项目编号：310115000260427106823-15349555

惠南分中心物业项目

招标文件

采购人：上海市浦东新区文化艺术指导中心

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

2026年6月

2026年06月11日

2026年06月10日

目录

电子投标特别提醒 5

投标邀请 7

第一章投标人须知及前附表 9

一、投标人须知前附表 9
二、投标人须知 12
（一）说明 12
1 总则 12
2 招标范围和内容 13
3 投标人的资格要求 13
4 合格的货物和服务 13
5 投标费用 13
6 现场踏勘 13
7 答疑会 14
（二）招标文件 14
8 招标文件的内容 14
9 招标文件的澄清和修改 14
（三）投标文件的编制 15
10 投标文件的组成 15
11 投标报价 15
12 投标有效期 15
13 投标保证金 16
14 投标文件的编制、加密和上传 16
15 投标截止时间 16
16 迟到的投标文件 16
17 投标文件的修改与撤回 16
（四）开标与评标 17
18 开标 17
19 投标文件解密和开标记录的确认 17
20 评标委员会组成 17
21 投标文件的资格审查及符合性审查 17
★22 异常低价投标审查 18
23 投标文件的澄清 18
24 评委评审 18
（五）询问与质疑 19
25 询问与质疑 19
（六）诚信记录 19
26 诚信记录 19
（七）授予合同 20
27 中标通知书 20
28 合同授予的标准 20
29 授标合同时更改采购服务数量的权利 20
30 合同协议书的签署 20
31 履约保证金 20

第二章项目采购需求 22

一、说明.....22
1 总则 22
二、项目概况.....22
2 项目名称 22
3 物业基本情况 22
4 招标范围与内容 22
5 承包方式 24
6 合同的签订 24
7 结算原则和支付方式 24
三、技术质量要求.....25
8 适用技术规范和规范性文件 25
9 招标内容与质量要求 25
10 安全文明作业要求和应急处置要求 26
11 考核管理办法和要求 47
四、投标报价须知.....48
12 投标报价依据 48
13 投标报价内容 48
14 投标报价控制性条款 49
五、政府采购政策.....49
15 促进中小企业发展 49
16 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用） 50

第三章采购合同 51

第四章投标文件格式 58

一、投标人提交的商务部分相关内容格式.....60
1 投标承诺书格式 60
2 投标函格式 61
3 法定代表人身份证明及授权委托书格式 62
4 投标保证金（银行保函）格式 64
5 投标人基本情况表格式 65
6 投标人应提交的资格证明材料 67
7 开标一览表格式 69
8 投标报价明细表格式 71
9 投标人提供的其他证明材料 76
10 拟分包项目一览表格式 77
11 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式 78
二、投标人提交的技术部分相关内容格式.....80
1 物业管理总体方案 80
2 各分项专业管理方案 80
3 拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、各专业岗位配备 80
4 拟投入本项目的主要设备表格式 83
5 其他需说明的问题或需采取的技术措施 83

第五章项目评审 84

一、资格性及符合性检查表.....84
二、评委评审.....85

电子投标特别提醒

一、注册登记与安全认证

为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在上海市政府采购管理信息平台（以下简称“电子采购平台”）上注册登记并获得账号和密码。采购人、投标人、集中采购机构还应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定，向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书（CA 证书），并严格按照规定使用电子签名和电子印章。

二、招标文件下载

投标人使用数字证书（CA 证书）登陆《上海政府采购网》（上海政府采购云平台），在电子政府采购平台下载并保存招标文件。如招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记后，再下载招标文件。

三、招标文件的澄清、补充与修改

采购人和集中采购机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改。澄清、补充与修改的文件将在电子采购平台上予以公告，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。

四、投标文件的编制、加密和上传

投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的投标工具客户端编制投标文件。

在投标截止前，投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。只有投标状态显示为“标书提交”时，才是有效投标。

投标人和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。投标人通过投标工具，使用数字证书（CA 证书）对投标文件加密后，上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。由于投标人的原因，造成其投标文件未能加密，导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

投标人在网上投标系统中，应提交投标文件彩色扫描件（PDF 文件），投标文件组成内容详见招标文件要求。本项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。

投标人应根据招标文件的要求编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了、编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。考虑到电子采购平台运行现状，上传电子加密标书最大支持150M，详细技术问题可咨询电子采购平台运维单位。

投标人组成联合体形式投标，由联合体中的主体方进行网上投标操作，投标流程和要求参照以上条款。

投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

五、投标截止

投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。

投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

六、开标

开标程序在电子采购平台进行，投标人在完成网上投标后，按照招标文件规定的时间和地点，由其法定代表人，或经授权的代理人携带要求的材料及设备【笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）】，登录《上海政府采购网》（上海政府采购云平台）（http://www.zfcg.sh.gov.cn）参加开标。

为确保您所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致您的投标文件解密失败，特提示您： 在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作。您可以在投标前或开标业务完成后再进行数字证书更新、变更等操作，以避免因此给您的招投标工作带来不便。

七、投标文件解密

投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由集中采购机构解除电子采购平台对投标文件的加密，投标人应在电子采购平台规定时间内使用数字证书（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。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。

八、开标记录的确认

投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人通过投标客户端填写并提交的《开标一览表》中的报价，自动汇总生成《开标记录表》。为此，投标人应正确填写，使投标客户端的《开标一览表》和投标文件中的《开标一览表》所填报价保持一致。

投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。投标人因自身原因未作出确认的，视为其认可《开标记录表》内容。

九、其他

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电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。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。

本项目实施过程中因以下原因导致的不良后果，集中采购机构不承担责任，投标人参加本项目投标即被视作同意下述免责内容：

1、电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响；

2、集中采购机构以外的单位或个人，在电子采购平台中的不当操作，对本项目产生的影响；

3、电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对本项目所产生的影响；

4、其他无法预计或不可抗拒的因素。

十、电子采购平台技术咨询联系方式

联系电话：95763（市级）

投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《上海市电子政府采购管理暂行办法》之规定，受采购人的委托，集中采购机构对采购项目进行国内公开招投标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、根据《上海市政府采购供应商信息登记管理办法》已登记入库的供应商。

3、其他资格要求：

3.1 本项目面向小型、微型企业采购。

3.2 本项目不接受联合体形式投标。

3.3 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。

二、项目概况：

1、项目名称：惠南分中心物业项目

2、招标编号：3101150002604271068 23-15349555

3、预算编号：1526-00020208、1526-K00033665

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：

惠南分中心物业项目主要内容包括：

1）24 小时全天候安保（人防、技防）服务；

2）24小时相关系统（包括电梯、视频监控）设备管理、运行、维护服务；

3）场馆全空间保洁、接待咨询及各类会务服务；

4）群星剧院内演出活动的安检、检票、导引及演出舞台、机械设备辅助工作等服务；

5）展厅、排练厅、培训教室等业务用房场地布置、技术保障服务（灯控、音控、投影）等服务；

6）室内外绿化养护监管服务；

7）负责信件、报刊、快递收发，物品存放、搬运装卸等后勤保障服务；

8）地面停车位车辆管理服务。

（具体内容详见采购文件）

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目采购的惠南分中心物业项目属于物业管理。

5、交付地址：上海市浦东新区靖海路509号。

6、服务期限：自合同签订之日起1年，具体以合同签订为准。

7、采购预算金额：2,030,000元（国库资金：2,030,000元；自筹资金：0）**最高限价：同预算金额。**

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进残疾人就业、促进中小企业发展。

三、招标文件的获取

时间：2026 年 06 月 11 日至 2026 年 06 月 18 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）。

合格的供应商可于招标公告发布之日起至公告截止时间内，登录《上海政府采购网“对标改革专窗”》（http://www.zfcg.sh.gov.cn）在网上招标系统中上传如下材料：无

合格供应商可在招标公告规定的时间内下载招标文件并按照招标文件要求参加投标。

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

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

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2026年07月07日10:00时（电子采购平台显示时间）。

2、开标时间：2026年07月07日10:00时（电子采购平台显示时间）。

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）。

2、开标地点：上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：

自行携带无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）。

六、发布公告的媒介：

以上信息如果有变更我们会通过《上海政府采购网》通知，请供应商关注。

七、其他事项

1、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电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。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。

八、联系方式

采购人：上海市浦东新区文化艺术指导中心

地址：　上海市浦东新区锦绣路2769号

邮编：　200125

联系人：吴昊

电话：　021-68757353

传真：　/

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

地址：　上海市浦东新区民生路1399号16楼

邮编：　200135

联系人：　曲冰、唐宸兴

电话：　68541155-907

传真：　68542614

第一章投标人须知及前附表

一、投标人须知前附表

本表关于项目的具体要求是对投标人须知的具体补充，两者如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内容规定	备注
1.1.	项目名称：惠南分中心物业项目	
6.1	关于现场踏勘 （1）集合时间：****年**月**日**:**时（北京时间） （2）地点：******** （3）联系人：******** （4）联系电话：********	**本项目不适用**
7.1	关于澄清答疑 （1）提问递交截止时间：2026年06月22日10:00时整（北京时间） （2）提问递交方式：以书面形式（必须加盖投标人公章）递交至“《投标邀请》/八联系方式”集中采购机构地址。	
7.2	答疑会时间：****年**月**日**:**时（北京时间） 地点：上海市浦东新区民生路1399号16楼16A11室	**本项目不适用**
10.1.1	投标人提交的投标文件商务部分应包括以下内容(不局限于以下内容)： （1）投标承诺书 （2）投标函 （3）法定代表人身份证明及授权委托 （4）投标保证金**（本项目不适用）** （5）投标人基本情况表 （6）投标人应提交的资格证明材料 ①财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； ②《中小企业声明函》 （7）开标一览表 （8）投标报价明细表 （9）根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料：无 （10）拟分包项目一览表 （11）投标人可提交的商务部分其他证明材料（不仅限于以下资料） ①投标人综合实力介绍，包括投标人认为可以证明其履约能力和水平的《近三年类似项目承接及履约情况一览表》(详见“投标文件格式”)，获得的有关荣誉证书，质量管理和质量保证体系等方面的认证证书 ②投标人认为可以证明其信誉和信用的其他材料； ③残疾人福利性单位声明函。(注：仅残疾人福利单位提供)	投标文件内容不完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，由投标人自行负责，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
10.1.2	投标人提交的投标文件技术部分应包括（不局限于以下内容)：	投标文件内容不

条款号	内容规定	备注
	（1）物业管理总体方案（应含必要的图、表） ①管理服务理念和目标（要求结合本项目的物业的软硬件设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理的总体思想、管理框架、服务定位、目标及具体实施措施） ②项目管理机构运作方法及管理制度（编制项目管理机构、工作职能组织运行图，物业管理的工作计划，阐述项目负责人、主要管理人员的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法等） （2）各分项专业管理方案（可辅以图、表） ①物业管理服务分项标准与承诺（针对本项目管理服务的要求，细化的各分项服务标准以及服务承诺） ②安全运行及应急处理方案，可能涉及到的内容包括（但不仅限于下列内容）： a.突然断水、断电、通信故障的应急措施 b.电梯突然停运或机电故障的应急措施 c.发生火警时的应急措施 d.智能化设施的管理和维修方案 e.突发群访事件的应急处置方案 ③日常维护、维修计划与实施方案（如果有） ④与外委业主相互沟通的具体措施（如果有） （3）拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、各专业岗位配备情况；（详见“投标文件格式”中《拟派主要管理人员汇总表》、《主要人员基本情况表》《拟派其他人员汇总表》） （4）拟投入本项目的设备情况；（详见“投标文件格式”中《拟投入本项目的主要设备表》） （5）其他需说明的问题或需采取的技术措施（如果有）	完整、格式不符合要求，导致投标文件被误读、漏读，为此投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。
12.1	投标有效期：投标截止日期之后的 90 天（日历天）	
13.1	投标保证金：**元	**本项目不适用**
13.3	投标保证金提交方式：**支票、汇票、本票、保函等非现金形式** 投标保证金有效期：同“投标有效期” 注：投标保证金（纸质原件）须在投标截止时间前提交集中采购机构 提交地址：上海市浦东新区民生路 1399 号**室 联系人：******	各包件的投标保证金应独立开具 **本项目不适用**
15.1	投标截止时间详见《投标邀请》	
★21.1	开标结束后，采购人或集中采购机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足下列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。 （1）投标人符合招标文件“投标人须知”第3条规定的资格条件的；	**1、本条款所提及内容均为实质性响应条件。**

条款号	内容规定	备注
	（2）投标人按“投标人须知前附表”第10.1.1（6）条款规定提交资格证明材料。	**2、投标人证明材料提供不完整，关键信息模糊、难以辨认或甄别的，视作未按要求提供资格证明材料。**
★21.3	评标委员会如发现投标人及其投标文件不满足下列情形之一的，经评标委员会审定后，该投标文件作无效标处理。 （1）投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ➢ 投标承诺书 ➢ 投标函 ➢ 授权委托书 ➢ 开标一览表 （2）投标人未提交两个以上不同的投标报价；（注：招标文件要求提交备选投标的除外） （3）投标人接受招标文件规定的投标有效期的； （4）接受招标文件规定的项目实施或服务期限； （5）未出现投标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； （6）投标报价未超过招标文件中规定的预算金额； （7）经评标委员会审定，投标报价未存在招标文件“第二章”第 14.4 条款所列情形之一的； （8）按规定缴纳投标保证金；**（本项目不适用）** （9）根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料：无 （10）按“投标人须知”第 21.4 条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的； （11）投标人接受“项目招标需求”中明确的结算原则和支付方式的； （12）投标人未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的； （13）投标人未出现提供虚假材料、行贿等违法行为； （14）未因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的； （15）满足招标文件规定的以下要求： ①接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件； （16）经评标委员会审定，投标人未提供整体进口产品；	**本条款所提及内容均为实质性响应条件，若所列实质性检查内容判断标准与其他各处有矛盾之处，以此处所列要求为准。**

条款号	内容规定	备注
	（17）遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的。	
24.3	本项目授权评标委员会依照评标办法确定中标人	
29.1	采购服务数量的更改：经财政部门批准，依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。	
31.1	履约保证金金额：（单位：元） 履约保证金提交方式：**支票、汇票、本票、保函等非现金形式** 履约保证金提交时间：签订合同协议书之前	**本项目不适用**

二、投标人须知

（一）说明

1 总则

1.1 本项目（即“投标人须知前附表”写明的项目，以下简称“前附表”）已纳入本年度政府集中采购预算。本项目年度预算已经批准，招标范围、招标方式和招标组织形式已经核准。

