**天津博物馆（天津美术馆）**

**物业管理项目**

**竞争性磋商文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-1090）

天津市政府采购中心

**2024.12**

**目 录**

第一部分 磋商邀请函

第二部分 磋商项目要求

第三部分 供应商须知

第四部分 合同草案

第五部分 响应文件格式

第一部分 磋商邀请函

受天津博物馆委托，天津市政府采购中心将以竞争性磋商方式，对天津博物馆（天津美术馆）物业管理项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加磋商。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质响应文件，只接受加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按竞争性磋商文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津博物馆（天津美术馆）物业管理项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-1090

二、项目内容

第一包：物业管理服务1项，合同履行期限：1年。

三、项目预算

3300000元。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）供应商应具备独立法人资格。

（二）投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 提交响应文件截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至提交响应文件截止日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（三）本项目不接受联合体参与磋商。

（四）本项目专门面向中小企业采购，提供《中小企业声明函》。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目专门面向中小企业采购。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<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）要求执行。

（五）按照《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）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

六、获取竞争性磋商文件时间、方式

（一）获取竞争性磋商文件的时间：2024年12月16日至2024年12月23日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取竞争性磋商文件的方式：

1. 获取竞争性磋商文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载竞争性磋商文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

（三）本项目不组织踏勘现场。

（四）本项目不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年12月16日9:00至2024年12月30日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008

八、提交电子响应文件截止时间及方式

（一）提交电子响应文件截止时间：2024年12月30日8:30。提交电子响应文件截止时间前提交网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效响应。

（二）提交电子响应文件方式：本项目采用网上电子投标方式，投标人须于上述规定的时间使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答和分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、解密时间、方式及磋商地点

（一）第一阶段解密时间：2024年12月30日8:30至9:30完成第一阶段解密的方为有效响应。

（二）第二阶段解密时间：通过第一阶段磋商的供应商在磋商小组要求的时间内（一般是磋商当日）完成第二阶段解密，否则视为放弃磋商。

（三）解密方式：供应商须于上述规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成解密。

（四）磋商地点：第一阶段解密后，磋商代表人须于天津市河东区红星路79号二楼天津市政府采购中心评审现场或天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）等候磋商。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：傅耀、鲁志强、杨光

（四）网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn

（五）对外办公时间：法定工作日9:00～12:00，14:00～17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538318

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津博物馆

（二）采购人地址：天津市河西区平江道62号

（三）采购人联系人：刘泽民

（四）采购人联系电话：022-83883303

十二、质疑方式

（一）供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：天津博物馆

2. 联系地址：天津市河西区平江道62号

3. 联 系 人：秦鹏

4. 联系方式：13820726009

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

磋商公告的公告期限为3个工作日。

十四、招标代理服务费

本项目不收取招标代理服务费。

十五、《“政采贷”业务提示函》、《政府采购支持中小企业政策提示函》和《诚信参与政府采购活动提示函》

2024年12月16日

**“政采贷”业务提示函**

【政策简介】“政采贷”业务，即政府采购合同融资，具有流程简便、放款迅速、免实物质押、贷款利率低等特点。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以凭借包括中标（成交）通知书和政府采购合同等在内的相关材料向各商业银行申请融资，并享受商业银行优惠利率以及人民银行支小再贷款政策等。

【贷款途径】截止目前，我市已有农业银行、光大银行、渤海银行、中信银行、浦发银行等18家商业银行相继推出了“政采贷”产品，并在天津市政府采购网“政采贷”产品介绍专栏（http://ccgp-tianjin.gov.cn/zcd/zcdList.jsp）公开了产品详情、产品特色、服务电话等信息，后续如有其它银行推出此类产品，“政采贷”产品介绍专栏也将及时更新。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以自行对比或咨询，并可以通过天津市政府采购网中公示的“中征应收账款融资服务平台”链接或中征平台官方网址（https://www.crcrfsp.com/index.do）向银行提交融资申请。

【特别提示】“政采贷”业务坚持“政府引导、市场运作、企业自愿、风险自担”的原则，供应商自愿申请“政采贷”业务并自由选择商业银行，任何单位和个人不得干预或限制。

**政府采购支持中小企业政策提示函**

【政策概述】促进中小企业发展是政府采购法定的政策功能。在政府采购活动中，应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

【支持对象】以下对象可享受支持政策：1.在境内依法设立，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；2.符合中小企业划分标准的**个体工商户**。

【支持情形】在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受支持政策：

（一）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**；

（二）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；

（三）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。

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。

【注意事项】

1.中小企业参加政府采购活动，应当出具规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

2.中小企业应当对声明函的内容的真实性负责。声明内容如有不实，则构成提供虚假材料谋取中标、成交的情形，需承担相应的法律责任。

3.政府采购项目的采购意向、采购公告和招标文件（谈判文件、磋商文件等）中，应当明确本项目执行支持中小企业的具体措施，如预留份额、评审优惠（应当明确具体优惠比例）或者优先采购等。

【政策目录】

1.《中华人民共和国政府采购法》第九条

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条

3. 财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）

4. 财政部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）

5.天津市财政局 天津市工业和信息化局关于贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（津财采〔2021〕12号）

6.市财政局 市发展改革委 市住房城乡建设委 市交通运输委 市水务局 市政务服务办关于进一步贯彻落实政府采购支持中小企业政策的通知（津财采〔2022〕11号）

**诚信参与政府采购活动提示函**

近年来，我市财政部门查处的政府采购供应商违法行为中，提供虚假材料谋取中标、成交的占95%以上，严重扰乱了政府采购市场秩序，损害了政府采购营商环境。

诚实信用是市场经济的基本要求，也是政府采购法确立的基本原则之一，政府采购供应商等当事人均应严格遵循。供应商对其投标文件的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括本单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。被查实存在提供虚假材料谋取中标、成交的，将被依法予以行政处罚，并将在信用中国、中国政府采购网、天津市政府采购网等网站公示其失信记录，实施联合惩戒。

经梳理，供应商提供的虚假材料主要涉及业绩合同、发票、认证证书、特种作业操作证、社保缴费证明、学历学位证书、建造师执业资格证书、健康证等。供应商在编制投标文件时，可通过国家税务总局全国增值税发票查验平台、国家认证认可监督管理委员会网站、应急管理部特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、中国建造师网、学信网**等**官方查询渠道对投标文件中相关材料的真实性予以审查，对无法确认真实性的材料，不要作为投标、响应材料提交。

一旦被查实存在提供虚假材料的，供应商的以下陈述申辩意见一般不予采信：

1.虚假材料为员工个人或第三方单位提供，供应商并不知情；

2.虚假材料并非评审因素或属于多提供，而并不影响评审结果；

3.供应商并未中标，没有产生危害后果；

4.工作人员疏忽大意，错放相关材料；

5.已查验材料原件或通过非官方渠道扫码、在线查询等，尽到了审查义务。

**法律责任：**《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款

供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的。

第二部分 磋商项目要求

一、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、工具耗材费用、办公费、企业利润及税金等为完成磋商文件规定的一切工作所需的全部费用。

3. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由磋商小组在评分中予以考虑。

4. 验收相关费用由投标人负责。

（二）时间、地点要求：

1. 服务期：合同规定的服务起始之日起1年的服务期，签订合同之日起7日内服务人员进场（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：天津市河西区平江道60号（特殊情况以合同为准）。

（三）供应商须整包进行磋商，不得拆包分项磋商。

（四）磋商有效期：本项目磋商有效期为60天。

（五）付款方式

按季度付款，经考核后，每季度次月15日前支付上一季度服务费（特殊情况以合同为准）。

（六）磋商保证金及履约保证金：本项目不收取磋商保证金及履约保证金。

（七）验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

验收时，采购人通过查询发证机关官网、核对原件、向相关第三方核实等方式对成交供应商相关专业人员证书予以查验，若发现提供虚假材料的，采购人保留终止采购合同，并追求其违约责任的权利。

二、技术要求

（一）具体需求详见本部分项目需求书。

★（二）投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。

★（三）投标人须承诺一旦获得成交，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

★（四）投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时，向采购人提供上述人员相关资质证书原件（以及发证机关官网查询结果）和缴纳社会保险证明等相关资料。

三、评审因素及评标标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）报价超过采购预算的，响应无效，未超过采购预算的报价按以下公式进行计算。  （2）价格得分=（评标基准价/报价）×10  注：满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（60分） | | | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业管理服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。  A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、物业服务内容。  B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。  每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，提供证书扫描件。  具备1个证书得2分，最高6分 | 6 |
| 3 | 派驻项目经理评价 | 投入的项目经理为投标单位正式员工，提供项目经理姓名、递交响应文件截止日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大专或以上学历的：2分，其他：0分；  （2）提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备五年或以上面向公众开放的公共场所物业管理经验的：2分，其他：0分；  （3）提供项目经理身份证扫描件，该项目经理年龄在50周岁或以下的：1分，其他：0分； | 5 |
| 4 | 派驻项目助理评价 | 投入的项目助理为投标单位正式员工，提供项目助理姓名、递交响应文件截止日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目助理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）提供项目助理毕业证书扫描件，该项目助理具有大专或以上学历的：1分，其他：0分；  （2）提供项目助理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目助理具备三年或以上面向公众开放的公共场所物业管理经验的：1分，其他：0分；  （3）提供项目助理身份证扫描件，该项目助理年龄在50周岁或以下的：1分，其他：0分； | 3 |
| 5 | 派驻服务人员评价 | （1）保洁领班：提供天津市病媒生物防制培训证书扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （2）保洁领班：提供上述人员（已提供（1）项合格证书扫描件的）递交响应文件截止日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多1分；  （3）消防监控值班员：提供职业资格证书（构（建）筑物消防员或消防设施操作员）（四级/中级工或以上）扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多4分；  （4）消防监控值班员：提供上述人员（已提供（3）项合格证书扫描件的）递交响应文件截止日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多4分；  （5）变电站值守运行工：提供特种作业操作证（高压电工作业）扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多4分；  （6）变电站值守运行工：提供上述人员（已提供（5）项合格证书扫描件的）递交响应文件截止日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多4分；  （7）换热站值守运行工：提供特种作业操作证（制冷与空调作业）扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多4分；  （8）换热站值守运行工：提供上述人员（已提供（7）项合格证书扫描件的）递交响应文件截止日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多4分；  （9）综合维修工：提供特种作业操作证（低压电工作业）证扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （10）综合维修工：提供特种设备作业人员证书（电梯安全管理）证扫描件且满足磋商文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （11）综合维修工：提供上述人员（已提供（9）或（10）项合格证书扫描件的）递交响应文件截止日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得1分，最多2分（若（9）、（10）项持证人员为同一人，此项可重复计分）； | 30 |
| 6 | 人员培训方案 | 人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。  每提供上述1项内容的得0.5分，最多3分。 | 3 |
| 7 | 保洁耗材评价 | 提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的CMA检测报告扫描件，每个合格的扫描件得0.5分，最多1分。 | 1 |
| 8 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足竞争性磋商文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：2分，其他0分。 | 2 |
| 第三部分 主观分（30分） | | | 分值 |
| 1 | 人员、岗位配置方案评价 | 至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案  满足项目需求书要求，无瑕疵：3分；  方案内容存在1处瑕疵：2分；  方案内容存在2处瑕疵：1分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 2 | 针对本项目特点的专业化管理方案评价 | 至少包含针对本项目的保洁、秩序维护、设备维护方案  满足项目需求书要求，无瑕疵：6分；  方案内容存在1处瑕疵：4分；  方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 3 | 对项目重点、难点的理解评价 | 至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案  满足项目需求书要求，无瑕疵：6分；  重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；  重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；  未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 4 | 进驻和接管方案评价 | 至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。  满足项目需求书要求，无瑕疵：3分；  方案内容存在1处瑕疵：2分；  方案内容存在2处瑕疵：1分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 5 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。  满足项目需求书要求，无瑕疵：3分；  方案内容存在1处瑕疵：2分；  方案内容存在2处瑕疵：1分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 6 | 人员保密管理方案评价 | 至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。  满足项目需求书要求，无瑕疵：3分；  方案内容存在1处瑕疵：2分；  方案内容存在2处瑕疵：1分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；  （本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 7 | 人员稳定性方案评价 | 至少包含服务期内保证人员更换率不得超过项目需求书要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施  满足项目需求书要求，无瑕疵：3分；  方案内容存在1处瑕疵：2分；  方案内容存在2处瑕疵：1分；  未提供方案或不满足项目需求书要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 8 | 价格测算方案评价 | 价格测算方案评价，根据响应文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在响应文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定  价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分；  内容存在1处瑕疵：2分；  内容存在2处瑕疵：1分；  未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。  本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种 | 3 |
| 合计 | | | 100 |

