上海杨浦

招标文件

项目名称：上海市杨浦区档案局（馆）物业管理服务

项目编号：3101100002508151288 50-10265716

采购人：上海市杨浦区档案局

集中采购机构：上海市杨浦区政府采购中心

2026年10月28日　　2026年10月28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：　项目招标需求

第五章：　评标办法

第六章：　投标文件有关格式

第七章：　合同格式

附件----技术需求

第一章　　投标邀请

项目概况

上海市杨浦区档案局（馆）物业管理服务招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2026-11-19 10:00:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：项目名称：**上海市杨浦区档案局（馆）物业管理服务**

采购方式：公开招标

预算金额：3457000.00 元

最高限价：　包 1-3457000.00 元

采购需求：**上海市杨浦区档案局（馆）物业管理服务。**杨浦档案局（馆）位于靖宇东路 269 号，总建筑面积为 8508 平方米，档案馆建筑地下二层地上六层，是一座集爱国主义教育基地、档案安全保管基地、档案利用服务中心、政府信息公开中心、电子文件管理中心五位一体的国家综合档案馆。现需要对本单位物业进行公开招标。

合同履行期限：合同签订后 12 个月，合同签订后生效，本次招标采取一次采购三年享用，分年签订合同。

本项目不允许**不允许**接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。**本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。**

3.本项目的特定资格要求：

4、本项目不接受联合体投标；

5、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号第八条，本项目适宜由中小企业提供的，故本项目专门面向中小企业采购；

6、本项目合同不得转让,不得分包。

三、获取招标文件

时间：2026-10-29 至 2026-11-05（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外 ）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取

售价：0 元

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：2026-11-19 10:00:00（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2026-11-19 10:00:00

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

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

投标人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采购云平台上的签收情况，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。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：**上海市杨浦区档案局**

地　　址：靖宇东路 269 号杨浦区靖宇东路 27 号

联系方式：021-65414720 18018581211

2.采购代理机构信息

名　　称：　上海市杨浦区政府采购中心

地　址：　宁国路 129 号 16 楼

联系方式：　65550121

3.项目联系方式

项目联系人：　钟祖强

电　　话：　65550121

第二章　　投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

项目名称：详见第一章投标邀请

项目编号：详见第一章投标邀请

项目地址：招标人指定地点。

项目预算：预算金额 3457000 元，超过预算属于无效投标。

项目内容：杨浦档案局（馆）的物业服务。本单位位于靖宇东路 269 号，总建筑面积为 8508 平方米，档案馆建筑地下二层地上六层，是一座集爱国主义教育基地、档案安全保管基地、档案利用服务中心、政府信息公开中心、电子文件管理中心五位一体的国家综合档案馆。具体分布：地下一层包括局（馆）监控室在内的各种技术用房。地上一层是档案馆的接待大厅，包含档案利用接待、政府信息公开查阅、电子阅览、档案资料阅览。地上二层是档案局（馆）的展厅，包括主题展、专题展、陈列展等。地上三层是档案局（馆）的办公区域，主要有办公室、电教室、机房、局（馆）档案室等各种办公用房。地上四楼五楼是档案库房，地上六楼报告厅和档案信息化技术用房。

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：上海市杨浦区档案局

地址：上海市杨浦区靖宇东路 269 号

邮编：200082

联系人：魏强

电话： 021-31075399 转 8062、18018581211

传真： 65414720

集中采购机构

名称：上海市杨浦区政府采购中心

地址：宁国路 129 号 16 楼

联系人：详见第一章投标邀请

电话：详见第一章投标邀请

传真：65636267

三、合格供应商条件

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品、支持中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业等的政策规定。

3.本项目的特定资格要求：

详见第一章投标邀请

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织。如需自行踏勘，踏勘时间：2026 年 11 月 6 日，上午 09:30-11:00。联系人：魏老师，电话： 021-31075399 转 8062。

投标有效期：90 天

投标保证金：不收取

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交响应文件方式和网址：

响应文件提交方式：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。

响应文件提交网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)，本项目将通过上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)以线上远程形式开标，不再进行现场开标。投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招标投标系统参加开标会议。

评标委员会的组建：详见第五章

评标方法：详见第五章

中标人推荐办法：详见第五章

小企业政策：详见第三章

五、其它事项

付款方法：详见第四章《项目招标需求》

履约保证金：无

六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，

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

投标人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采购云平台上的签收情况，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》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》前附表中所述的采购人。

1．4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2．1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2．2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2．3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购人。

2．4 “集中采购机构”系指上海市杨浦区政府采购中心。

2．5 “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。

2．6 “中标人”系指中标的投标人。

2．7“买方”系指采购人。

2．8“卖方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2．9 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.10 “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），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格条件和特定条件。

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、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

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。

4. 3 《项目招标需求》要求提供有关产品的，投标人应当说明投标产品的来源地，并按照《项目招标需求》的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5. 投标费用

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

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg. sh.gov.cn）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。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）及《上海市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。

质疑函的递交应当采取书面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：上海市杨浦区政府采购中心钟祖强，联系电话：65550121 ，地址：上海市杨浦区宁国路129号16楼。

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

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

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《项目招标需求》和《评标方法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《项目招标需求》和《评标方法》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）项目招标需求；

（5）评标方法；

（6）投标文件有关格式；

（7）合同书格式；

（8）本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

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

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期15天以前，按《投标

邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 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. 投标文件构成

13. 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。

13. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应包含的内容，以第四章《项目招标需求》规定为准。

14. 投标的语言及计量单位

14. 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。

14．2　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）。

15. 投标有效期

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

15.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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

16. 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》；

（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）投标人关于报价等的其他说明（如有的话）。

（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《项目招标需求》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》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》、报价明细表和报价构成表等，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。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

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《项目招标需求》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《项目招标需求》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. 资格条件响应表及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效投标。

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 32 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．相关证明文件

