

# 北京市顺义区政府采购项目 招标文件

项目名称：政务中心物业经费项目

项目编号：11011324210200017009-XM001

分包名称及包号：政务中心物业项目（第一包）

采购人：北京市顺义区机关事务管理服务中心

采购代理机构：北京市顺义区公共资源交易中心

（北京市顺义区政府采购中心）



# 目 录

第一章	投标邀请.....	3
第二章	投标人须知.....	8
第三章	资格审查.....	26
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	29
第五章	采购需求.....	40
第六章	拟签订的合同文本.....	61
第七章	投标文件格式.....	97



# 第一章 投标邀请

## 一、项目基本情况

1. 项目编号：11011324210200017009-XM001

2. 项目名称：政务中心物业经费项目

3. 采购方式：公开招标

4. 项目预算金额：993.2049 万元、项目最高限价：993.2049 万元

5. 采购标的所属行业：物业管理

6. 采购需求：本项目共两包，按照兼投不兼中的原则，每个投标人最多只能被确定为 1 个采购包的第一中标候选人。本项目按采购包包号数字顺序(升序)进行评审，已获得第一中标候选人资格的将不再推荐为后续其他分包的第一中标候选人。

标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
政务中心物业经费项目	993.2049	1	物业服务（详见采购需求）

7. 合同履行期限：自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（具体以合同签订时间为准）。

8. 本项目是否接受联合体投标：是 否。



## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的服务全部由符合政策要

求的中小企业承接。

本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：\_\_\_\_\_。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：无。

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：无。

### 三、获取招标文件

1.时间：2024年11月25日至2024年11月29日，每天上午9:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4.售价：0元。



### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和开标地点

1.提交投标文件截止时间、开标时间：2024年12月17日上午9点30分(北京时间)。

2.开标地点：北京市顺义区复兴东街3号院顺义区政务服务中心6号电梯厅二层开标区（具体标室号开标当天详见一层大屏幕）。

本项目采用远程电子开标方式，不接收纸质文件。投标人可自行对电子投标文件进行解密或在开标地点使用 CA 认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易

平台进行电子开标。

## 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

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

(2) 执行《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制》的通知（财库〔2019〕9号）；

(3) 执行《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）；

(4) 执行《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；

2. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 认证证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

### 2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引”，按照程序要求办理。



### 2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

### 2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

## 2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

## 2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

## 2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

## 2.7 电子开标

供应商在开标时间使用相关 CA 数字认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台，务必在系统提示时间内进行解密操作（如遇到问题，可联系技术支持客服电话：010-86483801），未成功解密，视为放弃本次投标，投标无效。



七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

### 1.采购人信息

名称：北京市顺义区机关事务管理服务中心

地 址：北京市顺义区复兴东街 3 号院

联系方式： 61479530

## 2.采购代理机构信息

名 称：北京市顺义区公共资源交易中心（北京市顺义区政府采购中心）

地 址：北京市顺义区复兴东街 3 号院三层

联系方式： 81494466

## 3.项目联系方式

项目联系人：杨洋、徐诺

电 话： 81494466、81492262



## 第二章 投标人须知

### 投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要



条款号	条目	内容				
		<input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。				
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">标的名称</th> <th style="width: 50%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">政务中心物业经费项目</td> <td style="text-align: center;">物业管理</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	政务中心物业经费项目	物业管理
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
政务中心物业经费项目	物业管理					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
12.1	投标保证金	投标保证金金额：0 元 投标保证金收受人信息：_____。				
12.7.2	(本项目不涉及)	投标保证金可以不予退还的其他情形： <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。				
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。				
15.1	投标文件的提交	供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件（供应商应充分评估网络或系统对投标文件上传造成的影响，确保投标文件在投标截止时间前完成上传）。				
18.1	开标地点	北京市顺义区复兴东街3号院顺义区政务服务中心6号电梯厅二层开标区（具体标室号开标当天详见一层大屏幕）				
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以【服务方案及内容】得分高者为中标人 <input type="checkbox"/> 随机抽取				

条款号	条目	内容
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p>■不允许</p> <p>□允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分担保履行的具体内容：_____；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例：_____；</p> <p>（3）其他要求：_____。</p>
26.1.1	询问	询问送达形式：书面（加盖单位公章的纸质文件）、电话
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>1、采购人联系部门：北京市顺义区机关事务管理服务中心；</p> <p>采购人联系电话： 61479530；</p> <p>采购人通讯地址：北京市顺义区复兴东街 3 号院；</p> <p>2、代理机构联系部门：北京市顺义区公共资源交易中心（北京市顺义区政府采购中心）；</p> <p>代理机构联系电话：81494466；</p> <p>代理机构通讯地址：北京市顺义区复兴东街 3 号院三层。</p>



# 投标人须知

## 一 说 明

### 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

### 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

### 3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察，召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

### 4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随



样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标方法和评标标准》。

## 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

### 5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

### 5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

#### 5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）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；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单

位为中小企业；

(3) 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。

5.2.1.3 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，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 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。

5.2.2 在政府采购活动中，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。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 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。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含1年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月

最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

### 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的有关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证

书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

#### 5.4 正版软件

5.4.1 依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，**否则投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

5.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

#### 5.5 网络安全专用产品

5.5.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

#### 5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京

市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

## 5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）为加快数据中心绿色转型，根据财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

## 6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

## 二 招标文件



## 7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

#### 第四章 评标程序、评标方法和评标标准

#### 第五章 采购需求

#### 第六章 拟签订的合同文本

#### 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

### 8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

### 三 投标文件的编制

### 9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为无效投标。



本项目共两包，按照兼投不兼中的原则，每个投标人最多只能被确定为1个采购包的第一中标候选人。本项目按采购包包号数字顺序(升序)进行评审，已获得第一中标候选人资格的将不再推荐为后续其他分包的第一中标候选人。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

## 10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

## 11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币报价。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，否则其**投标无效**。

## 12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。
- 12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。
- 12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- 12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、

担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

### 13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其投标无效。

### 14 投标文件的份数及签署、盖章规定

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。



## 四 投标文件的提交

### 15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

### 16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

### 17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

## 五 开标、资格审查及评标

### 18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在**投标截止时间的同一时间**和招标文件预先确定的地点组织开标。开标由采购代理机构主持，邀请所有投标人、采购人和有关方面代表参加。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。



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

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

## 19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

## 20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部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。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

## 21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

# 六 确定中标

## 22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定成交供应商。

## 23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府



采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

## 24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

## 25 签订合同

25.1 中标人、采购人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。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包

履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## 26 询问与质疑

### 26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，由投标人派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件(可在中国政府采购网下载专区下载)。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

## 27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。



## 第三章 资格审查

### 一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

### 二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定	具体规定见第一章《投标邀请》	



序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》，提供电子件并加盖投标人公章
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>、<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）；</p> <p><b>截止时点：</b>投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、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投标人，其<b>投标无效</b>。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	由采购代理机构查询

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1-1	中小企业声明函	<p>本项目专门面向中小企业采购，需在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供中小企业声明函；如为监狱企业或残疾人福利性单位，不必提供中小企业声明函，但须按注1或注2要求提供证明材料。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》中如实填报。</p> <p>上述中小企业如为监狱企业或残疾人福利性单位应在声明函中如实列明单位性质，并按注1或注2要求提供证明材料。</p> <p>注1：监狱企业须提供由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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。</p> <p>注2：残疾人福利性单位须按招标文件要求提供《残疾人福利性单位声明函》。</p>	格式见《投标文件格式》，提供电子件并加盖投标人公章



## 第四章 评标程序、评标方法和评标标准

### 一、评标方法

#### 1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

#### 符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	报价的修正	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；
9	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

10	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子版：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准。</p>
11	公平竞争	<p>投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；</p>
12	串通投标	<p>不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）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；（四）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；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；</p>
13	附加条件	<p>投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；</p>
14	其他无效情形	<p>投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。</p>

## 2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

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

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

有，具体规定为：\_\_\_\_\_

无，按下述 2.4.2-2.4.6 项规定修正。

2.4.2 开标时，在北京市政府采购电子交易平台上显示的投标报价内容与电子投标文件中相应内容不一致的，以开标时显示的投标报价内容为准；

2.4.3 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.4 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以总价为准，并修改单价；

2.4.5 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。

2.4.6 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书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予   /   % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予   /   % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局（北京市含教育矫治局）、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的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

### 3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

#### 3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

综合评分法，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，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

随机抽取

其他方式，具体要求：\_\_\_\_\_

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）。



#### 4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：评审得分相同的，确定投标报价低的投标人。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的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。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。



#### 5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 二、评标标准

- 1、评标方法：采用综合评分法，满分为 100 分。
- 2、价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×分值。
- 3、最低报价不作为中标保证。

**本采购包专门面向中小企业采购，因此不给予价格扣除。**

序号	评分因素	评分标准（证明材料）	分值
1	投标报价得分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。其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）×分值	10
2	投标文件质量	1、目录索引、编页、排版等制作规范得 1 分，否则不得分； 2、文件内容清晰得 1 分，否则不得分。	2
3	投标人类似项目案例	投标人近 3 年（2022 年 1 月 1 日至 2024 年 11 月 1 日，合同签订日期为准），已完成或者正在执行中的类似物业服务项目，每有一个有效合同案例得 2 分，最高得 6 分。（附合同首页、标的金额所在页、签字盖章页，并加盖供应商公章。未按要求提供完整材料的，不得分。）	6
4	管理体系认证	有效的质量管理体系（1 分）、职业健康安全管理体系（1 分）、环境管理体系（1 分），此项最高 3 分。（需提供有效的认证证书彩色扫描件）	3

5	管理手册	<p>有针对本项目制定的项目管理手册，提供手册目录页，流程图页等相关页。</p> <p>针对本项目应对措施合理有效、可行性强得 8 分，较好得 4 分，一般得 2 分，较差得 1 分，不提供不得分。</p>	8
6	项目经理	<p>1. 具有学信网可查的本科及以上学历，此项 2 分；</p> <p>2. 具有物业管理师及以上证书，此项 2 分；</p> <p>3. 具有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，需提供简历业绩证明，此项 2 分。</p> <p><b>注：</b></p> <p><b>1、投标人需提供项目经理学历及学信网证明、物业管理师及以上证书、简历业绩证明等相关证明文件。</b></p> <p><b>2、投标人需提供开标前 12 个月内至少连续 6 个月项目经理的社保缴纳证明材料，否则整体不得分。</b></p> <p><b>以上证明材料均需加盖投标人公章。</b></p>	6
7	项目副经理	<p>1. 具有一级注册建造师及以上资格证书，此项 2 分；</p> <p>2. 具有学信网可查的本科及以上学历，此项 2 分；</p> <p>3. 具有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，需提供简历业绩证明，此项 1 分。</p> <p><b>注：</b></p> <p><b>1. 投标人需提供一级注册建造师及以上资格证书，本科及以上学历证书和学信网证明，简历业绩证明等相关证明文件，不提供不得分。</b></p> <p><b>2. 投标人需提供开标前 12 个月内至少连续 6 个月项目副经理的社保缴纳证明材料，否则整体不得分。</b></p> <p><b>以上证明材料均需加盖投标人公章。以上证明材料均需加盖投标人公章。</b></p>	5

8	项目主要管理人员	<p><b>1、工程主管人员（5分）</b> 具有建（构）筑物消防员初级及以上资格证书，特种设备安全管理 A 证书，高压电工作业（运行）证，有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，全部满足得 5 分，否则不得分。</p> <p><b>2、客服主管人员（3分）</b> 具有专科及以上学历，物业管理相关证书，有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，全部满足得 3 分，否则不得分。</p> <p><b>3、安全主管人员（3分）</b> 具有专科及以上学历，建（构）筑物消防员中级及以上资格证书，有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，全部满足得 3 分，否则不得分。</p> <p><b>4、保洁主管人员（3分）</b> 具有专科及以上学历，物业管理相关证书，有相关类似物业项目 3 年（含）以上管理经验，全部满足得 3 分，否则不得分。</p> <p>（投标人需提供本项目的主要管理人员相关学历证书和相关资格证书扫描件及个人简历，截止开标前至少连续6个月在本企业的社保证明材料，并加盖供应商公章，否则该项整体不得分。）</p>	14
---	----------	--	----



