

陕西省省级单位政府采购中心

公开招标文件

(专门面向中小企业项目)

项目名称：陕西省自然资源服务保障中心 2025 年
厅机关办公楼综合服务管理项目

项目编号：SNCG-FM-2025045

采 购 人：陕西省自然资源服务保障中心

采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

2025 年 04 月 30 日

目录

第一章	投标邀请函	1
第二章	投标人须知	7
一、	定义	7
二、	投标人注意事项	7
三、	招标文件	15
四、	投标报价	17
五、	投标文件	17
六、	组织开标	19
七、	资格审查	20
八、	组织评标	21
九、	中标	26
十、	签订政府采购合同	27
十一、	其他	27
十二、	采购代理服务费：免费	28
第三章	评审办法及标准	29
第四章	招标内容及采购要求	41
第五章	合同基本条款	70
第六章	投标文件构成及格式	74
第一部分	资格证明文件	77
第二部分	符合性证明文件	88
第三部分	投标方案	96

第一章 投标邀请函

陕西省自然资源服务保障中心 2025 年厅机关办公楼综合服务管理项目潜在的投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）交易大厅该项目公告下方免费获取招标文件，并于 2025-5-21 09:30:00 前递交投标文件。

一、项目名称：陕西省自然资源服务保障中心 2025 年厅机关办公楼综合服务管理项目

二、项目编号：SNCG-FM-2025045

三、采购人：陕西省自然资源服务保障中心

地址：西安市劳动南路 180 号

联系人：侯老师

联系方式：029-88630860

四、采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

地址：西安市碑林区长安北路 14 号

联系人：马老师

联系方式：029-88661246

五、招标内容和要求

本项目为陕西省自然资源服务保障中心 2025 年厅机关办公楼综合服务管理项目。（详见招标文件第四章〈招标内容及采购要求〉）

六、资金来源：预算内

七、采购预算：180 万元

八、所属行业：物业管理

九、项目属性：服务类

十、投标人资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，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。

2、财务状况报告（以下三种资料提供任意一种即可）：

（1）提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；

（2）其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明；

（3）信用担保机构出具的投标担保函。

3、社保缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。

4、税收缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。

5、信用记录：提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；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。

6、控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。

7、书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；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。

8、法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。

9、落实政府采购政策须满足的资格要求

本项目为专门面向中小企业项目，投标人应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为**物业管理**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》（监狱企业或残疾人福利性单位视同小型、微型企业）。

10、特定资格要求

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任何一种均可：

（1）自行招用保安员的投标人须承诺：自承接本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

（2）从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采购人的保安服务需求。

11、本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。

备注：1、以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖投标人公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺少其中任何一项，其投标文件视为无效文件。

2、《供应商信用记录书面声明函》、《控股管理关系》、《法定代表人授权委托书》、《书面声明》、《非联合体不分包投标声明》应按招标文件第六章第一部分给定的格式填写。

3、法人的分支机构参与投标时，投标文件中应附法人给分支机构出具的授权书。授权书附在《法定代表人授权委托书》后，如无授权，将被视为无效文件。法人只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参与投标。

4、事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告和社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

十一、执行的其他政府采购政策

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

2、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）以及《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。

3、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）。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）。

4、《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）、《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）。

5、《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）、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）。

6、详见《投标人须知》中“落实的政府采购政策”有关内容。

十二、获取招标文件的时间及方式

1、获取方式：投标人可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），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”身份进入投标人界面后，选择有意向的项目点击“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”免费下载电子招标文件。

2、投标人初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA 锁）认证及企业信息绑定。相关操作流程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《陕西省省级单位电子化政府采购项目投标指南》。

3、数字认证证书（CA 锁）办理详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·〉服务指南·〉常见问题解答〉CA 证书办理〕中的《CA 办理常见问题解答》，网址：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/004002007/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html>。现场办理地址：西安市长安北路 14 号省公共资源交易中心一楼办理大厅 3、4 号窗口，咨询电话：029-88661241。

4、获取时间：2025 年 5 月 1 日至 2025 年 5 月 20 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，法定节假日除外）

十三、投标保证金的交纳

本项目不收取投标保证金。

十四、提交投标文件截止时间及开标时间和地点

1、提交投标文件：电子投标文件一份。

电子投标文件（*.SXSTF）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）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

2、提交投标文件截止时间：2025 年 5 月 21 日 09:30

3、开标时间：同提交投标文件截止时间

4、开标地点：西安市碑林区长安北路 14 号陕西省公共资源交易中心 306 室（不见面开标）。

5、开标形式：本项目采用不见面开标方式。投标人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）首页选择“不见面开标-陕西省本级”自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开标直播。及时加入网络开标大厅公布的腾讯 QQ 号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：4009980000。

开标时，投标人应按照工作人员要求进行远程解密，如因投标人自身原因，在规定时间内未完成投标文件解密，按无效投标对待。

备注：1、相关操作流程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中心政府采购项目远程不见面开标操作手册（投标人版）》。

2、“规定时间”由现场工作人员具体确定。

十五、采购代理机构收费标准：免费

十六、公告期自发布之日起 5 个工作日。

十七、陕西省省级单位政府采购中心联系电话：029-88661294

特别提醒：

1、本项目采用电子化投标及远程不见面开标方式。投标人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，投标人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，如因投标人自身原因造成无法解密投标文件，按无效投标对待。

2、制作电子投标文件。投标人须在“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，使用该客户端制作电子投标文件，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中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），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“交易中”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、为了保证远程不见面开标顺利进行，投标人需使用配备音响和拾音设备的电脑提前 1 小时登录网络开标大厅（相关操作流程见本章第十四条第 5 款备注（1））。

5、投标人需安装新点播放器，以便观看远程不见面开标直播画面（播放器下载链接为：<https://download.bqpoint.com/download/downloaddetail.html?SourceFrom=Down&SoftGuid=55aa4e06-c384-4005-bcb9-48932d410fd4>）。

第二章 投标人须知

一、定义

- (一) 采购人：陕西省自然资源服务保障中心
- (二) 监督机构：陕西省财政厅
- (三) 采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心
- (四) 投标人：拟向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人

二、投标人注意事项

(一) 询问

投标人针对招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条款等）和公开/邀请招标资格审查结果依法提出书面询问的，采购人应在三个工作日内书面答复；投标人向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应告知采购人并协助采购人做出答复。

投标人对采购过程（不含公开/邀请招标资格审查结果）、中标（成交）结果，向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应在三个工作日内书面答复。

(二) 现场踏勘及标前答疑会

采购项目安排现场考察和标前答疑的，采购人应尽量在现场予以解答（口头提问可口头答复），现场不能做出解答的，应在三个工作日内书面答复，并交由陕西省省级单位政府采购中心在财政部门指定的媒体上发布。

答复内容可能影响投标文件编制的，应当顺延开标时间。凡未参加现场踏勘和标前答疑的投标人，由此造成的偏差由各投标人自行负责。

本项目不组织集中踏勘和标前答疑。

(三) 质疑和投诉

投标人如果认为招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条款等）使自身的合法权益受到损害，可以在获取招标文件之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑；投标人如果认为采购过程（不含公开/邀请招标资格审查结果）或中标结果使自身的合法权益受到损害，可以

在知道或应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向陕西省省级单位政府采购中心提出质疑。

1、投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《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《政府采购投标人质疑函范本》。

《政府采购投标人质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zttztz/zhengfugaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

2、质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。被授权代表办理质疑事项时，除提交质疑函外，还应当提交授权委托书及被授权代表的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

3、在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。陕西省省级单位政府采购中心或采购人将在收到书面质疑后 7 个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关投标人。

4、有下列情形之一的，属于无效质疑，陕西省省级单位政府采购中心和采购人不予受理：

- （1）质疑人不是参与本次政府采购项目的投标人或潜在投标人；
- （2）质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
- （3）未在法定期限内提出质疑的；
- （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，或缺乏必要的证明材料及证明材料不完整的；
- （5）质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；
- （6）以非法手段取得证据、材料的；
- （7）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。