23.1　投标人应按照《项目招标需求》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。

24．　投标保证金

不收取。

25．投标文件的编制和签署

25.1 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。

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

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件及实质性要求响应表》《投标诚信承诺书》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签字和显示公章的，其投标无效。

25.3 投标人应按招标文件和政采云平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在政采云平台上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

25.4 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

26. 投标文件的递交

26.1 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。

26.2 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。

26.3 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。

27. 投标截止时间

27.1 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。

27.2 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。

27.3 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。

28. 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

29. 开标

29.1 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。

29.2 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。

29.3 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。有证据能证实是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。

29.4 投标文件解密后，政采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》。

投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的投标报价一览表一致，并作出确认。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

30. 评标委员会

30.1 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。

30.2 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。

31. 投标文件的资格审查及符合性审查

31.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件及实质性要求响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

31.2 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。

31.3 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。

31.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31.5 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。

32. 投标文件内容不一致的修正

32.1 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。

32.2 《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。

32.3 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。

33. 投标文件的澄清

33.1 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。

33.2 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。

33.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

33.4 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。

34. 投标文件的评价与比较

34.1 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。

34.2 评标委员会根据《评标方法》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。

35. 评标的有关要求

35.1 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。

35.2 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。

35.3 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。

35.4 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

36. 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。

37. 中标公告及中标和未中标通知

37.1 采购人确认中标人后，招标人将通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

37.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

38. 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。

39. 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

40. 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。

41. 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。

41．2　中标人应根据合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。

42. 其他

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

第三章 政府采购主要政策

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。

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 20%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。对于专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

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 20%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价 6%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　项目招标需求

一、项目概述

见附件

二、技术需求

见附件

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日或者招标文件下载期限届满之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

招标人在技术需求和图纸中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于技术规格的要求。

三、付款要求

付款方法：按季度付款，每季度支付合同总价的 25%。采购人在对上一季度服务进行考核后（考核分数不低于 85 分），并收到发票后 10 天内支付该季度费用。如中标方未通过考核，采购人有权让中标供应商开展整改工作，整改通过后支付该季度费用。

履约保证金：无

四、投标文件的商务、技术和相关证明文件要求

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、投标人提交的商务标应由以下部分组成：

（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、法人身份证和被授权人身份证，原件彩色扫描（复印件须加盖投标人公章）；

（7）提供营业执照副本原件、税务登记证、组织机构代码证原件彩色扫描件（或三证或五证合一）；

（8）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

（9）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等**（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）**；

（10）投标人基本情况简介；

（11）同类及类似项目的业绩（列表，注明项目名称、服务时间、项目负责人等情况，并提供项目合同复印件、委托方评价作为证明，合同复印首、尾页即可）；

（12）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；

（13）投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；

（14）联合投标时，提供《联合投标协议书》。

（15）提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》

（16）投标人与采购项目相关的资质证书（加盖投标人公章）

2．技术响应文件由以下部分组成：

（1）投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案等。

（2）按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

五、投标说明

投标人应根据政采云平台规定的格式和要求编制网上投标文件，并按照招标文件有关规定在政采云平台进行网上投标。网上投标文件如下：

（1）开标一览表

（2）中小企业声明函

（3）《残疾人福利企业声明函》（如有）

上传扫描文件要求：

投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在政采云平台上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式。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）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。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　评标办法

一、资格审查

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

二、投标无效情形

1.投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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

3.除上述以及政府采购法律法规、规章、《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，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成。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评标委员会。

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 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

4.评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分＝价格分值×（评标基准价/评审价）

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

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 20%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 6%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》。如果本项目专门面向中小企业采购，则不再执行价格评审优惠的扶持政策。

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

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）

评分项目	分值区间	打分办法（客观分/专家打分）	评分办法
报价分	0-10	客观分	以满足招标文件要求的所有投标单位报价的最低价作为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按下列公式计算：投标报 价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100
类似业绩	0-5	客观分	提供 2023 年 1 月 1 日至本项目开标截止日类似业绩进行打分。（根据上传合同扫描件，合同应包括首尾和日期关键页），有 1 个得 1 分，最高得 5 分，不提供不得分。
负责人要求	0-2	客观分	项目负责人具有本科及以上学历得 2 分，需提供有效证明文件，以及提供 2026 年 1 月 1 日起任意一个月内由投标人为其缴纳社保的证明，以上不提供不得分。
高、低压证持证要求	0-4	客观分	高压证、低压证须一人一证，不得一人双证。提供一张高压证及以上得 2 分；提供一张低压证及以上得 2 分，以上证件数量不足或不提供不得分。
消防设施操作员证持证要求	0-5	客观分	提供 8 名四级及以上消防设施操作员证的得 5 分，证件数量不足或不提供不得分。
保安员证持证要求	0-5	客观分	提供 16 名保安员证的得 5 分，证件数量不足或不提供不得分。
重点难点分析	0-6	专家打分	针对本项目重点难点分析把握程度、理解程度、分析程度进行完整性、全面性、针对性的综合打分；重点难点分析全面、贴合实际情况得 5-6 分，重点难点分析全面、但不够贴合实际情况得 3-4 分，重点难点分析不全面不贴合实际得 0-2 分。
改进措施	0-5	专家打分	根据投标方提供的本项目的改进措施的针对性，合理性高等进行综合打分。包括改进措施是否与重难点分析一一对应，是否能够落实到实处等进行综合打分。改进措施完整可行得 4-5 分，改进措施有所欠缺的得 2-3 分，改进措施不可行得 0-1 分。

