

国家税务总局东营市税务局府前街办公区  
办公楼物业管理服务项目  
竞争性磋商文件

项目编号：DYSW-2019-0924004

项目名称：国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目

采购人名称：国家税务总局东营市税务局

采购代理机构：山东辰星招标代理有限公司

二〇一九年九月二十四日

# 目 录

## 第一部分 商务部分

- 第一章 竞争性磋商公告
- 第二章 磋商须知
- 第三章 评审方法及标准
- 第四章 合同草案条款
- 第五章 响应文件组成

## 第二部分 技术部分

- 第六章 项目采购需求

## 第一部分 商务部分

## 第一章 竞争性磋商公告

国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目  
竞争性磋商公告

## 一、项目信息：

项目名称：国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目

项目编号：DYSW-2019-0924004

项目联系人：范先生

项目联系电话：18860651767

## 二、采购单位信息：

采购单位：国家税务总局东营市税务局

联系人：赵先生

联系方式：15263853571

联系地址：东营市府前街76号

## 三、代理机构信息：

单位名称：山东辰星招标代理有限公司

联系人：李女士

电话：0546-7787781

地址：东营市千佛山路万海金地大厦B座2503室

## 四、标讯信息：

## (一) 基本情况

包号	采购内容	入围数量	供应商资格要求	预算金额	采购需求
1	国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目	1家	1. 供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定（相关证明材料在磋商时按要求提供）。 2. 供应商必须具有独立企业法人资格。 3. 供应商经营范围必须包含后勤管理或物业服务等内容。 4. 供应商近三年（截止时间为开标日前2个工作日内）没有被“信用中国”网站、“中国	95万元	具体见附件

		<p>政府采购网”网站列入失信被执行人、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或被“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、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但已过限制期的。</p> <p>5. 供应商的财务资信状况良好。</p> <p>6. 本项目不接受联合体投标。</p>		
--	--	---	--	--

(二) 获取磋商文件的时间及地点等：

获取磋商文件的时间：2019年9月24日8时30分至2019年9月29日17时30分（法定公休日除外）。

获取磋商文件的地点：山东辰星招标代理有限公司（东营市千佛山路万海金地大厦B座2503室）。

获取磋商文件的方式：供应商报名及获取磋商文件必须提供以下有效证件：

- (1) 法人营业执照副本原件、税务登记证副本原件、组织机构代码证副本原件；
- (2) 法定代表人身份证或法人授权委托书及受托人身份证原件；
- (3) 需提供以上资料加盖供应商公章的与原件一致的复印件两份；

采购人及采购代理机构审核后发售磋商文件。

注：已办理完成三证合一或五证合一的企业，在提供法人营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本三证时可提供已办理完成的营业执照副本。

投标报名时的资料查验不代表资格审查的最终通过或合格，供应商最终资格的确认以开标现场采购人组织的资格审查为准。

磋商文件售价：每份人民币200元，谢绝邮购，售后不退。

(三) 磋商响应文件递交时间及地点等：

磋商响应文件递交截止时间：2019年10月15日9时00分（北京时间）。

磋商响应文件递交地点：东营市千佛山路万海金地大厦B座2407室。

响应文件开启时间：2019年10月15日9时00分（北京时间）。

响应文件开启地点：东营市千佛山路万海金地大厦B座2407室。

(四) 采购项目需要落实的政府采购政策落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、支持监狱企业发展、促进中小企业发展、残疾人就业等政府采购政策。

(五) 其他补充事宜

- 1、本公告期限：5 个工作日。（自 2019 年 9 月 24 日起至 2019 年 9 月 29 日止）
- 2、采购需求见附件。

山东辰星招标代理有限公司

2019 年 9 月 23 日

## 第二章 磋商须知

## 磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目
	采购预算	95 万元
	公告媒体	国家税务总局东营市税务局官网
2	采购人	名称： <u>国家税务总局东营市税务局</u> 地址： <u>东营市府前街 76 号</u> 联系人： <u>赵先生</u> 联系方式： <u>15263853571</u>
3	采购代理机构	名称： <u>山东辰星招标代理有限公司</u> 地址： <u>东营市千佛山路万海金地大厦 B 座 2503 室</u> 电话： <u>0546-7787781</u> 联系人： <u>李女士</u>
4	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	(一) 供应商必须具有独立承担民事责任能力； (二) 供应商必须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件（相关证明材料在投标时按要求提供）； (三) 供应商近三年（截止时间为开标日前 2 个工作日）没有被“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、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或被“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、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但已过限制期的。 (四) 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料； (五) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； (六) 本项目不接受联合体投标。
6	项目勘察现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____
7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 组织：本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品为： _____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采	产品：

	购： 节能产品（非强制类）	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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，用扣除后的价格参加评审，本项目的扣除比例为：____%
	政府采购优先采购： 环境标志产品	<b>产品：</b> <input type="checkbox"/> 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加分，每项加____分 <input type="checkbox"/> 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，用扣除后的价格参加评审，本项目的扣除比例为：____%
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <u>6</u> %，微型企业扣除 <u>6</u> %。 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的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：____% <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：_____
	支持监狱企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱企业采购项目（价格扣除）：监狱企业可视同小微企业企业再价格评审时给予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：扣除 <u>6</u> %。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）：_____
12	其他法律法规强制性规定的	无
13	供应商提供的其他资料	<b>供应商在开标现场需提供以下资料原件：</b> （一）营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本（使用“三证合一”或“五证合一”营业执照的企业，无需提供税务登记证和组织机构代码证）原件及复印件； （二）法定代表人身份证原件及复印件，如法定代表人委托代理人参加时，须提供法定代表人签字（或印鉴）并加盖供应商公章的授权委托书及委托代理人本人的身份证原件及复印件； （三）信用信息查询相关证明材料： 1、截止开标前2个工作日，供应商未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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名单的查询记录网页打印件（须加盖供应商公章）； 2、截止开标前2个工作日，供应商未被“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单的查询记录网页打印件（须加盖供应商公章）； 3、若被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单或被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单但已过限制期的，供应商必须提供已过限制期的证明材料（须加盖供应商公章）。

