

竞争性磋商文件

采购项目名称：西宁市城中区政府办公楼物业服务项目

采购项目编号：城中政采磋商（服务）2021-003 号

采 购 单 位：西宁市城中区人民政府办公室

集中采购机构：西宁市城中区政府采购服务中心

2021 年 5 月

目 录

第一部分 投标人须知前附表.....	3
第二部分 投标人须知.....	5
一、说 明.....	5
1. 适用范围.....	5
2. 采购方式、合格的投标人.....	5
3. 磋商费用.....	5
二、磋商文件说明.....	5
4. 磋商文件的构成.....	5
5. 磋商文件的质疑.....	6
6. 磋商文件的澄清、修改.....	6
三、磋商响应文件的编制.....	6
7. 磋商响应文件语言及度量衡单位.....	6
8. 磋商报价及币种.....	6
9. 磋商保证金.....	7
10. 磋商有效期.....	7
11. 磋商响应文件构成.....	7
12. 磋商响应文件格式及编制要求.....	8
四、磋商响应文件的递交.....	8
13. 磋商响应文件的密封和标记.....	8
14. 递交磋商响应文件程序.....	9
五、资格审查程序及方法.....	9
15. 资格审查程序.....	10
16. 资格审查不通过的情形.....	10
六、磋商程序及方法.....	10
17. 磋商小组.....	10
18. 磋商工作程序.....	11
19. 答疑的方式和情形.....	12
20. 评审办法.....	12
七、成交办法.....	14
21. 推荐并确定成交供应商.....	15
22. 成交通知.....	15
八、授予合同.....	16
23. 签订合同.....	16
九、串通投标的认定及处理办法.....	16
24. 串通投标的情形.....	16
十、磋商活动终止.....	17
25. 终止情形.....	17
十一、处罚.....	17
26. 处罚情形.....	17

十二、其他.....	17
第三部分 城中区政府采购项目合同书范本(货物类)	18
城中区政府采购项目合同书.....	18
第四部分 磋商响应文件格式.....	29
磋商响应文件的组成.....	29
附件 1: 磋商函.....	31
附件 2: 法定代表人证明书.....	32
附件 3: 法定代表人授权书.....	33
附件 4: 供应商承诺函.....	34
附件 5: 供应商诚信承诺书.....	35
附件 6: 供应商资格证明文件.....	36
附件 7: 财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明.....	37
附件 8: 磋商保证金.....	38
附件 9: 竞争性磋商首次报价表.....	40
附件 10: 分项报价表.....	41
附件 11: 服务规格响应表.....	42
附件 12: 其他资格证明材料.....	43
附件 13: 服务方案.....	44
附件 14: 供应商的类似业绩证明材料.....	44
附件 15: 制造(生产)企业小型、微型企业声明函.....	46
附件 16: 残疾人福利性单位声明函.....	47
附件 17: 人员配置.....	48
附件 18: 供应商认为在其他方面有必要说明的事项.....	48
附件 19: 供应商最终报价表.....	48
第五部分 磋商及采购项目服务要求.....	52
(一) 采购项目要求.....	52
1. 说明.....	52
2. 报价说明.....	52
3. 商务要求.....	52
3.1. 服务期.....	52
3.2 服务地点.....	52
(二) 项目说明.....	52
(三) 服务要求.....	53

第一部分 投标人须知前附表

采购项目名称	西宁市城中区政府办公楼物业服务项目
采购项目编号	城中政采磋商（服务）2021-003 号
采购方式	竞争性磋商
采购预算额度	预算控制价：51.8 万元（人民币）
项目分包个数	无分包
采购要求	具体要求详见《磋商文件》。
供应商资格条件	1、应具备《政府采购法》第 22 条所规定的条件： （1）投标人的营业执照等证明文件，自然人的身份证明； （2）财务状况报告和依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料； （3）具备履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明材料； （4）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； （5）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。 2、经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，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，取消投标资格。（提供“信用中国”网站的查询截图，时间为投标截止时间前 20 天内） 3、本项目不接受供应商以联合体方式进行投标。 4、磋商文件中规定的其他资质条件。
公告发布时间	2021 年 5 月 11 日
报名、磋商文件发售起止时间	2021 年 5 月 11 日起，至 2021 年 5 月 17 日止，每天上午 8:30-12:00，下午 14:30-18:00（公休日、节假日除外）； 在西宁市城中区政府采购电子化平台上自行下载招标文件，（下载的“磋商文件”以澄清确定后的版本为准）。
递交投标文件及投标方式	本项目在西宁市城中区政府采购电子化平台上报价并上传投标文件，不需提供纸质投标文件。
磋商保证金	供应商在递交磋商响应文件截止时间前缴纳磋商保证金， 投标保证金：10000.00 元（大写：壹万元整）； 缴费时间：投标人在投标截止期前一工作日（2021 年 5 月 19 日 17:30 以前），以银行到账时间为准。
递交磋商响应文件截止时间	2021 年 5 月 20 日上午 09:30（北京时间）
磋商时间	2021 年 5 月 20 日上午 09:30（北京时间）
递交磋商响应文件及磋商地点	西宁市城中区政府采购服务中心 （城中区南大街 90 号国税局家属院二楼办公室）

磋商响应文件格式及编制要求	1、投标报价文件编制格式为word或者pdf格式, 目录格式须按谈判文件要求制作, 且目录索引定位到内容; 2、投标报价文件中的扫描件(或照片)内容应清晰可辨, 且图片要求正向放置; 3、上传的投标报价文件不得超过100M; 4、投标人应在投标截止期前上传投标报价文件。因目录格式不能索引定位到内容、文件过大、网速慢、未提交全部文件或文件内容错误、上传效果差等原因影响评标的, 其责任自负。
采购单位及联系人	采购单位: 西宁市城中区人民政府办公室 联系人: 李延民 联系电话: 18897150800 联系地址: 西宁市城中区新城大道166号
集中采购机构及联系人	集中采购机构: 西宁市城中区政府采购服务中心 联系人: 马秀芬 联系电话: 0971-8211731 联系地址: 城中区南大街90号国税局家属院二楼办公室
答疑澄清方式	采用电话或在西宁市城中区政府采购电子化平台答疑。投标人须提供准确的联系方式(手机和固定电话), 在项目谈判时须在线了解开标信息, 掌握答疑时间, 并在规定的答疑时间等候答疑, 因在规定的时间内联系无果造成无法电话或在西宁市城中区政府采购电子化平台答疑者, 视同自动放弃。
合同签订有效期	自中标通知书发出之日起30日内与采购人签订服务合同。
政府采购合同案	采购合同全数返回采购代理机构鉴证, 盖章。 采购代理机构留存两份原件备案。
投标有效期	本次投标有效期为开标之日起60个日历日。
服务时间及地点	服务期: 自合同签订之日起一年; 服务地点: 甲方指定地点。
其他事项	西宁市城中区政府采购电子化平台网: www.xnczzc.com 参与本项目的投标人需办理西宁市城中区政府采购电子化的相关手续, 具体请点击青海政府采购信息网《通知》, 并与西宁市城中区政府采购电子化平台的技术支持单位——西宁思创科技发展有限公司联系。 西宁市城中区政府采购电子化平台网: www.xnczzc.com 首次注册的供应商请与西宁思创科技发展有限公司联系。 联系人: 党女士 电话: 0971-6284811
财政监管部门及电话	西宁市城中区财政局: 0971-8248537

第二部分 投标人须知

一、说 明

1. 适用范围

1.1 本次采购依据青海省财政厅下达的采购计划,仅适用于本竞争性磋商文件(以下简称“磋商文件”)中所叙述的项目。

2. 采购方式、合格的投标人

2.1 本次采购采取竞争性磋商方式。

2.2 合格的投标人:详见第一部分投标人须知前附表“供应商资格条件”。

3. 磋商费用

供应商应自愿承担准备和参加本次投标有关的所有费用。集中采购机构对供应商发生的费用均不承担任何责任。

二、磋商文件说明

4. 磋商文件的构成

4.1 磋商文件包括:

- (1) 投标人须知前附表
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购项目合同书范本
- (4) 磋商响应文件格式(相关附件)
- (5) 磋商及采购项目服务要求
- (6) 磋商过程中发生的澄清、变更和补充文件

4.2 供应商应当按照磋商文件的要求编制磋商响应文件。磋商响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应。

5. 磋商文件的质疑

供应商认为磋商文件使自己的权益受到损害的，应在获取磋商文件之后以书面形式提出质疑（不接受匿名质疑），供应商须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。集中采购机构在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内予以答复，并将变更事宜在青海政府采购信息网上发布公告，告知本项目的所有潜在供应商。

6. 磋商文件的澄清、修改

6.1 在投标截止期前，集中采购机构可对磋商文件进行必要的修改或者澄清。

6.2 澄清或者修改的内容可能影响磋商响应文件编制的，采购人、集中采购机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，在青海政府采购信息网上发布公告；不足 5 日的，采购人、集中采购机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

6.3 在投标截止时间前，采购人或集中采购机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在磋商文件中要求的磋商截止时间和磋商时间的三日前，将变更公告发布在青海省政府采购信息网上。

