

代理机构内部编号：

SJJCZB2026043

上海市轨道 9 号线九亭站公交枢  
纽物业管理服务  
采购项目  
招标文件

采 购 人 处 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处  
集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

2026年09月20日      2026年09月20日

# 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购政策功能

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同书格式和合同条款

附件——项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

上海市轨道9号线九亭站公交枢纽物业管理服务招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于2026-10-16 09:00:00（北京时间）前递交投标文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：310117000260918135803-17383133

项目名称：上海市轨道9号线九亭站公交枢纽物业管理服务

预算编号：1726-W00009591

预算金额（元）：6300000.00元（国库资金：6300000.00元；自筹资金：0元）

最高限价（元）：包1-6300000.00元

采购需求：

包名称：上海市轨道9号线九亭站公交枢纽物业管理服务

数量：1

预算金额（元）：6300000.00元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：物业管理服务24个月，内容包括安保服务、保洁服务、设施设备维修维护、绿化养护等，具体详见采购需求。

说明：当前采购包不允许联合体、不允许合同分包

合同履行期限：2026年10月25日至2028年10月24日。

本项目不允许接受联合体投标。

| 包号 | 包类别 | 本国产品标准及相关政策执行信息 |
|----|-----|-----------------|
| 1  | 服务  | 是否适用本国产品标准：否。   |

#### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向小型、微型企业采购。小型、微型企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

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

3、本项目不接受联合体投标。

#### 三、获取招标文件

时间：2026-09-21至2026-09-29，每天上午00:00:00~12:00:00，下午12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

#### **四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

提交投标文件截止时间：2026-10-16 09:00:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

开标时间：2026-10-16 09:00:00（北京时间）

开标地点：上海市政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

#### **五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

#### **六、其他补充事宜**

/

本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留。

#### **七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

##### **1. 采购人信息**

名 称：上海市松江区人民政府九里亭街道办事处

地 址：上海市松江区九杜路 333 号

联系方式：021-37030192

##### **2. 采购代理机构信息**

名 称：上海市松江区政府采购中心

地 址：上海市松江区松礼路（地铁9号线上海松江站1号口向北50米）上海市松江区  
政务服务中心3楼3203室

联系方式：021-67743660

##### **3. 项目联系方式**

项目联系人：曹老师

电 话：021-67743660

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称:上海市轨道9号线九亭站公交枢纽物业管理服务

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 6300000.00 元人民币, 超过采购预算的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理

#### 二、招标人

采购人

名称: 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处

地址: 上海市松江区九杜路 333 号

联系人: 徐老师

电话: 021-37030192

传真:

集中采购机构

名称: 上海市松江区政府采购中心

地址: 上海市松江区松礼路(地铁9号线上海松江站1号口向北50米)上海市松江区政务服务中心3楼3203室

联系人: 曹老师

电话: 021-67743660

传真: 021-67743657

#### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定, 本项目专门面向小型、微型企业采购。小型、微型企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3. 本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

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

3、本项目不接受联合体投标。

#### 四、招标有关事项

1、招标答疑会: 不召开

## 2、踏勘现场：集中组织

| 序号 | 名称                | 地址                          | 联系人 | 联系电话         | 踏勘时间                                                                |
|----|-------------------|-----------------------------|-----|--------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | 上海市轨道交通9号线九亭站公交枢纽 | 上海市松江区尚亭路99弄1-4号，尚亭路75弄1-3号 | 徐老师 | 021-37030131 | 请投标人于2026年9月30日下午14:00时在上海市轨道交通9号线九亭站公交枢纽地下停车库入口处(尚亭路75弄1号)集中，过时不候。 |

3、投标有效期：自开标之日起90日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标文件递交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

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

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

## 五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、服务期限：详见第四章《招标需求》

3、转让与分包：详见第四章《招标需求》

4、履约保证金：不收取

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

## 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》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》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（招标公告）》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云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）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货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://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（招标公告）》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格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》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、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

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

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

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

#### **4. 合格的服务**

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

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

#### **5. 投标费用**

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

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息,包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知,招标人均将通过“上海政府采购网”

(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)和“松江区门户网”( <http://www.songjiang.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。其中,对招标文件的质疑,应当在其收到招标文件之日(以采购云平台显示的报名时间为准)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）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交或寄送方式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：（021）67743660，地址：上海市松江区松礼路（地铁9号线上海松江站1号口向北50米）上海市松江区政务服务中心3楼3203室。

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 招标人将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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](http://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](http://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) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容(如有的话)。

10. 2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容,并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料,或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应,则投标有可能被认定为无效标,其风险由投标人自行承担。

10. 3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责,了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标,不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求,否则,由此引起的一切后果由中标人负责。

10. 4 投标人应按照招标文件规定的日程安排,准时参加项目招投标有关活动。

### **11. 招标文件的澄清和修改**

11. 1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人,均应在投标截止期 15 天以前,按《投标邀请(招标公告)》中的地址以书面形式(必须加盖投标人单位公章)通知招标人。

11. 2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求,招标人需要对招标文件进行澄清、答复的;或者在投标截止前的任何时候,招标人需要对招标文件进行补充或修改的,招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正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。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，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）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

（1）《投标函》

- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- (4) 《资格审查要求表》
- (5) 《符合性要求表》
- (6) 《商务要求响应表》
- (7) 第四章《招标需求》规定的其他内容
- (8) 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。
- 17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

## **18. 开标一览表**

- 18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。
- 18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。
- 18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

- 19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工时费用、物耗费用、管理费用、税金及利润等。

### **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，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，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. 资格性审查及符合性要求表**

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《资格审查要求表》以及《符合性要求表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

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

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

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

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

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

（2）投标文件应规范，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**

### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按

照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

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

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

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

## **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

## **五、开标**

### **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

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

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## **六、评标**

## **27. 评标委员会**

27.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

## **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。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。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

## **29. 投标文件内容不一致的修正**

29.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

29.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

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

## **30. 投标文件的澄清**

30.1 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。

30.2 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。

30.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30.4 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。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31.1 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。

