室对办公楼安全状况实行 24 小时监控，发现问题及时通知协防人员。 5、协助做好大型会议接待安保工作。
	办公楼（区）来人来访证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。	
十一	会议服务	1、会前、会中、会后服务及会场布置。 2、提前做好会议室音响服务，保证设备正常使用。 3、每日进行日常清洁，首先清洁当天要使用的会议室。 4、提前调节好室内温度，保持室内温度舒适。 5、做好保密工作，不得将会议内容泄露。 6、每月对会议室音频设备进行 1 次检查保养。 7、墙面每两月进行 1 次清洁。 8、一般日常性会议提供招待茶，每次会议不少于 2 次茶水。 9、配合做好大型会议接待工作。 10、当发生突出事件时，及时疏导参会人员撤离会场。
	会议的音响保障、开水供应、保洁等服务；	
十二	地下停车场服务	1、定期对地下停车场进行巡视，发现问题及时上报处理） 2、停放车辆时不得对其他车辆的进出和其他车位的使用造成阻碍，非停车区域禁止停放任何车辆。 3、禁止装有剧毒、易燃、易爆等危险品的车辆在车库停放。 4、地下车库严禁烟火。
	地下停车场管理及车辆停放要求	

序号	项目与服务内容	服务标准
		5、协防人员按指定的时间、路线巡查。
十三	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理

## 四、考核办法

## 年 月度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于 98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于 98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2	
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好、注意力集中、反应迅速敏捷	抽查 2 名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2	
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于 2%。	2	
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2	
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查 5 名在岗保安员： 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2	
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
7		文档管理	原始记录保存完整, 归档整齐有序。	抽查当季的安管文档, 如出现文档遗失或有擅自涂改. 书写不规范, 本项不合格。	2	
8		安全岗位用具和保安器材用具管理	做好日常检查. 测试. 保养及维修, 保持用具清洁. 功能正常, 设备完好率 100%;	对照台帐抽查设备和相关领用记录, 出现数量不足或用具不齐不合格; 无台帐不合格; 领用记录不齐全不合格。	2	
9		中控室管理	中控室环境良好, 监控设备和消防设备运转正常, 相关记录完整	中控室内无杂物. 无乱堆乱放现象, 监控. 消防设备无异常, 记录完整; 否则相应减分	2	
10	进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范, 出现不规范现象则不合格	2	
11		物品进出管理	物品出门条保存完整, 有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份), 如出现 2 份以上不符合要求的出门条, 则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表, 无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档, 如没有则不合格	2	
14			消防器材. 防汛物资. 应急照明灯具等应急消防器械齐全, 固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好, 按要求数量配置配备, 并且正常合格有效。抽查 5 个点, 完好率低于 95%不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合. 记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时, 重大事件应在 10 分钟内知会监管部门, 突发事件接报后 5 分钟内赶到现场, 按流程及时通知或协调相关部门处理;	1. 监管人员通过投诉. 巡检. 监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息; 2. 监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间, 或事后	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
17			安全设施报警（含火警、消防门、门禁等）3 分钟内发现异常；发现或接报后 5 分钟内到达并控制现场；	调查等方式确认物业公司实际到场时间，如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与； 3. 行政监管部门对事件加以记录，得出项目考核结果；	2	
18			突发事件处理按预案及时规范处理，因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后，在 1 个自然日内提交书面报告给监管部门		2	
19	保洁 监管	制度	有规范管理制度，符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程，并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房，工具洁净，无交叉使用，乱丢乱放	抽查 2 个清洁工具房	2	
21		清洁质量	抽查公共区域，办公区，卫生间清洁	抽查 10 个点，多于 1 个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划、实施记录、结果报告等；有效措施控制突发疫情，提供所用化学药剂安全说明，确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23	前台 服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当，无有效投诉；	考核依据：无及时上报、无安抚举动行为，事后追溯为有效投诉的本项不合格	2	
24			前台无乱摆放现象，现场整齐有序，发现问题及时通知相关部门跟进、处理；	考核依据：抽查非繁忙时，前台工作用品及行李摆放是否整洁有序；整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本 要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力，无客户投诉； 2. 客服中心各项服务周到，举止专业；	1. 所有公共会议室支持有力，无客户投诉； 2. 会议用物资库存及消耗管理规范，预算使用合理，台账清晰； 3. 客服中心各项服务应当流程清楚，专业高效，投诉率低	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
				于 1%;		
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅, 场面整洁. 有序, 接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据: 由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅, 出现客人、接口同事的有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据: 造成投诉累计 3 次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速, 并按标准提供优质会议服务, 且未受到有效投诉	考核依据: 造成投诉累计 3 次的;	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过 5 点, 在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用. 设备设施. 桌面整洁。	考核依据: 抽查 5 个会议室, 按照会议室巡查标准, 会议室存在问题超过 3 点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持, 未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。	考核依据: 各项支持工作客户投诉不超过 3 次。	2	
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确, 按照流程及标准安排工作, 无有效投诉	考核依据: 投诉累计 3 次的;	2	
32	室内设施	门. 窗. 窗帘完好	闭门器. 把手. 门窗表面无明显破损. 污渍. 皱折	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
33		室内墙面. 天花完好	平整无污渍, 无断裂. 裂痕, 涂料无明显色差	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
34		室内地面. 地毯完好	平整无破损, 踢脚线平直, 与墙. 地面接口紧密;	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面. 镜面无破损, 隔断板. 门. 门把. 门锁正常	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
36		员工座位	卡位. 椅子. 活动柜无明显破损; 家具上强电. 弱电配套插座牢固, 无裸露电线. 松动	抽查一个楼层, 如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录, 则视为监管失效, 本项不合格	2	
37	配电设备	末端风机 盘管. 空调 机. 新风机 运行正常	运行控制正常, 无噪音. 震动. 漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷则不合格	2	
38		灯光照明完好率;	照明无不亮. 闪烁	抽查一层楼, 如多于 3 个故障点, 则该项不合格	2	
39		办公及公共区域动力供电运行稳定性;	供电运行稳定, 当月无停/断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统设备运行正常	监控系统各摄像机图像齐全. 记录完整. 回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备. 设施正常	应急灯. 紧急疏散指示灯无缺失. 故障	抽查 10 处, 每发现 2 处及以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次, 超过两处即为不合格项	2	
43		重要机房有外来人员登记制度并有效实施	内容详细. 准确, 字迹清晰工整. 有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人员登记表》	2	
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点, 工具. 标识牌有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存储摆放	工具. 器材分类. 摆放整齐	检查机房内工具. 物品, 摆放杂乱该项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
46		设备房内环境的温.湿度	温度在 40℃以下,相对湿度在 40%-60%	检测机房环境温湿度,如未达相关标准则不合格	2	
47		设备房环境	(卫生.防鼠等)符合规定,通风良好,挡鼠板安装牢固,合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图.机房规制度上墙.张贴设备卡	内容准确,粘贴规范.牢固,表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案	有各类操作程序和停电应急预案,并进行有效培训。相关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序	2	
得分合计					100	

