



北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京画院美术馆外包服务人员

项目编号/包号：11000026210200180479-XM001

采 购 人：北京画院

采购代理机构：北京沛霖招标咨询有限公司

2026 年 07 月

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	17
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	20
第五章	采购需求	29
第六章	拟签订的合同文本	69
第七章	投标文件格式	84

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11000026210200180479-XM001
2. 项目名称：北京画院美术馆外包服务人员
3. 项目预算金额：399.119931 万元。
4. 采购需求：

包号	标的名称	采购包 预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	北京画院美术馆外包服务人员	399.119931	1 项	北京画院美术馆外包服务人员

5. 合同履行期限：2026 年 9 月至 2027 年 8 月。
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：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

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

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：无。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒否

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

3.2 其他特定资格要求：具有有效的食品经营许可证。

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 07 月 31 日至 2026 年 08 月 06 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。
2. 地点：北京市政府采购电子交易平台
3. 方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 08 月 20 日 14 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。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录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：节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展及监狱企业发展、促进残疾人就业、信用记录查询、落实平等对待内外资企业、政采贷等政府采购政策等相关条例和国家相关法律法规规定。

2. 本公告在北京市政府采购网（<http://www.ccgp-beijing.gov.cn/>） 中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>） 等媒体同时发布。

3. 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

3.1 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 办理流程指引” / “电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。未在规定时间内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：北京画院

地址：北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号院

联系方式：付意惟 010-65025236

2. 采购代理机构信息

名称：北京沛霖招标咨询有限公司

地址：北京市大兴区经济开发区金辅路甲 2 号 2 幢 3 层 A315 室

联系方式：王鹏、王李娜、杜晓曼 010-56442471、15192417095

3. 项目联系方式

项目联系人：王鹏、王李娜、杜晓曼

电话：010-56442471、15192417095

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否						
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目不适用。 ☐ 本项目__包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要 ☐ 需要 (3) 样品递交要求：_____； (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）：_____。						
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01 包</td><td>北京画院美术馆外包服务人员</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01 包	北京画院美术馆外包服务人员	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01 包	北京画院美术馆外包服务人员	租赁和商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。						
12.1	投标保证金	投标保证金金额： 01 包：¥70000.00 元（大写：人民币柒万元整） 投标保证金收受人信息： 户名：北京沛霖招标咨询有限公司 账号：651346802 开户行：中国民生银行股份有限公司北京西红门支行						
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形：（1）在开标之日后到投标有效期满前，供应商擅自撤销投标的；						

条款号	条目	内容
		(2) 中标供应商不按规定与采购人签订合同的； (3) 中标供应商不按规定提交履约保证金的； (4) 中标供应商擅自放弃中标的； (5) 中标供应商未按招标文件规定按时足额缴纳中标服务费的。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： 30 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： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：____； (2) 允许分包的金额或者比例：____； (3) 其他要求：____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：书面形式
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：北京沛霖招标咨询有限公司； 联系电话：010-56442471； 通讯地址：北京市大兴区经济开发区金辅路甲2号2幢3层A315室。
27	代理费	收费对象： ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准：参照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）的规定下浮 15%收取。 缴纳时间：自中标通知书发出之日起 3 日内由中标人支付。 缴纳账户信息： 账户名称：北京沛霖招标咨询有限公司 开户行：中国民生银行股份有限公司北京西红门支行 账号：651346802 备注：11000026210200180479-XM001 中标服务费

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要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。
- 5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。
- 5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 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。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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：

- 5.3.3.1 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）；
- 5.3.3.2 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；
- 5.3.3.3 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；
- 5.3.3.4 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；
- 5.3.3.5 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）；
- 5.3.3.6 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。
- 5.3.4 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》。
- 5.3.5 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》。
- 5.3.6 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》。
- 5.4 政府采购节能产品、环境标志产品
 - 5.4.1 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。
 - 5.4.2 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）。
 - 5.4.3 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**；
 - 5.4.4 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）。
- 5.5 正版软件
 - 5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

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

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

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

5.8.2 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

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。

- 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》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
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	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。 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。 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。 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。 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。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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。	
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。	

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	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；
12	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。
13	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；
14	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；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	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 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50% 的，即投标（响应）报价 $< \text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times 50\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即投标（响应）报价 $< \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 50\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45% 的，即投标（响应）报价 $< \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 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。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。
- 3 投标文件的比较和评价
- 3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。
- 3.2 评标方法和评标标准
- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：
- 综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。
- 最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。
- 3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。
- 随机抽取
- 其他方式，具体要求：/
- 3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政

府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）_____。

4 确定中标候选人名单

- 4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

■其他方式，具体要求：评审得分相同的，价低者获推荐；价格仍相同的，由评标委员会按照少数服从多数原则推荐产生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。

- 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，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

1、评标办法：本次招标采用综合评分法。

即在预算范围内，最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行评审；评标委员会每位成员分别对每个满足招标文件实质性要求的投标人进行评审、打分。

保留小数点后两位。

2、评分细则：

评分因素	分值	评分因素分项	分项评分	评分标准
商务部分	15	管理体系	10	1、具有有效的质量管理体系认证证书，得2分； 2、具有有效的环境管理体系认证证书，得2分； 3、具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得2分； 4、具有有效的信息安全管理体认证证书，得2分； 5、具备有效的《出版物经营许可证》，得2分。 应提供加盖单位公章的证书复印件，否则不得分。
		类似项目业绩	5	提供近三年（2023年7月至今）符合本项目招标文件要求的类似合同案例，需提供合同复印件并加盖公章，每个1分，最高分为5分，最低分为0分。（注：须提供甲乙双方信息页、金额页、内容明细页、双方签字盖章页、 同一甲方合同按1个有效业绩计算 ，复印件并加盖投标人公章，否则不得分）
技术部分	75	服务方案	5	服务方案具有针对性，实施方法和流程设计合理完全满足采购需求，得5分； 服务方案不具备针对性，实施方法和流程设计通用、常规，基本满足采购需求得3分； 服务方案不具备针对性，实施方法和流程设计不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得1分。 本项未提供，得0分。
		重点工作方案	28	一、展览布撤展工作方案（5分） 针对本项目布撤展工作方案严格遵照布撤展相关工作要求，高效的完成布、撤展工作，并详细记录展品出入记录。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得5分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得3分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得1分。 本项未提供，得0分。 二、展厅的日常开放及秩序维护管理工作方案（5分） 针对本项目展厅的日常开放及秩序维护管理工作方案，严格做好展品安全，展厅秩序维护，观众引导，以及前台综合服务等工作。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得5分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得3分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得1分。 本项未提供，得0分。 三、展览导览及重要活动保障工作方案（5分） 针对本项目展览导览及重要活动保障工作方案，为展览的配套活动如开幕式、研讨会、导览、公教活动等提供优质服务保障，高效完成各部门交办的各项工作。为重要参观提供展览导览服务，导览内容优质、正确、文明。为重要活动进行拍照记录，提供摄影服务。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得5分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得3分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得1分。

			本项未提供，得 0 分。 四、艺术图书及文创产品销售工作方案（5 分） 针对本项目艺术图书和文创产品的配套经营服务。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得 5 分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得 3 分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得 1 分。 本项未提供，得 0 分。 五、设备维护方案（5 分） 针对本项目设备维护方案，包含给排水设备运行的维护、供电设备运行管理维护、供热系统运行管理维护、空调系统运行维护、会议音响及视听系统日常操作管理和维修养护。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得 5 分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得 3 分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得 1 分。 本项未提供，得 0 分。 六、应急预案（3 分） 针对本项目服务需求制定应急预案，综合评价方案的全面性、可靠性、实用性、合理性及可操作性，包括与相关部门的协调能力，负责对接人员安排，出现问题时响应时间等方面。 方案具有针对性，内容完整、无缺陷，完全满足采购需求，得 3 分； 方案不具备针对性，内容通用、常规，基本满足采购需求得 2 分； 方案不具备针对性，内容不完整或有缺陷，无法完全满足采购需求得 1 分。 本项未提供，得 0 分。
	项目团队 主要成员	28	一、项目经理（3 分） 具有 10 年（含）及以上项目经理经验得 3 分；5（含）-10 年得 1 分；5 年以下得 0 分。 二、文创负责人（2 分） 具有 5 年（含）及以上同类项目管理工作经验得 2 分；3（含）-5 年得 1 分；3 年以下得 0 分。 三、行政后勤保障人员（2 分） 具有 5 年（含）及以上同类项目管理工作经验得 2 分；3（含）-5 年得 1 分；3 年以下得 0 分。 四、服务员（9 分） 1、服务员岗位不少于 19 人，其中专职布撤展工作人员人数不少于 8 人得 2 分；其余不得分。 2、书店、咖啡厅、文创店服务员各至少 1 人得 2 分；没有不得分。 3、全部人员具有 3 年（含）及以上工作经历得 2 分；不满足条件得 0 分。 4、全部人员具有健康证得 3 分；不满足条件得 0 分。 五、安防消防监控人员（6 分） 1、安防消防监控人员不少于 8 人，全部持有消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证得 3 分，不满足条件得 0 分。 2、全部人员有 5 年（含）及以上监控中心工作经验得 3 分；3（含）-5 年得 1 分；不满足条件得 0 分。 六、工程人员（6 分） 1、工程人员不少于 6 人，全部持有高压电工操作证，得 3 分，不满足条件得 0 分。 2、其中配备空调专业工程人员不少于 2 人，且有操作、维护大型空调、恒温恒湿机设备工作经验得 3 分；不满足条件得 0 分。 注：以上人员需提供个人简历（工作履历表）、资质证书复印件（如需）、投标人为其缴纳的社保证明（近六个月内任意一个月的社保缴纳证明）或劳动合同或在职证明，未提供或不符合要求的不得分。

		人员配备方案	10	根据供应商针对本项目提供的人员配备进行评审，方案包含 1. 人员组织架构、2. 各岗位人员配备、3. 职责划分、4. 人员管理及培训、5. 考核及奖惩办法等方案，每提供以上一项内容得 1 分，共 5 分。 在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容按照细化的评审因素指标进一步评审： 1. 内容完整、无缺陷的得 5 分； 2. 内容有 1 项不完整或有缺陷的得 4 分； 3. 内容有 2 项不完整或有缺陷的得 3 分； 4. 内容有 3 项不完整或有缺陷的得 2 分； 5. 内容有 4 项及以上不完整或有缺陷的得 1 分； 6. 未提供得 0 分。
		人员稳定性保障措施	4	根据采购需求提交的人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有关协议或合作证明评审，稳定得 4 分，未提供有效资料得 0 分。
价格	10	评标价格	10	评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重（10%）×100 备注：实质性响应招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价

备注：

1、“通用、常规”是指①非专门针对本项目或内容与本项目需求无关；②照搬采购需求且未作出进一步描述；③套用通用模板、行业通用范本，未结合本项目实际需求；以上任意一种情形。

2、“不完整或有缺陷”是指：①存在不适用项目实际情况的情形；②凭空编造、内容前后不一致、前后逻辑错误、针对性不强；③只有简单描述没有实质性内容、涉及的规范及标准错误、地点区域错误；④内容缺失、不符合采购需求；以上任意一种情形。

第五章 采购需求

一、基本情况介绍

- 1、项目名称：北京画院美术馆外包服务人员
- 2、实施地点：北京画院美术馆
- 3、实施时间：2026 年 9 月至 2027 年 8 月
- 4、招标金额：399.119931 万元

二、项目目标及要求

- 1、项目目标：为保障北京画院美术馆日常开放秩序，布撤展工作的顺利进行，各类水、电、安保等设备的良好运行。为维护美术馆、纪念馆开放区域的公共秩序及整洁、美观，面向观众提供良好的参观及导引服务，特委托第三方公司提供外包服务人员工资及福利和所需的管理服务相关费用。
- 2、具体要求
 - 1) 具备博物馆、美术馆后勤保障及日常运维工作经验。
 - 2) 工作人员具备布撤展相关工作经验，熟悉文物、艺术品的保护要求。
 - 3) 保证项目配备所需各种专业技术人员，特殊工种持证上岗。
 - 4) 提供维护美术馆、纪念馆开放区域，以及馆内书店、咖啡厅、文创店等服务场所的日常运营，具备食品经营许可资质。
 - 5) 对美术馆运营的专业设备提供日常维护。
 - 6) 项目服务期内，布撤展工作人员稳定，人数不少于 8 人，且人员流动不得超过 10%，具有良好的职业操守。
 - 7) 管理高效、服务优质，工作人员敬业、热情、态度端正。
 - 8) 具备完善的管理及培训制度，定期组织工作培训及考核。
 - 9) 提供美术馆日常的后勤保障工作。
 - 10) 全面保障北京画院美术馆、纪念馆的正常开放和管理工作，确保不出现任何安全事故。
 - 11) 服务期限为 1 年。

三、项目建筑物概况

1、项目概述：

- (1) 北京画院美术馆位于北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号院，建筑面积 4988 m²。
- (2) 齐白石旧居纪念馆位于北京市东城区雨儿胡同 13 号院，建筑面积 730.1 m²。

2、项目具体情况：

(1) 美术馆

①概述：北京画院美术馆坐落于北京市朝阳区北京画院院内，一共七层，一至四层为展厅和一间咖啡、一间书店，五至七层为会议室、会客厅及公共画室。上下电梯一部，公共楼梯二部。

- ②2005 年建成并投入使用。
- ③建筑面积 4988 平方米，共设四个展厅，展览面积 1167 平方米。
- ④建筑内部分为 7 层，2—6 层分别设有男女卫生间。
- ⑤北京画院美术馆一号展厅，位于北京画院美术馆一层，门口设立服务台，为观众提供存包、导览册发放、展览导览等服务。整层展厅面积 255 平方米，展线高 3.6 米，展线 50 米；每年举办各类美术展览 20 多场。
- ⑥北京画院美术馆二号展厅，位于北京画院美术馆二层。展厅外设立观众休息席，并配有多媒体影音播放，全方位的向观众展示展览内容。2 号展厅整层面积 362 平方米，展线高 3.6 米，展线 124 米。
- ⑦北京画院藏齐白石珍品（三楼展厅）：面积 275 平方米，展线高 3.6 米，展线 73 米；常年陈列齐白石书画真迹以供研究者及艺术爱好者欣赏、观摩与研究。
- ⑧齐白石纪念馆作品陈列厅（四楼展厅）：面积 275 平方米，展线高 3.6 米，展线 73 米；常年陈列齐白石书画真迹以供研究者及艺术爱好者欣赏、观摩与研究。
- ⑨“畅怀轩”咖啡厅：位于美术馆三层，是观众参观美术馆之余休息、交流的理想之地。
- ⑩“积学书屋”书店：位于美术馆四层，常年销售北京画院出版图书及文创产品，另有中国书画、美术史论、艺术期刊、以及社科类图书销售。
- ⑪美术馆五层：第一会议室、第二会议室、第三会议室。
- ⑫美术馆六层：第四会议室、贵宾接待室 2 间、画室 2 间、临时中转库房 2 间。
- ⑬美术馆七层：花厅。
- ⑭地下室：各种设备用房。
- ⑮备有进口中央空调机组一套，恒温恒湿机，新风机，双路电源配电室。