		<p>注：①查询时间符合信用信息查询截止时点要求，网页打印件必须体现查询时间；</p> <p>②有不良记录、失信记录须展开后打印。</p> <p><b>（四）财务审计报告。</b></p> <p>供应商 2017 或 2018 年度财务状况报告原件（含“四表一注”）；（如供应商为 2019 年度成立公司的，应提供于公司成立之日后的每月财务报表）</p> <p><b>（五）依法缴纳税收和社会保险费的相关证明材料：</b></p> <p>（1）供应商开标日前一年内不少于 6 个月的连续依法缴纳税收的凭据（或纳税申报）原件或加盖供应商公章的复印件[公司成立不足 6 个月的，可提供自成立以来的依法缴纳税收的凭据（或纳税申报）原件或加盖供应商公章的复印件]。提供原件的须同时提供加盖供应商公章的复印件。</p> <p>（2）供应商开标日前一年内不少于 6 个月的连续依法缴纳社会保险的凭据（专用收据）及对应的供应商全部人员缴费明细表原件或加盖供应商公章的复印件（公司成立不足 6 个月的，可提供自成立以来的依法缴纳社会保险的凭据及对应的全部人员缴费明细表原件或加盖供应商公章的复印件）。提供原件的须同时提供加盖供应商公章的复印件。</p> <p>（3）依法免税或不需要缴纳社会保险的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保险；</p> <p><b>（六）参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</b></p> <p><b>（七）无不良信用记录承诺函；</b></p> <p><b>（八）供应商具有相应的售后服务能力的证明材料，包括拥有相应的设备和人员。</b></p> <p>以上内容（一）至（七）项应提供原件或要求可提供复印件加盖公章的密封，封套上注明“资信证明”，递交同响应文件提供，否则取消磋商资格。其余各款如未能提供有关原件时，可以继续参加磋商，但是不再对报价进行价格调整，磋商小组在选择确定成交供应商时，将作为综合参考因素。</p>
14	提交样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供：_____
15	澄清或者修改时间	<p>2019 年 9 月 30 日 11 时前，各供应商将磋商文件中需要明确的问题以书面形式（加盖单位公章）报山东辰星招标代理有限公司，同时将 Word 格式电子版发至采购代理机构邮箱（邮箱地址：sdcxzb@126.com）。采购人及代理机构就有关问题统一口径、标准，形成书面材料后通过报名时所留的邮箱发给各供应商。</p> <p>澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。</p>
16	递交磋商响应文件的截止时间和地点	<p>时间：<u>2019</u> 年 <u>10</u> 月 <u>15</u> 日 <u>9</u> 时 <u>00</u> 分（北京时间）</p> <p>地点：<u>东营市千佛山路万海金地大厦 B 座 2407 室</u></p>
17	磋商响应文件开启时间和地点	<p>时间：<u>2019</u> 年 <u>10</u> 月 <u>15</u> 日 <u>9</u> 时 <u>00</u> 分（北京时间）</p> <p>地点：<u>东营市千佛山路万海金地大厦 B 座 2407 室</u></p>



18	磋商保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
		<input type="checkbox"/> 要求提供数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为人民币_____元，提交方式为_____
		收款人户名：
		开户银行：
		银行账号：
注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（磋商保证金）		
19	磋商响应有效期	<u>60</u> 日（日历日）
20	响应文件份数	正本 <u>1</u> 份 副本 <u>5</u> 份 电子文件 <u>1</u> 份，存入 U 盘中并密封至响应文件正本中（ <input type="checkbox"/> 扫描件， <input checked="" type="checkbox"/> Word，可多选） 报价表 <u>5</u> 份
21	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____（响应文件/资信证明/报价表/得分加分证明材料） 项目编号：_____ ____年__月__日__时__分前不得拆封
22	信用查询	<input type="checkbox"/> 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。本次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间点为：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 供应商自行查询上述记录。如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。本项目信用记录查询截止时间点为： <u>开标前 2 个工作日</u>
23	提供服务的时间、地点、方式、服务项目期限	提供服务的时间：壹年。 提供服务的地点：采购人指定地点。 提供服务的方式：常驻人员进行服务。 项目服务期限：壹年。
24	采购资金的支付方式和时间	按照项目进度进行支付；具体支付方式以合同约定为准。
25	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%，本采购项目的履约保证金为合同金额的___%，提交方式为_____
收款人户名： 开户银行： 银行账号： 注：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、包号及用途（履约保证金）		
26	采购代理服务费用	《成交通知书》发出之前，成交供应商按照成交金额的 <b>1.7%</b> 向山东辰星招标代理有限公司交纳成交服务费,不足伍仟元的按伍仟元缴纳。 收款人户名：山东辰星招标代理有限公司 开户银行：中国银行股份有限公司东营胜建大厦支行 银行账号：207836305186
27	其他规定	无

## 磋商须知正文

### 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**磋商须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过**磋商须知前附表**所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定组建，依法履行竞争性磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。

1.5 “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。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

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

1.8 “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境外的产品。

#### 2、采购项目预算

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**磋商须知前附表**。

#### 3、供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**磋商须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《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) 政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 政府强制采购资格条件

3.1.3 其他特定资格条件。（详见**磋商须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

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。为政府采购提供整体设计、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业停产、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、参与磋商的费用

4.1 无论磋商结果如何，供应商自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

#### 5、授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表身份证明。

#### 6、联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见**磋商须知前附表**。

6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

(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力、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

(3) 除**磋商须知前附表**中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款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、项目现场勘察

7.1 本次项目是否组织现场勘查见**磋商须知前附表**。

7.2 供应商应按照**磋商须知前附表**中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘查的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘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。一旦成交，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**磋商须知前附表**。

## 9、政府采购政策支持与其他规定

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**磋商须知前附表**。

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，应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，应当优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展优惠政策的，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**磋商须知前附表**。

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**磋商须知前附表**。

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**磋商须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

## 二、磋商文件

### 10、磋商文件的组成

10.1 磋商文件由下列文件组成：

#### 第一部分 商务部分

第一章 竞争性磋商公告

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

10.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能最为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

#### 11、磋商文件的澄清或者修改

11.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止至日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出磋商文件进行必要的澄清或者修改。

11.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日5日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足5日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

#### 12、偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

12.2 除政府采购法律法规相关规定外，磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符合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，在评审时将其视为无效响应。

