

北京市西城区政府采购项目

竞争性磋商文件

项目名称：物业管理服务（西直门内大街 275 号）

采购编号：XCCS-2026-001

采 购 人：北京市西城区机关事务服务中心

北京市西城区政府采购中心

二〇二五年十二月



目录

第一章	采购邀请.....	1
第二章	供应商须知.....	6
第三章	评审方法和评审标准.....	17
第四章	采购需求.....	27
第五章	合同草案条款.....	30
第六章	响应文件格式.....	34

注：磋商文件条款中以“■”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 采购邀请

一、项目基本情况

- 1.采购编号：XCCS-2026-001
- 2.项目名称：物业管理服务（西直门内大街 275 号）
- 3.采购方式：竞争性磋商
- 4.项目预算金额：353.688 万元，项目最高限价（如有）：353.688 万元
- 5.采购需求：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
	物业管理服务(西直门内大街 275 号)	353.688	1	详见竞争性磋商文件第四章

- 6.合同履行期限：一年，自签订合同之日起
- 7.本项目是否接受联合体：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

☒本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐本项目专门面向 ☐中小 ☐小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

过以下措施进行：____/____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否接受分支机构参与响应：☐是 ☒否；

3.2 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；

3.3 其他特定资格要求：无。

三、获取采购文件

1.时间：2025 年 12 月 22 日至 2025 年 12 月 26 日，每天上午 00:00 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 数字认证证书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>）获取电子版竞争性磋商文件。

4.售价：0 元。

四、响应文件提交

截止时间：2026 年 1 月 6 日 09 点 00 分（北京时间）。

地点：本项目采用全流程电子化，不接受纸质文件，无须供应商到达现场。

五、开启

时间：2026 年 1 月 6 日 09 点 00 分（北京时间）。

地点：本项目采用全流程电子化，不接受纸质文件，无须供应商到达现场。

解密时限：解密时限为北京市政府采购电子交易平台开启供应商自行解密功能后 30 分钟。

注：1.解密电子响应文件过程中请保持互联网连接畅通。

2.评审过程中有多轮报价环节，请供应商按规定时间在平台系统多轮报价页面上提交最后报价。若未按规定时间提交最后报价，原始报价视为最后报价。

(1)未在电子响应文件提交截止时间前按程序上传电子响应文件的响应无效。

(2) 为保证开启解密环节联系方式畅通，下载磋商文件及上传电子响应文件时联系电话请留本地号码。请供应商将项目联系人姓名和联系电话发送至指定邮箱 Xchcgzx@126.com。

邮件题目为：采购编号+开标解密联系人

邮件内容为：采购编号+项目名称+公司名称+公司统一社会信用代码号+联系人姓名+手机号码（本地号）

六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、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 获取电子竞争性磋商文件

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竞争性磋商文件。

供应商如计划参与多个采购包的响应，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采购文件电子版。未在规定时间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响应文件。

2.5 编制电子响应文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子响应文件并进行线上响应，供应商电子响应文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子响应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 提交电子响应文件

供应商应于响应文件提交截止时间前在北京政府采购电子交易平台提交电子响应文件，上传电子响应文件过程中请保持与互联网的连接畅通。**供应商上传电子响应文件时，请设置超链接确保响应文件目录可跳转至对应的相关资料文件，便于审查评审。**

2.7 开启响应文件

供应商于磋商文件规定的开启时间、在开启地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京政府采购电子交易平台解密并开启响应文件。如因供应商问题，解密不成功，则**响应无效**。

八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：北京市西城区机关事务服务中心

地 址：西城区二龙路 27 号

联系人：徐老师

联系方式：010-88064006

2.采购代理机构信息

名 称：北京市西城区政府采购中心

地 址：西城区广安门南街 2 号 7 层

联系人：吴老师 刘老师

联系方式：010-83926758、010-82141215

第二章 供应商须知

供应商须知资料表

本表是对供应商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 □工程						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ☑否						
3.1	现场考察	☑不组织 □组织，考察时间：____年____月____日____点____分 考察地点：_____。						
	磋商前答疑会	☑不召开 □召开，召开时间：____年____月____日____点____分 召开地点：_____。						
4.2.5	标的所属行业	<div>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</div> <table><tr><th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr><tr><td></td><td>物业管理服务（西直门内大街 275 号）</td><td>物业管理：从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收</td></tr></table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业		物业管理服务（西直门内大街 275 号）	物业管理：从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
	物业管理服务（西直门内大街 275 号）	物业管理：从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收						

条款号	条目	内容
		<div></div> <div></div> 入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。
10.2	报价	报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
11.1	磋商保证金	磋商保证金金额： <input checked="" type="checkbox"/> 无 01 包：_____； ... 包：_____。 磋商保证金收受人信息：_____。
11.8.5		磋商保证金不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。
12.1	响应有效期	自提交响应文件的截止之日起算 <u>180</u> 日历天。
17.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟
20.1	成交供应商的确认	采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商： <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是 成交候选人并列的，按照以下方式确定成交供应商：_____。
23.5	分包	本项目是否允许分包： <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：_____。
23.6	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

条款号	条目	内容
		(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”。
24.1.1	询问	询问提出形式: <u>电话或书面送达</u> 。
24.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>采购人: <u>北京市西城区机关事务服务中心</u></p> <p>联系电话: <u>010-88064006</u> ;</p> <p>通讯地址: <u>西城区二龙路 27 号</u></p> <p>代理机构: <u>北京市西城区政府采购中心</u>;</p> <p>联系电话: <u>010-83926758</u> ;</p> <p>通讯地址: <u>西城区广安门南街 2 号 7 层</u>。</p>
25	代理费	无

供应商须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、供应商、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《采购邀请》。

1.2 供应商（也称“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

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《供应商须知资料表》。

2.3 是否属于科研仪器设备采购见《供应商须知资料表》。

3 现场考察、磋商前答疑会

3.1 若《供应商须知资料表》中规定了组织现场考察、召开磋商前答疑会，则供应商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磋商前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响响应文件编制、报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由供应商自行承担不利评审后果。

4 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

4.1 采购本国货物、工程和服务

4.1.1 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。

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

4.1.3 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 9 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）。

4.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

4.2.1 中小企业定义：

4.2.1.1 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。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 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。

4.2.1.4 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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：

4.2.3.1 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）；

- 4.2.3.2 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；
- 4.2.3.3 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；
- 4.2.3.4 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；
- 4.2.3.5 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）；
- 4.2.3.6 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。

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），在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。

- 4.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《采购邀请》。
- 4.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《供应商须知资料表》。

4.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第三章《评审方法和评审标准》。

4.3 政府采购节能产品、环境标志产品

4.3.1 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。

4.3.2 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）。

4.3.3 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，则供应商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**响应无效**；

4.3.4 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三章《评审方法和评审标准》（如涉及）。

4.4 正版软件

4.4.1 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）。

4.5 网络安全专用产品

4.5.1 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。

4.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

4.6.1 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（具体标准见第四章《采购需求》），否则**响应无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第三章《评审方法和评审标准》。

4.7 采购需求标准

4.7.1 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，则其具体要求见第四章《采购需求》。

4.7.2 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，则具体要求见第四章《采购需求》。

5 响应费用

- 5.1 供应商应自行承担所有与准备和参加磋商有关的费用，无论磋商的结果如何，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 竞争性磋商文件

6 竞争性磋商文件构成

- 6.1 竞争性磋商文件包括以下部分：

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 评审方法和评审标准

第四章 采购需求

第五章 合同草案条款

第六章 响应文件格式

- 6.2 供应商应认真阅读竞争性磋商文件的全部内容。供应商应按照竞争性磋商文件要求提交响应文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对竞争性磋商文件做出实质性响应，否则**响应无效**。

7 对竞争性磋商文件的澄清或修改

- 7.1 采购人或采购代理机构或者磋商小组对已发出的竞争性磋商文件进行必要澄清或者修改的，将以书面形式通知所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商。采用公告方式邀请供应商参与的，还将在原公告发布媒体上发布更正公告。
- 7.2 上述书面通知，按照获取竞争性磋商文件的潜在供应商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。
- 7.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，并对所有获取竞争性磋商文件的潜在供应商具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足上述时间的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

三 响应文件的编制

8 响应范围、竞争性磋商文件中计量单位的使用及磋商语言

- 8.1 本项目如划分采购包，供应商可以对本项目的其中一个采购包进行响应，也可同时对多个采购包进行响应。供应商应当对所参与采购包对应第四章《采购需求》所列的全部内容进行响应，不得将一个采购包中的内容拆分响应，否则其对该采购包的响应将被认定为**无效响应**。
- 8.2 除竞争性磋商文件有特殊要求外，本项目磋商所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 8.3 除专用术语外，响应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。供应商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，在解释响应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，其不利后果由供应商自行承担。

9 响应文件构成

9.1 供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件的部分格式要求，见第六章《响应文件格式》。

9.2 对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。

9.3 第三章《评审方法和评审标准》中涉及的证明文件。

9.4 对照第四章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第四章《采购需求》做出了响应，或申明与第四章《采购需求》的偏差和例外。如第四章《采购需求》中要求提供证明文件的，供应商应当按具体要求提供证明文件。

9.5 供应商认为应附的其他材料。

10 报价

10.1 所有响应均以人民币为计价货币。

10.2 供应商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。供应商的报价应包括但不限于以下内容，《供应商须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

10.2.1 响应货物及标准附件、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、税费等按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关服务费用。

10.2.2 按照竞争性磋商文件要求完成本项目的全部相关工程或服务费用。

- 10.3 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。
- 10.4 供应商不能提供任何有选择性或可调整的最后报价（竞争性磋商文件另有规定的除外），否则其**响应无效**。

11 磋商保证金

- 11.1 供应商应按《供应商须知资料表》中规定的金额及要求交纳磋商保证金。供应商自愿超额缴纳磋商保证金的，响应文件不做无效处理。
- 11.2 交纳磋商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。
- 11.3 磋商保证金到账（保函提交）截止时间同首次响应文件提交截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交磋商保证金的，应在首次响应文件提交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磋商保证金的，应在首次响应文件提交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。未按上述要求缴纳保证金的，其**响应无效**。
- 11.4 供应商除需在响应文件中提供“磋商保证金凭证/交款单据电子件”，还需在首次响应文件提交截止时间前，通过电子交易平台上传“磋商保证金凭证/交款单据电子件”。
- 11.5 磋商保证金有效期同响应有效期。
- 11.6 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳磋商保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。
- 11.7 采购人、采购代理机构将及时退还供应商的保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外：

- 11.7.1 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金；
- 11.7.2 成交供应商的磋商保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还成交供应商；
- 11.7.3 未成交供应商的磋商保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还。
- 11.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构不予退还磋商保证金：
 - 11.8.1 供应商在响应文件提交截止时间后撤回响应文件的；
 - 11.8.2 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
 - 11.8.3 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
 - 11.8.4 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
 - 11.8.5 《供应商须知资料表》规定的其他情形。

12 响应有效期

- 12.1 响应文件应在本竞争性磋商文件《供应商须知资料表》中规定的响应有效期内保持有效，响应有效期少于竞争性磋商文件规定期限的，其**响应无效**。

13 响应文件的签署、盖章

- 13.1 竞争性磋商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、制造商授权书原件等），响应文件中应使用原件的电子件。
- 13.2 竞争性磋商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 响应文件的提交

14 响应文件的提交

14.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。供应商根据竞争性磋商文件及北京市政府采购电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子响应文件。

14.2 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首次响应文件，磋商保证金除外。

15 响应文件截止时间

15.1 供应商应在竞争性磋商文件要求响应文件提交截止时间前，将电子响应文件提交至北京市政府采购电子交易平台。

16 响应文件的修改与撤回

16.1 响应文件提交截止时间前，供应商可以通过电子交易平台对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。磋商保证金的补充、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。

16.2 供应商对响应文件的补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

五 评审

17 响应文件的解密与开启

17.1 采购人或采购代理机构将按竞争性磋商文件的规定，在响应文件提交截止时间的同一时间和竞争性磋商文件预先确定的地点开启响应文件。

17.2 本项目解密使用北京市政府采购电子交易平台。供应商应在《供应商须知资料表》规定的时间内对响应文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**无效响应**。

17.3 供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员将回避。

17.4 供应商不足 3 家的，不予解密。

17.5 本项目不公开报价。

18 磋商小组

18.1 磋商小组根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评审与磋商事务，独立履行职责。

18.2 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。

19 评审方法和评审标准

19.1 见第三章《评审方法和评审标准》。

六 确定成交

20 确定成交供应商

20.1 采购人将在收到评审报告后，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。采购人是否授权磋商小组直接确定成交供应商，见《供应商须知资料表》。成交候选人并列的，按照《供应商须知资料表》要求确定成交供应商。

21 成交公告与成交通知书

- 21.1 采购人或采购代理机构将在成交供应商确定后 2 个工作日内，在北京政府采购网公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，成交公告期限为 1 个工作日。
- 21.2 成交通知书对采购人和成交供应商均具有法律效力。成交通知书发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商放弃成交项目的，应当依法承担法律责任。

