**政府采购项目**

**采购项目编号：ZCZX2025-ZB-073**

**曲江新区管委会**

**机关后勤物业委托服务项目**

**招 标 文 件**

**采购人：西安曲江新区管理委员会**

**采购代理机构：陕西众诚致信管理咨询有限公司**

**二〇二五年五月**

**目 录**

[**第一章 曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目招标公告** 5](#_Toc193727970)

[〖前附表〗 9](#_Toc193727971)

[**一、有关定义** 12](#_Toc193727972)

[**二、供应商注意事项** 12](#_Toc193727973)

[（一）供应商投标流程 12](#_Toc193727974)

[（二）关于询问、质疑和投诉 13](#_Toc193727975)

[（三）关于保证金 15](#_Toc193727976)

[（四）关于联合体 17](#_Toc193727977)

[（五）关于政府采购政策 18](#_Toc193727978)

[（六）关于现场踏勘和集中答疑 20](#_Toc193727979)

[（七）关于知识产权和保密事项 20](#_Toc193727980)

[（八）关于信用记录的查询和使用 21](#_Toc193727981)

[（九）其他重要事项 21](#_Toc193727982)

[**三、招标文件** 21](#_Toc193727983)

[（一）招标文件的解释权 21](#_Toc193727984)

[（二）招标文件主要内容 21](#_Toc193727985)

[（三）招标文件的检查及阅读 21](#_Toc193727986)

[（四）招标文件的修改、澄清 22](#_Toc193727987)

[四、投标文件 23](#_Toc193727988)

[（一）投标文件的式样 23](#_Toc193727989)

[（二）投标文件的有效期 23](#_Toc193727990)

[（三）投标报价 23](#_Toc193727991)

[（四）投标文件的制作和签章 24](#_Toc193727992)

[（五）投标文件的加密和提交 25](#_Toc193727993)

[（六）投标文件的补充、修改和撤回 25](#_Toc193727994)

[（七）关于投标文件的雷同性分析 25](#_Toc193727995)

[（八）投标文件被拒绝接收的情形 26](#_Toc193727996)

[五、开标程序 26](#_Toc193727997)

[（一）“不见面开标”基本流程[适用于不见面开标项目] 26](#_Toc193727998)

[（二）“见面开标”基本流程[适用于见面开标项目] 27](#_Toc193727999)

[（三）开标环节投标文件视为无效的情形 27](#_Toc193728000)

[（四）突发状况的应急处置 27](#_Toc193728001)

[六、资格审查 28](#_Toc193728002)

[七、评审方法和程序 30](#_Toc193728003)

[（一）评标方法 30](#_Toc193728004)

[（二）评标程序 30](#_Toc193728005)

[（三）评标争议处理规则 36](#_Toc193728006)

[（四）评审现场人员的保密责任 37](#_Toc193728007)

[（五）视同供应商串通投标的情形，其投标无效： 37](#_Toc193728008)

[八、中标 37](#_Toc193728009)

[九、合同签订、履行及验收 38](#_Toc193728010)

[（一）签订政府采购合同 38](#_Toc193728011)

[（二）合同公告及备案 38](#_Toc193728012)

[（三）履行合同 38](#_Toc193728013)

[（四）验收或考核 38](#_Toc193728014)

[十、废标及重新招标 39](#_Toc193728015)

[**第三章 招标内容及要求** 40](#_Toc193728016)

[**第四章 合同文本** 46](#_Toc193728017)

[**第五章 投标文件构成及格式** 50](#_Toc193728018)

[**第一部分 投标函** 52](#_Toc193728019)

[**第二部分 开标一览表** 53](#_Toc193728020)

[**分项报价表** 54](#_Toc193728021)

[**第三部分 资格证明文件** 55](#_Toc193728022)

[**（一）有效的登记注册证** 55](#_Toc193728023)

[**（二）财务状况报告** 56](#_Toc193728024)

[**（三）社会保障资金缴纳证明** 57](#_Toc193728025)

[**（四）税收缴纳证明** 58](#_Toc193728026)

[**（五）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺书** 59](#_Toc193728027)

[**（六）无重大违法记录声明（按下方给定格式进行填写）** 60](#_Toc193728028)

[**（七）供应商企业类型** 61](#_Toc193728029)

[1．中小企业声明函 61](#_Toc193728030)

[2．残疾人福利性单位声明函 62](#_Toc193728031)

[3．监狱企业证明函 63](#_Toc193728032)

[**（八）法定代表人（主要负责人）委托授权书\身份证明（按下方给定格式进行填写）** 64](#_Toc193728033)

[**（九）招标公告中要求的其他资格证明文件** 67](#_Toc193728034)

[**第四部分 供应商概况** 68](#_Toc193728035)

[**第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书** 69](#_Toc193728036)

[（一）质量安全责任承诺书 69](#_Toc193728037)

[（二）参加政府采购活动行为自律承诺书 70](#_Toc193728038)

[**第六部分 投标方案** 71](#_Toc193728039)

[**（一）技术（服务）要求响应索引表** 71](#_Toc193728040)

[**（二）合同条款响应** 72](#_Toc193728041)

[**（三）评审方案** 73](#_Toc193728042)

[**（四）其他需要供应商提供的材料** 74](#_Toc193728043)

# **第一章 曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目招标公告**

**项目概况**

曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目招标项目潜在的投标人应在全国公共资源交易平台（西安市）（[http://sxggzyjy.xa.gov.cn/）获取招标文件，并于2025年05月](http://sxggzyjy.xa.gov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2025%E5%B9%B405%E6%9C%88)30日09时00分（北京时间）前递交投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：ZCZX2025-ZB-073

项目名称：曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目

采购方式：公开招标

预算金额：7874118.00元

采购需求：

合同包1(曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目):

合同包预算金额：7874118.00元

合同包最高限价：

| **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)** | **最高限价(元)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-1 | 其他服务 | 曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目 | 1(项) | 详见采购文件 | 7874118.00元 | 7874118.00元 |

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：合同签订后一年

**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(曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

属于专门面向中小企业采购的项目；落实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）等内容。

3.本项目的特定资格要求：

合同包1(曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目)特定资格要求如下:

投标人应授权合法的人员参加投标全过程，法定代表人（主要负责人）委托代理人参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）委托授权书及授权代表身份证、授权代表本单位证明（养老保险缴纳证明和劳动合同）；法定代表人（主要负责人）亲自参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）身份证明书。

**三、获取招标文件**

时间：2025年05月10日至2025年05月16日，每天上午00:00:00至12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台（西安市）网站〖首页〉电子交易平台〉陕西政府采购交易系统〉企业端〗

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：2025年05月30日09时00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（西安市）网站〖首页〉电子交易平台〉陕西政府采购交易系统〉企业端〗，在线提交。

开标地点：西安市公共资源交易中心不见面开标大厅。

**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.本项目执行政府强制、优先采购节能产品，优先采购环境标志产品，支持中小企业，支持监狱和戒毒企业、残疾人企业、扶持不发达地区和少数民族地区、支持脱贫攻坚等相关政策。详见招标文件。

2.投标人可在招标文件获取时间内登录全国公共资源交易平台（西安市）（http://sxggzyjy.xa.gov.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”身份进入供应商界面，选择本项目点击“我要投标”，参与投标活动。供应商须在获取招标文件时限内，下载获取电子采购文件，逾期下载通道将关闭，未及时下载招标文件将会影响后续开评标活动。

3.投标人初次使用电子交易平台时,请先阅读【全国公共资源交易平台(西安市)】 (http://sxggzyjy.xa.gov.cn/)网站【首页〉服务指南〉下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》,并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。

4.办理CA认证:电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA四家数字证书公司,各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述四家CA公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见:http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972feo2-f996-4928-951e-545dab02e53c.htm1

5.请投标人务必及时下载项目招标文件并做好备份,否则会影响投标文件编制及后续投标活动。

6.请投标人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。

7.本项目采用“不见面开标”方式。不见面开标大厅登录方式为：全国公共资源交易平台（西安市）→不见面开标系统。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（西安市）网站〖首页〉服务指南〉下载专区〗中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

**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：西安曲江新区管理委员会

地址：西安市曲江新区杜陵邑南路6号

联系方式：029-68660033

2.采购代理机构信息

名称：陕西众诚致信管理咨询有限公司

地址：西安曲江新区翠华南路1688号创意盒子1304室 联系方式：029-89565998

3.项目联系方式

项目联系人：王鹏飞、吴芳超、孟凌

电话：029-89565998

**第二章 供应商须知**

# 〖前附表〗

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **说明和要求** |
| 1 | 项目名称 | 曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目 |
| 2 | 项目编号 | ZCZX2025-ZB-073 |
| 3 | 预算执行书编号 | YS-曲江新区-2025-00071、03961 |
| 4 | 是否预留份额专门面向中小企业采购 | [x] 是 [ ] 否 |
| 5 | 预算金额 | 〈¥〉7874118.00元 |
| 最高限价 | 7874118.00元 |
| 6 | 是否接受联合体 | [ ] 是 [x] 否 |
| 7 | 是否允许进口产品 | [ ] 是 [x] 否 |
| 8 | 是否允许大中企业向小微企业分包 | [ ] 是 [x] 否 |
| 9 | 投标保证金 | 免交 |
| 10 | 履约保证金 | **本项目不需递交履约保证金** |
| 11 | 纸质投标文件份数 | 投标时无需提供纸质投标文件；中标供应商在领取中标通知书时提供纸质投标文件2份。 |
| 12 | 政府采购信息发布媒体（采购公告、采购结果公告、变更公告） | 1．陕西省政府采购网：仅提供项目公告，官网地址：http://ccgp-shaanxi.gov.cn/。2．全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）：即西安市公共资源交易平台，提供项目公告和采购文件下载。官网地址：http://sxggzyjy.xa.gov.cn/ |
| 13 | 询问和质疑 | 针对同一采购程序环节的质疑次数：一次性提出联系单位：陕西众诚致信管理咨询有限公司联系人：王鹏飞、吴芳超、孟凌联系电话：029-89565998 |
| 14 | 投诉受理 | 1．受理单位：西安曲江新区财政局2．联系电话：029-686603213．地址：曲江新区杜陵邑南路6号 |
| 15 | 信用信息查询截至时点 | 资格审查工作结束 |
| 16 | 开标形式 | [x] 不见面开标 [ ] 见面开标详见本章“开标程序”有关内容。 |
| 17 | 是否允许递交多个备选投标方案 | [ ] 是 [x] 否 |
| 18 | 投标范围及投标文件中标准 | 招标内容及要求的全部内容 |
| 19 | 中标服务费 | 中标单位在领取中标通知书前，须向采购代理机构支付招标代理服务费，招标代理服务费由采购人与采购代理机构约定：参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980号）、《国家发展和改革委员会办公厅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）规定向中标（成交）供应商收取代理服务费。中标单位的招标代理服务费交纳信息银行户名：陕西众诚致信管理咨询有限公司开户银行：北京银行股份有限公司西安分行营业部账 号：20000042729000032633420联系人：范道宏 联系电话：029-89565528 |
| 20 | 中标通知书 | 1．领取地点：西安曲江新区翠华南路1688号创意盒子1304室2．联系电话：029-895659983．联系人：王鹏飞、吴芳超、孟凌 |
| 21 | 西安市公共资源交易中心电子化政府采购系统技术支持（软件开发商） | 国泰新点软件股份有限公司1.技术支持热线：400-998-0000/400-928-00952．驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310 |
| 22 | CA业务网点 | 陕西省数字证书认证中心股份有限公司网点1：西安市高新三路信息港大厦1楼客服中心客服电话：4006-369-888网点2：西安市长安北路14号省体育公寓B座一楼咨询电话：029-88661241网点3：西安市文景北路16号白桦林国际B座2楼11#窗口咨询电话：029-86510073转80211 |

