

项目编号：310120000260325197758-20342663

上海市奉贤区政府采购 2026-062

烈士事迹陈列馆物业管理

服务项目

招 标 文 件



2026年05月27日



采购人：上海市奉贤区烈士陵园

集中采购机构：上海市奉贤区政府采购中心

编制日期：二〇二六年五月

2026年05月27日

目 录

投标人须知前附表

第一部分 采购邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 政府采购政策功能

第四部分 采购需求

第五部分 考核办法

第六部分 合同条款

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

第九部分 评标方法

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	上海市奉贤区政府采购 2026-062—烈士事迹陈列馆物业管理服务项目。
2	编 号	项目编号：310120000260325197758-20342663； 集中采购机构内部编号：ZHX2026-008。
3	预算金额 最高限价	预算金额：人民币贰佰贰拾柒万捌仟肆佰元整(RMB 2,278,400.00 元)； 最高限价：人民币贰佰贰拾柒万捌仟肆佰元整(RMB 2,278,400.00 元)； ★投标报价超过预算金额/最高限价(2278400 元)的为无效投标。
4	采购概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行采购。
5	采购方式	公开招标。
6	采购人	名称：上海市奉贤区烈士陵园； 地址：上海市奉贤区青村镇金钱公路 3030 号； 联系人：郭敏； 电话：57471032。
7	集中采购机构	名称：上海市奉贤区政府采购中心； 地址：上海市奉贤区望园南路 1529 弄 1-3 号奉贤区政务服务中心 C 幢 3 楼； 联系人：周鑫； 电话：021- 37569078； 传真：021-37563196。

8	采购内容	1、本项目烈士事迹陈列馆物业管理服务，主要为奉贤区烈士陵园提供物业管理服务，总用地面积 18205.3 平方米，其中划定烈士纪念设施保护范围 14227.3 平方米，由纪念瞻仰区、史料展陈区、绿化区等功能区组成，详见项目采购需求。 2、本项目不接受进口产品；具体要求详见招标文件。
9	采购标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理。
10	服务期	本项目中讲解员的服务期为自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 6 月 30 日止，其他人员的服务期为 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。
11	报价要求	1、投标文件的报价采用人民币报价。 2、投标人按照一年进行报价。 3、报价应包括完成本项目的所有费用，且符合国家及上海市相关政策的规定。 4、请投标人充分考虑服务期内国家、上海市的政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，合理报价。
12	投标人资格要求	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：本项目执行政府采购促进中小企业、监狱企业、福利企业发展等相关政策。 3.本项目的特定资格要求： 1) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单； 2)本项目专门面向中小微企业,提供《中小企业声明函》。
13	联合体投标	不接受。
14	进口产品	不接受。

15	公告 发布媒体	上海市政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）； 上海市奉贤区人民政府网（ www.fengxian.gov.cn ）。
16	获取招标文件 时间、地点	从 2026-05-28 起至 2026-06-04，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59 获取招标文 件。 地点：上海市政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）。
17	现场考察	不组织。
18	质疑方式	供应商认为采购文件、采购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 7 个工作日内，以传真、电子邮件等书面形式 向采购人、集中采购机构提出。同时应及时致电联系集 中采购机构以便回复。（详见投标人须知 8） 传真：021-37563196； 电子邮件：fxcg2020@163.com； 联系人、联系电话、联系地址见前附表 6、7。
19	答疑会 时间、地点	如有，另行通知。
20	补充招标文件 时间、地点	如有，另行通知。
21	投标有效期	从投标截止之日起不少于 90 日历天。
22	投标保证金	本项目无投标保证金。
23	投标截止 时间、地点	截止时间： 2026 年 06 月 22 日上午 09:30 整(北京时间)。 地点： 上海市政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）。
24	开标 时间、地点	开标时间： 2026 年 06 月 22 日上午 09:30 整(北京时间)。 地点： 上海市政府采购网（ www.zfcg.sh.gov.cn ）。 本项目不组织现场开标，开标全程通过上海市政府采购 网远程方式准时进行。 对上述要求如有疑问,请详见《招标文件》“第二部分 投 标人须知” 中第 28 条款。

25	投标文件的组成	投标文件应包括但不限于下列部分： 1) 投标函； 2) 法定代表人授权委托书； 3) 开标一览表； 4) 报价明细表； 5) 中小企业声明函； 6) 关于符合本国产品标准的声明函（本项目无需提供）； 7) 证明文件； 8) 服务本项目的人员安排表； 9) 服务本项目的人员简历表； 10) 服务承诺； 11) 投标人从 2023 年 1 月 1 日-至今的类似业绩一览表； 12) 项目投标方案。 注：上述组成内容在本招标文件第七部分中明确标明为“固定格式”的，必须严格按照给定的格式填写；标明为“可自拟”的，投标人可自行修改。
26	投标文件形式	本项目为电子招标，投标人应在采购云平台中正确上传电子投标文件。 本项目不需要提供纸质投标文件。
27	异常低价审查	按照《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）规定，在评标中出现异常低价情形的，评标委员会将启动异常低价投标审查。投标人未在评标委员会规定的时间内提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，将作无效投标处理。（详见《招标文件》“第二部分 投标人须知”中第 34 条款）
28	评标方法	综合评分法（详见招标文件第九部分）。
29	签 署	本招标文件中明确要求投标人进行签字或盖章处（格式中标★处），投标人应在其上传的投标文件中满足规定，否则将作无效投标处理。

30	技术支持	1.如遇采购云平台故障或操作问题，请及时致电 95763（采购云平台服务电话）进行咨询。 2.如遇 CA 数字证书问题，请及时致电 962600（CA 数字证书客服电话）进行咨询。 3. 如遇电子营业执照问题，请及时致电 4006997000-1（电子营业执照客服电话）进行咨询。
----	------	--

第一部分 采购邀请

项目概况

上海市奉贤区政府采购 2026-062—烈士事迹陈列馆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 年 06 月 22 日 09:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310120000260325197758-20342663

项目名称：上海市奉贤区政府采购 2026-062—烈士事迹陈列馆物业管理服务项目

预算编号：2026-00007045，2026-000190477，2026-K00007760

预算金额（元）：2,278,400.00 元（国库资金：2,278,400.00 元；自筹资金：0.00 元）

最高限价（元）：2,278,400.00 元

采购需求：

包名称：烈士事迹陈列馆物业管理服务项目

数量：1

预算金额（元）：2,278,400.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

1、本项目烈士事迹陈列馆物业管理服务，主要为奉贤区烈士陵园提供物业管理服务，总用地面积 18205.3 平方米，其中划定烈士纪念设施保护范围 14227.3 平方米，由纪念瞻仰区、史料展陈区、绿化区等功能区组成，详见项目采购需求。

2、本项目不接受进口产品。具体要求详见招标文件。

合同履行期限：详见招标文件。

本项目不接受联合体投标。

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：本项目执行政府采购促进中小企业、监狱企业、福利企业发展等相关政策。

3.本项目的特定资格要求:

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

2) 本项目专门面向中小微企业, 提供《中小企业声明函》。

三、获取招标文件

时间:2026年05月28日至2026年06月04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: 上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

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年06月22日上午09:30整(北京时间)

投标地点: 上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)。

开标时间: 2026年06月22日上午09:30整(北京时间)

开标地点: 上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)。本项目不组织现场开标, 开标全程通过上海市政府采购网远程方式准时进行。

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

1.根据《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》, 本项目招投标相关活动在采购云平台(www.zfcg.sh.gov.cn)进行。投标人在采购云平台的有关操作方法详见采购云平台“操作须知”专栏。

2.投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件, 及时查看集中采购机构在采购云平台上的签收情况, 因临近投标截止时间上传投标文件, 造成无法在开标前完成签收的, 后果自负。

七、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：上海市奉贤区烈士陵园

地址：上海市奉贤区青村镇金钱公路 3030 号

联系方式：57471032

2.采购代理机构信息

名称：上海市奉贤区政府采购中心

地址：上海市奉贤区南桥镇望园南路 1529 弄 1-3 号（奉贤区政务服务中心）

C 幢 3 楼

联系方式：021-37569078

3.项目联系方式

项目联系人：周鑫

电话：021-37569078

第二部分 投标人须知

总则

1、概述

1.1 本招标文件仅适用于《投标人须知前附表》中所述采购项目的招标采购。

1.2 招标文件的解释权属于《投标人须知前附表》中所述的采购人、集中采购机构。

1.3 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。

2、定义及解释

2.1 “采购项目”系指采购人在招标文件里描述的所需采购的货物/服务。

2.2 “货物”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的各种形态和种类的物品，包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料 and 原材料等，以及其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导等。

2.3 “服务”系指投标人按招标文件规定承担的各类专业服务，包括但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务等。

2.4 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2.5 “集中采购机构”系指上海市奉贤区政府采购中心。

2.6 “采购人”系指上海市奉贤区烈士陵园。

2.7 “投标人”系指根据规定获取招标文件、并向采购人提交投标文件的供应商。

2.8 “中标人”系指中标的投标人。

2.9 “甲方”系指通过上海市政府采购网采购货物或服务的购买主体。

2.10 “乙方”系指中标并向采购人提供货物/服务的投标人。

2.11 “采购云平台”系指由上海市财政局管理并运行的上海政府采购云平台（采购云平台门户网站：上海市政府采购网。域名为：www.zfcg.sh.gov.cn）。

2.12 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款，若有任何一条不满足，其投标将作无效投标处理。

3、合格的投标人

3.1 符合《投标人须知前附表》中规定的投标人所必须具备的条件。

3.2 具有独立承担民事责任能力的中华人民共和国境内注册的法人、其他组织或者自然人（符合招标文件规定的资格要求及特殊条件要求）。

（1）是独立于采购人和集中采购机构的供应商。

（2）未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商。

（3）为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的投标。

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

（5）法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 投标人应遵守国家有关的法律、法规和管理办法。

3.4 招标文件规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1-3.3 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协议，明确联合体各方承担的工作和义务；联合协议应当明确联合体主办方，由联合体主办方代表联合体参加采购活动；

（2）以联合体形式进行政府采购的，联合体各方均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件；

（3）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；

（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、合格的货物/服务

4.1 投标人对所提供的货物/服务应当享有合法的所有权,不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵,没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利。

4.2 投标人提供的货物/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 投标人需说明投标货物的来源地。

5、保密事项

5.1 由采购人向投标人提供的采购项目内容等所有资料，投标人获得后，应对其保密。除非采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，应采购人要求，投标人须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有需保密的备份文件和资料。

5.2 《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规定的其他保密事项。

6、投标人知悉

6.1 投标人应充分知悉所有影响本项目的任何事项。

7、投标费用

7.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，不论投标的结果如何，采购人、集中采购机构均无义务和责任承担这些费用。

8、询问与质疑

8.1 供应商对招标活动事项有疑问的，可以提出询问。询问可以采取电话、当面等形式，并及时联系集中采购机构。对供应商的询问，采购人和集中采购机构将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.2 供应商认为采购文件、采购过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及相关规定，在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、集中采购机构提出质疑。其中，对采购文件的质疑，应当在获取采购文件之日（以采购云平台显示的获取采购文件时间为准）起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购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（成交）结果公告期限届满之日起七个工作日内提出。

8.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

8.4 供应商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。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。

8.5 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书,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。

8.6 质疑函请按照财政部制定的范本填写,《政府采购供应商质疑函范本》可通过中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)右侧的“下载专区”下载。

8.7 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。

8.8 质疑函或授权委托书的内容不符合相关规定的,集中采购机构将书面告知供应商需要补正的事项并要求其在规定的时间内补正提交,否则,视为放弃质疑。

8.9 质疑的递交可以采取电子邮件、传真、邮寄或当面递交等形式,并及时联系集中采购机构,联系人及联系方式详见招标公告或《投标人须知前附表》。

8.10 采购人、集中采购机构将在收到供应商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供应商和其他有关供应商,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.11 对供应商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,采购人、集中采购机构将通知相关供应商,并在原招标公告发布媒体上发布更正公告。

9、信息发布

9.1 本采购项目需要公开的有关信息,包括招标公告、招标文件更正公告、中标(成交)结果公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知,集中采购机构均将通过“上海市政府采购网”和“上海市奉贤区人民政府网”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间,请及时关注以上媒体上的相关信息,投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息,及因此所产生的一切后果和责任,由投标人自行承担,采购人、集中采购机构在任何情况下均不对此承担任何责任。

10、公平竞争和诚实信用

10.1 投标人在本采购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。

10.2 从开标之时起至授予合同止，除投标人被要求对投标文件进行澄清外，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与采购人以及集中采购机构接触。

