**天津市规划展览馆物业管理项目**

**招标文件**

（项目编号：TGPC-2023-D-0161）

天津市政府采购中心

**2023.4**

**目 录**

**第一部分 投标邀请函**

**第二部分 招标项目要求**

**第三部分 投标须知**

**第四部分 合同条款**

**第五部分 投标文件格式**

第一部分 投标邀请函

受天津市规划展览馆委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对天津市规划展览馆物业管理项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip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。投标人须按招标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PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津市规划展览馆物业管理项目

（二）项目编号：TGPC-2023-D-0161

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

4500000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2021年度或2022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. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足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投标。

（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、获取招标文件时间、方式

（一）获取招标文件时间：2023年4月13日至2023年4月20日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取招标文件的方式：

1. 获取招标文件网址：使用天津市中环认证服务有限公司发出的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](http://www.tjgpc.gov.cn)）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载招标文件。

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“供应商注册”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538316。

（2）天津市政府采购网注册：登录天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn/gys\_login.jsp）点击“申报注册”，完成网上注册。

（3）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：022-24538316。

（三）下载招标文件后如放弃投标，请于网上应答截止时间之前取消投标。

（四）本项目组织踏勘现场，时间地点安排如下：

2023年4月21日9:30在天津市河北区博爱道30号集合。联系人：李书婧 联系电话：022-24455923。

（五）本项目不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2023年4月13日9:00至2023年5月4日8:30，使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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、投标截止时间及方式

（一）投标截止时间：2023年5月4日8:30。投标截止时间前提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）方为有效投标。

（二）投标方式：本项目投标采用网上电子投标方式，投标人须于投标截止时间前使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）。

九、开标时间及方式

（一）开标解密时间：2023年5月4日8:30至9:30完成开标解密的投标为有效投标。

（二）开标解密方式：本项目采用网上开标方式，投标人须于规定时间内使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”完成开标解密。

（三）网上开标公示时间：2023年5月4日9:30至12:00。投标人可在规定时间内使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”自行查看开标信息。

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、电子签章办理咨询：022-24538316

2. 采购文件咨询：022-2453

3. 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：天津市规划展览馆

（二）采购人地址：天津市河北区博爱道30号

（三）采购人联系人：李书婧

（四）采购人联系电话：022-24455923

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：天津市规划展览馆

2. 联系地址：天津市河北区博爱道30号

3. 联 系 人：王耸

4. 联系方式：022-24455923

（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

招标公告的公告期限为5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》和《政府采购支持中小企业政策提示函》

2023年4月13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）

第二部分 招标项目要求

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、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。

3. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

4. 验收相关费用由投标人负责。

（二）时间、地点要求

1. 时间要求：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15日内物业人员进场服务（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：详见项目需求书（特殊情况以合同为准）。

（三）付款方式

按月付款，结合物业服务月考核情况，并按照合同约定条款，每月30日前支付上一月服务费。12月份物业服务费于2023年12月20日前进行支付，综合馆财务实际和财政拨付情况，于12月20日前支付第二年1月份部分费用，多退少补。12月份、第二年1月份考核出现扣除费用情况，从1月份物业服务费中抵扣（特殊情况以合同为准）。（四）投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

（五）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。

二、技术要求

★（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。

★（二）投标人须承诺一旦中标，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。

★（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。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

三、评分因素及评标标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（15分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。  （2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×15  注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 15 |
| 第二部分 客观分（55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。包括合同金额、买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服务起始日期为2020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。  C. 上述合同履行良好的相关证明材料原件扫描件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。  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、食品安全管理体系认证、HACCP管理体系认证，提供证书扫描件。  具备1个证书得1分，最高5分 | 5 |
| 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、开标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（单位职工缴费信息），否则不予认定加分。  （1）提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大学本科或以上学历的：1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（含五年）以上非住宅物业管理经验的：2分，其他：0分；  （3）提供项目经理的《大学英语四级考试成绩报告单》（425分或以上）或《大学英语四级考试证书》（合格或以上）扫描件的：1分，其他：0分；  （4）提供项目经理的中级或以上职称证书扫描件的：2分，其他：0分。 | 6 |
| 4 | 派驻项目督导评价 | 投入的项目督导为投标单位正式员工，提供项目督导姓名、项目督导开标前半年内至少1个月的由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。  （1）提供项目督导的《大学英语四级考试成绩报告单》（425分或以上）或《大学英语四级考试证书》（合格或以上）证书扫描件的：1分，其他：0分；  （2）提供项目督导普通话水平测试等级证书（二级甲等或以上）扫描件的：1分，其他：0分。 | 2 |
| 5 | 派驻服务人员评价 | （1）保洁：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （2）保洁：提供上述人员（已提供（1）项合格证书扫描件的）开标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）秩序维护：提供《职业资格证书（保安员）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多2分；  （4）秩序维护：提供上述人员（已提供（3）项合格证书扫描件的）开标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；  （5）设备维护（电工）：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》及《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （6）设备维护（电工）：提供上述人员（已提供（5）项合格证书扫描件的）开标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；  （7）设备维护（电工）（除（5）项持证人员外）：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》或原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （8）设备维护（电工）：提供上述人员（已提供（7）项合格证书扫描件的）开标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；  （9）设备维护（电工）：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多1分；  （10）设备维护（直燃机运行）：提供《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》及《特种作业操作证（低压电工作业证）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多2分；  （11）设备维护（直燃机运行）：提供上述人员（已提供（10）项合格证书扫描件的）开标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；  （12）设备维护（消防监控）：提供《职业资格证书（建（构）筑物消防员）或消防设施操作员》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多4分；  （13）设备维护（消防监控）：提供上述人员（已提供（12）项合格证书扫描件的）开标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；  （14）安检人员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多2分；  （15）安检人员：提供上述人员（已提供（14）项合格证书扫描件的）开标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； | 27 |
| 5 | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“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：1分，其他0分。 | 1 |
| 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、食堂服务方案。  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，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、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 |

四、投标文件内容要求

（一）投标人须按照《投标须知》“C 投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件。

（二）投标文件格式参照第五部分“投标文件格式”。

**项目需求书**

**一、项目背景**

天津市规划展览馆位于河北区博爱道30号，2009年正式开馆，本工程主体结构类型为钢筋混凝土框架，建筑面积30998.26㎡，其中地上建筑面积14955㎡，地上布展面积10000㎡，地下二层，地上三层，局部四层，建筑物总高度为22.4m。一至三层为展区，共分为十六个展区，局部四层为办公区。为了进一步规范物业管理，提高物业服务水平，现对物业管理项目进行公开招标。

