

项目编号：LC-ZC-2026-013

未央区机关集中办公点物业服务项目

招标文件

（已论证）

陕西龙辰全过程工程咨询有限公司

2026 年 8 月

目录

第一章	投标邀请函.....	3
第二章	供应商须知.....	6
第三章	招标内容及要求.....	34
第四章	合同文本.....	55
第五章	投标文件构成及格式.....	112

第一章 投标邀请函

陕西龙辰全过程工程咨询有限公司受西安市未央区机关事务服务中心的委托，经政府采购监管部门批准，按照政府采购程序，对未央区机关集中办公点物业服务项目进行公开招标，欢迎符合资格条件的、有能力提供本项目所需货物和服务的供应商参加投标。

一、项目基本信息：

项目名称：未央区机关集中办公点物业服务项目

项目编号：LC-ZC-2026-013

预算执行书编号：YS-未央区-2026-00313

二、项目性质：专门面向中小企业采购

三、采购内容和要求：未央区机关大院、未央大厦、凤城南路、万象未央、政府北院及规划展厅 6 个集中办公点，餐饮、安保、物业及会务等外包服务（详见招标文件第三章〈招标内容及要求〉）

四、采购预算：14770015 元

五、供应商资格要求：

1. 基本资格条件

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

专门面向中小企业采购

3. 特定资格条件

（1）法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件）及被授权人身份证（法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及本人身份证）；

（2）供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。

六、执行的其他政府采购政策：

1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）。

2. 财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185 号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境

标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。

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. 详见招标文件第二章相关事项。

七、招标文件获取方式及公告期限：

1. 获取方式：打开【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站（简称西安市公共资源交易平台，官网地址：<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>），从【首页·>电子交易平台·>陕西政府采购交易系统·>企业端】登录后，首先在【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）。

2. 招标文件公告期：自招标公告发布之日起5个工作日

3. 友情提示：

（1）本项目为电子化政府采购项目，供应商初次登录西安市公共资源交易平台前应先完成诚信入库登记、CA认证和企业信息绑定。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《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

（2）制作电子投标文件（*.SXSTF）需要使用专用制作工具。软件下载及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《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

（3）提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，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。

八、提交投标文件方式、截止时间及开标时间、形式：

1. 提交投标文件的方式：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，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）。

2. 提交投标文件截止时间及开标时间：2026年08月27日09:30，逾期提交的，系统将拒绝接收。

3. 开标形式：本项目将采用“不见面开标”形式。操作说明详见平台〔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》。

九、联系方式

1. 采购人：西安市未央区机关事务服务中心

地址：西安市未央区龙首北路西段1号

联系人：韩汶潼

联系方式：029-86361068

2. 采购代理机构：陕西龙辰全过程工程咨询有限公司

地址：西安市未央区朱宏路888号威尔佳酒店B座7楼

联系人：乔子霖

联系方式：029-86350681

邮编：710016

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	未央区机关集中办公点物业服务项目
2	项目编号	LC-ZC-2026-013
3	预算执行书编号	YS-未央区-2026-00313
4	是否预留份额 专门面向中小企业采购	☒ 是 ☐ 否
5	预算金额	14770015 元
	最高限价	14770015 元
6	是否接受联合体	☐ 是 ☒ 否
7	是否允许分包	☒ 是（具体详见合同条款） ☐ 否
8	投标保证金	免交
9	履约保证金	无
10	投标文件份数	投标供应商无需提供； 中标供应商在领取中标通知书时提供一正一副。
11	获取项目图纸	无图纸
12	现场踏勘和集中答疑	不组织
13	标前测试	不组织
14	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/
15	询问和质疑	见投标邀请函中的“联系方式”
16	投诉受理	1. 受理单位：西安市未央区财政局政府采购管理科 2. 联系电话：029-86276259 3. 地址：西安市未央区广安路 19 号

17	资格前审	无
18	信用信息查询截至时点	同提交投标文件截止时间
19	开标形式	☒ 不见面开标 ☐ 见面开标 详见本章“开标程序”有关内容。
20	是否允许递交多个备选投标方案	☐ 是 ☒ 否
21	是否授权评标委员会确定中标人	否，评标委员会推荐 3 名中标候选人。
22	中标通知书	1. 领取地点：西安市未央区朱宏路 888 号威尔佳酒店 B 座 7 楼 2. 联系电话：029-86350681 3. 联系人：乔子霖
23	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：400-998-0000/400-928-0095 2. 驻场技术人员：029-86510166/86510167 转 80310
24	CA 业务网点	电子交易平台现已接入陕西 CA、深圳 CA、西部 CA、北京 CA 等数字证书公司,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不限于上述 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/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html
25	项目属性	服务
26	所属行业	物业管理
27	中小企业划定标准	从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。
28	代理服务费	以中标金额为基数，参照国家计委颁发的计价格（2002）1980 号和发改办价格（2003）857 号文件的有关规定下浮 20%计算，向成交供应商收取，此服务费应计入报价中，但不需要单独开列。

		中标单位在取得中标通知书时，向采购代理机构缴纳代理服务费。 开户名称：陕西龙辰全过程工程咨询有限公司 开户行：西安银行股份有限公司星火路支行 账号：7080 1158 0000 2694 81
29	其他说明	供应商免费获取招标文件的，如不参与项目投标，应在递交投标文件递交截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。否则，采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。将书面内容发至采购代理机构邮箱 306936227@qq.com

【正文】

一、有关定义

1. 采购人：依法进行政府采购的西安市市级机关、事业单位或团体组织。
2. 供应商（即投标人）：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：西安市未央区财政局政府采购管理科。
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。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/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.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。

根据采购人和采购代理机构签订的《政府采购委托代理协议》，针对采购需求（包括采购内容、技术或服务要求、商务要求、合同条款、供应商资格条件、评审要素及分值一览表）的询问请向采购人提出。

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.ccg.gov.cn/2018/zhiihanfanben.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.ccg.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

本项目无投标保证金。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

本项目无履约保证金。

（四）关于联合体

本项目不接受联合体。

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 资格前审后联合体增减、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）关于进口产品

本项目不允许采购进口产品。

1. 根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）规定，政府采购应当采购本国产品，确需采购进口产品的，应当在采购活动开始前向财

政部门提出申请并获得财政部门审核同意后，依法开展政府采购活动。采购人采购进口产品时，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

2. 根据《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）有关规定，财政部门审核同意购买进口产品的，投标邀请函将明确载明“允许进口产品参与”，此时满足招标文件要求的国产产品仍然可以参与竞争；否则，视为拒绝进口产品参与，供应商以进口产品参与投标时，将作无效投标处理。

（六）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）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>

（七）关于现场踏勘和集中答疑

本项目不组织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。

（八）关于同一品牌产品的处理

1. 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照采购文件规定的方式确定一个参加评标的供应商，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

2. 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照采购文件规定的方式确定一个供应商获得中标供应商推荐资格，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

3. 非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在采购文件中载明。多家供应商提供的核心产品有部分采用或全部采用相同品牌的，按一家供应商计算。

（九）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。

（十）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，采购人将在资格审查阶段通过【信用中国】（<https://www.creditchina.gov.cn/>）和【中国政府采购网】（<http://www.ccgp.gov.cn/>）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. 信用记录查询结果打印后，将与其他采购文件一并保存。

（十一）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 投标邀请函

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/>）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://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）中的〔首页·〉交易大厅·〉政府采购〕。

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

投标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。

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（若有）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

“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）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。

（三）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。采购人应出具书面授权函。

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	供应商为具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人。企业法人应提供合法有效的标识有统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证书；其他组织应提供合法登记证明文件；自然人应提供身份证。
2	基本资格条件承诺函	根据《西安市财政局关于开展政府采购供应商基本资格条件承诺制试点工作的通知》（市财函〔2024〕1032 号）文的规定，本项目实行基本资格条件承诺制，供应商按要求提交《基本资格条件承诺函》。供应商应对承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。经调查核实为虚假承诺的，视为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规追究相应责

		任。 注：不提供《基本资格条件承诺函》的供应商需提交如下资格证明文件：①法人提供 2025 年度经审计的财务报告（成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或提交自 2026 年 1 月 1 日以来基本开户银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的投标担保函（以上三种形式任选一种）；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表。（注：经审计的财务报告，指的是由第三方机构进行审计并出具审计意见，审计报告具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码，报告附含能证明财务状况的财务报表（至少包含资产负债表、利润表、现金流量表）和附注，不作其他要求）。②法人提供 2026 年 1 月 1 日至今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；其他组织和自然人提供自 2026 年 1 月 1 日以来至少一个月缴纳税收的凭据；依法免税的单位应提供相关证明材料。③提供 2026 年 1 月 1 日至今已缴存的至少一个月的社会保险参保缴费情况证明（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等），依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料。④提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺（格式自拟）。⑤参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式自拟）。
二	特定资格条件	
3	法定代表人（主要负责人）授权委托书\身份证明	法定代表人授权书（附法定代表人、被授权人身份证复印件）及被授权人身份证（法定代表人直接参加投标，须提供法定代表人身份证明及本人身份证）
三	其他	
4	信用记录审查结果	供应商不得为“信用中国”网站中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门

		禁止参加政府采购活动的供应商。
5	专门面向中小企业采购	参与的供应商服务全部由符合政策要求的中小企业承接。 提供中小企业声明函/残疾人福利性单位声明函/监狱企业的证明文件
注意事项： 1. 以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖供应商公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺项或未按要求响应的视为无效投标。 2. 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）。 3. 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。 4. 《基本资格条件承诺函》、《法定代表人委托授权书》、《法定代表人身份证明书》等应按第五章《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，否则将被视为无效投标，其责任由投标人自行承担。 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，在资格审查阶段，采购人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，评审专家不少于成员总数的三分之二。评审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	与项目的一致性	至少以下三处的项目名称、项目编号与本项目完全一致：（1）投标文件封面；（2）投标函；（3）法定代表人（主要负责人）委托授权书\身份证明。
2	投标文件组成	投标文件应包含以下部分：（1）投标函；（2）开标一览表；（3）资格证明文件；（4）供应商概况；（5）供应商参加政府采购活动承诺书；（6）投标方案。
3	签章	签章均符合招标文件要求，且无遗漏。
4	语言和计量单位	符合招标文件的要求
5	投标文件有效期	符合招标文件的要求
6	投标报价	同时满足以下条款：（1）货币单位符合招标文件要求；（2）报价符合唯一性要求；（3）未超出采购预算金额或最高限价；（4）符合《开标一览表》的填报要求。

7	商务及合同条款响应	完全响应招标文件要求的各项商务要求及合同条款
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。
9	其他	完全理解并接受法律法规和招标文件对供应商合法经营的各类规约和责任义务要求，没有出现法律法规或招标文件规定的其他无效情形。

3. 异常低价审查

政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

（2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价} \times 50\%$ ；

（3）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ （未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价）；

（4）评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。

4. 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）评标委员会启动异常低价响应审查后，要求相关投标人在评审现场规定的时间内（一般不少于 30 分钟）对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料（包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等），投标人不能在规定时间内提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理（“规定时间”由评标委员会具体确定）。

〔评审要素及分值一览表〕

项 别	总分值		评审要素	备注
	100	分项 最高 分值		
价 格	15	15	有效投标人最低报价作为基准价，各投标人的报价得分按下列公式计算：（基准价/投标报价）×15%×100 分。	客 观 分
技 术 评 审	85	10	管理制度： 投标人结合本项目实际提供管理制度，方案需包括以下内容： ①人员管理制度；②档案管理方案；③培训方案；④能耗基础管控制度；⑤节能运行保障制度。每提供一项得 2 分，满分 10 分，不提供不得分。	客 观 分
		12	餐厅服务方案： （一）评审内容：① 供餐服务方案 ；② 原材料及食品安全质量保障方案 ；③ 食材配送方案 。 （二）评审标准： （1）每项评审内容切合本项目实际情况，内容全面详细、科学合理，完全满足项目实施要求，无瑕疵的，得 4 分。本大项最高得 12 分。 （2）每项评审内容每存在一处瑕疵扣 1 分，存在 4 处及以上瑕疵或未提供，得 0 分。 （瑕疵是指：内容粗略不够全面、不够合理、可行性不足或缺少关键点；阐述未从实际出发，非专门针对本项目或不适用本项目特性；存在抄袭或套用其他地区或项目内容；前后逻辑错误、存在歧义；科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任何一种情形） 注：评审专家应书面说明扣分理由。	主 观 分
		12	安保服务方案： （一）评审内容：① 日常执勤与综合服务方案 ；② 消防安防管理方案 ；③ 应急预案与治安管控 。 （二）评审标准： （1）每项评审内容切合本项目实际情况，内容全面详细、科学合理，完全满足项目实施要求，无瑕疵的，得 4 分。本大项最高得 12 分。 （2）每项评审内容每存在一处瑕疵扣 1 分，存在 4 处及以上瑕疵或未提供，得 0 分。 （瑕疵是指：内容粗略不够全面、不够合理、可行性不足或缺少关键点；阐述未从实际出发，非专门针对本项目或不适用本项目特性；存在抄袭或套用其他地区或项目内容；前后逻辑错误、存在歧义；科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任何一种情形）	主 观 分

		注：评审专家应书面说明扣分理由。	
16		物业及会务服务方案： （一）评审内容：①设施设备维修维护方案；②保洁服务方案（至少包含日常清扫、卫生消杀、垃圾分类清运等）；③绿化养护方案；④会务服务方案。 （二）评审标准： （1）每项评审内容切合本项目实际情况，内容全面详细、科学合理，完全满足项目实施要求，无瑕疵的，得4分。本大项最高得16分。 （2）每项评审内容每存在一处瑕疵扣1分，存在4处及以上瑕疵或未提供，得0分。 （瑕疵是指：内容粗略不够全面、不够合理、可行性不足或缺少关键点；阐述未从实际出发，非专门针对本项目或不适用本项目特性；存在抄袭或套用其他地区或项目内容；前后逻辑错误、存在歧义；科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任何一种情形） 注：评审专家应书面说明扣分理由。	主观分
20		服务承诺： 1. 承诺：整体按照壹级物业服务企业标准提供服务，采购人整体服务满意度不低于90%，得2分。无承诺不得分。 2. 承诺：所有用工薪酬、社保、工装、食宿、体检、意外险、劳资纠纷全部由投标人独立承担，得2分。无承诺不得分。 3. 承诺：若人员因事、病不能及时上岗时，及时调整其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行，得2分。无承诺不得分。 4. 承诺：投标人及所有工作人员对采购人内部信息、会议内容、院区布防、信访资料等承担保密义务，得2分。无承诺不得分。 5. 承诺：拟派餐饮服务人员完全满足招标文件人数的要求，配备数量不少于55人，至少1人具有营养师资格证书，得2分。无承诺不得分。 6. 承诺：餐饮服务配备的所有工作人员均持有有效期内的健康证，且厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级及以上，所有厨师均具有厨师资格等级证书，得2分。无承诺不得分。 7. 承诺：拟派安保服务人员完全满足招标文件人数的要求，配备数量不少于43人（含消防设施操作员不少于2人），得2分。无承诺不得分。 8. 承诺：所有安保人员（除消控人员外）均持有保安员上岗证，消控人员需持有消防设施操作员证书，得2分。无承诺不得分。 9. 承诺：拟派物业及会务服务人员完全满足招标文件人数的要求，配备数量不少于69人，得2分。无承诺不得分。 10. 承诺：凡国家法律法规规定需持证上岗的特种作业岗位人	客观分

			员，均持有对应有效资格证书，得2分。无承诺不得分。 赋分依据： 投标人提供加盖公章的承诺函，格式自拟，不提供不得分。	
		10	业绩： 1、提供2023年1月1日以来类似项目（服务内容中包含相关餐饮服务）的业绩证明文件，每份合格业绩计2分，最高得4分。 2、提供2023年1月1日以来类似项目（服务内容中至少包含安保、保洁、会务等至少一项物业管理相关服务）的业绩证明文件，每份合格业绩计2分，最高得6分。 赋分依据： 以合同签订日期为准，同一业绩合同不重复计分。提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。	客观分
		3	项目总负责人： 项目总负责人具有大专学历得1分，具有本科及以上学历得3分，其他不得分。 赋分依据： 须提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或不满足学历要求不得分。 备注： 除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为项目总负责人缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料（成立时间至提交投标文件截止时间不足六个月的投标人，可提供成立后任意一个月的社保缴纳证明材料），不提供社保或社保不符合要求本项不得分。	客观分
		2	其他： 投标人具有有效期内的食品经营许可证，得2分。 赋分依据： 提供加盖公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。	客观分
说明	1. 评标委员会成员必须按照本评审要素独立评审、据实打分。 2. 本项目专门面向中小企业采购，评审时不适用价格扣除。			

5、评审专家赋分说明及核实

（1）根据《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观分赋分有关事项的通知》（陕财办采函〔2026〕10号）中强化评审专家赋分说明及核实义务的要求，对评审数据进行全面校对、核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确、流程合规。

（2）经核对存在以下情形之一的，采购人、采购代理机构应当要求评标委员会根据政府采购法律法规及采购文件载明的评审方法、标准进行再次校对、核对：

1) 主观分总分值在 15 分以下的, 评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分 20%以上(含本数);

2) 主观分总分值在 15 分(含)至 30 分的, 评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分 15%以上(含本数);

3) 主观分总分值在 30 分(含)以上的, 评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分 10%以上(含本数)。

(3) 核对后, 评标委员会未确认属于畸高、畸低情形的, 采购人、采购代理机构应当场要求各评审专家逐项书面说明扣分理由, 说明理由应当充分、明确、有据可查, 并完整保存至采购档案。评标委员会确认属于畸高、畸低情形, 在评标报告签署前发现的, 评标委员会应当场修改评标结果, 并在评标报告中详细记载修改原因及过程; 在评标报告签署后发现, 采购人、采购代理机构应当组织原评标委员会重新评审, 重新评审改变评标结果的, 须书面报告本级财政部门。

(4) 如评审专家未确认属于畸高、畸低情形且未提供充分、合理理由, 对该评审专家不予支付评审劳务报酬。

(5) 出现下列情形, 采购人、采购代理机构应当及时向同级财政部门移交问题线索:

1) 评审专家主观分评分偏离上述情形, 经复核后评审专家未认定为畸高、畸低情形的。

2) 评审专家在现场复核过程中不予配合、拒绝说明评分理由的。

3) 其他涉嫌畸高、畸低情形的。

6. 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。

7. 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/>)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一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25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。

第三章 招标内容及要求

一、技术（服务）要求

第一部分 总体要求

一、壹级物业统一管理：▲投标人整体按照壹级物业企业服务标准提供服务，采购人整体服务满意度不低于 90%。

二、人员配置与资质要求：各岗位最低配置人数、人员年龄、身高、学历、从业资质、健康证、特种作业证、无犯罪背景筛查等全部遵照对应要求执行；▲所有用工薪酬、社保、工装、食宿、体检、意外险、劳资纠纷全部由投标人独立承担。

三、24 小时值班制度：投标人设立项目总负责人及各板块专职值班人员，对外公示值班电话，全年 24 小时在岗值守。

四、全员档案管理：执行一人一档制度，档案包含身份证、无犯罪记录、健康证、各类资格证、劳动合同、保密承诺书、考勤记录等。

五、全流程台账报送：安保巡逻、消防巡检、食品留样、设备维保、保洁消杀、绿植修剪更换、维修工单、应急处置、培训等所有工作建立完整台账，按月装订提交采购人归档。

六、常态化培训制度：每月至少组织 1 次专项培训，内容包括服务标准、安全作业、礼仪规范、保密纪律、应急处置等；新员工培训考核合格后方可上岗；投标人须留存培训签到、记录、影像资料备查。

七、应急处置与演练：投标人应制定一体化综合应急预案，定期开展消防、食品安全、治安、防汛、设备故障等各类演练，留存相关资料。

八、保密义务：▲投标人及所有工作人员对采购人内部信息、会议内容、院区布防、信访资料等承担保密义务。

第二部分 餐饮服务

一、供餐服务内容及要求：

项 目	内 容 及 要 求
供餐要求	实行 24 小时供餐保障，每日基础供应 3 餐（周末及法定节假日不休），会议膳食保障、专项工作、临时性任务膳食保障。
供餐内容	1. 早餐：菜品 6 种，其中热菜 2 种、手拌菜 3 种、小菜 1 种； 2. 稀饭 2 种；五谷豆浆 / 牛奶/酸奶 1 种；主食 2 种；鸡蛋 1 种（蒸、煮、卤、煎）。 3. 午餐：菜品不少于 4 种，其中主荤菜 1 种、半荤菜 1 种、素菜 2 种；汤品 1 种；主食 2 种、面食 1 种；小吃杂粮 1 种；水果 1 种。 4. 晚餐：热菜 3 种（1 荤 2 素）；主食 2 种；稀饭 1 种、饼类 1 种。

服务要求	1. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂原材料采购、餐饮食品加工、出售、服务、保洁及供餐服务管理。 2. 全面完成政府采购贫困地区农副产品扶贫 832 平台采购工作，采购扶贫 832 平台农副产品总金额不少于年度食材类材料采购总金额的 15%。 3. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补充。 4. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂低值易耗品及厨房病媒防治工作保障。 5. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂宣传展板及标识（在采购人指导下）等制作及悬挂。 6. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂工作人员业务培训。
人员要求	1. 员工身体健康要求：拟在本项目餐厅上岗的所有员工必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并领取饮食行业健康证。无健康合格证者，不准在本项目餐厅工作。人员必须身体健康，无伤残或重大疾病，无各种遗传性疾病。 2. 员工职业技能水平要求：拟上岗人员必须持有采购人要求的餐饮行业资格证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。▲至少 1 人具有营养师资格证书。 3. 员工品德要求：拟派员工相貌端正，有敬业精神；要有良好的职业道德；诚实、讲信用。 4. 投标人所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求。不得配备超龄或不足年龄的员工。 5. 员工数量要求：▲未央区机关大院及未央大厦食堂总计配备员工不得少于 55 人。 6. 餐厅所有员工由投标人自行招聘，服务费含所有人员工资、工装费、五险一金、管理培训费、节假日补助、寒暑假取暖降温费、奖金及税费等各项费用。投标人因工作安排涉及前述费用的，由投标人自行解决。 7. 严格落实合同人员管理约定，建立骨干岗位人员备案库，厨师长、服务经理、核心厨师变动必须采购人同意，履行书面报备、资格审核、岗前考核程序，投标人不得随意调换骨干人员，降低服务品质。
其他要求	1. 投标人严格遵守国家有关安全生产的法律法规，原材料验收由投标人验收，投标人必须确保所有原材料为优等，不得采购劣质、过期或三无产品，采购人有权进行监管和抽查，凡采购人发现采购不符合规定要求或劣质、过期或三无产品，有权进行直接处罚； 2. 投标人必须严格遵守采购人所制定的区政府机关餐厅考核制度，凡违反制度的，采购人有权进行处罚； 3. 投标人对采购人所配设备及餐具用品需要更换或报废时，必须报采购人许可。合同期满或投标人提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%，且设备为采购人所配置原品牌同等级，不得私自更换； 4. 投标人要严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要求。投标人应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合采购人及时处理各类隐患； 5. 投标人要加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；投标人必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由投标人承担。投标人要制定合同实施中的生产安全事故应急救援预案及紧急事故处理应急预案，投标人定期组织应急预案演练活动； 6. 投标人操作人员须佩戴劳动防护用品方可上岗作业，管理人员应随时检查劳动防护用品的穿戴情况，不按规定穿戴防护用品的人员不得上岗。定期召开安全生