### 三、响应文件

#### 13、一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在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 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

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

#### 14、响应文件的组成

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

##### 14.1.1 商务部分

- (1) 磋商响应声明
- (2) 报价一览表
- (3) 商务条款偏离表
- (4) 供应商符合资格条件的证明文件
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 磋商须知前附表要求供应商须提供的其他资料
- (7) 供应商认为需要提供的其他资料

##### 14.1.2 技术部分

- (1) 服务方案及实施方案

- (2) 技术响应与偏离表
- (3) 售后服务承诺
- (4) 用于本项目人员简历表
- (5) 其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见**磋商须知前附表**。

14.3 **磋商须知前附表**规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

- (1) 未在**磋商须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；
- (2) 供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价（或者重新提交的响应文件和最后报价）是响应文件的有效组成部分。

14.5 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中的对应内容处注明。

14.6 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

## 15、报价

15.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

15.2 供应商必须按报价一览表的内容和格式要求填写各项货物及服务的总价。

15.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见**磋商须知前附表**。

## 16、磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见**磋商须知前附表**。

16.2 **磋商须知前附表**规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 2%的磋商保证金（数额采用四舍五入，计算至元）。磋商保证金有效期应当与本章**磋商须知前附表**规定磋商响应有效期一直。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

本项目具体交纳要求见磋商须知前附表。

16.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

- (1) 供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 磋商文件规定的其他情形。

## 17、磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见**磋商须知前附表**，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止至日起计算。磋商

响应有效期不足的将被视为无效响应。

#### 18、响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据**磋商须知前附表**规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或者其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

#### 19、响应文件的密封和标记

19.1 响应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供应商单位公章或由法定代表人或其授权代表签字。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见**磋商须知前附表**。

19.3 响应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。

#### 20、响应文件的递交

20.1 响应文件应在**磋商须知前附表**规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件视为无效文件，采购人、采购代理机构或磋商小组应当拒收。

#### 21、响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在**磋商须知前附表**规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

### 四、磋商与评审

#### 22、磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

#### 23、初步审查

23.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件由下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 供应商未按照磋商文件规定提交磋商保证金的；

(2) 未按照磋商文件规定的要求密封、签署、盖章的；

(3) 响应有效期不足的；

(4) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(6) 供应商存在失信记录的；

失信记录是指，通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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《政府采购法》第二

十二条规定条件的情况。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(7) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

#### 24、澄清

24.1 磋商小组在对响应文件（包括首次响应文件、重新提交的响应文件）的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题标书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。该要求应当以书面形式做出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

#### 25、磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 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。

25.3 对磋商文件做出实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知参加磋商的供应商。

25.4 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其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

25.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

#### 26、最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定的时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

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

26.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

26.4 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争补充的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

#### 27、最后报价评审

##### 27.1 最后报价计算错误修正的原则

(1) 最后报价的大写金额和小写金额不一致时，以大写金额为准。

(2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致时，以分项报价金额计算结果为准。

(3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无

效响应。

#### 27.2 最后报价的价格扣除原则

(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**磋商须知前附表**的规定对其最终报价给予价格扣除或在评审时予以加分。

(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**磋商须知前附表**的规定对其最终报价给予价格扣除或在评审时予以加分。

(3) 对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按**磋商须知前附表**的规定对其做汇总报价给予价格扣除。

供应商若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（必须为小型或者微型企业产品）占到联合体合同总金额的30%以上的，对联合体最终报价给予扣除。

27.4 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正并给予价格扣除优惠后的价格。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，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：

$$\text{价格评分} = (\text{评审基准价} / \text{评审价}) \times \text{价格分}$$

#### 28、综合评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

#### 29、提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府采购服务项目，可以推荐3家成交候选供应商。

29.2 评审的分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

#### 30、确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确认成交供应商。

本项目为采购人授权磋商小组直接确认成交供应商。

30.3 采购人自行组织磋商的，应当在评审结束之日起5个工作日内确定成交供应商。

#### 31、磋商终止

31.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(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) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府采购购买服务项目外，在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应



商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

### 32、重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

### 33、保密

33.1 磋商小组成员以及评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中熟悉的国家秘密、商业秘密。

### 34、禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组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成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

## 五、成交结果信息公布与签订合同

### 35、成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应在**磋商须知前附表**中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已经公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

### 36、成交结果

36.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

### 37、履约保证金

37.1 成交供应商按照**磋商须知前附表**的规定，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牵头人的名义提交。

37.2 成交供应商没有按照**磋商须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

### 38、签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。

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

38.4 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**磋商须知前附表**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

### 39、采购代理服务费用

39.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费用及相关要求见**磋商须知前附表**。

### 40、询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和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提出质疑。

40.3 供应商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。

41. 成交供应商有下列情形之一的，将被列入不良行为记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(5) 其他违反法律法规相关规定的情形。

42. 其他规定

42.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

43. 未尽事宜

43.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

44. 文件解释权

44.1 本磋商文件的解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

### 第三章 评审方法及标准

#### 1、评审方法

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

#### 2、评分标准

序号	评审因素	内容	指标要求	标准分数
1	磋商报价 10分	价格	评审基准：满足磋商文件要求且报价最低的为评审基准，其价格分为满分（10分）。其它供应商报价得分为：报价得分=【评审基准/评审价】×10（报价得分小数点后保留两位，四舍五入）	10
2	职业健康安全管理、质量管理、环境管理三体系认证 3分	三体系认证	供应商具有职业健康安全管理、质量管理、环境管理三体系认证，每项得1分，最本项多得3分。（以提供证书原件为准，未提供或提供的评委不认可的，得0分）	3
3	守合同、重信用证书 3分	守合同、重信用	供应商拥有市级及以上守合同、重信用证书的，得3分。（以提供证书原件为准，未提供或提供的评委不认可的，得0分）	3
4	服务方案 76分	管理服务理念和目标	结合本项目的规划布局、建筑风格、智能化硬件设施配置及本物业特点，提出本次物业服务的整体理念及目标，包括相关管理措施。在0-7分之间横向比较打分。 整体理念及目标切合本项目特点，实际可行的得5-7分； 整体理念及目标符合本项目特点，较为实际可行的得3-5分； 整体理念及目标基本符合本项目特点，基本可行的得0-3分。	7
		内部管理制度	根据投标人内部管理制度从服务内容、服务标准、人员培训及岗位职责、情况处置四个方面进行评价，在0-5分之间横向比较打分。 服务内容齐全、服务标准优质、人员培训及岗位职责完善、情况处置得体，得3-5分； 服务内容较为齐全、服务标准优良、人员培训及岗位职责合理、情况处置较为得体，得1-3分； 服务内容基本齐全、服务标准一般、人员培训及岗位职责基本合理、情况处置较为一般，得0-1分。	5

