

招 标 文 件

项目编号：GC-FGX251424X

项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购项

目

中央国家机关政府采购中心

2025 年 12 月

目录

第一部分	投标邀请.....	1
第二部分	投标人须知前附表.....	3
第三部分	投标人须知.....	6
第四部分	评标方法和评标标准.....	18
第五部分	采购需求.....	18
第六部分	中标合同.....	18
第七部分	投标文件格式.....	19
第八部分	附件.....	22

第一部分 投标邀请

中央国家机关政府采购中心（以下简称国采中心）就下述采购项目进行公开招标，邀请合格投标人投标，本项目招投标活动通过**国采中心单独项目电子采购系统（国 e 采）**实施。

一、项目编号：GC-FGX251424X

二、项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购项目

三、招标内容

（一）本次招标范围包括：1.综合楼及院区物业服务；2.培训区服务；3.员工食堂餐饮服务。。

（二）履约时间：**2026-01-01** 至 **2026-12-31**（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）

（三）履约地点：北京市朝阳区太阳宫北街 1 号

（四）预算金额：人民币 579.990000 万元。

（五）最高限价：本项目最高限价为 579.99 万元，其中：1.综合楼及院区综合物业服务最高限价为 422.90 万元；2.培训区服务最高限价为 35.81 万元；3.食堂餐饮服务最高限价为 121.28 万元。

四、投标人应具备的特殊要求：

*1.餐饮服务资质要求：投标人营业执照经营范围具有餐饮管理或餐饮服务等类型经营业务，投标人持有有效的食品经营许可证。 2.业绩要求：投标人须开展或完成的非住宅类综合物业服务项目两项业绩，需提供与用户签订的合同首页、服务周期页、标的页及签署页作为证明材料。

五、招标文件领取时间及方法

自公告发布之日起 5 个工作日，登录中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）在“单独委托项目”栏目或通过投标工具，免费下载招标文件。

投标工具下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--供应商专区--投标工具（新）。

六、投标文件的提交方式及注意事项

本项目采用**电子采购系统（国 e 采）**进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新），编制完成后加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件或其他任何方式提交的投标文件。

七、接受投标时间、投标截止时间及开标时间

接受投标时间为本公告发布之日起至 2025-12-29 09:00:00

投标截止及开标时间为 2025-12-29 09:00:00

投标截止后将拒绝接受投标文件上传，在规定时间内上传的投标文件不符合相关规定要求的也将被拒收。

八、开标方式

本项目通过网上开标大厅进行开标，投标人可以在开标前登录**电子采购系统（国 e 采）** 点击开标大厅，参加开标过程并确认唱标结果，投标人未参加开标的视同认同唱标结果。开标室电话：010-55604414。

九、本项目其余相关信息均在“中国政府采购网”、“中央政府采购网”等媒体上发布。

采 购 人：中国国际减贫中心

采购人地址：北京市朝阳区太阳宫北街 1 号

联 系 人：宿盟

联系电话：010-59195785

采购人邮箱： par_2001@126.com

国采中心地址：北京市西城区西直门内大街西章胡同 9 号院

邮政编码： 100035

项目联系人： 卢昀灿灿

电 话： 010-55602722

项目负责人： 徐婧婧

电 话： 010-83084953

电子邮件：

十、投标注意事项

（一）本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行招投标，请在投标前详细阅读中央政府采购网首页“通知公告”栏目的《关于新版单独委托项目电子采购系统上线试运行的通知》及相关附件。

（二）供应商进行投标须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏。已办理数字证书请确保证书还在有效期内，如已过期或即将过期，须联系 CA 服务机构进行证书更新。

（三）供应商可在中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）采购公告栏查看并登录下载招标文件，或通过投标工具免费下载招标文件，本项目无须报名。

（四）供应商在投标过程中涉及系统平台操作的技术问题，可致电国采中心技术支持热线咨询，电话：010-55603940。供应商应当充分熟悉国 e 采系统相关操作手册和系统要求，应当知晓因未严格按操作手册要求和系统提示进行操作可能会出现不确定的异常情况和一定风险。

（五）为使更多供应商能参加投标，本项目招标文件公告期限届满后仍允许下载招标文件参加投标，但为提高采购效率，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算。

第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	采购人名称	中国国际减贫中心
2	项目预算	本项目预算为人民币 579.990000 万元 *投标人应有明确报价，超过预算或者无报价的，投标无效。
3	最高限价	本项目最高限价为 本项目最高限价为 579.99 万元，其中：1.综合楼及院区综合物业服务最高限价为 422.90 万元；2.培训区服务最高限价为 35.81 万元；3.食堂餐饮服务最高限价为 121.28 万元 *投标人应有明确报价，超过最高限价或者无报价的，投标无效。
4	投标人应具备的特殊要求	*1.餐饮服务资质要求：投标人营业执照经营范围具有餐饮管理或餐饮服务等类型经营业务，投标人持有有效的食品经营许可证。 2.业绩要求：投标人须开展或完成的非住宅类综合物业服务项目两项业绩，需提供与用户签订的合同首页、服务周期页、标的页及签署页作为证明材料。
5	投标产品的资质要求	/
6	是否允许代理商投标	否
7	核心产品	/
8	不同投标人提供同一品牌产品，或者在非单一产品采购项目中提供的核心产品品牌相同时的处理规则	采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标,报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效； 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
9	是否允许进口产品投标	否
10	开标一览表	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传开标一览表。
11	是否允许联合体投标	是，*联合体各方之间应当签订联合体投标协议书，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合体投标协议书连同投标文件一并提交。未提交联合体投标协议书的，其投标无效。
12	投标人资格审查材料	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传资格审查材料；资格审查材料包括：投标人资格审查一览表、联合体投标协议书（如本表第 11 条已要求且投标人是联合体的提交）。
13	投标人应提交的商务文件	1.*投标函扫描件（须加盖公章）； 2.*法定代表人授权委托书扫描件（投标人代表非法定代表人时提供，须加盖公章）； 3.*按照本表“投标人应具备的特殊要求”上传有关材料扫描件； 4.商务条款偏离表；

序号	内容	说明与要求
		<p>5.进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件（若本表第 9 条已要求，且投标人所投产品为进口产品）；</p> <p>6.《中小企业声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标中小企业将在中标公告中予以标注）；</p> <p>7.《残疾人福利性单位声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标残疾人福利性单位将在中标公告中予以标注）；</p> <p>8.《联合体投标协议书》或《分包意向书》；</p> <p>9.与评审相关的其他商务资料。</p>
14	投标人应提交的技术文件	<p>（一）技术文件</p> <p>1.*投标分项报价表；</p> <p>2.企业管理体系证书扫描件（详见文件第四部分）；</p> <p>3.拟配备的物业服务团队表</p> <p>（1）*服务团队人员数量不能少于*服务团队人员配备数量：本项目综合物业管理服务人员不少于 42 人，培训区人员不少于 4 人，餐饮服务人员不少于 12 人（含项目经理），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效（含项目经理/保安项目应为保安队长），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效；</p> <p>（2）根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）；</p> <p>（3）根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）；</p> <p>（4）项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚；</p> <p>4.项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施；</p> <p>5.*服务需求承诺函；</p> <p>6.主要投标标的情况表；</p> <p>7.项目经理情况表；</p> <p>8.投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料</p>
15	投标文件提交方式	<p>*本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新）（下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--软件下载），编制并加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。</p> <p>*如果系统读取的投标人（响应人）所用计算机的内置网卡 MAC 地址和其他投标人（响应人）相同，其投标将被拒绝。</p>
16	供应商 CA 办理	CA 办理有关事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏相关通知。
17	除落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》外，是	否

序号	内容	说明与要求
	否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	
18	投标有效期	*120 日历天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。
19	是否提交投标保证金	否
20	是否提交履约保证金	是，本项目需在中标后收取履约保证金，履约保证金数额为本项目中标合同金额的履约保证金数额为本项目中标合同金额的 5%（不超过 10%）
21	是否允许履约担保与融资担保	是
22	中小微企业有关政策	<p>1.*本项目专门面向中小微企业采购，投标/响应人须提供《中小企业声明函》。</p> <p>2.本项目的所属行业为物业管理</p> <p>注：</p> <p>①根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》。</p> <p>②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证明文件（扫描件）的，视同为小型和微型企业。</p> <p>③符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。</p> <p>④依据财库〔2020〕46 号文件享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p>
23	节能环保有关政策	/
24	信用记录查询	<p>*资格审查时，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，经查询列入失信被执行人、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，截至本项目开标前三年内因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的，其投标无效。</p> <p>较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域‘较大数额罚款’标准高于 200 万元的，从其规定。</p>
25	是否组织现场考察（标前答疑会）	<p>是，现场考察（标前答疑会）的时间：2025-12-16 09:30:00</p> <p>地点：北京市朝阳区太阳宫北街 1 号；</p> <p>联系人:陈老师；联系电话：010-59195785；</p> <p>每家潜在投标人安排不超过 2 人出席，须携带本人身份证及加盖投标单位公章的介绍信（证明函），现场考察仅组织一次，潜在投标人错过现场考察，后果自负。</p>
26	采购资金的支付方式、时间、条件	付款方式为按季度以转账或支票形式支付，在每季度当期第一个月，向中标人支付本季度物业服务费用。采购人支付第一笔服务费前，由中标人以保函、支票或银行

序号	内容	说明与要求
		<p>转账形式支付给采购人履约保证金。如中标单位为中小企业，资金支付等事项按照《保障中小企业款项支付条例》（国务院令第 728 号）要求执行。</p> <p>如中标（成交）单位为中小企业,资金支付等事项按照国务院保障中小企业款项支付相关规定执行。</p>
27	其他必要内容	<p>1.各潜在投标人登录中央政府采购网后，下载本项目招标文件，即可按要求参与投标，无须额外登记备案。</p> <p>本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。采购人、中标(成交)人双方签订合同及验收环节，应包含上述网络安全要求的条款。</p>

- 注：①上表中加 * 项目若有缺失或无效，投标将被拒绝或投标无效且不允许在开标后补正；
- ②要求提供扫描件的，照片、图片等电子文件与扫描件效力相等；
- ③上表中未加 “*” 且无法律法规明确规定的不得作为投标被拒绝或投标无效条款；
- ④上表提及的全部投标材料中未明确须加盖公章、电子签章等要求的，投标人无须再盖章或电子签章。
- ⑤投标人须知前附表内容如与招标文件其他部分不一致，以投标人须知前附表为准。

第三部分 投标人须知

一、总则

1. 基本要求

- 1.1 本招标文件适用于第五部分中所述货物、服务的招标投标。
- 1.2 投标人若存在任何理解上无法确定之处，均应当按照招标文件所规定的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

2. 定义

- 2.1 “采购人”指本项目的具体采购单位，名称详见**投标人须知前附表第 1 条**。
- 2.2 “投标人”指符合本招标文件规定并参加投标的供应商。
- 2.3 “潜在投标人”指符合本招标文件规定的供应商。
- 2.4 本招标文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

3. 合格投标人的条件

- 3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。
- 3.2 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件：
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。
- 3.5 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表第 11 条**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：
 - (1) 以联合体形式参加投标的，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，并按照**投标人须知前附表**要求提交相关文件。采购人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采购人规定的特定条件。

- (2) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- (3) 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方**不得**再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。若该等情形被发现，其单独的投标和与此有关的联合体的投标均将被**拒绝**。
- (4) 联合体必须确定其中一方为投标的全权代表参加投标活动，并承担投标及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始投标，联合体各方均应当就本次采购相关或引起的所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。
- (5) 联合体中标后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的全权代表方的签署或类似的意思表示具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向国采中心与采购人承担连带责任。

3.6 投标人应按照招标公告规定的方式获取招标文件。

4. 进口产品规定

4.1 如采购涉及进口产品，应当遵守《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库〔2007〕119号）、财政部办公厅《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的相关规定。

5. 分包

5.1 本项目是否允许投标人将项目的非主体、非关键性工作交由他人完成详见**投标人须知前附表第17条**。投标人根据采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。不符合招标文件中有关分包规定的，其投标将被**拒绝**。

6. 投标费用

6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，国采中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6.2 本次招标无中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

7. 通知

与本项目有关的通知，国采中心将在本次招标公告刊登的媒体上以公告形式发出。

二、招标文件

8. 招标文件包括下述内容

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知前附表

第三部分 投标人须知

第四部分 评标方法和评标标准

第五部分 采购需求

第六部分 中标合同

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

9. 投标前招标文件的澄清和修改

9.1 已获得招标文件的潜在投标人，可要求对招标文件进行必要的澄清或修改，按第一部分投标邀请中的联系方式以书面形式送达国采中心。

9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、技术和服务要求的提出方负责解释投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当酌情作出澄清或修改的决定。

9.3 国采中心对澄清、修改要求的处理：国采中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.4 国采中心主动进行的澄清、修改：国采中心可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。

9.5 国采中心澄清、修改、其它答复的效力：国采中心根据潜在投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，一旦对招标文件作出了澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力，国采中心有关的补充文件，应当作为招标文件的组成部分，对潜在投标人均具有约束力。同时，国采中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

9.6 采购人将视情况确定是否有必要召开标前答疑会或现场考察，具体见**投标人须知前附表第 25 条**。

三、投标文件

10. 投标文件的语言和计量单位

10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购人或国采中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当附有由具有翻译资质的机构翻译的或者其他翻译准确的中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。

10.3 投标文件应当使用国家法定计量单位。

11. 投标文件内容要求

11.1 投标文件分为商务文件和技术文件

商务文件指投标人提交的证明其有资格参加投标的文件。技术文件指投标人提交的能够证明投标人提供的货物、服务符合招标文件规定，和中标后有能力履行合同的文件。投标人应提交**投标人须知前附表第 13、第 14 条**要求的商务文件、技术文件，其中加*项目若有缺失或无效，将导致投标被**拒绝**且不允许在开标后补正，具体填写要求详见招标文件**第七部分**。

11.2 投标文件编写

- (1) 投标人根据招标文件编制的投标文件须对招标文件中的全部内容做出准确、完整的响应。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将被视为投标文件完整性有缺陷；由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，由投标人承担责任。投标人修改招标文件商务、技术需求后进行应答的，该投标**无效**。
- (2) 除可填报内容外，对投标函等内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，该投标将被**拒绝**。
- (3) 投标文件应按照招标文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为投标文件完整性有缺陷。
- (4) 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会进一步审查其中任何资料原件的要求。

11.3 履约担保

本项目如需中标后收取履约保证金，履约保证金数额参见**投标人须知前附表第 20 条**要求，投标人可以以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交（格式详见招标文件**第七部分**）。

11.4 投标报价

- (1) 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物、服务等费用和所需缴纳的所有税、费等。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。
- (2) 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。
- (3) 投标人应按第七部分表格（投标分项报价表/货物数量、价格表）要求的内容填写相关报价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。
- (4) 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。
- (5) 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标货物数量价格表/投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。
- (6) 对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容。对于有特殊需求的服务内容，如招标文件未提供相关格式的，应由投标人自行设计。投标人按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人或国采中心以其他条款签订合同的权利。
- (7) 最低报价不能作为中标的保证。
- (8) 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
 - 1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
 - 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。

12. 投标有效期

12.1 本项目投标的最低有效期要求详见**投标人须知前附表第 18 条**。投标截止时间后，投标人在投标有效期内不得撤销投标文件。

12.2 在特殊情况下，采购人或国采中心可与投标人协商延长投标有效期。这种要求和答复都应

以书面形式进行。同意延长有效期的投标人除按照采购人或国采中心要求修改投标文件有效期外，**不得**修改投标文件的其他内容。

13. 投标文件的签署及其他规定

13.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

13.2 投标文件签署要求如下：

(1) 投标人在“投标函”、“法定代表人授权委托书”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称相一致的公章，并签署法定代表人或投标人代表的全名或加盖名章；

(2) 如为联合体投标，联合体各方均应加盖公章并签署联合体全权代表方法定代表人或其委托的投标人代表的全名或加盖名章；

13.3 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

13.4 投标人须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表和其它偏离文件中（若本次招标文件中没有提供偏离表或其它偏离文件样本，投标人亦应当自制偏离表并在总目录及分目录上清楚表明所在页数），均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。

四、投标文件的提交

14. 投标文件的提交方式

14.1 投标人应按本款下述规定以及**投标人须知前附表第 15 条**规定的方式提交投标文件。

14.2 投标人须登陆中央政府采购网首页“下载中心”，下载国采中心**电子采购系统（国 e 采）**的投标工具，制作并上传电子投标文件，文件上传成功后，将获得投标系统回执。

15. 投标截止时间

15.1 投标人须按照招标文件规定的投标时间上传。国采中心**电子采购系统（国 e 采）**在投标截止时间自动关闭投标通道。投标人未完成电子投标文件上传的，投标将被**拒绝**。

16. 投标文件补充、修改和撤回

16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。

16.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。

16.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

五、开标、评标

17. 开标

- 17.1 国采中心按招标文件规定的时间、地点组织开标。
- 17.2 投标人不足 3 家，不进入解密程序。
- 17.3 进入解密程序后，由国采中心对所有完成投递的电子投标文件进行解密。所有投标人电子投标文件解密完成后，将进行电子唱标。
- 17.4 部分投标人投标文件未解密或解密失败的，程序可以继续进行。若解密成功的投标人不足 3 家，不进入后续程序。
- 17.5 超过项目预算（分包预算）或最高限价的投标将被**拒绝**，公布的项目预算详见**投标人须知前附表第 2 条**，最高限价详见**投标人须知前附表第 3 条**。

18. 资格审查

开标结束后，采购人或国采中心依法按照招标文件规定，对照投标文件资格审查材料对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不进入评标程序。

19. 评标委员会

- 19.1 国采中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，并履行相关职责。评标委员会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。采购数额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人（含）以上单数。
- 19.2 评标委员会成员与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，不能参加评标：
 - (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
 - (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 19.3 采购单位工作人员只能以采购人代表的身份参与评标，国采中心工作人员不得参加评标。
- 19.4 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - (3) 对投标文件进行比较和评价；
 - (4) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

(5) 向采购人、国采中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

20. 初步评审

20.1 在详细评标之前，评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，符合性审查合格投标人不足 3 家的，不进入详细评审环节。

20.2 符合性审查中，投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照前述 11.4 (8) 规定修正。

20.3 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，评标委员会应当停止评审并向国采中心书面说明情况。

20.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

21. 详细评审

21.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标文件进行详细评审；评审应严格按照招标文件的要求和条件进行，评标委员会不得擅自改动、细化招标文件及评分细则；具体评审原则、方法和中标条件详见第四部分评标方法和评标标准。

21.2 货物项目的价格分值占总分值的比重不得低于 30%。服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

21.3 价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 100

评标总得分 = $F_1 \times A_1 + F_2 \times A_2 + \dots + F_n \times A_n$

F_1 、 F_2 F_n 分别为各项评审因素的得分；

A_1 、 A_2 、..... A_n 分别为各项评审因素所占的权重($A_1 + A_2 + \dots + A_n = 1$)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12 号）、《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）和财政部《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）等相关规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10-20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除的比例详见**投标人须知前附表第 22 条**。

21.4 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

22. 投标人有下列情形之一的,评标委员会认定为投标人串通投标, 其投标无效, 书面报告财政部门:

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

23. 在招投标和评标期间, 投标人企图影响采购人、国采中心或评标委员会评审公正性的任何活动, 将导致投标无效, 并由其承担相应的法律责任。

24. 投标的澄清

24.1 对于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, 评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式, 并加盖公章, 或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

25. 评标过程要求

25.1 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。

25.2 评标委员会成员应当在评审报告上签字, 对自己的评审意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的, 应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由, 否则视为同意评标报告。

26. 重新评审

26.1 评审结果汇总完成后, 采购人、采购代理机构和评审委员会均不得修改评审结果, 但分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评审委员会一致认定评分畸高、畸低的情形除外。评标报告签署前, 经复核发现存在以上情形之一的, 评标委员会应当当场修改评标结果, 并在评标报告中记载; 评标报告签署后, 采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的, 应当组织原评标委员会进行重新评审, 重新评审改变评标结果的, 书面报告本级财政部门。

26.2

27. 确定中标供应商

27.1 国采中心应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

27.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28. 采购项目废标

28.1 在开标、评标过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

- (1) 投标人不足 3 家；
- (2) 解密成功的投标人不足 3 家；
- (3) 通过资格审查的投标人不足 3 家；
- (4) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；
- (5) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

因上述第（4）（5）款原因导致采购项目废标后，评标委员会应作出书面报告。

28.2 废标后，国采中心应当将废标结果通知所有投标人。

六、中标和合同

29. 中标通知

29.1 中标供应商确定后，采购人或国采中心应于 2 个工作日内，在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，提供中标通知书下载链接，但该中标结果的有效性不依赖于未中标的投标人是否已经收到该通知。

29.2 中标结果公告内容应当包括采购人及国采中心的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

29.3 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任，出现争议的，报财政部门处理。

29.4 中标通知书是合同的组成部分。

30. 签订合同

30.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件、投标文件确定的事项与中标人签订中标合同。

30.2 中标合同应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容签订。采购人与中标供应商不得背离合同实质性内容签订其他协议或发表声明。

30.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物、服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的总采购金额不得超过原合同金额的 10%。

30.4 投标人中标及签订合同后，不得转包。

七、询问、质疑、投诉

31. 询问

投标人或潜在投标人对政府采购活动有疑问的，可以按照《中央国家机关政府采购中心供应商质疑答复实施细则》向采购人或国采中心提出询问。采购人或者国采中心应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

32. 质疑

32.1 投标人或潜在投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，通过电子采购系统（国 e 采）提出质疑，国采中心依据委托书中的委托事项，判定由国采中心或采购人进行受理答复。投标人或潜在投标人应知其权益受到损害之日，是指：

- (1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；
- (2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；
- (3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人或潜在投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出，对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑事项集中在一份质疑函中提出。

32.2 提出质疑的投标人或潜在投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

32.3 投标人或潜在投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 投标人或潜在投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人或潜在投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人或潜在投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖名章，并加盖公章。

投标人或潜在投标人提交的质疑函不符合以上要求的，国采中心或采购人应当一次性告知供应商需更正或补充的内容。投标人或潜在投标人未在质疑期限内提交更正、补充材料或重新提交的材料仍不符合要求的，国采中心或采购人不予受理，并告知理由。

32.4 质疑处理流程和供应商质疑电子模块操作手册可浏览中央政府采购网“质疑信息”

(<http://www.zycg.gov.cn/freecms/site/zygjjgzfcgzx/zyzl/index.html>)。质疑受理电话和技术支持电话详见中央政府采购网“联系我们”。

32.5 国采中心或采购人应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并通过电子采购系统通知质疑供应商和其他相关当事人。

32.6 投标人或潜在投标人以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，国采中心或采购人可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

33. 投诉

质疑供应商对采购人、国采中心的答复不满意，或者采购人、国采中心未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内依法向相关财政部门提起投诉。

八、保密和披露

34. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

35. 采购人或国采中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

36. 在采购人或国采中心认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或国采中心无须事先征求投标人同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四部分 评标方法和评标标准

一、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会成员根据招标文件规定进行独立评审，对需要共同认定的客观分存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。本次评标总分 100 分，如无明确要求或特殊说明，最小打分单位均为 0.5 分，每一投标人的最终得分为所有评审委员会成员给其评分的算术平均值。

二、评分标准

初步评审标准

评审标准	备注	是否满足
投标函彩色扫描件		
法定代表人授权委托书彩色扫描件		
按照“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明材料 扫描件		
投标分项报价表		
服务团队人员数量不能少于*服务团队人员配备数量：本项目综合物业管理服务员不少于 42，培训区员不少于 4，餐饮服务员不少于 12（含项目经理），投标服务团队数量少于该底限将导致投标无效人（含项目经理）。投标人服务团队数量少于各底限要求将导致投标无效		
服务需求承诺函		

项目预算/最高限价		
招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应招标文件要求的，而被判定为投标无效的情况的,如中小企业、节能环保等政策响应情况		

详细评审标准

类别	评审因素	评分标准说明	分值范围
价格分	投标/响应价格	招标：满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 12% × 100；	12.0 (0.0-12.0)
客观分（商务、技术及服务部分）	管理体系认证	有效的管理体系认证：(1)质量管理体系(ISO9001 或 GB/T19001)；(2)环境管理体系(ISO14001 或 GB/T24001)；(3)职业健康安全管理体系(ISO45001 或 GB/T45001)；(4)能源管理体系(ISO50001 或 GB/T23331)；(5)信息安全管理体系认证证书(ISO27001 或 GB/T22080)；每有一项得 2 分，最高 10 分。 应当年审而未年审的，该认证不得分。	10.0 (0.0-10.0)
	现场考察	参加现场考察得 2 分，未参加 0 分。（依据采购人提供的统一组织的现场考察签到表）	2.0 (0.0-2.0)

	项目经理	<p>一、拟派项目经理: (8 分) (1) 本科(含)以上学历得 2 分, 大专得 1 分; (2)年龄 45 周岁(含)以下, 得 1 分, 不满足 0 分; (3)具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书得 2 分, 不满足 0 分;</p> <p>(4)具有 5 年(含)以上机关企事业单位物业项目经理经验 (提供相关证明材料), 得 3 分, 不满足得 0 分; (依据身份证、学历证书、证书彩色扫描件及社保证明材料, 须加盖投标单位公章, 否则不得分)。 注: 需提供投标人为本项目的项目经理缴纳开标前 12 个月内任意 1 个月社保的证明材料, 否则该项不得分。</p>	8.0 (0.0-8.0)
	综合物业服务团队主要管理人员	<p>二、主要管理人员得分: (29 分)主要管理人员提供相关证书彩色扫描件及工作履历。同时需提供投标人为本项目的主要管理人员缴纳开标前 12 个月内任意 1 个月社保的证明材料, 否则该项不得分。 1.工程主管(6 分) (1)具有工程或机电专业或消防类相关专业大专(含)以上学历, 得 2 分, 不满足得 0 分; (2)年龄 45 周岁(含)以下, 得 1 分, 不满足 0 分。 (3) 具有高级电工职业资格证书或职业技能等级证书 (高级工/三级), 得 2 分, 不满足 0 分; (4)具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目工程主管经验, 得 1 分, 不满足 0 分; 2.客服主管(6 分) (1)具有大专 (含)</p>	29.0 (0.0-29.0)

		<p>以上学历，得 1 分，不满足得 0 分； (2)年龄 45 周岁(含)以下，得 1 分，不满足 0 分。 (3)具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目客服经验，得 1 分，不满足 0 分； (4)具有英语 4 级或同等英语能力证书，得 2 分，不满足 0 分； (5)具有客房管理工作经验，得 1 分，不满足 0 分。 3.环境主管(4 分) (1)具有大专(含)以上学历得 1 分，不满足得 0 分； (2)具有垃圾分类相关岗位证或相关培训证明，得 1 分； (3)具有 3 年以上机关企事业单位物业环境主管经验，得 2 分，不满足 0 分。 4. 秩序主管(5 分) (1)具有大专(含)以上学历，得 1 分，不满足得 0 分； (2)年龄 45 周岁(含)以下，得 1 分，不满足 0 分。 (3)具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级（四级）或以上证书，得 2 分，不满足 0 分； (4)具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目秩序主管经验，得 1 分，不满足 0 分。 5.餐饮主管(3 分) (1)具有 3 年(含)以上机关企事业单位食堂或酒店餐饮管理的工作经验，得 2 分，不满足得 0 分； (2)年龄 45 周岁(含)以下，得 1 分，不满足 0 分。 6.厨师长(5 分) (1)具备中式烹调师四级（中级）或以上证书得 2 分，不满足 0 分； (2)具有 5 年（含）以上机关企事业单位</p>	
--	--	--	--