10.3 采购人和集中采购机构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，并对投标人信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站失信被执行人名单、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投标人，**将拒绝其参与政府采购活动**。以上信用查询记录，采购人和集中采购机构将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

10.4 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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。

招标文件

11、招标文件构成

11.1 招标文件由下列文件组成：

- (1) 投标人须知前附表；
- (2) 采购邀请；
- (3) 投标人须知；
- (4) 政府采购政策功能；
- (5) 采购需求；
- (6) 考核办法；
- (7) 合同条款；
- (8) 投标文件格式；
- (9) 附件；
- (10) 评标方法；
- (11) 本项目招标文件的更正内容（如有）。

11.2 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容(包括所有更正内容),并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标文件没有对招标文件作出实质性响应,其风险由投标人自行承担。

11.3 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。

11.4 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。

12、招标文件的更正

12.1 采购人可以对已发出的招标文件进行必要的更正,并在原公告发布媒体上以更正公告形式通知所有投标人。更正的内容可能影响投标文件编制且发生在提交投标文件截止日期前不足 15 日的,采购人将顺延提交投标文件的截止时间。投标人请及时获取相关信息并确认,否则由此产生的风险由投标人自行承担。

12.2 招标文件更正的内容将构成招标文件的一部分,对投标人有约束力。

13、答疑会

13.1 采购人召开答疑会的,所有投标人应根据招标文件或者采购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,采购人不承担任何责任。

14、现场考察

14.1 采购人组织现场考察的,所有投标人应按《投标人须知前附表》规定的时间、地点前往参加现场考察。投标人如不参加,其风险由投标人自行承担,采购人不承担任何责任。

14.2 投标人现场考察发生的费用由其自理。

14.3 采购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。

14.4 采购人在现场考察中口头介绍的情况,除采购人事后形成书面记录、并以更正公告的形式发布、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,采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

投标文件的编制

15、编写要求

15.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及采购云平台操作指南,按招标文

件的要求及采购云平台相关要求提供投标文件,以使其投标对招标文件的实质性要求作出完全响应。

15.2 投标人须通过上海市政府采购网下载、安装“上海政府采购云平台投标客户端”,在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等内容的操作。

15.3 如果因为投标人投标文件填报的内容不详,或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据,由此造成的后果,其责任由投标人承担。

15.4 投标文件提供的文字资料、表格、图纸和数据等各类资料需清晰可辨识,如资料模糊不清,造成评标专家一致判断无法辨识的,其后果及责任由投标人承担。

15.5 本项目不要求提供纸质投标文件。

15.6 本次招标采用网上投标方式,因系统限制,投标人上传的投标文件不得大于 500 兆,如有疑问,请致电 95763。

16、投标语言及计量

16.1 投标文件和来往文件,应以简体中文书写。

16.2 除在招标文件中另有规定外,计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

17、投标文件的组成(包括但不限于以下内容)

17.1 投标文件的组成详见《投标人须知前附表》。

18、投标报价

18.1 所报总价中应包含招标文件中要求的所有内容及一切相关的报价风险。投标人的投标报价中因投标人自身原因遗漏费用的,采购人均不予考虑。

18.2 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。投标报价应当是投标人完成本项目的费用。

18.3 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。

18.4 ★**投标报价超过预算金额/最高限价(2,278,400.00 元)的为无效投标。**

18.5 ★**采购人不接受有任何选择的报价。**

18.6 最低投标报价不作为中标的唯一保证。

18.7 投标人均应以人民币报价。

19、联合体投标

19.1 ★本项目不接受联合体投标。

20、证明投标人资格合格的文件

20.1 投标人必须按招标文件及采购云平台的要求提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

20.2 ★投标单位名称与报名时不一致的，应在其投标文件内提供企业名称变更证明，否则将作无效投标处理。

21、证明货物/服务符合招标文件规定的文件

21.1 投标人必须依据招标文件中项目要求及技术需求，提交证明其拟供货物/服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

21.2 上述文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各类资料。

22、投标有效期和投标保证金

22.1 ★投标有效期为从投标截止之日起不少于 90 日历天。

22.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，此要求与答复均应为书面形式。同意延长的投标人不得修改投标文件其他内容。

22.3 本项目无投标保证金。

23、投标文件的签署和其他要求

23.1 ★本招标文件中明确要求投标人进行签字或盖章处（格式中标★处），投标人应在其上传的投标文件中满足规定，否则将作无效投标处理。

23.2 投标文件不得表达不清、未按要求填写或可能导致非唯一理解，否则，由此导致的风险由投标人自行承担。

23.3 本项目为电子招投标采购，只接受通过采购云平台或招标文件规定能接受的形式递交的投标文件。

投标文件的递交

24、投标文件的录入、制作、上传、加密

24.1 投标人应按照招标文件规定，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。

24.2 投标文件加密上传后，投标人需及时联系集中采购机构进行投标签收。投标人应及时查看签收情况。

25、投标截止时间

25.1 所有投标文件必须在投标截止时间之前上传、加密投标文件，否则，由此引起的一切后果由投标人负责。

25.2 出现第 12.1 款因招标文件的更正推迟投标截止时间的，则在更正公告规定的时间前上传投标文件。

26、迟交的投标文件

26.1 **在投标截止时间后递交的任何投标文件将被拒绝。**

27、投标文件的修改和撤销（回）

27.1 投标人在投标截止时间前，需要修改或撤销（回）其投标的，应按附件四格式书面向集中采购机构提出撤销（回）投标申请。集中采购机构确认收到书面申请后，投标人方可按照采购云平台的流程进行相关操作。

27.2 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期期满前撤销（回）投标文件。

开标与评标

28、开标

28.1 本项目不组织现场开标，开标全程采用采购云平台远程方式准时进行。

28.2 所有已上传投标文件的投标人应登录采购云平台参加开标。开标时按照采购云平台的规定逐步进行。

28.3 除采购云平台技术原因外，对超过采购云平台开标各环节等待时间（30 分钟）而未进行操作的投标人视同放弃该步骤操作并自行承担一切后果。

28.4 开标程序以采购云平台的实际网上操作为准。

29、评标委员会

29.1 集中采购机构依法组建本项目评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家共 5 人以上（含 5 人）单数组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

29.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。

30、投标文件的资格审查及符合性审查

30.1 开标后，由采购人在采购云平台选择的资格审查主体依据法律法规和招标文件的《投标人须知前附表》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

30.2 评标委员会应对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是

否满足招标文件的实质性要求。实质性要求是指投标文件符合招标文件要求，没有招标文件所规定的无效投标情形。除异常低价投标审查或法律规定的情形外，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。

30.3 未通过符合性审查的投标文件按无效投标处理，不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合招标文件实质性要求的偏离，从而使其成为符合实质性要求的投标文件。

30.4 开标后，采购人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

30.5 采购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。

31、投标文件的修正

31.1 如投标文件中《开标一览表》、《报价明细表》、投标文件其他部分报价不一致的，以采购云平台认定的投标金额为准。

31.2 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

31.3 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31.4 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

32、投标文件的澄清

32.1 评标委员会对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字错误的内容，应当以书面形式（由评标委员会全体人员签字）要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正。

32.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，且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。

32.3 投标人拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出澄清、说明、补正的，评标委员会以对其不利原则进行评审。

32.4 投标人按规定提交的澄清文件是其投标文件的组成部分。

33、投标文件的评价和比较

33.1 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。

33.2 评标委员会根据《评标方法》（详见招标文件“第九部分”）进行评标，按照评审综合得分由高到低的顺序推荐中标候选人。

34、异常低价投标审查

34.1 按照《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）规定，在评标中出现如下情形之一的，评标委员会将启动异常低价投标审查程序：

（1）投标人的投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

（2）投标人的投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

（3）投标人的投标报价低于项目最高限价45%的，即 $\text{投标报价} < \text{项目最高限价} \times 45\%$ ；

（4）评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对投标人报价有规定的，从其规定。

34.2 评标委员会启动异常低价投标审查程序后，将书面要求投标人在评标现场合理的时间内（一般不少于30分钟）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。属于前款所述第3项异常低价投标情形，投标人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。

34.3 投标人未在评标委员会规定的时间内提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，将作无效投标处理。

34.4 异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果将在评标报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料等一并归档。

35、废标

35.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- （1）符合条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

36、无效投标

36.1 评标委员会对属于下列情况之一的投标文件（以上传的电子投标文件为准），将作无效投标处理：

(1) 投标文件未按照招标文件规定签字、盖章的（格式中标★处）；

(2) 投标报价超过预算金额（最高限价）的；

(3) 不符合招标文件规定的其他实质性要求（即标★条款）的；

(4) 符合法律法规或招标文件规定被视为无效投标的其它条款的。

定标

37、授标

37.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法与程序、评分细则，对投标文件进行评审，提出书面评标报告，按照评审综合得分由高到低的顺序推荐中标候选人。

37.2 除了《投标人须知》第 40 条规定的招标失败情况之外，采购人授权评标委员会确定评审综合得分排名第一的中标候选人为中标人。

37.3 集中采购机构将在评标结束后通过“上海市政府采购网”、“上海市奉贤区人民政府网”发布中标（成交）结果公告。中标（成交）结果公告期限为一个工作日。中标（成交）结果公告发布后，集中采购机构将发出《中标（成交）通知书》。《中标（成交）通知书》一经发出即发生法律效力。

37.4 适用本国产品标准、享受中小企业扶持政策的，集中采购机构将随中标（成交）结果公开中标人的《中小企业声明函》《关于符合本国产品标准的声明函》《残疾人福利性单位声明函》等。

38、合同的订立

38.1 采购双方应当自《中标（成交）通知书》发出之日起 30 日内，按招标文件和中标人投标文件的规定，签订政府采购合同，否则应当依法承担法律责任。

38.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订采购合同的依据。

38.3 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

39、适用法律

39.1 采购人、集中采购机构及投标人的一切采购活动均适用《中华人民共和国

政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

40、招标失败

40.1 在投标截止后，参加投标的投标人不足三家的；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件作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，集中采购机构将通过“上海市政府采购网”、“上海市奉贤区人民政府网”发布废标公告。

其他

41、投标注意事项

41.1 若发现投标人有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

42、电子招投标

42.1 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购活动在采购云平台中进行。投标人在采购云平台的有关操作方法详见采购云平台“操作须知”专栏，并应自行办理所需的相关手续、证书或设备等。

42.2 为确保投标人所参与的招投标工作的顺利进行，避免在此期间因数字证书办理更新、变更等而导致投标文件解密失败，特提示投标人：在开标业务未完成期间，请勿进行数字证书的更新、变更等操作，以避免因此给招投标工作带来不便。

42.3 投标人应充分考虑网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。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，包括造成的利益损失或投标失败等，采购人、集中采购机构不承担任何责任：

（1）如遇采购云平台故障或操作问题，请及时致电 95763（采购云平台服务电话）进行咨询。

（2）如遇 CA 数字证书问题，请及时致电 962600（CA 数字证书客服电话）进行咨询。

（3）如遇电子营业执照问题，请及时致电 4006997000-1（电子营业执照客服电话）进行咨询。

第三部分 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。

按照财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库[2019]9号)，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。

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。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、沪财采（2021）3号文以及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）执行中小企业政府采购政策。本项目为专门面向中小企业采购的项目，对小型和微型企业的投标价格给予 0%的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小微企业参加政府采购活动，应按规定出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

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

根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）及《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号），政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。供应商应按招标文件要求出具《声明函》或有关证明文件，否则不得享受本国产品支持政策。

第四部分 采购需求

一、项目概况

(一) 项目基本情况

1.项目名称：上海市奉贤区政府采购信息 2026-062—烈士事迹陈列馆物业管理服务项目

2.项目概述：烈士事迹陈列馆物业管理服务，主要为奉贤区烈士陵园提供物业管理服务,总用地面积 18205.3 平方米,其中划定烈士纪念设施保护范围 14227.3 平方米，由纪念瞻仰区、史料展陈区、绿化区等功能区组成。本项目不接受进口产品；具体要求详见招标文件。

3.本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

4.预算金额：2,278,400 元

注：★投标报价超过预算金额 (2,278,400 元) 的为无效投标。

5、★本项目专门面向中小微企业，提供《中小企业声明函》。

6、本项目为政府采购服务项目，无核心产品要求。

7.投标人应承诺严格遵守《保安服务管理条例》(2020 年国务院令第 732 号)相关要求，★自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案（“投标文件格式七-1 备案承诺”），或提供《自行招用保安员单位备案证明》或《保安服务许可证》。

8. 服务期及合同款项支付方式：因讲解员需提前熟悉讲解内容，本项目中讲解员的服务期为 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日，其他岗位人员的服务期为 2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日。采购人将依据本项目考核结果，分别在 2026 年 11 月、2027 年 2 月和 5 月支付合同总价的 25%，全部服务结束后

