

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：曲江新区管委会机关物业管理委托服务项目

采购项目编号：ZCZX2026-ZB-045

西安曲江新区管理委员会

陕西众诚致信管理咨询有限公司共同编制

2026年05月06日

第一章 投标邀请

陕西众诚致信管理咨询有限公司（以下简称“代理机构”）受西安曲江新区管理委员会委托，拟对曲江新区管委会机关物业管理委托服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：ZCZX2026-ZB-045

二、采购项目名称：曲江新区管委会机关物业管理委托服务项目

三、招标项目简介

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

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

采购包1（曲江新区管委会机关物业管理委托服务项目）：属于专门面向中小企业采购。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、投标授权：供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人（或负责人）直接参加投标的，须出具法定代表人（或负责人）身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人（或负责人）授权代表参加投标的，提供法定代表人委托授权书及被授权人的参保缴费证明（须赋可查询的验证编号或验证二维码）

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

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）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：西安曲江新区管理委员会

地址：西安曲江新区杜陵南路6号

邮编：710000

联系人：张老师

联系电话：029-68660033

代理机构：陕西众诚致信管理咨询有限公司

地址：西安曲江新区翠华南路1688号创意盒子13层1304室

邮编：710000

联系人：王鹏飞、吴芳超、雷高峰、张斌、孟凌

联系电话：029-89565998

采购监督机构：西安曲江新区财政局

联系人：寇雪莲

联系电话：029-68660281

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：7,865,095.20元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>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）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购/产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当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认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购/产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购/产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且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标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	缴交方式：否
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不缴纳
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980号）、《国家发展和改革委员会办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857号）规定向中标（成交）供应商收取代理服务费。成交单位的代理服务费交纳信息 银行户名：陕西众诚致信管理咨询有限公司 开户银行：北京银行股份有限公司西安分行营业部 账 号：20000042729000032633420 联系人：李薇 联系电话：029-88565528</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
16	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否

19	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p>
----	------	--

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件的最终解释权由西安曲江新区管理委员会和陕西众诚致信管理咨询有限公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由西安曲江新区管理委员会负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西众诚致信管理咨询有限公司负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是西安曲江新区管理委员会。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西众诚致信管理咨询有限公司。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。
- 五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

- 一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
 - （一）投标邀请；
 - （二）投标人须知；
 - （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）评标办法；

（六）投标文件格式；

（七）拟签订采购合同文本。

二、投标人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。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5开标、资格审查、评标和中标

2.5.1开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《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〕的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、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中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，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。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、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》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5 履约验收方案

采购包1:

按合同约定

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构

将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西众诚致信管理咨询有限公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西众诚致信管理咨询有限公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西众诚致信管理咨询有限公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，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，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：王鹏飞、吴芳超、雷高峰、张斌、孟凌

联系电话：029-89565998

地址：西安曲江新区翠华南路1688号创意盒子13层1304室

邮编：710000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

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

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：7,865,095.20

采购包最高限价（元）：7,865,095.20

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于环境 标志产品
1	曲江新区管委会机关后勤 物业委托服务项目	1. 0 0	7,865,09 5.20	项	物业 管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：曲江新区管委会机关后勤物业委托服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p>一、项目概况</p> <p>为进一步做好西安曲江新区管理委员会住所地后勤服务工作，拟通过采购专业的服务单位，为西安曲江新区管理委员会提供物业管理服务。</p> <p>二、服务需求</p> <p>（一）总体要求</p> <p>1、后勤服务区域：西安曲江新区管理委员会住所地所有区域面积，总占地面积约为100亩，总建筑面积31606平方米，广场及停车场面积22690平方米，绿化面积33365.6平方米。</p> <p>2、供应商须严格按照曲江管委会机关后勤管理中心要求的工作制度及工作流程，服从检查监督机制，确保各服务内容安全落实；严格按照保密制度进行管理，具有反应迅速，成效明显的应急预案；提供标准化、专业化、精细化、品质化的服务，每年对所有服务人员进行不少于4次的专业培训。物业服务须严格落实物业安全责任，所聘用人员要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定。</p> <p>（二）人员要求</p> <p>1、人员数量要求：</p> <p>该项目预计服务人数不少于111人，服务人员配置（中标入场后必须按以下人员要求配置人员）：</p>

