西安市市级单位政府采购中心

单一来源采购文件

项目名称：市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目

项目编号：XCZX2024-0005

2024年2月

**目 录**

第一章 单一来源采购通知书 1

第二章 供应商须知 5

第三章 采购内容及技术要求 12

第四章 合同草案条款 17

第五章 响应文件构成及格式 53

第一章 单一来源采购通知书

西安市市级单位政府采购中心受西安市集中办公区综合管理中心的委托，经政府采购管理部门批准（核准编号：ZCSP-西安市-2024-00016），按照政府采购程序，对市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目进行单一来源采购，现将采购活动有关事宜通知如下：

**一、项目名称**：市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目

**二、项目编号**：XCZX2024-0005

**三、采购人**：西安市集中办公区综合管理中心

地址：西安市凤城八路109号市行政中心5号楼

项目联系人：雷老师

联系方式：029-86785653

**四、供应商**：西安加泰物业管理服务有限公司

地址：西安市凤城十二路出口加工区办公大楼

联系人：郑文平

联系方式：18009276588

**五、集中采购机构**：西安市市级单位政府采购中心

地址：西安市未央区文景北路16号白桦林国际B座

总机：029-86510091/86510092/86510093

项目联系人：李老师、李老师

分机：80858、80864

**六、采购内容和要求**：

（一）采购内容：市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目，服务期三年。

（详见采购文件第三章〈采购内容及技术要求〉）

（二）协商要求：

1、供应商必须根据采购文件要求，按照第三章《采购内容及技术要求》进行全面响应。否则，其响应文件视为无效。

2、供应商根据采购文件要求列出技术/服务方案，响应文件的编制要有针对性、科学性、可行性。

3、供应商列出同类项目的业绩，以响应文件中附的项目合同为依据。

**七、项目性质**：非专门面向中小企业的采购

**八、采购预算**：三年共16240601.28元（每年5413533.76元）

**九、供应商资格要求**：

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

（二）财务状况报告（任选其一）：1、提供2022年度或2023年度的财务会计报告（至少包括资产负债表和利润表，成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；2、或提供供应商基本存款账户信息及开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。

（三）社会保障资金缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。

（五）无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。

（六）法定代表人委托授权书：（供应商为法人单位的）法定代表人亲自参加协商时，须提供本人身份证复印件并出示身份证原件；法定代表人授权他人参加协商时，须提供法定代表人委托授权书并出示被授权代表的身份证原件。（供应商为非法人单位的）响应文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

注：

1、以上资格要求必须全部满足。

2、无重大违法记录声明和法定代表人委托授权书应按第五章《响应文件构成及格式》中给定的格式进行填写。

3、分支机构参与协商时，响应文件中应附法人出具的授权书。

4、事业单位参与协商时可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

5、资格审查时将由采购人对供应商信用记录进行核查，详见采购文件第二章中的《供应商注意事项》。

**十、执行的其他政府采购政策：**

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

2、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）以及《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

4、详见采购文件第二章相关事项。

**十一、采购文件获取方式及公告期限**：

1、获取方式：供应商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招 标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子采购文件（\*.SXSZF）。

2、采购文件公告期：从发布之日到开标前一日。

3、供应商初次使用交易平台须先完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。具体操作流程见【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

注意：供应商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子采购文件（\*.SXSCF），使用旧版电子采购文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

**十二、投标保证金和履约保证金：**

1、根据西安市财政局《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》第三条之规定，供应商参与本项目招标活动时，免交投标保证金。

2、履约保证金相关事宜见招标文件第二章中“关于履约保证金”有关内容。

3、代理服务费：0.00元

**十三、提交响应文件截止时间、方式及协商时间、地点**：

1、提交响应文件截止时间：2024年02月21日10:30

2、提交响应文件的方式：

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

3、开启时间：同提交响应文件截止时间。

4、开启地点：本集采机构虚拟开标室5。

5、本项目采用不见面开标形式，具体要求详见第二章“供应商注意事项”。

第二章 供应商须知

1. **一、名词解释**

（一）监管机构：西安市集中办公区综合管理中心

（二）供应商：凡参与本次协商，具有相关资格的法人/其他组织/自然人。

1. **二、供应商注意事项**

**（一）关于信用记录的查询和使用**

1、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过【[信用中国](http://www.creditchina.gov.cn)（www.creditchina.gov.cn）】、【[中国政府采购网](http://www.ccgp.gov.cn/cr/list)（www.ccgp.gov.cn）】网站对供应商的信用情况进行甄别。

2、对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，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、信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

（1）信用中国上的信用报告：信用中国首页·〉“信用信息”查询框·〉下载信用信息（PDF格式），并打印。

（2）政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·〉政府采购严重违法失信行为记录名单，将查询结果截图并打印。

**（二）不见面开标**

该项目将采取“不见面”开标的形式，供应商无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。相关注意事项如下：

1、提交响应文件，请各供应商至少提前半小时登录“不见面”开评标系统，并按要求及时签到，并保持在线直到评审结束。

2、协商供应商无需提交纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交供应商补交一正两副纸质响应文件（备案用）。

3、开标过程中，供应商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子响应文件进行解密。解密时所用CA应与加密响应文件时所用CA相同；评审过程中，协商小组可能会就某些问题要求供应商进行在线澄清。

4、“不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000/400-928-0095

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（三）供应商的协商费用自理。**

1. **三、采购文件**

**（一）采购文件包括下列内容**

第一章　单一来源采购通知书

第二章　供应商须知

第三章　采购内容及技术要求

第四章　合同草案条款

第五章　响应文件构成及格式

**（二）采购文件的检查及阅读**

供应商下载采购文件后应仔细阅读检查采购文件中的所有内容，按照采购文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在响应文件中对采购文件做出实质性的响应，并按采购文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织协商的，集中采购机构将重新编制、发布新版采购文件，供应商应按新版采购文件重新编制响应文件。原采购文件及响应文件失效。

**（三）采购文件的修改、澄清**

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

2、集中采购机构可以视采购具体情况，暂停项目的执行或延长提交响应文件截止时间和协商时间，但至少会在采购文件要求的提交响应文件的截止时间2个工作日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。不足2个工作日的，将视情另行通知。

3、请供应商在提交响应文件截止时间之前，务必自行关注下列地址发布的变更公告，集中采购机构不再另行通知，因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)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的〖首页·〉市县采购信息公告〗；

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

**（四）采购文件的解释权归集中采购机构。**

1. **四、协商报价**

协商报价是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。

（一）供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，采购文件未列明，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。

（二）供应商应按《响应文件构成及格式》第二部分“协商报价表”的相关要求填写分类报价和其他需要响应的内容。

（三）一般情况下采取多次报价的办法，由采购人员与供应商进行多轮协商。

（四）协商报价货币：人民币；单位：元，精确到小数点后两位。

（五）协商报价金额的小写与大写不一致时，以大写为准。

（六）因供应商对采购文件理解不透、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。

1. **五、响应文件的式样、签署及有效期**

**（一）电子响应文件**

编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子采购文件及专用制作工具进行编制。并使用CA（数字认证证书）对电子响应文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

1、电子采购文件获取方式：供应商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子采购文件（\*.SXSZF）。

注意：①正常下载电子采购文件后，“交易文件下载”按钮前的图标将变为“✔”，未正常下载或从其他途径获取采购文件的，将无法上传电子响应文件；②供应商应随时留意可能发布的变更公告，变更公告是采购文件的组成部分。变更内容影响响应文件编制时，集采机构将同时发布答疑文件，此时供应商应从“项目流程〉答疑文件下载”下载更新后的电子采购文件（\*.SXSCF），使用旧版电子采购文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

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

3、电子响应文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖供应商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4、电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子响应文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（二）纸质响应文件**

协商时供应商无需提交纸质响应文件，项目成交后由供应商在领取成交通知书时提供一正两副纸质响应文件用于备案。

采用电子化评审系统的采购项目，其纸质响应文件应从政府采购项目投 标文件制作软件中导出。并按第一章《单一来源采购通知书》中规定的响应文件份数要求进行印刷，在封面注明正本/副本，并分别装订成册。项目分标段的，应按所投 标段分别准备响应文件。