（2）齐白石旧居纪念馆

建筑面积 730.1 m²，共包含东西南北四个展厅。

四、管理用房的配置情况

管理企业办公等用房：建筑面积为 32.32 平方米。

五、主要设施设备配置情况说明一览表

序号	系统名称	规格/产地	设备	数量	型号
1	美术馆恒温恒湿系统	依米康 EMICON /意大利	恒温恒湿机	2 台	EDZ 500U
				2 台	EDZ 300U
				3 台	EDZ 260U
			螺杆机	1 台	RWH 512KA

		斯频德/日本	冷却塔	1 座	CIA-160UFW
2	中央空调系统	麦克维尔/美国	压缩机	1 台	McQuay MAC210A
		吉荣/中国		2 台	
3	电梯	蒂森克虏伯 THYSENKRUP 德国	电梯	1 部	
4	供配电系统	西门子/德国	变压器	2 套	SCB10-630/10
		ABB/日本	主进线开关	3 个	
5	美术馆自动消防系统	国产	淋浴泵、消防泵	8 台	6/30-HY
6	给水排水系统	国产	隔膜式气压 (膨胀) 罐	1 个	\$ 600
			立式离心泵	2 台	12-15XI
7	公共照明设施	国产	灯具	85 盏	
		路创 LUTRON/美国	控制器	3 台	CXP20-230T8-FT-CGPT18
8	门禁系统	Raincecarver	门控器	套	
			读卡器	1 套	
9	中央监控设施	派尔高/美国	监控探头	套	
10	避雷设施	国产		8 套	
11	网络系统	华维/国产	交换机	1 台	Quidway S5516
12	供暖系统	格兰富/丹麦	循环泵	1 台	LP80 160/164AFA BBUE
		GEA Ecoflex GmbH/ 德国	板式交换器	1 台	VT20-CDS16
13	水箱	国产		6 个	

六、服务内容与要求

第一节 服务内容

根据北京画院美术馆及齐白石旧居纪念馆的实际工作情况及服务需求，为采购人提供管理服务，主要内容为：日常行政工作的后勤保障、布撤展、展厅秩序维护及管理、中控、工程、保洁、安保等。乙方提供的服务应达到北京画院美术馆采购需求约定的质量标准。

管理服务的内容：

- 1、美术馆行政工作的后勤保障
- 2、展览布撤展工作
- 3、展厅的日常开放及秩序维护管理
- 4、展览导览及重要活动的摄像工作

- 5、房屋建筑日常管理维护
- 6、安保、消防监控运行管理维护
- 7、给排水设备运行管理维护
- 8、供电设备运行管理维护
- 9、热力站、供暖系统运行管理维护
- 10、电梯、停车管理维护
- 11、中央空调及恒温恒湿系统运行管理维护
- 12、会议音响及视听系统运行维护
- 13、会议综合服务
- 14、保安综合服务
- 15、卫生保洁及绿化
- 16、档案管理

第二节 服务具体要求

（一）组织机构的设置

根据北京画院美术馆的实际情况，服务公司应构建如下组织机构：

中标的服务公司应下设北京画院美术馆服务处，采用经理负责制，至少设置 7 个运作班：行政班、展厅客服、工程、保洁、中控室、安保、文创班。

（二）各班所负责的工作内容

1、行政班的工作内容：

负责按照北京画院美术馆的展览工作需要及相关要求，对各个部门和人员进行管理，与北京画院美术馆沟通具体工作需求，提供美术馆日常运转的行政后勤保障工作。内务的处理工作，各种费用的收取与支出工作，后勤采购工作。管理与北京画院美术馆及齐白石旧居纪念馆相关的工程图纸、竣工验收材料、采购人档案、运行记录及服务记录等。

2、展厅客服：

- （1）北京画院美术馆及齐白石旧居纪念馆展厅开放秩序及维护管理；
- （2）布、撤展览服务；
- （3）观众引导及前台的综合服务；
- （4）展览导览及重要活动摄影；
- （5）票务及预约服务；
- （6）展厅内综合服务；
- （7）咖啡厅服务；
- （8）书店服务；
- （9）文创店服务；

- (10) 会议服务;
- (11) 观光电梯司机服务;
- (12) 交代的其他工作。

3、工程的工作内容:

工程班组的职责包括:保持房屋建筑的原有完好等级和正常使用,进行日常养护和及时修复。包括展厅、会议室、接待室、公共区域、卫生间、走廊、屋顶、屋面、外墙立面、广场、停车场等。

(1) 负责给排水设备运行的维护和市政供水、排水、污水系统的维护、保养、疏通,保证给排水设备的正常运行。

(2) 负责供电设备运行管理维护,包括对项目的高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备进行日常管理和维护。

(3) 负责供热系统运行管理维护,包括对热力站内热交换站设备、软水处理设备、电气设备、给排水设备、水泵设备、控制设备及管线等所有部件,美术馆供暖系统的管线、阀门、截门及所有部件进行日常运行管理和维修养护,保证正常供暖及洗手间、会议室等热水供应。

(4) 负责停车场运行维修养护及日常运行管理。

(5) 负责空调系统运行维护,包括美术馆的集中空调系统的运行管理机组、恒温恒湿机组、新风机组、冷却冷冻补水软水水泵、热交换设备、供热循环泵、加药装置、风机盘管、冷却塔、管道系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、自控系统、安全阀、压力表、温度表检测等设备。

(6) 负责会议音响及视听系统,包括音响录音、操作管理和对电脑、调音台、功放机、投影机、屏幕、音箱、VCD 机、录像机、话筒音响设备正常使用所进行的日常操作管理和维修养护。

(7) 交待的其他工作。

4、中控的工作内容:

(1) 中控人员 24 小时值守。负责馆内消防巡视、背景音乐,开闭馆管理包括:

- ① 负责全馆安全防火巡视工作。
- ② 做好馆内背景音乐的调试工作。
- ③ 负责展厅应急事故的请示、处理工作。

(2) 消防报警监控系统、闭路监控系统、门禁监控系统、楼宇自控系统等的运行管理,包括消防报警监控系统、闭路监控室、门禁系统、电子巡更系统、楼宇自控等的值班、检查、检测和其他弱电设备的日常维修保养工作。

(3) 交待的其他工作。

5、保洁的工作内容:

(1) 负责美术馆的卫生保洁,包括公共区域、卫生间、会议室、电梯间、外墙、外窗的日常清洁、管理工作以及门前的三包工作。

(2) 负责美术馆树木、花草、绿地等的日常环境美化管理。

(3) 交待的其他工作。

6、安保的工作内容：

(1) 固定门卫 24 小时执勤，对管理区域内夜间巡逻，包括门禁巡查、中央监控及突发事件处理等。

(2) 负责安全保卫和防火防盗工作。

(3) 负责展厅内的作品看护以及应急事故的请示、处理工作。

(4) 正常秩序维护，管理范围内财产看管。

(5) 负责车辆导流及环境秩序的指挥疏导工作。

7、文创班的工作内容：

(1) 负责文创产品全流程管理：库存与供应链协作及陈列与文化适配。

(2) 负责销售与售后服务：熟悉产品细节及文化内核，熟练使用收银系统、处理客诉与退换货，主动收集观众反馈。

(3) 活动协作：配合美术馆展览宣传活动、旧居宣传活动及其他画院外活动的落地工作。

(4) 场地维护：检查文创区设备是否正常运转，上下班锁好库存柜，确保无安全隐患。

(5) 数据与合规管理：负责文创数据记录与分析工作，规范财务流程。

第三节 服务标准

1、行政服务标准：

(一) 整个服务流程的实施

(1) 熟悉项目内各项设施、设备、环境细节，熟练使用各种办公设备及软件。

(2) 派发服务单

接到采购人的要求或报修通知（电话/当面）后，认真填写《服务单》并通知相关班组按约定时间到场服务。

(3) 发放通知

① 在规定部位张贴的各类通知，要求统一，版面干净，发现破损及时更换。

② 对于项目内发生的各类热点事件，不得跟风议论、私自相传。对项目 and 采购人的基本信息，不得外泄，如有信息外泄发生将向相关责任人追究责任。

(4) 熟悉内部工作流程

熟知公司和本项目基本情况，以及各职能部门负责人以及相关电话号码；准确、熟练回答采购人提出的问题；了解各项安全措施和紧急状况处理程序。出现问题时能够及时作出恰当处理。掌握基本事故预防常识。记录采购人要求（投诉、建议、维修），解答疑问，回答各种问题的处理结果。每日填写《行政班组工作记录》，将发现的问题及时通知相关部门，并作出应对方案，在与采购人商定的时间段内完成。

(5) 当天在下班前未完成事项，应延迟下班时间直至全部完成；如有事不能加班，应和当天值班人员交接完毕方可离开。严禁半路终止服务活动；如因此引发采购人投诉，追究当事人责任。

(二) 对服务质量流程的质量跟进

(1) 对引起投诉、差评的问题分析整改。

(2) 进行满意度调查。

(三) 接待和电话接听服务

(1) 掌握接待礼仪和电话礼仪，让采购人时时就能够听到、看到或感受到亲切的问候及礼貌。见到采购人立即起立、微笑致礼、问好；及时与采购人沟通并详细填写服务登记。

(2) 由于服务人员礼仪不周或失误造成投诉的将安排该员工接受 3 天培训（按事假处理）。合格后上岗。2 次以上将做出离岗安排。

2、展厅客服标准：

(一) 展厅秩序维护管理

1、美术馆应针对员工建立一整套详细的，行之有效的管理体制，做到责权清晰，联络通达，奖罚分明；

2、每周应召开全体例会，对工作进行小结，不断改进，并对美术馆的各方面情况出具书面报告，提交给采购人；

3、定期对人员进行相关培训、考核，加强美术馆管理技术、知识教育，提高服务意识和精神；

4、一切人员应与北京画院美术馆管理人员积极配合，严格按照指导进行工作，做到态度积极、端正；遇到问题要有灵活应变的能力，一切以完成工作任务为最优先考虑；

5、美术馆一切工作人员应明确自身的职责，熟悉工作环境，熟练掌握相关工作技能；上岗期间注意自身行为、仪表，按规定着装，做到整齐、洁净，不得穿走路有声响的鞋；精神状态饱满，行为得体；

6、每天应按规定时间开、闭馆，每天正常开馆时间内（9：00-17：00），客服人员应全部并一直在岗，认真履行自己的职责，不干与职责不相关的事；

7、每天开馆之后，首先应按照展陈作品清单详细清点展馆内作品，包括展品的数量、品质。之后，应按照美术馆设备、财物清单详细清点馆内设备、物品，如发现任何问题应作详细记录后及时汇报；如遇紧急严重情况，应立即向采购人汇报；

8、美术馆管理、服务人员应在对外开馆前 1 小时全部到位，将一切准备工作做好（清洁工作，调试灯光、音响设备等）；

9、应安排专业人员对美术馆内的设备（灯光音响影像设备，电梯门窗及其他设备）进行管理和维护，每天定时检查全部设备运转情况，以及展厅内温度、湿度、光照、空调和通风情况，并认真做好记录；

10、对观众应按照相关规定进行服务和管理，积极引导、帮助观众进行参观和文化休闲，为其营造一个轻松舒适的环境，要做到热情周到；

11、不要与观众交谈的时间过长，内容涉及到北京画院美术馆以及项目管理内部情况的，严禁透露。

12、应及时制止、纠正观众的不文明和违反展馆规定的行为，美术馆内严禁吸烟、餐饮（咖啡厅除外）、未经允许进行拍照、录像、衣装不整、随地坐卧、碰触展出作品、大声喧哗、追跑打闹、抛弃废物等，严禁携带易燃易爆等危险品入馆，规劝、阻止要做到讲究方式方法。

13、应安排人员对美术馆进行全面的保洁工作，制定清洁工作规程，接受采购人监督；每天按照北京画院美术馆卫生要求和规程工作；开展期间还应安排卫生监督巡视员，及时发现、清理卫生问题，做到细致、及时、认真。

14、闭馆前要组织专人对美术馆进行严密检查：确认所有展出作品数量、品质完好；确认已经按规程要求关闭门窗、灯光、音响、电视等；确认所有观众及其他所有人员离开展馆（检查卫生间、楼顶、管井等处），做到一丝不苟。

15、闭馆后至次日开馆前应安排专人对美术馆外围进行巡逻保卫，防止意外情况发生；具体操作按照采购人保卫规定实施。

（二）布、撤展览服务

1、布、撤展期间，应安排专人负责展厅内展品的安全，所有参与人员应严格按照规程操作。要有专人负责记录进入、撤出展品数量、品相，如有问题，及时上报。

2、布撤展览作品时，每幅作品至少有两人以上负责，使用规定工具，处理手卷、轴画时应佩戴洁净的手套，并听从管理人员的指挥，做到安全、准确、高效。

3、对租用展馆的单位和个人要按照规定进行服务和管理，积极协助其做好一切展览事宜，应注意其在施工、布展、展览、撤展各个阶段的行为，对其进行协助和指导。

4、防止其损坏展馆内设施（门窗、地面、墙壁、灯光音响影像设备等），不得随意打洞、涂抹、张贴、钉钉，保持环境的整洁。要安全用电，电器设备不得随意改动。

6、如果出现损坏情况，应及时制止、同时上报采购人并对情况作详细记录，做到耐心、细致。

7、在撤展时，及时检查展厅内设备的完好及损毁情况。

8、要熟悉展览用射灯、造型灯等专业设备的使用和性能。在布展中，按要求对展厅内灯光进行调试，以达到预期展览设计效果。

（三）观众引导及前台综合服务

1、为重要参观提供展览导览服务，导览内容优质、正确、文明。

2、为重要活动进行拍照记录，提供摄影服务。

3、开馆前5分钟区域内卫生清洁完毕。

4、核对存包柜及存包牌。补充丢失、破损的存包牌，确保每一张存包牌与存包柜的号码保持一致，做好存包前的准备工作。

5、为观众存取包时保持面带微笑、热情积极、使用礼貌用语、动作迅速。

6、接待观众时，要问候“您好！”送走客人时，要说“请拿好！”“欢迎下次再来！”“谢谢！”等礼貌用语。

7、存包牌要递到观众的手中，不能放在台面上，包要轻拿轻放，放在客人的面前。

8、下班前清洁区域内卫生。

（四）观光电梯司机服务

1、开馆前 5 分钟用轿厢清洁完毕。

2、提前做好开梯前的准备工作（如遇布、撤展用挡板临时将电梯轿厢围好）。

3、保持正确站立姿势迎接观众。

4、尽量记住采购人主要工作人员，应主动打招呼问好。

5、观众进入电梯时，用手挡住电梯门的侧面，同时问候“您好，请问您到几层？”准确按钮。

6、观众出电梯时，用手挡住电梯门的侧面，同时说“XX 层到了，请您走好”（请您慢走）

7、如遇观众较多时，应估量人数，及时地有礼地劝请后到的观众稍候片刻，以免超载。

8、下班前清洁区域内卫生。

（五）票务及预约服务

设置专人进行票务及预约工作，熟悉北京画院美术馆相关制度，了解正在进行的展览情况；展览期间应有专人按规定向参观者发出门票，做好参观者登记工作；

设置专人进行检票工作，认真检查观众所持门票、请柬的情况。熟悉北京画院美术馆票务制度，了解正在进行的展览情况。

（六）展厅内服务

（1）开馆前巡视一遍展厅内的卫生，如需重新打扫请立即通知清洁人员。

（2）保持正确站立姿势迎接观众。

（3）微笑服务，使用礼貌用语。

（5）注意对展厅内综合情况进行巡视，发现有抽烟、吐痰等不文明行为要有礼貌地制止。

（6）对没有遵守展厅要求的观众要礼貌地进行劝阻。

（7）保持迎宾姿态目送观众退场。

二、咖啡厅服务

咖啡厅管理员

岗位职责：负责接待前来的观众，销售咖啡及相关饮品，检查并记录销售情况，并及时上报；检查设备的状况；维护咖啡厅秩序，对观众按规定进行服务和管理；保持环境整洁。

三、书店服务

书店管理员

岗位职责：负责图书的整理、销售，检查并记录销售情况，及时上报；维护书店秩序，对参观者按规定进行服务和管理；保持环境整洁；

1. 贯彻国家、地方政府主管部门、行业相关的法律、法规、规范等，执行各项规章制度；

2. 完成采购人下达的图书管理指标；
3. 负责书店图书及文创产品的销售管理工作；
4. 完善出版物进出登记台帐；
5. 按照图书编目的要求，对藏书分类；
6. 宣传新书内容，开展读书活动；
7. 爱护图书，定期查库账物清点；
8. 负责书店制度的宣传教育工作；
9. 做好书刊鉴别工作，严禁内容不健康的书刊销售。

