

郑州博物馆物业管理服务项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2025-255

郑州市公共资源交易中心

二零二五年九月

目 录

第一部分 投标邀请书.....	- 3 -
第二部分 招标项目资料表.....	- 6 -
第三部分 投标人须知.....	- 9 -
第一章 说明.....	- 9 -
第二章 招标文件.....	- 10 -
第三章 投标文件.....	- 11 -
第四章 投标文件的上传.....	- 14 -
第五章 其他.....	- 14 -
第六章 开标.....	- 15 -
第七章 评标.....	- 16 -
第八章 定标.....	- 16 -
第九章 中标通知书.....	- 16 -
第十章 中标结果的质疑、投诉.....	- 16 -
第十一章 签订合同.....	- 17 -
第四部分 项目服务需求.....	- 18 -
第一章 服务清单.....	- 18 -
第二章 具体参数需求.....	- 19 -
第三章 商务需求.....	- 48 -
第五部分 评标说明.....	- 50 -
第一章 资格审查.....	- 50 -
第二章 评标方法.....	- 51 -

第三章 评标程序.....	51	-
第四章 评标标准.....	53	-
第五章 无效投标条款.....	58	-
第六章 废标条款.....	59	-
第六部分 合同条款.....	60	-
第七部分 附件.....	60	-
第一章 投标文件组成.....	72	-
第二章 格式.....	73	-
一、封面.....	73	-
二、资格证明文件.....	74	-
三、投标函.....	80	-
四、报价文件.....	81	-
五、商务文件.....	83	-
六、技术文件.....	86	-
七、其他.....	88	-
第八部分 告知函.....	90	-

第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州博物馆的委托，就该单位采购项目进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

一、招标项目内容

项目名称	服务期限	服务地点	采购预算 (元)
郑州博物馆物业管理服务项目	自合同签订之日起，服务期限一年	郑州市中原区文翰街 9 号	16010000

二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 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、具有履行合同所必须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、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、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，不得参加该采购项目的其他采购活动；
- 7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125 号)的规定，拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商参与本次政府采购活动；[查询渠道：“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）]

8、B包投标供应商需提供公安机关颁发的有效的保安服务许可证。

四、付款方式

根据招标文件中的合同付款条款进行支付。

五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物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，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于2025年9月9日00时00分至2025年9月15日23时59分，登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业CA锁下载招标文件(格式为*.ZZZF)。尚未办理企业CA锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与CA公司联系，了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

七、投标文件的递交

（一）投标文件上传截止时间：2025年9月29日10时00分

加密电子投标文件 (*.ZZTF 格式)须在投标文件上传截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传。

（二）开标及解密地点：郑州市公共资源交易中心开标区A区第一开标室（郑州市中原西路郑发大厦六楼）

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

（三）开标时间：同投标文件上传截止时间

（四）开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”

(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>) 进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）》。

重要提醒：本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>)”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

八、投标有关规定

- 1、超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。
- 2、在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

九、联系方式

（一）集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：高萌

电 话：0371-67188329

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州博物馆

联系人：曲芳芳

电 话：0371-67447301

地 址：郑州市中原区文翰街 9 号

十、发布媒体：《河南政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心网》

第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

条款号	内容
说 明	
1	采购人：同投标邀请书一致 联系人：同投标邀请书一致 电话：同投标邀请书一致
2	集中采购机构：同投标邀请书一致 联系人：同投标邀请书一致 电话：同投标邀请书一致
3	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标
5	※投标有效期：自开标之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
资格证明文件提供	
7	※1、《资格承诺声明函》（格式附后）； ※2、反商业贿赂承诺书（格式附后）； ※3、B 包投标供应商需提供公安机关颁发的有效的保安服务许可证扫描件。 注：供应商必须按要求将以上资格证明材料上传至投标文件中的资格文件部分，否则由此造成的后果由供应商自行承担；供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定。 ※4、采购人在资格审查时，现场上网对所有投标人的信用情况进行

	查询,凡被列入“记录失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的供应商,其投标将被拒绝。[查询渠道:“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站]。 (截图留档电子版)
投标文件的递交及解密	
8	加密的电子投标文件:供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站(http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin)使用本单位CA登陆后上传加密的电子投标文件(*.ZZTF格式);上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。 上传文件尽量在截止日前1-2日内完成,以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败,由于响应文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。
9	开标及解密地点:同投标邀请书一致 注:本项目采用“远程不见面”开标方式,投标人无需到市交易中心现场,通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会,如投标人未能在规定时间内解密投标文件的,视为无效投标。
10	※投标文件上传截止时间:同投标邀请书一致
11	开标时间:同投标文件上传截止时间一致
须落实的政府采购政策	
12	中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)、《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)和《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）文件规定，对小型和微型企业的价格给予 10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。 中小企业划分标准所属行业:A 包：物业管理 B 包：商务服务业 供应商应如实填报，如有虚假，将依法追究其法律责任
评 标	
13	评标方法：综合评分法
14	定标原则：本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序，直接确定 1 名投标人为中标供应商。

第三部分 投标人须知

第一章 说明

1.1 适用范围

本招标文件仅适用服务采购项目。

1.2 定义

1. 采购人：采购单位
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

1.3 投标人

1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

2. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

3. 联合投标

(1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

(2) 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。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。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算, 按照联合投标协议分工认定。

1.4 投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书；招标项目资料表；投标人须知；采购服务需求；评标说明；合同条款；附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布公告，并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前，发布公告并上传“答疑文件”；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，发布公告并上传“答疑文件”，采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制投标文件，因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在 3 个工作日内给予回复。

2. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第 2、3 项。

第三章 投标文件

3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

3.2 投标文件组成

投标文件由封面、资格文件、投标正文（投标函、报价文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件）组成。否则有可能影响投标人的投标文件响应程度。

3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案 and 价格。任何有选择的或可调整的投标方案 and 价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、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；

4、单价金额小数点有明显错位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；

5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报

价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“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，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 供应商须提供上传加密的电子响应文件（*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

5. 投标人必须对其投标文件的真实性与准确性负责，在任何时候发现投标人提交的投标文件中有虚假资料或失实资料的，或者以其他方式弄虚作假的，其响应将被拒绝。一旦中标，投标文件将作为合同的重要组成部分。

6. 投标人不得擅自对招标文件的格式、条款和服务要求进行修改。否则，其投标文件在评审时有可能被认为是未对投标文件做出实质性的响应而中止对其作进一步的评审。

3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书、证件、扫描件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

4、投标人未按照上述要求提供，则其投标将作为无效投标处理。

第四章 投标文件的上传

4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招标投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标平台即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

4.2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

第五章 其他

5.1 采购政策说明

在货物、服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

5.2 部分违纪违规行为的认定与处理

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后述方法进行处置：

- (1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；
- (2) 不及时办理变更和注销手续的；
- (3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；
- (5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

2. 诚信档案中不良记录供应商的处置方法

- (1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；
- (2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；
- (3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；
- (4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。
- (5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

第六章 开标

6.1 开标方式

本项目采用电子开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招标投标交易平台公开进行。

6.2 开标过程

- 1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门和相关监督部门代表参加，财政部门和相关监督部门可视情况派员现场监督。
- 2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、交货期等主要内容；

4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

第九章 中标通知书

7.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；

2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

7.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

第十章 中标结果的质疑、投诉

8.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。

2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

8.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

第十一章 签订合同

9.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起2日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

9.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

第四部分 项目服务需求

第一章 服务清单

分包号	项目名称	项目金额	服务期限	服务地点
A 包	郑州博物馆物业管理服务项目	7880000 元	自合同签订之日起，服务期限一年	郑州市中原区文翰街9号
B 包	郑州博物馆安全保卫服务项目	8130000 元	自合同签订之日起，服务期限一年	郑州市中原区文翰街9号

第二章 具体参数需求

A包:

(一) 项目概况

- 1、项目名称：郑州博物馆物业管理服务项目
- 2、项目地点：位于郑州市中原区文翰街9号，服务建筑面积：113415平方米，占地面积：75140平方米，绿化面积：24644平方米
- 3、服务内容：包括但不限于：综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护、给排水设施设备运行管理维护、中央空调系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、环境卫生保洁服务、电梯运行维护、绿化养护服务、会议服务、票务服务等。

(二) 服务内容及基本需求

服务内容	服务内容：综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护、给排水设施设备运行管理维护、中央空调系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、环境卫生保洁服务、电梯运行维护、绿化养护服务、会议服务、票务服务等。
基本服务需求	按照要求做好房屋日常养护维修、保障供电设施设备、给排水设施设备、中央空调系统、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护，保障场馆正常运行；做好环境保洁服务、绿化养护服务、会议服务、票务服务等。

(三) 人员配备总体要求

1、人员总体配备

序号	服务项目	岗位人数	工作内容	要求	备注
1	综合管理	5	负责项目整体管理工作	1、项目经理1人； 2、保洁主管1人；	

				3、绿化主管 1 人； 4、工程主管 1 人； 5、票务及会议主管 1 人。	
2	房屋日常养护维修	18	负责项目房屋日常养护维修工作	/	
3	供电设施设备运行管理维护	6	负责项目供电设施设备运行管理维护工作	具有《特种作业操作证（高压电工作业）》	
4	给排水设施设备运行管理维护	7	负责项目给排水设施设备运行管理维护工作	/	
5	中央空调系统运行管理维护	3	负责项目中央空调设施设备运行管理维护工作	具有《特种作业操作证（制冷与空调作业）》	
6	弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护	6	负责项目弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护工作	/	
7	环境卫生保洁服务	103	负责项目环境卫生保洁工作	/	
8	票务服务	5	负责票务、存包、登记等工作	/	
9	绿化养护服务	15	负责项目绿化养护服务工作	/	
10	会议服务	2	负责会议服务	/	
	合计	170			

2、人员管理要求及考核标准

（1）中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续；

（2）甲方每月对乙方工作的不定期检查不少于 1 次，由乙方管理人员陪同甲方检查人员一起对乙方工作进行检查、考核、评分。每月检查记录必须配以图片以及处理结果反馈，汇总后作为每月打分依据，并统一建档管理。甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改，同时乙方

