

ZHENG FU CAI GOU

徐汇区机关大院物业管理服务 政府采购

招 标 文 件

招标编号：徐采中招 2025-185

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二五年十二月

总 目 录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 投标人须知
- 第三部分 项目招标要求
- 第四部分 合同参考文本
- 第五部分 投标文件格式
- 第六部分 评标办法

第一部分 投标邀请函

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市徐汇区政府采购中心受委托，对徐汇区机关大院物业管理服务政府采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

(1) 具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，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；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

(2) 具有公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证；

(3) 本次采购**不允许**联合投标。

二、项目概况：

1、项目名称：徐汇区机关大院物业管理服务政府采购项目

2、招标编号：（代理机构内部项目编号：**徐采中招 2025-185**）

3、预算编号：0426-00004447

4、项目主要内容及要求：

采购内容：本次招标范围包括综合管理服务、建筑物、设施设备及其附属场地的管理养护、秩序维护与消防安全管理、环境保洁服务、绿化管理、机关后勤保障服务。具体项目内容、管理服务范围及所应达到的具体要求，详见招标文件相应规定为准。

5、服务地址：徐汇区机关事务管理中心指定地点

6、项目服务期限：三年（合同一年一签，每年年底对服务机构当年的服务质量作考评，根据上年度服务考核情况来确定下年度合同的签订）

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中相关规定。

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于**2025-12-03**本公告发布之日起至**2025-12-12**截止，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中获取招标文件。

采购文件上午获取时间：**00:00:00~12:00:00**

采购文件下午获取时间：12:00:00~23:59:59

2、凡愿参加投标的合格供应商可在上述规定的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

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

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2025-12-24 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2025-12-24 9:30。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在政府采购云平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台中相关专栏的有关内容和操作要求办理。

2、开标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加远程开标。

3、开标所需携带其他材料：

本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加远程开标。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、注意事项：

（1）投标单位对招标文件有疑问的可在2025年12月8日上午10点整前以书面传真的形式向徐汇区政府采购中心提出，由采购中心负责统一解答。采购中心将于2025年12月8日下午17点前通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。

（2）本项目采购预算为20048400元人民币，报价超过采购预算的投标不予接受。

(3) 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，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。

八、联系方式

采购人：徐汇区机关事务管理中心

采购代理机构：上海市徐汇区政府采购中心

地址：漕溪北路 366 号

地址：南宁路 969 号

邮编：200030

邮编：200235

联系人：徐元欣

联系人：王丽佳

电话：64872222*5678

电话：24092222*2596

第二部分 投标人须知

一、综合说明

1、适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次投标邀请中所叙述的物业管理服务采购。

1.2 本次招标采用公开招标方式，公开招标遵循招标投标的原则和规定。

1.3 根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2、定义：

2.1 “招标人”指组织本次招标的上海市徐汇区政府采购中心和采购人。

2.2 “采购人”指徐汇区机关事务管理中心。

2.3 “招标项目”指本招标文件中第三部分所述物业管理服务，本项目属于物业管理行业。

2.4 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格供应商。

2.5 “投标人”指按规定获取招标文件，并按照招标文件要求提交投标文件的供应商。

2.6 “上海市政府采购云平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格投标人的条件

3.1 凡符合投标邀请中资格规定的企业，均为合格的投标人。

3.2 投标人应遵守国家 and 上海市地方有关的法律、法规和行政条例。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何,投标人自行承担所有参与投标有关的全部费用。**4.2 本次招标工作由徐汇区政府采购中心自行组织实施，不收取任何中介费用。**

二、招标文件

5.招标文件的构成

5.1 招标文件是阐明招标的项目范围、投标文件的编写、递交、招标投标程序、评标原则、中标条件和相关的协议条款的文件。招标文件除以下内容外，招标人在招标期间发出的修改和澄清，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用。招标文件由以下六部分内容组成：

（1）投标邀请函（招标公告）

（2）投标人须知

（3）物业管理项目招标要求

(4) 物业管理服务合同

(5) 投标文件格式

(6) 评标办法

5.2 除非有特殊要求, 招标文件不单独提供具体服务项目的相关情况, 投标人被视为熟悉上述与履行协议有关的一切情况。

5.3 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者没有对招标文件在各方面的要求都做出实质性响应, 可能导致其投标被拒绝。

6. 招标文件的澄清

6.1 任何通过电子采购平台获取了招标文件的潜在投标人, 均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应于投标邀请函所述日期前, 按投标邀请书中的联系地址以书面形式(包括书面材料、信函、传真等, 下同)送达采购中心, 采购中心将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布相关答复。

6.2 采购中心将视情况确定是否有必要召开标前会(现场踏勘)。召开标前会(现场踏勘)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。

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止期 15 日以前任何时候, 采购中心无论出于何种原因, 均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 对招标文件的修改, 将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。补充文件将作为招标文件的组成部分, 对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求考虑修正投标文件, 采购中心可酌情推迟投标的截止日期和开标日期, 并将具体变更情况通知上述每一投标人。

8. 通知

8.1 对与本项目有关的通知, 采购中心将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。

8.2 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购中心以澄清或修改公告形式发布, 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。

三、投标文件

9. 投标文件的语言和计量单位

9.1 投标人提交的以及投标人与采购中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简化字。

9.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简化字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

10.投标文件的组成及相关要求

10.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件两部份构成。

10.2 商务响应文件、技术响应文件所应包含的内容如下：

10.2.1 商务响应文件：

- (1) 投标函；
- (2) 投标报价明细表；
- (3) 供应商行贿犯罪记录承诺书；
- (4) 中小企业声明函；
- (5) 投标单位基本情况表及声明；
- (6) 法定代表人证明书和法人代表委托书；
- (7) 投标人质量认证（ISO9000）、职业健康安全认证（18000 认证），环境认证（14000 认证）证书（复印件加盖单位公章）；
- (8) 同类及类似项目的业绩（投标人同类项目实施情况一览表、合同复印件、业主验收报告、业主评价）、单位曾经获得的各种与物业管理相关的荣誉证书复印件等（加盖单位公章）；
- (9) 投标人 2023、2024 年度损益表及最近一个季度为项目经理及项目组主要人员依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件加盖单位公章）]；
- (10) 提供在管项目及规模情况、在近期（3 年内）承担过与本项目类似的项目情况及相应合同复印件作为项目实例证明（复印件加盖单位公章）。

(11) 资格证明文件，包括：投标单位营业执照、税务登记证、公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证（复印件加盖单位公章）；投标人信用信息查询记录，投标人应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人主体信用记录（查询截止时点为 2025 年 12 月 23 日），并对查询的信用详情截屏打印并加盖单位公章；投标单位财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。资格证明文件不满足招标要求的，将作为无效投标处理。