四、文创店服务

负责北京画院馆内及馆外文创产品的盘点、调拨、销售等整套标准服务流程，定期总结销售情况，及时上报相关负责人；根据采购人要求调整文创产品的展示方式，配合文创产品的相关活动。保持环境整洁；了解文创产品的文化背景（如设计灵感、文化故事等），能主动向顾客讲解产品背后的故事，体现专业性和服务热情。

负责馆内文创产品的安全管理，采取必要的防盗、防损、防火措施。如因中标人管理不善、安保失职导致遗失、毁损的，中标人应按该产品的采购成本进行赔偿。成本价以采购发票、入库单或双方共同签字确认的成本核算表为准。

五、礼宾服务

（一）仪容仪表

- 1、严格按照规定着装上岗。
- 2、女员工必须淡妆上岗。
- 3、保持最好的工作状态，把“工作并快乐着”的愉悦的情绪传达给每一位接受服务的人。

3、工程服务标准：

（一）建筑物及公用设施

➤ 建筑物及公用设施维修养护范围：

（1）建筑主体维修养护范围：钢结构、承重结构部位（包括梁、板、柱、屋面等）、房屋的抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等）、公共内外墙面、楼梯间、金属护栏、公共通道、门厅及公共屋面等部位的维修和养护。

（2）公用设施维修养护范围：区域内道路、室内外停车场、室内外管网、标识导向牌等。

➤ 建筑物与公共设施维修养护的原则：

在保修期内，房屋建筑的主体结构、防水工程和装饰工程出现的质量问题，由施工单位负责整改，供应商服务团队配合采购人进行检查和监督落实。

正常使用和保修期后出现的一般性房屋损坏（小修），供应商服务团队负责维修。每年初由供应商服务团队根据上年度房屋与公共设施管理状况进行安全普查，制订大、中修或更新修缮计划，报采购人批准后实施。

➤ 具体养护标准：

序号	项目		时间间隔	次数	维修养护内容
1	地基基础		每半年	一	①检查地基不均匀沉降是否超标。 ②检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
			每年	一	检查房屋基础结构性能是否完好以及地基沉降总量情况。
2	承 重 结 构	梁	每季	一	检查有无变形、裂缝、腐蚀。
			每年	一	检查整体结构性能是否完好。
		板	每季	一	检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。
			每年	一	检查整体结构性能是否完好。
		柱	每季	一	检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀。
			每年	一	检查整体结构性能是否完好。
		承重墙	每季	一	检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。
			每年	一	检查整体结构性能是否完好。
		金属构件	每季	一	检查金属构件有无孔洞、变形、裂缝、锈蚀。
			每半年	一	对油漆脱落、起壳、锈蚀部分刷漆处理。
			每年	一	聘请专业机构分析金属结构各部件的工作状况，评定构件的受压稳定性和塑性累积损伤，鉴定金属结构整体承载能力。
			备注		①加强暴风雨等恶劣天气对金属结构体系的适时检测。 ②加强地震等不可抗拒自然力作用后，对金属结构体系的检测维护工作。 ③根据检查的结果进行必要的维护。
	备注：对于承重结构各部件，若出现因设计或不可抗拒因素引起的严重损坏，请行业专家进行分析、计算，拟订维修方案，请专业公司实施处理。				
3	非承重墙		每月	一	检查墙体是否平直、有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。

			每年	一	检查墙体结构性能是否完好。
4	屋面	防水层、采光玻璃	每月	一	①清扫、冲洗屋面，特别注意采光天棚的清洁。 ②检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。 ③检查屋面有无积水。 ④检查伸缩缝油膏有无变硬疏松、是否开裂、脱边，发现异常及时修复。 ⑤检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复。 ⑥发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。 ⑦检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及时补焊。
			每年	一	①全面修补隔热层板，重新勾缝。 ②检修屋面防水层。 ③检查屋面玻璃接缝密封胶的完好情况。 ④检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。
			备注		每年雨季前对屋面进行仔细检查，及时修补防水层破损、老化的状况，及时更换破损玻璃接缝密封胶，以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。
5	楼地面	每季	一	①检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。 ②检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 ③更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。 ④对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理。	
		每年	一	检查楼地面结构功能的完好性。	
6	楼梯	每半年	一	①检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 ②补换损坏的地砖。 ③修复空鼓的地砖。	
		每年	一	①油漆型钢组合的楼梯、扶手、护栏网。 ②对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。	
7	公共通道	每周	一	①检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱； ②公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落； ③检查中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好； ④检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 ⑤补换损坏、空鼓的地砖	
		每年	一	油漆扶手、金属支架和护栏网。 ②对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。	

8	内墙面	涂料、石材	每月	一	①修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。 ②处理内墙面变色现象。 处理内墙面局部渗漏。 更换破损的石土质块材。
			每季	一	处理内墙面大面积渗漏。
			每年	一	雨季对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。
9	外墙	喷涂饰面、玻璃	每周	一	①修补涂料饰面破损、脱落部分。 ②更换破损的外墙饰面玻璃。 ③清洗外墙饰面人为造成的污染部分。
			每半年	一	①结合外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。 ②处理外墙面变色现象；检查并加固外墙金属构件。
			每年	一	①雨季时期对窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 ②对于外墙面大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。
			根据需要		①暴风雨天气及时发布信息，提示关好、锁好门窗。 ②外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 ③更换外墙饰面应按原设计要求进行。
10	吊顶	每周	一		检查有无擦、划、刮，发现损坏及时修补。
		每月	一		加强防腐、防裂、防胀、防霉变工作，发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。
11	门窗	每月	一		①检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。 ②门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。 ③（塑）钢门窗、铝合金门窗有无腐蚀变形。
		每半年	一		检查更换门窗的易磨损部件。
12	地下室	每周	一		检查地下室顶棚、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。

（二）设备设施管理

➤ 供电系统设备维修保养管理

序号	项目名称	内 容	检测周期
----	------	-----	------

1	照明设备	1、灯管无闪烁、损坏。 2、镇流器正常工作。 3、内部线路无破损老化。 4、更换过热配件，避免短路现象。 5、顶光、洗墙光、聚焦光科学调配	每天 每周 每周 每周 根据需要
2	开关插座	无松动、破损、短路。 线路连接紧固	每月
3	动力线路	线路敷设规范，无乱拉线 线路无过负荷现象 线路无老化 供电电缆标识是否清晰、脱落 检测线路绝缘电阻 金属支架、电缆套管涂防锈漆	每月 每月 每月 每月 每年 每年
4	配电箱（盘）	1、检查外观、各电器接线是否牢固 2、接头无过负荷现象 3、测线路绝缘电阻 金属支架、电缆套管涂防锈漆	每天 每天 每年
5	配电柜 动力柜 控制柜	1、清洁卫生 2、检查外观是否完好，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异常声响 3、检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象 4、检查开关是否在正确位置，标示是否清楚 5、检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求 6、检查电容器、熔断器是否过热、熔断 7、紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换打磨烧坏的动静触头 8、若有过载现象，应更换容量大的配电设备 9、重复上述检查 10、检测接地电阻 11、测试过流保护装置、联锁装置是否可靠	每天 每天 每天 每天 每天 每天 半年 半年 每年 每年 每年
6	电力变压器	1、外壳； 2、温度计是否完好； 3、瓷套管； 4、检查干燥剂； 5、检查油枕的油标； 6、检查瓦斯继电器状态； 7、检查接地线；	每日 每日 每日 每日 每日 每周 每周

		8、测量绕组直流电阻，测量线圈的绝缘电阻；	每年
		9、检查油枕、油阀的油位；	每年
		10、检查、更换二次线路；	每年
		11、校验继电器；	每年

➤ 避雷设施系统的维修保养

序号	项目名称	内容	检测周期
1	避雷系统	1、在每年雨季之前对避雷系统进行全面检查	每年一次
		2、对接地装置的接地电阻进行检测	每年一次
		3、对防雷装置和设备等电位连接的电气连续性进行检查（如脱焊、松动、锈蚀）	每月一次
		4、对各类浪涌保护器的运行情况进行检查（如有无接触不良、漏电流是否过大、发热、绝缘是否良好）	每月一次
		5、对避雷针、避雷带、引下线的机械损伤、腐蚀情况进行检查	每月一次
		6、对外部防雷装置电气连续性进行检查（如脱焊、松动、锈蚀、断裂）	每月一次
		7、在雷电活动频繁时对防雷装置随时进行目测检查	随时

➤ 消防系统管理维修保养管理

序号	项目名称	内容	检测周期
1	烟感探头	1、烟感探头日常巡视	每天
		2、温感探头日常巡视	
2	防火门	1、防火门玻璃	一周
		2、防火门弹簧铰链	两年
		3、消防通道、防火门	一周
3	灭火器材	1、推车式灭火器	一个月
		2、干粉灭火器	一个月
		3、手提式灭火器	一个月
4	防护区域	1、消防通道应畅通无阻；各种报警信号和安全标志应清洁、齐全并醒目易见；采光照明和事故照明应完好。	每天一次

		2、检查烟感、温感探测器外表面应清洁、无灰尘和环境污染(例如轻质粉尘、漆等), 以保证其灵敏度; 检查喷嘴孔口应无堵塞。	每月一次
5	灭火剂贮存容器	1、每年对灭火剂贮存容器进行称重或检查贮存压力, 若低于允许值极限位置以下, 必须予以重新灌装或替换。	每年一次

➤ 给水系统的设备设施维修养护

(1) 生活给水系统

序号	项目名称	内容	检测周期
1	管道	1、检查管道有无跑、冒、滴、漏现象	每天一次
		2、检查管道有无锈蚀, 定期刷防锈漆	两年一次
2	阀门	1、检查阀门开闭灵活, 关闭严密, 内外无跑、冒、滴、漏现象	每天一次
		2、阀体手柄完好, 阀杆润滑好。	每天一次

(2) 消防栓给水系统

序号	项目名称	内容	检测周期
1	消防井	1、检查外观是否明显。	每天一次
		2、检查截门渗漏、腐蚀。	每天一次

➤ 排水系统的维修保养

(1) 生活污水系统

序号	项目名称	内容	检测周期
1	管道	1、检查管道有无跑、冒、滴、漏现象	每天一次
		2、检查管道有无锈蚀, 定期刷防锈漆	两年一次
2	节门	1、检查节门开闭灵活, 关闭严密内外无漏水。	每天一次
		2、阀体手柄完好, 阀杆润滑好。	每天一次

(2) 雨水排放系统

1	管道	1、检查管道有无跑、冒、滴、漏现象	每天一次
		2、检查管道有无锈蚀定期刷防锈漆	两年一次

➤ 空调系统管理

序号	项目名称	内容	检测周期
1	空调主机	1、对主机进行检查	每时一次
		2、对总管压差装置的工作状况进行检查，并记录压力表读数。	每天一次
		3、清理机组外表及主机环境	每周一次
		4、更换不正常仪表	每月一次
		5、检查冷冻剂是否有泄漏或漏水、漏油现象	每月一次
		6、分析机组运行情况	每月一次
		7、检验各仪表的正确可靠性	每年一次
		8、全面检查冷冻剂系统、润滑系统、水系统的密封性能	每年一次
		9、检查保养安全阀及附属阀件	每年一次
		10、清洗机油过滤器，每两年更换一次冷冻机油	每年一次
		11、检查管道有否腐蚀，测试电路动作的可靠性	每年一次
2	空气压缩机	1、经常检查压缩机、电机运转响声、温度和动转情况	每天一次
		2、观察储气瓶及减压阀气压是否正常	每天一次
		3、检查除湿装置的工作情况	每天一次
		4、检查油位、排放储气瓶积水	每天一次
		5、清理机组外表	每周一次
		6、清洁所有空气滤网	每月一次
		7、手动检查安全阀的性能	每月一次
		8、检查各接头、皮带轮及皮带的泄漏、磨损及松动情况	每月一次
		9、检查机油质量，必要时换油	每季一次
		10、清洁空气过滤器	每季一次
3	空	1、水泵、电机轴承温度及运转有无异响及振动	二小时一次

	调水泵	2、压力表读数是否正常	二小时一次
		3、联轴器有无异响、跳动及漏油	二小时一次
		4、阀门开关位置是否正常	二小时一次
		5、排除不正常漏水现象	二小时一次
		6、清理泵组外表及机房环境	每周一次
		7、轴承加油	每月一次
		8、检查联轴器是否滑润，地脚螺丝及主要联接螺丝是否有松动	每月一次
		9、电机轴承、联轴器的清洁、加油、换油	每季一次
		10、检查清洁泵前水过滤网	每季一次
		11、检查所有运动部件损耗情况，整个系统的密封情况，风管的完好情况	每年一次
		12、做好叶轮、风机壳、所有附属件的防锈保养工作	每年一次
		13、起动前对叶轮、轴承座、电机等主要连接螺丝做全面固紧，运转48小时后重新检查一次，清洁消音器	每年一次
4	冷却水塔	1、运转时是否有异响和振动	每天一次
		2、塔内水流及水位是否正常	每天一次
		3、检查皮带张紧度，当标尺头距弹簧平面达 1.5 毫米，应调整到尺头与弹簧头平齐	每周一次
		4、检查皮带及皮带轮磨损及松动情况	每月一次
		5、轴承加油	每月一次
		6、检查主要部件连接螺旋的紧固情况	每月一次
		7、清理减速箱、疏水滤网及塔的内外表面	每月一次
5	水系统	1、检查保温层、管道、阀门防锈保护层，必要时做大保养	每年一次
		2、更换老化的密封件及管道	每年一次
		3、检查集水总管压差装置气动系统的密封及磨损情况、压力表及伸缩节的可靠性	每年一次
6	冷	1、擦拭机身外壳，保持干净整洁。	每月一次