		位食堂或酒店厨师长的工作经验，得 2 分，不满足得 0 分； (3)年龄 55 周岁(含)以下，得 1 分，不满足 0 分。	
	综合物业服务团队重点服务人员	<p>三、重点服务人员得分：(21 分) 1.客服兼会议服务人员 (3 分)：全部具有中专及以上学历得 1 分，全部具有健康证得 1 分，年龄全部在 35 周岁以下得 1 分。 2.秩序维护 (2 分)：全员持有保安员证得 1 分；门岗值守人员年龄在 45 周岁以下人员不少于 6 人，得 1 分。 3.中控人员 (3 分)：全部具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级（四级）或以上证书得 1 分；有 3 年以上工作经验得 1 分；年龄全部在 50 周岁以下得 1 分。 4.保洁人员 (2 分)：全部具有健康证得 1 分；年龄全部在 55 周岁以下得 1 分。</p> <p>5.工程运行及维护 (8 分)： (1)电工 (2 分)：具有高压电工作业操作证得 1 分，具有 2 年及以上相关工作经验得 1 分； (2)综合维修工 (3 分)：具有焊工、木工或瓦工的职业资格证书，得 1 分；全部年龄不超过 45 周岁（含）得 1 分，全部具备 2 年及以上相关工作经验得 1 分； (3)司炉工 (2 分)：全部具有特种设备作业人员证（锅炉作业）得 1 分，具有 2 年及以上相关工作经验得 1 分； (4)团队人员须有</p>	21.0 (0.0-21.0)

		一人具有电梯安全管理员证书得 1 分。 6、餐厅服务 (3 分)：餐厅团队全部具有 2 年及以上相关工作经验 1 分，热菜厨师具有中式烹调师证书得 1 分，至少 1 名面点师具有面点师证书得 1 分。 注：服务团队人员依据承诺函及人员素质结构表打分，无须提供其它证明材料。	
	综合物业服务团队	四、提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有效期内的有关协议或合作证明，稳定 2 分，无 0 分。	2.0 (0.0-2.0)
	智能化管理能力	五、具有智能化管理能力 1.投标人拥有自主研发或购买或租赁的物业管理系统软件。 如提供的系统属于投标人自主研发的，须提供国家版权局颁发的相关著作权证书扫描件;如提供的系统非投标人自主研发，须提供购买或租赁的证明材料(如租赁合同、购买合同、使用授权说明等)得 2 分，无 0 分。	2.0 (0.0-2.0)
主观分 (技术及服务部分)	服务方案及相关制度措施-针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施	1.针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施 (以采购文件服务需求为标准判定) (6 分) (由采购人代表提出，评委会共同认定) 服务特点、难点定位准确、分析合理、措施得力得 6 分，较好 3 分，一般 1 分，较差或无 0 分。	6.0 (0.0-6.0)

	施		
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	2.针对本项目的重点工作方案（包括但不限于以下方案）（6分）：（1）接管和进驻方案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分；（2）重点区域服务方案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分；（3）培训方案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分；（4）重点岗位人员保障方案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分；（5）应急预案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分；（6）节能环保方案，科学合理得1分，一般0.5分，较差或无0分。	6.0（0.0-6.0）
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的日常管理制度	3.针对本项目的日常管理制度（1分）：科学管用得1分，一般0.5分，较差或无0分。	1.0（0.0-1.0）
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的考核及奖惩办法	4.针对本项目的考核及奖惩办法（1分）：科学管用得1分，一般0.5分，较差或无0分。	1.0（0.0-1.0）

第五部分 采购需求

一、服务范围

1 物业项目情况概述

为规范中国国际减贫中心综合楼（以下简称综合楼）物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障综合楼的正常使用；本标准适用于综合楼的物业管理服务采购活动；本标准给出了综合楼日常物业管理服务采购内容与标准，前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定；综合楼的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

2 术语和定义

客户：物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人； 物业管理：甲方（产权人或综合楼物业使用人）通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动；
物业管理服务：甲方通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3 物业管理服务主要内容

——综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等；物业服务计划制定，拟定服务年、季、月工作计划甲方审定后实施，服务实施情况按季报送甲方以备核

查。

——房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。（1）房屋建筑及配套设施设备日常维护和管理，包括制定设施设备维修维护保养计划、维修实施计划、24 小时值班运行、日常运行系统性巡视巡检管理、楼层设备设施维修的配件材料储备（单次单件 1000 元以上的配件材料费用由采购人承担）、监督专业维保单位按时按要求对设备进行维修、维护、保养、检测等（中央空调制冷机组、冷却水塔、电梯、锅炉、二次供水等主机设备的专业维保，由采购人与专业维保单位签订维保合同），按照采购人相关要求规范二次装修管理、落实文明施工等，另高压配电室运行维护不在招标范围内；（2）配电系统运行维护和管理，包括配电设备及设备间、照明系统等的日常运行管理、值班巡检和维修养护；（3）弱电系统运行维护，包含视频监控系统、会议系统、门禁系统、有线电视电话系统、网络系统等系统提供 7×24 小时的服务保障；（4）给排水日常运行维护和管理，包括生活水（二次供水卫生许可证始终处于有效期内，检测费用由中标人承担）、消防水、控制阀门、水计量表、二次供水、水箱间及相关管线等管理、值班、巡检和维修养护；化粪池清掏、排污泵及落水管线等日常巡检、管理和维护，垃圾消纳和清运，以及项目范围内的其他排水排污，溶雪除冰等季节性清理清除工作；（5）空调制冷、供暖生活热水、通排风系统运行维护和管理，空调系统末端清洁清洗维护管理（每年空调制冷和供暖前各 1 次）；（6）消防系统运行，消防设备设施维保，消防安全管理，消防、电气设备检测等（属于专业外包项目允许外包，费用含在总报价中）。

——公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序。包括人员和车辆通行、通道、停留停放场所等的管理、巡视巡查和异常处置管控等，停车管理服务，门禁系统、视频监控系统运行维护、维修和管理，重大活动服务等。

——环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境。包括卫

生防疫、四害防治、垃圾分类及清运、东西大厅雨棚清洗等（中标人提供保洁工具及日常耗材，中标人提供垃圾清运车辆、垃圾桶，联系属地垃圾消纳部门签订生活垃圾消纳合同等，东西大厅雨棚清洗每年不少于4次，上述服务的费用由中标人承担）。

——绿化养护：对综合楼物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持综合楼整体的景观效果。绿化养护管理和楼层的绿植租摆（见《绿植租摆明细表》，如需外包应经采购人同意，费用由中标人承担）。

——客服及会议服务。包括物业服务资料管理，节能管理服务，涉外英语沟通能力，会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等。（可收取会议服务费，按不高于中央国家机关购买后勤服务指导性目录中定额标准收取）。

——其他服务：包括但不限于消防维保、门禁维保、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏，石材养护、健身房管理等专业服务（如涉及专业维保或服务外包事项，须经采购人同意允许外包），甲方临时委托的其他服务事项。

——突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施。

——绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作。

——标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

——综合楼日常运行发生的水费、电费、燃气费等能源费由采购人承担

——培训区服务：（1）学员接待、办理入住退房手续，客房清扫、更换客房用品（低值易耗品和布草清洗由采购人单独采购）、餐厅服务。培训区客房服务费用包括人力成本和维修等技术服

务费（其中单次单件 1000 元以上的配件材料费用由采购人承担）；（2）培训区服务具体人员和服务时间，由采购人根据实际需求安排，据实结算。

——员工食堂餐饮服务：（1）用餐方式为自助餐，同时提供加值班餐、会议接待用餐（含茶歇）、职工外卖、培训区学员餐（西餐）以及特殊情况下加餐、送餐等内容。负责垃圾分类工作；餐厅、操作间、原材料库房、更衣间等区域的日常卫生保洁工作；各种餐厨设备以及餐饮系统的日常使用保洁维护保养，厨房烟道系统的定期清洗维护，下水道疏通工作；承担餐厅低值易耗品费用等；食堂日常发生的水费、电费、燃气费等能源费由中标人承担；（2）员工食堂餐饮服务费用包括但不限于：人员所有费用、水电气能源费、餐厅每年低值易耗品费用、卫生消杀费用、卫生检疫费、餐饮系统维保费用、每年厨杂用品、保洁用品、防疫物资、管道疏通及餐具损耗更换费用按照 10%的损耗测算），食堂相关设施设备维护维修物资及耗材费包含在招标费用里面（其中单次单件 1000 元以上的配件材料费用由采购人承担）；（3）负责代为采购原材料，供应商必须具备稳定、正规、安全的采购渠道（在保证质量与品质的前提下，货比三家），严格执行索证索票制度、进货验收、台账登记制度与食品准入制，并建立供货产商基本信息库（存档供货商盖有印章的相关证照资质彩色复印件及联系方式）。食材费用未包含在此次预算中，以实际发生额结算，原材料采购价格标准见合同文本。

4 本次物业管理服务采购所涉及的综合楼的基本概况

包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等

项目基本概况

本项目位于北京市朝阳区太阳宫北街 1 号。四至：北至太阳宫北街，东至曙光西路，南至河道道基人行小路，西至水星园小区地下车库入口通道分界线栅栏。大楼整体为圆筒形框架结构建筑，

外立面为外墙涂料和塑钢窗，院落为绿植周界半封闭，设机动车出入岗亭及车号自动识别道闸系统。

综合楼高共 26 层，其中地上 24 层，地下 2 层，总建筑面积 2.3 万平方米。其中地下二层，地下每层 1235.06 平方米，一层 1187.79 平方米，二层 1049.05 平方米，3 层-22 层每层 904.5 平方米，23 层-24 层 340.15 平方米。其中 3 层-8 层培训区建筑面积 5427 平方米（3 层为培训餐厅、培训教室，4 层为公共用房，5—8 层为 62 间客房），9 层-22 层办公区建筑面积 12663 平方米，地下二层为设备层及配套用房，地下一层为配套用房（食堂操作间、职工餐厅、健身区域、淋浴间、物业办公室等），其他区域为综合楼功能性区域。

办公区和培训区分设专用大堂（大厅）出入，各功能区之间采取门禁系统进行物理隔离，电梯采取分区使用。主要配套设备设施系统包括：供配电、中央空调制冷机组、板式换热器、消防自动报警、大楼周界监控、消火栓、换进排风、给水（含二次供水、生活热水、消防水）、排污、门禁、电梯、避雷、电话网络、电视信号、机动车出入自动识别等。

配电室、锅炉房、换热站在相邻小区地下室，配电室、换热站为独立专用设备间，供暖锅炉与小区锅炉房共用一间设备间，供暖锅炉为各自分设并独立管理。综合楼电梯共 8 部。院内地面有机动车停车位，综合楼地下室相连通的小区地下室有机动车车位。

办公区职工食堂后厨建筑面积 厨房 300m²、一层餐厅 395m²、二层餐厅 159m²，负一层后勤人员餐厅 100m²，设有加工（烹饪）间、餐厅、主副食库房、冷库及其他附属设施。操作区域分为红案厨房、面案厨房、冷荤厨房、切配厨房、粗加工厨房、洗碗间等，能够满足办公区职工食堂所需的食品加工烹调和餐饮服务需求。

中国国际减贫中心作为综合楼业主单位，代表综合楼内各入驻单位统一开展物业、餐饮服务招标工作。中国国际减贫中心与中标单位签订综合楼物业及餐饮服务合同，中标单位与综合楼内各单位另行签订补充协议。

二、服务要求

1 综合服务

(1) 网络平台

——宜设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等。

(2) 接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24 小时值班。

——热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

(3) 信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式。

——物业管理服务工作情况定期报告或公示。

——外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划。

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等。

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。

(4) 投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等。

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复。

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正。

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助。

——受理、处置投诉应留存记录。

(5) 客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录。

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表。

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

(6) 信报收发

——负责综合楼内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作。

——负责客户资料、信函的邮寄，应在当日发出。

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续。

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查。

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发到各办公室，并做到准确、及时。

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过 1%。

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

(7) 标识管理

——物业管理服务标识应与综合楼建筑标识保持协调。

——图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。

(8) 档案管理

——按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

2 房屋本体维护管理

(1) 通用要求及范围

——按照各地的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》

(DB11/T1004)，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部门日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保综合楼及院区的各个系统正常使用。

——在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

——组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到100%。各种标识完好、有效。

——工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率95%以上；维修客户满意率95%以上；返修率不高于1%。

——到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在10分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等。

——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过24小时完成，延时修复不超过3个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与客户约定时间，并采取临时措施。

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务。

——维修服务回访：维修完成后24小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

(2) 土建小修

——室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆

换；质量要求：维修后应平整、光滑、接搓平顺。

——室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

——检修门窗小修。小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

——屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

(3) 上下水系统小修

——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

(4) 供电设备设施小修标准

——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用。

——配电线路。小修内容：末端线路、支持物，或维修金额在 1000 元以下；质量要求：绝缘良好完整可靠。

(5) 二次装修管理

——经甲方授权，对综合楼二次装修进行管理。

——在客户申请装修时应书面告知：装修申请、审批、收费、巡视、验收等装修管理的有关要求。

——装修材料申报要求。装修施工协议复印件；施工单位营业执照及资质证明复印件（加盖单位公章）；装修图纸（包括平面图、强电图、弱电图、综合布线图等）；施工方案；施工进度计划；建筑消防设计备案凭证；装修施工材料应提交有关环保和质量证明，如地毯应是阻燃材料等。

——组织装修前、后的室内设施验收，留存客户、施工单位、物业公司签字/盖章确认的验收记录。

——组织与客户签订《装修管理协议》，与施工单位签订《安全责任书》。

——收取施工保证金、施工管理费，办理“施工人员出入证”。

——建立客户装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料，就客户提交的装修方案，向甲方提出专业性的意见或建议。

——向临近客户发放装修通知。

——明确装修时间，不得影响其他客户（昼间噪声控制应执行 GB 3096 中的四类标准限值）。

——装修施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的

行为、现象，及时进行劝阻、制止。

——监督施工单位及时清运建筑垃圾。

(6) 其他

——为保证房屋本体设施正常使用，对超出本维护范围且影响使用的维修项目给予维修响应。

——根据房屋本体的使用年限和维修情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修项目计划及预算，提请甲方审定。

(7) 雨棚清洗

——雨棚清洗：每季度至少对综合楼东西门雨棚清洗一次，并保持雨棚完好、不漏雨。

3 共用设施设备管理

(1) 通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

——机房管理。设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；明确设备机房管理、安全责任人；设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；设备机房按规范配备消防器材；设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。

——节能降耗。对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范。

(2) 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

——运行管理。统筹规划，做到合理、节约用电；运行和维修人员必须持证上岗；综合楼配电系统运行维护和管理，包括配电设备及设备间等的日常运行管理、值班巡检和维修养护；高压变配电室的运维、保洁、值守和管理由采购人负责；配电系统：包括高压变配电室以外的配电柜、箱等配电设施及线路的运行、维护、保养、检修；楼内配电机房设备维护、保养、检修、运行管理；供电系统：由楼内配电间至各办公区域的配电箱、柜、盘进线断路器上下口的供电线路、设备的运行、维护检修。由楼内配电间至空调机组、风机盘管、通风机 组、消防排烟机组等的供电线路、设备的运行，维护检修，由楼内配电间至其它用电设备线路和设备运行的维护检修；综合楼照明系统日常维护和管理，包括楼外路灯、楼内楼道灯、卫生间及其他公共空间的照明系统的管理、巡检和维修养护；对物业范围内各级电表定期检查、维护及记录数据，每月按照采购人要求完成能耗数据抄表、登记及上报工作；设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；严格执行用电安全规范，确保用电安全；保证避雷设施完好、有效、安全；定期对各楼层低压配电间及设备进行清扫，保持干净整洁；制度完善，执行有力；有事故应急预案并定期演练；监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；检查、运行、维护记录清晰准确；配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

——设备维护。监视和维修运行中的电气设备，保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠；统筹规划，做到合理、节约用电，每日综合楼办公人员下班后，对楼内公共区域进行巡查，关闭公共区域照明和屋内照明；；楼内配电间主电路跳闸，应 5 分钟之内复原；供电设施发生故障时，维修人员接到通知后应 5 分钟赶到现场，查明原因并报采购人相关部门，一般故障应 10 分钟内恢复；设备维修合格率应达到 100% ，一般性维修不

过夜；加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作；严格执行用电安全规范，确保用电安全，建立相关应急预案和约束机制；配电箱柜的定期维护；电气维修人员使用的安全用具、维修工具、测量仪表等必须配备齐全并按规定定期检测；每年对防雷装置进行一次检测，保证避雷设施完好、有效、安全，费用由中标人承担；维修值班人员应按照有关安全操作规程作业；定期有专人对电气用具进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备。

——其他。负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；加强日常维护检修，确保综合楼的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求。

(3) 电梯系统

——协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知。

——确保电梯按规定时间运行。

——安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告。

——对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告。

——轿厢、井道、机房保持清洁。

——制定事故应急措施和援救预案并演练。

——中标人提供一名电梯安全管理员，负责电梯的日常管理工作，负责电梯机房和轿厢的钥匙管理，落实以上服务内容，监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

(4) 供冷供暖

——运行管理。供冷采用海尔磁悬浮中央空调系统，应按设备供应商提供的技术要求进行操作，

并符合国家相关技术规范。锅炉供暖由板式换热器转导，做好供冷供暖的日常运行管理。

——供冷。综合楼空调制冷系统运行维护和管理，包括配电控制柜、制冷机组、管线、风机盘管、各种送排风机组、末端设备及关联电器元件等运行值班、巡检、维修、保养和管理；按合同规定时间运行，室温符合要求；制冷期间定期按房间总数的 5%抽检温度并作记录；在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；根据天气及时调整制冷温度；设备和机房整洁；标识完整有效，记录清晰、准确。

——供暖。综合楼供暖、生活热水系统运行维护，包括配电控制柜、锅炉、热交换系统、热源、管线、末端设备及关联电器元件等管理、运行值班、巡检、维修和养护；供暖设备、燃气设备运行正常；管道、阀门运行正常无隐患；冬季供暖室内温度不得低于 20 摄氏度；根据天气情况，相应调节供暖设备运行工况。

——日常维修养护。定期对空调机房进行巡视检查；定期清洗、更换过滤网；定期清洗、消毒送风机、风口；系统换季开、停机时按要求进行保养；遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修；每年按采购人要求对空调冷凝水进行军团菌检测，并出具检测报告（费用由中标人承担）；每年按采购人要求对锅炉进行排污检测，并出具检测报告（费用由中标人承担）；配合制冷机组、冷却塔和锅炉维保厂家做好维保工作。

——通排风系统。通排风系统运行维护，包括配电控制柜、风机、电机、管道、电子设备等管理、巡检和维修养护。

——服务标准。1.保证配电控制柜、空调制冷、冷却水、通排风、供暖、生活热水、燃气等系统安全运行和正常使用。每年两次在供冷前、供暖前进行中央空调、换热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好运行状态 2.按采购人所规定时间供应冷气、暖气，温度符合国家标准 3.运行中无明显噪音和无滴漏水现象 4.空调、各种水管路、通风系统、排风系统等的过滤网、过滤器、表

冷器定期清洗；定期清洗、消毒送风机、风口；定期活动各种阀门、上油，更换损坏阀门，保持其运转正常（各房间过滤网、过滤器、表冷器定期清洗费用由中标人承担） 5.设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，维修合格率达到 100% ，一般性维修不过夜 6.每月测试空调水系统和锅炉水系统的软化水指标，化验设备及耗材费用由中标人承担 7.每周对机组和机房进行一次清洁；监督维保单位定期对机组进行检查保养，确保机组的良好运行 8.系统的各计量表（温度、压力等）定期检查，及时更换损坏部件，保证各计量表正常运行 9.锅炉的排污检测包括废气、废水、噪音等检测，按国家相应要求进行检测并出具检测报告。

（5）给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

——管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

——落水管、沟渠、池、井。落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；定期清掏化粪池、污水池（每年清掏不少于 2 次，费用由中标人承担）。

——二次供水及直饮水设备。定期定时巡查、及时维护，并做好记录；保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生录；定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；有供水应急预案并进行演练；饮水设备机房钥匙指定专人保管；定期进行水箱清洗和水质检测。

——电热水器。电热水器保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；维修及时，无延误；定期除碱、消毒，保证无水垢；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

——其他。标识完好，制度上墙；加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；设备出现故障时，维修人员及时修复；节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求；室内外给排水系统日常运行维护和管理，包括生活水系统、二次供水设备、消防水系统、控制阀门、水计量表、生活热水换热系统、各型水泵及相关管线等日常巡检、值班、管理和维修；给水系统运行维护和管理，综合楼各种给水、补水设施的正常使用所进行的日常养护维修，如给水泵、管道、管件、阀门、水龙头等日常巡检、管理和维修；综合楼排水排污系统运行维护和管理，包括化粪池清掏（每年不低于4次，属于专业外包项目允许外包，费用含在总报价中）、污水泵、排污泵、排水管、透气管、室外污水井、雨水井及雨水管线等日常巡检、管理和维修，以及项目范围内的其他排水排污，溶雪除冰等季节性清理清除工作。

——服务标准。（1）建立正常供水用水管理制度。负责办理二次供水卫生许可证，每年做一次水质检测，保证水质符合国家标准，并保证水质检测报告在有效期内，保证操作人员健康合格证齐全，符合市政府规定的节水要求（2）建立日常检查巡视的工程值班制度，保证给排水系统正常运行使用（3）对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修，定期活动各种阀门、上油等，保证设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象（4）定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内及公共部位排水系统畅通；汛期道路无积水，地下室、车库、设备间无积水、浸泡现象（5）负责定期检查消防给水设施，发现问题及时解决（6）设备出现故障或者事故，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后10分钟内到达现场，维修合格率100%，故障排除不过夜，杜绝大面积跑水、泛水、长时间停水现象（7）限水、停水按规定时间应提前通知采购人相关管理部门（8）制定给排水事故应急处理预案及汛期的安全防护应急预案（9）每年汛期前应定期对雨、污水井、排水沟、屋面排水口等设施进行检查，组织清理、疏通。重要部位、低洼处，车库人员出入口等容易进水部位，需储备足够防汛沙袋和其他必要物资。进入汛期6-9月份要有汛期领导带

班值班记录。

(6) 消防系统

——对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查

——定期巡视消防系统，确保消防设施设备齐全、完好无损，可随时起用，出现故障及时维修，不过夜，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测

——消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录

——公共区域设施设备安全、整洁、标识清晰有效

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助甲方立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场

——制定火灾发生紧急预案并定期演练

——感烟、感温探头每年彻底清洗一次（费用由中标人承担）。

(7) 楼宇自控系统

——定期检查楼宇自控设备运行状态

——对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时

——故障资料及时存盘

——对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时

——定期对模块箱进行巡视清洁

——定期对系统进行检测。

(8) 安防监控系统

- 安防系统运行维护、维修和管理, 保证各安防现场设备状态正常, 功能有效
- 视频监控系统运行维护、维修和管理, 包括综合楼周界、重点区域、重点场所等监控系统的管理、24 小时运行管理、巡检和维修养护
- 监控信息按规定时间保存
- 监控系统应定期检查、维护, 确保系统功能运行正常, 遇有设备故障及时排除
- 定期对安防监控系统的硬件设备检查, 进行除尘清洁, 对中央控制单元, 计算机等软件操作部分进行广泛的诊断和配置检查, 检查现场各设备指示灯是否正常, 检查所有设备连接插件, 要求接线端子紧固无松动; 检查系统软件的运行状况; 检查各楼层硬盘录像机运行情况, 检查指示灯是否正常, 检查各楼层门禁指示灯是否正常, 检查各楼层巡更点运行是否正常, 检查各楼层监控视频画面是否正常, 检查系统软件运行是否正常, 检查车辆出入系统设备运行是否正常; 对监控系统所有设备作定期保养, 包括系统诊断、故障排除, 必须保持清洁、接线保持整齐牢固。应对调整好的参数进行记录, 应当保留相关测试完整的测试记录, 对测试结果及维修情况出具书面报告。应当对软件的修改情况出具书面报告, 保持各楼层设备、机房的清洁, 定期打扫除尘, 保持地面整洁。

(9) 门禁系统

- 综合楼门禁系统运行维护、维修和管理, 保证各门禁现场设备状态正常, 功能有效
- 监控中心对门禁远程开启功能及紧急逃生按钮系统进行测试, 抽测率达到 30%, 每年测试一次, 并记录设备日常管理维护档案
- 对刷卡记录信息情况进行核对, 确保所有使用门禁卡为有效实名制门禁卡
- 定期对门禁系统内数据进行备份, 备份数据保存期限为 1 年。

(10) 其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请甲方审定。

4 公共秩序管理

(1) 秩序维护

——门卫服务。秩序维护员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求；遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解门卫区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育；双人值守；院区门岗 24 小时值班。

——巡逻服务。秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记与有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及

时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知甲方单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作；在采购人主管部门领导下，配合公安机关做好公共安全预防、排除隐患和处置工作。

——监控安防。中控值班室应设置为 24 小时值班，综合楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对综合楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；监控的录入资料应至少保持 60 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录；中控值班人员应持证上岗，熟练掌握消防控制系统的操作、检查设备数据显示是否正常，保证消防控制系统正常运行无误报，及时处理各种突发险情；中控室发现情况异常或可疑人员应立即通知维修人员和安保人员进行确认。

（2）消防安全

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通。

——配合甲方保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作。

——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力。

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力。

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

——在安全生产月和消防宣传月中，分别开展消防安全知识讲座，消防安全培训，消防疏散演练及灭火器实操演练等活动（费用由中标人承担）。

——制定突发火灾应急预案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻，定期组织演练。

——建立并落实巡视制度，消除火灾安全隐患。

（3）停车场管理

——机动车辆。严格执行车辆出入登记；车辆停放整齐；夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；维护停车场秩序，车辆停放有序；停车设施安全有效；主要道路及停车场应设必要标识；对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告；负责院内地面停车场管理。包括综合楼地面停车场出入口道闸自动识别系统、车位挡车杆等停车设施设备的日常巡检、维护、维修和管理，院内广场、道路、停车位等场地的清洁和管理，车辆出入和停放秩序管理等。

——非机动车辆。禁止非机动车辆进入管理区域；严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生；禁止电动车及电池或其他充电设备进入管理区域；拒绝共享单车进入管理区域。

（4）紧急情况的处置

——当发生干扰、破坏甲方单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告甲方单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

（5）其他

1.公共秩序维护，包括门岗值守、人员和车辆通行、通道、停留停放场所等的管理、巡视巡查和异常处置管控等； 2.综合楼门禁系统运行维护、维修和管理，大厅（大堂）出入、来访管控、

通信通邮管理等工作； 3.综合楼重大活动服务，包括协助做好综合楼内外重大活动及群众上访工作，履行有关安全保密责任义务。

5 环境保洁服务

(1) 保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录

——清洁对象及标准

(1) 综合楼楼内外公共区域保洁，包括规划红线院内、门前三包（含负一负二地库出入口）范围的公共区域卫生清洁服务、楼内公共区域、指定办公室卫生清洁服务、垃圾收集类服务、消杀服务、垃圾清运、四害防治等服务；

