

郑州市公安局地铁分局购买物业服务项目

竞争性磋商文件

郑财磋商采购-2024-158

郑州市公共资源交易中心

目录

第一部分 磋商邀请函.....	3
第二部分 磋商项目资料表.....	6
第三部分 供应商须知.....	9
第一章 总则.....	9
第二章 磋商文件.....	10
第三章 响应文件.....	11
第四章 响应文件的递交.....	14
第五章 磋商过程.....	14
第六章 成交及签订合同.....	18
第七章 处罚、询问和质疑.....	19
第八章 保密和披露.....	20
第四部分 项目服务需求.....	21
第五部分 评审说明.....	36
第一章 评审方法.....	36
第二章 资格审查.....	36
第三章 符合性评审.....	38
第四章 实质性响应评审.....	38
第五章 详细评审.....	38
第六部分 合同条款.....	42
第七部分 附 件.....	42
第一章 响应文件组成.....	51
第二章 格 式.....	52
第八部分 告知函.....	69

第一部分 磋商邀请函

郑州市公共资源交易中心受郑州市公安局地铁分局委托，就该单位采购物业服务项目进行竞争性磋商。现邀请符合条件的供应商参加本次竞争性磋商。

一、项目内容

项目名称	服务期限	服务地点	采购预算 (元)
郑州市公安局地铁分局购买物业服务项目	自合同签订之日起，服务期限一年	郑州市公安局地铁分局分局机关、第三派出所、第五派出所、第六派出所等4个办公区域	1568355.00

二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

三、磋商供应商资格要求

合格供应商应符合以下资格条件：

- 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、具有履行合同所必须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、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、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，不得参加该采购项目的其他采购活动。

7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商参与本项目政府采购活动；[查询渠道：“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)]

8、本项目只面对中小微企业、监狱企业或残疾人福利单位进行采购。

四、付款方式

自合同签订之日起按月支付。

五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

六、磋商文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于 2025 年 1 月 8 日 00 时 00 分至 2025 年 1 月 14 日 23 时 59 分，登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>)”，凭企业 CA 锁下载招标文件(格式为 *.ZZZF)。尚未办理企业 CA 锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>)”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与 CA 公司联系，了解 CA 办理事宜。CA 锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

七、响应文件的递交

(一) 磋商响应文件上传截止时间：2025 年 1 月 21 日 10 时 00 分
加密电子响应文件 (*.ZZTF 格式)须在响应文件上传截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心(zzggzy.zhengzhou.gov.cn)”电子交易平台加密上传。

(二) 磋商响应文件解密地点：郑州市公共资源交易中心开标区
(郑州市中原西路郑发大厦六楼)

注：本项目采用“远程不见面”解密方式，供应商无需到市交易中心现场，通过网络即可参加解密。

(三) 磋商时间：同磋商响应文件上传截止时间

(四) 磋商地点：“郑州市公共资源交易中心电子交易平台”在线磋商(谈判、澄清)。

重要提醒：本项目将实行远程解密、在线磋商(谈判、澄清)，

获取磋商文件后，请供应商在“郑州市公共资源交易中心网站（zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”“在线磋商（谈判、澄清）操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开磋商文件认真阅读。制作电子响应文件时必须使用“投标文件制作软件”。

八、投标有关规定

1、超过“磋商响应文件上传截止时间”上传的磋商响应文件，将不被接受。

2、在规定时间内，如因供应商自身原因导致磋商响应文件未成功解密，则视为无效响应。

九、联系方式

（一）集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：高萌

电 话：0371-67188329

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州市公安局地铁分局

联系人：耿旭元

电 话：0371-86269833

地 址：河南省郑州市郑东新区郑开大道与京港澳高速交叉口向东 500 米

十、发布媒体：《河南政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心网》

第二部分 磋商项目资料表

本表所列项目的具体资料是对供应商须知的具体补充和修改，磋商文件其它部分如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为供应商必须满足的条件，如不满足，可导致无效响应。

条款号	内 容
说 明	
1	采购人：同磋商邀请函一致 联系人：同磋商邀请函一致 电 话：同磋商邀请函一致
2	集中采购机构：同磋商邀请函一致 联系人：同磋商邀请函一致 电话：同磋商邀请函一致
3	投标语言：中文，供应商提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体：本项目不接受联合体
5	※响应有效期：自磋商开始之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
资格证明文件提供	
7	※1、《资格承诺声明函》（格式附后）； ※2、反商业贿赂承诺书（格式附后）； ※3、此项目只面向中小微企业采购，供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。 注： 供应商必须按要求将以上资格证明材料上传至投标文件中的资格文件部分，否则由此造成的后果由供应商自行承担；供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定。 ※4、集采机构对供应商的信用情况进行查询, 凡被列入“记录失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采

	购严重违法失信行为记录名单”的供应商,其投标将被拒绝。 [查询渠道:“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站]。 (截图留档电子版)
响应文件的递交及解密	
8	供应商应在响应文件上传截止时间前,使用本单位 CA 登陆郑州市公共资源交易中心网站(http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin),上传加密的电子响应文件(*.ZZTF 格式);上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。 上传文件尽量在截止日前 1-2 日内完成,以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败,由于响应文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。
9	磋商响应文件解密地点:同磋商邀请函一致
10	※磋商响应文件上传截止时间:同磋商邀请函一致
11	磋商时间:同磋商邀请函一致 磋商地点:同磋商邀请函一致
须落实的政府采购政策	
12	中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)、《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)和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68号)文件规定执行。 注:此项目只面向中小微企业采购,供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。 中小企业划分标准所属行业:物业管理

	供应商应如实填报，如有虚假，将依法追究其法律责任
成 交 原 则	
13	评审方法：综合评分法
14	成交原则：本项目采购人授权磋商小组按照有效响应供应商的最终得分从高到低的顺序，推荐 1 名供应商为成交供应商。

第三部分 供应商须知

第一章 总则

1.1 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用“第一部分 磋商邀请函”所述项目。

1.2 定义

1. 采购人：采购单位
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

1.3 供应商

1. 合格供应商条件

合格供应商应完全符合磋商文件“磋商邀请函”中规定的磋商供应商资格要求，并对磋商文件作出实质性响应。

2. 供应商的风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，可能导致被评定为无效响应。

3. 联合体

本次磋商是否允许由两个以上供应商组成一个联合体以一个供应商身份共同参与，按照竞争性磋商文件第二部分“磋商项目资料表”中第4条规定。如果允许，除应符合上述规定外，还应符合下列要求：

（1）联合体应提供“联合协议书”，该协议书对联合体各方均具有法律约束力。联合体必须确定其中一方为全权代表参加采购活动，并承担采购及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始参与，联合体各方均应当就本次采购所引起或相关的任何或所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。申请参与本项目联合体成员各自均应具备政府有权机构核发的有效营业执照；均应是自主经营、独立核算、处于持续正常经营状态的经济实体。

（2）联合体各方中至少应当有一方对应满足本项目规定的相应资质条件，并且联合体供应商整体应当符合本项目的资质要求，否则，

其提交的联合报价将被拒绝。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，按照资质等级较低的供应商确定资质。

3) 由不同专业的供应商组成的联合体，首先以报价的全权代表方的应答材料作为认定资质以及商务评审的依据；涉及行业专属的资质，按照所属行业所对应的供应商的应答材料确定。

4) 联合体成交后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的牵头人的签署或类似的意思表示人具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向政府集中采购机构与采购人承担连带责任。

5) 联合体各方均不得同时再以自己独立的名义单独报价，也不得再同时参加其他的联合体报价。若该等情形被发现，其单独的报价和与此有关的联合体的报价均将被一并拒绝。

1.4 磋商费用

无论磋商结果如何，供应商参与本项目的费用均由供应商自行承担。

第二章 磋商文件

磋商文件是供应商编制响应文件的依据，是磋商小组评审的依据和标准。磋商文件也是采购人与成交供应商签订合同的基础。

2.1 磋商文件组成

竞争性磋商文件由七部分内容组成。

第一部分磋商邀请函

第二部分磋商项目资料表

第三部分供应商须知

第四部分项目需求和服务方案要求

第五部分评审方法和评分细则

第六部分合同条款

第七部分附件

集中采购机构对磋商文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是磋商文件不可分割的部分。

2.2 磋商文件的澄清和修改

政府集中采购机构对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或修改的，应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，澄清或修改的内容为磋商文件的组成部分。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者代理机构应当提交响应文件截止时间至少 5 日前发布公告，不足 5 日的，应当顺延提交响应文件的截止时间。

