陕西中技招标有限公司
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO.,LTD

国家税务总局西安市税务局
小寨办公区及附属区域物业外包服务项目

招标文件

采购项目编号：SZT2023-SN-ZY-ZC-FW-0013

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

二零二三年一月

陕西中技招标有限公司
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO.,LTD

国家税务总局西安市税务局
小寨办公区及附属区域物业外包服务项目

招标文件

采购项目编号：SZT2023-SN-ZY-ZC-FW-0013

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

二零二三年一月

目录

第一部分　商务部分 4
第一章　招标公告 4
第二章　投标人须知 7
第三章　评标办法及标准 31
第四章　拟签订的合同文本 34
第五章　投标文件组成 46
第一部分　商务部分 47
第二部分　技术部分 48
政府采购投标文件 49
投　标　函 50
法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标) 53
授权委托书(格式二)(适用于自然人投标) 54
政府采购投标文件 73
第六章 采购项目需求 79

第一部分　商务部分

第一章　招标公告

项目概况

国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务项目招标项目的潜在投标人应在西安市高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室获取招标文件，并于 2 月 9 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SZT2023-SN-ZY-ZC-FW-0013

项目名称：国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务项目

预算金额：362.0000000 万元（人民币）

最高限价（如有）：362.0000000 万元（人民币）

采购需求：物业管理服务内容包括前厅服务、工程设施设备维护、环境保洁、绿化养护、会议服务、协防服务、特约服务等。

合同履行期限：本次招标服务期限为三年，服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知--财库[2020]46 号；

2）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；

3）《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；

4）《节能产品政府采购实施意见》--（财库[2004]185 号）；

5）《环境标志产品政府采购实施的意见》--财库[2006]90 号；

6）三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知财库〔2017〕141 号；

7）《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）；

8）《财政部 国务院扶贫办关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》--（财库〔2019〕27号）。

3.本项目的特定资格要求：1）法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证；2）供应商应提供中小企业声明函并对其真实性负责。3）供应商应提供中小企业声明函并对其真实性负责。4）本项目采购内容以物业服务为主，因涉及保安服务，须提供以下资料，以下两种形式提供其中任意一种均可。

a、自行招用保安员的供应商，须出具公安部门颁发的《保安服务许可证》或出具承诺书(承诺书形式不限)，承诺自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

b.从保安服务公司购买保安服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目，内容以及双方的权利义务。

5）本项目不接受联合体投标，不得分包、转包。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；对列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2023年1月17日至2023年1月31日，每天上午8:30至12:30，下午13:30至17:30。（北京时间，法定节假日除外）

地点：西安市高新四路1号高科广场A座1001室

方式：购买招标文件需提供单位介绍信及本人身份证，招标文件售后不退，文件不邮购。

售价：￥500.0 元，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2023 年2月9日09点30分（北京时间）

开标时间：2023 年2月9日09点30分（北京时间）

地点：西安市高新四路1号高科广场A座5楼0503第三会议室

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1、预算金额：362.00万元/年（人民币）

2、最高限价：362.00 万元/年（人民币）

3、本项目专门面向中小企业。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：国家税务总局西安市税务局

地址：西安市碑林区朱雀大街 96 号

联系方式：夏工 029-88461002

2.采购代理机构信息

名 称：陕西中技招标有限公司

地 址：西安市高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室

联系方式：肖懿 、周楚杰 029-88364979-806

3.项目联系方式

项目联系人：夏工

电 话： 029-88461002

第二章　投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务项目
	采购预算	人民币 362.00 万元/年。
	本项目设定的最高限价	□无 ☑有，金额：人民币 362.00 万元/年。
	服务期限	本次招标服务期限为三年，服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。
	公告媒体	中国政府采购网
2	采购人	名称：国家税务总局西安市税务局 地址：西安市碑林区朱雀大街 96 号 电话：029-88461002 联系人：夏工
3	采购代理机构	名称：陕西中技招标有限公司 地址：西安市高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室 电话：029-88364979-806 联系人：肖懿、周楚杰
4	投标人资格条件	1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商条件。 2.其他特定资格条件： 1）法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证，并与营业执照上信息一致。法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证；2）供应

		商应提供中小企业声明函并对其真实性负责。3）供应商应提供中小企业声明函并对其真实性负责。4）本项目采购内容以物业服务为主，因涉及保安服务，须提供以下资料，以下两种形式提供其中任意一种均可。 a、自行招用保安员的供应商，须出具公安部门颁发的《保安服务许可证》或出具承诺书(承诺书形式不限)，承诺自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。 b.从保安服务公司购买保安服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目，内容以及双方的权利义务。 5）本项目不接受联合体投标，不得分包、转包。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；对列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。备注：（1.所有资质证件的复印件须加盖单位公章附在投标文件中； 2.法定代表人参加投标应将身份证复印件加盖公章装订在投标文件中）
5	项目现场勘察	☑不组织由投标单位自行踏勘 ☐组织：_____ 1.时间： 2.地点：项目现场 3.其他：投标人未进行踏勘视为放弃。凡因对本项目现场及环境、市场行情等了解不清而造成的后果和风险，或因供应商对招标文件阅读疏忽或误解，均由供应商负责，现场踏勘费用及安全自理。
6	样品（本项目不适应）	☑不要求提供 ☐要求提供：

		1.样品制作的标准和要求：_____ 2.样品检测报告：(☐否；☐是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求) 3.样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	☑不接受 ☐接受
	分包	☑不接受 ☐接受：
8	采购进口产品（本项目不适应）	☐本采购项目拒绝进口产品参加投标
		☐本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____
9	政府采购强制采购：节能产品（本项目不适应）	☐否
		☐是，采购《节能产品政府采购清单》(第____期)内的产品
	政府采购强制采购：信息安全认证（本项目不适应）	☐否
		☐是

续表

序号	条款名称	编列内容规定
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)（本项目不适用）	产品： □对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以加分，每项加　　分，最多　　分(最低评标价法不适用) □对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：____%
	政府采购优先采购：环境标志产品（本项目不适用）	产品： □对列入最新一期环境标志产品清单(非强制类)的产品在评审时予以　　分，最多　　分(最低评标价法不适用) □对列入最新一期环境标志产品清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：____%
11	支持中小企业发展	☑专门面向中小企业采购项目 □非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： ①对小型和微型企业产品的价格给予6%～10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除　%，微型企业扣除%。 ②本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%～3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：____%。（不适用） □非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：无
	支持监狱企业	□专门面向监狱企业采购项目 ☑非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：**监狱企业可视同小微企业在价格评审时不再进行扣除。** □非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：无 与其他优惠政策不重复享受。

12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	根据三部门联合发布《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）。相关规定，满足要求相关企业视为小型或微型企业。 满足 11、12 中任意一条，其制造（生产）产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后价格参与评审。（提供政策要求的相关证明资料）与其他优惠政策不重复享受。
14	澄清或者修改时间	1.任何要求对招标文件澄清的投标人，均应以书面形式在开标前五个工作日通知招标代理机构。 2.采购人或者采购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。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2023 年 2 月 9 日上午 9:30（北京时间） 地点：西安市高新四路 1 号高科广场 A0503 第三会议室
16	开标时间、地点	时间：2023 年 2 月 9 日上午 9:30（北京时间） 地点：西安市高新四路 1 号高科广场 A0503 第三会议室
17	其他唱标内容	详见开标一览表
18	投标保证金	☑不要求提供 ☐要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的投标保证金为人民币　　元，提交方式为电汇、网上银行等公对公方式。 收款人户名：陕西中技招标有限公司 开户银行：中国银行西安高新四路支行 银行账号：/ 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号及用途(投标保证金)。

19	投标有效期	自投标文件截止时间起90日(日历日)
20	投标文件份数	正本一份、副本三份、开标一览表一份、电子文件二份(每份包含☑扫描件（盖章后），☑Word)， 电子文件以U盘形式提供。 **开标现场供应商须提供法定代表人授权书及被授权代表身份证原件,如法定代表人参加，则只须提供身份证原件。（授权代表授权书及身份证原件不用密封，只做现场身份核对。）** 投标文件须胶装成册，目录页码清晰，不可插页抽页。

序号	条款名称	编列内容规定
21	封套上应载明的信息	_____(项目名称)投标文件 项目编号：_____ 在_____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称：_____ 其他____无_____
22	信用查询	☑采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为投标截止时间前。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，不得同时参加同一合同项下的政府采购活动;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的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。 ☐投标人自行查询信用记录，如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章。联合体参加投标的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
23	同品牌多家投标人处理原则（本项目不	1.最低评标价法：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，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

	适用）	□随机抽取 □其他_____ 2.综合评分法：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，按照以下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。 □随机抽取 ☑其他价格优先原则
24	定标原则	1.采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2.中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 □随机抽取 ☑其他价格优先
25	服务期限、地点、方式	提供服务的时间：三年。 提供服务的地点：国家税务总局西安市税务局小寨办公区办公楼及附属区域 提供服务的方式：驻场服务 项目服务期限：本次招标服务期限为三年，服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。
26	采购资金的支付方式及时间	1.甲方按月支付，银行转账。在付款前由乙方按照甲方提供的发票单位开具发票。（付款由国家税务总局西安市税务局和驻小寨办公区单位共同支付） 2.每月付款金额应扣除考核不达标处罚额。 3.支付方式：银行转账。
27	履约保证金	☑不要求提供 □要求提供，中标供应商在签订合同前，应提交合同金额的5%作为履约保证金（不四舍五入，取整至千元），提交方式为银行转账。服务期限届满后15个工作日内一次性无息返还。

		乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。 服务期限届满后 15 个工作日内一次性无息返还。 注：履约保证金在合同签订前交纳，以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号及用途(履约保证金)。
28	招标代理服务费	中标人应向招标代理机构交纳招标代理服务费。招标代理服务费的收取参见国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和（发改办价格[2003]857 号）收费标准，以中标金额计算服务费金额*3（服务期限为三年）计取。此招标代理服务费应计入投标中，但不需要单独开列。 招标代理服务费的交纳方式：在领取中标通知书时一次性交纳。 接收代理服务费单位名称及账号：陕西中技招标有限公司 中国银行西安高新四路支行 102846245822
29	其他规定	无
30	相关法律法规	依据政府采购相关法律法规，投标人有异议应遵循以下要求： 1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。 2、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、采购代理机构提出质疑，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： （1）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； （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日； （3）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。 3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应

		当包括： 3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话； 3.2 质疑项目的名称、编号； 3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求； 3.4 事实依据； 3.5 必要的法律依据； 3.6 提出质疑的日期。 质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。 供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。 4、供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。 5、有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理： 5.1 质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商； 5.2 未在法定质疑期内发出质疑的； 5.3 质疑未以书面形式提出； 5.4 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的； 5.5 以非法手段取得证据、材料的； 5.6 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的； 5.7 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。 6、质疑答复 采购人、采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。 7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑

		函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。 接收部门：企业管理部 接收人：李工 联系电话：029-88364979-846 地址：西安市高新四路 1 号高科广场 A1001 室
31	《中小企业划型标准规定》	《中小企业划型标准规定》(工信部联企业[2011]300 号) 一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号)，制定本规定。 二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。 三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。 四、本项目划分标准： **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。
32	特殊情况	有效供应商不足三家的，按废标处理。

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

(1)具有独立承担民事责任的能力；

(2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

(4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(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；

(6)政府采购法律法规相关规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见招标公告中投标人资格要求)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 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。为采购项目提供整体设计、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。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4.投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；

(4)联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见投标人须知前附表。

7.2 供应商应按投标人须知前附表中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入最新一期节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个清单”的产品，优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。

9.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章　评标方法及标准

第四章　拟签订的合同文本

第五章　投标文件格式

第二部分　技术部分

第六章　项目需求

10.2　投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1　采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在投标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间15日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2　如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足15日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见投标人须知前附表。

11.3　澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12.偏离

12.1　本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2　除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13.　一般要求

13.1　投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2　投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14.投标文件的组成(采购人可根据项目实际情况增加★条款)

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1)投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

★(2)开标一览表

(3)分项价格表

(4)商务条款偏离表

(5)投标保证金

★(6)供应商符合投标人资格条件的证明文件

(7)符合政府采购政策的证明材料

(8)投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(9)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1)货物说明一览表、实施方案、技术方案或服务方案

(2)技术条款偏离表

(3)投标人售后服务承诺

(4)用于本项目人员简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 投标人须知前附表规定供应商在投标时提供样品的,供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1)未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的;

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中,投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4　供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

15.1　投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2　投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在投标人须知前附表规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3　投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4　项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

16.投标保证金

16.1　本项目是否交纳投标保证金见投标人须知前附表。

16.2　投标人须知前附表规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构提交投标人须知前附表规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章投标人须知前附表规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的,采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3　联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4　未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5　中标的投标人的投标保证金,将在政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6　投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在投标人须知前附表规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1　投标有效期见投标人须知前附表,在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，

以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据投标人须知前附表规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见投标人须知前附表。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，**投标人应单独将开标一览表另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表字样，投标时单独提交。**

20.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间之前密封送到投标人须知前附表指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21.投标文件的修改和撤回

21.1　在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2　修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第18、19、20项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3　投标人按本章21.1款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4　投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22.开标

22.1　采购人或采购代理机构在投标人须知前附表规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足3家的，不得开标。

22.2　开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和投标人须知前附表规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3　未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4　投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5　投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

★23.资格审查

23.1　公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

(1)投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；

(2)报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(3)投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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情况。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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2　已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26.评标程序

★26.1　投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2　有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

(1)投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；

(2)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；

(3)投标有效期不足的；

(4)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(5)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2　核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1)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；

(2)大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3)单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4)总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同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招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同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按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见投标人须知前附表。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1　评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

★26.5.2　评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

26.6　推荐中标候选人名单

26.6.1　采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

26.6.2　采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

27.确定中标供应商

27.1　采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2　采购人应当在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

27.3　采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一时，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

(1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；

(2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(4)因重大变故，采购任务取消的。

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉

的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

30.1　投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2　投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

(1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3)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；

(4)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；

(5)不同投标人的投标文件相互混装。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1　中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在投标人须知前附表中规定的公告媒体上公布。

31.2　招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1　本项目是否缴纳履约保证金见投标人须知前附表。

33.2 投标人须知前附表规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3　中标人没有按照投标人须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃中标。

34.签订合同

34.1　招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2　中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。

34.3　采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标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。

34.4　自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1　中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36.询问、质疑、投诉

36.1　供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问

36.2　供应商认为招标文件、招标过程和中标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或采购代理机构提出质疑。

36.3　供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4　质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5　投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37.发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在1～3年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

(1)开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

(2)中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；

(3)中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同，或者与采购

人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4)将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5)拒绝履行合同义务的；

(6)《中华人民共和国政府采购法》第七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7)其他违反法律法规相关规定的情形。

38.其他规定。

38.1　投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39.未尽事宜

39.1　其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40.文件解释权

40.1　本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章　评标办法及标准

(1)采用综合评分法

评审内容	评审标准	满分
投标总报价得分	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×20	20
服务方案	**针对本项目提出详细的服务计划，包括包括对项目的理解和分析、服务管理工作目标与服务标准、值班细则、日常管理、岗位职责制度与考核办法、工作秩序、进退场交接方案等）** 1、服务计划科学、合理、规范，可操作性强；[5-8]分 2、服务计划较为合理、规范，具有一定操作性；[3-5）分 3、服务费计划较简单。[0-3）分	8
	针对本项目提出完整的服务方案，包括前厅服务护、环境保洁、绿化养护、会议服务、协防服务、特约服务等。 1、方案内容齐全、制度健全、规范、可行；[9-12] 分 2、方案内容基本齐全、管理制度基本健全、规范；[6-9）分 3、方案内容简单、管理制度简单。[3-6) 分 4、方案较粗略。[0-3) 分	12
	拟投入的劳保用品、工作服装、清洁工具、通讯工具、安保装备等的配备情况。 1、设备工具种类齐全、能完全满足物业需要、能及时补充、更换、人员服装统一；[7-10] 分 2、设备工具配备基本齐全、人员服装基本统一；[3-7）分 3、设备工具配备简单。[0-3) 分	10
	工作时间内各种设备系统正常运行，管理、维护有具体的保障措施和管理制度。 1、对于配电系统、空调系统、消防系统、通风系统等设施设备的运行保障有详细方案;[6-8] 分	8

	2、管理制度和方案基本全面;[3-5）分 3、管理制度和方案单一。[0-3）分	
人员配备	1、供应商拟投入本项目的项目负责人有良好的服务经验和资历，年龄在50岁以下；具有本科学历（学信网可查）得1分，具有研究生学历（学信网可查）得2分，未提供或不满足不得分。 2、评标委员会根据项目负责人的资历及综合能力等进行综合赋分。满分1分 3、提供 2022 年 1 月 1 日起在本公司缴纳的不少于 6 个月的社保缴纳证明得 2 分，不提供或不满足不得分。	5
	提供针对本项目的人员配备明细，保证所需求的岗位证件种类齐全，根据人员配置的合理性、科学性赋分。 1、人员配备齐全、合理、科学、证件齐全；[7-10] 分 2、人员配备基本合理、科学、证件基本齐全；[3-7）分 3、人员配备简单，证件缺少较多。[0-3）分	10
垃圾分类及节能减排措施	1、提供垃圾分类方案，能够按照采购人及西安市政府垃圾分类的规定进行垃圾分类工作。[0-2] 分 2、能根据项目实际情况提出节能减排措施。[0-2] 分	4
应急预案及疫情防控措施	**根据本项目特点制定遇到火灾、水浸、电梯困人、大型活动及其他紧急事件应急处理预案措施。** 1、内容完整、详细，有针对性； [3-6] 分 2、内容简单、考虑基本全面可行。[0-3）分	6
	针对本项目的有关防疫管理措施内容。防疫管理措施内容全面、合理、可行。 1、内容完整、详细，有针对性； [2-5] 分 2、内容简单、考虑基本全面可行。[0-2）分	5
合理化建议	供应商根据本项目提供有效的合理化建议。[0-2] 分	2
业绩	1、提供 2020 年 1 月 1 日以来类似综合物业项目业绩（以合同签订的落款日期为准），并附发票及银行进账凭证复印件方为有效业绩。每份合格业绩计 1 分，共 6 分。	10