### 注：考核机制及目标

考核机制可分为月度和年度考核：

1、月度考核：每月月底以书面形式向甲方提供当月服务总结和下月工作计划，并经甲方确认；

2、年度考核：每年 12 月 31 日，以书面形式向甲方提供年度服务总结和下年度工作计划，并经甲方确认通过。

3、在服务过程中，乙方发生重大安全事故，甲方有权一票否决。

考核人：

物业公司确认：

## 三包：

### 一、项目概况

(一) **服务地点：**C 办公区，陕西省西咸新区沣东新城上林街道办扶苏路 3 号。

(二) **服务范围：**使用楼层 1-14 层为办公楼层，负一层是地下停车场及设备用房。

(三) **建筑面积：**建筑面积约 13513.17 平方米，地上 14 层/地下 1 层，建筑高度：51.6 米。

(四) **楼层概况**（以下设备数量及面积等均为暂定，具体以实际数量为准。）

#### 1、大厦楼层分布

一层：功能规划为客户接待中心，主楼功能规划为接待大厅，面积合共 1306.91m<sup>2</sup>。

三层：大、中、小会议室各一个，办公室两间，楼层面积合共 1372.53m<sup>2</sup>。

四层：规划为为职工餐厅，面积合计 840.31m<sup>2</sup>。

二层、五层至十四层，功能规划为办公楼层，面积合计 9993.42 m<sup>2</sup>。

其他说明：大厦二层至四层每层设有男女卫生间各一个，五层至十四层每层男女卫生间各二个。

#### 2、供电系统

(1) 高压配电柜 2 台

(2) 直流屏 1 台

(3) 电池屏 1 台

(4) 计量屏 1 台

(5) 变压器 1 台

(6) 配电室低压配电柜 17 台

(7) 柴油发电机 1 台

(8) 配电箱 69 个

#### 3、中央空调系统

(1) 开利螺杆式水冷机组 1 台

(2) 室内新风机组 14 台

(3) 空调室内风机盘管 209 台

#### 4、生活水系统

- (1) 生活水箱 1 台
- (2) 生活水泵组 1 组

#### 5、天然气系统

中压调压箱设备 1 台

#### 6、排污系统

- (1) 化粪池 1 座
- (2) 排污泵 9 台

#### 7、消防系统

- (1) 消防主机 1 台
- (2) 火灾自动报警联动一体机 1 台
- (3) 电话主机 1 台
- (4) 火灾应急广播 45
- (5) 烟感探测器 628
- (6) 温感探测器 19
- (7) 气体灭火装置 12
- (8) 气体灭火控制器 3 台
- (9) 消火栓按钮 45
- (10) 火灾显示盘 14
- (11) 防火门 112
- (12) 消防栓水泵 2 台
- (13) 消防喷淋泵 2 台

#### 8、安防系统（主楼+地下车库+四层餐厅区域）

- (1) 监控摄像头 118 个
- (2) 监视器 13 台
- (3) 解码器 1 个
- (4) 安防电脑 1 个

#### 9、楼宇自控系统

- (1) 道闸自控系统 1 套
- (2) 门禁 POS 机系统 1 套
- (3) 信息发布系统 1 套
- (4) 综合布线系统 1 套
- (5) 网络系统 1 套
- (6) 网络机房
- (7) 精密空调系统 3 台
- (8) 机房监控 13 个
- (9) 控制终端软件 1 套
- (10) 防火装置 1 台（消防专业配置）
- (11) 路由器 1 个
- (12) 交换机 20 个

## 10、电梯

- (1) 直梯 4 部

## 二、服务内容

### （一）综合行政

- 1、根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制。
- 2、制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训。
- 3、确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求。

### （二）建筑管理服务

- 1、维修养护。
- 2、巡检。
- 3、标识更新（须经采购人审核）。

### （三）设施设备维护管理服务

- 1、设施设备巡视。
- 2、老旧管道油漆粉刷。
- 3、给水设施设备巡视管理。
- 4、排水设施设备巡视管理。

- 5、中水处理系统设施设备维保管理。
- 6、供配电系统（含照明、景观灯管理）设施设备巡视管理。
- 7、对电梯运行日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 8、对中央空调系统设施设备进行日常运行巡视及对第三方维保单位的监督管理。
- 9、道路、停车场及配套设施设备的运行巡视管理。
- 10、安防及消防系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 11、中控与楼控系统运行与管理及对第三方维保单位的监督管理。
- 12、照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主水管、房门、灭蝇灯等维护更新（不含厨房操作间）。
- 13、地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、窗帘、纱窗、顶面的维护管理。
- 14、大型设备和特种设备的日常巡视及对第三方维保单位的监督管理。

#### **（四）清洁管理服务**

- 1、休息厅、大厅、楼梯、过道、地下停车库、绿化带。
- 2、1.8 米以下玻璃窗（已移交办公室除外）、玻璃门的保洁。
- 2、电梯及电梯厅的保洁。
- 3、卫生间、洗手间、开水房的设施保洁。
- 4、会议室、设备间相关设施设备的保洁。
- 5、C 办公区红线范围内室外停车场的保洁。
- 6、C 办公区红线范围内室外道路及人行道的保洁。
- 7、标识、导示牌、宣传牌的保洁。
- 8、楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁。
- 9、门卫、岗亭及监控探头保洁，室外栏杆及石材表面的保洁。
- 10、垃圾桶的保洁。
- 11、垃圾收集，分类，中转站保洁，垃圾存放至指定区。

