

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：接济区、接待区、餐厅服务项目

项目编号/包号：BJJQ-2023-1207

采购人：北京市马家楼接济服务中心

采购代理机构：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

目 录

第一章	投标邀请	3
第二章	投标人须知	7
第三章	资格审查	24
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	27
第五章	采购需求	35
第六章	拟签订的合同文本	88
第七章	投标文件格式	101

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

- 1.项目编号：BJJQ-2023-1207
- 2.项目名称：接济区、接待区、餐厅服务项目
- 3.项目预算金额：373.6685 万元
- 4.采购需求：

序号	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
1	接济服务	1 批	接济区安全巡查、信息统计报送、供餐供水保障、物资使用管理及采购人临时交办的工作任务等。全年 365 天工作量为 1095 人·天。详见第五章“采购需求”。
2	餐饮制作服务	1 批	结合任务需要提供日常规定就餐人员的食品加工及供餐等服务。全年 365 天工作量为 8030 人·天。详见第五章“采购需求”。
3	接待服务	1 批	保障 24 小时前台接待服务、156 间客房卫生、公共区域消毒及所有设施设备消防安全巡视服务。全年 365 天工作量为 4900 人·天。详见第五章“采购需求”。
4	消防中控管理服务	1 批	保障 24 小时院区的安全监控服务。全年 365 天工作量为 2190 人·天。详见第五章“采购需求”。

5.合同履行期限：至 2024 年 12 月 31 日止。

6.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：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

☐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（如有）： / 。

3.本项目的特定资格要求：

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：投标人具备有效的食品经营许可证。

三、获取招标文件

1.时间：2024 年 2 月 1 日至 2024 年 2 月 7 日，每天上午 09:00 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、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2024 年 2 月 22 日 10 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 9 层会议室（地铁 2 号线、6 号线，朝阳门站 H 口出，向南 200 米）。

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）政府采购促进中小企业发展
- （2）政府采购支持监狱企业发展
- （3）政府采购促进残疾人就业

2.本项目采用电子化采购方式（线上线下相结合形式），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 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 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”/“电子营业执照使用指南”，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。

供应商在北京市政府采购电子交易平台成功下载招标文件后，请扫描以下二维码，录入详细信息。



3.采购代理机构项目编号：BJJQ-2023-1207

4.采购代理机构项目联系邮箱：yw05@hcjq.net

5.本公告同时在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>）以及北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司网站（<http://www.hcjq.net/>）发布。

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：北京市马家楼接济服务中心

地址：北京市丰台区马家楼桥潘家庙北路 221 号

联系方式：宋老师，010-67506803

2.采购代理机构信息

名称：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN3 号楼 9 层

联系方式：010-65170699、65173108

3.项目联系方式

项目联系人：刘亮、雷天宠

电话：010-65170699、65173108

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： ■服务 □货物															
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否															
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目 <u> / </u> 包不适用。 □本项目 <u> </u> 包为单一产品采购项目。 □本项目 <u> </u> 包为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。															
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。															
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。															
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求： <u> </u> ； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求： <u> </u> ； （4）未中标人样品退还： <u> </u> ； （5）中标人样品保管、封存及退还： <u> </u> ； （6）其他要求（如有）： <u> </u> 。															
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"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>接济服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> <tr> <td>2</td><td>餐饮制作服务</td><td>餐饮业</td></tr> <tr> <td>3</td><td>接待服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> <tr> <td>4</td><td>消防中控管理服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </tbody> </table>	序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	接济服务	租赁和商务服务业	2	餐饮制作服务	餐饮业	3	接待服务	租赁和商务服务业	4	消防中控管理服务	租赁和商务服务业
序号	标的名称	中小企业划分标准所属行业															
1	接济服务	租赁和商务服务业															
2	餐饮制作服务	餐饮业															
3	接待服务	租赁和商务服务业															
4	消防中控管理服务	租赁和商务服务业															

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额：人民币 60000 元。 投标保证金收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 账号：10000010105193 开户银行：浙商银行股份有限公司北京分行营业部 开户行行号：316100000025 （汇款时，请输入开户银行全称“浙商银行股份有限公司北京分行营业部”，避免出现汇款不成功）。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形：中标人不按本须知第 25 条的规定签订合同的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
14.1	投标文件的份数	投标文件份数：投标人需分别编制并提交开标一览表（一份）、投标文件（资格证明文件）（正本一份、副本四份）、投标文件（商务技术文件）（正本一份、副本四份）、投标文件电子版（一份）。 投标人递交的电子版文件应为投标文件正本 PDF 扫描版，包含纸质投标文件全部内容，存储载体为只读光盘、U 盘或一次写入光盘。
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： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定；得分且投标报价均相同的，以服务部分得分高者为中标人；得分、投标报价、服务部分得分均相同的，随机抽取。 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
26.1.1	询问	询问送达形式：直接或以邮寄方式提交书面询问函。
26.3	接收询问和质疑的联系方式	1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。 2、质疑 联系部门：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司综合法务部； 联系电话：010-65915204； 通讯地址：北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼

条款号	条目	内容									
		9 层。									
27	代理费	收费对象： ☐采购人 ☒中标人 收费标准：本项目成交服务费以中标金额为基准、按差额定率累进法服务类计算，由中标供应商支付，收取标准如下： <table border="1"> <tr> <th>中标金额</th><th>费率</th><th>服务招标</th></tr> <tr> <td>200 万元以下</td><td></td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>200~500 万元</td><td></td><td>1.1%</td></tr> </table> 代理费收受人信息： 收款单位：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司 开 户 行：中国农业银行股份有限公司北京朝阳门支行 银行账号：1119 1701 0400 02067 开户行行号：1031 0001 9176 缴纳时间：在领取中标通知书时交付代理费。	中标金额	费率	服务招标	200 万元以下		1.5%	200~500 万元		1.1%
中标金额	费率	服务招标									
200 万元以下		1.5%									
200~500 万元		1.1%									

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《评标程序、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，则具体要求见第五章《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（含一年）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、环境标志产品的相关规定依据《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 支持乡村产业振兴管理

5.4.1 为落实《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，本项目采购活动中对于支持乡村产业振兴管理的相关要求见第五章《采购需求》（如涉及）。

5.5 正版软件

- 5.5.1 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。
- 5.5.2 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）。

5.6 网络安全专用产品

- 5.6.1 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。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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》。

5.8.2 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的费用，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分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 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，采购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以下内容，《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（招标文件另有规定的除外），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 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金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，经投标人同意后采购人、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

14.1 投标人应按照“第二章 投标人须知资料表”规定的份数提交投标文件正本、副本、电子版，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”或“电子版”。若正本与副本或电子版不符，以正本为准。

14.2 投标文件的正本需打印或用不退色墨水书写，并按要求由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在投标文件上签字或盖章，并加盖投标人公

章。法定代表人/负责人签署投标文件的,应提交法定代表人/负责人身份证明;授权代表签署投标文件的,应提交法定代表人/负责人身份证明以及“法定代表人/负责人授权书”,投标人应将上述证明附在投标文件中。如对投标文件进行了修改,则应由投标人的法定代表人/负责人或经其正式授权的代表在修改的内容上签字或盖章。投标文件应当装订成册,编制页码。投标文件的副本可采用正本的复印件。

- 14.3 任何行间插字、涂改和增删,必须由投标人法定代表人/负责人或经其正式授权的代表签字或盖章后才有效。
- 14.4 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。
- 14.5 本招标文件中所要求加盖的投标人公章是指与投标人名称全称相一致的“行政公章”,不得加盖其它“合同专用章、投标专用章、财务专用章”等非行政公章;“签字”是指投标人法定代表人(单位负责人)在招标文件规定处亲笔写上本人姓名;“法定代表人(单位负责人)签章或印鉴”是指投标人法定代表人(单位负责人)在招标文件规定处加盖个人名章、手签章、印鉴等。“法定代表人(单位负责人)”指投标人营业执照或登记证书载明的“法定代表人”、“负责人”、“执行事务合伙人”、“投资人”等。
- 14.6 以联合体投标的,除招标文件格式中要求外,招标文件要求的投标人盖章处应加盖联合体协议中约定的联合体牵头人公章或所有联合体成员公章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的密封和标记

- 15.1 投标时,投标人应将开标一览表、投标文件(资格证明文件)(包含正副本)、投标文件(商务技术文件)、(包含正副本)、投标文件电子版**密封提交**。投标人单独提交的“开标一览表”应为**原件**,同时,投标文件正本中也应附有此表**原件**。
- 15.2 如果投标文件未密封的,采购人、采购代理机构应当拒收。
- 15.3 所有封装封面上均应:
 - 1) 清楚标明递交至招标公告或投标邀请中指明的地址。
 - 2) 注明招标公告或投标邀请中指明的项目名称、项目编号和“(开标日期、时间) 之前不得启封”的字样。

- 3) 写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
- 4) 在密封封口处**加盖投标人公章，也可由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章。**

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标公告或投标邀请中规定的截止日期和时间前，将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是招标公告或投标邀请中规定的地址。
- 16.2 采购人有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。
- 16.3 逾期送达的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。并书面通知采购人或者采购代理机构。
- 17.2 投标人补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。投标人撤回投标的通知，必须由法定代表人/负责人或其授权代表签字或盖章，并加盖公章，授权代表应当同时出具法定代表人/负责人授权书，并明确“撤回投标”的授权。
- 17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何补充或修改。
- 17.4 从投标截止时间至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

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。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 18.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，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。

18.3 采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。投标人未参加开标的，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》要求确定中标人。

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，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

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，就采购合同约定的事项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,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。投标人为自然人的,质疑函应当由本人签字;投标人为法人或者其他组织的,质疑函应当由法定代表人、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	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 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； 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”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 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。	提供证明文件的复印件
1-2	投标人资格声明书	提供了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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：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； 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； 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，其投标无效。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。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
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《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、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》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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	其他特定资格要求	投标人具备有效的食品经营许可证。	提供证明文件的复印件
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

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分投标；
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且签署、盖章的；
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	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）；
10	报价的修正（如有）	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；（如有）
11	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；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
13	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	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, 并提供证明文件复印件: 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; 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) 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; 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。
14	公平竞争	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;
15	串通投标	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;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	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。

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（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）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分投标，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 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 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；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 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。

- 2.4.7 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、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》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： /

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

序号	评分因素	评价指标和分值		
1	商务 (18分)	企业综合实力	6分	具有有效的质量管理体系认证, 得2分; 具有有效的环境管理体系认证, 得2分; 具有有效的职业健康安全管理体系认证, 得2分。 (附证书复印件并加盖投标人公章)
		企业业绩及经验	12分	综合考虑投标人近3年(2021年1月1日起至今)承担过的与本项目相同或相似的项目业绩。 每提供一个得4分, 最多得12分。 (附合同关键页复印件, 并加盖投标人公章)
2	技术 (72分)	对项目需求的理解和分析	10分	投标人提供了对项目需求的理解和分析得3分, 否则得0分。
				需求理解全面, 重点难点分析完全贴合项目实际情况, 得7分;
				需求理解较全面, 重点难点分析贴合项目实际情况, 得5分;
				需求理解较全面, 重点难点分析部分贴合项目实际情况, 得3分;
				需求理解偏差较大、重点难点分析不贴合项目实际情况, 得0分。
		服务团队 (20分)	8分	投标人提供了投入餐厅服务人员的构成方案得3分, 否则得0分。
				投标人应详细描述拟投入餐厅服务人员的构成、资历, 及本项目所需的满足程度。 餐厅服务人员完全符合本项目实施需要, 得5分; 项目人员基本符合本项目实施需要, 得3分; 项目人员安排不符合本项目实施需要, 得0分。
			3分	投标人应详细描述拟投入接济区服务人员的构成、资历, 及本项目所需的满足程度。 项目人员完全符合本项目实施需要, 得3分; 项目人员基本符合本项目实施需要, 得2分; 项目人员安排不符合本项目实施需要, 得1分; 未提供得0分。
			5分	投标人提供了拟投入接待区人员的构成方案得1分, 否则得0分。
				投标人应详细描述拟投入接待区人员的构成、资历, 及本项目所需的满足程度。 项目人员完全符合本项目实施需要, 得4分; 项目人员基本符合本项目实施需要, 得2分; 项目人员安排不符合本项目实施需要, 得0分。