三、磋商响应文件的编制

7. 磋商响应文件的语言及度量衡单位

7.1 供应商提交的磋商响应文件以及供应商与集中采购机构就此磋商发生的所有来往函电均应使用简体中文。

7.2 除磋商文件中另有规定外，磋商响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3 附有外文资料的，须翻译成中文并加盖供应商公章，如果翻译的中文资料与外文资料存在差异和矛盾时，以中文资料为准。其准确性由供应商负责。

8. 磋商报价及币种

8.1 磋商报价为总报价。必须包括：产品费、检验费、手续费、包装费、运输费、保险费、安装调试费、税金及其他不可预见费等全部费用。供应商须按“报价一览表”格式填写投标总报价，最后报价不得出现两个或两个以上的报价方案。

8.2 磋商函中应注明磋商有效期。

8.3 供应商应根据磋商文件规定的格式完整填写所有内容，并保证所提供的全部资料真实可信，自愿承担相应责任。

8.4 最后磋商报价为闭口价，即成交后在合同有效期内价格不变。

8.5 磋商币种为人民币。

9. 磋商保证金

9.1 投标人应将投标保证金缴款证明做为投标文件的内容一并提供。缴纳的投标保证金用于因投标人的行为使本次招标活动受到损失的抵项。在本次招标活动中未中标且投标人未发生过失行为的，集中采购机构将在中标通知书发出五个工作日内退还。

9.2 供应商须在投标截止时间前按采购预算额度的2%缴纳投标保证金（具体数额以西宁市城中区政府采购电子化平台上确定的数额为准）。本次采购活动中未成交且供应商未发生违规行为的，由集中采购机构在规定的时间内退还磋商保证金；成交供应商的投标保证金自采购合同签订后在规定的时间内予以退还。投标人应在投标截止期前一工作日将投标保证金缴纳到集中采购机构账户，以银行到账时间为准。

9.3 投标保证金缴纳实行网上缴费的方式。

9.4 未按招标文件要求在规定时间内交纳规定数额投标保证金的投标将被拒绝。

9.5 未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内全额无息退还（不退现金）；中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内全额无息退还（不退现金）。

9.6 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在递交投标文件的截止时间前未到达现场并且没有以书面形式如信函、传真等告知采购代理机构要撤其投标的；

（2）中标人在规定期限内未能按规定签订合同或未按规定缴纳中标服务费；

（3）提供虚假材料谋取中标的；

（4）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，将中标项目分包给他人的；

（5）拒绝履行合同义务的；

（6）法律、法规规定的其他情形。

10. 磋商有效期

磋商有效期为自磋商开始之日起 60 天。

11. 磋商响应文件构成

11.1 供应商应提交相关证明材料，作为其参加投标和成交后有能力履行合同的证明。编写的磋商响应文件须包括以下内容（格式详见磋商文件第四部分内容）：

11.1.1 资格审查文件

（1）磋商函

- (2) 法定代表人证明书
- (3) 法定代表人授权书
- (4) 供应商承诺函
- (5) 供应商诚信承诺书
- (6) 供应商资格证明文件
- (7) 财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明
- (8) 磋商保证金

11.1.2 符合性审查文件

- (9) 竞争性磋商首次报价表
- (10) 分项报价表
- (11) 服务规格响应表
- (12) 其他资格证明材料
- (13) 投标产品相关资料
- (14) 供应商类似业绩证明材料
- (15) 制造（生产）企业小型、微型企业声明函
- (16) 残疾人福利性单位声明函
- (17) 人员配置
- (18) 供应商在其他方面有必要说明的事项
- (19) 供应商最终报价表

注：供应商须按上述内容、顺序和第12项“磋商响应文件格式及编制要求”格式编制磋商响应文件。

12. 磋商响应文件格式及编制要求

12.1 电子投标文件采用word或者pdf格式，其中的图片类内容可采用扫描件或者照片，内容须清晰可辨，否则影响正常评标责任自负。

12.2 投标文件目录须按招标文件第11.1款要求制作，且目录可以索引定位到投标文件内容。因目录不标准或目录无法定位到投标文件内容，造成影响专家正常评标责任自负。

12.3 投标人须在“法定代表人授权书”中提供被授权人（委托代理人）准确的联系方式（手机或固定电话）。

四、磋商响应文件的递交

13. 磋商响应文件的密封和标记

13.1 磋商响应文件的密封和标记：详见第一部分投标人须知前附表“磋商响应文件的密封和标记”。

13.2 如果供应商未按要求将磋商响应文件密封或在密封袋上加写标记的，集中采购机构将不予受理。

14. 递交磋商响应文件程序

14.1 递交磋商响应文件程序：详见第一部分投标人须知前附表“递交磋商响应文件程序”。

14.2 供应商在提交磋商响应文件截止时间前，可以对所提交的磋商响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与磋商响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

14.3 供应商以电报、电话、传真形式递交磋商响应文件的，集中采购机构概不接受。

五、网上投标

15. 网上投标

15.1 投标人须在西宁市城中区政府采购电子化平台报价并上传电子投标报价文件。

15.2 投标人应按所投包缴纳投标保证金，并按包报价，填写交货期。

15.3 开标时的“竞争性磋商首次报价表”由各投标人网上报价生成。

16. 投标文件的撤回

允许投标人在投标截止期前撤回其投标（须以书面形式通知集中采购机构），投标截止期后不得撤回其投标。否则，其投标保证金将不予退还，上缴同级财政部门。

六、开标

17. 开标

17.1 在西宁市城中区政府采购电子化平台上组织开、评标活动，时间和地点以本招标文件中确定的为准，若有变化另行通知。

17.2 开标时，投标文件中“竞争性磋商首次报价表”内容与“分项报价表”内容不一致的，以“竞争性磋商首次报价表”为准。投标文件中大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与

按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

17.3 开标工作由集中采购机构组织，采购人、采购管理、纪检监察等有关方面代表可根据采购项目的具体情况列席。

17.4 开标后，投标人在西宁市城中区政府采购电子化平台上报价与投标报价文件内容不一致的，以网上报价为准。若拒绝接受，其投标无效。

17.5 答疑：开标过程结束后，集中采购机构根据投标情况确定答疑时间，并同步在线公告，答疑或澄清采用远程电话或在西宁市城中区政府采购电子化平台上进行，投标人可在电子化平台的“评标管理”界面了解答疑时间等信息。投标人的法定代表人或委托代理人应按答疑时间等候答疑，并对评标委员会提出的质疑做出应答（如在规定的时间内联系无果，无法进行远程电话或电子化平台答疑者，视同放弃答疑）。

七、资格审查程序及方法

18. 资格审查程序

18.1 递交首次磋商响应文件截止时间后，由专家小组依法对供应商的资格进行审查。

18.2 供应商数量不满足相关规定的，不得评审。

19. 资格审查不通过的情形

资格审查时，供应商存在下列情况之一的，按无效投标处理：

19.1 不符合磋商文件第一部分投标人须知前附表“供应商资格条件”的；

19.2 未按磋商文件要求缴纳或未足额缴纳投标保证金的；

19.3 未按第 11.1.1 款（1）-（9）要求提供相关资料的；

19.4 资格审查文件没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；

19.5 擅自修改磋商文件规定的磋商响应文件格式以及编制要求的。

八、磋商程序及方法

20. 磋商小组

20.1 采购人、集中采购机构将根据采购项目的特点依法组建磋商小组，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表等三人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于

成员总数的三分之二。

20.2 磋商由集中采购机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，并独立履行下列职责：

- （1）审查通过资格条件供应商的磋商响应文件，并作出评价；
- （2）要求供应商对解释或澄清其磋商响应文件；
- （3）推荐预成交候选供应商；
- （4）对非法干预评标工作的人员和机构进行举报或投诉。

20.3 磋商小组应遵守并履行下列义务：

- （1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （2）按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担磋商小组成员责任；
- （3）对磋商响应文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密保密；
- （4）参与磋商报告的起草；
- （5）解答供应商及有关方面的质疑；
- （6）配合监管部门进行投诉处理工作。

20.4 磋商工作由集中采购机构组织，采购人、采购监管、纪检监察等有关方面代表可根据采购项目的具体情况列席。

20.5 磋商工作在有关部门的监督和严格保密的情况下依法进行，任何单位和个人不得非法干预、影响磋商工作和磋商结果。

20.6 磋商小组应当根据评审记录和评审结果编写评审报告。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，视为同意评审报告。

21. 磋商工作程序

21.1 进入磋商阶段后，由磋商小组独立开展评审工作，磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会，并负责审议所有通过资格条件供应商的磋商响应文件。

21.2 符合性审查时，存在下列情况之一的，按无效处理：

- （1）未按第 11.1.2 款（10）-（14）要求提供相关资料的；
- （2）符合性审查文件没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；
- （3）供应商最后磋商报价出现两个或两个以上报价方案的；
- （4）产品交货期、投标有效期不能满足磋商文件要求的；

- (5) 投标报价超过磋商文件规定的采购预算额度；
- (6) 投标产品的技术规格、技术标准明显不符合采购项目要求的；
- (7) 投标产品未完全满足磋商文件确定的重要技术指标、参数的；
- (8) 磋商响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (9) 磋商小组认为应按无效投标处理的其他情况；
- (10) 法律、法规规定的其他情形。

21.3 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商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；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。