供应商在响应文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制响应文件，因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

2.3 磋商文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话或凭企业身份认证锁（CA 锁）登录“郑州市公共资源交易中心网站（zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”，向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在 3 个工作日内给予回复。

2. 供应商可以对已依法获取的磋商文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分 磋商项目资料表”。

第三章 响应文件

3.1 响应文件的语言及计量单位

1. 供应商提交的响应文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及供应商与郑州市公共资源交易中心就有关报价的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，须提供中文翻译文件并加盖供应商公章。原版为外文的证书类、证明类文件，与供应商名称或其他实际情况不符的，供应商须提供相关证明文件。

3. 响应文件所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

4. 对违反上述规定情形的，磋商小组有权要求供应商限期提供

相应文件或决定对其报价予以拒绝。

3.2 响应文件组成

响应文件包括下列部分：

- 1、封面
- 2、竞争性磋商函
- 3、磋商报价
- 4、资格证明材料
- 5、商务部分
- 6、技术部分
- 7、其他

响应文件应与磋商文件要求的响应文件格式次序一一对应。

★响应文件全部使用电子文档。

响应供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的内容。如果磋商响应文件没有满足磋商文件的有关要求，其风险由响应供应商自行承担。

3.3 磋商报价

1. 所有报价均以人民币元为计算单位。只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由供应商自行承担。

2. 供应商投报多包的，须对每包分别报价并分别填报竞争性磋商报价表。

3. 不接受可选择或可调整的报价方案和报价，任何有选择的或可调整的报价方案和报价将被视为非响应性报价而被拒绝。

4. 供应商应填写竞争性磋商报价表和竞争性磋商分项报价表。

5. 供应商对报价若有说明应在竞争性磋商报价表显著处注明，只有唯一的报价和优惠才会在评审时予以考虑。

3.4 修正错误

若响应文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

- 1、响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2、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；
- 3、单价金额小数点有明显错位或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；
- 4、对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

磋商小组按上述修正错误的原则及方法调整或修正供应商报价，调整后的报价对供应商具有约束作用。如果供应商不接受修正后的报价，则其响应将作为无效响应处理。

3.5 响应有效期

1. 自响应文件提交截止之日起，在“第二部分 磋商项目资料表”规定的时间内保持有效，有效期不足的响应文件将被视为非有效响应而被拒绝。

2. 在特殊情况下，在响应有效期满之前，采购人和郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求供应商延长响应有效期，供应商可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但不能修改响应文件的其他内容。

3.6 响应文件编制说明

1. 响应文件须严格按照磋商文件的要求编写。
2. 供应商须提供上传加密的电子响应文件（*.nZZTF 格式）。
3. 因响应文件编排混乱、擅自修改响应文件格式、或表达不清所引起的不利后果由供应商承担。
4. 供应商必须对其响应文件的真实性与准确性负责，在任何时候发现供应商提交的响应文件中有虚假资料或失实资料的，或者以其他方式弄虚作假的，其响应将被拒绝。一旦成交，响应文件将作为合同的重要组成部分。

供应商不得擅自对磋商文件的格式、条款和服务要求进行修改。否则，其响应文件在磋商时有可能被认为是未对磋商文件做出实质性的响应而中止对其作进一步的评审。

3.7 响应文件的签署和盖章要求

1. 磋商文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2. 所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3. 除磋商文件另有规定外，所附证书、证件、扫描件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

4. 投标人未按照上述要求提供，则其磋商文件将作为无效响应处理。

第四章 响应文件的递交

4.1 响应文件的递交

1. 供应商将加密的电子响应文件，通过电子招标投标交易平台上传。供应商完成电子响应文件上传后，电子招标投标交易平台即时向供应商发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 逾期送达的响应文件，将予以拒收。

3. 如因磋商文件的修改推迟磋商截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间递交。

4.2 响应文件补充、修改与撤回

1. 供应商可以在响应文件提交截止时间前，对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回。

2. 响应文件提交截止时间之后，供应商不得撤回响应文件或对其响应文件做任何修改。

第五章 磋商过程

5.1 响应文件解密

本项目采用远程不见面解密。供应商必须在采购文件中规定的时间，通过郑州市公共资源交易中心的电子开标大厅，使用本单位制作响应文件所用的 CA 锁进行解密。

5.2 磋商小组

磋商小组由经济、技术专家和采购人代表组成，磋商小组人数为三人以上单数，其中外聘专家不少于三分之二，在政府采购主管部门

的监督下依法从专家库中随机抽取。

参与过本项目的论证专家不得作为评审专家参加评审，采购人代表不得以专家身份参与评审。

5.3 磋商时间、地点

集中采购机构在“第二部分 磋商项目资料表”中规定的时间和地点组织竞争性磋商，并对磋商情况做详细记录。

5.4 澄清

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

2. 供应商根据磋商小组的要求对响应文件做出的澄清、说明或者更正，应当由法定代表人或其授权代理人签字后作为最终报价的附件上传系统。供应商拒不按照要求对响应文件进行澄清、说明或者更正的，磋商小组可拒绝该响应文件。

重要提醒：本项目将实行在线磋商，请供应商在“郑州市公共资源交易中心网站（zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”首页“办事指南”栏目中下载“在线磋商（谈判、澄清）操作手册”，打开操作手册认真阅读，做好系统前期准备。在评审过程中供应商须在线等待并及时响应评审委员会发起的磋商和报价，由于供应商个人原因导致无法在线与评审委员会进行磋商或无法参加报价的，视为供应商自动退出磋商。

5.5 初步评审

1. 磋商小组审查响应文件是否在资格、符合性、实质性响应等方面实质性响应磋商文件的要求，主要包括以下内容：

- （1）响应文件未按磋商文件要求签字、盖章的；
- （2）电子响应文件编排混乱、且擅自修改文件格式的；
- （3）不符合本磋商文件规定的资格要求和符合性要求等实质性要求的；
- （4）不响应本磋商文件规定的货物技术需求和服务需求等实质

性要求的；

(5) 磋商报价超出预算或低于成本价或存在严重不合理。

(6) 响应文件含有违反国家法律、法规的内容。

2. 磋商小组对响应文件的判定，只依据响应文件内容本身，不依据外来证明。

经磋商小组认定未实质性响应磋商文件要求的供应商，不再进入下一阶段的评审。

5.6 磋商

1. 磋商小组所有成员集中与供应商分别单独进行磋商。

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。

3. 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，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

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授权代理人签字（签章），上传系统。

5. 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家（符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家）。

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

7. 所有技术和服务均能满足磋商文件实质性响应要求的供应商需在规定时间内作出最终报价，报价操作程序详见“郑州市公共资源交易中心网站（zzggzy.zhengzhou.gov.cn）-办事指南-政府采购-供应商多轮报价操作手册”。

最终报价是供应商响应文件的有效组成部分，符合《政府采购

竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为 2 家。

8. 对最后报价明显的文字和计算错误按下述原则修正，若出现相互矛盾之处，应以排列在先的原则为准优先处理：

（1）最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2）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；

（3）单价金额小数点有明显错位或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

（4）对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

（5）调整后的报价对供应商具有约束力，供应商不同意以上修正，其报价将被拒绝。

9. 如磋商小组一致认为某个供应商的报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履行的可能时，磋商小组有权决定是否通知供应商限期进行书面解释或提供相关证明材料。若已要求，而该供应商在规定期限内未做出解释、作出的解释不合理或不能提供证明材料的，经磋商小组取得一致意见后，可拒绝该报价。

10. 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。该退出申请由供应商法定代表人或授权代理人书面签字确认。

5.7 详细评审

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。具体评分细则详见磋商文件第五部分。

2. 磋商小组按提交最后报价的供应商的最终得分从高到低排序，确定第一名为成交供应商。

5.8 评审过程要求

1. 磋商结束之后，直到签订合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较报价的有关资料以及成交意向等，均不向供应商或者其他与

