

伊宁市公共资源交易中心

公开招标文件

(服务类)

项目名称：伊宁市政务服务中心日常运转服务采购项目

文件编号：YNCG-2025-004 号

采购人：伊宁市政务服务中心

目录

第一部分 投标邀请.....	3
第二部分 投标人须知.....	6
第一章 招标说明.....	6
第二章 投标人的资格要求.....	7
第三章 投标文件的编制和递交.....	7
第四章 投标报价及保证金.....	9
第三部分 采购需求及商务要求.....	9
第一章 采购需求及技术参数.....	9
第二章 付款方式及程序.....	9
第三章 售后服务要求.....	39
第四部分 招标组织程序.....	40
第一章 评标委员会.....	40
第二章 开评标和定标.....	41
第三章 无效投标及废标.....	59
第五部分 招标结束后注意事项.....	60
第一章 质疑处理.....	60
第二章 签订合同.....	61
第三章 项目验收.....	63
第六部分 投标文件范本格式.....	65
（一）投标文件封面.....	65
（二）评分索引表.....	65
（三）资格审查响应对照表.....	67
（四）符合性审查响应对照表.....	67
（五）投标函.....	68
（六）法人代表授权书.....	68
（七）开标一览表.....	69
（八）偏离表.....	69
（九）项目管理机构及拟投入人员.....	- 81 -
（十）近三年类似业绩.....	
（十一）无重大违法记录声明函.....	- 81 -
（十二）中小企业声明函（工程、服务）.....	- 81 -
（十三）残疾人福利性单位声明函.....	- 82 -
（十四）监狱企业证明.....	- 82 -

第一部分 投标邀请

伊宁市公共资源交易中心拟对以下项目进行集中采购，欢迎符合条件的投标人参加。

1	采购项目	名称	伊宁市政务服务中心日常运转服务采购项目		
		编号	YNCG-2025-004 号		
2	采购人	名称	伊宁市政务服务中心		
		联系人	古丽	联系电话	13999577553
3	交易中心	名称	伊宁市公共资源交易中心		
		地址	新疆伊宁市广东路中原国际 B 座四楼		
4	招标内容	采购内容及数量			采购预算 (万元)
		标段一：提供物业服务 1 家			90 万元/年
		标段二：提供秩序维护服务 1 家			67.2 万元/年
		标段三：提供网络和硬件维护服务 1 家，按实结算			25 万元/年
		标段四：提供硬件及耗材供应服务 1 家，按实结算			20 万元/年
		标段五：提供办公生活用品供应服务 1 家，按实结算			30 万元/年
5	招标方式	公开招标			
6	评标办法	综合评分法（其中：报价 10 分；技术和商务 90 分）			
7	投标保证金	本项目免收投标保证金			
8	投标文件的组成	电子版《开标一览表》和投标文件			
9	投标文件有效期	自开标时间起 90 日内			
10	招标文件取得时间	2025 年 7 月 11 日至 2025 年 7 月 18 日			
11	招标文件取得方式	持 CA 锁登录政采云平台下载			
12	投标截止及开标时间	2025 年 7 月 31 日京时 10:30			
13	投标人资质审查时间	开标之后评标之前			
14	开评标地点 (网址)	政采云平台 (http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/) 供应商不需要到达现场，使用 CA 锁登录“政采云”平台，在开标时间后 30 分钟内，进行解密电子投标文件。			
15	公告发布媒体	《新疆政府采购网》(http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/)			
16	中标通知书	中标公告发布后发出			

17	签订合同时间	中标通知书发出之日起30日内
18	项目服务时间	服务期三年，合同一年一签订。
19	项目实施地点	采购人指定地点
20	服务/供货标准	符合国家强制性标准要求及招标文件、答疑附件的质量要求。
21	质保期限	标段四和标段五对合同项下所提供产品的剩余有效期时间不得少于产品包装标注有效期的1/3。
22	供应商所属行业	标段一：物业管理业；标段二：租赁和商务服务业；标段三：租赁和商务服务业；标段四：零售业；标段五：零售业；
23	投标报价方式	标段一：总价（一年服务费用）； 投标报价应包括：本次报价须为人民币报价，包含完成本项目所需的人员费用、社会保险、劳保福利、装备设备、税收、管理费、利润等一切费用。因供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。 标段二和标段三：人员管理费不得超过100元/人/月；（报单价） 投标报价应包括：本次报价须为人民币报价，包含完成本项目所需的税收、管理费、利润等一切费用。因供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。 标段四和标段五：投标人根据采购清单目录进行统一下浮率报价（备注：本招标文件中下浮率报价均为统一报价，不得出现两个报价。例如：供应商报价折扣率是80%，则下浮率为20%）。 注明：不在本项目招标文件采购清单目录内但采购方需要使用的产品，参照商品在政采云售卖价格按照投标统一下浮率计算。 投标报价应包括：产品本身价格、保险费用、包装费、运输费用、二次搬运费、装卸费、损耗、税金费用、自检费、人工费、其他配件费及验收合格前和质保期、换货过程中

		产生的一切费用、应当提供的伴随服务/售后服务费用。特别提示，标段四按照采购方需求供应产品，产品由采购方自行安装调试，供应商在中标后不得在供应产品价格中含有安装调试费。
24	资金来源 付款方式	财政资金 按合同约定，以实际财政拨付为准
25	低于成本价不正当竞争预防措施	在评审过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他有效投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在评标现场合理的时间内提供成本构成澄清函，并提交相关证明材料。供应商澄清函应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据供应商企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 供应商澄清函应当签字或签章确认或者加盖公章，否则无效。澄清函的签字或签章确认，供应商为法人的，由其法定代表人（负责人）或者被授权人签字或签章确认；供应商为其他组织的，由其主要负责人或者被授权人签字或签章确认；供应商为自然人的，由其本人或者被授权人签字或签章确认。 供应商提供澄清函后，评标委员会应当结合采购项目技术部分及商务部分、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商澄清函进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效澄清函或者澄清函不能证明其报价合理性的，评审小组会应当将其投标文件作为无效处理。
26	备注	投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任的同时不得耽误本项目供货。
文件解释权：本招标文件的解释权归伊宁市公共资源交易中心所有，当对一个问题有多种解释时以采购代理机构解释为准。招标文件未作须知明示，而又有法律法规规定的，采购代理机构将依据法律法规的规定进行解释。		

第二部分 投标人须知

第一章 招标说明

1、适用范围

本招标文件仅适用于参加伊宁市政务服务中心日常运转服务采购项目的合格投标人。

2、名词定义

下列术语和缩写的定义为：

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位和社会团体组织。即伊宁市政务服务中心。

2.2 “交易中心”是指依法设立，对纳入集中采购目录范围内项目独立组织招标的机构。即伊宁市公共资源交易中心。

2.3 “投标人”系指有资格的投标人（制造商或代理商）及投标表现人。

2.4 “货物”系指招标文件规定的，投标人须向采购人提供的一切设备、附件、备品备件、工具、手册及其它有关资料 and 材料。

2.5 “服务”系指招标文件规定投标人必须承担的清洁设备、工具、物料种类及其他类似的责任。

3. 投标费用

3.1 无论投标结果如何，凡参与招标、投标活动有关的所有费用将由投标人自行承担。

3.2 投标人被视为熟悉本招标项目的各种情况以及与履行合同有关的一切情况。

4. 招标文件的构成

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求及商务要求

第四部分 招标组织程序

第五部分 招标结束后注意事项

第六部分 投标文件范本格式

5. 对招标文件质疑与答复

5.1 投标人对招标文件中的采购需求（资质要求、采购技术参数、付款方式、服务期限、售后服务和保洁）有异议的，应当自合法渠道获取招标文件之日起 7 个工作日内，以书面方式向采购人提出。

5.2 采购人在收到投标人的质疑函后 7 个工作日内予以答复，并以书面形式通知质疑投标人，同时将质疑答复抄送交易中心。

5.3 投标人在法定质疑期内针对招标文件的质疑必须一次性提出，投标人在规定时间内，未对招标文件提出质疑的，则视为投标人完全同意招标文件的所有内容。

6. 招标文件的澄清或修改

6.1 采购人或者交易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，采购人或者交易中心应当在投标截止时间至少 15 日前，以公告形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者交易中心应当顺延提交投标文件的截止时间。投

标人在收到该通知后应立即以电报或传真的形式予以确认。

6.2 招标文件的修改和补充文件将构成招标文件的一部分，并且对投标人具有优先约束力。

7. 招标文件的解释权

7.1 本招标文件的解释权归伊宁市公共资源交易中心。

第二章 投标人的资格要求

8、投标资质

投标人必须提交能够证明其具有履行本采购项目合同能力的资质证明文件,作为投标文件的一部分,所有非中文资质证明文件必须提供译文证明文件。本项目不接收联合体投标。

(1) 法人代表授权书原件扫描件;

(2) 被授权人《居民身份证》原件的扫描件;

(3) 具有独立承担民事责任的能力【提供有效期内营业执照副本原件扫描件加盖供应商公章】;

(4) 投标人提供无重大违法记录声明函【提供原件扫描件(格式附后)】;

(5) 采购人在“信用中国”网站(<http://www.creditchina.gov.cn/>) 和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn) 查询供应商有无违法违规行为,也是资格审查的内容(供应商可不提供截图);

8.1 本项目为专门面向中小企业,提供《中小企业声明函》【格式附后】。

8.2 拒绝下述供应商参加本次采购活动:

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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动; 供应商处于被责令停业、财产被接管、冻结和破产状态,以及投标资格被取消或者被暂停且在暂停期内。

8.3 本项目特定资格要求: 无。

第三章 投标文件的编制和递交

9、电子投标文件的编制

9.1 本项目实行电子招投标, 供应商须登录政采云平台申请获取招标文件, 并需要使用 CA 锁, 登录政采云电子投标客户端制作招标文件, 若供应商参与投标, 自行承担与投标有关的一切费用。

9.2 各供应商应在开标前确保是新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库的供应商, 并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果的由供应商自行承担。

9.3 供应商可前往新疆政府采购网(<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>) 下载专区, 下载政采云电子投标客户端, 安装完成后, 可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云电子投标客户端时, 建议使用 WIN7 及以上操作系统。如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。

9.4 电子投标文件须使用投标人公章的电子签章以及法定代表人的电子签章。若无电子签章, 则视

为无效投标。

9.5 电子招投标文件具有法律效力，与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同，若投标文件与招标文件要求不一致，其内容影响中标结果时，责任由投标人自行承担。投标人递交的电子投标文件因投标人自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统，该投标文件视为无效投标文件，将导致其投标被拒绝。

10、电子投标文件的加密上传解密

10.1 投标文件以电子文件提交；

10.2 投标供应商应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”，投标截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。

10.3 投标供应商在开标时须携带制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁，电脑须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），以便开标时在线解密。

10.4 本项目响应文件解密时间定为 30 分钟，如因自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。

11、投标文件构成和编制顺序

11.1 本项目采用不见面开标，投标人需要递交电子投标文件。加密的电子投标文件，在投标截止时间前通过新疆政采云平台上传到指定位置，无需递交纸质文件。

11.2 开标当日，投标人无需到达开标现场，仅需通过政采云系统完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。投标人必须使用能正确解密响应文件的“CA 锁”在规定的时间内完成远程解密，因投标人原因未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人撤销其响应文件，系统内响应文件将被退回；因采购人原因或政采云平台发生故障，导致无法按时完成响应文件解密或开、评标工作无法进行的，可根据实际情况相应延迟解密时间或调整开、评标时间。

11.3 按照本招标文件“第六部分投标文件范本格式”的格式和政采云平台要求编制投标文件，如未按要求编制及提交电子投标文件的，将影响中标结果。

12、投标截止时间

12.1 电子投标文件应在 **2025 年 7 月 31 日上午 10:30**（北京时间）之前上传。开标时间后 30 分钟内供应商可以登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为电子响应文件撤回。

12.2 出现因招标文件的修改而推迟投标截止时间的情况时，投标人则须按交易中心的书面修改通知重新规定的投标截止时间之前上传。

13、投标文件的修改和撤销

13.1 投标人在上传投标文件后，可在规定的投标截止时间之前，进行修改或撤消。

13.3 投标截止时间以后不得修改投标文件。

13.4 投标人不得在开标后至投标有效期期满前撤销投标文件。

14、投标响应文件的密封和标记

14.1 电子响应文件的密封和标记。电子响应文件的内容通过数字证书进行加密并签章，投标截止时间前通过政采云平台上传到指定位置。未按要求加密和数字证书认证的电子响应文件，电子评标系统将

无法接受,代理机构及采购方不予受理。

15、迟交的招标投标电子响应文件

15.1 各供应商应在开标前应确保成为新疆新疆政府采购网正式注册入库供应商,并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。建议于投标电子响应文件递交截止时间前 1 个工作日完成投标电子响应文件的制作与上传。

第四章 投标报价及保证金

16、投标报价

16.1 投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。同时,根据《中华人民共和国政府采购法》第二条的规定,为保证公平竞争,如有服务主体部分的赠与行为,其投标将被认定为投标无效。

16.2 交易中心不接受任何有选择性的报价,只允许唯一报价。

16.3 投标人必须提供《开标一览表》,当与投标文件报价出现不一致的,按下列规定修正:

- (一)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;
- (二)大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;
- (三)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;
- (四)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。