(2) 大堂、楼内公共走道、楼梯间、电梯、电梯间、洗手间、指定办公室、会议室、地下车库、楼面天台等；

(3) 房屋共用部位（包括培训区公共部位）保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

——清洁作业要求

(1) 大堂门口走廊：

① 大理石、瓷砖及 PVC 地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮；② 大理石或瓷砖墙身。清洁标准：保持无尘；③ 玻璃门。清洁标准：无手印、污渍；④ 天花板、大灯、灯管及筒灯。清洁标准：无蛛丝、灰尘；⑤ 灯饰、标识牌、风扇、风口。清洁标准：无蛛丝、灰尘；⑥ 花盆、花槽。清洁标准：无杂物、无灰尘；⑦ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出。

(2) 电梯：

① 电梯门、不锈钢按钮、运行显示板。清洁标准：随时保持无手印、污渍；② 电梯箱内照明

、天花板。清洁标准：无蛛丝、污渍；③ 电梯箱内不锈钢内壁、按钮。清洁标准：随时保持不锈钢亮丽的金属光泽、无蛛丝、灰尘、手印、污渍；④ 电梯箱内地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮。

(3) 楼内公共走道（包括培训区公共走道）：

① 地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮。② 瓷砖。清洁标准：保持干净无污渍，大理石地面、墙面有光泽；③ 楼梯扶手。清洁标准：无灰尘、污渍；④ 灯饰、天花板、标识、风扇、风口。清洁标准：无蛛丝、灰尘、污渍；⑤ 消防栓、报警器开关等。清洁标准：无蛛丝、灰尘、手印、污渍；⑥ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出；⑦ 门禁开关、刷卡器。清洁标准：无手印、污渍。

(4) 指定房间室内：

① 指定办公室/会议室。清洁标准：地面无灰尘、杂物，皮质、木质用具洁净明亮；② 地面。清洁标准：随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮；③ 家具、窗台。清洁标准：随时保持光洁明亮、无污渍、尘渍等；④ 门窗玻璃。清洁标准：无手印、污渍；⑤ 灯饰、天花板、风扇、风口、隔帘。清洁标准：无蛛丝、灰尘、污渍。

(5) 卫生间

① 卫生间墙壁、台面、面盆洁净，便池无尿碱垢，及时更换卫生纸和添加洗手液、除味剂，保证厕所内无异味、无浪费用水现象，全天保持卫生间干净整洁；② 每日用清洁剂和软毛刷清扫便池、卫生纸盒、蹲坑及挡板门；③ 擦拭洗手台、面盆、洗手液盒、镜子、水龙头、抽纸盒等，将垃圾筐及时清洗干净（每日不少于 4 次）；④ 将台面上的杂物和纸篓内的卫生纸及时清洗并倒入垃圾桶内；⑤ 卫生间地面。清洁标准：每天冲洗，冲洗干净后，用墩布由里到外将地面擦拭干净；⑥ 每天上、下午上班前分两次重点清理并不断巡视，保持清洁。一般情况卫生间每1小时保洁一次，特殊情况需及时保洁；⑦ 消毒。清洁标准：每日对卫生间消毒一次；⑧ 天花板吊顶、排风扇格栅、扇叶。清洁标准：每周清扫一次；⑨ 打扫卫生间卫生或如遇特殊情况，需要关闭卫生间时，必须放置告示牌。

(7) 开水间保洁

① 开水间。清洁标准：地面整洁，水池、接水盆内无茶锈、无杂物积存；② 开水器外立面、接水台面、放水槽。清洁标准：每天擦拭。

(8) 外围院区

① 院区硬化路面。清洁标准：无杂物、无烟头等；② 外围绿化区域，围栏。清洁标准：无落叶、杂物等；③ 各种水井、沙井、排水沟。清洁标准：保持通畅，无垃圾杂物、无积水、无异味，井盖无 明显污渍；④ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出；⑤ 楼面天台、地下室。清洁标准：保持清洁，下水道通畅。

(9) 四害防治 定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

——垃圾分类。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

——垃圾中转站管理（根据需要选择）。中转站为综合楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天上午 10:00 左右消杀一次，下午 4:00 左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。

（2）有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理。

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味。

——防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。

6 绿化养护服务

（1）室内绿植养护

——租摆植物：盆景质地大方、株形美观、花叶并茂、整体布局合理，根据需要调整租摆方案。

——租摆鲜花：叶色光泽、果实饱满、整体布局合理，无尘、无过敏质素，花粉、花瓣无毒。

——楼层室内绿植租摆养护（见《绿植租摆明细表》）、季节性的重要日期花坛购置及摆放等（上述各项费用由中标人承担）。

（2）室外绿化养护

——草坪：按照各地的规章要求执行，如北京市为《城镇绿地养护管理规范》(DB11/T 213-2014)二级标准。

——灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

——综合楼绿化美化，包括楼内外公共区域绿植养护、院落周界和责任范围的绿植修剪养护等。

（3）绿化养护服务标准

——按北京市《城镇绿地养护管理规范》二级绿地养护标准要求认真进行养护。（1）草坪养护：割草修整、喷药施肥、浇水排涝、清除杂草垃圾、补栽补种：① 割草修整：从4月到11月，具体视草皮生长情况而定；② 喷药施肥：视病虫发生情况和草皮长势进行，使用品种为绿色环保化肥和无害农药；③ 浇水排涝：浇水主要在春、夏、秋季节，排涝主要在雨季；④ 清除杂草：清除杂草一般在春、夏季杂草高发时不间断进行，秋季则定期清除；⑤ 补栽补种：每年定期对缺失草坪进行补栽补种，保持草坪完整。（2）绿篱养护：修剪、施肥、松土、防治病虫害、浇水、补栽补种：① 修剪，年龄嫩枝萌发后进行修剪整形；② 施肥、松土、在开春后进冬前进，施用有机复合肥为主；③ 病虫害防治，春季病虫高峰期喷洒保护剂，防治剂。视病虫害发生情况适时喷洒，使用品种为无害农药；④ 浇水，在草皮浇水时附带进行；⑤ 补栽补种：每年定期对缺失绿篱进行补栽补种，保持绿篱围界完整；⑥ 冬季防护：进入冬季前为绿篱增加冬季防寒围挡。

（3）乔木、花灌木养护：松土培土，修剪，施肥浇水，病虫害防治：① 松土在春季进行；培土

在进冬前进行； ② 修剪，一年一次在冬季落叶后进行，常绿植物则在春季萌发前进行； ③ 施肥、浇水、病虫害防治同绿篱同时进行； ④ 树木刷白要做到刷白高度统一。（4）室内绿植租摆、养护：

① 每周专人负责对所摆放绿植进行养护管理，浇水、修护、保持花盆清洁、枝叶繁茂、无病虫害、无坏叶，使其有整体观赏效果； ② 当所摆植物失去观赏效果时，3 天内在同档次同种类的前提下及时更换； ③ 若遇有其他重大活动按采购人要求增摆绿植花卉； ④ 指定办公室绿植摆放不低于 2 盆/间。（5）绿化垃圾：绿化生产垃圾（如：树枝、树叶、草沫等）能做到随产随清，绿地整洁，无砖石瓦块、烟头、塑料袋、白色污染物等废弃物，并做到经常保洁。（6）栏杆、院路、井盖和牌饰等设施完整，做到及时维护，栏杆、路面破损及时修复；消防通道标志线、消防井盖和停车位标志线定期涂刷油漆；木质或金属牌饰定期清洁、维护。

（4）绿植租摆明细

——绿植租摆费用由中标人承担，品种数量包括但不限于：

（1）位置：前台，品名：粉掌，规格：0.35 米，数量：2 盆；（2）位置：西门，品名：非洲茉莉，规格：1.7 米，数量 2 盆；

（3）位置：东门口，品名：金边也门铁，规格：0.35 米，数量 5 盆；（4）位置：东门口，品名：变叶木，规格：0.5 米，数量 5 盆；（5）位置：卫生间，品名：豆瓣绿，规格：0.25 米，数量 44 盆；（6）位置：卫生间，品名：太阳神，规格：0.25 米，数量 44 盆；（7）位置：各楼层，品名：垂吊绿萝，规格：0.25 米，数量 22 盆；（8）位置：各楼层，品名：垂吊绿萝，规格：0.5 米，数量 22 盆；（9）位置：各楼层，品名：广东万年青，规格：0.5 米，数量 22 盆；（10）位置：各楼层，品名：黑美人，规格：0.35 米，数量 22 盆；（11）位置：各楼层，品名：龟背竹，规格：0.5 米，数量 22 盆；（12）位置：各楼层，品名：青苹果竹芋，规格：0.5 米，数量 22 盆，合计：234 盆。

7 会议服务

(1) 会议室及其用品管理

——会议室专人管理。

——茶具、牛奶咖啡具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准。

——毛巾：洗净后应放在蒸箱内高温消毒。

(2) 会议受理

——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。

(3) 会议前准备

——场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口。

——引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准。

(4) 会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务。

——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次。

——会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等。

——会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求。

——会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

(5) 会后整理

——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还。

——请组会方填写会议满意度调查表。

(6) 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案。

——对于 100 人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场。

——发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

(7) 客服服务内容和标准

——1.客服服务内容：① 综合楼物业服务资料管理，按月序建立并收集物业管理档案图纸资料等档案资料，并每季移交采购人；② 协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访；③ 做好物业考勤、考核、沟通、联动机制；④ 物业服务的档案收集、整理、归档等；⑤ 负责来访接待服务，及时协调处理各类报修业务、回访等；⑥ 负责做好报刊分发工作；⑦ 综合楼节能管理服务，包括有关单位水、电、气表数的抄录，用量核实统计以及综合楼节能工作办公室有关具体工作。⑧协助采购人完成水、电、燃气的代收代缴工作。⑨ 楼内有涉外单位办公，客服主管需具有良好的英语沟通能力。 2.客服服务标准：① 及时处理对档案收集、整理及归档；② 前台提供 12 小时接待服务，客服人员应微笑迎宾，礼貌待客，举止文明，仪表端庄；③ 客服人员应耐心回答采购人办公人员提出的问题属于职责范围内的应及时解决，属于职责范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决；④ 督促教育物业员工，无论任何情况，不得与采购人办公人员发生争吵。

(8) 会议服务内容和标准

——1.会议服务内容：① 会议服务包括： A.会议服务，包括会前摆台、会中供水、会后保洁

或复原等；B.会议室和接待室卫生保洁、消毒等服务；C.末端设备的维修养护、维修，包括开水器的定期清洁维护等；D.临时、性突发性配合任务；②承担各类会议的现场服务，会议室的卫生保洁，布置会议会场和其他相关服务保障工作，根据所需会议服务标准和会议登记需要，协助采购人制作条幅、订购鲜花等。2.会议服务标准：①保证综合楼各类会议场地使用，会议室调度得当、利用率高；②会议服务人员有相关服务从业经验，着装统一，中专以上文化程度，身心健康，无犯罪记录。具有卫生防疫部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；③会场布置整洁、大方、条幅大小、颜色协调，绿植适度、桌花馨香，摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、污渍；地毯无卷边开裂，定期进行清洗；④指定专人承担会议现场服务，定时添加茶水（一般为20分钟）；保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用；⑤小型会议召开前15分钟，重要会议召开前1小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求，节约使用各种会议物品；⑥会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；⑦具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

8 突发事件应急管理

（1）重点部位及安全隐患排查

- 结合综合楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账。
- 应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控。
- 随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。

（2）应急预案的建立

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据综合楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

(3) 应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理。

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

9 其他服务

(1) 特约服务类别

——特约服务包括但不限于：涉及设施设备的年检、专业维保，餐饮服务、外墙清洗、地毯清洗、化粪池清掏、石材养护、健身房管理等专业服务。

(2) 特约服务要求

——制定相应工作标准和工作流程。

——涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程。

——对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程。

——留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。

(3) 其他服务范围

1.应急处置：中标人应统筹安排并保证楼内常备不低于 6 人的应急处置小组，24 小时待命；2.理发服务，由中标人按采购人要求提供有偿理发服务，不包含在此次投标报中，采购人提供理发室设备（以现场设备为准），不提供耗材和理发用具，收费标准不得高于周边同等水平市场价格；3.综合楼标识导视系统管理维护，包括日常巡查、修补完善及维护服务；4.建立健全各项应急预案，定期组织演练，如遇紧急情况未按应急预案程序处置造成采购人设备设施和人员损失的，由中标人承担全部责任和赔偿费用；5.相关服务，配合做好培训学员培训住宿、员工餐饮；电梯、中央空调

机组、二次供水设备、锅炉的维修养护，外墙清洗、房屋设备大中修等特种作业或功能性服务工作，以及法律法规、政府有关部门或行业协会规定应列入物业服务管理的事项；6.其他事项，协助或配合做好采购人或使用人临时安排的其他服务事项，妥善处理突发情况等。

（4）培训区服务内容

服务人员包括客房服务员、西门前台接待（培训区的其他综合物业服务内容包含在综合楼及院区物业服务报价中）。培训区服务内容包括学员接待、办理入住退房手续，餐厅服务、客房清扫、更换客房用品（低值易耗品、布草清洗由甲方单独采购）。统筹物业人员做好会议服务工作，具体要求参照物业会议服务要求。负责培训区会议室音响、投影、远程会议等设备的管理和操作，确保正常使用。1.提供接待服务，服务员应微笑迎宾，会简单英语会话，着装统一，礼貌待客，举止文明，仪表端庄，耐心回答来客提出的问题；2.对进入综合楼进行培训的学员实行登记制度，验明有效证件；3.对学员提出的问题，属于职责范围内的应及时解决，属于职责范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决。

（5）培训区服务标准

培训区服务标准：服务标准参考《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）三星级标准涉及内容。 1.客房接待服务标准：（1）迎宾站立时保持正确站姿，真诚微笑；（2）客人到达时要热情迎候，依次接待；（3）给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确；（4）做好充分准备迎接客人，向客人介绍酒店服务设施。待客人离店时，热情送别，做好客人走后的检查工作，防止客人遗留物品，工作应做到尽职尽责；（5）遇到客人主动问好，面带微笑进行自我介绍；抬头挺胸，保持自信姿态；有事要离开的话，记得要沿墙边地带行走；打扫卫生时,备妥一切干净齐全的用品，要保持安静，不能随便丢弃客人的东西；（6）及时了解房间状态，礼貌热情待客，维持楼层工作，保证楼层安全，为客人的安全提供保障。 2.服务人员工作

要求：（1）热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守客房的各项规章制度；（2）协助客人入住，重要客人当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施（热水、空调、网线、电话等）；

（3）客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品；（4）负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度；（5）了解客情，当班期间不定期巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录；（6）做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节；（7）每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理；（8）负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处；（9）做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录；（10）认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理；（11）负责客房的服务工作以及设施、设备的检查；（12）根据甲方需求，将布草进行分类管理，定时进行新旧布草的交接；（13）配合卫生防疫部门进行客房的卫生检测，负责所有手续的办理，相关资料由甲方提供；（14）配合甲方进行客房区域内的资产盘查；（15）

窗户纱帘每年清洗两次。 3.客房、会议室卫生标准：（1）客房卫生标准 门：包括门面、门顶、门锁、门把手、闭门器、安全扣、干净、无灰尘、无杂物，使用正常。壁柜：包括衣钩、衣架，墙面、不锈钢干净无灰尘。电视柜：上下、内外，干净无灰尘。电视机：干布擦，包括外壳、底座屏幕、电线、遥控器干净无灰尘。写字台：包括写字椅、玻璃上下、干净无灰尘，无杂物。台灯：包括灯罩、灯泡、灯杆、灯座、电线干净无灰尘，使用正常。电水壶：表面干净，内部干净无水垢，使用正常。茶几：包括上下、内外、干净无灰尘，无水渍。茶杯：干净无灰尘，无水迹，无破损。沙发：干净无灰尘，无污迹，无破损。窗户：包括玻璃、沙窗、窗台、窗扣、干净无灰尘，无污迹。窗帘：干净无灰尘，无污迹，窗帘勾，使用正常。床头灯：干净无尘，使用正常。床头板：包括玻

璃上下、立柱干净无灰尘。电话：包括电话线、听筒底部:表面、按键干净无灰尘，使用正常。 墙壁：包括墙面、地角线、电源插座。无尘，无水迹。床：床形整齐，布草干净，无破损，摆放到位，干净，无污迹。地毯：干净勿杂物，勿线头，无烟痕。梳妆镜:干净无尘，洁净明亮。玻璃门：包括门把手、里外，干净无尘，无水迹。口杯：干净无水迹，无破损。面盆：包括水龙头、立柱干净无水迹，镀金件光亮，下水口无黄迹。毛巾架：干净、光亮、无松动。淋浴头：包括水龙头、淋浴头、输水管、沐浴盒干净无水迹，无损坏。马桶：包括马桶盖，水箱底座、内部、干净无水迹、无黄渍，使用正常。垃圾桶：内外干净，无杂物，勿污渍。地面：干净无水迹，无毛发，无杂物。房间日用品：包括卫生间，摆放整文配备齐全。(2) 会议室卫生标准 ①茶水柜表面、侧面、边角无污渍:擦布摆放整齐，茶水杯的内壁外壁无污渍痕迹，统一摆放整齐:茶叶、咖啡等摆放整齐。②会议桌、办公桌没有垃圾、无污渍，桌椅边角干净无污渍，且摆放整齐。③室内的开关、空调、墙壁、天花板无污渍，更不能出现蜘蛛网。④地面没有垃圾，垃圾桶的垃圾清理干净，装上干净的垃圾袋。⑤地面的插线板没有污渍、插板线整理整齐。⑥墙壁没有污痕、天花板、墙壁没有蜘蛛网以及其他附着物。⑦卫生间清扫保洁时，门口应放置“正在清洁中”的标识牌。⑧恭桶、便池无污渍、无异味。⑨垃圾筐内垃圾不超过垃圾筐的 1/2。⑩天花板、墙壁、灯罩、镜子、台面、隔断门、大门清洁无污渍、水迹。⑪面盆无污渍、水迹。⑫面盆下的水管、墙边:墙角擦拭干净、无污渍。⑬卫生间保洁做完后将所有物品放置门外，从里到外将地面清洁一遍，保证地面干净无污渍。⑭卫生间不能有异味，清新剂少量喷放。

4.日常管理标准 (1) 员工在岗时应精神饱满，表情自然，面带微笑。(2) 说话时应语气平和，语调亲切，不可过分夸张。(3) 眼睛应有神，体现出热情、礼貌、友善、诚恳。(4) 遇事从容大方、不卑不亢。(5) 与客人交谈时，目光应自然平视，不应上下打量客人(6) 站姿应自然挺拔,头部端正,下额微收,两眼平视前方,面带微笑。(7) 当与客人距离 2 米时，就应主动鞠躬问好。与客人交流时，应与客人保持 60 公分-1 米距离，目光应注视在客人

的三角区内，不可上下打量客人。若客人的身高较底或声音较小，应上前站在客人的左侧仔细聆听。

(8) 为客人指引方向时，应站在客人的一侧用同侧的手为客人指引，尽量引导客人正视其想要去的地方。(9) 客房门口等候时，应站立于房门口猫眼正前方，以便客人确认员工身份，不得阻碍客人通行，按一声门铃，隔三秒敲门三声，待客人同意后方可进入房间为客人提供服务。

(6) 食堂餐饮服务内容

以自助餐形式（含现场明档制作、风味菜肴、特色小吃等），为持有办公区就餐卡的人员全年提供早、中、晚三餐的餐食供应和餐厅服务工作，同时提供加值班餐、会议接待用餐和职工外卖以及特殊情况下加餐、送餐等内容。1.服务对象：办公区就餐人员。2.就餐人数：工作日全天约 470 人次，其中早餐约 150 人次、午餐约 270 人次、晚餐约 50 人次,并须考虑工作人员加班晚餐及值班餐。物业职工用餐人数约 30 人至 50 人。餐费单独结算。具体用餐人数依据实际情况确定。3. 供餐时间：早餐 7：00—8：30、午餐 11：30—13：00、晚餐 17：30—18：30；法定假日及双休日提供加值班人员用餐（根据甲方需求调整）。4.种类：早餐不少于 16 个品种，其中主食不少于 5 种、杂粮 1 种、蛋类 1 种、热菜不少于 2 种、流食汤粥 4 种、明档现场制作 1 种、咸菜不少于 2 种（含自制）并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。午餐种类不少于 19 个品种，其中纯荤菜 2 种（每周虾 1 次、牛羊肉各 1 次、鱼类 1 次）、半荤菜 2 种、蛋类 1 种、豆制品 1 种、素菜 1 种（包括菌菇类、青菜等应季食材健康搭配）、凉菜 2 种；主食（米饭或杂粮饭、面食、粗粮）不少于 5 种；明档现场制作 1 种；汤粥 2 种；应季水果 1 种；成品酸奶 1 种；并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。晚餐种类不少于 9 个品种，其中热菜 4 种（纯荤菜 1 种、荤素菜 1 种、素菜 2 种），主食点心 3 种、粥汤 2 种，并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。5.菜谱每周 1 套，月菜谱不可重复使用，每周三前提供下周菜谱，便于提前公布。

(7) 食堂餐饮服务范围

1.餐厅分为 3 项服务：（1）为办公单位所属职工提供全年的工作餐以及加值班餐，提供周六、周日、节假加值班人员用餐；（2）为办公单位提供会议、培训用餐（含茶歇）服务；（3）为办公单位的职工提供外卖，品种包括主副食、方便食品等（以上均包含清真餐）。2.提供招待用餐服务人员及厨师，具有外事活动用餐接待能力。3.内部职工自助餐标准由采购人与中标人协商，餐厅就餐实行一餐一刷卡消费方式。客餐、工作餐费用实行单独结算。4.元旦、春节、端午、劳动节、中秋节、国庆节各 1 次节日会餐，要求就餐标准较平时有一定的提高，提供果汁饮料等，具体安排依据合同约定执行。5.严格执行国家和北京市政府部门制定的食品安全法律、法规，做好食品卫生安全、餐厅环境卫生、食堂食品留样工作。清理并保持食堂责任区域内卫生，餐厨垃圾日产日清。6.采购人临时交办并属于职工食堂餐饮服务范畴之内的其他工作。7.采购人委托中标人代为采购原材料，合同期内，食堂食材通过“832 平台”采购的份额不低于食堂食材年度采购份额的 10%（6 月底前采购份额不低于 7%，10 月底前全部完成）。

（8）食堂餐饮服务标准

1.食品质量要求（总体要求绿色环保），中标人须以现代营养学为基础进行科学配餐，在确保食品安全的前提下，做到各类主副食搭配合理，食品口味多样、适中、南北兼顾，安全卫生、营养可口，具体要求如下：（1）主食质量。供餐时，热食品种保持温热；食品表面无风干、水浸现象；蒸活：要求碱量合适，不酸不黄，个头喧腾，分量符合要求，软硬合适，色白型好；煮活：不生、不糟、不软、不硬、不破；烙活：火候均匀，不生不糊，厚薄一致，边沿熟透，层次多；烤活：火候一致，不生不糊；炸活：矾、碱、盐比例合适，型大量准，没有阴阳面。（2）冷菜质量。冷荤制作符合“五专”要求，即专人、专室、专用具、专冷藏、专消毒；酱制食品不含过多的汤汁；切配的食品刀口细腻、均匀、搭配合理；凉拌食品汤汁应适度，适时拌制；烹制后的食品完整、不碎、不松散；隔夜熟食必须回锅加热并认真做好记录。（3）热菜质量。供餐时，热食品种保持温热；

菜要先洗后切，注意营养卫生，丁、丝、条、块、片等刀口均匀、厚薄一致、粗细一致；食品保证质量，火候适中，汁芡均匀，咸淡可口，色、香、味、型俱佳，淮扬风味，兼顾南北口味；素菜食品即时烹炒，控干过多的汁和水份。（4）按时令季节有计划的调整菜单，做到营养搭配合理。在传统民俗节日、节气，应能够适时提供时令菜品。（5）乙方必须安排专人对供餐期间的菜品供应情况进行动态巡查，随时确保各类菜品供应数量（以剩余菜量占菜品容器的 30%为下限），杜绝出现菜品短缺甚至断供的现象出现。

2.人员管理要求，中标人应对人员管理、作业规范等有明确规定，包括但不限于以下内容：

（1）工作仪容仪表要求。按规定着装，服装整齐，鞋面干净整洁；佩带胸卡、规范服务；注重个人卫生，头发整齐、美观，男发长不过耳，女不留披肩发（长发应盘起），不许染黑色以外其他颜色头发；上班确保正常的工作状态，冷荤制售人员必须戴口罩，工作区域内不得吸烟。

（2）岗位纪律要求。严格执行甲方单位制定的各项相关规章制度；严重违反甲方纪律、制度要求的，或违反相关法律法规的，甲方有权要求乙方在甲方规定的时间内更换违纪人员；在工作区内认真工作，不串岗、不大声喧哗；设备出现问题及时反映给主管人员，并及时通知甲方；不和用餐客人发生任何冲突，做到文明礼貌、热情周到，如发生纠纷应如实反映并及时处理；如单位发生突发事件、紧急事故或异常情况等，所有人员应服从有关人员的指挥安排。

（3）餐厅服务工作职责。开餐前搞好餐厅的桌、椅、地面卫生；检查餐厅内所有设备完好无缺；发现工程上的问题，认真填写维修单；随时清理餐厅区域内的地面、餐桌、椅，保证用餐清洁，随时接受甲方检查，协助甲方做好垃圾分类工作；餐厅、操作间、原材料库房、更衣间等区域的日常卫生保洁工作；各种餐厨设备以及餐饮系统的日常使用保洁维护保养，厨房烟道系统定期清洗维护。

10 绿色物业管理

（1）绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于

——节能：基于综合楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找

存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价。

——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”。

——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运。

——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境。

——控烟管理：综合楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻。

——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等。

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

11 标准化建设

(1) 标准化建设

——熟悉并按照北京市政务机关标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作。

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

三、服务制度

1 物业管理服务制度概述

招标文件内的服务范围和服务要求基本体现了综合楼的管理办法，一定程度上反映综合楼的运行特点。物业服务企业应依规招标文件内的服务范围和服务要求，熟悉物业服务内容，明确工作职责，科学、合理的制定相应的投标文件。

2 物业管理相关制度

(1) 综合楼管理办法

——综合楼管理办法包括，人员管理、车辆和车场管理、公共设备设施管理、公共环境卫生管理、公共安全管理、专用场所管理等。

(2) 综合楼安全消防责任管理规定

——综合楼安全消防责任管理规定总体要求：格执行《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，认真落实上级主管部门各项工作要求，坚持“预防为主”工作方针，强化落实安全责任制等。

(3) 综合楼房屋装修改造管理规定

——综合楼房屋装修改造管理规定包括，施工人员管理、施工作业现场管理、动火审批，线上报备等。

(4) 综合楼楼施工现场安全管理规定

——综合楼楼施工现场安全管理规定包括，建立健全安全生产制度、落实综合楼各项安全管理规章制度等。

(5) 综合楼安全事故应急预案

——综合楼安全事故应急预案包括，组织机构、处置流程和岗位职责；建立应急保障队伍、配备应急物资、保障装备；做好应急队伍建设、培训。建立健全火灾、电梯困人、治安事件、漏水事件等应急处置方案等。