整体服务方案	0-5	专家打分	根据投标方提供的本项目的整体服务方案的针对性，合理性、可实施性等进行综合打分。整体服务方案针对性，合理性、可实施性可行得 4-5 分，整体服务方案针对性，合理性、可实施性有所欠缺的得 2-3 分，整体服务方案针对性，合理性、可实施性不可行得 0-1 分。
安保服务方案	0-5	专家打分	根据投标方提供的本项目保安管理服务方案的针对性、合理性、可实施性：包括保安人员配置是否合理、保安巡逻流程是否规范、应急处置措施是否可行等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
保洁服务方案	0-5	专家打分	根据保洁管理方案的针对性、合理性、可实施性：包括方案是否贴合项目实际、日常保洁执行是否规范可行等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
会务服务方案	0-5	专家打分	根据投标方提供的会务服务方案的针对性，合理性、可实施性高等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
应急服务方案	0-5	专家打分	针对本项目应急预案、抢修、补救、突发情况处理措施进行全面性、针对性、合理性的综合打分。预案合理可行得 4-5 分，预案有所欠缺可行得 2-3 分，预案不可行得 0-1 分。
项目管理奖惩措施	0-5	专家打分	供应商提供的针对本项目的管理奖惩措施有针对性、合理可行等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
日常维护方案	0-5	专家打分	根据投标方提供的本项目日常维护方案的针对性、合理性、可实施性：包括维护流程是否规范清晰、维护频次是否贴合项目实际、故障排查与处理是否及时高效等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
体系认证证书	0-6	客观分	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，每提供 1 项证书得 2 分。提供相关证书原件彩色扫描或复印件加盖公章，不提供不得分。

交接方案	0-5	专家打分	项目涉及设备、服务要求准确交接（包含移交和承接）、责任的清晰界定等方面进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
服务质量承诺与保障措施	0-5	专家打分	根据投标方提供的针对本项目的服务承诺的针对性，合理性、可实施性高等进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
配合协同服务方案	0-5	专家打分	根据投标单位提供用于支撑服务开展的协调机制及沟通措施，对合理性和完备程度进行综合打分。方案完整可行得 4-5 分，方案有所欠缺的得 2-3 分，方案不可行得 0-1 分。
责任险和意外险提供承诺书	0-2	客观分	投标方需承诺购买雇主责任险和意外险，得 2 分。提供承诺书原件彩色扫描或复印件加盖公章，不提供不得分。（需提供保险承诺书，格式见 49 页）

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），向贵方在上海市政府采购云平台中提交投标文件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 __90_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可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

9. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10.为便于贵方公正、择优地确定中标人，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）我方不是采购人的附属机构或与采购存在其他利害关系。

（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：

上海市杨浦区档案局物业管理服务项目包 1

上海市杨浦区档案局（馆）物业管理服务包 1

包名称	服务期限	付款方式是否满足招标文件要求（是/否）	最终报价(总价、元)

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

（2）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（3）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、报价分类明细表格式

项目名称：

包号：

序号	分类名称	报价费用	备注
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
	其他费用		详见明细（ ）
	税金		详见明细（ ）
	利润		详见明细（ ）
报价合计			

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元/年，精确到分。

（2）投标人应按照《项目招标需求》和《投标人须知》以及行业定价要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

_____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：
包号：

项目内容(资格条件、实质性要求)	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明(是/否)）	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求			
法定基本条件	提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函并加盖公章			
法定基本条件	招标人和评标委员会将通过“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。			
法定代表人授权	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。			
法定代表人授权	按招标文件要求提供法人身份证和被授权人身份证			
投标诚信承诺书	提供具有投标人公章、法定代表人和授权代表签字或盖章的《投标诚信承诺书》			
联合投标	本项目不接受联合投标			
投标报价	投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价。			
投标有效期	投标有效期符合招标文件规定：不少于90天。			
付款方式	付款条件满足招标文件要求			
合同转让与分包	本项目合同不得转让、不得分包。			
公平竞争和诚实信用(符合性要求)	招标人和评标委员会审查，未发现本项目存在串通投标、异常低价、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。评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会将认定其投标无效，并视情形书面报告本级财政部门。			
资格条件、实质性要求	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46 号第八条，本项			

	目适宜由中小企业提供的，故本项目专门面向中小企业采购			
★号条款	物业项目组人员数量不少于 34 人,具体内容详见附件四:《人员要求》			
工程或服务类项目,供应商需在投标响应文件中包含项目负责人及相关信息。	工程或服务类项目，投标人须在上传的投标(响应)文件中填报项目负责人相关信息，并附项目负责人身份证复印件以及采购文件要求的资质，材料提交要求以招标文件具体规定为准，确保投标文件有效。			
符合性要求	符合招标文件规定的其他实质性要求			

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：

包号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子投标文件名称及页码	备注
1				
2				
3				
4				
……				

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.客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应在投标文件中的页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
……				

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期：　　年　　月　　日

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：
包号：

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

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

包号：

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
……							

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：_____（采购人名称）

鉴于_____（乙方名称）（以下简称“乙方”）根据___年月___日与贵方签订的_____号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（服务描述）。

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

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

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

本保函自收到合同预付款起直至　　年　　月　　日前一直有效。

_____出证行名称：

_____出证行地址：

_____经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：

_____银行公章：

_____出证日期：

_

说明：1、本保函应由商业银行的总行、**分行或者支行出具，支行**以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同签订后提交。

四、相关证明文件格式

1、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

1、单位名称：

2、地址：

3：邮编：

4、电话/传真：

5、成立日期或注册日期：

6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1、实收资本：

2、资产总额：

3、负债总额：

4、营业收入：

5、净利润：

6、上交税收：

7、从业人数：

（三）其他情况：

1、专业人员分类及人数：

2、企业资质证书情况：

3、其他需要说明的情况：

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

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

2、法定代表人授权书格式

致：上海市杨浦区政府采购中心

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。

在此粘贴 法人身份证和被授权人身份证，原件彩色扫描 （复印件须加盖投标人公章）

投标人公章：	受托人（代理人）（签字）：
法定代表人(签字或盖章)：	住所：
邮政编码：	身份证号码：
电话：	邮政编码：
传真：	电话：
日期：	传真：
	日期：

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1							
2							
3							
4							