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。

17、投标保证金

17.1 本项目免收投标保证金。

18、履约保证金

18.1 本项目免收履约保证金。

第三部分 采购需求及商务要求

第一章 第一部分 采购需求及技术参数

标段一项目采购需求

★(一) 项目主任(1名)

1、统筹管理:全面负责政务服务中心物业服务的规划、执行与监督,制定年度工作计划及预算,协调内外部资源,确保服务品质达标。

2、团队建设:优化人员配置,组织岗位培训,落实绩效考核,提升团队专业能力。

3、应急指挥:牵头处理重大突发事件(如自然灾害、安全事故等),建立应急预案并定期演练。

4、客户关系:对接政务服务中心管理方,定期汇报运营情况,收集反馈意见并推动整改。

5、执行监督：落实日常服务标准，监督各岗位工作流程及质量，定期巡查并形成整改报告。

6、物资协调：负责物业耗材、设备工具的采购、调配及库存管理，保障物资供应。

★（二）保洁人员（18名）

1、服从领导或管理人员安排，工作时间统一着装、戴胸卡。

2、严格遵守劳动纪律，不迟到早退。病事假必须提前向本楼管理人员请假，未请假者按旷工论处。

3、工作勤恳负责，做好本责任区内的卫生保洁工作。

4、同事之间应团结互助，不闹矛盾，不打击挖苦先进工作者。杜绝吵闹、打骂事件的发生。

5、保护公物、节约水电，维护楼内其他公共设施。上班期间卫生区内杜绝出现长明灯、长流水现象。

6、拾到物品主动上交，不留作私用。

7、工作时间禁止干私活、拾废品。

8、保持上下水通畅，洗漱间、厕所堵塞应及时上报。

9、未经分管人员同意，不准私自关锁洗漱间门和小厕所门，地漏盖保持在原位。

10、墙壁保持整洁，不能有粘贴脏物及乱刻画，瓷片不能有锈碱，顶棚等边角不能有蛛网灰。洗漱间、厕所内玻璃洁净透亮，门面、门框、窗台及窗框内外不能有刻画或灰尘。

11、地面保持干净，不能有泥垢、积水、纸屑、塑料、口香糖污渍等。

12、水池、水盆内外应洁净，不能有污垢、锈斑。厕所没有异味，便池内外保持清洁，不能有粪便等脏物。

13、厕所、洗漱间及休息室内清洁工具摆放整洁，不乱放杂物。

14、走廊及楼梯内门、扶手及铁栅栏应干净无灰尘。暖气设施、饮水设施、消防器材、电器开关等应每日擦拭，及时清除墙壁上的踏痕。

15、卫生间纸篓应及时清倒，纸篓内废弃物不应超过 2 / 3；纸篓内废弃物一律倒入楼外指定垃圾箱内，不得冲入厕所（洗漱间）下水道内。

16、卫生工具等日常用品按规定手续及数量领取，尽量节约使用。

17、积极完成领导交办的其他工作。

★（三）维修人员（1名）

1、设施维修：定期维修公共设施（如座椅、标识牌、垃圾桶等），检查并上报设施损坏情况。

2、应急维修：接到报修通知后，普通问题（如照明故障）30 分钟内到达现场，复杂问题（如电路短路）1 小时内出解决方案。

五、物业服务具体实施内容及标准

（一）人员管理

1、入职前对各工作岗位员工进行政审，保证无任何犯罪记录并作岗前保密培训；

2、上岗前着整洁工作服和佩戴工作证，严格按照公司管理制度实施、操作；

3、岗前培训保洁员专业的技能，主要针对本楼内设施、设备及装修材质做专业的保洁养护工作，已达到保质、增值的效果；

4、在工作中实行双重管理制，每个楼层内设有保洁日检记录表，记录每日保洁工作内容及情况，同时设有负责本区域保洁员姓名、电话，及监督人联系方式，业主可随时对保洁工作的质量和要求进行监督、指导，反映物业日常保洁状态。

（二）保洁具体实施内容及标准

1、工具使用

如工具使用不规范，不仅不能达到清洁卫生的目的，还会对别的场所交叉传播细菌，不同区域的清洁工具要严格的分类，按不同的摆放、颜色、字标等区分；

（1）拖布、毛巾的分类：专用办公室--绿色；（拖把使用标签）公共区域- 蓝色；（拖把使用标签）洗手间- 红色；（拖把使用标签）

（2）清洁水桶的分类：专用办公室地面的清洁（绿色标签）；公共区域（蓝色标签）；卫生间（红色）；

（三）保洁开荒标准

1、根据新项目环境保洁现状制定一套环境绿化养护培训计划：

（1）安排人员做楼内精保洁尽量彻底清除公共区域存留的原始污渍；

（2）垃圾袋装化，规整堆放在公共区域内的闲杂物品；

（3）统计公共区域设备新旧情况并向甲方提出整改、更换及环境美化建议。

2、培养保洁员专业的技能，主要针对本写字楼内设施、设备及装修材质做专业的保洁养护工作，已达到保质、增值的效果。

3、室内安排专人保洁（制定区域内的写字楼）：按照中心指定时间，根据领导办公时间，每日最少1次保洁，服务人员进行专门的服务及保密政策法规培训；

4、针对会议室及公共区域盆花严格遵循科学的方法，根据植物不同习性季度变化进行浇灌、施肥，依据植物的特性进行修剪，有效预防应季节变化植物产生病虫害的滋生。

（四）标准及内容

写字楼公共区域

保洁内容		保洁标准	操作时间	备注
公共区域	防火门	无明显污迹、呈本色	冬季早 09:30 至 10:30 楼道回廊、电梯轿厢保洁、写字楼大厅、卫生间保洁。 10:30-11:00 垃圾清运。 11:00-12:00 消防走梯、楼梯扶手、公共设施设备保洁 12:00-13:00 回廊、卫生间巡回保洁。 下午：15:00 至 16:30 楼道回廊、电梯轿厢保洁、卫生间保洁。 16:30-17:00 垃圾清运。 17:00-17:30 楼层会议室。 17:30-18:30 回廊、卫生间巡回保洁。 18:30-19:00 洁具清洗消毒。	
	天台门	无明显尘、无明显污物		
	楼道回廊	无明显脚印、污迹，1 米之内无明显轮廓		
	楼层接待室	无明显脚印、污迹，金属器具光亮，无浮灰、无水渍、无锈斑，茶渣桶清理干净无残渣、烟灰缸内无烟头、烟灰，沙发排放整齐无凌乱现象、沙发巾保持干净整洁，根据污染情况随时更换。		
	公共设施设备	无积灰，无手印、水痕；		
	消防走梯	无污物、无垃圾、无明显脚印、污迹，1 米之内无明显轮廓		
	楼梯扶手	扶杆上保持光亮，无积灰，无手印、水痕；		
	踢脚线	无积灰	每日清洁一次	

	会议室	无明显脚印、污迹，金属器具光亮，无浮灰、无水渍、无锈斑，茶渣桶清理干净无残渣、烟灰缸内无烟头、烟灰，桌椅排放整齐无凌乱现象	每日 1 次固定保洁，会议期间根据会务服务流程保洁；	
	大厅玻璃	无明显尘、无明显污物、无明显手印	每周末清洁一次	
	楼层玻璃	清洗后无明显污迹	每周末清洁一次	
	墙 身	无积灰、无手印、水痕、胶剂	每周末清洁一次	
	地 面	光亮无明显油印	每周保养一次	
	电 梯	电梯门光洁、明亮门无污迹、手印、灰尘、轿厢地面无砂粒、杂物、污迹	根据污染情况随时保洁	
卫生间	地 面	无污物、无垃圾、无明显脚印、污迹；	每日清洁 4 次	
	墙 身	墙面四角干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物；	每周末清洁一次	
	洁 具	卫生洁具清洁，无水渍、无头发、无异味、金属器具光亮，无浮灰、无水渍、无锈斑；	每日清洁 4 次	
	镜 面	镜子明净，无灰尘、无污痕、无手印、无水渍；		
	垃圾桶	楼面垃圾桶放置整齐，垃圾箱套有垃圾袋，垃圾容量不超出 2/3 满；四周无散乱垃圾，无异味；	早、晚各清运 1 次	

会议室及办公室

内 容	保洁标准	操作时间	备注
踢脚线	无积灰	每日清洁一次	
玻 璃	清洗后无明显污迹	每周清洁一次	
地 面	光亮无明显油印	每日日常清洁一次，每周保养一次	

沙发套	沙发排放整齐无凌乱现象、沙发巾保持干净整洁，根据污染情况随时更换	每月固定跟换、清洗一次	外包清洗不包含在物业服务费内
室内家具	保持清洁、整齐，家具光亮、无污迹、无水迹、无积灰	每日保洁	
窗 帘	窗帘保持干净整洁，定期更换清洗	每年更换、清洗两次	外包清洗不包含在物业服务费内
墙 身	墙面四角干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物；	每周固定清洁一次	
洁 具	卫生洁具清洁，无水渍、无头发、无异味、金属器具光亮，无浮灰、无水渍、无锈斑；	每日清洁 2 次	
镜 面	镜子明净，无灰尘、无污痕、无手印、无水渍；		
垃圾桶	楼面垃圾桶放置整齐，垃圾箱套有垃圾袋，垃圾容量不超出 2/3 满；四周无散落垃圾，无异味；	根据需求随时清理	

六、其他物业服务

（一）垃圾收集及清运

垃圾清运：公共区域垃圾桶、箱内垃圾的收集、清运，垃圾中转站的垃圾清运。

工作要点：

- 1、根据情况定时对垃圾桶、箱的垃圾清理，注意保持垃圾桶、箱的外观整洁。
- 2、垃圾中转站的垃圾清运每天保证 1-2 次，垃圾清运后，要对垃圾中转站进行清洁。
- 3、及时处理垃圾桶、箱的异味，保持空气清新。
- 4、清洁人员应定时清洗垃圾车。

（二）维修服务

1、服务标准

(1) 半年一次对结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查一次，并有记录，发现异常及时报相关单位安排专项修理。

(2) 安全标志等：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。

(3) 门窗：每天巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。

(4) 楼内墙面、顶面、地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。

2、管理措施

(1) 楼宇的维修养护管理，坚持“预防为主”的计划性维修保养和应急性的修缮养护相结合的原则，编制科学性和操作性强的修缮养护计划。

(2) 设施责任人负责对公共设施的日常巡查，并对维护项目进行维修。

(3) 非正常性使用因素和保修期后出现的一般性楼宇损坏，保障服务单位负责维修养护（按合同约定金额）。

(4) 大、中修或更新改造由我司制订修缮计划，报甲方相关部门批准后实施。

(5) 制定配套设施维修养护计划。

3、配套设施维修养护实施策略

(1) 根据日常巡视检查的结果，由工程部组织专业人员实施日常零星维修养护工作。

(2) 每年对设施设备的使用情况作一次全面的检查，根据检查结果制订年度修缮养护计划和实施方案。

4、公共设备管理

(1) 建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。

(2) 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。

(3) 保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

(5) 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。

(6) 建立设备台账和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全。管理完善，可随时查阅。

5、供排水、电气线路及电气开关的小维修。

范围：政务服务中心一到五层；

办公楼内共用部位的供排水系统、电气线路及电气开关的日常维护与管理、清洁管理（除消防和自行管理的设备之外）。维修项目包括零星维修（办公桌椅、门窗把手、门锁、玻璃等）、灯具照明设施（灯管、灯泡、开关等）、卫生间配套设施（水龙头、下水管、脚踏阀、冲水阀、软管、管道疏通等）。

操作时间：故障发生立即到达现场。

标准：

1、供排水系统：办公楼内二次管网保证畅通（非主管网故障时）；共用部位洁具配件损坏即时更换；

2、电气系统：办公楼内电气线路保证运行正常；共用部位电气、照明系统配件损坏即时更换。

（三）管理和协助监督公共设施设备养护服务范围：范围政务服务中心一到五层，办公楼内公共设施的日常维修养护。

操作时间：根据甲方选定分包商制定的维修保养计划执行。

标准：建立公共设施设备台账，按期巡检和进行养护维修。

★电梯维护

（1）24 小时运行的直升梯，维修、保养工作均在晚间客流低峰期进行，维修人员到达现场后，应控制好该梯，确认梯内无人时才能将该梯停驶，按相应的维保项目。

（2）在停驶梯的首层厅门前和轿内竖立维修指示牌，并在基站门外装设遮栏，以防乘客误入电梯轿厢。

（3）进入机房将停驶梯之电源总闸切断，在该掣手柄上悬挂“有人工作，禁止合闸”标示牌。

- (4) 清洁机房地面、墙面、天花、消防器材、照明、通风设施等处。对停驶梯的机身擦拭油污，积尘，运转部分加注润滑脂。
- (5) 对其控制柜进行吸尘或吹尘，砂纸打磨锈蚀及开关触点，更换磨损严重的触头碳精。
- (6) 完成工作后取下警戒牌，送上该梯电源，使其在井道内运行两周，然后清点工具离开机房，进入井道工作。
- (7) 在进入井道轿厢顶前，须确定轿厢是否在该层附近。几台电梯共用井道，站在井道内维护故障电梯时，注意与其他运行电梯的安全距离。
- (8) 进入轿顶时，要先断开轿顶急停，其次接通检修回路，再开启轿顶照明，退出时反之。
- (9) 对井道各层站厅门及地坎清洁，砂纸打锈蚀，更换磨损的厅门部件擦净轿顶油污，加注导轨润滑油等。
- (10) 在轿顶维修、保养时，除运行调试和判断故障外严禁快车运行。
- (11) 在底坑作业时禁关厅门，应按下底坑急停开关再清扫、保养，上、下底坑时 不得攀附随行电缆。
- (12) 检修保养工作完成后，清理现场，清点工具和材料，如果是动火作业后，还应清理火种。
- (13) 工程人员离开底坑后，把所有开关恢复到原来工作状态位置。
- (14) 送电试运行，观察运行状况，无异常情况后可摘除指示牌，投入使用。
- (15) 认真填写维修保养记录，将设备更换的部件记录入设备档案内。
- (16) 电梯日常管理、审验和档案等相关事宜由中标人负责。

