

上海市静安区政府采购中心

**2025 年上海市静安区图书馆
物业管理服务项目**

招 标 文 件

采购人：上海静安区图书馆

集中采购机构：上海市静安区政府采购中心

目 录

第一章：投标邀请

第二章：投标人须知

第三章：政府采购主要政策

第四章：招标需求

第五章：评标方法与程序

第六章：投标文件有关格式

第七章：合同书格式

附件——履约验收方案

采购需求

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市静安区政府采购中心受采购人委托对2026年上海市静安区图书馆物业管理服务项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、其他资质要求：

3.1本次招标不接受联合投标。

3.2本项目专门面向小微企业采购。

3.3未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.4国家和上海市规定政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。

3.5有《自行招用保安员单位备案证明》或承诺自开始服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

二、项目概况：

1、项目名称：2025年上海市静安区图书馆物业管理服务项目

详见招标公告，超过采购预算的投标不予接受。

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部编号：）

3、预算编号：详见招标公告

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

2026年上海市静安区图书馆物业管理服务项目（具体详见附件）

5、交付地址：静安区范围内（详见采购需求）

6、合同履行期限：2026年2月1日至2027年3月31日，服务期14个月。

7、采购预算金额：详见招标公告

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

三、招标文件的获取

凡愿参加投标的合格投标人可于本公告发布之日起至投标截止时，登录“上海市政府采购中心网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）免费下载招标文件。

凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话），迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）。**请投标供应商准时参加线上开标，如投标供应商未按时参加线上开标的，并导致投标供应商参与开标失败的，所有风险和损失由投标供应商自己承担，集中采购机构不承担任何责任。**

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

2、开标地点：上海政府采购网（[http:// www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统网上开标（远程开标）。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：

届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持投标时所使用的 CA 证书和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式(远程)。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

1、投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

2、投标人享受中小企业扶持政策的且中标的，其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。投标人请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致投标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

集中采购机构：上海市静安区政府采购中心

地址：秣陵路80号5楼

邮编：200070

联系人：李老师、郭老师

电话：62551670

采购人：上海静安区图书馆

地址：新闻路 1702 号

邮编：200040

联系人：潘老师

电话：66823660

第二章 投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

详见招标公告，超过采购预算的投标不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**物业管理**

二、合格供应商条件

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、其他资质要求：

3.1本次招标不接受联合投标。

3.2本项目专门面向小微企业采购。

3.3未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.4国家和上海市规定政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。

3.5有《自行招用保安员单位备案证明》或承诺自开始服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

三、招标有关事项

招标答疑会：不召开

现场考察：详见项目需求

投标有效期：不少于90天

投标保证金：不收取

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。投标网址：www.zfcg.sh.gov.cn

开标时间：同投标截止时间。**请投标供应商准时参加线上开标，如投标供应商未按时参加线上开标的，并导致投标供应商参与开标失败的，所有风险和损失由投标供应商自己承担，集中采购机构不承担任何责任。**

开标地点：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

开标网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购

平台)电子招投标系统。

四、评标委员会的组建与评标方法:

评标方法: 详见第五章《评标方法与程序》

中标人推荐办法: 详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项:

付款方法: 详见第四章《招标需求》

履约保证金: 不收取

质量保证金: 不收取

六、说明:

1、供应商对本项目投标文件承担完全法律责任。

2、供应商不得侵害任何第三方的任何权益和权利, 如有侵害, 供应商承担一切法律责任。

3、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定, 本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台(简称: 采购云平台, 门户网站: 上海政府采购网, 网址: www.zfcg.sh.gov.cn)进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资

质条件和特定条件。

3. 2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3. 1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（3）招标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规定的特定条件；

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

4. 1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4. 2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7. 1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。

7. 2 询问可以通过电子邮件、邮寄、当面递交的书面形式或电话方式提出。以书面形式提出的，投标人应当明确询问项目的名称、编号、询问事项，并提供投标人名称、联系方式等信息。投标人未提供有效的联系方式导致招标人无法按时答复的，招标人不对此承担任

何责任。

询问联系人：李老师，联系电话：021-62551681，地址：上海市静安区秣陵路 80 号 5 楼。

7.3 对投标人的询问，招标人将在收到之日起 3 个工作日内进行答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.4 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.5 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.6 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：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- （2）质疑项目的名称、编号
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- （4）事实依据
- （5）必要的法律依据
- （6）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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.7 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）及《上海市静安区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.5 条和第 7.6 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函应当采用书面形式递交，地址：上海市静安区秣陵路 80 号 5 楼。

7.8 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.9 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后至评标前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 在投标截止前，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.2 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.4 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 现场考察

12.1 招标人组织现场考察的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12.2 投标人现场考察发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场考察中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》；
- (3) 《投标报价汇总表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《实质性要求响应表》；
- (6) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18. 1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18. 3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19. 1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19. 2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19. 3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同

约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件响应表及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 技术响应文件

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

22. 投标文件的编制和签署

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》以及《没有重大违法记录的声明》，投

标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

23. 投标文件的递交

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

24. 投标截止时间

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台电子招投标系统中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标

人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24. 3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

26. 开标

26. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26. 2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26. 3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26. 4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

27. 评标委员会

27. 1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27. 2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

28. 投标文件的资格审查及符合性审查

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

29. 投标文件内容不一致的修正

29.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

(4) 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，按照上述规定的顺序修正。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。

29.2 除《投标人须知》第 30 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30. 投标文件的澄清、说明或者补正

30.1 对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

30.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

30.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容。

31. 投标文件的评价与比较

31.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

32. 评标的有关要求

32. 1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32. 2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

32. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

33. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

34. 中标公告及中标和未中标通知

34. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34. 2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存, 不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

36. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

37. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

38. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

39. 其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“**操作须知**”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 招标需求

一、委托管理服务的概况

见附件《采购需求》。

二、项目管理服务的内容及要求

见附件《采购需求》。

三、项目实施的依据和标准

1. 实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

2. 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

四、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人（物业经理）应为中标人在职人员且应是该项目实施服务的实际管理者。应具有类似本项目的服务管理经验。项目负责人（物业经理）如有不尽其职或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求终止合同，由此造成的责任由中标人负责。

3.3 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.4 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务

工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.5 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。同时应当承诺自行行为团队服务人员办理足够份额的保险（如雇主责任险、公众责任险等），有关保险均应当报价因素中体现。

4. 人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

5. 本项目合同不得转让，分包应当符合本项目实质性要求规定。、

五、商务要求

1. 服务期限：见附件《采购需求》。

2. 付款方法：见附件《采购需求》。

六、投标报价依据与要求

1. 报价依据：本招标文件明确的岗位配置要求与服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等及《物业服务定价成本监审办法（试行）》等行业和物价管理部门有关收费标准。

2. 报价要求：

2.1 为准确投标报价，各投标人应结合招标需求仔细考察物业项目现场，详细了解项目实地实际情况、目标要求及与所需进行管理的建筑与结构情况及设施、设备数量、种类、现状等各因素。各投标人在报价时要充分考虑所需服务在服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

2.2 本招标文件明确的中标服务方式及其他招标人认为应考虑的各类影响报价因素也请在报价中统一考虑，并结合项目保障情况报出本单位能够承受的报价。

2.3 除非招标文件另有规定，本项目物业管理费用应当是指招标文件中说明的全部物业管理服务内容的报酬，其中必须包括人员费用、办公费用、物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、其他专项费用、各类物耗、各类委托服务费用、保险费用、其他投标人认为必要的费用、利润、税金及其他任何有关的费用，包括合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用。投标报价必须是唯一的。

2.4 除非本招标文件另有规定，本项目一旦中标，中标人在服务期内按照合同规定的服务标准与服务范围内提供项目服务的（合同）总价不做任何调整。

2.5 投标人报价中相应的各类安全文明服务措施费，人工工资、社会保障、福利、社会管理等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费，并包括在总价中。

