

招 标 文 件

项目名称：图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目

采购编号：TCZB-2025-063

采 购 人：北京市通州区文化和旅游局

采购代理机构：北京市通州区人民政府采购中心

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	23
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	268
第五章	采购需求	36
第六章	拟签订的合同文本	53
第七章	投标文件格式	104

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. 采购编号: TCZB-2025-063
2. 项目名称: 图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目
3. 项目预算金额:530.71万元、项目最高限价:530.71万元。
4. 采购需求:

包号	标的名称	预算金额	数量	备注
1	图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目	530.71万元（其中物业服务限价386.73万元，安保服务限价143.98万元）	1项	主要包括但不限于正常开放时间及时开放期间对文化中心公共服务设施内（非办公区）的设备维修更换、设备运行、门窗保养、两次消防演习、安防设备维保、消电检、保洁、绿化养护、客服服务、文员及档案管理等物业服务内容，以及对图书馆、文化馆确认的目标、区域提供安保服务，包括但不限于做好文图两馆防火、防盗、防破坏等保卫、安检工作，保护招标人及来客人身、财产和信息安全，维护招标人工作人员及来客合法权益；同时，负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护、消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容。具体服务内容详见第五章采购需求。

5. 合同履行期限: 2026年1月1日-2026年12月31日。如遇特殊情况实际服务周期不足原招标文件要求的周期，据实计算【计算方法为合同金额减去（中标金额折算单日服务费金额乘以未服务天数）】。

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：___/___。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目对于联合体的要求：本项目接受联合体投标。

3.2 本项目是否属于政府购买服务：☒ 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；

3.3 其他特定资格要求：

(1) 投标人应具有有效公安机关核发的《保安服务许可证》；

(2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目的招标；

(3) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的招标；

(4) 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录，被列入失信被执行人、严重失信名单、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，没有资格参加本项目的采购活动；

(5) 法律、行政法规规定的其他条件。

3.4 本项目是否接受分支机构参与投标：☒ 否。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年12月08日09:00至2025年12月12日18:00(北京时间)。

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

1. 电子投标截止时间：2025年12月29日上午10:00（北京时间）。

2. 开标时间：2025年12月29日上午10:00（北京时间）。

3. 解密时限：解密时限为北京市政府采购电子交易平台开启投标人自行解密功能后 20 分钟。

4. 开标、解密地点及方式：本项目采用远程电子开标方式，由投标人自行对电子投标文件进行解密，不接受纸质文件，无须投标人到达现场。

注意事项：本项目采用远程电子开标方式，为保证开标解密顺利进行，请投标人务必远程参加并保持联系人电话畅通，同时确保使用制作上传本项目电子投标文件的计算机设备及自身CA 数字认证证书提前登录北京市政府采购电子交易平台等待解密操作口令，请投标人务必于解密功能开启后及时自行操作。因投标人因素造成未在规定的时间内解密文件，视为**投标无效**。

解密阶段技术电话：010-86483801

（1）本项目电子投标各项要求、流程及注意事项已在本招标文件及北京市政府采购电子交易平台相关操作指南和演示视频中进行说明，如投标人未按要求操作导致的**投标无效**，责任由投标人承担。

（2）开标时，到规定的解密截止时间，如部分投标人未进行自行解密、未解密成功，或解密后投标报价为零、为空的，该投标人的电子投标文件作无效投标处理。

（3）在规定的解密截止时间内，如所有投标人均自行解密成功，则结束解密进入唱标环节；如有投标人未自行解密成功，则解密时间倒计时至截止时间后进入唱标环节。

（4）开标时，到规定的解密截止时间，如所有投标人的电子投标文件均无法自行解密成功的，该项目将暂停开标，另行通知开标、解密时间。暂停开标期间，投标人无法修改或重新上传电子投标文件。

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政府采购项目支持监狱企业发展；③政府采购信用担保；④政府采购促进残疾人就业等。

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。

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。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息(技术)

名 称: 北京市通州区文化和旅游局

地 址: 北京市通州区车站路 27 号

联系方式: 010-80574368

2. 采购代理机构信息(商务)

名 称: 北京市通州区人民政府采购中心

地 址: 北京市通州区新华东街48号（14号楼）

联系方式: 010-61537870

3. 项目联系方式

项目联系人: 马子初

电 话: 010-61537870

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不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目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：XXXXXX年XX月XX日 点 分 召开地点：XXXXXX。 预计会议时长： 时 分至 时 分(以参会人员及会议内容为准)	
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要	
5.2.5	标的所属行业		
		标的名称	中小企业划分标准所属行业
		图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目	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	1. 投标保证金金额:0元。 2. 投标保证金采用以下形式:支票(北京地区投标人)、汇款、银行转账，其他形式均不予接受。(投标保证金应当从投标人的基本账户转出，任何从个人账户转出的投标保证金视同无效)。 1) 支票(支票抬头:北京市通州区人民政府采购中心或留空)； 2) 汇款(以汇款形式提交投标保证金的，投标人须确保款项按招标文件要求时间到账，否则按未提交投标保证金处理)； 账户名称： 开户银行： 账 号： 财务联系电话： 联系人：	

12.1.1		递交投标保证金需注明所递交项目的采购编号，如分包则需注明包号（例如：TCZB2025-XXXXX, 第X包）。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 。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形： (1) 在开标之日后到投标有效期满前，投标人擅自撤回投标的； (2) 投标人在投标文件中提供任何虚假材料的； (3) 中标人不按招标文件规定与采购人签订合同的。 (4) 投标人与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的。
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。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以 <u>技术部分总得分高</u> 为中标人。 <input type="checkbox"/> 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： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 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：____。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 商务部分联系部门:北京市通州区人民政府采购中心 联系电话:010-61537870 地 址:北京市通州区新华东街48号（14号楼）

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，则具体要求见第四章《采购需求》。

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

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

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

(1)在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2)在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各

地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所,以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义:享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件:

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

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上(含一年)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 依据《财政部 国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准(GB 15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购 清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型 号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

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

5.5 网络安全专用产品

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

5.6 推广使用低挥发性有机化合物(VOCs)

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物(VOCs)治理,贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求,相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物(VOCs)有关事项的通知》(京财采购〔2020〕2381号)。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的,属于强制性标准的,供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准(具体标准见第五章《采购需求》),否则**投标无效**;属于推荐性标准的,优先采购,具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

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

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

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用,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**。

7.3 采购人或采购代理机构可以对投标人提供的全部资料的真实性进行核对。投标人应在收到采购人或采购代理机构通知后，提交相关文件材料。供应商存在提交不实、存疑等情况的，将依据政府采购相关法律法规报告本级财政部门。

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 投标文件的签署、盖章

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。

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

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

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

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次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》。

质疑函（格式）：

政府采购项目质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商名称：_____

地址：_____

邮编：_____

法定代表人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____

手机：_____

传真：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的采购编号：_____

包号：_____

采购文件获取日期：_____

质疑事项分类：

☐ 采购文件

☐ 采购过程

☐ 中标、成交结果

☐采购执行程序

☐上述四项之外的其他事项

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

质疑事项 2 ……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求: _____

法定代表人签字（盖章）：

授权代表签字：

公章：

提交日

27 代理费(本项目不涉及)

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。	提供证明文件的电子件或电子证照
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》

1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道:信用中国网站和中国政府采购网(www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn)</p> <p>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;</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式:查询结果网页打印页作为查询记录和证据,与其他采购文件一并保存;</p> <p>信用信息的使用原则:经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人,其投标无效。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。</p>	无须投标人提供,由采购代理机构查询。
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的,且投标人为联合体或拟进行合同分包的,则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》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。</p>	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	<p>如本项目(包)要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的,必须提供;否则无须提供。</p> <p>对于预留份额专门面向中小企业采购的项目(包),组成联合体或者接受分包合同的中小</p>	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	
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》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表项规定。</p> <p>3、本表序号规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	<p>本项目接受联合体投标提供《联合协议》原件的电子件</p> <p>格式见《投标文件格式》</p>
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
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	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的(如相应技术、安全、节能和环保等)，投标人的投标产品应符合 相应规定或要求，并提供证明文件电子件：</p> <p>1)采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2)所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求)</p> <p>3)国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准(GB 15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4)项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物 产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。</p>
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。

2.2.1 为持续优化营商环境，促进政府采购公平竞争，推进优质优价采购，按照财办库【2024】265号、京财采购【2025】90号文件通知，此项目执行异常低价投标（响应）审查。

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10%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:如果是评审得分相同的情况，投标报价最低的获得中标人推荐资格。如果评审得分和投标报价均相同的情况，按技术指标优劣排列。排名最高的投标人获得中标人推荐资格。

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

评标标准和评标方法

1、评标方法：采用综合评分法，满分为100分。

2、最低报价不作为中标保证

3、具体评标标准：

类别	分项	评分标准
价格部分 (10分)	报价 (10分)	价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他报价人的价格分统一按下列公式计算：报价得分=（评标基准价/报价）×10%。
商务部分 (5分)	类似业绩 (5分)	2023年1月1日至响应文件提交截止时间（以合同签订时间为准）的类似项目业绩。每提供一个业绩0.5分，最多得5分。 注：供应商须提供加盖供应商印章的中标（成交）通知书或合同扫描件作为有效证明文件，包含合同首页、签字盖章页等关键页。联合体牵头人提供数量不得超过60%，不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。
技术部分 (85分)	项目理解与重难点分析 (10分)	对项目需求的理解透彻，重点、难点、关键内容分析到位，得 10 分； 对项目需求的理解基本透彻，重点、难点、关键内容分析基本合理，得 8 分； 对项目需求的理解不全面，重点、难点、关键内容涉及但未突出，得 6 分； 对项目需求的理解不够全面，重点、难点、关键内容明显欠缺，得 4 分； 对项目需求的理解片面，重点、难点、关键技术不合理，得 2 分；不提供得 0 分。
	物业服务整体策划方案 (15 分)	对本项目物业服务提出的人力、物力、技术力量，制定明确具体的管理服务实施方案，明晰运作流程和管理质量保证措施等合理、可行得 15 分； 有较为明确的实施方案，运作流程和管理质量保证措施得12 分； 实施方案、运作流程和管理质量保证措施基本可行得9 分； 实施方案、运作流程和管理质量保证措施较可行得6分； 实施方案、运作流程和管理质量保证措施不合理或有任意一方面不完善的得 3 分；或不提供得 0 分。
	安保服务整体策划方案 (15 分)	企业能够充分理解文化单位的服务理念和使命，深谙文化单位的目标、方针及服务环节的重点、细节以及运行模式，对本项目的安保服务提供完善、充实、针对性强的策划方案。 安保服务方案详尽、制度明确，完全满足项目需求得 15分； 安保服务方案较详尽、制度较明确，基本满足项目需求得12分； 安保服务方案完善程度一般，较能满足项目需求得9分； 安保方案一般，较能满足项目需求仍有改进空间得6分； 安保方案较差，得 3 分； 安保服务方案不能满足项目需求或未提供得 0 分。

	文化中心物业及运维延时开放服务方案 (15分)	<p>对文化中心物业及运维延时开放提供详细的服务方案，包括但不限于延时时间内人员安排、岗位设置、工作标准、应急处置、具体措施等。</p> <p>方案针对性强，完全满足项目需求得 15 分；</p> <p>方案针对性较强，能满足项目需求得 12 分；</p> <p>方案针对性较强，基本满足项目需求得 9 分；</p> <p>方案针对性一般，基本满足仍有改进空间得 6 分；</p> <p>方案较差，针对性较差得 3 分；</p> <p>方案不能满足项目需求或未提供得 0 分。</p>
	服务团队人员组成情况 (15 分)	<p>服务团队的建立科学、合理完整，所拟派主要管理人员经验丰富得 15 分；</p> <p>服务团队的建立较科学、合理完整，所拟派主要管理人员经验较丰富得 12 分；</p> <p>服务团队的建立较科学、合理较完整，所拟派主要管理人员经验一般得 9 分；</p> <p>服务团队建立较差，经验较差得 6 分；</p> <p>人员配置不满足项目要求得 3 分；</p> <p>未提供得 0 分。</p> <p>(注:1. 服务团队的配置需按要求、按专业部门进行人员配置，且有专业人员明细，按专业要求所配置人员需具备专业资格证书；</p> <p>2. 拟派主要管理人员需具备本专业的技术或资格证书，包括但不限于项目客服经理、工程经理具备物业服务管理五年以上的经历；物业管理主要管理人员及操作人员须持证上岗（中控室人员必须持有建构筑物消防员证书）；保安管理项目负责人需有相关的职业资质，具备五年以上的相关工作经历；</p> <p>3. 保安人员具备保安员从业资格证书，保安服务提供项目负责人身份证和相关资质及团队人员名单；</p> <p>4. 相关工作经历可提供合同或社保等证明材料，相关资质证书须提供电子扫描件，以上提供资料须字迹、图文清晰。)</p>
	应急预案方案 (10 分)	<p>编制完善的应急处理机制，针对服务区域，制定针对性和可操作性的应急处理预案，科学合理、高效可行得10分；</p> <p>较合理、较可行得 7 分；</p> <p>基本合理、可行得 4 分；</p> <p>欠合理得 2 分； 不提供得 0 分。</p>
	人员培训与规范管理 (5 分)	<p>投标人对聘用人员进行岗位培训，培训内容丰富、全面、科学合理得 5 分；</p> <p>基本合理、可行得 3 分；</p> <p>方案不可行得 1 分；</p> <p>不提供得 0 分。</p>

第五章 采购需求

一、采购标的

1、项目名称：图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目。

2、预算金额：本项目设最高投标限价：530.71万元（其中物业服务投标限价386.73万元，安保服务投标限价143.98万元）。

3、项目需求：主要包括但不限于正常开放时间及时延后开放期间对文化中心公共服务设施内（非办公区）的设备维修更换、设备运行、门窗保养、两次消防演习、安防设备维保、消电检、保洁、绿化养护、客服服务、文员及档案管理等物业服务内容，以及对图书馆、文化馆确认的目标、区域提供安保服务，包括但不限于做好文图两馆防火、防盗、防破坏等保卫、安检工作，保护招标人及来客人身、财产和信息安全，维护招标人工作人员及来客合法权益；同时，负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护、消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容。具体服务内容详见第五章采购需求。

二、商务要求

1、服务周期：2026年1月1日起-2026年12月31日止。如遇特殊情况实际服务周期不足原招标文件要求的周期，据实计算【计算方法为合同金额减去（中标金额折算单日服务费金额乘以未服务天数）】。

2、服务地点：北京市通州区文化馆、图书馆。

三、工作内容

详见后附《服务需求》

物业服务需求

北京市通州区文化中心（文化馆、图书馆）位于通州区通胡大街 76 号，建筑面积 29483 平方米，绿地面积 3195 平方米，是由通州区文化馆和通州区图书馆两部分组成。作为通州区文化服务窗口单位的代表，其基本特征是全年免费对外开放，以文化传承与陶冶大众精神生活为主线，以全心全意服务副中心百姓为宗旨，以为人民群众提供全方位、高水准综合性服务为目的，服务范围惠及人群达百万人次。