22 终止

- 22.1 在采购中，出现下列情形之一的，采购人或采购代理机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：
- 22.1.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 22.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 22.1.3 除了“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的”情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23 签订合同

- 23.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。
- 23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项

目重新开展的采购活动。

23.3 联合体成交的，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。

23.4 政府采购合同不能转包。

23.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。本项目是否允许分包，见《供应商须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在响应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，**否则响应无效**。成交供应商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。

23.6 “政采贷”融资指引：详见《供应商须知资料表》。

24 询问与质疑

24.1 询问

24.1.1 供应商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《供应商须知资料表》。

24.2 质疑

24.2.1 供应商认为竞争性磋商文件、采购过程、成交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。

24.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商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。

24.2.3 供应商委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交供应

商签署的授权委托书。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。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商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。

24.2.4 供应商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。

24.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《供应商须知资料表》。

25 代理费

25.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《供应商须知资料表》。由成交供应商支付的，成交供应商须一次性向采购代理机构缴纳代理费，报价应包含代理费用。

第三章 评审方法和评审标准

一、评审程序和方法

1 响应文件的资格审查和符合性审查

- 1.1 磋商小组将根据《资格审查要求》和《符合性审查要求》中规定的内容，对供应商进行检查，并形成检查结果。供应商《响应文件》有任何一项不符合《资格审查要求》和《符合性审查要求》要求的，视为未实质性响应磋商文件。未实质性响应磋商文件的响应文件按**无效响应**处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。
- 1.2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除竞争性磋商文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 1.3 《资格审查要求》见下表：

资格审查要求

序号	检查因素	检查内容	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《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1.1	营业执照等证明文件	<p>供应商为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>供应商为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>供应商是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件；</p> <p>供应商是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”；</p> <p>供应商是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加响应的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
1.2	供应商资格声明书	提供了符合竞争性磋商文件要求的《供应商资格声明书》。	格式见《响应文件格式》

序号	检查因素	检查内容	格式要求
1.3	供应商信用记录	<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：首次响应文件提交截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间为准；</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，与其他竞争性磋商文件一并保存；</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供应商，其响应无效。联合体形式磋商的，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>	无须供应商提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《采购邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
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，提供如下资料：</p> <p>1、供应商单独响应的，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、如磋商文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且供应商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，且满足采购文件关于预留份额的要求。</p>	格式见《响应文件格式》
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、且供应商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。</p>	
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求 如有，	见第一章《采购邀请》	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《采购邀请》	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体磋商，且供应商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磋商和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为响应文件的组成部分，与响应文件其他内容同时提交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号 1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-3 项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，则该联合体的响应无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体响应时，供应商不得为联合体。</p>	<p>提供《联合协议》原件的电子件</p> <p>格式见《响应文件格式》</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，供应商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《响应文件格式》 “1-2 供应商资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	<p>如有，见第一章《采购邀请》</p> <p>注：如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，均应当提供资质证书电子件或电子证照。</p>	提供证明文件的电子件或电子证照
4	磋商保证金	按照竞争性磋商文件的要求提交磋商保证金。	

序号	检查因素	检查内容	格式要求
5	获取磋商文件	<p>在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的磋商文件。</p> <p>注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。</p>	

1.4 《符合性审查要求》见下表：

二、符合性审查要求

序号	检查因素	检查内容	是否允许澄清、说明或者更正
1	响应报价	未超过采购预算或最高限价	
2	★号条款响应（如有）	满足竞争性磋商文件第四章《采购需求》中★号条款要求的。	
3	响应有效期	响应文件中承诺的响应有效期满足磋商文件中载明的响应有效期的；	
4	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按磋商文件要求提供；	
5	授权委托书	按磋商文件要求提供授权委托书；	
6	报价合理性	报价合理，或供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应磋商小组要求在规定时间内证明其报价合理性的。	
7	是否存在磋商文件中规定的无效响应情形	详见磋商文件要求	

2 磋商、响应文件有关事项的澄清、说明或者更正和最后报价

2.1 磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

2.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

2.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组

应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

2.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

2.5 响应文件的澄清、说明或者更正：

2.5.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。

2.5.2 磋商小组对响应文件进行审查，如发现供应商提交的响应文件存在不满足《符合性审查要求》的内容，如属于表中“不允许”澄清、说明或者更正的内容，则供应商响应文件按**无效处理**；如属于表中的“允许”澄清、说明或更正的内容，磋商小组将要求供应商在规定的时间内对响应文件进行澄清、说明或者更正。如供应商在磋商小组规定的时间内未作出必要的澄清、说明或者更正，或澄清、说明或者更正后仍不能满足采购文件要求的，则供应商的响应文件按**无效处理**。

2.5.3 供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。澄清、说明或者更正文件将作为响应文件内容的一部分。

2.6 磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内

提交最后报价。最后报价时间为磋商小组指定的时间，具体时间根据磋商进度另行通知。

2.7 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家；政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有 2 家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行的。

2.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.9 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

3 最后报价的算术修正及政策调整

3.1 最后报价须包含竞争性磋商文件全部内容，如最后分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对最后报价总价进行调整。磋商小组有权要求供应商在评审现场合理的时间内对此进行书面确认，供应商不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分响应，其**响应无效**。

3.2 最后报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.2.1 竞争性磋商文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：____/____

☒无，按下述 3.2.2-3.2.6 项规定修正。

3.2.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.2.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以最后报价一览

表的总价为准，并修改单价；

3.2.4 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。

3.2.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3.2.6 修正后的报价经供应商书面确认后产生约束力，供应商不确认的，**其响应无效**。

3.3 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《供应商须知》4.2 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，评审时价格不予扣除。

3.3.1 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。

3.3.2 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。

3.3.3 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。

3.3.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

3.3.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照竞争性磋商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。

3.3.6 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。

3.3.7 残疾人福利性单位按竞争性磋商文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。

3.3.8 若供应商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。

3.3.9 其他为落实政府采购政策实施的优先采购：_/_。

4 磋商环节及提交最后报价后如出现以下情况的，供应商的**响应文件无效**：

4.1 供应商对实质性变动不予确认的；

4.2 不满足磋商文件★号条款或磋商文件技术指标超出磋商文件《采购需求》中主要技术参数允许偏差的最大范围的（如有）；

4.3 未按照磋商小组规定的时间、逾期提交最后报价的；

4.4 如供应商的最后报价超过竞争性磋商文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价的；

4.5 响应文件中出现可选择性或可调整的报价的（竞争性磋商文件另有规定的除外）；

4.6 最后报价出现前后不一致，供应商对修正后的报价不予确认的；

4.7 其他：磋商供应商有下列情形之一的，视为磋商供应商串通：①不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；②不同供应商委托同一单位或者个人办理参与竞争性磋商事宜；③不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；④不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；⑤不同供应商的响应文件相互混装；⑥不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

5 评审方法和评审标准

5.1 本项目采用的评审方法为：本项目的评审采用综合评分法。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

5.2 竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

5.3 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）_/_。

5.4 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）_/_。

6 确定成交候选人名单

6.1 磋商小组将根据各供应商的评审排序以及磋商文件中关于成交候选人的相关规定，确定本项目成交候选人名单，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选人的排名顺序。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。响应文件满足竞争性磋商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供应商为排名第一的成交候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

6.2 磋商小组根据上述供应商排序，依次推荐排序前 3 名的供应商为成交候选供应商（若在磋商文件允许的情形下提交最后报价的供应商为二家，则依次推荐二名供应商为成交候选供应商），并编写评审报告。

6.3 磋商小组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、响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

7 报告违法行为

7.1 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、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。

三、评审标准

序号	评审因素	分值	评审标准说明	主客观
1	价格	10	<p>满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100</p> <p>此处最后报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第三章《评审方法和评审标准》3.2、3.3</p>	客观
2	管理体系认证	10	<p>供应商需提供物业服务方向的有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书；</p> <p>ISO14001 环境管理体系认证证书；</p> <p>OHSAS18001 或 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书；</p> <p>ISO27001 信息安全管理体系统认证证书；</p> <p>ISO50001 能源管理体系认证证书。</p> <p>供应商每提供一份证书得 2 分，满分 10 分。（复印件加盖公章）</p>	客观
3	业绩	10	<p>1.近 3 年内（2022 年 10 月 1 日至响应文件递交截止日）（以合同签订生效日期为准）正在服务或服务过同类项目业绩，每提供一个业绩得 2 分，本项最多得 8 分。（以合同为准，需提供合同复印件，包括合同首页，合同详细标的和双方签章及生效时间页）。一个单位分年度多次签订的合同，计入一个业绩；同一个项目，分两期或以上完成的，计入一个业绩。</p> <p>2.近3年服务项目中有光伏设备维护经验且能提供证明资料合同复印件或其他证明资料，得2分。</p>	客观

4	项目经理	5	<p>1. 硕士及以上学历，得 2 分；本科学历，得 1 分；需提供学历认证资料，不提供不得分；</p> <p>2. 具备物业管理相关职业资格证书（如物业管理师等）的，提供复印件，得 1 分，不提供不得分；</p> <p>3. 年龄 45 周岁以下，得 1 分；</p> <p>4. 承诺具有管理岗位 10 年及以上工作经验，提供承诺书得 1 分，不提供不得分。</p>	客观
5	工程主管	3	<p>1. 本科及以上学历，得 1 分；</p> <p>2. 承诺具有本专业 5 年以上工作经验，提供承诺书得 1 分，不提供不得分；</p> <p>3. 具有专业岗位操作证书（房屋建筑设施设备安全管理员岗位证书），得 1 分。</p>	客观
6	安全主管	3	<p>1. 承诺具有本专业 5 年以上工作经验，提供承诺书得 1 分，不提供不得分；</p> <p>2. 具有有效期内的《消防设施操作员》中级（四级）及以上职业资格证书，提供复印件得 1 分，不提供不得分；</p> <p>3. 具有有效期内的《救护技能证》，提供复印件得 1 分，不提供不得分。</p>	客观
7	配电室人员	5	<p>1. 承诺配电室配置人员应具备本专业 3 年以上工作经验，提供承诺书得 1 分，不提供不得分；</p> <p>2. 提供有效期内的电工证复印件，每提供一个初次领证日期距磋商日时间 1 年以上的有效期内的电工运行证（复印件或扫描件）。每提供 1 人有效材料得 0.5 分，最高不超过 4 分。</p>	客观
8	中控消防人员	5	<p>1. 承诺中控消防人员应具备本专业 3 年以上工作经验，提供承诺书得 1 分，不提供不得分；</p> <p>2. 提供有效期内初次领证日期距磋商日时间 1 年以上的消防设施操作员证（4 级/中级）证书（扫描件或复印件），每提供 1 人有效证件得 0.5 分，最高不超过 4 分。</p>	客观

9	服务承诺	4	<p>服务承诺：1. 能够完成特殊保障任务，承诺内容完整清晰，保证人员到位、服务质量优良、身体健康的，得 2 分；</p> <p>2. 承诺本项目所有驻场人员政审合格，无犯罪记录，得 2 分。</p>	客观
10	针对本项目特点、难点分析	6	<p>针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施（包括但不限于1、项目特点分析；2、针对本项目的服务特点、难点的相应措施；3、物业管理服务整体设想）</p> <p>定位准确、分析合理、措施得力得6分；</p> <p>定位基本准确、分析基本合理、措施得力4分；</p> <p>定位不准确、分析不合理、有措施得2分；</p> <p>定位不准确、分析不合理、无措施或未提供方案得 0 分。</p>	主观
11	房屋及设施设备维修服务方案	5	<p>房屋及设施设备维修服务方案(包括但不限于 1、房屋及设施的日常维护与巡检；2、设备设施运行管理服务方案；3、消防监控系统运行管理；4、给排水设备设施运行维护方案；5、空调、通风系统运行维护方案；6、电梯运行管理方案；7、光伏发电系统运行服务方案)</p> <p>制定科学合理，针对性强得 5 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，有针对性得 3 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，无针对性得 1 分；</p> <p>方案制定不符合本项目特点、缺少针对性或未提供方案得 0 分。</p>	主观