2.6 投标报价应有细目、单价和总价。

3. 投标人提供的项目工作及相关服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

七、服务标准与验收要求

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求。标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

八、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》；
- (3) 《投标报价汇总表》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《实质性要求响应表》；
- (6) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (7) 《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）；
- (8) 投标人简介；

(9) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告**）；

(10) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

(11) 没有重大违法记录的声明；

参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明；

- (12) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- (13) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书（如有）；
- (14) 投标人与采购项目相关的资质证书（如有）；
- (15) 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他相关材料（如有）。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 技术响应内容，按有关表格填写：

- ①投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表；
- ②主要管理制度一览表；
- ③人员来源一览表；
- ④拟投入本项目的主要设备一览表；
- ⑤本项目日常消耗材料明细表；
- ⑥项目经理情况表；
- ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；
- ⑧最近一个季度任意一个月为项目经理（项目管理员）依法缴纳社保费的证明；
- ⑨投标人近三年以来类似项目一览表。

(2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含以下内容：

①整体服务方案策划及实施方案：

A 服务定位和目标：结合本项目情况，提出物业管理服务的定位和具体目标。

B 重点难点的应对措施或改进现状措施：对本项目重点难点进行分析，提出有针对性的应对措施或者改进现状的措施。

C 各分项服务的实施安排：介绍由供应商自己承担的各分项服务情况，包括实施计划、安排和思路，供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等。

D 应急预案和紧急事件处置措施：供应商对防台、防汛、防火、防震、突发事件等各类紧急事件所准备的预案及处置措施以及应急预案的培训和演练安排。

E 服务方式、特色管理或创新管理：对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

②节能、环保、健康和安全管理：

A 节能措施：供应商对节能降耗工作的计划和实施措施。

B 环保管理：介绍供应商对垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的计划和实施措施，重点结合《上海市生活垃圾管理条例》相关要求和精神展开描述。

C 健康管理：应承诺提供员工相关健康证明，并阐述对员工职业健康的管理思路和实施措施。

D 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

④项目人员配置：投标人拟投入本项目的人员情况，包括项目经理、管理人员和专业人员等及各岗位的职责，介绍人员来源情况及管理机制等人员管理制度。

如本项目要求中标方在一定比例上保留现有物业服务人员的，投标人需说明自己在这方面的承诺。

⑤项目经理：投标人需提供可以说明其文化水平、专业职称、工作经验、工作业绩、管理能力等专业水平的证明材料。

⑥服务承诺和考核方法：

A 投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人对考核方法及标准的相关承诺。

⑦与上任物业管理服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业管理服务人员的要求，投标人还应提供对原物业管理服务人员的吸纳安置方案。

⑧通过质量管理体系认证等情况：投标人通过质量管理体系认证（GB/T 19001）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证）的情况，并提供相关证书复印件。

⑨其他必要的说明。例如国家强制性检测的项目和费用估算，投标人对本项目的合理化建议等。

（3）《投标人近三年以来类似项目一览表》：

包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

(4) 按照《采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》(格式自拟除外)。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

1. 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，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。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的

投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

4.评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

(4) 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予15%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价5%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100 分）

类别	项目	分值	评分办法
报价得分	报价得分	10	有效最低报价/投标报价*10
	劳动保障与安全管理	2	投标人需承诺购买足额的雇主责任险（0-1 分）和公众责任险（0-1 分）。投标人应将上述保险费用在报价明细中列明，否则本项不得分。
	近三年以来类似项目业绩及业主满意度反馈	5	类似业绩指：供应商近 3 年以来承接的有效的类似项目业绩及该业绩的业主考核为优秀的证明。（是否属于有效的类似项目业绩由评委根据供应商提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定） 供应商需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，该业绩的业主考核为优秀的业主证明材料，否则不算有效的类似项目业绩。 供应商每提供 1 个类似项目业绩及该业绩的业主考核为优秀的证明，得 1 分，最高为 5 分。
	需求理解	4	根据投标人对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性进行评分： 1、服务定位分析精准、举措合理、预期目标设定合理的得 4 分； 2、服务定位分析一般、举措一般、预期目标设定一般的得 2-3 分； 3、服务定位分析较差、举措较差、预期目标设定较差的得 0-1 分。
	重点难点分析	4	根据投标人对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况进行评分： 1、重点难点的分析精准，应对或改进措施合理可行的得 4 分； 2、重点难点的分析一般，应对或改进措施一般的得 2-3 分； 3、重点难点的分析较差，应对或改进措施较差的得 0-1 分。
	秩序维护服务方案	5	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（三）公共区域秩序的维护服务”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 4-5 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作性的得 2-3 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	清洁卫生服务方案	5	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（二）物业公共区域的清洁卫生服务”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 4-5 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作

			性的得 2-3 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	闻喜路馆绿化租赁养护服务方案	3	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（六）闻喜路馆绿化租赁养护服务”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 3 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作性的得 2 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	公共关系与档案管理服务方案	3	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（五）公共关系与档案管理”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 3 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作性的得 2 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	会务服务方案	3	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（四）会务服务”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 3 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作性的得 2 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	维修及运行服务方案	3	根据投标人针对项目需求“八、物业服务标准”关于“（一）日常运行、维修服务”的相关要求，制定的服务方案进行打分： 1、提供的服务方案内容全面、科学、合理，有较强的针对性和可操作性的得 3 分； 2、提供的服务方案内容基本完整、但略有缺漏，有一定针对性和可操作性的得 2 分； 3、提供的服务方案内容简单，针对性和可操作性欠缺，存在偏差的得 1 分； 4、此项未做说明得 0 分。
	服务方式、特色管理或创	4	根据投标人项目实施中服务方式的计划（0-2 分）、自身服务特色或创新工作方式方法（0-2 分）的情况进行评分。

	新管理		
	应急预案	4	根据投标人防台、防汛、防火、防震、突发事件处置等应急预案的质量（如处置方案、响应时间等）进行评分： 1、提供的应急预案的处置方案合理且针对性较强的得 3-4 分； 2、提供的应急预案的处置方案合理性一般，针对性较不足的 1-2 分； 3、此项未做说明得 0 分。
	节能、环保及健康管理	5	根据投标人如下内容进行评分： 1、在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想的合理性，管理举措的可行性。（0-2 分） 2、节能降耗工作计划和实施措施的合理性和可行性。（0-2 分） 3、员工职业健康的管理思路和实施措施的合理性和可行性。（0-1 分）
	管理机构及运作制度	6	1、项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性（0-3 分）。 2、用于支撑各分项服务开展的管理制度的合理性和完备程度（0-3 分）
	服务质量措施	4	根据投标人承诺的各项服务质量指标情况（0-2 分），自身服务自查自纠的能力优劣（0-1 分）以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性进行评分（0-1 分）。
	项目管理员	9	依据采购需求要求，结合各投标供应商提供的项目管理员（3 岗，不少于 3 人，第 6 点除外）的情况评定（0-9 分）。 1、具有大专以上学历（0-1）；2、年龄 55 周岁以下（0-1）；3、持有物业高级经理证（0-1）；4、持有四级消防管理员证（0-1）；5、经安全生产培训（0-1）；6、有历保建筑的培训证（新闻路馆）（0-1）；7、有上海市或省级及以上物业行业协会优秀项目经理或服务能手（0-1）；8、有 5 年以上公共文化场馆或写字楼物业管理经验，至少 2 年以上项目经理任职经历（0-1）；9、有上海市或省级及以上物业管理行业的相关荣誉或证书（0-1）。注：以上拟派人员需提供投标单位为其缴纳的近三个月中任意一个月社保证明。不提供的“项目管理员”小项不得分（需提供证明材料）
	项目其他人员配置	16	依据采购需求要求，结合各投标供应商提供的团队服务人员：保安人员（0-5 分）保洁人员（0-5 分）、工程维修（0-3 分）、会务人员（0-3 分）、的情况综合评定。
	投标人综合实力	5	具备《质量管理体系认证证书》、《职业健康安全管理体系认证证书》《环境管理体系认证证书》、《诚信管理体系认证证书》、《社会责任管理体系认证证书》、《能源管理体系认证证书》或具备上海市或省级及以上物业管理行业协会AAA级诚信承诺企业、纳税信用等级A级、上海市或省级及以上物业管理行业协会百强企业、上海市或省级及以上文明单位等荣誉称号的（每提供1个有效期内的证书证明材料得1分，最高5分）
合计	总得分	100	