5、质疑人对陕西省省级单位政府采购中心或采购人的答复不满意，以及陕西省省级单位政府采购中心或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监管机构提出投诉。

6、投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

依据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规的规定，投标人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回，并将其列入不良行为记录名单，禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

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

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

9、质疑函递交地址：陕西省公共资源交易中心交易受理处

联系电话：029-88661257

投诉书递交地址：西安市莲湖区冰窖巷 6 号陕西省财政厅 509 室

联系电话：029-68936154

（四）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【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对投标文件中的《投标人信用记录书面声明函》的信用情况进行甄别。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其

他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，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，其投标或成交资格将被取消。

2、投标人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，但投标人应提供相关证明材料。

3、投标人信用记录及企业基本信息查询的时间段为“招标公告发布之日（含当日）至提交投标文件截止之日（含当日）”。信用记录及企业基本信息查询的结果，可以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。投标人未如实填报《投标人信用书面声明函》的，视为“投标人提供虚假材料谋取中标、成交的”行为。

4、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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。

（五）落实的政府采购政策

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的有关规定，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，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 6%-10%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，投标人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 2%-3%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。

根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）的有关规定，货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46 号文件规定的 6%—10%提高至 10%—20%。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度由 2%—3%提高至 4%—6%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46 号文件的规定执行。

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，则投标文件无效。

备注：中小企业划分标准参照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）执行。

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**复印件，监狱和戒毒企业视同小型、微型企业。

3、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（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，则投标文件无效。

4、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)有关要求,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。

5、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)有关要求,在技术、服务等指标满足采购需求的前提下,要优先采购节能产品,对部分节能效果、性能等达到要求的产品,实行强制采购。

6、节能产品政府采购品目清单详见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)。

7、环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《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)。

8、国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》(2019年第16号)。

9、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),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采购脱贫地区农副产品。

10、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),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。

11、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）规定“有融资需求的投标人可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。”

12、根据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）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

本项目为专门面向中小企业采购的采购项目，因此，不再执行价格评审优惠扶持政策。

（六）关于产品和服务

1、所有产品必须具有在中国境内法定许可的生产及销售资格，且为全新原厂制造，其核心关键部分为近 10 个月内所生产的非淘汰类产品；属于《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品，就不能提供超出此目录范畴外的替代品，此外，还须同时具备国家认监委颁布《中国强制认证》（CCC 认证）。

2、采购的产品属于政府采购节能产品、环境标志产品品目清单范围的，投标人需提供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。

3、主机设备要有标准配置清单，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明；国内制造的产品必须同时具备出厂合格证和相关检测报告。购置的计算机设备必须配有正版合法的经采购人认可的操作系统和软件。

4、根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号）与《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号）的有关规定，未经核准同意，投标人投标时必须提供本国产品，投标人以进口

产品参与投标的，将作无效投标处理。

5、如招标文件中已说明，经政府采购管理部门审核同意，允许部分或全部产品采购进口产品，投标人既可提供本国产品，也可以提供进口产品。在提供的进口产品中，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的投标人的进口产品。进口产品必须同时具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。

6、如采购的产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》（如目录有更新，以最新的为准）的网络安全专用产品的，投标人应当提供经安全检测或安全认证的产品或已经获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》且尚在有效期内的产品。

（七）关于同一品牌产品的处理

1、单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

（1）采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

（2）使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2、非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在招标文件中载明。提供相同品牌的核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

（1）采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服

务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

(2) 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

(3) 核心产品为两个以上时，多家投标人提供的核心产品有部分采用或全部采用相同品牌的，按一家投标人计算。

(八) 知识产权与保密事项

1、所有涉及知识产权的产品及设计，投标人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投标人承担。

2、由采购人向投标人提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，投标人获得后，应对其保密。除非采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，投标人须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

(九) 投标人的投标费用自理

三、招标文件

(一) 招标文件包括下列内容

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 评审办法及标准

第四章 招标内容及采购要求

第五章 合同基本条款

第六章 投标文件构成及格式

(二) 招标文件的检查及阅读

投标人下载招标文件后应仔细阅读检查招标文件中的所有内容，按照

招标文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在投标文件中对招标文件做出全面的响应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，陕西省省级单位政府采购中心将重新编制、发布新版招标文件，投标人应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

投标文件封面、投标函以及法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）应当与最新发布的招标文件保持一致，否则将被视为无效投标文件。

（三）招标文件的修改、澄清

1、在提交投标文件截止之日前，陕西省省级单位政府采购中心可对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在投标截止时间 15 日前，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，陕西省省级单位政府采购中心将顺延提交投标文件的截止时间。

2、投标人对招标文件提出质疑的，应在招标文件获取之日起 7 个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对招标文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心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**。

3、各投标人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）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心**不再单独通知**，因投标人未及时关注所造成的一切后果由投标人自行承担：

（1）【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的【首页·> 省级公告·> 更正公告】；

（2）【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】中的【首页·> 交易大厅·> 政府采购】。

（四）招标文件的解释权归陕西省省级单位政府采购中心

四、投标报价

投标报价是投标人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、税金及其它相关的一切费用。投标人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，而投标人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。

（一）投标人应严格按照《投标文件构成及格式》中《开标一览表》中的相关要求填写。

（二）投标报价货币：人民币；单位：元，保留到元。

（三）《开标一览表》中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。

（四）投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

1、投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

2、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。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

（五）因投标人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，均由投标人自己负责。

五、投标文件

（一）投标文件形式

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。

1、电子招标文件下载。投标人登录全国公共资源交易平台（陕西省）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。

2、电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。投标人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，使用该客户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、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。

（二）投标文件语言及有效期

1、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。

2、投标文件有效期为**自开标之日起 90 个日历日**。如中标，延长至合同执行完毕时止。

（三）投标文件的提交

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）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，投标人应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省），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。

（四）投标文件的补充、修改和撤回

1、投标人在递交投标文件后，且在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回。

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。

3、投标文件提交截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

（五）投标人提交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：

1、逾期提交电子投标文件；

2、提交的电子投标文件与本项目不相符的。

六、组织开标

（一）陕西省省级单位政府采购中心组织开标、评审工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）本项目采用不见面开标方式。投标人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）首页选择“不见面开标-陕西省本级”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。及时加入网络开标大厅公布的腾讯 QQ 号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：4009980000。

参加投标的投标人不足 3 家的，不得开标。

（三）开标时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目投标人数约定解密时长，投标人应在规定时间内，使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）自行解密电子投标文件。未在规定时间内解密的，视为投标无效。

（四）投标人对开标过程有疑义，以及认为采购人、陕西省省级单位政府采购中心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、陕西省省级单位政府采购中心应当及时处理。

（五）投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

（六）在开标环节出现下列情况之一的，其投标文件视为无效文件：

- 1、投标人拒绝对电子投标文件进行解密的；
- 2、因投标人自身原因（如解密时使用的 CA 锁与制作电子投标文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版招标文件编制投标文件等情形），导致在规定时间内无法解密投标文件的；
- 3、上传的电子投标文件无法打开的；
- 4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（七）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，将视电子投标文件解密情况特殊处理。

- 1、开标时投标文件未解密的，将另行确定时间继续完成开标程序；
- 2、开标后投标文件已解密但评审结论未形成的，将发布废标公告，重新组织采购活动；
- 3、开标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。

七、资格审查

（一）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，对电子投标文件中的投标人资格证明文件进行审查。

（二）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人的资格证明文件存在疑点，要求投标人通过公共资源电子交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法

支持的情况下)等形式提供更清晰有效的证明文件,投标人不能在规定时间内提供符合招标文件要求的证明文件的。

(三)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,并告知无效投标人资格审查未通过的原因。

(四)合格投标人不足 3 家的,不得评标,应予以废标。

八、组织评标

(一)采购代理机构负责组织评标工作,并履行下列职责:

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;

2、宣布评标纪律;

3、公布投标人名单,告知评审专家应当回避的情形;

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;

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;

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、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;

8、核对评标结果;

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;

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。

(二)评标委员会负责具体评标事务,并独立履行下列职责:

1、严格遵守评审工作纪律,按照客观、公正、审慎的原则,根据招标

文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

2、招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，应当停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；

3、审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

4、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

5、对投标文件进行比较和评价；

6、确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

7、配合答复投标人的询问、质疑和投诉等事项，不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

8、向采购人、陕西省省级单位政府采购中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（三）组建评标委员会

1、为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会。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。陕西省省级单位政府采购中心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。

2、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。

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，陕西省省级单位政府采购中心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，陕西省省级单位政府采购中心应当停止评标活动，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。

陕西省省级单位政府采购中心应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

（四）评标方法：本次评审采用综合评分法

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，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

技术、服务等标准统一的货物服务项目，应当采用最低评标价法。

采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

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投标人为中标候选人的评标方法。

（五）评标程序

分步评审，每一步评审不符合招标文件要求者，不得进入下一步评审，全部评审合格的投标人，进入最后的打分，最后按得分由高到低排序，推荐中标候选人。

1、投标文件的符合性审查

评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的全部实质性要求作出响应。

评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

实质上没有响应招标文件要求的投标作无效投标处理，评标委员会应告知有关投标人未通过审查的原因，投标人不得通过修正或撤销不符之处而使其成为实质上响应。

2、投标文件的澄清

(1) 评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求投标人对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等做出必要的澄清、说明或者补正。

(2) 依照《中华人民共和国民法典》的过失责任原则，澄清、说明或补正前评标委员会将按最不利于投标人的原则对投标文件做出评判。

(3) 评标委员会要求投标人澄清、说明或者补正投标文件应通过书面形式做出。投标人应当在规定的澄清时限内按评标委员会要求的方式，通过书面形式提交，投标人的澄清、说明或者补正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 投标人的澄清、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。澄清、说明或者补正的内容将作为合同履行的重要依据。

3、综合比较与评价

采用最低评标价法的，评标委员会对通过符合性审查的投标文件的投标报价由低到高顺序排列。

采用综合评分法的，评标委员会按“评审要素及分值一览表”中规定的评标标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，投标人投标无效：

(1) 投标文件报价出现本章“四、投标报价”所列需要修正情形，但投标人对修正后的报价不予确认的；

(2) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求投标人通过电子交易平台或电子邮件等书面形式做出说明(必要时提交相关证明材料)，

投标人不能证明其报价合理性的。

4、推荐中标候选人

采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，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投标人为排名第一的中标候选人。

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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投标人为排名第一的中标候选人。

5、编写评标报告

评标委员会根据评标情况编制评标报告，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

采购人书面授权评标委员会直接确定中标人的，评标委员会应在评标报告中明确中标人及中标金额。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- 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。

评标报告签署前，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标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，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，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

（六）有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

- 2、不同投标人的投标文件由同一台电脑编制；
- 3、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 5、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 6、不同投标人的投标文件相互混装；
- 7、政府采购法律法规及招标文件规定的其他情形。

九、中标

（一）陕西省省级单位政府采购中心在评标工作结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

（二）本项目采用第1种方式确定中标人。

1、采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 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人，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人为中标人。

2、采购人可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

（三）陕西省省级单位政府采购中心将在中标人确定之日起 2 个工作日内，在【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】、【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】上公告中标结果。

中标结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

中标公告期限为 1 个工作日。

（四）在公告中标结果的同时，陕西省省级单位政府采购中心向中标人发出中标通知书；采用综合评分法评审的，陕西省省级单位政府采购中心将通过全国公共资源交易平台（陕西省）告知未中标人本人的评审最终

得分与排序。

（五）中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

十、签订政府采购合同

（一）自中标通知书发出之日起 25 日内，采购人与中标人应按招标文件和中标人投标文件的规定，签订书面合同。所签订的政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件内容作实质性修改。

采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

（二）中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

（三）招标文件、中标人的投标文件、《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。

（四）政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、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。

（五）采购人与中标人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》。

（六）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投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（七）采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人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。

十一、其他

（一）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，与采购人或者陕西省省级单位政府采购中心沟通并作书面记录。采购人或者陕西省省级单位政府采购中心确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（二）根据《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、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 2、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，由陕西省省级单位政府采购中心发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

（三）在递交投标文件阶段、资格审查阶段、符合性审查阶段以及评标委员会评标阶段，当出现有效投标人不足 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。

（四）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。

（五）招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

（六）陕西省省级单位政府采购中心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采购文件。

十二、采购代理服务费：免费

第三章 评审办法及标准

一、资格审查

资格审查表

序号	资格审查项	通过条件	结论	不通过原因
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。		
2	财务状况报告	提供财务状况报告（以下三种资料提供任意一种即可）： （1）提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）； （2）其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明； （3）信用担保机构出具的投标担保函。		
3	社保缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。		
4	税收缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。		
5	信用记录	提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；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。		
6	控股管理关系	提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。		
7	书面声明	提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；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。		
8	法定代表人授权委托书	法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。 法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。		
9	落实政府采购政策须满足的资格要求	本项目为专门面向中小企业项目，投标人应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为物业管理；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》（监狱企业或残疾人福利性单位视同小型、微型企业）。		
10	特定资格要求	本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任意一种均可： （1）自行招用保安员的投标人须承诺：自承接本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。 （2）从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采		

		购人的保安服务需求。		
11	本项目不接受联合体投标，不允许分包	投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。		
资格审查小组成员：（签字或盖章）				

二、符合性审查

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	投标文件语言及有效期	投标文件语言及有效期符合招标文件要求。		
2	投标文件封面、投标函、法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）	三处均无遗漏，且与所投项目名称、项目编号、标段（如有）一致。		
3	投标文件签署、盖章	均按招标文件要求签字、盖章（评分标准中要求提供的证明材料除外）。		
4	开标一览表	（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。		
5	供应商承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。		
6	技术服务要求	完全理解并接受对合格投标人、合格的货物、工程或服务要求，根据投标人投标文件《实质性条款响应》，结合招标文件第四章“★”标识的实质性要求没有负偏离。		
7	合同条款响应	有完全理解并接受招标文件合同基本条款要求的描述。		
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。		
评标委员会成员：（签字或盖章）				

三、综合比较与评价

评审要素及分值一览表

名称	最高 分值	名称
报价	10	有效投标报价最低报价为基准价得10分，其他各投标人的报价得分按下列公式计算：（评标基准价/投标报价）×10%×100。
服务 整体 方案	6	一、评审内容 针对本项目详细列出服务整体方案，方案内容包括：①服务理念及特色②服务目标③服务计划④重难点分析及保障措施。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分6分） ①服务理念及特色：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分； ②服务目标：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分； ③服务计划：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分； ④重难点分析及保障措施：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分。
房屋 维护 服务 方案	4.5	一、评审内容 针对本项目提出房屋维护服务方案，方案内容包括：①主体结构、围护结构、部品部件维护服务②其他设施日常维护服务③装饰装修监督管理及标识标牌检查服务。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分4.5分） ①主体结构、围护结构、部品部件维护服务：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分； ②其他设施日常维护服务：每完全满足一个评审标准得0.5分，满

		分 1.5 分； ③装饰装修监督管理及标识标牌检查服务：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分；
设施设备维修维护管理服务方案	4.5	一、评审内容 针对本项目提出设施设备维修维护管理服务方案，方案内容包含①设施设备日常运行维护及年检报批②设施设备巡查、日常零星维修和定期维修③设施设备管理制度。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①设施设备日常运行维护及年检报批：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②设施设备巡查、日常零星维修和定期维修：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③设施设备管理制度：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
保洁服务管理方案	4.5	一、评审内容 针对本项目提出保洁服务管理方案，方案内容包含①日常保洁：包含办公用房区域保洁、电器、消防等设施设备清洁、公共场地区域保洁②卫生消毒③垃圾分类收集与处理。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①日常保洁：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②卫生消毒：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③垃圾分类收集与处理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
		一、评审内容 针对本项目提出绿化服务方案，方案内容包含①室外绿化养护服