评审无关的人员透露。

2. 在评审期间，供应商企图影响集中采购机构或磋商小组的任何活动，将导致报价被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

5.9 供应商瑕疵滞后发现的处理规则

无论基于何种原因，各项本应作拒绝处理的情形即便未被及时发现而使该供应商进入初审、综合评审或其他后续程序，包括已经签订合同的情形，一旦供应商被拒绝或该供应商的此前评议结果被取消，相关的一切损失均由该供应商承担。

5.10 采购项目终止

1. 出现下列情形之一的，应当终止竞争性磋商采购活动，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《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合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。

2. 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告。

第六章 成交及签订合同

6.1 成交通知

1. 成交供应商确定后，政府集中采购机构将在刊登本次采购公告的媒体上发布成交公告，并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。成交通知书发出以后，采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交，应当承担相应的法律责任。

2. 政府集中采购机构对未成交的供应商不作未成交原因的解释，但成交结果的有效性不以未成交的供应商是否收到相应的通知为前提。

3. 成交通知书是合同的组成部分。

6.2 签订合同

1. 成交供应商须在成交通知书发出之日起 2 日内与采购人签订采购合同。

2. 成交供应商须按照竞争性磋商文件、响应文件及评审过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容与采购人签订合同。成交供应商不得再与采购人签订背离合同实质性内容的其他协议或声明。

3. 成交供应商一旦成交及签订合同后，不得转包，亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让。

第七章 处罚、询问和质疑

7.1 处罚

发生下列情况之一，情节严重的将供应商列入不良记录名单：

- (1) 供应商在提交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、其他供应商或者政府集中采购机构恶意串通的；
- (5) 成交供应商与采购人订立背离合同实质性内容的其他协议；
- (6) 存在串通报价行为的；
- (7) 供应商其他未按竞争性磋商文件规定和合同约定履行义务的行为。

7.2 询问

供应商对采购事项有疑问的，可以向采购人或政府集中采购机构提出询问。

7.3 供应商有权就采购事宜提出质疑

1. 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在采购文件下载后或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式提出质疑。

2. 质疑应当按照中华人民共和国财政部令第 94 号——政府采购质疑和投诉办法的规定提出。

3. 供应商应到采购人和政府集中采购机构办公室提交质疑书，并办理签收手续。

4. 供应商进行虚假和恶意质疑的，集中采购机构将提请财政部门将其列入不良记录名单。

5. 质疑人对答复不满意以及政府集中采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

第八章 保密和披露

8.1 供应商自领取竞争性磋商文件之日起，须承担本采购项目保密义务，不得将因本次采购获得的信息向第三人外传。

8.2 政府集中采购机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审响应文件的有关人员披露。

8.3 在政府集中采购机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，政府集中采购机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四部分 项目服务需求

第一章 服务清单

项目名称	服务期限	服务地点
郑州市公安局地铁分局购买物业服务项目	自合同签订之日起，服务期限一年	郑州市公安局地铁分局分局机关、第三派出所、第五派出所、第六派出所等 4 个办公区域

第二章 具体服务需求

(一) 项目概况

本项目为郑州市公安局地铁分局统管四个办公区物业服务项目，服务内容包括办公楼等内外环境清洁、部分办公室清洁、绿化养护等。项目总面积 16400 平方米，其中：郑州市公安局地铁分局机关（约 12400 m²）及现已启用的第三派出所（约 1400 m²）、第五派出所（约 1400 m²）、第六派出所（约 1200 m²）

1. 地铁分局机关基本情况

项 目	基本情况	要 求
建筑主体	总建筑面积约 12400 平方米，其中地上部分 11000，地下部分 1400 平方米；主楼 6 层，内设步梯 2 个；东配楼四层，设步梯 1 个；西配楼四层，设步梯 1 个。	各楼层走廊、步梯、楼顶等公共区域日常保洁
庭 院	占地 16128 m²，绿化面积约 1214 m²	院区保洁、绿化苗木养护
卫生间及电动车子棚	主楼内设步梯 2 个，卫生间 12 个；东配楼设步梯 1 个，卫生间 7 个；西配楼设步梯 1 个，卫生间 8 个；院内电动车棚 1 个、洗车机 1 套	日常保洁及上下水器具维修维护
电 梯	主楼大厅电梯 2 部	日常保洁
活动室	面积约 150 平方，各类健身器材 15 台	日常保洁
会议室	大、中、小会议室会议室 6 个，合计总面积 537 平方米。	日常保洁
灯具	公共区域走廊、卫生间照明灯，室内照明，地下室照明，庭院、围墙路灯等全部灯具。	照明设备管线维修维护及时更换
餐厅	地铁分局值班、备勤人员及所属派出所上岗人员日均约 200 人/次饮食保障，临时性加餐保障。	

2. 第三派出所基本情况

建筑总面积约 1400 平方米。办公区内外环境清洁（含会议室内清洁、垃圾清运）、值班、备勤人员及所属派出所上岗人员日均约 150 人/次饮食保障，临时性加餐保障。

3. 第五派出所基本情况

建筑总面积约 1400 平方米。办公区内外环境清洁（含会议室内清洁、垃圾清运）、值班、备勤人员及所属派出所上岗人员日均约 80 人/次饮食保障，临时性加餐保障。

4. 第六派出所基本情况

建筑总面积约 1200 平方米。办公区内外环境清洁（含会议室内清洁、垃圾清运）、值班、备勤人员及所属派出所上岗人员日均约 70 人/次饮食保障，临时性加餐保障。

(二) 服务内容及基本要求

服务内容	本次招标内容为 4 个办公区域具体地址如下： 郑州市公安局地铁分局机关（约 12400 m²）位于郑州市郑东新区郑开大道省委党校新校区西侧郑东车辆段院内。 第三派出所（约 1400 m²）位于郑州市中原区蓝天路与环保路向西 50 米(地铁分局第三派出所)。 第五派出所（约 1400 m²）位于郑州市陇海路与英协路交叉口西南角(地铁分局第五派出所)。 第六派出所(约 1200 m²)位于郑州市新郑市孟庄车辆段南门西侧(地铁东车辆段院内所)。 以上 4 个办公区域提供物业服务。该项目主要包含厨师、保洁员、水电工、绿化工等相关临时工作人员工资、福利、工装、税金、管理费等，不包含保洁用品、绿化工具、抽纸、擦手纸、垃圾袋、卫生球、纸篓、垃圾桶等消耗用品。
基本服务需求	1. 综合服务 (1) 结合委托方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，制定配套实施方案并遵照实施； (2) 管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书； (3) 每季度至少 1 次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核，教育培训和考核记录存档； (4) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向物业服务委托方报备； (5) 建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等，根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向物业服务委托方报备，每季度至少 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育。保密、思想政治教育记录存档； (6) 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全； (7) 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：院区基本资料、服务单位情况、保洁服务、绿化服务、征求意见建议及问题整改情况等； (8) 遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途； (9) 着统一的工作服装，佩戴标识，仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心； (10) 对来访人员提出的咨询、建议、求助、投诉等事项，及时处理或答复，做好来访记录，记录填写规范，保存完好； (11) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置，设值班人员，并公布值班电话； (12) 设 24 小时报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好。对于紧急维修，物业服务人员在 10 分钟内到达现场，及时处理并反馈相关情况； (13) 影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、消杀管理等。设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新；

	(14) 应关注物业服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进；每半年组织 1 次满意度调查，满意度 95%及以上；对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生； (15) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平；需整改问题是否已在规定期限内整改完成。 2. 餐厅服务 (1) 负责厨房管理、调配、烹调制作，制定相关方案，控制食材成本； (2) 科学配餐、营养均衡，保证食品的质量和安全； (3) 制定菜单，准时出餐、杜绝浪费， (4) 保证厨房整洁、食品安全、消防安全。 3. 分局水电工服务 (1) 日常供电管线、照明器具维修维护更换房屋； (2) 给排水、供暖等设施的管线、器具维护维修更换。 (3) 零星维修 4. 保洁服务 (1) 应建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，具有垃圾分类的管理能力和措施；环卫设施设置合理、完备，垃圾日清；保持办公楼地面、镜面、墙面记忆走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位卫生清洁；各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好； (2) 大厅、楼内公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍； (3) 电气、消防等设备：配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点； (4) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，公共卫生间保持干净整洁，无异味，垃圾无溢出；配备厕纸等必要用品，电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于 2 次，工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫； (5) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象； (6) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置，桶身表面干净无污渍； (7) 垃圾中转房保持整洁，化粪池清掏，无明显异味，垃圾装袋，日产日清； (8) 建立垃圾清运台账，按照郑州市垃圾分类要求，交由规范的渠道回收处理；
--	---

