

ZHENG FU CAI GOU

徐汇区徐家汇街道物业管理服务项目 政府采购

招 标 文 件

招标编号：徐采中招 2026-012

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二六年二月

总 目 录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 投标人须知
- 第三部分 项目招标要求
- 第四部分 合同参考文本
- 第五部分 投标文件格式
- 第六部分 评标办法

第一部分 投标邀请函

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市徐汇区政府采购中心受委托，对徐汇区徐家汇街道物业管理服务政府采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

(1) 具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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；

(2) 具有公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证；

(3) 本次采购**不允许**联合投标。

二、项目概况：

1、项目名称：上海市徐汇区政府采购中心——徐汇区徐家汇街道物业管理服务政府采购项目

2、招标编号：（代理机构内部项目编号：徐采中招 2026-012）

3、预算编号：0426-W00004590

4、项目主要内容及要求：

采购内容：本次招标范围包括物业综合管理服务、房屋及设施设备运行与维护服务、环境卫生与清洁服务、秩序维护与安全管理服务、室外绿化养护服务等。具体项目内容、管理服务范围及所应达到的具体要求，详见招标文件相应规定为准。

5、服务地址：徐家汇街道办事处指定地点

6、项目服务期限：三年（合同一年一签，每年年底对服务机构当年的服务质量作考评，根据上年度服务考核情况来确定下年度合同的签订）

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项目专门面向中小企业采购，其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于 2026-02-06 本公告发布之日起至 2026-02-15 截止，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中获取招标文件。

采购文件上午获取时间：00:00:00~12:00:00

采购文件下午获取时间：12:00:00~23:59:59

2、凡愿参加投标的合格供应商可在上述规定的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

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：2026-2-27 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。
- 2、开标时间：2026-2-27 9:30。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在政府采购云平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台中相关专栏的有关内容和操作要求办理。

2、开标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加远程开标。

3、开标所需携带其他材料：

本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加远程开标。

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、注意事项：

（1）投标单位对招标文件有疑问的可在2026年2月11日上午10点整前以书面传真的形式向徐汇区政府采购中心提出，由采购中心负责统一解答。采购中心将于2026年2月11日下午17点前通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。

(2) 本项目采购预算为 2634593.28 元人民币，报价超过采购预算的投标不予接受。

(3) 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，以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。

八、联系方式

采购人：徐家汇街道办事处

采购代理机构：上海市徐汇区政府采购中心

地址：宜山路 188 号

地址：南宁路 969 号

邮编：200000

邮编：200235

联系人：陈老师

联系人：杜鹃

电话：13918108557

电话：24092222*2587

第二部分 投标人须知

一、综合说明

1、适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次投标邀请中所叙述的物业管理服务采购。

1.2 本次招标采用公开招标方式，公开招标遵循招标投标的原则和规定。

1.3 根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2、定义：

2.1 “招标人”指组织本次招标的上海市徐汇区政府采购中心和采购人。

2.2 “采购人”指徐汇区人民政府徐家汇街道办事处。

2.3 “招标项目”指本招标文件中第三部分所述物业管理服务，本项目属于物业管理行业。

2.4 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格供应商。

2.5 “投标人”指按规定获取招标文件，并按照招标文件要求提交投标文件的供应商。

2.6 “上海市政府采购云平台”系指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（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格投标人的条件

3.1 凡符合投标邀请中资格规定的企业，均为合格的投标人。

3.2 投标人应遵守国家 and 上海市地方有关的法律、法规和行政条例。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何,投标人自行承担所有参与投标有关的全部费用。

4.2 本次招标工作由徐汇区政府采购中心自行组织实施，不收取任何中介费用。

二、招标文件

5.招标文件的构成

5.1 招标文件是阐明招标的项目范围、投标文件的编写、递交、招标投标程序、评标原则、中标条件和相关的协议条款的文件。招标文件除以下内容外，招标人在招标期间发出的修改和澄清，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用。招标文件由以下六部分内容组成：

（1）投标邀请函（招标公告）

（2）投标人须知

（3）物业管理项目招标要求

- (4) 物业管理服务合同
- (5) 投标文件格式
- (6) 评标办法

5.2 除非有特殊要求, 招标文件不单独提供具体服务项目的相关情况, 投标人被视为熟悉上述与履行协议有关的一切情况。

5.3 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者没有对招标文件在各方面的要求都做出实质性响应, 可能导致其投标被拒绝。

6. 招标文件的澄清

6.1 任何通过电子采购平台获取了招标文件的潜在投标人, 均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应于投标邀请函所述日期前, 按投标邀请书中的联系地址以书面形式(包括书面材料、信函、传真等, 下同)送达采购中心, 采购中心将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布相关答复。

6.2 采购中心将视情况确定是否有必要召开标前会(现场踏勘)。召开标前会(现场踏勘)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。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止期 15 日以前任何时候, 采购中心无论出于何种原因, 均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 对招标文件的修改, 将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。补充文件将作为招标文件的组成部分, 对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求考虑修正投标文件, 采购中心可酌情推迟投标的截止日期和开标日期, 并将具体变更情况通知上述每一投标人。

8. 通知

8.1 对与本项目有关的通知, 采购中心将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。

8.2 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购中心以澄清或修改公告形式发布, 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。

三、投标文件

9. 投标文件的语言和计量单位

9.1 投标人提交的以及投标人与采购中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简化字。

9.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简化字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

10.投标文件的组成及相关要求

10.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件两部份构成。

10.2 商务响应文件、技术响应文件所应包含的内容如下：

10.2.1 商务响应文件：

- (1) 投标函；
- (2) 投标报价明细表；
- (3) 供应商行贿犯罪记录承诺书；
- (4) 中小企业声明函；
- (5) 投标单位基本情况表及声明；
- (6) 法定代表人证明书和法人代表委托书；
- (7) 投标人质量认证（ISO9000）、职业健康安全认证（ISO45001），环境认证（ISO14000）证书（复印件加盖单位公章）；
- (8) 同类及类似项目的业绩（投标人同类项目实施情况一览表、合同复印件、业主验收报告、业主评价）、单位曾经获得的各种与物业管理相关的荣誉证书复印件等（加盖单位公章）；
- (9) 提供在管项目及规模情况、在近期（3年内）承担过与本项目类似的项目情况及相应合同复印件作为项目实例证明（复印件加盖单位公章）。

(10) 资格证明文件，包括：投标单位营业执照、税务登记证、公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证（复印件加盖单位公章）；投标人信用信息查询记录，投标人应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人主体信用记录（查询截止时点为2026年2月26日），并对查询的信用详情截屏打印并加盖单位公章；投标单位财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。资格证明文件不满足招标要求的，将作为无效投标处理。

10.2.2 技术响应文件：

- (1) 投标项目负责人说明表；
 - (2) 投入项目的管理人员配备及相关工作经历、资质汇总表；
 - (3) 岗位、人员设置及要求一览表；
 - (4) 物业服务方式一览表；
 - (5) 投入的主要设备一览表；
 - (6) 物业管理服务日常消耗材料明细表；
 - (7) 规章制度一览表；
-

(8) 项目专业分包情况一览表;

(9) 整体服务方案:

- a) 服务理念和目标: 结合本项目具体情况(物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等)及物业使用性质特点, 提出物业管理服务的定位和具体目标;
- b) 服务方案: 根据本项目的实际情况及特点, 针对招标文件附件中所载明的本项目物业管理服务的具体内容和要求, 一一对应地提出详细并具有可操作性的服务方案, 以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施等。
- c) 服务质量保证措施: 投标人保证物业管理服务质量的各种措施; 服务质量检查、验收的方法和标准等。
- d) 区域文明建设: 投标人可根据本项目的实际情况, 提供创建文明单位的想法和措施等。

(10) 节能、环保、健康、安全和垃圾分类管理方案: 能源消耗、环境保护、安全生产和垃圾分类的现状分析, 节能降耗、污染预防、健康安全和垃圾分类的思路、方案、目标、措施等。在保证物业管理服务质量的条件下, 要充分运用节能、环保的新方法和新技术, 制定有效降低物业运行各类能耗和环境污染的措施; 贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生、安全生产和垃圾分类的法律法规和有关要求, 构建节能、低碳、环保、健康和安全的物业管理服务新模式。

(11) 项目管理组织架构及管理制度: 项目管理机构及其工作方法与流程, 内部管理的职责分工, 日常管理制度(工作制度、岗位制度等), 以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

(12) 项目人员配置: 拟投入本项目的总人数, 人员来源或用工机制, 管理和专业人员设置及岗位职责, 主要管理和专业人员简况, 服务人员岗位设置具体安排等。提供主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件以及从事过相关物业管理服务工作经验的证明资料等。

(13) 拟投入本项目的主要设备与工具, 提供拟配置的设备清单。

(14) 投标人的服务承诺及优惠: 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, 保洁率, 业主综合满意率, 火灾发生率, 治安事件发生率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。

(15) 物业管理服务的应急预案: 按照要求制订发生突发事件(包括发生台风、暴雨等灾害性天气, 突然断水、断电、断天然气、燃气泄露, 浸水或漏水, 空调、电梯故障, 火警, 群体性事件以及其他突发事件)时的应急预案及相应的措施, 以及应急预案的培训和演练安排。

(16) 承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。

(17) 对外委托专项服务的情况说明。投标人需要将本项目中的某些专项服务委托其他专业

性服务企业承担的，应当说明拟委托专项服务的名称、内容、金额以及受托企业的情况，并提供受托企业相应的资格证明。

(18) 投标人认为需要提供的其它说明和资料。

10.3 上述文件中凡招标文件提供格式文本的以及要求“加盖单位公章”的材料须上传原件彩色扫描件。

10.4 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，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.5 本项目不接受纸质投标文件。

