项目编号：310000000260306187996-00328176

上海市政府采购中心

中共上海市委党校校区物业管理服务采购项目

招标文件

采购人：中共上海市委党校

集中采购机构：上海市政府采购中心

2026年03月20日

目　　录

第一章　投标邀请

第二章　投标人须知

第三章　政府采购政策功能

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　合同书格式和合同条款

附件 1----《市级机关物业管理规范》（Q/JGSW.GL7.2—2025）

附件 2----采购需求

第一章　投标邀请

项目概况

中共上海市委党校校区物业管理服务 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2026-04-10 14:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：3100000002603061879 96-00328176

项目名称：中共上海市委党校校区物业管理服务

预算金额：10755000 元。

最高限价：10755000.00 元

采购需求：本项目为中共上海市委党校物业管理服务，包括建筑物管理，设施设备管理，保安，保洁，会议服务，客房服务，收发服务，公共关系管理，前期介入，档案管理等内容。

合同履行期限：本项目服务期限为 3 年，自合同签订之日起至 2029 年 3 月 31 日止，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

本项目否接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

3.本项目的特定资格要求：

（1）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；

（2）本项目不接受联合投标。

三、获取招标文件

时间：2026-03-20 16:30 至 2026-03-30 17:00（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 00:00:00-12:00:00，下午 12:00:00-23:59:59（北京时间，法定节假日除外 ）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上报名下载

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间：2026-04-10 14:30（北京时间）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：中共上海市委党校

地　　址：徐汇区虹漕南路 200 号

联系方式：021-22881212

2.采购代理机构信息

名　　称：上海市政府采购中心

地　　址：大连路 515 号

联系方式：35968000

3.项目联系方式

项目联系人：王国林

电　　话：35968041

第二章　　投标人须知

前附表

一、项目情况

项目名称:中共上海市委党校校区物业管理服务

项目编号:310000000260306187996-00328176

项目地址：上海市徐汇区梅陇路 161 号（梅陇校区）和青浦区朱家角镇绿湖路 301 弄 18 号（淀山湖校区）

项目内容:本项目为中共上海市委党校物业管理服务，包括建筑物管理，设施设备管理，保安，保洁，会议服务，客房服务，收发服务，公共关系管理，前期介入，档案管理等内容。

采购方式：公开招标

采购预算说明：本项目采购预算为 10755000 元人民币。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理

二、招标人

采购人

名称：中共上海市委党校

地址：徐汇区虹漕南路 200 号

联系人：张开宇

电话：021-22881212

传真:

集中采购机构

名称：上海市政府采购中心

地址：大连路 515 号

联系人：王国林

电话：35968041

传真：35968056

前台咨询电话：021-35968090

三、合格供应商条件

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

3.本项目的特定资格要求：（1）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；（2）本项目不接受联合投标。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

现场考察：不组织

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）

投标文件提交方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标文件提交网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn）

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：收取，为合同金额的 10%

质量保证金：不收取

六、说明

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》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》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《投标邀请》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《投标邀请》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（含采购需求）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，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》中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》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、合同份额；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： 王国林 **，联系电话：** 35968041 **，地址：上海市大连路 515 号 3 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申请获取时间为准）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 投标人提起质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）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。

质疑函的递交应当采取当面递交或邮寄递交形式。质疑联系部门：上海市政府采购中心综合业务科（项目监管科），联系电话：021-35968113，地址：上海市大连路515号3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，中标人须按照合同金额的双倍赔偿采购人，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，招标人将下载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》（在采购云平台填写）；

（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》内容在开标时将在采购云平台公布给所有投标人。

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表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

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》《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，并且招标人将对该投标人进行调查，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。

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. 异常低价投标审查

31.1 评标中出现《评标方法与程序》中规定的异常低价情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序，对报价合理性进行判断。

31.2 投标人在编制投标文件时认为自身报价可能属于上述异常低价情形的，可提前准备相关书面说明及必要的证明材料，以便按照评标委员会要求在规定的时间内提供。属于上述异常低价第③项情形的，投标人可随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

32. 投标文件的评价与比较

32.1 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。

32.2 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。

33. 评标的有关要求

33.1 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。

33.2 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。

33.3 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。

33.4 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情况，而不寻求外部的证据。

33.5 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

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 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。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35.1 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。

35.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《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。

36. 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。

37. 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

38. 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 34 条规定所确定的中标人。

39. 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。

40. 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　　政府采购政策功能

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》。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

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、委托管理服务的物业概况

1.物业基本情况

2.各楼宇及各层功能分布情况

3.采购人为中标人提供的物业管理服务用房情况

以上内容详见附件：《采购需求》。

二、项目物业管理服务的内容及要求

详见附件：《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。

上海市机关事务管理局《市级机关物业管理规范》（Q/JGSW.GL7.2—2025）

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。同时应适当考虑投保足够份额的雇主责任险、公众责任险，并在报价（其他费用）中列支必须的费用清单。

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：本项目物业管理服务期限为3 年，自合同签订之日起至2029年3月31日止，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。本项目中标通知书发出后，采购人与中标人按照项目招投标结果签订第一年度合同。之后，在上一年度合同到期后，采购人对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如中标人年度考核未通过，或者项目内容及价格变动较大、超过招标时所确定的第一年度合同金额10%的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同，本项目招标结果也不再有效。

2.付款方法：双方约定物业管理服务费用按季度支付。每季度采购人组织物业管理服务考核（按采购人后勤服务监管相关制度和标准进行考核），考核成绩85分（含）以上，全额支付该季度服务费；考核成绩为70（含）-85分，支付合同约定季度服务费的90%作为实际季度服务费；考核成绩为60（含）-70分，支付合同约定季度服务费的80%作为实际季度服务费；考核成绩为60分以下，视为严重违约，采购人有权拒绝支付本项目服务费，并终止合同。

六、投标报价依据与要求

1.报价依据：本招标文件明确的最低人员数量要求与服务范围、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，如本项目组织现场考察的，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、其他专项费用（如有）、各类物耗、保险费用、其他投标人认为必要的费用、利润、税金，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、社会保险、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、服务标准与履约验收要求

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各项服务标准、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.本项目以相关国家标准、地方标准、行业标准、采购需求列明的技术、服务要求以及中标人投标文件所作的响应及承诺作为验收标准，若中标人在投标文件中所作的响应及承诺高于其他标准及本项目采购需求所要求的，则以其响应及承诺内容作为验收标准。采购需求关于验收标准有特别规定的从其规定。合同签订后，采购人将具体按照合同约定的《履约验收方案》进行验收。

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》（在采购云平台填写）；

（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）《客观分评审因素响应情况表》；

（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**（中标人享受中小企业扶持政策或残疾人福利性单位支持政策的，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）投标人与采购项目相关的资质证书；

（14）投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他相关材料；

（15）投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，提供《委托书》；

（16）获得采购合同后需分包的，提供《分包意向协议书》《对外分包专项服务情况表》。

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开标前三个月中任意一个月为项目经理和项目组主要人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，至少包含下列内容：

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：

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，以及投标人对考核标准的相关承诺；

⑦与前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投标人通过质量管理体系等方面的认证证书，提供相关证书复印件。

⑨其他必要的说明。例如新开盘项目的开办费的费用估算和结算方式，项目清洁开荒及外墙清洗的组织方式和费用估算，新项目维保期过后的设备委托维护保养的费用估算，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、招标文件所规定的其他投标无效情形外，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 7 人组成，其中采购人代表 2 名，其余为政府采购评审专家。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，再计算平均分值，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 10%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 4%的扣除，用扣除后的价格参与评审，**未提供联合协议或者分包意向协议的，不享受价格扣除优惠政策**。以联合体或分包形式参加政府采购活动，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为中小企业的，联合体或分包企业视同中小企业，其中，联合体各方或分包企业及接受分包企业各方均为小微企业的，联合体或分包企业视同小微企业。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。中小企业及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%以上的联合体、分包企业，应提供《中小企业声明函》。

