
上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

招标文件

(政府采购编号：0026-W00029637)

采购人：上海大学

采购代理机构：上海财瑞建设管理有限公司

2026年02月25日

2026年02月25日

目 录

第一章： 投标邀请(招标公告)

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购主要政策

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海财瑞建设管理有限公司受委托，对上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、其他资格要求：

2.1 本次采购不接受联合体投标；

2.2 本项目仅面向中、小、微型供应商采购。

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

2.4 法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件。

2.5 其他资格条件：/

二、项目概况：

1、项目名称：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

2、招标编号：310000000260121167463-00306436(代理内部编号：招 2026-0273)。

3、预算编号：0026-W00029637

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

上海大学乐乎学术服务中心为确保提供专业的接待服务，提升服务水平和服务质量，特将业务岗位服务外包。具体服务内容详见第四章“招标需求”。

5、服务地址：采购人指定地点

6、服务期限：自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，为期 1 年。

7、本年度采购总预算金额：467 万元（国库资金：0 万元；自筹资金：467 万元）

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

9、最高限价：467 万元

-
- 10、合同履行期限：同服务期限。
 - 11、项目联系人：陆雯、徐静怡
 - 12、电话：13764031709、18321655018
 - 13、本项目是否接受联合体投标：**不允许**

三、招标文件的获取：

- 1.合格供应商可于 **2026-02-25 00:00:00~12:00:00** 至 **2026-03-03 12:00:00~23:59:59** 截止，登录“上海政府采购网”

(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 在网上招标系统中上传如下材料： /

- 2.凡愿参加投标的合格供应商可在 **2026-02-25 00:00:00~12:00:00** 至 **2026-03-03 12:00:00~23:59:59** 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。

- 3.获取招标文件其他说明：

（1）本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子招标文件，供应商如需纸质招标文件可自行打印，也可向采购人、采购代理机构购买（售价 0 元）。

（2）地点：上海市延安西路 1319 号 15 楼

注：投标人须保证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：**2026-03-18 10:00:00**，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

- 2、开标时间：**2026-03-18 10:00:00**。

五、投标地点和开标地点：

- 1、投标地点：上海政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 网上招标系统网上提交。

- 2、开标地点：上海政府采购网 (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 网上招标系统。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）网上开标。

- 3、开标所需携带其他材料：

网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络等）。（采购代理机构将免费提供无线网络，但对其稳定性不负责任，建议投标单位自行携带相关设备。）

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（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）”通知，请供应商关注。

七、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

八、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目采购相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。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。供应商在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

八、联系方式

采购人： 上海大学

地址：上大路 99 号

邮编：200031

校方联系人：刘老师

联系电话：021-66135586

技术联系人：吴浩

联系电话：13818176165

采购代理机构： 上海财瑞建设管理有限公司

地址：上海市延安西路 1319 号 15 楼

邮编：200050

联系人：陆雯、徐静怡

电话：13764031709、18321655018

传真：62260898

邮箱：13764031709@163.com

第二章 投标人须知

前附表

序号	条款名称	编 列 内 容
1	项目名称	上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务
2	项目任务单号	招 2026-0273
3	采购人	名 称：上海大学 地 址：上大路 99 号 校方联系人：刘老师 联系电话：021-66135586 技术联系人：吴浩 联系电话：13818176165
4	采购代理机构	名 称：上海财瑞建设管理有限公司 地 址：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼 联系人：陆雯、徐静怡 电 话：13764031709、18321655018 传真：62260898 邮箱：13764031709@163.com
5	最高限价及预算 金额	本年度最高限价：467 万元人民币； 本年度预算金额：467 万元人民币。 超出项目最高限价的投标无效。
6	所属行业	本采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未 列明行业
7	服务地址	采购人指定地点
8	服务期限	自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，为期 1 年。
9	合格投标人条件	同投标邀请
10	现场踏勘	不组织，已获取采购文件的供应商自行前往项目现场踏 勘。

序号	条款名称	编 列 内 容
11	答疑会	已获取招标文件的供应商书面提问截止时间：同招标文件获取截止时间。提交方式：传真件及电子邮件，需按招标文件要求截止时间之前提交，原件（盖章）答疑会现场提交。传真及电子邮件发送后需及时与采购代理机构确认。答疑会时间：另行约定。如所有供应商均无疑问，则答疑会相应取消。
12	投标保证金	保证金金额：7 万元 投标保证金递交/退还方式：转账或其他非现金形式。 开户名：上海财瑞建设管理有限公司 开户行：中国农业银行股份有限公司上海定西路支行 账号：094309010400785289036960501
13	投标有效期	投标截止后不少于 90 日历天
14	投标截止时间	2026-03-18 10:00:00
15	网上投标方式和网址	投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）网上招标系统提交。 投标网址： www.zfcg.sh.gov.cn 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构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。
16	开标时间、开标地点网址	开标时间：同投标截止时间 开标地点网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）网上招标系统(网址： www.zfcg.sh.gov.cn)
17	网上开标的相关	网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络

序号	条款名称	编 列 内 容
	设备	等)。(采购代理机构将免费提供无线网络,但对其稳定性不负责任,建议投标单位自行携带相关设备。)
18	评标时间地点	另定
19	评标委员会的组建与评标方法	详见第五章《评标方法与程序》
20	付款方法	根据考核结果按月付款。
21	履约保证金	不收取履约保证金。
22	招标代理服务费	本项目的代理服务费用由中标供应商支付,以中标金额为基数,参照计价格((2002)1980号文收费标准为基础,按63.71%计取。
23	备注	<p>1、投标截止时间前,建议提供5套(1正4副)纸质版投标文件,供评审时使用。</p> <p>2、纸质版投标文件与上海政府采购网线上投标文件不一致时,以上传至上海政府采购网(简称:电子采购平台)线上投标文件为准。</p> <p>3. 纸质文件提交地址:上海市延安西路1319号15楼。</p> <p>4. 纸质文件提交时间:同投标提交截止时间。</p> <p>5. 联系人:陆雯,电话:13764031709。</p>
若招标文件中的相关内容与本表不一致的,以本表内容为准。		

投标人须知

一、总则

1. 概述

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

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

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

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款，投标文件如不满足，投标无效。

2.9 “电子采购平台”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. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

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

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

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

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

4. 合格的服务

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

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

5. 投标费用

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

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、

中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”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。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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）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7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，接收质疑书的联系人：采购代理机构项目经办人。

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

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

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。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11. 2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购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. 3 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. 4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理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. 5 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. 踏勘现场

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。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。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场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 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，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. 投标保证金

14.1 本项目投标保证金详见投标人须知前附表之相关条款。

14.2 **投标人未按招标文件要求提交投标保证金的，其投标无效。**

14.3 如投标人有下列情况之一，将被没收投标保证金：

- （1）投标人在投标有效期内撤销其投标文件；
- （2）中标人未能在规定期限内与采购人签署合同。
- （3）中标人在规定期限内未能按本须知的规定支付中标服务费。
- （4）投标人有违反政府采购相关法律法规行为的。

14.4 **未中标人的投标保证金将在本项目中标通知书发出之日起5个工作日内返还（无息）。**

15. 投标有效期

15.1 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。

15.2 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。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

15.3 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。

16. 投标文件构成

16.1 投标文件由商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件二部分构成。

16.2 商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

17. 商务投标文件

17.1 商务投标文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》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）。

18. 投标函

18.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

18.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

18.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

19. 开标一览表

19.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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。

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

19.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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. 4 投标文件中未提供《开标一览表》的，为无效投标。

20. 投标报价

20. 1 投标人应当按照国家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。

20. 2 报价依据：

本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

本招标文件明确的服务标准及考核方式。

其他投标人认为应考虑的因素。

20. 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。

20. 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。

20. 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。

20. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

20. 7 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价。

20. 8 投标应以人民币报价。

21. 资格条件响应表及实质性要求响应表

21. 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。

21. 2 投标文件中未提供《资格条件响应表》及《实质性要求响应表》的，为无效投标。

22. 技术投标文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术投标文件，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。