10.2.2 技术响应文件：

- (1) 投标项目负责人说明表；
 - (2) 投入项目的管理人员配备及相关工作经历、资质汇总表；
 - (3) 岗位、人员设置及要求一览表；
 - (4) 物业服务方式一览表；
-

- (5) 投入的主要设备一览表；
- (6) 物业管理服务日常消耗材料明细表；
- (7) 规章制度一览表；
- (8) 项目专业分包情况一览表；
- (9) 整体服务方案：

- a) 服务理念和目标：结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点，提出物业管理服务的定位和具体目标；
- b) 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目物业管理服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施等。
- c) 服务质量保证措施：投标人保证物业管理服务质量的各種措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。
- d) 区域文明建设：投标人可根据本项目的实际情况，提供创建文明单位的想法和措施等。

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

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

(12) 项目人员配置：拟投入本项目的总人数，人员来源或用工机制，管理和专业人员设置及岗位职责，主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件以及从事过相关物业管理服务工作经验的证明资料等。

(13) 拟投入本项目的主要设备与工具，提供拟配置的设备清单。

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

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

(16) 承接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。

(17) 对外委托专项服务的情况说明。投标人需要将本项目中的某些专项服务委托其他专业性服务企业承担的，应当说明拟委托专项服务的名称、内容、金额以及受托企业的情况，并提供受托企业相应的资格证明。

(18) 投标人认为需要提供的其它说明和资料。

10.3 上述文件中凡招标文件提供格式文本的以及要求“加盖单位公章”的材料须上传原件彩色扫描件。

10.4 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，并且招标人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.5 本项目不接受纸质投标文件。

11. 投标内容填写说明

11.1 获取了招标文件的潜在投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

11.2 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购中心对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 开标一览表要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

11.4 投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其投标将被拒绝。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，包括但不限于第 10 条（投标文件的组成及相关要求）规定的内容，将可能导致投标被拒绝。

12. 投标报价

12.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣，应为考虑所有优惠后的最有竞争性价格，不得再以其他形式进行标后优惠，否则视为不诚信行为记入供应商诚信记录。投标报价应已经包含了购买相关服务的费用和所需缴纳的所有税费，并包含了完成全部服务内容所需的一切费用。

12.2 投标人提供的物业管理与相关服务，应当符合国家有关法律、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。

12.3 投标人应按照招标文件中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。

12.4 除招标文件说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价将可能导致投标被拒绝。

12.5 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。

13.投标保证金

本项目不收取投标保证金。

14.投标文件的有效期

14.1 自开标日起 90 天内，投标文件应保持有效。有效期短于该规定期限的投标，将被拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购中心可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期限也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照采购中心要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标文件的签署及其他规定

15.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

15.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

15.3 投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、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、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。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。

15.4 用于网上招投标系统上传的扫描件等有关文件应确保清晰、可辨，投标人上传文件的电子数据量不应过大，因数据量过大导致无法正常投标、开标的，投标人将自行承担其责任后果，招标人不承担任何责任。

四、投标文件的递交和解密（开标）

16.投标文件的递交和解密

16.1 投标单位在制作投标文件后应在上传投标文件截止时间之前在上海政府采购网上将电子投标文件加密上传。

16.2 举行开标会时，各投标供应商须带好本单位的 CA 证书及可以无线上网的笔记本电脑，按照规定的开标时间和地点到场后登陆上海政府采购网集中解密。按有关规定当场无法解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。

16.3 在投标文件解密之后，投标人不得撤回投标。投标后撤回投标文件的行为将被记录在案，投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响。

17. 投标截止时间

17.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点解密。

17.2 采购中心推迟投标截止时间时，将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。在这种情况下，采购中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

五、评标

18. 评标

18.1 采购中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目的特点组建评标委员会，对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。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。

18.2 评标原则

- （1）评标应严格按照招标文件的要求和条件进行；
- （2）评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较；
- （3）评标委员会分别对每包进行独立评标，每包只限确定一家供应商为中标单位，但一家供应商可以中一包或多包；
- （4）评标委员会在评标时除考虑投标报价因素外，同时还根据各项技术和服务因素对投标人和投标服务进行综合评价。

18.3 评标办法：本项目采用综合评分法，各评标因素所占权重见第六部分评标办法。

19. 对投标文件的初审

19.1 开标后，采购中心将组织对投标文件进行资格性检查，依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

19.2 在详细评标之前，评标委员会对通过资格性检查的投标文件进行符合性检查，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

（1）实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

(2) 重大偏离或保留系指投标人货物的质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求,或者实质上与招标文件不一致,而且限制了采购中心的权利或投标人的义务,纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(3) 重大偏离不允许在开标后修正,但采购中心将允许修正投标中不构成重大偏离的地方,这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(4) 如果实质上没有响应招标文件的要求,评标委员会将予以拒绝,投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

19.3 初审中,投标文件中如果有下列计算或表达上的错误或矛盾,将按以下原则或方法进行修正;其他错误或矛盾将按不利于出错投标人的原则进行修正:

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其他部分内容不一致的,以开标一览表内容为准。

(2) 如果以文字表示的数据与数字表示的有差别,以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的,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,以开标一览表的总价为准,并修改单价。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。

(4) 修正后的结果应对投标人具有约束力,投标人不同意以上修正,其投标将被拒绝。

19.4 评标委员会对投标文件的判定,只依据投标文件内容本身,不依据任何外来证明。

20. 投标的澄清

20.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作必要的澄清、说明或者补正。投标人必须按照评标委员会通知的澄清内容和时间做出澄清。必要时评标委员会可要求投标人就澄清的问题作书面答复,该答复经投标人的法定代表人或投标人代表的签字认可,将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

20.2 如评委会一致认为某个投标人的报价明显不合理,有降低质量、不能诚信履行的可能时,评标委员会有权通知投标人限期进行解释。若该投标人未在规定期限内做出解释,或作出的解释不合理,经评标委员会取得一致意见后,可拒绝该投标。

21. 评标过程保密

21.1 开标之后,直到授予投标人合同止,凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等,均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

21.2 在评标期间,投标人企图影响采购中心或评标委员会的任何活动,将导致投标被拒绝,并由其承担相应的法律责任。

六、授予合同

22. 合同授予标准

22.1 买方将把合同授予符合招标文件的要求，并能圆满地履行合同的，对买方最为有利的得分最高的投标方。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

23. 买方接受和拒绝任何或所有投标的权利

买方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对于受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

24. 采购中心宣布废标的权利

24.1 出现下列情况之一时，采购中心有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (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。