12	安全生产管理方案	5	<p>内容包括但不限于：1、安全生产责任职责；2、安全生产检查巡视；3、生产安全事故隐患排查；4、特种人员管理制度；5、劳动防护用品配备和管理制度；6、安全生产奖励和惩罚制度；7、安全生产教育和培训制度；8、安全生产操作规程。</p> <p>安全生产管理方案，其内容全面、合理可行、针对性强得 5 分；</p> <p>方案内容基本全面合理，可行性及针对性较强得 3 分；</p> <p>方案内容有欠缺、缺少可行性及针对性得 1 分；</p> <p>未提供方案得 0 分。</p>	主观
13	保洁服务方案	4	<p>内容包括但不限于：1、日常保洁服务工作程序及方法；2、保洁服务标准</p> <p>3、保洁员操作标准及服务要求；4、领导办公室入室清洁程序；5、卫生清洁管理相关规定；6、卫生清洁服务工作要求；7、保洁设备使用及维保工作；8、清洁药品的使用规程。</p> <p>保洁服务方案制定科学合理，针对性强得 4 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，有针对性得 3 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，无针对性得 1 分；</p> <p>方案制定不符合本项目特点、缺少针对性或未提供方案得 0 分。</p>	主观
14	会议服务方案	4	<p>内容包括但不限于：1、会议服务标准；2、会议服务特点制定实施方案；3、会议服务规范及工作纪律；4、会服作业流程。</p> <p>会议服务方案制定科学合理，针对性强得 4 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，有针对性得 2 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，无针对性得 1 分；</p> <p>方案制定不符合本项目特点、缺少针对性或未提供方案得 0 分。</p> <p>注：需按照会服人员要求提供会服团队 3 人身份证复印件，否则此项不得分。</p>	主观

15	节能方案	4	<p>内容包括但不限于：1、节能服务标准；2、节能管理规定；3、专业技术人员职责；4、节能降耗拟采取的措施；5、光伏设备运行维护经历。</p> <p>节能方案科学合理、针对性强得 4 分；</p> <p>节能方案基本科学合理、有针对性，得 2 分；</p> <p>节能方案不符合本项目特点或无节能方案得 0 分。</p>	主观
16	培训体系建设与方案	5	<p>内容包括但不限于：1. 法律法规、业务技能、安全保密、组织纪律、文明礼仪、职业道德、规章制度等；2. 根据岗位需求定期对人员进行业务技能、保密制度、消防及安全等相关培训。</p> <p>方案科学合理、针对性强得 5 分；</p> <p>方案基本科学合理、有针对性，得 3 分；</p> <p>方案制定基本科学合理，无针对性，得 1 分；</p> <p>方案不符合本项目特点或无方案得 0 分。</p>	主观
17	紧急处理预案	4	<p>完整清晰的紧急事件处理预案，应与采购人管理系统建立协调的措施，内容包括但不限于：1、突发事件应急预案工作；2、部分突发事件应急预案及措施。</p> <p>措施齐全、处理预案完整清晰的，得 4 分；</p> <p>措施和预案不全的，得 2 分；</p> <p>措施和预案无针对性，得 1 分；</p> <p>没有措施和预案的，得 0 分。</p>	主观
18	反恐预案	4	<p>完整清晰的反恐预案，内容包括但不限于：1、反恐预案工作；2、部分反恐事件预案及措施。</p> <p>预案科学合理、针对性强、可实施性强，得 4 分；</p> <p>预案基本科学合理、有针对性、有可实施性，得 2 分；</p> <p>预案不合理、无可实施性，得 1 分；</p> <p>没有预案，得 0 分。</p>	主观

19	保密工作措施及预案	4	<p>完整清晰的保密措施及预案，应与采购人管理系统建立协调的措施，内容包括但不限于：1、保密工作规定、措施和预案；2、突发泄密应急预案及措施。</p> <p>预案科学合理、针对性强、可实施性强，得 4 分；</p> <p>预案基本科学合理、有针对性、有可实施性，得 2 分；</p> <p>预案不合理、无可实施性，得 1 分；</p> <p>没有预案，得 0 分。</p>	主观
----	-----------	---	--	----

第四章 采购需求

一、项目基本情况

（一）物业情况

物业名称	物业地址
北京市西城区机关事务服务中心	西直门内大街275号

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

采购人可提供的办公室包括:物业办公室,配电室,中控室,泵房办公室等;

采购人可提供部分维修工具和设备等;

采购人可提供值班人员住宿;

采购人可提供零星维修材料;

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外,与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

二、物业服务范围

（一）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
西直门内275号		综合楼	
总面积	建筑面积 (m ²)	29474平方米。	
	需保洁面积 (m ²)	21535.28平方米。	见“保洁服务”
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m ²)	335个, 941平方米。	见“建筑物日常养护维修服务”及“保洁服务”

名称		明细	服务内容及标准
地面	地面各材质及总面积 (m²)	环氧地坪 4667 平方米、 耐磨漆 1084 平方米、 瓷砖 16230 平方米、 石材 900 平方米、 水磨石 5868 平方米、 地胶板 / 平方米、 地板 / 平方米、 地毯 / 平方米	见“建筑物日常 养护维修服务”及“保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m²)	内墙饰面乳胶漆 31258 平方米、 墙纸 / 平方米、 木饰面 / 平方米、 石材 1880 平方米、 金属板 5583 平方米	见“建筑物日常 养护维修服务”及“保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积 (m²)	顶面乳胶漆 28903 平方米、 铝板 / 平方米、 铝扣板 / 平方米、 格栅 1363 平方米、 木饰面 / 平方米、 蜂窝铝板 230 平方米、	见“建筑物日常 养护维修服务”及“保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积 (m²)	真石漆 686 平方米、 铝板 2200 平方米、 干挂石材 4864 平方米、 玻璃幕墙 2883 平方米、	见“建筑物日常 养护维修服务”及“保洁服务”
会议室	室内设施明细	会议桌 25 个、会议椅 215 、 影机4 个、话筒34个等相关设施	见“建筑物日常养护维修服务”、“保洁服务”及“会议服务”
	会议室数量 (个)	会议室总数量 7 个	见“保洁服务”

名称		明细	服务内容及标准
	及总面积 (m²)	总面积 527.87 平方米	见“会议服务”
报告厅	室内设施说明	会议桌 94 个、会议椅 189 个、投影机 1 个、话筒 15 个等相关设施	见“保洁服务”及“会议服务”
	报告厅数量 (个) 及总面积 (m²)	报告厅数量1个、总面积 397.52平方米	见“保洁服务”及“会议服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	卫生间数量28个、总面积 551.38平方米	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	一层、面积 5 平方米、数量 1 个	见“保洁服务”
设施设备 (可另行附表)	电梯系统	客梯数量 12 台 消防梯的功率 / 千瓦、是否在质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 货梯的功率 / 千瓦、是否在质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 客梯的功率 133 千瓦、是否在质保期内: <input checked="" type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	空调系统	中央空调形式: 水冷空调系统 中央空调总功率 745 千瓦、是否在质保期内: <input checked="" type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 立式单元式空调的数量 8 台、总功率 105 千瓦、是否在质保期内: <input checked="" type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 壁挂式单元式空调的数量 8 台、总功率 16 千瓦、是否在质保期内: <input checked="" type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”

名称		明细	服务内容及标准
	采暖系统	采暖系统形式：风机盘管 系统的构成 采暖设备的数量513台、总功率83.1千瓦、是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	给排水系统	给排水系统构成：潜水泵、集水井、污水处理设备等 给排水设备的数量38台、总功率284千瓦、是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	消防系统	消防系统的构成 消防设备的数量 7 台、是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	安防系统	安防系统的构成 安防设备的数量 6 台、是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	照明系统	照明系统的构成 照明设备的数量 4473 台、是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高压柜、低压柜数量 28 个、功率 4097 千瓦	见“公用设施设备维护服务”
	光伏设备	光伏并网逆变器 23 台， 矩形BIPV组件 407 块， 太阳能电池板 1056 块， 总功率 230 KW 是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”

名称		明细	服务内容及标准
	太阳能	太阳能热水器 24 台， 容积式电热水器 3 台， 总功率 180 KW。 是否在质保期内： <input checked="" type="checkbox"/> 是， <input type="checkbox"/> 否	见“公用设施设备维护服务”

（二）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	室外面积 3299 平方米	见“环境卫生与保洁管理服务”
绿化	绿化面积 20 平方米	见“保洁服务”
广场	广场面积 1845 平方米	见“保洁服务”
消防栓	消防栓数量 114 个	见“公用设施设备维护服务”“保洁服务”
垃圾箱	垃圾箱数量 62 个	见“保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱数量 10 个	见“公用设施设备维护服务”“保洁服务”
门前三包	门前三包面积：525.42 平方米	见“保洁服务”
露台	露台面积 681 平方米	见“建筑物日常养护维修服务”“保洁服务”
监控	监控数量 508 个	见“公用设施设备维护服务”“保洁服务”

三、物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

服务标准：

执行 ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（职业健康）标准；

按规范性引用文件内容执行相关服务标准：《国务院物业管理条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市物业管理条例》、《公共机构节能条例》、《既有建筑绿色改造评价标准》GB/T51141-2015；

北京市安全生产标准化三级标准及其他国家、地方、行业规定的标准；

符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；

符合采购人各项管理规章制度及考核标准；

符合采购人针对本项目制定的各项管理手册、操作规程、服务标准。

供应商应建立 24 小时服务电话，负责委托单位的日常报修、咨询、投诉等服务受理；

采购人属于国家政府企事业单位，保密工作要求严格，供应商应具备完善的保密管理工作措施，且项目的物业服务人员均需签订保密协议书；

所有派驻的服务人员应保证政治可靠、体检合格、身体健康、无犯罪记录，接受采购人的管理和调度；

供应商能运用物业信息化管理手段进行日常物业管理；

遇重大节日，除安排 24 小时值班经理外，普通节假日须保证基础服务。

供应商负责所管辖区域内设备设施的质量安全监管、维护保养进度跟进工作。负责按采购人既定计划节点联系、配合和监管第三方服务单位对采购人安排的各项日常工作，并详细填写工作记录；

供应商应具备完善的培训体系，应对各类工作人员进行严格的岗前培训，包括：法律法规、业务技能、安全保密、组织纪律、文明礼仪、职业道德、规章制度等内容的培训，经考试合格后方可上岗。并根据岗位需求定期对人员进行业务技能、保密制度、消防及安全等相关培训。

（二）房屋、设备设施服务

1. 房屋日常养护

服务内容：

房屋、道路、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护。

服务标准：

确保房屋完好、使用正常且等级达标，发现损坏及时上报。

1.1 供应商在服务期内定期进行房屋普查，并将检查结果上报，保证房屋完好。

1.2 报修 10 分钟之内到达现场，零维修及时率达 100%，零维修合格率 100%。

1.3 零维修工作不影响正常办公，一般维修任务完成时限不超过 24 小时。

1.4 零维修房屋档案健全、维修记录齐全。

2. 供电设备管理维护

服务内容：

本项目含 1 个配电室，配电室员工需持证上岗（高压电工证），做好办公楼

内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置、太阳能光伏发电等设备的日常管理和维护。

服务标准：

2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠，做到管理规范有序。

2.2 严格执行配送电运行制度、电气维修制度和配电机房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗。

2.3 建立 24 小时运行值班制度，供电设施发生故障，维修人员 10 分钟内到达现场，报相关部门并及时排除故障。

2.4 加强日常维护检修，保证使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全，统筹规划、节约用电。

2.5 定期检查太阳能光伏系统运行情况，监测光伏发电日产能、月统计并分析，制定太阳能光伏发电系统突发情况处置预案，确保光伏发电系统运行正常。

2.6 落实公共区域带电设备管理条例。在保证其正常运行的基础之上定期做好采集设施运行数据，上交委托方，配合委托方对运行数据进行分析，从而为进一步挖掘能耗设施的节能潜力提供有力依据，并按照节能部门得出的方案配合委托方进行节能改造。

3. 给排水设备运行维护

服务内容：办公楼内外给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护小修。

服务标准：

3.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

3.2 按照按规范性引用文件内容执行相关服务标准建立正常供水管理制度，负责与相关部门联系，协助水质检测，保证水质符合国家标准，设备、阀门、管道工作正常，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

3.3 每月对各层卫生间洗手盆水龙头滤网进行清理，保证出水畅通，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期保养，发现隐患及时与有关部门共同排除隐患，确保设备正常运行。

3.4 保持水箱间清洁卫生并每季度更换紫外线消毒灯管，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清理，协助采购人办理生活水卫生许可证、水箱清洗监管及配合水质检测等工作，保证操作人员健康证齐全。

3.5 协助维保单位定期对化粪池、污水、集水坑进行清掏养护，对排水管进行养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅，符合国家标准

准。

3.6 及时发现并排除故障，维修人员应在 10 分钟内到达现场，维修合格率 100%，故障排除不过夜。

3.7 建立健全用水、供水管理制度，制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，严防安全责任事故。

3.8 定期巡视检查太阳能热水设备设施，制定太阳能热水设备突发情况应以处置预案，保证生活热水的正常供应。

4. 空调、热力系统运行维护

服务内容：空调、热力系统的日常管理、运行。

服务标准：

4.1 按照按规范性引用文件内容执行相关服务标准建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调、热力系统安全运行和正常使用。

4.2 按照规定时间供应冷气、暖气，协助采购人完成空调系统清洗，符合国家规定卫生标准；做好日常检修工作，保证空调系统运行中无超标噪声和滴漏现象。

4.3 做好日常巡检，每周对机组、机房进行清洁 1 次，协助维保单位检修养护供冷、供暖设备，保证设备、设施处于良好工作状态；协助水质检测单位定期检测冷却水水质，针对所出具的水质检测报告调整药剂用量，确保制冷设备设施的运行状态良好。