1.2 本招标文件及今后的招标补充文件等是本项目招标过程中的规范文件，是采购人与中标人签订服务承包合同的依据，作为项目承包合同附件之一，具有同等法律效力。

1.3 各投标人应认真踏勘项目现场，熟悉项目现场及周围地形、水文、空间、交通道路等情况，并在投标文件中考虑可能影响投标报价的一切因素。中标后，不得以不完全了解现场及周边等情况为理由要求提出经济补偿，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

1.4 各投标人必须认真阅读全部招标文件（包括招标补充文件），并不得擅自改变上述文件条款的规定，一旦作出投标决定，即视作投标人已完全理解和确认招标文件（含招标补充文件等）的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释和修改。凡投标人对上述文件条款的文字与数字的误读、漏读而引起投标文件的错误、遗漏、费用计算有误等，形成投标报价内容的差异，均属投标人失误，采购人和集中采购机构对此均不承担任何责任。开标后，除招标文件明确作相应调整外，一律不得作出其他任何调整。

1.5 投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害采购人或其他投标人的合法权益；投标人不得与采购人串通投标。评标委员会在评标阶段，对投标文件的审查、澄清、评议的过程中，一旦发现投标人有上述行为或对采购人、评标委员会以及其他有关人员施加影响的任何行为，其投标文件作无效标处理。

1.6 采购人不一定接受最低报价投标或收到的全部投标。

1.7 本次招标采购确定的是完成本项目的承包供应商，如果涉及到与本项目相关的服务采购，国家、上海市或行业管理部门另有相关要求的，中标人在履约过程中的相关采购工作也应从其规定。

1.8 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财

库〔2016〕125 号）的有关要求，采购人和集中采购机构将在开标后、评标开始前，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、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，以及上述网站查询中其他不符合《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。各供应商的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。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，应当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。

1.9 本招标文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应包括重大自然灾害（如台风、洪水、地震等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如战争、骚乱）。

1.10 本招标文件中的政策性调价是指经政府授权的相关部门对职工最低工资标准、社保金和公积金缴存基数和比例的调整。

1.11 本招标文件未尽之处，或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的，均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

1.12 本招标文件中出现前后矛盾的，以在招标文件中出现顺序在后的解释为准（招标文件中有特别说明的除外）。

1.13 本招标文件中标有“★”的内容为实质性响应要求和条件。

1.14 本招标文件由采购人和集中采购机构负责解释。

2 招标范围和内容

2.1 本项目招标范围和内容详见招标文件“第二章”。

3 投标人的资格要求

3.1 合格的投标人应满足《投标邀请》中“合格的投标人必须具备以下条件”的要求。

3.2 投标人应当提供相应资格证明材料，具体详见“投标人须知前附表”第10.1.1（6）条款要求。

3.3 为该采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该项目的其他采购活动。

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.5 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12号）第17条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

4 合格的货物和服务

4.1 投标人所提供的货物和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，同时应当符合招标文件的招标需求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5 投标费用

5.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人承担。

6 现场踏勘

6.1 采购人或集中采购机构将在“前附表”中载明的地址和时间，统一组织投标人对现场及其周围环境进行现场踏勘，以便使投标人自行查明或核实有关编制投标文件和签订合同所必需的一切资料。。

6.2 现场踏勘期间的交通、食宿由投标人自行安排，费用自理。

6.3 如果投标人认为需要再次进入现场考察，应向采购人事先提出，采购人应予支持，费用由投标人自理。

6.4 除采购人的原因外，投标人自行负责在现场踏勘中所发生的人员伤亡和财产损失。

7 答疑会(本项目不适用)

7.1 在“前附表”规定的截止时间以前，投标人可以通过“前附表”明确的方式和途径向集中采购机构提出关于招标文件、提供资料及项目现场踏勘中存在的影响本次投标的疑点问题。

7.2 采购人和集中采购机构在“前附表”规定的时间、地点召开答疑会。

7.3 采购人和集中采购机构将对收到的书面问题作统一解答，但不包括问题的来源。采购人和集中采购机构也可以主动对招标文件进行澄清、修改与补充。

（二）招标文件

8 招标文件的内容

8.1 本项目招标文件包括下列文件及所有按本须知第 7.3 和 9.1 条款发出的招标补充文件。

8.1.1 电子投标特别提醒

8.1.2 投标邀请

8.1.3 投标人须知及前附表

8.1.4 项目招标需求

8.1.5 采购合同

8.1.6 投标文件格式

8.1.7 项目评审

8.1.8 附件（如果有）

8.2 投标人应仔细审阅招标文件，按招标文件的规定与要求编写投标文件。如果投标文件与招标文件的规定与要求不符合，则投标人应自行承担投标风险。凡与招标文件的规定有重大不符合的投标文件，按本招标文件有关规定办理。

9 招标文件的澄清和修改

9.1 在投标截止时间之前，采购人或集中采购机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将通过“上海市政府采购网”以公告形式发布，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。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制，且距投标截止时间不足15天的，则将顺延提交投标文件的截止时间，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。

9.2 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对招投标各方起约束作用，当原招标文件与澄清或者修改内容表述不一致时，以最后发布的内容为准。

（三）投标文件的编制

10 投标文件的组成

10.1 投标文件由商务部分和技术部分组成。

10.1.1 投标人提交的投标文件商务部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.1.2 投标人提交的投标文件技术部分，应包括内容详见“前附表”要求。

10.2 投标文件编制的注意事项

10.2.1 投标人按上述内容及顺序排列编制投标文件，投标文件内容应规范完整、简洁明了，编排合理有序，其中的扫描文件应清晰完整。

10.2.2 技术部分标书应遵循以下要求

（1）投标人应针对本项目的具体情况和工作要求，通过对工作的重点和难点分析，从服务实施的方法和措施、服务流程、实施过程的质量控制管理、人员和设备配备（如果有）、售后服务（如果有）等方面编制技术标。

（2）技术部分标书内容要求表达精炼、准确、简要。

（3）技术部分标书文字部分统一采用宋体小四号字体，行距采用 1.5 倍行距。

10.2.3 投标人应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容，凡招标文件要求签字、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字和加盖公章。

10.2.4 投标人应按招标文件要求的内容、格式和顺序编制投标文件，凡招标文件提供有相应格式（详见“投标文件格式”）的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式填写，并按要求在电子采购平台进行有效上传。

10.2.5 投标文件内容不完整、格式不符合，而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人应承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效投标的风险。

11 投标报价

11.1 除招标需求另有说明外，投标报价应包括完成招标范围内全部工作内容；为达到招标要求所发生的一切辅助性、配合性的相关费用；按规定应计取的规费、保险、税金等；并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。投标报价原则及计算方法见本招标文件“第二章”要求。

11.2 如项目中包含多个包件，且投标人同时响应两个（含两个）以上包件的，各包件应单独报价。

11.3 本项目的采购预算金额或最高限价详见《投标邀请》中“项目概况”，投标报价或各包件报价均不得超过公布的预算金额或最高限价。

11.4 投标人所报的投标报价（包括各子目单价及取费标准）在合同执行过程中是固定不变的（合同或招标文件中约定的变更除外），不得以任何理由予以变更。

11.5 本项目的报价按人民币计价，单位为元。

12 投标有效期

12.1 投标文件在前附表中所述的投标有效期内保持有效，投标有效期不足的投标将被作为无效标。

12.2 在原定投标有效期满之前，如出现特殊情况，集中采购机构可以向投标人提出

延长投标有效期的要求，对此投标人应立即向集中采购机构作出答复，这种要求和答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝集中采购机构的要求，且不会被作不良诚信记录和不予退还投标保证金的处理，但拒绝延长投标有效期的投标文件将不会列入评审范围。接受延长投标有效期的投标人不允许修改其投标文件，但评标委员会认为需对投标文件作出澄清的除外。

13 投标保证金

13.1 投标人应提交“前附表”规定金额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金是为了保护采购人和集中采购机构免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和集中采购机构在因投标人的行为受到损害时可根据投标人须知第 13.5 条款的规定不予退还投标人的投标保证金，统一上缴国库。

13.3 投标保证金应按“前附表”中规定的其中一种方式提交，投标保证金有效期为投标有效期满后（“前附表”规定的天数）天。

13.4 **凡没有根据本须知第 13.1 和 13.3 条款的规定提交投标保证金的投标，应按本须知**第 21 条**的规定视为无效标。**

13.5 下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

13.5.1 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤回其投标；

13.5.2 中标后不能按照投标文件的承诺签订合同的。

13.6 投标保证金的退还

13.6.1 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还；；

13.6.2 中标人的投标保证金在合同签订后五个工作日内退还。

14 投标文件的编制、加密和上传

具体详见《电子投标特别提醒》中相关要求。

15 投标截止时间

15.1 投标人应在规定的投标截止时间前，使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制加密、上传投标文件，并打印“投标确认回执”。

15.2 在特殊情况下，采购人和集中采购机构如果决定延后投标截止时间，至少应在原定的投标截止时间 3 日前将此决定书面通知所有的投标人。在此情况下，采购人、集中采购机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务，适用于延长后新的投标截止时间。

15.3 投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。

16 迟到的投标文件

16.1 投标截止后，不再接受投标人上传投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行修改。投标文件修改完成后，应在规定的时间内重新加密、上传投标文件，并确保投标状态显示为“正式投标”。

17.2 在投标截止时间之前，投标人可以使用电子采购平台提供的客户端招标工具，对投标文件进行撤回。

17.3 在投标有效期内，投标人不能修改或撤回投标文件，否则将按照本须知的规定

作不良诚信记录。

（四）开标与评标

18 开标

18.1 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。

19 投标文件解密和开标记录的确认

19.1 投标截止、电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。投标人签到完成后，由集中采购机构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（CA 证书）对其投标文件解密，操作时长以平台显示时间（目前为 30 分钟）为准。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。

19.2 投标人因自身原因，未能在电子采购平台规定的解密时限内，将其投标文件解密的，视为放弃投标。

19.3 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

19.4 投标人应及时检查《开标记录表》的数据与其投标文件中的《开标一览表》是否一致，并作出确认。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。

20 评标委员会组成

20.1 评标委员会由 5 人以上（含 5 人）的单数组成，其中政府采购评审专家所占比例不少于成员总数的三分之二。采购人派代表参加评标委员会，集中采购机构不参与评标。

21 投标文件的资格审查及符合性审查

★21.1 开标结束后，采购人或集中采购机构对投标人的资格进行审查。投标人不满足“前附表”所列情形之一的，其投标文件不予符合性审查。

21.2 在评审中，评标委员会将根据招标文件规定，对每份投标文件进行符合性审查，详细审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。投标文件与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符且没有重大偏离为实质性响应；投标文件对招标文件要求的实质性条文存在偏离、保留或者反对为非实质性响应。

★21.3 评标委员会如发现投标人不满足“前附表”所列情形之一的，经评标委员会审定后，将作无效标处理。

21.4 对于实质上响应招标文件要求的投标文件，投标报价有计算上和累计上的算术性错误的差错，经评标委员会审定，按下列方法进行修正。

21.4.1 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.2 《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

21.4.3 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；

投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

上述修正或处理结果对投标人具有约束作用，投标人不确认的，其投标文件无效。

★22 异常低价投标审查

22.1 项目评审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供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

（2）投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标报价×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）其他评标委员会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情形。

22.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，应当要求相关供应商在评审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。

22.3 如果投标人不能在评标委员会规定的时间内提供书面说明、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。

23 投标文件的澄清

23.1 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、说明或者修改。

23.2 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。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投标文件的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正内容作为投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

23.3 经评标委员会审定，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。

24 评委评审

24.1 评标委员会对通过资格性及符合性检查的投标文件，根据招标文件规定的评标办法进行综合评审，未经评标委员会确认的价格和优惠条件在评标时不予考虑。

24.2 计算评标总价时，以满足采购人要求提供的全部服务内容为依据，评标价包括实施和完成全部内容所需的劳务、管理、利润、风险等相应费用，对所有列入评审范围的投标文件应适用相同计算口径，在同一基准上进行评定。

24.3 本项目中标人的确定方式详见“前附表”。

（五）询问与质疑

25 询问与质疑

25.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问。询问可采取电话、当面或书面等形式。采购人或集中采购机构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。

25.2 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 10 日内，以**书面形式**（具体格式可通过中国政府采购网 www.ccgp.gov.cn 右侧的“下载专区”下载）向采购人或集中采购机构提出质疑，否则视为未递交。（采购人联系方式详见“投标邀请”）

质疑函的递交应当采取当面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：上海市浦东新区政府采购中心办公室或者采购人相关部门。

集中采购机构地址：上海市浦东新区民生路 1399 号 16 楼 16A15 室

集中采购机构联系电话：（021）68542111。

25.3 投标人应知其权益受到损害之日，是指：

25.3.1 对招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。

25.3.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

25.3.3 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

25.4 投标人不得以捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

25.5 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被受理。

25.6 投标人提起的询问和质疑，应该按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函的内容和格式若不符合《投标人须知》第 25.2 条规定的，采购人或集中采购机构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或未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

（六）诚信记录

26 诚信记录

26.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背诚信原则的行为。“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谎报、隐瞒事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从公开竞争中所能获得的权益。

26.2 如果采购人或集中采购机构有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈、报名截止之日前三年内在政府采购活动中有不良行为记录的或其他严重违背诚信原则的行为，则将拒绝其投标。

26.3 投标人有下列情形之一，采购人和集中采购机构将取消其评标资格，并将相关情况报浦东新区政府采购监督管理部门：

26.3.1 提供虚假材料谋取中标、成交的；

26.3.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

26.3.3 与采购人、其他投标人或者集中采购机构恶意串通的；

26.3.4 向采购人、集中采购机构行贿或者提供其他不正当利益的；

26.3.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

26.3.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

26.3.7 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；

26.3.8 中标、成交后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；

26.3.9 无正当理由拒绝履行合同的；

26.3.10 提供假冒伪劣产品或走私物品的；

26.3.11 拒绝提供售后服务，给采购人造成损害的；

26.3.12 政府采购管理部门认定的其他有违诚实信用的行为。

（七）授予合同

27 中标通知书

27.1 在公告中标（成交）结果的同时，采购人、采购代理机构应向中标（成交）供应商发出中标（成交）通知，且一并以书面方式告知未中标（成交）供应商未中标（成交）的原因（但不得泄露其他供应商的商业秘密），前述原因包括以下与该供应商相关的内容：资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因，评审得分与排序，评标委员会对该供应商的总体评价。

27.2 中标通知书是合同文件的组成部分，对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书自发出后，如采购人自行改变中标结果或中标人自行放弃中标项目的，将依法承担法律责任。