			4分	投标人应详细描述拟投入消防监控人员的构成、资历，及本项目所需的满足程度。 项目人员完全符合本项目实施需要，得4分； 项目人员基本符合本项目实施需要，得3分； 项目人员安排不符合本项目实施需要，得1分； 未提供得0分。	
		整体实施方案 方案 (42分)	8分	投标人提供了接济区、接待区工作流程方案得3分，否则得0分。 接济区、接待区工作流程方案细致合理、针对性强，得5分； 方案较细致合理、针对性较好，得3分； 方案设计粗糙，无针对性，得0分。	
				8分	投标人提供了餐厅服务工作流程方案得3分，否则得0分。 餐厅服务工作流程方案细致合理、针对性强，得5分； 方案较细致合理、针对性较好，得3分； 方案设计粗糙，无针对性，得0分。
			7分		投标人提供了消防中控工作流程方案得3分，否则得0分。 消防中控工作流程方案细致合理、针对性强，得4分； 方案较细致合理、针对性较好，得2分； 方案设计粗糙，无针对性，得0分。
				6分	投标人提供了安全保障方案得2分，否则得0分。 安全保障方案设计合理细致、无缺项、漏项方案，得4分； 安全保障方案设计较合理，存在轻微缺项、漏项，得2分； 安全保障方案设计粗糙，存在明显缺项、漏项，得0分。
			8分		投标人提供了应急保障方案得3分，否则得0分。 应急保障方案细致合理、针对性强，出现问题时响应时间迅速，得5分； 应急保障方案较细致合理、针对性较强，出现问题时响应时间满足采购需求，得3分； 应急保障方案设计粗糙，无针对性，出现问题时响应时间缓慢，得0分。
				5分	投标人提供了设施设备维护保养方案得1分，否则得0分。 维护保养方案细致合理、针对性强，得4分； 维护保养方案较细致合理、针对性较强，得2分； 维护保养方案设计粗糙，无针对性，得0分。
3	价格 (10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，其价格分为满分10分。其他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。		
合计 100 分					

注: 评分分值计算保留小数点后两位, 小数点后第三位“四舍五入”。

第五章 采购需求

一、采购标的

1、采购标的

采购人服务区域需配置一定数量的岗位人员开展接济服务、餐饮制作服务、接待服务、消防中控管理服务。

二、商务要求

1、实施的时间和地点

时间：至 2024 年 12 月 31 日止。

地点：北京市丰台区潘家庙北 221 号，采购人 1 号楼、3 号楼、餐厅及后厨操作间、监控室。

2. 付款条件

2.1 付款进度

采购人根据合同规定服务内容、监督评价和项目验收情况，按约定标准分三次支付服务费。

（1）本合同生效且投标人向采购人提交合同总价 5%作为履约保证金后，在 10 个工作日内启动第一次服务费用支付，且经采购人履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内支付的服务费金额为合同总价的 50%。即：人民币 （小写：元）；

（2）经采购人第二次考核合格后，采购人履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内向投标人根据实际服务情况支付费用，最高不超过合同总价的 30%，即：（小写：元）。

（3）2024 年 12 月 31 日之前且经采购人考评合格并签订履约验收单后，采购人履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内，向投标人根据实际服务情况支付费用，最高不超过合同总价的 20%，即：（小写：元）。

2.2 付款方式

电汇。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

采购人服务区域需配置一定数量的岗位人员开展接济服务、餐饮制作服务、接待服务、消防中控管理服务。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

2. 服务内容及要求/货物技术要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；

（一）总体要求

在采购人工作人员的指导下，做好接济服务、餐饮制作服务、接待服务、中控管理等服务工作，以及采购人要求完成的其他相关工作。

项目须配备项目总负责人 1 名、各区域须配备业务主管 1 名与采购人沟通协调工作，每天均须报备工作安排计划。

如有需要，投标人应该积极配合采购人办理与本项目相关的其他事务。

（二）其他要求

1、服务人员管理：服务人员的管理均由投标人统一负责。投标人负责各服务人员安排，并根据实际情况做人员优化调整，采购人有权对投标人提供的服务人员进行指导监督管理。

2、服务人员基本资格：品行良好，具备相关工作经验；身体健康，相关行业应取得健康证，能够胜任相关工作；从未受过刑事处罚、劳教、行政拘留以及任何形式的处分；部分专业服务需经投标人组织培训并培训合格，取得上岗证书；年龄原则上不超过 50 岁。派驻采购人的服务人员均必须经过采购人同意后，方可上岗。

3、服务人员信息提供：投标人需在人员服务前向采购人提供人员花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件、无违法犯罪证明以及相关任职资格证书等。

4、工作时间着装须统一整洁规范。

5、投标人派驻的服务人员如损坏采购人物品须由投标人照价赔偿。投标人负责提供到岗人员必要的装具配备。

6、所有服务人员均需服从采购人工作安排。

7、服务过程中使用的易耗品由采购人负责。

8、投标人中标后，应根据实际情况与上年度中标人进行工作交接，通过协商妥善解决交接过程中可能涉及相关问题。投标人须在投标文件中做出相应承诺，否则按无效投标处理。

2.2 为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

2.3 采购标的的其他技术、服务等要求：详见后文。

3、验收标准：详见考评方案。

第一部分 接济区需求

一、接济区概况

1、服务范围：

马家楼接济服务中心 3 号楼 1 至 3 层和 5 层北区的空间及设备设施。1-3 层包含安检登录大厅，候接厅 34 间、候接休息座位 2736 个、相应步行梯、电梯等空间、设备设施。5 层用于人员临时住宿房间 21 间，包含住宿床位 150 张。其他功能用房 32 间，卫生间 84 间。

2、服务内容：接济区安全巡查、信息统计报送、供餐供水保障、物资使用管理及采购人临时交办的工作任务等。

3、需求工作量：提供接济区日常保障服务，全年 365 天工作量为 1095 人·天。

4、日常工作时间：上午 8:00-下午 17:00，周一至周日

5、服务人员条件：

（1）基本条件

身体健康、遵纪守法，在公安机关等相关部门无不良记录；服从采购人管理、有大局观念，服务时要做到文明礼貌、高效细心、反应快速，能满足工作需要。

（2）分（装）餐要求

需按照《卫生防疫管理办法》的要求持《健康证》上岗，按照《食品管理办法》的要求进行分餐。分餐全程要求着装干净、双手卫生，统一佩戴一次性手套、口罩、帽子。

二、服务要求

按照采购人制定的服务要求，服从管理，按时高质量完成服务保障工作，为服务对象做好供餐供水保障，做好常态化疫情防控工作，提供整洁安全的环境，数据、信息报送工作和采购人临时交办的任务。相关工作记录详细完整，时间人员地点事情内容等要素表述清晰准确。完成工作态度端正，准确到位，保质保量。安全开展工作，杜绝安全责任事件，遵守保密要求。

三、服务描述与职责

（一）接济区安全巡查

1、工作内容：对接济区域内房间、楼道、电梯、步行梯、设备设施进行安全巡查，确保区域内设备设施正常运转使用，发现安全隐患等问题能够及时妥善

处置，上报采购方相关部门负责同志。

2、工作要求：

（1）每 2 小时巡查 1 次，发现异常或设施设备故障等问题第一时间上报，做好工作记录。

（2）在巡视过程中，如发现传染病及疑似传染病人员，需第一时间报告，同时向采购人上报，等待处置措施。事后对该区域进行彻底消毒处理。

（3）禁止将消毒液、工具等相关物品遗留在接济服务区域内，避免造成安全隐患；在服务区域内明显位置设置安全提示标识，如防滑、防烫、防磕碰等区域内不得出现积水现象，以防人员滑倒。

（4）出现设备设施破损或其他安全隐患，服务人员需要守护现场，等待维修人员消除隐患，防止人员伤害。

（二）信息统计报送

1、工作内容：配合相关部门做好数据统计，每日汇总填写业务信息，上报采购人。

2、工作要求：

（1）每日 8 点，将前一天接济相关信息汇总报采购人。

（2）服务过程中，如有向相关单位提供场所、设备设施服务的情况，需做好记录上报采购人。

（3）要严格遵守采购人相关保密规定，不得以任何形式泄露工作相关信息。

（三）供餐供水保障

1、工作内容：严格按照要求完成供餐供水工作。常规供餐时间为：早餐：7：30—8：30；中餐：12：00—14：00；晚餐：18：30—20：30；特殊情况需按照采购人具体要求完成供餐工作。

2、工作要求：

（1）准确记录餐食领取和供餐数量，要求出、入核对无误。餐食的接收、分装、运送及发放并做好工作记录。

（2）餐食要安全、卫生、无异常，主食需加热。餐食分装容器需要每天清洗和消毒，确保使用安全卫生。如发现食品有发霉变质及其他问题，应立即停止发放，及时通知采购人进行处理。每日发放剩余食品应及时送回具备储存条件的

部门统一保管。

（3）分餐室内要求无异味、无蚊蝇、蜘蛛网；桌面、地面、台面无尘土，无卫生死角。室内用品用具摆放整齐有序，标识清晰易分辨，确保分餐环境洁净卫生。

（4）需每日检查服务区域的设备设施，保证相关设备设施的正常使用，确保供餐、供水工作安全正常开展。饮水设备周边出现积水后及时清理擦干，避免人员滑倒。热开水处需有明显安全提示标识，避免烫伤使用者。

（四）物资使用管理

1、工作内容：服务区域内属于采购人的固定资产、重要物资因为工作运行需要正在使用或采购人无法统一收纳存储的，服务人员可以继续使用并协助做好管理维护。

2、工作要求：

（1）不得自行处置采购人的资产、物资。

（2）在使用设施设备和物资时要按照要求合理使用，不得出现故意损坏、遗失等情况。

（3）每月与采购人进行资产、物资的核对，发生损坏、遗失的要进行赔偿。

四、工作检查及验收标准：

具体考评内容后附。

第二部分 接待区需求

一、项目概况：

1、服务范围：马家楼接济服务中心 1 号楼（简称 1 号楼），共七层，包含接待大厅、前台工作区、公共卫生间、会议室及办公用房等。

2、需求工作量：保障 24 小时前台接待服务、156 间客房卫生、公共区域消毒及公共区域卫生、所有设备设施及消防安全巡视服务，前台接待服务全年 365 天工作量为 1095 人·天；楼层服务全年 365 天工作量为 3075 人·天；夜间楼层服务全年 365 天工作量为 730 人·天。

3、工作时间：

前台接待服务：24 小时，周一至周日。

楼层服务：早 8：00 点-下午 17:00 点，周一至周日。

夜间楼层服务：晚 17:00 点-次日早 8 点，周一至周日。

4、服务人员要求：

前台接待服务人员：五官端正，可熟练掌握计算机。

楼层服务人员（领班）：五官端正，持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历。工作责任心强，思想作风过硬，须有一定领导能力。

楼层服务人员：持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历。

二、服务内容

服务内容：根据采购人通知要求，热情、快捷、周到地为相关部门及人员提供干净、卫生、安全及整洁的办公兼住宿、会议、接待等服务。

（一）**前台接待服务**：提供各项保障性服务，解答客人咨询住宿、就餐等方面的问题。注重仪表仪态，礼貌用语，尽职尽责，热心周到的做好接待服务工作。遇有特殊情况及时请示报告。

（二）**楼层服务**：引领客人入住，与住客核对房间物品并签字确认。熟悉入住人员基本信息，做好入住记录。以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类合理性服务需求。做好客房日常保洁、公共区域日常消毒、安全巡视等服务工作。

三、服务职责

（一）前台接待服务

- 1、按规定着装，佩带好工作牌，整理好仪容仪表。
- 2、协助采购方核对入住人员身份信息，依据采购方签批的书面申请，办理入住并签订住宿协议和安全责任书。登记客人身份信息，开通房卡功能，做好发卡登记，打印押金单和住宿结账单，手续办理齐全后，通知楼层服务，引领客人入住。
- 3、负责接听电话回答询问、传达信息、文件打印、材料装订、房间安排、住宿及就餐系统的使用等工作。
- 4、客人需要开通就餐功能，通过餐费系统进行充值。餐费要做转卡使用时，做好充餐系统取款存款操作。
- 5、做好免费房的房卡更新，人员信息变更，以保证客人正常工作、住宿。
- 6、客人出门忘记带房卡，需要开房门服务时，要仔细核实房间登记的身份信息，确认无误后，通知楼层服务人员提供开门服务。
- 7、办理退房，通知楼层服务人员查房，接到楼层服务人员统计单后，如有物品需要赔偿，要录入系统。收回房卡，检查客人账单费用，如住宿费、物品赔偿，押金等一切账目结算清楚，打印结账单，客人签字。
- 8、严格遵守采购人保密制度。
- 9、随时与各楼层取得联系，及时掌握好客房使用动态。
- 10、熟悉并熟练使用辖区内安全和服务设施，随时准确为住客提供服务。
- 11、严格遵守交接班制度，坚持如实、完整、细致做好登记。
- 12、做好前台管理人员安排的临时性工作。保持前台整洁，营造良好的工作环境。

