

景德镇市财政局文件

景财购〔2025〕19号

景德镇市财政局关于景德镇中国陶瓷博物馆 保安、保洁服务项目（项目编号：ZHY- 2025-19号）投诉处理决定书

一、投诉基本情况

投诉人：江西远亮物业管理有限公司

地 址：景德镇市昌江区新风路鹭金昌江府1栋10号

邮 编：333000

联系人：高君 联系电话：19379179993

被投诉的项目名称：景德镇中国陶瓷博物馆保安、保洁服务
项目

项目编号：ZHY-2025-19号

被投诉人 1: 景德镇中国陶瓷博物馆

地 址: 景德镇市昌江区昌南大道和紫晶大道交汇处

联系人: 徐龙辉 联系电话: 19198386711

被投诉人 2: 中宏源建设管理有限公司

地 址: 江西省景德镇市昌江区金岸名都 D2 栋 1403 室

联系人: 周先生 联系电话: 18607031193

景德镇中国陶瓷博物馆（以下简称“被投诉人 1”）于 2025 年 7 月 21 日委托中宏源建设管理有限公司（以下简称“被投诉人 2”）开展景德镇中国陶瓷博物馆保安、保洁服务项目（项目编号: ZHY-2025-19 号 以下简称“本项目”）的采购活动，本项目于 2025 年 8 月 30 日在江西省公共资源交易平台上发布公开招标公告，预算金额 796 万元。

2025 年 9 月 5 日，江西远亮物业管理有限公司（以下简称“投诉人”）对招标文件提出质疑。2025 年 9 月 12 日，被投诉人 1、2 对其质疑作出答复。

2025 年 9 月 16 日，投诉人因不满意被投诉人作出的质疑答复内容，向本机关提出投诉。2025 年 9 月 30 日，经补正相关材料后，本机关依法予以受理，现已审理终结。

二、质疑答复情况

投诉人质疑称：质疑事项 1、2：项目经理、保安队长证书要求不合理；

质疑事项 3：保洁主管证书要求过高且指向性明显；

质疑事项 4：综管员（人事主管）证书与岗位无关；

质疑事项 5: 保安班长证书等级与职责脱钩;

质疑事项 6: 要求同一人同时具备救护员证书和消防设施操作员职业资格证书不合理;

质疑事项 7: 要求人员同时具备本科及以上学历和一级甲等及以上普通话水平测试等级证书不合理;

质疑事项 8: 以特定行业技能竞赛类荣誉证书作为加分条件不合理;

质疑事项 9: 业绩要求“公共建筑类”范围过宽, 未体现博物馆特殊需求;

质疑事项 10: 智能化管理软件要求指向特定供应商。

被投诉人 1、2 回复称:

质疑事项 1-7 回复: 已对相关人员证书进行调整, 详见澄清文件。

质疑事项 8 回复: 已剔除此评审项, 详见答疑澄清文件。

质疑事项 9 回复: 针对“质疑事项 9 - 业绩要求‘公共建筑类’范围过宽, 未体现博物馆特殊需求”的回复

(一) 事实澄清

1. 范围合理性: “公共建筑类”业绩要求已包含“科教文卫建筑”博物馆所属类别), 且未排除“博物馆专项业绩”——具备博物馆业绩的供应商可优先提供, 其经验更易获得评审认可:

2. 履约能力匹配性: 公共建筑类物业服务(如写字楼、医院、学校)均涉及“人员密集管理、安全防控、环境清洁”等核心能力, 与博物馆保安、保洁服务的履约能力要求一致, 未稀释博物

馆专项经验优势。

（二）法律依据说明

要求符合《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）第十八条“业绩要求与采购标的履约能力直接相关”的规定，未设置“履约能力无关的限制”，不存在“不合理条件排斥供应商”的情形。

质疑事项 10 回复：针对“质疑事项 10 - 智能化管理软件要求指向特定供应商”的回复。

（一）事实澄清

1. 无指向性说明：招标文件中“安保级别检测报警系统”“消防安全监督巡查系统”等为通用功能描述，市场上多家厂商（如海康威视、大华、腾讯智慧环卫等）均有成熟产品，未锁定特定供应商：

2. 著作权要求合理性：要求“著作权人须为投标人”或“提供租赁/购买合同及发票”，是为保障软件使用合法性（避免侵权）及服务稳定性（自研或合法获取的软件可及时升级维护），与“保安保洁服务主业”间接相关（智能化软件可提升服务效率），未强制要求供应商具备软件开发能力。