绿化 服务 方案	3	务计划及标准②绿化养护工作流程。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） ①室外绿化养护服务计划及标准：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②绿化养护工作流程：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
会议 管理 服务 方案	4.5	一、评审内容 针对本项目提出会议管理服务方案，方案内容包含①会议服务保障②会议现场设备调试③会议接待。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①会议服务保障：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②会议现场设备调试：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③会议接待：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
安保 消防 服务 方案	10.5	一、评审内容 针对本项目提出安保消防服务方案，方案内容包含①出入管理②值班巡查③停车场车辆停放④监控值守⑤消防安全管理⑥突发事件处理⑦大型活动秩序。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。

		三、赋分标准（满分 10.5 分） ①出入管理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②值班巡查：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③停车场车辆停放：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④监控值守：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑤消防安全管理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑥突发事件处理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑦大型活动秩序：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
餐厅管理服务方案	6	一、评审内容 针对本项目提出餐厅管理服务方案，方案内容包含①每周菜谱安排②用餐人数统计方案③用餐服务接待方案④餐厅日常清洁服务。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 6 分） ①每周菜谱安排：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②用餐人数统计方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③用餐服务接待方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④餐厅日常清洁服务方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
		一、评审内容 针对本项目提出图书馆管理服务方案，方案内容包含①日常图书管理方案：包括借阅、退还、新书入库登记、逾期退还图书的催还②日常环境维护管理方案。

图书馆管理服务方案	3	二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） ①日常图书管理方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②日常环境维护管理方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
咨询服务方案	3	一、评审内容 针对本项目提出咨询服务方案，方案内容包含①日常解答及特殊事件处理②定期回访反馈及汇报。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） ①日常解答及特殊事件处理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②定期回访反馈及汇报：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
应急预案	3	一、评审内容 针对本项目特点提供应急预案，预案内容包含①突发紧急事件：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气②其他：重要接待、重大活动、迎检活动、大型节庆、各类检查。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明； 2、可实施性：切合本项目实际情况，步骤清晰、合理，操作性强； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。

		三、赋分标准（满分 3 分） ①突发紧急事件：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②其他：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
设备工具保障	4.5	一、评审内容 针对本项目特点提供设备工具配置清单，内容包含①保洁工具、设施设备维修维护工具、绿化工具②人员服装及物业日常消耗品。 二、评审标准 1、完整性：工具配置清单齐全完整，能完全满足并提供评审内容中的各项要求； 2、实用性：设备工具质量有保障、使用率高、安全性能强、服装统一； 3、针对性：设备工具能紧扣项目实际情况，配置合理科学。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①保洁工具、设施设备维修维护工具、绿化工具：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分； ②人员服装及物业日常消耗品：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
机构建设方案	3	一、评审内容 根据本项目提供机构建设方案，方案内容包括：①组织机构的运行配备②专业服务团队人员的职能分工。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） ①组织机构的运行配备：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②专业服务团队人员的职能分工：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
		一、评审内容 投标人针对本项目具有良好的管理制度，方案内容包含：①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程及相关记录②内

管理制度	4.5	控制度：具有廉洁敬业制度、监督机制、自查制度、物资管理制度 ③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、落实性：切合项目具体情况，提出责任明确、要求具体的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①岗位要求：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②内控制度：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③人员管理制度：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
档案管理方案	3	一、评审内容 根据本项目制定物业档案管理方案，方案内容包含①档案管理制度：物业档案收集、整理、保管、借阅②档案工作人员管理办法。 二、评审标准 1、完整性：方案全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 3 分） ①档案管理制度：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②档案工作人员管理办法：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
培训考核方案	4.5	一、评审内容 根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合采购人要求，方案内容包含：①岗前培训②定期常态化培训③培训后的成果验收和考核。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 4.5 分）

		①岗前培训：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②定期常态化培训：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③培训后的成果验收和考核：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。
业绩	10	1、提供 2022 年 1 月 1 日以来类似项目业绩（服务内容至少包含：保洁、会议服务、工程维修中的任意一项；以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计 1 分，满分 5 分； 赋分依据：须提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。 2. 每提供一份对应合格业绩的服务好评（以被服务单位加盖公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟），得 1 分，满分 5 分。
项目经理	5	1. 学历要求（2 分） 具有大专学历得 1 分，具有本科及以上学历，得 2 分（取最高学历计分，不重复计分）； 赋分依据为：提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或不满足学历要求不得分； 2. 经验要求（3 分） 具有 5 年物业管理经验得 1 分；每增加 1 年物业管理经验加 1 分，最多可增加 2 分。 赋分依据：提供被服务单位加盖公章的证明材料（管理经验证明材料可累计，格式不限），不提供或不能证明的均不得分。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为项目经理缴纳的近六个月内至少连续三个月的社保缴纳证明材料（成立时间至提交投标文件截止时间不足六个月的投标人，可提供成立后任意一个月的社保缴纳证明材料），不提供或缺漏项本大项（5 分）不得分。
服务承诺	3	1、承诺：接受采购人对本项目服务的考核、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，得 1 分。无承诺不得分。 2、承诺：上岗人员固定，不得随意更换，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，以及储备可调度人员，调度人员可保障临时性工作需要及突发事件处置，无承诺不得分。 3、承诺：会议服务人员、餐厅服务人员和保洁员（共 13 人）持有健康证，得 1 分。无承诺不得分。
说明	评标委员会成员须按照本评审要素据实打分。	

第四章 招标内容及采购要求

一、项目概况

本项目为陕西省自然资源服务保障中心 2025 年厅机关办公楼综合服务管理项目，主要包括办公楼主楼及配套附属设施在内的综合服务管理，其中厅机关办公楼室内建筑面积 8990.45 m²，配套附属设施室内建筑面积 1165 m²，室外面积 1574.54 m²。

主要服务内容：房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、安保消防服务、会议综合服务、餐厅管理服务、图书馆管理服务、停车场管理服务、咨询服务等。

二、服务内容

▲（一）房屋维护服务

1、主体结构、围护结构、部品部件

（1）每月至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

（2）每月至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

（3）每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

（4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

（5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

（6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2、其他设施

(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

(3) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

3、装饰装修监督管理

(1) 装饰装修前，投标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

4、标识标牌

(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》（GB/T10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

▲（二）公用设施设备维护服务

1、基本要求

(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

(3) 维修耗材单项不超过 500 元的，由投标人支付；维修耗材单项超过 500 元的，由投标人向采购人单独提出申请。

2、设备机房

(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。

(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

3、给排水系统

(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

(4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

(5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。

(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

4、电梯系统

(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。

(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

(3) 每年至少配合开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSGT5002）的有关要求。

(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。

(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

(9) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

5、空调系统

(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

(3) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

(4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

(5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

(6) 每年至少配合开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

(7) 每年至少配合开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

(8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

(9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

(10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

6、消防系统

(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。

(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 的相关要求。

(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，且图文结合。

(5) 自动喷水灭火系统启动正常。

(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。

7、供配电系统

(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。

(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

8、弱电系统

(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081) 的相关要求。

(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

9、照明系统

(1) 外观整洁无缺损、无松落。

(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

(3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

▲ (三) 保洁服务

1、基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2、办公用房区域保洁

(1) 大厅、楼内公共通道

①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

(2) 电器、消防等设施设备

①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(5) 作业工具间

①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(6) 公共卫生间

①28 间卫生间保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。

②及时补充厕纸等必要用品。

(7) 电梯轿厢

①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

②灯具、操作指示板明亮。

(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）

(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

3、公共场地区域保洁

(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。

(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。

4、垃圾处理

(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。

(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。

(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。

(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。

(6) 垃圾装袋，日产日清。

(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。

5、卫生消毒

(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

6、具体清洁要求

(1) 耐磨漆地面日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

(2) 瓷砖地面日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

(3) 石材地面根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

(4) 水磨石地面日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

(5) 地胶板地面定期保养：使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。日常维护：使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

(6) 地板地面定期保养：使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。日常维护：使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

