

北京市顺义区政府采购项目 招标文件

项 目 名 称：2026 年劳动大厦物业经费项目

项 目 编 号：11011325210200023266-XM001

包 号：第 1 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.....	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.....	36
第六章	拟签订的合同文本.....	56
第七章	投标文件格式.....	79

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。



第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11011325210200023266-XM001
2. 项目名称：2026 年劳动大厦物业经费项目
3. 包号：第 1 包
4. 采购方式：公开招标
5. 采购包预算金额：650.117095 万元 采购包最高限价：650.117095 万元
6. 采购需求：

本项目共 2 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。

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量 (批)	简要技术需求 或服务要求
第 1 包	2026 年劳动大厦物业经费 项目	650.117095	1	详见采购需求

7. 合同履行期限：1 年。
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：

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：2025 年 11 月 5 日至 2025 年 11 月 11 日，每天上午 0:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（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：供应商持 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：2025 年 11 月 26 日 9 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台

（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）

本项目采用远程电子开标方式，不接收纸质文件，无须到现场。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 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：010-61479530

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：010-81492262、010-81494466

3.项目联系方式

项目联系人：陈老师、杨老师

电 话：010-81492262、010-81494466



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。

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不适用。 ☐ 本项目__包为单一产品采购项目。 ☐ 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	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 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： ☒ 不需要 ☐ 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： ☐ 不需要 ☐ 需要 (3) 样品递交要求：_____；



条款号	条目	内容				
		(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><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>2026 年劳动大厦物业经费项目</td><td>物业管理</td></tr></table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	2026 年劳动大厦物业经费项目	物业管理
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
2026 年劳动大厦物业经费项目	物业管理					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ■无 □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：_____。				
12.8.2	(本项目不涉及)	投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 □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				
18.2	解密时间	解密时间： 60 分钟。				
15.1	投标文件递交方式	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。)				
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： ■得分且投标报价均相同的，以项目【服务方案及内容】得分高者为中标人 □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				

条款号	条目	内容
		□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：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：书面（加盖单位公章的纸质文件）、电话
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 1、采购人联系部门：北京市顺义区机关事务管理服务中心； 采购人联系电话：010-61479530； 采购人通讯地址：北京市顺义区复兴东街3号院； 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）； 代理机构联系电话：010-81492262、010-81494466； 代理机构通讯地址：北京市顺义区复兴东街3号院三层。



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。关于中小企业的判定依据《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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 正版软件

5.4.1 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 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号）所提供产品属于列入《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。

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 其他政府采购需求标准为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，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 2 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为计价货币。

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。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

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、担保机构出具的纸质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；以电子保函形式提交

投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 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。

12.7 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：

12.7.1 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；

12.7.2 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；

12.7.3 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；

12.7.4 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利息。

12.8 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：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《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《投标人须知资料表》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。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

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，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

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	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。	提供证明文件的电子件或电子证照，并加盖投标人公章
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	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。	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	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业政策证明文件	本项目专门面向中小企业采购，需在《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；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。 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。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。 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。 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》。	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	评审因素	评审标准（证明材料）
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)	分包裹履行的内容、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电子件（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，并提供证明文件电子件： 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) 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 2.4.2-2.4.8 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。
- 2.4.8 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）
_____。

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【服务方案及内容】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。本项目共 2 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。

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，应当及时向财政部门报告。

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。
- 4、本项目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，其价格分为满分。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）×分值。	10
2	投标文件质量	1. 有目录索引、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2022年1月1日至截止开标时间止，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3分，最高得9分。时间以合同签署日期为准。（附合同首页、标的金额所在页、签字盖章页，并加盖投标人公章。未按要求提供完整材料的，不得分）	9
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，并加盖投标人公章）	3
5	管理手册	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。 针对本项目应对措施合理有效、可行性强得9分，较好得7分，一般得5分，较差得2分，不提供不得分。	9
6	项目负责人	1. 项目负责人年龄需在40-50（含）周岁之间，此项2分； 2. 项目负责人具有学信网可查的人力资源管理或物业管理专业本科及以上学历，此项2分； 3. 项目负责人具有物业管理师证书，此项2分； 4. 项目负责人具有物业项目负责人证书，此项2分； 5. 项目负责人具有相关类似物业项目3年及以上管理经验，需提供简历业绩证明，此项2分。 其中一项不符合该项不得分。 注：	10

		1. 投标人需提供项目负责人学历及学信网证明、物业管理师证书、物业项目负责人证书、简历业绩证明等相关证明文件。 2. 投标人需提供开标前12个月内至少连续6个月项目负责人的社保缴纳证明材料，不提供此项整体不得分。 以上证明材料均需加盖投标人公章。	
7	项目主要管理人员	1. 工程主管人员（3分） 具有建（构）筑物消防员五级及以上资格证书、特种设备安全管理A证书，具有大专及以上学历，有相关类似物业项目3年及以上管理经验，全部满足得3分，不满足不得分。 2. 客服主管人员（2分） 具有相关物业管理资质证书，具有大专及以上学历，有相关类似物业项目3年及以上管理经验，全部满足得2分，不满足不得分。 3. 安全主管人员（3分） 持有建（构）筑物消防员四级及以上资格证书，具有大专及以上学历，有相关类似物业项目3年及以上管理经验，全部满足得3分，不满足不得分。 4. 保洁主管人员（2分） 具有大专及以上学历，有相关类似物业项目3年及以上管理经验，全部满足得2分，不满足不得分。 （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，并加盖投标人公章，不提供社保该项整体不得分。）	10
8	项目主要操作人员	1. 碳排放作业人员（2分） 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。 2. 电梯安全管理员（2分） 需配不少于2名电梯安全员，并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。 3. 有限空间作业人员（2分） 需配不少于2名有限空间作业人员，并提供相关资格证书，满足得2分，不满足不得分。 4. 高压电工人员（4分） 需配不少于4名高压电工，并提供高压电工作业证，满足得4分，不满足不得分。 （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，并加盖投标人公章，不提供社保该项整体不得分。）	10
9	服务难点分析及应	1. 难点分析 针对本项目的难点分析，项目分析清晰、明确、针对性强得2分，一般得1	4