**（三）响应文件的语言及计量单位**

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

2、响应文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但采购文件另有规定的除外。

**（四）响应文件有效期**

响应文件有效期为自协商之日起90个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

**（五）响应文件的提交**

电子响应文件可于提交响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，供应商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西安市），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（\*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

**（六）响应文件的撤回、补充和修改**

供应商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行撤回、补充或修改。

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

**（七）供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：**

1、误投的；

2、逾期提交电子响应文件的。

1. **六、组织协商**

（一）集中采购机构组织协商工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）供应商法定代表人或被授权人可登录【全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页•〉不见面开标〗参加。

（三）主持人宣布协商开始后，供应商应使用“加密电子响应文件时所用CA锁”在线自行解密电子响应文件。（注：加密和解密电子投标文件应使用同一把CA锁，否则将会导致解密失败）

（四）在开标环节出现下列情况之一的，其电子响应文件视为无效文件：

1、供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；

2、因供应商自身原因（如未带CA锁、或所带CA锁与制作电子响应文件使用的CA锁不一致、或沿用旧版采购文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；

3、上传的电子响应文件无法打开的；

4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（五）为了确保协商工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立协商小组，小组成员由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为三人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二，专家从政府采购监管机构指定专家库中随机抽取。

（六）采购人与成交供应商正式签订政府采购合同前，凡与审查、协商、澄清、评审过程中有关的所有资料和内容，协商小组成员、集中采购机构工作人员及相关人员均负有保密责任，不得向外透露。

1. **七、协商方法及内容**

（一）资格有效性审查；

（二）澄清；

（三）协商小组商定成交价格；

（四）协商小组商定合同主要条款；

（五）协商小组编写协商情况记录。

1. **八、成交**

（一）集中采购机构在协商工作结束后2个工作日内，将协商情况记录送采购人确认。

（二）采购人在收到协商情况记录后5个工作日内，按照协商情况记录确定成交供应商。

（三）集中采购机构将在成交供应商确定后2个工作日内，在【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】上发布成交结果，成交结果公告期限为1个工作日。

成交通知书领取地点：本集采机构八层前台。

联系电话：029-86510166/86510167转80800

（四）集中采购机构按照相关规定将单一来源采购文件、响应文件、协商情况记录、成交通知书等相关资料送监管机构备案。

1. **九、签订政府采购合同**

（一）采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务等事项签订政府采购合同。

（二）采购人不得向成交供应商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的协议。

（三）政府采购合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

（四）采购文件、响应文件、澄清等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（五）采购人按有关规定将政府采购合同报送监管机构备案。

1. **十、其他**

（一）出现下列情形之一的，集中采购机构将终止采购活动：

1、因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、最终报价超出采购预算的。

（二）协商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

（三）采购人、供应商在采购过程中如有违法、违规行为，将按照《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部74号令）有关规定进行处理。

（四）采购文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 采购内容及技术要求

1. **一、项目概况**

为市级机关凯瑞大厦办公区（区域面积 27456.47平方米）提供物业管理服务（含生活垃圾处理），服务期三年。

1. **二、服务内容**

| **序号** | **服务项** | **服务内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 行政支持方面 | 各局室领导的报刊、杂志办理及分发（密件除外） |
| 2 | 建筑管理服务 | 1．维修养护2．巡检3．标识更新 |
| 3 | 设施设备维护管理服务 | 1．工程巡检2．油漆粉刷3．给水设施设备4．排水设施设备5．采暖设施设备6．空调设施设备7．供配电设施设备8．地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、顶面维护管理9．照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主供排水和供热管道、房门、配电柜、配电箱、灭蝇灯等维护（不含厨房操作间）10．电梯运行管理及维护、保养11．安防及消防管理 |
| 4 | 清洁管理服务 | 1．休息厅、大厅、楼梯、过道及外围保洁2．玻璃窗、玻璃门、玻璃顶棚的保洁2．电梯及电梯厅的保洁3．卫生间、洗手间保洁4．会议室、设备间的保洁5．垃圾桶、果皮箱的保洁6．办公区室外道路及人行道的保洁7．标识、导示牌、宣传牌及信报箱的保洁8．楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁9．门卫、岗亭保洁，室外栏杆及石材表面的保洁10．生活垃圾收集、分类和垃圾清运 |
| 5 | 安保消防管理服务 | 1．保安人员的组织建设2．门卫3．巡逻4．突发事件应急处置。针对本项目可能发生的突发情况，提供应急预案措施（至少包括上访处置预案、安全防范预案、防疫预案、防汛预案、清雪除冰预案、突发情况处置预案）5．其他安全防范措施6．消防 |
| 6 | 节能管理服务 | 1．建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程2．加强节能系统和运行管理、维护保养、巡视检查，推行低成本、无成本节能措施3．合理设置电梯开启数量和时间4．应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，供应商配合采购人做好节能改造工作5．严格落实物业管理服务区内的垃圾分类收集、分类中转、分类清运 |
| 7 | 出入人员管理服务 | 1．工作人员持卡出入，物业公司工作人员穿制式服装戴胸卡上岗2．出入登记 |
| 8 | 会议服务 | 1.会前、会中、会后服务及会场布置2.提前做好公共会议室音响、麦克风等设备调试，保证设备正常使用3.做好会议场所会前、会后的卫生清洁及每日清洁4.提前调节好会议场所室内温度，保证会议场所温度舒适5.做好保密工作，不得泄露会议内容6.会议设施设备每月进行不少于1次检查保养7.会议室墙面每月进行不少于1次清洁8.会议期间提供招待茶水，每场会议不少于两次茶水保障9.配合办公区做好大型会议接待工作，包含但不限于会议指引、梯控、会场保障10.出现突发事件，及时有序疏导参会人员撤离会场 |
| 9 | 其它 | 1．雨水、污水管道的疏通2．病媒生物防治和消杀3．外来人员接访及外来车辆管理4．物业管理服务区域内禁烟管理5．物业管理服务区域内物业档案资料收集、分类和管理 |

1. **三、服务要求**

**（一）总体要求**

1、办公区物业服务须严格按照采购人要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各项服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，制定具有要素齐全、符合实际、可操作性强的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每月对所有物业服务人员进行不少于4次的培训。采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

2、办公区物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须持证上岗，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，在服务期内，如出现任何事故（如因操作不当引起的人身安全事故），须由供应商负责。同时，供应商的服务人员须听从西安市集中办公区综合管理中心人员调动指挥。

**3、供应商须在凯瑞大厦办公区医保经办大厅设立便民书吧、水吧、医疗站、母婴室及商务中心。采购人负责提供场地及现有设施设备。供应商负责日常运行、设施设备添置更新、维修保养等，并承担因此产生的相关费。**

**（二）人员要求**

1、项目所有人员均不得超过国家法定工作年龄。女性55周岁以内，男性60周岁以内。

2、所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，持证上岗率100%，特种作业人员100%持有政府专业管理部门颁发的有效上岗证书。

3、关键岗位人员稳定，主要物业管理人员未经采购人许可不得随意更换。并且持有物业管理师资格等级证书。

4、秩序维护人员需持有有效的保安员证。

5、因采购人部分业务及岗位涉密，供应商员工（至少包括配备的管理人员、保洁人员、安保人员、维修人员）须在正式上岗前接受保密部门开展的业务培训，培训合格后方可上岗服务。

6、岗位配置如下：

依据需求，供应商保障人数为52人。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 职务 | 人员类别 | 数量（人） | 备注 |
| 综合服务部（5人） | 项目经理 | 管理人员 | 1 |  |
| 客服专员 | 管理人员 | 3 |  |
| 内 勤 | 作业人员 | 1 |  |
| 保洁服务组（16人） | 保洁班长 | 作业人员 | 1 |  |
| 保洁员 | 作业人员 | 15 |  |
| 秩序维护组（19人） | 秩序维护主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 安保人员 | 作业人员 | 10 | 含夜班6名 |
| 前台/礼宾人员 | 作业人员 | 8 |  |
| 会务班组（5人） | 会务主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 会务人员 | 作业人员 | 4 |  |
| 工程维修组（7人） | 工程主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 维修工 | 作业人员 | 6 | 电工：3人，水工：3人 |
| 合计 | / | / | 52 |  |