9	项目主要操作人员	<p><b>1、文员、档案人员（2分）</b> 需配不少1名档案管理员，本科以上学历并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>2、办卡充值人员（2分）</b> 需配不少于1名，专科以上学历、助理会计师并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>3、碳排放作业人员（2分）</b> 需配不少于2名碳排放作业人员，并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>4、电梯安全管理员（2分）</b> 需配不少于2名电梯安全员，并提供特种设备安全管理A证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>5、高压电工人员（2分）</b> 需配不少于7名高压电工，并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>6、消防人员（2分）</b> 需配不少于1名消防人员，专科以上学历、并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>7、信息系统管理工程师（2分）</b> 需配不少于1名信息系统管理工程师，本科及以上学历并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。</p> <p><b>（投标人需提供相关证书扫描件，截止开标前至少连续6个月在本企业的社保证明材料，并加盖供应商公章，否则该项整体不得分。）</b></p>	14
10	服务难点分析及应对措施	<p><b>1、难点分析</b> 针对本项目的难点分析，项目分析清晰、明确、针对性强得3分，一般得1分，未提供不得分。</p> <p><b>2、应对措施</b> 针对本项目难点应对措施合理有效、可行性强得3分，一般得1分，未提供不得分。</p>	6
11	服务方案及内容	<p>针对本项目编制服务方案（按服务需求包括但不限于房屋建筑、构筑物、场地管理及维修保养、日常客户服务、保洁服务、绿化服务及其他装饰装修管理及节能措施等，含人员配置、人员培训、各项规章制度等），服务方案合理可行、针对性强得16分，较好得12分，一般得8分，较差得4分，未提供不得分。</p>	16

12	应急预案	针对本项目的各项应急预案全面合理、可操作性强得 6 分，应急预案合理性、可操作性一般得 4 分，应急预案合理性、可操作性较差得 2 分，未提供应急预案不得分。	6
13	团队人员管理及稳定性方案	供应商具备完整的人力资源管理框架，团队人员的稳定性及管理措施有优势，得 4 分；一般得 2 分；无方案不得分。 (此项需提供人员管理及稳定性承诺书，格式自拟，并加盖公章，不提供此项整体不得分。)	4
合计			100



## 第五章 采购需求

### 一、服务范围

1. 公共区域环境卫生清洁服务;
2. 公共秩序、安保管理服务;
3. 共用设备设施的运行和维护;
4. 垃圾分类;
5. 汛期防汛;
6. 档案管理;
7. 资产管理;
8. 客户服务;
9. 弱电系统维保服务;
10. 高压配电室维保服务;
11. 电梯日常维护保养服务;
12. 消防系统维护服务;
13. 安全生产工作;
14. 地下机械车位维保;
15. 其他。

### 二、服务内容

#### (一) 公共区域环境卫生清洁及绿化养护

负责做好楼道、门厅、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间等公共区域保洁，办公楼主体周边、停车场和道路环境清洁，楼宇外墙玻璃清洗，楼内环境消杀，化粪池清掏清运等工作。负责室外绿化养护及楼内绿植配置养护。公共区域环境卫生保洁和绿化养护日常所需物料及低值易耗品由投标人负责提供。其它特殊情况由投标人提出方案，报送招标人，由招标人统一安排。

#### (二) 公共秩序维护及安保管理工作

投标人配合招标人做好安保、中控值机、消防微站的人员、岗位及日常巡视检查的管理工作，发现问题及时记录并督促整改。



(1) 服务内容主要包括：根据本项目管理有关规定对人员、物品出入进行登记、查验以及对上访人员秩序进行维护；做好安全保卫和防火防盗工作，并负责本项目地下一层停车场及室外车辆、道路和环境秩序维护管理服务。

(2) 为招标人及相关单位组织开展的各类公共活动提供安全保障，及时有效处理各类突发事件、紧急事件。

(3) 制定各种紧急预案并实际演习，建立义务消防队伍，确保具备处理突发状况的能力。每年最少组织实施一次消防疏散灭火演习。

(4) 每日定期对大楼内及室外区域进行安全巡视检查，对发现需整改的问题进行记录，并交招标人一份留存，及时协助招标人进行整改。

### (三) 设备设施的维修、运行和维护工作

(1) 负责项目公共区域设备设施、地下一层停车场机械车位及室内设施的小修，相关维修所涉及的配件或材料由投标人负责提供；如有楼体结构、楼顶防水、机电设备等需大中维修的，投标人负责制定维修方案，报送招标人，由招标人统一安排。

(2) 负责项目区域所有的电梯系统、消防系统、弱电系统、高低压配电系统、直饮水系统、太阳能热水系统、应急发电系统、避雷系统、楼宇消电检、生活水水质检测、机械车位、房屋安全普查等设备设施的运行维护和安全检测工作，以及项目共用设备设施财产险、车辆险、公共责任险、安责险等。

(3) 负责项目区域共用设备设施的日常操作、使用及巡查、维护工作，发现共用设备、设施故障问题及时维修并上报招标人，重大问题需书面报告招标人。

(4) 建立健全重要设备、设施运维台账，倡导节能减排，发现项目区域运行存在的问题及时向招标人提出可行性改进方案。

### (四) 垃圾分类

投标人需严格按照《北京市生活垃圾管理条例》落实所服务区域垃圾分类工作。投标人须制定垃圾分类各项规章制度，垃圾分类责任到人。建立垃圾分类台账、签订垃圾清运合同，规范做好垃圾分类工作。需履行物业管理方垃圾分类职责，与相关单位签订《垃圾分类责任书》明确各自责任，监督管理相关单位垃圾

分类工作，对垃圾分类不规范单位进行指导和监管。

### （五）汛期防汛

建立健全物业管理中突发公共事件的预警和应急体制，确保管理区域内遇重大汛情能够高效、有序地做好防汛抢险救灾以及各类突发事件的处置工作。确定管理区域内汛期重点防范位置和设备设施的安全，做好汛前管道、沟渠等检查，以及防汛物资准备工作，加强汛情监测、预警预报及出现汛情时的处置工作，最大限度的减少管理区域内财产损失。

### （六）档案管理

按照档案管理规定对招标人交付的工程图纸档案、房屋及设备设施档案、接管验收和客户档案、运行记录及服务记录档案进行保密、保存管理。保密、保存期限为长期，投标人员不得擅自查看、动用，不得以复印、拍照、记录、拷贝等方式复制留存，不得持有、携带。物业服务工作结束后及时交还招标人。

### （七）资产管理

投标人为固定资产使用管理的第一责任人，负责项目固定资产日常管理及联系对接工作；积极配合招标人开展固定资产盘点、统计、处置等工作，维护固定资产台账信息准确有效；出现固定资产损失时，应按相关规定进行赔偿。

### （八）客户服务

做好物业服务范围内的客户报事、报修，来访接待，客户投诉及回访，特约服务、理发服务、健身房服务等工作；组织并实施物业维修及物业服务回访工作；每季度组织开展一次物业服务满意度调查，根据客户提出的合理化意见和建议及时进行整改；做好各相关单位的报纸收发工作，杜绝遗失；配合招标人及相关单位的重要接待等临时性工作任务。

### （九）弱电系统维保服务

招标人委托投标人对物业服务范围内的设备监控系统(中央站主机服务器、DDC控制箱、前端传感器、执行器、通讯线路、信号传输及电源线)、安全防范系统(包括视频监控、防入侵报警系统、门禁管理系统、访客管理系统、车辆出入管理系统)、综合布线系统(政务外网、专网、语音电话布线系统的管线、配线架、机柜、跳线、面板木块)等设备设施按照国家或行业标准进行维护保养。投标人需提供双人 24 小时驻



场作业服务，在合同期内每 3 个月提供 1 次现场维护保养工作。

### （十）高压配电室维保服务

投标人负责总配电室及 3 个分配电室内的高、低压配电设备代运行服务工作，负责配电室的运行管理，设备设施缺陷处理、故障抢修，日常巡视检查，对有关检测表计进行定期地观察记录，建立设备进行档案，每年为招标人提供设备分析报告，协助招标人建立各项操作规程和事故应急预案，指导招标人做好设备运行、管理及安全工作。投标人提供双人 24 小时驻场作业服务，负责配电室的日常运行管理。

### （十一）电梯日常维护保养服务

投标人应按照《电梯维修规范》《电梯制造与安装安全规范》《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》及《(北京市)电梯日常维护保养规则》的规定，对服务保障范围内所涉 39 台电梯进行维护、保养，及时处理电梯运行中发生的故障，以确保电梯的正常运行；完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好保养记录；制定电梯事故应急防范措施和救援预案并定期演练。投标人需提供 24 小时驻场作业服务，现场作业人员需双人持证上岗。

### （十二）消防系统维护服务

对物业服务区域内所涉火灾自动报警及消防联动系统、消防广播系统、消防电话系统、防火门监控系统、火灾漏电监控、智能应急照明及疏散指示系统、自动喷水灭火系统、室内消火栓系统、消防水炮系统、防火卷帘门系统及其线管线槽、电线电缆、主机、模块等设备设施进行驻场维修，保证所有系统设备运行正常。负责制定相关规章制度及紧急事件处理预案，有义务配合招标人处置突发紧急事件及紧急维修设施设备。投标人需提供双人 24 小时驻场作业服务，保证服务保障范围内的系统设备运行正常。

### （十三）安全生产工作

认真履行物业服务保障区域内安全生产主体责任，建立健全突发公共事件预警及应急体制，负责服务区域内的消防安全、设备设施运行维护及操作安全、用火用电用气安全、施工作业安全、有限空间安全管理、以及大风、雨雪、高温、冰冻等极端天气和自然灾害的安全防范等工作，定期开展安全隐患排查清理整治工作，建立健全安全生产各类隐患台账，采取有效措施主动防范和应对可能发生的各类安全事故。

#### （十四）地下机械车位维保

负责地下一层机械车位运行维护，主要做好 471 个升降横移类机械车位的日常运行和维护工作，以及负责相关机械车位的年检费和公责险。

#### （十五）其他

按照招标人要求做好其它相关物业服务保障工作。

### 三、服务标准及要求

1. 投标人提供的物业服务应保证稳定优质的服务水平，对服务质量能够持续改进提升。保证本项目的安防秩序、环境卫生、房屋及设备设施的运行维护、能源消耗控制情况得到招标人满意。

2. 投标人提供的服务标准参照京建发【2010】507号文件要求的《北京市物业管理示范项目 — 大厦服务标准》执行；

3. 上述《标准》未涉及的服务内容，按照招标人提出的具体标准实施。

### 四、服务费构成

物业管理费用构成根据物业服务机构承担的物业服务内容，测算服务人员的所有费用及其中可预见的各种费用进行测算并累加成总费用，包括但不限于以下内容。

1. 人员费用包括：工资、加班费、工装费用、劳保费用、社会保险费（工伤保险金、养老保险金、生育保险金、失业保障金、医疗保险金、住房公积金）、福利费等；

2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用，

3. 物业管理区域清洁卫生费用，

4. 物业管理区域绿化费用，

5. 办公费

6. 环境清洁、消杀工具及材料费

7. 物业服务管理固定资产折旧费用

8. 强制性检测费（如：避雷检测、电梯检测、灭火器检测、消电检、烟感及燃气探测设备的清洗检测、水质检测、高低压设备检测、计量仪器仪表检测等）

9. 专业设施设备系统运行维护费（如：生活热水、直饮水、化粪池清掏及疏



通、生活垃圾及厨余垃圾清运等)

10. 弱电系统维保服务
11. 高压配电室维保服务
12. 电梯日常维护保养服务
13. 消防系统维护服务
14. 地下机械车位维保
15. 物业共用部位、共用设施设备公众责任险、财产险等保险费用
16. 其他需支付的费用
17. 企业利润
18. 税费

## 五、物业管理项目基本情况

### (一) 建筑面积

政务服务中心项目用地面积 45793.17 平方米，总建筑面积 171280 平方米，其中地上建筑面积 114480 平方米，地下建筑面积 56800 平方米。层数地上 9 层，地下 2 层。建筑高度 43.9 米。功能地上为商务办公、展览会议等，地下为职工餐厅、汽车库、设备机房等。

### (二) 其他信息

- 1、绿化面积 28000 平方米，屋顶 12000 平米。
- 2、地下一层概况：总面积 28155.66 平米。

(1) 机械车位 57 组立体车组，共 471 个升降横移类机械车位，每两年检验一次，12 月份年检，有单独的车位设备保险；平面车位 147 个，共 618 个。

(2) 南北两个员工就餐餐厅，能容纳 1400 人就餐。

(3) 男女浴室共计 4 个，其中 20 个淋浴喷头，20 个淋浴玻璃房，40 个洗手盆。

3、地下二层 192 个设备机房：太阳能机房 1 个，中水机房 1 个，自来水机房 1 个，消防泵房 1 个，消防稳压泵房 1 个，油水分离间 2 个，发电机房 1 个，风机房 13 个。

4、污水泵共计：83 台，其中 1.5KW 污水泵共计 2 台，2.2KW 污水泵共计 47 台，3.0KW 污水泵共计 2 台，5.5KW 污水泵共计 12 台，7.5KW 污水泵共计 20 台。