24.2 有下列情况之一的投标文件，将做无效投标处理：

- (1) 投标文件无法按规定解密；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 投标报价不按招标文件规定的计价办法投报或超过招标文件规定的预算金额或投标最高限价；
- (4) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (5) 未按规定格式填写，内容不全或字迹模糊，辨认不清；
- (6) 经行贿犯罪档案查询，被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的；
- (7) 经信用信息查询，投标供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- (8) 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；
- (9) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；
- (10) 投标文件未对招标文件作出完全的、实质性响应，导致投标无效；
- (11) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (12) 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；
- (13) 因不可抗力造成投标文件遗失或损坏的。

25. 中标通知

25.1 评标结束后，采购中心将向中标单位签发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

25.2 采购中心同时通过指定网络发布评标结果公告。采购中心对未中标的投标人不作未中标原因的解释，不退还投标文件。

25.3 中标通知书是合同的组成部分。

26 签订合同

26.1 中标人应按采购中心规定的时间、地点与采购人签定中标合同。中标人不得再与采购人签署订立背离合同实质性内容的其它协议或声明，否则按开标后撤回投标处理。

26.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中有关的澄清文件的内容与采购人签订合同。

26.3 投标人一旦中标，签订合同后，未经监管部门书面同意不得转包，否则将被视为中标后撤回投标处理。

27. 履约保证金

27.1 中标人在总合同签定后十五（15）天内，应按照合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向买方提交履约保证金。

27.2 如果中标人没有按照投标人须知第 26 条、第 27.1 条规定执行，买方将有充分理由取消原中标决定并没收其投标保证金。在此情况下，买方可将该标授予下一个综合评标得分最好的投标人，或重新招标。

28. 腐败和欺诈

28.1 “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取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行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从自由公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果买方认为所建议的中标人在本合同的竞争中有腐败和/或欺诈行为，则将拒绝该投标建议。

七、中标服务费

29 中标服务费

29.1 本次招标不收取中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

八、询问和质疑

30 询问和质疑

30.1 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。

30.2 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，应当在其收到或下载招标文件之日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。投标人提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，并应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。

30.3 质疑函应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求，提供相关事实依据、必要的法律依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

30.4 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。

30.5 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。

30.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《徐汇区政府采购中心质疑答复处理规程》的规定办理。质疑函应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。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。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向徐汇区政府采购中心或徐汇区机关事务管理中心提交供应商法定代表人签署的授权委托书和身份证明。质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。涉及采购需求技术内容的质疑，请向徐汇区机关事务管理中心提出，联系人：徐元欣，联系电话：64872222*5678，通讯地址：漕溪北路 366 号；其余质疑内容请向徐汇区政府采购中心提出，接收质疑函的联系人：柳老师，联系电话：021-24092222*2591，通讯地址：上海市南宁路 969 号。

九、保密和披露

31 保密和披露

31.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

31.2 采购中心有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

31.3 采购中心有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

第三部分 招标技术需求

一、物业项目的整体概况

漕溪北路 366 号，位于徐汇区徐家汇街道，东至漕溪北路、南面汇智大厦、西临天文大厦、北靠南丹路，自 1959 年起为上海市徐汇区人民政府所在地（以下简称：徐汇区政府）。

（一） 物业项目概述

整个项目占地面积约为 38,280.60 方米，总建筑面积为 72,843.84 平方米，其中地上面积为 56,645.60 平方米，地下建筑面积为 16,198.24 平方米。具体技术参数详见表 1-1。

表 1-1 建筑规划技术参数一览表

序号	数据名称	数量	单位	备 注
1000	规划用地面积	38,280.60	m ²	
1001	其中：建筑占地面积	29,137.54	m ²	
1002	绿化面积	4,515.00	m ²	
1003	道路面积	3,828.06	m ²	
1005	广场面积	800.00	m ²	
2000	总建筑面积	72,843.84	m ²	
2100	其中：地上面积	56,645.60	m ²	
2101	—办公用房	52,538.60	m ²	
2103	—其他	4,107.00	m ²	
2200	地下面积	16,198.24	m ²	
2201	—机动车库	11,678.24	m ²	
2202	—非机动车库	2,260.00	m ²	
2203	—设备用房	2,260.00	m ²	

（二） 楼宇功能分布及基础配套概况

徐汇区政府内共有 5 幢建筑构成，分别为 1 号楼、2 号楼、3 号楼、4 号楼和信访楼。具体用途下：

1、1 号楼为 1 幢总层高为 20 层（其中地下 2 层，地面为 18 层）建筑，于 1997 年建成并投入使用，作为区政府所属局级机关单位的集中办公场所。

2、2 号楼为 1 幢层高 4F 建筑，于 1928 年建成，属于上海市第三批优秀历史建筑。建造之初为天主教教堂的大修道院，自 1959 年起陆续成为徐汇区政府、徐汇区检察院办公地点。该楼宇作为优秀历史建筑的展示要求，在双休日及国定节假日部分对外开放参观。

3、3 号楼为 1 幢 18F 办公大楼和 3F 辅楼组成，总层数为 20 层（其中地下为 2 层，地面为 18 层），于 2012 年 11 月建成并正式投入使用，目前作为区政协、区人大及区级机关单位的日常办公场所，以及区政府的机关食堂。

4、4 号楼的后勤服务楼，总层高为 5 层（地下 2 层、地下 3 层），区应急管理局和后

勤部门的办公场所。

5、区政府信访接待处（南丹路 78 号出口对面），总层高为 4 层，区政府信访中心办公及对外信访接待的场所。

表 1-2 楼宇功能分布一览表

楼宇名称	总层高	建筑面积	功能分布	
			楼层	主要用途
1 号楼	20F	25,000	地下 2 层	主要为水泵房、设备间、辅助用房、变配电间、设备机房。
			地下 1 层	主要为非机动车库。
			1 层	主要为门厅、会议室、贵宾室
			2 层	主要为话务用房、网络机房
			3 层	主要为会议中心
			4 层至 18 层	主要为办公区域
2 号楼	4F	7,300	1 层	主要为贵宾接待室及小礼堂。
			2 层-4 层	主要为办公室、会议室等。
3 号楼	20F	25,000	地下 2 层	主要为水泵房、设备间、辅助用房。
			地下 1 层	主要为汇聚机房、变配电间、设备机房、管理室及非机动车停车库。
			1 层（含辅楼）	主要为大堂、员工餐厅（主要提供早餐和点心）、中央控制室及辅助用房。
			2 层（含辅楼）	主要为区政府的员工大餐厅等。
			3 层（含辅楼）至 4 层	主要为区政府的会议中心。
			5 层至 18 层	主要为办公区域。
4 号楼	5F	14,723.84	1 层	主要为门卫值班室、来访登记处、办公室及后勤服务区域
			2 层	主要为办公区域
			地下 1 层-3 层	机动车停车库
信访楼	5F	1,000	1 层	主要为对外接待大厅
			2 层-4 层	主要为办公区域