## **一、有关定义**

1．采购人：依法进行政府采购的国家机关、事业单位或团体组织。

2．供应商：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

3．同级政府采购监管部门：西安曲江新区财政局。

4．西安市公共资源交易平台：即【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】的简称，官网地址<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>。

5．企业端：指西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〗，快捷登录网址<http://www.sxggzyjy.cn:9002/TPBidder/memberLogin>。

## **二、供应商注意事项**

（一）供应商投标流程

使用电子交易系统的采购项目（即线上项目），将同时提供WORD\PDF格式（仅用于预览）和SXSZF格式（用于制作电子投标文件）两个版本，文件内容一致。

1．预览采购文件：打开西安市公共资源交易平台〖首页·〉交易大厅·〉政府采购〗栏目，下载和阅读本项目采购文件的预览版本（WORD\PDF格式）；

2．办理注册登记（针对初次使用电子交易系统的用户）：

（1）办理诚信入库注册：在决定参加本项目采购活动后，供应商应先在西安市公共资源交易平台上完成“诚信入库登记”；

（2）办理数字认证（CA锁）：一般分为法人锁（必选）、企业锁主锁（必选）及副锁（可选）。CA锁将用于对电子投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关操作。CA办理及售后服务统一由第三方机构（陕西省数字证书认证中心股份有限公司）负责。

办理须知：

http://[www.snca.com.cn/channel/show/27.html](http://www.snca.com.cn/channel/show/27.html)

（3）绑定和激活CA：将数字证书与诚信库中的供应商账户进行绑定。

3．下载电子招标文件：供应商应登录西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〗，在〖招标公告/出让公告〗模块中预览全部可供参与的项目，然后选择有意向的项目点击〖我要投标〗，成功后切换到〖我的项目〗模块，依次点选〖项目流程·〉项目管理·〉交易文件下载〗免费获取本项目电子招标文件（\*.SXSZF）。请务必在采购文件获取期限内及时下载电子招标文件并做好备份，逾期无法再下载！

4．制作电子投标文件：需要使用专用制作软件“新点投标文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制，编制完成后使用CA锁对电子投标文件进行签章、加密。详见本章中的“投标文件”相关内容。

5．提交电子投标文件：在提交投标文件截止时间前及时提交加密后电子投标文件，逾期提交的，系统将会拒收；

6．在线参加开标大会：开标当日，供应商法定代表人或其授权代表需提前登录“不见面开标”系统，收到主持人“开始解密”指令后，使用CA锁（必须与加密文件时的CA锁为同一把锁）在线对电子投标文件进行解密。采用“不见面开标”系统后，供应商无需到达开标现场，即可在线参与整个开标过程。相关技术问题，请咨询软件开发商。

7．等待专家评审：评审期间，可能需要对评审专家提出的问题进行澄清或答复。在主持人宣布评审结束前，供应商请勿擅自离席，否则由此造成的不利后果，由供应商自行承担。

8．中标供应商注册：按照陕西省政府采购监管部门的要求，采购代理机构在发布中标公告前，应由中标供应商在陕西省政府采购网上完成注册。

（二）关于询问、质疑和投诉

1．询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。采购人或采购代理机构将在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

2．质疑

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

（2）质疑方式：

① 在线质疑：

登录西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗，在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉提出质疑”，填写表单并提交质疑。

② 书面质疑：

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

质疑函范本地址：<http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip>

（3）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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖单位公章，公章不得以合同章或其他印章代替。供应商委托代理人提出质疑的，应当同时提交供应商签署的授权委托书。

（4）在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、采购代理机构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供应商。

（5）有下列情形之一的，属于无效质疑：

① 对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在供应商；对采购过程、中标结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商；

② 超过法定期限或未以书面形式提出的；

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

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

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

⑥ 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

3．投诉

（1）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的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）相关规定向西安市财政局政府采购管理处提出投诉。

（2）供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。供应商提出投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按财政部《投诉书范本》给定的格式进行填写。

投诉书范本地址：

<http://download.ccgp.gov.cn/2018/tousushufanben.zip>

4．恶意质疑、投诉的法律后果

（1）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：

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

（2）对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

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

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

（三）关于保证金

1．西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保和融资服务。供应商在交纳投标保证金、履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，供应商违约，开具担保函单位承担连带责任。

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，进一步做好政府采购信用担保及信用融资相关工作，2015年西安市财政局先后发布了《关于贯彻落实〈西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）〉有关事宜的通知》和《关于进一步做好政府采购信用担保及信用融资工作有关事宜的通知》。2017年西安市财政局对合作机构名单进行了调整，详见《2017年西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单》（以下简称合作机构名单）。

《实施方案》链接地址：

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

《合作机构名单》链接地址：

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

2．投标保证金

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》第三条规定，供应商参与西安市政府采购活动时，免交投标保证金。

3．履约保证金

（1）交纳履约保证金

招标文件要求供应商提交履约保证金的，供应商可通过支票、本票、汇票、网上银行支付等非现金形式交纳，也可通过履约担保函（包含纸质保函、电子保函）形式提交，其中采用纸质保函的，应当提交保函原件；采用电子保函的，可登录西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〗，登录后切换到〖我的项目〗模块下，即可选择电子履约保函申请（点击申请后系统将自动跳转至电子保函业务平台，选择对应金融机构后，按要求填写相应信息进行申请）。

（2）采用履约保函形式时应注意以下事项：

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

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

③ 担保金额不少于《投标邀请函》中规定的履约保证金交纳金额；

④ 保函申请人须与供应商名称一致。若供应商为联合体形式，原则上可由联合体任意一方或多方作为保函申请人，然而对于电子保函，目前只能由下载电子招标文件的一方作为保函申请人。

（3）退还履约保证金

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

（四）关于联合体

1．《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。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；联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%（工程项目为1%-2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2．投标邀请函中载明“接受联合体”时，两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参与投标；投标邀请函未明确载明“不接受联合体”时，视同接受联合体。采购项目接受联合体时，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系的。

3．联合体各方之间应当签订《联合体协议书》，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体协议签订后，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4．供应商以联合体形式参加政府采购活动时，遵循以下规则：

① 联合体各方均应当具备投标邀请函中前五项基本资格要求；第六项《法定代表人委托授权书》由联合体牵头人的法定代表人（法人单位）或负责人（非法人单位）代表联合体各方进行签字、盖章，并对联合体各方负责。

② 采购人根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

③ 采用资格前审的项目，联合体应当在提交资格前审申请文件前组成。资格前审后联合体不得增减、更换成员。

④ 资格审查阶段，采购人将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。

⑤ 招标文件要求供应商交纳保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

⑥ 招标文件要求供应商提供履约人员和设备情况的，联合体各方均应提供，以说明其作为独立供应商所具有的能有效执行合同的能力和资源。

⑦ 招标文件要求供应商提供同类或类似项目业绩的，联合体各方符合招标文件要求的同类或类似业绩可以累计，但联合体一方或多方共同参与的同一业绩不重复计算。

⑧ 投标文件中需要供应商盖章之处，联合体牵头人加盖公章即可。除联合体协议必须由各方共同签署外，投标文件中要求由法定代表人签字、盖章之处，由联合体牵头人的法定代表人（法人单位）或负责人（非法人单位）代表联合体各方进行签字、盖章，并对联合体各方负责。

⑨ 对采购项目提出投诉时，应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

（5）联合体出现下列情形之一的，联合体投标无效：

① 没有提交有效的联合体协议的；

② 组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间存在投资关系的；

③ 联合体协议签订后，联合体成员单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动的；

④资格预审后联合体增减、更换成员的；

⑤ 联合体成员因存在不良信用记录，被拒绝其参与政府采购活动的。

（五）关于政府采购政策

1．对中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位的优惠政策

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库[2022]19号）的有关规定，提供小微企业制造的货物、承建的工程或者承接的服务（不包括使用大型、中型企业商号或者注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的报价给予10%-20%（工程项目3%-5%）的扣除（实际价格扣除比例以本章《评审要素及分值一览表》中的具体规定为准），用扣除后的价格参加评审。同时，依据该办法第四条第二款规定在货物采购项目中，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，不享受中小企业扶持政策。

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

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

（4）参加政府采购活动的中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位应根据企业性质分别提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》。其中，《监狱企业证明函》应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。未提供上述声明函\证明函的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

2．节能、环保产品采购政策

（1）根据财政部、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）规定“对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理”。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，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。

（2）对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。对于未列入品目清单的产品类别，鼓励采购人综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素，参考相关国家标准、行业标准或团体标准，在采购需求中提出相关绿色采购要求，促进绿色产品推广应用。

（3）《节能产品政府采购品目清单》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）附件。

（4）《环境标志产品政府采购品目清单》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）附件。

（5）“国家确定的认证机构”名单见市场监管总局《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）。

3．陕西省中小企业政府采购信用融资办法

为进一步贯彻落实国务院和陕西省关于支持中小企业发展的政策措施，发挥政府采购政策导向作用，充分利用信息化技术，通过搭建信息对称、相互对接的平台，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题。陕西省财政厅结合陕西省政府采购信息化建设实际，制定了《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号，简称融资办法）。

链接地址：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/article/zcdt/1390497710741917696>

（六）关于现场踏勘和集中答疑

采购人可以根据项目实际情况决定是否组织现场踏勘\标前集中答疑。投标邀请函中明确载明安排上述活动的，各供应商应派出技术、预算等相关人员，在招标文件约定的时间、地点参加现场踏勘\标前集中答疑。

供应商代表可在采购人指引下就采购内容相关数据进行实地测量，需要采购人或采购代理机构解答的问题可以以口头或书面形式做出。口头问题，口头答复；书面问题，将由采购人和采购代理机构整理后，在“政府采购信息发布媒体”上发布《答疑纪要》。答疑纪要是招标文件的组成部分，与招标文件中表述不一致的内容，以答疑纪要为准。

凡未参加现场踏勘和集中答疑的供应商，由此带来的不利后果由该供应商自行承担。

（七）关于知识产权和保密事项

1．所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保委托人、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。

2．由采购人向供应商提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，供应商获得后，应对其保密。除非采购人同意，供应商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，供应商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。

（八）关于信用记录的查询和使用

1．根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）第二条有关要求，采购人或采购代理机构将对供应商进行信用查询，信用查询时间为招标文件发售时间至资格审查工作结束，分别为【信用中国】（<https://www.creditchina.gov.cn>/）和【中国政府采购网】（[http://www.ccgp.gov.cn/）](http://www.ccgp.gov.cn/)。

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

3．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。

4．信用记录查询结果打印后，将与其他采购文件一并保存。

（九）其他重要事项

1．招标文件内所附网络链接仅供参考，不保证其长期有效性。

2．供应商的投标费用自理。

## **三、招标文件**

（一）招标文件的解释权

本项目招标文件的解释权归采购代理机构，评标委员会成员应根据政府采购法律法规和招标文件所载明的评审方法、标准进行评审。

（二）招标文件主要内容

第1章 招标公告

第2章 供应商须知

第3章 招标内容及要求

第4章 合同文本

第5章 投标文件构成及格式

（三）招标文件的检查及阅读

供应商应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求，在投标文件中对招标文件做出全面响应，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，采购代理机构将重新编制、发布新版招标文件，供应商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。

