滨湖区市场监督管理局2023年物业服务采购项目需求说明

投标人所投内容必须满足以下要求，不得有负偏离：

本次采购项目为无锡市滨湖区市场监督管理局及隶属的各分局日常保洁管理服务（包含滨湖区雪浪分局、滨湖区河埒分局、滨湖区蠡园分局、滨湖区马山分局、滨湖区胡埭分局、滨湖区荣巷分局及滨湖区蠡湖分局。基本情况和管理要求如下：

1. **项目概况**
2. 无锡市滨湖区市场监督管理局：位于滨湖区滴翠路98-2号。隶属的各分局如下：
3. 滨湖区雪浪分局：位于滨湖区南湖路。
4. 滨湖区河埒分局：位于乔巷与大孙巷交汇处西。
5. 滨湖区蠡园分局：位于建筑西路596号，
6. 滨湖区马山分局：位于梅粱路。
7. 滨湖区胡埭分局：位于富润花苑1区53号。
8. 滨湖区荣巷分局：位于龙山社区居委会附近。
9. 滨湖区蠡湖分局：位于老湖滨路298号。
10. **人员配置及素质要求**

按甲方的需求专业化的配置物业服务人员11人，其中设专门负责人1名（包含在总人数之内），具体要求如下：

 （一）各服务区域人员配置数量

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域 | 人员配置 | 备注 |
| 1 | 滨湖区市场监督管理局 | 5 | 含负责人 |
| 2 | 滨湖区雪浪分局 | 1 |  |
| 3 | 滨湖区河埒分局 | 1 |  |
| 4 | 滨湖区蠡园分局 | 1 |  |
| 5 | 滨湖区马山分局 | 1 |  |
| 6 | 滨湖区胡埭分局 | 1 |  |
| 7 | 滨湖区荣巷、蠡湖分局 | 1 |  |
| 8 | 小计 | 11 |  |

（二）人员素质要求

（1）项目负责人：年龄50周岁以下，本科及以上学历水平，素质好，责任心强，全面负责区域内日常保洁管理及与甲方的沟通工作，有较强的业务管理经验和工作协调能力。

 （2）保洁人员：年龄55岁以下（50周岁以上人员不得超过总人数的30%），初中及以上文化程度，身体健康，工作认真负责，能够吃苦耐劳，有团队协作精神。在工作期间严格作业规范，按照规定着装，严格执行相关条例。

1. **物业管理服务范围**

负责区域内公共部位的清洁卫生、采购单位各类会议和大型活动的保障服务、快递邮件和报刊杂志收发、餐厅食堂的保洁和服务工作，垃圾及时清运至服务区域指定院内中转站，由采购方委派环卫等部门清运至指定的垃圾填埋场进行处理。