11. 投标内容填写说明

11.1 获取了招标文件的潜在投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

11.2 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购中心对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 开标一览表要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

11.4 投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其投标将被拒绝。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，包括但不限于第 10 条（投标文件的组成及相关要求）规定的内容，将可能导致投标被拒绝。

12. 投标报价

12.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣，应为考虑所有优惠后的最有竞争性价格，不得再以其他形式进行标后优惠，否则视为不诚信行为记入供应商诚信记录。投标报价应已经包含了购买相关服务的费用和所需缴纳的所有税费，并包含了完成全部服务内容所需的一切费用。

12.2 投标人提供的物业管理与相关服务，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竞争，扰乱正常市场秩序。

12.3 投标人应按照招标文件中提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

12.4 除招标文件说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价将可能导致投标被拒绝。

12.5 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。

13.投标保证金

本项目不收取投标保证金。

14.投标文件的有效期

14.1 自开标日起 90 天内，投标文件应保持有效。有效期短于该规定期限的投标，将被拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购中心可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照采购中心要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标文件的签署及其他规定

15.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

15.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。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。

15.3 投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

15.4 用于网上招投标系统上传的扫描件等有关文件应确保清晰、可辨，投标人上传文件的电子数据量不应过大，因数据量过大导致无法正常投标、开标的，投标人将自行承担其责任后果，招标人不承担任何责任。

四、投标文件的递交和解密（开标）

16.投标文件的递交和解密

16.1 投标单位在制作投标文件后应在上传投标文件截止时间之前在上海政府采购网上将电子投标文件加密上传。

16.2 举行开标会时，各投标供应商须带好本单位的 CA 证书及可以无线上网的笔记本电脑，按照规定的开标时间和地点到场后登陆上海政府采购网集中解密。按有关规定当场无法解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。

16.3 在投标文件解密之后,投标人不得撤回投标。投标后撤回投标文件的行为将被记录在案,投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响。

17. 投标截止时间

17.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点解密。

17.2 采购中心推迟投标截止时间时,将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。在这种情况下,采购中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

五、评标

18. 评标

18.1 采购中心根据有关法律法规和本招标文件的规定,结合本招标项目的特点组建评标委员会,对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。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。

18.2 评标原则

- (1) 评标应严格按照招标文件的要求和条件进行;
- (2) 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较;
- (3) 评标委员会分别对每包进行独立评标,每包只限确定一家供应商为中标单位,但一家供应商可以中一包或多包;
- (4) 评标委员会在评标时除考虑投标报价因素外,同时还根据各项技术和服务因素对投标人和投标服务进行综合评价。

18.3 评标办法:本项目采用综合评分法,各评标因素所占权重见第六部分评标办法。

19. 对投标文件的初审

19.1 开标后,采购中心将组织对投标文件进行资格性检查,依据法律法规和招标文件的规定,对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查,以确定投标供应商是否具备投标资格。

19.2 在详细评标之前,评标委员会对通过资格性检查的投标文件进行符合性检查,依据招标文件的规定,从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查,以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

(1) 实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符,没有重大偏离或保留。

(2) 重大偏离或保留系指投标人货物的质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求,或者实质上与招标文件不一致,而且限制了采购中心的权利或投标人的义务,纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(3) 重大偏离不允许在开标后修正，但采购中心将允许修正投标中不构成重大偏离的地方，这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(4) 如果实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

19.3 初审中，投标文件中如果有下列计算或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正；其他错误或矛盾将按不利于出错投标人的原则进行修正：

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准。

(2) 如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，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，以开标一览表的总价为准，并修改单价。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) 修正后的结果应对投标人具有约束力，投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

19.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

20. 投标的澄清

20.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作必要的澄清、说明或者补正。投标人必须按照评标委员会通知的澄清内容和时间做出澄清。必要时评标委员会可要求投标人就澄清的问题作书面答复，该答复经投标人的法定代表人或投标人代表的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正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。

20.2 根据财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2号）规定，如果评标委员会认为投标人的报价属于异常低价（异常低价情形按（财库〔2026〕2号）执行），将按要求启动异常低价投标审查，要求该投标人对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料。投标人应按财库〔2026〕2号通知的相关要求提前做好相应准备，投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作无效投标处理。

21. 评标过程保密

21.1 开标之后，直到授予投标人合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

21.2 在评标期间，投标人企图影响采购中心或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

六、授予合同

22. 合同授予标准

22.1 买方将把合同授予符合招标文件的要求，并能圆满地履行合同的，对买方最为有利的得分最高的投标方。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

23. 买方接受和拒绝任何或所有投标的权利

买方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对于受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

24. 采购中心宣布废标的权利

24.1 出现下列情况之一时，采购中心有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 有下列情况之一的投标文件，将做无效投标处理：

- (1) 投标文件无法按规定解密；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 投标报价不按招标文件规定的计价办法投报或超过招标文件规定的预算金额或**投标最高限价**；
- (4) 经评标委员会异常低价投标审查，异常低价投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的；
- (5) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (6) 未按规定格式填写，内容不全或字迹模糊，辨认不清；
- (7) 经行贿犯罪档案查询，被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的；
- (8) 经信用信息查询，**投标供应商被列入失信被执行人、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**；
- (9) 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；
- (10) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；
- (11) 投标文件未对招标文件作出完全的、实质性响应，导致投标无效；
- (12) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (13) 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；
- (14) 因不可抗力造成投标文件遗失或损坏的。

25. 中标通知

25.1 评标结束后，采购中心将向中标单位签发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

25.2 采购中心同时通过指定网络发布评标结果公告。采购中心对未中标的投标人不作未中标原因的解释，不退还投标文件。

25.3 中标通知书是合同的组成部分。

26 签订合同

26.1 中标人应按采购中心规定的时间、地点与采购人签定中标合同。中标人不得再与采购人签署订立背离合同实质性内容的其它协议或声明，否则按开标后撤回投标处理。

26.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中有关的澄清文件的内容与采购人签订合同。

26.3 投标人一旦中标，签订合同后，未经监管部门书面同意不得转包，否则将被视为中标后撤回投标处理。

27. 履约保证金

27.1 中标人在总合同签订后十五（15）天内，应按照合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向买方提交履约保证金。

27.2 如果中标人没有按照投标人须知第 26 条、第 27.1 条规定执行，买方将有充分理由取消原中标决定并没收其投标保证金。在此情况下，买方可将该标授予下一个综合评标得分最好的投标人，或重新招标。

28. 腐败和欺诈

28.1 “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取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行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从自由公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果买方认为所建议的中标人在本合同的竞争中有腐败和/或欺诈行为，则将拒绝该投标建议。

七、中标服务费

29 中标服务费

29.1 本次招标不收取中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

八、询问和质疑

30 询问和质疑

30.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

30.2 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，应当在其收到或下载招标文件之日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。投标人提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，并应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。

30.3 质疑函应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求，提供相关事实依据、必要的法律依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

30.4 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。

30.5 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。

30.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《徐汇区政府采购中心质疑答复处理规程》的规定办理。质疑函应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。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。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向徐汇区政府采购中心或上海市徐汇区人民政府徐家汇街道办事处提交供应商法定代表人签署的授权委托书和身份证明。质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。涉及采购需求技术内容的质疑，请向上海市徐汇区人民政府徐家汇街道办事处提出，联系人：陈老师，联系电话：13918108557，通讯地址：宜山路 188 号；其余质疑内容请向徐汇区政府采购中心提出，接收质疑函的联系人：柳老师，联系电话：021-24092222*2591，通讯地址：上海市南宁路 969 号。

九、保密和披露

31 保密和披露

31.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

31.2 采购中心有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

31.3 采购中心有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

第三部分 招标技术需求

一、物业管理项目概况

1.1 物业分布概况

上海市徐汇区人民政府徐汇区徐家汇街道物业管理服务共涉及 9 个项目点，情况如下：

表 1-1 项目点分布概况

项目点位	项目名称	项目点位地址	建筑面积 (m ²)	室外绿化面积 (m ²)
1	徐家汇街道本部	徐汇区宜山路 188 号	6159.94	300
2	城管中队	凯旋路 2288 弄 1 号 201 室	315.83	
3	城管中队	凯旋路 2288 弄 3 号 1-2 层	891.68	
4	综治中心	徐虹路 112 弄 11 号 2-3 层	510	2.3
5	街道就业援助服务社	番禺路 1150 弄 1-2 层	682.71	
6	乐山邻里汇	乐山支路 8 弄 32 号	486	
7	王家堂邻里汇	南丹东路 100 弄 2 号	635.11	
8	武装部	漕溪北路 960 号	248.25	
9	民防指挥所	斜土路 2500-2518 号商办楼 B 二层人防指挥室	50	
小计			9979.52	302.3

1.2 各项目点基础配套概况

1 号项目点：徐家汇街道办事处本部 位于宜山路 188 号、南丹路 266 号，共计 1 个办公场地，两个出入口，建筑面积 6159.94 m²，室外绿化面积 300 m²，由 2 幢建筑构成，其中 1 号楼为 8 层建筑，2 号楼为 5 层建筑。主要物业基础配套可见表 1-2。

表 1-2 项目的物业基础配套统计汇总表

基础配套指标名称		数量	单位	说明
出入口	人行出入口	2	个	位于宜山路 188 号、南丹路 266 号
	车行出入口	1	个	位于南丹路 266 号门
办公用房	办公室	52	间	
	接待大厅	1	间	
	值班室	1	间	
	职工之家	1	间	