	(9) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期进行卫生消毒, 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂, 控制室内外蚊虫孳生, 达到基本无蝇, 每年 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于 3 次, 其余月份每月不少于 2 次; (10) 发生公共卫生事件时启动应急预案, 邀请专业单位开展消毒、检测等工作。 5. 绿化养护 (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划, 并按照执行; 做好绿化服务工作记录, 填写规范、保存完好; 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求; (2) 定期灌溉及施肥, 定期修剪树木、花卉等, 室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到 100%, 草坪常年保持平整; (3) 乔、灌木以及攀援植物每年普修 7 次以上, 切边整理 3 次以上, 各种植物生长茂盛, 无枯枝、缺枝; (4) 根据生长情况修剪绿地, 绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱 (5) 根据病虫害发生规律实施综合治理, 通常在病虫率高时, 以药剂杀死病虫, 以确保植物良好生长; (6) 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 6. 洗衣服务 (1) 负责衣服的洗涤、晾晒, 认真地处理好每件衣物, 确保干净卫生、整洁、无损; (2) 定期对洗衣房进行消毒、杀菌。 7. 理发服务 (1) 提供日常理发服务; (2) 定期对理发用具用品进行清洗消毒, 并确保理发室整洁卫生。
--	--

(三) 人员配备总体要求

1、人员总体配备 (实质性响应)

序号	岗位名称	岗位人数
1	项目经理	1
2	厨师长	1
3	厨师	10
4	分局水电工	1
5	保洁员	12
6	分局绿化工	1
7	分局洗衣房	1
8	分局理发室	1
9	合计	28

2、人员具体安排

(1) 分局

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	物业方总负责人，负责平时检查监督，协调双方沟通工作，调配人员保证日常工作进行。	具备专科以上学历，年龄在 50 岁以下，具有 3 年以上非住宅项目物业管理经验。	
2	厨师长	1	厨师长负责整个厨房的运行，包括但不限于管理分局及所属派出所厨房工作人员，制定菜单，控制食材成本，以及保证食品的质量和安全。	持健康证上岗，提供扫描件。（实质性响应）	
3	厨师	3	负责保障分局每日三餐及由分局餐厅保障的站区上岗人员每日二餐餐厅烹制，科学配餐、营养均衡，增加花色品种。	持健康证上岗，提供扫描件。（实质性响应）	
4	维修维护服务	1	日常供电管线、照明器具维修维护更换房屋及给排水、供暖等设施设备的管线、器具维护维修更换	低压电工 1 人持证上岗，提供扫描件。（实质性响应）	
5	保洁服务	6	项目区域内公共区域、个别办公室、会议室日常保洁，公共绿化日常养护	保洁员要求为女同志，年龄控制在 55 岁以下	
6	分局绿化工	1	负责区域内绿化植被的专业养护	身体健康，具有绿化养护经验。	
7	分局洗衣房	1	负责衣服的洗涤、晾晒，认真地处理好每件衣物，确保干净卫生、整洁、无损。定期对洗衣房进行消毒、杀菌。	年龄在 55 岁以下，身体健康，熟练操作洗衣设备。	劳务服务，每周工作 2 天
8	分局理发室	1	提供日常理发服务；定期对理发用具用品进行清洗消毒，并确保理发室整洁卫生。	年龄在 50 岁以下，身体健康，熟练操作理发设备。	劳务服务，每周工作 1 天
合计		15			

(2) 第三派出所

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	保洁	2	项目区域内公共区域、个别办公室、会议室日常保洁，绿化养护		日常管理由所在派出所负责。物业公司依据考勤发放工资。
2	厨师	3	保障派出所所部每日三餐及由该餐厅保障的站区上岗人员每日二餐，控制食材成本，以及保证食品的质量和安全。	持健康证上岗，提供扫描件。（实质性响应）	日常管理暂由分局厨师长负责。物业公司依据考勤发放工资。
合计		5			

(3) 第五派出所

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
----	----	----	------	----	----

1	保洁	2	项目区域内公共区域、个别办公室、会议室日常保洁，绿化养护		日常管理由所在派出所负责。物业公司依据考勤发放工资。
2	厨师	2	保障派出所所部每日三餐及由该餐厅保障的站区上岗人员每日二餐，控制食材成本，以及保证食品的质量和安 全。	持健康证上岗， 提供扫描件。 (实质性响应)	日常管理暂由分局厨师长负责。物业公司依据考勤发放工资。
合计		4			

(4) 第六派出所

序号	岗位	人数	工作内容	要求	备注
1	保洁	2	项目区域内公共区域、个别办公室、会议室日常保洁，绿化养护		日常管理由所在派出所负责。物业公司依据考勤发放工资。
2	厨师	2	保障派出所所部每日三餐及由该餐厅保障的站区上岗人员每日二餐，控制食材成本，以及保证食品的质量和安 全。	持健康证上岗， 提供扫描件。 (实质性响应)	日常管理由所在派出所负责。物业公司依据考勤发放工资。
合计		4			

3. 人员管理要求

(1) 供应商对项目经理、项目主管等重要岗位的人员调整必须提前一个月报采购单位审核、批准；

(2) 供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续，承担员工管理责任；

(3) 对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训；

(4) 中标人各项目岗位配置人数不少于招标人岗位人数要求；

(5) 各岗位服务人员年龄除特别要求外，其他人员按照国家规定的标准执行；

(6) 服务人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，言语文明，接打电话规范；

(四) 总体服务要求

采购人对供应商组建的物业服务机构进行业务归口管理。供应商物业管理服务由采购单位负责制定考核细则，对服务方案实施进行督导、考核。

(五) 管理机制及要求

1. 供应商服务方案中人员编配、招聘标准、规章制度等应符合有关法律、法规要求，并确保得到落实。

2. 供应商应切实保证服务质量稳定。抓好人员招聘、员工管理，除采购单位要求或处罚原因外，其他岗位人员全年更换率不超过 10%。

3. 供应商承诺配备服务方案中所编列的各项服务内容所需的耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等，做到规格、数量、安全环保等要求满足投标要求中服务范围内各服务项目要求。

4. 供应商应承诺落实采购单位的要求，认真对管理服务质量不达标问题提出具体的监督、改进、处罚办法；并对因服务质量问题或使用不当原因造成的采购单位损失，由成交供应商承担赔偿责任，同时承担相应经济处罚。

6. 如采购单位或使用单位对本项目服务区域内相关设施实施装修改造，供应商应积极配合采购人改造工作，如有人员及费用变动，由采购人和供应商另行协商确定。

（六）物业服务考核

为督促供应商做好项目物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保院区机关单位高效、安全、有序运行，依据物业服务相关法律、法规，物业服务项目招投标文件，合同条款等，实施考核。

1. 考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核，考核对象为承担办公区项目物业服务的服务单位。统管办公区物业服务监管考核内容主要包括：各办公区物业项目监管职责落实情况、物业服务承接方所提供管理及服务是否全程履行法定义务和合同义务，并达到相应的结果标准。包括但不限于：物业服务承接方物业管理服务方案计划制定、规章制度、人员配备、资源配置、规章制度、服务标准、服务人员规范、餐厅服务、保洁服务、绿化服务、维修维护服务、洗衣房服务、理发室服务、档案记录、物业服务改进、满意度调查等。

2. 考核原则

统管办公区物业服务监管考核坚持公平公正、统一标准、公开透明、科学客观、优化服务、提升质效、简单便于操作原则，监管考核过程避免影响机关办公区域内的正常工作。

3. 考核方式

分局警务保障室对物业服务考核工作实行统一领导，按照物业管理合同相关内容监管分局和派出所物业工作专管员、物业经理、物业服务企业职能定位分别落实相应职责，按物业项目实施。