	产动员会，及时传达机关事务服务中心等上级主管部门的有关安全生产精神。定期对员工进行消防、设备安全的基本知识教育，增强安全员安全生产意识； 7. 投标人员因工或非因工发生人身伤、残、亡或财产损失的，由投标人负责处理。如因投标人违约造成的安全事故，由投标人承担全部责任，触犯法律的，移送司法机关依法追究； 8. 采购人可协助投标人管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育培训。随时对投标人工作现场进行安全生产检查指导，监督投标人及时处理发现的各种安全隐患。 9. 投标人负责每周打扫一次未央大厦食堂负二层隔油池装置（内容包括：每日清理进水格栅提篮，倒掉饭菜残渣；定期抽取外置集油桶表层浮油，密封存放等待资质单位回收；每周打开底部小型排污阀，少量排放清水淤泥）。因投标人日常清洁出现的设备损坏由投标人承担维修，并做好日常维护工作。隔油池装置更新、更换由采购人负责。 10. 投标人须结合传统节日，按照采购人要求不定期举行特色美食节、节前加餐、光盘奖励等多样活动。 11. 投标人须开展各类餐饮质量提升，包括但不限于：开展特色美食周、节前加餐等，早餐增加杂粮、小菜品类，午餐增加凉菜、小菜品类等，丰富菜品种类，提升餐饮服务质量。 12. 投标人须提升服务品质打造品牌特色，选取高品质、精美餐具及各类用餐设备，保持餐厅硬件不低于接收时的标准。 13. 投标人供应的午餐水果须无腐烂变质、外观干净、大小均匀，尽量发放整个（如苹果、香蕉不要切开，自助餐除外）。 14. 鼓励投标人开展丰富多样的社会化餐饮服务，包括但不限于：利用大厦食堂包间开展团餐、特色美食、外卖等服务；在大院、大厦食堂设立自费窗口，开展特色美食、外卖等服务，由投标人自主运营。 15. 投标人须按照采购人要求，保障餐厅各类临时性任务、专项工作的正常开展和紧急事件的妥善处理。 16. 投标人在服务期内因送货出入办公区的车辆由采购人负责协调进出。 17. 投标人在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由投标人承担，所有权归采购人，投标人仅拥有使用权。 18. 水、电、气（年预算金额）费用由采购人承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由投标人承担）。 19. 设备维修及餐具用品补充费用 （1）保障供餐的基础设备及餐具初次由采购人配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由投标人担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由采购人承担。 （2）油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由采购人承担。 （3）售饭系统及饭卡费用由采购人承担。 20. 低值易耗品配备及病媒防治费用由投标人承担。投标人必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 21. 餐厅工作人员业务培训费用由投标人承担。 22. 餐厅宣传展板及标识制作等，采购人要求的由采购人支付，投标人自做宣传等其他相关费用由投标人承担。 23. 接待用餐严格按照《未央区机关食堂接待用餐管理制度》先审批后用餐，严
--	--

	格按照规定的餐费开支标准执行。
服务质量 要求	1. 在业务履行过程中投标人要服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安全和要求，严格执行采购人现场标准的相关管理规定，并接受采购人的考核。考核内容按采购人制定的标准进行； 2. 投标人必须提供供餐服务保障方案（不少于 2 套）； 3. 投标人的专业质量标准 and 规范应达到《未央区机关事务服务中心餐厅包厨考核办法》规定的内容； 4. 投标人承担在履行业务过程中的食品原料的费用（不含水、电、气及油烟罩清洗、燃气报警装置及售饭系统维保费用）、厨具设备日常维修维保费用、服务管理费、劳务加工及餐具补充费用； 5. 投标人派遣人员年龄在 18 周岁至 55 周岁之间，初中文化程度以上。身体健康，五官端正，无有碍从事本行业工作的疾病和身体缺陷，所有工作人员均需具有国家正规卫生防疫部门出具的有效健康合格证。品行良好，无行政拘留以上违法犯罪记录； 6. ▲对于国家规定须持证上岗的岗位，投标人从业人员须持相关职业资格、健康证明等资格证上岗。厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级以上或连续从事本职业三年以上，所有厨师均应具有厨师资格等级证书，领班服务要有从事三年以上本岗位工作经验； 7. 投标人拟派遣团队所有工作人员均由投标人建档管理，并将档案信息备案报送采购人，档案应至少包含姓名、性别、年龄、学历、资质证书编号、从业年限、联系电话、岗位工资待遇等基本信息，投标人须保证档案信息的真实性及完整性，且在人员发生变动的情况下，要及时在采购人处进行变动备案； 8. 投标人拟派遣团队所有工作人员必须按照表格中的要求持相关证件上岗，采购人可随时对以上证件进行抽查； 9. 投标人必须每年对拟派遣团队所有工作人员进行一次健康检查，健康检查费用由投标人承担。必要时，采购人可对投标人健康记录进行抽查。患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作； 10. 投标人派遣工作人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰、使用香水等，每日需洗澡洗头；手部操作前应洗净，操作过程中应保持清洁，受到污染后应及时洗手； 11. 专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适度消毒； 12. 不得将私人物品带入工作区域。不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求； 13. 工作服应当每年进行更换，保持清洁。每名从业人员不得少于 2 套工作服； 14. 投标人要充分保障服务人员的工资、福利及各项保险待遇，严格落实服务人员的个人防护、防暑降温和疾病防控，加强相关技能培训； 15. 投标人拟派遣团队所有工作人员工资执行《陕西省人力资源和社会保障厅关于调整最低工资标准的通知》中的最低薪资标准。降温费执行《关于调整夏季防暑降温费和高薪津贴标准的通知》中降温费的相关标准； 16. 投标人派遣人员若在服务期限内出现群体性事件，投标人应立即向采购人报告，并做好处理工作。一旦发生群体性上访事件，将依问题的严重程度对投标人进行经济处罚；

	17. 投标人应负责对服务区域清洁卫生负责，含餐区厅面、厨房内部、外墙玻璃、玻璃顶、以及工勤餐厅门前下水道、项目周边环境责任区及配套设施等； 18. 投标人应负责对设施、设备日常维护保养，配备专职人员建立设施、设备使用和维护档案，负责日常维护，确保设备正常运行。负责布草清洗（窗帘、餐厅桌布、小方巾、垫布、杯布、餐巾等）； 19. 投标人应负责对就餐秩序管理，监督就餐人员打卡，以及相关人员就餐登记，反餐饮浪费督导及采购人安排的其他督导性工作等； 20. 投标人应负责服务区域有害生物灭除工作，及疫情期间的日常消杀工作； 21. 投标人承接项目时，负责对所有场所、设施、设备进行认真查验，对物资进行详细清点，验收手续齐全；管理过程中，正确使用设施设备，建立定期巡查制度，做好维护保养工作；规范使用餐厨具、布草等物资； 22. 投标人对各区域场地卫生进行划片分工，责任到人。保洁区域目视干净无污渍、无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，瓷砖地面光亮洁净，玻璃门窗光亮透明，设施设备表面无灰尘及附着物；各种炊具、用具光亮洁净，排水沟见底。每周至少安排一次大扫除； 23. 投标人在服务期限内应合理搭配膳食，有专门菜品研发团队，不断提升菜品质量，保证调查满意率平均 95%以上； 24. 投标人在服务期限内应安全、节约使用水、电、气等，配合完成成本控制及节能工作； 25. 投标人在服务期限内应有独立于此项目的公司质量监督人员，根据项目运行情况独立行使监管权力，每月写出运行报告直接报公司管理层，针对存在的严重问题随时进行沟通协调； 26. 投标人在服务期限内应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，确保食品质量，杜绝发生食品安全事件； 27. 投标人在服务期间餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在 98%以上，所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷子质量必须按采购人要求和规格进行更换，所需费用均由投标人承担； 28. 厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具补充更新、必须按采购人要求进行同质量、同品牌进行更换，并由投标人承担支付费用； 29. 低值易耗品更新补充由投标人自行更换补充并承担支付费用； 30. 病媒防治工作，必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体组织实施。消杀所产生的费用由投标人承担； 31. 宣传展板和标志标识等须定期更换，所需费用由投标人承担； 32. 派遣工作人员培训每月不少于 2 次，定期组织业务竞赛等相关活动，所需费用由投标人承担； 33. 投标人必须根据采购人作息时间要求，保质保量保障机关干部职工用餐。会议膳食保障：专项工作、临时性任务膳食保障； 34. 投标人须保证水、电、气异常情况应急保障； 35. 投标人必须按照采购人的要求，按时保质、保量地提供优质服务，保证达到服务标准。对于采购人提出的问题，投标人应该积极主动改进，否则，采购人有权终止合同； 36. 投标人派遣的工作人员必须遵守采购人的各项管理规定和管理制度，服从采购人的管理； 37. 投标人用工制度按照工作需要自行制订的方式为准（应符合国家或行业标
--	--

	准），与采购人无关； 38. 投标人提供对服务区域内的固体废弃物进行全面控制。并严格执行驻地市政环保要求及颁布的《环境管理体系文件》要求； 39. 采购人除按时支付投标人的承包款外，有权定期的对投标人的工作质量、服务水平进行监督、检查、考核，检查考核结果与承包款挂钩，作为是否按时足额给付承包款的最终依据。投标人要配合和服从采购人的工作。投标人连续三个月达不到标准的，采购人有权解除合同； 40. 投标人整个服务期限内所需的服装、劳保等由投标人自行承担（必须做到各岗位服装一致，每个岗位至少 2 套可更换的工作服，保证服装整洁，无污渍）； 41. 投标人负责服务期内派遣人员的所有安全责任，定期开展安全培训和教育，因投标人原因造成的安全事故，由投标人承担责任，并负责因此造成的所有损失； 42. 如采购人业务调整、结构调整、管理主体变更等因素造成合同不能履行，可以申请解除本合同； 43. 投标人必须做到每餐食物留样。须建立健全食品安全各项管理制度，明确食品安全责任，并对执行情况进行记录。须制定从业人员食品安全知识培训计划，组织实施并做好记录； 44. 投标人须建立餐厨废弃物处置管理制度，将餐厨废弃物分类放置，废弃物应在每次供餐结束后及时清除，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。餐厨废弃物应由经相关部门许可或者备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理； 45. 投标人须制定食品安全检查计划，明确检查项目及考核标准，并做好检查记录。须建立食品安全检查及从业人员健康、培训等档案管理，人员信息档案报备采购人处，且当人员变动时要及时进行变更报备； 46 投标人须组织制定食品安全事故预防、应急处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患； 47. 投标人应采用电子计算机信息技术系统和手段进行前述各项文件记录和人员管理方便检查； 48. 投标人须根据卫生部《病媒生物预防控制管理规定》和《国家级卫生城市标准》的要求，建立病媒生物预防控制制度，按时定期开展病媒生物防治工作，并做好台账记录和管理工作的； 49. 投标人应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。做到不加工过期及“三无”食材，并妥善存储、彻底清洗食材；加工制作过程卫生无毒、生熟分开、配餐合理；成品饭食口味适宜、无夹生、无异物；做好食品卫生工作，若因投标人管理问题造成就餐者食物中毒，责任由投标人全部承担；严格卫生管理，餐后餐具按规定程序彻底清洗消毒，确保饮食卫生安全；投标人必须每天打扫辖区内的清洁卫生，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。后厨及就餐环境干净整洁、无积垢、无灰尘、无死角、无病媒生物；就餐服务周到细致； 50. 投标人对服务范围内的餐厅、楼道、楼梯、卫生间每天至少清洁两次，保持卫生清洁。做到整齐干净，楼梯楼道地面干净无污垢、扶手无灰尘，公共卫生间无异味、无污垢。对指定区域内的公共区域每天全范围清扫，随时做到公共设施表面无灰尘、无污渍； 51. 投标人对不符合上岗要求的人员及时调整。对从业服务人员及时开展业务技
--	--

	能及礼仪等职业化培训，培训到位不走过场，岗位员工能熟练掌握业务技能和工作区域设施设备的操作规程，人员礼仪标准，待物有节； 52. 投标人承担在履行本项目业务过程中的全部安全责任； 53. 投标人应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，采购人有权直接进行处罚，凡经济处罚一律不再返还； 54. 各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由投标人担负； 55. 投标人确保食品质量和食品卫生安全，因投标人厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，采购人有权做出处罚并追究相应责任； 56. 投标人应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因投标人管理问题引起采购人操作间火灾，一切责任及损失由投标人承担；投标人必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成工伤，由投标人自行负责承担； 57. 双方在履行合同过程中发生的争议，由双方协议解决，协商不成的，提交陕西省西安市未央区人民法院诉讼； 58. 投标人在服务期限内应做好本职工作，不打听与其无关的任何事务，应杜绝向他人透漏与采购人有关的任何信息，做好相关保密工作。
意外事故 承担	1. 就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由投标人负责； 2. 凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由投标人承担； 3. 投标人派遣人员在服务期限内发生的任何意外事故均由投标人自行承担责任。事故所造成的派遣人员生命、财产损失，由投标人自己承担；若由于投标人管理不力，发生事故给采购人造成人员生命或财产损失的，投标人要负相应责任； 4. 投标人派遣人员造成本人或他人的伤亡（因工和非因工受伤）、患病和一切人身意外伤害均由投标人负责处理，并承担全部费用。投标人应当为其员工缴纳各种保险，另外增加人身意外伤害险。 5. 投标人在服务期间，应严格执行《食品卫生法》及相关法律法规，防止食物中毒，由于管理不善或派遣人员操作等因素引发的食品卫生安全事件，由投标人负全部责任，并赔偿因此给采购人造成的行政事业罚款等相关费用，并无条件配合采购人开展善后处理。
原材料质 量标准	1. 采购带包装的食品时，禁止采购“三无”产品，即无“生产日期、保质期或有效食用截止日期、生产厂家”，三者缺一不可； 2. 禁止采购无《食品生产许可证》编号的产品，编号由英文字母“QS”加12位阿拉伯数字构成； 3. 食品原材料品质的基本要求和标准： （1）根据采购人对膳食的要求，按照合理和营养的原则来确定； （2）按照采购人就餐者对原料的食用习惯和食用价值确定； 4. 蔬菜类标准（蔬菜采购使用必须进行农药残留检测）： （1）蔬菜农残要求符合农产品安全质量最新国家标准。 （2）蔬菜、瓜果类具体标准 大白菜：新鲜洁白，白面无黑色斑点，里面无烂心、无开花、无坏叶； 白萝卜：表皮光洁，无黑心、无空心、小的不低于0.5斤，大的不超过3斤；

	青笋：新鲜、通体均称，无竹节、无乱尾、无空心，叶片不能超过长度的 1/3； 尖椒：无异味，尾部新鲜、硬朗，长度不低于 10 公分； 圆椒：无异味，尾部新鲜、硬朗； 红椒：无异味，尾部新鲜、硬朗、硬而不烂； 包菜：1.5 斤以上，无黄叶、虫叶、结实无烂心； 蒜苔：长而匀称、绿色鲜艳、无暗斑、尾部老硬不能超过 1 寸，没有冻伤（中间抽看，防冻烂）； 红萝卜：直径 3-5cm, 大而均匀、色泽鲜艳； 豆角：新鲜、长度 40 公分左右，长而结实，折断为实心、无虫； 花菜：直径 10cm, 洁白而无黑点斑点，箱装则防冻烂； 西兰花：表面蓓蕾平展，无开花现象，无异味臭味，外表如有潮、变色则证明变质； 青瓜：长而直、带刺、折断为实心无籽，两头大小一致； 玉米棒：个大，粒满，老嫩适中，防虫咬 南瓜：金黄色、红心、表皮如有指头大小黑块，则已变质 生姜：个大、金黄色、无芽、黑色则烂，白色则嫩 丝瓜：头尾粗细较均匀，拿起有弹力 西芹：嫩绿色折断无筋，硬而不青 西红柿：红而不软，硬而不青 5. 腌菜、泡菜类验收标准： 首次供货提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2714 及 GB2760 的最新规定。 6. 猪肉类标准： (1) 猪肉类标准：每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽产品最新标准。印章清晰清楚可查； (2) 猪肉各部位肉的具体标准： 五花肉：要新鲜、皮薄、肉质好，不能太肥，一般二指厚为准； 前上肉：五花肉，小里脊（腰内肉），梅花肉皆属上肉，不能有淋巴瘤，不带前腿肉，颜色要好，不能有淤血，猪毛； 后上肉：不能太肥，要瘦肉多，无淋巴瘤，皮无斑点； 后瘦肉：肉色要好，不能有淤血，不能有肥肉、碎骨，表面上不能有发白积水； 肥肉：厚度为三公分，一公寸宽，不要有瘦肉； 7. 牛肉类标准： (1) 每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告，符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准。印章清晰清楚可查； (2) 牛肉各部位标准 瘦牛肉：呈均匀的鲜红色或深红色、有光泽； 脂肪：呈乳白色或微黄色，具有牛肉正常气味，无异味，瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满；肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水； 牛腩：色泽新鲜、无杂质、无异味、无注水。 8. 畜禽类验收标准
--	---

	(1) 每批次必须有兽医检疫合格证明,首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药 物保证函,每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜(冻)畜、禽 最新标准,印章清晰清楚可查; (2) 畜禽类肉的具体标准:外观新鲜肉色泽红润,肉的断面呈淡红色,稍湿润, 但不粘,肉的液体透明;硬度新鲜肉的刀断面,肉质紧密、富有弹性,用手按后 能迅速恢复原状,气味新鲜肉具有每种家畜肉的特有气味;脂肪新鲜肉的脂肪分 布均匀,没有酸败和臭味,并保持原有色泽; 9. 禽蛋类标准: 蛋外壳有霜状粉末,壳表面比较粗糙,但有光泽;用光照,能透光,呈桔红色, 气室小而透亮,蛋黄轮廓,将蛋轻轻摇动,听不到声音或感觉不到振动的为新鲜 蛋; 10. 鱼类等产品质量鉴定标准: (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2733 鲜冻动物性水产品最新标准; (2) 鲜鱼类眼睛凸起,澄清有光泽;不新鲜的鱼眼睛凹陷,色泽浑浊不清,呈微 蓝色;鱼鳃紧闭,鳃片呈鲜红色,无粘液和污物;鳞片整齐,排列紧密,有黏液 和光泽,轮层明显; (3) 虾类虾头尾完整,有一定的弯曲度、虾身较挺、虾皮壳发亮,呈青白色,新 鲜虾肉质坚实、细嫩; (4) 虾仁必须冰冻,而保持其新鲜程度。冻虾仁的外包装完整、清洁。 11. 干货类标准:干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整无虫蛀、无杂质、保持应有 的色泽; 12. 稻米、面粉、淀粉标准: (1) 符合 GB2715 粮食最新标准及 GB1355 小麦粉最新标准。面粉的品质标准:面 粉含水量在 12-13%之间,有正常气味,颜色较淡; (2) 稻米的质量检验标准:有清香味和光泽、无米糠和其它杂质、无虫害无异味、 无霉味,用手摸时滑爽、干燥;米粒形均匀、整齐、重量大,没有碎米和爆腰米; 没有腹白的米; 13. 定型包装类食品标准:凡是带有包装的食品,其质量卫生标准除符合国家规 定的质量卫生标准外,还应包括以下方面:包装类食品必须包装整洁、完美;包 装食品其包装盒或标签上须注明食品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保 质期;包装食品的内容和重量必须和包装上标明的完全一致; 14. 冻品类的标准: (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜(冻)畜、禽最新标准; (2) 按照冻品的共同特征,凡是冻肉类产品必须包装完整并有生产厂址和生产日 期;冻肉类产品中冻肉和冻肋排必须有产品卫生检疫标准;冻肉类产品质量必须 合乎验收标准(如新鲜度等);冻肉类产品中间不能有过多冰块、冻肉类产品重 量必须和包装箱上标明的重量一致; 15. 食用油脂的种类及鉴别标准:首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次 当年官方检验报告。符合 GB2716 食用植物油最新标准,及 GB10146 食用动物油 脂最新标准; 16. 其他未明确的原材料采购标准,按采购人要求标准采购。
--	--

食材配送要求	1. 大米类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 大米等级为：特级、一级、二级 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 2. 面粉类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 面粉等级：特一级粉、特二级粉、标准粉 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 3. 食用油类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 生产经营的产品能提供检验合格报告； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力，能及时供货； 食用油等级：花生油、葵花籽油、菜籽油、大豆油（均为非转基因食用油）； 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 4. 肉类： 具有独立法人资质，具有工商营业执照， 产品必须经固定合法牲畜屠宰场所屠宰，符合食品卫生生产标准，符合食品卫生安全要求；有符合卫生标准的运输工具，有配送能力； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 5. 水产海鲜类： 具有工商营业执照； 经营及资信状况良好，具有保证长期稳定的供应能力； 符合卫生标准且产品保鲜的运输工具，有配送能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 6. 蔬菜类： 具有在市区内注册的蔬菜经营户或蔬菜批发商的工商营业执照，且年检有效； 有相对固定的进货渠道，有完善的货物来源记录，能保证蔬菜的质量； 等级：有机、无机（必须为新鲜蔬菜）； 自备有配送运输工具，有足够的供货能力，能按时供货，服务周到，经营及资信状况良好。
--------	---

二、人员岗位配备要求

名称	数量	单位	分 配	岗位级别
经 理	1	名	统筹管理大院及未央大厦	具备有效期内的健康证，具有丰富的工作经验及处理应急事件的能力
厨师长	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	厨师长职业等级必须达到国家资

				格证书三级及以上，具备有效期内的健康证
服务经理	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	具备有效期内的健康证，具有一定的服务工作经验
炒锅	9	名	大院 4 人，未央大厦 5 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
面点	13	名	大院 7 人，未央大厦 6 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
切配	11	名	大院 4 人，未央大厦 7 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
服务员	10	名	大院 6 人，未央大厦 4 人	具备有效期内的健康证
洗消	6	名	大院 3 人，未央大厦 3 人	具备有效期内的健康证
保洁	1	名	大院 1 人	具备有效期内的健康证