	水 机 组	2、检查各仪表工作状况是否正常，停机时对控制板及控制箱进行除尘。	每月一次
		3、检查温度计、压力表工作是否正常。	每月一次
		4、更换润滑油及油过滤器。	每年一次
		5、检查所有控制及安全装置的设置及其运行是否正常。	每年一次
		6、检查是否出现制冷剂泄漏。	每年一次
		7、检查启动接触器的磨损情况，需要时更换新的。	每年一次
		8、检查电机绕组的绝缘。	每年一次
		9、清洗冷凝器铜管内壁。	每年一次
		10、清洗蒸发器铜管内壁。	每年一次
		11、检查管系是否漏水，各阀门运转是否正常，水流开关工作是否正常。	每年一次
		12、检查保温层完好度。	每年一次
7	离 心 式 清 水 泵	1、检查盘根是否漏水；若磨损严重，应更换。	每月一次
		2、给轴承加油。	每月一次
		3、给联轴器加油	每月一次
		4、检查地脚螺栓及主要连接螺栓是否有松动现象。	每月一次
		5、清洁电机、水泵外壳。	每月一次
		6、检查压力表工作是否正常。	每月一次
		7、检查水泵、电机轴承、轴套等运动部件磨损情况；若磨损严重，则应更换。	每年一次
		8、检查密封件的密封情况，更换密封效果差的部件。	每年一次
		9、检查泵叶、泵壳的腐蚀情况，清洁泵叶、泵壳的内外表面。	每年一次
		10、校对轴线，检查键磨损情况；若磨损严重，应予以更换。	每年一次
		11、检查电机绕组的绝缘。	每年一次
		12、检查管系统是否漏水，检查各阀门是否工作正常。	每年一次

		13、给控制系统除尘，检查各阀门是否工作正常。	每年一次
		14、给控制系统除尘，检查电路动作的可靠性。	每年一次
8	风 机	1、检查电机及风机各轴承温度及机组运转是否有异响及振动	每天一次
		2、检查离心风机的皮带张紧度及是否漏水漏气	每周一次
		3、检查冷凝水排泄情况及相对湿度调节器的位置	每周一次
		4、检查盘管有否堵塞及分风阀是否在正常位置	每周一次
9	风 机 盘 管	1、检查室内空调效果、各风机盘管动转、皮带紧张度及磨损情况	每月一次
		2、清洁盘管风机滤网	每月一次
		3、检查冷凝水管及冷冻管畅通情况	每月一次
10	新 风 柜	1、清洗空气过滤器 1—2 次	每月一次
		2、更换破损过滤器	每月一次
		3、检查出风口避震喉，如有破损则更换	每月一次
		4、给风机轴承加注黄油。加油时，用手动油枪加没，直到密封圈 四周有小油珠出现。	每季一次
		5、检查皮带松紧情况，若皮带紧但仍出现打滑现象，可将皮带擦净。	每季一次
		6、检查轴承是否良好，若磨损严重，则进行更换。	每年一次
		7、检查机壳及附属设备的油漆是否剥落或腐蚀，若出现损坏，则应用优质防锈漆重新油漆。	每年一次
		8、清洗风机叶轮和轴，若轴上有锈斑，则用砂皮将其磨光。	每年一次
		9、检查接水盘中有无淤泥或其他外来物，若有应清除，以保证排水畅通。	每年一次
		10、检查附属阀门（包括风阀）是否工作正常，如有损坏，则更换。	每年一次
		11、检查管系是否漏气、漏水。	每年一次
		12、清洗翅片，拆卸外壳后，用水枪将清洗药水喷入翅片间，浸润数分钟，再用清水冲洗干净。	每年一次
		13、检查电机绝缘电阻，相间及相地间都应大于 0.5 欧姆。	每年一次
		14、调整各分支管的风量	每年一次

		15、检查防火阀热熔断片的完好性	每年一次
		16、更换不能使用的风管	每年一次

➤ 供暖系统管理

序号	项目名称	内容	检测周期
1	热交换罐	停暖后进行	每年一次
2	压力表	检验压力表工作是否正常	每周一次
3	温度表	检验温度表工作是否正常	每周一次
4	温度传感器	检验传感器灵敏度	每半年一次
5	各种阀门、管道	无跑、冒、滴、漏的现象	每天一次
6	换热器	水垢除锈	每年一次
7		入室测温，有测温记录	供暖季三次
8		有巡视记录，设备有检修记录	

➤ 共用设施管理

(1) 道路庭院场地建筑小品围栏等

序号	项目名称	内容	检测周期
1	路面路基	①检查路面有无积水。 ②检查道路路面有无起壳、起鼓、裂缝。 ③检查路基有无塌陷。 ④发现异常及时处理或修复。	每日
2	露天停车场	①检查路面有无积水。 ②检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 ③检查车道灯有无损坏。 ④检查行车指示标志是否正常。 ⑤发现异常即时处理或修复。	每日
		①检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 ②限速牌、指示牌是否齐全、完整。 ③检查挡车器是否正常。	每月
3	雕塑、建筑小品	①全面清洁。 ②检查有无破损，如有异常及时修复。 ③检查有无乱刻乱划现象，发现问题及时处理。	每周

4	围墙、外围护栏	结构安装牢固，无破损、锈蚀、面层脱落掉漆现象	每月
5	宣传栏、标志、标示	①保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 ②检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。	每日

(2) 各类室外管网、沟、渠、井、池等

序号	项目名称	内容	检测周期
1	检查井	1、检查井盖有无丢失、破损、掉漆现象	每周一次
		2、井内是否积水，是否需要清淘	每周一次
		3、检查仪表是否正常。	每周一次
		4、检查节门开闭灵活，关闭严密内外无漏水阀体手柄完好，阀杆润滑好。	每周一次
2	雨算子	算子沟内应无泥土、杂物，雨算子应平整、牢固	每月一次
3	沟渠池井	检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 ②检查雨水篦有无异常。	每周
		①检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 ②检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 ③检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 井盖及雨水篦刷漆。 ⑤检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。	每季
4	地下管网	①管道刷漆。 ②检查管道保温层有无损坏。 ③管网支架完好。 检查或更换管网。 ⑤发现异常及时修复。	每半年

(3) 路灯景观照明等

序号	项目名称	内容	检测周期
1	路灯及线路	检查灯具完好情况，即坏即修。	每日
		①检查玻璃灯罩有无破损。 有无金属灯架松脱现象。	每周
		③灯口、灯栅有无损坏。	
		①检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。	每月

		金属灯架有无锈蚀。 ③发现异常即时处理或修复	
		①油漆灯具支架。 ②检查路灯线路有无老化现象。 ③油漆灯具线管一次。	每季
2	草坪灯	检查灯具及控制系统是否能保证正常使用，灯具内有无积水	每日
3	景观灯	检查灯具及控制系统是否能保证正常照明，灯具内有无积水	每日

（三）检测管理

根据国家的有关标准，制定以下检测项目。

序号	检测项目	检测单位	检测周期	备注
1	防雷检测	北京市房屋设备检验检测所	每年一次	
2	电梯检测	北京市特种设备检测所	每年一次	
3	水质检测	北京市卫生防疫站	每年两次	采购人要求
4	空调系统卫生检测	北京市卫生防疫站	每年一次	
5	采暖循环水质检测	北京市卫生防疫站	每年一次	
6	计量器具的检测	技术监督局	每年一次	

4、保洁服务标准：

（一）清洁服务标准表

区域	清洁项目及作业内容	清洁标准	每日	每周	每月	每季	半年
展厅	1、入口处地面的清扫、擦洗，脚垫的清洗。	无污物，地面光洁	3				
	2、石材地面的牵尘。	无污物，地面光洁	不间断保洁				
	3、门窗框、玻璃、墙壁饰物的擦拭。	光洁，无污迹、浮土	3				
	4、前台及水牌、开关盒、柱子、金属饰物及绿色植物容器的擦拭。	无污迹、无浮土	3				

	5、3.5 米以下高度内墙面的清扫擦拭。	无污染、无浮土	1				
	6、天花板饰物、灯、灯筒的擦拭。	无污染、无浮土、		1			
	7、空调进出风口的擦拭。	干净无污染		1			
	8、消防器材的擦拭。	无污染、无浮土	2				
	9、护理家具、皮质品	干净、光亮	2				
	10、踢脚线的擦拭。	无印迹	3				
	11、清扫、擦拭大厅地面	干净、光亮	不间断保 洁				
	12、垃圾桶的清洗擦拭及倾倒。	无杂物、无污染	3				
	13、地毯清洁	干净、光亮			1/2		
	14、地面抛光	干净、光亮		1			
	15、镜面保养	干净、光亮			1		
	16、地面结晶保养	洁净、光亮				1	
走 廊 及 楼 梯	1、地面的牵尘、擦拭。	光洁，无污染及杂物	1				
	2、地面的清洗打蜡及抛光。	光洁，无污染及杂物			1		
	3、擦拭墙壁上的饰物、开关盒。	无污染、无浮土	1				
	4、擦拭花木、标牌。	无污染、无浮土	1				
	5、墙面的除尘。	无污染、无浮土	1				
	6、墙面污迹的清除。	无污染、无浮土		1			
	7、空调进出风口、消防指示灯擦拭。	干净无污染		1			
	8、擦拭楼梯扶手、档板、栏杆。	无尘土、无污染	1				
	9、扶手、栏杆的抛光。	无尘土、无污染		1			
	10、踢脚线的擦拭。	无印迹	1				
	11、垃圾桶的清洗擦拭及倾倒。	无杂物、无污染	2				

	12、地毯清洗	无尘土、无污迹			1/2		
会议室	1、地面的牵尘、擦拭。	光洁、无污迹及杂物	2				
	2、地面的清洗。	光洁、无污迹及杂物			1		
	3、地毯吸尘。	无杂物、无污迹浮土		1			
	4、办公家具的擦拭。	无污迹、无浮土	2				
	5、茶杯的清洗、擦拭。	光亮、无烟灰	2				
	6、沙发的吸尘、空调口的擦拭。	无污迹、无浮土		1			
	7、门及窗台的擦拭。	无尘土、无污迹	1				
	8、窗框、玻璃及灯具的擦拭。	无尘土、无污迹		1			
	9、办公室及会议室清洗。	无杂物、无污迹浮土			1/2		
	10、踢脚线的擦拭。	无印迹	1				
	11、垃圾的倾倒。	积物不超过垃圾桶 1/3	2				
	12、卫生间清洁。	干净、无异味	不间断保洁				
	13、绿植清洗。	干净、无尘土。	1				
	14、桌、电脑、书籍除尘	干净整洁	1				
电梯厅及电梯轿箱	1、电梯厅地面的牵尘、擦拭。	光洁、无污迹及杂物	2				
	2、电梯厅地面石材的清洁。	光洁、无污迹及杂物	3				
	3、电梯厅墙壁、开关、按钮、饰物及厅内陈设的擦拭。	干净整洁	3				
	4、开关、运行显示器的擦拭。	干净明亮	3				
	5、电梯门的擦拭。	无污迹	4				
	6、门下部沟槽的清扫。	无尘土、无杂物	2				
	7、电梯箱内四壁的擦拭、开关擦拭。	干净明亮	4				
	8、不锈钢上保护油	无手印、无污迹浮土	3				

	9、电梯箱内顶部的擦拭。	无污迹		1			
	10、星期毯的清洗	无杂物、无污迹浮土		1			
平台	1、地面的清扫。	干净、无杂物	1				
	2、垃圾物的捡拾。		1				
	3、栏杆的擦拭。		1				
天井	1、清理天井杂物。	干净、无杂物	1				
雨罩	1、清理雨罩、	干净、无杂物	1				
卫生间	1、地面的清扫、擦洗。	光洁，无污迹及杂物	不间断保洁				
	2、地面的清洗。	光洁，无污迹及杂物		1			
	3、擦拭云台、洗手池。	光洁，无污迹	不间断保洁				
	4、擦拭镜面、皂液盒、水龙头、烘干器。	干净，无水迹	不间断保洁				
	5、擦拭座便器、小便池。	清洁无污物、无污迹	不间断保洁				
	6、擦拭门窗、隔板、窗台。	干净明亮	2				
	7、墙面的擦拭。	无尘土、无印迹	2				
	8、灯具的擦拭。	光洁明亮		1			
	9、冲洗恭桶。	及时冲洗	不间断保洁				
	10、纸篓的倾倒。	随时清理	不间断保洁				
	11、补充卫生纸、洗手露、香球	随时补充	不间断保				

			洁				
	12、开窗换气、喷撒清香剂。	适时换气、喷撒	3				
	13、空调口的擦拭。	无污迹		1			
	14、内窗玻璃的擦拭。	光洁明亮		1			
设备间 清洁	1、地面刷洗。	干净无浮土		1			
	2、通风及管道	干净			1		
	3、设备机房清洗地面	无浮土、无污迹	1				
	4、停车读卡机表面擦拭	干净	1				
	5、垃圾房地面清洁	无灰尘、无异味	2				
	6、办公室垃圾桶倾倒	及时清理	不间断保 洁				
庭院 清洁	1、道路的清扫。	无浮土	2				
	2、标志牌的擦拭。	无印迹、浮土		1			
	3、雕塑类装饰物的擦拭。	无浮土	1				
	4、垃圾桶的擦拭、倾倒。	及时清理、干净	2				
	5、绿化区域垃圾的捡拾。	无杂物	不间断保 洁				
	6、栏杆的擦拭。	干净无污迹	1				
	7、草坪内清理。	无杂物	1				
	8、垃圾桶清洁。	干净无异味		1			
	9、院落照明（低矮部分）。	干净明亮		1			
	10、庭院内清扫。	干净无污物	2				
	11、硬地面清洗	无油迹、污迹		1			
	12、车位清扫	及时清理、干净	2				