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 | 保洁 | 10 | **（一）基本要求：**  性别：不限；年龄：男 60周岁以下，女 50周岁以下；身高：不限；学历：不限。  **（二）能力要求：**  1.从事物业、办公楼或星级酒店保洁工作相关经验。  2.至少2人持有《特种作业操作证（高处作业）》上岗。  3.保证每日闭馆后有2名保洁人员进行巡察，确保馆内无垃圾留存及卫生死角。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 2 | 秩序维护 | 20 | **（一）基本要求：**  性别：不限；年龄：35周岁或以下；身高：男1.75米以上，女1.65米以上；学历：大专或以上。  **（二）能力要求：**  1.具备良好沟通能力。  2.具有处理临时突发事件能力。  3.富有亲和力，具有团队合作精神，责任心强。  4.至少5名男性职工持有《职业资格证书（保安员）》。  5.具备WPS或office，cad，ps等软件使用能力的人员应不少于4人。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 3 | 设备维护  （电工） | 4 | **（一）基本要求：**  性别：男；年龄：60周岁以下；身高：1.70米以上；学历：不限。  **（二）能力要求：**  1.电力、空调、暖通、给排水等相关工作经验。  2.具有物业、办公楼或酒店水电维修经验或国企工程运行与工程人员工作经验。  3.至少2人同时具备《特种作业操作证（高压电工作业）》及《特种作业操作证（低压电工作业）》；其余2人至少1人具备《特种作业操作证（低压电工作业）》，至少1人持原《特种设备作业人员证（电梯安全管理）》或新《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》。  4.至少1人持有《特种作业操作证（高处作业）》上岗。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 4 | 设备维护  （直燃机运行） | 4 | **（一）基本要求：**  性别：男；年龄：60周岁以下；身高：1.70米以上；学历：不限。  **（二）能力要求：**  1.电力.空调.暖通.给排水等相关工作经验。  2.具有物业.办公楼或酒店水电维修经验或国企工程运行与工程人员工作经验。  3.均持有《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》及《特种作业操作证（低压电工作业证）》。 | 否 | 24小时值守  四班三运转 |
| 5 | 设备维护  （消防监控） | 8 | **（一）基本要求：**  性别：男；年龄：60周岁以下；身高：1.70米以上；学历：不限。  **（二）能力要求：**均持《职业资格证书（建（构）筑物消防员）或消防设施操作员》。 | 否 | 24小时值守  四班三运转 |
| 6 | 食堂服务  （厨师） | 2 | **（一）基本要求：**性别：不限；年龄：45周岁或以下；身高：不限；学历：不限；健康状况：身体健康，无各类传染疾病（包含隐性）。  **（二）能力要求：**  1.具备三年及以上机关事业单位、酒店或大型企业厨房操作经验；  2.项目配备人员均应身体健康，无各类隐性传染疾病，并持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 7 | 项目经理 | 1 | **（一）基本要求：**  性别：不限；年龄：45周岁或以下；身高：男1.75米以上，女1.65米以上；学历：大学本科或以上学历。  **（二）能力要求：**  1.具有非住宅物业管理五年以上非住宅物业管理经验。  2.具备良好的组织协调及沟通能力。  3.熟悉任职岗位及下属岗位的各项业务及运作流程，能够使用办公软件，如WORD.EXCEL等。  4.富有亲和力，具有团队合作精神，责任心强。  5.能进行一般的英语口语交流，掌握常用的英语服务用语，普通话标准。  6.英语四级，具备中级或以上职称证书,中共党员优先。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 8 | 项目督导 | 1 | **（一）基本要求：**  性别：不限；年龄：40周岁或以下；身高：男1.75米以上，女1.65米以上；学历：大学本科或以上学历。  **（二）能力要求：**  1.非住宅类物业管理2年以上工作经验；  2.具备良好的组织协调能力。  3.具有处理临时突发事件能力。  4.富有亲和力，具有团队合作精神，责任心强。  5.英语四级、普通话二级甲等或以上。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 9 | 前台接待 | 2 | **（一）基本要求：**  性别：女；年龄：30周岁及以下；身高：1.65米以上；学历：大专或以上。  **（二）能力要求：**  1.具备良好沟通能力。  2.具有较好的英语听说能力及普通话二级甲等能力。  3.富有亲和力，具有团队合作精神，责任心强。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 10 | 门岗 | 2 | **（一）基本要求：**  性别：男；年龄：30周岁或以下；身高：1.80米以上；学历：大专或以上。  **（二）能力要求：**  1.具备良好沟通能力。  2.具有较好的英语听说能力及普通话二级甲等能力。  3.富有亲和力，具有团队合作精神，责任心强。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 11 | 安检人员 | 4 | **（一）基本要求：**  性别：女；年龄：35周岁或以下；身高：女1.65米以上；学历：大专或以上。  **（二）能力要求：**  1.具备从事安检相关专业工作两年以上经验。  2.通过安保方面专业培训，均持公安机关盖章的保安员证上岗。 | 否 | 每日8小时  每周5天 |
| 总计 | | 58人 | |  |  |

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，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，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。

**三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

**1. 总体服务要求**

1)投标人遵守物业法规，承担本馆的物业服务及物业安全责任，对采购人及本项目应尽到提醒和主动服务的义务，严格按照项目要求完成物业服务，达到物业工作质量标准要求。投标人应严格遵守天津市规划展览馆各项工作制度。

2)投标人应建立健全的物业管理服务机构体系，配备管理人员和物业服务人员，提供详细的工作制度、管理方案和服务标准，应具备完善的管理体系和考核体系，定期对人员进行岗位培训和绩效考核测评。

3)投标人在服务过程中应做到文明礼貌、杜绝浪费、节能减排，按照《天津市文明行为促进条例》和《天津市生活垃圾管理条例》等有关规定进行管理。

4)投标人应按照天津市疫情防控有关文件、工作要求和工作指南制定专项方案，做好疫情防控常态化期间人员出入管理、防疫物资储备、各岗位职工防护和必要的检测、项目服务范围内的消杀、餐饮食材的溯源等工作，同时应严格执行采购人及上级机关有关文件要求。

5)天津市规划展览馆系大型对外开放公共场馆，全年无休，投标人须保障开放日每天在岗工作人员精神面貌、服务意识、接待礼仪等服务工作，以保证本馆对外开放期间的服务质量。

6)投标人应严格按照规定人数上岗，执行相应岗位职责、服务质量达标，承担物业管理服务、安全运行责任，达到全职全责。

7)物业员工必须经培训合格后上岗，胜任本职、本岗工作。凡达不到工作要求，考核不合格的员工，投标人应及时调换。

8)特殊岗位（直燃机、安检、消控、电梯、电力等）必须按人员岗位表要求持有效任职证件上岗，达到相应岗位工作能力，做到工作岗位记录、资料齐全规范。物业服务人员未满足持证上岗要求的，投标人应及时调换。

9)投标人须承诺严格按照合同签订的履行时间配备58人（按照本项目招标文件的项目需求书中物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数要求配备）到岗服务，进场时提供相应的身份证复印件等文件。投标人投入本项目的服务人员须政审合格。

10)投标人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做好服务保障，投标人应承诺根据采购人要求配备相应人员，完成采购人交办各项临时性工作。

11)采购人实行对投标人工作指导协调和管理监督，每月对物业服务工作进行质量考核。投标人应主动配合考核，并及时整改工作中出现的问题。

**2. 物业服务主要内容**

1)协助采购人实施物业接管验收服务，制定接管验收流程，验收项目包括：主体结构、外墙、屋面、楼地面、装修、基建设施、电、气、水、卫、消防等。接管验收应达到可正常运行标准，符合采购人要求，发现问题应及时报采购人进行备案。

2)物业档案管理，建立完善的档案管理制度，各种基础资料，台账报表、图册健全，保存完好。包括：与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、物业服务所形成的各种资料的管理，并定期提交采购人备案。档案管理严格按照相关档案管理规定要求执行，达到国优要求。

3)协助采购人做好接待服务工作，重点做好参观公众的指引、问题解答、展品和设备巡查、电梯控制、影片播放、模型、照明灯具的开关、矿泉水、宣传品的分发服务以及秩序维护、安全检查及馆内布展和基建设备设施各维保单位的沟通衔接配合等工作。

4)协助采购人做好前台访客问询登记、指引接待、服务信息收集与传递服务，展馆内各部门来访人员接待、登记、指引以及来件分发，同时做好日常会议室和报告厅会务接待、茶歇室接待服务，包括但不限于：接待前期准备、会中服务及会后整理。

5)协助采购人做好各类会议、活动的服务保障工作。根据本馆各类会议、活动的规模、接待对象等需求，投标人应制定会务接待管理方案，做好场馆秩序维护、设备运行和清洁绿化等方面前期准备工作，做好会议现场布置（包括：导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、横幅悬挂、姓名牌打印摆放等）、车辆引导、会务安全保障、服务安排、会议保密工作，确保会议的顺利进行。

6)凡遇采购人重要接待、会议等重要活动时，投标人应根据活动需求临时增派不低于4名会服人员并提供相应服务保障工作。人员标准应符合项目有关人员要求，服务标准应严格按照采购人有关规定和标准执行。

7)建筑物的维修、维护和管理，工程维修人员负责定期巡查、建档记录，及时实施维修、养护，包括：楼地面、墙台面、配套用房等。

8)内部装饰的日常维护维修：地胶（含辅料）及墙地砖（5平米以下）、防锈漆涂刷、景观灯、门窗、露台木地板等内装设施的日常养护及维修。

9)公共设施、设备的日常维修、维护和运行，包括：普通照明和应急照明、各类水箱清洗维护及易损件（含更换）、空调系统维护维修（分体空调、天井机空调等）、直燃机系统的日常维护和简单维修（如更换皮带、保温棉等）、风机房滤网清洗、给排水设备设施维护维修、空调管路清洗，卫生许可证、二次供水年检、空调过滤网季度清洁（每季度一次，一年4次）及破损、堵塞、过滤网更新等。

10)场馆建筑物本体内照明更换及其他相关涉及高空作业的工作由投标人提供高空作业车辆和脚手架（脚手架在合同执行期内保存于展馆）并提供高空作业服务，进行高空作业人员应具备相关资质。

11)馆内配电系统维护管理，定期巡查，建档记录，及时实施维修、养护。楼层配电系统（配电线路、电柜、电箱等）、各类电源管理（含消防电源）、日用电器维护。应使用标签打印机打印标签对配电箱标识系统进行日常维护。

12)全程负责设备、设施年检工作跟进。包括：电梯年检、智能化系统维护检修、供配电系统检修、消防设备设施与维护（烟感清洗、喷淋、泵房、消控器、电梯迫降、消火栓、排烟口、灭火器及打压灌粉）等相关工作监督。