	2、提供对应类似项目业绩的服务好评，每份好评计 0.5 分，共 4 分。	
备注：此表中“（）”表示“不包含”；“[ ]”表示“包含”。		

(2)符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3)核价原则详见投标人须知 26.2。

(4)价格扣除原则：

①节能产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的节能产品的，对节能产品在评审时按投标人须知前附表 的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章)，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

②环境标志产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的环境标志产品的，对环境标志产品在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章)，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

③对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》(格式见“第五章 投标文件格式”)及其要求的证明文件，监狱企业须在投标文件中提供相关证明文件，否则在评审时将不给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下)，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的，对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划型标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；

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

（5）如评标委员会一致认为最低报价或某些分项报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履约的可能时，评标委员会有权通知投标人进行解释。如投标人未能在规定期限内做出解释，或所作解释不合理，经评标委员会取得一致意见后，对该投标人将不予推荐。

第四章　拟签订的合同文本

_____项目

技术支持服务类

合　　同

合同编号：_____

甲　　方：国家税务总局西安市税务局(采购人名称)

乙　　方：_____(供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局西安市税务局(以下简称：“甲方”)通过公开招标采购确定_____(供应商名称)(以下简称：“乙方”)为_____项目(项目名称)的_____供应商。甲乙双方同意签署《_____项目(项目名称)合同》(合同编号：_____，以下简称：“合同”)。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(1)合同条款；

(2)报价表；

(3)投标(响应)文件技术部分；

(4)其他。

2.合同标的(根据实际情况填写)

服务名称	数量	单位	具体服务承诺(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
		项	
…			

3.合同金额

本合同总金额为人民币_____元(￥_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

根据实际情况填写

5.合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方法定代表人（或其授权代表）签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方：（采购人名称）　　乙方：（供应商名称）

法定代表人或其授权代表签字(签章)：　法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：　　盖章：

日期：_____年____月____日　　日期：_____年____月____日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务项目 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局西安市税务局
	甲方地址：西安市朱雀大街北段 96 号
	甲方联系人：　　电话：
3	乙方名称：
	乙方地址：
	乙方联系人：　　电话：
	乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务期限：本次招标服务期限为三年，服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。 服务地点：国家税务总局西安市税务局小寨办公区办公楼及附属区域
6	服务履行期：本次招标服务期限为三年，服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。
7	付款方式： 1.甲方按月支付，银行转账。在付款前由乙方按照甲方提供的发票单位开具发票。（付款由国家税务总局西安市税务局和驻小寨办公区单位共同支付） 2.每月付款金额应扣除考核不达标处罚额。 3.支付方式：银行转账。

8	履约保证金及其返还：中标供应商在签订合同前，应提交合同金额的5%作为履约保证金（不四舍五入，取整至千元），提交方式为银行转账。服务期限届满后15个工作日内一次性无息返还。 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。 服务期限届满后15个工作日内一次性无息返还。
9	□违约金约定：因乙方原因违反本合同约定，致使服务不能达到本合同“服务标准和要求”的，乙方应向甲方支付每次0.5万元的违约金，甲方可从应付乙方当月服务费中扣除违约金；乙方服务不能达到本合同“服务标准和要求”2次及2次以上的，甲方可解除合同。甲方未按本合同约定的收费标准和时间付费的，每延期一日，应承担年服务费用千分之一的违约金，且乙方有权要求甲方及时支付，并有权停止相关服务。 □损失赔偿约定：因乙方故意或重大过失，造成甲方利益受到侵害或造成社会影响的，甲方有权要求乙方在一定期限内解决，逾期不解决的，甲方有权解除本合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应的经济补偿。 在乙方进行服务期间，因乙方管理不善造成房屋建筑质量、设施设备损害的，乙方应负责赔偿；发生任何安全事故的或人身伤害的，乙方承担全部法律责任，同时甲方有权解除本合同。 √人员约定：乙方提供服务人员应与投标文件所载明人员保持一致。乙方提供服务期间，服务人员经考核不合格，甲方有权要求乙方更换服务人员，否则甲方有权单方面解除合同。
10	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款同价款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%。
11	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

12	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： □提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ✡向甲方所在地人民法院提起诉讼

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”、“日”除非特别指出，“天”、“日”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如E—mail)携带出甲方场所；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还,给甲方造成的损失超过履约保证金数额的,还应当对超过部分予以赔偿。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务,乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)没收全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金,违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额

予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后

继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16.其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.合同转让和分包

17.1　乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2　除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

18.1　本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19.合同语言

19.1　本合同语言为中文。

19.2　双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1　本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

21.1　除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2　在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

第五章　投标文件组成

正/副本

国家税务总局西安市税务局
小寨办公区及附属区域物业外包服务项目

投标文件

项目编号：

供应商名称：（盖章）

日期：

第一部分　商务部分

一、投标函(格式附后)

附件 1—1　法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1—2　法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1—3　授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

二、开标一览表(格式附后)

三、分项价格表(格式附后)

四、商务条款偏离表(格式附后)

五、投标保证金

六、供应商的资格证明材料

七、提供符合政府采购政策的证明材料

八、投标人须知前附表要求的其他投标资料

九、供应商认为需提供的其他资料

第二部分　技术部分

一、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

二、技术响应与偏离表

三、投标人售后服务承诺

四、用于本项目人员简历表

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

六、其他资料

政府采购投标文件

（商务部分）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、投标函

投 标 函

致_____(采购人或采购代理机构)：

根据_____(项目名称)(项目编号：_____)的投标邀请，_____(姓名、职务)代表投标人_____(投标人名称、地址)参加本项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起_90__天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

(1)具有独立承担民事责任的能力；

(2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

(4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(5)参加此项采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3.具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本_____份，副本_____份，电子文档_____份，开标一览表(投标报价表)_____份。

5.已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函)，理解投标人须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7.接受招标文件中全部合同条款,且无任何异议;保证忠实地执行双方所签订的合同,并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11.对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12.与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1—1：法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1—2：法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1—3：授权委托书(自然人提供)

投标人名称：_____投标人公章：_____

投标人地址：_____邮编：_____

电话：_____传真：_____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：_____

联系电话：_____

日期：_____

附件 1—1　法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

法定代表人身份证明复印件（正反面）

附件 1—2　法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

法定代表人授权委托书(格式一)(适用于授权代表参加投标)

_____(投标人名称)的法定代表人_____(姓名、职务)授权_____(投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表，就_____(项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

代理人无转委托权。

本授权有效期：自投标截止之日起 90 日历天；特此声明。

授权代表身份证明复印件（正反面）

法定代表人身份证明复印件（正反面）

投标人名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____(采购人或采购代理机构)

我_____(姓名)系自然人，现授权委托_____(姓名)以本人名义参加_____(项目名称)的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

本授权有效期：自投标截止之日起 90 日历天；特此声明。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：　　年　　月　　日

二、开标一览表

开标一览表

序号	项目名称		项目编号	
1	总报价 人民币 （元/年）	大写：_____元/年 小写：￥_____元/年		
2	服务期限			
	备注			

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、分项价格表

项目名称：_____ 项目编号：

金额单位：元

序号	服务内容	报价（/年）	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

供应商名称(盖公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、商务条款偏离表

项目名称：　　项目编号：

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、投标保证金

说明：本项目无需交纳投标保证金。

六、投标人具备投标资格的证明文件

附件 6-1　供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 6-2　合法有效的企事业法人、其他组织或自然人

说明：

1、供应商必须是依法注册的具有独立法人资格的企业，具有有效的营业执照。

2、供应商必须提供营业执照副本复印件，并加盖供应商单位公章予以证明。

3、营业执照必须经过工商管理部门年审，国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对年审有特别规定的,必须提供相关政策文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

4、事业单位法人，需要提供有效期内的事业单位法人证书。

5、非法人企业，需要提供经有权机关有效查验的其他资格证明。

附件 6-3　具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：

1. 供应商为法人的，应提供**2021 年度经审计的财务报告，或其开户银行出具的投标截止时间前 12 个月内资信证明。**

2. 部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供银行出具的资信证明。

3. 供应商提供了财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函，则不需要提供上述财务状况报告。

附件 6-4　具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

致：（采购人名称）：

（公司）于年月日在中华人民共和国境内（详细注册地址）合法注册并经营，公司主营业务为（），营业（生产经营）面积为（）。主要设备有（品种、数量），其中用于履行本合同所必需的设备有（品种、数量）；现有员工数量为（），其中与履行本合同相关的专业技术人员有（专业能力、数量），本公司郑重承诺，具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力。

供应商名称（盖章）：（单位全称）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：年月日

附件 6-5　缴纳社会保障资金的良好记录

说明：

1、供应商必须是依法缴纳社会保障资金的企业。

2、供应商必须依法缴纳社会保障资金，**必须提供截止开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社会保障资金缴纳记录复印件并加盖供应商单位公章**，自行编写无效。依法不需要缴纳社会保障资金的供应商提供相应证明文件证明依法不需要缴纳社会保障资金；