（5）评标中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

①投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×50%；

②投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×50%；

③投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；

④评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标

人在评标现场合理的时间内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，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。

投标人不能按时提供书面说明、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》。

5.评标说明

允许分支机构以自身名义参加政府采购活动的项目，分支机构在投标文件中提供的资格证书、人员、业绩等材料，应当为其自身所有，不得使用其法人、非法人组织（或其他分支机构）的材料。

投标评分细则（100 分）

评分项目	分值	主/客观分	评分要点及说明
1 报价得分	0-20	客观分	报价得分＝价格分值×（评标基准价/评审价）
2 服务定位和目标	0-2	主观分	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。
3 重点难点的应对措施或改进现状措施	0-4	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
4 建筑物和设施设备维护方案	0-6	主观分	1.对建筑物物业服务范围内容的定期巡查、清理、维修计划制定是否合理；对涉及使用安全部位的记录、反馈及专项维修的实施安排是否合理；维保档案制度是否完善（0-3 分）；2.对给排水、供水系统、机电照明及自动化系统及其他设施设备的定期巡查、养护、维修计划的制定是否全面；对设备设施报修的响应是否及时，对报修效果和维修质量是否提供承诺；设备设施维保档案制度是否完善（0-3 分），进行综合评分。
5 保洁环卫服务方案	0-6	主观分	1.对日常保洁流程和时间安排是否合理；保洁质量标准、保洁操作规范及考评监督检查制度是否科学（0-2 分）；2.对垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的管理举措是否可行，各类垃圾处理的服务方案是否合理、有针对性（0-2 分）；3.对生活污水经污水管道集中排放处理的服务措施是否全面、到位（0-2 分），进行综合评分。
6 会务教辅服务、信息保障服务方案	0-6	主观分	1.对会务接待行为和会务服务标准是否规

			范，会议组织过程中工作安排、设施及人员配置等保障措施方案是否完善（0-3 分）；2.对校区活动室及信息保障服务方案是否完善，是否满足安全要求，是否有针对性（0-3 分），进行综合评分。
7 客房服务方案	0-6	主观分	1.对客房服务方案是否合理，是否符合本项目特点（0-2 分）；2.对前台服务、房间服务等流程及规范是否完善（0-2 分）；3.对协助采购人进行学员管理是否有针对性措施（0-2 分），进行综合评分。
8 安全生产管理和应急预案	0-6	主观分	1.对安全生产的管理方案和实施措施是否合理、可行（0-2 分）；2.对应急管理机制是否科学，工作职责是否明确（0-2 分）；3.对突发事件应急处置方案是否可行，定期开展突发事件应急演练情况，针对防台防汛、防火、疫情防控、突发事件处置等应急预案的数量多少和质量高低（0-2 分），进行综合评分。
9 项目管理和质量保证措施	0-6	主观分	1.对供应商承诺投入本项目中的设施设备情况、节能降耗方案适配性、创新性（0-2 分）；2.对项目进场/退场工作的交接等新老物业交接方案可行性、可靠性（0-2 分）；3.对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的合理性、科学性（0-2 分），进行综合评分。
10 团队人员配置	0-6	主观分	1.对专业技术人员（维修人员、会务教辅人员

			等）持证情况及专业能力对需求的响应程度（0-2 分）；2.对各岗位人员配备的合理性、岗位设置和作息管理的合规性、各类人员的专业性；人员培训方案、计划的全面性、详细性；员工福利待遇等保障措施的完善性（0-2 分）；3.服务人员来源的合法性，人员管理机制的合理性，对人员流动情况的承诺（0-2 分），进行综合评分。
11 安全管理	0-4	客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 2 分。
12 项目经理	0-6	客观分	1.两个校区项目经理具有本科及以上学历的，每有一人得 1 分，最高 2 分；2.具备物业管理师（员）三级或物业经理（高级）及以上证书，每有一人得 1 分，最高 2 分；3.具有高校/机关/办公楼宇类物业项目管理项目负责人工作经验满 5 年的，每有一人得 1 分，最高 2 分。以上需提供最近一个季度任意一个月由投标供应商为上述人员缴纳社保的证明、有效证书扫描件和加盖投标供应商公章的个人履历表等有效证明材料。不满足要求或未提供证明材料的，不得分。
13 项目主管人员	0-8	客观分	1.梅陇校区经理助理、工程主管、环境主管、客房主管、会务主管、信息主管同时具有大专或以上学历的，得 2 分；经理助理、工程主管、环境主管、客房主管、会务主管、信息主管同时具有高校/机关/办公楼宇类物业项目

			同类岗位工作经验满5年的，得2分；2.淀山湖校区经理助理、行政主管、工程主管、环境主管、客房主管、会务主管、信息主管同时具有大专或以上学历的，得2分；经理助理、行政主管、工程主管、环境主管、客房主管、会务主管、信息主管同时具有高校/机关/办公楼宇类物业项目同类岗位工作经验满5年的，得2分。以上需提供最近一个季度任意一个月由投标供应商为上述人员缴纳社保的证明、有效证书扫描件和加盖投标供应商公章的个人履历表等有效证明材料。不满足要求或未提供证明材料的，不得分。
14 留用人员安置	0-2	客观分	中标方优先考虑聘用原物业服务公司日常保洁人员、会议服务人员、维修人员等岗位服务人员，供应商是否给予相应的承诺。
15 近三年以来类似项目业绩	0-8	客观分	1.对投标人近3年以来承接的高校/机关/办公楼宇类物业项目业绩进行评分。每有1个有效业绩得1分，本项最高得分为5分。没有有效的类似项目业绩的得0分，如超过5个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》排序前5的项目业绩进行评审。需提供相关业绩的合同扫描件，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，否则将不予认可；2.对以上被认定为有效业绩的，供应商提供业主满意度评价证明（无负面评

			价）的，每有一个评价证明得1分，最高得3分，没有有效评价的得0分。
16 通过质量管理体系认证等情况	0-4	客观分	通过质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、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）、能源管理体系认证（GB/T 23331认证）并在认证有效期内的，每提供1项证书得1分，满分为4分，需提供有效证书扫描件，不提供不得分。

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），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 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.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。

6.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。

7.我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

8.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。

9.为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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.开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

填写说明：（1）“报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。 所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，精确到分。

（2）“服务范围”、“服务要求”、“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。

3.投标报价汇总表格式

项目名称：
包号：

序号	分项名称	年报价费用	说明	备注
1	人员费用		含人工工资、社会保险、福利等	详见明细（ ）
2	办公费用			详见明细（ ）
3	其他专项费用（如有）			详见明细（ ）
4	各类物耗			详见明细（ ）
5	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
6	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
7	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
8	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
报价合计				

说明：（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）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

4.资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

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))	详细内容所对应电子投标文件名称	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。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当按照招标文件格式提供针对本项目的唯一《委托书》。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。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。			
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。			

5.实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

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)）	详细内容所对应电子投标文件名称	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要求提供《投标函》《开标一览表》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》；2.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.不得进行选择性报价（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项目最高限价；4.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	本项目服务期限为3年，自合同签订之日起至2029年3月31日止，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。			
付款方法	双方约定物业管理服务费用按季度支付。每季度采购人组织物业管理服务考核（按采购人后勤服务监管相关制度和标准进行考核），考核成绩85分（含）以上，全额支付该季度服务费；考核成绩为70（含）-85分，支付合同约定季度服务费的90%作为实际季度服务费；考核			

	成绩为60（含）-70分，支付合同约定季度服务费的80%作为实际季度服务费；考核成绩为60分以下，视为严重违约，采购人有权拒绝支付本项目服务费，并终止合同。			
合同转让与分包	合同转让与分包：1.合同不得全部或部分转让；2.本次采购中“梅陇校区：管道疏通隔油池清理、油烟管道清洗、锅炉维保、幕墙玻璃维保、外墙清洗、避雷检测、水箱清洗、高压电试、布草洗涤、电梯维保；淀山湖校区：外墙清洗、避雷检测、油烟系统清洗、高压电试、隔油池清理、垃圾清运、智能门锁维保、布草洗涤、电梯维保”部分可分包履行，其他部分不得分包。投标人			