**项目需求书**

**一、项目背景**

天津美术馆位于天津市河西区平江道天津文化中心内，项目总建筑面积3.65万平方米，本项目地上4层，地下1层，建筑高度29.70米。美术馆馆藏以学术性馆藏展览，外加大量临时性展览。同时美术馆还是天津市文化艺术教育基地。

项目总建筑面积3.65万平方米，本项目地上4层，地下1层，建筑高度29.70米。

美术馆馆藏以学术性馆藏展览，外加大量临时性展览。同时美术馆还是天津市文化艺术教育基地。

1、功能分区

| 美术馆各层功能区域面积清单 | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 名称 | 面积（平米） | 位置 | 名称 | 面积（平米） |
| B1 | 藏品库1 | 437.4 | F1 | 特殊展厅 | 800 |
| 藏品库2 | 261.225 | 中厅 | 1296 |
| 藏品库3 | 291.6 | 前厅 | 573.48 |
| 临时库区 | 416.34 | 开幕式大厅 | 518.4 |
| 储藏室 | 65.325 | 开放办公区 | 829.44 |
| 储藏室 | 30.015 | 儿童活动区 | 174.96 |
| 储藏室 | 101.52 | 会议室 | 206.55 |
| 库房管理区 | 57.12 | 贵宾室 | 87.48 |
| 摄影室 | 96 | 1号电梯厅 | 56 |
| F3 | 中厅平台 | 258.4 | 2号电梯厅 | 103.68 |
| 备展厅 | 262.44 | 3号电梯厅 | 12 |
| 2号电梯厅 | 35.811 | 多功能活动室 | 80 |
| 西方艺术展厅 | 3983.04 | F2 | 主展厅、多功能展厅 | 2209 |
| 1号电梯厅 | 56 | 公共大厅 | 480 |
| 2号电梯厅 | 35 | 休息等待区 | 140 |
| 3号电梯厅 | 12 | 雕塑展示区 | 165.24 |
| F4 | 中厅平台 | 258.4 | 中庭平台 | 320 |
| 阅览室 | 615.6 | 培训、幼儿活动区 | 380 |
| 制作修复室 | 615.6 | 研讨室 | 306 |
| 津派展厅 | 2578 |  | |
| 多功能美术展厅 | 648 |  | |
| 1号电梯厅 | 56 |  | |
| 2号电梯厅 | 24 |  |  | |
| 3号电梯厅 | 12 |  |  | |

2、配套情况说明

1）配套设施设备概要

A.供配电系统：项目采用市网双电源供电，两路10KV双电源供电。

B.本工程电子信息系统雷电防护等级为A级。在屋顶设避雷带作为防雷接闪器。在变电室、楼层、弱电机房内等重要房间配备SPD防雷接地系统。

C.电梯：项目共设直梯5部，其中3号二部为无机房消防电梯；运行区间为负一层至4层；2号二部为无机房对开载客电梯。梯运行区间为一层至4层；1号梯为液压消防载货电梯。运行区间为负一层至4层。

D.智能化：负一层弱电机房包含综合控制台、设备区域等。可对照明控制系统、一卡通管理系统、建筑设备监控等综合性楼控系统进行控制。

E.空调：地下一层设置制冷换热站为空调系统提供冷热源，空调季节一次水来自室外管网，过度季节由设置在室外的风冷机为恒湿恒温房间提供冷热源。

F.给排水：地下一层至地上二层为低区系统，由市政管网供水；三层至四层为高区系统由地下一层给水泵房变频调速供水设备供给。

2）共用卫生间数量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 位置 | 男女卫生间 | 残疾人卫生间（内部） |
| B1 | 1 |  |
| F1 | 3 | 2 |
| F2 | 2 | 2 |
| F3 | 1 |  |
| F4 | 1 |  |

本项目属于物业管理行业。

**二、人员及岗位要求**

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1 | 常驻本项目物业服务现场，五年或以上面向公众开放的公共场所物业管理经验，大专或以上学历，年龄50周岁或以下。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 2 | 经理助理（主管） | 1 | 三年或以上面向公众开放的公共场所物业管理经验，大专或学历，年龄50周岁或以下。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 3 | 保洁领班 | 1 | 应具备相关专业知识并有管理同类型或公建项目经验，三年或以上非住宅物业管理或保洁管理经验，高中或以上学历，女性年龄49周岁或以下或男性55周岁或以下，身体健康。  ★持天津市病媒生物防制培训证书上岗。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 4 | 园艺养护员 | 1 | 男性63周岁或以下、女性年龄55周岁或以下，高中以上学历，掌握一般绿植养护专业知识。 | 是 | 每日8小时  每周5日 |
| 5 | 楼层公区保洁员  （含卫生间保洁） | 20 | 男性63周岁或以下、女性年龄58周岁或以下，高中上或学历，向公众开放的公共场所物业2年以上保洁工作经验 | 是 | 每日8小时  每周5日 |
| 6 | 外围保洁员 | 1 | 男性63周岁或以下、女性年龄58周岁或以下，高中或以上学历，向公众开放的公共场所物业2年以上工作经验 | 是 | 每日8小时  每周5日 |
| 7 | 展厅安全巡视员 | 19 | 男性60周岁或以下、女性55周岁或以下，高中或以上学历，体貌端正。有向公众开放的公共场所物业2年以上类似工作经验。 | 最多接受17名退休人员 | 每日8小时每周5日 |
| 8 | 票务人员 | 2 | 45周岁或以下、身高160cm以上、高中或以上学历的女性，体貌端正。2年以上类似工作经验。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 9 | 消防监控值班员 | 8 | 男性，年龄59周岁或以下，中技学历或高中以上学历，具二年或以上同岗位实际工作经验，熟练使用各种消防设备，熟悉物业消防日常工作操作流程，有消防监控使用管理经验，熟悉消防专业知识，具良好服务意识，有敬业、刻苦精神。  ★均持职业资格证书（构（建）筑物消防员或消防设施操作员）上岗，至少4人持有职业资格证书（构（建）筑物消防员或消防设施操作员）（四级/中级工或以上）证书上岗。 | 否 | 24小时值守  四班三运转 |
| 10 | 变电站值守运行工 | 8 | 男性，年龄59周岁或以下，要求具有高中或以上学历，2年以上工作经验。  ★持特种作业操作证（高压电工作业）上岗。 | 否 | 24小时值守  四班三运转 |
| 10 | 换热站值守运行工 | 8 | 男性，年59周岁或以下，具有高中或以上学历，2年或以上工作经验。  ★持特种作业操作证（制冷与空调作业）上岗。 | 否 | 24小时值守  四班三运转 |
| 11 | 综合维修工 | 4 | 男性，年龄59周岁或以下，要求具有高中以上学历，2年以上工作经验。  ★至少2人持有特种作业操作证（低压电工作业）证，至少1人持特种设备作业人员证书（电梯安全管理），接受兼持。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 12 | 水暖维修工 | 2 | 男性，年龄59周岁或以，要求具有高中或以上学历，2年以上工作经验。 | 否 | 每日8小时  每周5日 |
| 合计人数 | | 76 | | | |

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，成交供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得成交资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效响应处理。

**三、具体工作内容、职责及服务标准**

（一）总体要求

1.成交供应商应依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，分项服务符合相应的标准、规范。成交供应商当月初次违反本合同，未能达到约定的管理目标，采购人有权要求成交供应商在10 日内整改。逾期未整改或整改后仍未达到本合同所约定服务标准的；当月再次出现未达到本合同所约定服务标准的，甲方有权扣除当月物业管理费用的1%-3%作为违约责任金。

2.成交供应商应建立本项目现场服务人员名册，服务期间向采购人提供服务人员简历（简历应包括相关人员以往工作经历），提供相关岗位证书复印件在采购人备档并及时更新。

3.物业服务人员未满足持证上岗要求的，按违规处理并酌情扣除部分物业管理费。成交供应商低于合同所规定的编制人员数量的，按空岗处理，扣除空岗人员每月每人2000-3000元违约金，由于物业人员变动5日内未补齐人员的扣除当月物业管理费每人每天500元违约金，超出10天未补齐人员的按空岗处理并扣除每月每人2000-3000元违约金。

4.为保证美术馆消防安全，消防监控人员不得睡岗脱岗，采购人将定期不定期的进行抽查，如发现有睡岗脱岗现象，视情节严重，采购人有权扣除当月物业管理费用的1%-3%，并有权要求成交供应商更换值班人员。

5.物业工作人员要求身体健康，无不良治安记录或刑事处理人员。

6.投标人现场工作人员应确保服装工种分类、统一着装佩戴胸牌上岗。

7.投标人员工的调岗、辞退必须征得馆方同意后方可调整（特别是各岗位主管、展厅安全巡视员、设备值守运行工等）。采购人有权对严重违纪或不胜任本岗工作的物业员工进行调岗或辞退。

8.美术馆系大型对外开放文化场馆，全年无休，投标单位应保障本馆对外服务窗口质量，须书面承诺开放日每天不少于50人在岗，以保证对外开放期间的展品安全和物业服务质量。