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

★1.1供应商须针对以下内容提供承诺函：

1.1.1若中标，保证按招标文件要求的人员类型及数量配齐各类物业服务人员，证件齐全。

1.1.2派驻的项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位。

1.1.3拟派物业服务人员均须提供健康证明。

1.2人员服务要求：

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

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

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

2.岗位人员要求

（1）项目经理要求：

a.大专及以上学历，55 岁以内，熟悉相关专业法律法规，并有 6年以上管理经验。具备良好的沟通协调能力，综合管理能力， 全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作。

b. 负责指导、监督、检查各岗位工作内容及完成情况。

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

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

（2）项目服务经理要求：

a.大专及以上学历，40 岁以内，有6年以上服务管理经验。具备良好的沟通协调能力，综合管理能力。

b.全面负责本项目服务接待的协调管理工作。

（3）后勤服务人员要求：

a.具有良好的服务意识，责任心强。

b.本科及以上学历，熟练使用办公软件，35岁以内，具备良好的沟通协调能力。

（4）保洁人员要求：

a.具有良好的服务意识，责任心强,负责办公区域的卫生清扫、保洁工作。

b.55岁（含55岁）以下，身体健康，无不良嗜好。

（5）绿化人员要求：

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

b.具有养护绿化方面工作经验，熟练使用绿化机械。

c.60岁（含60岁）以下，身体健康，工作认真负责，无不良嗜好。

（6）工程人员要求：

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

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

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

d.熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规范。

（7）安全人员要求：

a.55岁以下，身体健康，具有相关工作经验，需着统一制服，持证上岗。

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

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

d.熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规程。

（8）会服人员要求：

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

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

（9）餐厨人员要求：

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

b.厨师每年体检，持有有效的健康证。

3、其他要求

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

三、费用构成

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

四、服务内容

1、客户服务

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

（2）所有员工统一着装，佩戴工牌，行为言谈标准化，保证服务的整体形象。

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

（4）负责物业服务各类制度、服务流程、服务标准的制定及监督执行。

（5）配合采购人开展各类突发事件应急演练。

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

2、保洁服务

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

a.甲方办公楼门厅、办公区域内走廊的卫生保洁：

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

b.办公室、会客接待室、会议室的卫生保洁：

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

c.卫生间的卫生保洁：

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

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

(3) 负责垃圾分类收集工作，定期开展各类消杀及除四害工作。

3、绿化服务

(1) 乔木、灌木及草坪的日常养护、修剪、施肥、病虫害的防治。

(2) 做好草坪、花坛内的日常保洁工作。

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

(4) 根据季节特点，落实绿化各项措施，做好排涝、防风、防高温、抗旱等工作。

4、工程服务

(1) 制定设施设备安全运行管理制度，落实安全运行岗位责任制。

(2) 建立设施设备突发事件的应急处理机制和预案。

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

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

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

5、安全服务

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

(2) 认真落实相关部门工作规章制度和要求。

(3) 发现安全隐患及时整改或向采购人的相关部门报告，提出整改意见。

6、会议服务

a.会议室保持良好状态，做好会议室协调安排工作，避免定会冲突。

b.做好会前准备、会中服务跟进，会后清洁保障有关工作； 确保会议室电源线路、灯光照明、桌椅、会议用品的

正常配备和使用，保证会议室整体环境干净、整洁，保证按需随用。

c. 做好前台接待、问询、指引工作。

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

7、餐厨服务

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

b.根据采购人要求制定菜单，控制食材成本，食材出入库管理、保证出品质量。

c.提供餐卡办理、登记、发放、注销服务。

d.提供接待工作餐的出品服务。

e.专人负责、督查每餐餐具消毒达标，每日进行餐具消毒记录。

f.做好餐厨安全管理工作，每天对水、电、天然气、门窗进行检查巡视和记录。

g.负责食品安全管理工作，每餐做好食品留样工作。

五、各类服务标准

1、客户服务

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

2、室内外所有区域的卫生保洁，绿化维护

项目	内容及标准
----	-------

办公区域环境维护	<p>1.大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污渍；指示牌干净无污渍，指示醒目。</p> <p>2.办公室：办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；定期清洁门窗、玻璃。</p> <p>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。</p> <p>4.卫生间：每日大清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。每半小时巡检一次，随时保持清洁。</p> <p>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。</p> <p>5.电梯轿厢：每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；石材装饰的轿厢每季度养护1次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。</p> <p>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。</p>