至 2027 年 8 月底前支付合同剩余款项。具体考核标准详见本招标文件“**第四部分 项目需求 七、物业管理目标及考核机制**”。

9. 报价要求：

9.1 报价采用人民币报价。

9.2 投标人按照一年进行报价。

9.3 本项目报价中应包含完成本项目服务的所有费用，包括职工工资、福利、保险费用、税金、管理酬金及其他杂项等费用，并考虑**服务期内国家、上海市政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素**。投标人应提出详细的投标报价表。如中标，服务期限内服务费不再作调整。投标人应充分考虑该项目应该发生但未明确的所有一切相关的报价风险。

10. 综合管理要求

10.1 沟通协调机制要求

构建高效有序沟通协调机制，做到内外联动、响应迅速：内部通过定期例会和即时通讯实现信息高效流转；对外与采购人保持常态化对接，确保问题及时发现、快速联动、闭环解决。

10.2 内部管理措施要求：

供应商应建立有效、公正的内部监督和奖惩机制，确保服务质量和规范运作。通过日常巡查、专项检查、客户意见征询等多种方式对服务质量进行全方位监督。检查结果形成书面记录，并向员工公示。

建立量化考核指标体系，包括服务质量指标（如投诉处理率、整改及时率）、客户满意度指标（如满意率调查）和内部管理指标（如培训完成率）等。考核结果与员工绩效工资和晋升直接挂钩。

11. 应急预案

投标人应建立应急预案，包括防火、防盗、防疫、恶劣天气、突发疾病、摔倒、展品损坏等突发事件的应急机制及措施。应急响应时间要求 30 分钟内响应，1 小时内到达现场。

12. 服务保障要求

1、针对节假日和重大活动，保安应做好应急值守，24 小时待命，必要时加大巡逻频次。在节假日和重大活动前做好预防性巡查。

2、针对节假日和重大活动，保洁工作应增派人员、加密频次、提升标准，确保环境整洁优美。

13. 节能降耗、绿色采购要求

1、节能降耗。对水电气等能源消耗情况进行统计分析，配合采购人制定节能降耗措施，制定员工节能降耗行为规范。配合采购人做好垃圾分类管理和回收工作和宣传，制定员工职业健康管理方案及措施。

2、涉及保洁、保安的物资采购，优先采购绿色产品。

（二）奉贤区烈士陵园基本情况

1.基本情况

奉贤区烈士陵园位于上海市奉贤区青村镇金钱公路 3030 号，东临金钱公路、南至南金汇路、西至南金汇路、北至烈士陵园祭扫区围墙。本项目总用地面积 18205.3 平方米，其中划定烈士纪念设施保护范围 14227.3 平方米，由纪念瞻仰区、史料展陈区、绿化区等功能区组成。纪念瞻仰区硬质广场面积 2328（烈士墓区+纪念广场）平方米。纪念广场建有“革命烈士纪念碑”，碑高 15.6 米。烈士墓区

安葬着为解放奉贤牺牲的原中国人民解放军 90 师部队 10 位无名烈士和不同革命时期牺牲的朱刚、唐永林等，共 34 位烈士；墓区建有英名墙，镌刻着 420 位烈士英名。史料展陈区总建筑面积 8366 平方米，其中地上建筑面积 3166 平方米，地下建筑面积 5200 平方米；功能布局包括一层多功能厅、临展厅，负一层展厅区域，及夹层办公区域。绿化区面积 11816 平方米。

烈士陵园园区有 5 个出入口，其中两个出入口有大门，3 个出入口无大门。无岗亭。陈列馆有 3 个出入口，其中 2 个为游客出入口，1 个为工作人员和货物出入口。停车场 2 个，其中 1 个为员工停车库，车位 24 个，位于地下一层；游客停车场 1 个，停车位 22 个，其中大巴停车位 3 个，中巴停车位 3 个，小车停车位 16 个。

2.设施设备概况

2.1 消防系统设备配置：配备消防火灾报警控制系统 1 套、消防广播系统 1 套、室外消防水系统 1 套、防火门监控设备 31 个、消防气体系统设备 47 个、消防水泵 2 台（37KW/台）、消火栓稳压泵 2 台、喷淋泵 2 台（45KW/台）、喷淋稳压泵 2 台；各类消防阀门 53 个、气压罐（150L）2 个、消防水箱 1 个、各类消防箱 51 个、喷淋头 1783 个、灭火器 102 个，以及自救卷盘、水带、水枪各 51 个，其余配套消防设备若干。

2.2 弱电系统设备配置：包含计算机网络系统、视频监控系统、入侵报警系统、周界报警系统、车库道闸系统、无线对讲系统、电子巡更系统、门禁系统以及楼宇智能控制系统。

2.3 强电系统设备配置：设有配电室 1 个、配备地下一层、地上一层（含局部夹层）开关插座、灯具、各类电箱及配套设施 85 个、照明配电箱 1 个、LED

灯 876 个、激光光束灯 2 个、草坪灯 20 个、射树灯 9 个、灯带 283 个。

2.4 给排水系统配置：配备各类卫生洁具 29 件、各类龙头 21 件、各类阀门 29 件、各类水泵 38 件、雨水回收系统 1 套，以及其他配套给排水设施 3 件。

2.5 智能化系统设备配置：包含消控机柜 4 套、机房机柜 9 套、监控室、室内外摄录设备、监控室外箱 4 套、各出入口弱电设备、后端软件及室内设备、后台智能化设备、空调机房设备。

2.6 升降系统设备配置：配备三菱升降电梯 2 台；三菱自动扶梯 4 台。

2.7 暖通系统设备配置：配备空调机组若干、空调风管若干、空调恒温机组若干、冷水泵和管道风机若干。

二、物业管理服务范围

奉贤区烈士陵园位于上海市奉贤区青村镇金钱公路 3030 号，东临金钱公路、南至南金汇路、西至南金汇路、北至烈士陵园祭扫区围墙。本项目物业管理服务范围涵盖以下区域和设施：

1.建筑内公共区域：包括工具房、杂物间、清洁间、展厅、采购人办公室、会议室、多功能厅、临展厅、地下停车场、室内天花板、屋顶平台、玻璃幕墙内面及外面底层部分、陈列馆出入口等所有建筑内公共区域。

2.建筑物共用部分：包括房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、公共厕所、内外墙面、屋面等建筑物共用部位。

3.共用设施设备：包括含公共照明、楼内上下水管道、门窗、垃圾桶等公共卫生器具、公共厕所内设施及器具、责任区内其他公共水电设施设备等；同时包含灭火器、消火栓、水枪水带、防火卷帘等消防共用设施设备。

4.陈列馆空调风机系统管理：因陈列馆采用集中供暖模式，投标人负责对陈

列馆内安装的空调风机系统进行日常使用管理，具体包括系统运行管理、使用安全管理、日常运行巡查、设备安全巡查、及维修监督（不含维修）等工作。若出现供暖温度异常、空调供水水压异常等情况，投标人须及时上报采购人并协助开展故障维修工作。

三、物业管理服务内容

本项目物业管理服务内容主要包括：行政管理，引导、接待和讲解服务，环境保洁服务，保安服务四大类，具体要求如下：

（一）行政管理

行政管理职能负责提供奉贤区烈士陵园 365 天不间断物业综合管理服务。投标人须根据采购人要求，合理设置工作岗位，统筹安排办公、经营性活动、临展、会务、贵宾接待及重大活动等相关工作，对物业服务人员进行现场管理和人事调配，及时解决现场各类常规及突发问题。投标人须自行根据服务需求配置相应管理和服务人员，并明确各岗位工作分工。

1.项目各类档案管理

1.1 应建立健全档案管理制度，确保本项目物业管理相关的各类图纸、竣工验收资料、公文、各类运行记录等各类档案资料得到有效管控，做到可检索、可追溯、可移交。

1.2 投标人协助采购人健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时补充、修改相关资料。建立设施设备、秩序维护、保洁、车辆等日常运作管理档案。所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，存放于防火、防潮、防蛀专用档案箱内。所有办公区域管理档案资料必须保证完整、完好，服务期结束或撤离时，须全部移交采购人。

2.项目行文往来

应建立规范的行文机制，确保与采购人、各类展览、活动相关方、政府主管部门等的行文往来规范、高效、有序，及时传达各类信息，反馈相关情况。

3.项目计划管理

应建立完善的项目计划管理机制，制定项目年度、月度工作计划，以及各类会务、展览、大型活动专项计划，明确工作目标、实施步骤、责任分工，确保各项工作有序推进、落地见效。

4.信息管理

应建立健全信息报送机制，确保任何与物业管理服务相关的信息（包括设备运行情况、服务开展情况、突发情况等），能够及时、准确传递到采购人，保障信息畅通。

5.统计及报表管理

应建立完善的物业管理统计管理体系，对物业运行各类数据进行及时统计、整理、分析，确保运行数据第一时间传递到采购人及其他相关方，为采购人决策提供数据支撑。

6.供方管理

6.1 投标人自行委托的与物业管理运行相关的外委供方,须事先获得采购人认可；未经采购人认可的外委供方，采购人有权不予支付或扣减相关物业管理经费。

6.2 协助采购人对其自行委托的供方（包括绿化养护单位、布展施工方、建设施工方等）的的管理服务质量进行监督管理，及时反馈供方服务过程中存在的问题，督促供方整改落实。

7.值班管理

烈士陵园作为对公众开放的公益性场所，投标人须建立 365 天 24 小时不间断运行值班管理机制，安排专人值守，及时处置各类突发情况，确保项目安全有效运行。

8.内部管理会议

项目物业管理处须每周召开一次内部工作会议总结本周工作情况，分析存在的问题，部署下周工作任务，确保本项目各项工作正常有序运行。

9.物料及仓库管理

负责固定资产仓库、低值易耗品仓库以及行政书库的日常维护和管理工作的，规范做好所有进出仓库物资的登记、领用和发放工作，落实仓库安全管理要求，做到防火、防盗、防爆、防潮，严禁明火，建立健全出入库人员登记管理制度，确保仓库物资安全。

10.能源管理

10.1 做好烈士陵园水电等能耗记录和分析工作，每季度向采购人提交能耗分析报告，分析能耗变化情况，提出节能优化建议。

10.2 每月向采购人报送用能情况报表。能源费用由采购人另行列支，不包含在本次投标报价范围内。中标人须积极采取节能减耗措施，降低能源浪费。

11.布展保障管理

遇临展、会议、大型活动、拍摄、布展施工等非对外开放性质的使用场景，投标人须先与采购人主管部门沟通确认具体事宜后，全程跟进场内安全与保障工作，做好各区域使用前后的环境清洁工作；同时安排人员跟进涉及历史保护建筑的地面、墙面等建筑部位，以及照明、室温情况和产品保护工作，避免造成建筑或展品损坏。

12.会务、接待及大型活动组织

主动与采购人确认日常及重要会务、接待及参观活动安排，合理配置物业各岗位人员（包括接待、讲解、安保、保洁、设备维护、停车引导、贵宾室服务等），确保活动期间秩序正常、环境舒适、服务到位。

13.突发事件的处理

13.1 投标人应就奉贤区烈士陵园日常服务和开放期间可能出现的各类突发事件（包括火灾、突发疾病、极端天气、展品损坏等）进行全面识别，建立相应的突发事件处理预案，明确处置流程、责任分工和应对措施。

13.2 应确保相关岗位员工熟练掌握突发事件处理预案内容，每年至少组织 2 次预案演练，提升员工应急处置能力，确保突发事件能够得到及时、有效处置。

14.采购人主管部门交/督办任务管理

严格落实采购人主管部门交办、督办的各项任务，明确任务完成时限和质量要求，及时反馈任务完成情况，确保各项交/督办任务落实到位。

（二）引导、接待和讲解服务

投标人须设置专门部门承担奉贤区烈士陵园客户服务职能，主要为各类展览、大型活动、会务、贵宾接待等提供全方位服务，及英烈褒扬纪念主题活动、爱国主义教育活动的策划和组织实施。投标人须自行根据服务需求配置相应服务人员，并明确各岗位工作分工，编制详细的服务方案。