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起_____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： ____年__月__日

2、开标一览表

项目名称：

包号：

包名称：

包号	项目（包）名称	服务内容	服务期限	最终报价（总价、元）

填写说明：（1）“最终报价（总价）”单位为“元”，所有价格均系用人民币表示，精确到分。

（2）“服务内容”、“服务期限”：投标人只需填写“响应”。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、投标报价汇总表格式

项目名称：

包号：

包名称：

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	开荒费（如有）			详见明细（ ）
	维护费用			详见明细（ ）
	保安费用			详见明细（ ）
	保洁费用			详见明细（ ）
	各类委托服务费用			详见明细（ ）
				详见明细（ ）
	各类物耗			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险、意外保险等	详见明细（ ）
	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
报价合计				

注：1、所有价格均系用人民币表示，单位为元/年，精确到分。

2、投标人应按照《投标人须知》和《招标需求》的要求报价。

3、投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

4、以上列项如无，可用 0 表示，投标人可根据具体需要自行增加内容。

5、分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

4、资格条件要求响应表

项目名称：

包号：

包名称：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查 项（响应 内容说明 (是/否)）	页码	备注
法定基本条 件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明； 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。			
投标人资质	有《自行招用保安员单位备案证明》或承诺自开始服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表人 授权	1、在投标文件由法定代表人和法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			
投标保证金	不收取。			
中小企业	本项目专门面向小微企业采购。			
其它	其它不符合国家有关法律法规政策。			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年____月____日

5、实质性要求响应表

项目名称：

包号：

包名称：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明(是/否)）	页码	备注
投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》；2、投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得低于成本报价；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
服务期限	2026 年 2 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日，服务期 14 个月			
付款方法	每三个月支付一次			
合同转让与分包	本项目合同不得转让与分包。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
其它	其它不符合国家有关法律法规政策。			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

包号：

包名称：

序号	项目内容	页码	响应内容说明	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

7、法定代表人授权书格式

致：上海市静安区政府采购中心

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销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销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴 <u>法定代表人</u> 身份证 原件彩色复印件（照片面）	在此粘贴 <u>法定代表人</u> 身份证 原件彩色复印件（国徽面）
在此粘贴 <u>被授权人</u> 身份证 原件彩色复印件（照片面）	在此粘贴 <u>被授权人</u> 身份证 原件彩色复印件（国徽面）

委托人（法定代表人）签章：

投标人公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月

9、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,本公司参加_____(单位名称)的_____(项目名称)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下:

1. _____(标的名称),属于**物业管理**行业;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:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)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。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,不享受中小企业扶持政策。

(6)投标人享受中小企业扶持政策的且中标的,其在投标客户端中“中小企业声明函”

一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。投标人请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致投标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

（7）投标人在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传“中小企业声明函”的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

注：各行业划型标准参见《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号文件。

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。

10、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，本单位安置残疾人_____人，占本单位在职职工人数比例_____%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加_____单位的_____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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方_____（投标人名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1、具有健全的财务会计制度；
- 2、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日 期：

12、没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日 期：

二、技术响应文件有关表格格式

1. 项目经理（负责人）情况表

项目名称：
包号：
包名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类项 目工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格：							

请将相应的证明材料复印件附在后面

2. 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

包号:

包名称:

项目组成 员姓名	年龄	在项目组中 的岗位	学历和毕业 时间	职称及职业 资格	进入本单位 时间	相关工作 经历	联系方式
.....							

请将相应的证明材料复印件附在后面

3. 人员来源一览表

项目名称：

包号：

包名称：

序号	岗位名称	数量	人员来源
1			
2			
3			
4			
5			
.....			

说明：“人员来源”是指：本企业在职职工、前物业留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

4、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称:

包号:

包名称:

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
.....								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目；

（2）需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

5、服务方案、拟投入的设备清单及其节能环保证书（如有）、日常消耗材料明细表、管理制度、服务承诺、相关资质证书等（格式自拟）。

第七章 合同书格式

物业管理服务合同书格式

合同编号：

合同项目名称：

合同双方：

甲方（委托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

开户银行：

帐号：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》《公共机构节能条例》《上海市生活垃圾管理条例》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指采购人和中标（成交）供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标（成交）供应商在完全履行合同项下全部义

务后，采购人应支付给中标（成交）供应商的服务对价；

1.3 “物业管理服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

1.4 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供物业管理服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

2.1.1 物业管理服务内容：

乙方根据本合同的规定向甲方提供：具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬运等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

2.1.2 服务范围：

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

2.2 合同金额：本合同金额为人民币（大写元整）。

2.3 服务期限：

2.3.1

2.3.2 本合同到期前一个月，甲方对乙方的履约情况进行考核。

2.4 服务地点：上海市静安区_____。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：

三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本合同书；

- 3.3. 本项目中标或成交通知书;
- 3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件;
- 3.5 本项目招标文件或采购文件中的合同条款;
- 3.6 本项目招标文件或采购文件中的采购需求;
- 3.7 .其他合同文件 (需列明)。

上述文件互相补充和解释, 如有不明确或不一致之处, 按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的, 以时间较后的为准。

四、管理服务的质量标准、权利瑕疵担保、检查与考核

4.1 管理服务的质量标准

4.1.1 乙方应在本合同履行期限内, 按合同约定的质量标准和要求为甲方提供物业管理服务, 对本物业的管理服务达到甲方在招标文件 (采购文件) 中提出的、乙方在投标文件 (响应文件) 中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准, 并接受甲方监督及检查、考核。

4.1.2 招标文件 (采购文件) 规定的规范及要求明确的, 乙方所提供的服务标准及质量要求应当符合招标文件 (采购文件) 规定的规范及要求, 且应不低于国家强制性标准。

4.1.3 招标文件 (采购文件) 规定的规范及要求不明确的, 乙方的服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定, 均有标准的以高者 (严格者) 为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.4 乙方所提供的物业管理服务还应符合上海市之有关规定。

4.1.5 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系, 并依照甲方要求提供其相关内部规章制度, 便于甲方的监督检查。

4.1.6 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置等符合其在投标文件 (响应文件) 中所作的响应及承诺, 并应接受甲方的监督检查。

4.2 权利瑕疵担保

4.2.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利, 甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2.2 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的物权、知识产权和商业秘密等权利。

4.2.3 如所提供服务构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。

4.3 检查与考核

4.3.1 甲方有权在其认为必要时, 对乙方是否能够按照合同约定提供物业管理服务进行履约检查, 以确保乙方所提供的物业管理服务能够依约满足甲方之项目需求, 但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作, 乙方应予积极配合。

4.3.2 乙方按照合同文件中的约定, 定期向甲方提交服务报告, 甲方按照合同文件中的

相关约定进行定期考核，甲方将根据考核结果决定是否支付费用及续签合同。

4.3.3 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

4.3.4 合同期满或者履行完毕后，甲方有权（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的考核。

五、物业管理服务费的支付

5.1 合同金额

本合同项目物业管理服务费用金额见本合同主要要素，除按合同文件规定的暂列金额部分按实际发生情况进行结算外，与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金额中，委托人不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式：_____