28 合同授予的标准

28.1 除第 26 条的规定之外，采购人将把合同授予按第 24.3 条款确定的中标人。

29 授标合同时更改采购服务数量的权利

29.1 依据《中华人民共和国政府采购法》，需要继续从原供应商处添购的，添购资金总额不超过原合同采购金额的 10%。

30 合同协议书的签署

30.1 采购人与中标人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。

30.2 采购人和中标人应当按照政府采购相关法律法规的规定签订书面合同，合同的标的物、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。

30.3 对于因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

31 履约保证金

31.1 中标人在收到中标通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，应按“前附表”规定向采购人提交履约保证金，联合体的履约保证金由联合体主办人提交或联合体成员共同提交（招标文件另有规定的除外）。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

31.2 如果中标人未按上述规定签订合同或提交履约保证金，采购人和集中采购机构将取消原中标决定。

第二章项目采购需求

一、说明

1 总则

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 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。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第 564 号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起 30 日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

★1.7 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

2 项目名称

项目名称：惠南分中心物业项目

3 物业基本情况

物业类型：公众物业

坐落位置：上海市浦东新区靖海路 509 号。

物业管理服务区域四至：东至靖海路，南至文师街，西至文友街，北至文良街。

占地面积：8330 平方米，其中绿地面积 1000 平方米。

建筑面积：9165 平方米，地上 3 层，高度 22 米。

3.1 公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、车辆出入口 2 个，人行出入口 2 个；

2、绿化面积 1000 平方米；

3、路灯 21 盏，地灯 28 盏，草坪灯 8 盏，其他照明设施景观灯 10 个；

4、垃圾桶 117 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 5 平方米；

5、体育设施：乒乓桌 4 只；

6、休闲设施：/；

7、停车场：露天零散停车位 63 个；自行车停车棚 1 座：自行车停放设在场馆西北侧；

8、电梯 2 台，功率 9.5 千瓦，品牌型号：通力 PW13/10、三菱，启用时间 2002 年 7 月；

9、配电房变压器 2 台，容量共 2000 KVA，品牌型号：SC1310-1000/10，启用时间 2018 年 11 月；

10、消防水泵 8 台，功率为：稳压泵 2.2 千瓦×4 台，消火栓泵 22 千瓦×2 台，喷淋泵 132 千瓦×2 台 ，启用时间 2018 年 11 月 ；

11、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况：消防自动报警系统 1 台 、配备灭火器 278 个；

12、分体空调 20 台，中央空调机组 5 台。

3.2 各楼宇各层功能分布情况：

共三层，分东楼和西楼。各层分布情况：

东一层：群星剧场、市民影院、化妆间、贵宾室、空调风机房；

东二层：音乐坊、录音室、报告厅、仓库、空调风机房；

东三层：各办公用房、会议室、空调风机房；

西一层：东海岸艺术空间展厅、书咖休闲区、监控室、大厅、消防水泵房、放气房、配电房、空调风机房；

西二层：各类培训室、海艺中心、休闲区、化妆间、仓库、空调风机房；

西三层：文艺排练厅、江南书场、乒乓室、培训教室、电影办、空调风机房。

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

按照国家一级文化馆的要求，场馆实行 365 天全年开放、延时开放服务，预计全年将开展近 500 多场演出、展览、展示、培训、非遗、电影等公益活动，努力把最丰富的资源、最优质的服务、最美好的空间留给人民。

场馆开放时间 9:00 至 21:00，逢节假日和活动需求或将延长开放服务时间，物业应提供相应保障。

4.2 项目招标范围及内容

1）24 小时全天候安保（人防、技防）服务；

2）24 小时相关系统（包括电梯、视频监控）设备管理、运行、维护服务；

3）场馆全空间保洁、接待咨询及各类会务服务；

4）群星剧院内演出活动的安检、检票、导引及演出舞台、机械设备辅助工作等服务；

5）展厅、排练厅、培训教室等业务用房场地布置、技术保障服务（灯控、音控、投影）等服务；

6）室内外绿化养护监管服务；

7）负责信件、报刊、快递收发，物品存放、搬运装卸等后勤保障服务；

8）地面停车位车辆管理服务。

4.3 本项目服务期限：自合同签订之日起 1 年，具体以合同签订为准。

5 承包方式

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人实施服务管理承包。采购人按双方约定的服务人数，向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗等费用由采购人承担。

5.2 本项目允许非主体、非关键性工作专业分包。允许分包的内容包括：电梯、视频监控维保、外墙清洗。电梯维保需具备《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯安装（含修理））。

分包承担主体应具备承担分包合同的专业资格（资质）或经营范围，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。但中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

5.3 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

5.4 分包不能解除中标人的任何责任与义务，分包承担主体对分包工程的质量和安全作业负责，中标人对分包工作内容承担连带责任。

5.5 中标人应与分包承担主体签订分包合同，并按照规定办理相关手续，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求。

6 合同的签订

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

7 结算原则和支付方式

7.1 结算原则

7.1.1 根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

7.1.2 本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

7.1.3 合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，**每季度**支付相应的合同款项。

7.3 采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

8 适用技术规范和规范性文件

1）《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第 379 号；

2）《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285 号；

3） 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

4）本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

9 招标内容与质量要求

9.1 岗位设置一览表

序号	岗位名称	岗位配置数	上班时间	岗位主要职责
1	项目经理	1	8:00—17:00 做五休二，每天 8 小时（含用餐时间）	全区域安全巡视，招聘适合工作要求的人员，确保日常工作正常开展。
2	会务客服	1	8:30—21:00 每天 12 小时（含用餐时间）	会务接待、服务咨询、会场布置、秩序引导、剧场服务，公益电影放映服务等
3	保安（含监控室）	3	24 小时	场馆东西楼全区域安全管理、场馆监控室安全管理、秩序维护、场馆及剧场设施设备搬运、活动服务保障等
4	保洁（绿化员）	9	7:30—17:00 做五休二，每天 8 小时（含用餐时间）	场馆内外场卫生清洁、消毒、垃圾收集和清运，场馆内外全区域绿化维护
5	项目工程（水电工）	2	8:00—17:00 做五休二，每天 8 小时（含用餐时间）	场馆全区域设施设备维修及养护，高压配电间（水电工）、剧场技术保障服务和功能室设施设备日常使用、巡查（含延时服务时段）
	合计	**16**		

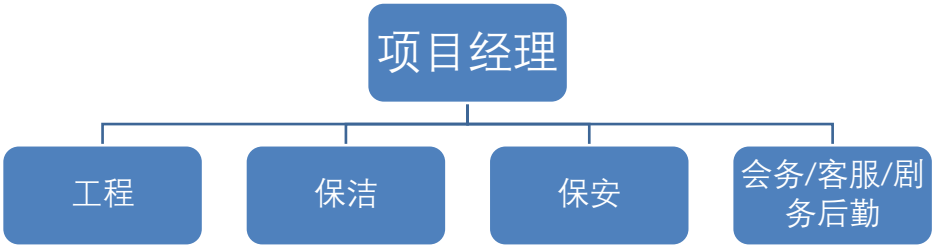
说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

场馆实施全天候安保服务，并对建筑物、装饰物、广场、停车场、室内外绿化、对所有的设备、设施和办公场所等实施设备维护运转、房屋维护、保洁及礼仪会务服务等管理服务。

服务总目标：确保场馆安全、整洁、有序，各项服务文明规范、设施设备正常运行，全年无安全责任事故、无卫生死角。

9.2.1 组织架构



9.2.2 管理制度

投标人应结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成管理服务任务，实现管理服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；加强设备、工具和易耗品管理、建立突发事件应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套规章制度及具体落实计划。

9.2.3 管理团队要求

（1）树立正确的物业管理观念，以“服务至上，客户第一”为管理宗旨，不断提高良好信誉、不断加强科学管理，做好服务工作。

（2）无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因工作不当造成建筑和设备设施严重损坏事故。

（3）无脏乱现象和卫生不洁死角，无严重责任疏漏事故。

（4）优质服务，规范服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，市民满意。

（5）建立物业服务监督管理公示栏，公开物业服务企业项目经理，客服、保洁、保安、工程维修等人员的姓名和照片、服务内容标准、投诉电话等，在相应服务区域内进行公示。

9.3 各岗位具体服务要求

（1）管理岗位工作职责：

(1) 项目经理

制订管理处年度管理服务费用预算，并按各部门实际进行分解，落实责任，督促严格执行，并审核各部门的物料采购工作；

负责对管理区域的物业各部门的服务工作质量监管；阅看各部门巡视检查表，并审核签名；

项目日常巡检、监管、沟通工作；项目合同管理及监管续签进度；项目各类申请文件复核；

负责处理、解决客户投诉及提出的各类意见、建议，并制订纠正预防措施；

认真执行公司各项安全生产制度和公司领导在安全生产方面的指示和决定，对管理处员工在生产工作中的安全健康负全面责任；

定期检查部门落实治安制度的情况，加强各部门的安全防范工作，对重点部位要采取相应措施，发现问题及时上报解决；

对按常规执勤巡视情况做到心中有数，督促检查每日记录；

经常检查管理现场、建筑物、构筑物及设备设施的安全装置是否符合安全要求，发现问题及时组织力量整改；

领导和指导责任区的安全生产工作计划的组织实施、开展、培训；

负责管理处物资设备进出库的验收、记帐和发放工作，做到账账相符；

随时掌握库存状态，保证物资设备及时供应，充分发挥周转效率；

负责编制月度材料收、发、存统计报表；定期对仓库进行实物盘点；

认真对待客户的来电、来信、来访工作，并及时回复、办结；

负责管理处的后勤、文案等工作。

总体要求：全面负责本项目相关工作，组织实施各项管理工作；履行服务合同的约定及采购人的决定，完成管理工作目标；负责各部门岗位及工作的调配，以及各项规章制度的修订和定岗、定责、定员工作；拟制各项服务工作的应急预案（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾、防疫、群文活动等），特别是大型活动应急处理预案，方案需实用具有可操作性，及时处理每一项紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；制定设备年度的修理与维护保养计划、维修工作细则，并组织实施；制定会务服务的详细计划和方案，对会务用品审核把关，保障会务服务工作有序进行；制定大型活动和各类群文活动举办的服务保障方案，做好人员配备，保障各类活动的有序进行；制定对外开放各功能室等场地的日常管理及专业设备、物品的保管方案；制定年度安全生产工作计划；制定员工培训计划，并定期进行安全和包括消防演练在内的各项技能培训；负责督促员工严格按照工作流程进行工作；对工作执行情况进行巡视检查，并给予指导和帮助；检查、督导各岗位人员工作情况，包括到岗情况、仪表仪容、风纪风貌、岗位职责履行情况等，合理安排、协调各项工作的开展；负责专业设备技术管理及运行和维保工作的检查、指导；指导督促员工严格按照各项设备操作规程及运行管理要求执行，确保设备的正常安全运行，延长使用寿命；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责员工的政治思想工作，组织各项工种人员进行技术培训，文化学习等活动，定期对各项人员进行业务考核以及安全生产教育工作；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强班组培训精神文明建设；负责接听电话，及时分配报修等任务；做好清洁物料、小修小补零星物料五金件的采购，确保及时补充与维修；制定并落实节假日领导带班值班制度并提供值班人员名单；负责起草工作报告等书面材料；完成采购人交办的各项工作；定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等。

工作时间要求：上班时间不晚于 8:00，下班时间不早于 17:00。

人员配置方面：项目经理 1 人。

人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；无违法犯罪记录；45 周岁以下，大学本科或以上学历，物业经理（高级）或物业管理师证书（如有请提供）；具备组织协调能力；具备较强的服务意识与责任感；能够熟练使用 Word、Excel 等 Office 软件；具备一定的文字能力；工作认真、负责、踏实、仔细；具备 3 年以上物业管理经验。

（2）工程

现有设备清单（详见附件清单）

附件一：相关设施设备清单

1、空调系统(冷暖)

1.1 空调风冷螺杆式热泵机组、循环水泵、膨胀水箱及其他相应配套设备。

1.2 空调风机 (AHU)和室内公共区域盘管风机 (FCU)系统。

1.3 通风系统包括排风、送风、消防排烟、回风、新风、厕所送排风及正压送风等。

1.4 分体空调、除湿机等。

惠南分中心场馆空调分布情况

序号	1.5 匹挂壁机分布区域	台数	备注
1	岗亭	1	
2	东二楼录音室	2	
3	东二楼音控室	2	
4	东三楼功放间	1	
5	西二楼钢琴房	1	
6	西底楼监控室	1	
7	西二楼保洁室	1	
序号	独立空调分布区域	台数	备注
1	东楼 301 办公室（1 拖 8）	1	
2	东楼 302 办公室（1 拖 8）	2	
3	东楼 303 办公室（1 拖 8）	1	
4	东楼 305 办公室（1 拖 8）	1	
5	东三楼会议室（1 拖 8）	1	
6	东三楼音控室（1 拖 8）	2	
序号	5 匹柜机空调分布区域	台数	备注
1	109 贵宾厅	1	
2	东三楼灯光控制室	1	
序号	5 匹吸顶空调分布区域	台数	备注
1	西楼大厅	3	
2	阅览室（南）	2	
3	西二楼健身区域	2	
4	高压房	2	
序号	3 匹吸顶空调分布区域	台数	备注
1	西大厅（南、北）	2	
2	阅览室（北）	1	
3	西 209 多功能厅音控室	1	
4	西三楼（小）排练厅	1	
5	江南书场仓库	1	

序号	中央空调主机	台数	型号
1	东楼楼顶	3	RHU120ACZ
2	西楼楼顶	2	RHU120ACZ
序号	中央空调分布区域		备注
1	东楼大厅		
2	市民影院		
3	群星剧场		
4	东二楼报告厅		
5	东一楼、二楼化妆间		
6	东 106 贵宾室		
7	西一楼展示厅		
8	西 209 多功能厅		
9	西 202 教室		
10	西 203 教室		
11	西 205 教室		
12	西 206 教室		
13	西 207 教室		
14	西 303 教室		
15	西 305 教室		
16	西 306 教室		
17	西 307 教室		
18	西 308 教室		
19	西 309 教室		
20	西三楼（大）排练厅		
21	江南书场		
22	乒乓室		