中央空调维保监督管理

- 1、定期抽查滤网清洗、冷媒压力检测等关键操作，记录执行情况。
- 2、监督维保人员持证上岗（如制冷工证），核验工具设备合规性。
- 3、定期安排维保公司清理冷凝水盘及排水管，防止堵塞滋生细菌。
- 4、定期安排维保公司清洗风机盘管、风管系统，清理积尘与微生物。

- 5、定期安排维保公司检测压缩机、风机电机运行状态，润滑轴承。
- 6、定期安排维保公司校准温湿度传感器，确保数据精准。
- 7、每年督促维保公司拆洗蒸发器、冷凝器翅片，提升换热效率。
- 8、每年督促维保公司检测电路系统（接触器、继电器），预防短路风险。
- 9、应急处理：接甲方故障报修后，1 小时内通知维保公司并全程跟进处理进度。故障修复后，联合甲方验收并签署《维修确认单》
- 10、常见故障排查处理，确保正常运行。

消防维保监督管理

- 1、审核维保公司年度检测计划（如烟感测试、喷淋泵启动试验），确保覆盖所有设备。
- 2、每月安排维保公司检查消防栓，测试水压、阀门启闭，补充水袋接口密封圈。
- 3、每月安排维保公司检查报警系统，触发烟感/温感探测器，验证主机联动功能。
- 4、每季度安排维保公司清理消防风机、排烟管道油垢，确保排烟畅通。
- 5、每季度安排维保公司测试应急照明、疏散指示灯，电池续航等。
- 6、每季度安排维保公司润滑防火门铰链，修复闭门器故障。
- 7、提醒并协助维保公司委托消防技术服务机构，完成系统联动测试（喷淋、广播、防火卷帘门等）。
- 8、每年安排维保公司组织 1 次消防演习，模拟火警报警、疏散、灭火全流程，并监督全过程。
- 9、突发事件发生，物业公司 10 分钟内抵达现场，疏散人员并初步控制火情，并联系维保公司快速修复故障设备。

大型油烟管道清理(每年一次)

- 1、清除表面油垢、焦化层，恢复金属光泽。
- 2、滤网浸泡去油，去除堵塞孔隙的油污，确保通风效率。
- 3、清洗油烟管道内壁附着的厚重油渍（尤其弯头、三通等易积油部位）。
- 4、处理管道底部沉积的油渣，防止堵塞及异味滋生。
- 5、清理防火阀门叶片油垢，测试阀门启动灵敏度。
- 6、清洗净化器电场板、UV 灯管，去除油污及碳化颗粒。
- 7、擦拭出风口百叶、防鸟网，清除油污黏连。
- 8、清洁管道连接外墙面、天花板油渍，恢复环境整洁。

绿植养护

- 1、每星期派专人养护绿植，根据季节每周的养护次数不得少于 1 次，养护内容包括：施肥、修剪、浇水、清洁、防治病虫害、清洁叶片、清洁花盆、保持叶片干净亮丽，剪除黄叶，花木位置调换等。
- 2、保证提供的植物花卉品种丰富、长势良好（无病虫害）。
- 3、保证提供的植物无灰尘、无污染、无病虫害、无枯枝黄叶、并提供恰当容器套盆。
- 4、乙方应接受甲方的监督，并按甲方要求及时更换长势差、有病虫害以及失去观赏价值的植物。
- 5、安排一位具有丰富管理经验和绿植养护经验的员工负责甲方整体花卉日常养护管理、花木更换、花卉调整和补充事宜，保证与甲方进行及时的联系和沟通，听取甲方负责人意见，及时对景观效果及服务质量作出积极反馈。养护人员的工资、福利等均由乙方承担，与甲方无涉。
- 6、乙方的养护工人进入甲方工作区域听从甲方安排、爱惜公物，不得影响或干扰甲方的正常工

作和环境卫生。

考核制度

（一）考核周期与方式

1、周期：季度考核（100 分制）

2、方式：

（1）甲方评分（占比 70%）：甲方管理人员通过现场检查、服务记录抽查等方式评分。

（2）投诉考核（占比 30%）：根据工作人员和办事人员有效投诉次数、处理时效及解决效果评分。

（二）考核项目与评分细则

总分 100 分，扣分项累计，扣款按最终打分结果计算。

具体考核标准如下表：

考核类别	考核内容	评分标准	扣分细则
基础服务	1、保洁服务		
（70 分）	大厅地面	无垃圾、无积水、无脚印	每发现 1 处不达标扣 1 分
	洗手间	镜面无水渍、垃圾桶≤2/3 满，无异味	每发现 1 处不达标扣 1 分
	走廊/楼梯	扶手无灰尘、墙面无蜘蛛网、地脚线洁净	每发现 1 处不达标扣 1 分
	会议室	无灰尘、无污渍、无划痕、无杂物	每发现 1 处不达标扣 1 分
	电梯	轿厢镜面无水渍、地面无垃圾、无广告纸，按钮每日消毒、无指纹	每发现 1 处不达标扣 1 分
	绿植养护	按时浇水、光照、修剪，无病虫害，无枯枝烂叶等	每发现 1 处不达标扣 1 分
	2、维修服务		
	照明灯具修复	报修后 2 小时内响应，24 小时内修复	超时每小时扣 1 分
	水管漏水	紧急漏水 30 分钟内到场，24 小时内解决	超时每小时扣 1 分
	其他紧急维修	紧急维修 30 分钟内到场，24 小时内解决	超时每小时扣 1 分
	3、油烟管道		
	清洁周期	每年提供一次全面清洁	未执行扣 5 分
	清洁效果	手触无油渍、无异味残留	每项未达标扣 2 分
投诉管理	1、响应时效		
（30 分）	电话/现场投诉	1 小时内联系投诉人并记录	超时每次扣 1 分
	2、处理结果		
	简单问题（如保洁）	4 小时内解决并反馈	未解决扣 2 分

	复杂问题（如设备故障）	24 小时内提供解决方案	未提供方案扣 5 分
	3、服务态度		
	沟通语言	无争吵、推诿、使用礼貌用语	态度恶劣扣 2 分

（三）考核流程

- 1、每周检查：甲方随机抽查 2-3 个点位，拍照记录问题并上传系统。
- 2、季度汇总：次季度 3 日前生成《考核明细表》，列明：
扣分项目、照片证据、扣分依据、整改要求。
- 3、申诉机制：物业公司收到明细后 48 小时内可提供：
整改对比照片、维修工单等反证材料，申诉成功可撤销扣分。

（四）考核结果应用

季度得分	处理措施	备注
≥95 分	通报表扬，优先续约谈判	
85-94 分	不扣除服务费，提供优化方案	
84-79 分	扣除 1%季度服务费	
71-78 分	扣除 2%季度服务费	
小于等于 70 分	扣除 5%季度服务费，启动更换物业公司程序	

（五）考核表示例

日期	考核项目	问题描述	扣分	整改要求
2025. XX. XX	卫生间保洁	2 楼女厕所镜面有水渍未清理	1 分	30 分钟内清理，拍照反馈
2025. XX. XX	服务态度	与办事人员发生争吵，态度恶劣	2 分	需先安抚办事人员情绪,工作人员诚恳道歉

本项目采购需求中所有带“★”指标为实质性响应要求,投标人必须满足，若有一项不满足按无效标处理。

物业服务要求：

- 1、如中标单位后期再工作中出现重大失误、违反合同约定或者违反甲方的考核细则标准，则甲方有权解除合同合同并重新招标；

- 2、物业服务范围为伊宁市政务服务中心所属建筑面积内，含办公区域、公共区域、自助区、更衣室等全部范围，同时完成甲方交办的其他事宜；
- 3、明确派遣人员考核细则，定期或者不定期中标单位到中心进行检查抽查并将相关情况向甲方说明；
- 4、保洁人员要求 55 岁以下，初中以上学历，有良好的国语表达能力，身体健康，勤劳朴实，仪容端庄，品格良好，工作热情有礼，穿着干净整齐的制服上岗。
- 5、以上从业人员必须身体健康，上岗前须取得正规体检健康证明，体检合格才可上岗。
- 6、发生紧急事件时，物业现场人员须立即到达现场处理，特殊情况时物业要有应急预案和本地支援力量，支援人员需在 45 分钟内到达现场。
- 7、各岗位人员要求统一着装，上岗前需组织入职培训，上岗期间要服装整齐，在岗期间禁止包头和穿戴宗教服饰，言行规范，注意仪容仪表，公众形象良好，拥护党和国家方针政策，遵纪守法，品行端正，有吃苦奉献精神，无违法违纪行为，愿意为伊宁市政务服务中心事业服务。
- 8、物业对所录用人员要政审过关保证录用人员没有刑事（违法）犯罪记录、无传染病史、无不良嗜好、有上岗资格证。
- 9、所录入人员必须遵守甲方单位保密相关规定，严守保密纪律，未经同意不得进入甲方单位保密场所。
- 10、中心对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权、使用权、决定权。
- 11、中心所需到岗在位人员不少于 20 人，其中含 1 名专业物业管理人员，1 名水电暖维修工（提供电工证，可兼职政务服务中心电梯安全员或另提供一名电梯安全员配合维保单位电梯年检等工作），保洁人员 18 名。
- 12、保洁工作人员要本着节约用水的原则，及时关闭长流水水龙头。在工作中要随时注意，杜绝跑、冒、漏现象发生。如发现要及时报告维修人员。维修人员要加强维护意识，通过及时维修把水资源浪费降到最低限度。
- 13、保洁员应按“天天定时清扫，天天擦洗拖洗，天天专项打扫，天天全面保洁”的工作流程对中心楼内的公共区域进行清洁打扫。严格遵守工作纪律，提前 10 分钟到岗，不迟到，不早退，不离岗，不消极怠工。有事提前请假、上班时必须穿工作服、热情文明服务。
- 14、中标单位需为项目日常服务人员缴纳社保和购买意外险，因未及时缴纳社保产生的劳动纠纷和发生意外造成的纠纷由中标企业自行负责。
- 15、中标单位需要按照国家政府发布的防疫条例、办法和要求等制定中心的防疫措施，严格按照上级规定的规定执行，做好日常消杀、登记等工作。

标段二项目采购需求

范围：政务服务中心一到五层；

一、秩序服务要求

- 1、门岗室整洁，人员统一着装。对人员来往进行一般性查码验证登记。
- 2、坚守岗位，服从指挥，文明服务，礼貌待人，做好值班记录，交接班要准时并做好交接班记录。
- 3、严格执行来客来访登记制度，对来访人员进行登记、记录和引导。
- 4、发现异常情况及可疑人员应以询问查清，发现火警或治安隐患、事故等紧急情况应立即处置，并及时报告中心负责科室。

(1) 岗位职责

- 1、必须遵守采购人的各项安保规章制度，认真履行协议，搞好治安保卫工作。
- 2、在工作中必须着装整齐、仪表端正、文明执勤、礼貌待人，对工作要认真负责，坚守工作岗位。做到不迟到、不早退、不脱岗、不酒后上岗，上岗期间不做与工作无关的事。
- 3、应配备必要的警具、器械，确保突发事件的应急使用。
- 4、秩序维护员人员在工作期间，必须忠于职守，确保采购人防范区域内各警卫目标的安全，如发生被盗、火灾、抢劫、打架斗殴等事件，应立即采取应急措施，并及时向负责科室汇报。
- 5、秩序维护员工作存在违约行为，采购人有权从当月支付的款项中扣除违约部分。
- 6、秩序维护员人员必须服从甲乙双方的领导和管理，采购人有权要求及时调换采购人认为工作不能胜任的秩序维护员人员。
- 7、在承担的治安防范区域内发生的暴力、恐怖、突发性破坏案件、财产损失由相关部门做出裁决后，应依法承担赔偿责任，但赔偿额原则上不超过全年秩序维护员费总额的百分之五十，损失低于全年秩序维护员总额的 50%，按实际损失予以赔偿。
- 8、采购人有权对秩序维护员人员履行合同约定工作进行指导、监督及考核工作；有权根据具体情况临时调整秩序维护员人员的工作时间及工作内容，秩序维护员人员应当服从采购人的调整。
- 9、采购人有权审核提交的执勤方案和工作职责，并有权要求修改执勤方案和工作职责。
- 10、严格请销假制度，严守工作岗位，确保上岗人数，安全不出事故。
- 11、秩序维护员人员必须认真执行采购人各项规章制度，服从领导的管理和交办的其他安全范围的工作，加强防范，预防火灾、盗窃事件发生。
- 12、认真履行秩序维护员职责，发现问题及时解决处理，紧急情况及时报警，秩序维护员人员应交接班清楚，做好当班工作记录。根据服务区域实际情况合理配备秩序维护员人员。

