

项目编号：310114000251107150036-14290688



图书馆、文化馆物业管理服务

公开招标文件

采购单位：上海市嘉定区机关事务管理局

集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

2025年11月21日

2025年11月21日

目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购主要政策
- 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 合同文本
- 第八章 质疑受理要求及附件

第一章 投标邀请

据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市嘉定区政府采购中心受采购人委托，对**图书馆、文化馆物业管理服务**进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资质要求：
 - (1) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
 - (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；
 - (3) 本项目面向中、小、微型企业采购；
 - (4) 本项目不接受联合体投标。

二、项目概况

- 1、项目名称：**图书馆、文化馆物业管理服务**
- 2、项目编号：**310114000251107150036-14290688**（代理机构内部编号：**JD2025Z029**）
- 3、预算编号：**1426-00004795**
- 4、项目主要内容、数量及要求：**本项目为嘉定区图书馆、文化馆提供物业综合管理、建筑物及附属设施设备运行维护、安全保卫服务、保洁服务、绿化养护等物业管理服务保障。项目地点：裕民南路 1288 号、塔秀路 33 号、清河路 34 弄 40 号。**
- 5、交付地址：**裕民南路 1288 号、塔秀路 33 号、清河路 34 弄 40 号。**
- 6、交付日期：**本项目的期限为一年，自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。**

7、采购预算金额：**6514700.00 元（国库资金）**

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

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于 **2025-11-27** 本公告发布之日起至 **2025-12-04**，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：无。

2、凡愿参加投标的合格供应商可在 **2025-11-27** 至 **2025-12-04**，每天上午 **00:00:00~12:00:00**，下午 **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：无。

注：投标人须保证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：**2025-12-18 09:30:00**，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：**2025-12-18 09:30:00**

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>）

2、开标地点：**上海市嘉定区嘉戡公路 118 号新行政服务中心 550 室**。投标供应商可于开标时间来现场开标，也可通过上海政府采购网开标室远程开标。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：CA 证书。

六、发布公告的媒介

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

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（简称：电子采购平台）（网址：<http://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。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知项目负责人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式

1、采购人：上海市嘉定区机关事务管理局

地址：博乐南路 111 号

联系人：瞿军民

电话号码：021-69989625

2、集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

地址：嘉定区嘉戡公路 118 号 563

联系人：周文琰

电话号码：69989888-2375

第二章 投标人须知

前附表

本附表是对投标人须知说明，与“投标人须知”部分具有同等的法律效力，务请各投标人注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	图书馆、文化馆物业管理服务
2	询问	书面询问提交截止时间：报名截止期后一工作日上午 11:00 前 书面询问提交地点：嘉定区嘉戩公路 118 号行政服务中心 563 室 联系人：周文琰
3	投标截止/开标日期、时间、地点	投标截止时间：2025-12-18 09:30:00 开标时间：2025-12-18 09:30:00 投标地点：“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)
4	答疑会	不召开
5	踏勘现场	自行踏勘
6	投标有效期	不少于 90 天
7	投标保证金	不收取
8	交付日期	本项目的期限为一年，自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。
9	分包	本项目允许分包： (1) 可以分包履行的具体内容：外绿化； (2) 允许分包的金额或者比例：105,600 元； (3) 接受分包合同企业应具备资格条件（如有）：无； (4) 其他要求：无。
10	转包	不得转包
11	联合体投标	不允许
12	政采贷	有需求的供应商可登陆上海市政府采购网政采贷金融服务模块获取“政采贷”信息、在线办理贷款业务。
13	小微企业价格扣除百分比	0%

14	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
15	“★” 实质性响应要求	★1、投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。 ★2、依据本项目的招标范围和内容，中标人以“半包”方式实施物业管理服务，采购人向中标人支付固定物业管理服务费用（以中标价为准），盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟） ★3、投标人的各岗位配置标准不得低于表内每班人数（最低要求）要求。本项目中标人需提供主要人员（项目主管及以上人员，专业技术人员）有效身份证复印件、岗位资格证书等。（提供承诺函，格式自拟）

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》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。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “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、技术秘密等合法权益。

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”（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。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。按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其获得招标文件之日（以电子采购平台上显示的申请获取时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

7. 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）及《上海市嘉定区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》

的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 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。

质疑函的递交宜采取当面递交形式。质疑联系方式详见第八章。

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

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

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

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

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

员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

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

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 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。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、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11. 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. 投标有效期

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

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。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。

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

15. 投标文件构成

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

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

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（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) 《资格条件及实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 第四章《项目需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标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. 开标一览表

18. 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。

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

18. 3 投标人未按照招标文件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. 投标报价

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

19. 2 报价依据：

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

19. 3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19. 5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类

明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件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. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21. 2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 30 条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

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，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件及实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效；加盖公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整

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。

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

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

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。

五、开标

27. 开标

27. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在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，电子采购平台根据投标文件中《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》及资格条件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。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 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

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 投标文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(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》内容为准；

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的内容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. 2 投标文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，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 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，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，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

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

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

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

33.4 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，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

36. 投标文件的处理

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

37. 招标失败

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

八、授予合同

38. 合同分包

38.1 在采购人允许项目非主体、非关键性工作分包的前提下，投标供应商拟中标后采取分包方式履行合同的，必须在投标（响应）文件中提供完整准确《分包意向协议书》。

38.2 接受分包合同的中小企业与分包企业（投标供应商）之间不得存在直接控股、管理关系。

38.3 接受分包合同的企业不得再次分包。

38.4 《中小企业声明函》中需要填写分包企业与接受分包合同企业的相关信息。

39. 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。

40. 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。

41. 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。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”且属于应当强制采购的产品，按照规定实行强制采购。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”优先采购的产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

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

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非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型或微型企业的协议合同金额占到合同总金额 30% 以上的投标人，给予其报价 5% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、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，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。

第四章 招标需求

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，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。

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 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 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

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：嘉定区图书馆、文化馆物业管理服务项目

预算金额：615.47 万元

3 物业基本情况

嘉定区图书馆、文化馆坐落于嘉定区裕民南路 1288 号、塔秀路 33 号，用地面积 22623 平方米，绿化面积 7918 平方米，总建筑面积 18500 平方米。

嘉定区图书馆清河路分馆坐落于嘉定区清河路 34 弄 40 号，用地面积 4293 平方米，绿化面积 812 平方米，总建筑面积 4940 平方米。

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

服务保障点	嘉定区图书馆文化馆
项目地址	裕民南路 1288 号
1.1 项目概况	

项目名称	单位	数量	项目名称	单位	数量
占地面积	m²	22623	建筑面积	m²	18500
外绿化面积	m²	7918	道路广场面积	m²	8331
房屋建筑数量	栋/ 幢	1	室内保洁面积	m²	18500
院区出入口	处	2	地面车位数	个	69
地下车位数	个	67	嘉定图书馆 文化馆主楼	层	3
空调主机房	层	1	垃圾房	层	1
1.2 附属及设备用房					
物业管理用房	间	3	门卫室	间	2
消监控室	间	1	变配电室	间	1
柴油发电机房	间	/	水泵房	间	1
强电间	间	9	弱电间	间	8
卫生间	间	21	空调机房	间	1
电梯机房	间	/	食堂用房	间	3
垃圾厢房	间	1			
1.3 给排水系统					
生活水泵	台	/	消防水泵	台	2
喷淋水泵	台	2	稳压泵	台	4
潜水泵	台	44	集水井	个	22
生活水箱	个	/	消防水箱	个	/
1.4 供配电系统					
变配电容量	KVA	800 变压器*2	高压配电柜	台	6
低压配电柜	台	29	柴油发电机	台	无
1.5 照明系统					
室内照明灯具	盏	3660	室外照明灯具	盏	105
1.6 电梯系统					
客梯	台	2	自动扶梯	台	/
货梯/餐梯	台	1	机械车位	个	/
1.7 空调系统					