2、强电系统

2.1 变电所设备设施。

2.2 楼层各系统动力、照明、配电箱、控制柜、变频器、母排配电线路。

2.3 公共照明系统。

2.4 外围照明、泛光照明系统。

2.5 广告灯系统、景观灯及特殊照明灯系统。

2.6 逃生指示灯及应急灯。

2.7 防雷设施。

3、弱电系统

3.1 通讯系统包括程控交换机 (PABX)、配电架 (MDF)、 数据通讯系统等。

3.2 广播系统包括公共广播及消防广播背景音乐。

3.3 监控系统。

3.4 防盗报警及门禁系统。

3.5 有线电视系统。

惠南分中心弱电设备清单

编号	系统	监控设备维保内容	维保次数	备注
1	监控系统	摄像机 124 台	12	
		硬盘录像机 8 台		
		交换机 4 台		
		监控线路（更换线路不再合同内）		
		监视器 4 台		
		监控电脑 1 台		

4、垂直送运系统

电梯 2 台，功率 9.5 千瓦，品牌型号：通力 PW13/10、三菱，启用时间 2002 年 7 月；

5、消防系统

5.1 喷淋系统、大空间灭火设备(消防水炮)包括水泵及其相应配套设备。

5.2 消火栓系统包括水泵及其相应配套设备。

5.3 消防报警系统、火灾自动报警系统及其相应配套设备。

5.4 灭火器。

5.5 主要操作人员需具有智能化楼宇设备的计算机操作技能。

惠南分中心消防设备维保清单

序号	设备名称	数量
1	消防供配电设施	1 套
2	火灾自动报警系统	1 套
3	消防供水设施	1 套
4	消火栓（室内）灭火系统	50 只
5	自动喷水灭火系统	1 套

6	泡沫灭火系统	0
7	气体灭火系统	5 套
8	防排烟系统	22
9	火灾应急照明和疏散指示标志	89 只
10	应急广播系统	1 套
11	消防专用电话	14 只
12	防火分隔设施	36 扇
13	消防电梯	2 套
14	细水雾灭火系统	0
15	干粉灭火系统	0
16	电气火灾监控系统	2 套
17	可燃气体探测报警系统	0
18	气体灭火器	9 只
19	干粉灭火器 3 公斤	110 只
20	干粉灭火器 4 公斤	160 只
21	光电感烟火灾探测器	300 只
22	红外线火灾探测器	6 套
23	消防水带	50 条
24	洒水喷淋	1600 只
25	灭火毯	1 条
26	自救呼吸器	2 个
27	单向阀	8 个
28	室内消防箱	57 只

6、给排水系统

6.1 雨污水排放系统，污水及清水井，相应水泵及其相应配套设备。

6.2 排水管系统及其相应配套设备。

6.3 给水系统包括给水泵、变频器、过滤系统及其他相应配套设备。

6.4 室外管道及相应的配套设备。

7、公共厕所及洗手间

7.1 所有土建及装修包括(但不限于)吊顶、地面、墙面、隔间及其装修部分。

7.2 所有厕所及洗手间设备设施包括(但不限于)抽水马桶、小便池及感应器、洗手台及其装饰柜面、水龙头、洗手液容器等。

土建及装修设施

8.1 室内玻璃墙面。

8.2 室外玻璃墙面清洗。

8.3 所有楼梯门、通道门，玻璃门及其相应配套的锁，五金件等。

8.4 建筑顶层的屋面。

8.5 所有公共区、外围的栏杆、围栏，扶手。

9、其他

9.1 寄包柜日常维护。

工作职责

项目工程（水电工）

为浦东新区文化艺术指导中心惠南分中心提供设备设施运行维护保障服务、房修服务及各功能用房技术保障服务。

1）设备维护

负责拟定设备、设施的年度维护保养计划，检修计划和更新改造计划，并组织实施；

负责设备运行管理控制，通过科学管理和精心保养，使各项设备运转正常，提高设备的使用寿命与完好率；

对设备设施运行、维修进行不定期检查，掌握设备运行维保情况，负责对本部门工作不合格或潜在不合格项目，制定实施纠正和预防措施；

经常指导和检查本部门员工安全，正确使用机械、电气设备、工具、原材料、安全防护装置、个人劳动防护用品等操作方法，消除危险隐患。

2）高压电维护

负责高压系统的日常运行和维护；

负责电力系统的运行管理；

负责巡视低配间、外围照明（包括装饰灯、泛光照明等）、电表间等场所及设备，正确抄录各项数据，处理巡查中发现的问题并记录；

负责日常照明、弱电、空调、消防设备动力电源的正常供给；

定时巡视电气设备，确保设备正常运行。

3）弱电维护

负责弱电系统日常运行和维护；

检查弱电系统设备设施功能是否正常，发现故障应即时进行修理，无法修理的及时上报设备领班；

负责本馆电视监控系统、防盗报警系统、门禁系统等日常运行，督促设备维保单位及时做好设备检修和维护工作，并做好记录，如遇设备损坏的情况，单件 100 元及以上的报甲方处理；

每天巡查弱电设备运行状态是否正常，有无误报及故障，针对问题分析原因，及时排除故障，使弱电系统设备处于正常运行状态；

4）给排水维护

按照设备设施维护保养计划开展日常工作，并及时填写相关记录；

掌握本馆给排水系统、消火栓系统、喷淋系统管路的走向及各阀门所在的位置；

做到安全第一，严格按照相关操作规程安全操作，确保本馆正常供水；

负责所管设备设施的日常维修及定期保养工作，并认真、准确、如实地记录。

5）维修

按照设备设施维护保养计划开展日常工作，并及时填写相关记录；

做到安全第一，严格按照“公共部位维修保养规程”对本馆走道、台阶、墙面、门窗、

幕墙等部位进行检查；

负责管理区域内设备设施的日常维修及业主报修工作，并按要求填写记录。

6）剧场服务

协助剧场（含小剧场、多功能厅等）工作人员做好供电及舞台灯光、音响视频系统的技术保障工作；

在活动和会务前后，协助技术人员做好设施检修、装拆台和保障工作。

总体要求：

全体人员在工作时着装统一、挂牌上岗、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；保障物业服务区域内建筑物安全和正常使用，建筑物及其附属件重要部分的完好率达 100%；制定日常维保计划、季节性维保计划、中长期维保规划方案、大修、中修、小修方案，对房屋及门窗桌椅破损等一般小修不过夜，较大修理三天之内修复；接到报修后，10 分钟内到现场处理，水、电等急修项目以及一般修理项目均当日处理完毕，并及时答复报修人；针对设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的运行制度，做好日常运行、维修、养护和管理工作，并做好记录；加强维护保养工作，一般设施设备（系统）的完好率、正常率、合格率等各项指标达 99%以上，重要设施设备（系统）的完好率、正常率、合格率等各项指标达 100%；对一般设备故障及时排除，并保证修复质量，做好排除故障的记录，记录中包括故障发生的时间、地点、原因分析和防范措施等内容，维修满意率应达 95%，接报修率达 100%；做好地下管网设备设施维护管理工作，定期检查疏通，确保供水、排水、排污等管网畅通；按计划、按要求对设备定期检测、测试；落实各类节能和节约资源措施，对各项能耗数据抄表、计量、统计、汇总等，并及时向采购人提供书面报告；积极主动配合采购方节能降耗工作，根据相关规定，减少设备待机能耗，节约使用能源，提高设备的功效比，减少故障；对电梯、监控系统、消防系统、弱电系统、停车系统、道闸系统等专业设备，维保全过程安排专人现场跟踪质量监督管理，做好维修记录，保质保量，确保维保服务外包设备安全正常运转；按时对设备进行巡视、检查，观察各项设备运行状况，及时处理接报修工作，发生突发问题时实施应急预案；每日对大楼巡检，主动发现问题并加以修理；认真钻研技术，提高技术水平，确保作业质量合格；在剧场开展活动期间，全员就位并做好相关保障和支撑工作；作业期间严禁吸烟，做到安全施工；待人礼貌，服务耐心；遇无法处理或职责以外的问题，及时向管理岗位反馈；负责各业务用房专业设备的使用与保管（指定业务人员管理设备除外），为各项活动的开展做好技术保障，每日清点设备做好记录，严禁设备外借挪作私用，加强设备的维护保养，及时排除设备故障，做到无丢失无人为损坏，技术保障服务满意率达 100%。

工作时间要求：

依法用工，可轮班，详见岗位设置一览表。遇有会议或活动需照常服务至结束并根据要求做好相应保障。

人员自身要求：

原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；按国家有关法规规定必须持证上岗的，应持有相应资格证书（如高低压电工操作证等）。

各工作点具体工作要求：

做到各类设备无等级安全事故设备责任事故；保证供配电系统 24 小时正常运行，确保设备处于通风、干净、干燥环境，各楼层设备机房清洁整齐，无杂物堆放；确保电梯正常运行，安全措施齐全有效，发生故障 5 分钟之内到现场；协助采购方配合空调维保单位做好空调维保工作，确保运行正常；地下层水泵房环境整洁；供排水系统通畅，无大面积跑水、

积水、长时间停水事故，若遇计划停水，及时发出预告；每月协助采购方配合消防维保单位做好消防系统进行联动测试，确保完好、有效，应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；各类设施设备机房整洁、有序；房屋外观无破坏立面，无改变使用功能、乱搭建、通道随意占用等现象，屋顶整洁、有序；室外道路地坪无明显长裂痕；停车场地保持平整，无积水；室内墙面和地坪无大面积污渍，起壳、起泡、无残缺，吊顶无残缺；室内外门锁保持开启灵活，配件齐全，无脱落、无残缺；落水管、下水道、污水管和化粪管道等排放畅通，无堵塞，井盖完好无损；接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，并解决投诉问题。根据采购方活动需求，配合做好各业务活动场地（剧场、多功能厅等）的布置、做好器材收摆保管服务，以及灯光音响、投影、视频会议等系统的技术保障（除第三方专业技术服务及灯控、音控、机械等），活动结束后恢复场地，收纳好设备器材，做好清点，防止损坏丢失；剧场舞台灯光、音响视频和供电系统的保障服务。

其它要求：

员工队伍年龄结构比较合理，岗位与专业所长对口，且配置人员宜一专多能。

费用要求：

工程技术方面的设施设备开办费、低值易耗品等费用列入物业管理预算经费内（详见物业消耗品清单）。

（3）保洁

服务范围：为惠南分中心提供清洁卫生服务。

项目	标准
剧场	地毯无水渍。（每周一次） 座椅专项清洁。（每月一次） 舞台地板无积灰、无垃圾。（循环）
茶水间	墙面、地面、吊柜干净，无积灰、无水迹。（地面每日一次，墙面、吊柜每周一次） 茶水桶无垃圾满溢。(循环) 槽内无污渍、无水垢。（每周一次） 台面无水迹、无污渍。（每日一次）
会议室	台面、椅子、沙发光亮、无灰尘、无污渍。（每日一次） 地坪、地毯无水渍。（每周一次） 书报架、空调通风口无积灰。（每日一次） 门框、门玻璃无积灰、无污渍。（每日一次） 花盆套无积灰、盆内无垃圾。（每周一次）

电梯/走梯	地面保持光亮、无污迹、无水迹、无脚印、无垃圾。（每日 4 次） 电梯楼层指示牌及各按钮无污渍、光亮。（每日循环） 垃圾桶放置整齐，把垃圾袋套在垃圾桶上，无污渍、无异味。（每日一次） 墙面保持干净、无积灰。（每日一次） 扶梯台阶无污物、无垃圾，扶杆上保持光亮，无积灰。（每周二次） 保持电梯门光洁、明亮，轿箱及四壁、地面干净、整洁。（每日一次） 通风百页及灯罩无蜘蛛网、无明显灰尘、污渍。(每周一次) 走道四周玻璃无明显灰尘。
办公区域	花盆套干净光亮、无垃圾。(每周一次) 地毯、办公桌面无积灰、无污渍。（地毯每周一次，办公桌（每日一次） 沙发、茶几无积灰。（每日一次） 办公隔断、文件柜复印机外壳无积灰、无污垢。（每周一次） 饮水机无积灰、无水渍。(每日一次) 门框、门玻璃无积灰、无污渍、无印痕。（每日一次） 废物桶无积灰、无水渍。（每日一次） 玻璃窗内侧明亮，无积灰、无污渍。（每周一次）
卫生间	门、门框、墙面、天花及风口干净、整洁、明亮、无灰尘。（每周一次） 室内地面、台面、无污迹、无水迹、无异味。（循环） 所有隔断无灰尘、无污迹、无脚印。（每月清洗一次） 便池、座便器、洗脸盆、镜面干净、无污迹、无污垢、无异味。（循环） 手纸篓无垃圾满溢、无污渍。(循环) 卷筒纸、洗手液无短缺。（循环）
消防设施	消火栓箱、警铃按钮外表面无灰尘、污渍。（每周一次） 箱内无积灰。（每周一次）
平台/天台	无垃圾杂物。(循环)
外围	灯、灯罩、灯柱光亮、整洁、无灰尘、无损坏。（每周二次） 花槽、花圃内外无灰尘、无污渍、无痰迹、无垃圾（每日一次） 花园石子路无灰尘、无污渍、无痰迹、无垃圾。（每日清扫一次，每周清洗地面一次） 地漏、下水道周边无杂物、尘土。（每周一次） 车道路面无垃圾、杂物。（每日二次，每月清洗 2 次） 外墙清洗每年 2 次。

工作职责：

①保洁领班（兼）

对保洁人员进行岗位知识及岗位技能培训；

负责保洁服务过程的质量控制，对保洁工执行操作规程的检查和监管；

每天按操作规程进行巡视，填写记录，发现异常及时报修；

每天抽查保洁各岗位的工作并填写工作记录，发现不符合要求予以整改。

②保洁员

熟悉各自分工及所负责范围内的清洁卫生情况，对其负全部责任，发现问题及时解决；

负责项目阶段性、周期性清洁或其他清洁工作；

熟练使用各种清洗设备，并做好日常保养工作，确保使用安全；

熟悉清洁质量标准，在操作时有责任心并认真细致，让工作效果均达到规定的质量标准。

③垃圾分类

垃圾房因日产日清，并进行卫生消毒工作；

垃圾以袋装为主，塑料袋整齐堆放在垃圾桶中，高度不超过桶盖；

保洁员分拣垃圾有异味应佩戴口罩，垃圾房应设立排风系统设施，垃圾每日定时清理，不可堆积。

④延时服务保障

保洁员在分中心延时服务期间应到岗到位，在延时服务开始前后，对相关功能室进行清洁；

对于延时服务期间开设的书画培训班等进行及时保洁保障，及时清理地面及墙面的污渍，对洗笔的台盆进行及时清理。

总体要求：

全体人员在工作时着装统一、挂牌上岗、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；负责项目全区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯，会议室、各功能室、展厅、办公区等全空间的清洁消毒工作；负责包括停车场等在内的室外区域清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；及时处理管理岗位派发的任务；清楚垃圾分类要求，分类驳运规范，分类容器摆放规范，内容物分类正确；开展“零干扰”保洁工作，完成各类保洁应急处置工作；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业部门报修。负责室外（含楼顶）绿化养护监管服务。