须主动联系甲方，在每月综合考核评分表上签字确认，如若乙方不及时签字确认，甲方一律视为乙方默认甲方的考核评分。

（四）总体服务要求

（1）管理人员人均管理建筑面积在 8000 平方米以下；

（2）管理人员中具有大专及以上学历的占管理人员总人数的 50%

（含）以上；

（3）对业主和物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；

（4）配合重要节日和馆内重大活动开展专题布置；

（5）结合业主和物业使用人的服务需求，建立房屋养护维修、设施设备养护维修、绿化养护、环境卫生、会议服务、票务服务等相关管理制度及服务方案。

（6）建立突发性公共事件（如：火灾、水、电、气、公共卫生事件、极端气象灾害等）的应急预案并定期组织演练活动。

（7）建立完善的培训体系，定期组织培训与考核。

（8）建立巡视、检查、运行、维修养护等物业服务工作记录，记录应清晰、完整、准确。

（9）具备满足场馆物业服务所必须的设施、设备条件，包括但不限于行政办公类（例如：办公电脑、打印机、档案柜等）、清洁设备类（例如：座驾式洗地机、单擦机、尘推车等）、清洁用品类（例如：清洁车、毛巾、尘推等）、工程维修类（例如：工具箱、活动扳手、管钳等）、室外绿化类（例如：草坪机、电动锯、高枝剪等）等。

（五）管理机制及要求

（1）设置相适应的物业管理服务机构，及配套的物业管理服务制度，

配备管理服务人员和服务设施，建立 24 小时值班机制及完善的物业档案管理体系；

（2）服务人员应按规定统一着装，言行规范，服务主动；

（3）宜从实际出发，充分考虑制定切实、有效的节约能源方案，并付诸实施。

（六）具体服务要求

1. 保洁服务要求：

1.1 建筑物内保洁服务要求

建筑物	
服务内容	1、展馆内部所有区域清洁、保洁； 2、卫生间配品（洗手液、手纸、擦手纸、喷香罐等）； 3、垃圾清运； 4、外墙清洗； 5、室内空气治理。 包括但不限于以下内容： 贵宾室、会议室、报告厅、展厅、展柜地面、墙台面、门窗、楼梯、电梯、卫生间等区域的日常保洁养护，场馆内垃圾等废弃物的清理、清运等。
基本服务需求	1、贵宾休息室、接待室、会议室、报告厅、4D 影院 （1）每天进行全面清洁，物品清洁完后归回原位； （2）室内保持干净、干爽、无异味、无明显垃圾及污垢； （3）卫生间洗手池、纸盒、镜面、台面等，无灰尘、无污渍、无积水、无异味，配品齐备； （4）每年对场地内家具全面清洁、保养； （5）报告厅、4D 影院等区域使用后进行清洁、消毒，日常保持

	洁净； (6) 地毯每季度清洗一次，做到无污渍。 2、办公区域 (1) 每天进行全面清洁、保洁，办公桌椅保持干净整洁； (2) 区域内门窗，包括玻璃、窗框、窗台、门把手等，无手印、无污渍，保持光洁明亮； (3) 卫生间洗手池、纸盒、镜面、台面等，无灰尘、无污渍、无积水、无异味，配品齐备； (4) 开水间开关、插座、地面、墙面等无污渍、水渍、杂物、蛛网等； (5) 每年对办公室的家具全面保养，并进行窗帘清洗。 3、公共空间（含展厅、走廊、大厅等） (1) 每天进行全面清洁、保洁，要求干净、干爽、无异味、无明显垃圾及污垢； (2) 卫生间洗手池、纸盒、镜面、台面等，无灰尘、无污渍、无积水、无异味，配品齐备； (3) 地面（含石材、塑胶等）：每半年保养一次；展厅地面、展柜每天打扫，全天保洁，展柜玻璃随时保持无指印； (4) 电梯（含梯门地坎）：每小时保洁一次，上不锈钢油，做到无灰尘、无污迹、无手印；地面清擦，日拖 2 次，表面光亮； (5) 开水间：全天保洁，开关、插座、地面、墙面等无污渍、水渍、杂物、蛛网等； (6) 天花板、风口、灯具：每周清理一次，无灰尘、无污迹； (7) 露天平台：全天保洁，无垃圾存留。 4、地下室（含停车场） (1) 地面：每日全面清扫 1 次，全天保洁，无垃圾杂物、无污
--	---

	迹； （2）电梯间、楼梯间：每日湿拖 1 次，全天保洁；无灰尘、污迹，地面光亮； （3）防火门：每周擦拭 2 次；无灰尘、无污迹； （4）楼梯、扶手：每天湿拖 1 次，扶手、栏杆每天擦抹 1 次，全天保洁；无灰尘、无污迹、光滑； （5）库房区域：按照甲方要求定时清洁； （6）排水沟：每月冲洗 1 次，全天保洁；无杂物、排水通畅，无积水、无异味； （7）墙面低处设施：日擦保洁，每月大清一次；无灰尘、无污渍。 5、垃圾处理及分类回收 （1）垃圾桶内垃圾量不能超过三分之二； （2）定期对垃圾桶清洁消毒，保持干净； （3）垃圾桶附近地面、墙面无油渍、无污渍； （4）每天对所有区域垃圾及时收取并转运； （5）垃圾回收按照垃圾分类回收相关规定执行。
--	--

1.2 建筑物外公共区域保洁服务要求

建筑物外公共区域			
占地面积	75140 平方米	外围绿化面积	24644 平方米
服务内容	包括但不限于以下内容： 公共区域（含外围绿化区域）的保洁、垃圾清理；		

基本服务需求	(1) 广场每天清扫，全天保洁； (2) 室外设施：灯杆、栏杆、指示牌无明显灰尘、污渍及不良张贴物； (3) 绿化带：无可视垃圾； (4) 垃圾房：每天清洗、消毒、清运，保持干净、无乱堆放、无异味、无蛛网、虫子等；按要求做好垃圾分类及日产日清； (5) 垃圾桶、果皮箱：每天擦拭，及时倾倒，无异味，表面无污渍； (6) 排水沟、集水井：格栅、排洪沟无树叶、淤泥。
--------	--

1.3 除“四害”和卫生消毒服务要求

除“四害”和卫生消毒	
服务内容	灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准，科学有效地进行卫生消毒
基本服务需求	(1) 重点消杀位置为垃圾中转站、垃圾池、污/雨水井、绿化地、楼道、车库、设备房等； (2) 定期安全投放鼠药，发现鼠洞及时堵塞，做到无鼠洞、鼠迹； (3) 根据季节性变化及蚊、蝇等生长特点，对蚊、蝇孳生地，特别是绿化地、室内外积水等地要重点喷杀； (4) 建立消毒、消杀工作计划，对每日消毒、消杀工作进行记录并签字； (5) 消毒、消杀人员应穿着工作服、戴口罩，施药后先用清水洗手、脸，再用肥皂彻底清洗，防止自身污染中毒； (6) 室内施药应在晚间无人时段进行，施药完成后应在药物作用后开窗通风； (7) 在购买消杀药品时，应选用低毒高效的消杀用品，严禁使用国家明令禁止使用的剧毒急性药品。

2. 房屋维护

2.1 服务范围

该项目日常养护维修范围为郑州博物馆主体建筑及外围园区等所有管辖区域，包含各种结构、装饰装修、设施设备等的日常巡检、养护、维修和管理工作。维修范围包括但不限于地面、墙面、台面、吊顶、门窗、灯具、楼梯、通风道、玻璃幕墙、玻璃顶棚、室内景观花园、标识标牌、控

制面板、茶水间及卫生间设施设备、无障碍设施、楼体石材、外墙、屋面、各种管道、室外景观水池、景观建筑、道路等。

2.2 服务要求:

- 1) 建立健全房屋档案, 遵守房屋安全使用的规范、政策、法规;
- 2) 根据房屋的结构类型、用途、使用年限、使用环境等情况, 对房屋进行日常管理和维修养护, 确保检查、检修、保养记录齐全;
- 3) 建立科学运维管理制度, 接受馆方考核评测, 以保证服务质量;
- 4) 检修维护人员人均管理面积 20000 (含) 平方米以下, 实行分区域管理, 对管辖管理区域发现的问题及时处理;
- 5) 每日巡视检查建筑物, 确保建筑物的完好等级和正常使用;
- 6) 建筑物本体完好率 98%以上, 零修、急修率 98%以上, 维修合格率 100%;
- 7) 整体费用包含由中标供应商承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费;
- 8) 上岗人员经过专业培训, 持有国家认可的专业资质证书, 维修过程中严格遵守相关规定与流程, 正确掌握施工设备的安全使用方法和操作规程, 做好必要的防护措施, 确保文物安全、人身安全及财产安全;
- 9) 对于具有周期性损耗特点的维修项目, 定期组织专项养护;
- 10) 对于养护维修产生的各类垃圾应及时清理转运, 符合垃圾运输要求, 无乱倒、乱卸、乱抛情况。

3. 设备服务要求

服务项目	基本要求	服务标准	备注
供电设施	按照国家规范	1.供电运行和维护人员必须持证	

设备运行 管理维护	对供用电系统进行严格管理。建立严格的变配电运行制度、电气维护制度和配电管理制度等，确保供配电系统运行良好；制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知单位使用人；对突发事件有应急预案；提供高压电气设备检测试验报告。	上岗。 2.高控高进变配电房（室）的应建立 24 小时双人运行值班制度。 3. 检修维护人员建立 24 小时维修值班制度。 4.每天按要求管理电器设备及照明，巡检公共电器柜，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检维修记录完备。 5.每季度检查维护电箱，检查记录完备。 6.要求聘请具有相关资质的公司每年安排一次高压电气年度检测，确保单位用电安全。 7.全面负责发电机日常维护保养维修。每月开机启动运行，确保备用电源正常。 8.定期对配电运行工开展专项培训、应急演练工作，提升岗位操作技能。 9.结合供配电设备台账制定年度维护保养计划，落实维护维修记录。 10.完好率 100%，公共部位照明完好率 98%以上，零修、急修率	运行管理维护费用参照郑州市财政局、郑州市机关事务管
--------------	---	---	----------------------------------

		99%以上，维修合格率 100%。	理 局 的 文 件 标 准 执 行
给排水设 施设备运 行管理维 护	全面负责单位 给排水系统的 运行维修维 护。建立相应 的管理制度， 制定应急预案；定期对给 排水系统进行 巡视养护：用 户末端的水压 及流量满足使 用要求；定期 对水泵房各类 设备进行维护 保养。	1. 检修维护人员建立 24 小时维 修值班制度。 2. 每天对给排水系统进行巡视检 查，确保给排水系统通畅，无跑、 冒、滴、漏现象发生。 3. 给排水管理人员须持健康证上 岗，每天按时检查水泵房，确保 水泵、阀门完好，补水系统正常， 有设备问题及时更换维修。 4. 如遇自来水公司限水、停水， 应及时通知单位使用人。 5. 每月对排污泵启动检查，确保 设备完好。 6. 要求每年安排两次水泵房水箱 的清洗检测，提供水质检测报告。 7. 如遇极端天气，重点巡视场馆 给排水系统。 8. 冬季加强给排水设施保温、防 冻工作。 9. 完好率 99%以上，零修、急修 率 99%以上，维修合格率 100%。	
中央空调 系统运行 管理维护	全面负责单位 空调系统的运 行。与空调公	1. 检修维护人员应持证上岗，建 立 24 小时维修、值班制度。 2. 要求与有资质的空调维保公司	

