中国钱币博物馆2025年度物业服务采购项目

公开招标文件

（服务类）

采购项目编号：PH-W19X2025069

中国人民银行集中采购中心

2025年10月12日

第一章 投标邀请

中国人民银行集中采购中心现采取公开招标的方式，就“ 中国钱币博物馆2025年度物业服务采购项目 ”（项目编号： RH-WTGK2025069 ）邀请合格投标人进行密封投标。本项目 落实 《政府采购法》、《政府采购法实施条例》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》及政府采购领域相关程序。

1.1 招标标的

1.1.1本次招标标的

采购包预算金额（元）: 3,600,000.00

采购包最高限价（元）: 不公开

序号	标的名称	品目名称	品目分类编码	计量单位	数量	是否允许进口产品	最高限价	备注
1	中国钱币博物馆2025年物业服务采购项目	C21040000 物业管理服务	C21040000	年	3.00	否	不公开	

根据《中华人民共和国政府采购法》和财政部《政府采购进口产品管理办法》的有关规定，本次招标 不允许 进口产品投标。

1.1.2中小企业政策

本项目是否专门面向中小企业采购：

1) 专门面向中小企业采购

2) 面向的企业规模： 中小企业

3) 预留形式： 专门采购包预留

4) 预留比例： 100.0000%

投标人根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。国务院批准的中小企业划分标准为《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）。符合政策要求的供应商出具的《中小企业声明函》，应当按照采购文件规定的格式完整、准确填写。《中小企业声明函》中‘（采购文件中明确的所属行业）’部分应填写采购文件明确的所属行业。本项目对应的中小企业划分标准所属行业(服务类): 物业管理

1.2 投标人资格要求

1.2.1信用核查

必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、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的投标人，否则其投标将被拒绝。

1.2.2一般资格要求

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	信用核查	必须为未被列入信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）渠道信用记录失信被执行人、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的投标人，否则其投标将被拒绝。

2	法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；	法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；
3	财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；	财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；(供应商应提供书面承诺)
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；(供应商应提供书面承诺)	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；(供应商应提供书面承诺)
5	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；(供应商应提供书面承诺)	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；(供应商应提供书面承诺)
6	具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。	具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

1.2.3需求单位要求的资格条件

序号	**资格审查要求概况**	**评审点具体描述**	**是否提供证明材料**	**提供方式**
1	中小企业声明函	书面提供中小企业声明函	是	书面

1.3 电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用中国人民银行集中采购中心互联网采购交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”，https://jzcg.pbc.gov.cn/）。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

1.3.1供应商参与电子化采购活动前，应在项目电子化交易系统中完成注册，完善信息。登陆项目电子化交易系统后，自行在项目交易-附件下载中查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

1.3.2供应商应登录项目电子化交易系统获取招标文件。

未按上述要求成功获取招标文件的供应商，自行承担不利后果。

1.3.3供应商应使用系统公告-《关于供应商办理CA数字证书及电子签章的通知》中指定供应商签发的数字证书（CA）和电子签章。供应商登录项目电子化交易系统进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.3.4供应商应当加强数字证书(CA)及电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

1.3.5供应商可自行准备计算机终端参加现场开标会议，解密投标文件。

1.3.6项目电子化交易系统技术支持：

服务电话：010-66195993

CA及签章服务：通过项目电子化交易系统-系统公告中《关于供应商办理CA数字证书及电子签章的通知》。

1.4 招标公告期限

详见采购公告或邀请书

1.5 获取招标文件的时间、方式

1.5.1获取招标文件时间：详见采购公告或邀请书。

1.5.2获取招标文件方式：在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，免费向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。

在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。如澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件。供应商应当重新获取招标文件。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

注：获取的招标文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

1.6 供应商递交对招标文件问询的要求

详见采购公告或邀请书

1.7 投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

1.7.1投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告或邀请书。

1.7.2投标文件提交方式

详见本招标文件“2.4.9投标文件的提交”

1.7.3开标地点：详见采购公告或邀请书。本项目采取现场线上开标。

1.8 讲标

无需讲标

1.9 采购人及采购代理机构信息

1.9.1采购人：

中国钱币博物馆

地址： 北京市西城区西交民巷17号

邮编： 100051

联系人： 常先生

联系电话： 66024203

1.9.2代理机构：

中国人民银行集中采购中心

地址： 北京北京市西城区北京市西城区成方街32号

邮编： 100032

联系人（文件发放、开标前咨询）： 李先生

联系电话（文件发放、开标前咨询）： 66195317

联系人（开、评标咨询）： 冯先生

联系电话（开、评标咨询）： 66194772

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	投标文件制作、提交与补充、修改、撤回	详见“2.4.8 投标文件的编制、签章和加密及其相关规定”、“2.4.9 投标文件的提交”、“2.4.10 投标文件的补充、修改、撤回”。
2	开标	详见“2.5.1 开标”
3	投标资格审查	开标结束后，采购人应当对投标人进行资格审查，给出审查结论。
4	评标方法	综合评分法
5	评标委员会人数	共5人， 其中评审专家4人， 采购人代表1人。
6	是否接受联合体	不接受
7	是否允许合同分包	不允许合同分包；
8	是否接受选择性报价	否
9	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
10	投标有效期	不少于开标之日后90天。
11	确认中标方式	采购人确定中标（成交）供应商。 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。
12	信息公示渠道	中国政府采购网、中国人民银行集中采购中心互联网采购交易系统
13	中标通知书	采购结果公告发布后，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
14	是否为“一签三年”项目	本次不是一签三年项目。
15	履约保证金	无
16	供应商质疑	供应商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

17	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者代理机构根据实际情况启用纸质投标文件开展：交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；如启用纸质响应文件，则以纸质响应文件为准。
18	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行精确。
19	其他事项	无。
20	分项报价注意事项	无。

2.2 总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的解释权属于采购代理机构。

2.2.2有关定义

一、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物及相应服务的法人、其他组织或者自然人。

二、“现场线上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成开标、唱标和记录等活动，供应商到达采购公告规定的开标地点，登陆项目电子化交易系统，在线完成投标文件解密、参与开标活动。

三、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

四、“货物”指本招标文件要求投标人应提供的设备、软件、备品配件、工具及有关技术资料和材料。

五、“服务”指本招标文件要求供应商承担的安装、调试、售后质量保证及技术支持、人员培训以及其他伴随服务。

2.2.3投标费用

投标人应自行承担参加本次投标所涉及的一切费用。

2.2.4投标范围

投标人必须对本次招标标的整体投标。

2.2.5招标文件技术指标的非限制性

本招标文件技术需求部分规定的技术指标仅说明本项目的采购需求，并没有任何限制性。投标人可以选用性能等同的设备或部件进行投标，但必须实质上满足招标文件对技术性能实质性的要求，并应在投标文件中进行相应的说明和论证。

2.2.6招标通知方式

采购代理机构通过[投标人须知前格式　信息公示渠道]发布本次招标所涉及的所有公告、通知等。投标人没有接收其他形式的通知，不视为招标人没有履行通知义务。

2.3 招标文件

2.3.1招标文件的构成

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

（一）投标邀请；

（二）投标人须知；

（三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；

（四）资格审查；

（五）评标办法；

（六）投标文件格式；

（七）拟签订采购合同文本；

（八）附则。

投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2招标文件的澄清和修改

一、投标人要求澄清招标文件的，请于澄清截止期限前由参加报名的供应商持法人代表授权书，向采购代理机构正式书面提出（书面文件必须加盖单位公章）。采购代理机构将予以答复，逾期提交的不予受理。

二、采购人或采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在原公告发布媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告应在投标截止时间至少15日前发出；不足15日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

三、更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

四、更正公告一经在指定媒体上发布后，将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件。投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标

2.4.1投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用简体中文

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

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3投标货币

本次项目投标报价中的单价和总价全部采用人民币表示和结算。

2.4.4知识产权

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

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

2.4.5投标文件的组成

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

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。投标文件格式中签字、盖章等具体要求的，

从其要求后，扫描成电子版，再纳入投标文件。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7投标报价

一、投标人的投标报价应为投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用的最终报价。

二、采购人不接受投标人提供的选择性报价、赠送，每种货物或服务只允许有一个报价。否则，在评标时将其视为无效投标。

三、投标人必须在“投标分项报价表”中报出投标货物和服务的分项单价。对招标文件要求提供的货物和服务、而投标人未提供分项报价的，视为已包含进合同总金额中。

四、除合同条款中另有规定外，投标货物和服务的分项单价在合同实施期间不得变动。

2.4.8投标文件的编制、签章和加密及其相关规定

一、电子投标文件的编制、签章和加密

（一）编制。投标文件应当根据招标文件的规定进行编制。投标人应登陆项目电子化交易系统后，进入“项目交易”-“附件资料”下载投标（响应）客户端，按照客户端操作要求，编制投标文件。