（四）招标文件的修改、澄清

1．提交投标文件截止之日前，采购人或采购代理机构可能对已发出的招标文件进行澄清或者修改，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2．当需要澄清或修改时，采购代理机构将在提交投标文件截止之日15日前，在财政部门指定的“政府采购信息发布媒体”上发布变更公告；不足15日的，将顺延提交投标文件截止时间。

3．澄清或修改的内容可能影响投标文件编制时，采购代理机构将在发布变更公告的同时，提醒供应商下载答疑文件（\*.SXSCF，即更新后的电子招标文件）。供应商应及时从西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉陕西政府采购交易系统·〉企业端〗登录，登录后切换到〖我的项目〗模块，从〖项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载〗获取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（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

4．请各供应商在提交投标文件截止时间之前，务必随时关注“政府采购信息发布媒体”上发布的变更公告，采购代理机构不再另行通知，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](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）中的〖首页·〉信息公告·〉市级·〉西安市〗；

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

5、投标范围及投标文件中标准和计量单位的使用

（1）投标人可对招标文件中一个或多个标包进行投标或者中标，除非在投标须知前附表中另有规定。

（2）投标人应当对所投标包招标文件中“采购需求及要求”所列的所有内容进行投标，如仅响应部分内容，其该标包投标将被认定为投标无效。

（3）无论招标文件中是否要求，投标人所投货物及伴随的服务和工程均应符合国家强制性标准。

（4）除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

## 四、投标文件

（一）投标文件的式样

1．组成及格式

供应商依照招标文件第五章《投标文件构成及格式》给定形式进行编制投标文件。项目分标段的，应按所投标段分别准备投标文件。

2．语言

招标活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

3．计量单位

投标文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但招标文件另有规定的除外。

（二）投标文件的有效期

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

（三）投标报价

本次招标服务费用主要包含人员工资、社会保险、服装费、福利费、培训费、日常保洁耗材费用、日常绿化耗材费用、日常工程耗材费用、管理酬金及税金等。

1．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。

2．供应商应严格按照《投标文件构成及格式》第二部分《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。投标报价只能提交唯一报价，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

3．投标报价货币：人民币；单位：元。

4．投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规则修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中其他位置相应内容表述不一致的，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。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

5．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。

（四）投标文件的制作和签章

1．电子投标文件（\*.SXSTF）需要使用专用制作软件——“新点投标文件制作软件（陕西公共资源）”进行编制。软件下载地址及操作手册：见西安市公共资源交易平台〖首页〉服务指南〉下载专区〗中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

链接地址：

<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20181115/4d59c184-e8f6-4d5a-a416-c2f6b0601e66.html>

2．编制电子投标文件前，务必先做好电子招标文件的备份工作。然后按操作手册中给出的方法将电子招标文件（\*.SXSZF）或答疑文件（\*.SXSCF，即更新后的电子招标文件）导入制作软件，最后按照章节分别编制投标文件各个部分。

再次提醒：提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意“政府采购信息发布媒体”上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目伴有变更文件的，供应商应登录企业端后，从〖项目流程·〉项目管理·〉答疑文件下载〗获取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（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

3．电子投标文件制作过程中，需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA锁”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA锁”进行签章。

若导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用专用制作软件中的“查看投标文件工具”打开未加密的电子投标文件重新导出。在制作过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。

（五）投标文件的加密和提交

1．在生成电子投标文件时，需要使用CA锁对投标文件进行加密。

注意：加密投标文件和开标时解密投标文件应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

2．电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段，登录西安市公共资源交易平台〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗，登录后切换到〖我的项目〗模块下，依次点选〖项目流程·〉项目管理·〉上传响应文件〗，上传加密后的电子投标文件（\*.SXSTF）。上传成功后，西安市公共资源交易平台政府采购系统将予以记录。

3．上传文件有误或需要重新提交的，可先撤销已经上传的文件，然后重新上传新文件。

（六）投标文件的补充、修改和撤回

1．供应商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、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2．供应商在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的，投标保证金不予退还。

3．对已提交的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文件，再重新提交新文件；中标后提交的纸质文件（备案用）应从专用制作软件中直接打印，与电子投标文件保持一致，不允许补充和修改。

（七）关于投标文件的雷同性分析

根据陕西省公共资源交易中心2021年7月22日印发的《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》，在符合性审查环节，将由评标委员会在评标系统中对供应商的电子投标文件进行雷同性分析。

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

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

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标供应商使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会结合项目情况综合判定。

（八）投标文件被拒绝接收的情形

1．误投的或采用旧版电子招标文件制作的；

2．逾期提交电子投标文件的。

## 五、开标程序

开标工作由采购代理机构组织实施，整个过程受同级政府采购监管机构的监督、管理。

（一）“不见面开标”基本流程[适用于不见面开标项目]

“不见面开标”是依托政府采购云平台实现的供应商在线参与开标的一种组织形式。供应商无需抵达开标现场，即可在线实现开标、解密、澄清等操作。

1．供应商登录：开标前，请各供应商至少提前半小时登录西安市公共资源交易平台〖首页·〉不见面开标〗系统。

2．主持人宣布开标：提交投标文件截止时间过后，系统将不再接收任何投标文件。

3．解密投标文件：供应商在收到主持人“开始解密”指令后，应使用“加密该投标文件的CA锁（必须是同一把锁）”在线完成投标文件解密。除因【西安市公共资源交易中心】断电、断网、系统故障及其他不可抗力等因素，导致“不见面开标”系统无法正常运行外，供应商应在规定的解密时间内完成解密。

4．唱标：对于公开招标项目，“不见面开标”系统将自动展示供应商名单及其投标报价。

5．开标结束：进入评审环节。供应商请保持在线，评审期间评标委员会可能会要求供应商做相应的澄清。因供应商擅自离席造成的不利后果，由供应商自行承担。

“不见面开标”系统操作说明：详见西安市公共资源交易平台〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

链接地址：<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/fwzn/004003/20200426/bc8b2c1e-abe2-4168-913c-68ff93345faf.html>

（二）“见面开标”基本流程[适用于见面开标项目]

本项目电子投标文件可以在线提交，但开标当日供应商法定代表人或其授权代表仍需到达开标现场。基本流程如下：

1．供应商签到：采购代理机构将严格按照招标文件规定的时间和地点组织开标，供应商可派法定代表人或被授权人参加，并签名报到。

2．主持人宣布开标：提交投标文件截止时间过后，系统将不再接收任何投标文件。

3．解密投标文件：供应商在收到主持人“开始解密”指令后，应使用“加密该投标文件的CA锁（必须是同一把锁）”在现场“专用解密机”上完成投标文件解密。除因【西安市公共资源交易中心】断电、断网、系统故障及其他不可抗力等因素，导致不见面开标系统无法正常运行外，供应商应在规定的解密时限内完成解密。

4．唱标：对于公开招标项目，系统将自动展示供应商名单及其投标报价。

5．开标结束：进入评审环节。供应商请在开标区等待，评审期间评标委员会可能会要求供应商做相应的澄清。因供应商擅自离席造成的不利后果，由供应商自行承担。

（三）开标环节投标文件视为无效的情形

1．供应商放弃或拒绝对电子投标文件进行解密的；

2．因供应商自身原因，导致未在规定的解密时限内完整解密的，如忘带CA锁、或携带的CA锁与加密文件的CA锁不同、或使用旧版招标文件编制投标文件等情形；

3．上传的电子投标文件无法正常打开的；

4．政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（四）突发状况的应急处置

在开评标过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评标工作无法正常进行时，采购代理机构将及时汇报政府采购监管部门，并等待或中止后续活动。

## 六、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，对投标文件中的供应商资格证明文件进行审查，并对供应商信用记录进行核查。资格审查小组由3人以上单数组成，采购人应出具书面授权函，并指定组长。

供应商提供的资格证明文件缺少任何一项或有任何一项不满足，都将被视为无效投标。供应商所提供的资格证明文件应图文清晰、易于辨识，否则由此带来的不利后果由供应商自行承担。

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；对未通过资格审查的供应商，资格审查小组应当场告知其未通过的原因。

合格供应商不足3家的，不得评标。

〖资格性审查表〗

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **资格项** | **审查内容** |
| 一 | 基本资格条件 |
| 1 | 有效的主体资格证明 | 投标人合法注册的法人或其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明； |
| 2 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 提供会计师事务所出具的2023或2024年度审计报告（须赋验证码），或递交响应文件截止之日前六个月内银行开具的资信证明，或信用担保机构出具的担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可） |
| 3 | 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺书； |
| 4 | 依法缴纳税收和社会保障资金 | 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录相关证明材料； |
| 5 | 无重大违法记录声明 | 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； |
| 6 | 企业类型 | 属于专门面向中小企业采购的项目；  |
| 7 | 信用记录审查结果 | 信用查询符合招标文件要求。 |
| 二 | 特定资格条件 |
| 8 | 法定代表人（主要负责人）委托授权书\身份证明 | 投标人应授权合法的人员参加投标全过程，法定代表人（主要负责人）委托代理人参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）委托授权书及授权代表身份证、授权代表本单位证明（养老保险缴纳证明和劳动合同）；法定代表人（主要负责人）亲自参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）身份证明书。 |
| **注意事项：**1．除银行、保险、石油石化、电力、电信行业外，其他行业分支机构在参与投标时，须同时提供分支机构主体资格证明文件和总公司（总所）出具的授权书，总公司（总所）只能授权一家分支机构。经总公司（总所）授权后，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效（法律法规或行业另有规定的除外）。2．事业单位参与投标时，可不提供财务状况报告、社会保障资金和税收缴纳证明；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明文件，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金；自然人（仅限中国公民）参与投标时，只须提供身份证复印件。3．以联合体形式参与投标时，应提供有效的《联合体协议书》，并遵循招标文件第二章中“关于联合体”的相关规定。4．《基本存款账户信息》、《无重大违法记录声明》、《法定代表人委托授权书》、《法定代表人身份证明书》、《联合体协议书》应按第五章《投标文件构成及格式》中给定的格式填写，并按要求签字、盖章。5．按照财政部《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）要求，在招标文件发售时间至资格审查工作结束，采购人或采购代理机构将对投标供应商的信用记录进行核查，出现招标文件第二章中“关于信用记录的查询和使用”所列失信行为的，将拒绝其参与政府采购活动。 |

## 七、评审方法和程序

（一）评标方法

本项目采用综合评分法，即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人。

（二）评标程序

1．组建评标委员会

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（采购预算金额在1000万元以上、技术复杂、社会影响较大的采购项目评标委员会成员人数应当为7人以上单数）。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。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。

由采购代理机构组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长。

2．投标文件的符合性审查

供应商资格性审查通过后，评标委员会对符合资格的投标人的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。

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要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

〖符合性审查表〗

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **符合性审查项** | **通过条件** |
| 1 | 签署、盖章 | 投标文件按招标文件要求签署、盖章。 |
| 2 | 语言和计量单位 | 符合招标文件的要求 |
| 3 | 投标文件有效期 | 符合招标文件的要求 |
| 4 | 是否超出预算或最高限价 | 投标人投标报价未超出采购预算或最高限价 |
| 5 | 报价合理性 | 投标人的报价没有明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，没有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，且投标人不能证明其报价合理性的。 |
| 6 | 数量要求符合 | 投标内容没有出现漏项或数量与要求不符或投标内容的技术指标达不到招标文件要求，没有造成采购档次降低或影响采购性能、功能。 |
| 7 | 实质性条款响应 | 完全响应招标文件要求的各项技术（服务）、商务实质性条款。（见第三章标注★的条款，未设置时请忽略此项） |
| 8 | 电子投标文件雷同性分析 | 电子投标文件的“文件制作机器码”和“文件创建标识码”通过评标系统的雷同性分析。 |

