

陕西省省级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

（专门面向中小企业项目）

项目名称：西安石油大学明德校区国际学生公寓
综合物业服务采购项目

项目编号：SNCG-FM-2026103

采购人：：西安石油大学

采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

2026 年 7 月 07 日

目录

第一章	磋商邀请函.....	2
第二章	供应商须知.....	8
第三章	磋商内容及采购要求.....	40
第四章	合同基本条款.....	72
第五章	响应文件构成及格式.....	78

第一章 磋商邀请函

西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务采购项目潜在的供应商可在全国公共资源交易平台(陕西省)政府采购交易系统获取磋商文件,并于 2026-07-23 09:30:00 前递交响应文件。

一、项目名称: 西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务采购项目

二、项目编号: SNCG-FM-2026103

三、采购人: 西安石油大学

地址: 西安市雁塔区电子二路东段 18 号

联系人: 马老师

联系方式: 029-88382832

四、采购代理机构: 陕西省省级单位政府采购中心

地址: 西安市碑林区长安北路 14 号

联系人: 胡老师

联系方式: 029-88661294

五、磋商内容和要求

本项目为西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务采购项目。
(详见磋商文件第三章磋商内容及采购要求)。

六、资金来源: 预算内

七、采购预算: 67 万元

八、所属行业: 物业管理

九、项目属性: 服务类

十、供应商资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定,并提供下列材料:

(一) 营业执照等主体资格证明文件: 提供有效存续的企业营业执照(副本)/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。

（二）财务状况报告（以下两种资料提供任意一种即可）：

1、提供递交响应文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码；

2、其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。

（三）社保缴纳证明：提供递交响应文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

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

（五）信用记录：提供《供应商信用记录书面声明函》。经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。

（六）控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效。

（七）书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

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

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

（九）落实政府采购政策须满足的资格要求

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

（十）本项目不接受联合体响应，不允许分包。供应商应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立响应，不分包。

备注：

1、以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖供应商公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺少其中任何一项，其响应文件视为无效文件。

2、如果供应商提供的资信证明不能证实是其基本开户银行出具的，应另附开户许可证或基本账户存款信息。

3、《供应商信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《残疾人福利性单位声明函》《非联合体不分包投标声明》应按磋商文件第五章第一部分给定的格式填写。

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

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

十一、执行的其他政府采购政策

（一）《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）。

（二）《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）。

（三）国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管

总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

（四）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）。

（五）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

（六）详见《供应商须知》中“落实的政府采购政策”有关内容。

十二、磋商文件获取时间及方式

（一）获取方式：供应商可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—供应商端”进行登录，登录后选择“交易成交供应商”身份进入供应商界面后，选择有意向的项目点击“我要磋商”，参与磋商活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”免费下载电子磋商文件。

（二）供应商初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA 锁）认证及供应商信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目磋商指南》。

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

(四) 获取时间：2026 年 07 月 08 日至 2026 年 07 月 22 日，每天上午 08:00:00 至 12:00:00，下午 12:00:00 至 18:00:00（北京时间，法定节假日除外）

十三、磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。

十四、提交响应文件截止时间及开标时间和地点

(一) 提交响应文件：电子响应文件一份。

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

(二) 提交响应文件截止时间：2026 年 07 月 23 日 09:30

(三) 开启时间：同提交响应文件截止时间

(四) 开启地点：西安市碑林区长安北路 14 号陕西省公共资源交易中心 308 室（见面开标）。

(五) 开启形式：本项目采用电子化投标方式。陕西省省级单位政府采购中心在磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商须派法定代表人或被授权代表参加，携带 CA 锁（开标时需在开标室的自助解密机上使用 CA 锁统一自行解密响应文件）。

如因供应商自身原因，在规定时间内未完成响应文件解密，按无效响应对待（“规定时间”由现场工作人员具体确定）。

十五、采购代理机构收费标准：免费

十六、公告期自发布之日起 3 个工作日。

十七、陕西省省级单位政府采购中心联系电话：029-88661294

特别提醒：

1、本项目采用电子化投标方式。供应商须使用数字认证证书（CA 锁）对电子响应文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目供应商数约定解密时长，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）在开标室的解密机上自行解密电子响应文件。如因供应商自身原因（如迟到、未携带数字认证证书等原因）未在规定时间内解密的，视为响应无效。

2、制作电子响应文件。供应商须在“全国公共资源交易平台（陕西省）

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

3、递交电子响应文件。登录全国公共资源交易中心平台(陕西省)(<http://www.sxggzyjy.cn/>)，选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—供应商端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传响应文件”，上传加密的电子响应文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4、评审过程中，磋商小组要求供应商提交多轮（最后）磋商报价时，供应商须登录全国公共资源交易平台（陕西省）在交易系统中提交多轮（最后）报价，并用数字认证证书（CA 锁）签章。

第二章 供应商须知

一、定义

- (一) 采购人：西安石油大学
- (二) 监督机构：陕西省财政厅
- (三) 采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心
- (四) 供应商：拟向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人

二、供应商注意事项

(一) 询问

供应商针对磋商文件（包括采购需求、供应商资格条件、商务条款等）依法提出书面询问的，采购人应在三个工作日内书面答复；供应商向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应告知采购人并协助采购人做出答复。

供应商对采购过程、中标（成交）结果，向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应在三个工作日内书面答复。

(二) 现场踏勘及标前答疑会

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

答复内容可能影响响应文件编制的，应当顺延开标时间。凡未参加现场踏勘和标前答疑的供应商，由此造成的偏差由各供应商自行负责。

本项目由采购人组织集中踏勘和标前答疑，具体事宜如下：

现场踏勘地点：西安石油大学明德校区 6 号学生公寓楼

现场踏勘时间：2026 年 07 月 16 日上午 9 点

联系人：马老师

联系电话：029-88382273/18792763673

（三）质疑和投诉

供应商如果认为磋商文件（包括采购需求、供应商资格条件、商务条款等）使自身的合法权益受到损害，可以在获取磋商文件之日起7个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑；供应商如果认为采购过程或成交结果使自身的合法权益受到损害，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向陕西省省级单位政府采购中心提出质疑。

1、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见【财政部国库司（gks.mof.gov.cn）】网站【首页·> 政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/ztztz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

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

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

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

- （1）质疑人不是参与本次政府采购项目的供应商或潜在供应商；
- （2）质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
- （3）未在法定期限内提出质疑的；

（4）质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的，或缺乏必要的证明材料及证明材料不完整的；

(5) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；

(6) 以非法手段取得证据、材料的；

(7) 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

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

6、供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

依据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购竞争性磋商采购人管理暂行办法》及有关问题的补充通知、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规文件的规定，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。**投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。**对于捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回，并将其列入不良行为记录名单，禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

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

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

9、质疑函递交地址：陕西省公共资源交易中心交易受理处

联系电话：029-88661248

投诉书递交地址：西安市莲湖区冰窖巷 6 号陕西省财政厅 509 室

联系电话：029-68939222

（四）关于信用记录的查询和使用

1、磋商小组将在资格审查阶段通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）

ov.cn)】、【中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn)】网站对响应文件中的《供应商信用记录书面声明函》的信用情况进行甄别。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号)的第二条第(三)款规定,其磋商或成交资格将被取消。

2、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。

3、供应商信用记录及供应商基本信息查询的时间段为“磋商公告发布之日(含当日)至提交响应文件截止之日(含当日)”。信用记录查询的结果,可以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。供应商未如实填报《供应商信用记录书面声明函》的,视为“供应商提供虚假材料谋取中标、成交的”行为。

4、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的,应当对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。

(五) 落实的政府采购政策

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的有关规定,在货物采购项目中,货物由中小企业制造,即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标;在工程采购项目中,工程由中小企业承建,即工程施工单位为中小企业;在服务采购项目中,服务由中小企业承接,即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员,则参与政府采购活动时,享受中小企业扶持政策。

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,也有大型供应商制造货物的,不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型供应商与中小企业组成联合体或者允许大中型供应商向一家或者多家中小企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定中小企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，货物和服务项目可给予联合体或者大中型供应商的报价 2%-3%的扣除，工程项目为 1%—2%的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体或者接受分包的中小企业与联合体内其他供应商、分包供应商之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

参加政府采购活动的中小企业应提供《中小企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，则响应文件无效。

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

2、监狱企业应符合《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）文件规定，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于**监狱企业的证明文件**复印件，监狱和戒毒供应商视同小型、微型企业。

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

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

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

5、根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51号)有关要求，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购。

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

7、环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号)。

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

9、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》(财库〔2021〕19号)，自2021年起，各级预算单位应当按照不低于10%的比例预留年度食堂食材采购份额，通过脱贫地区农副产品网络销售平台采购脱贫地区农副产品。

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

单位年度采购总额。

11、根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）规定“有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。”

12、根据陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

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

备注：中小企业的定义参照本款第一至三条。

（六）关于产品和服务

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

2、采购的产品属于政府采购节能产品、环境标志产品品目清单范围的，供应商需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

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

4、根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）与《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的有关规定，未经核准同意，供应商磋商时必须提供本国产品，供应商以进口产品参与磋商的，将作无效磋商处理。

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

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

（七）关于同一品牌产品的处理

1、单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，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，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由磋商小组按照最后报价最低的方式确定一个获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

2、非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在磋商文件中载明。提供相同品牌的核心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成交供应商推荐资格；评审得分相同的，由磋商小组按照最后报价最低的方式确定一个获得成交供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

3、核心产品为两个以上时，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。

（八）知识产权与保密事项

1、所有涉及知识产权的产品及设计，供应商必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由供应商承担。

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磋商以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，供应商须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

（九）供应商的磋商费用自理

三、磋商文件

（一）磋商文件包括下列内容

第一章 磋商邀请函

第二章 供应商须知

第三章 磋商内容及采购要求

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件构成及格式

（二）磋商文件的检查及阅读

供应商下载磋商文件后应仔细阅读检查磋商文件中的所有内容，按照磋商文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在响应文件中对磋商文件做出全面的响应，并按磋商文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，陕西省省级单位政府采购中心将重新编制、发布新版磋商文件，供应商应按新版磋商文件重新编制响应文件。原磋商文件及响应文件失效。

响应文件封面、响应函以及法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）应当与最新发布的磋商文件保持一致，否则将被视为无效响应文件。

（三）磋商文件的修改、澄清

1、在提交响应文件截止之日前，陕西省省级单位政府采购中心可对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在提交响应文件截止之日至少 5 日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**；不足 5 日，陕西省省级单位政府采购中心将顺延提交响应文件的截止时间。