31.2 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。

### **32. 评标的有关要求**

32.1 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。

32.2 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。

32.3 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。

32.4 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**

### **33. 确认中标人**

除了《投标人须知》第36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。

### **34. 中标公告及中标和未中标通知**

34.1 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”和“松江区门户网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，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。

### **35. 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。

### **36. 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”和“松江区门户网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **37. 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33条规定所确定的中标人。

### **38. 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。

### **39. 其他**

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

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

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

见附件

### 二、项目内容及具体需求

见附件

### 三、商务要求：

| 类别    | 要求                                               |
|-------|--------------------------------------------------|
| 投标有效期 | 自开标之日起 90 日                                      |
| 服务期限  | 2026 年 10 月 25 日至 2028 年 10 月 24 日。              |
| 付款方式  | 分期支付，服务期限内以每三个月为一个支付周期，每期结束后，由采购人根据考核结果支付上一期服务费。 |
| 转让与分包 | 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。    |

### 四、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》的相关要求及采购云平台要求编制网上投标文件，其中投标文件应包括下列内容（不限于下列）：

#### 1. 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）
- （3）《投标报价汇总表》
- （4）《资格审查要求表》
- （5）《符合性要求表》
- （6）《商务要求响应表》
- （7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- （8）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）
- （9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- （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（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）
- （11）投标人基本情况简介

#### 2. 技术响应文件由以下部分组成：

- （1）投标人对项目的需求理解、服务方案及服务承诺；
- （2）管理机构运作及人员配置情况

响应内容，可参照以下表格填写：

①管理制度一览表

②人员来源一览表

③项目经理情况表

④主要管理、专业人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

（3）业绩；

（4）其他供应商需要说明的情况

以上各类响应文件，在招标文件第六章《投标文件有关格式》中若有参照规范格式的，应按其格式（说明）填写，未提供的可自拟。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格审查要求表》以及《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、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。

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。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并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服

从多数原则投票表决。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性检查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，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) 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标审查程序：

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的次低报价供应商投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×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. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评审委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关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。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（100 分）

| 评审内容 | 评审因素 | 类型  | 评审标准                                                                                                                  | 分值 |
|------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 报价得分 | 报价得分 | 客观分 | 投标报价得分=（评标基准价 / 评审价）×15%×100                                                                                          | 15 |
| 需求解读 | 需求解读 | 主观分 | 能否结合合项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业性质特点，进行重、难点分析，并提出具体的服务目标。<br>重、难点分析，服务目标，以上 2 项全部满足上述要求得 2 分，仅 1 项满足得 1 分，均不满足不得分。 | 2  |

|        |                       |     |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |   |
|--------|-----------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 服务方案   | 安保和秩序维护               | 主观分 | 巡逻及秩序维护的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                              | 上述内容齐全且无缺陷得4分，每项中每有一处缺陷扣1分，每项最多扣4分。（缺陷是指（1）存在与项目性质和特点不相适应；（2）不具有适用性和针对性；（3）内容前后不一致或前后逻辑错误；（4）存在明显漏洞；（5）不符合采购需求；（6）涉及的规范及标准应用错误。以上任意一种情形）。 | 4 |
|        |                       |     | 视频（安全）监控的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | 4 |
|        |                       |     | 停车管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 应急和突发事件处置             |     | 应急和突发事件处置的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 消防管理服务                |     | 消防安全管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                           | 4 |
|        |                       |     | 消防设施维保和日常管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 环境卫生与保洁管理             |     | 日常例行保洁的工作计划及实施方案是否满足采购需求。                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | 4 |
|        |                       |     | 垃圾分类管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                           | 4 |
|        |                       |     | 灭害管理及卫生消毒的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 公共设施设备管理              |     | 公共设施设备管理及维保的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 档案管理                  |     | 档案管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 绿化养护                  |     | 绿化养护管理的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                           | 4 |
|        | 重大活动后勤保障              |     | 重大活动后勤保障的实施计划和安排是否满足采购需求。                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | 4 |
| 其它服务   | 其它服务的实施计划和安排是否满足采购需求。 | 4   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |   |
| 服务承诺   | 临时任务                  | 客观分 | 能否承诺有安排加班或临时任务，能积极配合采购人做好有关后勤保障；                                                                                                                                                                      | 4                                                                                                                                         |   |
|        | 人员流动                  |     | 能否承诺项目人员服务期限内每年稳定率保持80%以上；                                                                                                                                                                            | 4                                                                                                                                         |   |
|        | 责任保险                  |     | 是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得2分，未提供不得分。                                                                                                                                                                | 4                                                                                                                                         |   |
| 服务支持体系 | 质量保证                  | 主观分 | 1、是否有包含自查、巡查、日检、周检等制度的完善的服务质量保障体系；2、是否有服务对象质量反馈评价机制，如：用户满意度调查等；3、针对不同工作种类，供应商是否有规范的、量化的细化服务考核、测评标准；4、是否有包含改进预案等的服务质量提升机制。质量保障体系，反馈评价机制，考核测评标准，质量提升机制，以上4项全部满足上述要求得4分，3项满足得3分，2项满足得2分，1项满足得1分，均不满足不得分。 | 4                                                                                                                                         |   |
|        | 组织架构及岗位配置             |     | 1、项目团队组织架构是否清晰，是否有直观的架构图；2、方案的岗位设置能否与服务需求表中工种、服务内容要求相吻合。                                                                                                                                              | 2                                                                                                                                         |   |

|    |         |     |                                                                                                                                                        |     |
|----|---------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    |         |     | 组织架构、岗位设置，以上 2 项全部满足上述要求得 2 分，仅 1 项满足得 1 分，均不满足不得分。                                                                                                    |     |
|    | 服务时间及时长 |     | 方案中工作时间，服务时长是否满足采购需求。<br>工作时间、服务时长，以上 2 项全部满足上述要求得 2 分，仅 1 项满足得 1 分，均不满足不得分。                                                                           | 2   |
|    | 工作经历    |     | 项目负责人是否具备主持或管理过类似项目的工作经历，需提供证明材料，不满足或未提供材料，不得分。                                                                                                        | 2   |
| 业绩 | 业绩      | 客观分 | 提供合同签订时间为 2023 年 9 月 1 日至开标之日同类物业（本项目物业类型详见采购需求）业绩，需提供项目的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订时间、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容，否则将不予认可，每提供一个有效业绩得 1 分，最高得 5 分，未提供的不得分。 | 5   |
| 合计 |         |     |                                                                                                                                                        | 100 |