1. **四、商务要求**

**（一）服务期**

服务期三年，合同一年一签，续签条件为供应商满足采购人物业服务要求及考核成绩达到采购人要求。

**（二）服务费用结算方式**

1、采购人每季度向供应商支付物业服务费用。每季度服务费用=年物业服务费÷4个季度-奖惩预留金（总物业服务费÷36个月×3×1%）

2、双方在合同签署后，采购人每月月末对供应商服务质量进行考核，供应商须在当月考核结束后3个工作日内，向采购人缴纳当月考核金，供应商无正当理由拒不缴纳考核金的，采购人有权扣除当季物业服务费用总额的10%；供应商连续三个月无正当理由拒不缴纳考核金，采购人有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业服务保障企业。

3、采购人每季度向供应商支付一次物业服务费，在季度末支付物业服务费时，供应商应向采购人提供当季服务费用正式发票（增值税普通发票，具体税率以国家税务机关的规定为准），采购人收到发票之日起10个工作日内向供应商支付该季度物业服务费。

4、西安市集中办公区综合管理中心每月将对市级机关各集中办公区物业服务保障考核情况进行排名，连续三个月排名垫底的物业服务保障企业，将处以季度物业服务费5%的处罚（供应商应在下季度物业服务费支付前缴清）；连续三个月考核排名均列第一的物业服务保障企业，将予以季度物业服务费1%的奖励，采购人将在年终统一给予奖励。

**（三）投标报价**

供应商须有详细的分类报价及合计。包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及供应商认为需要的其他一切费用。

第四章 合同草案条款

**采购单位（甲方）：**西安市集中办公区综合管理中心

**中标单位（乙方）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿**

**鉴 证 方：**西安市市级单位政府采购中心

鉴证方就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织单一来源采购，确定乙方为市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目（项目编号：XCZX2024-0005）成交乙方，负责为市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房提供物业服务。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及西安市市级单位政府采购中心单一来源采购文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，达成如下合同条款。

**一、合同标的物内容及数量**

（一）项目概况

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** | **计量****单位** | **服务时间** | **总价款** | **备注** |
| 1 |  | 物业服务 | 元 |  年 月 日-- 年 月 日 |  |  |
| 合计 |  |
| 说明 | 本合同期限为 年 月 日至 年 月 日 |

（二）公共区域内的服务内容

| **序号** | **服务项** | **服务内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 行政支持方面 | 各局室领导的报刊、杂志办理及分发（密件除外） |
| 2 | 建筑管理服务 | 1．维修养护2．巡检3．标识更新 |
| 3 | 设施设备维护管理服务 | 1．工程巡检2．油漆粉刷3．给水设施设备4．排水设施设备5．采暖设施设备6．空调设施设备7．供配电设施设备8．地面（硬化地面、石材地面、木质地面）、墙面、门窗、顶面维护管理9．照明灯具、开关及灯罩、亚克力板、天花板、洗手池、水龙头、主供排水和供热管道、房门、配电柜、配电箱、灭蝇灯等维护（不含厨房操作间）10．电梯运行管理及维护、保养11．安防及消防管理 |
| 4 | 清洁管理服务 | 1．休息厅、大厅、楼梯、过道及外围保洁2．玻璃窗、玻璃门、玻璃顶棚的保洁2．电梯及电梯厅的保洁3．卫生间、洗手间保洁4．会议室、设备间的保洁5．垃圾桶、果皮箱的保洁6．办公区室外道路及人行道的保洁7．标识、导示牌、宣传牌及信报箱的保洁8．楼道、连廊、灯具、扶手及其配件的保洁9．门卫、岗亭保洁，室外栏杆及石材表面的保洁10．生活垃圾收集、分类和垃圾清运 |
| 5 | 安保消防管理服务 | 1．保安人员的组织建设2．门卫3．巡逻4．突发事件应急处置。针对本项目可能发生的突发情况，提供应急预案措施（至少包括上访处置预案、安全防范预案、防疫预案、防汛预案、清雪除冰预案、突发情况处置预案）5．其他安全防范措施6．消防 |
| 6 | 节能管理服务 | 1．建立、健全节能管理制度和用能系统操作规程2．加强节能系统和运行管理、维护保养、巡视检查，推行低成本、无成本节能措施3．合理设置电梯开启数量和时间4．应当使用高效节能照明灯具，优化照明系统设计，乙方配合甲方做好节能改造工作5．严格落实物业管理服务区内的垃圾分类收集、分类中转、分类清运 |
| 7 | 出入人员管理服务 | 1．工作人员持卡出入，物业公司工作人员穿制式服装戴胸卡上岗2．出入登记 |
| 8 | 会议服务 | 1.会前、会中、会后服务及会场布置2.提前做好公共会议室音响、麦克风等设备调试，保证设备正常使用3.做好会议场所会前、会后的卫生清洁及每日清洁4.提前调节好会议场所室内温度，保证会议场所温度舒适5.做好保密工作，不得泄露会议内容6.会议设施设备每月进行不少于1次检查保养7.会议室墙面每月进行不少于1次清洁8.会议期间提供招待茶水，每场会议不少于两次茶水保障9.配合办公区做好大型会议接待工作，包含但不限于会议指引、梯控、会场保障10.出现突发事件，及时有序疏导参会人员撤离会场 |
| 9 | 其它 | 1．雨水、污水管道的疏通2．病媒生物防治和消杀3．外来人员接访及外来车辆管理4．物业管理服务区域内禁烟管理5．物业管理服务区域内物业档案资料收集、分类和管理 |

（三）服务要求

1．总体要求

1.1办公区物业服务须严格按照甲方要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各项服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，制定具有要素齐全、符合实际、可操作性强的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每月对所有物业服务人员进行不少于4次的培训。甲方对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权、协调权以及特殊情况下（如重大接待、突发事件、灾害天气等）的调配权。

1.2办公区物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员须持证上岗，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，在服务期内，如出现任何事故（如因操作不当引起的人身安全事故），须由乙方负责。同时，乙方的服务人员须听从机关事务管理局管理人员调动指挥。

1.3乙方须在凯瑞大厦办公区医保经办大厅设立便民书吧、水吧、医疗站、母婴室及商务中心。甲方负责提供场地及现有设施设备。乙方负责日常运行、设施设备添置更新、维修保养等，并承担因此产生的相关费。

2．人员要求

2.1项目所有人员均不得超过国家法定工作年龄。女性55周岁以内，男性60周岁以内。

2.2所有员工统一着装，佩戴标志，规范标准服务用语，持证上岗率100%，特种作业人员100%持有政府专业管理部门颁发的有效上岗证书。

2.3拟派项目经理有从事过规模超过5万平米同类物业管理工作经历，并且持有物业行业物业管理师证书。

2.4关键岗位人员稳定，主要物业管理人员未经甲方许可不得随意更换。并且持有物业管理师资格等级证书。

2.5秩序维护人员需持有有效的保安员证。

2.6因甲方部分业务及岗位涉密，乙方员工（至少包括配备的管理人员、保洁人员、安保人员、维修人员）须在正式上岗前接受保密部门开展的业务培训，培训合格后方可上岗服务。

2.7岗位配置如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **职务** | **人员类别** | **数量（人）** | **备注** |
| 综合服务部（5人） | 项目经理 | 管理人员 | 1 |  |
| 客服专员 | 管理人员 | 3 |  |
| 内 勤 | 作业人员 | 1 |  |
| 保洁服务组（16人） | 保洁班长 | 作业人员 | 1 |  |
| 保洁员 | 作业人员 | 15 |  |
| 秩序维护组（19人） | 秩序维护主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 安保人员 | 作业人员 | 10 | 含夜班6名 |
| 前台/礼宾人员 | 作业人员 | 8 |  |
| 会务班组（5人） | 会务主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 会务人员 | 作业人员 | 4 |  |
| 工程维修组（7人） | 工程主管 | 管理人员 | 1 |  |
| 维修工 | 作业人员 | 6 | 电工：3人，水工：3人 |
| 合计 | / | / | 52 |  |