基础配套指标名称		数量	单位	说明
	大会议室	12	个	
	洽谈室	4	个	
餐厅	厨房加工间	1	个	
	食品储藏	1	个	
	员工餐厅	1	个	
停车位	机动车	1	个	
配套设施	公共男/女厕所	26	间	
	公共男/女浴室	5	间	
	茶水间	1	间	
	更衣室	6	间	
	垃圾房	1	个	
	机房/库房	7	个	

2号项目点：城管中队 位于凯旋路2288弄1号201室，建筑面积315.83 m²，由一幢1层建筑构成。内有办公室1间，会议室2间，卫生间2间，茶水间1间组成。

3号项目点：城管中队 位于凯旋路2288弄3号1-2层，建筑面积891.68 m²，由一幢2层建筑构成。内有办公室8小间，2大间，会议室1间，卫生间4间，茶水间1间，更衣室4间，机房1个组成。

4号项目点：综治中心 位于徐虹路112弄11号2-3号，建筑面积510 m²，室外绿化面积2.3 m²，由一幢3层建筑构成。内有办公室3大间，会议室3间，卫生间3间，露台1个组成。

5号项目点：街道就业援助服务社 位于番禺路1150弄1-2层，建筑面积682.71 m²，由一幢2层建筑构成。内有办公室10小间，卫生间2间组成。

6号项目点：乐山邻里汇 位于乐山支路8弄32号，建筑面积486 m²，由一幢3层建筑构成。内有办公室4小间，1大间，报告厅1间，卫生间3间，淋浴间1间、茶水间1间，露台2个组成。

7号项目点：王家堂邻里汇 位于南丹东路100弄2号，建筑面积635.11 m²，由一幢3层建筑构成。

8号项目点：武装部 位于漕溪北路960号，建筑面积248.25 m²，由一幢2层建筑构成。内有办公室1小间，会议室2间，卫生间2间，资料室1间，器材库1间，露台1个组成。

9号项目点：民防指挥所 位于斜土路2500-2518号商办楼B二层人防指挥室，建筑面积50 m²。

1.3 设施设备概况

1号项目点：徐家汇街道办事处本部 共用设施设备主要由9大类别组成，分别为：强电系统、避雷系统、升降系统、给排水系统、空调系统、消防系统、照明系统、弱电系统、充电桩。具体构成详见表1-3。

表 1-3 徐家汇街道办事处本部的物业设施设备统计汇总表

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
1	强电系统	干式变压器	1	台	品牌：江苏苏变；规格：SCB12-1000/10/0.4
		进线柜 AH1	1	台	品牌：上海三贤；规格 HXGW-12
		进线开关柜 AH2	1	台	品牌：上海三贤；规格 HXGW-12
		计量柜 AH3	1	台	品牌：上海三贤；规格 HXGW-12
		压变避雷器出线柜 AH4	1	台	品牌：上海三贤；规格 HXGW-12
		变压器负载开关柜 AH5	1	台	品牌：上海三贤；规格 HXGW-12
		绝缘平板	8	块	品牌：琦峰；规格：GB11176-89
		接电线	6	根	品牌：琦峰；规格：XJ-10 型
		验电器	1	根	品牌：琦峰；规格：GSY-II-10KV
		放电棒	1	根	品牌：琦峰；规格：ZF-10 型
		绝缘鞋	2	双	品牌：双安；规格：25KV
		绝缘手套	2	双	品牌：大象；规格：1 级绝缘
			配电间	12	间
2	避雷系统	避雷针	1	个	
3	升降系统	垂直客用电梯	3	台	品牌：三菱；层数：2*6 层、1*5 层；型号：ELENESA；载重：825kg；速度：1.0m/s；
		餐梯	2	台	品牌：三菱；层数：2 层；型号：SD-BS-II；电梯载重：200kg；速度：0.4m/s
4	给排水系统	喷淋水泵	2	台	品牌：上海泰普克科技有限公司；规格：TPX-KF-37kW-2-X
		稳压泵	4	台	品牌上海泰普克科技有限公司；规格：TPK-WY-22kW-2-D
		消防主机	1	台	品牌：海湾安全技术有限公司；规格：JB-QG-GST5000H
		直饮水机	2	台	品牌：水成；规格：SC/V-SKIII
3	台		品牌：水成；规格：SC/V-SKII		

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
			1	台	品牌：水成；规格：CM-M1
		消防水泵	2	台	品牌：泰普克科技；规格：XBD6.0/15G-VS
5	空调系统	壁挂机	54	台	品牌：格力；规格：KFR-35GW
		立式柜机	12	台	品牌：格力；规格：KFR-72LW
		精密空调	5	台	品牌：美的；规格：MAV013WT1N2S
			22	台	品牌：KSTAR；规格：KCD048HNA
		四面出风吸顶空调	40	台	品牌：美的；规格：MDV-D90Q4/N1-D
		双面出风空调	4	台	品牌：美的；规格：MDV-D22Q2/N1
		风管机	44	台	品牌：美的；规格：MDV-D71T2/N1-C3
		室外机（VRV）	22	台	品牌：美的；规格：MDV-450(16)W/D2SN1-8U2
		新风机	13	台	品牌：美的；规格：MDV-D280T2
		精密空调外机	2	台	品牌：KSTAR；规格：KCD048HNA
6	消防系统	消防栓	46	个	品牌：安振消防器材；规格：SG24D65Z-J
		防火卷帘门	1	扇	品牌：三星阿兰德科技；规格：SXD-G2
		消防控制柜	8	台	品牌：上海泰普克科技有限公司；规格：TPK-XF-185kW-2-X
		烟感器	316	套	品牌：海湾安全技术有限公司；规格：JTY-GD-G3T
		温感器	20	套	品牌：海湾安全技术有限公司；规格：JTW-ZCD-G3N
		水带	46	根	品牌：依诺消防科技；规格：10-65-30
		火灾显示水管	23	根	品牌：海湾安全技术；规格：GST-ZF-520Z
		铜质水喉枪	46	把	品牌：润泽安全科技；规格：QZ3.5/7.5
		水枪	46	把	品牌：润泽安全科技；规格：QZ3.5/7.5
		灭火器	92	各	品牌：鸣宇消防；规格：MFZ/ABC3
		应急(安全)逃生指示灯	96	个	品牌：敏华电器；规格：M-ZFJC-E3W6026

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		应急(照明)灯	137	个	品牌: 敏华电器; 规格: M-ZFJC-E3W6049
		应急(安全出口)指示灯	41	个	品牌: 敏华电器; 规格: M-BLJC-1LROE I 1WZLG
		水流指示器	13	个	品牌: 广威消防器材; 规格: ZSJZ 100
		湿式报警阀	1	个	品牌: 百安消防科技; 规格: ZSFZ-150
		消防主机(接报警系统)	1	个	品牌: 海湾安全技术; 规格: JB-QG-GST5000H
		报警按钮	34	套	品牌: 海湾安全技术; 规格: J-SAM-GST9122B
		气体消防系统	7	组	品牌: 海湾安全技术; 规格: GST-QKP04/2
7	照明系统	楼道照明	若干		
8	弱电系统	门禁系统	45	套	品牌: 英泽; 规格: FC-2812
		道闸	1	套	品牌: 速彬; 规格: SUB-AD02-L
9	充电桩	充电桩	4	台	品牌: 驴充充; 规格: 10BL 十路智能充电桩
			2	台	品牌: 驴充充; 规格: 10BC 十路智能充电桩

7号项目点: 王家堂邻里汇 垂直客用电梯 1台, 共 3层。品牌: 富士达, 电梯型号: REXIA, 电梯载重: 630kg, 电梯额定速度: 1.0m/s。

2-6号、8-9号项目点: 不涉及设备设施。

二、委托物业管理服务内容

- (1) 物业综合管理服务;
- (2) 房屋及设施设备运行与维护服务;
- (3) 环境卫生与清洁服务;
- (4) 秩序维护与安全管理服务;
- (5) 室外绿化养护服务;

三、物业管理服务内容与要求

3.1 物业综合管理服务

在 1 号项目点 2 号楼 2 楼设置物业管理处 1 间约 15.9 m², 用于项目经理驻场管理和人员更衣, 办公场所应整洁有序。

3.1.1 客户服务

(一) 接待服务

- (1) 接待人员应热情回答咨询, 确保 100%答复率。
- (2) 当使用单位(人)报修时, 应及时受理, 属于急修的应在 20 分钟内到场, 小修项

目应当天完成。

（二）投诉处理

（1）现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应对投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。

（2）属于物业管理责任的，应向客户道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。

（3）现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或采购单位主管部门协调。

（4）现场管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。

（5）使用单位（人）直接向公司主管部门或采购单位主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或采购单位主管部门做好相应工作。

（6）受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。

（三）收发服务

（1）正确分理信件、报刊杂志，认真登记信件、报刊杂志的收发信息，及时并准确处理各类特殊邮件（如退信、挂号信等）。

（2）每日2次分发信件、报刊杂志，确保分发准确率100%。

3.1.2 日常管理

（一）档案管理

（1）应具有较完善的物业管理档案制度。

（2）档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。

（二）质量管理

（1）建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系，通过质量管理体系认证，编制符合本项目服务要求的工作标准和工作手册。

（2）现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者使用单位（人）直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告主管部门和人员，并记录在案。