为了更好地提高文化中心项目的整体服务水平，给予入馆人群提供科学、专业、高效、人性化的保障服务，现面向符合要求的物业公司进行公开招标。

一、项目基本情况概述及招标服务要求

（一）设备维修更换

1. 两馆饮水机设备维保、日常维修、维护及每月更换滤芯配件等16台；
2. 文化馆九层排练厅铺设舞台地胶559.62平米；
3. 文化馆各楼层平台安装防护网；
4. 二氧化碳灭火器到报废期；
5. 干粉小推车灭火器报废期；
6. 图书馆电梯大修；
7. 二氧化碳灭火器到报废期；
8. 空调B组主机大修；
9. 其他维修更换事项。

（二）设备运行保养

1. 管理人员7人、工程人员11人、中控8人，共计26人；
2. 10台垂直电梯的年检；
3. 各个楼层照明系统的维护、运行和保养；
4. 每年一度的避雷针检测、工具仪表检测；
5. 生活水检验，符合国家规定标准；
6. 每年一次对中央空调通风系统进行清洗；
7. 地源热泵维保服务；
8. 单体空调维修（加氟）；
9. 每年一次消电检；
10. 每年两次消防演习；
11. 每年消防设施维保；

12. 每年安防设备维保；

13. 延时开放安排：检修人员1人，时间安排：周二至周日及法定节假日的周一18:00-22:00；

14. 剧场东侧房顶漏水；

15. 文化馆九层卫生间漏水；

16. 两馆卫生间墙砖松动；

17. 其他设备运行保养事项。

（三）门窗等保养

1. 包括照明、门、窗、五金、地面、墙面、办公家具、书刊架、电器、小型机械、卫生洁具等2000元以下（含2000元）的维修耗材。

2. 随机性的临时应急维修（经采购方确认后方可进行维修）；2000元以内耗材由服务方进行维修维护，超过2000元（含2000元）从维修费支出。

（四）保洁

1. 外幕墙清洗，一年一次；

2. 清洁用品工具及易耗品；

3. 图书馆石材结晶费，一年一次；

4. 文化馆石材结晶费，一年一次；

5. 清洁设备、脚垫等更新；一年两次；

6. 垃圾清运；

7. 化粪池清掏；

8. 11名保洁人工费；

9. 延时开放安排：保洁人员4人。时间安排：（1）文化馆2人，周一至周日18:00-21:00；（2）图书馆2人，周二至周日及法定节假日的周一18:00-22:00。

（五）绿化养护

园林定期修剪、补种、养护浇水、病虫害防治等。

（六）项目所需秩序维护工作及相关要求

中控、监控24小时双人值守。

（七）项目所需卫生环境维护工作及相关要求

通州区文化馆保洁服务

1. 550个观众席位的剧场保洁以及消毒、消杀；

2. 三个大型排练厅、多个培训室、一个展览厅的保洁服务；

3. B1—9 层所有卫生间的清洁服务；
4. 会议室、接待室、化妆间的清洁服务；
5. 各层垃圾桶的清理、垃圾分类以及清运工作。

通州区图书馆保洁服务

1. 1—9层开放区域的卫生清洁及消毒服务；
2. 1—10 层卫生间的清洁服务；
3. 会议室、接待室、培训室的清洁服务；
4. 各层垃圾桶的清理、垃圾分类以及清运；
5. 图书馆每年一次的石材地面养护。

文化中心项目综合保洁服务

1. 10 部电梯轿厢内的保洁、轿厢星期毯的更换和清理；
2. 文化中心每年一次的石材地面养护；
3. 文化中心每年一次的外墙清洗服务；
4. 公共区域、卫生间绿植的保养和更换；
5. 门窗的日常清洁和维护；
6. 地下车库车位的清洁服务；
7. 环文化中心地面清洁服务；
8. 文化中心玉璧、立体模型的保洁清洁服务；
9. 文化中心内展品、展览柜的清洁服务；
10. 公共走廊、步行梯和应急灯的清洁服务；
11. 地下车库出入口及行车通道的保洁清洁服务；
12. 按照垃圾分类原则，进行科学准确的垃圾分类；
13. 监督并做好项目的垃圾清运工作，做到“日产日清”；
14. 提供清洁用品、工具及易耗品，种类、数量满足实际需求。

（八）项目所需外围绿化环境维护工作及相关要求

1. 对文化中心（文化馆、图书馆）外围绿化进行养护，定期修剪并补种绿植，定期养护浇水等；

2. 节日装饰（用于室外绿化的亮化工程）。

（九）客服服务

1. 报修服务

（1）全天 24 小时受理报修。有值班记录和报修记录；

(2) 报修 15 分钟内到场, 小修项目 24 小时内修复(预约修理除外), 急修项目限时修复: 如须说明维修责任或收费标准的, 应予以说明; 小修急修及时率 100%; 一次维修合格率>90%; 维修服务回访率90%; 有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录; 每月统计一次。

2. 服务接待

(1) 文明礼貌, 主动热情, 耐心周到, 规范使用礼貌用语, 做好来电/来访/来函意见记录;

(2) 设立 24 小时服务电话; 建立 24 小时值班制度;

(3) 服务内容包括但不限于: 访客核实、会议服务、专梯服务、咨询引导等。

3. 甲方意见管理服务意见征询

一般情况下, 对于甲方发来的书面函件, 须 1 小时内给予答复, 处理完成后, 书面报告形式回复。函件处理及时率为100%。函件记录清晰完整, 可追溯。

4. 通知、提示服务内容

(1) 通知、提示服务应包括但不限于以下内容: 紧急突发事件; 计划性工作的通知、提示; 重大活动的通知、提示; 其它事务性工作等;

(2) 通知、提示服务质量要求: 行文规范, 内容清晰、完整; 送达及时、有效。

(十) 文员及档案管理

1. 档案管理

(1) 建立完善的物业管理档案, 包括: 物业权属资料; 物业竣工验收资料、设施设备管理资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等;

(2) 规范保管和移交物业管理所需资料。

2. 制度建设

(1) 物业服务企业必须具有独立的法人资格;

(2) 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同, 双方权利义务关系明确;

(3) 根据甲方特点制定完善的物业管理方案和工作流程;

(4) 制定完备的内部管理制度, 并有具体的落实措施和考核办法。内容包括但不限于以下方面: 质量管理体系; 岗位职责制度; 财务管理制度; 绩效管理制度; 员工培训制度; 安全管理制度; 档案管理制度;

(5) 服务工作记录清晰、完整、系统、可追溯;

(6) 利用计算机、APP等各类管理工具对综合信息实施有效的动态管理, 方便快捷、随时更新。

二、服务企业的必备基础条件

1. 具有物业服务经验；
2. 企业在《信用中国网站》具备良好的信用记录；
3. 企业在过往的服务中无重大行政及责任事故；
4. 企业能够充分理解文化单位的服务理念和使命，深谙文化单位的目标、方针及服务环节的重点、细节以及运行模式；
5. 项目经理及主要部门负责人需有相关的职业资质，项目客服经理、工程经理具备物业服务管理五年以上的经历；
6. 能够提供详尽的《物业服务方案》；
7. 未尽事宜详见本项目招标文件。

三、服务质量要求

（一）结合文化中心实际需求，严格按照国家有关政策法规，在从业资格、管理资质许可范围内，实行高标准、高质量目标管理。所有上岗人员必须具备国家承认的相应的从业资格持证上岗。

（二）房屋建筑及设备设施、场地日常运行管理及维护质量要求：

1. 各项管理制度、组织工作细致严密，贯彻执行一丝不苟，做到操作有章可循，管理有法可依，时刻将安全管理放在首位；
2. 做到工作有计划，过程有检查，结果有验收。如实填写各项记录；
3. 做到检修计划性，保养经常性，处理问题及时彻底，不留隐患。系统保养包括楼宇自控系统、送排风系统、新风系统、弱电系统、空调机组（地源热泵）、电气系统、污水（雨水）泵、井系统、给水系统、公区照明（景观照明）系统、分体（多连体）空调系统等；
4. 完成每年定期地对电梯系统、避雷系统、空调系统、水质、工具仪表电气设备等检测；
5. 中控室（中控室值机、监控人员值机）人员24小时不间断值守，严格履职，全方位、无死角保障文化中心处于安全有序运行状态；
6. 制定文化中心（文化馆、图书馆）的紧急情况处置预案。如极端天气、公共卫生安全、设备潜在隐患等应急预案具针对性、有效性；
7. 日常巡视与部门报修相结合，工作流程规范化，全面落实日常巡视检查工作，有详实记录。照明、门、窗、五金、地面、墙面、家具、书刊架、电器、小型机械、卫生洁具等维修工作做到随叫随到，及时完成，定期回访；
8. 建立设备台账，保存好设备运行、检修和交接班记录；

9. 认真落实相关节能管理工作，做好降能节耗等能耗统计工作，有完备的记录和统计数据；

10. 中央空调的运行要符合《北京市集中空调通风系统卫生管理办法》；

11. 项目空调系统、管路在换季交替维护过程中，进行螺栓紧固、线路端子检查，清扫配电箱内灰尘及杂物。对供电系统内的各项电子元件进行紧固。

四、物业服务单位及工作人员要求

（一）物业服务单位要求

1. 文化中心遇有临时紧急任务或重大活动时，服务单位应积极组织人员无条件给予配合。做好文化中心指定的其他临时性服务工作；

2. 接受文化中心管理部门对日常服务工作的监督和管理，并对其负责；

3. 服务单位不得随意更换项目人员，如确需更换人员时需经采购单位同意后方可更换；

4. 如因服务单位及人员的原因，对文化中心日常工作开展或整体形象造成影响，将视情况对服务方进行相应处罚，保留进一步追究责任的权利；

5. 按阶段、计划、标准及满意度指标完成各阶段的工作任务；

6. 有健全的公司的管理制度体系及作业指导文件；

7. 有完整的技术团队，为项目各类维修保养提供技术支持；

8. 公司具备风险及危险源的识别及预控能力；进驻项目后，提供项目设备设施的详实摸排，建立台账，并根据设备、系统运行状态给出维修保养方案；

9. 按月度、季度提供工作计划及工作总结：

(1) 每月需要向甲方提供详细的《服务月报》及《月度考勤表》；

(2) 每半年、全年要向文化中心提供《服务工作总结》；

(3) 每年应按时完成质量体系、环境体系、健康体系的年度《管理评审》并取得合格资质；

(4) 每年要对指定的《应急预案》进行不少于一次的实战演练；

(5) 每半年要围绕文化中心（文化馆、图书馆）开放天数、提供座位、借阅图书数量、演出场次、剧目种类、观众席位等进行项目效益的满意度调查，如读者服务工作、基础业务工作、公共文化服务水平的提升等，全年进行不少于两次的《满意度调查》并向文化中心（文化馆、图书馆）提供调查报告；

(6) 每年要有详细的《物业服务计划》并报文化中心（文化馆、图书馆）存查；

(7)每季度要与文化中心（文化馆、图书馆）召开一次《恳谈会》以便保持对服务改善的一致性；

(8)每半年要有一次《服务绩效考核》；

10. 加强项目合同管理、资金管理、组织过程管理及验收管理，按合同约定履行合同，配合甲方各项工作并完成工作质量的考核与验收，确保项目顺利实施。服务期满后，需组织有资质的专家对物业整体服务项目进行验收，并出具相应验收报告。

（二）人员要求

1. 服务单位必须保证服务人员身体健康，身份证、居住证、相关岗位证书等齐全；

2. 服务单位必须按国家有关法律法规与服务人员签订劳动合同；

3. 工作人员要统一着装，佩戴工牌，仪表整洁、礼貌服务。物业服务人员的工装要美观、大方，定制款式新颖并经所在场馆审核确认，体现场馆的精神面貌及专属logo；

4. 项目经理符合行业标准要求，具备同类项目管理工作经验，项目经理不得随意更换，各部门管理人员具备相应资格证书，有一定的管理经验。操作人员持证上岗；

5. 物业管理主要管理人员及操作人员须持证上岗（中控室人员必须有建构筑物消防员证书）；

6. 为保证整体服务质量，项目驻场固定服务工作人员总人数不少于 38 人，应按项目实际需求合理配备人员，严格遵守相关法律法规，各岗位人员持证上岗。其中管理人员 7 人、工程人员 11 人、中控 8 人、保洁员不少于 11 人、园林绿化技工 1 人。项目所有人员必须经过健康体检，有一定的工作经验，具有物业管理服务专业知识，熟悉项目工作程序，按规开展日常项目日常工作。每季度至少进行一次专业技能及仪容仪表服务品质等相关培训；

7. 服务单位应配备支持人脸识别的考勤机经图书馆、文化馆方验收合格后，安装于工作人员工作区域内，所有驻场人员每个工作日应早、晚在考勤机刷脸打卡各 1 次，方可视为有效考勤工时，早晚刷脸打卡 1 次视为 0.5 个有效考勤工时。因特殊情况无法打卡的，应向图书馆、文化馆方提交申请并经审批通过，不视为违约；

8. 招聘人员年龄要求 20—55 岁之间；

9. 工作人员不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；不得出现火灾责任事故，不得发生主责刑事案件及主责安全事故；服务方如出现亡人等各项安全事故自行承担后果均与采购方无关；

10. 因物业服务造成投诉事件的视情节轻重扣除部分履约保证金；

11. 加强物业日常管理监督，物业员工要树立正确的意识形态，加强对意识形态阵地的精准管理，决不给错误思想言论提供传播渠道。自觉维护党的领导和国家利益，不发表或传播损害党和国家形象的言论；传递正能量，不制作或传播有害信息；追求健康向上的文化品位，不使用低俗粗俗媚俗的语言、文字和图像；确保服务质量、崇尚契约精神，不做出影响诚信和秩序的违约行为；树立良好职业形象，不涉“黄赌毒”和违反公序良俗的行为；

12. 全员均有义务在发生问题后及时上报，并采取相关措施。

保安服务需求

一、保安人员标准:

1. 拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规；
2. 自愿从事保安工作，具备忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神；服从组织分配；具备良好的道德情操的心理素质、纪律观念较强，能够保守工作秘密；
3. 具备正常履行职责的身体条件并通过招聘保安人员体检的相关测试；
4. 具备初中以上学历；
5. 男性：18 周岁至 55 周岁之间（含本数），身高 165 公分以上；女性：18 周岁至 50 周岁之间（含本数），身高 160 公分以上；
6. 本人没有违法犯罪记录，并通过招聘保安人员的政审；
7. 具备保安员从业资格证书；
8. 未尽事宜，详见本项目招标文件。