（二）法律依据说明

要求符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）第二十一条规定，需求描述规范完整，未指向特定供应商，不存在“限制排斥潜在供应商”的情形。

质疑处理结论：经采购人综合考虑，保证公平竞争，调整部分评审项，延长投标文件制作时间，详见答疑澄清文件。

感谢贵公司对本项目政府采购工作的关注与监督！

三、投诉情况

投诉人不同意被投诉人 1、2 作出的以上答复内容，向本机
关提出投诉。

投诉人投诉事项为：投诉事项 1：第四次答疑澄清文件中仍然存在证书设置、等级要求不合理，存在证书与岗位职责关联性问题（与采购需求不匹配）。项目经理、保安队长、保洁主管、综管员（人事主管）、保安班长等岗位均设有不合理证书。

投诉事项 2：评标办法中学历要求与采购需求不对应，程序不规范。项目经理要求具备本科及以上学历；采购需求中删除了保洁主管的本科学历要求却未做任何说明，评标办法删除了保安队长、保洁主管、保安班长的本科及以上学历要求，但在对应的评审依据中还有提供学信网查询截图的要求残留；综管员强制要求本科及以上学历并设置了评分分值。

投诉事项 3：评标办法中智能化管理要求具备的智慧软件未依法量化评审因素。

投诉事项 4：招标文件未依法公布财政部门受理政府采购投诉的联系方式、评标委员会组成。

事实依据：采购需求、评标办法等招标文件内容

法律依据：1. 《中华人民共和国政府采购法》第二十二条；
2. 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第

87号)第五十五条;

3.《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)第九条;

4.《政府采购信息发布管理办法》(财政部令第101号)第九条;

5.《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》(财库〔2019〕38号);

6.《江西省政府采购常见违法违规行为清单》;

7.《政府采购信息公告管理办法》(财政部令第19号)第八条;

8.《关于印发江西省公共资源交易项目远程异地评标管理办法的通知》(赣发改公管规〔2024〕881号)第十三条。

投诉请求: 请求财政部门针对投诉事项1—4责令被投诉人1、2修改招标文件,并依照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《江西省政府采购常见违法违规行为清单》等相关法律法规对被投诉事项依法调查;若认定存在违法违规情形,请作出处理决定并在江西省政府采购网“投诉处理”栏目向社会公开处理结果。

被投诉人1、2辩称:

投诉事项1答复:

一、针对投诉事项1的回复

(一)关于项目经理证书要求的说明招标文件要求项目经理具备“人社部门(或在人社部门备案机构)颁发的三级及以上物业管理师(师)职业资格(或职业技能等级)证书”,符合项目

实际需求：本项目为景德镇中国陶瓷博物馆保安、保洁服务，涉及文物安全、游客秩序维护和大型活动保障等特殊任务，项目经理需具备统筹复杂物业项目的能力。根据《物业管理师国家职业标准（2023年版）》，三级/高级工对应的能力要求为“能独立处理复杂物业管理问题、制定项目管理方案”，与本项目“拥有多年物业管理项目操盘经验”的采购需求完全匹配。未设置职业资格等级梯度，是因本项目对项目经理综合能力要求较高，三级及以上证书是保障项目管理质量的基础条件，并非“人为抬高标准”。且《职业技能等级认定工作规程》中“五级→四级→三级”的晋升原则，是职业技能等级认定的一般流程，并非政府采购项目设置评审因素的强制性限制，只要证书获取路径合法、与项目需求相关，即可作为评审依据。

（二）关于保安队长证书要求的说明保安员三级职业资格要求的合理性：本项目保安队长需“负责博物馆秩序维护团队管理、处理突发状况、保障文物安全”，根据《保安员国家职业技能标准（2019年版）》，三级/高级工具备“组织开展安全防范检查、处置复杂治安事件”的能力，完全覆盖岗位需求。跳过五级、四级设置门槛，是因博物馆物业的特殊性——文物安全无容错空间，需保安队长具备较高专业能力，而非普通物业的基础安保需求。

消防设施操作员证书要求的明确性：招标文件要求“四级及以上消防设施操作员（或建构筑物消防员）职业资格证书”，未限定职业方向，是因保安队长需具备基础消防应急能力（如识别