2.8乙方紧急联系人：＿＿＿＿

联系电话：＿＿＿＿＿＿＿

（四）服务标准

| **序号** | **工作事项** | **工作内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 房屋及设施设备维修管理 | 1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作，保持办公楼及设施设备完好，尽可能延长其使用寿命；2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。 | 1、确保办公楼(区)房屋的完好和正常使用。2、建立设施设备台账及维护计划，合格率96%以上。3、及时完成各项零修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过 24 小时，并建立回访记录。 |
| 2 | 给排水和供暖系统运行维护 | 做好办公楼（区）室内给排水和供暖系统的设施，如水处理设备、换热器、水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生清洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修，保证其正常运行使用。 | 1、建立正常供水和供暖管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对室内供水和供暖系统管路进行日常清洁卫生。2、定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内排水系统通畅。3、及时发现并解决故障，维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。 |
| 3 | 供配电系统运行维护 | 做好办公楼（区）供电系统低压电气设备、电气照明装置的日常维护，保证其正常运行使用。 | 1、对供电范围内的电器定期巡视维护和重点检测，建立台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电。2、建立严格的电器维修制度和配电房管理制度，维修人员必须持证上岗。3、建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。4、加强日常维护检修，公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。5、管理和维护好办公楼照明设施。 |
| 4 | 电梯运行维护 | 做好电梯运行管理及维护工作，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行的日常维护和检修。 | 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20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。 |
| 5 | 安防消防服务 | 做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。 | 1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。2、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日增加检查次数。3、每季度至少进行一次消防演练。如遇突发应急事件，及时上报，同时按突发事件预案实施。4、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。 |
| 6 | 环境卫生管理 | 对办公区内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合甲方进行必要的清洁养护。做好垃圾等废弃物清理等工作。 | 1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、内外墙面等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。3、对办公区公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保办公区卫生整洁。 |
| 7 | 垃圾分类及清运 | 对垃圾分类设施进行管理，健全分类标识，规范收运处置，强化系统管理。 | 1、实行生活垃圾分类制度，建立垃圾分类及清运台账。2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。3、垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于 2/3，无异味。4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。 |
| 8 | 除“四害”管理和卫生消毒 | 经常保持室内外环境卫生，科学消杀，消灭蚊、蝇、鼠、蟑螂的孳生条件。 | 1、采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过 1%。2、严格控制室内苍蝇孽生地，办公室、大厅、走廊、及室内公共部分都应达到基本无蝇。3、采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过 5%，有蟑螂房间的成虫数不得超过 5 只。4、严格控制室内外蚊虫孽生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过 3 只。5、在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。6、灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。 |
| 9 | 会议服务 | 做好会议登记、会议设备维护保养、会议服务、会议室清洁、重大活动保障等 | 1.会前、会中、会后服务及会场布置2.提前做好公共会议室音响、麦克风等设备调试，保证设备正常使用3.做好会议场所会前、会后的卫生清洁及每日清洁4.提前调节好会议场所室内温度，保证会议场所温度舒适5.做好保密工作，不得泄露会议内容6.会议设施设备每月进行不少于1次检查保养7.会议室墙面每月进行不少于1次清洁8.会议期间提供招待茶水，每场会议不少于两次茶水保障9.配合办公区做好大型会议接待工作，包含但不限于会议指引、梯控、会场保障10.出现突发事件，及时有序疏导参会人员撤离会场 |
| 10 | 协防管理 | 办公楼（区）来人来访证件检验、登记等；门卫、守护和巡逻，车辆停放管理及公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等管理等。 | 1、门岗值班人员 24 小时值守，8 小时立岗，严格验证制度，杜绝闲杂人员进入办公区域。2、每两小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，及时发现和处理各种事故隐患，迅速有效的处理突发事件。3、协助做好大型会议接待安保工作。 |

（五）甲方区域的自行管理内容

1．区域内的房屋维护与管理，包括：

1.1区域内配置办公设施保修期后的维修、养护；

1.2区域内甲方自有设备，如网络交换机、适配器等。

2．区域内的公共秩序管理，包括：

2.1配合物业管理区域内突发事件的处理；

2.2协助属地公安机关对区域内紧急突发事件的处理。

3．区域内消防安全管理，包括：

3.1应遵守乙方制定的消防管理制度；

3.2如需二次消防改动请按照《装修手册》中有关消防相关内容规定；

3.2接受乙方及政府主管部门的消防业务指导监督检查，对不符合要求事项，应按乙方或政府主管业务部门的要求进行整改直至达到相应要求；

3.4制定区域内的消防应急预案，但不能与乙方制定的大厦消防应急预案相冲突。

4.甲方紧急联系人：黄晨元

联系电话：13572530123

**二、服务条件：**

（一）服务地点：

（二）服务期：总服务期为3年（自 年 月 日至 年 月 日）。

**三、合同价款**

（一）合同总价款为人民币￥[ ]元（人民币大写：[ ]）。其中年度物业费用（1年）共计人民币￥[ ]元（人民币大写：[ ]）。

（二）合同总价包括：管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料、办公区公共区域绿植配备、保洁设施设备及工具、工程维修设施设备及工具、劳保及人身意外保险费，物业服务所需之低值易耗品，办公区日常宣传品制作及因宣传工作需要所产生的其它费用，企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及乙方认为需要的其他一切费用。人员的工资、社保、福利等必须符合国家及省、市相关法律法规所规定的标准要求。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**四、款项结算**

（一）甲方每季度向乙方支付物业服务费用。每季度支付物业服务费用=年服务费÷4个季度-季度奖惩预留金（总物业费÷12个季度×1%）=[ ]元/季度。

（二）双方在合同签署后，甲方每月月末对乙方服务质量进行考核，乙方须在当月考核结束后3个工作日内，向甲方缴纳当月考核金，乙方无正当理由拒不缴纳考核金，甲方有权扣除当季物业服务费用总额的10%；乙方连续三个月无正当理由拒不缴纳考核金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业服务保障企业。

（三）甲方每季度向乙方支付一次物业服务费，在季度末支付物业服务费时，乙方应向甲方提供当季服务费用正式发票（增值税普通发票，具体税率以国家税务机关的规定为准），甲方收到发票之日起10个工作日内向乙方支付该季度物业服务费。

（四）西安市集中办公区综合管理中心每月将对市级机关各集中办公区物业服务保障考核情况进行排名，连续三个月排名垫底的物业服务保障企业，将处以季度物业服务费5%的处罚（乙方应在下季度物业服务费支付前缴清）；连续三个月考核排名均列第一的物业服务保障企业，将予以季度物业服务费1%的奖励，甲方将在年终统一给予奖励。

乙方指定的银行账户如下：

账 号：

账户名：

开户行：

办公区特殊活动所产生的费用由甲方另行支付。

（三）能源费：

电费：人民币 元/度；

水费：人民币 元/吨。

如遇政府相关部门对电费、水费及供暖等能源费用进行调整，物业有权对电费、供冷服务费、供暖服务费收费标准进行调整，对此甲方同意并保证配合。

（四）水电气等能源费用由乙方代缴，甲乙双方按约定定期由乙方开具相关票据，甲方向乙方支付水电气相关费用。其中，水电费用每季度据实结算，天然气费用于年度合同期限截止前据实结算。

**五、双方权利和义务**

（一）甲方权利和义务

1．有权使用公共地方和公共设施设备，但须遵守相关管理规定和履行相应的义务。

2．检查监督考核乙方物业管理的服务实施情况。

3．有义务积极配合乙方或政府相关部门的消防突击检查。

4．遵守《服务手册》及物业制定的物业管理规章制度，由于违反相关管理制度，由此对其它业主/使用人带来影响时，应停止违规行为，并承担由此造成的实际直接经济损失。

5．甲方根据物业管理服务考核实施办法对乙方物业服务进行考核，考核结果将作为付款的主要依据，考核办法详见附件。

6．按时足额向乙方缴纳物业服务费、能源费及其它应付费用。

（二）乙方权利和义务

1．根据有关法律法规及《服务手册》的规定，制定有利于办公区的物业管理服务规章制度。

2．对甲方违反《服务手册》及相关物业管理服务制度的行为，可采取劝说、警告、制止、限期整改及经济处罚或上报政府部门等措施，以利于办公区的管理。

3．依据本合同条款向甲方收取物业服务费及相关费用。

4．采取必要合法合理的有力措施以遵守政府对本大厦的管理要求，并有权要求甲方配合这些措施的实施，由此给甲方带来的不便或影响，乙方不承担责任。但是，如果乙方采取的措施超过必要合理限度或者是违法的，甲方有权不予配合，如因此给甲方造成任何损失的，乙方应承担赔偿责任。