	拟在中标后将上述部分分包的，应当在投标文件中提供《对外分包专项服务情况表》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。若允许分包的部分须具有国家或行业主管部门颁发的准入性资格方可履行，投标人不予分包的，则必须承诺自身具有相应资格；投标人分包的，则必须承诺接受分包的企业具有相应资格。			
“★”要求	符合招标文件采购需求书中标有“★”的要求：梅陇校区的物业服务人员总人数不得少于71人；淀山湖校区的物业服务人员总人数不得少于58人。			

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。			
准入性职业资格	若本项目包括须具有国家或行业主管部门颁发的准入性职业资格证书方可提供服务的岗位，则必须承诺中标后投入的服务人员均已取得相应的准入性职业资格证书，且证书类别及等级须完全满足本项目岗位需求。			

6.客观分评审因素响应情况表

包号：

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应在投标文件中的页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

7.法定代表人授权委托书格式

致：上海市政府采购中心

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。

在此粘贴被授权人身份证复印件 （有照片一面）

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。

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（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：

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业，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）采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息**（如本项目要求提供《对外分包专项服务情况表》的，应当逐一填报该表中接受分包的供应商信息）**。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。分支机构受委托或被授权参加本项目采购活动的，应当按照设立该分支机构的企业数据进行填报，仅填报分支机构数据的声明函将不被认可。

（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）中标人享受中小企业扶持政策的，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。供应商请勿在投标客户端“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中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）

（6）供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，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：

（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）保险业。资产总额 5000 亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额 400 亿元及以上的为中型企业，资产总额 20 亿元及以上的为小型企业，资产总额 20 亿元以下的为微型企业。

（十七）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。

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_____项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）。

中标人享受残疾人福利性单位支持政策的，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（供应商名称）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。

供应商名称（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。

供应商名称（公章）

日期：

13.对分支机构的委托书

委托书

致：上海市政府采购中心

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵中心（项目名称及编号）项目的投标活动，并代表我单位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和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵中心收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：	受托人（公章）：
地址：	地址：
邮政编码：	邮政编码：
电话：	电话：
传真：	传真：

日期：　　年　　月　　日

14.（1）分包意向协议书

甲方：

乙方：

鉴于：

1._____项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中_____部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2.甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的___部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3.乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1.项目名称：

2.分包内容：

3.分包金额：人民币_____元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

(1)甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2)甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3)甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4)甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2.乙方的权利和义务

(1)乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2)乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3)乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4)如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5)乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6)乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1.本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2.本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）　　乙方：（公章）

法定代表人：　　法定代表人：

委托代理人：　　委托代理人：

年　月　日　　年　月　日

（2）对外分包专项服务情况表

项目名称：

包号：

序号	分包专项服务名称	接受分包企业名称	接受分包企业资质	接受分包企业规模类型	分包专项服务主要工作内容和频次	每年分包专项服务金额	备注
……							

二、技术响应文件有关表格格式

1.投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

包号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在 投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
……				

2.主要管理制度一览表

项目名称：

包号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
……			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

3.人员来源一览表

项目名称：

包号：

序号	岗位名称	数量	人员来源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
……			

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.拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

包号：

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								
……								

5.本项目日常消耗材料明细表

项目名称：
包号：

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							
……							

6.项目经理情况表

项目名称：

包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事物业管理服务工作年限			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： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
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：							

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

项目名称：

包号：

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
……							

8.投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

包号：

序号	年份	项目名称	物业类型	项目建筑面积（㎡）	合同金额（万元）	管理年限	用户情况		
							单位名称	经办人	联系方式
1									
2									
…									

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。

三、各类银行保函格式

1. 预付款银行保函格式

致：_____（甲方名称）

鉴于_____（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据年___月___日与贵方签订的_____号合同（以下简称“合同”）向贵方提供_____（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，乙方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行_____（银行名称）根据乙方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向乙方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至　　年　　月　　日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由中标人在合同生效前提交。

2.履约保证金（银行保函）格式

致：_____（甲方名称）

鉴于_____（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据年_____月_____日与贵方签订的_____号合同向贵方提供（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，乙方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为乙方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为乙方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以乙方的名义不可撤销地向贵方出具总额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布乙方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由中标人在中标后提交。

第七章　　合同书格式和合同条款

物业管理服务合同书格式

合同编号：

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：

账号：

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、物品搬移等服务，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 本项目服务期限为 3 年，自合同签订之日起至 2029 年 3 月 31 日止，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

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。考核通过的，在合同服务内容不变的条件下，甲方与乙方就下一年度服务价格进行协商，协商一致后双方续签下一年度合同。在服务内容、要求不变的情况下，第二和第三年度合同总价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如乙方年度考核未通过，或者第二和第三年度因服务内容、人工成本变化等原因导致合同价格变动较大、价格变动幅度超过招标时所确定的第一年度合同总金额 10%的，则本合同到期后，双方不再续签下一年度合同。此种情况下甲乙双方均不承担任何违约责任。

2.4 服务地点：上海市徐汇区梅陇路 161 号（梅陇校区）和青浦区朱家角镇绿湖路 301 弄 18 号（淀山湖校区）

2.5 履约保证金：收取，为合同金额的 10%

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采购需求；

3.6 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 检查和验收

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服务进行履约检查，以确保乙方所提供的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 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。

4.3.3 针对本合同项下乙方需提供的所有服务，甲方将根据本合同附件《履约验收方案》明确的时间、方式、程序、内容和验收标准等事项进行验收。

4.3.4 甲方将依据上述验收方案，在约定的时间内组织验收工作。甲方应在验收开始前至少5个工作日，书面通知乙方验收的具体时间、地点及验收人员名单，以便乙方做好相应准备。乙方应积极配合验收工作，提供必要的协助和文件资料。

4.3.5 甲方应在验收完成后15日内向乙方出具《履约验收书》。若验收结论为合格，则视为乙方已完全履行相关合同义务；若验收结论为不合格，则甲方应在《履约验收书》中详细说明不合格项，乙方应在15日内进行整改或重新提供，整改或重新提供产生的所有费用由乙方承担，甲方有权自乙方提供的履约保证金（如有）中予以抵扣所受到的损失直至没收全部履约保证金并依据合同条款要求乙方支付违约金。乙方整改或重新提供后仍不符合验收标准的，或乙方未能在约定时间内完成整改或重新提供的，甲方有权解除合同，并要求乙方返还已支付的全部或部分款项，同时保留根据本合同约定及法律法规规定的其他补救措施的权利。

4.3.6 甲方在约定的验收时间到期、且经乙方书面催告15日后，仍无正当理由拖延验收或不验收的，则视为其已验收通过。

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：

双方约定物业管理服务费用按季度支付。每季度采购人组织物业管理服务考核（按采购人后勤服务监管相关制度和标准进行考核），考核成绩85分（含）以上，全额支付该季度服务费；考核成绩为70（含）-85分，支付合同约定季度服务费的90%作为实际季度服务费；考核成绩为60（含）-70分，支付合同约定季度服务费的80%作为实际季度服务费；考核成绩为60分以下，视为严重违约，采购人有权拒绝支付本项目服务费，并终止合同。

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

6.1 在本合同签字、盖章后15日内，乙方应向甲方提交一笔合同第2.5条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

6.2 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

6.3 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后15日内退还乙

方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

6.4 除合同规定情形外，如果因甲方自身原因未能按照前述规定期间向乙方退还相应履约保证金，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

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。

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 合同履约过程中，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适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）如果乙方未能按约定提供履约保证金，且经催告后在合理期限内仍未提供。

（2）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。

（3）如果乙方的行为构成根本违约。

（4）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未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 可以分包的情形下，则：

13.3.1 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。

13.3.2 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相应

质量标准不得低于本合同的质量标准，并对分包单位的质量瑕疵向甲方承担连带责任。分包单位不得将分包项目再次转包。

分包单位名单：_____

13.3.3 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。甲方有权根据该等违约或疏忽，依照本合同的约定追究乙方违约责任。