二、管理员及引导员服务要求

(1) 迎接

在引导时采用标准站姿，要求头部抬起，面部朝向正面方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺直，双肩自然放松端平且收腹挺胸，但不显僵硬，双臂自然下垂处于身体两侧，双手自然叠放于小腹前，右手叠放在左手上，双腿并拢并丁字型站立。

1、主动迎上前，微笑向群众点头示意，如“您好，请问您（需要）办理什么业务？”等。

2、根据情况提供老、弱、病、残、孕者适当帮助。

3、群众吸烟时，提醒群众，如“先生（女士），对不起，这里是无烟营业厅，请不要吸烟，谢谢您的配合”等。

（2）引导分流

1、有排队叫号机，礼貌地询问：“您好，请问您（需要）办理什么业务？”，对办理业务的群众指引其抽取号码后在等候区等候。

2、当了解到群众需要去某一区域时，在群众左前方二三步处，用手势为客户指引方向。

3、当发现群众在营业厅四处张望时，主动上前询问并帮助群众，如“您好，请问需要帮助吗？”等。

4、当群众在高声投诉时，不要急于去了解为什么，先引领群众到群众接待室，送一杯水，稳定群众的情绪，再解决问题。

（3）工作职责

从业者需要具备良好的个人形象，身高和普通话符合用人单位要求，具备良好的沟通能力和服务意识。其工作内容包括：

1、在采购人指定的工作场所为群众提供服务，主动迎送群众，询问群众需求并解答相关业务知识；

2、引导群众到对应的业务办理台席，及时疏导台席前已办理业务的群众，确保业务办理台席附近不拥堵，维持正常服务大厅秩序；

3、及时调解群众纠纷，协助相关工作人员完成投诉用户的意见答复；

4、负责工作区域内的卫生环境维护，及时清理垃圾，联系保洁人员对脏污进行处理；

5、收集群众意见，每日将客户意见反馈给上级并提出合理建议；

6、每天及时对工作区内的宣传单进行补充、更新与整理；

7、完成采购人交办的其他工作。

备注：

1、秩序维护员和管理员及引导员需要定期接受相关培训，具体培训内容由中标单位制定方案，经采购人确定后，由中标单位具体负责实施培训；

2、秩序维护员优先考虑退伍军人；

3、以上工作人员必须具有中华人民共和国国籍；拥护中国共产党领导，遵守宪法和法律；具有良好的品行，具有正常履行职责的身体条件和心理素质；

4、管理员及引导员大专以上学历（含大专），退伍军人可放宽条件；女性要求形象好气质佳，且具备良好的沟通交流能力和应变能力，年龄30岁以下；

5、工作责任心强，综合素质好，具有较强的敬业精神，原则性强；工作态度积极乐观，团队意识较强；服从分配，听从指挥，遵守中心的各项规章制度；

6、进入中心工作人员需提供政审证明、个人简历、学历和伊宁市城镇居民健康体检报告等相关材料，审核通过后方可上岗；

7、工作人员离职前必须提前 30 日报告，同时中标公司必须在离职工作人员申请辞职之日起储备好新工作人员，并提前进入中心做好相关工作培训，确保不空岗；

8、如若长期病假、怀孕等影响中心正常工作情形，中标单位需提前储备好新工作人员，并提前进入中心做好相关工作培训，确保不空岗；

标段三项目采购需求

1、政务中心设备维保服务内容

维保服务要求

序号	服务名称	服务内容	备注
1	计算机维保	设备的除尘清洁；易损部件的保养；更换电源，风扇；更换老化电源线；更换 cmos 电池；设备噪音排除；协助进行日常的硬件维护和管理；计算机的维修；提供备用计算机以便保证中心各项工作的正常运行。	
2	打印机维保	设备的除尘清洁；进纸情况检查；打印质量的检查；噪音的排查；定影膜的润滑及更换；搓纸轮的更换；陶瓷片的更换；硒鼓使用情况的检查；检测器的清洁及更换；更换老化的数据线；打印机的维修；提供备用打印机确保中心各项工作的正常运行。	
3	复印机、一体机及其他设备	设备的除尘清洁；噪音的排查；配件的检查；设备的维修等。	
4	监控设备	设备的网络问题排查；配件的检查；设备的加装、维护、更换等。	
5	LED 屏	设备的网络传输排查；配件的检查；设备的维护等。	
6	音响及叫号机等设备	设备的网络问题排查；配件的检查；设备的维护等。	
7	网络设备	设备的除尘清洁、绑定 IP 地址、排除网络故障恢复网络运行，网线、水晶头、模块的更换。	
8	备件服务	维保人员根据我中心实际情况，列出备品备件清单，我中心负责提供相关备品备件。	
9	其他服务	其他甲方需要的安装和维保服务，按照甲方的要求与相关硬件或软件公司对接、学习等，解决中心内各类相关电子设备问题。 必要时乙方需要按照甲方的要求增派人手突击完成临时工作。	

服务要求

现场服务	上班要求	乙方必须指派专业的技术工程师进驻中心提供维保服务，至少保证 1-2 人并且按照中心的考勤要求进行每日考勤，根据冬夏
------	------	---

		季上下班时间，早上提前半小时上班打开各类公用设备，下午晚下班半小时巡查关闭各类设备，完成甲方安排有关维保的任何工作。维保服务人员工资核定由我中心负责。
		现场备件： 10 分钟内完成更换，当判断需要备件支持时按此时间要求到达现场进行更换，例如：电脑电源、内存、打印机定影膜、硒鼓、碳粉等。办公耗材及设备设备等品备件由我中心提供，维保人员根据现场实际情况提出办公设备、耗材需求，并确保留有备品备件及时维修更换，确保中心正常运转，服务好群众。
备注		

到达现场时间：

任何影响甲方的正常运行的故障，都可以通知乙方工程师进行维修。乙方工程师在接到用户故障服务请求后，将立即前往故障地点进行维修，避免造成重大事故。不影响甲方的正常运行的故障，同甲方商定后就行维修。

设备修复时间：

关键性故障或影响业务正常的故障：到达现场后修复；修复时限：接到报修后技术员立即前往故障地点恢复系统正常运行。在非常规设备故障或设备故障未影响的情况下，乙方将依据与甲方协商的时间计划排除故障。当甲方认为乙方备件能力不能满足其工作需要时，甲方可以请任何第三方公司提供，由此而产生的所有合理费用由乙方据实支付。每次现场维护、维修后，乙方公司工程师将详细填写《客户服务报告》并交用户签字认可，双方各留一份以备存档。

具体服务内容

硬件保修服务内容

提供电脑，打印机及其他办公设备的年度维护服务，每季度对所有设备进行巡检至少一次，在服务期间，易损部件的更换由中标单位和甲方单位确认后，由我中心提供。在服务过程中合理的协调工作时间在不影响中心正常工作的前提下完成。

文档管理及反馈

乙方将为甲方建立专门的系统维护档案及配置清单；工程师每次现场巡检时及每次故障处理时，填写《设备服务记录表》并由甲方使用科室、甲方管理部门、乙方维护人员三方签字确认，记录故障的现象，处理的过程，维修情况，本档案除在乙方保存外，还将作为每次巡检报告的附件交由甲方。根据单位信息工作的发展和要求，对不同年限的电脑和打印机进行统计和归类，对于使用年限较长的设备进行重点维护进行月巡检确保正常工作，延长其使用年限。

保密约定

乙方承诺严格遵守国家关于私隐方面的所有法律法规，绝对对任何有关甲方的资料保密。在维修过程中因硬件老化等原因形成的损坏乙方不承担责任；如果因为乙方的原因造成硬件损坏，甲乙双方协商赔偿金额，以该硬件折旧价格为协商基准。乙方配合甲方为甲方代做备份相关资料，做好数据保密工作。

2. 交易业务平台及硬件日常维护方案

中心设备现况

交易业务科为保障远程异地评标及专家抽取业务的正常高效开展，于 2023 年 9 月采购一批智能化设备，包含远程评标视频终端、开评标视音频管理机、多因子评标互动终端、语音一体机、专家自助抽取服务终端及相关辅材，签订合同约定质保期为一年，在质保期内驻场项目经理开展设备安装调试、人员培训等工作，设备运行正常，保障伊宁市公共资源交易中心各类业务顺利开展，现为了让中心后续交易业务保持高效运转，需持续对伊宁市公共资源交易中心内各智能化设备进行定期维护保养和故障检修。

通过运维单位的运维服务体系，提供硬件设备的定期巡检、预警信息及时传达，第一时间排查故障并解决，保证硬件设备正常运行。通过建设运维保障服务实现以下目标：

- 快响应

硬件设备出现故障时，现场网点工作人员或群众可通过多种渠道反馈设备故障问题，运维人员进行简单沟通后，定性问题，能简单快速处理的直接处理，若无法处理由运维人员远程处理，如果 2 小时内无法解决，则安排运维人员上门解决问题。

- 迅排查

运维人员根据反馈的问题，迅速调取该硬件设备的历史日志，进行综合分析，排查到问题点。

- 速解决

运维人员根据排查确认的问题点提供解决方案，确保硬件设备能够快速恢复正常使用。

- 优总结

针对硬件设备出现的问题进行充分总结，及时反馈报告。同时分析该问题是否存在批量隐患，如有则安排批量处理机制；在运维监控平台上设置该问题预警点进行监测，避免后期相关问题重复出现。

服务要求

总体要求：保障本次硬件运维项目所包含的硬件设备的系统运行稳定，快速反馈硬件设备使用人员提出的问题并及时解决，迅速响应群众诉求，提高群众使用的满意度，实现服务周期内无投诉无差评的目标。

以业务为中心：本项目的最终目标是保证硬件设备业务系统的安全和可靠运行。包括硬件设备系统的可靠运行和业务数据的安全保证，运维单位需动用一切有效的措施手段，力求硬件设备正常运行万无一失。

运维服务内容

伊宁市公共资源交易中心主要维护设备清单

序号	名称	型号	数量	单位
----	----	----	----	----

1	远程评标视频终端	Epoint V2.0	5	个
2	开评标视音频管理机	Epoint CV3.0	1	台
3	多因子评标互动终端	Epoint MFT3.0	5	台
4	语音一体机	Epoint VS2.0-30DT	1	台
5	专家自助抽取服务终端	Epoint SST3.0-C	1	台
6	辅材	国产定制	1	项

以上交易平台硬件维护费用为 8 万元/年，由中标人协调平台公司进行维护，该项费用包含在网络和硬件维护服务费 25 万元中。

服务情况内容

1. 保障智能化设备网络通畅以及稳定；
2. 更新智能化设备运行维护日志；
3. 定期巡检公共资源交易中心各智能化设备的运行情况；
4. 第一时间排查处理智能化设备产生的各类故障，包括系统运行问题、外设问题等；

技术方案

问题反馈服务

提供多种渠道的问题反馈方式，包括：微信问题反馈群、定期巡检人员问题反馈等。保证硬件设备一旦出现问题能够及时扎口问题、快速解决问题。

微信专用群服务

针对本项目的设备运维服务，方便后期运维沟通，建立一个或多个专用的设备问题反馈的微信群，网点的工作人员在发现设备问题时，可以第一时间反馈在群里面，由运维人员安排解决处理，保障设备的正常运行。

定期巡检服务

每个季度派遣运维人员针对硬件设备进行巡检，确保所有机器巡检全覆盖，运维人员在巡检过程中，遇到的设备问题需及时解决。

问题处理服务

收到问题反馈后，根据问题内容进行处理，及时解决设备问题，保证设备正常运行。问题处理服务主要包括远程帮办服务、故障处理服务。

远程帮办服务

当工作人员无法快速按照运维人员的指导对设备进行问题排查时，运维人员通过远程帮办服务，快速远程目标设备，迅速定位问题，快速解决问题，大大提高问题的处理效率，提升用户满意度。

故障处理服务

提供多样的故障反馈渠道，包括现场工作人员反馈、线上业务工作群等。接到问题进行电话指导、远程操作指导、微信视频指导等。

服务保障内容

硬件维护服务

硬件维护服务主要包括设备保养、部件更换以及备用设备等服务，满足设备基本维护功能。

设备保养

对硬件设备进行定期保养，包括服务设备内部清洁，零部件完整性，电线电缆安全性等，对可能存在的故障风险提前排查处理，从而延长设备的使用周期及稳定性运行时间。

咨询服务

运维单位提供设备安装调试时所需的相关资料以及相关技术支撑服务，包括技术咨询、业务咨询等。在设备安装和系统调测期间，派出运维人员现场进行指导。

服务承诺

运维单位将定期维护保养硬件设备，确保各系统安全、可靠、高效运行。

运维单位提供专门技术服务热线，对不能及时解决的问题必要时运维单位需另行派人进行现场维护。

标段四项目总体要求及采购需求

根据我中心已有设备配置耗材，投标人所供商品必须符合国家行业生产及经营标准，货真价实，均能提供相应批次的合格检验证明。

序号	品名	型号	单位	数量	参数说明
1	HP 碳粉	106W	支	1	重量 80g*张数 1500 页
2	HP 碳粉	5200	支	1	380g*10000
3	HP 碳粉	427	支	1	80g*2300
4	三星碳粉	4521	支	1	80g*2200
5	三星硒鼓	4521	个	1	2000 页(加 5 次碳粉)
6	佳能硒鼓	2900	个	1	2000 页(加 5 次碳粉)
7	京瓷碳粉	1040	支	1	碳粉 1500 页
8	清零芯片	片	片	1	国产通用芯片
9	京瓷上棍	1024	根	1	原装印量 8 万张
10	京瓷齿轮组件	1024	套	1	原装印量 6 万页
11	京瓷碳粉	4200i	支	1	原装 35000 张
12	京瓷套鼓	4200i	套	1	原装印量 300000 张
13	佳能定影膜	2900	张	1	5 万张
14	佳能定影辊	2900	根	1	8 万张
15	施乐碳粉	2065	支	1	17000 张
16	HP 打印机喷头	6000	个	1	原装全新
17	京瓷复印机粉盒	180	个	1	1.2 万页
18	得实色带		盒	1	国产
19	得实色带架		个	1	国产
20	得实打印头	630	盒	1	国产
21	HP 碳粉	1025	支	1	60g*1500 页
22	HP 彩色粉盒	1025	套	1	一套 4 色国产
23	联想碳粉	7655	支	1	80g*2000 页
24	联想硒鼓	7655	个	1	国产 2.6 万页
25	联想粉盒	7655	个	1	国产 2.6 万页
26	理光碳粉	2501	套	1	8000 页