5．有权要求甲方参与并积极配合乙方组织的消防演练、培训工作，甲方应尽量积极配合。但是，如果甲方有合法合理的特殊情况不能参与配合乙方组织的消防演练、培训工作，乙方应允许甲方不参与，甲方不必为此承担任何责任。

6．编制共用部位、公共设施设备、附属建筑物、构筑物的年度维修保养计划。对涉及甲方使用区内的维修保养计划，乙方应按月度计划提前通知甲方，并要求甲方按双方事先约定的维保时间和形式进行，甲方应给予配合。

7．由于甲方入驻后自行装修造成的空调室内温度波动、排水管道堵塞等造成甲方损失的，乙方不承担责任，若甲方上述行为给其他业主造成损失的，应向其他业主赔偿。

8．乙方履行本合同项下相关设施、建筑物、设备等的维修义务的响应时限应为接到甲方通知后24小时内。

9．乙方承诺其具有履行本合同项下服务的合法有效的营业范围、资质和能力，否则，乙方应向甲方承担相应的法律责任。

10．乙方承诺其制定的《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度是公平合理的并且符合相关国家、地方法律法规规定，如否，甲方有权不予遵守并要求乙方进行修改而不必为此承担任何责任。乙方应将《服务手册》以及各类物业管理服务规章制度的文本及其更新版本（如有）及时告知并提供给甲方，否则甲方不对违反上述规章制度承担任何责任。

**六、质量保证**

（一）公共部位、公共设施设备的维修、维护和管理

1．公共部位、公共设施设备的维修保养；

2．公共设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；

3．大厦外观保持完整无损、清洁卫生。

4．实行24小时报修值班制度，急修10分钟内到达现场，一般维修30分钟内或在双方约定的时间到达现场，确保维修及时，维修质量合格。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录，年回访率90%以上。

（二）公共环境卫生的维护和管理

1．派人定时清扫，专人流动保洁；

2．垃圾定点堆放，定时清运；化粪池定期清掏无堵塞；

3．绿化布局优美，无枯枝黄叶缺株死苗大面积裸土等现象；

4．定期进行防虫除害工作，每次工作开展之前提前公示。

（三）公共秩序的维护和管理

1．人防技防相结合，24小时监控和24小时值班巡逻；

2．无因管理责任导致的重大治安事件、刑事案件的发生。

（四）交通秩序与车辆停放管理

1．专人管理、适时疏导、定点停放、停放有序；

2．无因管理责任导致的交通事故发生。

3．房屋装饰装修管理无乱搭乱建、乱凿乱砸、无施工扰民现象。

（五）消防安全管理

1．消防设施设备实施专人管理，随时保证可正常运行的能力；

2．消防监控室24小时无间断值守；

3．定期举行消防培训与演练，无因管理责任导致的消防事故发生。

**七、验收**

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份，并据此退还履约保证金。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1．单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、澄清表（函）；

2．本合同及附件文本；

3．国家相应的标准、规范。

**八、违约责任**

（一）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（二）甲方无正当理由逾期向乙方支付物业费，应给予乙方相应的经济赔偿。

（三）因乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或者经一次整改后仍达不到约定服务标准的，甲方有权终止本合同。造成甲方经济损失的，乙方赔偿全部损失。因甲方行为违约导致乙方未能完成管理服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

（五）乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（六）未尽事宜由双方遵照《民法典》协商补充。

**九、保密条款**

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

**十、争议解决**

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 2 种方式解决：

1．提交西安仲裁委员会仲裁；

2．依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

**十一、合同变更**

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

**十二、合同生效及其他**

1．本合同自签订之日起生效。

2．本合同一式捌份，甲方持肆份，乙方持贰份，鉴证方持壹份，西安市财政局政府采购管理处备案壹份。本合同甲、乙、鉴证各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

3．如本合同有未尽事宜，以采购文件为准，采购文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

**十三、其他事项**

（一）鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。

（二）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）单一来源采购文件、单一来源采购响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

**附件1：物业管理服务考核实施办法**

**附件2：西安市集中办公区综合管理中心市级机关凯瑞大厦办 公区2024年** **月物业服务考核评分表**

**附件1：**

物业管理服务考核实施办法

为规范市级机关各集中办公区物业管理服务活动，实现物业管理服务目标，维护甲乙双方的合法权益，根据《民法典》、《物业管理条例》、《机关事务管理条例》，结合办公区物业管理服务实际，制定以下物业服务考核办法。

**一、考核目的**

通过对物业管理服务企业的考核，调动物业服务企业积极性、主动性、创造性，以达到规范物业管理服务行为，稳定物业服务质量，促进物业管理服务向精细化方向发展，为广大干部职工提供优质高效的服务保障，营造干净、优美、舒适的办公环境。

**二、考核项目**

物业管理服务区域内设施设备及建筑的运行、检查、维修、养护、检测、校验和管理（不含外部设施设备的维修），雨水、污水管道的疏通；场地及楼宇外立面和楼顶层的卫生清洁，垃圾收集、分类和清运；所有场地的病媒生物防治和消杀；公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理，突发事件应急处置管控；所有设施设备及建筑的能源节约；车辆停放管理；装饰装修管理；特约服务；物业档案资料收集、分类和管理等物业管理服务项目，以及工作执行力、安全隐患处置、投诉处置等情况。

**三、考核办法**

（一）责任单位

由西安市集中办公区综合管理中心（以下简称综合管理中心）负责组织考核工作。

（二）考核制度

1．月考核（50%）

每月组织一次考核，对照考核办法及评分标准进行考核，月考核实行百分制。检查所发现问题，根据对应评分标准，扣除对应分值，考核工作负责人填写扣分说明并签字确认。每月考核情况由考核工作负责人进行汇总并核算出当月最终分值。具体考核标准如下：

1.1安全保卫考核

1.1.1基本要求

秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备，办公区全域必须配置安全管理所需的设施设备（包括安保设备、防爆器材等）。

1.1.2出入管理

a.人员出入管理：办公区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。

b.物品出入管理：若发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位；大件物品出门需查验相关部门签发的放行单，并形成记录；转交物品应做好登记。

c.车辆出入和停放管理：公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场；标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置停放；禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。

1.1.3监控中心

监控中心应实行专人 24 小时值班制度，值班电话务必 24 小时畅通，值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实立即启动应急预案，并填写相关记录，若为误报，查明原因并做好记录。

1.1.4巡查

按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，对于重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次；巡查中若发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。

1.1.5应急管理

a.基本要求：制定防汛、火警火灾、群体性上访等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

b.消防安全管理：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；在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，并组织消防知识宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练；若发现火情及时上报，并按规定程序处理。

1.1.6安全管理

秩序维护部管理人员必须确保秩序维护队伍的人员稳定，确保管理区内的财、物安全，有效落实物业管理部门意见。

1.2维修管理考核

1.2.1房屋维护与管理

保证办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等功能完好，定期检查房屋的使用状况，及时完成日常维修，做好房屋报修、维修和回访记录；制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，并做好记录，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。

1.2.2使用单位报修：接到使用单位报修后，及时赶到现场，并开展事后回访；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。

1.2.3应急管理：制定停电、跑水、电梯困人等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

1.3节能管理考核

1.3.1基本要求：对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示；根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。

1.3.2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；确保照明设施完好，无损坏、断亮；公共耗能设备管理责任需到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）；按规定开启、关闭路灯及景观照明。

1.3.3生活垃圾分类管理：垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确；公共区域垃圾分类收集；垃圾分类中转、分类清运；建立垃圾分类台账，并按时报送。