（二）清洁作业操作标准

➤ 庭院及外围清洁

（1）先对外围和庭院地面巡视一遍，发现处理不了的问题，必须立即报告主管，主管协助调配处理。

（2）巡视完毕后，用牵尘器将台阶的地面推尘清理。

（3）台阶上的污迹用干净的墩布处理干净，发现有油渍用 1：100 的地面清洁剂清洁。

（4）胶渍用开刀消除。

（5）垃圾桶内的垃圾要及时清运。

（6）用万能清洁剂按说明书要求溶水后对垃圾桶、窗台、台阶立面、灯杆、标志等进行擦尘。

（7）对外围门前三包绿化地带进行正常巡视清扫保洁。

➤ 展厅清洁

（1）巡视

（2）地面用牵尘器推尘一遍，有污迹现象及时清洁。

（3）玻璃、不锈钢门框光亮、干净。

（4）花岗岩及大理石墙面用带拉杆的刮子从上到下、从左至右的顺序清洁，水迹用干净的毛巾擦拭。

（5）按实际情况万能清洁剂溶水后擦拭服务台、指示牌、花盆、垃圾桶、开关、通风口、壁灯等所有的公用设施。

（6）地面随时进行推尘保洁。

（7）雨天或雪天时，大堂门口放置“小心地滑”的警示牌，提醒客户注意安全，或增铺防滑胶毯。

➤ 卫生间清洁

（1）进入卫生间清扫清洁时，门口应放置“正在清洁中”的标识牌。

（2）先将恭桶、便池放水冲洗一遍，然后往恭桶、便池内倒入 5 毫升的洁厕剂。

（3）将垃圾筐内垃圾取出，放入垃圾袋中。

（4）用白色毛巾依次对天花板、墙壁、灯罩、镜子、台面、隔断门、大门先上后下，先里后外清洁。

（5）面盆用百洁布和洁而亮清洗，用水冲洗干净再用毛巾擦拭。

（6）用绿色毛巾擦拭恭桶、坐垫、便池，用毛刷将恭桶、便池清洗干净。

（7）及时补充卫生间的各种卫生用品和清洗用品。

（8）用蓝色毛巾将面盆下的水管、墙边、墙角擦拭干净。

（9）卫生间清洁做完后将所有物品放置门外，从里到外将地面清洁一遍，收起“正在清洁中”的标识牌。

➤ 通道清洁

- (1) 将地面的垃圾清扫干净，用牵尘器按顺序对地面推尘。
- (2) 铺设地毯的地面应吸尘，并处理地毯上的污渍。
- (3) 对于污迹、水点用墩布或毛巾擦干净。
- (4) 墙壁、窗台、消防栓、灭火器、门、地角线、指示牌等用干净的毛巾擦拭。
- (5) 巡视保洁。

➤ 步行梯（消防梯）清洁

- (1) 先清扫步行梯地面的垃圾、尘土。
- (2) 把墩布放置在 1:100 的万能清洁剂中浸泡后再拧干，然后墩地面。
- (3) 用毛巾将扶手、出口指示灯、防火门、玻璃、窗台、地角线擦拭干净。

➤ 电梯轿厢清洁

- (1) 早上进行巡视一次。
- (2) 用毛巾将电梯内的显示灯及显示器擦拭干净，从上至下将不锈钢表面擦拭。
- (3) 每周用光亮剂对不锈钢扶手表面进行抛光，然后用墩布把电梯内的地面墩干净，如果是星期毯则每日吸尘二次，每周清洗一次。

➤ 车场清洁

- (1) 保洁员进入工作区域先巡视，再对地面进行全面的清扫。
- (2) 用毛巾把消防器材、指示牌、配电箱、开关、灯具、进出口的扶手擦尘。
- (3) 用墩布将停车线墩干净，油渍的地面刷洗干净。
- (4) 正常巡视保洁。

➤ 露天平台清洁

- (1) 先对地面的杂物清理，再清扫地面的尘土。
- (2) 将地漏彻底清理干净、巡视，保持地面无杂物。

➤ 入室清洁

- (1) 备齐清洗设备和清洁剂。
- (2) 先敲门，向采购人问好，并报出自己的身份“我是保洁员”。
- (3) 向采购人讲明来意，征求同意后开始工作。
- (4) 从里往外收取各房间的垃圾，并更换垃圾袋。
- (5) 清洁卫生间：详见卫生间服务规范。
- (6) 清洁房间：将毛巾洗干净从门依次开始对房间进行擦拭，将物品归还原处。
 - ①门框、窗台、地脚线、暖气罩、通风口、电视柜、办公家具、玻璃、灯罩。
 - ②清洁完毕对地毯依次进行吸尘，特别注重边边角角的吸尘，按顺序完成。
 - ③地面清洁从里往外先清扫干净，用不要太湿的墩布或毛巾清洁。

(7) 自检工作的质量情况，巡视有不合格的方面再进行清洁干净，向采购人征求意见，整理好全部工具离开房间。

（三）特殊保洁标准

➤ 起蜡落蜡服务操作

起蜡的具体操作：

（1）把起蜡水按照使用说明书的要求用热水调兑混合。

（2）将混合后的起蜡水用干净的墩布涂抹在要起蜡的地面上，墩布要尽可能湿一些，让足够的起蜡水能将地面上的蜡充分溶解，尽可能使地面上的蜡彻底清除掉。

（3）要避免起蜡水沾到玻璃、铜脚、大理石墙边、地毯、不锈钢等物品上，如果有沾上立即用毛巾擦试干净，清洗前先将四周的边缘做好，其余的可用洗地机大面积清洗。

（4）地面上没有起掉的蜡，用玻璃刀或百洁布把污渍、旧蜡彻底清除后，用吸水机将地面上的起蜡水、污垢吸干净。用清水将地面清洗一遍，用吸水机吸干净，用干净的墩布将地面反复墩干净。

落蜡具体操作：

（1）地面完全干爽后才能落蜡。

（2）落蜡时，将工作标识牌放置在工作区域四周。

（3）把蜡水倒在干净的水桶，根据地面的面积大小确定倒蜡的量。

（4）将落蜡工具浸泡在水桶中，再拧一下，以免蜡水滴下，落蜡先左右、后前后均匀涂抹在地面上。

（5）落蜡时要注意玻璃、铜脚、大理石墙边、地毯、不锈钢物品禁止沾上蜡水，离边缘一寸的地方不要涂蜡，发现沾上蜡水要立即用干净毛巾擦掉。

（6）涂完封地蜡后大约一小时，等蜡干后，可进行下一遍落蜡。

➤ 结晶操作

（1）用牵尘器对地面除尘。

（2）用中性地面清洁剂对地面进行清洗（具体操作按起蜡的具体操作执行）。

（3）地面有蜡按起蜡的具体操作执行。

（4）用喷壶装上结晶蜡，均匀地喷在地面上，用机器长时间均匀地磨擦地面，使其达到光亮的效果。

（5）用浸泡好的牵尘器长期推尘，使地面光亮。

➤ 地毯清洗、养护操作

（1）把地毯上垃圾、杂物清扫干净。

（2）用吸尘器从里到外依次对地毯进行吸尘。

（3）污渍处喷上去渍剂，桌脚、凳脚、死角，用刷子刷洗污渍处，用清水刷洗一遍。

（4）清洗地毯时首先检查地毯表面是否有泡泡糖、污渍、油渍，泡泡糖用干冰、喷雾器清除，油渍、污渍用地毯去污剂局部用板刷进行清洗。再把软毛刷盘安装在地毯机上，把地毯清洁剂按照说明的比例调兑后倒入地毯机水箱内，接通电源，按照先里后外的顺序清洗，较脏的地毯多清洗几遍。

(5) 清洗后用吸水机将地毯上的水彻底吸干净。

(6) 待地毯干后，用吸尘器将地毯上的杂物吸干净。

(7) 地毯的养护。每日巡视检查地毯是否干净，如有泡泡糖、油渍及时用上述办法清理干净。每日进行一次吸尘，以保证地毯上无尘土和杂质。

➤ 大理石地面养护

(1) 周期：楼层起、落蜡按每季一次。大堂可根据使用情况及时进行补蜡。

(2) 起蜡。用起蜡水与水溶解按照比例，有条件最好用 500C 水溶解后倒入洗地机的水箱，用洗地机进行起蜡，用吸水机将水吸干净。

(3) 上蜡。用毛巾将蜡水倒在地面上向一个方向均匀涂抹，待干后进行第二次涂抹，要与第一次方向正中交叉，最后用面蜡在表面进行涂抹。

(4) 养护用牵尘器进行地面牵尘，防止地面有尘土沙粒及其他一些杂质划伤地面。

➤ 花岗岩地面养护

(1) 先检查地面是否洁净，如有泡泡糖、污渍、水渍及其他杂质，用地面清洗剂（中性）进行清洗，待污渍清除后进行抛光。

(2) 将抛光机上好白色抛光垫，将抛光蜡用喷壶均匀地喷在地面上进行抛光。

(3) 用牵尘器上好牵尘油进行地面推尘，防止地面尘土沙粒及其他杂质刮伤地面。

➤ 铝合金的养护

首先检查铝合金表面里否有胶、污渍。用去污剂将其清除后，用清水擦亮，每日用清水进行擦拭，保持表面无尘土污渍。

➤ 木地板的养护

(1) 首先检查地板表面是否有尘土、污渍、水渍。用毛巾将地面擦拭干净后，用固体专用地板蜡进行打蜡，用毛巾将蜡剂均匀地涂抹在地板表面，用毛巾用力涂抹至地板发亮。

(2) 每日用牵尘器进行牵尘以保护地板，不让尘土、沙粒刺伤。

➤ 磁砖的养护

检查磁砖表面是否有胶、污渍，如有用针对有效的药剂去除、用毛巾擦拭表面光洁、明亮。

➤ 水泥地面的养护

每日用扫帚将地面清扫干净，然后用墩布浸水将地面擦拭干净。

➤ 灯饰养护

(1) 检查灯饰或灯罩是否有尘土、污渍。

(2) 擦拭首先通告工程人员配合，断电后方可工作。

(3) 如有尘土用毛巾将其外擦拭干净，随后将其装回原处。

(4) 养护按周期进行。一般为三个月一次。

➤ 玻璃养护

将玻璃清洁剂按产品说明加水进行调兑，均匀涂抹。去掉污渍后，再用玻璃刮子进行清洁，达到光洁明亮。

➤ 壁画养护

每日用鸡毛掸子进行掸尘。

（四）家具清洁保养标准

➤ 布艺家具的清洁保养：

（1）切勿靠近火源，高温或直射阳光下。

（2）切勿沾上油色、水溶液及酸碱溶液。如不小心沾上水，请立即用布吸干水分，如洒上油色液体以及其他有害液体请立即吸干后进行干洗。

（3）活动部位的布套可拆洗，但仅适用于干洗。

（4）经常用家用真空吸尘器吸除沙发表面灰尘。

➤ 大理石的清洁养护：

大理石是多孔性材料，因此容易污染。清洁时所用的水应少。定期用带温和洗涤剂的布擦拭。然后用清洁的软布抹干和擦亮。磨损严重的大理石家具难以处理，可用钢丝绒擦拭。然后用电动磨光机磨光。使它恢复光泽。也可用柠檬汁清洁污痕，但应十分注意。柠檬停留最好不要超过 2 分钟。然后清洗并擦干。

对于轻微擦伤，可用专门的大理石清洁剂和护理剂。

➤ 木制家具的清洁及养护：

（1）尽量避免阳光直接照射，以免油漆表面氧化。

（2）放置时须避开高温、干燥的地方。以防木料开裂变形。

（3）不宜放在十分潮湿的地方，以免木材遇湿膨胀，久之容易烂，抽屉也拉不开。

（4）不宜用重物敲击家具表面，防止表面的损害，也不可在地面上硬行推移家具。

（5）避免远距离整体搬运，小家具需移动时，要抬家具底部：大件家具的搬移要请专业公司帮助。搬抬家具时要轻抬轻放，放置时要放平放稳。若地面不平，要将腿垫实，以防损坏。

（6）忌用水冲洗或用湿布清洁胶合板制作的家具，切忌放在碱水中浸泡，防止夹板散胶或脱胶。

（7）忌用碱水洗刷家具或在家具面上放置腐蚀性液体，高浓度的酒精、橡胶水、刚煮沸的开水等东西，以防损坏漆面。

（8）常用干净的软布擦拭去尘，如有污渍，可用湿润的软布沾稀释过的中性清洁剂擦拭或用绘图橡皮擦净。最好每月一次定期用专用家具蜡保养，表面用光亮漆的家具除外。

➤ 藤制家具的清洁及养护：

（1）藤家具在使用一段时间后会变脏和积灰，甚至损坏。需要及时清洗和保养。

（2）藤家具能吸纳一定量的水分，但是如果吸附了过量的水分则会变得柔软，结构松散，平面下垂。藤家具的好处在于：在干燥后，它会恢复原来的形状，因为当干燥后，藤会收缩到它原来的尺寸。

(3) 洗藤家具不是一件复杂的事,肥皂就是最好的清洁剂。我们也可以用三钠酸盐作为清洁剂。用柳条、牙刷或者油漆刷,可以把油漆刷的硬毛剪断一半为一个小刷子,后者像一个指甲刷。而前者如一个铅笔粗细的销子。可以在削笔器中削尖,用他们可以剔出家具中所嵌的齙齙。

➤ 硬木家具的清洁及养护:

硬木家具包括黄花梨、紫檀、红木、鸡翅木、花梨等。

保养方法:

(1) 现在硬木家具具有两种,传统的硬木家具一般表面没有漆层,只有烫蜡,现在新生产的硬木家具表面有大漆或者清漆保护,不同处理的硬木家具保养方法有差别。

(2) 硬木内含水,空气湿度过低时硬木家具会收缩,过高会膨胀。一般硬木家具生产时就有伸缩层,但是使用摆放时应该注意不要放在过于潮湿或者过于干燥的地方。比如靠近火炉暖气等高温高热处或者过于潮湿的地下室等地方,以免产生霉变及干裂等。

(3) 如果是平房或地势较低的屋内,地面潮湿需将家具腿适当垫高,否则腿部容易受潮气腐蚀。

(4) 搬运或移动家具时应轻搬轻放,不能硬拉硬拽,以免损伤结构。桌椅类不能抬面,容易脱落,应从桌子两边和椅子面下手抬。柜子卸下柜门再抬,可以少重量,同时也避免柜门活动。如需移动特别重的家具,可用软绳索套入家具底盘下提起再移动。

(5) 家具表面避免长期放置过于沉重的物品,特别是电视,鱼缸等,会使家具变形桌面上不宜铺塑料布之类不透气的材料。

(6) 房间内如地板不平,时间长了会导致家具变型,避免办法是用小木头片垫平。

(7) 绝对不用湿抹布或粗糙的抹布擦拭硬木家具,特别是老家具。用干净柔软的纯棉布加少许的家具蜡或核桃油,顺着木纹来回轻轻擦拭。

(8) 家具表面应避免与硬物摩擦,以避免损伤漆面和木头表面纹理。如放置瓷器铜器等装饰物品时要特别小心,最好是垫一软布。

(9) 避免把家具放在朝南的大玻璃窗前,阳光长期直接照射会使家具过于干燥,也会褪色。

(10) 热水杯等不能直接放置在家具表面上,会留下不容易去除的痕迹。有颜色的液体,如墨水等要绝对避免撒在桌面上。

➤ 真皮沙发的清洁及养护:

(1) 对新购置的皮沙发首先用清水洗湿毛巾,拧干后抹去沙发表面的尘埃及污垢,再用护理剂轻擦沙发表面一至两遍(不要使用含有蜡质的护理剂)这样在真皮表面形成一层保护膜,使日后的污垢不易深入真皮毛孔,便于以后的清洁。

(2) 要避免利器划伤皮革。

(3) 要避免油渍,圆珠笔,油墨等弄脏沙发。如发现沙发上有污渍等,应立即用皮革清洁剂清洁,如没有皮革清洁剂,可用干净的白毛巾沾少许酒精轻擦污点,然后再用干一点的湿毛巾擦干,最后用保护剂护理。

(4) 沙发的日常护理用拧干的湿毛巾擦拭即可，大约 2-3 个月用皮革清洗剂对沙发进行清洁或用家用真空吸尘器吸除沙发表面灰尘等。

(5) 为了延长使用寿命，有汗液的身体不可直接与沙发接触。

(6) 沙发的摆放要离开 5-10 厘米，保持通风。

(7) 要避免阳光直射沙发，如客厅常有阳光照射，不妨隔一段时间把几张沙发互调位置以防色差明显，如果湿度较大的地方，可以利用早上 8 点至 10 点的弱太阳光照射七天，每天 1 小时，约三个月做一次。

(8) 磨沙皮沙发的清洁方式不能用以上清洁方式（除皮质上有油渍外）可用细铜刷轻轻刷拭，恢复其美观。

(9) 清洁皮革的注意事项：

首先应了解皮质的种类，除磨沙皮沙发外均可使用专业沙发清洁剂和保护剂。

因为有些皮革表面处理较差，请使用前先在皮革不显眼的地方试用，若有腿色的现象，可加水稀释，直至满意为止。

手持产品向距离约 10 厘米的表面喷射，每次喷一部分直至湿润为止。

用清水（皮革特脏时可用微温清水）洗湿毛巾或海绵，用手拧干后轻轻揉擦皮革，抹去尘埃污垢，冲洗毛巾，擦拭皮革。去除尘埃污垢继续清洗毛巾，重复上述步骤直到完成清洁部分。让皮革自然干透，避免直接暴露于热力或阳光下。

每次清洁之后，要用皮革保护剂进行护理。

(10) 皮革保护剂的使用方法：

用清水冲洗毛巾（或任何柔软不褪色之抹布）用手拧干后折叠起来，手持折叠好的毛巾，喷上皮革保护剂直到微湿，拭抹皮革，轻轻揉擦，切勿用力摩擦，按顺序拭抹每一部分，重复喷上保护剂以保持布料微湿直到完成护理程序。还原皮革的延展性，从而延长沙发的使用寿命。

5、安保服务标准：

（一）门岗

(1) 门岗护卫人员要对出入观众及人员进行严格验证，疫情期间严格落实疫情防控要求。

(2) 出入工作人员和车辆所携带、装运的物品、物资须有采购人开出的出门条，经严格核查相符后方可放行，防止私自将采购人财物夹带出门。

(3) 疏导出入车辆和观众，清理门卫责任区内无关人员，保证车辆进出畅通，观众出入有序。

(4) 配合采购人相关部门做好观众接待工作，维护大门口的交通秩序，引导车辆的行驶和行人访客的路线，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻。

(5) 按要求标准着装，精神饱满，仪态大方，热情、礼貌、周到地回答客人地询问，使宾客称心满意，严禁使用粗俗语言。

(6) 对所有进出的车辆都须微笑致礼，并对进来的车辆进行登记，特殊观众及外宾先进行开车门服务；后补车辆登记或引导人登记。

(7) 如遇贵宾及重要客人来访时，须配合服务员或由当值人员引路至目的地。

(8) 送货车辆和发货车辆进出时必须做好详细登记。

(9) 所有外来车辆离开时，须收回受访者签名的《出入登记证》回执，对可疑的车辆应禁止放行，并及时报告主管。

(10) 对同一公司的员工，带有属公有财产和资源的物品，不得随意放行。发现后按串通盗窃处理；严重的送公安机关法办。

(11) 垃圾清运时安保人员必须确认，对可疑、异常情况应立即禁止放行，并及时报告主管。

(12) 所有物品离开都必须对物品的名称或数量等进行仔细核对，一旦发现异常应立即禁止放行，并及时报告主管。

(13) 维护美术馆入口的秩序，确保安静、有序。

(14) 认真履行自己的岗位职责，保持高度的警惕。

(15) 不得在当班时与他人闲聊，或忽略客人接听电话。

(16) 不得擅自离职守。

(二) 重大活动护卫

为保证领导巡视安全和重大活动的顺利开展，将按照相关部门的布置和要求，增派当班人员，配合相关单位作好安全防范与其他服务工作。

(1) 增加巡逻护卫员的力量。在重点时间督促和检查行为可疑人员，对不轨行为预防为先，发现异常情况及时果断处理。

(2) 巡逻检查发现闲杂滞留人员及时疏导清理。

6、会议服务标准：

(一) 会议服务内容及服务规范

(1) 事先充分了解会务主旨，了解参会人员的背景资料、与会目的等根据会议要求确定接待服务人员数量。

(2) 根据采购人的指示，确定接待规格。提前布置会场，协助主办会议方准备会议资料；在工程人员配合下悬挂横幅、调试音响、灯光等设备；将空调提前开启；打好开水，准备好会议相关用品。

(3) 开会前，服务人员提前 15 分钟打开会议室的门和灯，在会议室门口迎接与会参会人员的到来，主动询问宾客是否参加会议并指引参会人员进场就坐。迎接与会参会人员时，站立要端正，双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上，双脚呈“V”字型，双膝靠紧，两个脚后跟靠紧，眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容，以保持向客人提供服务的最佳状态。

(4) 会议时段按照要求请来宾在登记簿签名，同时分发会议内容资料以及相关礼品、纪念品。并由专人负责现场使用的设备设施的操作与维护。

(5) 就坐时，对年老体弱的要主动搀扶，但要考虑参会人员的接受程度，要使用“这里地滑”、“这里不好走”等不伤及自尊心的理由；重点参会人员要为其拉开座椅，参会人员曲膝入座的同时，轻轻推上座椅，使参会人员坐好，坐稳，随即将茶倒好。

(6) 按照会议的规格提供服务，小型会议为参会人员递上茶水毛巾等，大型的会议可以递上瓶装矿泉水、温毛巾等（以采购人预先要求为准）。

(7) 待参会人员到齐后，轻轻将门关好，20 分钟后加一次水，以后每间隔 30 分钟加一次。加水一般从主要领导开始，顺序进行，每次加水应从同一个位置开始。加完后，退出会议室，将门轻轻关上，（退出会议室时，应面向会场人员）。

(8) 会议期间，有电话找人，如有重要领导参加会议，应向与会工作人员报告，服务员不要直接去找，若一般会议，应先问一下工作人员或坐在门旁边的参会人员，若知其人，可直接走到此人背后轻声告知，随后退出会议室，轻轻将门关好。会间参会人员进会议室时，服务员应主动上前为某开门，参会人员进去后，再轻轻关好。

(9) 会后整理

①当会议室散会后，服务员应及时进会议室，先检查一下是否有的遗留文件及物品，如发现有，要及时与会议工作人员或客人本人取得联系，及时交与失主。

②检查电源是否都关闭，检查有无乱丢弃的烟头。

③将所用过的茶杯，暖瓶以及其他物品一起收回服务台刷洗、消毒。

④用拧干的抹布将会议桌从里到外，从上到下擦拭干净，将所有的茶几，座椅从上到下擦拭干净。

⑤用墩布将地面墩净，用吸尘器将地毯吸干净，吸时要将桌下边角，门口吸到，吸净。

⑥全部整理完后站在门口回顾一下，然后关好窗、关好灯、锁好门。钥匙按要求交到指定存放部门。

(10) 上水的程序和要求

①上水时，服务员要面带微笑，右手提壶，壶与地面呈 45 度角，与身体相距 10 公分。壶把上带一块小方巾，以备水滴在桌面上时使用。

②上水时要按照身份的高低或先宾后主的顺序，然后顺时针方向逐一服务。上完圆桌上的水后，再将后排按次序上好。

③上水时站在参会人员的右侧，左腿向前迈半步，右脚后跟略微抬起，壶放在身后方，左手无名指和小指夹住杯盖上的小圆头，用拇指、食指和中指端起，茶杯至椅后，倒水时两脚平放，身体重心在中间，倒完后，将茶杯轻轻放回到垫盘上，杯盖盖好，杯把转向参会人员的右手（放杯子时，尽量避免发出声响）。

④倒水时，水量应为杯子的五分之四，不可太满，也不可太少。

⑤上完水后，轻轻退出会场。

(11) 会场内标识应清晰，如标识通道、门、洗手间、休息室等等，在显要走道处要配备接待人员。

(12) 按照采购人要求，如果会议期间或会议结束后需要举行欢送会、告别宴会，或使用茶室、咖啡厅，应事先准备好茶叶、茶点、水果、饮品等，恰当表现采购人待客的热情隆重。

(13) 临时性的大型会议，由项目经理统一调派、增派会议服务人员按照会议服务流程进行会议服务。

(二) 会议室管理

(1) 会议室管理标准与规范

①会议室使用管理措施：执行严格的采购人派单制度，使用前手续齐全，会议室内严禁使用违章电器。

②会前半小时开门保洁完毕（或上次会议结束后保洁完毕）、会前 15 分钟准备好会议设备和用具，包括茶水、投影机、白板笔等，会议完毕锁门，锁门前进行全面检查，遗失物品必须公布招领，损坏物品登记上报，并做好记录存档。

③负责多媒体会议室的投影机、电动屏幕、功放、计算机和控制台的运行维护工作，每天按照公司办公室提供的有关部门的会议安排时间对相应会议室事先进行设备检查调试，发现家具设备人为破坏的，追查肇事人责任。

④会议室日常维护和会议服务。

(2) 会议室管理服务

①室内卫生达到“六净一整齐”，即：墙壁净、门窗净、屋顶净、地面净、用具净、悬挂物净，花盆内无杂物，办公及其它物品摆放整齐；无废旧物品，垃圾做到每天清除；门把、开关整洁消毒，夏季使用空调前，对过滤网要进行清洗消毒。

②会议室做到每天一清扫，包括地板、桌椅、茶几、物品柜等，做到地面、桌、几、椅、柜清洁无尘；物品摆放整洁、美观。

③会议室应在每次使用前清扫干净，并在会后及时将桌面残余物品进行清理和打扫。

④重要会议和活动前十分钟要检查卫生情况。

⑤要爱护桌椅、音响及其它设备。

⑥要保持会议室的卫生整洁；音响、照明、空调等设备要经常维修，保持完好状态。

⑦每次会议结束后，要对音响及所有电器设备进行检查，使之处于正常状态；每次会议之前，要对音响及有关电器设备进行一次试运行的检查，以确保会议按期进行。

⑧要坚守岗位，及时做好会议各项准备工作。

⑨标准着装。

⑩严守保密制度，严禁将会议内容外传。

第四节 服务人员整体要求

对全体人员的素质要求：遵纪守法、没有违法的不良记录、政治思想过硬，服从命令听指挥；爱岗敬业、热情细致；身高适中、体貌端正、年富力强、身体健康，男女人数合理安排；有一定的文化层次，熟练掌握专业技能、流利普通话交流；相关岗位应持有健康证。

1. 项目经理

专科（含）及以上学历，男女不限，10年（含）及以上项目经理工作经验，具备较强的服务意识，有独立工作能力，组织和协调能力，具有管理知识，熟悉物管相关法律法规，有良好的语言沟通能力，综合、分析、书写能力，责任心强，能适应并承受高强度的工作压力。

2. 文创负责人

专科（含）及以上学历，女性优先，5年（含）及以上同类项目管理工作经验，熟悉管理运作基本流程，有强烈的品质意识和深厚的服务意识，善于沟通，有良好的语言表达能力，有较强的观察力和应变能力，团队合作精神。具有一定的活动经验，能够快速处理突发事件。具备一定的摄影拍照经验。

3. 行政后勤保障人员

专科（含）及以上学历，5年（含）及以上同类项目管理工作经验，熟悉各种办公设备及软件，能够撰写美术馆开放及日常运营相关文案，有驾驶证。善于沟通，有良好的语言表达能力。能够出色的完成美术馆行政及后勤保障工作。

4. 服务员

身高 165cm 以上，高中以上学历，服务专业毕业，形象气质佳，具有良好的语言表达能力，思维敏捷，具有一年以上的相关工作经验。具有一定的美术馆布撤展工作经验，能对展厅进行良好的疏导及导览服务。

5. 工程人员

高中及以上学历，男性，身体健康，熟悉管理流程，具有实操经验及较高专业能力者优先。具有上岗资格证件。熟练使用美术馆配备的媒体设备，如投影、画屏等。其中应特别配备空调专业工程人员，有操作、维护大型空调、恒温恒湿机设备工作经验。

6. 安防监控人员

中专或以上学历，有中控值班证，思想品质好，熟悉安防监控、消防设备操作。熟悉安防监控、消防安全管理工作及有关法律规定。拥有相关操作证书，具有良好的文字组织及口头表达能力，工作细致、严谨，责任心强。有1年以上监控中心工作经验。

7. 保洁员

身体健康，能吃苦耐劳，工作细心，工作积极主动。

8. 安保人员

初中及以上学历,形象好,身体健康,思想端正,思维敏捷,服务意识强。具有保安相关工作经验,熟悉各类治安,消防用具的使用,掌握各类安全保卫知识,具有本岗位所需的知识和技能,听从指挥,行为举止得体,自我约束力强。

项目人员岗位表:

1、北京画院美术馆外包人员岗位

序号	岗位	备注
1	项目经理	
2	文创负责人	文创整理管理,宣传售卖,数据核对
3	行政后勤保障人员	行政后勤及驾驶技能
4	保洁	
5	高压配电	
6	空调供暖运行	
7	安保	
8	安防消防监控	
9	会议服务员	
10	展厅服务员	布撤展经验及展览导览
11	咖啡厅服务员	
12	票务服务员	
13	书店服务员	

2、齐白石旧居纪念馆人员岗位

序号	岗位	备注
1	展厅服务员	含1名文创店服务员

七、付款方式

服务费按季度结算,根据采购人考核办法及结果核定每季度绩效服务费。

八、其他相关要求

1、日常管理服务过程中发生的房屋共用部位、公用设施和设备、公共区域的小修、养护费用、检测费用由采购人承担;运行能源、大、中修及设备更新改造费用采购人承担。

2、管理服务及运行中所发生的水、电、气等能源费由采购人承担。乙方负责日常能源管理,且

有节能的意识、义务和责任，积极配合采购人采取节能降耗措施，共同降低费用，节约开支。

3、应采购人要求使乙方支付或垫付额外费用，经采购人审核后据实偿还。

4、本项目服务内容包含图书、文创产品及出版物的销售，投标人应具备相关能力。

5、投标人应具备与本项目采购内容相关的专业团队，团队人员应包括项目经理、文创负责人、行政后勤保障人员、服务员、安防消防监控人员、工程人员等，本项目建议拟派团队成员不少于 40 人。所有人员工作安排应遵守《中华人民共和国劳动法》的相关要求。