（三） 物业基础设施概况

本项目共有 3 个出入口，分别为位于漕溪北路 366 号的主出入口、位于南丹路 40 号和

南丹路 78 号次出入口。区政府内部可停放约 350 辆机动车，其中约 300 辆为地下车库车位，其余 50 辆为露天广场车位；非机动车可停放约 400-500 辆，非机动车库设置在 1 号楼和 3 号楼地下 1 层内。整体基础设施汇总情况如表 1-3 所示。

表 1-3 物业基础配套统计汇总表

基础设施指标名称		数量						单位	说明
		1 号楼	2 号楼	3 号楼	4 号楼	信访楼	合计		
出入口	主出入口	1					1	个	位于漕溪北路 366 号正门
	次出入口	2					2	个	位于南丹路 40 号和南丹路 78 号
	楼宇出入口	2	3	2	1	1	9	个	
	非机动车库处入口	1	-	1	-	-	2	个	位于 1 号楼和 3 号楼
车辆停放	机动车	350					350	辆	约 300 辆为地下车库，其余 50 辆为露天广场车位
	非机动车	250	-	250	-	-	500	辆	位于 1 号楼和 3 号楼地下 1 层
办公用房	普通办公室	173	26	243	145	-	587	个	
	主管办公室	24	11	14	-	-	49	个	包括办公室、休息室、卫生间
	档案室	-	2	-	-	-	2	个	
	阅报室	-	1	-	-	-	1	个	位于 2 号楼
会务用房	报告厅	-	-	1	-	-	1	个	位于 3 号楼 3F
	小礼堂	-	1	-	-	-	1	个	位于 2 号楼 1F
	会议室	14	9	16	1	-	40	个	位于 1 号楼、2 号楼和 3 号楼
	贵宾接待室（厅）	2	2	3	-	-	7	个	位于 1 号楼、2 号楼和 3 号楼
	候会室	1	1	1	-	-	3	个	
配套设施	男/女卫生间	36	10	40	4	2	92	座	平均每个楼层 2 个
	茶水间	18	4	17	-	-	39	间	
	管理用房	4	-	2	-	-	6	间	位于 1 号楼和 3 号楼
	活动用房	-	-	1	-	-	1	间	
	会务用房	2	1	2	-	-	5	间	
	话务用房	3		-	-	-	3	间	位于 1 号楼

基础设施指标名称	数量						单位	说明
	1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	合计		
门厅	1	1	1	1	1	5	个	
总收发室	-	-	1	-	-	1	个	位于3号楼
消防监控室	-	-	1	-	-	1	个	位于3号楼
消防楼梯	3	2	2	2	1	10	个	

（四）设施设备概况

目前徐汇区政府内4幢建筑及区政府外1幢建筑中，涉及物业管理范围的设施设备具体构成详见表1-4。

表 1-4 漕溪北路 366 号的物业设备统计汇总表

序号	系统名称	单项名称	数量						单位	备注
			1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	合计		
1	供电系统	干式变压器	2	-	4	-	-	6	台	
		10KV 开关柜	2	-	4	-	-	6	组	
		低压配电柜	20	4	20	1	-	45	个	
2	避雷系统	接闪针	有	-	有	-	-	-	-	
		接闪带	有	有	有	有	有	-	-	
3	升降系统	客用电梯	5	2	4	1	-	12	台	
		消防电梯	1	-	1	-	-	2	台	
		载货电梯	1	-	-	-	-	1	台	
		杂物梯	1	-	1	-	-	2	台	
4	给排水系统	生活水泵	2	2	2	2	-	8	台	
		消防水泵	2	2	2	2	-	8	台	
		喷淋水泵	2	-	2	-	-	4	台	
		稳压泵	2	-	2	-	-	4	台	
		饮水电炉	18	4	18	1	-	41	个	
		热水锅炉	-	-	2	-	-	2	个	
		屋顶水箱	1	1	2	1	-	5	个	
		蓄水池	1	1	2	1	-	5	个	

序号	系统名称	单项名称	数量						单位	备注
			1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	合计		
		潜水泵	6	3	6	-	-	15	台	
		排污泵	-	-	1	-	-	1	台	
5	空调系统	热泵机组	6	-	-	-	-	6	台	
		压缩制冷机组	-	-	3	-	-	3	台	
		冷冻水泵	-	-	8	-	-	8	台	
		变冷媒流量多联机组	14	-	10	-	-	24	组	
		挂壁式分体空调	2	4	8	62	-	76	台	
		新风机组	20	-	18	-	-	38	个	
		排风机组	10	-	-	-	-	10	个	
		风机盘管	426	-	360	-	-	786	个	
6	消防系统	消防栓/箱	96	10	80	37	4	227	个	
		灭火器箱	90	16	60	34	20	220	个	
		消防扬声器	有	有	有	-	-	0	个	
		防火卷帘门	6	-	6	3	-	15	扇	
		消防送排风	7	-	-	-	-	7	台	
		报警主机	1	-	1	-	-	2	台	
		声光报警器	有	有	有	有	有	-	-	
		感烟探测器	898	-	396	-	-	1,294	个	
		感温探测器	27	-	15	-	-	42	个	
		喷淋头	3200	-	-	-	-	3,200	个	
		湿式报警阀	4	1	4	-	-	9	个	
7	安保系统	电子围栏	1					1	组	
		红外探头	20					20	个	
		摄像探头	241	-	36	-	-	277	个	
		电子门禁	13				-	13	个	
8	照明系统	庭院照明	有					-	-	
		楼道照明	有	有	有	有	有	-	-	
		应急照明	有	有	有	有	有	-	-	

序号	系统名称	单项名称	数量						单位	备注
			1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	合计		
		泛光照明	有	有	有	有	有	-	-	
9	智能化集成系统	楼宇自控系统（BAS）	有	有	有	有	有	-	-	
		消防报警系统（FAS）	有	有	有	有	有	-	-	
		电话电视会议系统（VTS）	有	有	有	有	有	-	-	
		背景音响广播系统（PAS）	有	有	有	有	有	-	-	

二、委托物业内容与范围

（一）物业服务内容

- 1、综合管理服务
- 2、建筑物、设施设备及其附属场地的管理养护
- 3、秩序维护与消防安全管理
- 4、环境保洁服务
- 5、绿化管理
- 6、机关后勤保障服务

（二）物业服务需求

表 2-1 物业管理需求确认表

服务项目		服务内容	需求确定					备注
			1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	
综合管理服务	基础管理	人事管理	√	√	√	√	√	
		仓库管理	√	√	√	√	√	
		档案管理	√	√	√	√	√	
		质量管理	√	√	√	√	√	
	服务管理	投诉处理	√	√	√	√	√	
		报修受理	√	√	√	√	√	
		信报服务	√	√	√	√	√	