13)负责展馆全部旋转门巡检、维护服务。涉及的耗材、维修配件及专业人工费用由投标人承担。

14)维修人员负责区域定期巡查，建档记录，及时实施维修、养护。对电梯、空调、智能化系统、消防系统建立并实施运行监督检查管理制度及定期巡查制度，发现问题及时上报、采取控制措施并通知维保单位限期整改、修复，遇有紧急事件组织应急抢修，及时通知采购人及相关单位到场并协助其解决处理，采取应急措施尽可能降低损失，尽快恢复设备的正常运行，对包括对设备运行、展区专业设备及模型等重要设施维保方的维保工作进行过程跟踪与监督，对发现的问题及时上报采购人并采取控制措施。

15)负责展馆出入口秩序维护巡视、馆内公共区域秩序维护巡视、馆内监消控及巡视管理等安全管理工作。协助公安、应急部门做好公共秩序维护、疫情防控和安全防范工作，对消防管理实行24小时值班。建立消防制度和应急事件处理预案并定期组织演习；在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向采购人、公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。

16)负责采购人早、午餐、值班、加班餐的食材采购及供餐等服务工作。投标人指定专人，负责食堂配餐方案制定，定期指导工作，达到膳食搭配营养均衡，每周制定食谱，上报采购人并准备相应食材。保障食堂菜品供应，投标人应至少每半月指定专业厨师（营养师）进行现场指导或菜品操作来增设特色小吃品种，满足就餐人员的口味多样化。投标人应提供食材的进口、检验检疫有关票证，以确保食品来源渠道合法，质量安全。

17)保障采购人各类重要接待、会议会务的餐饮配套服务，按照采购人要求提供包括瓶装水、茶、外事接待等饮品及用具。

18)负责采购人餐厅、食堂操作间的日常管理，包含安全运行管理、食品卫生管理、各类厨房设施设备管理、维修、清洁（烟道、隔油池等清洁频次不低于每季度一次）等。

19)所有公共区域及办公室清洁、垃圾收集与清运服务，包括：展具清洁及相关展览废弃物的清运、各类垃圾分类清运、展厅、电梯厅、通道、走廊、楼梯、露台、洗手间、污物间、办公室、厨房、会议室、清洁间、建筑物外檐、普通照明灯具、室内外幕墙、门、窗、玻璃、馆内石材、地毯、沙发、楼外台阶及以下一米范围内等清洁养护工作。需配备专业保洁设备设施及耗材，包括但不仅限于大型干湿吸尘器、手持吸尘器、拖把、扫把、抹布、石材结晶、亚麻地胶打蜡、雪铲、融雪剂等。中标方负责我馆全部垃圾的收集与清运费用，并且必须按照《天津市生活垃圾管理条例》分类无害化处理。

20)绿化养护管理：提供展馆内所需花卉租摆及清洁与养护，花草树木长势良好，修剪整齐美观，无枯叶、残叶，预防病虫害。负责四层屋顶绿化的养护工作。绿植严重枯黄、凋残应及时进行更换。投标人应配备至少1名绿植养护人员，负责日常花卉养护工作，绿植养护人员为非常驻人员（不包含在物业总人数内），投标人根据项目需求定期安排专业人员到馆服务，服务标准按照岗位职责相关标准执行。花卉品种由采购人指定

21)在单次维修更换中所需的零配件，耗材（不含保洁耗材）及基础设施及软包维修维护保养，4000元以下由投标人提前提供，总量不超过15万。投标人应至少提前购置一个月的易损易坏备品备件，用于快速及时维修使用，如损坏无备品备件的应在2日内完成采购及维修安装。投标人购置所有备品备件须符合相关国家规定标准，并经采购人质量验收。每月进货投标人应向采购人提供有关票据，并承诺所购备品备件价格不得高于市场均价。

22)投标人合同期内需配备夏、冬两季工装，门岗、前台接待、工程人员冬季应配备符合岗位要求的防寒外套和大衣。

23)食堂设施设备保养、维修、维护费用包含在物业管理项目费用支出内。

24)项目经理、项目督导、门岗、前台接待、会议服务等重要岗位人员应具备良好的形象，人员入职、更换需经采购人同意。

25)投标人需保证高空设施设备、展览展示内容运转正常及维护更新，可聘请相关专业人员进行维修。

26)物业上岗人员需进行政审，并将政审材料复印件交由采购人备案。

27)根据气象预报，凡遇黄色及以上等级预警天气，投标人应增加夜间值守人员。投标人需对防汛、防风、防雨等自然灾害配备相关设备设施，做好展馆极端天气的各项保障工作。

28)投标人需定期对各岗位人员进行培训。

29)投标人需具备能够跟踪工作安排及维修进度的APP程序，并具备工作完成情况管理机制。

30)投标人应承诺为本项目成立消防应急小分队。

31)投标人负责查抄统计采购人电费、水费和燃气费用工作。

32)投标人负责电梯、直燃机安全使用与管理。

33)投标人应于本项目服务期起始日前15日内与采购人在用物业公司完成各项工作交接；并应配合采购人于本项目服务期终止日起30日内完成各项工作交接。

34)投标人购置的消防产品，包括但不仅限于疏散指示牌，并在中国消防产品信息网（www.cccf.com.cn）登记在册的消防产品”

**3. 各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

各岗人员总体要求：严格按照各岗位工作职责和服务标准开展各项工作；应服从并落实采购人提出的其他工作要求；特别强调在岗时间内不能玩弄手机等与值岗工作无关事宜。

**1)项目经理（1人）**

工作内容：负责项目服务、人员等全面工作。

**岗位职责：**

i.负责项目全面工作，制定项目年度总体工作计划和管理方案。

ii.按照管理体系做好日常工作检查及各岗位人员任务完成情况。按时检查员工规范执行情况，并提出改进要求。

iii.培养、指导主管人员及其他各岗位员工，做好参观、会议、维修、保洁、花卉等各项职能组织协调工作。

iv.加强员工安全意识培训，定期组织消防与反恐演习，使员工熟悉掌握消防设备与反恐器材的使用方法。

v.督促落实培训计划，鼓励员工积极学习专业知识。组织对本项目物业人员工作绩效实施考核和评估。

vi.物业服务员工各类手续的办理，按上级要求对新员工进行分配并上报跟踪。

vii.严格按照档案管理的规范和要求，及时归档各类文件并提交采购人，严格各类文件的规范填写。

viii.协调企业与本项目关系，建立良好沟通联络渠道。

ix.完成采购人安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真全面履行本项目物业合同，高质量完成物业合同确定的管理目标和管理内容。

ii.物业管理方案考虑全面，不漏项，专业性、系统性强，可操作可行。

iii.年度、月度工作计划内容全面、切合实际、可操作性强，并能够按时保质完成。

iv.物业管理各项制度健全，监督执行到位，能快速响应，及时处理问题。

v.物业管理组织架构合理、高效，人员配备到位，职责明确，物业服务人员须具有良好精神面貌和积极的工作态度。

vi.物业各点位操作规程内容全面、详细，工作程序明确、效率高，可操作性强，并能够在工作到得到严格执行。

vii.防汛、防火、防盗、防恐等应急预案全面、齐全，可操作性强，遇到突发性事件能够及时、有效处置。

viii.投诉渠道通畅，做到有投诉必接，接到投诉及时处理，并做到满意答复。

ix.物业各工种履行岗位职责到位，确保各种设备运行正常，各种展品展具及设施完好无损。

x.能够协调投标人与采购人配合积极、到位，按时完成采购人布置的各项工作任务。

**2)项目督导（1人）**

工作内容：协助项目经理负责本项目全面工作的组织落实。负责安排客服人员的日常工作。监督客服人员行为、现场秩序督导和处理突发事件，并每日记录并上报采购人，接受采购人监督、考核。