## 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：上海市松江区政府采购中心

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），按照采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
  - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
  - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期：        年        月        日

## 2、开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

上海市轨道 9 号线九亭站公交枢纽物业管理服务包 1

| 服务期限 | 投标总价(总价、元) |
|------|------------|
|      |            |

填写说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分；
- (2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

### 3、投标报价汇总表格式

项目名称：

项目编号：

| 序号   | 分类名称                | 报价费用 | 说明 | 备注      |
|------|---------------------|------|----|---------|
| 1    | 工时费用                |      |    | 详见明细（ ） |
| 2    | 行政办公费用              |      |    | 详见明细（ ） |
| 3    | 各类物耗                |      |    | 详见明细（ ） |
| 4    | 各类专项费用              |      |    | 详见明细（ ） |
| 5    | 保险费用                |      |    | 详见明细（ ） |
| 6    | 企业管理费用              |      |    | 详见明细（ ） |
| 7    | 利润                  |      |    | 详见明细（ ） |
| 8    | 税金                  |      |    | 详见明细（ ） |
| 9    | 供应商认为本表中未能包括的其他必要费用 |      |    | 详见明细（ ） |
| 报价合计 |                     |      |    |         |

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表（若有）并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与报价一览表报价相等。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日 期：        年        月        日

#### 4、资格审查要求表

项目名称：

项目编号：

| 项目内容       | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称与页次 | 备注 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|----|
| 法定基本条件     | 1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。<br>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。 |                    |                    |    |
| 联合体投标      | 本项目不接受联合体投标。                                                                                                                                                                               |                    |                    |    |
| 专门面向小微企业采购 | 请根据要求上传《中小企业声明函》及相关材料。格式以采购文件要求为准。                                                                                                                                                         |                    |                    |    |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

### 5、符合性要求表

项目名称：

项目编号：

| 项目内容         | 具备的条件说明（要求）                                                                                                                                                                                | 投标检查项（响应内容说明（是/否）） | 详细内容所对应电子投标文件名称与页次 | 备注 |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|----|
| 法定代表人授权      | 1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。<br>2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。                                                                                                     |                    |                    |    |
| 投标文件密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：<br>1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。<br>2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。                                                          |                    |                    |    |
| 投标报价         | 1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。<br>2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。<br>3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。<br>4. 不得低于成本报价。<br>5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。 |                    |                    |    |
| 商务要求         | 1. 投标有效期、服务期限、付款方式满足招标文件要求。<br>2. 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。                                                                                                            |                    |                    |    |
| “★”要求        | 符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。                                                                                                                                          |                    |                    |    |
| 公平竞争和诚实信用    | 不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。                                                                                                                                                 |                    |                    |    |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 6、商务要求响应表格式

项目名称：

项目编号：

| 项目    | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
|-------|--------|------|-----------|
| 投标有效期 |        |      |           |
| 服务期限  |        |      |           |
| 付款方式  |        |      |           |
| 转让与分包 |        |      |           |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_  
（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工  
\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目  
的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一  
切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件  
（有照片一面）

被授权人身份证复印件  
（有照片一面）

投标人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

电话：

传真：

日期：

受托人（签字）：

身份证号码：

电话：

传真：

日期：

## 8、中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加  单位名称  的  项目名称  采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

上海市轨道9号线九亭站交通枢纽物业管理服务,属于物业管理行业;承接企业为  企业名称  ,从业人员      人,营业收入为      万元,资产总额为      万元,属于  (中型企业、小型企业、微型企业)  ;

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)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。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5)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》,不享受中小企业扶持政策。

注:行业划型标准:

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。

## 9、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

#### 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：

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、主要管理制度一览表

项目名称：

项目编号：

| 序 号   | 管 理 制 度 名 称 | 执 行 起 始 时 间 | 备 注 |
|-------|-------------|-------------|-----|
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
|       |             |             |     |
| ..... |             |             |     |

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

## 2、人员来源一览表

项目名称：

项目编号：

|       |  |  |  |
|-------|--|--|--|
| 1     |  |  |  |
| 2     |  |  |  |
| 3     |  |  |  |
| 4     |  |  |  |
| 5     |  |  |  |
| 6     |  |  |  |
| 7     |  |  |  |
| 8     |  |  |  |
| ..... |  |  |  |

说明：1. “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。2. 说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 3、项目经理情况表

项目名称：

项目编号：

|                                                                                                                             |  |      |                    |      |  |      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|--------------------|------|--|------|--|
| 姓名                                                                                                                          |  | 出生年月 |                    | 文化程度 |  | 毕业时间 |  |
| 毕业院校<br>和专业                                                                                                                 |  |      | 从事物业<br>服务工作<br>年限 |      |  | 联系方式 |  |
| 职业资格                                                                                                                        |  |      | 技术职称               |      |  | 聘任时间 |  |
| <p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目项目经理的理由：</p> <p>本项目管理思路和工作安排：</p> <p>本项目每周现场工作时间：</p> |  |      |                    |      |  |      |  |
| <p>更换项目经理的方案</p>                                                                                                            |  |      |                    |      |  |      |  |
| <p>更换项目经理的前提和客观原因：</p> <p>更换项目经理的原则：</p> <p>替代项目经理应达到的能力资格：</p>                                                             |  |      |                    |      |  |      |  |

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

#### 4、主要管理、专业人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

| 项目组成<br>员姓名 | 年龄 | 在项目组<br>中的岗位 | 学历和毕<br>业时间 | 职称及职<br>业资格 | 进入本单<br>位时间 | 相关工作经<br>历 | 联系方式 |
|-------------|----|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------|
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
|             |    |              |             |             |             |            |      |
| .....       |    |              |             |             |             |            |      |