中央空调机组	台	3	风机盘管	台	169
多联式空调室外机	台	2	多联式空调室内机	台	7
分体式空调	台	38	精密空调	台	2
1.8 消防系统					
火灾自动报警主机	台	1	排烟、正压风机	台	5
湿式报警阀	只	2	烟感、温感	只	152
室内外消火栓	只	60	水泵接合器	套	5
应急照明灯	套	312	防火门/卷帘门	扇	30/9
灭火器	瓶	190	气体灭火控制器	套	4
1.9 安防系统					
视频监控摄像机	只	153	电子围栏	套	/
技防联网报警	套	1	伸缩门	套	/
道闸	套	1	反恐升降柱	根	/
1.10 其他服务					
生活垃圾清运量	桶/ 年	1100	有害生物防治	项	1
服务保障点	嘉定区图书馆（清河路分馆）				
项目地址	清河路 34 弄 40 号				
1.1 项目概况					
单项名称	单位	数量	单项名称	单位	数量
占地面积	m²	4293	建筑面积	m²	4940
外绿化面积	m²	812	道路广场面积	m²	850
房屋建筑数量	栋/ 幢	3	室内保洁面积	m²	4940
院区出入口	处	1	地面车位数	个	21
地下车位数	个	/	少儿馆	层	1
阅览区	层	5	办公楼）	层	2
1.2 附属及设备用房					
物业管理用房	间	1	门卫室	间	1
消监控室	间	1	变配电室	间	1
柴油发电机房	间	/	水泵房	间	1

强电间	间	1	弱电间	间	1
卫生间	间	9	空调机房	间	/
电梯机房	间	/	食堂用房	间	/
垃圾厢房	间	/			
1.3 给排水系统					
生活水泵	台	/	消防水泵	台	2
喷淋水泵	台	/	稳压泵	台	2
潜水泵	台	/	集水井	个	/
生活水箱	个	/	消防水箱	个	1
1.4 供配电系统					
变配电容量	KVA	400	高压配电柜	台	/
低压配电柜	台	2	柴油发电机	台	/
1.5 照明系统					
室内照明灯具	盏	932	室外照明灯具	盏	12
1.6 电梯系统					
客梯	台	/	自动扶梯	台	/
货梯/餐梯	台	/	机械车位	个	/
1.7 空调系统					
中央空调机组	台	/	风机盘管	台	/
多联式空调室外机	台	/	多联式空调室内机	台	/
分体式空调	台	38	精密空调	台	/
1.8 消防系统					
火灾自动报警主机	台	1	排烟、正压风机	台	1
湿式报警阀	只	/	烟感、温感	只	52
室内外消火栓	只	/	水泵接合器	套	/
应急照明灯	套	36	防火门/卷帘门	扇	/
灭火器	瓶	187	气体灭火控制器	套	1
1.9 安防系统					
视频监控摄像机	只	32	电子围栏	套	1
技防联网报警	套	1	伸缩门	套	1

道闸	套	/	反恐升降柱	根	/
1.10 其他服务					
生活垃圾清运量	桶/年	300	有害生物防治	项	1

4.2 项目招标范围与内容

本次招标所涉及的物业管理服务内容如下：

- （一）物业综合管理服务
- （二）公众服务
- （三）建构筑物管理与养护
- （四）附属设施设备运行管理与维护保养
- （五）公共秩序维护与安全管理（含保安器材装备）
- （六）环境卫生服务（含保洁低值易耗品材料，详见附件1）
- （七）绿化养护服务
- （八）剧场设施设备运行管理与维护保养
- （九）其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

4.3 服务期限：本项目的期限为一年，自2026年1月1日起至2026年12月31日止。

5 承包方式

★5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以“☒ 半包、☐ 全包”方式实施物业管理服务，采购人向中标人支付固定物业管理服务费用（以中标价为准），盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟）

本项目由中标人承担的服务内容及费用（除劳务费用外）构成如下：

序号	服务事项	服务内容	备 注
1	物业服务	（1）办公楼（区）房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。此项由中标人承担500元以内的单个维修零配件材料费。	☒
		（2）办公楼（区）房屋内外给排水系统的水质监测，及蓄水池、供水管路、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护维修。此项由中标人承担300元以内的单个维修零配件材料费。	☒

		(3) 办公楼(区)供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修及避雷检测工作。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☒
		(4) 办公楼(区)楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的维护维修。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☒
		(5) 办公楼(区)办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具的日常养护维修。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☒
2	保洁服务	办公楼(区)内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位,办公区域道路、停车场(库)等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁,办公垃圾等废弃物分类、清理,化粪池清掏,灭虫除害等。此项由中标人承担清洁药水、清洁工具、洗手液、卫生纸等低值易耗品购置费用。	☒
3	安保服务	办公楼(区)门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理,车辆、道路及公共秩序维护,防汛、治安及其它突发事件处理等。办公楼(区)来人来访的通报、证件检验、登记、证件退还等。此项由中标人承担手电筒、安保服装、对讲设备等材料费。	☒
4	外绿化服务	办公楼(区)室外各类植株进行整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护,绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运。此项由中标人承担养护设备、杀虫药剂等相关费用。	☒
5	消防设施维保	办公楼(区)火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、室内外消火栓(消防炮)灭火系统、气体灭火系统、细水雾水灭火系统、电气火灾监控系统、防、排烟系统、防火分隔设施、火灾事故应急广播系统、应急照明灯及疏散指示灯、消防电梯、消防专用电话及相关通讯系统、消防供配电设施及消防设备电源监控系统、消防供水设施、可燃气体探测报警系统等建筑消防设施的维修保养。	☐
6	空调系统维护	办公楼(区)空调系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	☐
7	电梯运行维保	办公楼(区)电梯年检、限速器检测、125%超载检测等运行管理,及对机房设备、井道系统、轿厢设备等的日常养护维修。此项由中标人承担 500 元以内的单个维修零配件材料费。	☐
8	零星维修	办公楼(区)房屋建筑物部件、附属构筑物及各类设备的零星维修。此项由中标人承担 20 万元以内的单项维修工程或维保工程。	☐
9	其他服务	(1) 剧场设施设备运行管理与维护保养	☒
		(2) 垃圾清运费(干湿垃圾 1400 桶、餐厨垃圾 350 桶)	

备注说明: ☐代表不承担, ☒代表承担

5.2 中标人在物业管理服务过程中所发生的水电气等能耗，以及物业共用部位共用设施设备进行中大修和专项维修等费用均由采购人承担。

5.3 本项目采购人允许投标人对专业性强、技术要求高的服务项目，可进行专业分包。专业分包服务项目清单如下：

序号	服务项目	预算金额（元）	备注
1	外绿化	105,600	

5.3.1 投标人拟在中标后将上述管理服务项目进行专业分包的，应当在投标文件中载明专业分包项目和分包单位，并提交《分包意向协议书》。

5.3.2 分包不能免除中标人应承担的任何责任与义务，分包单位对分包项目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。分包单位不得将分包项目再次分包。

5.3.3 中标人应与分包单位签订分包合同，并按照规定办理相关手续且向采购人备案，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求，服务质量不得低于本项目采购人要求的服务标准。

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；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议（除遇不可抗力因素外）。

6.2 本项目的合同价即中标价，合同双方协商采用包干制方式计费收费，并签订合同。

7 结算原则和支付方式

7.1 结算原则

在服务期限内，采购人对中标人的服务质量进行定期考核，依照考核结果按实结算。

7.2 支付方式

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，且财政资金到位后，原则上分四期支付相应的合同款项。采购人将以银行转账方式支付，