(6) 餐厅管理规定

——餐厅管理规定包括，用餐时间、文明用餐、卫生管理、公共设施管理、节约粮食和外卖售卖规定等。

(7) 篮球场使用管理规定

——篮球场使用管理规定包括，使用人员范围、开放时间、人员进场要求、场地清洁、环境卫

生、应急处置措施等。

(8) 健身运动室使用管理规定

——健身运动室使用管理规定包括，使用人员范围、开放时间、人员进场要求、器材管理、场地清洁、环境卫生、应急处置措施等。

(9) 会议室管理制度

——会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等。

(10) 收发室管理制度

——收发室管理制度内容包括但不限于对收发服务的定位、收发人员的岗位职责、收发邮件的初级检查规定、邮件收发人确认规定等

(11) 群众上访管理制度

——群众上访管理制度内容包括但不限于对信访工作办理制度、信访信息管理制度、信访接待责任制度、信访逐级上传制度、信访首问责任制度等。

3 上墙管理制度（物业公司制作）

(1) 综合楼上墙管理制度清单

——安全管理规定。

——茶水间管理规定。

——消防应急预案、突发事件应急处置流程。

——相关岗位职责。

——服务人员挂牌服务（包括但不限于公示服务人员信息、保洁操作进程、卫生消杀记录、设

备设施检记录、监督途径等)。

——综合楼管理规定。

——各类设备设施及各类机房管理规定。

——中控室、锅炉房管理规定等。

——理发室、餐厅、篮球场、健身房管理规定等。

(2) 综合楼上墙管理制度要求

——工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。

上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得甲方确认。

——中标供应商负责制作并承担相关费用。

四、服务组织及人员配备要求

1 物业服务企业

(1) 一般要求

——应持有效资质证书，根据综合楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施。

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进。

——应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与甲方主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制。

——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、北京市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况。

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

(2) 特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等。

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报甲方进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于 2 人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音。

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告综合楼后勤主管负责人。

——风险与应急管理联动机制：应识别综合楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制。

——智能化管理：宜根据综合楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对甲方后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

2 物业管理服务人员

(1) 持证上岗

- 项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书。
- 特种作业人员应取得相应特种作业操作证。
- 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。
- 二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

(2) 职业素质

- 政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。
- 业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备。
- 身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。
- 文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。
- 年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

- 安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

(3) 行为规范

- 着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服
- 纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，

做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

3 人员配置标准

(1) 人员配备依据

——人员配备依据主要以北京市有关规定为指导，根据机关办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业管理人員配备数量。

(2) 人员类别与数量（学历、技术职称等要求可根据项目实际情况设定）

——项目经理。大专以上学历（含大专及同等学历）；年龄 45 周岁(含)以下；提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书；具有 5 年(含)以上机关企事业单位物业项目经理经验。

——主管人员。工程主管：具有工程或机电专业或消防类相关专业大专(含)以上学历；工程主管：年龄 45 周岁(含)以下；工程主管：具有高级电工职业资格证书或职业技能等级证书（高级工/三级）；工程主管：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；工程主管：具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目工程主管经验；环境主管：具有大专(含)以上学历；环境主管：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；环境主管：具有 3 年以上机关企事业单位物业保洁（环境）主管经验，具有垃圾分类相关岗位证或相关培训证明；秩序维护主管：具有大专(含)以上学历；秩序维护主管：年龄 45 周岁(含)以下；秩序维护主管：具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级（四级）或以上证书；秩序维护主管：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；秩序维护主管：具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目秩序主管经验；客服主管：具有大专(含)以上学历；客服主管：年龄 45 周岁(含)以下；客服主管：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；客服主管：具有 3 年(含)以上机关企事业单位物业项目客服经验；具有英语 4 级或同等英语能力证书；具有客房管理工作经验；餐饮主管：年龄 45 周岁(含)

以下；餐饮主管：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；餐饮主管：具有 5 年（含）以上机关企事业单位食堂或酒店餐饮管理的工作经验；厨师长：具备中式烹调师四级（中级）或以上证书；厨师长：年龄 55 周岁(含)以下；厨师长：提供自开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录；厨师长：具有 5 年（含）以上机关企事业单位食堂或酒店厨师长的工作经验。

(3) 人员配置明细

- 1.本项目综合物业管理服务人员配备不少于42人，培训区人员不少于4人，餐饮服务团队不少于12人。
- 2.本项目拟配管理服务人员必须接受过物业行业专业性培训，人员素质必须与符合本项目招标文件的要求，具备相应专业能力和从业资格，接受采购人及相关单位的安全保密教育，遵守安全保密有关规定。
- 3.主管以上管理人员（含项目经理、入室或重点场所服务人员以及需持证上岗人员的有关信息必须书面报采购人主管部门备案并保持动态管理，未经采购人主管部门书面允许，不得调换项目管理服务人员，以确保管理服务队伍相对稳定。
- 4.管理服务人员进入本项目工作前，中标人应集中组织一次专业培训和保密安全培训，并至少每半年进行一次全体人员的业务培训和保密培训，并将培训记录送采购人主管部门备案。
- 5.本项目所有人员需身心健康、无犯罪记录。

物业服务人员配置标准

部门	岗位	人数	基本要求	备注
综合管理部	项目经理	1	(1) 大专(含)以上学历; (2)年龄 45周岁(含)以下; (3)具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书; (4)具有5年(含)以上机关企事业单位物业项目经理经验。	
	客服主管	1	(1)具有大专 (含)以上学历; (2)年龄45周岁(含)以下; (3)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目客服经验;	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
			(4)具有英语4级或同等英语能力证书; (5)具有客房管理工作经验。	
	档案 文员兼库 管	1	学历：中专及以上；任职资格：熟悉计算机使用，能够熟练操作办公软件的相关功能；熟悉库房管理流程，有2年以上管理经验。	
	客服 兼会议人 员	2	全部具有中专及以上学历，全部具有健康证，年龄全部在35周岁以下。	
	综合 小计	5 人		
工程部	工程 主管	1	(1) 具有工程或机电专业或消防类相关专业大专(含)以上学历； (2)年龄45周岁(含)以下。 (3)具有高级电工职业资格证书或职业技能等级证书（高级工/三级）； (4)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目工程主管经验。	
	电工	1	具有高压电工作业操作证，全部具有 2年及以上相关工作经验。	
	水暖 工	1	男性，55周岁以下，中专及以上学历，4年以上类似工作经历，至少掌握一门水专业等简单维修技能。	
	综合 维修	1	具有焊工、木工、瓦工的职业资格证书，全部年龄不超过45周岁（含），具备2年及以上相关工作经验。	
	锅炉 工	2	男性，中专及以上学历，3年以上司炉工工作经历，按规定持证上岗，技术过硬，服务意识、责任心和节能意识强；55周岁以下。	
	★兼 职电梯安		物业服务团队人员须有一人具有电梯安全管理证书	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
	全管理员			
	工程小计	6人		
环境部	环境主管	1	(1)具有大专(含)以上学历; (2)具有3年以上机关企事业单位物业环境主管经验; (3)具有垃圾分类相关岗位证或相关培训证明。	
	楼内保洁	7	3年以上入室保洁工作经历, 保密意识和责任感强, 形象好; 55周岁以下。	
	院区保洁员	1	男性, 3年以上保洁工作经历, 服务意识和责任感强; 55周岁以下。	
	保洁小计	9人		
秩序维护部	秩序主管	1	(1) 具有大专(含)以上学历; (2)年龄45周岁(含)以下; (3) 具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级或以上证书; (4)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目秩序主管经验。	
	消防中控值守	8	全员具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级或以上证书; 3年以上消防控制运行值班工作经历, 按规定持证上岗, 安全意识和责任感强; 50周岁以下。	
	院门岗	4	男性, 2 年以上保安工作经历, 按规定持证上岗, 服务意识、责任感和保密意识强, 45周岁以下。	
	综合楼东西	7	男性, 2 年以上保安工作经历, 按规定持证上岗, 服务意识、责任感和保密意识强; 45周岁以下。	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
	门岗			
	机动 巡逻	2	男性，中专及以上文化程度，2年以上保安工作经历，按规定持证上岗，服务意识、责任感和保密意识强；55周岁以下。	
	保安 小计	2 2 人		
	合计	4 2 人		

培训区服务人员配置标准

部门	岗位	人数	基本要求	备注
培训区服务	客房服务员	4	全部具有中专及以上学历，全部具有健康证，年龄全部在50周岁以下。	
	小计	4 人		

餐饮区服务人员配置标准

部门	岗位	人数	基本要求	备注
食堂餐饮部	餐饮主管	1	(1)具有3年（含）以上机关企事业单位食堂或酒店餐饮管理的工作经验； (2)年龄45周岁(含)以下。	
	厨师长	1	(1) 具有国家认可的中级（国家职业资格四级）（含）以上中式烹调师证书； (2)具有5年（含）以上机关企事业单位食堂或酒店厨师长的工作经验； (3)年龄55周岁(含)以下。	

	热菜厨师	1	中式烹调师证书；2年以上工作经验。	
	面点厨师	3	至少1人具有面点师证书；2年以上工作经验。	
	风味小吃	1	2年以上工作经验。	
	切配打荷	2	2年以上工作经验。	
	洗消工	1	2年以上工作经验，会操作洗碗机、消毒设备。	
	餐厅服务员	2	中专及以上学历，2年以上工作经验。	
	★食品安全管理员		食品安全员属于兼职岗位，餐饮团队须有一人具有食品安全管理员证书。	
	餐饮小计	12人		

五、服务保障条件

1 物业管理服务条件保障概述

——物业管理服务条件保障是指物业服务企业在开展物业服务时，办公楼后勤管理部门须提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障

2 物业管理服务保障基本条件

(1) 办公用房、值班宿舍、员工就餐等

- 1.物业办公用房及库房：甲方提供物业办公用房及库房不少于2间，给予基本服务用房条件。
- 2.人员住宿：甲方提供不超过10人的值班驻场员工宿舍。
- 3.乙方物业人员成本（国家规定的所有工资、加班费、福利及相关保险）、餐饮费用、住宿费、乙方办公发生的运营成本、税金等未列费用均由乙方支付。

六、服务考核办法

1 综合楼物业服务标准及考核细则

一、考核办法

(1) 考评组织

考评按季度组织，定期考评和平时考评相结合，以平时考评为主。每月例会甲方以书面方式向乙方通报考评发现的问题，每季度例会甲方组织考评汇总，扣减分值单项不得超过考核单项内容的总分值，检查考评结果以书面形式告知乙方。

(2) 考评分级（总分为 100 分）

优秀：90分及以上；

不合格：80 分以下。

(3) 奖惩办法

季度服务考核为合格的可继续按合同约定进行服务，但需及时对考核减分项进行认真分析，并向采购人提交书面的分析及整改报告，整改期限为1个月，整改期满后重新对减分项进行单项考核，如单项考核仍不达标，采购人有权在相应履约保证金中按每分1000元进行扣减。2次季度考核不合格的，采购人有权提前解除合同，并扣除全部履约保证金。

二、考核细则

物业服务考核细则

考核项目		考核内容	考核标准
1.管理体系的建立与执行（20分）	物业管理规章制度建立10分	1.行政管理类制度； 2.人力资源类管理制度； 3.财务管理类制度； 4.客户服务管理类制度； 5.设施设备维修养护管理类制度； 6.保洁管理类制度； 7.节能环保(包括废旧灯管、电池等污染物)管理类制度； 8.安全生产管理等系列管理制度； 9.危险源分析和应急事件处置管理资料； 10.标志管理制度。	1.管理制度建立全面，装订成册，保存完好。未出具或抽查不符合，每一项扣0.5分。 2.服务方案、工作计划制定齐全有效，与实际情况相符抽查建立与实际情况相符合。未出具或抽查不符合，每一项扣0.5分。 3.建有记录清单，并留存记录的样表，未出具清单，扣0.5分，清单与样表不相符，每项扣0.2分。 4.针对项目的危险点和重点部位，应急预案制定全面有效，符合实际情况。缺失或抽查不符合，每一项扣1分。
	工作资料与记录管理5分	1.编制设施设备清单与台帐。	未出具设施设备清单或台帐，或有实物与资料不符合者，每一项不符合扣0.5分。
		2.房屋及设施设备维修养护运行管理记录详细、完整并及时归档；交接班记录齐全、完整。	
		3.巡视检查过程中，发现房屋及设施设备破损、丧失功能、安全隐患等问题时，要及时上报委托方，并留存回复意见。	未出具巡视记录，或出具不全，或经抽查与实际情况不相符者，每项扣0.5分。
		4.对特种设备建立台帐，并依据合同要求进行运行、维修养护和定期检测。	未出具台帐，每项扣1分。
		5.标识分类设立，齐全有效。	分类编制标识清册，并与实际情况相符。或经抽查与实际情况不相符者，每项扣0.2分。
		6.设置重点部位清单，对重点部位实施管控。	未建立每项扣1分，与实际情况不符者，每项

考核项目		考核内容	考核标准
			扣0.5分。
	档案资料管理5分	对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理、便于阅读。	按照分项要求建立档案清册，要求与实际档案情况相符，抽查每不符合一项，扣1分。
2.人员能力与培训（12分）	物业服务人员配备2分	1.人员编制与委托方要求一致； 2.管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。	控制特种作业、特种设备作业和健康证涉及相关岗位未持证上岗，或证书过期上岗，即为不符合。 1.抽查人员花名册及排班表，并抽查上岗人员。 2.抽查持证上岗清册和留存的证书复印件。 发现不符合，每人每项扣0.5分。
	行为规范5分	统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。	发现着装不整齐或不规范或未佩戴工牌者，每人扣0.5分。
	胜任能力5分	人员经过上岗前的安全、保密、工作要求和标准等相关培训。	1.出具培训计划，所列培训内容符合要求，培训记录与计划相对应，参加培训人员齐全。每发现一处不符合扣0.5分。 2.现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣0.5分。
3.安全管控与秩序维护（10分）	秩序维护5分	24小时值守，值班电话畅通，及时接听，监控室境整洁。	未出具值班或登记记录，每项扣0.2分。
		制定巡查方案，包括巡查路线图、重点部位等内容；每2小时巡查1次，重点部位相应增加巡查频次。	留存记录，未出具每项扣0.5分。

考核项目		考核内容	考核标准
		院区及绿地等区域不允许堆放杂物，如确需放置工程材料或渣土等，需监督相关单位整齐码放并进行苫盖，确保办公区环境整洁。	未及时监督施工单位对工程材料或渣土及时进行苫盖或码放不整齐，每项扣1分。
	值班安全5分	值班人员有名单，值班宿舍内无消防安全隐患。	*控制项：值班宿舍内存在安全隐患，即为不符合。扣除5分。
4.突发事件应对程度（5分）		对突发事件进行识别，制定相关预案，并对人员进行培训，有效评估培训效果。	1.应急预案的演练计划符合相关要求，参加人员符合预案的要求，并留存演练记录和改进记录。每发现一处不符合扣0.5分。 2.现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣0.1分。
5.设施设备管理现状（20分）	配电、空调等设备机房	室内无杂物，设置挡鼠板、挡水坎，放置鼠药盒，在明显易取的位置配备消防器材，并定期检查器材完好情况，设施设备标志、标牌齐全，在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书，各类管线有分类标志和流向标志。	不符合，每项扣0.5分。
	房屋维修保养	定期巡查，小修不过夜，需进行中大修的问题及时上报。	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣0.5分，频次少于标准要求的，每项扣0.2分。
	二次供水设施	定期巡视，供水管道、阀门、龙头等无锈蚀，无跑冒滴漏，暴露管道进行防冻处理；	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣0.5分，频次少于标准要求的，每项扣0.2分。跑冒滴漏每处扣0.5分。

考核项目		考核内容	考核标准
	雨水污水排放	定期巡视，及时清理雨篦子、排水管道，确保雨水沟无积水，无异味。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣2分，频次少于标准要求的，每项扣1分。
	空调和供热管理	操作人员持证上岗，系统图上墙，标志齐全，定期检测，定期检查保养。	证书按照《人员能力与培训》中评价，其他不符合每项扣1分。
	公共照明和电气设备（照明）	定期巡视，确保随时能正常开启状态。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣1分，频次少于标准要求的，每项扣0.5分。
6.环境保持维护现状（8分）	卫生间2分	定期进行消毒处理，检查排风设施，确保无异味。	* 控制项：异味投诉量每月超10次，即为不符合。 保留检查记录。未出具每项扣1分，频次少于标准要求的，每项扣0.5分。抽查不合格，每项扣0.2分。
	公共区域保洁2分	按照频次要求进行保洁，现场整洁，无明显可见垃圾，无灰尘。	留存检查记录，未出具扣0.5分，现场不符合每项扣0.2分。
	垃圾分类收集2分	垃圾桶配置齐全，外观无破损，定期清洗消毒，现场无裸露垃圾。垃圾房无异味、无遗洒。	不符合每项扣0.2分。
	消杀2分	设置灭鼠设施，定期喷洒灭蚊蝇、灭蟑螂药剂。	建有灭鼠设施台账及消杀记录，未出具扣0.5

考核项目		考核内容	考核标准
	分		分，现场不符合每项扣0.2分。
7. 服务需求的受理与反馈（15分）		对委托方及使用客户的各项服务需求进行记录、传递、处理和反馈。	留存电话及登记记录、维修单，注明到场时间及维修结果，未按时到场或未统计或没有申请人的签字确认者，每项不符合扣2分。
8. 投诉、建议的处理与反馈（10分）		对提出的意见、建议、投诉在2个工作日内答复。	控制项：访谈投诉人对投诉的处理结果明确表示不满意，即为不符合。 专人接待并记录，保存答复记录，每发现未按时效答复者，每项不符合扣2分。

2 综合楼培训客房管理工作考核细则

一、考核办法

(1) 考评组织

考评按季度组织，定期考评和平时考评相结合，以平时考评为主。每月例会甲方以书面方式向乙方通报考评发现的问题，每季度例会甲方组织考评汇总，扣减分值单项不得超过考核单项内容的总分值，检查考评结果以书面形式告知乙方。

(2) 考评分级（总分为 100 分）

优秀：85 分及以上；

良好：75-84 分；

一般：60-74 分；

不合格：60 分以下。

(3) 奖惩办法

对于服务考核为良好及合格的服务单位，可继续按合同约定进行服务，但需及时对考核减分项进行认真分析，并向采购人提交书面的分析及整改报告，整改期限为2个月，整改期满后重新对减分项进行单项考核，如单项考核仍不达标，采购人有权在相应履约保证金中按每分1000元进行扣减。

对于服务考核为不合格的服务单位，采购人将给与书面警告一次，并限期进行整改，服务单位须向采购人提交书面的分析及整改报告，整改期限为2个月；整改期满后重新按考核评分细则进行全面考核测评，如考核结果仍为不合格，采购人有权提前解除合同，并扣除全部履约保证金。

二、考核细则

培训客房服务考核细则

	仪容仪表培训 (10分)	1.制定相应的培训规范和年度培训计划。对新招聘员工及时进行业务培训，定期对老员工进行业务考核。
	未按标准执行每项扣 1 分。	2.按规定着装、服装整洁、待客热情、主动问好、微笑服务
	服务规范 (30分)	3.根据预定通知的要求检查预定房内的一切设备、卫生物品配备情况。
		4.在规定工作时间内不得吃零食、严禁扎堆聊天、严禁串岗、不得使用服务间或客房电话打私人电话聊天保持有岗、有人有服务。
		5.服务员严禁使用客房棉织品当抹布，服务员清理卫生时不得在房间内看电视。
		6.工作车及工具箱干净、物品摆放整齐、使用敬语敲门进入房间。
		7.清理住（退）客房时，发现工程问题应及时报修。不得乱动和私拿客人的物品、遗失物品及时上缴。
	未按标准执行每项扣1 分。	

		8. 客房需摆放水果时做好清洗消毒工作、做好节约工作、杜绝浪费。做好防火防盗工作、空房间电源及时切断。
	日常操作 (60分)	9.每天对空房进行擦拭和检查房间一切设备、发现问题及时报修。住客房棉织品按规定更换、低值易耗品及时补充。门无指印、门锁完好、安全指示图完好齐全、请勿打扰牌、把手等完好。
	未按标准执行每项扣0.5 分。	<p>10.客房卫生操作规范:</p> <p>(1) 墙面和天花板:无蛛网、斑迹、无油漆脱落和墙纸起翘等;</p> <p>(2) 地面:干净无斑迹、无纸屑、无杂物地脚线清洁好;</p> <p>(3) 床: 铺发正确、床面干净、无毛发、床下无垃圾、无积灰、床垫定期翻转;</p> <p>(4) 抽屉:干净、使用灵活自如;</p> <p>(5) 电话机:无尘无迹、话筒清晰、功能正常;</p> <p>(6) 镜子:镜面明亮、位置端正无水印;</p> <p>(7) 灯具:灯泡清洁、灯罩清洁、使用正常;</p> <p>(8) 垃圾桶:状态完好、内外清洁;</p> <p>(9) 电视:使用正常、电视的横纵面光亮、无灰尘;</p> <p>(10) 壁柜:衣架的品种、数量正确且干净、门、柜底、柜壁清洁完好;</p> <p>(11) 窗户:清洁明亮、窗台干净完好、开启轻松自如;</p> <p>(12) 空调:滤网清洁、运作正常。</p> <p>11.客用品: 数量、品种正确、状态完好、摆放合格规范:</p> <p>(1) 确保柜内有 4 个衣架。</p> <p>(2) 文件夹内有:入住须知、服务指南、5 张信纸、2 个信封、1 支笔。</p> <p>(3) 标间: 中巾 2 条、浴巾 2 条、地巾 1 条。(注: 学员宿舍) 浴巾 4 条、中巾4 条、地巾 1 条、拖鞋 4 双。(小标间拖鞋 2 双)。</p> <p>(4) 洗发液 2 袋、浴液 2 袋、梳子 2 把、牙具 2 套、香皂 2 块、皂碟 1 个、浴帽 2个、卫生纸 1 卷、口杯 2 个。(注: 学员宿舍洗发液 4 袋、浴液 4 袋梳子 4 把、牙具 4 套、香皂 2 块、皂碟 2 个、浴帽 4 个、卫生纸 1 卷、口杯 4 个)。</p> <p>12.其他</p> <p>(1) 各种布件、床面干净平整、无破损、无毛发。(圈椅、椅凳);</p> <p>(2) 各种饮具清洁光亮、壶内无水垢、用过 的茶杯;</p> <p>(3) 口杯等必须按食品卫生法规定经过消毒处理;</p> <p>(4) 客房内垃圾桶、烟灰缸内外表不得有污物;</p> <p>(5) 住客房床上用品按规定时间定期更换。</p>

2 综合楼餐饮服务标准及考核细则

一、考核办法

甲方采取定期或不定期的方式分别对乙方服务进行考核。考核依据员工满意度考核表、招标文件、投标文件以及综合楼餐饮服务质量要求和餐饮服务质量监督考核规范，确定考核检查明细项目。具体考核办法依据合同约定执行。乙方在签订合同 15 日内，按照整体餐饮服务费用中标金额的 5%向中国国际减贫中心缴纳餐饮服务履约保证金。

1.全面完成各项保障任务，通过满意度测评，就餐满意率达到85%以上，和在执行重大保障任务中，表现突出，做出较大贡献，收到领导和群众好评的，甲方给予通报表扬。

2.凡有以下情况之一的，由甲方对服务企业扣除餐饮服务履约保证金总金额的5%：违反国家有关食品卫生法规定，未造成严重后果的；餐饮人员服务质量差与就餐人员发生矛盾，造成严重不良影响的。

3.每月进行一次满意度调查，不满意率高于20%的，及时通报服务企业，令其分析原因、制定改进措施，限期改正。在规定时间内，没有改正，群众意见大，就餐不满意率仍在20%以上的，扣除餐饮服务履约保证金总金额的5%。若连续2个月或全年累计3个月不满意率高于20%的，甲方有权直接终止合同，不承担违约责任。

4.凡以任何理由拒绝接受重大活动保障、年度或节日型的食品展销以及临时下达的其他饮食保障任务的，甲方有权立即终止合同（协议），派人临时负责该食堂管理工作，同时扣除服务企业餐饮服务履约保证金总金额的5%，并其承担相应的行政责任或法律责任。

5.凡因食堂采购、加工、制作、储存、供应等环节管理不善、防范不力等，造成就餐人员食物中毒的或造成肠道传染病流行的，除按国家《传染病防治法》等法规处罚外，甲方有权终止合同，

并扣除全额餐饮服务履约保证金，不承担违约责任。

6.凡未按协议执行、不遵守甲方监管条款和不配合甲方监督管理的，实行警告、扣款、限期整改和停业整顿制度。经甲方监督考核，对确实违反协议和不配合督查3次以上或整改不见成效或拒不整改的，甲方有权直接终止合同，不承担违约责任。

二、考核细则

餐饮服务考核细则

项目	考核内容
自助餐服务（30分） 未按标准执行每项扣 1 分。	工作人员持有健康证。
	提前公示一周菜单。
	餐厅卫生状况应保持良好的、温度适宜、通风良好。
	宾客抵达餐厅，服务员应主动、热情问候，并主动提示宾客刷卡就餐。
	提供即时加工服务的厨师应仪表规范，态度亲切。
	食品和饮品应正确标记，字体清晰、无差错，标记牌洁净统一。
	根据食品的不同配备相应的勺、叉、夹等取餐用具，方便客人取餐。
	注意保持自助餐台及餐桌的整洁，随手清理。
	所有自助餐食品及时补充，适温、适量。
	鱼类食品不应同其它食品放置于同一个保温炉内，猪肉香肠和其它香肠不能混在一起。
厨房区域（40分） 未按标准执行每项扣 1 分。	用餐结束离开餐厅时，服务员主动向宾客致谢、道别。
	厨房环境卫生应符合质量检查标准。
	厨房区域的急救箱及灭火设施应完好、有效。
厨房区域	厨房设施应及时进行保养，保持良好工作状态。
	冰箱内部保持清洁，整齐，没有异味。
	所有的食品都被正确的遮盖。
	冷菜间有空气消毒设施、二次更衣场所及设施，且洁净、有效。

项目	考核内容
	排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通、清洁。
	厨房区域有足够的洗手盆。
	楼梯、过道保持清洁，正常使用。
	有防鼠、灭蚊蝇措施。
餐饮区域整体舒适度 (30分) 未按标准执行每项扣0.5分。	温、湿度适宜，通风良好，空气清新、无异味。
	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味、光亮。
	门窗及窗帘：玻璃明亮、无破损、无变形、无划痕、无灰尘。
	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网。
	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网。
	柱：无脱落、无裂痕、无划痕；有光泽、无灰尘、无污迹。
	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染。
	灯具：完好、有效；无灰尘、无污迹。
	盆景、花木；无枯枝败叶、修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫。
	艺术品：有品位、完整、无褪色；无灰尘、无污迹。
	客用品（包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等）完好、无破损；清洁卫生，无灰尘、无污迹。

七、其他要求

第六部分 中标合同

中国国际减贫中心综合楼 物业及餐饮服务合同

项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务

项目编号：_____

采 购 人（甲方）：中国国际减贫中心

中标供应商（乙方）：_____

协议书

甲方： 中国国际减贫中心

法定代表人：

住所地：

邮政编码：

联系人： 电子邮件：

联系电话： 联系传真：

乙方：

法定代表人：

住所地：

邮政编码：

资质等级： 证书编号：

联系人： 电子邮件：

联系电话： 联系传真：

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、
《中华人民共和国民法典》和相关法律、法规、政策和公开招标结果（项目编号：
），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方
选聘乙方提供物业及餐饮服务事宜，订立本合同。