（二）楼层服务（领班）

- 1、在主管的直接领导下，负责客房公共区域及客房的日常管理工作。
- 2、熟练掌握客房及公共区域防疫消毒等各项工作技能,按规范要求做好客房日常清洁、更换布草等服务工作。
- 3、负责楼层客房钥匙卡的管理和领用工作。
- 4、负责消耗品的领用、登记和发放，并检查物品的使用情况。检查客房的各类物品消耗量，做到匹配齐全、使用良好，非常情况有备案。
- 5、按标准检查每间客房、工作间和自用房的安全、卫生、消毒、设备和服务状况，掌握客房整理情况、布草洗涤情况。并与前台校对房态。

- 6、检查楼层的清洁、单项卫生计划落实。
- 7、检查服务人员出勤情况。
- 8、负责接待楼设备设施的每日巡查、例行检查工作。
- 9、发现问题及时申报报修，跟进维修进展，检验维修质量。
- 10、完成采购方交办的其他工作任务。
- 11、严格遵守采购人保密制度。

（三）楼层服务

- 1、要求按规定着装，佩带好工作牌，整理好仪容仪表，提前十分钟到岗。认真参加班前会。在领班的直接领导下进行日常工作。
- 2、引领客人入住，与住客核对房间物品并签字确认。熟悉入住人员基本信息，做好入住记录。以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类合理性服务需求。
- 3、熟练掌握客房及公共区域消毒等各项工作技能。按规范要求做好客房日常清洁等服务工作。
- 4、每周一统一对在住客房更换布草，其他时间客人如有临时需要可对该房间进行更换。每日保洁和消毒在住房间，并清点、更换各种布草，补齐客房各类消耗用品。
- 5、按照卫生、防疫部门要求标准，保证客房，洁具等进行打扫与消毒。
- 6、负责接待楼设备设施的每日巡查及维修申报、检查客房内固定资产有无损坏现象。
- 7、消防安全巡视，检查客房内是否使用大功率电器、做饭等现象。填写记录。
- 8、爱惜财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。
- 9、做好交接班工作。下班交清楼层卡，交清房态，交清交接班记录。
- 10、退房时检查设备设施有无损坏、可否使用。与住客签字确认后报送前台。
- 11、每周对每间空置客房进行三次全面清洁，检查空置客房的设备、物品完好情况，确保随时提供使用。
- 12、严格遵守采购人保密制度。
- 13、负责大厅测温值守工作。
- 14、夜间每小时巡视一次，做好记录，发现问题及时联系值班人员。夜间不

得私自留宿他人，使用客房。

四、考核内容及标准

具体考评内容后附。

第三部分 餐厅需求

一、项目概况

1、服务范围：

马家楼接济服务中心 1 号楼（简称 1 号楼）

（1）地上餐厅：位于 1 号楼 1 层，主要用于国家局、市联席办、派出所、治安总队、120 急救中心、省市工作组及工作人员就餐，包含就餐区、服务间等。

（2）地下餐厅及后厨操作间：位于 1 号楼地下 1 层。地下餐厅主要用于保安及服务人员就餐；后厨操作间主要用于餐厅服务人员的餐食制作，包含后厨操作间、凉菜制作间、面点制作间、洗消间、粗加工间等共 9 间。

2、需求工作量：结合任务需要提供日常规定就餐人员的食品加工及供餐等服务，厨师服务全年 365 天工作量为 1825 人·天；配菜服务全年 365 天工作量为 1095 人·天；冷荤服务全年 365 天工作量为 365 人·天；面点服务全年 365 天工作量为 1095 人·天；洗消服务全年 365 天工作量为 1460 人·天；服务员全年 365 天工作量为 2190 人·天。

3、服务要求：

（1）按照采购人要求为驻院单位人员提供餐饮服务保障。

（2）按照厨师、面点师和帮厨工作职责要求和国家卫生防疫标准，为驻院单位人员提供就餐服务，整理餐厅、餐厅设备设施、后厨操作间及以上清洁卫生等服务。

4、任职条件

（1）厨师工作

具有国家或者行业认可的相关从业证书，个人健康证，从业经验两年以上，有积极健康心态，有团队精神和意识。

（2）配菜工作

配菜师：具有国家或者行业认可的相关从业证书，个人健康证，积极向上的心态，从业两年及以上经验，有团队协作精神。

（3）冷荤工作

冷荤师：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书，个人健康证，两年以上从业经验，工作责任心强的人员，思想作风过硬，有积极向上的心态，有团队协作

精神。

（4）面点工作

面点师：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证,从业经验两年以上经历,工作责任心强，思想端正，有团队协作精神。

（5）洗消服务工作

洗消人员：个人健康证，从业两年以上经验，责任心强，能吃苦耐劳，思想端正，有团队协作精神。

（6）服务员

服务员：具有从业经验两年以上,个人健康证,完成日常服务清洁工作任务，能吃苦耐劳，责任心强，思想端正，有服务意识。

（7）其他要求

①服务人员需政治思想端正，身份证件齐全有效，遵纪守法，身心健康，持有效健康证及相关职业资格证书，做到体检合格后上岗。

②服务人员进入餐厅区域时统一穿工服，戴工帽，佩戴工牌，佩戴口罩，个人卫生清洁到位，做到“四轻”，即说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻。

③服务人员需熟悉后厨区域设备设施的操作说明，安全作业。

④服务人员要热情大方、仪表整洁、语言文明，对餐厅全区域有强烈的责任心。

⑤服务人员要严格劳动纪律，在工作区域一律禁止嬉戏打闹等不严肃的工作行为。

⑥服务人员需照顾好少数民族就餐者的饮食需求。

6、服务时间：

服务员 07:00-13:30； 17:00-19:30；

厨师 6:30-13:30； 16:30-19:30；

配菜 8:00-13:30； 16:30-19:30；

面点 6:00-13:30； 16:30-19:30；

凉菜 6:30-13:30； 16:30-19:30；

洗消 8:00-14:00； 16:30-20:30；

二、服务内容

1、按规定准时开餐，每餐用具需在开餐前 15 分钟布置完毕，所供成品在开餐前 5 分钟布置完毕。根据中心要求，如需变动开餐时间，将提前通知中心管理人员。

2、合理安排服务人员，做好用餐人员分流工作，不可出现用餐人员等候拥挤现象。

3、分餐服务员应根据就餐人流及时准确分餐，保证菜品供应。

4、根据中心需要，乙方单位应在中心限定的时间内对饭菜安排做出适当调整。调整前需制定方案，经中心管理人员审核确认后方可实施。

5、甲方负责后厨每日的原材料供应及存储，如遇不能按时提供给乙方原材料的情况，需要提前告知乙方，并配合乙方做好相应的菜品变更工作，以保证供餐顺利进行。

6、如遇用餐人员数量增加时（突发情况除外），甲方应提前告知乙方做好应对安排，甲乙双方还需互相配合进行用餐人员数量激增时的分流工作。

7、如遇特殊情况，就餐人员数量增加，乙方须按应急方案采取有效措施，保障正常供餐。

三、岗位服务要求：

（一）厨师

1、提出周菜单计划和食材采购建议。

2、按照正式菜单和品质要求，制作菜品。

3、学习掌握各种烹调方法，努力钻研烹调技艺，积极创新菜肴品种，严格执行烹饪规程和质量要求，不断提高菜肴质量和水平。

4、了解每天的开餐任务，提前根据菜单做好所需的原料、调料和各种用具的准备，严格按照工作规程进行加工操作，确保制作质量。

5、认真执行操作规程，做到投料准确适时，勾芡上料适度，准确识别油温，掌握火候，出锅及时，装盘成形美观，菜肴色、香、味、型好。

6、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，严格搞好操作间的清洁卫生和消毒工作，确保食品及环境的卫生和安全。

7、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

（二）配菜

- 1、负责做好食品原料的切配和水发工作。
- 2、熟悉各种荤素食品原料的切配制作技术，懂得干货浸发要领，掌握各厨房任务情况，做好原料准备，准确、及时地做好加工制作工作。
- 3、严格执行工作规程，确保质量要求，选料用料注意节约，做到整料整用，次料次用，边角料综合利用，切配制作注意规格，做到切丝长短粗细一样，切片长短一样，切块大小一样，切制数量注意定料，做到成本核算准确。
- 4、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，确保食物和环境卫生，做到加工场地干净，各种用具、盛器清洁，个人卫生符合要求。
- 5、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。
- 6、掌握各种动植物食品原料的粗加工折损率，做好各种食品原料的综合利用。

（三）面点

- 1、提出周菜单计划和食材采购建议。
- 2、按照正式菜单和品质要求，遵照餐厅面点制作规定,确保三餐主食的品种、数量、质量。
- 3、品种质量要求色纯正，形状大小均匀，分量适当，稀饭干稠适当，馅心制作口味好，成品符合卫生要求。
- 4、动脑筋、变花样，增加点心花色品种，提高主食的制作水平和质量。
- 5、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，确保食物和环境卫生，做到加工场地干净，各种用具、盛器清洁，个人卫生符合要求。
- 6、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

（四）冷荤

- 1、提出周菜单计划和食材采购建议。
- 2、按照正式菜单和品质要求，制作冷荤菜品。
- 3、加强学习，刻苦钻研，大胆创新，不断提高冷荤菜品质量和水平。

4、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，确保食物和环境卫生，做到加工场地干净，各种用具、盛器清洁，个人卫生符合要求。

5、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

（五）洗消

1、负责洗碗间的卫生清理工作。

2、负责按照餐具清洁消毒等有关规定，做好餐具清洁消毒工作。

3、负责将清洁、消毒后的餐具按分类摆放到碗柜中。

4、负责做好防破损工作，做到轻拿轻放，对已出现破损且仍可使用的餐具单独摆放，非急需时不提供此类餐具。对已破损的餐具，放到指定区域报中心管理人员。

5、餐前专人负责将消毒完毕的餐具交接给服务员并记录数量、品种、规格。

6、每餐结束后，负责清理洗碗间卫生，保证地面干爽、台面整洁，严格执行卫生标准，注意个人卫生，使用符合卫生安全要求的防护具，并保管好防护具。

7、严格对供货商送来的原材料进行清洁和处理工作，对菜品质量有一定的鉴别能力，发现问题，及时上报厨师长或管理人员。在清洁及处理原材料当中，杜绝浪费原材料及水电。

8、在清洁和处理原材料时，注意刀、剪等工具的使用，注意人身安全，保管好和爱惜处理工具。

9、根据垃圾分类有关规定，及时清理厨余垃圾，保证洗碗间无污染。

（六）餐厅服务员

1、熟悉就餐区域的工作流程，并严格遵守餐厅各项规章制度，到达餐厅区域时确保服装头饰整洁规范。

2、认真做好餐前准备工作，检查就餐用具的数量和摆放位置，检查菜品质量，并确保开餐时所用的刷卡机、筷子机等设备设施的正常运转情况。

3、开餐时认真做好服务工作，对所上菜品进行巡视，以确保菜品的温度、数量、质量。

- 4、落实好食品留样和检验工作。
- 5、协调好与后厨的工作关系，及时总结反馈开餐时菜品的相关情况。
- 6、对所负责区域内的醋壶、辣椒油瓶、牙签筒等物品要做到心中有数，每天及时清点补足并妥善存放，定期做好清洁工作。
- 7、闭餐后，认真清洁就餐区域，并根据垃圾分类相关规定，做好厨余垃圾的清理工作。
- 8、离开餐厅时，严格检查餐厅水、电、门窗情况，做好安全学习、安全管理和节能减排工作。
- 9、负责使用物资的管理工作，定期盘存和检查，排除使用隐患，并对餐厅区域内绿植进行日常维护。

四、人员管理

（一）健康要求

- 1、从业人员（包括新员工和临时员工）在上岗前应取得医疗机构出具的健康证明。
- 2、从业人员每年应进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查。
- 3、患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。
- 4、乙方单位应建立每日晨检制度。有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全的病症，需治愈后持相关医疗机构证明方可重新上岗。

（二）专业要求

- 1、认真贯彻执行国家和行业主管部门的有关法律法规、标准和制度。
- 2、具有餐饮服务相关知识，有一定的餐饮运行管理能力，能处理、解决服务中遇到的具体问题和突发事件。
- 3、上岗前应接受专业培训，考核合格后方可上岗。
- 4、掌握餐饮类设备设施的安全使用、保管及维护方法。
- 5、具有清真餐饮服务的相关知识和民族政策。