#### **（五）安保消防管理服务**

- 1、保安人员的组织建设。
- 2、门卫。

- 3、巡逻。
- 4、突发事件应急处置。
- 5、其他安全防范措施。
- 6、车辆停放秩序管理。
- 7、消防巡察。

#### **(六) 节能管理服务**

- 1、建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程。
- 2、加强用能系统和设备运行管理、巡视检查，配合采购人及第三方做好设施设备节能管理，推行低成本、无成本节能运行措施。
- 3、合理设置电梯及照明灯具的开启数量和时间。
- 4、应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，改进电路控制方式，推广应用智能调控装置，严格控制建筑物外部泛光照明以及外部装饰用照明。配合采购人及第三方做好节能改造工作。
- 5、按照相关规定严格落实物业服务区内各种垃圾的收集、分类、中转工作。

#### **(七) 车辆存放和出入及人员的出入管理服务**

- 1、工作人员持卡出入，供应商工作人员穿制式服装戴胸卡上岗；
- 2、出入登记。
- 3、货运车辆的出入检查。

#### **(八) 装饰装修管理服务**

- 1、现场的协调配合和监督管理。
- 2、协助相关手续的办理。
- 3、收集相关信息、评定效果。

#### **(九) 会议室、宣传平台管理**

- 1、会议室会议服务、音响保障、多媒体系统运行、保养、检测、维护和管理。
- 2、会议室的卫生保洁。
- 3、会前、会中、会后会场物品摆放、茶水供应、门迎等服务。
- 4、液晶显示屏等及其附件的检查、检修、保养、维护和管理。

#### **(十) 其它**

- 1、外来人员接访管理。
- 2、配合采购人对物业管理服务区域内节日庆典布置。
- 3、物业管理服务区域内控烟。
- 4、物业管理服务区域内各物业运行、维护、数据等档案资料收集、分类、整理和管理。

### 三、服务要求

#### （一）总体要求

西咸新区机关办公用房物业服务须严格按照采购人要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，具有反应迅速，成效明显的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每年对所有服务人员进行不少于 4 次的专业培训；采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

西咸新区机关办公用房物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须有符合国家规定的上岗证，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，在服务期内，如出现任何事故（如触电、食物中毒等）均由提供供应商负责。同时，供应商人员须听从采购人调动指挥，没有采购人管理部门批准，不得在政府办公区提供合同之外的有偿服务，否则发现一次将处罚 5 万元人民币，罚金从物业服务费中扣除。能遵守采购人的保密管理制度，乙方在服务期内组织员工进行保密培训，培训次数不少于 2 次，并向甲方提供相关培训过程资料。

政府办公区公共区域内每月维修费用（含材料、配件、器械租赁等）不足 2000 元（含 2000 元）的全部由乙方承担，该部分维修费用亦已包含在本合同固定总价内。本合同总价为固定不变价格，不受市场价格、人工成本、材料价格等任何因素变化的影响，乙方承诺已充分预估所有可能产生的费用，若出现任何费用遗漏（除甲方书面新增服务外），均由乙方自行承担，甲方不额外支付任何费用。对 2000 元的维修费用责任界定不清的，由采购人聘请专业机构或厂家出具报价单加以确定。若乙方擅自以任何名目要求甲方增加费用，甲方有权拒绝支付，且视为乙方违约，按合同总价的 5% 支付违约金。

#### （二）人员要求

- 1、供应商所有员工统一着装，女性年龄不超过 55 周岁、男性年龄不超过 60 周岁，

佩带标志，使用规范标准服务用语，按规定需持证上岗人员持证上岗；

2、供应商履约期间，严格按照项目人员配置表设置人员岗位，人员配置详见下表：

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
客服部 (8人)	客服经理	管理人员	1	全面负责客服部各项服务工作的统筹安排 及各类工作流程及标准的拟定完善	
	客服主管	管理人员	2	负责客服部各项服务工作的监督检查	
	客服员	作业人员	5	咨询接待、报修受理、需求协调、档案管理、 会议保障、重点楼层服务	
	小计	8(人)			
工程部 (9人)	工程经理	管理人员	1	全面负责工程部维修、运行、设施设备养护 计划的编制审核及监管落实。	
	主管	管理人员	1	负责工程部维修、运行、设施设备养护计划 的实施及执行验证。	
	音响师	作业人员	1	负责会议室设施设备的日常巡检、维护维 修；负责会前各项设施设备的调试工作；负 责会场现场的音响服务；LED屏的日常检修 及维护。	
	文员调度	作业人员	1	负责日常工作的派单、跟进、统筹、记录， 衔接需求、确保各类服务需求高效落地、各 项工作有序推进	
	强电、综 合维修工	作业人员	5	负责高低压配电系统、照明系统全周期维 护，处理日常报修（如门锁、水龙头、墙面 修补、办公家具小修），紧急维修（跑水、 断电、电梯故障）	
小计	9(人)				
保洁部 (12人)	保洁经理	管理人员	1	全面负责各项工作的统筹安排与协调督导 及各类工作流程及标准的拟定完善	
	保洁领班	作业人员	1	负责保洁工作责任区域的划分、人员和作业 时间的安排及对现场工作进行监督	
	保洁员	作业人员	10	负责各自责任区域的日常保洁工作；负责垃 圾的分类收集，并协助清运清理；负责个人 劳动工具的保管、维护；负责各类会议周围	

部门	职务	人员类别	人数	布岗情况	备注
				环境卫生的保障工作；协助工程部做好公建设施的报修；协助保安部做好安全防范工作。	
	小计	12（人）			
保安部 (11人)	保安经理	管理人员	1	全面负责保安部的日常管理,制定部门各类计划并对落实情况进行监督检查	
	保安员	作业人员	10	负责人员、车辆、物品的出入控制,履行人员、车辆、物品出入登记制度。对临时来访人员,问清事由并持身份证、介绍信进行登记,填写《外来人员登记表》后,方可进入。大件物品出门必须凭各单位出具的物品出门清单(加盖单位公章),经对物品名称、数量核对无误后签字放行。禁止上访、拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域。对进出管理区域的外来机动车辆实行登记制度并做好出入车辆的引导工作。对上级领导来访车辆和消防、救护、天然气抢修、通信工程维修、垃圾清运车(须按规定路线行驶)等特种车辆确认后直接放行。	
	小计	11（人）			
合计	40（人）				