二、服务质量要求

1. 按照国家该行业相关标准和合同约定的相关要求；
2. 为招标人提供安全管理服务，并随时接受招标人的检查、监督；
3. 服从管理，积极完成上级领导交办的其他辅助性工作。熟悉本岗位工作业务和流程，在工作期间做到规范着装、精神饱满、举止端庄、形象良好、服务热情，做到用语文明规范。

三、对保安公司提供的基础服务要求

1. 保安公司须按照招标人的工作要求，在合同签订后 5 天内组织完成保安人员的招聘工作；
2. 为保安人员提供人事档案管理、证件办理、社会统筹及商业保险办理、出具证明相关服务；
3. 处理保安人员工作期间发生的因工负伤或职业病、致残、死亡及其他受损事故，及时为保安人员办理工伤申请、认定、鉴定、赔付手续及医疗费用、丧葬费用报销及赔付手续；
4. 处理突发事件（工伤、交通事故、刑事案件等），保安人员在岗期间，无论因何原因发病、受伤；基于人道主义及为充分保障派遣人员人身健康与生命安全，保安公司要及时为派遣人员垫付前期抢救、住院押金、医疗费用等事故过程中所发生的费用；

5. 保安公司负责调解保安人员患病、负伤、死亡等其他重大意外事故时，对保安人员及其家属进行慰问，承担慰问费用和丧葬费用；
6. 保安公司负责调解劳动争议，并承担相关法律诉讼；
7. 保安公司负责定期发放保安人员工资，社保、意外伤害保险、住房公积金和个人所得税的代扣代缴；以及办理保安人员相关保险的申报、申领、理赔以及保险关系转移等手续；
8. 保安公司需协助招标人做好保安人员的日常管理工作，定期提交劳务派遣人员管理工作情况报告；
9. 保安公司负责根据自身规章制度对保安人员进行岗前培训及徽章制度、职业道德等方面的在职培训，并协助招标人做好保安人员的业务培训、教育和管理工作的教育派遣人员遵守国家法律、法规和规章；教育保安人员遵守通州区相关的规章制度和报名规定，保守国家秘密、警务秘密等其他涉密信息。

四、保安公司必须提供的服务

1. 保安公司专职负责招标人保安人员项目，且项目内正式职员不少于 19 人（其中安检人员 8 人、保安员 11 人，最终以采购人和服务方确定的岗位为准），并有相关从业经验（提供项目负责人身份证和相关资质及团队人员名单等资料）；
2. 保安公司拥有稳定的招聘渠道，可在招标人指定期限内完成保安人员队伍的满员招聘工作和流失人员的实时补充工作；
3. 负责审查保安人员原劳动关系、档案、社会保险情况等事宜，以及人事档案的转接、存放、管理；
4. 提供 24 小时电话咨询和定期现场咨询服务；
5. 保安公司必须确定专职的项目负责人，具体负责履行本合同规定的所有内容；
6. 负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护；
7. 负责所有消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容；
8. 负责委托方交办的其它工作内容。

五、其它技术要求

（一）项目所需秩序维护工作及相关要求：

1. 昼间固定岗五个、夜间固定岗三个，巡逻岗一个；
2. 提供日常安全巡视和秩序维护；
3. 为弱势群体（残疾人）观众、读者提供便民服务；

4. 提供图书馆读者入馆前的安检服务；
5. 提供文化馆入馆及演出活动的安检服务；
6. 提供闭馆后的清场和安全检查；
7. 提供重要文化艺术展览的安全保障（八层）；
8. 提供排练厅的安全保障（九层）；
9. 提供区、市、国家级相关领导、专家调研的安全警卫和保障服务；
10. 提供会议、培训的安全保障；
11. 提供特殊情况下的人员安全疏导及警卫服务；
12. 建立微型消防站，各类防暴、安保物品齐备，满足现场服务要求；
13. 地上停车位 12 个，地下车位 113 个（B1、B2）。停车区域日常安全巡视。

（二）服务企业的必备基础条件

1. 具备有效的《保安服务许可证》；
2. 具有安保服务经验；
3. 企业在《信用中国网站》具备良好的信用记录；
4. 企业在过往的服务中无重大行政及责任事故；
5. 企业能够充分理解文化单位的服务理念和使命，深谙文化单位的目标、方针及服务环节的重点、细节以及运行模式；
6. 项目负责人需有相关的职业资质，具备五年以上的相关工作经历；
7. 能够提供详尽的《安保服务方案》；
8. 工作人员不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；不得出现火灾责任事故，不得发生主责刑事案件及主责安全事故；服务方如出现亡人等各项安全事故自行承担后果均与采购方无关；
9. 因安保服务造成投诉事件的视情节轻重扣除部分履约保证金；
10. 加强安保日常管理监督，安保员工要树立正确的意识形态，加强对意识形态阵地的精准管理，决不给错误思想言论提供传播渠道。自觉维护党的领导和国家利益，不发表或传播损害党和国家形象的言论；传递正能量，不制作或传播有害信息；追求健康向上的文化品位，不使用低俗粗俗媚俗的语言、文字和图像；确保服务质量、崇尚契约精神，不做出影响诚信和秩序的违约行为；树立良好职业形象，不涉“黄赌毒”和违反公序良俗的行为；
11. 全员均有义务在发生问题后及时上报，并采取相关措施；
12. 如遇疫情等特殊情况需要洽商变更的服务内容，以甲方需求确认为主。

（三）安保服务单位及工作人员要求

1. 文化中心遇有临时紧急任务或重大活动时，服务单位应积极组织人员无条件给予配合。做好文化中心指定的其他临时性服务工作；
2. 接受文化中心管理部门对日常服务工作的监督和管理，并对其负责；
3. 服务单位不得随意更换项目人员，如确需更换人员时需经采购单位同意后方可更换；
4. 如因服务单位及人员的原因，对文化中心日常工作开展或整体形象造成影响，将视情况对服务方进行相应处罚，保留进一步追究责任的权利；
5. 按阶段、计划、标准及满意度指标完成各阶段的工作任务；
6. 有健全的公司的管理制度体系及作业指导文件；
7. 有完整的技术团队，为项目维修保养提供技术支持；
8. 公司具备风险及危险源的识别及预控能力；进驻项目后，提供项目设备设施的详实摸排，建立台账，并根据设备、系统运行状态给出维修保养方案；
9. 按月度、季度提供工作计划及工作总结：
 - (1) 每月需要向甲方提供详细的《服务月报》；
 - (2) 每半年、全年要向文化中心提供《服务工作总结》；
 - (3) 每年应按时完成质量体系、环境体系、健康体系的年度《管理评审》并取得合格资质；
 - (4) 每年要对指定的《应急预案》进行不少于一次的实战演练；
 - (5) 每半年要围绕文化中心（文化馆、图书馆）开放天数、提供座位、借阅图书数量、演出场次、剧目种类、观众席位等进行项目效益的满意度调查，如读者服务工作、基础业务工作、公共文化服务水平的提升等，全年进行不少于两次的《满意度调查》并向文化中心（文化馆、图书馆）提供调查报告；
 - (6) 每年要有详细的《安保服务计划》并报文化中心（文化馆、图书馆）存查；
 - (7) 每季度要与文化中心（文化馆、图书馆）召开一次《恳谈会》以便保持对服务改善的一致性；
 - (8) 每半年要有一次《服务绩效考核》；
10. 加强项目合同管理、资金管理、组织过程管理及验收管理，按合同约定履行合同，配合甲方各项工作并完成工作质量的考核与验收，确保项目顺利实施。服务期满后，需组织有资质的专家对安保整体服务项目进行验收，并出具相应验收报告。

（四）人员要求

1. 服务单位必须按国家有关法律法规与服务人员签订劳动合同；
2. 项目负责人符合行业标准要求，具备同类项目管理工作经验，项目负责人不得随意更换，保安、安检人员持证上岗；
3. 工作人员要统一着装，仪表整洁、礼貌服务，工装要美观、大方，定制款式新颖并经所在场馆审核确认，体现场馆的精神面貌及专属logo。

文化中心物业及运维延时开放服务需求

一、延时时间(2026年1月11日起-2026年12月31 日)

1、文化馆

周一至周日:18:00-21:00

2、图书馆

二层(新书刊外借部)、七层(综合阅读室)

周二至周日及法定节假日的周一18:00-22:00

二、延时期间各岗位人员设置

1、文化馆人员设置(新增)保安员:3人

配置方案:分别配置在北门口、7层、9层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查,劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处,对进入馆内的读者进行安检,大小包过安检机,人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查,禁止携带食品进入馆内,物品进行机检,人身手检,禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员: 2人

工作职能: 负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁,做好活动教室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护,为延时期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容: 延时开放期间观众区域、会议室,区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

2、图书馆人员设置(新增)

保安员:3人

配置方案:分别配置在东门口、2层、7层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查,劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处,对进入馆内的读者进行安检,大小包过安检机,人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查,禁止携带食品进入馆内,物品进行机检,人身手检,禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员: 2人

工作职能:负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁,做好活动教室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护,为延时期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容:延时开放期间观众区域、会议室,区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

工程维修: 1人(与文化馆共用)

工作职能:做好延时期间的各类设备设施维护,通过多频次的巡视检查,确保活动现场设备处于安全有序的工作状态。水、电、气、暖各板块正常工作。

三、工作标准

1. 保洁

卫生间:多频次巡视,确保地面、台面、坐便器、五金件等干净、清洁,无明显污渍和水渍;

桌椅、书架:提前完成桌椅擦拭和维护,在人员落座前将座椅清洗干净,无明显尘土,整体卫生环境良好;

阅读设备及器械:根据要求完成公共设备设施的清洁消毒工作,使用专用的清洁剂完成维护,确保表面清洁,无污渍;

垃圾桶:确保垃圾袋及时更换,不能超过桶的三分之二,科学分类,准确投放;公共区域:及时清洁,多频次巡视,确保表面清洁、无尘土;楼层通道和楼梯台阶清洁、无纸屑;地面和地毯清洁、无污渍;楼梯扶手、标牌、开关、按钮、悬挂物等清洁、无灰尘;茶水间水盆、台面无水垢;卫生间地面墙面洁净、无灰尘,水盆、台面无水垢,厕位、小便池无污渍、无异味。会议室整洁、无灰尘;

电梯:电梯轿厢地面、地毯洁净、无污垢;电梯层门、电梯门壁、层门不锈钢清洁、光亮、无污渍;灯饰及轿厢顶部清洁、无污垢;电梯门槽、电梯厅洁净、无污垢;

剧场：地面、墙面洁净无污渍，舞台、观众席洁净无尘，楼梯、楼道洁净、无垃圾，按钮、标牌、防火门等洁净、无灰尘，玻璃无污渍，化妆间整洁，卫生间洁净、无异味。

2. 工程

设备设施：处于安全有序工作状态，报修15分钟内到场，小修项目24小时内修复，急修项目限时修复，小修急修及时率100%；一次维修合格率>90%；维修服务回访率90%；有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录；每月统计一次；

设备间、管井：根据工作要求和计划做好巡视检查，确认现场工作情况的同时做好工作记录；

照明、温度：延时期间各区域照明正常，体感温度舒适；

3. 保安、安检

(1) 维持文图两馆内外区域的正常工作秩序；

(2) 维护文图两馆内部治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然；

(3) 加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理；

(4) 监督外来人员遵守安全守则，规章制度；

(5) 加强防火活动，及时发现火灾隐患苗头，并消除之；

(6) 对违反治安条例的行为，查清事实，收集证据向甲方或公安机关报告；

(7) 配合领导做好下班后值班工作，检查公司办公场所安全状况；

(8) 支持、协助相关单位门卫履行工作职责；

(9) 妥善保管配发的安保器械，不得丢失和擅自使用；

(10) 做好工作交接，正确记录当班值班日志和案件笔录，及时提出相关工作报告

。

第六章 拟签订的合同文本

（此合同仅供参考。以最终采购人与中标人签定的合同条款为准进行公示，最终签定合同的主要条款不能与招标文件有冲突）

图书馆文化中心物业及运维 物业管理服务采购项目

采购合同

采购人（以下称甲方）：北京市通州区文化和旅游局

供应商1（以下称乙方1）：

供应商2（以下称乙方2）：

签署日期：

第一部分合同协议书

甲方：北京市通州区文化和旅游局

地址：北京市通州区车站路27号

法人代表：

乙方1：

地址：

法人代表：

乙方2：

地址：

法人代表：

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《物业管理条例》、《北京市物业管理办法》、《保安服务管理条例》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，经平等协商达成合同如下：

第一条采购内容及要求

甲方委托乙方就图书馆文化中心物业及运维物业管理服务采购项目项目（下称“合同项目”）为甲方提供服务，具体服务内容和要求详见附件一：《项目实施要求》。

第二条合同进度

服务期限为自2026年1月1日至2026年12月31日止。

第三条服务方式

乙方按照附件一：《项目实施要求》中规定的方式为甲方提供物业管理及安保服务。

第四条合同价格

4.1 本合同暂定总价款为_____元（其中物业服务费_____元，保安服务费_____元），人民币合计金额大写：_____。最终服务费结算以甲方审定的服务费结算金额为准。

4.2 本合同总价中包含：乙方履行本合同义务、完成约定的全部工作内容、向甲方提交符合本合同约定的全部成果所需的全部费用。服务费构成为：（1）

设备设施运行维修保养费用（2）设备设施检测检验费用（3）工程日常耗材费用（4）保洁运维费用（5）绿化运维与形象展示费用（6）人事行政、财务成本费用（7）人工成本费用（8）物业企业利润（9）保安服务费用（10）延时开放服务费（11）企业管理费、风险费、保险费、利润及税金成本（12）专家评估费。具体详见本合同附件二。除本合同中上述明示的价款外，甲方不额外支付其他任何费用，除非本合同其他条款另有明示约定。

第五条支付方式

5.1付款方式。

5.1.1. 合同签订生效后，乙方向甲方缴纳本合同总费用的10%作为履约保证金，甲方收到乙方履约保证金后20个工作日内，财政资金到账后向乙方支付合同总费用的50%，

5.1.2. 乙方履行合同至2026年6月下旬，已完工作内容通过甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同总费用的30%；

5.1.3. 乙方履行合同至2026年11月中旬，经专家综合考核评估，并全部工作内容通过甲方验收合格后，支付合同总费用的20%；

5.1.4. 甲方同意将费用支付至乙方在本合同中提供的银行账号。

5.1.5. 合同服务期满后，乙方提交年终工作总结报告，并通过甲方验收合格后，甲方根据考评结果确定是否向乙方无息退还全部或部分履约保证金。

5.1.6 由于本项目的资金来源于政府投资，采购人在收到政府专项拨款后应及时按照合同的约定向中标供应商支付合同价款，但因政府资金拨付延迟而导致采购人不能按照合同的约定向中标供应商支付合同价款时，不构成采购人的违约行为，中标供应商不得因此追究采购人的违约责任。

5.1.7 乙方为联合体的，甲方根据其各自职责及单项合同总额，参照上述对应比例，分别支付至联合体成员帐户中。联合体成员各自岗位职责及工作要求详见本项目采购需求及合同附件一：《项目实施要求》。