9.为保证美术馆对外窗口的形象性，采购人每年12月份对本项目物业管理团队整体服务质量进行综合考核，满意度应在95%以上，未达标投标人承诺调整或更换本项目服务管理团队。

10.成交供应商应根据项目具体实际情况调整人员及作业的具体时间，并且在采购人有重大活动、大型展览或重要接待期间不应附带任何条件并提供人员支持，成交供应商应具有一定机动服务人员，能及时配合完成馆里交办各项临时性工作。

11.每年秋季对楼体外檐、楼内整体玻璃幕墙、石材墙面清洁一次。如未完成扣除物业合同总金额3%。清洁面积大约为楼梯外檐2万平方米，楼内玻璃幕墙5000平方米。此作业的操作人员应具有《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》，如果成交供应商不具备此证，此作业可委托第三方具备资质的单位完成。

12.投标人对人员设岗安排计划，所用辅料包括洗涤液等日用耗材的品牌和标准及不同季节服装样式、颜色等在投标文件中做出书面说明。

13.成交供应商在成交后应提供本项目配套设备设施日常管理、运行、维护措施及检查标准等。成交后根据本项目的具体实际情况制定突发异常情况处置预案。

14.成交供应商应严格遵守馆方的各项要求。

（二）总体服务内容

1.房屋本体建筑室内、室外设备设施及配套设备设施日常巡查、设备机房，年、月、季度的设备设施维修保养等，包含各类消防设备设施的日常巡查、养护管理。

2.房屋本体建筑内、屋面卫生(包括屋面天窗采光玻璃、玻璃幕墙、屋顶玻璃护栏)；展厅、展柜、临时展厅、经营区域、办公区域等卫生保洁；馆内绿植养护；一切属物业职责范畴内的服务内容工作等。

3.涉及观众对物业服务方面投诉的处理、日常会议服务、包裹寄存、票务中心服务、电梯观众引导等工作。

4.设专人负责大型展览、重要接待任务和配合工作。协助馆方进行临时性展览展品的搬运、卫生、灯光调试、布展等辅助工作。无条件完成馆方交办的各项临时性工作及日常综合保障服务工作等。

5.其它属于物业职责范畴内的服务性工作。

（三）总体管理目标

1. 客户综合满意度：95%以上。

2. 投诉处理及时率：100%。

3. 房屋建筑主体完好率：100%。

4. 公共配套设施设备完好率：98%以上。

5. 消防系统完好率100%。

6. 保洁达标率：100%。

7. 无因物业管理不善造成的安全责任事故。

（四）具体岗位职责

1. 项目经理

（1）主持项目整体工作，贯彻公司项目经理负责制的管理体制和层级管理原则，决定美术馆项目服务中心组织机构的设置及其职权与相互关系。

（2）决定主管以下员工的录用、考核、奖罚、晋升及人事变动。

（3）组织编制项目年/月度工作计划并组织实施，审批各职能部门的年/月度工作计划，并指导、监督其实施。

（4）审批项目处预算，控制管理资金使用、费用开支、成本消耗、提高管理的经济效益。

（5）定期召开管理例会，听取工作汇报，及时处理职能部门反映的各种问题，协调各部门的工作关系，以利于各项工作的开展。

（6）与采购人领导保持良好的沟通，听取各项合理化建议，不断完善项目管理。

（7）根据公司的总体安排组织制定项目管理处员工内部管理制度，合理分配劳动报酬，调动员工积极性。

（8）负责组织完成采购人交办的其它工作。

2. 经理助理（主管）

（1）协助项目经理做好日常项目管理工作。工作范围包括：工程管理、展厅管理、人事行政管理，库房管理及内业资料管理。

（2）负责项目接报修记录派工及投诉处理工作。

（3）负责低值易耗办公用品的发放、使用登记和离职时的缴回。

（4）负责各类办公用品仓库保管，每月清点，年终盘存统计，做到入库有验收、出库有手续，保证帐实 相符。

（5）按标准定额，做好添购办公用品的计划编制和申购手续工作，做到既不脱档又是不长期积存。

（6）负责下班时对整个办公区的巡视，查看门窗、各类用电器电源等的关闭情况并做记录。

（7）完成项目经理临时交办的其他任务。

3. 展厅安全巡视员

（1）坚守工作岗位，不得擅自脱岗，严格遵守各项规章制度，服从管理。

（2）担负基本陈列及各类临时展览的指引工作，敬岗爱业，接待观众热情耐心。

（3）要维持展厅内安静、整洁环境及时劝阻使用闪光灯拍照、大声喧哗、吃零食，吸烟、随地吐痰或乱扔垃圾等各种不良行为。

（4）对展厅内发现的诸如：洒水、纸屑、展柜橱窗污渍等情况及时呼叫保洁人员予以清理。

（5）对发现有身体不适及突发病患人员应及时通知项目经理并协助维持现场秩序。

（6）虚心听取观众意见，认真解答观众提问，出色完成本职工作。

（7）加强自身道德修养，虚心好学，努力钻研业务，承担讲解词、普及性读物以及其他资料的编写工作及志愿者的培训、管理工作。

（8）语言规范。使用普通话接待观众，使用文明礼貌用语，说话得体，语言亲切。

（9）态度规范。接待观众耐心周到，实行微笑服务。对有残疾智障的观众主动帮助，给予特别关照。听取观众批评意见时，态度诚恳，虚心接受。

（10）仪表规范。着装整洁，朴实大方。仪表端庄、自然，举止文明，精神饱满。

（11）负责收集、整理、反馈观众留言、意见及建议，并存档。

（12）负责展壁的搭建。

（13）负责辅助性布展工作中的灯光调试工作。

（14）负责布展工作，展览作品的搬运、拆箱、摆位、悬挂、装车、卸车等。

4. 票务人员

（1）坚守工作岗位，不得擅自脱岗，严格遵守各项规章制度，服从管理。

（2）实行微笑服务，使用文明礼貌用语，说话得体，语言亲切，耐心解答观众提出的问题。

（3）每日做好门票领取及结存记录并于闭馆后上报物业办公室进行登记。

（4）严格遵照馆方要求做好门票发放流程，并根据参观流量做好门票发放的技术调控工作。

（5）每日闭馆后清理票房内环境卫生，每日对场馆出入区域进行消杀。

（6）指导保洁人员定期对馆内公共区域进行消杀。

5. 设备值守运行工（换热站值班员）

（1）坚持“安全第一、预防为主”的方针，严格执行安全作业规程，运行操作规程及各项规章制度，持证上岗。

（2）严格遵守劳动纪律，坚守工作岗位，不得擅自脱岗。

（3）认真填写运行和交接记录，按时抄表，密切关注设备运转，工作压力及温度的变化，若有异常及时向有关部门汇报并采取相应措施处理。

（4）做好设备的定期和日常保养工作，搞好站内的清洁卫生工作。

（5）站内严禁存放易燃易爆物品，消防器材定期检查，保持完好，闲杂人员不得入内，做好安全防范工作。

（6）发现隐患及时消除，较重大的隐患暂不能消除的要及时汇报并做好记录。

6. 设备值守运行工（电站值班员）

（1）熟悉《电力法》和电力系统《安全工作规程》，遵守规章制度。

（2）认真执行交接班制度，交班人员在未进行接班签字程序之前不能离开工作岗位。交接班时遇有操作或事故处理，由接班人员协助交班人员共同处理后方能进行交接班。

（3）认真执行设备巡视制度，随时注意负荷及主变温度变化情况并进行纵横比较，以便及时发现问题。每天定期对设备进行接班，高峰、夜间巡视，临时增加特殊情况下的特殊巡视。设备巡视情况须详细记入运行记录薄。

（4）向领导汇报并作好详细记录。

（5）认真执行“双票”制度，遇有操作必认真填写操作票，并先在模拟图板上核对一次，无误后才能进行现场操作。有检修工作时必须认真执行工作票制度，并做好安全措施以保证机修人员人身安全。

（6）认真执行运行维护制度：监视直流电池的端电压及充放电情况，定期对电池进行全面测量。保持工作场地及设备的干净整洁，阻止与工作无关人员进入工作场地。

（7）图纸归档管理，安全工具、钥匙按位移交。

（8）配合电业局每月对表计的抄录工作并做好存档记录，为公司的核算工作提供必要数据。

7. 设备值守运行工（消防监控室值班人员）

（1）遵守消防监控室的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对各种消防监控室设备进行实时监控和操作，不得擅离职守。

（2）24小时值守，不得脱岗睡岗。

（3）熟悉和掌握消防监控设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种系统。

（4）负责对消防监控设施进行每日检查，认真记录各种控制器的运行情况，并填写《消防监控室值班记录表》、《消防设备检查记录表》，做好移交班工作。

（5）掌握和了解消防监控设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防设施故障处理记录表》。

（6）对消防监控室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用或擅自拆除、停用消防设施，保证设备正常运行。