		服务人员的配备方案	根据配备人员数量、从业经历、岗位分配合理程度、人员学历素质等方面进行评价，在 0-25 分之间横向比较打分。 配备人员数量充足、从业经历丰富、岗位分配合理、人员学历素质较高，得 16-25 分； 配备人员数量满足需求、从业经历较为丰富、岗位分配较为合理、人员学历素质较为合理，得 8-16 分； 配备人员数量基本满足需求、从业经历简单、岗位分配基本合理、人员学历素质基本合理，得 0-8 分。	25
		专项服务方案	根据专项服务方案的齐全程度、针对合理性、实际可行性等方面评价，在 0-30 分之间横向比较打分。 专项服务方案齐全，与本项目针对合理性强，具体实际可操作性高，得 20-30 分； 专项服务方案基本齐全，与本项目针对合理性较强，具体实际可操作性较高，得 10-20 分； 专项服务方案存有漏项，与本项目针对性不强，具体实际可操作性一般，得 0-10 分。	30
		服务特点、难点分析	根据服务方案及相关制度措施针对本项目的服务特点、难点分析进行。 服务特点、难点定位准确，分析合理得 5 分，一般 2 分，较差或无 0 分。	5
		工具、设备配备	根据供应商提供的工具、设备情况：得 0-4 分。	4
5	项目组成员年轻化 5 分	秩序维护员、楼层保洁员	项目组提供服务的秩序维护员、楼层保洁员年龄为 35-45 岁的，得 5 分。	5
6	对磋商文件响应程度 3 分	响应文件	由评委根据供应商对磋商文件的响应程度，在 0-3 分之间独立评价。	3

● 供应商须将评标标准中所涉及的证件、资料原件单独密封，密封袋上注明“得分加分证明材料”，与响应文件同时递交。

以上各相关项目得分以相关原件为准，供应商同一评分项目得分以最高得分为准，不重复加分，每项得分均不超过该项最高分值。

供应商最终得分以各评委打分的算术平均值为准。

## 第四章 合同草案条款

(参考范本)

## 技术服务类合同范本

\_\_\_\_\_项目

(技术支持服务类)

### 合 同

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方：\_\_\_\_\_ (采购人名称)

乙 方：\_\_\_\_\_ (中标供应商名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等有关法律法规规定，\_\_\_\_\_（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过\_\_\_\_\_采购（采购方式）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

下列文件是构成合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标（相应）文件技术部分；
- (4) 其他（根据实际情况需要增加的内容）。

### 2. 合同标的

服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包括但不限于服务内容、范围和基本要求）
国家税务总局东营市税务局府前街办公区办公楼物业管理服务项目	1	项	

### 3. 合同总金额

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：山东省东营市

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）  
法定代表人或其授权代表签字（盖章）：  
章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

一、合同条款

乙方：（供应商名称）  
法定代表人或其授权代表签字（盖

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局东营市税务局
	甲方地址：
	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	服务时间及地点： 时间：60 个工作日 地点：甲方指定地点
	服务履行期：60 个工作日
6	验收方式及标准：合格
7	付款方式：
8	
9	履约保证金及其返还：无
10	<input type="checkbox"/> 违约金约定：
	<input type="checkbox"/> 损失赔偿约定：
11	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%（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）
12	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
13	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）： <input type="checkbox"/> 提请 <u>东营市</u> 仲裁委员会按照仲裁程序在 <u>东营市</u> （仲裁地）仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼



## 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、投标文件要求，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”除非特别指出，“天”均为自然天。

## 2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的货物及服务应符合招标文件所述的内容，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，不得将信息透漏给任何其他人；

(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 甲乙双方如出现泄露行为，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. 服务质量保证金

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内，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 服务时间、地点及验收

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为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。

(3) 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 迟延履行违约责任

(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) 如果乙方迟延履行超过 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，当事人应及时将不可抗力情况通知合同双方，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打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 诉讼应由交货地人民法院管辖。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，甲乙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；合同在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. 违约中止合同

14.1 若出现如下情形，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. 其他终止合同情况

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与乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同过程中发生重大变故，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行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 响应文件的组成

### 第一部分 商务部分

#### 一、磋商响应声明

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加磋商）

附件 1-2 法定代表人授权书（授权代表参加磋商）

#### 二、报价一览表

附件 2-1 报价一览表（服务类）

附件 2-2 第二次报价书（不需装订在响应文件中，单独 5 份放于“报价表”密封袋中）

附件 2-3 最终报价承诺书（不需装订在响应文件中，单独 5 份放于“报价表”密封袋中）

#### 三、商务条款偏离表（格式附后）

#### 四、供应商的资格证明材料

（一）附件 4-1 供应商基本情况表（格式附后）

（二）参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件；

附件 4-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件（按规定可不进行税务登记的不提供；已完成三证合一或五证合一的不提供）；

附件 4-2-3 供应商 2017 或 2018 年度财务状况报告复印件，含“四表一注”，（如供应商为 2019 年度成立公司的，应提供于公司成立之日后的每月财务报表）、依法缴纳税收和社会保障资金的相关资料；