（二）签章。投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用投标人电子签章对投标文件进行签章。

投标人采用联合体方式投标的，电子投标文件均需加盖投标人联合体各自单位的电子签章。

（三）加密。投标人完成投标文件签章后，使用投标人数字证书(CA）对投标文件进行加密。

（四）投标文件编制工具会生成加密投标文件和非加密电子投标文件。

投标人须携带加密投标文件的数字证书（CA）和密封的非加密电子投标文件参加开标会议。

二、纸质投标文件

（一）编制。投标人还应制作纸质投标文件1份。纸质投标文件不得行间插字、涂改或增删，如有修改，必须由投标人法人代表或经其正式授权代表签名或盖单位公章。

纸质投标文件应与电子投标文件一致。因纸质投标文件与电子投标文件内容不一致而导致的不利后果由投标人承担。

（二）签章。纸质投标文件应由投标人法人代表或经其正式授权代表逐页签名或逐页盖单位公章。正式授权代表签字的，投标文件中需附有“法人代表授权书”。

投标人采用联合体方式投标的，纸质投标文件需加盖投标人联合体各自单位公章。

纸质投标文件应由投标人法人代表或经其正式授权代表逐页签名或逐页盖单位公章。正式授权代表签字的，投标文件中需附有“法定代表人授权书”。

纸质投标文件中的盖章、公章仅指与投标人名称全称相一致的标准单位公章，而非投标专用章等其他非公章。如使用投标专用章，须提供特别说明函，明确该投标专用章作为投标文件的签章其效力等同于单位公章（该特别说明函须同时加盖投标人单位公章和投标人投标专用章）。“法定代表人授权书、法定代表人和被授权人身份证明”必须按招标文件要求加盖与投标人名称全称相一致的标准单位公章。

（三）纸质投标文件启用情形：当出现“投标人须知前附表”中“特殊情况”所述情形，采购人或采购代理机构根据实际情况启用纸质投标文件。

三、密封

1、外层信封应：

写明项目名称、项目编号、投标人名称、地址和邮政编码，并于袋口密封处加盖公章。

注明 “请勿在202 年 月 日 时 00 分（开标时间）之前启封”的字样。

2、外层包装没有按上述规定密封的纸质投标文件和非加密的电子版投标文件将会被拒绝。

3、电报、电话、传真、邮件形式的纸质投标文件概不接受。

未按照招标文件要求密封的，采购人、采购代理机构应当拒收。

4、出现下列情况之一的投标文件按无效投标处理：

投标人未能按招标文件要求提供投标文件纸质版和电子版（包括线上加密和现场递交的非加密电子版）；

投标文件电子版未按要求加盖《关于供应商办理CA数字证书及电子签章的通知》中指定供应商签发的单位电子签章（如遇启用纸质投标文件时，纸质投标文件未按要求加盖公章）

2.4.9投标文件的提交

一、通过项目电子化交易系统上传提交

投标人应当在投标截止时间前，通过项目电子化交易系统上传提交加密的电子投标文件1份。

投标截止时间后，投标人未成功通过项目电子化交易系统上传提交已加密的电子投标文件的，将视为未提交投标文件，采购代理机构不再接收其他任何形式的投标文件；供应商已递交的其他任何形式的投标文件视为无效提交。

成功通过项目电子化交易系统上传提交电子加密投标文件是指在投标截止时间前，上传提交按照最终版本招标文件编制加密的投标文件，并获取相应的《投标（响应）文件签收回执单》。

二、现场递交

（一）投标人授权代表现场递交文件及参加开标时，应须另行单独递交法定代表人授权书（无需密封，含法定代表人、被授权人身份证复印件）。

投标人未递交法定代表人授权书、有效身份证复印件或法定代表人授权书未加盖单位公章的，其现场递交的投标文件将被拒绝。

（二）现场递交投标文件

1、非加密电子投标文件：

投标人成功通过项目电子化交易系统上传提交已加密的电子投标文件后，在投标文件提交截止时间前，须现场递交密封的存有非加密电子投标文件的移动存储介质1份。非加密电子投标文件应与加密电子投标文件一致。

2、纸质投标文件：

投标人成功通过项目电子化交易系统上传提交已加密的电子投标文件后，在投标文件提交截止时间前，须现场递交密封的纸质投标文件1份。纸质投标文件应与加密电子投标文件一致。

2.4.10投标文件的补充、修改、撤回

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功通过项目电子化交易系统上传提交加密电子投标文件。

对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已上传提交的加密电子投标文件，通过投标（响应）文件编制工具进行补充、修改后，加盖电子签章和加密，重新通过项目电子化交易系统上传提交。

投标人通过项目电子化交易系统撤回投标文件后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1开标

一、本项目在招标文件中规定的时间和地点组织开标现场通过电子化交易系统线上开标。开标的开始时间为投标文件提交截止时间。

二、开标准备工作

开标开始时间前，投标人登录项目电子化交易系统进入“项目交易-开标（开启）投标（响应）文件-供应商开标（开启）大厅”参与开标会议。

三、解密投标文件

（一）投标文件提交截止时间后，成功通过项目交易系统上传提交已加密的电子投标文件的投标人不足3家的，采购代理机构将不予启动投标文件解密程序。

（二）投标文件解密时限为30分钟；投标人应在规定的解密时限内，登录项目电子化交易系统，使用本投标人加密电子投标文件时使用的数字证书（CA)对电子投标文件解密。

如投标人在规定的解密时限内CA解密失败的，代理机构现场开封并上传投标人已现场递交的备用非加密电子投标文件。

（三）解密过程中出现下列情形，投标文件提交无效：

1、未在规定的解密时限时间内完成解密。

2、CA解密失败且备用非加密电子投标文件上传失败。

四、唱标

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

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

2.5.2 查询及使用信用记录

必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、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的投标人，否则其投标将被拒绝。

信用信息查询记录和证据留存的方式：信用信息查询记录和证据必须留存，并与该采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3资格审查

详见本招标文件第一章“1.2投标人资格要求”

2.5.4评标

详见本招标文件第五章。

2.5.5中标通知书

一、采购人或代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在[投标人须知前附表信息公示渠道]上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。中标、成交供应商享受财库〔2020〕46号文件规定的中小企业扶持政策的，中标、成交供应商的《中小企业声明函》将随中标、成交结果一并公示。

二、中标通知书是合同的组成部分。

三、采购人或代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

2.6 签订合同

一、合同甲方应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

二、如果中标人没有按照上款规定与合同甲方签约，采购人有权按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一个中标候选人为中标人，或重新招标。如中标供应商被发现前期采购过程中存在提供虚假材料谋取中标的行为，该供应商中标无效，按照政府采购有关法规要求处理。

三、招标文件、中标人的投标文件及澄清文件，均为合同的组成部分。

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

技术、商务指标按重要性分为“★”、“#”和“△”指标。“★”代表最关键指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝；“#”代表重要指标，“△”代表一般指标项，“#”和“△”指标可作为比较性评价指标。

3.1 项目概况

序号	内 容	说　　明
1	项目背景	随着单位规模的扩大和管理要求的提高，传统的自行管理模式难以满足高效、专业的需求，因此引入专业的物业服务成为一种必然选择。同时，单位后勤社会化改革的推进也促使单位将物业服务外包给专业的物业公司。
2	执行依据	依据国家和地方的物业管理条例、物业服务收费管理办法等法律法规，明确物业服务企业的权利和义务，规范了物业服务的内容、收费标准、服务质量等方面。执行内部管理制度也对物业服务项目的执行起到约束作用。
3	项目目标	单位物业服务主要是为了满足单位内部办公、生产、生活等场所的日常运行和管理需求，确保单位的正常运转。为办公区域提供清洁、安保、设备维护等服务，为员工创造舒适、安全的工作环境。
4	项目内容	1.综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等。 2.房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。 3.公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务，保证正常办公秩序。 4.环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境。 5.绿化养护：对物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持办公楼整体的景观效果。 6.会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务。 7.其他服务：须另外约定的其他服务，涉及设施设备的年检、专业维保，食堂餐饮辅助服务、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护、健身房管理等专业服务。 8.突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施。 9.绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作。 10.标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

5	项目范围	单位内共有5座楼宇，其中2座建筑为文物保护建筑，总占地5000平方米，总建筑面积10434.55平方米。物业服务项目应确保本单位展厅、办公区域正常运行，包括①房屋日常养护维修；②给排水设备设施运行维护；③供配电系统运行管理维护；④空调、热力站及热力系统运行维护；⑤网络、电话通讯系统运行维护；⑥消防系统运行维护；⑦环境卫生管理；⑧会议服务；⑨食堂餐饮辅助服务； ⑩防汛工作。 物业管理服务应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。
6	重要性分析	保障单位正常运转，确保单位的基础设施、设备正常运行。及时维修保养可以避免设备故障对工作的影响，保障供电、供水、通信等系统的稳定。 提升单位的外部形象。整洁的环境、专业的服务态度会给来访者留下良好的印象，有助于增强单位的信誉和吸引力。
7	与前期项目的关系	无关联，重新招标。

3.2 技术及商务要求

本技术要求共有“★”指标2个，”#”指标2个，“▲”指标2个。

序号	分类	重要性	指标项	二级指标	指标要求	是否提供证明材料	提供方式
1	投标人应具备的特殊要求	▲	1		具备国家规定的相关物业服务资质具有独立法人资格，持有工商行政管理部门核发的企业法人营业执照，且营业执照经营范围包含物业管理服务。管理体系认证：有效的质量管理体系(ISO9001或GB/T19001)、环境管理体系(ISO14001或GB/T24001)、职业健康安全管理体系(OHSAS18001或ISO45001或GB/T28001)认证证书能源管理体系认证(ISO50001:2018)、信用认证（AAA信用认证）。物业项目经理需具有本科及以上学历，《全国注册物业管理师证书》和《全国物业管理企业经理证书》和中级及以上经济师证书。	是	营业执照、管理体系认证证书、信用认证证书、岗位认证证书PDF扫描件加盖投标人公章，项目经理的学历证书提供复印件。