22.2 技术投标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。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应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。

23.2 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授权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。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》等需要进行资格条件和实质性要求审查的文件，投标人未按照上述要求由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章的，其投标无效；其他“表”“式”“函”等，投标人未按照要求由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章的，或者其他填写不完整的，评标时将按照相关规定予以扣分，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

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

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

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

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 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，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。

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

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

24.3 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。

25. 投标截止时间

25.1 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电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25.2 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。

25.3 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。

26. 投标文件的修改和撤回

26.1 在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件以及进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求

办理。

26.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

26.3 从投标截止时间至投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤销其投标文件，否则其投标保证金将按照规定被没收。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请》或《澄清公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购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。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购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

28. 评标委员会

28.1 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。

28.2 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。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 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。

29.2 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。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29.3 没有实质性响应招标文件要求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。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 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。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 《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。

30.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(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，以开标一览表的总价为准，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。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对

采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31.1 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。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 投标人的澄清、说明或者补正，应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。

31.3 投标人的澄清、说明或者补正是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围，不得改变投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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

35.3 未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证至采购代理机构，采购代理机构将告知未中标人本人的评审得分与排序或未通过符合性审查的原因。

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的；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

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“在线服务”专栏。

第三章 政府采购主要政策

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

依据财政部、发展改革委、生态环境部发布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单和国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。对于参与响应的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述认证证书在投标截止时间已经过期的不得作为评标时的依据。

如果有国家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。

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（工程项目为5%），用扣除后的价格参与评审。非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价5%的扣除（工程项目为2%），用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，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》。

第四章 招标需求

一、服务需求

(一) 服务内容

上海大学乐乎学术服务中心为确保提供专业的接待服务,提升服务水平和服务质量,特将业务岗位服务外包。根据采购要求提供前台、会务、客房、工程维修等业务岗位服务。

(二) 服务形式

1、服务范围

甲方服务岗位

- (1) 业务主管岗位
- (2) 总台接待及收银岗位
- (3) 客房清洁及客房服务岗位
- (4) 公共区域(含大楼屋顶)日常保洁及计划清洁岗位
- (5) 会务接待及会务服务岗位
- (6) 工程维修及设备保养岗位
- (7) 行政楼会务服务岗位

2、人员配置

- (1) 业务主管 1 名
- (2) 总台领班 1 名、总台接待/收银员 7 名
- (3) 客房领班 2 名、客房服务员 6 名
- (4) PA 保洁员 7 名
- (5) 会务领班 1 名、会务接待服务员 4 名
- (6) 工程维修及设备保养人员 7 名
- (7) 行政楼会务领班 1 名、会务接待服务员 4 名

(三) 配套需求

1、服务要求

1.1 业务部

- (1) 岗位名称和职数: 业务主管 1 名
- (2) 岗位类别: 管理岗
- (3) 岗位要求:

-
- 学历要求：大专及以上
 - 性别要求：男女不限
 - 年龄要求：55 岁以下
 - 身高要求：女 1.60 米以上，男 1.70 米以上
 - 品貌端庄，身体健康。
 - 掌握酒店经营管理、接待服务知识，有较强的组织、沟通、协调能力。
 - 具有管理经验、团队合作精神和良好的人际沟通交流能力，爱岗敬业，安心于本职工作。
 - 有一定的分析问题、解决问题的能力，有一定的沟通协调的能力，有较高的管理水平和学习能力。
 - 有从事酒店主要业务部门管理工作 3 年以上的工作经历。

(4) 岗位职责：

- 配合业务总监拟定当年的经营任务和指标，对前厅、客房、会务、工程等部门开展和实施日常经营工作指导。
- 配合制定宾馆销售计划和客户维护计划并负责实施。与校内各学院、部门及校外客户沟通，建立客史档案，收集信息及时处理合作中的各类问题，保持与客户的良好关系，广泛听取和收集宾客意见与建议，不断改进工作。
- 根据不同的协议部门需求，制定所需的协议合同文本，并定期续签和更新。
- 配合做好应收账款的核对和催缴工作。
- 配合做好固定资产的检查和盘点，做好每月低值易耗品和易耗品的使用登记和记录。
- 全面掌握宾馆销售政策和制度，按要求执行。
- 定期与领导沟通，就宾馆的经营与服务现状进行分析，并按照分析结果制定新的工作计划。
- 督促做好员工考勤，安排好下属工作，在前台、客房、会务领班休息的时间能够顶班。遇重大接待任务，根据需要，及时合理调配安排人员加班。
- 做好服务岗员工的思想工作、仪容仪表培训，开展文明礼貌、职业道德、外事纪律、法制观念的教育，提高服务岗员工服务理念，使所有员工适应学校及中心的快速发展。

➤年终做好工作总结，制定下年度工作计划，培训计划，并按计划组织实施员工培训。

➤协调好各部门之间的关系，做好上级领导交办的其他工作。

(5) **工作地点：**静安区延长路 149 号上海大学延长校区乐乎楼、宝山区上大路 99 号上海大学宝山校区乐乎新楼。

1.2 前厅部

(1) **岗位名称和职数：**前台领班 1 名、前台服务员 7 名

(2) **岗位类别：**工勤岗位

(3) **岗位要求：**

①领班：

➤学历要求：大专及以上

➤性别要求：男女不限

➤年龄要求：45 岁以下

➤身高要求：女 1.60 米以上，男 1.70 米以上

➤品貌端庄，身体健康。

➤能合理安排下属工作，有一定的组织管理能力。

➤能了解宾客需求，在权限范围内灵活处理宾客的要求，有一定的处理突发事件的应变能力。

➤能与客户保持良好关系，有较强的社交和推销能力。

➤能与内部各部门搞好协作，有一定沟通、协调能力。

➤有一定的口头和文字表达能力，能独立培训下属员工。

➤能熟练地使用英语进行会话，有阅读、书写英语信函、传真的能力。

➤有从事前厅部前台接待领班 2 年或酒店主要业务部门领班 3 年以上的经历。

②服务员：

➤学历要求：中专及以上

➤性别要求：男女不限

➤年龄要求：45 岁以下

➤身高要求：女 1.60 米以上，男 1.70 米以上

➤品貌端庄，身体健康。

-
- 能主动向客人推销客房及其他服务设施,有较强的接待服务和推销能力。
 - 能快捷、准确地查验客人的有效证件,办理相关手续,有较强的业务实施能力。
 - 能及时处理工作中出现的问题并能灵活地处理宾客提出的一些要求,有一定的应变能力。
 - 态度热情和蔼,接待宾客友善迅捷,有较好的社交和沟通能力。
 - 能熟练地使用电脑进行接待、查询和结账工作,具有较强的业务操作能力。
 - 能熟练地使用英语进行会话,有阅读、书写英语信函、传真的能力。
 - 个人需通过公安系统登记从业人员考试,团队中有1-2人取得上海市旅游住宿境外人员住宿登记业务合格证书。
 - 有从事前厅部前台接待2年或酒店主要业务部门3年以上的经历。

(4) 岗位职责:

①领班:

- 负责前台的工作,确保当班员工能严格按照中心的标准,有礼貌地做好客人问询,登记入住等工作。
- 完全熟知中心的各种规章制度、操作程序和服务规范标准。按照规定的标准接听电话。准时上班,保证个人卫生、仪容仪表达到标准,并时时以微笑来欢迎客人。对员工进行在职培训,以确保宾馆高标准服务的连续性和稳定性。
- 完全了解中心内的各种服务项目和营业时间,学校部门的会议、宴请等,以满足客人的问询。
- 及时了解每天客房状况,熟知当天住房率、客流量,及主要客人抵离时间。
- 收集和更新前台的各类资料(如电话号码、航班时刻表、旅游景点等),以便为客人提供准确的问询服务。
- 完全熟知前台电脑系统的操作,并保证员工熟练操作。
- 保证客人的邮件、传真、电传等能及时送到客人手中。检查客人留言,确保留言及时转告客人。
- 保证工作场所范围内的整洁。