_____投标人授权代表签字：

_____投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

4、《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，为响应上海市杨浦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杨浦区政府采购中心。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

20　年　月　日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

20　年　月　日

5、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，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）*；承接企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[1]，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）*，属于*（物业管理）*；承接企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[1]，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

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）中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

（6）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。

注：各行业划型标准：

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

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

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

300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6、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。

7、投标诚信承诺书

本公司郑重承诺:

本公司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,将遵循公开、公平、公正和诚信守信的原则，参加_____项目的投标。

一、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的。

二、不与采购人、其他供应商或者采购机构串通投标，损害国家利益、社会利益和他人的合法权益。

三、不向采购人或评标委员会成员或相关人员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不接受任何形式的挂靠，不扰乱招投标市场秩序。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、不在招投标活动中进行虚假、恶意的质疑和投诉。

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

九、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十、本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担相应的法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任，

投标供应商全称：_____（盖章）

投标供应商地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____手机：_____

授权代理人（签字或盖章）：_____手机：_____

年　　月　　日

8. 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：

第七章　　合同格式

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

上海市杨浦区档案局物业管理服务合同

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

法定代表人：[合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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（[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：靖宇东路 269 号

2．3 服务期限

本服务的服务期限：［合同中心-合同有效期］。

合同履行期限：一年，合同签订后生效。本次招标采取一次采购三年享用，分年签订合同。每年结束后由采购人对中标供应商的工作进行考核，考核合格后签订次年合同，次年签订的采购合同价格原则上不得高于第一次采购确定的合同价格。如年度考核未通过或项目内容及价格变动较大的(超过与原合同采购金额 10%)，应重新进行政府采购。

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 付款内容：（分期付款）

7．2．2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

付款条件：按季度付款，每季度支付合同总价的 25%。采购人在对上一季度服务进行考核后（考核分数不低于 85 分），并收到发票后 10 天内支付该季度费用。如中标方未通过考核，采购人有权让中标供应商开展整改工作，整改通过后支付该季度费用。

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，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有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8．5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8． 6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，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服务质量的，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，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14．2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14．3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15．争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15．2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15．3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16．违约终止合同

16．1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16．2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17．破产终止合同

17．1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18．合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19．合同生效

19．1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19．2 本合同三式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20．合同附件

20．1 本合同附件包括： 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。

签约各方：

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：　　法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：**[合同中心-签订时间]**　　日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约

附件

履约验收方案（投标人投标时无需填写）

<table>
<tr><td colspan="6">一、验收组织</td></tr>
<tr><td>验收组织方式</td><td colspan="5">☑自行组织/☐委托第三方</td></tr>
<tr><td>验收主体</td><td colspan="5">上海杨浦区档案局</td></tr>
<tr><td colspan="6">二、验收方式与程序</td></tr>
<tr><td>邀请本项目的其他供应商参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td><td>邀请专家参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td>邀请服务对象参加验收</td><td colspan="2">☑是/☐否</td><td>第三方检测机构参加验收</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td rowspan="2">参加抽查检测</td><td colspan="2">☐是/☑否</td><td rowspan="2">存在破坏性检测</td><td colspan="2">☐是/☑否</td></tr>
<tr><td>抽查比例</td><td></td><td>被破坏的检测产品处理方式</td><td></td></tr>
<tr><td>履约验收方式</td><td colspan="2">☑一次性验收/☐分期验收</td><td>履约验收时间</td><td colspan="2">履约完成后 60 天内</td></tr>
<tr><td>验收程序</td><td colspan="5">自行验收</td></tr>
<tr><td colspan="6">三、验收内容与标准</td></tr>
<tr><td>序号</td><td colspan="2">验收环节</td><td>验收内容</td><td colspan="2">验收标准</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">一次性完成</td><td>完成服务</td><td colspan="2">以考核标准为准</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

附件：

项目需求

一、 项目基本信息

1、项目名称：上海杨浦区档案局（馆）物业管理项目

2、预算金额：本项目采购预算为 345.7 万元人民币，超过采购预算的报价不予接受。

3、服务期限：一年，合同签订后生效。本次招标采取一次采购三年享用，分年签订合同。每年结束后由采购人对中标供应商的工作进行考核，考核合格后签订次年合同，次年签订的采购合同价格原则上不得高于第一次采购确定的合同价格。如年度考核未通过或项目内容及

价格变动较大的(超过与原合同采购金额 10%)，应重新进行政府采购。

二、 项目概况

杨浦档案局（馆）位于靖宇东路 269 号，总建筑面积为 8508 平方米，档案馆建筑地下二层地上六层，是一座集爱国主义教育基地、档案安全保管基地、档案利用服务中心、政府信息公开中心、电子文件管理中心五位一体的国家综合档案馆。

具体分布：地下一层包括局（馆）监控室在内的各种技术用房。地上一层是档案馆的接待大厅，包含档案利用接待、政府信息公开查阅、电子阅览、档案资料阅览。地上二层是档案局（馆）的主题展厅。地上三层是档案局（馆）的办公区域，主要有办公室、电教室、机房、局（馆）档案室等各种办公用房。地上四楼五楼是档案库房，地上六楼报告厅和档案信息化技术用房。。

建筑规划技术参数一览表

序号	数据名称	数量	单位	备　注
1	总建筑面积	8508	㎡	

[1]基础配套概况

基础配套统计汇总表

基础设施指标名称		数量	单位	说明
出入口	主出入口	1	个	靖宇东路 1 个
	楼宇出入口	2	个	靖宇东路 2 个
建筑数	主楼	1	幢	靖宇东路
车辆停放	机动车	35	辆	位于靖宇东路
	报告厅	1	个	均位于靖宇东路
	会议室	2	个	均位于靖宇东路
	贵宾接待室（厅）	2	个	均位于靖宇东路
配套设施	男/女卫生间	13	间	均位于靖宇东路
	门厅	1	个	均位于靖宇东路
	消防监控室	1	个	均位于靖宇东路
	消防楼梯	2	个	均位于靖宇东路
	值班休息室	1	个	均位于靖宇东路
	监控室	1	个	均位于靖宇东路