5、外围地灯：东、西、南、北侧共计 87 个。高灯：东、西、南、北侧共计 64 个。

6、外围设施：雨水井：楼西侧 14 个、楼北侧 17 个、楼南侧 16 个，共计 47 个。雨水篦子：楼东、西、南、北侧共计 39 个。污水井：楼西侧 17 个、楼北侧 7 个、楼东侧 9 个、楼南侧 5 个，共计 38 个。路灯井：楼东、西、南、北侧共计 6 个。绿化井：楼东、西、南、北侧共计 20 个。消防井：楼东、西、南、北侧共计 14 个。给水井：楼东、西、南、北侧共计 9 个。中水井：楼东、西、南、北侧共计 10 个。电井：楼东、西、南、北侧共计 18 个。电信井：楼东、西、南、北侧共计 27 个。

燃气间：南楼 1 个、北楼 1 个，共计 2 个。

7、地上雨水沟：中庭和南北下沉庭院共计 360 米。排水沟：地下一层和地下二层共计 950 米。

8、步梯间 20 个，体育活动室 1 间。

9、开水器 99 台，需要定期更换滤芯（一级三级：3 个月，二级四级 6 个月，五级一年）及易损备件。

10、所有楼层共有共 12 个残卫间，112 个卫生间，其中：残位坐便马桶 12 个（感应水龙头 318 个，普通龙头 103 个，洗手盆 318 个，小便池 210 个，蹲坑 472 个，中心纸盒：484 个，擦手纸盒 124 个，洗手液盒 124 个。

11、楼内垃圾桶可回收 70 个、其他 84 个、厨余 73 个、有毒有害：51 个，共计：278 个，楼内站点：49 个，垃圾中转站：2 个。

12、筒灯 4150 盏，声控灯：412 个，格栅灯：1210 个，LED 条灯：1850 个，办公室方形照明灯：11480 个，防爆灯：1536 个。

13、消防设施：所涉火灾自动报警及消防联动系统、消防广播系统、消防电话系统、防火门监控系统、火灾漏电监控、智能应急照明及疏散指示系统、自动喷水灭火系统、室内消火栓系统、消防水炮系统、防火卷帘门系统及其线管线槽、电线电缆、主机、模块等。

14、配电室：

总配电室

10/0.4kV 变压器 4 台，每台 1600kVA，总容量 6400kVA；

10kV 中置柜 18 面；10kV 电缆 6 条；46 面低压柜。

#### 1# 分配电室

1#分配电室 10/0.4kV 变压器 4 台，每台 1600kVA，总容量 6400kVA；

10kV 中置柜 6 面；10kV 电缆 6 条；41 面低压柜。

#### 2# 分配电室

2#分配电室 10/0.4kV 变压器 2 台，每台 1600kVA，总容量 3200kVA；

10kV 中置柜 4 面；10kV 电缆 4 条；11 面低压柜。

#### 3# 分配电室

3#分配电室 10/0.4kV 变压器 2 台，每台 1000kVA，总容量 2000kVA；

10kV 中置柜 4 面；10kV 电缆 4 条；11 面低压柜。

15、电梯：升降电梯 33 部，扶梯 6 部。

### 六、需要说明的问题

- 1、招标人提供部分物业管理办公用房、备值班室、库房；
- 2、招标人提供服务区域内的能源费用；
- 3、招标人提供服务区域内标识标牌的制作及安装费用；

### 七、物业管理项目服务内容细则

#### (一) 工程维修

1. 房屋设备设施日常维护保养必须建立严格的管理制度，岗位责任明确。
2. 设立 24 小时报修中心，值班人员 24 小时值守，熟悉工作内容，严格执行相关规章制度和岗位职责。
3. 接听电话态度热情，解答问题耐心细致，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整、详实。
4. 制定巡查制度，各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查。
5. 每月报告一次设备使用情况，发现问题及时汇报，提出合理化建议。

#### (二) 房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求

1. 确保政务中心房屋的正常使用和完好。
2. 定期巡查，保持对各部位实际状况的有效掌握。

3. 及时完成各项零星维修任务，一般维修任务不得超过 24 小时。
4. 定期对房屋进行维护检查，每年至少进行一次房屋安全普查和房屋完损度评定。
5. 各种标识完好、有效。
6. 指定具体人员负责二次装修管理，并有记录。

### （三）设备设施运行及日常维护服务质量要求

#### 1. 给排水系统日常运行管理及维护(含自来水、中水、直饮水、太阳能):

(1) 加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行。

(2) 设备出现故障报修时，维修人员在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障排除不过夜。

(3) 做到各项标识完好，对原有遗漏和不明确的标识进行完善。

(4) 各项管理制度上墙。

(5) 注意节约用水，并对节水改造措施提出合理化建议。

#### 2. 上、下水等管道、设施及相关阀件。

(1) 每日巡视卫生间、茶水间、管道间和设备间，及时维修并做好记录。

(2) 保证各种设备运行正常、有效，管道畅通，各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活。

(3) 做好管道及相关阀件的防锈工作。

(4) 注重季节性预防养护，特别是冬季室外的各类管线防冻保温工作。

#### 3. 落水管、沟渠、池、井。

(1) 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；

(2) 保证落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

(3) 井盖及雨水篦子确保完好无损；

(4) 楼内污水池每日巡视，汛期对污水泵作手动启动检查；



(5) 每年定期清掏化粪池、污水池，保证无淤堵。

#### 4. 二次供水及直饮水设备。

(1) 每日定时巡查、及时维护，并做好记录；

(2) 确保无二次污染发生；

(3) 每日按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；

(4) 每年进行水质检测。

#### (四) 供电系统日常运行管理及维护(含避雷设备管理、公共照明系统运行)

1. 供电运行和维修人员实行持证上岗，变配电室由专业人员进行运行、维护。

2. 变配电室人员与低压运行维护人员要密切配合，保证电器设备的有效运行，安全用电。

3. 对政务中心施工单位用电行为进行监督、检查、管理。

4. 注意节约用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

##### (1) 变配电室及供电

1) 各种标识完整有效，有防鼠措施，制度完善，执行有力。

2) 监视运行电气设备的各项参数，使参数值在规定范围内。

3) 值班人员应规范操作，对所辖供电线路每周进行一次全面的检查。

4) 检查、运行维护记录清晰准确。

5) 变配电室、配电箱、柜每周清洁一次，值班室保持干净整洁。

6) 定期进行应急柴油发电机试车，在试车过程中定期带负荷运行。

7) 有事故应急预案，并定期演练。

##### (2) 低压日常运行管理及维护。

1) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

2) 设备出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率



100%，一般故障排除不过夜。

3) 每日巡视配电竖井及电气设备，检查、运行、维护记录清晰准确，各种标识完整有效。

4) 定期进行设备清扫。

5) 确保楼宇的照明灯具、开关、闸箱及电气设备的正常使用。

6) 保证夜景照明，每日按时开、关庭院灯及特殊区域的照明灯具。

7) 每日根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。

8) 保证避雷设施完好、有效、安全。

9) 0.4kV 开关设备及其他 0.4kV 主开关表计负荷 (A) 不大于低压侧额定电流；三相负荷是否平衡；无超负荷运行。

10) 0.4kV 母线电压 (V)  $370\sim 410$

11) 0.4kV 开关柜外观检查开关柜外观检查无异常；标牌齐全且接地良好。

12) 0.4kV 开关柜内开关及其他设备检查 开关分，合闸指示正确，储能正常，接头示温蜡片齐全，不变色；开关柜内无异音，无异味，无烧痕和冒烟，放电现象，带灭弧罩的断路器，三相灭弧罩是否完整无缺；各电气部分清洁，完好。

13) 0.4kV 开关柜测控部分检查切换开关投入位置正确。通过电流表检查互感器及其回路运行正常。

14) 0.4kV 电容器检查电容器外观清洁完好，无鼓肚，无渗油现象；自动投切装置投切正常；三相电流是否正常；保险、接触器无烧毁现象。

(3) 高压日常运行管理及维护。

高压侧巡视标准要求：

1) 电气设备巡视内容 10kV 开关设备 10kV 进出线表计负荷 (A) 进，出线不过负荷。

2) 10kV 电压互感器表计指示 (kV)  $10\sim 10.7$ ，且三相电压指示均正常。

3) 10kV 开关柜外观检查开关柜外观检查无异常，防误闭锁装置完好；标牌齐全且接地良好。

4) 10kV 开关柜内开关及其它设备检查分，合闸指示器指示正确，接头示温蜡片齐全，不变色，储能正常，三相带电显示器灯亮；

5) 油断路器无渗漏油现象，油位，油色正常。

6) SF6 开关压力表指示在正常工作范围，负荷开关故障指示器无动作指示。

7) 开关柜内无异音，无异味，无放电现象，各电气部分清洁，照明完好。

8) 10kV 开关柜测控部分检查开关柜面板上各指示信号灯正确。

9) 变压器变压器温度，油位表计油浸变压器温度指示不超过 80℃，油位指示正常干式变温度指示不超过 110℃；

10) 变压器检查无异音，无放电现象；接头示温蜡片齐全，无变色；无渗漏油现象，温控器显示良好，外观无破损，无震动。

#### (4) 其他设备巡视标准要求

1) 自动化装置运行情况电源运行指示灯正确。站内所有高低压设备遥控手把切换位置正确。

2) 直流控制室直流屏室通风照明及消防设备完好，温度符合要求，无易燃易爆物品。

3) 充电装置交流输入电压，直流输出电压，电流正常，表计指示正常。

4) 蓄电池柜蓄电池组外观整洁，无断路接地鼓肚，接头无腐蚀，外壳无裂纹，漏液，密封良好；蓄电池各连片连接牢靠，无松动，端子无松连，电压在合格范围内，浮充电流值符合规定。

5) 中央信号屏保护的声音，光字牌，信号正常，运行声音无异常。

6) 附属设施巡视内容房屋无漏水，渗水，门窗完好。

7) 室内，外环境设施室内照明，通风良好，室外周边环境满足运行要求。

8) 防鼠设施; 鼠药, 鼠板及数量充足, 挡鼠挡板完好严密。

9) 安全工器具验电笔, 绝缘手套, 绝缘靴等在试验周期内, 数量符合要求; 地线数量配置充足。

10) 消防器灭火器在检验周期内, 数量配置充足。

11) 模拟图板与一次设备路名, 调度号及接线一致, 无破损。

12) 电缆夹层清洁无杂物, 电缆孔洞封堵严密, 无进水, 进出口围栏良好。

(5) 一年一度对配电设施进行: 预试、检修、清扫工作。

(6) 特出情况巡视

1) 异常天气(大风、雷电、雾天、冰雪)增加特殊巡视。

2) 对有倒闸操作的配电室增加一至两次的特殊巡视。

3) 夏冬季节针对有高负荷的配电室增加夜间巡视。

4) 巡视过程中发现设备有缺陷应及时填写缺陷记录并上报。

**(五) 电梯系统日常运行管理:**

1. 每年对电梯进行检测, 并取得由电梯安全检验合格证;

2. 与有资质的电梯维修单位签订维保合同;

3. 配备电梯安全管理人员, 每日对电梯进行巡视;

4. 制定电梯应急救援预案, 并定期进行演练。

**(六) 弱电系统日常运行管理及维护**

1. 楼宇自控系统

(1) 定期检查楼宇自控设备运行状态, 对设备发出的故障报警及时处理, 故障资料及时存盘。

(2) 定期对模块箱进行巡视清洁, 定期对系统进行检测, 并根据设备使用情况和季节交替加强监测强度。



## 2. 综合布线、有线电视系统、停车管理系统

(1) 保证系统缆线的有效连接，保证政务中心各终端点的正常使用。

(2) 出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障立即排除。

(3) 定期清扫弱电竖井、机柜、放大器及分配箱等。

(4) 各种标识完整、清晰，有效管理技术资料和作业记录。如发生外部故障，及时联系相关单位解决。

### (七) 节能减排运行管理

1. 在满足招标人实际需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案。

2. 合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源。

3. 记录水、电、气及冬季热流量等相关数据，每月提供能源使用情况分析，提出节能改进措施。

### (八) 消防日常管理

1. 建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；

2. 设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；

3. 定期对员工进行消防安全培训；

4. 每年组织员工、业主和入驻单位人员参加的消防演练；



5. 每日进行防火巡查，每月进行防火检查；

6. 按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；

7. 保证疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全管理要求；

8. 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；

9. 消防中控室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息；

10. 与专业的消防维保公司签订消防维保合同，并监督其实施。

### （九）安防系统

1. 保证安防设备设施正常运行，系统工作稳定。
2. 每日对安防设备进行清洁，保持设备外表无积尘、无污渍；
3. 一般性故障立即排除，零维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施， 应急措施得当有效。
4. 定期对系统硬件进行调试检测。
5. 制定巡查路线，巡视检查并做好记录。
6. 维护停车场，道路、场地的使用秩序，地下车库车辆出入专人引导。
7. 中控室设专人 24 小时值守，监控影像资料、报警记录应留存备查。
8. 管理制度、应急预案张贴在显著位置，定期对应急预案进行演练。
9. 对违法行为立即上报后报警，并采取相应处理措施。
10. 备勤人员 24 小时待岗，配备必要的应急工具。