(7) 地毯地面日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

(8) 乳胶漆内墙有污渍时用半干布擦拭。

(9) 墙纸内墙有污渍时用半干布擦拭。

(10) 木饰面内墙有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

(11) 石材内墙有污渍时用半干布擦拭。

(12) 金属板内墙有污渍时用半干布擦拭。

(13) 瓷砖外墙定期专业清洗。

▲（四）绿化服务

1、基本要求

- (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
- (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
- (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
- (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2、室外绿化养护

(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。

(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。

(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。

(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

▲（五）安保消防服务

1、基本要求

(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。

(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。

(3) 配备保安服务必要的器材。

2、出入管理

(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。

(2) 设置门岗。

(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。

(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包

括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

（8）提供现场接待服务

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

③物品摆放整齐有序、分类放置。

④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为 7:00--19:00）。

⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。

3、值班巡查

（1）建立 24 小时值班巡查制度。

（2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

（3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

（4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

4、监控值守

（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

（2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。

（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。

(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。

(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

5、消防安全管理

(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

6、突发事件处理

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

7、大型活动秩序

(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

8、停车场管理服务

(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

(4) 非机动车定点有序停放。

(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

▲（六）会议综合服务

1、会议受理：接受会议预订，记录会议需求。

2、会前准备：根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。

3、引导服务：做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

4、会中服务：会议期间按要求加水。

5、会后整理：对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6、根据采购人要求，承担一定场合的迎送、接待、礼仪、横幅等服务，服务人员均须要健康证。

▲（七）餐厅管理服务(不含三餐制作)

1、协助每周菜谱的安排工作。

2、统计每日用餐人数，协调厨房合理采购食材及出餐量。

3、负责来客接待用餐服务。

4、负责餐前、餐中和餐后服务，餐厅及后厨的日常清洁服务，服务人员均需要健康证。

▲（八）图书馆管理服务

- 1、负责办公楼图书馆的日常图书借阅、退还管理服务。
- 2、负责新购图书的入库登记管理。
- 3、对逾期退还图书的人员进行催促，并及时收回图书。
- 4、图书馆日常环境维护等服务。

▲（九）咨询服务

- 1、负责解答综合服务的主要工作内容及管理规定。
- 2、定期开展回访，处理报修、投诉等工作，及时跟进反馈。
- 3、在接到相关部门和单位的临时停水、停电通知后，及时发布通知，协助做好相关事宜。
- 4、每周一向采购人上报上周工作总结和本周工作计划。

三、服务要求

（一） 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

（二） 建立服务响应机制，确保在接到故障或问题报告后，相关人员能在规定时间内到达现场并及时解决。对于紧急情况，应优先处理并采取有效措施防止事态扩大。同时，定期对服务响应情况进行总结分析，持续优化服务流程，提升服务效率和质量。

（三） 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

（四） 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

（五） 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

（六）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求投标人进行调换。如因投标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 10%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

（七）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

（八）建立服务监督与反馈机制，通过日常巡查、定期评估和不定期抽查等方式，确保服务人员的工作行为符合规范要求。同时，设置意见箱或线上反馈渠道，及时收集和处理客户的建议与投诉，并将改进措施反馈给客户。对于服务过程中出现的问题，应及时整改并举一反三，避免类似问题再次发生。

（九）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：

- 1、明确重点要害岗位保密职责。
- 2、对涉密工作岗位的保密要求。

（十）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

（十一）每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

（十二）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

（十三）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

（十四）档案和记录齐全，包括但不限于：

- 1、采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。
- 2、房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。

3、公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。

4、保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

5、保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

6、绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

7、其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

（十五） 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

（十六） 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

（十七） 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

（十八） 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

（十九） 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

（二十） 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

（二十一） 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

（二十二） 需整改问题及时整改完成。

（二十三） 制订流程。配合采购人制订重大活动保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的保障计划。

（二十四） 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

（二十五）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

（二十六）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

▲（二十七）应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

（二十八）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

（二十九）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

（三十）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

（三十一）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

（三十二）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

（三十三）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

（三十四）及时投送或通知收件人领取。

（三十五）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

（三十六）设置报修服务热线。

（三十七）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

四、服务人员数量及组成

(一) 人员需求表及要求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注
服务中心	项目经理	1	1	8 小时制，合同期内在岗率 100%。
图书管理服务	图书馆管理员	1	1	内勤岗。
咨询服务	电话客服	1	1	内勤岗。
公用设施设备维护服务	主管	1	1	负责项目总体运行维护。 (高压电工证或低压电工证)
	综合维修	2	2	综合维修、水电工。 (高压电工证或低压电工证)
电梯管理员	电梯管理员	1	1	特种设备作业人员证(特种设备安全管理)(A 证)
保洁服务	主管	1	1	负责项目总体环境质量。
	保洁员	6	6	负责项目公共区域的环境卫生及后配楼餐厅环境卫生。
绿化服务	绿化工	1	1	负责绿化养护。
保安服务	主管	1	1	负责项目总体环境安全，巡逻岗、车管岗
	保安	6	6	12 小时，需提供保安员上岗证、无犯罪记录证明
消防管理	消控岗	2	2	中级及以上消防设施操作员职业资格证书(或建(构)筑物消防员证)
会议服务	会务主管	1	1	8 小时制，负责会议服务及餐厅接待
	会务服务员	4	4	8 小时制，负责会议服务及餐厅接待
餐厅服务	餐厅服务员	1	1	8 小时制，负责餐厅接待
合计：30 人				
备注：如服务过程中工作内容发生调整，投标人须根据采购人的实际工作需要对外服务人员进行合理调配。				

（二）人员要求

- 1、投标人应根据采购人工作需要配齐足够人员。
- 2、投标人应选用素质高、业务精的人员承担本项目的管理服务，投标人根据项目需求自行配备人员。投标人应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。管理人员应统一着工装上岗，工作期间应佩戴工作证，做到文明用语，礼貌待人，遵守采购人的各项工作制度，爱护公共财物；
- 3、项目经理应当工作干练，经验丰富，并曾担任过类似项目经理职务；
- 4、会服人员应当形象良好，气质佳，仪态大方，业务熟练，且身高不低于 160cm，年龄 25-35 周岁，女性；
- 5、保安需身体健康，相貌端正、业务素质过硬，形象岗位身高不低于 173cm，年龄 25 岁至 45 岁之间，男性；优先选择退伍或转业军人。
- 6、全体服务人员应保证人事档案齐全，服务人员满足采购人岗位要求，遵守双方协议，管理岗位人员要保证人员长期稳定性；
- 7、所有服务人员必须向采购人进行报备。
- 8、投标人应根据各岗位工作性质，定期组织开展业务培训，满足日常工作需要。
- 9、以上人员严格按照国家、陕西省及西安市相关劳动法规和保险条例规定，与服务人员签订用工合同和购买人身安全保险，确保服务人员的各项权益和利益。
- 10、所有人员必须身体健康，吃苦耐劳，通过培训合格后，方能上岗。在处理日常事务和特殊事件时临危镇定，及时解决。能管理好自己的团队，并具有日常操练培训的能力和经历。严格但不失关爱，具有凝聚力。

（三）服务人员岗位职责

1、项目经理

（1）全面负责项目工作，每周提交书面《周工作总结》、《周工作计划》各一份，根据要求落实工作并反馈。

（2）根据该项目的实际情况因地制宜，制定本项目的各项管理制度并

落实。

(3) 负责召开项目周例会，总结上周工作，部署下周工作。

(4) 负责每日对服务区域进行巡视，填写《巡查记录表》，对会务服务、餐厅服务、日常咨询维修服务、秩序管理和环境卫生的质量进行监督，对存在的不安全隐患及时发现、跟进并处理。