三、费用说明

项目	内容及要求
费用说明	1. 服务费用包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用。 2. 原材料采购费用：投标人承担未央区机关大院及未央大厦餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。按月以售饭系统统计的实际刷卡就餐人数结算：按早餐 4 元/人、午餐 16 元/人、晚餐 2 元/人的标准进行结算。 3. 其他需说明费用 (1) 农药残留检测费用由投标人承担 蔬菜采购使用必须进行农药残留检测，日常检测由投标人完成，检测设备由投标人配备；抽查检测由采购人进行，抽检设备由采购人配置。 (2) 设备维修及餐具用品补充费用 ①保障供餐的基础设备及餐具初次由采购人配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由投标人担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由采购人承担。 ②油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由采购人承担。 ③售饭系统及饭卡费用由采购人承担。 4. 水、电、气（年预算金额）费用由采购人承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由投标人承担）。 5. 低值易耗品配备及病媒防治费用由投标人承担。投标人必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 6. 餐厅工作人员业务培训费用由投标人承担。 7. 餐厅宣传展板及标识制作等，采购人要求的由采购人支付，投标人自做宣传等其他相关费用由投标人承担。 8. 投标人在服务期内因送货出入办公区的车辆由采购人负责协调进出。 9. 投标人在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由投标人承担，所有权归采购人，投标人仅拥有使用权。 10. 本合同执行期间服务费用不变，采购人无须另向投标人支付本合同规定之外

	的其他任何费用。
--	----------

第三部分 安保服务

一、服务内容

1. 保安人员应严格执行《保安服务操作规程与质量控制》，严格执行《保安员职业道德规范》结合服务单位具体情况，认真履行职责，维护治安秩序，做好安全防范工作，为采购人提供优质服务。
2. 保障执勤区域内人员、财产安全。
3. 具体安排巡逻执勤区域，保证按时巡逻，做好门卫管理、消防、防盗、防破坏等安全防范措施，发现区域内的安全隐患，及时报告并协助处理。
4. 建立传达、车辆停放等管理制度，对进出车辆进行管理，维护交通秩序，确保正常工作秩序和办公区域安全。
5. 建立完善火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。
6. 监控值守管理，监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。
7. 协助做好来访人员接待等工作。
8. 保安人员除履行安全防范、门卫管理职责外，还需做好临时交办的其它工作。
9. 服务范围包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点提供门卫、安全巡逻车场停放管理、监控室，夜间安全保障等方面安保项目服务。

二、服务标准

分类大项	具体服务标准内容
综合资质与团队管理	1. 保安服务公司法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
	2. 拥有与所提供保安服务相适应的专业技术人员，涉及法定资格要求的岗位人员，必须取得对应专业资格证书。
	3. 具备固定经营住所，配齐保安服务所需的各类设施、装备，满足项目执勤需求。
	4. 建立健全组织机构，完善保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度全套管理体系。
	5. 具备先进的管理理念与优质管理团队，可根据项目需求持续创新、优化安保服务内容与服务模式。

	6. 管理团队实行年轻化、专业化管理标准，管理人员具备专业管理学历及相关工作经验，年龄不超过 42 周岁；可依托信息化、机械化现代化管理手段开展项目服务与管理工作，且项目服务口碑良好，可提供优质服务评价证明。
人员配置与岗位管理	1. ▲本项目定岗配置安保人员不少于 43 名，含持证消防设施操作员不少于 2 名。所有安保人员必须持证上岗，严格符合招录标准：男性身高 $\geq$ 1.73 米，女性身高 $\geq$ 1.63 米。
	2. 人员结构要求：35 周岁以下人员不少于 26 名（其中退伍军人/党员不少于 16 名，大专及以上学历人员不少于 10 名）；剩余 17 名人员，男性不超过 50 周岁、女性不超过 45 周岁，均具备高中及以上学历。
	3. 人员资料要求：所有在岗人员需提供保安员证、学历证明、个人简历、无犯罪记录证明；退役军人需额外提供服役证明，消控人员需提供有效消防设施操作员证书，同步报备个人家庭情况资料。
	4. 人员异动管理：岗位人员调配须经采购人安保科审批同意，人员离职需提前报备，新入职人员须由采购人安保科面试考核后方可上岗；人员参会、培训、调休、岗位调动等工作，不得影响日常岗位勤务。
费用核算与合同管理	1. 本项目安保服务外包费用为固定含税总价，费用涵盖人员服装费、五险一金、管理培训费、税费、节假日补助、降温取暖补贴、员工奖金等全部相关费用，项目所有服务承包风险由投标人自行承担。
	2. 投标人需严格履行合同职责，无条件承担采购人临时安排的各项工作任务，若投标人出现违约行为，采购人有权随时解除服务合同。
日常执勤与综合服务	1. 严格依据《保安服务管理条例》《保安服务操作规程与质量控制》及采购人规章制度开展工作，全力保障执勤区域人员、财产安全，维护园区治安秩序，杜绝安保工作干扰采购人员工、居民正常工作与生活情况。
	2. 日常执勤管理：实行出入口 24 小时值守制度，对进出人员、车辆、物品进行查验、登记、分类记录，严防单位财物流失及违禁物品流入；规范人员着装、执勤姿态，坚守岗位、文明执勤、保守秘密，自觉接受采购人考核管理。
	3. 院区秩序管理：制定巡逻方案，定时定点开展巡逻值守，落实门卫、防盗、防破坏等安防措施，及时排查、上报、协助处置安全隐患；建立车辆停放、园区传达管理制度，规范行车路线、停放区域，维护园区交通秩序，保障办公区域正常运转。
	4. 勤务装备与辅助工作：执勤人员按规定配备公安机关批准的防护用具、

	对讲机，规范填写勤务登记簿；协助采购人开展来访人员接待、秩序疏导、重点区域看护等辅助工作，完成采购人交办的各项临时任务。
	5. 应急处置与治安管控：及时制止园区不法侵害行为，将涉事人员移交公安机关；发生治安案件、安全事故时，第一时间上报采购人及公安部门，保护事故现场，排查消除各类安全隐患。
消防安防与应急管理	1. 人员培训体系：建立标准化招聘、岗前培训、上岗考核、常态化岗中培训体系，可邀请部队专业教官开展专项培训，全面提升安保人员专业能力。
	2. 消防专项管理：严格落实消防安全责任制，明确各级岗位消防职责；消防操作人员持证上岗，定期开展消防巡查、设施维保、消防培训及演练（每年不少于1次）；保障消防通道畅通、消防器材完好可用，规范易燃易爆品管理，配齐消防警示标识、疏散示意图及器材使用说明。
	3. 监控值守管理：监控设施24小时不间断运行，全覆盖安全出入口、重点区域，全程留存监控记录，资料保存时长不少于1个月；配置专职持证人员值守消防控制室，严格执行控制室管理规范。
	4. 应急预案管理：制定完善火灾、治安、公共卫生、自然灾害等各类突发事件应急预案，组建专职应急队伍；收到监控报警、现场险情后，立即派员处置、报警、疏散人员；突发各类公共安全事件时，即刻启动预案，配合相关部门开展处置工作，降低人员、财产损失。

第四部分 物业及会务服务

一、服务内容

（一）房屋日常维护管理：对物业区内的房屋进行定期检查、维护。

（二）公用设施设备运行维护管理服务：对物业区内饮水机、给排水系统、供暖系统、供配电系统、空调系统等保障系统进行定期检查，对隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。

1. 供暖服务：热交换站看护及供暖系统的维修、看护。

2. 净水器服务：政府大院会议楼5台、纪委楼4台净水器的日常维护。

3. 给排水系统服务：给排水系统设备、阀门、管道等运行正常，管道、污水井、屋面雨水口等排水设施正常运行，化粪池清掏。

4. 空调服务：空调设备设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后及时维修并做好记录，制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

（三）环境维护：

1. 保洁服务：物业区内建筑物内公共区域卫生的日常保洁、清洁、垃圾分类及收集；

2. 绿化购买养护服务:院内季节性花卉(重大节日2次、日常维护不少于4次)、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽及树木、绿篱、花草、环境绿化日常养护服务;

3. 配合采购人完成节约能源资源及垃圾分类相关工作。

(四) 会务服务:包括但不限于会议室的会前布置(桌椅、茶水、设备调试)、会中服务(引导、续水、设备应急保障)、会后整理(清洁、物品归位、设备关闭检查),会议室音视频等设备调试与值守,以及会议区域的日常保洁。

(五) 相关要求:

1. 保洁所需的工具用具、机械设备、日常耗材等全部由物业公司承担。

2. 维护维修所需的工具用具、机械设备等全部由物业公司承担。

3. 绿化养护所需的工具用具、机械设备、肥料、农药、季节性花木及草种购买补栽、耗材等全部由物业公司承担。

4. 建议按标准配置智能扫地机、高压水枪等多功能清洁设备,配置高效绿篱机、草坪机、高压喷雾器等绿化设备,老旧设备及时更新;设备故障24小时内提供备用设备或增派人工,确保服务不降标、不断档。

5. 除特殊设备维修、维护由供货商和维保单位处置外,其他维修工作均由物业公司承担。

6. 制定并实施24小时值班制。

7. 人员岗位要求(▲物业及会务服务配备人数不少于69人)

部门	岗 位	最低配备数量(人)	备 注
管理人员	项目负责人	1	项目全盘管理工作
	客户服务主管	1	客户服务管理工作
会务部	会务人员	21	会务服务全部工作
	音视频设备操作员	3	会议音视频设备管理操作工作
工程部	水工	2	日常维修工作
	电工	2	
	木工	1	
	维修工	1	
	供暖工季节工	3	供暖工作中央空调运行工作
环卫部	保洁员	32	环境卫生维护
	绿化工	2	绿植养护工作

合计		69	
----	--	----	--

8、▲凡国家法律法规规定需持证上岗的特种作业岗位人员，必须取得对应有效资格证书。

二、服务区域

（一）龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护（自有部分）、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护；

（二）凤城南路东段 18 号未央区政府南院日常保洁（最少需配备保洁人员 4 名）、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（三）凤城南路西段 9 号未央区政府北院办公楼日常保洁（最少需配备保洁人员 2 名）、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（四）凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维及日常保洁（最少需配备保洁人员 1 名）；

（五）万象未央办公区日常维修、空调日常维护；

（六）未央大厦会务服务、日常维修（食堂）、空调日常维护（食堂）。

三、服务要求

（一）房屋日常维护管理

房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	人员招聘时，必须具有相应资质，且年龄要求 60 周岁以下，50 周岁以下占比不低于 50%。
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，落实房屋管理规定、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，检查督促采购人正确使用房屋。 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采购人，采购人按照规定对房屋进行维修管理。
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，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
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。

(二) 公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	1. 落实相关管理制度, 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。发现问题及时向采购人报告, 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。 5. 元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等重大节假日前, 组织系统巡检 1 次, 记录齐全、完整。
饮水机巡检	1. 落实饮水机运行管理制度、安全操作规程, 保障饮水机运行稳定; 2. 每周进行 1 次设备巡检。
给排水系统	1. 落实正常供水管理制度。 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, 应按规定时间通知采购人。 5. 定期疏通排水管, 保障室内外排水系统通畅; 每月进行 1 次管道、污水井的疏通维保; 每年汛前全面检查雨、污水井、屋面雨水口等排水设施, 排除隐患; 井具、盖板等附属设施每半年专项养护 1 次, 全年 2 次; 定期对化粪池进行检查, 每季度 1 次进行清掏。 6. 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。 7. 建立 24 小时应急处置服务机制, 接报后 30 分钟内到场处置; 文明规范作业, 问题当日整改落实, 特殊情况需提前报备。 8. 每次作业留存记录、影像资料, 按月报送台账, 实现全过程可追溯、可核查。
供暖系统	1. 供暖工要求持证上岗。 2. 每年冬季前, 对供暖系统进行检修维护, 检修记录和保养记录齐全。 3. 保证供暖系统安全运行和正常使用。

	4. 供暖期间应 24 小时运行值班制度，做好设备运行检查、数据登记。 5. 季节工（供暖工/空调工）根据采购人要求其他时间补充到日常所需工作。
供配电系统	1. 维修工要求持证上岗。 2. 落实配送电运行制度、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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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. 落实空调运行管理制度、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. 定期巡检，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。无法解决的故障，及时报采购人处理。 4. 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。

（三）环境维护

环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	保洁和绿化人员要求年龄男性 60 岁以下，女性 55 岁以下，每年提交健康证明，无违法不良记录，热爱本职工作，能吃苦耐劳，尽心尽责。
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，大厅等人流密集区域的大理石、花岗石等石材，每月深度清洁 1 次、每季度至少完成 1 次晶面养护及抛光处理；其他区域石材每季度深度清洁 1 次、每半年完成 1 次晶面养护。保持石材表面基本光亮，色泽均匀，无明显渗色磨损。根据实际使用情况和石材磨损程度，可适当调整养护频次；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，空调风口干净无污渍；指示牌干净无污渍，指示醒目。 2. 办公室：指定服务的办公室每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，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。手纸、洗手液不断档。每半小时巡检一次，随时保持清洁。 5. 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无异味。 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。 7. 会议期间动态保洁要求：遇重要会议或大型活动，会前做好全面清洁准备，会中安排保洁人员就近待命，随时保持清洁。每 30 分钟巡检一次公共区域卫生，发现问题及时处理；会后及时进行清洁整理。会议期间保洁人员尽量减少进出会场区域，避免干扰会议进行。
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。公共区域器材每日清洁一次。 2. 绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、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. 办公楼及业务、技术用房的平台、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；机关大院所有楼宇外墙及窗户玻璃每两月清洗一次，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。 4. 公共区域设置的垃圾桶（含室外吸烟区专用垃圾桶）须每日至少清洁 2 次，确保无溢满、无异味、无二次污染。每半小时巡检一次，发现烟头、烟灰立即清理。
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	1. 设置分类垃圾桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类收集，并达到分类标准，垃圾分类应建立台账，数据详实。 2. 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。 3. 垃圾分类中转、分类清运；垃圾收集点地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。
节能管理	1. 公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况。 2. 公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。 3. 按规定开启、关闭路灯及景观照明。
绿化养护	1. 绿化养护人员要求熟悉绿化植物的生长习性 & 绿化养护专业技能。 2. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。 3. 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。 4. 根据植物生长情况施肥。 5. 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。 6. 定期对绿植进行补栽、整形修剪：院内季节性花卉（重大节日2次、日常维护不少于4次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽，乔木每年全面整形2次，绿篱修剪生长季每月不少于一次（一般新芽不超过10CM），冷季型草坪修剪不超过12CM，暖季型草坪生长季修剪8cm以下，枝叶过长随时修剪，保障绿植长势整齐茂盛。 7. 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。 8. 适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。
--	--

（四）会务管理服务

会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	1. 遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。 2. 接受会议任务（含外出服务），根据会议要求作好相应准备。 3. 服务人员要求学历为大专及以上，男身高170cm以上、女身高162cm以上（体重110斤以下）上，年龄在35周岁以内；形象好，气质较佳，具有会场服务技能和较好的思想道德素质，严格遵守保密制度，做好保密工作。 4. 会务人员24人（会务服务人员机关大院17人、未央大厦4人、音视频设备操作员3人）。其中3名专职音视频设备操作员，须具备专业设备操作能力（含设备间操作），能够独立完成设备调试、信号切换、音量调节、话筒管理等及简单故障排查维修。其他会务人员掌握基本设备操作技能，能够完成日常会议的简单调试和话筒管理。会议前由设备管理员进入设备间完成调试，视频音频会议会中全程值守。会务人员工资以实际配备人员计算，遇区级重大会议或大型活动，采购人可根据需要要求投标人增派临时会务人员，增派人员费用按实际出勤天数另行结算，增派人员须同样满足本合同约定的仪容仪表及服务标准。会议淡季或会议量较少时期，经采购人同意可适当减少会务人员配置，相应核减服务费用。 5. 会务人员仪容仪表细则：①头发：不得染黑色以外的颜色，长发须盘起，刘海不遮眼；②指甲：不得美甲，指甲修剪整齐，长度不超过指尖；③清洁：每日洗澡洗头，身体及头发无异味；工装每日更换，无汗渍污渍；④气味：不得使用香水、香氛类产品；⑤妆容：淡妆上岗；⑥饰品：不得佩戴任何饰品；⑦工装：统一工装，熨烫平整，佩戴工牌，黑色工鞋（静音底）光亮无尘。每日上岗前由投标人主管逐人检查，不合格者不得上岗。
会务服务	1. 会前准备：会务服务人员根据会议要求进行现场布置，会前1小时完成场地布置，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。会议前进入设备间完成调试和试音。 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。重要会议、大型活动、使用音视频设备的会议或涉密会议，安排专人全程在设备间和会场内外值守，实时监控设备运行状态，确保万无一失；日常会议，会务人员在会务值班工位待命，每30分钟巡检一次会场和设备运行情况，遇有问题及时处置。所有会议均确保联系方式畅通，接到通知5分钟内到场处置。根据会议类型和时长合理安排续水：重要会议或时长超过1小时的会议，每20至30分钟续水一次；日常短会根据参会人员需求适时续水；参会人员茶杯水量不足1/3时及时添续。续水时动作轻柔，尽量减少对会议的干扰。 3. 会后整理：会议室使用后及时进行整理保洁，确保桌椅归位、垃圾清理、桌面整洁；每日进行1次全面清洁，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无

	灰尘，桌椅摆放有序；每周进行1次深度保洁，包括窗帘整理、地毯清洁、水杯消毒、话筒消毒等。会议密集时段，可适当简化保洁流程，重点保障桌面整洁和垃圾清理，每日结束后进行全面清洁。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。 4. 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5. 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。
--	---

注：“▲”内容项为重要要求，投标人需提供承诺（格式自拟），否则将影响评分。

投标人中标后，须在采购人规定的时限内，现场出示承诺中全部人员的上岗证书、资格证书等有效原件供核验。若存在无法提供、材料造假或与投标承诺不一致的情形，将被认定为虚假响应，采购人有权取消其中标资格，并将相关线索报送财政政府采购监管部门依法处理，由此产生的所有责任与后果均由投标人自行承担。

二、商务要求（实质性要求，不允许负偏离）

- 1、服务期限：1 年
- 2、服务地点：采购人指定地点
- 3、验收标准：满足国家和行业现行相关标准以及采购人的要求
- 4、合同形式：采用固定总价包干方式，供应商的报价包含为履行本项目所需的一切成本、税费、利润及风险。
- 5、款项结算：采购人按月与投标人办理服务费结算，考核结果产生的扣款，采购人有权直接从当期应付款项中扣除。采购人以转账方式向投标人支付服务费用。投标人在申请付款时，必须向采购人开具合法、准确、有效的票据。

第四章 合同文本

（注：本合同样本仅供参考，具体内容 by 采购人和成交供应商协商确定，但不得改变招标文件、投标文件、成交通知书等实质性内容。）

未央区机关集中办公点物业服务项目

采 购 合 同

（项目编号：）

2026 年

综合服务外包合同

甲方：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

联系地址：_____

乙方：

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

联系地址：

鉴于甲方需要将其餐饮、安保、物业及会务服务外包，乙方具备提供前述综合服务的能力，双方依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经平等协商，达成如下合同条款：

第一条 服务内容与范围

1.1 餐饮服务

1.1.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供餐饮运营管理服务，具体内容包括但不限于：食材的采购、验收、仓储、加工制作、送餐服务、餐后清洁、食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补等。送餐时间、每日餐品品类、营养搭配要求及食品安全管理措施应符合附件一《餐饮服务标准与考核办法》的规定。乙方提供的服务标准应与附件一所列各项量化指

标严格对应。

1.1.2 服务区域：未央区机关大院、未央大厦两个办公点；

配备人员要求：不得少于 55 人。

1.1.3 服务费用：包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用，具体内容见附件一《餐饮服务标准与考核办法》。

1.2 安保服务

1.2.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供门卫、安全巡逻、车场停放管理、消防系统维保、监控室值守、夜间安全保障、防火安全预防、突发事件的应急处置等安保服务。乙方须确保安保服务覆盖服务区域全时段，具体岗位数量、布岗位置、执勤时段、巡逻路线与频次、应急响应流程等详见附件二《安保服务标准与考核办法》。乙方提交的排班表及所有安保人员的资质证明文件应作为该附件的组成部分。

1.2.2 服务区域：为未央区政府机关等办公点提供安保服务，包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点。

配备人员要求：不少于 43 人。

1.2.3 服务费用

安保服务费包含包括人员工资、五险一金、管理培训费、节假日补助、降温取暖、奖金以及服装费、食宿、办公、保安器材、意外险等一切费用。服务承包风险由乙方自行承担。

1.3 物业及会务服务

1.3.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、

给排水系统运维、空调维保、饮水机维保、热交换站及供暖系统的维修看护等服务。各项服务的具体范围、作业频次及质量标准详见附件三《物业及会务服务标准与考核办法》。

1.3.2 服务区域

1.3.2.1 龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护（自有部分）、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护；

1.3.2.2 凤城南路东段 18 号未央区政府南院日常保洁(最少需配备保洁人员 4 名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

1.3.2.3 凤城南路西段 9 号未央区政府北院办公楼日常保洁(最少需配备保洁人员 2 名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

1.3.2.4 凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维及日常保洁(最少需配备保洁人员 1 名)；

1.3.2.5 万象未央办公区日常维修、空调日常维护；

1.3.2.6 未央大厦会务服务、日常维修（食堂）、空调日常维护（食堂）。

配备人员要求：不少于 69 人。

1.3.3 服务费用

包括员工工资、社保、福利费、工会经费、教育经费、加班费、服装费、劳保用品、伙食补助、员工意外险、津贴等乙方应向所聘人员支付的费用，耗材工具费用，绿植养护费用，维护保养费，办公费用，经单位协商认可的其他费用。

第二条 总体服务要求

2.1 壹级物业统一管理：乙方整体按照壹级物业服务标准提供服务，甲方整体服务满意度不低于 90%。

2.2 人员配置与资质要求：各岗位最低配置人数、人员年龄、身高、学历、从业资质、健康证、特种作业证、无犯罪背景筛查等全部遵照对应附件执行；人员正常离职乙方应提前储备替补，单人岗位空缺 10 日内补齐；若遇批量离职、招工困难等客观情形，乙方书面报备甲方并提供招聘佐证，经甲方书面同意可延长至 20 日；逾期未补齐的，前 5 日按每人每日 50 元扣减，超过 5 日未补齐部分按每人每日 100 元扣减服务费；所有用工薪酬、社保、工装、食宿、体检、意外险、劳资纠纷全部由乙方独立承担。

2.3 24 小时值班制度：乙方设立项目总负责人及各板块专职值班人员，对外公示值班电话，全年 24 小时在岗值守。

2.4 全员档案管理：执行一人一档制度，档案包含身份证、无犯罪记录、健康证、各类资格证、劳动合同、保密承诺书、考勤记录等，人员发生变动 3 日内更新档案并书面报备甲方。

2.5 全流程台账报送：安保巡逻、消防巡检、食品留样、设备维保、保洁消杀、绿植修剪更换、维修工单、应急处置、培训等所有工作建立完整台账，按月装订提交甲方归档。

2.6 常态化培训制度：每月至少组织 1 次专项培训，内容包括服务标准、安全作业、礼仪规范、保密纪律、应急处置等；新员工培训考核合格后方可上岗；乙方须留存培训签到、记录、影像资料备查，未按月组织专项培训或培训台账、影像、签到资料缺失的，与甲方建立整改台账，未按月组织专项培训或培训台账、影像、签到资料缺失的，乙方在 48 小时内补齐资料或补做培训；逾期未整改的，每次扣款 200 元；单次轻微资料缺失可限期补正，不予直接扣款。