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上海市财政局备案。

15.3 本合同附件与合同具有同等效力。

签约各方：

甲方：　　乙方：

（盖章）　　（盖章）

法定代表人或其授权委托人（签章）　　法定代表人或其授权委托人（签章）

合同签订地点：　　合同签订地点：

附件：

履约验收方案

<table>
<tr><td colspan="6">一、验收组织</td></tr>
<tr><td>验收组织方式</td><td colspan="5">□自行组织/□委托第三方</td></tr>
<tr><td>验收主体</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">二、验收方式与程序</td></tr>
<tr><td>邀请本项目的其他供应商参加验收</td><td colspan="2">□是/□否</td><td>邀请专家参加验收</td><td colspan="2">□是/□否</td></tr>
<tr><td>邀请服务对象参加验收</td><td colspan="2">□是/□否</td><td>第三方检测机构参加验收</td><td colspan="2">□是/□否</td></tr>
<tr><td rowspan="2">参加抽查检测</td><td colspan="2">□是/□否</td><td rowspan="2">存在破坏性检测</td><td colspan="2">□是/□否</td></tr>
<tr><td>抽查比例</td><td></td><td>被破坏的检测产品处理方式</td><td></td></tr>
<tr><td>履约验收方式</td><td colspan="2">□一次性验收/□分期验收</td><td>履约验收时间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>验收程序</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">三、验收内容与标准</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>验收环节</td><td colspan="2">验收内容</td><td colspan="2">验收标准</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

备注：本表为履约验收方案格式，具体方案内容将在签订采购合同时约定。

附件 1

Q/JGSW

上海机关事务管理标准

Q/JGSW.GL7.2—2025

代替 Q/JGSW.GL7.2—2019

市级机关物业服务管理规范

2025 - 11 - 28 发布　　2025 - 12 - 1 实施

上海市机关事务管理局　　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　综合管理 2
5　建筑物管理 4
6　设施设备管理 5
7　保洁 16
8　绿化 20
9　公共秩序维护 22
10　节能管理 25
11　动力能耗 25
12　延伸便民服务 25
13　服务监管考核评价 26
参考文献 27

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替Q/JGSW.GL7.2—2019市级机关物业服务管理规范，与Q/JGSW.GL7.2—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——补充和更新规范性引用文件，确保引用内容的时效性和适用性；

——新增“综合考核评价”等术语，与《上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法》保持衔接统一；

——在综合管理中细化服务机构和人员管理要求，新增标识管理、台账管理等条款；

——在建筑物及设施设备管理中，增加绿色低碳、智能化和全生命周期管理要求，完善消防、会议音响系统、烧水器、设备机房等相关内容；

——优化保洁、绿化等章节，确保与上海市机关事务管理局发布的其他标准相衔接；

——完善公共秩序维护要求，补充重点区域监控及消防管理措施；

——强化节能管理，新增碳达峰、碳中和、节能改造及碳排放统计等内容；

——补充延伸便民服务，新增无障碍和医疗救助等服务项目；

——完善服务监管考核评价章节，将综合考核评价要求标准化，同时与《上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法》保持衔接统一，提升执行性和可操作性。

本文件由上海机关事务标准化建设领导小组办公室提出并归口。

本文件起草单位：上海市机关事务管理局服务监管处(后勤改革指导处)。

本文件主要起草人：倪一飞、谢雪莹、顾惟佳、赵力蓉、廖军、王婧、孙菁、张艺萱、秦燕颖

本文件于2019年2月首次发布，于2025年11月第一次修订。

市级机关物业服务管理规范

范围

本文件规定了机关物业管理服务的术语和定义以及综合管理、建筑物管理、设施设备管理、保洁、绿化、公共秩序维护、节能管理、动力能耗等机关物业管理服务的内容与要求。

本文件适用于上海市市级机关物业管理服务活动，市级机关下属单位和各区级机关可参照执行。

规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1576 工业锅炉水质

GB 2894 安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分:通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

DB31/193 电梯维护保养安全规范

DB31/199 污水综合排放标准

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第10部分:党政机关

DB31/T 550 机关办公建筑合理用能指南

DB31/T 682 古树名木和古树后续资源养护技术规程

DB31/T 815 机关物业室内绿化服务规范

DB31/T 1210 非居住物业管理服务规范

DB31/T 1578-2025 微型消防站建设与运行要求

Q/JGSW.GL7.4—2020 机关办公场所保洁服务管理规范

Q/JGSW.GL7.5—2020 机关物业绿化服务管理规范

Q/JGSW.GL7.6-2020 机关后勤服务考核指标指引

Q/JGSW.GL7.10-2023 机关物业设施设备管理规范

术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

市级机关

市级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等。

物业管理服务

由物业服务企业按照物业服务合同约定，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。

综合考核评价

市级机关对物业服务单位的履约情况和服务质量进行全面考核，并根据考核结果进行综合评价，确定评价等次。

综合管理

服务机构

物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

4.1.3 物业服务企业应从实际出发，制定和实施有效的节约能源计划、实施方案和相关措施。

4.1.4　物业服务企业应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告上级组织和有关部门，并采取相应措施。

4.1.5　物业服务企业应采取一定措施对外包过程（含外包方或承包方）实施控制。对外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

服务人员

物业管理服务人员应符合以下要求：

——根据物业管理区域的具体情况和合同约定，服务人员的数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况；

——服务人员应符合岗位所需的教育背景、培训经历、从业经验和专业技术能力等要求。对国家或行业规定须持证上岗的岗位，应依法取得相应的职业技能等级证书或专业技术资格证书；对未强制要求持证的岗位，鼓励取得相关行业认可的职业技能或专业技术证书，以提升服务专业化水平；

——服务人员应在上岗前接受过保密教育培训，并遵守在岗和离岗的保密要求；

——服务人员在服务过程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；主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务；

——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；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范；

——服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业管理服务所用。

管理体系建设及实施

物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系，包括但不限于以下内容：

——服务指南、服务规范；

——服务程序或作业指导书；

——服务质量监督、评价、改进制度；

——服务满意度测评、投诉处理制度；

——员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度；

——消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度；

——工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度；

——物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度；

——设施设备运行管理、维护保养制度。

物业服务企业应采取措施，确保管理服务规章制度体系正常运行。

组织运行

物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施。

物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。

物业服务企业应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时向其通报相关服务信息。

物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目（包括专业分包项目）实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

物业服务企业应运用信息化、智能化等手段，确保管理效率和服务质量水平不断提高。

4.6　标识系统

标识系统设置要求应包括但不限于：

——标识系统设置应当遵循统一规范、庄重大方、简洁明了、实用安全的原则，体现机关形象和公共服务属性；

——标识系统范围包括：单位名称标识、导向指引标识、功能房间标识、安全警示与应急疏散标识、其他经批准设置的标识；

——标识系统设计应当符合下列要求：文字以中文为主，必要时配备英文对照，字体应选用

黑体、宋体或仿宋体；颜色应庄重协调，整体风格保持统一；材质应当具备耐候、防腐、防眩光特性；尺寸与位置应符合 GB/T 10001.1 要求，确保视距内清晰可辨；消防疏散、安全警示标识应符合 GB 2894、GB 13495 的要求；涉及国徽、机关全称的标识应严格依照国家规定执行；

——标识系统设置应当符合以下规定：主要出入口必须设置单位名称标识，居中悬挂，庄重醒目；院区主要通道、路口应设置导向标识，与实际功能布局相符；各楼层应设置楼层分布图和功能区域指引；办公用房门牌规格统一，标注部门名称或房间编号；公共服务区和无障碍设施应设置国家标准图形符号标识。

4.7 台账管理

4.7.1 机关物业服务管理应建立健全台账制度，对综合管理、建筑物管理、设施设备管理、环境卫生、绿化养护、公共秩序维护、能源管理、延伸便民服务及服务监管等环节实行全流程记录，做到资料完整、数据真实、可追溯、存档规范。