6、本项目对服务水平及质量有较高要求，投标人拟派项目团队成员应具备较强的专业素质，及相关工作或管理经验。并提供人员稳定性保障措施。

7、投标人应对拟派团队成员具备较强管理水平，提供完善的人员组织架构、各岗位人员配备、职责划分、人员管理及培训、考核及奖惩办法等内容。

8、本项目需由投标人提供解决方案或者组织方案。投标人应对本项目具备较强的理解与认识，并提供完整的服务方案或相关措施，方案不限于展览布撤展工作方案、展厅的日常开放及秩序维护管理工作方案、艺术图书及文创产品销售工作方案、展览导览及重要活动保障工作方案、设备维护方案等。

9、投标人应充分考虑到本项目的风险，提供完善的风险处置措施或应急预案等。

10、投标人应具备较强的管理水平，企业应具有完善可靠的质量管理体系、环境管理体系、信息安全管理体系、职业健康管理体系等，在各项管理体系要求下，提升服务质量及标准。

第六章 拟签订的合同文本

北京画院美术馆外包服务人员

委托服务合同

甲方（委托方）：北京画院

注册地址：北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号

法定代表人：吴洪亮

乙方（受托方）：

注册地址：

法定代表人：

（以下甲方、乙方单独称为一方，合称为“双方”，具体视文义而定）

第一章 总则

第一条 为维护北京画院美术馆正常开放的公共秩序，为观众提供周到服务，保证水、电及设备的正常运行，公共场所内的整洁与美观，保障展览工作顺利开展，展品的安全。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律、法规规定，本着互利互惠、真诚合作的原则，于【】年在【】月【】日在北京就甲方委托乙方提供的外包人员服务，一致同意签署本《北京画院美术馆外包人员服务委托服务合同》（以下简称“本合同”），以兹共同遵守。

第二条 基本情况

项目名称：北京画院美术馆外包服务人员

项目类型：服务

项目概述：

- （1）北京画院美术馆位于北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号院，建筑面积 4988 m²。
- （2）齐白石旧居纪念馆位于北京市东城区雨儿胡同 13 号院，建筑面积 730.1 m²。

第二章 服务范围和内容

第三条 房屋建筑日常管理维护

乙方应保持甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的房屋建筑设施的原有完好等级和正常使

用，进行日常养护和及时维修。甲方房屋建筑设施包括但不限于：

1、顶、板、梁、柱、墙体、基础等承重结构；

2、屋面、外墙；

3、展厅、办公室、会议室、接待室、公共区域、卫生间、走廊、地下室、楼梯间、等的内墙立面、地面、顶棚、门窗等。

第四条 安保监控设备运行管理维护维修

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的消防报警监控系统、避雷设施、闭路监控系统、门禁监控系统、楼宇自控系统等的正常运行管理，包括消防报警监控系统、闭路监控室、门禁系统、楼宇自控设备设施等的检查、检测和其他弱电设备的日常维修保养工作。

第五条 给排水设备运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的市政供水、排水、消防用水、中水系统、污水系统的维护、保养、疏通，保证给排水设备的正常运行，包括各类室内外管网、沟、渠、井、池等给排水设施。依据国家相关规定提倡节能减排，按照上级单位有关要求完成节能减排目标。

第六条 供电设备运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的供电设备运行管理维护，包括对项目高低压电器设备、电线电缆、动力照明、路灯及景观照明等设备进行日常管理和维护。

第七条 热力站、供暖系统运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的供热系统运行管理维护，包括对热力站内热交换设备、软水处理设备、电气设备、给排水设备、水泵设备、控制设备及管线等所有部件，保证正常供暖及洗手间等热水供应。

第八条 电梯运行维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的电梯、地面停车场运行维修养护及日常运行管理，电梯维保按照甲方此前签订的电梯维保合同执行。。

第九条 空调系统运行管理维护

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆空调系统的运行维护，包括美术馆的集中空调、恒温恒湿机系统的运行管理、维护。制冷机组、新风机组、冷却冷冻补水软水水泵、热交换设备、供热循环泵、加药装置、风机盘管、冷却塔、管道系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、自控系统、安全阀、压力表、温度表检测等设备的运行管理和维护维修服务。

第十条 会议音响系统的运行及维护

乙方应负责北京画院美术馆会议音响及视听系统，包括音响录音、操作管理和对电脑、调音台、功放机、投影机、屏幕、音箱、VCD机、录像机、话筒音响设备正常使用所进行的日常操作管理和维修养护。

第十一条 会议服务

乙方应负责北京画院美术馆的会议服务，会议服务包括会议室、接待室、贵宾室、多功能厅及

美术馆举办的各种会议、活动提供的会议接待、会议礼仪服务、保洁服务。展览服务包括：，展品装卸，办公室和库房物品的搬运及相关用工服务等内容。

第十二条 展览服务

乙方应负责北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的展览服务，具体包括：展览陈列场所的展览布、撤展，展品基础包装及搬运，展具日常管理及维护。展厅开放秩序及维护管理，观众引导及前台的综合服务，展览导览及重要活动摄影，票务及预约服务，展厅内综合服务。

第十三条 图书、文创产品、咖啡饮品售卖服务

乙方负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的图书、文创产品、咖啡饮品销售，每月上报甲方财务销售清单及款项。

第十四条 保安、秩序管理

1. 乙方应提供固定门卫 24 小时值勤，甲方管理范围内的夜间巡逻；对外来人来访及车辆进行登记、查验，包括门禁巡查、中央监控及突发事件处理等。

2. 乙方应负责甲方管理范围内的安全保卫和防火防盗工作。

3. 乙方应负责甲方管理范围内停车场车辆、道路及环境秩序的指挥疏导工作。

4. 乙方应向甲方提供正常秩序维护、管理范围内财产看管等服务。

5. 乙方应负责甲方展厅内的作品看护以及应急事故的请示、处理等工作。

第十五条 开水供应及维护维修

乙方应负责北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆指定位置每日按规定时间供应开水，按规范启动、关闭热水器具，规避安全隐患。并定期维护维修。

第十六条 卫生保洁及绿化

乙方应负责甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆管理范围内的清洁卫生、入室清洁、垃圾收集分类等工作，包括但不限于以下内容：

1. 楼内厅、堂、会议室、电梯间、食堂、广场、卫生间、楼梯间、走廊通道、停车场等公共部位的日常清洁、定时保洁及管理工作，做到门前三包；

2. 外墙每年二次清洗保洁，石材、地毯等地面定期保养、清洗；

3. 室外道路、庭院、场地、停车场的保洁和积水、积雪清理；

4. 垃圾及时分类、清运和处理，化粪池定期清理；

5. 负责甲方管理范围内树木、花草、绿地等的日常管理及环境美化管理。

第十七条 档案管理

乙方应负责管理与甲方北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆相关的工程图纸、竣工验收材料、客户档案、运行记录及服务记录等。并配合属地部门提供资料档案收集整理及其他相关工作。

第十八条 其他属于外包服务人员服务范围内及甲方交办的临时事项。

第三章 服务质量

第十九条 服务标准。

1、乙方应为甲方制定服务工作计划并组织实施，管理与项目相关的工程图纸、档案及竣工验收资料等；具体包括：

- (1) 管理规章制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全；
- (2) 每半年进行一次建筑物及设备设施的安全普查；
- (3) 每年度进行一次管理服务满意率调查，甲方满意率达百分之九十五（95%）（含）以上，投诉处理率达百分之百（100%）；
- (4) 每月进行一次能耗计量、统计报甲方备案，要求数据完整准确；
- (5) 建立健全应对各种公共突发事件的处理机制和预案；
- (6) 应用现代化、科学化的管理方式；
- (7) 乙方全体员工应统一着装，佩戴标识，规范上岗；

2、管理区域内建筑物本体的维修、养护和管理；管理区域内设施设备的运行、维修、养护和管理；

- (1) 执行并达到《房屋及其设备小修服务标准》；
- (2) 建筑及配套设施完好率达 99%；
- (3) 设备完好率达 100%，运行安全率达 100%；
- (4) 日常维修设专人 24 小时值班，接到保修通知后应在本条约定时间内到达现场，维修及时率达 98%，返修率不高于 1%；
- (5) 应到达现场维修时间：
紧急情况下，根据甲方的要求随叫随到；一般情况下，根据甲方的要求，在 10 分钟内到达现场进行维修。
- (6) 室外道路、庭院、场地平整，建筑小品、围栏完好；
- (7) 定期清扫屋面、疏通雨落水管；
- (8) 井盖、箅子保持完整。

3、管理区域内的清洁卫生、垃圾的收集工作，会议服务，美术馆、纪念馆展厅服务等工作；

- (1) 卫生市级达标率 100%；
- (2) 有应对突发公共卫生事件的处置预案；
- (3) 有健全的会议、接待管理服务制度；
- (4) 会议服务和接待服务规范化。

4、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

- (1) 无刑事案件发生；
- (2) 夜间对服务范围内重点部位进行防范检查和巡逻；
- (3) 车辆行驶通常，无交通事故发生；
- (4) 交通设施设置明显，维护完好；
- (5) 有应对发生治安案件、刑事案件、交通事故的处置预案。

5、消防管理

- (1) 有健全的消防管理制度，建立消防责任制及火警预案；
- (2) 消防设施有明显标志，定期对消防设施进行巡视、检查；
- (3) 定期进行消防检查，及时排除消防隐患；
- (4) 定期进行消防训练，保证有关人员掌握消防基本技能；
- (5) 发生火灾，及时报警，协助引导人员疏散、救助人员。

第二十条 乙方提供的服务应达到北京画院管理招标需求约定的质量标准。本项目的经理、秘书、行政后勤保障人员、部门主管及业务骨干，不可在本公司其他项目任职或兼职。提供的外包服务人员不得少于_____人。如因乙方原因服务人员不足_____人，影响到甲方正常工作开展时，甲方有权单方解除合同。

第四章 服务费用

第二十一条 管理费

1、乙方为甲方提供本合同约定范围内的日常综合服务所需的费用，年度总金额为人民币：_____元整（RMB：_____元）。甲方根据乙方服务人数、服务质量，综合考评、投诉等情况，可对此服务费金额进行调整，乙方无条件接受且不存在任何异议。

2、服务费用主要用于以下开支：

- (1) 共用部位、共用设备设施的日常运行、维护维修费用；
- (2) 服务区域的清洁卫生及耗材物品费用；
- (3) 服务区域的中控室设备设施维护费用；
- (4) 会议和展览服务及购买会议所用袋装茶、一次性纸杯、桶装饮用水等费用；
- (5) 服务及管理人員的工资、社会保险和按照规定提取的福利费等；人员工资、社会保险等福利待遇支付不能低于投标书里所列标准。
- (6) 用于服务范围内的办公费用；
- (7) 服务区域内公众责任保险费用；
- (8) 法定税收费用；
- (9) 服务范围需支出的其他费用；
- (10) 乙方的企业利润。利润额不超过年收入的百分之五（5%）。
- (11) 员工制装费、食宿费、工具器材及耗材的采买费用。

除双方另有约定外，甲方每年向乙方支付的服务费总金额为乙方提供本合同项下全部服务，甲方应支付的全部费用，除此之外，甲方不再向乙方支付任何费用。

3、服务费的支付方式为：服务费每季度为一期，每期即人民币：_____元整（RMB：_____元），具体支付方式见本条第6款约定。甲方按照本条第1款约定有调整的，按照调整后的季度金额支付；

乙方指定账户信息如下，乙方对该账户信息的真实、有效性负责：

户 名：

税 号：

开 户 行：

账 号：

在甲方每次付款前十（10）个工作日内，乙方先行向甲方出具与甲方应向乙方支付的款项等额的合法有效的发票，甲方将对应款项汇入乙方指定银行账户。如乙方迟延提供符合上述要求的发票，致使甲方迟延付款或甲乙双方结算迟延的，甲方不承担任何责任。

甲方开票信息如下：

户 名：【北京画院】

税 号：【12110000400686064C】

账 号：【01090308700120112000495】

开 户 行：【北京银行金台路支行】

地址、电话：【69073920】

4、因国家规定的相关政策及服务项目的增减等因素变动，确需调整管理费标准时，由双方协商解决。

5、甲方支付每期管理费时，可以凭实际使用数据扣除由乙方承担的水、电费用。

6、根据甲方要求，管理服务纳入绩效考核，并根据甲方考核办法及结果核定每季度绩效服务费。

1）甲乙双方协商决定，每季度预留当期总服务费的百分之三十（30%），作为该项绩效服务费。甲方每季度对乙方进行绩效考评，综合考评在合格以上的于下期予以支付上期的绩效服务费，如不合格，依据不同等次相应扣减绩效服务费。绩效服务费具体金额以甲方出具的绩效服务费明细表为准，乙方对甲方出具的绩效服务费明细表金额不存在任何异议。

2）综合考评 90 分（含）以上的，按照全额绩效服务费支付；85-89 分，扣减 5%绩效服务费；80-84 分，扣减 10%绩效服务费；75-79 分，扣减 15%绩效服务费；70-74 分，扣减 20%绩效服务费；69 分以下，扣减全额绩效服务费，即 30%。具体标准见附件一。

第二十二条 特约服务费

指本合同第二章及招、投标书面报告中列示的各项管理服务项目以外，由甲方委托乙方进行的服务，双方按具体事宜协商确定后，另行签署补充协议。

第二十三条 房屋公用设施、设备、场地的维修、养护费用：

1、房屋土建、房屋设施、设备的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

2、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

3、附属配套建筑和设施的小修、养护费用，由乙方承担；大中修及更新费用，由甲方承担。

4、小修、养护费用是指低值易耗品的损耗及人民币贰佰（200）元以内的单项（件）维修、更换；人民币贰佰（200）元以上的单项（件）维修、更换费用，大中修及更新费用由甲方另行分包。

- 5、专业设备设施的检测费、电梯维护费用由甲方承担。

第五章 双方权利义务

第二十三条 甲方的权利义务

- 1、代表和维护产权单位和甲方的合法权利。
- 2、审定乙方制定的服务管理制度、应急预案，管理年度服务计划、财务预算及决算，对管理费收支情况进行审查。
- 3、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对乙方的管理实施情况提出意见和建议。当乙方管理工作达不到合同约定的服务标准时，甲方有权进行处罚并要求乙方限期整改，乙方应赔偿甲方相应损失。
- 4、在合同有效期内，向乙方无偿提供指定的管理用房，如需增加必要的管理用房，双方另行商议。
- 5、根据双方约定，甲方应按时足额向乙方支付管理费用。
- 6、确保原建筑施工单位按照国家规定的保修期间和保修范围，承担保修责任。
- 7、配合乙方贯彻执行有关治安防范规章制度，必要时协助解决安全服务中发生的各类纠纷。
- 8、其他相关法律、法规规定的权利和义务。