具体要求如下：

1.观众服务中心服务

投标人须设置观众服务中心，配备专职服务接待人员，建立完善的服务中心管理制度，确保服务中心有效履行以下职能：

1.1 顾客问询

建立完善的问询资料库，涵盖陈列馆概况、展览信息、参观流程、预约登记、注意事项等内容，确保顾客各类问询能够第一时间得到准确、有效的回复。

1.2 物品寄存

为随身携带顾客的大型物品、贵重物品、易碎品等物品的顾客提供寄存服务，明确物品类别识别标准和寄存流程，做好寄存登记，确保寄存物品安全。

1.3 访客接待和引导

负责接待参加会议、展览等活动的顾客，以及访问奉贤区烈士陵园相关访客。

1.4 特殊服务

应提供应急医疗用品、针线包、轮椅、拐杖租借等便民特殊服务，满足顾客各类特殊需求。

1.5 顾客投诉、意见和建议受理

建立规范的投诉接待流程，明确投诉受理、处理、反馈的时限和标准；对直接受理的顾客投诉，须在 1 个工作日内回复处理结果，最长不得超过 3 个工作日，确保顾客投诉得到有效解决、意见建议得到及时回应。

1.6 参观、活动等协调：协调各类参观、活动的开展，做好流程衔接，确保参观、活动有序进行。

2.导览讲解服务

根据烈士陵园“一园两馆”英烈褒扬新格局，设有奉贤区烈士事迹陈列馆和新四军淞沪支队陈列馆两个常设展馆，并**将**根据需要布置各类临展，投标人须根据临展内容，精心设计导览服务方案，编写规范的讲解词，配备专业讲解人员，提供优质的导览及讲解服务，充分展现英烈事迹和革命精神。

3.参观引导及秩序维持服务

3.1 投标人须根据奉贤区烈士陵园现有展览的性质、参观动线，编写科学合理的参观动线指引，安排专人提供游客引导服务，引导游客有序参观。

3.2 做好展品安全及参观秩序维持工作，根据每次展览的不同设计，采取有针对性的安全防范措施，保障展品的安全，防止展品损坏、丢失，维护良好参观秩序。

4.贵宾接待服务

陈列馆配置有贵宾室，投标人须根据采购人设定的贵宾级别，制定不同等级的礼仪接待服务标准，严格按照标准，利用现有设施，配合采购人做好礼仪接待工作。

5.会务服务

为采购人举办的各类会议提供基本会务保障服务，包括会场布置、茶水供应、秩序维护等；采购人举办大型会议时，投标人须适当增加服务人员，满足会务服务管理要求，相关人工成本由投标人自行承担，采购人不另外增加费用。

6.展览活动配套设施设备管理

配合布展方做好展览相关的内外基础照明、中央空调、建筑装饰、五金件及座椅等展览设施的管理工作，确保展览期间配套设施设备正常运行。

7.大型活动保障与服务

针对采购人组织的每一次大型活动，投标人须制定相对应的活动保障方案，明确保障措施、责任分工和服务标准，方案经采购人认可后方可实施；活动期间，全程做好保障服务，确保活动顺利开展。

（三）环境保洁服务

投标人须组建自有保洁团队，承担奉贤区烈士陵园环境保洁职能，主要服务内容包括：场内保洁服务、公共区域保洁服务、会议室及休息室等清洁、办公区域清洁、外环境清洁、外墙清洗监管、绿化养护监管、虫害治理监管、垃圾分类、垃圾清运监管、展厅清洁、大清洁、清洁设备设施及工具管理等。

投标人须自行根据服务需求配置相应环境保洁人员，明确各岗位工作分工。编制详细的环境保洁方案。

具体要求如下：

1.场内保洁

1.1 对外开放前保洁

1.1.1 在开放前半小时，完成所有馆内保洁工作，包括展厅、座椅、地面、展品、会议室、接待室等区域的清洁，确保馆内环境整洁干净。

1.1.2 卫生间保洁：确保卫生间备齐足够的易耗品（如洗手液、擦手纸、卷纸等），及时补充，保持卫生间整洁干净无异味。

1.2 停止开放后保洁

1.2.1 对场馆、座椅、地面、会议室、接待室、卫生间等所有馆内区域进行全面清洁。

1.2.2 对闭馆后产生的垃圾进行分类整理，并及时清运处理，确保馆内无垃圾堆积。

1.2.3 历史保护建筑保洁注意事项：对历史性保护建筑和地面处理须严格按照采购人的要求进行保洁作业，避免损坏建筑地面。

2.公共区域保洁

投标人须根据现场实际情况制定详细的公共区域保洁方案，方案须包含通

道及其他公共区域清洁、机房及库房清洁、卫生间清洁、茶水间清洁、墙面清洁、会议室及休息室清洁、外环境清洁等内容，方案经采购人认可后严格实施。

3.绿化养护监管

绿化养护工作由采购人直接委托第三方承担，投标人须承担绿化养护及租摆过程的监管责任。具体要求如下：

3.1 室内绿化布置和养护（监管）

3.1.1 监督室内绿化做到正常养护、及时更换，保持鲜艳。

3.1.2 建议室内绿化摆放明细（参考，可根据实际情况调整）：

楼层	位置	植物名	数量
地上1层	南大门口	红星拼盘	4
	西门口	茉莉	2
	公共休息区南面走道	幸福树	6
		绿萝	6
		万年青	8
	前台接待处	发财树	1
		水培虎皮兰	1
		多肉	1
	文创区	发财树	1
		吊绿萝	2
	大厅（铜版画）	罗纹铁	12
		红掌	12
	临展厅	步步高发财树	2
		也门铁	8
		小盆红掌	3
		观音竹	3
	公共休息区西走道	变叶木	8
	多功能厅	天堂鸟	2
		巴西美人铁	4
		罗纹铁	8
	公共休息区东走道	变叶木	8
	贵宾厅	绿宝	1
		发财树	1
		水培虎皮兰	1
		绿萝	1

	厕所	吊绿萝	3
		水培虎皮兰	4
	电梯口	万年青	4
	公共休息区北走道	中天堂鸟	8
	员工之家	竹笼	1
		金边铁	2
		吊绿萝	2
	员工卫生间	吊绿萝	2
	员工休息室	万年青	2
		白掌	2
1-2楼夹层	楼梯口办公室	夏威夷	1
		也门铁	1
		碧玉	2
	办公室走道	袖珍叶子	6
	会议室	绿萝	1
		大也门铁	1
		吊绿萝	2
	开放办公室	杏叶藤	1
		竹笼	2
		多肉	6
		水培虎皮兰	2
		吊绿萝	2
	办公室2间	发财树	1
		吊绿萝	2
		多肉	2
		君子兰	2
	接待室	幸福树	1
		多肉	3
		红掌	2
1-2楼楼梯休息台	5个楼梯	袖珍叶子	8
		也门铁	8
		罗纹铁	8
负1楼	序厅（长雕）	虎皮兰	8
		红星	7
	展厅	发财树	2
		万年青	10
		袖珍叶子	10
		也门铁	10
	厕所	吊绿萝	3
		水培虎皮兰	5
东大楼	监控室	发财树	2

		万年青	1
		吊绿萝	3

3.2 室外绿化养护（监管）

室外绿化面积为 11816 平方米（包括地面绿化 10026 平方米、陈列馆屋顶绿化 1790 平方米），投标人须监督第三方做好室外绿化养护工作，确保绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿植存活率达到 100%。绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整、层次丰富，黄土不裸露，具有良好的整体观赏效果；植物季相分明、色彩艳丽、生长茂盛。

3.3 绿化布置（监管）：在贵宾接待及大型会议、活动期间，配合采购人做好监管绿化布置工作，提升接待环境品质。

4.虫害治理监管

虫害治理工作由采购人联系相关单位负责，投标人须承担虫害治理过程的监督管理责任，治理范围包括但不限于：鼠害控制、白蚁控制、蚊蝇控制、蟑螂控制、跳蚤控制及其他各类虫害控制等。

5.垃圾分类及清运

5.1 投标人须严格按照上海市垃圾分类相关标准，做好可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾的分类投放、收集工作，规范设置分类设施，引导工作人员及游客规范分类。

5.2 垃圾清运工作由采购人直接委托第三方承担，投标人须承担垃圾清运过程监管责任，确保垃圾及时清运，避免垃圾堆积产生异味、滋生细菌。

6.展厅清洁

奉贤区烈士事迹陈列馆和新四军淞沪支队陈列馆展厅内有大量展柜、展品、雕塑及场景，以及会按节点和主题设计布置临展活动，投标人须有针对性的根据

展厅特点制定清洁方案，选用合适的清洁工具和药剂，规范清洁流程，确保展品不会因清洁工艺导致损伤，同时保持展厅环境整洁。

7.大清洁

7.1 按计划定期对各楼层、屋顶、外围区域、展品、家具、贵宾室等区域进行大保洁，清除卫生死角。

7.2 定期对地坪、墙面、金属材质设施等进行清洁保养。投标人建立完善必要的大清洁方案，明确保养周期和保养标准，确保设施设备完好、整洁。

（四）保安服务

投标人须设立专门部门承担奉贤区烈士陵园安全防范职能,主要负责维护奉贤区烈士陵园的正常秩序，营造安全有序的参观祭扫氛围，并根据奉贤区烈士陵园活动、展会、贵宾接待、重大活动等特点制定针对性的安全防范管理方案，主要工作涉及治安管理、消防管理、交通管理、突发事件处理、其他专项服务等五个方面。投标人须与各岗位人员签订安全责任书，明确安全责任，落实各项安全防范举措。

投标人须自行根据服务需求配置相应安保人员，明确各岗位责任分工，编制详细的安全保障方案。

具体服务要求如下：

1.治安管理

1.1 出入口管理：主出入口负责承担人员进出准入及安检管理；同时负责内部员工及经确认身份的工作人员进出管理，确保出入口秩序井然。

1.1.1 对外来人员实行询问登记。

1.1.2 对物品进出实施分类管理，建立大件物品进出审验制度，严格查验大件物品进出手续，严禁危险物品进入。

1.2 巡逻管理：实行巡逻，投标人须自行设置巡逻内容、路线、标准和频次，明确巡逻人员责任，及时发现并处置巡逻过程中的异常情况。

1.3 监控管理：实行 24 小时监控，确保监控设施正常运行。

1.3.1 监控设施须 24 小时保持开通状态，完整记录监控画面，确保对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及做好布警协助工作。

1.3.2 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，须立即启动相应处置流程，及时上报相关情况，并安排秩序维护人员迅速赶到现场进行前期处置。

1.3.3 监控录入资料须至少保存 30 天，有特殊要求的，按照相关规定或行业标准执行。

1.4 重要区域安全防范管理：配合采购人做好人流聚集区域（如活动期间通道）的安全防范管理，维持现场秩序，防止发生拥挤、踩踏等安全事故。

1.5 货物出入管理：建立规范的货物进出管理机制，对进出货物进行严格查验、登记、确保货物进出安全有序。

1.6 人员出入管理：配合采购人建立人员进出身份识别机制，包括但不限于出入证、票证查验等，严格核实进出人员身份，禁止无关人员进入限制区域。

1.7 访客接待：配合做好访客接待工作，核实访客身份，引导访客有序进入指定区域，做好接待期间的安全保障。

2.消防管理

投标人须严格按照国家、上海市有关消防法律法规及相关标准，根据本项目实际情况，制定完善的消防应急预案，加强消防技术人才培养，定期开展消防培训和演练，增强火灾预防、扑救和应急救援能力，确保烈士陵园消防安全。

3.交通管理

3.1 秩序维护人员须对进出烈士陵园的各类车辆进行规范管理，维护交通秩序，确保车辆通行顺畅、停放有序。

3.2 车辆停放区域须有人巡逻，定期检查车辆停放情况；车辆停放须有序，停放场地每周清洁 1 次，确保场地无渗漏、无积水。

4.突发事件处理

投标人须根据现场实际情况制定，制定符合实际的各类突发事件处理预案，经采购人认可后，按年度组织预案演练，提升应急处置能力，确保突发事件能够得到及时、有效处置，最大限度减少损失。

5.采购人交办的其他任务

四、管理与服务人员岗位要求

1.服务人数与岗位设置要求

1.1 投标人须组建专职管理班子和员工队伍，明确各岗位职责和分工，提供符合专业要求的服务，满足本项目招标文件的全部需求，确保项目各项运营工作和烈士陵园活动有序开展。

1.2 物业经理及各部门主管须具有类似项目管理经验。

1.3 管理与服务岗位须根据物业管理的范围、内容和标准要求，合理确定服务区域和岗位人员配置，确保服务全覆盖、无死角。

1.4 投标人须根据本项目服务需求，结合企业管理实践经验，合理设置各岗位，明确岗位设置方法，并在投标文件中详细表述。

1.5 投标人不得擅自调整、更换主要物业管理负责人，如确需调整，须提前征得采购人同意。

2.人员配置要求

2.1 本项目物业人员配置总数不得少于 26 人，各部门人员配置数量可在全面响应招标文件要求的基础上，由投标人根据自身理解自行配置。采购人举办大型接待、展览等活动时，投标人须适当增加服务人员，满足活动的服务管理要求，相关人工成本由投标人自行承担，采购人不另外增加费用。