3、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的,必须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

附件 6-6 依法缴纳税收记录证明文件

说明：

1、供应商必须是依法纳税的企业。

2、**供应商必须提供截止开标之日前 12 个月内任意 1 个月的依法缴纳税收记录复印件并加盖供应商单位公章**，自行编写无效。依法免税的供应商提供相应文件证明其依法免税。

3、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，必须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

附件 6-7 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

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 6-8 无不良信用记录承诺函(投标人自行查询适用)

致_____(采购人或采购代理机构)：

本单位郑重承诺，我单位无以下不良信用记录情形：

1.被人民法院列入失信被执行人；

2.被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

3.被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

4.不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称(盖公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 6-9 联合体协议（本项目不适用）

致_____(采购人或采购代理机构)：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____(项目名称、项目编号)项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1._____

2._____

3._____

二、_____(某成员单位名称)为_____(联合体名称)牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

七、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7—1

中小企业声明函

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

1. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于*（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。

企业名称（盖章）：

日 期：

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。

附件 7—2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件（本项目不适用）

说明：

1.供应商提供的产品属于《节能产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件(均需要加盖供应商公章)；

2.供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件(均需要加盖供应商公章)；

3.供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。

4.未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

附件 7—3

本项目采购内容以物业服务为主，因涉及保安服务，须提供以下资料，以下两种形式提供其中任意一种均可。

a、自行招用保安员的供应商，须出具公安部门颁发的《保安服务许可证》或出具承诺书(承诺书形式不限)，承诺自承接本项目之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

b.从保安服务公司购买保安服务的供应商，需提供与保安服务公司签订的保安服务合同，明确规定服务的项目，内容以及双方的权利义务。

八、投标人须知前附表要求的其他资料

（企业简介与组织架构等）

九、供应商认为需提供的其他资料

政府采购投标文件

（技术部分）

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明

服务方案说明包括但不限于：

(1)服务目标、范围和任务；

(2)服务方案；

(3)服务团队组织安排计划；

(4)工作流程；

(5)进度计划及保证措施；

(6)质量保证措施；

(7)合理化建议；

(8)其他。

技术方案

二、技术响应与偏离表

项目名称： 项目编号：

序号	服务名称	采购需求条款号	采购规格条款	响应规格	响应与偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、投标人服务承诺

四、用于本项目负责人简历表

用于本项目负责人简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

注：后附人员证书。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、拟投入本项目人员表

序号	姓名	年龄	性别	学历	专业	职称	在本项目拟任职务

注：后附人员相关证书。

六、供应商认为需提供的其他资料

注：依据评标办法及标准提供本项目所需资料。

第六章　采购项目需求

国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务项目需求

一、采购项目简介

（一）采购项目内容：国家税务总局西安市税务局小寨办公区及附属区域物业外包服务。

（二）采购项目地点：国家税务总局西安市税务局小寨办公区位于西安市小寨西路83号。

小寨西路办公区：国家税务总局西安市税务局小寨办公区机关办公楼主楼（共20层，地上19层、地下1层）、附属楼(西)（地上5层22间房）、附属楼（东）门前停车场地、建筑总面积约25972平方米，停车场、绿地、院落等场地面积约3000平方米。市局机关部分处室（中心）及西安市税务局第二稽查局在该大楼办公。

二、物业服务项目内容

物业管理服务内容包括前厅服务、工程设施设备维护、环境保洁、绿化养护、会议服务、协防服务、特约服务等（备注：甲方不提供食宿）。

（一）前厅服务主要内容:登记、房间卫生打扫、门禁钥匙管理、受理投诉,处理,跟踪,反馈服务。

（二）服务主要内容：日常事务及会议接待、各类文件资料的收发、整理、归档，组织各类活动的策划、实施及内外部沟通协调、上传下达。

（三）工程设施设备维护主要内容

1.房屋日常养护维修：保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护，及时修复房屋小规模损坏等维护管理工作；

2.给排水设备管理维护：加强给排水系统日常检查巡视，保证系统正常使用；

3.供电设备管理维护：保证区域内供电系统正常运行和对供电设备的日常管理和养护维修；

4.中央空调系统管理维护：保证办公楼夏季制冷空调正常使用，保证冬季办公楼内供暖正常使用，负责对远大溴化锂空调设备的运行值机和日常零星无耗材应急养护维修；

5.采暖热水锅炉设备的管理和维护：保证附属楼内卫生热水的正常供应及办公楼餐厅日常热水供应，并做好实时水质软硬检测各项数据，按照国家特种设备锅炉行业标准进行日常保养及年检，确保系统正常运转；

6.消防监控系统管理维护：按照《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规，保证各种消防监控设施及时维护，进行消防知识培训、消防演练，制定消防突发事件有应急预案，保证消防自动报警系统、消防喷淋系统、消防排烟系统、对讲系统、监控等设备的正常运行；按照国家消防行业标准进行日常保养及年检，确保系统正常运转；

7.电梯系统管理维护：电梯的日常保养按国家特种设备电梯行业标准进行，协助甲方办理电梯运行安全合格证及年检事宜，做好日常电梯巡检与电梯维保公司形成良好的沟通，及时处理相关故障及排除各类安全隐患，按照国家电梯行业标准进行日常保养，确保系统正常运转；

8.高低压配电管理：高低压配电的日常值守和保养,需按国家电力行业标准进行，做好日常的电力计量和突发停电复电工作,协助甲方落实好高压系统的年检事宜，做好楼宇防雷系统的年检工作,确保楼宇电力系统的稳定运行；

9.灯光音响系统管理:灯光音响的日常维护,需专业技术人员按照行业标准进行,做好大型视频会议的技术保障,及时处理相关故障及排除各类安全隐患,确保大型会议有序进行。

（四）环境保洁主要内容

对所属机关管理范围内的区域（分为室内区域和室外区域）进行保洁。室外区域包括路面、外墙面、楼顶、停车场、通道、花园、绿地、各种标志牌、路灯、栏杆等；室内区域包括大厅、会议室、办公室、发票库、公共走廊、楼道、楼梯、扶手、电梯、电梯间、烟灰桶、地下车库、卫生间、门窗、地面、墙面等一切公共场所。

垃圾分类管理要严格按照《西安市生活垃圾分类管理办法》分类投放、收集、运输、处置分类管理垃圾。要求桶身、桶盖干净且无异味，必须加盖，并开展学习、培训熟悉相关规定。

（五）绿化养护主要内容

机关办公楼院内绿化及日常养护，包括浇水、修剪、施肥、喷药、除杂草等。

（六）会议服务主要内容

会议室及相关设施设备日常维护、管理和使用，根据甲方要求合理安排会议室，会议通知下达后的会前、会中、会后服务，包括各种文件资料打印、会议接待及会议室内部环境卫生清洁工作。

（七）协防服务主要内容

1.保证辖区内安全和正常工作、生活秩序，做好协防保卫，车辆、道路及环境秩序管

理；

2.门岗、发票库全天候24小时值班，机关院内不间断巡查；

3.建立询问登记制度，按照甲方要求进行出入管理服务；

4.制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理；

5.能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题；

6.能迅速有效处置突发事件，对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

三、服务期限

本次招标服务期限为三年,服务合同一年一签。甲方有权根据考核结果决定是否续签。若遇重大变更事项、不可抗力或服务需要临时中断的其他情形则服务期限向后顺延。

四、物业服务人员配置

市税务局小寨物业区:共59人，其中项目经理1人，环境保洁人员11人，安保协防人员28人，工程维修人员12人，前厅服务部3人,会服人员4人。

1.项目经理1人：负责物业部全盘管理工作。

2.环境绿化保洁服务（11）人：环境主管1人,机关办公楼20层及附属楼5层共计25层，共8人；垃圾分类清运人员1人;办公绿植养护及院落绿化1人,共计11人。负责机关办公楼及附属楼的公共区域环境卫生清洁、垃圾清运、卫生消杀及绿化等。

3.安保协防（28）人（均具有保安证）：保安主管1人,办公楼正门3人（8小时/三班）；二楼大厅3人（8小时/三班），东门值班3人（8小时/三班）；发票库值班6人（8小时/三班）；巡逻岗3人（8小时/三班）；安防及消防监控室4人（8小时/三班，具有监控员证）；替班岗5人（8小时/三班）；负责机关办公楼,附属楼、消防设备巡检及管理、处理各类应急突发事件等。

★4.工程维修(12)人:工程主管1人;高压配电室三班共2人(持有高压电工操作证)，锅炉运行2人(持有特种设备锅炉操作证)，维修电工2人(其中：1人兼电梯管理员，应持有特种设备电梯管理资格证)，空调运行维护2人(至少1人有制冷与空调设备运行操作作业证)，综合维修工2人（其中1人需具有消防设施操作员证或建（构）筑物消防员职业资格证书），水质化验1人(持有锅炉水处理证)；