(5) 负责对项目人员进行培训、考核工作。

(6) 每季度开展一次上门回访，收集采购人需求，对数据进行分析，提出整改措施，上报采购人。

(7) 处理各类突发事件。

2、会务服务员

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

(2) 会务服务要做到周到、热情、细致、快捷、无差错。

(3) 会议人员及时对会议室进行清洁，根据天气情况提前调试空调温度，做到会议室干净整洁，温度适宜，物品排列整齐有序。

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

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

(6) 会议中，约 15 分钟左右续水一次直到结束。

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

(8) 完成上级交办的其他任务。

3、餐厅服务员

(1) 餐厅服务人员必须具备良好的服务意识，着装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能。

(2) 做好餐前准备工作，保证各类餐具物品供应充足。

(3) 严格按照用餐服务流程和规格进行餐中服务。

(4) 熟知菜品、饮品的名称、基本知识和服务操作技巧。

(5) 餐后清点餐具物品，及时清洁和消毒，及时申报、补充餐具物品。

(6) 定期检查，设备设施故障及时报修。

(7) 负责餐厅的日常清洁服务，包含地面、桌面、楼梯、门窗日常服务，不包含后厨区域。

(8) 完成上级交办的其他任务。

4、图书管理员

(1) 负责新购图书的入库登记；

(2) 图书馆图书的借阅、退还管理；

(3) 图书馆日常环境维护等服务

(4) 完成上级交办的其他任务。

5、咨询服务员

(1) 收集采购人信息，建立采购人档案。

(2) 管理项目各类资料，包含档案资料、日常运行资料，对其进行归类、建档、保管工作。

(3) 负责项目日常咨询工作，包含及时向采购人发放各类温馨提示，接待处理采购人报修、投诉，负责对投诉的处理结果进行回访，做好回访记录等。

(4) 负责项目人员考勤、耗材管理和发放。

(5) 配合采购人开展文化、体育、展览等活动。

(6) 完成上级领导交办的其他工作。

6、综合维修员

(1) 负责服务范围内公共区域的水、电及其他日常维修工作。

(2) 经常巡视辖区，掌握公用设施的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其它不正常的情况，应及时抢修，设备运转正常。

(3) 经常巡视项目，保证上下水、排污管道畅通，按规章制度要求每半年疏通雨水井及管道一次，防止污水外溢。

(4) 接到采购人报修信息，及时上门维修，并将结果反馈至主管处。

(5) 根据全年保养计划，定期对设施设备进行维护保养，对设备间、管道井卫生进行清理。

(6) 根据运行情况提出合理的节能方案，为采购人节约运行成本。

(7) 完成上级交办的其他任务。

7、安保消防员

(1) 熟悉项目基本情况，负责服务范围内的秩序维护及安全防范工作。

(2) 办公楼门岗每天 7:00-19:30 提供服务，办公楼道闸门岗在国家法定工作日 7:00-19:30 提供服务；夜间巡逻及突发事件处理。配合采购人要求执行防疫工作。

(3) 建立询问登记制度，特殊时期的管理制度的制定，按照采购人要求进行出入管理服务。

(4) 制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。

(5) 能及时发现和处理各种事故隐患，做好安全防范工作。

(6) 能迅速有效处置突发事件，针对对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

(7) 负责办公楼和小区车辆进出、停放管理，制定完善的车辆管理制度，严禁外来车辆进入，车位满时在小区出入口放置“车位已满”标识牌。

(8) 负责消防监控室值班，对设备进行日检查、接班、交班时、填写值班记录，做好交接班工作。

(9) 对发生的突发状况及时去现场确认，并根据应急预案相应处理，报告上级领导。

(10) 夜班保安负责定时巡查，处理突发应急事件。

(11) 夜班保安负责填写值班记录表，与白班人员交接。

(12) 完成上级交办的其他任务。

8、保洁员

(1) 负责区域内公共区域卫生（含大门外红线以内区域），包含室外地面、公共绿化带、公共设施（如路灯等）、楼梯、扶手等。

- (2) 及时纠正责任区内装修垃圾及生活垃圾的乱堆乱放行为。
- (3) 按时收集垃圾并清运至指定地点。
- (4) 定期对公共部位进行消杀工作。
- (5) 在工作区域发现可疑人或事，应立即向主管领导报告。
- (6) 工作区域发现设施设备损坏或故障的情况，及时上报工程人员维修。
- (7) 院内所有大小树木生长茂盛，叶色鲜亮，无病虫枝及枯枝，开花植物花色艳丽，定期松土并及时清除残花败蕾，保证所有树木树型整齐，形态优美，成活率 90%以上。
- (8) 草坪要及时浇水除虫修剪修补，草坪完整覆盖，无斑秃，无枯草，无杂草。
- (9) 对所有绿植及时修剪养护，保证绿篱的整齐排列和良好的生长
- (10) 冬季做好树木的防虫管护，定期给室外花木浇水。

▲五、其他要求

- 1、针对本项目详细列出服务整体方案，方案内容包括：①服务理念及特色②服务目标③服务计划④重难点分析及保障措施。
- 2、机构建设：根据本项目提供机构建设方案，方案内容包括：①组织机构的运行配备②专业服务团队人员的职能分工。
- 3、管理制度：投标人针对本项目具有良好的管理制度，方案内容包含：①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程及相关记录②内控制度：具有廉洁敬业制度、监督机制、自查制度、物资管理制度③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。
- 4、针对本项目特点提供设备工具配置清单，内容包含①保洁工具、设施设备维修维护工具、绿化工具②人员服装及物业日常消耗品。
- 5、档案管理方案：针对本项目制定档案管理方案，方案内容包含①档案管理制度，包括：物业档案收集、整理、保管、借阅②档案工作人员管理办法。

6、培训考核：根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合采购人要求，方案内容包括：①岗前培训②定期常态化培训③培训后的成果验收和考核。

7、投标人承诺（需提供承诺函）

（1）承诺：接受采购人对本项目服务的考核、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：上岗人员固定，不得随意更换，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，以及储备可调度人员，调度人员可保障临时性工作需要及突发事件处置。

（3）承诺：会议服务人员、餐厅服务人员和保洁员（共 13 人）持有健康证。

六、其他说明

（一）未经采购人书面许可，中标人不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让采购人任何资产，中标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经采购人批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

（二）服务事项的验收（考核）标准

目录	考核项目与标准分准值	考核内容与标准分值	扣分方法与标准	得分
一	人员管理 (10 分)	1. 按照合同要求配备上岗人数；(3 分) 2. 非采购人意愿更换管理人员频率每年不超过 1 人次，员工更换频率每月不超过 3 人次；不胜任岗位的管理人员按时进行更换(2 分) 3. 选派人员符合年龄要求，熟知岗位工作流程，服务意识强(3 分) 4. 每月 5 号前向采购人报《人员花名册》(1 分) 5. 特殊岗位按国家要求持证上岗(1 分)	不符合项扣除该项对应的分值。	

二	内容管理 (10 分)	1. 有健全的内部管理制度 (3 分) 2. 严格按照考勤管理制度, 无迟到、早退、空岗现象 (2 分) 3. 管理人员每天巡视不少于 2 次, 有巡检记录表 (3 分) 4. 按时报送月工作总结与下月工作计划 (1 分) 5. 工作中留存工作痕迹, 具备各项管理资料 (1 分)	不符合项 扣除该项对应的分值。	
三	人员培训管理 (15 分)	1. 制定了切实可行的培训计划 (2 分) 2. 按照培训计划组织了培训、考核并留存了相应记录; (3 分) 3. 在采购人检查过程中提问员工, 员工可以讲出培训的基本内容; (3 分) 4. 定期安排公司层面的培训, 及时开展专项应的分培训 (4 分) 5. 每月对员工进行安全教育培训, 并做相关记录 (3 分)	不符合项 扣除该项对应的分值。	
四	服务形象与 岗位纪律 (10 分)	1. 按规定着装, 不穿戴多余首饰, 不留长指甲。 (2 分) 2. 不染发、不烫发、不留怪异发型。 (2 分) 3. 保持良好的仪容仪表及精神面貌, 服务过程中注意礼仪礼貌, 遇到客户主动问好。 (2 分) 4. 入室服务经敲门并得到同意后再进行 (2 分) 5. 工作过程中不闲聊、不串岗, 不做与工作无关的事情。 (2 分)	不符合项 扣除该项对应的分值。	
五	耗材工具 (5 分)	1. 耗材工具的品牌符合采购人的要求 (1 分) 2. 各项耗材物品齐全、完好、标识清楚 (1 分) 3. 不使用劣质、过期材料以及对物业主体造成腐蚀的 耗材用品。 (2 分) 4. 各类机器、器械类工具的操作方法正确 (1 分)	不符合项 扣除该项对应的分值。	
六	保洁服务与 环境绿化 (20 分)	1. 公共区域楼道、墙壁、灯饰、指示牌等清洁无尘土、垃圾等杂物 (2 分) 2. 洗手间洗手台、地面、镜子、便池无污渍、杂物, 纸篓垃圾不超过一半 (2 分) 3. 入室保洁桌面、地面、窗台、柜子、沙发、保洁服务座椅等无积尘、垃圾及时清倒。 (3 分)	不符合项	