### （十）机械车位运行维护

负责做好地下一层停车场 471 个升降横移类机械车位的日常运行和维护工作及 Related 机械车位的年检费和公责险。

### （十一）环境保洁服务质量要求

- 1、大厅及通道：
  - （1）地面无垃圾、无污渍、无灰尘、表面干净；
  - （2）墙面清洁干净、无污渍、无灰尘；
  - （3）风口表面无灰尘、无污迹；
  - （4）裸露管线表面无灰尘、无污渍；
  - （5）通道门无污迹、无灰尘、表面干净；
  - （6）装饰物表面无污迹、无灰尘。



- (7) 不锈钢饰物表面无污迹、无灰尘、无手印;
- (8) 玻璃表面无污迹、无灰尘、无手印、干净、明亮;
- (9) 配套设施表面干净、无灰尘;
- (10) 垃圾桶干净、无污迹, 桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。
- (11) 围栏扶手表面无污迹、无灰尘;
- (12) 消防器材干净、无灰尘。

## 2、电梯:

- (1) 扶梯干净、无杂物, 玻璃表面无手印、干净、明亮;
- (2) 轿厢表面干净、光亮、无手印;
- (3) 电梯控制板干净、无尘;
- (4) 轿厢顶板、灯罩干净、无尘。

## 3、开水间:

- (1) 地面无垃圾、无废弃物、无污迹、无水迹;
- (2) 台面无污迹、无尘、无水迹、无划痕;
- (3) 玻璃表面光亮干净、明亮;
- (4) 电热水器、垃圾桶、剩水桶表面干净、无水迹;
- (5) 不锈钢物品表面光亮干净、无污迹、无手印、水迹、无锈蚀和划伤痕迹。
- (6) 茶筐、茶桶无茶渍、无杂物;
- (7) 瓷砖墙面光亮、无污迹。

## 4、卫生间:

- (1) 地面无垃圾、无污迹、无水渍、无灰尘;
- (2) 隔板、门板、无污迹、无灰尘;



- (3) 洁具表面无灰尘、无污迹;
- (4) 玻璃镜面和不锈钢物品表面无污迹、无水迹、无手印;
- (5) 装饰画表面无尘、无污迹;
- (6) 无异味, 卫生纸、洗手液补充充足;
- (7) 垃圾桶无污迹、光亮无尘。
- (8) 垃圾桶及时清倒, 桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

#### 5、地下车库:

- (1) 停车场地面无垃圾、无杂物、无油渍, 并定时清洁;
- (2) 设备设施干净、光亮;
- (3) 消防器材定期清洁, 干净无尘;
- (4) 顶部管线清洁、无积尘;
- (5) 垃圾桶外壁无污渍、光亮无尘、桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。

#### 6、垃圾房:

- (1) 地面、墙面干净、无污渍、垃圾日产日清;
- (2) 垃圾外运后, 清洗现场地面;
- (3) 对垃圾收集容器定期清洗和消毒;
- (4) 无污水外溢、无异味。



#### 7、庭院:

- (1) 庭院地面、坡道、门前三包无垃圾、无杂物, 定时清扫;
- (2) 绿地清洁、干净、无杂物;
- (3) 垃圾桶每日清洁, 定期消毒。
- (4) 垃圾桶外壁无污渍、光亮, 桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3;

(5) 照明灯具干净、光亮。

#### 8、屋面平台：

(1) 平台屋面干净、无杂物，定时清洁；

(2) 玻璃窗干净、明亮；

(3) 排水孔、洞干净、无杂物。

#### 9、外墙：

(1) 外墙壁表面干净，无污渍、无广告张贴。

(2) 外窗清洁后，光亮清洁透明，玻璃窗框无积尘，窗台无污渍及积尘，玻璃雨棚干净、无积尘。

(3) 专项保洁使用专业工具、设备和环保清洁剂，按照操作程序清洁。

(4) 所清洁物表面干净、无尘、无污迹。

#### 10、防鼠灭虫：

(1) 无刺激性异味，消毒物表面无药剂残留。

(2) 配合相关单位进行有害生物预防和控制。

(3) 投放药物应预先告知，投药位置应有明显标志。

#### (十二) 绿化服务质量标准

1. 乔木植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于95%；

2. 灌木植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点；

3. 绿篱造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽；

4. 地被和花坛植物地被植物覆盖率高于99%，花坛植物死亡率超过1%后能及时补栽、更换；



5. 草坪整齐，覆盖率高于 99%;
6. 病虫害防治采取预防为主，综合防治的方针;
7. 及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

### **(十三) 突发事件的应急处置管理服务**

1. 突发事件应急预案的制定，应目的明确、范围清晰、内容全面、可操作性强、措施有效；符合有关法律、法规以及有关部门和上级单位规范性文件要求；
2. 结合政务中心危险源进行风险识别，结合政务中心现场情况，结合突发事件应急处置能力制定应急预案；
3. 预案中的组织体系、信息报送和任务模块等内容科学合理。
4. 应急响应程序和保障措施切实可行、有效；
5. 应急预案健全。

## **八、物业管理机构及管理服务人员的要求**

### **(一) 对物业管理服务机构的要求**

1. 物业项目服务机构设置合理、高效精简；人员配置合理，政治可靠，无不良记录，技术熟练，并符合招标人提出的具体人员要求；
2. 物业管理人员应接受过物业管理相关专业知识的培训，专业岗位操作人员应具有相应资格证书（包括安全管理、电梯维修、高低压配电运行、消防设施操作、有限空间管理作业等），直接从事供水工作的人员须持有效期内健康体检合格证。
3. 物业项目服务机构需建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，招标人要求撤换的情况下予以调整；
4. 物业项目服务机构在合同履约期，项目主要管理人员如有岗位调动，须事先征得招标人同意方可变动；项目服务人员的空岗率不得超过 1%；
5. 对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均须事先征得招标人同意。

6、物业管理企业必须按照合同约定及承诺选配项目负责人及服务保障人员,不得随意减少服务保障人员数,确保服务保障质量和标准不降低。

### (二) 物业管理服务人员要求

1、服务人员应具有良好的职业道德,遵纪守法,服务主动热情、态度端正、保障到位。入职前应进行背景调查和保密教育,重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查。

2、操作人员应有较强的服务意识和一定的专业操作实践,且持有国家规定的相应岗位上岗证书;

3、服务人员应统一着装,在显著位置佩戴人员标识,仪容仪表整洁,口齿清楚。

4、物业项目负责人要求本科(含)以上学历,具有较强的组织、协调、沟通能力,具有相关类似物业项目3年(含)以上管理经验;

5、物业主要管理人员应具有大专及以上学历,有相应的职业资格证书,有相关类似物业项目3年(含)及以上管理经验;

6、特种行业人员上岗须持特种行业上岗证书;

### (三) 管理服务人员岗位配置

部门	职务岗位	岗位安排人数	备注
	项目经理	1	
	项目副经理	1	
	小计	2	
客服部	客服主管	1	
	客服员	7	
	文员、档案及办卡充值	2	
	小计	10	
工程部	工程主管	1	
	强电技工	4	

	弱电系统运维技工	2	
	高压配电室运维技工	7	
	电梯系统运维技工	2	
	消防系统运维技工	2	
	综合维修技工	4	
	机械车位运维技工	2	
	<b>小计</b>	<b>24</b>	
保洁部	保洁主管	1	
	地下一层保洁	7	
	一、二层保洁	12	
	三、四层保洁	12	
	五层保洁	6	
	六层保洁	6	
	七层保洁	6	
	八层保洁	6	
	九层、屋顶保洁	6	
	外围保洁员	3	
	<b>小计</b>	<b>65</b>	
<b>合计</b>		<b>101</b>	

### 九、服务期限

服务期限：自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（具体以合同签订时间为准）。



## 第六章 拟签订的合同文本

(以实际签订合同为准)

合同编号：\_\_\_\_\_

# 政务中心物业服务合同



甲方：北京市顺义区机关事务管理服务中心

乙方：\_\_\_\_\_

年 月 日



内环境消杀，化粪池清掏清运等工作。负责室外绿化养护及楼内绿植配置养护。公共区域环境卫生保洁和绿化养护日常所需物料及低值易耗品由乙方负责提供。其它特殊情况由乙方提出方案，报送甲方，由甲方统一安排。

## 2. 公共秩序维护及安保管理工作

乙方配合甲方做好安保、中控值机、消防微站的人员、岗位及日常巡视检查的管理工作，发现问题及时记录，可代表甲方要求，督促安保服务企业整改。

(1) 公共秩序维护、安保管理是指为维护本项目所有区域安全和保证正常工作秩序而进行的管理。服务内容包括：根据本项目有关规定对人员、物品出入进行登记、查验以及对上访人员秩序进行维护；做好安全保卫和防火防盗工作，并负责本项目地下一层停车场及室外车辆、道路和环境秩序维护管理服务等。

(2) 为甲方及本项目使用人进行的各类公共活动提供安全保障，有效处理各类突发事件、紧急事件。

(3) 制定各种紧急预案并实际演习，建立义务消防队伍，确保具备处理突发状况的能力。每年最少组织实施一次消防疏散灭火演习。

(4) 每日定期对大楼内及室外区域进行安全巡视检查，对发现需整改的问题进行记录，并交甲方负责人一份留存，及时协助甲方进行整改。

## 3. 设备设施的维修、运行和维护工作

(1) 负责项目公共区域设备设施、地下一层停车场机械车位及室内设施的小修，相关维修所涉及的配件或材料由乙方负责提供；如有楼体结构、楼顶防水、机电设备等需大中维修的，乙方负责制定维修方案，报送甲方，由甲方统一安排。

(2) 负责项目区域所有的电梯系统、消防系统、弱电系统、高低压配电系统、直饮水系统、太阳能热水系统、应急发电系统、避雷系统、楼宇消电检、生活水水质检测、机械车位、房屋安全普查等设备设施的运行维护和安全检测工作，以及项目共用设备设施财产险、车辆险、公共责任险、安责险等。

(3) 负责项目区域共用设备设施的日常操作、使用及巡查、维护工作；发现共用设备、设施故障问题及时维修并上报甲方，重大问题需书面报告甲方。

(4) 建立健全重要设备、设施运维台账，倡导节能减排，发现项目区域运行存在的问题及时向甲方提出可行性改进方案。

#### 4. 垃圾分类

乙方需严格按照《北京市生活垃圾管理条例》落实所服务区域垃圾分类工作。乙方须制定垃圾分类各项规章制度，垃圾分类责任到人。建立垃圾分类台账、签订垃圾清运合同，规范做好垃圾分类工作。履行物业管理方垃圾分类职责，与入驻单位签订《垃圾分类责任书》明确各自责任，监督管理入驻单位垃圾分类工作，对垃圾分类不规范单位进行指导和监管。

#### 5. 安全生产工作

认真履行物业服务保障区域内安全生产主体责任，建立健全突发公共事件预警及应急体制，负责服务管理区域内的消防安全设备设施运行维护及操作安全、用火用电用气安全、施工作业安全、有限空间安全管理、以及大风、雨雪、高温、冰冻等极端天气和自然灾害的安全防范等工作，定期开展安全隐患排查清理整治工作，建立健全安全生产各类隐患台账，采取有效措施主动防范和应对可能发生的各类安全事故。



## 6. 客户服务工作

做好物业项目范围内的客户报事、报修，来访接待，客户投诉及回访，特约服务、理发服务、健身房服务等工作；组织并实施物业维修及物业服务回访工作；每季度组织开展一次物业服务满意度调查，根据客户提出的合理化意见和建议及时进行整改；做好各入驻单位的报纸收发工作，杜绝遗失；配合甲方及物业使用人的重要接待等临时性工作任务。

## 7. 资产管理

乙方为固定资产使用管理的第一责任人，负责项目固定资产日常管理及联系对接工作；积极配合机关事务中心开展固定资产盘点、统计、处置等工作，维护固定资产台账信息准确有效；出现固定资产损失时，应按相关规定进行赔偿。

## 8. 档案管理工作

按照档案管理规定对甲方交付的工程图纸档案、房屋及设备设施档案、接管验收和客户档案、运行记录及服务记录档案进行保密、保存管理。保密、保存期限为长期，乙方员工不得擅自查看、动用，不得以复印、拍照、记录、拷贝等方式复制留存，不得持有、携带。物业服务工作结束后及时交还甲方。