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

项目编号：

| 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     |      |    |      |       |      |    |    |
| ..... |      |    |      |       |      |    |    |

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

### 6、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

项目编号：

| 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     |      |      |    |        |       |       |    |    |
| ..... |      |      |    |        |       |       |    |    |

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 包 1 合同模板：

### [合同中心-项目名称]合同

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方（买方）：[合同中心-采购单位名称] 乙方（卖方）：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地] 地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话] 电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人] 联系人：[合同中心-供应商联系人]

法人姓名：[合同中心-供应商法人姓名]

法人性别：[合同中心-供应商法人性别]

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：上海市轨道 9 号线九亭站公交枢纽物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

#### 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[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：上海市松江区尚亭路 99 弄 1-4 号，尚亭路 75 弄 1-3 号。

##### 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]

#### 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。甲方有权委托专家或第三方检测机构的方式进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，直至完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果由于项目之外原因，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。

**分期支付，服务期限内以每三个月为一个支付周期，每期结束后，由甲方根据考核结果支付上一期服务费。**

## 8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定范围内享受乙方提供的服务，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，造成项目无法正常进行，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 由于乙方提供的项目服务质量或延误服务的原因，给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

8.5 如果甲方因工作需要调整原有项目内容，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。在进行应急服务时，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等，或其他不可抗力因素造成服务有缺陷或无法实施，乙方不承担赔偿责任。
- 9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。
- 9.6 乙方在履行服务时，发现项目实施存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证项目正常进行。
- 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 乙方在聘用、任命、调整、替换项目主要管理、专业人员之前应与甲方进行充分沟通，征求意见。
- 9.9 如果证实乙方提供的服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，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。
- 9.10 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。
- 9.11 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

## **10. 补救措施和索赔**

- 10.1 甲方有权根据国家权威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改进服务，弥补有缺陷的部分，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）赔偿合

同价的百分之零点五（0.5%）计收，直至乙方履约为止。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，服务区域发生重大变化，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 本项目不收取履约保证金。

### **15. 争端的解决**

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向上海市松江区人民法院起诉。

### **16. 违约终止合同**

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

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

### **17. 破产终止合同**

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

### **18. 合同转让和分包**

18.1 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

### **19. 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

## 20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括：采购（招标）文件、响应（投标）文件、补充协议（若有）

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。

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\_1]

合同签订地点：网上签约

附件：项目采购需求

## 一、项目概述

|      |                                                     |
|------|-----------------------------------------------------|
| 项目名称 | 上海市轨道 9 号线九亭站公交枢纽物业管理服务                             |
| 采购内容 | 物业管理服务 24 个月，内容包括安保服务、保洁服务、设施设备维修维护、绿化养护等，具体详见采购需求。 |

## 二、项目内容及要求

### （一）物业基本概况

#### 1、基本情况

物业名称：上海市轨道 9 号线九亭站公交枢纽物业

物业类型：公众物业

坐落位置：上海市松江区尚亭路 99 弄 1-4 号，尚亭路 75 弄 1-3 号

#### 2、设备、设施及场所（地）情况

##### （1）场所（地）及设施

物业管理区域总建筑面积 19838.27 m<sup>2</sup>（含地下停车库面积 12867.46 m<sup>2</sup>），绿化面积 9979.88 m<sup>2</sup>，岗亭 3 处，变配电房 2 座。

①尚亭路 99 弄 1-4 号物业区域为公交枢纽运行及办公场地，面积总计 7171.37 m<sup>2</sup>，有 1 幢二层办公楼（面积 4007.91 m<sup>2</sup>），公交车停车位 17 个，地下停车位 90 个，绿化面积 275.88 m<sup>2</sup>；

②尚亭路 75 弄 1-3 号物业区域地上为公园绿地，地下社会公共停车场，面积总计 12666.9 m<sup>2</sup>，有 1 幢二层办公楼（面积 2962.9 m<sup>2</sup>），公交车停车位 7 个，地下停车位 250 个，绿地面积 9704 m<sup>2</sup>。

#### 2、设备系统

（1）空调系统：美的中央空调，美的分体式空调 9 个；

（2）电梯系统：共计 5 部电梯（公交枢纽有 2 部，社会公共停车场 3 部）；

（3）消防控制系统：物业各处消防设施设备齐全。

（4）供电系统：120kw 双枪充电设备 13 台，60kw 单枪充电设备 12 台，7kw 充电桩 24 台。

（5）弱电系统：包括车库车位 LED 显示屏、报警系统等；

（6）其他系统：1 套大华人脸门禁管理系统，1 套迪士普网络广播系统，1 套停车场管理系统（配备 4 处道闸及相应设施）。

### （二）总体要求

1、中标人应依据国务院制定的《物业管理条例》（2018 年修订版）和《保安服务管理条例》（2022 年修订版），参考上海市地方标准 DB31/T1210-2020《非居住物业管理服务规范》附录 C《公众物业专项服务规范》、《上海市房屋修缮工程技术规程》提供物业管理服务，并通过科学分配人员，规范化管理，使物业服务达标。

2、投标人应结合项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业性质特点，进行项目重、难点分析，提出物业服务的定位和具体目标。