21.4 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。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，磋商小组应及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22. 答疑的方式和情形

22.1 磋商小组在对磋商响应文件的有效性、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作出必要的澄清、说明或者更正。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。

22.2 磋商小组应当要求供应商在规定的时间内予以澄清、说明或者更正。澄清、说明或者更正材料由供应商法定代表人或委托代理人在规定的时间到达指定地点等候答疑，并对评委提出的问题做出应答（如不在场则视为自动放弃）。该内容不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容，并作为磋商响应文件的组成部分。

22.3 答疑期间，供应商存在以下情况的，澄清、说明或者更正的内容将不予接受，磋商小组将按照磋商文件的要求对现有的资料做出评审意见：

- (1) 拒绝或在规定的时间内未做出澄清、说明或者更正；
- (2) 供应商的澄清、说明或者更正超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容；
- (3) 澄清、说明或者更正的内容仍不能说明问题的；
- (4) 供应商主动提出的澄清、说明或者更正的内容；
- (5) 磋商小组认为应不予接受的其他情况

23. 评审办法

23.1 依照《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》、《政府采购竞争

性磋商采购方式管理暂行办法》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。本次评审采用综合评分法。

本次综合评分的主要因素是：投标报价、技术质量、销售及服务、类似业绩。评标过程中，在同等条件下，优先采购具有环境标志、节能、自主创新的产品。（注：环境标志产品是指由财政部、国家环境保护总局颁布的环境标志产品政府采购清单”中的有效期内的产品；节能产品是指由财政部、国家发展改革委颁布的“节能产品政府采购清单” 中的有效期内的产品。）

根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，属小型、微型企业制造的货物（产品），供应商须提供该制造（生产）企业出具的《小型、微型企业声明函》（详见附件 16），并由供应商加盖公章，其划型标准严格按照国家工信部、国家统计局、国家发改委、财政部出台的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300 号）执行。

供应商提供的《小型、微型企业声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会出台的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141 号），属残疾人福利性单位的，供应商须提供《残疾人福利性单位声明函》（详见附件 17），并由供应商加盖公章，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评标中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

23.2 比较与评价：经磋商小组确定最终采购需求和提交最后磋商报价的供应商名单后，由确定的供应商在规定的时间内提交最后磋商报价。磋商小组将按磋商文件中规定的评审办法和标准，对合格的磋商响应文件进行综合比较与评价。即在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审，以评审总得分由高到低排序推荐预成交候选人。若得分相同时，按最后磋商报价由低到高顺序排列；得分相同且最后磋商报价相同的，按服务能力与方案得分由高到低顺序排列。

评审标准和分值分配：

类别	项目	分值	评分标准
投标报价 (10 分)	报价分	10 分	在所有的有效投标报价中，以最低投标报价为基准价，其价格分为满分。其他供应商的报价分统一按下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值（10%）×100（四舍五入后保留小数点后两位）。 注：报价低于采购预算额度的 80%的，应写出详细报价说明，供专家评审参考。
商务评价 (25 分)	业绩	10分	提供（自2018年以来）国内类似项目有效业绩证明材料：每提供一项有效证明材料得2分，最高分为10分；不提供不得分。（需提供包含合同首页、合同内容及金额所在页、签字盖章页或中标通知书）。
	综合实力	15分	（1）用户提供至少四份对投标人现有服务项目满意度的评价函，全部优秀得10分，其他得6分。不提供不得分。（带原件备查） （2）投标人信用等级为AAA级及以上物业企业得5分，以下不得分。
技术部分 (65 分)	项目管理及实施方案	15分	根据本次服务需求，从各供应商提供的服务方案设计的合理性、完整性等综合评定，进行比较好的得 15 分，较好的得 10 分，一般的得 6 分，差的或没有的不得分。
	物资装备计划	10分	物业办公、员工服装、易耗品等设备、机具、用具分列完整详细合理，规格档次高，测算分摊，好的得10分，较好的得6分，一般的得3分，差的或没有的不得分
	组织架构、人员配备、培	10分	各类岗位、人员配置齐全、科学，承诺专业人员持证上岗，人员考核有标准、有措施、有奖罚淘汰机制。上岗着装、仪表、行为、态度等标准统一、规范好的

	训 及 管 理		得 10 分，较好的得 6 分，一般的得 3 分，差的或没有的不得分。
	服 务 体 系 及 规 章 制 度	10 分	岗位设置合理，有明确的部门职责，工作流程完整、科学、可行，各类规章制度健全规范，针对物业所做的规划客观、明确，好的得 10 分，较好的得 6 分，一般的得 3 分，差的或没有的不得分。
	人 员 资 格 和 经 历	20 分	根据拟投入本项目负责人、现场技术负责人以及其他现场人员的专业技术水平、相关资质证书、业绩及工作年限等方面进行评分（具有本项目相关专业技术人员 10 人{物业经理证 1 个、建（构）筑物消防员证 5 个、特种作业证 2 个、电梯安全员证 2 个}，每提供一个有效证件得 2 分，最高分为 20 分；不提供不得分。

九、成交办法

24. 推荐并确定成交供应商

24.1 磋商小组根据评审总得分由高到低排序推荐预中标候选人，并由采购人按顺序确定成交供应商。

24.2 成交供应商因不可抗力或自身原因不能履行合同时，采购人可以按照磋商报告推荐的预成交供应商候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可重新开展政府采购活动。

25. 成交通知

25.1 集中采购机构自成交供应商确定之日起 2 个工作日内发出《成交通知书》，并在青海政府采购信息网上公告成交结果，公告期限为 1 个工作日。在公告成交结果的同时，集中采购机构应当向成交供应商发出成交通知书；对未通过资格审查的供应商，告知其未通过的原因；告知未成交供应商本人的评审得分与排序。

25.2 《成交通知书》发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商无正当理由放弃成交项目的，依法承担法律责任。

十、授予合同

26. 签订合同

26.1 采购人与成交供应商双方应当自《成交通知书》发出之日起 30 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签订政府采购合同，并报西宁市城中区政府采购中心审核备案。

26.2 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订立合同的条件，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。

26.3 签订合同时，成交供应商应按规定向采购人提交履约保证金（履约保证金的数额由采购人与成交供应商商定，但数额不得超出采购合同总金额的 10%），履约保证金须缴纳到采购人指定的账户。

26.4 成交供应商在法定期限内无正当理由拒签合同的，按违约处理。同时，集中采购机构和采购人可依成交供应商候选人排序重新确定成交供应商，并协调双方签订采购合同。

26.5 磋商文件、成交供应商的磋商响应文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件等，均为签订采购合同的依据。

26.6 采购人或集中采购机构应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在青海政府采购信息网上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

十一、串通投标的认定及处理办法

27. 串通投标的情形

27.1 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

27.2 有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效：

- （1）不同供应商的磋商响应文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同供应商的磋商响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （4）不同供应商的磋商响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （5）不同供应商的磋商响应文件相互混装；
- （6）不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

十二、磋商活动终止

28. 终止情形

28.1 在竞争性磋商采购中，出现下列情形之一的，终止磋商活动：

- （1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的。
- （2）出现影响采购活动公正的违法、违规行为的。
- （3）符合要求的供应商或者报价未超过采购预算额度的供应商数量不满足相关规定的。
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

28.2 终止磋商活动后，由集中采购机构发布终止公告并说明原因。

十三、处罚

29. 处罚情形

29.1 有下列情形之一的，供应商的磋商保证金不予退还；成交供应商的成交结果无效，履约保证金不予退还。

- （1）供应商在提交磋商响应文件截止时间后撤回磋商响应文件的；
- （2）供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- （3）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- （4）有恶意串通等不正当竞争行为的；
- （5）成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同的；
- （6）未按照磋商文件、磋商响应文件确定的事项签订采购合同的；
- （7）擅自变更、中止或者终止政府采购合同的；
- （8）成交供应商签订合同后，因种种原因不能履约或无故拖延履约期的；
- （9）法律、法规规定的其他情形的。

26.2 出现上述情况，情节严重的，报省财政厅依法进行处理。

十四、其他

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规的有关条款执行。

第三部分 政府采购项目合同书范本（服务类）

西宁市城中区政府采购项目合同书

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

采购合同编号： 2021（服务）-003（包号）

合同金额（人民币）：_____

采购单位（委托方）：_____（盖章）

成交供应商（受托方）：_____（盖章）

磋商日期：_____

采 购 人（以下简称甲方）：

供 应 商（以下简称乙方）：

甲、乙双方根据2021 年*月*日项目（项目编号：）的招标文件要求和采购代理机构出具的中标通知，并经双方协商一致，达成项目。

项目采购合同：

一、签订本政府采购合同依据：

本政府采购合同所附下列文件时构成本政府采购合同不可分割的部分；

- 1、招标文件；
- 2、招标文件的更正、变更公告；
- 3、中标人提交的投标文件；
- 4、招标文件中规定的政府采购合同通用条款、合同专用条款；
- 5、中标通知书；

二、服务质量保证

- 1、乙方所提供的服务质量必须与招标文件、投标报价文件和承诺相一致。

三、合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

- 2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。
- 3、任何对合同条款的变更或修改均须双方签订合同修改书。