5.2. 乙方1开户行信息：____

5.2.1 乙方开户行：____；

5.2.2 乙方账号：____；

5.2.3 开户行号、支付系统号：____；

5.2.4 交换号：____。

5.3. 乙方2开户行信息：

5.3.1 乙方开户行：_____；

5.3.2 乙方账号：_____；

5.3.3 开户行号、支付系统号：_____；

5.3.4 交换号：_____。

第六条合同文件构成

本合同书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序进行解释：

1) 在采购或本合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商一致达成的书面变更或补充协议

2) 本合同正文内容及其合同附件：①第一部分；②第二部分；③第三部分；合同协议书及合同附件通用合同条款；专用合同条款。

3) 中标/成交通知书；

4) 其他合同文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的文件内容为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

第七条词语含义

合同中词语含义与第二部分通用合同条款中赋予的含义相同。

第八条签订时间

本合同于 年 月 日签订。

第九条签订地点

本合同在北京市通州区文化和旅游局签订。

第十条补充协议

本合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，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。

第十一条合同生效

本合同经甲乙双方签字盖章后，自 年 月 日起生效，一经生效，任何一方不得擅自变更、解除或终止本合同。

第十二条合同份数

本合同一式陆份，均具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方：(公章)

乙方1：(公章)

法定代表人或其委托代理人：
人：

法定代表人或其委托代理

(签字)

(签字)

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

社会信用代码：

纳税人识别号：

乙方2：(公章)

人：

法定代表人或其委托代理

(签字)

开户银行：

账号：

纳税人识别号：

第二部分通用合同条款

第一条合同名词定义及解释

合同协议书、通用合同条款、专用合同条款中的下列词语具有本款所赋予的含义：

1.1 “甲方”，是北京市通州区文化和旅游局。

1.2 “乙方”，是_____。

1.3 “合同服务”，是指乙方根据本合同约定向甲方提供的全部服务内容。

1.4 “验收”，是指合同服务按照甲方的要求达到本合同约定的相关指标后，甲方对服务的接受。

1.5 “质量保证期”，是指自合同服务初步验收合格后乙方承诺的质量保证期或本合同有关质量保证期的条款另行约定的期间。在该期间，乙方保证合同服务的适当和稳定支撑服务，并免费负责消除合同服务存在的任何缺陷。

1.6 “合同有效期”，是指本合同正式生效日至合同服务质保期结束之日内整个合同期间。

1.7 “法律、法规”，是指由中国有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其他规范性文件以及经全国人民代表大会常务委员会批准的中国缔结、参加的国际条（公）约的有关规定。

第二条服务人员

2.1 本合同生效后三日内，乙方应向甲方电子邮件或书面协议提供项目拟投入管理人员名单，名单中至少应包括姓名、性别、职位、学历、工作经历、身份证号和联系方式。

2.2 乙方应保证其实际从事本项目工作的人员具有相应的资质及能力，乙方调整相关人员应向甲方书面报备。如甲方认为乙方某参加人员的专业技术水平或工作能力不符合合同需求，甲方有权随时要求乙方予以更换，乙方应无条件进行更换。

第三条支付条款

3.1 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

3.2 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

3.3 双方应根据合同约定支付费用。

3.4 如乙方根据本合同约定有责任向甲方支付违约金、赔偿金时，甲方有权直接从履约保证金中扣除该等款项并于事后通知乙方，直至履约保证金扣完为

止。履约保证金不足以支付甲方违约金、赔偿金的，乙方应补足。同时，若乙方对甲方的扣款有异议而不能协商解决时，乙方应依照本合同关于解决争议的约定方式解决。存在或解决相关争议的期间，乙方不得停滞或减缓其合同的履行，否则对因停滞或减缓合同的履行所引起的任何及所有责任均应当全部给予赔偿。

第四条 监管与验收

4.1 合同履行监管与不定期抽查

为保证乙方合同履行的过程符合合同约定，甲方有权随时对乙方工作情况进行抽查和了解，甲方在抽查中所发现的乙方工作中存在的问题，乙方有权限期及时予以改正。重复出现的问题及对甲方造成影响的问题，甲方有权要求乙方现场负责人或项目负责人签字确认并致函乙方，乙方5日内以书面形式加盖公章后回复甲方，乙方逾期不回复视为默认。

4.2 验收标准

国家相关标准、规范及本合同附件一：《项目实施要求》和甲方相关部门制定的合同项目考核标准作为甲方对乙方考核的依据。

4.3 验收程序

4.3.1 如乙方合同成果的提供不符合甲方要求和合同约定的，甲方有权要求乙方限期改正。如在约定的限期内没有改正或改正未达到约定效果，经第三方权威机构确认属乙方责任导致的，甲方有权根据本合同有关约定要求乙方承担违约责任；

4.3.2 如乙方合同成果经甲方再次验收仍不符合要求的，经第三方权威机构认定属乙方责任造成的，甲方将按照本合同违约与解除相关条款的规定执行。

第五条 甲方的权利与义务

5.1 根据本合同业务要求，甲方有权监督、抽查乙方的工作，包括但不限于查阅相关工作记录、检查委托业务的实施情况等。对乙方的不当行为，甲方有权提出修改意见，乙方有义务遵照执行。

5.2 甲方负责项目主要工作内容和目标的确定与确认，项目关键问题的协调和对项目计划与进度的审批；对项目进行阶段性审查，制定项目验收标准并组织项目的验收。

5.3 甲方应按照本合同约定及时向乙方支付合同款。

5.4因乙方原因，无法完成合同项下服务的，经第三方权威机构认定属乙方无力完成的，甲方有权委托任何第三方提供相关服务，所产生的费用，由乙方按该项服务预算金额承担。

5.5本合同附件中载明的其他甲方应享有的权利和义务。

第六条乙方的权利和义务

6.1乙方有权依据本合同约定获取相应的合同价款。

6.2乙方根据本合同的约定，结合实际情况，选派合适的工作人员承担甲方所委托的业务，并与工作人员签订劳动合同并缴纳社会保险费；但所选派人员须报甲方备案。

6.3乙方及乙方的工作人员，保证严格遵守甲方各项管理规定，遵守与履行本协议有关的甲方部门的规定。为保证服务质量，乙方应主动了解与乙方履行协议有关的甲方各项规定。甲方的官网、官微及工作群是了解各类规章制度的适当渠道。

6.4乙方应以甲方满意为工作目标，以良好的合作态度管理甲方所委托事项，实施甲方所委托的业务工作，确保实现甲方规定目标和指标。

6.5乙方有义务针对甲方的需求变化向甲方进行确认。对于甲方变更的需求，在不违背本合同前提下，经和甲方确认后，乙方必须按照确认的变更需求予以相应变更，如需求变更较大，双方可协商变更合同款。

6.6乙方管理受托业务过程中，应对每天的工作情况记载完整、详细的工作记录，由乙方负责人及时按照甲方的需求交给甲方，并根据甲方要求及时进行监督检查和调整。

6.7如遇国家法定节假日，乙方应保证工作的正常开展，服从甲方的安排和要求，按国家有关规定，工作人员的加班费已包含在本合同中，由乙方自行向其员工支付。

6.8乙方工作不当或失误导致甲方或第三方财产或人员遭受损失的，乙方负责承担赔偿责任。

6.9乙方应严格遵守甲方安全生产相关管理制度及要求，确保合同义务的履行不会给甲方的正常工作造成任何不良影响。因乙方违反相关规定造成任何损失，由乙方承担全部赔偿责任。

6.10未经甲方书面许可，乙方不得擅自将本合同全部义务转让给第三方承担。

6.11本合同附件中规定的乙方权利与义务。

第七条保密

7.1 本合同所约定保密义务不包含乙方参与正常竞标所涉及的相关信息。

7.2 未经甲方书面许可，乙方不得向与本合同无关的第三方泄露与本合同有关的任何信息、资料或文件。

7.3 乙方承担的保密责任范围包括但不限于本合同履行过程中的工作文档、乙方因履行本合同而取得的甲方的有关信息、资料或文件等。

7.4 乙方须于履行完毕本合同约定的全部义务后二日内向甲方返还因履行本合同约定而取得的全部有关甲方的资料、文件等，存储于乙方存储设备中的有关信息乙方须予以全部删除。

7.5 乙方承担的保密责任期限自本合同签署之日起至甲方公开有关的保密信息之日止。

7.6 甲、乙双方约定，不论本合同是否发生变更、终止或解除，保密条款效力均不受影响。

第八条违约责任

8.1 未全面履行合同义务的违约责任

8.1.1 若乙方未如期按照本合同约定的条款内容之要求提供服务，应从乙方缴纳的履约保证金总款中扣除相对应责任比例的违约金，并继续按照本合同约定履行相应义务，如甲方因乙方的违约行为遭受损失的，经第三方权威机构确认属乙方责任导致，乙方在承担违约金的基础上还须承担全部赔偿责任。

8.2 关于质量的违约责任

8.2.1 若乙方未能按照甲方的要求及标准（见附件一：《项目实施要求》）完成合同义务，将按照附件约定的相关标准承担违约责任；如附件中没有规定，或规定不明确的，甲方有权按照责任扣除乙方缴纳履约保证金中相应比例作为违约金，同时乙方应立即采取补救措施避免或减小损失的扩大，如该等违约金不足以弥补甲方所受损失的，并由第三方权威机构确认属乙方责任造成，乙方仍应继续赔偿。

8.3 乙方在为甲方提供服务的过程中，对甲方提供的图书（含光盘）、电子文件或其他物品造成损坏或者丢失的，必须赔偿原件或相当于原件价值的现金，同时甲方保留追究乙方工作人员其他责任的权利。

8.4 未经甲方书面许可，乙方工作人员携带文献或其它公共财物出馆的，按公安机关或法律机关出具的意见为最终意见，同时甲方保留追究乙方工作人员其他责任的权利。

8.5如果乙方违反本合同约定的保密义务，除本合同另有约定外，甲方有权扣除乙方缴纳的履约保证金相应责任比例作为违约金。违约金的扣除不影响甲方收取乙方因该等违约行为而获得的任何收益，如果乙方没有获益或者获益不足以弥补甲方受到的损失的，经第三方权威机构确认属乙方责任导致，乙方还应当承担赔偿责任。此种情况下，甲方也有权根据第三方权威机构的责任确认应解除本合同的可以解除本合同，甲方解除本合同并不影响甲方向乙方主张上述违约金的支付，且甲方因此而受到的损失也由乙方负责赔偿。

8.6乙方保证具有提供本项目服务所要求的能力及资质，并具有相应数量之专业人员为本项目提供支持。否则乙方应采取有效的补救措施，补救措施应得到甲方的认可，出现争议可根据第三方权威机构的确认属乙方责任造成而导致甲方出现的任何损失承担责任，并赔偿因不具相应能力或资质而给甲方造成的全部损失。

8.7乙方有其他违约行为的，除本合同条款另有约定外，应以该违约行为给甲方造成的损失为标准进行赔偿。

第九条 合同的解除

9.1 甲方解除合同

如乙方存在下述任一情况，甲方有权向乙方发出书面通知，全部或部分解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付未执行的合同价款，赔偿甲方损失：

9.1.1经法律机构确认，乙方存在欺诈行为或损害甲方利益的行为；

9.1.2经权威机构确认，由于乙方的过错给甲方或第三方造成了较大的损失或给甲方的声誉带来了较大的负面影响；

9.1.3经权威机构确认乙方提供的服务存在严重的质量问题，验收不合格达两次的，或乙方在本合同执行过程中违约达两次，且没有补救整改措施的；

9.1.4经权威机构确认乙方在本项目中提供的服务存在严重质量问题或弄虚作假，或因乙方的原因导致重大安全事故；

9.1.5因乙方违反国家法律、法规的有关规定，被依法取消相关资质或资格；

9.1.6乙方存在严重违反本合同义务的其他情形，或本合同另有约定解除条件的情形；

9.1.7甲方对乙方的服务考核，如出现考核评分低于80分，考评结果经第三方权威机构确认，则表明服务水准已达不到要求，甲方可即时解除与乙方签订的合同；

9.1.8乙方在本合同的竞标或执行过程中有腐败或欺诈行为。为本合同之目的，腐败和欺诈行为定义如下述：

1) “腐败行为”指为取得本合同之目的或有利于合同执行条件之目的，乙方在合同竞标过程或合同执行过程中向甲方人员提供、给予、接受或索取任何有价值物品的行为；

2) “欺诈行为”指乙方为了影响磋商采购过程或合同执行过程而谎报事实，损害甲方利益的行为。

9.1.9如有证据表明，乙方无清偿能力、或资不抵债或破产时，或因任何原因歇业、停产或关闭时。

9.1.10当履约保证金全部扣除完毕时，甲方有权单方面与乙方解除合同。

9.2乙方解除合同

9.2.1如甲方因自身原因未能按本合同约定期限向乙方支付合同款，并经乙方催告后在合理期限内仍未支付，乙方有权向甲方发出解除本合同的书面通知，经甲方同意后双方解除合同。

9.2.2如本合同因甲乙任何一方根据本条约定行使合同解除权而全部解除，本合同尚未履行部分终止履行；对本合同已经履行部分，行使合同解除权的一方有权根据本合同其他条款之约定采取救济措施，包括要求对方赔偿己方因执行本合同而发生的一切支出和遭受的一切损失。

9.2.3如甲方根据本合同规定部分地解除了本合同，甲方可以依据民法典之相关规定购买乙方未履行部分的货物或服务，乙方应对甲方该等购买所支付的费用中超出本合同约定的那部分费用负责；同时乙方应继续执行本合同未解除的部分。

第十条不可抗力

10.1在本合同履行期间，如甲乙任何一方因战争（不论是否宣战）、动乱、或地震、飓风、洪灾、台风、火山爆发、暴风雨、严重的疫情、火灾、洪涝、政府行为或双方不能合理预见、不能避免并不能克服的任何其他不可抗力事件，致使该双方不能全部或部分履行其合同义务或延迟履行合同义务，免除双方的违约责任。

10.2发生不可抗力事件后，甲乙双方均应第一时间向本项目投保的保险公司报案，并按保险公司要求启动保险程序，乙方应积极配合甲方提供有关理赔资料直至理赔金额到账。并该理赔金应完全用于本项目修复。

10.3受不可抗力事件影响的一方应在尽可能短的时间内用当面送达或传真或电子邮件通知另一方，说明事件发生的详情和对合同履行的影响程度；并在其后14（十四）日内以当面送达或快递信函将有关当局出具的证明文件提交另一方确认。

10.4受不可抗力影响的一方应尽量设法缩小不可抗力事件对合同履行的影响，延迟履行合同义务的期限应与受不可抗力事件影响的期间相当。

10.5一旦不可抗力情况停止或由其产生的后果已经消除，受影响的一方应立即恢复合同义务的履行，同时用当面送达或传真或电子邮件通知另一方，并用当面送达或快递寄出确认函。