五、安全管理

乙方所以服务人员应严格遵守《食品安全法》、《反恐怖主义法》、《北京市安全生产条例》、《北京市消防条例》、《北京市餐饮经营单位安全生产规定》

疫情防控等相关法律法规和规章制度，严格执行相关规定，积极配合相关职能部门和属地政府的监督管理。严格落实《北京市控制吸烟条例》，严格执行北京市关于杜绝餐饮浪费和垃圾分类的相关政策法规。

六、操作规范

（一）各档口验收

- 1、需冷藏的食品验收过程其中心温度不应高于产品标识温度范围的上限。
- 2、验收岗位应对商品数量、品种、温度、新鲜度、卫生和包装箱状况等进行检查。
- 3、食品包装应完好、有说明，说明信息包括品名、生产日期、生产地点、保质期、生产商或经销商信息等，并保留至货品全部用完。
- 4、经查验发现货品有破损、与采购清单不符或送达的数量有误时，应要求供采购人调整处理，等待确认或返回给供货商的物品应与其他物品分开放置。

（二）贮藏

- 1、验收岗位应严格检查库存货物的质量、卫生情况。每天定时检查贮藏环境温度，并做好记录。
- 2、食品应隔墙离地，分类、分架存放，定期检查，变质和过期食品应及时处理。
- 3、食品冷藏、冷冻的温度应符合相应要求。
 - （1）冷藏、冷冻原料、半成品、成品应分开保存。冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标志，宜设外显式温度（指示）计，以便于冷藏、冷冻柜（库）内部温度的监测。
 - （2）食品在冷藏、冷冻柜（库）内时，应做到分类摆放，不得堆积、挤压，食品中心温度应达到冷藏或冷冻的温度要求。
 - （3）冷藏、冷冻柜（库），应定期除霜、清洁和检修。
- 4、所有食品在贮藏前应标明通用名称、日期、贮藏环境要求、保质期等，并密封保存。
- 5、具有潜在危害的食品贮藏时应避免与其他食品接触。

（三）领用

- 1、货品领用遵循先进先出原则，做好出库记录。
- 2、发放人员应利用感官检验方法检查发货时存货的质量。食品接近保质期

时，应要求领用人员对发放食品的气味、感官和形状进行可接受程度检查。

（四）粗加工

- 1、加工操作人员保持岗位卫生，工作服穿戴整齐。
- 2、需要清洗的食品原料在使用前应分池洗净。
- 3、对肉类、水产品、蔬菜等原料加工应按需求量和菜品工艺要求进行。
- 4、粗加工后的食品原料应分类存放，易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后的原料应及时使用或冷藏。
- 5、生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标识。

（五）凉菜制作

- 1、专职加工人员制作凉菜，非操作人员不得擅自进入加工间。
- 2、加工间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启 30 分钟以上，并做好消毒记录。
- 3、加工间内应使用专用的设备、工具、容器，用前消毒，用后洗净并保持清洁。
- 4、制作凉菜用的蔬菜、水果等食品原料，未经清洗处理，不得带入加工间。
- 5、制作好的凉菜宜当餐用完。剩余尚可使用的应存放于专用冰箱中冷藏或冷冻，食用前加热处理应符合食品再加热的要求。

（六）热菜制作

- 1、应严格按照产品质量标准和工艺流程制作菜肴，并根据食品的营养学原理合理搭配。
- 2、不得将餐桌回收后的食品再次供应。
- 3、需要熟制加工的菜肴应充分加热，其中心温度不低于 70℃。
- 4、菜品制作过程中，厨师品尝食品应符合卫生要求，避免制作过程中的食品污染。
- 5、需要冷藏或冷冻的熟制品，应迅速冷却后再冷藏或冷冻。冷冻熟食品应彻底解冻，经充分加热方可食用。

（七）面点制作

- 1、严格按照面点产品的质量标准 and 工艺要求进行加工，确保产品质量。
- 2、奶类原料应冷藏。未用完的点心馅料、半成品，应冷藏或冷冻，并在规定存放期限内使用。

3、含奶、蛋、油脂较高的产品应在确保产品品质的条件下贮藏。

（八）备餐及供餐

1、用于菜肴装饰的材料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

2、供餐菜品温度应确保菜品口感、品质和消费者安全。

3、烹调过的具有潜在危害的剩余食品温度在 2 小时内应从 60℃ 降至室温，在随后的 4 小时之内从室温降至 5℃，其它剩余食品应快速冷却至 5℃ 以下。

（九）餐用具清洗消毒

1、餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐用具应贮藏在专用设施内备用，有明显标识。餐用具设施应定期清洗，保持洁净。

2、接触直接入口食品的餐用具应洗净并消毒。已消毒和未消毒的餐用具应分开存放。

3、餐用具宜用热力方法进行消毒，因材质、大小等原因无法采用的除外。采用化学方法消毒的，应定时测量有效消毒浓度。

4、应定期检查消毒设备、设施确保处于良好状态。专用设施内不得存放其他物品。

5、消毒后的餐用具应符合 GB-14934《食(饮)具消毒卫生标准》规定。

6、不得重复使用一次性餐用具。

7、盛放调味料的器皿应定期清洗消毒。

（十）食品添加剂使用

1、采购、保管、领用、登记，专柜保存，并建立领用台账。

2、固定场所(或橱柜)存放，盛装容器上标明食品添加剂名称。

3、符合国家有关规定，采用精确的计量工具称量，并有详细的使用记录。

（十一）餐厨废弃物处置

1、投标人应依照国家相关管理办法，做好餐厨废弃物的分类收集管理工作，并建立分类收集日常运行管理制度。

2、投标人应按规定设置餐厨废弃物收集容器，并保持收集容器完好和整洁美观，出现破旧、污损或数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；

3、投标人应按规定单独收集、存放甲方产生的餐厨废弃物，严禁混入纸类、塑料、木筷、灰土等非餐厨废弃物，做好垃圾分类工作；

4、投标人应当与有资质的专业服务单位签订餐厨废弃物委托收集运输处置

协议，并将产生的餐厨废弃物全部交其收运处置。

5、投标人应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物种类、数量、去向等情况，以备监管部门查询。

6、投标人应做好采购人餐厨废弃物处置的宣传、指导工作。

（十二）记录管理

1、岗位健康状况、培训情况，原料验收、加工操作过程关键环节，食品安全检查情况及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应详细记录。

2、重要记录均应有执行人员和检查人员的签名。

3、各岗位负责人应定期或不定期检查相关记录，如发现异常情况，立即采取整改措施，并上报采购人。

4、重要记录至少应保存 2 年。

七、成品详细要求

（一）食品质量要求

1、冷菜酱制食品不含过多汤汁。

2、冷菜切配的食品刀口细腻、均匀且搭配合理。

3、冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制。

4、熟制食品完整不碎不松散。

5、热菜供餐时保持温热。

6、热菜食品表面无风干及水浸现象。

7、素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。

8、主食食品要蒸熟煮透，保证色、香、味俱全。

9、所供食品保证质量。

（二）质检条款

1、厨房各项卫生、食品和原料卫生、工作岗位卫生和操作要求以及相关卫生要求必须符合《卫生防疫要求》和《食品卫生法》。

2、所加工食品实行留样制度，留样 72 小时，每样不少于 120g。

3、要自觉配合采购人、卫生、防疫相关部门的检查。

4、提供的服务须接受采购人有关部门的日常监督考核，接受服务对象的评议。

5、采购人相关部门，对派遣人员的经营服务活动实行实时监督。.

6、合同履行期间，双方根据共同认可的内容和形式，在就餐员工中进行用餐满意率调查，满意率综合评定应在 90%以上，如有两次民意调查满意率低于 90%的，采购人有权随时终止合同。用餐满意率调查定期进行评分。