### (三) 服务标准

序号	项目与服务内容	服务标准
一	房屋及设施设备维修管理 1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作,保持办公楼及设施设备完好,尽可能延长其使用寿命; 2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。	1、确保办公楼(区)房屋的完好和正常使用。 2、建立设施设备台账及维护计划,合格率 96% 3、及时完成各项零修任务,零修合格率 100%,一般维修任务不超过 24 小时,并建立回访记录。

序号	项目与服务内容	服务标准
二	给排水系统运行维护	1、建立正常供水管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路及设备进行日常清洁卫生并定期清洗消毒。 2、定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅。 3、及时发现并解决故障，维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。
	做好办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置，水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生清洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修，保证其正常运行使用。	
三	供配电系统运行维护	1、对供电范围内的电器设备定期巡视维护和重点检测，建立设施设备档案、台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电。 2、建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，供电和维修人员必须持证上岗。 3、建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。 4、每月开机两次，每次不少于 20 分钟，确保发电机处于良好备用状态。 5、加强日常维护检修，公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。 6、管理和维护好办公楼避雷设施和灯管亮化设施。
	做好办公楼（区）供电系统高、低压电气设备、发电机、电线电缆、电气照明设备装置的日常维护，保证其正常运行使用。	
四	电梯运行维护	1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。 2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，配合采购人对电梯准用证、年检合格证、维修保养合同等资料的收集及存档，定期配合电梯维保单位进行维修保养，每月覆盖 1 次。 3、电梯出现故障，接到报修后工程人员应及时联系第三方维保单位在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。 4、电梯管理员不少于 2 名，并且持有电梯安全管理员证。
	做好电梯运行管理及维护工作，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常维护。	
五	空调系统运行维护	1、建立空调和通风运行管理制度和安全操作规程，保证空调通风系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重漏滴水现象。 2、定期检修养护空调通风设备，保证空调通风
	做好空调系统的日常养护和运行管理，对冷水机组，新风机组、水泵、	

序号	项目与服务内容	服务标准
	风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置及各类风口、自动控制系统做好日常巡检工作。	设备、设施处于良好状态。 3、空调通风系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。
六	安防消防服务	1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。 2、中控室 24 小时值班，发现问题及时上报处理。 3、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日增加检查次数。 4、每年进行一次消防演练，如突发应急事件，及时上报，按突发事件预案实施。 5、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。
	在保卫处指导下，做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。	
七	环境卫生管理	1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。 2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、道路等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。 3、对办公区公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保办公区卫生整洁。
	对办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合甲方进行必要的清洁养护。	
八	垃圾分类	1、实行生活垃圾分类制度。 2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。 3、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。 4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。
九	卫生消毒	1. 对垃圾桶、卫生间、垃圾中转站进行卫生消毒，每天不少于 4 次。
	配合采购人对灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。	
十	协防管理	1、门岗值班人员 24 小时值守，16 小时立岗，严格验证制度，杜绝闲杂人员进入院内。

序号	项目与服务内容	服务标准
	办公楼（区）来人来访证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。	<p>2、每两小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，及时发现和处理各种事故隐患，迅速有效的处理突发事件。</p> <p>3、中控室安排专人 24 小时值班，能熟练操作各种设备，处理各种突发事件，做好交接班记录。</p> <p>4、中控室对办公楼安全状况实行 24 小时监控，发现问题及时通知协防人员。</p> <p>5、协助做好大型会议接待安保工作。</p>
十一	会议服务  会议的音响保障、开水供应、保洁等服务；	<p>1、会前、会中、会后服务及会场布置。</p> <p>2、提前做好会议室音响服务，保证设备正常使用。</p> <p>3、每日进行日常清洁，首先清洁当天要使用的会议室。</p> <p>4、提前调节好室内温度，保持室内温度舒适。</p> <p>5、做好保密工作，不得将会议内容泄露。</p> <p>6、每月对会议室音频设备进行 1 次检查保养。</p> <p>7、墙面每两月进行 1 次清洁。</p> <p>8、一般日常性会议提供招待茶，每次会议不少于 2 次茶水。</p> <p>9、配合做好大型会议接待工作。</p> <p>10、当发生突出事件时，及时疏导参会人员撤离会场。</p>
十二	地下停车场服务  地下停车场管理及车辆停放要求	<p>1、定期对地下停车场进行巡视，发现问题及时上报处理）</p> <p>2、停放车辆时不得对其他车辆的进出和其他车位的使用造成阻碍，非停车区域禁止停放任何车辆。</p> <p>3、禁止装有剧毒、易燃、易爆等危险品的车辆在车库停放。</p> <p>4、地下车库严禁烟火。</p> <p>5、协防人员按指定的时间、路线巡查。</p>
十三	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理	对物业服务区内第三方维保、检测公司工作进行监督管理