2.7 应急处置与演练：乙方应制定一体化综合应急预案，定期开展消防、食品安全、治安、防汛、设备故障等各类演练，留存相关资料。

2.8 保密义务：乙方及所有工作人员对甲方内部信息、会议内容、院区布防、信访资

料等承担保密义务，保密期限至合同终止满三年时止。若乙方或其员工、分包商违反保密义务，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。此责任不因合同终止而免除。

第三条 服务期限

3.1 合同期限

本合同服务期限为固定期限壹年，自____年____月____日起至____年____月____日止。

3.2 甲方单方终止情形

若乙方在甲方组织的定期考核中连续两次或累计三次不符合附件考核标准，或未按照本合同第五条第5.3款规定的整改流程完成纠正；或乙方服务期间发生重大食品安全事故、因安保严重失职导致重大安全事件，甲方有权单方书面通知终止本合同，且不承担任何违约责任。

第四条 服务分包管理

4.1 分包许可与限制

经甲方事先书面同意，乙方可将本合同项下的非核心服务内容（如污水清淘）进行分包。但乙方不得将本合同核心服务内容（安保、保洁、会务、餐饮主体服务）整体转包给第三方。核心服务如需部分分包，须经甲方专项审批。未经甲方书面同意的分包行为均属违约，甲方有权要求乙方立即纠正并扣减相应服务费。

4.2 分包商责任连带

乙方应对其所有分包商（包括经甲方同意及未经同意的）的行为、过失或违约向甲方承担全部连带责任。任何分包均不免除乙方在本合同项下的任何义务。乙方与分包商签订的相关协议副本，应在该协议签订后3个工作日内提交甲方备案。

第五条 服务考核与费用调整

5.1 考核机制与依据

甲方将依据本合同各附件中载明的量化指标及定期考核评分表，每月对乙方服务进行一次正式考核，考核结果需经双方代表签字确认。

5.2 扣款与违约责任触发

考核得分低于约定合格分数线的，甲方有权按照附件约定的比例扣减当期应付服务费。若乙方在任一服务项目上连续两次、累计三次考核“不合格”，则视为乙方对该项目构成根本违约，甲方有权根据本合同第十一条约定解除合同，并追究乙方的违约责任。

所有考核扣分事项，乙方建立整改台账，甲方给予乙方 48 小时整改期限，整改合格的可减免 50% 扣分；首次发现的非原则性问题，仅整改不扣分。整改后仍不合格的，按标准扣分。

5.3 整改流程与时限

对于考核中发现的“不合格”项或甲方提出的整改要求，乙方须在收到通知后 48 小时内提交详细的书面整改方案；一般问题应在 7 日内完成整改，复杂问题（涉及设备更换、系统改造、人员大规模调整等）经甲方书面同意可适当延长整改期限，但最长不超过 15 日。甲方将进行复验，逾期未完成整改或复验仍不合格的，将视为再次发生“不合格”，累计计入考核记录。

乙方对甲方考核结果有异议的，可在收到考核结果 3 个工作日内，向甲方提交书面申诉材料及相关佐证依据；甲方收到申诉材料后，5 个工作日内完成复核，双方沟通核实后出具最终考核结果；未经双方核实确认的考核结果，不得作为服务费扣款依据。

第六条 价款、支付与发票

6.1 合同总价与构成

本合同采用固定总价包干方式，总价为人民币_____元（大写：_____）。其中月费用为人民币_____元。该总价已包含乙方为履行本合同所需的一切成本、税费、利润及

风险。

6.2 支付条件与流程

甲方按月与乙方办理服务费结算，考核结果产生的扣款，甲方有权直接从当期应付款项中扣除。甲方以转账方式向乙方支付服务费用。

6.3 发票与税费承担

乙方在申请付款时，必须向甲方开具合法、准确、有效的票据。因本合同产生的所有税费均由乙方依法自行承担并缴纳。如因乙方开具的发票信息错误、不规范或违法导致甲方无法抵扣或产生税务风险的，一切责任及损失由乙方承担。

甲方开票信息：

单位名称：西安市未央区机关事务服务中心

纳税人识别号：12610112729975523B

地址、电话：西安市未央区龙首北路西段1号 029-86240406

开户行及账号：农行西安未央路支行 26115101040019380

乙方收款信息：

公司名称：

纳税人识别号：

开户行及账号：

地址及电话：

第七条 保险与风险承担

7.1 强制投保义务

乙方须在本合同生效前，自费投保并维持一份足额的综合责任保险，该保险必须覆盖食品安全责任、公众责任（明确包含因安保服务导致的第三方人身财产损失）、雇主责任

等。保险单次事故赔偿限额不得低于人民币 200 万元，年累计赔偿限额不得低于 500 万元。

乙方应在签署本合同时，向甲方提交有效的保单副本及保费支付凭证。此后每年保单续保后 5 个工作日内，须将新保单副本提交甲方备案。保险期间中断或保险责任不足的，视为乙方违约，甲方有权暂停支付服务费直至乙方恢复符合要求的保险为止。

7.2 免责条款

以下情形，乙方不承担违约责任，不纳入考核扣分、扣款范围：（1）因甲方设施设备老化、先天缺陷、第三方施工破坏；（2）因不可抗力（地震、暴雨、洪水、疫情等）导致的服务中断、设施损坏；（3）因甲方指令调整、第三方人员干扰、非乙方人员导致的安全事故、泄密事件、信访维稳事件；（4）超出本合同约定服务范围、服务标准的事项，甲方未提前书面确认且未支付额外费用的（比如大型专项清理、额外活动保障、超出日常标准的改造配合）；（5）甲方提出的整改要求，超出国家规范、本合同约定标准的，乙方无法执行的，不视为违约。

第八条 双方权利义务

8.1 发包人主要义务

甲方应提供履行本合同所需的场地、基础设施（如水、电接口）等。甲方负责协调其内部各部门，为乙方服务提供必要的便利与支持。甲方不承担乙方人员的招聘、管理、住宿、薪酬支付及劳动关系相关的任何责任。

8.2 服务方主要义务

乙方应全面、适当、及时地履行本合同第一条及附件约定的所有服务内容，严格遵守甲方合理的规章制度。乙方须无条件接受甲方的监督、检查与考核，保障各项服务的连续性与稳定性。发生任何可能影响服务的事件（如安全事故、劳资纠纷、群体性疾病等），须立即向甲方报告。

第九条 资产使用与返还

9.1 使用权限与限制

乙方仅可在为履行本合同之目的、且在甲方授权的范围内使用甲方提供的资产。乙方不得对该等资产进行任何形式的改装、拆卸、转借、出租、抵押、质押，或用于本合同约定以外的任何用途。

9.2 维护、损耗与返还

乙方负责甲方提供资产的日常维护与保养。合同终止或解除后 7 日内，乙方将资产清洁完好地返还甲方。正常使用产生的合理自然损耗除外，如有缺失、损坏（非自然损耗），乙方应按该资产的折旧后价值进行赔偿。

第十条 不可抗力

10.1 不可抗力事件认定

不可抗力指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、台风、洪水、战争、罢工、暴乱，以及法律法规或政府政策变化、重大公共卫生事件等。

10.2 免责与合同处理

遭受不可抗力的一方应在事件发生后 48 小时内书面通知对方，并提供相关证明。因不可抗力导致无法履行合同的，根据影响程度，部分或全部免除违约责任。若不可抗力事件持续超过 30 日，任何一方均有权书面通知对方终止本合同，双方互不承担违约责任。

第十一条 合同变更、解除与终止

11.1 协议变更程序

本合同的任何修改、补充或变更，均须由双方协商一致并签订书面补充协议方为有效。对本合同任何附件的修改，亦需经双方盖章确认。

11.2 发包人单方解除权

当乙方发生以下重大违约情形时，甲方有权单方发出书面通知立即解除本合同：（1）发生重大食品安全或安全生产责任事故；（2）连续两次或累计三次考核不合格；（3）未按第七条规定投保或保险中断；（4）未经甲方同意擅自分包核心服务；（5）其他严重违反本合同约定，导致甲方合同目的无法实现的行为。

11.3 合同终止后交接

无论因何种原因导致本合同终止或解除，乙方均应在收到通知后 7 日内，完成以下工作：撤离全部所属人员及物品；按第九条约定返还甲方资产；向甲方移交全部与服务相关的资料；双方完成费用清算。

第十二条 通知与送达

12.1 有效送达方式

双方就本合同履行事宜往来的通知、文件，以下列方式送达即视为有效：通过快递或挂号信邮寄至本合同首部地址（以签收为准）；发送电子邮件至指定邮箱（发送成功即视为送达）；或由专人递送（以对方签收为准）。

甲方指定联系人：____，电话：__，邮箱：__。

乙方指定联系人：____，电话：__，邮箱：__。

12.2 联系信息变更

任何一方变更上述联系人或联系方式，应提前 3 个工作日书面通知对方。因未及时通知导致送达不能的，相关后果由变更方自行承担。

第十三条 争议解决

13.1 诉讼管辖

凡因本合同的签订、履行、解释、变更、终止等所引起的或与本合同有关的任何争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提

起诉讼。

第十四条 合同生效及其他

14.1 合同生效条件

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

14.2 合同附件效力

本合同附件一至附件三服务标准与考核办法等所有附件，均为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。附件内容与正文不一致的，以正文为准；不同附件之间对同一事项约定不一致的，以甲方解释为准。

14.3 合同文本与份数

本合同正本一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：_____

日期：____年____月____日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：_____

日期：____年____月____日

合同附件清单：

附件一：《餐饮服务标准与考核办法》

附件二：《安保服务标准与考核办法》

附件三：《物业及会务服务标准与考核办法》

附件一：《餐饮服务标准与考核办法》

餐饮服务标准

一、供餐服务内容及要求：

项 目	内 容 及 要 求
供餐要求	实行 24 小时供餐保障，每日基础供应 3 餐（周末及法定节假日不休），会议膳食保障、专项工作、临时性任务膳食保障。
供餐内容	1. 早餐：菜品 6 种，其中热菜 2 种、手拌菜 3 种、小菜 1 种； 2. 稀饭 2 种；五谷豆浆 / 牛奶/酸奶 1 种；主食 2 种；鸡蛋 1 种（蒸、煮、卤、煎）。 3. 午餐：菜品不少于 4 种，其中主荤菜 1 种、半荤菜 1 种、素菜 2 种；汤品 1 种；主食 2 种、面食 1 种；小吃杂粮 1 种；水果 1 种。 4. 晚餐：热菜 3 种（1 荤 2 素）；主食 2 种；稀饭 1 种、饼类 1 种。
服务要求	1. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂原材料采购、餐饮食品加工、出售、服务、保洁及供餐服务管理。 2. 全面完成政府采购贫困地区农副产品扶贫 832 平台采购工作，采购扶贫 832 平台农副产品总金额不少于年度食材类材料采购总金额的 15%。 3. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补充。 4. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂低值易耗品及厨房病媒防治工作保障。 5. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂宣传展板及标识（在采购人指导下）等制作及悬挂。 6. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂工作人员业务培训。
人员要求	1. 员工身体健康要求：拟在本项目餐厅上岗的所有员工必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并领取饮食行业健康证。无健康合格证者，不准在本项目餐厅工作。人员必须身体健康，无伤残或重大疾病，无各种遗传性疾病。 2. 员工职业技能水平要求：拟上岗人员必须持有甲方要求的餐饮行业资格证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。至少 1 人具有营养师资格证书。 3. 员工品德要求：拟派员工相貌端正，有敬业精神；要良好的职业道德；诚实、讲信用。 4. 乙方所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求。不得配备超龄或不足年龄的员工。 5. 员工数量要求：未央区机关大院及未央大厦食堂总计配备员工不得少于 55 人。 6. 餐厅所有员工由乙方自行招聘，服务费含所有人员工资、工装费、五险一金、管理培训费、节假日补助、寒暑假取暖降温费、奖金及税费等各项费用。乙方因工作安排涉及前述费用的，由乙方自行解决。 7. 严格落实合同人员管理约定，建立骨干岗位人员备案库，厨师长、服务经理、核心厨师变动必须甲方同意，履行书面报备、资格审核、岗前考核程序，乙方不得随意调换骨干人员，降低服务品质。
其他要求	1. 乙方严格遵守国家有关安全生产的法律法规，原材料验收由乙方验收，乙方必须确保所有原材料为优等，不得采购劣质、过期或三无产品，甲方有权进行监管和抽查，凡甲方发现采购不符合规定要求或劣质、过期或三无产品，有权进行直接处罚； 2. 乙方必须严格遵守甲方所制定的区政府机关餐厅考核制度（详见附件-考核办法），凡违反制度的，甲方有权进行处罚； 3. 乙方对甲方所配设备及餐具用品需要更换或报废时，必须报甲方许可。合同期满或乙方提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%，且设备为甲方所配置原品牌同等级，不得私自更换； 4. 乙方要严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要

	求。乙方应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合甲方及时处理各类隐患； 5. 乙方要加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；乙方必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由乙方承担。乙方要制订合同实施中的生产安全事故应急救援预案及紧急事故处理应急预案，乙方定期组织应急预案演练活动； 6. 乙方操作人员须佩戴劳动防护用品方可上岗作业，管理人员应随时检查劳动防护用品的穿戴情况，不按规定穿戴防护用品的人员不得上岗。定期召开安全生产动员会，及时传达机关事务服务中心等上级主管部门的有关安全生产精神。定期对员工进行消防、设备安全的基本知识教育，增强安全员安全生产意识； 7. 乙方员工因工或非因工发生人身伤、残、亡或财产损失的，由乙方负责处理。如因乙方违约造成的安全事故，乙方承担全部责任，触犯法律的，移送司法机关依法追究； 8. 甲方可协助乙方管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育培训。随时对乙方工作现场进行安全生产检查指导，监督乙方及时处理发现的各种安全隐患。 9. 乙方负责每周打扫一次未央大厦食堂负二层隔油池装置（内容包括：每日清理进水格栅提篮，倒掉饭菜残渣；定期抽取外置集油桶表层浮油，密封存放等待资质单位回收；每周打开底部小型排污阀，少量排放清水淤泥）。因乙方日常清洁出现的设备损坏由乙方承担维修，并做好日常维护工作。隔油池装置更新、更换由甲方负责。 10. 乙方须结合传统节日，按照甲方要求不定期举行特色美食节、节前加餐、光盘奖励等多样活动。 11. 乙方须开展各类餐饮质量提升，包括但不限于：开展特色美食周、节前加餐等，早餐增加杂粮、小菜品类，午餐增加凉菜、小菜品类等，丰富菜品种类，提升餐饮服务质量。 12. 乙方须提升服务品质打造品牌特色，选取高品质、精美餐具及各类用餐设备，保持餐厅硬件不低于接收时的标准。 13. 乙方供应的午餐水果须无腐烂变质、外观干净、大小均匀，尽量发放整个（如苹果、香蕉不要切开，自助餐除外）。 14. 鼓励乙方开展丰富多样的社会化餐饮服务，包括但不限于：利用大厦食堂包间开展团餐、特色美食、外卖等服务；在大院、大厦食堂设立自费窗口，开展特色美食、外卖等服务，由乙方自主运营。 15. 乙方须按照甲方要求，保障餐厅各类临时性任务、专项工作的正常开展和紧急事件的妥善处理。 16. 乙方在服务期内因送货出入办公区的车辆由甲方负责协调进出。 17. 乙方在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由乙方承担，所有权归甲方，乙方仅拥有使用权。 18. 水、电、气（年预算金额）费用由甲方承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由乙方承担）。 19. 设备维修及餐具用品补充费用 （1）保障供餐的基础设备及餐具初次由甲方配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由乙方担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由甲方承担。 （2）油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由甲方承担。 （3）售饭系统及饭卡费用由甲方承担。 20. 低值易耗品配备及病媒防治费用由乙方承担。乙方必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 21. 餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。 22. 餐厅宣传展板及标识制作等，甲方要求的由甲方支付，乙方自做宣传等其他相关费用由乙方承担。 23. 接待用餐严格按照《未央区机关食堂接待用餐管理制度》先审批后用餐，严
--	--

	格按照规定的餐费开支标准执行。
服务质量 要求	1. 在业务履行过程中乙方要服从甲方对生产场地、工作及生活环境的安全和要求，严格执行甲方现场标准的相关管理规定，并接受甲方的考核。考核内容按甲方制定的标准进行； 2. 乙方必须提供供餐服务保障方案（不少于 2 套）； 3. 乙方的专业质量标准 and 规范应达到《未央区机关事务服务中心餐厅包厨考核办法》规定的内容； 4. 乙方承担在履行业务过程中的食品原料的费用（不含水、电、气及油烟罩清洗、燃气报警装置及售饭系统维保费用）、厨具设备日常维修维保费用、服务管理费、劳务加工及餐具补充费用； 5. 乙方派遣人员年龄在 18 周岁至 55 周岁之间，初中文化程度以上。身体健康，五官端正，无有碍从事本行业工作的疾病和身体缺陷，所有工作人员均需具有国家正规卫生防疫部门出具的有效健康合格证。品行良好，无行政拘留以上违法犯罪记录； 6. 对于国家规定须持证上岗的岗位，乙方从业人员须持相关职业资格、健康证明等资格证上岗。厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级以上或连续从事本职业三年以上，所有厨师均应具有厨师资格等级证书，领班服务要有从事三年以上本岗位工作经验； 7. 乙方拟派遣团队所有工作人员均由乙方建档管理，并将档案信息备案报送甲方，档案应至少包含姓名、性别、年龄、学历、资质证书编号、从业年限、联系电话、岗位工资待遇等基本信息，乙方须保证档案信息的真实性及完整性，且在人员发生变动的情况下，要及时在甲方处进行变动备案； 8. 乙方拟派遣团队所有工作人员必须按照表格中的要求持相关证件上岗，甲方可随时对以上证件进行抽查； 9. 乙方必须每年对拟派遣团队所有工作人员进行一次健康检查，健康检查费用由乙方承担。必要时，甲方可对乙方健康记录进行抽查。患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作； 10. 乙方派遣工作人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰、使用香水等，每日需洗澡洗头；手部操作前应洗净，操作过程中应保持清洁，受到污染后应及时洗手； 11. 专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适度消毒； 12. 不得将私人物品带入工作区域。不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求； 13. 工作服应当每年进行更换，保持清洁。每名从业人员不得少于 2 套工作服； 14. 乙方要充分保障服务人员的工资、福利及各项保险待遇，严格落实服务人员的个人防护、防暑降温和疾病防控，加强相关技能培训； 15. 乙方拟派遣团队所有工作人员工资执行《陕西省人力资源和社会保障厅关于调整最低工资标准的通知》中的最低薪资标准。降温费执行《关于调整夏季防暑降温费和高高温津贴标准的通知》中降温费的相关标准； 16. 乙方派遣人员若在服务期限内出现群体性事件，乙方应立即向甲方报告，并做好处理工作。一旦发生群体性上访事件，将依问题的严重程度对乙方进行经济处罚； 17. 乙方应负责对服务区域清洁卫生负责，含餐区厅面、厨房内部、外墙玻璃、玻璃顶、以及工勤餐厅门前下水道、项目周边环境责任区及配套设施等； 18. 乙方应负责对设施、设备日常维护保养，配备专职人员建立设施、设备使用和维护档案，负责日常维护，确保设备正常运行。负责布草清洗（窗帘、餐厅桌布、小方巾、垫布、杯布、餐巾等）； 19. 乙方应负责对就餐秩序管理，监督就餐人员打卡，以及相关人员进行就餐登记，

	反餐饮浪费督导及甲方安排的其他督导性工作等； 20. 乙方应负责服务区域有害生物灭除工作，及疫情期间的日常消杀工作； 21. 乙方承接项目时，负责对所有场所、设施、设备进行认真查验，对物资进行详细清点，验收手续齐全；管理过程中，正确使用设施设备，建立定期巡查制度，做好维护保养工作；规范使用餐厨具、布草等物资； 22. 乙方对各区域场地卫生进行划片分工，责任到人。保洁区域目视干净无污渍、无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，瓷砖地面光亮洁净，玻璃门窗光亮透明，设施设备表面无灰尘及附着物；各种炊具、用具光亮洁净，排水沟见底。每周至少安排一次大扫除； 23. 乙方在服务期限内应合理搭配膳食，有专门菜品研发团队，不断提升菜品质量，保证调查满意率平均 95%以上； 24. 乙方在服务期限内应安全、节约使用水、电、气等，配合完成成本控制及节能工作； 25. 乙方在服务期限内应有独立于此项目的公司质量监督人员，根据项目运行情况独立行使监管权力，每月写出运行报告直接报公司管理层，针对存在的严重问题随时进行沟通协调； 26. 乙方在服务期限内应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，确保食品质量，杜绝发生食品安全事件； 27. 乙方在服务期间餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在 98%以上，所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷子质量必须按甲方要求和规格进行更换，所需费用均由乙方承担； 28. 厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具补充更新、必须按甲方要求进行同质量、同品牌进行更换，并由乙方承担支付费用； 29. 低值易耗品更新补充由乙方自行更换补充并承担支付费用； 30. 病媒防治工作，必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体组织实施。消杀所产生的费用由乙方承担； 31. 宣传展板和标志标识等须定期更换，所需费用由乙方承担； 32. 派遣工作人员培训每月不少于 2 次，定期组织业务竞赛等相关活动，所需费用由乙方承担； 33. 乙方必须根据甲方作息时间要求，保质保量保障机关干部职工用餐。会议膳食保障：专项工作、临时性任务膳食保障； 34. 乙方须保证水、电、气异常情况应急保障； 35. 乙方必须按照甲方的要求，按时保质、保量地提供优质服务，保证达到服务标准。对于甲方提出的问题，乙方应该积极主动改进，否则，甲方有权终止合同； 36. 乙方派遣的工作人员必须遵守甲方的各项管理规定和管理制度，服从甲方的管理； 37. 乙方用工制度按照工作需要自行制订的方式为准（应符合国家或行业标准），与甲方无关； 38. 乙方提供对服务区域内的固体废弃物进行全面控制。并严格执行驻地市政环保要求及颁布的《环境管理体系文件》要求； 39. 甲方除按时支付乙方的承包款外，有权定期的对乙方的工作质量、服务水平进行监督、检查、考核，检查考核结果与承包款挂钩，作为是否按时足额给付承包款的最终依据。乙方要配合和服从甲方的工作。乙方连续三个月达不到标准的，甲方有权解除合同（考核内容及办法详见附件一）； 40. 乙方整个服务期限内所需的服装、劳保等由乙方自行承担（必须做到各岗位服装一致，每个岗位至少 2 套可更换的工作服，保证服装整洁，无污渍）； 41. 乙方负责服务期内派遣人员的所有安全责任，定期开展安全培训和教育，因乙方原因造成的安全事故，由乙方承担责任，并负责因此造成的所有损失； 42. 如甲方业务调整、结构调整、管理主体变更等因素造成合同不能履行，可以申请解除本合同； 43. 乙方必须做到每餐食物留样。须建立健全食品安全各项管理制度，明确食品
--	--