	对措施	分，较差得0分。 2. 应对措施 针对本项目难点应对措施合理有效、可行性强得2分，一般得1分，较差得0分。	
10	服务方案及内容	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、场地管理及维修养护、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18分，较好得13分，一般得8分，较差得3分，未提供不得分。	18
11	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9分，应急预案合理性、可操作性一般得6分，应急预案合理性、可操作性较差得3分，未提供应急预案不得分。	9
12	团队人员管理及稳定性方案	需提供团队人员管理及稳定性方案，方案保障性强、科学合理，得5分；一般得2分；无方案不得分。	5
13	人员管理及稳定性承诺书	提供人员管理及稳定性承诺书（格式自拟并加盖投标人公章）得1分，不提供不得分。	1
合计			100



第五章 采购需求

一、项目基本情况

劳动大厦物业经费项目，总占地面积 567774 平方米，总建筑面积 73269 平方米，总高 48.50 米。主要建筑物：

1. 实训基地（教学楼）建筑面积 19849 平方米，地上建筑面积 14793 平方米，地下建筑面积 5056 平方米，层高 6 层。

2. 公共服务中心（职介楼）建筑面积 13293 平方米，地上建筑面积 8347 平方米，地下建筑面积 4946 平方米，层高 4 层。

3. 顺义区电子劳动大厦（综合楼）建筑总面积 40127 平方米，地上建筑面积 33061 平方米，地下建筑面积 7066 平方米，层高 11 层。

二、物业服务范围

1. 绿化面积 6755 平方米。其中草地 1688.9 平方米，黄杨树 5066.1 平方米，银杏树 60 棵，法国梧桐 32 棵。

2. 机动车停车位：437 个。其中：地上 257 个，地下 180 个。

3. 电梯：20 部。其中：综合楼 10 部（其中东侧 5 部 B2 到 11F、西侧 5 部 B1 到 11F）；教学楼 4 部（北侧 6F 到 B2，南侧 B1 到 6F）；职介楼 6 部（办公区 2 部 B1 到 4F、公共服务区 4 部 1F 到 2F）。

4. 步梯间：14 个，其中：综合楼步梯间 4 个，教学楼步梯间 4 个，职介楼步梯间 6 个。

5. 排污水泵：59 个，其中：4 千瓦排污水泵 20 个，1.5 千瓦排污水泵 25 个，2.2 千瓦排污水泵 14 个，化粪池两个，排污管线 615 米。

6. 室外照明：182 盏，其中：庭院灯 40 盏，景观灯 65 盏，路灯 77 盏。

7. 教学楼 2.2 千瓦太阳能水循环泵 2 台，5.5 千瓦太阳能水循环泵 2 台，水箱 2 个，电辅助加热器 4 台。综合楼：3 千瓦太阳能水循环泵 4 台，7.5 千瓦太阳能水循环泵 2 台，0.1 千瓦太阳能水循环泵 2 台，4 千瓦中水泵 2 台，4 千瓦自來水泵 2 台，水箱 2 个，电辅助加热器 4 台。

8. 综合楼 B1、1F 分别有残位坐便 1 个（共 2 个），B2 至 11F 小便池共 50 个，蹲便池 100 个，洗手盆 102 个。男卫生间 25 个，女卫生间 25 个。教学楼 B1 至 6F 分别有残位坐便 1 个（共 7 个），小便池 91 个，蹲便池 156 个，洗手盆 90 个，

B1 包间洗手间坐便 4 个，洗手盆 4 个。男卫生间 13 个，女卫生间 13 个。职介楼 1F 至 4F 分别有残位坐便 1 个（共 4 个），B1 至 4F 小便池 39 个，蹲便池 89 个，洗手盆 31 个。男卫生间 9 个，女卫生间 9 个。三楼总计：小便池共 180 个，蹲便池 345 个，洗手盆 227 个，男卫生间 47 个，女卫生间 47 个，残位坐便 17 个。

三、物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括：基本服务、房屋维护服务、共用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、消防安全服务、停车秩序维护服务、公共安全服务等。

（一）基本服务

1、目标与责任

（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

（2）供应商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，按照采购人提出的具体标准实施。

2、物业服务人员要求

（1）具有良好的职业道德，遵纪守法，服务主动热情、工作态度端正。入职前应根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查和保密教育，重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查，审查和调查结果要向采购人报备。

（2）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

（3）服务人员应统一着装，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

（4）物业项目负责人应具有相关类似物业项目 3 年及以上管理经验，年龄需在 40-50（含）周岁之间，要求本科（含）以上学历，具有较强的组织、协调、沟通能力，需具有物业管理师证书或相关管理资质证书；