4.7.2 台账管理适用于机关物业管理各业务领域，包括但不限于：

——综合管理类：合同协议、制度文件、人员管理、投诉处理；

——建筑物管理类：巡查、装修管理、公共区域维护；

——设施设备管理类：设备运行、维护、故障维修、年检检测；

——环境卫生管理类：保洁作业、垃圾分类与清运、消杀作业；

——绿化养护管理类：绿化巡查、养护作业、农药使用；

——公共秩序维护类：门禁管理、巡逻、应急事件处置；

——能源管理类：能耗统计、节能措施、能源设施巡检；

——延伸便民服务类：一般服务、无障碍服务、医疗救助服务；

——服务监管评价与改进类：考核、整改、持续改进记录。

4.7.3 台账应统一编号、统一格式，由专人负责管理和更新，必要时应建立电子化管理系统，同时保留纸质备份。台账资料应按照规定期限保存；涉及安全、消防、工程等重要事项的台账，应长期保存。台账管理情况应纳入物业服务检查、绩效考核及监督检查内容，作为服务质量评价和持续改进的重要依据。

4.7.4 应遵守设施设备使用单位的信息、资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途。

4.7.5 应做好涉密服务人员保密教育培训、日常保密监管的台账管理工作。

建筑物管理

管理要求

建筑物管理应符合以下要求：

——宜贯彻建筑物全生命周期管理理念，将建筑及设施的养护、维修、节能、绿色低碳管理纳入日常服务；

——宜结合建筑结构、设备设施特点及使用情况，提出 3-5 年的养护计划和长期维护策略，科学安排巡检、预防性维护、更新改造及节能优化措施；

——宜运用信息化、智能化手段开展建筑管理和能耗监测，提升建筑运行安全性、节能性和舒适性；

——保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，遵循及时维修、安全可靠、美观实用、经济合理、节能环保的原则，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%；

——建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录应齐全；

——建筑物管理分为日常管理和季节性专项管理。日常管理应根据房屋实际使用年限，定期检查、记录房屋共用部位的使用状况；遇季节性状况时，应根据实际情况加大检查力度；

——发现损坏后，应根据大修、中修、小修、急修分工，及时安排或申报修理，并告知相关业主，做好各类检查维修记录。

服务项目及要求

房屋结构检查

根据房屋类型和使用环境等情况，定期对房屋进行结构检查与沉降测试，发现问题及时修缮解决。不同房屋结构检查周期按DB31/T 1210标准6.1.2条规定执行。

屋面维护

防水层、隔热层、排水、伸缩缝、沉降缝、分仓缝、女儿墙、烟囱等表面，无起泡、破损和缺损。

外立面维护

外立面维护要求包括：

——外墙面及其附属件、幕墙及其附属件等，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求；

——室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物等，门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件完好，外露及悬挂物牢固安全。

承重构件维护

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

室内装修维护

室内装修维护要求包括：

——地面瓷砖平整、无缺损；墙面无剥落、起皮；附属件完好，外观统一；

——各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损；

——各类栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀；

——室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好；

——各类功能性设施完好。

地基基础维护

地基基础维护要求包括：

——地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开；

——预制构件无开裂、损毁；

——基础本体无沉降、倾斜、开裂。

附属建筑维护

附属建筑维护要求包括：

——楼面、门厅、电梯厅、各类通道、无障碍设施、台阶、路面、坡道、停车场等道路场地设施平整、无破损、无积水；

——各类围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，电器类围护设施工作正常；

——各类附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，保持原貌，能安全使用。

设施设备管理

管理要求

维护保养

设施设备维护保养要求包括：

——应对设施设备进行日常和定期维护保养，保存维护保养记录；

——日常维护保养做到制度常态化；设备操作人员确保班前检查、按规操作、定时巡视、详细记录；

——定期维护保养应根据国家和本市规定及标准、设施设备用途及磨损程度、结构复杂程度等，决定维护的间隔周期和维护停机时间；

——定期维护保养时，对设施设备实施内外清扫和擦洗，检查安全装置、润滑系统、过滤器、指示器、电气线路和自动控制元器件等所有部件正常与否，进行技术调试和维修；

——每年年底根据大楼设备运行情况和维护保养标准，制定年度设备维保计划；

——按年度计划中规定的各类设施设备维保的时间节点进行维保，可根据气候变化适当调整保养时间。

巡检

1.1.1.1 主要设备巡检

应定期按照规定路线对主要设备进行巡检并做好记录，观察设备运行是否正常，检查记录数据是否在正常范围内。如发现异常则应及时检修，记录归位存放。

1.1.1.2 机房/（设备）巡检

应定期进行机房/（设备）巡检，要求包括：

——按该机房/(设备)巡检内容与要求依次巡检（含机房环境、设备运行状况、消防器材等）；

——观察设备运行是否正常；

——对机房环境或设备表面进行清洁与检查，要求无积灰、无油渍，物品摆放有序，照明通风良好，门窗开启灵活，防小动物设施完好、温湿度适宜；

——如发现设备异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

1.1.1.3 公共区域巡检

应定期进行公共区域巡检，要求包括：

——巡检区域：走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、茶水间、车库、外围等；

——巡检内容：门、窗、墙、地、顶、灯、空调、应急指示、各类标识、公共设施（如雨伞架、擦鞋机、椅子）、房屋外观等；

——巡检要求：门窗完好，开启灵活；墙地顶、房屋外观完好、无损坏；灯、空调开启良好，光照、温度适宜；应急指示、各类标识、公共设施完好、无损坏；

——如发现异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

故障维修

1.1.1.4 日常检修

日常检修要求包括：

——日常巡视发现损坏后根据维修程度进行区分，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，根据设备故障情况，及时编制维修方案并实施维修，确保设施设备正常运行；

——各类检查维修应留有记录备查。

1.1.1.5 报修维修服务

报修维修要求包括：

——制定报修规程、时间要求和服务承诺，维修服务规范化管理，整个受理报修流程留有记录备查；

——维修人员应于 15 分钟内到达报修现场，根据检查情况判断故障原因，维修过程中注意采取断电、搬开障碍物、遮盖等防护措施；

——故障消除后进行调试，向报修人演示，征询维修服务质量；

——将维修情况和更换材料进行记录，并保存。

维护保养设备及要求

严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作。

供配电系统

1.1.1.6 变电室巡检

变电室巡检应每天一次，检查内容和要求包括：

——隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好；

——闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地

线连接应紧密牢固；门柜锁完好；
——接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀；
——手提、手推干粉灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

1.1.1.7 变配电抄表

变配电抄表要求包括：
——低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等；
——高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况；
——变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等；
——对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

1.1.1.8 倒闸操作

倒闸操作要求包括：
——如因操作而影响用户正常使用的，事先发出经审批的停电通知；
——操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致；
——操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施；
——操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律；
——操作过程做好记录并保存。

1.1.1.9 停电限电操作

停电限电倒闸操作要求包括：
——停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理处负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施；
——物业管理处张贴的告示、通知等按规定时间撤除；
——停电前，关停受影响的设备，如锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障；
——当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

1.1.1.10 高（低）压变配电系统维护管理

高（低）压变配电系统维护管理要求包括：
——高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录；
——按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告；
——高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
——高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
——变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定；
——功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
——变（配）点系统联络自切正常。

应急供电系统

1.1.1.11 柴油发电机组维护保养

定期对柴油发电机组设备进行检查和维护，保持设备完好，包括：
——定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查；
——定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压、液位达标；
——发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；
——定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器；
——定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用；
——定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；

——定期进行烟道除灰清洁。

1.1.1.12 UPS 设备巡检

应定期对UPS设备巡检，巡检要求包括：

——应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好；

——检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压；

——定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃～25℃，室内通风，环境卫生良好。

1.1.1.13 防雷接地检查

防雷接地巡检要求包括：

——定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等；

——定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；

——定期对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；

——保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

楼宇智能化系统

1.1.1.14 楼宇设备自动化（BA）系统

楼宇设备自动化（BA）系统管理要求包括：

——服务器、工作站、数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固；

——BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化，变更空调运行模式，保持舒适的温度环境，并符合节能要求；