	安全责任，并对执行情况进行记录。须制定从业人员食品安全知识培训计划，组织实施并做好记录； 44. 乙方须建立餐厨废弃物处置管理制度，将餐厨废弃物分类放置，废弃物应在每次供餐结束后及时清除，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。餐厨废弃物应由经相关部门许可或者备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理； 45. 乙方须制定食品安全检查计划，明确检查项目及考核标准，并做好检查记录。须建立食品安全检查及从业人员健康、培训等档案管理，人员信息档案报备甲方处，且当人员变动时要及时进行变更报备； 46 乙方须组织制定食品安全事故预防、应急处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患； 47. 乙方应采用电子计算机信息技术系统和手段进行前述各项文件记录和人员管理方便检查； 48. 乙方须根据卫生部《病媒生物预防控制管理规定》和《国家级卫生城市标准》的要求，建立病媒生物预防控制制度，按时定期开展病媒生物防治工作，并做好台账记录和管理工作的； 49. 乙方应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。做到不加工过期及“三无”食材，并妥善存储、彻底清洗食材；加工制作过程卫生无毒、生熟分开、配餐合理；成品饭食口味适宜、无夹生、无异物；做好食品卫生工作，若因乙方管理问题造成就餐者食物中毒，责任由乙方全部承担；严格卫生管理，餐后餐具按规定程序彻底清洗消毒，确保饮食卫生安全；乙方必须每天打扫辖区内的清洁卫生，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。后厨及就餐环境干净整洁、无积垢、无灰尘、无死角、无病媒生物；就餐服务周到细致； 50. 乙方对服务范围内的餐厅、楼道、楼梯、卫生间每天至少清洁两次，保持卫生清洁。做到整齐干净，楼梯楼道地面干净无污垢、扶手无灰尘，公共卫生间无异味、无污垢。对指定区域内的公共区域每天全范围清扫，随时做到公共设施表面无灰尘、无污渍； 51. 乙方对不符合上岗要求的人员及时调整。对从业服务人员及时开展业务技能及礼仪等职业化培训，培训到位不走过场，岗位员工能熟练掌握业务技能和工作区域设施设备的操作规程，人员礼仪标准，待物有节； 52. 乙方承担在履行本项目业务过程中的全部安全责任； 53. 乙方应严格遵守甲方考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，甲方有权直接进行处罚，凡经济处罚一律不再返还； 54. 各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由乙方担负； 55. 乙方确保食品质量和食品卫生安全，因乙方厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，甲方有权做出处罚并追究相应责任； 56. 乙方应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因乙方管理问题引起甲方操作间火灾，一切责任及损失由乙方承担；乙方必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成工伤，由乙方自行负责承担； 57. 双方在履行合同过程中发生的争议，由双方协议解决，协商不成的，提交陕西省西安市未央区人民法院诉讼； 58. 乙方在服务期限内应做好本职工作，不打听与其无关的任何事务，应杜绝向他人透漏与甲方有关的任何信息，做好相关保密工作。
意外事故 承担	1. 就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由乙方负责； 2. 凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由乙方承担；

	3. 乙方派遣人员在服务期限内发生的任何意外事故均由乙方自行承担责任。事故所造成的派遣人员生命、财产损失，由乙方自己承担；若由于乙方管理不力，发生事故给甲方造成人员生命或财产损失的，乙方要负相应责任； 4. 乙方派遣人员造成本人或他人的伤亡（因工和非因工受伤）、患病和一切人身意外伤亡均由乙方负责处理，并承担全部费用。乙方应当为其员工缴纳各种保险，另外增加人身意外伤害险。 5. 乙方在服务期间，应严格执行《食品卫生法》及相关法律法规，防止食物中毒，由于管理不善或派遣人员操作等因素引发的食品卫生安全事件，由乙方负全部责任，并赔偿因此给甲方造成的行政事业罚款等相关费用，并无条件配合甲方开展善后处理。
原材料质量标准	1. 采购带包装的食品时，禁止采购“三无”产品，即无“生产日期、保质期或有效食用截止日期、生产厂家”，三者缺一不可； 2. 禁止采购无《食品生产许可证》编号的产品，编号由英文字母“QS”加12位阿拉伯数字构成； 3. 食品原材料品质的基本要求和标准： （1）根据甲方对膳食的要求，按照合理和营养的原则来确定； （2）按照甲方就餐者对原料的食用习惯和食用价值确定； 4. 蔬菜类标准（蔬菜采购使用必须进行农药残留检测）： （1）蔬菜农残要求符合农产品安全质量最新国家标准。 （2）蔬菜、瓜果类具体标准 大白菜：新鲜洁白，白面无黑色斑点，里面无烂心、无开花、无坏叶； 白萝卜：表皮光洁，无黑心、无空心、小的不低于0.5斤，大的不超过3斤； 青笋：新鲜、通体均称，无竹节、无乱尾、无空心，叶片不能超过长度的1/3； 尖椒：无异味，尾部新鲜、硬朗，长度不低于10公分； 圆椒：无异味，尾部新鲜、硬朗； 红椒：无异味，尾部新鲜、硬朗、硬而不烂； 包菜：1.5斤以上，无黄叶、虫叶、结实无烂心； 蒜苔：长而匀称、绿色鲜艳、无暗斑、尾部老硬不能超过1寸，没有冻伤（中间抽看，防冻烂）； 红萝卜：直径3-5cm，大而均匀、色泽鲜艳； 豆角：新鲜、长度40公分左右，长而结实，折断为实心、无虫； 花菜：直径10cm，洁白而无黑点斑点，箱装则防冻烂； 西兰花：表面蓓蕾平展，无开花现象，无异味臭味，外表如有潮、变色则证明变质； 青瓜：长而直、带刺、折断为实心无籽，两头大小一致； 玉米棒：个大，粒满，老嫩适中，防虫咬 南瓜：金黄色、红心、表皮如有指头大小黑块，则已变质 生姜：个大、金黄色、无芽、黑色则烂，白色则嫩 丝瓜：头尾粗细较均匀，拿起有弹力 西芹：嫩绿色折断无筋，硬而不青 西红柿：红而不软，硬而不青 5. 腌菜、泡菜类验收标准： 首次供货提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2714及GB2760的最新规定。 6. 猪肉类标准： （1）猪肉类标准：每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合GB2707鲜（冻）畜、禽产品最新标准。印章清晰清楚可查； （2）猪肉各部位肉的具体标准： 五花肉：要新鲜、皮薄、肉质好，不能太肥，一般二指厚为准；

	前上肉：五花肉，小里脊（腰内肉），梅花肉皆属上肉，不能有淋巴瘤，不带前腿肉，颜色要好，不能有淤血，猪毛； 后上肉：不能太肥，要瘦肉多，无淋巴瘤，皮无斑点； 后瘦肉：肉色要好，不能有淤血，不能有肥肉、碎骨，表面上不能有发白积水； 肥肉：厚度为三公分，一公分宽，不要有瘦肉； 7. 牛肉类标准： (1) 每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告，符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准。印章清晰清楚可查； (2) 牛肉各部位标准 瘦牛肉：呈均匀的鲜红色或深红色、有光泽； 脂肪：呈乳白色或微黄色，具有牛肉正常气味，无异味，瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满；肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水； 牛腩：色泽新鲜、无杂质、无异味、无注水。 8. 畜禽类验收标准 (1) 每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准，印章清晰清楚可查； (2) 畜禽类肉的具体标准：外观新鲜肉色泽光润，肉的断面呈淡红色，稍湿润，但不粘，肉的液体透明；硬度新鲜肉的刀断面，肉质紧密、富有弹性，用手按后能迅速恢复原状，气味新鲜肉具有每种家畜肉的特有气味；脂肪新鲜肉的脂肪分布均匀，没有酸败和臭味，并保持原有色泽； 9. 禽蛋类标准： 蛋外壳有霜状粉末，壳表面比较粗糙，但有光泽；用光照，能透光，呈桔红色，气室小而透亮，蛋黄轮廓，将蛋轻轻摇动，听不到声音或感觉不到振动的为新鲜蛋； 10. 鱼类等产品质量鉴定标准： (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2733 鲜冻动物性水产品最新标准； (2) 鲜鱼类眼睛凸起，澄清有光泽；不新鲜的鱼眼睛凹陷，色泽浑浊不清，呈微蓝色；鱼鳃紧闭，鳃片呈鲜红色，无粘液和污物；鳞片整齐，排列紧密，有黏液和光泽，轮层明显； (3) 虾类虾头尾完整，有一定的弯曲度、虾身较挺、虾皮壳发亮，呈青白色，新鲜虾肉质坚实、细嫩； (4) 虾仁必须冰冻，而保持其新鲜程度。冻虾仁的外包装完整、清洁。 11. 干货类标准：干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整无虫蛀、无杂质、保持应有的色泽； 12. 稻米、面粉、淀粉标准： (1) 符合 GB2715 粮食最新标准及 GB1355 小麦粉最新标准。面粉的品质标准：面粉含水量在 12-13%之间，有正常气味，颜色较淡； (2) 稻米的质量检验标准：有清香味和光泽、无米糠和其它杂质、无虫害无异味、无霉味，用手摸时滑爽、干燥；米粒形均匀、整齐、重量大，没有碎米和爆腰米；没有腹白的米； 13. 定型包装类食品标准：凡是带有包装的食品，其质量卫生标准除符合国家规定的质量卫生标准外，还应包括以下方面：包装类食品必须包装整洁、完美；包装食品其包装盒或标签上须注明食品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保质期；包装食品的内容和重量必须和包装上标明的完全一致； 14. 冻品类的标准： (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准； (2) 按照冻品的共同特征，凡是冻肉类产品必须包装完整并有生产厂址和生产日
--	---

	期；冻肉类产品中冻肉和冻肋排必须有产品卫生检疫标准；冻肉类产品质量必须合乎验收标准（如新鲜度等）；冻肉类产品中间不能有过多冰块、冻肉类产品重量必须和包装箱上标明的重量一致； 15. 食用油脂的种类及鉴别标准：首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2716 食用植物油最新标准，及 GB10146 食用动物油脂最新标准； 16. 其他未明确的原材料采购标准，按采购人要求标准采购。
食材配送要求	1. 大米类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 大米等级为：特级、一级、二级 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 2. 面粉类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 面粉等级：特一级粉、特二级粉、标准粉 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 3. 食用油类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 生产经营的产品能提供检验合格报告； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力，能及时供货； 食用油等级：花生油、葵花籽油、菜籽油、大豆油（均为非转基因食用油）； 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 4. 肉类： 具有独立法人资质，具有工商营业执照， 产品必须经固定合法牲畜屠宰场所屠宰，符合食品卫生生产标准，符合食品卫生安全要求；有符合卫生标准的运输工具，有配送能力； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 5. 水产海鲜类： 具有工商营业执照； 经营及资信状况良好，具有保证长期稳定的供应能力； 符合卫生标准且产品保鲜的运输工具，有配送能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 6. 蔬菜类： 具有在市区内注册的蔬菜经营户或蔬菜批发商的工商营业执照，且年检有效； 有相对固定的进货渠道，有完善的货物来源记录，能保证蔬菜的质量； 等级：有机、无机（必须为新鲜蔬菜）； 自备有配送运输工具，有足够的供货能力，能按时供货，服务周到，经营及资信状况良好。

二、人员岗位配备要求

名称	数量	单位	分 配	岗位级别
经 理	1	名	统筹管理大院及未央大厦	具备有效期内的健康证，具有丰富的工作经验及处理应急事件的能力

厨师长	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级及以上，具备有效期内的健康证
服务经理	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	具备有效期内的健康证，具有一定的服务工作经验
炒锅	9	名	大院 4 人，未央大厦 5 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
面点	13	名	大院 7 人，未央大厦 6 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
切配	11	名	大院 4 人，未央大厦 7 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
服务员	10	名	大院 6 人，未央大厦 4 人	具备有效期内的健康证
洗消	6	名	大院 3 人，未央大厦 3 人	具备有效期内的健康证
保洁	1	名	大院 1 人	具备有效期内的健康证

以上拟派遣团队必须为乙方合法用工人员（以提供的劳务合同为准）。注：相关定义

1. 餐具：指用于分发或摄取食物的器皿和用具。餐具包括成套的金属器具、陶瓷餐具、茶具酒器、玻璃器皿、盘碟和托盘以及用途各异的各种容器和手持用具。如：碗、筷、勺、分餐盘、碟、茶具酒器等就餐手持用具；

2. 厨具：指以厨房电器为主的厨房用具，包括灶具、炊具、厨房电器和橱柜等。如：菜刀、锅、菜墩、各种不锈钢盆、汤桶、蒸箱、冰箱、烤箱、消毒柜、和面机等；

3. 低值易耗品：指劳动资料中单位价值在规定限额以下或使用年限比较短（一般在一年以内）的物品。如抽纸、抽纸盒、洗洁精、洗衣粉、橡胶手套、线手套、扫把、撮箕、刮皮刀、抹布、工作服等用品。

三、费用说明

项目	内容及要求
费用说明	1. 服务费用包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用。 2. 原材料采购费用：乙方承担未央区机关大院及未央大厦餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。按月以售饭系统统计的实际刷卡就餐人数结算：按早餐 4 元/人、午餐 16 元/人、晚餐 2 元/人的标准进行结算。 3. 其他需说明费用 (1) 农药残留检测费用由乙方承担 蔬菜采购使用必须进行农药残留检测，日常检测由乙方完成，检测设备由乙方配备；抽查检测由甲方进行，抽检设备由甲方配置。 (2) 设备维修及餐具用品补充费用 ①保障供餐的基础设备及餐具初次由甲方配齐，运行后设备的维修及餐具用品

	补充、增加均由乙方担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由甲方承担。 ②油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由甲方承担。 ③售饭系统及饭卡费用由甲方承担。 4. 水、电、气（年预算金额）费用由甲方承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由乙方承担）。 5. 低值易耗品配备及病媒防治费用由乙方承担。乙方必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 6. 餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。 7. 餐厅宣传展板及标识制作等，甲方要求的由甲方支付，乙方自做宣传等其他相关费用由乙方承担。 8. 乙方在服务期内因送货出入办公区的车辆由甲方负责协调进出。 9. 乙方在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由乙方承担，所有权归甲方，乙方仅拥有使用权。 10. 本合同执行期间服务费用不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。
--	---

餐饮服务考核办法

一、考核宗旨

按照国家颁发的《餐饮业食品卫生管理办法》和《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规要求，结合中心目标任务，制定《餐饮服务监督考核办法》（以下简称《办法》）。本《办法》依据双方签订的合同相关条款制定，经甲、乙方协商共同认可，共同遵守。甲方对乙方工作服务质量的监督考核依据本《办法》实施。通过对乙方原材料采购、饭菜加工、服务质量、满意调查等全流程考核，加强对餐厅的监督检查，达到对乙方服务保障工作的管理和指导，实现安全供餐、福利供餐、优质供餐，促进生活服务保障工作高质量发展。

二、考核领导小组

组 长：未央区机关事务服务中心主任

副组长：未央区机关事务服务中心副主任

成 员：未央区机关事务服务中心相关工作人员

三、考核内容和标准

甲方对乙方服务期间履行情况依据双方签订的合同和《餐厅考核管理细则》实施监督考核。考核内容包括：制度台账、设施设备管理、操作间规划、水电气安全、饭菜加工和出售、食品留样、餐具清洗消毒、反餐饮浪费、垃圾分类、卫生保洁、人员考勤、应急处

置、节约节能、意见投诉等均为考核内容。具体标准为：

（一）采购验收考核

1. 食材采购必须制定采购计划，明确采购产品名称、规格、型号、数量、供货期限等信息，不得采购野生动物。

2. 建立食材来源台账，严格执行验收管理制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识。验收时要索取、查验采购产品的相关证明、票据、凭证及验收报告。

3. 监管部门随机对乙方食材进行检查检测，发现一次不合格食材，视情经济处罚 100—5000 元。

4. 乙方必须对采购的蔬菜进行农药残留检测，乙方随时进行抽测。对不符合标准的每次经济处罚 2000 元。

5. 对质量问题较突出的食材，每次经济处罚 100000 元，并报备甲方和市场监管部门，做好重大突发事件处理登记以及后续处理情况追踪。

（二）食品设计合理性考核

1. 乙方主副食品类不得少于招标文件规定的基本需求标准，品种体现多样化。

2. 色、香、味、形符合要求；营养配置合理，突出特色，体现个性化选择；每季度满意度测评不得低于 90%。

3. 乙方日常供餐必须按计划菜单执行。未经批准，无特殊情况不得随意调换或更换。

（三）食品卫生考核

1. 原料采购、运送、保管、使用过程不能出现污染。

2. 原料储存、使用不能出现鼠咬、虫蛀、霉变情况，发现一次经济处罚 2000 元。

3. 粗菜细作，突出家常味。出售食品鲜嫩可口，不得有异物、异味，更不能有霉变迹象。

4. 食品储存、加工以及设备、工具使用，必须做到荤素分开、生熟分开、冷热分开。

5. 凡发生食品安全事故，无论事故大小，该项考核为不合格。

（四）人员卫生考核

1. 服务人员必须持健康证上岗，且每年体检一次。

2. 工作人员班前班后坚持洗、消制度，严禁“三长”。

3. 工作人员进操作区域必须着工作服、戴帽子，售饭时必须戴口罩和卫生手套，并保持干净卫生。

（五）环境卫生考核

1. 操作间病媒防治工作必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体落实，产生的费用由包乙方承担。

2. 操作间和餐厅设施物品放置有序，无污尘、油垢。

3. 操作间下水沟无堵塞、无积物。

4. 及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无废弃物、无水、无污渍、无油渍，并指定专人负责各区域卫生检查、记录。

5. 洗手池及洗手间清理及时、干净无异味，手纸、洗手液配置齐备不断档。

6. 清洁工具严格按照西安市市场监管局工作人员规定的位置存放，摆放整体，防止食品污染。

（六）操作间安全考核

1. 操作间必须有安全用电、用气、用设备操作规程。

2. 操作间设专人主抓安全生产工作，建立日常检查台账。

3. 严格执行班后关闭操作间电、气总阀，做好断电情况下的换气、通风等工作。

（七）意外事故考核

1. 建立健全《食品安全应急处置预案》、《餐厅公共卫生突发事件应急预案》、《餐厅消防安全疏散应急处置预案》、《餐厅停水停电停气应急预案》、《餐厅电气和设备使用安全事故应急处置预案》，建立安全事故处理机制，并按照方案演练和应急处置。

2. 就餐过程中因地面清理打扫不及时导致就餐者发生安全事故，按服务不合格对待，由此引发的一切责任由乙方承担。

3. 因原材料采购、运送、加工、供应等环节污染造成食物中毒，按服务不合格对待，乙方承担一切后果，并依法追究责任人。

4. 因水电、气、设施设备使用不规范或其他自身问题引发的安全事故，按服务不合格对待，乙方承担全部责任。

（八）供餐考核

1. 每周三 17:00 前完成下一周食谱制定，经相关负责人审核后报生活科办公室，并在中心智联机关 APP 公告。

2. 指定专人维护餐厅秩序和人员引导，并对分餐技能、服务态度等供应环节进行巡检。

3. 售餐前对餐桌、餐椅进行清洁，对分派菜肴、盛装食品的工具器具进行清洁消毒并摆放整齐。

4. 餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上。餐具完好率低于 98%，发现一次经济处罚 500 元。

5. 筷子每三个月必须更换一次，未按规定更换经济处罚 500 元。

6. 实行饭菜品尝制度，指定专人在售餐前 10 分钟对出售的食品进行品尝，并建立品尝台账，明确责任人。

7. 安排专人检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常食品立即撤回。

8. 售餐时使用清洁托盘等工具，防止从业人员手部直接接触食品（预包装食品除外），

并对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。

9. 出售食品温度适宜，热类饭菜温度不低于 60℃。

10. 桌面餐纸、牙签、调味料等配置到位、摆放整齐，餐桌无残留物、油渍。

11. 工作人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情，不得有怠慢或与就餐者发生矛盾等现象。

（九）食品留样考核

1. 食品留样由专人负责、专人操作、专人登记。

2. 食品留样要配备专用留样工器具，留样容器大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

3. 留样食品在充分冷却后，按品种分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，并在外面贴上标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息，按照时间顺序分类保存在冷藏柜中。

4. 留样食品不少于 125g，在冷藏条件下必须存放 48 小时以上。

5. 发生食物中毒、疑似食物中毒事件或者其它情况需要时，要全力配合相关部门依法对留样食品进行检验。

（十）反餐饮浪费考核

1. 定期研发新菜品。

2. 对食材边角料的利用、创新制作。

3. 现场监督浪费现象，对就餐者不满意菜品及时跟进整改，杜绝浪费现象发生。

4. 做好反餐饮浪费日常宣传工作。

5. 配合甲方完成上级单位对反餐饮浪费的考核、检查等工作。

（十一）设施设备管理考核

1. 建立设施设备管理责任制，每台设施设备要建档立卡并指定专人管理。

2. 使用前要检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

3. 严格按操作规程操作，不得让设备超压、超温、超速、超负荷运行，操作中要有防止人员受伤害的防护措施。

4. 使用后及时清理、消毒，必要时对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油，保持各类设施设备干净、整洁、完好。

5. 定期检查设施设备温度、压力、震动、异响、油位、泄露等性能工作状况，以及磨损、损坏、线路等情况，检查和维修后要做好维修保养记录。

6. 低值易耗品必须符合国家标准。

（十二）餐具回收消毒考核

1. 就餐结束后及时分类回收。
2. 回收的餐具按回收通道送至清洗消毒间进行清洗消毒。
3. 清洁消毒后的餐具必须符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB14934）规定，并存放在专用密闭保洁设施内，保持清洁。

（十三）垃圾分类考核

1. 垃圾桶必须严格按照西安市垃圾桶规范购置、贴好标识。
2. 垃圾桶必须严格按照西安市市场监管局工作人员规定的位置存放，并摆放整体、保持干净。
3. 垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。
4. 餐后垃圾实行干湿分离，垃圾桶盛装量距垃圾桶上沿 10cm。大块餐前垃圾必须切碎后运送。
5. 餐厅垃圾必须日产日清，必须按照中心指定的路线、地点收运处理。
6. 建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾种类、数量、去向、用途等信息。

（十四）节能节约考核

1. 杜绝长流水现象，食材冲洗完毕及时关闭水龙头。
2. 杜绝长明灯现象，食堂工作区域要求人走关灯。
3. 杜绝空灶不关火的情况。

（十五）服务质量考核

1. 有下列情况之一，加分、奖励。

（1）满意度调查 $\geq 95\%$ 为优秀，加 100 分、奖励 5000 元； $< 95\%$ 、 $\geq 90\%$ 为良好，加 50 分、奖励 2500 元； $< 90\%$ 、 $\geq 85\%$ 为合格。