（5）物业主要管理人员具有大专及以上学历，有相关类似物业项目 3 年及以上管理经验；

（6）各类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；特种行业人员上岗须持特种行业上岗证书；

（7）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的情况，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

（8）物业管理服务人员配置

序号	岗位	人数	备注
1	项目负责人	1	各岗位人员按设置不少于 70 人；需具备相应的学历、上岗资格证、工作经验、服务时长或时段等要求详见：三、物业管理服务内容 & 标准
2	安全主管	1	
3	客服主管	1	
4	客服	6	
5	工程主管	1	
6	高压电工	4	
7	有限空间作业	2	
8	电梯管理员	2	
9	库管	1	
10	保洁主管	1	
11	保洁员	46	
12	绿化人员	2	
13	碳排放作业人员	2	
合计		70	

3、保密和思想政治教育

（1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

（2）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

（3）遵守保密管理规定，每月至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

（4）管理的数据、资料实行电子化，涉及采购人的资料、信息按保密制度执

行，不得透露给无关人员，并由专人负责。

(5) 服务现场拍照、录影、定位、摄像，应经相关部门批准，不得肆意宣扬。

(6) 发现服务人员有违法违规或重大过失，及时报告采购人，并及时采取必要补救措施。

4、档案管理

(1) 建立物业信息和相应档案，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，档案应分类成册，标识清晰，档案目录、档案内容齐全，无缺失，并确保其物理安全。

(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④安保服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

5、服务改进

(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

(2) 建立服务反馈机制，接受采购人检查监督。对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

(3) 需整改问题及时整改完成。

6、重大活动保障

(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的保障计划。

(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，

对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

7、应急保障预案

(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案，紧急疏散应急预案，水、电、气、热、电梯等设备事故应急预案，有限空间救援应急预案，高空作业救援应急预案，大风、雨雪、雷电等极端天气应急预案；防汛应急预案；燃气泄漏应急预案；触电应急预案；电梯应急预案；突发治安事件或交通安全事故应急预案，重大卫生事件或疫情应急预案等等。

(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每季度至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。



8、服务方案及工作制度

(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度、安全生产及应急事件处置相关制度等。

(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、安全秩序维护管理服务方案、会议服务方案等。

9、信报服务

(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

- (2) 及时投送或通知收件人领取。
- (3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
- (4) 做好入驻单位每周一至周五的报纸、信件等收发、派送服务。

10、服务热线及紧急维修

- (1) 设置客户服务接待场所和 24 小时报修服务热线。
- (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
- (3) 客户服务接待场所公示 24 小时服务电话、紧急呼叫电话、投诉电话，每天 12 小时专人接待，其他时间设置值班人员。
- (4) 收到客户提出意见、建议、投诉应在 24 小时内给予回复，处理及时率 100%，投诉处理过程中需与客户保持沟通，及时反馈处理进度和情况。投诉意见、建议处理后 24 小时内应回访，回访覆盖率 100%。
- (5) 投诉物业相关服务、采购人的问题，由物业服务企业负责跟踪、回复。升级投诉、群诉、媒体曝光事件、重大安全事件或其他危机事件处理完毕后，应形成专项报告上报采购人。
- (6) 影响服务入驻单位工作、生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、办公区域等张贴通知，同时通过电子信息履行告知义务。
- (7) 水、电急修 5 分钟内，其它报修 10 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 20 分钟内告知；报修回访率应不少于 95%。
- (8) 对违反消防、环保、房屋及设施设备使用等方面法规规定的行为，及时劝阻，拒不改正的，及时向采购人或有关行政管理部门报告。
- (9) 物业服务企业每月进行不少于 1 次的物业服务质量自行监督检查，形成服务质量分析报告。

11、代收代缴服务

依据国家、地方规定的费用标准，协助采购人代收代缴相关费用，形成规范的财务记账凭证。

(二) 房屋维护服务

1、主体结构、围护结构、部品部件

- (1) 每季度至少开展 1 次房屋结构构件安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，应及时上报建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。按鉴定结果组织修缮，并每年进行房屋安全检查。

(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

(7) 房屋使用符合建筑设计要求，使用功能正常，无安全隐患，无擅自改变用途现象，无违章搭建现象。

(8) 道路通畅，路面平整、无破损，路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标识清晰，道路指示标识清晰准确。

2、其他设施

(1) 每周开展 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、景观等巡查；每半月至少开展 1 次大门、围墙、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

(4) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

3、装饰装修监督管理

(1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或服务保障单位委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

(3) 受采购人委托对物业服务区域内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

4、标识标牌

(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)《消防安全标志第 1 部分：标志》(GB13495.1) 的相关要求。

(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。标识应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

(3) 按照服务需求及北京市物业管理综合楼宇安全生产标准化要求，设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