#### 四、考核办法

##### 年 季度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
----	------	------	------	--------	----	----

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分	
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于 98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于 98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2		
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好、注意力集中、反应迅速敏捷	抽查 2 名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2		
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于 2%。	2		
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2		
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查 5 名在岗保安员： 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2		
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2		
7		文档管理	原始记录保存完整，归档整齐有序。	抽查当季的安管文档，如出现文档遗失或有擅自涂改、书写不规范，本项不合格。	2		
8		安全岗位用具和保安器材用具管理	做好日常检查、测试、保养及维修，保持用具清洁、功能正常，设备完好率 100%；	对照台帐抽查设备和相关领用记录，出现数量不足或用具不齐不合格；无台帐不合格；领用记录不齐全不合格。	2		
9		中控室管理	中控室环境良好，监控设备和消防设备运转正常，相关记录完整	中控室内无杂物、无乱堆乱放现象，监控、消防设备无异常，记录完整；否则相应减分	2		
10		进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
				是否规范,出现不规范现象则不合格		
11		物品进出管理	物品出门条保存完整,有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份),如出现2份以上不符合要求的出门条,则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表,无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档,如没有则不合格	2	
14			消防器材.防汛物资.应急照明灯具等应急消防器械齐全,固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好,按要求数量配置配备,并且正常合格有效。抽查5个点,完好率低于95%不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合.记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时,重大事件应在10分钟内知会监管部门,突发事件接报后5分钟内赶到现场,按流程及时通知或协调相关部门处理;	1. 监管人员通过投诉.巡检.监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息; 2. 监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间,或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间,如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与; 3. 行政监管部门对事件加以记录,得出项目考核结果;	2	
17			安全设施报警(含火警.消防门.门禁等)3分钟内发现异常;发现或接报后5分钟内到达并控制现场;		2	
18			突发事件处理按预案及时规范处理,因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后,在1个自然日内提交书面报告给监管部门		2	
19	保洁监管	制度	有规范管理制度,符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程,并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房,工具洁净,无交叉使用,乱丢乱放	抽查2个清洁工具房	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
21		清洁质量	抽查公共区域, 办公区, 卫生间清洁	抽查 10 个点, 多于 1 个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划. 实施记录. 结果报告等; 有效措施控制突发疫情, 提供所用化学药剂安全说明, 确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23	前台服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当, 无有效投诉;	考核依据: 无及时上报. 无安抚举动行为, 事后追溯为有效投诉的本项不合格	2	
24			前台无乱摆放现象, 现场整齐有序, 发生问题及时通知相关部门跟进. 处理;	考核依据: 抽查非繁忙时, 前台工作用品及行李摆放是否整洁有序; 整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力, 无客户投诉; 2. 客服中心各项服务周到, 举止专业;	1. 所有公共会议室支持有力, 无客户投诉; 2. 会议用物资库存及消耗管理规范, 预算使用合理, 台账清晰; 3. 客服中心各项服务应当流程清楚, 专业高效, 投诉率低于 1%;	2	
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅, 场面整洁. 有序, 接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据: 由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅, 出现客人、接口同事的有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据: 造成投诉累计 3 次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速, 并按标准提供优质会议服务, 且未受到有效投诉	考核依据: 造成投诉累计 3 次的;	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过 5 点, 在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用. 设备设施. 桌面整洁。	考核依据: 抽查 5 个会议室, 按照会议室巡查标准, 会议室存在问题超过 3 点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持, 未出现服务不及时或	考核依据: 各项支持工作客户投诉不超过 3 次。	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
			服务品质不满足活动要求的情况。			
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确,按照流程及标准安排工作,无有效投诉	考核依据:投诉累计 3 次的;	2	
32	室内设施	门.窗.窗帘完好	闭门器.把手.门窗表面无明显破损.污渍.皱折	抽查一层楼,出现 2 处以上不合格,该项不合格	2	
33		室内墙面.天花完好	平整无污渍,无断裂.裂痕,涂料无明显色差	抽查一层楼,出现 2 处以上不合格,该项不合格	2	
34		室内地面.地毯完好	平整无破损,踢脚线平直,与墙.地面接口紧密;	抽查一层楼,出现 2 处以上不合格,该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面.镜面无破损,隔断板.门.门把.门锁正常	抽查一层楼,出现 2 处以上不合格,该项不合格	2	
36		员工座位	卡位.椅子.活动柜无明显破损;家具上强电.弱电配套插座牢固,无裸露电线.松动	抽查一个楼层,如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录,则视为监管失效,本项不合格	2	
37	配电设备	末端风机盘管.空调机.新风机运行正常	运行控制正常,无噪音.震动.漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷则不合格	2	
38		灯光照明完好率;	照明无不亮.闪烁	抽查一层楼,如多于 3 个故障点,则该项不合格	2	
39		办公及公共区域动力供电运行稳定性;	供电运行稳定,当月无停/断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统设备运行正常	监控系统各摄像机图像齐全.记录完整.回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备.设施正常	应急灯.紧急疏散指示灯无缺失.故障	抽查 10 处,每发现 2 处及以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次,超过两处即为不合格项	2	
43		重要机房有外来人员登记制度并有效实施	内容详细.准确,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人员登记表》	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点，工具、标识牌有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存储摆放	工具、器材分类、摆放整齐	检查机房内工具、物品，摆放杂乱该项不合格	2	
46		设备房内环境的温湿度	温度在 40℃ 以下，相对湿度在 40%-60%	检测机房环境温湿度，如未达相关标准则不合格	2	
47		设备房环境	(卫生、防鼠等) 符合规定，通风良好，挡鼠板安装牢固，合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据，字迹清晰工整、有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图、机房规制度上墙、张贴设备卡	内容准确，粘贴规范、牢固，表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案	有各类操作程序和停电应急预案，并进行有效培训。相关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序	2	
得分合计					100	

### 注：考核机制及目标

考核机制可分为月度和年度考核：

1、月度考核：每月月底以书面形式向甲方提供当月服务总结和下月工作计划，并经甲方确认；

2、年度考核：每年 12 月 31 日，以书面形式向甲方提供年度服务总结和下年度工作计划，并经甲方确认通过。

3、在服务过程中，乙方发生重大安全事故，甲方有权一票否决。

考核人：

物业公司确认：

## 第五章 评标方法

### 一、评标方法

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 87 号令）的规定，本次评标采用综合评分法--投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选供应商。（最低报价不是中标的唯一标准）。

### 二、评审标准

#### 2.1 资格审查评审标准：

##### 资格审查评审标准

序号	资格审查项	通过条件	备注
1	营业执照等主体资格证明文件	提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书/自然人身份证明； <b>评审依据：</b> 供应商是法人或其他组织的应提供营业执照等证明文件，供应商是自然人的应提供有效的自然人身份证明。证明材料电子件或扫描件	
2	基本资格条件	提供《基本资格条件承诺函》，供应商应对承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。经调查核实为虚假承诺的，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规追究相应责任。 <b>备注：不提供《基本资格条件承诺函》的供应商需提交如下资格证明文件：</b> ①财务状况报告：提供具有经审计资质单位出具赋码的完整 2024 年度的财务审计报告，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；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明；或信用担保机构出具的投标担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可） ②社保缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的缴纳证明。依法不需要交纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。 ③税收缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（除印花税外任意税种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。	