2、供应商对磋商文件提出质疑的，应在获取磋商文件之日起 7 个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对磋商文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响响应文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**。

3、各供应商在提交响应文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的变更公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心**不再单独通知**，因供应商未及时关注所造成的一切后果由供应商自行承担：

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

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

（四）磋商文件的解释权归陕西省省级单位政府采购中心

四、磋商报价

磋商报价是供应商响应本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。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，磋商文件未列明，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。

（一）供应商应按照《响应文件构成及格式》中《第一次磋商报价表》中的相关要求填写需要响应的内容。

(二) 磋商报价采取多轮报价的办法，最后报价作为计算价格分值的依据。供应商应在磋商当天，磋商小组规定的报价时间内，使用制作响应文件的数字认证证书（CA 锁）登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 电子交易平台·> 供应商端】后，在【我的项目】下找到本次磋商的项目，填写最后报价表，签章并提交。

(三) 如采购内容无实质性变更，各供应商的报价应逐次降低，本次报价超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的，按无效响应处理；本次报价超过上次报价但未超过采购预算或磋商文件规定的最高限价的，或在规定时间内最后报价未提交、提交不成功的均为无效报价，按无效响应处理。

“规定时间”由现场工作人员具体确定。

供应商最终报价较首次报价降价的，成交后，签订合同时应按照成交价较首次报价的下浮比率修改分项报价表中的相应报价。

(四) 磋商报价货币：人民币；单位：元（最多保留至小数点后两位）。

(五) 磋商报价大小写不一致的以大写为准。

(六) 因供应商对磋商文件理解不透、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。

五、响应文件

(一) 响应文件形式

本项目采用电子响应文件的形式。

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

1、电子磋商文件下载。供应商登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 电子交易平台·> 供应商端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子磋商文件（*.SXSZF）。

注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程>答疑文件下载”下

载更新后的电子磋商文件 (*.SXSCF)，使用旧版电子磋商文件制作的电子响应文件，系统将拒绝接收。

2、电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。供应商可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子磋商文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站〔首页·〉服务指南·〉下载专区〕中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）响应文件制作软件操作手册》。

3、制作电子响应文件。电子响应文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。技术支持热线：0512-58188039。

（二）响应文件语言及有效期

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

2、响应文件有效期为自响应文件开启之日起 90 个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

（三）响应文件的提交

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

（四）响应文件的补充、修改和撤回

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

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

3、响应文件提交截止时间后，供应商不得对其响应文件做任何修改。

（五）供应商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：

- 1、逾期提交电子响应文件；
- 2、提交的电子响应文件与本项目不相符的。

六、开启响应文件

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

（二）陕西省省级单位政府采购中心在磋商文件规定的时间和地点组织开标，供应商须派法定代表人或被授权代表参加。

参加磋商的供应商不足 3 家的，不得开启。

（三）开启时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目供应商数约定解密时长，供应商应在规定时间内，使用电子响应文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）在开标室的解密机上自行解密电子响应文件。未在规定时间内解密的，视为响应无效。

（四）供应商对开启过程有疑义，以及认为采购人、陕西省省级单位政府采购中心相关工作人员有需要回避情形的，应在开标现场提出询问或回避申请，采购人、陕西省省级单位政府采购中心应当及时处理。

（五）供应商未参加开标的，视同认可开启结果。

（六）在开启环节出现下列情况之一的，其响应文件视为无效文件：

- 1、供应商拒绝对电子响应文件进行解密的；
- 2、因供应商自身原因（如解密时使用的 CA 锁与制作电子响应文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版磋商文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；
- 3、上传的电子响应文件无法打开的；
- 4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（七）特殊情形下的应急处置

在开启、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因

导致电子化开、评审无法正常进行时，将视响应文件解密情况特殊处理。

- 1、开启时响应文件未解密的，将另行确定时间继续完成开标程序；
- 2、开启后响应文件已解密但评审结论未形成的，将发布废标公告，重新组织采购活动；
- 3、开启后响应文件已解密且评审结论已形成的，待特殊情况排除后，继续完成评审活动。

七、组织评审

（一）采购代理机构负责组织评审工作，并履行下列职责

- 1、核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；
- 2、宣布评审纪律；
- 3、公布供应商名单，告知评审专家应当回避的情形；
- 4、组织磋商小组推选评审组长，采购人代表不得担任组长；
- 5、在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；
- 6、根据磋商小组的要求介绍政府采购政策法规、磋商文件；
- 7、维护评审秩序，监督磋商小组依照磋商文件规定的评审程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；
- 8、核对评审结果；
- 9、评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；
- 10、处理与评审有关的其他事项。

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

（二）磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

- 1、遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密；

2、按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

3、要求供应商对响应文件有关事项做出澄清或者说明；

4、与供应商分别进行磋商；

5、对响应文件进行比较和评价；

6、确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交供应商；

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

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

（三）成立磋商小组

1、为了确保磋商工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评审。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评审。

磋商小组成员名单在评审结果公告前应当保密。

2、评审专家将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。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

3、评审中因磋商小组成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致磋商小组组成不符合规定的，陕西省省级单位政府采购中心应当依法补足后继续评审。被更换的磋商小组成员所做出的评审意见无效。无法及时补足磋商小组成员的，陕西省省级单位政府采购中心应当停止评审活动，封存所有响应文件和开标、评审资料，依法重新组建磋商小组进行评审。原磋商小组所做出的评审意见无效。

陕西省省级单位政府采购中心应当将变更、重新组建磋商小组的情况予以记录，并随磋商文件一并存档。

（四）评审方法：综合评分法

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

（五）评审程序

分步评审，每一步评审不符合磋商文件要求者，不得进入下一步评审，全部评审合格的供应商，进入最后的打分，最后按得分由高到低排序，推荐成交候选供应商。

1、资格性审查

开标结束后，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的供应商资格证明文件进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。

资格审查表

序号	资格审查项	通过条件	结论	不通过原因
1	营业执照等主体资格证明文件	提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。		
2	财务状况报告	以下两种资料提供任意一种即可： （1）提供递交响应文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码； （2）其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。		
3	社保缴纳证明	提供递交响应文件截止之日前一年内任		

		意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。		
4	税收缴纳证明	提供递交响应文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的供应商，应提供相应证明文件。		
5	信用记录	提供《供应商信用记录书面声明函》。经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。		
6	控股管理关系	提供直接控股和管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效。		
7	书面声明	提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。		
8	法定代表人授权委托书	法定代表人参加磋商的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书。磋商文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。 法人的分支机构参与磋商时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。		
9	落实政府采购政策须满足的资格要求	本项目为专门面向中小企业项目，供应商应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。供应商为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为物业管		

		理；供应商为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；供应商为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》（监狱企业或残疾人福利性单位视同小型、微型企业）。		
10	本项目不接受联合体响应，不允许分包	供应商应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立响应，不分包。		
磋商小组成员：（签字或盖章）				

出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

- （1）不具备磋商文件中规定的资格要求的；
- （2）未按磋商文件要求提供资格证明文件，或未按磋商文件要求加盖公章的；

（3）磋商小组认为供应商的资格证明文件存在疑点，要求供应商通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等形式提供更清晰有效的证明文件，供应商不能在规定时间内提供符合磋商文件要求的证明文件的。

资格审查结束后，磋商小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知有关供应商未通过审查的原因。

通过资格审查的供应商不足 3 家的，不得进行符合性审查，应予以废标。

2、响应文件的符合性审查

磋商小组依据磋商文件的规定，对响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的全部实质性要求做出响应。

磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。实质上没有响应磋商文件要求的响应文件作**无效响应处理**，磋商小组应告知有关供应商未通过审查的原因。供应商不得通过修正或撤销不符之处而使其成为实质上响应。

响应文件的符合性审查

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	响应文件语言及有效期	响应文件语言及有效期符合磋商文件要求。		
2	响应文件封面、响应函、法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）	三处均无遗漏，且与所投项目名称、项目编号、标段（如有）一致。		
3	响应文件签署、盖章	均按磋商文件要求签字、盖章（评分标准中要求提供的证明材料除外）。		
4	第一次磋商报价表	（1）第一次磋商报价表填写符合要求； （2）计量单位、报价货币均符合磋商文件要求； （3）第一次磋商报价未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价。		
5	供应商承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。		
6	技术服务要求	供应商响应文件中的《实质性条款响应》符合磋商文件第三章"★"标识的实质性要求。		
7	合同草案条款响应	有完全理解并接受磋商文件合同草案条款要求的描述。		
8	无其他磋商文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合磋商文件规定的被视为无效响应的其他条款。		
磋商小组成员：（签字或盖章）				

3、响应文件的澄清

（1）磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。

(2) 依照《中华人民共和国民法典》中的过失责任原则，澄清、说明或更正前磋商小组将按最不利于参与本次磋商供应商的原则对响应文件做出评判。

(3) 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式做出。供应商应当在规定的澄清时限内通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式提交，供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。澄清、说明或者更正的内容将作为合同履行的重要依据。

除采用竞争性磋商方式采购的政府购买服务项目、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目外，通过符合性审查的供应商不足 3 家的，不得进行后续磋商活动，应予以废标。

4、进行磋商

磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。需要供应商书面答复磋商内容的，供应商应当按照磋商小组的要求，在磋商小组规定的时限内通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式答复磋商的内容，并由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

5、磋商文件的实质性变更

(1) 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

(2) 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式通知所有参加磋商的供应商。

(3) 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求，在磋商小组规定的时限内重新提交响应文件，并用数字认证证书（CA 锁）签章或由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 供应商未能在规定的时间内按照磋商小组的要求通过公共资源交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等书面形式提交实质性变更响应文件的，视作未实质性响应。

6、最后报价

(1) 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

(2) 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

(3) 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形的，即市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124 号），采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

(4) 供应商要在电子交易平台中提交最后报价，并用数字认证证书（CA 锁）签章。平台系统无法使用时，供应商要按照磋商小组要求，通过电子邮件等书面形式提交最后报价表。最后报价表应由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据。

(5) 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况书面申请退出磋商，书面申请应由其法定代表人或授权代表签字或者

加盖公章。

7、异常低价审查

政府采购评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序：

（1）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times$ 50%；

（2）响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 50%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 $\times$ 50%；

（3）响应报价低于采购项目最高限价 45%的，即响应报价 $<$ 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）磋商小组基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