消防设施故障、协助初期火灾处置），而非专业的消防设施检测维修。无论“消防设施监控操作”还是“消防设施检测维修保养”方向，四级及以上证书均能证明其具备基础消防技能，且博物馆的消防控制室设有联动控制设备，根据应急管理部应急消〔2019〕154号文“监控、操作设有联动控制设备的消防控制室和从事消防设施检测维修保养的人员，应持中级（四级）及以上等级证书。”

（三）关于保洁主管证书要求的说明证书等级合理性：根据《保洁员职业技能标准》（CI/T322-2024），四级/中级工具备“制定保洁作业计划、培训指导初级保洁员”的能力，与本项目保洁主管“统筹保洁团队、开展技能培训、处理复杂保洁问题”的需求匹配；有害生物防制员四级证书，对应“能制定常见有害生物防制方案”的能力，符合博物馆“除四害工作达到国家卫生城市标准”的要求。五级/初级工仅能完成基础保洁

操作，无法满足主管岗位的管理与技术指导需求，故设置四级门槛具有必要性。非“国家职业资格目录外证书”保洁员、有害生物防治员虽退出国家职业资格目录，但转为社会化职业技能等级认定后，人社部门备案机构颁发的证书仍具备合法性与有效性，不属于“国务院明令取消的资质认证”。参考《四川省财政厅关于印发政府采购文件典型问题清单》（川财采〔2022〕90号），此类社会化认定证书可作为评审因素，只要未要求“政府部门颁发”，即不违反相关规定。

（四）关于综管员（人事主管）证书与学历要求的说明

证书与需求的匹配性：综管员需“统筹人员招聘、处理人事

关系、对接跨部门协作”，中级及以上人力资源管理证书（如经济师、企业人力资源管理师）对应的“人员配置优化、劳动关系处理”能力，是保障 92 人服务团队稳定性的关键——本项目人员配置多、岗位类型杂，需综管员具备专业人事管理能力，而非仅“事务型 HR 操作”，证书要求与岗位需求直接相关。无中小企业歧视：全国企业人力资源管理师（二级）通过率及工作年限要求，是职业资格认定的普遍标准，并非针对本项目设置的壁垒。中小物业企业可通过招聘持证人员、合作人力资源服务机构等方式满足要求，且招标文件未限定“必须为自有人员”，未排除中小企业参与竞争。

（五）关于保安班长消防证书要求的说明保安班长需“协助处理突发状况、维护场馆安全”，四级及以上消防设施操作员证书是其“应急协助能力”的证明，与项目配备的专业消控员形成“分工协作”——保安班长负责初期消防隐患识别、协助人员疏散，专业消控员负责设备操作与专业处置，未超出岗位需求。未限定职业方向，是因保安班长的消防技能侧重“基础应急”，而非专业检测维修，任一方向的四级证书均能满足需求。法律依据适配性上述评审因素设置均符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条“采购人可规定与项目特殊需求相关的特定条件”，及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十五条“评审因素应与采购需求对应”的要求，未对供应商实行差别待遇或歧视待遇。

二、针对投诉事项 2 的回复

（一）关于采购需求删减与说明的问题保洁主管学历要求删除的说明：招标文件删除保洁主管本科学历要求，是因采购人结合项目实际，认为“保洁主管的核心能力为专业技能与管理经验”，学历并非关键因素，该调整已在第四次答疑澄清文件中公示，符合《政府采购信息发布管理办法》（财政部令第 101 号）“及时发布采购信息”的要求，不存在“随意删减未说明”的问题。

评审依据中“学信网查询截图”残留的处理：因招标文件修订过程中存在疏漏保安队长、保洁主管、保安班长的评审依据中仍保留“学信网查询截图”要求，但不影响评审，评审依据是“涉及学历证书的须提供学信网查询截图”，也就是不涉及无需提供，我司已在本次核查后启动补正程序，将在后续答疑中删除该残留内容，确保评审依据与采购需求一致。（二）关于学历要求与评分分值不匹配的问题综管员学历要求的合理性：综管员需“统筹 92 人团队的人事管理、制定人员配置计划、对接跨部门协作”，本科及以上学历对应的“信息处理、逻辑分析”能力，是保障岗位高效履职的基础，且该要求已在招标文件中明确，不属于“额外条件”，未违反《中华人民共和国政府采购法》第二十二条。

项目经理学历未设评分的说明：采购人认为项目经理的核心能力为“项目操盘经验与专业证书”，学历仅为“基础资格要求”，故未设评分分值，但已在采购需求中明确“本科及以上学历”，符合“采购需求与评审因素对应”的要求，不存在“评分与需求脱节”的问题。