➤完成领导交办的其他任务。

②服务员：

➤服从前台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

➤认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接，备用金不得以白条抵库。

➤作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡 POS 机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

➤掌握房态和客房情况，了解当天预定预离客人及会议确认其付款方式，以保证入住和结账准确无误，正确处理钥匙的发放。

➤快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

➤准确熟练地收点客人现金、支票，开具客人各项收费账单，及时，准确地为客人结账并根据客人的合理要求开具发票，在受理信用卡和支票结账业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。

➤为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

➤每天收入的现款、票据必须与账单核对相符，不同票据分别填写在缴款单上。

➤妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

➤严格遵守现金和票据管理制度。

➤作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

➤做好本岗位的清洁卫生。做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

➤在客房服务员下班后，如有退房，一定要查房，确保安全。

➤负责安排好会场接待工作。

➤按时完成领导交办其他工作任务。

(5) **工作地点：**静安区延长路 149 号上海大学延长校区乐乎楼、宝山区上大路 99 号上海大学宝山校区乐乎新楼

1.3 客房部

(1) **岗位名称和职数：**客房领班 2 名、客房服务员 6 名、PA 保洁员 7 名

(2) **岗位类别：**工勤岗位

(3) 岗位要求:

- 学历要求: 初中及以上 (领班高中及以上)
- 性别要求: 男女不限
- 年龄要求: 女 45 岁以下 (客房领班可 50 岁以下), 男 50 岁以下 (客房领班可 55 岁以下)
- 身高要求: 女 1.60 米以上, 男 1.70 米以上
- 品貌端庄, 身体健康;
- 有较强的动手能力及良好的服务意识。
- 具有团队合作精神和良好的人际沟通交流能力, 爱岗敬业, 安心于本职工作。
- 领班需精通熟悉酒店客房部的工作流程和细节, 有一定的管理能力。
- 领班能使用英语与客人对话, 有阅读、书写英语信函、传真的能力。
- 领班具有在酒店客房部管理岗位任职 2 年及以上相关工作经验。
- 服务员/PA 需具有酒店 2 年及以上相关工作经验。

(4) 岗位职责:

①领班:

- 检查服务员的仪容仪表, 行为规范及出勤情况。
- 合理安排工作任务, 分配每人负责整理和清扫的客房, 分发员工每日工作表格, 说明有特殊要求的房间。
- 检查督导客房服务员按程序标准操作。
- 保管楼层总钥匙。
- 按照清洁标准检查客房卫生。
- 检查楼层公共区、角落、防火通道的卫生并负责安全检查。
- 随时检查, 督导员工清除地毯的污迹。
- 检查计划卫生执行情况, 确保每日对客房的检查。
- 与前台接待处保持联系, 按程序规定每日通报客房情况, 掌握客房出租情况, 准确报告房间状态。
- 检查报修、维修情况, 控制客用品、清洁品的发放、领取, 严格控制酸性清洁剂。
- 记录物品丢失、损坏, 及时向经理报告。

-
- ▶ 督导员工对服务车，清洁工具设备的清洁与保养。
 - ▶ 贯彻、落实执行客房部各项规章制度。
 - ▶ 调查客人的投诉，并提出改进措施。
 - ▶ 处理客人的委托代办事项。
 - ▶ 定期向上级提出合理化建议。
 - ▶ 负责客房仓库月盘点。
 - ▶ 每天检查服务员的交班记录情况。
 - ▶ 按时完成领导交办其他工作任务。

② 服务员/PA:

- ▶ 准时上班，在服务台领取钥匙，穿工作服、戴工作牌，进入工作岗位。
- ▶ 精神状态良好，牢记服务宗旨。文明待客，礼貌用语，优质服务，加强管理。
 - ▶ 及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前台校对房态。客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
 - ▶ 熟悉本楼层客人住宿情况，来客主动问候、引导。送客欢迎再来，及时点验客房设施，并通知总台。
 - ▶ 根据客人需要，及时开启空调，制冷一般以 25℃—27℃ 为宜，制热一般设定 18℃ 为宜。客人外出活动及时断开取电牌，节约水、电。
 - ▶ 加强管理，提醒客人不在室内吸烟，贵重物品须寄存，不得私自留宿，做好防火、防盗、防事故工作。发现人为损坏客房设备、设施及时报告、处理。
 - ▶ 客人离开后及时清扫整理房间，补充一次性物品，卧具一客一换，按规定消毒，并做好记录。要求用品齐全，设施完好，地面无灰尘，室内无异味。做好楼梯、洗脸间、厕所及客房内清洁工作。
 - ▶ 负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。
 - ▶ 做好大堂、会场、电梯、厕所等公共区域的清洁工作。
 - ▶ 做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。
 - ▶ 认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房领班。

▶爱惜中心财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

▶按时完成领导交办其他工作任务。

(5) **工作地点：**静安区延长路 149 号上海大学延长校区乐乎楼、宝山区上大路 99 号上海大学宝山校区乐乎新楼。

1.4 会务部

(1) **岗位名称和职数：**会务领班 1 名、会务服务员 4 名

(2) **岗位类别：**工勤岗位

(3) **岗位要求：**

▶学历要求：中专及以上

▶性别要求：男女不限

▶年龄要求：女 40 岁以下（会务领班可 45 岁以下），男 45 岁以下（会务领班可 50 岁以下）

▶身高要求：女 1.60 米以上，男 1.70 米以上

▶品貌端庄，身体健康。

▶具有团队合作精神和良好的人际沟通交流能力，爱岗敬业，安心于本职工作。

▶有较强的动手能力及良好的服务意识。

▶会务部领班需熟悉酒店餐饮会议接待服务的基本流程，在酒店从事过会议接待服务工作 1 年以上，有较好的管理判断能力。

▶服务员需具有酒店 2 年及以上相关工作经验。

(4) **岗位职责：**

①领班：

▶全面负责会议接待的一切事宜和会务部的各项事务。

▶负责规划会务部工作计划和发展规划。

▶带领本部门员工不断提高会务服务的专业水准，创中心的品牌服务。

▶管理接待人员，对本部门员工规范服务进行培训和督促。

▶负责重大会议接待任务中，总体安排并与其他部门主管沟通、协调，确保会务接待顺利开展。

▶做好会务预算和开支工作，努力完成中心的工作目标。

➤全面了解会议设备使用情况，并督促技术人员及时进行维修和保养。

➤完成领导交予的其他工作。

②服务员：

➤上班以前，做好一切会议接待准备，挂牌上岗，要求化淡妆。每天提前15分钟上班到岗。

➤会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、音响、投影、空调设施的准备。会议室横幅指示牌的悬挂及摆放，按客户需求制作各式席卡。

➤会熟练的果盘切配、摆盘、咖啡制作等。

➤负责会议期间的茶水、果点服务，保证来宾的随时服务需求。

➤负责各会议室之间的工作协调配合。

➤会议室设备及服务用品的使用（如投影、话筒等设备）、检查及报修，保持会议室的干净与整洁。

➤负责会议结束后的清场工作，杯具的清洁及消毒。

➤完成领导交予的其他工作。

(5) **工作地点：**静安区延长路149号上海大学延长校区乐乎楼、宝山区上大路99号上海大学宝山校区乐乎新楼

1.5 工程部

(1) **岗位名称和职数：**工程维修及设备保养7名

(2) **岗位类别：**工勤岗位

(3) **岗位要求：**

➤学历要求：中专及以上

➤性别要求：男性

➤年龄要求：55岁以下

➤身高要求：1.65以上

➤接受过国家有关部门专业培训，具备低压及以上电工操作证。

➤熟悉水路、电路基本知识，掌握基本电气设备工作原理及安全操作规程。

➤身体健康，具备一定的动手能力，能独立完成日常零星维修任务。

(4) **岗位职责：**

➤全面掌握设备的正常运行和日常维修，确保楼内设施满足服务要求。

➤确保楼内水、电能源的正常供应，掌握分析水、电、等耗费情况，并向

中心提出节能运行或更新设备等措施。

- 现场巡视检查重点设备的运行状况。
- 对制定设备更新改造工程计划、重大维修保养计划、备用购置计划提出合理化的建议。
- 监督、检查维修单完成情况，对积压的维修单跟踪管理。
- 要经常对公共区域、餐厅、客房进行巡查，对查出的问题要及时发出维修通知，以保证这些区域的设备设施处于完好状况。
- 管理好会场的音响设施使用工作，确保设备正常运行。
- 完成上级下达的其它工作任务。