磋商小组依据专业经验，参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。

（5）磋商小组启动异常低价响应审查后，要求相关供应商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），供应商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，磋商小组应当将其作为无效响应处理（“规定时间”由磋商小组具体确定）。

8、综合比较与评价

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组按“评审要素及分值一览表”中规定的评审方法和标准，对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、

打分，然后汇总每个供应商每项评审因素的得分。

评审要素及分值一览表

名称	分值	评审要素	主客观分
投标报价	30	满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价得 30 分，其他各供应商的最后磋商报价得分按下列公式计算： $(\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times 30\% \times 100$ 。	客观分
管理制度	6	供应商须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括以下内容： 1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、作业记录规范，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分； 2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分； 3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩激励措施机制、仪容仪表管理制度，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分。	客观分
应急预案	5	供应商须针对本项目特点提供完整的可实施应急预案，方案需包括以下内容： 1、突发紧急事件：夜间突发事件处理、医疗协助联络、火警疏散预案、电梯困人，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分； 2、违法事件：防盗、打架斗殴、寻衅滋事，每提供一项得 0.5 分，满分 1.5 分，不提供不得分； 3、重要活动：重要接待、各类活动、各类检查，每提供一项得 0.5 分，满分 1.5 分，不提供不得分。	客观分
培训考核方案	3	供应商须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内容： 1、岗前培训及定期岗位培训：岗位职责培训（对一线工作人员开展跨文化服务意识培训）、行为规范培训（尊重不同国家和地区的宗教信仰、生活习惯）、服务礼仪培训，每提供一项得 0.5 分，满分 1.5 分，不提供不得分；	客观分

		2、培训后的成果验收和考核：岗位考核、制度考核、工作程序考核，每提供一项得 0.5 分，满分 1.5 分，不提供不得分。	
节能降耗方案	4	供应商须结合本项目物业服务实际提供节能降耗专项管理制度，方案需包括以下内容： 1、能耗基础管控制度：水电能耗管控制度、设施设备节能制度、耗材物资节约制度、能耗统计分析制度，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分； 2、节能运行保障制度：节能巡查巡检制度、异常能耗处置制度、节能宣传培训制度、节能奖惩考核制度，每提供一项得 0.5 分，满分 2 分，不提供不得分。	客观分
业绩	4	1、提供 2023 年 1 月 1 日以来类似项目业绩（以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计 0.5 分，满分 2 分； 备注：需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），并加盖供应商公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。 2、每提供一份对应合格业绩的服务好评，得 0.5 分，满分 2 分。 赋分依据：以被服务单位加盖单位公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟。	客观分
项目经理	3	1、学历（满分 1 分） 项目经理具有大专及以上学历得 1 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》，不提供或缺漏项不得分。 2、经验要求（满分 2 分） 项目经理具有物业服务 3 年管理经验，得 1 分；每增加一年管理经验额外增加 0.5 分，最多增加 1 分，满分 2 分。 赋分依据：须提供被服务单位加盖单位公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供供应商为项目经理缴纳的近六个月内至少连续三个月的社保缴纳证明材料（成立时间至提交磋商文件截止时间不足六个月的供应商，可提供成立后任意一个月的社保缴纳证明材料），不提供或缺漏项本大项（3 分）不得分。	客观分

物料 配备	3	供应商须依据本项目物业服务标准及配置清单的要求,提供全面完备的设备工具配置清单(所有配置物品均须明确名称、规格),配置需包括以下内容: 1、专业设备工具配置:地面清洁设备、清洗及辅助设备、基础防暴装备、工程维修工具,每提供一项得0.5分,满分2分,不提供或缺项不得分; 2、人员服装及日常工具配置:人员统一服装、劳保用品及日常消耗品,每提供一项得0.5分,满分1分,不提供或缺项不得分。	客观 分
服务 承诺	3	1、供应商承诺:定期调研学校对服务质量的满意度并加以改进,确保服务工作的优质高效,得1分。 2、供应商承诺:上岗人员固定,不随意更换,若出现服务人员因事、病等不能工作的,能及时调整其他服务人员补充,可保障临时性工作需要及突发事件处置,确保服务工作的正常进行,得1分。 3、供应商承诺:接受采购人对服务的考核、监督及管理,得1分。 赋分依据:需提供加盖公章的承诺函,格式自拟,无承诺不得分。	客观 分
整体 服务 方案	6	一、评审内容 针对本项目详细列明整体服务方案,内容包括:①安全与应急响应能力②文化敏感性与服务规范③国际学生公寓服务标准手册要求④重难点分析及解决措施。 二、评审标准 1、完整性:方案须全面,对评审内容中的各项要求有详细描述; 2、可实施性:切合本项目实际情况,实施步骤清晰、合理; 3、针对性:方案能够紧扣项目实际情况,内容科学合理。 三、赋分标准(满分6分) ①安全与应急响应能力:每完全满足一个评审标准得0.5分,满分1.5分; ②文化敏感性与服务规范:每完全满足一个评审标准得0.5分,满分1.5分; ③国际学生公寓服务标准手册要求:每完全满足一个评审标	主观 分

		准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④重难点分析及解决措施：每完全满足一个评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	
楼宇公共区域及附属空间卫生保洁服务方案	7.5	一、评审内容 针对本项目提出楼宇公共区域及附属空间卫生保洁服务方案，内容包含：①日常清洁维护工作②地面清扫、立面擦拭服务③排水口清理及定期环境消杀④垃圾收集与分类清运。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 7.5 分） ①日常清洁维护工作：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分； ②地面清扫、立面擦拭服务：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③排水口清理及定期环境消杀：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④垃圾收集与分类清运：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	主观分
楼宇内日常小型维修服务方案	9	一、评审内容 针对本项目提供楼宇内日常小型维修服务方案，方案包含：①设施设备的日常巡检（楼宇内非结构性、非系统性）②故障报修响应、小型维修工作③维修台账管理。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分 9 分） ①设施设备的日常巡检：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分； ②故障报修响应、小型维修工作：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分；	主观分

		③维修台账管理:每完全满足一个评审标准得1分,满分3分。	
楼宇秩序维护服务方案	4.5	一、评审内容 根据本项目提出楼宇秩序维护服务方案,方案内容包括:①24小时门岗制度②楼内安全巡查③校内联动做好突发事件响应。 二、评审标准 1、完整性:方案必须全面,对评审内容中的各项要求有详细描述; 2、可实施性:切合本项目实际情况,实施步骤清晰、合理; 3、针对性:方案能够紧扣项目实际情况,内容科学合理。 三、赋分标准(满分4.5分) ①24小时门岗制度:每完全满足一个评审标准得0.5分,满分1.5分; ②楼内安全巡查:每完全满足一个评审标准得0.5分,满分1.5分; ③校内联动做好突发事件响应:每完全满足一个评审标准得0.5分,满分1.5分。	主观分
信息化服务方案	9	一、评审内容 根据本项目采购人提出的需求及结合现场实际情况,优化服务工作流程,提升物业服务质量,制定信息化服务方案,内容包括:①报修平台②住宿登记系统③工单处理系统。 二、评审标准 1、完整性:方案必须全面,对评审内容中的各项要求有详细描述; 2、可实施性:切合本项目实际情况,实施步骤清晰、合理; 3、针对性:方案能够紧扣项目实际情况,内容科学合理。 三、赋分标准(满分9分) ①报修平台:每完全满足一个评审标准得1分,满分3分; ②住宿登记系统:每完全满足一个评审标准得1分,满分3分; ③工单处理系统:每完全满足一个评审标准得1分,满分3分。	主观分
综合对外	3	一、评审内容 根据本项目提出综合对外服务方案,方案内容包括:①外国	

服务方案	人住宿登记办理服务②双语服务方案。 二、评审标准 1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分3分） ①外国人住宿登记办理服务：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分； ②双语服务方案：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分。	
说明	磋商小组成员须按照本评审要素据实打分。	

9、推荐成交候选供应商

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商（有效供应商不足三家时以实际数量推荐）。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

10、编写评审报告

评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视同按评审报告推荐的顺序确定成交供应商。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

磋商小组如果启动异常低价响应审查，应当将启动原因、审查意见和审查结果在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及磋商小组有关互联网浏览、查询历史一并归档。

采购人书面授权磋商小组直接确定成交供应商的，磋商小组应在评审

报告中明确成交供应商及成交金额。

除下列情形外，任何人不得以任何理由组织重新评审：

- (1) 资格性检查认定错误的；
- (2) 分值汇总计算错误的；
- (3) 分项评分超出评分标准范围的；
- (4) 客观分评分不一致的；
- (5) 经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形。

(六) 有下列情况之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- 1、不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同供应商的响应文件由同一台电脑编制；
- 3、不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4、不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 5、不同供应商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；
- 6、不同供应商的响应文件相互混装；
- 7、政府采购法律法规及磋商文件规定的其他情形。

八、成交

(一) 本项目采用第1种方式确定成交供应商：

- 1、采购人根据磋商小组评审结果确认。

陕西省省级单位政府采购中心在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人在收到评审报告之日起5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视同按评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

- 2、采购人书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

采购人在评审前提供《委托评审小组定标授权书》，磋商小组将根据采购人授权直接确定成交供应商。

(二) 陕西省省级单位政府采购中心将在成交供应商确定之日起2个

工作日内，在【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】、【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】上发布成交公告，成交公告期限为1个工作日。同时，陕西省省级单位政府采购中心向成交供应商发出“成交通知书”，并将磋商文件随成交结果同时公告。成交结果公告应当包括以下内容：

- 1、采购人和采购代理机构的名称、地址和联系方式；
- 2、项目名称和项目编号；
- 3、成交供应商名称、地址和成交金额；
- 4、主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求；
- 5、磋商小组成员名单。

采用书面推荐供应商参加采购活动的，还应当公告采购人和评审专家的推荐意见。

九、签订政府采购合同

（一）采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项协商签订政府采购合同。

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

（三）成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

（四）磋商文件、成交供应商的响应文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

（五）政府采购合同应当包括采购人与成交供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违

约责任、解决争议的方法等内容。

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

（七）采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的投标供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（八）采购人应当加强对成交供应商的履约管理，并按照采购合同约定，及时向成交供应商支付采购资金。对于成交供应商违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

十、其他

（一）磋商小组发现磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与采购人或者陕西省省级单位政府采购中心沟通并作书面记录。采购人或者陕西省省级单位政府采购中心确认后，应当修改磋商文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在磋商采购中，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，由陕西省省级单位政府采购中心发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织采购活动。

