

# 北京市海淀区政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京市海淀区三山五园文化艺术中心  
（北京市海淀区博物馆）申报“海淀区  
三山五园文化艺术中心物业综合服务项  
目”政府采购项目

项目编号：HCZX2026-011

采购人：北京市海淀区三山五园文化艺术中心  
（北京市海淀区博物馆）

采购代理机构：北京市海淀区政府采购中心



## 使用说明

为促进政府采购活动的公开、公平和公正进行，进一步优化我市政府采购营商环境，提高招标文件编制质量和采购工作效率，根据政府采购有关法律法规及政策要求，会同有关单位研究制定了《北京市政府采购项目公开招标文件示范文本》（以下简称《示范文本》），并在我市政府采购项目中推广使用。

现根据使用情况及政府采购有关新政策要求，就《示范文本》进行更新。

### 一、适用范围

《示范文本》适用于我市采用公开招标方式采购的政府采购货物和服务项目。

### 二、填写规则

条款中以空格和下划横线“\_”形式标记的部分，为采购人或采购代理机构需要填写的内容。采购人或采购代理机构应根据采购项目具体特点和实际需要进行具体化填写，确实没有需要填写的，在空格或下划横线“\_”中用“/”标记。

条款中以“□”形式标记的内容，为采购人或采购代理机构需要确定的选项。编制招标文件时，适用于本项目的选项标记为“■”，不适用于本项目的选项标记为“□”。

### 三、提示条款

《示范文本》中“（）”形式标记的红色斜体内容，属于提示编制招标文件的注意事项，招标文件发出前，有关提示内容应予以删除。

#### 四、资料表的运用

为了便于供应商高效阅览、避免遗漏重点内容，《示范文本》对第二章“投标人须知”设置了资料表形式。“投标人须知资料表”用于进一步明确“投标人须知”正文中的未尽事宜，采购人或采购代理机构在编制招标文件时，应根据采购项目实际需要，对于需要修改和补充的内容在资料表中选择和补充列明。“投标人须知资料表”与“投标人须知”正文内容不一致的，以“投标人须知资料表”为准。

为避免招标文件编制过程中出现的相同内容在文件中前后不一致等错误，招标文件尽量做到相同内容只出现一次，其他章节涉及有关内容的，以标明条款号引用的方式体现。

---

# 目 录

第一章	投标邀请 .....	1
第二章	投标人须知.....	5
第三章	资格审查 .....	20
第四章	评标程序、评标方法和评标标准 .....	24
第五章	采购需求 .....	34
第六章	拟签订的合同文本.....	60
第七章	投标文件格式.....	145

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

# 第一章 投标邀请

## 一、项目基本情况

1.项目编号：HCZX2026-011

2.项目名称：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）申报“海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目”政府采购项目

3.项目预算金额：人民币 1332.801597 万元、项目最高限价(如有)：人民币 1332.801597 万元

4.采购需求：

包号	标的名称	单位	数量	简要技术需求	用途
01	海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目	项	1	客户服务、房屋及设施设备维修保养、环境清洁、绿化维护管理等。	物业服务管理

5.合同履行期限：自合同签订之日起一年。本项目预算金额为三年服务期金额，采用“签订1年、续签2次”模式实施。一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，若中标供应商年度履约考核合格且无重大违约、招标人财政预算足额保障，招标人可视服务情况与中标供应商续签合同，续签每次期限为1年，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。每次续签前需经招标人履行内部审批程序，且中标供应商上一年度服务考核合格，方可续签。

6.本项目是否接受联合体投标：是 否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求

的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

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

3.2 其他特定资格要求：\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_。

### 三、获取招标文件

1.时间：2026年2月26日至2026年3月4日，每天上午8:00至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

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

4.售价：0元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1.投标截止时间、开标时间：2026年3月19日9点30分（北京时间）

2.地点：采用远程电子开标方式，投标人使用CA认证证书或电子营业执照登陆北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。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。

### 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：如涉及的详见招标文件各章对应条款要求。

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。投标人应在规定的时间内对投标文件进行解密，否则视为**投标无效**。

3. 本项目的项目名称、项目编号以招标文件为准。

4. 解密时限：解密时限为北京政府采购电子交易平台开启投标人自行解密功能后 30 分钟。

5. 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 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台进行自行解密操作，请投标人务必于解密功能开启后及时操作。

## 6. 采购人监督管理部门信息

联系人：王老师

联系方式：010-58238588

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

地址：北京市海淀区海淀公园路 6 号

联系方式：010-58238583

### 2. 采购代理机构信息

名称：北京市海淀区政府采购中心

地址：北京市海淀区东北旺南路 29 号院 4 号楼

联系方式：010-52808095

### 3. 项目联系方式

项目联系人：任老师、边老师

电话：010-52808095

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否						
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为单一产品采购项目。 本项目__包均为非单一产品采购项目，核心产品为：_____						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">包号</th> <th style="width: 45%;">标的名称</th> <th style="width: 40%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">详见招标文件第一章投标邀请</td> <td style="text-align: center;">详见招标文件第五章采购需求</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	详见招标文件第一章投标邀请	详见招标文件第五章采购需求
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	详见招标文件第一章投标邀请	详见招标文件第五章采购需求						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： <u>超预算报价为无效标</u> 。						
12.1	投标保证金	投标保证金金额：_____不收取_____。 投标保证金收受人信息：_____ / _____。						

条款号	条目	内容
12.8.2		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：_____。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>60</u> 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟
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 type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是 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。其他规则详见第五章采购需求第一部分的说明。
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：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>电话</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）； 联系电话：010-58238583； 通讯地址：北京市海淀区海淀公园路6号。
27	代理费 （本项目不收取）	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input type="checkbox"/> 中标人 收费标准：_____ / _____； 缴纳时间：_____ / _____。

## 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

《政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

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

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

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

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

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，

也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

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

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

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职

职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

- 5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

### 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

- 5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。
- 5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；
- 5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

### 5.4 正版软件

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

（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

## 5.5 网络安全专用产品

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

## 5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

## 5.7 采购需求标准

### 5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

### 5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

## 6 投标费用

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

## 二 招标文件

### 7 招标文件构成

#### 7.1 招标文件包括以下部分：

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

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

### 8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导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为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，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（本项目不适用）

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

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

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

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

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

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

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

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

### 13 投标有效期

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

### 14 投标文件的签署、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《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定的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。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

## 26 询问与质疑

### 26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

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

### 26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，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。其中对于招标程序的质疑应向北京市海淀区政府采购中心提出并由采购中心负责作出答复。对于采购文件的技术需求（含评分细则）的质疑应向采购人提出并由采购人负责作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

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

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

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

## 27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，

---

中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

## 第三章 资格审查

### 一、资格审查程序

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

### 二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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<b>投标无效</b>。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	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>	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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<b>投标无效</b>。</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>	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
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》“1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 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。	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。	本项目不适用

序号	审查因素	审查内容	格式要求
5	获取招标文件	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招标文件。 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。	无须投标人提供证明材料

## 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	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的(如相应技术、安全、节能和环保等), 投标人的投标产品应符合相应规定或要求, 并提供证明文件电子件: 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书; 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求;(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求) 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则, 不存在恶意串通, 妨碍其他投标人的竞争行为, 不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的;
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:(一)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;(二)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;(三)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;(四)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;(五)不同投标人的投标文件相互混装;(六)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中, 评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容, 作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式, 并加盖公章, 或者由法定代表人(若投标人为事业单位或其他组织或分支机构, 可为单位负责人)或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价, 有

可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间对此进行书面确认，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 2.4.2-2.4.8 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

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

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 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 4 % 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）见第二章投标人须知 5.3.4。

#### 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：见第二章投标人须知资料表 22.1

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，应及时向财政部门报告。

## 二、评标标准

本项目采用综合评分法，满分 100 分，价格分评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。评分细则如下：

序号	评分因素	评审细则	分值	评审标准	主客观分属性
1	商务 (26分)	投标人管理体系	12	<p>认证及证书（提供有效证书扫描件或复印件及全国认证认可信息公共服务平台认证结果信息，并加盖投标人公章否则不得分。证书有效性以全国认证认可信息公共服务平台 <a href="http://cx.cnca.cn/">http://cx.cnca.cn/</a> 查询结果为准）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标人具有有效的质量管理体系认证证书；</li> <li>2. 投标人具有有效的环境管理体系认证证书；</li> <li>3. 投标人具有有效的职业健康管理体系认证证书；</li> <li>4. 投标人具有有效的能源管理体系认证证书；</li> <li>5. 投标人具有有效的信息安全管理体系统认证证书；</li> <li>6. 投标人具有有效的保密管理体系认证证书；</li> </ol> <p>备注：以上证书每提供1个得2分，未提供不得分，证书扫描件须加盖投标人公章。</p> <p>如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。</p>	客观
		企业业绩及经验	12	<p>根据投标人 2023 年 1 月 1 日（含）起至投标截止日（含）完成或正在开展的类似本项目的综合服务业绩（须为不同业主），每提供一个有效业绩得 2 分，最高 12 分。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 业绩需提供扫描件或复印件，包括合同首页、合同金额页、合同周期页、服务内容页、签字盖章页，缺失一项为无效，日期以合同签订日期为准；</li> <li>2. 合同服务项目至少含有以下 6 项中的 4 项：保洁服务、会议（或贵宾）服务、咨询（或服务台）服务、助览（或互动体验）服务、绿化服务、设备设施运行维护。</li> <li>3. 一个单位分年度多次签订的案例仅计入1个案例；同一个项目，分两期或以上完成的，计入1个案例。</li> <li>4. 如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。</li> </ol>	客观
		无违法犯罪承诺	2	<p>员工无犯罪记录承诺：</p> <p>投标人承诺所聘用人员无犯罪记录，提供承诺书并加盖投标人公章，得 2 分，未提供的 0 分。</p>	客观
2	服务 (64分)	整体服务分析	4	<p>整体服务分析，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整体服务理念；</li> <li>2. 管理重点难点分析；</li> <li>3. 项目总体保障措施分析；</li> <li>4. 投标人管理本项目的优势分析。</li> </ol> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合</p>	主观

序号	评分因素	评审细则	分值	评审标准	主客观分属性
				实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高4分。	
		环境管理服务方案	3	环境管理服务方案包括但不限于： 1. 重点区域保洁服务方案； 2. 垃圾分类、清运和监管方案； 3. 绿化监督管理服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高3分。	主观
		公共服务方案	2	公共服务方案包括但不限于： 1. 咨询服务方案； 2. 售检票服务方案； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高2分。	主观
		设备设施运行维护服务方案	4	建筑物及其附属设备设施、专用设备设施维修养护及巡查方案，内容包括但不限于： 1. 变配电及强电系统运行维护方案 2. 电梯、扶梯运行管理方案； 3. 中央空调系统运行管理方案； 4. 消防系统运行维护方案； 以上内容：专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；部分符合采购需求和实际情况视为部分符合；不符合采购需求和实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高4分。	主观
		能源管理方案	2	方案科学合理，可行性强，满足采购人要求得2分； 方案较科学合理，可行性较强，可满足采购人要求得1分； 未提供相应内容得0分。	主观
		员工培训方案	3	员工培训考核方案，包括： 1. 员工培训方案有计划，能执行； 2. 员工考核方案完善，结合实际能应用； 3. 员工队伍稳定方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门	主观

序号	评分因素	评审细则	分值	评审标准	主客观分属性
				针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高3分。	
		日常管理方案	2	日常管理方案，包括但不限于： 1. 员工考勤休假管理方案； 2. 档案管理方案等。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高2分。	主观
		应急管理预案	3	结合人员密集场所属性，有针对性的应急管理体系及应急预案： 1. 应急管理体系； 2. 自然灾害类应急预案； 3. 公共安全类应急预案； 4. 消防安全类应急预案； 5. 公共卫生类应急预案； 6. 公共服务类应急预案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得0.5分，不符合不得分，此项最高3分。	主观
		重大活动服务保障措施方案	3	重大活动保障实施方案（如节假日、重大活动保障、大客流及团队接待保障方案）包括但不限于： 1. 节假日开放服务保障方案； 2. 重大活动服务保障方案； 3. 大客流及团队接待保障方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得1分，部分符合得0.5分，不符合不得分，此项最高3分	主观
		人员的稳定性	1	人员的稳定性： 1. 承诺项目执行中，服务人员流动率为0—5%（含），得1分； 2. 承诺项目执行中，服务人员流动率为5%（不含）—10%（含），得0.5分； 3. 其他情况不得分。 审核依据为投标文件中加盖投标人公章的承诺函。	客观
		保密措施	3	制定保密措施方案： 1. 方案紧密结合项目文博场所特性，针对设备档案、涉密活动、敏感信息流转等场景制定具体保密措施，操作性强、针	主观

序号	评分因素	评审细则	分值	评审标准	主客观分属性
				对性突出，得3分； 2. 方案包含基本保密措施，但未充分贴合本项目文物保护、重大活动保障等实际场景，针对性一般，得2分； 3. 方案未制定实质保密措施或措施流于形式，未覆盖核心保密场景，得1分。 4. 不提供不得分。	
		服务经理	5	1. 具有管理类本科及以上学历，得1分； 2. 具有5年（含）以上同类项目管理经验，得1分； 3. 具有全国物业管理企业经理证书，得1分； 4. 具有高级智能楼宇管理师证书，得1分； 5. 具备红十字会颁发的救护技能证书，得1分。 （投标人需提供以上相关证书扫描件或复印件；提供近半年内任意一个月在本公司的社会保险缴纳证明，否则本项不得分；工作经验由投标人出具工作经历证明；如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。）	客观
		客户服务组长	5	1. 具有本科及以上学历，且具有学位证书，得1分； 2. 具有人力资源和社会保障局颁发的中级及以上职称证书，得1分； 3. 具有普通话水平测试等级证书（二级甲等）以上，得1分； 4. 具备红十字会颁发的救护技能证书，得1分； 5. 具备同类项目5年及以上同类岗位工作经历，得1分。 （投标人需提供以上相关证书扫描件或复印件；提供近半年内任意一个月在本公司的社会保险缴纳证明，否则本项不得分；工作经验由投标人出具工作经历证明；如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。）	客观
		设备组组长	5	1. 具有专科及以上学历，得1分； 2. 具有在有效期内的高压电工作业证，得1分； 3. 具有在有效期内的地下有限空间监护作业证，得1分； 4. 具有在有效期内的电梯修理T证书，得1分； 5. 具备同类项目5年及以上同类岗位工作经历，得1分。 （投标人需提供以上相关证书扫描件或复印件；提供近半年内任意一个月在本公司的社会保险缴纳证明，否则本项不得分；工作经验由投标人出具工作经历证明；如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。）	客观
		环境部主管	2	1、具有专科及以上学历，得1分； 2、具备同类项目3年及以上同类岗位工作经历，得1分。 （投标人需提供以上相关证书扫描件或复印件；提供近半年内任意一个月在本公司的社会保险缴纳证明，否则本项不得分；工作经验由投标人出具工作经历证明；如分支机构投标，总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。）	客观
		综合维	5	综合维修员3人需具有中专及以上学历，且均需持有在有效期	客观

序号	评分因素	评审细则	分值	评审标准	主客观分属性
		修员		内的从业人员健康证明;至少 1 人持有在有效期内的高级智能楼宇管理师证书,满足上述条件得 5 分;不具备上述条件不得分。 (投标人提供有效期内的证书扫描件或复印件,否则不得分;工作经验由投标人出具工作经历证明;如分支机构投标,总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。)	
		设备夜班组长	4	设备夜班组长 2 人需具有中专及以上学历,并有 2 年及以上夜班工作经历,得 4 分;不具备上述条件不得分。 (投标人提供有效期内的证书扫描件或复印件,否则不得分;工作经验由投标人出具工作经历证明;如分支机构投标,总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。)	客观
		变配电运行值班	4	变配电运行值班 8 人需具有中专及以上学历,持有在有效期内的低压电工作业特种作业操作证,并有三年以上变配电运行工作经验,得 4 分;不具备上述条件不得分。 (投标人提供有效期内的证书扫描件或复印件,否则不得分;工作经验由投标人出具工作经历证明;如分支机构投标,总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。)	客观
		空调运行值班	4	空调运行值班 4 人需具有中专及以上学历,并有三年以上空调运行工作经验,得 4 分;不具备上述条件不得分。 (投标人提供有效期内的证书扫描件或复印件,否则不得分;工作经验由投标人出具工作经历证明;如分支机构投标,总公司的资质及相关业绩等并入分支机构计算得分。)	客观
3	价格 (10分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格权值 × 100	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。	客观
<b>合计100分</b>					

## 第五章 采购需求

以下条款中打“★”号的条款为实质性响应条款，如供应商的《投标文件》中不满足任何一项实质性条款，为不实质性响应《招标文件》，其《投标文件》将被拒绝。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

本项目 接受 不接受进口产品

### 第一部分 服务需求一览表

服务名称	单位	数量	简要技术要求	用途
海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目	项	1	客户服务、房屋及设施设备维修保养、环境清洁、绿化维护管理等。	物业服务管理

其中：1. 物业综合服务人员 38 人。

2. 日常运营服务保障。

### 第二部分 技术规格及要求

#### 一、概况

1. **建筑名称：**海淀区三山五园文化艺术中心

2. **建设用地：**海淀区三山五园文化艺术中心坐落于北京市海淀区海淀公园西北角，艺术中心总建筑面积约 21205 平方米，地上建筑面积 2052 平方米，地下建筑面积 19153 平方米，其中办公楼或者业务用房建筑面积约 596.5 平方米。地上建筑高度 12 米，地下建筑高度-22.35 米。绿化面积约 3201 平方米。主要设施设备包括消防系统、强电系统（含高压配电室）、中央空调、给排水暖通系统、电梯系统等。

3. **建筑性质：**三山五园文化艺术中心将成为以文化艺术类为主的综合类艺术中心，融合展览、活动、文化体验、文化消费等多项功能。将与中关村国家自主创新示范区展示中心、中关村论坛永久会址互融共通，成为集文化遗产保护、科技前沿发布、自然生态体验于一体的文化新地标。

4. **总建筑面积：**21205 平方米，其中：地上建筑面积：2052 平方米，地下建筑面积：19153 平方米。

5. **建筑高度：**12 米（地上建筑）。

6. **使用用途：**办公、文物库房、展厅及其他文化设施对外服务等。

#### 二、职类分类、岗位要求与工作内容

##### （一）设备职类

##### 1. 人员标准

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	变配电运行值班	8	1. 具有中专及以上学历； ★2. 具有在有效期内的高压电工作业特种作业操作证； 3. 具有在有效期内的低压电工作业特种作业操作证； 4. 同类项目 3 年及以上变配电运行工作经历。
2	空调运行值班	4	1. 具有中专及以上学历； ★2. 具有在有效期内的制冷与空调设备运行操作证； 3. 能够熟练操作各类恒温恒湿机组、新风设备； 4. 同类项目 3 年及以上空调运行工作经历； 5. 具有有效的从业人员健康证明。
3	综合维修技工	7	<b>一、设备组组长 1 人</b> 1. 具有专科及以上学历； 2. 同类项目 5 年及以上设备管理岗位工作经历； 3. 具有在有效期内的高压电工作业特种作业操作证； 4. 具有在有效期内的地下有限空间监护作业证； 5. 具有在有效期内的特种设备安全管理 A 证书； 6. 具有在有效期内的电梯修理 T 证书。 <b>二、设备资料保管员 1 人</b> 1. 具有专科及以上学历； 2. 具有 1 年及以上工程档案管理工作经历。 <b>三、综合维修员 3 人</b> 1. 具有中专及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； ★3. 至少 1 人具有特种设备安全管理 A 证书； 4. 至少 1 人具有高级智能楼宇管理师证书； 5. 至少 1 人具有高空作业证书； ★6. 至少 1 人具有低压电工作业特种作业操作证。 <b>四、设备夜班组长 2 人</b> 1. 具有中专及以上学历； 2. 同类项目 2 年及以上夜值工作经历。

## 2. 整体工作目标

确保场馆基础设施、设备系统及特种环境的安全和稳定运行，为文物藏品的保存与有效利用，以及公众参观、研究与教育活动提供坚实可靠的设备技术保障。

## 3. 整体工作要求

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的设备设施运行维护服务方案（建筑物及其附属设备设施、专用设备设施维修养护及巡查方案），内容包括但不限于：变配电及强电系统运行维护方案、电梯和扶梯运行管理方案、

中央空调系统运行管理方案、消防系统运行维护方案。

#### 4. 岗位工作内容

##### (1) 变配电运行值班

负责高压、低压、配电系统变压器，工具的管理，确保供电系统安全运行。

“四懂”懂结构、懂原理、懂性能、懂用途，“三会”会使用、会维护保养、会排除故障；负责配电室设备及地面环境卫生清扫工作。

认真做好值班记录，填写好设备运行、巡视等情况，并保证参数正确、字迹清晰，记录齐全客观。

值班人员熟练掌握供配电系统的工作原理和操作规程，及常见故障排除方法，并持证上岗，上岗后要不断学习专业知识，以便于工作的连续性和提高熟练性；值班人员在值班时间以外，需根据本场馆临时需要，参与保障处理场馆配电维修相关工作。

##### (2) 空调运行值班

熟悉中央空调制冷机组运行逻辑、方式；了解制冷机组常规故障及原因；有风冷热泵机组运行经验优先；

熟悉新风机组、空调机组、恒温恒湿机组运行方式及维保内容；

具备末端空调设备维修能力；

熟练使用办公软件；

3年及以上工作经验者优先，需持有有效期内制冷与空调设备运行操作证；

具备良好沟通能力。

##### (3) 综合维修技工

###### 1) 设备组组长

负责物业项目工程（设备）管理工作的统筹与执行；

组织设备设施的日常维护、保养及巡检工作；

监督物业设备团队完成水电、暖通、消防等系统运行保障；

处理突发设备故障，制定应急抢修方案并组织实施；

协调外部施工单位完成改造与维修任务；

结合采购人场馆实际运营特点，本岗位设置高压电工作业特种作业操作证、地下有限空间监护作业证、电梯修理 T 证书相关要求，并非针对日常常规作业需求，目的为应对场馆设备运行过程中的极端紧急情况，保障此类情况下设备组组长可作为专业岗替补力量，第一时间开展高压配电、电梯修理相关应急操作，快速处置设备故障、消除运行隐患；同时，设备组组长作为场馆设备的管理岗位，掌握高压配电、电梯修理、地下有限空间作业等专业技能，能够更深入了解场馆核心设备的运行原理、操作规范及维护要点，提升设备管理工作的专业性、针对性和有效性，更好统筹协调场馆设备设施的日常维护、保养及巡检工作。

###### 2) 设备资料保管员

本场馆设备资产规模大、品类繁杂，各类设施设备档案的系统性、规范性管理是保障设备正常运行、后续维护保养及资产追溯的基础；为避免物业单位更换交接过程中出现设备档案缺失、信息断层、管理衔接不畅等问题，确保设备档案的完整留存、规范梳理与便捷查询，特设置设备资料保管员岗位，明确以下岗位要求：

①**采购人设备档案资料管理**：负责采购人设备相关档案资料的系统性整理、规范化管理及保密工作，严格遵守档案管理相关制度要求；

②**资料质量管控**：建立健全资料审核机制，确保各类设备档案资料的准确性、完整性与规范性，保障资料便捷查询与高效使用；

③**档案动态维护**：定期开展设备档案资料的更新、核验与维护工作，及时补充新增资料、修正错误信息，保持档案时效性；

④**库房管理职责**：承担工程备品备料库房的日常管理工作，包括物资存储、出入库登记、库存核对等相关事务。

### 3) 综合维修员

#### ①特种设备管理：

负责装卸现场的安全管理，确保装卸活动符合国家及地方的安全法规；制定并实施安全操作规程，监督执行情况，及时发现并纠正违规行为；组织安全教育培训，增强员工的安全意识和自我保护能力；参与安全事故的调查处理，提出预防措施，防止类似事故再次发生；协助完成安全评估和审核工作，确保项目符合安全标准。

#### ②综修服务：

场馆内综合维修，水电、暖通、空调维修；  
定期巡视设备设施的完好程度，每日巡视检修；  
对当班期间发生的问题及时上报或处理；  
对所有设备进行日常维护；  
负责对设备、设施、工区环境，每日定时进行检查。

### 4) 设备夜班组长

①**夜间安全**：每3小时巡查1次配电室、空调机房、污水井及各类排水设施等，在全馆范围开展动态巡视，覆盖展厅、设备间、公共区域等所有点位，实时排查各类设备运行隐患，对全馆消防、配电、通风等所有设备的夜间运行安全负责；

②**人员管理**：调度夜值团队，监督工作执行；

③**应急处置**：承担场馆夜间设备突发故障的应急处置工作，快速响应夜间突发情况、汛期抢修等，5分钟内到达事发地点并启动应急处置程序；

④**临时事项**：配合展厅夜间布展、撤展施工安全、施工人员管理、物品进出。

## (二) 服务职类

### 1. 人员标准

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	客户服务部主管	3	<p><b>一、服务经理 1 人</b></p> <p>1. 具有管理类本科及以上学历；</p> <p>2. 具有全国物业管理企业经理证书；</p> <p>3. 具有高级智能楼宇管理师证书；</p> <p>4. 同类项目 5 年及以上管理岗位工作经历；</p> <p>5. 具备红十字会颁发的救护技能证书。</p> <p><b>二、档案保管员 1 人</b></p> <p>1. 具有专科及以上学历；</p> <p>2. 具备同类项目 3 年及以上内业、行政档案管理工作经历。</p> <p><b>三、客户服务组长 1 人</b></p> <p>1. 具有本科及以上学历，且具有学位证书；</p> <p>2. 同类项目 5 年及以上客户服务管理岗位工作经历；</p> <p>3. 具备红十字会颁发的救护技能证书；</p> <p>4. 具有有效的从业人员健康证明；</p> <p>5. 具有普通话水平测试等级证书（二级甲等）以上；</p> <p>6. 具有人力资源和社会保障局颁发的中级及以上职称证书。</p>
2	客服	4	<p>1. 具有中专及以上学历；</p> <p>2. 具有有效的从业人员健康证明；</p> <p>3. 具有红十字会颁发的救护技能证书；</p> <p>4. 具备熟练使用 AED 设备的能力。</p>
3	会服人员	2	<p>1. 具有中专及以上学历；</p> <p>2. 具有有效的从业人员健康证明；</p> <p>3. 具有 1 年及以上活动的剪彩、签约、会议等服务工作经历。</p>

## 2. 整体工作目标

以国家一级博物馆与 5A 级景区标准为标杆，通过安全、精准、人性化的全流程服务，成就观众卓越体验，塑造场馆一流形象。

## 3. 整体服务要求

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的整体服务分析报告，包括整体服务理念、管理重点难点分析、项目总体保障措施分析、投标人管理本项目的优势分析。

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的公共服务方案，包括但不限于：咨询服务方案、售检票服务方案。

## 4. 岗位工作内容

### (1) 客户服务管理

#### 1) 服务经理

①**服务战略与标准制定**：根据国家一级博物馆及 5A 级景区标准，主导制定采购人场馆服务流程、质量标准及考核体系，并持续优化。

②**跨部门协同与资源整合**：统筹协调各部门，保障服务动线顺畅；管理服务预算、物资采购及外部合作资源。

③**团队建设与绩效管理**：负责服务团队的选拔、培训、考核与激励，搭建人才梯队，塑造服务文化。

④**重大接待与应急处理**：牵头重要接待、大型活动的服务方案策划与执行；主导处理重大投诉、突发事件及危机公关。

⑤**数据分析与品质提升**：通过观众反馈、运营数据等分析服务短板，推动服务创新与数字化升级，提升整体体验。

## 2) 档案保管员

根据投标人单位制度，建立并持续优化服务类档案（如观众意见、投诉记录、表彰记录、巡查日志、培训档案、活动记录、合同协议等）的分类、编码、归档及保管流程。

定期从各服务岗位（检票、咨询、接待、会议等）及服务经理/客户服务组长处接收、核对需归档的纸质与电子文件资料。

严格执行档案借阅、复制、使用登记与审批制度，确保档案实体与信息的安全、保密。

对电子档案进行定期备份，确保数据安全。

开展行政事务管理，负责各类文件规范流转、会议组织并建立健全行政工作流程。

负责物业人员配置保障，完成招聘全流程、规范员工入离职手续。

全流程管控物业后勤保障，制定物业物资采购计划、负责物业库房管理与物料调配。

落实人力资源综合管理，搭建培训体系、组织绩效考核、精准核算薪酬及申报缴纳社保公积金。

做好劳资关系合规管理，依据法律法规完成劳动合同全流程管理及合规归档。

根据档案内容，定期整理、汇总服务相关数据与典型案例，为服务改进和培训提供素材。

## 3) 客户服务组长

①**日常运营管理与执行**：直接负责检票、咨询、接待、会议服务等岗位的排班、调度与现场巡检，确保流程规范、安全有序。

②**服务质量实时监控**：督导各岗位落实服务标准，检查仪容仪表、服务态度、操作规范（如票务核对、答疑准确性），及时纠正偏差。

③**现场培训与问题处理**：组织班前会、在岗培训及实操演练；第一时间处理观众投诉、咨询疑难及突发状况，并上报重大事件。

④**团队士气与沟通反馈**：关注员工状态，做好上传下达；收集观众意见与一线问题，定期向服务经理提出优化建议。

## (2) 客服

### 1) 检票服务内容与标准

**①工作内容：**

检验票卡，检验有效证件，引导游客有序入馆。

**②工作标准：**

安全通检、无错票、无漏票、无游客投诉，无游客滞留现象。

严格执行作业程序，根据客流情况协助其他岗位进行宣传疏导，检票排队时确保安全，组织好排队检票的游客。

严禁无票卡、无审批单陪同人员进馆参观；醉酒人员、精神障碍患者、无民事行为能力/限制民事行为能力未成年人及行动不便的残疾人等无监护人陪同的，不得单独进馆参观。

对老、幼、病、残、孕等需要帮助的游客，主动迎上前去检票；遇有团体进馆参观时，要主动与带队人联系、组织安排、确保无游客滞留、尽量采取集中检票的进馆办法。

认真做好数据信息统计，无错报、漏报，做好日、周、月报等汇总工作。

做好特殊事件及时上报工作，避免游客投诉。认真执行采购人有关规定和上级指示精神。

**2) 咨询服务内容与标准****①工作内容：**

提供咨询服务：热情、准确地为观众提供咨询服务，做好游客咨询问题的分类统计；

宣传品发放及管理；

提供特殊群体接待服务：向残障人士提供轮椅等服务，进行电梯和游览路线建议的引导；当残、障人士无人陪护需要帮助时，为其提供陪伴参观服务；

做好信息沟通服务：游客服务中心遇到各类咨询和投诉问题，需及时与采购人相关部门进行联络、沟通和处理。

提供寻人、拾物、寻物和认领服务；提供服务的同时，做好登记备案工作；

提供医疗救助及母婴关爱服务；

现场投诉处理：受理现场投诉，认真倾听，安抚游客情绪，诚恳耐心解释和调解；

突发事件处理。当采购人场馆发生火灾、地震等突发事件时，应做好观众的紧急疏导，明确指明出口，快速疏散；当采购人场馆发生刑事案件、打架等危及个人安全的事件时，应第一时间通报上级主管和安保部妥善处理；