四、合同有效期限

- 1、服务期：自合同签订之日起一年。
- 2、服务地点：甲方指定地点。
- 3、付款方式：合同约定

五、 乙方履约延误

1. 乙方应按照合同约定的时间交货和提供服务。
2. 在履行合同过程中，如果乙方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长交货时间和提供服务以及是否收取误期赔偿费。

3. 除了不可抗力外，除非延期是根据合同规定取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误交货和提供服务，将按合同规定承担误期赔偿费。

4. 由甲方从未付的合同款项中扣除误期赔偿费，或向乙方提出索赔。

5. 每延误一周的（不足一周按一周计算）赔偿费按迟交货物交货价的百分之五（5%）计收，直至交货为止。误期赔偿费的最高限额为迟交货物交货价的百分之十（10%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方可根据合同条款第16条的规定终止合同。

六、违约责任

1. 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不能实施的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出暂停、终止部分或全部合同：

1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方根据合同规定同意延长的限期内提供部分或全部货物；

1.2 乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

2. 甲方根据规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应承担甲方购买类似货物的所有费用。

七、不可抗力

1. “不可抗力”指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等无法控制，不可预见的事件。

2. 乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不承担误期赔偿或终止合同的责任。

3. 在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响持续超过二十（20）天，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步的协议。

八、破产终止合同

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，提出终止合同而不给乙方补偿。

2. 该终止合同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力。

九、其他情况的终止合同

1. 乙方在执行合同的过程中出现经营状况严重恶化或发生重大生产事故而难以完成履约的，以及出现其他对履行合同有直接影响的情况，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

十、争端的解决

1. 与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。

2. 如果友好协商开始后15天还不能解决，争端应提交甲方所在地仲裁机构仲裁。

3. 在仲裁期间，除正在仲裁的部分外，本合同其它部分应继续进行

十一、 合同语言

1. 本合同语言为中文。
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。

十二、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

十三、税 费

合同货物及服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

十四、合同生效

本合同经双方授权代表签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账号：

联系电话：

签约时间： 年 月 日

合同通用条款

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》的规定，合同双方经协商达成一致，自愿订立本合同，遵循公平原则明确双方的权利、义务，确保双方诚实守信地履行合同。

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”指甲乙双方签署的、载明的甲乙双方权利义务协议，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。

1.2 “合同金额”指根据合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价款。

1.3 “合同条款”指本合同条款。

1.4 “货物”指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切产品、设备、机械、仪表、备件等，包括辅助工具、使用手册等相关资料。

1.5 “服务”指根据本合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和合同中规定乙方应承担的其它义务。

1.6 “甲方”指购买货物和服务的单位。

1.7 “乙方”指提供本合同条款下货物和服务的公司或其他实体。

1.8 “现场”指合同规定货物将要运至和安装的地点。

1.9 “验收”指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同条款下的货物符合合同规定的活动。

1.10 原厂商：产品制造商或其在中国境内设立的办事或技术服务机构。除另有说明外，本合同文件所述的制造商、产品制造商、制造厂家、产品制造厂家均为原厂商。

1.11 原产地：指产品的生产地，或提供服务的来源地。

1.12 “工作日”指国家法定工作日，“天”指日历天数。

2. 技术规格要求

2.1 本合同条款下提交货物的技术规格要求应等于或优于磋商文件磋商响应文件技术规格要求。若技术规格要求中无相应规定，则应符合相应的国家有关部门最新颁布的相应正式标准。

2.2 乙方应向甲方提供货物及服务有关的标准的中文文本。

2.3 除非技术规范中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 合同范围

3.1 甲方同意从乙方处购买且乙方同意向甲方提供的设备及其附属设备，消耗性材料、专用工具等，包括各项技术服务、技术培训及满足合同设备组装、检验、培训、技术服务、安装调试指导、性能测试、正常运行及维修所必需的技术文件。

3.2 乙方应负责培训甲方的技术人员。

3.3 按照甲方的要求，乙方应在合同规定的质量保证期和免费保修期内，免费负责修理或更换有缺陷的零部件或整机，对软件产品进行免费升级，同时在合同规定的质量保证期和免费保修期满后，以最优惠的价格，向买方提供合同设备大修和维护所需的配件及服务。

4. 合同文件和资料

4.1 乙方在提供仪器设备时应同时提供中文版相关的技术资料，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等。

4.2 未经甲方事先的书面同意，乙方不得将由甲方或代表甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，如向与履行本合同有关的人员提供，则应严格保密并限于履行本合同所必须的范围。

5. 知识产权

5.1 乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。

5.2 任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此产生的一切责任、费用和经济赔偿。

5.3 双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定，相互尊重对方的知识产权，对本合同内容、对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。如有违反，违约方负相关法律责任。

5.4 在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术、资料和信息知识产权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有，另有约定的除外。

6. 保密

6.1 在本合同履行期间及履行完毕后的任何时候，任何一方均应对因履行本合同从对方获取或知悉的保密信息承担保密责任，未经对方书面同意不得向第三方透露，否则应赔偿由此给对方造成的全部损失。

6.2 保密信息指任何一方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息，具体包括：

6.2.1 任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

6.2.2 乙方应根据甲方的要求签署相应的保密协议，保密协议与本条款存在不一致的，以保密协议为准。

7. 质量保证

7.1 货物质量保证

7.1.1 乙方必须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

7.1.2 乙方须保证所提供的货物经正确使用，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足，并免费予以改进或更换。

7.1.3 根据乙方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应书面通知乙方。接到上述通知后，乙方应及时免费更换或修理破损货物。乙方在甲方发出质量异议通知后，未作答复，甲方在通知书中所提出的要求应视为已被乙方接受。

7.1.4 乙方在收到通知后虽答复，但没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。甲方可从合同款或乙方提交的履约保证金中扣款，不足部分，甲方有权要求乙方赔偿。甲方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

7.1.5 合同条款下货物的质量保证期自货物通过最终验收起算，合同另行规定除外。

8. 包装要求

8.1 除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。

8.2 包装应适应于远距离运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防粗暴装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

乙方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。

8.3 乙方所提供的货物包装均为出厂时原包装。

8.4 乙方所提供货物必须附有质量合格证，装箱清单，有清楚的与装箱单相对应的名称和编号。

8.5 货物运输中的运输费用和保险费用均由乙方承担。运输过程中的一切损失、损坏均由乙方负责。

9. 价格

9.1 乙方履行合同所必须的所有费用，包括但不限于货物及部件的设计、检测与试验、制造、运输、装卸、保险、技术资料、培训、交通、人员、差旅、质量保证期服务费、其他管理费用、所有的检验、

测试、验收费用等均已包括在合同价格中。

9.2 本合同价格为固定价格，包括了乙方履行合同全过程产生的所有成本和费用以及乙方应承担的一切税费。

9.3 检验费用

9.3.1 乙方必须负担本条款下属于乙方负责的检验、测试和验收的所有费用，并负责乙方派往买方组织的检验、测试和验收人员的所有费用。

9.3.2 甲方按合同计划参加在乙方工厂所在地检验、测试和验收的费用全部由乙方负责并已包含在合同总价中。

9.3.3 甲方检验人员已到卖方所在地，测试无法依照合同进行，而引起甲方人员延长逗留时间，所有由此产生的包括甲方人员在内的直接费用及成本由乙方承担。

10. 交货方式及交货日期

交货方式：现场交货，乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。

交货日期：所有货物运抵现场并经双方开箱验收合格之日。

11. 检验和验收

11.1 开箱验收

11.1.1 货物运抵现场后，双方应及时开箱验收，并制作验收记录，以确认与本合同约定的数量、型号等是否一致。

11.1.2 乙方应在交货前对货物的质量、规格、数量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、数量的检验不应视为最终检验。

11.1.3 开箱验收中如发现货物的数量、规格与合同约定不符，甲方有权拒收货物，乙方应及时按甲方要求免费对拒收货物采取更换或其他必要的补救措施，直至开箱验收合格，方视为乙方完成交货。

11.2 检验验收

11.2.1 交货完成后，双方应及时组织对货物检验验收。合同双方均须派人参加合同要求双方参加的试验、检验。

11.2.2 在具体实施合同规定的检验验收之前，乙方需提前提交相应的检测计划供甲方确认。

11.2.3 除需甲方确认的试验验收外，乙方还应对所有检验验收测试的结果、步骤、原始数据等作妥善记录。如甲方要求，乙方应提供这些记录给买方。

11.2.4 检验测试出现全部或部分未达到本合同所约定的技术指标，甲方有权选择下列任一处理方

式：

- a. 重新测试直至合格为止；
- b. 要求乙方对货物进行免费更换，然后重新测试直至合格为止；

无论选择何种方式，甲方因此而发生的因卖方原因引起的所有费用均由乙方负担。

11.3 使用过程检验

11.3.1 在合同规定的质量保证期内，发现设备的质量或规格与合同规定不符，或证明设备有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适的原材料等，由甲方组织质检（相关检测费用由卖方承担），据质检报告及质量保证条款向卖方提出索赔，此索赔并不免除乙方应承担的合同义务。

11.3.2 如果合同双方对乙方提供的上述试验结果报告的解释有分歧，双方须于出现分歧后 10 天内给对方声明，以陈述己方的观点。声明须附有关证据。分歧应通过协商解决。