10.6如不可抗力事件的影响持续超过60天，则双方应尽快通过友好协商解决本合同进一步的执行问题。

10.7受不可抗力影响，导致乙方未全部履行合同服务，双方根据乙方实际提供的服务情况，协商酌情扣除未履行部分的服务费。

第十一条 争议解决

11.1甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议。如协商不能解决争议，任何一方均可将争议向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼，通过诉讼解决争议。

11.2在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同其它部分应继续执行。

第十二条 合同生效及其他

12.1本合同经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方单位公章后生效。

12.2如需修改或补充本合同内容，双方应签署书面修改或补充协议，该等协议将作为本合同的一个组成部分，与本合同具有同等法律效力。

12.3本合同中载明的甲乙双方的地址和联系方式为本合同重要事项的当然联系方式，任何一方以普通快递形式的通知发出之日后的第三日即视为已有效送达。甲乙任何一方变更住所、名称、电话或传真号，应在变更后五日内书面通知对方。不及时通知对方的，以本合同记载的通信地址为有效送达地址。

第三部分专用合同条款

第一条服务人员

1.1甲方项目负责人：_____，乙方项目负责人：_____。项目负责人负责协调双方各自人员，通过协商解决项目过程中遇到的问题，严格按照进度要求履行合同。甲方更换项目负责人，应及时通知乙方。乙方更换项目负责人，需征得甲方同意。乙方自行录用、管理和解聘项目服务人员，与甲方不存在劳动关系。甲方有权了解本项目服务人员岗位的任职情况，乙方应按要求提供相关人员信息。

1.2管理人员清单：

序号	姓名	学历	持证概况	年龄	拟担任职务	工作经验（年）

第二条监管与验收

2.1合同履行监管与不定期抽查

为保证乙方合同履行的过程符合合同约定，甲方有权随时对乙方工作情况进行抽查和了解，甲方在抽查中所发现的乙方工作中存在的问题，乙方有权限期及时予以改正。重复出现的问题及对甲方造成影响的问题，甲方有权要求乙方现场负责人或项目负责人签字确认并致函乙方，乙方5日内以书面形式加盖公章后回复甲方，乙方逾期不回复视为默认。

2.2验收标准

国家相关标准、规范及本合同附件一：《项目实施要求》和甲方相关部门制定的合同项目考核标准作为甲方对乙方考核的依据。

2.3验收程序

2.3.1如乙方合同成果的提供不符合甲方要求和合同约定的，甲方有权要求乙方限期改正。如在约定的限期内没有改正或改正未达到约定效果，经第三方权威机构确认属乙方责任导致的，甲方有权根据本合同有关约定要求乙方承担违约责任；

2.3.2如乙方合同成果经甲方再次验收仍不符合要求的，经第三方权威机构认定属乙方责任造成的，甲方将按照本合同违约与解除相关条款的规定执行。

第三条甲方的权利与义务

3.1审定乙方拟定服务年度工作计划。

3.2检查监督乙方管理工作计划的实施及制度的执行情况。

3.3定期对乙方的服务工作进行监督、检查、考核工作。

3.4协助乙方做好有关各项服务的行业检查、评比、认证等工作。

3.5甲方对乙方的不合格服务有权进行限期纠正、从乙方缴纳的履约保证金中扣除相应违约金，并有权对不合格的服务人员提出更换建议。

3.6甲方应在合同生效后，向乙方移交或协助移交以下物业资料：

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

(2)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(3)物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4)物业管理所必须的其他资料。

3.7合同生效后，为乙方无偿提供保洁、会议服务、工程维修等服务用品工作间，以及工作人员值班、更衣、工间临时休息场所，乙方不得擅自变为他用。

3.8指导、协助乙方做好物业区域内的物业管理工作。

3.9如发现的违规、违约甲方有权扣除履约保证金，并要求乙方及时改正。

3.10甲方有权指定人员对保安员的工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不适合在甲方工作的保安员。

3.11甲方有权根据自身需要和保安员自身工作能力情况（包括不能胜任工作及医疗期满后因身体原因不能从事原岗位工作等），安排或调整乙方保安员的工作岗位和工作地点。

3.12甲方有责任及时、认真研究解决乙方提出的安全问题，采取必要的改进和防范措施。

3.13甲方有义务教育其员工尊重保安员的工作，对保安员履行职责的行为予以支持、配合，尊重和保障保安员的合法权益。

3.14甲方负责处理保安员在执勤中与甲方人员及进入执勤区域的外来人员发生的争议。

第四条乙方的权利与义务

4.1根据甲方的授权和有关法律法规及本合同的约定，按照甲方审定的各项服务年度工作计划，在本合同项目内实施物业管理及安保服务。

4.2有权要求甲方及物业使用人配合乙方的管理服务行为。

4.3对物业使用人违反法规、物业管理制度的行为，有权根据情节轻重，采取说明解释、劝阻、制止等维护甲方权益的措施。

4.4根据甲方要求，建立定期与甲方进行物业工作的通报例会制度。

4.5根据甲方要求，建立本物业管理档案，负责及时记载有关维护、维修及变更等情况。

4.6接受甲方管理，对甲方提出的建议、意见及时采纳、改正。

4.7乙方物业服务为包干制，自主经营、自负盈亏，乙方有权根据甲方需求与市场价格变化调整预算成本支出。

4.8乙方负责保安员的勤务指挥、人员调整和休假安排。

4.9乙方对保安服务范围内的不安全隐患有权向甲方书面提出改进意见和建议。甲方未及时采取有效措施造成甲方或第三方人身、财产损失的，乙方不承担责任。

4.10乙方有权拒绝提供合同约定范围以外的服务，有权拒绝甲方指定负责人以外人员的直接指挥。

4.11乙方负责支付保安员的工资和福利费用，提供保安员执勤所需的制式服装。

4.12乙方负责保安员的思想教育、业务培训等日常管理和保安员违纪问题的处理。

4.13乙方保证所派保安员具备任职岗位职业资格。

4.14乙方应及时调换不适合在甲方工作的保安员

4.15乙方应自行承担保安员的食宿及必要的工作、生活条件。

第五条 违约责任

5.1 关于质量的违约责任

5.1.1乙方未在约定时间内完成服务工作或违规作业、责任心不强给甲方造成的经济损失，由乙方承担相应的赔偿责任，并对乙方直接责任人按200元/人次从履约保证金中扣除违约金，对乙方部门管理人员及项目经理按500元/人次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.2乙方在服务过程中发生因乙方原因造成的安全事故，由乙方对造成的损失承担相应的赔偿责任，并按500元/次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.3乙方在服务过程中发生安全生产事故未在第一时间上报甲方，按500元/次从履约保证金中扣除违约金；

5.1.4乙方未完成本合同约定的管理指标，包括物业服务满意率95%、投诉处理及时率100%、维修及时率100%、维修合格率>90%、维修服务回访率90%、清洁及时率100%、草地成活率在95%以上、设备设施运行率100%、房屋及设备设施完好率95%以上、房屋及设备设施安全事故率0%。每项指标降低在0.5%（含）以内，按照200元/项从履约保证金中扣除违约金；每项指标降低在0.6%至1%（含）之间，按照400元/项从履约保证金中扣除违约金；以此类推，每项指标降低比例增加0.5%，违约金在上一个比例的基础上增加200元。

5.2本条所约定的违约金甲方可直接从乙方支付的履约保证金中扣减。

第六条 合同的解除

6.1在合同期限内甲方有权单方解除合同，并追究乙方应承担的全部责任。乙方无权在合同期限内解除合同。

6.2甲方按照本合同附件一：项目实施要求中的的服务考核评定表，每半年对乙方进行考核，考核结果低于80（含）分，考核结果经第三方权威机构确认，甲方有权单方解除合同，并追究乙方应承担的全部责任。

第七条 联合体成员岗位职责划分

7.1乙方为联合体成员组成的，联合体各方共同与甲方签订合同，就采购合同约定的事项对甲方承担连带责任，联合体成员之间应承担各自的岗位职责，乙方成员1负责物业服务内容，乙方成员2负责安保服务，具体工作范围、内容以本项目采购需求及合同约定内容为准。

合同附件：

附件一：项目实施要求

附件二：费用构成清单明细

附件三：质量保证期服务评价书

附件四：项目验收书

附件五：扣除履约保证金承诺书

附件六：廉洁履约承诺书

附件一. 项目实施要求

包括但不限于：服务内容、服务范围、数量，单价、质量标准、验收标准、实施要求、考核标准以及应提供的资料、设备和物品清单以及其他应明确的内容等。

一、服务团队岗位清单

序号	部门	岗位名称	主要职责	工作时间	周工时	任职条件
1	项目部	项目负责人	1. 负责制定物业服务中心年度工作计划审议； 2. 负责做好中心年度预算工作，以确保中心各项费用收支按预算和标准执行； 3. 参与公司组织的外包项目服务供方的评审、评价与监管工作； 4. 负责定期组织召开中心例会，听取意见和汇报，及时检查、总结与布置工作； 5. 负责服务区域内定期不定时的巡视抽查工作，发现问题及时处理； 6. 负责对物业接管前后及过程中，与甲方、当地物业行政主管部门及专业服务供方等的协调、配合工作。	8：30-18：00	5天	年龄55以下，大专或以上学历。具备20年以上行业从业经历，10年以上同类项目管理经验及组织协调能力。
		项目经理	1. 完善项目管理方案、制度、制定年度，月，周工作计划； 2. 全面负责项目物业服务质量运营工作；3. 负责项目预算管理工作； 4. 负责员工考核管理； 5. 负责协助中心做好各类安全运营工作；6. 负责与甲方沟通、协调工作。	8：30-18：00	5天	
2	综合管理部	行政经理	1. 人事管理；2. 绩效管理； 3. 薪酬管理；4. 培训管理； 5. 合同管理； 6. 员工关系管理。	8:30-18:00	5天	年龄45以下，大专或以上学历。5年以上人力行政管理工作经验，熟练掌握办公软件，有良好的沟通能力。

		行政文员	1. 负责人员档案的管理; 2. 做好人事招聘管理、手续办理等; 3. 行政物品发放。	8:30-18:00	5天	年龄45以下, 中专或以上学历。熟练掌握办公软件, 有良好的沟通能力。
3	客服部	客服经理	1. 负责客服部及环境部的各项管理工作及工作计划的制定; 2. 负责客服部及保洁部员工的培训及考核工作; 3. 负责处理客户投诉工作; 4. 负责绿化的考核工作; 5. 负责中心委托代管和环境相关的业务; 6. 完成上级交办其它任务。	8:30-18:00	5天	45岁以下, 大专或以上学历。5年以上行业从业经历, 3年以上同类项目管理经验并具有较强的与客户沟通协调能力, 熟悉各部门基本操作流程。
		客服前台	1. 全面负责前台日常工作, 协调各部门及时解决接报问题; 2. 每日结清工程报修单, 掌握未完工单的进展情况; 3. 本部门文件资料分类整理。	8:30-18:00	5天	45岁以下, 中专或以上学历1年以上行业从业经历, 有较强的与客户沟通协调能力, 熟悉各部门基本操作流程。

序号	部门	岗位名称	主要职责	工作时间	周工时	任职条件
		保洁主管	完成物业项目采购及资产登记工作。	8:30-18:00	5天	55岁以下，中专或以上学历，熟练掌握办公软件，有良好的沟通能力。
		保洁员	中心楼内及外围日常保洁，消毒，垃圾收集、清运、分类，重大活动服务保障。	7:00-19:00 具体时间安排按甲方要求调整。	7天	男60岁以下、女55岁以下，小学以上学历，持健康证，具有相关工作经验。
		绿化服务	根据季节对绿植进行灌溉、施肥、修剪、病虫害防治、除草以及绿化垃圾的运输和消纳工作。	8:30-18:00	5天	
4	工程部	工程经理	1. 负责工程部管理工作，负责本部门人员考核、培训；2. 负责制定本部门工作计划并监督实施；3. 负责编制设施设备的管理方案；4. 完成甲方交办的代管事项；5. 完成领导交办其它任务。	8:30-18:00 具体时间安排按甲方要求调整。	5天	男性，年龄55岁以下，大专或以上学历，持高级工程师职称，组织协调强。具备10年以上行业从业经历，5年以上同类项目管理经验，技术全面经验丰富，具备较强统筹管理能力，熟知各类设施设备的操作规范。
		主管	1. 班组人员管理、培训、考核；2. 机电设备运行保障、维修养护及安全管理；3. 弱电系统运行保障及设备设施维修养护；4. 对代管的高压配电室、电梯系统、消防系统维保工作的监管；5. 能耗统计；6. 完成经理交办其它任务。	8:30-18:00 具体时间安排按甲方要求调整。	5天	男性，年龄50岁以下，专科学历，持有强电执业证书。具备5年以上行业从业经历，3年以上同类项目管理经验。熟知供电系统设施设备的操作规范及流程。

		综合 维修 工	1. 对机电设备机房进行巡检和维护工作； 2. 每日对弱电系统、消防系统及其附属线缆、设施进行巡检和维护工作； 3. 空调系统设备巡检和定期维保； 4. 空调机组及风盘初效过滤网和空气净化器的清洗，给排水系统设备设施的维保； 5. 空调水循环管线及末端设备的维修养护；6. 直饮水系统设备设施的养护； 7. 消防水系统的维修养护； 8. 负责日常维护、公共设施维护及小修，接到报修，快速响应，15分钟内赶到维修现场，及时维修。	8:30-18:00 具体时间按甲方要求调整。	5天	男性，55岁以下，高中以上学历，持强电执业证。3年以上工作经验。熟知供电系统设施设备的操作规范及流程。
5	安保部	保安、安检人员	对图书馆、文化馆确认的目标、区域提供保安服务，包括但不限于做好文图两馆防火、防盗、防破坏等保卫、安检工作，保护招标人及来客人身、财产和信息安全，维护招标人工作人员及来客合法权益；同时，负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护、消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容。	轮班制具体时间按甲方要求调整	7天	男性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高165公分以上；女性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高160公分以上；具备保安员从业资格证书。

二、服务范围及质量标准

1、基础管理

1.1物业服务人员

1.1.1物业管理服务从业人员取得职业资格证书或者岗位证书，专业操作人员须持证上岗；

1.1.2物业管理服务人员统一着装、佩戴标志，仪表仪容端庄整洁，举止大方，行为规范；

1.1.3物业管理服务人员主动、热情、专业，使用标准服务礼貌用语；

1.1.4物业管理服务人员必须经过政审，到属地派出所核录身份证及指纹，并将核录结果上报甲方批准备案。严禁录用未政审及政审不合格的人员；

1.1.5项目经理更换需经甲方同意；

1.1.6服务人员必须遵守行业及甲方的各种规章制度和规程；

1.1.7项目经理及其他管理人员、服务人员必须全部明确到人，不得安排在乙方公司或其他项目兼职，不得擅离职守；

1.1.8对服务人员持续进行培训，确保各岗位规范作业，具备较高的职业操守，避免出现安全事故；

1.1.9如出现安全事故，须第一时间上报甲方并立即采取补救措施。严禁隐瞒不报、耽误迟报。

1.2物业档案管理

1.2.1建立完善的物业管理档案，包括：物业权属资料；物业竣工验收资料、设施设备管理资料、装修管理资料、安全生产资料、日常管理资料等；

1.2.2规范保管和移交物业管理所需资料。

1.3制度建设

1.3.1物业服务企业必须具有独立的法人资格；

1.3.2服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；

1.3.3根据甲方特点制定完善的物业管理方案和工作流程；

1.3.4制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。内容包括但不限于以下方面：质量管理体系；岗位职责制度；财务管理制度；绩效管理制度；员工培训制度；安全生产管理制度；档案管理制度；