(5) **工作地点：**静安区延长路 149 号上海大学延长校区乐乎楼、宝山区上大 99 号上海大学宝山校区乐乎新楼

1.6 行政楼会务部

(1) **岗位名称和职数：**会务领班 1 名、会务服务员 4 名

(2) **岗位类别：**工勤岗位

(3) **岗位要求：**

- 学历要求：中专及以上
- 性别要求：男女不限
- 年龄要求：女 40 岁以下（会务领班可 45 岁以下），男 45 岁以下（会务领班可 50 岁以下）
- 身高要求：女 1.60 米以上，男 1.70 米以上
- 品貌端庄，身体健康。
- 具有团队合作精神和良好的人际沟通交流能力，爱岗敬业，安心于本职工作。
- 有较强的动手能力及良好的服务意识。
- 领班需熟悉会议接待服务的基本流程，从事过会议接待服务工作 2 年以上，有较好的管理判断能力。
- 服务员需具有相关宾馆服务业从业 2 年及以上工作经历。

(4) **岗位职责：**

①领班：

- 全面负责会议接待的一切事宜和行政楼会务部的各项事务。

-
- ▶负责规划行政楼会务部工作计划和发展规划。
 - ▶带领本部门员工不断提高会务服务的专业水准，创中心的品牌服务。
 - ▶管理接待人员，对本部门员工规范服务进行培训和督促。
 - ▶负责重大会议接待任务中，总体安排并与其他部门主管沟通、协调，确保会务接待顺利开展。
 - ▶做好会务预算和开支工作，努力完成中心的工作目标。
 - ▶全面了解会议设备使用情况，并督促技术人员及时进行维修和保养。
 - ▶完成领导交予的其他工作。

②服务员：

- ▶上班以前，做好一切会议接待准备，挂牌上岗，要求化淡妆。每天提前15分钟上班到岗。
- ▶会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、音响、投影、空调设施的准备。会议室横幅指示牌的悬挂及摆放，按客户需求制作各式席卡。
- ▶负责会议期间的茶水、果点服务，保证来宾的随时服务需求。
- ▶负责各会议室之间的工作协调配合。
- ▶会议室设备及服务用品的检查及报修，保持会议室的干净与整洁。
- ▶负责会议结束后的清场工作，杯具的清洁及消毒。
- ▶完成领导交予的其他工作。

(5) 工作地点：宝山区上大路99号上海大学宝山校区行政楼

(四) 服务质量

1、服务团队

- ▶服务方按照项目方要求指派有工作技能的各岗位人员，并且达到该岗位的学历、年龄、专业技能等要求。
- ▶服务方进场前制定详细的工作计划，确保各岗位服务的正常运行。
- ▶进场服务后认真完成每天的服务工作，遵守工作中的各项规章制度、员工守则。
- ▶服务方定期召开工作总结会，改进工作中的不足，不断提升工作技能和工作质量。
- ▶制定培训计划定期开展各类业务培训和岗位技能培训。
- ▶制定工作当中的奖惩措施，提高员工的工作积极性。

➤经常保持和项目方的沟通，接受项目方对服务方的工作监督，使双方的工作合作达到最佳状态。

➤项目客户投诉处理：

①一旦发生项目单上的投诉，按项目单位的规章制度及员工手册的规定处理。

②如发生服务方工作的重大失误给项目方造成损失的，按规定处理外，服务方将写致歉信给项目单位，并将书面的整改报告给项目单位。

③服务方对项目单位的投诉进行分析总结举一反三，预防和杜绝类似错误的再次发生。

➤根据国家防疫政策，服务方全力配合项目方做好防疫工作。

2、业务主管

➤工作作风好、工作灵活、方式方法得当，完成工作目标。

➤尊重服从甲方领导，顾全大局，当好甲乙双方沟通桥梁。

➤善于创新和学习，有较高人员管理能力，有效落实甲方领导安排的各项
工作。

➤仪表大方、谈吐文明、待人真诚、态度和蔼，遵章守纪，无违法违纪行为。

➤乐观进取、思虑缜密、公正廉明、求真务实，有强烈的事业心和责任感，有奉献精神。

➤团结同事，工作配合默契、与同事相处融洽，工作勤恳，任劳任怨，能起表率作用。

➤按时出勤、不迟到早退，脚踏实地、勤勤恳恳、一丝不苟，工作业务与部门管理井然有序。

3、前厅部

(1) 仪容仪表

➤工装清洁整齐，着黑皮鞋、深色袜、化淡妆。

➤女发不得过肩，不得染指甲留长指甲，男发不过耳。

(2) 行为规范

➤服从甲方工作时间安排，服从甲方规章制度。

➤工作态度认真、严谨、一丝不苟，谦虚、谨慎、不骄不躁。

-
- ▶无迟到、早退、旷工现象，有事能够按规定请假。
 - ▶礼貌待客，不骂人、不讲脏话，文明礼貌。
 - ▶同客人谈话不急不躁、不卑不亢。
 - ▶语气适中，言谈适度，讲话不过火。

(3) 业务服务

①领班

- ▶做好前台日常管理工作，引导员工按照工作程序向客人提供高效、优质的服务。
- ▶关注酒店预订接待情况，检查有特殊要求客人的房间，并确保这些要求得到关照。
- ▶检查房间使用状态，包括锁房和维修房，了解原因，做好房量控制及大型团队预订的排房工作。
- ▶参与各项服务活动，发现问题及时纠正，督导问讯服务、接待服务的进行，确保客人的服务要求都能及时得到满足。
- ▶检查员工的仪表仪容、劳动纪律、行为规范、工作态度、微笑服务、工作效率及出勤情况，使之达到部门要求。
- ▶掌握酒店各项优惠政策和房价政策，了解客房状况和出租率。
- ▶检查预订资料及VIP通知单，合理安排宾客的入住，确保入住登记单详细、准确、清晰，符合有关部门的规定。
- ▶及时传达文保下达的各项政策和指令。
- ▶制定员工的培训计划，定期进行专题培训、技能比赛等。

②服务员

- ▶按酒店规定登记入住标准为客人办理入住手续（不超过3分钟）记录准确无差错。
- ▶准确填写宾客入住登记单的有关内容。
- ▶礼貌询问客人付费方式、收取押金标准，并开具押金收据单，卡预授权需要客人签名。
- ▶房卡制作无误，唱收唱付，告知客人早餐时间，提示客房及电梯位置，并祝客人入住愉快。
- ▶登记单按规定存档，资料登记完整无差错。一人一证，每个人的身份信

息必须上传至公安系统，无客情要进行无客传输。

- 熟悉房态信息，分房准确。
- 对客人换房、降低房费等及时请示，记录准确，处理得当。
- 与客人确认房号及客人姓名、并报客房查房。
- 存根联、记账联保管完整，不出现错收，漏收，多收。
- 发票联保存完整，发票号码统一、抬头、金额、代码输入准确。
- 与客人确认所有的消费，并出示账单，按酒店规定结账程序为客人快速办理结账手续，办理结账手续快速、无差错。
- 当日上交账单手续齐全。
- 熟悉宾馆的设施设备、各部门相关信息、康乐设施的具体价格、客房吧价格等。
- 熟悉酒店周边环境及交通路线。
- 熟悉酒店房价信息，以及协议单位房价。
- 语言规范、迅速及时（3声之内）接转电话无错接、漏接、误转等现象。
- 准确及时，符合客人要求。不同的房价需按照正规流程，不可随意更改房间价格（特殊价格需经总经理批准）。
- 热情、礼貌、周到，做到零投诉。