(4) 针对危及人身安全部位，应设有明显警示标志和具体防范措施。

(5) 设施设备标志管理符合规范，统一、完整、满足安全运行需要。

(三) 公用设施设备维护服务

1、基本要求

(1) 建立设施设备台账、设备卡，清晰准确，实施动态管理。

(2) 确保设施设备处于良好运行状态，制定有针对性管理人员培训、维修养护等计划，并组织实施。

(3) 日常巡视检查、维修养护及紧急情况处理等记录完整清晰、有效。发现安全隐患，及时上报采购人，告知相应当事人。

(4) 制定设施设备应急预案，定期培训演练。

(5) 防护用品、工具及计量工具按规定进行定期检测。

(6) 根据设备使用要求，在易取明显的地方，按规范要求放置相应种类的灭火器，每月检查 1 次，确保有效。

(7) 特种设备检测等参照特种设备运行规范进行报检，确保设备处于安全合格运行状态。

(8) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

(9) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2、设备机房

(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，



且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。

(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

(7) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整。

(8) 设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内。

3、给排水系统

(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求

(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

(4) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 2 次。每年至少养护 1 次水泵。

(5) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。

(6) 建立给排水系统安全管理制度，供水系统管路、水泵阀门及机电设备等进行日常维护和定期检修保养，保证正常运行使用。

(7) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。每年进行 1 次水质化验（水质检测报告应提交采购人或公示），及时发现并排除故障，做到故障排除不过夜，维修合格率达到 100%。

(8) 每年汛前对雨水井、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；每次降雨前后及过程中对主要排水口、管井进行检查。

(9) 室外排水系统汛期每日巡视 1 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次，检查启停泵自动启动功能是否正常。

(10) 每月检查 1 次化粪池，定时组织安排清掏。

4、照明系统

- (1) 外观整洁无缺损、无松落。
- (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
- (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。楼内照明：每班巡视 1 次，一般故障 1 小时内修复；复杂故障 1 日内修复；楼外照明：每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；复杂故障 2 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

(四) 保洁服务

1、基本要求

- (1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
- (2) 做好保洁服务及督导检查记录，记录填写规范、保存完好。
- (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
- (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
- (5) 垃圾实行分类管理，日产日清，并建立台账。
- (6) 保洁工具、设施设备建立台账，实施动态管理。
- (7) 保洁设施设备保持清洁，定期进行卫生消毒。
- (8) 房屋楼道、道路、绿化带、停车场等共用场地保持清洁。
- (9) 冬季下雪或汛期及时清理主干道，确保无积雪，无积水，不影响车辆、人员出行。

2、办公用房区域保洁

- (1) 大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
- (2) 电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。
- (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
- (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

(5) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(6) 公共卫生间：①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 3 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。

(7) 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 2 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。

(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

(11) 其他未列明建筑小品等景观设施根据需要每周清洁一次。

3、公共场地区域保洁

(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雨、雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。雨后对区域内主路、干路积水进行清扫；降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路冰雪在次日 8:00 前清扫干净。

(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每周至少开展 1 次清洁作业。

(4) 清洁室外照明设备，每周至少开展 1 次清洁作业。

(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。

(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。

(7) 室外 2 米以下玻璃、平台玻璃及大堂玻璃：每周组织擦拭清扫 1 次；

(8) 每日清扫、清拖楼道、楼梯地面，擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；

(9) 天台、屋面：每月清扫 1 次天台、屋面；雨季期间，每半月清扫 1 次天台、屋面；每半月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

4、垃圾处理



(1) 按北京生活垃圾管理条例实行垃圾分类，建立垃圾分类、收集的措施和台账（限时投放，专人值守），引导、实行垃圾分类。

(2) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。

(3) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业，蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药剂。

(4) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。

(6) 垃圾装袋，日产日清。

(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。

(10) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。

5、卫生消毒

(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

6、具体清洁要求

6.1、环氧地坪地面

(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

6.2、耐磨漆地面



(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。

6.3、瓷砖地面

(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

6.4、石材地面

(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

6.5、水磨石地面

(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

6.6、地胶板地面

(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

6.7、地板地面

(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

6.8、地毯地面

(1) 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。



6.9、内外墙面

(1) 乳胶漆内墙、墙纸内墙、石材内墙、金属板内墙：有污渍时用半干布擦拭。

(2) 木饰面内墙 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

(3) 涂料外墙、真石漆外墙、瓷砖外墙、保温一体板外墙、铝板外墙、干挂石材外墙、玻璃幕墙外墙：定期专业清洗。

注：根据物业用材情况选择清洁要求

(五) 绿化服务

1、基本要求

(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。绘制绿化现状平面图纸、苗木种植清单等绿植档案资料完整，实施动态管理。

(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。

(3) 绿化养护设备、工具台帐完善；重点保护树木实行标牌管理。

(4) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象。

(5) 绿地内无乱堆乱放杂物，绿化作业产生的垃圾应专门及时清理干净。

(6) 绿化药剂、肥料的环保、安全性应当符合规定要求。使用及存放实施计划与管理，记录完整，废弃物处理符合相关规定。

(7) 绿化养护作业有安全防护管理措施，包括打药前做好安全提示工作，防止对作业人员或他人造成伤害。

(8) 病虫害防治：预防为主、综合防治的方针，及时掌握病虫害的发生情况，尽量采取生物、物理方法有效防治病虫害。

2、室外绿化养护

(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。

(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。



- (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
- (6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
- (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
- (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
- (9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
- (10) 根据植物种类、生长情况和土壤情况合理安排灌溉，根据生长情况进行追肥；通过有机覆盖等方法，逐年增加土壤有机质。
- (11) 整形修剪乔木每年夏季、冬季各修剪 1 次；重点部位灌木和草坪及时修剪，保持良好的造型，草坪生长季不高于 15CM。
- (12) 重点绿地增加除草次数；重点部位局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 30%，发现 20 厘米以上的杂草及时清除。
- (13) 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应随时清理干净。