**岗位职责：**

i.熟悉项目各展区的分布情况，能够向参观者进行简单的介绍，遇突发状况进行协调解决。

ii.作为项目经理的助手，协助现场开展管理工作，对展区进行全面督导，并及时汇报督导情况。

iii.处理展区的参观者投诉工作，出现问题第一时间及时了解情况，并进行解决或上报采购人。

iv.每月按要求收集汇总考核信息并整理上报。

v.收集员工培训需求，按培训计划组织员工培训及考核，协助落实培训实施所需资源。

vi.配合项目其他部门共同完成工作，增加团队合作精神，提高客户满意度。

vii.其他职责参照客服岗位总则执行。

**服务标准：**

i.巡视辖区内各展区及各岗位工作情况，检查服务质量，发现问题及时解决。

ii.以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养。

iii.配合项目经理完成各项应急工作。

iv.计划完成、员工培训、考核，做好新入职或者离职员工手续办理。

v.其他服务标准参照客服岗位总则执行。

3)客服岗位人员（含前台接待、门岗、楼层客服共24人）

**客服岗位总责**

i.所有客服岗位人员应遵循客服岗位职责总责开展相关工作。

ii.客服人员无犯罪记录，具有较高安全防范意识，负责观众引导，现场问题解答、模型、灯箱的巡视、迎宾、会议接待等工作。

iii.熟悉项目各展区的情况，能够进行简单的介绍。

iv.接待来访咨询，并做好解答工作。

v.全面负责本馆的各类会议接待工作。

vi.做好礼仪迎宾工作，按照礼仪和公司规范进行工作。

vii.做好展区内物品与设备设施的看护工作。

viii.对于参观者咨询事项给予主动、文明、详尽的解释。

ix.熟悉全馆所有安全疏散通道；熟悉消防设备（灭火器）的使用方法；熟悉反恐器材的使用方法，如发生紧急情况，需有效及时的疏散展区内所有人员。

x.主动协助上级与其他部门工作。

xi.完成上级和采购人安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责，按时完成负责区域的巡查、巡视工作，发现问题及时处理，并按规定按程序上报。

ii.接待观众按规定使用礼貌用语，做到热情、细致、周到。在岗时刻保持微笑服务，轻声细语。

iii.着装、站姿、坐姿等符合规定标准。

iv.接待中做好与采购人的协调、配合工作，做到信息传递准确、及时，确保顺畅、顺利完成各项接待任务（如政府预约团体、各种形式会议等任务）。

v.高级别会议要求场馆秩序维护、设备运行和清洁绿化方面提前做好演练、调试和准备工作，确保会议的顺利进行。

vi.根据本馆会议的规模、接待对象等需求，协助会议室的分配使用。

vii.协助采购人相关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。

viii.做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。

ix.按时完成领导布置的各项工作任务。

x.服务语言行为符合安全生产相关条例、卫生防疫相关要求、消防应急相关管理规范及采购人要求。不违反《天津市不文明行为促进条例》及《天津市生活垃圾分类管理条例》。

**前台接待（2人）**

工作内容：负责接听前台电话并正确回复来电并登记反馈、维护和协助讲解器材的发放、管理和回收工作、正确解答现场观众提问、前台物品发放、协助宣教部完成团体接待任务。

**岗位职责**

i.接待来访咨询，并做好解答工作，对来访电话信息内容做好登记工作。

ii.做好前台物品与设备设施的看护工作，对前台物品组织发放登记。

iii.协助宣教部完成各接待任务。

iv.其他职责参照客服岗位总则执行。

**服务标准**

服务标准参照客服岗位总则执行。

**门岗（2人）**

工作内容：迎送宾客工作，解答来访者现场提问，协助安保人员维护场馆秩序。

**岗位职责**

i.在特殊天气备好雨伞，迎送来宾

ii.做好车辆引导

iii.协助采购人及客服督导完成各接待任务。

iv.其他职责参照客服岗位总则执行。

服务标准：服务标准参照客服岗位总则执行。

**楼层客服（22人）**

工作内容：负责日常安全巡查和接待任务的安全保卫工作；负责观众引导疏散，解答现场提问，保护馆内展品及设施，展区的巡视及反馈；开馆前闭馆后的检查等工作。

**岗位职责**

i.熟悉掌握项目内秩序维护巡查路线。

ii.做好展区内物品与设备设施的看护工作。

iii.对于参观者咨询事项给予主动、文明、详尽的解释。

iv.熟知反恐器械用品以及消防器材的使用方法。

v.在巡查过程中，果断处置本岗位发生的问题，发现可疑的人和事要礼貌地进行盘查监控。

vi.节假日、重大活动加强保卫工作。

vii.主动协助各部门工作。

viii.岗位职责参照客服岗位总则执行。

**服务标准**

i.严格按照采购人有关行政制度和应急预案认真履行岗位职责。

ii.着装、站姿等符合规定标准。

iii.熟练掌握各种反恐设备的使用。

iv.接待观众按规定使用礼貌用语，做到热情、细致、周到。

v.突发事件处置及时、得当。

vi.服务标准参照客服岗位总则执行。

**4)安检人员（4人）**

工作内容：负责入馆人员及馆内日常安全检查工作。

**岗位职责**

i.遵守各项法律法规和安检各项规章制度，对违反法律法规或安检规章制度的现象应及时制止并向上级报告。

ii.认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情。

iii.按规定着装上岗，佩戴标示规范，自觉维护安检人员岗位形象。

iv.熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法。

v.按照“逢包必检”的要求，负责引导人员进入安检区域。

vi.对可疑物品进行针对性探测，确定可疑物品性质，及时移交相关部门处理并做好记录。

vii.文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，做到以理服人。

viii.服从采购人与上级的各项工作安排。

**服务标准**

i.严格按照采购人有关行政制度和应急预案认真履行岗位职责。

ii.着装、站姿等符合规定标准。

iii.熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法。

iv.接待观众按规定使用礼貌用语，做到热情、细致、周到。

v.突发事件处置及时、得当。

vi.按时完成领导布置的各项工作任务。

**5)白班 消防监控室管理员（白、夜班共8人）**

工作内容：负责消防、监控室及其设备设施管理等工作。

**岗位职责**

i.监控室人员不得无故空岗，并且持证在岗。

ii.监控室人员准确、真实、清晰的填写相应监控情况登记表。

iii.负责分发各点位对讲机、钥匙，并做好相关记录。

iv.定期盘点对讲机、钥匙、消防灭火器、摄像头等监控物品，并做好相关记录。

v.检查消防主机与监控设备运行情况做好自检并详细记录。

vi.监控室人员按上级要求上报秩序维护监控设施运行状况的各种数据和报表。

vii.填写当班记录，熟悉消防知识，掌握各种消防器材操作技术及使用方法；每日交接班仔细询问遗留问题并详细记录，及时有效的处理。

viii.熟记紧急联络用的讯号、电话号码，以便发现可疑情况及时与有关单位及人员联系。

ix.监控室人员需接听报警电话，迅速查出报警位置，调动秩序维护员现场查看处理。

x.监控室人员对异常情况和可疑人员进行监控和跟踪、对重点部位和可疑情况的电视录像（系统自动记录的拷贝）及录像带的管理工作。

xi.重要团体接待时，按采购人要求及时开启或关闭小序厅门、电梯、灯光；小序厅开启时，需留一人警戒，监控人员应操作监控系统对重要团体进行全程跟踪，与各楼层各展区岗上人员随时沟通及时联系。

xii.消防巡检、消防知识普及培训时，监控室人员应做好全程接待与配合工作。

xiii.熟悉全馆所有安全疏散通道；熟悉消防设备（灭火器）的使用方法；熟悉反恐器材的使用方法，如发生紧急情况，需有效及时的疏散展区内所有人员

xiv.监控室当班人员负责室内监控系统设施、设备的保养、清洁（包括6个灭火器与反恐器材）。

xv.掌握消防监控室内消防设备的使用方法，对突发事件做出及时反应并正确处理。

xvi.监控室人员应随时掌握相关部门最新政策，并按照要求，及时做出调整和改进。

xvii.白班监控人员需等待夜班监控人员到岗位后，并对当日情况进行完整准确的交接后，方可离岗。

xviii.在接到消防主机或燃气报警器主机报警后，3分钟之内必须到达现场。

xix.白天值班人员应每两小时对馆内各项设施进行巡视，以免发生跑水、灯箱脱落等异常情况，做到及时发现及时上报。巡查过程每天以图片或视频方式上报物业负责人存档。

xx.完成采购人和上级安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责。

ii.监控、消防设备维护保养到位，处于良好的运行状态。

iii.消防监控室内卫生整洁。

iv.值班记录字迹工整、内容详实，交接班工作时遗留问题交代准时、清楚。

v.突发事件处置及时、得当。

vi.积极配合消防部门做好消防检查以及维保单位进行消防系统检验工作。

vii.着装、站姿、坐姿等符合规定标准。

viii.按时完成领导布置的各项工作任务。

**6)夜班 消防监控室管理员（白、夜班共8人）**

工作内容：负责消防监控室及其设备设施管理工作，负责夜间馆内巡查工作。

**岗位职责：**

i.监控室人员不得无故空岗，睡岗，并保证持证在岗。

ii.监控室人员准确、真实、清晰的填写相应监控表格。

iii.负责分发各点位对讲机、钥匙，并做好相关记录。

iv.定期盘点对讲机、钥匙、消防灭火器、摄像头等监控物品，并做好相关记录。

v.检查消防主机与监控设备运行情况做好自检并详细记录。

vi.监控室人员按上级要求上报秩序维护监控设施运行状况的各种数据和报表。

vii.填写当班记录，熟悉消防知识，掌握各种消防器材操作技术及使用方法，防止火灾隐患；每日交接班仔细询问遗留问题并详细记录，及时有效的处理。

viii.熟记紧急联络用的讯号、电话号码，以便发现可疑情况及时与有关单位及人员联系。

ix.监控室人员需接听报警电话，迅速查出报警位置，调动秩序维护员现场查看处理。

x.监控室人员对异常情况和可疑人员进行监控和跟踪、对重点部位和可疑情况的电视录像（系统自动记录的拷贝）及录像带的管理工作。

xi.消防巡检，消防知识普及培训时，监控室人员应做好全程接待与配合工作。

xii.夜间值班人员应对馆内各类设备设施的隐患排查及对夜间施工人员的施工过程跟进监控，规范用电安全，防止野蛮操作，时刻注意成品保护及严格把控在馆内夜班留守施工人员的吸烟等问题。