一、项目概况

项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务项目

项目类型：办公、培训、会议、交流业务、餐饮综合服务

履约位置：北京市朝阳区太阳宫北街 1 号

建筑面积：总建筑面积 2.3 万平方米

服务事项：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务

详情见合同附件一：《项目基本概况》。

二、服务范围和内容

物业及餐饮服务范围包括：综合楼及院区物业服务、培训区服务、员工食堂餐饮服务，乙方须提供 7*24 小时物业服务，遇有紧急、重大、复杂、高技术要求的情况，项目部无法解决的，乙方应及时调集公司力量协助解决。

（一）综合楼及院区物业服务：

服务范围为综合楼及院区物业服务。具体服务范围包括但不限于：

1. 物业服务计划制定。拟定服务年、季、月工作计划并经甲方审定后实施，服务实施情况按季报送甲方以备核查。

2. 房屋建筑及配套设施设备日常维护和管理。包括制定设施设备维修维护保养计划、维修实施计划、24 小时值班运行、日常运行系统性巡视巡检管理、楼层设施设备维修的配件材料储备（单次单件 1000 元以上的配件材料费用由甲方承担）、监督专业维保单位按时按要求对设备进行维修、维护、保养、检测等（中央空调制冷机组、冷却水塔、电梯、锅炉、二次供水等主机设备的专业维保，由甲方与专业维保单位签订维保合同），按照甲方相关要求规范二次装修管理、落实文明施工等，另高压配电室运行维护不在合同服务范围内。

3. 配电系统运行维护和管理。包括配电设备及设备间、照明系统等日常运行管理、值班巡检和维修养护。

4. 弱电系统运行维护，包含视频监控系统、会议系统、门禁系统、有线电视电话系统、网络系统等系统提供 7×24 小时的服务保障。

5. 给排水日常运行维护和管理。包括生活水（二次供水卫生许可证始终处于有效期内，检测费用由乙方承担）、消防水、控制阀门、水计量表、二次供水、水箱间及相关管线等管理、值班、巡检和维修养护；化粪池清掏、排污泵及落水管线等日常巡检、管理和维护，垃圾消纳和清运，以及项目范围内的其

他排水排污，溶雪除冰等季节性清理清除工作。

6. 空调制冷、供暖生活热水、通排风系统运行维护和管理。、

7. 消防系统运行，消防设备设施维保，消防安全管理，消防、电气设备检测等（属于专业外包项目允许外包，费用含在合同总价款中）。

8. 公共秩序维护。包括人员和车辆通行、通道、停留停放场所等的管理、巡视巡查和异常处置管控等，停车管理服务，门禁系统、视频监控系统运行维护、维修和管理，重大活动服务等。

9. 清洁卫生（含保洁工具及日常耗材）、卫生防疫、四害防治、垃圾分类及清运（乙方提供垃圾清运车辆、垃圾桶，联系属地垃圾消纳部门签订生活垃圾消纳合同等，费用由乙方承担）。

10. 绿化养护管理和楼层的绿植租摆（如需外包, 应经甲方同意）。

11. 客服及会议服务。包括物业服务资料管理，节能管理服务，涉外英语沟通能力，会前会场摆台、会中会务服务、会后会场清洁或复原等（可收取会议服务费，按不高于中央国家机关购买后勤服务指导性目录中定额标准收取）。

12. 其他服务。应急处置、理发服务、节能管理服务、标识导视系统管理维护等，甲方临时委托的其他服务事项。

13. 综合楼日常运行发生的水费、电费、燃气费等能源费由甲方承担。

（二）培训区服务：

1. 学员接待、办理入住退房手续，客房清扫、更换客房用品（低值易耗品和布草清洗由甲方单独采购）、餐厅服务。培训区客房服务费用包括人力成本和维修等技术服务费（其中单次单件 1000 元以上的配件材料费用由甲方承担）。

2. 培训区服务具体人员和服务时间，由甲方根据实际需求安排，据实结算。

（三）员工食堂餐饮服务：

1. 用餐方式为自助餐，同时提供加值班餐、会议接待用餐（含茶歇）、职工外卖、培训区学员餐（西餐）以及特殊情况下加餐、送餐等内容。负责垃圾分类工作；餐厅、操作间、原材料库房、更衣间等区域的日常卫生保洁工作；各种餐厨设备以及餐饮系统的日常使用保洁维护保养，厨房烟道系统的定期清洗维护，下水道疏通工作；承担餐厅低值易耗品费用等；食堂日常发生的水费

、电费、燃气费等能源费由乙方承担。

2. 员工食堂餐饮服务费用包括但不限于：人员所有费用、水电气能源费、餐厅每年低值易耗品费用、卫生消杀费用、卫生检疫费、餐饮系统维保费用、每年厨杂用品、保洁用品、防疫物资、管道疏通及餐具损耗更换费用（按照 10% 的损耗测算），食堂相关设施设备维护维修物资及耗材费包含在合同价款里面（其中单次单件 1000 元以上的配件材料费用由甲方承担）。

3. 负责采购原材料，供应商必须具备稳定、正规、安全的采购渠道（在保证质量与品质的前提下，货比三家），严格执行索证索票制度、进货验收、台账登记制度与食品准入制，并建立供货产商基本信息库（存档供货商盖有印章的相关证照资质彩色复印件及联系方式）。

三、合同委托服务期限

本项目服务期限为 年，自 年 月 日起至 年 月 日止。委托服务期内的任何时候，如果乙方提供的服务负偏离服务质量标准，无法满足甲方安全管理、基础保障等需求，且在甲方要求的期限内未能有效整改，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同约定追究乙方违约责任。乙方应返还甲方已支付未使用的服务费，并向甲方赔偿本合同总价款的 10% 作为违约金。违约金不足以弥补给甲方造成的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

四、服务内容和服务质量标准

1. 乙方提供的物业服务内容标准，详见合同附件二：《综合楼物业服务内容要求和质量标准》。

2. 乙方提供的培训区服务内容标准，详见合同附件三：《综合楼培训区服务内容要求和质量标准》

3. 乙方提供的餐饮服务内容标准，详见合同附件四：《综合楼餐服务内容要求和质量标准》。

4. 服务期内如增加或减少服务内容，双方另行协商签订补充协议予以确定。

5. 乙方不得将各项物业服务转包给第三方。属于专业外包项目的，须经甲方同意后共同确认外包单位。外包合同需提供给甲方备案，未经甲方同意私自外包产生的任何后果由乙方承担。

五、服务费用

1. 合同价款

(1) 综合楼及院区物业服务费 年总额为：大写 （小写 元）（人民币）。

(2) 培训区服务费，按照乙方投标价格的人员定额确定。前台接待 元/月/人，客房保洁 元/月/人。根据实际服务内容增减，具体人员和服务时间，由甲方根据实际需求安排，据实结算。

(3) 餐饮服务费 年总额为：大写 （小写 元）（人民币）。

2. 服务费用划分

(1) 物业管理用房及库房：甲方提供物业办公用房不少于 2 间，给予基本服务用房条件。

(2) 住宿及餐饮：乙方所有人员餐饮费用由乙方自行承担，甲方提供不超过 10 人的值班驻场员工宿舍。

(3) 物业服务能源费：甲方承担，乙方协助甲方做好节能工作，并负责统计代收代缴工作。

(4) 维修费用：单次单件 1000 元以上的配件材料费用由甲方承担，其余由乙方承担。

(5) 易耗品费用：由乙方承担。包括但不限于：保洁材料（含保洁常用工具、卫生纸及洗手液、墩布、垃圾袋、清洗剂等）；低值易耗品、物业用办公用品；基础岗位使用工具等。

(6) 花坛购置摆放费用、绿植租摆费用：由乙方承担。

(7) 专项维保、检测及其他费用。

甲方负担部分：电梯维保及检测、锅炉维保及检测、空调机组维保、配电绝缘工具及各类仪表检测、高压配电系统预防性试验、低压配电系统检测等维保和检测及国家法律法规要求的其它检测项目。检测不合格的项目由乙方负责维修整改，单项费用 1000 元及以下的由乙方承担。

乙方负担部分：消防设备维保及消防电器检测、避雷检测、大门道闸及伸缩门维保、楼内闸机维保、餐饮消费系统维保、来访登记系统维保、门禁维保、大厅电动门维保、板式换热器维保、安全监控维保、空调系统军团菌检测、空调系统末端清洁清洗维护管理（每年空调制冷和供暖前各 1 次）、生活二次水卫生许可证办理及水质检测、餐饮许可证办理、排水许可证办理、锅炉排污

检测、灭火器检测、生活垃圾清运及消纳、化粪池清掏、安全生产月和消防宣传月，开展消防安全知识讲座，消防安全培训，消防疏散演练及灭火器实操演练、东西大厅雨棚清洗（每年不少于 4 次）等。

（8）餐饮服务费用划分

乙方餐饮服务人员的所有费用，食材制作所产生的水电气能源费、餐厅每年低值易耗品费用、厨余垃圾清运及消纳、卫生消杀费用、卫生检疫费、油烟道清洗费用、餐饮系统维保费用、油污分离器维保费用、废油处理清运及消纳、燃气报警装置检测费用、每年厨杂用品、保洁用品、防疫物资、管道疏通及餐具损耗更换费用（按照 10% 的损耗测算），设施设备维护物资及耗材均包含在合同价款里面，由乙方承担。餐厅范围内的设施、设备（含餐饮系统）维修物料消耗单次单件在 1000 元以内（含 1000 元）由乙方承担，超过物料消耗标准的，乙方需征得甲方同意后方可进行实施，否则甲方不予以支付。

（9）乙方须严格按照甲方确定的餐费标准和就餐人数准备原材料并进行成本核算，严格按照就餐人数及时调控原材料支出，确保食材入口率 100%。甲方委托乙方代为采购食材原材料，合同期内，食堂食材通过“832 平台”采购的份额不低于食堂食材年度采购份额的 10%（6 月底前采购份额不低于 7%，10 月底前全部完成）。乙方负责采购原材料，须确保使用原材料符合国家有关食品安全标准，按要求提供原材料报价表、采购账目及出入库明细表，并随时接受甲方监督检查。具体根据合同约定执行。

序号	结算价格
1	<p>1、依次参照北京创价市场价格信息网、北京新发地网站、北京京丰岳各庄农副批发市场中心网站为定价依据确定具体的“报价网站食材价格”，定价单位为 500 克，网站报价有多个规格的，依次参照批发价、综合价和零售价，以最大规格的每 500 克价格为定价依据确定具体的“报价网站食材价格”，结算价格=报价网站食材价格×1.1。</p> <p>其中：北京创价市场价格信息网价格时间基准，以上月 16 日至最后一日平均价为基准计算本月 1-15 日价格，以本月 1-15 日平均价为基准计算本月 16 日至月底最后一日价格；</p> <p>北京新发地网站、北京京丰岳各庄农副批发市场中心网站价</p>

	格时间基准，以上月最后一日价格为基准计算本月 1-15 日价格，以本月 15 日价格为基准计算本月 16 日至月底最后一日价格。
2	以上网站没有的货物，依次参照京东自营、天猫自营进行定价，定价单位为 500 克，网站报价有多个规格的， 以最大规格的每 500 克价格为定价依据 确定具体的“报价网站食材价格”， 结算价格=报价网站食材价格×1。
3	以上网站没有的货物，依次参照多点 APP、美团小象超市 APP 进行定价，定价单位为 500 克，网站报价有多个规格的，以最大规格的每 500 克价格为定价依据确定具体的“报价网站食材价格”， 结算价格=报价网站食材价格×0.9。
第 1 次采购的货物，价格时间基准以当月第 1 次采购该货物价格为基准计算本月价格，已采购过的货物以上月最后一日价格为基准计算本月价格。	

(10) 乙方需按照国家法律法规聘用项目人员，保证合法用工。乙方聘用人员在工作期间发生工伤等事故产生的全部费用由乙方承担。所有员工必须按照北京市现行有效的规定缴纳五险一金，同时各岗位工资不能低于北京市最低工资标准，并按国家及北京市规定足额列支各种税金、法定节假日工资、残疾人保障金等，如因乙方用工不当给甲方造成损失的（包括但不限于甲方代垫乙方员工工资、人身损害赔偿以及甲方因此支付的医疗费、律师费等），相关费用由乙方负责赔偿。如乙方不能及时赔偿的，甲方有权从应支付给乙方的费用或履约保证金中直接扣除，如待支付费用或履约保证金不足以弥补给甲方带来的损失的，甲方有权继续向乙方追索。

(11) 本合同项下，实行按岗位每人每月全部费用报价。报价中包括但不限于工资、加班费、社会保险、劳保福利、管理费、税金等所涉及的一切费用，甲方不再提供中标价格之外的任何相关费用。甲方提供不少于 4 名餐饮驻场员工宿舍。乙方人员费（国家规定的所有工资、加班费、福利及相关保险）、食、宿、乙方办公发生的运营成本、税金等未列费用均由乙方支付。

3. 服务费用调整

根据实际服务内容增减，服务费可进行调增调减。

六、服务支出包括以下部分

1. 管理服务人员的办公费用、工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

2. 房屋、共用部位、共用设备设施的维护费用；
3. 专项服务费用；
4. 其它费用。

本合同项下甲方向乙方支付的服务费包含上述乙方全部服务支出成本、合理利润及税费在内的全部费用。除本合同另有明确约定外，乙方就完成本合同约定的工作不得再向甲方要求支付任何额外费用。

七、付款方式及履约保证金

1. 物业服务费

由甲方支付给乙方。本合同服务费为：人民币大写 （小写 元）。每月服务费为：人民币大写 （小写 元）。由甲方按照 3 个月、 3 个月、 3 个月、 3 个月的比例分 4 次以汇款或支票方式支付给乙方。本合同生效后 15 个工作日内，支付第一笔服务费：人民币大写 （小写元），服务期 年 月 日至 年 月 日；年 月 日前支付第二笔服务费：人民币大写 （小写 元），服务期 年 月 日至 年 月 日；年 月 日前支付第三笔服务费：人民币大写 （小写 元），服务期 年 月 日至 年 月 日；年 月 日前（2025 年财政预算到位前提下）支付第四笔服务费：人民币大写 （小写 元），服务期 年 月 日至 年 月 日）。每次付款前，乙方应向甲方提供符合甲方财务规定的发票，否则甲方有权延期付款而无需承担违约责任。

2. 培训区服务费

培训区服务费，按照乙方投标价格的人员定额确定。前台接待 元/月/人，客房保洁 元/月/人。培训区具体人员和服务时间，由甲方根据实际需求安排，定期据实结算。

3. 餐饮服务费

餐饮服务费按乙方中标金额由甲方及综合楼内其他各就餐单位分摊，甲方分摊比例为 ，本合同服务费为：人民币大写 （小写 元）。每月服务费为：人民币大写 （小写 元）。

由甲方按照 3 个月、 3 个月、 3 个月、 3 个月的比例分 4 次以汇款或支票方式支付给乙方。本合同生效后 15 个工作日内，支付第一笔服务费：人民币大写 （小写元），服务期 年 月 日至 年 月 日；年 月 日前支付第二笔服务费：人民币大写 （小写 元），服务期 年 月 日至 年 月 日；年 月 日

前支付第三笔服务费：人民币大写（小写 元），服务期年 月 日至 年 月 日；年 月 日前支付第四笔服务费：人民币大写（小写 元），服务期年 月 日至 年 月 日）。甲方委托乙方代为采购食材原材料，合同期内，食堂食材通过“832 平台”采购的份额不低于食堂食材年度采购份额的 10%（6 月底前采购份额不低于 7%，10 月底前全部完成）。乙方按照甲方确定的餐费标准由乙方统计甲方人员每月实际就餐人次并经双方确认后，据实结算食材费用。

上述费用每次付款前，乙方应向各用餐单位提供符合财务规定的发票，否则甲方有权延期付款而无需承担违约责任。综合楼内其他各就餐单位的餐饮服务，按分摊比例由各单位承担，并按餐费标准和实际就餐人数结算食材费用。其他各单位与乙方另行签订餐饮服务合同，服务内容和质量标准同本合同一致。

4. 履约保证金

（1）物业服务履约保证金：金额为物业服务中标金额的 5%，即：人民币大写（小写 元）。

（2）餐饮服务履约保证金：金额为餐饮服务中标金额的 5%，即：人民币大写（小写 元）。

本合同签订后甲方支付第一笔服务费前支付，由乙方以保函、支票或银行转账形式支付给甲方。在本合同履约完成且乙方提供服务通过甲方考核合格后，则在乙方配合甲方做好后续物业验收交接工作后，由甲方无息退还乙方。如因乙方原因造成提前解约，甲方不予退还。

5. 账户信息

（1）乙方

开户银行：

账户名称：

银行帐号：

（2）甲方

开户银行：

账户名称：

银行帐号：

双方银行账户信息变更的，应在变更后及时通知对方，否则由此产生的任

何损失应由变更方承担。

八、项目承接验收

1. 乙方承接项目时，应制定全面的承接方案，甲方应配合乙方对共用部位、共用设施设备、餐饮设备设施进行查验。确保在本合同约定的服务期限开始前完成项目承接验收并按期正式全面开始物业服务。

2. 甲乙双方确认查验过的共用部位、共用设备设施存在的问题，甲方应积极协调解决。

3. 对于本合同签订后承接的共用部位、共用设备设施，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

4. 乙方承接时，甲方应向乙方移交服务部位的必要材料包括不限于：单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、工程竣工图、设备设施的安装、使用和维护保养等技术资料等。

5. 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担保修责任。

九、使用与维护

1. 乙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位、共用设备设施、公共秩序、环境卫生和餐饮设备设施的使用、维护、管理等方面的规章制度。

2. 乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

3. 乙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。

4. 甲方应于乙方进驻本项目时按有关规定向乙方提供服务用房。服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

十、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同一内容有不同的约定的，按照以下顺序确定其效力：

1. 协议书；
2. 合同一般条款；
3. 合同附件；

附件一《项目基本概况》

附件二《综合楼物业服务内容要求和质量标准》

附件三《综合楼培训服务内容要求和质量标准》

附件四《综合楼餐饮服务内容要求和质量标准》

附件五《综合楼物业服务标准及考核细则》

附件六《综合楼培训客房管理工作考核细则》

附件七《综合楼餐饮服务标准及考核细则》

附件八《综合楼就餐满意度调查表》

4. 本项目招标文件及澄清文件、补遗文件；

5. 澄清函及有关文件；

6. 乙方投标文件及澄清文件、补遗文件。

十一、项目负责人

乙方派驻本项目的项目负责人（即项目经理）为： ；身份证号码为： ；
联系电话： 。

乙方派驻本项目的项目经理必须遵守以下约定：

1. 项目经理须符合项目招投标文件所定资质要求；

2. 项目经理须为专职经理，履约期间未经甲方书面同意不得更换、不得兼职其他项目；如乙方有特殊情况或甲方评估不胜任必须更换，提出更换方需书面向对方通报，经双方协商后再行更换。

十二、合同签订

1. 本合同订立时间： 年 月 日。

2. 合同订立地点：北京市朝阳区太阳宫北街 1 号。

3. 合同正本连同附件共 页，一式伍份，甲方叁份、乙方贰份，具有同等法律效力。

4. 本合同经双方签字盖章，并在甲方收到乙方的履约保证金后，即开始生效，为期一年。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法人或授权代表（签字）：

法人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

合同一般条款

一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方（简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

3. “甲方”系指接受合同采购方。

4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业，即： 。

二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。

2. 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容、质量和验收考评标准

详见附件二：《综合楼物业服务内容要求和质量标准》、附件三：《综合楼培训物业服务内容要求和质量标准》、附件四《综合楼餐饮服务内容要求和质量标准》、附件五《综合楼物业服务标准及考核细则》、附件六《综合楼培训客房管理工作考核细则》、附件七：《综合楼餐饮服务标准及考核细则》、附件八《综合楼就餐满意度调查表》。

四、甲方权利和义务

1. 按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况，有权要求乙方对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给甲方造成的损失。

2. 对乙方完成服务内容和提供服务质量情况进行考核评价。考核评价分 4 次进行，每季度进行 1 次，在当季最后一月月末进行，最后一次季度考核视为年度考核。

3. 甲方按照合同约定免费提供工作场地供乙方使用，为乙方提供必要的库房和更衣室。

4. 甲方有权对原材料的使用消耗情况进行审核检查。

5. 甲方按照合同约定免费提供物业服务的水、电、燃气等能源供乙方使用并有责任保证能源的正常供应。乙方应按甲方要求制定节能具体措施，落实国家、行业以及甲方关于节能管理的相关要求。甲方有权对能源消耗量予以审核，如能源消耗量同期环比增长超过 5%，甲方有权对乙方因管理不善造成的浪费情况要求乙方予以赔偿和支付违约金。

6. 甲方有权监督、考核、评价乙方的日常管理、人员配备、食品安全、菜品质量、卫生状况、服务质量、食材采购、资金支出等情况，对出现的问题有权要求乙方做出说明并及时进行整改。

7. 合同终止时，乙方应向甲方完好无损移交服务场地、工作用房、设施设备、厨具、炊具、餐具、剩余主辅原料和厨杂等物资。乙方应在接到甲方书面终止通知的 7 日内撤出本项目，所有移交工作完毕后，双方结清所有费用。在撤出本目前，乙方应提前告知甲方，并提供正常的餐饮服务直至合同终止。

8. 按合同要求及时向乙方支付服务费。

9. 合同服务期内，向乙方提供相应的办公条件。

10. 必要时，就服务范围内事宜协调属地管理部门。

五、乙方的权利和义务

1. 按照合同约定收取服务费。

2. 必须严格实施乙方投标文件中承诺的人力资源配置。在甲方要求以及必须补充或更换人员时，乙方应按甲方要求补充或更换 优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。

3. 乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报资质一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理不得调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须取得甲方同意。

4. 严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障甲方的建筑物、设备设施状况良好和正常运行使用

5. 科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。

（1）编制周、月、季度服务档案报告。

(2) 合同到期，或经双方同意提前终止合同，或满足本合同约定条件提前解除合同时，在 10 个工作日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。

6. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

7. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

8. 与甲方签订保密责任书，严格遵守甲方保密制度。

9. 认真负责的为甲方提供安全、卫生的工作餐、加班餐及用餐环境，并就乙方或其服务人员疏忽大意未落实约定责任给甲方或第三方造成的人身或财产损失承担责任。

10. 乙方需建立健全食品安全制度，配备专职人员负责食品安全管理工作，并坚持每日进行检查，督促落实食品安全管理制度。乙方应保证所有服务人员按规定进行健康体检，持有效健康证上岗，定期组织服务人员开展《食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规及规章、规范性文件的学习。

11. 乙方要加强服务人员管理，依法建立用工关系和提供必要的保险等福利待遇，为服务人员提供安全的工作环境和劳动安全保护措施。乙方应关心服务人员的身心健康，妥善解决乙方与服务人员之间以及服务人员之间的争议和纠纷并承担相应责任，避免因服务人员的身心健康问题影响用餐安全。

12. 乙方应保证所提供的食材是安全、符合国家卫生标准的。采购员采购的生肉及

制品必须从正当渠道进购，证票齐全，杜绝使用病死或来源不明的畜禽肉类及其制品。后厨不得使用不符合食品安全要求的食用油脂。

13. 落实消防安全责任制，制定食堂的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案并组织演练；按照国家标准、行业标准定期清洗烟道，配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效。

14. 乙方要依法履行法律规定的各项义务，包括但不限于负责与服务人员签订劳动合同；负责服务人员的管理、考查、辞退以及工资发放、社保的办理及缴纳、人员档案、福利管理等。

15. 甲方与乙方的员工不发生劳动合同关系及工资支付关系。所有派遣到综合楼工作的员工或管理人员提起的劳动争议仲裁，均由乙方负责妥善处理；因乙方及其服务人员的原因，造成甲方或第三方的人员人身伤害、财物丢失、被盗及损毁等情况，乙方应承担全部赔偿责任。

16. 乙方要考虑到服务人员的人身安全问题，应根据具体服务内容，自行决定并为服务人员提供有关安全设施或投保相关保险，配齐厨房必备消防物资的配备、维护和更新，乙方自行承担因安全事故、责任事故等造成的损失及相关责任。

17. 服务人员要身体健康、五官端正、品行端正、年龄 ≥ 18 ，具备餐饮从业人员健康合格证，每年至少接受1次食品安全培训（或考核）。服务人员中包括至少1名管理人员。

18. 乙方根据用餐人数、用餐方式和用餐时间科学合理配置服务团队，具体用工人数在厨师长等主要工种岗位数量不变情况下，在中标金额范围内由甲方最终确定。乙方根据所配置人员的工种提供每个工种人员的所有费用（工资，加班费、社会保险等全部费用），甲方按照中标结果支付餐饮服务费。

19. 乙方必须安排固定的主要服务人员服务于本项目，包括厨师长、热菜厨师等，并提供名单、简历，在合同执行过程中，如对上述人员进行调动调整须得到甲方书面批准。甲方有权要求乙方调整不符合要求的服务人员，服务过程中如发现乙方服务团队人员配备存在虚假承诺情况将依法追究相关责任。

20. 乙方必须遵守北京市和综合楼疫情防控的有关要求。

21. 乙方不得将本服务的主体和关键性项目分包给其他单位。

22. 乙方负责厨房及餐厅的日常保洁、卫生消毒和垃圾清理工作，落实北京市和中央国家机关关于做好公共机构生活垃圾分类相关工作要求。

23. 乙方负责设施设备的日常使用维护及维修，保证设施设备的安全平稳运行。

24. 乙方对该项目的服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，须经甲方审核通过后实施。

25. 乙方应配合甲方，共同做好保密工作。应严格人员和供应商管理，做好保密教育和培训，履行保密职责。

26. 乙方或经乙方在公共场所或向服务对象发布的任何文字、图案材料，宣

传品须报甲方审批后按甲方意见实施。

六、甲方违约责任

1. 甲方应按本合同约定支付物业服务费用。如因甲方单方原因甲方逾期支付，乙方同意给予甲方 10 天宽限期，超过宽限期且经乙方催促后甲方仍然不支付物业服务费用，每逾期一日应按应付金额的万分之一支付违约金，违约金最高不超过当期应付金额的 20%。

2. 甲方违反合同约定，使乙方不能提供约定服务，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约，乙方有权终止合同。造成经济损失甲方应给予经济赔偿。

3. 甲方无正当理由提前解除合同，应向乙方支付相当于年度服务费用总额 20% 的违约金；给乙方造成的经济损失超出违约金的，还应给予赔偿。

七、乙方违约责任

1. 乙方未按合同约定提供服务，甲方有权要求乙方在一定期限内改正并延迟支付应付款项。如逾期未整改的，每延期一天，乙方应按照当期应收款项的万分之一支付违约金，违约金最高不超过 当期应付金额的 20%。

2. 乙方违反本合同约定，擅自提高物业服务费用标准的，甲方就超额部分有权拒绝缴纳。

3. 乙方无正当理由提前解除合同的，应向甲方支付相当于年度服务费用总额 20% 的违约金；给甲方造成的损失超过违约金的，还应给予赔偿。

4. 乙方提供服务未达到本合同约定的服务内容和质量标准要求的，每发生一次，乙方需向甲方支付不达标情况相应服务费用数额的违约金，最低不低于 500 元。甲方书面告知乙方后在下期应付物业服务费或从保证金中抵扣。在本合同期限内，不达标情况发生 2 次 以上的，甲方有权解除合同。