(六) 安全服务

1、基本要求

- (1) 建立健全安保服务相关制度，管理监督安保团队遵照执行。
- (2) 对安全巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
- (3) 配备安保服务必要的器材。
- (4) 督导安保服务团队认真履行职责，密切协同配合，共同做好区域内防火、防盗、防破坏等工作。



2、出入管理

- (1) 督导安保团队在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
- (2) 督导安保团队在大件物品搬出检查相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
- (3) 督导安保团队排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
- (4) 督导安保团队配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

(5) 根据物业服务合同约定，督导安保团队对必要的物品进出实行登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

(6) 提供现场接待服务。

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

③物品摆放整齐有序、分类放置。

④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。

⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。

3、值班巡查

(1) 建立值班巡查制度。

(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

4、车辆停放

(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

(4) 非机动车定点有序停放。

(5) 发现车辆异常情况及时联系通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

(6) 车辆进出道闸设施运行良好，引导车辆有序停放，保证道路通畅。



- (7) 车库停放车辆车位、车号对照核实，对私停乱停车辆及时查实纠正。
- (8) 车辆进出记录完整；临时车辆出入登记及时，记录完整。
- (9) 疏导交通堵塞，发生交通事故应协助处理。
- (10) 维护车辆通行和停车场车辆停放秩序。授权停车场地禁止非授权车辆及无关人员进入。

5、消防安全管理

- (1) 建立、落实消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其安全职责。
- (2) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
- (3) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
- (4) 物业人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次物业服务员工、采购人或入驻单位使用人参加消防演练。
- (5) 定期开展防火巡查和安全检查，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。
- (6) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应及时向采购人或公安机关消防机构报告。
- (7) 发生火情初期应立即启动应急预案，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。
- (8) 记录与档案：各项工作记录完整有效、档案齐全。

6、突发事件处理

- (1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
- (2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
- (3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
- (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
- (5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
- (6) 物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
- (7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

7、大型活动秩序



(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

(七) 其他服务

1、日常维修服务

(1) 定期组织巡检公共区域设备设施运行情况，及时维护、维修故障设备设施。

(2) 接到服务对象保障报修后 10 分钟内到达现场，维修结束，应征求服务保障对象意见并签字确认，收回原配件或材料。

(3) 维修完成后，服务人员应将服务过程的相关数据留存，具备信息化管理，应上传至物业监管系统，视作此次服务完成。

(4) 配置合理充足的水、电、综合维修专业人员，24 小时保障工程运行、维护、维修。

2、节能环保管理

(1) 建立适用性能源管理工作计划，符合现场管理需求。

(2) 按月采集、汇总能源消耗数据 and 对比分析，提出合理化运行和维护方案。

(3) 服务过程中排放标准及使用材料符合国家及地方环保要求。

3、装饰装修管理

(1) 建立办公楼及相关设施装饰装修管理服务制度。

(2) 受理入驻单位装饰装修申报登记，与客户、装饰装修企业签订室内装饰装修管理安全协议，告知客户在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。

(3) 装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现客户未申报登记或者有违法、违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，及时报告采购人。

(4) 装饰装修结束后进行检查，对违反室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。

(5) 装修垃圾，委托清运，指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖，在 1 日内清运完毕。



四、物业管理服务费用构成

主要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、房屋及共用设备设施的基础维修、维护、运行费用
- 3、环境清洁、卫生保洁、消杀工具及材料费
- 4、安全管理工具及投入费用
- 5、绿化养护服务费用
- 6、物业服务管理固定资产折旧费用
- 7、办公费
- 8、企业利润
- 9、税、费
- 10、强制性检测费（如：防雷检测、灭火器检测、消电检、水质检测、计量仪器仪表检测等）
- 11、专业运行维护费（如：化粪池清掏及疏通、生活垃圾清运等）
- 12、物业共用部位、共用设施设备公众责任险、财产险、安责险等保险费用
- 13、其他需供应商支付的费用

五、物业服务管理机构需求

- 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，并符合采购人提出的具体人员要求；
- 2、物业管理机构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，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，采购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，须事先征得采购人同意方可变动；项目服务人员的每天的空岗率不得超过 1%；
- 5、对专业公司予以项目分包或调整专业公司时，均须事先征得采购人同意。
- 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，不得降低服务保障质量和标准。

六、商务要求

（一）实施期限

2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日（具体以合同签订时间为准）

（二）付款方式

1、物业服务费若需财政评审，则以财政评审金额为实际结算金额。

2、物业服务费实行按月后付制，即次月的 25 日前支付上月的物业服务费用；如遇服务项目内容变更、人员岗位减少、执行考核结果等情况，相关费用在相应月度服务费中予以扣减。

3、如费用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。若财政月度费用指标未下达，则自财政指标下达后进行支付。

（三）验收标准与要求

1、采购人以月度为单位对供应商的物业服务实施考核，考核结果与物业服务费支付挂钩。

2、供应商应认真履行物业服务内容和质量标准的条款约定；如有违反，采购人有权要求供应商限期整改，供应商不能及时整改的，采购人有权扣除相应的物业服务费用。

七、需要说明的其他事项

1、采购人提供部分物业管理办公用房、备值班室、库房；

2、采购人负责物业服务区域内的能源费用；

3、供应商负责公共区域卫生间需配备的厕纸、洗手液、擦手纸、清洁用品、清洁设备及其他低值易耗品费用和日常零星维修材料费用。

4、供应商提供物业服务办公人员所需的设备、用品及耗材，如：电脑、打印机、复印机、A4 纸等；

5、供应商提供服务区域内共用设施设备的日常维修及工具，如：疏通机、万用表、扳手等；

6、供应商提供服务区域内的绿植租摆及定期养护服务。

7、本项目共 2 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。



第六章 拟签订的合同文本

(以实际签订合同为准)