中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人工费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。分期支付方式如下：

期次	支付日期	支付金额
第一期	2026年2月底前	中标价*30%
第二期	2026年5月底前	中标价*30%
第三期	2026年8月底前	中标价*20%
第四期	2026年10月底前	中标价*20%

7.3 中标人须每月如实提交人员费用发放清单和物业小修费用清单各一份。

三、技术质量要求

8 适用技术规范和规范性文件

国家和市政府颁发的有关物业和餐饮管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

- (1)《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第379号
- (2)《保安服务管理条例》（国务院令564号）
- (3)《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号
- (4)《上海市物业管理优秀示范项目评选实施细则》
- (5)上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210-2020）
- (6)《上海市生活垃圾管理条例》（上海市第十五届人民代表大会第二次会议于2019年1月31日通过）

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	工作时间	每班人数 (最低要求)	备注
一、裕民南路1288号、塔秀路33号				

1	项目经理	每周五天、8小时	1	
2	客服/内勤	每周五天、8小时	1	
3	综合维修	每周五天、8小时	2	
4	高配值守	每周七天、24小时	1	
5	门岗（东）	每周七天、12小时	1	
6	门岗（西）	每周七天、24小时	1	
7	消监控岗	每周七天、24小时	2	
8	图书馆服务台	每周七天、24小时	1	
9	图书馆大厅岗	每周七天、12小时	1	
10	图书馆安检岗	每周七天、12小时	1	
11	文化馆大厅岗	每周七天、12小时	1	
12	文化馆安检岗	每周七天、12小时	1	
13	巡逻岗 1	每周七天、24小时	2	
14	巡逻岗 2	每周七天、12小时	2	
15	车管岗	每周七天、12小时	2	
16	保洁	每周七天、12小时	20	
小 计			40	
二、清河路 34 弄 40 号				
1	综合维修	每周五天、8小时	1	
2	门 岗	每周七天、24小时	1	
3	消监控岗	每周七天、24小时	1	
4	车管兼巡逻	每周七天、12小时	2	
5	保洁	每周七天、12小时	6	
小 计			11	
总 计			51	

★说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内每班人数（最低要求）要求。
 本项目中标人需提供主要人员（项目主管及以上人员，专业技术人员）有效身份证复印件、岗位资格证书等。（提供承诺函，格式自拟）

9.2 岗位人员任职要求

序号	岗位名称	人员要求
----	------	------

1	项目经理	(1) 自然条件: 年龄适宜, 身体健康、体貌端正, 会使用普通话。 (2) 文化程度: 大学专科及以上学历。 (2) 专业资格要求: 持有物业管理师或同类中级职称资格证书。 (3) 相关知识要求: 熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规, 具有运行 ISO9000 质量管理体系的经历。 (4) 经验要求: 担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的项目经理或负责人 5 年及以上工作经验的优先考虑。 (5) 其他要求: 无违法犯罪记录。
2	综合维修	(1) 自然条件: 年龄适宜, 身体健康、体貌端正, 会使用普通话。 (2) 文化程度: 高中及以上学历。 (3) 专业资格要求: 各岗位人员均持有相应的特种作业操作证或岗位资格证书(高低压电工操作证; 电梯安全管理员证书; 弱电操作证或岗位证书; 空调或制冷岗位资格证书; 以及相应水、电、焊、音响等技术等级证书或岗位资格证书等)。 (4) 经验要求: 熟悉相关法律法规、专业知识、安全操作规程, 能够妥善处理各类故障或突发事件。强电、弱电、空调或制冷岗位人员, 担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业综合维修 3 年及以上工作经验的优先考虑。 (5) 其他要求: 无违法犯罪记录。
3	保安服务	(1) 自然条件: 年龄适宜, 身体健康、体貌端正, 会使用普通话。 (2) 文化程度: 初中及以上学历。 (3) 专业资格要求: 持有本市/区公安机关备案或核发的保安员证初级及以上岗位证书; 消控室值守人员具有消防设施操作员中级及以上岗位证书, 保证 100%持证上岗。 (4) 经验要求: 熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规, 熟练掌握内部保卫、消防等知识与技能, 能够妥善处理各项突发事件。担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业保安 3 年及以上工作经验或退伍军人的优先考虑。 (5) 其他要求: 无违法犯罪记录。
4	保洁服务	(1) 自然条件: 年龄适宜, 身体健康(持有健康证)、体貌端正, 会使用普通话。 (2) 文化程度: 初中及以上学历。 (3) 经验要求: 熟悉各项保洁标准及规范作业要求, 担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业保洁 2 年及以上工作经验的优先考虑。 (4) 其他要求: 无违法犯罪记录。

9.3 管理服务内容与要求

9.3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 并制定配套实施方案。 (2) 执行重大事项报告制度, 遇到险情和重大事故, 或对违规行为劝阻无效时, 立即向上级和当地行政主管部门报告, 并及时通知采购人。

		(3) 无火灾、盗窃和工伤等责任事故；无设备责任事故和工作严重疏漏；管理区域无脏、乱、差现象和卫生死角。
		(4) 建筑物及其附属设施设备完好率 98%以上，报修及时率 100%，一次维修合格率 98%。
		(5) 确保项目安全、有序运转，服务对象满意率 90%以上。
2	服务人员要求	(1) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，无违法犯罪记录审查结果向采购人报备。
		(2) 服务人员应当具备相应的物业管理服务知识；专业技术人员、操作人员应当取得相应专业技术证书或者职业技能资格证书，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训。
		(3) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求中标人进行调换。如因中标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。
		(4) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。
		(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人

		提供。
		(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。 (2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求, 确定工作流程。 (3) 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。 (4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。 (5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。 (6) 巡视或监督及配合作业过程, 作业结束参与验收, 并做好记录。
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练; 留存培

		训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。每年年中协助采购人制订该年度房屋维修养护计划方案和预算，协助采购人拟定物业大、中修及专项维修的方案和预算。
10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
		(4) 报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

9.3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	房屋结构	(1) 每年至少开展 1 次房屋及设施设备安全普查，根据普查结果制定维修计划，并组织实施。
		(2) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现梁、板、柱等结构构件外观有变形、开裂等现象，应采取必要防护措施，并及时进行合理修缮，必要时应建议及时进行房屋安全鉴定。
2	建筑部件	(1) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面或雨篷、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

		(3) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
3	附属构筑物及其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每季度至少开展 1 次雨、污水管井等定期检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 接到办公桌椅等通用办公家具的报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修;若在保修期外的,应及时对家具进行维修。
4	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前,中标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知装饰装修须知,并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容,做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理,发现问题及时上报,确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
5	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求,消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分:标志》(GB13495.1)的相关要求。
		(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

9.3.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 每半月至少开展 1 次清洁,整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害,温湿度符合设备运行要求。

		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749) 的相关要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051) 的相关要求。
		(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。
		(6) 水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司进行清洗消毒, 无二次污染。每年 4 次进行水箱内水质监测, 并应取得水质检测报告, 并交采购人审核。
4	电梯系统	(1) 按照国家行业有关标准之规定对电梯进行日常保养, 做好维护保养登记记录, 确保电梯运行安全平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测, 并出具检测报告, 核发电梯使用标志
		(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002) 的有关要求。
		(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08) 的有关要求。
		(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障, 物业服务人员 10 分钟内到场应急处理, 维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		(9) 根据采购人需求, 合理设置电梯开启的数量、时间。
5	空调系统	(1) 物业服务企业负责服务方的监督与管理, 负责日常检查、报修并对空调系统运行进行管理, 填写空调系统的日常巡检与记录, 协调配合服务方做好机组定期维保。
		(2) 对空调系统开机前进行检查, 测试运行控制和安全控制功能, 记录运行参数, 分析运行记录, 保证冷冻主机及附属