序号	资格审查项	通过条件	备注
		<p>④履行合同承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。</p> <p>⑤无重大违法记录书面声明：提供参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附材料为准。</b></p>	
3	法定代表人（或负责人）身份证明/法定代表人（或负责人）授权委托书	<p>法定代表人（或负责人）直接参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人（或负责人）授权他人参加投标的，须提供法定代表人（或负责人）授权委托书（附法定代表人（或负责人）、被授权人身份证电子件或扫描件）。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附证明材料为准</b></p>	
4	信用记录	<p>供应商不得为“信用中国”网站 (<a href="http://www.creditchina.gov.cn">http://www.creditchina.gov.cn</a>) 列入“失信被执行人”（页面跳转至“中国执行信息公开网” <a href="http://zxgk.court.gov.cn/shixin/">http://zxgk.court.gov.cn/shixin/</a>）和“重大税收违法失信主体”的供应商；不得为中国政府采购网 (<a href="http://www.ccgp.gov.cn">http://www.ccgp.gov.cn</a>) “政府采购严重违法失信行为记录名单”中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。提供《供应商信用记录书面声明函》（按格式填写，提供原件）。经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附证明材料原件及网查信息为准</b></p>	
5	控股管理关系	<p>单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准</b></p>	
6	供应商书面声明	<p>供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准</b></p>	
7	供应商参与投标的承诺函	<p>符合招标文件要求。</p> <p><b>评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准</b></p>	
<p><b>备注：以上资格证明材料需提供合格有效的证明材料，证明材料提供不全或签字盖章不符合要求的，均属于未按招标文件要求提供证明文件，不得通过资格审查。</b></p>			

## 2.2 符合性审查评审标准：

### 符合性审查评审标准

序号	符合性审查项	审查标准	备注
1	投标文件的签署、盖章	符合招标文件要求	
2	投标报价	(1) 投标报价符合唯一性要求； (2) 开标一览表填写符合要求； (3) 计量单位、报价货币均符合招标文件要求； (4) 未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。	
3	服务期限	符合招标文件要求	
4	投标有效期	符合招标文件要求	
6	技术服务条款响应	完全理解并接受招标文件第四章采购内容及技术要求的规定，不得负偏离。	
7	合同条款响应	完全理解并接受招标文件第三章合同条款的规定，不得负偏离。	
8	无其他招标文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合招标文件规定的被视为无效响应的其他条款，无采购人不能接受的附加条件。	
备注：以上要求，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。			

### 2.3 分值构成与评分标准：

序号	评审项	分项最高分值	评审要素及标准
<b>一、价格评审</b>			
1	价格	10 分	满足招标文件要求且评审报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{有效最低报价} / \text{有效投标报价}) \times 10$ 的公式计算其得分。 投标报价不完整的，不进入评标基准价的计算，本项得 0 分。 符合招标文件规定的小微企业、监狱企业、残疾人福利企业优惠条件的供应商，价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。
<b>二、技术方案评审</b>			
1	总体服务方案	30 分	针对本项目服务内容详细列明总体服务方案，至少包括：①综合行政服务方案；②建筑管理服务方案；③设施设备维护管理服务方案；④清洁管理服务方案；⑤安保消防管理服务方案；⑥节能管理服务方案；⑦车辆存放和出入及人员的出入管理服务方案；⑧装饰装修管理服务方案；⑨会议室、宣传平台管理服务方案；⑩其它服务方案。

序号	评审项	分项最高分值	评审要素及标准
			<p>单项方案详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分；</p> <p>单项方案较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分；</p> <p>单项方案较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分；</p> <p>未提供相关内容不得分。</p> <p>备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、直接套用其他项目方案、与项目实施特点不匹配、不符合或不满足采购需求实际等任何一种不利于项目实施情况。</p>
2	拟投入设施设备和工具	9 分	<p>针对本项目服务内容详细列明拟投入本项目的设施设备和工具。包括但不限于①劳保用品及工作服；②清洁工具及通讯工具；③其他针对本项目有可能用到的设施设备和工具。</p> <p>单项内容详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分；</p> <p>单项内容较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分；</p> <p>单项内容较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分；</p> <p>未提供相关内容不得分。</p> <p>备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、无相关证明材料、直接套用其他项目设施设备、与项目实施特点不匹配、不符合或不满足采购需求实际等任何一种不利于项目实施情况。</p>
3	服务质量保障措施	6 分	<p>供应商针对本项目采购内容有明确的服务质量保障措施，包括但不限于①拟投入工作人员与采购人工作配合的保障措施；②保证工作时间内正常运行的保障措施等。</p> <p>单项措施详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分；</p> <p>单项措施较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分；</p> <p>单项措施较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分；</p> <p>未提供相关内容不得分。</p> <p>备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、直接套用其他项目保障措施、与项目实施特点不匹配、不符合或不满足采购需求实际等任何一种不利于项目实施情况。</p>
4	管理制度	15 分	<p>针对本项目提供管理制度。包括但不限于①人事管及人员储备制度、②奖惩制度、③档案管理制度、④服装管理制度、⑤人员培训及考核制度。</p> <p>单项制度详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分；</p> <p>单项制度较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分；</p> <p>单项制度较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分；</p>

序号	评审项	分项最高分值	评审要素及标准
			未提供相关内容不得分。 备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、直接套用其他项目管理制度、与项目实施特点不匹配、不符合或不满足采购需求实际等任意一种不利于项目实施情况。
5	应急预案	9 分	根据供应商针对本项目提供的应急预案，包括但不限于：①重大突发公共卫生危机事件应急预案、②重大节假日或大型活动、重大接待任务应急预案、③停电、停水、火灾、水浸及资产保护应急预案。 单项预案详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分； 单项预案较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分； 单项预案较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分； 未提供相关内容不得分。 备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、地点区域错误、直接套用其他项目应急预案、与项目实施特点不匹配、不符合或不满足采购需求实际等任意一种不利于项目实施情况。
6	保密措施	4 分	具有科学、合理、可行的保密措施，保证采购人的涉密信息不被泄漏，保密措施完整、合理，可操作性强得 4 分； 保密措施基本完整，有可操作性得 3 分； 保密措施不够完整，可操作性差得 2 分； 保密措施欠缺，可操作性差，不能保证涉密信息不被泄露得 1 分； 未提供相关内容不得分。
7	服务承诺	9 分	具有针对本项目的服务工作安排详尽、切实、可行，具有完善的服务承诺，包括但不限于①承诺接受采购人对服务的考核、监督及管理，定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效、②承诺严格按照招标文件中对人员的要求进行拟投入人员配备，上岗人员固定不随意更换，若出现服务人员因事、病等不能工作的，及时调整其他服务人员补充，确保服务工作的正常进行。③承诺严格按照招标文件规定的服务标准提供服务，确保服务质量达标。 单项承诺详细合理，切合项目实际需求情况，对本项目针对性强得 3 分； 单项承诺较详细合理，符合项目实际情况，基本无缺陷，对本项目针对性较强得 2 分； 单项承诺较合理，有部分缺陷，对本项目有针对性得 1 分； 未提供相关内容不得分。 备注：缺陷是指：存在不适用项目实际情况的情形、凭空编造、笼统描述、内容前后不一致、内容无法连贯、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、直接套用其他项目服务承诺、与项目实施特点不匹配、