27	理光复印机鼓 芯	2501	支	1	10 万张
28	夏普复印机套 鼓	205	套	1	原装 10 万张
29	电脑电源		个	1	普通电脑电源
30	惠普打印机定 影膜		个	1	A4 机器
31	USB 鼠标		个	1	
32	USB 键盘		个	1	
33	键鼠套装		套	1	
34	无线鼠标		个	1	
35	无线键鼠		套	1	

标段五项目总体要求及采购需求

投标人所供商品必须符合国家行业生产及经营标准，货真价实，均能提供相应批次的合格检验证明。

序号	品名	规格	单位
1	中性笔	★直液式 0.5mm/1.0mm	支
2	笔芯	直液式 0.5mm/1.0mm	支
3	铅笔	2b	支
4	铅笔	自动	支
5	白板笔	直液式	支
6	记号笔	双头	支
7	油笔	★0.7mm	支
8	橡皮	6cm*2.5cm±5%， 2B	个
9	固体胶	大号	支
10	双面胶	海棉 宽 5cm	个
11	便利贴	100 张/盒	包
12	笔记本	16K 宽格	本
13	彩色纸	80 克/张	包
14	笔筒	金属网格圆形 10*8cm	个
15	笔筒	金属 7.5*7.5*10cm 金属方形	个
16	旋转笔筒	塑料四层分格	个
17	印台	116*66 mm红色	个
18	印油	油性 10ml	个
19	计算器	12 位带语音	个

20	订书机	入纸深度 60MM	个
21	订书针	一盒 1000 个 通用	盒
22	大头针	一盒 100 个	盒
23	剪刀	防锈 15cm	把
24	美工刀	大号	把
25	切纸机	铁	个
26	长尾夹	41mm	盒
27	拉杆夹	磨砂 2.5cm	个
28	拉杆夹	▲440*309*18 mm	个
29	拉杆夹	▲ 440*309*6 mm	个
30	档案盒	▲318*237*75 mm 塑料	个
31	档案盒	▲237*318*55 mm 塑料	个
32	档案袋	▲340*240*mm 牛皮纸 170g	个
33	档案袋	▲340*240* mm牛皮纸 250g	个
34	文件袋	塑料拉链	个
35	文件夹	塑料双夹	个
36	文件档	塑料四档	个
37	纸杯	▲特厚 248ml	个
38	玻璃杯	▲320ml	个
39	电池	▲5 号、7 号	节
40	插板	★8 孔/3 米	个
41	钥匙盘	60 位	个

42	警戒带	100 米/卷	个
43	隔离柱	不锈钢	个
44	喷壶	500ml	个
45	热水壶	▲304 不锈钢, 1.8L	个
46	钟表	大号	个
47	抹布	30cm*40cm 纤维	条
48	清洁球	6 个/包	包
49	84 消毒液	500ml	瓶
50	洁厕精	▲550ml	瓶
51	胶皮手套	乳胶	双
52	线手套	70g	双
53	小方巾	▲30cm*30cm 棉	个
54	抽纸	▲纯木浆, 200 抽/盒 21*21cm	盒
55	抽纸	▲纯木浆, 200 抽/包 19*21cm	包
56	卷筒纸	▲空芯 4 层 180 克	提
57	卫生纸	纯木浆, 200 包/件	件
58	卫生纸	纯木浆, 24cm*50cm	件
59	大盘纸	▲纯木浆 1 卷 230*205, 1 箱 12 卷	卷
60	喷壶	30ML	个
61	喷壶	▲1.5L	个
62	塑料壶	▲30L	个
63	生活垃圾桶	20L 脚踩式 塑料 加厚 1.1kg	个

64	生活垃圾桶	30L 脚踩式 塑料 加厚 1.75	个
65	生活垃圾桶	60L 脚踩式 塑料 加厚 2.75kg	个
66	水桶	12L 塑料	个
67	小水桶	4L 塑料	个
68	双耳大圆桶	55cm*58cm±5% 塑料	个
69	纸篓	★255mm*285mm 塑料	个
70	套扫	塑料 不可折叠	套
71	榨水车	24L	个
72	茶花粘钩	▲2 个/板	板
73	A4	75g	箱

第二部分 商务要求

标段四和标段五供货要求：

★4.1 采购人按照使用需求，向供货商发送所需物资清单，供货商在收到清单后，2 日内将货物配送至采购人指定地点，并由采购方采购人员和库管共同验收，进行入库，紧急需求物资，供货商应在当日内或与采购方协商后进行物资配送（需提供承诺书）。

4.2 所供商品必须符合国家行业生产及经营标准，货真价实，均能提供相应批次的合格检验证明。

4.3 采购清单及规格参数中带“▲”的产品各项技术指标完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，须出具检测报告或产品合格证。

4.4 所有货物指标要符合国家强制性标准要求。

4.5 供应商须承诺中标后在项目所在地建立服务机构（需承诺书）。

4.6 中标供应商必须负责采购货物的运输、质量检测等工作，所产生的费用由中标供应商负责。

4.7 如发现中标供应商所交付的货物有次品、损坏或其他不符合本项目的采购文件要求或不能满足投标文件有关承诺等情况，采购人有权提出退换货处理或按违约处理。由中标供应商负责对需退换货的产品做好相关记录，经中标供应商、采购人双方签字确认后，方可进行退换货品的工作。

4.8 中标供应商须在确认当天完成所有的退换货工作，退换货工作包括货品的运输、搬运、堆放等，且由此产生的一切费用由中标供应商承担。

4.9 本项目换货后的产品不得低于原货品的标准要求；中标供应商也可经采购人同意后，选择同档次或优于原货品的同类产品替换原货品。

4.10 在采购人签收之前，货物的所有权和风险属于中标供应商，货物发生遗失、损坏由中标供应商负责。

4.11 中标供应商须严格按照各采购人的指令配送货物的数量，不得随意增减数量，否则，采购人有权拒收。如因市场流通问题确实需要变更的，应事先书面申请，并经采购人同意后方可改变。

4.12 除客观不可抗力外，中标供应商不得更改送货内容。如确需变更供货内容的，中标供应商应在得知情况的同时告知采购人并征得采购人同意，经发现中标供应商有私自更改货品时以违约论处，由此产生的一切损失和费用由中标供应商承担。

▲4.13 采购人发现采购货物不能正常使用的，中标供应商应在2日内无条件退换。中标供应商未能履行招标文件和合同所定事项，或供应不合格的、假冒伪劣、以次充好的商品，采购人退货后将记录在案，并对中标供应商予以处罚，要承担因此产

生的一切损失和费用（需提供承诺书）。

4.14 中标供应商不能按核定的供货价交付中标商品、不能提供与其承诺相符的服务或中标供应商存在违反招标文件和合同的行为，并且不予纠正的，将取消其供货资格。此项下违约责任包括但不限于下列各项：

①中标供应商在收到采购人订货要求后，在承诺的供货时间内不能供货的；

②中标供应商未能提供承诺的服务的。

4.15 中标商品在保质期出现损坏的，中标供应商应承诺提供替换服务，因替换货物产生的费用由中标供应商负责。

★4.16 中标供应商的送货单必须详细注明商品的品牌、型号、单价、数量、送货单不得涂改。标记不清的，采购人将拒绝签收。结算期末中标供应商还应提供送货清单供采购人结算（需提供承诺书）。

4.17 中标供应商的送货员在采购人单位活动必须严格遵守采购人单位各项规章制度，不得做出有损采购人形象和利益的事情。

4.18 中标供应商不得泄露采购人的商业秘密。泄密造成采购人损失的，中标供应商将承担由此产生的一切损失和法律责任。

4.19 所有货物供货时，对合同项下所提供产品的剩余有效期时间不得少于产品包装标注有效期的 1/3。，否则采购方有权退换货，退换货工作包括货品的运输、搬运、堆放等，且由此产生的一切费用由中标供应商承担。

4.20 在中标服务期内，供货商所配送的货物包括但不限于采购清单中的品种，采购人根据实际情况对货物的品种和数量进行采购。采购人在任何情况下无法预计也无法向各中标单位保证采购的数量及采购的金额；具体根据实际发生量执行。

5. 标段四和标段五验收要求：

6.1 验货：货物到达采购人指定地点后，中标供应商须指派相关人员现场配合采购人开箱清点货物，并做好详细记录。

6.2 采购人和中标供应商双方应各指定一名工作人员对货物数量进行统计，并对货物的有关内在和外观质量、规格、性能、数量和重量进行准确的和全面的检验；交货完成后，就采购人验收合格的货物数量，由双方各自指定的工作人员在交货清单上签字确认，交货清单一式两份，作为今后双方结算的依据。

注明：1. 以上采购需求及商务要求中带“★”为实质性要求（采购清单及规格参数中带“★”的产品须提供检测报告或产品合格证。）；投标人必须满足，不能低于招标文件要求出现负偏离。

2. 本项目采购需求及商务要求中所有带“▲”指标为重要性技术要求，投标人若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。

第二章 付款方式及程序

19、付款方式

19.1 根据财政拨付情况进行支付

20、付款程序

20.1 所有服务款均以人民币支付，由采购人办理具体付款手续。

第三章 售后服务要求

21、售后服务要求（标段一）

21.1 签订合同后，中标保洁公司需在 24 小时内完成入场交接，以确保保洁工作正常进行，一周内内若保洁工作不达标，采购方有权取消中标单位资格，作废标处理。

21.2 中标保洁公司必须遵守《中华人民共和国劳动法》合法经营，做到“安全第一、卫生第一、服务第一”，设施如因中标保洁公司造成损坏由中标公司自行承担。

21.3 中标保洁公司须委派专人对环境卫生情况随时巡查、监督，严格以卫生质量标准考核保洁区内卫生情况，以确保卫生整洁，垃圾清理及时，确保整体环境卫生良好。

21.4 中标保洁公司需配备充足的保洁人员数量，确保每个病区、公共区环境卫生全天候 24 小时及时清洁。

21.5 中标保洁公司要服从采购方关于保洁服务质量的监控和检查，确保保洁工作质量，满足医疗环境的要求。

21.6 中标保洁公司负责提供保洁所需物品及耗材，必须保证质量。

21.7 爱护所有设施，由中标保洁公司人员失误造成设施设备损毁、丢失，中标保洁公司负责赔偿。日常巡查发现设施故障、安全隐患需及时上报。

21.8 需配合做好节能降耗工作，节约用水、用电、爱护公共设施。

21.9、中标保洁公司要做到任何时间，有重大任务、突发事件或应急事件发生时，均无条件服从采购方安排分配的工作。

第四部分 招标组织程序

第一章 评标委员会

22、评标委员会

22.1 交易中心根据《政府采购法》等法律法规的规定，通过新疆政采云平台专家库抽取评审专家依法组建本次招标的评标委员会，负责本次招标的评标活动。评标委员会负责向采购人推荐中标候选人。

22.2 评标委员会人选于开标前确定，成员名单在中标结果确定前保密。

22.3 评标委员会由有关服务方面的专家和采购人熟悉相关业务的代表人员组成，成员为5人以上的单数，项目采购人代表1人，专家4人，其中评审专家成员人数不少于成员总数的三分之二。

22.4 对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。

22.5 有下列情形之一的，不得担任评标委员会成员：

- (1) 与投标人或者投标主要负责人有近亲关系的；
- (2) 与项目主管部门或者行政监督部门的人员有近亲关系的；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

招标委员会成员有前款规定情形之一的，应当主动提出回避。

22.6 评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，并对所提出的评审意见承担个人责任。评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人员进行私下接触，不得收受投标人、中介人或其他有利害关系人的财物或好处。

22.7 评标委员会成员和与本次评标活动有关的工作人员（是指评标委员会成员以外的、因参与评标监督工作或者事务性工作而知悉有关评标情况的所有人员），不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。

第二章 开评标和定标

23、开标

23.1 组织开标

(1) 本项目采用不见面开标方式进行，投标人不需要到达开标现场。交易中心按照招标文件规定的时间、地点在“新疆政府采购云平台”不见面开标大厅开标。

(2) 开标前，交易中心将会同监督人员进行验标（检查网上招标系统正常与否，检查有无未加密的电子投标文件），确认无误后开标。开标时，各投标人应对本单位的加密的电子投标文件远程电子解密，交易中心、采购单位监督人员监督下解密所有投标文件。