xiii.夜间值班人员需检查1-4层楼内外檐门窗是否关闭，各展区展品、灯箱、应急照明、消防通道、检修通道、消防联动门、展板后应检查到位。

xiv.夜间值班人员需对外围泛光照明的角度及清洁度和光亮度、干挂石材（裂痕、破损等潜在隐患）、窗帘的规整程度进行巡查，窗帘勿遮挡底部的照明灯具，做好巡查记录。

xv.夜间值班人员应每两小时对馆内各项设施进行巡视，以免发生跑水、灯箱脱落等异常情况，做到及时发现及时上报。巡查过程每天以图片或视频方式上报物业负责人存档。

xvi.若夜间突有降雪，则由当班监控室夜间值班人员根据降雪情况，电话通知项目经理，以便明日提前到岗扫雪的总体要求。

xvii.雨雪天气，夜间值班人员及时检查馆内所有位置与外围屋顶是否漏水，如有漏水需及时处理，并通知上级领导。

xviii.监控室当班人员对异常情况和可疑人员进行监控和跟踪、对重点部位和可疑情况的电视录像（系统自动记录的拷贝）及录像带的管理工作。

xix.及时、准确的发现可疑物，当时不得触碰，及时疏散展区内所有人员，并立即通知上级领导。

xx.熟悉全馆所有安全疏散通道；熟悉消防设备（灭火器）的使用方法；熟悉反恐器材的使用方法，如发生紧急情况，需有效及时的疏散馆内所有人员。

xxi.负责室内监控系统设施、设备的保养、清洁。

xxii.掌握消防监控室内消防设备的使用方法，对突发事件做出及时反应并正确处理。

xxiii.按照采购人相关规定，对电梯的使用进行管理。

xxiv.夜班值班人员需等待白天监控人员到岗位后，并对夜间情况进行完整准确的交接后，方可离岗。

xxv.完成上级和采购人安排的其它工作任务。

**服务标准：**

i.认真履行岗位职责。

ii.监控、消防设备维护保养到位，处于良好的运行状态。

iii.消防监控室内卫生整洁。

iv.值班记录字迹工整、内容详实，交接班工作时遗留问题交代准时、清楚。

v.突发事件处置及时、得当。

vi.积极配合消防部门做好消防检查以及维保单位进行消防系统检验工作。

vii.着装、站姿、坐姿等符合规定标准。

viii.按时完成领导布置的各项工作任务。

**7)工程维修人员（4人）**

工作内容：负责强电系统、照明、公共设施、建筑物、内装设施等维护维修工作，协助采购人做好基建设施、特种设备等年检工作。

**岗位职责**

i.熟悉馆内各种设备设施情况，严格执行操作规范，及时排除故障。

ii.按时巡查设备运行情况，定期对设备进行保养。

iii.发生突发事件时，及时赶到现场检查事故原因并上报，不能自行处理的应及时联系专业部门解决。

iv.接到报修任务，及时提供维修服务，做到快速修理。

v.不擅自离岗，处理突发问题应详细做好记录。

vi.涉及高空作业的服务，进行高空作业人员应具备相关资质。

vii.完成采购人和上级安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责。

ii.设备设施巡查及时、到位，发现问题及时处理，确保设备运行正常，设施完好无损。

iii.积极做好馆内施工单位的接电、消防安全等工作，同时监督施工进度。

iv.突发事件处置及时、得当。

v.着装符合规定要求。

vi.严格按照时间节点完成工作任务。

vii.按时完成领导布置的各项工作任务。

**分项具体标准**

| 序号 | 项目 | 服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 房屋日常养护维修 | 确保本馆房屋、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，小修不超过4小时，中修不超8小时，大修在48小时内；零修合格率100%。设施完好率100%。 |
| 2 | 给排水设备运行维护管理 | 保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，小修不超过4小时，中修不超8小时，大修在48小时内，零修合格率100%；确保设备、设施完好率100%。 |
| 3 | 供配电设备运行维护管理 | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的电气维修制度，维修人员必须持证上岗；及时排除故障，小修不超过4小时，中修不超8小时，大修在48小时内，零修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全；确保设备、设施完好率100%。 |
| 4 | 电梯运行 | 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯急救方案，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，定期进行巡检，配合维保公司定期进行维修保养；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员在30分钟内到达现场并立即联系相关维保单位，设备完好率100%。 |
| 5 | 空调系统及除湿系统运行维护（含分体空调） | 建立空调及除湿系统运行管理制度和安全操作规程，空调及除湿系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期检修养护空调及除湿设备，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态。 |
| 6 | 智能化系统运行维护（含楼宇自控系统、闭路监控系统、防盗报警系统、计算机系统） | 实现对大楼内各种机电设备的统一管理、协调控制，确保楼宇设备运转自动化。由于网络设备故障导致不能上网的应及时处理，对无法通过现场修复的，应及时通知维保单位更换备用设备，保证网络正常使用。设备、设施完好率达100%。 |
| 7 | 灯光工程系统维护管理（含景观灯照明） | 加强日常检查巡视，确保灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不超过4小时，中修不超8小时，大修在48小时内。设备、设施完好率100%。 |
| 8 | 物业档案资料管理 | 必须保证采购方交给物业档案资料（包括设备维修、改造的档案资料）的完整性、完好性。 |
| 9 | 安全隐患整改 | 配合第三方安全检查机构进行安全月检，并进行安全隐患整改。 |
| 10 | 露台地板维护 | 四层露台地板年度养护和维修。 |

**8)直燃机运行人员（4人）**

工作内容：负责直燃机房及其设备设施管理，负责馆内空调系统维护保养工作。

**岗位职责**

i.严格执行交接班制度，按照规定进行交接；

ii.各班保持好机房卫生，做到整洁干净；与直燃机无关物品不准摆放，定期擦拭3个灭火器；

iii.当班人员在班期间禁止从事与本班工作无关的事情。直燃机房内不准洗衣物等；

iv.对讲机保持开机状态，如需巡视必须随身携带；

v.机组如有异常应立即与相关负责人和厂家维保人员取得联系，并及时上报处理结果；

vi.每天必须保证展馆各楼层温度，并根据天气随时调整，注意巡查各楼层空调机房、四楼办公区、直燃机房并保持好各机房卫生；

vii.保证各机房、机组正常运转，检查机房闸箱控制柜是否正常，燃气管网、供回水管网是否有溢漏现象，发现问题及时解决并上报相关领导；

viii.如遇紧急抢修，当班人员不准交班，待到处理完毕做好交接后方可下班；

ix.直燃机值班人员必须坚守岗位，机房内严禁吸烟、脱岗、及睡岗；

x.各值班人员班做好各项巡查记录，当两班交接时，应做好口头和书面交接记录，并保证整齐清晰。

xi.完成采购人和上级安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责。

ii.设备设施巡查及时、到位，发现问题及时处理。交接班记录要清晰齐全，否则不准交接；

iii.直燃机房、空调机房卫生、整洁，直燃机、空调机房内及其外围设备保养维护到位。

iv.馆内温度监测及时，达到国家相关标准要求。疫情期间服务标准，按照相关文件要求进行操作

v.积极协助维保单位做好直燃机及空调系统的巡查、维修工作。

vi.突发事件处置及时、得当。

vii.着装符合规定要求。

viii.按时完成领导布置的各项工作任务。

**9)保洁人员（10人）**

工作内容：负责环境卫生、垃圾分类清运等工作。

i.清洁范围为整个建筑，包括但不仅限于：入口大厅及游客休息区域、展示区域、大序厅、小序厅、公共区域、会议室、茶歇室、办公区、卫生间、走廊及电梯间、电梯轿厢、露台等区域。