公共区域环境维护	<p>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。</p> <p>2.绿化带及景观每日清洁1次；绿地内无杂物，花台景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。</p> <p>3.办公楼用房的平台、屋顶，每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫；外墙（幕墙），目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。</p>
卫生消杀	<p>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。</p> <p>2.公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。</p>
垃圾分类处理	<p>1.设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类，并达到分类标准。</p> <p>2.垃圾分类应建立台账，账实相符。</p> <p>3.垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。</p> <p>4.垃圾中转房地面每日拖洗1次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。</p>
绿化养护	<p>1.定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。</p> <p>2.有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。</p> <p>3.根据植物生长情况施肥。</p> <p>4.根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。</p> <p>5.定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪1次，绿篱每年至少修剪4次，草坪春夏季每月修剪1次、秋冬季每季1次。</p> <p>6.暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。</p>

3、工程维护管理

(1) 房屋建筑日常维护管理

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

(2) 设施设备日常维修运行管理

项目	内容及标准
综合管理	1.建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。 2.定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率100%。 3.特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。 4.设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检1次，记录齐全、完整。

消防系统	<p>1.严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。</p> <p>2.配备完善的消防器材，定期检查消防设备，消防设施的维护管理应符合消防管理规范的要求，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。</p> <p>每月检查1次消防设备，每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。</p> <p>3.每月检查消防加压水泵1次；检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否及时切换。</p> <p>4.每月检查手提式灭火器是否有效；检测烟感、温感探测器是否正常工作；消火栓放水检查1次；检查消防报警按钮、警铃及指示灯；检查消防广播系统；消防控制联动系统进行1次试验测试；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压。</p> <p>5.及时提出消防设施设备维保、大中修及更新改造建议和其他需要协调事项，待采购人审核通过后，配合采购人及时实施。</p>
给排水系统	<p>1.建立正常供水管理制度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.有事故应急预案，及时发现并解决故障；如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。</p> <p>5.定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。</p>
供电系统	<p>1.建立配电运行制度、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。</p> <p>2.建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。</p> <p>3.对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压设备、低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。</p> <p>4.核心部位用电建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。</p> <p>5.大型活动、迎接检查、暴风雨等抢险及各类应急事件，有人员保证，有应急预案。</p> <p>6.容易危及人身安全的设施设备、应急抢修有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。</p>
空调系统	<p>1.建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。</p> <p>2.定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年清洗消毒1次风管。</p> <p>5.分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查1次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。</p>

锅炉系统	<p>1.锅炉设备的维修保养是在不停炉的状况下，操作人员应对锅炉、安全附件和辅助设备经常的或定期的维护保养。</p> <p>2.结合巡回检查发现的问题，对不影响锅炉运行的小故障应及时检修，并密切关注运行状态。</p> <p>3.每班必须如实填写维护保养制度记录。设备维修保养和安全附件试验校验情况要详细做好记录，锅炉房管理人员应定期抽查。</p>
电梯系统	<p>1.建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。</p> <p>2.严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期配合电梯维保单位进行维修保养，每月覆盖1次。</p> <p>3.电梯出现故障，接到报修后维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。</p>
设备设施维护维修	<p>1.实行工作日内服务制度，紧急维修10分钟内赶到现场，一般维修8小时内完成，中、大维修24小时内制定出维修方案并明确答复采购人，力争最短时间内完成。</p> <p>2.维修过程中尽量不影响采购人办公，维修结束时清理维修现场。</p> <p>3.确保维修及时完成，质量合格。</p> <p>4.负责办公楼的弱电系统（包括消防报警系统、门禁系统、对讲系统、红外线系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作。</p> <p>5.实施24小时值班制度，值班人员必须持证上岗。</p> <p>6.设施设备运行良好，有运行记录，有保养、检修制度，并在工作场所明示。设施设备及责任人均应挂牌标识。</p> <p>7.一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。</p> <p>8.保证设备机房的整洁安全。</p> <p>9.对蓄水池、二次供水水箱，按规定定期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求。</p>