2	中小企业资质要求	▲	1		专门面向中小企业采购，投标人须提供《中小企业声明函》。	是	《中小企业声明函》PDF格式扫描文件
3	最高限价	★	1		本项目最高限价为年度最高限价为人民币 120 万元，3 年最高限价为 人民币 360 万元，投标人报价超过年度最高限价或 3 年最高限价、或者无报价投标的，投标无效。	否	
4	服务团队人数	#	1		服务团队最少10人	否	
5	组织现场考察	#	1		集合时间：发布招标公告时再明确；集合地点：北京市西城区西交民巷17号；联系人：常浩民；联系电话：010-66024203；集合说明：届时请每家潜在投标人安排不超过2人出席，须携带本人身份证原件及加盖投标单位公章的介绍信(证明函)。现场考察仅组织一次，潜在投标人错过现场考察后果自负。	否	
6	物业服务考核办法	★	房屋建筑维护、给排水设备、电气设备、消防设备运行、空调系统、热力站运行维护、卫生保洁、扫雪铲冰、卫生间维护、公共区域维护文件、文件收发、会议服务、餐饮辅		物业服务方应制定具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。所有的工作除应按相关流程实施外，还应接受甲方单位或第三方单位的随时检查。如因质量未达标，甲方单位有权要求其整改，同时物业服务方应承担责任和经济赔偿。甲方单位定期和不定期的对供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈物业服务方。并依据以下内容进行考核。考核内容包括不限于以下部分，合同签订时，双方最终确定。 物业公司服务质量考核评比办法 一、检查考评目的 通过物业服务质量考评组对物业公司服务过程的检查考核，进一步加强对物业服务质量的监督，确保所有的服务工作始终处于受控状态，促使物业公司认真履约，不断提升服务质量和服务水平。 二、检查考评范围 覆盖本项目物业公司安排的所有岗位及与之相	否	

			助服务、 档案管理 。		关的各项服务工作。 三、检查考评方法 1. 质量检查考评共分为两级：一级检查考评为物业服务质量考评组的半年考评；二级检查考评为物业公司的自我检查考评（物业自检的范围、责任、相关要求、存在问题的处理等由物业公司自定）。 2. 物业服务质量考评组实施检查考评。 3. 物业服务质量考评组采用资料查核、现场验证打分、询问用户等方法进行。 四、检查考评标准 检查考评的标准参照国家相关标准，结合馆内实际制定。该标准基本满足馆内服务质量的要求，检查考评工作应该执行标准（见（物业公司服务质量考核评分标准），以下简称评分标准） 五、检查及其相关的评定方法 1.组织形式 检查考评工作由甲方负责行政管理部门牵头，对物业服务质量情况进行检查考评。 2.考评组权责 （1）检查考评组有权按检查考评计划对相关范围进行检查考评，依据检查记录发放整改通知单。 （2）检查考评组有权根据实际情况，要求物业公司填写（纠正及预防措施报告）并予以验证。 （3）检查考评组有责任向物业公司阐明不符合要求项的原因并提出整改建议。 （4）检查考评组有责任对物业公司的自检工作进行指导和监督。 （5）检查考评组有责任向有关部门通报考评结果。 （6）检查考评组成员有责任本着公平、公证的原则，认真检查考评工作，不弄虚作假、不敷衍了事。 3、检查考评方式			

（1）采用计划性检查考评和日常随机检查考评相结合的方式进行。

（2）各项目检查考评人在检查考评前应确定检查考评测试点。

4、检查考评内容

（1）考评组检查考评须依据（评分标准）所列内容，临时决定测试点的具体内容。每次测试内容不得事先通知物业公司。

（2）检查考评结果的评定

（3）物业公司服务质量的综合评定

根据（评分标准）所列标准要求和评分细则，对物业公司当季服务质量评定级别分为：

优秀（90分（含）以上）

合格（70分（含）以上）

不合格（70分（不含）以下）

严重不合格（60分以下）

（4）评定标准见（评分标准）

（5）评定程序

1. 检查考评组将检查考评情况进行综合分析，对物业公司的服务质量进行评定。
2. 检查考评组根据相关规定，采取合议的方式对检查考评汇总的检查考评情况进行评定，并根据（评分标准）填写分值。
3. 检查考评组在检查结束后三个工作日内将考评得分情况发放到物业公司。
4. 物业公司若对评定结果有异议，须在收到“服务质量考核评分情况”后两个工作日内与考评组进行沟通，如有异议，可在三个工作日内向学校提出申诉。

（6）半年检查的相关规定

1. 检查考评组在实施对物业公司服务工作检查考评之前，须依据物业公司的实际情况认真填写（检查考评计划测试表），并按计划进行检查考评。
2. 在检查考评过程中，如发现不属于检查考评计划内的问题时，可作为整改

项。

3. 如整改项较多，检查考评组因在下个年度计划中调整检查考评重点。
4. 同一项目（检查点）连续两次被评为不符合要求项，或出现不符合要求项，检查考评组应要求物业公司填写（纠正及预防措施报告）。
5. 同一项目（检查点）连续三次被评定为不符合要求项，物业公司服务质量综合评定为不合格。
6. 检查考评组应对检查考核情况进行分析和总结，并及时与物业公司进行沟通；物业公司如对检查结果无异议，应签名确认，并在规定的期限内纠正检查中存在的整改项、不符合要求项、严重不符合要求项。

（7）检查评定结果的处理

1. 考评组根据检查情况，对物业公司全面工作进行综合评价，并向物业公司通报相关情况，评分打到优秀（90分（含）以上）者，提出表扬，评分达不到合格分值（70分（含）以上）者，提出黄牌警告。
2. 连续两次综合评分在70分以下（或两次验收“不合格”（70分以下））、一次严重不合格（60分以下））时，物业管理费扣减3%，并不再续签符合合同。

（8）相关记录

1. 物业公司服务质量考核评分标准
2. 检查考评计划测试表
3. 检查考评结果评定表

其他要求

一、物业服务企业承担的费用

（一）日常用品耗材：卫生间洗手液和香皂、酒精、84消毒液、擦手纸、卫生纸、洗涤灵、除味球、废纸桶、节水器感应器电池、鼠药等费用。

					（二）保洁耗材：如墩布、扫帚、公共卫生袋、去污、除味剂、擦手纸、卫生纸等费用。 （三）工程：日常维修所需工具购置、各设备系统运行、维修保养、工程日常维修的设备、设施的材料费（分体空调除外）等费用。 （四）大楼日常养护小修及零星材料等费用（含五金件）、公共区域绿植、迎宾脚垫、门帘。 （五）垃圾清运、化粪池清掏费。 （六）物业工作人员就餐费用、人员保险福利费用。 （七）法定节假日及休息日，此项所产生的加班费用。劳保用品含工服防暑降温用品、卫生防护用品、健康证检查办理费的费用。 （八）由于物业管理责任给甲方造成损失的，所产生的费用。 所有材料费、消耗品、工具均由中标物业管理公司负责。物业服务使用全部消耗品，要保证质量，并保证所有消耗品均符合环保要求。 二、物业管理具体事项的几点要求 （一）中标物业管理公司在与业主签订正式合同后，协助业主进行项目的物业交接工作，并做好相关接管验收工作，尽快让物业工作人员熟悉本项目的基本情况。 （二）物业管理中建筑、设备设施、清洁保洁等保障，严密周到，且有各种在灾害性天气和突发事件的应急可行性方案，同时结合业主有关政治节点常态化的工作特点做好相应的工作安排及调整。 1. 建立健全各项安全生产管理制度，做好每日值班巡查，发现各种问题故障、坏损，及时报告，并组织维修处置，保障正常运行。 2. 定期做好各种设备设施的维修保养工作，做好日常工作记录，由主管部门检查验收后签字入档。 3.研究制定科学的养护方法，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，使各项设备始终处于良好的技术状态，保证其正常运行。 （三）根据情况，需提供派往本项目的主要骨		

					干人员名单，并明确实际的工作岗位职责。定期对服务人员进行物业管理业务知识培训、消防培训及其他服务培训。 （四）物业工作人员要具有国家承认的各专业上岗证，（特种作业人员应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗）同时所有工作人员均持有健康证。 三、考核项目及评分标准（总分100分） （一）房屋建筑日常管理维护（10分） 日常养护及时修复小损小坏，保持建筑外观整洁。每发现一处问题扣1分。 （二）给排水设备运行管理维护（10分） 化粪池、排水沟定期清理维护，保持畅通无异味。每发现一处问题扣1分。 （三）高、低压电气设备运行管理维护（10分） 确保电气设备运行正常，照明设施完好。每发现一处问题扣1分。 （四）消防设备运行管理维护（10分） 日常运行管理维护、避雷装置确保设备运行正常，定期检查。每发现一处问题扣1分。 （五）空调系统运行管理维护（10分） 空调系统运行正常，机房整洁。每发现一处问题扣1分。 （六）热力站的运行维护（5分） 设备设施运行正常，定期检修。每发现一处问题扣1分。 （七）卫生保洁（10分） 公共区域整洁，垃圾分类及时清运。每发现一处问题扣1分。 （八）扫雪铲冰（5分） 雪后及时清扫，无积雪。每发现一处问题扣1分。 （九）卫生间（5分） 卫生间清洁，无异味。每发现一处问题扣1分。 （十）公共区域（5分） 公共区域整洁，无杂物。每发现一处问题扣1分。 （十一）文件收发、会议服务、餐饮辅助服务（15分）		

					报刊信件收发、会议服务、餐饮辅助服务。每发现一次问题扣1分。 （十二）档案管理（5分） 制度资料管理，档案资料齐全，管理规范。每发现一处问题扣1分。 四、考核说明 1. 考核周期：每半年进行一次考核。 2. 考核方式：主管部门等组成考核小组，通过现场检查、满意度调查、查阅资料等方式进行综合评分。 3. 考核结果应用：考核结果作为物业服务质量评价的重要依据，与物业费、合同续签等挂钩。考核得分低于80分的，要求限期整改；连续两次考核得分低于70分的，建议更换物业服务企业。		