负责办公楼及附属楼设备的高低压设备,中央空调,锅炉电梯,灯光音响及水电日常保养、维护，处理楼内各类报修。

备注：★项条款为实质性条款，工程维修人员必须具备以上证件，如不满足按无效标

处理。

5.前厅服务(3)人：24小时客户服务3人（8小时/三班），负责办公楼及附属楼日常客户接待服务工作。

6.会议服务（4）人：会议服务人员2人，负责楼内所有会议室的会议接待及卫生清洁，图书、报纸、信件收发、会场茶水服务等；音响技师1人，负责大型多媒体会议室音响灯光设备调试、维修、保养；健身房服务1人。

五、费用及付款方式

1.物业项目年总预算为362万元/年。

2.采购费用包括但不限于人员成本费用（月工资、节假日班、日常超时劳动补贴、年终奖的所有费用）、国家福利（含社保、医保等五保合一费用，按每月每人计算）、办公、税金等所有费用。以及完成本项目所需要所有低耗用品、工作人员服装等费用。

3.甲方按月支付，银行转账。在付款前由乙方按照甲方提供的发票单位开具发票。（付款由国家税务总局西安市税务局和驻小寨办公区单位共同支付）

4.每月付款金额应扣除考核不达标处罚额。

5.甲乙双方增加或减少人员，则需调增、调减相应经费。

6.物业管理费用每月由实际使用单位按使用面积分摊计算支付。

六、物业服务基本要求

物业服务总体要求：达到甲方提出的考核标准，热情高效，全面细致，节约环保。

（一）客户服务中心工作要求

1.设立24小时服务热线，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.建立回访制服务，对客户提出的合理建议，在认真总结和研究分析的基础上进行有针对性的改进；

4.遵循零干扰服务；

5.执行首问责任制服务；

6.积极配合甲方开展相关活动。

（二）工程设施设备维护要求

1.工程综合服务要求

⑴建立健全各项物业服务制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施；

⑵设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序，机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的

事宜，无关人员不得随意入内；

⑶落实设备安全运行岗位责任制，分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况；

⑷物业人员和专业技术人员持有效操作证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨；

⑸严格 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，接受甲方管理，接受甲方和使用单位对物业服务报修、求助、建议，问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，工作态度积极；

⑹落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺，接报修 10 分钟内赶到现场维修。在设备维修过程中，设备小修控制在 10 小时以内完成，同时不得有人为因素造成的返修。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录；

⑺制定和完善各类设备系统突发事件应急处置预案；

⑻维修过程中尽量不影响甲方办公，维修结束时清理维修现场；

⑼定期检测检修房屋及设备设施的易损与重要部位；

⑽本项目设备设施过保后的维修费用，届时由双方协商决定；

⑾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。

2.房屋维修养护要求

⑴定期进行房屋安全和完损检查，进行建筑物零星维护，保证房屋完好；

⑵爱护区域内设施、设备，未经产权人同意不得对区内的结构、设施等进行改动；

⑶及时完成公共区域各项日常维修维护任务，随时提供服务，一般任务接报后在 8 小时内完成。

3.给排水设备维护要求

⑴保证物业服务区域内给排水设备、设施的正常运行；

⑵加强巡查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好，发现问题及时处理；

⑶保证室内外排水系统通畅；

⑷做好与相关部门和单位的沟通，及时做好传达工作；

⑸制定漏水处理相关应急预案并加强员工培训。

4.供电设备维护要求

⑴统筹规划，计划合理、节约用电；

(2)供电运行和维修人员必须持证上岗；

(3)配电室及时检查，定期维护;潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；

(4)设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 10 分钟内到达现场，一般性维修不过夜；

(5)供电设备定期维护和检测；

(6)严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(7)外部停电，查明原因及时（30 分钟内）倒换另一路供电系统，确保办公楼用电；

(8)配电室全天候有人值班,并按供电管理规范要求做供电运行记录,定期归档(一月)。

5.远大直燃机空调设备维护要求

(1)保证远大直燃机空调系统运行正常、安全，空调启动和停运时间由甲方确定，乙方执行，温度应达国家规定标准（冬季不低于 18 度，夏季不高于 25 度）；

(2)做好远大直燃机空调设备日常维护保养工作，每周清洁机房及空调主机卫生，保持主机和控制柜表面无污绩。每年供冷前和供暖前对空调出风口过滤网进行清洁并做好相关记录；

(3)中央空调运行期，做好设备巡检并做好空调运行记录，定期归档。

6.供暖热水设备维护要求

(1)保证办公楼热水和冬季供暖正常，对热水和供暖设备进行日常零星应急养护维修；

(2)保证热水和供暖系统运行正常、安全,热水和供暖系统启动和停运时间由甲方确定,乙方执行，温度应达国家规定标准；

(3)系统在保修期内出现故障时，由物业公司负责联系，由厂家负责维修。过保后，由甲方确定供暖系统维保单位，物业公司负责联系。物业公司负责日常维护保养工作，热水和供暖系统大修及供暖器清洗由甲方确定施工单位。每周清洁主机房及供暖设备卫生，保持主机和控制柜表面无污渍。

7.消防监控系统要求

(1)定期组织业主进行消防知识培训和消防演练；

(2)定期检查消火栓箱器具,消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；

(3)制定消防突发事件应急预案；

(4)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；

(5)保证消防自动报警系统、消防喷淋系统、消防排烟系统、对讲系统等设备的正常运

行；

⑹要有专职消防监控值班人员，并做好值班记录，出现消防报警，必须派人到达现场，查明原因；

⑺监控值班人员，随时注意监视器，发现可疑情况，及时与协防人员联系，到达现场查明情况；

⑻甲方根据项目实际情况聘请专业公司对消防监控设备进行维保，由维保公司对乙方进行相关操作及日常维护的培训，配合维保公司及时排查设备故障。

8.电梯系统维护要求

⑴电梯由维保单位专业技术人员持有效证件进行维修保养，物业公司与专业维保单位进行联系并监督实施；

⑵督促维保单位按规定或约定时间对电梯进行保养，保证正常运行，安全措施齐全有效，保养记录清晰；

⑶轿厢、井道、机房保持清洁，通风、照明及附属设施完好、无积水；

⑷制订相应的应急处置办法。出现运行故障，相关人员须5分钟内抵达现场处理；如遇电梯困人，须在30分钟内救出被困人员；

⑸协助采购方办理电梯年检合格证、维修保养合同签订。

（三）环境保洁要求

1.大厅保洁要求

⑴大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无印记；

⑵指示牌光亮无尘；

⑶地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污物；

⑷大厅烟灰桶、垃圾桶干净、光亮无水渍、无污物；

⑸大堂灯具、天花板、出风口等无灰尘。

2.卫生间 保洁要求

⑴地面、墙面、面盆、台面、镜面干净，无水迹、无污痕；

⑵便池内外干净，出水孔无黄印、黄斑，无污渍、无水迹、无堵塞、无异味，排水系统完好；

⑶木门、闭门器、隔板、隔门、台面干净，无灰尘、无水渍，垃圾桶卫生状况良好，垃圾容量不超过三分之二；

⑷拖布池干净，无污渍，无堵塞；

⑸卫生间空气通畅，清新，无异味。

3.电梯及通道保洁要求

⑴电梯轿箱四壁、门缝、轿厢内镜面、天花板清洁，无灰尘，无油渍；

⑵电梯内外干净光亮无灰、无手印，地面无烟头、垃圾、污迹；

⑶通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头；

⑷公用墙面、门、闭门器、窗轨、玻璃、开关、消防栓、报警器、指示牌、出风口、门及上下门缝等无污渍、无灰尘；

⑸烟灰缸、垃圾筒光亮无灰、无痰迹。

4.公共区域保洁要求

⑴墙壁清洁，灯具干净，无污渍；

⑵木门、门框、画框、闭门器、花叶、花盆、垫盘干净，无灰尘、无蜘蛛网、无污迹；

⑶地面干净无灰尘；

⑷地面干净无灰尘、无死角；

⑸公共垃圾箱垃圾容量不得超过2/3。

5.外围及车库保洁要求

⑴大堂门外车道、台阶、地面无杂物、无痰迹；

⑵外围标志牌、台阶、柱子、灯饰等干净，无灰尘、无污渍；

⑶柱子、玻璃墙、平台干净、光亮、无尘；

⑷车库通道、地下车库内无灰尘、烟头、垃圾等；

⑸墙面、柱子边沿、车道道沿干净，无灰尘；

⑹墙面所有的开关、箱柜、消防栓、灭火器无浮尘；

⑺每日上班前，大院内不得有垃圾和落叶，卫生打扫到位。

6.垃圾清运要求

⑴楼内垃圾定点存放，无乱堆乱放现象，无异味；

⑵垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于2/3，无异味；

⑶每天及时收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

（四）绿化养护要求

1.院内所有大小树木生长茂盛，叶色鲜亮，无病虫枝及枯枝，开花植物花色艳丽，定期松土并及时清除残花败蕾，保证所有树木树型整齐，形态优美，成活率90%以上；

2.草坪要及时浇水除虫修剪修补，草坪完整覆盖，无斑秃，无枯草，无杂草；

3.对所有室内绿植及时修剪养护，保证绿篱的整齐排列和良好的生长；

4.冬季做好树木的防虫管护。

（五）会议服务要求

1.会议服务人员必须具备良好的仪容仪表及服务意识，着装统一，熟练掌握服务接待的有关知识、技能；

2.会议服务要做到周到、热情、细致、快捷、无差错；

3.会议人员及时对会议室进行清洁保洁，做到会议室干净整洁，物品排列整齐有序；

4.会议人员应了解会议室设施设备的功能，熟练掌握操作技巧并加强设备设施的管理维护；

5.按会议要求调整会议设备设施，提前60分钟布置会场，务必在会议开始前30分钟完成会场布置，开启照明、音响、空调、换风、投影仪等设备，调试至最佳效果；

6.会议中，约15分钟左右续水一次直到结束；

7.会议结束，会议服务人员在门口为参加会议人员开门道别，等人员全部离场后把使用的茶具进行清洗消毒，以备下次使用。

（六）协防服务要求

1.保证辖区内安全和正常工作、生活秩序，做好协防保卫，做好车辆、车库、道路及安全秩序管理等；

2.机关办公楼及附属楼实行全天候24小时值班制度；

3.协防设置门岗和巡逻岗，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，按照甲方要求进行出入管理服务；