ii.清洁服务内容：上述各区域及功能区的设备设施、地面、墙面、天花、灯饰、家具等内容的清洁、保洁、消毒工作以及垃圾收集、清运工作。

iii.每月定期杀灭四害（蚊、蝇、蟑、鼠），定期检查和报告白蚁虫害情况，并做到无滋生源。

iv.投标人负责制订清洁工作方案、制度和标准，报采购人审定以对工作质量进行考核。

v.保证整个建筑物外围（包括外围台阶）的“三包（清洁、治安、禁止乱摆乱放）”工作。

vi.投标人按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对展厅、大序厅、小序厅、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督，办公区卫生间每天不少于2次清洁。

vii.与观众接触的展品低位部分（如展台、展柜、展品操控台及控制按钮等，除精密设备和易损设备外），每天须进行清洁。

viii.投标人需负责整个馆内垃圾的收集、分类、清运，做到垃圾日产日清。

ix.投标人根据设备设施的材料及工艺等特性，在确保不损害设备设施的前提下进行清洁。

x.地毯需定期清扫、吸尘、除虫和消毒。

xi.每周闭馆日对全馆进行全面清洁。

xii.建立清洁管理服务档案资料，如日计划、周计划、月计划、季计划、年计划和记录，留底备查。

xiii.每年对咖啡厅及茶歇室沙发进行两次清洁。每半年对展馆玻璃幕墙清洗一次，必须要求操作者具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》，不允许外包。

xiv.每年对馆内地胶进行打蜡保养；每年对展区模型装饰石子进行清洗。

xv.每个季度对馆内真皮沙发、座椅进行一次专业皮革养护。

xvi.每个月对大序厅、小序厅、厕所、楼梯间石材地面进行结晶保养。

xvii.每日上午、下午各一次对电（扶）梯按钮、扶手部分进行消毒处理。负责根据季节和实际需要开展消杀工作。

xviii.疫情期间服务标准，按照相关文件要求进行操作。

xix.完成其它与清洁卫生有关的事项。

xx.完成展具清洁及展览展示垃圾清运工作。

**岗位职责**

i.遵守各项管理规定，统一着装上岗，树立良好形象，语言文明，微笑服务。

ii.服从上级领导的指挥，严格按照保洁程序，保质保量地完成所负责区域内的卫生工作。

iii.发扬互助精神，支持同事工作。

iv.清洁用品领用、维护及清理。

v.积极协助突发事件后续保洁清理。

vi.发现问题及时上报。

vii.熟悉清洁工作作业流程，熟悉各种保洁设备操作及各种清洁剂的使用方法。

viii.完成采购人和上级安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责。

ii.地板地胶整洁、有光，地毯干净，无污迹、斑点，洗后无色差，墙面洁白、无污迹，家具表面清洁滑爽，不易沾灰。

iii.楼道通道目视干净、无污迹，有光泽。

iv.卫生间地面无垃圾、无积水，地面干燥，台面无积水，墙面干净，有光泽，便器洁净无黄迹，无异味、臭味，物品更换及时(卫生纸、洗手液、肥皂等)。

v.电梯轿厢内外无果壳、纸削等杂物，无污渍，无灰尘、手印、鞋印，表面光亮。

vi.玻璃门窗、扶梯踏板、扶手、幕墙等表面无灰尘、污渍、水印、手印等。

vii.灯具、灯管、灯沿无灰尘，灯具内无虫、无苍，灯盖、灯罩明亮清洁，安装牢固。

viii.垃圾桶内外无粘附物、污渍。

ix.外立面表面清洁，无灰尘。

x.外围台阶无灰尘、污迹，有光泽。

xi.馆内消杀工作及时到位。

xii.突发事件处置及时、得当。

xiii.着装符合规定要求。

xiv.接待观众按规定使用礼貌用语，做到热情、细致、周到。

xv.按时完成领导布置的各项工作任务。

**10)绿化人员**

工作内容：负责展区绿色植物、屋顶绿化养护工作。建立绿植档案、制定养护计划。养护要求：植株丰满健壮，株型自然匀称；叶面干净光亮，无灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫；植株无残枝、黄叶；对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然；保证植物见干见湿，不过量浇水，又不缺水份，保持植物对生长水分的需求；保持植物的花盆、底碟干净整洁，无赃污，花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆、底碟及时更换，做到进场无烂盆坏盆；每次养护完毕，清理现场保持现场清洁；花卉植物养护期间为保证其生长需要，必需定期施用肥料，施用的肥料应无异味、无毒的有机肥或高效无机肥；做好露台花卉绿植的冬季防护工作。

**岗位职责**

i.熟悉馆内各类植物的摆放明细及位置。

ii.了解馆内植物习性及日常养护标准。

iii.熟练掌握各类绿化工具的使用与保养。

iv.熟悉绿化工作作业流程，熟悉各种绿化设备操作及各种药剂的使用方法。

v.负责对绿化植物定期修剪、施肥、浇水等各项养护工作及病虫害防治。

vi.积极协助采购人进行突发事件处理。

vii.服从工作安排，工作细致，能吃苦耐劳。

viii.发现问题及时上报。

ix.完成上级和采购人安排的其它工作任务。

**服务标准**

i.认真履行岗位职责。

ii.绿色植物按点位摆放，更换及时到位。

iii.绿色植物品相好，无残叶、枯叶。

iv.花盆、盆垫无水渍、污渍

v.突发事件处置及时、得当。

vi.着装符合规定要求。

vii.屋顶绿色植物生长旺盛、整齐、美观，无病虫害、枯株现象。

viii.按时完成领导布置的各项工作任务。

11)餐饮服务人员（2人）

**工作内容**

i.负责采购人每日食堂早餐、中餐约24人的餐饮服务工作。

ii.投标人需按照招标人要求，根据实际用餐标准，按需采购粮油、蔬菜、水产、猪牛羊肉、禽蛋、水果等原材料，用餐标准按每人每天日间用餐按27元标准执行。

iii.工作日：早、午餐，每天约24人就餐，按照每月22天计算。晚值（加）班餐，餐标参照日间标准。根据加班人数通过配送方式解决，每天约2-5人就餐，以实际发生为准，纳入每月餐费预算。

iv.周六、日加班餐：含早、午餐，每天约7人就餐，按照每月8天计算。

v.国家法定节假日加班餐：含早、午餐，每天约7人就餐，按照11天计算。

vi.应服从采购人管理，根据采购人要求提供供餐服务，负责采购人食堂及操作间的日常管理（包含安全运行管理、食品卫生管理、设施设备管理等），每周制定食谱，上报采购人并准备相应食材。

**岗位职责**

i.严格遵守国家法律法规和采购人各项规定，必须持健康证上岗，讲究个人卫生、勤剪指甲、勤理发、不随地吐痰。

ii.工作时必须自查食物是否存在变质、变味现象，发现问题及时处理。

iii.工作时要穿工作服，严禁上班时吸烟。

iv.严格按照食品卫生要求去操作，防止食物中毒。

v.工作中严格按伙食标准精打细算，尽量做到色、香、味俱全和品种多样化。

vi.听取用餐人员意见，积极改进食品加工质量。

**服务要求**

i.建立健全餐饮管理服务机构体系，配备管理人员和餐饮从业人员。服务人员必须有健康证书，项目实施过程中保证持证上岗。

ii.严格控制食品质量，食品不过期、无霉变等，确保食品卫生、安全。提供食材进口、检验检疫有关票证，以确保食品来源渠道合法，质量安全。

iii.应保证食堂大厅、操作间等的环境清洁卫生，至少每周进行一次全面环境卫生清洁，物品摆放整齐，无老鼠、蟑螂、苍蝇等小动物或虫类；餐具、饮具、灶具、厨具、冰柜等须及时清洗干净并按要求消毒，防止交叉污染。

iv.安全用火、用电、用气。

v.厨房设备及环境每天清洁一次，每周全面清洁、保养一次，确保所有设备处于良好正常工作状态，消除一切隐患。厨房设备包括：灶具、厨具（食品加工、电加热、冷冻、消毒等设备）、配电设备等。