[2]设施设备概况

（一） 主要设备系统介绍

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
1	升降系统	垂直客用电梯	1	台	均位于靖宇东路
		垂直货物升降梯	1	台	均位于靖宇东路
2	给排水系统	给水泵	2	台	均位于靖宇东路
		消防泵	2	台	均位于靖宇东路
		喷淋泵	2	台	均位于靖宇东路
		稳压泵	2	台	均位于靖宇东路
		增压泵	2	台	均位于靖宇东路
		水箱	1	个	均位于靖宇东路
		排污泵	2	台	均位于靖宇东路
3	空调系统	多联机室内机	99	台	均位于靖宇东路
		多联机室外机	16	台	均位于靖宇东路
		全热新风交换机	2	台	均位于靖宇东路
		独立冷源新风机	6	台	均位于靖宇东路
4	消防系统	消防栓	81	个	均位于靖宇东路
		喷淋头	2180	只	均位于靖宇东路
		报警主机	1	台	均位于靖宇东路
		烟感器	517	个	均位于靖宇东路
		温感器	123	个	均位于靖宇东路
		消防报警按钮	78	个	均位于靖宇东路
5	照明系统	庭院照明	6	个	均位于靖宇东路
6	安保系统（套）	红外探头	289	对	均位于靖宇东路
		电子门禁	69	个	均位于靖宇东路
		技防联网	1	套	联网主机 1 台
7	智能化集成系统，包含：火灾报警系统（FA）、楼宇管理系统集成（BMS）		1	套	均位于靖宇东路

(1) 空调设备

a、 主机设备

b、 末端设备

(2) 电气设备

a、 变电所设备

b、 非标配电箱：动力照明配电箱；

(3) 弱电设备

a、 安全防范系统：包括闭路电视监控系统、周界报警系统和门禁系统。主要分布在进出大楼的重要出入口、车库出入口、大楼外围重要区域和道口、电梯轿厢、室外主要出入口。

b、 背景音响及紧急广播系统：为公共区域提供服务性广播（音乐、娱乐）。

c、 多功能厅会议系统

注：消控与监控不在同一楼层

(4) 电梯设备

a、 垂直电梯 2 台

(5) 消防系统

a、 生活水泵：不锈钢水箱、泵以及变频增压泵；

b、 消防水泵：消防泵房、喷淋泵、稳压泵；

c、 消防系统：档案馆库房和大楼公共区域；

d、 消防控制柜：自动报警系统、电源控制。

（二） 物业管理区域功能分布：

(1) 会务用房，包括会议室、楼层和多功能厅

(2) 后勤业务用房，包括保安室、保洁室等

(3) 办公用房，主要为科室的办公室及市民档案查询接待区域

(4) 档案库房走道

(5) 外围及地下车库：西侧车辆通道（设岗），南侧小广场（与相邻楼宇共用）、地下车库（小部分车位为业主方专属车位）

三、物业管理内容和服务标准

（1） 综合管理服务

（2） 环境卫生服务

（3） 秩序维护与安全管理

（4） 建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护

（一） 综合管理服务

1. 基础管理

台账资料管理

- 应具有较完善的物业管理资料制度。

质量管理

- 建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系，编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书。

- 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者使用单位（人）直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告主管部门和人员，并记录在案。

- 物业服务企业应加强对现场管理机构的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

- 定期征求机关服务中心主管人员、使用单位（人）的意见和建议，意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

投诉处理

- 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。

- 现场管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。

- 使用单位（人）直接向公司主管部门或机关服务中心主管人员投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或机关服务中心主管人员做好相应工作。

- 受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。

外包服务监管

- 制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。

- 管理区域内的设施设备由机关服务中心委托专业维保单位（分包服务方）进行保养的，应根据机关服务中心要求，对专业维保单位（分包服务方）进行管理和质量监控。

2. 客户服务

接待服务

- 协助采购人的要求，做好重要来宾、客人的接待工作。

- 根据需要提供茶水服务和礼仪服务。

信报服务

- 正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）。

- 根据使用部门（人）的要求，传递相关资料、文件等。

- 每天做好报刊杂志、汇款单、特快专递、信件、邮件等的签收和发送至各订阅单位（部门），辨拣并退回非机关服务中心、使用部门（人）的信件、邮件。

会务服务

- 按要求提前布置会场、桌椅、话筒、茶杯、杯垫、矿泉水等准备齐全，摆放整齐，环境整洁。

- 按要求会前 15 分钟站位迎宾，正确引导入座，会议期间不擅自离岗。

- 会场音响、空调、照明等设备、设施使用正常。

- 上茶后 20 分钟第一次续水，随后会间每 30 分钟续水一次。
- 会议结束前，应提前站位相送。
- 会务服务时，不得翻看、移动会议室内任何资料、文件。

（二） 环境卫生服务

1. 楼外公共区域

广场、道路、明沟、台阶

- 广场地面干净，无明显杂物、积水。
- 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。
- 明沟无杂物，无积水。

停车场地

- 保持地面无垃圾、无污垢。
- 灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰，灯罩无积灰、无污迹。
- 地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。
- 反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。
- 消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。

绿化、景观等

- 绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。
- 景观及其装饰件无灰尘、光亮、无污迹。

垃圾箱房

- 箱房封闭式专人管理，箱房循环保洁，整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
- 废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。
- 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。
- 废弃物及时清运，不满溢。

消防栓/消防接合器/公共设施

- 消防栓表面洁净、无灰尘。
- 消防结合器表面无灰尘、无污迹。
- 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、 无污迹。

2. 室内公共区域

公共区域地面

- 地面必须保洁干燥、清洁，无水渍。
- 地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
- 踢脚、接缝、角落、边线等处洁净。
- 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。