（2）被就餐者评为优秀服务餐区加 20 分，奖励 2000 元；评为“文明窗口”或“好味道窗口”加 10 分、奖励 1000 元。

（3）积极主动为小灶服务，优质服务得到领导充分肯定加 20 分、奖励 1000 元。

（4）无造假行为，就餐单位或个人在智联机关 APP 平台或以书面形式对餐饮服务提出表扬，一次加 5 分、奖励 500 元。

（5）创新性服务举措，服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的，一次加 3 分、奖励 300 元。

（6）工作成绩显著，考核小组视情奖励。

2. 有下列情况之一，扣分、罚款。

（1）满意度调查 $< 85\%$ 为不合格，扣 100 分、经济处罚 5000 元。

（2）就餐单位或个人在智联机关 APP 平台或以书面形式对餐饮服务及饭菜质量等投诉，确认无误一次扣 5 分、经济处罚 500 元。

(3) 就餐单位或个人通过 12345 市民热线对餐饮服务及饭菜质量等投诉，一次扣 10 分、经济处罚 1000 元。

(4) 服务人员未提供规范文明服务，与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的，一次扣 2 分、经济处罚 200 元。

(5) 因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，一次扣 10 分、经济处罚 1000 元。

(6) 未经中心批准，擅自利用区政府有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为的，视严重程度，一次扣 5—100 分，经济处罚 500—10000 元。

(7) 考核小组认为应扣分处罚的其他事项，视情处罚。

(十六) 工作人员管理考核

1. 工作人员衣帽仪容端正、言行举止得体，遵守机关工作纪律和规定，无违纪违法行为。

2. 与同事和其他单位人员关系融洽，无打架斗殴现象。

3. 按规定上岗，无严重缺人或缺勤情况。

4. 特殊情况或重大活动，全体人员必须全部到位。

(十七) 临时任务完成情况考核

配合积极、落实迅速；服从指导，组织周密；认领任务到位，服务保障效果显著。

四、考核打分

实行千分制考核，由两部分构成。

(一) 月考核(50%)：未央区机关事务服务中心分管考核工作的同志，负责按月组织考核人员进行日常性考核检查。(详见《未央区机关事务服务中心餐厅包厨项目考核表》)

(二) 满意度测评(50%)：每月通过智联机关后台进行满意度测评，测评结果由未央区机关事务服务中心进行统计汇总(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%的(含 90%)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。)

五、一票否决

因自身原因有下列情况的，实行一票否决，并处罚 5000-100000 元罚款。

(一) 提供餐饮服务时，出现 5 人及以上较大集体食品安全事故的。

(二) 因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等安全事故或刑事治安事件的。

六、奖惩

日常奖惩主要在日常检查、抽查时进行，奖惩金额详见《未央区机关事务服务中心餐厅包厨项目考核表》。

餐厅包厨考核表

检查时间：

检查人：

检查区域：

得分：

类别	检查内容	检查标准	单项 分值	总 分	得分	罚款 标准	备注
采购 验收 考核 (150) 分	采购来源有 登记可追溯, 肉类产品有 “三证”	肉类食品采购可溯源。	5	20		1000	
		肉品品质检疫合格证、动物检疫合格证明。	5			1000	
		有食品流通许可证。	5			500	
		有营业执照。	5			500	
	蔬菜出库前 有农药残留 检测	未落实蔬菜农药残留检测。	5	20		1000	
		检测无漏项或缺项。	5			200	
		取样符合规定标准和要求。	5			100	
		严格遵守检测程序和要求。	5			100	
	农药残留检 测专人负责 并签字	指定专人负责检测。	5	20		100	
		检测项目据实登记。	5			100	
		检测结果有检测人签字。	5			100	
		超标食材有报告。	5			100	
	食材新鲜、质 量好,无过期 腐烂变质	蔬菜采买为当日新鲜蔬菜。	10	90		500	
		采买食材质量为优等材料。	10			100	
		采买食材为合格品,无腐烂或过期。	10			500	
		食材存放生熟分开、落实先进先出。	10			200	
		采购材料能索取有效证件。	10			1000	
		原材料色泽、气味、手感等应符合感官卫生指标。	10			100	
		蔬菜采买供货可溯源,并资质齐全。	15			1000	
		干货等食材无“三无”和过期。	15			2000	
库房 管理 考核	登记清楚,库 管签字。	主副食入库有登记。	5	10		100	
		入库有管库管员签字。	5			100	
	分类清晰、摆	主副食按要求分类库存放。	5	35		100	

(90)分	放整齐有序。	入库主副食分类清晰，不混放。	5			100	
		入库主副食落实架子化、标签化。	5			100	
		物品摆放整齐有序。	5			100	
		不与非食材混放或与有毒有害物质共同存放。	5			1000	
		入库主副食堆放整齐，主食米、面方块化。	5			100	
		食材落实不着地分类分架存放。	5			100	
	材料消耗使用严格落实规章制度	严格落实先进先出。	5	45		100	
		材料出库落实出库申请单。	10			200	
		材料出库有登记。	10			5000	
		管理严格正规，帐物相符，无差错。	10			100	
		无变质、无虫咬、无鼠迹。	10			500	
食品设计合理性考核(15)分	膳食搭配营养科学，不偏食	菜谱制定符合合同要求，饭菜质量达标。	3	15		2000	
		材料配比科学，荤素搭配合理。	2			100	
		营养配置合理，突出特色，体现个性化选择。	2			100	
		供应品种符合规定要求，无随意改变或减少。	3			100	
		每季度满意度测评不得低于 90%。	5			200	
食品加工储存环节考核(150)分	容器、炊具、刀具做到无锈斑、砧板无霉点	刀具无锈蚀。	2	20		200	
		容器器皿无锈或残渣。	2			200	
		案板干爽无发霉点。	2			100	
		刀具使用落实生熟分开。	3			100	
		菜墩干净无发霉点。	2			100	
		刀具、菜墩生熟分开、标识明显。	3			100	
		用具做到用前用后清洗，定期消毒。	3			100	
		食品或盛装食品的容器不直接落地存放。	3			200	
	原材料清洗	蔬菜类食材按“一择二洗三切”的	5	55		300	

	认真,严格按照加工程序操作,未存放与食品加工无关的物品。	顺序操作。		20			
		严格落实浸泡清洗要求。	3			300	
		严格按照程序规范,分类分区操作	5			200	
		待炒的蔬菜中做到无泥沙、无杂草、无烂叶、无枯叶、无异物。	5			1000	
		待炒的蔬菜中无霉斑、无虫蛀、无腐烂。	5			1000	
		肉类落实先清洗,后加工。	5			100	
		原料盛放器具干净卫生。	2			100	
		盛放器具必须符合国家卫生标准。	2			100	
		严格食品安全卫生标准,无违禁忌行为。	3			200	
		不加工已过期或变质食品	5			2000	
		肉品中无腐烂或病菌	5			2000	
		肉品为整块肉,无杂碎肉	5			2000	
		不加工不符合卫生标准食材	5			10000	
	原材料、半成品、成品加工、存放无交叉污染	原料运送、储存、保管无交叉污染。	5	20		2000	
		原料储存无鼠咬、虫蛀、霉变。	5			2000	
		原材料严格落实生熟分开。	5			200	
		半成品和成品分开并加覆盖。	2			100	
		加工过程中严格卫生标准要求,无交叉污染。	3			200	
	冰箱除霜及时,内存食材盒子化、标签化,生熟分开	冰箱卫生干净,除霜及时,无过厚积霜。	5	45		100	
		原料半成品成品区分标识明显无交叉存放。	10			300	
		食品存放盒子化。	5			200	
		存放食品必须覆盖。	5			100	
		存放食品干净卫生。	5			100	
		存放食品分类清晰。	5			100	
		使用落实先进先出。	5			100	
		存放食品必须有标识卡。	5			200	

	工作期间厨房操作人员按规定着装	工作期间必须着工作服。	2	10		100	
		操作人员工作期间戴帽子。	2			100	
		操作期间戴卫生口罩。	2			100	
		操作期间戴一次生手套。	2			100	
		后厨人员不得带戴手饰、挂件。	2			100	
供应环节考核 (50)分	制度健全,落实到位	菜谱制定及时,严格逐级审批制度,调整更换菜谱有报告。	5	5		100	
	流程科学、分工明确	供餐流程科学合理,人员职责清晰,分工明确	3	25		100	
	供餐质量符合规定	品种口味多样,符合大众,突出特色,做工精细,色、形、味符合要求。	5			100	
		餐前专人品尝,品尝台账完备。	2			500	
		无夹生饭或变质饭菜,发现腐败变质或异常食品立即撤回,续菜及时,无断档、缺菜少菜。	10			1000	
		菜品干净卫生,饭菜无异物、杂质,饭菜温度适宜,热饭菜温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$	5			300	
	供餐干净卫生,服务质量高	餐具完好、卫生干净、摆放整齐,餐桌、餐椅清洁,餐纸配置到位、摆放整齐,餐桌无残留物、油渍。	3	18		200	
		筷子三个月更换一次。	4			500	
		餐厅干净整洁,物品放置整洁有序,地面无废弃物、无水、无污渍。	3			200	
		售餐时使用清洁托盘等工具,有食品防护措施。	4			200	
		服务人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情。	2			100	
		专人维护餐厅秩序、人员引导,供应环节巡检到位。	2			100	
		漱口龙头冷热标识显明,漱口龙头水温合适,无过高或过低。	2	2		100	

反餐饮浪费考核 (25)分		定期研发新菜品。	5	25		200	
		对食材边角料的利用，创新制作。	5			200	
		现场监督浪费现象，对就餐者不满意菜品及时跟进整改，杜绝浪费现象发生。	5			200	
		做好反餐饮浪费日常宣传工作。	5			200	
		完成上级单位对反餐饮浪费的考核、检查等工作。	5			200	
食品留样考核 (20)分	设备干净整洁，留样规范有序，台账详实清晰	专人负责、专人操作、专人登记。	2	20		100	
		配备专用留样工器具，冷藏设备贴有明显的“食品留样专用”标识。	2			100	
		清洗消毒后的工器具和冷藏设备干净整洁。	3			200	
		充分冷却后，按品种将留样食品分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，按照时间顺序分类保存。	2			200	
		密闭容器外面贴有标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息。	3			300	
		留样食品不少于 125g。	2			200	
		冷藏条件下存放 48 小时以上。	3			200	
		有食品留样台账，登记详实。	3			300	
环境卫生考核 (150)分	墙壁屋顶卫生	操作间墙面无乱写乱画、无油污。	2	10		100	
		操作间屋顶无灰尘。	2			100	
		墙角门后无蜘蛛网，无明显死角。	2			100	
		操作间墙面无乱钉乱挂。	2			100	
		工作区域无明显灰尘和油污。	2			100	
	门窗、玻璃卫生	区域门完好无损，无严重磕碰。	3	10		100	
		玻璃门和窗户玻璃完好无损。	5			100	
		玻璃门窗干净明亮无灰尘和油渍。	2			100	
	地面、桌椅	地面干净无烟头、饭渣、纸屑。	2	20		100	

	卫生	地面干净无明显水渍和油渍。	3			100	
		地面干爽不湿滑。	2			100	
		值班桌内物资摆放整齐、无杂物。	3			100	
		无明显卫生死角。	2			100	
		餐桌椅摆放整齐有序，前后左右对正成直线。	3			100	
		桌面干净无油渍。	3			100	
		餐厅收餐台外表干净，内无杂物。	2			100	
	操作间卫生	地面干爽无明显积水、不湿滑。	2	30		100	
		地面干净无油渍和污垢。	3			100	
		下水沟无堵塞、无污水、无积物。	3			100	
		操作间窗户干净无明显油渍或油污。	5			100	
		操作间门的外部干净无明显油污。	5			100	
		操作间下水沟残渣清理及时、无明显堆积。	5			100	
		水池周围地面干爽无积水。	2			100	
		垃圾分类严格，清理及时，无过夜和堆积。	5			100	
	更衣间卫生	更衣间个人物品摆放整齐有序。	5	25		100	
		更衣柜外部干净无灰尘。	3			100	
		衣柜顶部擦拭及时，无明显灰尘。	5			100	
		更衣间柜顶和屋角无蜘蛛网。	2			100	
		更衣间衣柜完好无损。	5			100	
		更衣间墙面干净无乱写乱画。	5			100	
	售餐台卫生	售餐区物品分类清楚、摆放整齐。	5	25		100	
		售餐台台面干净无饭渣残留。	5			100	
		保温台内部水清彻见底无饭渣。	5			100	
		售餐餐具落实消毒并保持干净。	5			100	
		餐台内无其他东西存放。	5			100	
	公共卫生	保洁工具按清洁区域分类清晰。	5	25		100	
		保洁工具落实定期消毒。	5			100	

		严格落实四害灭杀无苍蝇、蟑螂、老鼠、鼠迹。	10			500	
		保洁工具按规定区域悬挂存放。	5			100	
设施 设备 管理 考核 (100) 分	专人管理 专人负责	设备悬挂责任卡。	5	10		100	
		设备专人管理。	5				
	悬挂说明 和责任人	悬挂设备使用说明。	3	5		100	
		设备定位定人。	2				
	保养、维修 及时。	用后保养及时，无不保养和不擦拭。	5	10		100	
		故障报修及时。	2				
		故障维修迅速。	3				
	清理及时卫 生干净	设备用后清洗及时。	5	10		100	
		设备表面无残渣、无油污。	5				
	有“三防” 制度措施	制定操作间“三防”制度。	5	10		100	
		落实“三防”制度上墙。	5			100	
	电、气管线 及水、电、气、 门窗检查	工作前检查餐区用电安全。	2	20		100	
		工作前检查燃气安全。	5			100	
		工作前检查用水安全，有无滴、冒、漏现象。	2			300	
		下班后电源全部关闭（必须供电设备除外）。	2			200	
		下班后天然气阀全部关闭。	5			200	
		下班后水龙头全部关闭。	2			100	
		下班后门窗全部关锁。	2			100	
	无事故隐患	设备使用人熟知设备性能。	2	10		100	
		使用人熟悉设备操作规程。	3			100	
		严格按规程操作，无事故隐患。	5			100	
	专人主抓 详实记录	指定专人负责安全检查。	3	10		100	
		设置安全员。	2			100	
		安全检查有记录，记录内容详实。	5			100	
餐具 洗消	按规定 程序清洗	落实一刮，二冲、三泡制度。	3	10		200	
		使用合格清洁剂清洗。	2			200	

管理 (50) 分		最后用清水冲洗。	5			100	
	清洗餐具 使用与消毒	餐具分区分类入柜。	2	40		100	
		清洗干净无油渍或残渣。	3			500	
		达到指定消毒时间。	5			200	
		高温消毒后餐具表面无水渍。	5			300	
		消毒后的餐具及时存放于保洁柜内。	5			100	
		餐具配备充足无短缺。	5			100	
		使用餐具完好无损，无豁口或裂缝。	5			100	
		残损餐具更换及时、残损量不超过总数的 2%。	5			100	
		餐具使用符合规定要求。	5			200	
垃圾 分类 考核 (20) 分	垃圾桶购 放置规范	按西安市垃圾桶规范购置垃圾桶、贴好标识。	2	5		100	
		按西安市市场监管局工作人员规定位置存放，并摆放整齐、保持干净。	3			100	
	按规定分类 处置垃圾	严格执行《西安市垃圾分类标准》。	4	15		100	
		餐后垃圾实行干湿分离。	3			100	
		盛装量距垃圾桶上沿 10cm。	3			100	
		大块餐前垃圾必须切碎后运送。	2			200	
		按中心指定路线、地点收运处理。	1			100	
		厨余垃圾处理有台账，垃圾种类、数量、去向、用途等信息记录详实。	2			100	
节能 节约 考核 (15) 分		杜绝长流水现象，食材冲洗完毕及时关闭水龙头。	5	15		200	
		杜绝长明灯现象，食堂工作区域要求人走关灯。	5			200	
		杜绝空灶不关火的情况。	5			200	
员工 管理	上岗期间按 规定着装	上岗期间着规定的工作服，工作服干净整洁。	5	25		100	

(50) 分		上班期间男同志不抽烟、操作时不挖鼻孔。	5			100	
		上班期间不佩戴手饰、。	5			100	
		上班期间不染指甲、上班期间不披散头发。	5			100	
		坚持每天晨检制度落实。	5			100	
	工作服干净卫生,清洁无污染	工作干净卫生,无明显污垢。	5	20		100	
		出工作区域不着工作服。	5			100	
		工作前落实洗手。	5			100	
		上卫生间换工作服、洗手保持卫生。	5			100	
	坚持洗、消制度,不出现“三长”现象	工作人员不留长发。	5	20		100	
		工作人员不留长指甲。	5			100	
		男同志不留长胡须。	5			100	
		保持个人卫生干净整洁。	5			100	
	须持健康证上岗,年检一次	人员落实年体检制度。	5	10		500	
		落实持证上岗。	3				
		人员更换有报告。	2				
	服从管理,每月不低于一次教育学和培训	达到出勤比例。	2	10		100	
		每月有人员教育管理。	3			100	
		严格落实请销假制度。	2			100	
		每月有专业培训。	3			100	
服务管理、成本核算 (40)分	工作人员态度热情用语文明	工作人员精神状态良好。耐心细致,用语文明,不说脏话	3	5		100	
		服务热情周到,微笑服务,不发生争吵打骂。工作态度端正、按规定时间开饭、收餐。	2			100	
	餐具干净、齐全	餐具配备充足,餐具洗涤干净无残渣,消毒时间合规定。	3	5		100	
		餐具餐完好率 98%以上。	2			100	
	无争执、抵触情绪	态度端正,能正确对待投诉、无抵触情绪。	3	5		100	

		不和就餐者发生争执。遇有问题及时报告。	2			100	
		服从管理，不顶撞甲方管理人员，接受任务果断，落实要求到位。	5	5		500	
	外卖食品 价格公示	无价格公示。	5	10		100	
		公示价格违反规定限价。	5			300	
	成本核算	供餐成本达到基本餐标。	10	10		200	
资料 管理 (20) 分	各类资料 完全齐全	各种资料不少于规定内容。	5	10		100	
		无缺少规定资料内容。	2			100	
		资料内容全面准确。	3			100	
	资料填写 认真规范	资料填写规范认真。	3	10		100	
		资料统计内容真实无虚假。	2			100	
		统计本无乱写乱画。	3			100	
		资料收集全面无遗漏。	2			100	
	投诉 处理 (20) 分	意见本	投诉意见有回复，态度端正无不满。	5	20		100
APP 平台		平台有无投诉，经调查确认无误的。	5			100	
信件投诉		供餐卫生投诉，经调查确认无误的。	5			300	
现场投诉		个人卫生无投诉，确认无误的。	5			100	
总分	1000 分						
备 注	1. 考核总分为 1000 分。按打分为四个等级。分别为优秀、良好、合格、不合格。950 分以上为优秀（不含 950 分）、950-900 为良好（含下限）、900-850 为合格、850 分以下为不合格，（不含 850 分）。 2. 每大类检查项总合得分，高于该项总分值 85%（不含 85%）时为合格，对存在问题只进行警示并要求整改，低于 85%时为不合格，须对存在问题按标准进行经济处罚。 3. 考核						

附件二：《安保服务标准与考核办法》

安保服务标准

一、服务内容

1. 保安人员应严格执行《保安服务操作规程与质量控制》，严格执行《保安员职业道德规范》结合服务单位具体情况，认真履行职责，维护治安秩序，做好安全防范工作，为采购人提供优质服务。

2. 保障执勤区域内人员、财产安全。

3. 具体安排巡逻执勤区域，保证按时巡逻，做好门卫管理、消防、防盗、防破坏等安全防范措施，发现区域内的安全隐患，及时报告并协助处理。

4. 建立传达、车辆停放等管理制度，对进出车辆进行管理，维护交通秩序，确保正常工作秩序和办公区域安全。

5. 建立完善火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。

6. 监控值守管理，监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。

7. 协助做好来访人员接待等工作。

8. 保安人员除履行安全防范、门卫管理职责外，还需做好临时交办的其它工作。

9. 服务范围包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点提供门卫、安全巡逻车场停放管理、监控室，夜间安全保障等方面安保项目服务。

二、服务标准

分类大项	具体服务标准内容
综合资质与团队管理	1. 保安服务公司法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
	2. 拥有与所提供保安服务相适应的专业技术人员，涉及法定资格要求的岗位人员，必须取得对应专业资格证书。
	3. 具备固定经营住所，配齐保安服务所需的各类设施、装备，满足项目执勤需求。
	4. 建立健全组织机构，完善保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度全套管理体系。
	5. 具备先进的管理理念与优质管理团队，可根据项目需求持续创新、优化安保服务内容与服务模式。
	6. 管理团队实行年轻化、专业化管理标准，管理人员具备专业管理学历及相关工作经验，年龄不超过 42 周岁；可依托信息化、机械化现代化管理手段开展项目服务与管理工作，且项目服务口碑良好，可提供优质服务评价证明。
人员配置与岗位管理	1. 本项目定岗配置安保人员不少于 43 名，含持证消防设施操作员不少于 2 名。所有安保人员必须持证上岗，严格符合招录标准：男性身高 ≥ 1.73 米，女性身高 ≥ 1.63 米。