编号: _____

2026 年劳动大厦物业经费项目

第 1 包采购合同



甲方: 北京市顺义区机关事务管理服务中心

乙方: _____

年 月 日

2026 年劳动大厦物业经费项目

第 1 包采购合同

甲方：北京市顺义区机关事务管理服务中心

法定代表人：_____

乙方：_____

法定代表人：_____

乙方在甲方顺义区 2026 年劳动大厦物业经费项目第 1 包公开招标中中标，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等法律法规的规定，双方在平等、自愿和协商一致的基础上，就顺义区劳动大厦物业服务的相关事宜，达成如下协议：

第一条 物业项目基本情况

名称：顺义区劳动大厦。

类型：集中办公区。

坐落位置：顺义区北上坡 26 号。

总建筑面积：73269 平方米，由实训教学楼、职介大楼、顺义区电子劳动大厦和电子信息服务中心楼三部分组成，地下二层，地上分别是六层、四层和十一层。

项目区域：京承铁路以西，顺泽大街以北，西太路以东，市政供热中心以南。

第二条 乙方物业服务主要内容和范围

乙方负责提供的物业服务主要包括但不限于以下内容：客户服务、房屋维护服务、共用设备设施维护服务、保洁服务、绿化服务、公共秩序维护



和安全生产服务等。

1. 物业服务人员要求

(1) 具有良好的职业道德，遵纪守法，服务主动热情、工作态度端正。入职前应根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查和相关保密教育，重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查，审查和调查结果要向采购人报备。

(2) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2. 公共区域环境卫生清洁及绿化养护工作

(1) 负责楼道、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。

(2) 负责室外绿化养护及楼内绿植配置养护。

(3) 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。

3. 公共秩序维护及安保服务工作

乙方配合甲方做好安保、中控值机、消防微站等岗位履职情况的日常监督检查和协调管理工作，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) 公共秩序维护及安保服务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。

(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。

4. 共用设备设施的维修、运行和维护工作

(1) 负责项目公共区域及室内设施的小修，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) 负责项目饮水系统、太阳能热水系统、避雷系统、楼宇消电检、水质检测、房屋安全等设备设施的运行维护、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) 负责相关共用设备设施（不含电梯系统、消防系统、中央空调系统、高低压配电系统、弱电系统）的日常操作使用及安全巡查、维修维护等工作；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。

5. 安全生产工作

建立健全各类突发事件应急预案和预警应急体系，严格履行物业服务企业安全生产主体责任，负责物业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。负责监督管

理各安保团队认真履行职责，协调密切配合，共同做好区域内防火、防盗、防破坏等工作。

6. 客户服务工作

负责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，代收代缴服务、特约服务、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；配合甲方及相关物业使用人的重要接待等临时性工作任务。

7. 垃圾分类工作

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。制定垃圾分类各项规章制度，建立垃圾分类台账、签订垃圾清运合同，规范做好垃圾分类管理、收集清运等工作。与区域入驻单位签订《垃圾分类责任书》明确各自责任，指导和监管入驻单位规范开展垃圾分类工作。

8. 资产管理工作

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。

9. 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。

10. 按照甲方要求做好其它相关物业服务保障工作。

第三条 物业管理服务目标及责任

1. 服务管理目标

(1) 结合甲方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

(2) 乙方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一大厦服务标准》执行。

(3) 上述《标准》未涉及的服务内容，按照甲方提出的《劳动大厦物业服务工作质量标准》具体标准实施。保证劳动大厦区域稳定优质的物业服务，对服务质量持续改进。保证本项目的客户服务、安防秩序、环境卫生、房屋及设备设施的运行维护和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：____年____月____日至____年____月____日。

第五条 物业管理服务费用及结算方式

1. 物业管理服务费为人民币_____ (¥) 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：物业服务费实行按月后付制，即次月的 25 日前支付上月的物业服务费用；如遇服务项目内容变更、人员岗位减少、执行考核结果等情况，相关费用在相应月度服务费中予以扣减。乙方向甲方提供发票的种类：合法、有效的增值税普通发票。

3、如费用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。若财政月度费用指标未下达，则自财政指标下达后进行支付。

4. 甲方以月度为单位对乙方的物业服务实施考核，考核结果与物业服务费支付挂钩。甲方为考核主体，负责实施考核工作，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《劳动大

厦办公楼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. 审议乙方拟订的物业管理各项规章制度、制度、工作计划等，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施，并监督执行。
3. 积极协助乙方做好本项目的物业管理和安全宣传教育工作。
4. 依据本项目物业服务管理标准，制定物业服务考核办法，对乙方物业服务与安全管理工作进行考核，甲方考核结果与支付乙方物业服务费挂钩。
5. 根据双方约定，甲方应按时向乙方支付物业管理费用，有权依据考核结果扣减物业服务费用。
6. 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。
7. 乙方在更换项目主管级以上或重要岗位人员时，应提前与甲方进行沟通，在双方达成共识后进行更换。
8. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

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. 乙方有权对甲方委托的与本项目物业管理相关的第三方外包专项服



