

# 政府采购投诉处理决定书

粤财采决〔2022〕10号

投诉人：广州珠江城市管理服务集团股份有限公司

地址：广州市越秀区环市东路 371-375 号世界贸易中心大厦  
南塔 11 楼 S1101-05、S1118-24 房

法定代表人：邓宇杰

授权代表：黄添

被投诉人 1：广东省政府采购中心（以下称采购代理机构）

地址：广州市越秀区越华路 118 号之一 810

被投诉人 2：中共广东省委外事工作委员会办公室（以下称  
采购人）

地址：广州市沙面大街 45 号

投诉人因对采购代理机构就“省委外办 2022 至 2025 年物业管理服务项目(项目编号：GPCGD221123FG021J)”作出的质疑答复不满意，向本机关提起投诉。本机关依法予以受理，经调查，现已办理终结。

**投诉人请求：**一是将招标文件技术部分评审标准中的“投入

本项目人员情况 3（4 分）”：工程经理的资质改为：“（1）具有本科或以上学历，得 1 分；（2）持有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上电气类或建筑类工程师职称，得 1.5 分；（3）具有 3 年或以上工程管理工作经验，得 1.5 分；本项合计最高得 4 分”。

**二是**将招标文件技术部分评审标准中的“投入本项目人员情况 4（4 分）”：安保部经理的资质改为：“（1）具备本科或以上学历，得 1 分；（2）持有建（构）筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员证证书，得 1 分；（3）持有退伍军人证证书，得 1 分；（3）具有 3 年或以上物业管理工作经验，得 1 分。本项合计最高得 4 分”。**三是**将招标文件商务部分评审标准中的“企业荣誉和项目团队人员获奖情况（5 分）”评审标准改为：“企业荣誉：获得国家有关政府部门或国家有关行业协会颁发的资质或奖项（提供相关证书扫描件），每提供一个，得一分。本项合计最高得 5 分”。

**投诉人诉称：**一是招标文件技术部分评审标准中明确工程经理持有人社部门颁发的四级或以上消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证，得 1 分。但用户需求书对工程经理持有的消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证无级别要求，两处设置不一致。且用户需求书对工程经理的要求为“全面负责本项目的工程管理工作”，并不涉及消防控制室值班操作，为何要求工程部经理仅需持有消防、电气类或建筑类职称，而无需其他如电梯、空调等方面特种设备操作证书。用户需求书中确

定的主要消防设备为常规类消防设备，招标文件第 24 页《商务部分》已要求配备专门消防安全维护队伍，并要求相关人员持有四级或以上《建（构）筑物消防员证》或《消防设施操作员证》，对工程经理重复作消防员相关证书的限制不合理。招标文件对工程经理职称评审标准的设置为大型企业量身定做，存在以人员资质限制中小微企业参与投标的倾向。**二是**招标文件技术部分评审标准中明确安保部经理持有人社部门颁发的保安员二级/技师（原保安师）或以上职业资格证书（技能等级证书），得 0.5 分。但用户需求书物业服务细则和要求中“安全管理”内容主要为日常安全保卫管理、门岗值守、车辆出入管理及消防安全管理，根据《2019 年新版保安员国家职业技能标准》，持保安员资格证人员可满足上述要求，而保安员二级/技师（原保安师）工作内容重在报警运营服务技术系统设计、运行，且保安员二级/技师（原保安师）或以上职业资格证书属于高级等级证书，主要用于保安公司注册、分公司备案，是对保安服务公司法人及高管的要求，远超该项目所需。上述条件设置重证书轻经验，不符合物业行业注重经验积累的情况，有为大型企业量身定做，对中小企业参与投标设置高门槛的嫌疑，存在以人员资质来限制中小微企业参与投标的倾向。**三是**招标文件商务部分评审标准中企业荣誉和项目团队人员获奖情况评分描述笼统不明确：“投标人获得国家机关颁发的与本项目服务内容相关（具体见需求五、物业服务细则和

要求)的荣誉证书或奖项”、“团队人员获得省级或以上国家机关颁发的与本项目服务内容相关(具体见需求五、物业服务细则和  
要求)荣誉或奖项”,具体哪些荣誉或奖项符合得分标准的依据不清晰,评标专家主观评判的差异性容易影响评标过程的客观性、公正性,对评标结果造成较大影响。且行业中权威性全国、省级专项评选活动极少,也缺少针对从业人员的普遍性培养,物业服务是注重团队通力合作的服务行业,个人获得省级、国家级荣誉或奖项的情况具有特殊性,并不能代表企业的整体服务水平。该条件有对中小企业参与投标设置高门槛的嫌疑,存在以企业规模、品牌影响力来限制中小微企业参与投标的倾向。