本商务要求共有“★”指标8个，”#”指标4个，“▲”指标2个。

序号	分类	重要性	内容	二级指标	服务要求标准	是否提供证明材料	提供方式
1	服务要求	★	服务起止时间		服务开始时间2025年9月，服务截止时间2028年8月。	否	

2	服务要求	#	服务制度		**1.物业管理服务制度** 健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。 **2.上墙管理制度（物业公司制作）** （1）办公楼上墙管理制度清单 ——安全管理规定 ——茶水间管理规定 ——消防应急预案、突发事件应急处置流程（供水、供电、供暖、防汛、防极端天气、防地震等） ——相关岗位职责 ——服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等） ——办公楼管理规定 （2）办公楼上墙管理制度要求 ——工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务的规范管理和服务监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得甲方确认。	否	
3	服务要求	#	综合物业服务团队及人员配备要求		**1 .物业服务企业** **（1）一般要求** ——应持有效资质证书，根据甲方的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施。 ——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的	是	学历证书且岗位认证复印件。

					持续改进。 ——应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与机关主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制。 ——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。 **（2）特定要求** ——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等。 ——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报甲方进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于2人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音。 ——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人。 ——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制。 **2．物业管理服务人员** **（1）持证上岗**		

					——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书。 ——特种作业人员应取得相应特种作业操作证。 ——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。 如：物业项目经理持有《全国注册物业管理师证书》和《全国物业管理企业经理证书》和中级及以上经济师证书；工程主管，持有电气高级工程师证书；维修工至少1人持有制冷与空调作业证，至少1人持有锅炉司炉工证。 **（2）职业素质** ——政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。 ——业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备。 ——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。 ——文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。 ——年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。 ——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。 **（3）行为规范** ——着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。 ——纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；		

遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

3 .人员配置标准

（1）人员配备依据

——人员配备依据主要以北京市有关规定为指导，根据机关办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业管理人员配备数量。人员类别与数量（学历、技术职称等要求可根据项目实际情况设定）

——项目经理。50岁以下，本科及以上学历（含同等学历）；从事物业管理五年以上、曾担任物业管理负责人二年以上、曾担任过类似项目负责人二年以上；具备中级及以上职称，要求与物业相关专业（如物业管理专业等）；提供自开标之日起12个月内至少连续6个月的社保缴纳记录，项目经理应持有健康证。

——主管人员。工程主管：50周岁以下，本科及以上学历，持有电气高级工程师证书，从事本专业工作5年以上；提供自开标之日起12个月内至少连续6个月的社保缴纳记录，主管人员应持有健康证。

——保洁人员。55周岁以下，从事相关服务二年以上；所有保洁人员应具有有效期内的健康证。

——工程维修人员。维修工：男性、55周岁以下、至少1人持有制冷与空调作业证、至少1人持有锅炉司炉工证，从事本专业工作5年以上。

——会议及前台服务员。女性，40周岁以下，大专及以上文化程度，身高160以上；会议及前台服务人员应持有健康证，形象气质佳。”

					（3）人员配置明细 人员配备最少10人，具体包括： 1、项目经理1人 2、工程设备维修人员3人 3、前台及会议服务人员2人 4、保洁人员4人 5、每季度至少开展1次岗位技能、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。 6、根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供 应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目 服务人员不得在其他项目兼职。		
4	服务要求	★	综合服务		（1）接待服务 ——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24小时值班。 ——热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。 （2）信息公示 ——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式。 ——物业管理服务工作情况定期报告或公示。 ——外墙清洗、虫害消杀等影响客户办公的作业计划。 ——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等。 ——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。 （3）投诉处理	否	

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等。
——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复。
——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正。
——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助。
——受理、处置投诉应留存记录。

（4）客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录。
——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表。
——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。
——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

（5）信报收发

——负责办公楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记、防疫消毒工作。
——负责客户资料、信函的邮寄，信函应在次日发出。
——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续。
——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查。
——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，

					并做到准确、及时。 ——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误,投递差错率不超过1% ——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。 **（6）标识管理** ——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调、完整、信息准确。 ——图形符号应符合GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。 ——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。 **（7）档案管理** ——按要求做好有关档案管理工作：①公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡视记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等；②保洁服务：工作日志、清洁检查表、消杀记录、用品清单等；③其他：教育培训记录、保密协议记录、客户信息、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等；④岗位运行值班记录等物业档案管理内容。 ——遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或 向其他单位、个人提供。 ——履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。		
5	服务要求	★	房屋本体维护管理		**（1）通用要求及范围** ——按照各地的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》（DB11/T10	否	

					04），定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保展厅及办公楼（区）的各个系统正常使用。 ——在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修。 ——组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到100%。各种标识完好、有效。 ——工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率95%以上；维修客户满意率95%以上；返修率不高于1%。 ——到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在5分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明等设备停运、室温、噪音、异味问题等。 ——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过24小时完成，延时修复不超过3个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施。 ——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务。 ——维修服务回访：维修完成后24小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。 ——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 **（2）土建小修** ——室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，		

					应局部拆换；质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺。 ——室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。 ——检修门窗小修。小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头 ——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。 ——屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。 **（3）上下水系统小修** ——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 ——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 ——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。		

					（4）供电设备设施小修标准 ——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用。 ——配电线路。小修内容：末端线路、支持物，或维修金额在300元以下；质量要求：绝缘良好完整可靠。 （5）二次装修管理 ——经甲方授权，对办公楼二次装修进行管理。 （6）其他 ——为保证房屋本体设施正常使用，对超出本维护范围且影响使用的维修项目给予维修响应。 ——根据房屋本体的使用年限和维修情况，每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 ——每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破 损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 ——每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡 查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 ——每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采 购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 ——办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无		

					破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。		
6	服务要求	★	共用设施设备管理		**（1）通用要求及范围（机房、制度、节能管理）** ——机房管理。设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；明确设备机房管理、安全责任人；设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；设备机房按规范配备消防器材；设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。 ——节能降耗。对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范。 **（2）供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）** ——运行管理。统筹规划，做到合理、节约用电；供电运行和维修人员实行持证上岗；配电室24小时值班；设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；严格执行用电安全规范，确保用电安全；保证避雷设施完好、有效、安全，定期检测；定期进行低压设备清扫；定期对应急柴油发电机试车进行监管，柴油储存符合规范要求；制度完善，执行有力；有事故应急预案并定期演练；监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在	否	

					规定的范围内；检查、运行、维护记录清晰准确；配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。 ——设备维护。监视和维修运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；定期有专人对电气用具进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备。 ——其他。负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。 **（3）供冷供暖** ——运行管理。采用地源、水源热泵或冰蓄冷技术的中央空调系统，应按设备供应商提供的技术要求进行操作，并符合国家相关技术规范。市政或锅炉供暖按照甲方要求配合专业部门（公司）做好日常运行管理。 ——供冷。按合同规定时间运行，室温符合要求，夏季不得低于26摄氏度；制冷期间定期按房间总数的5%抽检温度并作记录；在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；根据天气及时调整制冷温度；设备和机房整洁；标识完整有效，记录清晰、准确。 ——供暖。供暖设备、煤气设备、燃气设备运行正常；管道、阀门运行正常无隐患；冬季供暖室内温度不得低于20摄氏度；根据天气情况，相应调节供暖设备运行工况。 ——日常维修养护。定期对空调机房进行巡视检查；定期清洗、更换过滤网；定期清洗、消		

毒送风机、风口；系统换季开、停机时按要求进行保养；遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修。

（4）给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

——管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

——落水管、沟渠、池、井。落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；定期清掏化粪池、污水池。

——二次供水及直饮水设备。定期定时巡查、及时维护，并做好记录；保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生录；定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；有供水应急预案并进行演练；饮水设备机房钥匙指定专人保管；定期进行水箱清洗和水质检测。

——电热水器。电热水器保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；维修及时，无延误；定期除碱、消毒，保证无水垢；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

——其他。标识完好，制度上墙；加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；设备出现故障时，维修人员及时修复；节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求。

（5）消防系统

——对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，

					存档备查。 ——按照国家标准、行业标准设置消防安全标志、标识，并定期组织检验、维修，确保完好有效。 ——保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。 ——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效。 ——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场。 ——制定火灾发生紧急预案并定期演练。 **（6）门禁系统** ——保证各门禁现场设备状态正常，功能有效，有故障及时维修。 **（7）其他** ——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应。 ——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请甲方审定。		
7	服务要求	#	公共秩序管理		**（1）秩序维护** ——前台服务。前台服务人员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；协助指挥、疏导出入	否	

					车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求；遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育。 **（2）消防安全** ——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通。 ——配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作。 ——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力 ——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力。 ——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。 **（3）停车场管理** ——机动车辆。停车场应设必要标识，负责停车位线施画工作。 ——非机动车辆。为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放。 **（4）紧急情况的处置**		

					——当发生干扰、破坏甲方单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告甲方单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。		
8	服务要求	★	环境保洁服务		**保洁服务** ——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；加强防疫消杀，垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录。 ——清洁对象及标准 （一）展厅卫生保洁 展厅（临时展厅、行史展厅、基本陈列展厅）、大门、院落、楼道、楼梯、公共休息区及上述部位内所有设施用品及饰物。 1. 内容 1. 展厅内所有垃圾每日清运两次并进行分类、封袋处理，统一收集于指定地点； 2. 展厅门前根据季节情况适时增加每日清扫次数，保持展厅及门前院落整洁，发现垃圾及时清理； 3）每日开馆前清洁展厅的门窗、展柜、地面、楼梯、扶手、走廊、墙壁、休息区及指示牌，开放期间，每隔二小时进行巡视清扫，其它时间发现污渍随时清理； 4. 展柜及玻璃、电教设备、展具、展览装饰等注意清洁措施，采取合理有效清洁方式，避免损坏； 5. 每日一次清洁所有出入口处门牌标识； 6. 每周一次清扫所有通风窗口；	否	