		设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。
		(3) 检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好的保养，提供符合要求的冷却水。
		(4) 定期检查滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养情况，监督分包服务方定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。
		(5) 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。
		(6) 监督服务方定期对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求，并取得相应检测报告交采购人备案。
		(7) 空调系统出现运行故障，当班物业维修人员应在 15 分钟内到场进行处理，并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 98%及以上，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报采购人。
6	消防系统	(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。
		(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 的相关要求。
		(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		(5) 自动喷水灭火系统启动正常。
		(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。
7	供配电系统	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联

		系，并向采购人报告。
		(7) 供电维修人员必须持证上岗，一般故障排除时间不超过 2 小时，一次维修合格率 98%及以上。
		(8) 配电间实行封闭管理，配备灭火器材。
8	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。
		(2) 保持视频监控系统、门禁系统等安全防范系统运行正常，有故障及时排除。
		(3) 安全防范系统发生故障，应在 2 小时内委派技术人员到达现场维修，一般性故障在 4 小时内解决故障，特殊性故障在 3 个工作日内解决故障，保证系统正常运转。
		(4) 每季度对安全防范系统保养 1 次，清洁设备和调整参数。
9	防雷接地	(1) 防雷接地装置应符合《建筑物防雷设计规范》(GB50057-2010) 及《建筑物防雷装置检测技术规范》(GB/T21431-2008) 的相关要求。
		(2) 每半年至少开展 1 次对避雷针(避雷器)及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等。
		(3) 每季度至少开展 1 次对办公楼变配电室设备的接地带进行检查。
		(4) 每季度至少开展 1 次对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查。
		(5) 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。
10	照明系统	(1) 每天 1 次巡检，路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换。
		(2) 每月 1 次对泛光照明灯具、应急照明灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率。
		(3) 每天 1 次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。
		(4) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
11	锅炉设备/热力站 (如果有)	(1) 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。
		(2) 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。
		(3) 每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。

9.3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

		(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
		(5) 配合采购人做好生活垃圾清运工作, 同时按照采购人要求做好垃圾分类工作。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(2) 电器、消防等设施设备: ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹, 每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 作业工具间: ①保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。
		(6) 公共卫生间: ①保持干净, 无异味, 垃圾无溢出, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		(7) 电梯轿厢: ①保持干净, 无污渍、无粘贴物、无异味, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		(8) 平台、屋顶、天沟保持干净, 有杂物及时清扫, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(9) 石材地面、内墙做好养护工作, 每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1)
		(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色, 每月至少开展 1 次清洁作业。

3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次, 保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪, 并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象, 每天至少开展 1 次巡查。
4	室内功能性用房	(1) 会议室/接待室等功能性用房: ①保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污迹, 木制地板表面光亮、无污迹。 ②室内电器设施、办公家具、其他设施等表面光亮、无灰尘和污迹。 ③室内窗面无灰尘、污迹。室内空气清新无异味。
		(2) 档案库房: 墙面、地面、门窗保洁要求按照阅览室标准, 书架表面无积灰、无污渍, 架上资料移动后需恢复原位、码放整齐, 每周开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 休息室/洽谈室: ①办公家具、椅子无积灰、无污渍。墙面, 门、门框、踢脚线、无污渍、无积灰、无蜘蛛网。窗玻、玻璃幕墙内侧明亮、无积灰、无污渍。窗帘、窗台、窗套无积灰、无污渍。墙面、顶面无积灰、无蜘蛛网; 附着设施无积灰。地面整洁, 无污渍、无垃圾。废纸篓无污渍、无积灰, 垃圾不超 2/3。空气无异味。 ②盆栽植物摆放整齐、无积灰。
		(4) 指定办公室: ①办公家具、椅子无积灰。隔断、人手高墙面, 门、门框、照明开关无污渍、无积灰。内侧玻璃幕墙明亮、无污渍, 窗帘无积灰。地毯整洁, 无污渍。空调风口无积灰。废纸篓无污渍、无积灰。电话机无污渍、异味。空气无异味。 ②盆栽植物摆放整齐、无积灰。
		(5) 茶水间等服务性用房 ①保持干净、整洁、无垃圾。 ②热水炉外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢, 落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。 ③下水道无异味、定期滴入消毒液。
		(6) 设备机房/管道: 无卫生死角、无垃圾堆积, 无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。

		(7) 工作间：物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。
5	垃圾处理、清运	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(5) 垃圾装袋，日产日清。每天定时清运、处理 2 次、将采购人各物业点所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。
		(6) 建立垃圾清运台账，并联系环卫部门运出处理。
		(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(8) 做好垃圾分类投放管理工作。（公共区域四分类，办公室二分类）
6	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。对采购人各物业点灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂、灭白蚁达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准。
		(3) 在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用品。
		(4) 发生公共卫生事件时，开展消毒、检测等工作，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内。

9.3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂

		或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

9.3.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
		(5) 浇水、修剪的范围包括院内的公共草坪、树木，定期做养护草木工作。
2	室外绿化养护	(1) 绿地设施及硬质景观保持常年完好，绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率大于 98%，植物群落完整、层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。
		(2) 定期对乔灌木、草皮进行修剪，要求草高度不应超过 9cm；乔木类要求树冠圆整、树势均匀。绿篱观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。草坪修剪不能超过 5 cm、平整无杂草、无缠绕、无秃，及时切边，草坪边缘线清晰。
		(3) 常年保持有效供水，草地充分生长，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。
		(4) 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
		(5) 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。土壤理化性状：PH 值 6. 0-7. 5，Ec 值(mS. cm ⁻¹) 0.5-1. 5。
		(6) 预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。
		(7) 按规范做好综合防护措施，及时扶正加固。
		(8) 绿草如茵，绿期在 250 天以上，斑秃黄萎<5%。无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。无积水，无干旱。
		(9) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
3	室内绿化养护	(1) 提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等服务。
		(2) 绿化外观要求：叶片光泽、花朵鲜艳，叶子健壮，叶色

		正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶，土壤表层无杂物、无枯叶，整体造型应所选品种的观赏效果一致。
		(3) 摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
		(4) 绿化的选种应考虑光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便等因素。
		(5) 室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料，盆栽要注重存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。
		(6) 绿化应选择不易被摩擦、碰撞或损伤的植物，但切忌选择坚硬扎人以免对市民产生人身伤害，同时为避免各类季节性呼吸疾病，花粉多的植物也不宜选择。另外，植物选择要考虑能吸收有害气体、吸收辐射、净化空气且对生长条件要求不高的植物。对于前台或主要领导办公室及贵宾接待的现场要注意绿化档次以提升组织整体形象。
		(7) 在楼梯与走廊处由于人流量大，空间相对较小。在绿化布置中以满足使用功能为主，选用一些中小型观叶植物来装饰空间，既不妨碍人们的视线，又让人行动自如。可选用鹅掌柴、棕竹、花叶万年青等。

9.3.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导信访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件

		人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		（8）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。
3	值班巡查	（1）每天 24 小时值班巡查。
		（2）根据区域特征制定巡逻方案，方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合项目特点，覆盖管辖范围，确保重点及隐蔽部位无遗漏。
		（3）对管理范围内重点区域、重点部位、重点设备机房应每 2 小时进行 1 次巡视、检查。
		（4）巡查期间保持通信设施设备畅通，发现异常情况，应立即通知消控中心，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。
		（5）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		（2）管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
		（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		（6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		（7）监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况，应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即通知采购人和维保单位进行修复，