1. **物业服务具体标准及要求**

 （一）项目负责人

 1、能够充分调动全体保洁员的积极性，善于管理、善于沟通。负责每月对员工考评，建立员工工作手册，每日登记工作内容、事项及完成情况。

 2、负责员工的培训教育及人事管理工作（招聘、任用、调动、辞退等），配合采购方完成其他突发性工作。

 3、能够虚心接受采购方领导的监督、建议、评价，并对工作进行有效地改进。

 4、积极配合采购方其他工作或活动的顺利展开。

 5、积极应对各类突发事件，妥善处理服务对象的投诉。

（二）卫生保洁服务

1、根据采购方有关卫生保洁要求标准：

（1）制定完善的保洁工作细则，明确所需材料、检查方法等，并严格执行。

 (2)建立卫生清洁的检查制度。

（3)保持辖区内公共场所的清洁卫生。

2、具体要求及标准：

（1）保洁员统一着装，规范管理；

（2）大楼内门窗每月保洁一次、大门每天擦抹一次；

（3）做好楼层的会议保障服务工作；

（4）单位标志、公共图形符号标识、标志，公共区域座椅，每周擦抹一次；

（5）每天清理室内外产生的各类垃圾，每日清理垃圾一次以上；窖井、明沟、垃圾箱（房）夏季每周卫生消毒一次，冬季每月消毒一次；

（6）会议室、接待室日常保洁，做好大型活动、会议、重要接待任务前保洁、设备设施调整、物品摆放，会议茶水供应，使用后保洁等保障服务工作；

（7）做好采购单位餐厅和食堂保洁和服务工作。

**总体要求：**本区域内（含地面、内墙及内侧门窗，立柱，墙面，吊顶板，隔板玻璃，楼梯，扶手，盆景，装饰，消防箱，标识标志，照明，公共座椅等和公共设施），应保持完整，整齐、有效、平整、无破损、无划痕、无裂痕、无脱落、无污迹、无灰尘、无蛛网，无异味、干净、明亮。大理石地面、各室内地毯、地板应进行日常专业维护保养；地面保持清洁、明亮；走廊两边墙面无灰尘；工作服务台及隔板玻璃保持整齐、光亮、无灰尘、无手印；标识标志、景盆保持光亮无灰尘；空调出风口保持畅通、光亮无灰尘，立柱保持光亮无灰尘；公共座椅保持整齐、无灰尘、无污迹、完好。

根据上述要求、具体应做到：

1）各类会议室茶具等确保干净、卫生、明亮、无手印、无划痕、无破损、摆放整齐，同时确保会议时的茶水供应。

2）各会议室当天用后保洁；领导办公室专日每天保洁。

3）公共区域地面、楼梯、工作服务台每天擦拖擦抹一次以上。

4）墙面、吊顶板及立柱2米以上部分、照明灯（2米以上）、空调出风口等每月清掸一次以上。

5）大楼内侧门窗，隔板玻璃、消防箱、盆景、照明（2米以下）立柱2米以下、公共座椅以及沿壁凹凸槽边隔日擦抹无灰尘。

与此同时，保洁人员在工作时段内处于巡视检查状态，循环保洁，按总体要求保持环境整洁。

 （6）消防楼梯、电梯轿箱：保持清洁，无灰尘，电梯门壁、轿箱四壁每天擦抹1次，每月上光打蜡1次，电梯操作板每日卫生消毒1次。

 （7）公共卫生间：茶水废弃物桶每天擦抹、清倒2次以上。卫生间四壁及厕位箱厅每日擦抹1次，门窗每日擦抹1次，地面每天擦拖2次以上；大小便器具每日擦抹1次，并每天消毒1次。

1. 设备清洁要求：应按专业标准，保持设备整洁，无油渍和污迹，明亮和干净，设备运行间整洁、干净、无污渍和杂物，无蛛网。
2. 快递邮件和报刊杂志收发要求：收发及时、正确，不漏件，少件。
3. 餐厅食堂保洁要求：地面，无垃圾、无油渍、干净、整洁；桌面：无杂物、无垃圾、无油渍、无异味。餐厅临时供应服务保障工作。

**注：所有人员必须做好区域内常态化消毒工作。**

1. 其他

 做好采购方办公人员的快递邮件、报刊杂志的收发工作。

**五、日常管理事项说明**

1、派驻人员工资待遇需符合国家、省、市相关政策，符合无锡市最低工资标准且必须缴纳个人社保、公积金费，且必须签订正式的劳务合同。

2、中标单位入驻前应提供派驻人员相关详细信息以供审核，派驻人员的实际到岗人员的准确情况不得低于投标书报备信息的90%比例。

3、在日后服务过程中，凡涉及更换人员的，中标单位应严格按照派驻服务人员要求严把进人关并获得采购方同意，人员更新或调整及时不得缺岗缺人，采购方将就派驻人员情况每周核查一次。

4、中标单位依据采购方要求安排人员进行节假日或工作日意外的值班，费用由采购方另行支付。

5、服务人员制式工装、工作器材等必备物品在服务期间内必须按采购方要求及实际工作需要配置，并完善与更新。

6、中标单位承担服务人员的一切劳务，用工意外风险与其他法律责任。

7、中标单位无条件同意协助与配合好采购方完成非指定服务区域的保洁服务工作。

**六、服务质量考核**

1、接受采购方管理部门对日常保洁管理工作的监督和管理。

2、制定安全防范预案（水、火灾、电、各类设备、重大疫情、异常天气、刑事案件等其他突发性事件）。

1. 中标单位应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务，在签订合同前，中标单位应与采购方及全体保洁人员签订保密协议，相关协议应提交备份。