1.3.5服务工作记录清晰、完整、系统、可追溯；

1.3.6利用计算机、APP等各类管理工具对综合信息实施有效的动态管理，方便快捷、随时更新。

2、客户维护

2.1报修服务

2.1.1全天24小时受理报修。有值班记录和报修记录；

2.1.2报修15分钟内到场，小修项目24小时内修复(预约修理除外)，急修项目限时修复：如须说明维修责任或收费标准的，应予以说明；

小修急修及时率100%；一次维修合格率>90%；维修服务回访率90%；有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录；每月统计一次。

2.2服务接待

2.2.1文明礼貌，主动热情，耐心周到，规范使用礼貌用语，做好来电/来访/来函意见记录；

2.2.2设立24小时服务电话；建立24小时值班制度；

2.3甲方意见管理

2.3.1服务意见征询

一般情况下，对于甲方发来的书面函件，须1小时内给予答复，处理完成后，书面报告形式回复。函件处理及时率为100%。函件记录清晰完整，可追溯。

2.4通知、提示服务内容

2.4.1通知、提示服务应包括但不限于以下内容：紧急突发事件；计划性工作的通知、提示；重大活动的通知、提示；其它事务性工作等；

2.4.2通知、提示服务质量要求：行文规范，内容清晰、完整；送达及时、有效。

3、保洁服务

3.1基本要求

3.1.1物业服务区域应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程等并严格执行；

3.1.2实行标准化清扫保洁，安排专人检查督导。清洁服务按照规范操作，保持物业服务区域洁净，清洁及时率100%。清洁设备齐备，运行正常、操作规范；

3.1.3物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便、腐烂物等应及时清理；

3.1.4建立专业保洁队伍，保洁员应经过培训，着装统一上岗服务。保洁员应有健康证；

3.1.5对甲方单独委托的消杀及清淘服务等外包单位进行监管；

3.1.6清洁作业过程中，现场设置“注意防滑”等安全标识；

3.1.7日常各项保洁服务工作有记录，每个月进行1次汇总存档。

3.2保洁服务

3.2.1公共区域保洁服务内容，包括但不限于以下内容：一层至十层读者、观众区域、会议室，区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容：地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭；地毯第清洁维护；保洁区域内垃圾的分类收集和清运；

3.2.2公共区域保洁服务应不低于以下质量要求：

楼层通道和楼梯台阶清洁、无纸屑；地面和地毯清洁、无污渍；楼梯扶手、标牌、开关、按钮、悬挂物等清洁、无灰尘；茶水间水盆、台面无水垢；卫生间地面墙面洁净、无灰尘，水盆、台面无水垢，厕位、小便池无污渍、无异味。会议室整洁、无灰尘。雨雪天气，及时在一层出入口铺设防滑垫、放置伞套机，清洁大堂地面水迹。每日12小时提供清洁维护。

3.3电梯及电梯厅保洁

3.3.1电梯及电梯厅保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：电梯轿厢地面；电梯层门；灯饰及轿厢顶部；电梯门槽、电梯大堂；

3.3.2 电梯及电梯厅保洁服务应不低于以下质量要求：电梯轿厢地面、地毯洁净、无污垢；电梯层门、电梯门壁、层门不锈钢清洁、光亮、无污渍；灯饰及轿厢顶部清洁、无污垢；电梯门槽、电梯厅洁净、无污垢。

3.4 剧场保洁

3.4.1 剧场保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：一层剧场，具体包括舞台及观众席地面、座椅、楼梯、楼道、墙面、栏板、化妆间、卫生间、贵宾室、玻璃、标牌、开关、按钮、防火门、消防栓等；保洁区域内垃圾分类的收集和清运；

3.4.2 剧场保洁服务应不低于以下质量要求：地面、墙面洁净无污渍，舞台、观众席洁净无尘，楼梯、楼道洁净、无垃圾，按钮、标牌、防火门等洁净、无灰尘，玻璃无污渍，化妆间整洁，卫生间洁净、无异味。

3.5 外环境保洁

3.5.1 外环境保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：道路、停车位、排水井、标识标牌、垃圾桶、玻璃，雨雪天气及时清扫积水及扫雪铲冰；

3.5.2 外环境保洁服务应不低于以下质量要求：道路无垃圾杂物、无污泥，标识标牌、垃圾桶、玻璃无污迹。雨雪天气后无积水、无积雪、无结冰。

3.6 地下车库保洁

3.6.1 地下车库保洁服务内容，应包括但不限于以下内容：车库地面、立体及平面停车位、卷帘门、公共设施、标牌、反光镜、开关、按钮、灯具、烟感、管线、排水沟、防火门、消防箱等设施。垃圾的分类收集清运；

3.6.2 停车库保洁服务应不低于以下质量要求：

地面、公共设施洁净、无污垢、无灰尘；停车库内标牌、反光镜、开关、按钮、防火门、消防箱等洁净、无污渍；立体及平面停车位、卷帘门等无灰尘、污渍。排水沟无积水、无垃圾、无污垢，无异味。

3.7 绿化带保洁

3.7.1 绿化带保洁内容，包括但不限于以下内容：绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁；道路分隔绿化带、绿化区域和道路、公共场所等地；

3.7.2绿化带保洁质量应不低于以下质量要求：

绿化带、绿化地、草地等公共绿地无垃圾、杂物、无枯枝落叶等。目视绿地干净，绿地内垃圾滞留不超过2小时。树木枝条上无白色垃圾等。

3.8垃圾分类收集与清运

3.8.1垃圾分类收集与清运服务内容，应包括但不限于以下内容：室内各空间、绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱、垃圾房；

3.8.2垃圾分类收集与清运服务应不低于以下质量要求：

绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、按照政府垃圾分类管理规定要求，分类设立，有序排放；确保垃圾桶垃圾不超过2/3；

生活垃圾日产日清，垃圾在清运途中无二次污染；

3.9卫生消杀

3.9.1特殊区域消杀服务由甲方委托专业单位负责的，物业负责协助甲方对外包单位进行监管；

3.9.2卫生消杀内容，应包括但不限于以下内容：疫情防控；灭鼠服务；灭蚊蝇服务；灭蟑螂服务；消杀其它有害生物服务；

3.9.3卫生消杀服务质量要求：

符合政府疫情防控规定要求，目视管理区域内无蚊蝇，积水中无蚊蝇幼虫，无鼠洞、鼠粪、鼠迹；室内及外围垃圾桶、雨污井无蟑螂。

3.10消毒作业

3.10.1根据甲方现场实际情况，制定安全可靠的消毒方案并严格执行。消毒内容，应包括但不限于以下内容：读者、观众区、卫生间、库房、电梯、地面、桌椅、书架、书柜、自主设备、电脑、鼠标、键盘等；

3.10.2卫生消毒服务质量要求：药剂使用符合甲方现场特点，安全高效。无细菌病毒滋生、传播、感染，无异味。

3.11地面清洁养护

3.11.1地面清洁养护范围包括：石材地面、pvc地面；

3.11.2地面清洁养护标准：石材地面洁净、光亮、药剂渗透均匀、无死角，踢脚线等处无药剂污染，PVC地面洁净、光亮、打蜡均匀，无死角，踢脚线等处无药剂污染。每年对文、图两馆大堂等位置石材养护1次。

3.12高空清洁作业

3.12.1高空清洁（3米以上）作业必须持证上岗；

3.13.2高空清洁作业必须按照规范要求做好防护措施后方可开始作业。

4、园区外围绿化养护

4.1基本要求

4.1.1绿化养护标准实行北京市二级养护标准；

4.1.2建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程。绿化养护根据不同季节要求按照操作规范进行，保持绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调；

4.1.3绿化养护质量应不低于以下质量要求：

草地成活率在95%以上，生长正常；草坪修整每年5遍以上，无明显枯草和净土裸露；

园林树木枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株。道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐；

树木无明显蛀虫危害、非正常落叶、焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网株树应在5%以下；树木枝干无机械损伤、无钉栓、捆绑现象。

4.2绿化垃圾清运

4.2.1绿化养护产生的绿化垃圾应及时收集后，装袋或打捆，不得零散堆放；

4.2.2绿化垃圾日产日清，不得在现场过夜。绿化垃圾单独消纳处理，不得与其他垃圾混装。

5、房屋及设施设备管理

5.1基本要求

5.1.1编制设备设施的年度维护保养计划并由专业人员负责实施保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗；

5.1.2建立设施设备档案及设备台帐，设施设备管理制度健全，流程规范，责任人明确；根据设施设备特点按系统分类管理；

5.1.3按照国家相关规范要求设置各类公共设施设备标识；保持完整统一规范；

5.1.4严格按国家规范、设施设备管理和保养制度对共用设施设备进行日常管理和维修养护（甲方单独委托其他专业单位负责的除外），记录齐全；

5.1.5对共用设施设备定期组织巡查，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向甲方提出报告与建议；

5.1.6协助甲方对高压配电系统、地源热泵等外包专业公司进行监管；

5.1.7各设备房及设备有明显警示标识，房内配置专用灭火器，做好防鼠防虫害措施，严禁吸烟、堆放杂物，机房管理制度上墙；

5.1.8各设备房、管井房天花板、墙身、地面干净整洁，无积水、无积尘、无蛛网；

5.1.9各设备房通风良好，照明充足，温度、湿度达到设备供应商提供的技术参数要求；

5.1.10各设备表面干净、整洁，保持本色，无积尘、无污迹；

5.1.11对设备设施的停机维修保养，宜尽可能安排在不影响甲方开放的时间段内进行，并提前5天以上书面报请甲方审批；

5.1.12物业设施设备按系统划分进行管理，制定具体管理标准；

5.1.13管理指标标准：设备设施运行率100%，房屋及设备设施完好率95%以上，房屋及设备设施安全事故率0%，维修及时率100%，维修合格率100%；

5.1.14制定设备设施突发故障的应急处理预案并定期演练；

5.1.15负责图书馆、文化馆内共550具灭火器检测服务；

5.1.16负责提供一年两次消防演习服务；

5.1.17负责安防设备维保服务；

5.1.18负责每年一次消电检服务。

5.2道路、停车场（库）

5.2.1维护服务内容，包括但不限于以下内容：服务区域道路路面、排水、路牙等；停车场、地下车库内的消防防火卷帘门；排污井和配电、照明、立体车位等设施设备、通道等；

5.2.2维护服务应不低于以下质量要求：

5.2.3服务区域道路畅通，路面平坦整齐，无破损、无积水，排水畅通，路牙无破损松动，侧石平直无缺损；

5.2.4休闲椅、景观小品保持原有面貌，安全使用；

5.2.5照明正常，包括路灯、景观灯、地灯等；

5.2.6不锈钢护栏、玻璃护栏等完好，无破损、变形，无安全隐患；

5.2.7停车场、地下车库内的消防防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好；

5.2.8通道畅通，配备消防设备，各类行车、停车标识完善；

5.2.9机械立体维护标准：

5.2.9.1停车位准用证、年检合格证、维修保养合同完备；

5.2.9.2机械立体停车位按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好；

5.2.9.3机械立体停车位架保持清洁；

5.2.9.4机械立体停车位由专业队伍维修保养，人员培训上岗。严格执行《升降横移类机械式停车设备维护保养规定》；

5.2.9.5机械立体停车位运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。

5.3电梯的维护保养

5.3.1对电梯维保方的保养工作进行监管；

5.3.2电梯维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查机房及设备；巡视、检查箱顶设施；巡视、检查轿箱及前室；维护、保养井道设施；维护、保养井底设施；

5.3.3电梯维护保养服务应不低于以下质量要求：

电梯使用《合格证》有效；设施完好，外观整洁；电梯运行安全、可靠，照明良好；机房整洁、干燥、温度适中；井坑内无积水、无杂物。

5.4 空调系统维护保养

5.4.1 空调系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：维护、保养中央空调的管道阀门、水箱；维护、保养新风机、盘管风机、风管；进行空调水处理；

5.4.2 空调系统维护保养服务应不低于以下质量要求：

5.4.2.1 系统运行正常，制冷供暖效果良好；管道设施无滴、漏水现象；设备房干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；设备设施外观良好；空调循环水达到水质要求；阀门润滑良好、启闭灵活；

5.4.2.2 根据各功能板块运营需求，制定各功能板块空调机组运行时间，确保各功能板块环境温度。各板块环境温度标准：冬季：室内环境温度不低于18℃，夏季：室内环境温度区间为26℃—28℃；

5.4.2.3 制定《冬夏季空调系统设备设施换季保养工作计划》，空调系统设备设施正常运行；5.4.2.4 一层大堂，中心机房分体空调机运行正常，按规范完成维护保养，温度达标。

5.5 给排水系统维护保养

5.5.1 给排水系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查水泵、控制柜；维护、保养管道、阀门、压力表；

5.5.2 给排水系统维护服务质量标准，应不低于以下质量要求：

5.5.2.1 系统运行正常；无滴、漏水现象；设备房干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；设备设施外观良好；

5.5.2.2 水泵房有严格的管理措施，水泵房周围无污染隐患；

5.5.2.3 制定给排水水管理制度，落实合理的用水和节水计划；

5.5.2.4 给排水阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；

5.5.2.5 排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；

5.5.2.6 遇有事故，及时抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

5.5.2.7 对直饮水设备进行日常管理；

5.5.2.8二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染，二次供水符合水质要求。

5.6供配电系统维护保养

5.6.1协助甲方完成高压配电室以外的维护保养；

5.6.2供配电系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：巡视、检查低压配电柜、开关柜、控制柜（箱）、母线槽插接箱；维护、保养应急供电设备（UPS、EPS）；巡视、检查电缆沟、电缆桥架、电气竖井；巡视、检查公共照明；

5.6.3供配电系统维护保养服务应不低于以下质量要求：

5.6.3.1系统工作正常；设备房温度不高于40摄氏度，干净整洁、无杂物，照明良好，无鼠害；线路连接无松动；线路铺设无裸露；接地及绝缘良好；电缆沟内无积水、杂物；照明符合要求；