2.1.1 除清明期间（每年 3 月 20 日至 4 月 20 日）和烈士纪念日（每年 9 月 30 日）以外，烈士陵园内史料展陈区域（奉贤区烈士事迹陈列馆大楼）逢工作日对外开放；陈列馆 1 楼报告厅承接的自有及外来会务、接待等活动，以及其他区域的使用和开放时间，投标人须根据实际需求按需配置相应人员。

2.1.2 奉贤区烈士陵园服务人员须经过专业培训。

2.1.3 保安主管须持有四级或以上消防设施操作员证，监控保安 4 人须持有四级或以上消防设施操作员证。保安人员按规定持有保安员证。

2.2 岗位配置（建议）

序号	岗位名称	总人数	每天在岗人数	工作时间	
1	物业经理（行政管理）	1	1	8:30-16:30	做五休二
2	前台引导兼会务接待	1	1	8:30-16:30	做五休二
3	讲解员	6	6	8:30-16:30	做五休二
4	保安主管	1	1	8:00-16:30	做五休二
5	陈列馆南北门保安	2	2	8:00-16:30	做五休二
6	馆内巡逻保安员	3	3	8:00-16:30	做五休二
7	监控保安员	4	每班至少1人在岗	做六休一 (24小时轮班制)	做六休一 (24小时轮班制)
8	祭扫区保安员	2	2	8:00-16:30	做五休二
9	保洁主管	1	1	8:00-16:30	做五休二

10	室内保洁员	1	1	8:00-16:30	做五休二
11	展厅保洁员	2	2	8:00-16:30	做五休二
12	室外保洁员	2	2	8:00-16:30	做五休二
总计		26			

3.人员能力和资质要求

3.1 物业经理（行政管理）

3.1.1 基本素质：执行力和规划能力强，富有团队合作能力及敬业精神，能够制定完善的物业管理计划并协调推进实施。普通话标准，沟通协调能力强，思想觉悟高，有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具备较强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。

3.1.2 自然条件：男性年龄小于 50 周岁/女性年龄小于 45 周岁，五官端正、身体健康，谈吐得体、气质良好。

3.1.3 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行 ISO9001 质量管理体系运行经验，熟练使用各类办公软件。

3.1.4 文化程度：本科及以上学历。

3.1.5 经验要求：具有类似相关工作经验。

3.2 前台引导兼会务接待

3.2.1 基本素质：普通话标准，善于与人沟通交流，具备良好的沟通协调能力和服务意识，反应灵敏、举止文雅。

3.2.2 自然条件：年龄范围在 20-35 周岁之间，五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳。

3.2.3 文化程度：中专/职校及以上学历。

3.2.4 相关知识要求：熟悉会务及 VIP 接待服务流程，了解场馆管理和会务服

务规范，能够独立完成会务、VIP 接待服务工作。

3.2.5 专业资格要求：普通话水平达到二级乙等及以上标准。

3.2.6 经验要求：具有相关工作经验。

3.3 讲解员

3.3.1 基本素质：热爱讲解工作，语言表达和沟通协调能力良好，具备一定的文字写作功底，普通话标准，善于与人交流，具有良好的沟通协调能力和服务意识，反应灵敏、举止文雅。

3.3.2 自然条件：年龄范围在 20-40 周岁之间，五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳。

3.3.3 文化程度：本科及以上学历。

3.3.4 相关知识要求：业务能力强，熟悉会务及 VIP 接待服务流程，了解场馆管理及会务服务规范，能够完成会务、VIP 接待及讲解服务工作。

3.3.5 专业资格要求：普通话水平达到二级乙等及以上标准。

3.3.6 经验要求：具有相关工作经验。

3.4 保洁主管

3.4.1 基本素质：普通话标准，沟通协调能力强。有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理和团队建设能力。

3.4.2 自然条件：男性年龄小于 55 周岁/女性年龄小于 50 周岁，身体健康、体魄端正。

3.4.3 文化程度：具有高中及以上学历。

3.4.4 专业要求：能够熟练操作基本的办公软件，完成日常办公及报表统计工作。

3.4.5 相关知识要求：熟练运用各种保洁器具和药剂，具备石材、不锈钢、地毯等材质的养护知识，能够对保洁人员进行专业培训。

3.4.6 经验要求：具有类似相关工作经验。

3.5 保洁员

3.5.1 基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通能力、普通话标准。

3.5.2 自然条件：一般情况下，男性年龄小于 60 周岁/女性年龄小于 55 周岁，身体健康、体貌端正。

3.5.3 文化程度：具有小学及以上学历。

3.5.4 特别说明：50 周岁以上女性和 55 周岁以上男性保洁人员占比不能超过保洁人员总数的 30%。

3.5.5 相关知识要求：熟练使用各种保洁器具和药剂，具备石材、不锈钢、地毯等材质的养护知识；负责大清洁的保洁人员还应具备相关机械设备操作技能。

3.5.6 经验要求：具有类似相关工作经验。

3.6 保安主管

3.6.1 基本素质：具备良好的身体素质和适应能力，吃苦耐劳；具备一定的组织管理能力和应急处置能力。

3.6.2 自然条件：男性，年龄 40 周岁以下，须经过严格培训，掌握一定的防卫和擒拿技能。

3.6.3 文化程度：高中及以上学历。

3.6.4 专业要求：能够熟练操作基本的办公软件，完成日常办公及报表统计工作。

3.6.5 相关知识要求：掌握基本法律知识及与保安工作相关的政策规定。具有四级或以上消防设施操作员证。

3.6.6 经验要求：具有类似相关工作经验，会使用办公软件。

3.7 保安员

3.7.1 基本素质：身体健康、体格健全，男性优先体态匀称结实，自制力强，举止得体，礼貌待人。

3.7.2 资质要求：保安员须持有保安员证和无犯罪记录证明；监控岗位保安人员须持有持有四级或以上消防设施操作员证。

3.7.3 能力要求：警惕性高，吃苦耐劳，具备良好的团队合作精神，掌握一定的防卫能力和应急处置能力。

3.7.4 文化程度：初中及以上学历。

3.7.5 经验要求：具有类似相关工作经验。

五、服务规范及相关管理

（一）服务规范及基本要求

1.中标人须严格履行与采购人签订的物业管理服务合同，在采购人相关部门的管理和监督下，全面做好各项物业管理服务工作，确保服务质量符合招标文件要求。

2.投标人须根据本招标文件要求、采购人现场实际情况以及自身经验能力，提供具有针对性的物业管理服务方案、实施措施、服务标准、质量保证体系以及实现管理目标的具体内容，并精确测算完成本项目所需的物业管理服务费用。

3.投标人须保证其派往本项目现场的所有服务人员均达到本招标文件规定的相关岗位任职资格要求，所有专业、技术或其他特殊岗位人员，凡国家有明确持

证要求的，均须持证上岗，严禁无证作业。

4.鉴于烈士陵园安全保障工作要求，投标人配备的全部保安员须持有保安员证。

5.派驻本项目的物业经理和管理人员须具备较高的综合素质和专业能力，投标人须在投标文件中列出派至本项目关键岗位的管理人员名单及相关资质证明。投标人须加强内部管理控制，针对本项目制定完善的管理制度、工作流程、服务方案、人员培训计划、安全防范措施、巡查监督机制、考核奖惩制度等，建立适合本项目的各项管理机制和应急预案、节能环保方案，确保本项目管理运作正常、服务质量良好，无安全事故发生。如因管理不到位导致各类事故发生，须追究相关人员责任，采购人有权根据合同约定追究投标人违约责任。

6.投标人须通过适当方式公开和公示本项目物业管理规章制度、员工纪律和服务标准，接受采购人及社会公众监督。

7.投标人须制定各岗位的工作标准和操作规范，严格执行，并建立完善的检查落实措施，定期对服务质量进行检查、评估和改进。

8.投标人须在中标后及时将物业经理的个人简历、相关资质证件复印件，向采购人相关管理部门申报备案。

9.投标人不得频繁更换项目服务人员或允许人员较长时间请假，若出现岗位空缺，须及时补充符合要求的人员，如确需换服务人员，须提前一周向采购人主管部门汇报，并做好相关进出人员的资料档案整理、移交工作。

10.投标人须在物业经理带领下，明确人员隶属关系，自觉接受采购人相关部门的管理，增强服务意识，做到言行一致、服务规范，严禁粗暴对待顾客（含采购人工作人员、游客等）。

11.投标人所有工作人员须统一着装、佩牌上岗、举止得体、文明服务。

12.未经采购人批准，投标人及工作人员不得以任何理由、任何方式变卖处置奉贤区烈士陵园及顾客的任何物品。出现监守自盗行为，投标人须根据采购人的意见作出妥善处理，情节严重的，采购人将有权追究当事人责任、解除服务合同，并将相关人员移交公安部门处理。

13.在执行物业管理任务过程中，若与采购人相关部门人员出现意见分歧或发生争执，须及时上报采购人相关管理部门，由采购人协调解决，严禁与采购人工作人员发生争执、冲突。

14.建立与采购人的定期交流制度，每天以书面形式向采购人相关管理部门提交一次工作汇报，每月提交一次工作总结；虚心接受采购人相关部门的监督和意见，及时改进工作方法和方式，不断提高服务水平。

15.遇到顾客（含采购人相关部门）投诉、批评、建议，须进行及时整改，并向采购人提交书面整改报告；未按采购人要求完成整改的，每宗扣减当月服务费总额的10%。一年内累计有3个月及以上月投诉次数在2次及以上或一年内同类投诉经采购人2次及以上限期整改仍未完成的，采购人有权单方面终止服务合同。

16.采购人根据工作需要，为物业经理及主管安排办公室，不提供住宿。

17.投标人及其员工若有违反采购人纪律或损害采购人利益的行为，采购人有权拒绝相关人员继续在本项目工作。若发生安全事故或失窃事故，须追究相关人员责任，涉及刑事案件的，移交公安部门处理。

（二）特别事项

1.对外运营时间约定：奉贤区烈士陵园展览区对外开放时间为工作日每日8：

30-16: 30; 经营性活动区域开放时间随经营时间而调整; 办公区域开放及关闭时间同步办公人员作息调整; 特殊展览、重大活动的开放和关闭时间, 按采购人及活动主办方要求执行。投标人须严格落实上述服务要求, 其工作人员上班时间及工作标准须根据活动安排灵活调整, 确保服务无缝衔接。

2.应急指挥权约定: 在处理特殊事件、紧急或突发事故时, 采购人主管部门对物业管理服务人员拥有直接指挥权, 投标人须确保工作人员无条件服务指挥, 全力配合应急处置工作。

3.防疫工作要求: 投标人须按采购人的要求, 全面落实各类传染病及疫情的防控措施, 制定完善的防疫应急预案, 及时开展应急处置, 确保防控工作到位。

4.自然灾害应急处置: 投标人负责承担台风、暴雨、洪水、冻灾等自然灾害的应急处置工作。台风、暴雨来临前, 须发布提示性公告, 全面检查陈列馆门窗关合、围墙、树木等设施状况, 及时排查安全隐患; 台风、暴雨过后, 须对奉贤区烈士陵园的路面、电力设施、电器设备、绿化植被等情况进行全面排查, 及时排除险情、清理现场。因投标人未严格履行上述职责造成的一切损失由投标人全额承担。

5.安全责任界定: 在管理服务期内, 因投标人自身责任造成顾客人身伤亡或财产损失的, 由投标人承担全部责任, 并依法足额赔偿相关损失。

6.工作人员违规处理: 若投标人工作人员在项目服务期间, 发生违法、违规行为(包括但不限于盗窃、侵占项目财物、侵害顾客财物; 殴打顾客等), 采购人有权立即责令该工作人员离职; 情节严重的, 由投标人配合移交司法机关处理; 投标人须无条件承担全部经济赔偿责任。一年发现两起及以上此类恶性事件, 采购人有权扣除当年物业管理费用的 30%; 情节严重的, 可依法解除物业管理服务合同。

7.工作人员作息要求：园馆开放期间工作人员须按作息时间正常上岗；停止开放期间，工作人员也须正常上岗，全面做好设施维护、安全巡查、卫生保洁等各项工作，确保各项工作的正常、有序运转。

8.设施设备的提供与添置：奉贤区烈士陵园的岗亭、道闸、各类门牌、标识指示牌、垃圾中转站及垃圾桶等固定设施，均由采购人负责安装及提供。除上述设施设备外，投标人为保障本项目管理服务需要拟添置的其他设施设备，须在投标文件中详细列明，中标后须严格按投标文件约定落实到位。