vi.按食品不同要求，生熟分区摆放，各类蔬菜专人采购，当天使用，确保新鲜。投标人必须每日将入库原材料及饭菜成品留样24小时，作为食品检验依据。

vii.制定详细的食品采购计划，采购食材应符合国家相关规定，保证食品安全。采购的食材要经采购人验证方可登记入库，并有详细的出入库记录备查。

viii.每周制定配餐食谱，并经采购人审核确认。保证供餐品种多样化，搭配合理营养全面。

ix.使用餐具高温消毒，各类餐具摆放整齐，使用方便。

x.确保食堂内部卫生达到行业标准，有完善的管理制度。做到桌面净、椅面净、地面净、操作台净、抹布定期清洗更换。

xi.专人负责食堂内安全工作，有明确的安全责任要求，下班后各类闸开关、水截门、气阀门一律关闭。

xii.确保食品加工过程中安全卫生，严防食物中毒。

xiii.做好疫情期间的消杀工作。

xiv.遇突发状况，如停水、停电、停气等情况，投标人应保证按照原配餐标准按时提供餐饮服务。

xv.投标人须提供有效期内的餐饮服务许可证或食品经营许可证。

**服务标准**

食品卫生

i.保持内外环境整洁，采取消除苍蝇，老鼠，蟑螂和其它有害昆虫及其生存条件的预防措施。

ii.防止食品与原料交叉污染，食品不得接触有毒物和不洁物。

iii.餐具、饮具等盛放直接入口食品的容器或器具，使用前必须洗净、消毒。

iv.使用的洗涤剂、消毒剂，应当对人体无害，安全。

禁止使用、加工下列食品：

i.腐饭变质、生虫、污秽不洁、混有杂物或其他感官性异常，可能对人体健康有害的；

ii.含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的；

iii.病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

iv.掺假、掺杂的；

v.超过保质期的；

vi.其他不符合食品卫生标准和要求的。

食品管理

i.食堂贮存食品的库房、设备应当保持清洁，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂，通风良好，禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品；

ii.食品应当分类、分架、隔墙、离地存放，并定期检查、处理变质或超过保质期限的食品。

iii.食堂食品、物品按正规渠道进货，不得采购伪劣产品。食品、物品设专人验收和保管，食品、物品出入库要登记，并随时接受检查。

iv.不得浪费，不得将食堂的食品、物品变卖，转移为已有。

用餐服务形式

i.投标人须制定详细的食堂服务方案，须明确各岗位的人员配置、定岗定责、工作内容、卫生规定、菜单明细、菜品价格标准等。食堂供餐时间：早餐7：30-8：20，午餐11：30-13：00。

ii.早餐：不少于三种主食及四种小菜或咸菜，豆浆、豆腐脑、巴菜、云吞、粥不少于以上两种。

iii.中餐不少于四种菜品（含主荤菜1种、次荤菜2种，素菜1种），主食不少于三种主食，汤类不少于二种。酸奶、水果类配餐按季节变化每日供应。投标人每周五须向采购人申报下周配餐食谱，经采购人审核通过方可实施。

**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60%，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**

中标（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，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**八、费用分割**

1.投标人投入本项目的服务人员要求统一着装，服装由投标人提供。

2.物业服务（包括保洁、设备维护、秩序维护、绿化养护、建筑维修、内装维修、照明、配电系统、公共设施维修等）中使用的工具、耗材（包括洗手液、清洁剂、消毒液、漂白粉、垃圾袋、分类垃圾桶、防水脚垫、卫生间用纸、一次性马桶垫、除臭剂等保洁卫生用品；按要求定期地胶打蜡、石材维修养护、真皮沙发和座椅的养护、电梯和扶梯消毒杀菌等工作所需耗材；屋顶绿化植物、馆内租摆花卉使用的营养土、肥料、杀虫剂、花盆、盆垫等；馆内普通照明、应急照明所需灯具及其维修耗材等；5平米以下地胶修补辅料、直燃机维修维护辅料（皮带、真空泵油、保温棉、黄油等）、景观灯维修养护、防锈漆涂刷、风机房滤网清洗、各类水箱清洗维护及易损件、给排水设备设施维护维修等）全部由投标人提供。本次投标报价要包含全部工具及耗材费用，服务期内采购人不再另行支付。

3.高空作业等服务中涉及需投标人临时提供的人员、设备设施等所产生的费用，由投标人承担相关费用。

4.投标人在本项目办公所需设备（包括计算机、打印机、传真机、步话机等）、办公家具（包括办公桌椅、文件柜、会议桌椅等）由投标人自行提供，采购人提供物业办公用房。

5.投标人须缴纳在服务期内物业管理责任险（应包含5部直梯、2部自动扶梯的电梯安全责任保险，无免赔额），按投保每次事故赔偿限额为200万元、累计责任限额为500万元（受益人涵盖乘客、维保、检验等全部相关人员）的标准进行报价。

6.绿植租摆的费用由投标人承担，花卉品种和更换数量按月进行统计，价格按月进行汇总统计，投标人须严格按照所列条目为采购人提供相应服务。绿植租摆类型可参考下表，共计460棵，明细如下：（部分花卉品种根据季节或需求按采购人要求更换）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 区域 | 品种 | 数量（棵） | 高度要求 |
| 一层 | 大序厅 | 散尾 | 7 | 3—3.3米 |
| 小绿萝 | 113 |  |
| 大叶伞 | 2 | 1.8米 |
| 大玄铁 | 4 | 1—1.2米 |
| 红凤梨 | 27 |  |
| 常春藤 | 18 |  |
| 黑美人 | 3 | 0.5米 |
| 桌摆粉掌 | 1 |  |
| 苹果竹芋 | 45 |  |
| 变叶木 | 18 |  |
| 巴西美人 | 25 |  |
| 一品红 | 38 |  |
| 前台 | 蝴蝶兰 | 4 |  |
| 休息室 | 蝴蝶兰 | 8 |  |
| 中心城区规划模型展区 | 变叶木 | 6 | 0.6米 |
| 大玄铁 | 5 | 1米 |
| 金芯也门铁 | 2 | 0.6米 |
| 散尾 | 1 | 1.8米 |
| 总体规划展区 | 金钱树 | 9 | 0.7米 |
| 临展区及小序厅 | 散尾 | 8 | 门口2棵3米、 |
| 其余6棵1.5米 |
| 二层 | VIP看台和海河规划展区 | 竹笼 | 2 | 2米 |
| 绿萝柱 | 2 | 1.8米 |
| 黑美人 | 8 | 0.5米 |
| 小龙血树 | 4 | 0.7米 |
| 大龙血树 | 6 | 0.9米 |
| 散尾 | 4 | 2米 |
| 金钻 | 7 | 0.6米 |
| 大玄铁 | 3 | 1米 |
| 小玄铁 | 3 | 0.6米 |
| 红凤梨 | 24 |  |
| 常春藤 | 16 |  |
| 名称保护规划展区 | 绿萝柱 | 5 | 1.8米 |
| 四层 | 前台 | 绿萝 | 3 |  |
| 蝴蝶兰 | 4 |  |
| 馆长办公室和室外休息室 | 粉掌桌摆 | 1 |  |
| 副馆长办公室 | 红掌或绿萝 | 2 |  |
| 咖啡厅 | 红凤梨 | 9 |  |
| 绿萝柱 | 3 | 1.8米 |
| 小玄铁 | 2 | 0.6米 |
| 金钻 | 3 | 0.6米 |
| 大玄铁 | 2 | 1米 |
| 春雨 | 2 | 0.5米 |
| 二会议室 | 绿萝柱 | 1 | 1.8米 |

7.花卉品种和更换数量按月进行统计，价格按月进行汇总统计，结合往年工作实际需求和用量，费用由投标人承担。

8.垃圾清运、展馆玻璃幕墙（每半年清洗一次）配备具有资质专业单位负责，费用由投标人承担，服务期内涉及费用约为5000元。

9.负责展馆全部旋转门巡检、维护服务。涉及的耗材、维修配件及专业人工费用由投标人承担。此分项报价不应低于3万元。

10.工程维修购置物料种类、价格，按月进行统计汇总，全年维修维护所需配件、耗材,基础设施及软包维修维护保养（包括但不限于：遮阳帘、遮阳膜、沙发布、沙发靠背垫、沙发坐垫、地毯、咖啡机维修、遮阳伞保养、百叶窗帘、软硬包墙面、柱帘）以满足采购人日常办公、会务接待等工作要求。15万元以下费用由投标人承担，15万元以上费用由采购人承担。

11.投标人负责提供食堂（食材、调料等）采购，餐饮标准27元/人/天（工作日早午餐按照24人；工作日晚值（加）班按照2-5人，周末及法假加班早午餐按照7人；应按照有关要求保证夜间值班工作人员用餐）此分项报价不应高于25万元。

12.投标人按采购人要求提供日常用品（包括但不限于：瓶装水、茶、外事接待等饮品及用具、抽纸、鲜花等）以满足采购人会议、展览等工作要求。此分项报价不应低于10万元。