3．综合比较与评价

评标委员会按《评审要素及分值一览表》中规定的评标方法和标准，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，供应商投标无效：

（1）投标文件报价出现本章第五小节“投标报价”所列需要修正情形，但供应商对修正后的报价不予确认的；

（2）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，要求供应商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。

（3）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与本项目同一合同项下的投标的，其相关投标将被认定为投标无效。

（4）为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为投标无效。

**评审标准中应考虑下列因素：**

（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）、《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）和《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）的规定，对满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或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的投标人，其投标报价扣除10%后参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

（2）联合协议中约定，小型、微型企业和监狱企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。

联合体各方均为小型、微型企业和监狱企业的，联合体视同为小型、微型企业和监狱企业。

（3）投标人为提供服务所伴随的货物属于节能产品、环境标志产品品目清单范围内，且投标人所投产品具有有效期内的产品认证证书，在评标时予以优先采购，具体见评审因素和指标内容。

（4）如投标人为提供服务所伴随的货物为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为无效投标被拒绝。

（5）中标候选人并列时的处理方式：

如采用最低评标办法，则：在全部满足以上实质性要求前提下，依据统一的价格要素评定最低报价，以提出最低报价的投标人作为排名第一的中标候选人。投标报价相同的，按照技术指标优劣排序。

如采用综合评标法，则：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。

**评审因素和指标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标因素 | 权值% | 评价要素 |
| 价格 | 10 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值 |
| 服务方案 | 54 | 一、评审内容1.针对本项目的客户服务方案：1.1前台咨询与人员管理；1.2日常报修与投诉处理；1.3会议服务方案；1.4餐饮加工服务方案。2.针对本项目的保洁服务方案：2.1办公区域环境维护；2.2公共区域环境维护；2.3卫生消杀及垃圾清运、分类；2.4绿化养护方案。3.针对本项目的工程维修维护管理方案：3.1房屋综合管理；3.2供配电系统；3.3给排水系统；3.4消防系统；3.5空调系统；3.6锅炉系统；3.7电梯系统。4.针对本项目的安全服务方案：4.1日常巡逻与秩序维护；4.2消防管理；4.3院内交通、车辆秩序管理。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54分)以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。 |
| 质量保证方案 | 18 | 一、评审内容1.针对本项目提供具体的质量保障方案：1.1服务质量保障方案；1.2服务质量自检及整改措施。2. 针对本项目的应急预案：2.1突发紧急事件（用电、用气、消防、地震、电梯困人等）；2.2恶劣天气事件（暴雨、暴雪、大风等强对流天气）；2.3重大接待、活动及各类检查。3.信息保密制度。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.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18分)以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。 |
| 人员配置 | 4 | 一、评审内容1.项目负责人具有丰富的机关物业服务经验；2.针对物业不同岗位配备足够的服务人员。二、评审标准1.人员配备齐全，分工安排合理、职责划分明确；2.提供具体的人员身份证明及工作简历；三、赋分标准(满分4分)以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分2分。 |
| 装备配置 | 4 | 一、评审内容1.服务人员的服装配置；2.其他服务装备配置情况。二、评审标准1.装备配置齐全，满足各项物业服务使用要求；2.装备质量有保障，使用率高，安全性强，服装统一、端庄。三、赋分标准(满分4分)以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分2分。 |
| 售后服务及培训 | 6 | 一、评审内容1.针对本项目提供具体的售后服务方案；2.针对不同岗位的培训方案。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)以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。 |
| 业绩 | 4 | 投标人提供2022年1月至今同类项目业绩，投标文件中附有其业绩证明材料，业绩以合同为依据，每提供一个计1分，满分4分。 |

4．推荐中标候选人

（1）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。投标报价相同的并列。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。

（2）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供应商为排名第一的中标候选人。

5．编写评审报告

评审报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

（1）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

（2）投标供应商名单和评标委员会成员名单；

（3）评标方法；

（4）开标记录和评标情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；

（5）评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标供应商；

（6）其他需要说明的情况，包括评标过程中投标供应商根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者补正，评标委员会成员的更换等。

评标委员会成员应当在评标报告中签字确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字又未另行书面说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

（三）评标争议处理规则

评标委员会在评审过程中，对于符合性审查、对投标文件做无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则做出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。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。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或本采购代理机构书面反映。采购人或采购代理机构收到书面反映后，应当书面报告同级政府采购监管部门依法处理。

（四）评审现场人员的保密责任

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

（五）视同供应商串通投标的情形，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。

八、中标

1．采购代理机构在评标工作结束后2个工作日内将评审报告送采购人。

2．采购人应当自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。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。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。

3．采购代理机构将在中标供应商确定之日起2个工作日内，在【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)】（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）上公布中标结果。中标公告期限为1个工作日。

4．在公告中标结果的同时，采购代理机构将向中标供应商发出中标通知书，中标供应商在领取中标通知书时提供一正两副纸质投标文件用于备案。

5．采用综合评分法评审的，供应商可登录【全国公共资源交易中心（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗，登录后切换到〖我的项目〗模块，依次点选〖项目流程·〉项目管理·〉评标结果查看〗，查看本单位的最终得分与排序。

6．采购代理机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

九、合同签订、履行及验收

招标文件、投标文件、澄清、补充合同等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（一）签订政府采购合同

1．自中标通知书发出之日起30日内，采购人与中标供应商应按招标文件和中标供应商投标文件的约定，签订书面合同。

2．中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照《政府采购法实施条例》第四十九条规定，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

3．采购人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

4．质疑或者投诉事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

（二）合同公告及备案

1．采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网对合同进行公示，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2．采购人应自合同签订之日起7个工作日内将政府采购合同报送监管机构备案。

（三）履行合同

1．合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

2．在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》及合同条款的有关规定进行处理。

（四）验收或考核

1．采购人严格按照国家相关法律法规的要求及招标文件的要求组织验收或考核。

2．采购人按《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）、《保障中小企业款项支付条例》（国务院令第728号）等规定及采购合同的约定进行支付合同款项。

## 十、废标及重新招标

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。

2．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）供应商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，除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

3．在递交投标文件阶段、密封性等形式检查阶段、资格审查阶段或评标委员会评标阶段，当出现有效投标供应商不足3家时，本项目将依据西安市财政局《关于进一步规范市级预算单位变更政府采购方式审批管理的通知》（市财发〔2017〕186号）的有关规定，按政府采购监管部门事前批准的采购方式继续进行。

4．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。

# **招标内容及要求**

一、项目概况

为进一步做好西安曲江新区管理委员会住所地后勤服务工作，拟通过采购专业的服务单位，为西安曲江新区管理委员会提供物业管理服务。

二、服务需求

（一）总体要求

1、后勤服务区域：西安曲江新区管理委员会住所地所有区域面积，总占地面积约为100亩，总建筑面积31606平方米，广场及停车场面积22690平方米，绿化面积33365.6平方米。

2、供应商须严格按照曲江管委会机关后勤管理中心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。物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定。

(二)人员要求

1、人员数量要求：

该项目预计服务人数不少于111人，服务人员配置（中标入场后必须按以下人员要求配置人员）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务岗位 | 人数 | 主要职责 |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 负责项目整体管理工作 |
| 2 | 项目服务经理 | 1人 | 负责项目服务接待管理工作 |
| 3 | 后勤服务人员 | 3人 | 负责项目服务中心24小时值班、食材成本控制、库房管理等后勤服务工作 |
| 4 | 保洁人员 | 24人 | 负责 所有室内区域保洁工作 |
| 5 | 绿化人员 | 10人 | 负责 所有室外区域保洁及绿化养护工作 |
| 6 | 工程人员 | 11人 | 负责工程保障值班工作，其中工程主管1人，高压电工3人，低压电工3人、维修工1人、管道工1人、空调工1人、锅炉工1人 |
| 7 | 安全人员 | 24 人 | 负责安全保障值班工作 |
| 8 | 会服人员 | 16 人 | 负责前台会议接待服务工作 |
| 9 | 餐厨人员 | 21人 | 负责提供餐厅最大接待量为600人的职工用餐保障服务工作，其中厨师长1人、副厨师长1人、炒炉4人、面案4人、切配3人、粗加工2人、杂工洗涤工6人 |

★1.1供应商须针对以下内容提供承诺函：

拟派各类物业服务人员及数量满足招标文件要求。

派驻的项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位。

拟派物业服务人员均须提供健康证明。

1.2人员服务要求：

（1）保密性：物业工作人员必须具备一定的政治素质和业务能力，个人素养优，服务意识强，工作热情高，业务技术精，言谈举止文明大方，服务礼貌周到，高标准，严要求。

（2）安全性：中标人须具有丰富的物业行业人力资源和管理支撑实力。技术岗位的物业人员必须具有相应的上岗证，水工、电工等设备工作人员须具备岗位技能证。

（3）稳定性：中标人应按合同要求，满足各个岗位的人员数量、质量需要，并保持相对稳定，全体后勤服务人员应保证人事档案齐全，适用条件应符合采购人对相关人员标准和要求，对招聘人员要报采购人备案，保证人员长期稳定。服务期内项目负责人厨师长等重要岗位人员不得变动。个别人员确实需要调整的需采购人同意；人员年度变动不得超过10%。

2.岗位人员要求

（1）项目经理要求：

a.具有物业管理相关资质，本科及以上学历，55 岁以内，熟悉相关专业法律法规，并有 10 年以上管理经验。具备良好的沟通协调能力，综合管理能力， 全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作。