	司签订正规的维保合同提供维护保养服务。建立相应的管理制度，制定应急预案；保证空调制冷主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；保证采暖设备及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；保证单位智能机房精密空调主机及附属设施的正常运行和良好保养；确保单位一般空调的稳定运	签订中央空调和精密空调维保合同，并要求维保公司安排专业人员进行驻场，定期对空调进行保养、检修，随时解决空调问题及隐患，确保空调稳定运行。 3. 确保制冷制热机房、风机房等地环境卫生，做到无积水、无水渍、无油渍。 4. 每天对空调系统进行巡视检查保证各种设施设备完好，管道阀门无跑、冒、滴、漏现象。 5. 每年冬夏换季期间清洗风机和盘管过滤网、过滤器，冷却塔系统等。 6. 开机运行期间每天检查空调机组电机、风机的运转情况，记录运行参数，确保温度达标正常。 7. 开展中央空调冬夏季系统运行正常切换工作。 8. 开展中央空调制冷系统主机年度清洗维护，冷却塔填料、清洗、破损更换工作。 9. 开展中央空调系统冷冻水、冷却水、药剂添加工作。 10. 完好率 100%，零修、急修率	
--	--	--	--

	行。根据甲方需求，安排相关单位对空气品质进行测定，提供相关检测报告。	100%，维修合格率 100%。	
电梯运行维护	全面负责单位电梯的运行维修维护。建立相应的管理制度，制定应急预案；按照质量技术监督局的要求与电梯公司签订维保服务。确保单位电梯安全正常运行。做好电梯的各项年度安全监测，提供特检院检测报告。	1.电梯管理人员需要持证上岗。 2.每天按要求管理电梯，巡查电梯机房。 3.按照市场监督管理局的要求做好电梯每年的质量监督年度检验等安全检查。 4.每月两次对电梯进行维护保养，保证场馆电梯正常运行。 5.对外开放期间，要求电梯维保公司安排专业人员进行驻场，确保电梯出现故障时能及时处理、解决，使电梯安全运行。 6.完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。	

4. 弱电智能化服务

4.1 智能化运维概况

郑州博物馆弱电智能化运行维护包括基础设施设备运维、多媒体设备运维以及功能性场所的技术保障和运维工作。

基础设施设备运维内容包括：网络设施设备、UPS 设备和弱电井等，提供日常巡检、故障排查、修复和更换，含 UPS 电源及电池柜进行充放电维护和更换。

多媒体设备运维内容包括：全馆所有区域内的多媒体展示设备的日常运行和保障工作，包括但不限于 OLED 透明屏、LED 屏、信息发布屏、投影仪、电视、触摸屏、电子沙盘等各种类型的展示设备。

功能性场所的技术保障和运维内容包括：场馆所有功能性场所的日常技术保障工作，包括但不限于所有功能性场所的电子设施设备的开放保障、巡检、故障处理、养护和简单维修等工作。

4.2 运维方式

本项目运维要求采用驻场维护的方式，具体要求如下：

- 1) 有节假日现场值班制度和应急响应制度，并严格实施；
- 2) 严格执行保密制度，严禁泄露或擅自修改信息数据，并做好信息监控。
- 3) 一般故障响应解决不超过 12 小时，重大故障响应解决时间 8 小时以内，特别重大事件响应解决时间在 3 小时以内，并保证故障成功处置，或找到馆方接受的替代方案。

4.3 服务要求

1) 建立科学的管理巡检制度，巡检记录完整。根据智能化系统软硬件设施设备的特点，对系统软硬件、线路等进行例行日巡检、周巡检、月巡检等；

- 2) 检修维护人员人均管理建筑面积在 18000 平方米(含)以下；

3) 至少每 2 周对基础设施设备进行 1 次例行维护, 保障基础设施设备的软硬件工作正常、通讯正常、设备整洁, 对设备进行 7*24 小时监测, 发现问题及时处理;

4) 负责场馆功能性场所每日的技术保障工作, 建立与场馆开放运行相匹配的工作制度;

5) 每日对多媒体设备进行运行维护, 保证博物馆的日常管理和开放服务的正常运行;

6) 整体费用包含由中标供应商承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费;

7) 完好率 100%, 零修、急修率 99%以上, 维修合格率 100%;

8) 服务人员必须配合馆方的工作, 遵守馆方相应的规章制度, 对严重违反馆方制度, 履职不力的驻场人员, 馆方有权建议更换;

9) 需配合馆方对运维项目进行考核评价, 以保证运维效果;

10) 上岗人员经过专业培训, 维修过程中严格遵守相关规定与流程, 正确掌握施工设备的安全使用方法和操作规程, 做好必要的防护措施, 确保文物安全、人身安全及财产安全。

5. 绿化养护要求

5.1 服务内容

(1) 卫生保洁

1) 全区域动态巡视卫生保洁, 及时清理垃圾, 确保无杂物, 无白色污染(树挂), 水体干净清澈。

2) 绿化生产的垃圾如树枝、树叶、草屑等杂物能日产日清, 及时清运出场, 做到保洁及时, 同时禁止在路两侧、绿化带等处焚烧树叶和垃圾。

(2) 绿化养护管理

1) 室外绿地各类植物的养护管理包括所有乔木、灌木、整形植物、草坪和地被植物、竹类植物、草花植物、盆栽的修剪整形、病虫害防治、松土施肥、浇水除草、补栽移植、树木扶正等日常绿化养护内容。

2) 场馆内各类植物的养护管理包括场馆内时节花草及盆景的撤换摆放、修剪整形、病虫害防治、松土施肥、浇水除草等工作。

3) 制定绿化养护方案及安全管理制度，保证养护效果、保障园区人员和财产安全。

4) 重大节日（元旦，春节，五一，国庆），临时展览开幕，及其它重大活动的花卉租摆；

(3) 绿化建筑、设施设备维护管理

1) 绿化建筑、构筑物及景观小品做到定期定时维护，及时油饰、维修更换破损或损坏的设施，保持建筑和构筑物外貌完整，构件和各项设施完全到位，并能保持清洁、美观、无损。

2) 绿化设施要维护及时，对绿化设施丢失、损坏的及时进行补充、维修或者更换，有跑、漏水的现象及时进行处理。若有电缆、电线老化现象的及时进行更换，确保安全及各设施设备正常运行。

(4) 绿地巡查看护

1) 绿化区域每天有人管理并进行巡查报告，及时排除安全隐患，对破坏、占用绿化区域的行为进行阻止并上报，确保园林绿地的生产和使用秩序。

2) 建立巡查台账，编制巡查日志。

5.2 基本要求

1) 由具有专业知识的园林绿化养护队伍，保质保量完成养护管理任务。

人员需熟知养护区域内种植花草树木的名称、生长特性和养护管理程序。

2) 绿化养护区域内草坪生长良好，花卉、绿篱、树木等其他植物景观效果优美，保存率达标，长势良好，病虫害防治及时有效。

3) 养护区域内水体水面清澈，无漂杂物和沉淀废弃物。

4) 正确并熟练园林养护机械的操作方法和安全使用规程。高空作业时，必须佩戴安全帽、安全绳等，做好必要的防护措施。配置农药时，按照说明书要求，防止浓度过高污染环境和伤害植物。使用后的农药包装用品等有毒有害垃圾集中回收处理。

5) 做好高温干旱、暴雨洪涝、冰雪霜冻、飓风等灾害性天气应急预案，做好提前预防及事后处置。

6) 做好养护日志及绿化养护的日常巡视工作，确保园林绿地的使用秩序，排除安全隐患。各类原始台帐、记录、报表齐全、准确。

5.3 服务标准

1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%，草坪常年保持平整，边清晰；

2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上，切边整理三次以上，科学施肥，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝，无缺肥、肥害；

3) 病虫害防治及时，生物防治率、单株受害率控制在标准范围内；

4) 绿地无绿化生产垃圾(如树枝，树叶等)，无积水，无干旱，无人为制造垃圾（如果皮、纸屑等）；

5) 室内花卉叶面无浮尘，叶色翠绿、光洁，开花明艳。根据要求撤换各种花卉盆栽。盆栽植物的色彩、形态和气质与空间大小、装饰氛围及功能相协调。对存活率、造景、修剪、病虫害进行控制。选种与光照度、温度、湿度的耐受程度适宜；

6) 绿化建筑和构筑物外貌完整，构件和各项设施完全到位，并能保持清洁、美观、无损；

7) 垃圾暂存点地面整洁，无散落垃圾和堆积杂物，无积留污水。垃圾转运及时，装卸垃圾应符合作业要求，不得乱倒、乱卸、乱抛垃圾。

上述除草、修剪、施肥、病虫害防治等的养护次数为最低要求，实际养护的次数依据植物生长的实际状况以美观、长势良好为标准进展。

日常绿化养护频率及质量标准如下：

类别	养护内容	工作频率（次）				养护质量标准
		每周	每月	每季	每年	
草坪、地被类	草坪修剪				16	平均每月修剪 1 次，茂盛期每月修剪 2 次，视生长情况酌情增减
	草边修剪			1		边缘交界处清晰平滑，界线分明，无过长现象
	草屑清理	1				及时清理到指定的垃圾中转站，工完场清
	草坪杂草清理				5	年普除杂草 5 遍以上
	草坪施肥			1		每季一次，草坪碧绿期达 350 天以上
	草坪浇水	3				2 天浇水一次，使草坪保持适量水分，无萎蔫情况，关注天气预报，节约用水
	草坪病虫害的防治				2	每年喷药不少于 2 次，控制大面积病虫害发生
	草坪黄土裸露	1				每周检查一次，及时处理黄土裸露，保持草坪覆盖率达 98%以上
	草坪绿化带垃圾	14				每天配合清洁清扫两次，无垃圾、落叶、杂

	圾清理					物，保洁率达 95%
乔木类	修剪				10	无徒长枝、枯枝烂头、过密枝、腐枝
	乔木松土			1		乔木基部土壤疏松、平整，无青苔、无板结
	乔木施肥				3	无缺肥、肥害情况
	乔木杂草		1			无明显杂草、无 10cm 长萌芽枝
	病虫害的防治			1		无明显病虫枝、病虫害防治率达 95%以上
	浇水	1				保持乔木正常生长需要，无缺水情况
	涂白				1	于每年 11-12 月进行，涂白应均匀细致、无遗漏，上不留缝，下不露脚
灌木类	修剪				10	合乎修剪规律、造型植物轮廓清晰、平直整齐、棱角分明、无严重枯枝黄叶，新生枝条不超过 10cm，开花植物适时开花
	松土			3		一个半月松土一次，保持土壤疏松、无青苔、无杂草、无杂物
	施肥				3	生长良好、不缺肥、不徒长
	病虫害的防治			2		见虫即打，无明显病虫枝，防治率达 95%以上
整型植物类	修剪		1			轮廓清晰、表面平直、侧面垂直、无明显缺漏剪、无缺口、无枯枝、脚部整齐
	施肥		1			养分适量、无缺肥、不徒长
	浇水	1				保持正常生长需要，无缺水情况