		4. 机动停车场及自行车棚干净、清洁(2 分) 5. 门窗玻璃内外清洁光亮，无污渍(2 分) 6. 监督管理垃圾清运、绿植配置养护、消杀等按照要求的标准开展各项服务(2 分) 7. 院内花木无枯死、地皮无裸露、绿化带无杂草(2 分)	扣除该项对应的分值。	
七	会议服务 (10 分)	1. 按规定着统一服装，保持良好的仪容仪表及精神面貌。(2 分) 2. 服务过程中注意礼仪礼貌，遇到领导主动问好。(2 分) 3. 开会期间不闲聊、不串岗，不做与会议无关的事情。(2 分) 4. 提前做好会议现场的保障工作(2 分) 5. 会议结束后，做好会议室卫生保洁(2 分)	不符合项扣除该项对应的分值。	
八	工程服务 (20 分)	1. 房屋及附属建筑设施、门窗、办公家具、供水供电系统的日常维修及时，接到报修后 10 分钟内到达现场、维修合格率达 100%，不超过 24 小时(2 分) 2. 积极配合维保单位定期对设备进行维保、检测，严格按照维修保养方案执行，不得因配合不到位产生衍生问题(2 分) 3. 设备机房定期巡视，巡视记录填写规范(1 分) 4. 根据季节及使用频率制定设备大中修方案，不得因漏检漏修，维修不到位造成设备故障(2 分) 5. 公共区照明保持完好，无灯管闪烁，无安全出口指示牌不亮现象(2 分) 6. 供水系统运行正常，无跑冒滴漏等现象(2 分) 7. 供电系统运行正常，制定了切实有效的停电应急预案(2 分) 8. 卫生间设备设施完好，保证维修及时率，自行维修设备故障时间不得超过两天(2 分) 9. 日常维修保质保量完成，遇到问题及时上报，抢险维修要快速反应(2 分) 10. 做好节能环保减耗工作(1 分) 11. 做好电梯的维护保养(2 分)	不符合项扣除该项对应的分值。	

(三) 其他问题

1、办公用房及食宿

采购人仅能提供 1 间办公用房，服务过程中需要的办公用品、办公家具及服务人员的食宿问题全部由投标人自行承担。

2、劳保及员工福利用品

投标人在服务过程中工作人员使用的劳动工具（拖布、扫帚、维修工具等）、耗材产品（抹布、手套、垃圾袋、清洁剂等）、人员服装（冬夏各两套工装）等产生的费用均包含在项目服务费中，采购人不再另行支付。

3、耗材用品

序号	产品名称	规格要求	备注
1	卫生纸	主要原料：100%原生浆； 规格：210*90mm（双层），长度不小于 240 米/卷； 净重量：不小于 750 克/卷，中心纸筒重量不大于 60 克/卷。	须保证日常供应， 根据需要随时补充。
2	擦手纸	香型：无香型；原料成分：100%原生木浆； 是否印花：印花；层数：1 层。	须保证日常供应， 根据需要随时补充。
3	洗手液	洗手液性状要求为浓稠，同时提供稳定性及 PH 值检测结果；洗手液总有效物质须满足 GB/T13173-2008 中第七章规定的 A 法的测定要求；洗手液质量标准不低于 GB/T34855-2017 的相关规定；定量包装商品净含量检测需满足 JJF1070 的相关规定。	须保证日常供应， 根据需要随时补充。
4	香氛	香型：木质香型；清新花香型。	须保证日常供应， 根据需要随时补充。
5	会议室设备 电池	类型：碱性电池；容量：1200mA/3000mA（7 号/5 号）电压：1.5V。	每 2 个月统一更换一次，数量 20 节。
6	其他	日常公用设施设备维修维护使用的低值易耗品	根据需要随时更换

4、投标人履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	保洁服务	洗地机	1	台
2	保洁服务	吸尘器	2	台
2	绿化服务	绿篱机	1	台
3	保安服务	对讲机	8	套
4	保安服务	执法记录仪	8	套
5	保安服务	防暴设施	2	套

★五、实质性条款要求

（一）投标人承诺函（须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函则视为无效投标）

1、投标人须承诺：拟派本项目物业服务人员总数不得少于 30 人，所有物业服务人员身体健康并能胜任本职工作。

2、投标人须承诺：拟任项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换则需经过采购人同意。

3、投标人须承诺：拟派本项目安保服务人员（7 人），均须持有保安员上岗证。

（二）拟派人员持证要求（须提供有效期内且经过年审的证书复印件，未提供则视为无效投标）

1、投标人拟派本项目消控岗（2 人）：须提供中级及以上消防设施操作员职业资格证书（或建（构）筑物消防员证）。

2、投标人拟派本项目公用设施设备维护人员（3 人）：其中 1 人须提供高压电工证，1 人须提供低压电工证，剩余 1 人须提供高压电工证或低压电工证。

3、投标人拟派本项目电梯管理员（1 人）：须提供特种设备作业人员证（特种设备安全管理）（A 证）。

特别提醒：

- ①如投标人认为以上证书复印件不清晰，可在投标文件中另附证书查询网址；
- ②如投标文件中所附证书不清晰，且未提供查询网址的或所提供的网址查询不到的，视为无效投标。

备注：

- 1、“★”内容为实质性条款，投标人应在第六章“投标文件构成及格式”中的“实质性条款响应”处逐条响应，未逐条响应、有缺漏将被视为无效响应；
- 2、“▲”内容项为重要要求，投标人未达到这些要求或未响应将影响评分。

第五章 合同基本条款

一、服务条件

（一）服务地点：采购人指定地点

（二）服务期：合同签订后 1 年

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满前，采购人将对中标人进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

二、合同价款

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）结算方式：

本项目合同签订后支付合同价款的 50%作为预付款，当年 12 月底前，经考核合格后支付剩余 50%的合同价款。付款前，中标投标人应提供等额有效发票。

四、在签订合同前，中标人应按照招标文件第四章《招标内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃中标资格。

五、服务保证

（一）人员雇佣及工资标准

1、中标人须保障所有人员待遇不得低于采购人所在地最低工资标准和社保最低缴纳额。

2、中标人须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由中标人负责。

（二）中标人提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

1、中标人承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

2、中标人承诺工作人员按招标文件落实，具体人员要求与采购人协商确定。

六、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

七、验收要求

采购人按季度对中标投标人进行考核打分，考核达到 95 分及以上为满意；90 分-95 分为合格；低于 90 分的每扣 1 分罚款 2000 元；低于 80 分的采购人可以终止合同。

八、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求中标人承担违约责任。

（三）投标人提供的服务达不到合同约定标准时，采购人有权对乙方进行现金处罚(详见处罚细则)。并要求投标人限期整改，整改后仍达不到约定服务标准的，采购人有权解除合同，如人为造成经济损失的，投标人应予以足额赔偿。

若采购人未按合同约定时间向投标人支付物业服务费，应向投标人支付滞纳金，每逾期一天，投标人有权向采购人收取逾期部分费用的 0.1% 的滞纳金。

（四）免责条款

1、以下情况投标人不承担责任

(1)因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要事先告知采购人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