4、安全服务管理

项目	内容及标准
秩序维护	<p>1.实行全天候24小时秩序维护制度，24小时中控室值班巡查，出入口实施24小时值班，每2小时安全巡逻一次，有记录有检查，并做好交接班记录。</p> <p>2.设置礼宾门岗，对外来人员，建立询问登记制度，礼貌用语、文明用语、热情服务；按照采购人要求进行出入管理服务。</p> <p>3.遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。</p> <p>4.制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。</p> <p>5.能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件。</p> <p>6.针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。</p>
消防管理	<p>1.执行《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规，保障各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效，保持其完好。</p> <p>2.每年至少要组织两次消防知识培训和消防演练。</p> <p>3.定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺。</p> <p>4.对消防突发事件有应急预案。</p> <p>5.消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群。</p>

院内交通、 车辆管理	<p>1.有较为完善的停车场管理制度。</p> <p>2.设置明显的交通标志。</p> <p>3.维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行提醒或纠正，防止发生偷盗车辆、破坏设施等现象。</p> <p>4.保持停车场完好无损，照明设施完好，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车。</p>
---------------	---

5、会议接待服务

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

6、餐厨服务

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

3.2.3人员配置要求

采购包1：

/

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

/

3.2.5其他要求

采购包1：

/

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

合同签订之日起一年

3.3.2服务地点

采购包1：

西安曲江新区管理委员会

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

按合同约定

3.3.4支付方式

采购包1：

分期付款

3.3.5.支付约定

1.投标人领取通知书时提供纸质文件2份，纸质版文件须是电子化交易平台系统生成的投标文件。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	（1）投标人合法注册的法人或其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供会计师事务所出具的2024或2025年度审计报告（须赋验证码），或递交响应文件截止之日前六个月内银行开具的资信证明，或信用担保机构出具的担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可））；（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺书；（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录相关证明材料；（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；	投标函 资格证明文件.docx
2	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动；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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	投标授权	供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人（或负责人）直接参加投标的，须出具法定代表人（或负责人）身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人（或负责人）授权代表参加投标的，提供法定代表人委托授权书及被授权人的参保缴费证明（须赋可查询的验证编号或验证二维码）	资格证明文件.docx
---	------	---	-------------

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	本采购包专门面向中小企业采购	参与的供应商（联合体）服务全部由符合政策要求的中小企业承接。	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

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	一、在评标过程中，出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：1.投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 \leq 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；2.投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 \leq 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；3.投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 \leq 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；4.评审委员会基于专业判断，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。二、评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在合理的时间内对投标（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，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。	开标一览表 标的清单 报价明细表.docx
2	签字或盖章	投标文件加盖供应商单位公章或签字	投标函 投标文件封面
3	投标文件有效期	符合招标文件的要求	投标函
4	是否超出预算或最高限价	投标人投标报价未超出采购预算或最高限价	开标一览表 标的清单 报价明细表.docx
5	实质性条款响应	完全响应招标文件要求的各项技术（服务）、商务实质性条款。（见第三章标注★的条款，未设置时请忽略此项）	商务条款（合同条款） 偏离表.docx 技术 偏离表.docx

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3 解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效

力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选人、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

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

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、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人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，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。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作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作出结论，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代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