12. 付款条件

本合同条款下的付款方法和条件在“合同专用条款”中具体规定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应在合同签订后，按合同专用条款的约定提交履约保证金。

13.2 履约保证金用于补偿甲方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

13.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交（磋商文件中另有约定的除外）：

13.3.1 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具的履约保函；

13.3.2 支票、汇票或现金。

13.4 乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。货物验收合格后，甲方将履约保证金退还乙方或转为质量保证金。

14. 索赔

14.1 货物的质量、规格、数量等与合同约定不符，或在质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

14.2 在履约保证期和检验期内，乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

14.2.1 在法定的退货期内，乙方应按合同规定将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

14.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额,经甲乙双方商定降低货物的价格,或由有资质的中介机构评估,以降低后的价格或评估价格为准。

14.2.3 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分,乙方应承担一切费用和 risk,并负担甲方所发生的一切直接费用。同时,乙方应相应延长修补或更换件的履约保证期。

14.3 乙方收到甲方发出的索赔通知之日起 5 个工作日内未作答复的,甲方可从合同款或履约保证金中扣回索赔金额,如金额不足以补偿索赔金额,乙方应补足差额部分。

15. 迟延交货

15.1 乙方应按照合同约定的时间交货和提供服务。

15.2 除不可抗力因素外,乙方迟延交货,甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

15.3 在履行合同过程中,乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可酌情延长交货时间。

16. 违约赔偿

除不可抗力因素外,乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务,甲方可要求乙方支付违约金。违约金每日按合同总价款的千分之五计收。

17. 不可抗力

17.1 双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

17.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后以书面形式通知另一方。

17.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

18. 税费

与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

19. 合同争议的解决

19.1 甲方和乙方由于本合同的履行而发生任何争议时,双方可先通过协商解决。

19.2 任何一方不愿通过协商或通过协商仍不能解决争议,则双方中任何一方均应向甲方所在地人民法院起诉。

20. 违约解除合同

20.1 出现下列情形之一的,视为乙方违约。甲方可向乙方发出书面通知,部分或全部终止合同,同

时保留向乙方索赔的权利。

20.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分货物的；

20.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

20.1.3 乙方在本合同履行过程中有欺诈行为的。

20.2 甲方全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

21. 破产终止合同

乙方破产而无法完全履行本合同义务时，甲方可以书面方式通知乙方终止合同而不给予乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

22. 转让和分包

22.1 政府采购合同不能转让。

22.2 经甲方书面同意乙方可以将合同条款下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

23. 合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，做为合同的补充。

24. 通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

25. 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

26. 适用法律

本合同按照中华人民共和国的相关法律进行解释。

第四部分 磋商响应文件格式

磋商响应文件的组成

（一）资格审查文件

- 1、磋商函……………（附件 1）
- 2、法定代表人证明书……………（附件 2）
- 3、法定代表人授权书……………（附件 3）
- 4、供应商承诺函……………（附件 4）
- 5、供应商诚信承诺书……………（附件 5）
- 6、供应商资格证明文件……………（附件 6）
- 7、财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明……………（附件 7）
- 8、磋商保证金……………（附件 8）

（二）符合性审查文件

- 1、竞争性磋商首次报价表……………（附件 9）
- 2、分项报价表……………（附件 10）
- 3、服务规格响应表……………（附件 11）
- 4、其他资格证明材料……………（附件 12）
- 5、服务方案……………（附件 13）
- 6、供应商类似业绩证明材料……………（附件 14）
- 7、制造（生产）企业小型、微型企业声明函……………（附件 15）
- 8、残疾人福利性单位声明函……………（附件 16）
- 9、人员配置……………（附件 17）
- 10、投标人认为在其他方面有必要说明的事项……………（附件 18）
- 11、供应商最终报价表……………（附件 19）

（磋商响应文件封面）

城中区政府采购项目

磋商响应文件

（资格审查文件）

采购项目编号：城中区政采磋商（服务）2021-003 号

采购项目名称：西宁市城中区政府办公楼物业
服务项目

所 投 包 号：

投 标 单 位：

年 月 日

附件 1：磋商函

磋商函

致：西宁市城中区政府采购服务中心

我们收到城中政采磋商（服务）2021-003 号磋商文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表供应商（供应商名称、地址）提交磋商响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1、我方已详阅磋商文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。
- 2、磋商有效期自开标之日起 60 天内有效。如果在规定的磋商时间后，我方在磋商有效期内撤回投标或成交后不签约的，磋商保证金将被贵方没收。
- 3、我方同意按照贵方要求提供与磋商有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。
- 4、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：
地址：_____ 邮编：_____
电话：_____ 传真：_____
法定代表人姓名：_____ 职务：_____

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 2：法定代表人证明书

法定代表人证明书

致：西宁市城中区政府采购服务中心

（法定代表人姓名） 现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

法定代表人基本情况：

性别： 年龄： 民族：

地址：

身份证号码：

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

投标单位： （公章）

法定代表人： （签字）

年 月 日

附件 3：法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：西宁市城中区政府采购服务中心

（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址_____。

（法定代表人姓名）特授权（委托代理人姓名）代表我单位全权办理针对项目的磋商、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效，被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤销而失效。

授权期限：自_____年____月____日起至_____年____月____日止。

被授权人联系电话：_____

被授权人（委托代理人）签字：_____ 授权人（法定代表人）签字：_____

职务：_____ 职务：_____

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

投标单位：_____（公章）

法定代表人：_____（签字）

年 月 日

附件 4：供应商承诺函

供应商承诺函

致：西宁市城中区政府采购服务中心

关于贵方 2021 年__月__日青政采磋商（服务）2021-003 号采购项目，本签字人愿意参加磋商，提供采购项目服务要求的所有服务，并证实提交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（供应商名称），在此作如下承诺：

- 1、完全理解和接受磋商文件的一切规定和要求；
- 2、若成交，我方将按照磋商文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中，发现服务质量、数量出现问题，我方一定尽快完善，并承担相应的经济责任；
- 3、我方保证甲方在使用该产品或其任何一部分时，不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉，若有违犯，愿承担相应的一切责任。
- 4、我方承诺，除磋商文件中规定的进口产品外，所投的产品均为国产产品，且均符合国家强制性标准。若有不实，愿承担相应的责任。
- 5、在整个磋商过程中我方若有违规行为，贵方可按磋商文件之规定给予处罚，我方完全接受。
- 6、若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 5：供应商诚信承诺书

供应商诚信承诺书

致：西宁市城中区政府采购服务中心

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加青海省政府采购中心组织的政府采购活动时，严格按照磋商文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行成交供应商应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目磋商响应文件的组成部分。

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 6：供应商资格证明文件

供应商资格证明文件

资格证明材料包括：提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一统一社会信用代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）。

1、企业法人需提交“统一社会信用代码的营业执照”，未换证的提交“营业执照、组织机构代码证、税务登记证、”；事业法人需提交“统一社会信用代码的事业单位法人证书”，未换证的提交“事业单位法人证书或组织机构代码证”；其他组织需提交“统一社会信用代码的社会团体法人登记证书”或“统一社会信用代码的民办非企业单位登记证书”或“统一社会信用代码的基金会法人登记证书”，未换证的提交“社会团体法人登记证书”或“民办非企业单位登记证书”或“基金会法人登记证书”和“组织机构代码证”；个体工商户需提交“统一社会信用代码的营业执照”或“营业执照、税务登记证”；自然人需提交身份证明。

2、根据采购项目内容，提供投标人的相关资质证书、许可证等。

附件 7：财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明

财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明

按照《政府采购法》第22条规定提供以下相关材料：

1、供应商是法人的，提供上年度经审计的财务状况报告，包括资产负债表、利润表、现金流量表及其附注，或其基本开户银行出具的资信证明（同时提供基本存款账户开户许可证）；供应商是其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供基本开户银行出具的资信证明（同时提供基本存款账户开户许可证）。

2、近三个月依法缴纳税收和社会保障资金记录的证明材料。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

附件 8：磋商保证金

磋商保证金证明

致：西宁市城中区政府采购服务中心

我方为（项目名称）项目（采购编号为： ）递交保证金人民币 （大写：人民币 元）已于 年 月 日以转账方式汇入你方账户。

附件：保证金交款证明复印件（加盖公章）

退还保证金时请按以下内容汇入至我方账户（同递交保证金账户）。若因提供内容不全、错误等原因导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

户 名：

开户银行：

开户帐号：

投标人： （公章）

法定代表人或委托代理人： （签字）

年 月 日

（磋商响应文件封面）

城中区政府采购项目

磋商响应文件

（符合性审查文件）

采购项目编号：城中政采磋商（服务）2021-003 号

采购项目名称：西宁市城中区政府办公楼物业
服务项目

所 投 包 号：

投标单位：

年 月 日

附件 9：竞争性磋商首次报价表

竞争性磋商首次报价表

项目名称	投 标 报 价	服务期	备注
	大写：		
	小写：		
承诺及其他：			

- 注：1. 填写此表时不得改变表格形式。
2. “报价”为磋商总价。不可预见费等全部费用。
3. “服务期”是指对采购指定服务对象的服务具体时间周期。
4. 报价不能有两个或两个以上的报价方案。