4.4 如出现设备运行故障，维修人员应及时到达维修现场处置，协助维保单位尽快修复故障，并做好记录，维修合格率 100%。

4.5 日常维护人员需经专业机构培训，取得专业资格证后方可上岗。

5. 消防监控系统运行管理

服务内容：

保证消防、监控系统正常运行，定期对设备进行清洁保养维护。

服务标准：

5.1 严格按照《消防控制室值班制度》、《消防控制室值班人员职责》、《消防控制室管理及应急程序》等相关消防控制室工作人员管理制度，严格配合完成采购人消防工作归口管理部门的《消防设施操作规程》、《防火检查巡查制度》、《火灾事故应急处置程序》等相关制度的落实。

5.2 控制室 24 小时双人值班,随时了解办公楼消防自动报警系统、安防监控系统及其附属设备、通讯系统、自控系统的运行情况。合理管控控制室内所存放的备用钥匙,并做好钥匙使用的详细记录。

5.3 配合采购人制定弱电设备维修计划,并组织实施。制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。及时上报采购人,做好应急处理。

5.4 及时协调维保单位排除各系统运行中的故障。定期对各系统进行检查、检测,保证正常运行。

5.5 做好设备机房的卫生清洁,设备机房的安全、防火等工作。

5.6 每日对各重点部位的运转情况进行巡视检查。

5.7 保证监控设备的正常运行,调阅监控视频必须经委托方同意后方可调阅,并做好详细记录。

6. 电梯运行维护由采购人负责(协助电梯维保单位完成)

服务内容:

确保电梯正常运行,协助检测机构做好电梯年检,并接受相关部门检查。

服务标准:

6.1 轿厢、井道保持清洁,通风、照明及其他附属设施完好,确保 24 小时运行。

6.2 电梯出现故障,接报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修或配合电梯维保单位维修,及时排除故障。

7. 其他管理:成交后供应商主动配合采购人等各方共同研究编制设施运行管理手册,其中包括系统和设备的运行管理措施、控制和使用方法、运行使用说明以及不同工况设置等手册,并将其作为技术资料纳入项目的物业管理中。并根据相关的工程图纸、竣工验收资料;管理与物业相关的房屋装修工程,需经采购人面确认后实施;执行采购人对临时用水用电的管理规定,实施对临时用水用电的管理;对物业使用人违反采购人制定的物业使用管理规则的行为,根据情节轻重,采取规劝、警告、制止等措施。

8. 建立建筑公共设施的预防性维护制度和应急预案。结合运行实际频次制定相应管理,建立与专业的第三方维修单位做好遇抢修前的应急反应。

9. 负责公共区域内的零星维修,以确保公共区域设备设施的正常运行,主要包括水管漏水、电路故障、墙壁损坏等。

(三) 保洁服务

服务内容:

院区保洁:主要包括院内道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养,垃圾废弃物清理等。

建筑物保洁:采购人指定的区域,包括公共区域内楼梯、大厅、走廊、电梯

间、公共卫生间、会议室等部位的日常保洁。

保洁卫生管理服务的消耗品：如扫帚、拖把及清洁剂等低值易耗品及特定使用用品由供应商负责承担费用。

服务标准：

院区保洁

1.1 道路保洁：清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，没有卫生死角。主要干道每日清扫，冬季下雪及时清理，确保车辆、人员安全出行。

1.2 院区公共区域：公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。

1.3 按照国家垃圾分类管理条例的要求，以及院内实际情况配置标有“生活垃圾分类标志”的垃圾桶，做好办公区域的垃圾分类工作，要做好垃圾分类的宣传培训工作，遇到未按照分类要求倾倒的情况，应及时制止并加以指导。

1.4 垃圾桶：外表洁净无尘，每周消毒一次。垃圾桶做到每天清洗、清运 1 次，确保垃圾桶干净整洁。

1.5 垃圾清运：指派特定人员每天进行垃圾清运，按照垃圾分类的要求做好垃圾分拣工作，并将分类垃圾运送到指定地点进行清倒，做到暂存垃圾站门前干净无杂物，运输过程中要注意防止遗撒。监督每日垃圾清运工作，并做好详细记录。

1.6 消毒打药：每月对下水井、明沟喷洒药水至少 1 次。

1.7 其他设施：保持干净整洁，无灰尘、无涂画，台面无水渍、污渍。定期巡查，发现问题及时修复并告知采购人。

1.8 建筑垃圾应存放在指定位置，提醒施工单位建筑垃圾存放量满一车次应及时进行清运。

1.9 配合采购人审核有害垃圾回收单位的相应专业资质。

1.10 烟筒清洁：对外围广场设置的烟筒每日进行清理，每日对烟筒设施外观进行清洁。

2. 建筑物保洁

2.1 大厅、走廊：保持地面光亮，目视无灰尘，无杂物。每周轮换清洗地面，正门清洁，玻璃通透无污渍。每日对外挂门牌、标牌进行清洁上油，设置垃圾桶，保持外表清洁，无杂物堆积。定期巡查，确保干净整洁。

2.2 楼梯与楼梯间：地面光亮，目视无灰尘，无杂物。定期擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、开关等每周进行细致清洁。

2.3 卫生间：做到室内空气清新无异味，保持卫生间地面、墙面干净，便池无水锈，洗手盆台面、镜面清洁无污渍，手纸篓内外干净，隔板无污渍，无乱贴乱画。B1、1、2、3层为对外办公区域，卫生间清扫每日需1小时巡视一次，打扫4次以上，4、5层每日需2小时巡视一次，打扫2次以上。每天及时清倒垃圾篓，保持干净整洁，每日及时补充纸类、洗手液等客用物资。

2.4 电梯：做到梯内空气清新无异味，保持电梯门、内壁、地面干净整洁，无异味、无污迹。每天至少2次擦拭、消毒。加强巡查，发现问题及时修复并告知采购人。

2.5 浴室：做到浴室地面、墙面干净，每日打扫2次，并做好巡视检查，确保无杂物。

3. 其他设施设备：保持目视无灰尘、无污渍，每天定时擦拭。

3.1 工作间：每天清洁，保持干净，物品摆放整齐。

3.2 工作车：物品摆放整齐，用后清洗干净。

3.3 服务台：保持内外清洗干净。

3.4 走廊灯：定期清洁除尘，保持光亮，做到无灰尘。

3.5 热水器：使用正常，定期清洁、保持光亮。

4. 入室保洁：办公楼内报告厅、会议室等，每天完成入室保洁服务；制定保洁服务标准及入室保洁操作规程并认真落实。墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框保持清洁；每天擦拭地面，保持地面干净无尘土、无水迹。

5. 其他

5.1 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。

5.2 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督。

5.3 每日巡视办公区卫生状况，做到环境干净整洁。

5.4 保洁设施设备出现故障要做到及时发现，及时报修。

5.5 垃圾分类有专人负责、并达到相关地方法规要求。

（四）会议服务

会议服务内容：

一般性会议服务；重要礼仪接待服务，包括会议预约、引导服务、专梯服务、报告厅、会议室、灯光、音响、多媒体设备控制、会议室桌椅摆放、人名签制作并摆放及茶水供应、卫生保洁等服务。

会议服务标准

1. 小型重要会议服务要求

1.1 会前准备：会前 1 小时，配合调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台，提前准备测试会议所需设备及饮用水；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟，摆放湿巾、备好茶水。

1.2 会中服务：每隔 20 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，需提前将热水准备好。

1.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具。

2. 一般性会议服务要求

2.1 会前准备：会前 1 小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟，根据要求做好茶叶、饮用水等准备。

2.2 会中服务：每隔 20 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，需提前将热水准备好。

2.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具。

3. 大型会议服务要求

3.1 会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前半天请主办单位检查会场；会前 1 小时，配合调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台，提前准备好热水；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 10 分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。

3.2 会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔 20 分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。

3.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响设备，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好消毒。

4. 其他会议服务

4.1 服务内容：接待服务（上级部门接待、报修接待服务、来访接待服务），其他管理。

4.2 服务标准：

①客服人员 24 小时负责接听电话，要求记录详细，做好来电接待记录和回

访工作；

②负责报修信息收集、传达、反馈，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。

5. 会议预约服务要求

5.1 设置会议预约服务专线，安排专人接听专线电话预约会议。

5.2 合理安排会议室，详细记录会议需求、所需服务要求、参会人数及会议部门联系方式。

（五）节能专项服务

节能专项服务内容

供应商应贯彻执行有关节能的法律法规和方针政策，传达采购人有关节能工作的指示和要求，并制定符合本项目绿色建筑的节能减排相关制度和标准。

协助采购人的节能部门，做好每年一次的能耗统计和能源审计，从整体节能的角度做好能源统计工作。

制定日常节能降耗管理机制，供应商应注意日常节能降耗工作，采取必要措施和手段，合理降低消耗能源，杜绝浪费。

供应商要协助委托单位做好节能减排的宣传教育工作，并对物业人员开展节能减排的宣传教育。

配合采购人相关部门实施运行节能、节水、节材等管理机制。

节能专项服务标准

节能

1.1 严格按照采购人节能降耗的具体措施进行操作，不得私自开动设备，有效控制耗电量，减少高峰时段用电量。

1.2 供应商安排值班人员每天对办公区公共区域内用电设备设施进行巡检，采光较好的位置关闭照明灯，夜间巡视关闭不必要的照明设备。按采购人要求，每天定时关闭、开启办公楼公共区域空调、照明和饮水设备。

1.3 供应商定时对办公区中央空调出风口进行测温。空调温度设定夏季不低于 26 摄氏度，冬季不高于 18 摄氏度。无人时及时关闭空调，定期清洗空调过滤网，提高空调能效水平。

1.4 供应商所有员工有义务对楼内发现的“长明灯”进行关闭，发现大功率用电部门进行提醒。日常物业服务中，要求物业工程、保洁、会服、中控值班室等部门服务人员注意节水、节电工作，要求所有住宿人员做到宿舍人走灯灭，生活中节约用水，倡导全员形成“节约光荣、浪费可耻”的良好风气。

1.5 供应商每月底对办公区用电情况进行分项计量统计，对数据进行对照分

析，一旦发现问题，及时查找原因并上报。

1.6 供应商的临时用电应向采购人进行报批。

1.7 供应商有义务对委托单位院内施工单位的临时用电进行巡视监管，发现问题及时向采购人进行汇报。

2. 节水

2.1 加强节水器具的日常维修和保养，物业人员每天检查所属区域内节水器具的运转使用情况，发现问题及时报修。

2.2 物业人员有义务对不正常使用节水器具的现象进行宣传教育工作，对故意破坏节水器具的当事人要敢于制止。

2.3 发现用水设备有严重损坏的，应采取紧急措施处理，并及时上报委托方领导。

2.4 供应商所有员工有义务对发现的跑、冒、滴、漏的情况进行汇报。

2.5 物业日常工作中，要求绿化人员合理用水、尽量采用喷灌等方式对绿植、花卉进行养护作业，达到节水的目的。

2.6 供应商有义务对院内施工单位的临时用水进行巡视检查，发现问题及时向委托方进行汇报。

（六）材料和工具

1. 低值易耗品（抹布、墩布、扫把等基础保洁用品；公区卫生间用纸等基础卫生间用品）

2. 日常维修工具（工具包、扳手等）

3. 日常维修基础使用设备（升降车、吸尘器、洗地机、吸水机、电焊机、抛光机等）

4. 物业工作服（春夏、秋冬）

5. 物业日常办公用品（物业自用办公用品）以上由物业单位提供。

以上由供应商提供。

四、验收服务要求及内容

（一）验收服务要求

为了确保委托单位对物业服务的质量和满足工作的需求，对物业服务进行全面评估和验收，以确保进一步提高物业服务质量。

（二）验收服务内容

验收前准备

确定验收时间和地点,明确各专业、类别验收时限;

邀请相关部门的工作人员参与物业服务对各专业、各区域设备设施验收表格的填写。

验收人员准备验收表格和相关文档。

验收内容和方式

实地检查:对办公场所的各个区域进行实地检查,涵盖清洁度、设备运行状况、维修和维护服务等方面;

1.1 对办公场所及各楼层公共区域的所有设备设施的数量进行清点;

1.2 核查各区域照明、风机、消防、安防等设备设施的运行状况,建立健全设备台账;

1.3 对大厦各区域进行全面摸排,对有限空间进行危险源辨识,建立有限空间台账,设置明显的警示标识。

2. 文件核对:核对物业服务提供方提供的维修记录、清洁记录等相关文件以及各专业、各区域相关图纸文件;