（三）在递交响应文件阶段、资格审查阶段以及符合性审查阶段，当出现有效投标供应商不足3家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

- 1、磋商文件存在不合理条款或者磋商程序不符合规定的，采购人、陕西省省级单位政府采购中心改正后依法重新开展采购活动；
- 2、磋商文件没有不合理条款、磋商程序符合规定，需要采用其他采购

式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

（四）陕西省省级单位政府采购中心应当采取必要措施，保证评审在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评审现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评审工作无关的人员不得进入评审现场。

有关人员对于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）磋商文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

（六）陕西省省级单位政府采购中心应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的采购文件。

十一、采购代理服务费：免费。

第三章 磋商内容及采购要求

一、项目概况

本项目为西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务采购项目，内容涵盖公共区域标准化保洁、设施日常巡检与小修、24 小时安全秩序维护，并特别配置双语沟通、信息化管理及涉外住宿登记合规申报等专项服务，旨在打造安全、规范、高效的国际化后勤保障体系。

二、服务范围

西安石油大学明德校区留学生公寓 6 号楼、7 号楼 1-3 层保洁服务、楼宇秩序维护服务以及日常小型维修服务等。

三、总体要求

安全与应急响应能力：供应商须建立针对留学生公寓的 24 小时应急响应机制，包括但不限于：夜间突发事件处理、医疗协助联络、火警疏散预案等。须提供《留学生公寓专项服务与应急预案》方案，并承诺值守人员接受过基础急救知识（如 CPR）或校园安全培训。

文化敏感性与服务规范：供应商须承诺对一线工作人员开展跨文化服务意识培训，尊重不同国家和地区的宗教信仰、生活习惯（如饮食禁忌、作息差异、隐私保护等），并在投标文件中提供《跨文化服务培训计划》或过往培训记录。

双语服务能力要求：供应商须承诺在本项目现场配备至少 2 名具备基础英语沟通能力的服务人员（含涉外事务专员或前台或值守岗），能够处理日常问询、报修引导、紧急联络等场景。须提供相关人员名单及其英语能力证明材料（如大学英语四级/六级证书、雅思/托福成绩单、培训结业证书或用人单位出具的岗位语言能力评估说明）。

国际学生公寓服务标准手册要求：供应商应参照中国教育后勤协会发布的《高等学校学生公寓管理服务规范》（T/JYHQ 0003—2019），并结合国际学生住宿特点，制定本项目的《国际学生公寓服务标准手册》。

四、服务内容

留学生公寓 6 号楼、7 号楼 1-3 层：总建筑面积约 17143 m²。

▲（一）楼宇公共区域及附属空间卫生保洁服务

1、全面负责楼宇公共区域及附属空间的日常清洁维护工作，具体包括走廊、电梯厅、公共卫生间、洗衣房、公共休息区、门厅、内外楼梯、楼体周边散水区域。

2、服务内容涵盖地面清扫、立面擦拭、垃圾收集与分类清运、排水口清理及定期环境消杀等。通过标准化作业流程，确保公共空间始终保持整洁、干燥、无积尘、无污渍、无杂物堆放、无异味滞留，营造安全、卫生、宜人的居住环境。保洁作业兼顾日常维护与应急响应，遇学生集中退宿、大型活动等特殊情形，可灵活调配资源保障重点区域洁净度。

▲（二）楼宇内日常小型维修服务

承担楼宇内非结构性、非系统性设施设备的日常巡检、故障报修响应与小型维修工作，覆盖范围包括但不限于公共区域门锁、灯具、水龙头、门窗五金件、电源插座、排风扇等学生高频使用设施。坚持“小修不过夜、急修不过时”原则，做到接报迅速、诊断准确、处置规范、记录完整。所有维修事项均纳入统一台账管理，实现从报修受理、任务派发、过程跟踪到结果反馈的全流程闭环，为设施完好率与学生满意度提供基础保障。

▲（三）楼宇秩序维护服务

落实楼宇安全值守与秩序管理职责，严格执行 24 小时门岗制度，对进出人员实施身份核验与信息登记，规范访客预约、接待与离楼流程。定时开展楼内安全巡查，重点关注消防通道畅通、可疑物品、异常行为及潜在安全隐患，做到早发现、早报告、早处置。与学校保卫、国际教育学院等部门保持信息联动，确保突发事件响应及时、处置有序，切实维护留学生公寓的安全稳定运行秩序。

▲（四）信息化服务

服务人员熟练掌握常用计算机办公软件（如 Word、Excel）及学校指定的信息管理系统（含报修平台、住宿登记系统、工单处理系统等），能够高效完成线上报修受理、服务记录填报、数据汇总整理、统计报表生成

及信息上传报送等工作。确保服务过程可记录、可追踪、可分析，支撑管理决策，实现服务响应及时、信息流转顺畅、数据真实准确，助力公寓管理数字化、规范化运行。

▲（五）综合对外服务

1、外国人住宿登记办理服务

严格履行法定登记义务，依据《中华人民共和国出境入境管理法》及公安机关外管工作要求，在留学生办理入住、退宿或房间调整后 24 小时内，准确采集其姓名、国籍、护照号码、签证类型、签证有效期、入境日期、房间号、入住/退宿时间等关键信息，并通过公安指定平台完成住宿登记信息申报。确保数据真实、完整、合规、可追溯，主动配合公安外管部门的日常检查、数据核查与专项督导，杜绝迟报、漏报、错报，筑牢涉外住宿管理合规防线。

2、双语服务能力

配置不少于 2 名具备基础英语沟通能力的服务人员，熟悉国际学生日常交流特点，能够使用英语进行基本问询解答、事务引导与简单政策说明。服务场景包括但不限于：入住指引、设施使用说明、报修流程解释、访客接待协助、紧急情况初步沟通等。通过语言桥梁作用，有效消除沟通障碍，提升国际学生的归属感与服务体验，体现高校国际化后勤服务的人文温度。

五、服务标准

（一）卫生保洁服务

1、总体要求

（1）提供专业、规范的室内保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的公共办公学习生活场所。

（2）负责各楼宇内部公共区域和楼宇楼台的卫生管理，供应商按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按指定标准保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档，以对工作质量进行考核。供应商在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，其中：洗地机、吸尘吸水机、高压清洗机、打蜡磨光机等为必投设备，所

需的设备、工具、清洁剂等物料费用由供应商自行承担。

2、学生宿舍区

(1) 负责学生公寓内公共区域的卫生清扫、保洁(含活动室、洗衣房、卫生间、楼梯、扶手、电梯、走廊、墙壁、玻璃、地面、幕墙、天花板及附属物等)。

(2) 毕业生离校后对毕业生宿舍进行彻底清扫。

3、玻璃及幕墙

负责各楼宇玻璃及幕墙的清洁工作，每年进行1次保洁，保持幕墙洁亮，如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃幕墙保洁。

4、质量要求

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准
学生公寓楼	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、雨棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、装饰柱、植物花盆。	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶每天2次；装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等3天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次大理石（花岗岩）每月打蜡1次，每周抛光1次地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。
	2、楼道：地面、楼梯、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等。	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁2次且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次，大理石（花岗岩）每月打蜡1次，每周抛光1次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。

	3、公共卫生间：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、电开水箱。	每天2次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁，天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁1次。	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与用品要统一放在指定地点。
	4、电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头。	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周1次。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物；各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物。

注：楼宇玻璃及幕墙每学期开学前清洁1次或遇重大节庆时，根据学校要求进行保洁服务。

5、其它保洁要求

（1）装备要求

清洁工具、垃圾袋、檀香、卫生球、消杀药水及工具和工作服等，费用由供应商负责；清洁禁止使用强腐蚀性物料。

（2）工作要求

- ①坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。
- ②接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。
- ③遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁（费用不

增加）。

（3）屋面及外墙保洁

可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 2 米以下无污损、小广告。

（二）档案资料管理要求

1、供应商要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2、在日常管理中要建立学校楼宇内部保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。

3、管理委托合同规定的其它事项。

4、以上资料必须每月装订提交给采购人归档。

（三）维修维护管理服务

1、总体要求

（1）提供专业、规范、安全、优质、高效的维修服务，确保本次采购项目内资产管理有序、建筑物设施设备正常运行使用。

（2）负责上述所有楼宇建筑及配套用房的维护；学生公寓家具门窗玻璃等设施设备的运行、维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时率达到 100%，维修质量合格率达到 100%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。除小型维修以外，房屋、设施、设备等维修工作，供应商要提前向采购人提交维修方案，经采购人审核同意后实施。所需维修材料由采购人承担。

2、服务范围

（1）设施、设备

①上述楼宇区域门窗、玻璃、幕墙、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。

②上述楼宇区域阳台、卫生间、地面、墙面日常巡修、维修。

③所有设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保

养档案（含电子档案）。

（2）日常维修和应急抢修

①所有日常维修、应急性抢修、临时性维修都由供应商负责维修并完成，采购人负责材料供应并负责监督施工及验收和管理（如需动用大型机械设备，机械设备费用由采购人支付）。

②所有维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善维修、维护、保养档案（含电子档案）。

3、服务内容

服务内容			备注
电	房间	灯具（房间灯、阳台灯）、电扇、插座、配电箱	
	公共场所	走廊灯、卫生间灯、大厅灯、楼梯灯	
水	上水	洗漱池、卫生间、开水间、拖把池、厨房	
	下水	蹲便、地漏、下水软管	
	暖气	暖气片、排气阀、漏水等维修更换（主管道除外）	
基础	房屋	墙面、地面、屋顶、幕墙玻璃	
五金	五金	吊顶（卫生间、大厅）	
		门、窗（楼顶门、教室、楼梯、进楼大门、配电间、厕所）	
		床（床架、床板、爬梯）	
		家具（桌子、柜子、凳子）	

4、服务标准及质量要求

（1）对维修范围内的设施 24 小时内完成维修；对不属于维修范围内的设施 2 小时内报告采购人，并协助采购人做好维修。

（2）维修效率

①定期进行维修巡查情况，发现故障及时处理或报告，有巡查记录本；

②保证维修的及时性，简单维修时间不超出 24 小时，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于采购人负责的复杂维修，应于 24 小时内书