草花植物类	松土		1			篱边缘整洁，土壤疏松
	病虫害的防治			1		见虫即打，无明显病虫害，防治率达 95%以上
	施肥			2		施肥种类适宜，其中施有机肥不少于 1 次，无缺肥、无肥害
	浇水				25	无旱涝现象
	病虫害的防治			1		病虫害防治及时，无明显病虫害危害，病虫害危害率在 5%以下，无杂草
	松土				25	保持土壤疏松、无青苔、无杂草、无杂物

6. 票务及接待服务

6.1 票务岗位

（1）岗位内容

- 1) 入口闸机处预约问询、协助核销及观众入场引导；
- 2) 人工存包及人工发票（含人工登记）服务；
- 3) 票房设施设备检查维护与物资管理。

（2）岗位标准

- 1) 服务态度佳；
- 2) 工作形象仪容仪表优秀；
- 3) 观众问询亲切响应、普通话标准、礼貌用语，回复详细可靠，重大观众反馈情况及时登记，回复无疏漏、办结效果好、观众满意度高；
- 4) 熟悉掌握场馆服务情况、跟进变动实时更新，导引介绍准确详尽；
- 5) 提供预约入场协助、问询导引服务无差错；
- 6) 提供人工存包服务，解决各类存包问题；
- 7) 票房设备物资每日维护保养检查，确保用电安全，故障问题立即反应跟进处理，避免安全隐患；

- 8) 为特殊观众提供积极帮助，解决困难；
- 9) 合理有效处理突发应急事件；
- 10) 零投诉，无观众负面评价反馈；
- 11) 熟练操作人工发票程序。

1.2 接待服务岗位

(1) 岗位内容

- 1) 会议接待服务（含贵宾室接待、会议接待、讲座接待、礼宾引导等）；
- 2) 电子存包服务（含协助观众存取包、换纸、解决卡纸出纸问题、清柜等）；
- 3) 服务区域物资管理（含贵宾室、报告厅、电子存包柜等服务区域物资管理与设施设备巡检维护）。

(2) 岗位标准

- 1) 服务态度佳；
- 2) 工作形象仪容仪表优秀；
- 3) 观众问询亲切响应、普通话标准、礼貌用语，回复详细可靠，重大观众反馈情况及时登记，回复无疏漏、办结效果好、观众满意度高；
- 4) 熟悉掌握场馆服务情况、跟进变动实时更新，导引介绍准确详尽；
- 5) 解决电子存包服务各类故障情况，保障观众正常使用电子存包；
- 6) 服务所需设备物资每日维护保养检查、故障问题立即反应跟进处理、避免安全隐患；
- 7) 政务接待水平高，全程标准化精细化操作无纰漏，响应不同场景接待需求；
- 8) 政务接待着装形象优质、合乎规范，举止仪态文雅得体；
- 9) 领导无意见、负面评价反馈；

10) 立即响应政务接待过程的突发需求，高效处理各类接待突发情况，效果佳；

11) 熟知一般性礼仪知识，重大接待前了解有关礼仪规定；

12) 接待前打开换气扇通风，保证室内空气清新、室内整洁，接待所需物品摆放整齐；恭候来宾，将其引导入座，入座后上茶；茶具用后须清洗消毒，发现破损及时更新；

13) 微笑服务，耐心细致，操作规范，技术熟练，不发生服务性事故；

14) 服务区域物资、设施设备定期巡检维护，均有工作登记，发现问题，及时登记上报处理，效率高、保障服务无碍。

B 包：

（一）项目概况

郑州博物馆国家文物局公布的第一批国家一级博物馆，是公安部、国家文物局公布的《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》中的一级风险防范单位、郑州市消防安全重点单位。文物是不可再生的珍贵文化资源，是国家的“金色名片”，是中华民族生生不息发展壮大的实物见证，是传承和弘扬中华优秀传统文化的历史根脉，是培育和践行社会主义核心价值观的深厚滋养。党的十八大以来，习近平总书记多次就安全生产和文物安全工作做出重要指示批示，国务院曾作出全面部署，要求各级政府和有关部门强化主体责任，加强协同配合，对全国文物安全状况进行一次大排查，完善安保措施，堵住监管漏洞。2017年9月20日经国务院领导审批，国务院办公厅印发《国务院办公厅关于进一步加强文物安全工作的实施意见》（国办发〔2017〕81号），2025年8月14日国家文物局发布通知要求加强文物博物馆单位开放安全管理工作，就安全责任、值班值守、

检查巡查、消防管理、观众流量控制、观众安全管理、展品防护、设备设施维护、极端天气等重大灾害防范应对、应急处置等提出明确要求，充分体现了党中央、国务院对文物安全工作的高度重视，对于健全完善文物安全责任体系，依法加强文物保护管理，全面提升文物安全管理水平和管理能力有着重要的指导意义和现实意义。根据《国务院办公厅关于进一步加强文物安全工作的实施意见》、《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》等规范要求，郑州博物馆构建了人防、物防、技防相结合的立体防范体系以确保文物及国家财产安全。郑州博物馆占地面积 7.514 万 m²、建筑面积 14.7 万 m²，本次投标单位需按照《保安服务管理条例》及上述《防护级别规定》提供建筑内外、广场等所有博物馆区域符合一级防范规定的安保服务，按照《国务院办公厅关于进一步加强文物安全工作的实施意见》以及国家文物局关于加强文物博物馆单位开放安全管理工作要求，坚守文物安全的红线、底线、生命线，落实一级风险防范单位文物安全责任制、签订文物安全责任书、遵守郑州博物馆岗位规章制度、将放在措施做到前头，落到实处，夯实郑州博物馆文物安全基础。

（二）服务内容及基本需求

1. 基本服务需求

展厅、观众安全保障、安全巡查、公共区域秩序管理、展区各出入口及馆区安保执勤、馆区巡逻岗，24 小时执勤、巡逻与备勤、展区内文物看守与参观秩序管理、停车场秩序管理、来访管理、消防器材的使用、检查、微型消防站人员培训、24 小时战备执勤、维护群体上访秩序和处理、按照公安部 61 号令等法规规定对开放区域内的巡检、记录，对博物馆所属区域的消防设施按照上述法规进行巡检记录，遵守博物馆关于监控中心所有值班制度对安防、消防系统进行班前巡检、期间巡检、班后巡检，确认无异常后签名交接；控制突发性事件、协助消防、公安机关做好防火、防盗、

防破坏、防治安事故和防刑事案件工作、确保人身、财产、文物安全；整套消防系统的年度维护保养、检测、建筑消防安全评估、根据季节更替进行消防安全风险评估研判并书面报告；提供具有消防系统检测维保资质公司（社会消防技术服务信息系统公示备案成功截图）进行整套消防系统年度维护保养、每年进行两次系统运行检测、评估并书面报告；提供持有消防设施操作员四级证书或消防设施操作员建（构）筑物消防操作员中级证书的值班员进行消防、安防监控中心的 24 小时值班值守；提供为本项目安保人员配备的包括但不限于各种通讯（如与甲方对讲系统兼容的对讲机）、应急装备（如警棍、防爆叉、防刺服、辣椒水）、交通工具（如汽车、巡逻车）、易耗品（如会议记录本、笔）等装备设备；按照馆内夜间值班制度遵照巡更系统定时定点对全馆进行巡查记录、各类突发事件预案制定及日常演练；完成赋予的其它临时性安保勤务任务等。

建筑物				
建筑物名称	郑州博物馆			
占地面积	751400 m ²		服务面积	113415m ²
地上面积	75015m ²		地下面积	38400m ²
建筑物内 服务区域	陈列展览区	21个	面积	36415m ²
	公共区域			
	服务教育区	多功能厅、4D 影院、青少年活动中心	面积	3000m ²
	办公、研究、设备机房、文保区域、档案资料室、阅览室等	四、五层	面积	10000m ²
	藏品库区、藏品技术区、机房等	夹层、负一、二层	面积	18000m ²
	非机动车库	零层、夹层	面积	1750m ²

	配套设备间		面积	5850m²
服务内容	展厅、观众、公共区域、广场、机动车停车场、非机动车库等安全服务、安全检查、秩序管理、展区各出入口及馆区安保执勤、馆区巡逻岗24小时执勤、巡逻与备勤、展区内文物看守与参观秩序管理、按照法律规定对所有岗位2 小时巡检记录，停车场秩序管理，按照博物馆停车场管理办法定时巡检记录，负责停车场、车辆安全、按照博物馆办公楼岗位要求做好来访人员管理，确保无推销无闲杂人员进入，保障办公区域环境安静；消防器材的定期检查、使用、微型消防站人员培训、24小时战备执勤；维护群体上访秩序和处理、突发性事件控制、协助消防、公安机关做好防火、防盗、防破坏、防治安事故和防刑事案件工作、确保人身、财产、文物安全。各类突发事件预案制定及日常演练；完成赋予的其它临时性安保勤务任务等。			
基本服务需求	提供安保服务的单位需按照公安部、国家文物局颁布的《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》中的一级风险防范单位标准提供安保服务。遵照上述规定对整套安防系统进行维护保养，确保系统运行正常，根据季节、节日等时间节点提前进行风险评估研判并制定详细的各类预案，组建应急处置队伍，进行演练并详细记录，安防监控中心 24 小时值守，收到入侵报警信号后进行有效处置并及时记录备查、通知应急队员现场处置；遵照执行《消防法》、《公安部 61 号令》有关消防安全工作中的消防监控中心 24 小时值班备勤、记录，建筑消防安全评估、根据季节更替进行消防安全风险评估研判并书面报告；全部消防系统的维护保养、检测，每年进行两次系统运行检测、评估并书面报告，确保系统运行正常，日常防火巡查检查记录备案，组建义务消防队、人员的教育培训、器材使用、应急处置预案及演练。			
建筑物外公共区域				
区域范围	东、西、南、北广场，消防救援通道			
服务内容	24 小时巡逻、秩序维护、反恐防恐、防火防盗防破坏、防自然灾害			
基本服务需求	提供安保服务的单位需按照《消防法》《公安部 61 号令》，公安部、国家文物局颁布的《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》中的一级风险防范单位标准提供安保服务，并遵照上述规定，组建应急处置队伍、根据季节、节日等时间节点提前进行风险评估研判并制定详细的各类预案，进行演练并详细记录，安防监控中心 24 小时值守，收到入侵报警信号后进行有效处置并及时记录备查、通知应急队员现场处置；消防安全工作中的消防监控中心 24 小时值班备勤、记录，日常防火巡查检查、记录备案，组建义务消防队、人员的教育培训、器材使用、应急处置预案及演练。			
消防、安防系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	消防栓稳压泵	25LGW3-10*5	2 台	
2	消防栓泵	XBD10. 5\30G-FLG	2 台	
3	喷淋稳压泵	25LGW3-10*5	2台	
4	喷淋泵	XBD10. 6/50G-FLG	2 台	
5	气体灭火	GQQ120/2. 5	372 个/42 套	90L最大114KG、30KG
6	安防系统操作			
服务内容	1、配合甲方对馆区内消防、安防系统进行日常检查、维护			