9. 按照甲方要求做好其它相关物业服务保障工作。

## 第三条 物业管理服务质量和标准

### 1. 管理目标

乙方提供的物业服务应保证稳定优质的服务水平，对服务质量持续改进。保证本项目的安防秩序、环境卫生、房屋及设备设施的运行维护、能源消耗控制情况得到甲方满意。



2. 物业服务工作质量标准，详见本合同附件 1。

3. 物业服务保障团队人员编制，详见本合同附件 2。

#### 第四条 物业服务期限

物业服务期限：自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

#### 第五条 物业管理服务费用及结算方式

1. 物业管理服务费金额：人民币 (¥ )，（若需财政评审，则以财政评审金额为实际结算金额）。

2. 费用支付方式：服务费实行按月后付制，支付日期为次月 25 日前。如支付日期为国家法定节假日、公休日的，则顺延至第 1 个工作日支付。若财政指标未下达，则自财政指标下达后的 30 个工作日内开始支付。如遇服务项目内容变更、人员岗位增减、执行考核结果等情况，相关费用在第二个月服务费中予以扣减或增加；服务费用按考核办法执行；乙方向甲方提供发票的种类应为合法、有效的增值税普通发票。

3. 为促进物业服务单位不断提高政务中心物业服务质量，全面系统监督管理物业服务工作，及时整改完善物业服务中存在的不足，实现物业服务保障工作规范、高效目标。以月度为单位，组织实施考核，考核结果与物业服务费支付挂钩，奖罚分明。甲方为考核主体，负责组织实施考核工作，可直接进行考核，也可聘请第三方机构进行考核。具体物业服务考核办法详见附件 3：《政务中心物业服务工作考核办法》。

#### 第六条 甲方的权利和义务

1. 审定乙方制定的本项目物业服务方案，并负责监督乙方日常物业服务管理工作。

2. 审议并监督乙方拟订的物业管理各项规章、制度、工作计划，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施。

3. 积极协助乙方做好物业管理和宣传教育工作。

4. 甲方依据本项目物业服务管理标准，对乙方开展服务与安全管理工作进行考核。

5. 根据双方约定，甲方应按时向乙方支付物业管理费用，有权依据考核成绩扣减物业服务费。

6. 积极协助乙方配置相关物业管理用房。

7. 甲方及物业使用人需要装修房屋时，应及时通知乙方，办理相关手续，并做好有关装修管理安全检查工作。

8. 为便于甲乙双方的沟通，甲方应指定具体联系人及联系方式给乙方，专门负责办理与乙方有关事宜，同时甲方在更换联系人或联系方式时应及时书面通知乙方。

9. 甲方有权要求乙方对不符合要求的相关人员进行替换，乙方应当遵照执行，甲方不承担责任。

10. 乙方在更换项目主管级以上人员时，应提前与甲方进行沟通，在双方达成识后进行更换。

11. 遵守有关法律规定的和当事人约定的其他权利



## 第七条 乙方的权利和义务

1. 乙方享有对本项目实施统一物业管理及增值服务的权利，对物业管理服务范围内的场地、设备设施、环境卫生、消防、客户秩序等实施管理、维修维护和服务。

2. 依据有关的法律、法规，制定和修改本项目的各项规章制度，按照物业服务标准和内容实施本项目管理，并经甲方批准后执行。

3. 乙方享有获得相应服务费用的权利，有权对甲方提出的超出本物业管理服务范围以外的服务收取合理费用。

4. 乙方有对甲方委托的，与本物业管理相关的第三方外包专项服务单位进行日常监管的权利，同时有配合第三方开展工作的义务。

5. 乙方应确定本项目物业管理负责人，并设立专门的服务、投诉、报修电话，专门受理服务咨询和投诉。

6. 乙方负责向本项目区域提供 24 小时安全巡视、公共秩序维护和应急值班服务，并协助当地公安部门做好物业服务区域内的安全防范工作。

7. 对物业服务区域内违反有关治安、环保、二次装修等物业管理服务规定的行为，乙方有权制止，经多次劝阻无效时及时向甲方反映，由甲方进行协调。

8. 乙方应使用甲方指定的物业用房，不得擅自占用本项目物业区域的共用部位、共用设施设备或改变用途。

9. 乙方应当与本项目工作人员签订正式的劳动合同，建立劳动关系，缴纳各种社会保险。如果乙方和本项目聘用的工作人员发生劳动争议，乙方应当及时解决，不得影响政务中心的正常工作秩序。

10. 乙方作为区政务中心安全生产工作责任主体，应履行好企业安全生产主体责任，积极做好政务中心日常工作、有限空间作业、高空作业、安全用电、消防等安全生产管理工作，采取有效措施主动防范和应对可能发生的安全事故。因乙方操作失误等原因造成安全生产责任事故的由乙方承担责任。



11. 乙方相关人员应当遵守政务中心的各项管理制度，服从甲方的管理和指挥。

12. 及时完成甲方指派的其他工作任务。

## 第八条 违约责任

1. 合同内各项条款，乙方无法达到的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不能及时整改的，甲方有权扣除相应的物业服务费用。如逾期未解决且严重违约的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

2. 甲方如违反本合同约定，乙方有权提出质疑，如造成乙方损失的，甲方应承担相应的赔偿责任。

3. 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方人员因采取紧急避险措施，若造成损失的，应当按有关规定与甲方协商处理。

4. 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

(1) 由于甲方或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。

(2) 因维修保养本项目内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

(3) 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。



联系方式:

年 月 日

联系方式:

年 月 日

附件 1:

## 顺义区政务中心项目物业服务工作质量标准

### 一、工程维修

1、房屋设备设施日常维护保养必须建立严格的管理制度，岗位责任明确。

2、设立 24 小时报修中心，值班人员 24 小时值守，熟悉工作内容，严格执行相关规章制度和岗位职责。

3、接听电话态度热情，解答问题耐心细致，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整、详实。

4、制定巡查制度，各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查。

#### (一) 房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求

1、确保政务中心房屋的正常使用和完好。

2、定期巡查，保持对各部位实际状况的有效掌握。

3、及时完成各项零星维修任务，一般维修任务不得超过 24 小时。

4、定期对房屋进行维护检查，每年至少进行一次房屋安全普查和房屋完损度评定。

5、各种标识完好、有效。

6、指定具体人员负责二次装修管理，并有记录。

#### (二) 设备设施运行及日常维护服务质量要求



## 1、给排水系统日常运行管理及维护（含自来水、中水、直饮水、太阳能）：

（1）加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行。

（2）设备出现故障报修时，维修人员在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障排除不过夜。

（3）做到各项标识完好，对原有遗漏和不明确的标识进行完善。

（4）各项管理制度上墙；

（5）注意节约用水，并对节水改造措施提出合理化建议。

## 2、上下水等管道、设施及相关阀门

（1）每日巡视卫生间、茶水间、管道间、设备间，及时维修并做好记录。

（2）保证各种设备运行正常、有效，管道畅通，各种设施、相关阀门无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活。

（3）做好管道及相关阀门的防锈工作。

（4）注重季节性预防养护，特别是冬季室外的各类管线防冻保温工作。

## 3、落水管、沟渠、池、井

（1）室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；

（2）保证落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

（3）井盖及雨水篦子确保完好无损；

（4）楼内污水池每日巡视，汛期对污水泵作手动启动检查

（5）定期清掏化粪池、污水池，保证无淤堵，污水排放达标。

## 4、二次供水及直饮水设备

（1）每日定时巡查、维护，并做好记录；

（2）确保无二次污染发生；

（3）每日按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；

（4）有供水应急预案并进行演练。

## 5、电开水器

（1）保证开水供应，定时巡视、检查，维修及时，无延误。



(2) 根据实际情况进行更换过滤器材、除垢作业，定期消毒。

(3) 电开水器应保持洁净、光亮、无污迹；

(4) 制定操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全问题。

### **(三) 供电系统日常运行管理及维护(含避雷设备管理、公共照明系统运行)**

1、供电运行和维修人员实行持证上岗，变配电室由专业人员进行运行、维护。

2、变配电室人员与低压运行维护人员要密切配合，保证电器设备的有效运行，安全用电。

3、对政务中心外来施工单位用电行为进行监督、检查、管理。

4、注意节约用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

#### **(1) 变配电室及供电**

1) 各种标识完整有效，有防鼠措施，制度完善，执行有力。

2) 监视运行电气设备的各项参数，使参数值在规定范围内。

3) 值班人员应规范操作，对所辖供电线路每周进行一次全面的检查。

4) 检查、运行、维护记录清晰准确。

5) 变配电室、配电箱、柜每周清洁一次，值班室保持干净整洁。

6) 定期进行应急柴油发电机试车，在试车过程中定期带负荷运行。

7) 有事故应急预案，并定期演练。

#### **(2) 低压日常运行管理及维护**

1) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

2) 设备出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障排除不过夜。

3) 每日巡视配电竖井及电气设备，检查、运行、维护记录清晰准确，各种标识完整有效。

4) 定期进行设备清扫。

5) 确保楼宇的照明灯具、开关、闸箱及电气设备的正常使用。

6) 保证夜景照明，每日按时开、关庭院灯及特殊区域的照明灯具。

7) 每日根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。



8) 保证避雷设施完好、有效、安全。

#### **(四) 通风空调系统日常运行管理及维护 (物业监管)**

- 1、根据季节转换，按规定时间运行，运行前对设施设备进行系统性检查；
- 2、设备运行中噪音要达标，无跑、冒、滴、漏现象；
- 3、制冷期间每日到各办公区域抽测温度并做记录；
- 4、系统采用水处理措施
- 5、每年 2 次清洗、消毒风机盘管滤网
- 6、定期清洗新风机滤网，每 2 年清洗一次风机盘管换热器表面；
- 7、每年对空调系统进行 1 次整体性维修养护；
- 8、各种标识完整有效，记录清晰、准确。

#### **(五) 电梯系统日常运行管理**

- 1、电梯在使用前应向政务主管部门办理使用登记。
- 2、与有资质的电梯维修单位签订维保合同；
- 3、配备电梯安全管理人员，每日对电梯进行巡视。
- 4、制定电梯应急救援预案，并定期进行演练。

#### **(六) 弱电系统日常运行管理及维护**

##### **1、楼宇自控系统**

(1) 定期检查楼宇自控设备运行状态，对设备发出的故障报警及时处理，故障资料及时存盘。

(2) 定期对模块箱进行巡视清洁，定期对系统进行检测，并根据设备使用情况和季节交替加强监测强度。

##### **2、综合布线、有限电视系统、停车管理系统**

(1) 保证系统缆线的有效连接，保证政务中心各终端点的正常使用。

(2) 出现故障报修时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，零星维修及时率 100%，一般故障立即排除。

(3) 定期清扫弱电竖井、机柜、放大器及分配箱等。

(4) 各种标识完整、清晰，有效管理技术资料 and 作业记录。如发生外部故障，及



时联系相关单位解决。

### **(七) 电子显示系统日常运行管理及维护**

- 1、按要求打开和关闭液晶电子显示屏，保证设备运行正常。
- 2、准确更换内容，文字输入无差错。
- 3、每月进行一次清洁，系统故障及时联系相关单位解决，维修及时、无延误。

### **(八) 燃气系统日常运行管理及维护（物业监管）**

- 1、按时巡视，抄表准确，保证安全用气。
- 2、严禁烟火标识清晰、完整，维修及时、无贻误，燃气设备完好率达到 100%。
- 3、当出现外部故障时，立即与燃气公司联系进行修理。
- 4、按时检测，无跑、冒、漏现象。
- 5、有应急预案，并定期进行演练。

### **(九) 水景系统日常运行管理及维护**

- 1、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。
- 2、使用期间每日巡视水池、水泵及其附属设施，定期检查防漏电设施，设置必要的安全警示标志。

### **(十) 公共器具及家具的简易维修**

- 1、确保政务中心的办公家具正常使用。接到报修，维修人员应在 15 分钟内到达现场。
- 2、每日巡视公共区域器具及家具。
- 3、定期对公共器具及办公家具进行牢固性和安全性普查。

### **(十一) 节能减排运行管理**

- 1、在满足甲方实际需求的前提下，制定合适、有效的节约能源方案。
- 2、合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节约能源。
- 3、记录水、电、气及冬季热流量等相关数据，每月提供能源使用情况分析，提出节能改进措施。

## **二、消防、安防日常管理**

### **(一) 消防日常管理**



- 1、建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责；
- 2、设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；
- 3、定期对员工进行消防安全培训；
- 4、每年组织 2 次有物业员工和入驻单位工作人员参加的消防演练；
- 5、每日进行防火巡查 2 次，每月进行防火检查；
- 6、按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；
- 7、保证疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全管理要求；
- 8、发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；
- 9、消防中控室设专人 24 小时值班，每班不少于 2 人，及时处理各类报警、故障信息；
- 10、与专业的消防维保公司签订消防维保合同，并监督其实施。