——定期对 BA 系统巡检，查看各系统设备运行情况，包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送（排）风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

1.1.1.15 网络与通讯设备系统

程控交换机

程控交换机管理要求包括：

——程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；

——维护终端工作正常、整洁；

——计费系统工作正常、整洁；

——话务台工作正常、话音清晰、整洁；

——电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；

——语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

网络通讯设备

程控交换机管理要求包括：

——配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；

——光线配架排线整齐，标签完好，数据齐全；

——插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

广播与背景音响系统

广播与背景音响系统管理要求包括：

——音源设备工作正常，整洁；

——功放设备工作正常，整洁；

——扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；

——背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

安全防范系统

1.1.1.16 中央监控系统

中央监控系统管理要求包括：

——摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；

——画面分割器工作正常、整洁；

——录入设备工作正常、整洁；

——监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；

——矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；

——视频监控图像保存时间应符合DB31/T 329.10的要求，除特殊规定外，应不少于30天，列入反恐目标的，应不少于90天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

1.1.1.17 巡更系统

巡更系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——巡更器具工作正常；

——巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

1.1.1.18 周界报警系统

周界报警系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

1.1.1.19 对讲系统

对讲系统管理要求包括：

——基站线路无损、工作正常、整洁；

——天线安装牢固、工作正常、整洁。

车库管理系统

车库管理系统管理要求包括：

——工作站工作正常、整洁；

——服务器工作正常、整洁；

——取票站安装牢固、线路整齐、工作正常；

——栅栏机安装牢固、工作正常；

——收费站工作正常、整洁。

门禁系统

1.1.1.20 维护与维修管理

门禁系统维护与维修管理要求如下：

——服务器、工作站、读卡器以及电子门锁工作正常，指示灯完好；

——在门禁接报修后尽快采取措施修复，确保用户进出。

1.1.1.21 门禁卡开通、授权

门禁卡开通、授权管理要求如下：

——按照规定程序进行用户门禁开通、权限变更、挂失以及删除等操作；

——开通、授权后，交予用户亲自检验，确保门禁卡能正常使用。填写相关记录，用户签名。

卫星电视系统

卫星电视系统管理要求如下：

——卫星天线安装牢固、外观整洁；

——放大器、解码器等设备工作正常；

——传输线路正常、图像清晰。

消防报警与灭火系统

1.1.1.22 消防控制服务

消防控制服务要求如下：

——消防监控系统 24 小时运行，执勤人员应密切注视屏幕，注意监控设备运行情况和其他相关设备，经常切换云台，及时发现和掌控受控范围、确保监控无死角；

——接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案；

——消防设施出现报警故障，应及时报修处理；

——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，接收器反馈信号并显示其状态。

1.1.1.23 消防报警与火灾处理

消防报警与火灾处理要求如下：

——当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯；

——操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示；

——火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；

——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；

——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，能正确指示出故障部位；

——显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输视频入，能显示预报警信号；

——主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；

——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、信号正常；

——火灾确认后，能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接收器反馈信号并显示其状态；

——火灾确认后，发出控制信号，将火层的防烟风阀、排烟阀打开，接收其反馈信号并显示其状态；

——火灾确认后，能释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；

——数据采集柜蓄电池正常、视频线路整齐、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；

——中央联动装置工作正常，显示正确。

1.1.1.24 消防设施设备维护

消防设施设备维护要求如下：

——各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常；

——火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；

——每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；

——消防灭火设施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，清水泡沫灭火装置每年检测一次；

——消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，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；

——消防安全重点单位应当设立微型消防站，按 DB31/T1578-2025 的要求配备人员、器材，并做好日常运行管理、宣贯演练等。

会议音响系统

会议音响系统维护要求如下：

1.1.1.25 会议音响系统使用前，应进行检查调试，包括但不限于：激光唱机，DVD 视盘机，激光影碟 机，音台、调音器，录音机，各类话筒与线材，功放、均衡器、系统控制器，显像监视器、投影仪、转接器，大屏幕电视等，确保设施设备工作正常，并填写检查记录。

1.1.1.26 应编制会议音响系统维保计划，维保内容包括但不限于：

——每月一次对音控主机、麦克风、投影仪、电动影幕、监控摄像设备进行维护检查；

——每月一次对话筒、调谐器、录放音座、DVD 机、节目选择器，混音机柜和功放等设备进行维护检查。

电梯及自动扶梯系统

1.1.1.27 电梯及自动扶梯运行和维护

运行和维护要求如下：

——电梯及自动扶梯的维护应由取得资质的维修保养单位或电梯制造单位进行；

——应配备持证电梯及自动扶梯管理人员，落实责任人，配置必备的专业救助工具，保持通讯设备畅通；

——应定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温度适宜（如超过 35℃则开启空调），无漏水、进水；

——电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内（水平距离偏差不超过 3mm，距离间隙不超过 35mm）；

——轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感；

——每周对电梯机房清洁一次，保持地面无积灰、控制柜、主机表面无污渍；

——应确保大楼内 24 小时运行的电梯和自动扶梯比例不低于 50%，夜间或节假日确保 1 台 24 小时运行，若需停梯，应提前 24 小时张贴书面通知。

1.1.1.28 电梯故障处理

电梯故障处理要求如下：

——电梯异常情况下，在通知电梯维保单位同时，有电梯安全管理人员先行实施处理；

——一般故障情况，接到故障报修后 1 小时内到场处理；

——出现电梯困人情况时，接报后 15 分钟内到场处理，确定轿厢位置并安抚乘客，采取措施解救被困乘客。

1.1.1.29 停电应急处理

电梯停电应急处理要求如下：

——因故障停电时，接报后 15 分钟内到场处理，检查是否困人，若无人，电梯管理人启动发电机供电，恢复电梯运行；

——因计划停电时，应提前 24 小时张贴停电通知，启动应急发电机，恢复电梯运行。

给排水系统

1.1.1.30 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

生活水泵、消防、喷淋水泵巡检要求如下：

——定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否关闭；

——定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍；

——做好巡检相关记录；

——生活饮用水水质符合 GB 5749 的规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯，应参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法 》执行。

1.1.1.31 生活水泵切换

生活水泵切换要求如下：
——两周一次对生活水泵进行切换；
——做好生活水泵切换记录。

1.1.1.32 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

生活水泵、消防、喷淋水泵维保要求如下：
——水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；
——检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆；
——观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态；
——维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

1.1.1.33 水箱水池

1.1.1.34 水箱、水池巡检

应定期对水箱、水池进行巡检，要求如下：
——检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水；
——确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用；
——确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质；
——巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

1.1.1.35 水箱、水池清洗

应定期对水箱、水池进行清洗，要求如下：
——对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养；
——清洗完毕后，用符合 GB 5749 的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行喷雾涂刷；
——对水箱出水取样，7 天内送区卫生防疫部门化验，确保水质化验报告合格，否则重新清洗水箱、水池；
——做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告，并保存。

1.1.1.36 排水管道巡检

应定期对排水管道进行巡检，要求如下：
——定期对排水管道进行巡检；每季度对楼宇排水纵观进行检查，定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到 DB31/199 的要求；
——雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窨井盖完好；
——做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

1.1.1.37 烧水器

烧水器巡检

应定期对烧水器进行巡检，要求如下：
——确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有煤气烧水器，确保煤气阀门完好；
——烧水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；煤气管道无泄漏；
——做好烧水器巡检记录。

1.1.1.38 烧水器维护保养

烧水器维护保养要求如下：

——应定期做好对烧水器维护养护，如程控电开水机，粗过滤芯宜每季度更换 1 次，细过滤芯宜每半年更换 1 次，烧水器内胆宜每半年清洗一次；如燃气烧水器，每月一次清洁点火盘、检查点火棒，定期更换滤芯，燃气点火软管每年更换一次；