（3）物业管理企业应加强对现场管理机构的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

（4）顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定的内容，应包括：物业综合管理服务，房屋及设备设施的运行与维护服务，环境卫生与清洁服务，秩序维护与安全管理服务、室外绿化养护服务。

（三）房屋维修计划的制定和拟定

（1）协助采购单位制定年度房屋维修养护计划。

（2）协助采购单位拟定房屋及设备大、中修及专项维修的方案和预算。

3.2 房屋及设备设施运行与维护服务

1号项目点涉及房屋及设备设施运行维护服务；7号项目点仅涉及升降系统的运行与维护服务。

3.2.1 房屋维护管理

（一）房屋的维修养护

（1）建立健全房屋档案，检查、督促使用单位（人）正确使用房屋，指导使用单位（人）遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

（2）对房屋及配套的设备设施进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全。

（3）根据房屋实际使用年限，每月检查房屋共用部位的使用状况。

（4）需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主方提出报告与建议，根据业主方的决定，组织维修。

（5）每年应定期对房屋及配套的设备设施等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向业主方报告，根据业主方的委托，安排专项修理。

（6）遇紧急情况时，采取必要的紧急处理措施。

（二）地面/墙面/顶面等建筑装饰维修养护

（1）墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

（2）屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层起鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

（3）保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。

（三）门/窗/管井/扶手/围栏等设施维修养护

（1）玻璃无破碎，五金配件完好，发生缺损及时更换修复。

（2）门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。

（四）厕所洁具设施维护维修

（1）保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。

（2）保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。

（五）房屋结构的安全检查

应根据《房屋修缮工程技术规程》，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮。

3.2.2 强电系统

（1）由物业委托专业单位做好高压电气设备检测工作，留存高压电气测试合格的报告。

（2）按照国家相关规范要求，定期做好安全绝缘用具检测。

（3）按照规定的周期对变配电设备、设施进行检查、维护、清洁，并做记录。

（4）高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

（5）高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。

（6）变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

（7）低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。

（8）功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

（9）变（配）电系统联络自切正常。

（10）供电维修人员必须持证上岗，一般故障排除时间不超过 2 小时，一次维修合格率 100%。

（11）供电设备完好率 99%以上，确保无重大责任事故，确保用电安全。

（12）配电间实行封闭管理，配备灭火器材。

(13) 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知使用单位(人)。

(14) 遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

3.2.3 避雷系统

(1) 由物业方委托具有专业资质的维保单位定期做好维修保养及检测，做好避雷系统的年检工作，留存检测合格报告。

(2) 对防雷装置进行每月定期检查、测试、清洁、紧固和修复，确保其有效性。

(3) 在雷雨季节前后加强检查，并在故障或雷击事故后提供紧急检修服务。

3.2.4 升降系统

(1) 电梯由物业委托具有专业资质的维保单位进行维修保养，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯的巡检与记录。维保单位每两周一次对电梯进行维护，维护范围包括电梯机房（卫生、照明、空调、三方通话），曳引机组（控制柜、松闸扳手、盘车手轮、限速器），轿厢（三方通话、按键、应急照明、风扇、厅轿门等），确保本项目内电梯的安全和 24 小时正常运行，电梯运行平稳，准确启动，停层准确。维保单位应确保设备整机和零配件的完好无损，同时做好每次维护保养、故障排除、安全检测的记录。

(2) 做好电梯的年检工作，电梯应经有专业资质检测机构检验合格，在服务期内进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行。

(3) 确保本项目内升降电梯 24 小时正常运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

(4) 电梯发生故障，当班维修人员应在 5 分钟内到场，并通知专业维修人员在 20 分钟内赶到现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报业主方。

(5) 电梯设施完好率达到 100%。

3.2.5 给排水系统

(一) 生活水泵/消防泵/喷淋泵/稳压泵

(1) 应定期对给排水系统进行维护、润滑。

(2) 每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求。

(3) 用户末端的水压及流量满足使用要求。

(4) 每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆。

(5) 每月对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

(6) 如遇供水单位限水、停水，按规定时间提前通知使用单位（人）。

(二) 直饮水机

(1) 由物业委托具有专业资质维保单位进行维修保养，进行定期对温控仪、滤网等设备进行检测并定期更换滤芯。如出现故障或需要更换，及时联系维保单位进行维修或更换。

(2) 设备完好率 100%，安全附件及仪表齐备，动作可靠。

(3) 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

(三) 蓄水箱

(1) 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求。

(2) 涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》执行。

(3) 水箱每半年由物业公司委托具备资质条件的专业清洗公司清洗消毒，无二次污染，每季度水箱应取得水质检测报告，并交业主方审核。

3.2.6 空调系统

(1) 空调系统应由物业委托具有专业资质的维保单位进行维修保养，并对空调系统的运行进行管理，做好日常空调系统的巡检与记录。

(2) 空调系统开机前应进行检查，定期测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

(3) 做好对空调系统的空气处理单元、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养，每年应清洗一次空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

(4) 每月检查一次空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

(5) 根据业主方要求，配合业主方做好新风量、排风量、空气品质等的测定工作。

(6) 空调系统出现运行故障时，应派人在 5 分钟内到场进行应急处理，并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 100%，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报业主方。

3.2.7 消防系统

(1) 消防系统由物业委托具有专业资质维保单位进行维修保养。

(2) 火灾探测器一年进行实效模拟试验，如发现污损应及时进行清洗，配合业主方更换失效的器件。

(3) 每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录，保证消防系统开通率及完好率均达到 100%。

(4) 当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。

(5) 操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。

(6) 火灾时应在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的区域内。

(7) 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

(8) 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。

(9) 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。

(10) 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

(11) 中央联动装置工作正常、显示正确；数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。

(12) 消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置服务期内应检测一次。

(13) 消防泵每月启动一次并作记录, 服务期内保养一次, 保证工作站工作正常、整洁; 消火栓每月巡查一次, 保持消火栓箱内各种配件完好; 消防带每半年检查一次, 阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

(14) 火灾确认后, 发出控制信号, 强制电梯全部停于首层, 并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作, 其功能、信号均应正常。

(15) 火灾确认后, 应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动, 接收其反馈信号并显示其状态; 发出控制信号, 将着火层的防烟风阀、排烟阀打开, 接收其反馈信号并显示其状态。

(16) 消防控制室在确认火灾后, 应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降, 接收其反馈信号并显示其状态。

(17) 火灾确认后, 应当释放建筑内的所有门禁装置, 保证疏散门的畅通。

(18) 制订本项目的突发火灾/火情应急预案。

(19) 由物业方委托具有专业资质检测单位进行每年定期检测, 做好消防系统的年检工作, 留存检测合格报告。

3.2.8 照明系统

(1) 每天一次巡检, 路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98% 以上的亮灯率, 如有缺损, 应及时更换。

(2) 每月一次对应急照明灯、大堂吊灯外观进行检查, 保持清洁完好, 并保持 98% 以上的亮灯率。

(3) 每天一次巡检公共电器柜电器设备, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常。

3.2.9 弱电系统

(一) 中央监控系统

(1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

(2) 画面分割器工作正常、整洁。

(3) 录入设备工作正常、整洁。

(4) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

(5) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

(6) 监控的录入资料应至少保持 30 天, 根据政府机构的相关规定及档案行业标准执行。

(二) 安防系统

(1) 工作站工作正常、整洁。

(2) 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

(3) 报警消除启动正常。

(三) 会议系统

(1) 会议音频设备工作正常、整洁。

(2) 会议视频设备安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

(3) 其他会议设备工作正常、整洁。

(四) 门禁系统

(1) 由物业方委托具有专业资质的维保单位进行维修保养, 保证工作站/服务器工作正常、整洁。

(2) 维保单位每月一次对门禁系统进行维护, 当门禁系统出现运行故障时, 应派人在

5 分钟内到场进行应急处理, 并通知专业维修人员在 2 小时内赶到现场抢修, 及时排除故障。

(3) 读卡机指示灯完好、工作正常。

(4) 电子门锁工作正常。

(五) 道闸系统

(1) 由物业方委托具有专业资质的维保单位进行维修保养, 保证道闸工作正常。

(2) 维保单位每月一次对道闸系统进行维护, 当道闸系统出现运行故障时, 应派人在 5 分钟内到场进行应急处理, 并通知专业维修人员在 12 小时内赶到现场抢修, 及时排除故障。

(3) 道闸感应器工作正常, 车辆识别准确, 数据记录完整可查。

(4) 道闸杆升降灵活、无卡滞, 起落时间符合设备技术参数要求。

(5) 道闸机箱外观完好、无锈蚀, 控制面板按键灵敏、显示清晰。

(6) 配备应急手动操作装置, 断电时可手动开启道闸。

(7) 定期进行系统功能测试, 包括但不限于: 车牌识别准确率、远程控制响应、故障报警等。

3.2.10 电瓶车充电桩

(1) 由物业方委托具有专业资质的维保单位进行维修保养, 确保电瓶车充电桩系统平台运营与通信正常使用。

(2) 维保单位每月一次对电瓶车充电桩进行维护, 当电瓶车充电桩出现运行故障时, 应派人在 5 分钟内到场进行应急处理, 并通知专业维修人员在 12 小时内赶到现场抢修, 及时排除故障。

(3) 工作站工作正常、整洁。

(4) 读卡机指示灯完好、工作正常。

(5) 充电设备完好、工作正常。

3.2.11 标识管理与维护

(1) 合理放置各类公共服务标识/标牌, 大堂和电梯厅内应有大楼楼层示意图, 各单元门口应有单元标牌及司牌, 发现缺损应及时修补。

(2) 楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌, 发现缺损应及时修补。

(3) 危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。

(4) 保证所有标志、指示牌清晰完整, 维护设施得当。

3.3 环境卫生与清洁服务

1-9 号项目点均涉及环境卫生与清洁服务。工作时间分别为:

1 号项目点, 周一至周日 7:00-19:00

2-5、9 号项目点, 周一至周五 8:00-17:00

6-8 号项目点, 周一至周日 8:00-17:00

3.3.1 室内共用区域

(一) 走廊/门厅/电梯厅/楼梯或消防梯地面

(1) 地表面、接缝、角落、边线等处洁净, 地面干净有光泽, 无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象, 保持地面材质原貌。

(2) 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。

(3) 大门门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。

- (4) 门把手干净、无痕迹、定时消毒。
- (5) 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水渍。
- (6) 大理石表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
- (7) 如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，并及时擦拭，确保地面无积水。

(二) 楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌/桌椅/装饰摆件

- (1) 保持干净、无灰尘、光亮。
- (2) 窗框、窗台等表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。
- (3) 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
- (4) 桌椅、橱窗、装饰摆件等表面光亮、无积灰、无污渍、无絮状物。

(三) 消防栓/消防箱/公共设施

- (1) 保持消防栓、箱表面干净，无灰尘、无污渍。
- (2) 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。
- (3) 喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。
- (4) 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。
- (5) 消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

(四) 天花板/风口/公共灯具内或外

目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。

(五) 走廊/玻璃/门厅/电梯厅玻璃

保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。

(六) 垃圾桶

- (1) 桶无满溢、无异味、无污迹。
- (2) 桶表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

(七) 卫生间

(1) 座厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。

(2) 云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。

- (3) 镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。
- (4) 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。
- (5) 外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。
- (6) 卫生间内保持空气清新、无异味。
- (7) 污物桶及时清理，污物存量不超过 2/3。

(八) 垃圾收集

- (1) 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。
- (2) 废弃物及时收集，不满溢。
- (3) 废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。
- (4) 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。

(九) 电梯轿厢

- (1) 轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。

(2) 垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。

(3) 玻璃表面洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。

(4) 不锈钢外壳光亮（镜面）、无擦伤、无印迹。

3.3.2 室内功能性用房

(一) 指定办公室等办公用房

(1) 办公家具、椅子无积灰。

(2) 隔断、人手高墙面，门、门框、照明开关无污渍、无积灰。

(3) 内侧玻璃幕墙明亮、无污渍，窗帘无积灰。

(4) 空调风口无积灰。

(5) 废纸篓无污渍、无积灰。

(6) 电话机无污渍、异味。

(7) 盆栽植物摆放整齐、无积灰。

(8) 空气无异味。

(二) 会议室/接待室等功能性用房

(1) 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污迹。

(2) 木质地板表面光亮、无污迹。

(3) 家具、橱窗表面光亮、无灰尘和污迹。

(4) 室内窗面无灰尘、污迹。

(5) 室内空气清新无异味。

(三) 茶水间等服务性用房

(1) 保持干净、整洁、无垃圾。

(2) 直饮水机外壳应无污迹、水渍。

(3) 台面无水迹、无污渍、无擦痕。

(4) 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。

(5) 冷、热水龙头表面光亮、无污渍、无水垢。

(6) 下水道无异味、定期滴入消毒液。

(四) 设备机房/管道

无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。

(五) 工作间

物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。

3.3.3 平台屋顶

(1) 无垃圾堆积，定期疏通落水管，保持排水畅通。

(2) 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。

3.3.4 室外公共区域

(一) 地面/绿地/花台/明沟/外围

(1) 地面干净。明沟无杂物，无积水。

(2) 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。

(3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。

(4) 水磨石表面光亮、无污迹。

(5) 绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。

(二) 垃圾箱房

(1) 箱房应封闭式设专人管理，循环保洁，整洁、干净、无异味，灭害措施完善。

(2) 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。

(3) 对垃圾进行分类，并将分类的垃圾及时清运，符合规定要求。

(三) 电器控制柜/消防集合器

(1) 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。

(2) 其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。

(3) 开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

3.4 秩序维护与安全管理服务

项目点 1、4、8 号涉及秩序维护与安全管理。

3.4.1 车辆管理（项目点 1，周一至周日 7:00-19:00）

停车场不对外开放。车辆出入口应安排 12 小时值岗，对外来人员进行询问，禁止一切闲杂人员进入内部管理区域。保安人员指挥、疏导车辆停放在指定位置，保证出入畅通；

3.4.2 巡视管理（项目点 1，周一至周日 19:00-次日 7:00）

设立巡视岗，明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位进行巡视，发现违法、违章行为应及时制止；

3.4.3 监控管理（项目点 1，周一至周日 24 小时）

管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通，安排人员 24 小时值守，保持完整的监控记录。监控中心应认真做好消防报警设备和治安防范报警设备的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到现场进行查看和处理；

3.4.4 大厅岗（仅项目点 1，周一至周日 7:00-19:00）

一楼、二楼公共服务大厅设立 12 小时大厅岗，大堂服务人员应注意维护大堂的整洁、有序和安全，为办事人员提供引导服务（各窗口分布及功能），引导服务礼貌、准确、简洁，必要时可引领办事人员至目标区域；

3.4.5 门岗（项目点 4，周一至周五 8:00-17:00；项目点 8，周一至周日 7:00-19:00）

(1) 对外来人员（来访、施工、送货、参观等）实行进出管理，应询问来访事由和访问人员，审核并登记来访人员的身份证件（号码），记录人员的进出时间。

(2) 对来访客人用语规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。

(3) 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记。

(4) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入。

3.4.6 自然灾害防范

(1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识，掌握各类自然灾害的防范措施和应急预案。

(2) 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通。

3.4.7 突发公共事件处置

(1) 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，每年根据业主要求配合开展突发公共事件应急演练。

(2) 当本项目发生突发公共事件时，在岗人员应根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理

相关事宜。

3.5 室外绿化养护服务

项目点 1、4 号涉及室外绿化养护服务。项目点 1 多为桂花树、樱花树和银杏树、32 个花箱（茶花树、应季鲜花，常青藤），项目点 4 多为黄金柳、彩叶草。

(1) 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率大于 98%。植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。

(2) 草高度不应超过 9cm；灌木类要求树冠圆整、树势均匀；乔木高度不应超过 1 米，绿篱观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整形树木造型雅观，应季鲜花花繁色艳，呈现自然、有活力的形态，无垂头、萎蔫或松散现象。

(3) 常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅。

(4) 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。

(5) 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。

(6) 病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标；植物、草皮无病斑、无成虫；植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。

四、物业管理与服务人员的要求

本项目物业管理服务人员总数不得少于 36 人，其中项目负责人 1 人，客服人员不少于 1 人，保洁人员不少于 13 人，保安人员不少于 20 人，工程人员不少于 1 人，**项目物业管理服务人员总数不满足招标文件要求的，作无效投标处理。**具体人员分布情况详见下表。投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理服务人员之前须征得采购人同意，采购人同时享有对有关物业管理服务人员指定调整、调换、替换的权利。

物业管理服务岗位分布

序号	项目点位名称	项目负责人	客服	工程	保安	保洁
1	徐家汇街道本部	1	1	1	17	9
2	城管中队		-	-	-	2
3	城管中队		-	-	-	
4	综治中心		-	-	1	
5	街道就业援助服务社		-	-	-	1
6	乐山邻里汇		-	-	-	
7	王家堂邻里汇		-	-	-	
8	武装部		-	-	2	1
9	民防指挥所		-	-	-	
总计		1	1	1	20	13

4.1 管理与服务人员的总体要求

(一) 管理团队要求

- (1) 专业、科学、合理地配置部门管理人员；
- (2) 主管以上的管理人员应具有大专及以上学历；
- (3) 主管以上管理人员应具有非住宅物业管理相关条线 3 年以上管理经验；
- (4) 管理与服务岗位应根据物业管理的范围、内容和标准要求，确定服务区域和岗位，做到“定区定岗位”，各部门和岗位应制订相应的部门职责、岗位职责和任职条件。
- (5) 建立完善的培训体系，确保员工队伍整体的业务能力和技术水平的提高。
- (6) 管理与服务人员进场后，须持有健康证。

(二) 员工基本素质

- (1) 管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书，操作/服务岗位人员应取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书；
- (2) 现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核，无刑事犯罪记录。
- (3) 管理和服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。
- (4) 管理和服务人员在工作中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待使用单位（人）主动、热情、耐心、周到并及时为使用单位（人）提供服务。
- (5) 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，并提供具体的考评和奖惩的实施方案和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。

4.2 主要管理服务岗位人员的任职标准

(一) 项目负责人

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康，男性≤50 岁/女性≤45 岁。
- (3) 文化程度：本科及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有物业经理（高级）、安全生产管理员、消防设施操作员等职业资格证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行 ISO9000 质量管理体系的经历。
- (6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的项目经理或负责人，并具有上述岗位 8 年以上的工作经验。

(二) 客服人员

- (1) 自然条件：女性，年龄≤35 岁，身高 165cm 以上，身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (2) 文化程度：应具有本科及以上学历。
- (3) 专业资格条件：具有会务员（高级）证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规。