附件 4-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）；

附件 4-2-5 参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

附件 4-2-6 无不良信用记录承诺函（磋商文件要求由企业自行查询信用记录的提供）

#### 五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5-1 中小企业声明函（格式附后）

#### 六、磋商须知前附表要求供应商提供的其它资料

#### 七、供应商认为需提供的其他资料

### 第二部分 技术部分

#### 一、服务方案及实施方案

#### 二、技术响应与偏离表

#### 三、售后服务承诺

#### 四、用于本项目个人简历表

#### 五、其他资料

## 第一部分 商务部分

### 一、磋商响应声明

#### 磋商响应声明

致\_\_\_\_\_（采购人或代理机构）：

我方已仔细研究了\_\_\_\_\_（项目名称）的竞争性磋商文件（项目编号：\_\_\_\_\_）的全部内容，知悉参加竞争性磋商的风险，我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺，且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本\_\_\_\_份和副本\_\_\_\_份，电子响应文件\_\_\_\_套，并保证响应文件提供的数据和材料时真实、准确的。否则，愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项目采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定，保证在获得成交资格后，按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同，履行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

附件 1-1：法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加磋商）

附件 1-2：法定代表人授权书（授权代表参加磋商）

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。

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件（法定代表人参加磋商）

法定代表人身份证明复印件

附件 1-2

### 法定代表人授权委托书（授权代表参加磋商）

致：\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）

\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人（姓名、职务）授权\_\_\_\_\_（磋商代表姓名、职务）为本公司的磋商代表，就\_\_\_\_\_（项目名称）磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日签字生效，特此声明。

授权代表身份证明复印件

供应商名称（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。



二、报价一览表

附件 2-1

报价一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称		项目编号	
1	包号			
2	报价	小写：¥ 人民币大写：_____		
3	服务期限			
4	……			
	备注			

供应商名称（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 2-2

### 第二次报价书

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

供应商名称	
磋商范围	第_____包
第二次报价	小写：¥ 人民币大写：_____
其他承诺	
磋商小组签字	

供应商公章：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写，请加盖公章后一式五份密封至“报价表”密封袋中，与响应文件一同递交（不需装订在响应文件中）。

附件 2-3

## 最终报价承诺书

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

供应商名称	
磋商范围	第_____包
最终报价 (详见备注说明)	小写：¥ 人民币大写：_____
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

注：本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写，请加盖公章后一式五份密封至“报价表”密封袋中，与响应文件一同递交（不需装订在响应文件中）。

考虑磋商报价方便。供应商在填写最终承诺报价后，（第一次报价-最终承诺报价）除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值（特定分项优惠除外）。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

包号：\_\_\_\_\_

序号	磋商文件条目号	磋商文件的 商务条款	响应文件的 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，视为未完全响应。

供应商名称（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。

## 四、供应商的资格证明材料

附件 4-1

## 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 4-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件；

附件 4-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件（按规定可不进行税务登记的不提供；已完成三证合一或五证合一的不提供）；

附件 4-2-3 供应商 2017 或 2018 年度财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关资料；

备注：1、提供的财务状况报告，包括“四表一注”复印件。（如供应商为 2019 年度成立公司的，应提供于公司成立之日后的每月财务报表）

2、提供依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料的复印件。

附件 4-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）；

附件 4-2-5

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

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营中没有《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业停产、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

供应商名称（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 4-2-6

### 无不良信用记录承诺函

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《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磋商文件中磋商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，贵方可取消我单位成交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督管理部门的调查处理。

供应商名称（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、提供符合采购政策的证明材料

附件 5-1

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2、本公司参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。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。

企业名称：（公章）

日期： 年 月 日

注：1、填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和财政部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）相关规定。

2、授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。



七、磋商须知前附表要求供应商提供的其他资料

八、供应商认为需提供其他资料。

## 第二部分 技术部分

### 一、服务方案及实施方案

#### 1、服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围及任务；
- (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。

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	名称	规格	技术指标要求	响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离或无偏离。

供应商名称（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、售后服务承诺（自拟）

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

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

供应商名称（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。



## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 一、项目概况

国家税务总局东营市税务局府前街办公楼（建筑面积 14644 m<sup>2</sup>）、西侧办公楼（建筑面积 4864 m<sup>2</sup>），服务楼（建筑面积：5731.72 m<sup>2</sup>）合计建筑面积：25239.72 m<sup>2</sup>。

为进一步提高机关后勤工作服务的管理水平，充分借鉴社会化管理做法，将国家税务总局东营市税务局府前街办公楼物业管理业务委托进行专业运作，以实现管理精细、运作高效、服务规范、职工满意的目的。具体托管项目包括：秩序维护、卫生保洁、会议服务、设施设备日常维护等。

#### 二、服务期：壹年。

#### 三、人员配置要求

1、从业人员必须持证上岗。特殊工种（水电工、维修工）必须经专业机构培训并持有有效专业证件方可上岗工作，物业公司必须遵守我方对人员技术资格的达标要求。

2、所有员工不得有“两劳”释放人员和流窜犯。

3、培训教育。物业公司需进驻我方伊始提供针对各岗位的年度培训计划，并对培训的频次、范围、内容、人数进行详细说明，执行培训计划必须到位，同时做好记录整理和效果验证工作，确保人员素质持续提高，有效的满足我方工作需要。

岗位	数量（人）	任职要求
物业经理	1	专科及以上学历，有 3 年以上写字楼或办公楼管理经验。每月在岗不少于 26 天。
秩序维护员	9	身体健康，男性，有 3 年以上秩序维护工作经验。年龄 45 周岁以下。

楼层保洁员	10	身体健康，女性，有2年以上卫生保洁经验，年龄45周岁以下。
维修工	1	身体健康，男性，年龄50周岁以下，有3年以上的维修经验，电工必须持有电工特种作业操作证。
合计		≥21人