4、中标单位更换管理人员应提前告知采购方。

5、中标单位必须按照国家及无锡市的有关规定给上述人员支付工资和交纳正常的社会保险及住房公积金等。

6、中标单位必须在定标后30天内与采购方签订物业管理委托合同，服务管理期限为1年。

**七、物业委托管理要求标准与考核**

1、公共资产：制度完备，严格管理，合理使用、完好保值工作。

2、若因中标单位监管不力，造成资产损坏、丢失，中标单位承担相应赔偿或修复责任。如无技术力量，可由采购方聘请技术人员进行修复，费用由中标单位承担。

3、如发生重大事故，经国家权威部门鉴定后，确属中标单位责任的，中标单位将按国家相关法律法规承担相应责任，赔偿委托方一切损失。

4、中标单位违反本合同约定,未能达到约定的管理目标，采购方有权要求中标单位限期整改，整改不到位或给采购方造成重大负面影响时，采购方有权单方面无条件终止合同；造成采购方经济损失的，中标单位应给予采购方经济赔偿。

**八、服务期限和金额**

2023年4月1日至2024年2月29日。项目采购金额最高限价为50.5万元。

**九、服务费用支付方式**

从签订合同生效之日起算，日常保洁服务费经采购方考核后每季向中标单位按实支付费用，预付服务期限内上限费用以此次中标价为准（国家政策性调整除外）。

**十、其他说明**

1.投标人报价前应到实地察看现场情况，并在报价时充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素(包括最低工资标准和社保、公积金基数的政策性调整)，一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标单位的报价让利行为，损失自负。

2.员工工资、社保费用、公积金、税金、意外保险费用为不可让利部分（不可竞争费用），须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计。

3.派驻人员工资待遇需符合国家、省、市相关政策，符合无锡市最低工资标准且必须缴纳个人社保、公积金费用，且必须签订正式的劳务合同。

4.涉及的日常保洁工具、消耗品均由中标方提供。另洗手液、擦手纸、卫生纸、垃圾袋等易耗品由采购方提供。

5.涉及的开办费用由采购方提供。

6.投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素，一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整（国家政策性调整除外）。高温期间高温岗位高温费等包含在投标费用中**。**

7.总报价除应包括保洁服务人员的工资（符合无锡市最低工资标准、必须缴纳社会保险、公积金）、福利费、法定税费和合理利润外，还应包括管理、服装、培训等各项应有费用。如不符合上述条件发生漏、缺、少项，**作无效投标文件处理。**

四．**合同书（**格式文本**）**

需方（采购人）：

供方（中标方）：

1. 政府采购编号：
2. 采购内容：
3. 中标总金额：人民币（大写） 元 ；人民币（小写） 元
4. 质量和服务要求及验收标准：
5. 服务期限：
6. 服务地点和方式：
7. 货款支付步骤和办法：
8. 违约责任：
9. 解决争议的方式：
10. 其它事项：
11. 合同不可分割部分：