设立物业服务监管考核组，明确具体负责人，制定《统管办公区物业服务评价标准》，通过实地检查（抽查）、信息化手段检查、联合专业单位检查等多种形式对各物业项目进行监管考核，包括但不限于：现场查看、查阅工作记录、核对问题整改情况、查看物业服务质量总结分析、征求服务对象服务建议等。

按照本办法，落实监管职责，采取日常巡查、月检考核、满意度调查等方式组织实施对各物

业项目进行考核，提升物业服务标准。

（1）日常巡查：警务保障室（物业监管部门）建立每日检查巡查制度，督促派驻各项目监管人员落实巡查制度，巡查发现问题及时通知并要求物业服务承接方限期整改落实。物业服务承接方未在规定时间内整改完成的，计入月检考核评分。

（2）月检考核：甲方按照《统管办公区物业服务评价标准》组织进行月检考核，服务评价采取百分制现场打分方式，考核结果现场公布。警务保障室（物业监管部门）每月5日前汇总物业服务质量报告和月检考核结果。对重大系统性问题，持续得不到整改，列入年度综合评估报告。

（3）满意度调查：每年度组织一次年度满意度调查，警务保障室（物业监管部门）半年组织一次满意度调查，填写《物业项目满意度调查表》，调查对象为分局办公区各部门代表、各派出所办公区代表，调查内容包括：总体评分，分项评分，意见建议等。满意度调查结果纳入“年度综合评估报告”。

4. 考核等次及考核结果运用

甲方根据监管实际情况和警务保障室（物业监管部门）报送月检考核结果，每月填写《XX项目物业服务评价表》。月检考核和服务评价均采取百分制打分方式，其中优秀：得分 ≥ 90 分，良好：90分 $>$ 得分 ≥ 80 分，合格：80分 $>$ 得分 ≥ 70 分，不合格：低于70分。涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全管理内容责任事故的，实行一票否决。对当月物业服务评价不合格的项目，物业服务承接方应立即调整相关负责人。

备注：物业服务项目中没有的服务需求（如中央空调、电梯、会务等），考核内容不扣分。

郑州市公安局地铁分局物业服务评价标准

一、综合管理

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	综合管理 (20分)	基本要求 (2分)	结合委托方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，制定配套实施方案并遵照实施	2分
2		服务人员管理 (2分)	管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书	1分
3			每季度至少1次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。教育培训和考核记录存档	0.5分
4			对服务人员进行从业资格审查，审查结果向物业服务委托方报备	0.5分
5		保密和思政教育管理 (2分)	建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等	0.5分
6			根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向物业服务委托方报备	1分
7			每季度至少1次对服务人员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档	0.5分
8		档案管理 (2分)	建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全	1分
9			档案和记录完备，包括但不限于以下内容：院区基本资料、服务单位情况、保洁服务、绿化服务、征求意见建议及问题整改情况等	0.5分
10			遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途	0.5分
11		人员形象及礼仪 (2分)	着统一的工作服装，佩戴标识	1分
12			仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心	1分
13		接待服务 (2分)	对来访人员提出的咨询、建议、求助、投诉等事项，及时处理或答复，做好来访记录，记录填写规范，保存完好	1分
14			物品摆放整齐有序，文件资料分类放置	0.5分
15			设值班人员，并公布值班电话	0.5分
16		报修服务 (2分)	设24小时报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好	1分
17			对于紧急维修，物业服务人员在10分钟内到达现场，及时处理并反馈相关情况	1分
18		信息公示 (2分)	影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、消杀管理等	1分
19			设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新	1分
20		服务改进满意度调查 (3分)	每半年组织1次满意度调查，满意度95%及以上	1分
21			应关注物业服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进	1分
22			对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生	1分
23		整改评价	明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平	0.5分

24		(1 分)	需整改问题是否已在规定期限内整改完成	0.5 分
----	--	-------	--------------------	-------

二、餐厅服务

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	餐厅服务 (20分)	基本要求 (5分)	制定餐厅服务的工作制度及工作计划，并按照执行；按照市场监管局相关规定做好日常工作台账，填写规范、保存完好；确保食品安全。作业时采取安全防护措施，确保灶具及设备安全，消除消防隐患。	4分
2		烹饪技能 (3分)	熟练掌握各类菜肴的制作方法和烹饪技巧，确保菜品色香味俱佳。避免菜品过咸、夹生。	1分
3			能够根据站区送餐的工作实际特点进行菜品搭配，提供健康的菜品，满足工作餐配送需求。	1分
4			合理安排出餐时间，满足本部餐厅和站区送餐不同需求。	1分
5		食材选购与 储存 (6分)	食材质量：能够准确判断食材的新鲜度和质量，选择优质的时令食材，确保菜品口感和营养价值。	2分
6			储存管理：合理安排食材的储存，保持其新鲜度和营养价值，避免浪费和损失。	2分
7			成本控制：根据菜品需求合理控制食材的采购数量、品类，避免过度采购和浪费，降低运营成本。	2分
8		卫生与安全 (6分)	食品安全：严格遵守食品安全操作规程，确保食材的清洗、加工、烹饪等环节符合食品安全标准	2分
9			厨房卫生：保持厨房的整洁和卫生，定期清洁厨房设备和工具，防止细菌滋生。	2分
10			个人安全：正确使用厨房设备和工具，遵守安全操作规程，确保个人和他人的安全。	2分

三、维修维护服务

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	维修维护 服务(10分)	基本要求 (4分)	制定维修维护服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好维修维护服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。	4分
2		供电、照明系统 (2分)	对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测	1分
3			公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全，室内照明设备外观整洁无缺损、无松落。电源线路、墙插完好，无故障。	0.5分
4			每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障应及时处置，保证运行安全正常，巡检记录完备	0.5分
5		给排水系统 (2分)	给排水系统通畅（含太阳能系统），各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏	1分
6			水泵房、水箱间，每2日至少巡视1次。制定计划对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养	0.5分

7			每季度对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通、设备完好	0.5 分
8		零星维修 (2 分)	分局办公楼楼内门窗、门锁，办公桌椅简单维修（不含门禁系统）	1 分
9			暖气、空调循环系统开启时每日巡视 2 次；系统开启前后，末端设备零星清洗、维修（不含更换大配件）。	1 分

四、保洁服务

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	保洁服务 (20分)	基本要求 (5分)	应建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行,具有垃圾分类的管理能力和措施;环卫设施设置合理、完备,垃圾日清;保持办公楼地面、镜面、墙面记忆走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位卫生清洁;各类清洁设施设备配备齐全,并有专人管理,各类管理制度完善;保持公共区域整洁、无异味;使用环保的清洁材料;做好卫生虫害的防治工作;突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好	5分
2		办公用房 区域保洁 (8分)	大厅、楼内公共通道:保持干净,无异味、无杂物、无积水;门窗玻璃干净无尘,透光性好;指示牌干净、无污渍	1分
3			电气、消防等设备:配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净,无尘无污渍;监控摄像头、门禁系统等表面光亮,无尘、无斑点	1分
4			楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水	1分
5			开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水	1分
6			公共卫生间:保持干净整洁,无异味,垃圾无益出;配备厕纸等必要用品	1分
7			电梯轿厢:保持干净,无污渍、无粘贴物、无异味,灯具、操作指示板明亮、清晰,轿厢每天保养不少于2次	1分
8			工具间、储藏室:保持干净,无异味、无杂物、无积水;作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍	1分
9			平台、屋顶保持干净,有杂物及时清扫	1分
10		公共场地区域保洁 (2.5分)	每日清扫道路地面、停车场等公共区域,保持干净、无杂物、无积水	0.5分
11			雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪,并采取安全防护措施	0.5分
12			各种路标、宣传栏等保持干净	0.5分
13			定期清洁室外照明设备	0.5分
14			绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象	0.5分
15		垃圾处理 (3分)	在指定位置摆放分类垃圾桶,并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置	0.6分
16			桶身表面干净无污渍	0.6分
17			垃圾中转房保持整洁,化粪池清掏,无明显异味	0.6分
18			垃圾装袋,日产日清	0.6分
19			建立垃圾清运台账,按照郑州市垃圾分类要求,交由规范的渠道回收处理	0.6分
20		卫生消毒 (1.5分)	办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期进行卫生消毒	0.5分
21			采取综合措施消灭老鼠、蟑螂,控制室内外蚊虫孳生,达到基本无蝇,每年5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于3次,其余月份每月不少于2次	0.5分
22			发生公共卫生事件时启动应急预案,邀请专业单位开展消毒、检测等工作	0.5分