7、如发生食品卫生安全等重大事故（2 人以上出现食物中毒等现象），由投标人负全部责任并解除合同。

八、餐厅管理及要求

（一）管理要求

乙方单位服务人员由乙方管理人员统一管理，乙方食堂管理员负责直接管理、协调具体工作，中心管理人员对其监督。

1、厨房工具及出品用具如：菜刀、菜墩、工作台、菜盘、菜筐等所有工具、用具都要定人管理，保证所有工具、用具有人负责，做到物物有人管，人人有物管。

2、随时确保工具、用具的卫生及完好。

3、所有人员都要掌握厨房工具及出品用具的正常使用方法。

4、定期对厨房工具、用具进行盘店检查，有缺口或损坏的工具用具，由负责人处理。

5、厨房内用具，使用人有责任对其进行保养，维护，因不遵守操作规程和厨房纪律造成设备损坏、丢失的，照价赔偿。

6、餐具清洗必须做到：一刷、二洗、三冲、四消毒。

7、清洗后的餐具应干爽无水、无污垢、无油渍、无食物残渣、无异味，检查合格发放到指定区域存放。

8、保持菜肴卫生，蔬菜加工必须做到一拣、二洗、三切。青菜不得出现有泥沙、昆虫、杂物类。加工好的肉类必须做到无毛、无异味。

9、所有厨房出品(凉菜、面点、肉、青菜、半成品)等必须分配到人，保证所有菜品都有专人负责质量把关。

10、食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于清洗后分类用保鲜盒分别储放冷藏或冷冻。

11、确保出品卫生、量足、味正、餐具无缺口、造型合格、规格统一。

12、如因质量原因造成投诉，由菜品质量把关人按照菜品价格给予处罚;如因质量原因给餐厅造成经济损失的，按照经济损失给予赔偿。

13、每日工作结束后，各档口负责人要对当天肉类、青菜类、凉菜类、面点类等出品进行汇总，对当天使用的原材料进行汇总，对当天所剩原材料进行汇总。

14、根据汇总数据，分类列出明天所要采购的原材料数量，交于采购员。

15、工作结束，将所剩原材料过秤后，由定人妥善保管，以免造成浪费。

16、严格执行原材料节约及综合利用、安全生产等项目规章制度，确保正常生产运转。

17、男厨师必须理平寸头、无胡须、不留长指甲、戴厨师帽、穿厨师服、并时时保持干净整洁。

18、所有厨师至少每三天必须洗一次澡，保持清洁无体味。

19、所有厨师不得使用化妆品，以免影响出品口味。

20、在厨房期间必须着工服，坚持佩戴工作帽、正确佩戴口罩。

21、所有清洁工具、用具(包括但不限于拖把、垃圾桶、扫帚、抹布等)必须指定存放地点，使用完毕要清洗干净放回原处。

22、按照不同的服务划分卫生区域，确保时时清洁；所有人员都必须参加每周六的卫生大清除。

23、设专岗定时检查厨房泔水的清理及用具的清洁工作。

24、妥善保管好原料，勤清洗冰箱，及时处理久置原料，对放久的原料要及时报单，因管理不善造成原料腐烂、变质，将按成本赔偿。

25、每周六为集体卫生大扫除，全体做好自己区域卫生及设备卫生。

26、对工作台、冰箱下面和各个死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀变味。

(二) 粗加工间卫生操作标准

1、不锈钢桌子

(1) 用加入洗涤灵的水将桌面和桌腿擦净。

(2) 用清水擦拭。

(3) 用干布擦一遍，使桌子各部门没有油迹。

标准：桌面光亮，用手摸各部位不粘手。

2、水池

(1) 用洗涤剂水先从内部再到表面擦洗一遍。

(2) 清水冲洗，使内部不含任何杂物。

(3) 擦干。

标准：无油迹、无异味。

3、绞肉机、切片机

(1) 两种机器用完后，将机器头和刀片拆下来。

(2) 用洗涤剂水冲洗。

(3) 用清水冲洗干净。

标准：机器内不留残余物，无杂物，外表干净，无油、无血渍和其他脏东西。

4、墙面

(1) 用湿布沾洗涤灵，从上至下擦洗墙面。

(2) 洗擦瓷砖的接茬处。

(3) 用湿布沾清水反复擦 2~3 次，擦净。

(4) 擦干墙面。

标准：光亮清洁，无水渍、油污，不粘手。

5、地面

(1) 用湿墩布沾上温水沏制的洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至厨房的另一端。

(2) 用清水洗干净墩布反复擦地面两次。

标准：地面光亮、无油污和杂物、不滑、无水迹、无烟头。

6、所有不锈钢用具

(1) 用洗涤剂水将所有不锈钢容器冲洗干净。

(2) 将洗好的容器用清水再冲洗一遍。

标准：容器内及用具上干净无油。

7、菜墩、砧板

(1) 用前和用后用板刷沾洗涤剂将墩、板面刷至无油，用清水冲净。

(2) 用后刷洗干净，竖放在通风处。

(3) 每星期至少一次把墩子放入蒸箱内或汽锅中蒸煮 20 分钟。

标准：干净、无污、无油、无霉迹。

8、刀具

(1) 所有的刀具应随时磨亮，去锈迹，用时消毒。

(2) 用后清洗擦干，放在干燥通风的专用地点。

(3) 标准：光亮、无锈、无油、无污物。

9、下水槽

(1) 随时检查清理槽内污物。

(2) 用去油剂刷后用热水冲净。

(3) 每天打开水槽，把槽内清洗干净。

标准：无臭味、异味，无油、无杂物，下水通畅。

(三) 冷菜间卫生操作标准

1、地面

(1) 用湿墩布浇上温水沏制的洗涤剂水，从里向外由厨房一端横向擦至另一端。

(2) 用清水洗净墩布，反复擦两遍。

标准：地面光亮，无油污和杂物，不滑，无水迹。操作时尽量保持地面干净无水。

2、墙壁

(1) 用湿布沾洗涤剂水，由上至下擦洗墙壁，洗擦瓷砖的接茬处。

(2) 用湿布沾清水反复擦 2~3 次，擦净、擦干。

标准：光亮清洁、无水迹、油腻、不粘手。

3、墩子

(1) 用前用热水擦洗干净后，再用热水加洗涤剂倒在墩子上，用板刷刷洗整个墩子，用清水冲净，竖放在通风处。

(2) 定期用汽锅蒸煮 20 分钟。

标准：无油迹、墩面洁净平整、无异味、无霉点。

4、刀

(1) 在油石上磨快、磨亮，有重度铁锈时用去污料擦掉，有油时用洗涤剂洗净。

(2) 用前消毒，用后擦干净;放通风处定位存放。

标准：无油、无铁锈、刀锋利。

5、调料车

(1) 用湿布沾洗涤剂水从上至下擦净车身每一部位。

(2) 保持车轮转动灵活。

标准：车面光亮、无油腻、无杂物。

6、消毒灯

(1) 每天把紫外线消毒灯在关掉电源的情况下，用布擦净灯罩、灯管。

(2) 定期检查紫外线灯管是否有效，及时更换，**每天晚上定时 1 小时消毒工作，并做好消毒记录。**

标准：无尘土、定时开关、紫外线灯管保证有效。

7、漏水槽

(1) 用刷子将槽内的杂物扫至漏斗上，提出漏斗将杂物倒入垃圾桶。

(2) 安好漏斗倒入洗涤剂。

(3) 用刷子刷洗，用清水冲净。

标准：无杂物，无油垢，水流畅通。

(四) 厨房卫生操作标准

1、不锈钢器具

(1) 将器具放在水池内，倒入洗涤剂，擦洗油垢和杂物。

(2) 用清水冲洗干净至没有泡沫，再用干布擦干。

标准：器具光亮、无油垢、无水迹。

2、调料架

(1) 将调料罐移至一边，用洗涤剂水将调料架和不锈钢盘洗净、擦干。

(2) 把调料罐逐一清理，把余下的固态调料倒入洗净并擦干的料罐。

(3) 移回原处，码放整齐。

标准：固态调料置于液态调料后面，干净无杂物，调料之间不混杂，料罐光亮。

3、化冻池

(1) 检查化冻池的地漏是否通畅，捡去杂物。

(2) 用湿布沾去污粉，将水龙头等擦洗干净。

(3) 用清水冲净，干布擦干。

标准：干净、光亮、无油、无杂物;海、禽、肉类分池化冻。

4、冷冻冰箱

(1) 开门，清理出前日剩余原料。

(2) 用洗涤剂水擦洗干净、密封皮条、排风口。

(3) 清除冰箱里面底部的污物、菜汤及油污。

(4) 用清水擦干净所有原料。

(5) 按照海、禽、肉分类，原料和半成品分类，依次码放冰箱内，层次分明，不堆放。

(6) 外部擦至无油、光亮。门外标识需合规，不得破损和遗失。

标准：整齐、清洁、机器运转正常，水产品 and 禽肉类原料分开码放，层次分明，密封皮条无油腻、血水异味，不得堆放，放托盘时要特别注意。

5、恒温冰箱

(1) 开冰箱门，将剩余原料取出。

(2) 需用水泡的原料要换水。

(3) 用湿布擦洗冰箱内壁、货架。

(4) 用清水冲洗掉冰箱的污垢、血水，并擦干。

(5) 擦洗密封皮条，使其无油污、霉点。

(6) 将整理后的原料按照海、禽、肉分类，原材料和半成品分类放入冰箱，依次码放，不要堆放。

(7) 冰箱外用洗涤剂水擦后，用清水擦洗后再用干布擦干。门外标识需合规，不得破损和遗失。

标准：内外整齐、清洁，生熟分开，荤素原料分开，机器运转正常，冰箱内无罐头制品和私人物品。

6、不锈钢台

(1) 用温水浸过的抹布沾洗涤剂擦洗。

(2) 用清水反复擦洗不锈钢台上各部分的尘土。

(3) 桌布下的架子和腿部也要用干布擦干净、光亮。

标准：无水迹、污物、油污、光亮不粘手。

7、灭蝇灯

(1) 关掉电源。

(2) 用干布掸去灯网内的尘土。

(3) 用湿布擦净上面各部位的尘土，待其干后，接通电源。

标准：灯网内无杂物和尘土、无死蝇，使用正常。

8、墙壁

- (1) 用湿布沾洗涤剂从上至下擦洗墙壁。
- (2) 细擦瓷砖的接茬。
- (3) 用湿布沾清水反复 2~3 次擦净。
- (4) 擦干。

标准：光亮、清洁，无水迹油腻，不粘手。

9、地面

- (1) 用湿墩布沾洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至另一端。
- (2) 用清水洗干净墩布，反复擦两次。
- (3) 每天进行三次区域无死角消毒工作。

标准：地面光亮、无油污、杂物，不滑，无水迹、烟头。

10、水池

- (1) 捡去水池中的杂物。
- (2) 用洗涤剂水或去污粉刷洗。
- (3) 用清水冲净，外部用布擦干。

标准：无油迹、无异味。

11、餐具

- (1) 每天将餐具放入水池内，倒入洗涤剂，用百洁布擦洗，去掉杂物和尘土。
- (2) 用清水洗净，洗碗机内高温消毒至干爽。
- (3) 放入餐具柜架。

标准：光亮、整洁、无破损、无尘土、无杂物、无水迹，码放整齐。

12、蒸箱

- (1) 关好蒸汽阀门。
- (2) 取出的屉架，放入洗涤剂水中刷洗干净后，用清水冲净。
- (3) 用干布擦干净蒸箱内壁的油污。
- (4) 清除底部杂物，放入蒸屉架，关好门待用。

标准：箱内干净，无杂物、污迹，开关阀门使用有效，不漏气。

13、库房

- (1) 将原料先取出在一边，用湿布将货架擦干净。
- (2) 把罐头类擦干净，检查是否依次整齐地码在货架上。

(3) 检查干货原料有无生虫、霉变后，放在干净的纸箱里。

标准：码放整齐、干净、利落，货架无灰尘，不得存放私人物品，地面无杂物，无烟头。

14、刀

(1) 将刀在油石上磨光、磨快后，用清水冲净。

(2) 用干布擦干后保存在箱内，不得乱放，保持通风。

标准：刀锋利，刀面无锈迹。

15、墩子

(1) 每天将墩子放入池中，热水冲洗。

(2) 放入大锅中用沸水煮 20 分钟。

(3) 擦干后竖放，保持通风。

标准：墩面干净、平整、无霉迹，不得落地存放。

16、不锈钢柜子

(1) 取出柜内物品。

(2) 用温洗涤剂擦洗四壁及角落，再用清水擦净擦干。

(3) 把要放的东西整理利落、干净依次放入柜内。

(4) 把门里外及柜子外部、底部、柜腿依次用干布擦去油污，再用清水擦净后，用干布擦至光亮。

标准：柜内无杂物，无私人物品，干净、整洁，外部光亮、干爽。

(五) 其他要求

1、供餐保障按照中心需求标准执行，提供高水平服务确保安全及时供餐：

(1) 早餐热菜两种（一荤一素）、凉菜两种（一荤一素）、主食四种（一荤一素一点心一特色主食）、鸡蛋、汤粥三种；

(2) 午餐、晚餐保证每餐热菜五种（三荤两素）、主食三种（米饭、面食、粗粮等）、汤粥两种；

(3) 明档要求现场加工制作，早餐两种（煎鸡蛋加包子、油条等主食），午餐两种地方风味的小吃；

(4) 调料台合理搭配多种调味品、颜色营养合理搭配，高品质供餐，不得出现少餐、缺餐、换餐等影响正常开餐情况发生。

(5) 需根据疫情防控相关要求和中心工作安排及时调整供餐标准，如有特

殊情况需立即向中心汇报，服从中心的安排。

2、因乙方原因导致断餐、误餐、食品清洗不彻底、食物中毒等问题，应承担所有责任、赔偿相应损失、消除不良影响，同时中心有权根据实际情况扣减合同金额。如出现食物中毒等严重情况，中心有权终止合同并追究相关法律责任。

3、乙方负责承包区域卫生清扫、消防安全、食品安全、人员安全、设备设施安全、公共餐具消毒工作，服从乙方管理人员的统一管理，接受中心管理人员的监督检查，对管理人员提出的意见和建议立即做出整改。

4、餐厅、操作间若需要装修、改造或改变布局，需事先征得中心管理人员同意。

5、乙方工作人员必须遵守中心的各项规章制度，严禁带非工作人员进入中心，禁止在中心进行会客、吸烟、喝酒、打闹等非工作行为，禁止进入非工作区乱说乱看闲逛，严禁将中心物品带出工作区域。

6、乙方服务人员必须符合《中华人民共和国劳动合同法》，依法用工，若发生用工纠纷，由乙方承担全部责任。

7、中心有权要求乙方在规定时间内更换未达到中心工作要求的乙方服务人员。

8、乙方服务人员应合理使用并爱护中心的设备设施和公物，发生由乙方不合理不合规使用而造成设备设施损坏的，相关维修及购买更换设备设施费用由乙方承担。

9、餐厅机械设备不得转让、转包、转租、变卖或擅自挪作其他用途。

10、乙方服务人员应严格遵守中心的保密要求。

11、乙方服务人员在工作期间发生的任何情况，都由乙方负全部责任。

12、乙方服务人员在工作期间及下班期间发生的工伤、违法等行为，由乙方单位负全部责任

13、在中心出现临时性就餐人员增加等情况，乙方单位应具备多种应急方案，采取应急措施，满足中心供餐及相关配套服务需求，达到正常供餐要求，保质保量。

14、中心需要满足乙方服务人员日常工作及卫生所需相关低值易耗用品及洗涤卫生等费用。（如：胶皮手套、钢丝球、白洁布、一次性桌布、84 消毒液等）

九、考核评价

具体考评内容后附。

第四部分 中控值守工作需求

一、中控区概况

1、服务范围及内容：中控室位于马家楼 2 号楼 1 层，主要由消防中控系统和监控视频系统组成，用于 24 小时不间断对中心院区内的安全情况进行实时监控。

2、需求工作量：保障 24 小时院区的安全监控服务，全年 365 天工作量为 2190 人·天。

3、任职条件：

（1）服务人员需持有国家相关部门发放的中级建(构)筑物消防员（国家职业资格四级）或以上证书，且有两年（含）以上从事消防中控工作经验；

（2）要求无违法犯罪记录，无政治问题，拥护中国共产党领导，道德品质良好；

（3）年龄一般不能超过 50 周岁需身体健康。

（4）能够严格遵守中控室各项规章制度，有问题及时向有关负责人汇报；

（5）因工作涉及到查看、调取监控视频录像，需要具备熟练掌握计算机操作使用能力；

（6）能熟练使用灭火器、消火栓等消防设施。。

二、服务内容

按照消防法规和中心的要求，需提供以下服务：

（1）遇消防主机报警时，依照消防法规定，中控服务人员必须穿戴好防火装备、携带应急箱和消防电话，在 3 分钟内赶到报警现场，并具备处理初期火灾、指挥逃生、救援等能力；另一中控服务人员在消防中控室操作主机、等待跑现场人员回信并作出进一步处理；

（2）严格做好每日的交接班工作，按要求填写记录；

（3）每日完成不少于 12 次的中心重点区域的消防安全巡视，并按要求填写巡视记录；

（4）每日需实时监控消防主机和监控视频画面，严禁擅离岗位，要始终高度警惕，发现问题及时处理；

（5）每个月保证能远程启动消火泵 4 次、消防卷帘门 4 次、排风系统 2 次，

并检查地下一层消防蓄水池和 7 层消防水箱的水位是否正常；

（6）严格按照中心监控查看、视频调取流程，做好中心监控视频的查看、调取等工作；

（7）提供中控服务前须与中心签订相关安全协议书。

三、工作检查及验收标准：

具体考评内容后附。

附：考评方案

为确保北京市马家楼接济服务中心接济区、接待区、餐厅服务项目按合同规定的服务事项与质量条款认真履行，并根据项目绩效目标指标评定支付项目服务费用，特制定项目服务成效考评方案。