 招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

1. 合同备案：

合同一式四份，供需双方各执一份，区财政局采购办(镇、街道招标办)一份,区采购中心一份。

1. 合同生效：

 本合同由供需双方签字、盖章后生效。

需方（采购人）： （盖章） 供方（中标方）： （盖章）

法定（授权）代表人： 法定（授权）代表人：

 年 月 日 年 月 日

 供方户名：

 供方开户银行：

 供方账号：

 年 月 日

★.**备注：**供需双方必须以本格式文本，按照合同条款拟订合同。

**五、合同条款（格式）**

根据无锡市滨湖区政府采购中心编号 招标文件和该文件的中标通知书及供方投标文件，供需双方就此次物业管理服务项目采购及相关问题，同意按下列条款规定执行。

1. **合同标的**

需方将 委托供方实行物业管理服务。

一、项目基本情况：

1、座落位置：

2、项目总建筑面积：

二、物业管理服务委托管理期限：

1. **委托管理事项**

委托物业管理服务事项详见本项目招标文件。

1. **合同总价款**

一、本合同项下物业管理服务费用人民币总价款（ 年）为 元整（大写），折合按在用建筑面积（ 平方米）每月每平方米 元。

二、本合同执行期间合同总价款不变。

1. **组成本合同的有关文件**

关于无锡市滨湖区政府采购 号的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

**第五条 双方权利义务**

1. 需方权利义务：
	1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
	2. 不得干涉供方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
	3. 负责处理非供方原因而产生的各种纠纷；
	4. 审定供方撰写的物业管理服务管理制度；
	5. 检查监督供方管理工作的实施及制度的执行情况；
	6. 审定供方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
	7. 在物业管理服务公司管理期间，采购人免费提供物业管理服务办公用房若干，提供给物业管理服务公司使用，产权归业主所有；
	8. 提供供方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
	9. 协助供方做好物业服务管理工作；

10、法规、政策规定由需方承担的其他责任。

1. 供方权利义务：
	1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告等工作目标；
	2. 定期向需方公布物业服务管理费用收支账目；
	3. 在本物业管理服务区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理服务工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；
	4. 负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新；
	5. 自主开展物业管理服务活动，但不得侵害需方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
	6. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向需方收取物业服务费用，通过合法有效方式解决拖欠物业服务费的问题；
	7. 建立、保存物业管理服务账目，及时向需方公告本管理区域内的重大物业服务事项；
	8. 合同终止时，向需方移交全部物业管理用房、档案资料和注明应属需方所有的其他资产和物资（含开办费），并办理交接手续；
	9. 法规、政策规定由供方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对供方的免责事由，供方均不负赔偿之责：

1. 天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；
2. 暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因供方故意或过失所致，不在此限；
3. 因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；
4. 因需方或第三者之故意、过失所致的损害；
5. 因需方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。
6. 因供方书面建议需方改善或改进物业管理服务措施，而需方未采纳所致的损害；
7. 因需方或物业使用人指挥调派供方工作人员所致的损害；
8. 本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因供方故意或重大过失所致的，不在此限；
9. 除上述各款外，其它不可归责于供方之事由的。

四、为维护公众、需方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，供方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

**第六条 质量保证**

1. 建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。
2. 物业管理服务逐步达到接受创优评审条件。
3. 各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”。
4. 其他物业管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

**第七条 款项支付**

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金系需方支付。

3、以上款项按约定向供方支付。

**第八条　违约责任**

1、需方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使供方未能完成规定管理目标的，供方有权要求需方在一定期限内解决，逾期未解决，造成供方经济损失的，由需方向供方偿付合同总价5%的违约金, 或依照法律程序解除部分或全部合同。

2、需方未按合同规定的期限向供方支付款项的，每逾期1天需方向供方偿付欠款总额的5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5% 。

3、供方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，需方有权要求供方限期整改，逾期未整改，造成需方经济损失的，需方有权扣留供方全部履约保证金，同时供方应向需方支付合同总价5%的违约金。

4、供方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，需方有权要求供方双倍返还；造成需方经济损失的，供方应给予需方经济赔偿。

5、供方在承担上述3、4款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（解除合同的除外）。需方未能及时追究供方的任何一项违约责任并不表明需方放弃追究供方该项或其他违约责任。

**第九条　合同生效及其他**

1、合同经供需双方代表签字并盖章后即生效。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

3、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

4、供需双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

5、合同签订后供需双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由供需双方协商处理，若协商不成，可选择以下 方式处理：

（1）向无锡仲裁委员会申请仲裁。

（2）向需方所在地法院提起诉讼。

6、本合同终止时，供方应移交物业管理服务权，撤出本物业，协助需方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合需方移交管理用房和物业管理服务的全部档案资料等。

7、本物业管理服务合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本物业前，除需方要求供方提前撤离外，新老物业管理服务公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间供方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由供方收取；1个月过渡期满，即完成交接、撤离。否则，需方有权进行任何处置，一切后果由供方承担。

**第十条 诚实信用**

供方应诚实信用，严格按照招标文件要求和承诺履行合同，不向需方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

评分标准

* + - * 1. **价格（10分）**：

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

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100。

价格扣除：专门面向中小/小微企业的项目除外。

价格扣除：①对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的中小企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定提供《中小企业声明函》（中小企业划型标准详见《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）。