5.3 税费

与合同有关的一切税费，均已包含在上述合同金额中。

六、履约保证金

不收取。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利义务

7.1.1 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

7.1.2 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

7.1.3 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

7.1.4 对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

7.1.5 为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.1.6 对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7.1.7 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生、垃圾分类处理等工作。

7.1.8 定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物

业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.1.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

7.2 乙方的权利义务

7.2.1 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

7.2.2 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

7.2.3 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

7.2.4 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

7.2.5 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

7.2.6 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改，对相关责任人员应按甲方要求及时撤换。

7.2.7 协助甲方做好物业管理区域内各项节能、环保、垃圾分类等管理工作，对物业管理服务人员进行节能、环保、垃圾分类等管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

7.2.8 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

7.2.9 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

7.2.10 根据招标文件要求及投标文件的承诺投保相关保险。

7.2.11 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

八、守法及保密、廉洁条款

8.1 遵守法律

8.1.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

8.1.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定缴纳社会保险及办理有关保险（如雇主责任险、公众责任险等），依法缴纳相应税费。

8.2 保密责任

8.2.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方相关仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的信息（包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

8.2.2 甲乙双方在合同中专辟本保密条款及签订保密协议作为合同附件，视为双方已就相关需保密信息采取了必要、适当的保密措施。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外，在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

8.2.3 违反保密义务的，视为严重的根本违约行为，除应按合同约定承担有关违约责任外，还应当承担由此导致的行政乃至刑事法律责任，并应承担损失赔偿责任。

8.2.4 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

8.2.5 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

8.3 廉政责任

8.3.1 甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

8.3.2 乙方应当守法诚信，保证服务能力及服务质量，不得与甲方恶意串通操纵政府采购活动。

8.3.3 甲方不得接受乙方组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，乙方亦不得向甲方提供或报销前述费用以及其他应当由个人承担的费用。若甲方工作人员要求乙方给予其任何形式的不正当利益，或发现甲方工作人员违反前述原则的行为，乙方应当及时向甲方举报的，并提供相关证据给甲方，甲方经查实后作出处理，并为乙方保密。

8.3.4 乙方承诺并且确认，违背本条款的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按合同约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

九、物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房建筑面积为_____平方米，位于_____。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

十、违约责任

10.1 乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之一（1‰）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

10.2 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

10.3 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 5%的违约金。

10.4 因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方按合同 10.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

10.5 合同履行过程中，未经甲方同意，乙方自行对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况进行变动的、就合同项下的全部或部分义务进行转让或未按合同约定分包的、擅自中止合同履行的、履约过程侵害了包括甲方在内任何人合法权益及其他不当履行本合同的违约情形，将按照合同 10.4 条的违约责任处理，情况严重者（如：未按甲方要求限期改正的），甲方有权终止合同。

十一、不可抗力

11.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化（如突发应急事件，政府采取应急措施的），以及其它双方商定的其他事件（如黑客攻击、系统崩溃、互联网灾难等）。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给另一方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

11.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方，并以 EMS 证实；

11.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的

损失承担责任；

11.6 如不可抗力延续超过 45 日以上（含本数）时，双方应通过友好协商解决本合同的执行问题，并应尽快达成协议。

十二、合同终止、中止、变更

12.1 合同终止

12.1.1 违约终止合同

12.1.1.1 在甲方针对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

- （1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供服务。
- （2）如果乙方的行为构成根本违约。
- （3）如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

12.1.1.2 如果甲方根据上述的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法另行购买与为提供服务类似的服务，乙方应对甲方另行购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

12.1.1.3 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定向有关部门举报，追究其法律责任。

12.1.2 破产终止合同

如果乙方破产、进入解散或清算程序，或丧失清偿能力（包括但不限于被有关部门列入执行黑名单、失信被执行人名录等情形），视为乙方已无法履行本合同项下义务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方赔偿与补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何向乙方追究违约责任及追讨损失的行动或补救措施的权利。

12.1.3 不可抗力终止合同

如因发生不可抗力事件导致合同无法履行的，或延迟履行会给一方或双方造成严重利益损害的，双方可协商终止本合同履行，双方互不承担违约及赔偿责任，但仍应就已履行部分进行费用结算。

12.2 合同中止

12.2.1 除合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，双方当事人不得擅自中止合同。

12.2.2 若发生不可抗力事件，但合同仍有继续履行可能的，双方当事人可协商中止履行本合同全部或部分内容。

12.3 合同的补充、变更

12.3.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

12.3.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和

社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十三、合同转让和分包

13.1 乙方应完全、适当履行本合同项下义务，乙方不得转让或部分转让其应履行的合同义务。

13.2 若根据招标文件（采购文件）规定可以采用分包方式履行本合同项下非主要部分合同义务的，乙方在其投标文件（响应文件）中明确说明分包并载明分包承担主体的，可进行分包，除了前述情形外，乙方一律不得进行对外分包。

13.3 乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方与分包单位签订分包合同前，应将副本送甲方认可。分包合同签订后，应将副本留存甲方处备案。若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。

13.4 乙方所选定的分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对分包单位的服务行为向甲方承担连带责任。分包单位不得将分包项目再次转包。

13.5 分包合同不能解除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包项目派驻相应监督管理人员，保证合同的履行。分包单位的任何违约或疏忽，均视为乙方的违约或疏忽。

十四、争议解决方式

14.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☐ 向甲方所在地法院提起诉讼。

14.2 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。败诉一方应当承担包括但不限于诉讼费用、律师费用、公证费用等。

14.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十五、其他

15.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章，并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

15.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：

（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）

合同签订地点：

年 月 日

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权委托人（签章）

合同签订地点：

年 月 日

附件：

履约验收方案

一、验收组织							
验收组织方式		☐ 自行组织/ ☐ 委托第三方					
验收主体							
二、验收方式与程序							
邀请本项目的其他供应商参加验收		☐ 是/ ☐ 否		邀请专家参加验收		☐ 是/ ☐ 否	
邀请服务对象参加验收		☐ 是/ ☐ 否		第三方检测机构参加验收		☐ 是/ ☐ 否	
参加抽查检测		☐ 是/ ☐ 否		存在破坏性检测		☐ 是/ ☐ 否	
		抽查比例				被破坏的检测产品处理方式	
履约验收方式		☐ 一次性验收/ ☐ 分期验收		履约验收时间			
验收程序							
三、验收内容与标准							
序号	验收环节		验收内容		验收标准		

2026 年静安区图书馆物业服务需求

一、静安区图书馆三个馆点基本概况

（一）静安区图书馆（新闻路馆）

- 1、坐落位置：静安区新闻路1702-1708号。
- 2、物业形态：占地面积 1079 平方米，由综合楼和海关楼组成，综合楼建筑面积 4301.54 平方米，海关楼建筑面积 953.46 平方米。综合楼为前楼八层地下一层、后楼四层地下一层、后平房五间。综合楼前楼地下一层为设备用房，一层为服务大厅及消控室，二层至五层为阅览室，六层为自修室及办公区域，七层至八层为办公区域；后楼地下一层为民防设施及杂物间，一层为书库，二层三层为阅览室，四层为会议室；后平房为闭架书库及办公区域；海关楼为地上四层、地下一层。地下一层为杂物间，一楼为展览大厅，二层至三层为海关主题阅览室，四层为书房及会议室。室外场地可停放机动车辆约 2 辆，非机动车可停放约 10 辆。
- 3、设施设备：消防控制值班室 1 个，电梯机房 3 间，水泵房 2 处，各功能空调 102 台，水箱 1 个，直饮水机 3 台，气体灭火室 2 个，总配电室 2 个，微型消防站 1 台，防爆器材及柜子 1 套。