## **(二) 安防及秩序管理系统**

- 1、保证安防设备设施正常运行，系统工作稳定。
- 2、每日对安防设备进行清洁，保持设备外表无积尘、无污渍；
- 3、一般性故障立即排除，零维修合格率 100%，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。
- 4、定期对系统硬件进行调试检测。
- 5、车辆出入口有专人 24 小时值守，文明值岗，严格执行政务中心出入及访客管理制度。
- 6、钥匙接收、保管、发放手续齐备，记录清楚，确保保管钥匙无遗失、错乱的现象出现。
- 7、制定巡查路线，巡视检查并做好记录。
- 8、维护停车场，道路、场地的使用秩序，机动车辆登记出入。
- 9、中控室设专人值守，监控影像资料、报警记录应留存备查。
- 10、管理制度、应急预案张贴在显著位置，定期对应急预案进行演练。
- 11、对违法行为立即上报，并采取相应处理措施。



12、备勤人员 24 小时待岗，配备必要的应急工具。

### 三、环境保洁服务质量要求

#### (一) 大厅及通道

- 1、地面无垃圾、无污渍、无灰尘、表面干净；
- 2、墙面清洁干净、无污渍、无尘；
- 3、风口表面无灰尘、无污迹；
- 4、裸露管线表面无灰尘、无污渍；
- 5、通道门无污迹、无灰尘、表面干净；
- 6、装饰物表面无污迹、无灰尘。
- 7、不锈钢饰物表面无污迹、无灰尘、无手印；
- 8、玻璃表面无污迹、无灰尘、无手印、干净、明亮；
- 9、休息区域干净，皮沙发表面干净、无污迹；
- 10、配套设施表面干净、无尘；
- 11、垃圾桶干净、无污迹，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。
- 12、围栏扶手表面无污迹、无尘；
- 13、消防器材干净、无尘。

#### (二) 电梯：

- 1、干净、无杂物，玻璃表面无手印、干净、明亮；
- 2、画框清洁干净、无尘；
- 3、不锈钢表面干净、光亮、无手印，不锈钢扶手清洁干净、无尘；
- 4、电梯控制板干净、无尘；
- 5、地毯吸尘全面干净、地垫擦拭干净、无垃圾，随时保持地面清洁；
- 6、轿厢顶板、灯罩干净、无尘。

#### (三) 水房：

- 1、地面无垃圾、无废弃物、无污迹、无水迹；
- 2、台面无污迹、无尘、无水迹、无划痕；



- 3、玻璃表面光亮干净、明亮；
- 4、电热水器、垃圾桶、剩水桶表面干净、无水迹；
- 5、不锈钢物品表面光亮干净、无污迹、无手印、水迹、无锈蚀和划伤痕迹。
- 6、茶筐、茶桶无茶渍、无杂物；
- 7、瓷砖墙面光亮、无污迹。

#### **(四) 卫生间：**

- 1、地面无垃圾、无污迹、无水渍、无灰尘；
- 2、隔板、门板、无污迹、无灰尘；
- 3、洁具表面无尘、无污迹；
- 4、玻璃镜面和不锈钢物品表面无污迹、无水迹、无手印；
- 5、装饰画表面无尘、无污迹；
- 6、无异味，卫生纸、洗手液补充充足；
- 7、垃圾桶无污迹、光亮无尘。
- 8、垃圾桶及时清倒，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 1/2。

#### **(五) 停车场：**

- 1、停车场地面无垃圾、无杂物、无油渍，并定时清洁；
- 2、设备设施干净、光亮；
- 3、消防器材定期清洁，干净无尘；
- 4、顶部管线清洁、无积尘；
- 5、垃圾桶外壁无污渍、光亮无尘、桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3。



#### **(六) 垃圾房：**

- 1、地面、墙面干净、无污渍、垃圾日产日清；
- 2、垃圾外运后，清洗现场地面；
- 3、对垃圾收集容器定期清洗和消毒；
- 4、无污水外溢、无异味。

#### **(七) 庭院：**

- 1、庭院地面、坡道、门前三包无垃圾、无杂物，定时清扫；
- 2、绿地清洁、干净、无杂物；
- 3、垃圾桶每日清洁，定期消毒。
- 4、垃圾桶外壁无污渍、光亮，桶内垃圾不超过垃圾桶容积的 2/3；
- 5、照明灯具干净、光亮。

#### **(八) 水景：**

- 1、水面洁净、无杂物；
- 2、定期清洁水景表面和水池池底。

#### **(九) 屋面平台：**

- 1、平台地面干净、无杂物，定时清洁；
- 2、玻璃窗干净、明亮；
- 3、护栏无尘、无污渍；
- 4、排水孔、洞干净、无杂物。

#### **(十) 外墙：**

- 1、外墙壁表面干净，无污渍、无广告张贴。
- 2、外窗清洁后，光亮清洁透明，玻璃窗框无积尘，窗台无污渍及积尘，玻璃雨棚干净、无积尘。
- 3、专项保洁使用专业工具、设备和环保清洁剂，按照操作程序清洁。
- 4、所清洁物表面干净、无尘、无污迹，消毒全面彻底。

#### **(十一) 防鼠灭虫：**

- 1、无刺激性异味，消毒物表面无药剂残留。
- 2、配合相关单位进行有害生物预防和控制。
- 3、投放药物应预先告知，投药位置应有明显标志。

### **四、绿化服务质量标准**

- 1、乔木植株生长健壮，树冠完整，出现死亡或缺株后应及时补栽，生长季节叶片保存率高于 95%；



2、灌木植株生长健壮，枝叶丰满，主枝分布均匀合理，观赏效果好，符合植物品种的造型特点；

3、绿篱造型整齐美观，轮廓清晰，高度一致，修剪及时，出现死亡或缺株应及时补栽；

4、地被和花坛植物地被植物覆盖率高于 99%，花坛植物死亡率超过 1%后能及时补栽、更换；

5、草坪整齐，覆盖率高于 99%；

6、病虫害防治采取预防为主，综合防治的方针；

7、及时掌控病虫害的发生情况，尽量采用生物、物理方法有效防治病虫害，减少使用化学农药对环境的影响。

## 五、突发事件的应急处置管理服务

1、突发事件应急预案的制定，应目的明确、范围清晰、内容全面、可操作性强、措施有效；符合有关法律、法规以及有关部门和上级单位规范性文件要求；

2、结合政务中心危险源进行风险识别，结合政务中心现场情况，结合突发事件应急处置能力制定应急预案；

3、预案中的组织体系、信息报送和任务模块等内容科学合理。

4、应急响应程序和保障措施切实可行、有效；

5、应急预案健全：

(1) 上访应急预案；

(2) 防恐防暴应急预案；

(3) 消防应急预案；

(4) 公共性卫生事件应急预案（水污染）；

(5) 防汛应急预案；

(6) 强降雨应急预案；

(7) 降雪应急预案；

(8) 大风应急预案；

(9) 跑水事故应急预案；



- (10) 停水应急预案;
- (11) 停电应急预案;
- (12) 触电应急预案;
- (13) 电梯应急预案;
- (14) 空调通风系统应急预案;
- (15) 物业服务类危机应急预案;
- (16) 高空坠落应急预案;
- (17) 有限空间应急预案;
- (18) 燃气泄漏应急预案

## 六、前台接待服务质量标准

- 1、熟悉各部门工作流程;
- 2、前台人员统一穿着工装，要求整洁、无污迹、无破损;
- 3、仪容仪表无夸张修饰，女士着淡妆上岗。
- 4、班前不得食用刺激性食品（如：葱、蒜等）;
- 5、言谈，声调自然、清晰、柔和、亲切。
- 6、工作时间必须讲普通话，多用“您好、请等礼貌用语”;
- 7、行为举止规范、标准（包括：坐姿、站立、行走、引路、递物、让路、乘坐电梯等）;
- 8、三声之内接听电话；无缺岗现象。



附件 2:

### 政务中心物业项目物业服务保障团队人员编制

部门	职务岗位	岗位安排人数	备注
	项目经理	1	

	项目副经理	1	
	<b>小计</b>	<b>2</b>	
<b>客服部</b>	客服主管	1	
	客服员	7	
	文员、档案及办卡充值	2	
	<b>小计</b>	<b>10</b>	
<b>工程部</b>	工程主管	1	
	强电技工	4	
	弱电系统运维技工	2	
	高压配电室运维技工	7	
	电梯系统运维技工	2	
	消防系统运维技工	2	
	综合维修技工	4	
	机械车位运维技工	2	
	<b>小计</b>	<b>24</b>	
<b>保洁部</b>	保洁主管	1	
	地下一层保洁	7	
	一、二层保洁	12	
	三、四层保洁	12	
	五层保洁	6	
	六层保洁	6	
	七层保洁		
	八层保洁	6	
	九层、屋顶保洁	6	
	外围保洁员	3	
	<b>小计</b>	<b>65</b>	
<b>合计</b>		<b>101</b>	



### 附件 3:

## 政务中心办公楼物业服务考核明细表

### 一、目的

提高政务中心办公楼物业服务品质，监督物业保障团队服务工作，督促及时整改物业服务中存在的不足。

### 二、管理职责

本办法由机关事务管理服务中心负责实施与考核。

### 三、考核周期

每月对物业保障团队进行考核，考核成绩作为支付物业服务费用的依据。

### 四、考核形式及内容

采取 100 分制考核，每季度前两个月由机关事务管理服务中心按 100 分制进行考核；每季度最后一个月由机关事务管理服务中心和入驻单位进行考核，其中机关事务管理服务中心指标考核占 90 分、入驻单位服务评价考核占 10 分。

考核单位	考核项目	考核内容	考核具体指标
机关事务管理服务中心	固定指标考核	工作任务执行和质量情况	按考核细则进行考核
	安全考核	安全事故处罚	按考核细则进行考核
	季度奖励考核	表彰奖励	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进、节能降耗等奖励或贡献，每项加 2 分，最高奖励 10 分，每季度一次。
入驻单位	服务评价考核	工作满意率	针对物业各项服务工作，每季度开展一次入驻单位满意度调查，调查分值 100 分（100%）相当于服务评价考核 10 分；调查问卷详见附件六

### 五、考核结果

考核结果共分七等，将与物业服务费挂钩：

- 1、一等：95 分（含）以上，支付 100% 服务费；
- 2、二等：90 分（含）-95 分，支付 99% 服务费；
- 3、三等：85 分（含）-90 分，支付 98.5% 服务费；

4、四等：80分（含）-85分，支付97%服务费；

5、五等：75分（含）-80分，支付95%服务费；


6、六等：70分（含）-75分，支付92%服务费；

7、七等：60分（含）-70分，支付90%服务费，连续三个月不满60分，甲方有权终止合同。

在物业服务区域内如发生事故，未能及时上报处理造成严重后果的，按照事故的严重程度，酌情扣除当月的物业费。

## 六、考核细则

考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
<b>基础管理</b>	<b>30</b>			
1. 专业人员应身体健康，持有符合法规、政策和强制性标准要求的职业资格证书。管理人员、各专业负责人应具有技术职称。	2	1. 相应人员不具备技术职称的，扣2分； 2. 未建立人员花名册的，扣1分； 3. 发现1处问题，扣0.5分。		
2. 录用人员前进行入职审核；服务人员思想过硬；应具有相应的业务知识和技能，熟悉办公楼（区）的基本情况；掌握设施设备的基本情况；掌握岗位风险点；掌握岗位安全操作规程；掌握应急处置程序。掌握服务的工作流程和保密要求。	1.5	1. 未提供入职审核记录的，扣1.5分； 2. 发现1处问题，扣0.5分。		
3. 所有服务人员应取得健康证明，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。	1.5	发现1处问题，扣0.5分。		
4. 仪容仪表 1. 规范着装，佩戴工号牌上岗服务(牌上应有工作部门、姓名、职务和编号)。 2. 服装、鞋面干净整洁无破损，不佩戴饰品。 3. 精神饱满、表情自然、亲切，微笑服务。 4. 保持头发、口腔、手部、身体干净整洁无异味，头发梳理整齐，不得染彩发；不留胡须、鬓角；指甲修剪整齐洁净，不应过长。女性长发用头花盘起，刘海不遮额，侧发不遮耳；男性不留胡须、鬓角；指甲修剪整齐洁净，不应过长，不涂指甲油。不用浓烈香水。	2	上岗未按规定标准着装，未按规定持证、挂牌上岗；未按规定服务姿态、坐姿服务，且出现不准行为的举动；每出现发现1处问题，扣0.5分。		
5. 制定培训计划；按照计划开展培训，并保留培训记录。培训范围，包括但不限于作业方法、操作规范、安全生产知识、应急处置要求等。	1.5	1. 未提供培训计划的，扣1分； 2. 发现1处问题，扣0.5分。		
6. 作业举止符合岗位规范。作业期间遇有人员经过，暂停工作并收拢设备和工具，半侧身站立，点头微笑示意，待人员经过后恢复工作。任何时候不得用手中的工具、用具指向人员。	1.5	发现1处问题，扣0.5分。		