(4) 团队协作

- 能按时参加中心及部门组织的培训。
- 充满工作热情，积极主动，能够出色的完成工作任务；对于工作中的遇到的困难，能与甲方共同灵活处理，具有高度的团队协作意识。
- 能积极的配合相关部门的工作。
- 及时完成与之相应的工作。

4、客房部

(1) 仪容仪表

- 工装清洁整齐，着黑皮鞋、深色袜。
- 女发不得过肩，不得染指甲留长指甲，男发不过耳。

(2) 行为规范

- 服从甲方工作时间安排，服从甲方规章制度。
- 工作态度认真、严谨、一丝不苟，谦虚、谨慎、不骄不躁。

-
- ▶无迟到、早退、旷工现象，有事能够按规定请假。
 - ▶服务时站立规范，让人感觉有亲和力，双手交叉胸前，随时准备服务。
 - ▶使用普通话，不讲地方用语或方言，语音语调适中，使用规范性礼貌用语。
 - ▶必须以客人为中心；微笑服务、真诚、热情、友善的态度；提供快捷的服务。

(3) 业务服务

①领班

- ▶做好客房的日常管理工作，搞好客房的清洁服务工作，做好公共区域的卫生检查工作。
- ▶检查楼层房间的设施设备、卫生清洁、物品摆放、温度、空气等和公共区域的卫生状况，保证客房的正常运转并达到规定的标准。
- ▶做好楼层员工每日工作安排，部署所属设施设备的保养工作。
- ▶控制客房用品、清洁用品等的存量和消耗量，做好消耗物资的请领、报销、报废等事项，最大限度的节省开支。
- ▶巡视下属员工的工作进度，抽查服务质量，发现问题及时纠正。
- ▶制定员工的培训计划，定期进行专题培训、技能比赛等。
- ▶监督员工工作完成情况，表格填写情况，做好奖罚处理。
- ▶收取客人的宾客意见做好统计，投诉处理分析登记，做好个性化服务。
- ▶关心帮助员工，了解员工工作，留意员工的思维动态，给予心理上的及时辅导。
- ▶定期进行辖区的消防器具检查，做好防火、防盗，负责辖区安全。
- ▶安排好第二天出勤人员和工作分配。

②服务员

- ▶环境无蜘蛛网、角落无灰尘，地面干净、明亮、无污迹；垃圾桶内无杂物、每天清洗、保持整洁。
- ▶大门外保持干净，玻璃门干净明亮，沙发、茶几干净整洁，无灰尘，楼梯、扶手干净无灰尘。
- ▶花园整洁、干净，绿植盆内无垃圾、整体美观。
- ▶床铺铺法正确，床单及枕套无污点、干净、床顶无垃圾、床垫定期翻转；

杯子每天消毒、摆放整齐。

▶地毯干净、无污迹。抽屉：干净无灰尘，使用灵活；家具干净无灰尘，使用灵活；地脚板地脚线、清洁完好、无灰尘。

▶天花板无尘、无污迹、定期清洁；墙面无水渍，住客房每天都要清洁；地砖无污迹、无头发；玻璃干净明亮；环境无异味；管道房无杂物堆积。

▶卫生间镜子无水渍，发亮，住客房每天清洁一次；洗手盆干净无积水，不锈钢无水印，发亮无尘；厕门前后两面干净，关启灵活；水斗干净；马桶里外清洁，使用正常，冲水流畅；擦手纸保持量充足，洗手液量充足，卷纸、卷纸盒无水迹。

▶镜子镜面明亮，位置端正、无手印、无灰尘；灯具灯泡、灯罩清洁，使用正常、无尘；衣柜衣架、衣柜隔板无灰尘，每天清洁保养。

▶浴室灯板无水渍无尘，定期清洁保养浴室镜：无水渍，发亮，住客房每天清洁一次。

▶淋浴房干净明亮，无水渍；毛巾、浴巾摆放干净、整洁，无尘；客用品品种、数量齐全，摆放正确、无灰尘。

▶房门锁灵活、无手印，房号牌光亮干净，门铃及门号牌每天清洁抹尘，光亮无灰尘。

▶工作间物品摆放整齐，干净；每天打扫一次，保持整齐干净，环境良好；工作车清洁保养，物品齐备；吸尘器清洁保养；消火栓及灭火器每天保持干净，保持光亮。

(4) 团队协作

▶能按时参加中心及部门组织的培训。

▶充满工作热情，积极主动，能够出色的完成工作任务；对于工作中的遇到的困难，能与甲方共同灵活处理，具有高度的团队协作意识。

▶能积极的配合相关部门的工作。

▶及时完成与之相应的工作。

5、会务部

(1) 仪容仪表

▶工装清洁整齐，着黑皮鞋、深色袜、化淡妆。

▶女发不得过肩，不得染指甲留长指甲，男发不过耳。

（2）行为规范

- ▶服从甲方工作时间安排，服从甲方规章制度。
- ▶工作态度认真、严谨、一丝不苟，谦虚、谨慎、不骄不躁。
- ▶无迟到、早退、旷工现象，有事能够按规定请假。
- ▶服务时站立规范，让人感觉有亲和力，双手交叉胸前，随时准备服务。
- ▶使用普通话，不讲地方用语或方言，语音语调适中，使用规范性礼貌用语。
- ▶必须以客人为中心；微笑服务、真诚、热情、友善的态度；提供快捷的服务。

（3）业务服务

①领班

- ▶做好会务部日常管理和服务工作，认真执行上级的指令，带领全班服务人员依据岗位职责、认真细致做好会议服务工作。
- ▶做好员工培训工作，定期组织员工进行岗位知识培训，及时了解掌握员工的思想动态及工作情况、做好员工的思想工作。
- ▶每天根据当日会议日程分配相关负责人，检查督促员工每场会议服务工作的完成情况，发现问题及时处理，发现违规违纪行为及时纠正处理并向主管汇报。
- ▶正确合理安排本班员工的工作，并每天工作情况总结讲评，每周的员工例会总结本周工作情况。
- ▶办事公道，言行文明礼貌，对自己工作中的缺点与不足勇于改正，虚心接受工作建议和意见。
- ▶通过满意度调查表及客户交流，了解客户对会议服务要求，加强与客户之间的沟通。

②服务员

- ▶站立姿势迎客，精神饱满、服饰挺括，引领客人姿势标准，引领的位置正确，使用礼貌用语。
- ▶按照会议统计表准备会议，请会议联络人在《会议登记表》上确认签字。
- ▶茶杯摆放符合标准：杯垫（与桌边距离5厘米）、杯子放杯垫中心、杯把方向一致（45度）、水杯呈一直线。

-
- 座位摆放合理、倒水姿势标准、水位（七分满）拿取盖杯符合规范。
 - 按照“先宾后主”的次序来进行上水服务，会议开始后每隔 20 分钟左右上一次水。
 - 会议开始前停留一下，观察客人是否有其他需求；离开会议室时要环顾会议室内，正面退出。
 - 会议进行中续水时符合规范。
 - 上水时间以外的其他时间，服务人员均要在会议室门前备岗。
 - 按照服务标准做好茶歇筹备、执行与收尾各阶段工作，提供高质量的茶歇服务。
 - 检查会议室的各种物品及设备设施，看是否有损坏情况。
 - 会议结束清理垃圾，将用过的物品进行清洗消毒，并放置指定位置或送回库房。

(4) 团队协作

- 能按时参加中心及部门组织的培训。
- 充满工作热情，积极主动，能够出色的完成工作任务；对于工作中的遇到的困难，能与甲方共同灵活处理，具有高度的团队协作意识。
- 能积极的配合相关部门的工作。
- 及时完成与之相应的工作。