（二）静安区图书馆（闻喜路馆）

- 1、坐落位置：静安区闻喜路800号。
- 2、物业形态：占地面积1535.94平方米，建筑面积5950.91平方米，地上四层地下一层。地下一层为多功能设备用房及停车区域，一层为服务大厅、消控室、成人借阅区、24小时自助图书馆、高配间、门面房书库，二层为少儿借阅区、小舞台及观摩厅，三层为阅览区、多功能厅、商务印书馆，四层为会议室及办公区域。地下车库可停放机动车8辆，非机动车20辆。
- 3、设施设备：消防控制值班室1个，电梯2台，水泵房1处，各功能空调63台，水箱1个，直饮水机4台，高压配电房1处，微型消防站1台，防爆器材及柜子1套。

（三）静安区图书馆（天目路馆）

- 1、坐落位置：静安区天目中路2号。

- 2、物业形态：占地面积569平方米，建筑面积3143.38平方米，共六层。一层为服务大厅、网借中心、消控室及设备用房，二层为少儿借阅区，三层至五层为外借及阅览区，六层为会议室及办公区域。
- 3、设施设备：消防控制值班室1个，电梯2台，水泵房1处，各功能空调154台，水箱1个，直饮水机3台，气体灭火室1个、高压配电房1处，微型消防站1台，防爆器材及柜子1套。

二、配置及要求

- （一）根据静安区图书馆三个馆点情况，物业需在各馆点配置物业经理、保安员（含24小时监控）、工程维修、会务、保洁等，所有人员的工作时限不得超过劳动法等各相关法律法规规定的上限，且服务期内人员流动性不得高于80%。物业需设定管理人员B角，三个馆点需各明确一名员工在管理员不在期间负管理职责，与馆方对接，落实好保障工作。
- （二）管理人员需保持固定，如有变动，物业需以书面形式提前一个月告知馆方，经协商征得馆方同意后方可变动。
- （三）静安区图书馆三个馆点均为消防重点单位，需按消防要求持证上岗，每个馆点需配备1名消防管理员（需持四级消防管理员及以上证书），每个馆点消控室必须配备不少于6名持四级或以上消防设施操作员证书的消控室人员。
- （四）物业供应商需具有公共文化场馆管理经验。在服务合同期内，物业供应商通过对三个馆点的统一管理，保证静安区图书馆各馆点建筑和配套设施、馆内环境、馆内秩序、阅览室等公共服务环境、设施设备、建筑结构等时刻处于良好的工作状态，为读者营造一个健康舒适安全的读书学习环境，切实保障读者学习、工作人员办公的正常进行。
- （五）服务期限：2026年2月1日至2027年3月31日，服务期14个月。
- （六）服务对象：静安区图书馆（新闻路馆、闻喜路馆、天目路馆）。
- （七）预算编号：0626-00005241，[0626-K00005242](#)金额预算：4480000元。
- （八）现场考察，仅于报名截止后第一个工作日上午9:00，至新闻路1702号静安区图书馆新闻路馆签到（需携带法人授权委托书原件、被授权人身份证原件

及复印件以便馆方存档，每单位不超过2人）。联系人：潘圣琳；联系电话：66823660

三、 供应商资格要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

（二）未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

（三）有《自行招用保安员单位备案证明》或承诺自开始服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

（四）在本市有固定的经营场所和管理团队的优先，或承诺中标后设立。

（五）本项目不接受联合体投标。

（六）本项目仅面向小微企业供应商采购。

（七）投标单位符合以下条件的优先：

- 1、具备同类项目（如：公共场馆）等管理经验的；
- 2、投标单位具备《质量管理体系认证证书》《职业健康安全管理体系认证证书》《环境管理体系认证证书》《诚信管理体系认证证书》《社会责任管理体系认证证书》《能源管理体系认证证书》等；
- 3、企业信誉良好，具备上海市或省级及以上物业管理行业协会AAA级诚信承诺企业、纳税信用等级A级；
- 4、获上海市或省级及以上物业管理行业协会百强企业；
- 5、获评上海市或省级及以上文明单位等荣誉称号等。

（九）各投标人投标文件须包含以下内容：

- 1、需求理解：对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性；重点难点分析：对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况；
- 2、服务方式、特色管理或创新管理：项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况；
- 3、应急预案：防台、防汛、防火、防震、公共卫生事件防控、突发事件处置等

应急预案；

4、节能、环保及健康管理：在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想；节能降耗工作计划和实施措施；员工职业健康的管理思路和实施措施；

5、管理机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程；用于支撑物业服务开展的管理制度；

6、服务质量措施：承诺的各项服务质量指标情况，自身服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准。

四、 管理要求

（一）物业管理公司建立规范的人员录用管理等各项内部管理规定。

（二）进驻静安区图书馆所有馆点服务的物业工作人员必须统一着装，佩戴工作证。

（三）依据合同约定对内管理整个物业组织专业化的服务，服务人员遵纪守法，严禁违章作业，应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督。

（四）执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

（五）物业服务团队有较高的政治思想素质和业务水平，有较强的组织协调能力，管理人员负责对派驻的服务人员进行业务指导、管理与监督，确保物业人员在大楼内无违规、违纪事件发生，接受业主方的监督考核。

（六）配合业主对外来维修维保单位在馆内进行的所有施工维修维保作业进行监管监督，根据相关规定把关进场维修维保施工人员及现场作业的安全，守好安全生产底线，做好安全生产台账工作。

（七）所有服务人员必须持有相应的有效的资格证上岗，人员身体健康，所有上岗人员年龄不超过60周岁，无违法犯罪记录。现有岗位所有物业工作人员及新增或更换物业工作人员须留身份证信息正反面复印件、专业类证书、上岗证复印件给甲方备案。

五、 全年费用汇总表

序号	分类名称	费用（元/年）	备注
1	人员工资费用		
2	人员社会保险及福利费用		
3	人员服装费用		人员制服由物业统一安排,其中管理人员、保安、会务需着正装（西装、衬衫领带）。保洁、维修人员统一服装。
4	办公费用		
5	物业共用部位、共用设施设备的日常巡护费用		公共区域的日常巡查维护,工程维修工具, 单次200元以下零星维修材料, 小五金配件等易耗品材料。
6	物业管理区域秩序用具费用		安保执勤用具维护与更新等(如对讲机及配件、运行记录本、防台防汛物资、保安服装等)。
7	物业管理区域清洁卫生费用		公共区域的日常清洁工具高压水枪, 吸水机, 磨地机等。
8	应急维修经费		除日常零星维修材料以外,物业每年需预留24000元作为应急维修费,用于馆点维修,维修项目需经馆方确认。
9	饮水机滤芯更换费用		各馆点饮水机滤芯每年更换一次费用,三个馆点共10台,品牌型号按实际考察为准,滤芯品质不低于现有标准。
10	水箱清洗和检测费用		各馆点每年水箱两次清洗和四次检测费用,三个馆点水箱共3个。
11	绿植租赁维保(闻喜路馆)		闻喜馆物业服务区域的绿化租赁养护费用,要求品种及数量不低于

			现状。
12	低值工具、保洁耗材		主要涉及清洁耗材、药剂、垃圾袋等。（厕纸、洗手液、喷香罐、马桶圈消毒液、纸巾、擦手纸除外）
13	公众责任保险费用		
14	雇主责任保险费用		
15	其他费用		
16	企业管理酬金		
17	税金		
	合计		