					定期清扫空调风口百叶及照明灯片； 7. 每日两次整体清洁展厅地、台表面，其余时间发现污渍随时清理； 8. 每半个月清洁一次所有灯饰； 9. 每日一次扫净展厅入口地台及梯级，每月进行一次整体冲刷； 10. 每月一次清扫展厅天花板尘埃； 11. 定期投放喷洒防治鼠、蟑螂、蚊虫药物。 2、标准 1） 地面光亮无水迹、污迹、无杂物； 2） 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地脚线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物； 3） 垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净； 4） 保证展品安全，展柜玻璃洁净无污迹、无手印； 5） 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志； 6） 展厅无蚊虫； 7） 灯饰和其他饰物无尘土、破损； 8） 展厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有门窗及设施无尘土，无污迹、水迹； 9）大厅天花板无尘埃； 10）无鼠害、无蚊虫、无蟑螂； 11）休息区无杂物，垃圾、桌椅摆放整齐。 （二）办公楼及公共区域卫生保洁 办公楼及公共区域包括：办公用房的大厅、大门、楼道、楼梯、院落及上述部位内设施用品及饰物。 1. 内容 1. 每天8:00前清洁完毕，地面应用正确保洁方式推擦； 2. 每日两次清运楼内的所有垃圾，并进行分类回收； 3. 擦拭柱子、墙壁、家具、花卉及装饰物品等保持表面干净、无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点、无虫害；		

					4. 清洁所有门窗、及指示牌； 5. 清洁所有花盆及植物； 6. 清洁所有出口大门及门牌； 7. 清洁所有手印及污渍，包括楼梯墙壁； 8. 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面； 9. 清扫所有通风窗口； 10. 清扫空调风口百叶及照明灯片； 11. 托擦地、台表面； 12. 清洁所有楼梯、走廊及窗户； 13. 清洁所有灯饰； 14. 扫净及洗刷大厅入口地台及梯级； 15. 抹净入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施； 16. 清扫大厅天花板尘埃； 17. 定期投放喷洒防治鼠、蟑螂、蚊虫药物。 18. 以上区域定时巡视及时清扫，垃圾及时清理，保障公共区域干净、整洁、定期消杀、无异味。 2. 标准 1. 地面光亮无水迹、无污迹、无杂物； 2. 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地脚线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物； 3. 垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净； 4. 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物； 5. 展品安全，展柜玻璃洁净无污迹； 6. 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志； 7. 厅堂无蚊虫； 8. 灯饰和其他饰物无尘土、破损； 9. 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、无水迹； 10）大厅天花板无尘埃；		

11）无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

（三）餐厅卫生保洁

1、内容

1. 每日10:00前由工程部人员给餐厅送电，打开加热台进行加热，检查设备设施运行情况，客服人员完成保洁工作。10:00至开餐前检查餐具是否消毒，每半小时巡视一次发现问题及时处理；
2. 加热台内每周一注水，周五午饭结束后放水，期间根据实际使用情况随时补水，随时检查异常情况，保持整洁；
3. 每日开餐前一小时开窗通风；
4. 开餐前半小时餐厅开灯；
5. 每半小时巡视检查一次加热台是否正常工作；
6. 每日早午餐时间结束后由客服人员进行清洁工作：洗碗池、桌面、地面、加热台的餐厨垃圾清理、洗刷。桌椅清洁、消毒，门窗清洁，清洁用品检查补充；
7. 每日早午餐结束后清运所有餐厨垃圾；
8. 每日整体消杀一或二次。

2、标准

1. 加热台注水不得超过太深1/2，使用期间如水位低于1/2及时补水；
2. 每日开窗通风，保证餐厅无异味；
3. 洗碗池、加热台、桌椅、地面、门窗无油渍、无污物；
4. 保证清洁用品不少于1/2瓶；
5. 所有厨余垃圾清洁后及时清运，不过夜；

（四）卫生间保洁

1、内容

每日8：00（展厅为9:00）前将各卫生间清理完毕，并全天保持卫生间干净整洁，无异味。展厅内卫生间每两小时清洁一次，办公区域内卫生间每三小时清洁一次，发现污渍及时清理

。

1. 卫生间墙壁、面盆、台面、镜面保持内外光洁，无污垢、无积水、无斑垢、无斑点、无积尘；
2. 大小便池保持内外光洁、无污垢、无尿碱、无水垢、无污迹、无异味；
3. 使用合格清洁剂和软毛刷清洗挡板门；
4. 擦拭窗台、玻璃、洗手液盒、镜子、水龙头、烘手器等无积尘、无污垢、保持垃圾筐清洁；
5. 及时添加、更换卫生纸、洗手液、除味剂；
6. 将台面上的杂物和纸篓内的卫生纸倒入垃圾桶内，垃圾桶每天清运二次。
7. 定期通风或投放、喷洒空气清新剂（合格产品），保持卫生间整洁、无异味。

2、标准

1）门、窗、天花、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物；

2）玻璃、镜面明亮无水迹；

3）地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

4）面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱、无污迹、无杂物，电镀件明亮；

5）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个球，及时更换；

6）桶内垃圾不超过1/2；

7）设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污垢、无水渍；

8）空气清新、无异味；

9）墩布间干净、整洁、无杂物、物品码放整齐、不囤积。

（五）场外保洁

场外保洁主要包括大门至人行步道之间等区域的卫生管理工作。

1、内容

1）每日一次清扫擦拭楼门口台阶、护栏、地垫、花盆等处，要求无灰尘、水迹、污迹、斑

点；

2. 每天早晨清扫门前“三包”区域，保持院内及门前“三包”区域无积尘、无纸屑、无杂物、地面干净整洁；
3. 雨雪天气及时清扫院内及门前“三包”区域，坡面台阶及时放置警示标志，铺设防滑地毯或地垫；
4. 每日两次定时清运垃圾，并对垃圾存放处进行消杀；
5. 定期对办公大楼内外进行消杀，春、夏季每日两次，秋冬季每日一次，鼠害虫害定期定点投放消杀药物。达到无蝇、无蚊、无虫、无鼠害；
6. 建立健全巡视检查记录。

2. 标准

1. 保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；

2） 垃圾及时进行二次分类和清运，做到垃圾存放不过夜，无蚊蝇滋生；

3） 扫雪及时，地面无积雪。

（六）开水间保洁

1. 开水间地面、墙面保持干燥，光洁，无污迹，无污物，无积尘，顶棚无蜘蛛网。
2. 开水器随时保持清洁，开水器表面光洁，无污迹、无污物、无积尘、接水槽内无茶渍，无杂物积存。
3. 市政自来水停水时及时关闭开水器供水阀门，关闭电源，待自来水供水正常后，确认无异常在正常运行开水器。
4. 对开水器定期进行安全检查，除垢，保证用水安全。

（七）楼梯保洁，保持楼梯整洁干净。

1. 每天8:00前将楼梯扶手、踏步、踢脚线、开关面板、疏散指示灯箱擦拭干净，表面无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点，加强防疫消杀。

2. 楼梯每天随时保洁、维护，楼梯间保持无灰尘、无水迹无蜘蛛网、无污垢、无乱堆放物品。
3. 每天7:00打开楼道窗户进行通风，8:00前将楼道推尘完毕，对大理石地面保养应每季度一次打蜡、抛光、保证楼道内无杂物、无纸屑、无污迹、清洁、干净。
4. 楼道内的门窗、玻璃（窗台、窗缝）空调口、通风口、指示灯、壁灯、各种标牌、开关面板、消火栓箱门、花盆、垃圾桶等的清洁，保证表面干净无灰尘、无水迹、无污迹、无斑点。
5. 随时对楼道进行保洁维护。

（八）会议室保洁，包括：会议室、接待室、多功能厅。

1. 各楼层会议室，接待室清扫保洁一次，遇有会议随时保洁。
2. 用半湿抹布将室内茶几、桌面、椅子、电器、照明设备、开关面板、沙发边框、花架、踢脚线等擦拭干净、表面无积尘、无污垢。

3、门窗、玻璃（窗台、窗缝）保持明净、光洁、无积尘、无污迹、无斑点。
4、擦拭地面，将地毯灰尘吸净，要求无积尘、无污垢、无纸屑、无杂物、 无痰渍、无烟头，无异味。

5. 室内的桌、椅、烟缸、物品等摆放有序整齐。
6. 检查花卉、植物，清理灰尘。
7. 根据需要协助清洗会议室、接待室、多功能厅内椅套、窗帘、沙发套等。

——清洁作业要求
严格按照清洁对象及标准要求，认真完成清洁作业，确保展厅及办公环境干净整洁。

1. **垃圾清理**

——垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资

					源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放洁；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运 ——垃圾中转站管理（根据需要选择）。中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫,做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午10：00左右消杀一次，下午4：00左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度 **（2）有害生物防治** ——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理。 ——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味。 ——防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。		
9	服务要求	▲	绿化养护服务		**室内绿植养护** ——租摆植物：盆景质地大方、株形美观、花叶并茂、整体布局合理，根据需要调整租摆方案。 ——租摆鲜花：叶色光泽、果实饱满、整体布局合理，无尘、无过敏质素，花粉、花瓣无毒。	否	

10	服务要求	★	会议服务		（1）会议室及其用品管理 ——会议室专人管理。 ——茶具、牛奶咖啡具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准。（2）**会议受理** ——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。 （2）会议前准备 ——场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口。 ——引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准。 （3）会中服务 ——会议开始，根据需要为主席台提供服务。 ——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次满水后15分钟进行第二次续水；之后每30分钟续水一次。 ——会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等。 （4）会后整理 ——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还。	否	