	2、整套消防系统的年度维护保养、检测；整套安防系统年度维护保养，确保两套系统运行正常。
基本服务需求	1、组建义务消防队，制定方案预案，定期组织演练； 2、配合甲方进行消防安全工作，定期巡查；组织进行消防器材的使用、检查、微型消防站人员培训、24 小时值岗备勤、确保人身、财产、文物安全； 3、建筑消防安全评估、根据季节更替进行消防安全风险评估研判并书面报告； 4、完成整套消防系统的年度维护保养、检测、整套安防系统年度维护保养，每年进行两次系统运行检测、评估并书面报告，并按照行业要求出具系统维保检测报告，确保两套系统运行正常。
安防护卫、秩序管理需求	
服务内容	建立安防监测制度，负责安全目标的护卫及公共秩序管理，含风险隐患评估与预案制定及定期演练、安防监测、门岗、巡岗、反恐防恐、防盗抢、交通及车辆停放、来访登记等。
基本服务需求	1、投标人针对本服务项目在服务期间可能出现的专项事件、安全事件、各类刑事、治安案件和各类灾害事故等突发事件，提供详细的专项和突发事件应急预案与日常演练计划及记录。 2、所有进驻甲方场馆的安保人员（含管理岗位人员）、安防、消防监控中心值班员、安防、消防工程师，必须服从甲方保卫部人员管理，根据甲方需求随时调整、更新不适合甲方工作需求人员。

2. 人员配备总体需求

序号	部门	岗位人数	工作内容	要求	说明
1	项目经理 (管理人员)	1	配合甲方管理安保队员		
2	保安队长 (管理人员)	1	配合甲方管理安保队员、参加值班值勤	持有保安员证（提供保安员证扫描件）	除内勤岗位外，其余人员配备需取得公安机关发放的保安员证的人员比例不得低于配备总人数的 100%，此要求为实质性响应条款（提供相应证书扫描件）如不满足视为无效投标
3	内 勤	1	文秘	大专以上（含大专）学历	
4	班（组）长 (管理人员)	3	随保安队伍参加值班值勤	持有保安员证（提供保安员证扫描件）	

5	保安人员	149	安检、固定岗执勤、秩序维护、不文明行为劝阻、应急救援、巡逻岗巡查	持有保安员证、男性、身体健康、素质优良、无前科、巡逻岗6名需三年以上驾龄（提供驾驶证扫描件）	
6	消防系统值班员	10	消防、安防监控中心 24 小时值班值守	消防系统监控中心值班员应全部提供消防设施操作员四级证或消防设施操作员（建（构）筑物消防操作员中级证）	
合计	总人数	165			

3. 人员管理要求及考核标准

（1）中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续；

（2）除甲方明确的特殊岗位外，一般岗位要求为男性，身体健康，品行良好，无违法犯罪记录，具备上岗资格；

（3）保安人员需具备初中以上文化程度，经专业培训机构培训合格（持证上岗），有较好的语言、文字表达能力，能独立履行安保工作职责；

（4）所有队员基本信息、身份证明、无违法犯罪记录证明要在保卫部备案并保证队伍的相对稳定；

（5）做好入职前培训，加强队员的法纪教育和业务学习训练，定期组织理论学习；文明服务、规范化执勤、消防灭火、防汛、防暴、体能训练等；有培训计划和培训记录，并作为保安队伍考核的凭证之一。上岗后甲方对保安人员进行考核，甲方有权对不符合要求队员进行更换；

（6）为加强郑州博物馆安保台帐资料档案管理，夯实安保工作基础，合理利用安保台帐资料档案信息资源，做好保安档案管理有且不仅限于：1、保安员入职申请表；2、保安员劳动合同；3、保安员花名册；4、保安员无

犯罪记录证明；5、保安员排班表与考勤表。

(7) 有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度，持保安员证上岗；

(8) 针对项目制定切实可行的保安人员的奖惩措施及人身保障方案；

(9) 保安人员为乙方公司雇员，与郑州博物馆不存在劳动或雇佣关系。乙方单位应按照国家规定发放工资、办理保安人员的社保、保险等事项；

(10) 保安队员服装由保安公司自行解决；

(11) 所有人员应当具备应急能力；

(12) 在馆领导的直接领导，以及相关部门的指导和监督下，严格按照国家有关部门法规、条例，建立郑州博物馆监督和保安公司执行的管理体系。采取保卫部日常监督、检查和测评的方式，把安保服务的质量与当月服务费用挂钩，对保安公司提供的安保服务进行考核。

(13) 考核结果运用，考核结果分为满意、基本满意和不满意三种

a. 考核结果为满意的，支付总费用的 100%。

b. 考核结果为基本满意的，支付总费用的 95%。

c. 考核结果为不满意的，支付总费用的 80%。

d. 连续 3 个月考核结果为不满意的，直接解除协议。

(14) 派驻消防、安防两套系统值班员须遵纪守法；遵守甲方规章制度，服从甲方保卫部门管理；

(15) 派驻消防、安防两套系统值班员须保证身体健康，无不良嗜好，无前科；精通电脑操作、能够处理一般性电脑故障；熟悉整套系统性能，操作熟练；到岗前须经甲方培训考核合格，满足甲方每月、每季度考核标准，达不到甲方要求及时更新人员；

(16) 派驻消防工程师、安防工程师跟班作业，随时解决一般性故障，

满足甲方技术防范需求。

4. 总体服务要求

(1) 为确保甲方馆藏文物、馆舍和人民群众生命财产安全，维护正常的参观秩序，做好全馆安全防范，坚持每天 24 小时巡逻工作制度，有效处置各类突发事件；文明、礼貌服务观众；认真填写值班记录，做好交接班工作；严格履行岗位职责，不做与岗位职责无关的事情；有重要情况要妥善处置并及时上报，不得迟报、漏报、瞒报；严禁岗上饮酒或酒后上岗；严禁脱岗、空岗、睡岗、迟到、早退。

(2) 所有安保人员必须严格遵守国家法律法规和甲方规章制度及岗位要求，自觉服从甲方保卫部门的监督管理。

(3) 保安公司管理岗位人员应加强与郑州博物馆保卫部的联系和沟通，不断更新服务理念，改进工作方法，提高服务质量。

(4) 保安人员必须树立以文物安全为中心的工作理念，严格规范职业道德、值班值守规范，坚守岗位，衣着整洁，礼貌应询，文明服务，不得在服务期内因工作原因对郑州博物馆声誉造成影响。

(5) 甲方可根据工作需要，随时调整保安服务岗位设置情况和任务安排，保安公司应积极主动配合，自觉接受调整和调度，确保在规定的时间内将规定的保安队员人数安排到位，并指定专人负责。

(6) 甲方保卫部门在对保安服务质量日常检查过程中，对乙方出现的一般性违规等过错行为，通过当班保安队长或负责人进行反馈并限期整改；重大过错行为，将直接反馈给保安公司中层以上领导并责成限期做出处理。

(7) 本项目的保安队长（项目经理），要求有一定的文字水平，有相关管理经验，懂电脑操作，负责每天工作的安排、督促和检查。项目经理须为专职，不得兼职。其他人员配备应精干满员，身体健康，年龄符合劳

动法要求，人数不少于招标文件要求。

附：安保考核标准

序号	检查项目	所达标准	扣分标准
1	仪容仪表 (10 分)	姿势端正、服装统一、设备摆放有序	无统一着装、着装不整齐或不保持工作区域卫生，一次扣 2 分。
			保安员值班时站姿不端正，影响形象的，一次扣 2 分。
			使用对讲通讯不规范，一次扣 2 分
2	工作纪律 (10 分)	严于律己，认真执勤。	不严格遵守工作纪律（如睡觉、玩手机、看电影、窜岗、聚岗、喝酒、游戏、娱乐等），发现一次扣 10 分。
3	工作态度 (10 分)	工作态度端正，服从安排，按时整改。	纪律散漫，不服从管理，一次扣 2 分。
			无按时期整改的，一次扣 5 分。
4	工作质量 (60 分)	及时、如实填写各类值班记录；定员定岗、文明执勤；遇有突发事件及时上报记录备案；按照季节、节日等时间节点进行各类预案演练。	日常工作记录不及时、如实的一次扣 2 分。
			无定员定岗、脱岗、漏岗、睡岗的一次扣 10 分
			不文明执勤，与观众发生争执的，一次扣 10 分。
			遇暗访或采访时，因保安员语言及行为不当，拍视频发抖音给采购人形象造成不良影响或遭受投诉的，发现一次扣 30 分。
			未按照时间节点，不及时进行各预案演习或演习达不到预期效果的一次扣 30 分
5	其他 (10 分)	礼仪及专业培训。	未进行有关礼仪、法律法规的专业培训或未留存图片、文字记录备案的，一次扣 2 分。
		保持工作环境干净整洁。	物品摆放凌乱无序的，一次扣 1 分。

考核总分为 100 分，评分为 90—100 分的为优秀 80-90 分为良好，70-80 分为合格，60 分以下为不合格。

考核结果运用

当月得分等于或高于 90 分的，考核级次为优秀，支付总费用的 100%。

当月得分等于或高于 80 分的，低于 90 分的，考核级次为良好，支付总费用的 95%。

当月得分低于 80 分的，考核级次为合格，支付总费用的 90%。

当月得分低于 70 分的，支付总费用的 80%。

连续 3 个月得分低于 70 分的，直接解除协议。

第三章 商务需求

序号	服务项目	详细需求	资料要求	是否实质性响应
一、落实政府采购政策				
1	中小企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策	依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）、《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）和《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）文件规定，对小微企业和残疾人福利性单位提供服务的价格均给予 10%的扣除，并用扣除后的价格参与评审；	《中小企业声明函》；《残疾人福利性单位声明函》；由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件	否
二、报价要求				
2	人员最低	供应商须认真贯彻执行项目所在地最低人员工资标准，并足额缴纳职工	若有特殊情况，请予	是

	工资标准	社保。	以备注说明并提供相关证明	
三、人员总体配备要求				
3	人员总体配备要求	供应商按照招标文件要求，需实质性响应人员总体配备要求中的条款。		是