——做好烧水器维保记录。

空调系统维护保养

空调系统维护保养要求如下：

——定期对空调系统进行维护保养；

——定期对空调系统开机前进行检查，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；

——定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；

——定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

——定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；

——定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

——各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

——保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；

——保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；

——对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；

——能量计费系统处于完好状态；

——定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数；

——定期安排对新风量、排风量的测定；

——应考虑定期安排对空气品质的测定；

——定期安排对风管系统的清洗；

——做好空调系统维护保养记录。

锅炉系统

1.1.1.39 蒸汽锅炉

蒸汽锅炉维护保养

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。除定期送检外，还应做好以下日常维护：

——每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查交换器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；

——每半年一次对蒸汽压力表进行校验；

——每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检:清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；

——每月一次对油气管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；

——测水质的硬度，应符合 GB/T 1576 要求；

——锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；

——在额定的流量范围内,输出蒸汽压力在允许范围之内；蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内；

——汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

——各种证书齐备，操作人员持证上岗。

蒸汽锅炉运行管理

蒸汽锅炉运行管理要求如下：

——按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，每小时巡检锅炉及其附属设备运行情况两次，记录一次运行数据；

——锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施；

——做好锅炉运行记录并签名存放。

1.1.1.40 热水锅炉

热水锅炉管理要求如下：

——定期对温控仪进行检测；

——定期对附属设备进行维护保养；

——做好热水锅炉检测、维护保养记录。

其他类型锅炉按照相关规程进行维护保养。

公共照明系统

公共照明系统管理要求如下：

——每天巡检路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共区域，保持亮灯，如有缺损，及时更换；

——每月对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好；

——每天检查公共电器柜电气设备，遇有故障，及时处置，保证运行安全、正常。

避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时:

——每年检查一次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；

——每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；

——每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；

——每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；

——每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.2.16 设备机房

设备机房管理要求包括：

——设备机房门应保持锁闭状态，钥匙由专人保管；

——设备机房应采取防止雨雪和动物侵入的措施；

——设备机房应配置空调设备、通风设备和应急照明等,环境潮湿的机房可考虑配置除湿机，并在设备机房显著位置配置温湿度计，温湿度控制应满足设备运行安全要求；

——设备机房配电柜(屏)前、后应配置绝缘胶垫，保持安全操作距离；

——设备机房应配置灭火器材、消防报警电话，并符合 GB 50140 的要求；

——设备机房应配置必要的操作检修工具；

——设备机房应由专人负责管理，保持设备和环境清洁及设备运行状态良好；

——设备机房内显著位置应公示专业技术人员、管理制度、设备运行状况等信息；

——设备机房应实行日检，规范巡检每日不少于1次，并如实记录，发现异常应及时报告并处理；

——设备间(井)等设备机房附属设施应实行周检，每周不少于1次，发现异常应及时报告并处理；

——有关管理要求均应同时符合Q/JGSW.GL7.10-2023的要求。

保洁

大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁服务要求如下：

——大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；

——及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；

——确保及时清洗积痰盆；

——确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；

——旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；

——楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；

——天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁 2 次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；