b. 负责指导、监督、检查各岗位工作内容及完成情况。

c. 对采购人提出的投诉负责有关岗位落实整改，保持工作沟通，对采购人提出的合理化服务整改意见和建议进行梳理汇总，并落实整改。

d. 负责各岗位人员培训组织工作。做好日常服务监管和队伍建设，提高员 工的文化素质、工作能力及业务技能。

（2）项目服务经理要求：

a.具有相关服务资质，本科及以上学历，40 岁以内，有 10 年以上服务管理经验。具备良好的沟通协调能力，综合管理能力。

 b.全面负责本项目服务接待的协调管理工作。

（3）后勤服务人员要求：

a.具有良好的服务意识，责任心强。

b.本科及以上学历，熟练使用办公软件，35 岁以内，具备良好的沟通协调能力。

（4）保洁人员要求：

a.具有良好的服务意识，责任心强,负责办公区域的卫生清扫、保洁工作。

b.55岁（含55岁）以下，身体健康，无不良嗜好。

（5）绿化人员要求：

a.具有良好的服务意识，责任心强,负责办公区域院落的卫生清扫、绿化区域养护工作。

b.具有养护绿化方面工作经验，熟练使用绿化机械。

c.60岁（含60岁）以下，身体健康，工作认真负责，无不良嗜好。

（6）工程人员要求：

a.60岁（含60岁）以下，具有相关工作经验，大专及以上学历优先。技术岗位人员必须具有相应的上岗证。

b.掌握供配电、给排水、暖通等设备设施的数据、设备参数，熟练掌握设备的技术性能及突发事件的应急抢修工作。

c.熟悉强弱电、给排水、暖通等设备系统运行及各类设备、阀门、仪表工作原理，正确认识各类仪表参数。

d.熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规范。

（7）安全人员要求：

a.55岁以下，身体健康，具有相关工作经验，需着统一制服，持证上岗。

b.掌握岗位对应消防、监控、门禁及车辆管理系统等设施的数据、设备参数及日常使用方法，并持有相应技能证书。

c.熟练防爆盾、钢叉、一键报警系统等安防设备的使用，掌握防地震、救火、防汛等基本应急技能，处理一般突发事件。

d.熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规程。

（8）会服人员要求：

a. 大专学历以上，30 岁以下，身高 1.65 以上，形象气质佳，服务热情，接受过专业培训。

b. 认真、细致、热情、周到地做好服务及协调工作，切实保障各类会议、 接待活动的正常进行。

（9）餐厨人员要求：

a.55岁以下，厨师长、副厨师长及主厨要求高级以上等级，且持证三年，并有三年以上工作经验。

b.厨师每年体检，持有有效的健康证。

3、其他要求

认真执行国家有关规定，所有服务人员工资不得低于西安市最低工资标准规定，严格遵守各项安全制度和操作规范，加强员工的三级安全教育。

三、费用构成

本次招标服务费用主要包含人员工资、社会保险、服装费、福利费、培训费、日常保洁耗材费用、日常绿化耗材费用、日常工程耗材费用、管理酬金及税金等。

四、服务内容

1、客户服务

（1）建立24小时服务热线，执行首问责任制，所有问题均可以在承诺的时间内得到妥善的处理。

（2）所有员工统一着装，佩戴工牌，行为言谈标准化一，保证服务的整体形象。

（3）建立回访制度，对客户提出的合理化建议，在认真总结和研究分析的基础上进行有针对的改进。

（4）负责物业服务各类制度、服务流程、服务标准的制定及监督执行。

（5）配合采购人开展各类突发事件应急演练。

（6）配合采购人开展各类相关活动（包含接待活动、文体活动、创文工作、消杀工作等）。

2、保洁服务

（1）乙方应按要求为甲方提供办公区域的日常清洁、保洁维护等服务并设立专职保洁人员持续维护，以确保为甲方提供一个清洁、舒适的工作环境，保洁人员工作及标准如下：

a.甲方办公楼门厅、办公区域内走廊的卫生保洁：

每天利用甲方休息时间彻底清扫办公楼门厅、办公区域内走廊，及时清运垃圾。在甲方办公时间设置专职保洁员对区域内的卫生进行保洁维护。保持区域内地面无杂物、污渍。对灯具、开关、把手、装饰物、楼梯及扶手及时擦拭。走廊放置的垃圾桶及时清理，彻底擦洗门厅的玻璃幕墙、门窗。

b.办公室、会客接待室、会议室的卫生保洁：

每天对办公室、会客接待室、会议室的地面、桌面、家具家电、垃圾桶等进行彻底清洁，保持室内环境整洁、空气清晰。

c.卫生间的卫生保洁：

每天对卫生间进行彻底清洁。包括：垃圾的及时清理，墙面、地面、便池、 台面镜面、隔断、门、金属件、手纸篓的洗刷、消毒，拖布和日用品要整齐摆放 在储物间或甲方规定可以摆放的地方，卫生纸纸要及时补充，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。每周对卫生间彻底冲刷一次。

（2）室外保洁：道路、地面停车场、地面排风口、散水、地沟、雨水井、路灯、指示牌、宣传牌、体育设施（活动器械）、天台、雨棚、院门口、车棚及垃圾中转站等室外公共区域的日常清洁维护。

（3）负责垃圾分类收集工作，定期开展各类消杀及除四害工作。

3、绿化服务

（1）乔木、灌木及草坪的日常养护、修剪、施肥、病虫害的防治。

（2）做好草坪、花坛内的日常保洁工作。

（3）熟练操作各种绿化工具、设备，掌握各类绿化物料的使用方法，并严格遵守各项安全操作规程。

（4）根据季节特点，落实绿化各项措施，做好排涝、防风、防高温、抗旱等工作。

4、工程服务

（1）制定设施设备安全运行管理制度，落实安全运行岗位责任制。

（2）建立设施设备突发事件的应急处理机制和预案。

（3）房屋建筑本体共用部位(包括但不限于：楼盖、屋顶、外墙面、梁、柱、内外墙体、基础等承重结构部位及大厅、公共门厅、走廊通道、楼梯间、电梯井、门窗、设备机房等公共部位)的日常巡检。包括各层办公室、会议室、地下室、屋顶、内外墙面、地面、楼梯走道、走廊、电梯厅、层间大厅、天花、洗手间、茶水间、阳台、门窗门锁，防火门、围栏设施设备等。

房屋建筑本体共用设施设备(包括但不限于：供配电系统、给排水系统，中央空调系统、弱电系统、电梯等)日常巡检。及时提出设施设备维保、大中修及更新改造建议和其他需要协调事项，待采购人审核通过后，配合采购人及时实施。

日常修缮服务。负责办公区内的门、窗、五金件、锁具、洁具、插销、排风扇、新风口、阀门、仪表的日常维修保养。

5、安全服务

（1）负责办公区日常秩序维护、治安防盗、突发事件应急处理、消防管理、消控室管理、车辆秩序维护等。

（2）认真落实相关部门工作规章制度和要求。

（3）发现安全隐患及时整改或向采购人的相关部门报告，提出整改意见。

6、会议服务

a.会议室保持良好状态，做好会议室协调安排工作，避免定会冲突。

b.做好会前准备、会中服务跟进，会后清洁保障有关工作； 确保会议室电源线路、灯光照明、桌椅、会议用品的正常配备和使用， 保证会议室整体环境干净、整洁，保证随需随用。

c. 做好前台接待、问询、指引工作。

d.按照餐饮服务标准提供细节、个性化的服务，根据实际情况安排专职服务人员提供重要接待时餐厅的现场服务工作。做好开餐前的准备及餐后收尾工作。

7、餐厨服务

a.提供餐厅最大接待量为600人的职工用餐服务保障。提供每周7天，一日3餐供餐服务。

b.根据采购人要求制定菜单，控制食材成本，食材出入库管理、保证出品质量。

c.提供餐卡办理、登记、发放、注销服务。

d.提供接待工作餐的出品服务。

e.专人负责、督查每餐餐具消毒达标，每日进行餐具消毒记录。

f.做好餐厨安全管理工作，每天对水、电、天然气、门窗进行检查巡视和记录。

g.负责食品安全管理工作，每餐做好食品留样工作。

五、各类服务标准

1、客户服务

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 基础管理 | 建立项目物业服务流程及标准，并建立各类应急预案。 |
| 品质管理 | 制定品质检查计划，按照计划组织实施，并保持相关记录。 |
| 人员管理 | 符合物业服务标准及服务规范；做到管理规范，服务优质，人员稳定。 |
| 人员培训 | 做好员工的入职培训，经考核合格后上岗，并做好员工的日常培训，到达服务标准和要求。 |
| 日常接待 | 10分钟受理接待业务，遵循“首问负责制”原则。 |
| 投诉处理 | 当天首次回应，3个工作日之内处理完毕，并进行回访。 |
| 突发事件处理 | 完善洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、公共卫生、电梯故障等突发事件应急预案，并定期进行演练。 |
| 客户满意率 | 每年进行不少于4次的满意度调查。  |

2、室内外所有区域的卫生保洁，绿化维护

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 办公区域环境维护 | 1.大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。2.办公室：办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；定期清洁门窗、玻璃。3.楼梯及楼梯间：每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。4.卫生间：每日大清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。每半小时巡检一次，随时保持清洁。 开水间及清洁间：每日清洁1次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。5.电梯轿厢：每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；石材装饰的轿厢每季度养护1次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。6.电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 |
| 公共区域环境维护 | 1.公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次，表面无污渍。2.绿化带及景观每日清洁1次；绿地内无杂物，花台景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。3.办公楼用房的平台、屋顶，每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫；外墙（幕墙），目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。 |
| 卫生消杀 | 1.公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；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；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。2.公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。 |
| 垃圾分类处理 | 1.设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类，并达到分类标准。2.垃圾分类应建立台账，账实相符。3.垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。4.垃圾中转房地面每日拖洗1次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。 |
| 绿化养护 | 1.定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。2.有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。3.根据植物生长情况施肥。 4.根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。5.定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪1次，绿篱每年至少修剪4次，草坪春夏季每月修剪1次、秋冬季每季1次。6.暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 |

3、工程维护管理

（1）房屋建筑日常维护管理

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 综合管理 | 1.定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。2.建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。3.房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。4.及时完成零修任务，零修合格率100%。急修10分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告房屋使用单位，房屋使用单位按照规定对房屋进行维修管理。 |
| 房屋结构 | 1.每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| 建筑部件 | 1.每季度检查1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。2.每半月巡查1次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。3.每两个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。4.每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。 |
| 附属构筑物 | 1.每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次；每年检测1次防雷设施。2.每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等。 |
| 标识标牌 | 1.标识标牌应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。2.定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。 |

（2）设施设备日常维修运行管理

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 综合管理 | 1.建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。2.定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率100%。3.特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。4.设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检1次，记录齐全、完整。 |
| 消防系统 | 1.严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。2.配备完善的消防器材，定期检查消防设备，消防设施的维护管理应符合消防管理规范的要求，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。每月检查1次消防设备，每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。3.每月检查消防加压水泵1次；检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否及时切换。4.每月检查手提式灭火器是否有效；检测烟感、温感探测器是否正常工作；消火栓放水检查1次；检查消防报警按钮、警铃及指示灯；检查消防广播系统；消防控制联动系统进行1次试验测试；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压。5.及时提出消防设施设备维保、大中修及更新改造建议和其他需要协调事项，待采购人审核通过后，配合采购人及时实施。 |
| 给排水系统 | 1.建立正常供水管理制度。2.每半年至少对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。3.每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；有水泵房、水箱间的，每日巡视1次，每年养护1次水泵。4.有事故应急预案，及时发现并解决故障：如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。5.定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。 |
| 供配电系统 | 1.建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。2.建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。3.对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压设备、低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。4.核心部位用电建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。5.大型活动、迎接检查、暴风雨等抢险及各类应急事件，有人员保证，有应急预案。6.容易危及人身安全的设施设备、应急抢修有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。 |
| 空调系统 | 1.建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。2.定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。 3.空调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。制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。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，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年清洗消毒1次风管。5.分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查1次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。 |
| 锅炉系统 | 1.锅炉设备的维修保养是在不停炉的状况下，操作人员应对锅炉、安全附件和辅助设备进行经常的或定期的维护保养。2.结合巡回检查发现的问题，对不影响锅炉运行的小故障应及时检修，并密切关注运行状态。3.每班必须如实填写维护保养制度记录。设备维修保养和安全附件试验校验情况要详细做好记录，锅炉房管理人员应定期抽查。 |
| 电梯系统 | 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，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，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，接到报修后维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。 |
| 设备设施维护维修 | 1.实行工作日内服务制度，紧急维修10分钟内赶到现场，一般维修8小时内完成，中、大维修24小时内制定出维修方案并明确答复采购人，力争最短时间内完成。2.维修过程中尽量不影响采购人办公，维修结束时清理维修现场。3.确保维修及时完成，质量合格。4.负责办公楼的弱电系统（包括消防报警系统、门禁系统、对讲系统、红外线系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作。5.实施24小时值班制度，值班人员必须持证上岗。6.设施设备运行良好，有运行记录，有保养、检修制度，并在工作场所明示。设施设备及责任人均应挂牌标识。7.一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。8.保证设备机房的整洁安全。9.对蓄水池、二次供水水箱，按规定定期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求。 |