- 一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

	客户服务方案	<p>一、评审内容 1.前台咨询与人员管理方案； 2.日常报修与投诉处理方案； 3.会议服务及餐饮加工方案。</p> <p>二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	9.0000	主观	服务方案
	保洁服务方案	<p>一、评审内容 1.办公区域及公共区域环境维护方案； 2.卫生消杀及垃圾清运、分类方案； 3.绿化养护方案。</p> <p>二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	9.0000	主观	服务方案
	工程维修维护管理方案	<p>一、评审内容 1.房屋综合管理、供配电系统、给排水系统维修维护管理方案； 2.消防系统维修维护管理方案； 3.空调系统、锅炉系统及电梯系统维修维护管理方案。</p> <p>二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	9.0000	主观	服务方案

详细评审	安全服务方案	<p>一、评审内容 1.日常巡逻与秩序维护方案； 2.消防安全管理方案； 3.院内交通、车辆秩序管理方案。</p> <p>二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	9.0000	主观	服务方案
	质量保证方案	<p>一、评审内容 1.服务质量保障方案； 2.针对本项目的应急预案： 2.1突发紧急事件（用电、用气、消防、地震、电梯困人等）； 2.2恶劣天气事件（暴雨、暴雪、大风等强对流天气）； 2.3重大接待、活动及各类检查。 二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	12.0000	主观	服务方案

管理制度	<p>一、评审内容 1.组织机构设置及岗位职责分工； 2.内控制度:自我监督机制及自查制度； 3.人员管理制度:具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度； 4.档案管理制度； 5.廉洁从业及保密制度。 二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2.可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案； 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。</p>	15.0000	主观	服务方案
项目经理	<p>1、学历 具有大专及以上学历，得1分，具有本科及以上学历，计2分(取最高学历计分，不重复计分)。 赋分依据:需提供项目经理的学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供不得分。 2、管理经验 项目经理具有6年物业管理经验得1分，每增加一年物业服务管理经验额外加1分，最多加4分，满分5分。 赋分依据:需提供被服务单位加盖公章的管理经验证明材料，不提供或缺漏项不得分。</p>	7.0000	客观	服务方案
设备工具保障	<p>一、评审内容 1.保洁工具、设施设备维修维护工具、绿化工具； 二、评审标准 1、完整性:工具配置清单齐全完整； 2、实用性:设备工具质量有保障、使用率高、安全性能强。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分2分。</p>	2.0000	主观	服务方案

	服装配置	一、评审内容 1.针对服务人员的服装配置； 二、评审标准 1、完整性:为所有类型的服务人员配置工装； 2、实用性:提供各类服务人员拟配置工装彩图，服装整体统一、美观。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分2分。	2.0000	主观	服务方案
	培训及考核	一、评审内容 1.针对不同岗位的培训制度及培训计划； 2.培训内容、方式及培训考核方案。 二、评审标准 1.完整性:方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述; 2 .可实施性:切合本项目实际情况，提出步骤清晰、合理的方案; 3.针对性:方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准 以上每项每完全满足一个评审标准得1分，单项满分3分。	6.0000	主观	服务方案
	业绩	投标人提供2023年01月（以合同签订时间为准）至今同类（物业类）项目业绩，业绩以合同为依据，投标文件中附有其证明资料，每提供一个业绩证明计2分，满分10分。	10.0000	客观	服务方案
价格分	价格分	满足招标文件要求且报价最低的供应商的价格为投标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（投标基准价/投标报价）×价格权值	10.0000	客观	开标一览表 标的清单

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例（C1）	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何

调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2 定标程序

- 一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。
- 二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。
- 三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，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供应商。
- 四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

- （一）遵守评审工作纪律；
- （二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- （三）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；
- （四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；
- （五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；
- （六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- （七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

- （一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。
- （二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。
- （三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- （四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。
- （五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 开标一览表

详见附件: 标的清单

详见附件: 服务方案

详见附件: 报价明细表.docx

详见附件: 技术偏离表.docx

详见附件: 商务条款（合同条款）偏离表.docx

详见附件: 资格证明文件.docx

第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同.docx