务单位进行日常监管。

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. 乙方负责本项目区域提供 24 小时安全巡视、秩序维护和应急值班值守服务，积极做好物业服务区域内的安全事故防范工作。

7. 对物业服务区域内违反有关安全、治安、消防、环保等物业管理服务规定的行为，乙方有权立即制止，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. 项目区域房屋进行改造或装修时，乙方负责办理相关手续，并做好有关装修区域管理和安全检查工作，有权制止违规违章行为。

10. 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，不得影响甲方的正常工作秩序。

11. 乙方作为本项目公共区域安全生产工作责任主体，应履行好企业安全生产主体责任，积极做好本项目施工作业、有限空间作业、高空作业、安全用电用火用气、设备设施运行维护、消防安全等安全生产工作，采取有效措施主动防范和应对可能发生的安全事故。因乙方管理不到位或操作失误等原因造成安全生产责任事故的，由乙方承担全部责任。

12. 乙方人员必须遵守甲方的各项管理制度，服从甲方的管理和指挥。

13. 及时完成甲方指派的其他工作任务。

第八条 合同的终止、续签

1. 本物业服务合同期限届满即自动终止。

2. 如乙方不具备甲方要求的顺义区或北京市物业服务定点采购名录资格，甲方有权解除合同。

第九条 违约责任

1. 甲、乙方如违反本合同约定，双方均有权提出质疑，如造成损失的，双方各自承担应付的赔偿责任。

2. 乙方应认真履行服务范围和内容及质量和标准的条款约定；如有违反，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。乙方违反本合同约定，擅自提高物业服务费用标准的，甲方就超额部分费用有权拒绝支付。

3. 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄露、漏电、火灾、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，造成损失的，当事人应当按有关规定协商处理。

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) 因维修养护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、通信、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十条 其他事项

1. 本合同及其附件一式陆份，甲方执贰份，乙方执肆份，具有同等法律效力，自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

2. 本合同未尽事宜，甲方和乙方另行协商，签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同履行中的分歧及纠纷，应友好协商解决，意见不能达成一致时，可向顺义区人民法院提起诉讼。

第十一条 附件

1. 顺义区劳动大厦项目物业服务工作质量标准
2. 顺义区劳动大厦项目物业服务保障团队人员编制
3. 顺义区劳动大厦项目物业服务工作考核办法

(以下无正文)

甲方：(签章) 乙方：(签章)

法定代表人： 法定代表人：

授权代理人： 授权代理人：

地址： 地址：

联系方式： 联系方式：

年 月 日 年 月



附件 1:

顺义区劳动大厦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，岗位职责明确。
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。

(一) 房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求

1. 确保劳动大厦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。

(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，用电设备由专业人员进行运行、维护，保证电器设备的有效运行，安全用电。

3. 对劳动大厦施工单位用电行为进行监督、检查、管理。

4. 注意节约用水、用电，并对节能改造措施提出合理化建议。

二、消防日常管理（牵头协调消防设施维保单位和安保团队）

(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；

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。

(二) 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。

(三) 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。

(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。

(五) 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。

(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) 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。

(九) 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。

(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、客服人员服务质量标准

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。

4. 上班前不得食用刺激性食物 (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。

六、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. 结合危险源进行风险识别, 结合现场情况, 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。



附件 2:

顺义区劳动大厦项目物业服务保障团队人员编制

序号	岗位	人数	备注
1	项目负责人	1	各岗位人员按设置不少于 70 人；需具备相应的学历、上岗资格证、工作经验、服务时长或时段等要求详见：三、物业管理服务内容 & 标准
2	安全主管	1	
3	客服主管	1	
4	客服	6	
5	工程主管	1	
6	高压电工	4	
7	有限空间作业	2	
8	电梯管理员	2	
9	库管	1	
10	保洁主管	1	
11	保洁员	46	
12	绿化人员	2	
13	碳排放作业人员	2	
合计		70	



附件 3:

顺义区劳动大厦项目物业服务考核办法

一、目的

提高劳动大厦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

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
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，每季度开展一次入住单位满意度调查，调查分值 100 分（100%）相当于服务评价考核 10 分；详见：调查问卷

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。

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
基础管理	50			

1. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，建立接诉即办考核台账。	5	制度、工作标准建立完善得 5。 主要检查：行政管理制度、人事管理制度、工程管理制度、安保管理制度、保洁管理制度、绿化管理制度、收费管理制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整不规范的扣 0.2。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，每一次投诉扣 0.5 分。		
2. 专业管理人员和技术人员持证上岗。	4	专业管理人员及技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 0.5。		
3. 着装统一规范、整洁，标准佩戴工牌；标准服务站姿、坐姿；工作规范，作风严谨。	3	上岗未按规定标准着装；未按标准持证、挂牌上岗；未按标准服务站姿、坐姿服务，且出现不雅行为的举动；每出现一例扣 0.2		
4. 员工培训：培训计划、培训记录、签到表考试记录、培训效果评估	4	记录不齐全的每项扣 0.2 分		
5. 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。	2	不符合全扣。		
6. 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。	3	包括房屋总平面图，地下管网图，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，共用设施设备的相关资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣 0.2。		
7. 按岗位编制设置，安排上岗人数，上岗人数不得少于岗位编制人数。	2	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。		
8. 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。	4	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 2 分。		
9. 员工劳动纪律。	2	每发现一起违纪现象扣 0.1，发生重大违纪全扣。		