——室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；

——做好清洁服务记录。

7.2 电梯及自动扶梯系统

7.2.1 垂直电梯

垂直电梯的保洁服务要求如下：

——当有乘客使用电梯时应主动避让；

——不应用硬物卡住电梯门、按住电梯按钮不放、用清洁车或工具挡住电梯入口；

——应使用干毛巾擦拭按钮；

——应将拖布拧干后擦拭电梯地板；

——对地毯吸尘时，应由二人配合进行操作，一人操作吸尘器，一人控制梯门，确保安全；

——如有少量油渍、污渍，可用地毯去渍剂局部刷洗；

——清理卫生时，发现电梯有异响、落层、电梯门不开、照明不良等现象，应及时上报。

7.2.2 自动扶梯

自动扶梯的保洁服务要求如下：

——保洁时，应停止扶梯的运行，在扶梯上下两端竖立“正在作业”指示牌，并用警示绳拦护；

——应使用拧干的拖布拖擦踏板，清除槽缝里的污垢、垃圾；

——应使用拧干的抹布擦扶手带；

——发现故障时，应及时上报。

7.3 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道的保洁服务要求如下：

——先用湿抹布擦拭消防梯扶手、栏杆，再用干抹布擦干；

——清扫台阶时，应按照自上而下、先平面后侧面的顺序依次进行，确保台阶的每一个面及边角都清扫干净；

——如遇杂物堵塞通道时，应及时清理；

——发现消防标志不清等，应及时上报。

7.4 地下车库

地下车库实行每日清扫，保洁服务要求如下：

——保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；

——消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；

——地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；

——灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；

——做好地下车库清洁服务记录。

7.5 外围

外围的保洁服务要求如下：

——除定时清扫，应安排保洁人员按照设定路线巡回保洁；

——道路、出入口等处不应有杂物堆放；

——雨天应保持下水道排水畅通、并及时清扫，保证路面无积水；

——下雪时，应将路上积雪铲入排水沟内，清除台阶、栏杆上的积雪，并擦拭干净；

——刮风时，保洁员应巡视易积尘处、死角，并及时除尘；

——落叶较多时，应增加道路的清洁频次。

7.6 大理石墙面

大理石墙面的保洁服务要求如下：

——用铲刀刮掉墙面的污渍，应防止刮花大理石墙面；

——大理石的拼缝应使用软毛刷子刷洗；

——用毛巾浸入放有专用洗洁精的水里，拧干后沿着墙面自上而下擦洗，再用干毛巾擦干；清洁后，大理石墙面应保持表面光亮、色泽均一。

——做好大理石墙面清洁服务记录。

7.7 垃圾房

垃圾房的保洁服务要求如下：

——保洁人员回收垃圾后，应按《上海市生活垃圾管理条例》要求投放在垃圾房的垃圾桶内，并盖好盖子；

——垃圾房的垃圾应日产日清，如垃圾较多应适当增加清运频次；

——保洁人员应每天对垃圾房进行消毒，并对垃圾桶、地面、排水沟等进行清洁；

——夏天应在垃圾房内放置粘蝇条、除蟑药等；

——保洁人员回收垃圾时发现贵重物品时，应及时上报。

7.8 大楼平台

大楼平台的保洁服务要求如下：

——平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；

——排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；

——平台无明显破损、脱落；

——做好平台清洁服务记录。

7.9 卫生间

卫生间的保洁要求如下：

——保洁服务前，应先确认卫生间内是否有人在使用；

——保洁过程中应在门口放置“正在保洁”或“保洁中”等提示牌；

——保洁过程中，如发现卫生间内设备设施破损，应及时报修；

——应及时补充卫生间应配置的易耗用品；

——应针对人流突然增多、恶劣天气、如厕人员身体不适等突发情况，制定保洁保障应急预案，并做好应急管理工作；

——工作间（箱）应保持整洁，无异味，保洁工具整齐存放在固定存放点或存放间；

——卫生间地面应保持干燥，雨天可铺设防滑垫，设置防滑标志。

7.10 茶水间

茶水间保洁要求如下：

——每天清洁两次水槽台面，用干抹布擦干水迹；

——水槽内表面应用清洁剂清洗，无霉斑结垢；

——及时清理茶水篮内的残茶等杂物，无异味；

——清洁烧水器时，应按规范操作，防止烫伤；

——每天至少清洁两次地面，保证地面干燥、不湿滑。

7.11 展示厅

展示厅的保洁服务要求如下：

——应先掸去展示物品灰尘，再用干抹布擦拭干净；

——展示物品保洁时应轻拿轻放，不得损坏；

——玻璃橱应先用湿抹布自上而下擦，再用干抹布擦拭干净；

——应定期对木橱进行保养、打蜡。

7.12 贵宾厅

贵宾厅保洁服务要求如下：

——保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；

——隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；

——地毯无杂物，平整；

——卫生间干净整洁。

7.13 设备机房

设备机房保洁服务要求如下：

——进入设备机房保洁，应穿防静电鞋套；

——保洁过程中，不得擅自触碰线缆、设备等；

——设备、电脑等应用干抹布擦拭干净，抹布应为不易起静电材料；

——电气控制箱及电器开关表面应用专用设备进行除尘；

——设备等的保洁服务应符合 DB31/T 1210 的要求。

7.14 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁服务要求如下：

——广场、地面停车场、台阶等的保洁应关注卫生死角，保证角落无垃圾；

——应用铲子小心清除座椅、灯柱、雕塑、景观等设施上的张贴物；

——应关注砖面、拼缝、边沿线等处，防止灰尘、纸屑、胶黏物等集聚；

——地面停车场的保洁应符合本文件 7.4 的相关规定；

——照明灯具的清洁，应使用梯子，由二人配合操作。

7.15 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁服务要求如下：

——应每天用长夹捡拾、回收绿地上的垃圾；

——应每天用捞筛打捞水池水面的漂浮物，用长刷刷洗干净水池各个面；

——定期更换水池的水，保证水质干净无异味。

绿化

草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表1 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	草坪修剪前应保持干爽，阴雨天、病害流行期不宜修剪，不应在正午阳光直射时进行修剪。一般春夏季三个月修剪一次，秋冬季四个月修剪一次。修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。每年对草坪打孔一次，并视草坪生长密度每 1-2 年疏草一次，同时清除土地杂物及草渣。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。
病虫害防治	定期对草坪进行除虫，同时视草坪的生长情况，对草坪进行喷洒农药（对突

	发性的病虫害应及时喷农药）。应使用符合环保及绿色要求的药品，以保护接触者身体健康和环境安全，进行喷药时应做好防护工作。

花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表2　花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
修剪、松土	室外栽种花木应每周修边一次，并且每半个月松土除草一次。修剪不宜在雨后立即进行。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。室外绿植摆放前应先喷一次杀虫、杀菌剂杀死花盆泥内的蚊虫，同时注意巡查，发现病虫害应及时喷药，没有特别病虫害时，应每周喷一次药。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表3　乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。机关中涉及古树名木的，应按照DB31/T 682的规定进行养护。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。乔木应每年施有机肥或复合肥一次，观赏用的小灌木每年冬季应施肥一次，每年5-6月应追施一次复合肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。运用枝剪、绿篱剪等工具于每年12月至次年2月对乔灌木进行修剪，剪除徒长枝、并生枝、下垂枝、枯枝等，并对树冠进行适当的整形以保持形状。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。乔灌木每月应喷一次杀虫剂（对突发性病虫害应及时针对性地喷农药），农药应喷在树木的叶背面和根茎部位，喷药时应注意风向，保护员工及周围人员安全。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表4　容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。
施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

公共区域绿化租放

公共区域绿化配置应符合DB31/T 815的相关要求，租放绿植应符合以下要求：

——公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；

——每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修剪，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；

——对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

——设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；

——按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修剪好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；

——景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

——按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；

——绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

公共秩序维护

门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

——主出入口应安排 24 小时值班；

——对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；

——保安人员工作时应着装统一、仪表整洁、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；

——凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，按规定做好来访登记后放行。

信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

——对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；

——按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面及事故发生；

——做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

安保巡逻

安保巡逻应符合DB31/329.10的要求，包括：

——在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；

——按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；

——定期巡查、测试，更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；消防设施和器材不得挪作非消防之用，并且保证完整好用；

——检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；

——检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备设施、环境卫生等状况，并做好记录。

监控

监控应符合以下要求：

——办公楼视频监控设施应24小时运行，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控，保持完整的监控记录；

——发现火情、险情或异常情况报警信号后，应以最快方式进行确认并采取措施处理，并做好记录；

——保持消防电话、电梯电话、治安电话等畅通，接听及时（响铃三声内宜接听）；

——调阅监控录像应按规定流程批准后方可调阅，并做好记录；

——消防控制室实行24小时专人值班，每班不少于2人。值班人员应取得《消防设施操作员（中级及以上）》职业资格证书。

车辆管理

车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

——车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认，有序指挥进入；

——保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；

——停车场严禁吸烟；停车场严禁故障车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；

——非机动车按指定区域停放；电动自行车按规定进行充电；

——车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；

——每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

——凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；

——未持有机关有效通行证但因工作需要进入机关的车辆，应事先履行预约报备手续，并在出入口接受安保人员核验；

——保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；

——安排指定车位停放，并做好相关记录。

外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

——发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；

——监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；

——安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

——相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；

——确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；

——符合保密工作相关制度。

突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

——制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；

——在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；按规定定期开展各类突发公共事件应急演练；

——当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，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。

消防管理

——应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

——办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；

——定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；

——定期进行消防宣传和消防演习；

——对易燃易爆品设专人专区管理。

节能管理

制度建设

物业服务单位应当贯彻落实国家和本市碳达峰、碳中和要求，将绿色低碳理念贯穿于物业管理服务全过程。应建立能源管理岗位责任制、能源消费计量统计制度、物业服务节能目标管理体系、节能采购办法等规章制度；针对机关用能情况，制定相应补充制度措施。

节能措施

应针对机关用能情况采取以下节能措施：

——对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗；

——采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明；

——用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷；

——采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗；

——科学管理用电设备待机时间，严格控制室内空调温度，除有特定要求并经批准外，市级机关夏季室内空调设置不得低于26摄氏度,冬季室内空调温度设置不得高于20摄氏度；

——宜在碳管理和碳资产运营方面发挥作用，推动节能改造、低碳管理和绿色认证等工作，为机关

单位建筑绿色低碳运行提供专业支撑。

节能台账

应建立物业所涉及水、电、煤、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整。

应指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

宜开展能耗监测和碳排放统计，探索碳核算、碳足迹管理和碳排放台账建立。

动力能耗

按DB31/T 550的要求，合理用能。

12 延伸便民服务

12.1 一般服务

物业服务机构根据服务对象的需求，因地制宜提供相关便民服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣收发服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

12.2 无障碍服务

——无障碍设施（包括通道、电梯、卫生设施等）应保证正常投入使用并完好；

——向残障人士提供轮椅等助残物品借用服务。

12.3 医疗救助服务

——对于已配置自动体外除颤器（AED）的物业点，应做好AED使用技能的相关培训，并根据情况确

保物业点始终具有掌握AED使用技能的工作人员；

——应协助突发伤病转送专业医疗机构。

13 服务监管考核评价

13.1 考核评价方式

物业服务监管宜实行综合考核评价方式进行，通过机关单位（购买服务主体）考核、物业服务单位自评和服务对象评价相结合的方式组织物业服务考核评价，并可根据需要采取日常考核、月度考核、季度考核、年度考核等多种形式组织实施。

13.2 考核评价频次

宜至少每年开展一次物业服务综合考核评价。

13.3 考核评价内容

——宜结合合同约定、相关标准和机关实际情况，对物业服务履约情况和服务质量进行综合考核评价；

——具体考核评价指标宜按Q/JGSW.GL7.6-2020进行设置。

13.4 考核评价等次

——综合考核分值采取百分制，由机关单位（购买服务主体）考核分值、物业服务单位自评分值以及服务对象评价分值等按一定比例加权计算确定。各项分值占比由机关单位（购买服务主体)结合实际确定；

——可根据机关和物业单位约定，将具体分数分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。考核分值大于等于90分宜评定为优秀等次，考核分值小于90分大于等于80分宜评定为良好等次，考核分值小于80分大于等于60分宜评定为合格等次，考核分值小于60分宜评定为不合格等次。

13.5 考核评价结果应用

——机关单位（购买服务主体）应当及时向物业服务单位反馈评价结果，并提出整改意见。物业服务单位应当制定整改措施并落实到位；

——物业服务考核评价结果应当作为合同续签、服务改进、预算绩效管理等的重要依据。

参 考 文 献

[1] DB31/T 223-2020 蒸汽供热系统经济运行
[2] 上海市生活饮用水卫生监督管理办法 上海市人民政府令（第14号）
[3] 市级机关集中办公地安全保卫工作规定
[4] 上海市突发公共事件总体应急预案
[5] 上海市市级机关后勤服务质量综合考核评价办法