序号	评审项	分项最高分值	评审要素及标准
			不符合或不满足采购需求实际等任何一种不利于项目实施情况。
8	业绩	8 分	供应商提供自 2023 年 1 月至今类似项目业绩，每提供一份业绩合同得 2 分，满分为 8 分，不得重复累计。 注：以投标文件中的合同电子件或扫描件为准，时间以合同签订时间为准。
合计		100 分	
<p>说明：</p> <p>1、各评标委员会成员按照本评审方法独立打分。</p> <p>2、价格评审计算结果保留两位小数，第三位“四舍五入”。</p> <p>3、评标过程中，若出现特殊情况时，由评标委员会决定暂停评标，并提出具体处理意见。</p>			

### 三、评审程序

**3.1 本采购项目评标按照下列工作程序进行**（在上一步评审中被认定无效投标者，不进入下一步的评审）。

- 3.1.1 投标文件初审；
- 3.1.2 澄清有关问题；
- 3.1.3 比较与评价；
- 3.1.4 推荐中标候选供应商名单。

#### 3.2 投标文件初审

采购人根据本章第 2.1 项规定的资格审查评审标准对投标文件进行资格性审查。有一项不符合评审标准的，将被认定为无效投标。

评标委员会根据本章第 2.2 项规定的符合性审查评审标准对符合资格的供应商投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

在资格性审查阶段，不符合招标文件要求的，不得进入符合性审查，在符合性审查时未通过的，不得进入后续评审环节。

#### 3.3 投标文件的澄清

3.3.1 为有助于投标文件的审查、比较和评价，评标委员会可要求供应商对其投标文件中非实质性（投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容）的有关问题进行澄清、说明或者补正。有关澄清、说明或者补正的要求和

答复应以书面形式提交，并由其法定代表人或被授权人签字。供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明。

3.3.2 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

(1) 报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价的认定：

①政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：a. 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 50\%$ ；b. 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标报价} \times 50\%$ ；c. 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；d. 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

(2) 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第 a 项至第 d 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 c 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

(3) 采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协

会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

(4) 异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

3.3.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

①投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

②投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

③单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以单独密封的开标一览表的总价为准，并修改单价；

④总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本章 3.3.1 项规定经供应商确认后产生约束力，如果供应商对修正后的报价不确认的，其投标无效。

### 3.4 投标文件比较与评价

3.4.1 评标委员会应按照招标文件中规定的评标方法和标准对符合性审查合格的投标文件进行评估，综合比较与评价。

3.4.2 如果投标文件没有实质性响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝。供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留，从而使其投标成为实质性响应的投标。

### 3.5 评标结果

3.5.1 评标结果按投标报价由低到高顺序排列。若出现综合得分并列时，比较投标价格，价格低的排序在前；若价格得分仍相同，在投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的客观分指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候选人。若客观分指标评审仍相同，则由全体评标委员会成员无记名投票，得票高者排序在前。

3.5.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评审报告。

3.5.3 评审报告应当由评标委员会全体人员签字认可。评标委员会成员对评审报告

有异议的，评标委员会按照少数服从多数的原则推荐中标候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的评标委员会成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由评标委员会书面记录相关情况。评标委员会成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视同按评审报告推荐的顺序确定中标供应商。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理。

3.5.4 评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评审结果，并在评审报告中记载；评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告。评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

#### 四、政策性扣减

##### 4.1 政策性扣减范围

4.1.1 供应商符合小型、微型企业或监狱企业、残疾人福利性单位条件的，其投标报价价格评审时将按相应比例进行扣减。

4.1.2 依据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）、《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）和《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5号）的规定，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；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；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) 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

(3) 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同

中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

(4) 中小企业参加政府采购活动，应当出具符合财库〔2020〕46号规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

4.1.3 采购人拟采购产品属于优先采购节能、环境标志产品范围的，应当优先采购节能、环境标志产品；拟采购产品符合政府采购强制采购政策的，实行强制采购。

(1) 采购人依据节能产品、环境标志产品品目清单和节能、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。

(2) 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

4.1.4 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。监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业。

4.1.5 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，视同小型、微型企业；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

## 4.2 政策性扣减方式

4.2.1 对于专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。对于未预留份额不专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目的非预留部分采购包中符合条件的小微企业报价给予 10%的扣除。

4.2.2 接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除；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。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。

4.2.3 监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，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。监狱企业、残疾人福利性单位属于小微企业的，不重复享受政策。

4.2.4 供应商享受支持中小型企业发展政策优惠的，可以同时享受节能、环境标志产品优先采购政策。

## 第六章 投标文件构成及格式

项目编号：SXZM-GK-2026103

### 西咸新区 2026 年-2027 年机关办公用房物 业服务项目

# 电子化投标文件

(包号)

供应商名称： \_\_\_\_\_ (公章)

年 月 日

## 目 录

第一部分	资格证明文件-----	X
一、	营业执照等主体资格证明文件-----	X
二、	基本资格条件-----	X
三、	法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书-----	X
四、	信用记录声明-----	X
五、	控股管理关系承诺书-----	X
六、	供应商书面声明-----	X
七、	供应商参与投标的承诺函-----	X
第二部分	符合性证明文件-----	X
一、	投标函-----	X
二、	开标一览表-----	X
三、	供应商参加政府采购活动承诺书-----	X
四、	技术服务偏差表-----	X
五、	商务条款偏离表-----	X
第三部分	投标方案-----	X
一、	技术方案-----	X
二、	供应商认为有利于中标的其他情况说明-----	X

## 第一部分 资格证明文件

供应商应按照招标文件第五章评标方法“资格评审标准”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。其中，文件中给定格式的，须按下文给定格式填写。