4、上岗人员必须统一着装，挂牌上岗。所有人员要仪表端庄，有较好的素质和修养，有工作责任心，爱岗敬业。认真完成采购人主管部门安排的工作事项。

5、工作期间，严禁脱岗、离岗、缺岗。

6、成交企业入驻时，需提前提供各岗位工作人员的身份证、学历证、技术职称等相关证件，经甲方面试合格方可入驻。

#### 四、服务内容、要求及标准

##### （一）采购内容、数量及技术要求：

1、秩序维护服务：日常外来人员进出登记、安全巡逻、突发事件处置、灾害事故应急，车辆停放指挥、接待引导等。

2、卫生保洁：办公楼、机关食堂及院落除个人办公室外的公共区域的卫生保洁等服务。

3、会议服务：会议室会场布置、会中服务及会场保洁等。

4、设备维修管理：办公楼内公共设施维护、维修工作。免费提供日常零星维修及设备小修项目等服务（不含材料费用）。

5、上述人员不少于21名，有从事各项工作的经验。



## (二) 物业管理服务质量标准:

## 一、总目标

序号	指标名称	国家标准	承诺指标	主要措施
1	房屋及配套设施完好率	98%	98%以上	采用分工负责、责任到人。建立完善的巡查制度，严格装修审批管理，健全档案记录，每半年进行一次房屋完好率检查。
2	房屋零修急修及时率	98%	99%以上	维修人员 24 小时待命，接到维修通知立即组织维修，十五分钟内到达现场。零修工程及时完成，水电急修工程不过夜。
3	保洁率	99%	100%	保洁员 7 小时保洁工作，按保洁工作标准进行操作，实行定时定期程序化作业，机械性重复首层、外围半小时巡视制，责任到岗，严格考核。
4	维修工程质量合格率	100%	100%	维修工程师全程控制，主任监督检查，并按规定及时回访。
5	公共照明完好率	95%	99%	落实责任人，坚持对公共照明及停车场等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养，并健全档案记录。
	停车场完好率	95%	99%	
	道路完好率及使用率	95%	99%	
6	大楼内治安案件发生率	1%以下	1%以下	结合闭路监控、报警，巡更监控等治安技防系统，实行 24 小时保安巡查制度，明确保安职责，层层防卫，以人防和技防相结合，做到无因管理失误发生的责任事件。

7	火灾发生率	1% 以下	1% 以下	全员义务消防员制,定期培训和学习,加大宣传力度,完善消防设施。由保安进行日常巡视,发现隐患及时处理确保大厦安全。
8	违章发生率	1% 以下	1% 以下	建立交叉巡视制度,跟踪管理,及时发现,及时处理加强宣传,杜绝违章发生,并建立相应的回访记录。
9	用户有效投诉率	2% 以下	2% 以下	采取措施,加强与用户沟通,定期走访用户,设立用户接待日,征求管理意见,强化服务意识,及时为用户排忧解难。做到投诉处理有结果,有记录和回访。
	用户投诉处理率	95% 以上	95%	
	投诉回访率	95% 以上	100%	
10	用户对物业管理服务满意率	95%	96% 以上	实行人性化管理,增强服务意识,增进与用户沟通,完善服务,在日常工作中注意广泛收集用户意见。
11	电梯、中央空调等大型及重要机电设备完好率	95%	98%	与专业维修保养队伍保持联系,制定严格的设备操作和保养规程,落实岗位责任制实行巡查制度,建立设备档案,制定预防性维修保养计划,运行保养有记录,发现故障及时联系维保公司排除。
12	监控摄像系统完好率	95%	99%	安全员每日巡查,与工程部定期检查相结合,做好检查记录,发现问题,通知工程部及时修复。
13	电梯运行完好率	95%	98%	专业队伍维修保养,安全运行和维修保养规章制度健全,运行养护有

			记录。
14	空调（采暖）期	采暖期按热电厂规定；空调（制冷）开放日期按甲方要求	
15	管理标准	“全国物业管理示范大厦”管理标准	

## 二、房屋管理

### 1、房屋日常管理和养护

要求：

对责任区内的房屋要进行有计划的养护、巡查、维修。

标准：

- （1）对房屋进行日常管理和维修养护、巡查、维修、保养；
- （2）记录完整准确。

### 2、房屋结构和使用安全

要求：

定期对房屋主体结构及使用安全进行检查，发现问题分清大中小维修范围及时上报委托方，并根据委托方的决定组织维修、翻新和改造工作。

标准：

- （1）有计划的对房屋的主体结构和从房屋使用安全的角度出发，定期进行巡查、检查（每年至少2次）；
- （2）发现的问题及时分类记录，有针对性的提出修缮计划，并上报委托方，小修范围内的问题及时修复，大、中范围内维修提出计划和方案上报委托方，并根据委托方的决定及时协助、组织改造和翻新工作；
- （3）大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

### 3、房屋配套（门、窗、沟、井等）的检查和修缮

要求：

（1）每周一次对内、外门、楼道内防火门、窗户进行安全检查，使用正常，完好无损；

- （2）管井等及时巡检和保养，确保畅通无损。

标准：

(1) 每周一次对内、外门、楼道内防火门、窗户进行安全检查，门、窗开闭灵活，无异常声响；门窗玻璃无破碎；

(2) 每月 1 次（雨季强化）对屋面泄水沟、室内、室外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通；雨季要经常对屋顶进行检查，发现防水层有气臃、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应及时做出专项维修计划，与委托方协商安排专项维修。

#### 4、墙面地面天棚

要求：

修补养护及时，色调一致，无污迹。

标准：

- (1) 定期巡查，及时修缮，外观统一；
- (2) 表层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无遗缺；
- (3) 修补的粉刷层及面砖等应保持与原墙面色差、材质一致；
- (4) 墙面、地面、天棚面无明显污迹；
- (5) 外墙清洗每年两次，保证外观统一美观。

### 三、设备设施管理、运行、维修、养护

#### (一) 总体要求和标准

##### 1、设备设施日常管理和维修养护

要求：

依法由专业部门和专业作业人员对设备设施进行管理维修和养护，按国家规定申报年检，并办理完年检手续，保证其性能良好，符合国家相关标准。

标准：

(1) 共用设备设施完好率达 98%以上，急修及时率达 100%，维修工程合格率 100%；

(2) 性能良好，年检合格，有完备的计划、维修、保养、运行记录，档案齐全完备，每日巡检，每 2 小时一次。

##### 2、设备设施管理

要求：

标识齐全、规范，责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备保养规

范，设施设备运行正常。

标准：

设备设施台账健全，明晰，标识齐全，责任人明确，维修养护运行规程严谨，可操作性强，计划、运行、保养规范，设备设施运转正常，性能良好。

### 3、小、中、大修

要求：

小范围的共用设施设备的维修养护，应及时组织修复，大、中范围或者需要更新改造的设施设备，及时编制维修、更新改造计划上报。

标准：

小修工作编制日常工作计划及时上报，根据领导批示及时维修；大、中范围的维修，根据实际情况，如实提出改造、维修、更新建议，并编制方案，及时组织和协助改造、维修、更新，并在施工的过程当中组织协调、监督和验收工作。