10. 制订规范标准的客户满意度调查操作流程。定期进行满意度调查，对合理的意见和建议及时整改完善，满意率达 95% 以上。	4	不符合全扣。		
11. 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，有回访制度和记录。	4	值班制度不符合扣 0.4，未设服务电话扣 0.2，发现一次处理不及时扣 0.2，没有回访录每次扣 0.1。		
12. 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%，并有回访记录。	4	建立但未落实扣 0.5，未建立扣 1.0；及时率每降低 1 个百分点扣 0.1，共 0.5 分扣完为止；返修率不符合扣 0.3；回访记录不完整或无回访记录扣 0.2。		
13. 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)，不得以任何形式予以擅自处置或变更用途或人为损坏、丢失。	2	每发现一处不符合扣 0.5。		
14. 采购及库房管理。	2	下列不符合一处扣 0.2，扣完为止。 1. 物品需求计划 2. 入库单 3. 出库单 4. 物品领用登记表 5. 物品借用登记表 6. 库房定期盘点记录 7. 物品月消耗情况表 8. 紧急（例外）采购物品单 9. 报废申报表 10. 物品（材料）帐簿		
15. 审阅各部门疫情防控工作记录的完整性和准确性，并建立疫情防控工作档案，监督检查项目部疫情防控工作开展情况，对于发现项目人员有发热或去往风险地区人员及时向上级主管部门汇报	5	未按规定执行疫情防控工作；出现记录不完整、信息不准确、监督不到位、消毒不及时等情况。每出现一例扣 0.5。造成不良影响的，每出现一例扣 2 分。		
考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
环境卫生	50			
1. 环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站。	10	每发现一处不符合扣 0.2。		

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。	5	未实行责任制的扣 0.5，无专职清洁人员、无责任范围和清洁记录欠缺的扣 0.3，未实行标准化保洁的扣 0.2。		
3. 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。	10	每发现一处垃圾扣 0.1，未达到垃圾日产日清的扣 0.1，未定期进行卫生消毒灭杀扣 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。	10	每发现一处不符合扣 0.5。		
5. 卫生间（地面、墙面、天花、隔断及门锁、座便器及水箱、小便斗、盥洗台及水龙头等）无污迹、无积水、无垃圾、无积灰、无异味、无阻塞、镜子和洁具光亮。	5	每次每间发现一处不符合扣 0.5。		
6. 负责清洁设备的领用、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。	5	记录不完整每次扣 0.2 分，未正确使用保洁设备每发现一次扣 0.2。		
7. 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，有效进行垃圾分捡并分类投放工作，提高自我识别意识及专业知识。	5	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。		
考核内容	分值	考核内容	情况描述	得分
表彰、奖励、贡献	10	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进单位等重大奖励，每项加 2 分		

劳动大厦办公楼物业服务考核得分汇总表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	环境卫生		
3	奖励考核		
4	合计		

甲方签字确认：

乙方签字确认：

顺义区劳动大厦项目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。

内容		所认为项目上标注“√”				
评价						
客服	人员	1. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		2. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		3. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	投诉、回访	4. 工作态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		5. 处理结果	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		6. 回复效率	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		7. 回访及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
工程	人员	8. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		9. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		10. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	给排水	11. 生活用水	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		12. 饮用水	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	供配电	13. 照明用电	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		14. 停电断电	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	电梯	15. 运行时间	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		16. 运行状态	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	报事报修	17. 响应时间	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		18. 维修质量	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
保洁	人员	19. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		20. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		21. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□

	环境卫生	22. 楼内区域	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		23. 室外区域	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		24. 垃圾清运	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		25. 消杀及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	楼内绿植	26. 养护及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		27. 修剪及时性	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		28. 美观程度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
安防	人员	29. 仪容仪表	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		30. 服务态度	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		31. 礼节礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	消防安全	32. 器材管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		33. 消防巡查	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		34. 安全宣传	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		35. 通道畅通	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	环境秩序	36. 出入口控制	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		37. 来访人员控制	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		38. 物品出入	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		39. 门禁管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
	停车场	40. 车辆停放	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		41. 车场巡视	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		42. 停车管理	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
会务	人员及服务	43. 礼仪礼貌	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		44. 会场服务	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		45. 服务及时	满意□	较满意□	不满意□	不了解□
		46. 对接沟通	满意□	较满意□	不满意□	不了解□

满意度调查表使用说明

一、适用范围：顺义区劳动大厦办公楼。

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：满意度计算采取四舍五入取整，满意度 95%—100%得 10 分，满意度 90%—94%得 9.5 分，满意度 85%—89%得 9.0 分，以此类推。

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。



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：第（ ）包



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

2-1 中小企业政策证明文件

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，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，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，如供应商为联合体的，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《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。

(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《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。



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）第（ ）包采购活动，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）；

.....

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（请进行勾选）：

☐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_____项目第_____包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：

包 号：第（ ）包



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）第__包组织的招标活动，
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）第__包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或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）身份证或护照等身份证明文件电子件。

--	--



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

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第__包

序号	投标人名称	投标报价		合同履行期限
		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

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第__包 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 中小企业证明文件

说明：

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）第（ ）包采购活动，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）；

.....

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（请进行勾选）：

☐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_____项目第_____包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：



6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第_____包

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 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____ 项目名称：_____ 第_____包

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一系列明，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

8 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：

- 1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。
- 2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别； 绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
- 3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。



9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