面报告采购人（特殊情况电话通知）。

（3）维修质量

- ①保证维修质量可靠，符合行业行为规范；
- ②维修返修率每月低于 5%，有记录并每月汇总报送采购人。

（4）服务态度

①注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于 5%，有记录并每月汇总报送采购人。

- ②有维修安排、维修回访、投诉处理记录。

5、维修的标准和质量要求

项目	作业频率	服务标准
屋面、地面、墙面、顶棚、室	房屋土建及设备小修标准	
	时限要求：急迫性小修项目包括：楼房卫浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；烟道堵塞等。自接到报修之时起 2 小时到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，三日之内处理或预约修复日期。	
	(一)室内地面、散水小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补；木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；质量标准：普通水泥楼面地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密、符合相应规范要求。	
	(二)室内墙面及顶棚小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固、符合相应规范要求。	
	检修门窗（小修内容）：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头、符合相应规范	

内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备、垃圾道等零星维修	要求。 清扫屋面、采光井、雨落管等（小修内容）：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件、符合相应规范要求。 屋面补漏（小修内容）：屋面局部滴漏以至以致影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏、符合相应规范要求。 外檐装修（小修内容）：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患、符合相应规范要求。 阳台、雨罩等结构构件（小修内容）：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹；质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象、符合相应规范要求。 上下水系统小修标准 室内给水系统小修、局部换管（小修内容）：房间以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 卫生设备（小修内容）：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 排水管道、检查井等。（小修内容）：楼房排污管道堵塞，排污不通畅的应疏通； 质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水。 供电设施设备小修标准 室内设备（小修内容）：(1)、闸具(2)、电源插座(3)、开关(4)、灯头 ； 质量标准：正常使用 ； 时限要求：报修后 30 分钟到达现场处理。 房间内配电线路（小修内容）：(1)、导线(2)、支持物 ； 质量标准：绝缘良好完整可靠 ； 时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理 。
---	---

门窗 家具类	门配件及加固	铰链、拉手、地簧等配件维修、门加固。	24 小时内完成
	门锁、钥匙	维修、更换、确保能正常使用。	24 小时内完成
	急开锁	紧急开锁，确保能正常使用。	2 小时内完成
	门配件及加固	加固、配件完整，确保能正常使用。	24 小时内完成
	门窗玻璃	装配、加固，确保能正常使用。	24 小时内完成
	床	固定，确保能正常使用。	24 小时内完成
	桌、椅、柜	配件配齐、维修和加固，确保正常使用。	24 小时内完成
	吊扇、壁扇	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	窗帘维修	维修、加固，确保能正常使用。	24 小时内完成
	晾衣架维修	维修、加固、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
上下水 系统	阀门	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	给水管	主材费单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成
	软管、下水管	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	室内外落水管	维修、更换确保能正常使用。	24 小时内完成
	低压水箱	维修、更换配件，确保正常使用。	24 小时内完成
供电 设施设备	开关、插座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	灯具、灯座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	空开	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	线路	主材单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成

以上维修项目接到报修后 2 小时内响应。

（四）配合节水节电管理服务要求

1、积极做好节水节电工作，强化节能管理和员工节能意识。具体要求如下：

2、建立内部节能管理制度，加强员工节能培训、宣传，全年举行培训不少于1次，宣传不少于2次；

3、楼宇内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。

4、各工作人员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。

（五）其它服务及质量要求

1、对服务区域内的所有设备、设施进行巡视并进行维护、维修及保养，及时开关各种用电、供水设施，发现异常情况及时进行维修，对损坏的零配件及时更换，保证楼内供电、供水系统能正常运行（包括水龙头的拆装，给排水管道疏通、清洁、维修保养）。

2、对屋面排水沟、室内排水管进行清扫、疏通，保障排水畅通；雨季、雪季前一个月要对建筑物天面进行检查，发现防水层有气臃、破碎，隔热层有断裂、缺损的应及时报告委托方，双方共同协商维修事宜。

3、遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知委托方，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。

4、供应商要有熟练、具有资格证的专业工程技术人员对学校各项设施设备进行维护。

5、每年寒假和暑假前，须进行全校排查，登记好待维修项目，在寒假或暑假期间统一维修，确保新学期学校各场所设备设施的零损坏。

6、每年毕业生离校后和新生报到前期间，须全面检查学生宿舍的设施设备完好情况。如发现损坏或缺少的，应及时维修或更换好。

7、配合采购人或消防、安监等部门做好安全宣传和查验、维修工作。

8、对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。所有接到报修任务15分钟到达现场。简单的维修2小时内处理完毕，小维修15分钟到达现场，4小时处理完毕，中型维修15分钟到达现场，12小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知采购人，经双方协商再确定

维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。

9、负责宿舍开水、宿舍楼空调、洗衣机、智能用电系统的日常管理，主要工作为联系、督促开水、宿舍楼空调、洗衣机、智能用电系统的相关公司对设备进行日常维护和维修，如有重大问题或紧急情况及时向学校主管部门报告。

10、学校电梯以及建筑物主体等由学校委托专业维保公司维保。

11、在学生宿舍公物遭破坏时，应配合学校主管部门调查核实具体情况及进行相关处理。

12、维修人员所使用的工具等由供应商配备；维修中所使用的材料、零备件由学校负责，由供应商按以旧换新的原则向学校领取。

13、所有维修材料及零配件由采购人负责，供应商在维修中原则上是能维修尽量维修，确实不能维修再更换，对更换批量较大的应以书面的形式通知采购人，待采购人许可后才能更换。

14、对于应急性抢修任务，如供应商确有困难不能维修，经采购人确认后由学校组织安排维修。

15、对应急性抢修或特殊性维修，为提高维修效率，经采购人认可，供应商可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由采购人支付。

（六）其它约定

1、供应商应严格遵守采购人的各项规章制度，按合同规定执行，服从学校管理，发现没有按照合同及学校规定的每次从服务费中扣除 500 元。

2、完善项目维修管理规章制度和工作流程。

3、供应商必须公布 24 小时维修服务电话，保持电话畅通，非正常工作时间要安排专人值班，及时处理紧急报修事项，检查中发现没有按规定执行的每次从服务费中扣除 200 元。

4、接到报修单或报修电话，10 分钟之内有响应，根据报修内容及时进行维修或预约维修时间，发现一次未按约定执行的从服务费中扣除 200 元。

5、维修时限：小修不超过 4 小时，中修不超过 12 小时，大修不超过 24 小时，没有按规定的时间完成的每次从服务费中扣除 200 元。

6、爱护使用维修工具，特殊维修工具使用后及时归还，损坏照价赔偿；维修材料及时书面上报，更换的废旧材料及时交回采购人。

7、根据采购人提出的意见建议和整改要求，及时整改，以达到更好地维修服务效果，没有按采购人的意见建议和整改要求执行的每次从服务费中扣除 500 元。

8、供应商必须按照采购人合同中的要求配备人员，人员必须坚持上班签到，采购人不定时抽查人员配备情况，发现没有按照采购人合同中的要求配备人员每次从服务费中扣除 200 元。

9、定期对员工进行安全操作及岗位技能培训，提高员工安全生产意识和技能水平。

10、维修服务满意率 95%以上，返修率不超过 2%，投诉处理率 100%，每投诉一次从服务费中扣除 100 元。

11、维修人员上班期间必须保证人员到位，如有请假承包方负责人必须通知采购人相关人员，不得空岗，睡岗，脱岗，离岗，当班人员不得饮酒，每发现一次违反以上规定的从服务费中扣除 100 元/人.次。

12、供应商必须爱护学校国有资产，节约资源减少浪费，每发现损坏国有资产或浪费资源的现象每次从服务费中扣除 200 元。

13、如每月因供应商违反采购人管理规定，连续 3 个月每月从服务费中扣除的金额超出 2000 元时采购人有权终止本合同。

14、根据采购人需求，完成采购人交办的其他临时性工作任务。

（七）秩序维护服务

1、总体要求

（1）提供专业、规范、安全、优质、高效、整洁的服务，创建安全、舒适、美观、卫生的住宿环境。

（2）秩序维护服务要实现科学化、规范化和标准化管理，各项管理和制度完善、机制健全、档案完整，协助保卫处做好学生公寓内消防设

备的检查，除重点做好门卫管理、防火、防盗卫生保洁等工作以外，还要重视对外来人员身份检查与登记，严禁放行身份不明的人员出入留学生公寓楼；严格对携进、出物品的管理，严禁无登记的大件或贵重物品离开留学生公寓；负责楼内公共设备设施的管理和维护，制定学生宿舍突发事件应急预案，及时正确处理突发事件，保证留学生公寓内学生人身、财物和公共设施的安全。留学生公寓内有责案件发生率为 0，学生投诉处理及时率 100%，投诉处理满意率 95%以上。

2、服务范围

负责留学生公寓的门禁值守、安全管理以及留公寓内学生的日常服务，主要包括留学生宿舍区及大门的门禁值日、安全检查，按规定时间关闭及开放宿舍区大门，学生晚归登记等。负责留学生公寓的防疫、消毒工作，协助保卫处做好留学生公寓内的消防安全工作；负责留学生公寓内的环境美化等工作。

3、服务标准及质量要求

（1）综合管理

①建立楼宇管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《人口密集楼宇管理应急预案》。

②建立管理档案，有工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。

③有完善的月度工作计划并分区落实到人，有巡查并做好巡查记录。

④工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。

⑤使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；统一工装，挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向采购人管理部门反映；

⑥定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。

（2）门禁值班和安全管理

①按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯；

②不得脱岗缺岗；当班人员进餐时应有人值守；

③管理员实行 24 小时值守制，值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见；

④熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；

⑤每日检查设施设备，出现故障 2 小时内报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生；

⑥做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本，严格控制闲杂人员进入；

⑦保持消防过道的通畅；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患；

⑧开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作；

⑨根据学校有关学生宿舍管理规定，配合做好楼宇内学生住宿秩序、纪律管理等，做好晚归学生进出登记；

⑩公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等。

4、消防管理

建立留学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案；

做好防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本；

能熟练使用楼内消防设施，每天对楼宇消防安全及消防设施巡查 1 次并做好巡查记录和消防设施定期检查记录。发现问题及时上报校保卫处；

在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，强化员工消防安全意识，每学期组织员工开展消防演练不少于 1 次；

5、水电管理

加强用水用电设施设备巡查，节水节电，避免出现长流水、长明电等浪费现象，保证楼宇水电设备运转正常；

6、维修维护管理

做好楼宇各项设施设备维修上报；

跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时登记。

7、生活设备管理

对限电系统、洗衣设备、空调、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效巡查，有巡查记录；

发现问题登记上报，有报修和维修记录。

8、施工队进楼管理

对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入；验证施工报批和水电使用报批手续；有施工队进楼维修手续办理登记本；