3. 面谈询问:与办公区进驻单位代表、委托单位代表三方进行面谈,询问其服务质量、改进和投诉处理等情况。

验收结果的处理

对于发现的问题和不符合验收标准的情况,提出整改要求,并设定整改期限,逾期未完成整改任务的将提出警告,酌情扣除相应的物业管理费及下一年度签约依据的参考。

本项目设定一个月的项目交接期,若成交供应商在交接期内无法胜任该项服务工作(包括人员实际配备、工作岗位的设置及各服务环节的工作衔接),为保证委托单位工作的顺利开展,委托单位有权按评审的顺位进行替换。

验收后的管理

建立物业服务评估和监控机制,定期对物业服务进行评估,发现问题及时整改;

建立办公区进驻单位、委托单位和物业服务提供方的沟通渠道,及时交流和解决工作中的问题;

建立评价体系,收集用户的反馈、进行满意度调查,不断提高物业服务的质量。

五、其它服务内容

(一) 委托单位交办临时性工作。

(二) 定期对本物业工作人员开展保密教育培训并签订保密协议，不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。

(三) 配合委托单位消防工作归口管理部门完成相关的安全工作。

六、物业管理服务人员需求

物业人员分配详情

根据西直门内大街 275 号办公场所增加的办业务及办公人员要求，区机关事务服务中心将提高服务标准，以“洁、绿、净、美、安”为标准，为办事人员、窗口及干部职工创造一个整洁、舒适、明亮、和谐、安全、优化的办公环境，从而制定人员配比标准不低于 50 人。

★人员配比标准不低于 50 人。

1. 项目经理（1 人）：专科及以上学历，具有管理岗位 5 年以上工作经验，具备正式劳动合同及磋商公告发出日期后公司出具的社保缴纳承诺函。
2. 工程主管（1 人）：专科及以上学历，具有本专业 3 年以上工作经验；具备正式劳动合同及磋商公告发出日期后公司出具的社保缴纳承诺函。
3. 安全主管（1 人）：专科及以上学历，具有本专业 3 年以上工作经验；具备正式劳动合同及磋商公告发出日期后公司出具的社保缴纳承诺函。
4. 会议服务员（3 人）：普通话标准，身高 1.65M 以上，年龄 30 周岁及以下，具有本专业 2 年以上工作经验；
5. 工程人员（9 人）：具有有效的专业岗位操作证书，本专业 3 年以上工作经验；
6. 中控消防人员（8 人）：本专业 2 年以上工作经验，具有有效期内的专业上岗操作证书；
7. 保洁人员（17 人）：55 岁以下，承诺配电室配置人员应具备本专业 3 年以上工作经验，提供承诺书；
8. 配电室人员（8 人）：本专业 3 年以上工作经验，具有有效期内的电工证；
9. 承诺本项目所有驻场人员政审合格，无犯罪记录；
10. 其他人员配置（2 人）；

七、商务要求

(一) 实施期限、实施地点

实施期限：一年，自签订合同之日起

实施地点：北京市西城区西直门内大街 275 号

（二）付款方式

分期付款：分上半年和下半年两次支付，每次支付百分之五十。

（三）验收标准与要求

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023

<https://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=C070412AB307DB0D625E3DADB25B9704>

（四）其他有关合同要求

1. 《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

2. 《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

3. 北京市机关事务管理局关于印发《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的通知：在物业管理合同中提出节能、节水、反食品浪费、生活垃圾分类管理目标和服务要求。

第五章 合同草案条款

说明：

1. 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”。采购人应积极配合供应商获得政府采购合同融资贷款，无特殊原因，应在收到供应商因融资需要发起的变更收款账户申请后10个工作日内确认通过。
2. 采购人应严格按照要求，在中标、成交通知书发出之日起30日内签订采购合同，鼓励采购人在线签订电子合同，完善电子签章管理、合同审核等配套内控机制，进一步缩短合同签订期限。
3. 合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。合同文本应当符合民法典及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，包含法定必备条款和采购需求的所有内容，并至少包括以下内容：标的名称，采购标的的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，包装方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，验收、交付标准和方法，质量保修范围和保修期，违约责任与解决争议的方法等。
4. 合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。
5. 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。
6. 政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金

额的 30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 50%。

7. 政府采购合同应当约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。

对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

8. 采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，政府采购合同应当载明对政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时要求中标、成交供应商在履约验收环节出具检测报告。

9. 履约验收方案应当在合同中约定。履约验收方案要明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。采购人、采购代理机构可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方专业机构及专家参与验收，相关验收意见作为验收的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

合同编号：

物业采购合同

(西直门内大街275号)

甲方单位：北京市西城区机关事务服务中心

乙方单位：_____

签约日期： 年 月 日

甲方：北京市西城区机关事务服务中心

乙方：

鉴于甲方为西直门内大街275号西城机关事务服务中心产权人，就乙方为西城机关事务服务中心提供物业管理服务事项，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经双方友好协商达成如下协议并认真遵守。

第一章 物业基本情况

一、 物业概况

1. 物业坐落：北京市西城区西直门内大街275号地下四层至地上六层。

二、 甲方概况及费用收取简述

1. 甲方专有面积坐落区域：为北京市西城区机关事务服务中心西直门内275号项目（以下简称西直门内275号项目），总建筑面积29474平方米。建筑物情况：地上6层、地下4层、1处庭院、门前三包范围。

2. 物业管理费标准及支付安排。

本协议项下物业管理服务费总金额为：人民币_____元（大写：人民币_____）。

甲方应分贰次支付本协议项下物业管理服务费，具体安排如下：

（1）本协议生效后，上半年甲方应支付本协议项下物业管理服务费总金额的50%，即人民币_____元（ 大写：_____）；

（2）乙方提供的物业管理服务无违约、无需减免物业管理服务费情形，下半年甲方应支付本协议项下物业管理服务费总金额的50%，即人民币_____元（ 大写：_____）。

3. 物业服务项目成交有效期为壹年，乙方同意本服务合同到期后由甲方根据乙方实际服务情况及相关政策决定是否到期续签。本次服务期限：_____年____月____日起至_____年____月____日止。

第二章 物业管理服务费用

一、 甲方应按本协议所约定的收费标准交付物业管理费等费用。

二、 物业管理费及其他费用收取时限

1. 上述支付费用中，物业管理费按照本协议执行。

2. 乙方应根据本协议及服务项目向甲方提供合法有效的增值税发票，甲方接到增值税发票后_____个工作日内交纳相应费用。乙方提供指定收款账户信息如下：

账户名称:

账 户 号:

开 户 行:

三、关于发票

1. 甲方发票信息如下:

名称: 北京市西城机关事务服务中心

统一社会信用代码:

乙方应按以上信息开具合法有效的增值税普通发票。

2. 乙方开具增值税发票后应做好登记,并及时交予甲方,双方交接时应分别签字确认。

第三章 物业管理服务内容和标准

一、服务标准

1. 执行 IS09001 (质量)、IS014001 (环境)、IS045001 (职业健康) 标准。

2. 《国务院物业管理条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市物业管理条例》、《公共机构节能条例》、《既有建筑绿色改造评价标准》GB/T51141-2015。

3. 北京市安全生产标准化三级标准及其他国家、地方、行业规定的标准。

4. 符合磋商文件约定和响应文件承诺标准。

5. 符合甲方各项管理规章制度及考核标准。

6. 符合甲方针对本项目制定的各项管理手册、操作规程、服务标准。

7. 乙方应建立24小时服务电话,负责甲方的日常报修、咨询、投诉等服务受理。

8. 甲方属于国家政府企事业单位,保密工作要求严格,乙方应安排经过专业保密培训的人员担任本项目的保密管理工作,且乙方应与本项目的物业服务人员签订保密协议书。

9. 所有派驻的服务人员应保证政治可靠、体检合格、身体健康、无犯罪记录,接受甲方的管理和调度。

10. 乙方能运用物业信息化管理手段进行日常物业管理。

11. 遇重大节日,除安排24小时值班经理外,普通节假日须保证基础服务。

12. 乙方负责所管辖设施设备的质量安全监管、进度跟进工作。负责按甲方既定计划节点联系、配合和监管第三方服务单位对甲方安排的各项日常工作，并详细填写工作记录。

13. 乙方应具备完善的培训体系，应对各类工作人员进行严格的岗前培训，包括：法律法规、业务技能、安全保密、组织纪律、文明礼仪、职业道德、规章制度等内容的培训，经考试合格后方可上岗。并根据岗位需求定期对人员进行业务技能、保密制度、防疫培训、消防及安全等相关培训。

二、房屋、设备设施服务内容及标准

（一）房屋日常养护

服务内容：房屋、道路、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护。

服务标准：确保房屋完好、使用正常且等级达标，发现损坏及时上报。

1. 乙方在服务期内定期进行房屋普查，并将检查结果上报，保证房屋完好。
2. 报修10分钟之内到达现场，零维修及时率达100%，零维修合格率100%。
3. 零维修工作不影响正常办公，一般维修任务完成时限不超过24小时。
4. 零维修房屋档案健全、维修记录齐全。

（二）供电设备管理维护

服务内容：

本项目含1个配电室，配电室员工需持证上岗，做好办公楼内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和维护。

服务标准：

1. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠，做到管理规范有序。

2. 严格执行配送电运行制度、电气维修制度和配电机房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗。

3. 建立 24 小时运行值班制度，供电设施发生故障，维修 人员10分钟内到达现场，报相关部门并及时排除故障。

4. 加强日常维护检修，保证使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全，统筹规划、节约用电。

5. 制定公共区域带电设备管理条例。在保证其正常运行的基础之上定期做好采集设施运行数据，上交委托方，通过委托方对运行数据进行分析，从而为进一步挖掘院区能耗设施的节能潜力提供有力依据，并按照节能部门得出的方案进行整改。

(三) 光伏设备运行维护

服务内容：做好光伏发电逆变器、光伏发电组件、电缆、汇流箱等设备设施的日常巡检及维护保养工作。

服务标准：

1. 对光伏发电系统的串组、汇流箱、电缆及接地装置定期巡视维护，建立设备台账，制定严格的维护监管制度，使光伏发电系统达到安全可靠，良好的运行状态。

2. 加强日常巡检维护，保证系统的仪表、逆变器、汇流箱、电缆线路、接地及避雷器等电气装置完好、安全。

3. 充分利用光伏电站电力监控软件监测功能，实时监控光伏组件、组串式逆变器、交流汇流箱、并网柜及环境参数，发现故障预警情况，及时响应处理，确保设备运行正常。

4. 制定光伏发电系统管理制度，定期采集光伏发电数据，按月提交能源数据报表。

(四) 给排水设备运行维护

服务内容：办公楼内外给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护小修。

服务标准：

1. 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

2. 按照《污水综合排放标准》GB 8978、《污水排入城镇下水道水质标准》CJ 43 建立正常供水管理制度，负责与相关部门联系，协助做水质检测，保证水质符合国家标准，设备、阀门、管道工作正常，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

3. 供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，发现隐患及时与有关部门共同排除隐患，确保设备正常运行。

4. 保持水箱间清洁卫生并按月清扫及杀毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，协助甲方办理水卫生许可等工作，保证操作人员健康证齐全。

5. 定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；合理操作中水处理系统，保证中水排放符合国家标准。

6. 及时发现并排除故障，维修人员应在10分钟内到达现场，维修合格率100%，故障排除不过夜。

7. 建立健全用水、供水管理制度，制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，严防安全责任事故。

(五) 空调、热力系统运行维护

服务内容：空调、热力系统的日常管理、运行。

服务标准：

1. 按照《制冷空调设备和系统减少卤代制冷剂排放规范》GB/T 26205 建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调、热力系统安全运行和正常使用。
2. 按照规定时间供应冷气、暖气，协助甲方完成空调系统清洗，符合国家规定卫生标准；做好日常检修工作，保证空调系统运行中无超标噪声和滴漏现象。
3. 做好日常巡检，每周对机组、机房进行清洁1次，协助维保单位检修养护供冷供暖设备，保证设备、设施处于良好工作状态。
4. 如出现设备运行故障，维修人员应及时到达维修现场处置，协助维保单位尽快修复故障，并做好记录，维修合格率100%。
5. 日常维护人员需经专业机构培训，取得专业资格证后方可上岗。

(六) 消防监控系统运行管理

服务内容：保证消防、监控系统正常运行，定期对设备进行清洁保养维护。

服务标准：

1. 严格按照《消防控制室值班制度》、《消防控制室值班人员职责》、《消防控制室管理及应急程序》等相关消防控制室工作人员管理制度，严格配合完成甲方消防工作归口管理部门的《消防设施操作规程》、《防火检查巡查制度》、《火灾事故应急处置程序》等相关制度的落实。
2. 控制室24小时值班,随时了解办公楼消防自动报警系统及其附属设备、通讯系统、自控系统的运行情况。
3. 配合甲方制定弱电设备维修计划,并组织实施。制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。及时上报甲方，做好应急处理。
4. 及时排除各系统运行中的故障。定期对各系统进行检查、检测,保证正常运行。
5. 做好设备机房的卫生清洁，设备机房的安全、防火等工作。