上表仅供参考，建议不少于上述内容和标准。

六、 岗位设置

（一）总体人员配置与岗位标准

序号	部门	岗位总数	工作时间	岗位标准
1	项目管理员	3 岗	做五休二	1、大专及以上学历，年龄 55 周岁以下，持有物业高级经理证、四级消防管理员证书、经安全生产培训。（需提供证明材料） 2、其中新闻路馆负责人有历保建筑的培训证明的优先。（需提供证明材料） 3、获得上海市或省级及以上物业行业协会优秀项目经理或服务能手的优先。（需提供证明材料） 4、提供投标单位为管理人员缴纳近三个月中任意一个月社保证明。（需提供证明材料）

				5、有 5 年以上公共文化场馆或写字楼物业管理经验，并获上海市或省级及以上物业管理行业的相关荣誉或证书，至少 2 年以上项目经理任职经历（需要填写项目经理个人简历表）。
2	会务员	3 岗	做五休二	1、女性，35周岁以下，身高160CM以上，身体健康，品貌端庄，大专及以上学历，获得物业行业协会物业中级经理证书优先。（需提供证明材料），视情况与管理人员错时工作制，需要时为物业管理员B角。
3	工程维修	3 岗	做五休二	1、大专及以上学历，配备高、低压电工作证，人证对应。（需提供材料证明） 2、3年以上物业或相关行业维修经验，具备相关专业知识及综合维修能力，具备电梯、空调、登高、消防、弱电等技能证书的优先。（需提供材料证明）
4	保安员（含24 小时消控室）	6 岗	做二休二	1、男性，身高170cm以上，年龄25-55周岁，身体健康，五官端正，品行良好，具备保安证、健康证、无犯罪记录证明。（需提供证明材料） 2、消防控制室及微型消防站需具备消防设施操作员四级证书，每个

				馆点6人，不少于18人（需提供证明材料），消控室需按消防、治安等相关规定配置人数，确保人证对应，熟练掌握设备操作，具备应急处置规范操作常识。无证人员需按相关规定，在固定时间段考出证书，新员工需培训后上岗。
		4 岗	做五休二	与管理人员错时工作制，为物业管理员 B 角。
5	保洁员	7 岗	做六休一	年龄 60 周岁以下，身体健康，能吃苦耐劳。需健康证、无犯罪记录（需提供证明材料）
		6 岗	做一休一	
		1 岗	做五休二	

（二）各馆点岗位设置

1、新闻馆

序号	部门	岗位数	工作时间	备注
1	项目管理员	1 岗	做五休二	8:30-17:30
2	会务员	1 岗	做五休二	8:00-17:00
3	工程维修	1 岗	做五休二	8:30-17:30
4	保安员	2 岗	做二休二	24 小时值勤
		1 岗	做五休二	8:00-17:00 与管理人员错时工作制
5	保洁员	2 岗	做六休一	覆盖场馆开放时间
		4 岗	做一休一	

2、闻喜馆

序号	部门	岗位数	工作时间	备注
1	项目管理员	1 岗	做五休二	8:30-17:30
2	会务员	1 岗	做五休二	8:00-17:00
3	工程维修	1 岗	做一休一	7:00-19:00

4	保安员	2 岗	做二休二	24 小时值勤
		2 岗	做五休二	8:00-17:00 与管理人员错时工作制
5	保洁员	5 岗	做六休一	覆盖场馆开放时间
		1 岗	做五休二	

3、天目馆

序号	部门	岗位 数	工作时间	备注
1	项目管理员	1 岗	做五休二	8:30-17:30
2	会务员	1 岗	做五休二	8:00-17:00
3	工程维修	1 岗	做五休二	8:30-17:30 与管理人员错时工作制
4	保安员	2 岗	做二休二	24 小时值勤
		1 岗	做五休二	8:00-17:00 与管理人员错时工作制
5	保洁员	1 岗	做一休一	覆盖场馆开放时间
6		1 岗	做一休一	

七、 人员要求

1. 项目管理员

- 1) 全面负责图书馆物业服务的规划、组织、协调与控制，对服务质量负总责。
- 2) 作为与图书馆方的主要对接人，负责沟通、汇报并落实甲方要求。
- 3) 制定项目年度培训、工作计划、负责应急预案及各项管理制度执行。
- 4) 负责团队建设、员工培训、绩效考核及日常管理。
- 5) 监督、检查各岗位工作执行情况，持续改进服务质量。
- 6) 对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务。
- 7) 代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益并提醒业主方及相关用户遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽

的责任和义务。

8) 具备出色的组织协调能力、沟通谈判能力和应急处置能力。

9) 熟悉物业管理相关法律法规及 ISO 质量管理体系。

10) 着正装上岗，礼貌微笑服务，负责监督员工仪容仪表。

2. 会务员

1) 负责图书馆内报告厅、会议室、多功能厅、研讨室等空间的会务服务。

2) 提供会前布置（桌椅摆放、设备调试、茶水准备）、会中服务（茶水续添、设备保障）、会后整理（场地复位、清洁）。

3) 管理会议物资，如桌椅、桌布、杯具、音响设备等。确保服务区域整洁、设备完好。

4) 协助主办方进行简单的会议签到与引导。

5) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

6) 站姿、坐姿、行姿、指引均需规范得体，微笑服务，言行举止有礼有度。

7) 配合馆方做好其他服务接待工作。

8) 工作主动性强，服务细心周到，具备团队合作精神。

9) 接受过专业的会务服务或礼仪培训，具备良好的礼仪修养。2 年以上会务服务、酒店服务或高端接待工作经验优先。

10) 能适应早晚班及周末排班。

3. 工程维修

1) 负责日常巡检，包括强弱电系统、给排水系统、空调系统、消防系统等，并做好记录。

2) 执行照明、门窗、家具、卫生间器具等日常维修工作。

3) 配合专业维保单位及施工维修人员等来馆进行维保维修工作，过程中全程在岗监督，确保安全无隐患，监督并确认维保人员维保记录与实际操作相符，发现问题及时上报管理人员。

4) 24 小时响应应急维修任务。

5) 配合完成大型活动的水电、设备保障工作。

6) 熟悉安全操作规程，吃苦耐劳，服从安排。

7) 具备良好的团队协作精神和服务意识。

- 8) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表干净整洁，工作认真负责。

4. 保安员

- 1) 负责各出入口值守、来电咨询、读者进出、物品进出管理及可疑人员排查。
- 2) 进行 24 小时不间断的馆内及外围巡逻，及时发现并消除安全隐患。
- 3) 监控中心值班，密切观察监控画面，做好记录与报告。
- 4) 管理车辆停放秩序，确保消防通道畅通。
- 5) 协助馆方处理读者纠纷、紧急医疗事件等。
- 6) 工作认真负责，言行举止文明有礼，配合做好读者服务工作。
- 7) 上岗时佩戴统一标志，着正装，仪容仪表规范整齐，礼貌微笑服务。
- 8) 当值时站姿挺直不倚不靠，配备对讲装置，熟练使用消防、防暴等器械。
- 9) 熟练掌握消防治安等常识，熟悉馆方应急预案，如遇突发事件，第一时间通知馆方，并向公安、消防等相关部门报备。
- 10) 负责信件、报刊、快递等收发工作，并做好登记。
- 11) 责任心强，反应敏捷，能适应轮班制工作。

5. 保洁员

- 1) 完成责任区域内（包括但不限于大厅、阅览区、走廊、卫生间、楼梯、建筑外围等）的日常清洁、消毒工作。
- 2) 及时清运垃圾，并进行分类处理。
- 3) 负责会议活动前后的保障清洁。
- 4) 及时更换易耗品，爱护清洁设备，节约使用物料。
- 5) 发现设施损坏或卫生隐患及时上报。
- 6) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，言行举止文明得体。
- 7) 工作认真负责，有良好的卫生习惯和服务意识。
- 8) 服从管理，能适应清晨或夜间作业安排。
- 9) 有公共场馆、写字楼或酒店保洁经验者优先。