(3) 开标时，交易中心将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格，以及交易中心认为合适的其它详细内容。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则交易中心对此不承担任何责任。

23.2 资质审查

(1) 投标人投标资格审查由采购人在监督人的现场监督下逐一审查其资格是否符合招标文件规定要求。资格符合招标文件规定的投标人方可予以评标。

(2) 投标资格审查内容：详见本招标文件第一章“投标资质要求”条款。

24、评标

24.1 评标依据

(1) 评标的依据只能是交易中心的招标文件、投标人递交的投标文件，以及相关有效的补充、修改文件。

(2) 评标应当根据招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行系统地评审和比较，招标文件中没有规定的标准和方法不得作为评标的依据。

24.2 评标方法

24.2.1 本次评标采用综合评分法。综合评分法：是指在满足招标文件实质性要求的前提下，评标专家按照招标文件中规定的各项评审因素及其分值进行综合评分后，以评分从高到低的顺序推荐供应商作为中标候选人供应商的评标方法。

24.2.2 评分因素

评分的主要因素分为价格因素、技术因素和商务因素。评分因素详见评分表。评分分值保留至两位小数。评标时，评标专家依照评分表对每个有效供应商的投标文件进行独立评审、打分。

24.2.3 评分标准

(1) 评标委员会根据招标文件，在对投标人投标文件综合评审的基础上进行评估打分。打分采取百分制，其中技术、商务部分为 90 分，报价分 10 分。

(2) 中标候选人并列式时的处理方式：综合评标法，则：评审得分相同的，按投标报价排列，报价最低的投标人获得中标人推荐资格；得分与投标报价均相同的，按技术指标优劣排列，技术得分最高的投标人获得中标人推荐资格。

(3) 评分项目、分值及评分办法如下：

标段一评分标准

评审项目	分值	内 容
------	----	-----

报价部分	10 分	低价优先法：综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且管理费报价最低的供应商的价格为基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=（基准价/投标报价）×价格权值×100。
服务需求响应情况	20 分	服务需求内容全部响应且无负偏离的得 20 分，带“★”的服务需求必须完全响应，不带“★”的服务需求出现负偏离，一项扣 1 分扣完为止，满分 20 分。 备注：投标人需按要求提供相应的证明材料，投标文件中未提供的，视为不满足采购要求，不得分。
服务方案	20 分	根据投标人提供的项目服务方案，包括：①项目管理机构运作方法；②项目服务具体内容及各类物体表面清洁标准；③服务质量保障措施和项目监管办法；④迎检和重大活动、处理突发事件的应急措施；⑤重点区域、科室保洁服务方案。以上 5 项内容全面、详细，完全符合项目实际情况得 20 分，每缺少一项扣 4 分，每项内容不完整不合理扣 2 分。（未提供不得分）
交接进驻	6 分	投标人承诺签订合同后 24 小时内进驻服务场地并有序开展日常保洁服务工作的得 6 分；承诺签订合同后 48 小时内进驻服务场地并有序开展日常保洁服务工作的得 4 分；承诺签订合同后 72 小时内进驻服务场地并有序开展日常保洁服务工作的得 1 分；未提供不得分。
保洁工具、材料及设备配置	6 分	根据投标人针对本项目的保洁工具、材料及设备配置情况进行评审，包括保洁工具、保洁材料、设备配置数量等 3 个方面进行评审。满分 6 分，缺 1 项扣 2 分，每项阐述条理不清晰、内容含糊、脱离采购方实际情况、不利于实际操作扣 1 分；扣完为止。
保洁服务自检流程	5 分	投标人须针对本项目做出详细的自检流程阐述，需从各保洁区域的保洁工艺、实施次序、各类保洁工具器械的使用规范、检验方法、检验标准等 5 个方面综合阐述以供评审。满分 5 分，缺 1 项扣 1 分，每项阐述条理不清晰、内容含糊、脱离发包方实际情况、不利于实际操作扣 0.5 分；扣完为止。

人员配置及资历水平	5 分	拟安排的项目负责人情况：（1）具有大专及以上学历的 2 分；（2）具有项目经理资格证书的 2 分；（3）具有 2 年或以上类似物业管理经验的得 1 分； 评分标准：项目负责人必须为投标企业自有员工；拟派驻本项目的项目负责人提供学历证书、身份证扫描件及项目负责人劳动合同；提供物业项目经理资格证书扫描件，提供服务业绩合同或业主单位出具的类似项目管理时间经验的证明材料；未提供不得分。
管理制度和措施	14 分	根据投标人提供的管理思路和管理制度（包括但不限于各项安全保障制度、日常管理制度、人员考核制度、档案管理制度、设施设备维护制度、投诉处理方案、操作规程及标准等相关内容）进行评审打分；以上 7 项内容全面、详细，完全符合项目实际情况得 14 分，每缺少一项扣 2 分，每项内容不完整不合理扣 1 分。（未提供不得分）。
供应商业绩	6 分	近三年(2022 年 1 月 1 日至今)承担过类似项目业绩的，每提供一项业绩得 2 分，最高得 6 分。（附合同协议书或中标通知书复印件，未提供相应证明资料的不得分）
人员培训方案	8 分	根据投标人保洁人员岗前培训和在岗培训【包括但不限于①培训内容（培训内容应包括消毒隔离、安全防范、应急事件处置等基础知识与基本技能）、②培训方式、③培训覆盖面、④预期培训效果等方面】以上 4 项内容完整得 8 分，每缺少一项扣 2 分，每项内容不完整不合理扣 1 分。（未提供不得分）

标段二评分标准

条款	评分因素子项	评分标准	分值
报价部分（10分）	低价优先法	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且管理费报价最低的供应商的价格为基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分 =（基准价/投标报价）×价格权值×100。	10 分
商务部分（10分）	投标人业绩	提供供应商同类项目或与本项目相同近三年（2022年1月1日至今）的业绩，每提供一个同类业绩得2分，满分10分。（须提供中标通知书或成交通知书或合同关键页，未提供不得分；提供不全或提供虚假材料的，可以视同其未提供，不得分。）	10 分
技术部分（80分）	服务方案	根据投标人提供的项目实施方案进行评分：服务方案包括但不限于：①项目服务实施计划、②项目组织机构、③岗位人员安排、④工作职责及服务标准、⑤考核制度等5项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得25分；每缺少一项方案内容扣5分，每有一项内容存在缺陷的扣1分；未提供服务方案的，此项不得分。	25 分
	培训方案	根据投标人提供的各岗位人员培训方案进行评分：岗位人员培训方案包括但不限于①培训内容、②培训方式、③培训计划等3项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得15分；每缺少一项方案内容扣5分，每有一项内容存在缺陷的扣1分；未提供培训方案的，此项不得分。	15 分
	服务承诺	根据投标人提供的项目服务承诺进行评分：项目服务承诺包括但不限于①服务质量、②安全保障、③服务过程中与采购人交流与沟通等3项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得15分；每缺少一项方案内容扣5分，每有一项内容存在缺陷的扣1分；未提供服务承诺的，此项不得分。	15 分
	内部管理制度	根据投标人提供的项目内部管理制度进行评分：	20 分

		内部管理制度包括但不限于①岗位服务人员管理方案、②工资发放方案、③人员安全管理制度、④考勤考核管理制度等 4 项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 20 分；每缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 1 分；未提供内部管理制度的，此项不得分	
	应急处理方案	根据投标人提供的应急处理方案进行评分，包括但不限于突发情况工作受限的处理方案、紧急事故处理预案、派遣人员安全保障方案、人员异动应对解决方案、工伤处理方案等方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 5 分；缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 0.5 分；未提供应急处理方案的，此项不得分。	5 分
说明：根据以下内容进行评审：①内容与实际情况不匹配、②不符合项目特点、③内容不完整或缺少关键节点、④未按采购需求针对描述、⑤存在描述内容过于简略、⑥缺失不全、⑦前后矛盾、⑧表述不清晰、⑨凭空编造、⑩逻辑混淆错误、⑪涉及的规范及标准错误不可能实现的情形等任意一种情形。			

标段三评分标准

条款	评分因素子项	评分标准	分值
报价部分（10分）	低价优先法	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且管理费报价最低的供应商的价格为基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分 = （基准价/投标报价）× 价格权值 × 100。	10 分
商务部分（10分）	投标人业绩	提供供应商同类项目或与本项目相同近三年（2022 年 1 月 1 日至今）的业绩，每提供一个同类业绩得 2 分，满分 10 分。（须提供中标通知书或成交通知书或合同关键页，未提供不得分；提供不全或提供虚假材料的，可以视同其未提供，不得分。）	10 分
技术部分（80分）	服务方案	根据投标人提供的项目实施方案进行评分：服务方案包括但不限于：①项目服务实施计划、②项目组织机构、③岗位人员安排、④工作职责及服务标准、⑤考核制度等 5 项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 25 分；每缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 1 分；未提供服务方案的，此项不得分。	25 分
	培训方案	根据投标人提供的各岗位人员培训方案进行评分：岗位人员培训方案包括但不限于①培训内容、②培训方式、③培训计划等 3 项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 15 分；每缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 1 分；未提供培训方案的，此项不得分。	15 分
	服务承诺	根据投标人提供的项目服务承诺进行评分：项目服务承诺包括但不限于①服务质量、②安全保障、③服务过程中与采购人交流与沟通等 3 项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 15 分；每缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 1 分；未提供服务承诺的，此项不得分。	15 分
	内部管理制度	根据投标人提供的项目内部管理制度进行评分：	20 分

		内部管理制度包括但不限于①岗位服务人员管理方案、②工资发放方案、③人员安全管理制度、④考勤考核管理制度等 4 项内容，方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 20 分；每缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 1 分；未提供内部管理制度的，此项不得分	
	应急处理方案	根据投标人提供的应急处理方案进行评分，包括但不限于突发情况工作受限的处理方案、紧急事故处理预案、派遣人员安全保障方案、人员异动应对解决方案、工伤处理方案等方案内容完整齐全，符合项目实际的，得 5 分；缺少一项方案内容扣 5 分，每有一项内容存在缺陷的扣 0.5 分；未提供应急处理方案的，此项不得分。	5 分
说明：根据以下内容进行评审：①内容与实际情况不匹配、②不符合项目特点、③内容不完整或缺少关键节点、④未按采购需求针对描述、⑤存在描述内容过于简略、⑥缺失不全、⑦前后矛盾、⑧表述不清晰、⑨凭空编造、⑩逻辑混淆错误、⑪涉及的规范及标准错误不可能实现的情形等任何一种情形。			

标段四评分标准

分 项	评分内容	分值	评分标准
报 价 分	报价分	10	有效的投标报价中的下浮率最高的投标报价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。投标报价得分 = $(1 - \text{评标基准价}) / (1 - \text{投标报价}) \times \text{价格权值}$。 注：报价得分精确到小数点后两位；无效投标的报价不计入价格分值的计算。
技 术 部 分	技 术 指 标 (客观分)	30	技术指标全部满足采购文件要求，无偏离得 30 分；技术指标缺一项或不满足的项扣 1 分；扣完为止。说明：需提供本次招标产品的产品宣传彩页和厂家检验合格相关证明。
	实 施 方 案 (主观分)	24	实施方案包括但不限于：①配送方案，②成品包装、运输保护措施，③备品备件保障方案；3 部分要素。 所有要素齐全且完全满足项目要求得 24 分，每缺一个要素扣 8 分，每个要素里每有一处内容缺陷扣 4 分（扣完为止）。说明：本评审内容中“内容缺陷”是指：①内容与实际情况不匹配、②不符合项目特点、③内容不完整或缺少关键节点、④未按采购需求针对描述、⑤存在描述内容过于简略、⑥缺失不全、⑦前后矛盾、⑧表述不清晰、⑨凭空编造、⑩逻辑混淆错误、⑪涉及的规范及标准错误不可能实现的情形等任意一种情形。

	仓 储 能 力 (客观分)	4	仓储能力: 投标人在项目所在地具备充足的仓储保障能力的得4分, 须提供证明材料(仓储场地租赁合同或自由产权证明、仓储环境彩色照片), 不提供不得分。
商 务 要 求	质 量 保 证 方 案 (主 观 分)	12	质量保证方案: 根据投标人提交的质量保证方案, 内容包括但不限于: ①对本项目质量保证承诺、②质量保证措施、③质量检测。 以上内容符合本项目实际情况、质量保证方案中的各项内容科学合理, 内容有详细流程和步骤描述, 完全响应技术部分和商务部分的得12分, 每缺少一项内容的扣4分, 每有一处方案内容存在缺陷或不足的扣2分, 扣完为止。 注: 缺陷或不足是指内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等情形。
	人 员 配 置 (客观分)	4	1. 项目负责人: 投标人针对本项目配备一名服务期内跟踪本项目服务情况的固定项目负责人员得2分; 需提供项目负责人员的有效身份证复印件、联系方式、劳动合同或投标人为其缴纳的近一年内任意一个月的社保缴纳凭证, 不提供不得分。 2. 专职配送服务人员: 投标人针对本项目配备固定的专业配送人员, 每提供1名得1分, 最多得2分; 需提供本项目服务人员的有效身份