（7）经常向单位负责人报告建筑消防的运行情况，协助有关领导做好防火、灭火工作。

（8）熟练掌握本单位《消防应急处理预案》，火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

（9）积极学习贯彻消防法律法规、遵守消防安全管理制度，以高度的责任感去完成各项技术工作和日常管理工作。

（10）完成领导交办的临时性工作。

8. 专业维修技工

（1）强电、弱电、水暖维修技工必须熟练掌握本专业各类设备设施操作、维修及日常保养规程。

（2）每日按时到岗，更换工服，清点工具，须在十五分钟内做好一切准备工作。

（3）接到维修通知后，必须携带必要工具及检测设备并于十分钟内到达现场处理，服从工作安排。

（4）处理各类设备设施故障须及时、准确并保证人身及设备安全，工作完毕须认真清理现场。并将处理结果报告综合维修工程师。

（5）维修操作必须严格执行操作规程，穿戴好安全防护用具，不得违章操作，不得疏忽大意。

（6）维修人员工作完毕后，须立即回到指定地点休息待命，除工需要外，不得在管内范围内走动，不得进入任何不应进入区域。

（7）维修人员不得在美术馆范围内高声喧哗，随地吐痰，乱扔扔废弃物及吸烟。

（8）负责本项目各种类型，各种质料的台、椅、桌、凳、沙发等家具的小修及馆方委派的零修、碎修。

（9）负责项目各种广告牌指示牌、水牌、木装饰品、门、柜、架、窗的修理等工作。

（10）负责本项目其它小型装饰设施及用品的修补，更新和配制工作。

（11）做好工作日记及工作日报表。

（12）协助馆方负责本项目建筑内，外部的新建，改建及维修工作。

（13）负责对本项目土建部分的巡检工作。

（14）使用及管理好土建工作器械，工具，注意延长其使用寿命。

（15）负责本项目自办各种活动所用道具，背板等物件的制作及安装。

（16）协助馆方负责所有瓷砖、地砖、大理石、瓷片、贴面的维修保养及更新。

（17）定期巡回检查所管辖范围设施完好状况，遇到零修活及时修理，接到报修单，迅速维修，遇到重大问题，及时请示汇报。

（18）严格遵守操作规程，正确使用各种机具，对各类机具设备和自用工具做到勤保养和妥善保管，维修材料不得乱扔乱放，严格控制检修材料的使用。

10. 保洁领班

（1）执行项目经理下达的各项工作任务，并尽快组织人员完成。

（2）对员工每天的工作，并进行有目的的检查。

（3）做好每月的工作计划，并对重点工作进行跟踪落实。

（4）对员工进行定期的培训，使其业务水平不断提高。

（5）对保洁耗材的使用进行把控，节约使用。

（6）检查员工的仪容仪表及当日当班表现。

（7）处理员工工作中出现的问题。

（8）完成采购人交办的临时性工作。

11. 园艺养护员

（1）负责馆内绿植花卉的日常养护工作。包括：绿植、花盆、套盆、缸、托盘、花架及其它相关配套物品的管理。

（2）严格遵照日常养护标准进行日常养护，生长健壮、不萎蔫、株形匀称、形状美观；无干枝、枯叶；无任何病虫害，叶面有光泽、颜色鲜艳、有质感。

（3）绿植花卉叶面、叶茎干净无尘土、无水渍、污渍。

（4）花盆上边、外面、花架全部可视、可触部位干净无尘土、无水渍、污渍。

（5）托盘（内）无积水，可视、可触部位无尘土、无污渍、水渍。

（6）花卉绿植周边养护作业后，无水迹、污渍、无废弃物，达到原状标准。

（7）花架不存在不牢固、可晃动现象，无裂痕；花盆套盆、套缸，不存在有破损、裂痕现象。

（8）异型花盆、花架应将最有观赏价值一面照向客人。同一区域内有同样的多个异型花盆、花架时，朝向应一致。

12. 保洁员（包含楼层公区保洁员、外围保洁员）

（1）保洁员根据行政后勤部制度的工作时间进行日常保洁工作。

（2）负责办公区过道、电梯内、电梯间、茶水间等公共场所卫生的清扫，保持所有公共场所的卫生整洁、地面干净、无尘土、无卫生死角。

（3）负责会议室、贵宾厅会前、会后的清扫、整理工作。

（4）保持公共场所楼梯扶手，窗台表面无灰尘，光洁明亮，做到每天擦两遍，保持环境美观。

（5）保持所有公共场所玻璃窗在视线内无灰尘、蜘蛛网、印痕，每周擦一遍以上。

（6）洗手池内无皂迹、无污点,无污垢，做到经常擦拭，保持表面光亮、整洁。

（7）墙面天花板卫生，整洁美观，无蜘蛛网、灰尘、印痕、脱皮、污迹，做到每周至少清扫一遍。

（8）所有公共场所痰盂位置设置合理、数量充足、无外溢现象，表面干净无污迹，做到每天擦洗痰盂两遍。

（9）垃圾箱位置设置合理、数量充足，无外溢现象，表面干净无污迹，每天清理两次。

（10）负责清扫大楼的公共卫生间内卫生及墙面、地面卫生、蜘蛛网、污物，每天上、下午各清扫一次以上。做到清洁无异味，地面干净无污迹、积水、纸屑，保证墙面瓷砖光亮，无水印、无污迹。

（11）负责管理清扫工具、清运工具，按时清倒垃圾桶内的垃圾。

（12）负责楼内卫生，保持室内过道楼梯无烟头、垃圾及杂物，每天认真打扫每个会议室，保持干净。

（13）保洁员请假应事前向领班申请，获准后才予以离开。

（四）日常物业管理服务要求及管理目标

| 序号 | 服务项目 | 服务要求 | 管理目标 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 房  屋  本  体  及  配  套  设  施  设  备 | 1、楼内巡查范围：楼宇外观、屋面防雷设施、室外给水、排水井，室外景观照明设施，室内高低压变电室、各楼层配电间、UPS室、制冷换热机房、各楼层空调机房、吊顶空调、顶棚管线节门等、卫生间、楼道通道设施、生活泵房、给排水管线设施、阀门、照明等，包含屋顶管线夹层设备，要求各设备间标注责任区负责人、管理措施范围等，必须保证各项设备、设施运转正常。 | 发现问题及时汇报解决，保证各项设备设施正常完好无损坏，房屋主体及室内、外各种设备、设施完好率达到100% |
| 2、及时完成各项突发维修任务及馆内交办各项临时性工作，小修不超4小时（修灯、换水节门、电磁阀、换电机皮带等）中修不超8小时、大修应在48小时内。 | 按时完成采购人交办各项工作，合格率100%，维修材料由采购人提供 |
| 3、建立相应的设备设施维修档案，资料齐全，管理完善，每日有设备运行记录，巡检记录、维修记录。 | 由物业公司准备各种记录、报表，设备运行记录、档案存放正规、保存完好、便于检索 。 |
| 4、制定房屋本体及相关配套设施设备的日常维修养护计划及实施细则，包括供配电系统、照明系统、给排水系统、中央空调系统、能耗统计及年、季度、月维修养护计划等。 | 计划合理、按计划要求落实到位，各系统运行正常，设备、设施完好率达到100% |
| 5、变电室、制冷机房等设备间的24小时运行值守，按工作要求配齐上岗人员持证上岗完成各项工作 | 专人负责，持《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》上岗，按工作要求配齐上岗人员完成各项工作，严格遵守值班制度，持证上岗率100%。 |
| 6、设备运行必须遵守各项《设备安全操作规程》，完善安全技术措施，提高设备运行效率。必须遵守馆方制定的各项规章制度及各项设备运行规定 | 全年无重大设施设备安全故障发生，遵守馆方制定各项规章制度及工作流程要求 |
| 7、与维保单位的定期沟通，监督其有效落实维保合同的全部内容及实效性 | 按维保合同约定对设备进行专业维修保养工作 |
| 8、强调对设施设备的节能降耗管理，按馆方提出节能方案要求实施，做好能耗统计、记录、抄写工作。 | 制定节能降耗措施，全面开展节能工作，做好能耗统计工作。 |
|  | 9、按规定要求对设施设备巡查，发现异常情况及时汇报与处理，空调、变电、维修巡查需有详细现场记录便于掌控设备设施完好情况，准确率100%。 | 及时发现并采取措施，重大事件报告不超过5分钟，普通事件报告不超过6小时，全程处理跟踪率100%。 |
| 10、物业工程技术人员必须持证上岗，上岗人员必须经过岗前培训，考试合格后方可持证上岗；设备人员变动时须经馆方同意后方可实行，新到岗位人员必须熟悉本岗所负责设备设施内容，经5天岗位培训考试合格后方可上岗，试用期15天。 | 高压变电室人员必须持和高压作业证上岗、空调运行人员持空调运行证上岗、维修人员持低压作业证和电梯安全管理员证上岗、消防值班人员至少4人持《职业资格证书（构（建）筑物消防员或消防设施操作员）》四级/中级工证书上岗，其余人员持《职业资格证书（构（建）筑物消防员或消防设施操作员）》五级/初级工证书上岗证上岗。 |
| 2 | 环  境  卫  生 | 1、对生活垃圾定时收集，分类存放，并统一放在馆方指定的垃圾中转站 | 日产日清，专人清理，专人堆放 |
| 2、对物业管辖范围的本体建筑内、公共地面、墙面、幕墙玻璃、屋面采光玻璃、走廊、电梯、文物库区、食堂、经营区域等定期的清洁 | 做到管理区域全方位保洁，每年2次清洗室外玻璃护栏、屋面采光玻璃及屋面卫生，要求整体保洁率100% |
| 3、楼内所有公共区域内附属设施 (报警器、门禁器、门窗开关、插座、开关、消防箱、空调风口等)的定期擦拭。 | 按日、周、月、季节进行擦拭 |
| 4、直梯电梯轿厢、门，（扶梯箱壁、玻璃、扶手、踏板等）的卫生清扫。 | 按日进行清洁，直梯轿箱内无异味，箱壁及门面无手印或划痕，扶梯无明显灰尘、胶质物，定期用不锈钢光亮剂进行维护 |
| 5、清洁垃圾箱身，箱内脏物 | 每日定时擦拭，桶内垃圾不超过桶体的1/2 |
| 6、办公区域、贵宾厅、会议室、大厅的卫生工作 | 每日保洁一次，定人定点巡查，随脏随擦 |
| 7、报告厅、文物展柜、展台、展柜内侧玻璃，临时展览的卫生 | 根据馆方需要定期清洗 负责对贵宾地毯清洗保洁 |
| 8、阅览室、保卫安防、消防值班室、干部值班及其它区域 | 每周保洁一次，定人定点巡查，随脏随擦 |
| 9、各楼层公共宣传架、楼内绿植、室内外玻璃护拦等 | 按日、周、月进行除尘、擦拭，保洁率100% |
| 10、各层男女卫生间、残卫，地面、墙面、天花板、大便器、小便器、手盆、洗手盆台面、镜子等，应做到无污物、污渍、污染、灰尘。 | 每日清洗四次，工作时间内循环保洁，定人定点巡查，巡查间隔不超过30分钟，有四次保洁定点清扫并有记录便于检查 |
| 11、公共区域玻璃、包括屋面玻璃护栏、屋面天窗采光顶等馆内绿植养护。 | 2米以下玻璃每月彻底清洁一次，其他区域按计划进行清洁。 屋面采光天窗玻璃每年二次清洗 |
| 2 | 12、污雨水、化粪井及卫生间下水管、屋面雨水沟的清污、疏通工作。 | 按照周、月、季、年进行清掏、清理、巡查，遇有情况随时疏通。含屋面雨水沟清污 |
| 13、开放区域、办公区域按照专业技术要求每日清洁。办公区瓷砖地面每半年一次清洁清洗。石材地面洁晶保护工作每半年一次。 | 开放区域、办公区域按照专业技术要求每日清洁。开放区域石材地面洁晶保护工作1年2次，石材洁晶材料由采购人提供。 |
| 14、经营区域卫生专业消毒、灭虫工作 | 按采购人要求定期做好卫生、灭蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁，并做到无滋生源 |
| 15、合同期内免费对楼体外檐、玻璃幕墙、楼内石材墙面。 | 干净无明显污渍（每年秋季一次） |
| 16、员工仪容、仪表 | 服装统一、带牌上岗、礼貌服务，言行规范。 |
| 3 | 展厅巡视 | 1、展厅巡视员巡视展厅，保障展厅物品安全 | 所有文物展厅、临时展厅必须双人在岗值守，确保文物、艺术品安全。 |
| 2、展厅巡视人员对展厅参观人员进行必要的引导：对可疑人员进行必要的监控：负责展厅、公共区域安全保卫巡逻，防火、防盗，消除安全隐患，维护现场安全秩序：开馆期间接待观众时，重点维护好展厅、公共区域的现场安全秩序、对外裸露文物：认真安全检查，预防事故发生。遇客流高峰，及时疏导观众，保证观众参观安全。 | 展厅巡视人员在工作中做到文明礼貌，训练有素，言行规范，认真负责，维护现场安全秩序，保证有序参观（固定展厅8个，每厅至少2人，开馆期间全程值守） |
| 3、闭馆后，及时做好人员的清场管理。 | 日常秩序井然有序，建立良好的公共秩序，清场管理及时到位，做到文明礼貌，言行规范。 |
| 4、日常防火巡查，落实消防安全管理，加强消防宣传防止火灾发生。 | 确保消防施设完好，物业管理失职事故率为零。发现问题和隐患及时报告，突发事件5分钟到达现场。 |
| 5、结合本项目的特点，制定相关的管理制度和防范措施。 | 突发事件建立应急预案，事件发生时迅速得到解决或协助相关主管部门处置突发事件。出现重大隐情能够及时组织观众疏散逃生，杜绝意外事故发生。 |
| 6、礼仪服务、咨询服务 | 执勤过程中，协助馆方做好礼仪与咨询服务，熟悉项目的基本情况及各展区的布展安排，言行举止得体、懂礼节。 |
| 7、重大活动、重要接待，配合组织，临时展览及协调工作。每次展览布展工作中，提供用工不少于4人。 | 不附加任何条件下确保各项工作顺利进行。 |
| 8、工作纪律 | 工作时间不脱岗，睡岗，禁止喝酒、吸烟及与其它违规定行为、遵章守纪。按要求着装带牌上岗。 |
| 9、工作技能 | 熟悉岗位工作规章制度和流程、熟悉设备的操作、熟悉报警系统。发生重大问题会报警会使用消防器。 |
| 10、其他延伸服务（积极完成馆方交办各项临时性工作） | 积极配合馆方的要求完成馆方交办各项临时性工作 |
| 4 | 消防 | 1、熟悉设备功能，进行熟练操作。 | 设备功能100%会使用 |
| 2、及时发现并处理异常情况。 | 24小时监控值守，处理率100% |
| 3、重点部位实施重点监控。 | 24小时监控值守 |
| 4、详细记录当值情况，保存录制资料。 | 随时记录录制资料保存1个月 |
| 1、用火、用电有无违章情况。 | 要做好消防安全预案，物业管理失职造成的事件、事故率为零,消防系统及灭火器年检、更换工作由招标单位另行委托，物业公司予以配合。防火巡视每天两次，并做好记录。 |
| 2、疏散通道、安全出口是否畅通 |
| 3、消防安全标志、安全疏散指示标志是否完好。 |
| 4、应急照明是否完好。 |
| 5、灭火器、消火栓是否在位、完好。 |
| 6、其它消防设施是否在位、完好。 |
| 7、防火卷帘下是否堆放物品。 |
| 8、重点部位的人员是否在岗。 |
| 9、是否有违章关闭消防设施、切断消防电源的。 |
| 24小时消防监控，确保馆内消防安全 | 1、熟悉环境，经常演练，负责扑救初级火情、措施得力，抢救及时，安全防护措施得当；报警、通讯设备完好，消防护具防具齐全，离岗有人代班，不得睡岗；  2、熟练掌握火灾情况下,各设备系统的联动关系,及时规范地进行远程设备系统操作；随时了解各楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行，发现异常情况及时处理；  3、值班期间如遇到异常情况，要及时向有关领导报告，并采取相应措施。做到急事急报、特事特报、大事快报，避免出现瞒报、漏报、错报和迟报等情况，确保一旦发生问题，能做到早报告、早控制、早解决，牢牢把握工作的主动权；  4、监控设备机房整洁，每日除尘，保证设备机房的安全；  5、日志记录清楚详细。 |
| 4 | 临时会议、观众服务 | 1、会务服务、来宾接待服务（含议室、领导办公室、贵宾室等） | 来宾接待、会务服务、卫生保洁等项工作 |
| 2、票务中心接待观众咨询、投诉物业服务质量处理、电梯引导服务等 | 负责票务中心发票、观众咨询、投诉物业服务质量处理，处理及时率100%。 |
| 3、包裹寄存、电梯观众引导服务管理工作 | 票务中心管理、观众包裹寄存的管理观众满意率100% |
| 5 | 综合管理 | 1、制定物业管理的各种规章制度，监督贯彻执行 | 按规定要求完善和执行各种规章制度的落实 |
| 2、完善档案、图纸、维修记录等技术资料的管理工作 | 使管理工作得到支持，使业主更方便、舒适、  安全，随用随查阅，数据图表齐全、准确 |
| 3、制定管理岗位责任目标，强化员工管理，完善各专业管理制度 | 制度健全、执行良好 |
| 4、咨询服务与投诉处理 | 对于有物业投诉的1个工作日内予以回复；对于无效投诉1个工作日内予以回复。接待业主热情，业主有效投诉处理率100% |
| 5、报修服务 | 实行24小时报修和值班制度，急修5分钟内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场，回访率到100%。 |
| 6、物品寄存服务 | 专人负责、分类存放，制度健全 |
| 7、工具及库房管理 | 工具存放合理、整齐、干净，库房各种物资整齐码放，标注数量明晰，出入库记录准确 |
| 8、钥匙管理 | 有独立存放设施、钥匙存放、标注整齐、使用记录清晰、准确 |
| 9、定期向业主调查对服务质量的满意程度，并做好记录，进行分析 | 每年进行二次业主满意度测评，对管理服务中的薄弱环节提出整改方案，适时整改，并将整改方案进行公示，满意率95%以上 |
| 10、定期对质量目标完成情况进行统计，并做好记录 | 每月（季度）一次 ，质量目标完成率100% |
| 11、对每日工作进行计划安排，并认真填写工作日志 | 每日填写 |
| 6 | 员工管理及培训 | 1、员工的配置 | 按照管理方案编制要求（未按要求按违规处理） |
| 2、员工管理 | 管理人员持证上岗率100%，专业技术人员持证上岗率100%。（未按要求按违规处理） |
| 3、员工培训 | 制定日常培训计划，落实好岗前培训（不少于5天）、在岗培训（每月至少培训一次），培训合格率100% |
| 4、员工考核 | 有较为完善的考核制度、责任到人、标准可量化 |