<p>7. 管理制度建立符合标准要求、工作职责明确、操作规程全面、应急预案具备实操性、工作记录清晰完整，包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理制度应涵盖日常运行、维护、维保、维修等相关内容。</li> <li>2. 制定设施设备的年度维护保养计划。</li> <li>3. 制定节能降耗管理方案；对能源使用情况进行统计和分析；根据天气情况适时调整设备的开启时间；对员工开展节能知识的培训；开展节能降耗的日常监督检查工作。</li> <li>4. 对危险源进行辨识；编制岗位安全操作规程；配置劳动防护用品并监督员工正确佩戴。</li> <li>5. 编制常用设备紧急情况处理预案，定期开展演练。</li> <li>6. 建立并落实各机房人员值守制度，建立检查台账，制定检查计划，健全有限空间及密闭空间作业的安全管理制度，规范流程，明确相关责任人。</li> </ol>	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未建立管理制度的，不得分；</li> <li>2. 管理制度设立不全面的，发现1处扣0.5分。</li> <li>3. 未提供工作计划、方案、记录、服务档案的，发现1项扣1分；</li> </ol>		
<p>8. 建立服务档案，档案资料应指定专人保管，档案资料及时更新。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设备台账和设备卡。</li> <li>2. 巡检记录、设备运行日志、故障处理记录、维护保养报告、事故处理报告、设备完好率检查评定报告、设备系统的专业安全检验报告等。</li> <li>3. 建立接诉即办考核台账。</li> </ol>	1.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 档案未归集的，扣1分。</li> <li>2. 发现1处问题，扣0.5分。</li> <li>3. 规范接诉即办工作流程，提升服务质量，力争不发生接诉即办投诉，每发现一次投诉扣0.5分。</li> </ol>		
<p>9. 节能管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定合理有效的节能目标。</li> <li>2. 将电力、水等能源用量进行分类计量，并对用能信息进行集中处理。</li> <li>3. 在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关，做到人走灯灭，检查不再使用的电器设备电源是否关闭。</li> <li>4. 根据天气变化及时调整路灯、空调等公共用电设备设施的启停。</li> <li>5. 在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行监测和定期检查，及时发现问题并进行维修、保养，尽量减少跑冒滴漏等现象。</li> </ol>	1.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未设置节能目标的，不得分；</li> <li>2. 发现1处问题扣0.2分。</li> </ol>		
<p>10. 认真做好垃圾分类的收集及清理工作，做好垃圾存放处周边的卫生清理，有效进行垃圾分类并分类投放工作，提高自我识别意识及专业知识。</p>	1.5	<p>未按规定执行垃圾分类引导工作；出现垃圾分类不清，乱投混放，未签字清运合同，未按规定进行标识张贴等。每出现一例扣0.5。造成不良影响的，每出现一例扣1分。</p>		
<p>11. 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。</p>	1.5	<p>包括房屋总平面图，地下管网图，</p>		

		房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.5。		
12. 按岗位编制设置，安排上岗人数。	1.5	单个岗位人数少于所核岗位编制数量，每出现一例扣 0.5 分。因上岗人数不足导致该岗位不能履行必要职责，并影响运行安全，此项考核不得分。		
13. 上岗人员须了解岗位的性质、熟悉岗位职责、内容与关系等；熟练操作设施设备，能独立处理岗位日常事务；对岗位突发事件能作出恰当的处理。	1.5	未经岗前培训擅自上岗服务或操作设备；不能独立完成所在岗位所需的工作要求；出现突发事件在岗人员未按相关预案进行报告或先期处置；岗位所辖区域内设施设备、相关标识报修不及时；每出现一例扣 0.5。非该岗位工作人员擅自操作设备，且造成安全隐患，每出现一例扣 1.5 分。		
14. 员工劳动纪律。	1.5	每发现一起违纪现象扣 0.5，发生重大违纪全扣。		
15. 对合理的意见和建议及时整改完善，满意率达 95% 以上。	1.5	不符合全扣。		
16. 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方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。	1.5	值班制度不符合扣 0.5，未设服务电话扣 0.5，发现一次处理不及时扣 0.5。		
17. 建立并落实维修服务承诺制；维修、急修及时率 100%、返修率不高于 2%。	1.5	建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1 分；及时率每降低 1 个百分点扣 0.5，返修率不符合扣 0.5；		
18. 合理使用、养护、维修管理方的财物(包括场地、设备、设施、用具、档案资料等)，不得	1.5	每发现一处不符合扣 0.5。		

以任何形式予以擅自处置或变更用途或人为损坏、丢失。				
19. 采购及库房管理 1. 主要通道宽度不小于 2M。 2. 库房设明显、保持完好的“严禁烟火”“禁止吸烟”“当心火灾”等标志。 3. 未使用碘钨灯等高温照明灯具。 4. 未设置移动式照明灯具。 5. 照明灯未设置在商品上方，距堆垛不小于 0.5M。 6. 物品分类码放，包装物标识完整。 7. 设有库房出入登记记录、物品需求计划、入库单、出库单、物品领用登记表、物品借用登记表、库房定期盘点记录、物品月消耗情况表、紧急（例外）采购物品单、报废申报表、物品（材料）帐簿	1.5	每发现一处不符合扣 0.5。。		
<b>考核内容</b>	<b>分值</b>	<b>考核办法</b>	<b>问题描述</b>	<b>得分</b>
<b>公共设备管理</b>	<b>40</b>			
<b>（一）综合要求</b>	10			
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1	每发现下列一处不符合扣 0.5，扣完为止。 1、设备安全运行、维护保养制度； 2、年度设施设备维修养护计划； 3、设施设备台帐，便于查阅； 4、岗位制度 5、各专业岗位人员配置方案； 6、设施设备巡检、运行、维修养护记录； 7、专业岗位配置符合合同、行业操作要求，现场操作人员持证件上岗； 8、设施设备标识管理符合规范，统一、完整，满足安全运行需要； 9、排班、交接班记录； 10、突发事件应急物资； 11、弱电、避雷等安全系统运行正常； 12、设备机房有防		

		小动物、防火等安全措施。张贴设备系统图、应急预案流程图、特种作业人员资格证书。		
2. 设备机房内显著位置公示专业技术人员、制度、运行等信息，分别为： 1. 专业技术人员信息，主要包括责任人姓名、职务、联系方式、照片及相关的岗位技术操作资格证书（复印件）等。 2. 制度信息，主要包括设备机房管理制度、设备操作规程、系统运行图示、应急预案等。 3. 运行信息，主要包括运行记录、巡查记录、人员进出记录等。	1	1. 未公示的，不得分； 2. 发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
3. 设备机房外、内显著位置应有以下主要标志： 1. 按国家规范设置安全标志，包括警告、禁止、指引类等。 2. 设置设备标识，标明设备名称、安全责任人等，水箱（池）设置容积标识及水位指示等。 3. 给排水阀门设置常开、常闭状态标识，以及管道分类（名称）、流向指示等标识。	1	1. 未设置安全标志的，不得分； 2. 发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
4. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。设备机房应采取防止雨雪侵入和小动物进入的措施。设备机房出入口应设置挡鼠板。设备机房应配备灭火器材、消防报警电话，并符合 GB 50140 要求。	1	每发现一处不符合扣 0.5		
5. 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程，有各工种操作规程，特殊工种持证上岗。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
6. 设备机房应配置通风设施、空调设备和应急照明等，显著位置配置温湿度计，温湿度控制应满足设备运行安全要求。保持设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。	1	不符合全扣。		
7. 阀门：每月抽查不同机房至少 10 个阀门，无跑、冒、滴、漏，无锈蚀，黄油保养及时有效；	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
8. 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
9. 设备房及各楼层设备清洁状况 地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰	1	发现一处不符合扣 0.5 分		
10. 道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行 1、道路无堆积物，路面无破损 2、井盖完好，无丢失 3、井盖与路面保持平齐，无晃动	1	以上每发现一处扣 0.5 分		
<b>（二）供电系统</b>	4			
1. 制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好 1) 供电管理措施 2) 设备保养计划 3) 设备维修记录	1	每发现一处不符合扣 0.5。		



4) 设备运行记录 5) 有紧急情况处理预案 6) 日常巡视记录 7) 有绝缘设备并年检 8) 设备台帐 9) 有防、灭鼠及防火措施				
2、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知甲方。制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	1	每发现一处不符合扣 0.5。临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5。		
3. 高压供电柜屏面指示灯、开关位置、警告牌、工作告示牌、母排升温、继电器、各项运行参数、仪表指示等正常。柜内电缆联接规范；柜内外设备清洁。干式变压器变压器运行声音、监视变压器温度正常。外壳、垫片瓷套管无破裂、放电痕迹或硅胶无老化现象和电缆及母线无变形现象。低压配电柜开关、指示灯、仪表、指示灯运行状况正常。配电柜内外清洁。应急发电机发电机启动电池电压、配电屏开关位置、指示灯、控制箱开关位置、蓄电池电解液高度、接线柱状况正常。楼层配电间室内清洁无尘，孔洞封堵规范，配电柜内清洁，各开关位置、温度、指示灯状况正常。	1	发现 1 处问题，扣 0.5 分。		
4. 设备机房配电柜（屏）应配置绝缘胶垫，并符合 DL T853 要求，保持安全操作距离。	1	发现一处不符合扣 0.5。		
<b>（三）弱电系统</b>	4			
1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	发现一处不符合扣 0.2。		
2、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。并做好弱电维保单位监管。	1	每发现一处不符合扣 0.2。		
3、严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修	1	每发现一处不符合扣 0.2。		
4. 安防系统设备及末端摄像设施工作状态正常、图像清晰、设备表面无尘。楼宇自控运行正常、设备表面无尘。	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
<b>（四）消防系统</b>	8			
1、消防控制中心 24 小时值班。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	每发现一处不符合扣 0.3。		
3、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	1	责任人不明确每发现一处扣 0.1		
4、有突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	2	无应急预案扣 0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1。		
5、无火灾安全隐患。	1	每发现一处安全隐患扣 0.5。		



6、保证办公楼灭火器材、消火栓、应急灯、防火门、正压送风阀等消防设施设备的完好。水泵、电机固定螺丝固定；水泵、电机、管道无锈蚀。水箱、水池水量足够、观察口无安全隐患、扶梯牢固无锈蚀。防火卷帘门消防中心启动下降、反馈信号正常。疏散指示灯清洁、正常；抽检指示灯充放电功能正常。正压风机排烟风机控制箱面仪表、指示灯、开关、电源、电压正常、柜内外清洁；清洗过滤网、袋；风机试运行正常。	1	每发现一处安全隐患扣0.5。擅自自动用消火栓及搬动灭火器材等现象，未及时发现和纠正扣0.5，未按规定完成每月消防设施设备检查扣0.5，消防设施设备检查记录不全或填写每份检查表不符合要求0.5，应急灯、防火门、灭火器材等缺失或故障报修不及时，扣0.5。		
<b>(五) 电梯系统</b>	6			
1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
3、电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗，并做好专业维保单位的监管工作。	1	不符合全扣。		
4、运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。	1	不符合全扣。		
5、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	1	不符合全扣。		
6、物业公司电梯安全管理员应定期巡视电梯，发现问题及时通知维保单位解决。	1	不符合全扣。		
<b>(六) 给排水系统</b>	8			
1、建立用水、供水管理制度，结合项目实际情况合理的用水和节水计划。	1	每发现一处不符合扣0.1。		
2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况是否良好，控制线路、终端设备试验其动作性能。	1	每发现一处不符合扣0.1。		
3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。	1	每发现一处不符合扣0.1。		
4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	1	没有管理措施扣0.5，水箱周围每发现一处隐患扣0.1。		
5、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	每发现一处不符合扣0.2。		
6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。	1	每发现一次不符合扣0.1。		
7、做好太阳能热水系统的维护工作，发现问题及时进行处理或维保单位	1	每发现一处不符合扣0.2。		



8、制定事故应急处理方案	1	无处理方案扣0.5，方案不完善扣0.2。		
<b>考核内容</b>	<b>分值</b>	<b>考核办法</b>	<b>问题描述</b>	<b>得分</b>
<b>车辆秩序管理</b>	<b>15</b>			
1、有专业停车秩序队伍，实行24小时值班及巡逻制度；文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，值班记录完整。	3	岗位值勤脱岗每发现一次扣0.5分；空岗每发现一次扣1分；值班记录不规范、完整的每处扣0.5；客户投诉一次扣1分。		
2、制订安全防范措施。	2	对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣0.5。		
3、停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐，进出车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
4、室内停车场管理严格，实行24小时值班及巡逻制度，出入登记，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，记录完整规范；对携带有危险物品的车辆加以劝阻，对擅自在停车场内进行维修清洗等行为加以劝阻。	2	岗位值勤脱岗每发现一次扣0.5分；空岗每发现一次扣1分；值班记录不规范、完整的每处扣0.5；客户投诉一次扣1分。		
5、非机动车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
6、危及人身安全处设有明显标志和防范措施。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
7、公共场所未发生重大违纪违法案件。	2	每发现一处不符合扣0.5。		
<b>考核内容</b>	<b>分值</b>	<b>考核办法</b>	<b>问题描述</b>	<b>得分</b>
<b>环境卫生</b>	<b>15</b>			
1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
2、清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围及清洁记录，实行标准化清洁保洁。清洁设备的领用、使用、保养和日常管理，每天统计清洁设备的完好情况，设备保修及时，建立设备台卡。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。作业使用的工具功能完好，外观整洁。抹布分类使用，用毕后每日清洗、消毒，无异味。	1	每发现一处不符合扣0.5。		
4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；共用场地无纸屑、烟头等废弃物。 1. 墙踢脚等处无积垢、灰尘、水迹和胶黏物等。 2. 地面保持干燥洁净、无污垢、纸屑，垃圾桶	1	每发现一处不符合扣0.5。		