3、应针对采购需求中所载明的物业服务具体内容和要求，对应地提出详细并具可操作性的服务方案，方案应包括保证服务质量的各种措施；服务质量检查的方法和标准等。

4、应详细说明项目的管理组织架构及制度（包括但不限于管理机构及其工作方法与流程，内部职责分工，负责人职责，日常管理制度）以及公司对于本项目的监管控制和服务支持。

#### 5、服务需求表

| 序号 | 服务区域                        | 工种名称      | 服务内容（点位/范围）             | 服务时间                                 | 每月平均服务时长（小时） |
|----|-----------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|--------------|
| 1  | 上海市<br>轨道9号线<br>九亭站<br>公交枢纽 | 项目管理      | 项目总负责，服务质量监督整改，安保服务统筹管理 | 工作日<br>8:00-12:00, 13:00-17:00       | 174          |
| 3  |                             | 安保        | 内部保卫（A、B 栋办公楼）          |                                      | 174          |
| 4  |                             |           | 公交枢纽门卫服务及管理（南门）         | 每天 24 小时                             | 720          |
| 5  |                             |           | 公交枢纽门卫服务及管理（北门）         |                                      | 720          |
| 6  |                             |           | 社会公共停车场门卫服务及管理（东门）      |                                      | 720          |
| 7  |                             |           | 社会公共停车场门卫服务及管理（北门）      |                                      | 720          |
| 8  |                             |           | 保卫监控（尚亭路 75 弄 2 号监控值班室） |                                      | 1440         |
| 9  |                             |           | 现场巡逻（公交枢纽，社会公共停车场，公园绿地） |                                      | 720          |
| 10 |                             | 保洁        | 清洁卫生（地上绿地公园）            | 每天 06:00-22:00                       | 480          |
| 11 |                             |           | 清洁卫生（地下社会公共停车场及工作人员停车场） |                                      | 480          |
| 12 |                             |           | 清洁卫生（公交枢纽运行及办公场地）       | 每天 05:30-22:30                       | 510          |
| 13 |                             |           | 清洁卫生（B 栋办公楼西侧公共厕所）      |                                      | 510          |
| 14 |                             |           | 清洁卫生（A、B 栋办公楼）          | 工作日 7:30-12:00, 13:00-16:30          | 174          |
| 15 |                             | 设施设备管理及维修 | 设备运行管理、机房巡视、记录，维修等。     | 工作日<br>8:00-12:00, 13:00-17:00       | 522          |
| 16 |                             |           | 非工作日设施设备管理及保障           | 双休日及法定节假日<br>8:00-12:00, 13:00-17:00 | 78           |

|    |      |
|----|------|
| 合计 | 8142 |
|----|------|

备注：上表所列为日常性、例行性服务事项（含备勤），临时性、集中性、机动性服务事项，如：消防演练、应急、绿化养护及其它等（要求见下文），其服务范围、时间、时长，由采购人根据需求择时安排。

6、应提供项目人员配置方案，包括但不限于投入总人数，人员来源或用工机制，岗位职责及班次、轮休及任务安排，项目负责人（应有担任过类似项目同类职位的工作经历）、主要管理和专业人员简况。

7、项目人员配置、工作时间等要素须符合国家相关劳动法律、法规规定，中标人须保证用工不违反劳动法，作业不违反安全生产规定，凡行政主管部门规定应持证上岗的，所涉岗位工作人员具备相应证书，且能做到持证上岗。

8、服务承诺：（1）购买足额的雇主责任险和公众责任险；（2）服务期限内项目人员每年稳定率保持 80%以上；（3）若有安排加班或临时任务，能积极配合采购人做好有关后勤保障。

9、报价：投标人应根据自己的管理经验，结合项目实际，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的响应报价，报价方式为包干制固定金额，报价应当是中标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工时费用、物耗费用、管理费用、税金及利润等。

10、踏勘：投标人可进行现场踏勘，以获得一切可能影响响应报价的直接资料，中标后，采购人将视投标人已确认现场条件和预计到可能发生的异常情况，若中标人以不了解或不完全了解现场为由提出额外费用，将不予考虑。

### （三）分项服务具体需求

#### 1、安保和秩序维护

内容及要求如下：

总要求：配备专业保安队伍，提供门卫、秩序维护、大楼巡视、巡更、消防安全、车辆管理、防火防盗等服务，制定和执行《门岗岗位职责》《巡逻人员岗位职责》《保安管理制度》《治安管理制度》《保安值勤工作程序》《防盗处置办法》及相关管理制度、操作规程、标准规范、监控记录等，确保门岗安全措施落实率 100%、技术防范监控措施实施率 100%。

#### （1）巡逻及秩序维护

- ①实行 24 小时值班及巡逻制度，合理安排巡查路线，确保重点部位全覆盖；
- ②发现违规行为应及时制止，发现异常情况应立即通知相关部门并在现场采取必要措施；
- ③收到监控中心指令后，巡查人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施；
- ④对各办公场所的安全保卫工作隐患应做到及时发现，及时报告，及时排除，若发现消防安全警示标志等公共安全设备设施损坏、缺失或不能正常使用等情况，应及时上报、记录并联系维保人员进行处理。

#### （2）视频（安全）监控

①监控设施应24小时正常运行，双人值守并合理安排值守时间，如有故障应及时排除，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，并保持完整记录，监控资料按规定期限保留；

②监控中心收到险情、火情等报警信号及其他异常情况的信号后，应及时报警并安排其他安保人员携带处置装备及时赶到报警点进行现场处理；

③保持治安电话畅通，接听及时。

### （3）停车管理

①制定停放车辆管理制度，配合采购人做好P+R公共停车场（库）经营备案，相关停车运营收入按财政要求上缴；

②按照规范设置停车场（库）经营服务标志；

③按照规范设置市交通行政主管部门制定的停放车辆规则，公布监督电话；

④执行停车收费规定，在停车场（库）入口处及收费处醒目位置公示收费标准；

⑤对车辆及停放区域实行规范管理，严禁在公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电，非机动车定点有序停放；

⑥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及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过5分钟。

## 2、应急和突发事件处置

内容及要求如下：

（1）制定《防盗处置应急预案》《火灾处置应急预案》《电梯处置应急预案》等防止突发事件的演练以及制定防汛、防台、停水、停电等处置应急方案，做好应急事件处置的相关记录，以确保对火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、跑水事件等各类突发事件的安全管理控制率达到100%，事件响应率达到100%。