第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	检查因素	检查内容
1	投标人应符合的基本资格条件 (1) 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录；具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	供应商提供的《资格承诺声明函》
	(2) 反商业贿赂承诺书	按标书规定的格式填写并加盖公章。
	(3) 保安服务许可证（B包）	供应商提供公安机关颁发的有效的保安服务许可证扫描件。

2	无失信行为记录	采购人在资格审查时，现场上网对所有投标人的信用情况进行查询,凡被列入“记录失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的供应商,其投标将被拒绝。[查询渠道：“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站]。 (截图留档电子版)
---	---------	--

第二章 评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标人的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

第三章 评标程序

(一) 评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织，具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

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，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

符合性检查表		
序号	检查因素	检查标准
1	投标文件的签署	是否符合招标文件要求
2	《投标函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书	是否符合招标文件要求
3	投标文件的组成	是否符合招标文件要求
4	投标有效期	是否符合招标文件要求
5	投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合招标文件要求
6	投标报价不允许有严重缺漏项目	是否符合招标文件要求
7	投标报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的	是否符合招标文件要求
8	服务期限、服务地点	是否符合招标文件要求
9	招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价	是否符合招标文件要求
10	不允许将一个包中的内容拆开投标	是否符合招标文件要求

2. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，

并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

3. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标供应商。

评标委员会按各投标人评审后的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，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名投标人为中标供应商。

（三）澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

第四章 评标标准

A包：

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	投标报价 (35%)		35 分	评标价格分数=（评标基准价/投标报价） × 价格权重 × 100 备注：实质性响应招标文件要求且评标价格最低的投标报价为评标基准价	
2	商务部分 (20%)	项 目 经理	2 分	45 周岁及以下、本科及以上学历，具有三年及以上同类型项目（场馆类）经理服务经验，提供项目经理身份证、学历证、任职证明材料、劳动合同、投标单位为其缴纳社保的证明扫描件。以上各项齐全得 2 分，没有提供扫描件或者提供不全的不得分。	

		派 驻 管 理 人 员	9 分	1、保洁主管：50 周岁及以下、具有三年及以上同类型项目保洁服务经验，提供身份证、任职证明材料、劳动合同、投标单位为其缴纳社保的证明扫描件。以上各项齐全得 2 分（缺一项不得分）； 2、工程主管：（1）50 周岁及以下、具有三年及以上同类型项目工程服务经验，提供身份证、任职证明材料、劳动合同、投标单位为其缴纳社保的证明扫描件。以上齐全得 2 分（缺一项不得分）；（2）持有高压电工证的得 0.5 分，持有特种设备安全管理和作业人员证的得 0.5 分。以上各项齐全得 3 分； 3、绿化主管：50 周岁及以下、具有三年及以上同类型项目绿化养护服务经验，提供身份证、任职证明材料、劳动合同、投标单位为其缴纳社保的证明扫描件。以上各项齐全得 2 分（缺一项不得分）； 4、票务及会议主管：40 周岁及以下、具有三年及以上同类型项目会务服务经验，提供身份证、任职证明材料、劳动合同、投标单位为其缴纳社保的证明扫描件。以上各项齐全得 2 分（缺一项不得分）。	
		企 业 认 证	3 分	1、投标人具有有效的质量管理体系认证证书的，得 1 分； 2、投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证证书的，得 1 分； 3、投标人具有有效的环境管理体系认证证书的，得 1 分。（以上认证证书需提供证书扫描件，没有提供不得分）	
		企 业 业 绩	6 分	2023 年 1 月 1 日以来承接过大型公共场馆类项目（建筑面积为 5 万平方米及以上），提供合同扫描件以及合同期内任意一次物业费转账凭证扫描件，一份得 3 分，最多得 6 分。	

3	技术部分 (45%)	服务方案设计	25 分	提供针对本项目的服务方案,包括但不限于:总体服务方案、保洁服务方案、维修维护服务方案、设备服务方案、绿化养护方案、票务及会议接待服务方案、大型展览/活动及节假日保障服务方案等; 方案内容全面,具有较强针对性、合理性、实用性,能够切实满足场馆需求的,得 25 分,有 1-2 项不满足的得 15 分,有 3-4 项不满足的得 5 分,4 项以上不满足或未提供的得 0 分。	
		人员配备	4 分	提供针对本项目的人员配置方案,包括但不限于:员工岗位的设置与职责、员工招募方案、员工培训方案、员工年龄结构、学历结构、食宿安排、工作经验等; 方案内容全面,具有较强针对性、合理性、实用性,能够切实满足场馆需求的,得 4 分,有 1-2 项不满足的得 2 分,2 项以上不满足或未提供的得 0 分。	
		管理制度	4 分	投标人具有规范、完善的内部管理制度,包括但不限于:考勤制度、奖惩制度、资产管理制度、行政管理制度、项目日常管理制度等; 制度体系完整,内容清晰、合理、有针对性,且能够切实满足场馆需求的,得 4 分,有 1-2 项不满足的得 2 分,2 项以上不满足或未提供的得 0 分。	
		拟投入物资装备	4 分	提供针对本项目的拟投入物资装备,包括但不限于:行政办公类、清洁设备类、清洁用品类、工程维修类、室外绿化类等; 物资配置齐全,具有较强针对性、合理性、实用性,能够切实满足场馆需求的,得 4 分,有 1-2 项不满足的得 2 分,2 项以上不满足或未提供的得 0 分。	
		人员保密方案	4 分	投标人具有系统、完善的保密方案,包括但不限于:保密管理要求、保密管理制度、保密管理措施等; 方案内容全面,具有较强针对性、合理性、实用性,能够切实满足场馆需求的,得 4	

				分，有 1-2 项不满足的得 2 分，2 项以上不满足或未提供的得 0 分。	
		应急预案	4 分	提供针对本项目的应急预案，包括但不限于强风、暴雨、火灾、展览活动突发情况、停水停电、公共卫生事件等； 预案内容全面，具有较强针对性、合理性、实用性，能够切实满足场馆需求的，得 4 分，有 1-2 项不满足的得 2 分，2 项以上不满足或未提供的得 0 分。	

B 包：

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	投标报价（ <u>30</u> %）		30	评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重×100 备注：实质性响应招标文件要求且评标价格最低的投标报价为评标基准价	
2	商务部分（32%）	企业业绩	10 分	投标人提供 2020 年以来承担过大型企业、大型公共服务场所（文物展馆类、体育场馆类、展览馆类、图书馆类、医疗机构等）、高风险类单位（文博场馆、银行、机场、火车站、监狱、国家战略物资储备仓库）的安全保卫工作。提供合同扫描件每份合同得 2 分，最多得 10 分。	
		项目经理	3 分	1、投标人提供拟派项目经理须大专以上（含大专）学历。2、年龄不超过 50 周岁。3、提供项目经理从业证明（劳动合同扫描件、任免文件其中一项）。满足以上三项得 3 分，缺项不得分。	
		管理人员（队长和	4 分	1、管理人员年龄 50 周岁以下； 2、具备高中及以上学历； 3、任职同类岗位不少于 2 年（含 2 年）提供保安队长和班/组长从	

		班/组长)		业证明（如劳动合同、任免文件扫描件其中一项）。满足以上 3 项得 4 分，缺 1 项得 1 分，缺 2 项不得分。	
		安保队员	10 分	鉴于博物馆行业特殊要求，投标人按照劳动法规定配备的安保人员，人员年龄全部在 18-50 周岁以内得 10 分；人员年龄在 18-50 周岁的占比在 50%及以上（不含 50%）的得 5 分；人员年龄在 18-50 周岁的占比低于 50%（含 50%）的得 2 分。	
		服务承诺	5 分	1、服务质量承诺及保证措施得 1 分； 2、确保足额按时发放工资及按时缴纳社保统筹承诺得 3 分； 3、承诺在接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务得 1 分。	
3	技术部分 (38%)	整体服务方案	10 分	投标人提供详细的服务方案，包括且不限于日常服务内容及工作流程、人员配备方案与措施、服务的重点难点和解决措施，合理、全面，满足场馆需求得 10 分，有 1-2 项不满足场馆需求得 5 分； 有 3 项及以上不得分。	
		应急预案修订演练	10 分	投标人针对本项目在服务期间可能出现的各类突发情况包括但不限于消防、盗抢、人员限流、治安、恶劣天气等，提前做出风险评估研判，制定应急预案（要求预案合理严谨、切合实际、应急处置措施反应能力迅速，能够满足应急响应时间）。 根据预案开展应急演练。预案全面、合理、严谨，能够满足场馆需求得 10 分，由 1-2 项不能满足场馆需求得 3 分，有 3 项及以上	

				不得分。	
		安保 人员 管理 制度	10 分	投标人根据工作岗位职责制定详细、符合工作要求的劳动纪律、行为规范措施，及详细的人员考核制度，措施详细、内容完善、合理性、实用性强。制度、职责制定合理、严谨满足需求得 10 分，1-2 项不满足需求得 5 分，有 3 项及以上的不得分。	
		培训 计划	8 分	投标人提供包括但不限于季节更替、冬春火灾防控、夏秋季节防汛等有针对性的各岗位完善的培训计划，日常工作内容及职责制定合理、确保配备人员获得上岗所需技能，培训计划严谨，针对性强，制度完善详细、完全满足采购需求。计划内容严谨合理、详细满足需求得 8 分，1-2 项不满足需求得 3 分，有 3 项及以上的不得分。	

第五章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格及符合性要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。

（七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。

（八）投标文件所附证书、证件、扫描件非原件扫描件，或未加盖单位CA印章。

（九）参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：

（1）不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

（3）不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；

（4）不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（5）不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；

（6）不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

（7）不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

（8）其它涉嫌串通的情形。

第六章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

（一）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。

（二）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。

（三）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

（四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

第六部分 合同条款

A 包：郑州博物馆物业服务合同

甲方：

法定代表人：

联系地址：

乙方：

法定代表人：

联系地址：

乙方于 年 月 日参加了招标活动，经评标委员会评审确定乙方为该项目中标人，按照《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲、乙双方协商一致，签订本合同。

1. 物业基本情况

1.1 项目名称：郑州博物馆物业管理服务项目

1.2 项目地点：郑州市中原区文翰街 9 号

1.3 项目服务内容：包括但不限于综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护、给排水设施设备运行管理维护、中央空调系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、环境卫生保洁服务、电梯运行维护、绿化养护服务、会议服务、票务服务等。

1.4 项目建筑面积：11.3415 万 m²，占地面积：7.51 万 m²

2. 合同期限

本物业服务期限为 个月，自 年 月 日— 年 月 日。

3. 合同总金额

3.1 物业服务费用：每月人民币（大写）元整（¥元），服务期限内物业服务费用总计为人民币（大写）元整（¥元），以上金额含增值税等相关税费金额，乙方向甲方开具符合国家相关法律法规、甲方财务规定的增值税发票。