服务项目		服务内容	需求确定					备注
			1号 楼	2号 楼	3号 楼	4号 楼	信访 楼	
		快递管理	√	√	√	√	√	
		外包服务监管	√	√	√	√	√	
		对外统筹与协调	√	√	√	√	√	
		年度维修计划的制定	√	√	√	√	√	
建筑物、设施设备及其附属场地的管理养护一、	地面	室内地面	√	√	√	√	√	
		户外地面	√	√	√	√	√	
	建筑结构	承重结构	√	√	√	√	√	
		木结构	√	√	√	√	√	
	建筑墙面	外墙体	√	√	√	√	√	
		玻璃幕墙	√	√	√	√	√	
		内墙面	√	√	√	√	√	
	附属设施	围栏	√	√	√	√	√	
		窨井盖	√	√	√	√	√	
	建筑设施	屋面	√	√	√	√	√	
		门、窗	√	√	√	√	√	
	供电系统	高（低）压配电设备	√	√	√	√	√	运行管理、维保及检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
		楼内配电	√	√	√	√	√	
	避雷系统	接闪杆	√	—	√	—	—	检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
		接闪带	√	√	√	√	√	检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
		防雷接地	√	√	√	√	√	检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	升降系统	升降电梯	√	√	√	√	—	维保及检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责

服务项目	服务内容	需求确定					备注
		1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	
空调系统	中央空调	√	-	√	-	-	维保及检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	VRV 空调	√	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	分体式空调	√	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	新风机组/排风机组/风机盘管/风管机	√	√	√	√	√	各类空气处理单位、新风处理单元、风机盘管等保养和清洗。
	热水锅炉	√	-	-	-	-	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
给排水系统	生活水泵	√	√	√	√	√	
	消防泵/喷淋泵	√	√	√	√	√	
	稳压泵/增压泵	√	√	√	√	√	
	蓄水池	√	√	√	√	√	
	排水泵/雨水管	√	√	√	√	√	
消防系统	烟感报警	√	√	√	√	√	维保及检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	消防报警	√	√	√	√	√	维保及检测由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	消防箱/灭火器箱	√	√	√	√	√	
安全防范系统	中央监控（摄像机）	√	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	安全闸机	√	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	电子门禁系统	√	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
公共照明系统	楼外照明	√	√	√	√	√	
	楼内照明	√	√	√	√	√	
	应急照明	√	√	√	√	√	
	泛光照明	√	√	√	√	√	

服务项目	服务内容	需求确定					备注
		1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	
	景观照明	√	√	√	√	√	
	楼宇智能化设备系统	楼宇管理系统集成	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
		广播与背景音响系统	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
		会务音响、视频系统	√	√	√	√	维保由上海市徐汇区机关事务管理中心负责
	标识管理与维护	安全警示标识	√	√	√	√	
		公共服务标识/标牌	√	√	√	√	
	能源与安全管理	节能管理	√	√	√	√	
		安全检测	√	√	√	√	
秩序维护与消防安全管理	公共秩序维护	总出入口管理	√	√	√	√	
		楼宇出入管理	√	√	√	-	√
		安全巡视	√	√	√	√	√
		消控及监控值守	√	√	√	√	√
		车辆管理	√	√	√	√	√
	安全管理	消防管理（档案/器材/用品）	√	√	√	√	√
		安全生产监督	√	√	√	√	√
	区域内的突发事件应急处置服务	突发公共事件处置	√	√	√	√	√
		自然灾害防范	√	√	√	√	√
环境保洁服务	楼外公共区域	广场和场地	√	√	√	√	√
		铁栅围墙/不锈钢自动门	√	√	√	√	√
		楼外标识/标牌、路照明灯柱、室外消防栓	√	√	√	√	√

服务项目	服务内容	需求确定					备注
		1 号楼	2 号楼	3 号楼	4 号楼	信访楼	
	垃圾箱、垃圾桶	√	√	√	√	√	
	停车场	√	√	√	√	√	
	楼内区域	楼内地面（除食堂外）	√	√	√	√	
		楼内墙面	√	√	√	√	
		消防楼梯及楼梯间	√	√	√	√	
		公共门窗	√	√	√	√	
		消防栓、灭火器	√	√	√	√	
		通道指示牌、警示牌、通告栏、金属牌	√	√	√	√	
		照明灯具（含应急灯）	√	√	√	√	
		升降电梯	√	√	√	√	
		洗手间	√	√	√	√	
		指定办公室	√	√	√	√	
		茶水间	√	√	√	√	
	天台屋顶外墙	平台屋顶	√	√	√	√	
		外墙/外幕墙	√	√	√	√	
	其他	垃圾收集	√	√	√	√	
		消杀灭害	√	√	√	√	
		特殊材质养护	√	√	√	√	
绿化管理	室外绿化养护	草坪养护	√	√	√	√	
		花坛养护	√	√	√	√	
	绿化租摆	乔木、灌木养护	√	√	√	√	

服务项目		服务内容	需求确定					备注
			1号楼	2号楼	3号楼	4号楼	信访楼	
		室内绿化摆放	√	√	√	√	√	
		容器绿植养护	√	√	√	√	√	
机关后勤服务	会务服务	基本要求	√	√	√	—	—	
		普通会议服务	√	√	√	—	—	
		大型会务保障	√	√	√	—	—	
		会务设备	√	√	√	—	—	
		临时搬运	√	√	√	—	—	
	话务服务	总机服务	√	√	√	√	√	
		通讯设施安装服务	√	√	√	√	√	
	其他	历史保护建筑的对外开放	—	√	—	—	—	

三、物业服务标准与要求

(一) 综合管理服务

1、基础管理

(1) 人事管理

根据本项目物管人员的要求制定人员招聘制度，对招聘的人员应核实并登记身份信息、户籍信息、学历情况、所持证书情况、犯罪记录情况等，确认无误方可允许在本项目内上岗。

每年应制定培训计划，培训计划应包含培训内容、培训时间、参训人员、培训效果评价方式，培训内容应理论与实际结合，确保参训人员确实掌握培训的内容。所有培训计划、培训内容和培训效果评价内容，均应存档待查。

建立合理有效的员工考核和激励机制，切实保障员工的权益，严格控制员工的流动率。

所有在职人员均应建立人事档案（必须包含身份信息、员工家庭信息、学历情况、所持证书、犯罪情况查询记录、培训考核情况）。

(2) 仓库管理

设专人做好日常库房管理工作（包括物资总仓、备品备件仓库、工作间存放物品），做好出入库登记手续，并按时对库存物资进行清点盘查。

分类摆放、做好防潮、防火及环境清理等工作。

按月出具物资盘点表及出入库清单，账目清晰。

(3) 档案管理

物管企业应具有完善的管理档案制度，按规定做好档案的收集、整理、补充、归档、借阅登记的工作。

档案内容至少应包括：物业楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。

（4） 质量管理

编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书，确保整个服务流程的合理优化，各项响应及时。

物管企业应设立专人对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者本项目内工作人员直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告本项目主管部门和人员，并记录在案。