4.保证区域内安全秩序良好，道路通畅，引导指挥车辆停放有序，做好项目安全管理工作；

5.遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体；

6.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；

7.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：

8.对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止；

（七）其他设备设施管理要求

以下服务项目除投标人人工费用外，其他项目管理所产生的设施设备维保、更新、改

造及在服务过程中所涉及到的耗材、工具、人工费、设备费用均由甲方承担。

1.化粪池每年按行业标准要求至少清洗1次，定期进行检查，及时排查可能存在的安全隐患；

2.每年聘请专业公司对生活水箱按行业标准要求至少进行2次全面清洗、消毒，并取得相关水质检测报告；

3.甲方聘请专业空调维保公司对空调系统进行维保，乙方负责与维保公司做好各项工作衔接，保持良好的沟通，及时排查系统存在的问题，确保系统正常运转；

4.每年按行业标准要求至少联系天然气公司对燃气报警系统进行1次检测；

5.办公楼避雷设施按行业标准要求至少每年检测1次，取得相关检测报告，并定期进行刷漆，检查是否脱焊等；

6.门禁系统管理，按不同的要求出入门禁，门禁系统定期保养维修；

7.每年对办公楼外墙至少进行1次全面清洗；

8.停车系统，定期保养维修；

9.完善辖区内各类上墙制度，设施设备、安全提示等标牌制作；

10.每年按行业标准要求至少对供暖设备进行全面保养1次，乙方安排工程人员进行24小时值班，实施检测各项数据并做好相关记录，发现问题及时上报并配合专业公司排除故障；

11.每年对楼内石材进行2次深度养护，要求石材表面光亮，无划痕，无返碱情况；

12.窗帘、布艺沙发、皮具、木地板、地毯等定期进行保养清洗。

（八）其他要求

对于临时性增加的机动工作，在场工作人员均应无条件予以配合，服从指派和指挥。如无需增加服务人员，相应服务费不做调整；如确需增加服务人员，则按该岗位平均费用标准结算。

七、物业服务人员要求

（一）物业管理单位应选用素质高、业务精的人员承担本项目的物业管理服务，物业管理单位根据项目需求自行配备人员。物业管理企业应根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。物业管理工作人员应统一的工着装上岗，工作期间应佩戴工作证上岗，做到文明用语，礼貌待人，遵守甲方的各项工作制度，爱护公共财物；

（二）项目经理应当工作干练，身体健康、相貌端正，有6年以上物业管理经验，熟悉楼宇设施设备维护，沟通协调能力强；具备相应的专业管理能力，熟悉各种设施设备维

护知识，并具有政府类项目物业综合管理服务经验,有处理突发事件的能力和经验；对清洁用品，清洁剂，熟悉不同环境的清洁处理程序，具备良好的服务意识，较强的心理素质，果断处理能力；年龄在50岁以下，具有本科及以上学历。

（三）项目主管：身体健康，反应灵敏，动作矫健，业务技能强，语言表达能力强，普通话标准，容貌较好，气质良好，体型匀称；工程主管年龄45~55岁之间，熟悉楼宇设施设备管理和维护，有从业人员资格证和上岗证，退伍军人优先，大专以上学历；协防保安主管自然条件：身体健康、相貌端正年龄45~55岁之间，从事过办公楼安全秩序维护工作，有2年以上安保管理工作经验，熟悉疫情防护要求，有处理突发险情的能力，熟悉车场管理，有上岗证和职业资格证，退伍军人优先；环境保洁主管男女不限，身高155CM以上，女性40-50岁之间，男性45-55岁之间，高中（含）以上学历；

（四）会服人员限女性，应当形象良好，气质佳，仪态大方，身高160CM以上，年龄40岁以下，有大型会议接待服务工作经验，熟悉灯管音响设施设备的布置和调整，有电视电话会议联调工作经验，对会场服务有三年以上的工作经验，熟悉桌签和大屏幕制作调试,高中（含）以上学历；

（五）协防人员应身体健康、相貌端正,熟悉疫情防护要求，有处理突发险情的能力，熟悉车场管理，有上岗证和职业资格证；身体健康，反应灵敏，动作矫健，业务技能强，语言表达能力强，普通话标准，容貌较好，气质良好，体型匀称，退伍军人优先；男同志年龄不超过55岁，女同志年龄不超过50岁；

（六）工程设备类从业人员，必须具有相关的从业资格证书；维修电工必须持有低压配电操作许可证，有10年以上配电安全维护操作技能，男性年龄不超过55岁；运行维护工必须持有制冷与空调设备运行操作作业证；熟悉负压锅炉运行维护安全知识，有处理突发事件故障能力，男性年龄不超过55岁；综合维修工持有资格证和上岗操做证，具有楼宇中央空调和给排水维护操作技能，有消防栓和喷淋水系统操作维护管理经验，男性年龄28-55岁之间；高压室运行工必须持有高压配电操作许可证，有10年以上高压配电安全维护操作技能，男性28-55岁之间；锅炉运行工必须持有特种设备锅炉安全操作许可证，有10年以上特种设备锅炉安全维护操作技能，男性28-55岁之间；

（七）环境服务保洁员男女不限，初中（含）以上学历，女性28-55岁之间，男性35-55岁之间；身体健康，反应灵敏，动作矫健，业务技能强，语言表达能力强，普通话标准，气质良好，体型匀称；具备相应的专业管理能力，熟悉各种清洁用品，清洁剂，熟悉不同环境的清洁处理程序，具备良好的服务意识，较强的心理素质，果断处理能力；能

吃苦耐劳，工作主动性强，具有勇于创新、大胆革新的精神，和良好的协调沟通能力；熟悉绿植养护知识，能定期浇水、修剪、有绿植防病虫害处理能力；垃圾分类员熟悉分类知识，有驾驶电动三轮车的运输能力，沟通能力和表达能力强；

（八）前厅服务员限女性，高中（含）以上学历，身高155CM以上，40岁以下，有三年以上酒店前厅部服务管理经验，身体健康，反应灵敏，动作矫健，业务技能强，语言表达能力强，普通话标准，容貌较好，气质良好，体型匀称；

（九）全体物业服务人员应保证人事档案齐全，服务人员具备甲方提出的岗位要求，并遵守双方所达成的相关协议，管理岗位人员要保证人员长期稳定性。

（十）所有物业服务人员必须向甲方进行报备。

（十一）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。甲方有权要求乙方对不适应工作需要的项目经理及其他工作人员进行更换调整。对于乙方提出人员更换要求，需甲方同意后方可更换。

八、考核办法及要求

（一）甲方要求乙方必须接受《国家税务总局西安市税务局机关物业管理考核办法》的考核（后见附件）。

（二）甲方严格按照《国家税务局西安市税务局机关物业管理考核办法》每月对乙方进行考核。

附件一《国家税务总局西安市税务局机关物业管理考核办法》

一、物业服务考核内容

1．服务区域：国家税务总局西安市税务局小寨办公楼及附属楼区域（含院落，不含三楼餐饮保洁、餐厨垃圾的运输和清理以及餐厅范围内使用的天然气、消防设施的安全保障。下同）范围内。

2．国家税务总局西安市税务局小寨办公楼及附属楼（含院落）的物业服务及日常养护维修。

3．办公楼及附属楼给排水设备运行维护，生活水箱清洗，化粪池清理等。

4．办公楼及附属楼供电设备服务维护。

5．办公楼及附属楼中央空调的运行值机和运行维护。

6．办公楼及附属楼（含院落）卫生保洁和公共区域绿植摆放。

7．办公楼及附属楼（含院落）公共秩序、安全、消防等事项的管理和服务。

8．发票库值班、安全、消防等事项的管理和服务。

9.业主指定的部分办公室入室保洁服务。

10．办公楼及附属楼设备、设施维护维修基本服务。

11．办公楼及附属楼周边绿化养护等。

12.办公楼及附属楼外立墙清洗、保洁等。

二、物业服务标准及考核要求

（一）总体服务目标：

服务目标		达标率（%）
1	客户对服务质量的总体满意率	≥95
2	协防服务满意率	≥95
3	环卫服务满意率	≥95
4	维修服务满意率	≥95
5	服务态度满意率	≥98
6	仪容仪表满意率	≥98
7	服务有效投诉	≤1
8	有效投诉处理率	100