投标单位：_____（公章）
 法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）
 年 月 日

附件 10：分项报价表

分项报价表

供应商名称：

序号	服务项目名称	服务内容	服务单位	数量及单位	单价	合计	备注
1							
2							
3							
4							
..							
磋商总价							

注：1. 本表应依照采购服务一览表中的序号按顺序逐项填写，不得遗漏，否则，按无效投标处理。

2. 投标报价不能有两个或两个以上的报价方案。

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 11：技术规格响应表

服务规格响应表

供应商名称：
项目名称：

序号	服务名称	采购要求	实报内容	偏离说明

投标单位：_____（公章）
法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）
年 月 日

附件 12：其他资格证明材料

其他资格证明材料

根据采购项目内容，投标时按磋商文件要求提供投标产品的相关认证、合格证等材料，生产厂家的相关资质、相关认证和投标人认为有必要提供的其他资格证明文件等材料。

附件 13：服务方案

服务方案

格式自定义

附件 14：供应商的类似业绩证明材料

供应商的类似业绩证明材料

提供自 2018 年以来的类似业绩证明材料。类似业绩是指与采购项目在产品类型、使用功能、合同规模等方面相同或相近的项目。需提供包含合同首页、标的及金额所在页、供货合同签字盖章页的扫描（或复印）件。

附件 15：制造（生产）企业小型、微型企业声明函

制造（生产）企业小型、微型企业声明函

致：西宁市城中区政府采购服务中心

本单位郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）的规定，本公司为_____（请填写：小型、微型）企业。即，本单位满足以下条件：《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）规定的划分标准，本单位行业属_____行业；从业人员为_____人；营业收入为_____万元。

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。

注：1、此函需声明参与本次投标的货物（产品）名称、规格、型号等相关资料；

2、此函须由投标产品的制造（生产）企业提供并声明，且加盖投标人公章。同时附制造（生产）企业上一年度的财务状况审计报告；

3、此函若出现多家制造（生产）企业的货物（产品）投标时，可按制造（生产）企业分别声明，一家制造（生产）企业填写一张。

4、若无此项内容，可不提供此函。

制造（生产）企业名称：_____（公章）

制造（生产）企业法定代表人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 16：残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

致：西宁市城中区政府采购服务中心

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，本公司为符合条件的残疾人福利性单位，本公司在职职工人数为人，安置的残疾人人数_____人。且本单位参加_____单位的_____项目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公司制造的货物（不包括使用非残疾人福利性公司注册商标的货物）。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

注：若无此项内容，可不提供此函。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 17：人员配置

(1) 人员配置表

序号	姓名	性别	年龄	岗位 名称	学历	职称	主要资历、经验及承担过 的项目
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
... ..							

注：1、以上人员中如有享受国家社保优惠政策人员，须在投标时提供相关证明资料附后。

2、上表可自行延长。

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

(2) 拟派项目负责人简历

1	姓名		性别	
2	身份证号码		出生年月	年 月
3	联系电话/传真:			
4	从事工作时间及工作经历:			
5	拥有关于本项服务方面的职称:			
6	曾获得的关于本项服务方面的奖励情况:			
7	近 5 年内负责的类似项目:			
8	其他需要说明的情况			

注：请附身份证、相关资格证明复印件。

附件 18：供应商认为在其他方面有必要说明的事项

供应商认为在其他方面有必要说明的事项
(格式自定)

附件 19：供应商最终报价表

最后磋商报价表

供应商名称：

单位：元

初次报价	调整因素	最终报价	服务期限
最终服务承诺			

注：1、在磋商过程中，最后磋商报价与首次报价的价格发生的浮动比例，在项目签订合同同时对首次报价单价的基础上进行同比例浮动，作为签订合同的最终单价。

2、此表不需制作在磋商响应文件中，供应商资格条件均符合《磋商文件》的各项要求后最终报价按开标程序填写并上传到在网络平台即可。

投标单位：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

第五部分 磋商及采购项目服务要求

（一）采购项目要求

1. 说明

1.1. 供应商必须按照磋商文件规定响应，所有内容作为一个整体进行响应，不能拆分或少报。否则，响应无效。

1.2. 磋商报价应必须包括不可预见费等全部费用。若磋商报价不能完全包括上述内容，该投标将被认为非实质性响应。

2. 报价说明

本次磋商文件中规定的采购预算额度为磋商最高限价，供应商的磋商报价不得超出此额度。否则响应无效。

3. 商务要求

3.1. 服务期：自合同签订之日起一年

3.2. 服务地点：采购人指定地点

（二）服务要求

对城中区行政办公楼及大院物业管理服务的整体设想

一、 管理服务目标

作为特殊的行政办公楼，其管理必须符合和满足行政办公需求。因此，我们将根据本楼的运作特点和自身条件，勇于突破，管出水平，管出特点。

我们对政府办公楼的总体管理服务质量追求是：达到保洁、保安、日常维修运行、消防监控的行业标准及客户需求，并与体系控制化接轨。

二、 管理原则

通过该楼的性质、硬件特点、特殊要求等的细致分析，提出主要管理服务原则如下：

- 紧密围绕“使业主称心满意”的核心理念，对关键业主重点关注，提供所需服务。
- 倡导“以需求为中心”的管理理念为导向的服务方向链。

三、 管理思路

在确定管理原则的基础上，针对该楼的特色及实际情况，我们进一步提出全方位物业管理的基本思路。我们的管理思路是：

- 采用整体管理和专业管理相结合的办法
- 强调成本控制意识和成本管理程序
- 强调工作的计划性与及时性的有机结合
- 强调流程团队的有效运作和服务流程的持续改进
- 确保公众服务的规范化与特约服务的个性化
- 致力于培养员工的专业素质以及全员的参与意识

四、 拟采取的管理服务措施

结合科室物业管理的重点及管理思路，我们拟采取以下管理服务措施，以保证管理目标的实现及精品服务的供给：

1、提供规范服务，倡导满意服务

我们秉持“安全、清洁、高效、周到，让业主称心满意”的质量方针，对楼层公共区域办公室实行标准化、专业化的管理服务方式。每一项服务作业、每一个作业动作都有严格的操作标准，都经过大量的培训，足以达到省时、高效的服务准则。我们力求通过完善的服务，持续满足业主对物业管理服务品质的要求。

2、导入 ISO9001 质量管理体系

我们认为，进行质量管理体系认证建立一种科学、规范的企业内外部监督体系，使企业在“说到、做到”的基础上为“做好”创造了可能，使服务产品的提供不致于偏离标准化轨道。我们通过严格的实际运作和持续改进，质量管理体系已日趋完善和稳定，并具有较强的可操作性，质量管理体系已成为我们提供规范化、标准化物业管理服务的基石。在对科研物业管理的实施过程中，我们将一如既往地推行 ISO9001 质量管理体系，以期在为客户提供优质服务的过程中不偏离既定的轨道。

3、建立通畅有效的沟通渠道

物业管理服务过程中，与业主之间建立良好的沟通渠道，将实施“走访管理制度”，定期如实向分管领导汇报“消防、保洁、保安、绿化、供暖等日常维修等各项工作的运作情况，真正做到使上级领导掌握本楼管理状态，并听取各科室对物业服务方面的宝贵建议、积极完善贵楼管理，为促进服务。对业主我们将建立定期沟通制度，了解其对物业管理服务的满意程度，不断提高管理服务水平。对科室众多业主，我们将主动了解其需求，拓展物业管理服务的内涵与外延。我们力求做到能够及时掌握各方面对物业管理服务的反馈信息，做到沟通顺畅，服务到位。

4、消防、供暖、保洁、保安等工作符合本办公和大院的特点

本楼作为特殊行政楼，机密性和开放性的紧密结合，管理上统一是其重要特点之一。在对本楼的安全管理方面，将采取“外松内紧，人防、技防相结合”的原则。在做好该楼的安全管理的同时，又使业主感受到亲切的氛围。物业公司将在“寓安全于服务”的思想指导下，抓好全员安全管理，在严密防范的同时，促进值班工作服务化，既充分保证机密性所需的严密防范，又适应开放性所要求的宽松气氛。抓住安全管理的关节点，如通过控制出入物品、人员登记加强防范力度。

5、完善“面子”工程，确保环境面貌与大楼档次相匹配

业主进入本楼首先能够体会的是该楼环境。整洁优美的环境等于是该楼的“脸面”，物业公司将致力于不断完善保洁养护工作，做到“无灰尘，室外无垃圾”，做到对本楼的清洁保洁，我们所做的将不限于简单的清扫类的项目，物业公司引进专业的保洁材料保养技术，定期进行各项处理等工作，尽力使该楼整体保持崭新如一。重点关注清洁保洁的细节部位，杜绝管理盲区，坚持不懈地做好“面子”工程，

使物业管理环境面貌与特殊行政办公楼的楼盘档次相匹配。

6、对员工队伍素质从严把关

要实现管理方案中的各项承诺，最关键的在于员工的整体素质，人的因素决定一切。项目日常运作中的一项工作重点就是“保证物业用人机制的有效推行”，通过竞争上岗、优胜劣汰和各级岗位责任制来给予员工一定的工作和竞争压力，通过持续不断的培训和考核来保证队伍的整体素质。在物业管理实施过程中，力求挑选“品德好、素质好、身体好”的有志之士充实到项目队伍中来，充分发挥员工的各项优势，同时对他们实施科学培训，规范管理，使其不断得到充电和提升，为表现出色的员工不断提供培训、加薪、升职的机会，在实施本楼的物业管理过程中，要求每一位员工必须体现良好的精神面貌、仪容整洁、工作主动热情，以自己的作为体现出物业公司的管理服务理念。