物品租借的管理：向观众提供导览机、轮椅等物品租借服务，做好登记、唱收唱付、做好租金与财务的对接等工作，爱护公共财产；

观众满意度调查：协助采购人做好观众满意度调查工作。

**②工作标准：**

熟知本岗位工作职责；  
咨询人员统一发型，统一工服，统一胸牌，仪表规范；  
具备良好的服务意识，使用规范的礼貌用语；  
保证从事服务的所有人员必须经过政审和综合培训；  
根据活动的不同性质、不同规模制定切实可行的服务方案；  
掌握活动及礼仪服务的规范，为参与者提供规范化、人性化的接待服务工作；

服务人员形象端庄、着装整洁、态度和蔼、语言文明、服务行为规范；

鉴于本采购人的特点，投标方客服人员必须接受采购人管理人员的指导和管理工作。拟派驻艺术中心的客服管理人员和工作人员除必须具备一定的经验、岗位操作能力外，还须具备较高的政治素质、道德素质；

绝对服从采购人的管理和工作安排，坚守岗位，努力完成各项工作任务。

### **(3) 会服**

#### **①工作内容：**

负责对场馆内举办的各类活动（包括：展览开闭幕、节日庆典、学术交流等）提供接待保障服务工作；做好活动前准备、活动中服务及活动后整理工作，包括会操作电脑办公软件和音响设备等；保证各活动场所环境干净、整洁，确保使用设施用具安全卫生，为到场人员提供人性化的服务工作。

负责采购人各类活动的剪彩、签约等服务保障工作。

#### **②工作标准：**

熟知本岗位工作职责；  
咨询人员统一发型，统一工服，统一胸牌，仪表规范；  
具备良好的服务意识，使用规范的礼貌用语；  
保证从事服务（活动）的所有人员必须经过政审和综合培训；  
根据活动的不同性质、不同规模制定切实可行的服务方案；  
掌握活动及礼仪服务的规范，为参与者提供规范化、人性化的接待服务工作；

服务人员形象端庄、着装整洁、态度和蔼、语言文明、服务行为规范；  
活动现场整体环境整洁、地面无杂物、桌面整洁无污渍、空气清新；  
活动现场音像设备无故障隐患，播放效果良好；  
活动现场照明灯和空调开关适时，照度和温度适度，既能满足需要，又能节约用电；

各项服务（活动）及时、热情、周到、细致，无脱节断档和其他影响活动效果等情况；

使用的茶叶和饮用水符合食品卫生标准；  
严格遵守保密制度，服务人员不打听、不传播重要活动内容；  
随时做好安全防范工作，确保活动场地内无安全隐患；  
绝对服从采购人的管理和工作安排，坚守岗位，努力完成各项工作任务。

**(三) 环境职类****1. 人员标准**

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	环境部主管	1	1. 具有专科及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； 3. 同类项目3年及以上环境管理工作经历。
2	保洁员	8	1. 具有初中及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明。
3	绿化工	1	1. 具有初中及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明。

**2. 整体工作目标**

达到国家一级博物馆达标标准。

**3. 整体工作要求**

投标人需专门针对本项目，制定内容详细、符合采购需求、符合场馆实际情况的环境管理服务方案，内容包括但不限于：重点区域保洁服务方案、垃圾分类、清运和监管方案、绿化监督管理服务方案。

**4. 岗位工作内容****(1) 环境部主管**

根据当日工作任务，负责每日工作的分配指派；

负责检查所辖范围各责任区的清洁卫生状况；

负责随时检查保洁员的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置，安排考勤核算及排班；

有带领团队经验；

承担各类重要、临时活动等保洁任务，具备大型高规格活动现场环境管控经验；

按照文博场所环境管理专业要求，负责场馆展厅、文物展陈区域的保洁管理，避免保洁作业对文物、展陈设施造成损害；

承担场馆室外绿化区域的日常监管，对接绿化养护服务，监督绿化养护作业，具备景观工程与绿化养护的基础管理能力；

执行公司规章制度工作程序，保质保量，按时完成工作任务；

负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，做好考核评估记录；

负责对清洁工具、设备的使用维护进行指导；

负责每日工作记录的填写及交接班工作；

完成采购人交办的其他任务。

**(2) 保洁员****1) 工作内容****①公共区域日常保洁：**

包括但不限于楼梯、大厅、走廊、电梯间、库房、卫生间、会议室、公共区域的门窗玻璃、墙面、地面、卫生洁具等所有公共部位的保洁工

作；地面、门窗、窗棂、展柜、展柜玻璃的清洁；石材质、木质、胶板质养护工作；各级政府要求的环保工作及社会活动；所有清洁设施设备的维修工作。

### ②办公区域的日常保洁：

包括各办公室、办公工位桌面及卫生间、楼梯间、通道走廊等墙、顶、地、门窗、各裸露管线、标牌标识和配套公共设施，包括办公家具、工位、办公设施等。

### ③室外日常保洁：

采购人园区周边、道路、园区内外场地及公共区域、沟、渠、井（馆属范围内）保洁工作；路基、台阶、路面、院内路椅、垃圾桶等每日擦拭；雨水口、排污系统、积水积雪的及时清理；路椅/垃圾箱位置调整。

### ④室内绿植租摆监督管理：

对采购人室内绿植租摆有监管职责，定期检查室内绿植的生长状态，并按要求定期对室内绿植进行浇水养护等工作，保持叶面光亮，外形美观，无明显黄叶和虫蛀，摆放位置合理，花木出现黄叶、坏叶应及时修剪。发现问题时应及时处理、妥善解决，并报告采购人。

### ⑤展项装置和设施设备的保洁：

室内外展品保洁服务：展柜、展板、展陈说明牌、互动设备、电视机、多媒体、设备屏幕等。保洁作业需遵循文物保护要求，使用文物专用保洁物料、采用无损伤作业方式，且需严格把控作业时间、动线，避免影响文物保存与展览秩序，要求保洁人员具有文物保护意识，需经专项培训后方可上岗。

### ⑥灭害消杀与垃圾收纳清运：

园区内各区域的垃圾收纳清运，从指定通道运至垃圾站，垃圾站的维护及配合环卫单位中转垃圾消纳工作。按照每年消杀 12 次，每月一次，定期进行灭害消杀工作。

依据《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国传染病防治法》《病媒生物预防控制管理规定》《文物保护法》等相关法规，采取必要的防控措施，包括消杀和灭虫，以预防和控制传染病传播，保障公众健康；采取环境治理、物理或药物灭杀等措施，将病媒生物密度控制在国家标准内；设置垃圾和废弃物存放专用设施，从业人员需保持个人卫生，确保场馆公共场所环境整洁；实施相关措施时确保文物安全，避免对文物造成损害。

### ⑦重要活动环境保障：

对采购人重要活动及贵宾接待有卫生保障的职责，包括配合合作经营单位做好卫生保障工作。重要活动及贵宾接待期间，需提升作业频次、强化现场应急保洁，作业负荷与标准高于日常状态，需具备大型活动保洁的应急能力。

## 2) 工作标准

根据采购人的总体要求，结合场馆开放时间及相关工作人员工作时间安排，考虑运营期参观人流高峰低谷人流量情况，合理安排保洁服务各项工作，确保场馆安全、平稳、高效运行；

结合保洁物品的特殊要求，特别是展项装置和设施设备保洁工作的特点，要求成立专门的工作班组，以满足其保洁工作的特殊需求；

所有保洁工作要求做到光洁、无污迹、无浮尘；卫生间、电梯间、垃圾桶等清洁及时，保持干净、无异味；垃圾收纳清运及时，保证无虫害鼠害等；

必须适应采购人的各类特殊需求，部分及重点区域需提供全年全天候的服务，并根据撤、换展、各种科技、文化和社会活动的需要，随时对增加的保障区域及工作提供全面保洁服务；

### **(3) 绿化工**

#### **1) 工作内容**

**室外绿化养护管理（景观提升）：**定期浇水、施肥和修剪植物，确保植物健康生长，同时清除病虫害，并进行必要的植株更新和替换；水肥管控，合理肥力和通气性，为植物提供适宜的生长环境；根据季节和植物需求，制定养护计划，安排合适的操作和管理活动，定期清除杂草、落叶和其他垃圾，保持绿地整洁，清理道路、人行道和排水系统；病虫害专项防治，观察并处理植物的病虫害情况，采取必要的防治措施，如喷洒杀虫剂、病药等，以遏制疾病和害虫。需具备特种绿植名木的专业养护技能，熟悉场馆苗木的生长特性与养护要点，需经专业培训后方可上岗。

#### **2) 工作标准**

场馆日常绿化养护一年，包含全年养护农药、手动机具、电动机具、高空作业车使用、冬雨季施工等与之相关的全部工作；三山五园 LOGO 处花卉每年更换 2 次，进行种植、整理绿化用地、换填、地被清除等全部工作内容。养护区域为场馆专属景观区，作业需兼顾景观效果与场馆环境要求，避免养护作业对场馆公共秩序、展陈环境造成影响，对作业规范、时间把控需严格要求。

### **三、专项服务技术要求**

#### **(一) 电梯系统维保：**

按国家对电梯安全运行的标准，建立对电梯设备及附属设施的维护维修实施方案；

落实电梯设备设施维护、维修的专业（单位）力量；

实施依照电梯维护、维修工作方案，专业（单位）力量进行日常工作的监管，建立《电梯运行日记》；

落实协调电梯停运检修；

电梯运行故障率控制在 0.5% 以下，停行时间/运行有效时间比小于 0.3%，故障报修抢修到现场时间不超过半小时；

提供电梯维修记录、维护情况台账；

根据当年电梯运行情况提出下一年备件更换方案；

落实当年电梯年检做到电梯年检、年审一次合格通过；

维保服务需要包含电梯基础配件更换（非小件）费用，基础配件包含更换电梯门扇、轿门、调色补漆、更换控制面板等大件包料；

符合国家和北京市质量技术监督部门的法律法规和技术要求，包括但不限于：《中华人民共和国特种设备安全法》；《电梯日常维护保养规则》（DB11/418）；《电梯维修规范》（GB/T18775）；《电梯制造与安装安全规范》（GB7588）；《自动扶梯自动人行道的制造与安装安全规范》（GB16899）；《电梯安装、改造、重大维修和维护保养自检规则》（DB11/T 420-2019）。

## （二）化粪池清掏

为确保化粪池的安全运行与合规管理，投标人依据《北京市市容环境卫生条例》负有及时清掏的法定义务。鉴于化粪池清掏属于《安全生产法》所严格管控的高风险有限空间作业，并需遵守《中华人民共和国水污染防治法》的环保要求及《化粪池清洁与维护服务规范》的专业标准，投标人通过委托具备相应安全资质与处置能力的专业机构执行每季度1次的清掏工作，并履行统一的协调与监督职责，以更专业、安全的方式完成其法定维护责任。

**（三）电气系统维保：供、配电系统的运行、维护保养、检修、记录（按供电部门相关规定进行维护）。**

### A. 变电站运行维护

每天巡视各主机房的动力控制柜、配电箱等；

定期检查动力控制柜、配电箱、照明箱，并对双电源切换箱功能进行检查和试验（每年1次）；

变电站保证24小时值班，每两小时巡视一次变电站供配电系统设备；

每天根据巡视时间，做好各类运行数据的记录工作；掌握整个变电站设备的系统原理、运行状态；

制订变电站系统设备的维修保养工作计划，做好各类维修工作；

每季度对配电室的高、低压电气设备进行巡视（每季度1次）；

每年对配电室的高压设备进行试验及检修、清扫（每年1次）；

每年对配电室的防雷设备及接地装置按标准进行电气试验（每年1次）；

提供二十四小时事故抢修保证，接到采购人通知后立即派抢修人员赶往事故现场；

封堵电柜电缆入口；

以上工作内容均在采购人配电室内完成，如有些设备的试验项目受场地条件限制须在实验室完成，经采购人同意后由投标方收取及归还；

对配电室故障柜进行维修；

配电室继电保护检测（每年1次）；

高压绝缘手套、绝缘鞋检测（每半年 1 次）；  
须符合国家相关法律法规标准。

### **B. 二级配电系统**

包含主机房的动力控制柜、配电箱等；

每月对所有二级配电系统动力、照明、空调等设备设施根据设备维修计划进行维护保养及维修（除特殊设备外）；

每周检查各类动力、空调、照明以及所有展区内的配电箱；

对具有双电源切换功能的配电箱进行检查和试验（每年一次）；

每半年对所有配电箱进行除尘清扫；

每季度对继电器控制柜内的元器件检查一次，每半年校正一次热继电器的整定值，并予以清洁；

每年一次对各导线的接头紧固、接地测试；

每年一次对密集型母线排（机房内）检查，各类电缆导线等的接头紧固，并进行接地测试、绝缘测试；

须符合国家相关法律法规标准。

### **C. 直流屏维保**

高频模块（充电装置）工作状态检查及输出电压测量；

合闸母线电压，控制母线电压、电流，蓄电池充电电压测量；

绝缘监察装置检查和母线对地绝缘状况；

蓄电池外观检查，浮充电压检查，单只电池电压测量（电池巡检）；

直流屏监控装置试验、检查；

交流互投试验；

中央信号屏检查、试验；

蓄电池组容量检测试验；

维保频次：不低于每个月 1 次；

须符合国家相关法律法规标准。

### **D. 电力监测设备维保**

配电室 SMAT-M 系列监控仪表；

各配电室 SMAT-M 系列电力监控仪表维护保养；

电力监控仪表测量数据的校对；

电力监控仪表的通讯测试；

电力监控端子及连接器检测；

电力监控的通讯系统接地检测；

电力监控仪表设置参数检测；

监控仪表的故障检测；

电力监控仪表的维修（维修过程中提供周转设备）；

电力监控仪表的更换；

配电室监控后台设备的维护保养；

配电室监控网络的通讯测试；

配电室计算机操作系统定期文件清理及数据备份；  
配电室计算机操作系统的恢复及维护；  
维保频次：每年 1 次；  
须符合国家相关法律法规标准。

#### **E. 能源管理**

根据国家相关法规，做好场馆的能源管理工作。详细正确地做好各类能源的统计报表；并对能源的消耗进行综合分析，完成各类节能降耗的指标参数，提出能源管理方案。

#### **F. 夜景照明设施**

夜景照明设施日常巡视、检查工作；  
夜景照明设施节日保障工作；  
夜景照明设施故障的维修工作；  
将夜景照明设施进行全面的检查，对项目线路故障进行维修，达到相关质量标准，保障夜景照明设施安全稳定运行；  
符合《中华人民共和国特种设备安全法》。

#### **G. EPS 电源维护保养工作内容**

每月对 EPS 应急电源柜运行状况进行巡查，并提交设备运行情况报告；

对 EPS 应急电源柜设备运行故障进行维修，无法维修时及时上报并制定解决方案；

符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《逆变应急电源》（GB/T21225-2007）。

#### **H. 设施、设备检测**

防雷检测：每年度投标人委托专业检测机构对场馆防雷系统进行检测，出具检测报告。须符合《建筑物防雷装置检测技术规范》

（GB/T21431-2015）、《建筑物电子系统防雷装置检测技术规范》

（DB11/T634-2018）等国家标准和行业标准。出具检测报告两份交与采购人；

检测项目：接闪器、引下线、接地装置等电位连接、电涌保护器（SPD）、电磁屏蔽；

检测时间由投标方与采购人协商确定；

检查、紧固 240 处防雷装置，并出具检测报告；

对 1 套地网系统进行检测，并出具检测报告。

#### **I. 维修耗材**

要求需要包含 300 元单价以下工程耗材，办公区域使用灯具、开关、插座、水龙头、软管等日常易损件更换；场馆内门锁、合页、铰链等五金件维修更换；玻璃贴膜更换；配电箱内断路器、接触器等电气元件更新；防水密封胶、防火封堵材料等辅助耗材采购；各类工具及防护用品补充。

**（四）空调系统维保：暖通系统的运行、维护保养、检修、记录**

### **A. 精密空调维保**

完成网络机房精密空调的维护保养工作；  
完成藏品库房恒温恒湿机组的维护保养工作。

### **B. 空调循环泵及管道运行维护**

每月检查一次循环泵；

确保水泵，冷却塔风机运行正常，定期对其进行检查维护；

提供本项目中设备的全部配件，出现故障及时完成维修更换工作；

本维保项目实行全包服务，除日常保养外，设备出现故障，维修工作及配件全部由投标人提供；

使用前对电气控制箱各元件及控制功能进行检查，参数整定；

使用前对水泵油位检查加油，电机运行电流、绕组绝缘电阻测定；

二管制媒介水系统冷热季节转换时，阀门检查、检漏、加油。

### **C. 水冷机组 VRVKONGT 运行维保**

每年在三、四月份和十、十一月份的供冷、暖换季停机阶段对水冷机组进行换季检查和保养；

冷热季节转换时对所有的冷冻水和冷却水管道的阀门进行检查、查漏、加油，必要时更换；

每年供冷、供暖前须对机组进行开机前检查：确认冷热季换阀门已转换完毕、检查机组真空度是否符合供冷（暖）要求，溶液、冷剂水液位、制冷剂（氟利昂）和真空泵油位是否正常，检查制冷系统循环平衡状态；整修保温层。启动机器运行，水系统运行；测试运行控制功能；启动水冷机组，检查系统的各项运行状况；

运行季节每班按规定时间循环检查机组，准确记录各项数据，调整安全装置；检查机组各液位；检查电机和启动器是否运行正常；

每年换季时需对空调系统及补水系统进行保养工作，清除杂物、锈斑，涂刷油漆等防护层；

运行季每周对每台水冷机组的运行时间进行统计，平衡每台机组的平均运行时间；

水冷机组冷凝器、吸收器物理及化学清洗，时间由采购人确定；

在供冷及供暖运行季节，每月对 2 台水冷机组进行检查工作；

在水冷机组停止运行季节，每月进行检查维保工作；

水冷机组的故障维修及处理工作；

维保频次：不低于每年 2 次。

### **D. 空调系统补充水箱运维**

使用前检查循环水、水质分析、测试。使用期间每两个月进行一次水质分析、测试；

对补水系统，每年进行一次保养，清除杂物；

对空调循环水系统的集水器、分水器，每年进行一次保养，确保这些设备，无堵塞，水流均匀合理。

### **E. 中央空调末端设备维修保养**

空调机组、新风机组开机使用前和季节转换前各检查一次运行电流，滤网、积水盘清洗（积水盘内有垃圾应及时清除）、检查电气控制及接地保护；

每年一次各类风机保养、加油，接地线路检查，绝缘电阻测试；

每季一次加湿器、风阀保养、加油；

每年对空调盘管末端清洗 1 次；

按照现行公共场所集中空调通风系统相关规范、标准要求，每年供冷前对全部中央空调末端设备及送回风管道进行清洗消毒，设备和风道的清洗工作应符合相关法律法规的要求，并通过具有 CMA 认证的检测机构的卫生检测，出具合格报告，确保合格报告在一年有效期内；

供冷前完成空调冷冻水和冷却水管道系统的清洗和预膜工作，确保冷却水、冷凝水符合现行公共场所集中空调通风系统相关规范、标准，并通过具有 CMA 认证的检测机构的卫生检测，每次供冷前均需至少完成一次检测，至少出具两次合格报告。定期对冷却水、冷凝水进行化学处理，定期对系统水质进行检测，留存水质监测记录，确保水质稳定，无病菌滋生；

根据《公共场所卫生管理条例实施细则》每年对场馆公共开放区域的空气、微小气候（湿度、温度、风速）、水质、照明的情况进行检测，通过具有 CMA 认证的检测机构的检测，确保合格报告在一年有效期内。

### **F. 冷却塔维修保养**

每年供冷前对冷却塔及附属设施外观进行检查，出现损坏及时修复；

冷却塔投入使用前应对冷却风扇、电机、塔体进行机械性能检查，出现故障及时处理或维修；

供冷前对冷却塔电机电流、电压以及绝缘性能进行测试；

夏季供冷前应对冷却塔进行整体清洗。

### **G. 中央空调水处理**

中央空调冷冻水，冷却水的水质处理，满足卫生要求；

完成冷冻水及冷却水系统的清洗预膜工作；

运行时提供合格的冷冻水、冷却水及冷凝水系统的投放药剂；

出具水质化验报告，提供合理的药剂投放及排污、置换建议；

清洗及日常使用药剂到货时，投标人应提供合格证、检验报告等相关证明文件并经采购人认可，不得使用含氯的药剂进行消杀；

完成冷冻水系统中安全阀校验工作；

维保频次：供冷季不低于每年 2 次。

### **H. 中央空调风道卫生清洗**

中央空调末端设备及管道的卫生清洗，满足卫生要求。

根据《公共场所卫生管理条例实施细则》对场馆空气、微小气候（湿度、温度、风速）、水质、采光、照明、噪声的情况进行检测。中央空调卫生清洗工作应符合《公共场所集中空调通风系统清洗规范》（WS/T394-

2012)、《空调通风系统清洗规范》(GB19210-2003)的要求,两项内容必须通过具有 CMA 认证的检测机构的检测,出具合格报告;

不得使用含氯的药剂进行清洗消毒设备及管道。

#### **I. 空气检测:**

要求按照《北京市公共场所卫生许可告知承诺管理办法》《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关法律法规要求,每年固定做一次公共区域空气检测,公共区域 2000 平方米;布设 20 个检测点位。每年 1 次空气质量检测,并将保证在有效期内的“公共场所的卫生检测评价报告”,公示在场馆入口显眼处。

#### **J. 给水系统**

定时巡视园区内绿化给水管线、阀门、生活用水给水管线、阀门等设施检查、维修、更换。

#### **K. 排水系统**

定期巡视各集水井内的排水泵运行状况,观察单向阀是否正常。定期巡检,发现故障及时维修或更换。巡检周期不少于每月 1 次;

定时巡视各楼层卫生间、服务间内的卫生洁具、水槽、下水道排水状况;

定期检查污水井排污泵,负责日常巡检、定期检查工作;

检查其工作情况是否正常,检查其运行情况及水压等主要参数,电机绝缘测试,电流检测。负责故障的维修工作;

屋顶平台、室外雨污水排放及检查清扫;

每半年一次检查室外排水井、屋面排水口,若有堵塞,及时清除垃圾、杂物等;

每半年一次对水泵基坑内设施定期检查、故障维护。

#### **L. 楼层给水设备**

每年一次全面循环检查楼层坐便器水箱零件、冲洗阀,试用卫生间洁具功能。

### **(五) 消防及安防系统维保: 消防系统的运行、维护保养、检修、记录工作内容**

须合《中华人民共和国消防法》、公安部 61 号令--《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《建筑消防设施的维护管理》

(GB25201-2010)《消防技术服务机构从业条件》(应急〔2019〕88 号)等国家或行业相关规范规定。按照国家对消防报警系统、设施维护标准,参照开放公共场所安全等级的要求,形成维护、维修具体工作方案;

消防报警系统维护保养: 消防火灾自动报警控制器、CRT 图文显示系统、主备电源、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮、可燃气体探测器、可燃气体报警主机、线路以及属于该系统内的全部内容;

气体灭火系统维护保养: 灭火钢瓶、药剂、喷头、配件等全部气体设备;

联动控制系统维护保养：消防主机联动控制盘、防排烟系统、防火卷帘门和电梯；

室内消火栓系统维护保养：室内消火栓箱、消火栓配件、管路、阀门等；

自动喷水灭火系统维护保养：喷头、报警阀、信号阀、警铃、水流指示器、管路、阀门等；

大空间喷水灭火系统维护保养：水炮、信号阀、水流指示器、管路、阀门及控制系统等；

消防水泵维护保养：消火栓泵、喷淋泵、雨淋泵、稳压泵、气压罐、压力表、消防水池自洁消毒器等；

消防电话系统维护保养：电话主机、分机、线路等；

消防广播模块联动切换；

电气火灾监控系统维护保养；

防火卷帘门维护保养；

室外消火栓、水泵接合器维护保养；

落实对消防报警系统设备设施维护、维修的专业（单位）力量；

实施依照维护、维修工作方案，专业（单位）力量所进行日常工作的监管；

协调落实对消防设施联动检查、设备停运检查等；

定期检查消防探测回路、末端各种控制、信号模块，末端其它设备；消防报警探测器设备、消防电话、警铃、楼层显示设备；

定期检查消防联动控制回路设备、防排烟联动控制设备、灭火联动控制设备、末端防火卷帘门；末端逃生联动控制设备；

定期检查气体灭火控制设备；

定期检查空气采样设备和报警设备；

定期检查背景广播机房、线路、人工广播、末端扬声设备；

各种设备以及设备间的连接线路完好无损，无缺；

严格落实报修制度；

投标人每年委托第三方组织 1 次消防电气检测，并出具检测报告；

投标人每年委托第三方对采购人 600 具灭火器进行充装检测，并出具检测报告。

#### **（六）保洁耗材：**

投标人需提供场馆保洁日常耗材（包括但不限于）：黑色垃圾袋 60\*80cm；黑色垃圾袋 110\*110cm；黑色垃圾袋 120\*130cm；白色垃圾袋 40\*50cm；大盘纸；小卷纸；尘推；尘推油；抹布（红、棕、蓝、白）；胶皮手套；洁厕灵；洗手液；84 消毒液；马桶刷；竹夹子；硬厕所刷；全能清洁剂；泡沫清洁剂；洗衣粉；擦手纸；大包消毒湿巾；分包消毒湿巾；盒装抽纸；小包抽纸；钢丝球；云石铲刀；青苔剂；鸡毛掸子；小便斗除臭垫；保洁腰包；除胶剂；药剂稀释瓶；榨水车；玻璃水；小苏打；百洁

布；口布；警示标牌；防滑地垫；洗涤灵；线手套；枪手杀虫剂；一次性手套（PVC）；喷香罐；喷香机；不锈钢光亮剂；都洁地毯清洁剂；长木把刷；喷壶；灭蝇灯；鼠药；鼠药盒；长把垃圾夹；白色防风簸箕套装。

### （七）垃圾清运：

园区内各区域的垃圾收纳清运，从指定通道运至垃圾站，垃圾站的维护及配合环卫单位中转垃圾消纳工作。

### （八）环境消杀：

定期进行灭害消杀工作。

依据《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国传染病防治法》《病媒生物预防控制管理规定》《文物保护法》等相关法规，落实场馆公共场所的病媒生物预防控制责任，采取环境治理、物理或药物灭杀等措施，将病媒生物密度控制在国家标准内；在实施相关措施时需确保文物安全，避免对文物造成损害。因此，环境消杀按照每年消杀 12 次，每月一次的标准实施。

### （九）外墙清洗：

采购人场地情况：外墙（含高位玻璃）合计 4481.68 平米；

依据《城市市容和环境卫生管理条例》《北京市城市建筑物外立面保持整洁管理规定》，《建筑外墙清洗维护技术规程》（JGJ 168-2009）、《建筑与市政施工现场安全卫生与职业健康通用规范》《建筑施工高处作业安全技术规范》（JGJ 80-2016）；一年需要清洗两次。