4、安全服务管理

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 秩序维护 | 1.实行全天候24小时秩序维护制度， 24小时中控室值班巡查，出入口实施24小时值班，每2小时安全巡逻一次，有记录有检查，并做好交接班记录。2.设置礼宾门岗，对外来人员，建立询问登记制度，礼貌用语、文明用语、热情服务；按照采购人要求进行出入管理服务。3.遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。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，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件。6.对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。 |
| 消防管理 | 1.执行《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规，保障各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效，保持其完好。2.每年至少要组织两次消防知识培训和消防演练。3.定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺。4.对消防突发事件有应急预案。5.消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群。 |
| 院内交通、车辆管理 | 1.有较为完善的停车场管理制度。2.设置明显的交通标志。3.维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行提醒或纠正，防止发生偷盗车辆、破坏设施等现象。4.保持停车场完好无损，照明设施完好，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车。 |

5、会议接待服务

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 会务服务 | 1.会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品、；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。2.会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。3.会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每2日保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。定期对话筒进行消毒、检查话筒是否充电、关闭电子音响设备，检查会议室照明是否完好。窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生。门窗，墙体，天花板目视无尘无污渍。4.涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。 |
| 前台服务 | 问询服务站姿端正，保持自然亲切的微笑；亲切问候宾客使用敬语：如遇繁忙，使用标准手势示意请宾客稍等；仔细聆听宾客需求；对熟悉情况，随问随答；对不清楚的问题，请宾客稍等，查询后给予答复；对短时间无法答复的问题和宾客说明，并请予谅解。电话服务电话铃响三声内务必接听电话，面带微笑问候宾客，左手持听筒、右手执笔，同时准备记录本即时记录重点信息；听清楚来电目的和需求；做好重点信息记录；复述来电要点；接听电话过程需保持正确姿势、语音平缓、语调柔和、面带微笑；礼貌结束通话，待宾客挂断电话后，方可挂机。引领服务站姿端正，保持自然亲切的微笑；亲切问候宾客使用敬语，仔细聆听宾客需求；为宾客进行方向指引：使用标准指引手势（右手掌心向上45度、五指并拢、手指微弯，向宾客指示要去的方向，眼神落于指尖，左手自然弯曲放于小腹处；）为宾客引领：引领时步伐稳健，配合标准的指引手势及提示语言，始终保持距离客人1.5米左右远的左前方，匀速行走。搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请宾客先进入电梯（若两人以上，则引领者先进入），进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让宾客先出。出电梯后，继续引领客人至目的地。 |
| 餐饮接待服务 | 按照餐饮服务标准提供细节、个性化的服务，根据实际情况安排专职服务人员提供重要接待时餐厅的现场服务工作。做好开餐前的准备及餐后收尾工作。 |

6、餐厨服务

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及标准 |
| 餐厨服务 | 1.提供餐厅最大用餐量为600人的职工用餐服务保障。提供每周7天，一日3餐供餐服务。2.根据采购人要求制定菜单，控制食材成本，保证出品质量。3.提供餐卡办理、登记、发放、注销服务。4.餐厨设备日常管理维护。5.负责餐厨环境卫生的清洁和餐厨垃圾收集。6.专人负责、督查每餐餐具消毒达标，每日进行餐具消毒记录。7.做好餐厨安全管理工作，每天对水、电、天然气、门窗进行检查巡视和记录。8.每餐做好食品留样工作。 |
| 食品安全管理 | 1.严格执行《中华人民共和国食品卫生法》，对所需食材进行验收。原材料严格把关，建立完善的储存登记台账，认真查验主要食材供货商出具的许可证、食品合格证等相关有效证书，保证采购的真实性、可追朔性。蔬菜肉禽类食材需在合法正规市场采购，禁止未经卫生检疫部门检查的各类食品、肉类和三无调味品等进入餐厅，严格防范和控制食品安全风险。2.按照《中华人民共和国食品安全法》建立各类食品储存管理制度。详细记录入库物品的名称产地、进货日期、生产日期、保质期等情况。并按分类入库时间先后分类存放，以免储存时间过长发霉生虫。3.库房管理做到物品堆放整齐，归类有序，物品摆放整齐标识清晰，墙壁无蛛 网，室内无蚊蝇鼠患。肉禽类存放及半成品存放区分设立独立冰柜。食材加工：在粗加工前，要摘好分类洗净，在干净的水池冲泡冲洗三遍以上，在细加工之前，做到生熟食品分开，容器分开，工作区分开，杜绝交叉感染。 |

六、合同履行期限

合同签订后一年。

# **第四章 合同文本**

甲方：（前款所称采购人） 住所：

乙方：（前款所称成交供应商） 住所：

一、合同内容:

二、合同价款

1、合同总价：

2、合同总价包括：本次招标服务费用主要包含人员工资、社会保险、服装费、福利费、培训费、日常保洁耗材费用、日常绿化耗材费用、日常工程耗材费用、管理酬金及税金等。

3、合同总价一次包死，不受市场价变化的影响。

三、合同结算

1、资金支付条件及时间：甲方按月与乙方进行结算。每月末由甲方对乙方当月服务情况进行考核，按照月度考核结果确认该月物业服务费。乙方每月10号前根据甲方签字确认的月度考核结果，向甲方提交付款申请，经甲方核实无误后向乙方支付上月物业费用。

2、结算方式：银行转账。

3、结算单位：由甲方负责结算，乙方开具合同总价数的全额发票交采购人。

四、履行期限、地点及方式:

1、履行期限：合同签订后一年

2、地点：按照采购人指定地点

3、方式：按照采购人要求

五、其他事项：

1、乙方不得转让、分包给其它单位或个人。

2、乙方的响应文件和承诺等内容将列入合同。

3、考核办法

3-1、考核实行定期考核与随机考核相结合。考核由党政办公室具体组织实施。考核实行月考核制，考核采取百分扣分制，总分为100分，每次考核只记扣分分值，依据《物业服务考核表》（附件1）上考核内容逐项进行扣分考核。

3-2、每月考核平均分达到85分以上(含85分)为合格，该月物业管理费全额支付。低于85分的，每一分按月度应支付物业管理费金额的1%扣除，依此类推。

六、验收

1、验收依据：

1-1、合同文本、合同附件、招标文件、投标文件。

1-2、国内相应的标准、规范。

七、甲乙双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1、甲方对乙方的工作进行监督检查，有问题及时提出，双方协商解决。

2、甲方对乙方未按约定服务标准提供服务质量的，可直接向其项目负责人投诉。

3、甲方协助乙方做好物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

4、甲方应遵守乙方制定的物业管理服务制度及相关法律法规，配合物业管理服务，合理使用并保护物业服务区域内的公共物品及设施。

5、甲方应根据本合同约定按季度足额向乙方交纳物业管理服务费用。

6、甲方有权对乙方的饭菜质量和卫生质量进行监督检查，限令整改。

7、甲方应对餐厅设备进行养护维修工作，确保乙方正常供餐。

8、甲方应不得干涉乙方的内部管理，可提供建设性建议。

9、法律、法规等规定的其他权利和义务。

（二）乙方权利与义务

1、依照有关规定和本合同约定，制定物业及餐饮管理服务制度，对物业及餐饮服务进行管理。

2、乙方有权要求甲方配合其物业及餐饮管理服务。

3、如果有问题无法通过电话解决，乙方要2小时内到场维修。

4、依照本合同约定向甲方收取物业管理服务费用，并将相关费用明细及佐证材料按时交至甲方。

5、乙方负责办公楼宿舍楼公共部位的卫生清洁、安全防范、日常维修及餐厅的日常管理。

6、甲方提供所有维修事项的备品备件，乙方负责免费维修。

7、乙方对甲方违反物业管理制度的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止及其他合法措施。

8、乙方按甲方要求的餐标，提供卫生、安全的餐饮服务。

9、乙方应做好日常消耗品的采购，严控成本。

10、乙方应配合甲方对各种食品进行验收，达到质量要求，符合食品卫生法。

11、乙方应严格遵守《食品生产安全法》和《公共区域卫生管理条令》等相关的行业卫生标准，并有责任对原材料价格、质量等进行监控。

12、乙方应要求员工在工作中必须严格遵守劳动安全操作的有关规定。因员工违反或不遵守劳动安全操作规定而造成的伤亡事故，一切后果由乙方和肇事者自行承担。

13、乙方应做好用餐接待，并服从配合甲方管理。

14、法律、法规等规定的其他权利和义务。

八、违约责任

1、违约责任按《中华人民共和国民法典》处理中的相关条款执行。

2、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，并要求乙方承担违约责任。

3、乙方未按合同要求及《项目需求书》中的采购要求提供服务或服务质量不能满足上述要求，甲方有权对乙方发出整改通知;经甲方通知后 15 日内，乙方仍未按合同要求提供服务或服务质量不合格的，甲方有权终止合同，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金。

4、乙方在服务过程中发生任何安全事件或责任事故，均由乙方承担所有赔偿责任，且甲方有权单方面解除本合同，如因此对甲方造成任何损失或致使甲方承担任何责任的，甲方有权向供应商全额追偿。

5、乙方或服务人员违反合同所约定之义务，影响合同约定区域的安全或导致甲方其他方面损害，经甲方三次警告或仍无整改，甲方有权单方面终止合同，并要求乙方支付合同总金额20%的违约金。

6、乙方在受委托服务期内，不得将保洁服务及绿化养护服务、日常维修及管理服务以及甲方未书面许可转让的其他服务整体或部分转让第三方经营，如有违约，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总金额 20%的违约金。

7、乙方应当严格管理工作人员，因乙方工作人员的行为给甲方或第三人造成损失的，乙方应承担连带赔偿责任。

8、在甲方没有违约的情况下，乙方若中途停止服务，不能履行合同给甲方造成损失的，乙方应向甲方支付合同总金额的20%违约金，并赔偿给甲方造成的一切损失，甲方有权终止合同。

九、不可抗力事件处理

1、因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的15日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基本于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

2、本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

十、合同组成

1、中标通知书

2、合同文件

3、国家相关规范及标准

4、招标文件

5、投标文件

十一、合同生效及其它

1、合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2、 本合同正本一式 份，甲方执 份、乙方执 份。