上述内容是我们针对该楼制定的管理原则和思路，这些思想将体现在其后具体的管理方法和操作规范上，以确保该楼的管理取得实效。

五、保安服务

该楼是一座特殊办公楼，其安全工作涉及的范围较为广泛，因此需要树立一流的保安值班形象，创造一流的安全环境，做好一流的安全防范工作。在安全管理方面，我们将充分运用公司管理各类物业的丰富经验，利用现代化的管理手段，依靠各种先进技术设备与工具，科学组织，精心安排，提供高水平、高水准、全方位的安全管理，确保该楼的安全。

1、安全工作的主要特点

该楼安全工作的特点，是由本楼保密原则，工作特性所决定的。由于本楼为政府类型，其安全工作就具有不同于其它物业类型的一些特点。

2、机密性与开放性的统一，决定了安全工作的综合性

该楼作为机密性办公场所，那么它的安全工作就必然要与其自身特点和有利于其功能发挥的要求相适应。也就是说，该楼的安全工作，既要保证楼层内具有一定机密性的业主日常业务的安全、正常开展工作时所感受到的祥和气氛。既不能让闲杂人员进入工作区域，干扰其正常工作，又不能让业主感到处处受到拘束和限制，如何掌握好二者之间的关系，把握好分寸，是直接体现本楼安全工作优劣的关键之一，就要全面从机密性与开放性角度考虑，在安全保卫工作上要共同创造一套自己的安全管理模式。

3、消防等级要求高，决定了消防预案的重要性

本楼作为一幢特殊办公楼，其对消防等级的要求相当高，一旦发生火灾，在高层人员疏散方面必须有周密考虑。日常物业管理服务过程中，物业管理方面必须将预防火灾，消防设施维护保养，消防安全检查等作为物业管理中的重要内容，从最大限度上预防火灾的发生，最大限度上减少火灾损失，为业主

的工作提供安全环境。另外，在消防管理方面，必须与本楼业主建立协同机制，组织该楼所有科室全面参与消防管理，并使客户加强消防管理意识及掌握应急、避难等措施。

六、 安全监控及检查方案

我们认为，物业管理方在安全监控及巡逻检查方面应根据本楼的实际情况及其特点，对该楼的管理原则、管理方式进行综合考虑，权衡利弊，找出最佳解决办法。因为，倘若只考虑该楼的机密性而采取相对封闭式的管理，对来往宾客严加盘查，固然会使本楼的安全得到较为全面的保障，但同时会因其森严的气氛而令工作人员感到不便， 我们对该楼的安全管理，拟采取“外松内紧，人防、技防相结合”的原则。

七、根据上述原则，我们提出以下设想：

1、 确立“动态管理”思想，保安人员作为第一道防线，时时密切关注楼内外的动静。安全管理的方式以闭路电视监控、消防监控等综合安全系统为主，建立一个严密、可靠的安全网络。本楼安全重点部位设置以技防“盲点”为准则，根据楼层实际情况设置探头，施行二十四小时值班制度，设定紧急事件和突发事件处理预案。在整个安全管理方面，实行动态监控管理。

八、 消防管理方案

1、 明确物业管理职责

- 认真组织所有员工学习有关消防知识，熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。
- 做好消防工作的日常值班。消防监控是接受火灾报警、发出火灾信号和确定安全疏散指令等的机构，消防工作实行 24 小时值班，并做好值班记录。值班人员应忠于职守，认真工作。公司相关负责人应做好管理、指导、督促、检查，对有问题的及时进行整改。
- 严格贯彻、执行消防法规，落实各项防火安全制度和措施。专职消防人员必须每天巡视管辖区域的每个角落，及时发现并消除火灾隐患；定期对防火责任制、防火岗位责任制执行情况进行检查，并进行汇报、交流；定期对客户进行防火制度执行情况检查，阻止私自乱拉乱接电源，违反安全用电、用气的不当行为。
- 管理好管辖区域内的各种消防设备、设施和器具，定期进行检查、试验、确保它们始终处于完好状态。
- 组织消防宣传教育，宣传方式可灵活多样，生动活泼，培养建立客户的消防意识。抓好义务消防队的培训和演习。
- 定期对管辖区域内要害部位进行检查是预防火灾的一项基本措施。特别是检查楼内的电器、电线、燃气管道有无腐蚀、氧化等情况，防止线路短路或爆炸引起火灾。

- 管理好消防监视中心的各种设备、设施，保障监视中心始终处于正常工作状态。
- 建立切实可行的应急预案，一旦发生火警时，进行有效的现场扑救。
- 制止任何违反消防安全的行为和企图。

2、 建立较完善的消防安全制度，做到有章可循

- 建立消防中心值班制度。消防中心值班室是火警预报、信息通讯中心，值班员必须树立高度的责任感，严肃认真地做好消防中心的值班监视工作，并做好消防设施每天运行情况记录。

- 建立防火档案制度。我们将建立防火档案，对火险隐患、消防设备状况(位置、功能、状态等)、重点消防部位、消防工作概况等要记录在案，以备随时查阅；还要根据档案记载的前期消防工作概况，定期进行研究，不断提高防火、灭火的水平和效率。

- 建立消防岗位责任制度。建立各级领导负责的逐级防火岗位责任制， 上至公司领导，下至消防监控员，都对消防负有一定责任，从而建立健全防火制度和安全操作制度。每年年初由物业管理方招集各科室签订《防火责任书》，确定消防联络员名单，并确定职责，层层明确责任，建立全方位的监督体系。

- 定期开展消防安全检查制度。确保消防栓玻璃、阀门、水枪、水带完全完好。报警系统准确无误，达到应急要求。配电房、值班室等应按规定配齐各种灭火器。消防水泵、消防电梯能应急使用。定期组织大检查，每月物业管理方进行普查，平时设置专人重点抽查，做到发现隐患立即消除。

九、设备运行管理的主要特点

从该楼整体情况来看，其从使用功能上对设施设备的日常运行和管理提出了高可靠性、高安全性的高要求。其设备运行管理的主要特点为：

1、 必须全天候运作，零故障要求

由于本楼的办公将十分繁忙，各楼层的水电供应、内外照明、空调新风机组、安全监控、消防设施等等必须保证全天候运作。

2、 设备管理主要内容

- **日常巡检** 以保证各系统的正常开通和运行为目的，按公司设备管理规范做好日常巡检，对巡查中发现的问题及时处理和解决，一切巡视和保养均应有书面记录。

- **定期保养** 遵照公司对设备管理以防为主、养重于修的指导思想，制订出各类设备的中、长期保养维修计划，并严格按计划操作。各重点部位加强例行检查，发觉故障即时排除。

- **报修处理** 严格执行公司报修处理制度，及时、负责地处理好客户报修。接到报修后应在第一时间到达现场，立即进行处理，并达到公司报修处理要求。

- **应急预案** 根据本楼特点和设备配置，制订出发生停电、断水、电梯困人、水溢、火灾等事故时的应急处理方案，以防万一发生情况即能及时、妥当的处理，预防造成严重后果。
- **设备建档** 对所有设施及的结构、设备状况，建立基本资料及维修保养档案，并作动态跟踪，及时记录每次维修保养的内容。
- **合理使用能源** 重视能源管理，制订经济、合理的用电方案，对空调机组、照明等重点耗能设施作动态跟踪，采集数据，使能耗达到合理的运行水平。
- **规范机房管理** 严格执行公司的机房管理规范，保证机房环境良好。

3、设施的维修保养服务

1、供配电系统

- 有关技术人员持证上岗，按国家标准进行变配电操作、日常保养和运行管理。
- 建立完整的规章制度：值班工作日志、巡视记录、进出人员登记、系统运行记录。
- 定期保养、根据运行管理规定安排强制性电气检测，测试报告及时归档。
- 计划性停电和定期维修保养应提前通知相关单位及人员。
- 保证不间断供电，出现故障应立即组织技术人员排除。
- 制定停电应急方案。

2、照明和室内供电

- 每天安排巡检（同时要求楼层保洁工配合），保证照明灯具完好。
- 进驻初始阶段增加到各办公室巡检，检查插座等使用情况。
- 所有开关下端标明供电设施名称，便于缩短维修时间。
- 提出照明节能建议。

3、给排水系统

- 根据业主需求的操作规程，对水泵设备进行日巡检、周检和保洁工作，并做好相关记录。
- 生活水箱定期清洗，
- 水泵控制柜、水控制器、传感器定期检查，并做好相关记录。卫生洁具定期巡检，及时修复，并做好相关记录。
- 保障对科室供水的连续性，若确需临时停水，应提前通知客户停水时间，突发性事件导致停水，应及时向业主解释。
- 消防水系统（喷淋系统、消防栓系统）按消防部门和管理处操作规程，实行定期由受消防培训的专业操作工，进行放水试验。以确保设备处于正常待命状态，并做好相关记录。