第二十四条 乙方权利和义务

- 1、接受甲方管理部门对日常服务工作的监督和管理。在管理范围内，接受甲方及使用人合理的工作安排。
- 2、根据法律、法规及本合同的约定，制定服务管理规章、制度并报甲方备案；
- 3、及时向甲方及使用人告知使用的有关规定并负责协调监督。
- 4、乙方应当自行承担外包人员的管理工作，不得将本项目的管理责任转让给第三方，包括整体转包以及部分分包。否则甲方有权书面通知乙方解除本合同，并要求乙方承担违约责任。
- 5、认真贯彻执行经过甲方审定的安全防范计划和措施，包括应急预案，确保甲方美术馆、纪念馆管理范围内的安全。
- 6、设置财务人员，负责本项目的管理财务收支核算；本项目管理的财务收支接受甲方的监管。
- 7、配合甲方编制房屋、附属建筑物、设备、设施年度维修养护计划和大中修方案，经双方商定后由乙方组织实施。
- 8、负责编制本项目年度管理计划、资金使用计划及预算报告。在每年年初制定财务预算，报甲方批准后执行，年终进行财务决算，并接受甲方财务审计。
- 9、定期对甲方委托乙方管理的建筑物及设备设施进行普查，根据普查结果制定保养维修计划，并组织实施。
- 10、乙方自备服务人员工作所需的办公设备和工具。
- 11、不得擅自占用和改变所有区域的使用功能，如需在本项目内改、扩建或完善配套项目，须

与甲方协商，经甲方书面同意后报有关部门批准方可实施。

12、建立投诉处理制度，对甲方的投诉或咨询进行调查。如投诉属实，应对被投诉的责任人进行处理。及时处理甲方应急性的服务工作。

13、对服务人员违反相关规定的行为，有权进行规劝、警告。如发现有重大违规行为，又无法制止时，应及时向甲方管理部门报告，并协助甲方制止和追究相关人员责任。

14、乙方在进行维修或履行管理职责时，可带必要工具进入维修区域，但进入展厅、封闭展柜、库房等重要区域应向甲方报告维修部位以及维修情况，获得甲方许可后方可进行维修。

15、保证从事本项目的服务人员具备相应的职业资格和应有的素质要求，按照国家规定或按照甲方要求对必要岗位持证上岗。如需调整管理人员及技术骨干应事先向甲方提出申请，经同意后后方可做出调整更换。对甲方提出的不合适的在岗人员，乙方应做出相应调整更换。

16、有权依照本合同的约定向甲方收取管理费。

17、本合同终止时，如不续约，乙方应于终止日七（7）天内退出所管区域，并必须向甲方移交全部管理用房及管理的全部档案资料，否则乙方应承担违约责任。

18、乙方应对本合同的签订及履行情况严格保密，否则应承担违约责任。

19、其他相关法律、法规规定的权利和义务。

第六章 合同期限

第二十五条 本合同委托管理期限为壹（1）年，自 2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日止。

第七章 违约责任

第二十六条 乙方不履行本合同或履行本合同不符合约定的，甲方有权要求乙方退返已收取的全部服务费并支付本合同约定的服务费总额百分之三十（30%）的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应足偿。同时，甲方有权解除本合同，本合同自乙方收到甲方解除通知时立即解除。

第二十七条 乙方应认真履行本合同第二章、第三章、第四章以及第二十四条及招、投标文件里的需求和回应情况所约定的条款事项；如有违反，甲方有权要求乙方限期整改，乙方不能及时整改的，甲方有权拒绝支付和扣除相应的管理费用。如乙方整改逾期超三十（30）日或经两次整改后仍未达标的，甲方有权扣除相应时段的管理费用。如逾期未解决且严重违约的，甲方有权终止本合同；造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。乙方违反本合同约定，擅自提高服务费用标准的，甲方就超额部分有权拒绝支付。如因乙方原因导致安全事故，如火灾、失窃等，甲方有权单方面解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

第二十八条 甲、乙双方应认真履行本合同所约定的条款，如一方单方面终止合同，应赔偿对方实际经济损失。（包括但不限于诉讼/仲裁费、律师费、保全保险费、鉴定费、差旅费、执行费、守约方向第三方支付赔偿金等）。

第二十九条 甲方无正当理由未按照本合同约定的时间支付乙方管理费的，每逾期一（1）日，

按照逾期部分物业费的万分之五（0.5%）支付违约金。

第三十条 乙方违反第五章第 24 条第 17 项之义务，逾期或者拒不移交并退出所管理的项目的，甲方有权要求乙方立即退场，由此造成乙方损失的，由乙方自行承担；并且乙方每逾期一日，还应按照本合同约定的全部物业管理费用的千分之五（5%）支付违约金；造成甲方损失的，还需另行赔偿甲方全部损失。

第八章 合同的终止和续约

第三十一条 本合同期满，如果双方未续约的，本合同即行终止。

第三十二条 本合同期满，甲方决定不再继续委托乙方的，应于本合同终止前书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前三十（30）日书面通知甲方。

第三十三条 本合同期满，如果新公司未进场，乙方需按原合同标准继续对甲方履行相关服务，直至新公司进场完成交接为止。

第九章 其他约定

第三十四条 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，以政府主管部门的鉴定为准，并由责任方承担相关责任。

第三十五条 供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业单位，依法承担其相应的相关管线和设施设备的维修、保养责任；除此之外的供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等相关管线和设施设备的维修、保养责任由乙方承担。

第三十六条 如遇国家法律、法规规定的不可抗力因素发生或自然灾害、战争及社会重大变化等，致使不能完全或部分履行本协议，则经甲乙双方协商，就本协议中的相关条款进行调整，或继续履行或终止。但受不可抗力影响的一方应在事件发生三（3）日内书面通知另一方，因怠于通知造成其他方损失扩大的，扩大部分由怠于通知方负责。

第三十七条 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由甲乙双方协商解决；协商不成的，任何一方均有权提交位于北京的中国国际经济贸易仲裁委员会申请按照该会届时的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对甲乙双方均有约束力。

第三十八条 甲乙双方的联系人及联系方式如下：

甲方：北京画院

联系人：薛良

地址/邮编：北京市朝阳区朝阳公园南路 12 号、100026

电话/传真：65073204

Email：【】

乙方：

联系人：

地址/邮编：

电话/传真：

Email: 【】

甲乙双方保证以上通知信息的真实有效性；如有变更，应于变更前五（5）个工作日内书面通知对方。否则，如因提交的资料和信息不实，或相关资料和信息变更未及时通知而导致对方通知不能送达的，其风险和责任由未尽及时通知义务的一方承担。

第三十九条 招、投文件中的需求与回应条款以及以下附件为本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力，附件如下：

附件一：北京画院美术馆外包服务人员综合考评标准；

附件二：乙方五证合一的营业执照（副本）复印件（加盖公司公章）

第四十条 甲乙双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第四十一条 本合同正本连同附件，壹（1）式捌（8）份，甲、乙双方各执肆（4）份，具有同等法律效力。

第四十二条 本合同自甲乙双方授权代表签字并加盖双方公章之日起正式生效；本合同的执行中，对其条款的任何变更、修改和增减，都须经双方协商同意并签署书面文件，作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（签章）：

乙方（签章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

附件一：北京画院美术馆外包服务人员综合考评标准

北京画院美术馆外包人员服务绩效考核办法(试行)

为进一步加强北京画院美术馆外包服务人员的工作管理，更好地为北京画院提供优质规范的服务，加强日常工作中的监督、检查，提高服务质量，根据实际工作情况及相关制度，特制订本考核办法。

一、考核范围：

开展员工满意度调查，从外包人员服务行政管理水平，展览服务质量，以及工程运维、会议服务、安全保卫、中控监控、保洁等方面进行调查。

二、评价方法

- 1、每季度预留 30% 季度服务费，做为该季度绩效服务费。
- 2、每季度以满意度调查进行考核，并统计总分值。满分 100 分，90 分及格。
- 3、综合评价 90 分(含)以上的按照全绩效支付绩效服务费，85-89 分扣减 5% 季度服务费，80-84 分扣减 10% 季度服务费，75-79 分扣减 15% 季度服务费，70-74 分扣减 20% 季度服务费，69 分以下的扣减全额绩效服务费(即 30% 季度服务费)。

职工满意度调查表

序号	项目名称	满意	不满意	得分	备注
1	行政管理				
2	展览服务				
3	工程服务				
4	会务服务				
5	安保服务				
6	中控服务				
7	保洁服务				
8	文创服务				
9	突发事件				
10	其他服务				

北京画院美术馆外包服务人员管理考核细则

序号	项目	分值	工作标准	分值	考核得分
1	行政管理	10	项目经理，出色的完成本项目的服务及管理工作，合理安排各部门工作任务，妥善处理突发事件。全面协调外包人员的各项事物。保持 24 小时通讯畅通，及时汇报各类工作情况。	5	
			秘书，协助完成本项目的服务工作，出色完成交办的各项工作，做好各类展厅接待、导览工作及摄影任务。	2	
			行政后勤保障人员，为美术馆日常开放做好全面行政后勤保障工作，完成美术馆日常工作的基础文案工作，出色完成领导交办的各项工作任务。	3	
2	展览服务	20	在规定时间内，严格遵照布撤展相关工作要求，高效的完成布、撤展工作，并详细记录展品出入记录。	5	
			为展览的配套活动如开幕式、研讨会、导览、公教活动等提供优质服务保障，高效完成各部门交办的各项工作。	5	
			展馆开放期间，按照北京画院美术馆展厅开放规定，严格做好展品安全，展厅秩序维护，观众引导，以及前台综合服务工作。	5	
			全面做好美术馆书店、咖啡厅、电梯间的日常运维工作，及时检查并记录销售情况。对观众进行优质的服务和现场管理，维护现场秩序。	5	
3	工程服务	15	维修工程完工的实效性，一般维修当天解决，需要采购配件，要有时间节点，修复后，要有反馈。	2	
			根据相关工作要求按时对电器、水、空调、电梯、消防等设备进行巡检，每天不低于 2 次。	2	
			发现异常情况、或工作中需要技术支持的，应及时上报领导，并采取相应措施。	2	
			配合布撤展工作，做好展览所使用的射灯、投影、电视机、显示屏、电子相框等各类电子设备的安装、调试、日常运维工作。配合管理各类布撤展设备如展柜、升降车等的安装和日常运维工作。	4	
			保持 24 小时通讯畅通，夜间有报修要及时处理，不得拖延。	2	

			齐白石旧居多媒体、展柜等设备的调试、维护与相关设备的安全保管。	3	
4	会务服务	7	会议前的准备工作要充分,按要求摆放桌椅、茶水、笔记本电脑、投影、桌签,纸笔、会议资料等,不得有遗漏。	3	
			重要活动的礼仪接待服务,协助处理突发事件。	2	
			为主要领导办公室、接待值班室内部卫生、开水等保障服务,确保环境整洁,不得有拖沓现象。	1	
			会议室及其他活动场所接待物品的使用和管理,茶具器皿等的清洗消毒。	1	
5	安保服务	8	严格执行北京画院美术馆的开放要求及相关制度,为参观观众提供优质服务 and 及时疏导。	2	
			配合各项重大活动如开幕式、研讨会、重要接待等,做好现场秩序管理、安全保卫和车辆疏导工作。	2	
			加强安全培训实战演练,每季度进行一次消防演练实战训练,书面报上级部门,一年4次(灭火、疏散、防恐防盗、喷水)	1	
			巡更人员做好巡更打点工作,每小时进行一次,不得漏打或漏巡,发现问题及时处置及时上报并做好相关记录。巡更时间:晚20时至次日7时	1	
			保持消防器材、指示标志的干净整洁,成立义务消防队,熟练掌握消防器材的使用,(微型消防站)冬季降雪及时扫雪铲冰,保持道路安全畅通。	1	
			保证每一名员工应知消防知识应会使用消防器材。建立健全各种规章制度	1	
6	中控服务	10	严格落实中控室安全管理制度	3	
			配合展览做好展厅摄像头临时调试工作,做好展厅背景音乐更换调试工作。	2	
			美术馆开馆后每2小时巡查一次安全情况并做好记录。美术馆馆内的突发情况,观众的异常情况,工作人员的工作状态等应做好记录,并及时汇报。	3	
			发现安全隐患及时处置,及时汇报,不得延误。	2	
7	保洁服务	8	地面、墙面、水台、楼梯间扶手、安全指示灯、门、窗无污渍、无明显灰尘。	1	
			镜子、水龙头、玻璃、卫生间隔断、洁具无污渍、无水渍、无尘土。	1	

			垃圾桶内的垃圾要及时清理并做好垃圾分类，不能超过垃圾的三分之二。	1	
			大盘纸、洗手液等易耗品需及时添加，不能断档。	1	
			外围应做到无垃圾、尘土、无杂物、无污渍、无烟头。	1	
			做好布撤展期间的全面保洁工作，玻璃通柜、封闭展柜、画框、辅助展陈设施等，按照相关要求做好清洁工作。	2	
			会议室、接待室应保持地面干净、光亮、无废纸、杂物、等，桌椅保持整齐、整洁，表面无灰尘。	1	
8	文创服务	5	做好北京画院文创产品盘点、调拨、销售等工作，并及时上报相关负责人。每季度 15 日前对产品库存进行盘点。	2	
			销售服务流程完整，服务热情，主动收集观众意见。每月 10 日前上报销售情况及结账。	1	
			根据要求调整文创产品的展示方式，配合文创产品的相关活动。	2	
9	应急事件	12	建立健全各种应急预案、处置方案	1	
			全员具有处置突发事件的能力。	2	
			美术馆展品、物品等失盗应及时上报领导，提前通知院保卫部门做好各项准备应急预案。	2	
			重大节假日、敏感期要成立抢修抢险队，美术馆大型活动、重要展览要制定守卫方案，并有一名管理人员现场指挥。	3	
			发生水、电、气等事故及时修复发生群体事件、突发性事件、疫情防控等及时按应急预案处置并上报画院。	3	
10	其他服务	5	全面做好北京画院美术馆、齐白石旧居纪念馆的观众服务和管理工作，现场妥善处理观众意见及投诉。全面维护北京画院的学术形象和观众口碑。	4	

			配合每半年资产清查	1	
10	总分	100		100	

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

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

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件
(资 格 证 明 文 件)

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

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

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

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部分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》（银发〔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（工程、服务）格式

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

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

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

☐ **不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

☐ **属于符合条件的残疾人福利性单位**，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

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

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

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

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

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

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

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

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

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

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

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

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（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： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： _____ 性别： _____ 年龄： _____ 职务： _____

系 _____ （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）： _____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价（元）	
		大写	小写

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/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。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

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

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 本国产品标准证明文件（不适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

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

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)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¹,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章): _____

日期: _____

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

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

☐不属于符合条件的残疾人福利性单位。

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

9 拟分包情况说明（不适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____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		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

注：

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

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

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。

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 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”。