11	服务要求	★	食堂餐饮辅助服务		1. 食材预处理协助： 根据厨师要求，进行简单的食材清洗、分拣、切割（如蔬菜、水果）等准备工作。 2. 餐台布置与维护：负责早餐/午餐开餐前餐台的布置（摆放餐具、调味料、纸巾等），并在供餐期间保持餐台整洁、食物充足、餐具及时补充。 3. 协助厨师将食物分装与传递，将确保卫生和美观；及时将菜品传递至取餐区。 4. 餐具补充与回收：在供餐期间，持续巡视就餐区域，补充清洁消毒后的餐具至指定位置。 5. 取餐区菜单制作及秩序维护 6. 负责就餐结束后，清理餐桌、擦拭餐椅、清扫地面并将回收的餐具送至洗碗池。 8. 工作区域卫生清洁：负责辅助工作区域（如配菜区、打餐台、备餐间等）的开餐前准备清洁及收尾后的清洁消毒工作。 9. 基础设备操作与维护： 在指导下，安全操作简单的厨房设备（如洗碗机、消毒柜、保温台），并进行基础的清洁保养。 10. 食材验收协助：在相关人员指导下，协助进行部分食材的初步验收（如清点数量、检查外包装）。 11. 按需完成临时指派任务：根据食堂运营需要，完成厨师长或管理人员临时安排的其他合理辅助性工作（如搬运物资、简单包装等）。 12. 个人卫生与着装规范执行：严格遵守食品安全和个人卫生规定，保持工作服、一次性手套、帽、口罩等整洁规范穿戴。	否	

12	服务要求	★	突发事件应急管理		**（1）重点部位及安全隐患排查** ——结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账。 ——应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控 ——随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。 **（2）应急预案的建立** ——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、防汛、抗震及极端天气应对应急预案等。 ——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 **（3）应急物资的管理** ——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理。 ——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。	否	

13	服务要求	▲	其他服务		（1）特约服务类别 ——特约服务包含但不限于：涉及设施设备的年检、专业维保，餐饮服务、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护、健身房管理等专业服务。 （2）特约服务要求 ——制定相应工作标准和工作流程。 ——涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程。 ——对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程。 ——留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。	否	

14	服务要求	#	绿色物业管理		——节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价。 ——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”。 ——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运。 ——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境。 ——控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻。 ——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等。 ——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物品。	否	

3.3 付款方式

序号	付款节点(进度)	付款条件	付款比例(或金额)	资金支付方式	备注
1	半年结算	每半年对服务质量进行检查后，方可进行结算。	100.00%	转账或汇款	无

3.4 履约验收方案

（1）验收主体

采购人（需求部门） 中国钱币博物馆

采购人（需求部门）拟邀请（ ）

（2）验收时间 每半年服务结束后10日内完成验收

（3）验收方式 一次性验收

（4）验收程序 资料验收、满意度调查、现场验收

（5）验收内容 1）员工行为规范，2）保洁，3）垃圾处理，4）设备设施维护与维修，5）系统维护维修，6）内业管理，7）员工满意度评分。

（6）验收标准 员工行为 1.面部、手部必须保持干爽清洁，女员工不得浓妆艳抹。2.男员工应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头。女员工应外貌整齐，不作怪异发型。3.统一着装，保持整洁。4.上班期间吃东西，看报、小说、玩手机、玩游戏。 5.员工业主相行时，应放慢脚步，侧身面带微笑点头致意、问候。6.见到陌生人，应询问“可以帮助您吗？”或“请问您是找哪里？”等帮助性服务，并提供相应服务。 7.注意言行举止规范、礼貌，坚决做到骂不还口，打不还手。8.必须遵守出入管理等公共秩序的相关要求。9.任何时候，在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。保洁行道环境 1.行道上无明显垃圾、积水和泥土等。2.下水道铁栅无泥土封住，沉沙井及时清理。3.行道周边无动物粪便等的垃圾，垃圾堆放点干净，无污渍。4.道路每天清扫，主干道8:30之前必须完成，道路视情况冲洗。5道路干净，无明显杂物，果皮、纸屑、泥块、污物等。6.道路费雨天无明显积水现象。绿化带内无垃圾，植物上午不明悬挂物，整体干净、清秀，无杂、乱、脏情况。玻璃保持光亮、明净。各种窗台、沿窗等无灰尘、无杂物、无污渍、无指印。天花墙壁 无明显灰尘及蜘蛛网。植物环境 无枯叶、叶面无灰尘。公共区域室外垃圾桶套袋。桶外表无灰尘、无污渍，楼道垃圾及时清理。办公区域1.无明显的卫生死角。卫生间处1.无异味。2.无缺纸现象。3.洗手池、便池无污渍。地面无毛发、无水迹、无杂物、无污物。1.楼梯间窗户在非雨天的工作时间保持常开，其余时间关闭。2.扶手无灰尘、无污渍。3.闭门器上无明显灰尘。 4.无明显蜘蛛网。5.若发现故障及时报修。 6.楼梯台阶无污渍、无杂物、无油迹。7.楼道内的挂画无灰尘、无污渍、无水迹。大厅范围 1.地面、墙面干净，无污。2.植物叶片干净、托盘干净无土。4.伞架摆放整齐。1.消防栓无灰尘、无杂物、无污渍、无水迹。2.消防器材在保质期内并摆放整齐，消防报警器及消防应急灯无灰尘、无污渍，外形完好，工作正常。3.消防安全通道口指示灯无灰尘、无污渍、无水迹、无破损。弱电间禁止摆放任何物品。保持屋顶物品摆放整洁、无明路灯保洁干净、无污泥、破碎、坏灯等不良现象。休闲器械干净，地面无积水，破坏物件及时修理。垃圾定点投放，不超出指定区域。垃圾日产日清。垃圾分类摆放，类别清楚。建筑物周边无乱堆乱放现象。设施设备的维护与维修系统的运行维护内业管理员工满意度评价。

（7）其他事项（如有） 无

无

第四章 资格审查

经审查不符合资格的投标人的投标文件，按无效投标处理，合格投标人不足3家的，不得评标。

资格审查标准及要求如下：

4.1 一般资格审查

详见本招标文件第一章“1.2.2一般资格要求”

4.2 需求单位要求的资格审查

详见本招标文件第一章“1.2.3需求单位要求的资格条件”

预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商的采购项目，符合资格条件的中小企业数量不足 3 家的，中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照财库〔2020〕46号第九条有关规定重新组织采购活动。

4.3 查询及使用信用记录

必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、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的投标人，否则其投标将被拒绝。

查询截止时间为开标后资格审查时间。

信用信息查询记录和证据留存的方式：信用信息查询记录和证据必须留存，并与该采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

第五章 评标办法

5.1 总则

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

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。

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

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

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

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

5.2 评标委员会

一、采购代理机构根据招标项目的特点，并按照政府采购法律规定的原则组建评标委员会，评标委员会负责对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

二、本项目评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。

三、对投标文件的审查、质疑、评估和比较以及确定中标的过程中，投标人对采购人和评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致其投标资格被取消。

四、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。

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

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

（一）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（二）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（三）对投标文件进行比较和评价；

（四）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

（五）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

5.3 评标方法

本项目采用评标方法详见本招标文件第二章投标人须知前附表中“评标方法”。

一、采用最低评标价法的采购项目：

（一）最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的供应商为中标候选人的评标方法。

（二）采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

二、采用综合评分法的采购项目：

（一）综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

（二）评标委员会将依据上述评标办法制定的评分细则（详见本招标文件“5.5评标细则及标准”）进行评标，计算各投标人得分并排出名次。

5.4 评标程序

5.4.1熟悉和理解招标文件

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

二、评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购代理机构沟通并作书面记录。采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

5.4.2符合性审查

评标委员会应对符合资格条件的供应商的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。

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

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	选择性报价	采购人不接受投标人提供的选择性报价、赠送，每种货物或服务只允许有一个报价。否则，在评标时将其视为无效投标
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标
3	是否接受进口产品投标	根据《中华人民共和国政府采购法》和财政部《政府采购进口产品管理办法》的有关规定，本次招标不接受进口产品投标
4	是否接受分包形式履行合同	本项目不接受分包形式履行合同
5	投标被拒绝：投标文件未按招标文件要求签署、盖章的	投标文件未按招标文件要求签署、盖章的
6	投标被拒绝：报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的	如果公开采购预算或最高限价，报价超过招标文件中规定预算金额或者最高限价的，做相应的审查；如果未公开采购预算或最高限价的，则不做相应的审查。
7	投标被拒绝：投标文件含有采购人不能接受的附加条件的	投标文件含有采购人不能接受的附加条件的
8	投标被拒绝：不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制	不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制

9	投标被拒绝：不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜	不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜
10	投标被拒绝：不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人	不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人
11	投标被拒绝：不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异	不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异
12	投标被拒绝：不同投标人的投标文件相互混装	不同投标人的投标文件相互混装
13	投标被拒绝：法律、法规和招标交件规定的其他无效情形	法律、法规和招标交件规定的其他无效情形
14	投标无效：投标人未能按招标文件要求提供投标文件纸质版和电子版（包括线上加密和现场递交的非加密电子版）	投标人未能按招标文件要求提供投标文件纸质版和电子版（包括线上加密和现场递交的非加密电子版）投标无效。
15	投标无效：投标文件未加盖电子签章或公章	投标文件电子版未按要求加盖《关于供应商办理CA数字证书及电子签章的通知》中指定供应商签发的单位电子签章（如遇启用纸质投标文件时，评标委员会对纸质投标文件按要求加盖公章进行审查）投标无效。
16	满足★号指标要求	满足★号指标要求
17	投标报价合理性	在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行说明，必要时提交相关证明材料。投标人应按评标委员会的要求通过项目电子化交易系统提交已加盖电子签章的说明，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。