**四、应急服务要求**

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

**五、人员保密要求**

保证物业服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

**六、人员稳定性要求**

在整个服务期内，人员更换率不得超过20%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

**七、进驻和接管要求**

成交（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任物业服务公司，则还需与前任物业公司进行交接，保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**八、费用分割**

1.采购人提供维修专业设备、维修工具、零配件更换、维修耗材和清洁专业设备（详见下表）。

采购人提供使用的设备明细

| 资产名称 | 品牌 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 不锈钢吸尘吸水机 | 洁霸 | 4台 |
| 多功能刷地机 | 超宝 | 2台 |
| 高压水枪 | 九玖 | 1把 |
| 洗地机 | 超宝 | 2台 |

采购人提供使用的工具明细

| 品名 | 单位 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 克丝钳 | 7# | 3把 |
| 尖嘴钳 | 6# | 4把 |
| 斜口钳 | 6# | 4把 |
| 活扳手 | 12\*2 | 4把 |
| 套筒扳手 | 32件套 | 1套 |
| 梅花扳手 | 12件套 | 1套 |
| 内六角扳手 | 9件套 | 1套 |
| 管钳子 | 10吋，14吋，148吋各2把 | 6把 |
| 电工刀 | 不锈钢木柄折叠 | 3把 |
| 螺丝刀 | 大中小一字各2把 | 6把 |
| 螺丝刀 | 大中小各2把十字 | 6把 |
| 手锤 | 1.5磅\*2 | 3把 |
| 试电笔 | 7吋 | 3支 |
| 盒尺 | 5米 | 1把 |
| 单把拉柳枪 | 10吋 | 1把 |
| 玻璃胶枪 | 标准 | 1把 |
| 注油枪 | 250毫升 | 1把 |
| 机油壶 | 250克 | 1个 |
| 开口扳手 | 10件套 | 1套 |
| 钢锯 | 12吋 | 2把 |
| 组锉 | 6吋 | 1套 |
| 组锉 | 8吋 | 2套 |
| 电工工具刀 | 五联皮带工具包 | 3个 |
| 电烙铁 | 30瓦.75瓦各一把 | 2把 |
| 抢光手电 | 大功率探照灯 | 2个 |
| 万用表 | 数学夜光 | 1块 |
| 网线钳 | RJ11 | 1把 |
| 数字钳型表 | 数字夜光 | 1块 |
| 网线测线器 | RJ11 | 1套 |
| 角磨机 | GWS7-100 | 1把 |
| 手电钻 | 两用最大13mm | 1把 |
| 钻头 | 1-14mm | 2套 |
| 十字锤头 |  | 2套 |
| 钢板尺 | 1M | 2个 |
| 直角尺 | 300mm | 1把 |
| 绝缘手套 | 付 | 2 |
| 绝缘靴 | 双 | 2 |
| 封挂式地线 | 套 | 1 |
| 高压验电表 | 支 | 1 |
| 高低压摇表 | 块 | 1 |
| 拉闸杆 | 套 | 1 |
| 万用表 | 块 | 1 |
| 紫外线温度测试仪 | 支 | 1 |
| 警示牌 | 块 | 5 |
| 值班制度 | 套 | 1 |
| 绝缘毯（5mm) | 米 | 66 |
| 工具柜 | 面 | 2 |
| 卡尺 | 150mm | 1把 |
| 布剪刀 |  | 1把 |
| 壁纸刀 |  | 2把 |
| 压线钳 | 多用途 | 1把 |
| 工作腰带 | 95215 | 3个 |
| 接线轴 | 3\*1.5M | 2只 |
| 台虎钳 |  | 1台 |
| 平口钳 |  | 1台 |
| 砂轮机 |  | 1台 |
| 小型吸尘器 |  | 1台 |
| 小型鼓风机 |  | 1台 |
| 对讲机 |  | 1台 |

2. 物业服务人员的服装、物业服务中使用的上表以外的工具、耗材等由成交供应商提供。

3. 楼体外檐石材墙面（约2万平米）、楼内整体玻璃幕墙（5000平米）清洁费用由成交供应商承担（每年一次）。

**十、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准**

按项目需求书的物业服务要求、其他要求和考核标准（具体考核标准在签订合同时商定），每月由采购人，中标供应商组成联合小组，对物业服务质量定期考核，考核后总分必须达到85分（良好）以上，每低1分扣人民币1000元。同时发送整改通知书给中标供应商，中标供应商须在规定期限内整改，如整改后仍不能达到良好以上的，采购人有权扣除管理费，并视情况终止合同。