项目服务质量考评采取**月度服务质量考评、季度服务质量考评、全年服务质量考评**三种方式进行。考评结果将作为项目服务费用支付的重要依据。

一、月度服务质量考评

接济区、接待区、餐厅服务项目涉及的使用管理监督评价的责任科室，负责对项目合同规定的相应服务质量评价内容和标准（附件1），按月度进行服务质量考评。月度服务质量考评结果应作为改进项目服务质量的重要依据。

二、季度服务质量考评

接济区、接待区、餐厅服务项目涉及的使用管理监督评价的责任科室，负责对项目合同规定的相应服务质量评价内容和标准（附件2），按季度进行服务质量考评。季度服务质量考评结果将作为项目服务费用支付的重要依据。

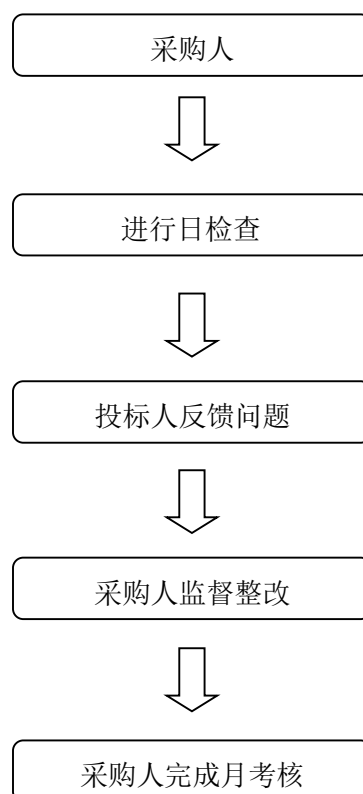
三、全年服务质量考评

项目合同第三十二条规定：“甲方对乙方的项目服务质量进行季度考核、中期考核、年终考评。考核不合格的，甲方有权要求乙方按照服务费总额5%支付违约金，并按甲方考评意见对服务不达标项目进行整改；对甲方提出的整改意见，乙方拒不整改的甲方有权要求乙方按照合同金额20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续承担赔偿责任，甲方有权解除合同。”

根据此条款，全年服务质量考评将于2024年12月初进行。采购人按照《绩效目标表》（附件4）确定的10个指标，以满意度指标、效益指标为考评重点，组织全面考评。全年服务质量考评结论将参考相关科室月度、季度服务质量、中期考评结果。全年服务质量考评达到绩效目标要求的视为合格，按合同约定支付项目服务费用。

附件：

- 1、月度服务质量考评内容和标准
- 2、季度服务质量考评内容和标准
- 3、满意度调查表和汇总表
- 4、项目绩效目标表

附件1：月度服务质量考评内容和标准**第一部分 接济区****1、接济区服务考核流程****2、接济区服务考核方法**

采购人按月对服务总体情况进行考核，汇总日考核表情况形成月考核结果。发现问题能够立即整改的视为达标，问题当月无法解决或造成不可逆损失的，在当月考核月表中记录，服务周期结束汇总考核月表，形成年度考核结论。

服务考核：接济服务

考核人：

时间：

日期	在岗情况	工作记录情况	场地消杀情况	场地巡视情况	物资设备使用情况	信息统计	服务态度情况	服从管理情况	岗位、人员是否匹配情况	是否出现重大过失	不达标次数情况	备注

考核结果分为 10 分，9 分，9 分以下三个档次。

（1）10 分标准

根据接济区服务项目考核内容，每月无不达标情况，年考核总评为 10 分。

（2）9 分标准

根据接济区服务项目考核内容，每月出现 5 次以下不达标，且无重大过失或造成恶劣影响，月考核为 9 分。

（3）9 分以下标准

根据接济区服务项目考核内容，每个月出现 5 次以上不达标，或出现重大过失或造成恶劣影响，月考核为 9 分以下。累计 5 个月以上月考评为 9 分以下的，年考核总评为不合格。

3、接济区服务考核标准

1.准确及时详细完成工作记录。完成交接班记录，包括涉及人、事、物内容。

2.接济区域全域每 2 小时安全巡查 1 次，及时上报发现问题并做好记录。

3.每日 8 点，将前一天接济相关信息汇总报采购人。服务人员严格按照要求完成供餐供水工作。常规供餐时间为：早餐：7：30—8：30；中餐：12：00—14：00；晚餐：18：30—20：30；特殊情况需按照采购人具体要求完成供餐工作。准确记录餐食领取和供餐数量，要求出、入核对无误。餐食的接收、分装、运送及发放并做好工作记录。餐食要安全、卫生、无异常，主食需加热。餐食分装容器需要每天清洗和消毒，确保使用安全卫生。如发现食品有发霉变质及其他问题，

应立即停止发放，通知采购人与食品供应部门调换。每日发放剩余食品应及时送回具备储存条件的部门统一保管。

- 4.未出现安全事件或事故。
- 5.未出现资产、物品等损毁。
- 6.服从管理，严格遵守保密原则，不得泄露工作内容。

第二部分 接待区

（一）考核

1、全方位考核：指对服务工作的各个方面进行的考核。主要包括仪容仪表、个人及公共卫生、工作质量、工作任务及工作目标的完成情况、出勤的执行情况、精神文明。

2、全过程考核：指接待及服务工作的各个环节考核。包括：大厅防疫测温及登记、前台接待、录入系统、引领入住、公共区域消毒、客房保洁及消毒、更换布草、检查客房内安全、检查客房及公共区域设备设施是否完整齐全。

3、不定期考核：指每月不定期对服务工作进行考核。以抽查为考核方式，针对服务工作内容、特点对人员进行抽查。抽查内容可以是第二项全过程考核所有内容，也可以是全过程考核内容的其中一项。

4、公平公正的原则：考核时会邀请提供服务方参与考核，以保证考核的透明度、公开公正性。

（二）、考核内容及标准

服务项目范围	项目内容	项目岗位	资质条件	考核标准	打分标准	物业责任人	监督考核人员
1号楼共七层：接待大厅、前台工作区、办公用房、会议室、公共卫生间	提供干净、卫生、安全整洁的办公、办会、住宿和接待等服务。	接待服务	健康、五官端正、能熟练操作计算机	1.不迟到早退，不无故脱岗。2.按规定着装，佩戴工牌。3.文明服务，礼貌用语，以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决客人提出的各类服务需求。4.接听电话、登记客人信息、办理入住。5.熟悉入住人员基本信息。6.严格遵守操作系统规定、熟练掌握，安全使用设备设施。7.统计各项数据，制表并归档。8.做好当班记录。9.每日保证办公区域干净整洁。10.能完成科室交办的临时工作。	考核标准 10 分制。按内容是否完成计分，未完成一项扣一分。	项目经理	接待科工作人员
		客房卫生服务	持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历	1.不迟到早退，不无故脱岗，按规定着装，佩戴袖标。文明服务，礼貌用语，熟悉入住人员基本信息。以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类服务需求。2.每日保证公共区域地面、门窗干净整洁。客房内及时清洁做到无尘（卫生间干净整洁无异味）。3.对公共区域及客房每日进行 4 次消毒。4.对饮用杯具按特定标准进行消毒。5.每周一次更换床品（客人有需求时临时更换）。6.检查客房内安全、设备设施是否完整齐全，并做好当日记录，发现问题及时上报。能完成科室交办的临时工作。7.负责夜间公共区域消毒。8.接待楼每一小时进行一次安全巡视工作，巡查楼层设备设施正常运转情况、遇到问题及时报修，认真填写巡查记录。9.巡视时应在每个楼层或鉴定区域进行巡视打卡。10.遇有突发事件时应保护好现场立即向上级汇报，同时着手进行调查，了解事件发生原因。做好与白班人员交接工作，有利于未完成工作的跟进。	考核标准 10 分制。按内容是否完成计分，未完成一项扣一分。	项目经理	接待科工作人员

接待区日常考核表

日期	接待服务质量	卫生服务质量 夜间巡查	得分
备注			
计分方式：按 10 分制计算。10 分为优秀、9 分-7 分为合格、6 分-5 分为基本合格、4 分以下为不合格。			

物业负责人：

考核人：

第三部分 餐厅服务区

餐饮制作服务考核表

序号	考核内容	考核标准	权重	实际得分	备注
1	到岗工作情况	1.按时上岗 2.服从安排	1 分		
2	菜品计划情况	1.每周四前制定下周菜单 2.每天 10 点前完成次日食材采购计划并报供货商	0.5 分		
3	食材领取情况	1.按照菜单提前申请 2.按照申请及时领取	0.5 分		
4	食材制作情况	1.按照菜单确定的热菜、凉菜、面点种类和菜品质量要求，制作食材。	2 分		
5	食材保管情况	1.领取食材，未加工完成的，要按要求妥善保管。	0.5 分		
6	反食品浪费情况	1.根据就餐人数计划和实际就餐人数，合理制定食材采购计划和加工。	0.5 分		
7	餐饮服务情况	1.热情引导。 2.正确处理就餐问题反映。	1 分		
8	综合安全情况	1.严格落实食品安全法律和制度。 2.严格落实消防安全法律和制度。 3.参加各类安全技能培训，掌握基本安全技能。 4.做好食品卫生和场所卫生工作。 5.做好洗消工作。	2 分		
9	增强	1.主动参加菜品研发	0.5 分		

	本领 情况	工作。 2.参加业务技能培 训。			
10	团队 协作 情况	1.各档口加强沟通协 作。 2.根据需求和各档口 反映的问题，及时整 改。	1 分		
11	其他 情况	如实际工作需要但未 在以上前 10 项内容 的，按照甲方要求认 真完成。	0.5 分		

备注：10分制。8分以上为合格。

第四部分 中控值守

（一）、工作检查及验收标准：

参照消防中控值班岗位职责。

1、为提高工作质量和效率，将采取临检对中控室服务人员进行考核和业务抽查，对不达标的服务人员将进行相应处理；

（1）考核流程：

笔试：熟练掌握消防中控操作的基本知识，为季度考核，每年 4 次；

实操：熟练操作消防中控主机，为月考核，在日常工作中，如远程启动消防泵是否能完成；随机按下采购人某一处的消防手报，是否能在消防要求的 3 分钟内按时到位；在采购人的各项消防演练中完成指定任务。

（2）考核方法：

笔试：从消防中控应知应会的基础常识题库中抽取 30 道，20 道题以上为合格；

实操：必须懂消防主机的基本操作；

日常考核：见下表

保卫科服务项目绩效考核标准

马家楼接济服务中心保卫科服务项目按合同规定条款执行。其日常服务项目管理由签订合同物业公司负责，监督管理由马家楼接济服务中心保卫科负责，通过每月临检和考核等月底方式进行监督管理。

____年 ____月									
服务项目范围	项目内容	项目岗位	资质条件	服务标准	考核监督	标准	物业责任人	监督考核人	科室负责人
马家楼接济服务中心全院消防等工作	落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度等服务	消防中控及监控岗	具有相关从业证书,建（构）筑物消防员四级证书，从业经历两年以上,拥有个人健康证,无犯罪证明，有积极的心态。	服从我中心管理人员的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员业务督导，开展完成中控室消防防控等方面工作	保卫科对服务项目绩效日常进行监督考核。	10 分制。全部做到+10 分，每项未达标-1 分，扣分达 5 分以上中心纪检约谈物业负责人，凡迟到早退、无故脱岗每次扣 2 分，两次向物业出具告知书建议辞退。10-9 分为优 8-7 分为良 6-1 分为中 4 分及以下为差			