3.2 支付方式：

物业服务费用采取先服务后收费、物业服务费按月支付方式。

乙方应于每月 5 日前，向甲方提供合格的增值税发票（包含税务机关代开），并按实际情况准确填写发票项目，用于支付上月服务费用。乙方向甲方提供合格的发票系甲

方付款的前提条件，否则甲方有权延期付款，直至收到乙方提供的合格发票。

乙方提交发票的同时，还应提交付款申请，甲方在收到乙方付款申请十个工作日内审核完毕并向乙方支付月服务费。如因乙方原因造成付款拖延（如上报资料不全，不合规、未提供发票等），甲方付款顺延。

3.3 乙方账户如下：

乙方名称：

纳税人识别号：

户名：

开户行：

账 号：

地址：

4. 物业管理服务内容

郑州博物馆所辖区域物业服务，包括但不限于：综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护、给排水设施设备运行管理维护、中央空调系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、环境卫生保洁服务、电梯运行维护、绿化养护服务、会议服务、票务服务等。

4.1 综合管理

（1）管理人员人均管理建筑面积在 8000 平方米以下；

（2）主管级及以上管理人员 中具有大专及以上学历的占管理人员总人数的 50%（含）以上；

（3）对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；

（4）重大节日（元旦，春节，五一，国庆），临时展览开幕，及其它重大活动花卉租摆；

4.2 房屋日常养护维修

（1）检修维护人员人均管理建筑面积在 20000（含）平方米以下；

（2）每 3 天巡视检查建筑物，确保场馆建筑物的完好等级和正常使用；

（3）建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修率 98%以上，维修合格率 100%；

4.3 供电设施设备运行管理维护

(1) 高控高进变配电房(室)的应建立 24 小时双人运行值班制度;非高控高进方式运行变配电房(室)的应建立定期巡视制度;

(2) 检修维护人员人均管理建筑面积在 7500 (含) 平方米以下, 建立 24 小时维修值班制度;

(3) 定期检修维护, 运行维护记录完备;

(4) 设备整洁, 标识标示明显, 状态良好, 设备合格率 100%;

(5) 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常, 巡检记录完备;

(6) 完好率 100%, 公共部位照明完好率 98% 以上, 零修、急修率 99% 以上, 维修合格率 100%;

4.4 给排水设施设备运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 18000 (含) 平方米以下;

(2) 每 2 天对系统进行巡视检查, 运行维护记录完备;

(3) 给排水系统通畅, 各种水泵、管道、阀门完好, 仪表显示正确, 无跑、冒、滴、漏;

(4) 完好率 99% 以上, 零修、急修率 99% 以上, 维修合格率 100%;

4.5 中央空调系统运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 18000 平方米(含) 以下;

(2) 建立 24 小时运行值班制度;

(3) 定期对中央空调进行保养检修, 运行维护记录完备;

(4) 设备, 机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍;

(5) 每天对系统进行巡视检查保证管网、各种设施设备完好, 无跑、冒、滴、漏;

(6) 完好率 100%, 零修、急修率 100%, 维修合格率 100%;

4.6 弱电智能(楼宇控制)系统运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 18000 平方米(含) 以下;

(2) 每两周对数据服务器进行例行维护, 保障设备正常运行; 每月对 UPS 电源及电池柜进行充放电维护;

(3) 每天对机房环境温、湿度进行记录;

(4) 定期对系统、设施设备, 线路进行例行巡视维护;

(5) 完好率 100%，零修、急修率 99%以上，维修合格率 100%；

4.7 环境卫生保洁服务

(1) 清洁卫生人员人均管理建筑面积在 1500 平方米(含)以下；

(2) 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；

(3) 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；

(4) 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于三次，表面光亮、无污迹；

(5) 场馆大厅地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次；

(6) 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次；

4.8 绿化养护服务

(1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%，草坪常年保持平整，边清晰；

(2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

(3) 绿地无绿化生产垃圾（如树枝，树叶等），无积水，无干旱。

4.9 票务及接待服务

(1) 入口闸机处预约问询、协助核销及观众入场引导；

(2) 人工存包及人工发票（含人工登记）服务；

(3) 票房设施设备检查维护与物资管理。

(4) 政务接待服务（含贵宾室接待、会议接待、讲座接待、礼宾引导等）；

(5) 电子存包服务（含协助观众存取包、换纸、解决卡纸出纸问题、清柜等）；

(6) 服务区域物资管理（含贵宾室、报告厅、电子存包柜等服务区域物资管理与设施设备巡检维护）。

4.10 电梯运行维护及年检

(1) 共有 9 部扶梯、14 部直梯、2 部货梯，中标方需对电梯机房设备定期检查；对电梯机房打扫，保持干燥、通风、清洁；监督电梯公司进行维保；

(2) 每天开电梯后检查确认一次电梯全程运行状况；检查轿厢、井道等设施有无湿水情况；进行定期检查时，应通知电梯公司配合，并放置警示牌： 年审标识粘贴在轿厢内呼救按钮上方；电梯年检到期前，由乙方负责电梯年检年审工作。

(3) 每季度对电梯电源开关柜进行一次检查，并督促电梯公司做好维护保养，保证不出安全事故；当值人员定时巡查电梯运行情况；电梯发生故障时，工程维保人员应及时赶到现场进行应急处置，并通知电梯维保公司及时修复。

5. 双方权利义务

5.1 甲方权利和义务

5.1.1 甲方将按计划向乙方移交物业项目，并提前书面通知乙方。

5.1.2 为乙方提供必要的办公用房，并指定专人作为甲方联系人予以协调工作，加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

5.1.3 根据甲方要求及乙方投标文件中的承诺，每月组织对乙方服务质量的考核并打分、收集意见和建议。

5.1.4 甲方根据考核结果及合同约定按时支付物业费用。

5.2 乙方权利和义务

5.2.1 乙方项目经理，每月在现场工作时间不得少于 22 日，资质、资历符合甲方要求，不经过甲方同意不得随意调换。

5.2.2 乙方在从事物业服务工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要周密的安全防范措施，经常对员工进行岗位职责和安全教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用，加强岗位责任考核。

5.2.3 乙方接受并积极配合甲方组织的定期考核、满意度调查等工作，并按甲方提出意见及时进行整改；接受并主动配合上级行业管理部门的检查。

5.2.4 因乙方管理不当、违规操作发生设施、设备及景观损坏、丢失等，应及时通知甲方，并按甲方要求及时修复或照价赔偿。

5.2.5 乙方因开展与本项目无关的活动而产生的费用，应自行承担。

5.2.6 乙方提供服务不能低于招标文件的要求，如在合同履行期间发现投标文件与招标文件有矛盾之处，则按照要求高的进行服务。

5.2.7 因业务资质或管理需要，乙方可以将部分业务分包给专业公司，但不允许整体转包。

5.2.8 因不可抗拒因素（如由于强风、暴雨、大雪等自然灾害），乙方应迅速组织力量，配合甲方处理紧急事务。

物业管理服务的范围、标准、人员要求等详细内容，参见招标文件中的物业服务要求。

6. 物业服务考核办法

6.1 甲方每月对乙方工作的不定期检查不少于1次，重要活动期间每天不少于一次。由乙方管理人员陪同甲方检查人员一起对乙方工作进行检查、考核、评分。

6.2 甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改。

7. 违约责任

7.1 甲、乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

7.2 乙方违反本合同约定的，甲方有权要求乙方在合理的期限内整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

7.3 甲方违反本合同约定的，由甲方承担相应责任并作善后处理，导致乙方无法正常履约的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予经济赔偿。

7.4 甲方根据本条款行使终止合同权利的，应当书面通知乙方，终止合同通知书在送达乙方时生效，双方应当在二十日内对物业管理有关事项进行交接，甲方应按照乙方实际服务天数，在合同终止后的十日内结清所有物业费用。

7.5 乙方在服务期内与外界发生的一切债权、债务及与政府相关部门出现的纠纷等问题均与甲方无关。

7.6 本合同在执行期间，如遇到不可抗力以及国家法律法规和当地政府政策导致乙方无法经营，致使合同无法履行时，甲乙双方应当按照有关法律、法规及有关规定协商处理。

7.7 物业服务区域内如发生漏电、火灾、水管破裂、强台风、暴雨和救助人命或协助公安机关执行任务等突发事件时，乙方为维护甲方的人身和财产利益，在迫不得已的情况下因采取紧急措施造成甲方或非甲方使用人财产损失的，双方按有关法律、法规和有关规定处理。

7.8 因房屋建造质量、设备设施质量或安装质量等原因，使物业或者物业的一部分达不到正常使用功能，造成重大事故的，由甲方承担相应责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

8. 合同的终止

8.1 在下列情况下，本合同终止：

8.1.1 合同期限届满，双方无意延长合同的。

8.1.2 双方一致协商同意并书面签署终止本合同的协议的。

8.1.3 物业因不可抗力遭受严重损失，客观上无法继续运营的。

8.1.4 一方被宣告破产、或者实施了破产行为、或者资不抵债、或者为其任何资产指定了（财产）管理人或接管人、或者转移物业的所有权以替代抵押品赎回权，则另一方可立即终止本合同。

8.1.5 因政策原因导致物业不能按时完工或者不能继续运营的。

8.1.6 合同期内，一个物业管理年度内出现三次月度考评低于 60 分，或出现重大事故，造成恶劣影响的，甲方有权单方解除合同。因此解除合同的自甲方的解除通知送达至乙方时合同即刻解除。

8.1.7 本合同约定或法律规定的其它终止原因出现。

8.2 本合同期限届满后，如双方不再继续合作，乙方必须在甲方通知后一个月内向甲方及其指定的物业管理公司移交甲方曾提供的档案资料和甲方购置的固定资产与工具，自然损耗除外，移交的资料档案应具备完整性。

8.3 本合同期限届满后，在新的物业服务企业接管本物业项目之前，乙方应当按甲方的要求继续为甲方提供物业服务，甲方也应继续支付相关的物业服务费用，费用参照原物业费标准。

9. 不可抗力事件处理

9.1 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟履行服务后发生严重后果的，不能免除责任。

9.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

10. 解决合同纠纷的方式

10.1 本合同的订立、生效、履行、解释和争议的解决均适用中华人民共和国法律。

10.2 本合同适用中国法律，合同语言以中文为准。凡因本合同的履行或与本合同有关的一切争议，双方应协商解决，如果协商不能解决，则应将争议提交甲方所在地的人民法院管辖。