- 如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，并及时擦拭，确保地面无积水。

公共区域墙面

- 墙面洁净无污渍、无积灰、无破损、无印记斑点。
- 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑，墙釉面砖色泽光亮。

门、窗等玻璃

- 玻璃表面清洁明亮，无水渍、无积灰、无明显手印。
- 玻璃幕墙（2 米以下）保持洁净、无灰尘，自动门、窗、隔断清洁光亮。
- 高空玻璃（2 米以上）、弧形玻璃、天窗、镜面立柱：无灰尘、无蜘蛛网、无手印，透光性好，光洁、明亮。

扶梯、消防通道

- 扶手无灰尘，楼梯栏杆无积尘、无手印。
- 步行台阶无污迹、无杂物。

指示牌/天花板/照明灯具内或外

- 指示牌、天花板无污迹、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。
- 照明灯具表面清洁，灯罩内无积灰与飞虫。

垂直电梯

- 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰。
- 不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹。
- 操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕。
- 轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫。
- 保持轿厢内空气清新、无异味。

垃圾桶

- 桶无满溢、无异味、无污迹。
- 桶/缸表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

3. 室内功能性用房

洗手间/盥洗室

- 面盆清洁光亮、无杂物、无污垢、无水渍、无水迹，排水口过滤器没有头发等污物。
- 台面清洁、明亮，无明显水迹。
- 镜面光洁明亮，无水迹、无污迹、无手印。
- 不锈钢龙头、感应器保持清洁明亮，无水斑、无水渍、无手印，启闭灵活，不滴不漏。

- 小便池釉面内、外部清洁光亮，无尿碱、无污垢、无异味、无明显水渍和水迹，保持水流畅通无阻，芳香球及时更换。

- 坐便器内、外部釉面清洁光亮，无污迹、无明显异味，无尿碱、无污垢，无明显水渍和水迹。坐便器盖板无污迹、水迹。保持水流畅通无阻。

- 厕所地面保持清洁、干爽，无杂物、无烟蒂、无污垢、无积水。

- 门框、墙、天花板、通风口表面色泽光亮，无污垢、无蜘蛛网、无积尘、无印迹。

- 垃圾桶、阻燃废纸篓内外保持清洁、光亮无粘附物，无污迹、无异味、无污水、无满溢，周围无散落垃圾。

- 污水排出口：面盆、拖布盆、小便斗、坐便器、地漏等污水排出口处不得有固体垃圾，水流顺畅。

三楼办公室

- 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。

- 空调风口无积灰。

- 废纸篓无污渍、无积灰。

- 电话机无污渍、异味。

- 盆栽植物摆放整齐、无积灰。

- 空气无异味。

会议室/接待室等功能性用房

- 门、门框、地脚线无污渍、无积灰。

- 桌、椅、隔栏无污渍、无积灰。

- 空调风口、照明开关无积灰、无污渍。

- 玻璃幕墙明亮、无污渍，横档无积灰。

- 室内空气无异味。

4.其他

垃圾清运 （监管）

- 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。

- 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。

虫害治理

- 定期对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水。

- 地沟每周消杀一次，各楼层每季消杀一次。

- 做好管理区域内（包括室内外区域等）的灭蟑螂、老鼠等灭害工作，确保环境清洁。

专项保洁：窗帘、布艺清洗

a、 内容 ： 面积约 900 平方米，按实结算；

b、 清洁标准 ： 每年一次清洁、无污渍。

5.耗材费用说明

- 垃圾清运、虫害治理、卫生间耗材、安保人员费用、厕所洁具、设施维护维修、蓄水池、公共照明系统、绿化养护，以上费用由中标方支付。

（三） 秩序维护与安全管理

1. 公共秩序维护

出入口门卫

- 出入口 24 小时双人执勤。
- 对来访人员实行登记制度，检验有效证件，并联系相关部门（人）后，方可予以进入。
- 外来车辆严禁随意进出（除根据临时同意，允许进出的车辆）。

监控

- 管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通并值班，保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- 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，应立即通知使用单位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。
- 保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）

突发公共事件处置

- 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，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，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习。
- 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，并全力协助政府部门处理相关事宜。

2. 安全管理

消防管理

- 消控人员须持证上岗（四级或以上消防设施操作员证）。
- 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。

- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制，明确专人维护、管理消防器材，保持其完好，对灭火器应按点做好详细清册（包括数量、类型、放置位置、有效期限等信息），每季度更新一次交使用单位备案。

- 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期（有效期满前 3 个月，应编制需更换灭火器清册，报使用单位进行更换），各类设备设施能正常运行与使用，检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以

调换或报修。

- 定期进行消防宣传和消防演习。管理区域内不得放置易燃易爆品，管理区域内严禁焚烧物品。

安全生产监督/自然灾害防范

- 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。

- 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。

- 物业服务企业应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室、底层房屋的安全使用。

（四） 建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护

1. 房屋维护管理

房屋维修计划的制定和拟定

- 协助采购人制定年度房屋维修养护计划。物业服务企业应在每年年初制订该年度房屋维修养护计划方案和预算，提交采购人审核后实施，当年年末应制订该年度房屋维修养护计划实施结果和决算，提交采购人审阅。

- 协助采购人拟定物业大、中修及专项维修的方案和预算，并配合采购人对物业大、中修及专项维修的管理和验收，费用支出由采购人按实支付。

- 当物业发生应急专项维修时，物业服务企业应在 24 小时内采取应急预防措施，并制定维修、更新方案交采购人审核，采购人应在 24 小时内给以物业服务企业书面回复，物业服务企业根据采购人书面回复结果组织实施。

房屋的维修养护

- 建立健全房屋档案，检查、督促使用单位（人）正确使用房屋，指导使用单位（人）遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

- 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全。

- 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。

- 每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向采购人报告，根据采购人的委托，安排专项修理。

- 遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

地面/墙面/顶面等建筑装饰维修养护

- 墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

- 屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、 碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