6、工程部

(1) 仪容仪表

- 仪表干净整洁、不留古怪发型、剃光头或染彩色头发。
- 服饰干净、整洁，无污渍；不敞开外衣或卷起裤脚或衣袖。
- 精神饱满、乐观向上、大方、面带微笑、服装笔挺、不歪斜松垮。

(2) 行为规范

- 服从甲方规章制度，服从甲方工作时间安排。
- 无迟到、早退、旷工现象，有事能够按规定请假。
- 对工作具有责任心、热情、敬业精神和职业道德标。
- 做好职责范围内的工作，任劳任怨、竭尽所能。
- 积极主动参与并服从节假日、日常值班以及突发事件的临时加班，并认真履行职责。

(3) 业务服务

▶员工报修时，工作态度应积极认真，不无故怠工，推脱，积极到现场观察，并及时进行修理。

▶维修人员接收到维修通知时立即根据所报修项目进行准备维修工具，立即赶赴现场进行维修，不得拖延时间耽误维修工作。

▶进行维修过程中要掌握好维修信息，如有缺料现象造成维修工作无法进行，应及时准确进行报料，待材料采购回后进行维修。维修工要经常对维修库房进行盘点，做到日常备料，杜绝材料积压。

▶维修工维修完工后由报修者验收并在维修单上签字后方可离开，将维修现场清理干净。

▶及时满足维修要求，急修不过夜，小修小补应及时修完，维修时要负责任，不能马虎，不能造成返工、窝工和材料的浪费。

▶定时对自己责任区内的公共设施、设备进行检查和维修。不得互相扯皮，推诿现象

▶积极开动脑筋，提出改进工作的合理化建议，要积极主动的想办法解决维修中遇到问题，对工作安排有意见或者建议要先维修好保证正常生活和工作后再向领导反映情况，不能消极怠工，造成生产生活受阻。对于无法维修的项目（超出维修能力范围）应及时向部门和上级领导反馈信息并提出解决方案。

▶ 自觉履行维修材料的领用手续，勤俭节约，交旧领新换下来的旧配件应收回，带回维修材料库房。

▶ 爱护、保养好设备和工具以及定期数量清点。

(4) 团队协作

▶能按时参加中心及部门组织的培训。

▶充满工作热情，积极主动，能够出色的完成工作任务；对于工作中的遇到的困难，能与甲方共同灵活处理，具有高度的团队协作意识。

▶能积极的配合相关部门的工作。

▶及时完成与之相应的工作。

7、行政楼会务部

(1) 仪容仪表

-
- ▶ 工装清洁整齐，着黑皮鞋、深色袜、化淡妆。
 - ▶ 女发不得过肩，不得染指甲留长指甲，男发不过耳。

(2) 行为规范

- ▶ 服从甲方工作时间安排，服从甲方规章制度。
- ▶ 工作态度认真、严谨、一丝不苟，谦虚、谨慎、不骄不躁。
- ▶ 无迟到、早退、旷工现象，有事能够按规定请假。
- ▶ 服务时站立规范，让人感觉有亲和力，双手交叉胸前，随时准备服务。
- ▶ 使用普通话，不讲地方用语或方言，语音语调适中，使用规范性礼貌用语。
- ▶ 必须以客人为中心；微笑服务、真诚、热情、友善的态度；提供快捷的服务。

(3) 业务服务

① 领班

- ▶ 做好行政楼会务部日常管理和服务工作，认真执行上级的指令，带领全班服务人员依据岗位职责、认真细致做好会议服务工作。
- ▶ 做好员工培训工作，定期组织员工进行岗位知识培训，及时了解掌握员工的思想动态及工作情况、做好员工的思想工作。
- ▶ 每天根据当日会议日程分配相关负责人，检查督促员工每场会议服务工作的完成情况，发现问题及时处理，发现违规违纪行为及时纠正处理并向主管汇报。
- ▶ 正确合理安排本班员工的工作，并每天工作情况进行总结讲评，每周的员工例会总结本周工作情况。
- ▶ 办事公道，言行文明礼貌，对自己工作中的缺点与不足勇于改正，虚心接受工作建议和意见。
- ▶ 通过满意度调查表及客户交流，了解客户对会议服务要求，加强与客户之间的沟通。

② 服务员

- ▶ 员工按时到岗，到岗时应整理好仪容仪表。
- ▶ 会议开始前半小时服务人员必须到岗迎候客人。要求：面向客人，面带微笑，主动问候客人

▶根据客人需求，主动提供服务。1、帮助客人运送发放会议资料。2、为客人打印席卡等会议用品的服务。3、根据实际需求满足客人改变会场形式、增加或减少椅子等要求。4、会议期间，应视情况加水，一般加水间隔 20 分钟，遵循前紧后松的原则，同时要注意观察与会者喝水时茶杯的倾斜度，以便及时加水。

▶会议过程中，保持会议室门口有人，站立式服务，站姿端正，不得擅自离岗，会后笑脸迎送客人。

▶会议期间，不得随便让他人进会议场所，并保持服务“三轻”。

▶会议结束清理垃圾，将用过的物品进行清洗消毒，并放置指定位置或送回库房。

(4) 团队协作

▶能按时参加中心及部门组织的培训。

▶充满工作热情，积极主动，能够出色的完成工作任务；对于工作中的遇到的困难，能与甲方共同灵活处理，具有高度的团队协作意识。

▶能积极的配合相关部门的工作。

▶及时完成与之相应的工作。

(五) 考核办法

1、从仪容仪表、行为规范、业务要求、团队协作等方面进行考核。

2、甲方现场监督员每日组织与乙方现场管理人员巡查，发现的问题要求乙方限期整改，当天检查的问题要求在第二天下班前对整改效果进行复检，对未整改或整改效果达不到甲方要求的，甲方将以书面形式开出《整改通知单》。

3、甲方监督部门/经理每月组织一次与乙方相关负责人联合检查，发现的问题甲方将以书面形式开出《整改通知单》。甲方监督部门/经理每月根据《服务外包质量管理考核办法》对乙方服务质量进行考核。

事项	评级	月度考核得分	考核绩效
扣罚	A	≥80 分	不扣罚
	B	80≤K<78 分	按月度服务费的 0.5%扣罚
	C	78≤K<75 分	按月度服务费的 1%扣罚
	D	75≤K<70 分	按月度服务费的 1.5%扣罚
	E	<70 分	按月度服务费的 2%扣罚；连续三个月，

			甲方有权随时单方面解除服务合同。
--	--	--	------------------

4、乙方有下列情形之一的，甲方可以终止合同

- (1) 严重失职、对甲方造成重大损失的；
- (2) 乙方未按合同要求约定，配置相应的岗位人数；
- (3) 乙方未按付款要求约定，支付员工劳动报酬及缴纳必须的费用。

(六) 其他要求

1、所有岗位编制需要重新招聘。供应商需提供从事本项目领班及以上主要人员详细情况表（每人一表）及投入项目的所有人员名单及相关工作经历、资质汇总表。

2、供应商为所有派驻人员办理健康证，会务服务人员需持食品卫生类健康证。

3、供应商自行承担派驻人员国定假加班费、平时加班费、夜班费、人员培训费、住宿费、工作期间就餐费等，采购人不另支付。

4、派驻人员在工作期间发生的工伤事故等概由供应商自行全额承担，供应商应按照国家相关法律规定处理工伤事故，如在处理过程中需要采购人协助或配合，采购人应为供应商提供方便。

5、派驻人员在工作中不慎给采购人设施、设备、材料及客户、物品造成损失的，供应商应承担相应赔偿责任。

6、派驻人员具体作息时间：业务主管、领班，弹性工作制，一般做五休二；前台服务员、工程人员 24 小时排班；会务服务员分早中班，弹性工作制，根据会议时间安排轮休；客房服务员 8：00-16：30，PA 保洁员 7：00-19：00，弹性工作制，根据住宿情况安排轮休。