			证复印件、联系方式、劳动合同或投标人为其缴纳的近一年内任意一个月的社保缴纳凭证，不提供不得分。
	售后服务能力（主观分）	6	售后服务能力： 根据投标人针对本项目需求提供详细的售后服务方案（内容包含但不限于：售后服务承诺、临时供货、售后响应时间、产品退换货服务、货源短缺时的解决等内容。）进行横向比较，综合评审。 1. 项目售后服务组织措施完善、可靠、全面周到，出现产品各项问题的解决办法合理性强、可执行性强、服务响应时间及时快速的得6分； 2. 项目售后服务组织措施较完善，出现产品各项问题的解决办法较为合理、服务响应时间阐述内容流程清晰的得4分； 3. 项目售后服务组织措施一般，出现产品各项问题的解决办法及服务响应时间阐述内容含糊笼统且有缺失的得2分； 4. 未提供方案或提供的方案内容与本项目无关系的不得分。
	应急处理方案（主观分）	5	应急处理方案： 根据供应商提交的应急处理方案（内容包括但不限于：对本项目突发事件分析及应对措施、应急人员安排及应急处理措施等内容。） 进行综合评分：

			1. 方案内容完整，应急处理方案中的各项内容科学合理，内容有详细流程和步骤描述，针对性强得 5 分； 2. 方案内容完整，应急处理方案中的各项内容较科学合理，工作流程有大纲描述，方法可行，措施良好，针对性一般得 3 分； 3. 提供的应急处理方案中的内容不完整，相关保障措施不够具体且对本项目的缺乏针对性和可行性的得 1 分； 4. 不提供不得分。
	类似业绩 (客观分)	5	类似业绩： 供 应 商 提 供（2022 年 1 月 1 日至今）投标企业类似业绩，每提供一项得 1 分，最多 5 分。 注：投标人需提供采购合同（含首页、项目内容、签字盖章页）或中标（或成交）通知书复印件，否则业绩不予认可。

标段五评分标准

分 项	评分内容	分值	评分标准
报 价 分	报价分	10	有效的投标报价中的下浮率最高的投标报价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。投标报价得分 = $(1 - \text{评标基准价}) / (1 - \text{投标报价}) \times \text{价格权值}$。 注：报价得分精确到小数点后两位；无效投标的报价不计入价格分值的计算。
技 术 部 分	采 购 需 求 及 商 务 要 求 响 应 程 度（客观 分）	30	采购需求及商务要求响应程度： 所投产品技术参数性能指标、商务要求全部响应且无负偏离得 30 分；带“▲”为重要技术参数，所投产品性能指标低于招标文件要求出现负偏离的一项指标扣 2 分；未带“▲”每项负偏离扣 1 分，扣完为止，满分 30 分。 （说明：采购需求及商务要求中要求提供证明材料的，投标人须按照相对应的要求提供证明材料，未按要求提供的视为负偏离；需提供本次招标产品的产品宣传彩页。）
	供 货 服 务 方 案（主观 分）	24	供货服务方案： 投标人针对本项目提供供货服务方案，内容包含但不限于：①供货计划、②产品出入库及配送方案、③备货方案、④车辆配置方案；⑤服务响应时间、⑥具备正规的供货渠道。 以上内容符合本项目实际情况，供货服务方案中的各项内容科学合理，内容有详细流程/步骤描述，完全响应技

			术部分和商务部分的得 24 分，每缺少一项内容的扣 4 分，每有一处方案内容存在缺陷或不足的扣 2 分，扣完为止。 注：缺陷或不足是指内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等情形。
	仓 储 能 力 (客观分)	4	仓储能力： 投标人在项目所在地具备充足的仓储保障能力的得 4 分，须提供证明材料（仓储场地租赁合同或自由产权证明、仓储环境彩色照片），不提供不得分。
商 务 要 求	质 量 保 证 方 案（主观 分）	12	质量保证方案： 根据投标人提交的质量保证方案，内容包括但不限于：①对本项目质量保证承诺、②质量保证措施、③质量检测。 以上内容符合本项目实际情况、质量保证方案中的各项内容科学合理，内容有详细流程和步骤描述，完全响应技术部分和商务部分的得 12 分，每缺少一项内容的扣 4 分，每有一处方案内容存在缺陷或不足的扣 2 分，扣完为止。 注：缺陷或不足是指内容非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等情形。
	人 员 配 置 (客观分)	4	1. 项目负责人： 投标人针对本项目配备一名服务期内跟踪本项目服务情况的固定项目负责人员得 2 分；需提供项目负责人员的有效

			身份证复印件、联系方式、劳动合同或投标人为其缴纳的近一年内任意一个月的社保缴纳凭证，不提供不得分。 2. 专职配送服务人员： 投标人针对本项目配备固定的专业配送人员，每提供 1 名得 1 分，最多得 2 分；需提供本项目服务人员的有效身份证复印件、联系方式、劳动合同或投标人为其缴纳的近一年内任意一个月的社保缴纳凭证，不提供不得分。
	售 后 服 务 能力（主观 分）	6	售后服务能力： 根据投标人针对本项目需求提供详细的售后服务方案（内容包含但不限于：售后服务承诺、临时供货、售后响应时间、产品退换货服务、货源短缺时的解决等内容。）进行横向比较，综合评审。 1. 项目售后服务组织措施完善、可靠、全面周到，出现产品各项问题的解决办法合理性强、可执行性强、服务响应时间及时快速的得 6 分； 2. 项目售后服务组织措施较完善，出现产品各项问题的解决办法较为合理、服务响应时间阐述内容流程清晰的得 4 分； 3. 项目售后服务组织措施一般，出现产品各项问题的解决办法及服务响应时间阐述内容含糊笼统且有缺失的得 2 分； 4. 未提供方案或提供的方案内容与本项目无关系的不得分。

	应 急 处 理 方 案（主观 分）	5	应急处理方案： 根据供应商提交的应急处理方案（内容包括但不限于：对本项目突发事件分析及应对措施、应急人员安排及应急处理措施等内容。） 进行综合评分： 1. 方案内容完整，应急处理方案中的各项内容科学合理，内容有详细流程和步骤描述，针对性强得 5 分； 2. 方案内容完整，应急处理方案中的各项内容较科学合理，工作流程有大纲描述，方法可行，措施良好，针对性一般得 3 分； 3. 提供的应急处理方案中的内容不完整，相关保障措施不够具体且对本项目的缺乏针对性和可行性的得 1 分； 4. 不提供不得分。
	类 似 业 绩 （客观分）	5	类似业绩： 供应商提供（2022 年 1 月 1 日至今）投标企业类似业绩，每提供一项得 1 分，最多 5 分。 注：投标人需提供采购合同（含首页、项目内容、签字盖章页）或中标（或成交）通知书复印件，否则业绩不予认可。

(4) 支持中小企业政府采购政策功能落实

1.1.1 需要落实的政府采购政策

(1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)、《关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知(新财购〔2022〕22号)》和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)

备注：残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

本采购项目专门面向中小企业。该项目对应的中小企业划分标准所属行业：**标段一：物业管理业；标段二：租赁和商务服务业；标段三：租赁和商务服务业；标段四：零售业；标段五：零售业；**【行业划分标准按《国民经济行业分类》执行。中小企业划分标准按《中小企业划型标准规定》(工信部联企业[2011]300号)文件规定执行。】

2.1.1 小微企业价格扣除

(1) 本项目对小型和微型企业不给予扣除价格。

(2) 供应商需按照招标文件的要求提供相应的《中小企业声明函》。

(3) 企业标准请参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)文件规定自行填写。

2.1.2 残疾人福利单位价格扣除

(1) 本项目对残疾人福利性单位视同小型、微型企业，不给予价格扣除。

(2) 残疾人福利单位需按照招标文件的要求提供《残疾人福利性单位声明函》。

(3) 残疾人福利单位标准请参照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)。

2.1.3 监狱和戒毒企业价格扣除

(1) 本项目对监狱和戒毒企业(简称监狱企业)视同小型、微型企业，不给予价格扣除。

(2) 监狱企业参加政府采购活动时，需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。供应商如不提供上述证明文件，价格将不做相应扣除。

(3) 监狱企业标准请参照《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)。

2.1.4 残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

2.2 节能产品、环境标志产品政府采购政策执行

2.2.1 根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)相关要求，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。本项目采购的产品属于品目清单范围的，应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

2.2.2 采购标的属于《节能产品政府采购品目清单》、《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购产品类别产品，须提供由《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》、《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》中确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书或环境标志产品认证证书（扫描件加盖供应商公章）。

24.3.1 投标文件初审

（1）依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

（2）评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据。

（3）评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标。投标人不能通过修正或撤消不符合之处而使其投标成为实质性响应的投标。

24.3.2 投标文件的澄清

（1）为有助于对投标文件进行审查、评估和比较，交易中心组建的评标委员会将对认为需要（不是每一个）的投标人进行询标，请投标人澄清其投标内容。投标人有责任按照交易中心通知的时间、地点指派专人进行答疑和澄清，询标时投标人代表应对重要内容做出书面答复。

（2）重要澄清的答复应是书面的，但不得对报价、技术指标和参数等内容进行实质性修改。澄清文件须由投标人法人代表或法人授权代表签字和（或）加盖交易中心公章并作为投标文件的组成部分。

24.3.3 对投标文件的评估和比较

（1）评标委员会将对实质性响应的投标文件进行评估和比较，除考虑投标价格外，应从以下方面予以评估和比较：

- ①服务的保洁工作方案
- ②服务保洁设备配置和适用性；
- ③投标人为其所服务及售后服务的可能性及相关服务费用；
- ④人员配备管理制度和措施；
- ⑤企业的相关经验及实力；
- ⑥企业类似业绩；

（2）在评估和比较过程中，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，有可能影响保洁质量或者不能设备配置和适用性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。

（3）在评标过程中，评标委员会发现投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的，应该及时向交易中心和现场监督部门报告。

（4）投标人不得误导、干扰交易中心的评标活动。

（5）评标一般应当在开标后当日内完成。不能在当日完成的，招标人应当提前3天通知所有投标人。

（6）在评标过程中，因有效投标不足三家使得投标明显缺乏竞争性时，按政府采购相关法规规定处理。

（7）评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

24.3 推荐中标候选投标人。

评标委员会从质量和服务均能满足招标文件实质性响应要求的投标人中，按照综合得分从高到低的顺序，向采购人推荐中标候选人，并编写评标报告。

24.4 评标过程的保密

(1) 开标后，凡是属于审查、澄清、评价和比较的有关资料以及授标建议等评标委员会成员或参与评标的有关工作人员均不得向投标人或其他无关的人员透露，违者给予警告、取消担任评标委员会成员的资格，不得再参加任何投标项目的评标。

(2) 投标人在评标过程中，所进行的力图影响评标结果的不符合《政府采购法》及本次招标有关规定的活动，将被取消中标资格。

25、定标

25.1 采购结果确认和公告

(1) 交易中心在评标结束后将评标报告送采购人，采购人根据评标报告确定的中标候选人名单，出具《采购结果确认书》确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人。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。

(2) 交易中心在收到采购人出具《采购结果确认书》之日起 2 个工作日内，在《新疆政府采购网》发布中标公告和结果。

25.2 中标通知书

(1) 交易中心在公告采购结果的同时以书面形式发出《中标通知书》，《中标通知书》发出后因质疑或投诉引起的中标结果变更，发出的《中标通知书》将自动作废。

(2) 《中标通知书》将作为签订合同的依据，一经发出即发生法律效力。

第三章 无效投标及废标

26、无效标

26.1 无效投标的概念

无效投标一般是指由于投标人所递交的单个投标文件，经审查不符合招标文件资格性、符合性的要求，从而导致评标委员会拒绝接受该投标文件。无效投标对其他投标人投标行为的有效性不直接产生影响，该招标项目可以继续进行的。

26.2 有下列情况之一的投标应作无效标处理：

- (1) 投标截止时间过后递交的投标文件；
- (2) 不具备招标文件中规定资格要求的；
- (3) 未提供《开标一览表》的；
- (4) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (5) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价的；
- (6) 投标文件载明的采购项目完成期限超过招标文件规定期限的；
- (7) 评标过程中拒绝澄清相关事宜和问题的；
- (8) 投标文件不真实，有欺骗行为的；
- (9) 投标文件含有采购人和交易中心不能接受的附加条件的；
- (10) 不符合招标文件规定的其他实质性要求的；

27、废标

27.1 废标的概念

废标一般是指由于投标人所递交的所有投标文件，经评标委员会审查，在合格投标文件的数量、投标报价、招标过程的公正性上不符合法律的规定，从而导致评标委员会拒绝接受所有投标文件。废标对所有投标人的投标行为都直接产生影响，标志着该招标项目立即终止，需要重新招标或改用其他采购方式。

27.2 有下列情形之一的应予以废标：

- (1)符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3)投标人的报价均超过了采购预算，且采购人不能支付的；
- (4)因重大变故，采购任务取消的。

第五部分 招标结束后注意事项

第一章 质疑处理

28、质疑提出

28.1 投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式提出质疑。

28.2 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：

- (一) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑项目的名称、编号；
- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

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

29、质疑答复

29.1 采购人或交易中心应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人。

29.2 对招标组织程序、招标过程有质疑的由交易中心负责答复，对采购需求、评标结果有质疑的由采购人负责答复。

29.3 投标人对采购人或投标方未在规定时间内作出答复的或者对质疑答复不满意，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监管部门投诉。

29.4 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

第二章 签订合同

30、签订合同

30.1 中标人收到交易中心的《中标通知书》后 30 日内，按照招标文件和投标书中的约定与采购人签订书面合同，所签订的合同不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