工作时间要求：

合法用工，可轮班，详见岗位设置一览表，遇有延时服务、会议或活动需照常服务至结束并根据要求做好相应保障。

人员自身要求：

原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；承诺上岗前提供无违法犯罪记录证明。

各工作点具体工作要求：

做好开闭馆前的卫生清洁工作，加强巡视，发现水迹污物及时处理，活动结束后做好场地的清洁整理，恢复原状；保持大堂整洁光亮，地面无污渍，无烟蒂，无痰迹，无垃圾；柱面、墙面等无灰尘；玻璃大门无手印，无灰尘；保持走廊、茶水间、通道、电梯和楼道等部位清洁、光亮，无污迹，无脚印，无污渍，无浮灰；地毯定期吸尘，保持干净，无污渍，无垃圾；保持茶水间整洁，保证饮用水供应；卫生间无水迹，无杂物，无异味；墙面四角保持

干燥，金属器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑；卫生用品齐全，卫生间内空气清新；保持地下室无堆积垃圾和杂物，地面无灰尘，无垃圾，库内空气清新，无异味，定期喷洒药水；屋顶、广场、阶梯、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无杂物，无垃圾，无纸屑，无烟蒂，无浮灰，无污物；围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净；如遇雨、雪天气，在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并竖“小心防滑”告示牌，雨后、雪后两小时内保持地面无杂物、无积水；配合做好环境卫生宣传教育，做好卫生设施维护管理；接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，并解决投诉问题；根据处理情况，汇报结果，及时进行整改，特殊情况实行回访制度。

保洁(清洗消毒)材料消耗费用、低值易耗品、垃圾清运费等费用列入物业管理预算经费内。

外墙清洗及材料消耗等费用列入物业管理预算经费内。（详见物业消耗品清单）

（4）保安

服务范围：

为浦东新区文化艺术指导中心惠南分中心提供安全保障服务。

工作职责：

① 保安领班（兼）

熟悉辖区的地理结构、客户情况、各楼层情况、各种公共设施设备的分布位置，系统掌握各岗位整体运行情况；

对消防设备设施及器材定期组织人员进行检查，并对过时、失效的消防器材及时更换并做好记录；

每日对辖区巡检不少于两次，每日抽查各岗位的工作落实情况并做好相应记录。对于违纪、违规行为及时纠正和整改；

负责对辖区的日常安全防范工作，并定期对员工进行岗位业务知识理论和日常岗位操作技能的培训工作。

坚决执行上级领导的指令，做到令行禁止，带领队员依岗位职责和操作规程，认真负责地做好秩序维护、消防安全、客户服务和车辆管理工作；

了解掌握各类突发事件处理的应急预案程序，以确保对突发事件做到及时、有效和妥善处理；

督促和检查巡视秩序维护的日常工作和巡检记录。

② 监控室

监控室应实行 24 小时轮岗不间断值班制，密切注视各技防设备所传输的信息，接警后应立即通知相关人员在规定的时间内到达现场确认（或处理），并及时填写接警、处警记录；

对因工作需要进入监控室的外来人员应办理进出登记手续；

负责监控室内上墙的火警、水灾、电梯困人等应急处理流程的齐全、完整、有效；确保监控室内各类电器、设备设施正常运作，发现问题及时上报并记录。

③ 门岗保安

在保安领班的带领下进行交接班工作，填写交接班记录，并妥善保管记录；

每日上下班高峰时间（上午 8:00-9:30，下午 16:00-17:30），门岗需站岗，应对外来车辆实行备案制度，严禁社会车辆在广场区域停留过夜。当外来车辆驶出服务区

域时，门岗秩序维护员应立正；

相关人员携带大件物品进出门时，应验证并收回《物品出/入门单》。

④ 楼层岗

熟悉本场馆内客户基本情况，特别要清楚知道领导的姓名、相貌特征等；

当有来访或外来人员进入时，应有礼貌地引导至前台予以登记，不得随意放行无来访证或非本场馆内工作人员；

接到客户重要接待任务，内岗人员需将平移门/拉门调试到平开/敞开状态，为主要领导操作贵宾电梯并执行礼仪岗警卫职责，向领导行礼、问候；

对不配合检查和可疑人员的进行管控。

⑤ 巡逻岗

巡岗秩序维护员根据安排的线路，每 2 小时巡逻一次物业服务区域，巡视路线定期更换一次；

白天巡视时应及时捡起沿途发现的小件垃圾、装入塑料袋，投入就近的废物箱内；巡视中发现有成堆垃圾时，应通知保洁部及时组织保洁人员突击清理；夜间巡视时，应特别关注公共照明、公共设施、停车场以及办公室门未关闭等不正常状况；

检查照明灯具、消防温感、烟感探头、喷淋头、摄像头、消防报警装置、疏散指示灯、应急灯、消火栓箱、灭火器材、楼面防火门、机房门及走道门等；

巡视管理区域公共部位、建筑、装饰、场地、设施等的完好状况，发现公共设施损坏时，应使用对讲机报告保安领班，通知相关部门及时处理。

⑥ 广场停车

负责进入广场车辆的车辆指挥、停放及管理工作，确保非机动车库现场车辆停放有序、规范；

每日定时巡检非机动车库内车辆，提醒车主上锁，发现偷盗/破坏行为及时制止并上报领班；发现电瓶车充电的及时切断电源并上报领班；

引导车辆停放时，发现车辆表面已有划痕、凹陷等破损及漏油、漏水等异常现象时应当场提示，请车主/司机知晓并第一时间用水印相机拍照留底；

负责地下车库及路面停车位区域内配套设施完好，各种交通标志清晰可辨，保持消防通道畅通；

有序调度车辆进出广场，保证车辆停放有序，避免混乱情况发生，负责停放车辆的安全。

⑦ 培训服务

根据场馆日常培训和延时服务的计划，提前到培训教室开启灯光并测试开启电脑、投影仪等设备，确保设备正常使用；

做好市民学员进入场馆之后的引导和相关咨询服务；

在培训和活动结束后，关闭照明灯光和教学设备。

⑧ 舞台辅助管理

遇重大活动或演出期间，协助技术人员做好拆装台等舞台管理工作；

协助管理人员对剧场及舞台的地面、墙面进行检查，发现问题及时报告领班。

总体要求：

全体人员在工作时着装统一、挂牌上岗、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；实施全年 365 天昼夜值守；负责门岗值守、门卫验证、来访登记、信件、报刊、快递收发；

负责广场停车的车辆管理，指挥有证车辆有序进出与停放；负责培训教室、展厅、多功能厅、办公区域等场馆内各区域全空间的安全巡逻；负责各项活动开展的安全保障、秩序维护、巡逻检查、劝阻疏导等各项工作；根据采购方要求做好物品存放、装卸搬运；负责消防安全检查，通过消控、监控设备设施等技术防范手段，包括火灾自动报警、消防水喷淋、各种类型灭火机、应急广播等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理、门禁、人员进入自动识别等监控系统等，履行每日 24 小时的监控值守职责。

工作时间要求：

全年昼夜值班。

人员自身要求：

原则上不超过国家法定退休年龄，且整体年龄结构较为合理；身心健康，身强力壮；承诺上岗前提供无违法犯罪记录证明；持有公安管理部门认可的上岗证，技防岗位还需持有消防设施操作员（四级/中级）；经过培训方可上岗。

各工种（工作点）具体工作要求：

加强安全保卫，认真值守，规范服务，做到认真值勤，热忱服务，确保场馆及各类活动安全有序，无等级爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故；进驻的保安队员必须严格组织政审，派驻队员身心健康、无不良记录；加强思想政治工作，教育员工严格遵纪守法，优质服务；负责昼夜 24 小时保安工作的全部任务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，加强各个入口、停车场、对外开放区域、办公区域、治安死角等重要区域的安全防范及各项活动的安全保障，认真详细做好值班记录；负责楼层内的安保须做好开闭馆前的安全巡视检查工作，根据采购方的需求做好活动场地的布置，活动结束后恢复场地、关闭电源门窗；定期巡视、查验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。加强对外开放区域的安全巡视，人员引导疏散，发现异常及时汇报处置，防止安全事故发生；对前来办公区域联系工作的人员须进行询问、引导、解答，态度热情、举止文明，严防闲杂人员进入；对大件物品出门须进行登记和检查；根据采购方要求做好各类物品的存放、搬运；遇群众信访、扰乱秩序等要及时、积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作；指挥车辆安全通行和停放，保证环境有序和道路畅通；对闭路监控系统、防盗报警系统、周界报警系统、火灾报警系统等设施进行每日 24 小时监控，并做好监控记录台账；发现隐患及时排除，如有重大案情，须立即报警，保护好现场，同时做好详细记录备案；在值勤中，认真履行防疫、防火、防盗、防窃等职责，不脱岗、不离岗；如因责任心不强或工作疏忽或违章操作致使出现疫情传播、爆炸、火灾、盗窃等事故，应承担经济责任及法律责任；配合采购方做好培训等活动的保障工作，提前进入活动室开启灯光和相关设备，并确保设备正常使用；爱护采购人配置的设备和安保工具；消控室座机接听服务。

安保方面的低值易耗品等费用列入物业管理预算经费内。（详见物业消耗品清单）

其他说明：物业方须自有保安队伍，此项服务不得外包第三方运行。本项目涉及保安服务，根据《保安服务管理条例》（国务院令第 564 号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。

（5）会务礼仪

服务范围

各类会议会务服务，群星剧场、电影厅、多功能厅、展厅、培训教室等专业场所各类活

动场所的安检、检票、导引，演出舞台辅助工作，咨询接待引导服务，各服务台咨询接待服务，以及公益电影放映等。

工作职责

① 会务礼仪服务

按要求做好服务接待及会务工作；做好来访人员的接待、联系、登记确认及会务接待工作，并按有关要求和程序进行操作。前台服务台在工作时间内不得脱岗，有特殊情况需互相做好交接后离开，岗位上必须至少留有一人。不得在岗位上做与工作无关的事情；

会务礼仪提前 30 分钟到达会场做好相关准备工作，开启会议室灯光，检查会议室通风及照明情况，发现问题及时沟通设备人员进行检修；

准备好茶杯、茶叶、热水瓶、纸巾等放置在工作间（茶水间），以便与会者到达后能够及时提供会务服务；

实行站立式服务，面带微笑，保持服务人员应有的仪表仪容；

② 剧务服务

知晓影剧院上演剧目的安排、贵宾接待安排等信息；

检查、清洁影剧院的标识，并按管理处的规定放置移动标识；

备妥服务过程中所需的用品（工具），主要包括：手电筒等；

管控进出剧院人员，协助做好安检工作。

③ 咨询服务台

在接待客户/访客的过程中应主动、热情、自然、亲切，不应冷落业主（市民）；

检查前台电话是否完好，全天接听客户电话，做好来电访问登记；

保持前台干净整洁、无异味，为来访者提供服务前台便民服务用品口罩、雨伞等；

接投诉后通知项目经理处理诉求。

④ 公益电影放映

每天按计划做好东楼电影厅公益电影放映工作；

协助技术人员对电影放映器材进行例行检查，发现问题及时上报；

根据要求提前做好电影放映计划，报相关负责人审核，并做好片源拷盘工作；

接投诉后通知项目经理处理诉求。

⑤ 培训服务

根据场馆日常培训和延时服务的计划，提前到培训教室开启灯光并测试开启电脑、投影仪等设备，确保设备正常使用；

做好市民学员进入场馆之后的引导和相关咨询服务；

在培训和活动结束后，关闭照明灯光和教学设备。

总体要求：

全体人员在工作时着装统一、挂牌上岗、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；按要求做好礼仪、咨询、接待、会务等工作，提供会议室的热水、茶杯等用品；迎候与会人员，提供倒茶水等服务；及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒等；迎送上级领导和重要宾客；做好会议室的布置和服务保障工作；做好培训教室的做好展厅观展服务，爱护保管好馆内展品，防止丢失损坏；服务人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。

(1) 工作时间要求

详见岗位设置一览表，遇有会议或活动需照常服务至结束并根据要求做好相应保障。

(2) 人员自身要求

女性；40 周岁以下，容貌体形端正、身心健康，承诺上岗前提供健康证和无违法犯罪记录证明；具备中专及以上学历。

(3) 各工种（工作点）具体工作要求

仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务；做好展厅开闭馆前的检查准备工作，做好观展人员的咨询、接待、引导服务及延伸商品看管服务，做好安全提醒，加强巡视，爱护保管好馆内展品，防止丢失损坏，发现问题及时向管理方报告，每天做好观展巡查情况登记、交接班记录；遇有活动需要按要求及时到岗做好服务工作；遇有来馆人员活动咨询需站立服务，如有反应问题及时做好登记；接到会议通知，提前进入会议室，做好会议准备工作，发现问题及时通知相关人员进行检修；如有特别要求，按要求执行。会议开始前在会议室门口迎候客人到达，做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客；迎客入座，按时提供茶水；会议结束时，服务员应立即开启会议室大门并在门口立岗送客；检查会议室内是否有客人遗忘的物品，如有应及时交还客人或交管理岗位处理；散会后，关闭室内照明、空调等电器开关，关闭门窗，清理桌上的资料、茶杯、饮料等物品并送入盥洗室清洗、消毒；无会议期间，须对会议室进行日常整理。