(七) 电梯运行维护由甲方负责（协助电梯维保单位完成）

服务内容：确保电梯正常运行，协助检测机构做好电梯年检，并接受相关部门检查。

服务标准；

1. 轿厢、井道保持清洁，通风、照明及其他附属设施完好，确保 24 小时

运行。

2. 电梯出现故障，接报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修或配合电梯维保单位维修，及时排除故障。

（八）建立建筑公共设施的预防性维护制度和应急预案

结合运行实际频次制定相应管理，建立与专业的第三方维修单位做好遇抢修前的应急反应。

（九）负责公共区域内的零星维修

负责公共区域内的零星维修，以确保公共区域设备设施的正常运行，主要包括水管漏水、电路故障、墙壁损坏等。

（十）其他管理

主动配合委托方等各方共同研究编制设施运行管理手册，其中包括系统和设备的运行管理措施、控制和使用方法、运行使用说明以及不同工况设置等手册，并将其作为技术资料纳入项目的物业管理中。并根据相关的工程图纸、竣工验收资料；管理与物业相关的房屋装修工程，需经甲方书面确认后实施；执行甲方对临时用水用电的管理规定，实施对临时用水用电的管理；对物业使用人违反甲方制定的物业使用管理规则的行为，根据情节轻重，采取规劝、警告、制止等措施。

三、保洁服务内容及标准

（一）服务内容

1. 院区保洁：主要包括院内道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养，垃圾废弃物清理等；

2. 建筑物保洁：主要包括楼体、楼梯、大厅、走廊、电梯间、公共卫生间、甲方指定的房间内部、全部会议室、地毯清洗等公共部位。

3. 保洁卫生管理服务的消耗品：如扫帚、拖把及清洁剂、等低值易耗品由供应商负责承担费用。

（二）服务标准：

1. 院区保洁

1.1 道路保洁：清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，没有卫生死角。主要干道每日清扫，冬季下雪及时清理，确保车辆、人员安全出行。

1.2 院区公共区域：所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。

1.3 按照国家垃圾分类管理条例的要求，以及院内实际情况配置标有“生活垃圾分类标志”的垃圾桶，做好办公区域的垃圾分类工作，要做好垃圾分类的宣传教育培训工作，遇到未按照分类要求倾倒的情况，应及时制止并加以指导。

1.4 垃圾桶：外表洁净无尘，每周消毒一次。垃圾桶做到每天清洗、清运1次，确保垃圾桶干净整洁。

1.5 垃圾清运：指派特定人员每天进行垃圾清运，按照垃圾分类的要求做好垃圾分拣工作，并将分类垃圾运送到指定地点进行清到，做到暂存垃圾站、门前干净无杂物，运输过程中要注意防止遗撒。

1.6 消毒打药：每月对下水井、明沟喷洒药水至少1次。

1.7 其他设施：保持干净整洁，无灰尘、无涂画，台面无水渍、污渍。定期巡查，发现问题及时修复并告知甲方。

1.8 建筑垃圾应存放在制定位置，数量满一车次的施工单位应及时进行清运。

1.9 有害垃圾由有资质的回收单位进行处理。

2. 建筑物保洁

2.1 大厅、走廊：保持地面光亮，目视无灰尘，无杂物。正门清洁，玻璃通透无污渍。设置垃圾桶，保持外表清洁，无杂物堆积。定期巡查，确保干净整洁。

2.2 楼梯与楼梯间：地面光亮，目视无灰尘，无杂物。定期擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、开关等。

2.3 卫生间：做到室内空气清新无异味，保持卫生间地面、墙面干净，便池无水锈，洗手盆台面、镜面清洁无污渍，手纸篓内外干净，隔板无污渍，无乱贴乱画。B1、1、2、3层为对外办公区域，卫生间清扫每日需1小时巡视一次，全方面打扫4次以上，4、5、6层每日需2小时巡视一次，全方面打扫2次以上。每天及时清倒垃圾篓，保持干净整洁。

2.4 电梯：做到梯内空气清新无异味，保持电梯门、内壁、地面干净整洁，无异味、无污迹。每天至少2次擦拭、消毒。加强巡查，发现问题及时修复并告知甲方。

2.5 浴室：做到浴室地面、墙面干净，每日打扫2次，并做好巡视检查，确保无杂物。

3. 其他设施设备：保持无灰尘、无污渍，每天定时擦拭。

3.1 工作间：每天清洁，保持干净，物品摆放整齐。

3.2 工作车：物品摆放整齐，用后清洁干净。

3.3 服务台：保持内外清洁干净。

3.4 走廊灯：每天清洁除尘，保持光亮，做到无灰尘。

3.5 热水器：使用正常，定期清洁、保持光亮。

4. 入室保洁：办公楼内报告厅、会议室等，每天完成入室保洁服务；制定保洁服务标准及入室保洁操作规程并认真落实。墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框保持清洁；每天擦拭地面，保持地面干净无尘土、无水迹。

5. 其他

5.1 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。

5.2 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督。

5.3 每日巡视办公区卫生状况，做到环境干净整洁。

5.4 设施设备出现故障要做到及时发现，及时修复。

5.5 垃圾分类有专人负责、并达到相关地方法规要求。

四、会议服务内容及标准

（一）会议服务内容

一般性会议服务；重要礼仪接待服务，包括引导服务、专梯服务、报告厅、会议室、灯光、音响、多媒体设备控制、会议室桌椅摆放、人名签制作并摆放及茶水供应、卫生保洁等服务。

（二）会议服务标准

1. 小型重要会议服务要求

1.1 会前准备：会前1小时，配合调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前5分钟，摆放湿巾、备好茶水。

1.2 会中服务：每隔20分钟续水一次。涉密会议无会中服务，需提前将热水准备好。

1.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具。

2. 一般性会议服务要求

2.1 会前准备：会前1小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前5分钟，根据要求做好茶叶、饮用水等准备。

2.2 会中服务：每隔20分钟续水一次。涉密会议无会中服务，需提前将热水

准备好。

2.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具。

3. 大型会议服务要求

3.1 会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前半天请主办单位检查会场；会前1小时，配合调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。

3.2 会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔20分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。

3.3 会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响设备，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好消毒。

4. 其他会议服务

4.1 服务内容：接待服务（上级部门接待、报修接待服务、来访接待服务），其他管理。

4.2 服务标准：

①客服人员24小时负责接听电话，要求记录详细，做好来电接待记录和回访工作；

②负责报修信息收集、传达、反馈，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。

五、节能专项服务内容及标准

（一）节能专项服务内容

1. 乙方应贯彻执行有关节能的法律法规和方针政策，传达甲方有关节能工作的指示和要求，并制定节能减排的相关制度和标准。

2. 协助甲方的节能部门，做好能耗统计和能源审计，从整体节能的角度做好能源统计，并每年开展一次。

3. 制定日常节能降耗管理机制，乙方应注意日常节能降耗工作，采取必要措施和手段，合理降低消耗能源，杜绝浪费。

4. 乙方要协助甲方做好节能减排的宣传教育工作，并对物业人员开展节能减排的宣传教育。

5. 配合甲方相关部门实施

节能、节水、节材等管理机

制。

（二）节能专项服务标准

1. 节能

1.1 严格按照委托方节能降耗的具体措施进行操作，不得私自开动设备，有效控制耗电量，减少高峰时段用电量。

1.2 乙方安排值班人员每天对办公区公共区域内用电设备设施进行巡检，采光较好位置关闭照明灯，夜间巡视关闭不必要的照明设备。按甲方要求，每天定时关闭、开启办公楼公共区域空调、照明和饮水设备。

1.3 乙方定时对办公区中央空调出风口进行测温。空调温度设定夏季不低于26摄氏度，冬季不高于18摄氏度。无人时及时关闭空调，定期清洗空调过滤网，提高空调能效水平。

1.4 乙方所有员工有义务对楼内发现的“长明灯”进行关闭，发现大功率用电部门进行提醒。日常物业服务中，要求物业工程、保洁、会服、中控值班室等部门服务人员注意节水、节电工作，要求所有住宿人员做到宿舍人走灯灭，生活中节约用水，倡导全员形成“节约光荣、浪费可耻”的良好风气。

1.5 乙方每月底对办公区用电情况进行分项计量统计，对数据进行对照分析，一旦发现问题，及时查找原因。

1.6 乙方的临时用电应向委托方进行报批。

1.7 乙方有义务对委托方院内施工单位的临时用电进行巡视检查，发现问题及时向委托方进行汇报。

2. 节水

2.1 加强节水器具的日常维修和保养，物业人员每天检查所属区域内节水器具的运转使用情况，发现问题及时报修。

2.2 物业人员有义务对不正常使用节水器具的现象进行宣传教育工作，对故意破坏节水器具的当事人要敢于制止。

2.3 发现用水设备有严重损坏的，应采取紧急措施处理，并及时上报委托方领导。

2.4 乙方所有员工有义务对发现的跑、冒、滴、漏的情况进行汇报。

2.5 物业日常工作中，要求绿化人员合理用水、尽量采用喷灌等方式对绿植、花卉进行养护作业，达到节水的目的。

2.6 乙方有义务对院内施工单位的临时用水进行巡视检查，发现问题及时向委托方进行汇报。

六、公共安全服务

1. 服务内容

(1) 建立安全管理制度并认真落实。

(2) 负责公共区域内的安全保卫工作，包括监控消防室 值机、安防设备设施的日常维护检查，系统的正常运行等工作；

(3) 负责公共管理区域内的日常安全巡视检查，按照规范要求巡视；

(4) 负责公共管理区域内装修施工人员的进场安全培训、施工现场的安全检查等；

(5) 妥善处理各种安全应急事件；

(6) 配合各级政府机关安全检查工作。

2. 建立有效的管理制度

(1) 安防巡视制度；

(2) 门禁管理制度；

(3) 安防监控值班制度；

(4) 备用钥匙借用管理程序；

(5) 火警、火灾应急处理预案；

(6) 电梯困人应急处理预案；

(7) 跑水事故、汛情应急处理预案；

(8) 停电事故应急处理预案；

(9) 发生盗窃案件应急处理预案；

(10) 抢劫、绑架等突发事件应急处理预案；

(11) 冬季铲冰扫雪预案；

(12) 地震、雷击、风暴应急处理预案；

(13) 发生打架斗殴治安案件时应急处理预案；

(14) 精神病人、酗酒闹事者应急处理预案；

(15) 突发疫情应急处理预案

——等

七、物业管理服务要求

1. 负责物业管理进驻准备工作

(1) 建立物业管理组织机构，制定建立完整的物业管理档案及物业管理质量标准、各项管理规定、工作程序、作业指导书，使物业管理工作顺利进行；

(2) 做好物业管理所需工种的招工、培训工作，为物业管理服务工作的正常运行打好基础；

(3) 日常物业管理所需的各种设备维修工具和清洁设施的购置工作；

(4) 根据物业管理工作的需要，制定物业管理补充协议。 2. 物业管理服务要达到的指标

(1) 持证上岗100%；

(2) 房屋及公共设施完好率达到100%；

(3) 设备完好率达到100%；

(4) 消防设施设备完好率达到100%；

(5) 公共区域维修及时率100%；

(6) 有效投诉小于1%处理率100%；

(7) 业主对物业满意率90%；

(8) 合同履约率100%。

第四章 权利和义务

一、甲方的权利及义务

1. 甲方有权合理通过、进入公共部位，使用公共设施设备，但不得妨碍或不得允许他人妨碍本综合楼正常的物业管理及其他业主/使用人对公共部位及公共设备设施的正常使用。

2. 甲方有权向乙方就物业管理的有关问题提出意见和建议，并有权向物业管理主管部门反映情况。

3. 甲方应遵守物业管理法规、政策和本协议规定，协助乙方对本物业的正常管理，并按规定交纳物业管理费等相关费用。

4. 甲方须向乙方提供联络人及电话等必要资料，以配合本综合楼的物业管理工作；乙方有义务对甲方所提供的资料进行保密。

5. 甲方物业范围内消防设施由乙方配合甲方管理运行，甲方应加强自查自检工作，乙方发现问题时应以书面形式通知甲方，甲方接到通知后，应在规定期限内予以改正，并通过相关部门验收。

6. 甲方负责本物业范围内所管辖区域的安全工作并承担相应的责任。

7. 如本协议项下约定的管理期限内，甲方实际终止物业所有权或承租关系的，需提前1个月通知乙方以提前解除本合同，并与乙方就终止后续事宜协商一

致。

8. 本协议项下约定的管理期限届满，甲方仍实际所有或承租本物业，且乙方继续承担本物业管理服务权限的双方应配合续约并签署书面协议以确定续约期间双方各项权利义务。

二、乙方的权利及义务

1. 依照有关法律法规和物业管理服务合同的约定，制定、实施物业管理制
度；实现本合同约定的各种服务内容、服务标准和服务要求；依照法规、本协议
和物业管理服务合同收取物业管理服务费用。