**物业服务质量标准考核评分规则**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目**  **分项** | | **序号** | | **评估标准** | **发现的问题** | **扣分** | **实际得分** |
| **综**  **合**  **管**  **理**  **服**  **务** | |  | | 本项目员工在工作时间按岗位统一着装，佩戴工牌，仪容整洁，仪表端庄，文明服务，言行举止规范。 |  |  |  |
|  | | 项目需求中要求的各专业操作人员须持有合格的国家认可职业资格上岗证。 |  |  |  |
|  | | 遵守公司制定的《员工手册》，遵守工作纪律，工作期间不得在办公区域大声喧哗或发泄个人不满情绪，不得妨碍现场的工作秩序；上班前和上班期间不得饮酒，不得在工作岗位吸烟。 |  |  |  |
|  | | 不迟到、不早退，不旷工，严格执行请、销假制度，考勤记录规范完整。 |  |  |  |
|  | | 工作时间不得睡岗，未经领导批准不得脱岗、串岗。 |  |  |  |
|  | | 工作时间不得做与工作无关的事情，如：扎堆聊天、在上岗时间用手机和通讯工具长时间聊天者（上网、发微信或短信、浏览信息、聊QQ、播放观看视频、听音乐、收音机等） |  |  |  |
|  | | 物业管理项目建立明确的规章制度、岗位职责，项目全体员工都熟悉并掌握其工作内容和要求。 |  |  |  |
|  | | 项目经理定期组织例会，并有会议记录；定期对员工进行培训、教育，有记录。 |  |  |  |
|  | | 设立服务电话，接听报修电话、投诉电话等有记录。 |  |  |  |
|  | | 物业服务中心接受甲方和使用人对物业管理服务报修、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。 |  |  |  |
|  | | 项目内各类表格、表单填写完整，各岗位均应填写日常工作记录表单或工作日志，项目负责人进行工作检查并签名。按月收集整理，分类装盒存放，管理完善，查阅方便。 |  |  |  |
|  | | 物业项目办公室和各工作区域环境整洁，工具、耗材不乱摆乱放。 |  |  |  |
| **综合管理服务**  **评分细则**  **及合计分值** | | | | **共24分，每项2分。符合的2分，基本符合的1分，每项内发现某一人或某一小项不合格扣0.2分，全部不合格0分。** | |  |  |
| **公**  **共**  **设**  **备**  **设**  **施**  **管**  **理**  **服**  **务** | |  | | 设备设施的各项工作和巡检记录完整，并有当班员工签名，项目负责人签名，无漏填或提前填写。 |  |  |  |
|  | | 设备所在房间保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。 |  |  |  |
|  | | 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。 |  |  |  |
|  | | 专业技术人员和维护人员持证上岗，严格遵守操作规程与保养规范。 |  |  |  |
|  | | 实行报修和值班制度，急修10分钟内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录，回访率100%以上。 |  |  |  |
|  | | 共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患。 |  |  |  |
|  | | 共用建筑区域日常维护良好，有巡检记录。 |  |  |  |
|  | | 有共用设施设备档案（设备台帐）。 |  |  |  |
|  | | 有设施设备的保养计划和记录，由维保单位负责的有维保单位联系电话和维保记录。 |  |  |  |
|  | | 操作人员按照设施设备操作规程及保养规范执行，安全操作，无违规行为。 |  |  |  |
|  | | 建立设备清单，设备清单上所列的内容与实际情况相符。 |  |  |  |
|  | | 设备档案资料清单上所列的内容与实际情况相符。 |  |  |  |
|  | | 各种设备档案资料装订成册、标识清楚。 |  |  |  |
|  | | 各种设备档案资料图纸分类存放、码放整齐、标识清楚、查阅方便。 |  |  |  |
|  | | 无人值守的设备机房建立《设备巡视签到表》。 |  |  |  |
|  | | 建立公共设备设施日常巡检计划，工程部职员熟悉日常巡检路线及其内容。 |  |  |  |
|  | | 有岗位职责并已上墙。 |  |  |  |
|  | | 各种工具码放整齐，工作环境整洁。 |  |  |  |
|  | | 有消防设备设施的巡检记录，消火栓箱玻璃完整、无破损现象，灭火器无过期现象，发现问题及时向甲方汇报并有记录。 |  |  |  |
|  | | 水泵间排水设施通畅、无锈蚀现象且油漆防腐层完好。 |  |  |  |
|  | | 空调机组运行正常、无异常声响。 |  |  |  |
|  | | 空调机组的软连接无霉变、无破损现象，进出压力表、温度表显示正常且完好无损。 |  |  |  |
|  | | 空调新风机组运行正常无异常声响；机组过滤网干净并完好无损。 |  |  |  |
|  | | 空调出风口、回风口无吹哨、无损坏现象。 |  |  |  |
|  | | 空调泵房地面排水通畅、无积水现象。 |  |  |  |
|  | | 冷冻水管路、空调风道的保温层完好无损、无脱落现象。 |  |  |  |
|  | | 电梯运行正常，监督维保单位按维保合同定期检修、保养，检修、保养记录完整。 |  |  |  |
|  | | 公共区域的墙壁、天花、地面无裂缝及损伤。 |  |  |  |
|  | | 天花的涂料层无起皮及脱落现象。 |  |  |  |
|  | | 楼梯踏步、扶手有无损坏、楼梯间墙壁及天花涂层无起皮、无明显裂缝、空鼓现象。 |  |  |  |
|  | | 屋面落水口通畅、无杂物堵塞现象。 |  |  |  |
|  | | 卫生间的洗面盆、台板、镜子、手纸架、隔板及门、锁完好。 |  |  |  |
|  | | 卫生间的坐便器、小便器堵塞后需在15分钟内组织疏通。 |  |  |  |
|  | | 卫生间的冲水阀、面盆水龙头无无跑、冒、滴、漏现象。 |  |  |  |
|  | | 卫生间的地漏通畅、排风扇工作正常无噪音。 |  |  |  |
|  | | 编制相关的紧急停水、停电、停梯、跑水等紧急预案。 |  |  |  |
| **公共设备设施**  **管理服务评分细则**  **及合计分值** | | | | **共36分，每项1分。符合的1分，每项内发现某一人或某一小项不合格扣0.2分，全部不合格0分。** | |  |  |
| **秩**  **序**  **维**  **护**  **和**  **消**  **防**  **监**  **控**  **服**  **务** | |  | | 秩序维护岗、安检岗、消防监控值班人员和门卫岗有交接班制度、巡查记录和日常工作记录，有当班员工签字和项目负责人签字，无漏填或提前填写现象。 |  |  |  |
|  | | 文明服务，礼貌待人，服装统一。主动制止各类违规违章现象，纠正违规行为时应先敬礼或问好。 |  |  |  |
|  | | 坚守岗位、不脱岗、不睡岗，不做与工作无关的任何事情。 |  |  |  |
|  | | 有岗位职责并上墙。 |  |  |  |
|  | | 消防安全监控中心值班员必须持证上岗，要具备熟练操作消防控制柜的技能。 |  |  |  |
|  | | 注意监控闭路电视画面出入的动态，按规定切换，保存至少一周的监控影像记录。 |  |  |  |
|  | | 消防安全监控中心无闲杂人员进入。 |  |  |  |
|  | | 消防值班人员熟悉火灾（或疑似火灾）的处理程序，有相关应急预案。 |  |  |  |
|  | | 秩序维护人员应该熟悉岗位范围内的客户情况。 |  |  |  |
|  | | 遇有大风或下雨天气时，检查并关闭建筑公共区域范围内的窗户。 |  |  |  |
| **秩序维护和消防监控管理服务**  **评分细则**  **及合计分值** | | | | **共20分，每项2分。符合的2分，每项内发现某一人或某一小项不合格扣0.5分，全部不合格0分。** | |  |  |
| **环**  **境**  **卫**  **生**  **管**  **理** | **公**  **共**  **区**  **域** | |  | 地面：干净清洁，无污迹、无纸屑、无口香胶迹、无水痕、无堆放杂物。 |  |  |  |
|  | 楼梯(扶手)：台阶及边角无杂物、灰尘、扶手表面无灰尘。 |  |  |  |
|  | 墙面、门窗和玻璃：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无明显手印、无杂物。 |  |  |  |
|  | 电梯轿厢：无污迹、无明显手印和划痕、无乱张贴物、无异味。 |  |  |  |
|  | 消防栓：无污迹、无积尘。 |  |  |  |
|  | 垃圾桶：垃圾桶内外保持干净、无异味、垃圾存放不得超过箱内2/3。 |  |  |  |
| **外围** | |  | 外围无明显积水杂物、纸屑、烟头、垃圾；雨雪天气及时清扫，雨后及时清理积水，雪后及时清理车道，不妨碍出行。 |  |  |  |
| **卫**  **生**  **间** | |  | 卫生间定时巡查制度，签字记录完整。 |  |  |  |
|  | 地面：无污迹、无水泥迹、无口香胶迹、无积水、无堆放杂物、无尿渍、无毛发、无脚印。 |  |  |  |
|  | 墙面、天花板：无污迹、无乱张贴物、无积尘、无蜘蛛网。 |  |  |  |
|  | 垃圾篓：无外溢、垃圾存放不得超过篓内部2/3。 |  |  |  |
|  | 镜台、镜面、洗手盆：光洁干净，无污迹、无积尘、无乱张贴物、无水迹、无明显手印。 |  |  |  |
|  | 小便池：内外光洁、无尿迹、无污迹、无水锈迹、无烟头、无杂物、无异味。 |  |  |  |
|  | 坐便器：坐便盖及坐便器内外表面光洁干净，其内无尿迹、无污迹、无水锈迹、无堵塞。 |  |  |  |
|  | 卫生间内无明显异味，地漏及水沟无污物积聚、无堵塞、无异味。 |  |  |  |
| **展厅、会议室、行政办公室等** | |  | 地面：无脚印、无污迹、无水痕、无口香胶迹、无纸屑垃圾。 |  |  |  |
|  | 墙面、天花板：无污迹、无张贴物。 |  |  |  |
|  | 桌椅： 无污迹、无积尘。 |  |  |  |
|  | 垃圾篓：无外溢、垃圾存放不得超过篓内部2/3。 |  |  |  |
|  | 墙字、装饰画、装饰物：无积尘、摆放整齐、美观 。 |  |  |  |
| **环境卫生**  **管理服务评分细则**  **及合计分值** | | | | **共20分，每项1分。符合的1分，每项内发现某一人或某一小项不合格扣0.2分，全部不合格0分。** | |  |  |
| **总计分值** | | | | **100分** | | | |

第三部分 供应商须知

A 说明

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备竞争性磋商条件。

1.2 本竞争性磋商文件仅适用于磋商邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与磋商活动的所有各方，对在参与磋商过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”系指本次磋商活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次磋商活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指向采购代理机构提交响应文件的供应商。

2.3. “服务”系指按本竞争性磋商文件规定供应商须承担的相关服务和竞争性磋商文件中规定供应商应承担的相关义务。

3. 解释权

3.1 本次磋商的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供磋商采购货物及服务的供应商。

4.2 符合《磋商邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体参与磋商

《磋商邀请函》接受联合体参与磋商的：

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《磋商邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在响应文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载竞争性磋商文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体参与磋商的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

（6）由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

（8）联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于分公司参与磋商

根据国务院《物业管理条例》第三十二条的规定“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格”，因此本项目不接受分公司投标。