（2）组织应急预案的培训和演练安排，合理分配人员力量，科学设置班次岗位，规范处置流程步骤；

（3）在处置突发事件时，应服从采购人指挥，听从安排，积极协助配合，有效应对；

（4）承诺在突发事件或紧急情况时第一时间响应，值守（勤）人员 5 分钟内到达现场并采取应对措施，15 分钟内有不少于 2 名增援人员赶到现场处置。

## 3、消防管理服务

内容及要求如下：

### （1）消防安全管理

①严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，保持与消防系统管理单位的联系，做好消防管理工作；

②消防监控室设置 24 小时专人值班，能及时处理各种问题，并做好值班记录；

③设立兼职消防队和义务消防队，组织开展消防法规、消防知识的宣传教育，灭火技能培训及消防安全演练，每年消防演练不少于一次；

④明确各区域防火责任人，熟练掌握消防设备设施的使用方法，制定火灾应急方案，设立消防疏散示意图。对于易发生事故区域，应设有明显标志和制定相应防范措施；

### （2）消防设施维保和日常管理

①提供消防系统专业维保服务，包括定期检查、维护保养、故障修复、设备更换及应急响应等，承接维保服务的单位应具备行政主管部门规定的相应资质；消防设备维保质量应达到消防要求，并保证系统开通率及完好率。

②负责消控系统的日常管理工作，定期对消防设备房、消火栓、消火箱内配件等消防设施进行测试和检查，确保消防系统正常运行，设施、器材完好无损，可随时启用，消防用水储备充足，照明设施和引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患；

③每月不得少于一次消防检查，重大节日应增加检查次数，检查中发现故障应立即维修，并报告采购人，零修合格率应达到 100%。

#### 4、环境卫生与保洁管理

内容及要求如下：

投标人应制定详细的保洁实施方案，提供优质的保洁服务。保洁易耗品费用由中标人承担，无特殊原因不得另行申请易耗品费用。

##### （1）日常例行保洁

①大厅地面保持干净、无水渍；公共通道的门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无尘、无污渍；门窗玻璃干净、无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净、无积尘；空调风口干净、无污迹；指示牌干净、无污渍，指示醒目。楼梯及楼梯间：梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无尘、无污渍；墙面、天花板无积尘、无蛛网。

②开水间及清洁间：地面干净、无杂物、无积水；天花板无蛛网；灯罩表面无积尘；墙面干净、无污渍；清洁工具摆放整齐有序。卫生间：地面干净、无污渍、无积水；洁具洁净、无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净、无污迹，金属饰件有金属光泽；天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净、无污垢；保持空气流通、无明显异味。平台、屋顶：定期清扫，雨季期间每半月清扫 1 次；定期巡查天台、内天井，有杂物及时清扫。

③公共厕所：公厕每日保洁时间不少于 16 小时，除普通清洁外，重点对地面、水龙头、门把手等高频接触部位进行深度清洁和消杀，保持屋顶、墙壁、门窗、地面蹲台、便器、隔断板门、管理间、洗手（盆）池、墩布池、挂衣钩、标牌、灯具等设施设备清洁卫生，不得有尿碱污物、污渍、异味及蚊蝇；公厕内部应整洁有序，严禁乱写乱画，乱堆物品或暴露的保洁工具，周边卫生责任区亦需保持干净整洁，无垃圾杂物，做到随时保洁。

④电器、消防等设备设施：保证表面干净、无尘、无污迹。电梯轿厢：每日擦拭轿厢门、面板，清拖轿厢地面；轿厢内无污渍、无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净、无异味；电梯门槽内无垃圾、无杂物。

⑤公共场地区域：每日清扫道路地面，在雨、雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；定期清洁室外照明及共用设施；定期清洁属高空作业范围的路灯、景观灯等，表面无污渍。绿化带及景观：每日清洁，绿地内无杂物；花台、雕塑、景观表面干净、无污渍。

##### （2）垃圾分类管理

①根据国家相关法规及《上海市生活垃圾管理条例》做好垃圾分类、管理工作。所有垃

圾应确保定时、定点在指定区域集中收集，并全部袋装化处理，装袋时要捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。

②垃圾房及周边干净，无污迹和异味，建筑物内各楼层按需要配置垃圾分类收集点，每日清理不少于2次。废物箱、垃圾桶放置整齐，表面干净无污渍、无痰迹，桶内垃圾不应超过2/3，内胆定期清洁，确保无垃圾散落。

③垃圾外运由采购人委托专业机构实施，中标人应在采购人指导下做好协助配合。

### （3）灭害管理及卫生消毒

①公共区域定期用化学或物理方法杀灭蝇蚊，如：喷洒药物，人工拍打，使用灭蝇灯等；在建筑物、外围、管道等处合理设置防鼠设施，如：粘鼠板、鼠笼，并及时检查更换，保证灭鼠效果；清理卫生死角，及时清除室内外垃圾和水，堵洞塞缝，铲除“四害”栖息、孳生场所。

②在采购人牵头下，积极与四害消杀的第三方服务机构沟通联系，对其工作给与大力配合支持，并进行持续的监控和管理，确保消杀任务顺利完成。建立《消杀工作记录》，详细记录每次服务机构的工作内容、日期、范围、药品名称及浓度等信息。

③科学有效地卫生消毒，尤其是流行病多发期，做好环境的清洁消杀，重点部位要增加消杀频次，如：公共厕所等。正确合理配比消毒剂等化学药物，不使用国家禁用药品。

### 5、公共设施设备管理及维保

提供服务区域内各项公共设施的日常管理、定期巡查、维护维修、专业维保服务。维修所涉及的专用工具、设备、零配件及材料均由中标人负责。若设备系统由于雷击造成损毁，由采购人进行维修。

**说明：服务期限内，暖通空调/空调系统、高压配电系统、电梯系统、视频监控系统、弱电系统、道闸系统由中标人提供专业维保服务，在上述系统维保服务中，若行政主管部门对实施单位有特定资质要求，从其规定。**

具体内容及要求如下：

#### （1）公用设施设备日常管理及维保

①给排水设备运行维护：确保设备、阀门、管道运行正常，制订保养计划，日常巡视检查，无跑冒滴漏现象，零修合格率应达到100%。应定期对排水管、化粪池等进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。应在24小时内完成零修、小修，一般在2周内完成中修，并做好检修维护记录。做好汛期检查保养工作，确保管道畅通，楼内无因排水阻塞造成的积水事故。