<p>每天及时清理。</p> <p>3. 内墙面、天花、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网。</p> <p>4. 玻璃门、玻璃窗等表面应洁净、明亮，无水迹、指印和张贴物。</p> <p>5. 窗台及上下四周接缝处等应光洁，无灰尘。</p> <p>6. 门面、门框、门背等应无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等应保持金属光亮，无锈斑、污迹。</p> <p>7. 办公家具应保持表面无灰尘；辅助设施的物件表面无积尘和污迹。</p>				
<p>5. 走道/楼梯/电梯：</p> <p>1. 楼梯无痰迹、油污、纸屑、废弃物。楼梯墙面无污迹、鞋印等。</p> <p>2. 扶手栏杆应洁净，无污迹、锈斑及灰尘。</p> <p>3. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃明亮。</p> <p>4. 防火门门把手金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。</p> <p>5. 消火栓、箱，灭火器外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。其他消防设施（烟感、喷淋、消防广播、疏散图）等表面干净无灰尘、无污迹。</p> <p>6. 垂直电梯召唤面板应光亮，无指印和污迹。</p> <p>7. 垂直电梯轿厢门和内壁面应保持光亮洁净，无手印、污迹、胶黏物、破损的张贴资料。</p> <p>8. 梯内地毯保持清洁，无污渍、纸屑、垃圾等，定期更换清洗。</p>	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
<p>6. 卫生间</p> <p>1. 镜面应明净，无水迹。</p> <p>2. 台盆和台面应无积垢、无锈迹、皂迹和毛发。</p> <p>3. 面池水龙头应无皂迹、锈迹和污垢。</p> <p>4. 便斗内无积垢、黄迹，无堵塞。</p> <p>5. 坐便器、大便池外部无积垢，内部无黄斑、霉斑，便盖无污迹、无积灰。</p> <p>6. 废纸篓内无拖挂、无漫溢，废弃物袋装化，及时倾倒，清洗消毒。</p> <p>7. 地面无积水和脚印，地砖缝隙无霉斑、无积垢。</p> <p>8. 墙面隔板无积灰、无蛛网、无锈迹、无乱张贴。</p> <p>9. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃明亮。</p> <p>10. 洗手液、香皂、卫生纸、擦手纸定期补足，摆放整齐，各类设施无积灰。</p> <p>11. 洗手间整体无异味、清洁明亮。</p>	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
<p>7. 外立面/雨棚</p> <p>1. 外墙立面无明显积灰、渗出物及污迹。</p> <p>2. 雨棚无积水、无杂草、无青苔、无垃圾。</p>	1	每发现一处不符合扣 0.5。		
<p>8. 广场、停车场</p> <p>1. 地面应保持干净，路面标识清洁。无大面积</p>	1	每发现一处不符合扣 0.5。		

<p>积水、无大面积落叶，无青苔、无杂草、无油污。</p> <p>2. 道路指示牌、照明、栏杆等无积灰、无污垢。</p> <p>3. 绿化带内无烟蒂、杂物，无白色垃圾。</p> <p>4. 各类设施设备无蛛网悬挂，无严重积灰。</p> <p>5. 明沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。</p> <p>6. 发现设施设备损坏或车辆漏油，应通知车场管理人员并立即使用环保清洁剂对漏油现场进行处理。</p>				
<p>9. 天台/台阶/屋面</p> <p>1. 无垃圾，无淤泥，无杂草，无杂物堆积。</p> <p>2. 设施设备整齐，无大面积积灰，无私自拉线、拖挂、晾晒。</p> <p>3. 标识、标签、挂牌清晰，无积灰，无污渍，无锈迹。</p> <p>4. 定期处理石材渗出物。</p> <p>5. 明、暗沟下水通畅，无垃圾、落叶、淤泥等堆积，定期清理。</p>	1	每发现一处不符合扣0.5。		
<p>10. 垃圾房/垃圾分类桶</p> <p>1. 垃圾房/垃圾分类桶标识标签清晰。</p> <p>2. 垃圾房内设施设备整洁、无异味。</p> <p>3. 垃圾日产日清，无拖挂，不漫溢。</p> <p>4. 垃圾房内定期清洗。保持地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢，排水通畅，无污水横流、无异味，无蚊蝇。排水沟无垃圾、无堵塞。</p>	1	每发现一处不符合扣0.5。		
<p>11. 外墙保洁</p> <p>1. 玻璃幕墙清洁明亮，无污垢，无水渍，无印迹；铝板、瓷砖、石材墙面表面纹理清晰，有光泽，毛面无灰尘，有质感；幕墙外观无损坏、无划痕、无粘附物，清洗后无漏水现象。</p> <p>2. 工作档案齐全，包括合同、安全生产协议、工作方案、人员证书、防护用品配置和检查、通知张贴情况、现场工作记录等。</p>	1	每发现一处不符合扣0.5。		
<p>12. 绿地保洁</p> <p>草坪及低矮地被等绿地无垃圾杂物、无石砾砖块、无枯枝落叶、无鼠洞和蚊蝇滋生地。地被、花坛、灌木等绿地做到无垃圾，无大型枯枝枯叶，表面无树叶。</p>	1	每发现一处不符合扣0.5。		
<p>13. 病媒生物防制工作</p> <p>1. 制定工作计划，工作计划应包括防制对象、防制区域、防制方式与药物配比、防制时间等。</p> <p>2. 消杀防制工作应由具有相关资格证书的专业人员操作。消杀防制人员应需统一服装，穿长衣、长裤、戴口罩、手套。</p> <p>3. 采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀防制药物。消杀防制药物供应商应具有有效资质证书。</p> <p>4. 现场设置安全警示标志，采取相应安全保护措施，确保人员安全。</p> <p>5. 工作档案齐全，包括合同、安全生产协议、工作方案、人员证书、防护用品配置和检查、</p>	2	<p>1. 未设置工作计划或工作档案的，扣2分；</p> <p>2. 发现1处问题，扣1分。</p>		



通知张贴情况、现场工作记录等。				
合计				

### 政务中心办公楼物业考核得分汇总表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	环境卫生		
3	满意度考核		
4	合计		

甲方签字确认：

乙方签字确认：

#### 七、满意度调查

#### 区政务中心物业服务保障工作满意度调查

尊敬的客户您好：

为更好的为您提供保障服务，现向您征求物业服务保障工作满意度调查，您填写的每一项意见，将有助于我们为您提供更优质的服务。烦请您抽出宝贵的时间，根据您的亲身感受和物业服务状况，详细填写。感谢您的支持与配合。



评价 \ 内容		所认为项目上标注“√”				
客服	人员	1. 仪容仪表	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
	投诉、回访	2. 服务态度	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		3. 礼节礼貌	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		4. 工作态度	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		5. 处理结果	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		6. 回复效率	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		7. 回访及时性	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
工程	人员	8. 仪容仪表	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		9. 服务态度	满意口	较满意口	不满意口	不了解口
		10. 礼节礼貌	满意口	较满意口	不满意口	不了解口

	<b>给排水</b>	11. 生活用水 12. 饮用水	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>供配电</b>	13. 照明用电 14. 停电断电	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>电梯</b>	15. 运行时间 16. 运行状态	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
	<b>报事报修</b>	17. 响应时间 18. 维修质量	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
<b>保洁</b>	<b>人员</b>	19. 仪容仪表 20. 服务态度 21. 礼节礼貌	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
	<b>环境卫生</b>	22. 楼内区域 23. 室外区域 24. 垃圾清运 25. 消杀及时性	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>楼内绿植</b>	26. 养护及时性 27. 修剪及时性 28. 美观程度	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
	<b>垃圾分类</b>	29. 垃圾桶配置 30. 标识明确性	满意口 满意口	较满意口 较满意口	不满意口 不满意口	不了解口 不了解口
<b>安保</b>	<b>人员</b>	31. 仪容仪表 32. 服务态度 33. 礼节礼貌	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口
	<b>消防安全</b>	34. 器材管理 35. 消防巡查 36. 安全宣传 37. 通道畅通	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>环境秩序</b>	38. 出入口控制 39. 来访人员控制 40. 物品出入 41. 引导工作	满意口 满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口 不了解口
	<b>停车场</b>	42. 车辆停放 43. 车场巡视 44. 停车管理	满意口 满意口 满意口	较满意口 较满意口 较满意口	不满意口 不满意口 不满意口	不了解口 不了解口 不了解口

#### 满意度调查表使用说明

一、适用范围：顺义区政务中心大楼。

二、满意度调查时间：根据物业服务委托合同及相关物业服务标准，本项目入驻单位物业服务满意度调查工作一年开展四次，每年1月1日至12月31日为一个自然年度。由区机关事务管理服务中心组织每季度开展一次，每年年底完成全年物业服务满意度调查的汇总工作。

三、满意度调查方式：满意度调查通过物业客服人员入户发放的方式进行。

四、覆盖范围：每次满意度调查工作以已入住的单位作为基数，调查问卷的回收率不低于基数的90%。

#### 五、满意度调查及处理

##### （一）服务满意度调查的实施

1.覆盖每个入驻单位进行满意度调查，建议入室时间：工作日入室时间为9:00-11:00, 13:00-17:00；其他时间段可根据实际情况开展调查工作。

2.对于在满意度调查过程中客户提出的问题，物业工作人员要进行详细记录、汇总，形成《客户反馈问题统计表》，并及时反馈至机关事务管理服务中心，共性问题可在满意度调查工作结束后采用公示方式予以回复，个性问题必须将处理结果回复客户，即使短期内不能进行处理，也要将情况向客户回复清楚，最终将客户反馈问题回复情况形成记录。

##### （二）服务满意度调查的统计、汇总

1、物业服务满意度统计计算公示：

$$\text{物业服务满意度} = \frac{\text{“满意”数} + \text{“比较满意”数}}{\text{“客户”数} - \text{“不了解”数}} \times 100\%$$

说明：满意度95%-100%，得分10分，95%以下，得分9.5分，一次类推。

2、定期对完成的满意度调查表进行整理、计算、归类。

3、每季度满意度调查工作结束后，要将所有回收表格进行整理，并将统计数据填写《满意度调查汇总统计表》、《客户反馈问题统计表》、《客户反馈问题回复函》一起装订成册，存档备查。



# 投标文件

(资格证明文件)

项目名称：

项目编号：

分包名称及包号：



投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件



## 1-2 投标人资格声明书

# 投标人资格声明书

致：北京市顺义区公共资源交易中心（北京市顺义区政府采购中心）

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求

### 2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，投标文件中除须提供《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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

#### （5）中小企业声明函填写注意事项

- 1) 《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。



## 中小企业声明函（工程、服务）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）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<sup>1</sup>，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）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：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>从从业人员、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。

## 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（请进行选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于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：



二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

# 投 标 文 件

## （ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号：

分包名称及包号：



投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

## 投标书

致：北京市顺义区公共资源交易中心（北京市顺义区政府采购中心）

我方参加你方就\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_

传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_

电子函件\_\_\_\_\_



投标人名称（加盖公章）\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

2 授权委托书（实质性格式）

## 授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。


投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件：

	
--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。



## 附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致：北京市顺义区公共资源交易中心（北京市顺义区政府采购中心）

兹证明，

姓名：\_\_\_\_性别：\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_职务：\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_



日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

3 开标一览表（实质性格式）

## 开标一览表

包号：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	投标人名称	投标报价		合同履行期
		大写	小写	

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



4 投标分项报价表（实质性格式）

## 投标分项报价表

（物业费用构成报价表）

包号：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
总计					

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



5 合同条款偏离表（实质性格式）

## 合同条款偏离表

包号：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p><b>对本项目合同条款的偏离情况</b>（应进行选择，未选择<b>投标无效</b>）：</p> <p><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b>（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b>（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐列明，否则<b>投标无效</b>；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”



投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

## 采购需求偏离表

包号：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，投标无效。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



## 7 中小企业证明文件

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。



## 中小企业声明函（工程、服务）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）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<sup>1</sup>，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）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：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>从从业人员、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。

## 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（请选择）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于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：



8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