2. 维护本物业公共治安环境和秩序，制止违反物业管理制度的行为；配合
协助有关部门对本物业管理区域的治安、交通、消防等事项进行管理。

3. 有权要求业主协助对本物业进行管理。

4. 履行物业管理服务合同，提供物业管理服务。

5. 听取甲方的意见和建议，接受甲方的监督。

6. 接受政府有关主管部门的监督指导。

7. 乙方在业主同意后，可在本综合楼公共部位，从事为本综合楼公共利益
服务的经营活动。

8. 以合法方式督促甲方遵守本协议及相关管理规章制度，有权对违反本协
议的行为予以制止。

9. 乙方应接受甲方的监督，履行物业服务协议。

10. 按本协议规定向甲方收取物业管理费及其它费用。

11. 如管理期限内乙方不再继续承担本物业管理服务权限需与甲方终止物
业管理服务关系的，应提通知甲方并就终止附随事宜妥善安排。

12. 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会
保障权益”的有关要求。

第五章 验收标准及违约责任

一、验收标准

按照国家市场监督管理总局国家标准化管理委员会颁布的 GB/T 43542—
2023《机关办公区域物业服务监管和评价规范》进行验收，具体如下：

1. 甲方是实施主体，对物业管理服务进行监管。

2. 甲方每半年向入驻单位针对乙方的履职情况和服务工作进行一次满意度
调查，整体评价“很满意、满意”为合格，整体评价“不满意”

为不合格。

3. 甲方按照机关服务评价表（见附件）对物业的服务及人员基本服务、客户服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、公共秩序维护服务进行评价，每年度一次，各专业模块单项设置分值为100分，其中90分~100分为优秀，70分~89分为良好，60分~69分为合格，59分及以下为不合格。

二、违约责任

1. 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决并采取有效方式督促甲方履约。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2. 乙方未能按照本合同约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改并采取有效方式督促乙方履约并可以要求乙方减免物业管理服务费。造成甲方经济损失的，乙方还应给予甲方经济赔偿。

3. 甲方逾期交纳物业服务费的，乙方可以从逾期之日起每日按应缴费用0.1%加收滞纳金。

4. 甲乙双方产生的纠纷和争议，首先可通过协商或调解方式解决，协商或调解达不成一致意见的，任何一方均可直接向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。双方确认，任何一方均保证本合同尾部盖章处所示地址在本合同履行完毕之前真实有效。任何一方更改地址，均应提前15日以书面形式通知对方。双方同意，如因本合同履行产生争议，本合同所示联系地址可作为诉讼（含仲裁）所有程序（包括一审、二审、再审、执行等程序）中相关法律文书的有效送达地址，按该地址送达即视为有效送达。

第六章 附则

一、适用法律

适用中华人民共和国法律、法规、政府规章、有关规范性文件以及北京市法规、政府规章和有关规范性文件。

二、其它

本协议不得与前述法律、法规、规章、规范性文件相抵触，如有抵触，该条款无效，但不影响其他条款的有效性。

三、 本协议及附件一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份，甲乙双方签字并盖章后生效，并具有同等法律效力。

四、 本协议经双方签字及盖章后生效，至全部权利义务履行完毕时终止。

（以下无正文）

（签字盖章页，无正文）

甲方（盖章）：北京市西城区机关事务服务中心

法定代表人（签字或盖章）：

或授权代表（签字或盖章）：

地址：北京市西城区二龙路 27 号

签订日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

或授权代表（签字或盖章）：

地址：

签订日期： 年 月 日

附件：

北京市西城区机关事务服务中心

机关办公区物业服务评价表（试行）

（西直门内大街275号）

一、基本服务

表 1 基本服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	基本服务 (100分)	目标与责任 (5分)	结合物业服务委托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		服务人员 管理 (10分)	管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书	
3			每季度至少1次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化，绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。教育培训和考核记录存档	
4			根据物业服务委托方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向物业服务委托方报备	
5		保密和思政 教育管理 (40分)	建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：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	
6			根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应向物业服务委托方报备	
7			每季度至少1次对服务人员进行保密，思想政治教育培训，培养服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应接受保密、思想政治教育培训，进行必要的政治审查，合格后签订保密协议方可上岗。保密、思想政治教育培训记录存档	
8			发现服务人员重大过失，及时报告物业服务委托方，并采取必要补救措施	
9		档案管理 (15分)	建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全	
10			档案和记录齐全，包括但不限于， 1. 客户服务：客户资料、客户建议与投诉等。 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	

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
			备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 4. 公共秩序维护服务：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. 其他：客户信息、合同协议等	
11		档案管理 (15分)	遵守物业服务委托方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途	
12			选聘具有相应资质的外包服务供应商，合理控制外包服务人员流动率	
13		外包服务	根据物业服务委托方要求明确对外包服务供应商的要求，确定工作流程	
14		供应商管理	明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书	
15		(10分)	开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整	
16			根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质	
17		服务改进	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	
18		(10分)	明确负责人，定期对物业服务提供过程进行自查，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	
19		整改评价 (10分)	需整改问题是否已在规定期限内整改完成	
20		合计	100分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他二级指标分值进行调整。一级指标总分为100分。				

二、客户服务

表 2 客户服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	客户服务 (100分)	人员形象	着统一的工作服装，佩戴标识	
2		礼仪 (15分)	仪容整洁，姿态端正，举止文明	
3			用语文明礼貌，态度温和耐心	
4			根据物业服务合同约定提供现场接待服务	

5		接待服务 (15分)	物品摆放整齐有序，文件资料分类放置	
6			接待服务工作时间应覆盖物业服务委托方工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话	
7		报修服务 (30分)	设置报修服务热线	
8			及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好	
9			1. 对于紧急维修，物业服务人员在10 min内到达现场，维护专业人员 30 min内到达并组织维修。 2. 对于一般维修，应在约定时间内到达现场	
10			重大维修项目与物业服务委托方进行书面沟通。无法维修时，填写原因 及报回	
11			对重要场所、重要设备维修进行100%回访，对小修、零修按照用户评价 确认回访率	
12			维修满意率为95%及以上	
13		信息公示 (10分)	影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯 维保、消杀管理，设施设备的维修改造等	
14			在客服中心或适当区域，公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组 织架构、服务时间、客户咨询投诉方式，绿色节能环保信息等	
15			设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损	
16			公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新	
17		投诉管理 (10分)	建立投诉处理相关制度，公开投诉电话，投诉处理应符合GB/T17242的 相关要求	
18			接到投诉后记录投诉内容，将投诉情况及时上报，确保投诉信息能够即 时传达	
19			对投诉情况查明事实，分清责任，如实反映，并做好处理工作	
20			投诉处理完成后24h内进行回访，回访比例100%。对相关工作资料进 行存档	
21		满意度调查 (20分)	1. 制定满意度调查方案。 2. 定期面向物业服务对象开展总体满意度调查，一年内原则上不少于1次	
22			采用与物业服务委托方沟通、电话回访、发放调查问卷等方式，面向物业 服务对象开展满意度调查	
23			满意度为90%及以上	
24			关注物业服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、函件等方式收集物 业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进	
25			对满意度调查进行汇总、分析并形成报告，对物业服务对象提出的工作 建议或意见，制定整改措施及计划，落实责任人并及时回访相关部门	

26	合计	100分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他 二级指标分值进行调整。一级指标总分为100分。			

三、房屋维护服务

表3 房屋维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	房屋维护 服务 (100分)	基本要求 (15分)	定期检查房屋使用和安全状况，对办公楼(区)房屋结构、建筑部件、附属 建筑 物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好	
2			有巡查、检查、维护计划，并按计划执行	
3			巡查、检查、维护过程留有记录，记录填写规范，保存完好	
4		房屋结构 (15分)	每年至少安全普查1次房屋，根据普查结果制定维修计划，并组织实施	
5			每季度至少巡视1次梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形，开裂等现 象 ，及时建议物业服务委托方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和 防护 措施	
6		建筑部件 (30分)	每季度至少检查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	
7			每半月至少巡查1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道等	
8			每2个月至少检查1次公用部位的室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等	
9			每年强降雨天气前后，雨雪季节检查屋面防水和雨落管等	
10		附属建筑物 (30分)	每半月至少巡查1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等	
11			每半月至少检查1次雨，污水管井，化粪池等	
12			每年至少检测1次防雷装置（甲方委托、乙方留存相关检测资料）	
13			装饰装修前，物业服务提供方应与装修人或装修人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	
14			装修垃圾在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖、标示牌等措施；装修人 或装修人委托的装修企业在规定时间内清运（甲方指定区域，物业公司监 督清运）	
15			标识标牌符合GB/T 10001. 1的相关要求，消防与安全标识符合 GB 2894、GB 13495. 1的相关要求	

16		标识标牌 (10分)	每月至少检查1次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安 装 稳固	
17	合计		100分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他 二级指标分 值进行调整。 一级指标总分为100分。				

四、公用设施设备维护服务

表 4 公用设施设备维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	公用设施设备维护服务	基本要求 (15分)	对公用设施设备的检查、巡视、维修及改造做好相关记录，记录填写规范，保存完好。采取有效措施，节能减排降耗，应符合GB/T36710的相关要求	
2			建立公用设施设备相关管理制度，确保在使用中处于完好状态，符合相关规范要求，包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养，运行记录、维修档案等	
3			重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次并做好相关记录，记录填写规范，保存完好	
4			特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务提供方做好监管并进行日常管理	
5			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	
6		设备机房 (10分)	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规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一，符合规范	
7			门窗、锁具应完好、有效	
8			每半月至少清洁1次，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（虫控消杀记录由甲方指定消杀公司提供，物业公司存档）	
9			按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施	
10			安全防护用具配置齐全，检验合格（用具由甲方提供）	
11			应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用（设备用品由甲方提供）	
12			生活饮用水卫生符合GB5749的相关要求	

13	(100分)	给排水系统 (10分)	二次供水卫生符合GB17051的相关要求	
14			设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象	
15			有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵（养护由维保单位进行作业，物业公司对养护记录进行存档）	
16			遇供水单位限水、停水，按规定时间通知物业服务委托方	
17			每季度至少1次对排水管进行疏通，清污，保证室内外排水系统通畅（由甲方负责）	
18		电梯系统 (10分)	电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少检查2次电梯的安全状况	
19			电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置（电梯维保单位提供相关证件，物业公司存档）	
20			每年至少对电梯全面检测1次，并出具检测报告，核发电梯使用标志（电梯维保单位负责）	
21			电梯维保应符合TSG T5002的有关要求（维保单位进行维保，物业公司监管）	
22			电梯使用应符合TSG 08的有关要求（甲方选聘合格维保供方维护）	
23			有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10min内到场应急处理，维保专业人员30min内到场进行救助和排除故障，电梯紧急电话保持畅通（维保时间由甲方与维保单位签署合同中约定）	
24			电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏	
25			根据物业服务委托方需求，合理设置电梯开启的数量、时间（由甲方确定）	
26		空调系统 (10分)	空调通风系统运行管理符合GB50365的相关要求（物业公司监督质保单位维护）	
27			办公楼内温湿度、空气质量等符合GB/T18883的相关要求	
28			定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态（维保单位由甲方选聘，物业单位做好记录存档）	
29			中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少巡查1次运行情况	
30			每半年至少检查1次管道、阀门并除锈	
31			每年至少对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声（甲方选聘维保供方，签署合同中约定）	
32			每年至少清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年至少清洗消毒1次风管	
33			每年至少清洁1次分体式空调主机和室外机。每月至少巡查1次挂机和室外支架是否稳固	

34			制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求	
35		消防系统 (20分)	消防设施的维护管理符合GB25201的相关要求（维保单位由甲方选聘，物业单位做好记录存档）	
36			消防设备检测符合GA503的相关要求（维保单位由甲方选聘，物业单位做好记录存档）	
37			消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置	
38			消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合	
39			自动喷水灭火系统启动正常（维保单位由甲方选聘，物业单位做好记录存档）	
40			消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常（灭火器配置由甲方负责）	
41			消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常（按甲方与维保单位协议约定，物业公司对资料进行存档）	
42			正压送风、防排烟系统运行正常（按甲方与维保单位协议约定，物业公司对资料进行存档）	
43		供配电系统 (10分)	建立24 h 运行值班监控制度	
44			对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测	
45			公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全	
46			非计划性停电应在事件发生后及时通知物业服务委托方，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作	
47			复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向物业服务委托方报告	
48		弱电系统（5分）	安全防范系统符合GB/T21741的相关要求。（按甲方与维保单位协议约定，物业公司对资料进行存档）	
49			保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时上报	
50		照明系统（5分）	外观整洁无缺损、无松落	
51			照明灯具宜选用节能环保产品（照明器具为甲供产品）	
52			公共区域照明设备每周至少巡视1次	
53		锅炉设备/ 热力站 (5分)	建立24 h巡查管理制度	
54			锅炉设备的安装、改造、维修，由取得特种设备生产许可证的单位进行（甲方负责）	
55			锅炉设备至少每年全面检查1次（甲方负责）	
			每年至少检测1次锅炉设备及其辅助设备，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运	