7、派驻人员服装、保洁用品工具等由采购人提供。

8、清洗地毯、大理石抛光等特殊设备由供应商提供。提供每月一次大堂大理石抛光清洗、有污迹地毯清洗、一楼玻璃门窗（非高空）清洗等服务，相关费用包含在报价总价内，不再另行收费。

对于上述采购要求，供应商应在投标文件中进行回应，并作出承诺及说明。

二、商务需求

1、验收条款：自行验收

2、付款方式：根据考核结果按月付款。

3、服务期限：自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，为期 1 年。

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。

三、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

（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。

（2）项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）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。

（4）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。

（5）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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并

在报价措施费中列支必须的费用清单。

四、服务期限要求

本项目应按照《投标邀请》中所要求的期限完成本项目服务的全部内容和工作要求。

五、服务标准与验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、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、本项目验收将由采购人组织进行。

六、报价要求

1、投标人应按照《投标人须知》第 20 条要求进行报价。

七、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，投标文件的商务投标文件（包括相关证明文件）和技术投标文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务投标文件由以下部分组成：

- (1)《投标函》
- (2)《开标一览表》
- (3)《投标报价分类明细表》
- (4)《资格条件响应表》
- (5)《实质性要求响应表》；
- (6)《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）
- (7)《投标人近三年以来类似项目一览表》：

包括类似项目的有效合同复印件等，其中合同复印件应包含合同金额的合同首页和有合同双方盖章的尾页。

- (8) 投标人基本情况简介

(9) 联合投标时，提供《联合投标协议书》

(10) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书或自然人的身份证明）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）。

(11) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(11) 投标人具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

(12) 没有重大违法记录的声明

投标人应提供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三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。

(13) 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

(14) 投保人认为应该提供的其他材料等。

2、技术投标文件由以下部分组成：

(1) 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。

(2) 项目负责人情况表

(3) 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（需附有效期内的相关服务所需的资质（如有）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等）

(4) 服务实施质量保证措施说明（格式自拟）

(5) 售后服务内容及措施说明（格式自拟）

(6) 按照本招标文件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

以上各类投标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

（一） 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。

（二） 评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人以上单数组成，其中采购人代表一名，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、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三） 评标程序

本项目评标工作程序如下：

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。

2、异常低价审查：政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 \times 50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 \times 50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

经评标委员会认定为异常低价的供应将视为未实质性满足招标文件要求，其投标无效。

3、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、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

4、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。

5、推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名 3 名中标候选人，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。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

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（工程项目为 5%），用扣除后的价格参与评审。非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除（工程项目为 2%），用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

项目名称：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

项目编号：招 2026-0273

包件一

评分项目	分值	评分要点及说明
1 报价得分	0-10	报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）
2 需求理解	0-5	根据投标人对项目需求的理解进行评审： （1）对项目需求理解透彻，服务目标明确，重难点分析清晰并有合理解决措施的，得5分； （2）对项目需求的理解基本准确，服务目标基本正确，重难点分析基本完整且具备解决措施的，得3分； （3）理解招标需求有较大偏差或服务目标不清晰，重难点风险较为简略的，得1分；未提供相关方案的，得0分。
3 服务方案	0-25	根据投标人提供的服务方案①服务质量②服务标准③岗位职责落实④服务流程⑤反馈制度等，进行综合评审。 （1）方案完善、详细，各环节操作均有清晰的操作流程和规范，满足或优于采购需求的，单项得5分；（2）方案基本完整，对各环节操作流程和规范有所描述，基本符合采购需求但个别方面存在不足的，单项得3分；（3）方案较为简单，对各环节操作流程和规范描述稍有模糊的，单项得1分；未满足采购需求或未提供的，单项不得分。

4 团队服务人员配置方案	0-15	<p>根据投标人提供的团队服务人员，①团队服务人员配置（数量、岗位设置）②工作经验③职业能力及资质等情况，进行综合评审。</p> <p>（1）团队服务人员配置完全满足项目需要，各专业工种人员配置合理，人员素质、管理和技术能力、经验等能有效保证项目实施的，单项得 5 分；</p> <p>（2）团队服务人员配置基本满足项目需要，各专业工种人员配置符合行业规范，但人员素质、技术能力、经验有部分欠缺的，单项得 3 分；</p> <p>（3）团队服务人员配置未能满足本项目需要，各专业工种人员配置基本符合行业规范，但人员素质和技术能力、经验等内容欠缺较多的，单项得 1 分。未提供团队服务人员配置方案的，不得分。</p>
5 内部管理措施	0-10	<p>根据投标人提供针对本项目的内部管理制度和相关方案进行综合评审。</p> <p>（1）管理制度完善、可行性强，能实现自上而下管理、工作岗位分配合理且不同层级之间权责明确、落实到位，各项措施和方案详尽、合理可靠的，得 10 分。</p> <p>（2）管理制度较为完善、可行性较强，工作岗位分配较为合理且能落实到位，各项措施和方案详尽、合理可行的，得 7 分。</p> <p>（3）管理制度基本完善、有一定可行性，能够响应项目实际需要，各项制度和方案基本完整的，得 4 分。</p> <p>（4）提供了基本符合项目要求的管理措施，但内容比较简单的，得 1 分。未提供或所提交内容完全不匹配项目实际情况的不得分。</p>

6 应急预案	0-10	<p>根据投标人提供应急预案的合理性、科学性、针对性（包括但不限于临时突发事件、重大活动安排等事故）等，进行综合打分。</p> <p>（1）应急方案能充分考虑项目需求特点及风险点，内容详细、完整、合理，有针对性、可行性强的，得 10 分。</p> <p>（2）应急方案考虑到了项目需求特点及风险点，内容较为详细、完整，方案有一定针对性、有较强可行性的，得 7 分。</p> <p>（3）应急方案对项目需求特点及风险点考虑较少，内容简略，完整性和科学性基本合理，方案针对性、可行性一般的，得 4 分。</p> <p>（4）应急方案欠缺对项目需求特点及风险点的考虑，内容简单，完整性和科学性有缺失，方案针对性、可行性较差的，得 1 分。未提供方案的或所提交方案完全不匹配项目实际情况的不得分。</p>
7 服务承诺	0-10	<p>根据供应商针对项目本项目服务内容提供服务承诺进行综合评审。</p> <p>（1）承诺提供高质量服务，并具有行之有效的处罚措施，同时针对本项目提供特色服务、延伸服务的，得 10 分；</p> <p>（2）承诺提供高质量服务，具备合理的处罚措施，针对本项目提出合理化建议的，得 7 分；</p> <p>（3）承诺提供基本满足采购要求的服务，同时提供合理的处罚措施，但未涉及针对本项目提出合理化建议或特色服务、延伸服务等，得 4 分；</p> <p>（4）承诺提供基本满足采购要求的服务，但缺乏处罚措施等其他承诺的，得 1 分；未提供服务承诺的，不得分。</p>

8 人员选定及稳定保障机制	0-10	<p>根据投标人提供针对本项目的人员选定及保障机制，包括但不限于：人员选定机制、工作安排、人员稳定保障措施等，需保障人员具有良好的职业道德和严谨的工作作风等。</p> <p>(1) 提供的方案针对性强，对于人员有可靠的选定机制、具有确保人员稳定的具体措施、保障人员具有良好职业道德和严谨工作作风的培训制度的，得 10 分。</p> <p>(2) 提供的方案针对性较强，对于人员具备较为合理的选定机制、具有确保人员基本稳定的基本措施、提供人员培训制度的，得 7 分。</p> <p>(3) 提供的方案较完整、人员选定机制和稳定性保障措施基本可行的，培训制度较简略的，得 4 分。</p> <p>(4) 提供的方案较为简单、人员选定机制、保障措施、人员稳定性、培训制度中存在缺失的，得 1 分。未提供方案的或所提交方案完全不匹配项目实际情况的不得分。</p>
9 类似项目的实施业绩	0-5	<p>投标人提供近三年(2023 年 2 月 1 日起至投标截止之日) 承接类似项目，每份得 1 分，最多得 5 分，未提供证明文件的则不得分。</p> <p>注：类似项目证明材料需提供有效合同复印件，其中合同复印件须提供清晰完整的合同全文复印件，不得缺漏页，否则视为无效业绩。</p>