②电梯运行维护：严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，加强电梯和安全设备运行日常巡视，定期维保，保障运行设施完好，保持轿厢、井道、机房清洁。

③暖通空调/空调系统运行维护：定期（季节性）维保、清理，保证暖通空调/空调设备设施处于良好状态，零修合格率应达到100%；每年至少清洁1次分体式空调主机和室外机，检测添加制冷剂，巡查挂机和室外支架是否稳固；至少每2年清洗、消毒1次空调和通风管路系统。

④供电设备监控维护：操作人员应持证上岗，按高压规程进行变配电操作、日常保养和运行管理；实行24小时配送电运行值班监控，一般故障8小时内修复，需供电部门处置的复

杂故障，应及时与其联系，并向采购人报告；定期巡视维护供电范围内的电气设备，加强对低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点检测，确保公共照明、指示灯具线路、开关保持完好和安全使用；在雷雨季节每半月巡查1次避雷设施，非雷雨季节每季度巡查1次，保持性能符合国家标准；定期安排作电气测试，测试报告及时归档。应及时完成零修、小修，并做好检修维护记录。

⑤弱电设备运行维护：定期巡检弱电设备和信号线路，及时排除运行安全隐患，并做好巡检维护记录。

## （2）建/构筑物巡视修缮

修缮对象：

①房屋结构：定期巡视梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象，应采取必要防护措施，并及时进行合理修缮，必要时建议及时进行房屋安全鉴定。若房屋出现渗漏水、外墙玻璃爆裂等，由采购人负责维修。

②建筑部件：定期检查外墙贴饰面或雨篷、空调室外机的支撑构件等；定期巡查共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等；定期检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等；每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

③附属构筑物：定期巡查大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等；定期检查雨、污水管井等。

处置规范及响应要求：

①接到维修单后，应第一时间核实情况，根据轻重缓急安排维修计划，并及时组织人员实施，保证交通枢纽的正常运转。

②一般维修应在5分钟内到场，24小时内完成，紧急维修随叫随到，特殊维修可与采购人协商解决；

③日常维修应在约定时间内完成，并做好报修、维修记录。零修任务应迅速完成，合格率要达到100%；中、大修以上的工作，要报告采购人。

## （3）能源管理

①安排专人定时巡检，做到安全使用能源，同时要定期收集、统计并分析水、电耗能情况和原因，报业主方。

②制冷、供暖系统温度设定及启用时间应符合相关规定和节能要求

③根据必要、节俭等要求制定节能计划，报业主方参考。

## 6、档案管理

内容及要求如下：

（1）整理物业信息，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）确保档案和记录齐全，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。

#### 7、绿化养护

内容及要求如下：

(1) 按照《园林绿化养护标准》执行，应按期整形修剪草坪，无裸露土地、无明显缺株；乔木修剪应科学合理，树冠完整美观；绿篱修剪应整齐有型，观赏面枝叶丰满。

(2) 应适时浇灌、施肥，防治病虫害，不应出现严重旱涝、植株营养缺失和病虫害现象。

(3) 绿地内应无杂草、无垃圾，无践踏破坏，无枯枝死树、无土壤疏松。

#### 8、重大活动后勤保障

内容及要求如下：

(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。

#### 9、其它服务

内容及要求如下：

(1) 沟通反馈：①设置联络电话，畅通沟通渠道，与采购人实时沟通交流和汇报；②做好来电、来人的接待及所述问题的联系、落实、反馈工作，落实突发事件响应及采购人交办事宜；

(2) 加班任务：若有安排加班任务，应积极配合采购人做好相关服务保障；

(3) 交接工作：若有，需提供细化方案，如现场交接查验、人员安置、物品移交、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。

#### (四) 考核内容及标准要求

为了确保 9 号线九亭站公交枢纽 物业管理服务的工作质量，结合《上海市市级机关后勤服务质量监督考核评价暂行办法》的有关内容，每季度对中标人的工作及运行状况进行考核。考核采取百分制，按月实施，考核分数 90 分（含 90 分）以上为优秀，60 分（含 60 分）-89 分为良好，60 分以下为不合格。

月考核结果为优秀的，全额支付月度服务费；考核结果为良好或不合格的，低于 90 分以下每扣一分相应扣除月度服务费的 1 %；每年发生两个月度考核结果为不合格的，采购人有权提出解除合同，中标人无条件接受，采购人不负责任何补偿或赔偿。