会务活动时的会务布置、保洁服务费用列入物业管理预算经费内。（详见物业消耗品清单）

（6）绿化

服务范围：

提供惠南分中心场馆内外绿化养护工作，确保会务活动时的绿化布置工作。

室内外绿化盆景布置、摆设。

室外（红线范围内）绿化种植、养护、管理。

工作职责：

制定详细的绿化管理方案并组织实施。

管理好中心区域内的绿地，养护树木、培育花草，做到绿化场地不留杂物、不缺水、不死苗，确保绿化成活率 100%。

除草、除害及时，确保绿化灭虫防害控制率 100%，同时保证花卉生长不受害。

配备绿化养护的设备器材，保证设备完好率 100%。

室内摆放花卉、植物、通过艺术处理，美化环境，保证摆放位置适当、风格统一协调。

做好中心会务、大型活动时花卉、植物的摆放工作。

草坪的养护，养护内容包括：灌溉排水、草坪修剪、施肥除草、其他养护。

树木的养护，养护内容包括：灌溉排水、中耕除草、修剪整形、施肥、防护抢救。

室内绿化的养护，养护内容包括：观叶植物、花卉摆放、养护。要求做好肥水管理及防冻寒工作。

配合中心进行景观、绿化改造方案设计，完成改造工程。

人员要求：

身体健康、仪表整洁。绿化人员要不断学习与研究新技术，积极引进和培育新品种，满足惠南分中心美化环境的需要。

其他：

绿化盆景增设费用、绿化施肥及药水费用；会务活动时的绿化盆景布置，增设费用等列入物业管理预算经费。（详见物业消耗品清单）

9.4 中标人的基本职责范围

⑴中标人提供日常运作、操作、保养和维修。除以上一般物业管理工作外，中标人还需配合采购人指定的本中心资产管理部门的工作，服从资产管理部门的相关要求，并对资产管理工作提供便利和协助，包括但不限于：资产登记、资产巡查、资产处置（归还、报废、报损等）、资产盘点。

⑵中标人按采购人认可的日常运作制度执行日常运作。

⑶周期性保养计划标准和所有保养验收表格，中标人予以制定及改进。

⑷中标人负责文档，记录，归整，登录和存档，以供采购人随时审查。

⑸中标人配合采购人随时抽查现场落实情况。

⑹中标人提供确保维护保养计划完全落实的方案。

⑺中标人要有相关设备管理相关规章制度、操作手册、操作流程图（包括需上墙张贴部分）。

⑻中标人负责人员上岗培训及取得政府部门特殊工种操作证。

⑼设备档案的建立及更新（包括日常运作、保养、维修的档案记录）。

⑽运用物业管理软件，定期将设备运行记录、保养记录、报修记录、备品备件、材料使用记录、维修记录等输入。

⑾每天报修处理状况，报修必须明确注明报修客户名称、时间、日期、报修事项、完成情况，如未能完成，需注明原因与预期完成时间及临时处理方法，建立日常报修档案。

⑿中标人提供每日、每周及每月工作报告（工作日志、周报和月报）于采购人。

12.1 每日报告内容包含设备当天运行状况、主设备损坏（如有）、事故报告、主要维修项目、报修处理报告等。

12.2 每周报告内容将包含以上内容并加上设备保养状况。

12.3 每月报告的内容将包括当月主设备运行状况及损坏情况、主要事故报告、保养状况等。

⒀中标人配合甲方确保及时安排特种设备年检、政府技术监督局及相关部门年检并确保通过年检，包括电梯、压力表，安全阀及防雷检测和电气试验等。

⒁中标人要构建应急事件响应队伍，审核与改进现有应急事件处理程序。

⒂中标人在中标后，从采购人处借取所服务大楼相关竣工资料包括操作手册、竣工图等。承包商在其合同终止时，无条件归还采购人该资料。

⒃中标人在其合同终止时无条件归还采购人所有其在合同期建立的文档包括规章制度、设备相关记录、报修记录、操作流程等。

⒄中标人需为其员工提供统一制服。

⒅中标人负责、协助、策划提供物业咨询服务，协调、跟进、监督、验收所有改造工程项目及零星工程。

⒆中标人有义务提供对现有或以后发现的工程设备设施缺陷的整改及改进方案。

9.5 管理服务形式

（1）工程设备设施运行、操作、巡检、维修保养及业主方直接外委设备维保单位的监督管理。

（2）日常易损件、低值易耗品的修理、调换、更新等全包干。

（3）外委设备维保单位的监督管理。

9.6 管理服务目标

⑴工程服务标准符合上海市及国家相关标准和设备运行及维护规程。

⑵工作制度及流程符合 ISO9001 质量体系要求。

⑶设备、设施完好率≥99.5%。

⑷设备、设施运行故障率小于 1%。

⑸主设备故障 4 小时内修复运行。

⑹电梯困人 15 分钟内解救。

⑺漏水、断电、空调系统故障接到报修 10 分钟到现场修理。

⑻一般故障修理 15 分钟到场修理。

⑼报修工作及时率 100%。

⑽报修工作质量完好率 100%。

⑾工程服务满意率≥95%。

⑿工程服务人员形象及着装符合业主方的要求。

⒀设备机房、工作场地干净、整洁、管理有序。

⒁无重大人为责任事故（人身伤亡、事故断电、水管爆裂、电梯受损等）。

9.7、其他说明

⑴分包合同或外委修理项目（电梯、视频监控系统），其费用全部包含在物业管理经费内。

⑵所有分包合同应符合采购方工作要求并报采购方审核备案，如分包合同不达标，采购方可以自行按照规范流程确定分包方。

⑶分包维护项目在实施过程中产生的费用，应向采购方提供规范单据，经采购方认可。

⑷所有能源费用支出不在物业方包干费用内。

9.8 物业消耗品清单

保安

品 名	规格型号	数 量
电池	23A12V 电池（1 板 5 粒）	2 板
电池	27A12V 电池（1 板 5 粒）	2 板
蚊香器	电蚊香插电式	10 个
蚊香片	电蚊香片（1 合 30 片）	20 合
检查卡	年度消防检查卡（灭火器、消防栓）	1000 张
笔	中性笔（1 合 12 支）	15 合

工程

品 名	规格型号	数 量
照明开关	开关	10 只
交流接触器	220V	6 只

CHNT 开关	3P D50A	5 只
水龙头	4 分水龙头	5 只
	台盆水龙头	8 只
手套	橡胶手套（1 包 10 付）	15 包
照明灯	LED 照明灯	30 只
减速带	线槽减速带橡胶	5 块
阀门龙头	1 寸不锈钢球阀	5 只
锁	保管箱应急锁	7 把
	518 弹跳消防箱门销	20 把
	办公桌抽屉锁	10 把
照明装置	8-12W	20 只
门锁扣	不锈钢门锁扣	6 把
安全阀	有色金属冶炼压延安全阀	4 只
	全铜角式 4 分 6 分内外丝安全阀	4 只
灯带	Ied 灯带	12 条
射灯	Ied 轨道灯	30 只
线槽	24×10 线槽（1 根 2 米）	10 根
明盒	86 型明盒	12 只
绝缘鞋	无钢头 6KV 绝缘鞋	2 双
面板	三孔插座面板	4 块
油漆	消防专用油漆（1 桶 3 公斤）	2 桶
	停车位划线漆（1 桶 20 公斤）	1 桶
滚筒	拇指滚筒（10 公分）	8 个
插座	10A 三孔插座	6 只
	16A 空调插座	5 只
膨胀螺丝	304 不锈钢外六角内置式膨胀螺丝	20 只
	外六角内置式膨胀螺 M8	40 只
弯头	304 不锈钢内丝宝塔弯头 90 度	4 只
筒灯	Led 筒灯 3W12W 筒灯	4 只
洋钉	1 寸洋钉	2 公斤
	3 寸洋钉	1 公斤
硅胶	硅胶	8 支
电池	1 号电池	4 支
	5 号电池（1 卡 2 粒）	58 卡

	7 号电池（1 卡 2 粒）	15 卡
	9V 话筒电池（1 卡 1 粒）	65 卡
拉手	老式门窗拉手	14 只
安全贴	楼梯 楼道口安全出口方向贴	100 张
	小心台阶 小心地滑贴	100 张
胶布	电工胶布 PVC 防水耐高温（1 条 10 卷装）	4 条
开关	86 形三开开关	4 只
电线管	25 电线管（1 根 3 米）	6 根

绿化

垃圾袋	90×100 垃圾袋	50 只
手套	劳保手套	30 付
营养液	发财树专用营养液	12 瓶
农药	草甘膦除草济（1×2000 克）	3 包
	洋辣子刺毛虫（1×80 克）	5 包
	草坪香附子杂草除草剂（1×100 克）	6 包
	草坪除草套装（1×58.5 克）	8 包
肥料	发酵有机肥羊粪	100 公斤
	复合肥	25 公斤
	尿素	10 公斤
汽油	92＃汽油	60 公升
保洁、会务		
垃圾袋	80×100cm	700 只
垃圾袋	90×100cm	3500 只
垃圾袋	120×140cm	750 只
垃圾袋	50×60cm	4 箱
垃圾袋	70×90cm	2 箱
洁厕球	200g 大圆球*10 袋 1 卷	400 卷
草纸（卫生纸）	草纸	100 捆
平托把	40 公分	15 把
平托把	60 公分	14 把
橡胶手套	M 码、L 码 1	100 付
大竹扫帚	大码	4 把

塑料桶	红色 30×40cm	4 只
马桶吸	马桶疏通器	6 个
马桶刷	加长加密时尚灰	30 个
地刮	52cm 加厚硅胶	10 个
蚊香底盘	加厚耐高温蚊香托盘	40 个
胶棉拖把	通用款（2 个原装拖把头）	10 套
除胶济	除胶剂	3 桶
蚊香片	电蚊香片	30 盒
毛巾	30*70cm	80 条
钢丝球	304 钢丝球 20 个装 30 克	5 袋
洗手液	3.8L,每箱 4 桶	6 箱
檀香	12 小时檀香盘香卫生间除臭	100 盒
空气清新剂	500ML	8 瓶
洗衣粉	300 克	30 袋
拖把	90cm	6 把
铁簸箕	大号	6 个
拖把	60cm	8 把
海绵拖把	海绵	10 把
洁厕液	强力洁厕剂（一箱 4 桶）	16 箱
抹布	30×70cm	300 条
纸制品	大卷筒纸 750 克（1×12）	90 箱

10 安全文明作业要求和应急处置要求

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（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安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

（7）中标人应严格执行浦东新区机关集中办公点物业服务作业标准（2.0）；

11 考核管理办法和要求

①考核分日常考核和年终考核。

1）日常考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为年终考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

2）中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成采购人交办的工作。

3)中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利。

4)若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

5)中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

6)中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

7)中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

8)中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

9)对于提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

10)其他有关中标人履行合同情况的事项。

11）日常考核每季度一次，年终考核每年一次，由采购人具体组织实施。

②考核具体可包括以下方面：

1)由中标人自评，并形成年度总结提交采购人。

2)采购人根据“监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果，对中标人进行综合考核。

3)采购人自行或委托第三方机构对中标人年度服务情况进行履约评估。

4)采购人每季度对中标人开展满意度测评 10 份，满意度不得低于 88%，考核分不得低于 88 分。考核分保洁占 20%、会务服务占 20%、工程运行及维修占 20%、客服服务占 20%、秩序维护占 20%五个项目，总分 100 分，考核评分低于 88 分的，每降低一分扣罚当月合同款的 0.5%，由此类推。采购人成立考核领导小组负责考核。连续二次考核不合格，采购人有权无条件终止合同。由此产生的一切后果及所有相关费用由中标人承担，具体考核及测评方法见下表：

③服务质量测评表

服务质量测评表

项目	评价内容	分值	考核方法	评分标准	考核周期	考核结果

保洁	仪表仪容、整体卫生情况、公共区域堆物、监管质量、服务意识	20	查实际	发现一项不符合规定，扣 1 分		
会务	仪表仪容、会场整体卫生、茶具卫生、演出服务、服务意识	20	查实际	发现一项不符合规定，扣 1 分		
设备	仪表仪容、设备保养、设备维修、各设备间卫生、服务意识	20	查实际	发现一项不符合规定，扣 1 分		
客服	仪表仪容、服务意识、监管质量、仓库管理、台账管理	20	查实际	发现一项不符合规定，扣 1 分		
安保	仪表仪容、消防设备、监控室卫生、服务意识、台账管理车库卫生	20	查实际	发现一项不符合规定，扣 1 分。		
总得分						

四、投标报价须知

12 投标报价依据

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

13 投标报价内容

13.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括劳务费、管理费、税费、设施设备维护（包括电梯、视频监控）、室内外绿化养护、日常性维护（含耗材、低值零配件、设备及备品备件费用）等费用。

13.2 除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4 投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和

材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

13.6 投标报价组成

项目		要求	分项报价	备注
1	人员费用	含工资、社会保险和按规定提取的福利费		
2	办公费用	包括办公设备等费用		
3	材料费	包括工具、材料、耗材等费用		
4	其他专项费用	如外墙清洗、电梯、视频监控维修保养等费用		
5	保险费用（如有）	如雇主责任险、公众责任险等		
6	其他	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用		
7	利润	按（1+2+3+4+5+6）的%计取		
8	税金	按国家及上海市规定缴纳		
投标总价				

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

14 投标报价控制性条款

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 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。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、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。

★14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

五、政府采购政策

15 促进中小企业发展

★15.1 小型、微型企业的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕

300 号）执行，参加投标的小型、微型企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为小型、微型企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

★15.2 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》。

★15.3 供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

16 促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）

16.1 符合财库〔2017〕141 号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

16.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库〔2017〕141 号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。

第三章采购合同
本合同为小微企业预留合同

合同编号：

第一部分 合同协议书

甲方（采购人）

乙方（物业企业）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就　　（物业名称）物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第 1 条 物业基本情况

物业名称　　（以下简称本物业）

物业类型

坐落位置

第 2 条 物业管理服务范围

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

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

第 3 条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第 4 条 合同期限

本合同的期限为 **[合同中心-合同有效期]**。

第 5 条 合同价款

合同价款为人民币**【合同中心-合同总价】**元（大写: **【合同中心-合同总价大写】**）。除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第 6 条 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付。

6.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

6.2.2 付款条件：

第 7 条 物业管理用房

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

第 8 条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式份，双方各执份。

[合同中心-补充条款列表]

[合同中心-其他补充事宜]

第二部分　通用条款

第 1 条 一般规定

1.1 合同文件的组成

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

（1）本合同协议书

（2）中标通知书

（3）投标书及其附件

（4）本合同专用条款

（5）本合同通用条款

（6）国家和地方标准、规范及有关技术文件

（7）构成合同组成部分的其他文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2 标准、规范

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

1.3 遵守法律

1.3.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

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

1.4 保密事项

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

1.5 廉政责任

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

第 2 条 物业交接

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

第 3 条 业户（业户代表）、大楼管理委员会及其会议

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

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

第 4 条 物业管理服务内容和要求

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第 5 条 延伸服务

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

第 6 条 物业管理服务项目分包

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

6.1 乙方选择的专业分包单位，须经甲方同意后方可签约实施。

6.2 乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方应书面通知甲方

本合同项下所授予的所有分包合同。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。乙方对专业分包单位的行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

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

第 7 条　甲方的权利义务

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

7.2　负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

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

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

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

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

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

7.8　定期召开大楼管委会会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.9　加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第 8 条　乙方的权利义务