### （十）绿化养护管理：

#### 1. 室外绿化养护管理（景观提升）

定期浇水、施肥和修剪植物，确保植物健康生长，同时清除病虫害，并进行必要的植株更新和替换；合理肥力和通气性，为植物提供适宜的生长环境；根据季节和植物需求，制定养护计划，安排合适的操作和管理活动定期清除杂草、落叶和其他垃圾，保持绿地整洁，清理道路、人行道和排水系统；观察并处理植物的病虫害情况，采取必要的防治措施，如喷洒杀虫剂、病药等，以遏制疾病和害虫；

场馆绿化景观为人工造景设计，兼具特殊寓意，所用绿植均为指定款式的苗木，此类苗木对土壤配比、水肥管控、病虫害防治、季节养护均有专属专业要求，同时人工造景需长期保持设计形态，对造型修剪、景观复原、局部补植的精细化程度要求高，需配备专业园艺技术人员执行高标准专业作业，保障现场绿植景观、造景成果；

（1）场馆日常绿化养护一年，不含苗木购置。包含全年养护农药、手动机具、电动机具、高空作业车使用、冬雨季施工等与之相关的服务；

（2）三山五园 LOGO 处花卉更换面积，单次更换面积 35 m<sup>2</sup>，每年更换 2 次（五一、十一各 1 次），主要花卉有鼠尾草、天竺葵、大花海棠、孔雀草、球菊、松果菊、婆婆纳等，包含种植，整理绿化用地、换填，地被清除等全部工作内；主要花卉为大花海棠，包含种植，整理绿化用地，地被

清除等全部工作内容；该区域每年需根据实际需要，购置种植符合场馆气质的特殊花卉，以上述花卉种类为例，包含苗木购置、施工等全部服务；

(3) 青桐树防寒需搭建防寒板涉及高空、焊工（防寒材料已有），不包含防寒物资、苗木。包含养护人工、全年农药、手动机具、电动机具、高空车、冬雨季施工等与之相关的一切服务。

## 2. 室内绿植租摆监督管理（配合第三方公司）

对场馆室内绿植租摆有监管职责，定期检查室内绿植的生长状态，并按要求定期对室内绿植进行浇水养护等工作，保持叶面光亮，外形美观，无明显黄叶和虫蛀，摆放位置合理，花木出现黄叶、坏叶应及时修剪。发现问题时应及时处理、妥善解决，并报告采购人。

## 四、设施设备运行、维修养护质量和标准

按《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》规定的标准和与物业管理服务相关的规范性文件及招标文件的要求、投标文件的承诺进行运行保障管理服务；

如前述标准、文件间不一致，按高标准执行；

重大安全责任事故发生率为零；

运行保障管理服务要达到的基本服务指标；

房屋完好率达到 98%；

设备完好率达到 98%；

设备设施运行维护须符合国家相关标准和行业标准；

消防设施设备完好率达到 100%；

维修及时率达到 100%，返修率低于 1%；

投诉处理及时率达到 100%；

采购人对运行保障工作满意率达到 98%；

杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件发生，确保刑事案件发生率为零。

**需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。**

### （一）运行保障服务内容及要求（包括但不限于）

#### 1. 建筑与市政设施维护管理

A. 场馆主体建筑和配套建筑能源中心的维护管理，室内外给排水管道、室外道路、化粪池及沟、池、井等设施的维护管理。

#### B. 整体工作目标

保证采购人建筑、设施设备及市政设施正常使用，保证采购人场馆正常开放运营。

#### C. 工作要求

报修后 5 分钟内运行保障人员到达维修地点，24 小时内完成报修问题的解决（确因特殊原因无法解决的，需 24 小时内书面通知采购人相关人员，并说明原因和解决方案，明确解决截止日期和负责人）；

#### D. 服务范围及相关工作内容：

建筑结构、外观、测量标识、污水疏通、丢失或损毁井盖更换、定期疏通、管道、阀门维修、设备定期检查。

## 2. 房屋及室外场地的维修、养护工作内容（包括但不限于）

### A. 房屋承重及抗震结构部位

每半年对屋架、柱、梁、沉降缝、装饰区域的墙与顶棚巡查一次，发现问题及时向采购人提交解决方案；

每半年对室外钢结构件进行一次目测检查，发现问题及时向采购人提交解决方案。

### B. 道路

每月检查一遍，随坏随修；每年对局部损坏严重、修补多次的路面、道牙、人行道板进行翻新。

### C. 屋面

定期对屋面防水部位进行巡检，故障维修。巡检周期雨季不少于每周 1 次。

对屋面排水沟每月进行一次检查、清扫，及时处理屋面积水，确保排水畅通。在汛期前进行特别检查清扫。屋顶、外墙面每半年检查一次，发现问题随时养护。

每半年检查一次伸缩缝，在汛期来临之前必须检查一次。

### D. 外墙

每季度对玻璃、铝板、雨棚巡查一次；

负责幕墙玻璃、外门、栏杆玻璃、墙面检查维修，发现问题及时向采购人提交解决方案，并维修、调换。

### E. 沟渠池井

每半年检查一遍，发现问题及时申报修理；

每年对井盖编号刷漆一次；

每年汛期前对井内堆积物清理一次。

### F. 楼内设施

每月对地面、墙面、天花板，门窗，梁柱，楼梯踏步、扶手、公共及办公区域照明设施目测检查一次，发现问题及时修补并提出修理方案；

卫生间五金件定期循环检查，发现有损坏及时修理或更换；

对地面、踢脚线、踏步每季度检查一次；

对墙面、天花板、门窗、扶手每季度检查一次；

龙头、浮球阀定期循环检查，台盆下水每季检查一次，发现有损坏及时修理或更换；

每半年对卫生间所有设施循环检查一次；

幕墙玻璃定期巡检。巡检周期不少于每月 1 次；

卷帘门窗：

卷帘门窗日常巡视检查，故障维修。巡检周期不少于每月 1 次；

符合《卷帘门窗》（JG/T302-2011）。

## **(二) 设备设施运行维护**

### **1. 运行保障管理服务内容**

供电设备的监测、运行、管理与维护；  
水冷机组的监测、运行、管理与维护；  
空调机组运行、维护；  
备用电源的运行、维护；  
电器照明的运行、维护；  
消防系统的管理、维护；  
电梯、扶梯的运行与维护；  
给排水设备的运行、维护；  
多媒体系统运行、维护；  
生产厂家维保的配合协调；  
设备、设施例行检查、维护；  
设备设施的资料、图档管理；  
配合采购人其他运行保障工程项目的改造。

### **2. 整体工作目标**

合理运行，满足使用要求，为采购人提供优质服务；  
建立设备设施的预防性维护体系，延长设备寿命；  
减少能源消耗，努力降低运行成本。

### **3. 运行保障管理工作要求**

#### **(1) 设备运行管理**

资料档案齐全，设备状况良好，完好率达到 95%以上；消防水系统完好率保证在 100%，保证随时启用；

设备故障须及时处理，响应时间应在 5 分钟内；

公共设施的定期保养、维护、维修，及时率达到 100%；

投标单位应制定详细的设备管理制度、操作运行制度及检验标准；

针对设备设施突发情况制定并提交各项紧急预案，如遇突发情况投标人须积极配合采购人，保证场馆系统的应急能力；

具备大型变配电设备设施运转、维护、检修能力；

保障电梯(直梯、扶梯)安全运行，梯内安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好；轿厢、井道、机房保持清洁；电梯由专业队伍维修保养；维修、保养人员持证上岗，运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修；运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施，电梯(直梯、扶梯)运行使用时，需要有工作人员值班；

具有制定完备的相关应急预案能力，能处置各种电气异常情况的能力，保障场馆正常供电；

具备大型建筑机电设备的运转、维护保养（包括设备的三级保养）、检修更换配件等工作的能力；

具备一定的电源电缆敷设、配电箱安装、设备调试等能力；

具备配合相关电力工程项目改造能力，如：工程勘察、工程验收、工程检查、工程接管、工程后期运作等；

保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间上报采购人；

具有小型建筑修缮能力；

具有安装、修缮小型空调、空调冷冻设备的能力；

熟悉给排水专业现行设计、施工验收规范，掌握建筑防火设计施工验收规范和高层民用建筑防火设计施工验收规范中的有关给排水部分。掌握上述标准中的强制性条文；保障给排水系统运行正常；

建立场馆用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划；

排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、设备房无积水、浸泡发生，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏及事故隐患；

电热水器运行正常；

饮水机运行正常；

遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

中央空调系统运行正常，冷却塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象；

确保恒温恒湿机组、新风系统正常运行；

制定中央空调发生故障应急处理方案，中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修；

配合协调生产厂家及维保单位对设施、设备进行例行检查维护工作。

## **(2) 设施、设备日常例行检查**

A. 成立专业维修班组负责所有设备设施系统日常维护和检修；

B. 投标人要根据国家和行业的有关标准，对检测（验）内容提出计划安排（包括检测费用、达到的标准）。投标人负责定期与相关部门联系和安排，并支付相关费用。

## **(3) 各系统设施设备相关工作内容**

A. 设备运行管理；

B. 负责制定设备检测和维护计划，并组织落实；

C. 监控设备设施的运行，发现异常及时报修；

D. 负责维护设备和线路；

E. 配合专业厂家检测设备；

F. 保障机房及设备的运行环境；

G. 每日按时填写工作日志。

## **(三) 多媒体系统日常监测**

对三山五园文化艺术中心的多媒体系统监测、维护，实现综合管理协调运行。其系统包括：LED显示大屏、扩声系统、音视频、多媒体显示设备、灯光控制、同声传译等；

## 1. 多媒体系统工作要求

三山五园文化艺术中心多媒体系统具体要求：

每周对设备进行巡检并做好巡检记录；

设备设施故障须及时处理，响应时间应在半小时内，响应率达到100%；

设备运行状况正常，完好率保证在98%以上；

按照采购人要求，配合采购人对系统设备间管理；

应依照各类型号设备的技术说明书所列标准和要求，制订年度、季度、月份和日常的维护保养工作计划，在完成维护保养工作进行书面登记；

确保设备的正常运行播放，不得因维护性原因导致任何故障情况出现，遇有不可预见性故障出现，应有即刻处置的能力；

设备及设备间环境整洁，无杂物、灰尘积垢，无鼠、虫害发生，设备间环境符合设备正常运行要求；

依照设备维护协议条款，配合设备维护厂商进行硬软件维护工作，并根据设备运行状况，提出建议进行相关的维护、维修工作；

配备所需专业技术人员必须有专业上岗证；

遇有重要(大)保障任务，应在保障任务开始前1天，完成所有的检修维护，确保任务的圆满完成；

严格保密制度，不得传言会议内容；

设备每次使用后及时填写工作日志。

## 2. 音响、视频、灯光、会议设备的日常管理、定期维护保养、维修工作内容

各种会务设备以及设备间的连接线路、各种线缆完好，无损，无缺；各会场内会务设施完好无损；

各种会务设备能正常使用；声音、图像、灯光符合技术要求；

各设备和各接线箱内、外清洁无杂物，无积灰，无锈蚀，接线整齐，温度正常，各种标识、标签准确完好。维修资料和记录齐全；

严格落实报修制度。

## 五、服务期限及服务地点

### ★1、服务期限：自合同签订之日起一年。

注：本项目预算金额为三年服务期金额，采用“签订1年、续签2次”模式实施。一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，若中标供应商年度履约考核合格且无重大违约、招标人财政预算足额保障，招标人可视服务情况与中标供应商续签合同，续签每次期限为1年，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

2. 服务地点：北京市海淀区海淀公园路6号

## 六、其他要求及说明

1. 预算说明：本项目采购预算按三年服务期合计金额对外发布，项目三年总预算：人民币 1332.801597 万元（大写：壹仟叁佰叁拾贰万捌仟零壹拾伍元玖角柒分），其中年度预算为人民币 444.267199 万元（大写：肆佰肆拾肆万贰仟陆佰柒拾壹元玖角玖分）；本项目三年总预算仅作为采购公告发布用途，不涉及一次性支付，不改变合同按年度考核、按年度签订、按期支付的结算方式，根据年度考核情况决定是否续签，不涉及三年总金额的一次性支付。

★2. 报价说明：供应商报价须同时填报年度单价及三年合计总价，报价不得超出对应预算金额，年度单价不得超过三年合计总价的三分之一。

3. 合同续签：原合同期限届满甲方内部审批未完成的，投标人承诺按原合同约定继续提供服务（过渡期服务），不额外要求追加费用；若甲方审批同意续签，服务期自原合同届满次日起算，费用与原合同一致；若甲方审批不同意续签，按原合同年度费用折算日单价，仅结算过渡期实际服务天数的费用。

4. 服务人员要求：各项专业技术人员必须持有相关的资格证书、上岗证、特种工操作证，一般服务人员须持有北京市卫生健康部门颁发的有效健康证。

5. 承包方式：包干制。

6. 应急预案与维保计划：投标人应提供《配电室安全运行管理办法》《电梯安全运行管理办法》《空调系统运行管理办法》《有限空间作业安全管理办法》等日常管理制度；结合场馆实际建立切实可行的应急管理体系及预案，制定《自然灾害类应急预案》《公共安全类应急预案》《消防安全类应急预案》《公共卫生类应急预案》《公共服务类应急预案》等突发事件应急预案，以及《电梯突发事件应急预案》《有限空间作业应急预案》等专项应急预案（含但不限于列明文件）；针对办公楼房产设备、服务需求内容制定年度《维护保养计划》和《设备维修保养计划》。

7. 认证及证书要求：投标人需具有有效的质量管理体系认证证书（保障多维度服务标准化，契合一级博物馆/5A 景区服务要求，保障文物安全与公众体验）、环境管理体系认证证书（管控绿化养护、保洁消杀等环保风险，契合文博场所绿色运营需求）、职业健康管理体系认证证书（规范高空、有限空间等高危作业安全，符合安全生产法规）、能源管理体系认证证书（科学管控高能耗设备，实现节能降耗与绿色运营）、信息安全管理体系认证证书（防范设备档案、观众信息等敏感数据泄露，保障数字化系统安全）、保密管理体系认证证书（防范涉密会议、文物相关信息泄露，契合场所保密需求）。

8. 企业业绩及经验：投标人需有自 2023 年 1 月 1 日（含）起至投标截止日（含）完成或正在开展的类似本项目的综合服务业绩（须为不同业主），服务项目至少含有以下 6 项中的 4 项：保洁服务、会议（或贵宾）

服务、咨询（或服务台）服务、助览（或互动体验）服务、绿化服务、设备设施运行维护。

9. 员工无犯罪记录承诺：投标人承诺所聘用人员无犯罪记录。

10. 员工培训方案：投标人需专门针对本项目，制定详实完善、可执行性强的员工培训方案、员工考核方案、员工队伍稳定方案。

11. 日常管理方案：投标人需专门针对本项目，制定详实完善、可执行性强的员工考勤休假管理方案、档案管理方案等。

12. 重大活动保障措施方案：投标人需专门针对本项目，制定节假日服务保障方案、重大活动服务保障方案、大客流及团队接待服务保障方案。

13. 人员稳定性：投标人应承诺在本项目执行中，服务人员流动率不超过 10%（含），其中主管级以上人员流动率不得超过 5%（含）。

14. 保密措施：投标人需专门针对本项目，制定可操作性、针对性强的保密措施。

15. 本招标文件中各包建议配备的服务人数为最低人数，中标人应当保证投入服务人员的满勤。招标人将在合同履行期内对中标人服务人员的到岗率进行检查，缺岗达到一周以上的，将扣除相应人工费。

16. 中标人应承诺遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服务人员的工资不得低于服务期间北京市现行有效的最低工资标准；为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市人力资源和社会保障部门的强制性要求。

## 七、付款方式

待财政资金到位后，按季度平均分配进行结算，共支付四次。每季度的最后一个月组织季度考核，采购人根据季度考核结果确定支付金额：考核合格（得分 $\geq 90$ 分）支付当季全额费用；考核基本合格（80分 $\leq$ 得分 $< 90$ 分）支付当季费用的 80%；考核不合格（得分 $< 80$ 分）暂不支付，待乙方整改合格后支付 60%。季度考核结果经双方签字确认后视为考核完成，确认时限为考核结束后 3 个工作日内，供应商逾期未提出异议视为认可考核结果，付款起始日从确认次日起算。每季度考核完成后 20 个工作日内支付对应费用。

## 八、物业综合服务款项包括以下项目经费：

包括但不限于房屋及设施设备维修保养费、消防系统维护维修保养费、绿化维养费；投标人服务人员的工资福利、社会保险；投标人企业办公、运营管理费用，企业税金、利润等。

## 第六章 拟签订的合同文本

合同编号：

北京市海淀区三山五园文化艺术中心

(北京市海淀区博物馆)

物业综合服务合同

甲方：北京市海淀区三山五园文化艺术中心

(北京市海淀区博物馆)

乙方：

签订地点：北京市海淀区海淀公园路6号

有效期限：2026年 月 日至2027年 月 日

签订日期： 年 月 日

# 海淀区三山五园文化艺术中心

## 物业综合服务项目合同

甲方：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

乙方：

本合同编号为：\_\_\_\_\_，于2026年\_\_月\_\_日由北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）和\_\_\_\_\_按下述条款和条件签署。

鉴于海淀区政府采购中心组织了2026-2027年度海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目（项目编号：\_\_\_\_\_）的公开招标，中标供应商为：\_\_\_\_\_，中标金额\_\_\_\_\_元（大写人民币：\_\_\_\_\_）。

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，经充分协商，一致同意就2026-2027年度海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目订立本合同，以期共同信守并执行。

### 第一部分 协议书

#### 1 物业概况

海淀区三山五园文化艺术中心坐落于北京市海淀区海淀公园路6号，园区占地面积约15890.02平方米，建设用地9172平方米。艺术中心总建筑面积约21205平方米，地上建筑面积2052平方米，地下建筑面积19153平方米，其中办公楼或者业务用房建筑面积约596.5平方米。

#### 2 物业综合服务内容

乙方物业服务内容包括但不限于：

2.1设备运维类服务：变配电运行值班、空调运行值班、综合维修相关服务，确保场馆基础设施、设备系统及特种环境的安全和稳定运行；

2.2客服会服类服务：客户服务、会议服务、票务、问询接待、投诉处理、会议接待、公众广播、特殊人群服务等；

2.3环境卫生类服务：环境、保洁、绿化相关服务，包括室内外公共区域保洁、展项装置保洁、灭害消杀、垃圾清运、绿化养护、绿植租摆监管等；

2.4专项服务：电梯系统维保、化粪池清掏、电气系统维保、空调系统维保、消防及安防系统维保、外墙清洗、多媒体系统日常监测等；

2.5甲方临时安排的工作任务及重大活动保障工作；甲方临时任务及重大活动保障需通过书面确认，属于合同约定服务范围内的，乙方应无偿完成；超出合同约定服务范围的，费用按附件约定标准或双方协商确定，未书面确认的临时任务乙方可拒绝执行。

### 3物业综合服务期限

3.1物业管理服务期限：本合同委托管理期限为壹年，自2026年  月  日至2027年  月  日。根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）规定“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，甲方可根据实际情况将合同执行时间延续至不超过三年的期限，每次合同延续时签订期限不超过一年；每次续签前需经甲方履行内部审批程序，且乙方上一年度服务考核合格（考核得分 $\geq$ 85分），方可续签。

3.2原合同届满前，甲方内部审批程序未完成的，乙方应按本合同约定的服务标准、服务内容继续提供物业综合服务（以下简称“过渡期服务”），直至甲方出具内部审批决议（同意续签/不同意续签）且乙方完成相应移交或衔接工作为止。过渡期服务不额外追加费用，费用结算方式按本合同第3.3款执行。

3.3若甲方内部审批决议同意续签的，续签合同的服务期限自原合同届满日次日起算，期限仍为1年，总续签期限(含原合同期)累计不超过3年；续签的服务标准、物业综合服务费金额、考核要求均与本合同一致，不做任何调整，甲方按原合同付款方式支付费用。若甲方审批决议不同意续签的，过渡期服务费用按本合同年度物业综合服务费金额折算日单价（年度费用÷365），仅结算“原合同届满日至甲方审批通过之日”的实际服务天数，甲方在乙方完成本合同第14条约定的物业移交工作后，按原合同付款方式一次性支付该笔费用。

#### 4物业综合服务标准和目标

4.1按《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》、《场馆评估暂行标准》、《旅游景区质量等级的划分与评定》规定的标准和与物业管理服务相关的规范性文件及技术文件的承诺，结合三山五园文化艺术中心服务业标准进行物业管理服务。如前述标准、文件间不一致，按高标准执行；同时需符合国家及北京市相关法规规范（包括但不限于《中华人民共和国消防法》《特种设备安全法》《公共场所卫生管理条例》等采购文件列明的全部标准规范）。

4.2加强各项综合服务保障能力提升，确保整体服务人员稳定性，在服务人员和岗位上，确保服务团队年轻化、专业水平全面、精神面貌饱满。

4.3以标准化服务示范展示为基础，加强服务意识、服务技巧、服务礼仪的提升，将服务保障做精做细，更好地为观众提供优质服务，更好的起到服务示范引领带动作用。并紧密与艺术中心的业务发展、行业影响力、区域名片地位相适应，落实各类服务保障工作任务。

4.4核心服务指标：重大安全责任事故发生率为零；房屋完好率达到98%；设备完好率达到98%；消防设施设备完好率达到100%；维修及时率达到100%，返修率低于1%；投诉处理及时率达到100%；甲方对运行保障工作满意率达到98%；刑事案件发生率为零；第三方游客满意度测评平均不低于95分（第三方游客满意度测评每季度测评1次；测评指标含服务态度、环境整洁

度、设施完好率等，具体指标双方另行确认，测评报告需在季度结束后15日内提交甲方，未按要求完成测评视为服务不达标）；工作计划完成率98%；环境保洁措施保证率97%；突发事件控制率100%；服务规范达标率95%；贵宾服务满意率95%；内部测评满意率95%（包含所有书面评价）；安全防范措施保障率99%。

## 5 物业综合服务费用

物业综合服务费为                      元（大写人民币：                      ），该费用为包干价，包含房屋及设施设备维修保养费、消防系统维护维修保养费、绿化维养费、乙方服务人员工资福利及社会保险费、乙方企业办公及运营管理费、企业税金、利润、保洁耗材、维修耗材（300元单价以下工程耗材）等完成本合同约定服务内容所需的全部费用。续签年度的物业综合服务费同本合同年度金额，不做调整，仍按年度考核支付。

## 6 合同文件

6.1 下列文件均为本合同的组成部分：

- A. 招标文件及其附件、投标文件、中标通知书；
- B. 协议书；
- C. 合同条款；

D. 国家和北京市现行有效的与物业管理服务有关的标准、规范及在合同履行期间新颁、修订的标准、规范；

E. 物业综合服务的具体内容及要求（见附件1《三山五园文化艺术中心物业综合服务需求书》）；

F. 物业综合服务项目部组织架构（见附件2《三山五园文化艺术中心物业综合服务组织架构图》）；

G. 物业综合服务考核办法（见附件3《三山五园文化艺术中心物业综合服务考核工作暂行办法》）；

- H. 物业综合服务沟通联络机制（见附件4《三山五园文化艺术中心物业综合服务沟通联络机制》）；
- I. 物业综合服务费明细清单（见附件5《三山五园文化艺术中心物业综合服务费明细清单》）；
- J. 安全责任书（见附件6《安全承诺书》）；
- K. 保密协议书（见附件7《保密协议书》）；
- L. 廉政责任书（见附件8《廉政责任书》）；
- M. 双方因签署和履行本合同而相互往来的书面往来函电、会议记录、工作报告、数据记录等；
- N. 双方在履行本合同过程中签订的补充协议和协商一致的其他书面文件。

6.2 合同组成文件对甲乙双方均有约束力。当合同文件的内容存在冲突时，以最有利于实现物业综合服务目标的内容为准。优先顺序为：协议书及双方书面补充协议>中标通知书>招标文件及其附件>合同条款>附件1-8>其他往来文件。

## 7 双方承诺

7.1 乙方承诺按照合同约定的范围、内容、标准、目标向甲方提供物业综合服务；承诺所聘用人员无犯罪记录；遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服务人员的工资不得低于服务期间北京市现行有效的最低工资标准，为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市人力资源和社会保障部门的强制性要求；项目执行中，每季度服务人员流动率不超过10%（含）。

7.2 甲方承诺按照合同约定的服务期限和付款方式向乙方支付物业综合服务费。

## 8 合同签订和生效

8.1 本合同甲乙双方于2026年\_\_月\_\_日在北京市海淀区海淀公园路6号（三山五园文化艺术中心内）签订。

8.2 本合同经双方签字盖章，甲方收到乙方的履约保证金后生效。

（以下无正文）

委托方(以下简称甲方)：(盖章)

受委托方(以下简称乙方)：(盖章)

开户行：

银行账号：

法人代表人或委托

法人代表人或委托

代理人(签字)：

代理人(签字)：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 第二部分 合同条款

### 1词语定义

1.1委托方：是北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）的业主及其权利义务的合法继承人。在本合同中简称甲方。

1.2受委托方：是本合同中接受甲方委托为甲方提供客户服务、安全与秩序管理、环境管理服务及设备设施运行维护管理服务。在本合同中简称乙方。

1.3物业管理服务：是指乙方对北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）的建筑物、构筑物及配套的相关场地进行客户服务、安全与秩序管理、环境管理服务及设备设施运行维护以及相关会议活动的服务保障（具体内容按本合同第一部分第2条及附件1执行）。

1.4物业综合服务项目部：是指乙方派驻北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）实施客户服务、安全与秩序管理、环境管理服务及设备设施运行维护管理服务的管理机构。

1.5服务经理：是指经甲方同意，乙方派驻物业综合服务中心全面履行本合同的全权负责人。

1.6特约服务：是指在本合同物业管理服务范围和内容中未约定，需甲方另行委托乙方或第三方提供的物业综合服务。

1.7日：除特别明确为工作日外，均指日历天数。

### 2物业管理服务范围和内容

#### 2.1物业位置、面积和业主

与本合同第一部分第1条“物业概况”一致。

#### 2.2物业综合服务的内容

##### 2.2.1物业综合服务范围和内容

位于海淀公园路6号的三山五园文化艺术中心建筑内外（建筑红线内）的客户服务、安全与秩序管理、环境管理服务、设备设施运行维护管理服务，甲乙双方协商解决甲方逐步开放其他功能的服务保障工作，以及委托第三方包括绿植租摆等在内的监管工作。

### 2.2.2 客户服务

#### A. 参观和援助服务：

a. 票务（检票服务，检验票卡及有效证件，引导游客有序入馆，无错票、漏票、游客滞留现象）；

b. 问询接待、答疑，失物招领、特殊人群服务（为残障人士提供轮椅、游览路线建议，无人陪护时提供陪伴参观服务）；

c. 参观者投诉受理（第一时间处理，安抚情绪并耐心调解）；

d. 参观者宣传品发放、满意度调查；

e. 物品寄存与租赁（导览机、轮椅等，做好登记及财务对接）；

#### B. 会议接待服务：

a. 会议接待服务（活动前准备、活动中服务及活动后整理，操作电脑会议系统控制软件、音响设备、显示设备）；

b. 各类活动剪彩、签约等保障服务；

c. 甲方提出其他服务需求经双方协商解决。

#### C. 综合服务：

a. 公众广播及预警信息服务；

b. 协助甲方发放其所属物品；

c. 医疗救助及母婴关爱服务；

d. 对于甲方运营期间提出的其他服务需求。

### 2.2.3 环境管理服务

A、室内公共区域日常保洁（楼梯、大厅、走廊、电梯间、库房、卫生间、会议室等公共部位，含门窗玻璃、墙面、地面、卫生洁具清洁及石材、木质、胶板质养护）；

B、办公区域日常保洁（各办公室、办公工位桌面及公共卫生间、楼梯间等墙、顶、地、门窗、裸露管线、标牌标识及配套公共设施清洁）；

C、设备区域的日常保洁；

D、展项装置与设施设备的保洁（展柜、展板、展陈说明牌、互动设备、电视机、多媒体、设备屏幕等）；

E、室外公共区域日常保洁（园区周边、道路、内外场地及公共区域、沟、渠、井保洁，路基、台阶、路面、路椅、垃圾桶每日擦拭，雨水口、排污系统积水积雪及时清理）；

F、灭害消杀与垃圾收纳清运（每年消杀12次，每月一次；垃圾从指定通道运至垃圾站，维护垃圾站并配合环卫单位中转消纳）；

G、绿化养护管理（室外绿植定期浇水、施肥、修剪、除病虫害；北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）西南角LOGO处花卉每年更换2次，更换后花卉开花率不低于80%，存活期不少于3个月，更换时间应避开重大活动期（具体时间由甲方提前通知）；青桐树搭建防寒板；室内绿植租摆监管，定期检查养护）；