5.6.3.2用电高峰期前对相关设备设施进行重点检修。制定年度电气设备设施维护保养计划；

5.6.3.3每年春、秋季节进行各楼层配电柜及重要设备配电柜进行清扫检修，确保配电设施设施正常运行，并做好检修记录；

5.6.3.4日常维修，随时更换和修复损坏的灯具、开关等电器设备，保证各种电气设施和元件的完好。

5.7弱电系统维护保养

5.7.1楼宇智能控制系统维护保养

5.7.1.1楼宇智能控制系统维护服务内容，应包括但不限于以下内容：维护、保养主机；巡视、检查现场直接数字控制（DDC）箱；

5.7.1.2楼宇智能控制系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；数据定期备份；硬件功能正常。

5.7.2门禁系统维护保养

5.7.2.1门禁系统维护保养服务内容，应包括但不限于以下内容：维护、保养主机；巡视、检查现场控制器、网络设施；巡视、检查门禁锁、读卡器；

5.7.2.2门禁系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；数据定期备份；硬件功能正常。

5.7.3闭路监控系统维护保养

5.7.3.1闭路监控系统维护保养服务内容，包括但不限于以下内容：巡视、检查监控主机、矩阵、画面分割器；巡视、检查录像存储器、监视器；巡视、检查云台、摄像机；

5.7.3.2闭路监控系统维护保养质量应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；录像存储不低于30天；硬件功能正常；云台转动灵活、图像清晰；录像回放清晰；外观整洁。

5.7.4停车场管理系统维护保养

5.7.4.1停车场管理系统维护保养服务内容，包括但不限于以下内容：巡视、检查主机；巡视、检查道闸；巡视、检查读卡器；

5.7.4.2停车场管理系统维护保养服务应不低于以下质量要求：系统操作软件稳定、可靠；图像清晰；录像回放清晰。道闸启闭灵活；数据储备备份；读卡器反应灵敏。

5.7.5避雷系统维护保养

5.7.5.1避雷系统维护服务内容，包括但不限于以下内容：巡视、检查避雷网、避雷带、避雷针；巡视、检查引下线、接地线；

5.7.5.2避雷系统维护保养服务质量要求，应不低于以下质量要求：

油漆完好、无锈蚀、无松脱、无断裂；每年测试一次接地电阻，阻值符合要求。

5.8房屋及附属设施维护要求：

5.8.1房屋及附属设施维护服务内容，包括但不限于以下内容：房屋结构、门窗、排水沟、屋顶防水、墙面、地面、卫生间、剧场、书库、阅览室等；

5.8.2房屋及附属设施维护保养服务质量要求，应不低于以下质量要求：

每年至少二次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，发现损坏及时告知甲方，修理并保持相关记录；

保持门窗玻璃、配件完好，开闭灵活，无异常声响；墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整、无缺损；定期对排水沟、排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通；每半年检查一次屋顶防水层，发现气鼓、开裂、缺损时及时修复。

5.9做好能源的节能降耗工作

5.9.1制定能耗管理规定；

5.9.2制定年度节能降耗工作计划；

5.9.3及时完成能耗统计工作，科学合理进行能耗月度分析；

5.9.4根据能耗情况，制定节能降耗措施。

5.10现场施工改造（装修）管理

5.10.1制定施工改造（装修）管理方案，包括施工改造审批流程、成品保护措施、安全生产防护措施、施工人员管理、验收流程等；

5.10.2施工现场安全事故率0%。

5.11现场活动布展管理

5.11.1协助甲方制定活动布展管理方案，包括布展审批流程、布展人员管控措施、现场环境保护措施、物料管理措施，布展安全防护措施、撤场验收流程等；

5.11.2布展现场安全事故率0%，布展结束后现场原状恢复率100%。

6、环境管理

6.1建筑物外观、门面装饰及卫生设施应保持完好，无违章设摊、搭建、堆放等现象，保持环境整洁；

6.2步行道和台阶地面宜采用防滑材料或铺设防滑垫，其附属设施保持完好；

6.3绿化养护、消毒、消杀要求应符合相关的规定，使用的药剂不应有害人体健康及造成环境污染；

6.4环境照明应符合城市环境（装饰）照明相关规范的要求，户外供电设施、用电设备，定期进行安全检查和维护；

6.5保持室内通风良好，温度适宜，空气质量宜符合GB/T18883《室内空气质量标准》；

6.6空调通风系统应符合国家公共场所空调通风系统运行卫生要求的规定；

6.7柜台、通道、公共卫生间、电梯轿厢等设施应定期消毒，在传染病流行期应按照卫生防疫部门的要求增加消毒频次；

6.8生活饮用水水质应符合GB5749《生活饮用水卫生标准》的规定；

6.9污水排放应符合《污水综合排放标准》的规定；

6.10化学危险品的贮存应符合GB15603《常用化学危险品贮存通则》的要求。

7. 保安服务

7.1基本要求

7.1.1按照国家该行业相关标准和合同约定的相关要求；

7.1.2为招标人提供安全管理服务，并随时接受招标人的检查、监督；

7.1.3服从管理，积极完成上级领导交办的其他辅助性工作。熟悉本岗位作业业务和流程，在工作期间做到规范着装、精神饱满、举止端庄、形象良好、服务热情，做到用语文明规范；

7.1.4负责保安工具及消防设施（含手持安检仪、对讲机、记录仪等）用品换新及维修维护；

7.1.5负责所有消火栓封条标识制作及粘贴等工作内容；

7.1.6负责委托方交办的其它工作内容。

7.2人员要求

7.2.1拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规；

7.2.2自愿从事保安工作，具备忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神；服从组织分配；具备良好的道德情操的心理素质、纪律观念较强，能够保守工作秘密；

7.2.3具备正常履行职责的身体条件并通过招聘保安人员体检的相关测试；

7.2.4具备初中以上学历；

7.2.5男性：18周岁至55周岁之间（含本数），身高165公分以上；女性：18周岁至50周岁之间（含本数），身高160公分以上；

7.2.6本人没有违法犯罪记录，并通过招聘保安人员的政审；

7.2.7具备保安员从业资格证书。

7.3秩序维护工作及相关要求

7.3.1昼间固定岗五个、夜间固定岗三个，巡逻岗一个；

7.3.2提供日常安全巡视和秩序维护；

7.3.3为弱势群体（残疾人）观众、读者提供便民服务；

7.3.4提供图书馆读者入馆前的安检服务；

7.3.5提供文化馆入馆及演出活动的安检服务；

7.3.6提供闭馆后的清场和安全检查；

7.3.7提供重要文化艺术展览的安全保障；（八层）；

7.3.8提供排练厅的安全保障（九层）；

7.3.9提供区、市、国家级相关领导、专家调研的安全警卫和保障服务；

7.3.10提供会议、培训的安全保障；

7.3.11提供特殊情况下的人员安全疏导及警卫服务；

7.3.12建立微型消防站，各类防暴、安保物品齐备，满足现场服务要求；

7.3.13地上停车位12个，地下车位113个（B1、B2）。停车区域日常安全巡视。

8. 甲方其他外委服务项目的代为管理

8.1委托及代管范围包括但不限于：地源热泵、卫生消杀、化粪池清掏、高压配电室外线路维护保养等；

8.2制定代管方案，包括明确各方职责，代管内容，检查评估措施等。

9. 2025年文化中心物业及运维延时开放服务

9.1延时时间(2026年1月1日起-2026年12月31日)

9.1.1、文化馆

周一至周日:18:00-21:00

9.1.2、图书馆

二层(新书刊外借部)七层(综合阅读室)

周二至周日及法定节假日的周一18:00-22:00

9.2、延时期间各岗位人员设置9.2.1、文化馆人员设置(新增)保安员:3人

配置方案:分别配置在北门口、7层、9层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查,劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处,对进入馆内的读者进行安检,大小包过安检机,人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查,禁止携带食品进入馆内,物品进行机检,人身手检,禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员:2人

工作职能:负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁,做好活动室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护,为延时期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容:延时开放期间观众区域、会议室,区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

9.2.2、图书馆人员设置(新增)保安员:3人

配置方案:分别配置在东门口、2层、7层,对所属工作区域的秩序进行维护疏导,为延时期间参加活动人员提供更为安静的活动环境。

工作内容:对管理区域内正常的工作、学习秩序进行巡查管理,发现违规行为及时劝阻。对形迹可疑人员予以及时的盘查,劝阻无效时立即向上级报告。

安检员:2人

配置方案:大厅安检机处,对进入馆内的读者进行安检,大小包过安检机,人身进行手检。

工作内容:对进馆人员、物品进行安全检查,禁止携带食品进入馆内,物品进行机检,人身手检,禁止带入火种、刀具、危险品等威胁馆内安全的物品进场。

保洁员:2人

工作职能:负责对延时开放期间各活动区域卫生进行全面清洁,做好活动教室、各卫生间(残卫)、公共区域的卫生维护,为延时期间参加活动人员提供更为干净、整洁的活动环境。

工作内容:延时开放期间观众区域、会议室,区域内固定配置物和其他配套设施的保洁。其中包括不限于以下内容:地面、走廊、步行梯、卫生间、茶水间、室内窗户的擦拭;地毯清洁维护;保洁区域内垃圾的分类收集和清运;

工程维修:1人(与文化馆共用)

工作职能:做好延时期间的各类设备设施维护,通过多频次的巡视检查,确保活动现场设备处于安全有序的工作状态。水、电、气、暖各板块正常工作。

9.3、工作标准9.3.1. 保洁

卫生间:多频次巡视,确保地面、台面、坐便器、五金件等干净、清洁,无明显污渍和水渍;桌椅、书架:提前完成桌椅擦拭和维护,在人员落座前将座椅清洁干净,无明显尘土,整体卫生环境良好;

阅读设备及器械:根据要求完成公共设备设施的清洁消毒工作,使用专用的清洁剂完成维护,确保表面清洁,无污渍;

垃圾桶:确保垃圾袋及时更换,不能超过桶的三分之二,科学分类,准确投放;公共区域:及时清洁,多频次巡视,确保表面清洁、无尘土;

楼层通道和楼梯台阶清洁、无纸屑;地面和地毯清洁、无污渍;楼梯扶手、标牌、开关、按钮、悬挂物等清洁、无灰尘;茶水间水盆、台面无水垢;卫生间地面墙面洁净、无灰尘,水盆、台面无水垢,厕位、小便池无污渍、无异味。会议室整洁、无灰尘;

电梯：电梯轿厢地面、地毯洁净、无污垢；电梯层门、电梯门壁、层门不锈钢清洁、光亮、无污渍；灯饰及轿厢顶部清洁、无污垢；电梯门槽、电梯厅洁净、无污垢；

剧场：地面、墙面洁净无污渍，舞台、观众席洁净无尘，楼梯、楼道洁净、无垃圾，按钮、标牌、防火门等洁净、无灰尘，玻璃无污渍，化妆间整洁，卫生间洁净、无异味。

9.3.2、工程

设备设施：处于安全有序工作状态，报修15分钟内到场，小修项目24小时内修复，急修项目限时修复，小修急修及时率100%；一次维修合格率>90%；维修服务回访率90%；有报修记录、回访记录、返修分析及处理记录；每月统计一次。

设备间、管井：根据工作要求和计划做好巡视检查，确认现场工作情况的同时做好工作记录；照明、温度：延时期间各区域照明正常，体感温度舒适。

9.3.3. 保安、安检

(1)维持文图两馆内外区域的正常工作秩序。

(2)维护文图两馆内部治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然。

(3)加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理。

(4)监督外来人员遵守安全守则，规章制度。

(5)加强防火活动，及时发现火灾隐患苗头，并消除之。

(6)对违反治安条例的行为，查清事实，收集证据向甲方或公安机关报告。

(7)配合领导做好下班后值班工作，检查公司办公场所安全状况。

(8)支持、协助相关单位门卫履行工作职责。

(9)妥善保管配发的安保器械，不得丢失和擅自使用。

(10)做好工作交接，正确记录当班值班日志和案件笔录，及时提出相关工作报告。

三、物业服务半年考核评定表

考核时间：年月				
考核项目	考核明细	考核结果及扣分情况	考核得分	备注
一、工程专业49分每发现一处不符合扣0.5分				
(一) 基本要求 18分	1、各类制度、设备运行方案、设备操作程序、维护保养操作规程、计划及记录、巡查记录、维修记录、应急预案、防汛方案等文件齐全。			
	2、工程设备档案健全，包括各专业设备资料、设备台帐、设备隐患整改台帐等，存放有序，便于查询。			
	3、按培训计划对员工进行培训，有培训及考核记录。			
	4、工程人员统一着装、持证上岗，熟悉本岗位职责，严格执行操作规程。			
	5、各专业设备标示标牌齐全规范、完好无破损污染。			
	6、机房内制度、证件上墙，房间及设备整洁无杂物、无灰尘，机房有挡鼠板、粘鼠板等防护措施，未发现老鼠、蟑螂等虫害。			
	7、房屋及设备设施良好，设备运行正常，未发生安全事故。			
	8、公共区域设备设施巡视检查到位并有记录，及时发现问题并及时维修。			
	9、对各板块报修能及时维修，合格率高，返修率低。			
	1、给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。			

(二) 给排水系统 5分	2、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。			
	3、按规定对生活水泵房进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染，水泵房加锁。			

	4、水泵房有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。			
	5、按规定对直饮水系统进行维护保养及检测等并有记录，确保用水安全。			
(三) 弱电系统 4分	1、按工作标准规定时间排除各弱电系统故障，保证各弱电系统正常工作。			
	2、监控系统等智能化设施设备运行正常，按计划维护保养并有记录，画面保存期限符合规定。			
(四) 电梯系统 6分	1、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。			
	2、电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。			
	3、电梯轿厢、井道、机房保持清洁。			
	4、电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗，维修保养记录完整。			
	5、电梯运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修并有维修记录。			
	6、电梯运行出现险情后，按照应急处理措施及时处理并填写记录。			
	1、按规范对供暖及供冷系统进行维护保养。			
	2、夏季按中心规定的时间提供空调制冷，温度稳定，体感舒适。			

(五) 供冷及供暖 系统 4分	3、冬季按中心规定的时间提供供暖，达到国家规定的温度，温度稳定，体感舒适。			
	4、空气净化系统按计划保养维护，运行正常，空气质量检查达到标准。			
其他2分	考核中发现的上述项目以外的问题。			
(六) 施工管理 8分	1、施工审批手续齐全，办理施工许可证及施工人员出入证。			
	2、动火作业开具动火证，动火人员有操作证，现场防范措施落实到位。			
	3、每日对施工现场进行巡查并有记录。施工现场无违规装修及安全隐患。			

	4、施工垃圾装袋存放在指定位置并及时清运，无施工垃圾占用或堵塞消防通道。			
其他2分	考核中发现的上述项目以外的问题。			

二、环境专业32分每发现一处不符合扣0.5分

	1、保洁方案、消杀方案、扫雪铲冰方案、清洁计划、岗位职责等文件完备。			
	2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。			
	3、按合同约定标准配备各岗位人员，无缺编现象，按上下班时间打卡。			
	4、保洁用品合理控制，领用记录准确，无浪费现象。			
	5、保洁作业实行岗位责任制、有明确的责任区域。实行标准化清洁，操作流程、清洁标			