- 使用单位（人）办公区域内各项零星维修服务，接到报修后 24 小时内完成，合格率 100%。

门/窗/扶手/围栏等设施维修养护

- 玻璃无破碎，五金配件完好。

- 门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。

厕所洁具设施维护维修

- 保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。

- 保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。

房屋结构检查

- 应根据《房屋修缮工程技术规程》，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮。

2. 供电系统（低压配电设备）

- 按照规定的周期对配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录。

- 低压配电柜操作运行正常，检测表计显示准确。低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。

- 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 100%。

- 供电设备完好率 99%以上，确保无重大责任事故，确保用电安全。

- 配电间实行封闭管理，配备灭火器材。

- 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知使用单位（人）。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

3. 升降系统（垂直电梯）

-安防系统的保养由采购人专项委托,物业服务企业应配合采购人做好对分包服务方的监督和管理。

- 垂直电梯应经有资质的检测机构检验合格，物业服务企业应配合采购 人做好电梯系统的年检和限速器校验工作，确保每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，电梯系统在有效期内安全运行。

- 保证垂直电梯 24 小时运行，且运行平稳、乘座舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

- 电梯发生故障时，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报采购人。电梯设施运行率达到 100%。

4. 空调系统（VRV/分体式空调）（监管）

- 安防系统的保养由采购人专项委托，物业服务企业应配合采购人做好对分包服务方的监督和管理。

- 空调系统出现运行故障，当班维修人员应在 10 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 100%，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报采购人。

5. 给排水系统（监管）

- 安防系统的保养由采购人专项委托，物业服务企业应配合采购人做好对分包服务方的监督和管理。

生活水泵/消防泵/喷淋泵/潜水泵/排污泵

- 应定期对给排水系统进行维护、润滑。

- 每天检查一次污水泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养,作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求。

- 每季对楼宇排水总管进行检查，每年一次对水泵、管道进行除锈油漆。

- 每季对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

- 消防泵/喷淋泵每月启动 1 次并作记录，每年保养 1 次，保证工作正常、整洁。

- 用户末端的水压及流量满足使用要求。如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知楼内使用单位（人）。

- 做好节约用水工作。

蓄水池/水箱

- 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《上海市生活饮用水二次供水卫生管理办法》执行。

- 水箱每半年应委托具备资质条件的专业清洗公司清洗消毒，无二次污染现象。

- 每年 2 次进行水箱内水质监测，并应取得相应的水质检测报告，并交采购人审核。

6. 消防系统（监管）

- 安防系统的保养由采购人专项委托，物业服务企业应配合采购人做好对分包服务方的监督和管理。

烟感报警/消防报警

- 火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件。
- 每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录，保证消防系统开通率及完好率均达到 100%。

消防箱/灭火器箱

- 消防灭火设施应处于良好的待命状态；
- 消火栓每月巡查 1 次并作记录，保持消火栓箱内各种配件完好；
- 消防带每半年检查 1 次并作记录，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查 1 次。

7. 安防系统（监管）

总体要求

- 安防系统的保养由采购人专项委托，物业服务企业应配合采购人做好对分包服务方的监督和管理。
- 负责安防系统的日常使用和管理，做好日常的检查与记录。

电子围栏\红外报警（探测器）

- 工作站工作正常、整洁。
- 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。
- 电子围栏工作正常。

中央监控（摄像机）

- 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- 画面分割器工作正常、整洁。
- 录入设备工作正常、整洁。
- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- 监控的录入资料应至少保持 180 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

8. 公共照明系统（庭院照明/楼道照明/应急照明）

- 每天一次巡检，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。

- 每月一次对景观照明灯具、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。

- 每天一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。

9. 标识管理与维护（公共服务标识/标牌）

- 大堂和电梯厅内应有楼内楼层示意图，各单元门口应有单元标牌及司牌。
- 楼层电梯厅、消防通道应设有路标及安全指示牌。
- 危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。
- 保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。

10. 绿化养护(乔/灌木/草坪养护)

- 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。
- 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。
- 常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅。
- 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
- 病虫害防治应以预防为主，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。

四、采购岗位需求

★1.人员要求

岗位	人数	工作时间（暂定）	工作范围
项目经理	1	8:00-17:00	全面组织管理中心日常管理工作，负责做好与采购方的沟通工作，对突发性事件及任务做好组织应对及安排。接待物业投诉并回访。
经理助理	1	8:30-17:30	服从项目经理的领导和工作安排，协助项目经理制订各项规章制度、工作标准及规程、 负责管理、检查、督促各部门的具体工作。有计划地对日常工作进行抽检，如发现问题，及时纠正，并跟进处理结果。
会务人员	1	8:30-17:30	做好会前准备、会中服务、会后清理、会务设备的各项服务工作。按规定统一着装、淡妆上岗。规定场合站立服务，检查会议室会场布置情况。
音响管理员	1	8:00-17:00	负责会场布置，灯光、台型摆放、投影、弱电设备控制，保障音响正常运行。
维修工	2	8:00-17:00 8:30-17:30	房屋、设施的使用管理和巡检。负责接报修，零星小修 10 分钟内到场处理。建立维修台账，做好设备档案。电工持证上岗，严格遵守安全生产条例和操