13.空调管路清洗、通风质量、二次供水卫生达标、卫生许可证办理该部分报价不低于20万元，并能确保展馆取得相应的卫生许可证。

14.采购人负责承担燃气使用费、水费、电费。

15.各类厨房设施设备管理、维修、清洁等费用由投标人承担。食堂服务所需厨房设备购置费用由采购人承担。

16.采购人不提供物业服务人员食宿。

17.凡因物业维护人员操作失误所引起的设备、设施出现问题，由投标人承担维修更换等与之有关的一切费用。

**九、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准**

（一）每月按照考核标准进行物业考核。为保证管理的最优实现，采购人可根据各部门工作实际，定期或不定期巡查、督促投标人的服务工作，依据巡查记录，作为每月的考核依据。

日常（月度）考核：采购人日常对物业的整体服务质量情况，于每月月初对物业上月服务质量进行综合评议打分（评分细则见附表）。

对在检查中发现的问题采购人以书面形式向投标人下达整改通知；投标人根据整改通知落实整改责任人、改正时间，整改项目完成后，具体整改人签署姓名后交还采购人待查。

（二）考核结果使用：

考核总分为100分，减去扣分总数+综合考评得分即为当月得分，得分85分及以上为合格，得分60分以上、85分以下为基本合格，得分60分以下为不合格。

月考核合格以上，经馆长办公会研究同意，按合同规定核拨物业费用。

月考核基本合格的，物业费用暂时不拨付，馆方发整改通知，待物业整改合格后再拨付；如未按期整改，或整改不合格的，提请馆长办公会扣减当月的物业费（扣减当月服务费的1-10%，扣分项每扣除1分递增0.5%）。

月考核不合格，提请馆长办公会扣减当月的物业费（扣减当月服务费20%-50%）；合同期内连续两次或全年累计3次月考核不合格，提请馆长会与投标人解除合同。

若发生重大责任事故，严重违反天津市规划展览馆相关管理规定及物业员工出现违法违纪行为对采购人造成不良响的，或因物业员工工作失误导致采购人被问责处理的，实行“一票否决制”，按照考核不合格处理。

若投标人所承包之服务在天津市或国家相关检查中不达标，或采购人验收不合格，第一次发生将扣减一个月服务费用之50%，第二次发生除罚金之外，采购人有权单方通知投标人解除服务合同，合同自采购人的通知到达投标人时解除。

（三）投标人在合同签订的履行时间内不能满足项目要求的岗位人数（58人），即视为投标人违约。

（四）投标人每月应提供本项目收支明细，作为考核参考依据。

第三部分 投标须知

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》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、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”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

3. 解释权

3.1 本次招投标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，有能力提供招标采购服务的供应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

（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《投标邀请函》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投标文件内提交，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项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

（4）下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体投标的，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，不得同时参加同一项目或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于中小微企业参与投标

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。中小微企业参与投标应提供《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。

4.6 关于分公司投标

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。

4.7 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。

5. 合格的服务

5.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

5.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 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投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，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向采购人提出质疑，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《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请函

（2）招标项目需求

（3）投标须知

（4）合同条款

（5）投标文件格式

（6）本项目招标文件的更正公告内容（如有）

10.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标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 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标处理。

10.4 招标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招标要求。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标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 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招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。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。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标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。

11.4 招标文件的澄清、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《投标邀请函》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《投标邀请函》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，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其投标文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标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投标文件，评标委员会有权拒绝其投标。

14.2 除在招标文件中另有规定，投标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. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。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 投标人可对本招标文件“招标项目要求”所列的所有服务进行投标，也可只对其中一包或几包的服务投标；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中标供应商。

15.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，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。

15.4 如投标多个包的，要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件（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. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

16.2 投标报价是为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

16.3 除《招标项目需求》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。

17. 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，作为投标文件的一部分。

（1）《投标邀请函》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。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

18.2 上述技术响应文件可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目要求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。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投标文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目要求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、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。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）。

21.3 若有修改须于规定时间内重新提交电子投标文件。投标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 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip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招标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上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《远程招投标电子签章客户端用户使用说明及安装程序》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《远程招投标电子签章客户端用户使用说明及安装程序》中《远程招投标电子签章客户端用户使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip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PDF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《远程招投标电子签章客户端用户使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

（2）投标人应当按照《远程招投标电子签章客户端用户使用说明》的要求使用电子签章客户端软件winaip。不按本使用说明使用电子签章客户端软件winaip，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成电子签章客户端软件winaip无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，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. 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。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的PDF格式电子投标文件（以通过电子签章客户端软件winaip正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

27.1 评标委员会成员由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

27.4 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

28.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

（1）投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；

（2）投标有效期短于招标文件要求的；

（3）投标文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足招标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评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标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投标文件损坏、无效的；

（6）投标报价超出采购预算或最高限价；

（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，参加同一包或者未划分包的同一项目投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定投标无效的情形。

28.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

（1）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）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）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；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价，投标人同意后，调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价，其投标将被拒绝。

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权要求投标人对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、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的内容须为PDF格式并加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

29.3 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

（1）评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

（2）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（3）对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

（4）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

31.2 评标方法

（1）采用“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《招标项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会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，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会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。持不同意见的评标委员会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）评标委员会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，而不应以投标文件中产品名称与招标文件产品名称是否一致作为审查的标准。

（4）中标候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定中标候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定中标候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定中标候选供应商，采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选供应商顺序确定中标供应商。

（5）根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第43条规定，如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的，按相应采购方式程序执行。

32. 其他注意事项

32.1 在开标、投标期间，投标人不得向评标委员会成员或采购代理机构询问评标情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评标结果的活动。

32.2 为保证定标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后，凡与评标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标情况。

32. 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。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 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招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，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中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津市中环认证服务有限公司发出的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）登陆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。

36.2 招标文件、中标供应商的投标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。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目要求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标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中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标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-）的政府采购结果和招标文件（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：

坐落位置：

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投标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 投标文件格式

**投标文件封面格式**



投 标 文 件

**（加盖电子签章）**

**项目编号：**

**项目名称：**

**投标包号：**

**投标单位名称：**

**投标代表人姓名：**

**投标日期： 年 月 日**

**投标文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码）**

**附件1**

**投标书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的投标邀请，投标人代表 （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投标文件。

据此函，投标人代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供服务的投标总价为：

第 包，￥ 元（人民币），大写 。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，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，并认为全部招标文件（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。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标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。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，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。

7. 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。

8. 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，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，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招标文件的规定给予处罚。

9. 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。

10. 我公司若中标，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。

11. 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。

12. 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：

选择开具发票类型（增值税专用发票/增值税普通发票）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件2**

**开标一览表**

项目名称：

项目编号：

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 服务名称 | 数量 | 投标总价 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期：

**附件3**

**开标分项一览表**

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 | 日常运行维护工具耗材费用 |  |
| 3 | 保洁工具耗材费用 |  |
| 4 | 秩序维护工具耗材费用 |  |
| 5 | 物业管理责任险费用 |  |
| 6 | 绿化费用 |  |
| 7 | 垃圾清运、展馆玻璃幕墙清洗费用 |  |
| 8 | 展馆全部旋转门巡检、维护服务费用 |  |
| 9 | 食材、调料采购费用 |  |
| 10 | 日常用品采购费用 |  |
| 11 | 空调管路清洗、通风质量、二次供水卫生达标、卫生许可证办理等费用 |  |
| 12 | 各类厨房设施设备管理、维修、清洁等费用 |  |
| 13 | 服装费用 |  |
| 14 | 办公费用 |  |
| 15 | 固定资产折旧 |  |
| 16 | 利润 |  |
| 17 | 税金 |  |
| 18 | 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. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 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。

4. 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”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超采购预算的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称： 日期：

**附件4**

**人员费用分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

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 | 招标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，在投标文件中对人员保险、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），招标文件规定的服务期小计=月小计\*招标文件规定的服务月数**

投标人名称：

日期：

**附件5**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 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投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期：

**附件6-1**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标要求 | 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）投标人须承诺一旦中标，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。 |  |  |  |
| 4. 项目需求书要求 | | | | |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标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，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期

**附件6-2**

**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，一旦我公司获得中标，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

**附件7**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

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

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，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

**附件8**

**投标代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名，职务）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 投标代表人身份证正面 | 投标代表人身份证背面 |

**附件9-1**

**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9-2**

**若不是残疾人福利性单位，投标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：

**中标供应商为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《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，投标文件中可不提供此声明函。**

**附件10：招标文件第一部分供应商资格要求的证件**

**附件11**

**管理大纲**

请投标人根据招标文件“评分因素及评标标准”中的要求，按顺序提供详细的方案、证明材料等，自行编排序号。

投标人将专项服务委托专业公司承担的，应当进行说明。

投标人认为必需的其他内容。

投标人名称：

日期：

**附件12-1**

**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：

**附件12-2**

**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：

**附件12-3**

**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：

**附件13**

**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14：投标人认为需要提供的其他资料**