第六章 投标文件有关格式

一、商务投标文件有关格式

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），按照网上投标系统规定向贵方提
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，直至合同履行完毕均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标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。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。

我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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或盖章： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： 年月日

2、开标一览表格式

项目名称：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

项目编号：招 2026-0273

包号一

上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务包 1

服务内容：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务	服务要求：满足招标文件规定的招标需求	服务期限：自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，为期 1 年。	金额(元)(总价、元)

开标一览表格式见电子采购平台，并在该平台填写。

说明：（1）“金额（元）”指每一包件投标总价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）“服务内容”、“服务要求”、“服务期限”填写“响应”即可。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、资格条件响应表

项目名称：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

项目编号：招 2026-0273

包件一

序号	招标要求分类	招标要求	响应检查项 (响应内容说明(是/否))	详细内容所对应投标文件名称	备注
1	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：①法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；②财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；④参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；2、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
2	投标人资质	符合招标文件规定的合格投标人资质条件：/			
3	联合投标	不接受联合投标。			
4	中小企业	本项目仅面向中、小、微型供应商采购。中、小、微型企业应提供《中小企业声明函》。			
5	分支机构	法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

5、实质性要求响应表

项目名称：上海大学乐乎学术服务中心业务岗位服务

项目编号：招 2026-0273

包件一

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
投标保证金	见投标人须知			
投标文件密封、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》、《法定代表人授权委托书》；2、投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；3、在投标文件由法定代表人签字（或盖章）的情况下，应提供法定代表人证明文件（自拟）、法定代表人身份证。4、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；按招标文件要求提供被授权人身份证。			
投标有效期	符合招标文件规定：投标截止			

	后不少于 90 日历天			
投标报价	1、不得进行选择性的报价（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、投标人的报价不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，并经评标委员会认定为异常低价；4、投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
服务期限	自 2026 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，为期 1 年。			
付款方法	根据考核结果按月付款。			
“★”要求	符合招标文件中标有“★”的要求。			
合同转让与分包	合同不得转让。分包应符合招标文件规定：除中标方投标文件中已说明的委托专业事项外，非经采购人书面同意，中标方不得进行对外专业分包，也不得将合同约定的全部事项一并委托给他人。			
公平竞争和	不得存在腐败、欺诈或其他严			

诚实信用	重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
其他	投标文件不得存在招标文件及法律法规认定投标无效的其他情况。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

6、法定代表人授权委托书格式

致：上海财瑞建设管理有限公司

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 _____（姓名，职务）以我方的名义参加贵方_____项目（包件名：_____）的投标活动，并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和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方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。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

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
（正反两面）

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人签字或盖章：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期:

7、投标人近三年以来类似项目一览表

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：自 2023 年 2 月 1 日起至投标截止之日。

附：类似项目的有效合同复印件，其中合同复印件须提供清晰完整的合同全文复印件，不得缺漏页，否则视为无效业绩。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

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

（三）其他情况：

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

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

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

9、中小企业声明函格式

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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（采购文件中明确的所属行业）；承建（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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（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）：

说明：（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。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暂行办法》。

（2）如供应商为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

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。

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）。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

11、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）

日期：

12、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

（投标人自行提供）

13、没有重大违法记录的声明

声 明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期：

二、技术投标文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

姓名	出生年月	文化程度	毕业时间
毕业院校和专业	从事本类项目工作年限	联系方式	
职业资格	技术职称	聘任时间	
主要工作经历：			
主要管理服务项目：			
主要工作特点：			
主要工作业绩：			
胜任本项目负责人的理由：			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

2、服务团队人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	姓名	年龄	性别	学历	在项目组中的岗位	从事相关工作年限	职称及职业资格
...							
...							

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

3、领班及以上岗位人员情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

(附相关证书等证明材料)

1. 一般情况 (个人简历)					
姓 名		性 别		出生年月	
职 称		本 项 目 中 拟 任 职 务		相 关 工 作 年 限	
毕 业 时 间、学 历、专 业					
相 关 职 业 资 格 及 取 得 时 间					
2. 经 历					
年 份	负 责 过 的 主 要 项 目	该 项 目 中 职 务		备 注	

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

第七章 合同书格式和合同条款

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]

合同内部编号：

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]

供应商法人姓名： [合同中心-供应商法人姓名]（ [合同中心-供应商法人性别]）

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《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 本合同价格为 [合同中心-合同总价] 元整（ [合同中心-合同总价大写]）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点： 采购人指定地点；

2.3 服务期限： [合同中心-合同有效期]

2.4 合同有效期： 同服务期限。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所交付的服务的质量标准按照国家标准或行业标准或企业标准确定。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合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的30个日历天内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 乙方须按甲方要求提供服务并接受考核，如不达标，须整改直至服务完全符合标准并接受相应处罚。如发生本款 5.2.4 条情况，甲方有权终止合同。具体考核办法如下：

5.2.1 从仪容仪表、行为规范、业务要求、团队协作等方面进行考核。

5.2.2 甲方现场监督员每日组织与乙方现场管理人员巡查，发现的问题要求乙方限期整改，当天检查的问题要求在第二天下班前对整改效果进行复检，对未整改或整改效果达不到甲方要求的，甲方将以书面形式开出《整改通知单》。

5.2.3 甲方监督部门/经理每月组织一次与乙方相关负责人联合检查，发现的问题甲方将以书面形式开出《整改通知单》。甲方监督部门/经理每月根据《服务外包质量管理考核办法》对乙方服务质量进行考核。

事项	评级	月度考核得分	考核绩效
扣罚	A	≥ 80 分	不扣罚
	B	$80 \leq K < 78$ 分	按月度服务费的 0.5%扣罚
	C	$78 \leq K < 75$ 分	按月度服务费的 1%扣罚

	D	75≤K<70分	按月度服务费的1.5%扣罚
	E	<70分	按月度服务费的2%扣罚；连续三个月，甲方有权随时单方面解除服务合同。

5.2.4 乙方有下列情形之一的，甲方可以终止合同

- (1) 严重失职、对甲方造成重大损失的；
- (2) 乙方未按合同要求约定，配置相应的岗位人数；
- (3) 乙方未按付款要求约定，支付员工劳动报酬及缴纳必须的费用。

5.3 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：根据考核结果按月付款。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

8.7 若甲方接到客户投诉或经班组考评认定乙方某员工不符合工作要求的，有权以书面形式退回该员工。乙方必须接受并在一周内选择符合甲方工作要求的员工到甲方工作。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求。乙方员工在甲方工作期间，必须严格遵守甲方《员工手册》及有关各项规章制度。

9.3 如乙方员工严重违反甲方《员工手册》及甲方的各项规章制度，甲方有权退回乙方员工，并由乙方重新更换人员。

9.4 乙方员工在日常工作中不慎给甲方设施、设备、材料及甲方客户、物品造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

9.5 乙方自行承担国定假加班费、平时加班费、夜班费、人员培训费、工作期间就餐费，甲方不另支付。

9.6 乙方员工在工作期间发生的工伤事故等概由乙方自行全额承担，乙方应按照国家相关法律规定处理工伤事故，如在处理过程中需要甲方协助或配合，甲方应为乙方提供方便。

9.7 乙方在作业中应严格要求工作人员，做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方物品，乙方需对员工加强管理，做到安全生产。

9.8 如甲方因乙方的员工违反相关法律所产生的任何后果，由乙方全权负责。

9.9 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.10 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.11 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.12 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.13 如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 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。

13.2 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，以及双方商定的其他事件。

13.3 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。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施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。

14. 履约保证金（无）

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 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的有关费用均由其自行承担。

14.3 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。

15. 争端的解决

15.1 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，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

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

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 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》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，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任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 采购文件、投标文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

日期：**[合同中心-签订时间]**

合同签订地点：网上签约