5. 乙方提供服务人员未达到本合同约定最低人员数量和资质要求的，每发现 1 人，乙方需支付甲方 500 元违约金，并限期整改。如乙方未整改或人员配备不达标达到 10%以上，甲方有权解除合同。

6. 乙方未按合同约定规范提供服务造成甲方设备设施人员财产损失的，乙方应对甲方损失给予赔偿。

7. 乙方未经甲方书面同意擅自分包物业服务项目，甲方有权解除合同。

8. 本合同到期终止或提前解约后，乙方应于终止或解约之日起 10 日内完

成交接并撤出。乙方违反本约定的，每迟延 1 日撤出需赔偿甲方 1000 元，同时履约保证金不予退还，给甲方造成其他损失的另行赔偿。

9. 以下情况乙方可不承担责任：

- (1) 因不可抗力导致物业服务中断的。
- (2) 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。
- (3) 因为维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已书面告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
- (4) 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。

10. 因乙方原因甲方解除合同的，乙方应返还甲方已经支付但未使用期间的服务费，向甲方支付相当于年度服务费用总额 10% 的违约金，并承担因此给甲方造成的损失（包括但不限于违约金、赔偿金、律师费等）。

八、索赔

甲乙双方违约时，当一方提出书面索赔通知后 10 日内对方未能予以书面答复的，应视为已被对方接受。

九、责任免除

甲乙双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

- 十、争议的解决
- 1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。
 - 2. 双方协商不能达成一致时，采取以下第 1 种方式解决：
 - (1) 向甲方所在地人民法院起诉；
 - (2) 向仲裁委员会申请仲裁。

3. 在起诉期间，除正在进行的起诉部分外，合同其他部分继续执行。

十一、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

十二、合同终止、解除

- 1. 合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合同期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。
- 2. 在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同并就损失向乙方提出索赔：

- (1) 乙方服务质量 2 次考核评价不合格；
- (2) 乙方未得到甲方同意，擅自更换项目经理和主要管理人员。
- (3) 乙方服务人员故意、疏忽或过失导致发生设备设施损坏或安全责任事故；
- (4) 乙方服务人员在岗服务期间发生违法行为；
- (5) 乙方未履行或未完全履行本合同约定义务，且未在甲方指定期限内完成整改或整改后再次出现相同行为。

3. 乙方因故需终止合同，必须提前 30 天书面通知甲方，经甲方同意后，方可终止。

附件一

项目基本情况

本项目位于北京市朝阳区太阳宫北街1号。四至：北至太阳宫北街，东至曙光西路，南至河道道基人行小路，西至水星园小区地下车库入口通道分界线栅栏。大楼整体为圆筒形框架结构建筑，外立面为外墙涂料和塑钢窗，院落为绿植周界半封闭，设机动车出入岗亭及车号自动识别道闸系统。

综合楼高共26层，其中地上24层，地下2层，总建筑面积2.3万平方米。其中地下2层，地下每层1235.06平方米，1层1187.79平方米，2层1049.05平方米，3—22层每层904.5平方米，23—24层340.15平方米。其中3—8层培训区建筑面积5427平方米（3层为培训餐厅、培训教室，4层为公共用房，5—8层为62间客房），9—22层办公区建筑面积12663平方米，地下2层为设备层及配套用房，地下1层为配套用房（食堂操作间、职工餐厅、健身区域、淋浴间、物业办公室），其他区域为综合楼功能性区域。

办公区和培训区分设专用大堂（大厅）出入，各功能区之间采取门禁系统进行物理隔离，电梯采取分区使用。主要配套设备设施系统包括：供配电、中央空调制冷机组、板式换热器、消防自动报警、大楼周界监控、消火栓、换进排风、给水（含二次供水、生活热水、消防水）、排污、门禁、电梯、避雷、电话网络、电视信号、机动车出入自动识别等。

配电室、锅炉房、换热站在相邻小区地下室，配电室、换热站为独立专用设备间，供暖锅炉与小区锅炉房共用一间设备间，供暖锅炉为各自分设并独立管理。综合楼电梯共8部。院内地面有机动车停车位，综合楼地下室相连通的小区地下室有机动车车位。

办公区职工食堂后厨建筑面积 厨房300m²、1层餐厅395m²、2层餐厅159m²，负1层后勤人员餐厅100m²，设有加工（烹饪）间、餐厅、主副食库房、冷库及其他附属设施。操作区域分为红案厨房、面案厨房、冷荤厨房、切配厨房、粗加工厨房、洗碗间等，能够满足办公区职工食堂所需的食品加工烹调和餐饮服务需求。

中国国际减贫中心作为综合楼业主单位，代表综合楼内各入驻单位统一开展物业、餐饮服务招标工作。中国国际减贫中心与乙方签订物业服务合同。乙方与综合楼内各单位另行签订补充协议。

附件二

综合楼物业服务内容要求和质量标准

一、物业服务具体内容和质量标准

（一）物业服务计划制定

1.1 服务内容

（1）拟定年、季、月工作计划，在相应时间段开始前 10 日送甲方审定后实施。

（2）服务实施情况在每季度结束后 10 日内报送甲方以备核查。

1.2 服务标准

（1）按时制定服务计划报甲方审定。

（2）服务计划全面细致，满足服务需要。

（3）按时报送服务计划实施情况报甲方核查。

（二）房屋建筑及配套设施设备

2.1 服务内容

（1）综合楼房屋建筑日常维护管理，包括楼面、屋顶、内外墙面、承重墙体、楼梯间、门厅、走廊、通道等共用部位的日常巡检管理和维修养护。

（2）综合楼附属建筑物、构筑物日常管理和维护，包括院区内建筑物、构筑物，自行车棚、篮球场、围墙铁栅栏等。

（3）监督专业维保单位按时按要求对设备进行维修、维护、保养、检测等（中央空调制冷机组、冷却水塔、电梯、锅炉、二次供水等主机设备的专业维保，由甲方与专业维保单位签订维保合同）。

（4）综合楼房屋装饰装修管理，受甲方委托负责日常管理和必要的配合工作。

（5）配合甲方做好高压配电室运行维护的监督管理工作。

2.2 服务标准

日常管理和维护：房屋及附属建筑物投标人应定时巡视检查发现问题及时上报，按时按要求对设施进行维修、维护、保养、检测等，按照甲方相关要求监督二次装修及现场施工管理等。

（1）进行一次年度房屋安全普查，保证房屋完好率达到 100%，制定年度修缮计划。

(2) 及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时。

(3) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

(4) 每日巡查 1 次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报记录，应即时组织修复。

(5) 爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动。

(6) 恶劣天气条件下(如大风、大雨、大雪、冰雹等)加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

(7) 建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报工作、任务分配、任务完成情况记录，一般零星维修不得超过 24 小时。制定每周巡检工作计划，制定定期检查计划，向甲方进行工作月报、年报。

(8) 对综合楼二次装修施工进行认真监督，爱护各类设备设施，未经甲方批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行装修、改造、移位及安装空调等设备。

(9) 建筑物楼面雨水保持排泄通畅，楼内及院区雨水管道每年定期组织疏通、清掏。

(10) 每季度至少对综合楼东西大厅雨棚清洗一次，并保持雨棚完好、不漏雨。

(三) 配电设备设施系统

3.1 服务内容

(1) 综合楼配电系统运行维护和管理，包括各楼层配电设备及设备间等的日常运行管理、值班巡检和维修养护。

(2) 高压配电室运行维护，由甲方另行委托，配合甲方做好相关管理工作。

(3) 配电系统：包括高压变配电室以外的配电柜、箱等配电设施及线路的运行、维护、保养、检修；楼内配电机房设备维护、保养、检修、运行管理。

(4) 供电系统：由楼内配电间至各办公区域的配电箱、柜、盘进线断路器上下口的供电线路、设备的运行，维护检修。由楼内配电间至空调机组、风机盘管、通风机组、消防排烟机组等的供电线路、设备的运行，维护检修，由楼

内配电间至其它用电设备线路和设备运行的维护检修。

(5) 综合楼照明系统日常维护和管理, 包括楼外路灯、楼内楼道灯、卫生间及其他公共空间的照明系统的管理、巡检和维修养护。

(6) 对物业范围内各级电表定期检查、维护及记录数据, 每月按照甲方要求完成能耗数据抄表、登记及上报工作。

3.2 服务标准

(1) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测, 建立各项设备档案, 建立严格的电气维修制度, 达到用电系统安全可靠。

(2) 统筹规划, 做到合理、节约用电, 每日综合楼办公人员下班后, 对楼内公共区域进行巡查, 关闭公共区域照明和屋内照明。

(3) 电气维修人员必须持证上岗。

(4) 楼内配电间主电路跳闸, 应 5 分钟之内复原; 供电设施发生故障时, 维修人员接到通知后应 5 分钟赶到现场, 查明原因并报甲方相关部门, 一般故障应 10 分钟内恢复; 设备维修合格率应达到 100% , 一般性维修不过夜。

(5) 加强日常维护检查, 工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好, 损坏及时更换, 按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。

(6) 配电箱柜的定期维护; 电气维修人员使用的安全用具、维修工具、测量仪表等必须配备齐全并按规定定期检测。

(7) 严格执行用电安全规范, 确保用电安全, 建立相关应急预案和约束机制。

(8) 每年对防雷装置进行一次检测, 保证避雷设施完好、有效、安全, 费用由乙方承担。

(四) 弱电系统

4.1 服务内容

综合楼弱电系统运行维护, 包含视频监控系统、会议系统、门禁系统、有线电视电话系统、网络系统等系统提供 7×24 小时的服务保障; 并根据设备运行状况, 对部分设备进行维护, 保障弱电系统的可用性、可靠性、稳定性, 保障系统的全天候正常运行。

4.2 服务标准

(1) 综合布线: 网络、电话信息点的日常维护。包括网络线路、电话线路

、信息点模块状态检查；配线架的维护及除尘。

（2）监控系统：监控的日常巡检工作，包含监控摄像头、监控线路、支架、护罩除尘及日常维保。

（3）门禁系统：读卡器、门磁、电磁锁、电插锁、出门按钮、控制器的日常维保工作。

（4）电话通信系统：移动通信系统维护、固定电话系统电话线路的日常维护及电话的安装、移机、串机等工作。

（5）有线电视系统：电视信息点、电视信号的日常维护。包括电视线路维修、信号状态检查；分支器、分配器、放大器巡查工作等。

（6）大屏显示系统：中控室及东西大厅大屏状态的日常巡检工作。

（7）机房管理：弱电间、通讯设备间的日常巡检维修工作包括但不限于对设备状态的检查维修等。

（8）闸机系统：闸机的日常设备状态巡检、维修工作。

（9）停车管理系统：停车管理系统的日常维保、维修工作。

（五）给排水系统

5.1 服务内容

（1）综合楼室内外给排水系统日常运行维护和管理，包括生活水系统、二次供水设备、消防水系统、控制阀门、水计量表、生活热水换热系统、各型水泵及相关管线等日常巡检、值班、管理和维修。

（2）综合楼给水系统运行维护和管理，综合楼各种给水、补水设施的正常使用所进行的日常养护维修，如给水泵、管道、管件、阀门、水龙头等日常巡检、管理和维修。

（3）综合楼排水排污系统运行维护和管理，包括化粪池清掏（每年不低于4次，属于专业外包项目允许外包，费用含在总报价中）、污水泵、排污泵、排水管、透气管、室外污水井、雨水井及雨水管线等日常巡检、管理和维修，以及项目范围内的其他排水排污，溶雪除冰等季节性清理清除工作。

5.2 服务标准

（1）建立正常供水用水管理制度。负责办理二次供水卫生许可证，每年做一次水质检测，保证水质符合国家标准，并保证水质检测报告在有效期内，保证操作人员健康合格证齐全，符合市政府规定的节水要求。

(2) 建立日常检查巡视的工程值班制度，保证给排水系统正常运行使用。

(3) 对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修，定期活动各种阀门、上油等，保证设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。

(4) 定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内及公共部位排水系统畅通；汛期道路无积水，地下室、车库、设备间无积水、浸泡现象。

(5) 负责定期检查消防给水设施，发现问题及时解决。

(6) 设备出现故障或者事故，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后 10 分钟内到达现场，维修合格率 100%，故障排除不过夜，杜绝大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

(7) 限水、停水按规定时间应提前通知甲方相关管理部门。

(8) 制定给排水事故应急处理预案及汛期的安全防护应急预案。

(9) 每年汛期前应定期对雨、污水井、排水沟、屋面排水口等设施进行检查，组织清理、疏通。重要部位、低洼处，车库人员出入口等容易进水部位，需储备足够防汛沙袋和其他必要物资。进入汛期 6-9 月份要有汛期领导带班值班记录。

(六) 空调、供暖、通排风等系统

6.1 服务内容

(1) 综合楼空调制冷系统运行维护和管理，包括配电控制柜、制冷机组、管线、风机盘管、各种送排风机组、末端设备及关联电器元件等运行值班、巡检、维修、保养和管理；配合制冷机组和冷却水塔维保厂家做好维保工作。

(2) 综合楼供暖、生活热水系统运行维护，包括配电控制柜、锅炉、热交换系统、热源、管线、末端设备及关联电器元件等管理、运行值班、巡检、维修和养护；每年按甲方要求对锅炉进行排污检测，并出具检测报告。

(3) 综合楼通排风系统运行维护，包括配电控制柜、风机、电机、管道、电子设备等管理、巡检和维修养护。

6.2 服务标准

(1) 保证配电控制柜、空调制冷、冷却水、通排风、供暖、生活热水、燃气等系统安全运行和正常使用。每年两次在供冷前、供暖前进行中央空调、换热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好运行状态。

(2) 按甲方所规定时间供应冷气、暖气，温度符合国家标准。

(3) 运行中无明显噪音和滴漏水现象。

(4) 空调、各种水管路、通风系统、排风系统等的过滤网、过滤器、表冷器定期清洗；定期清洗、消毒送风机、风口；定期活动各种阀门、上油，更换损坏阀门，保持其运转正常。

(5) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，维修合格率达到 100% ，一般性维修不过夜。

(6) 每月测试空调水系统和锅炉水系统的软化水指标，化验设备及耗材费用由投标人承担。

(7) 每周对机组和机房进行一次清洁；监督维保单位定期对机组进行检查保养，确保机组的良好运行。

(8) 系统的各计量表（温度、压力等）定期检查，及时更换损坏部件，保证各计量表正常运行。

(9) 锅炉的排污检测包括废气、废水、噪音等检测，按国家相应要求进行检测并出具检测报告。

(10) 空调系统按国家相应要求进行军团菌检测，每年不少于 2 次，并出具检测报告。

(七) 消防系统

7.1 服务内容

(1) 综合楼消防系统运行维护，包括喷淋、消火栓、灭火器、燃气报警器等定期检修工作，消防自动报警系统运行值班、巡检、问题报送、督促和配合专业维保单位定期进行维修保养、处置异常情况等，消防通道管控，各种消防标识的制作和管理，设备间清洁和管理，消防宣传、组建义务消防队伍等。

(2) 每年进行 1 次消防、电气设备检测（属于专业外包项目允许外包）。

(3) 在安全生产月和消防宣传月中，分别开展消防安全知识讲座，消防安全培训，消防疏散演练及灭火器实操演练等活动。

(4) 投标人作为综合楼的消防责任人，做好消防应急演练工作及配合属地相关管理部门要求的其他工作。

7.2 服务标准

(1) 火灾自动报警系统每季度：采用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认显示是否正常、分批分期测试手动报警按钮的报警功能是否正常、试验

火灾报警装置的声光工作是否正常、试验消防远程控制配电系统工作是否正常、试验消防广播系统是否正常、进行联动试验、检查区域火灾显示器的功能是否正常。对主机进行 1-3 次主备电切换试验，并做 1-2 次充放电试验，每半年进行火灾模拟检测。

（2）消防控制联动系统每半年：检查消防设施的切换开关是否正常；检查消防水泵的联动工作情况；电梯能否联动归首；消防广播能否联动切换并启动相邻层消防广播；声光能否联动启动；非消防电源联动是否正常。

（3）消火栓系统每季度：检查室内消火栓是否漏水，开关是否灵活，组件是否完整；消防泵及控制柜是否完整；对屋面试验栓进行放水试验，并用消火栓按钮启动消防泵，试验供水系统的水量水压。

（4）自动喷淋灭火系统每季度：检查室内喷淋头是否漏水，泵房阀门开关是否灵活，组件是否完整；喷淋泵及控制柜是否完整；对喷淋末端试验栓进行放水试验，并远程中控室按钮启动喷淋泵，试验供水系统的水量水压。

（5）气体灭火系统每季度：检查钢瓶间设备是否完整、压力表是否正常；现场启停按钮及喷头等是否完整。

（6）防排烟系统每季度检查防排烟联动系统是否正常。

（7）疏散指示系统每季度对应急照明和疏散指示灯进行一次充放电，并做好记录交给招标人。

（8）防火门每季度对检测防火门是否能够关闭，闭门器是否完好。对防火门门锁及闭门器检查，开启是否正常；定期对门锁、闭门器上油。

（9）灭火器年检由投标人负责，相应费用含在报价中。

（八）秩序维护

8.1 服务内容

（1）综合楼公共秩序维护，包括门岗值守、人员和车辆通行、通道、停留停放场所等的管理、巡视巡查和异常处置管控等。

（2）综合楼停车管理服务，负责项目相邻小区甲方停车位的管理、院内地面停车场管理。包括综合楼地面停车场出入口道闸自动识别系统、车位挡车干等停车设施设备的日常巡检、维护、维修和管理，院内广场、道路、停车位等场地的清洁和管理，车辆出入和停放秩序管理等。地下车位管理，制作车位车牌标志等。

（3）综合楼门禁系统运行维护、维修和管理，大厅（大堂）出入、来访管控、通信通邮管理等工作。

（4）综合楼视频监控系统运行维护、维修和管理，包括综合楼周界、重点区域、重点场所等监控系统的管理、24 小时运行管理、巡检和维修养护，并在甲方主管部门领导下，配合公安机关做好公共安全预防、排除隐患和处置工作。

（5）综合楼重大活动服务，包括协助做好综合楼内外重大活动及群众上访工作，履行有关安全保密责任义务。

8.2 服务标准

（1）中控值班室应设置为 24 小时值班，双人值守；院区门岗 24 小时值班。

（2）定期对监控系统的硬件设备检查，进行除尘清洁，对中央控制单元，计算机等软件操作部分进行广泛的诊断和配置检查，检查现场各设备指示灯是否正常，检查所有设备连接插件，要求接线端子紧固无松动；检查系统软件的运行状况；检查各楼层硬盘录像机运行情况，检查指示灯是否正常，检查各楼层门禁指示灯是否正常，检查各楼层巡更点运行是否正常，检查各楼层监控视频画面是否正常，检查系统软件运行是否正常，检查车辆出入系统设备运行是否正常。

对监控系统所有设备作定期保养，包括系统诊断、故障排除，必须保持清洁、接线保持整齐牢固。应对调整好的参数进行记录，应当保留相关测试完整的测试记录，对测试结果及维修情况出具书面报告。应当对软件的修改情况出具书面报告，保持各楼层设备、机房的清洁，定期打扫除尘，保持地面整洁。

（3）定期巡视消防系统，确保消防设施设备齐全、完好无损，可随时起用，出现故障及时维修，不过夜。

（4）中控值班人员应持证上岗，熟练掌握消防控制系统的操作、检查设备数据显示是否正常，保证消防控制系统正常运行无误报，及时处理各种突发险情。

（5）制定突发火灾应急预案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻，定期组织演练。

（6）建立并落实巡视制度，消除火灾安全隐患。

(7) 感烟、感温探头每年彻底清洗一次。

(8) 中控室发现情况异常或可疑人员应立即通知维修人员和安保人员进行确认。

(九) 环境保洁

9.1 服务内容

(1) 综合楼楼内外公共区域保洁，包括规划红线院内、门前三包（含 B1、B2 层出入口）范围的公共区域卫生清洁服务、楼内公共区域、指定办公室卫生清洁服务、垃圾收集分类服务、消杀服务、垃圾清运、四害防治等服务。

(2) 大堂、楼内公共走道、楼梯间、电梯、电梯间、洗手间、指定办公室、会议室、地下车库、楼面天台等。

(3) 房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

9.2 服务标准

(1) 大堂门口走廊：

① 大理石、瓷砖及 PVC 地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮；

② 大理石或瓷砖墙身。清洁标准：保持无尘；

③ 玻璃门。清洁标准：无手印、污渍；

④ 天花板、大灯、灯管及筒灯。清洁标准：无蛛丝、灰尘；

⑤ 灯饰、标识牌、风扇、风口。清洁标准：无蛛丝、灰尘；

⑥ 花盆、花槽。清洁标准：无杂物、无灰尘；

⑦ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出。

(2) 电梯：

① 电梯门、不锈钢按钮、运行显示板。清洁标准：随时保持无手印、污渍；

② 电梯箱内照明、天花板。清洁标准：无蛛丝、污渍；

③ 电梯箱内不锈钢内壁、按钮。清洁标准：随时保持不锈钢亮丽的金属光

泽、无蛛丝、灰尘、手印、污渍；

④ 电梯箱内地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮。

（3）楼内公共走道：

① 地面。清洁标准：随时保持干净，无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮；

② 瓷砖。清洁标准：保持干净无污渍，大理石地面、墙面有光泽；

③ 楼梯扶手。清洁标准：无灰尘、污渍；

④ 灯饰、天花板、标识、风扇、风口。清洁标准：无蛛丝、灰尘、污渍；

⑤ 消防栓、报警器开关等。清洁标准：无蛛丝、灰尘、手印、污渍；

⑥ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出；

⑦ 门禁开关、刷卡器。清洁标准：无手印、污渍。

（4）指定室内

① 指定办公室/会议室。清洁标准：地面无灰尘、杂物，皮质、木质用具洁净明亮；

② 地面。清洁标准：随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮；

③ 家具、窗台。清洁标准：随时保持光洁明亮、无污渍、尘渍等；

④ 门窗玻璃。清洁标准：无手印、污渍；

⑤ 灯饰、天花板、风扇、风口、隔帘。清洁标准：无蛛丝、灰尘、污渍。

（5）卫生间

① 卫生间墙壁、台面、面盆洁净，便池无尿碱垢，及时更换卫生纸和添加洗手液、除味剂，保证厕所内无异味、无浪费用水现象，全天保持卫生间干净整洁；

② 每日用清洁剂和软毛刷清扫便池、卫生纸盒、蹲坑及挡板门；

③ 擦拭洗手台、面盆、洗手液盒、镜子、水龙头、抽纸盒等，将垃圾筐及时清洗干净（每日不少于 4 次）；

④ 将台面上的杂物和纸篓内的卫生纸及时清洗并倒入垃圾桶内；

⑤ 卫生间地面。清洁标准：每天冲洗，冲洗干净后，用墩布由里到外将地面擦拭干净；

⑥ 每天上、下午上班前分两次重点清理并不断巡视，保持清洁。一般情况卫生间每 1 小时保洁一次，特殊情况需及时保洁；

⑦ 消毒。清洁标准：每日对卫生间消毒一次；

⑧ 天花板吊顶、排风扇格栅、扇叶。清洁标准：每周清扫一次；

⑨ 打扫卫生间卫生或如遇特殊情况，需要关闭卫生间时，必须放置告示牌。

（6）开水间保洁

① 开水间。清洁标准：地面整洁，水池、接水盆内无茶锈、无杂物积存；

② 开水器外立面、接水台面、放水槽。清洁标准：每天擦拭。

（7）外围院区

① 院区硬化路面。清洁标准：无杂物、无烟头等；

② 外围绿化区域，围栏。清洁标准：无落叶、杂物等；

③ 各种水井、沙井、排水沟。清洁标准：保持通畅，无垃圾杂物、无积水、无异味，井盖无 明显污渍；

④ 垃圾箱。清洁标准：无尘渍、痰渍，异味，不溢出；

⑤ 楼面天台、地下室。清洁标准：保持清洁，下水道通畅。

（8）四害防治

定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

（十）绿化养护

10.1 绿化养护内容

综合楼绿化美化，包括楼内外公共区域绿植养护、院落周界和责任范围的绿植修剪养护、楼层室内绿植租摆养护（见《[绿植租摆明细表](#)》）、季节性重要日期花坛购置及摆放等（上述各项费用由中标人承担）。

10.2 绿化养护标准

按二级绿地养护标准要求认真进行养护：

（1）草坪养护：割草修整、喷药施肥、浇水排涝、清除杂草垃圾、补栽补种。

① 割草修整：从 4 月到 11 月，具体视草皮生长情况而定；

② 喷药施肥：视病虫害发生情况和草皮长势进行，使用品种为绿色环保化肥和无害农药；

- ③ 浇水排涝：浇水主要在春、夏、秋季节，排涝主要在雨季；
- ④ 清除杂草：清除杂草一般在春、夏季杂草高发时不中断进行，秋季则定期清除；
- ⑤ 补栽补种：每年定期对缺失草坪进行补栽补种，保持草坪完整。
- (2) 绿篱养护：修剪、施肥、松土、防治病虫害、浇水、补栽补种。
- ① 修剪，年龄嫩枝萌发后进行修剪整形；
- ② 施肥、松土、在开春后进冬前进，施用有机复合肥为主；
- ③ 病虫害防治，春季病虫高峰期喷洒保护剂，防治剂。视病虫害发生情况适时喷洒，使用品种为无害农药；
- ④ 浇水，在草皮浇水时附带进行；
- ⑤ 补栽补种：每年定期对缺失绿篱进行补栽补种，保持绿篱围界完整；
- ⑥ 冬季防护：进入冬季前为绿篱增加冬季防寒围挡；
- (3) 乔木、花灌木养护：松土培土，修剪，施肥浇水，病虫害防治。
- ① 松土在春季进行；培土在进冬前进行；
- ② 修剪，一年一次在冬季落叶后进行，常绿植物则在春季萌发前进行；
- ③ 施肥、浇水、病虫害防治同绿篱同时进行；
- ④ 树木刷白要做到刷白高度统一。
- (4) 室内绿植租摆、养护：
- ① 每周专人负责对所摆放绿植进行养护管理，浇水、修护、保持花盆清洁、枝叶繁茂、无病虫害、无坏叶，使其有整体观赏效果；
- ② 当所摆植物失去观赏效果时，3 天内在同档次同种类条件下及时更换；
- ③ 若遇有其他重大活动按甲方要求增摆绿植花卉。
- ④ 指定办公室绿植摆放不低于 2 盆/间。

《绿植租摆明细表》

序号	位置	品种	规格	数量（盆）
1	前台	粉掌	0.35 米	2
2	西门	非洲茉莉	1.7 米	2

2	东门口	金边也门铁	0.35 米	5
3	东门口	变叶木	0.5 米	5
4	卫生间	豆瓣绿	0.25 米	44
5	卫生间	太阳神	0.25 米	44
6	各楼层	垂吊绿萝	0.25 米	22
7	各楼层	垂吊绿萝	0.5 米	22
8	各楼层	广东万年青	0.5 米	22
9	各楼层	黑美人	0.35 米	22
10	各楼层	龟背竹	0.5 米	22
11	各楼层	青苹果竹芋	0.5 米	22
合计				234