10.3 诉讼期间，除有争议的事项外，双方应继续履行本合同规定的其它条款。

11. 合同生效及其他

11.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字或盖章并加盖单位公章后生效。

11.2 合同执行中涉及采购资金和内容修改或补充的，应当签订书面补充协议，该协议与本合同具有同等法律效力。

11.3 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

12. 本合同的有效组成部分：招标文件、乙方的投标文件及答疑澄清、报价等以书面形式签署的文件资料，技术协议等，与本合同具有同等效力。

以下无正文，为本合同的签署页。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

法定代表人（授权代表）：

（签字或盖章）

（签字或盖章）

签订日期：

签订日期：

地址：

地址：

电话（传真）：

电话（传真）：

备注：

与本协议相关的所有工作联系函、通知及诉讼文书等文件应通过快递服务、挂号邮件、传真传送。双方约定上述地址作为送达地址，双方之间的工作联系函、通知及法院诉讼文书等文件发送至上述双方所填写的地址、传真、邮件或法定代表人（授权代表）

的均视为已有效送达（包括但不限于工作联系函、通知及诉讼程序的一审、二审、再审和执行各个阶段诉讼文书的送达）。

B 包：安全保卫服务合同书

甲方： 郑州博物馆

乙方：

根据郑州博物馆物业管理服务项目 B 包（郑财招标采购-2025-255）采购公告、招标文件中服务需求及中标通知书要求，经甲乙双方共同协商，依据此项目乙方投标文件承诺，在平等互利互惠的基础上签订本合同，甲乙双方共同遵守。

为做好郑州博物馆 2025 年 月 日-2026 年 月 日安保工作，根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》及其它(相关)法律、法规的规定及招标文件要求，甲方将全馆安全工作委托乙方承担，乙方提供 165 名安保服务队员进行展厅文物看护、观展秩序维护；各类应急预案演练、处置；停车场管理等工作。为确保工作顺利开展，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下协议内容供双方遵守：

一、服务内容:郑州博物馆安全保卫服务。

二、 服务方式： 现场服务

三、工作要求详见补充条款。

四、承揽服务期限：自 年 月 日至 年 月 日止

五、费用总价及结算

1、费用总价： 元

2、结算日期:甲方每月 日前付清上月(中标价的十二分之一)的保安服务费用

六、甲方权利义务：

1、委派人员检查督导现场工作，发现问题及时通知乙方管理人员，对检查中发现的未达到服务标准的项目，有权要求乙方限期整改。

2、每月 日前对乙方上月工作进行考核（考核人员由甲方保卫部、乙方管理层双方共同派员组成，考核等级分为满意、基本满意、不满意三个级次）。

a. 考核结果为满意的，支付总费用的 100%。

b. 考核结果为基本满意的，支付总费用的 95%。

- c. 考核结果为不满意的，支付总费用的 80%。
- d. 连续 3 个月考核结果为不满意的，直接解除协议。因此产生的责任全部由乙方承担；全年工作考核等级出现三次基本满意、二次不满意的扣除 5%合同款。乙方如对考核结果有异议须在当月 7 日前申请甲方馆级领导复议。
- 3、甲方根据相关规章制度、工作标准对乙方提出工作建议、要求，并有权对现场管理进行督导，甲方根据合同约定的最终满意度结果支付相应服务费用。
- 4、协助乙方做好有利于提升安保服务工作的宣传教育、文化活动工作，支持乙方工作合理化要求及建议。
- 5、甲方不得要求乙方从事违背法律法规及超出保安合同内容的工作。
- 6、甲方有义务按照乙方就存在的安全隐患提出的整改建议进行整改。

七、乙方权利义务

- 1、依据招标文件指派有经验、懂管理、有责任心的管理人员和符合岗位要求、培训合格的安保员工上岗，上述人员须严格遵守甲方及乙方公司所订规章制度，注意言行举止以维护甲方整体良好形象。
- 2、乙方保安人员应严格履行自己的岗位职责。
- 3、对发生在执勤区域内的案、事件和事故及时报告当地甲方和公安机关，并采取措施保护案发现场，协助公安机关维护现场秩序。
- 4、落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现执勤区域内的治安、安全隐患，应立即报告甲方单位和公安机关主管部门，并协助予以处置。
- 5、依照协议服务标准保质保量完成甲方所指定范围和规定工期内的服务工作。爱护甲方的财物，因乙方人员人为造成损坏，乙方应承担赔偿责任。
- 6、乙方保安人员对甲方提出的与法律法规不相符合的要求有权予以拒绝。
- 7、负责提供保安人员使用的办公用品、安保器械，包括但不限于考勤表、制服、橡胶棒等所有工具、材料及易消耗品均需有产品合格证明，并对不符合甲方标准、档次要求的用具、耗材等乙方应立即更换。
- 8、进行职业安全培训及监管，提供安全措施，保障生产安全，否则一切后果，均由乙方承担。
- 9、按照协议设置管理岗位、管理人员，确定 同志为甲方服务期内的代表，负责

乙方事务，未经甲方同意不得随意变更。

10、按照相关法律法规要求提供有资质的消防、安防技术公司为甲方消防系统提供维保、检测、安防系统的维保工作，并按照有关行业主管部门要求出具检测维保报告。

11、按照甲方要求派驻安防、消防系统 24 小时值班操作员及驻场工程师须持证上岗、政治可靠、无前科、遵守甲方规章制度及操作规程。

12、负责员工工资及各项福利发放，依法用工，任何用工、劳务、劳动纠纷均与甲方无关。

13、未经甲方书面同意，不得将协议全部或任何部分合同工作及义务转包第三方。

14、按照相关规章制度、工作标准要求，全面做好基础管理、现场管理工作，建立健全公司自主管理体系，确保项目创优达标。

八、赔偿责任

1、乙方人员无证上岗，人员不足，工作质量不达标，不服从管理和遭受观众投诉等，每次甲方有权在支付合同价款时扣除合同总价的 0.5%，作为对保安公司的罚款。

2、由于不可抗力或非乙方保安人员失职造成的财产损失，乙方不予赔偿。

3、乙方派遣的人员因工受伤，须根据劳动法处理时，均由乙方承担，甲方就此概不负责。如因上述原因给甲方带来损失或费用支出的，则乙方须赔偿甲方因此遭受的一切损失及支出的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费等）。

4、乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职等原因造成甲方财产丢失、损失、损坏的，乙方应全额赔偿；造成文物损毁或者丢失的，依照《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国文物法》追究当事保安员以及公司级领导法律责任。

5、乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件（含第三方）或任何动产、不动产损失的，该损失均由乙方承担；如导致甲方遭受损失或连带索赔的，乙方须负全部责任，并赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费等）。

6、乙方未按投标内容进行服务将进行相应处罚。

7、不可抗力造成的财产损失，由有权机关或相关鉴定部门确认、认定。

九、协议解除、违约责任、协商方式

1、甲、乙双方如提前终止协议，终止要求提出方应提前 30 日以书面形式通知对方，否

则，其应承担协议总标的 20%违约金作为给对方的赔偿。

2、乙方提前终止协议的，须经甲方同意（在甲方收到乙方提前解除协议通知书后三十日内未予答复的视为同意解除协议），在未获得甲方同意前乙方人员擅离职守的，甲方除有权要求乙方赔偿甲方所受损失外，还有权要求乙方支付协议总标的金额 5%的违约金；造成文物受损或被盗的，由乙方负全部法律责任。

3、在履行协议中发生纠纷时，由双方协商解决，协商不成的，可通过甲方所在地法院诉讼途径解决。本协议执行期间，如遇不可抗力，致使协议无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

十、其它规定

1、因甲方未按时支付保安服务费用的（包括保安人员的社会保险费用）或有其它情形，造成乙方保安人员权益受到损害的，甲方应当承担赔偿责任。

2、保安人员因履行工作职责维护甲方利益而受伤、致残、死亡的，甲方可出于人道主义酌定给予补偿。

3、严禁乙方以任何方式向甲方人员提供私人便利、行贿或宴请，否则一经查实，甲方有权单方终止协议，乙方承担一切后果。

4、在本协议生效后，如有未尽事宜，双方经友好协商同意后，以正式文件补充，补充的文件与本协议具有同等效力。本协议附件具有同等的法律效力。

5、如遇政府相关政策调整，将依据相关规定对费用做出适时调整。

6、本协议一式肆份，甲乙双方各执两份，双方签章后生效。

7、本协议约定时间到期，协议自然终止。

十一、未尽事宜双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

甲方（盖章）

乙方（盖章）

甲方委托代理人：

乙方负责人：

2025 年 月 日

第七部分 附件

第一章 投标文件组成

一、封面

二、资格证明文件

- 1、资格承诺声明函（格式）
- 2、反商业贿赂承诺书（格式）
- 3、中小企业声明函（格式）、残疾人福利性单位声明函（格式）、监狱企业证明材料，三项任选其一即可。

三、投标函（格式）

四、报价文件

- 1、开标一览表（格式）
- 2、分项报价明细表

五、商务文件

- 1.法定代表人（负责人）身份证明书（格式）
- 2.法定代表人（负责人）授权委托书（格式）
- 3、其他证明材料（可选）

六、技术文件（可选）

- 1.整体服务方案
- 2.其他技术材料

七、其他（可选）

- 1、投标人基本情况介绍
- 2、其他资料

注：以上标注（格式）的提供统一格式，其他材料的格式不再统一要求。

第二章 格式

一、封面

(采购单位)

(项目名称)

投 标 文 件

采购编号（标段）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系人：

手机号码：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

年 月 日

二、资格证明文件

（一）资格承诺声明函

资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及郑州市公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为_____，注册地点为_____，统一社会信用代码为_____，法定代表人（单位负责人）为_____，联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供

虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

（二）反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字或盖章）：

法人授权代表（签字或盖章）：

投标经办人（签字或盖章）：

（公章）

年 月 日

（三）1.中小企业声明函

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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

2.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（盖章）：

日 期：

3.监狱企业证明材料

投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

三、投标函

投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

_____（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址：_____。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标项目的服务。

四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标之日起 90 日历天。

五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

四、报价文件

(一) 开标一览表

采购项目编号：

投标人全称	
项目名称	
分包号	
投标报价（小写）	
投标报价（大写）	
服务期限	
服务地点	
备注：	

投标人：

法人授权代表：

（投标人公章）

（签字或盖章）

年 月 日

说明：

- 1、开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
- 2、开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
- 3、“服务期限”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
- 4、该表可扩展为其他分包。

（二）分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

五、商务文件

（一）法定代表人（负责人）身份证明书

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，
是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

（二）法定代表人（负责人）授权委托书

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人签字或盖章：

投标人法定代表人（负责人）签字或盖章：

（附：被授权人身份证扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

（三）其他证明材料

六、技术文件

（一）整体服务方案

（二）其他技术材料

七、其他

（一）投标人基本情况介绍

（二）其他资料

第八部分 告知函

第一章 融资政策告知函

郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。