1.4设备管理考核

1.4.1基本要求：设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范；建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账；配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格；定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案；根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录；特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。

1.4.2空调系统：建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；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；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，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常；定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常；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；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；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；各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀；设备运行期间每1小时巡检一次，并记录在案。

1.4.3电梯设备：建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度；应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务；配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录；在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养；在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息,电梯年检测证和维护保养记录完整；

电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行一次电梯应急演练；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；轿厢运行平稳，无明显无抖动、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；层召唤键工作正常。

1.4.4给排水系统：动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理；如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员；定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀；控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑；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；非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度；定期对排水管进行疏通、清污，保持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。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；水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生；各类阀门完好，无漏水、锈斑；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。

1.5保洁考核

1.5.1基本要求：应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程；保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识；根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式；对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分；开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且班长必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁；定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录；保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

1.5.2公共区域：保持干净卫生、无死角，定期做好设施设备维护工作。

1.5.3卫生间：确保地面、面盆、墙面、门窗等无污迹、积尘、杂物、水迹；烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好；做好灭杀并记录，避免出现孽生四害及蝇虫类问题。

1.5.4消杀和环境消毒

a.消杀：应制定消杀工作计划，包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容；消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物乙方应具有有效资格证书；应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识；消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管；做好消杀记录。

b.环境消毒：定时开展环境消毒；消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品；做好环境消毒记录。

1.6会务管理考核

1.6.1基本要求：服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体，语言精练准确，服务礼仪规范；对服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等；制定服务工作程序及岗位职责。

1.6.2接待服务：接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象工作时间；提供多种接待服务，包括但不限于现场接待、引导、接听电话；对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。

1.6.3报修服务：准确及时受理报修事宜，并做好报修信息的登记；在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目，并做好记录；及时对维修项目进行回访，并做好记录。

1.6.4会议服务

a.会前准备：会议管理人员登记会议服务需求信息，安排会议服务人员；会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备；准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认；大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。

b.会中服务：会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务；会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等；会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。

c.会后整理：参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位；会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员；应做好会议服务记录归档。

1.6.5会议室管理及预定：桌、椅、沙发摆放整齐，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；照明更换及时，明线整齐、相对固定；侯会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器；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；桌椅、单色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进行维修；会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线；接到平台信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复；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；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；服务保障人员不得讨论传播会议具体内容；会议结束，平台将该会议调为“已开会”状态；8小时内应完成回访，不能处理的意见应及时报告；定期组织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。

1.7随机抽查考核

1.7.1人员要求

a.物业服务人：应具有独立的法人资格；应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品；应建立相应的管理机制和工作程序。

b.服务人员及培训：应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求；有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审；现场管理人员应具备相应的物业管理知识、专业技术人员应取得相应专业技术证书或职 业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格；服务人员应遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度；接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识；物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于4学时；培训类型包括法律法规培训、常规培训和专业培训；培训完毕后及时对培训效果进行评估。

1.7.2环境卫生抽查：门前台阶每周清洗3次；广场污染物须及时清理，每天第一次须在8:30前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁；对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。

1.8应急预案

1.8.1应急预案：各类突发情况应急预案齐全，应急预案内容详实，可操作强。

1.8.2物业人员：物业人员能熟练掌握各类突发情况处理方式、流程。

1.8.3应急物资：应急物资储备齐全或应急物资采购渠道顺畅，遇到突发情况可在第一时间完成应急物资筹措。

1.9投诉考核

1.9.1 APP平台：平台有无投诉，经调查确认无误的。

1.9.2信件投诉：物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。

1.9.3现场投诉：物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。

1.10信息报送及值班考核

1.10.1信息报送：每日按时报送工作信息；每月有效报送工作信息（美篇）不少于2次。

1.10.2值班情况：工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，无人员在岗在位，部门负责人及项目经理联络畅通；能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作；积极与办公区内各单位值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。

2．日常考核（10%）：各办公区负责人以《西安市集中办公区物业考核评分表》以依据，每月对物业进行不少于4次的日常考核打分，年终以日常考核打分总合除以考核次数，按10%的占比计入年终考核总分。

3．满意度测评(30%)：每季度进行一次满意度测评表，测评结果由西安市机关事务服务中心（西安市集中办公区综合管理中心）进行统计汇总〔满意度在95%以上（不含95分）的为优秀，按照满意度百分比的100%得分；93%—95%（含93%）的为良好，按照满意度百分比的80%得分；满意度在90%—92%（含90%）的为合格，按照满意度百分比的50%得分；满意度在89%以下的（含89%）为不合格，不得分。

4．上级检查（5%）：上级领导对物业工作进行随机检查并评分。

5．专项检查（5%）：定期组织消防安全、电梯安全、监控设备等日常专项检查并评分。

6．年度综合考评得分计算方法

年度综合考评得分=12个月月考核得分之和/12×50%+日常考核得分之和/日常考核次数×10%+上级检查评分之和/检查次数×5%＋专项检查评分之和/检查次数×5%+满意度测评得分总和÷4×30%。

（三）其他

1．考核须保留原始资料（文字、表格、图片、视频），所有资料均由甲方派驻院外集中办公区综合管理人员统一保管，存储时间为一年。

2．月综合考核成绩应通知物业管理服务单位，如有异议，须在24小时内书面报甲方，经核实后报送市机关事务服务中心分管领导审定。

3．考核处罚金乙方应以现金形式向甲方财务部门交纳，甲方财务部门向乙方提供相应收据。乙方项目经理确认过的考核结果，或乙方对考核结果存在异议，但未在规定时限提出意见的，乙方应按考核办法规定及时按考核结果交纳相应金额的处罚金。如乙方无正当理由拒不按月交纳考核处罚金，甲方有权扣除当季度物业服务费用总额的10%，如乙方连续3个月无正当理由拒不交纳考核处罚金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

**四、考核结果运用**

（一）月考核结果运用。物业服务费每季度支付一次，且在季度末支付。在每季度支付物业服务管理费时，乙方要先向综合管理中心出具本季度每月月考核处罚金交纳收据（如有），乙方交纳的考核处罚金数应为当月所扣分数乘以 1分所对应的物业管理服务费金额，每分对应金额为 元（即年度物业服务费 元除以 12 再除以 100），处罚金交财务备存。月考核处罚金乙方应在甲方结束当月月考核后5个工作日内向甲方财务部门交纳。

综合管理中心每月将各市级各集中办公区物业服务保障考核情况进行排名，连续三个月考核排名垫底的物业服务公司，将处以季度物业服务费用 5%的处罚，乙方应在综合管理中心支付下季度物业服务费前缴清处罚金；连续三个月考核排名均列第一的物业服务公司，将予以季度物业服务费用 1%的奖励，甲方将在年终统一给予奖励，奖励金从备存处罚金中支出。

（二）年度考核结果运用。本项目总服务期为 年（自 年 月 日至 年 月 日），年度考核成绩做为物业服务费用结算依据。如果年度物业管理服务考核结果高于95分（不含95分），甲方须和乙方签订下年度物业管理服务合同，否则不续签下一年度物业管理服务合同。甲方可通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

（三）奖惩

1．奖励

奖励在年终进行。年底汇总月考评分值，平均分值在95分以上（不含95分）全额发放奖惩预留金，并进行物质奖励；90—95（含90分）发放奖惩预留金90%，并进行物质奖励；85—89分（含89分）发放奖惩预留金80%。

2．惩处

处罚分日常惩处和年终惩处两部分。

（1）日常惩处主要在日常检查、抽查时进行，处罚金额详见《西安市集中办公区物业考核表》。

（2）年终惩处在当年年底进行。年底汇总月考评分值，平均分值在90—95分（不含90分）扣除10%奖惩预留金；85—89分（不含89分）扣除20%奖惩预留金；85分以下（不含85分）扣除全额奖惩预留金，并终止续签下一年度服务合同。

此物业管理服务考核实施办法最终解释权在西安市集中办公区综合管理中心，西安市集中办公区综合管理中心有权根据实际工作需要适时对本《考核办法》及附属《XXXX办公区物业服务考核评分表》进行修订完善。