有施工队进楼维修监管记录本。有施工队进楼维修监管记录本。

主要服务内容一览表

主要指标	实施措施	安全管理
安全管理	楼宇无火灾事件发生	1、加强公寓管理员、保洁工作人员的消防安全知识培训，落实责任人负责巡视，发现隐患、苗头及时处理； 2、制定火灾事故应急措施并报采购人同意并定期演练； 3、定期组织公寓管理员、保洁人员和学生共同参加的消防演练；
	学生公寓无偷盗案件发生	1、公寓管理员对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓； 2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行手续； 3、执行 24 小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生； 4、严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。
	学生公寓无斗殴等	1、严格执行公寓管理制度，同学来访做好登记； 2、制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。

	事件发生	
学生公寓 环境卫生 监督管理	学生公寓 保持整洁 卫生,做到 “五不”和 “五净”。	1、加强对公寓保洁员的业务培训,熟练掌握操作技能和专业知识; 2、监督公寓保洁人员严格按照保洁工作程序操作,加强监督检查; 3、监督保洁人员对垃圾实行袋装化; 4、按区域责任到人,加强巡查,监督检查,严格考核制度。 5、做到“五不”即不见积水、积土、杂物、不漏收垃圾、不乱倒垃圾;“五净”即路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、果皮箱净;
	作好传染 病的预防 与处理	1、制定防止传染病预案,管理人员必须按照规定的预案程序处理,发现问题及时向学校汇报; 2、宣传传染病防治知识,加强学生身体健康检查;
公寓设施 设备等资 产管理	学生公寓 设施设备 完好率在 98%以上	1、负责对公寓内各项设施、设备的看管工作,发现问题及时向学校相关部门报告,制定严格的巡查制度; 2、落实责任人,定期对水、电设施进行巡查,发现问题及时处理,做好详细记录; 3、协助公寓维修人员制定完善的维保计划,尽量利用节假日实施;
内部管理	保证管理 人员精神 饱满,有良 好服务意 识和态度	1、制定严格的工作行为礼仪规范,管理人员和保洁人员上岗必须统一着装,佩带工号牌,并不断的加强培训; 2、聘请专业人员讲课,增强管理人员的服务水平; 3、组织学习劳动模范的事迹,增强服务意识; 4、组织服务竞赛,鼓励管理人员争创服务标兵。
突发事件 处理	作好对突 发事件的 处理工作	1、加强日常管理与员工培训,如遇到突发事件,不慌不忙,冷静处理; 2、制定突发事件紧急处理预案,管理人员必须按照规定的预案程序处理; 3、对突发事件要按程序及时汇报学校,并配合学校对事件的调查。

(八) 其它服务要求

- 1、建立留学生公寓管理人员教育、培训、管理制度。
- 2、如果发现学生醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门。
- 3、配合学校主管部门做好水电暖管理，在公寓楼公共区域内发现有损坏的设备、长明灯、长流水等情况或问题，及时妥善处理。
- 4、负责根据学校主管部门规定定时开关宿舍大门、天台门，开关走廊、过道等区域的照明灯。
- 5、做好宿舍楼走廊、过道、楼梯口公共秩序的维护，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电动车等，保证楼梯、走廊、安全通道通畅。
- 6、工作人员着装要统一，上班佩戴工牌，实行“热情、礼貌、周到”的服务，在任何情况下不得和学生发生冲突。
- 7、熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。协助学校保卫部门做好消防器材的日常检查工作。
- 8、督促保洁员做好宿舍公共区域卫生工作，发现问题及时向学校主管部门报告。
- 9、晚班值班人员在规定时间内关闭宿舍大门后必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。
- 10、发现问题及时向学校主管部门反映。

六、人员要求

（一）人员总体要求

- 1、所聘员工身体健康，品行端正，无违法犯罪记录；
- 2、经过相关专业培训，必须统一着装，佩戴标志，仪表仪容整洁规范；
- 3、所有服务人员必须遵守学校管理规定，不允许捡拾破旧物品，不得随意堆放物品，以防火灾，员工之间不得嬉闹、闲聊、串岗等。
- 4、树立文明服务理念，保持良好的服务态度，将“服务育人、管理育人、环境育人”的要求贯穿于日常的工作之中。

5、管理服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求供应商更换：

- (1) 在合同期间不符合聘用条件的；
- (2) 严重违反学校规章制度的；
- (3) 严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；
- (4) 同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决问题，但拒不改正的；
- (5) 提供虚假个人信息资料的；
- (6) 被依法追究刑事责任的；
- (7) 员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；
- (8) 员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的。

(二) 人员配备清单

人员配备表

序号	岗位名称	人数	人员要求
1	项目经理	1	1、年龄：30-55 岁； ▲2、学历：项目经理具有大专及以上学历；具备 3 年及以上物业服务管理工作经历； 3、工作能力 (1) 熟悉物业管理法规及高校后勤运作模式； (2) 具备极强的统筹协调与应急处理能力，能熟练操作办公软件进行数据报表分析； 4、职责 全面负责公寓运营管控，对接校方及公安外管部门，审核住宿登记数据，处理涉外突发事件，控制项目预算与成本，监督各岗位服务质量，确保公寓安全合规运行。
2	涉外事务专员	2	1、年龄：22-40 岁； 2、工作要求：英语口语流利，能作为工作语言无障碍沟通； 3、熟悉《出境入境管理法》及外国人住宿登记流程，

			具备跨文化沟通能力与服务意识； 4、负责留学生入住退宿手续办理，采集录入公安系统数据，解答学生咨询，维护留学生住宿档案，配合学校开展涉外文化活动。
3	综合 维修 工	1	1、年龄：28-50 岁； 2、身体健康；具备低压电工特种作业操作证，具备 5 年以上综合维修经验； 3、精通水电暖设施维修，熟悉弱电系统及给排水设备维护，具备空调、门锁等五金设施快速维修能力； 4、负责楼宇设施日常巡检，响应报修工单，执行“小修不过夜”标准，排查水电安全隐患，建立维修台账，配合外包单位进行大型设备维保，确保设施设备完好率。
4	公寓 综合 值班 员	4	1、年龄：22-60 岁； 2、具备 1 年以上门值或酒店服务经验，退伍军人优先； 3、掌握基础英语会话，能识别护照关键信息，熟练使用电脑办理入住登记； 4、具备消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）者优先。执行 24 小时门岗值守与楼层巡查，核验进出人员身份，管理访客与物品出入，协助留学生进行临时住宿登记，处理夜间突发事件，维护楼宇秩序，监控消防系统运行，做好值班记录与交接班工作。
5	保洁 员	3	1、年龄：30-55 岁； 2、具备 1 年以上公共场所保洁经验，有高校或医院保洁经历优先； 3、负责公共区域日常清扫与消杀，清理垃圾并分类清运，清洁卫生间、洗衣房及电梯厅，定期擦拭玻璃与墙面，维护楼体周边环境整洁。
合计		11 人	

（三）其他说明

1、宿舍管理值班人员和维修夜间值班人员由采购人提供晚班值班床位或集体宿舍，供应商需服从采购人提出的各项管理要求，集体宿舍和值班室不得留宿配偶或其他异性及无关人员。

保洁、维修、宿舍管理员等人员的教育和管理、聘用均由供应商负责，但人事档案要交采购人备案。

供应商管理、服务人员所需办公用品由供应商负责。

供应商必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。

如采购人管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，供应商必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。

供应商保证为从事本服务采购项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。供应商的员工工资不得低于西安市最低标准，否则为无效投标。中标方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标方承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。

七、公司内部管理要求

供应商要符合工商税务法律规定，机构设置健全，内部管理规范，社会信誉良好。具体要求如下：

（一）行政管理

- 1、管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。
- 2、工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划。
- 3、定期检查各业务部门工作计划落实情况，有检查记录。
- 4、建立公共突发事件的处理机制，有应急预案。
- 5、管理工作实行电脑化、信息化。

（二）人事管理

1、采购服务均由具备相关专业技能的人员完成，供应商应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是委托人对物业员工的素质要求。

2、遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。

3、定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治

安方面的责任意识及法律意识，全年培训不少于1次。

4、建立员工档案，每月向采购人报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。

5、组建宣传队伍，利用多种形式协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作；

6、有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

（三）财务管理

1、建立规范的财务管理制度，建立健全各种财务帐目，严格执行财务制度，账目清晰，专款专用；

2、公开服务标准、收费依据及标准。

3、接受采购人的财务监督，定期向学校财务部门报送相关财务资料。

（四）技术管理

1、制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制。

2、建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录。

3、建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。

（五）材料管理

严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。

（六）档案管理

供应商必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

（七）绩效激励管理

供应商自行拟定员工考核、绩效激励管理制度，本着以人为本，并能调动员工积极性为目的，让员工融入校园管理，做校园管理的主人，与委托人一起将校园打造成一个环境优美、人际和谐、管理科学、干净整洁、师生满意的场所。

（八）物业服务目标要求

供应商应在服务期内积极申报优秀物业管理项目，针对该目标制订可行性研究及详细实施计划上报学校。

（九）其他委托服务事项

- 1、接受学校制定的物业管理办法及补充条款。
- 2、接受学校的工作监督与指导，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施，参加学校组织的各类治安、消防演练等。
- 3、供应商必须接受学校的临时性工作安排。

▲八、其他要求

（一）针对本项目详细列明整体服务方案，内容包含：①服务理念及特色②服务定位及服务目标③服务计划及安排④重难点分析及解决措施。

（二）供应商须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括以下内容：1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、作业记录规范；2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度；3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩激励措施机制、仪容仪表管理制度。

（三）供应商须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内容：

1、岗前培训及定期岗位培训：岗位职责培训：对一线工作人员开展跨文化服务意识培训、行为规范培训：尊重不同国家和地区的宗教信仰、生活习惯（如饮食禁忌、作息差异、隐私保护等）、服务礼仪培训；