### 4、设备房

要求：

干净整洁，无跑冒漏滴和鼠害现象。

标准：

设备房工作人员定期对设备房进行清洁，确保设备设施及室内无积尘、粉尘、浮尘，通风效果良好。设备设施正常维修保养无跑、冒、漏、滴现象，防鼠措施得当，定期消杀和预防，无鼠害现象发生。

### 5、安全标识

要求：

标识明显，防范得当，应急预案齐全。

标准：

容易危及人身安全的设施及安全隐患较大的地方，均在较为明显的地方设置安全标识和警示牌，并作相应的防护措施。各种突发事件应急预案齐全，培训有效，训练有素。

## （二）分项要求和标准

### 1、变配电系统

要求：

临时用电管理措施齐全有效，限电、停电审批权限明确。高压电气设备试验定期进行，测试合格报告存档完善；合理确定检查、维护、清洁周期，定期进行，并做好记录；高低压配电操作运行正常，表计显示准确，运行正常，温控显示准确，联控动作正常，系统运行正常，蓄电池组充放电稳定，符合工作要求，功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。楼层用电安全由值班人员每2小时巡视一次并做好记录。

标准：

- (1) 配电室实行日常巡查。
- (2) 配电室值班制度。
- (3) 配电室交接班制度。
- (4) 值班人员必须符合规定条件。
- (5) 严格执行《电气设备运行管理规程》和《电气安全操作规程》。
- (6) 每月一次对配电设备检查维护，保证配电设备处于良好状态，确保供电的可靠性。
- (7) 每年将避雷器及辅助设备检测一次。
- (8) 值班人员每1小时记录电器仪表数据一次。
- (9) 保持室内卫生整洁。

## 2、给排水系统

要求：

应定期对给排水系统进行给扩、润滑。每天检查一次污水泵、提升泵、阀门、管线等，定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养，如遇供水单位限水、停水应按规定时间通知委托方。

标准：

- (1) 值班人员每2小时巡查高低区生活水箱一次，确保水箱水位正常。
- (2) 每天将所有卫生间、清洁间、餐厅所有供水管道及水阀检查一遍，确保使用良好。
- (3) 水泵间的设备及房间卫生每周清理一次，保持清洁。
- (4) 每月水泵加油一次，保证正常运行。

(5) 所有生活水池（箱）每半年清洗一次，达到卫生防疫站的要求，每季度对水质检测一次。

(6) 值班人员每 2 小时巡查所有污水池一次，确保水位处于正常。

(7) 定期将隔油水箱内的污油清理干净。

(8) 雨季来临前将所有雨水管清理一遍，确保畅通。

(9) 保持大楼雨水管的清洁畅通，定期清理，入口处加装护网，防止堵塞。

### 3、照明系统

要求：

照明系统应定期检查维护巡检，遇有故障，及时处置，保证正常运行和运行安全。

标准：

(1) 值班人员每天将所有照明配电箱、插座箱检查一遍，开关及线路是否有过热，开关是否有异常声音等，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。

(2) 开关、灯具、光源有损坏的必须当日解决。

(3) 室外照明每天巡查一遍，并按规定时间开关。

### 4、避雷系统

要求：

避雷系统应按规定由取得资质的专业机构进行检测（费用由甲方支付），每年检查一次大楼、重要机房的设备防静电的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查，每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查，每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及接地的金属物体的接地完好。每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查，每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道构架等金属接地良好。

标准：

(1) 每天检查大楼避雷系统一遍，所有连接处必须接触良好。

(2) 每半年对大楼接地网进行测试一次，保证接地电阻正常。

## 5、电梯系统

要求：

及时发现问题，采取必要措施，报告委托方。

标准：

(1) 运行出现故障后及时发现通知业主、电梯维保单位并能及时采取必要可行措施。

(2) 运行出现险情后能及时发现，采取应急措施并能及时通知业主、电梯维保单位。

(3) 电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年进行一次定期检验，并张贴新的合格证。

(4) 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

## 6、公共设施系统

要求：

路面平整无损，路牙、井盖无损坏，停车场干净、整洁，车辆停放有序。

标准：

道路：不定期巡查路面、路牙、井盖，发现问题及时维修，确保路面平整、无积水、道路畅通无阻，路牙平直无缺损。

停车场：光线充足，标志规范明显，地面干净整洁，设备设施齐全正常。

## 7、应急供电系统

要求：

按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好。定期启动及维护备用发电机（组），确保随时应急启用。发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常，自动转换开关状态显示完好，运作正常，定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。

标准：



(1) 发电机组的蓄电池要定期保养，保证每周充电一次，充电时间不少于 4 小时。

(2) 发电机组要定期保养，每月做一次起动试验，起动时间不少于 1 小时。

(3) 每次检查、试验、保养、运行完成后，做好记录。

(4) 确保发电机组随时可以正常投入使用。

#### 四、保洁服务

要求：

1、保持路面、绿地目视干净，地面垃圾滞留时间不能超过 1 小时，明沟无杂物，无积水；宣传栏、标识牌等设施每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁；及时清除道路积雪。

2、根据物业情况设置垃圾桶，有专人管理，垃圾封闭存放，每日清理 1 次，保持垃圾桶及周围清洁、无异味；垃圾箱、房整洁、干净、无异味；消毒灭害措施完善。

3、卫生间设置卫生桶，每 4 小时清理 1 次，每日擦拭 1 次；箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。

4、雨污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，发现异常及时做出清掏计划。

5、地面定期清洗、保养（每周至少一次）大理石地面、墙面每年养护 2 次以上。

6、电梯轿厢保持表面光亮、无污迹，轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。

标准：

##### (一) 大厅

1、保持厅堂地面洁净、光亮，无脚印、无污渍、无痰迹、无纸屑及其它杂物，地边死角无顽渍。

2、厅堂内的其它部位，如：柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发等，保持光亮、整洁、无灰尘。