**采购人称:**一是该办在需求部分已明确工程经理需要持有消防设施操作员职业资格证书或建(构)筑物消防员证,评分项要求该证为四级证书,属于主体一致,细化要求。要求工程部经理具有四级或以上消防设施操作员资格证或建(构)筑物消防员证,主要基于该办楼宇多,消防设施多,正常的维保需要。该办物业管理的楼宇有9栋,其中含4栋国家A类文物保护建筑和一栋国家B类文物建筑,其中有重要外事接待场所,消防风险等级高。因此,确保消防设施正常运行是物业管理,特别是工程项目经理的一项重要工作。根据《中华人民共和国职业分类大典》(2015年版)可知:“消防设施操作员”的职业能力不仅体现在消防控制室值班操作,也体现在消防设施的维修、保养、检测。消防安

全维护队伍侧重于值守操作，工程经理侧重于保养维护，两者各司其职、协同管理，因此两者持有消防设施操作员证不重复不冲突。电梯、空调方面已有上位政策法规对相关企业资质、人员资质进行规范，采购文件中不作重复规定。

**二是**该办安保场景复杂多样，有多处举办重要外事活动的场所，安保任务重大。根据《保安员国家职业技能标准（2019年版）》的规定，二级/技师（原保安师）的职业功能为安全技术防范、安全风险评估、保安项目管理、保安应急处置四方面。为有效落实安保职责，该办要求物业项目安保部经理必须具备二级/技师（原保安师）或以上职业资格符合该项目所需。

**三是**物业管理工作经验以一年为起点，足以应对目前的工作任务。

**四是**政府采购所指的对企业规模的限制主要在成立年限、注册资本、资产总额、营业收入、从业人员数量、经营规模等方面的限制，具体人员的资质或工作经验与公司规模或上述其他条件并不相关，中小企业中也可以具备相应资质或工作经验的服务人员。

**五是**根据相关政策法规的要求，评分中的内容需要与用户需求相对应。因此原需求中设置“由国家机关颁发”以及“与本项目服务内容相关”的描述均符合相关政策法规要求。相关奖项也主要针对具体工作成果认定，不涉及企业规模等情况，因此不属于对中小企业设定门槛。

**六是**该办认为一个项目的团队能否发挥最大效用，很大程度取决于管理人员的水平与技术，因此从企业荣誉和项目团队人员获奖情况这两个方面要

求，并不冲突重复。七是协会颁发的证书范围太广，质量参差不齐。且财政部国库司也明确回复不采用协会颁发的奖项作为评审因素。

**采购代理机构称：**一是采购人是政府采购活动的责任主体，其有权根据项目的实际情况设置与项目有关的要求。本项目共有11家供应商获取了招标文件，未收到其他供应商针对投诉事项1、2的质疑。二是“投入本项目人员情况3（4.0分）”评分项，包括投诉人在内的得分前三名的供应商均得满分、“投入本项目人员情况4（4.0分）”评分项，得分前三名的供应商有两名得满分，投诉人得3.5分。故不存在《政府采购法实施条例》第二十条所规定的“以不合理得条件对供应商实行差别待遇或歧视待遇”的情形。三是投诉人认为“上述条件设置有为大型企业量身定做，对中小企业参与投标设置高门槛的嫌疑”，但投诉人本身是大型企业，不存在损害其权益的情况，故该投诉事项为不合法的质疑、投诉事项。四是商务评审中设置“由国家机关颁发”以及“与本项目服务内容相关”的描述符合相关政策法规要求。投诉人项目负责人也曾获得过行政机构颁发的“疫情防控‘先进集体’和‘先进个人’称号”，不属于对中小企业设定门槛。

**相关供应商（保利物业服务股份有限公司）称：**一是投诉书及质疑函的内容主要围绕该项目招标文件中管理人员的专业证件设置合理性、荣誉证书奖项得分标准等展开，不涉及参与项目

投标供应商的质疑，对于内容的投诉及质疑，采购代理机构已逐条回应。该公司作为投标主体，无权对得分条款的合理性进行解释。二是该公司在该项目投标中，严格遵守各项投标流程，并客观响应招标文件要求，同时承诺所提供材料均为真实。

### **经调查，本机关查明：**

本项目由中共广东省委外事工作委员会办公室（以下称采购人）委托采购代理机构组织采购活动，本项目预算金额24,150,000.00元，采购方式为公开招标。2022年5月5日采购代理机构发布招标公告，5月26日本项目开标、评标。经采购人确认，5月27日采购代理机构发布中标公告，确定保利物业服务股份有限公司为中标人，投诉人排列第三名。5月11日投诉人提出质疑；5月20日采购代理机构答复质疑。目前，本项目已签订政府采购合同，尚未履行。

**招标文件详细评审及用户需求书相关条款的描述：**招标文件第21页技术部分：“投入本项目人员情况3（4.0分）3.拟派1名工程经理（满分4分）：具有本科或以上学历，得1分；持有人力资源和社会保障部门颁发的四级或以上消防设施操作员职业资格证书或建（构）筑物消防员证，得1分；持有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上电气类或建筑类工程师职称，得1.5分；具有1年或以上工程管理工作经验，得0.5分；本项合计最高得4分”、第22页技术部分：“投入本项目人员情况4（4.0