以上符合性审查要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理，投标被拒绝。

5.4.3解释、澄清有关问题

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

二、投标人的澄清、说明或者更正应当加盖电子签章，并在评标委员会要求的反馈时限内通过电子化交易系统提交评标委员会。投标人不确认的，其投标无效。

三、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

（一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；

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

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

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

5.4.4比较与评价

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

一、评标委员会将遵循公开、公平、公正的原则，对所有投标人的投标评估都采用相同的程序和标准；

二、评标参照政府采购有关法律、法规以及本招标文件规定的评标办法进行；

三、维护招、投标双方的合法权益。

5.4.5复核

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

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当核对评标结果。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

分值汇总计算错误的；

分项评分超出评分标准范围的；

评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

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

5.4.6确定中标候选人名单

一、采用最低评标价法的采购项目：

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

二、使用综合评分法的采购项目：

评标委员会将按照评审得分由高到低顺序排名推荐中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

三、最低报价的投标人并不保证成为中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告。

评标委员会成员在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。对评标报告有异议的，在评标报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评标报告。

5.5 评标细则及标准

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

5.5.1评标办法与分制

本项目评审采用百分制，标准分为100分（不含加分）。

5.5.2评分办法与评审原则

一、评标委员会评委根据本细则所列评分标准，对各投标人进行独立评分。各评委对投标人的评分进行算术平均得出投标人最终得分，并据此对投标人进行排名推荐中标候选人。

二、评审中应遵循“质优价廉者优先”的综合评审基本原则。

三、根据财库[2019]9号、18号、19号文，节能环保产品是指纳入政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单并依据品目清单提供认证证书的产品。

四、中小企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中型、小型和微型企业，且必须填写并提供本招标文件所附《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

在政府采购活动中，供应商提供的货物或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

（二）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

残疾人福利性企业是指人根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》中规定的残疾人福利性企业，且必须提供《残疾人福利性单位声明函》。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

监狱企业是指根据《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》中规定的监狱企业，且必须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。监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

注：此条款适用于非专门面向中小企业的采购项目。残疾人福利性企业、监狱企业本身为中小企业的，不重复扣除。

5.5.3评分标准

评审因素		**评审标准**		
分值构成		技术部分14.00分 商务部分76.00分 报价得分10.00分		
评审因素分类	**评审项**	**详细描述**	**分值**	**客观/主观**

技术评审	服务方案及相关制度措施-针对本项目的服务理念及组织架构	投标人根据本项目特点，制定下列内容。1.物业管理理念;2.物业服务模式; 3.重难点分析及应对措施。上述每项应逐条叙述，内容全面合理、可行性强、操作性强、贴合项目实际的每项得 1分;内容基本合理、具有一定的可行性、具有一定的操作性、与项目实际基本贴合每项得0.5分;每项叙述内容完全脱离采购需求或未作完整叙述的得0分。本项最高得3分。	3.00	主观
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	针对本项目的重点工作方案（6分）： 1.接管和进驻方案； 2.重点区域服务方案； 3.重点岗位人员保障方案； 4.应急预案； 5.节能环保方案; 6.可自拟其他方案； 上述1-5项为核心内容，方案全面合理、可行性强操作性强、贴合项目实际的得1分;方案基本合理、具有一定的可行性、具有一定的操作性、与项目实际基本贴合的得 0.5 分;自拟其他方案贴合项目实际要求的得1分，不符合实际情况的方案得0分。 本项最高得 6分。	6.00	主观
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的日常管理制度	1.项目管理服务制度; 2.服务人员培训制度及考核制度; 3.财务及合同管理制度; 4.客户关系管理制度; 5.档案管理制度。 上述制度，有且每项贴合项目实际情况的每项得1分，一般得0.5分，较差或无不得分。	5.00	主观
商务评审	投标/响应人类似项目案例	提供开标日前近24个月内（以合同签订时间为准）开展或完成的非住宅类综合物业服务项目清单（扫描与用户签订的合同首页、服务周期页、采购金额页、标的页及签署页），每一个有效案例得3分，最高15分。（未按要求提供完整材料的，不得分：一个单位分年度多次签订的案例仅计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。）	15.00	客观
	管理体系认证	有效的质量管理体系(ISO9001或GB/T19001)、环境管理体系(ISO14001或GB/T24001)、职业健康安全管理体系(OHSAS18001或ISO45001或GB/T28001)认证证书能源管理体系认证(ISO50001:2018)、信用认证（AAA信用认证）。每有一项扫描件得3分，最高15分”。	15.00	客观

	项目经理	拟派项目经理：（15分）本科及以上学历得1分，健康证得1分；持有《全国注册物业管理师证书》（由住建部与人社部联合印发）和《全国物业管理企业经理岗位证书》（由住建部人事教育司统一印制，全国城建培训中心颁发）和中级及以上经济师证书，同时具有得9分，部分满足不得分。具有五年及以上物业项目经理经验，得4分，三年及以上至五年以下（不含五年）3分，三年以下（不含三年）不得分”。（依据学历证书复印件及工作履历）。注：没有提供投标人为本项目的项目经理缴纳开标前12个月内至少连续6个月社保的证明材料，该项得0分。	15.00	客观
	综合物业服务团队主要管理人员	工程主管：（12分）本科及以上学历得1分，健康证得1分；电气高级工程师证书，得5分；50岁以下得2分；从事工程主管工作五年及以上得3分，三年及以上至五年以下（不含五年）得2分，三年以下（不含三年）不得分。注：没有提供投标人为本项目的工程主管缴纳开标前12个月内至少连续6个月社保的证明材料及健康证，该项得0分。	12.00	客观
	综合物业服务团队重点服务人员	重点服务人员得：（15分）1.维修工2人：全部55岁以下，得1分；至少1人持有制冷与空调作业证，得3分；至少1人持有锅炉司炉工证，得3分； 2. 前台及会议服务人员:年龄在 40 岁以下,得1分; 大专及以上文化程度，得2分;全部提供健康证，得1分;具有三年及以上工作经验的得3分，三年以下工作经验不得分”。以上前台及会议服务人员满足全部条件得7分； 3.保洁人员：年龄55岁以下，全部提供健康证，得1分。	15.00	客观
	现场考察	参加现场考察得4分，未参加0分。（依据采购人提供的统一组织的现场考察签到表）	4.00	客观
价格分	价格分	招标：满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10%×100.	10.00	客观

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明
无				

5.6 确定中标程序

一、公示中标候选人

根据《国有金融企业集中采购管理暂行规定》（财金〔2018〕9号）第二十八条“采用公开招标方式的，应当按规定发布招标公告、资格预审公告，公示中标候选人、中标结果等全流程信息”，【采购人/采购代理机构】 应当在评标委员会提交评审报告后，在“投标人须知前格式”中的“信息公示渠道”上公示中标候选人。

二、确定中标方式

确定中标方式详见本招标文件第二章投标人须知前格式中“确认中标方式”。

如评审中出现异常或特殊情况，采购代理机构有权按照相关法律规定进行处理。

5.7 废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

出现影响采购公正的违法、违规行为的；

投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在投标人须知前附表“信息发布渠道”上公告。评标委员会要在采购项目招标失败时，出具招标文件是否存在不合理条款的论证意见。

第六章 投标文件格式

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标（响应）文件封面

详见附件：投标（响应）函

详见附件：开标（报价）一览表

详见附件：法定代表人授权书、法定代表人和被授权人身份证明

详见附件：分项报价表

详见附件：服务说明一览表

详见附件：采购需求及技术要求、服务需求逐项应答表

详见附件：合同条款逐项应答表

详见附件：项目实施人员情况表

详见附件：同类业务案例介绍

详见附件：售后、维护服务与质量保证承诺

详见附件：投标人（供应商）资格声明文件

详见附件：投标人（供应商）信息

详见附件：投标人（供应商）资质证书及其他资质证明文件

详见附件：正版软件声明

详见附件：采购需求及技术要求中规定应提交的有关技术文件材料

详见附件：中小企业声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：投标人关于在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、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力及依法缴纳税收和社会保障资金的承诺书

详见附件：制造商授权书

详见附件：节能产品、环境标志产品认证证书

详见附件：履约保证金保函

详见附件：技术条款第1条证明文件

详见附件：技术条款第2条证明文件

详见附件：商务条款第3条证明文件

详见附件：需求单位要求的资格条件第1条证明文件

第七章 拟签订合同文本

物业服务委托合同

甲方：

地址：

乙方：

地址：

第一章 总则

第一条 根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲、乙双方将甲方西交民巷17号院（以下简称本物业）委托给乙方实行物业管理，特订立此合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：展厅、用于展厅服务管理的其它房屋及附属，建筑面积共约10434.55㎡。