八、物业服务标准

(一) 共用部位、共用设施设备的日常运行、维修服务

项目	服务内容	运行、保养、维修服务标准
公共部位	建筑物结构	每年两次以上对建筑结构进行检查，涉及使用安全的部位每季度检查一次，并有记录，发现损坏及时安排专项修理计划并提报甲方审批确认。
	天沟、雨水井、污水井、雨水管道、污水管道、排水沟	每半年检查一次天沟，检查是否有开裂、漏水。每两个月一次对雨水井、污水井、雨水管道、污水管道、排水沟检查一次，平均每两周一次对污水井、雨水井进行除虫除害。
	办公区域及卫生间门、橱、锁维修	定期检查办公区域及卫生间门、橱、锁的使用情况，及时维修。
	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志及公共区域的标识，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
给排水系统	供水系统	每天对水泵房和有关设备进行检查，并做记录。
		每年协助保养单位保养一次相关设备，保证供水正常，泵房整洁。
	排水系统	常年要求设备保养单位提供保养养护，保证相关机房运行正常。
	水箱	每月一次对水箱巡检，保证设施运行正常，每年对水箱进行两次清洗四次检测，确保水质干净安全无污染。
公共照明	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，室内照明、道路灯、景观灯亮灯率在 99%以上。
	公共电气柜	每日一次巡查公共电气柜并做记录，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。
消防系统	消防设施、设备、监控系统	消防泵每月启动一次并做记录，保证其运行正常。
		消防栓每月巡查两次并做记录，消防栓箱内各种配件完好。
		每天检查火警功能、报警功能是否正常。
		每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并做一次放水

		检查。
		每月检查两次灭火器并做记录，临近失效立即配合馆方更新或充压。
		监控系统不定期调试，保证各监控设备 24 小时运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。
空调系统		每日空调机组、压缩机运行状态巡查并做记录；每日巡查中央空调系统运行情况，如遇故障及时应急操作确保场馆安全，对故障进行初步预判，上报管理人员，并通知维保人员进行维修。
工程部人员必须具有相关资质；确保节假日期间工程部至少有一人值班。		

（二）物业公共区域的清洁卫生服务

项目	服务区域	服务标准
公共区域	图书馆各功能区	地面、桌面每日保洁多次，垃圾每日清理。
		落地门窗每周保洁一次，保持明亮清洁。
		书架每月清洁一次。
		玻璃窗每两个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）
		借还机、查询机、触摸屏、消毒机、24 小时自助还书机（包括外围区域）每日保洁一次，每周打扫一次门面房书库、24 小时自助图书馆，保持设施设备干净无灰尘。
	办公区域	地面、家具、垃圾每日保洁、清理。
		玻璃窗每两个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）
		各类会议室、接待室使用完毕后及时清理。
		办公室定时保洁。
	卫生间	每日循环保洁、消毒、垃圾袋更换，确保干净无异味。
		每小时对读者开放区域保洁一次。
	饮水间	每日循环保洁消毒，馆内所有饮水机滤芯更换（一年一次）。
	大厅、走道、安全通道、电梯	每日对地面、家具、电梯门、电梯内保洁消毒，垃圾及时清理。

	玻璃窗每两个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）
地下室、建筑外墙、馆门口区域、楼顶天台天沟	地下室每周打扫一次。每日对建筑外墙及门口区域巡检，及时清理外墙污渍，确保馆门口区域干净卫生。每月对楼顶、天沟、天台、平台等区域巡检并及时清扫。
果皮箱、垃圾桶	合理设置，随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。
消毒灭害	每年夏季对公共区域进行消毒灭害，必要时增加次数。 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次。
根据图书馆要求，规范进行场馆及设备日常清洁和消杀工作，并做好记录。	
保洁人员每小时巡查楼道、楼梯等公共部位一次，确保楼道、楼梯等公共部位干净整洁，并记录巡楼情况。	

（三）公共区域秩序的维护服务

服务内容	服务标准
门岗安保（含 1F 监控及 24 小时门岗）	大厅工作人员需熟知开闭馆时间，礼貌回应读者诉求，规范引导，严格执行入馆政策，维持一楼大厅秩序。 管理馆门口区域，文明引导机动车或非机动车辆正确停放，阻止车辆乱停乱放，防止堵塞道路，保持图书馆门前道路畅通，对外来车辆一律阻止进入，对访客车辆进行登记。 日常代收快递并定时派送，大件物品出门登记。
巡逻安保	保安人员按指定路线每小时一次的安全巡查，发现隐患及时处置，做好检查记录。如遇馆内展览、重大活动、重大会议、自修室开放期间需加强对重点区域巡逻。 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处、消防、警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场采取相应措施。

	保安人员必须第一时间到达现场处理图书馆发生的如读者纠纷等事件，如遇严重的纠纷要及时报警处理，并向甲方通报情况，保障图书馆正常运行秩序。
夜间值守	夜间每 3 小时巡视图书馆所有区域是否正常，包括但不限于，各区域门锁关闭情况、内部设施正常巡视、24 小时自助借还系统管理及协助、外围情况。
	登记并详细记录每班夜巡情况，如有异常立即通知值班经理/主管。
	夜间保安岗位不得少于 2 人。

（四）会务服务

服务内容	服务标准
会务综合服务	积极配合馆方做好来客来访接待服务、会议、庆典、读书节、读者活动、学术活动、布展等各类活动。
	布置会场、电源提供、搬运器材、桌椅、清场等工作。
	遇重大庆典或大型接待活动，制定接待保障方案，切实保障馆区各项活动的正常进行。
会场管理与维护	接到活动通知，提前 2 小时布置好会场；会议开始前会服人员在门口迎候，当访客来到时，礼貌热情地向其问好，请其进入会议室入座。
	会前布置：包括物品准备、会场清洁、音控投影等设施设备检查、桌椅布置、铺台、摆台等。
	会中服务：包括茶水服务、会中值守、音控投影等设施的播放与使用等。
	会后清理：包括剩余物品整理、会场清洁、茶具消毒、台布台裙送洗、桌椅复位、电源关闭等。
	会议室应保持整洁，会场每天进行日常巡查制度，保证会场内物品摆放整齐；会议设备设施正常（如：投影仪、音控设备指示灯正常、电话机能正常拨号）。
设施设备维护及物资保管	会务岗位工作人员需熟悉所有的音控设备，名称、型号、功能、存放位置，操作及保养方法

	定期检查音控设备、多媒体设备，出现故障要及时处理；会议前检查各种音控投影等设施设备是否正常工作，如有损坏，或故障，要及时报请馆方领导处理
	会议期间负责根据馆方要求操控相关的音控、投影等设施设备，保证会议正常进行；会议结束后要及时关闭电源，并整理好音控投影等设施设备，恢复原样；
	每周对音响设备及机房进行清洁保养一次，定期清理音控投影等设施设备，随时保持洁净。
	每日整理当天的会议数据，记录每天的物料消耗数目
	实时掌握接待物资的储备情况，当出现物资预警时，需及时提出申请需求

（五）公共关系与档案管理

服务内容	服务标准
公共管理维护	主动联系馆点（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安、消防等部门，建立良好关系和应急协调机制。主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。
档案管理	建立管理人员人事档案和各类行政文件，做好各馆点巡查、维修、第三方维保监督、施工安全备案、消防安全台账等存档工作。健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。建立设备、设施、保安、保洁、车辆、收发等日常运作管理档案。所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，如撤离时需全部移交馆方。

（六）闻喜路馆绿化租赁养护服务

服务内容	服务标准
绿化	提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等租赁养护服务
	列出时花、苗木、盆栽及室内摆花等要求与数量清单，以备核查