		并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。 (3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 (4) 非机动车定点有序停放。 (5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时应及时赶赴现场救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 (2) 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，各楼层明显位置设有消防设施平面示意图。 (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 (4) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
7	安全生产管理/自然灾害防范	(1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识，掌握各类自然灾害的防范措施和应急与预案。 (2) 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通。 (3) 物业服务企业应配备必要的抢险物资（包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等），并安排人员进行值班和巡查，当发生台风、暴雨等恶劣天气时，必需配合采购人进行防台防汛工作，确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。 (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。 (5) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	突发事件处理	(1) 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志。 (2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 (3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相

		应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助相关部门处理相关事宜。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
9	重要活动秩序维护	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

9.3.7 其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

序号	服务内容	服务标准
1	其他衍生服务（公共卫生防控等服务）	(1) 建立公共卫生防控工作机制及应急预案，配置相应防控物资。
		(2) 配合采购人做好公共卫生防控常态化防控工作，严格落实各项措施。

9.3.8 节能管理和节约资源管理

序号	服务内容	服务标准
1	节能管理和节约资源管理	(1) 建立健全各类规章制度：节能和节约资源管理岗位责任制、能源和资源消费计量统计制度、能源和资源消耗定额目标、服务节能目标管理制度、节能采购办法等；针对机关能源和资源使用情况，制定相应补充制度措施。
		(2) 落实各类节能和节约资源措施： ①建筑节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，对重点用能设备和系统采用高效节能和节约资源设备，并实施新能源技术降低能耗和资源消耗。 ②管理节能和节约资源。参与节能和节约资源宣传活动，组织学习节能和节约资源管理文件，提高服务节能管理意识和能力，制定节能和节约资源评估和审查制度，监控大功率能源和资源使用设备和系统消耗情况。 ③行为节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，减少设备待机能耗，节约使用能源和资源。

		(3) 建立节能和节约资源台账。将服务中涉及能源和资源消耗全部列入台账项目名目；专人记账、定期统计能源和资源消耗情况，台账数据准确完整。
		(4) 完成节能监察部门布置的监察工作，并通过节能考核。

9.4 其他要求

供应商具有质量管理体系认证（ISO9001或 GB/T19001）、环境管理体系认证（ISO14001或 GB/T24001）、职业健康安全管理体系认证（ISO45001或 GB/T45001）等证书，并在认证有效期内的优先考虑；或者供应商提供非住宅物业管理服务项目业绩的优先考虑；或者供应商提供非住宅物业管理服务信息化平台的优先考虑。请在投标文件中提供相应证明。

10 考核标准及结果运用

10.1 考核内容及标准

由馆方或采购人自行或委托第三方机构对中标人的服务质量进行定期检查考核，并作出考核结果。具体考核内容及标准如下：

物业服务月度考核表

（ 年 月）

序号	标准内容	规定分值	评分细则	考核得分
一	基础管理	18		
	1、物业管理人员和专业技术人员持证上岗；保安人员应具备相应的上岗证书及相应的专业证书。	3	符合得 3 分。物业人员、专业技术人员、保安人员每发现 1 人无证上岗扣 0.5 分，扣完为止。	
	2、物业员工应按馆方岗位要求配置，不得缺岗；节假日、举办大型活动及其它特殊情况下，应无条件按馆方要求配备物业人员；保安、保洁人员五官端正，无犯罪记录。	3	符合得 3 分。不符合馆方岗位配置要求的，发现一处缺岗扣 0.5 分；未按活动要求配备人员一场扣 0.5 分。	
	3、物业员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。	2	符合得 2 分。着装及标志不符合规范要求每人扣 0.3 分，扣完为止。	

	4、建立日常值班制度，接受馆方对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	2	符合得 2 分。没有值班制度扣 1 分；发现一处处理不及时扣 0.5 分；没有回访记录每次扣 0.5 分，扣完为止。	
	5、每月向馆方提供服务合同履约的情况说明，定期发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上。	3	符合得 3 分。发现一次不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
	6、建立并落实维修服务承诺制，零修、急修及时率 100%，返修率不高于 1%，并有回访记录。	5	建立并落实得 3 分，建立但未落实扣 0.5 分，未建立得 0 分；及时率符合得 1 分，每降低 1 个百分点扣 0.3 分；返修率符合得 0.6 分，不符合 0 分；回访记录完整 0.4 分，记录不完整或无回访记录 0 分。	
二	房屋管理与维修养护	13		
	1、各场馆内各建筑物完好无损；单位名牌标识明显；各类禁烟以及各类标识标牌统一有序无损。	2	符合得 2 分。发现一处建筑物破损、标志不明或没有标志扣 0.2 分，扣完为止。	
	2、房屋外观完好、整洁，外墙建材是贴面的，应无脱落；是涂料的，应无脱落、无污渍；天台隔热层无破损。	3	符合 3 分。房屋外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣 0.2 分，是涂料的每发现一处褪色不一致扣 0.2 分。	
	3、展览海报按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。	2	符合得 2 分。未按规定设置 0 分；按规定设置，但不整齐或有破损每处扣 0.1 分，有安全隐患每处扣 0.5 分，扣完为止。	
	4、馆内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、设备间等管理完好。	4	符合得 4 分。如发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	5、场馆内楼梯、天台、通道等处无堆放易燃杂物及违章占用消防通道等现象。	2	符合得 2 分。发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
三	专业设施设备管理	40		

(一) 综合要求	5		
1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
2、设备间机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。	1	符合得 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
3、设备设施良好，运行正常，无重大管理责任事故。	2	符合得 2 分。发现一次不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
(二) 供电系统	5		
1、保证正常供电。接到限电、停电及时通知馆方。	2	符合得 2 分。发现一次不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	2	符合得 2 分。临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5 分，未按要求严格执行扣 1 分。	
3、备用应急配电柜可随时起用。	1	符合得 1 分。发现一次不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
(三) 弱电系统	4		
1、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	2	符合得 2 分。发现一次不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
2、监控系统等智能化设施设备运行正常。建有维保、巡查记录。	2	建立并落实得 2 分，建立但未落实扣 0.5 分，未建立 0 分	
(四) 消防系统	11		
1、消防控制中心实行 24 小时值班制持证上岗。	3	符合得 3 分。每发现一处不符合扣 1 分，扣完为止。	
2、消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	3	符合得 3 分。每发现一人不符合要求扣 0.5 分，扣完为止。	
3、消防泵房设备运营正常，每天有巡查记录，符合消防要求。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合要求扣 0.5 分，扣完为止。	

	4、消防系统设施设备齐全、完好无损，可随时起用；有日常维保、巡查记录，以备查。	2	符合得 2 分。责任人不明确每发现一处扣 0.2 分；无日常维保、巡查记录扣 0.2 分，扣完为止。	
	5、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育培训，明确各区域防火责任人。	1	符合得 1 分。未按要求宣传培训扣 0.2 分；防火责任人不明确扣 0.2 分，扣完为止。	
	（五）电梯系统	6		
	1、电梯维护	4	定期检查电梯，未按计划检查维修的扣 0.5-4 分	
	2、电梯正常运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	（六）给排水系统	9		
	1、建立用水、供水管理制度，积极协助馆方安排合理的用水和节水计划。停水按规定时间通知馆方。	3	符合得 3 分。发现一次不符合扣 1 分，扣完为止。	
	2、设备、阀门、管道等工作正常，无跑、冒、滴、漏现象。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
	3、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备用房等无积水、浸泡发生。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
	4、遇有事故，维修人员及时进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象；制定事故应急处理方案。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.5 分，扣完为止。	
四	公共设施管理	5		
	（一）公共设施管理	3		
	1、公共设施完好，无随意改变用途现象。残疾人设施完好。区域内的道路通畅，台阶、路面平坦。	1	符合得 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	2、公共区域道路、楼道、大堂等公共照明完好，卫生设施完好。	1	符合得 1 分。每发现一处不亮扣 0.2 分；每发现一处有损坏扣 0.2 分，扣完为止。	