(一) 保洁 12分	准，设备工具使用及存放、药剂配比等符合规范。			
	6、合同约定的清洁范围内保持洁净,无垃圾、无灰尘、无污渍、无异味、无清洁死角、无对物品造成的破坏性清洁。			
	7、排水沟及时清掏，无堵塞，确保排水畅通。			
	8、大理石地面等专项清洁养护按规范作业，达到中心要求。			
	9、根据公共区域实际情况及各板块服务需求按规范完成消毒作业。			
	10、按中心要求对垃圾进行分类收集处理，垃圾日产日清。			
	11、扫雪铲冰物资齐全、集中存放。降雪天气时及时清理积雪及结冰，确保车辆及行人出入正常。			
	12、下雨天气及时在出入口摆放防滑垫、提示牌，伞套机，及时清扫广场积水。			
(二)	1、消杀频次、防控措施、药剂使用、消杀记录符合合同约定。			

消杀 4分	2、鼠类、虫害等防制效果符合合同约定。			
	1、绿化养护方案、养护计划等文件完备。			
	2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。			
	3、员工着装统一，干净整洁，佩戴工牌。			
	4、绿地整洁，垃圾及时清理，无枯枝落叶、白色垃圾(树挂)等杂物。			

(三) 绿化养护 14分	5、绿地内杂草及时清除，杂草率不得超过2%。			
	6、草坪及地被植物整齐一致，覆盖率基本达到100%，无斑秃、无黄土露天现象。			
	7、按养护标准及时对绿植进行修剪、疏枝，修剪作业符合规范，无枯枝，外形美观、平整。枯死的绿植及时补种。			
	8、花灌木开花及时正常，花后修剪及时。			
	9、按消杀计划进行病虫害防制，消杀作业符合规范，虫害株数、活虫率达到二级标准的规定。			
	10、根据降水情况及绿植长势及时安排浇水作业，未出现绿植因缺水导致的枯萎、死株现象。			
	11、施肥：根据季节特点，适时施用有机肥料，保证树木生长的需要。			
	12、冬季防寒、冻水浇灌按规范完成，保证植物在冬季安全越冬。			
	13、栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施完整，做到及时维护和油饰。			
	14、绿化垃圾装袋或打捆存放在指定位置，达到一车的数量即时进行清运。			
其他2分	考核中发现的上述项目以外的问题。			
三、客服专业16分每发现一处不符合扣0.5分				
基本要求16分	1、客户维护方案、回访方案、投诉处理方案、岗位职责等文件齐备。			
	2、制定月度工作计划及培训计划并按计划实施。员工培训有考核及记录。			

	3、员工着装统一，干净整洁，配戴工牌。			
	4、前台服务规范，主动热情，能按要求完成问询、报纸分发、会议服务等工作。			
	5、各板块提出的报修等服务需求跟进物业各部门及时处理并做好记录。			
	6、回访工作：主动及时对各板块进行回访，了解活动安排、意见建议等，同时，跟进各部门改进工作并做好记录。			
	7、投诉处理：接到投诉及时填写记录，及时跟进相关部门立即整改。督促相关部门分析投诉原因、制定解决措施。对投诉进行100%回访。			
	8、停水、停电、节日提示等通知按时起草发放。			
四、其他管理3分每发现一处不符合扣1.5分				
其他管理	1、各项支出项目合理，符合相关规定及合同约定。			
	2、物业环境符合管理规定。			
合计				
半年考核总分为100分。当次考核得分 ≥ 80 分，不扣除履约保证金；当次考核得分 < 80 分，扣除5%的履约保证金作为违约金。				
本次考核实际得分分，扣除违约金元。				
考核人：		日期：		
被考核人：		日期：		

四、日常工作考核要求和违约责任

1、项目经理更换调整，需经甲方书面同意，擅自更换，从履约保证金中扣除违约金100000元/人次。

2、工作人员必须遵守行业、及甲方的各种规章制度和规程以及本合同的约定，发现违规按合同约定从履约保证金中扣除违约金，严重者视违约程度追究

其责任。违规包括但不限于以下现象：工作期间睡觉、上网、扎堆聊天等；不按规定巡查、提前签字；违规吸烟、电动车违规充电；着装不符合要求等各类违规违纪行为。

3、项目经理及其他各级工作人员责任明确到人，擅离职守或无故脱岗按考勤制度从履约保证金中扣除违约金。

4、物业服务人员缺岗人数超过本合同约定的10%（含），除扣除缺岗人员工资外，按200元/人次从履约保证金中扣除违约金。

5、服务过程中因乙方原因发生故障停电、停梯、电梯困人、跑水、设备损坏、人员违规作业受伤等安全事故，给甲方造成损失按行业标准进行赔偿。

6、服务过程中发生安全事故未在第一时间上报甲方，按5000元/次从履约保证金中扣除违约金。

7、在政府、行业及甲方上级等各级检查工作中，如因乙方原因收到书面约谈/整改单及造成罚款，由乙方承担。按5000元/次从履约保证金中扣除违约金，并由乙方承担全部责任和经济损失。

8、配电室、地源热泵等由乙方代管项目出现未持证作业等违规问题，按2000元/次从履约保证金中扣除违约金。

9、经第三方权威机构确认，是因乙方原因及责任，出现甲方各部门的投诉及读者、观众等投诉，按5000元/次从履约保证金中扣除违约金。

10、附件二《物业费用构成清单明细》中，因实际需求变化未涉及的工作内容或工作量减少，按对应总价整项扣除或按对应单价扣除未实施工作量，所应扣除费用在履约保证金中相应扣除。

11、履约保证金不足以扣除乙方违约金的，乙方应补足弥补甲方之损失。

附件二. 费用构成清单明细

附投标分项报价表

附件三. 质量保证期服务评价书

项目名称		
采购方		
服务商		
质量保证期服务质量评价	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意	
质量保证期免费技术服务评价	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意	
质量保证期违约情况记录		
序号	违约情况	违约处理情况
1		
2		
甲方：（盖章）		
乙方1：（盖章）		
乙方2：（盖章）		

附件四. 项目验收书（格式）

项目名称（合同名称）：_____

采购合同编号：

甲方：

乙方：

验收日期： 年 月 日

一、验收报告：

二、验收结论：

1. 验收组签字：

验收组职务	姓名	单位	职称	签字

2. 甲方验收意见（盖章签字）：

3. 乙方验收意见（盖章签字）：

附件五：

扣除履约保证金承诺书

_____ (采购人)：

我(承诺人)_____，企业信用代码为_____，向贵处承诺，在签订_____ (合同名称)合同中，因违约行为需要履行扣除履约保证金的条款。现在我在此郑重承诺：

一、违约情况说明

在(合同名称)合同中，我承诺应按照合同约定履行相关义务，但今后如果发生以下情况之一，即被判决违约或经双方协商认定属于违约情况，我同意承担扣除履约保证金的后果：

1. 未按合同约定时间履行合同义务；
2. 未向贵处支付合同约定的款项；
3. 提前解除合同；
4. 违反合同约定，造成贵处损失或影响；
5. 未按贵处要求的时限内履行质量维修义务；
6. 其他合同违约情况。

二、承诺内容

在发生上述情况后，我同意承担按照合同约定的扣除履约保证金的后果。扣除的履约保证金金额为_____元(金额大写：_____)。具体扣除方式约定如下：

如果在履行期限后，我方仍未能完成相关义务，扣除履约保证金的金额将全部归贵处所有；

如果我方已部分履行相关义务并经贵处验收合格，但尚未履行完全，扣除履约保证金的金额将按照双方协商的实际损失程度扣除，若贵处无实际损失，则扣除履约保证金的金额将全部退还给我方；

如果我方已完全履行相关义务，扣除履约保证金的金额将全部退还给我方。

三、履行方式

贵处通过邮箱、短信、微信、信件、电话等任何形式向我方提供的违约信息，我方均予以认可。

扣除履约保证金的时限为发生违约事实之日起(时间)____个工作日内。我同意按照以下方式履行履约保证金的扣除：贵处直接在我公司已缴纳的履约保证金中扣除(履行方式)。

在此，我郑重承诺本承诺书的有效性及其可实施性，并保证遵守上述约定，自愿履行扣除履约保证金的义务，如有违反，愿意承担相应法律后果。

签署人：(盖公章)

法人签字或盖章：

邮箱：

微信：

联系电话：

联系地址：

联系人姓名：

签署日期：(日期)

附件六廉洁履约承诺书格式

廉洁履约承诺书

为持续构建亲清政商关系，确保合同行为公正廉洁，树立企业良好形象，同时按照中共北京市通州区文化和旅游局党组《关于加强新时代廉洁文化建设的工作方案》要求（以下简称区文旅局），我单位签订廉洁履约承诺书。具体承诺内容如下：

1. 共同推进构建亲清政商关系，推动政商关系良性互动，不断改善营商环境，提升社会责任感，协助营造良好政治生态和社会风气。
2. 严格遵守国家有关法律法规及相关政策，以及廉洁从业的各项规定，高标准严要求，严格执行合同中的各项标准，做到合法合规经营。
3. 积极配合区文旅局开展对其工作人员的廉洁自律监督，若发现相关工作人员以帮助实现某种目的为由向我单位索取贿赂或谋求其他个人利益等不合理要求，坚决拒绝。如发现上述问题，及时向区文旅局监督部门反映。（电话：69542872）

单位名称（盖章）：

单位负责人（签字）：

日期：

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:

采 购 编 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 中小企业证明文件

说明:

(1)如本项目(包)不专门面向中小企业预留采购份额,资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件;供应商如具有上述证明文件,建议在商务技术文件中提供。

(2)如本项目(包)专门面向中小企业采购,投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,且建议在资格证明文件部分提供。

(3)如本项目(包)预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购,且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的,投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》,且建议在资格证明文件部分提供。

(4)如本项目(包)预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购,且要求供应商以联合体形式参加采购活动,投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,还须同时提供《联合协议》;上述文件建议在资格证明文件部分提供。

(5)中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

(6)温馨提示:为方便广大中小企业识别企业规模类型,工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序,在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接,投

标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知(工信部联企业〔2011〕300号)》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

2-1-1 中小企业声明函及残疾人福利性单位声明函格式

中小企业声明函（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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

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：_____

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议(本项目不适用)

拟分包情况说明

致: (采购人或采购代理机构)

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为_____的_____项目(填写采购项目名称)中____包(填写包号)的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示, 我单位 承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包, 同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型(选择)	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额(人民币元)	占合同金额的比例(%)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计:						

投标人名称(加盖公章): _____

日期: _____年____月____日 注:

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件, 则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级, 并后附资质证书电子件, 否则投标无效。

分包意向协议(实质性格式)

甲方(投标人):_____

乙方(拟分包单位):_____

甲方承诺,一旦在_____ (采购项目名称) (采购编号/包号为:_____) 招标采购项目中获得采购合同,将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方:

1. 分包内容:_____。

2. 分包金额:_____, 该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效,如甲方未在该项目(采购包)中标,本协议自动终止。

甲方(盖章):_____

乙方(盖章):_____

日期: ____年____月____日

注:

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供,否则**投标无效**;且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》,每单位签订一份,并在投标文件中提交全部协议原件的电子件,否则**投标无效**。

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 联合协议(实质性格式)

联合协议

____、____ 及 ____就“____(项目名称)” ____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由____牵头，____、____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、____负责____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、____负责____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、____负责____，(如有)，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为____元，联合体各成员按照如下比例分摊(按联合体成员分别列明)：
 - (1) ____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、☐其他，合同金额为____元；
 - (2) ____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、☐其他，合同金额为____元；
 - (…) ____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业(包含监狱企业、残疾人福利性单位)、☐其他，合同金额为____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定(如有)：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称: _____

盖章: _____

联合体成员名称: _____

盖章: _____

联合体成员名称: _____

盖章: _____

日期: ____年____月____日

注:

1. 如本项目(包)接受供应商以联合体形式参加采购活动, 且供应商以联合体形式参与时, 须提供《联合协议》, 否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

3-2 政府购买服务承接主体的要求

3.3有效公安机关核发的《保安服务许可证》（加盖公章）

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:

采 购 编 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, 采购编号) 组织的招标活动, 并对
此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件, 自愿参与投标并承诺如下:

(1) 本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

(2) 除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外, 我方响应招标文件的全部要求。

(3) 我方已提供的全部文件资料是真实、准确的, 并对此承担一切法律后果。

(4) 如我方中标, 我方将在法律规定的期限内与你方签订合同, 按照招标文件要

求提交履约保证金, 并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款(如有): _____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄:

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称(加盖公章) _____

日期: _____年_____月_____日

2 授权委托书(实质性格式)

授权委托书

本人_____ (姓名)系_____ (投标人名称)的法定代表人(单位负责人)，现委托_____ (姓名)为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、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电子件:

--

说明:

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

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)身份证或护照等身份证明文件电子件:

--

投标人名称(签字并加盖公章): _____

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

采购编号: _____ 项目名称: _____ 报价单位:人民币元

包号	投标人名称	服务期限	投标报价	
			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(法人签字并加盖公章): _____

日期: _____年_____月_____日

4-1 投标分项报价表

采购编号:_____ 项目名称:_____ 包号:_____ 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. 本表应按物业服务和安保服务限价分别填写。
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. 在4-2投标分项报价表描述各项的详细价格。

投标人名称(法人签字并加盖公章):_____

日期: _____年_____月_____ 日

4-2 投标分项报价明细表-(实质性格式)

见投标格式附件

5 合同条款偏离表(实质性格式)

合同条款偏离表

采购编号: _____ 项目名称: _____ 包号: _____

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): <input type="checkbox"/> 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。) <input type="checkbox"/> 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

6 采购需求偏离表(实质性格式)

采购需求偏离表

采购编号: _____ 项目名称: _____ 包号: _____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

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

投标人名称(加盖公章): _____

日期: _____年_____月_____日

7 中小企业证明文件

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（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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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；制造商为（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；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就

业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位(请进行选择)：

☐不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物(由本单位承担工程/提供服务)，或者提供其他残

疾人福利性单位制造的货物(不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称(盖章):_____

日期:_____

8 拟分包情况说明(本项目不适用)

拟分包情况说明

致: (采购人或采购代理机构)

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为_____的_____项目(填写采购项目名称)中___包(填写包号)的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示,我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包,同时承诺分包承担主体 不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型(选择)	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额(人民币元)	占合同金额的比例(%)
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计:						

注:

1. 如本项目(包)允许分包,且投标人拟进行分包时,必须提供;如未提供,或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额, **投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件,则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级,并后附资质证书电子件,否则投标 无效。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式2-1中说明,并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件;投标人非“为落实政 府采购政策”而向中小企业分包时,建议在本册提供。

投标人名称(盖章):_____

日期: _____年____月____日

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 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”。