9.人员配置要求：投标人为保障项目管理服务水平，拟配备的工作人员总人数、各岗位人员配置须合理，人员资质须完全满足服务要求，确保各项工作正常开展及设备正常运转。所有拟配备人员须在投标文件中列项说明，明确岗位、人数、资质等相关信息。

10.大型活动配合要求：奉贤区烈士陵园举行大型活动或重要接待任务时，投标人须无条件安排充足工作人员配合，确保服务质量达到采购人要求。因此类活动增加的人工成本，由投标人自行承担，采购人不额外追加任何费用。

11.监管配合要求：投标人在合同执行期间，投标人须自觉接受市、区行业主管部门、政府采购监督管理部门及采购人的监管，积极配合各类检查、考核工作，及时整改存在的问题。

12.合同终止交接要求：合同期满，或因投标人原因导致采购人提前解除合同的，投标人须按采购人的要求按时撤离，全面做好物业管理服务事项交接、相关资料的移交等工作，确保交接工作平稳有序，无遗留问题。

（三）其他要求

1.分包转包限制：本项目严禁转包、分包。

2.用工管理要求：投标人配备的全部工作人员须符合国家有关用工标准，投标人须落实工作人员安全防护措施，保障工作人员人身安全依法为工作人员缴纳社会保险及人身意外保险。若投标人内部人员发生劳动纠纷，或在采购人工作范围内因投标人原因发生事故造成人身意外伤亡的，一切责任由投标人承担，与采购人无任何关联。

3.人员相关责任界定：投标人为本项目聘用的全部工作人员，其生、老、病、死、事故伤害、劳资纠纷、刑事及民事案件等均与采购人无任何关联，投标人在投标报价时须充分考虑相关成本。

4.设备物资承担要求：实施物业管理服务过程中，涉及的各种设备设施，如对讲机、照明用具等设施设备，扫把、拖把、消毒剂等清洁、消毒用品，及卫生纸、洗手液等卫生耗材，均由采购人承担；办公设备、办公用品、工作人员服装等，由投标人负责承担。

5.物业经理职责：物业经理受采购人委托，依据服务合同及相关约定，对内统筹管理整个物业项目，组织开展专业化服务；对外先行承担与物业管理相关的责任、履行相关义务，代表采购人就物业管理相关事宜与各相关单位、个人进行交涉，维护采购人合法权益，严格履行合同约定的各项责任和义务。

6. 管理制度要求：物业经理须制定完善的项目管理程序及具体工作标准，按照工作标准编制月、季、年度工作流程，制定月检、季检及专项检查的内容与标准，报采购人审核同意后严格落实，并全程接受采购人监督考核。

7. 物业经理管理：物业经理更换须提前书面征得采购人同意，未经同意不得擅自更换。

8.工作人员管理：物业管理工作人员须经专业培训合格后，按照国家行政主

管部门规定持证上岗。项目服务执行情况须建立完整的日志、台账，定期编制月度小结、季度小结和年度总结及相应工作计划。所有项目参与人员须严格遵守采购人的各项规章制度，严禁泄露采购人工作秘密，其工作表现接受采购人的监督考核。

9.合规作业要求：各类服务工作须相互协调，人员调派、作业时间安排须严格遵守《中华人民共和国劳动法》及行政主管部门的资质管理规定，严禁违规用工、违规作业。

10.日常巡查要求：投标人须安排专人对对奉贤区烈士陵园日常业务所需资源、相关设备设施，以及各类施工、服务活动进行常态化巡视、检查，发现问题及时处置，彻底消除各类故障及安全隐患。

11.重大事项报告制度：投标人须严格执行重大事项报告制度，遇到险情、重大事故，或对违规行为劝阻无效时，须立即向采购人报告，并同步向上级主管部门和当地行政主管部门报告，不得迟报、漏报、瞒报。

12.布展及外来施工监督：投标人须对布展及外来单位施工工作进行全程监管。具体要求如下：

12.1 严格查验并登记相关单位的资质证明、批准文件等资料；

12.2 对相关作业计划、方案、图纸等资料进行存档备案；

12.3 明确告知施工单位相关注意事项及管理要求；

12.4 对施工作业过程实施全程巡视、监督，并提供必要配合，布展或维修作业须留存作业前后影像资料，隐蔽工程结束前须额外留存影像资料存档；

12.5 发生异常情况及时向采购人和相关部门报告，对违规作业行为及时劝阻并留存证据，发生事故时立即保护现场；

12.6 施工作业结束后，参与验收工作，并做好验收记录存档。

六、物业管理服务费构成及相关规定

投标人须结合本项目服务要求，合理报价。报价须包含完成本项目物业管理服务所需的一切费用，并罗列详细清单。主要构成如下：

1.物业管理人工成本

主要包含员工薪酬、社会保险、加班费、服装费、培训费、人身意外保险等费用，及其他人本成本。

2.办公费用

现场管理过程中产生的各类费用，如管理部门使用的文具、纸张、报刊杂志、图书资料、邮电通讯，以及银行结算单据工本费、办公设备维修费、职工教育经费等。以及为完成本项目服务保障所需要配置的必要设备，如办公设备等的购置费用。

3.保险费用

4.其他费用

5.利润

6.税金

七、其他要求

投标人投标文件应包括但不限于以下内容：

- 1、投标人针对本项目的重点难点分析、应对措施及合理化建议；
- 2、投标人针对本项目提供的综合管理方案，包括沟通协调机制、内控管理措施（内部监督、考核、奖惩及客户意见征询、投诉处理及整改等）；
- 3、投标人针对本项目提供的运作模式，包括保安服务、保洁服务、讲解服务、引导和接待服务的工作内容、标准、流程及工作计划；
- 4、投标人针对本项目提供的应急预案，包括防火、防盗、防疫、恶劣天气、突发疾病、摔倒、展品损坏等突发事件的应急机制及措施、应急响应时间等；

5、投标人针对本项目提供的人员配备方案，包括项目团队组织架构、职责分工、人员组成、团队人员的经验、职业能力；

6、投标人针对本项目提供的服务承诺及质量保障措施，包括对本项目服务质量保障措施、服务承诺（如节假日和重大活动的保障承诺及对应的保障措施等）；

7、投标人针对本项目提供的培训方案，包括服务人员的岗位培训内容、考评流程及标准、培训计划；

8、投标人针对本项目提供的节能降耗、垃圾分类管理和回收、员工职业健康管理方案及措施；

9、投标人针对本项目提供的档案管理方案，包括档案管理制度及程序

10、投标人的类似业绩及对应项目的签约方或用户方作出的履约考核或评价证明资料。

11、投标人认为需要提交的其它内容。

第五部分 考核办法

1. 总体物业管理目标

自物业管理委托服务合同生效之日起，投标人须达到以下管理目标，确保服务质量符合政府采购要求及本项目约定标准：

1.1 现场物业管理和服务须严格符合本项目物业管理服务内容与标准的要求。

1.2 建立完备的项目管理体系，并报采购人备案；

1.3 工作计划（含保养计划）完成率 100%；

1.4 建筑设施设备完好率 98%；

1.5 供水、供电、空调等系统 24 小时正常运行，供应率 100%（因市政原因导致的中断除外）；

1.6 环境保洁合格率不低于 98%；

1.7 安全防范措施保证率 100%；

1.8 会务、讲解导览及活动服务保障措施到位，客户满意率不低于 95%；

1.9 投诉处理及时率 100%；

1.10 有效投诉率不超过千分之一；

1.11 因管理责任造成的重大案件、事故发生数为 0。

2. 物业管理与服务考核依据

2.1 本项目物业管理服务合同中约定内容；

2.2 本项目招标文件及相关补充文件；

2.3 投标人提交的投标文件及承诺内容；

2.4 采购人或其授权代表对投标人服务质量进行检查、考核的相关记录；

2.5 客户满意度评测报告（每半年开展一次）。

3.考核结果运用与支付方式

3.1 考核与费用支付：采购人对中标人分别在 2026 年 11 月、2027 年 2 月、5 月和服务期结束后进行考核。

采购人将依据本项目考核结果，分别在 2026 年 11 月、2027 年 2 月和 5 月支付合同总价的 25%，全部服务结束后至 2027 年 8 月底前支付合同剩余款项。

考核结果按以下标准执行：

3.1.1 考核不合格（即 75 分以下）：扣除合同总价的 3.75%；

3.1.2 考核合格（即 $75 \text{ 分} \leq \text{考核分} < 85 \text{ 分}$ ）：按公式扣除服务费，扣除金额 = 合同价 $\times 3.75\% \times (85 - \text{考核得分}) / 10$ ；

3.1.3 考核优秀（考核分 $\geq 85 \text{ 分}$ ）：全额支付当期服务费，不扣除任何费用。

3.2 年度考核得分：年度考核得分取四次考核平均分。

3.3 付款程序：中标人完成当期物业管理服务各项工作，经采购人考核合格并确认无误后，向采购人提交合法有效发票，采购人收到发票后，按合同规定支付费用。若中标人服务未达到承诺的服务标准及要求，须在采购人规定期限内整改，整改达标后，方可支付当期的服务费。经两次整改仍不合格的，采购人有权终止物业管理服务合同。

3.4 考核内容：具体详见下表。

考核项目	序号	考核内容
客户服务	1	公司领导重视指导工作，定期与甲方沟通
	2	每月召开部门会议，对每月工作总结改进做详细记录
	3	员工爱岗敬业，责任心强，无违纪违规现象

	4	员工着装标识统一，服务周到、态度热情
	5	员工是否无故缺席，是否迟到早退
	6	积极配合甲方交代的各项任务
	7	应急预案齐全并定期演练
会务接待	8	所承办的会务是否留档记录，是否符合防疫要求
	9	是否及时更新会务安排表，各会务时间场所不冲突
	10	接待参会人员是否随时准备重要事项认真记录并及时转达有关部门负责人
	11	各场所及会场桌椅、杯具的日常维护是否到位
环境管理	12	做到每日定时定点对区域及设备消毒并做好登记，通过记录能真实反映问题，并采取有效措施整改
	13	大厅环境是否整洁，是否有灰尘、垃圾
	14	电梯踏步和扶手是否洁净有光泽
	15	走廊和过道是否有垃圾，垃圾桶垃圾做到及时清理
	16	电梯间是否干净整洁，无手印、无异味
	17	卫生间内洗手台面、地面、随时清扫，无污渍无积水
	18	卫生间内便池应随时清扫、无污渍、无异味
	19	卫生间用品是否及时增添更换
	20	馆内贴脚线应无污渍、无灰尘、无水渍
	21	外围、道路、草坪、车库是否有杂物、垃圾积水等
	22	外围垃圾房是否及时清理和清洗，无污渍、无异味
	23	景观池池内是否干净，水面无垃圾
秩序维护	24	规定统一着装，执勤人员精神饱满、仪表端庄、着装干净、整洁、挺括、纽扣扣好、拉链拉好、不卷衣袖裤腿、不赤脚、穿拖鞋、背心出入工作场所
	25	消防器材、消防设施设备，整洁、完好、可用，消防通道保持畅通
	26	是否配备对讲设备和其他必备的安全护卫器械
	27	各岗位严格遵守岗位职责，有交接班和外来人员登记
	28	所有安保人员在岗期间文明礼貌，严格把关，坐姿站姿规范
	29	所有安保人员是否持证上岗
	30	身体健康，相貌端正，品行端行，无不良记录

	31	是否有日夜巡查机制，重点部位，重点物件重点查
	32	是否建立健全防火，防盗等安全预警机制和摔倒等突发情况的应急预案
	33	保安队伍建设，处置突发事件等方面是否制定一套严格完善的规章制度
各部门协调情况	34	与其他部门及时沟通解决馆内卫生问题
	35	与其他部门及时沟通解决馆基础设施保障问题
	36	各部门人员配置及调动是否与馆方提前沟通
	37	与馆方及时沟通馆内事宜
投诉扣分	38	是否有由于工作人员服务态度不当、工作流程不规范导致观众投诉，一次扣5分

4.客户满意度（CSI）测评和挂钩

采购人可根据实际情况聘请专业第三方机构或自行开展客户满意度测评。

第六部分 合同条款

（仅供参考，实际采购合同以采购云平台中最终生成的合同为准）

[合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

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：甲方指定地点。

2. 3 服务期限：本项目中讲解员的服务期为 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日，其他岗位人员的服务期为 2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日[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。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服务未能通过验收，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服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。

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：

采购人将依据本项目考核结果，分别在 2026 年 11 月、2027 年 2 月和 5 月支付合同总价的 25%，全部服务结束后至 2027 年 8 月底前支付合同剩余款项。