4.6 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

4.7 关于中小微企业参与磋商

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与磋商应提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业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。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

5. 合格的货物和相关服务

5.1 投标人对所提供的货物应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。

5.2 除《磋商项目需求》有特殊规定外，投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，货物和相关服务应当符合竞争性磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 投标人应当说明投标货物的来源地，如投标的货物非投标人生产或制造的，则交货时有义务提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5.4 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加磋商有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括采购信息公告、更正公告、成交结果公告、终止公告等与磋商活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目磋商活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

（2）供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

（3）质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）“下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

（4）供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以天津市政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《供应商须知》的条款如与《磋商邀请函》、《磋商项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《磋商邀请函》、《磋商项目需求》中规定的内容为准。

B 竞争性磋商文件

10. 竞争性磋商文件的构成

10.1 竞争性磋商文件由下述部分组成：

（1）磋商邀请函；

（2）磋商项目要求；

（3）供应商须知；

（4）合同草案；

（5）响应文件格式；

（6）竞争性磋商文件的更正公告内容（如有）。

10.2 除非有特殊要求，竞争性磋商文件不单独提供磋商项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.3 《磋商项目需求》加注“★”号条款为实质性技术条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

10.4 竞争性磋商文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于磋商要求。

10.5 除竞争性磋商文件另有规定外，竞争性磋商文件中要求的每一项产品只允许一种产品投标，每一项产品的采购数量不允许变更。

11. 竞争性磋商文件的澄清和修改

11.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构需要对磋商文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告形式发布。

11.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

11.3 更正公告一经在“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取竞争性磋商文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有竞争性磋商文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.4 更正公告的内容为竞争性磋商文件的组成部分。当竞争性磋商文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.5 竞争性磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《磋商邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《磋商邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告的形式发布外，不构成对竞争性磋商文件的修改，不作为投标人编制响应文件的依据。

C 响应文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件要求编制响应文件，以使其投标对竞争性磋商文件做出实质性响应。否则，其响应文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据磋商项目需求和响应文件格式编制响应文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件，磋商小组有权拒绝其投标。

14.2 除竞争性磋商文件中另有规定外，响应文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 响应文件格式

15.1 投标人应按竞争性磋商文件第五部分提供的响应文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本竞争性磋商文件“磋商项目要求”所列的所有货物进行投标，也可只对其中一包或几包的货物投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定成交供应商。

15.3 如投标多个包的，要求按包分别独立制作响应文件。

15.4 响应文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3…顺序编制页码。

16. 响应文件的组成

16.1 按照《磋商邀请函》规定的时间分别上传加盖电子签章的两阶段电子响应文件。

17. 报价

17.1 报价书、报价分项一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

17.2 报价是为完成竞争性磋商文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

17.3 除《磋商项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

18. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为响应文件的一部分。

（1）《磋商邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；

（2）若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；

（3）涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

19. 技术响应文件

19.1 投标人须提交证明其拟供货物符合竞争性磋商文件规定的技术响应文件，作为响应文件的一部分。

19.2 上述文件可以是文字资料、图纸或数据，并须提供：

（1）货物主要技术性能的详细描述；

（2）保证货物从采购人开始使用至竞争性磋商文件规定的保修期内正常和连续运转期间所需要的所有备件和专用工具的详细清单，包括其现行价格和供货来源资料；

（3）逐条对竞争性磋商文件要求的技术规格进行评议，并按竞争性磋商文件所附格式完整地填写《技术要求点对点应答表》，说明自己所投标的货物和相关服务内容与采购人、采购代理机构相应要求的偏离情况。

19.3 响应文件中设备的性能指标应达到或优于竞争性磋商文件中所列技术指标。投标人应注意竞争性磋商文件中所列技术指标仅列出了最低限度。投标人在《技术要求点对点应答表》“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合竞争性磋商文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

20. 投标保证金

20.1 按照《磋商项目需求》要求执行。

20.2 符合《政府采购法实施条例》和《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》相关规定。

21. 磋商有效期

21.1 磋商有效期为响应文件开启之日起60天。响应书中规定的有效期短于竞争性磋商文件规定的，其投标将被拒绝。

21.2 特殊情况下，采购人、采购代理机构可于磋商有效期满之前，向投标人提出延长磋商有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

22. 响应文件的签署及规定

22.1 响应文件应按《磋商项目需求》和《响应文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。响应文件内容不完整、格式不符合导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

22.2 投标人按照《磋商邀请函》的要求提交网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。加盖电子签章的电子响应文件应与网上应答填报内容一致。

22.3 响应文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 响应文件的网上应答和提交

23. 投标人须于《磋商邀请函》规定的投标截止时间前提交网上应答并上传加盖电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录后按要求进行网上应答并分别上传加盖电子签章的第一、第二阶段电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在竞争性磋商文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成应答上传提交。

24. 制作和上传电子响应文件要求

24.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

24.2 投标人须按照竞争性磋商文件的规定制作电子响应文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子响应文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

（1）由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子响应文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保响应文件上传准确、有效。

（2）供应商应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致响应无效。

24.3 投标人应保证电子响应文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24.4 未按规定提交网上应答和上传加盖电子签章的电子响应文件的投标将被拒绝。

25. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

26. 未按竞争性磋商文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子响应文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 磋商程序

27. 磋商步骤

27.1 第一步：磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查。审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式做出。

注：供应商法定代表人或其磋商代表人须携带身份证或其他有效身份证明原件参加磋商。

27.2 第二步：磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交电子响应文件，加盖电子签章后于磋商小组规定的时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”上传至天津市政府采购中心招投标系统。

未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

27.3 第三步：经磋商确定实质性响应的供应商后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。若在磋商过程中，磋商小组未实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，第二阶段响应文件即作为最终报价。若磋商小组实质性变动了采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，则要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

27.4 第四步：经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

27.5 第五步：磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

27.6 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

27.7 根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续进行。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

28. 评审方法及标准

28.1 磋商小组将根据竞争性磋商文件确定的评审原则和评审方法对确定为实质上响应竞争性磋商文件要求的投标进行评估和比较。

28.2 磋商小组应当按照客观、公正、审慎的原则，根据竞争性磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

28.3 竞争性磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

28.4 对竞争性磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

28.5 评审方法

（1）采用“综合评分法”的评审方法，具体评审因素详见《磋商项目需求》。评审采用百分制，磋商小组各成员独立分别对实质上响应竞争性磋商文件的投标进行逐项打分，对磋商小组各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

（2）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，磋商小组成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。磋商小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的磋商小组成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

（3）按照《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）文件要求，对政府采购节能、环境标志品目清单内的产品实施优先采购和强制采购的评标方法。

（4）磋商小组审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以响应文件中产品名称与竞争性磋商文件产品名称是否一致作为审查的标准。

（5）成交候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定成交候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定成交候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定成交候选供应商。

（6）采购人按成交候选供应商顺序确定成交供应商，或授权磋商小组按成交候选供应商顺序直接确定成交供应商。

28.6 出现以下任何情形取消磋商资格：

（1）响应文件未按竞争性磋商文件的要求加盖电子签章的；

（2）磋商有效期短于竞争性磋商文件要求的；

（3）响应文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足竞争性磋商文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经磋商小组认定未实质性响应竞争性磋商文件要求的或响应内容不符合相关强制性规定的；

（5）未按时进行网上解密或电子响应文件损坏、无效的；

（6）磋商报价超出采购预算的；

（7）存在串通情形的；

（8）单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定响应无效的情形。

29. 其他注意事项

29.1 在磋商期间，投标人不得向磋商小组成员或采购代理机构询问评审情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评审结果的活动。

29.2 为保证定标的公正性，在评审过程中，磋商小组成员不得与投标人私下交换意见。在评审期间及磋商工作结束后，凡与评审情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评审情况。

29.3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

29.4 如果几个投标人所投整包产品为同一品牌时，在服务承诺符合竞争性磋商文件的情况下，报价最低的投标人入围评审阶段。

F 授予合同

30. 成交供应商的产生

30.1 采购人可以事先授权磋商小组直接确定成交供应商。

30.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和竞争性磋商文件的要求确认成交供应商。

31. 成交通知

31.1 成交公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向成交供应商发出《成交通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

31.2 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未成交人本人的评审得分与排序。

32. 签订合同

32.1采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起三十日内，按照竞争性磋商文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

32.2 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

33. 履约保证金

33.1 若《磋商项目需求》规定须提交履约保证金的，成交供应商须按照规定要求提交履约保证金。

33.2 成交供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收履约保证金。

34. 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

35. 合同分包

35.1 未经采购人同意，成交供应商不得分包合同。

35.2 政府采购合同分包履行的，成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同草案

**合同一般条款**

**采购人（甲方）：**

**供应商（乙方）：**

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-201-）的政府采购结果和磋商文件（或采购文件）的要求，并经双方协商一致，达成本合同：

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

第一条委托物业的基本情况

物业名称：

物业类型：

座落位置：

物业管理区域四至：

东至：南至：

西至：北至：

占地面积：大楼总建筑面积：

其中：地上面积：平方米

地下面积：平方米

标准层面积：平方米

人防建筑面积：平方米

建筑层数：地上层，地下层

建筑尺寸：长：米，宽：米，高：米

建筑层高：

建筑结构：

第二条物业服务内容及标准

（一）房屋本体和共用部位的维修、养护和管理：

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

1.供、配电设施设备:

2.给、排水设施设备:

3.升降系统:

4.消防系统:

5.空气调节系统:

6.智能化系统:

7.楼宇自动化系统（通讯系统等）:

8.停车场管理系统:

9.其他:

（三）共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护：

（四）物业装饰装修的管理：

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理：

（六）物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理：

（七）物业档案的建立、保管和使用：

（八）其他委托事项：

1、

2、

3、

第三条物业服务合同期限

物业服务合同期限为年。

自 年 月 日起至 年 月 日终止。

第四条甲方权利义务

（一）代表和维护采购人所有人员在物业管理服务活动中的合法权益；

（二）制定、修改管理规约，监督采购人所有人员遵守管理规约；

（三）审定物业服务合同内容，选聘、解聘物业服务企业；

（四）审定乙方提出的物业管理服务年度计划及管理制度，监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行；

（五）制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项；

（六）负责提供物业管理服务所需相关文件和资料；

（七）其他：

1、

2、

3、

第五条乙方权利义务

（一）依照国家、本市有关规定和本合同约定，制定物业管理服务方案和制度，对物业及其共用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务；

（二）在本物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示；

（三）依照本合同约定向采购人收取物业管理服务费；

（四）建立物业项目的管理档案；

（五）对采购人违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规和规章及管理规约的行为，进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告；

（六）对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状；

（七）不得将物业项目全部委托给他人管理，但可以将专项服务委托专业公司承担；

（八）负责编制物业的年度维修养护计划，并组织实施；

（九）提前将装饰装修房屋的有关规定书面告知采购人，当采购人装饰装修房屋时，对不符合安全要求和影响公共利益的行为，进行劝阻制止，劝阻无效时向有关行政管理部门报告；

（十）负责编制物业服务年度计划；

（十一）对本物业的共用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备，经甲方同意后报有关部门批准方可以实施；