	3、场馆内废水、空气质量、噪声等符合国家环保标准，按规定定期检测。	1	符合得 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	(二) 地下车库管理	2		
	1、有专人负责管理，熟悉工作区的环境，组织疏导，管理有序，排列整齐，每车登记。	1	符合得 1 分。无专人负责扣 0.5 分；值班及巡逻记录等不规范每处扣 0.2 分，扣完为止。	
	2、非机动车辆集中停放，有管理制度，管理有序，停放整齐，场地整洁。	1	符合得 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
五	环境卫生管理	11		
	1、各场馆垃圾箱按规定点位摆放整齐；垃圾日产日清，保持垃圾箱的整洁；建立垃圾清运、清洗消毒台账。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.2 分；每发现一处垃圾扣 0.1 分；未达到垃圾日产日清的扣 0.3 分，扣完为止。	
	2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和责任范围，实行标准化清洁保洁。	2	符合得 2 分。未实行责任制的扣 0.2 分；无专职清洁人员和责任范围的扣 0.2 分；未实行标准化保洁的扣 0.2 分，扣完为止。	
	3、定期进行四害等的灭杀工作。	1	符合得 1 分。未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3 分，扣完为止。	
	4、严格按垃圾分类投放，有明确的责任范围。对有毒、有害垃圾严格按照规定分装，不得与其它垃圾混杂。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	5、房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；公共场地无纸屑、烟头、积水等废弃物。	2	符合得 2 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	6、定期清洁房屋外墙，定期清洁建筑物积灰及屋面落叶等杂物，定期清洁景观水池。	2	符合得 2 分。发生一次环保部门下放整改通知扣 0.5 分，其它每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
六	绿化管理	4		
	1、做好绿化养护工作，建立养护巡查台账。	2	符合得 2 分。建立但未落实扣 1 分，未建立 0 分。	

	2、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损、斑秃现象。	1	符合 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	3、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。绿地内无纸屑、烟头、石块等杂物。	1	符合 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
七	精神文明建设	4		
	1、全体物业人员能自觉维护公众利益，遵守馆方的各项管理制度。加强卫生、治安、消防等方面的知识培训，开展积极健康向上的活动。	1	符合得 1 分。每发现一处不符合扣 0.2 分，扣完为止。	
	2、日常服务满意率 98%以上。	2	符合得 2 分。满意率每下降 2%扣 0.5 分，扣完为止。	
	3、物业人员无重大违纪违法案件。	1	符合得 1 分。每发生一起得 0 分。	
八	公共卫生防控等服务	5		
	1、建立公共卫生防控工作机制及应急预案，购置相应防控物资。	2	建立并落实得 2 分，建立但未落实扣 1 分，未建立 0 分	
	2、配合区图书馆、文化馆做好公共卫生防控常态化防控工作，严格落实各项措施。	3	符合得 3 分。发现一次不符合扣 1 分，扣完为止。	
总得分				
单位/部门		考核人		

10.2 考核结果运用

合格（考核分值 ≥ 90 分），全额支付当季服务费；

不合格（考核分值 < 90 分），酌情扣除当季服务费的 1-5%。

若因中标人管理不到位导致发生安全生产事故或消防安全事故的，扣除当季服务费的 20%，并承担全部赔偿责任。

四、投标报价须知

11 投标报价依据

11.1 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。

11.2 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、管理要求与服务标准及考核要求等。

11.3 岗位设置一览表说明

（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。

（2）采购人提供的岗位配置需求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配置需求一览表中的岗位类别和数量进行缩减。

12 投标报价内容

12.1 依据本项目的招标范围和内容，投标人其投标报价费用组成中，应包括但不限于以下费用：

（1）人员费用：包括工资、社保费、公积金、服装费、福利费（体检费、就餐费、高温费、加班费）等费用支出。

（2）办公费用：项目管理与服务所产生的通讯费、办公用品、宣传文化等费用支出。其中电话及网络接线端口由采购人负责提供。

（3）环境卫生服务费用：保障物业管理区域内保洁服务所需的清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等费用支出。

（4）公共秩序维护与安全管理费用：维护管理区域内秩序维护所需的对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用支出，以及防台防汛用品、监控设备维护、灭火器充装、治安联防、消防演习等费用支出。

（5）绿化养护服务费用：维护管理区域内绿化养护所需的工具器材与设备、修剪、松土除草、施肥、病虫害防治、苗木花草补种、绿化垃圾清运等费用支出。

(6) 建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护保养费用：保障物业管理区域内共用部位、共用设施设备正常使用和运行的维护费用，剧场设施设备运行管理与维护保养以及由中标人承担限额标准以内的维修零配件材料费，服务所需工具和装备等费用支出。

(7) 其他衍生服务费用（公共卫生防控等服务）。

(8) 公共责任保险、雇主责任保险。

(9) 物业管理服务企业认为其它必要的费用。

(10) 企业利润。

(11) 税金。

12.2 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。

12.3 投标人应考虑项目履约过程中可能存在的其他任何风险因素。

12.4 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。

12.5 投标报价明细表组成

各项费用的报价及说明如下表：

项 目			要 求	分项 报价
1	人 员 费 用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	

项 目		要 求	分项 报价
2	建构筑物及附属设施设备维护与小修耗材费	建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护与日常小修的零配件耗材费、剧场设施设备运行管理与维护保养(自行报价)	
3	环境卫生耗材费	清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等费用（自行报价）	
4	绿化养护耗材费	绿化养护所需的工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种、绿化垃圾清运等费用(自行报价)	
5	秩序维护耗材费	对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
6	企业管理费	按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润	按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金	按国家及上海市规定缴纳	
投标总计			

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类费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、耗材经费测算合理。

附件 1:

保洁低值易耗品清单

序号	品 名	规格型号	备 注
1	擦手纸	225*228 原木单层三折	每包 200 抽
	擦手纸	原木浆单层三折	每包 200 抽
2	大盘纸	原木浆纸质三层	每卷 240 米
3	环保垃圾袋	100*120	每包 50 只
4	环保垃圾袋	90*100	每包 50 只
5	环保垃圾袋	80*90	每包 50 只
6	环保垃圾袋	80*100	每包 800 只
7	环保垃圾袋	80*90 黑	每箱 100 卷
8	环保垃圾袋	60*80	每箱 100 卷
9	环保垃圾袋	60*80 彩色	每箱 100 卷
10	环保垃圾袋	50*60	每箱 100 卷
11	环保垃圾袋	45*55	每箱 100 卷
12	环保垃圾袋	45*50 彩色	每箱 100 卷
13	环保垃圾袋	垃圾车用 240L 黑	每包 10 只
14	卷纸	1008 蓝色经典 180G	每箱 10 包
15	洗洁精	25KG	
16	面巾纸	原木浆纸质三层	每包 200 抽
17	面巾纸	原木浆纸质三层	每包 200 抽

备注：中标人应按上述品名、规格型号的低值易耗品进行配置。

五、投标文件的编制要求

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

1、商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 报价分类明细表；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；

-
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
 - (6) 法定代表人授权委托书，含法定代表人、被授权人身份证扫描件；
 - (7) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证、组织机构代码证（若为多证合一的仅提供营业执照或事业单位、社会团体法人证书）；
 - (8) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
 - (9) 投标人与采购项目相关的资质证书；
 - (10) 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；
 - (11) 投标人基本情况简介；
 - (12) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书（如有）；
 - (13) 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料。