五、绿化养护

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	绿化养护 (10分)	基本要求 (4分)	制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求	4分
2		室外绿化 养护 (6分)	定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整	1分
3			乔、灌木以及攀援植物每年普修7次以上，切边整理3次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝	2分
4			根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱	1分
5			根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长	1分
6			绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。	1分

六、洗衣房服务

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	洗衣房服务 (10分)	基本要求 (4分)	制定洗衣服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好洗衣服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求。	4分
2		洗涤质量 (3分)	洗净程度：衣物应达到洁净、无异味和无污渍的标准。	1分
3			衣物保护：洗涤过程中应确保衣物完好无损，不出现缩水、变形、褪色或损伤等情况。	1分
4			分类处理：洗衣房应能正确区分不同类型的衣物和洗涤要求，如棉质、羊毛、丝绸等材质，并进行适当的分类处理。	1分
5		服务质量 (3分)	交货时间：洗衣房应承诺并遵守交货时间，确保客户能够按时收到洗净的警服。	1分
6			设备状况：应保证洗衣房洗涤设备维护良好的，确保洗涤效果和衣物的安全。	1分
7			环境整洁：洗衣房应保持整洁、有序的环境，反映出工作人员对细节的关注和管理水平。	1分

七、理发室服务标准

序号	一级指标	二级指标	服务标准	分值
1	理发室服务 (10分)	基本要求 (4分)	制定理发服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好理发服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取卫生安全防护措施，防止对工作区域外造成污染作。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求。	4分
2		服务质量 (6分)	剪发技术：理发师应具备熟练的剪发技巧，能够根据需求提供甲方人员满意的发型设计。	2分
3			服务态度：理发师应态度亲切，尊重甲方人员的需求和意见，提供优质的服务体验。	2分
4			卫生标准：理发室应保持整洁，工具、毛巾等物品应定期消毒，确保甲方人员的健康安全和理发室卫生。	2分

第五部分 评审说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律法规制度规定，郑州市公共资源交易中心负责组织该磋商项目的评审工作，磋商小组负责具体评审事务，按照本磋商文件规定的程序进行。

第一章 评审方法

本项目采用综合评分法进行评审。

综合评分法是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交人的评审方法。供应商总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

第二章 资格审查

磋商小组依据相关法律法规和磋商文件要求，对供应商的资格进行审查，资格审查的内容如下：

序号	检查因素	检查内容
1	供应（1）具有独立承担民事责任的能力；具有良好的	供应商提供的《资格承诺声明函》

	商 应 符 合 的 基 本 资 格 条 件	商业信誉和健全的财务会计制度;具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录;具有履行合同所必须的设备和专业技术能力;参加政府采购活动近三年内,在经营活动中没有重大违法记录。	
		(2)反商业贿赂承诺书	按磋商文件规定的格式填写并加盖公章
		(3)中小企业证明文件	此项目只面向中小微企业采购,供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。
2	无失信行为记录		集采机构对供应商的信用情况进行查询,凡被列入“记录失信被执行人”、“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”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商,其投标将被拒绝。[查询渠道:“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站](截图留档电子版)

第三章 符合性评审

磋商小组依据磋商文件的规定，审查供应商的响应文件是否完整、有效，是否符合磋商文件的要求。主要内容如下：

符合性检查表		
序号	检查因素	检查标准
1	响应文件的签署	是否符合磋商文件要求
2	《竞争性磋商函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书	是否符合磋商文件要求
3	响应文件的组成	是否符合磋商文件要求
4	响应有效期	是否符合磋商文件要求
5	磋商报价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合磋商文件要求
6	磋商报价不允许有严重缺漏项目或响应不全	是否符合磋商文件要求
7	磋商报价不允许低于其成本，或低于成本但不能做出合理说明	是否符合磋商文件要求
8	服务期限、服务地点	是否符合磋商文件要求
9	磋商文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的响应方案或报价	是否符合磋商文件要求
10	不允许将一个包中的内容拆开响应	是否符合磋商文件要求

第四章 实质性响应评审

磋商小组根据磋商文件的实质性响应要求，对供应商的响应文件进行实质性响应评审，未完全实质性响应磋商文件要求的供应商，不能进入详细评审。

第五章 详细评审

磋商小组按照磋商文件中规定的评审方法和标准对供应商响应文件中的商务、技术、报价等各项量化因素进行打分。

1、评审标准

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	投标报价 (10%)		10 分	评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重×100 备注:有效的磋商最后报价中的最低价为评审基准价	
2	商务部分 (27%)	投标人业绩	10 分	投标人 2022 年 1 月 1 日以后签订的物业类项目业绩（非住宅类），每提供一份合同得 2 分，满分 10 分。（提供合同原件的扫描件）	提供合同原件的扫描件。
		企业实力	2 分	投标人提供有效期内的 ISO45001 职业健康安全体系认证证书，原件扫描件得 2 分，不提供得 0 分。（提供证书扫描件）	需提供证件扫描件
		人员配备	15 分	1. 拟派项目经理从事物业管理服务工作时间 3 年以上（含三年），并具有大专以上学历的得 4 分，没有不得分（提供学历证明、身份证、劳动合同扫描件） 2. 拟派驻项目的食堂厨师长年龄在 50 岁以下、具备高级（三级及以上）厨师证、具有 3 年以上同类型食堂管理经验得 5 分；	需提供证件扫描件

				厨师年龄在 50 岁以下，具有同类型餐厅厨师经验 2 年以上，每提供一份得 1 分，最高得 6 分。 （提供厨师证、身份证、劳动合同扫描件）	
3	技术部分 (63%)	管理制度	10 分	管理制度：有完善的物业管理制度，建立档案管理制度、公示制度，采购单位联系制度及其他管理制度，体现标准化服务管理服务水平。 编制科学合理、齐全完善得 10 分；编制缺 1 项得 6 分；编制缺 2 项及以上的得 0 分。	
		应急预案	5 分	建立健全应急预案，包括基本管理综合服务、餐厅服务、分局水电工服务、保洁服务、绿化养护、洗衣服务、理发服务。编制科学合理、齐全完善。 以上要求完全满足为优，得 5 分；满足以上要求 4-5 项为良，得 3 分；满足以上要求 3 项为中，得 1 分；低于 3 项要求为差，得 0 分。	
		日常服务方案及服务标准	48 分	1. 综合服务：基本服务需求中共 15 项要求，完全满足为优，得 10 分；满足 9-14 项要求为良，得 6 分；满足 4-9 项要求为中，得 3 分；低于 4 项要求为差，得 0 分。 2. 餐厅服务：服务需求中共 4 项要求，完全满足为优，得 5 分；满足 3 项要求为良，得 3 分；满足 2 项要求为中，得 1 分；低	

				于 2 项为差，得 0 分。 3. 分局水电工服务：基本服务需求中共 3 项要求，完全满足为优，得 5 分；满足 2 项要求为良，得 3 分；满足 1 项要求为中，得 2 分；没有 1 项要求满足为差，得 0 分。 4. 保洁服务：基本服务需求中共 10 项要求，完全满足为优，得 10 分；满足 7-9 项要求为良，得 6 分；满足 4-6 项要求为中，得 3 分；低于 3 项要求为差，得 0 分。 5. 绿化养护：基本服务需求中共 6 项要求，完全满足为优，得 8 分；满足 4-5 项要求为良，得 5 分；满足 2-3 项要求为中，得 2 分；低于 1 项要求为差，得 0 分。 6. 洗衣服务：基本服务需求中共 2 项要求，完全满足为优，得 5 分；满足 1 项要求为良，得 3 分；没有 1 项要求满足为差，得 0 分。 7. 理发服务：基本服务需求中共 2 项要求，完全满足为优，得 5 分；满足 1 项要求为良，得 3 分；没有 1 项要求满足为差，得 0 分。	
--	--	--	--	---	--

2. 注意事项

磋商小组各成员应当独立对每个通过初步评审的供应商的响应文件进行评价、打分，并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一供应商同一评分项的打分偏离较大的，应对供应商的响应文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，磋商小组组长汇总每个供应商每项评分因素的得分。