（十二）本合同终止乙方不再管理本物业时，在合同终止之日起十日内，除向甲方移交本合同规定的资料外，还必须办理下列移交事项：

1、预收的物业管理服务费等收益余额；

2、物业管理项目的档案资料；

3、物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

（十三）应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作；

（十四）接受采购人的监督；

（十五）接受物业管理行政主管部门的监督指导；

（十六）其他：

第六条物业管理服务费用

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式，年服务费用为大写：（小写：）。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

付款方式如下：

第七条物业管理用房

在合同生效之日起日内，甲方向乙方无偿提供并移交建筑平方米、坐落于的物业管理用房，用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有，乙方负责维修、养护，不得买卖和抵押；任何单位和个人不得占用或者改作他用。

第八条物业及物业管理交接

自本合同生效之日起，由甲方向乙方移交下列资金、物品和资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料；

（二）物业竣工验收资料；

（三）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料；

（四）物业质量保证书和使用说明书；

（五）物业管理服务费等余额；

（六）物业管理需要的其他资料；

（七）物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

第九条采购人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。

采购人应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第十条违约责任

（一）甲方违反合同第四条的约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任；造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

（二）乙方违反本合同第二、五条的约定，未能达到约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方在日内整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

（三）乙方违反本合同第六条约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

（四）合同期满，乙方未按规定时间向甲方办理移交事项，乙方向甲方支付违约金元。

（五）若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护，造成损失的，甲方应当承担赔偿责任。

（六）甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付 元的违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

（七）其他：

第十一条质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

第十二条不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律规定及时协商处理。

第十三条免责条款

以下情况乙方不承担责任：

1、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十四条合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的，解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请政府采购主管部门备案（通知）。

合同解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

第十五条争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

第十六条合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的响应文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。

本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

第十七条合同生效

本合同一式 份，甲方持 份，乙方持 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方（公章）： 供应商-乙方（公章）：

地址： 地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

时间：年月日

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

### 第五部分 响应文件格式

响 应 文 件

**（ 加盖电子签章 ）**

**第一阶段响应文件**

**项 目 编 号：**

**项 目 名 称：**

**所 投 包 号：**

**供应商名称：**

**法定代表人姓名：**

**磋商代表人姓名：**

**递交日期：**

**第一阶段响应文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（投标人按磋商文件“评分因素及评标标准”中除涉及价格的评分项外的每个评分项逐项列明页码）**

**附件1-1**

**响应书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的磋商邀请，签字代表 （姓名/职务）经正式授权并代表我公司 （投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我公司将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。

2. 我公司已详细审查全部磋商文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利，并认为全部磋商文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性。

3. 我公司的磋商有效期为响应文件开启之日起60天。

4. 我公司同意按照招标采购单位要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明响应文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

5. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若成交，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

6. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定。我公司完全响应本次招投标通过网上进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

7. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受招标采购单位的检查验证。在整个磋商过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和磋商文件的规定给予处罚。

8. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

9. 我公司若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

10. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

11. 我公司开票信息如下，**此信息与我公司在税务局注册的信息一致**：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：□增值税专用发票 □增值税普通发票

12. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

**□上门自取**

**□到付邮寄**

邮寄地址、邮编：

邮寄联系人、手机号码：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件1-2**

**真诚参与政府采购活动承诺书**

致：天津市政府采购中心

我单位自愿按照政府采购法确立的诚实信用原则参与 项目（项目编号： ）的政府采购活动。在整个政府采购活动中，我单位郑重做出如下承诺：

1. 我单位遵守政府采购相关法律法规。

2. 我单位对递交的投标（响应）文件全部内容的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括我单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。

3.我单位投标（响应）文件中提供的业绩合同、第三方单位证明材料、发票、各类企业证书、各类人员证书、社保缴费证明等，我单位已经通过核对原件、国家税务总局全国增值税发票查验平台查询、全国认证认可信息公共服务平台查询、发证机关官网（包含但不限于特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、技能人才评价证书全国联网查询、全国特种设备公示信息查询平台等）查询、学信网查询等手段进行了核实，确保上述材料的真实性。对不能确保真实性的材料不放入投标（响应）文件中。

4. 一旦经财政部门查实我单位的投标（响应）文件中存在虚假材料，无论我单位是否获得中标成交资格，无论该虚假材料是否影响评审结果，无论该虚假材料是否为我单位员工个人或第三方提供，无论我单位是否对该虚假材料进行过真实性审核，我单位均认可财政部门按照《政府采购法》第七十七条的规定给予的处罚。

5. 我单位知晓涉嫌伪造、变造国家机关的公文、证件、印章的，涉嫌串通投标的组织或个人，将被依法追究刑事责任。

投标人：

日期：

**附件2**

**供应商资格要求证明文件**

注：相关证明材料应附在此页后面。

**附件3**

**磋商代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为磋商代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的政府采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件递交、磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对磋商代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至磋商有效期结束前始终有效。

磋商代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 磋商代表人身份证正面 | 磋商代表人身份证背面 |

**附件4-1**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （二）时间、地点要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （三）付款方式 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （四）投标保证金和履约保证金 | | | | |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的响应文件将视为虚假材料。

2. 磋商要求指磋商文件中规定的具体要求，投标应答指响应文件的具体内容。

3. 偏离说明指磋商要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4-2**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。 |  |  |  |
| 2 | （二）投标人须承诺一旦获得成交，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。 |  |  |  |
| 3 | （三）投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时，向采购人提供上述人员相关资质证书原件（以及发证机关官网查询结果）和缴纳社会保险证明等相关资料。 |  |  |  |
| 4. 项目需求书要求 | | | | |
| 序号 | 磋商要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的响应文件将视为虚假材料。

2. 磋商要求指磋商文件中规定的具体要求，投标应答指响应文件的具体内容。

3. 偏离说明指磋商要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合磋商文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件4-3**

**项目人员及岗位安排**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **投入人数** | **人员情况简介** | **是否退休** | **工作时间** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 合计人数 | |  | | | | |

我公司承诺上述人员身体健康，一旦我公司获得成交，承诺上述人员投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。采购人需安排加班的，我公司积极配合并向劳动者支付加班费。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件5：评分因素中要求的各项方案、证明材料等**

请投标人根据磋商文件“评分因素及评审标准”中的要求，按顺序提供详细的方案、证明材料等。

投标人将专项服务委托专业公司承担的，应当进行说明。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件6**

**投标人业绩**

项目名称：

项目编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户单位名称 | 项目内容 | 实施地点 | 联系人及联系方式 | 项目起止时间 | 合同金额 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：若第二部分要求提供投标人业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7-1**

**项目负责人资格审查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | |  | | 性 别 | |  | | | 年 龄 | |  |
| 职 称 | |  | | 毕业学校 | |  | | | 毕业时间 | |  |
| 所学专业 | |  | | 最高学历 | |  | | | 联系电话 | |  |
| 所获证书及编号 | | |  | | | 从事物业管理  工作年限 | | | |  | |
| 近三年来的主要工作业绩及担任的主要工作经历 | | | | | | | | | | | |
| 时 间 | 地 点 | | 单 位 | | 职 务 | | 主 要 工 作 | | | | |
|  |  | |  | |  | |  | | | | |
| 曾担任负责人的项目 | | | | | | | | | | | |
| 时 间 | 委托单位 | | 项目名称 | | | | 项目规模 | 项目类型 | | 备注 | |
|  |  | |  | | | |  |  | |  | |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7-2**

**拟在本项目使用的主要设备一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 主要设备名称 | 规格型号 | 购入时间 | 数 量 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件7-3**

**采购人须向供应商提供的条件**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 设施或设备  名 称 | 单 位 | 数 量 | 是否有偿 提 供 | 如有偿提供的说明 |
|  |  |  |  |  |  |
| 备注：凡需采购人提供的设备、房屋、通讯及其他办公设施，应注明免费提供或不免费提供，如有偿提供，采购人承担多少，供应商承担多少，本表应详细列清。 | | | | | |

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件8-1**

**中小企业声明函（服务）**

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 **（请填写项目名称）**采购活动，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. 物业管理（**请填写标的名称**），属于 物业管理 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

……

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型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。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件8-2**

**若不是残疾人福利性单位，响应文件中可不提供此声明函**

**残疾人福利性单位声明函**

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，本单位为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。

投标人名称：

日 期：

注：

**中标（成交）供应商为残疾人福利性单位的，将随中标（成交）结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。**

**若不是残疾人福利性单位，响应文件中可不提供此声明函。**

**附件9**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件10：投标人认为需要提交的其他资料**

响 应 文 件

**（ 加盖电子签章 ）**

**第二阶段响应文件**

**项 目 编 号：**

**项 目 名 称：**

**所 投 包 号：**

**供应商名称：**

**法定代表人姓名：**

**磋商代表人姓名：**

**递交日期：**

**报价书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为 项目（项目编号： ）的竞争性磋商邀请，签字代表 （姓名/职务）经正式授权并代表投标人 （投标人名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附磋商报价表中规定的应提供的服务总价为

第 包：

报价 元（注明币种）

大写 （文字表述）。

2. 投标人已经对全部价格进行了认真核对，保证本报价真实、准确无误，并承担本价格所对应本项目的一切责任和义务。

3. 第一、二阶段响应文件一一对应、不可分割，共同构成我方对本项目的所有承诺。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件1**

**报价分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 价格分项组成 | 报价 |
| 1 | 人员费用 | 人员工资： |
| 社会保险： |
| 住房公积金： |
| 福利费： |
| 加班费： |
| 其他： |
| 2 | 工具耗材费用 |  |
| 3 | 外檐石材墙面、楼内整体玻璃幕墙清洁费用 |  |
| 4 | 服装费用 |  |
| 5 | 办公费用 |  |
| 6 | 固定资产折旧 |  |
| 7 | 利润 |  |
| 8 | 税金 |  |
| 9 | 其他需要列明的费用 |  |
| 合计 | |  |

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

3. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

4. 上述报价不得出现0报价。

5. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由磋商小组在评分中予以考虑。

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**人员费用分项一览表**

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 具体岗位 | 人数（人） | 月工资/人 | 月保险/人 | 月公积金/人 | 月小计 | 磋商文件规定的服务期小计 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 人员费用合计 | | | | | |  |  |

**备注：**

**1、上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人负担的公积金、个人所得税等合理费用之前的应发工资；**

**2、投标人应按国家及天津市社会保险、住房公积金相关规定为本项目人员缴纳社会保险、住房公积金，在响应文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定。**

**3、上表中的月小计=人数\*（月工资/人+月保险/人+月公积金/人），磋商文件规定的服务期小计=月小计\*磋商文件规定的服务月数**

投标人名称：

日期： 年 月 日