(5) 绿化垃圾:

绿化生产垃圾（如：树枝、树叶、草沫等）能做到随产随清，绿地整洁，无砖石瓦块、烟头、塑料袋、白色污染物等废弃物，并做到经常保洁。

(6) 栏杆、院路、井盖和牌饰等设施完整，做到及时维护。

栏杆、路面破损及时修复；消防通道标志线、消防井盖和停车位标志线定期涂刷油漆；木质或金属牌饰定期清洁、维护。

(十一) 客服及会议服务

11.1 服务内容

(1) 客服服务

① 综合楼物业服务资料管理，按月序建立并收集物业管理档案图纸资料等档案资料，并每季移交甲方；

② 协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访；

③ 做好物业考勤、考核、沟通、联动机制；

④ 物业服务的档案收集、整理、归档等；

⑤ 负责来访接待服务，及时协调处理各类报修业务、回访等；

⑥ 负责做好报刊分发工作；

⑦ 综合楼节能管理服务，包括有关单位水、电、气表数的抄录，用量核实统计以及综合楼节能工作办公室有关具体工作；

⑧ 协助甲方完成水、电、燃气的代收代缴工作；

⑨ 楼内有涉外单位办公，客服主管需具有良好的英语沟通能力。

（2）会议服务

① 会议服务包括：

A. 会议服务，包括会前摆台、会中供水、会后保洁或复原等；

B. 会议室和接待室卫生保洁、消毒等服务；

C. 末端设备的维修养护、维修，包括开水器的定期清洁维护等；

D. 临时、性突发性配合任务。

② 承担各类会议的现场服务，会议室的卫生保洁，布置会议会场和其他相关服务保障工作。根据所需会议服务标准和会议登记需要，协助甲方制作条幅、订购鲜花等。

11.2 服务标准

（1）客服服务

① 及时处理对档案收集、整理及归档；

② 前台提供 12 小时接待服务，客服人员应微笑迎宾，礼貌待客，举止文明，仪表端庄；

③ 客服人员应耐心回答甲方办公人员提出的问题属于职责范围内的应及时解决，属于职责范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决；

④ 督促教育物业员工，无论任何情况，不得与甲方办公人员发生争吵。

（2）会议服务

① 保证综合楼各类会议场地使用，会议室调度得当、利用率高；

② 会议服务人员有相关服务从业经验，着装统一，中专以上文化程度，身心健康，无犯罪记录。具有卫生防疫部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；

③ 会场布置整洁、大方、条幅大小、颜色协调，绿植适度、桌花馨香，摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、污渍；地毯无卷边开裂，定期进行清洗；

④ 指定专人承担会议现场服务，定时添加茶水（一般为 20 分钟）；保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用；

⑤ 小型会议召开前 15 分钟，重要会议召开前 1 小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求，节约使用各种会议物品；

⑥ 会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；

⑦ 具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

（十二）其他服务

1. 应急处置：乙方应统筹安排并保证楼内常备不低于 6 人的应急处置小组，24 小时待命。

2. 理发服务，由乙方按甲方要求提供有偿理发服务，不包含在此次投标报价中，甲方提供理发室设备（以现场设备为准），不提供耗材和理发用具，收费标准不得高于周边同等水平市场价格。

3. 综合楼标识导视系统管理维护，包括日常巡查、修补完善及维护服务。

4. 建立健全各项应急预案，定期组织演练，如遇紧急情况未按应急预案程序处置造成甲方设备设施和人员损失的，由乙方承担全部责任和赔偿费用。

5. 相关服务，配合做好培训学员培训住宿、员工餐饮；电梯、中央空调机组、二次供水设备、锅炉的维修养护；外墙清洗、房屋设备大中修等特种作业或功能性服务工作，以及法律法规、政府有关部门或行业协会规定应列入物业服务管理的事项。

6. 其他事项，协助或配合做好甲方或使用人临时安排的其他服务事项，妥善处理突发情况等。

二、物业服务人数及素质要求

部门	岗位	人数	基本要求	备注
综合管理部	项目经理	1	(1) 大专(含)以上学历; (2)年龄 45周岁(含)以下; (3)具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书; (4)具有5年(含)以上机关企事业单位物业项	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
			目经理经验。	
	客服主管	1	(1)具有大专 (含)以上学历; (2)年龄45周岁(含)以下; (3)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目客服经验; (4)具有英语4级或同等英语能力证书; (5)具有客房管理工作经验。	
	档案文员兼库管	1	学历: 中专及以上; 任职资格: 熟悉计算机使用, 能够熟练操作办公软件的相关功能; 熟悉库房管理流程, 有2年以上管理经验。	
	客服兼会议人员	2	全部具有中专及以上学历, 全部具有健康证, 年龄全部在35周岁以下。	
	综合小计	5人		
工程部	工程主管	1	(1) 具有工程或机电专业或消防类相关专业大专(含)以上学历; (2)年龄45周岁(含)以下。 (3)具有高级电工职业资格证书或职业技能等级证书 (高级工/三级) ; (4)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目工程主管经验。	
	电工	1	具有高压电工作业操作证, 全部具有 2年及以上相关工作经验。	
	水暖工	1	男性, 55周岁以下, 中专及以上学历, 4年以上类似工作经历, 至少掌握一门水专业等简单维修技能。	
	综合维修	1	具有焊工、木工、瓦工的职业资格证书, 全部年龄不超过45周岁 (含) , 具备2年及以上相关工作经验。	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
	锅炉工	2	男性，中专及以上学历，3年以上司炉工工作经历，按规定持证上岗，技术过硬，服务意识、责任心和节能意识强；55周岁以下。	
	★兼职电梯安全管理员		物业服务团队人员须有一人具有电梯安全管理员证书	
	工程小计	6人		
环境部	环境主管	1	(1)具有大专(含)以上学历； (2)具有3年以上机关企事业单位物业环境主管经验； (3)具有垃圾分类相关岗位证或相关培训证明。	
	楼内保洁	7	3年以上入室保洁工作经历，保密意识和责任感强，形象好；55周岁以下。	
	院区保洁员	1	男性，3年以上保洁工作经历，服务意识和责任感强；55周岁以下。	
	保洁小计	9人		
秩序维护部	秩序主管	1	(1)具有大专(含)以上学历； (2)年龄45周岁(含)以下； (3)具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级或以上证书； (4)具有3年(含)以上机关企事业单位物业项目秩序主管经验。	
	消防中控值守	8	全员具有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员中级或以上证书；3年以上消防控制运行值班工作经历，按规定持证上岗，安全意识和责任感强；50周岁以下。	
	院门	4	男性，2年以上保安工作经历，按规定持	

部门	岗位	人数	基本要求	备注
	门岗		证上岗，服务意识、责任感和保密意识强，45周岁以下。	
	综合楼东西门岗	7	男性，2年以上保安工作经历，按规定持证上岗，服务意识、责任感和保密意识强；45周岁以下。	
	机动巡逻	2	男性，中专及以上文化程度，2年以上保安工作经历，按规定持证上岗，服务意识、责任感和保密意识强；55周岁以下。	
	保安小计	2 2 人		
	合计	4 2 人		

附件三

综合楼培训服务内容和质量标准

一、培训服务具体内容和质量标准

（一）服务内容

学员接待、办理入住退房手续，餐厅服务、客房清扫、更换客房用品（低值易耗品、布草清洗由甲方单独采购）。综合物业服务包含在大楼物业服务中。统筹物业人员做好会议服务工作，具体要求参照物业会议服务要求。负责培训区会议室音响、投影、远程会议等设备的管理和操作，确保正常使用。

1. 提供接待服务，服务员应微笑迎宾，会简单英语会话，着装统一，礼貌待客，举止文明，仪表端庄，耐心回答来客提出的问题。

2. 对进入综合楼进行培训的学员实行登记制度，验明有效证件。3. 对学员提出的问题，属于职责范围内的应及时解决；属于职责

范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决。

（二）服务标准

服务标准参考《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）三星级标准涉及内容。

1. 客房接待服务标准

（1）迎宾站立时保持正确站姿，真诚微笑。

（2）客人到达时要热情迎候，依次接待。

（3）给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确。

（4）做好充分准备迎接客人，向客人介绍酒店服务设施。待客人离店时，热情送别，做好客人走后的检查工作，防止客人遗留物品，工作应做到尽职尽责。

（5）遇到客人主动问好，面带微笑进行自我介绍；抬头挺胸，保持自信姿态；有事要离开的话，记得要沿墙边地带行走；打扫卫生时，备妥一切干净齐全的用品，要保持安静，不能随便丢弃客人的东西。

（6）及时了解房间状态，礼貌热情待客，维持楼层工作，保证楼层安全，为客人的安全提供保障。

2. 服务人员工作要求

（1）热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守客房的各项规章制度。

(2) 协助客人入住，重要客人当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施（热水、空调、网线、电话等）。

(3) 客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。

(4) 负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。

(5) 了解客情，当班期间不定期巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。

(6) 做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。

(7) 每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

(8) 负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

(9) 做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

(10) 认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理。

(11) 负责客房的服务工作以及设施、设备的检查。

(12) 根据甲方需求，将布草进行分类管理，定时进行新旧布草的交接。

(13) 配合卫生防疫部门进行客房的卫生检测，负责所有手续的办理，相关资料由甲方提供。

(14) 配合甲方进行客房区域内的资产盘查。

(15) 窗户纱帘每年清洗两次。

3. 客房、会议室卫生标准

(1) 客房卫生标准

①门：包括门面、门顶、门锁、门把手、闭门器、安全扣、干净、无灰尘、无杂物，使用正常；

壁柜：包括衣钩、衣架，墙面、不锈钢干净无灰尘；

电视柜：上下、内外，干净无灰尘；

电视机：干布擦，包括外壳、底座屏幕、电线、遥控器干净无灰尘；

写字台：包括写字椅、玻璃上下、干净无灰尘，无杂物；

台灯:包括灯罩、灯泡、灯杆、灯座、电线干净无灰尘,使用正常;
电水壶:表面干净,内部干净无水垢,使用正常;
茶几:包括上下、内外、干净无灰尘,无水渍;
茶杯:干净无灰尘,无水迹,无破损;
沙发:干净无灰尘,无污迹,无破损。
窗户:包括玻璃、沙窗、窗台、窗扣、干净无灰尘,无污迹;
窗帘:干净无灰尘,无污迹,窗帘勾,使用正常;
床头灯:干净无尘,使用正常。床头板:包括玻璃上下、立柱干净无灰尘;
电话:包括电话线、听筒底部:表面、按键干净无灰尘,使用正常;
墙壁:包括墙面、地角线、电源插座。无尘,无水迹;
床:床形整齐,布草干净,无破损,摆放到位,干净,无污迹;
地毯:干净勿杂物,勿线头,无烟痕。梳妆镜:干净无尘,洁净明亮;
玻璃门:包括门把手、里外,干净无尘,无水迹;
口杯:干净无水迹,无破损;
面盆:包括水笼头、立柱干净无水迹,镀金件光亮,下水口无黄迹;
毛巾架:干净、光亮、无松动;
淋浴头:包括水龙头、淋浴头、输水管、沐浴盒干净无水迹,无损坏;
马桶:包括马桶盖,水箱底座、内部、干净无水迹、无黄渍,使用正常;
垃圾桶:内外干净,无杂物,勿污渍;
地面:干净无水迹,无毛发,无杂物;
房间日用品:包括卫生间,摆放整齐配备齐全。

(2) 会议室卫生标准

- ① 茶水柜表面、侧面、边角无污渍:擦布摆放整齐,茶杯的内壁外壁无污渍痕迹,统一摆放整齐:茶叶、咖啡等摆放整齐;
- ② 会议桌、办公桌没有垃圾、无污渍,桌椅边角干净无污渍,且摆放整齐;
- ③ 室内的开关、空调、墙壁、天花板无污渍,更不能出现蜘蛛网;
- ④ 地面没有垃圾,垃圾桶的垃圾清理干净,装上干净的垃圾袋;
- ⑤ 地面的插线板没有污渍、插板线整理整齐;
- ⑥ 墙壁没有污痕、天花板、墙壁没有蜘蛛网以及其他附着物;
- ⑦ 卫生间清扫保洁时,门口应放置“正在清洁中”的标识牌;

- ⑧ 恭桶、便池无污渍、无异味；
- ⑨ 垃圾筐内垃圾不超过垃圾筐的 1/2；
- ⑩ 天花板、墙壁、灯罩、镜子、台面、隔断门、大门清洁无污渍、水迹；
- ⑪ 面盆无污渍、水迹；
- ⑫ 面盆下的水管、墙边、墙角擦拭干净、无污渍；
- ⑬ 卫生间保洁做完后将所有物品放置门外，从里到外将地面清洁一遍，保证地面干净无污渍；
- ⑭ 卫生间不能有异味，清新剂少量喷放。

4. 日常管理标准

- (1) 员工在岗时应精神饱满，表情自然，面带微笑。
- (2) 说话时应语气平和，语调亲切，不可过分夸张。
- (3) 眼睛应有神，体现出热情、礼貌、友善、诚恳。
- (4) 遇事从容大方、不卑不亢。
- (5) 与客人交谈时，目光应自然平视，不应上下打量客人。
- (6) 站姿应自然挺拔，头部端正，下额微收，两眼平视前方，面带微笑。
- (7) 当与客人距离 2 米时，就应主动鞠躬问好。与客人交流时，应与客人保持 60 公分—1 米距离，目光应注视在客人的三角区内，不可上下打量客人。若客人的身高较底或声音较小，应上前站在客人的左侧仔细聆听。
- (8) 为客人指引方向时，应站在客人的一侧用同侧的手为客人指引，尽量引导客人正视其想要去的地方。
- (9) 客房门口等候时，应站立于房门口猫眼正前方，以便客人确认员工身份，不得阻碍客人通行，按一声门铃，隔三秒敲门三声，待客人同意后方可进入房间为客人提供服务。

二、培训服务人数及素质要求

部门	岗位	人数	基本要求	备注
培训区 服务	客房服务员	4	全部具有中专及以上学历，全部具有健康证，年龄全部在 50 周岁以下。	
	小计	4人		

附件四

综合楼餐服务内容要求和质量标准

一、餐饮服务具体内容要求和质量标准

（一）服务内容

以自助餐形式（含现场明档制作、风味菜肴、特色小吃等），为持有办公区就餐卡的人员全年提供早、中、晚三餐的餐食供应和餐厅服务工作，同时提供加值班餐、会议接待用餐和职工外卖以及特殊情况下加餐、送餐等内容。

1. 服务对象：持有办公区就餐卡的人员。

2. 就餐人数：工作日全天约 470 人次，其中早餐约 150 人次、午餐约 270 人次、晚餐约 50 人次，并须考虑工作人员加班晚餐及值班餐。物业职工用餐人数约 30 人至 50 人。餐费单独结算。具体用餐人数依据实际情况确定。

3. 供餐时间：早餐 7：00—8：30、午餐 11：30—13：00、晚餐 17：30—18：30；法定假日及双休日提供加值班人员用餐（根据甲方需求调整）。

4. 种类：

早餐不少于 16 个品种，其中主食不少于 5 种、杂粮 1 种、蛋类 1 种、热菜不少于 2 种、流食汤粥 4 种、明档现场制作 1 种、咸菜不少于 2 种（含自制）并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。

午餐种类不少于 19 个品种，其中纯荤菜 2 种（每周虾 1 次、牛羊肉各 1 次、鱼类 1 次）、半荤菜 2 种、蛋类 1 种、豆制品 1 种、素菜 1 种（包括菌菇类、青菜等应季食材健康搭配）、凉菜 2 种；主食（米饭或杂粮饭、面食、粗粮）不少于 5 种；明档现场制作 1 种；汤粥 2 种；应季水果 1 种；成品酸奶 1 种；并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。

晚餐种类不少于 9 个品种，其中热菜 4 种（纯荤菜 1 种、荤素菜 1 种、素菜 2 种），主食点心 3 种、粥汤 2 种，并提供辣椒酱、酱豆腐等调味佐餐品。

5. 菜谱每周 1 套，月菜谱不可重复使用，每周三前提供下周菜谱，便于提前公布。

（二）服务范围

1. 餐厅分为 3 项服务。

（1）为办公单位所属职工提供全年的工作餐以及加值班餐，提供周六、周日、节假日加值班人员用餐。

(2) 为办公单位提供会议、培训用餐（含茶歇）服务。

(3) 为办公单位的职工提供外卖，品种包括主副食、方便食品等。（以上均包含清真餐）

2. 提供招待用餐服务人员及厨师，具有外事活动用餐接待能力。

3. 内部职工自助餐标准由甲方与乙方协商，餐厅就餐实行一餐一刷卡消费方式。客餐、工作餐费用实行单独结算。

4. 元旦、春节、端午、劳动节、中秋节、国庆节各 1 次节日会餐，要求就餐标准较平时有一定的提高，提供果汁饮料等，具体安排依据合同约定执行。

5. 严格执行国家和北京市政府部门制定的食品安全法律、法规，做好食品卫生安全、餐厅环境卫生、食堂食品留样工作。清理并保持食堂责任区域内卫生，餐厨垃圾日产日清。

6. 甲方临时交办并属于职工食堂餐饮服务范畴之内的其他工作。

7. 甲方可视情委托乙方代为采购原材料，合同期内，食堂食材通过“832 平台”采购的份额不低于食堂食材年度采购份额的 10%（6 月底前采购份额不低于 7%，10 月底前全部完成）。

（三）服务要求

1. 食品质量要求（总体要求绿色环保）：

乙方须以现代营养学为基础进行科学配餐，在确保食品安全的前提下，做到各类主副食搭配合理，食品口味多样、适中、南北兼顾，安全卫生、营养可口，具体要求如下：

（1）主食质量。供餐时，热食品种保持温热；食品表面无风干、水浸现象；蒸活：要求碱量合适，不酸不黄，个头暄腾，分量符合要求，软硬合适，色白型好；煮活：不生、不糟、不软、不硬、不破；烙活：火候均匀，不生不糊，厚薄一致，边沿熟透，层次多；烤活：火候一致，不生不糊；炸活：矾、碱、盐比例合适，型大量准，没有阴阳面。

（2）冷菜质量。冷荤制作符合“五专”要求，即专人、专室、专用具、专冷藏、专消毒；酱制食品不含过多的汤汁；切配的食品刀口细腻、均匀、搭配合理；凉拌食品汤汁应适度，适时拌制；烹制后的食品完整、不碎、不松散；隔夜熟食必须回锅加热并认真做好记录。

（3）热菜质量。供餐时，热食品种保持温热；菜要先洗后切，注意营养卫

生，丁、丝、条、块、片等刀口均匀、厚薄一致、粗细一致；食品保证质量，火候适中，汁芡均匀，咸淡可口，色、香、味、型俱佳，淮扬风味，兼顾南北口味；素菜食品即时烹炒，控干过多的汁和水份。

（4）按时令季节有计划的调整菜单，做到营养搭配合理。在传统民俗节日、节气，应能够适时提供时令菜品。

（5）乙方必须安排专人对供餐期间的菜品供应情况进行动态巡查，随时确保各类菜品供应数量（以剩余菜量占菜品容器的 30%为下限），杜绝出现菜品短缺甚至断供的现象出现。

2. 人员管理要求：乙方应对人员管理、作业规范等有明确规定，包括但不限于以下内容：

（1）工作仪容仪表要求。按规定着装，服装整齐，鞋面干净整洁；佩带胸卡、规范服务；注重个人卫生，头发整齐、美观，男发长不过耳，女不留披肩发（长发应盘起），不许染黑色以外其他颜色头发；上班确保正常的工作状态，冷荤制售人员必须戴口罩，工作区域内不得吸烟。

（2）岗位纪律要求。严格执行甲方单位制定的各项相关规章制度；严重违反甲方纪律、制度要求的，或违反相关法律法规的，甲方有权要求乙方在甲方规定的时间内更换违纪人员；在工作区内认真工作，不串岗、不大声喧哗；设备出现问题及时反映给主管人员，并及时通知甲方；不和用餐客人发生任何冲突，做到文明礼貌、热情周到，如发生纠纷应如实反映并及时处理；如单位发生突发事故、紧急事故或异常情况等，所有人员应服从有关人员的指挥安排。

（3）餐厅服务工作职责。开餐前搞好餐厅的桌、椅、地面卫生；检查餐厅内所有设备完好无缺；发现工程上的问题，认真填写维修单；随时清理餐厅区域内的地面、餐桌、椅，保证用餐清洁，随时接受甲方检查，协助甲方做好垃圾分类工作；餐厅、操作间、原材料库房、更衣间等区域的日常卫生保洁工作；各种餐厨设备以及餐饮系统的日常使用保洁维护保养，厨房烟道系统定期清洗维护。

3. 服务标准。执行甲方单位制定的服务标准，乙方须结合项目实际和本单位业务规程，针对甲方服务标准制定配套服务响应文件，并组织实施。

二、餐饮服务人数及素质要求

部门	岗位	人数	基本要求	备注
食堂餐饮部	餐饮主管		(1)具有3年(含)以上机关企事业单位食堂或酒店餐饮管理的工作经验; (2)年龄45周岁(含)以下。	
	厨师长	1	(1)具有国家认可的中级(国家职业资格四级)(含)以上中式烹调师证书; (2)具有5年(含)以上机关企事业单位食堂或酒店厨师长的工作经验; (3)年龄55周岁(含)以下。	
	热菜厨师	1	级别:中式烹调师证书;2年以上工作经验。	
	面点厨师	3	级别:至少1人具有面点师证书;2年以上工作经验。	
	风味小吃	1	2年以上工作经验。	
	切配打荷	2	2年以上工作经验。	
	洗消工	1	2年以上工作经验,会操作洗碗机、消毒设备。	
	餐厅服务员	2	中专及以上学历,2年以上工作经验。	
	★食品安全管理员		食品安全员属于兼职岗位,餐饮团队须有一人具有食品安全管理员证书。	
	餐饮小计	12人		

附件五

综合楼物业服务标准及考核细则

一、考核办法

(1) 考评组织

考评按季度组织，定期考评和平时考评相结合，以平时考评为主。每月例会甲方以书面方式向乙方通报考评发现的问题，每季度例会甲方组织考评汇总，扣减分值单项不得超过考核单项内容的总分值，检查考评结果以书面形式告知乙方。

(2) 考评分级（总分为 100 分）

优秀：90 分及以上；

不合格：80 分以下。

(3) 奖惩办法

季度服务考核为合格的可继续按合同约定进行服务，但需及时对考核减分项进行认真分析，并向采购人提交书面的分析及整改报告，整改期限为 1 个月，整改期满后重新对减分项进行单项考核，如单项考核仍不达标，采购人有权在相应履约保证金中按每分 1000 元进行扣减。2 次季度考核不合格的，采购人有权提前解除合同，并扣除全部履约保证金。

二、考核细则

物业服务考核细则

考核项目		考核内容	考核标准
1. 管理体系的建立与执行（20 分）	物业管理规章制度建立 10 分	1. 行政管理类制度； 2. 人力资源类管理制度； 3. 财务管理类制度； 4. 客户服务管理类制度； 5. 设施设备维修养护管理类制度； 6. 保洁管理类制度； 7. 节能环保(包括废旧灯管、电池等污染物)	1. 管理制度建立全面，装订成册，保存完好。未出具或抽查不符合，每一项扣 0.5 分。 2. 服务方案、工作计划制定齐全有效，与实际相符抽查建立与实际相符符合。未出具或抽查不符合，每一项扣 0.5 分。 3. 建有记录清单，并留存记录的样表，未出具清单

		管理类制度； 8. 安全生产管理等系列管理制度； 9. 危险源分析和应急事件处置管理资料； 10. 标志管理制度。	，扣 0.5 分，清单与样表不相符，每项扣 0.2 分。 4. 针对项目的危险点和重点部位，应急预案制定全面有效，符合实际情况。缺失或抽查不符合，每一项扣 1 分。
	工作资料与记录管理 5 分	1. 编制设施设备清单与台帐。	未出具设施设备清单或台帐，或有实物与资料不符合者，每一项不符合扣 0.5 分。
		2. 房屋及设施设备维修保养运行管理记录详细、完整并及时归档；交接班记录齐全、完整。	
		3. 巡视检查过程中，发现房屋及设施设备破损、丧失功能、安全隐患等问题时，要及时上报委托方，并留存回复意见。	未出具巡视记录，或出具不全，或经抽查与实际情况不相符者，每项扣 0.5 分。
		4. 对特种设备建立台帐，并依据合同要求进行运行、维修保养和定期检测。	未出具台帐，每项扣 1 分。
		5. 标识分类设立，齐全有效。	分类编制标识清册，并与实际情况相符。或经抽查与实际情况不相符者，每项扣 0.2 分。
		6. 设置重点部位清单，对重点部位实施管控。	未建立每项扣 1 分，与实际情况不符者，每项扣 0.5 分。
	档案资料管理 5 分	对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理、便于阅读。	按照分项要求建立档案清册，要求与实际档案情况相符，抽查每不符合一项，扣 1 分。
22	物	1. 人员编制与委托方	控制 特种作业、特种设

. 人员能力与培训（12分）	业服务人员配备 2 分	<p>要求一致；</p> <p>2. 管理人员、专业技术人员按照国家有关规定取得相关岗位证书。</p>	<p>备作业和健康证涉及相关岗位未持证上岗，或证书过期上岗，即为不符合。</p> <p>1. 抽查人员花名册及排班表，并抽查上岗人员。</p> <p>2. 抽查持证上岗清册和留存的证书复印件。</p> <p>发现不符合，每人每项扣 0.5 分。</p>
	行为规范 5 分	<p>统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。</p>	<p>发现着装不整齐或不规范或未佩戴工牌者，每人扣 0.5 分。</p>
	胜任能力 5 分	<p>人员经过上岗前的安全、保密、工作要求和标准等相关培训。</p>	<p>1. 出具培训计划，所列培训内容符合要求，培训记录与计划相对应，参加培训人员齐全。每发现一处不符合扣 0.5 分。</p> <p>2. 现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣 0.5 分。</p>
3. 安全管控与秩序维护（10 分）	秩序维护 5 分	<p>24 小时值守，值班电话畅通，及时接听，监控室境整洁。</p>	<p>未出具值班或登记记录，每项扣 0.2 分。</p>
		<p>制定巡查方案，包括巡查路线图、重点部位等内容；每 2 小时巡查 1 次，重点部位相应增加巡查频次。</p>	<p>留存记录，未出具每项扣 0.5 分。</p>
		<p>院区及绿地等区域不允许堆放杂物，如确需放置工程材料或渣土等，需监督相关单位整齐码放并进行苫盖，确保办公区环境整洁。</p>	<p>未及时监督施工单位对工程材料或渣土及时进行苫盖或码放不整齐，每项扣 1 分。</p>