H、重要活动环境保障（为重要活动及贵宾接待提供卫生保障）；

I、绿植租摆养护监管（定期检查室内绿植生长状态，及时修剪黄叶、坏叶，发现问题及时处理并报告甲方）。

#### 2.2.4设备设施运行维护管理服务

A. 变配电运行值班：负责高压、低压配电系统及变压器管理，确保供电安全，遵守“四懂三会”要求，24小时值班，每两小时巡视一次，做好运行记录；

B. 空调运行值班：熟悉中央空调制冷机组、新风机组、恒温恒湿机组等运行逻辑及维保内容，具备末端空调设备维修能力，熟练使用办公软件；

C. 综合维修技工：设备组组长统筹工程管理，组织设备维护保养及巡检，处理突发故障；设备资料保管员负责设备档案整理、管理及库房管理；综合维修员负责特种设备管理及场馆水电、暖通、空调等综合维修；设备夜班组长每3小时巡查一次重点区域，调度夜值团队，5分钟内响应夜间突发情况；

D. 专项设备维保：电梯系统（故障率控制在0.5%以下，故障抢修到现场时间不超过半小时，每季度向甲方提交电梯运行报告）、化粪池清掏（每季度1次，委托专业机构）、电气系统（变电站、二级配电系统、直流屏等按规定频次维保）、空调系统（精密空调、循环泵、水冷机组等按要求维护）、消防及安防系统（全系统维保，每年1次消防电气检测，600具灭火器充装检测）、多媒体系统（每周巡检，故障响应时间半小时内）。

2.2.5物业管理服务的具体内容和要求见附件1《三山五园文化艺术中心物业综合服务需求书》。

### **3 物业综合服务质量标准**

#### **3.1 物业综合服务目标**

3.1.1按《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》、《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》、《场馆评估暂行标准》、《旅游景区

质量等级的划分与评定》规定的标准和与物业管理服务相关的规范性文件结合《三山五园文化艺术中心服务业标准化》进行物业管理服务。如前述标准、文件间不一致，按高标准执行。

3.1.2重大安全及消防责任事故为零。

3.1.3第三方游客满意度测评平均不低于95分。

3.2物业综合服务要达到的基本服务指标：

- A、工作计划完成率98%；
- B、环境保洁措施保证率97%；
- C、突发事件控制率100%；
- D、顾客投诉处理及时率100%；
- E、服务规范达标率95%；
- F、贵宾服务满意率95%；
- G、内部测评满意率95%（包含所有书面评价）；
- H、安全防范措施保障率99%；
- I、杜绝重大安全责任事故100%。

3.3专项服务质量标准：

A. 电梯系统：运行故障率控制在0.5%以下，停行时间/运行有效时间比小于0.3%，年检一次合格通过；

B. 消防系统：设施设备完好率100%，确保随时启用；

C. 保洁服务：所有保洁区域光洁、无污迹、无浮尘，卫生间、电梯间、垃圾桶清洁及时无异味；

D. 维修服务：甲方通过书面、电话、微信或其他指定工作系统，下达报修通知，乙方需在5分钟内响应并到达报修现场，一般维修项目24小时内完成报修问题解决；复杂维修项目需书面告知甲方维修方案及完成时限（最长不得超过72小时），逾期未完成且无书面说明的，每逾期1日支付违约金500元（特殊情况需书面说明）；

E. 空调系统：供冷前30日内完成末端设备及送回风管道清洗消毒及检测，确保通过CMA认证检测机构检测并出具合格报告，检测报告需在清洗完成后7个工作日内提交甲方；检测不合格的，乙方需在5个工作日内重新清洗消毒，直至检测合格，相关费用由乙方承担。

F. 空气检测：每年1次公共区域空气检测，布设20个检测点位，公示合格检测报告；

G. 外墙清洗：每年清洗2次，每次面积4481.68平方米，符合相关技术规程。

#### 4 物业综合服务的期限

物业综合服务期限：本合同委托管理期限为壹年，自2026年 月 日至2027年 月 日。根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）规定“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，甲方可根据实际情况将合同执行时间延续至不超过三年的期限，每次合同延续时签订期限不超过一年；每次续签前需经甲方履行内部审批程序，且乙方上一年度服务考核合格（考核得分 $\geq$ 85分），方可续签。

#### 5 物业综合服务的费用及支付

5.1 物业综合服务费为\_\_\_\_\_元（大写人民币：\_\_\_\_\_）。该费用是乙方按约定完成本合同项下物业综合服务的年度全部报酬。物业综合服务费的具体金额和费用构成以区财政局批复预算为准。

5.2 乙方承诺：乙方应按照劳动合同的约定或者国家规定合理用工并及时支付其聘用人员的劳动报酬。甲方支付的所有物业管理服务费将全部用于本项目。若因乙方原因导致其聘用人员劳动报酬支付延迟或产生任何劳资纠纷，由乙方承担全部责任，与甲方无关。

5.3 出现下列情形，双方就费用的调整进行协商，签订补充协议：

(1) 因国家规定的相关政策及市场价格等因素变动，确需调整物业服务标准时；

(2) 甲方需要特约服务时。

5.4本物业乙方自行配置必要的工作工具，甲方已经在物业服务总费用中向乙方单位支付了相关费用，修理费用不计入物业管理服务费成本。

#### 5.5物业服务费支付方法

5.5.1物业服务费是乙方为甲方提供的物业服务所需的全部费用，包括但不限于用于本合同第一部分（协议书）2约定的各项管理服务的全部开支（见附件《管理服务费明细清单》，海淀区三山五园文化艺术中心物业服务项目费共计人民币：           元（大写人民币：           ）；按实际发生进行结算。乙方应指定物业服务费取款专人为：   ，联系电话：   。

5.5.2待财政资金到位后，按季度平均分配进行结算，共支付四次。每季度的最后一个月组织季度考核，甲方根据季度考核结果确定支付金额：考核合格（得分 $\geq 90$ 分）支付当季全额费用；考核基本合格（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）支付当季费用的80%；考核不合格（得分 $< 80$ 分）暂不支付，待乙方整改合格后支付60%。季度考核结果经双方签字确认后视为考核完成，确认时限为考核结束后3个工作日内，乙方逾期未提出异议视为认可考核结果，付款起始日从确认次日起算。每季度考核完成后20个工作日内支付对应费用。

5.5.3乙方于签订合同后5个工作日内提交合同履约保证金，履约保证金金额为合同金额（即年度物业服务费金额）的5%，计           元（大写人民币：           ）；履约保证金支付形式为：中国境内正规银行开具的保函。保函格式需经甲方审核同意，银行保函的有效截止期不少于合同有效期满3个月后。

5.5.4甲方按合同要求对服务工作进行年度考评，根据年度考评结果，确认扣除履约保证金部分。年度考核工作应在合同年度届满后20个工作日内完成，年度考核工作结束后1个月内，甲方无息返还乙方全部（或扣减部分后的余额）履约保证金。

5.5.5因乙方工作失误，给甲方造成损失（经济的或信誉的），甲方有权依据合同约定扣除一定数量的乙方物业综合服务费。

5.5.6因国家规定的相关政策及市场价格等因素变动，确需调整物业管理费标准时，双方协商解决。

5.5.7特约服务费双方按具体事宜协商确定。

## **6甲方的权利与义务**

6.1甲方拥有本合同项下物业之所有权。由该物业所产生之任何孳息、收益、收费均属甲方所有并归其支配。甲方拥有乙方为履行本合同而在甲方支付物业综合服务费用中列支而购置的财物之所有权，并享有该财物孳息、收益、收费的权利。

6.2甲方设立三山五园文化艺术中心物业综合服务项目考评小组，对乙方提供的管理服务进行监督、考核、奖罚。负责协调乙方与甲方各部门及外部各相关第三方的关系。

6.3甲方有权制定并根据物业综合服务的需要调整物业管理的方针、目标、标准、内容。

6.4甲方有权审核乙方的物业综合服务制度汇编，年度工作计划、预算，各项物业综合服务方案和服务措施，提出修改意见并有权予以批准或不批准。

6.5甲方有权审核乙方提出的本物业综合服务相关工具的更新维修计划，财务预算及决算，日常易耗品和零配件的使用情况；对物业综合服务费收支情况进行监管。

6.6甲方有权要求乙方撤换甲方认为不称职的包括服务经理在内的乙方委派人员，乙方应予执行。

6.7在本合同项下物业内举办重大活动或重要接待任务或政府指令其它重要事项时，甲方有权临时变更乙方管理服务的范围和内容，乙方应予服从。

6.8甲方有义务按合同约定向乙方支付物业综合服务费，因乙方未达到季度考核标准，甲方有权依据考核标准扣除当季相应物业综合服务费；因乙方未达到年度考核标准或乙方出现重大管理工作责任事故，甲方有权扣除履约保证金。

6.9甲方对乙方的工作给予全面的支持与配合：

(1) 甲方无偿向乙方提供总面积为60平方米的物业管理用房3间，乙方需要装修房屋时，应当告知甲方并按照国家有关规定办理手续；

(2) 甲方应提供应急备勤室，作为防汛应急抢险及紧急任务备勤使用；

(3) 甲方指定相应部门负责协调物业公司之间、物业公司与甲方各部室及外部相关各单位的对接关系。

6.10甲方作为业主方依法及/或依良好的行业惯例享有和承担的其它权利义务。

## 7乙方的权利与义务

7.1乙方应根据法律、法规及本合同约定，以物业管理服务行业公认的最高管理水准，勤勉、尽职地从事本合同项下之物业综合服务工作。

7.2乙方应遵守甲方现有及/或以后随时制定的各项与履行本合同相关之规定及/或规章制度，并在本合同项下甲方授权权限制约下从事本合同约定的管理及服务工作。

7.3乙方应服从甲方就本合同项下物业之各项管理要求，建立并健全有效的管理体系，乙方应在本合同签订时完成物业管理服务制度汇编（含

《配电室安全运行管理办法》《电梯安全运行管理办法》《空调系统运行管理办法》《有限空间作业安全管理办法》等），并根据管理服务的实际需要予以完善。

7.4乙方应自觉接受甲方对其履行本合同项下义务行为的监督、指导、管理，并依甲方要求随时纠正或改进其工作。

7.5乙方应在物业所在现场设立物业综合服务项目部，由该机构具体实施本合同项下的管理服务工作。该机构经理、主管、组长以上管理层及技术骨干，应为具备相应从业资格及具有相关工作经验的专职（专业）人员。上述人员选聘应由乙方征求甲方书面同意后予以委任，乙方若需撤换、借调该等人员，必须提前30日告知甲方，并保证本物业的管理服务工作不因此受影响。甲方应在收到乙方人员名单及资质材料后7个工作日内出具书面审核意见，逾期未答复视为同意；乙方更换上述人员的，新人员资质不得低于原人员标准。

7.6乙方应委派一名服务经理，代表乙方统一行使本合同项下乙方权利，并在合同履行过程中负责与甲方协调。乙方应授予该服务经理相应的权利。

7.7乙方人员按本合同附件1约定的岗位资质要求持证上岗，乙方负责物业管理员工的招收、培训、教育、使用考核工作。保证上岗员工身体健康、精神饱满、文明礼貌、工作达标。对不符合要求的员工应自行调整或在甲方要求撤换的情况下3日内撤换。

7.8乙方应以乙方名义自行聘用其为履行本合同义务所需各类人员，并依法办理用工手续。乙方应自行承担聘用上述人员所涉的法律责任，并与甲方无涉。乙方应对其所聘人员从事本合同项下管理服务行为负责，并承担责任。

7.9乙方应建立有效的人力资源管理制度，合理调度、安排员工上岗，确保不出现缺员、缺岗、脱岗现象。在甲方对管理服务有临时安排和/或有特殊要求时，乙方应积极响应，满足甲方的需要。

7.10乙方如有主管、组长级及以上级别管理人员离职，需向甲方管理部门及其主管领导提前30天进行报备，并于5日内补齐空缺岗位，在此期间造成的损失由乙方负责。

7.11乙方应按照岗位设置，确保岗位上岗率100%，如未达到应保障岗位数，甲方有权扣除相对应岗位人员的服务费用。

7.12乙方不得擅自调整变动保障岗位设置，如需进行临时性合并应提前报备甲方管理部门，经甲方管理部门同意后方可实施。若出现缺岗、脱岗现象，甲方有权扣除相对应岗位人员的服务费用。

7.13乙方对甲方依据本合同委托其管理及/或供其使用的财、物（包括但不限于建筑物、场地、设备、设施、用具、资金、档案资料等）负有保管、维修、养护及合理使用的义务，乙方不得以任何形式予以擅自处分（置）或变更用途或人为损坏。乙方于本合同物业范围内的任何搭建、占用、张贴均需经甲方事先同意方可实施。

7.14经甲方事先书面同意，乙方可选聘合格的专业供方承担本合同项下物业的专项服务工作，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。未经甲方书面同意，不得将本合同项下的物业专项服务工作及人员进行分包或转包。乙方未经甲方书面同意擅自将本合同项下专项服务分包或整体转包给第三方的，甲方有权解除合同，乙方应支付合同总金额20%的违约金，并赔偿甲方因此造成的全部损失（本合同所指甲方损失包括并不限于重新采购服务的差价、直接损失、间接损失、律师费、诉讼费、保全保险费、差旅费等因维权产生的费用等）。

7.15乙方应针对本物业对公众开放之特定用途，采取切实可行的措施，建立并健全可靠的安全防范体系，杜绝安全隐患，以保障公众人身及其财产的安全。乙方应在本合同签订后15日内，向甲方提交《电梯突发事件应急预案》《有限空间作业应急预案》《自然灾害类应急预案》《公共安全类应急预案》《消防安全类应急预案》《公共卫生类应急预案》《公共服务类应急预案》等突发事件应急预案，经甲方审核同意后严格执行；

应急预案需报甲方及属地应急管理部门、消防救援机构备案，备案完成后书面告知甲方。

7.16乙方应通过引进专业化、信息化、智能化设施设备和多角度引入专业服务资源等方式，提高整体服务管理水平；通过多渠道创新方法，提升符合北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）特色的环境氛围。

7.17乙方在履行本合同过程中，应善意树立并维护甲方在公众中的良好形象及服务品牌。乙方对任何有损甲方形象及/或品牌的行为有责任予以制止。乙方保证员工没有任何有损甲方形象及/或品牌的行为，一经发现，除名处理，同时乙方应承担消除影响、赔偿损失的法律責任。

7.18乙方应就所管理物业受到第三方损害，应由第三方承担责任的，乙方受甲方委托，有责任向第三方索赔。

7.19乙方应自行承担因其履行本合同的过错行为所引致的法律責任。

7.20乙方承诺，在物业管理服务全过程中实施“首问责任制”，对游客从进入红线范围内起直至离开，确保履行合同约定的服务，并承担因管理与服务过错而引发的一切后果。

7.21乙方承诺，不因物业管理用房使用、设备工具及办公用品用具配备、员工住宿用餐交通安排等问题，而影响物业管理服务的内容和质量。

7.22乙方承诺，当物业管理服务所需的资源保障暂时存在缺陷或不足时，将采取积极主动的措施予以弥补，努力使之不影响服务质量或使该影响降低至最低限度。

7.23乙方除应按合同约定向甲方提交年度工作计划、预算外，在实施各项物业管理服务方案，维修、添置物品、报损物品计划前还应向甲方提交方案和计划。方案和计划的内容应包括工作项目、工作内容、工作标准、工作安排、工作进度、人员人数、管理费用预算等。方案和计划经甲方批准后，乙方应严格遵照执行，执行中的任何变更都须由甲方书面同意。乙方应及时根据工作需要调整自己的工作方案和计划。发现问题及时

报告甲方，并提出对策，解决问题。乙方应在本合同签订后15日内，针对办公楼房产设备及本合同约定的服务需求内容，制定详细的年度《维护保养计划》和《设备维修保养计划》，明确维保项目、频次、标准、责任人员等内容，报甲方备案后严格执行。

7.24计划以外的管理服务任务，甲方以书面形式向乙方下达，乙方应严格遵照执行并纳入年度考核。

7.25乙方应向甲方提交季度工作总结、半年度工作总结和年度工作总结等文件，作为甲方对乙方进行考核的参考。

7.26乙方应按国家统一会计制度进行核算。

7.27乙方应主动协调与各有关方关系，团结一致为甲方服务。

7.28乙方有义务向甲方和其他使用人告知物业使用的有关规定并负责监督。对甲方人员和其他使用人违反本物业相关规定的行为，有权进行规劝、警告、制止；如发现甲方人员和其他使用人有重大违规行为而又无法制止时，应及时向甲方主管领导报告，并协助采取相应措施制止或追究。对不听劝告造成严重后果的情况（包括但不限于火灾事故、治安事件、交通事故等）应按甲方的要求，协助甲方提交政府主管部门或司法机关处理。

7.29乙方有权依本合同向甲方收取物业综合费，有权对甲方要求的特别或额外服务经协商达成一致意见后收取合理费用。

7.30本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部物业管理用房及物业管理的全部档案资料。

7.31乙方作为受委托方依法及/或依良好的行业惯例享有和承担的其它权利义务。

7.32其它相关法律、法规规定的权利和义务。

## 8乙方权利限制与责任不免除

8.1乙方作为甲方委托物业之客户服务、安全与秩序管理、环境管理服务、设备设施运行维护的管理方，其应在本合同项下甲方授权范围内从事相关管理及服务工作。乙方不得超出甲方授权范围行事。

8.2除非本合同约定及/或经甲方书面授权，乙方不得以甲方名义及/或以甲方代理人名义对外洽商、谈判或签约。在任何情况下，乙方不得明示或暗示或误导任何第三方使其认为乙方拥有上述权利。

8.3乙方为履行本合同需在物业内标注并使用乙方名称、商标、标记或载有上述内容的其它文字、图案等，均需事先经甲方同意并依甲方指定方式使用。乙方应自行对其标注并使用上述内容的合法性负责。

8.4乙方在投标和合同签订时已知悉并充分理解本合同项下物业管理服务所具备的特点和要求。乙方在本合同项下的义务及其应承担的责任，并不因甲方依本合同所进行的审查、审核、确认、批准、同意或保险而获得免除。

## 9乙方与相关各方的关系

9.1乙方与为甲方提供其他服务单位的关系：

9.1.1乙方确认客户服务，维护安全与秩序，保证管理服务范围内的整洁是其应尽的义务，乙方在甲方协助下与为甲方提供其他服务的单位（甲方指定的第三方公司）建立管理关系。

9.1.2乙方有责任要求其他服务单位按乙方提出服务安全方面的要求，实施绿植养护等服务，任务完成后做到工完场清、物料归位。乙方配合甲方指定的第三方公司恢复场容场貌，达到保洁标准，满足运营需要。

9.1.3其他服务单位在管理服务中发现乙方所负责的各项服务有异常情况时应及时告知乙方，乙方应及时处理并记录在工作日志上并上报甲方。

9.1.4乙方在管理过程中发现第三方公司工作出现问题时，应按照“边处置边上报”原则妥善解决，并将最终结果报告甲方。

9.2乙方与游客的关系：

9.2.1 游客是物业管理服务的承受者和检验者。为游客提供良好的服务是乙方工作的出发点和归宿点。

9.2.2 乙方应制定热情、周到、优质服务的制度，并在工作中贯彻落实，急游客所急，想游客所想，尽可能满足他们的合理要求。

9.2.3 乙方及时检查总结为游客服务的情况，正确处理工作中出现的矛盾，对各种可能出现的紧急情况，要有紧急处理预案，并使员工掌握。

9.2.4 乙方员工不得以任何理由，置甲方及游客利益于不顾，谋求私利。

9.3 乙方与海淀区三山五园文化艺术中心场馆内经营商户的关系：

为海淀区三山五园文化艺术中心场馆内经营商户提供服务是乙方应尽的责任，乙方要尊重并通过对安全秩序的维护，环境卫生的治理保障商户的正常经营活动。商户经营范围内的保洁工作，原则上由商户自主完成，乙方负责商户经营范围以外公共区域的各项物业服务工作。

9.4 乙方与甲方各部门的关系：

乙方应在甲方业务管理部门及各相关专业部门的工作指导和协调下，配合与支持甲方各相关业务部门的工作。甲方各部门有权对乙方的工作的时效性进行评定。

## 10 保险

10.1 本合同有效期限内，乙方应负责为其委派至物业现场从事本合同项下管理及服务的工作人员依政府规定投保各类保险。乙方应自费投保在物业现场使用之乙方财产的各类保险。

10.2 本合同有效期限内，乙方应从物业管理的角度，对甲方就本合同项下物业所应投保之险种、保险范围、保险金额、保险风险评估等提出专业意见及建议，并配合甲方完成该物业之保险。若甲方授权，乙方将负责该等保险的理赔手续。

## 11保密

本合同履行过程中使用的甲方提供的全部资料，以及乙方为履行本合同所形成的与物业相关的全部资料，乙方对此承担保密义务。未事先征得甲方书面同意的情况下，乙方、乙方雇员不得发表、引用或向任何第三者提供或泄露与物业及甲方业务活动有关的任何资料或信息，以及双方为履行本合同而形成的成果和意见。即使乙方并非为了营利目的，也必须经甲方事先书面同意。但乙方为宣传自身形象所需发表的上述内容，一经甲方同意后，相同内容的发表无须再经甲方事先同意。

## 12违约责任

12.1甲、乙双方任何一方不履行、不完全履行合同义务或者履行的义务不符合合同约定条件的，应当承担违约责任，并赔偿守约方由此遭致之全部经济损失。

12.2除特别约定外，因一方违约，导致另一方单方面解除本合同的，违约方应向守约方支付合同总金额10%的违约金。若该违约金不足弥补守约方由此遭致经济损失的，由违约方补足赔偿该等经济损失。

12.3除不可抗力事件及/或本合同另有约定外，甲、乙双方任何一方没有正当理由且未经对方同意擅自终止并解除本合同的，视为违约。

12.4因合同一方履行本合同义务的过错行为，造成另一方及/或任何第三方人身、财产损害的，过错方应承担赔偿责任，并赔偿另一方或该第三方由此遭致之全部损失。

12.5甲方逾期支付各项物业管理服务费用的，从逾期之日起每天按欠费总额的万分之三支付违约金，但最高不超过应付未付金额的10%。因财政资金拨付延迟导致的逾期付款，甲方不承担违约责任，但应及时向乙方出具相关说明。

12.6乙方未达到管理服务承诺目标，甲方有权扣除部分直至全部年度履约保证金。

12.7乙方违约，甲方有权直接从年度履约保证金中提取乙方违约金。年度履约保证金不足时，甲方有权直接从物业管理服务费中扣除违约金。

12.8乙方服务质量未达到本合同约定标准，甲方发出书面整改通知后15日内乙方仍未整改合格的，甲方有权扣除对应服务费用（扣除比例按考核不合格项占比确定）；造成甲方或第三方损失的，乙方应予以赔偿；累计3次（含）服务质量考核不合格的，甲方有权单方面解除合同。甲方每季度组织一次服务质量考核，考核结果以书面形式送达乙方，乙方对考核结果有异议的，应在收到结果后3个工作日内提出书面复核申请，甲方在10个工作日内出具复核意见，复核意见为最终考核结果。

12.9乙方未按合同约定配备人员（人数不足、资质不符、未持证上岗等），逾期未补齐或更换的，每逾期一日，乙方应向甲方支付违约金500元；造成损失的，乙方应予以赔偿；累计2次未按要求配备人员的，甲方有权解除合同。

12.10本合同履行期间（自然年度内），每季度乙方服务人员流动率（主管、组长级以上人员流动率不得超过5%）超过10%（不含）的，乙方应向甲方支付违约金5000元；超过15%（不含）的，甲方有权解除合同，乙方应支付合同总金额10%的违约金，并赔偿甲方因人员不稳定造成的损失。

12.11乙方未按约定提交应急预案、维保计划等文件或未按文件执行的，逾期未整改的，乙方应向甲方支付违约金3000元；造成损失的，乙方应予以赔偿。

12.12乙方未及时处理设备故障、突发事件等，每出现一次，应向甲方支付违约金1000元；造成损失的，乙方应予以赔偿。

12.13乙方违反保密义务，泄露甲方秘密的，应向甲方支付合同总金额10%的违约金；造成甲方损失的，乙方应予以赔偿；甲方有权解除合同。乙方员工违反保密义务的，视为乙方违约，乙方除承担约定违约金外，还应立即制止违规行为，消除影响，并向甲方提交书面整改报告。

### 13合同变更、解除和争议解决

13.1经双方协商一致，可变更本合同，并形成有效的合同变更文件。

13.2当乙方出现下列任一情况时，甲方可以随时单方面书面通知乙方解除本合同：

(1) 乙方未能达到本合同约定的管理目标、质量目标或考核指标，并在甲方要求的合理时间内经整改仍未达到约定要求的；

(2) 因乙方过错，导致物业（含建筑、设备、设施等）遭致严重损害并运营受阻，或者导致重大伤亡事故，造成重大损失的；

(3) 乙方擅自挪用资金，及/或丧失商业信誉及债务清偿能力的；

(4) 乙方有违反合同约定的其它行为，并经甲方书面催告拒不纠正，导致合同不能履行的。

13.3甲方依13.2条单方解除合同的，本合同自甲方的书面解除合同通知送达乙方之日起失效。乙方应在收到甲方解除合同通知书后10日内，按本合同14条的约定与甲方办理移交接受手续后，无条件撤出现场。在移交接受手续未办理完毕前，乙方不得停止物业管理服务。

13.4甲、乙双方因履行本合同所发生的任何争议，乙方不得以任何理由停止物业管理服务或以停止物业管理服务相要挟。

13.5甲、乙双方因履行本合同所发生的任何争议，应由双方协商解决。若协商不成，任何一方均可向本合同项下甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

### 14合同期届满或解除同时的移交接受

14.1无论何种情况下的移交接受，均应保障北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）运营的连续性、安全性和优质的服务质量，满足公共文化设施的功能、服务公众和财产安全的需求。

14.2在合同期届满，乙方应将北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）在正常运营状态下移交给甲方和/或甲方指定的接

受方，并保证资料齐全、功能完善、设施良好。最迟在合同期届满前30日乙方应当开始进行移交准备。乙方应在移交前15日向甲方提交移交清单（含资产明细、档案目录、设备运行记录等），甲方在收到清单后5个工作日内进行核对，核对无误后双方签署移交确认书。于移交时，乙方应遵守如下条款：

14.2.1移交不存在任何他项权利或其他请求的乙方在本合同项下的全部权利和义务。

14.2.2按照甲方和/或甲方指定接受方的要求移交场馆场地、设施、设备、用具、用品和其他资产。

14.2.3移交在本合同签订和履行中接受、形成的所有图纸、文件、记录档案等资料。

14.2.4在甲方或甲方指定接受方的要求下，在甲方限定的移交期限内尽快从本物业中移除甲方或甲方指定接受方并不需要的乙方为物业综合服务置备的财产。如果在甲方或甲方指定接受方发出要求乙方进行移除的通知后的5日之内，乙方未能完成移除，甲方或甲方指定接受方可以移除处理并不承担任何责任。

14.2.5乙方应向甲方或甲方指定接受方提供不少于7个工作日的专业培训，培训内容包括但不限于设备操作、服务流程、应急预案等，确保接受人员能独立胜任物业管理服务工作，培训效果需经甲方书面确认，未通过确认的，乙方应延长培训期限直至达标，延长培训产生的费用由乙方承担。培训内容需经甲方确认，培训结束后组织考核，考核合格率需达到100%，不合格人员乙方需免费重新培训直至合格，培训效果由甲方书面确认。

14.2.6保持移交区域的整洁有序。

14.3解除合同（合同期内提前终止）时，乙方应在收到甲方解除合同通知书后10日内，按本合同14.2条除“最迟在合同期届满前30日”的时间规定外，办理移交。

14.4乙方的移交工作，应在保持物业综合服务完整、持续、有效中进行，移交工作须达到甲方或甲方指定接受方满意的程度，收到甲方或甲方指定接受方的书面通知后，方可撤离。

14.5无论是合同期届满时的移交，还是解除同时的移交，移交过程中物业遭受的损失或损害的一切风险由乙方承担，除非该等损失或损害是由于甲方或甲方指定接受方的造成的。

14.6甲方或甲方指定接受方无须为按照本合同约定的移交向乙方支付任何费用。甲方或甲方指定接受方和乙方应各自承担因移交与接受产生的成本和费用。

14.7移交接受完成，乙方在本合同中的权利和义务即告终止，但并不影响要中有关双方保密、结算、违约、争议解决等条款的效力。

14.8移交拖延责任：因乙方自身原因（包括但不限于未按时提交移交清单、移交内容不符合要求、未按时撤离人员及财产、未完成约定培训等）导致移交工作逾期，进而造成本合同服务期限被动延长的，延长期间的物业综合服务费用甲方不予支付。若乙方拖延移交给甲方造成额外损失（如另行聘请临时服务方的费用、场馆运营受阻损失等），乙方应予以赔偿，甲方有权从履约保证金或未支付的服务费用中直接扣除。乙方仍需在甲方指定的合理期限内完成全部移交义务，逾期未完成的，甲方有权依据本合同第12条追究乙方违约责任。

## 15其他

15.1双方对在本合同签订、履行中获悉对方的商业秘密负有保密义务。双方在签订本合同同时签订保密协议书。

15.2未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的权利和义务全部或部分转让给任何第三方。

15.3本合同任何一方对各自拥有合同权利的不行使或延迟行使，均不视为其对该权利的放弃及/或对双方合同义务的任何豁免。

15.4 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

15.5 本合同及其补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

15.6 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并做善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。