安全管理目标		达标率（%）
9	火灾发生率	0
10	安全责任事故发生率	0
11	治安案件发生率	0
环境服务目标		达标率（%）
12	环境卫生、清洁率	100
13	清洁保洁率	≥95
工程服务目标		达标率（%）
14	消防设备设施完好率	100
15	房屋完好率	≥97
16	设备完好率	≥95
17	零修、报修及时率	100
18	返修率	≤2
19	房屋零修，急修及时率	≥90
20	维修及时率	100
21	共用照明和路灯完好率	≥96
22	机电设备、设施综合完好率	≥90
23	维修服务回访率	100
人员管理目标		达标率（%）
24	管理人员专业培训和服务人员岗位培训合格率	≥95
25	特种作业员工持证上岗率	100

（二）物业服务标准

1.办公楼及附属楼建筑的日常养护维修和标准

（1）办公楼及附属楼日常养护维修是指为保持办公楼及附属楼原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等办公楼及附属楼维护管理工作；

（2）做好办公楼及附属楼日常安全普查，保证办公楼及附属楼设施完好，同时，积极配合职能部门定期对办公楼及附属楼完损等级评定工作。

（3）爱护区内设施、设备，未经产权人同意不得对办公区内的结构、设施等进行改

动；

（4）及时完成公共区域各项日常维修维护任务，随时提供服务，一般维修任务在接报后在 8 小时内完成；

2.办公楼及附属楼给排水设备运行维护和标准

（1）给排水设备运行维护是指为保证办公楼区及附属楼内给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修；

（2）加强给排水日常检查巡视，保证办公楼及附属楼给排水系统正常使用；

（3）建立正常供水管理制度；

（4）加强巡查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好，对甲方发现和提出的问题要及时纠正；

（5）保证室内外排水系统通畅，全年定期 2 次清理化粪池，池内无积物浮于表面，出入口畅通，池盖无污迹和污物；

（6）每年进行生活水箱的清洁消毒 2 次；

（7）每年对公用及附属楼明装给水管道进行 1 次全面检查维修，对轻度锈蚀应将脱皮清理干净，在管道干燥的情况下，涂刷防锈漆两遍，然后再刷两遍面漆；

（8）每年对办公楼及附属楼外楼进行一次清洗，要求专业人员完成并保持材质干净完好；

3.办公楼及附属楼强电、弱点设备管理维护和标准

（1）办公楼及附属楼供电、网络、电话、闭路电视、音响设备管理维护是指办公楼及附属楼内全部建筑设施供电系统、网络系统、电话系统、音响系统设备正常运行、日常管理和养护维修；

（2）统筹节能降耗，降低空损做到合理节约资源；

（3）强电和弱点操作人员必须持证上岗；

（4）配电室及时检查，每天维护。潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房和网络设备机房内电器干燥；

（5）设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，一般性维修不过夜，材料费用甲方承担；

（6）供电设备每个季度进行一次维护、检测和预防性试验；

（7）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（8）积极配合专业机构每年 1 次避雷检测，保证避雷装置和下引线的完好、有效、

安全。

（9）积极配合有高压电气专业资质的企业对配电设备的定期打压检测，费用甲方承担。

（10）积极配合有电梯维保专业资质的企业对特种设备电梯的应急抢修、15 天定检，年检和效验；电梯维保费用甲方承担。

4.远大中央空调的管理、维护和标准

（1）远大中央空调管理和维护是指为保证办公楼地下室溴化锂直燃机组运行正常，值机机组输出参数满足办公楼及附属楼冷热负荷要求。

（2）保证远大中央空调系统运行正常、安全，空调启动和停运时间由业主确定物业单位执行，温度满足国家规定标准；物业单位负责日常维护保养工作，每周清洁主机房及空调主机卫生，保持主机和控制柜表面无污渍，每年两次清洁空调的出风口过滤网，对冷桥、冷凝水的保温维护做到处理及时有效。

（3）积极配合远大溴化锂直燃机空调专业资质的企业对办公楼及附属楼的中央空调设备换季保养和维护检修，维保费用甲方承担。

5.电梯的管理、维护和标准

（1）按国家特种设施设备管理规定，物业电梯维护人员必须持有效证件上岗。

（2）积极配合有电梯维保专业资质的企业对特种设备电梯的应急抢修、15 天定检，年检和效验；电梯维保费用甲方承担。

6.办公楼卫生保洁、外围绿化和标准

（1）卫生保洁是指为保证办公楼及附属楼及院内全部建筑设施、庭院等环境清洁而进行的日常管理工作。

（2）道路上无脏物、污渍与大面积积水，路面保持本色，冬季下雪时 2 小时内及时清扫，地面无积雪。

（3）楼道要每日进行打扫，并保持干净、明亮，地面无杂物。

（4）明沟内无垃圾、无污水、保持畅通。

（5）公共区域屋门、显示牌、扶手无尘土、印迹，表面光亮，顶部、踢脚线无蛛网、无灰尘。

（6）公共区域玻璃、门窗 10 天及时擦拭，保证无手印、无灰尘、无污迹、裂痕。

（7）庭院及公共场所地面清洁无废弃物。

（8）垃圾筒内垃圾袋不缺失，垃圾日产日清，并摆放整齐，外观干净，表面无明显

污渍，桶内清洁无异味。

（9）外墙墙面无乱贴乱画的各类广告。

（10）室外及停车场地面无杂物、无烟头。

（11）公共区域 15 天进行消毒和灭虫除害，费用由物业公司承担。

（12）路灯、楼道灯无污渍、无积灰。

（13）公共区域不锈钢面清洁、明亮、本色清晰。

（14）公共区域大理石面层完好，并按时保养，保持光亮。

（15）指定房间无尘土，易耗品齐全，室内无垃圾，地面无污迹。

（16）卫生间无异味，地面、墙面无水迹、污迹；洗手液、卫生卷纸、卫生球及时补充。

（17）对垃圾堆放点进行定期（一个月）的消毒工作，费用由物业方承担。

（18）绿化带内无杂草、杂物，盆景内无杂草杂物，叶面无黄叶和大面积虫斑，无死树。

（19）对办公楼室外的所有绿植的日常养护、定期浇水、修剪、施肥、养护、杂草清理及绿化生产垃圾随产随清。

（20）每年对办公楼外立面进行一次清洗、保洁。

7.协防保安管理和标准

（1）协防保安管理是指为保证办公楼及附属楼的安全和正常工作秩序，做好安全保卫，做好车辆、道路及环境秩序管理等。

（2）发票库实行全天候 24 小时保安制度，24 小时监控值班巡查，正门实行全天候 24 小时保安制度，24 小时监控值班巡查，东出入口实施 24 小时值班，安全巡逻有记录有检查，并做好交接班制度记录。

（3）协防保安设置门岗，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；按照业主方要求进行出入管理服务。

（4）保证区域内环境秩序良好，道路通畅，引导指挥车辆停放有序。

（5）遇有重要接待活动无偿提供礼宾保卫工作，精神饱满，举止得体。

（6）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。

（7）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。

（8）对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

（9）加强安保监控，监控人员须持证上岗。

8.消防管理和标准

（1）执行《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规，保障各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效，保持其完好；

（2）每年物业方要组织两次以上消防知识培训和消防演练；

（3）定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；

（4）对消防突发事件有应急预案；

（5）消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群。

（6）做好日常消防自动报警系统、消防联动系统等维护工作，每月对消防水系统末端试水一次。

9. 前厅及会议接待服务和标准

（1）物业方工作人员必须具备正确的服务意识，具有良好的仪容仪表，着装统一协调、熟悉服务接待的有关知识、和实际服务技能。

（2）安排专人负责做好饮用杯具消毒达标，每日做好饮用杯具的消毒记录.