2、培训后的成果验收和考核：岗位考核、制度考核、工作程序考核。

（四）供应商须针对本项目特点提供完整的可实施应急预案，方案需包括以下内容：

1、突发紧急事件：夜间突发事件处理、医疗协助联络、火警疏散预案、电梯困人；

2、违法事件：防盗、打架斗殴、寻衅滋事；

3、重要活动：重要接待、各类活动、各类检查。

（五）设备工具配置要求

投标人须依据本项目物业服务标准及配置需求，提供全面完备的设备

工具配置清单（所有配置物品均须明确名称、规格、数量及配置标准）

配置清单

大类	子项	包含的必备物品	备注
专业设备工具	地面清洁设备	洗地机、吸尘吸水机、高压清洗机、打蜡磨光机	按需配备
	高压清洗及辅助设备	高压水枪、保洁工具车、榨水车、吹地机、告示牌、洗衣机。	按需配备
	工程维修工具	设备维修维护工具。	按需配备
人员服装及日常工具	人员统一服装	各岗位制式工作服、标识牌	按需配备
	日常保洁工具	扫帚、拖把、玻璃刮、垃圾桶等基础作业工具。	按需配备
	劳保用品及日常消耗品	手套、口罩、消毒液、垃圾袋等消耗性物资。	按需配备

（六）服务承诺（须提供承诺函，格式自拟）

1、供应商承诺：定期调研学校对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效。

2、供应商承诺：上岗人员固定，不随意更换，若出现服务人员因事、病等不能工作的，能及时调整其他服务人员补充，可保障临时性工作需要及突发事件处置，确保服务工作的正常进行。

3、供应商承诺：接受采购人对服务的考核、监督及管理。

★九、实质性条款要求（须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函则视为无效响应）

（一）供应商须承诺：服务人员总数不得少于 11 人。

（二）供应商须承诺：项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换则需经过采购人同意。

（三）供应商须承诺：拟派所有服务人员（11 人）须具有健康证明。

（四）供应商须承诺：拟派综合维修工须具备处于有效期内的特种作业操作证：专业类别为电工作业（低压）。

（五）供应商须承诺：针对本项目提供 2 名具备双语服务能力人员（以上人员需在涉外事务专员或前台或值守岗中选择）。成交后 5 个工作日须

提供相关人员名单及其英语能力证明材料（如大学英语四级/六级证书、雅思/托福成绩单、培训结业证书或用人单位出具的岗位语言能力评估说明）。

备注：

1、“★”内容项为实质性条款，供应商应在第五章“响应文件构成及格式”中的“实质性条款响应”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效响应。

2、“▲”内容项为重要要求，供应商未达到这些要求或未响应将影响评分。

附件 1:

西安石油大学第三方物业服务公司考核办法

第一章 总则

第一条 为进一步加强学校物业管理，规范第三方物业管理服务行为，强化对第三方物业公司的监督管理，建立服务质量长效管理机制，按照合同要求，根据《高等学校物业服务规范》（中国教育后勤协会 T/JYHQ 0007-2021、中国物业管理协会 T/CPMI 012-2021）、《高等学校学生公寓管理服务规范》（中国教育后勤协会 T/JYHQ 0003-2019）及国家有关法律法规，结合我校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称第三方物业服务公司（以下简称物业公司）是指依据中国教育后勤协会《高等学校物业服务规范》（T/JYHQ 0007-2021）通过公开招标方式引入的物业服务外包供应商。

第三条 本办法所称物业服务是指物业公司依照国家有关法律法规和物业服务合同约定，对学校内已经建成并投入使用的楼宇及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，提供楼宇值守、校园卫生保洁、绿化养护、秩序维护环境管理、师生生活等方面提供有偿或无偿服务的相关活动。

第二章 组织机构与职责

第四条 学校成立物业公司考核领导小组，负责对物业公司服务水平和质量实施全过程综合考评。考核领导小组由分管校领导担任组长，由后勤处、财务处、审计处、国有资产处、学生工作部、研究生工作部、各院系及学生代表组成。

第五条 后勤处成立考核工作小组，具体负责物业公司日常巡查、月度考核和年度考核（含合同期满考核）工作。

第三章 考核内容及考核方式

第六条 物业公司考核内容包括综合管理服务、楼宇秩序维护服务、学生公寓管理服务、设施设备维修管理服务、室内外环境卫生服务、校园绿化管护服务、生活垃圾转运、清运服务等方面。

第七条 学校对物业公司考核实施综合考评，分为日常巡查、月度考核、年度考核（含合同期满考核）。

（一）日常巡查：日常巡查指每周一次对物业公司的巡查，巡查结果按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并计入月度考核结果。

（二）月度考核：月度考核指每月一次对物业公司的考核，每年约 10 次，参考日常巡查情况，从各考核内容对物业公司服务出具月度考核报告。

（三）年度考核（含合同期满考核）：包括现场考核和师生满意度评价两种方式。年度考核依据为《西安石油大学物业管理服务外包合同》。现场考核指考核领导小组对物业公司年度工作汇报、物业管理服务资料等进行评定打分；师生满意度评价指考核工作小组每半年开展一次物业服务师生满意度调查，根据《学校物业服务师生满意度调查表》结果确定得分。年度考核（含合同期满考核）由考核领导小组依据上述两种方式结果确定。

（四）考核得分计算方式。

第八条 对于考核中发现的问题由考核领导小组和考核工作小组根据问题类型及性质采取相应的措施及时解决。

第四章 考核结果运用

第九条 年度考核结果作为学校与物业公司合同期内处罚、续约、解约依据，并建立物业公司考核档案备查。

第十条 考核满分为 100 分。日常巡查和月度考核 90 分及以上为合格，每低 1 分，处罚 1000 元。年度考核（含合同期满考核）85 分及以上为合格；80—84 分限期整改，整改期为一个月，同时扣除 20%履约保证金；80 分以下解除或终止合同，没收履约保证金，由此造成的一切后果由物业公司承担。

第十一条 室内物业每月考核评分为当月日常检查考核平均得分，日常检查考核产生的罚款按月累计并从当月物业费中扣除。

第十二条 物业公司对考核结果有异议的，可向考核工作小组申诉，考核工作小组要及时查明情况并反馈申诉结果。

第五章 附则

第十二条 本办法自印发之日起施行，由后勤处负责解释。

附件 1-1：西安石油大学物业（室内）月度考核评分表

序号	一级指标	考核得分	考核评语
1	综合管理服务		
2	楼宇秩序维护服务		
3	学生公寓管理服务		
4	维修维护管理服务		
5	室内环境卫生服务		
平均得分			

考核人员签名：

年 月 日

附件 1-2：西安石油大学物业公司年度工作汇报考核评分表

序号	考核项目得分	考核得分	考核评语
1	日常管理工作业绩（50 分）		
2	年度工作亮点及创新点（10 分）		
3	工作不足及改进措施（20 分）		
4	下年度工作思路及想法（20 分）		
5	考核总得分		

考核人员签名： 年 月 日

备注：1. 考核得分从汇报过程、汇报内容、回答问题等方面综合给分。考核项目总分为 100 分，85 分以上为合格；

2. 考核评语请从综合管理服务、楼宇秩序维护服务、学生公寓管理服务、设施设备维修管理服务、室内外环境卫生服务、校园绿化管护服务等方面加以简要评述。

附件 1-3：西安石油大学物业（室内）现场查阅资料考核评分表

序号	一级指标	二级指标	考核得分	查阅内容
1	综合管理服务	物业机构管理		1、管理制度 2、管理台账 3、执行检查记录 4、人员配备 5、现场检查
		节水节电管理		
		学校重大活动后勤保障		
		应急事项处置		
2	楼宇秩序维护服务	管理总则		
		安全值班和安全管理		
		消防管理		
3	学生公寓管理服务	管理总则		
		安全值班和安全管理		
		安全管理		
		日常管理		
4	维修维护管理服务	管理总则		
		设施设备维修维护		
		维修效率、维修质量和服务态度		
5	室内环境卫生服务	管理总则		
		保洁工作记录		
		公司内部检查记录		
6	考核总得分			

附件 1-4：西安石油大学年物业（室内）师生满意度调查得分表

考核项	满意度（百分比）	备注
综合管理服务项		
楼宇秩序维护服务项		
学生公寓物业管理服务项		
维修维护管理服务项		
室内环境卫生服务		
平均得分		
考核结果总结		
考核工作小组签名		
考核日期	年 月 日	

附件 1-5：西安石油大学物业公司年度综合考核评分汇总表

考核项目	权重（%）	考核得分
月度考核	30	
师生满意度调查	20	
物业管理服务资料查阅	20	
年度工作汇报	30	
总分		

考核结果：

汇总人员签名：

年 月 日

第四章 合同基本条款

一、服务条件

（一）服务地点：西安石油大学明德校区国际学生公寓（6号学生公寓、7号学生公寓1-3层）楼

（二）服务期：合同签订后1年

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

二、合同价款

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）结算方式：

按月支付。供应商须于每月5日前向采购人申报上月服务费，并按要求开具正式发票。采购人根据考核情况于收到发票后10个工作日内支付上月物业服务费用。（具体支付事项由采购人与成交供应商商定执行）。

四、在签订合同前，成交供应商应按照磋商文件第三章《磋商内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃成交资格。

五、服务保证

（一）人员雇佣及工资标准

1、成交供应商须保障所有人员待遇不得低于西安市最低工资标准。

2、成交供应商须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由成交供应商负责。

（二）成交供应商提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有

关部门规定的质量标准执行。

（三）成交供应商应制订具体的相关服务承诺。成交供应商所有的工作除应按成交供应商的内部流程实施外，还应接受采购人随时检查。如因服务质量未达到目标，采购人有权要求其整改。

（四）采购人定期和不定期地对成交供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈成交供应商。并每月对服务考核标准等内容的检查结果进行考核。

（五）采购人及其他使用人对成交供应商的满意率要求达到 90%以上（提供调查问卷样表），采购人可随时要求成交供应商在采购人的监督下进行满意率调查。

（六）成交供应商提供合同规定的人员、物资、设备，数量符合要求；

（七）成交供应商在服务期内，圆满完成合同约定服务内容；

（八）成交供应商在合同期内，圆满完成采购人要求的临时性服务内容。

（九）维修服务所要求达到的各项技术标准，应当符合国家（强制性）标准、各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，可使用行业标准、规定；

（十）维修服务中非标的项目按双方约定的技术要求和规范。

六、服务承诺（甲方：采购人 乙方：成交供应商）

以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

七、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求成交供应商承担违约责任。

（三）双方如因为其他原因要解除合约，应提前一个月通知对方，如有一方违反将补偿对方一个月服务费。

（四）成交供应商不认真履行合同条款或因其它理由突然终止合同，

视为成交供应商单方违约。

（五）成交供应商在工作中因故意或疏忽而出现的责任事故，因成交供应商原因造成他人人身伤害、财产损失及严重损害采购人声誉的，由成交供应商承担所有赔偿责任且采购人有权单方面解除本合同。