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

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

8.3　根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

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

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

8.6　对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

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

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

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

8.10　投保物业公众责任险。

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

第 9 条　物业维修养护

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

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

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

第 10 条　节能管理

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

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

第 11 条　物业管理服务质量评估

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

第 12 条　物业管理服务收费计价方式和支付方式

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

12.2　物业管理服务费用由以下项目构成：

人员费用、办公费用、材料费、其他专项费用、保险费用（如有）、其他、利润、税金。

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

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

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

12.6　甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款。

第 13 条　履约保证金

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙方在收到成交通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，按合同总价____%的金额向甲方提交履约保证金。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

13.2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票、保函等非现金形式。前述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费用均由乙方负担。

13.3 乙方不履行与甲方订立的合同或者履行合同不符合约定，致使不能实现合同目的的，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；乙方未按约定提交履约保证金的，应当对甲方的损失承担赔偿责任。除本款所列情形外，甲方不得以其他理由拒绝退还履约保证金。

13.4 按合同约定考核验收合格后 15 日内，甲方通过支票、汇票、本票、保函等非现金形式一次性将履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）无息退还乙方。无正当理由逾期不退的，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。

第 14 条　违约责任

14.1　乙方违约，甲方可扣除相应的履约保证金。

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

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

14.4　乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同。

14.5　因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要

求乙方赔偿相关损失。

14.6　其他违约责任在专用条款中约定。

第 15 条 争议解决方式

双方发生争议的，争议解决方式在专用条款中约定。

第 16 条 附则

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

16.2　文件送达。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，任何一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

甲方：	乙方：
（公章或合同专用章）	（公章或合同专用章）
法定代表人或其授权代表：	法定代表人或其授权代表:
（签字）	（签字）
邮政编码：	邮政编码：
电话：	电话：
传真：	传真：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：

签约时间：

签约地址：

第四章投标文件格式

说明：1、投标人未按本投标文件格式填写的，或相关证书与证明材料提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被评标委员会否决的风险。2、相关表式不够，可另附页填写。

与评审相关的投标文件内容索引表

（此表置于投标文件首页）

包件号:_____

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
一、商务部分				
1	投标承诺书			**经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章**
2	投标函			**经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章**
3	法定代表人身份证明及授权委托书			**经投标人盖章和法定代表人签字或盖章**
4	投标保证金			**本项目不适用**
5	投标人基本情况表			
6	投标人应提交的资格证明材料			财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；《中小企业声明函》
7	开标一览表			**经投标人盖章、法定代表人或授权代理人签字或盖章**
8	投标报价明细表			此表的价格总计须与“开标一览表”总报价保持一致
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料：无			
10	拟分包项目一览表			
11	投标人可提交的商务部分其他证明材料			近三年承揽的类似项目情况表；残疾人福利性单位声明函（注：仅残疾人福利单位须提供）；供应商认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料等
二、技术部分				

序号	招标文件内容说明	是否提供/满足	对应投标文件起始页码	备注
1	物业管理总体方案（应含必要的图、表）			管理服务理念和目标、项目管理机构运作方法及管理制度等
2	各分项专业管理方案			物业管理服务分项标准与承诺、安全运行及应急处理方案、日常维护、维修计划与实施方案（如果有）、与外委业主相互沟通的具体措施（如果有）等
3	拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、各专业岗位配备情况			《拟派主要管理人员汇总表》、《主要人员基本情况表》《拟派其他人员汇总表》
4	拟投入本项目的设备情况			《拟投入本项目的主要设备表》
5	其他需要说明的问题或需采取的技术措施（如果有）			

一、投标人提交的商务部分相关内容格式

1 投标承诺书格式

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、已对照“投标人须知”第 3 条要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前 3 年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口产品的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且员工工资、社会保障、福利等各类费用符合国家、地方相关管理部门的规定，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十四、已按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十五、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十六、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

年月日

提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

2 投标函格式

投标函

项目名称：

致：(采购人全称)

上海市浦东新区政府采购中心

1、我方已详细审查全部招标文件（包括答疑文件）以及全部参考资料和附件，我方已完全理解和确认招标文件对本项目的一切内容与要求，已不需要作出任何其它解释，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

2、我方同意所递交的投标文件在招标文件规定的投标有效期内有效，并遵守在此期限内，本投标文件对我方一直具有约束力，随时可接受中标。

3、如果我方的投标文件被接受，我方将提供履约担保（如果有）。我方保证在投标文件承诺的服务期限内完成合同范围内的全部内容，保证本项目服务质量全部达到投标文件承诺的标准和要求。

4、除非并直到制定并实施正式协议书，本投标文件及你方书面中标通知，应构成你我双方间有约束力的合同文件。

5、我方提供******人民币元整的投标保证金（**本项目不适用)**，若我方在投标有效期内撤回我方的投标，或在收到贵方的书面中标通知书后不在规定的期限内签订承包合同，则我方同意贵方没收我方的投标保证金，并对我方参与政府采购项目予以不良诚信记录。

6、我方已按照本项目招标文件中所附的《资格性及符合性检查表》进行了自查，对评标委员会根据《资格性及符合性检查表》判定的非实质性响应投标无任何异议。

7、我方同意按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分行使了对招标要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对招标要求提出质疑。

8、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

3 法定代表人身份证明及授权委托书格式

3.1 法定代表人身份证明

投标人：

单位性质：

请选择以下一项：1）国家行政企业、公私合作企业、中外合资企业、社会组织机构、国际组织机构、外资企业、私营企业、集体企业、国防军事企业、其他（请填写）

地址：

成立时间：年月日

营业期限：

姓名：性别：

年龄：职务：

系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日

法定代表人身份证扫描件粘贴处

3.2 授权委托书

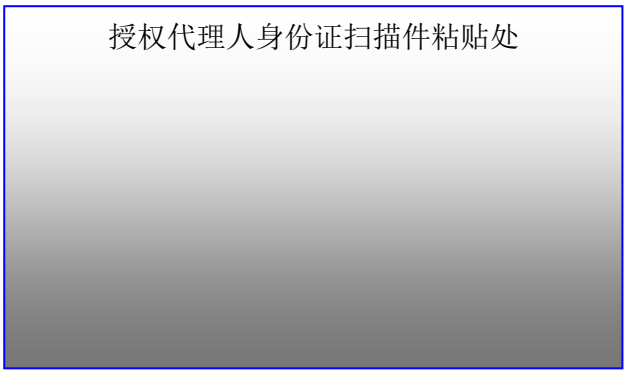
本授权书声明：注册于（公司注册地点）的（公司名称）法定代表人（姓名）代表本公司授权：

（公司名称）（职务）（姓名）为正式的合法代理人，参加（项目名称、包件）的投标工作，以投标人的名义签署投标书、进行投标、签署合同并处理与此有关的一切事务，本授权书不得转委托。

投标人（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

时间：年月日



备注：

请授权代理人如实填写以下联系方式，以便在有需要时能够及时与您取得联系。

授权代理人联系电话（手机）：_____

授权代理人邮箱：_____

4 投标保证金（银行保函）格式（本项目不适用）

投标保证金（银行保函）

致：　　(采购人全称)　　

上海市浦东新区政府采购中心

本保函作为（投标人名称、地址）（以下简称投标人）参加贵方（项目名称和招标编号）项目投标的投标保证金。

（银行名称）不可撤销地保证并约束本行及其继承人和受让人，一旦收到贵方提出下列**任何一种情况**（如以联合体形式投标的，则联合体各方均适用）的书面通知后，不管投标人如何反对，立即无条件、无追索权地向贵方支付总额为元人民币。

（1）投标人在开标后至投标有效期期满前撤回投标；

（2）投标人不接受贵方按照招标文件规定对其投标文件错误所作的修正；

（3）投标人在收到中标通知书后三十天（30）内，未能和贵方签订合同或提交可接受的履约保证金；

（4）投标人有招标文件规定的腐败、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行为。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函自开标之日起到投标有效期期满后三十（30）天（即至**年**月**日）有效，以及贵方和投标人同意延长的并通知本行的有效期内继续有效。

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：

1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、如以联合体形式投标的，银行保函可由联合体中任意一方提供。

3、投标人如同时参加同一项目多个包件投标的，各包件的投标保函应独立开具。

5 投标人基本情况表格式

投标人基本情况表

<table>
<tr><td colspan="3">项目</td><td colspan="2">内容及说明</td></tr>
<tr><td colspan="5">一、营业基本情况</td></tr>
<tr><td>单位名称</td><td colspan="2"></td><td>经营场所地址</td><td></td></tr>
<tr><td>注册编号</td><td colspan="2"></td><td>注册日期/有效期限</td><td></td></tr>
<tr><td>企业类型及单位性质</td><td colspan="2"></td><td>经营范围</td><td></td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td colspan="2"></td><td>电话/传真</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">二、基本经济指标（截止到上一年度 12 月 31 日止）</td></tr>
<tr><td>实收资本</td><td colspan="2"></td><td>资产总额</td><td></td></tr>
<tr><td>负债总额</td><td colspan="2"></td><td>营业收入</td><td></td></tr>
<tr><td>净利润</td><td colspan="2"></td><td>上缴税收</td><td></td></tr>
<tr><td>上一年度资产负债率</td><td colspan="2"></td><td>上一年度主营业务利润率</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">三、人员情况（以报名的时间为时点统计并填写）</td></tr>
<tr><td>技术负责人</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>在册人数</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="3">其中职称等级</td><td colspan="2">其中执业资格</td></tr>
<tr><td>职称名称</td><td>级别
(如：高级、中级、初级、技工、其他)</td><td>人数</td><td>执业资格名称</td><td>人数</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">四、其他</td></tr>
<tr><td>开户银行名称（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）</td><td colspan="2"></td><td>开户银行地址（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）</td><td></td></tr>
<tr><td>开户银行账号（供应商是法人的，填写基本存款账户信息）</td><td colspan="2"></td><td>所属集团公司（如有）</td><td></td></tr>
<tr><td>企业资格（资质）（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）</td><td colspan="2"></td><td>质量体系认证（如有，需提供彩色扫描件加盖公章）</td><td></td></tr>
<tr><td>近三年内因违法违规受到行业及相关机构</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

项目		内容及说明
通报批评以上处理的情况		
其他需要说明的情况		

我方承诺上述情况是真实、准确的，同意根据采购人（进一步）要求出示有关资料予以证实。

6 投标人应提交的资格证明材料

说明：以下扫描件均应为 A4 纸大小

6.1 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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：

6.2 中小企业声明函的格式

中小企业声明函的格式

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）参加的*（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*（采购文件中明确的所属行业）*；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*（采购文件中明确的所属行业）*；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管理办法》。

（2）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

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

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

7 开标一览表格式

开标一览表

项目名称	服务期限	备注	金额

说明：

1、所有价格均系用人民币表示，单位为元。

2、投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、如果投标人投多个包件，则每个包件的《开标一览表》须分开单独填制。

4、各包件投标价均不得超过公布的**预算金额！**
5、最后一栏“金额”即填写投标总价。
6、如此表中的内容与投标文件其它部分内容不一致的，以此表内容为准。
7、此表必须与上海市政府采购信息管理平台投标工具投标客户端《开标一览表》中的内容保持一致。

投标人（盖章）：
法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：
日期：****年**月**日

8 投标报价明细表格式

8.1 投标报价组成明细表格式

投标报价组成明细表

项目名称或包件号：　　单位：元（人民币）/年

项目		要求	分项报价	备注
1	人员费用	含工资、社会保险和按规定提取的福利费		
2	办公费用	包括办公设备等费用		
3	材料费	包括工具、材料、耗材等费用		
4	其他专项费用	如外墙清洗、电梯、视频监控维修保养等费用		
5	保险费用（如有）	如雇主责任险、公众责任险等		
6	其他	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用		
7	利润	按（1+2+3+4+5+6）的%计取		
8	税金	按国家及上海市规定缴纳		
投标总价				

说明：

1、此表中的投标总价必须与《开标一览表》中的报价保持一致。

2、此表为一年度报价。

8.2 分项报价明细表格式

8.2.1 人员费用明细表格式

人员费用报价明细表

项目名称或包件号：单位：元（人民币）/年

序号	岗位名称	岗位数	人员数量	金额	测算依据	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
	……					
合计						/

说明：

1、岗位设置要求详见第二章“岗位设置一览表”。

2、投标人报价中的人员工资、社会保障、福利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。

3、此表的内容应与《投标报价组成明细表》中相应内容保持一致。

8.2.2 办公费用测算明细表格式

办公费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

8.2.3 材料费测算明细表格式

材料费测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

8.2.4 其他专项费用测算明细表格式

其他专项费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序	项目	金额	测算依据	备注

号				
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

8.2.5 保险费用测算明细表格式

保险费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

8.2.6 其他费用测算明细表格式

其他费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				

4				
5				
合计				

9 投标人提供的其他证明材料

提示：投标人应按招标文件“前附表”第10.1.1（9）要求提供相应证明材料：无

10 拟分包项目一览表格式

拟分包项目一览表

项目名称或包件号:_____

序号	分包内容	价格	分包人名称	分包人资格（资质）	以往做过的类似项目的经历
1					
……					

说明：

1、各分包内容附分包意向协议书，格式自拟。

分包意向协议书（参考格式）

为参加*（采购人单位名称）*的*（项目名称）*采购项目，（甲方：投标人）与（乙方：承担分包供应商）通过友好协商，就分包事宜达成以下协议：

一、在本次投标有效期内，乙方同意甲方代理上述投标事宜。若中标，各方按照本协议中约定的分工事项，完成各方对应的工作。

二、各方分工：

1、本项目投标工作由甲方负责。

2、本项目由甲方授权人员负责与采购人联系。

3、甲方拟承担的工作和责任: _____。

4、乙方拟承担的工作和责任:_____。

（注：本项目采购需求明确的非主体、非关键性工作允许投标单位分包。乙方不得承担本项目主体、关键性工作，不得再次分包。）

5、乙方承担的合同份额为合同总额的____%

6、分包承担主体应具备承担分包合同的专业资格（资质）或经营范围，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。但中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

7、如中标，各方应按照招标文件的各项要求和内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险。

三、本协议自签署之日起生效，投标有效期内有效，如获中标资格，协议有效期延续至合同履行完毕之日。

四、本协议书一式肆份，随投标文件装订壹份，送采购人壹份，分包意向协议成员各壹份。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