56	合计	行正常（甲方负责）	
57		每年至少检测1次锅炉水质，确保水质合格（甲方负责）	
58		100分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他 二级指标分值进行调整， 一级指标总分为100分。			

五、保洁服务

表5 保洁服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1	保洁服务 (100分)	基本要求 (10分)	建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行	
2			做好保洁服务工作记录，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、安全性应符合规定要求	
4			进入保密区域时，有物业服务委托方相关人员在场	
5		办公用房 区域保洁 (40分)	大厅、楼内公共通道： 1. 保持干净，无异味、无杂物、无积水。 2. 门窗玻璃干净无尘，透光性好。 3. 指示牌干净，无污渍	
6		办公用房 区域保洁 (40分)	电器，消防等设施设备： 1. 配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹。 2. 监控摄像头，门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点	
7			楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物，无积水	
8			开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水	
9			作业工具间： 1. 保持干净，无异味，无杂物，无积水。 2. 作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍	
10			公共卫生间： 1. 保持干净，无异味，垃圾无溢出， 2. 配备厕纸等必要用品	

11			电梯轿厢： 1. 保持干净，无污渍、无粘贴物，无异味。 2. 灯具、操作指示板明亮	
12			平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫	
13		公共场地 区域保洁 (15分)	每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水	
14			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	
15			各种路标，宣传栏等保持干净	
16			定期清洁室外照明设备	
17		垃圾处理 (15分)	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。分类垃圾 桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置	
18			桶身表面干净无污渍	
19			垃圾中转房保持整洁，化粪池清掏（由甲方负责），无明显异味	
20			垃圾装袋，日产日清	
21			建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理（由甲方选聘单位进行）	
22		卫生消毒 (20分)	办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期预防性卫生消毒	
23			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（由甲方选聘消杀单位进行）	
24			发生公共卫生事件时启动应急预案，邀请专业单位开展消毒、检测等工作（按甲方通知，物业公司做好日常消毒及其他甲方要求的工作）	
25		合计	100分	
注：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其他 二级指标分值进行调整， 一级指标总分为100分。				

六、公共秩序维护服务

表6 公共秩序维护服务

序号	一级指标	二级指标	满分要求	分值
1			监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功 能正常	
2			监控设备24h正常运行，监控室实行专人24 h值班制度	
3			监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区（以现有设备点位为准，如不符合要求及时上报）	

4	公共秩序 维护服务 (100分)	监控值 守 (15 分)	值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作	
5			监控记录保持完整，保存时间不应少于90d（以现场设备存储容量为准，如不符合要求及时上报）	
6			无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录	
7			监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其 他安保人员前往现场进行处理	
8		消防安全 管理 (40分)	建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责	
9			消防控制室实行24h值班制度，每班不少于2人	
10			消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时 正 常使用	
11			配备齐全消防设施、消防器材等设备，委托专业机构对建筑消防设施每 年至少1次全面检测（甲方负责选聘合格供方检测，物业公司对检测报告存档）	
12			易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录（按要求不得设置）	
13			定期组织消防安全宣传，每半年组织不少于1次消防演练	
14		突发事件 处理 (30分)	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（利用现有监控设施对时间区域进行全程监控，现场设施运行能源供给，协助甲方维护现场秩序，保证环境卫生。）	
15			建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责（协助甲方组建）	
16			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	
17			建立突发事件应急管理联动机制，制定自然灾害、公共卫生、公关事件、安全 事故、消防事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、燃气泄漏、设 施设备突发故障等方面突发事件的综合性应急预案，每半年组织不少于1次突发事件应急演练，并有相应记录（配合甲方协调相应部门妥善处置突发事件）	
18			发生意外事件时，及时采取应急措施，维护机关办公区域物业服务正常 进行，保护物业服务委托方人身财产安全（物业公司协助甲方维护事发区域秩序，现场设施运行能源供给，保护环境卫生工作）	
19			机关办公区域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	
20			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	
21	公共秩序 维护服务 (100分)	大型活动 秩序 (15分)	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	
22			应保障通道、出入口、停车场等区域畅通（物业协助甲方停车场车辆疏导及停车场卫生环境）	
			活动举办过程中，配合现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活 动	

23			正常进行	
24	合计		100分	
<p>注1：物业服务委托方可依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求，增减二级指标，设置相应分值，并对其 他二级指标分值进行调整。一级指标总分为100分。</p> <p>注2：如果各模块中的二级指标不在物业服务合同约定范围内(或因委托方原因不纳入评价范围), 应计算扣除该项分值后的总分与100分的比例，在完成所有打分后，按照该比例折算出实际总分，</p> <p>例如，某模块中无某项分值为10分的二级指标，扣除该项分值总分为90分，与100比侧计算为：100/90≈1.11 （结果四舍五人）；如该项目服务要求评价后总得分为80分，根据比例折算最后实际总分为：80×1.11=88.8分。</p>				

第六章 响应文件格式

供应商编制文件须知

- 1、供应商按照本部分的顺序编制响应文件，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、对于竞争性磋商文件中标记了“实质性格式”文件的，供应商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，**否则响应无效**。未标记“实质性格式”的文件和竞争性磋商文件未提供格式的内容，可由供应商自行编写。
- 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。

响应文件封面（非实质性格式）

响 应 文 件

项目名称：

采购编号/包号：

供应商名称：

一、索引表

序号	项目	应答内容	在响应文件中所在页码	备注说明
1	营业执照或事业单位法人证书等	有或没有		
2	供应商资格声明书	有或没有		
3	中小企业证明文件	有或没有		
4	其他落实政府采购政策的资格要求	有或没有		
5	其他特定资格要求	有或没有		
6	响应书	有或没有		
7	授权委托书	有或没有		
8	报价一览表	有或没有		
9	分项报价表	有或没有		
10	采购需求偏离表	有或没有		
11	合同条款偏离表	有或没有		
12	管理体系认证	有或没有		
13	业绩	有或没有		
14	项目经理	有或没有		
15	工程主管	有或没有		
16	安全主管	有或没有		
17	配电室人员	有或没有		
18	中控消防人员	有或没有		
19	服务承诺	有或没有		
20	针对本项目特点、难点分析	有或没有		
21	房屋及设施设备维修服务方案	有或没有		

22	安全生产管理方案	有或没有		
23	保洁服务方案	有或没有		
24	会议服务方案	有或没有		
25	节能方案	有或没有		
26	培训体系建设与方案	有或没有		
27	紧急处理预案	有或没有		
28	防恐预案	有或没有		
29	保密工作措施及预案	有或没有		
30	★条款响应	有或没有		
31	满意度调查表	有或没有		

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

供应商资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目磋商中，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。

供应商名称（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）（实质性格式）

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，供应商无须提供《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；当供应商拟享受中小企业扶持政策时，仍应提供上述证明文件，否则不享受相关中小企业扶持政策。

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

（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或要求供应商以联合体形式参加采购活动，响应文件中须提供《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。

（4）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供应商出具。联合体参与的，《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，供应商应充分、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。

（5）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，供应商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《供应商须知资料表》，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（货物）格式(本项目不适用)

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（竞争性磋商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（竞争性磋商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。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

说明：

如本项目（包）允许分包，且供应商拟进行分包时：

- （1）响应文件中须提供《拟分包情况说明》，否则**响应无效**；
- （2）当同时符合下列情形时，响应文件还须提供《分包意向协议》，否则**响应无效**：
 - A. 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；
 - B. 供应商通过分包方式满足中小企业政策要求的。

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项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中_____包（填写包号）的磋商。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）	占该采购包合同金额的比例（%）
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：						

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（1）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》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，其响应无效；

（2）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，如未提供《拟分包情况说明》，或提供了《拟分包情况说明》但未填写分包承担主体名称、分包承担主体类型、拟分包合同内容、拟分包合同金额，其**响应无效**；

（3）如本采购文件《供应商须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则供应商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**响应无效**。

分包意向协议

甲方（供应商）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）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）成交，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

（1）当供应商属于本部分说明中第（2）类情形，必须提供，否则**响应无效**；其他情形无须提供；

（2）供应商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，并在响应文件中提交全部协议原件的电子件，否则**响应无效**。

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（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包采购项目的磋商事宜，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采购项目的磋商工作。
- 二、联合体成交后，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竞争性磋商文件要求出具《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、内容以响应文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以响应文件及合同为准。
- 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。如未成交，本协议自

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

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**响应无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 磋商保证金凭证/交款单据电子件

5 响应书（实质性格式）

响应书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的采购活动，并对此项目进行磋商。

1. 我方已详细审查全部竞争性磋商文件，自愿参与磋商并承诺如下：

（1）本响应有效期为自响应文件提交截止之日起 180 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应竞争性磋商文件的全部要求。

（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）如我方成交，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照竞争性磋商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）：_____。

与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传 真_____

电话_____

电子函件_____

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人____（姓名）系____（供应商名称）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）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

供应商名称（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（单位负责人）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.若响应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：____（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系____（供应商名称）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：

供应商名称（加盖公章）：____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：____

日期：____年____月____日

7 报价一览表（实质性格式）

报价一览表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____

包号	供应商名称	报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的报价应和《分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

8 分项报价表

(格式示例一，适用于设备采购)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商所属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
1												
2												
3												
4												
...												
总价(元)												

说明：制造商规模请填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《供应商须知》。

制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 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。

外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

(格式示例二，适用于服务类项目)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

(采用工程量清单计价方式的采购项目，应在本部分放置清单计价表格)

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 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。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

9 采购需求偏离表

采购需求偏离表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商 文件条目号 (页码)	竞争性磋商文件要求	响应内容	偏离情况 (据实填写)	说明
对本项目采购需求的偏离情况 （应进行选择，未选择 响应无效 ）： <input type="checkbox"/> 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对采购需求中的所有要求，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 响应无效 ；对采购需求中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：

1. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	竞争性磋商 文件条目号 (页码)	竞争性磋商文 件要求	响应文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择响应无效）： <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，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，否则 响应无效 ；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”。

供应商名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

11 管理体系认证

12 业绩

13 项目经理

14 工程主管

15 安全主管

16 配电室人员

17 中控消防人员

18 服务承诺

19 针对本项目特点、难点分析

20 房屋及设施设备维修服务方案

21 安全生产管理方案

22 保洁服务方案

23 会议服务方案

24 节能方案

25 培训体系建设与方案

26 紧急处理预案

27 防恐预案

28 保密工作措施及预案

29 ★条款响应

30 竞争性磋商文件要求提供或供应商认为应附的其他材料

30-1 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”。

2025 年西城区政府采购中心工作满意度调查表

项目名称：采购编号：

供应商名称：年 月 日

序号	调查项目	满意	较满意	不满意	原因及建议（不满意请说明事例，以便我们改进工作，提高服务质量）
1	采购流程规范性				
2	采购文件规范性				
3	制度建设				
4	服务态度				
5	工作效率				
6	人员素质				
7	业务能力				
8	廉洁自律				
9	信息发布				
10	保密工作				
总体评价					
盖章：					
对采购中心工作建议：					

此表为非实质性内容，感谢您对我中心工作的理解和支持。

二、最后报价一览表（实质性格式，磋商后提交）

最后报价一览表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	供应商名称	最后报价		其他 声明
		大写	小写	

- 注：1.此表中，每包的报价应和《最后分项报价表》中的总价相一致。
- 2.本表必须按包分别填写。
- 3.最后报价与原始报价不一致时，请于磋商第二日递交本表及最后分项报价表。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

三 最后分项报价表（实质性格式，磋商后提交）

最后分项报价表

（格式示例一，适用于设备采购）

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商/生产厂家	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商所属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价（元）	数量	合价（元）
1												
2												
3												
4												
...												
总价（元）												

说明：制造商规模请填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《供应商须知》。

制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 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。

外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

(格式示例二，适用于服务类项目)

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

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

(格式示例三，适用于工程类项目，且现场难以重新按工程量清单提供报价的)

序号	最后报价计算过程或说明（可以填写按第一次报价下浮/上浮比例，也可以填写相对第一次报价某部分价格变化情况）	总价(元)	备注
1			
合计(元)			

注：1.本表应按包分别填写。

2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

3.此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商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。外商投资类型请填写“外商单独投

资”、“外商部分投资”或“内资”。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日

最后报价构成表（如有，磋商后提交）

1 最终报价中分包情况说明

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型 (选择)	拟分包合同金额 (人民币元)
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			

2 联合体最终报价情况说明

序号	联合体成员名称	联合体成员类型 (选择)	合同金额 (人民币元)
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. 如供应商为联合体或拟进行合同分包，则必须选择一种表格填报，否则**响应无效**。

2. 本表应按包分别填写。

3. 此表无需在响应文件中提交，磋商后供应商按磋商小组要求提交。

供应商授权代表签字（或加盖供应商公章）：_____

日期：____年____月____日