主要管理人员应建立与上海市徐汇区机关事务管理中心主管部门的周会议制度，并定期征求上海市徐汇区机关事务管理中心主管部门、内部员工的意见和建议，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。

物管企业应每年 1 次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。

2、服务管理

（1） 投诉处理

物管企业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。

物管企业直接受理的投诉，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。

投诉处理率 100%，回访率 100%。

受理、处置员工投诉应做好相应的投诉和处置记录。

（2） 报修受理

物管企业应设置接待地点和电话，工作日内 24 小时受理报修。

当上海市徐汇区机关事务管理中心员工报修时，应及时受理，并在 30 分钟内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。

（3） 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，传递平信、挂号信、特种挂号信、音像资料、机要件、资料、信息、节目串联单、会议通知单。

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），辨拣并退回非机关事务管理中心、使用部门（人）的信件、邮件。

根据使用部门（人）的要求做好杂志的集订，每月定期汇总邮局的收发单据，并交有关部门备查。

（4） 快递管理

在漕溪北路 366 号/南丹路 78 号出入口处设立快递收集点,协助管理外来快递的集中管理(需摆放整齐,由内部人员自行领取)。

夜间在 4 号楼 1 楼内设立过夜快递放置处,物管企业应每天下班后将快递收集点未领取的快递整齐堆放至过夜快递放置处。

(5) 外包服务监管

物管企业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应委托专业维保单位进行保养的,应根据上海市徐汇区机关事务管理中心的要求,对专业维保单位进行管理和质量监控。

(6) 对外统筹与协调

物管企业与所有外部接口应实现无缝衔接,接受上海市徐汇区机关事务管理中心的领导,配合其他相关部门、物管企业共同完成服务和保障工作。

物管企业可通过网络技术、软件技术、通信技术等高科技手段,确保多沟通、多补合、多互动、多提醒,形成复合保障。

应安排 1 名主管及以上职务的管理人员,负责工作日内夜间的总值班工作。维修人员 24 小时值班。

(7) 年度维修计划的制定

协助上海市徐汇区机关事务管理中心制定年度房屋维修养护计划。物管企业应在每年年底制订该年度房屋维修养护计划方案和预算,提交上海市徐汇区机关事务管理中心审核后实施,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,提交上海市徐汇区机关事务管理中心审阅。

协助上海市徐汇区机关事务管理中心拟定物业大、中修及专项维修的方案和预算,并配合上海市徐汇区机关事务管理中心对物业大、中修及专项维修的管理和查验,费用支出由上海市徐汇区机关事务管理中心按实支付。

(二) 建筑物、设施设备及其附属场地的管理养护

1、总体要求:

- (1) 管理区域内的建筑与附属设备设施的运行维护均纳入本次招标服务范围。
- (2) 对技术要求高,需由专业资质企业实行维护与检测的项目,由物业管理企业提供不少于三家的合格供方与管理服务方案,经业主方选择确认后,由物业管理企业与服务方签订委托合同,物业管理企业承担统一管理服务责任。
- (3) 管理区域内的建筑与附属设备设施的中、大修,由物业管理企业按照需要提出计划,如需委托物业管理企业实施,方法参照上款。
- (4) 建筑与附属设备设施专业养护检测与中、大修费用由甲方按实另行支付。

2、地面

（1） 室内地面

水泥地面应保持完整，无脱皮、起砂、凹陷等，目视范围内裂缝数量不大于 5 条，每条长度不大于 3m。

铺装地面应保持完整，铺装层表面无划痕、松动、破裂、缺损。同质材料石材铺装层采用蜡层、晶面等技术方法进行养护。如需更换应采用同质材料实施。

涂装地面应保持完整，表面无大规模起皮、破损，目视范围内起皮、破损处不超过 10 处，合计面积不大于 2 m²。

（2） 户外地面

柏油地面应保持地面清洁，交通划线标志清晰，无污染物粘贴、破损、凹陷等。

水泥地面应保持地面清洁，各类划线标志清晰，无污染物粘贴、破损、开裂等。

铺装地面应保持地面整洁，勾缝密实，铺装层无松动、断裂、破损等现象。高压水每月冲洗 1 次。

3、建筑结构

（1） 承重结构

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

如需变动承重结构，必须获得原设计单位或高于原设计单位设计资质的设计单位进行设计计算，出具正式设计图并经审图单位审核同意。

（2） 木结构

木结构使用期间定期对结构进行必要的检查。如果发现有腐烂、松动、虫蛀等异常情况，则必须及时报告并采取恰当的措施。

4、建筑墙面

（1） 外墙体

涂装类外墙体每年目视检查 1 次，涂料、油漆脱落面积不大于涂装面积的 1%。修缮应同质材料、相同工艺修复。

铺装类外墙体的铺装石材、瓷板不得松动、脱落。修缮应采用同质材料、相同工艺修复。

（2） 玻璃幕墙

应每月采取目测巡视的方法 1 次，玻璃或铝板无破裂、起翘、脱落，并做好记录。

（3） 内墙面

涂装墙面无严重污染、起皮、脱落等现象。

石材铺装墙面表面光洁，无积灰，石板无划痕、松动、脱落、破裂等现象。更换须采用同质材料实施。

瓷板铺装墙面表面光洁，无积灰，瓷板无松动、脱落、破裂等现象。更换应采用同质材

料实施。

金属板铺装墙面应做到表面光洁，无积灰、氧化、起翘、松动、脱落等现象。

5、附属设施

（1） 围栏

易锈蚀金属制作的围栏每季度检查 1 次，应保持围栏完好，无破损、锈蚀、松动等现象，发现破损、松动等应立即修理。每年对金属部分进行敲铲油漆防腐处理。

非易锈蚀金属围栏每季度检查 1 次，应保持围栏完好，无破损、松动等现象，发现破损、松动等应立即修理。

（2） 窨井盖

金属窨井盖、砼制窨井盖、树脂复合材料等窨井盖应每季度检查 1 次，保持完好，开启灵活；

无缺损、断裂、锈蚀等现象。发现破损应立即更换。

6、建筑设施

（1） 屋面

每月巡视屋面 1 次，防水层应完整，无缺失、空鼓、开裂，卷边压条无损坏、脱落，收头结构胶无脱落、开裂等现象。

屋面保温层的通气孔管应完好，每月进行巡视 1 次，不应作其他用处。

通风口百叶应具备防雨水功能，窗框应与墙体、百叶条与窗框应固定牢固，百叶条、铆接件不应缺损、断裂。

（2） 门、窗

金属类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢固，启、闭灵活，密封条、锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器等配件完整。发现损坏立即更换零配件。每年对铰链、支撑滑块等处进行润滑。