 ②监狱企业视同小型、微型企业，对其产品价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的监狱企业，应当按照《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）的规定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复印件。

③残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对其产品价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的残疾人福利性单位，应当按照《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）的规定提供《残疾人福利性单位声明函》。

**同一投标人，上述①②③三项价格扣除优惠不得重复享受。**

备注:本项目标的所属行业为物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

**（二）人员配置情况（8分）**

人员的配置情况（根据配置人员力量、人员结构合理性、年龄、职称、文化程度、以往工作经验等综合情况的优劣酌情进行打分）。

1.项目负责人要求（4分）：45周岁以下，本科（含）以上学历得1分；持全国物业管理从业人员岗位证书或全国项目经理岗位技能证书（有效期内）得1分；持有清洁管理师（中级及以上）得2分，最高4分。

2.保洁人员配置（4分）：持有清洁类岗位证书，有一张得1 分，最高得4分。

以上须提供项目负责人、管理人员、保洁员有效的身份证、学历证书、取得的相关证书、《职工养老保险手册》（内附近三个月，即：2022年11月-2023年1月缴费清单）或由社保机构出具的2022年11月-2023年1月缴费证明扫描件并加盖投标人公章，投标时另提供扫描件，无扫描件或者扫描件不全不得分。

**（三）投标人评价（22分）**

1、投标人2020年1月份以来承担的类似保洁服务项目（不含住宅业态）业绩证明材料单份合同或协议，有一个得2分，最多不超过6分。同一物业项目的服务业绩不重复得分，开标时需提供扫描件，无扫描件或者扫描件不全不得分。

2、信誉：投标人通过企业诚信管理体系认证（有效期内）得2分。（开标时需提供扫描件，否则不得分）

3、投标人通过ISO9000系列质量管理体系认证（有效期内）得1分。（开标时需提供扫描件，否则不得分）

4、投标人通过ISO14000系列环境管理体系认证（有效期内）得1分。（开标时需提供扫描件，否则不得分。）

5、投标人通过ISO45001职业安全健康管理体系认证（有效期内）得1分。（开标时需提供扫描件，否则不得分。）

6、荣誉奖项（7分）

（1）投标供应商承担的物业管理项目获得过省级（含）以上行政主管部门颁发的物业管理优秀或示范项目（有效期内）的，每提供一项得2分；获得过市级行政主管部门颁发的综合物业管理示范项目（有效期内），每提供一项得1分。本项最高得5分（注：每项荣誉均按最高级别计分，不重复计分。投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖公章，否则不得分）（5分）。

（2）投标供应商获得省级（含）以上政府相关部门颁发的党建引领示范点

荣誉的（有效期内），得2分；获得市级政府相关部门颁发的党建引领示范点荣誉的（有效期内），得1分。

（注：每项荣誉均按最高级别计分，不重复计分。投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖公章，否则不得分）（2分）。

7、投标供应商具有“有害生物防治服务企业资质证书”甲级的得2分，乙级的得1分（投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖公章，否则不得分）（2分）。

8、投标供应商具有 “垃圾分类运营服务企业资质证书”，得2分（投标文件中提供相关证明材料扫描件加盖公章，否则不得分）（2分）。

（四）服务管理工作设计（服务方案）（58分）

在响应招标文件需求的基础上针对下列各部分进行评价，要求体现科学合理性、条理性、可行性、完善性，以下各部分如未见阐述则不得分：

1.针对本项目管理的总体设想（6分）

针对本项目理解透彻、思路清晰、管理总体设想全面完善，科学合理、可行性强，综合评定优秀的得6分；针对本项目理解较透彻、管理总体设想较全面完善、可行性较强，综合评定良好的得3分；针对本项目理解、管理总体设想不够全面、可行性一般，综合评定一般的得1分。其余不得分。

2.管理服务体系（6分）

管理服务体系完善、程序规范、措施有效扎实、责任明确、可操作性强、相关人员职责清晰的得6分；方案完善度较好、程序规范较强、措施有效性较强、责任明确较好、可操作性较强、相关人员职责清晰度较好的得3分；方案完善度一般、程序规范一般、措施有效性一般、责任明确一般、可操作性一般、相关人员职责清晰度一般的得1分。其余不得分。