2、技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 技术响应内容，按有关表格填写：
 - ①投标人与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表；
 - ②主要管理制度一览表；
 - ③人员来源一览表；
 - ④拟投入本项目的主要设备一览表；
 - ⑤本项目日常消耗材料明细表；
 - ⑥项目经理情况表；
 - ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表。
- (2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：
 - ①整体服务方案：
 - A 服务理念和目标：结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点，提出物业管理服务的定位和具体目标。
 - B 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目物业管理服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目

特点、重点和难点的分析及解决措施。

C 服务质量保证措施：投标人保证物业管理服务质量的各项措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

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

②节能、环保、健康和安全管理方案：能源消耗、环境保护和安全生产的现状分析，节能降耗、污染预防和健康安全的思路、方案、目标、措施等。在保证物业管理服务质量的条件下，要充分运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降低物业运行各类能耗和环境污染的措施；贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生和安全生产的法律法规和有关要求，构建节能、低碳、环保、健康和安全的物业管理服务新模式。

③项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

④项目人员配置：拟投入本项目的总人数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件。

⑤投标人的服务承诺：投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供特色服务和各种措施等。

（3）《投标人近三年以来类似项目一览表》：

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

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

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自

拟除外)。

3、上传扫描文件要求

投标人应按照招标文件规定提交扫描文件，并按照规定在电子采购平台网上招投标系统上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式，**所有资质等相关证明材料的原件复印件需加盖红色公章扫描上传**。含有公章，防伪标志和底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证、认证证书等）应当清晰显示。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。否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

第五章 评标方法与程序

一、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件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、除上述以及法律法规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。

二、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、本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，成员人数为五人以上单数。政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评委应坚持公平、公正原则，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、投标文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格。其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可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，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3、比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合

性检查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。评标委员会按照评标得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

（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：是经初审合格（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：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，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。

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

（5）投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得投标报价可能低于其成本的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。

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》。

3、最低报价不是被授予合同的保证。

综合评分法

图书馆、文化馆物业管理服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	报价分=价格分值 10× (评标基准价/评审价)
整体服务方案策划及实施方案	0~27	一、评审内容：1. 服务定位和目标；2. 主要服务参考等级；3. 物业管理各阶段服务的实施安排；4. 物业管理各专项服务的实施安排；5. 重点难点的应对措施或改进现状措施；6. 服务方式、特色管理或创新管理；7. 应急预案和紧急事件处置措施；8. 设备与耗材；9. 委托专项服务情况。 二、评分标准：投标方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性、先进性等。包括投标方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准等。 较好的为 19-27 分（实施方案全面合理、合法，能确保项目目标的实现；应急预案完善全面，可操作性强）； 一般的为 10-18 分（实施

		方案较为全面且基本合理、合法，基本确保项目目标的实现；应急预案有部分缺项，操作性一般)；较差的为 0-9 分（实施方案不全面，部分有不符合法律、法规表述，无法确保项目目标的实现；应急预案较不全面、缺项较多，操作性差）。
节能、环保、健康和安全 管理	0~9	一、评审内容：1、能源消耗的现状分析和能源管理思路；2、节能降耗的 implementation 措施和预计目标成效；3、环境保护的管理思路 and implementation 措施；4、职业健康和劳动保护（防护）的管理思路 and implementation 措施；5、职业健康和安全生产的管理思路 and implementation 措施。 二、评分标准 较好的为 7-9 分（对服务内容理解全面，完全适合并优于项目需要）； 一般的为 4-6 分（理解服务内容，适合项目需要）； 较差的为 0-3 分（对服务内容缺乏全面理解，实施有风险）。
项目管理组织架构及管	0~9	一、评审内容：1. 项目管

理制度		理机构及其运作方法与流程；2. 各项管理制度；3. 服务质量保证措施；4. 服务质量检查、验收方法和标准。 二、评分标准：是否有较完善的组织架构，有健全的物业管理服务制度、作业流程及物业管理服务工作计划及实施方案，有完善的档案管理制度，有激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，有可靠的服务质量保证措施，服务质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案等。 较好的为 7-9 分（服务理念先进、有创意，管理目标明确，监督措施有效，特点分析透彻，措施合理）， 一般的为 4-6 分（服务理念一般，管理目标基本符合项目要求，监督措施较为有效，特点分析不到位，措施欠合理）， 较差的为 0-3 分（服务理念陈旧，目标空洞，监督措施空泛，特点分析和措施空洞）。
-----	--	--

项目经理	0~9	一、评审内容：1. 文化水平；2. 资格条件；3. 工作经验；4. 工作业绩；5. 管理能力；6. 工作思路。 二、评分标准 较好的为 7-9 分（满足并优于采购文件，人员技能素质高，能很好地完成各项物业管理）， 一般的为 4-6 分（满足采购文件要求，人员技能素质尚可，能够完成各项物业管理）， 较差的为 0-3 分（基本满足采购文件要求，人员技能素质有待提高，可能影响服务质量）。
项目人员配置	0~8	一、评审内容：1. 项目管理和专业人员配置；2. 服务岗位人员设置；3. 人员来源及人员管理机制；4. 留用人员安置（如有的话）。 二、评分标准：管理人员、专业人员和劳动力的投入是否满足项目需要，各专业工种人员配置是否合理，人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及，人员管理、培训、考核和激励等机制情况。 较好为 6-8 分（人员配置

		合理，职责分工明确，管理制度全面、合理、合法，实施和监督措施有效)； 一般的为 3-5 分（人员配置较合理，管理制度基本全面、合理、合法，实施和监督措施较有效)； 较差的为 0-2 分（人员配置较不合理，管理制度较不全面、不合理，实施和监督措施空泛)。
服务承诺及其他承诺	0~8	一、评审内容：1. 承诺的服务质量指标；2. 提供的特色服务；3. 其他承诺。 二、评分标准：承诺的各项服务质量指标是否符合招标文件要求，是否针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，是否有其他承诺等。 较好为 6-8 分（对各项指标的承诺齐全，符合采购文件要求，且可行)； 一般的为 3-5 分（对各项指标的承诺大部分符合采购文件要求，且比较可行)； 较差的为 0-2 分（对各项指标的承诺大部分不符合采购文件要求)。

近三年以来类似物业服务项目业绩	0~8	近三年内（2022 年 12 月-至今）类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、服务特点等方面与本项目的类似程度进行认定。有一个有效业绩得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得分为 8 分。投标人需提供类似项目业绩的合同扫描件。
近三年内所管物业项目获奖情况	0~6	近三年（2022 年 12 月-至今）内投标人所管物业项目获全国或省（直辖市）级奖项的每有一项得 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人应提供相关证明材料。
投标人通过质量管理体系认证等情况	0~6	投标人通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证，并在认证有效期内的，通过 1 项为 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人需提供相关证明材料。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照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，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生的任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录表中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，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) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(3) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人授权代表签名：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、开标一览表格式

项目名称：

招标编号：

图书馆、文化馆物业管理服务包 1

项目编号	项目名称	服务期限	金额(总价、元)

说明：（1）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）若本表与投标文件格式其他部分在内容上有所出入，以本表为准。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、投标报价分类明细表格式

项目名称：

招标编号：

项 目			要 求	分项 报价
1	人员 费用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	
2	建构筑物及附属设施设备维护与小修耗材费		建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护与日常小修的零配件耗材费(自行报价)	
3	绿化养护耗材费		绿化养护工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种等费用(自行报价)	
4	秩序维护耗材费		对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
5	环境卫生耗材费		清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、有害生物防治等耗材费，以及市场监管局保障区域生活垃圾清运费（自行报价）	
6	企业管理费		按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他		项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润		按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金		按国家及上海市规定缴纳	
投标总计				