8. 甲方的权利与义务

8. 1 甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务，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，造成本项目的无法正常运行，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，使甲方有关本项目或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 对乙方提供的服务进行考核，要求乙方根据考核结果对服务进行整改，配合乙方提升服务质量。

8. 6 要求乙方配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定员工节能降耗行为规范；做好垃圾分类工作和宣传。对涉及保洁、保安的物资采购，乙方应优先采购绿色产品。

8. 7 如果甲方因工作需要对原有服务范围进行调整，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 配合甲方做好节能降耗宣传等相关工作；对涉及保洁、保安的物资采购，优先采购绿色产品。

9. 5 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. 6 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得自动终止或妨碍服务，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 7 乙方在履行服务时，发现本项目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，保证本项目正常运行。

9. 8 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. 9 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。

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 0 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

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

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

15. 争端的解决

15. 1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同

有关的一切争端。

15. 2 调解不成则向甲方所在地人民法院诉讼解决。

15. 3 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，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，并可向乙方主张合同总金额 20% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，还应补足损失。

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

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17. 破产终止合同

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

18. 合同分包

18. 1 除招标文件事先约定，甲方书面同意外，乙方不得分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式三份,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、乙方的投标(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。

22. 其他补充条款

22. 1 其他补充条款: [合同中心-补充条款列表]

签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点:网上签约

第七部分 投标文件格式

格式一

投 标 函 (固定格式)

致_____（采购人名称）：

根据贵方发出的_____（项目名称），_____（项目编号）的采购邀请，我方正式授权_____，_____（姓名、职务）代表投标单位_____（投标单位名称）提交投标文件。

1、据此函，投标人兹宣布同意如下：

（1）按招标文件规定，我方针对本次项目的**投标总价为**_____元，并及时在开标时对开标记录进行签名确认，若未进行确认的，视为我方对此无异议。

（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（如有）、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）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。

（4）投标有效期为投标截止之日起不少于 90 日历天。

（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，包括造成的利益损失或投标失败的，承担全部责任。

（8）我方针对本次项目的投标总价以上海市政府采购云平台认定的投标金额为准。

2、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) 我方具有健全的财务会计制度，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

(2) 我方未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和政府采购严重违法失信行为记录名单。

(3) 我方自觉遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

(4) 我方提交的所有投标文件及一切资料均真实有效。

以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切废标风险和其他一切法律责任，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

与本项目投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____，邮编：_____；

电话：_____，传真：_____；

投标单位名称：_____；

开户银行：_____；

银行账号：_____。

★投标人：（公章）

★被授权人：（签字或盖章）

日期：____年____月____日

注：如果法人即投标代表人，则“被授权人”处应由法人签字或盖章。

格式二

法定代表人授权委托书

(固定格式)

致_____ (采购人名称):

我_____ (姓名)系投标人_____ (投标单位名称)的法定代表人,现授权委托本单位在职职工_____, _____ (姓名,职务)以我方的名义参加 _____ (项目名称)的投标活动,并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

特此委托。

附法定代表人身份证
(正面)

附法定代表人身份证
(反面)

附被授权人身份证
(正面)

附被授权人身份证
(反面)

★投标人:(公章)

★法定代表人:(签字或盖章)

★被授权人:(签字或盖章)

注:如果法人即投标代表人,可提交法定代表人证明[格式自定]。

格式三

开标一览表
(固定格式)

货币单位：元（人民币）

上海市奉贤区政府采购 2026-062—烈士事迹陈列馆物业管理服务项目包 1

备注：本报价中包括完成本项目的 所有费用，请充分考虑该项目应该发生 但未明确的所有一切相关的报价风险。	项目名称	最终报价(总价、元)

说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- (2) 投标人按照一个服务年度（一年）进行报价。
- (3) 报价应包括完成本项目的
所有费用，且符合国家及上海市相关政策的规定。
- (4) 请投标人充分考虑服务期内国家、上海市的政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，合理报价。

★投标人：（公章）

格式四

报价明细表

(可自拟)

(单位: 元)

序号	分项内容	金额 (全部人员一年费用)	备注
1	人员工资费用		格式四-1
2	人员福利费用		格式四-2
3	管理费用		格式四-3
4	税金		格式四-4
5	其他费用		格式四-5
一年费用合计			

说明:

- (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元, 精确到个位数。
- (2) 投标人按照一个服务年度(一年)进行报价。
- (3) 报价应包括完成本项目的所有费用, 且符合国家及上海市相关政策的规定。
- (4) 请投标人充分考虑服务期内国家、上海市的政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素, 合理报价。

投标人: (公章)

格式四-1

人员工资费用明细表
(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	工资标准 (每人每月)	每月费用 (工资标准*人数)	一年费用 (每月费用*12)	备注
1						
2						
...						
合计(全部人员一年工资费用)						

格式四-2

人员福利费用明细表
(可自拟)

(单位:元)

序号	分项内容	金额 (全部人员一年费用)	备注
1	本地社保		
2	公积金		
3	残疾人保险费		
4	法定节假日加班费		
5	高温补贴费		
6	……(其他人员福利费)		如有
合计 (全部人员一年福利费用)			

说明:以下表格(格式四-2.1至格式四-2.6)为人员福利费用明细表(格式四-2)的分项明细表。

格式四-2.1

本地社保
(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计										

格式四-2.2

公积金
(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计										

格式四-2.3

残疾人保险费
(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计										

格式四-2.4

法定节假日加班费
(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	加班人数	一年加班天数	工资标准(元/天)	倍数	一年费用	备注
1							
...							
合计							

格式四-2.5

高温补贴费

(可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	补贴标准 (元/月)	月数	一年费用	备注
1						
...						
合计						

格式四-2.6

其他福利费

(可自拟)

(单位：元)

序号	内容	人数	金额	每月费用	一年费用	备注
1	如有，投标人可补充					
...						
合计						

格式四-3

管理费用

(可自拟)

格式四-4

税金
(可自拟)

格式四-5

其他费用

(可自拟)

(单位：元)

序号	内容	人数	金额	每月费用	一年费用	备注
1	如有，投标人可补充					
...						
合计						

格式五

中小企业声明函

(固定格式)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加上海市奉贤区烈士陵园(单位名称)的上海市奉贤区政府采购 2026-062—烈士事迹陈列馆物业管理服务项目(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.烈士事迹陈列馆物业管理服务项目(标的名称),属于物业管理行业;承建(承接)企业为*** (企业名称),从业人员***人,营业收入为***万元,资产总额为****万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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:

备注:企业名称(盖章)是指投标单位加盖公章。

说明:

(1) 请按照行业划型标准从中型企业、小型企业、微型企业中选择一项填写。

(2) 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投标人，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》。

（3）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。

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

（5）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件“投标人须知前附表”的规定为准。

（6）中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（7）中标人享受中小企业扶持政策的，集中采购机构将随中标（成交）结果公开中标人的《中小企业声明函》。

注：各行业划型标准：

（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。

格式六

关于符合本国产品标准的声明函

(固定格式)

(本项目无需提供)

本公司(单位)郑重声明,根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》(国办发〔2025〕34号)的规定,本公司(单位)提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下:

1. 产品名称:***(如有型号,请填写),生产厂为(厂名)(请填写),厂址为(生产厂址)(请填写)。(产品名称:***)的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ (规定比例)(可不填)。(产品名称:***)的(关键组件)(可不填)在中国境内生产。(产品名称:***)的(关键工序)(可不填)在中国境内完成。

2. 产品名称:***(如有型号,请填写),生产厂为(厂名)(请填写),厂址为(生产厂址)(请填写)。(产品名称:***)的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ (规定比例)(可不填)。(产品名称:***)的(关键组件)(可不填)在中国境内生产。(产品名称:***)的(关键工序)(可不填)在中国境内完成。

.....

本公司(单位)对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,愿承担相应法律责任。

公司(单位)名称(盖章):

日期: 年 月 日

备注:公司(单位)名称(盖章)是指投标单位加盖公章。

1.产品如有型号,请在“产品名称”栏一并填写。

-
- 2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
 - 3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
 - 4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
 - 5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

说明：

1、本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

2、根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》规定，在分产品确定在中国境内生产的组件成本占比要求、以及特定产品的关键组件、关键工序相关要求实施前，本国产品应当符合以下条件：产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。属性改变是指经过制造、加工或者组装等工序，产生完全不同于原材料、组件的新产品，并具有新的名称和特征（用途）。属性改变不包括以下细微操作：

①为确保产品在运输或者储存期间保持某种状态而进行的操作；

②为产品运输或者销售进行的包装或者展示；

③在产品或者其包装上粘贴或者印刷品牌、标志、标识以及其他用于区分的标记；

④简单的上漆、磨光和分装；

⑤其他不属于属性改变的情形。

3、供应商提供的产品符合本国产品标准的,应当按规定出具《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。有关要求如下：

(1) 本项目涉及的产品为：无。

(2) 供应商提供的全部产品均符合本国产品标准的,请按规定逐一填写《关于符合本国产品标准的声明函》(固定格式)。

(3) 供应商提供的全部产品中,既有本国产品又有非本国产品、但符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上的,还应当提供《关于本国产品成本比例的声明函》(格式自拟)。

4、出具的《声明函》或有关证明文件符合要求的,视为本国产品,享受本国产品支持政策。

5、中标人提供的本声明函将随中标结果同时公告。

6、如有疑问,可致电: 021-37569078 周鑫。

格式七

证明文件

包括但不限于以下内容，可自行增加相应资料：

1、投标人为法人、事业单位或其他组织的，提供营业执照等证明文件，若投标人为自然人的，提供个人身份证明。若投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当提供针对本项目的《委托书》，分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动；

2、备案承诺；

3、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；

4、残疾人福利性单位声明函（投标人是残疾人福利性单位的请提供）；

5、监狱企业的证明文件（投标人是监狱企业的请提供）；

6、投标人认为可以证明其自身能力的其他资料；

7、根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

格式七-1

备案承诺

致（采购人、集中采购机构）：

我方承诺严格遵守《保安服务管理条例》（2020 年国务院令第 732 号）相关要求，自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

以上承诺如中标后无法满足，我方将承担相应的法律责任，并同意你方做不诚信记录，同时接受政府采购监管部门的处罚。

★投标人：（公章）

注：

- 1、本备案承诺适用于无《自行招用保安员单位备案证明》、《保安服务许可证》的投标人。
- 2、未按要求提供相应承诺或相关证明材料，则**投标无效**。

格式七-2

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
(固定格式)

我方_____（投标单位名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：（公章）

格式七-3

残疾人福利性单位声明函
(固定格式)

本单位郑重声明,根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)的规定,本单位为符合条件的残疾人福利性单位,且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物(由本单位承担工程/提供服务),或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物(不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

投标人:(公章)

注:

- (1) 属于残疾人福利性单位需提供声明函,非残疾人福利性单位无需提供。
- (2) 中标人享受残疾人福利性单位支持政策的,本声明函将随中标结果同时公告。

格式七-4

监狱企业的证明文件

监狱企业参加政府采购活动时，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。

投标人：（公章）

注：

- （1）属于监狱企业需提供证明文件，非监狱企业无需提供。
- （2）中标人享受监狱企业支持政策的，本声明函将随中标结果同时公告。

格式八

服务本项目的人员安排表

(可自拟)

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	联系方式	本项目中承担的角色
1								
2								
...								