塑钢类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢固，启、闭灵活，密封条、锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器、导轨、滑轮等配件完整。

木制类门、窗应保持功能完好，门框、窗框与建筑结构固定牢固，启、闭灵活，锁扣、铰链、支撑、把手、闭门器等配件完整，油漆完好，无严重剥离，门、窗本体无松动。

7、供电系统

（1） 高（低）压配电设备

高配间由徐汇区机关事务管理中心专项委托具有专业资质的单位进行人员驻场服务，物业服务企业应配合机关事务管理中心做好对专业单位的监督和管理，并及时掌握与了解高配间设备设施运行情况。按符合《GB 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》、

《GB/T 32893 10KV 及以上电力用户变电站运行管理规范》和《DL/T 969 变电站运行导则》的要求实施运行与维护，保持安全运行。

高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定；功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；变（配）点系统联络自切正常。

（2） 楼内配电

各设备机房的电气控制柜应每半年维护保养 1 次，每年应至少维护保养 2 次。

各楼层配电箱（属于物业管辖范围的），每 2 年应至少预防性维护保养 1 次。

8、避雷系统

（1） 接闪杆、接闪带

接闪杆、接闪带安装应保持完整，安装牢固无松动。

每月巡视 1 次，应保持接闪杆、接闪带无锈蚀、固定支架无脱落、焊缝无开裂，接闪网支撑体无缺损、倒伏。

发现缺损应 5 个工作日内修复完成。

（2） 防雷接地

每年检查 1 次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对建筑物的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

每半年 1 次对楼层强、弱电间的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持建筑物顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好。

每月 1 次对建筑物变配电室的设备的接地带进行检查。

每季对建筑物各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

9、升降系统

（1） 电梯由徐汇区机关事务管理中心专项委托具有专业资质维修保养单位进行定期维修保养，物业服务企业应配合机关事务管理中心做好对专业维修保养单位的监督和管理，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯的巡检与记录。

（2） 每年进行安全检测并持有有效的安全使用许可证，在有效期内安全运行。维修保养单位每15天应进行检查、清洁、润滑1次；每半年应进行全面的检查、测试1次，并出具自查报告。

（3） 电梯发生困人事故的，维修保养单位应在接到通知后30分钟内完成人员解困工作。

10、空调系统

（1） 中央空调

中央空调由徐汇区机关事务管理中心委托具有专业资质维修保养单位进行定期维修保养，物管企业对维保单位进行监督，并对中央空调运行进行管理，做好日常中央空调运行的

巡检与记录。

制冷机组：每年应进行预防性的维护保养 1 次。换季运行前应进行换季检查保养、测试、参数设定调整工作。运行期应至少每月检查保养 1 次。待机期宜每月点检 1 次。

空调循环泵：每年应进行预防性的维护保养工作 1 次。每月应点检 1 次。

空调箱：每月应清洗空调箱的过滤网，每年应清洗水过滤器 1 次。每半年应对空调箱设备维护保养 1 次。

冷却塔：每年应进行预防性维护保养工作 1 次。运行期每月应点检 1 次；待机期每月宜点检 1 次。

定压系统及加药装置：每年应进行预防性的维护保养工作 1 次。每月应点检 1 次。

各类水管阀门：应每年进行 1 次预防性维护保养工作。

每月应对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求）。

空调系统出现运行故障，维修人员在接到报修后在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

（2） VRV 空调

VRV 空调由徐汇区机关事务管理中心委托具有专业资质维修保养单位进行定期维修保养，物管企业对维保单位进行监督，并对 VRV 运行进行管理，做好日常运行的巡检与记录。

VRV 空调开机前应进行检查，定期测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

按《GB 19210 空调通风系统清洗规范》、《DB31/T405 集中空调通风系统卫生管理规范》的要求，对 VRV 空调的空气处理单元、滤网进行清洗和保养。

（3） 分体式空调

分体式空调由徐汇区机关事务管理中心委托具有专业资质维修保养单位进行定期维修保养，物管企业对维保单位进行监督，并对分体空调运行进行管理，做好日常运行的巡检与记录。

（4） 新风机组/排风机组

定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养。

定期检查机组马达、风机的运转情况，记录运行参数，定期安排对新风量、排风量的测定。

（5） 风机盘管、风管机

由徐汇区机关事务管理中心委托具有专业资质维修保养单位进行定期保养，风机盘管、风管的清洗，每年不少于 2 次。

（6） 热水锅炉

热水锅炉由徐汇区机关事务管理中心委托具有专业资质维修保养单位每年开机前进行一次大保养。

物管企业设有专业人员对锅炉运行进行管理,做好日常锅炉运行的巡检与记录(锅炉安全附件及仪表齐备,动作可靠;在额定的流量范围内,输出蒸汽压力在允许范围之内;蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内。汽、水管道完好,阀门及仪表齐备,无跑、冒、滴、漏)。

每月应对锅炉进行检查、清洁、调整 1 次。

属于压力容器范畴的锅炉,应每年由徐汇区机关事务管理中心委托第三方进行安全检测,物管企业进行监督。

锅炉附属的压力表、安全阀应定期标定。超过标定有效期的禁止运行。

锅炉水质的硬度,应符合《GB/T1576 工业锅炉水质》要求;排放应符合《GB 13271 锅炉大气污染物排放的标准》的要求。

11、给排水系统

(1) 生活水泵/消防泵/喷淋泵/稳压泵/增压泵

每天 1 次对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检,检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确;检查管道接头和阀门有无渗漏水,压力表显示压力等是否正常,用户末端的水压及流量满足使用要求;检查机房内有无异常运行声响,异常气味;机房温度是否适宜,有无漏水、进水,门窗是否关闭。

每月至少对生活水泵及其机房环境清洁 1 次,保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍。

每年应维护保养水泵、管道、阀门及其控制系统 1 次。

两周 1 次对生活水泵进行切换,做好生活水泵切换记录。

(2) 蓄水池

水箱、蓄水池的水位控制阀和水位报警装置使用正常,确保正常供水。

水池、水箱有盖、上锁,保证水箱的密闭性和安全性,水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩,保障安全使用。

水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司清洗消毒,每年 4 次进行水箱水质监测,应取得水质检测报告,并交机关事务管理中心审核。(生活饮用水水质应符合《GB5749 生活饮用水卫生标准》的要求)