	2. 人员结构要求：35 周岁以下人员不少于 26 名（其中退伍军人/党员不少于 16 名，大专及以上学历人员不少于 10 名）；剩余 17 名人员，男性不超过 50 周岁、女性不超过 45 周岁，均具备高中及以上学历。
	3. 人员资料要求：所有在岗人员需提供保安员证、学历证明、个人简历、无犯罪记录证明；退役军人需额外提供服兵役证明，消控人员需提供有效消防设施操作员证书，同步报备个人家庭情况资料。
	4. 人员异动管理：岗位人员调配须经甲方安保科审批同意，人员离职需提前报备，新入职人员须由甲方安保科面试考核后方可上岗；人员参会、培训、调休、岗位调动等工作，不得影响日常岗位勤务。
费用核算与合同管理	1. 本项目安保服务外包费用为固定含税总价，费用涵盖人员服装费、五险一金、管理培训费、税费、节假日补助、降温取暖补贴、员工奖金等全部相关费用，项目所有服务承包风险由乙方自行承担。
	2. 乙方需严格履行合同职责，无条件承担甲方临时安排的各项工作任务，若乙方出现违约行为，甲方有权随时解除服务合同。
日常执勤与综合服务	1. 严格依据《保安服务管理条例》《保安服务操作规程与质量控制》及甲方规章制度开展工作，全力保障执勤区域人员、财产安全，维护园区治安秩序，杜绝安保工作干扰甲方员工、居民正常工作与生活的情况。
	2. 日常执勤管理：实行出入口 24 小时值守制度，对进出人员、车辆、物品进行查验、登记、分类记录，严防单位财物流失及违禁物品流入；规范人员着装、执勤姿态，坚守岗位、文明执勤、保守秘密，自觉接受甲方考核管理。
	3. 院区秩序管理：制定巡逻方案，定时定点开展巡逻值守，落实门卫、防盗、防破坏等安防措施，及时排查、上报、协助处置安全隐患；建立车辆停放、园区传达管理制度，规范行车路线、停放区域，维护园区交通秩序，保障办公区域正常运转。
	4. 勤务装备与辅助工作：执勤人员按规定配备公安机关批准的防护用具、对讲机，规范填写勤务登记簿；协助甲方开展来访人员接待、秩序疏导、重点区域看护等辅助工作，完成甲方交办的各项临时任务。
	5. 应急处置与治安管控：及时制止园区不法侵害行为，将涉事人员移交公安机关；发生治安案件、安全事故时，第一时间上报甲方及公安部门，保护事故现场，排查消除各类安全隐患。
消防安防与应急管理	1. 人员培训体系：建立标准化招聘、岗前培训、上岗考核、常态化岗中培训体系，可邀请部队专业教官开展专项培训，全面提升安保人员专业能力。
	2. 消防专项管理：严格落实消防安全责任制，明确各级岗位消防职责；消防操作人员持证上岗，定期开展消防巡查、设施维保、消防培训及演练（每年不少于 1 次）；保障消防通道畅通、消防器材完好可用，规范易燃易爆品管理，配齐消防警示标识、疏散示意图及器材使用说明。
	3. 监控值守管理：监控设施 24 小时不间断运行，全覆盖安全出入口、重

	点区域，全程留存监控记录，资料保存时长不少于 1 个月；配置专职持证人员值守消防控制室，严格执行控制室管理规范。
	4. 应急预案管理：制定完善火灾、治安、公共卫生、自然灾害等各类突发事件应急预案，组建专职应急队伍；收到监控报警、现场险情后，立即派员处置、报警、疏散人员；突发各类公共安全事件时，即刻启动预案，配合相关部门开展处置工作，降低人员、财产损失。

安保服务考核办法

甲方按照上述服务标准对乙方保安服务的质量、服务态度、行为规范进行日考核、月汇总，考核结果与服务费用结算挂钩，甲方对乙方的考核实行百分制，月度考核总分 90 分（含 90 分）以上不扣减服务费用，考核分值低于 90 分，每低于 1 分扣减当月服务费用 200 元。具体考核办法如下：

一、人员调配、更换及资质证件管理

（一）人员更换与顶岗管控

乙方如需更换、调整在岗安保人员，须提前 5 个工作日以书面形式向甲方安保科报备，列明拟离岗人员、替补人员基本信息及对应资质材料，替补人员必须符合本合同及招标人员标准，经甲方安保科面试审核合格同意后方可到岗替。对甲方认定履职不合格、形象不达标、纪律涣散、履职不力、不符合岗位标准的安保人员，乙方须在收到甲方书面通知 5 个工作日内完成清退更换，不得拖延、滞留、推诿。

严禁乙方私自换人、未报备顶岗替班、临时随意调岗。一经查实，每次扣减当月服务费 500 元；累计 3 次及以上的，甲方有权依据本合同约定单方解除合同。

安保人员提出辞职、离职的，乙方须提前 7 个工作日书面告知甲方安保科，全面做好岗位工作交接、台账资料移交，未经甲方同意，相关人员不得擅自离岗。

在岗安保人员出现离职、辞退、调岗、长期请假等岗位空缺情形的，乙方须确保 24 小时内完成合格替补人员到岗衔接，保证院区安保岗位无空岗、无断岗、无人员缺位，若出现岗位空缺未及时补位，每空置 1 天扣减当月服务费 300 元；累计出现 5 次及以上空缺情况的，甲方可扣除月度考核总分，并追究乙方履约违约责任。

（二）人员证件及资料报备复核

乙方所有在岗安保人员必须全员持证上岗，完整留存并报备必备资料，具体包括：保安员证、无犯罪记录证明、学历证明、退伍军人证明（如有）、个人简历、家庭情况备案表、人身意外伤害险保单、社保缴纳凭证，资料不全、资质不符一律不得上岗。

消防专项资质硬性要求：乙方派驻甲方服务现场的安保团队，必须固定配置 1 名及以上持有有效消防设施操作员证书（消控证）的人员常态化在岗值守，证书原件留存甲方备查，持证人员不得随意更换、脱岗。若持证人员出现离职、调岗变动，乙方须提前向甲方报备，并同步更换同等资质人员接替岗位，确保现场全程有持证消控人员在岗履职。现场无持证消控人员、证书过期失效、持证人员无故缺位的，每逾期 1 天扣减服务费 500 元，同时认定为乙方重大履约瑕疵，记入甲方月度考核差评。

乙方建立安保人员档案动态管理机制，甲方安保科实行每月全覆盖复核。人员发生变动的，乙方须自变动之日起 3 日内完成新入职人员全套资料报备及人员档案更新，确保档案信息真实、完整、同步。

保安员证、无犯罪记录证明、人身意外伤害险保单等有效期证件即将到期的，乙方须提前 15 日完成换证、续保及资料更新；对证件过期、资料缺失、资质不符的人员及资料，乙方须在 3 日内完成全面整改补齐。逾期未整改的，每缺 1 人每月扣减服务费 1000 元。

（三）人员培训管理

乙方严格执行岗前培训、在岗常态化培训制度，所有新入职人员必须完成岗前全套培训，考核合格后方可上岗；在岗人员常态化开展岗上培训。

乙方培训方案、培训台账、签到记录、影像资料、培训总结按月整理归档，报送甲方安保科备案，培训落实情况纳入月度履约考核。

二、岗位执勤与日常管控

（一）门卫值守与来访管理

乙方须严格落实院区 24 小时出入口不间断值守制度，白班值守时间 7:15—19:15，晚班值守时间 19:15—次日 7:15，严格交接班制度，做好完整交接记录。对所有进出人员、车辆、随身物品严格执行对证、登记、查验流程，核实出入证件、登记信息，发现疑点及时询问核查。

严禁违禁品、易燃易爆品、危险器具进入办公院区，现场发现违禁物品须当场暂扣、登记报备，并严格按照甲方管理制度规范处置。货车驶出大院必须核验物品放行单据，查验无误后方可放行，严防单位财物流失。

规范上访人员接待、劝导、引导全流程，执勤人员须文明用语、耐心疏导、依规登记、分级上报，严禁与上访人员发生争执、冲突，严禁推诿懈怠、放任不管，全力维护院区信访秩序。严禁无关人员随意进入办公区域，做好人员分流、秩序维护工作，保障院区正常办公秩序。

（二）巡逻值守管理

院区日常巡逻每日不少于 4 轮，乙方须明确固定巡逻路线，重点覆盖办公楼楼道、消防通道、机房、配电房、围墙边角、地下车库、规划展厅等关键点位，夜间实行不定时加密巡逻，全面排查治安、消防、设施安全隐患。

严格执行巡逻记录实时登记、每日汇总归档。巡逻重点排查院区治安动态、门窗锁闭、设施完好、隐患点位等情况，发现问题立即处置、及时上报并留存记录。

严禁执勤期间脱岗、空岗、睡岗、玩手机、擅自离岗、窜岗等违规行为，执勤期间严禁饮酒、嬉戏打闹、做与工作无关事项，一经查实，每人每次扣减当日服务费 50%，同时纳入月度考核扣分，酒后上岗一律予以清退。

（三）监控值守与报警处置

监控室实行 24 小时值守制度，确保所有监控设施全程稳定运行，重点出入口、内部重点区域无监控盲区。监控录像常规留存时长不少于 1 个月，特殊时期、重大活动时段按甲方要求延长留存周期。

监控中心接报火情、险情、异常人员闯入、设备报警等各类预警信号后，须 5 分钟内派员到场核查处置；核实属实后立即上报甲方，视情启动报警流程，同步开展人员疏散、现场秩序管控、应急处置等工作，全程规范留存处置台账记录。

（四）人员形象与内务卫生专项管控

乙方所有在岗安保人员执勤期间必须统一着装、着装整洁完好、规范佩戴工牌及防护装备，携带对讲机、勤务登记簿，保持仪容端庄、举止文明，站姿坐姿规范，无倚靠、无懒散姿态，交接岗规范正规。严禁留怪异发型、佩戴夸张饰品，杜绝衣衫不整、仪容邋遢、言行粗俗等不良现象，常态化维护甲方院区安保服务良好形象。甲方实行不定期抽查，单人单次形象不达标扣月度考核 2 分，累计 3 次及以上，扣减当月服务费 200 元。

乙方全权负责安保执勤岗点、值班休息室的环境卫生管理，制定常态化卫生值日制度，确保责任区域地面洁净、物品摆放整齐、无杂物堆积、无异味污渍，落实每日自查、每周全面清扫。甲方定期开展卫生检查，发现卫生不达标、内务混乱问题，每次扣月度考核 2 分，逾期未完成整改的加倍扣分并扣减对应服务费。

（五）设备物料运维更新管理

乙方负责安保执勤所需全部自用设备、勤务物料的日常巡检、维护、更新及增补工作，涵盖对讲机、执勤记录仪、防护器材、执勤台账、标识标牌、劳保用品等，确保所有设备物料性能完好、数量充足、随时可用，全面满足日常安保执勤及应急处置工作需求，相关费用全部包含在合同总价内。

乙方建立安保设备物料专项台账，定期开展盘点核查，对损坏、老化、过期、故障、缺失的设备物料，须 24 小时内完成更换、维修或增补，严禁因设备物料缺失、故障、过期影响正常安保执勤工作。因设备物料维护、更新不及时造成执勤疏漏、安全隐患、工作失误的，由乙方承担全部责任，同时每次扣减当月服务费 300 元，纳入月度履约考核，轻微问题且及时整改的可从轻或免于处罚。

甲方配置的安防、消防、监控类设施设备，由乙方负责日常值守巡查、规范使用和现场监护，发现故障、损坏、异常情况须第一时间上报甲方，并积极配合维修整改，严禁私自拆卸、损坏、闲置甲方设备设施。

三、消防巡检、培训演练台账管理

(一) 乙方须制定标准化消防日常巡检清单, 每日对消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志、消防通道、机房消防设施等设备点位逐项检查, 每月对全院消防器材开展不少于2次专项排查, 每周完成全院消防设施全覆盖巡检, 每月形成完整消防巡检台账, 于次月3日前报送甲方安保科归档。

(二) 严格落实消防安全责任制, 保持消防通道全程畅通, 易燃易爆物品专项管控、专人负责, 醒目位置规范设置防火警示标识、安全疏散示意图, 消防器材张贴操作说明, 确保消防设施完好可用。

(三) 巡检中发现消防设施故障、缺失、损坏等问题, 乙方须2小时内书面或口头报备甲方, 24小时内完成报修、维修或更换工作, 问题处置期间必须落实临时防火管控措施, 杜绝消防安全隐患。

(四) 乙方严格落实消防安全培训及应急演练要求, 全年消防安全专项培训、公共事件应急演练各不少于1次, 同步落实每月专项演练、每季度综合应急演练制度, 组建专职应急处置队伍。所有培训、演练的方案、签到表、影像资料、总结报告、评估资料须按月整理归档, 及时报送甲方备案。

(五) 消防巡检台账、监控值守记录、岗位执勤日志、培训演练资料、人员资质档案等全部履约资料, 须按月整理、规范装订、按时报送甲方安保科归档。资料归档的完整性、及时性纳入月度百分制考核, 存在缺项、迟报、漏报的, 每项扣月度考核2分。

四、合同解约撤离及物资交接

(一) 因合同到期、甲方单方解约、乙方违约解约等情形导致合同解除或终止的, 乙方须在收到甲方解约通知后7个工作日内, 完成全体安保人员有序撤离、服务场地清退及现场勤务平稳交接工作, 不得影响院区正常秩序。

(二) 撤离交接期间, 乙方自有安防器材、对讲机、勤务装备、办公物资由乙方自行清点、转运、处置; 属甲方配置的设施设备、监控器材、消防配套物资, 须逐项盘点登记、完好无损移交甲方, 严禁损毁、私自带走、私自拆卸。

(三) 乙方逾期拒不撤离、无故滞留服务区域的, 每逾期1日扣除合同日平均服务费2倍作为违约金; 逾期超过15日的, 甲方有权实施强制清退, 并依法追究乙方造成的全部经济损失及相关责任。

五、履职过错损失赔偿与追责

(一) 因乙方安保人员履职不到位、日常管理疏漏、违规操作、失职渎职、人员配比不达标、服务标准不达标等乙方原因, 造成甲方机关财物丢失、设施设备损毁、院内人员人身受伤、消防安全责任事故、信访维稳失控、院区秩序严重混乱、甲方声誉受损等情形的, 由乙方承担全部经济赔偿责任及对应的行政、民事连带追责责任。

(二) 乙方人员在服务区域内发生违法犯罪行为、重大安全事故、多次违规拒不整改、服务严重不达标等原合同约定甲方可单方解约情形的, 甲方有权立即解除合同, 乙方须按年服务费总额10%支付违约金; 相关损失赔偿按照甲方实际定损金额全额赔付, 违约金不足以弥补甲方实际损失的, 由乙方差额补足。

(三) 乙方工作人员在履职期间发生自身工伤、意外、疾病、伤亡、劳动纠纷等全部问题, 由乙方全权负责处理, 承担全部费用及法律责任, 若因乙方劳动纠纷导致甲方涉讼的, 甲方有权单方解约并追究乙方违约责任, 所有责任与甲方无任何关联。

六、保密专项条款

(一) 乙方及全体派驻安保人员对甲方工作信息负有终身保密义务, 严禁以任何形式泄露甲方机关内部人员信息、干部职工隐私、会议涉密内容、院区管控方案、巡逻布防点位、监控布局、信访维稳工作信息及其他内部涉密事项。

(二) 严禁安保人员通过拍摄、录像、网络转发、口头传播等方式, 泄露院区内部场景、涉密工作画面、敏感事件处置过程等内部敏感信息。

(三) 若发生泄密行为、引发网络负面舆情、造成机关声誉受损或政务工作被动的, 甲方有权立即单方解除合同, 乙方须按年服务费总额的15%支付违约金, 同时承担由此产生的全部舆情处置成本、经济损失及法律责任; 涉事工作人员由乙方立即清退, 情节严重的移交公安机关依法处理。

七、考核与资料报送纳入履约考核

(一) 甲方对乙方实行月度百分制考核,考核结果与服务费直接挂钩:月度考核 90 分(含 90 分)以上,不扣减服务费;考核低于 90 分的,每低 1 分扣减当月服务费 200 元。

(二) 本合同约定的人员足额配置、人员配比标准、人员报备、证件复核、台账报送、培训演练、执勤留痕、保密纪律、人员更换报备、消控人员在岗值守、人员形象卫生管理、设备物料更新维护、人员无缝补岗等全部细化履约事项,统一纳入附件 2《机关保安工作量化考评细则》月度常态化考核。

(三) 所有考核扣分、服务费用扣减、人员清退、合同解约、违约追责等处置措施,均按本补充合同、原主合同及考评细则约定同步执行,月度考核扣款于次季度首月结算。

安保工作量化考评细则

一、目的

保安人员肩负着机关全体人员的人身、财产安全的重任,必须具备良好的思想、身体素质,积极主动的工作态度,饱满的工作热忱。为加强本机关保安队伍建设,营造规范、有序、高效的工作氛围,必须从严治队、规范管理,提高保安各项工作标准与质量,特制定本量化考评细则。

二、值班安排

1. 全机关安全实行 24 小时巡查值班制。

2. 白班 7:15--19:15、晚班 19:15--7:15。

3. 严禁擅自脱岗,中途离岗。

三、考核内容

1. 仪容仪表、2. 工作纪律、3. 服务态度、4. 应知应会、5. 车辆管理、6. 院内巡逻、7. 工作环境。

四、考评细则

单位:未央区机关事务服务中心		被考评单位:			
评测结果:		☐ 优秀/ ☐ 合格/ ☐ 不合格		考评人:	
				评分考核时间:	
	考核类别	考核内容	考核分	扣分	扣分原因
1	仪容仪表	按规定着装、配备装备工具,标志正确佩戴齐全	3		
		制服、鞋帽、手套整洁无污物、挺直干净无破损、衣扣齐全,不准留长发、胡须、长指甲,蓄发不得露于帽外,上岗期间制服与便裤不得混穿	2		
		站姿坐姿良好、保持上身正直、不东摇西晃、半躺半坐、双手交叉抱胸、倚靠他物或趴在桌子上,交接岗时需要有正规的交接仪式等	2		
		保持良好的形象和精神状态,注意仪容仪表不得伸懒腰、袖手、叉腰或将手插入衣(裤)袋	3		
2	工作纪律	执行岗位责任制,按时交接班,做好交接班记录	3		
		值班时禁止喝酒、不允许着制服在公共场合或室外吸烟、吃东西,若发现酒后上岗和上岗喝酒者,立即辞退;不准嬉笑、打闹、听收音机、打瞌睡、玩手机、上岗睡觉;严禁使用单位电话谈论私事及收听声讯服务节目;不准做其他与值班职	4		

		责无关的事，禁止在公共场所交谈中使用脏话或其他不文明行为，公共区域两人以上（包含两人）需列队行走。			
		无特殊情况不得窜岗、脱岗、空岗，不迟到、不早退、不缺席。除生病、紧急突发情况外，不得在上班前临时请假，请临时病假必须补开医生诊断证明单或购买医药票据	5		
		各种记录表格按规定填写，保存完整，字体工整，不得乱涂乱画，来访登记不得向外人泄露个人信息。执勤中应严格仔细执行门卫查验制度，不得使手续不全的人员进入办公大楼内	4		
		若发生盗窃、火灾、打架、聚众闹事等事件，情节严重将直接扣除 5 分或按机关规定处理。严禁隐瞒不向上级汇报工作中存在的问题或可能造成的严重后果	5		
		拾获他人财物及时上交，服从上级工作分配，听从上级安排管理	4		
3	服务态度	对来访人员提出正当的要求与帮助，能主动协助解决，不得与来客发生争吵	5		
		对出入机关人员态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎	2		
		文明执勤，规范使用文明用语，如：敬礼、您好、请、谢谢等	2		
		对进入机关车辆主动询问，做到有问必答，有礼有节，不可怠慢不理	2		
4	应知应会	熟悉岗位职责和操作规程	3		
		熟悉全机关区域水、电、燃气、消防等重点防范设施、设备存放位置及基本操作	3		
		熟悉消防基本知识，每月对机关院内消防器材进行两次排查，及时消除消防安全隐患	3		
		处理突发事件能力强，反应敏捷、集合迅速、装备齐全	5		
		做好定期巡查，发现不安全因素及异常现象及时处理、汇报并做好记录	4		
5	车辆管理	对出入机关车辆，实行严格管理，发现疑点应当及时询问，特别是晚上和节假日期间，做好车辆出入机关大门登记工作	5		
		根据停车场的区位布置，安排车辆整齐、有序停放	3		

		行车通道、消防通道、非停车位禁止停车，院大门口处禁停任何车辆	3		
		货车驶出大门，一律检查车上物品，外出物品要开具相关单位物品放行单，经验证后方可放行	4		
6	院内 巡逻	巡查、巡逻人员应有敏锐的目光，能及时发现可疑的人、事、物，并能正确处理	5		
		巡查、巡逻内容包括机关所有区域治安情况、来客动态、单位门窗锁闭情况、安全隐患等，发现问题应及时处理，不能及时处理时应第一时间向上级报告，每次巡查后做好巡查记录	5		
		落实 24 小时机关区域巡逻制度。不定时不定点巡回巡逻，不存在漏点、迟到现象，巡逻认真，巡查、巡逻人员要随时与监控室做好沟通，发现问题要及时妥善处理	5		
7	工作 环境	工作岗位整洁卫生，桌面、抽屉物品摆放有序、无杂物	2		
		值班室内物件摆放整齐有序，个人制装、衣服、鞋帽置放于专门位置，不得乱挂乱放	2		
		负责搞好责任区域内的环境卫生及物品摆放	2		
当月考评分合计			100		
备注					
考评部门确认		外包单位确认			
五、实施办法及要求： 1. 单位主管领导、科长、保安主管、保安队长、班长及各点负责人要严格按照机关保安工作量化考评细则做好考评工作。 2. 考核实行百分制，月考核在 90 分以上，不扣除劳务费，考核低于 90 分，按 1 分扣减 200 元的服务外包费用予以兑现。月度考核兑现费从下个季度月第一个月支付的承包服务费中结清。 3. 保安人员有上述失职或过错行为，造成单位直接或间接经济损失的，将承担直接责任，赔偿经济损失。在重大责任中，情节恶劣，后果严重，影响极坏的要送交司法机关处理。 4. 本细则于发布之日暂行实施，在实施过程中逐步完善。					

附件三：《物业及会务服务标准与考核办法》

物业及会务服务标准

一、服务内容

(一) 房屋日常维护管理：对物业区内的房屋进行定期检查、维护。

(二) 公用设施设备运行维护管理服务：对物业区内饮水机、给排水系统、供暖系统、供电系统、空调系统等保障系统进行定期检查，对隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。

1. 供暖服务：热交换站看护及供暖系统的维修、看护。

2. 净水器服务：政府大院会议楼 5 台、纪委楼 4 台净水器的日常维护。

3. 给排水系统服务：给排水系统设备、阀门、管道等运行正常，管道、污水井、屋面雨水口等排水设施正常运行，化粪池清掏。

4. 空调服务：空调设备设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后及时维修并做好记录，制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

(三) 环境维护：

1. 保洁服务：物业区内建筑物内公共区域卫生的日常保洁、清洁、垃圾分类及收集；

2. 绿化购买养护服务：院内季节性花卉（重大节日 2 次、日常维护不少于 4 次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽及树木、绿篱、花草、环境绿化日常养护服务；

3. 配合甲方完成节约能源资源及垃圾分类相关工作。

(四) 会务服务：包括但不限于会议室的会前布置（桌椅、茶水、设备调试）、会中服务（引导、续水、设备应急保障）、会后整理（清洁、物品归位、设备关闭检查），会议室音视频等设备调试与值守，以及会议区域的日常保洁。

(五) 相关要求：

1. 保洁所需的工具用具、机械设备、日常耗材等全部由物业公司承担。

2. 维护维修所需的工具用具、机械设备等全部由物业公司承担。

3. 绿化养护所需的工具用具、机械设备、肥料、农药、季节性花木及草种购买补栽、耗材等全部由物业公司承担。

4. 建议按标准配置智能扫地机、高压水枪等多功能清洁设备，配置高效绿篱机、草坪机、高压喷雾器等绿化设备，老旧设备及时更新；设备故障 24 小时内提供备用设备或增派人工，确保服务不降标、不断档。