说明：

（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及物业管理服务定价成本监审办法（试行）的要求报价。

（3）投标报价应考虑国家政策性最低工资调整因素。

-
- (4) 投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。
- (5) 分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。
- (6) 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、各项设施设备维护费用、各类耗材费用的组成。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。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称:

招标编号:

图书馆、文化馆物业管理服务资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	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：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明。 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。	包 1
2	自定义	投标人资格	符合招标文件规定的合格投标人资格条件。	包 1
3	自定义	联合投标	不接受联合投标。	包 1
4	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。如以合同分包形式参与本采购包的，还需上传《分包意向协议》或《分包情况说明（分包情况表）》。	包 1

			具体要求及格式以采购文件为准。	
--	--	--	-----------------	--

图书馆、文化馆物业管理服务符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	投标文件签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章； 2、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； 3、按招标文件要求提供被授权人身份证。	包 1
2	投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。	包 1
3	投标报价	1、不得进行选择 性报价（投标报价应是唯一的）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得低于成本报价。	包 1

4	交付日期	本项目的期限为一年,自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。	包 1
5	“★”要求	★1、投标人需在投标文件中承诺,如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的,原则上应继续留用。 ★2、依据本项目的招标范围和内 容,中标人以“半包”方式实施物业管理服务,采购人向中标人支付固定物业管理服务费用(以中标价为准),盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。(提供承诺函,格式自拟) ★3、投标人的各岗位配置标准不得低于表内每班人数(最低要求)要求。本项目中标人需提供主要人员(项目主管及以上人员,专业技术人员)有效身份证复印件、岗位资格证书等。(提供承诺函,格式自拟)	包 1
6	其他无效投标情	不存在招标文件	包 1

	况	规定的其他无效 投标情况。	
--	---	------------------	--

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

项目 内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应投标文件 页次	备注

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、法定代表人授权委托书格式

致：上海市嘉定区政府采购中心

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中心_____项目的投标活动，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。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。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。

法定代表人（委托人）签字或盖章：

代理人（受托人）签字或盖章：

单位名称及盖章：

地址：

日期：

法定代表人身份证 (复印件) 正面	法定代表人身份证 (复印件) 反面
被授权人身份证 (复印件) 正面	被授权人身份证 (复印件) 反面

7、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、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

8、《联合投标协议书》格式（如有）

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市嘉定区政府采购中心组织实施的项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为 主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的货物和相关服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为 元，乙方承担的合同份额为 元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

9、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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），属于物业管理行业；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）；

2. （标的名称），属于物业管理行业；意向分包企业为（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）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

10、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：

11. 没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

12、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）。

13、《分包意向协议书》格式（如有）

立约方： （甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系：

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额 %的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额 %的工作内容。

三、接受分包的企业与分包企业之间的关系：

1. 分包意向供应商 1 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

2. 分包意向供应商 2 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式____份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各持一份，一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表

项目名称：

招标编号：

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、主要管理制度一览表

项目名称：

招标编号：

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

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、人员来源一览表

项目名称：

招标编号：

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

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年____月____日

4、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

招标编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备 使用 年限	已使 用 时 间	设备来源		
						本单 位所 有	租 赁	其 他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
.....								

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

招标编号：

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、项目经理情况表

项目名称：

招标编号：

姓 名		出生年 月		文 化 程 度		毕 业 时 间	
毕业院校和专业			从事物 业管理 服务工 作年限			联 系 方 式	
职业资格 格			技 术 职 称			聘 任 时 间	

主要工作经历：

主要管理服务项目：

主要工作特点：

主要工作业绩：

胜任本项目经理的理由：

本项目经理管理思路和工作安排：

本项目经理每周现场工作时间：

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

项目组 成员姓 名	年龄	在项目 组中的 岗位	学历和 毕业时 间	职称及 职业资 格	进入本 单位时 间	相关工作经 历	联系方 式
.....							

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

8、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

招标编号：

序号	年份	项目名称	物业类型	项目建筑面积 (m2)	合同金额 (万元)	管理年限	用户情况		
							单位名称	经办人	联系方式
1									
2									
3									
...									

说明：需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

合同文本

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

项目名称：[合同中心-项目名称]

项目编号：310114000251107150036-14290688

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

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]

传真：[合同中心-采购单位单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

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、自愿的基础上，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、服务质量等详见招标文件和投标文件。

1.2 项目简介：本项目为嘉定区图书馆、文化馆提供物业综合管理、建筑物及附属设施设备运行维护、安全保卫服务、保洁服务、绿化养护等物业管理服务保障。项目地点：裕民南路 1288 号、塔秀路 33 号、清河路 34 弄 40 号。

2. 合同价格、服务地点和服务期限：

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整,大写金额:[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: 裕民南路 1288 号、塔秀路 33 号、清河路 34 弄 40 号。

2.3 服务期限:[合同中心-合同有效期] 本项目的期限为一年,自 2026 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定,上述标准不一致的,以严格的标准为准。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 10 个工作日内,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 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收,乙方应当排除故障,并自行承担相关费用,同时进行试运行,直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收,甲方应在合理时间内排除故障,再次进行验收。如果属于故障之外的原因,除本合同规定的不可抗力外,甲方不

愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 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（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**。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，且财政资金到位后，原则上分四期支付相应的合同款项。采购人将以银行转账方式支付，中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人工费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。分期支付方式如下：

期 次	支付日期	支付金额
第一期	2026 年 2 月底前	中标价*30%
第二期	2026 年 5 月底前	中标价*30%
第三期	2026 年 8 月底前	中标价*20%
第四期	2026 年 10 月底前	中标价*20%

8. 甲方（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。

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，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 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。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 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。

9.6 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。

9.7 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。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。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

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交/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. 合同分包与转包

18.1 合同禁止转包。

18.2 涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包；

18.3 接受分包合同的企业不得再次分包。

18.4 政府采购合同分包履行的，乙方就采购项目和分包项目向甲方负责，接受分包合同的企业就分包项目承担责任。

18.5 如乙方违法分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任，承担_____违约金。如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

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 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：（自 法定代表人或授权委托人（签章）：（自

动获取参数)

日期: [合同中心-签订时间]

动获取参数)

日期: [合同中心-签订时间_1]

合同签订点: 网上签约

第八章 质疑受理要求及附件

按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。

一、质疑受理联系方式：

1. 集中采购机构

联系人：严老师

联系电话：69989888 转 2608

2. 采购人

联系人：**瞿军民**

联系电话：**021-69989625**

二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

- （一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （二）采购项目的名称、编号及分包号；
- （三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；
- （四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；
- （五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向采购中心提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

三、质疑有下列情形之一的，将驳回质疑：

- （一）质疑缺乏事实和法律依据的；

（二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；

（三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；

（四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

_____：

本供应商认为_____（采购项目名称、编号，第几包）的
（采购文件、采购过程或中标、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位
提出书面质疑。

一、具体质疑事项：

1、_____。

2、_____。

.....

二、质疑请求和主张：

_____。

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性
文件名称和具体条款）：

_____。

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

_____年___月___日

附件 2

法定代表人授权书

_____:

本人_____（姓名、职务），系注册地址位于
的_____（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权
（被授权人的姓名、所属单位、职务），其身份证号码：_____
为本公司的合法代理人，就_____项目（项目名称、编号）采购向
贵中心提出质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决
定。

本授权书自签发之日起至____年__月__日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：_____

职 务：_____

地 址：_____

代理人(被授权人)签字或盖章：_____

职 务：_____

公司名称：_____

(公章)

日 期：_____