3. 确定成交供应商

本项目采购人授权磋商小组直接确定成交供应商。

磋商小组按各供应商评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按磋商最终报价由低到高顺序排列，得分且最终报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名供应商为磋商供应商。

第六部分 合同条款

物业管理服务合同（样本）

本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

受托方（以下简称乙方）：

甲乙双方就_郑州市公安局地铁分局购买物业服务项目，经友好协商，本着平等互利、双方自愿的原则签订本合同，以便共同遵守。

第一条 服务项目

名称：郑州市公安局地铁分局购买物业服务项目业管理服务

项目所在地：现有的分局机关及现已启用的第三派出所、第五派出所、第六派出所等 4 个办公区域

作业面积：对现有的分局机关（约 12400 m²）及现已启用的第三派出所（约 1400 m²）、第五派出所（约 1400 m²）、第六派出所（约 1200 m²）等 4 个办公区域。

第二条 服务期限

乙方将于 年 月 日至 年 月 日对甲方有的分局机关及现已启用的第三派出所、第五派出所、第六派出所等 4 个办公区域提供物业服务。共壹年。

第三条 服务费用及服务质量要求

服务费用：

对现有的分局机关（约 12400 m²）及现已启用的第三派出所（约

1400 m²）、第五派出所（约 1400 m²）、第六派出所（约 1200 m²）等 4 个办公区域提供物业服务。主要包含厨师、保洁员、水电工等相关临时工作人员工资、福利、工装、税金、管理费等，不包含保洁用品、绿化工具、抽纸、擦手纸、垃圾袋、卫生球、纸篓、垃圾桶等消耗用品。共计人民币： 元（大写： ）。

服务质量要求：

物业管理区域内所有建筑物公共区域的卫生保洁与管理（主要包括：园区、连廊（走廊）、楼梯、电梯、餐厅、公共卫生间、楼顶平台等所包含的消防设施、天花板、宣传栏、警示牌、悬挂牌、会议室、墙壁、地面等区域）。

院内公共区域及办公楼内公共地方必须在每天上午 8：30 前打扫干净，会议室按需要或使用情况每天清扫多次

室内保洁区要求做到墙上无灰尘、无蜘蛛网，门窗玻璃无灰尘，污物桶及时清理、外观保持清洁，垃圾日清。电梯门、显示牌无尘土、印迹，表面光亮；玻璃、门窗无污迹、裂痕。

卫生间要每天反复冲洗打扫，保持大小便池清洁无积垢、无异味；水龙头、水管无锈斑；地面要求做到无纸屑、无污垢、无死角，纸篓垃圾桶每天倾倒，保持外观清洁；地面无积水；花草池内无塑料袋、废纸、烟头等杂物；各种栏杆、标牌无灰尘，并对卫生间用品及时进行更换。

第四条 付款方式

签订合同后按月支付。

第五条 服务具体项目

详见附件。

第六条 甲方的协助

甲方有为乙方服务提供便利的义务，以保证乙方工作的顺利进行：

- 1、甲方委派专人负责现场全过程管理。
- 2、乙方进场时，甲方协助乙方将工程区域内所有物品现状点验清楚，特别强调物品有无损坏，贵重物品有无保管好等因素。
- 3、乙方进场后，甲方需提供乙方员工更衣就餐、设备存放的房间；

提供必要的物料仓库、办公用房及办公电话一部，电话费用由乙方支付。

4、协助乙方解决工作现场遇到的特殊问题。

第七条 工作总结与计划

乙方派出一名主管负责人负责日常保洁、水电维修、秩序维护、食堂就餐服务质量检查和工作紧急情况的处理，并于每月 24 日之前将当月的服务工作总结和下月的服务工作计划以书面形式报告甲方。

第八条 质量承诺

1、乙方保证认真完成《清洁标准及定期作业指导书》规定的作业项目和标准，确保卫生质量，达到客户满意。

2、乙方在保洁工作中未达到保洁的质量标准（实际上经过限期整改可以达到保洁质量标准的），经甲方两次口头警告通知，仍未达到标准，将以书面形式通知乙方，每发出一次书面通知，甲方将扣除乙方当月保洁服务费的 0.5%-1%。

3、乙方在承包的保洁工作范围内，甲方如因保洁工作未达到保洁质量标准，被有关社会职能部门（环卫、城管等）处罚，该罚款由乙方承担。

第九条 服务人员安排

1、乙方在本区域内服务总人员不少于 人，其中保洁 人，水电维修 人，秩序维护 人。非公共区域内日常保洁工作（如：有偿特约服务）由乙方从公司总部另调人员完成，并保证各项工作质量。

2、乙方作业人员须经专业培训和具有专业知识人员担任。

3、乙方员工要统一着装，衣帽整洁，配戴本公司铭牌，进入工作现场的出入证由甲方配发，遵守甲方各项内部规章制度，乙方不得在甲方服务区域内未经甲方同意擅自承揽业务。

4、乙方员工在工作期间不得随意离开工作岗位，若乙方主管负责人不在作业现场，乙方临时负责人应接受甲方主管负责人的监督指导，并按甲方的工作标准进行检查。

5、岗位安排及员工薪酬福利详见合同附件。

第十条 乙方的权利、义务

1、乙方严格审查招录人员，所招录人员应当提供无违法犯罪记录证明，建立员工档案，报甲方备案。

2、乙方保证及时按月支付员工工资及相关福利待遇。

3、乙方加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训，并遵守甲方制定的各项规章制度。

4、乙方承担员工安全责任。

5、乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，对造成第三人伤害或设施设备受损的，承担经济责任。

6、合同期限内，甲方如因工作需要，须增加人员或延长工作时间（临时重要工作除外），物业管理服务费按比例增加。

7、乙方按照合同约定服务标准提供物业服务。

8、法律法规规定的其他义务。

第十一条 物料、工具等费用

1、保洁服务

保洁所需要的清洁设备、工具、清洁剂由乙方负责。

保洁所需要的垃圾袋、消毒药剂、灭蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚁药剂及设备由乙方负责。

因改建、装修的垃圾由甲方负责清理；日常办公垃圾由乙方负责清理。

外墙清洗、地板打蜡，乙方按甲方要求实施，费用另行计取。 2、公共秩序维护

公共秩序维护所需的交接本、对讲机、强光手电筒、服装器械等由乙方负责配备。

公共秩序维护员的意外伤害保险由乙方负责办理及承担费用。

设施设备维修服务（单项维修费用 300 元以下）。

各类灯具、开关、插头等更换费用由乙方负责。

各类水龙头、阀门、定时器等给水设施维护费用由乙方负责。

因乙方在日常服务工作中不慎给甲方设施、材料及甲方客户物品造

成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

第十二条 监督检查

1、甲方对乙方提供的服务享有监督权和检查权，有对乙方服务提出意见和建议的权利。

2、乙方应当保证其服务质量，服务完毕应主动邀请甲方进行检查；对不合格部分，乙方应进行重新处理，直到甲方满意为止。

3、甲方对乙方的服务及服务质量不满意时有权提出异议和要求返工并可责令乙方及时调换工作人员。

4、乙方应积极采纳甲方在服务方面的合理化建议，协助甲方处理有关投诉。

第十三条 损害赔偿

乙方在工作中应严格要求工作人员，做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方的物品。要加强管理，安全生产。乙方如发现甲方物业材质有破损迹象，应及时保护现场，立即向甲方通报。由于乙方在日常服务工作中不慎给甲方设施、材料及甲方客户、物品造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

第十四条 安全防护

1、乙方有按照自己的服务方案进行服务的权利，乙方人员应当遵守国家法律法规以及甲方的规章制度。

2、乙方员工在工作期间发生工伤事故全部费用由乙方承担，乙方用工应签订劳务协议，并办理各种用工手续，如因用工不当，给甲方造成损失的，则由乙方承担全部责任。

第十五条 违约责任

1、如甲方不按合同规定期限向乙方付费，经乙方催讨后仍未支付时，对逾期未付的费用每逾一天，按交付金额的 0 %支付滞纳金。

2、如乙方未按合同标准要求服务给甲方造成恶劣影响和损失的，甲方有权向乙方收取剩余合同款 5%的违约金，并要求乙方退还该月服务费。

3、本合同任何一方变更或终止合同未及时通知对方的，应赔偿对方因此造成的损失，并支付剩余月份服务费 5%的违约金。

第十六条 合同变更与终止

- 1、合同的变更须双方协商，并采用书面形式。
- 2、本合同规定的履行期限届满，合同自动终止。合同期间双方都有权提出终止合同，但需提前一个月通知对方，否则视为违约。
- 3、在合同履行过程中，如遇不可抗拒的因素，双方协商以补充合同方式解决。