（3）前厅及会议基本内容包括：接待、回访、留言，协助业主方处理物业后勤事宜；房间预订、清扫、整理、布草清洁更换及预约服务等；图书阅览管理、健身器械管理、简单活动的安排服务；报刊、信件整理、分拣、递送服务；会议、培训的会前布置、会中服务、会后清理等全过程服务准备及相关服务。

（4）不定期的向业主方及物业使用人发放评议表，征询物业服务的意见、改进和提升服务要求。

10. 设备、设施维护维修基本服务内容与标准

（1）紧急维修 15 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告知保修单位，力争一周内完成。

（2）维修过程中尽量不影响办公环境和工作秩序，维修结束时清理维修现场。

（3）确保维修及时完成，质量合格。

（4）定期检测检修办公楼设备设施的易损与重要部位。

（5）负责各楼层的弱电系统（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。

（6）配电室和空调机房实施 24 小时值班制度，值班人员必须持证上岗。

（7）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。

（8）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。

（9）保证设备机房的整洁安全。

（10）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。

（11）在接到相关部门和单位的停水、停电、停气通知后，及时通知业主方。

11．交通、车辆管理内容与标准

（1）有较为完善的车辆管理制度；

（2）设置明显的交通标志；

（3）维持交通秩序，发现车辆车窗玻璃未关闭及乱停乱放进行提醒或纠正，防止发生偷盗车辆、破坏设施等现象；

（4）对外来和过夜车辆进场、离场有记录；

（5）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辆。

（三）考核要求

进一步确保服务质量的落实，物业方将细化服务考核标准，便于业主方进行考核。

国家税务总局西安市税务局物业服务月考核表

（考核分为百分制）

时间：年　月　日					
工程服务中心					
序号	**项　目**	**检查内容**	**扣分　分值（次）**	**检查结果**	**得分**
1	**给排水设备运行维护（8分）**	给排水闸、阀、管发现跑水现象	0.3分/次		
		未按规定对生活水箱清洗取得水质化验合格证（每年两次）	5分/次		
		办公楼及附属楼洁具长期滴漏、不处理	0.2分/次		
		下水堵塞不及时处理	0.2分/次		
		水泵漏水、水泵缺油、水泵带病运行	0.2分/次		

		水箱间、储水池门、盖不加锁	0.2 分/次		
		排污管堵塞，化粪池、排污管道溢水	0.2 分/次		
2	供电设备管理维护（8 分）	配电设备故障不排除、带病运行	0.2 分/次		
		违规操作，人为责任停电事故	0.2 分/次		
		公用电器无接地线	0.2 分/次		
		故意拖延维修	0.3 分/次		
		路灯、照明长期不亮	0.2 分/次		
		强电井、管道井、弱电井照明损坏不修	0.2 分/次		
		动力配电柜发现有热痕迹，接头松动	0.2 分/次		
3	电梯管理（7 分）	电梯机房卫生差，电梯内卫生差	0.5 分/次		
		电梯运行出现故障后,5 分钟内未告之维保单位和业主，出现人员被困现象未在现场进行救援工作，且无特殊情况 15 分钟内未救援成功	0.2 分/次		
		电梯的日常保养未按国家行业标准执行	1 分/次		
		未按时办理电梯运行安全合格证	5 分/次		
4	空调系统运行维护（5 分）	出水口温度偏高或偏低	0.2 分/次		
		设备带病运行、工作状态差、不调整	0.2 分/次		
		空调泡水、漏水、处理不及时	0.2 分/次		
		不按时开启空调风机	0.3 分/次		
		接水盘溢水不处理	0.2 分/次		
		风机盘管不制冷、制热，不处理	0.2 分/次		
		加盐工作不规范	0.2 分/次		
		过滤网脏、透气不好、损坏仍在用	0.3 分/次		
		水泵漏水、保养缺油、水泵工作有异常	0.2 分/次		
		供热、制冷工作不到位	3 分/次		
5	日常维修（7 分）	公用部位的门窗、护栏、道路、有故障不记录、不汇报	0.5 分/次		
		维修工作完成后，不清理现场	0.2 分/次		

		办公楼墙面大面积脱落，不处理、不记录	0.2 分/次		
		干挂石材明显裂缝，不处理、不记录	0.2 分/次		
		出现报修未在规定的时间内反馈处理	0.3 分/次		
		未按规定对化粪池清洗（每年两次）	5 分/次		
		未按规定对防雷检测取得相关合格证（每年一次）	5 分/次		
		工程人员仪容仪表、服务礼仪不规范	0.2 分/次		
		记录填写不及时、不规范	0.2 分/次		
		设备机房卫生差	0.5 分/次		
工程服务中心总得分（满分 35 分）					
环境服务中心					
序号	项　目	检查内容	扣分　分值	检查结果	得分
1	卫生间（5 分）	卫生纸、洗手液未及时放置到位	0.2 分/次		
		地面有灰尘、水渍、烟头、纸屑等杂物	0.2 分/次		
		垃圾桶摆放不整齐、未按要求装袋	0.2 分/次		
		墙面有污渍未及时清洁	0.2 分/次		
		镜面有污渍未及时清洁	0.2 分/次		
2	楼内公共区域（5 分）	楼内走廊、通道墙面有积尘、污渍、蛛网	0.2 分/次		
		楼内走廊、通道地面有灰尘、纸屑、烟头	0.2 分/次		
		通道楼梯扶手有灰尘	0.2 分/次		
		设施未摆放整齐、擦拭不干净	0.2 分/次		
		未对石材地面进行打蜡保养（每年一次）	5 分/次		
		未对大厅地面进行抛光(每月对地面抛光一次）	0.2 分/次		
		健身房器材有灰尘、有污渍	0.2 分/次		
		公共设施及用品未按照要求消毒(冬季一月一次，夏季一月两次）	0.2 分/次		

3	外围公共区域（5分）	停车场、台阶、道路、地下车库有垃圾，30分钟内未清理	0.2分/次		
		未按规定对外楼进行清洗（每年一次）。	5分/次		
		积水未及时处理	0.2分/次		
		毒鼠盒摆放不符合要求	0.2分/次		
		有意破坏公共设施和物品	0.2分/次		
		花卉养护工作不到位	3分/次		
		楼内花木叶面不干净、院内有枯枝烂叶	0.2分/次		
		未及时修剪绿篱、喷药杀虫	0.2分/次		
		未定期对所有花草树木上肥、浇水	0.2分/次		
5	其他（5分）	保洁人员仪容仪表、服务礼仪不规范	0.3分/次		
		保洁工具乱摆放	0.2分/次		
		发现不安全隐患未及时报告	0.2分/次		
		垃圾没按规定清运（日产日清）	0.2分/次		
		未做好卫生检查记录	0.3分/次		
环境服务中心总得分（满分25分）					

协防服务中心					
序号	项　目	检查内容	扣分　分值	检查结果	得分
1	安防及停车场管理（6分）	大门口发生上访、堵门、拉横幅等未及时处理造成负面影响	0.3分/次		
		未按照门岗制度随意放行	0.2分/次		
		外来人员不严格履行查证验证登记工作	0.2分/次		
		进入车辆乱停乱放不及时制止	0.2分/次		
		市局公物出门不检查出门证明，不核对物品违规放行	0.2分/次		
		巡逻人员未按照要求巡逻，记录不清楚	0.2分/次		
		院内公共设施有损坏，巡查人员未及时报	0.2分/次		

		告			
		不按时开关大门	0.2 分/次		
2	消防监控管理（10 分）	消防栓箱内配丢失，外挂元件损坏、丢失	0.2 分/次		
		灭火器损坏不报告	1 分/次		
		消防控制系统故障无记录\、不报告	1 分/次		
		消防火警不落实、无记录	1 分/次		
		消防连动故障不知道、不记录	1 分/次		
		工作人员不会使用消防设施器材	1 分/次		
		消防通道内有杂物	0.5 分/次		
		没有及时填写灭火器、消火栓检查记录	0.5 分/次		
		未经领导批准，擅自让外人查看监控录像	1 分/次		
		闲杂人员进入监控区域	0.2 分/次		
3	其他（4 分）	在岗期间出现睡觉，吸烟，脱岗等现象	1 分/次		
		服装不整洁、仪表不规范、不使用文明用语	0.2 分/次		
		值班区域环境卫生差	0.2 分/次		
		记录填写不规范、不及时，交接不清	0.5 分/次		
协防服务中心总得分（满分 20 分）					
客户服务中心					
序号	项 目	检查内容	扣分分值	检查结果	得分
1	会议服务（5 分）	未提前 30 分钟打开会议室调整好空调温度	0.2 分/次		
		会前 1 小时未调好音响设备	0.5 分/次		
		未定期维护音响，会议中音响出现故障	0.5 分/次		
		会议室桌椅及设施未摆放整齐、擦拭干净	0.3 分/次		
		会议室地板、地毯、软包有灰尘、污渍	0.5 分/次		
2	库房管理	物品摆放混乱、不编号、不归类、无说明	0.2 分/次		
		发现保管公用工具损坏、不知情	0.3 分/次		

	（5 分）	出、入库手续不健全	1 分/次		
		耗材申报、采购不及时	0.3 分/次		
3	前厅客服管理（5 分）	管理人员仪容仪表服务礼仪不符合规定	0.2 分/次		
		报刊收发工作不到位	2 分/次		
		房间清洁或布草更换不及时造成投诉	2 分/次		
		泄露机关机密、造成影响	0.3 分/次		
4	其他服务（5 分）	环境卫生	0.5 分/次		
		其他服务	1 分/次		
		制度建设	1 分/次		
客户服务中心总得分（满分 20 分）					
总分	100 分	总扣分		总得分	

每月付费计算方式；

（中标价（月）/100）X（100－扣分）

此公式适用于 95 分以下，高于 95 分付全额。

备注：中标供应商提供服务人员须为投标文件中所列人员，入场服务前采购人进行核对，原则上不得更换，如遇特殊情况服务人员需更换，须先征得采购人同意。