三、针对投诉事项 3 的回复

原招标文件中智能化管理功能有质疑供应商质疑涉嫌指向特定供应商，修改后的澄清文件中智能化管理“安保类似系统、消防类似系统、清洁类似软件、垃圾分类类似平台”的评审因素，只需满足此类功能即可，不存在指向性，“安保、消防、清洁、垃圾分类”已明确量化要求的此类软件（系统），与采购需求息息相关。

四、针对投诉事项 4 的回复

（一）财政部门投诉联系方式的补充招标文件未公布财政部门受理投诉的联系方式，现补充如下：受理部门：景德镇市财政局政策法规和采购监管科

联系电话：0798-8283706

通讯地址：景德镇市昌江区瓷都大道 1366 号

电子邮箱：jdzczjcgk@163.com

（二）评标委员会组成的说明

本项目为 500 万元以上服务项目，采用远程异地评标，评标委员会组成如下：成员数量：共 5 人（符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第四十七条的要求）

构成比例：本地专家 2 人、异地专家 3 人（从江西省公共资源交易专家库中随机抽取）

四、本机关认为

投诉事项 1: 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第五十五条第三款的规定，商务条件和采

购需求指标有区间规定的，评审因素应当量化到相应区间，并设置各区间对应的不同分值。经核查招标文件采购需求，涉及人员岗位的指标并无区间规定，故不适用该条款，不存在评审因素未量化的问题。同时，现行法律未要求评审因素必须以“逐级晋升”的等级梯度形式设置。

经核查本项目招标文件的评审因素设置，未发现其存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条，《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第十七条等法律所规定禁止设置的评审因素，也未发现其存在《江西省政府采购常见违法违规行为清单》及《景德镇市本级政府采购负面清单（2022 版）》等文件所规定的违法违规行为。相关评审因素的设置均与投标人所提供货物服务的质量相关，与采购需求对应。

该投诉事项缺乏事实依据，投诉事项 1 不成立。

投诉事项 2：经核查，被投诉人 1 于 2025 年 9 月 1 日、8 日、12 日在江西省公共资源交易网分别发布答疑澄清公告，并于 9 月 12 日发布变更公告，将开标时间调整至 2025 年 10 月 10 日，相关澄清与变更均符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第二十七条规定。同时，招标文件已明确：“涉及学历证书的须提供学信网查询截图”，仅对涉及学历要求的评审因素要求提供该截图，该内容是否删除不影响实际评审及采购结果。

经核查招标文件涉及综管员（人事主管）的采购需求，不属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87

号)第五十五条“商务条件和采购需求指标有区间规定的”的情形,故该评审因素的设置不存在未依法量化的问题。该评审因素的设置符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)第五十五条第二款的规定,与投标人所提供货物服务的质量相关,不构成《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所规定的违法情形。

该投诉事项缺乏事实依据,投诉事项2不成立。

投诉事项3: 经核查招标文件涉及智能化管理的采购需求,不属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)第五十五条“商务条件和采购需求指标有区间规定的”的情形,不适用该条款,不存在未依法量化的问题。同时,该评审因素的设置也未指向特定供应商或特定产品,不构成倾向性条款。

该投诉事项缺乏事实依据,投诉事项3不成立。

投诉事项4: 根据《政府采购信息发布管理办法》(财政部令第101号)第二十一条:“本办法自2020年3月1日起施行。财政部2004年9月11日颁布实施的《政府采购信息公告管理办法》(财政部令第19号)同时废止。”的规定,投诉人所依据的《政府采购信息公告管理办法》(财政部令第19号)已失效。财政部门受理投诉的方式及评标委员会的组成,不属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)第十三条规定的招标公告必须包含的内容。同时,本机关已按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)第七条第二款的要

求，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体公布了受理投诉的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息。此外，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第四十七条第四款的规定：“评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密”，招标公告阶段不予公布评标委员会成员名单符合法律要求。

该投诉事项缺乏事实依据，投诉事项4不成立。

五、处理结果

综上所述，投诉事项1、2、3、4事实依据不足，均不成立。依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十九条第二项之规定，本机关决定：驳回投诉。

六、其他补充事宜

如投诉人对本投诉处理决定不服，可在收到本决定书之日起六十日内向景德镇市人民政府提出行政复议，或在六个月内向有管辖权的人民法院依法提起行政诉讼。



景德镇市财政局

2025年10月31日印发
共印5份