第十七条 合同解除

- 1、甲方未按合同规定向乙方支付费用，经乙方催讨后仍未支付的，乙方可以解除合同，并要求相应的赔偿。
- 2、乙方严重失职造成甲方重大损失的，甲方可以解除合同，并要求相应的赔偿。
- 3、乙方严重违约后，在收到甲方书面通知一个月内仍不能采取补救措施及行动的，甲方可以单方解除本合同，由此而造成的一切损失均由乙方自行承担。
- 4、合同期限届满，甲乙双方不再续签合同。
- 5、甲乙双方通过书面协议解除本合同。

第十八条 声明及保证

甲方：

- 1、甲方有能力履行本合同。
- 2、在签署本合同时，任何法院、仲裁机构、行政机关或监管机构均未作出任何足以对甲方履行本合同产生重大不利影响的判决、裁定、裁决或具体行政行为。
- 3、甲方为签署本合同所需的内部授权程序均已完成，本合同的签署人是甲方法定代表人或授权代表人。本合同生效后即对合同双方具有法律约束力。

乙方：

- 1、乙方有签署并履行本合同的能力。
- 2、在签署本合同时，任何法院、仲裁机构、行政机关或监管机构均未作出任何足以对乙方履行本合同产生重大不利影响的判决、裁定、裁决或具体行政行为。

3、乙方为签署本合同所需的内部授权程序均已完成，本合同的签署人是乙方法定代表人或授权代表人。本合同生效后即对合同双方具有法律约束力。

第十九条 保密

甲乙双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件资料（包括商业秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该资料和文件的原提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

第二十条 通知

1、根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，必须用书面形式，可采用（书信、传真、电报、当面送交等）方式传递。以上方式无法送达的，方可采取公告送达的方式。

2、各方通讯地址如下：_____。

3、一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起 3 日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担因此而引起的相关责任。

第二十一条 合同的转让

除合同中另有规定外或经双方协商同意外，本合同所规定双方的任何权利和义务，任何一方在未经征得另一方书面同意之前，不得转让给第三者。任何转让，未经另一方书面同意，均属无效。

第二十二条 争议的处理

1、本合同受中华人民共和国法律管辖并按其进行解释。

2、本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，也可由相关部门调解；协商或调解不成的，双方一致同意由本合同履行地的人民法院进行裁决。

第二十三条 不可抗力

1、如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行

期间应予以终止。

2、声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后 3 日内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3、不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同一方丧失继续履行合同的能力，则双方协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力乙方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4、本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并与本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争（不论曾否宣战）、动乱、罢工，政府行为或法律规定等。

第二十四条 合同的解释

本合同未尽事宜或条款内容不明确，合同双方当事人可以根据本合同的原则、合同的目的、交易习惯及关联条款的内容，按照通常理解对本合同作出合理解释。该解释具有约束力，除非解释与法律或本合同相抵触。

第二十五条 补充与附件

本合同未尽事宜，依照有关法律、法规执行，法律、法规未作规定的，甲乙双方可以达成书面补充合同。本合同的附件和补充合同均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第二十六条 合同的效力

1、本合同自双方或双方法定代表人或其授权代表人签字并加盖单

位公章或合同专用章之日起生效。

2、本协议一式肆份，甲方、乙方各贰份，具有同等法律效力。

3、本合同的附件和补充合同均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

甲 方（ 盖 章 ）：

乙 方（ 盖 章 ）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）

委托代理人（签字）：

委托代理人（签字）：

签 订 地 点：

签 订 地 点：

年 月 日

年 月 日

第七部分 附 件

第一章 响应文件组成

一、封面

二、竞争性磋商函

三、磋商报价

1、竞争性磋商报价表

2、竞争性磋商分项报价表

四、资格证明材料

1、资格承诺声明函（格式）

2、反商业贿赂承诺书（格式）

3、中小企业声明函（格式）、残疾人福利性单位声明函（格式）、监狱企业证明材料，三项任选其一即可。

五、商务部分

1、法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

2、法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

3、其他商务材料（可选）

六、技术部分

1、整体服务方案

2、其他技术材料（可选）

七、其他（可选）

1、投标人基本情况介绍

2、其他资料

第二章 格 式

一、封面

采购单位
项目名称

竞争性磋商响应文件

采购编号（分包号）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系人：

手机号码：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

____年__月__日

二、竞争性磋商函

致：郑州市公共资源交易中心

根据贵单位 （磋商项目编号） 竞争性磋商邀请函的邀请，我们决定参加贵单位组织的“ （磋商项目名称） ”项目的竞争性磋商采购。我方授权（姓名和职务）代表我方（磋商供应商名称）全权处理本项目的有关事宜。

为此：

- 1、我方同意在本项目竞争性磋商文件中规定的报价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约束力。
- 2、我方承诺具备磋商文件中“磋商邀请函”对磋商供应商的资格要求。
- 3、提供竞争性磋商文件规定的全部响应文件，包括响应文件正本、副本，响应文件有效期为自磋商开始之日起 90 日历天。
- 4、按竞争性磋商文件要求提供服务的报价详见报价一览表。
- 5、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。
- 6、我方承诺完全满足和响应竞争性磋商文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在响应文件偏离表中予以明确特别说明。
- 7、我方承诺：完全理解报价若超过项目预算时，报价将被拒绝。
- 8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的报价。
- 9、我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。
- 10、我方已详细审核全部响应文件及有关附件，确认无误。
- 11、我方承诺：接受竞争性磋商文件中的全部条款且无任何异议，保证遵守竞争性磋商文件的规定。
- 12、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- 1）提供虚假材料谋取成交的；
- 2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

3) 与采购人、其他供应商或者郑州市公共资源交易中心工作人员恶意串通的;

4) 向采购人、郑州市公共资源交易中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的;

5) 在采购过程中与采购人进行协商磋商的;

6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本报价有关的一切往来通讯请寄:

地址: _____

邮编: _____

电话: _____

供应商法定代表人或授权代理人姓名:

供应商法定代表人或授权代理人联系电话, e-mail:

供应商法定代表人或授权代理人(签字或盖章):

日 期:

三、磋商报价

1、报价表

供应商名称：

磋商项目编号	
磋商项目名称	
分包号	
磋商报价(小写)	
磋商报价(大写)	
服务地点	
服务期限	
备注：	

授权人代表签字（或盖章）：

职务：

日期：

说明：

1、“服务期限”、“服务地点”为实质性响应条款，响应文件中未有效响应的，响应文件将按作废处理。

2、该表可扩展为其他分包。

2、分项报价表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

四、资格证明材料

（一）资格承诺声明函

资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及郑州市公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为_____，法定代表人（单位负责人）为_____，联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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。（重大违法记录，是指供应商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。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

（二）反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字或盖章）：

法人授权代表（签字或盖章）：

投标经办人（签字或盖章）：

（公章）

年 月 日

（三）中小企业声明函

（格式）

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¹，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：

¹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。

（四）残疾人福利性单位声明函

（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____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单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

（五）监狱企业证明材料

供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

五、商务部分

1. 法定代表人身份证明书 (格式)

磋商项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（磋商供应商名称）任（职务名称）职务，是（磋商供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（磋商供应商公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

2. 法定代表人（负责人）授权委托书 （格式）

磋商项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（磋商供应商法定代表人或负责人名称）是（磋商供应商名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的磋商、报价等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

授权日期： 年 月 日

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人（签字或盖章）：

磋商供应商法定代表人（负责人）签字或盖章：

（附：被授权人身份证扫描件）

（磋商供应商公章）

年 月 日

3、其他商务材料

六、技术部分

1. 整体服务方案（格式自定）

2. 其它技术材料（可选）

七、其他

第八部分 告知函

第一章 融资政策告知函

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。