#### 物业管理服务月度考核表

|            |          | 基本内容和要求                                              | 分值 | 评分标准                                                                                                       | 检查方法                          | 扣分原因 | 得分 |
|------------|----------|------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------|----|
| 行政管理<br>35 |          | 1. 建立科学的完善的管理制度; 工作月有计划有总结和考核                        | 4  | 管理制度 1 分, 不全扣 0.1 分; 月份工作计划 0.5 分缺扣 0.1; 月工作总结 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 考核 2 分, 缺扣 0.5 分。                          | 查资料                           |      |    |
|            |          | 2. 建立“以客户为中心”的服务标准, 规范的服务程序                          | 4  | 服务标准 2.5 分, 缺扣 0.5 分; 规范服务程序 1.5 分, 缺扣 0.2 分。                                                              | 查资料                           |      |    |
|            |          | 3. 有健全的办公安全管理网络; 基础台账, 岗位责任制, 技术操作规范齐全; 特殊工种持证上岗     | 4  | 安全管理网络 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 基础台账 1 分, 缺扣 0.1 分; 岗位责任制 0.5 分, 缺扣 0.1 分; 操作规范 1 分, 缺扣 0.2 分; 持证上岗 1 分, 缺扣 0.1 分。 | 查资料                           |      |    |
|            |          | 4. 重视对员工的素质教育和岗前培训; 有员工的继续培训规则                       | 4  | 素质教育 1 分, 无扣 0.2 分; 岗前培训 2.5 分, 无扣 0.5 分; 培训计划 1.5 分, 无扣 0.3 分。                                            | 查资料<br>(对新进员工询问)              |      |    |
|            |          | 5. 认真受理及时处理客户投诉                                      | 4  | 投诉处理率 100%, 不达标每次扣 0.2 分, 并视情况处理。                                                                          |                               |      |    |
|            |          | 6. 全年无重大工伤、火警等事故                                     | 3  | 无事故率 100%, 不达标视情况处理                                                                                        |                               |      |    |
|            |          | 7. 利用不同形式测评满意度                                       | 12 | 其中服务对象测评分为 6 分, 最终以综合平均分为依据; 物业公司内部员工满意度测评为内容 6 分, 测评内容包括对劳动保护、对《劳动法》执行情况等, 最终以综合平均分为依据。                   | 每季度发一次测评表, 由业主方服务对象及物业公司员工进行。 |      |    |
| 服质管<br>65  | 保洁<br>20 | 1. 内外环境卫生保洁工作有专人负责, 制度齐全, 责任明确; 有检查、考核评比制度; 有巡查、整改记录 | 6  | 专人负责责任明确 1 分, 无扣 0.2 分; 制度齐全 1 分, 不全扣 0.2 分; 巡视记录 1 分, 无扣 0.2 分; 整改记录 1 分, 无扣 0.3 分; 考评制度 1 分, 无扣 0.5 分。   | 查资料                           |      |    |
|            |          | 2. 室内外无明显烟头、杂物、痰迹; 门窗玻璃无尘迹                           | 5  | 不达标每项每处扣 0.1 分, 直至扣完。                                                                                      | 现场抽查                          |      |    |
|            |          | 3. 屋顶及外环境无卫生死角                                       | 3  | 不达标每项每处扣 0.1 分, 直至扣完。                                                                                      | 现场抽查                          |      |    |
|            |          | 4. 厕所做到无味、无垢、无堵、无外溢                                  | 3  | 不达标每项每处扣 0.1 分, 直至扣完。                                                                                      | 现场抽查                          |      |    |

|  |              | 基本内容和要求                                       | 分值 | 评分标准                                 | 检查方法 | 扣分原因 | 得分 |
|--|--------------|-----------------------------------------------|----|--------------------------------------|------|------|----|
|  | 保安消防<br>18   | 5. 消毒灭害工作彻底                                   | 3  | 不达标每项每处扣 0.1 分，直至扣完。                 | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 1. 着装统一、穿着整洁、佩戴工号                             | 3  | 着装整洁、佩戴工号，发现一人不达标扣 0.1 分。            | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 2. 站（坐）姿态规范                                   | 2  | 发现一人不达标扣 0.1 分。                      | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 3. 文明礼貌、热情应答                                  | 2  | 发现一人不达标扣 0.1 分。                      | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 4. 有定时巡查制度和巡查记录                               | 2  | 无巡查制度扣 0.1 分；无巡查记录扣 0.1 分。           | 查资料  |      |    |
|  |              | 5. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录                           | 3  | 有无关人员进入扣 0.1 分；无进出记录登记扣 0.1 分。       | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 6. 院内各种车辆停放有序                                 | 2  | 乱停放发现一处扣 0.1 分。                      | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 7. 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。             | 4  | 未采取必要措施发现一次扣 0.5 分，未及时报告发现一次扣 0.5 分。 | 即时   |      |    |
|  | 工程设备管理<br>22 | 1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门 | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常                           | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补             | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通                            | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施                 | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 6. 给排水系统、中央空调系统、锅炉系统等确保功能的需要                  | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 现场抽查 |      |    |
|  |              | 7. 公共照明系统完好                                   | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          | 随时抽查 |      |    |
|  |              | 8. 弱电系统完好                                     | 2  | 单项每次扣 0.1 分                          |      |      |    |

|         |           | 基本内容和要求                                                              | 分值                  | 评分标准                                   | 检 查 方 法 | 扣 分 原因 | 得 分 |
|---------|-----------|----------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|---------|--------|-----|
|         |           | 9. 发生电梯困人或其它重大事件时,即刻通知电梯维保单位,物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理,待专业维保人员到场后继续配合排故排险。 | 2                   | 单项每次扣 0.1 分                            | 即时      |        |     |
|         |           | 10. 重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查,保证节日期间各项设施运行正常                       | 2                   | 单项每次扣 0.1 分                            | 即时      |        |     |
|         |           | 11. 在遇到突发事件时,采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。                                   | 2                   | 未采取必要措施发现一次扣 0.5 分, 未及时报告发现一次扣 0.5 分,。 | 即时      |        |     |
|         | 绿化养护<br>5 | 1、草坪管理: 修建、清理、防害、施肥、浇水、垃圾清理等措施;                                      | 1                   | 单项服务每次抽查未达标每项扣 0.1 分                   | 现 场 抽 查 |        |     |
|         |           | 2、乔木: 修剪、松土、施肥、杂草清理、病虫害的防治、浇水等措施;                                    | 1                   | 单项服务每次抽查未达标每项扣 0.1 分                   | 现 场 抽 查 |        |     |
|         |           | 3、灌木类: 修剪、松土、施肥、病虫害防治等措施;                                            | 1                   | 单项服务每次抽查未达标每项扣 0.1 分                   | 现 场 抽 查 |        |     |
|         |           | 4、绿篱、绿墙: 修剪、松土、施肥、病虫害防治等措施;                                          | 1                   | 单项服务每次抽查未达标每项扣 0.1 分                   | 现 场 抽 查 |        |     |
|         |           | 5、花坛地被植物: 修剪、松土、施肥、病虫害防治等措施;                                         | 1                   | 单项服务每次抽查未达标每项扣 0.1 分                   | 现 场 抽 查 |        |     |
| 合计      |           |                                                                      |                     |                                        |         |        |     |
| 考核部门意见  |           |                                                                      | 考核部门签名<br>日<br>年 月  |                                        |         |        |     |
| 被考核单位意见 |           |                                                                      | 被考核单位签名<br>日<br>年 月 |                                        |         |        |     |