注：表中人员另需提供个人简历表，参考格式九。

格式九

服务本项目的人员简历表

(可自拟)

姓名		性别		身份证号	
年龄		职称		学历	
参加工作年限					
专业资格 1					
专业资格 2					
专业资格 3					
...					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

格式十

服务承诺

(可自拟)

致_____ (采购人名称):

我公司针对本项目承诺如下:

- 1、应急响应时间_____分钟内响应, _____小时内到达现场。
- 2、本项目我公司非联合体投标, 本项目我公司未提供进口产品。
- 3、其他承诺: _____ (请自拟)。

投标人: (公章)

格式十一

投标人从 2023 年 1 月 1 日--至今的类似业绩一览表
(可自拟)

序号	项目名称	委托单位	合同签订日期	履约考核 或评价	备注

注：

1、本项目所述类似业绩由评标委员会根据项目采购需求认定是否属于有效类似业绩，以投标人提供的合同为准。合同中须体现①签约双方、②项目名称或内容、③时间、④合同签章页，否则不算有效的类似业绩。

2、履约考核或评价由评标委员会根据对应上述有效类似业绩项目的签约方或用户方，对投标人的服务作出的履约考核或评价进行认定。履约考核或评价需经签约方或用户方盖章或签字，考核或评价为满意或类似好评，否则不算有效的履约考核或评价。

格式十二

项目投标方案

（可自拟）

包括但不限于以下内容，格式由投标人自行设计：

- 1、投标人针对本项目的重点难点分析、应对措施及合理化建议；
- 2、投标人针对本项目提供的综合管理方案，包括沟通协调机制、内控管理措施（内部监督、考核、奖惩及客户意见征询、投诉处理及整改等）；
- 3、投标人针对本项目提供的运作模式，包括包括保安服务、保洁服务、讲解服务、引导和接待服务的工作内容、标准、流程及工作计划；
- 4、投标人针对本项目提供的应急预案，包括防火、防盗、防疫、恶劣天气、突发疾病、摔倒、展品损坏等突发事件的应急机制及措施、应急响应时间等；
- 5、投标人针对本项目提供的人员配备方案，包括项目团队组织架构、职责分工、人员组成、团队人员的经验、职业能力；
- 6、投标人针对本项目提供的服务承诺及质量保障措施，包括对本项目服务质量保障措施、服务承诺（如节假日和重大活动的保障承诺及对应的保障措施等）；
- 7、投标人针对本项目提供的培训方案，包括服务人员的岗位培训内容、考评流程及标准、培训计划；
- 8、投标人针对本项目提供的节能降耗、垃圾分类管理和回收、员工职业健康管理方案及措施；
- 9、投标人针对本项目提供的档案管理方案，包括档案管理制度及程序
- 10、投标人的类似业绩及对应项目的签约方或用户方作出的履约考核或评价证明资料。
- 11、投标人认为需要提交的其它内容。

第八部分 附件

附件一

资格条件响应表

项目内容	具备的条件说明（要求）
基本条件	1、投标人为法人、事业单位或其他组织的，提供营业执照等证明文件，若投标人为自然人的，提供个人身份证明。若投标人委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当提供针对本项目的《委托书》，分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。 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投标人。
企业性质	本项目专门面向中小微企业，提供《中小企业声明函》。
联合体投标	不接受联合体投标。
法定代表人授权	①在投标文件由法定代表人和被授权人签字(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； ②按招标文件要求提供法定代表人和被授权人身份证复印件。

附件二

符合性审查响应表

项目内容	具备的条件说明（要求）
投标文件的签署	本招标文件中明确要求 进行签字或盖章处（格式中标★处） ， 投标人应在其上传的投标文件中满足规定。 （1.《投标函》、2.《法定代表人授权委托书》、3.《开标一览表》、4.《中小企业声明函》）
投标有效期	从投标截止之日起不少于 90 日历天。
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）； ②不得进行可变的或者附有条件的投标报价； ③投标报价不得超出 2,278,400.00 元。
进口产品	不接受。
备案承诺	自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案（“投标文件格式七-1 备案承诺”），或提供《自行招用保安员单位备案证明》或《保安服务许可证》。
其他实质性要求	招标文件中其他标有“★”的条款。
其他	符合法律法规或招标文件规定被视为 无效投标 的其它条款的。

附件三

无疑问回复函

致上海市奉贤区政府采购中心：

对贵单位发出的关于_____（项目名称）采购项目的招标文件及其后续的所有补充招标文件，我公司已收悉。

我公司对本项目招标文件及其后续的所有补充招标文件中的全部内容均已知晓并无任何疑问。

特此回复。

投标人：（公章）

日期：____年____月____日

附件四

撤销投标的申请

致上海市奉贤区政府采购中心：

我公司已报名参加_____（项目名称）采购项目并提交了该项目的投标文件，现因我公司自身原因需要撤销已上传的投标文件。

特此申请。

对贵单位的项目采购工作带来的不便敬请谅解为谢。

投标人：（公章）

日期：_____年____月____日

说明：

投标人在投标截止时间前，如需要撤销其投标的，应按本格式填写完整并加盖单位公章后，书面提出撤销申请发送至上海市奉贤区政府采购中心电子邮箱：fxcg2020@163.com，并及时致电：021-37569078 周鑫。

第九部分 评标方法

一、资格审查

采购人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知前附表》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。《资格条件响应表》详见招标文件第八部分的《附件一》。

二、★投标无效情形

投标文件不符合《资格条件响应表》以及《符合性审查响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。《符合性审查响应表》详见招标文件第八部分的《附件二》。

单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同投标人，参加同一包件或者未划分包件的同一合同项投标的，相关投标均无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

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

（二）评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人以上（含 5 人）单数组成，其中采购人代表 1 名，政府采购评审专家 4 名。政府采购评审专家从上海市政府采购评审专家库中随机抽取产生。

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《评分细则表》独立评审。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当根据《符合性审查响应表》对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有

明显文字错误的内容,评标委员会应当以书面形式(由评标委员会全体人员签字)要求投标人在规定的时间内作出必要的澄清、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,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字,且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、比较与评审。评标委员会按招标文件规定的《评分细则表》,对通过符合性审查的投标文件进行评审。

4、异常低价投标审查。评标委员会在评标中发现下列情形之一的,将启动异常低价投标审查程序:

(1) 投标人的投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的,即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$;

(2) 投标人的投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的,即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$;

(3) 投标人的投标报价低于项目最高限价 45%的,即 $\text{投标报价} < \text{项目最高限价} \times 45\%$;

(4) 评标委员会基于专业判断,认为投标人报价过低,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对投标人报价有规定的,从其规定。

评标委员会启动异常低价投标审查后,将书面要求投标人在评标现场合理的时间内(一般不少于 30 分钟)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。属于前款所述第 3 项异常低价投标情形,投标人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。

投标人未在评标委员会规定的时间内提供书面说明、证明材料,或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的,将作无效投标处理。

5、推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对有效投标文件进行独立评审。经采购云平台计算其平均分,由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。

6、当出现两个或以上投标人的综合得分相同时，按如下规则进行排序：

（1）按投标报价由低到高顺序进行排序，报价低者排名靠前；

（2）如果报价仍相同，则通过评标委员会按少数服从多数的原则实名投票表决确定前后名次。

7、非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。

8、多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按如下规定处理：

提供相同品牌核心产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，报价最低的投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式计算：

（1）价格评分：报价分 = $10 \times (\text{评标基准价} / \text{评审价})$ ，得分保留二位小数计算。

（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：投标报价无重大缺漏项的，投标报价即评审价。

（4）本项目专门面向中小企业采购，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、沪财采（2021）3号文以及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定，供应商符合文件规定属于中型、小型、微型企业，且提供《中小企业声明函》的，对小型和微型企业的投标价格给予0%的扣除，用扣除后的价格参与评审。**中小微企业参加政府采购活动，应按规定出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。**

（5）监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

（6）根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）及《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号），

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的,依法对本国产品给予价格评审优惠,对本国产品的报价给予 20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品,供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时,依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠,即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。供应商应按招标文件要求出具《声明函》或有关证明文件,否则不得享受本国产品支持政策。

(7) 供应商同时符合中小企业认定和本国产品标准的,可同时享受上述价格评审优惠,用扣除后的价格参与评审。

2、评分项目及分值设置等详见《评分细则表》。

评分细则表 (总分 100 分)

评分项目	分值	主/客观分	评分方法
报价得分	0-10 分	客观分	①有效的投标总报价作为计分依据,按其高低排序,经过甄别后的有效最低报价为评标基准价,得满分 10 分; ②报价分 = $10 \times (\text{评标基准价} / \text{评审价})$, 得分保留二位小数计算。
重点难点分析及合理化建议	0-10 分	主观分	一、评审内容: 根据投标人按照本项目的现状及物业管理的特点,阐述对本项目的重点难点分析和提出的合理化建议及应对措施进行主观评判并综合打分。 二、评审标准: 重点难点分析条理清晰、与本项目需求契合度高,合理化建议及应对措施针对性强的得 10-8 分; 重点难点分析及合理化建议符合实际,应对措施得当的得 7-5 分; 重点难点分析简单、与本项目需求契合度

			低，无应对措施或合理化建议的得 4-2 分。 未提供重点难点分析及合理化建议的不得分。
综合管理方案	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的综合管理方案，包括沟通协调机制、内控管理措施（内部监督、考核、奖惩及客户意见征询、投诉处理及整改等）进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 沟通协调机制高效合理，内控管理措施细致到位、可操作性强的得 10-8 分； 沟通协调机制合理，内控管理措施得当的得 7-5 分； 沟通协调机制或内控管理措施有欠缺的得 4-2 分。 未提供综合管理方案的不得分。
运作模式	0-15 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的运作模式，包括保安服务、保洁服务、讲解服务、引导和接待服务的工作内容、标准、流程及工作计划进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 工作内容全面详实、针对性强，标准及流程科学规范，工作计划合理有序的得 15-13 分； 工作内容符合要求，标准及流程、工作计划合理的得 12-10 分； 工作内容简单笼统，标准、流程或工作计划有欠缺的得 9-7 分。

			未提供运作模式的不得分。
应急预案	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的应急预案，包括防火、防盗、防疫、恶劣天气、突发疾病、摔倒、展品损坏等突发事件的应急机制及措施、应急响应时间等进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 应急机制完备，应急措施细致到位、可操作性强，应急响应时间优于要求的得 10-8 分； 应急机制及措施得当，应急响应时间满足要求的得 7-5 分； 应急机制及措施简单笼统，应急响应时间不满足要求的得 4-2 分。 未提供应急预案的不得分。
人员配备方案	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的人员配备方案，包括项目团队组织架构、职责分工、人员组成、团队人员的经验、职业能力进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 项目团队组织架构清晰明了、科学合理，职责分工明确，人员组成优于要求，团队人员经验丰富，相关证书齐全的得 10-8 分； 项目团队有组织架构及职责分工，人员组成满足要求，团队人员有工作经验和相关证书的得 7-5 分； 项目团队组织架构不清或职责分工不明，人员组成不满足要求，团队人员欠缺工作经验

			或无相关证书的得 4-2 分。 未提供人员配备方案的不得分。
服务承诺及保障措施	0-9 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的服务承诺及质量保障措施，包括对本项目服务质量保障措施、服务承诺（如节假日和重大活动的保障承诺及对应的保障措施等）进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 服务质量保障措施细致到位、针对性强，服务承诺全面详实的得 9-8 分； 服务质量保障措施得当，服务承诺符合要求的得 7-6 分； 服务质量保障措施、服务承诺简单笼统或有欠缺的得 5-4 分。 未提供服务承诺及质量保障措施的不得分。
培训方案	0-8 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的培训方案，包括服务人员的岗位培训内容、考评流程及标准、培训计划进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 培训内容针对性强，考评流程、标准科学规范，培训计划详细清晰的得 8-6 分； 培训内容符合要求，考评流程、标准和培训计划合理的得 5-3 分； 培训内容简单笼统，考评流程、标准或培训计划有欠缺的得 2-1 分。 未提供培训方案的不得分。

节能、环保及健康管理方案及措施	0-6 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的节能降耗、垃圾分类管理和回收、员工职业健康管理方案及措施进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 节能降耗方案科学合理，垃圾管理规范，员工职业健康管理保障合理，各项措施细致到位、针对性强的得 6-5 分； 各项方案完整，各项措施得当的得 4-3 分； 各项方案简单笼统，各项措施有欠缺的得 2-1 分。 未提供节能、环保及健康管理方案及措施的不得分。
档案管理制度	0-6 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的档案管理制度，包括档案管理制度及程序进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 档案管理制度规范健全，程序科学合理的得 6-5 分； 档案管理制度、程序符合要求的得 4-3 分； 档案管理制度及程序简单笼统或有欠缺的得 2-1 分。 未提供档案管理制度方案的不得分。
类似业绩	0-3 分	客观分	一、评审内容： 投标人从 2023 年 1 月 1 日—至今的类似业绩。 二、评审标准： 本项目所述类似业绩由评标委员会根据项

			目采购需求认定是否属于有效类似业绩,以投标人提供的合同为准。合同中须体现①签约双方、②项目名称或内容、③时间、④合同签章页,否则不算有效的类似业绩。有一个有效业绩得 1 分,最高得分为 3 分。 不符合要求或未提供类似业绩的不得分。
履约考核或评价	0-3 分	客观分	一、评审内容: 投标人承接上述有效类似业绩项目的履约考核或评价。 二、评审标准: 本项目所述履约考核或评价由评标委员会根据对应上述有效类似业绩项目的签约方或用户方,对投标人的服务作出的履约考核或评价进行认定。履约考核或评价需经签约方或用户方盖章或签字,考核或评价为满意或类似好评的,每提供 1 个,得 1 分,最高得分为 3 分。 不符合要求或未提供履约考核或评价的不得分。