15.7 本合同壹式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

15.8 本合同经双方签字盖章，甲方收到乙方的履约保证金后生效。

## 附件 1

## 海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目需求书

## 第一部分 服务需求一览表

服务名称	单位	数量	简要技术要求	用途
海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目	项	1	客户服务、房屋及设施设备维修保养、环境清洁、绿化维护管理等。	物业服务管理

其中：1. 物业综合服务人员 38 人。

2. 日常运营服务保障。

## 第二部分 技术规格及要求

## 一、概况

1. **建筑名称：**海淀区三山五园文化艺术中心

2. **建设用地：**海淀区三山五园文化艺术中心坐落于北京市海淀区海淀公园西北角，艺术中心总建筑面积约 21205 平方米，地上建筑面积 2052 平方米，地下建筑面积 19153 平方米，其中办公楼或者业务用房建筑面积约 596.5 平方米。地上建筑高度 12 米，地下建筑高度-22.35 米。绿化面积约 3201 平方米。主要设施设备包括消防系统、强电系统（含高压配电室）、中央空调、给排水暖通系统、电梯系统等。

3. **建筑性质：**三山五园文化艺术中心将成为以文化艺术类为主的综合类艺术中心，融合展览、活动、文化体验、文化消费等多项功能。将与中关村国家自主创新示范区展示中心、中关村论坛永久会址互融共通，成为集文化遗产保护、科技前沿发布、自然生态体验于一体的文化新地标。

4. **总建筑面积：**21205 平方米，其中：地上建筑面积：2052 平方米，地下建筑面积：19153 平方米。

5. **建筑高度：**12 米（地上建筑）。

6. **使用用途：**办公、文物库房、展厅及其他文化设施对外服务等。

## 二、职类分类、岗位要求与工作内容

## (一) 设备职类

## 1. 人员标准

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	变配电运行值班	8	1. 具有中专及以上学历； ★2. 具有在有效期内的高压电工作业特种作业操作证；

序号	岗位名称	人数	岗位要求
			3. 具有在有效期内的低压电工作业特种作业操作证； 4. 同类项目 3 年及以上变配电运行工作经历。
2	空调运行值班	4	1. 具有中专及以上学历； ★2. 具有在有效期内的制冷与空调设备运行操作证； 3. 能够熟练操作各类恒温恒湿机组、新风设备； 4. 同类项目 3 年及以上空调运行工作经历； 5. 具有有效的从业人员健康证明。
3	综合维修技工	7	<p><b>一、设备组组长 1 人</b></p> <p>1. 具有专科及以上学历； 2. 同类项目 5 年及以上设备管理岗位工作经历； 3. 具有在有效期内的低压电工作业特种作业操作证； 4. 具有在有效期内的地下有限空间监护作业证； 5. 具有在有效期内的特种设备安全管理 A 证书； 6. 具有在有效期内的电梯修理 T 证书。</p> <p><b>二、设备资料保管员 1 人</b></p> <p>1. 具有专科及以上学历； 2. 具有 1 年及以上工程档案管理工作经历。</p> <p><b>三、综合维修员 3 人</b></p> <p>1. 具有中专及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； ★3. 至少 1 人具有特种设备安全管理 A 证书； 4. 至少 1 人具有高级智能楼宇管理师证书； 5. 至少 1 人具有高空作业证书； ★6. 至少 1 人具有低压电工作业特种作业操作证。</p> <p><b>四、设备夜班组长 2 人</b></p> <p>1. 具有中专及以上学历； 2. 同类项目 2 年及以上夜值工作经历。</p>

## 2. 整体工作目标

确保场馆基础设施、设备系统及特种环境的安全和稳定运行，为文物藏品的保存与有效利用，以及公众参观、研究与教育活动提供坚实可靠的设备技术保障。

## 3. 整体工作要求

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的设备设施运行维护服务方案（建筑物及其附属设备设施、专用设备设施维修养护及巡查方案），内容包括但不限于：变配电及强电系统运行维护方案、电梯和扶梯运行管理方案、中央空调系统运行管理方案、消防系统运行维护方案。

## 4. 岗位工作内容

### （1）变配电运行值班

负责高压、低压、配电系统变压器，工具的管理，确保供电系统安全运

行。

“四懂”懂结构、懂原理、懂性能、懂用途，“三会”会使用、会维护保养、会排除故障；负责配电室设备及地面环境卫生清扫工作。

认真做好值班记录，填写好设备运行、巡视等情况，并保证参数正确、字迹清晰，记录齐全客观。

值班人员熟练掌握供配电系统的工作原理和操作规程，及常见故障排除方法，并持证上岗，上岗后要不断学习专业知识，以便于工作的连续性和提高熟练性；值班人员在值班时间以外，需根据本场馆临时需要，参与保障处理场馆配电维修相关工作。

## **(2) 空调运行值班**

熟悉中央空调制冷机组运行逻辑、方式；了解制冷机组常规故障及原因；有风冷热泵机组运行经验优先；

熟悉新风机组、空调机组、恒温恒湿机组运行方式及维保内容；

具备末端空调设备维修能力；

熟练使用办公软件；

3年及以上工作经验者优先，需持有有效期内制冷与空调设备运行操作证；

具备良好沟通能力。

## **(3) 综合维修技工**

### **1) 设备组组长**

负责物业项目工程（设备）管理工作的统筹与执行；

组织设备设施的日常维护、保养及巡检工作；

监督物业设备团队完成水电、暖通、消防等系统运行保障；

处理突发设备故障，制定应急抢修方案并组织实施；

协调外部施工单位完成改造与维修任务；

结合采购人场馆实际运营特点，本岗位设置高压电工作业特种作业操作证、地下有限空间监护作业证、电梯修理 T 证书相关要求，并非针对日常常规作业需求，目的为应对场馆设备运行过程中的极端紧急情况，保障此类情况下设备组组长可作为专业岗替补力量，第一时间开展高压配电、电梯修理相关应急操作，快速处置设备故障、消除运行隐患；同时，设备组组长作为场馆设备的管理岗位，掌握高压配电、电梯修理、地下有限空间作业等专业技能，能够更深入了解场馆核心设备的运行原理、操作规范及维护要点，提升设备管理工作的专业性、针对性和有效性，更好统筹协调场馆设备设施的日常维护、保养及巡检工作。

### **2) 设备资料保管员**

本场馆设备资产规模大、品类繁杂，各类设施设备档案的系统性、规范性管理是保障设备正常运行、后续维护保养及资产追溯的基础；为避免物业单位更换交接过程中出现设备档案缺失、信息断层、管理衔接不畅等问题，确保设备档案的完整留存、规范梳理与便捷查询，特设置设备资料保管员岗位，明确以下岗位要求：

①**采购人设备档案资料管理**：负责采购人设备相关档案资料的系统性整理、规范化管理及保密工作，严格遵守档案管理相关制度要求；

②**资料质量管控**：建立健全资料审核机制，确保各类设备档案资料的准确性、完整性与规范性，保障资料便捷查询与高效使用；

③**档案动态维护**：定期开展设备档案资料的更新、核验与维护工作，及时补充新增资料、修正错误信息，保持档案时效性；

④**库房管理职责**：承担工程备品备料库房的日常管理工作，包括物资存储、出入库登记、库存核对等相关事务。

### 3) 综合维修员

#### ①特种设备管理：

负责装卸现场的安全管理，确保装卸活动符合国家及地方的安全法规；制定并实施安全操作规程，监督执行情况，及时发现并纠正违规行为；组织安全教育培训，增强员工的安全意识和自我保护能力；参与安全事故的调查处理，提出预防措施，防止类似事故再次发生；协助完成安全评估和审核工作，确保项目符合安全标准。

#### ②综修服务：

场馆内综合维修，水电、暖通、空调维修；  
定期巡视设备设施的完好程度，每日巡视检修；  
对当班期间发生的问题及时上报或处理；  
对所有设备进行日常维护；  
负责对设备、设施、工区环境，每日定时进行检查。

### 4) 设备夜班组长

①**夜间安全**：每 3 小时巡查 1 次配电室、空调机房、污水井及各类排水设施等，在全馆范围开展动态巡视，覆盖展厅、设备间、公共区域等所有点位，实时排查各类设备运行隐患，对全馆消防、配电、通风等所有设备的夜间运行安全负责；

②**人员管理**：调度夜值团队，监督工作执行；

③**应急处置**：承担场馆夜间设备突发故障的应急处置工作，快速响应夜间突发情况、汛期抢修等，5 分钟内到达事发地点并启动应急处置程序；

④**临时事项**：配合展厅夜间布展、撤展施工安全、施工人员管理、物品进出。

## (二) 服务职类

### 1. 人员标准

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	客户服务部主管	3	<p>一、服务经理 1 人</p> <p>1. 具有管理类本科及以上学历；</p> <p>2. 具有全国物业管理企业经理证书；</p> <p>3. 具有高级智能楼宇管理师证书；</p> <p>4. 同类项目 5 年及以上管理岗位工作经历；</p> <p>5. 具备红十字会颁发的救护技能证书。</p> <p>二、档案保管员 1 人</p>

序号	岗位名称	人数	岗位要求
			1. 具有专科及以上学历； 2. 具备同类项目 3 年及以上内业、行政档案管理工作经历。 <b>三、客户服务组长 1 人</b> 1. 具有本科及以上学历，且具有学位证书； 2. 同类项目 5 年及以上客户服务管理岗位工作经历； 3. 具备红十字会颁发的救护技能证书； 4. 具有有效的从业人员健康证明； 5. 具有普通话水平测试等级证书（二级甲等）以上； 6. 具有人力资源和社会保障局颁发的中级及以上职称证书。
2	客服	4	1. 具有中专及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； 3. 具有红十字会颁发的救护技能证书； 4. 具备熟练使用 AED 设备的能力。
3	会服人员	2	1. 具有中专及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； 3. 具有 1 年及以上活动的剪彩、签约、会议等服务工作经历。

## 2. 整体工作目标

以国家一级博物馆与 5A 级景区标准为标杆，通过安全、精准、人性化的全流程服务，成就观众卓越体验，塑造场馆一流形象。

## 3. 整体服务要求

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的整体服务分析报告，包括整体服务理念、管理重点难点分析、项目总体保障措施分析、投标人管理本项目的优势分析。

投标人需专门针对本项目，制定内容详细的公共服务方案，包括但不限于：咨询服务方案、售检票服务方案。

## 4. 岗位工作内容

### （1）客户服务管理

#### 1) 服务经理

①**服务战略与标准制定**：根据国家一级博物馆及 5A 级景区标准，主导制定采购人场馆服务流程、质量标准及考核体系，并持续优化。

②**跨部门协同与资源整合**：统筹协调各部门，保障服务动线顺畅；管理服务预算、物资采购及外部合作资源。

③**团队建设与绩效管理**：负责服务团队的选拔、培训、考核与激励，搭建人才梯队，塑造服务文化。

④**重大接待与应急处理**：牵头重要接待、大型活动的服务方案策划与执行；主导处理重大投诉、突发事件及危机公关。

⑤**数据分析与品质提升**：通过观众反馈、运营数据等分析服务短板，推动服务创新与数字化升级，提升整体体验。

## 2) 档案保管员

根据投标人单位制度，建立并持续优化服务类档案（如观众意见、投诉记录、表彰记录、巡查日志、培训档案、活动记录、合同协议等）的分类、编码、归档及保管流程。

定期从各服务岗位（检票、咨询、接待、会议等）及服务经理/客户服务组长处接收、核对需归档的纸质与电子文件资料。

严格执行档案借阅、复制、使用登记与审批制度，确保档案实体与信息的安全、保密。

对电子档案进行定期备份，确保数据安全。

开展行政事务管理，负责各类文件规范流转、会议组织并建立健全行政工作流程。

负责物业人员配置保障，完成招聘全流程、规范员工入离职手续。

全流程管控物业后勤保障，制定物业物资采购计划、负责物业库房管理与物料调配。

落实人力资源综合管理，搭建培训体系、组织绩效考核、精准核算薪酬及申报缴纳社保公积金。

做好劳动关系合规管理，依据法律法规完成劳动合同全流程管理及合规归档。

根据档案内容，定期整理、汇总服务相关数据与典型案例，为服务改进和培训提供素材。

## 3) 客户服务组长

①**日常运营管理与执行**：直接负责检票、咨询、接待、会议服务等岗位的排班、调度与现场巡检，确保流程规范、安全有序。

②**服务质量实时监控**：督导各岗位落实服务标准，检查仪容仪表、服务态度、操作规范（如票务核对、答疑准确性），及时纠正偏差。

③**现场培训与问题处理**：组织班前会、在岗培训及实操演练；第一时间处理观众投诉、咨询疑难及突发状况，并上报重大事件。

④**团队士气与沟通反馈**：关注员工状态，做好上传下达；收集观众意见与一线问题，定期向服务经理提出优化建议。

### (2) 客服

#### 1) 检票服务内容与标准

##### ①工作内容：

检验票卡，检验有效证件，引导游客有序入馆。

##### ②工作标准：

安全通检、无错票、无漏票、无游客投诉，无游客滞留现象。

严格执行作业程序，根据客流情况协助其他岗位进行宣传疏导，检票排队时确保安全，组织好排队检票的游客。

严禁无票卡、无审批单陪同人员进馆参观；醉酒人员、精神障碍患者、无民事行为能力/限制民事行为能力未成年人及行动不便的残疾人等

无监护人陪同的，不得单独进馆参观。

对老、幼、病、残、孕等需要帮助的游客，主动迎上前去检票；遇有团体进馆参观时，要主动与带队人联系、组织安排、确保无游客滞留、尽量采取集中检票的进馆办法。

认真做好数据信息统计，无错报、漏报，做好日、周、月报等汇总工作。

做好特殊事件及时上报工作，避免游客投诉。认真执行采购人有关规定和上级指示精神。

## 2) 咨询服务内容与标准

### ①工作内容：

提供咨询服务：热情、准确地为观众提供咨询服务，做好游客咨询问题的分类统计；

宣传品发放及管理；

提供特殊群体接待服务：向残障人士提供轮椅等服务，进行电梯和游览路线建议的引导；当残、障人士无人陪护需要帮助时，为其提供陪伴参观服务；

做好信息沟通服务：游客服务中心遇到各类咨询和投诉问题，需及时与采购人相关部门进行联络、沟通和处理。

提供寻人、拾物、寻物和认领服务；提供服务的同时，做好登记备案工作；

提供医疗救助及母婴关爱服务；

现场投诉处理：受理现场投诉，认真倾听，安抚游客情绪，诚恳耐心解释和调解；

突发事件处理。当采购人场馆发生火灾、地震等突发事件时，应做好观众的紧急疏导，明确指明出口，快速疏散；当采购人场馆发生刑事案件、打架等危及个人安全的事件时，应第一时间通报上级主管和安保部妥善处理；

物品租借的管理：向观众提供导览机、轮椅等物品租借服务，做好登记、唱收唱付、做好租金与财务的对接等工作，爱护公共财产；

观众满意度调查：协助采购人做好观众满意度调查工作。

### ②工作标准：

熟知本岗位工作职责；

咨询人员统一发型，统一工服，统一胸牌，仪表规范；

具备良好的服务意识，使用规范的礼貌用语；

保证从事服务的所有人员必须经过政审和综合培训；

根据活动的不同性质、不同规模制定切实可行的服务方案；

掌握活动及礼仪服务的规范，为参与者提供规范化、人性化的接待服务工作；

服务人员形象端庄、着装整洁、态度和蔼、语言文明、服务行为规范；

鉴于本采购人的特点，投标方客服人员必须接受采购人管理人员的指

导和管理。拟派驻艺术中心的客服管理人员和工作人员除必须具备一定的经验、岗位操作能力外，还须具备较高的政治素质、道德素质；

绝对服从采购人的管理和工作安排，坚守岗位，努力完成各项工作任务。

### (3) 会服

#### ①工作内容：

负责对场馆内举办的各类活动（包括：展览开闭幕、节日庆典、学术交流等）提供接待保障服务工作；做好活动前准备、活动中服务及活动后整理工作，包括会操作电脑办公软件和音响设备等；保证各活动场所环境干净、整洁，确保使用设施用具安全卫生，为到场人员提供人性化的服务工作。

负责采购人各类活动的剪彩、签约等服务保障工作。

#### ②工作标准：

熟知本岗位工作职责；

咨询人员统一发型，统一工服，统一胸牌，仪表规范；

具备良好的服务意识，使用规范的礼貌用语；

保证从事服务（活动）的所有人员必须经过政审和综合培训；

根据活动的不同性质、不同规模制定切实可行的服务方案；

掌握活动及礼仪服务的规范，为参与者提供规范化、人性化的接待服务工作；

服务人员形象端庄、着装整洁、态度和蔼、语言文明、服务行为规范；

活动现场整体环境整洁、地面无杂物、桌面整洁无污渍、空气清新；

活动现场音像设备无故障隐患，播放效果良好；

活动现场照明灯和空调开关适时，照度和温度适度，既能满足需要，又能节约用电；

各项服务（活动）及时、热情、周到、细致，无脱节断档和其他影响活动效果等情况；

使用的茶叶和饮用水符合食品卫生标准；

严格遵守保密制度，服务人员不打听、不传播重要活动内容；

随时做好安全防范工作，确保活动场地内无安全隐患；

绝对服从采购人的管理和工作安排，坚守岗位，努力完成各项工作任务。

### (三) 环境职类

#### 1. 人员标准

序号	岗位名称	人数	岗位要求
1	环境部主管	1	1. 具有专科及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明； 3. 同类项目 3 年及以上环境管理工作经历。
2	保洁员	8	1. 具有初中及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明。
3	绿化工	1	1. 具有初中及以上学历； 2. 具有有效的从业人员健康证明。

#### 2. 整体工作目标

达到国家一级博物馆达标标准。

### 3. 整体工作要求

投标人需专门针对本项目，制定内容详细、符合采购需求、符合场馆实际情况的环境管理服务方案，内容包括但不限于：重点区域保洁服务方案、垃圾分类、清运和监管方案、绿化监督管理服务方案。

### 4. 岗位工作内容

#### (1) 环境部主管

根据当日工作任务，负责每日工作的分配指派；

负责检查所辖范围各责任区的清洁卫生状况；

负责随时检查保洁员的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置，安排考勤核算及排班；

有带领团队经验；

承担各类重要、临时活动等保洁任务，具备大型高规格活动现场环境管控经验；

按照文博场所环境管理专业要求，负责场馆展厅、文物展陈区域的保洁管理，避免保洁作业对文物、展陈设施造成损害；

承担场馆室外绿化区域的日常监管，对接绿化养护服务，监督绿化养护作业，具备景观工程与绿化养护的基础管理能力；

执行公司规章制度工作程序，保质保量，按时完成工作任务；

负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，做好考核评估记录；

负责对清洁工具、设备的使用维护进行指导；

负责每日工作记录的填写及交接班工作；

完成采购人交办的其他任务。

#### (2) 保洁员

##### 1) 工作内容

##### ①公共区域日常保洁：

包括但不限于楼梯、大厅、走廊、电梯间、库房、卫生间、会议室、公共区域的门窗玻璃、墙面、地面、卫生洁具等所有公共部位的保洁工作；地面、门窗、窗棂、展柜、展柜玻璃的清洁；石材质、木质、胶板质养护工作；各级政府要求的环保工作及社会活动；所有清洁设施设备的维修工作。

##### ②办公区域的日常保洁：

包括各办公室、办公工位桌面及卫生间、楼梯间、通道走廊等墙、顶、地、门窗、各裸露管线、标牌标识和配套公共设施，包括办公家具、工位、办公设施等。

##### ③室外日常保洁：

采购人园区周边、道路、园区内外场地及公共区域、沟、渠、井（馆属范围内）保洁工作；路基、台阶、路面、院内路椅、垃圾桶等每日擦拭；雨水口、排污系统、积水积雪的及时清理；路椅/垃圾箱位置调整。

##### ④室内绿植租摆监督管理：

对采购人室内绿植租摆有监管职责，定期检查室内绿植的生长状态，并

按要求定期对室内绿植进行浇水养护等工作，保持叶面光亮，外形美观，无明显黄叶和虫蛀，摆放位置合理，花木出现黄叶、坏叶应及时修剪。发现问题时应及时处理、妥善解决，并报告采购人。

#### ⑤展项装置和设施设备的保洁：

室内外展品保洁服务：展柜、展板、展陈说明牌、互动设备、电视机、多媒体、设备屏幕等。保洁作业需遵循文物保护要求，使用文物专用保洁物料、采用无损伤作业方式，且需严格把控作业时间、动线，避免影响文物保存与展览秩序，要求保洁人员具有文物保护意识，需经专项培训后方可上岗。

#### ⑥灭害消杀与垃圾收纳清运：

园区内各区域的垃圾收纳清运，从指定通道运至垃圾站，垃圾站的维护及配合环卫单位中转垃圾消纳工作。按照每年消杀 12 次，每月一次，定期进行灭害消杀工作。

依据《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国传染病防治法》《病媒生物预防控制管理规定》《文物保护法》等相关法规，采取必要的防控措施，包括消杀和灭虫，以预防和控制传染病传播，保障公众健康；采取环境治理、物理或药物灭杀等措施，将病媒生物密度控制在国家标准内；设置垃圾和废弃物存放专用设施，从业人员需保持个人卫生，确保场馆公共场所环境整洁；实施相关措施时确保文物安全，避免对文物造成损害。

#### ⑦重要活动环境保障：

对采购人重要活动及贵宾接待有卫生保障的职责，包括配合合作经营单位做好卫生保障工作。重要活动及贵宾接待期间，需提升作业频次、强化现场应急保洁，作业负荷与标准高于日常状态，需具备大型活动保洁的应急能力。

### 2) 工作标准

根据采购人的总体要求，结合场馆开放时间各类工作人员工作时间安排，考虑运营期参观人流高峰低谷人流量情况，合理安排保洁服务各项工作，确保场馆安全、平稳、高效运行；

结合保洁物品的特殊要求，特别是展项装置和设施设备保洁工作的特点，要求成立专门的工作班组，以满足其保洁工作的特殊需求；

所有保洁工作要求做到光洁、无污迹、无浮尘；卫生间、电梯间、垃圾桶等清洁及时，保持干净、无异味；垃圾收纳清运及时，保证无虫害鼠害等；

必须适应采购人的各类特殊需求，部分及重点区域需提供全年全天候的服务，并根据撤、换展、各种科技、文化和社会活动的需要，随时对增加的保障区域及工作提供全面保洁服务；

### (3) 绿化工

#### 1) 工作内容

**室外绿化养护管理（景观提升）：**定期浇水、施肥和修剪植物，确保植物健康生长，同时清除病虫害，并进行必要的植株更新和替换；水肥管控，合理肥力和通气性，为植物提供适宜的生长环境；根据季节和植物需求，制定养护计划，安排合适的操作和管理活动，定期清除杂草、落叶和其他垃圾，

保持绿地整洁，清理道路、人行道和排水系统；病虫害专项防治，观察并处理植物的病虫害情况，采取必要的防治措施，如喷洒杀虫剂、病药等，以遏制疾病和害虫。需具备特种绿植名木的专业养护技能，熟悉场馆苗木的生长特性与养护要点，需经专业培训后方可上岗。

## 2) 工作标准

场馆日常绿化养护一年，包含全年养护农药、手动机具、电动机具、高空作业车使用、冬雨季施工等与之相关的全部工作；三山五园 LOGO 处花卉每年更换 2 次，进行种植、整理绿化用地、换填、地被清除等全部工作内容。养护区域为场馆专属景观区，作业需兼顾景观效果与场馆环境要求，避免养护作业对场馆公共秩序、展陈环境造成影响，对作业规范、时间把控需严格要求。

## 三、专项服务技术要求

### (一) 电梯系统维保：

按国家对电梯安全运行的标准，建立对电梯设备及附属设施的维护维修实施方案；

落实电梯设备设施维护、维修的专业（单位）力量；

实施依照电梯维护、维修工作方案，专业（单位）力量进行日常工作的监管，建立《电梯运行日记》；

落实协调电梯停运检修；

电梯运行故障率控制在 0.5% 以下，停行时间/运行有效时间比小于 0.3%，故障报修抢修到现场时间不超过半小时；

提供电梯维修记录、维护情况台账；

根据当年电梯运行情况提出下一年备件更换方案；

落实当年电梯年检做到电梯年检、年审一次合格通过；

维保服务需要包含电梯基础配件更换（非小件）费用，基础配件包含更换电梯门扇、轿门、调色补漆、更换控制面板等大件包料；

符合国家和北京市质量技术监督部门的法律法规和技术要求，包括但不限于：《中华人民共和国特种设备安全法》；《电梯日常维护保养规则》

（DB11/418）；《电梯维修规范》（GB/T18775）；《电梯制造与安装安全规范》（GB7588）；《自动扶梯自动人行道的制造与安装安全规范》（GB16899）；《电梯安装、改造、重大维修和维护保养自检规则》（DB11/T 420-2019）。

### (二) 化粪池清掏

为确保化粪池的安全运行与合规管理，投标人依据《北京市市容环境卫生条例》负有及时清掏的法定义务。鉴于化粪池清掏属于《安全生产法》所严格管控的高风险有限空间作业，并需遵守《中华人民共和国水污染防治法》的环保要求及《化粪池清洁与维护服务规范》的专业标准，投标人通过委托具备相应安全资质与处置能力的专业机构执行每季度 1 次的清掏工作，并履行统一的协调与监督职责，以更专业、安全的方式完成其法定维护责任。

(三) 电气系统维保：供、配电系统的运行、维护保养、检修、记录（按供电部门相关规定进行维护）。

## A. 变电站运行维护

每天巡视各主机房的动力控制柜、配电箱等；

定期检查动力控制柜、配电箱、照明箱，并对双电源切换箱功能进行检查和试验（每年 1 次）；

变电站保证 24 小时值班，每两小时巡视一次变电站供配电系统设备；

每天根据巡视时间，做好各类运行数据的记录工作；掌握整个变电站设备的系统原理、运行状态；

制订变电站系统设备的维修保养工作计划，做好各类维修工作；

每季度对配电室的高、低压电气设备进行巡视（每季度 1 次）；

每年对配电室的高压设备进行试验及检修、清扫（每年 1 次）；

每年对配电室的防雷设备及接地装置按标准进行电气试验（每年 1 次）；

提供二十四小时事故抢修保证，接到采购人通知后立即派抢修人员赶往事故现场；

封堵电柜电缆入口；

以上工作内容均在采购人配电室内完成，如有些设备的试验项目受场地条件限制须在实验室完成，经采购人同意后由投标方收取及归还；

对配电室故障柜进行维修；

配电室继电保护检测（每年 1 次）；

高压绝缘手套、绝缘鞋检测（每半年 1 次）；

须符合国家相关法律法规标准。

## B. 二级配电系统

包含主机房的动力控制柜、配电箱等；

每月对所有二级配电系统动力、照明、空调等设备设施根据设备维修计划进行维护保养及维修（除特殊设备外）；

每周检查各类动力、空调、照明以及所有展区内的配电箱；

对具有双电源切换功能的配电箱进行检查和试验（每年一次）；

每半年对所有配电箱进行除尘清扫；

每季度对继电器控制柜内的元器件检查一次，每半年校正一次热继电器的整定值，并予以清洁；

每年一次对各导线的接头紧固、接地测试；

每年一次对密集型母线排（机房内）检查，各类电缆导线等的接头紧固，并进行接地测试、绝缘测试；

须符合国家相关法律法规标准。

## C. 直流屏维保

高频模块（充电装置）工作状态检查及输出电压测量；

合闸母线电压，控制母线电压、电流，蓄电池充电电压测量；

绝缘监察装置检查和母线对地绝缘状况；

蓄电池外观检查，浮充电压检查，单只电池电压测量（电池巡检）；

直流屏监控装置试验、检查；

交流互投试验；

中央信号屏检查、试验；  
蓄电池组容量检测试验；  
维保频次：不低于每个月 1 次；  
须符合国家相关法律法规标准。

#### **D. 电力监测设备维保**

配电室 SMAT-M 系列监控仪表；  
各配电室 SMAT-M 系列电力监控仪表维护保养；  
电力监控仪表测量数据的校对；  
电力监控仪表的通讯测试；  
电力监控端子及连接器检测；  
电力监控的通讯系统接地检测；  
电力监控仪表设置参数检测；  
监控仪表的故障检测；  
电力监控仪表的维修（维修过程中提供周转设备）；  
电力监控仪表的更换；  
配电室监控后台设备的维护保养；  
配电室监控网络的通讯测试；  
配电室计算机操作系统定期文件清理及数据备份；  
配电室计算机操作系统的恢复及维护；  
维保频次：每年 1 次；  
须符合国家相关法律法规标准。

#### **E. 能源管理**

根据国家相关法规，做好场馆的能源管理工作。详细正确地做好各类能源的统计报表；并对能源的消耗进行综合分析，完成各类节能降耗的指标参数，提出能源管理方案。

#### **F. 夜景照明设施**

夜景照明设施日常巡视、检查工作；  
夜景照明设施节日保障工作；  
夜景照明设施故障的维修工作；  
将夜景照明设施进行全面的检查，对项目线路故障进行维修，达到相关质量标准，保障夜景照明设施安全稳定运行；  
符合《中华人民共和国特种设备安全法》。