租赁养护服务	及时修剪枯枝、残枝，保持室内盆栽常绿不败，有条件则按季节和需要进行定时更换。
	提倡生物防治、人工防治，若要使用农药，必须以不伤害人体健康为前提，尽量使用高效低毒的农药。
	室内时花、苗木、盆栽及室内摆花等应按时浇水养护，清理、擦拭，保证其鲜亮、造型美观、修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草。
	其从业人员必须符合国家与上海市相关要求，配备相应专业资质。
	需保证绿植租赁种类、摆放、养护不低于现有水平，具体以实际考察为准。

九、 物业使用禁止性行为的管理

（一）物业服务人员在服务管理过程中，除遵守国家法律法规的规定外，不得有下列行为：

- 1、随意在公共区域内停放车辆。
- 2、占用、损坏公用设备或者移装公用设备。
- 3、侵占公共绿地、毁坏公共绿化。
- 4、乱设摊、乱设集贸市场。
- 5、乱倒有毒、有害物质或发出超过规定标准的噪声。
- 6、乱倒垃圾、杂物。
- 7、不得擅自对图书馆的设施、设备进行更换、拆除，应及时向甲方人员通报。
- 8、法律法规禁止的其他行为。
- 9、不得与工作人员或市民读者发生言语或肢体冲突。

（二）关于投诉的相关处罚

- 1、“12345”市民服务热线投诉：经核实，由于物业工作人员处理不当产生的投诉，馆方将通知物业对该名人员进行处罚，条例如下：1）警告并做批评教育；2）根据严重程度扣除绩效50-200元；3）对馆方造成恶劣影响或情节严重者或经多次批评教育仍未达到服务要求的人员，馆方有权要求物业立即进行更换；4）责令物业加强人员培训。
- 2、暗访检查：在市、区各部门及行业协会的各项检查期间，被暗访人员反馈或

被读者投诉，经查违规行为属实的，通知物业公司对当事人予以处理。

- 3、本合同服务期内，由于物业人员主要责任造成我馆12345投诉的第一起扣减物业管理费1000元，第二起3000元，第三起5000元，超三起年终评价为合格。
- 4、所有物业管理服务人员在图书馆规定的工作岗位和工作时间内，未经馆方允许，从事或兼任其他非本项目的工作内容或在非本项目的工作岗位上的。如发现则扣除物业管理费2000/次/人，超过三次年终评价为合格。

十、 服务指标

- (一) 馆内公共服务区域和办公区域设备管理要确保正常运行，保障率达到98%。
- (二) 零星维修、急修及时率100%，返修率不超过5%。
- (三) 投诉处理率100%。
- (四) 停车场、大厅、走道检查到位率98%。
- (五) 雨水井、排水管、明暗沟定期检查，保证排水畅通。
- (六) 照明设备、设施清洁及完好率100%。
- (七) 从事物业管理的各种工具、设备自行配备要齐全。
- (八) 每周保证进行一次安全检查，及时发现并消除安全隐患。
- (九) 维修及时、快速，紧急维修响应不超过10分钟，一般维修半个工作日内，并且当天完成，确保图书馆公共服务和日常工作的正常开展。

十一、 考核结果的应用

- (一) 考核与支付服务费挂钩（每三个月为一个考核期，通过后支付服务费）
 - 1、考核总分 90—100 分，为“优秀”，足额支付物业服务费。
 - 2、考核总分 80—89 分，为“良好”，物业须对不符合项进行整改，整改完成后，馆方足额支付物业服务费。
 - 3、考核总分 60—79 分，为“合格”，物业须对不符合项进行整改，连续两次考核期为“合格”，扣除当前考核期的 2%服务费。
 - 4、考核总 60 分以下，为“不合格”，物业须限期进行整改，并扣除考核期的 5%服务费。

（二）特殊事项

1、在合同项下的责任范围内，在考核期中发生以下任何一种情况，该考核期为不合格，并扣除考核期服务费的 5%：

- A、发生重大人身伤亡事故；
- B、发生重大责任事故（影响正常对外开放及重要接待活动）；
- C、严重影响图书馆品牌和对外形象及利益（以不正当行为占有群众或业主的财产、泄露有关保密信息等而导致馆方形象或利益受损）。

（三）年度考核与物业服务费挂钩，并作为乙方参加甲方下次投标、中标的重要参考依据。

十二、 考核程序

（一）馆方成立考核小组每三个月依据考核指标对照检查一次，并结合平时的管理实行评分。

（二）馆方可采用座谈、电话调查、不定期检查与随机问卷等调查方式，调查馆内部门、读者及其他单位对物业服务管理的满意度情况。

（三）根据各馆考评情况，考评人员做出综合考评评分及整改意见，物业应针对综合考评意见中提出的薄弱环节和存在的问题认真分析原因，做出整改措施。

（四）考核小组对物业整改情况进行验收及反馈。

（五）考核办法最终解释权归上海市静安区图书馆所有。

十三、 其他

（一）针对图书馆物业管理的特性，指出本场馆管理的重点、难点所在，并制定相应的应急处理措施。

（二）投标单位需具有在本市相同或类似机关单位的成功管理案例，并提供近3年内合同复印件加盖公章，并附业主方优秀服务评价证明。

（三）投标单位在投标方案中设定的岗位人员数量须满足服务需求，相关岗位必须持证上岗。

- (四) 投标单位应具有完整的内部服务规章制度和素质较高的管理队伍。严格遵守街道的各项规章制度，并按照执行。
- (五) 投标单位需要有历保项目的管理方案（新闻路图书馆海关楼），有管理过历史保护建筑单位项目的优先。
- (六) 根据合同双方约定物业管理服务费每三个月支付一次，馆方在对前三个月物业管理服务考核合格后，支付物业管理服务费用，考核日期为每三个月满后10天内，支付期限为考核合格后20天内。馆方可按财政关账时间对考核时间及支付时间作相应调整，馆方在收到乙方开具的发票后，以转账方式支付物业服务费用。

附件 1:

履约验收方案

一、验收组织							
验收组织方式		☐ 自行组织/ ☐ 委托第三方					
验收主体							
二、验收方式与程序							
邀请本项目的其他供应商参加验收		☐ 是/ ☐ 否		邀请专家参加验收		☐ 是/ ☐ 否	
邀请服务对象参加验收		☐ 是/ ☐ 否		第三方检测机构参加验收		☐ 是/ ☐ 否	
参加抽查检测		☐ 是/ ☐ 否		存在破坏性检测		☐ 是/ ☐ 否	
		抽查比例				被破坏的检测产品处理方式	
履约验收方式		☐ 一次性验收/ ☐ 分期验收		履约验收时间		按月验收	
验收程序							
三、验收内容与标准							
序号	验收环节		验收内容		验收标准		

附件 2:

2026 年度静安区图书馆物业服务满意度考评表

为提升静安区图书馆物业服务质量，进一步提高和改进服务质量和水平，创造一个安全、舒适、温馨的阅览环境，静安区图书馆将于每三个月对各馆点物业服务进行评价，具体明细如下表（请将评分填写在相应的表格内）：

考评馆点：

考核期时间：

所属物业公司：

序号	考评项目 考评内容	非常满意 (9-10 分)	满意 (7-8 分)	基本满意 (5-6 分)	不满意 (3-4 分)	非常不满意 (1-2 分)
1	服务人员形象礼仪、服务态度					
2	服务人员相关证件配备情况					
3	服务人员配置情况					
4	服务人员的专业知识和能力					
5	物业服务质量					
6	物业巡查记录、安全生产台账、文书档案规范完整					
7	物业对管理层及服务人员的培训工作					
8	配合响应速度					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

注：90—100 分优秀，80—89 分良好，60—79 分合格，60 分以下不合格。

其他意见与建议：

总体评价_____

考评人：

考评日期：