3.岗前培训及阶段性培训管理方案（5分）

方案完善、程序规范、措施有效扎实、责任明确、可操作性强、相关人员职责清晰的得5分；方案完善度较好、程序规范较强、措施有效性较强、责任明确较好、可操作性较强、相关人员职责清晰度较好的得3分；方案完善度一般、程序规范一般、措施有效性一般、责任明确一般、可操作性一般、相关人员职责清晰度一般的得1分。其余不得分。

4.日常管理标准及措施整体方案（5分）

日常管理标准及措施整体方案全面完善、科学合理、响应维护运行服务速度快、操作人员安全培训计划针对性强的得5分；方案完善度较好、程序规范较强、措施有效性较强、责任明确较好、可操作性较强、相关人员职责清晰度较好的得3分；方案全面完善一般、科学合理一般、响应维护运行服务速度一般、操作人员安全培训计划针对性一般的得1。其余不得分。

5.管理规章制度（4分）

管理规章制度完善、程序规范、措施有效扎实、责任明确、可操作性强、相关人员职责清晰的，该条得4分；方案完善度较好、程序规范较强、措施有效性较强、责任明确较好、可操作性较强、相关人员职责清晰度较好的，该条得2分；方案完善度一般、程序规范一般、措施有效性一般、责任明确一般、可操作性一般、相关人员职责清晰度一般的，该条得1分。其余不得分。

6.项目服务响应时间（4分）

方案完善、程序规范、责任明确、可操作性强，该条得4分；方案完善度较好、程序规范较强、责任明确较好、可操作性较强的，该条得2分；方案完善度一般、程序规范一般、责任明确一般、可操作性一般，该条得1分。其余不得分。

7.管理重点难点和措施比较（6分）

措施合理、针对性强、可操作性强、相关人员职责清晰的，该条得6分；措施较合理、针对性较强、可操作性较强、相关人员职责清晰度较好的，该条得3分；措施一般、针对性一般、可操作性一般、相关人员职责清晰度一般的，该条得1分。其余不得分。

8.与采购人以及其他单位、部门的综合协调方案（4分）

投标单位针对本项目的实际情况，与采购人以及其他单位、部门的综合协调方案可行性强的得4分；提供的方案较合理、针对本项目可行性较强的得3分；提供的方案合理性一般，针对本项目可行性一般的得的得1分。其余不得分。

9.进退场交接方案（4分）

进退场方案内容详细、交接流程考虑全面、可行性强的得4分；方案内容较详细、交接流程考虑较全面、可行性较强的得3分；方案内容一般、交接流程考虑一般、可行性一般的得1分。不提供不得分。

10.针对本项目配备的工具、耗材等方面配置方案（4分）

针对本项目配备的工具、耗材等方面配置方案，方案内容完整、配备数量充足、功能齐全的得4分；方案内容较完整、配备数量较充足、功能较齐全的得3分；方案内容完整性一般、配备数量一般、功能一般的得1分。不提供不得分。

11.特殊情况应急预案及措施（6分）

特殊情况应急预案及措施详细、针对不同突发情况的预案及措施可行性强的得6分；特殊情况应急预案及措施较详细、针对不同突发情况的预案及措施可行性较强的得3分；特殊情况应急预案及措施较差、针对不同突发情况的预案及措施可行性较差的得1分。不提供不得分。

12.档案资料管理（4分）

档案管理制度详细、合理、内容完整、提供完善成果信息保密制度的，得4分；档案管理制度较为详细、较为合理、内容较为完整、提供的成果信息保密制度较为完善的，得3分；档案管理制度一般、内容完整性一般、提供的成果信息保密制度完善性一般的，得1分。其余不得分。

（五）投标文件的制作（2分）：

投标文件完整性、规范性:根据投标文件的规范性、完整性、条理性，包括索引目录、页码关联是否清晰等进行综合评审，最高得2分。

 说明:1.评标价指经澄清、补正和修正算术计算错误的投标报价；

2.评标委员会认为投标人的报价显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将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,评标委员会将其作为无效投标处理。