#### **G. EPS 电源维护保养工作内容**

每月对 EPS 应急电源柜运行状况进行巡查，并提交设备运行情况报告；  
对 EPS 应急电源柜设备运行故障进行维修，无法维修时及时上报并制定解决方案；  
符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《逆变应急电源》（GB/T21225-2007）。

#### **H. 设施、设备检测**

防雷检测：每年度投标人委托专业检测机构对场馆防雷系统进行检测，

出具检测报告。须符合《建筑物防雷装置检测技术规范》(GB/T21431-2015)、《建筑物电子系统防雷装置检测技术规范》(DB11/T634-2018)等国家标准和行业标准。出具检测报告两份交与采购人；

检测项目：接闪器、引下线、接地装置等电位连接、电涌保护器(SPD)、电磁屏蔽；

检测时间由投标方与采购人协商确定；

检查、紧固 240 处防雷装置，并出具检测报告；

对 1 套地网系统进行检测，并出具检测报告。

#### **I. 维修耗材**

要求需要包含 300 元单价以下工程耗材，办公区域使用灯具、开关、插座、水龙头、软管等日常易损件更换；场馆内门锁、合页、铰链等五金件维修更换；玻璃贴膜更换；配电箱内断路器、接触器等电气元件更新；防水密封胶、防火封堵材料等辅助耗材采购；各类工具及防护用品补充。

#### **(四) 空调系统维保：暖通系统的运行、维护保养、检修、记录**

##### **A. 精密空调维保**

完成网络机房精密空调的维护保养工作；

完成藏品库房恒温恒湿机组的维护保养工作。

##### **B. 空调循环泵及管道运行维护**

每月检查一次循环泵；

确保水泵，冷却塔风机运行正常，定期对其进行检查维护；

提供本项目中设备的全部配件，出现故障及时完成维修更换工作；

本维保项目实行全包服务，除日常保养外，设备出现故障，维修工作及配件全部由投标人提供；

使用前对电气控制箱各元件及控制功能进行检查，参数整定；

使用前对水泵油位检查加油，电机运行电流、绕组绝缘电阻测定；

二管制媒介水系统冷热季节转换时，阀门检查、检漏、加油。

##### **C. 水冷机组 VRVKONGT 运行维保**

每年在三、四月份和十、十一月份的供冷、暖换季停机阶段对水冷机组进行换季检查和保养；

冷热季节转换时对所有的冷冻水和冷却水管道的阀门进行检查、查漏、加油，必要时更换；

每年供冷、供暖前须对机组进行开机前检查：确认冷热季换阀门已转换完毕、检查机组真空度是否符合供冷（暖）要求，溶液、冷剂水液位、制冷剂（氟利昂）和真空泵油位是否正常，检查制冷系统循环平衡状态；整修保温层。启动机器运行，水系统运行；测试运行控制功能；启动水冷机组，检查系统的各项运行状况；

运行季节每班按规定时间循环检查机组，准确记录各项数据，调整安全装置；检查机组各液位；检查电机和启动器是否运行正常；

每年换季时需对空调系统及补水系统进行保养工作，清除杂物、锈斑，涂刷油漆等防护层；

运行季每周对每台水冷机组的运行时间进行统计，平衡每台机组的平均运行时间；

水冷机组冷凝器、吸收器物理及化学清洗，时间由采购人确定；

在供冷及供暖运行季节，每月对 2 台水冷机组进行检查工作；

在水冷机组停止运行季节，每月进行检查维保工作；

水冷机组的故障维修及处理工作；

维保频次：不低于每年 2 次。

#### **D. 空调系统补充水箱运维**

使用前检查循环水、水质分析、测试。使用期间每两个月进行一次水质分析、测试；

对补水系统，每年进行一次保养，清除杂物；

对空调循环水系统的集水器、分水器，每年进行一次保养，确保这些设备，无堵塞，水流均匀合理。

#### **E. 中央空调末端设备维修保养**

空调机组、新风机组开机使用前和季节转换前各检查一次运行电流，滤网、积水盘清洗（积水盘内有垃圾应及时清除）、检查电气控制及接地保护；

每年一次各类风机保养、加油，接地线路检查，绝缘电阻测试；

每季一次加湿器、风阀保养、加油；

每年对空调盘管末端清洗 1 次；

按照现行公共场所集中空调通风系统相关规范、标准要求，每年供冷前对全部中央空调末端设备及送回风管道进行清洗消毒，设备和风道的清洗工作应符合相关法律法规的要求，并通过具有 CMA 认证的检测机构的卫生检测，出具合格报告，确保合格报告在一年有效期内；

供冷前完成空调冷冻水和冷却水管道系统的清洗和预膜工作，确保冷却水、冷凝水符合现行公共场所集中空调通风系统相关规范、标准，并通过具有 CMA 认证的检测机构的卫生检测，每次供冷前均需至少完成一次检测，至少出具两次合格报告。定期对冷却水、冷凝水进行化学处理，定期对系统水质进行检测，留存水质监测记录，确保水质稳定，无病菌滋生；

根据《公共场所卫生管理条例实施细则》每年对场馆公共开放区域的空气、微小气候（湿度、温度、风速）、水质、照明的情况进行检测，通过具有 CMA 认证的检测机构的检测，确保合格报告在一年有效期内。

#### **F. 冷却塔维修保养**

每年供冷前对冷却塔及附属设施外观进行检查，出现损坏及时修复；

冷却塔投入使用前应对冷却风扇、电机、塔体进行机械性能检查，出现故障及时处理或维修；

供冷前对冷却塔电机电流、电压以及绝缘性能进行测试；

夏季供冷前应对冷却塔进行整体清洗。

#### **G. 中央空调水处理**

中央空调冷冻水，冷却水的水质处理，满足卫生要求；

完成冷冻水及冷却水系统的清洗预膜工作；

运行时提供合格的冷冻水、冷却水及冷凝水系统的投放药剂；  
出具水质化验报告，提供合理的药剂投放及排污、置换建议；  
清洗及日常使用药剂到货时，投标人应提供合格证、检验报告等相关证明文件并经采购人认可，不得使用含氯的药剂进行消杀；  
完成冷冻水系统中安全阀校验工作；  
维保频次：供冷季不低于每年 2 次。

#### **H. 中央空调风道卫生清洗**

中央空调末端设备及管道的卫生清洗，满足卫生要求。

根据《公共场所卫生管理条例实施细则》对场馆空气、微小气候（湿度、温度、风速）、水质、采光、照明、噪声的情况进行检测。中央空调卫生清洗工作应符合《公共场所集中空调通风系统清洗规范》（WS/T394-2012）、《空调通风系统清洗规范》（GB19210-2003）的要求，两项内容必须通过具有 CMA 认证的检测机构的检测，出具合格报告；

不得使用含氯的药剂进行清洗消毒设备及管道。

#### **I. 空气检测：**

要求按照《北京市公共场所卫生许可告知承诺管理办法》《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关法律法规要求，每年固定做一次公共区域空气检测，公共区域 2000 平方米；布设 20 个检测点位。每年 1 次空气质量检测，并将保证在有效期内的“公共场所的卫生检测评价报告”，公示在场馆入口显眼处。

#### **J. 给水系统**

定时巡视园区内绿化给水管线、阀门、生活用水给水管线、阀门等设施检查、维修、更换。

#### **K. 排水系统**

定期巡视各集水井内的排水泵运行状况，观察单向阀是否正常。定期巡检，发现故障及时维修或更换。巡检周期不少于每月 1 次；

定时巡视各楼层卫生间、服务间内的卫生洁具、水槽、下水道排水状况；

定期检查污水井排污泵，负责日常巡检、定期检查工作；

检查其工作情况是否正常，检查其运行情况及水压等主要参数，电机绝缘测试，电流检测。负责故障的维修工作；

屋顶平台、室外雨污水排放及检查清扫；

每半年一次检查室外排水井、屋面排水口，若有堵塞，及时清除垃圾、杂物等；

每半年一次对水泵基坑内设施定期检查、故障维护。

#### **L. 楼层给水设备**

每年一次全面循环检查楼层坐便器水箱零件、冲洗阀，试用卫生间洁具功能。

**（五）消防及安防系统维保：消防系统的运行、维护保养、检修、记录工作内容**

须合《中华人民共和国消防法》、公安部 61 号令--《机关、团体、企

业、事业单位消防安全管理规定》、《建筑消防设施的维护管理》(GB25201-2010)《消防技术服务机构从业条件》(应急〔2019〕88号)等国家或行业相关规范规定。按照国家对消防报警系统、设施维护标准,参照开放公共场所安全等级的要求,形成维护、维修具体工作方案;

消防报警系统维护保养:消防火灾自动报警控制器、CRT图文显示系统、主备电源、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮、可燃气体探测器、可燃气体报警主机、线路以及属于该系统内的全部内容;

气体灭火系统维护保养:灭火钢瓶、药剂、喷头、配件等全部气体设备;

联动控制系统维护保养:消防主机联动控制盘、防排烟系统、防火卷帘门和电梯;

室内消火栓系统维护保养:室内消火栓箱、消火栓配件、管路、阀门等;

自动喷水灭火系统维护保养:喷头、报警阀、信号阀、警铃、水流指示器、管路、阀门等;

大空间喷水灭火系统维护保养:水炮、信号阀、水流指示器、管路、阀门及控制系统等;

消防水泵维护保养:消火栓泵、喷淋泵、雨淋泵、稳压泵、气压罐、压力表、消防水池自洁消毒器等;

消防电话系统维护保养:电话主机、分机、线路等;

消防广播模块联动切换;

电气火灾监控系统维护保养;

防火卷帘门维护保养;

室外消火栓、水泵接合器维护保养;

落实对消防报警系统设备设施维护、维修的专业(单位)力量;

实施依照维护、维修工作方案,专业(单位)力量所进行日常工作的监管;

协调落实对消防设施联动检查、设备停运检查等;

定期检查消防探测回路、末端各种控制、信号模块,末端其它设备;消防报警探测器设备、消防电话、警铃、楼层显示设备;

定期检查消防联动控制回路设备、防排烟联动控制设备、灭火联动控制设备、末端防火卷帘门;末端逃生联动控制设备;

定期检查气体灭火控制设备;

定期检查空气采样设备和报警设备;

定期检查背景广播机房、线路、人工广播、末端扬声设备;

各种设备以及设备间的连接线路完好无损,无缺;

严格落实报修制度;

投标人每年委托第三方组织1次消防电气检测,并出具检测报告;

投标人每年委托第三方对采购人600具灭火器进行充装检测,并出具检测报告。

#### (六) 保洁耗材:

投标人需提供场馆保洁日常耗材(包括但不限于):黑色垃圾袋 60\*80cm;

黑色垃圾袋 110\*110cm；黑色垃圾袋 120\*130cm；白色垃圾袋 40\*50cm；大盘纸；小卷纸；尘推；尘推油；抹布（红、棕、蓝、白）；胶皮手套；洁厕灵；洗手液；84 消毒液；马桶刷；竹夹子；硬厕所刷；全能清洁剂；泡沫清洁剂；洗衣粉；擦手纸；大包消毒湿巾；分包消毒湿巾；盒装抽纸；小包抽纸；钢丝球；云石铲刀；青苔剂；鸡毛掸子；小便斗除臭垫；保洁腰包；除胶剂；药剂稀释瓶；榨水车；玻璃水；小苏打；百洁布；口布；警示标牌；防滑地垫；洗涤灵；线手套；枪手杀虫剂；一次性手套（PVC）；喷香罐；喷香机；不锈钢光亮剂；都洁地毯清洁剂；长木把刷；喷壶；灭蝇灯；鼠药；鼠药盒；长把垃圾夹；白色防风簸箕套装。

### （七）垃圾清运：

园区内各区域的垃圾收纳清运，从指定通道运至垃圾站，垃圾站的维护及配合环卫单位中转垃圾消纳工作。

### （八）环境消杀：

定期进行灭害消杀工作。

依据《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国传染病防治法》《病媒生物预防控制管理规定》《文物保护法》等相关法规，落实场馆公共场所的病媒生物预防控制责任，采取环境治理、物理或药物灭杀等措施，将病媒生物密度控制在国家标准内；在实施相关措施时需确保文物安全，避免对文物造成损害。因此，环境消杀按照每年消杀 12 次，每月一次的标准实施。

### （九）外墙清洗：

采购人场地情况：外墙（含高位玻璃）合计 4481.68 平米；

依据《城市市容和环境卫生管理条例》《北京市城市建筑物外立面保持整洁管理规定》，《建筑外墙清洗维护技术规程》（JGJ 168-2009）、《建筑与市政施工现场安全卫生与职业健康通用规范》《建筑施工高处作业安全技术规范》（JGJ 80-2016）；一年需要清洗两次。

### （十）绿化养护管理：

#### 1. 室外绿化养护管理（景观提升）

定期浇水、施肥和修剪植物，确保植物健康生长，同时清除病虫害，并进行必要的植株更新和替换；合理肥力和通气性，为植物提供适宜的生长环境；根据季节和植物需求，制定养护计划，安排合适的操作和管理活动定期清除杂草、落叶和其他垃圾，保持绿地整洁，清理道路、人行道和排水系统；观察并处理植物的病虫害情况，采取必要的防治措施，如喷洒杀虫剂、病药等，以遏制疾病和害虫；

场馆绿化景观为人工造景设计，兼具特殊寓意，所用绿植均为指定款式的苗木，此类苗木对土壤配比、水肥管控、病虫害防治、季节养护均有专属专业要求，同时人工造景需长期保持设计形态，对造型修剪、景观复原、局部补植的精细化程度要求高，需配备专业园艺技术人员执行高标准专业作业，保障现场绿植景观、造景成果；

（1）场馆日常绿化养护一年，不含苗木购置。包含全年养护农药、手动机具、电动机具、高空作业车使用、冬雨季施工等与之相关的服务；

(2) 三山五园 LOGO 处花卉更换面积，单次更换面积 35 m<sup>2</sup>，每年更换 2 次（五一、十一各 1 次），主要花卉有鼠尾草、天竺葵、大花海棠、孔雀草、球菊、松果菊、婆婆纳等，包含种植，整理绿化用地、换填，地被清除等全部工作内；主要花卉为大花海棠，包含种植，整理绿化用地，地被清除等全部工作内容；该区域每年需根据实际需要，购置种植符合场馆气质的特殊花卉，以上述花卉种类为例，包含苗木购置、施工等全部服务；

(3) 青桐树防寒需搭建防寒板涉及高空、焊工（防寒材料已有），不包含防寒物资、苗木。包含养护人工、全年农药、手动机具、电动机具、高空车、冬雨季施工等与之相关的一切服务。

## 2. 室内绿植租摆监督管理（配合第三方公司）

对场馆室内绿植租摆有监管职责，定期检查室内绿植的生长状态，并按要求定期对室内绿植进行浇水养护等工作，保持叶面光亮，外形美观，无明显黄叶和虫蛀，摆放位置合理，花木出现黄叶、坏叶应及时修剪。发现问题时应及时处理、妥善解决，并报告采购人。

## 四、设施设备运行、维修养护质量和标准

按《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》规定的标准和与物业管理服务相关的规范性文件及招标文件的要求、投标文件的承诺进行运行保障管理服务；

如前述标准、文件间不一致，按高标准执行；

重大安全责任事故发生率为零；

运行保障管理服务要达到的基本服务指标；

房屋完好率达到 98%；

设备完好率达到 98%；

设备设施运行维护须符合国家相关标准和行业标准；

消防设施设备完好率达到 100%；

维修及时率达到 100%，返修率低于 1%；

投诉处理及时率达到 100%；

采购人对运行保障工作满意率达到 98%；

杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件发生，确保刑事案件发生率为零。

**需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。**

### （一）运行保障服务内容及要求（包括但不限于）

#### 1. 建筑与市政设施维护管理

A. 场馆主体建筑和配套建筑能源中心的维护管理，室内外给排水管道、室外道路、化粪池及沟、池、井等设施的维护管理。

#### B. 整体工作目标

保证采购人建筑、设施设备及市政设施正常使用，保证采购人场馆正常开放运营。

#### C. 工作要求

报修后 5 分钟内运行保障人员到达维修地点，24 小时内完成报修问题的解决（确因特殊原因无法解决的，需 24 小时内书面通知采购人相关人员，

并说明原因和解决方案，明确解决截止日期和负责人）；

D. 服务范围及相关工作内容：

建筑结构、外观、测量标识、污水疏通、丢失或损毁井盖更换、定期疏通、管道、阀门维修、设备定期检查。

**2. 房屋及室外场地的维修、养护工作内容（包括但不限于）**

A. 房屋承重及抗震结构部位

每半年对屋架、柱、梁、沉降缝、装饰区域的墙与顶棚巡查一次，发现问题及时向采购人提交解决方案；

每半年对室外钢结构件进行一次目测检查，发现问题及时向采购人提交解决方案。

B. 道路

每月检查一遍，随坏随修；每年对局部损坏严重、修补多次的路面、道牙、人行道板进行翻新。

C. 屋面

定期对屋面防水部位进行巡检，故障维修。巡检周期雨季不少于每周 1 次。

对屋面排水沟每月进行一次检查、清扫，及时处理屋面积水，确保排水畅通。在汛期前进行特别检查清扫。屋顶、外墙面每半年检查一次，发现问题随时养护。

每半年检查一次伸缩缝，在汛期来临之前必须检查一次。

D. 外墙

每季度对玻璃、铝板、雨棚巡查一次；

负责幕墙玻璃、外门、栏杆玻璃、墙面检查维修，发现问题及时向采购人提交解决方案，并维修、调换。

E. 沟渠池井

每半年检查一遍，发现问题及时申报修理；

每年对井盖编号刷漆一次；

每年汛期前对井内堆积物清理一次。

F. 楼内设施

每月对地面、墙面、天花板，门窗，梁柱，楼梯踏步、扶手、公共及办公区域照明设施目测检查一次，发现问题及时修补并提出修理方案；

卫生间五金件定期循环检查，发现有损坏及时修理或更换；

对地面、踢脚线、踏步每季度检查一次；

对墙面、天花板、门窗、扶手每季度检查一次；

龙头、浮球阀定期循环检查，台盆下水每季检查一次，发现有损坏及时修理或更换；

每半年对卫生间所有设施循环检查一次；

幕墙玻璃定期巡检。巡检周期不少于每月 1 次；

卷帘门窗：

卷帘门窗日常巡视检查，故障维修。巡检周期不少于每月 1 次；

符合《卷帘门窗》（JG/T302-2011）。

## **（二）设备设施运行维护**

### **1. 运行保障管理服务内容**

供电设备的监测、运行、管理与维护；  
水冷机组的监测、运行、管理与维护；  
空调机组运行、维护；  
备用电源的运行、维护；  
电器照明的运行、维护；  
消防系统的管理、维护；  
电梯、扶梯的运行与维护；  
给排水设备的运行、维护；  
多媒体系统运行、维护；  
生产厂家维保的配合协调；  
设备、设施例行检查、维护；  
设备设施的资料、图档管理；  
配合采购人其他运行保障工程项目的改造。

### **2. 整体工作目标**

合理运行，满足使用要求，为采购人提供优质服务；  
建立设备设施的预防性维护体系，延长设备寿命；  
减少能源消耗，努力降低运行成本。

### **3. 运行保障管理工作要求**

#### **（1）设备运行管理**

资料档案齐全，设备状况良好，完好率达到 95%以上；消防水系统完好率保证在 100%，保证随时启用；

设备故障须及时处理，响应时间应在 5 分钟内；

公共设施的定期保养、维护、维修，及时率达到 100%；

投标单位应制定详细的设备管理制度、操作运行制度及检验标准；

针对设备设施突发情况制定并提交各项紧急预案，如遇突发情况投标人须积极配合采购人，保证场馆系统的应急能力；

具备大型变配电设备设施运转、维护、检修能力；

保障电梯(直梯、扶梯)安全运行，梯内安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好；轿厢、井道、机房保持清洁；电梯由专业队伍维修保养；维修、保养人员持证上岗，运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修；运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施，电梯(直梯、扶梯)运行使用时，需要有工作人员值班；

具有制定完备的相关应急预案能力，能处置各种电气异常情况的能力，保障场馆正常供电；

具备大型建筑机电设备的运转、维护保养（包括设备的三级保养）、检修更换配件等工作的能力；

具备一定的电源电缆敷设、配电箱安装、设备调试等能力；

具备配合相关电力工程项目改造能力，如：工程勘察、工程验收、工程检查、工程接管、工程后期运作等；

保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间上报采购人；

具有小型建筑修缮能力；

具有安装、修缮小型空调、空调冷冻设备的能力；

熟悉给排水专业现行设计、施工验收规范，掌握建筑防火设计施工验收规范和高层民用建筑防火设计施工验收规范中的有关给排水部分。掌握上述标准中的强制性条文；保障给排水系统运行正常；

建立场馆用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划；

排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、设备房无积水、浸泡发生，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏及事故隐患；

电热水器运行正常；

饮水机运行正常；

遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

中央空调系统运行正常，冷却塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象；

确保恒温恒湿机组、新风系统正常运行；

制定中央空调发生故障应急处理方案，中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修；

配合协调生产厂家及维保单位对设施、设备进行例行检查维护工作。

### **(2) 设施、设备日常例行检查**

A. 成立专业维修班组负责所有设备设施系统日常维护和检修；

B. 投标人要根据国家和行业的有关标准，对检测（验）内容提出计划安排（包括检测费用、达到的标准）。投标人负责定期与相关部门联系和安排，并支付相关费用。

### **(3) 各系统设施设备相关工作内容**

A. 设备运行管理；

B. 负责制定设备检测和维护计划，并组织落实；

C. 监控设备设施的运行，发现异常及时报修；

D. 负责维护设备和线路；

E. 配合专业厂家检测设备；

F. 保障机房及设备的运行环境；

G. 每日按时填写工作日志。

### **(三) 多媒体系统日常监测**

对三山五园文化艺术中心的多媒体系统监测、维护，实现综合管理协调运行。其系统包括：LED 显示大屏、扩声系统、音视频、多媒体显示设备、灯光控制、同声传译等；

#### **1. 多媒体系统工作要求**

三山五园文化艺术中心多媒体系统具体要求：

每周对设备进行巡检并做好巡检记录；

设备设施故障须及时处理，响应时间应在半小时内，响应率达到 100%；

设备运行状况正常，完好率保证在 98%以上；

按照采购人要求，配合采购人对系统设备间管理；

应依照各类型号设备的技术说明书所列标准和要求，制订年度、季度、月份和日常的维护保养工作计划，在完成维护保养工作进行书面登记；

确保设备的正常运行播放，不得因维护性原因导致任何故障情况出现，遇有不可预见性故障出现，应有即刻处置的能力；

设备及设备间环境整洁，无杂物、灰尘积垢，无鼠、虫害发生，设备间环境符合设备正常运行要求；

依照设备维护协议条款，配合设备维护厂商进行硬软件维护工作，并根据设备运行状况，提出建议进行相关的维护、维修工作；

配备所需专业技术人员必须有专业上岗证；

遇有重要(大)保障任务，应在保障任务开始前 1 天，完成所有的检修维护，确保任务的圆满完成；

严格保密制度，不得传言会议内容；

设备每次使用后及时填写工作日志。

## 2. 音响、视频、灯光、会议设备的日常管理、定期维护保养、维修工作内容

各种会务设备以及设备间的连接线路、各种线缆完好，无损，无缺；各会场内会务设施完好无损；

各种会务设备能正常使用；声音、图像、灯光符合技术要求；

各设备和各接线箱内、外清洁无杂物，无积灰，无锈蚀，接线整齐，温度正常，各种标识、标签准确完好。维修资料和记录齐全；

严格落实报修制度。

## 五、服务期限及服务地点

### ★1、服务期限：自合同签订之日起一年。

注：本项目预算金额为三年服务期金额，采用“签订 1 年、续签 2 次”模式实施。一年合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，若中标供应商年度履约考核合格且无重大违约、招标人财政预算足额保障，招标人可视服务情况与中标供应商续签合同，续签每次期限为 1 年，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

2. 服务地点：北京市海淀区海淀公园路 6 号

## 六、其他要求及说明

1. 预算说明：本项目采购预算按三年服务期合计金额对外发布，项目三年总预算：人民币 1332.801597 万元（大写：壹仟叁佰叁拾贰万捌仟零壹拾伍元玖角柒分），其中年度预算为人民币 444.267199 万元（大写：肆佰肆拾肆万贰仟陆佰柒拾壹元玖角玖分）；本项目三年总预算仅作为采购公告发布用途，不涉及一次性支付，不改变合同按年度考核、按年度签订、按期支

付的结算方式，根据年度考核情况决定是否续签，不涉及三年总金额的一次性支付。

★2. 报价说明：供应商报价须同时填报年度单价及三年合计总价，报价不得超出对应预算金额，年度单价不得超过三年合计总价的三分之一。

3. 合同续签：原合同期限届满甲方内部审批未完成的，投标人承诺按原合同约定继续提供服务（过渡期服务），不额外要求追加费用；若甲方审批同意续签，服务期自原合同届满次日起算，费用与原合同一致；若甲方审批不同意续签，按原合同年度费用折算日单价，仅结算过渡期实际服务天数的费用。

4. 服务人员要求：各项专业技术人员必须持有相关的资格证书、上岗证、特种工操作证，一般服务人员须持有北京市卫生健康部门颁发的有效健康证。

5. 承包方式：包干制。

6. 应急预案与维保计划：投标人应提供《配电室安全运行管理办法》《电梯安全运行管理办法》《空调系统运行管理办法》《有限空间作业安全管理办法》等日常管理制度；结合场馆实际建立切实可行的应急管理体系及预案，制定《自然灾害类应急预案》《公共安全类应急预案》《消防安全类应急预案》《公共卫生类应急预案》《公共服务类应急预案》等突发事件应急预案，以及《电梯突发事件应急预案》《有限空间作业应急预案》等专项应急预案（含但不限于列明文件）；针对办公楼房产设备、服务需求内容制定年度《维护保养计划》和《设备维修保养计划》。

7. 认证及证书要求：投标人需具有有效的质量管理体系认证证书（保障多维度服务标准化，契合一级博物馆/5A 景区服务要求，保障文物安全与公众体验）、环境管理体系认证证书（管控绿化养护、保洁消杀等环保风险，契合文博场所绿色运营需求）、职业健康管理体系认证证书（规范高空、有限空间等高危作业安全，符合安全生产法规）、能源管理体系认证证书（科学管控高能耗设备，实现节能降耗与绿色运营）、信息安全管理体系认证证书（防范设备档案、观众信息等敏感数据泄露，保障数字化系统安全）、保密管理体系认证证书（防范涉密会议、文物相关信息泄露，契合场所保密需求）。

8. 企业业绩及经验：投标人需有自 2023 年 1 月 1 日（含）起至投标截止日（含）完成或正在开展的类似本项目的综合服务业绩（须为不同业主），服务项目至少含有以下 6 项中的 4 项：保洁服务、会议（或贵宾）服务、咨询（或服务台）服务、助览（或互动体验）服务、绿化服务、设备设施运行维护。

9. 员工无犯罪记录承诺：投标人承诺所聘用人员无犯罪记录。

10. 员工培训方案：投标人需专门针对本项目，制定详实完善、可执行性强的员工培训方案、员工考核方案、员工队伍稳定方案。

11. 日常管理方案：投标人需专门针对本项目，制定详实完善、可执行性强的员工考勤休假管理方案、档案管理方案等。

12. 重大活动保障措施方案：投标人需专门针对本项目，制定节假日服务保障方案、重大活动服务保障方案、大客流及团队接待服务保障方案。

13. 人员稳定性：投标人应承诺在本项目执行中，服务人员流动率不超过 10%（含），其中主管级以上人员流动率不得超过 5%（含）。

14. 保密措施：投标人需专门针对本项目，制定可操作性、针对性强的保密措施。

15. 本招标文件中各包建议配备的服务人数为最低人数，中标人应当保证投入服务人员的满勤。招标人将在合同履行期内对中标人服务人员的到岗率进行检查，缺岗达到一周以上的，将扣除相应人工费。

16. 中标人应承诺遵守国家及北京市有关最低工资标准和社会保险方面的规定，服务人员的工资不得低于服务期间北京市现行有效的最低工资标准；为服务人员投保的社会保险险种、金额，不得低于国家及北京市人力资源和社会保障部门的强制性要求。