分) 4. 拟派 1 名安保部经理 (满分 4 分): 具备本科或以上学历, 得 1 分; 持有人力资源和社会保障部门颁发的保安员二级/技师 (原保安师) 或以上职业资格证书 (技能等级证书), 得 0.5 分; 持有建构筑物消防员职业资格证或消防设施操作员证证书, 得 1 分; 持有退伍军人证证书, 得 1 分; 具有 1 年或以上物业管理工作经验, 得 0.5 分。本子项合计最高得 4 分”、**第 23 页商务部分:**“企业荣誉和项目团队人员获奖情况 (5.0 分) 1、自 2019 年以来, 投标人获得国家机关颁发的与本项目服务内容相关 (具体见需求五、物业服务细则和要求) 的荣誉证书或奖项, 提供 1 份得 1.5 分, 最高得 3 分。2、2019 年以来项目管理团队人员中有获得省级或以上国家机关颁发的与本项目服务内容相关 (具体见需求五、物业服务细则和要求) 荣誉或奖项, 每一人得 1 分, 最高得 2 分”、**第 24 页商务部分:**“消防安全维护队伍 (4.0 分) 持有四级或以上《建 (构) 筑物消防员证》或四级或以上《消防设施操作证》, 同时具有 1 年或以上物业管理工作经验的, 提供 1 名人员得 1 分, 最高得 4 分”。**用户需求书第 5 页二、物业管理及服务总体要求:**“中标人须组建一支消防安全维护队伍, 成员由安保人员兼任, 队伍中须有一定数量的人员具有建 (构) 筑消防员证或《消防设施操作员证》”、**第 9 页四、人员配置及要求:**“工程部经理: 具有本科或以上学历; 人社部门颁发的消防设施操作员职业资格证或建 (构) 筑物消防员证; 持有人社部门颁发

的中级或以上电气类或建筑类工程师职称；具有 1 年或以上物业管理工作经验”、第 10-29 页五、物业服务细则和要求以及内容、第 38 页附件 4-1：“省委外办办公楼消防维保清单”。

以上事实，有投诉人提交的投诉材料，采购人提交的答复材料，采购代理机构提交的答复材料及招标文件等在案佐证。

**经审查，本机关认为：**

**（一）关于投诉事项 1 “招标文件技术部分评审标准中的投入本项目人员（工程经理）资质要求设置不合理”以及投诉事项 2 “投入本项目人员（安保部经理）资质要求设置不合理”的问题**

一是招标文件用户需求书中物业管理及服务总体要求与人员配置及要求的内容，已经明确本项目服务场地和服务内容的特殊性需求，且规定了工程经理、安保部经理所需具备的证书类型。二是投诉事项所涉及的人力资源和社会保障部门颁发的证书属于国家承认的从业人员职业资格资质文件，其考核标准与投标供应商企业规模条件无关，也不在国务院取消的职业资格许可和认定事项目录内。采购人根据采购项目的特点和采购需求编制招标文件中的评审因素，符合《政府采购法》第二十二条第二款、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第二十条的规定。

因此，现有证据未能证明上述评审因素设置存在不合理的情形。投诉事项 1、2 缺乏事实依据，投诉事项不成立。

## **（二）关于投诉事项 3 “招标文件商务部分评审标准中企业荣誉和项目团队人员获奖情况评分描述笼统不明确”的问题**

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条：“采购人或者采购代理机构有下列情形之一的，属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：……（四）以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标、成交条件”的规定，**一是**招标文件详细评审商务部分：“企业荣誉和项目团队人员获奖情况”的评审标准，明确规定了荣誉证书或奖项需与本项目服务内容相关，服务内容具体见用户需求书“五、物业服务细则和要求”，符合《政府采购法》第二十二条第二款、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第二十条的规定。**二是**该评审因素要求投标人的荣誉或奖项由国家机关颁发、项目管理团队人员的荣誉或奖项由省级或以上国家机关颁发，上述标准未限定特定行政区域或特定行业，不符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条第（四）项以及其他限制或排斥潜在供应商的情形。

因此，投诉事项 3 缺乏事实依据，投诉事项不成立。

**综上，本机关作出处理决定如下：**

根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第

二十九条第（二）项的规定，投诉人的投诉事项 1、2、3 缺乏事实依据，投诉事项不成立，驳回投诉。

如不服本处理决定，可在收到本决定书之日起 60 天内向广东省人民政府或中华人民共和国财政部申请行政复议，或者在收到本决定书之日起 6 个月内向有管辖权的法院提起行政诉讼。

广东省财政厅

2022 年 7 月 14 日