（六）成交供应商或服务人员违反合同所约定之义务，影响合同约定区域的安全或导致采购人其他方面损害，经采购人三次警告或仍无整改，采购人有权单方面终止合同，而无须承担任何责任。

（七）成交供应商在受委托服务期内，不得将保洁服务、秩序维护服务、日常维修及管理服务整体或部分转让第三方经营，如有违约，采购人有权单方解除合同。

（八）成交供应商在保洁服务、秩序维护服务、日常维修及管理服务中未达到合同规定的相关质量标准，采购人将有权责令其期限整改，经采购人两次书面通知整改后仍未达到标准，扣除成交供应商当月服务费的1-5%。

（九）因成交供应商工作人员的行为违法给采购人或第三人造成损失的，成交供应商要承担相应的连带赔偿责任。

（十）采购人按期支付成交供应商服务费，在采购人没有违约的情况下，成交供应商若中途停止服务，不能履行合同给采购人造成损失的，成交供应商向采购人支付合同总金额的20%违约金，给采购人造成的经济损失，由成交供应商负责赔偿。

（十一）采购人、成交供应商双方中任何一方未按合同约定的条款履行，另一方有权提出整改的期限，若逾期达不到合同要求，有权单方解除合同，造成损失的，违约方给予经济赔偿。成交供应商在保洁服务、秩序维护服务、日常维修及管理服务中未达到合同规定的相关质量标准，采购人将有权责令其期限整改，经采购人两次书面通知整改后仍未达到标准，扣除成交供应商当月服务费的1-5%。

（十二）因成交供应商工作人员的行为违法给采购人或第三人造成损失的，成交供应商要承担相应的连带赔偿责任。

（十三）采购人按期支付成交供应商服务费，在采购人没有违约的情况下，成交供应商若中途停止服务，不能履行合同给采购人造成损失的，成交供应商向采购人支付合同总金额的 20%违约金，给采购人造成的经济损失，由成交供应商负责赔偿。

（十四）采购人、成交供应商双方中任何一方未按合同约定的条款履行，另一方有权提出整改的期限，若逾期达不到合同要求，有权单方解除合同，造成损失的，违约方给予经济赔偿。

八、采购人、成交供应商的权利义务

（一）采购人的权利、义务

1、依照本合同规定将西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务委托给成交供应商实行专业化的管理。

2、对成交供应商的管理实施监督检查及考核评定，成交供应商有下列行为，采购人有权单方解除合同，并要求成交供应商赔偿相应损失：

（1）成交供应商经采购人考核评定连续三个月不能达到合同约定要求。

（2）成交供应商或成交供应商聘用人员给采购人造成重大经济损失（2000 元以上）或人员伤亡。

（3）成交供应商或成交供应商工作人员扰乱采购人正常工作秩序。

（4）成交供应商或成交供应商工作人员冒用采购人名义，造成采购人名誉和财产受损。

（5）成交供应商或成交供应商工作人员未能积极配合采购人或采购人管理部门的工作，影响或妨碍采购人正常教学和办公秩序。

（6）成交供应商在提供服务过程中，违反法律、法规或未按服务清单内容提供服务及其他违反合同约定行为的。

（7）成交供应商将管理服务项目转让他人的。

3、采购人在合同生效之日起 7 日内按约定向成交供应商提供托管区服务管理所需的相关资料（由甲乙双方签确认书为依据），并在成交供应商管理期满时予以收回。

4、采购人有权监督成交供应商是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉成交供应商依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如成交供应商工作人员表现不好或造成不良影响，采购人有权向成交供应商提出更换，成交供应商应在 7 日内更换，并向采购人报备。

5、采购人在合同生效之日起 7 日内按规定向成交供应商无偿提供管理工作用房（由甲乙双方签确认书为依据）。工作用房因管理工作产生的水电费由采购人负责，其他费用均由成交供应商自行负责。

6、负责处理非成交供应商原因而产生的各种纠纷。

7、结算、审定支付给成交供应商的费用。

8、概不承担成交供应商的任何法律纠纷。

9、教育好本校教职员工配合成交供应商物业管理工作。

（二）成交供应商的权利、义务

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合服务管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法（具体详见西安石油大学采购项目的服务规范及要求）。

2、遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据采购人授权，对托管区实施服务管理，确保实现管理目标，执行采购人委托事项，自觉接受服务管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受采购人的检查监督。

3、有权依照采购人委托对服务管理制度进行修订。

4、成交供应商持有效证照与采购人签订合同，服务人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

5、成交供应商不得将本合同项目转包给第三方经营。

6、成交供应商应建立本项目的管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，成交供应商必须向采购人移交原委托管理的全部物业及各类管理档案；成交供应商自己购置的用具及设备仍归成交供应商所有。

7、成交供应商聘用员工仅与成交供应商发生劳动关系，成交供应商应

承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：成交供应商员工工资、社保费用，培训材料，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，成交供应商公司法定税费，物业管理日常办公费用等费用。

8、不承担对物业使用人及非物业使用人的人身、财产的保险义务。

9、成交供应商必须遵守采购人有关管理制度，参与采购人组织的有关会议及有关考核（采购人考核标准以西安石油大学采购项目的服务规范及要求）；确保采购人物业工作每天正常运行，向甲方提出物业管理的建议。

10、政策、法规规定由成交供应商承担的其他责任。

11、成交供应商人员在服务中因操作不当、工作责任心不强等原因导致的一切纠纷、投诉、责任事故等问题由成交供应商负责解决。

九、争议解决

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

十、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同份数由采购人和成交供应商具体商定。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

第五章 响应文件构成及格式

注释：

1、本章分为三部分，是为方便供应商制作响应文件设计。第一、二部分应按要求或给定格式选择填报。

2、第三部分响应方案格式仅供参考，供应商应根据项目特点，结合本次磋商要求，对有关表格进行补充或修改，但不得对实质性文件的相关条款作出变动。

封面格式

陕西省政府采购服务项目

响 应 文 件

项目名称：_____

项目编号：_____

供 应 商：_____（公章）

时 间：_____

目 录

第一部分 资格证明文件	X
一、营业执照等主体资格证明文件	X
二、财务状况报告	X
三、社保缴纳证明	X
四、税收缴纳证明	X
五、信用记录	X
六、控股管理关系	X
七、书面声明	X
八、法定代表人授权委托书	X
九、落实政府采购政策须满足的资格要求	X
十、本项目不接受联合体响应，不允许分包	X
第二部分 符合性证明文件	X
一、响应函格式	X
二、第一次磋商报价表	X
分项报价表	X
三、供应商承诺书	X
（一）质量安全责任承诺书	X
（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书	X
四、实质性条款响应	X
五、合同草案条款响应	X
第三部分 磋商方案	X
一、供应商概况	X
二、响应方案	X
三、参考样表	X

第一部分 资格证明文件

供应商应按照磋商文件第一章第十项所列“供应商资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其响应文件将被视为无效文件。其中，《供应商信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《残疾人福利性单位声明函》《非联合体不分包投标声明》须按下文给定格式填写。特别说明，法定代表人亲自参加磋商的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

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

供应商信用记录书面声明函（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

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

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

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

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

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失

信行为记录名单。

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

特此声明。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

六、控股管理关系

控股管理关系（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方与以下供应商存在直接控股、管理关系：

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

供应商： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

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

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

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

4、供应商如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。供应商不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

七、书面声明

书面声明（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为项目名称（项目编号：_____）第__标段的供应商，在此郑重声明：

- 1、我方具备履行合同所必须的设备和专业技术能力。
- 2、我方未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

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

特此声明。

供应商： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

八、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

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

被授权代表姓名：_____ 性别：_____

电话：_____ 通讯地址：_____

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

供应商：名称（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

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

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

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

九、落实政府采购政策须满足的资格要求

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

特别提醒：成交供应商的《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随成交结果公告一同公布，接受社会监督。

备注：各供应商可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照磋商文件约定的采购标的对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断属于中型、小型还是微型企业。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于 （磋商文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

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

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

3、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

关于监狱企业的证明文件

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

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

残疾人福利性单位声明函（格式）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：供应商非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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

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

十、本项目不接受联合体响应，不允许分包

非联合体不分包投标声明（格式）

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

第二部分 符合性证明文件

一、响应函格式

响应函

陕西省省级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段磋商文件，经详细研究，我方决定参加该项目第__标段磋商活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了磋商文件，完全理解并同意磋商文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体（详见磋商文件第二章第三条中的“磋商文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对磋商文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵方提供与本磋商有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解最低价不是中标的唯一条件，并尊重磋商小组的评审结果。

四、我方愿意按照磋商文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、我方提交的电子响应文件 1 份。

六、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

七、我方的响应文件在开标之日起90个日历日内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

八、所有关于此次磋商活动的函电，请按下列地址联系：

供应商：名称（加盖公章）

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第___标段空白处填写“/”。

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

二、第一次磋商报价表

项目编号：

项目名称：

磋商报价	内容
	小写： 大写： 单位：元（最多保留至小数点后两位）

备注：“磋商报价”为磋商总价。磋商报价必须包括本项目所需全部费用。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表

序号	服务名称	计量单位	具体要求说明	单价	数量	金额	备注
1							
2							
...							
合计（元）：							
磋商报价		小写： 单位：元（最多保留至小数点后两位）					

备注：1、本表“磋商报价”金额应与“第一次磋商报价表”中的“磋商报价”一致；
2、本表为样表，仅供参考，供应商根据项目实际需求进行填写。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

三、供应商承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由供应商自行承担。

（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：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

（执行陕财办采管[2006]21号文件）

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

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

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、实质性条款响应

（一）按照磋商文件第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供相关承诺函，供应商将承诺函附至此处。

（二）按照磋商文件第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供证书复印件等相关证明材料，供应商将证明材料附至此处。

备注：

1、供应商填写须以第三章“磋商内容及采购要求”中“★”内容项为基本响应要求，须逐条响应，未逐条响应、有缺漏将视为无效响应。

2、承诺函、证书复印件等相关证明材料均须加盖供应商公章。

五、合同草案条款响应

完全理解并接受磋商文件中“合同草案条款”要求。

供应商：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

第三部分 响应方案

一、供应商概况

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

二、响应方案

参照磋商文件第二章第八项《组织评审》各条款的要求，结合第三章《磋商内容及采购要求》编制响应方案。

三、参考样表

业绩合同样表

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