**附件2：**

西安市集中办公区综合管理中心

市级机关凯瑞大厦办公区2024年 月物业服务考核评分表

考核负责人： 办公区负责人：

项目经理： 月度考核评分：

一、安全保卫（20分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基 本 要 求** | 秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备。 | 2分 | 现场检查，查看人员资质及培训等情况 | 上岗证检查不合格一项扣0.1分；其他检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 配置安全管理所需的设施设备，可包括安保设备、防爆器材等。 |
| **2** | **出入管理** | **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；对可疑人员要做出预判，随时与巡逻岗联系，协助工作，及时做好记录；施工人员进入办公楼时，办理施工许可手续后方可进入，相关部门负责现场监管。 | 3分 | 现场检查，查看人员进出记录 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 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领导；对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。 |
| **物品出入管理** | 当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。 | 2分 | 查看物品登记表放行单等资料 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 大件物品出门应有相关部门签发的放行单， 经查验后放行，并形成记录。 |
| 转交物品应做好登记。 |
| **车辆出入和停放管理** | 公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场。 | 3分 | 现场查看，查看登记记录等资料 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。 |
| 其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置进行停放。 |
| 禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。 |
| **3** | **监 控 中 心**  | 监控中心实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，实时做好相关记录。 | 2分 | 现场检查，抽查录像记录，查看监控记录、操作保密规程等文件资料 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。 |
| 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实时，应立即启动应急预案，并填写相关记录。 |
| 属于误报时，查明误报原因并填写相关记录。 |
| **4** | **巡 查** | 应按指定时间和路线对相关区域进行巡查， 重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次。 | 2分 | 现场检查，查看方案计划规程等资料和巡查记录表 | 检查不合格一项扣0.1分；扣完为止 |
| 巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，如设施异响、异味。 |
| 巡查中发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。 |
| **5** | **应急管理** | **基本要求** | 应急预案包括但不限于下列内容：——防汛应急预案——群体性上访应急预案——火警火灾应急预案 | 2分 | 查看应急管理责任制度、预案等相关纸质资料 | 检 查 不 合 格一项扣0.1分，因处置不当造成影响和后果扣0.1分，扣完为止 |
| 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位和使用单位迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。 |
| 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。 |
| **消防安全管理** | 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。定期对消防通道和安全出口进行检查，保持畅通。 | 2分 | 查看消防安全规程、标识设置、检查培训记录等相关纸质资料 | 检查不合格一项扣2分，扣完为止 |
| 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患。 |
| 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练。 |
| **6** | **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，确保物业管理部门意见得到有效落实。 | 2分 | 现场检查，抽查值班记录， | 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。 |
| **本月****扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

二、维修管理（20分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容及要求** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **房屋维护与管理** | **基本要求** | 对办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用单位正确使用房屋。 | 3分 | 现场检查，查看相关纸质资料（方 案、计划）、维修记录等 | 检查不合 格一项扣0.1分，扣完为止 |
| 应定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。 |
| 发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理单位或使用单位进行维修。 |
| 及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按照规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录。 |
| 应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全。 |
| 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。 |
| **房屋结构** | 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。 | 1分 | 现场检查，查看检查处理记录 | 检查不合 格一项扣0.1分,扣完为止 |
| **建筑部件** | 每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。 | 1分 | 现场检查，查看检查记录 | 检 查 不 合 格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃楼梯、通风道等。 |
| 每 2 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。 |
| 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** | 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。 | 1分 | 现场检查，查看检查记录 | 检 查 不 合 格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| 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。 |
| 每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施。 |
| **2** | **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，并开展事后回访。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。 | 9分 | 现场检查，查看检查记录 | 发现一次维修不及时或者服务对象投诉，扣0.1分。 |
| **3** | **应 急 管 理** | 应急预案包括但不限于下列内容：——突发停电应急预案——突发跑水应急预案——电梯困人应急预案 | 5分 | 查看应急管理责任制度、预案等相关纸质资料 | 检查不合 格一项扣0.2 分，因处置不当造成影响和后果扣1分，扣完为止 |
| **本月****扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

三、节能管理（10分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基 本 要 求** | 应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。 | 2分 | 现场检查，查看制度、教育培训记录、标识、巡查记录、保养记录等资料。 | 检查不合格一项扣2 分，扣完为止 |
| 应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。 |
| **2** | **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。 | 2分 | 现场检查，查看制度。 | 一项未落实扣0.1分 |
| **3** | 照明设施完好，无损坏、断亮。 | 1分 | 现场检查，查看制度。 | 一处未落实扣0.1分 |
| **4** | 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 | 现场检查，查看制度。 | 一处未落实扣0.1分 |
| **5** | 按规定开启、关闭路灯及景观照明。 | 1分 | 现场检查，查看制度。 | 一处未落实扣0.1分 |
| **6** | **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 | 现场检查，查看制度。 | 一处未落实扣0.2分 |
| **7** | 垃圾分类中转、分类清运。 | 1分 | 现场检查，查看制度。 | 一处未落实扣0.2分 |
| **本月扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

四、设备管理（10分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基 本 要 求** | 1. 设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范。
2. 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。
3. 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。
4. 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。
5. 根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录。
6. 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。
 | 1分 | 现场检查，查看纸质资料（台账、计划、办公区人员资质资料、应急预案、）和记录表等 | 检查不合格一项扣1分，扣完为止 |
| **2** | **空****调****系****统** | 1. 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。
2. 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。
3. 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，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常。
4. 定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。
9. 设备运行期间每1小时巡检一次，并记录在案。
 | 3分 | 现场检查，查看制度规程、巡查记录等资料 | 人为故障一处扣0.1分;缺一项扣0.1分;不合格一处扣0.1分;锈蚀一处扣0.1分。 |
| **3** | **电****梯****设****备** | a)建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度。b)应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。c)配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。d)在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。e)在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息,电梯年检测证和维护保养记录完整。f)电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行一次电梯应急演练。g)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。h) 轿厢运行平稳，无明显无抖动、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。i)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。 j)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。层召唤键工作正常。 | 3分 | 现场检查，查看制度规程、人员资质、维保记录、应急预案、标识标牌等资料 | 一处不合格扣0.1分;缺少一次扣0.1分。 |
| **4** | **给****排****水****系****统** | a)每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员。b)定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀。控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑。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。c)非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度。d)定期对排水管进行疏通、清污，保持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。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。e)水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生。各类阀门完好，无漏水、锈斑；有明显功能、工作状态标识。f) 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。g)污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。 | 3分 | 现场检查，查看检验报告、巡查记录等资料 | 一处不合格扣0.1分。 |
| **本月****扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

五、保洁（20分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **基 本 要 求** | a)应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。b)保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识。c)根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式。d)对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。e)开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且班长必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁。f)定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。g)保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 | 2分 | 现场检查并查看保洁记录、消杀记录和具体操作规程等资料 | 检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| **2** | **公共区域** | **天花板** | 每月进行1次除尘，每年1次对铝扣板吊顶进行清洁，无积尘、无蛛网。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **地面** | 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； | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **墙面** | 门牌、标识牌、垃圾桶、墙面控制开头、设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **宣传栏** | 每周至少保洁2次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；无积尘、无蛛网。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **窗户** | 办公区门窗无污垢、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。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **室内车库** | 每日至少清洁1次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌每周清洁1次，干净、无浮尘。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **楼梯及楼梯间** | 扶手栏杆每日清洁1次，无尘、台阶每周至少清洁2次，无污渍、无积尘、无杂物。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **电梯/扶梯** | A)每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面。c)灯具、操作指示板明亮。d)每周对电梯轿厢内地毯进行清洗，厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1 分，扣完为止 |
| **设施设备** | 每季度对消火栓进行1次清洁，报警器，开关操作每周进行2次清洁，灯具、空调出风口等每半年进行1次清洁，表面干净，无尘无污迹。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一 项 扣0.1 分，扣完为止 |
| **垃圾桶** | 每日对垃圾桶表面清洁1次，桶内垃圾至少倾倒1次，表面无浮尘、污渍、内部无满溢，每季度进行1次彻底清洁。垃圾箱门锁关闭、锁好。垃圾桶上方烟蒂及时清除。 | 1分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **外墙** | 属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁 1 次。 | 1分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1 分,扣完为止 |
| **停车场** | 每日对政府单位所在的停车区域至少保洁1次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。 | 1分 | 现场检查，采取目视、手摸等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **3** | **卫****生****间** | a)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。b) 烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好。c) 门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净、洗手盆无污垢。d) 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。e) 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）。f) 定期进行消毒灭杀并记录，每周不少于一次。 | 2分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一 项 扣 0.1 分，扣完为止 |
| **4** | **消杀和环境消毒** | **消杀** | a)应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。b) 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。c) 消杀区域包括但不限于以下区域：——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围——垃圾桶等室外公共区域d) 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识。e) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠1周后撤回饵料。f) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作。g) 做好消杀记录。 | 2分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |
| **环境消毒** | a)每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。b) 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。c) 环境消毒区域包括但不限于以下区域：——会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间——垃圾集中收集点等重点室外公共区域d) 做好环境消毒记录。 | 2分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一 项扣0.1 分，扣完为止 |
| **本月****扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