30.2 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

30.3 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

30.4 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国合同法》。

合 同 范 本

（仅供参考）

一、合同格式范本

（甲方）所需____（项目名称）经以（项目编号）招标文件在国内以公开招标方式进行采购。经评标委员会确定____（乙方）为中标人。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律以及本项目招标文件的规定，经平等协商达成合同如下：

1、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1.1 本项目招标文件
- 1.2 中标人投标文件
- 1.3 合同格式、合同条款
- 1.4 中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件
- 1.5 中标通知书
- 1.6 本合同附件

2、合同的范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3、服务、数量及规格

本合同所提供的服务、数量及规格详见合同服务清单（附件一）（同投标文件中报价明细表，下同）。

4、合同金额

根据上述合同文件要求，合同金额为人民币元，大写：。（分项价格详见合同服务清单）。

乙方开户单位：

开户银行：帐号：

5、付款途径

☐国库集中支付☐甲方支付☐国库与甲方共同支付

☐财政性资金元☐自筹性资金元

属国库集中支付的财政性资金，甲方应按合同约定的付款期限，通过《新疆伊宁市政府采购管理系统》及时向财政部门报送资金支付申请，财政部门对支付申请审核无误后，将货款直接支付至乙方账户。

6、付款方式

付款方式：

7、服务时间、地点：-----。

7.1 服务时间：-----。

7.2 服务地点：-----。

8、合同生效

本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

9、合同保存

本合同一式三份，甲方一份，乙方一份，甲方同级财政部门一份。

（注：本章提供的合同通用条款为一般格式范本，仅供参考，合同双方可根据项目具体情况协商后签订合同）

甲方： 乙方：

单位名称(公章)： 单位名称(公章)：

法定代表人或授权代理人：（签字） 法定代表人或授权代理人：（签字）

电话： 电话：

签订日期： 签订日期：

二、合同草案条款：

1、定义

1.1 甲方（需方）即采购人，是指通过方式采购，接受合同服务及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2 乙方（供方）即中标（成交）供应商，是指中标（成交）后提供合同服务的自然人、法人及其他组织。

1.3 合同是指由甲乙双方按照招标文件和投标（响应）文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4 合同价格指以中标（成交）价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方（或财政部门）应支付给供方的金额。

1.5 技术资料是指合同服务及其相关的清洁设备、工具、物料种类及其他类似等文件（包括图纸、各种文字说明、标准）。

2、服务内容（合同内容）

合同包括以下内容：服务名称、服务要求、数量（单位）等内容。

3、合同价格

3.1 合同价格即合同总价。

3.2 合同价格包括合同服务、技术资料、合同服务的税费、运杂费、保险费、包装费、装卸费及与服务有关的供方应纳的税费，所有税费由乙方负担。

3.3 合同服务单价为不变价。

4、转包或分包

4.1 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2 非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

4.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙

方的违约责任。

5、质量保证及售后服务

5.1 乙方应按招标文件规定的服务性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新服务。

5.2 乙方提供的服务在保洁期内因服务本身的清洁设备、工具等质量问题，乙方应负责免费更换。对达不到工具要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

5.3 在服务期内，乙方应对服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

6、付款

6.1 本合同使用货币币制如未作特别说明均为人民币。

6.2 付款方式：银行转账、现金支票。

6.3 付款方法：同本项目“采购商务需求”中关于付款方式的约定。

7、检查验收

7.1 服务验收

供方所交服务的各种清洁质量指标，售后服务质量要求按照政府招标文件和投标文件的内容执行。保洁公司须委派专人对楼内外环境卫生情况随时巡查、监督，严格以卫生质量标准考核保洁区内卫生情况，如卫生不合格，供方负责赔偿需方一切损失。

7.2 服务验收报告应由需方、供方经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。

8、知识产权

甲方在中华人民共和国境内使用乙方提供的服务及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，乙方承担由此而引起的一切法律责任和费用。

9、合同争议的解决

9.1 当事人友好协商达成一致

9.2 在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请采购人当地仲裁机构仲裁。

10、违约责任

按《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款，或由供需双方约定。

11、合同生效及其它

11.1 合同生效及其效力应符合《中华人民共和国民法典》有关规定。

11.2 合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

11.3 合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

11.4 合同需提供担保的，按《中华人民共和国担保法》规定执行。

11.5 本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国民法典》，由供需双方共同协商确定。

第三章 项目验收

31、组织验收

31.1 政府采购合同及投标承诺是政府采购项目验收的依据，是采购人和投标人之间的权利和义务。投标人、采购人应按照采购合同的约定，全面履行合同。任何一方当事人在履行合同过程中均不得擅自变更、中止或终止合同。

31.2 采购人应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，

应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。

31.3 验收结束后,应当出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查

31.4 对于采购人和使用人分离的采购项目,应当邀请实际使用人参与验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或第三方专业机构及专家参与验收,相关验收意见作为验收书的参考资料。政府向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告。

第六部分 投标文件范本格式

(一) 投标文件封面

项目

投标文件

项目名称：

项目编号：

投标人名称：（加盖公章）

投标人地址：

法人/被授权人：

联系电话：

年 月 日

(二) 评分索引表

评分项目	在投标文件中的页码位置(注明在 **节点下第**页)

(三) 资格审查响应对照表

序号	资格审查响应内容	是否响应 (填是或否)	上传证明材料的图片(按顺序附到此对照表后面)
通用资格条件			
1	法人代表授权书原件扫描件；		
2	被授权人《居民身份证》原件的扫描件；		
3	具有独立承担民事责任的能力【提供有效期内营业执照副本原件扫描件加盖供应商公章】；		
4	投标人提供无重大违法记录声明函【提供原件扫描件(格式附后)】；		
5	采购人在“信用中国”网站(http://www.creditchina.gov.cn/)和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)查询供应商有无违法违规行为，也是资格审查的内容(供应商可不提供截图)；		
特定资格条件			
9	无		
落实政府采购政策需满足的资格要求			
10	本项目为专门面向中小企业，提供《中小企业声明函》。		
其他资格条件			
11			

(四) 符合性审查响应对照表

序号	符合性审查响应内容	是否响应 (填是或否)	在投标文件中的页码位置(注明在**节点下第**页)
1	报价未超预算		

2	按照招标文件规定要求签署、盖章		
3	供应商在报价时未采用选择性报价		

（五）投标函

致：伊宁市公共资源交易中心

根据贵方的伊宁市项目（编号：YNCG-2025-004 号）招标文件，现正式授权下述签字人_____（姓名）代表我方_____（投标人的全称），全权处理本次项目投标的有关事宜。

据此函，签字代表宣布并同意如下：

- 1、按照招标文件中规定各项要求，我方愿以《开标一览表》所填报价进行投标。
- 2、我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务；
- 3、我方已详细阅读并理解了招标文件的全部，包括修改文件（如有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
- 4、我方同意本投标有效期自开标之日起 90 个日历日。
- 5、我方如果在投标有效期内撤回投标，同意投标保证金将被贵方没收。
- 6、我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标的约定。

7、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地 址：_____ 邮编：_____

电 话：_____ 传真：_____

投标人代表签字：_____

投标人名称：_____

公章：_____

20____年__月__日

（六）法人代表授权书

本授权书声明：我（姓名）系注册于（地区的名称）（投标人名称）的法定代表人，现授权（姓名）为我公司被授权人，以本公司的名义参加（采购单位名称）（项目名称）（文件编号）【YNCG-2025-004 号】的政府采购招标活动。被授权人在本次政府采购招标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权书于 20____年____月____日签字生效，被授权人无转让权，特此授权。

法人代表签字：_____ 联系电话：_____

被授权人签字：_____ 联系电话：_____

公章：_____

授权日期：20____年____月____日

注：法定代表人亲自参加采购活动的，可不提供此项证明文件。

法定代表人身份证复印件

正面	背面
----	----

被授权人身份证复印件

正面	背面
----	----

(七) 开标一览表 (标段一)

供应商名称: _____ 项目编号: _____

投标报价	小写: ¥ _____ 元
	大写: _____
备注	

投标人名称 (单位盖章):

法定代表人 (负责人/经营者) 或被授权人 (签字或签章):

日期: 20 ____ 年 ____ 月 ____ 日

注: 1、投标报价不能有两个或两个以上的报价方案。

开标一览表 (标段二和标段三)

供应商名称: _____ 项目编号: ____

序号	名称	投标单价 (元/人/月)
1	管理费	人民币: _____ 元/人/月
2	备注	

投标人名称（单位盖章）：
法定代表人（负责人/经营者）或被授权人（签字或签章）：
日期：20 年 月 日

注：
1、本项目设定的管理费用不得超过 100 元/人/月（包含税金等一切相关费用）。
2、投标报价中的管理费单价不得超过规定的限价，否则按废标处理。

开标一览表（标段四和标段五）

项目名称								
标段号								
项目编号								
序号	产品名称	规格型号	品牌	原产地	制造商名称	单位	统一下浮率	备注
							%	
...								

交货地点：

报价说明：

投标人名称（单位盖章）：

法定代表人（负责人/经营者）或被授权人（签字或签章）：

日期：20 年 月 日

注：1. 投标单位如果需要对投标报价或其它内容加以说明，可在报价说明中填写；投标人根据采购清单中的单价限价进行统一下浮率报价；投标报价按照限价下浮后计算的价格进行填写（本招标文件中下浮率报价均为统一报价，不得出现两个报价。例如：供应商报价折扣率是80%，则下浮率为20%）。

2. 不在本项目招标文件采购清单目录内但采购方需要使用的产品，参照商品在政采云售卖价格按照投标统一下浮率计算。

2. 投标价格应包括产品本身价格、保险费用、包装费、运输费用、二次搬运费、装卸费、损耗、税金费用、自检费、人工费、其他配件费及验收合格前和质保期、换货过程中产生的一切费用、应当提供的伴随服务/售后服务费用。

（八）偏离表

偏离表（标段一、标段二和标段三）

供应商名称：_____ 项目编号/包号：_____

序号	采购文件的条款	投标文件的条款	偏离	说明
	采购需求	投标需求		

--	--	--	--	--

投标人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签名）

日期：年月日

采购技术参数要求偏离表（标段四和标段五）

投标人名称（公章）：

标段号：

项目编号：

序号	投标产品名称	招标规格参数	投标规格参数	偏离 (正/无/负)	说明
1					
2					
..					

投标人名称（单位盖章）：

法定代表人（负责人/经营者）或被授权人（签字或签章）：

日期：20 年 月 日

注：此表可自行向下添加延伸表格。

商务要求偏离表（标段五）

投标人名称（公章）：

标段号：

项目编号：

序号	招标商务要求	投标商务要求	偏离 (正/无/负)	说明
1				
2				

...				
-----	--	--	--	--

投标人名称（单位盖章）：

法定代表人（负责人/经营者）或被授权人（签字或签章）：

日期：20 年 月 日

注：此表可自行向下添加延伸表格。

（九）项目管理机构及拟投入人员（标段一）

（一）拟为本项目设立的项目管理组织机构图

说明：

(二) 项目管理机构组成表（标段一）

序号	姓名	性别	毕业院校	文化程度	技术职称/职业资格	拟在本项目中任职	从事相关工作时间	养老保险	备注

(三)项目负责人基本情况表 (标段一)

[illegible]

说明：本表中的项目负责人应附相关证书、身份证、职称证、学历证、复印件，服务过类似的项目业绩。

(四)拟投入项目人员汇总表（标段一）

序号	姓名	性别	出生日期	学历	专业	技术职称	在本项目拟任职务

投标人：（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签名）

日期：年月日

1、人员应包括：提供项目负责人信息。

2、上述人员介绍应包括姓名、身份信息、主要资历等基本信息。

[illegible]

项目负责人简历表及拟投入本项目主要成员表（标段四和标段五）

项目名称： 标段号： 项目编号：

职责分工	姓名	年龄	学历	联系电话	在本项目中担任的岗位	从事类似工作年限	备注

法定代表人（负责人/经营者）或被授权人签字或签章：_____

投标人(盖单位章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：包括不限于项目负责人、配送人员。

注：此表可自行向下添加延伸表格。

注：投标人必须按所投产品的真实技术参数逐条对应填写（官方宣传彩图），若复制粘贴招标参数，按无效标处理。此表可延伸。

（十）近三年类似业绩表

投标人名称（公章）：

招标文件编号：YNCG-2025-004 号

地 区	项目名称	中标（成交） 金额（万元）	验收结果	备注

投标人授权代表签字：

以中标通知书或合同为准。此表可向下延伸。

（十一）无重大违法记录声明函

伊宁市公共资源交易中心：

我公司自愿参与招标文件编号为项目的政府采购活动，我公司郑重声明：我方参加本次政府采购招标活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者营业执照、200 万元以上的罚款等行政处罚），具备《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》中规定的投标供应商资格条件。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

投标人名称：（盖章）

法人代表或授权委托人：（签字）

年 月 日

（十二）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（招标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）；

2.（标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：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。

2、投标人为中小企业时需提供本声明函，并完整填写从业人员、营业收入、资产总额等内容，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

（十三）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，且本单位参加招标文件编号为的项目采购活动提供本单位制造的服务或产品（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服务或产品（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务或产品）。

本单位在本次政府采购活动中提供的残疾人福利单位产品报价合计为人民币（大写）圆整（¥：）。

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。

（备注：1、供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。2、中标供应商为残疾人福利单位的，此声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督）

供应商全称（盖章）：

日期：

（十四）监狱企业证明

注：1. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，并加盖单位公章。

2. 监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。