	值班安全 5分	值班人员有名单，值班宿舍内无消防安全隐患。	*控制项：值班宿舍内存在安全隐患，即为不符合。扣除5分。
4. 突发事件应对程度（5分）		对突发事件进行识别，制定相关预案，并对人员进行培训，有效评估培训效果。	1. 应急预案的演练计划符合相关要求，参加人员符合预案的要求，并留存演练记录和改进记录。每发现一处不符合扣0.5分。 2. 现场抽查培训效果，每发现一处不符合扣0.1分。
5. 设施设备管理现状（20分）	配电、空调等设备机房	室内无杂物，设置挡鼠板、挡水坎，放置鼠药盒，在明显易取的位置配备消防灭火器材，并定期检查器材完好情况，设施设备标志、标牌齐全，在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书，各类管线有分类标志和流向标志。	不符合，每项扣0.5分。
	房屋维修保养	定期巡查，小修不过夜，需进行中大修的问题及时上报。	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣0.5分，频次少于标准要求的，每项扣0.2分。
	二次供水设施	定期巡视，供水管道、阀门、龙头等无锈蚀，无跑冒滴漏，暴露管道进行防冻处理；	保留巡查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣0.5分，频次少于标准要求的，每项扣0.2分。跑冒滴漏每处扣0.5分。
	雨水污水排放	定期巡视，及时清理雨篦子、排水管道，确保雨水沟无积水，无异味。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣2分，频次少于标准要求的，每项扣1分。

	空调和供热管理	操作人员持证上岗，系统图上墙，标志齐全，定期检测，定期检查保养。	证书按照《人员能力与培训》中评价，其他不符合每项扣 1 分。
	公共照明和电气设备（照明）	定期巡视，确保随时能正常开启状态。	保留检查记录，并与运行记录清单核对。未出具每项扣 1 分，频次少于标准要求的，每项扣 0.5 分。
6. 环境保持维护现状（8 分）	卫生间 2 分	定期进行消毒处理，检查排风设施，确保无异味。	* 控制项：异味投诉量每月超 10 次，即为不符合。 保留检查记录。未出具每项扣 1 分，频次少于标准要求的，每项扣 0.5 分。抽查不合格，每项扣 0.2 分。
	公共区域保洁 2 分	按照频次要求进行保洁，现场整洁，无明显可见垃圾，无灰尘。	留存检查记录，未出具扣 0.5 分，现场不符合每项扣 0.2 分。
	垃圾分类收集 2 分	垃圾桶配置齐全，外观无破损，定期清洗消毒，现场无裸露垃圾。垃圾房无异味、无遗洒。	不符合每项扣 0.2 分。
	消杀 2 分	设置灭鼠设施，定期喷洒灭蚊蝇、灭蟑螂药剂。	建有灭鼠设施台账及消杀记录，未出具扣 0.5 分，现场不符合每项扣 0.2 分。
7. 服务需求的受理与反馈（15 分）		对委托方及使用客户的各项服务需求进行记录、传递、处理和反馈。	留存电话及登记记录、维修单，注明到场时间及维修结果，未按时到场或未统计或没有申请人的签字确认者，每项不符合扣 2 分。
8. 投诉、建议的处理与反馈（10 分）		对提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内答	控制项： 访谈投诉人对投诉的处理结果明确表示不

分)	复。	<p>满意，即为不符合。</p> <p> 专人接待并记录，保存答复记录，每发现未按时效答复者，每项不符合扣 2 分。</p>
----	----	---

附件六

综合楼培训区服务标准及考核细则

一、考核办法

(1) 考评组织

考评按季度组织，定期考评和平时考评相结合，以平时考评为主。每月例会甲方以书面方式向乙方通报考评发现的问题，每季度例会甲方组织考评汇总，扣减分值单项不得超过考核单项内容的总分值，检查考评结果以书面形式告知乙方。

(2) 考评分级（总分为 100 分）

优秀：90 分及以上；

不合格：80 分以下。

(3) 奖惩办法

服务考核为良好及合格的，可继续按合同约定进行服务，但需及时对考核减分项进行认真分析，并向甲方提交书面的分析及整改报告，整改期限为 2 个月，整改期满后重新对减分项进行单项考核，如单项考核仍不达标，采购人有权在相应履约保证金中按每分 1000 元进行扣减。

服务考核为不合格的，甲方将给与书面警告一次，并限期进行整改，乙方须向甲方提交书面的分析及整改报告，整改期限为 2 个月；整改期满后重新按考核评分细则进行全面考核测评，如考核结果仍为不合格，甲方有权提前解除合同，并扣除全部履约保证金。

二、考核细则

培训区服务标准及考核细则

序	考核项	考核标准
1	仪容仪表培训（10 分）	1. 制定相应的培训规范和年度培训计划。对新招聘员工及时进行业务培训，定期对员工进行业务考核。
	未按标准执行每项扣 1 分。	2. 按规定着装、服装整洁、待客热情、主动问好、微笑服务
2	服务规	3. 根据预定通知的要求检查预定房内的一切设

	范（30 分） 未按标准执行每项扣 1 分。	备、卫生物品配备情况。
		4. 在规定时间内不得吃零食、严禁扎堆聊天、严禁串岗、不得使用服务间或客房电话打私人电话聊天保持有岗、有人有服务。
		5. 服务员严禁使用客房棉织品当抹布，服务员清理卫生时不得在房间内看电视。
		6. 工作车及工具箱干净、物品摆放整齐、使用敬语敲门进入房间。
		7. 清理住（退）客房时，发现工程问题应及时报修。不得乱动和私拿客人的物品、遗失物品及时上缴。
		8. 客房需摆放水果时做好清洗消毒工作、做好节约工作、杜绝浪费。做好防火防盗工作、空房间电源及时切断。
3	日常操作（60 分） 未按标准执行每项扣 0.5 分。	9. 每天对空房进行擦拭和检查房间一切设备、发现问题及时报修。住客房棉织品按规定更换、低值易耗品及时补充。门无指印、门锁完好、安全指示图完好齐全、请勿打扰牌、把手等完好。
		10. 客房卫生操作规范： （1）墙面和天花板：无蛛网、斑迹、无油漆脱落和墙纸起翘等； （2）地面：干净无斑迹、无纸屑、无杂物地脚线清洁好； （3）床：铺发正确、床面干净、无毛发、床下无垃圾、无积灰、床垫定期翻转； （4）抽屉：干净、使用灵活自如； （5）电话机：无尘无迹、话筒清晰、功能正常； （6）镜子：镜面明亮、位置端正无水印； （7）灯具：灯泡清洁、灯罩清洁、使用正常； （8）垃圾桶：状态完好、内外清洁； （9）电视：使用正常、电视的横纵面光亮、无灰尘； （10）壁柜：衣架的品种、数量正确且干净、门

		<p>、柜底、柜壁清洁完好；</p> <p>（11）窗户:清洁明亮、窗台干净完好、开启轻松自如；</p> <p>（12）空调:滤网清洁、运作正常。</p> <hr/> <p>11. 客用品：数量、品种正确、状态完好、摆放合格规范：</p> <p>（1）确保柜内有 4 个衣架。</p> <p>（2）文件夹内有:入住须知、服务指南、5 张信纸、2 个信封、1 支笔。</p> <p>（3）标间：中巾 2 条、浴巾 2 条、地巾 1 条。 （注：学员宿舍）浴巾 4 条、中巾 4 条、地巾 1 条、拖鞋 4 双。（小标间拖鞋 2 双）。</p> <p>（4）洗发液 2 袋、浴液 2 袋、梳子 2 把、牙具 2 套、香皂 2 块、皂碟 1 个、浴帽 2 个、卫生纸 1 卷、口杯 2 个。（注：学员宿舍洗发液 4 袋、浴液 4 袋梳子 4 把、牙具 4 套、香皂 2 块、皂碟 2 个、浴帽 4 个、卫生纸 1 卷、口杯 4 个）。</p> <hr/> <p>12. 其他</p> <p>（1）各种布件、床面干净平整、无破损、无毛发。（圈椅、椅凳）；</p> <p>（2）各种饮具清洁光亮、壶内无水垢、用过的茶杯；</p> <p>（3）口杯等必须按食品卫生法规定经过消毒处理；</p> <p>（4）客房内垃圾桶、烟灰缸内外表不得有污物；</p> <p>（5）住客房床上用品按规定时间定期更换。</p>
--	--	--

附件七

综合楼餐饮服务标准及考核细则

一、考核办法

甲方采取定期或不定期的方式分别对乙方服务进行考核。考核依据员工满意度考核表、招标文件、投标文件以及综合楼餐饮服务质量要求和餐饮服务质量监督考核规范，确定考核检查明细项目。具体考核办法依据合同约定执行。

1. 凡有以下情况之一的，由甲方对服务企业扣除餐饮服务履约保证金总金额的 5%：违反国家有关食品卫生法规定，未造成严重后果的；餐饮人员服务质量差与就餐人员发生矛盾，造成严重不良影响的。

2. 不定期进行满意度调查（每年不少于 2 次），不满意率高于 20%的，及时通报服务企业，令其分析原因、制定改进措施，限期改正。在规定时间内，没有改正，群众意见大，就餐不满意率仍在 20%以上的，扣除餐饮服务履约保证金总金额的 5%。

3. 凡以任何理由拒绝接受重大活动保障、年度或节日型的食品展销以及临时下达的其他饮食保障任务的，甲方有权立即终止合同（协议），派人临时负责该食堂管理工作，同时扣除乙方餐饮服务履约保证金总金额的 5%，并其承担相应的责任。

4. 凡因食堂采购、加工、制作、储存、供应等环节管理不善、防范不力等，造成就餐人员食物中毒的或造成肠道传染病流行的，除按国家《传染病防治法》等法规处罚外，甲方有权终止合同，并扣除乙方全额餐饮服务履约保证金，不承担违约责任。

5. 凡未按协议执行、不遵守甲方监管条款和不配合甲方监督管理的，实行警告、扣款、限期整改和停业整顿制度。经甲方监督考核，对确实违反协议和不配合督查 3 次以上或整改不见成效或拒不整改的，甲方有权直接终止合同，不承担违约责任。

6. 考评分级（总分为 100 分）

优秀：90 分及以上；

不合格：80 分以下。

二、考核细则

餐饮服务考核细则

项目	考核内容
自助餐服务（30 分） 未按标准 执行每项扣 1 分。	工作人员持有健康证。
	提前公示一周菜单。
	餐厅卫生状况应保持良好的、温度适宜、通风良好。
	宾客抵达餐厅，服务员应主动、热情问候，并主动提示宾客刷卡就餐。
	提供即时加工服务的厨师应仪表规范，态度亲切。
	食品和饮品应正确标记，字体清晰、无差错，标记牌洁净统一。
	根据食品的不同配备相应的勺、叉、夹等取餐用具，方便客人取餐。
	注意保持自助餐台及餐桌的整洁，随手清理。
	所有自助餐食品及时补充，适温、适量。
厨房区域（40 分） 未按标准 执行每项扣 1 分。	用餐结束离开餐厅时，服务员主动向宾客致谢、道别。
	厨房环境卫生应符合质量检查标准。
	厨房区域的急救箱及灭火设施应完好、有效。
	厨房设施应及时进行保养，保持良好工作状态。
	冰箱内部保持清洁，整齐，没有异味。
	所有的食品都被正确的遮盖。
	冷菜间有空气消毒设施、二次更衣场所及设施，且洁净、有效。
	排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通、清洁。
	楼梯、过道保持清洁，正常使用。
餐饮区域	有防鼠、灭蚊蝇措施。
	温、湿度适宜，通风良好，空气清新、无异味。

<p>整体舒适度（30分）</p> <p>未按标准执行每项扣0.5分。</p>	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味、光亮。
	门窗及窗帘：玻璃明亮、无破损、无变形、无划痕、无灰尘。
	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网。
	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网。
	柱：无脱落、无裂痕、无划痕；有光泽、无灰尘、无污迹。
	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染。
	灯具：完好、有效；无灰尘、无污迹。
	盆景、花木：无枯枝败叶、修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫。
	艺术品：有品位、完整、无褪色；无灰尘、无污迹。
	客用品（包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等）完好、无破损；清洁卫生，无灰尘、无污迹。

附件八

综合楼就餐满意度调查表

序号	调查的项目	满意	基本满意	不满意	不满意原因
1	餐具及环境的卫生情况				
2	饭菜的品种、荤素搭配				
3	菜品的口味				
4	食材新鲜程度				
5	饭菜的数量是否充足				
6	饭菜的保温效果				
7	服务人员的服务态度				
整体评价					
意见建议:					

第七部分 投标文件格式

投标人提交文件须知

1. 本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。
2. 投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。
3. 全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。
4. 投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。
5. 对投标人须知前附表中涉及*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。
6. 投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

开标一览表格式

注：投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示流程编制提交开标一览表，投标文件中无需额外提供开标一览表。

开标一览表

项目名称： 中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购项目
项目编号：

包名称：

投标人名称：_____

单位：人民币元

投标总价	小写： 大写：
------	----------------

序号	名称	投标 报价	备注
1	每年 报价		
2	投标 总价		为全部服务期内 价格，是每年报价的 合计

投标人声明：开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项：

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年_____月_____日

注：除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝

。

资格审查材料格式

一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

序号	项 目	投标人 承诺
1	具有有效营业执照或事业单位法人证书	是
2	具有良好的商业信誉	是
3	具有健全的财务会计制度	是
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是

投标人承诺：遵守《中华人民共和国政府采购法》第二十二、七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定，如有违反，依法接受相应处罚。

投标人名称（电子签章）：

日期：____年____月____日

注：①投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示和流程编制并上传该表。无此表或对此表作实质性修改，投标无效。

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

③采购人或国采中心可以根据此表查询投标人承诺事项，投标人的承诺和查询结果不一致的，以查询结果为准。

二、联合体投标协议书彩色扫描件（如投标人须知前附表允许联合体投标且投标人是联合体的上传）

商务部分

一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字或盖章的（投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（项目名称）（项目编号：_____），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章

）： 法定代表人（签字或名

章）： 投标人名称（加盖公

章）：

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

二、投标函（上传扫描件）

投标函

中央国家机关政府采购中心：

我方参与贵方组织的（项目名称、项目编号、包号）采购活动。对此，**我方承诺如下：**

1. 我方完全理解并认可本项目招标文件内容和通过**国采中心单独项目电子采购系统**招投标对我方提出的各项特殊要求，接受由贵方对投标文件进行集中解密，发生争议时不会以对上述内容存在误解为由，行使法律上的抗辩权。

2. 我方对所提交的投标文件及相关资料的真实性、准确性和完整性负责，愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、技术资料和相关证明材料。

3. 我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投标有效期），在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

4. 我方接受招标文件中《中标合同》的全部条款，如果你方在投标文件有效期内向我方发出中标通知书，我方保证在规定的时间内按照采购文件确定的事项与采购人签订合同，并严格履行合同规定的各项责任和义务。

5. 采购人若需按规定允许比例追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，我方原意签订补充合同，按相同或更优惠的折扣率保证供应或提供服务。

6. 我方完全了解并接受如果在采购活动中出现违反政府采购法律法规的相关情形时，将被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，被处没收违法所得；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，被依法追究刑事责任。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编： 电话： 传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）： 投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。

三、投标人须知前附表第 4 条“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明文件（上传扫描件）

四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

投标人提交的投标文件商务条款及合同条款与招标文件的要求，如完全满足招标文件全部要求的，投标人只需在本表“正偏离或负偏离说明”列应答“完全满足招标文件的全部要求”；如存在偏离，需逐项填写。

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

包号：_____

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

--	--	--	--

五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

六、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、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（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子签章）： 日 期： 年 月 日

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

注：①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证明文件的，视同为小型和微型企业。

②响应人为联合体或者向小微企业意向分包方式的，需提供相应的**联合体协议书、分包意向协议书**。

七、残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（电子签章）：

日 期： 年 月 日

八、《联合体**投标**协议书》或《分包意向书》

（按前附表 22 条中小企业政策或其他相关要求应提交的，需在投标文件中按规定提交；否则可不提交）

九、与评审相关的其他商务资料

技术部分

一、投标分项报价表

投标分项报价表			
序号	项目名称	总价 (总服务期)	备注
1	员工工资、福利、法定计提费用		附表 1
2	行政办公费用		附表 3
3	服装费		
4	卫生清洁费		附表 2
5	设备设施维修维护物资及耗材费		附表 2
6	保险（公众责任险等）		
7	合理利润		
8	税金		
9	不可预见费用		
10	其他支出		
总价合计			

注：①上表“总价合计”应等于开标一览表中投标总价（误差不大于 500 元），否则投标将被拒绝。

②投标人报价时应充分考虑服务期内项目实施所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准及社保基数的政策性调整）。如发生漏、缺、少项，都将认为是中标人的报价让利。

③上述报价表供投标人参考，不限于此，可根据采购需求自行增、减行填写。如认为与附表 1、2、3 有关的，应在备注栏中注明对应附表。

④本表及对应附表将作为合同履行监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

附表 1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号	项目名 称	人 数配置	每月 人均费用 标准 (元)	每 月费用 标准 (元)	合计费用 (总服务 期)	备注
工 及 福 利	1 .1 项目经 理					
	1 .2 保洁人 员					
	1 .3 工程人 员					
	1 .4 绿化 养护人员					
	1 .5 会议 服务人员					
	1 .6 其他人 员					
	1 .7 法定 节假日加 班工资					
	1 .8 劳保 用品与防 暑降 温费					
	1 .9 其他 员工福利					
	..					
.	2 .1 养老保 险					
	2 .2 医疗统 筹					
	2 .3 失业					
	2 .4 工伤					
	2 .5 生育					

用	2	其他					
	.6	法定计提					
	...	费用					
总计							

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

②上述报价表供投标单位参考，不限于此，员工工资及福利部分可根据采购需求自行增、减行填写。

③上述“每月人均费用标准”应按照岗位的实际服务内容和期限核定。

④本表合计费用（总服务期）总计金额=员工工资及福利的合计费用 + 法定计提费用和合计费用。并应等于投标分项报价表中员工工资、福利、法定计提费用的总价。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

序号	工 具 设 备 名 称	品 牌 型 号	数 量	单 位	单 价 （ 元）	月使 用费（元）	合计 （总服务 期）	生 产企业 名称	产 地国 别
1									
2									
3									
4									
5									
6									
...									
...									
合 计：									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

③对于总服务期内需要多次、多量购置的工具设备，须科学评估购置次数和数量，并分摊计入费用；

④对于一次购置，长期使用的工具设备，应依照设备折旧标准计提月使用费和合计费用；

⑤本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 2 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

表 3

拟投入本项目的耗材明细表

序号	名 称	品 牌	单 价 （ 元）	总用 量	单 位	金额 （元 /月）	金额 （元/ 全服 务期）	生 产企业 名称
1								
2								
3								
4								

5								
6								
...								
...								
合 计:								

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

②对于总服务期内需要多次购置的耗材，须科学评估购置次数和总用量，并计入费用；

③本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 3 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

三、拟配备的物业服务团队表

①*服务团队人员数量不能少于_____人（含项目经理/保安项目应为保安队长），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效。

②根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作经历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

序号	学 历	持证情况	年 龄	·
1				
2				
3				
· ·				

③根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）。

④项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个物业服务项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚。

四、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障

措施五、*服务需求承诺函

承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：

我公司在_____项目（编号：_____）公开招标中若中标，保证本项

目负责人在合同期内投标文件承诺到岗且未在其他项目中担任负责人，其他人员按照投标文件针对本项目的服务团队表标准配备，后期履约严格按照投标文件中自行编写的措施及方案执行，如未遵守，将接受违约处罚。

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：_____日 期：__年__月__日

六、主要投标标的情况表

项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购

项目项目编号：

投标人名称：

序号	主要 投标标的 名称	服务期 限	拟派项 目经理（负 责人 姓名	服务团 队人 数（投 标填 写）	折合人 工费 （元/每 月）	服务要 求或标的基 本概 况

注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；

②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；

③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；

④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

七、项目经理情况表

序 号	学 历	持证情况	年 龄
1				
2				
3				
.....				

八、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料

第八部分 附件

现场考察登
记表

项目名
称： 项目
编号：

20 年 月
日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4		时 分	

监督人签字：

注：本项目仅统一组织一次现场考察，须 2 位以上参与现场考察人作为监督人签字，其中一人为采购人。此表须由采购人带到评标现场。

第七部分 投标文件格式

投标人提交文件须知

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。
- 2.投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。
- 3.全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。
- 4.投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。
- 5.对投标人须知前附表中涉及*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。
- 6.投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

开标一览表格式

注：投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示流程编制提交开标一览表，投标文件中无需额外提供开标一览表。

开标一览表

项目名称： 中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购项目

项目编号： GC-FGX251424X

包名称：

投标人名称： _____

单位:人民币元

投标总价	小写： 大写：
------	----------------

序号	名称	投标报价	备注
1	每年报价		
2	投标总价		为全部服务期内价格，是每年报价的合计

投标人声明：开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项：

投标人名称（电子签章）：

日期： _____年____月____日

注：除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

资格审查材料格式

一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

序号	项 目	投标人承诺
1	具有有效营业执照或事业单位法人证书	是
2	具有良好的商业信誉	是
3	具有健全的财务会计制度	是
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是

投标人承诺：遵守《中华人民共和国政府采购法》第二十二、七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定，如有违反，依法接受相应处罚。

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

注：①投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示和流程编制并上传该表。无此表或对此表作实质性修改，投标无效。

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

③采购人或国采中心可以根据此表查询投标人承诺事项，投标人的承诺和查询结果不一致的，以查询结果为准。

二、联合体投标协议书彩色扫描件（如投标人须知前附表允许联合体投标且投标人是联合体的上传）

商务部分

一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字或盖章的（投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（项目名称）（项目编号：_____），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于____年__月__日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

二、投标函（上传扫描件）

投标函

中央国家机关政府采购中心：

我方参与贵方组织的（项目名称、项目编号、包号）采购活动。对此，**我方承诺如下：**

1.我方完全理解并认可本项目招标文件内容和通过**国采中心单独项目电子采购系统**招投标对我方提出的各项特殊要求，接受由贵方对投标文件进行集中解密，发生争议时不会以对上述内容存在误解为由，行使法律上的抗辩权。

2.我方对所提交的投标文件及相关资料的真实性、准确性和完整性负责，愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、技术资料和相关证明材料。

3.我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投标有效期），在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

4.我方接受招标文件中《中标合同》的全部条款，如果你方在投标文件有效期内向我方发出中标通知书，我方保证在规定的时间内按照采购文件确定的事项与采购人签订合同，并严格履行合同规定的各项责任和义务。

5.采购人若需按规定允许比例追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，我方原意签订补充合同，按相同或更优惠的折扣率保证供应或提供服务。

6.我方完全了解并接受如果在采购活动中出现违反政府采购法律法规的相关情形时，将被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，被处没收违法所得；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，被依法追究刑事责任。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）：

投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。

三、投标人须知前附表第4条“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明文件（上传扫描件）

四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

投标人提交的投标文件商务条款及合同条款与招标文件的要求，如完全满足招标文件全部要求的，投标人只需在本表“正偏离或负偏离说明”列应答“完全满足招标文件的全部要求”；如存在偏离，需逐项填写。

项目名称：_____

项目编号: _____
投标人名称: _____
包号: _____

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

六、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、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 （单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子签章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

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

注：①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证明文件的，视同为小型和微型企业。

②响应人为联合体或者向小微企业意向分包方式的，需提供相应的**联合体协议书、分包意向协议书**。

七、残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（电子签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

八、《联合体投标协议书》或《分包意向书》

（按前附表 22 条中小企业政策或其他相关要求应提交的，需在投标文件中按规定提交；否则可不提交）

九、与评审相关的其他商务资料

技术部分

一、投标分项报价表

投标分项报价表

序号	项目名称	总价 (总服务期)	备注
----	------	--------------	----

1	员工工资、福利、法定计提费用		附表 1
2	行政办公费用		附表 3
3	服装费		
4	卫生清洁费		附表 2
5	设备设施维修维护物资及耗材费		附表 2
6	保险（公众责任险等）		
7	合理利润		
8	税金		
9	不可预见费用		
10	其他支出		
总价合计			

注：①上表“总价合计”应等于开标一览表中投标总价（误差不大于 500 元），否则投标将被拒绝。

②投标人报价时应充分考虑服务期内项目实施所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准及社保基数的政策性调整）。如发生漏、缺、少项，都将认为是中标人的报价让利。

③上述报价表供投标人参考，不限于此，可根据采购需求自行增、减行填写。如认为与附表 1、2、3 有关的，应在备注栏中注明对应附表。

④本表及对应附表将作为合同履行监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

附表 1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号	项目名称	人数配置	每月人均费用标准 (元)	每月费用标准 (元)	合计费用 (总服务期)	备注
1. 员 工 工 资 及	1.1 项目经理					
	1.2 保洁人员					
	1.3 工程人员					
	1.4 绿化养护人员					
	1.5 会议服务					

福利		人员					
	1.6	其他人员					
	1.7	法定节假日加班工资					
	1.8	劳保用品与防暑降温费					
	1.9	其他员工福利					
	...						
2. 法定计提费用	2.1	养老保险					
	2.2	医疗统筹					
	2.3	失业					
	2.4	工伤					
	2.5	生育					
	2.6	其他法定计提费用					
	...						
总计							

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

②上述报价表供投标单位参考，不限于此，员工工资及福利部分可根据采购需求自行增、减行填写。

③上述“每月人均费用标准”应按照岗位的实际服务内容和期限核定。

④本表合计费用（总服务期）总计金额=员工工资及福利的合计费用 + 法定计提费用和合计费用。并应等于投标分项报价表中员工工资、福利、法定计提费用的总价。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

序号	工具设备名称	品牌型号	数量	单位	单价(元)	月使用费(元)	合计(总服务期)	生产企业名称	产地国别
1									

2									
3									
4									
5									
6									
... ..									
合计:									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

③对于总服务期内需要多次、多量购置的工具设备，须科学评估购置次数和数量，并分摊计入费用；

④对于一次购置，长期使用的工具设备，应依照设备折旧标准计提月使用费和合计费用；

⑤本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 2 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

附表 3

拟投入本项目的耗材明细表

序号	名称	品牌	单价 (元)	总用量	单位	金额 (元 /月)	金额 (元/ 全服务 期)	生产企 业名称
1								
2								
3								
4								
5								
6								
... ..								
合计:								

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

②对于总服务期内需要多次购置的耗材，须科学评估购置次数和总用量，并计入费用；

③本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 3 关联的价格加和，如不一致将影响方案

的准确性。

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

三、拟配备的物业服务团队表

①*服务团队人员数量不能少于____人（含项目经理/保安项目应为保安队长），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效。

②根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

序号	学历	持证情况	年龄
1				
2				
3				
.....				

③根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）。

④项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个物业服务项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚。

四、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施

五、*服务需求承诺函

承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：

我公司在_____项目（编号：_____）公开招标中若中标，保证**本项目负责人**在合同期内投标文件承诺到岗且未在其他项目中担任负责人，其他人员按照投标文件**针对本项目的服务团队表**标准配备，后期履约严格按照投标文件中自行编写的措施及方案执行，如未遵守，将接受违约处罚。

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：_____

日 期：_____年____月____日

六、主要投标标的情况表

项目名称：中国国际减贫中心综合楼物业及餐饮服务采购项目

项目编号：GC-FGX251424X

投标人名称：

序号	主要投 标标的名称	服务期 限	拟派项 目经理（负 责人）姓名	服务团 队人数（投 标填写）	折合人 工费（元/ 每月）	服务要 求或标的基 本概况

注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；

②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；

③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；

④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

七、项目经理情况表

序号	学历	持证情况	年龄
1				
2				
3				
.....				

八、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料

第八部分 附件

现场考察登记表

项目名称：

项目编号：

20 年 月 日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4		时 分	

监督人签字：

注：本项目仅统一组织一次现场考察，须 2 位以上参与现场考察人作为监督人签字，其中一人为采购人。此表须由采购人带到评标现场。