六、随机抽查（5分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **内容** | **考核内容及要求** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **人****员****要****求** | **物****业****服****务****人** | 1. a)应具有独立的法人资格；
2. 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品；
3. 应建立相应的管理机制和工作程序。如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理体系等；
 | 1.5分 | 查看物业服务人提供的相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、按人员配备名单抽查点名、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）、档案和专业服务机构的资格证明（学历证书政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）。 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |
| **服****务****人****员****及****培****训** | 1. 物业服务人员包括物业现场管理人员，保洁服务、会议服务、秩序维护服务、维修维护服务等人员；
2. 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审；
3. 现场管理人员应具备相应的物业管理知识、专业

技术人员应取得相应专业技术证书或职 业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格；1. 服务人员应符合如下基本要求：

——遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度；——接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；——具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识。 | 1分 | 查看相关信息资料、人员配备、人员资格资历、人员培训计划、培训记录等档案资料。 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |
| 1. 物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于4学时；

b)培训类型包括法律法规培训、常规培训和专业培训。培训内容包括但不限于以下方面：——国家法律法规；——物业服务理论知识；——工作要求；——日常保密工作；——培训及演练。c)培训完毕后及时对培训效果进行评估。 |
| **2** | **环****境****卫****生****抽****查** |  | a)门前台阶每周清洗3次；b)广场污染物须及时清理，每天第一次须在8:30前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁；c)对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。 | 2.5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.5分；扣完为止 |
| **本月扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

七、投诉（5分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **分值** | **考核方式** | **考核标准** |
| **1** | **APP 平台** | 平台有无投诉，经调查确认无误的。 | 3分 | 查验APP投诉记录 | 出现1次有效投诉扣1分，扣完为止 |
| **2** | **信件投诉** | 物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。 | 1分 | 综合管理中心凯瑞大厦办公区负责人对投诉信件进行留存备案，考核时查看 | 出现1次有效投诉扣1分，扣完为止 |
| **3** | **现场投诉** | 物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。 | 1分 | 综合管理中心凯瑞大厦办公区负责人负责人对投诉情况进行登记，考核时查看 | 出现1次有效投诉扣1分，扣完为止 |
| **本月扣分值** | **扣分项及理由** |
|  |  |

第五章 响应文件构成及格式

**市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目**

响应文件

（项目编号：XCZX2024-0005）

正本/副本

供应商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**目 录**

第一部分 响应函 X

第二部分 协商报价表 X

第三部分 资格证明文件 X

　　　　 无重大违法记录声明（格式） X

　　　　 法定代表人委托授权书（格式） X

第四部分 供应商概况 X

第五部分 供应商参加政府采购活动承诺书 X

第六部分 响应方案 X

第一部分 响应函

西安市市级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目》（XCZX2024-0005）采购文件，经详细研究，我方决定参加该项目的单一来源采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了采购文件，完全理解并同意采购文件的所有事项及内容。

二、我方同意向贵中心提供与本次协商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，并尊重协商小组的评审结果。

三、我方愿意按照采购文件中的一切要求，完成本项目的合同责任和义务。

四、若成交，我方将在领取成交通知书时提交纸质响应文件正本一套、副本两套。

五、我方提交的响应文件在开标后90个日历日内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

六、所有关于此次协商活动的函电，请按下列地址联系：

供应商：（供应商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 协商报价表

单位:**元**（精确到小数点后两位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **报价内容****项目名称** | **月服务费****A** | **服务期****B** | **投标报价****C** |
| **市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目** |  | 36个月 |  |
| **投标报价（大写）** |  |

供应商：（供应商全称并加盖公章）

注：1、A、C栏须填写有效阿拉伯数字，C=A×B；

2、“投标报价（大写）”栏须填大写报价金额。

第三部分 资格证明文件

供应商应按照《单一来源采购通知书》所列“供应商资格要求”提供全部资格证明文件，缺少其中任何一项，其响应文件将被视为无效文件。

**一、有效的登记注册证：**

**二、财务状况报告**：

说明：两种形式任选一种，其中采用第二种形式的须按下方给定格式（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

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、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

西安市市级单位政府采购中心：

我方作为市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目（项目编号：XCZX2024-0005）的供应商，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

**六、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加协商的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件。

法定代表人委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派（被授权人姓名）为本公司的全权代表人，参加贵中心组织的市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目（项目编号：XCZX2024-0005）政府采购活动，就本项目的协商及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权有效期与响应文件有效期一致。

被授权人姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电传：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 附法定代表人身份证复印件 |  | 附被授权人身份证复印件 |
| （正、反面） |  | （正、反面） |

供应商：（供应商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

　　年　月　日

第四部分 供应商概况

**一、供应商基本信息**

|  |
| --- |
| 单位基本情况 |
| 供应商全称 |  |
| 注册地址 |  | 成立时间 |  |
| 登记证号 |  | 单位性质 |  |
| 法定代表人(主要负责人) |  | 所属行业 |  |
| 上年度营业收入 |  | 资产总额 |  |
| 基本存款账户开户银行 |  | 基本存款账户账号 |  |
| 所获得资质及等级(国家行政部门颁发) |  |
| 经营范围 |  |
| 人员情况 |
| 从业人员总数 |  | 管理人员数量 |  | 专业技术人员数量 |  |
| 残疾人人数 |  | 少数民族人数 |  |
| 存在直接控股、管理关系的相关供应商 |
| 关系 | 供应商名称 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 说明 | 1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号，或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与供应商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。2、成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。3、供应商应如实填写上述信息。 |

**二、供应商性质**

1、供应商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函。未提供或未按给定格式提供声明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

2、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（格式不限定）。未提供证明函的，将不能享受磋商文件规定的价格优惠政策，但不影响响应文件的有效性。

特别提醒：仅当供应商属于中小微企业、或残疾人福利性单位、或监狱企业，参与协商时才需填写相应的声明函/证明函/联合体协议书，否则应当将其留空或直接删除。供应商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

**中小企业声明函**

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）参加市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目（项目编号：XCZX2024-0005）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。

供应商名称：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：1、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理

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

3、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《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）相关规定。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加市级机关凯瑞大厦办公区办公（业务）用房三年物业服务项目（项目编号：XCZX2024-0005）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

说明：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》。符合条件的供应商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

**监狱企业证明函**

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

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

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，其责任由供应商自行承担。采购文件正本中须装订本承诺书原件，副本可以装订原件或复印件。

**（一）质量安全责任承诺书**

为保证本采购项目顺利进行，作为供应商，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、集中采购机构、政府采购评审专家恶意串通，不向其行贿或提供其他不正当利益；

2、不与其他供应商恶意串通，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、集中采购机构的政府采购工作要求，愿意承担因违约行为给采购人造成的损失。

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

第六部分 响应方案

1. 采购内容及技术要求响应情况；

二、供应商提供下列资料：

1、采购标的的成本；

2、同类项目合同价格（以加盖供应商公章的合同复印件为依据）；

三、合同草案条款响应情况；

四、供应商认为有必要说明的情况。