(三) 保洁人员

自然条件：男性≤60 岁/女性≤55 岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。

(四) 安保主管

(1) 基本素质：具有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

(2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤45岁。

(3) 文化程度：大专及以上学历。

(4) 专业资格要求：持有保安技师（国家职业资格二级）或以上岗位证书；持有中级消防管理员（国家职业资格四级）或以上职业资格证书。

(5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知识，能够妥善处理各项突发事件。

(6) 经验要求：具有3年以上相关岗位的工作经验。

(五) 保安人员

(1) 自然条件：男性，年龄≤50岁，身高170cm以上，身体健康、体貌端正，会使用普通话。

(2) 专业资格要求：所派人员应具备初级保安员（国家职业资格五级）或以上证书，同时监控岗还应具备消控/监控初级建（构）筑物消防员（国家职业资格四级）或以上证书。

(六) 工程人员

(1) 基本素质：具有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

(2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤55岁。

(3) 文化程度：大专及以上学历。

(4) 专业资格要求：持有智能楼宇管理师、设备维修工程师、电梯、空调等相关的职业资格证书。

五、物业管理与服务的考核标准

5.1 总体物业管理目标

在管理委托服务合同实施之日起：

(1) 现场物业管理和服务符合《全国物业管理示范大厦标准》（建住房物（2000）8号）的要求。

5.2 物业管理与服务考核依据

(1) 根据招标人与中标人签订的《物业管理服务合同》中约定内容。

(2) 上海市徐汇区人民政府徐家汇街道办事处物业管理服务招标文件。

(3) 物业管理用户满意度评测报告。

5.3 物业管理与服务考评的方式

(1) 业主方每年自行对物业管理进行一次用户满意度测评，达到《物业服务合同》内的要求。

(2) 业主方将每季度对中标人现场工作进行考评，考评中标人在日常管理中的服务礼仪和服务响应程度。

六、投标报价要求

1、本项目服务期限为三年，**投标报价为一年费用**，服务期限内每年合同价保持不变（除采购人要求增加或减少管理服务人员按照相关规定相应调整服务费用外，合同价格不再调整），不满一年的按月计算。投标报价应包括为提供本项目规定的全部管理、服务所发生的一切人工费（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、关于人员聘用的费用等）、设

备、材料（含辅材、物料消耗等）、公众责任保险、雇主责任保险、管理费、税金及利润等。各投标人应根据招标内容结合自己的管理经验、水平和市场风险测算确定本项目管理服务期限内物业管理、服务细目报价并进行汇总。在本项目管理服务期限内，先签订第一年物业服务合同，年底通过考核管理服务水平达到既定目标、完成服务承诺且双方合作良好，再签次年物业管理服务合同，以此类推。

2、本次投标报价的费用组成中，应包含但不限于以下内容：

1) 人员费用支出，包括薪金工资、加班费用、社保福利、饭贴、高温津贴等；

2) 办公费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、交通费、服装费（含洗涤费）及其它费用。但不包括电话费、网络等费用的支出；

3) 公众责任保险、雇主责任保险；

4) 清洁卫生费用：包括日常的保洁工具及清洁用料费（含各类清洁剂、垃圾袋、易耗品等），水箱清洗及水质检测费用；

5) 室外绿化养护费用：包括管理、养护绿化所需的人工费用、养护费用、补苗费、农药化肥费等费用支出。但不包括绿化养护用水费、电等能耗费用的支出。

6) 项目管理范围内房屋及配套的设备设施的正常运行、维护、检测费用：包括高压电气设备绝缘用具的检测、避雷系统维保及检测、升降系统维保及检测、直饮水机维保（含滤芯更换）、空调系统维保及清洗、消防系统维保及检测、道闸及门禁系统维保、电瓶车充电桩维保；单次单价 200 元及以下的日常维修耗材费用【日常维修耗材费用单次单价在 200 元以上的，由服务企业提出计划，报采购人确认后由采购人负担相应费用支出】；

7) 企业利润；

8) 税金；

9) 物业管理服务企业认为其他必要的费用。

3、本项目物业服务计费方式为包干制，其中能源消耗（水、电、煤等）费用将由采购人承担，不计入本次投标报价中。

4、转包与分包：

1) 本项目合同不得转让。

2) 本项目合同主体部分不得分包，合同主体部分是指：整体管理服务项目。合同非主体部分需要分包的，投标人应该在投标文件中说明，投标文件中未说明的，非经采购人书面同意不得分包。分包项目的服务方须经采购人同意。

七、重要事项说明

1、投标人应根据招标文件要求、采购方的现场实际情况以及自身经验能力，提供具有针对性的物业管理服务的计划、方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，投标文件具有可操作性。

2、投标人应去采购方现场踏勘，进一步了解招标项目内容、范围。如有疑问，现场提出答疑，放弃查看或询问不清的，视为确认现场环境、范围、内容所有条件，一旦中标，不得以不了解或不完全了解采购方的需求而提出额外费用，对此采购方一律不予考虑。

3、投标单位应为本项目组配一支有能力的服务团队，具体人员要求应符合招标文件中

规定的各岗位人员最低要求，并能使招标人满意。

4、投标单位需在投标文件中提供招标文件要求的针对本项目制定的相关技术文件、应急预案及相关保障措施等针对性方案等各项相关管理方案。

5、中标单位应加强内部管理控制，针对招标项目，制定相应管理、工作流程、服务方案、人员培训、安全防范、巡查监督、考核奖惩等制度，建立健全各项管理机制，确保管理运作正常，良好有效无事故。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

6、委托物业管理服务期限为三年，合同一年一签，每年年底对服务机构当年的服务质量作考评，根据上年度服务考核情况来确定下年度合同的签订。如成交方为尽早熟悉情况，可提早进场熟悉了解情况（费用自理）。

7、特别说明

a) 投标人在投标报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。招标人不会因国家调整职工最低工资保障线以及物价上涨等因素而再追加物业管理服务费用。

b) 投标人在投标报价时，需充分考虑到采购人单位工作的特殊性，采购人不会因节假日、双休日及日常工作需要加班服务，而追加员工的加班费用。

8、中标单位与采购人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，采购人应当按照沪财采〔2024〕22号《关于进一步加强本市政府采购履约验收管理有关事项的通知》及《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履约验收管理办法》等相关规定进行验收管理和支付相应合同价款，中标单位有义务参加并协助采购人验收，提供相关技术资料、合格证明等文件或材料，并对自己生产或销售的货物质量或提供的服务负责。验收书要求可参考附件。

9、如中标单位实际提供服务与投标承诺不一致，服务承诺无法完成，服务被使用方有效投诉，经查实中标单位要承担相应违约责任，并将按《徐汇区政府采购供应商诚信档案管理（暂行）办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。

包 1 合同模板:

[合同中心-合同名称]

合同统一编号: [合同中心-合同编码]

物业管理服务合同

第一部分 合同协议书

合同各方:

甲方: [合同中心-采购单位名称]

乙方: [合同中心-供应商名称]

地址: [合同中心-采购单位所在地]

地址: [合同中心-供应商所在地]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

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》等法律法规的规定,甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则,就_____ (物业名称) 物业管理服务事宜经双方协商一致,订立本合同。

第 1 条 物业基本情况

物业名称 _____ (以下简称本物业)

物业类型 _____

坐落位置 _____

建筑面积 _____

物业管理服务区域四至:

东至 _____

南至 _____

西至 _____

北至 _____

第 2 条 物业管理服务范围

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。

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。

第3条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第4条 合同期限

本合同的期限为[合同中心-合同有效期]年。

第5条 合同价款

合同价款为人民币[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]元整）。

除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第6条 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。

第7条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式__份，双方各执__份。一份送同级政府采购监管部门备案。

第二部分 通用条款

第1条 一般规定

1.1 合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同协议书
- (2) 中标通知书
- (3) 投标书及其附件
- (4) 本合同专用条款
- (5) 本合同通用条款
- (6) 国家和地方标准、规范及有关技术文件
- (7) 构成合同组成部分的其他文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2 标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标准规范，合同双方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

1.3 遵守法律

1.3.1 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。

1.3.2 乙方应按时向所聘用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

1.4 保密事项

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

1.5 廉政责任

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。

第2条 物业交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就物业交接办法、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定，具体内容和要求详见专用条款。

第3条 业户（业户代表）、大楼管理委员会及其会议

3.1 对于党政机关非集中办公点，具有物业使用权的党政机关即为业户，与物业管理服务单位签订合同并行使和履行合同的权利义务。

3.2 对于党政机关集中办公点，入驻党政机关集中办公点的党政机关即为业户，应按照规定，成立大楼管理委员会（以下简称大楼管委会），成员由入驻党政机关组成。大楼管委会依管理规约取得授权后，委托一家党政机关作为业户代表，与物业管理服务单位签订合同并行使和履行合同的权利义务；也可由各党政机关作为业户与物业管理服务单位分别签订合同，并行使和履行合同的权利义务。大楼管委会应定期召开大楼管委会会议，加强与物业管理服务单位的沟通协调，共同推进物业管理服务质量的提高。

第4条 物业管理服务内容和要求

根据双方约定，乙方为本物业管理区域的甲方提供以下物业管理服务内容（具体标准要求详见专用条款）。

4.1 综合管理。根据本物业的特点和甲方授权的服务要求，组织协调专业服务单位做好物业管理服务工作，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

4.2 建筑物管理。做好物业管理区域建筑物及其附属设施的检查和维护养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

4.3 设施设备管理。针对设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，做好日常运行、维修、养护和管理的工作；对操作人员进行相关培训，国家规定需持证上岗的工种必须持证上岗；加强维护保养工作；定期校验设备中的仪表和安全附件，确保设备灵敏可靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和处理工作。