日期：　年　月　日

11 投标人可提交的商务部分其他证明材料格式

11.1 近三年类似项目承接及履约情况一览表格式

近三年类似项目承接及履约情况一览表

项目名称或包件号:_____

序号	项目名称	采购人	合同价	履约评价		备注
1						
2						
3						
…						
合计数量				合计金额		

说明：

1、近三年指：从投标截止之日起倒推 36 个月以内。

2、本表中所涉项目均须附项目**中标通知书**或**承包合同协议书**（二选一），相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。

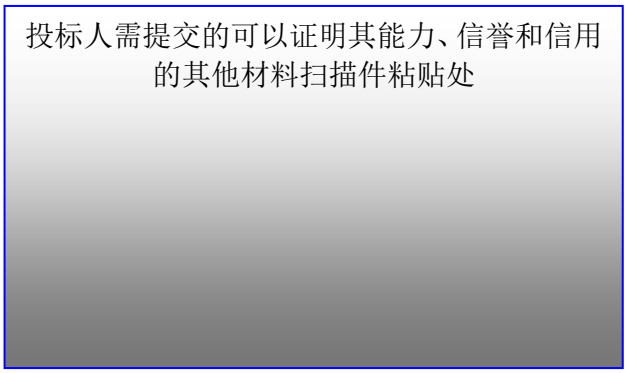
3、履约评价可以提供**业主评价**或**项目验收报告**（二选一）的复印件，相应资料提供不完整的，该项目在分项评审时不予考虑。

4、投标人还可提供项目履约情况的其他相关证明，例如项目取得的**奖项或荣誉证书。**

5、评标委员会认为必要时可要求投标人在规定时间内提供原件备查。

11.2 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他材料

<u>说明：扫描件应为 A4 纸大小</u>



11.3 残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，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：

二、投标人提交的技术部分相关内容格式

1 物业管理总体方案

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

2 各分项专业管理方案

说明：具体组成内容和编写要求详见“前附表”

3 拟投入本项目的组织管理体系及主要管理人员、各专业岗位配备

3.1 拟派主要管理人员汇总表格式

拟派主要管理人员汇总表

项目名称或包件号:_____

序号	管理岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

说明：

1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的主要管理人员名单及其基本情况。

2、除招标文件另有规定外，上述人员必须为本单位在职人员，不得是兼职人员和退休人员；

3、上表如若行数不够，可自行扩充。

4、“相关工作经验”是指：各管理岗位人员的主要资历、经验及承担过的类似项目等内容。

5、请勿空格，如无内容，请填写“/”。

3.2 主要人员基本情况表格式

主要人员基本情况表

姓名		年龄		从事本专业工作年限	
职称或职业资格		执业资格（如果有）		拟在本合同中担任的职务	
毕业院校和专业					
主要工作经历					
年~ 年	参加过的项目		担任何职		备注

说明：

1、主要人员需每人填写一份此表。“主要人员”是指实际参与本项目的项目经理等。

2、表后需附相关证书（包括职称/职业资格、执业资格、学历等）和在职证明材料等，所附证书和证明材料均为原件扫描件。

在职证明材料是指：投标人单位提供相关人员在职承诺书（格式自拟）。

3、如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其投标文件在评标时被扣分甚至被认定为无效标。

4、表式不够，可另附页填写。

3.3 拟派其他人员汇总表格式

拟派其他人员汇总表

项目名称:

序号	岗位名称	职责范围	服务时间	备注
1				
2				
3				
4				
…				
	…			

4 拟投入本项目的主要设备表格式

拟投入本项目的主要设备表

项目名称或包件号:_____

序号	机械或设备名称	型号规格	数量	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

说明：表式不够，可另附页填写。

5 其他需说明的问题或需采取的技术措施

第五章项目评审

一、资格性及符合性检查表

序号	检查内容	检查结果
	一、资格性检查	
1	投标人满足招标文件“投标人须知”第 3 条规定的投标人应具备资格条件的	
2	投标人按“投标人须知前附表”第 10.1.1（6）条款提交资格证明材料	
	二、符合性检查	
1	投标文件中的下列内容按招标文件要求签署、盖章的（具体详见“投标文件格式”要求）： ▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表	
2	未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效；（注：招标文件另有规定除外）	
3	接受招标文件规定的投标有效期	
4	接受招标文件规定的项目实施和服务期限	
5	未出现投标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；	
6	投标报价未超过招标文件中规定的预算金额	
7	未发现投标报价存在“第二章”第 14.4 条款所列情形之一的	
8	按规定交纳投标保证金（本项目不适用）	
9	根据招标文件要求，投标人提供以下证明材料的：无	
10	按“投标人须知”第 21.4 条款规定，对投标报价算术性错误修正予以确认的	
11	接受招标文件规定的结算原则和支付方式	
12	未出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的	
13	未出现提供虚假材料、行贿等违法行为	
14	未发现因电子文档本身的计算机病毒、或电子文档损坏等原因造成投标文件无法打开或打开后无法完整读取的	
15	满足招标文件规定的以下要求： ①接受并满足招标文件的实质性响应要求和条件；	
16	经评标委员会审定，投标人未提供整体进口产品	
17	未发现投标人违反《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的	

注意：

1、以上符合性检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、招标机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标人进行自查，请投标人对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。本表中所列实质性检查内容判断标准与 “前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

二、评委评审

评标办法

（一）评标原则

1、本评标办法作为本项目择优选定中标人的依据，在评标全过程中应遵照执行，违反本评标办法的打分无效。

2、评标委员会负责对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查。对通过符合性审查的投标文件按此评标办法进行详细评审，未通过符合性审查的投标文件将被作为无效标而不纳入详细评审范围。

3、本次评标采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、评标委员会根据招标文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各投标人商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评标价，以此为基础计算各投标人的商务标得分。

5、如果评标委员会认定投标人的报价存在异常低价情形的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标价格作出解释。评标委员会应当按照《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2 号）的规定对报价合理性进行判断，投标人不能在规定时间内提供书面说明、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，应当将其作为无效投标处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

6、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做出必要的澄清、说明或者补正。

7、（**本项目不适用**）按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号），对于非专门面向中小企业采购的项目，小型和微型企业参加投标的，享受以下扶持政策，用扣除后的价格参与评审：

（1）小型、微型企业的最终投标价格给予 **10%**的扣除；

（2）如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予 **10%**的扣除。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 **4%**的价

格扣除。

8、监狱企业视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。

9、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其投标价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

10、评标委员会成员对投标人的投标文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，评委应并提出技术标的详细评审意见（方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

11、本项目技术标评审项中标有“*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，评标委员会成员对客观评审因素评分应一致。

12、技术标、商务标两者之和为投标人的最终得分，评标委员会按照各有效投标人最终得分由高到低顺序排列，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由评委记名投票表决，得票多者排名靠前。

（二）评审内容及打分原则

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
商务	20	价格	报价得分	20	投标报价得分=（评标基准价／投标报价）×20 注：评标基准价为通过资格性及符合性检查的所有投标中的最低投标报价。	
技术	80	服务水平	整体服务方案策划及实施方案	30	一、评审内容: 1、服务定位、服务目标； 2、实施方案； 3、应急预案。 二、评审标准: 1、服务定位的准确程度、服务目标的清晰程度，得 3~5 分; 2、实施方案的完整、可操作及先进性程度，得 12~20 分; 3、应急预案的针对性、科学性程度，得 3~5 分。	
			特色管理及合理化建议等	14	一、评审内容： 1、服务管理方式； 2、服务管理建议； 3、与业主沟通工作机制； 二、评审标准： 1、服务管理方式的特色及创新程度，得 3~5 分;	

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
					2、服务管理建议的合理及可操作程度，得 2~4 分; 3、与业主沟通工作机制的有效程度，得 3~5 分。	
			公司管理组织架构及管理制度	10	一、评审内容: 1、公司管理组织架构; 2、公司管理制度; 3、内部业务资料管理机制。 二、评审标准: 1、管理组织架构的构成及运作流程的有序明晰程度，得 1~2 分; 2、管理制度（包括岗位职责、岗位招录等人员管理制度；服务质量检查、整改、验收等内部监管机制；人员考核、奖惩等激励机制等）的健全有效程度，得 3~5 分; 3、内部业务资料管理机制的健全程度，得 2~3 分。	
			管理人员和专业人员配置	20	一、评审内容： 1、管理人员（包括项目经理、主要管理人员等）和专业人员的岗位及人员配置，人员的专业水平、业绩及相关资料提供情况； 二、评审标准 人员在职证明材料、学历或职称等相关证书完整提供，按以下内容进行评审；未完整提供，得 12 分： 1、人员岗位配置高于招标文件要求，专业水平较强，有丰富的同类型项目工作经验，得 18~20 分； 2、人员岗位配置符合招标文件要求，专业水平一般，有同类型项目工作经验，得 15~18（不含 18）分； 3、人员岗位配置满足招标文件要求，专业水平较差，缺乏同类型项目工作经验，得 12~15（不含 15）分。	
		投标人的履约能力	投标人综合实力	6	一、评审内容: 1、近三年有效类似项目的承接情况; 2、投标人的综合履约能力。 二、评审标准: 1、是否属于近三年有效类似项目由评标委员会根据投标人提供的项目承接情况在业务内容、技术特点等方面与本项目类似程度进行认定。有一个得 2 分，在此基础上每增加一个加 1 分，	

类别	分值	项目		权重	评分办法	评定分
					最高得分为 4 分，没有得 0 分; 2、近三年承接的有效类似项目获得的用户或第三方评价情况、与本项目相关的第三方技术认可情况，得 0~2 分。	
合计				100		

采购人：上海市浦东新区文化艺术指导中心

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

2026 年 6 月

开标一览表 惠南分中心物业项目包 1

项目名称	服务期限	备注	金额(总价、元)

小微企业价格扣除比例：
本项目不允许联合体投标；
本项目招标文件获取时间：2026-06-11 至 2026-06-1800:00:00~12:00:0012:00:00~23:59:59

合同条款
包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

本合同为小微企业预留合同

合同统一编号：［合同中心-合同编码］

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[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-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

第一部分 合同协议书

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就[合同中心-项目名称]（物业名称）物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第 1 条　物业基本情况

物业名称 ：［合同中心-项目名称_1］

物业类型：公众物业。

坐落位置：上海市浦东新区靖海路 509 号。

物业管理服务区域四至：东至靖海路，南至文师街，西至文友街，北至文良街。

占地面积：8330 平方米，其中绿地面积 1000 平方米。

建筑面积：9165 平方米，地上 3 层，高度 22 米。

第 2 条　物业管理服务范围

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

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

第 3 条　服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第 4 条　合同期限

本合同的期限为：**[合同中心-合同有效期]**。

第 5 条　合同价款

合同价款为人民币**[合同中心-合同总价]**元（大写:**[合同中心-合同总价大写]**）。除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第 6 条 付款

6.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

6.2 本合同款项按照以下方式支付。

6.2.1 付款方式：本合同付款按照下表付款内容和付款次序分期付款。

6.2.2 付款条件：甲方和乙方合同签订，每季度支付相应的合同款项。

第 7 条　物业管理用房

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

第 8 条　合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式二份，双方各执一份。

第二部分　　通用条款

第 1 条　一般规定

1.1　合同文件的组成

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

（1）本合同协议书

（2）中标通知书

（3）投标书及其附件

（4）本合同专用条款

（5）本合同通用条款

（6）国家和地方标准、规范及有关技术文件

（7）构成合同组成部分的其他文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2　标准、规范

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

1.3　遵守法律

1.3.1　甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

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

1.4　保密事项

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

1.5　廉政责任

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

第 2 条　物业交接

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

第 3 条　业户（业户代表）、大楼管理委员会及其会议

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

3.2　对于党政机关集中办公点，入驻党政机关集中办公点的党政机关即为业户，应按照相关规定，成立大楼管理委员会（以下简称大楼管委会），成员由入驻党政机关组成。大楼管委会依管理规约取得授权后，委托一家党政机关作为业户代表，与物业管理服务单位签订合同并行使和履行合同的权利义务；也可由各党政机关作为业户与物业管

理服务单位分别签订合同，并行使和履行合同的权利义务。大楼管委会应定期召开大楼管委会会议，加强与物业管理服务单位的沟通协调，共同推进物业管理服务质量的提高。

第 4 条 物业管理服务内容和要求

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

第 5 条 延伸服务

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

第 6 条 物业管理服务项目分包（本项目不适用）

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

6.1　乙方选择的专业分包单位，须经甲方同意后方可签约实施。

6.2　乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方应书面通知甲方本合同项下所授予的所有分包合同。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，若分包合同与本合同发生抵触，则以本合同为准。乙方对专业分包单位的行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

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

第 7 条　甲方的权利义务

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

7.2　负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

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

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

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

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

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

7.8　定期召开大楼管委会会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

7.9　加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第 8 条　乙方的权利义务

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

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

8.3　根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

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

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

不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

8.6　对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

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

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

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

8.10　投保物业公众责任险。

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

第 9 条　物业维修养护

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

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

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

第 10 条　节能管理

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

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

第 11 条　物业管理服务质量评估

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

第 12 条　物业管理服务收费计价方式和支付方式

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

约定。

12.2　物业管理服务费用由以下项目构成：

人员费用、办公费用、材料费、其他专项费用、保险费用（如有）、其他、利润、税金。

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

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

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

12.6　甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款。

第 13 条 履约保证金（本项目不适用）

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙方在收到成交通知书后三十日内，并在签订合同协议书之前，按合同总价/%的金额向甲方提交履约保证金。合同存续期间，履约保证金不得撤回。

13.2 履约保证金可以采用支票、汇票、本票、保函等非现金形式。前述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费用均由乙方负担。

13.3 乙方不履行与甲方订立的合同或者履行合同不符合约定，致使不能实现合同目的的，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿；乙方未按约定提交履约保证金的，应当对甲方的损失承担赔偿责任。除本款所列情形外，甲方不得以其他理由拒绝退还履约保证金。

13.4 按合同约定考核验收合格后 15 日内，甲方通过支票、汇票、本票、保函等非现金形式一次性将履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）无息退还乙方。无正当理由逾期不退的，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。

第 14 条 违约责任

14.1　乙方违约，甲方可扣除相应的履约保证金。

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

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

14.4　乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有

权解除合同。

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

14.6　其他违约责任在专用条款中约定。

第 15 条　争议解决方式

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。

15.2 如合同各方协商解决不成，可以向有关部门申请调解，或就争议事项向浦东新区人民法院提起诉讼。

15.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。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。

第 16 条　附则

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

16.2　文件送达

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，任何一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方，原送达地址在收到变更通知之前仍为有效送达地址。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：　　法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]　　日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约