### 一、营业执照等主体资格证明文件

说明：提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书/自然人身份证明

### 二、基本资格条件

#### 基本资格条件承诺函

致\_\_\_\_\_（采购代理机构名称）：

\_\_\_\_\_（投标供应商名称）郑重承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。

2. 我方未列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”中，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”中。

3. 我方在采购项目评审（评标）环节结束后，随时接受采购人、采购代理机构的核查验证，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的投标供应商基本资格条件。

我方对以上承诺负全部法律责任。

特此承诺。

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



⑤无重大违法记录书面声明：提供参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

**参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

致：（采购人名称）

我公司郑重声明在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录。公司未受到行政处罚或责令停业、吊销许可证（或执照）；未处于财产被接管、冻结、破产状况。

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

特此声明。

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

日 期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 三、法定代表人（或负责人）身份证明/法定代表人（或负责人） 授权委托书

#### 法定代表人（或负责人）身份证明

供应商名称：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

注册地址：\_\_\_\_\_

成立时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

经营期限：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 系 \_\_\_\_\_（供应商名称）的法定  
代表人（或负责人）。

特此证明。

附：法定代表人（或负责人）身份证电子件或扫描件（正反面）

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 法定代表人（或负责人）授权委托书

致：（采购人名称）

（供应商名称）按中华人民共和国法律于（      年      月      日）成立。  
法定代表人（或负责人）  姓名  特授权  被授权人姓名  代表我公司全权办理针对本次  项目名称、项目编号、包号：  投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我公司对被授权人的签名负全部责任。

本授权有效期与投标有效期一致。

被授权人签字：

法定代表人(或负责人)签字或盖章：

职务：

职务：

附法定代表人（或负责人）身份证电子件或扫描件及被授权人身份证电子件或扫描件（正反面）

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

说明：法定代表人（或负责人）直接投标时无需提供。



## 五、控股管理关系承诺书

### 供应商控股管理关系承诺书

1、供应商在本项目投标中，不存在与其它供应商负责人为同一人，有控股、管理等关联关系承诺：

1.1 管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：\_\_\_\_\_。

我单位的上级管理单位有\_\_\_\_\_。

1.2 股权关系说明：

我单位控股的单位有\_\_\_\_\_。

我单位被\_\_\_\_\_单位控股。

1.3 单位负责人：\_\_\_\_\_

2、其他与本项目有关的利害关系说明：\_\_\_\_\_

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日





## 第二部分 符合性证明文件

### 一、投标函

#### 投标函

(采购人名称)：

我方收到贵单位发布的《项目名称》(项目编号：\_\_\_\_\_包号：\_\_\_\_\_)招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体(详见招标文件第二章第二条中的“招标文件的澄清修改及询问”)上发布的关于本项目的有关变更公告(包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等)。

三、我方同意向贵方提供与本投标有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我理解**最低价**不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

四、我方愿意按照招标文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、按招标文件的规定，完成本项目采购内容并验收合格的投标报价以开标一览表为准。

六、我方提交电子投标文件壹份。

七、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

八、我方的投标文件在开标之日起 90 个日历日内有效，如中标，延长至合同执行完毕时止。

九、我们同意，如果中标，向陕西正明项目管理有限公司交纳招标代理服务费。

十、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

供应商名称：\_\_\_\_\_ (加盖公章)

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

## 二、开标一览表

## 2.1 开标一览表

项目名称：

项目编号：

包 号：

投标报价 (元)	服务期	备注
投标报价：大写 小写		
注：本次投标报价为含税报价，报价保留小数点后两位。		

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 2.2 分项报价表

项目名称:

项目编号:

包 号:

格式自拟

供应商名称: \_\_\_\_\_ (盖单位公章)

法定代表人(或负责人)或其委托代理人: \_\_\_\_\_ (签字或盖章)

日 期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 三、供应商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由供应商自行承担。

#### （一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标供应商，现郑重承诺：

1、我方投标产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## （二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

#### 四、技术服务偏差表

序号	招标文件要求	投标文件响应条款	偏离程度	备注
1				
2				
3				
4				
5				
.....				

备注：

1、本表只填写投标文件中与招标文件“第四章采购内容及技术要求”有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中技术服务响应条款与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

2、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进行处罚。

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人（或负责人）或被授权人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 五、商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

备注：

1、本表只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中商务响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

2、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进处罚。

供应商名称：\_\_\_\_\_（盖单位公章）

法定代表人（或负责人）或被授权人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 第三部分 投标方案

### 一、技术方案

参照招标文件第五章评标方法二、评审标准 2.3 分值构成与评分标准各条款的要求，结合第四章《采购内容及技术要求》编制投标方案。

### 二、供应商认为有利于中标的其他情况说明

#### （一）供应商性质

根据招标文件第五章《评标方法》落实的政府采购政策，投标供应商在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由小微企业承建，即工程施工单位为小微企业；在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，符合政策扣减的单位应提供《中小企业声明函》（按下文给定格式），符合要求则享受招标文件规定的价格扣除。未提供或未按给定格式提供《中小企业声明函》的，将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。

残疾人福利性单位投标时，应当提供残疾人福利性单位声明函，未提供或未按给定格式提供《残疾人福利性单位声明函》的，将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。

监狱企业投标时，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**（格式不做要求）。未提供证明文件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。

招标文件允许联合体投标的，组成联合体的投标供应商应提供《联合体协议》及《中小企业声明函》；招标文件允许分包的，拟分包的投标供应商提供《分包意向协议》及《中小企业声明函》，满足第二章《供应商须知》（十二）落实的政府采购政策要求的，将享受招标文件规定的价格扣除。

非中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业，也无联合体及分包情况的，可不提供此项内容。

各投标供应商可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照采购文件约

定的采购标的对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业（2011）300号）进行自测，判断属于中型、小型还是微型企业。也可登录工业和信息化部中小企业规模类型自测小程序（<http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html>）进行测算。

**特别提醒：**中标供应商享受中小企业扶持政策的，中标供应商的《中小企业声明函》或证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

## 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司参加（采购人名称）的（项目名称）的采购活动，服务全部由符合政策的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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（盖章）：

日期：

**备注：**1、填写前请认真阅读《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。

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

3、供应商不属于小微企业的不填写此表。

## 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加项目名称（项目编号：        ）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：                                （加盖公章）

日期：    年    月    日

### 备注：

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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额交纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

## 监狱企业的证明文件

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。

### （二）其他有必要说明的内容