4.4 保洁服务。做好物业管理区域公共部位和相应场所的清洁卫生、消杀灭害、垃圾收集分类和清运等工作。

4.5 绿化养护和管理。做好物业管理区域的公共绿地、树木、灌木、景观及室内公共场所植物等养护、管理工作。

4.6 节能管理。在甲方的指导下开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

4.7 公共秩序管理。维护物业管理区域全天候公共秩序，加强安全管理，包括人员出入管理、安全巡视、24小时物业监控和突发事件处理等。

4.8 交通秩序维护与车辆停放管理。维护物业管理区域各类车辆进出秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所的安全使用管理。

4.9 消防防灾管理。完善各类消防管理制度，落实消防工作责任制，负责物业管理服务区域的消防监控值班和巡查，消除火灾等安全隐患，按要求制定应急预案并定期开展预案演练，一旦发生火灾等灾情及时报告，并配合相关部门及甲方做好处置应对。

4.10 会务及接待服务。按甲方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合甲方做好安全保卫工作。

第5条 延伸服务

除约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供的其他物业管理服务（通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、各类废弃物处理、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务），视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用约定详见专用条款。

第6条 物业管理服务项目分包

对绿化、保洁、安保、通信服务等涉及专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，专业分包项目由甲乙双方协商后在专用条款中明确。

6.1 乙方选择的专业分包单位，须经甲方同意后方可签约实施。

6.2 乙方所选定的专业分包单位，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，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

6.3 分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

第7条 甲方的权利义务

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

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

7.5 为乙方的管理服务提供必要的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

7.6 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。

7.7 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、爱国卫生等工作。

7.8 定期召开大楼管委会会议，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。

7.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第8条 乙方的权利义务

8.1 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、册等资料应做好建档工作。

8.2 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。

8.3 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相关费用预算，报送甲方审定。

8.4 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。

8.5 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；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。

8.6 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。

8.7 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，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。

8.8 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。

8.9 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。

8.10 投保物业公众责任险。

8.11 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。

第9条 物业维修养护

9.1 甲方所支付物业费用中已包含物业维修日常小修费用，该费用按物业总价百分比计算，相关约定详见专用条款。超过物业维修日常小修费用标准的维修项目，乙方需按维修申报程序向甲方申请，列入物业维修日常小修费用的单项单件维修费用（含物件更换费用）标准约定详见专用条款。

9.2 物业大中修和应急专项维修费用由甲方按照大中修维修申报程序向有关部门申请，物业大中修和应急专项维修约定详见专用条款。

9.3 甲方应创造条件，指导、协助乙方推进物业维修信息化管理，提高物业管理水平。

第10条 节能管理

10.1 甲方对乙方节能工作进行指导，配合乙方做好行为节能、管理节能、技术节能等工作。

10.2 乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成市节能监察部门布置的各项节能监察工作，相关约定详见专用条款。

第11条 物业管理服务质量评估

甲方按照相关规定要求，对乙方服务管理质量进行监督评价，并邀请社会专业机构对物业管理服务进行服务满意度第三方测评，相关约定详见专用条款。

第12条 物业管理服务收费计价方式和支付方式

12.1 本物业管理服务费采取包干制或酬金制的方式，具体收费形式在专用条款中约定。

12.2 物业管理服务费用由以下项目构成：

(1) 管理服务人员费用；

- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用；
- (3) 物业管理区域清洁卫生费用；
- (4) 物业管理区域绿化养护费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护费用；
- (6) 办公费用；
- (7) 公众责任保险费用；
- (8) 其他。

各类能耗费用收费计价方式在专用条款中约定。

12.3 乙方按照包干制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业管理服务资金收支情况，按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担，具体收费标准详见专用条款。

12.4 乙方按照酬金制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业管理服务资金收支情况，具体收费标准详见专用条款。

12.5 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目等情况，甲乙双方可通过协商，对物业管理服务费作相应调整。

12.6 甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款。

第 13 条 履约保证金

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙方在合同正式签约并收到甲方首次付款后，按合同总价一定比例的金额向甲方提交履约保证金，相关约定详见专用条款。

13.2 按合同约定考核验收合格后，甲方一次性将履约保证金无息退还乙方，无正当理由逾期不退的，甲方应承担由此而造成的乙方直接经济损失，相关约定详见专用条款。

13.3 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需费用均由乙方负担。

第 14 条 违约责任

14.1 乙方违约，甲方扣除相应的履约保证金。

14.2 乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务费用的，甲方应向乙方支付违约金，相关约定详见专用条款。

14.3 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。

14.4 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，甲方可要求乙方按实赔偿；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。

14.5 因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

14.6 其他违约责任在专用条款中约定。

第 15 条 争议解决方式

双方发生争议的，争议解决方式在专用条款中约定。

第 16 条 附则

16.1 本合同未尽事宜，可经双方协商一致后另行签订补充协议。补充协议作为本合同的组成部分。补充协议内容与本合同不一致的，从补充协议。

16.2 文件送达。甲乙双方应在专用条款中明确双方在履行合同过程中发生文件往来时的送达地址，任何一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方。

第三部分 专用条款

第 1 条 一般规定

1.2 适用于本合同的有关物业管理服务的各类文件规定，包括但不限于以下各项：

_____。

1.4 保密事项

签订_____保密协议作为本合同附件。

1.5 廉政责任

签订_____廉政责任书作为本合同附件。

第 2 条 物业交接

_____。

第 4 条 物业管理服务内容和要求

4.1 综合管理标准要求：

_____。

4.2 建筑物管理标准要求：

_____。

4.3 设施设备管理标准要求：

_____。

4.4 保洁服务标准要求：

_____。

4.5 绿化养护和管理标准要求：

_____。

4.6 节能管理标准要求：

_____。

4.7 公共秩序管理标准要求：

_____。

4.8 交通秩序维护与车辆停放管理标准要求：

_____。

4.9 消防防灾管理标准要求：

_____。

4.10 会务及接待服务标准要求：

_____。

第 5 条 延伸服务

5.1 延伸服务内容：

_____。

5.2 延伸服务标准要求：

_____。

第 6 条 物业管理服务项目分包

_____。

第 9 条 物业维修保养

9.1 物业维修日常小修费用。该费用按物业总价_____%计算，共计费用_____元。单

项单件维修费用（含物件更换费用）低于人民币_____元，列入物业维修日常小修费用；超过_____元的维修项目，列入物业大中修或应急维修，乙方需通过年度维修申报程序向甲方申请。日常小修应做好财务和账目登记，乙方在每个季度第 3 个月末向甲方出具物业维修日常小修费用使用情况明细表。当年内未使用完的小修费用，纳入次年小修费用继续专项使用。

9.2 物业大中修和应急专项维修：

_____。

第 10 条 节能管理

_____。

第 11 条 物业管理服务质量评估

_____。

第 12 条 物业管理服务收费计价方式

12.1 甲乙双方协商一致采用包干制酬金制方式计费收费。

12.2 物业管理服务费用构成和收费标准：

_____。

12.6 支付方式：

_____。

第 13 条 履约保证金

13.1 合同正式签约并收到甲方付款的__个工作日内，乙方出具合同总价的_____%作为银行履约保函。

13.2 甲方无正当理由逾期未退银行履约保函的：

_____。

第 14 条 违约责任

14.2 甲方无正当理由逾期未支付管理服务费用的，每逾期 1 天按未付物业费用金额_____%向乙方支付违约金。

14.6 其他违约责任：

_____。

第 15 条 争议解决方式

合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，属于政府集中采购的项目，可以向徐汇区政府采购管理办公室提请调解。如果经调解不能达成协议，则在买方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

第 16 条 附则

16.2 文件送达地址

文件送达甲方的地址和邮政编码：

_____。

文件送达乙方的地址和邮政编码：

_____。

附件：

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

第五部分 投标文件格式

投标文件格式详见网上招投标系统相关附件

附件1 投标函

徐汇区政府采购中心：

_____ (投标人全称) 授权 _____ (投标人代表姓名)
(职务、职称) 为我方代表，参加贵方组织的 _____ (项目名称、项目编号、
包号) 招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内 遵守本函中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按招标文件规定提供交付的物业管理服务的投标总价为 _____ (大写)
元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

(1) 具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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；

(2) 具有公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证；

(3) 本次采购不接受联合投标。

4、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，并对发生的任何故障和风险造成投标内容不一致或利益受损或投标失败，承担全部责任。

5、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准，投标人的授权代表将在开标记录上签名以确认开标过程和结果，如果不签字，则由我们承担全部责任。

6、保证遵守招标文件的规定，忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11、我方承诺：采购中心若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受招标文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；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：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其它供应商或者采购中心工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经监管部门同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标人(公章)：

投标人代表(签字)：

日 期：

开标一览表

项目名称： _____

项目编号： _____

投标人名称： _____

上海市徐汇区政府采购中心——徐汇区徐家汇街道物业管理服务政府采购项目包 1

项目名称	管理服务总人数（人）	最终报价(总价、元)

注：

(1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

投标人代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

附件 2 报价分类明细表

项目名称：

序号	分类名称	费用（元）	备注
1	人员工资费用		详见明细（ ）
2	人员福利费用		详见明细（ ）
3	公众责任险		详见明细（ ）
4	雇主责任保险		详见明细（ ）
5	其他费用		详见明细（ ）
6	税金		详见明细（ ）
7	利润		详见明细（ ）
.....		详见明细（ ）
			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，保留到整数位。