消防中控岗考核表（_____年_____月）

考核模块	工作内容	评分	减（加）分原因
考 核 10 分， 每项 2 分。	遇消防主机报警时，依照消防法规定，中控服务人员必须穿戴好防火装备、携带应急箱和消防电话，在 3 分钟内赶到报警现场，并具备处理初期火灾、指挥逃生、救援等能力；另一中控服务人员在消防中控室操作主机、等待跑现场人员回信并作出进一步处理；		未按要求穿戴、携带设备设施，每项扣 0.5 分；未能在 3 分钟内赶到扣 1 分；未能处理初期火灾扣 1 分；未能正确操作主机扣 1 分；未能做出进一步处理扣 1 分。
	严格做好每日的交接班工作，按要求填写记录；每日完成不少于 12 次的中心重点区域的消防安全巡视，并按要求填写巡视记录；		未按要求填写交接班等记录扣 0.5 分；提前填写值班记录、巡视记录等扣 1 分；每日未按要求完成巡视，扣 1 分。
	每日需实时监控消防主机和监控视频画面，严禁擅离岗位，要始终高度警惕，发现问题及时处理；		擅自离开岗位扣 1 分；发现问题未及时处理扣 1 分。
	每个月保证能远程启动消火泵 4 次、消防卷帘门 4 次、排风系统 2 次，并检查地下一层消防蓄水池和 7 层消防水箱的水位是否正常；		每个月未启动消防设备设施，逐项扣 0.5 分；未检查徐垂池和水箱，逐项扣 0.5 分。
	严格按照中心监控查看、视频调取流程，做好中心监控视频的查看、调取等工作；		违反中心监控查看、视频调取流程扣 1 分；未能熟练操作中控系统扣 0.5 分；外传中心监控画面、声音扣 2 分。

评分标准：9 分以上优秀；6 分以上合格；6 分以下不合格。		总分	

填 表
人：

科室领导：

服务项目	接济区、接待区、餐厅服务项目			
服务事项	☐ 接济服务	☐ 接待服务	☐ 餐厅服务	☐ 中控服务
考评时段	☐ 第一季度	☐ 第二季度	☐ 第三季度	☐ 第四季度
评价单位	☐ 服务单位 ☐ 监督科室			
本季度完成情况评价： 1. 本季度考核结果（用工科室评价\服务单位自评）：☐合格 ☐不合格 2. 存在的问题或不足： 服务单位（盖章）/监督科室：_____ 负责人（签字）：_____ _____年 ____月 ____日				

附件3：满意度调查表和汇总表

2024 年度接济区、接待区、餐厅服务项目

满意度调查表

一、调查目的

为不断完善、提升接济区、接待区、餐厅服务以及监控等区域的各项服务质量,特向您征求宝贵的意见。请您结合实际情况客观地在您同意的选项前打勾“√”,衷心感谢您的参与!您所填写的资料我们将绝对保密,对收集的数据进行统计分析,并将结果应用于改进工作,以便更好的为您提供服务,感谢您的支持!

二、调查对象

驻院各单位及北京市马家楼接济服务中心各科室。

三、调查表

1、您对接济区、接待区、餐厅服务以及中控服务等区域服务人员的整体评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

(一) 接济区

2、您对接济区服务人员的响应效率与处置专业度的评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

3、您对接济区公共区域内的卫生（公共过道、大厅、洗手间等）及消杀效果的评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

4、您对接济区服务人员服务态度的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

（二）餐厅服务区

5、您对餐厅服务区服务人员的服务态度、专业度、响应速度的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

6、您对餐厅服务区卫生及整体环境的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

7、您对餐厅服务区提倡节约粮食杜绝浪费、垃圾分类等宣传方式及效果的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

8、您对餐厅菜肴品种、数量、口感的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

（三）接待区

9、您对接待区前台服务人员的形象礼仪、服务态度的评价

○满意

○不满意

不满意的原因：_____

10、您对接待区楼层服务人员的形象礼仪、服务态度的评价

○满意

○不满意

不满意的原因:_____

11、您对接待区公共区域及客房环境卫生的评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

(四) 中控服务区

12、您对中控人员行为规范、服务态度及专业度的评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

13、您对中控人员突发事件的响应效率与处置专业度的评价

☐满意

☐不满意

不满意的原因:_____

14、其他意见建议:_____

15、基本信息

所属单位(科室):_____

2024 年度接济区、接待区、餐厅服务项目

满意度调查汇总表

(服务质量)

本次调查共发放____份调查表，收回调查问卷____份，现对调查情况汇总如下：

序号	调查内容		满意	不满意	备注
1	对接济区、接待区、餐厅服务以及中控服务等区域服务人员的整体评价				
2	接济区	对接济区服务人员的响应效率与处置专业度的评价			
3		对接济区公共区域内的卫生（公共过道、大厅、洗手间等）及消杀效果的评价			
4		对接济区服务人员服务态度的评价			
5		对餐厅服务区服务人员的服务态度、专业度、响应速度的评价			
6	餐厅服务区	对餐厅服务区卫生及整体环境的评价			
7		对餐厅服务区提倡节约粮食杜绝浪费、垃圾分类等宣传方式及效果的评价			
8		对餐厅菜肴品种、数量、口感的评价			
9	接待	对接待区前台服务人员的形象礼仪、服务态度的评价			

10	区	对接待区楼层服务人员的形象礼仪、服务态度的评价			
11		对接待区公共区域及客房环境卫生的评价			
12	中 控	对中控人员行为规范、服务态度及专业度的评价			
13	服 务 区	对中控人员突发事件的响应效率与处置专业度的评价			
评价汇总					

汇总结果：
收回的调查表中，满意____份，不满意____份，未评价____份，满意率为____%。

附件4：项目绩效目标表

2024 年度项目绩效目标表

	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	本年指标值	度量单位	备注
1	产出指标	数量指标	接待区客房房间服务数量	=	156	个（套）	
2	产出指标	数量指标	服务保障区消毒面积	=	9800	平米	
3	产出指标	数量指标	中控服务保障面积	=	42527	平方米	
4	产出指标	数量指标	提供餐厅食品加工、供餐服务人次	≥	350	人次	
5	产出指标	质量指标	项目服务合格率	≥	90	%	
6	产出指标	时效指标	截至 2024 年 06 月 30 日，招标工作完成率	=	100	%	
7	产出指标	时效指标	资金支出进度与合同约定进度匹配度	=	100	%	
8	效益指标	社会效益指标	保障中心工作正常运转	定性	优		
9	满意度指标	服务对象满意度指标	相关人员满意度指标	≥	90	%	

第六章 拟签订的合同文本

北京市马家楼接济服务中心 2024 年接济区接待区餐厅服务项目合同书（草案条款）

（本合同为中小企业预留合同）

甲方：北京市马家楼接济服务中心

地址：丰台区潘家庙北221号

邮编：

联系电话：87570026

电子邮箱：mjlrsk@mzj.beijing.gov.cn

乙方：

地址：

邮编：

联系电话：

电子邮箱：

北京市马家楼接济服务中心的 2024 年度接济区、接待区、餐厅服务项目，经公开招投标后确定_____为中标乙方。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规，甲乙双方本着自愿、平等、公平、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供接济区、接待区、餐厅服务、消防中控管理服务事宜达成一致，同意按下列条款签订本合同。

第一章 合同标的

第一条 本合同标的为甲方接济区、接待区、餐厅服务项目所需求的服务，包括：

- 1.接济服务
- 2.接待服务
- 3.餐厅服务
- 4.消防中控服务
- 5.招标文件要求的其他内容（详见招标文件及投标文件）

第二条 主要服务内容与服务人员要求

乙方应当按照招标文件及投标文件规定的服务内容、各岗位工作量要求和上岗条件等足额配置服务人员，并保证服务人员正式上岗后的稳定性。

第二章 双方的权利义务

第一节 甲方的权利义务

第三条 甲方有权对乙方提供的服务进行监督检查，对乙方及其服务人员的服务情况提出改进意见，对存在的问题采取及时沟通、协商或正式约谈等方式提出整改要求。甲方在遇有日常会议、活动及重大紧急任务时，向乙方提出相关服务标准和要求，乙方应及时保质保量完成。

第四条 乙方人员存在下列情形的，甲方有权要求乙方按甲方要求调换当服务人员，乙方应在接到通知后按本合同第十三条规定及本项目招标文件中的对应岗位规定和通知要求（其中落实时限最长不得超过 10 个自然日）调换人员：

- 1.乙方配置上岗后的服务人员有隐瞒违法犯罪事实和突发脑溢血等影响正常履职的重大疾病；
- 2.被甲方服务对象投诉 3 次（含）以上；
- 3.日常服务考核评价不合格、不遵守甲方服务管理制度、不遵守服务或设备设施操作规范流程，造成甲方设备设施损坏财产损失、不落实或抵制甲方正常工作安排和服务改进、管理改革要求、消极履职、故意损坏甲方资产、重大工作失

误隐瞒不报告；

4.不实际履行岗位职责却挂名占用本合同服务工作量额度；

5.以不充分或不真实理由为名且事先未书面告知甲方并经甲方审查同意就连续 15 个自然日（含）以上不在岗在位；

6.在本单位其他服务项目或在北京市接济救助管理事务中心其他所属单位兼职；

7.参与打架斗殴、浪费贪污、利用甲方资源私下营利或行贿服务、违法犯罪以及其他影响甲方服务正常运转、服务质量提升、品牌形象打造等情况。

第五条 甲方每季度、中期付款前和尾款支付前对乙方完成项目情况进行考核考评。考核考评验收标准依据本合同规定和招标文件中的第五章“采购需求”确定的服务内容、服务时限、质量标准等要求以及本合同第四十七条规定的相关文件内容的约定确定。

第六条 甲方应为乙方提供履行服务保障工作职责的基本条件，积极营造亲清政商关系，并持续优化服务环境。

第七条 甲方按约定将日常运行的固定资产授权给乙方管理和使用，并对固定资产使用情况按有关国有资产管理规定进行监督、检查和核对。

第八条 甲方以乙方实际完成工作量和完成项目标准质量作为支付乙方服务费用的依据。

第九条 甲方应按照本合同约定向乙方及时、足额支付服务费。

第二节 乙方的权利义务

第十条 为了做好对甲方的服务，具体履行本合同约定的义务，乙方应当在本合同签订之日起开始提供服务。

第十一条 乙方应按投标文件中提供的服务人员名单向甲方配置服务人员。如有调整，应事先征得甲方同意。

第十二条 乙方配置的服务人员应为与乙方正式签订劳动合同的员工，归乙方管理，与甲方无任何直接或间接的雇佣、人事委托代理、劳务派遣以及劳动关系和劳务关系。相关费用和责任均由乙方承担。

乙方如需甲方为其服务人员提供餐饮，乙方应按收费标准和时限要求交纳伙食费。

甲方收取伙食费信息：

开户行：工商银行北京玉林支行

账户名称：北京市马家楼接济服务中心；

账号：0200226009200150068

第十三条 乙方派至甲方的服务人员必须符合招标文件要求并具备下列条件：

1.拥护中国共产党的领导，热爱祖国、热爱人民，愿意从事民政接济事业，政治素质过硬；

2.品行良好，具备胜任服务岗位的工作能力和工作经验；

3.身体健康，并取得有效的健康证；

4.从未受过刑事处罚、劳教、行政拘留以及任何形式的处分；

5.经乙方组织的岗前培训且培训合格后，方可上岗；

6.年龄原则上不得超过招标文件中规定的岗位年龄要求；

7.具备符合各岗位工作的相关专业资质和职业技能证书；

8.乙方所派服务人员须经甲方同意后，方可上岗。

第十四条 为满足甲方服务需求和保障服务质量，乙方应向甲方按以下要求配置人员提供服务：

（1）接济服务区域：

接济服务全年工作量为 1095 人·天；

（2）接待服务区域：

前台接待服务全年工作量为 1095 人·天；楼层服务全年工作量为 3075 人·天；
夜间楼层服务全年工作量为 730 人·天；

（3）餐厅服务区域（含两个餐厅、后厨操作间）：

厨师服务全年工作量为 1825 人·天；配菜服务全年工作量为 1095 人·天；冷
荤服务全年工作量为 365 人·天；面点服务全年工作量为 1095 人·天；洗消服务
全年工作量为 1460 人·天；服务员全年工作量为 2190 人·天；

（4）消防中控区域：

中控服务全年工作量为 2190 人·天；

乙方可根据甲方要求适时调剂，如遇紧急保障任务，应在 1 小时内调剂人员
到相应的服务区域，确保保障任务按时保质完成。乙方在提供服务中，应当保证
工作人员的稳定性和符合相应岗位条件，保障 24 小时跟进式服务。

第十五条 乙方应具体根据本合同约定及甲方有关规章制度要求、相关专业
标准和规范提供服务，乙方提供的服务内容、数量、质量和标准应在甲方对其的
服务质量考评中达到合格以上等级。

第十六条 乙方及其服务人员因主观原因、身体原因或过错造成个人生命身
体伤害、财产损失和他人生命身体伤害、财产损失的，由乙方负责。如给甲方造
成人员生命身体伤害、财产损失或重大社会影响的，由乙方按实际损失向甲方和
甲方人员赔偿。

第十七条 乙方应当妥善管理所使用的甲方设施设备和固定资产，并维护好
甲方提供的房屋、设备设施、工具器材等，不得外借、抵押、转让、转卖、占为
己有，因为乙方故意或重大过失造成设备、设施的损失，由乙方负责赔偿。本合
同约定的服务期限届满时，乙方应当自届满之日起 5 个自然日内，按照甲方的要
求及本合同的约定向甲方返还，乙方延迟返还的，每延迟 1 天，按照合同总金额