5. 除特殊设备维修、维护由供货商和维保单位处置外，其他维修工作均由物业公司承担。

6. 制定并实施 24 小时值班制。

7. 人员岗位要求（物业及会务服务配备人数不少于 69 人）

部门	岗 位	最低配备数量（人）	备 注
管理人员	项目负责人	1	项目全盘管理工作
	客户服务主管	1	客户服务管理工作
会务部	会务人员	21	会务服务全部工作
	音视频设备操作员	3	会议音视频设备管理操作工作
工程部	水工	2	日常维修工作
	电工	2	
	木工	1	
	维修工	1	
	供暖工季节工	3	供暖工作中央空调运行工作
环卫部	保洁员	32	环境卫生维护
	绿化工	2	绿植养护工作

合计		69	
----	--	----	--

8、凡国家法律法规规定需持证上岗的特种作业岗位人员，必须取得对应有效资格证书。

二、服务区域

(一) 龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护(自有部分)、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护；

(二) 凤城南路东段 18 号未央区政府南院日常保洁(最少需配备保洁人员 4 名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护(自有部分)、给排水系统运维；

(三) 凤城南路西段 9 号未央区政府北院办公楼日常保洁(最少需配备保洁人员 2 名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护(自有部分)、给排水系统运维；

(四) 凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护(自有部分)、给排水系统运维及日常保洁(最少需配备保洁人员 1 名)；

(五) 万象未央办公区日常维修、空调日常维护；

(六) 未央大厦会务服务、日常维修(食堂)、空调日常维护(食堂)。

三、服务要求

(一) 房屋日常维护管理

房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	人员招聘时，必须具有相应资质，且年龄要求 60 周岁以下，50 周岁以下占比不低于 50%。
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，落实房屋管理规定、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，检查督促甲方正确使用房屋。 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甲方，甲方按照规定对房屋进行维修管理。
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，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议甲方申请房屋安全鉴定，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。

(二) 公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	1. 落实相关管理制度，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

项目	内容及要求
	设施设备运行良好。发现问题及时向甲方报告，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。 5. 元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等重大节假日前，组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。
饮水机巡检	1. 落实饮水机运行管理制度、安全操作规程,保障饮水机运行稳定； 2. 每周进行 1 次设备巡检。
给排水系统	1. 落实正常供水管理制度。 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，应按规定时间通知甲方。 5. 定期疏通排水管,保障室内外排水系统通畅;每月进行 1 次管道、污水井的疏通维保；每年汛前全面检查雨、污水井、屋面雨水口等排水设施，排除隐患；井具、盖板等附属设施每半年专项养护 1 次，全年 2 次；定期对化粪池进行检查，每季度 1 次进行清掏。 6. 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。 7. 建立 24 小时应急处置服务机制，接报后 30 分钟内到场处置；文明规范作业，问题当日整改落实，特殊情况需提前报备。 8. 每次作业留存记录、影像资料，按月报送台账，实现全过程可追溯、可核查。
供暖系统	1. 供暖工要求持证上岗。 2. 每年冬季前，对供暖系统进行检修维护，检修记录和保养记录齐全。 3. 保证供暖系统安全运行和正常使用。 4. 供暖期间应 24 小时运行值班制度，做好设备运行检查、数据登记。 5. 季节工（供暖工/空调工）根据甲方要求其他时间补充到日常所需工作。
供配电系统	1. 维修工要求持证上岗。 2. 落实配送电运行制度、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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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。

项目	内容及要求
空调系统	1. 落实空调运行管理制度、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. 定期巡检，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。无法解决的故障，及时报甲方处理。 4. 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。

(三) 环境维护

环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	保洁和绿化人员要求年龄男性 60 岁以下，女性 55 岁以下，每年提交健康证明，无违法不良记录，热爱本职工作，能吃苦耐劳，尽心尽责。
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，大厅等人流密集区域的大理石、花岗石等石材，每月深度清洁 1 次、每季度至少完成 1 次晶面养护及抛光处理；其他区域石材每季度深度清洁 1 次、每半年完成 1 次晶面养护。保持石材表面基本光亮，色泽均匀，无明显渗色磨损。根据实际使用情况和石材磨损程度，可适当调整养护频次；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，空调风口干净无污渍；指示牌干净无污渍，指示醒目。 2. 办公室：指定服务的办公室每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，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，无污渍，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。手纸、洗手液不断档。每半小时巡检一次，随时保持清洁。 5. 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无异味。 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，无尘无污渍；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 7. 会议期间动态保洁要求：遇重要会议或大型活动，会前做好全面清洁准备，会中安排保洁人员就近待命，随时保持清洁。每 30 分钟巡检一次公共区域卫生，发现问题及时处理；会后及时进行清洁整理。会议期间保洁人员尽量减少进出会场区域，避免干扰会议进行。
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，无杂物无积水无污渍；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。公共区域器材每日清洁一次。 2. 绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、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. 办公楼及业务、技术用房的平台、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；机关大院所有楼宇外墙及窗户玻璃每两月清洗一次，外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污渍无积尘。 4. 公共区域设置的垃圾桶（含室外吸烟区专用垃圾桶）须每日至少清洁 2 次，

项目	内容及要求
	确保无溢满、无异味、无二次污染。每半小时巡检一次，发现烟头、烟灰立即清理。
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	1. 设置分类垃圾桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类收集，并达到分类标准，垃圾分类应建立台账，数据详实。 2. 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。 3. 垃圾分类中转、分类清运；垃圾收集点地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。12
节能管理	1. 公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况。 2. 公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。 3. 按规定开启、关闭路灯及景观照明。
绿化养护	1. 绿化养护人员要求熟悉绿化植物的生长习性 & 绿化养护专业技能。 2. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。 3. 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。 4. 根据植物生长情况施肥。 5. 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。 6. 定期对绿植进行补栽、整形修剪：院内季节性花卉（重大节日 2 次、日常维护不少于 4 次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽，乔木每年全面整形 2 次，绿篱修剪生长季每月不少于一次（一般新芽不超过 10CM），冷季型草坪修剪不超过 12CM，暖季型草坪生长季修剪 8cm 以下，枝叶过长随时修剪，保障绿植长势整齐茂盛。 7. 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。 8. 适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。

（四）会务管理服务

会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	1. 遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。 2. 接受会议任务（含外出服务），根据会议要求作好相应准备。 3. 服务人员要求学历为大专及以上，男身高 170cm 以上、女身高 162cm 以上（体重 110 斤以下）上，年龄在 35 周岁以内；形象好，气质较佳，具有会场服务技能和较好的思想道德素质，严格遵守保密制度，做好保密工作。 4. 会务人员 24 人（会务服务人员机关大院 17 人、未央大厦 4 人、音视频设备操作员 3 人）。其中 3 名专职音视频设备操作员，须具备专业设备操作能力（含设备间操作），能够独立完成设备调试、信号切换、音量调节、话筒管理等及简单故障排查维修。其他会务人员掌握基本设备操作技能，能够完成日常会议的简单调试和话筒管理。会议前由设备管理员进入设备间完成调试，视频音频会议会中全程值守。会务人员工资以实际配备人员计算，遇区级重大会议或大型活动，甲方可根据需要要求乙方增派临时会务人员，增派人员费用按实际出勤天数另行结算，增派人员须同样满足本合同约定的仪容仪表及服务标准。会

项目	内容及要求
	议淡季或会议量较少时期，经甲方同意可适当减少会务人员配置，相应核减服务费用。 5. 会务人员仪容仪表细则：①头发：不得染黑色以外的颜色，长发须盘起，刘海不遮眼；②指甲：不得美甲，指甲修剪整齐，长度不超过指尖；③清洁：每日洗澡洗头，身体及头发无异味；工装每日更换，无汗渍污渍；④气味：不得使用香水、香氛类产品；⑤妆容：淡妆上岗；⑥饰品：不得佩戴任何饰品；⑦工装：统一工装，熨烫平整，佩戴工牌，黑色工鞋（静音底）光亮无尘。每日上岗前由乙方主管逐人检查，不合格者不得上岗。
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，会前 1 小时完成场地布置，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。会议前进入设备间完成调试和试音。 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。重要会议、大型活动、使用音视频设备的会议或涉密会议，安排专人全程在设备间和会场内外值守，实时监控设备运行状态，确保万无一失；日常会议，会务人员在会务值班工位待命，每 30 分钟巡检一次会场和设备运行情况，遇有问题及时处置。所有会议均确保联系方式畅通，接到通知 5 分钟内到场处置。根据会议类型和时长合理安排续水：重要会议或时长超过 1 小时的会议，每 20 至 30 分钟续水一次；日常短会根据参会人员需求适时续水；参会人员茶杯水量不足 1/3 时及时添续。续水时动作轻柔，尽量减少对会议的干扰。 3. 会后整理：会议室使用后及时进行整理保洁，确保桌椅归位、垃圾清理、桌面整洁；每日进行 1 次全面清洁，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序；每周进行 1 次深度保洁，包括窗帘整理、地毯清洁、水杯消毒、话筒消毒等。会议密集时段，可适当简化保洁流程，重点保障桌面整洁和垃圾清理，每日结束后进行全面清洁。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。 4. 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5. 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。

物业及会务服务考核办法

为了进一步加强机关办公区的物业管理工作，提高物业管理水平，机关事务服务中心物业管理考核评分将纳入规范管理工作。机关事务服务中心对中标供应商物业管理工作进行考核，月底统计作为当月考核评分结果。

评分标准：满分 100 分，由机关事务服务中心会议接待科、房产科、物业管理科等相关科室共同实施，进行考核评分汇总。

每月考核平均分达到 90 分以上（含 90 分）为合格，该月物业服务费全额支付。低于 90 分的，每一分按月应支付物业服务费金额的 0.5% 扣除，依此类推。如考核分值低于 80 分（含 80 分），当月物业服务费停付，限期物管公司整改。拒不整改，可扣除两个月物管费。

物业及会务服务考核表

一、设备管理及工程维修（总分 25 分）

(一) 设备管理（20 分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
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。	7 分	违反每处扣 1 分
2		建立制冷机组、冷却塔等设备档案，记录详实。		违反每处扣 1 分

3		各阀门完好无损，无漏水、锈斑；管道阀门挂有表示其在系统功能、工作状态标识牌。		违反每处扣 1 分
4		冷温水管保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。		违反每处扣 1 分
5		管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损。		违反每处扣 1 分
6		各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。		违反每处扣 1 分
7		设备运行期间每 2 小时巡检一次，并记录在案；高温或严寒天气等特殊时段，可适当增加巡检频次。重点关注运行参数、异常噪音、漏水等情况，发现问题及时处理。		违反每处扣 1 分
8	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	违反每处扣 0.2 分
9		控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑。		违反每处扣 0.2 分
10		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。		违反每处扣 0.3 分
11		定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。		违反每处扣 0.3 分
12		各类阀门完好，无漏水、锈斑；并有明显功能、工作状态标识。		违反每处扣 0.5 分
13		管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。		违反每处扣 0.5 分
14		蓄水池检修口上锁，污水管口安装防虫纱网。		违反每处扣 0.5 分
15		污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。		违反每处扣 0.5 分
16		雨、污水管并排水畅通，井底沉淀物不超出 5cm, 井盖无污物、无缺损、无丢失。		违反每处扣 0.5 分
17		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。		违反每处扣 0.5 分
18	综合管理	设备机房各项管理制度齐全，并在各岗位可见。	3 分	违反每处扣 0.3 分
19		设备档案、台账健全、账物相符、资料详实。		违反每处扣 0.2 分
20		制定切实的设备月、季、年维护保养计划。		违反每处扣 0.5 分
21		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。		违反每处扣 0.5 分
22		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，无吸烟现象。		违反每处扣 0.5 分
23		设备外观洁净完整，防腐油漆覆盖完好、无严重锈蚀部位，保湿及外壳无破损，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。		违反每处扣 0.5 分
24		特殊工作岗位工作人员必须持证上岗。		违反每处扣 0.5 分

25	供电系统	供电机房由完整的高压、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。	5分	违反每处扣0.5分
26		各类标识清晰，各级开关保护整定值有复核、有记载，指示灯完好无缺、仪表完整、指示正确，设定仪表刻度有红线点注。		违反每处扣0.5分
27		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。		违反每处扣0.5分
28		开关工作正常，无发热、过载、短路痕迹，高低压开关柜前后门锁完好无损，钥匙管理符合管理要求。		违反每处扣0.5分
29		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。		违反每处扣0.5分
30		变压器无过载、超温，变压器台架无锈斑。		违反每处扣0.25分
31		高压电缆进线位置应有“高压危险”的警示牌。		违反每处扣0.25分
32		直流屏工作正常，电池保养正确。		违反每处扣0.25分
33		维修时应设警示牌，维修完毕后及时清理现场。		违反每处扣0.25分
34		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。		违反每处扣0.25分
35		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。		违反每处扣0.25分
36	饮水机	落实饮水机运行管理制度、安全操作规程,保障饮水机运行稳定。	1分	违反每处扣0.5分
37		每周进行1次设备巡检。		违反每处扣0.5分
(二) 工程维修（5分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	物业维修	电话报修，5分钟内处理并回电，30分钟内上门服务，特殊情况应取得申报方谅解，并登记报备。	5分	违反每处扣0.5分
2		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。		违反每处扣0.5分
3		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。		违反每处扣1分
4		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。		违反每处扣1分
5		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就及时制止。		违反每处扣1分
6		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，必须及时进行修理，超过合同规定金额，及时填写保修单报给中心。		违反每处扣1分
7		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		违反每处扣1分

		周进行检查并书面记录下来。		
--	--	---------------	--	--

二、保洁绿化管理（总分 30 分）

（三）保洁管理（25 分）

序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
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。	15 分	违反每处扣 0.2 分
2		跑道及篮球场场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物。		违反每处扣 0.2 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、墙裙无印迹、积尘，保持亮洁。		违反每处扣 0.2 分
4		门牌、标识牌、墙面控制开关、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。		违反每处扣 0.2 分
5		物业服务区域所用办公室、会议室干净整洁。		违反每处扣 0.2 分
6		外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、角落、边线等处洁净无污迹、无积尘。		违反每处扣 0.2 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 0.2 分
8		明沟、暗沟排水通畅，无垃圾，无溢流现象，沟盖板安装牢固、平稳。		违反每处扣 0.2 分
9		垃圾箱上方烟蒂及时清理、门锁关闭、锁好。		违反每处扣 0.2 分
10		每周集中清洁石子。		违反每处扣 0.2 分
11	卫生间	地面、无污迹、积尘、杂物、水迹。	10 分	违反每处扣 0.2 分
12		墙面无污迹、积尘、蜘蛛网、乱涂乱挂。		违反每处扣 0.2 分
13		门窗、扶手、隔板、换气扇无污垢、积尘、蜘蛛网保持亮洁。		违反每处扣 0.2 分
14		镜面、洗手台面、洗手盆、水龙头干净无水渍、无污垢。		违反每处扣 0.2 分
15		大、小便池和马桶内不得有明显尿垢、污渍、异味；踏板无污渍。		违反每处扣 0.2 分
16		手纸、洗手液不断档。		违反每处扣 0.2 分
17		茶水桶表面无茶渍、无水印。		违反每处扣 0.2 分
18		清洁工具按类摆放整齐、无异味；拖把池无污垢。		违反每处扣 0.2 分
19		垃圾桶及时收集摆放整齐，桶身干净整洁，放置到位；地面无明显污物、纸质类垃圾分类投放。		违反每处扣 0.2 分
20		走廊空调按要求开启、关闭。		违反每处扣 0.2 分

21		走廊照明灯按要求开启、关闭。		违反每处扣 0.2 分
22		热水宝、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好，热水宝温度根据季节及时调整。		违反每处扣 0.2 分
23		出现孽生四害及蝇虫类问题定期消毒灭杀并记录，每周不少于一次。		违反每处扣 0.2 分
(四) 绿化养护 (5 分)				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	绿化 养护	植物丰满健壮，叶面干净光亮。	5 分	违反每处扣 0.2 分
2		花盆内无杂物，花缸底无积水杂物；地面清洁，无明显的水迹、泥土迹。		违反每处扣 0.2 分
3		没有枯枝、黄叶，修剪整齐美观。		违反每处扣 0.2 分
4		现场整洁，无遗漏草屑、杂物。		违反每处扣 0.2 分
5		浇水、施肥、喷药作业时，操作规范，无污染周边环境。		违反每处扣 0.2 分
6		无明显枯枝、死杈，无明显的病虫害，病害率≤1%。		违反每处扣 0.2 分
7		根据植物生长的特性进行浇灌，不出现缺水枯萎。		违反每处扣 0.2 分
8		绿化工是否按照《绿化工作量化程序》进行。		违反每处扣 0.2 分
9		是否按要求填写相应记录表格。		违反每处扣 0.2 分

三、会务管理 (总分 30 分)

(一) 会务管理 (30 分)				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	会议 室管 理及 规定	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。	30 分	违反每处扣 0.5 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。		违反每处扣 0.5 分
3		照明更换及时；明线整齐、相对固定。		违反每处扣 0.5 分
4		会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。		违反每处扣 0.5 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。		违反每处扣 0.5 分

6		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告知机关事务服务中心会议科，由机关事务服务中心会议科及时联系维保单位维修。		违反每处扣 0.5 分
7		会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。		违反每处扣 0.5 分
8		接到开会信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予回复（能否满足办会需求、商定备会时间）。		违反每处扣 0.5 分
9		备会，一般情况下，应提前 1 小时到场，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，做好干净、整洁、有序。		违反每处扣 0.5 分
10		会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗、服务人员应动作规范，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）。		违反每处扣 0.5 分
11		服务保障人员不得讨论、传播会议具体内容。		违反每处扣 0.5 分
12		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。		违反每处扣 0.5 分
13		服务员上班着工装、带发套、要求淡妆、工鞋、佩戴工牌号。不得染发（黑色除外）、不得美甲、不得使用香水、每日洗澡洗头；男会务人员留短发、着工服、不能在工作时间吸烟。休息室内必须干净、整洁、无杂物。		违反每处扣 0.5 分

四、其他管理（总分 15 分）

（一）其他管理（15 分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	垃圾分类	垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确，垃圾桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍，地面无垃圾。	5 分	违反每处扣 1 分
2		公共区域垃圾分类收集，垃圾袋装，日产日清。		违反每处扣 1 分
3		垃圾分类中转、分类清运；收集点地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。		违反每处扣 1 分
4		建立垃圾分类台账，并按时报送。		违反每处扣 2 分
5	节能管理	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）。	5 分	违反每处扣 2 分
6		公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。		违反每处扣 2 分
7		按规定开启、关闭路灯及景观照明。		违反每处扣 1 分
8	落实	上班期间不着工服或正装；发型怪异或头发染奇怪颜色。	5 分	违反每处

	工作			扣 2 分
9		对甲方部署的工作不按要求落实。		违反每处扣 2 分
10		日常办公向物业管理科报送资料必须全部采用规范化表格公文并盖章。		违反每处扣 1 分

第五章 投标文件构成及格式

未央区机关集中办公点物业服务项目

投标文件

（项目编号：LC-ZC-2026-013）

供应商：_____

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〉：

我方收到贵公司发布的〈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公司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. 我方同意向贵公司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. 我方投标文件自开标之日起_____个日历日（应不少于 90 个日历日）内有效。

6. 我单位不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商：我单位不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

7. 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）收到成交通知书后提交纸质投标文件一正一副，并按时交纳履约保证金（若有）；（3）遵照招标文件中的要求，完成本项目的合同责任和义务。

8. 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

报价内容 项目名称	A	B
	合计（元）	服务期限
未央区机关集中办公点物业服务项目		
合计（大写）		

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	总价
总计					

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日 期： 年 月 日

- 注：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。
3. 分项报价的总计金额应与开标一览表中报价金额一致。

第三部分 资格证明文件

按照招标文件第一章《投标邀请函》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

说明：供应商为具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人。
企业法人应提供合法有效的标识有统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证书；其他组织应提供合法登记证明文件；自然人应提供身份证。

(二) 基本资格条件承诺函（按下方给定格式进行填写）

基本资格条件承诺函

致（ 政府采购代理机构 ）：

（ 供应商名称 ）郑重承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。
2. 我方未列入在信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”中，也未列入中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中。
3. 我方在采购项目评审(评标)环节结束后，随时接受采购人、采购代理机构的检查验证，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。

我方对以上承诺负全部法律责任。

特此承诺。

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）

日期：年月日

（三）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）：法定代表人（主要负责人）委托代理人参加投标时，提供法定代表人（主要负责人）委托授权书；法定代表人（主要负责人）亲自参加投标时，提供法定代表人（主要负责人）身份证明。

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）

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〉代表我方参加贵公司组织的〈项目名称〉（项目编号：〈项目编号〉）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）

委托代理人

身份证正反面（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

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			
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					
资质证书名称	证书号	等级	类型		
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。				

（二）供应商性质

1. 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（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、未央区机关集中办公点物业服务项目，属于（采购文件中明确的所属行业）；
承建（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 月 日

备注：

1、填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）相关规定。

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

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：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。

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，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）商务要求响应表

序号	招标文件商务要求	投标文件商务响应	偏离	说明
备注	1、本表只填写投标文件中与招标文件商务要求有偏离的内容，商务要求不允许有负偏离，否则按无效投标处理。投标文件中商务响应与招标文件中商务要求完全一致的，不用在此表中逐一列出，此表空白视为完全响应，无偏离。 2、供应商必须据实填写，根据情况在“偏离”项填写正偏离或负偏离，在“说明”项填写正偏离或负偏离原因，不得虚假填写，否则将取消其投标或成交资格，并按有关规定处罚。 3、商务要求详见“第三章 招标内容及要求 中的 二、商务要求”。			

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日 期： 年 月 日

(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。			

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）

日 期： 年 月 日

(三) 技术（服务）要求响应表

序号	招标文件技术要求	投标文件技术响应	偏离	说明
备注	1、本表只填写投标文件中与招标文件技术要求有偏离的内容，投标文件中技术响应与招标文件中技术要求完全一致的，不用在此表中逐列列出，此表空白视为完全响应，无偏离。 2、“▲”内容项为重要要求，投标人需提供承诺（格式自拟），否则将影响评分。投标人中标后，须在采购人规定的时限内，现场出示承诺中全部人员的上岗证书、资格证书等有效原件供核验。若存在无法提供、材料造假或与投标承诺不一致的情形，将被认定为虚假响应，采购人有权取消其中标资格，并将相关线索报送财政政府采购监管部门依法处理，由此产生的所有责任与后果均由投标人自行承担。 3、供应商必须据实填写，根据情况在“偏离”项填写正偏离或负偏离，在“说明”项填写正偏离或负偏离原因，不得虚假填写，否则将取消其投标或成交资格，并按有关规定处罚。 4、技术要求详见“第三章 招标内容及要求 中的一、技术（服务）要求”。			

供应商：（供应商全称并加盖公章）

日 期： 年 月 日

（四）服务承诺（“▲”内容项为重要要求，须投标人提供承诺，格式自拟）

（五）投标方案

供应商按招标文件的要求，依据招标内容及要求、评审要素及分值一览表相关内容编写，格式自拟。