（2）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。

（3）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件3 投标项目负责人说明表

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事物业管理工作年限			联系方式	
执业资格			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： 主要工作成绩： 胜任本项目负责人的理由： 本项目负责人管理思路和工作安排： 本项目负责人每周现场工作时间：							
更换项目负责人的方案							
更换项目负责人的前提和客观原因： 更换项目负责人的原则： 替代项目负责人应达到的能力和资格： 替代项目负责人应满足本项目管理服务的工作方案：							

注：(1) 应提供最近一个季度为项目负责人依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，原件备查并一年内有效）]

(2) 应提供招标文件要求的物业项目负责人相关物业管理经验证明材料。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件4 投入项目的管理服务人员配备及相关工作经历、资质汇总表

项目名称:

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及资质	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式

注：（1）在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。

（2）我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历、最近一个季度为上述项目组人员依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，原件备查并一年内有效）]等证明材料复印件，并加盖单位公章。

（3）提供招标文件要求的管理服务人员物业管理业绩证明材料。

（4）此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目人员应保持稳定。

投标人代表签字:

投标人（公章）:

日期：____年____月____日

附件5 岗位、人员设置及要求一览表

项目名称：

类别	岗位	人数	班次	岗位职责
.....	项目负责人	1	日班	全面负责

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件6 物业服务方式一览表

项目名称：

序号	类别	服务内容和名称	范围和数量	服务标准	服务方式（次）					备注
					日	月	季	年	临时	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件7 投入的主要设备一览表

项目名称：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件8 物业管理服务日常消耗材料明细表

项目名称：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件9 投标人近年来已承接的主要类似项目一览表

序号	年份	项目名称	业主情况			物业类型	项目面积与合同金额（万元）
			单位名称	经办人	联系方式		
1							
2							
3							
4							

注：1、提供相应项目合同复印件、业主验收报告、业主评价，复印件加盖单位公章。

2、如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件 10 规章制度一览表

序号	规章制度名称	执行起始时间	备注

各规章制度的具体内容另行提供。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件 11 项目专业分包情况一览表

项目名称：

序号	分包项目名称	分包企业名称	分包企业资质	分包企业简要情况	分包项目主要工作内容和频次	每年分包金额	备注

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件 12 法定代表人证明书和法人代表委托书

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，
为我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人全称：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

法人代表委托书

兹委托_____先生/女士全权代理_____（招标项目和招标
编号）政府采购招标项目的招标投标工作。

特此证明。

投标人法定代表人姓名（印刷体）：_____

投标人法定代表人签字、盖章：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

附件 13 供应商行贿犯罪记录承诺书

上海市徐汇区政府采购中心：

_____（投标供应商全称）现参与你单位组织的_____政府采购项目，并承诺本公司根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已申请加入上海市政府采购供应商库，且在 3 年内无行贿犯罪行为记录。

投标供应商全称：_____

公章（盖章）：

法定代表人签字、盖章：_____

附件 14 中小企业声明函（服务）

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，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）；
2. （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：

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。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 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 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 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 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 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 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元

及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 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。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

附件 15 投标单位基本情况表及声明

(一) 名称及其他资料:

- 1、单位名称:
- 2、地址:
- 3、邮编:
- 4、电话/传真:
- 5、工商注册日期:
- 6、企业类型:
- 7、注册资本:
- 8、法定代表人或执行事务负责人姓名:
- 9、人员情况

从业人员数

专业技术人员数

(二) 主要财务指标 (2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日或 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日) 并请如实另附单位财务状况报告, 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

- ① 业务收入: _____
- ② 风险基金额: _____
- ③ 资产净值: _____

(三) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有严重违法记录的声明: (请如实填写)

上海市徐汇区政府采购中心:

按照政府采购法实施条例要求, 我单位郑重声明: 我单位参与_____政府采购项目, 在参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中 (没有/有) 严重违法记录。特此声明。

就我方全部所知, 兹证明上述声明是真实、准确的, 并已提供了全部现有资料和数据, 我方同意根据招标方要求出示文件予以证实。

投标单位 (公章):

投标人代表 (签字):

填写日期:

附件 16 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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。

供应商名称（公章）

日期：

附件：上海市徐汇区政府采购项目验收书（服务类）

供应商：

采购单位：

采购编号	采购项目	金额（元）
项目金额合计		
验收内容		
一、 规 章 制 度	1、人员管理	
	2、设备运维	
	3、服务管理	
	4、应急管理	
	
二、 运 行 记 录	1、人员上岗及培训	
	2、设备检测记录	
	3、巡更记录	
	4、内审记录	
	
三、 现 场 实 地 检 查 情 况		

验收 意见	验收小组意见:	
	结论: 该服务采购项目验收合格(或不合格)。	
	验收小组签字: 组长: 组员: <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	
供应商盖章:	采购单位盖章:	

备注: 1、采购人须按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履行验收管理办法》第三章第十条“验收的基本程序”组织验收。2、政府向社会公众提供的公共服务项目(包括:以物为对象的公共服务,如公共设施管理服务、环境服务、专业技术服务等;以人为对象的公共服务,如教育、医疗卫生和社会服务等),验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告。3、该表式仅供参考。

第六部分

徐汇区徐家汇街道物业管理服务政府采购 招标投标办法

一、评标依据：

1、评标办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》制定，作为本次采购招标选定中标单位的依据。本次采购招标采用“综合评分法”评标，根据评标细则规定的评分标准对所有投标单位的有效投标文件进行评议，各评标项目累计总分为 100 分。

2、评标委员会由专家和采购单位代表组成，对各投标单位的投标报价进行甄别并经算术修正后得出各投标报价的得分，最终结果取算术平均值。

3、评标委员会依据投标文件评分结果汇总后，对各投标单位的得分按由高到低的顺序依次排列，得出相应名次，得分最高的投标单位作为本项目中标单位。如出现最高得分并列情况时，则取投标报价较低者作为中标单位，如出现最高得分并列且报价相同则由评标委员会以投票表决方式，得票最多者为中标单位。采购人授权评标委员会在投标供应商中直接确定本项目中标单位。

二、评标规则：

- (1) 参加评标的专家为上海市政府采购咨询专家库中的专家，并在评标前按规定程序产生。
- (2) 任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审及评分表要保存备查。
- (3) 评标委员会成员必须对所有投标单位作出评审。

三、“综合评分法”评标细则

1、商务标部分评分（共 25 分）采用低价优先法计算

(1) 首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，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，其报价分为满分 25 分。

(2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价×25%×100。

注：①经评标委员会评审如投标单位的服务方案不能满足招标文件要求，该投标将不列入评审范围，其报价如为最低投标报价，将不作为评标基准价。②根据财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2号）规定，如果评标委员会认为投标人的报价属于异常低价（异常低价情形按（财库〔2026〕2号）执行），将按要求启动异常低价投标审查，要求该投标人对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作无效投标处理。

2、技术标部分评分（共 75 分）

（一）企业基本情况（共 5 分）

1. 管理规模。（共 2 分）

实际在管总面积：**30 万 m²以上（含 30 万 m²）为 2 分；10 万 m²以上（含 10 万 m²）为 1 分；10 万 m²以下为 0.5 分。**

2. 通过质量认证（ISO9000）、职业健康安全认证（ISO45001），环境认证（ISO14000）。（共 3 分）

通过 ISO9000 认证、ISO45001 认证和 ISO14000 认证各得 1 分。

（二）类似业绩情况（共 5 分）

投标人目前管理并在上年度考核合格（以业主评价为依据）的类似场所项目（多个单位同一区域算 1 个）有 4 个的为 2 分，有 5 个的为 3 分，有 6 个或 6 个以上的为 5 分。

（三）整体管理方案策划、具体实施方案和投标文件完整性情况（共 15 分）

根据投标人提供的相关本项目服务方案思路、各项管理内容、针对性，管理设想、服务定位、服务方式、特色管理、重点难点的应对管理措施等具体实施方案与措施；投标文件编制完整性等进行打分，综合评价好的得 15-13 分，较好得 13-9 分，一般得 9-6 分。

（四）管理机构及管理制度（共 7 分）

根据投标人提供的管理机构设置、各部门职责、工作流程、各类规章制度、保密规定及管理机构可操作性、可行性、针对性，针对物业所做的规划情况，检查验收方案，办公设备配备等情况进行打分，综合评价好的得 7-6 分，较好得 6-4 分，一般的得 4-2 分。

（五）人员配置和管理（共 10 分）

根据投标人针对本项目各类人员配置齐全、科学，满足招标文件人员任职要求情况；重要岗位、专业人员在政审、体检合格基础上持证上岗；人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制；上岗仪表、行为、态度和蔼，标准统一、规范等情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（六）项目负责人（共 10 分）

根据投标人拟委派本项目负责人具有本科及以上学历文化水平；持有相关证书情况；物业管理工作经验及获奖情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（七）日常管理服务措施与承诺（共 10 分）

根据投标人针对本项目所作的相关日常管理服务措施与承诺，有明确的常规性方便业主

服务内容；较完善的措施；有业主相关工作联系程序和制度；有明确的考核方法等措施、年度服务作业主综合满意率标准等做出的承诺情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（八） 物业管理服务的应急预案和节能管理及垃圾分类管理实施方案（共 8 分）

根据投标人所提供的应急预案、各类突发事件的保障措施和针对性的项目节能管理及垃圾分类管理实施方案进行打分。综合评价好的得 8-7 分，较好得 7-4 分，一般的得 4-2 分。

（九） 费用报价依据和合理性（共 5 分）

根据投标人所投报费用报价情况进行打分，综合评价好的得 5-4 分，较好得 4-2 分，一般的得 2-1 分。

累计最高得分 100 分。