第三条 乙方提供的物业管理服务为综合性有偿服务，受益人为甲方及其他物业使用人。

第二章 物业管理服务范围和内容

第四条 房屋建筑日常管理维护

房屋建筑日常管理维护是指为保持本物业房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋管理维护。

第五条 给排水设备运行管理维护

给排水设备运行管理维护是指为保证本物业给排水设备、设施的正常运行所进行的日常运行管理维护。

第六条 高、低压电气设备运行管理维护

高、低压电气设备运行管理维护是指为保证物业高、低压用电系统正常运行以及对高、低压电气设备的日常运行管理维护。

第七条 避雷系统检测

避雷系统检测是指对物业服务区域内的避雷设施，乙方按照政府主管部门的相关规定聘请有资质的专业机构进行检测，并出具检测报告，报甲方备案。

第八条 空调系统运行管理

空调系统运行管理维护是指为保障物业管理委托范围内的空调系统正常运行所进行的日常运行管理。

第九条 热力站的运行维护

热力站设备、设施及管线的维护、检修，值班运行等。

第十条 消防系统给水设备设施运行管理

第十一条 网络机房、电话通讯系统运行维护

第十二条 配合甲方完成防汛工作安排，加强值班，配备相应防汛物资。

第十三条 卫生保洁

卫生保洁是指为保证物业环境清洁而进行的日常管理工作，包括展厅、甲方指定的部分展厅管理服务用房、公共区域的卫生保洁、卫生间保洁（含耗材保障）、外场保洁、“门前三包”区域、垃圾清运、扫雪铲冰等。

第十四条 文件收发、会议服务、食堂餐饮辅助服务（协助送餐公司对早餐、午餐的餐前准备、餐中服务与收尾工作）。

第十五条 档案管理

档案管理是指与物业相关的工程图纸、客户档案、运行记录及服务记录等的管理。

第十六条 供水、供电、供热、通讯、有线电视等公用事业单位，应当依法承担本物业管理区域内的相关管线和设施设备维修、养护的责任。

第十七条 对违反本物业管理相关规定的人员和行为，根据情节轻重，采取规劝、批评、警告、制止等措施。

第三章 物业管理服务质量和标准

第十八条 管理目标

物业服务3年内，物业管理服务标准（以 2025年招标文件为准）要求。

本物业管理服务要达到招标文件的指标。

第四章 物业服务事项及有关约定

第十九条 服务期限

本项目委托管理期限3年，自 2025年 月 日至2028年 月 日止。

1、乙方达不到本合同、招标文件、投标文件约定的质量和标准或经甲方验收考核不合格的，甲方有权单方解除本合同，但应提前 40 日通知乙方。乙方应自甲方解除本合同后十日内将物业及档案交还给甲方并予以退场。因甲方原因导致乙方无法达到合同约定的质量和标准的除外。

2、乙方管理质量未达到本合同约定或者投标文件、招标文件的规定，甲方有权要求限期整改，乙方限期未整改的，或者累计被责令限期整改 5 次的，甲方有权提前解除本合同。

第二十条 项目负责人的约定

乙方指定物业服务项目负责人为：　　，联系电话：　　。如乙方更换项目负责人的，应当与甲方沟通，经过甲方同意后 7日内在本物业管理区域内的显著位置公示。

第五章 物业管理服务费用

第二十一条 物业管理费

1、物业管理费是乙方为甲方提供的日常综合物业管理服务所需的费用，用于本合同第二章中列示的各项管理服务的开支，年总额为人民币____小写:____元。按半年结算人民币小写：____元。

2、合同生效后每半年，甲方收到乙方提供的合同相当金额的发票以及双方约定的相关验收单据后十（10）个工作日内，向乙方支付合同总金额的1/6。

3、因国家规定的相关政策等因素变动，双方协商解决。

第二十二条 其他事项双方按具体事宜协商确定。

第二十三条 本物业进行设施设备的大、中修时，由甲方向负责维修的单位支付相关费用，大、中修费用不计入物业管理费成本。

第六章 物业管理交接

第二十四条 本合同为委托合同。

第二十五条 前期介入费用不计算。

第七章 双方权利义务

第二十六条 甲方的权利和义务

1、甲方负责对物业管理活动的日常监督管理，行使本合同规定的权利和义务；

2、有权对本物业管理实施情况提出意见和建议；

3、审议乙方拟定的物业管理各项规章、制度；

4、监督检查乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

5、审定乙方提出的本物业管理服务年度计划、财务预算及决算，对物业管理费收支情况进行审计（不包括管理酬金部分）；

6、本合同签订后60日内，向乙方提供下列资料：

1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

2）设施设备的安装、使用和维护保养技术资料；

3）物业质量保修文件和使用说明文件；

4）物业管理所必需的其它资料；

7、甲方协助乙方做好物业管理工作和宣传教育；

8、对乙方的工作给予全面的支持和配合；

9、根据双方约定，甲方应按时足额向乙方支付物业管理费用；

10、承担本物业的能源费用；

11、协调处理原建筑施工承包单位与本物业有关的遗留问题；

12、确保原建筑施工承包单位按照国家规定的保修期间和保修范围，承担保修责任；

13、无偿向乙方提供物业管理用房；

14、甲方需要装修房屋时，应当按照国家有关规定办理申报登记手续；

15、甲方在交付本物业时，应当保证其享有对物业所有权或管理使用的合法性；

16、解决本物业现存的无法满足使用要求的硬件设施设备的不足，因硬件设施设备的不足所导致乙方服务达不到合同约定的质量和标准时，乙方不承担任何违约责任，物业管理服务费不得扣减；

17、其它相关法律、法规规定的权利和义务。

第二十七条 乙方权利义务

1. 接受甲方对物业管理日常工作的监督和管理，并对甲方负责；

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理规章制度；

3、对物业使用人违反本物业相关规定的行为，有权进行规劝、警告、制止，如发现物业使用人有重大违规行为而又无法制止时，应及时向管理委员会报告，并协助采取相应的措施制止或追究。对不听劝告造成严重后果的情况（包括但不限于火灾事故、交通事故等）应提交政府主管部门或司法机关处理；

4、设立专职会议服务人员，按会议分级标准分别制定会议服务标准和方案，完成会议服务接待任务，并对会议内容、文件保密；

5、设立专门的服务投诉电话、专门受理服务咨询和投诉,由甲方负责监督投诉处理情况；

6、建立投诉处理程序，对确认的有效投诉的责任人，在行政保卫部要求撤换的情况下48小时内撤换；

7、有权依本合同向甲方收取物业管理费，有权对甲方要求的特别或额外服务收取合理费用；

8、乙方自备物业管理工作所需的设备和工具；设备、工具的购置费用按合理使用的年限，以折旧或摊销的形式计入物业管理费开支；

9、经预先通知（紧急情况除外），在任何时间经甲方同意后，由甲方工作人员陪同下，乙方可带工具进入物业任何区域，以进行维修或履行管理职责；

10、按甲方要求协助甲方开展物业房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划和大、中修方案的实施；

11、负责编制本物业年度管理计划；

12、按物业管理相关法规，于每年定期公布物业服务履行情况；

13、乙方派驻的人员按相关要求持证上岗；

14、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部物业管理用房及物业管理的全部档案资料；

15、乙方针对甲方展厅环境和工作要求的特殊性，加强派驻服务人员的保密、消防、安全的培训教育工作和日常管理工作。乙方及其服务人员保证遵守国家《中华人民共和国保守国家秘密法》等法律法规及甲方的各项保密规章制度，确保甲方的国家秘密安全。乙方服务人员未经允许不得进入甲方涉密要害部门、部位。乙方服务人员确因工作需要进入甲方要害部门、部位的，不得私自接触、翻阅涉密载体，不得违规记录、存储、复制国家秘密信息（包括文字、数据、符号、图形、图像、声音

等方式记载秘密信息的纸介质、磁介质、光盘等物品；磁介质载体指硬盘、软盘、U盘和录音、录像带等），不得将任何载体带出、带入要害部门、部位，不得违规留存国家秘密载体。乙方及其服务人员不得以任何方式泄漏所接触和知悉的国家秘密，乙方及其服务人员需承担的保密期限至其所接触、知悉的国家秘密解密之日止。乙方及其服务人员如果违反国家或甲方的相关保密规定，乙方及其服务人员承诺将自愿承担相应的党纪、政纪和法律后果。

16、履行其它相关法律、法规规定的权利和义务。

第八章 违约责任

第二十八条 乙方违反本协议第三章的约定，未能达到约定的管理标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止协议；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十九条 甲方违反协议，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在30天内解决，逾期未解决的，乙方有权终止协议；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第三十条 合同生效后每半年，甲方收到乙方提供的合同相当金额的发票以及双方约定的相关验收单据后十（10）个工作日内，向乙方支付合同总金额的1/6。

第三十一条 在管理期内，乙方未达到管理服务承诺标准，除甲方可提前解除本合同外，乙方尚需承担如下违约责任：

1、扣除当年全部物业费__3__%

2、退出甲方办公楼交出管理权。

第九章 附 则

第三十二条 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第三十三条 双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。

第三十四条 本合同由下列文件组成并按顺序优先适用：1、本合同条款；2、中标通知书；3、招标文件及澄清；4、投标文件及澄清；5、其它有关文件。上述文件相互矛盾或约定不清时以顺序在前的文件为准，有特别约定的除外。

第三十五条 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。

第三十六条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律及时协商处理。

第三十七条 本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的可向本物业项目所在地的人民法院起诉。

第三十八条 本合同期满后，乙方提供的服务达到合同约定质量和标准的，双方如续订物业管理委托合同，应在本合同期满六十天前向对方提出书面意见。

第三十九条 乙方在本合同项下的管理服务权利和义务由乙方具体负责实施，相关法律责任由乙方承担。

第四十条 本合同正本连同附件，一式四份，经甲、乙双方法定代表人或其授权代表签字、加盖单位公章时生效，效力追溯至本合同履行期限的起始日。

甲方：（公章）　　乙方：（公章）

法定代表人（委托代理人）：　　法定代表人（委托代理人）：

____年__月__日　　____年__月__日

第八章 附则

8.1 解释权

本招标文件的解释权属于采购代理机构。

8.2 未尽事宜

本招标文件未尽事宜【按照/参照】《中华人民共和国政府采购法》及其它有关法律法规的规定执行。