岗位	人数	工作时间（暂定）	工作范围
			作规程。同时负责水电复合工其他工作。
保安领班	2	7:30-19:30； 19:30-次日 7:30	统筹负责现场保安各项工作。对接待大厅进行安全及巡视管理，随时与门岗、监控岗做好联动，充任临时紧急机动。
消控人员	8	7:30-19:30； 19:30-次日 7:30	持证上岗，负责 24 小时值班看守，在岗期间严禁脱岗或随意找人顶岗。全天监控消控室内报警系统、自动灭火系统等，熟悉并掌握消防设备的操作方法，在紧急情况下迅速采取措施。
监控人员	8	7:30-19:30； 19:30-次日 7:30	负责 24 小时值班看守，在岗期间严禁脱岗或随意找人顶岗。熟知项目内重点监控部位，保证发生警报时做出正确判断。随时关注监控屏，发现可疑之处立即通知保安领班和项目经理。
门 岗	4	7:30-19:30； 19:30-次日 7:30	24 小时门岗岗亭执勤。负责大门入口秩序维护，项目进出高峰期间需立岗执勤，对进出车辆、人员进行登记、询问，做好进出记录，严禁无关人员进入。
接待大厅　秩序员	1	8:00-16:30	接待大厅形象岗。配合保安领班做好接待大厅秩序维护。为访客登记，及时解答访客咨询，维护大厅良好环境。处理展厅突发事件及重大纠纷，并及时向项目经理和采购方汇报。
保洁领班	1	8:30-17:30	服从项目经理及项目副经理的工作指示，全面主持保洁部工作，做好相关台账记录。 安排、协调、督促各岗位保洁工完成范围内的工作，每天对各岗位的情况进行抽查。 记好日常工作记录，发挥工作积极性及主动性。
日常保洁工	4	6:00-15:00 7:00-16:00	负责做好承包区域的日常保洁工作，垃圾厢房清洁消杀工作。配合甲方做好垃圾分类工作。协助项目经理应对各项任务及突发性事件。
合计	**34**		

2、总体要求

- 主要管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书，并具有相应的安全资格证书和电梯安全管理证书；操作/服务岗位人员应取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书。

- 现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核， 无任何刑事犯罪记录。

- 管理和服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端， 佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。

- 管理和服务人员在工作中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待使用单位（人）或外来人员主动、热情、耐心、周到，并及时为使用单位（人）或外来人员提供服务。

- 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，并提供具体的考评和奖惩的实施措施和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。

- 所有管理人员不得使用离休或退休人员。

- 所有保洁人员，女的不得聘用超过 48 岁人员；安保男的不得聘用超过 55 岁人员；不得使用离休或退休人员。

五、付款方式

按季度付款，每季度支付合同总价的 25%。采购人在对上一季度服务进行考核后（考核分数不低于 85 分），并收到发票后 10 天内支付该季度费用。如中标方未通过考核，采购人有权让中标供应商开展整改工作，整改通过后支付该季度费用。

考核标准

1、物业管理服务人员行为参考规范

项　目		行为参考规范
仪　容 仪　表	服饰着装	1.上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；
		2.上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；
		3.鞋袜穿戴整齐清洁， 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；
		4.非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1.女员工前发不遮眼， 不梳怪异发型；
		2.男员工不留长发，不留胡须；
		3.所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1.保持手部干净，经常修剪指甲；
		2.员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；
		3.上班前和上班期间应注意饮食， 保持口腔清洁、口气清新；
		4.保持眼部、耳部清洁；
		5.女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；
		6.每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。
行　为 举　止	服务态度	1.对客人服务应面带笑容，和颜悦色， 热情主动，做到微笑服务；
		2.谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。
	行走姿态	1.行走时不宜双手抱胸或背手走路；
		2.在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嘻戏打闹；
		3.手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；
		4.与客户相遇时， 应主动点头示意。
	坐立姿态	1.入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；
		2.坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；
		3.站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢， 目光平视，面带笑容。
	其他行为	1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰， 乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
		2、 到公共、工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；
		3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
礼　貌 用　语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？ 您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？

	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况， 单位的规定是这样的。
对来访人员	1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？ ”“请您出示证件。 ”（保安专用）	
	2. 确认来访人要求后， 说“请稍等， 我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下， 好吗？”	
	3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说： “对不起， 先生/小姐， 这是单位规定，请理解！”（保安专用）。	
	4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说： “先生/小姐， 请稍候， 让我请示一下好吗？”	
	5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时， 应先说： “对不起， 按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。 ”	
	6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。 ”	
	7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”	
	8. 当来访人员离开时， 应礼貌地说“再见！”	
接听拨打电话	1. 接听电话时应清晰应答：“您好， ××单位。 ”	
	2. 认真倾听对方的电话事由， 若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。	
	3. 通话完毕， 应说：“谢谢，再见！ ”语气平和， 并在对方放下电话后再轻轻放下电话。	
	4. 如接电话听不懂对方语言时， 应说：“对不起， 请您用普通话， 好吗？”或“不好意思，请稍候， 我不会说当地话。 ”	
	5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意， 并表示感谢，恢复与对方通话时， 切勿忘记向对方致歉。	
	6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。	
	7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候， 如： “您好”， 并作自我介绍。 使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。	
	8. 通话完毕时，应说： “谢谢， 再见。 ”	
同乘电梯	1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边， 一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。 ” 顾客进 入电梯后再进电梯， 面向电梯门，按“关门”钮。	
	2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁， 一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。 ”	

2、履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度、内部管理	12 分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	2		完全符合得满分，部

			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		分符合相应递减，不符合得 0 分
2	秩序维护服务	26 分	1、项目 24 小时有安保人员和值班电话。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	2		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	3		
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	3		
			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	3		
			7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	3		
			8、定期开展消防演习，消防培训。	3		
			9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。	3		
3	保洁服务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3		
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		

4	工程服务	22 分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维护，发现损坏做好维修。	3		
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3		
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3		
			5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3		
			6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 30 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		
			7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	2		
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。	2		
5	绿化	10 分	1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内植物种植的成活率达到 100%。病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。	3		
			3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3		
			4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2		
6	投诉检查整改项	9 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分。
			2、检查整改有效落实。	3		
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3		
7	标准分	100 分				
8	总得分	考核实际得分				

付款要求

按季度付款，每季度支付合同总价的 25%。采购人在对上一季度服务进行考核后（考核分数不低于 85 分），并收到发票后 10 天内支付该季度费用。如中标方未通过考核，采购人

有权让中标供应商开展整改工作，整改通过后支付该季度费用。