### **七、付款方式**

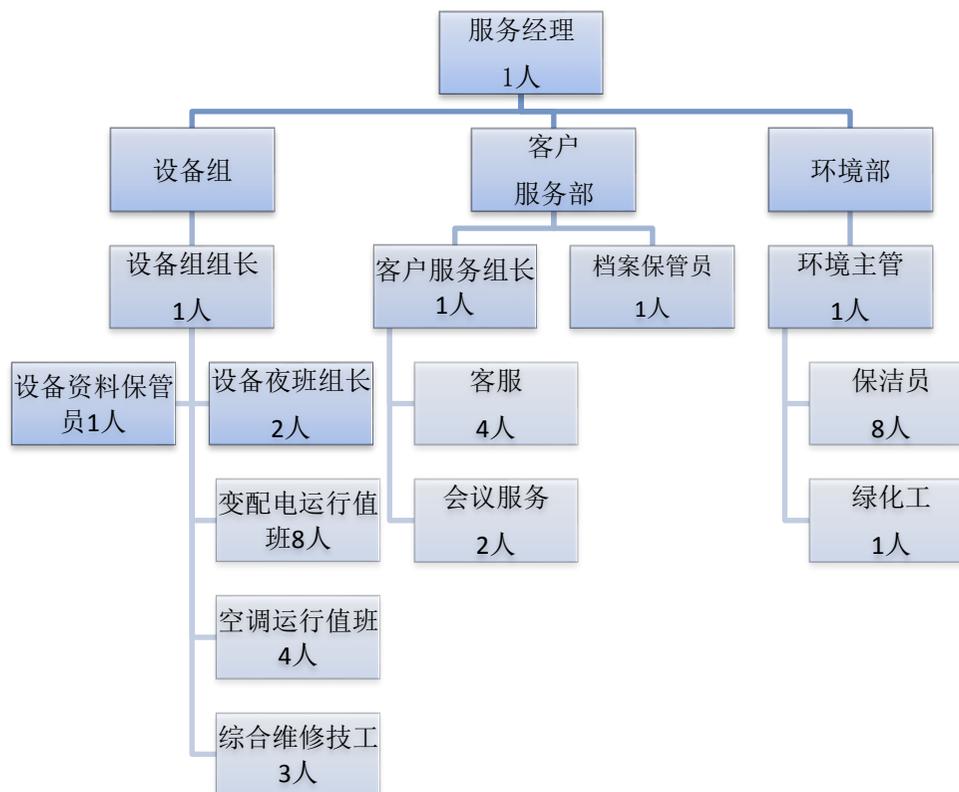
待财政资金到位后，按季度平均分配进行结算，共支付四次。每季度的最后一个月组织季度考核，采购人根据季度考核结果确定支付金额：考核合格（得分 $\geq 90$ 分）支付当季全额费用；考核基本合格（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）支付当季费用的 80%；考核不合格（得分 $< 80$ 分）暂不支付，待乙方整改合格后支付 60%。季度考核结果经双方签字确认后视为考核完成，确认时限为考核结束后 3 个工作日内，供应商逾期未提出异议视为认可考核结果，付款起始日从确认次日起算。每季度考核完成后 20 个工作日内支付对应费用。

### **八、物业综合服务款项包括以下项目经费：**

包括但不限于房屋及设施设备维修保养费、消防系统维护维修保养费、绿化维养费；投标人服务人员的工资福利、社会保险；投标人企业办公、运营管理费用，企业税金、利润等。

## 附件2

## 三山五园文化艺术中心物业综合服务项目部组织架构



三山五园文化艺术中心项目部合计38人（其中：服务经理1人、设备组19人、客户服务部8人、环境部10人）

## 附件3

### 三山五园文化艺术中心物业综合服务团队考核办法（暂行）

一、为规范三山五园文化艺术中心物业管理服务，为三山五园文化艺术中心游客及办公人员提供优质服务，依据三山五园文化艺术中心与物业公司签订的物业管理合同，特制定本办法。

二、三山五园文化艺术中心甲方依据运营管理服务标准的要求对物业公司提供的各项服务进行检查，检查和考评分为季度考核，每年度根据季度考核情况进行综合评价。

三、季度检查由甲方相关部门与物业公司双方联合进行。甲方按检查结果填写考核表，该表反映当季各物业管理服务项目的检查结果，总分100分，达不到标准每条酌情扣分，由双方签字确认。

四、每季度考核合格线为 $\geq 90$ 分，合同期内累计3次（含）季度考核不合格（得分 $< 80$ 分），或连续两次季度考核得分低于85分的，甲方有权单方面解除合同，乙方按本合同12.2条款承担违约责任。

五、年度考评根据季度考核情况进行综合评价，即季度考核平均分。

六、根据综合得分情况，考评结果分为4个档次，考评分达到90分以上为第一档“优秀”，85分-89分为第二档“良好”，70分-84分为第三档“一般”，70分以下为第四档“差”。

七、季度综合评价为差时，甲方有权提出解除合同，且乙方需在10日内完成物业移交（参照合同14条）。

\_\_\_\_\_年\_\_季度物业服务工作考核表

序号	服务分类	具体内容	服务标准	分值	扣分标准	实得分
1	工程管理	图纸资料档案管理	1. 图纸档案分类合理、按照目录存放，建立电子档案，并具有统一编号；	35	每发现一项不符合扣0.2分，未备案扣0.5分	
2. 借阅有登记，按时归还；						
3. 工作中产生的各项记录，需按月装订成册（添加封皮），归档保存；						
4. 现场设备设施移交记录、验收确认记录、验收问题整理记录完整；						
5. 接管验收、调试、检验、检测合格报告等文件齐全；						
6. 所有图纸档案及报告需报甲方备案，备案记录完整可查。						
2		设备管理	1. 具有设备明细表，及电子档案，且登记内容齐全、准确；		每发现一项不符合扣0.2分，未备案擅自调整的，每起额外扣 0.3 分	
2. 具有设备台帐，及电子档案，设备登记不得有遗漏；						
3. 设备设施信息发生变化时，及时更新明细及台帐，保持账物相符；						
4. 制定年度设备设施维保计划并按计划实施；特殊情况需调整的，需提交书面补充说明（注明调整原因、调整内容、实施时间），经服务经理审批后报甲方备案，备案通过后方可执行；						
5. 保养完成后应填写相应维修保养记录，如外委保养，应记录监管过程及验收结果，设施设备标牌符合要求，主干管线标识、标线符合要求；						
3		日常维修	1. 有派工单统计记录，派工单填写规范，有编号，工单统计表与派工单数量相符，编号相同，主要内容一致、无遗漏；		每发现一项不符合扣0.1分，管道/排水沟堵塞扣0.2分，化粪池未按季度清掏扣0.5分，设施破损漏修扣0.2分	
2. 工单及工单统计表按月装订，存档便查；						
3. 雨水、污水管道、屋面排水沟每日巡查、保持通畅；化粪池每季度清掏1次（与合同约定一致），相关设施无破损、无渗漏。						
4		机房管理	1. 每周清扫机房1次，填写清扫记录；每日巡查机房环境，记录异常情况；		未按周清扫扣0.2分，记录缺失或未达标扣0.1分/项，未按规定保存记录扣0.3分	
2. 按要求设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板等捕鼠设施；						
3. 在明显易取位置配备消防器材，确保完好有效、码放统一整齐；						
4. 张贴或悬挂相关制度（含相关应急预案）、证书；						
5. 交接班记录、工作日志、运行记录、人员出入记录等齐全、完整；						
6. 机房环境整洁，卫生及时清理，地面无污物，设备和仪表盘无积尘、蜘蛛网、锈斑等；						

		<p>7. 设备设施标牌规范、醒目；主干管标识、标线规范、醒目；其他标识齐全正确，包括警示标识、名称标识、状态标识等；</p> <p>8. 各类记录保存期限不少于1年，甲方可随时查阅。</p>		
5	检测管理	<p>1. 根据国家要求及合同约定，定期收集相关检测证据：</p> <p>a. 避雷检测；（1次/年）</p> <p>b. 电梯检测（1次/年）；限速器检查</p> <p>c. 监视测量工具检测（如万用表、压力表等）；（通常1次/年，特殊情况以检测报告为准）</p> <p>d. 消防电气检测（1次/年）；</p> <p>2. 检测中的不合格项应及时通知甲方及维保方进行整改，跟踪处置，并保存相关记录；</p> <p>3. 所有检测完成后15个工作日内，向甲方提交合格检测报告，逾期未提交视为不符合。</p>	每发现一项不符合扣0.1分，检测报告逾期提交扣0.2分，报告不合格未整改扣0.5分	
6	电气系统	<p>1. 低压配电柜</p> <p>（1）操作机构动作灵活，抽屉开关柜应推、拉灵活、轻便；（2）开关动静触头接触良好，无过热现象，并有足够的接触压力；（3）仪表和指示灯正常；</p> <p>2. 电缆竖井：</p> <p>（1）竖井编号清晰、锁具良好，（2）井内洁净无杂物、无积水；（3）缆线穿楼板封堵严密；（4）控制柜内各元件运行正常，连接牢固，电缆没有发热现象；（5）配电系统图应清晰、准确；（6）箱门和箱体的接地线连接牢固；（7）箱上和箱内无杂物、无积尘。</p> <p>3. 桥架：</p> <p>（1）桥架整齐，无塌落、无变形；（2）桥架盖板严密、架上无杂物、无飞线；（3）缆线无损伤、无安全隐患。（4）架上和架内应清洁、无积尘。</p> <p>4. 灯具、开关：</p> <p>（1）光源无闪烁，相同灯具的光源照度基本一致；（2）同一区域的日光灯或节能灯的色温应整齐划一；（3）灯具及反光片清洁无尘，反光片安装到位无变形；（4）开关动作可靠，没有弧光和发热现象；</p> <p>5. 配电室管理：</p>	每发现一项不符合扣0.1分，绝缘垫尺寸不达标扣0.1分，未铺设扣0.2分	

			<p>(1) 配电室符合安全要求，门窗齐全，应加锁，粘贴安全提示“配电重地，严禁入内”；</p> <p>(2) 配电室严禁堆放物料或易燃易爆物品；</p> <p>(3) 必备必要的安全器材（如：绝缘手套、绝缘鞋靴、临时接地线）日常维护所必需的用具（如：扫把、墩布、抹布等）电工专用工具及消防器材；</p> <p>(4) 保持配电室内外卫生，定期进行清扫，做到配电柜无积尘，室内无堆物、积水；</p> <p>(5) 低压配电柜前地面（双面维护的柜前后地面）应铺设宽度1米等长的橡胶绝缘垫、盘面开关手柄或按钮、指示灯、仪表下方应标签或文字标注名称、用途；</p> <p>(6) 遵守配电室进出规定，严禁在配电室内吸烟；</p>		
7	弱电系统	<p>1. 监控设备运行状态良好，按钮、开关、插头、指示灯无缺损；</p> <p>2. 摄像镜头干净无灰尘，焦距调整完好、云台角度运行灵敏；</p> <p>3. 监控中心录像画面清晰；画面切换稳定；</p> <p>4. 周界报警防范正常，红外对射镜头干净无灰尘；</p> <p>5. 电子巡更系统正常、信息采集和输入正常；</p> <p>6. 门禁、对讲系统正常，图象声音清晰；</p>		每发现一项不符合扣0.1分	
8	空调系统	<p>1. 冷水机组：</p> <p>(1) 机组压缩机油压、油量和油质正常，运行平稳，无异常声响；</p> <p>(2) 冷凝器和蒸发器的温度和压力正常；</p> <p>(3) 压缩机绝缘性能良好，运行平稳；</p> <p>(4) 冷却水进出口温度在32~37℃，进出水压差不大于0.15Mpa；</p> <p>(5) 冷冻水进出口温度在12~7℃，进出水压差不大于0.15Mpa；</p> <p>(6) 电气装置、自控系统动作正常；</p> <p>(7) 管道接口和阀门不漏水，无异常震动；</p> <p>(8) 基础减震装置和进出水软接头减震效果良好；</p> <p>(9) 温度计、压力表等仪表度数正常，并在检测期内。</p> <p>2. 水泵：</p> <p>(1) 水泵、电机轴承及转子转动灵活，无异常声响和震动；</p> <p>(2) 水泵及电机运行温升在正常范围；</p> <p>(3) 电机绝缘性能良好，轴承润滑油饱满，运转平稳；</p> <p>(4) 水泵减震装置和水泵软接头减震效果良好；</p> <p>(5) 管道接口和阀门无锈蚀，无渗漏；水泵无渗漏；</p> <p>(6) 温度计、压力表等仪表度数正常，并在检测期内；</p> <p>3. 风道与管道：</p> <p>(1) 管道保温完好无破损、阀门开启正常无锈蚀，无跑、冒、滴、漏现象；</p> <p>(2) 管道标识齐全，箭头指示正确，且颜色符合国家规范；</p>		每发现一项不符合扣0.2分，未记录温湿度扣0.1分/次，超标未及时调整扣0.2分，故障响应超时扣0.3分	

	<p>4. 其他设备:</p> <p>(1) 软化设备运行正常, 盐量补充适当, 软化水指标合格;</p> <p>(2) 水处理设备运转正常, 无跑冒滴漏;</p> <p>(3) 二次交换器定期进行保养, 无渗漏;</p> <p>5. 空气处理机:</p> <p>(1) 风机运行正常, 无异常声响和震动, 电机电流和温升均在正常值范围;</p> <p>(2) 供回水阀门开启正常无锈蚀, 无滴漏, 供回水压差合理;</p> <p>(3) 空气过滤器定期清理, 过滤网清洁, 表冷器整齐无破损;</p> <p>(4) 风机皮带松紧适度, 根据磨损程度能及时更换;</p> <p>(5) 电机绝缘性能良好, 轴承润滑油饱满, 运转平稳;</p> <p>(6) 冷凝水盘清洁无异味、排水畅通, 水封正常;</p> <p>(7) 进风阀角度开启适当, 风机停运时, 进风阀能及时关闭;</p> <p>(8) 温度计、压力表度数正常, 并在检测期内;</p> <p>(9) 管道保温完好无破损; 标识清晰准确;</p> <p>6. 阀门管线:</p> <p>(1) 保温完好无破损、阀门开启正常无锈蚀, 管道无堵塞;</p> <p>(2) 风道风阀开启灵活, 动作后能顺利复位;</p> <p>(3) 风道清洁标准符合国家规范。</p> <p>7. 风机盘管:</p> <p>(1) 风机运行平稳, 无异常声响;</p> <p>(2) 温控和三速开关控制明显、可靠、显示正常;</p> <p>(3) 管道和风道保温良好, 无凝结露;</p> <p>(4) 接水盘无杂物和藻类, 冷凝水管畅通。</p> <p>(5) 送回风口干净整洁、无脱落开焊, 过滤网无积尘;</p> <p>8. 冷却塔:</p> <p>(1) 风机运行平稳, 联接螺栓紧固, 无异常声响, 塔体无晃动;</p> <p>(2) 冷却水流量和水温正常, 无异常遗漏;</p> <p>(3) 电机绝缘性能良好, 轴承润滑油饱满, 运转平稳;</p> <p>(4) 减速器传动灵活, 皮带松紧适度;</p> <p>(5) 填料无破损、无塌落、无叠片, 无明显水垢;</p> <p>(6) 补水浮球阀动作可靠;</p> <p>(7) 接水盘水质清洁、水位正常, 无溢水和缺水现象。</p> <p>9. 水处理设备:</p>		
--	--	--	--

		<p>(1) 软化水设备运行正常，外部清洁，无腐蚀；</p> <p>(2) 盐罐内保持1/2以上的盐液，底部有未溶解的固体盐粒；</p> <p>(3) 控制系统运转正常，反冲洗系统正常；</p> <p>(4) 液位开关控制灵敏、可靠；</p> <p>10. 其他</p> <p>(1) 夏季：展厅温度25±2℃；精品库房22±1℃；藏品库房20±1℃展厅湿度45-55%；精品库房55±5%；藏品库房60±5%</p> <p>(2) 冬季：展厅温度20±2℃；精品库房18±1℃；藏品库房18±1℃展厅湿度≥30%；精品库房55±5%；藏品库房45±5%</p> <p>(3) 展厅、库房温湿度每日记录2次（上、下午各1次），记录完整可查；温湿度超标后1小时内启动调整措施；</p> <p>(4) 空调系统故障响应时间不超过30分钟，重大故障24小时内提交解决方案。</p>			
9	电梯系统	<p>1. 轿厢：</p> <p>(1) 年检合格证、安全乘梯须知厢内明示，合格证在有效期内；</p> <p>(2) 轿门上下坎、滑轮、门刀、内门锁：</p> <p>a. 门滑行轻快，无噪声，门垂直度好，门缝紧密，无晃动现象；</p> <p>b. 轿门接点接触时可靠。</p> <p>c. 轿厢门开闭平稳，时间适中。</p> <p>2. 开门机：</p> <p>(1) 传动带（链）的张紧要保证门正常开关；</p> <p>(2) 限位开关位置正确，开关完好；</p> <p>(3) 开关门时应无撞击声；</p> <p>(4) 门机上连线无刮、擦、破、断现象。</p> <p>3. 轿厢照明及紧急灯：</p> <p>(1) 所有照明灯都正常，灯罩应当完好；</p> <p>(2) 紧急照明灯能及时点亮，防护罩完好。</p> <p>4. 报警装置、对讲机系统：</p> <p>(1) 报警装置灵敏、有效；</p> <p>(2) 可与机房或监控室保持联络畅通，声音清晰、音量适中。</p> <p>5. 轿内指层灯：指示正确，数码显示正确；</p> <p>6. 按钮、各控制开关：功能完好，无破损现象；</p> <p>7. 安全触板、光电保护及其它门保护装置：</p> <p>(1) 动作灵敏可靠；</p>		<p>每一条不符合扣0.1分，未提交运行报告扣0.2分</p>	

	<p>(2) 安全触板的开关无滞留现象，触板整体清洁；</p> <p>(3) 光电保护器发射头、接收头或反光罩无灰尘；</p> <p>8. 安全钳开关、轿顶照明及检修：</p> <p>(1) 各安全开关灵敏可靠；</p> <p>(2) 照明灯和开关完好；</p> <p>(3) 检修箱的开关及按钮功能完好。</p> <p>9. 井道：</p> <p>(1) 厅门锁、锁紧装置、手动开锁装置：</p> <p>a. 门锁触点接触可靠；</p> <p>b. 锁紧装置有效可靠；</p> <p>c. 手动开锁装置转动灵活，开锁复位可靠。</p> <p>(2) 厅门、滑轮、滑块关门装置厅门上下坎：</p> <p>a. 外观清洁，门开关时各部分应无杂声，动作灵活；</p> <p>b. 厅门滑动性能好，松手时，即能自动关闭；</p> <p>c. 强迫关门起作用。</p> <p>(3) 指层灯，到站钟：指示正确，钟声响，数字显示正确，面板无毁坏。</p> <p>(4) 召唤按钮，消防开关：</p> <p>a. 功能完好，灯显示正常，到站消号，按钮无破损； b. 开关玻璃无破损，消防标志明显清晰。</p> <p>10. 底坑：</p> <p>(1) 接线盒、线槽线管：外形完整，接地良好，盒盖完整无缺，固定牢靠。(2) 地坑卫生：无垃圾、积水；(3) 随行电缆：无扭曲、无刮破、绑扎合适；无缠绕现象，固定在轿底可靠。(4) 补偿装置：无松弛、断裂，补偿轮装置或补偿链不得碰坑底，无拉、撞响声，补偿轮开关完好有效；绳头、弹簧、销子、U字螺丝完好。(5) 缓冲器油质油量及开关：油质好、油位在油针上下线之间。开关功能完好，手动复位性能好。(6) 各限位开关、限速开关：开关动作灵活，功能可靠，动作位置正确，无缺固定螺钉或固定不牢现象，无脱线断线现象。(7) 地坑照明、安全开关：开关动作，能停止运行；照明灯完好，可以开关。</p> <p>11. 自动扶梯：</p> <p>(1) 梯梳齿完好、梯路无跑偏、梯级运行无抖动；(2) 无异物堵塞、无异常震颤或声响；(3) 扶手带无裂痕、不跑偏，带速与梯路速度一致；(4) 扶手带橡胶无裂痕和不平整、无跑偏，带速与梯路速度保持一致，旁板、盖板、螺丝无松动。</p> <p>12. 电梯每日检查1次，每月提交运行报告，年度年检合格并公示。</p>		
--	---	--	--

10	给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 水泵运转正常，无异响和异常震动，电流和温升均在正常值范围，水压符合设计要求。</li> <li>2. 管道完好无破损、阀门开启正常无锈蚀，无跑冒滴漏现象；</li> <li>3. 设备标识齐全，管线标识和颜色符合国家规范；</li> <li>4. 消毒设备运行正常，紫外线灯管更换及时并有记录；</li> <li>5. 化粪池每季度清掏1次，排污管、雨水管每月巡查1次，确保无堵塞、无积水；</li> <li>6. 地漏、井盖完好、无晃动。</li> </ol>		未按频次巡查扣0.1分，堵塞未及时处理扣0.2分	
11	消防系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 灭火系统：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 地下消防水池水位符合要求，无变质，且加水正常；</li> <li>(2) 消防泵当地起停控制正常，且能实现远程控制；</li> <li>(3) 消防（干式）报警阀在关闭位置，管道压力正常；</li> <li>(4) 阀门开启正常无锈蚀，无跑冒滴漏现象，设备标识齐全，管线标识和颜色符合国家规范；</li> <li>(5) 稳压泵自动起停正常；污水提升泵运转正常；</li> <li>(6) 喷洒管末端压力表指示应符合要求。</li> <li>(7) 消火栓水龙带和枪头齐全，阀门严紧无渗漏，开启后能正常出水；</li> <li>(8) 室外消火栓和消防结合器开启正常、无锈蚀，无滴漏，井盖颜色符合规范。</li> </ol> </li> <li>2. 自动报警系统：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 消防控制主机运行正常；</li> <li>(2) 探头点位图准确，探头和手动报警器报点准确、及时；</li> <li>(3) 消防探测器按规定进行检测，检测证书齐全；</li> <li>(4) 报警按钮、水流指示器和压力开关报警准确、及时；</li> <li>(5) 消防紧急广播开启正常，控制范围符合规定；</li> <li>(6) 消防电话和插孔齐全完好，且与中控室试通话清晰。</li> <li>(7) 主机备用电源充放电正常，电池电压符合要求；</li> </ol> </li> <li>3. 消防排烟和卷帘门：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 防排烟、防火门、卷帘门等消防联动系统动作灵敏；</li> <li>(2) 消防通道和防火卷帘门无障碍物；</li> <li>(3) 排烟阀门在关闭位置，动作后能够复原；</li> <li>(4) 楼顶加压风机起停正常，无异常声响和明显震动；</li> </ol> </li> <li>4. 事故照明和疏散指示：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 事故照明和消防疏散指示齐全完好，无破损和黑灯现象。</li> <li>(2) 主电源和备用电源自动切换正常，末端互投正常。</li> </ol> </li> </ol>		每发现一项不符合扣0.2分，联动测试未开展扣0.5分，测试不合格未整改扣1分	

			5. 其他灭火系统： 卤代烷、二氧化碳、泡沫、干粉等灭火设备的压力正常。 6. 消防系统每半年进行1次联动测试，测试合格并提交报告。			
12		施工管理	1. 经甲方签字确认方可办理施工进场手续 2. 核实“施工方案”，告知“施工须知”并确认，签订“安全协议”，发放“施工许可证”， 3. 动用明火需办理“动火许可证”并实施监管 4. 核对施工人员的操作证、身份证进行，办理“施工出入证”，收取施工押金 5. 监管人员按要求实施全过程的监管，安全措施已检查并进行记录“施工监管记录”		每发现一项不符合扣0.2分	
13		卫生间	卫生间每周消毒1次，甲方可根据客流情况调整频次，乙方需配合执行，日常应保持： 1、地面、台面、镜面、隔断板/门表面无积水、污迹、纸屑烟头，保持洁净； 2、便池内外无污垢、污渍、异味、堵塞，纸篓不过满； 3、洗手池及台面干净、无污渍； 4、整体环境无异味； 5、洗手液、清洁用纸存量低于1/3时及时更换，确保不断供。		未按要求消毒扣0.2分，耗材断供超过1小时扣0.1分	
14	环境管理	公共区域	1. 每日对公共区域（地面、墙面、门、窗、各类设施等）循环擦拭不少于3次，客流高峰期每2小时擦拭1次； 2. 分类垃圾筒、烟灰筒垃圾不超过2/3，垃圾桶表面无污渍、蚊蝇、臭味，摆放位置不偏移，烟灰筒及时清理； 3. 室外座椅、各类标识、装饰物、宣传栏、雕塑等无积尘、蜘蛛网；通道无擅自占用和无堆放杂物； 4. 电梯轿厢内厢壁清洁、无蜘蛛网、乱贴乱画； 5. 垂直升降电梯门槽无污垢、杂物； 6. 定期清洁屋面，保持屋面无积水、垃圾，排水口畅通；	25	未达到擦拭频次扣0.2分/次，区域内有明显污迹、浮尘扣0.1分/处	
15		垃圾处理	1. 及时清理各类垃圾 2. 垃圾做到日产日清，每日闭馆后1小时内完成清运，运送过程袋装，无超载、滴、漏、洒、溢现象。 3. 垃圾集纳设施设备无破损；四周无垃圾、污水、无冒顶现象 4. 垃圾房（站）无明显积尘、异味和蚊蝇滋生 5. 园区内各区域的垃圾收纳清运，从指定通道运至垃圾房，垃圾房的维护及配合环卫单位中转垃圾消纳工作。定期或不定期进行灭害消杀工作。		每发现一项不符合扣0.2分，未在规定时间内清运扣0.2分，出现滴漏洒溢现象扣0.1分/次	
16		会议室、贵宾室、鉴赏室	对艺术中心重要活动及 vip 接待有卫生保障的职责，包括配合合作经营单位做好卫生保障工作。地毯、沙发日常保护和清洁工作，地毯、沙发每月除尘1次，每季度深度清洗1次；会议前后即时清洁，确保无杂物、无污迹。		未按频次除尘/清洗扣0.2分，会议前后未清洁扣0.1分/次。	

17		办公区	<p>各办公室、办公工位地面，及公共区域的卫生间、楼梯间、通道走廊等墙、顶、地、门窗、各裸露管线、标牌标识和配套公共设施，包括办公家具、工位、办公设施等，每日清洁1次，做到地面无垃圾、桌面无杂物、门窗无浮尘、卫生间无异味。</p> <p>地面光洁，无垃圾、污迹、积水，办公桌椅、沙发干净无污渍；三山五园文化艺术中心办公区域地毯，小地毯每2周清洗1次，大地毯每月清洗1次。</p>		<p>每一项不符合扣0.1分，地毯未按频次清洁扣0.2分。</p>	
18		展项装置和设施设备	<p>室内展品保洁服务：展柜、展板、展陈说明牌、互动设备、电视机、多媒体、设备屏幕等及时清理；展柜擦拭需填写记录（注明时间、人员、区域），记录保存至展览结束后3个月。</p> <p>详细展厅保洁标准，以具体展览实际需求为准，保洁人员需根据展览实际需求进行相应服务</p>		<p>不符合要求的，每项每次核扣0.2分。常规展览开放期间，间隔45分钟需要擦拭展柜一次，未达到要求每次核扣0.2分。未填写擦拭记录扣0.1分/次，展柜有明显手印、浮尘扣0.1分/处。</p>	
19		绿化管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按期实施绿植养护计划，记录完整有效；</li> <li>2. 第三方公司合同资质等相关文件、使用药剂环保检测文件备案齐全，及时更新；</li> <li>3. 草坪：草坪颜色均匀（符合草种正常生长颜色），叶片有光泽，无枯叶、无病虫害损害；每平方米杂草数量≤5株。</li> <li>4. 绿篱、乔木：绿篱、乔木生长良好，无病虫害、枯枝黄叶。</li> <li>5. 室外绿化定期浇水、施肥和修剪植物，确保植物健康生长，同时清除病虫害，并进行必要的植株更新和替换。</li> <li>6. 注意室外绿化合理肥力和通气性，为植物提供适宜的生长环境；</li> <li>7. 根据季节和植物需求，制定养护计划，安排合适的操作和管理活动定期清除杂草、落叶和其他垃圾，保持绿地整洁，清理道路、人行道和排水系统。</li> <li>8. 对艺术中心室内绿植租摆有监管职责，定期检查室内绿植的生长状态，并按要求定期对室内绿植进行浇水养护等工作，保持叶面光亮，外形美观，无明显黄叶和虫蛀，摆放位置合理，花木出现黄叶、坏叶应及时修剪。室内绿植每周检查1次，发现问题时应及时处理、妥善解决，并报告甲方业主。</li> </ol>		<p>草坪杂草超标扣0.1分/m<sup>2</sup>，绿植未按频次检查/养护扣0.2分，黄叶坏叶未及时修剪扣0.1分/株</p>	
20		园区内部道路区域	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 艺术中心园区周边、道路、内外场地及公共区域、沟、渠、井（馆属范围内）保洁；路基、台阶、路面、院内路椅每日擦拭；雨水口、排污系统及时清理，无积水积雪；路椅/垃圾箱按甲方要求摆放。</li> <li>2. 保持园区地面、各出入口地面和室外地面、楼梯干净无杂物、无水、冬季无冰；经常擦拭垃圾桶外皮，保持垃圾不外溢；冬季扫雪铲冰工作，雪停后4小时内完成主干道积雪清理，6小时内完成全部区域清理，无结冰现象。</li> <li>3. 保持园区地面、各出入口地面和室外地面、楼梯干净无杂物、无水、冬季无冰；经常擦拭垃圾桶外皮，保持垃圾不外溢；冬季扫雪铲冰工作。</li> </ol>		<p>每发现一项不符合扣0.2分</p> <p>各处地面脏有杂物，每次核扣0.1分；雪停不扫雪、有积雪结冰，未按时间节点扫雪铲冰扣0.3分，造成人员摔伤的，除赔偿损失外额外扣1分。</p>	
21	服务	会务服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 调整好情绪，面带微笑；头发梳理平整；淡妆上岗；工作服干净、整洁；工牌佩戴整齐；会服人员熟悉掌握岗位职责、服务基本技能及岗位应急处置程序；</li> <li>2. 会议前做好照明、空调、印象、桌麦等的检查调试，为会议提供保障；</li> </ol>	25	<p>每发现一项不符合扣0.5分，发生重大会议接待安全责任事故的，每次核扣5分。场地布置逾期完成扣0.5分。</p>	