3、合同经甲乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为 。

4、生效时间： 年 月 日

附件1

|  |
| --- |
| 一、安全保卫管理(20分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 安全管理 | 秩序维护部管理人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责，确保秩序维护队伍的人员稳定。全力确保管理区内的财、物安全。服从命令，听从指挥，确保监管方意见得到有效落实。 | 3分 | 每发生一起扣0.1分。未及时上报的扣0.1分；隐瞒不报和不按程序处理的扣0.1分；造成不良后果的扣0.1分 |
| 2 | 人员出入管理 | 严格执行出入人员登记制度，对进入办公区域的非办公人员进行核实、记录；并对所携带物品进行目检，预防危险物品进入。对可疑人员要进行监视，随时与巡逻岗联系，协助工作，及时做好记录。 | 3分 | 未按照制度落实，发现一起扣0.1分，来访群众投诉的扣0.1分 |
| 协助相关部门做好上访群众秩序维护工作，对强行冲闯情况及时通知相关部门。 | 2分 | 处理不及时或不力， 一次扣0.1分 |
| 3 | 车辆管理 | 严格执行车辆出入管理制度，对无出入证车辆进行严格管理，对进入车辆进行有序引导，确保道路畅通。门岗人员应熟记领导车牌号。 | 3分 | 如不按规定放行车辆、引导无序造成门口拥堵，发生一起扣0.1分 |
| 对外来车辆出入机关办公区所载货物进行检查、核实并留取相关记录，及时消除外来隐患。 | 2分 | 如不按规定检查并记录，每次扣0.1分 |
| 4 | 消防管理 | 按照相关规定对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查、保养、维护，对存在问题及时上报处理。定期组织相关消防知识宣传。发现火情时及时上报，并按规定程序处理。 | 5分 | 检查、维修保养不及时、超期等，发现一起扣0.1分 |
| 5 | 突发事件管理 | 遇有突发事件时，按照突发事件处理程序妥善解决，减少损失，降低影响并及时按程序进行报告。 | 2分 | 未按程序处理，造成不良后果，每发生一起扣0.1分 |
| 二、设备管理(20分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 空调系统 | 制冷机组、冷却塔、热交换设备和冷温循环水泵工作正常。 | 4分 | 人为故障一处扣0.1分 |
| 建立制冷机组、冷却塔等设备档案，记录详实。 | 缺一项扣0.1分 |
| 各阀门完好无损，无漏水、破损；管道阀门挂有表示其在系统功能、工作状态标识牌。 | 不合格一处扣0.1分 |
| 冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。 | 破损一处扣0.1分 |
| 管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损、无故障，表面分色、流向指示清晰明确。 | 不合格一处扣0.1分 |
| 各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。 | 缺一项扣0.1分 |
| 设备运行期间每2小时巡检一次，并记录在案。 | 缺一次扣0.1分 |
| 2 | 电梯设备 | 电梯年检测证和维护保养记录完整。 | 4分 | 一处不合格扣0.1分 |
| 轿厢运行平稳，无明显抖动、摆动或异响现象。 |
| 轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。 |
| 轿厢门开关正常，防水措施严密。 |
| 停、检修电梯时，须提前告示后方可执行(紧急情况除外),并在电梯最底层轿厢门外设置警示标牌。 |
| 轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确。召唤键工作正常。 |
| 运行中突发故障，乙方做好上报工作，维修人员必须在15分钟内赶到现场处理故障。 |
| 每季度进行一次电梯应急演练。 | 缺少一次扣0.1分 |
| 3 | 给排水、中水系统 | 水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生。 | 4分 | 一处不合格扣0.1分 |
| 控制开关无损坏，线路接口无松动、破损。 |
| 仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报警系统(包括超高水位溢流装置及湿式报警阀)运行正常。 |
| 定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。 |
| 各类阀门完好，无漏水、破损；并有明显功能、工作状态标识。 |
| 管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。 |
| 蓄水池检修口上锁，泻水管口安装防虫纱网。 |
| 污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。 |
| 雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出5cm,井盖无污物、无缺损、无丢失。 |
| 每年雨季来临之前必须彻底清除排污管网，确保雨水排放畅通、排污系统运转正常。 |
| 4 | 综合管理 | 设备机房各项管理制度齐全，并在各岗位可见。 | 4分 | 缺一项扣0.1分 |
| 设备档案、台帐健全，帐物相符、资料详实。 | 缺一项扣0.1分 |
| 制定切实的设备月、季、年维护保养计划。 | 缺一项扣0.1分 |
| 交接班、巡查和维护保养记录及时准确、清晰完整，并有责任人。 | 缺一项扣0.1分 |
| 设备机房卫生整洁、照明灯具齐全、应急灯和通风设备完好、防小动物措施严密，吸烟现象。 | 缺一项扣0.1分 |
| 设备外观洁净完整，防腐油漆覆盖完好、无严重锈蚀部位，保温及外壳无破损，仪表清晰、无浮尘，无漏电、漏油、漏水、漏气现象；各类线槽、桥架和控制箱、配电箱整洁无尘，接口无松动。 | 不合格扣0.1分 |
| 特殊工作岗位工作人员必须持证上岗。 | 无证每人次扣0.1分 |
| 5 | 供电系统 | 供电机房有完整的高压、低压配电系统图，配电柜高压进线和低压馈电回路应有明确的“回路标识”名称。 | 4分 | 不合格扣0.1分 |
| 高压操作绝缘工具齐全，绝缘手套、绝缘鞋检验合格且有检验合格证，放置恰当。 |
| 电容补偿柜运行正常，各电容器组完好无损，电容器标有投入运行的年、月、日。 |
| 变压器无过载、超温，变压器台架无破损。 |
| 高压电缆进线位置应有“高压危险”的警示牌。 |
| 直流屏工作正常，电池保养正确。 |
| 维修时应设警示牌，维修完毕后及时清理现场。 | 未设警示牌扣0.1分；未清理现场扣0.1分。 |
| 停送电必须严格执行二人制(1人操作，1人监护),严格填写工作票和操作票(双票制),并作好倒闸记录。 | 违反一次扣0.1分 |
| 发电机组每半月空载运行1次，每次运行时间不少于15分钟。 | 缺一次、或运行时间少于5分钟扣0.1分。 |
| 三、物业管理(30分) |
| 1、保洁管理(15分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 公共区域 | 地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头、等杂物及废弃物，无积水，无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象；道路及广场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物。 | 5分 | 违反每处扣0.1分 |
| 2 | 无大面积积水现象(4平方米范围内不扣分)。 | 违反每处扣0.1分 |
| 3 | 门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙群无印迹、积尘，保持亮洁。 | 违反每处扣0.1分 |
| 4 | 门牌、标识牌、垃圾桶、墙面控制开头、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹、乱张贴。 | 未清除扣0.1分 |
| 5 | 物业服务单位所用办公室、会议室干净整洁。 | 清理不及时扣0.1分 |
| 6 | 无乱摆乱放现象。 | 违反每处扣0.1分 |
| 7 | 玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；天台、连廊、护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。 | 违反每处扣0.1分 |
| 8 | 明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象，沟盖板安装牢固、平稳。 | 违反每处扣0.1分 |
| 9 | 垃圾箱门锁关闭、锁好。 | 违反每处扣0.1分 |
| 10 | 垃圾桶上方烟蒂及时清除，每周集中清洁石子。 | 未清理扣0.1分，石子没有清洗，扣0.1分 |
| 11 | 卫生间 | 地面无污迹、积尘、杂物、水迹；面盆、水池无污垢；隔板、墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱挂。 | 5分 | 违反每处扣0.1分 |
| 12 | 烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好。 | 一小时内未清除每处扣0.1分 |
| 13 | 门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净无水渍、洗手盆无污垢。 | 违反每处扣0.1分 |
| 14 | 小便池上方物品摆放有序，整洁；及时清理小便池杂物；大、小便池和马桶内不得有明显污渍。 | 违反扣0.1分 |
| 15 | 下班前需清理厕所垃圾桶，并将桶身擦拭干净。 | 违反每处扣0.1分 |
| 16 | 无手纸、洗手液(发现2处以下不扣分)或便池有较多尿碱(发现1处以下不扣分)。 | 违反每处扣0.1分 |
| 17 | 定期进行消毒灭杀并记录，每周不少于一次，出现孽生四害及蝇虫类问题。 | 违反每处扣0.1-0.5分 |
| 18 | 垃圾中转站 | 定期消毒灭杀并记录(5-10月份每周不少于一次消毒灭杀，其它时间每月不少于二次初消毒灭杀)。 | 5分 | 违反每处扣0.1分 |
| 19 | 因倾倒生活垃圾、搬运工程设备等原因将油污滴洒到走廊通道或马路路面，且未及时清理导致油污渗入走廊通道的地板、石材(被污损地板、石材在2平方米以下不扣分)或马路路面(2米以下不扣分)。 | 违反每处扣0.1分 |
| 20 | 垃圾桶收集摆放整齐，桶身干净整洁，放置到位。 | 违反每处扣0.1分 |
| 21 | 地面无明显污物、纸质类垃圾分类摆放。 | 违反每处扣0.1分 |
| 22 | 墙面等物品无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象。 | 违反每处扣0.1分 |
| 23 | 灭火器达标，按时清运垃圾。 | 违反每处扣0.1分 |
| 24 | 无蝇、蚊等害虫。 | 违反每处扣0.1分 |
| 2、物业维修(5分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 物业维修 | 及时电话报修，15分钟内上门服务，特殊情况应及时沟通，并登记报备。 | 5分 | 违反扣0.1分 |
| 2 | 电话报修，应立即处理，15分钟内上门服务，特殊情况应及时沟通，并登记报备。 | 违反扣0.1分 |
| 3 | 接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。 | 违反扣0.1分 |
| 4 | 上门服务应态度礼貌和气、用语应文明规范，未经当事人允许，不得移动他人物品。 | 违反扣0.1分 |
| 5 | 发现影响用电、用水安全现象，应及时提醒，对不能整改的事件应记录，并报备。 | 违反扣0.1分 |
| 6 | 加强对维修合作单位及人员的管理，对危害现有电路水管的现象及时制止。 | 违反扣0.1分 |
| 3、会务管理(5分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 会议室管理及预定 | 桌、椅、沙发摆放整齐，表面无灰尘、无污渍及杂物，抽屉内无杂物。 | 5分 | 违反扣0.1分 |
| 2 | 地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁。 | 违反扣0.1分 |
| 3 | 照明更换及时(发生2处以内不扣分);明线整齐、相对固定。 | 违反扣0.1分 |
| 4 | 会前会议室应沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。 | 违反扣0.1分 |
| 5 | 调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障。 | 违反扣0.1分 |
| 6 | 桌椅、LED屏和会议系统等设施设备出现故障能及时处置并记录报备，严重问题在第一时间电话告知党政办，并及时联系维保单位维修。 | 违反扣0.1分 |
| 7 | 会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。 | 违反扣0.1分 |
| 8 | 接到会议信息后，与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复(能否满足办会需求、商定备会时间)。 | 违反扣0.1分 |
| 9 | 备会， 一般情况下，应提前30分钟到场，能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做到干净、整洁、有序。 | 违反扣0.1分 |
| 10 | 会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗，服务人员应动做规范，服务贴心周到(倒水时间掌握，话筒开关、音量调整、空调温度调整)。 | 违反每人次扣0.1分 |
| 11 | 服务保障人员不得讨论、传播会议具体内容。 | 违反扣0.1分 |
| 12 | 会议结束，及时将该会议室门外小屏关闭。 | 违反次扣0.1分 |
| 13 | 会议结束，3小时内应完成会议室整理恢复工作，不能处理的情况应及时报告。 | 违反扣0.1分 |
| 14 | 每周组织一次公共会议室设施设备检查工作并做好记录，如发现问题及时报告。 | 违反扣0.1分 |
| 4、其他管理(5分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 其它工作 | 日常办公报送资料必须全部采用规范化表格公文并盖章，不得出现手写稿、便签纸。 | 5分 | 违反扣0.1分 |
| 2 | 报修或投诉后，未在规定的时间内反馈处理并记录。 | 违反扣0.1分 |
| 3 | 接待或电话“用语文明规范、态度礼貌和气” | 违反扣0.1分 |
| 4 | 上班期间不着工装或正装；发型怪异或头发染奇怪颜色等。 | 违反扣0.1分 |
| 5 | 对同一项工作未能按要求落实，被再次要求落实后，仍达不到要求的。 | 违反每次扣0.1分 |
| 6 | 对任何拒不执行管理人员指示要求甚至争吵打闹的个人，责令物业公司一律开除，同时当事人的上级领导作书面检查。 | 给予每人次扣0.1分 |
| 7 | 日常突发事件，物业未能做到及时掌握相关情况，并实施紧急处置的。 | 违反每次扣0.1分 |
| 四、机关建设(10分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 节能管理 | 设立能源管理岗位，制定节能目标落实节能奖惩制度。 | 1分 | 一项未落实扣0.1分 |
| 2 | 照明设施完好，无损坏、断亮。 | 2分 | 一处未落实扣0.1分 |
| 3 | 公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况(应急灯除外)。 | 2分 | 一处未落实扣0.1分 |
| 4 | 按规定开启、关闭路灯及景观照明。 | 1分 | 一处未落实扣0.1分 |
| 5 | 生活垃圾分类管理 | 垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确。 | 1分 | 一处未落实扣0.2分 |
| 6 | 公共区域垃圾分类收集。 | 1分 | 一处未落实扣0.2分 |
| 7 | 垃圾分类中转、分类清运。 | 1分 | 一处未落实扣0.2分 |
| 8 | 建立垃圾分类台账，并按时报送。 | 1分 | 一处未落实扣0.1分 |
| 五、房产管理(10分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 使用单位报修 | 接到使用单位报修后， 一般15分钟内赶到现场，紧急情况(如停水、停电、管道渗漏水等)10分钟内赶到现场，若约定维修时间需在约定时间前到达现场。认真检查报修内容(墙壁裂纹、墙皮脱落、灯具破损、门窗故障、玻璃破损、地板破损等),及时进行维修。 | 3分 | 发现一次维修不及时或者服务对象投诉，扣0.1分。 |
| 2 | 施工现场维修配合二障 | 按照《工作联系单》负责办理施工手续，施工现场，指派专人值守、监督，巡察，准备一些日常需要的工具，配合施工方做好水、电使用等，如需提前断电、停水，必须专业电工、水工操作，确保安全。 | 3分 | 发现无人值守、不积极配合、非专业水工、电工操作等1次扣0.1分。 |
| 3 | 日常巡查检修 | 公共区域每周不少于1次巡查，发现墙壁、顶面、灯具、消防喷头、空调喷头、门窗、地面等出现问题和故障，做好登记，必须及时进行维修。 | 2分 | 不得拖而不修，发现一次扣0.1分 |
| 4 | 建筑设施看护 | 所有的服务区域(尤其对一些公共区域)的设施(如灯具、水龙头、喷洒、吹风机等)必须认真看护，责任到人，每周进行检查并书面记录下来。 | 2分 | 根据考核情况，发现一次扣0.1分。 |
| 六、接待公区管理(10分) |
| 序号 | 项 目 | 考核内容 | 考核分值 | 考核标准 |
| 1 | 机关接待公区 | 公区窗帘清洗，机关办公区地垫清洗保养。 | 6分 | 发现一次维修不及时的扣除0.1分。 |
| 2 | 综合一号楼公共区域： 一是地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头等杂物及废弃物，无积水、无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱画现象；道路无污垢、纸屑、烟头、痰渍等杂物。二是无大面积积水现象(4平方米地板、石材范围内不扣分)。三是门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁。 | 2分 | 违反每处扣0.1分。 |
| 3 | 综合一号楼卫生间区域： 一是地面无污渍、积尘、杂物、水迹；无异臭味，面盆、水池无污垢；隔板墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画。二是清理小便池，不得有明显污渍，及时清理厕所垃圾桶并将桶身擦拭干净。 | 2分 | 违反每处扣0.1分。 |