(2)非投标人责任出现供水、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。

(3)因法律法规、政策规定要求等客观原因，导致合同不能履行的，投标人不承担任何违约经济责任。

2、以下情况采购人不承担责任

(1)因法律法规、政策规定、上级要求等客观原因，导致 合同不能履行的，采购人不承担任何违约经济责任。

(2)采购人负责按合同约定支付物业费，投标人与物业工作人员发生的任何工资、社保、劳资等纠纷与采购人无关，若因此给采购人造成损失的，投标人应全部赔偿。

九、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由采购人与中标人双方协商解决；协商不成，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、采购人和中标人的权利义务

(一) 采购人的权利和义务

- 1、审定投标人制定的物业管理方案、考核、奖励制度及其它管理规定。
- 2、监督检查物业管理方案的实施及制度的执行。
- 3、采购人在合同生效后，投标人可以向采购人申请复印与物业管理相关的档案数据，并在双方终止合同时投标人交还给采购人，不得泄露给第三方

- 4、按合同约定向投标人结算物业服务费用。
- 5、为投标人提供必需的物业服务办公用房。
- 6、协调处理由投标人请求协助的物业管理过程中出现的纠纷矛盾。。

(二) 中标人的权利和义务

1、从项目管理目标定位和采购人要求出发，制订本项目物业管理各项规章制度和考核制度，有效地开展各项管理服务工作的。

2、承接本物业时，负责对共用部位、共用设备设施进行承接前详细查验，排除隐患和故障。

- 3、依据本合同委托服务事项，及时向采购人提出合理化建议。
- 4、接受采购人和其它使用人的合理监督和指导。
- 5、投标人按工作需要在本项目设置物业管理处。
- 6、建立项目的物业管理档案，并负责及时记载有关变更事项。

7、积极配合采购人开展各类活动，以及各项人性化服务工作。

8、本合同终止时，须向采购人移交相关的项目及采购人相关财产和物业管理档案数据。

9、负责与采购人所属地派出所、社区、电力、自来水、燃气部门的联系和业务对接联系。

10、发生安全事故，在采取应急措施的同时，按规定及时向有关管理部门报告，做好救助工作。

11、物业工作人员应遵纪守法，服从采购人管理，不得泄露采购人任何资料信息及秘密。

12、投标人应做好服务人员安全教育工作。投标人人员在服务过程中发生人身伤害或给他人造成人身伤害、财产损失的，由投标人负责处理，产生的全部费用均由投标人承担，采购人不承担任何责任和费用。

十一、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同份数由采购人和中标人具体商定。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

第六章 投标文件构成及格式

注释：

1、本章分为三部分，是为方便投标人制作投标文件设计。第一、二部分应按要求或给定格式选择填报。

2、第三部分投标方案格式仅供参考，投标人应根据项目特点，结合本次招标要求，对有关表格进行补充或修改，但不得对实质性文件的相关条款作出变动。

封面格式

陕西省政府采购货物和服务项目

投 标 文 件

项目名称：_____

项目编号：_____

供 应 商：_____（公章）

时 间：_____

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、财务状况报告	X
三、社保缴纳证明	X
四、税收缴纳证明	X
五、信用记录	X
六、控股管理关系	X
七、书面声明	X
八、法定代表人授权委托书	X
九、落实政府采购政策须满足的资格要求	X
十、特定资格要求	X
十一、本项目不接受联合体投标，不允许分包	X
第二部分 符合性证明文件	X
一、投标函格式	X
二、开标一览表	X
分项报价表	X
三、投标人承诺书	X
（一）质量安全责任承诺书	X
（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书	X
四、实质性条款响应	X
五、合同条款响应	X
第三部分 投标方案	X
一、投标人概况	X
二、投标方案	X
三、参考样表	X

第一部分 资格证明文件

投标人应按照招标文件第一章第十项所列“投标人资格要求”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，《供应商信用记录书面声明函》、《控股管理关系》、《法定代表人授权委托书》《书面声明》、《残疾人福利性单位声明函》、《非联合体不分包投标声明》须按下文给定格式填写。特别说明，法定代表人亲自参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

- 一、营业执照等主体资格证明文件
- 二、财务状况报告
- 三、社保缴纳证明
- 四、税收缴纳证明
- 五、信用记录

供应商信用记录书面声明函（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）第____标段的投标人，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前 3 年内的经营活动中_____（填“没有”或“有”）重大违法记录。投标人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，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第___标段空白处填写“/”。

六、控股管理关系

投标人提供直接控股和管理关系清单

控股管理关系（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方与以下投标人存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关投标人			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
.....			

投标人： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3. 本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4. 投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

七、书面声明

书面声明（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为项目名称（项目编号：_____）第__标段的投标人，在此郑重声明：

1、我方具备履行合同所必须的设备和专业技术能力。

2、我方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。

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

特此声明。

投标人： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

八、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

现委派（被授权代表姓名）（身份证号：_____）为本公司的被授权代表，参加贵中心组织的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段政府采购活动，就该项目的投标及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权自开标之日起生效，有效期与投标文件有效期一致。

被授权代表姓名：_____ 性别：_____

电话：_____ 通讯地址：_____

法定代表人身份证复印件 (有人像面)	被授权代表身份证复印件 (有人像面)
法定代表人身份证复印件 (有国徽面)	被授权代表身份证复印件 (有国徽面)

投标人：名称（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、法定代表人亲自参加投标的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件，并在复印件中注明联系方式。

3、法定代表人签字或盖章可采用纸质签字或盖章后，上传至电子投标文件，也可使用法定代表人 CA 锁在电子投标文件制作软件中签章。

4、法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。授权书附此处。

九、落实政府采购政策须满足的资格要求

本项目为专门面向中小企业项目，投标人应为中型、小型、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为**物业管理**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。

特别提醒：中标人的《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

各投标人可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照招标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。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

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，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于_____（招标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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

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、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：物业管理。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。

监狱企业证明函

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

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（项目名称）（项目编号： ）第 标段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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

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缴纳了基本养老保险、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、成交投标人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。

十、特定资格要求

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任何一种均可：

（1）自行招用保安员的投标人须承诺：自承接本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

（2）从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采购人的保安服务需求。

十一、本项目不接受联合体投标，不允许分包

非联合体不分包投标声明（格式）

本单位郑重声明，参加陕西省省级单位政府采购中心的项目名称（项目编号：_____）第____标段采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第____标段空白处填写“/”。

第二部分 符合性证明文件

一、投标函格式

投标函

陕西省省级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目第__标段招标活动。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三条中的“招标文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对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。我方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、我方提交的**电子投标文件 1 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、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

投标人：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

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、除可填报项目外，对本投标函的任何实质性内容修改将被视为非实质性响应，在评审时将其视为无效响应。

二、开标一览表

项目编号：

项目名称：

	内 容
投标报价	小写： 单位：元（保留到元）

备注：“投标报价”为投标总价。投标报价必须包括本项目所需全部费用。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表

序号	服务名称	计量单位	具体要求说明	单价	数量	金额	备注
1							
2							
...							
合计（元）：							
投标报价		小写： 单位：元（保留到元）					

备注：1、本表“投标报价”金额应与“开标一览表”中的“投标报价”一致；
2、本表为样表，仅供参考，投标人根据项目实际需求进行填写。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

三、供应商承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由投标人自行承担。

（一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标人，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。

投标人：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

（执行陕财办采管[2006]21 号文件）

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、排挤其他投标人。
- 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投标人恶意串通，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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、实质性条款响应

（一）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，提供相关承诺函（投标人将承诺函附至此处）。

（二）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，提供证书复印件等相关证明材料（投标人将证书复印件附至此处）。

备注：

1、投标人填写须以第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容项为基本响应要求，须逐条响应，未逐条响应、有缺漏将视为无效投标。

2、承诺函、证书复印件等相关证明材料均须加盖投标人公章。

五、合同条款响应

完全理解并接受招标文件中“合同基本条款”要求。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

第三部分 投标方案

一、投标人概况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目，评优获奖情况，以及投标人认为有利于中标的其他情况说明。

二、投标方案

参照招标文件第二章第八项《组织评标》各条款的要求，结合第四章《招标内容及采购要求》编制投标方案。

三、参考样表

业绩合同样表（仅供参考）

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额(万元)
数量合计（个）：				