3、大厅大理石打蜡每年两次。

4、玻璃门每天擦拭一次，日常要保持干净、光亮，无痕、无手印及灰尘，特别雨停后第二天，要全面擦拭一遍。

5、厅堂出入口的防尘毯要注意随时清扫。

6、垃圾筒要每日定时擦拭外表，保持洁净，筒内垃圾不得超过垃圾筒的1/3。

## （二）会议室

1、窗明几亮。

2、地面无污迹、无印痕。

3、桌面及办公家具干净明亮。

4、饰品及绿化物每日擦拭两次，确保无积尘保原色。

5、墙面无污迹、无蛛网无积灰干净清洁。

6、**垃圾**桶常清洁，垃圾不过三分之一。

7、四角及地脚线，保持干净，无垃圾。

## （三）走廊、电梯间、电梯等公共区域

1、地面保持清洁、无污迹、无水迹、无脚印。

2、走道四角及地脚线，保持干净，无垃圾。

3、墙面及走道设施、门框、通风口、灯管，保持干净，无积灰。

4、保持电梯梯门光洁、明亮，轿箱及四壁地面干净、整洁。

## （四）卫生间、清洁间

1、卫生洁具做到清洁、无水迹、无头发、无异味。

2、墙面、四角保持干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物。

3、镜子保持明净、无灰尘、无污痕、无水迹。

4、金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑。

5、卫生用品保证齐全、无丢损。

6、保持卫生间内空气清新。

## （五）楼外公共区域及有关设施

1、室外公共区域的路面地面要保持清洁，无烟蒂、树叶、纸屑、杂草、沙土、油渍等。

2、门口楼梯要经常擦洗，保持大理石地面的清洁，努力防止地面泛白。

- 3、保持室外水池的清洁，无树叶、杂物，保证水循环系统的良好运行。
- 4、做好室外有关设备的清洁工作。
- 5、及时清理室外垃圾箱（筒）。
- 6、要对车位线进行每日湿墩，使之清新、洁净。
- 7、垃圾清运每日一次。
- 8、定期投放药具，做好杀虫灭鼠工作。

## 五、秩序维护服务

### （一）人员要求

- 1、秩序维护人员接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。
- 2、上岗时佩带统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。

### （二）出入管理

- 1、主出入口实行 24 小时值班。
- 2、对进出写字楼人员进行进出管理，非办公人员进入、非办公时间进入应进行登记。
- 3、对于来访人员用语文明规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。
- 4、对进出物品进行进出管理，大件物品搬出应实行查验放行制度；发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门。
- 5、根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。
- 6、对外来人员和车辆、物品的进出应做好记录，记录保存时间不少于 30 天。

### （三）监控

- 1、监控室内实行专人 24 小时值班。
- 2、监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- 3、确保监控室内电话畅通，接听及时。
- 4、监控室收到险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 5、监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。

#### （四）巡查

- 1、应根据楼内实际情况，制定相对固定的巡查路线。
- 2、白天巡查次数不少于2次，夜间巡查次数不少于4次，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每3小时巡查1次。
- 3、巡查保持一人一组进行巡查，保持巡更记录。
- 4、巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。
- 5、巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况宜采取必要的处理措施。
- 6、重点部位巡查应保持记录。

#### （五）车辆停放管理

- 1、车库内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志。
- 2、指定车辆的停放区域，实行专人管理，保证车辆停放有序。
- 3、非机动车应定点集中存放，整齐有序。

#### （六）突发事件处理

- 1、制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制；
- 2、明确突发事件处理责任人；
- 3、事件发生时应及时告知业主，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施；
- 4、定期对相关人员进行应急预案培训；
- 5、每年组织一次以上应急预案演习。

### 六、客户服务

#### 1、接待

要求：

接待人、物；接受来人和来电的访问。

标准：

- （1）文明礼貌、举止大方，言行得体。
- （2）精通业务，熟习流程，做事认真负责。

(3) 接待来人要热情，对来访人员态度要一致。

(4) 接待来人来电访问，并及时做好相应的记录，使用专业术语和标准程序予以回答和处置，对不明的事宜要尽快请示领导及相关工作人员及时获取准确信息，并作出明确答复。

(5) 对客户提出的相关要求，在服务范围内的事项及时处理，对超出范围的事项及时请示领导，能帮忙的尽量帮忙，对超出能力范围之外的事项要直接言明。

## 2、会议服务

要求：

及时准时的准备好会议场所，布置好与会环境，会议过程当中的服务。

标准：

(1) 接到会议通知后根据会议的性质，按照与会成员和委托方领导的要求布置会场。

(2) 清洁会场环境卫生，布置会场氛围。

(3) 准备会议用具。

(4) 准备茶水等物品。

(5) 提前营造适合的会议环境（如提前开空调、提前倒茶水等）。

(6) 会议的过程当中的动作娴熟，流程规范、服务到位。

## 3、引导

要求：

分清来人的意图，征询领导意见，准确引导到位。

标准：

(1) 文明礼貌、举止大方，言行得体。

(2) 精通业务，熟习流程，做事认真负责。

(3) 热情接待，问清来人意图，并及时登记。

(4) 及时请示被找领导，并按领导意图引领客户到被找人指定场所。

(5) 接受被找领导的要求并协调安排其他相应的服务。

## 4、会议室、多功能厅卫生

(1) 做好会前、会后地面的清扫工作。

- (2) 保持各种灯具设备的清洁、完好。
- (3) 保持会议桌椅器具光洁、无灰尘，摆放整齐。
- (4) 饰品及绿化物每日擦拭两次，确保无积尘保原色。

## 七、基础管理

- 1、设立相应的物业服务机构(24小时服务中心，工程部、保洁部)。
- 2、按岗位要求配备定额人员。
- 3、管理人员持证上岗。
- 4、技术、操作人员(工程部)持证上岗。
- 5、服务人员符合要求并征得业主认可。
- 6、管理服务人员应接受过相关专业技能的培训掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。
- 7、管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态：表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待顾客主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。
- 8、管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，行为规范，服务主动。
- 9、管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。
- 10、制订争创计划和具体实施方案，并经业主同意。
- 11、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准和考核办法。
- 12、房屋及设备设施档案齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。
- 13、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、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，档案资料定期装订成册。
- 14、建立并落实维修服务 and 保洁服务承诺。
- 15、建立并落实合适有效的节约方案。
- 16、建立并落实突发事件的应急预案，并定期演练。