	管理		<p>3. 接待服务提前30分钟到场，场地布置（含设备调试）在会议开始前1小时完成，会前备好客用物品（水杯、茶叶、纸、笔等）及会议用品（如：投影、幕布、横幅、桌签、指示牌、签到表、网线、插线板等）；</p> <p>4. 按人数及要求摆放所需物品及桌椅，且摆放要整齐；</p> <p>5. 会议期间服务要轻进轻出，倒水、上湿巾、换烟缸、撤杂物等服务不能影响会议；</p> <p>6. 会议结束后，引导客人离开会场；</p> <p>7. 客人离场后进行会议室打扫，恢复会议用设备设施，发现遗留物品做好处置并记录；</p> <p>8. 做好会务信息确认等相关记录；</p> <p>9. 会场环境：保持会场、接待区域卫生环境，桌椅摆放整齐，设备设施完整、正常使用</p> <p>10. 会议期间每15-20分钟添水一次，无漏添、错添。</p>			
22	仪容仪表		参观、会议接待等重要服务岗位人员身高≥1.65米，仪容整洁，五官端正，无明显纹身，染发为自然发色；统一着装，工牌佩戴整齐，无混装、长发过肩现象。		在规定时间内未完成场地布置工作的，每起核扣0.5分。因会场布置工作影响会议召开，每起核扣2分。	
23	礼节礼貌		文明礼貌对待三山五园文化艺术中心人员、参观人员、相关来访者，礼貌用语，以礼待人		添水漏添/错添扣0.1分/次。会议期间服务影响会议的，每次核扣1分。	
24	票务服务		<p>1. 服务主动热情，热心帮助并解决观众遇到的问题和困难，服务态度好，语言表达清楚；</p> <p>2. 熟练操作售票系统，熟悉票务种类，业务操作流畅，包括对个体观众票、团体票的售卖，优惠券及预售门票兑换、特种票及老年票兑换等工作；</p> <p>3. 现场票务受理处应明示票证种类、票证使用方法、使用期限、禁忌事项等；</p> <p>4. 票务人员上岗前领足票据，当面点清，票务工作做到日清月结，并做好票务统计；</p> <p>5. 安全通检、无错票、无漏票、无因票务工作失误导致的游客投诉，无游客滞留现象。</p> <p>6. 票务记录每日核对，账实相符，记录保存不少于6个月。</p>		经甲方指出后3日内未改正的，当月每起核扣1分，逾期未改累计扣分	
25	咨询服务		<p>1. 设立问询服务台，明示问询专线电话；问询解答礼貌、准确、简洁；</p> <p>2. 熟悉服务台提供的资讯信息，接待咨询、受理投诉时，热情礼貌，按程序处置；</p> <p>3. 掌握应急处置程序，备有急救物品；每月检查1次急救物品有效期，短缺或过期后3日内补充更新；</p> <p>4. 公示租借须知，明示物品名称、收费标准、租借及归还方法、违约责任等；</p>		与游客或甲方人员发生争执、使用不文明用语的，每起核扣1分；造成游客投诉或不良影响的，每起核扣2分。	
					每发现一项不符合扣0.1分，票务记录未核对扣0.2分，账实不符扣0.5分。	
					每发现一项不符合扣0.1分，影响恶劣的，每起核扣1分。急救物品未及时补充更新扣0.2分，失物处置未备案扣0.1分。	

			<p>5. 设立遗失物品专柜、专人保管；失物有简易包装、标签编号、名称、拾遗日期清晰，与“遗失物品登记表”信息相符；数量掌握遗失物品认领程序。</p> <p>6. 定期对未认领的失物建立“遗失物品封存清单”，经部门负责人审核后报甲方备案；封存物品一年后，按甲方书面通知要求处置，处置记录保存完整；</p> <p>7. 捡拾遗留物品上交前台保管不得私自扣留。</p> <p>8. 物品的清洗与消毒必须严格按照操作规程进行处理不得出现污损现象。</p> <p>9. 重要事项的传达及文件的传递不得误传、误报和遗失。</p>							
26	人员配备和资质	<p>1. 按约定人员数量配备并确保在岗率达到100%要求。</p> <p>2. 物业公司所有在岗人员的身份证复印件应交至甲方安全管理部门留存，如有人员变动应及时进行文件补充</p> <p>3. 按服务方案人员配备</p> <p>4. 乙方需每日提交员工考勤记录，甲方随机抽查，抽查在岗率未达100%的，按扣分标准执行。</p>	<p>每减少一个出勤人·日，保洁、客服岗、技术岗核扣0.1分，主管岗核扣0.2分。主要管理人员不完善，每岗位核扣0.2分，经甲方通知后，仍未完善的，每月核扣1分，直至完善。</p> <p>每缺少1人/岗位材料，核扣0.1分，经甲方同意例外。</p> <p>服务人员凭证上岗，证书不符每人每证扣0.5分。</p> <p>未提交考勤记录扣0.2分，考勤记录造假扣0.5分。</p>							
27		人员配备与管理		<p>1. 重要岗位人员休假和更换（重要岗位包括服务经理、各部门主管、特种设备操作人员；主要管理人员指主管及以上岗位人员）</p> <p>2. 非重要岗位人员休假和更换</p> <p>3. 保洁、客服岗经甲方提出更换建议的，需要及时进行人员更换</p>	<p>15</p> <p>未向甲方申请，乙方服务经理休假离岗，每起核扣0.5分；未经甲方许可，随意更换主要管理人员，每起核扣0.5分。</p> <p>未向甲方提前告知，乙方一般工作人员休假离岗，每起核扣0.2分；特殊情况如工作人员辞职等，需要第一时间告知甲方，未及时告知，每起核扣0.5分。</p> <p>自甲方书面通知之日起15日内未更换的，每人核扣0.1分；满30日仍未更换的，每人核扣0.5分，且甲方有权扣除对应岗位当月服务费用。</p>					
28						健康管理	<p>1. 员工入职前提交甲方认可的体检机构出具的健康证明，健康证明有效期1年，每年复检1次，确保在岗期间健康证明有效。</p>	<p>健康证明过期未复检扣0.2分/人，隐瞒健康状况扣0.5分/人。</p>		
29						个人卫生	<p>1. 保持服装整洁，不穿有污迹、破损工装上岗。工牌佩戴在左胸显眼位置，不得遮挡、歪斜。保持服装整洁，不穿有污迹、破损工装上岗；女员工长发需盘起（不得过肩），指甲整洁，无明显装饰。</p>	<p>着装不整、纽扣脱落扣0.1分；衣物不净扣0.1分。女员工长发外露，未盘头扣0.1分，指甲不洁扣0.1分，有错不改加倍扣0.2分。工牌未按要求佩戴扣0.1分/人。</p>		

30		人员用餐	1.按照甲方分配的区域合理安排人员用餐，遵守相关规章制度。员工用餐需在甲方指定区域，不得在服务区域用餐。		未经允许，私自在规定区域外用餐每人扣0.1分；在服务区域用餐扣0.2分/人，违反甲乙双方相关的规章制度视情节严重每次扣0.1-0.5分。	
备注			<p>1.其他未达到合同文本承诺服务标准的，甲方可酌情扣分；同一问题在同一考核周期内出现2次及以上的，第二次起按原扣分标准加倍扣分。</p> <p>2.单次考核单项扣分累计不超过该项目分值，且同一问题多次出现的，加倍扣分。</p> <p>3.考核结果公示期为3个工作日，乙方逾期未提出异议视为认可；异议需提供书面佐证材料（含照片、记录等），甲方在5个工作日内出具复核意见，复核意见为最终考核结果。</p> <p>4.本考核办法及考核结果作为财政资金支付的依据，乙方无异议的考核结果将报财政部门备案。</p> <p>5.考核表经双方签字确认后生效，乙方无正当理由拒绝签字的，不影响考核结果效力。</p>			

甲方负责人：

日期： 年 月 日

物业负责人：

日期： 年 月 日

## 附件4

### 三山五园文化艺术中心物业综合服务沟通联络机制

#### 1. 目的

为保障北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）运行工作中，各类服务管理等相关信息的收集、处理，保证各类信息沟通渠道的畅通及时、准确可控，特制定此办法。

#### 2. 适用范围

适用于北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）各科室与责任物业综合服务项目部的各类工作信息、事宜的沟通管理。

#### 3. 沟通对象

甲方：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

乙方：

#### 4. 沟通方式

沟通机制采取“三级沟通”即：分为日常业务沟通、管理问题沟通、高层重大事项沟通等三级；

4.1日常业务沟通：各业务科室管理人员同其相关责任物业综合服务项目部的管理人员日常工作接洽及管理。日常工作沟通包括：物业日常工作的梳理、督导，对工作中的失误与不足，提出整改意见。紧急事件沟通包括：对于临时性的接待任务、安排紧急情况下的物业调遣工作、突发事件联动等，使之工作有序，处理得当。

4.2管理问题沟通：物业各专业用人科室的工作指令、工作安排、用人标准、考核机制等相关工作，由各业务科室自行对物业服务对口业务组进行信息沟通管理，在遇有同其相关责任物业管理中心在管理、用人、服务事项等问题时，各专业用人科室要及时与物业服务人员管理归口业务组进行沟通，予以对问题的统一协调解决。科室管理沟通包括：科室之间与物业专业部门的工作协调，形成横向联系，使工作顺利进行。

4.3高层重大事项沟通：遇有重大事故、重大经济损失及其他重大事件需经艺术中心高层领导同其相关责任物业综合服务项目部所属物业公司高层协商解决。

## 5. 沟通具体内容和方法

### 5.1 定期沟通

#### 5.1.1 例会沟通

a. 每日晨会、每周、每月例会责任物业综合服务项目部参加甲方组织的工作沟通会议。于会前将本日、周、月的主要工作安排、需甲方协调事项报甲方物业管理各专业业务组；

b. 责任物业综合服务项目部根据甲方会议精神和沟通确定事项，安排调整工作；

c. 责任物业综合服务项目部各责任业务组负责相关工作的实施；

d. 日沟通：

沟通方法：采用每日晨会与工作中现场沟通相结合的方式进行。

沟通内容：上一日工作完成情况；今日工作重点及计划，上一日具体服务问题及事件总结分析、现场服务事项检查、紧急事件联动。

沟通人：甲方：甲方各科室专业管理人员；

乙方：责任物业综合服务项目部负责各专业管理工作的组长。

e. 周沟通：

沟通方法：采用每周例会的方式进行和现场检查。

沟通内容：上一周工作完成情况；本周工作重点及计划，上周发生具体服务事件的总结分析，机会点分析。

沟通人：甲方：甲方各部门部长及各专业管理人员；

乙方：责任物业综合服务项目部服务经理和负责各专业管理工作的组长。

f. 月沟通：

沟通方法：采用月末总结会的方式进行。

沟通内容：上月工作完成情况及月度考核情况；本月工作重点及计划，服务工作及事件分析、服务问题改进措施，整体服务工作情况总结。

沟通人：甲方：甲方主管领导和各科室科长；

乙方：责任物业综合服务项目部服务经理和负责各专业管理工作的组长。

#### 5.1.2年度汇报

a. 每年12月，责任物业综合服务项目部应组织召开专题工作会，向甲方做全面的年度工作汇报；

b. 责任物业综合服务项目部相关部门根据专题的工作要求，提供相关的资料与数据；

c. 责任物业综合服务项目部相关部门实施专题会议的要求；

d. 年终沟通：

沟通方法：采用总结会的方式进行。

沟通内容：本年物业服务工作情况总结及奖惩，下年工作重点及工作计划，整体工作总结及考评结果分析。

沟通人：甲方：甲方主管领导和各科室科长，人事、财务  
相关人员；

乙方：乙方物业公司负责本项目的主管领导及派驻服务责任物业综合服务项目部服务经理。

5.2 专项工作沟通

5.2.1 沟通方式：主要包括请示、报告、会议、现场会等方式。

5.2.2 专项工作包括：

- a. 涉及其他分包方，需协调的事项；
- b. 超出物业合同的范畴，需报请审核的事项；
- c. 临时发生的事项。

5.2.3 由责任物业综合服务项目部相关责任科室提出沟通要求及沟通的方式，向甲方提出。

5.2.4 按沟通的方式实施与甲方的沟通，如果是会议与现场会的沟通方式，应提前向甲方提交相关资料。

5.2.5 责任物业综合服务项目部责任业务组按沟通结果执行。

5.3 信息通报

出现下列情况时，责任物业综合服务项目部应及时向甲方安全保卫及服务部报告。

5.3.1新的物业管理法规颁布执行时。

5.3.2所管理的物业出现了重大变故或发生重大事件时。

5.3.3其他应当向甲方通报的情况发生时。

## 6. 沟通管理要求

6.1科室科长是本科室信息工作的第一责任人，负责本科室信息的最终审核。各科室信息管理须指定专人负责，确定其为本科室与各对应的物业服务专业相关业务组信息往来的直接责任人，主要负责科室与业务组间的信息传递、往来，及跟踪反馈，确保各科室与责任物业综合服务项目部间信息传递渠道的通畅。

6.2信息传递须及时、全面，需书面传递时可填写《三山五园文化艺术中心发文登记表》，任何科室或个人都应保持开放心态，及时、准确地将本科室或个人的工作信息、指令传递到相关领导及其他相关职能部门，坚决杜绝“报喜不报忧”的情况出现，对因信息报送不及时或漏报造成严重后果的，将追究相关责任人的责任；

6.3需保密的信息，进行传递时不得将受控的信息向无关人员泄露。

### 6.4工作中需配合联动解决的问题

6.4.1非现场紧急情况：科室与物业服务对口业务组直接进行日常业务沟通，有交叉配合工作下，各科室书面提出填写《工作联络单》，事项办理完毕承办科室签署意见后，返回提出科室，提出科室签署对办理结果的意见后存档备查，作为绩效考评的依据。各科室与业务组发现预警事件、有工作配合要求和工作中需解决的问题等不需要书面提出的，及时采用电话、网络等方式解决。

6.4.2现场紧急情况：根据现场情况物业服务当班人员首先第一时间处理和控制在事件，及时上报。各科室当班管理人员和责任物业综合服务

项目部各组长接报后迅速到达现场，采取现场快速沟通方式并协作联动，按应急事件处置程序对事件进行处理解决。事后由责任业务组形成事件处理报告报送甲方各科室及相关物业综合服务项目部。

## 7. 沟通信息记录

### 7.1 《三山五园文化艺术中心发文登记表》

### 7.2 《三山五园文化艺术中心外包服务团队工作联系单》

## 北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

## 发文登记表

序号	发文部门	发文编号	发文日期	送件人	文件名称（事由）	接件人及日期



# 北京市海淀区三山五园文化艺术中心 (北京市海淀区博物馆) 外包服务团队工作联系单

发文部门		发文编号					
发文日期		类型	需回复 <input type="checkbox"/>	无需回复 <input type="checkbox"/>			
收文单位			联系人				
会签部门							
事由							
签发确认	甲方：年月日						
签收确认	服务方：年月日						

(本单一式两份)

## 附件5

物业综合服务费明细清单

序号	分项名称	单价（元）	数量（月）	合价（元）	备注/说明
1	第三方服务人员的工资费用		12		
2	专项服务费用	—	—		
	年度总价（元）				含企业管理费、企业利润及酬金、税费

注：最终中标合同明细清单以中标金额为准据实调整，但明细金额不得超出采购需求对应年度预算金额。

## 附件6

### 三山五园文化艺术中心安全承诺书

三山五园文化艺术中心是以文化艺术类为主的综合类艺术中心，融合展览、活动、文化体验、文化消费等多项功能。将与中关村国家自主创新示范区展示中心、中关村论坛永久会址互融共通，成为集文化遗产保护、科技前沿发布、自然生态体验于一体的文化新地标。为加强三山五园文化艺术中心的安全管理，防止重、特大治安事件和火灾事故以及安全生产事故的发生，依据相关安全法律法规的要求及《三山五园文化艺术中心安全管理制度》的规定，特向三山五园文化艺术中心（以下简称艺术中心）安全承诺责任如下。

1、合作单位承诺本单位法人为艺术中心合作服务区域、服务事项内容的第一安全责任人，对合作期间的安全工作负责，承诺明确合作服务区域、服务事项、服务人员的安全责任和职责，制定合作服务期间的安全管理制度，狠抓合作区域、事项的安全措施落实，确保合作期间治安、消防、安全生产无事故。

2、按照“谁主管，谁负责”的原则，依据合作服务招标文件及合同等文件中约定的各项合作事项内容、目标及要求，承诺对合作服务区域、服务事项内的人、财、物、进行有效的安全管理，对涉及服务区域、服务事项、服务人员发生的安全事故负全部责任，自行承担经济及法律责任。对造成甲方经济损失和声誉影响的，给予经济赔偿。

3、严格遵守国家安全法律法规，认真落实各项安全管理制度规定，承诺按艺术中心相关制度和程序办理进场合作服务备案手续，承诺指定专人负责（或建立专职部门）对服务区域、服务事项、服务人员涉及的消防、治安、生产、行为、安全检查等安全工作全面现场管理、建立各项安全操作标准并给予有效实施，按服务及工作特性配置各类安全防护设施和器材。

4、承诺服从艺术中心管理部门对合作服务区域、服务事项、服务人员的安全管理情况进行监督、检查、指导。接受艺术中心管理部门对涉及服务区域、服务事项、服务人员违章违纪现象进行的批评教育、整改和罚款处理。

5、承诺在合作期间加强员工的安全日常教育和培训，提高服务员工的安全意识和安全业务技能。自觉遵守艺术中心安全管理各项制度规定，熟练掌握本岗位安全操作标准、消防“四懂四会”等安全常识，能够果断、正确地处置服务区域、服务事项内的各种突发事件。

6、承诺为加强合作服务期间的安全管理，在进场前缴纳履约保障金，如在合作服务期间发生违反相关安全法规和艺术中心安全管理制度的行为或发生安全事故，我方承诺除根据双方签订的《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》中相关约定扣除违约金外，还将依据损失和事故后果接受艺术中心对履约保证金的扣除。

7、乙方未履行本承诺书约定导致安全事故的，除扣除全部履约保证金外，还需承担甲方因事故产生的直接损失（含赔偿第三方损失、声誉修复费用等），甲方有权解除合同。

本承诺书一式柒份，作为《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》附件，由承诺单位承诺人（法人）签章，自签字之日起生效。

安全承诺人（法人或委托代理人签字）

现场管理负责人（签字）

承诺单位：      年    月    日

## 附件7

### 保密协议书

甲方：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

乙方：

双方拟就三山五园文化艺术中心客户服务、安全与秩序管理服务、环境管理服务事宜进行协商，在此协商过程中及可能签订的协议或合同履行中，甲方已向或需向乙方披露其商业秘密（定义见下文）。双方同意，为保护甲方的商业秘密及防止其受未经授权的使用或披露，共同签订本协议。协议如下：

#### 一、商业秘密之定义

（一）商业秘密是指属于甲方专有的，不为公众所知悉，并经甲方采取保密措施加以限制、能为该方带来经济利益或该方认为有必要保密，具有实用性的任何技术信息、经济信息和经营信息。商业秘密包括由甲方向乙方披露的任何涉及甲方和其业务的信息（无论系以任何形式的媒介储存或记录，包括书面、口头、音像、电子形式提供的信息），包括但不限于：

1. 甲方之档案资料：三山五园文化艺术中心相关图纸、设备设施资料等；
2. 与甲方商业活动有关的信息：三山五园文化艺术中心开放运行方案、重要活动等；
3. 与甲方专有服务管理有关的信息：服务、安全与秩序管理服务、环境管理服务、设备设施运行维护等各项工作资料、记录等；
4. 与甲方财务有关的信息：财务预算、财务报表等；
5. 与甲方管理活动有关的信息：三山五园文化艺术中心重大活动及会议等；
6. 与甲方有关的其它信息。

(二) 出于本协议之目的，乙方理解并同意商业秘密包括任何与甲方有关之任何机密信息及商业信息。

(三) 乙方理解并同意在本协议签订前已由甲方提供的信息，同样属于商业秘密，乙方使用该信息同样受本协议约束。

## 二、保密义务

(一) 乙方有责任和义务严格保守商业秘密，并且应尽到合理的义务，不向任何第三方披露商业秘密。此等义务至少应等同于乙方在保护其自身的商业秘密时所尽到的义务。包括：

1. 非经甲方书面同意，乙方不得在任何时间以任何形式将商业秘密披露或提供给任何第三方；

2. 除拟议目的外，不得将商业秘密用于任何其他目的，乙方不得在拟议目的之外，以任何方式复制被列为商业秘密的信息；

3. 乙方确因工作需要必须复制含有商业秘密的资料时，应严格遵照甲方之保密要求。非经甲方书面同意，乙方不得将含有商业秘密的资料带离三山五园文化艺术中心；

4. 乙方不得在公共场合或通过公共媒介（包括但不限于电话、电子邮件、报社、出版物、互联网等）谈论涉及商业秘密的内容。须通过公共媒介传递机密信息时，乙方应取得甲方事先的书面同意并按照甲方的保密要求采取严格的保密措施；

5. 未经甲方书面同意，乙方不得使用或允许任何第三方使用不正当的手段获取的商业秘密。本条款所称之不正当的手段包括盗窃、欺诈、胁迫、贿赂、擅自复制、违反保密义务、引诱他人违反保密义务或其他不正当手段。

6. 乙方员工违反保密义务的，视为乙方违约，乙方除承担违约责任外，乙方需在3日内辞退违规员工，并在7日内向甲方提交书面整改报告，整改报告内容需包括事件调查结果、责任追究情况、防范措施及后续保障方案。

(二) 乙方对任何信息的性质、保密程度不明确的，必须主动向甲方寻求书面确认。

### 三、例外情况

在下列情况下，乙方对于商业秘密的披露将不承担法律责任，前提条件是如果乙方能够证明该信息系：

(一) 乙方通过书面证据证明其在接受甲方的信息之前已知悉该商业秘密；

(二) 在本协议签署之日或其后之任何时间在乙方不违反本协议的情况下为公众所知悉；

(三) 经由甲方以外的渠道合法获得；

(四) 甲方书面批准乙方向第三方披露该信息；

(五) 因适用法律或法院命令的要求而使用或披露的。遇此情形，所使用或披露的范围应仅限于该信息适用法律或法院命令所明确规定的内容，且乙方应在此种使用或披露之前通知甲方该信息适用法律或法院命令的有关规定，以便各方考虑采取适当的保护性措施。

### 四、材料之返还

所有由甲方向乙方传递的包含甲方商业秘密的材料均为甲方的财产，并应在甲方要求时全部返还甲方（包括任何形式的复印件）；或由甲方指定的人员监督之下予以销毁。

### 五、违约责任

如乙方违反其在本协议项下的保密义务或未能按照本协议的规定保守商业秘密，除支付合同总金额10%的违约金外，还需赔偿甲方因此造成的任何直接经济损失及声誉损失，甲方有权解除合同。

### 六、附则

(一) 本协议未经各方协商一致，不得变更或补充；对本协议所进行的任何变更或补充，须经各方签订书面变更或补充协议方可生效。

(二) 所有产生于或与本协议有关的争议，各方应首先通过友好协商及（或）经中立第三方调解以解决该争议。如未能于协商开始后三十日内以上述方式解决该争议，则任何一方均可向本合同项下物业所在地有管辖权的人民法院起诉。

(三) 本责任书壹式柒份，作为《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》附件，自双方签字盖章之日生效。

委托方(以下简称甲方)：(盖章)      受委托方(以下简称乙方)：(盖章)

年 月 日

年 月 日

## 附件8

### 廉政责任书

甲方：北京市海淀区三山五园文化艺术中心（北京市海淀区博物馆）

乙方：

甲乙双方因三山五园文化艺术中心项目签订《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》，为加强在合同履行中的廉政建设，规范双方的行为，预防各种谋取不正当利益的违法、违纪行为的发生，特订立本廉政责任书。

#### 1双方承诺

1.1严格遵守国家法律、法规，相关政策及廉政建设的各项规定。

1.2严格执行合同文件，自觉按合同办事。

1.3业务活动坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反规章制度。

1.4一方发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

1.5甲、乙方及其所有工作人员，在合同的履行中禁止有下列任一行为：

1.5.1一方以任何理由向对方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

1.5.2一方以任何理由为对方和相关单位报销任何应由对方或个人支付的费用。

1.5.3一方要求、暗示或接受对方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

1.5.4一方组织或参加有可能影响对方和相关单位及工作人员履行合同权利义务和公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

1.5.5一方向对方介绍配偶、子女、亲属参与同《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》有关的经济活动。

## 2责任

2.1一方有违反本责任书第一条情形的，按照管理权限，分别对其责任人给予党纪、政纪处分；依据法律规定，涉嫌犯罪的，由司法机关追究刑事责任；给对方造成经济损失的，应当予以赔偿。

2.2双方一致同意，在本责任书签署前，双方就签订《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》的协商过程中，如存在第一条第（五）项的禁止行为，同样受本责任书的约束。

3本责任书作为《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》的附件，与《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》具有同等法律效力，经双方签署后立即生效。

4本责任书的有效期包括合同续签期间，为双方签署之日起至《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》约定的义务履行完毕止。

5本责任书一式柒份，作为《三山五园文化艺术中心物业综合服务合同》的附件，自双方签字盖章之日生效。

## 6监督联系方式：

邮箱：

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

年 月 日

年 月 日

## 第七章 投标文件格式

### 投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

# 投 标 文 件

## （ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

## 1-2 投标人资格声明书

## 投标人资格声明书

致：\_\_\_\_\_（采购人）

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成

交的”有关规定予以处理。

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

### 2-1 中小企业政策证明文件

说明：

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

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

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

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

#### （5）中小企业声明函填写注意事项

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

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

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

(6) 温馨提示: 为方便广大中小企业识别企业规模类型, 工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序, 在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接, 投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》, 如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业, 则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知(工信部联企业〔2011〕300号)》及《金融业企业划型标准规定》(〔2015〕309号)等国务院批准的中小企业划分标准执行。

## 2-1-1 中小企业证明文件

## 中小企业声明函（货物）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<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>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（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>从业人员、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

## 拟分包情况说明

（本项目不适用）

致：\_\_\_\_\_（采购人）

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：						

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

(本项目不适用)

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）（项目编号/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（如有）

## 3-1 联合协议（如有）

## 联合协议

（本项目不适用）

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_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 其他特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据电子件（本项目不适用）

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

# 投 标 文 件

## （ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

## 投标书

致：\_\_\_\_\_（采购人）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 2 授权委托书（实质性格式）

## 授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附：法定代表人（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.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面电**

子件。

## 法定代表人（单位负责人）身份证明

致：\_\_\_\_\_（采购人）

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版：

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 3 开标一览表（实质性格式）

## 开标一览表

*（格式示例：适用于投报总价的项目）*

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

包号	投标人名称	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（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 4 投标分项报价表（实质性格式）

## 投标分项报价表

*（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《投标人须知》。**

**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)					

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格(如有)，可另页描述。

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”。

投标人名称(加盖公章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 5 合同条款偏离表（实质性格式）

## 合同条款偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p><b>对本项目合同条款的偏离情况</b>（应进行选择，未选择<b>投标无效</b>）：</p> <p><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b>（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b>（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则<b>投标无效</b>；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 6 采购需求偏离表（实质性格式）

## 采购需求偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 7 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（货物）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<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>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（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup>从业人员、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

## 拟分包情况说明

(本项目不适用)

致：\_\_\_\_\_（采购人）

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版，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

## 分包意向协议

(本项目不适用)

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）（项目编号/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：

1. 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**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 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，否则不予认可。

## 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”。

(格式示例二, 适用于服务类项目)

项目编号/包号: HCZX2026-011/01

项目名称: 北京市海淀区三山五园文化艺术中心(北京市海淀区博物馆)申报“海淀区三山五园文化艺术中心物业综合服务项目”政府采购项目

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	第一年物业费	4441548.12	1	4441548.12	详见附件1 年度物业费 报价表
2	第二年物业费	4441548.12	1	4441548.12	详见附件1 年度物业费 报价表
3	第三年物业费	4441548.12	1	4441548.12	详见附件1 年度物业费 报价表
总价(元)				13324644.36	

注: 1. 本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述各项的详细规格(如有), 可另页描述。

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”。

投标人名称(加盖公章): 北京首华物业管理有限公司海淀分公司

日期: 2026 年 3 月 18 日