的 3‰向甲方支付违约金。

第十八条 乙方在配置或主动调整服务人员前，须提前告知甲方，以便甲方做好服务管理应急准备，同时应向甲方提供拟配置或调整的服务人员名单、身份证复印件、健康证明、无违法犯罪记录证明等基本情况，需要有任职资格证书的岗位则应提供任职资格证书。并履行服务人员到位上岗相关手续。乙方保证其配置和调整的人员具有相关专业资质和工作能力，能胜任本合同约定的服务工作。

第十九条 乙方在服务人员请假、辞退、辞职等影响岗位履职情况时，应及时向甲方报告，并按甲方要求和时限补充配置服务人员。

第二十条 乙方应加强服务人员的日常管理教育和业务培训，应进行岗位职责、劳动纪律和安全生产及行业业务规范的教育，并对服务人员日常工作情况、遵章守纪及出勤等情况进行考核和记录。每月 5 日前，应向甲方如实报送上月人员服务考勤记录，并接受甲方的监督核实。做好服务人员保密教育，并签定保密协议。

第二十一条 乙方应承担本项目所辖区域内服务人员及设备安全责任。

第二十二条 乙方应严格遵守国家法律、法规和行业相关规定，认真做好职责范围内的治安、消防、食品卫生、设备设施、疫情防控等正常运行中的安全工作，落实安全生产责任。

第二十三条 乙方负责承担服务人员的工资、加班费、保险费、服装费、税费、就餐伙食费等与本合同相关的全部费用。乙方不得拖欠服务人员的工资、福利、社保等，发生劳动争议、工伤等纠纷与甲方无关，乙方应当及时妥善处理并担当相关责任。乙方依据本合同规定调换或根据乙方服务管理制度和工作需要自行调换或辞退服务人员时，发生任何劳动争议与甲方无关，乙方应当及时妥善处理并担当相关责任。

第二十四条 乙方对甲方的工作环境、措施和制度中存在的问题，有权提出

整改建议，甲方应给予支持。

第二十五条 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费。

乙方收款信息：

开户行：

账户名称：

账号：

第三章 考评与验收标准

第二十六条 甲方对乙方的服务质量考评与验收依据本合同以及甲方招标文件、乙方投标文件约定执行。

第四章 合同的有效期限

第二十七条 本合同有效期限：2024 年__月__日至 2024 年 12 月 31 日。

第五章 服务费用及支付方式

第二十八条 甲方向乙方支付服务费用共计 _____（小写：_____元）。上述服务费总额包括但不限于乙方完成本合同义务所提供的服务人员工资、保险费、服装费、加班费、培训费、税费、劳动防护用品与服务装备等与履行本合同相关的全部费用。

第二十九条 甲方按以下方式支付服务费用：

1.甲方根据合同规定服务内容、监督评价和项目验收情况，按约定标准分三次支付服务费。

（1）本合同生效且乙方向甲方提交合同总价 5%作为履约保证金后，在 10 个工作日内启动第一次服务费用支付，且经甲方履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内支付的服务费金额为合同总价的 50%。即：_____（小写：_____）；

(2) 经甲方第二次考核合格后, 甲方履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内向乙方根据实际服务情况支付费用, 最高不超过合同总价的 30%, 即:
(小写: 元)。

(3) 2024 年 12 月 31 日之前且经甲方考评合格并签订履约验收单后, 甲方履行相关财政资金审批手续后 7 个工作日内, 向乙方根据实际服务情况支付费用, 最高不超过合同总价的 20%, 即: (小写: 元)。

2.乙方应于甲方每笔付款前向甲方提供等额合法可报销的发票, 否则甲方有权利延迟或拒绝付款且不承担任何违约责任。

3.甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制, 可以顺延付款期限, 甲方不承担违约责任, 但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方, 且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

4.乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度, 确保专款专用, 积极配合甲方或甲方上级对该项目进行巡察、审计、检查、评审等相关工作, 并对巡察、审计、检查、评审等反馈情况中涉及乙方的问题做出书面说明和按要求整改。

5.乙方应于合同签订后 7 个工作日内, 应按照甲方招标文件中提供的履约保证金保函格式或甲方可以接受的其他形式向甲方提交合同总价 5%的履约保证金。

甲方收取履约保证金信息:

开户行: 工商银行北京玉林支行

账户名称: 北京市马家楼接济服务中心;

账号: 0200226009200150068

6.乙方提供的服务满足合同要求且通过甲方考核验收未出现任何违约行为, 服务期满后, 甲方应在履行相关审批手续后 7 个工作日内, 把履约保证金无息退还乙方。

7.如乙方未能按合同规定履行其义务, 甲方有权从履约保证金中先行扣除相

应金额的违约金、赔偿金，履约保证金金额不足时，乙方应当在接到甲方通知后 3 个工作日内补足。

第六章 违约责任

第三十条 乙方未按本协议规定的期限提供服务，应按日向甲方支付违约金，每延期 1 日按本合同约定的资金总额的 1% 计算，延期履行义务超过 5 个自然日仍不能提供服务，甲方可以解除或部分解除本协议，甲方已支付的款项有权要求退回，并要求乙方支付项目资金总额的 30% 的违约金，不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续赔偿。

第三十一条 乙方提供虚假资质证明文件或隐瞒真实情况，不具备合法资质或甲方要求资质的，甲方有权要求乙方支付不少于 3 个月的服务费作为违约金，同时甲方有权解除合同，要求乙方退回已支付款项。

第三十二条 乙方不得将本合同有关权利义务全部或部分转让给第三方，否则视为根本违约，甲方有权要求乙方支付项目资金总额 20% 作为违约金，同时甲方可以解除合同，要求乙方退回已支付款项，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

第三十三条 乙方提供的服务岗位类别、工作量和服务人员在岗履职情况达不到合同约定并在甲方约谈后 5 个工作日内不整改且在甲方发送书面整改意见 5 个工作日内仍不整改的，甲方每次付款前有权根据乙方实际服务缺额数量扣减相关费用。

第三十四条 乙方不履行本合同第四条规定的，甲方有权扣除服务费 2 万元/人次，累计超过 10 人次（含）的，乙方应向甲方支付本合同资金总额 20% 的违约金，同时甲方可以解除本合同，乙方应将尚未履行的服务期所对应的服务费用全部退还甲方，并赔偿合同解除给甲方造成的一切损失。

第三十五条 因乙方未完全履行义务，导致甲方发生安全事故（包括但不限于人身财产损失、单位秘密泄露）的，乙方应承担赔偿及法律责任；或者由于乙方未完全履行义务致使事故损失扩大的，乙方应就扩大的损失承担赔偿责任及法律责任；在发生前述两种情况时，乙方还需向甲方赔偿 3 个月的服务费作为违约金，同时甲方有权单方解除合同，要求乙方退回已支付款项。

第三十六条 如果因乙方原因如内部劳资争议、工伤赔偿纠纷等，导致其派往甲方的人员不能完全履约的，甲方有权向乙方询问、调查原因，也有权了解向乙方支付的服务费的使用情况，必要时甲方可以视情暂停支付服务费用；如经甲方催告，乙方限期仍不能改正的，甲方有权终止本合同，要求乙方退回已支付但尚未实际履行部分的服务费用，并对乙方按违约处理，乙方应向甲方支付合同资金总额 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续承担赔偿责任。

第三十七条 甲方应对乙方的项目服务质量进行日常检查和季度考核、第二次考核、年终考评，并及时根据甲方服务对象意见建议向乙方提出合理服务要求。乙方应按照甲方日常检查和各期考核意见以及合理服务要求持续提升服务质量和水平。

季度考核、第二次考核、年终考核结果不合格的，甲方有权要求乙方按照合同资金总额 5% 支付违约金，并按甲方考评意见对服务不达标项目进行整改；乙方对甲方提出的整改意见拒不整改的，甲方有权要求乙方按照合同资金总额 20% 向甲方支付违约金，同时甲方有权解除合同。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续承担赔偿责任。

第三十八条 甲方经乙方书面催告后，甲方逾期 3 个月以上未支付服务费用，乙方可以中止或解除本合同，但因政策调整、财政批复、国库支付限制、上级财务审批等原因和乙方违约等其他正当理由或不可抗力因素除外。

第三十九条 甲方有权自服务费用中直接扣除按本合同约定乙方应支付的违约金、赔偿金等。本协议所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、鉴定费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费等全部损失及费用。

第七章 争议解决方式

第四十条 甲乙双方因履行本合同发生纠纷时,可以协商解决,协商不成的,任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

发生争议及解决争议期间,乙方应当继续按合同约定提供服务,乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

第八章 其它约定

第四十一条 本合同到期后在新的服务企业未承接前,乙方应当继续按本合同约定提供服务并承担本合同约定的各项义务和相关法律责任,至有新的服务企业承接,并与新的服务企业妥善办理所有事项交接工作。在此期间产生的服务费用根据实际服务情况综合考虑本合同约定标准和下年度财政预算金额,在财政预算批复范围内结算。乙方不得中断向甲方提供服务,不得损害甲方合法权益。

第四十二条 双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址,以书面形式或双方确认的电子邮件、传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用电子邮件、传真或类似的通讯方式,通知日期即为通讯发出日期,如使用挂号信件或特快专递,通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

任何一方的联系方式发生变更的,应于变更之日起3天内书面通知对方。否则,由此导致的不利后果由变更一方承担。如果因接受方原因(包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、地址错误、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存

在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件,寄送后第3个工作日视为送达;以电子邮件方式送达的书面文件,以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

第四十三条 甲乙双方因国家或北京市政策调整,以及其它不可抗力等原因导致不能继续履行本合同时,在双方协商的基础上可以决定终止本合同,有关费用及服务以实际履行部分进行清算。

第四十四条 本合同期内,如遇甲方根据上级要求对甲方楼房进行施工等导致合同不能继续履行的情况,甲方应提前一个月通知乙方本合同提前终止,有关费用及服务以实际履行部分进行清算结算。

第四十五条 本合同未尽事宜,依照有关法律、法规执行,法律、法规未作规定的,双方经协商可以达成书面补充协议。

第四十六条 本合同的任何补充、修改应符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,并应采用书面形式,经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后方为有效。补充、修改形成的补充协议是本合同的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

第四十七条 下述文件为本合同不可分割的部分,并与本合同具有同等效力:

- 1.招标文件(含补充通知)
- 2.投标文件(含相关承诺书、澄清文件)
- 3.中标通知书
- 4.在本合同履行过程中,乙方提交的服务方案,甲乙双方签定补充协议

第四十八条 本合同经甲、乙双方法定代表人或授权代表签字,并加盖单位公章之日起生效。本合同文书壹式六份,甲乙双方各持叁份,具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表(签字)：

法定代表人/授权代表(签字)：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 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。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/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

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：采购人或采购代理机构

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，再参加该采购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（如有）

2-1 中小企业政策

说明：

（1）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。

（2）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。

（3）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。

2-1-1 中小企业证明文件

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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

3. （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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

4. （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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

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：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

投标人具备有效的食品经营许可证。（提供证明文件的复印件）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

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/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）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、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标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投标有效期届满之日止。

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

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件复印件：

--

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复印件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**复印件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

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）身份证、护照等身份证明文件复印件：

--

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

项目编号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1.此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

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

项目编号/包号：_____ 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					
...	...				
总价（元）					

注：1.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
2.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

项目编号/包号：_____ 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
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （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。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对偏离项逐列明，否则 投标无效 ；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。）					

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

项目编号/包号：_____ 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 代理服务费承诺书

代理服务费承诺书（格式）

致：北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司

我们在贵公司代理的_____项目（项目编号：_____）公开招标中若获中标，我们保证在领取中标通知书时按招标文件的规定，以支票、银行汇票、电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司指定的银行账号，按照招标文件中代理服务费收取标准一次性支付代理服务费，且最迟不超过中标通知书发出后 7 个工作日。如我公司未在中标通知书发出后 7 个工作日内支付代理服务费，我公司同意贵公司从本项目投标保证金中扣除相应款项。

我公司中标后，如本项目非因我公司原因导致项目未执行、需退还代理服务费的，我公司同意贵公司按代理服务费总额的 30%收取项目执行成本费用，低于 1 万的按 1 万收取，高于 5 万的按 5 万收取。费用不足 1 万的，按实际代理服务费收取。

特此承诺。

承诺方法定名称（承诺方盖章）：_____

承诺方法定代表人/负责人或授权代表（签字或签章）：_____

日期：_____

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料