十、清洁保洁工作的总体设想

对该楼公共区域的清洁保洁工作，

1、我们将以高水平的保洁标准为指导，制订出大楼公共区域的高水平、高标准、高要求、高细致、高督导的保洁标准和操作规范，并切实将管理意图灌输到保洁的思想意识里，使保洁服务满足业主的保洁要求。

2、公共区域保洁工作，我们将要采取“五定”，即定人、定地点、定任务、定时间、定质量的方式，对服务管辖范围进行清扫、擦洗、以及垃圾清运等日常清洁保洁工作，以维持大楼公共部位的清洁卫生。

3、该楼的保洁标准将按照我司制定的水准，做到高标准、严要求、规范化服务，实现“六无”，即无垃圾污物、无碎纸皮核、无烟蒂、无痰迹、无污水脏物、无灰尘、无卫生死角。

十一、保洁服务的主要内容

1、对办公楼的公共区域，包括：走廊、步行梯、门窗玻璃、公共部位及室内办公桌椅。

2、大厅、扶梯、廊柱及各楼层的公共卫生间、安全通道、电梯厅。

3、管理区域内的日常无毒垃圾、生活垃圾及餐饮垃圾的收集，清扫和清运工作。

十二、清洁保洁工作的主要措施

对该楼保洁工作，我们拟具体从队伍建设和保洁服务的标准化、规范化、制度化建设方面着手，主要包括：

1、我们将注重员工的队伍建设，要求服务人员树立吃苦耐劳、不怕脏、不怕累、全心全意为业主服务的思想观念；同时要求员工积极开展技术练兵活动，重视岗位培训工作，使员工人人都能熟练地掌握清洁技术。

2、建立健全各类有关规章制度，使办公楼保洁工作有章可循。例如将所负责的部位如大厅、自动扶梯、楼梯、公共卫生间、走道、室内桌椅等划分成7个清洁保洁区域，实行“五定”制度，做到人人分工明确，职责分明，使清洁保洁工作得以有条不紊地顺利进行。此外，按照贵所制订一系列有关规章制度，如各清洁工岗位职责，各类、各道清洁工序的安全操作规程，清洁工具、用品的摆放制度、清洁服务质量检查制度等。

3、根据保洁服务不同区域，不同作业的内容，制定具体的操作标准、规范，包括着装要求，服务态度规范，标准工作流程，清洁设备、工具、材料、用品的选用标准，以及各类、各道清洁工序应当达到的卫生清洁标准等。

4、制定详细周密的清洁计划和工作安排，开展服务质量达标活动。

5、清洁工作做到张弛有序，忙而不乱，我们将根据不同的服务对象及各类活动特点，有针对性地制定每日、每周、每月、每季、每年地工作计划和具体安排，包括对日常清洁服务工作和重大活动期间的清洁服务工作作出周密、合理的安排，并针对可能出现的特殊情况制定相应的应变措施，以确保所有需要清洁保洁的区域、部位毫无遗漏地得到保质保量的服务。实践证明，事先制定详细周密的计划、安排，可以使管理者和操作者都心中有数，以便根据计划合理安派人手和时间，使各项作业有组织、有秩序、有节奏地进行，从而大大提高工作效率。

6、 抓好各项制度，包括清洁服务质量检查制度的贯彻落实。有了齐全的规章制度，还需要认真贯彻落实，才能取得预定的成效。否则制度再多再好，但未按照实施，那也只是一纸空文，因此，我司在积极推出物业服务的各项规章制度和工作计划的同时，还将加强了监督检查环节，并使各项工作日常化、制度化。通过严格检查，层层把关，将质量问题消灭在萌芽状态之中。

十三、 清洁要求与卫生标准

大厅清洁要求

1、地面每天循环推尘，大厅内其他部位，如玻璃门、玻璃带墙、柱面、墙面、台面、玻璃、栏梯、楼梯扶梯、灯具、地毯、花卉盆景、各类标志、标识、指示牌等。要随时保持清洁光亮、明净、无污渍、无烟蒂、无垃圾。

2、定期对大厅地面进行彻底清洁、操作时间主要安排在不影响业主工作时进行。在拖地期间，区域竖立指示牌或以防客户跌滑。

3、凡遇雨雪天气，在大厅进出口处竖立警示牌，并铺上防滑防湿踏垫，同时增加拖楼次数，以防客人跌滑和将雨水带进楼层。

3、 定期对电梯进行清洁保养包括：轿厢内壁、梯门打蜡上光，操作板每天进行消毒。

十四、公共区域的清洁要求

1、各通道、门、墙面、楼梯、扶手、窗台、玻璃、天花地角等循环清擦。保持整洁、明亮、无灰尘。

2、每天定期对通道地毯进行清扫吸尘，保持整洁、无污渍。

3、所有金属表面、木质装饰、各类标识、指示牌，循环清擦，保持光亮整洁。

4、各类设施、设备，如消防设备、灯具等定期清洁，保持干净整洁、无灰尘。

十五、 公共卫生间的清洁要求

1、 地面、玻璃、镜子、云石台、便器等循环清扫、保持干净、无水渍、无杂物、无手印。

2、 烟灰缸、垃圾桶及时清理。

3、 便器定时消毒、定时喷洒洗涤剂，保持室内空气清新无异味。

4、 垃圾收集处理清洁要求

5、 垃圾收集袋装化，收集地无散落垃圾。运送垃圾走专用通道，垃圾收集、运送安排在适当时间进行，垃圾日产日清。

6、 垃圾桶周围及时冲洗地面、通道，以防油污积聚、保持地面干净，无污渍、无异味。

十六. 清洁工具。

物业服务公司所需清洁工具由物业公司自行购买。

物业清洁工作明细及执行标准

表一：楼层公共区域

清洁项目		日常工作及周期工作内容			清洁标准
		每 天	每 周	每月	
面 壁	大理石	每天配合清洁剂湿拖二次，并随时保洁		机洗一次	无灰尘、无污渍
	柱面	每天配合清洁剂擦抹二次，并随时保洁			无灰尘、无污渍
	涂料	局部灰尘、污渍随时处理			
	玻璃		配合玻璃清洁剂清洁二次，		灰尘、无污渍无痕印、手印
消防楼梯地面		每天配合清洁剂湿拖多次，并随时保洁			无灰尘、无污渍 光洁如新
楼梯扶手		每天配合清洁剂擦抹一次，并随时保洁			无灰尘、无污渍
圾 桶 圾 箱	门 门框	每天配合清洁剂擦抹一次，并随时保洁	清洁一次		无灰尘、无污渍无痕印、手印
	换取垃圾袋二次、清洁烟灰缸、清洁箱身	全面清洗一次		无溢出垃圾、异味	

表二：办公室部分：

	清洁项目		日常工作及周期工作内容			清洁标准
			每 天	每 周	每 月	
公共洗手间	地面	大理石	每天配合清洁剂湿拖多次，随时保洁		清洗一次	无灰尘、无污渍 地面光洁如新
	会 议 室	桌椅	每天配合清洁剂擦抹一次，随时保洁			无灰尘、无污渍 摆放整齐
		台面	每天擦抹一次			无灰尘、无污渍
		电源开关	每天配合清洁剂擦抹一次，随时保洁	上碧丽珠一次		无灰尘、无污渍
		沙发	随时清理、清洗			无烟头、无污渍
		茶几				
		烟灰缸				
	植物、花盆		每天洒水一次、随时清洁花盆			保持植物干净
	不锈钢、指示牌		每天配合不锈钢保养剂擦抹一次			无灰尘、无污渍
	信报箱、不锈钢设施		每天清洁一次	上不锈钢油一次		无灰尘、无污渍 无痕印、手印
	沙发、桌椅、台面		每天配合清洁剂擦抹一次，随时保洁			无灰尘、无污渍 光洁如新
	饮水机		每天随时保持周围地面清洁			无水迹、无污渍
办 公 室 部 分	垃圾篓、垃圾桶、		换取垃圾袋二次，清洁烟灰缸、整理	清洗一次		无溢出垃圾、异味
	天花板 风口、灯饰			每周清洁一次	全面清洁一次	无蜘蛛网、手印、灰尘
	消防设施及其他设施		每天清洁一次		全面清洁一次	无灰尘、无污渍 无痕印、手印
	墙面砖		每天擦抹一次，并随时保洁			
	天花、墙角		每天清洁一次		全面清洁一次	无蜘蛛网、手印、灰尘

表三：公共洗手间部分

公共洗手间	地面	每天配合清洁剂湿拖多次，并随时保洁	全面清洁一次		无污渍、无垃圾、无异味
	天花板、灯具、风口		全面清洁一次		无灰尘、无污渍
	门窗、墙身及隔板	每天清洁一次	全面清洁一次		无灰尘、无污渍
	洗手盆及台面	每天配合清洁剂擦拭多次、并随时保洁	全面清洁一次		无污渍、无垃圾、无异味
	镜面	随时用玻璃清洁剂进行清洁			无污渍、无水印、手印
	大小便器皿	随时用洁瓷灵清洁			无污渍、无垃圾、无异味
	垃圾篓	每天换垃圾袋二次，保持清洁、干净			无溢出垃圾、异味
	空气清新剂	适时喷洒空气清新剂			保持空气清新