# **第五章 投标文件构成及格式**

**曲江新区管委会**

**机关后勤物业委托服务项目**

**投标文件**

**项目编号：ZCZX2025-ZB-073**

**投标人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**时 间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

目 录

第一部分 投标函

第二部分 开标一览表

第三部分 资格证明文件

第四部分 供应商概况

第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书

第六部分 投标方案

## **第一部分 投标函**

〈政府采购代理机构〉：

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

1．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。

2．我方已悉知并及时关注了贵单位在陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）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）。

3．我方同意向贵单位提供与本次招标有关的全部证明材料，并保证所提交的证明材料真实、合法、有效。

4．我方理解最低价不是成交的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

5．我方投标文件在开启之日起90个日历日内有效。

6．若我方成交，我方承诺：

（1）将投标文件有效期延长至合同执行完毕；

（2）收到中标通知书后提交纸质投标文件一正两副，并按时交纳履约保证金；

（3）遵照招标文件中的要求，完成本项目的合同责任和义务。

7．所有关于此次招标活动的函电，请按下列方式联系：

供应商：（供应商全称并加盖公章）**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：（签字或盖章）**\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

联系电话：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

通讯地址：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

邮 编：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

电子邮箱：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

日 期：**\_\_\_**年**\_\_\_**月**\_\_\_**日

## **第二部分 开标一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 投标人 |  |
| 包号 | / |
| 报价总价 | 人民币： 元大写金额：人民币 元 |
| 服务期限 |  |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日 期： \_\_\_ 年\_\_\_月\_\_\_日

### **分项报价表**

 单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 费用描述 | 数量 | 单价 | 小计 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 总计：人民币大写： ¥ 元 |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日期： \_\_\_ 年\_\_\_月\_\_\_日

说明：1.此表由供应商按项目情况自行列支，仅作参考。

2．表格空间不足时，可自行扩展。

## **第三部分 资格证明文件**

按照招标文件第一章《招标公告》所列“供应商资格要求”提供各项资格证明文件，未按要求提供的，其投标文件将被视为无效文件。

### **（一）有效的登记注册证**

### **（二）财务状况报告**

说明：提供会计师事务所出具的2023或2024年度审计报告（须赋验证码），或递交响应文件截止之日前六个月内银行开具的资信证明，或信用担保机构出具的担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可），其中采用第二种形式的须按下方给定格式（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

账户号码：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

开户银行：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

法定代表人：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**（签字或盖章）

基本存款账户编号：向开户银行进行询问

供应商：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**（供应商全称并加盖公章）

日期： **\_\_\_**年**\_\_\_**月**\_\_\_**日

### **（三）社会保障资金缴纳证明**

### **（四）税收缴纳证明**

### **（五）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺书**

### **（六）无重大违法记录声明（按下方给定格式进行填写）**

提示：

1．供应商可通过【信用中国】（www.creditchina.gov.cn）、【中国政府采购网】（www.ccgp.gov.cn）网站对自身信用记录进行自查，并按查询结果填写下述声明。

2．供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

无重大违法记录声明

〈政府采购代理机构〉：

我方作为〈项目名称〉（项目编号：〈项目编号〉）的投标供应商，在此郑重声明：

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

2．我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

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

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

特此声明。

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日 期：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

### **（七）供应商企业类型**

1．中小企业声明函

说明：当且仅当供应商在填报前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

**中小企业声明函（服务格式）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加〈项目名称〉（项目编号：〈项目编号〉）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日 期 \_\_\_年为 \_\_\_月\_\_\_日

**1.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。**

**2.本项目所属行业为物业管理。**

2．残疾人福利性单位声明函

说明：当且仅当供应商为残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受招标文件规定的价格优惠政策，但不影响投标文件的有效性。

供应商在填报前请认真阅读《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）相关规定。

**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：〈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： \_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日 期： \_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

3．监狱企业证明函

说明：1.当且仅当供应商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限）。未提供证明函的，将不能享受招标文件规定的价格优惠政策，但不影响投标文件的有效性。

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

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

### **（八）法定代表人（主要负责人）委托授权书\身份证明（按下方给定格式进行填写）**

说明：

（1）法定代表人（主要负责人）包括：①企业法人的法定代表人；②个人独资企业的投资人；③分支机构的负责人；④合伙企业的执行事务合伙人（委派代表）；⑤个体工商户业主；⑥农民专业合作社的法定代表人。

（2）委托授权书\身份证明（二选一）：投标人应授权合法的人员参加投标全过程，法定代表人（主要负责人）委托代理人参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）委托授权书及授权代表身份证、授权代表本单位证明（养老保险缴纳证明和劳动合同）；法定代表人（主要负责人）亲自参加投标时，应提供法定代表人（主要负责人）身份证明书。

**法定代表人（主要负责人）身份证明（格式）**

〈政府采购代理机构〉：

〈法定代表人（主要负责人）姓名〉系〈供应商全称〉的法定代表人（主要负责人），特此证明。

|  |
| --- |
| 法定代表人（主要负责人）身份证正反面（扫描件）或护照资料页（扫描件） |

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日期： \_\_\_ 年\_\_\_月\_\_\_日

**法定代表人（主要负责人）委托授权书（格式）**

〈政府采购代理机构〉：

现委派〈代理人姓名〉代表我方参加贵单位组织的〈项目名称〉（项目编号：〈项目编号〉）的政府采购活动，以我方名义签署、澄清、确认、递交、撤回、修改投标文件，签订合同和全权处理一切与之有关的事宜，其法律后果由我方承担。

本授权有效期与投标文件有效期一致。代理人无转委托权。

代理人姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证（护照）号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 法定代表人（主要负责人）身份证正反面（扫描件）或护照资料页（扫描件） |  | 委托代理人身份证正反面（扫描件）或护照资料页（扫描件） |
|  |

法定代表人（主要负责人）：\_\_\_（签字或盖章）

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

授权日期： \_\_\_年\_\_\_月 \_\_\_日

**授权代表本单位证明（养老保险缴纳证明和劳动合同）**

### **（九）招标公告中要求的其他资格证明文件**

## **第四部分 供应商概况**

|  |
| --- |
| 单位基本情况 |
| 供应商全称 |  |
| 注册地址 |  | 成立时间 |  |
| 统一社会信用代码 |  | 单位性质 |  |
| 法定代表人（主要负责人） |  | 所属行业 |  |
| 基本存款账户开户银行 |  | 基本存款账户账号 |  |
| 上年度营业收入 |  | 资产总额 |  |
| 经营范围 |  |
| 从业人员情况 |
| 从业人员总数 |  | 管理人员数量 |  | 专业技术人员数量 |  |
| 残疾人数量 |  | 少数民族数量 |  |
| 存在直接控股、管理关系的相关供应商 |
| 关系 | 供应商名称 |
|  |  |
|  |  |
| 说明 | 1.成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可不填写“上年度营业收入”；2.招标文件接受联合体的，联合体各方均应提供；3.表格空间不足时，请自行扩展。 |

## **第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书**

未签署下列承诺书的，将被视为无效投标，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．我方所投产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

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

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

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

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日 期： \_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

### （二）参加政府采购活动行为自律承诺书

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

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

2．不与其他供应商恶意串通，采取“围标、串标、陪标”等商业欺诈手段谋取中标、成交；

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

4．不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

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

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

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

8．不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9．不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

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

供应商：\_\_\_（供应商全称并加盖公章）

日 期： \_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## **第六部分 投标方案**

### **（一）技术（服务）要求响应索引表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件条款明细** | **响应索引** | **响应说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1．完全响应第三章中技术（服务）要求的条款无需在本表中列出。对于 “不能接受”或“有条件接受”的条款，则应写明该条款名称及条款明细、索引、以及供应商所能接受的条件。2．响应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。3．因表格空间因有限，不足以容纳响应内容时，允许在表后进行响应，但须在表中注明引用位置，如“见本表下方3.1.1”。 |

声明：除上表所列的技术（服务）条款外，招标文件中的其他技术（服务）条款我方均完全接受。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

### **（二）合同条款响应**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 条款名称 | 招标文件合同条款明细 | 投标文件合同条款响应 | 响应说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 备注 | 1．“完全接受”的条款无需在本表中列出，按表下方所做“声明”执行；对于需要供应商填报的内容，以及“不能接受”或“有条件接受”的条款，则应写明该条款名称及条款明细、以及供应商所能接受的条件。2．根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号令）第六十三条，若投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。3．因表格空间因有限，不足以容纳响应内容时，允许在表后进行响应，但须在表中注明引用位置，如“见本表下方3.1.1”。 |

声明：除上表所列的合同条款外，招标文件中的其他合同条款我方均完全接受。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

### **（三）评审方案**

（各投标人根据采购人采购内容及要求，并结合评审办法，可自主编写响应方案）

### **（四）其他需要供应商提供的材料**