(3) 排水泵/雨水管

每月应至少点检集水井的排水泵 1 次,雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等通畅、完好;各种管道阀门完好,仪表显示正确。

每半年应清淤集水井 1 次,并保养水泵、管道、阀门及控制系统。排泄水口应畅通、无堵塞;地下排水管窨井盖完好。

每年应清淤户外窨井 1 次。每月应至少清理户外排水总格栅井 1 次。

每年汛期来临之前对排水通道疏通，室外雨污水排放及检查清扫。

做好排水管道、排水泵的巡检记录、维护保养记录。

12、消防系统

（1） 烟感报警/消防报警

烟感报警/消防报警由上海市徐汇区机关事务管理中心委托具有资质的专业供方按照《GB 25201 建筑消防设施的维护管理》、《GB 25506 消防控制室通用技术要求》的要求维保。物管企业做好对专业供方的监督和管理，并对消防自动报警运行进行管理，并应做好日常消防自动报警运行的巡检与记录。

每季度应进行 1 次联动试验，检验消防系统的功能完整性；每年应对所有的探测器、报警器、报警阀、指示器进行全覆盖的点动测试，验证报警地址的准确性和探测功能的完好性；每月应点动消防类水泵，每年应测试水泵技术参数及自动泄压阀功能 1 次；每年应全覆盖完成防火卷帘门清洁、润滑、测试等维护保养的工作。对所有防排烟风阀、防排烟风机及其控制系统的清洁、润滑、测试等实施维护保养工作 1 次；每年至少两次清洁消防报警主机、接线箱内部，并紧固接线端。

消防系统应每年由上海市徐汇区机关事务管理中心委托具有资质的第三方实施功能检测 1 次，检测工作应符合《中华人民共和国消防法》的规定。

（2） 消防箱/灭火器箱

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。

灭火器箱每月巡查 1 次并作记录，确保灭火器均在有效期内。

13、安全防范系统

（1） 中央监控（摄像机）

中央监控由上海市徐汇区机关事务管理中心委托专业维保单位进行维保，物管企业做好监督和管理，对运行进行管理，做好日常运行的巡检与记录。

户外摄像机应每季度清洁保养 1 次；户内摄像机应每半年清洁保养 1 次。每年应对云台的运动部件清洁、润滑 1 次。

每年应对服务器、录像机、视频矩阵、多画面处理器、控制柜、键盘等进行 1 次清洁维护保养、冷却风机润滑养护。

每季度对系统所配的 UPS 电源进行充放电试验 1 次。

（2） 安全闸机

安全闸机由上海市徐汇区机关事务管理中心委托专业维保单位进行维保，物管企业做好监督和管理，对安全闸机运行进行管理。

每周用软布清洁 1 次外部表面，无锈点和缺漆。

每月对闸机机芯进行 1 次综合保养，包括：传动部分，传动部分添加润滑油。传动部分

的紧固状态；检查易损件的磨损情况。

读卡机指示灯完好、工作正常。道闸门机启闭正常、灵活

（3） 电子门禁系统

电子门禁系统由上海市徐汇区机关事务管理中心委托专业维保单位进行维保，物管企业做好监督和管理，对电子门禁运行进行管理。

每周检查 1 次给电锁供电的电源。

每月检查 1 次电控锁锁舌与锁扣。

每月检查 1 次总线是否有短路现象。

读卡机指示灯完好、工作正常。电子门锁工作正常。

14、公共照明系统

（1） 公共照明（楼外照明/楼内照明）

每年定期检修清扫照明配电箱 1 次，确保配电开关与导线连接良好无松动。

每月巡检各个插座 1 次，确保插座连接良好无松动。

室内照明每天巡检 1 次，发现问题随即处理。

室外照明每天巡检，主要检查灯具有无漏水、漏电、锈蚀、损坏、光源坏否，发现问题及时处理。

（2） 应急照明

应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。

每季应对所有应急照明做 1 次断电/放电测试，发现故障及时修复。

出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。

（3） 泛光照明/景观照明

涉及高空作业的检查由上海市徐汇区机关事务管理中心委托具备相关资质的专业企业实施登高检查和维修保养工作。

地面泛光、景观照明由物管企业做好以下工作：

每天检查 1 次泛光照明、景观照明是否正常按时开启、关闭。

每天检查 1 次泛光照明、景观照明回路及控制柜内元件是否有发热现象。

每天检查 1 次泛光照明、景观照明是否有损坏的灯具。

遇到大雨天或台风期间，每天加强巡检 2 次以上。

15、楼宇智能化设备系统

楼宇智能化设备系统由上海市徐汇区机关事务管理中心委托具备专业资质的企业进行维保，物管企业配合做好监督和管理的工作。

（1） 楼宇管理系统集成

每半年应清洁系统设备的控制柜 1 次，同时紧固接线等维护保养，清洁、润滑养护执行机构。

每年标定各传感器检测数据 1 次，维护保养服务器 1 次。

每年应调试控制系统 1 次，验证控制逻辑的准确性。

(2) 广播与背景音响系统

音源设备工作正常，整洁完好。

功放设备工作正常，整洁完好。

扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

(3) 会务音响、视频系统

每年对系统各设备进行清洁、去除氧化层、积碳等维护保养 1 次。

每半年清洁机柜、调音台 1 次。

16、标识管理与维护

(1) 安全警示标识

消防箱、消防栓、消防管道等用红色标识，且在消防箱上喷有“119”报警电话提示。

紧急疏散通道用消防照明灯标识出通道位置或逃生方向。

升降电梯的轿厢应注明“禁止依靠”、“禁止尖锐物品”。

其他各类限制、禁止事项的标识，如“禁止吸烟”，“禁止攀爬”等。

配电室等要害部位必须用标牌标识，并注明“非工作人员请勿入内”的要求。

高压配电柜必须悬挂“高压危险”字样。

凡有使用范围限制的设备、设施应采用标识牌明显标识出限制使用的范围。

消防与安全标识应符合 GB 2894 和 GB 13495 的要求。

(2) 公共服务标识/标牌

有楼内楼层示意图，各单元门口应有单元标牌。

管理区域内建筑物、道路等方位均用示意图标明，并摆放在明显位置；

各类设备房有名称标识，如变配电室、水泵房、停车库等标识牌。

标识的图形符号应符合 GB/T10001.1 的要求。

各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

标识牌的制作材料应经久耐用，安装牢固，不能产生倾斜、卷翘、摆动等现象；室外设置时，应充分考虑风压力的作用。

17、能源与安全管理

(1) 节能管理

制定具体的节能计划、目标与措施；制定并落实有效避峰措施和设备设施的经济运行方案，定期进行能耗检测、计量、统计和分析等，发现异常及时分析原因制定有效措施，排除故障，提高设备运行效率。

加强重点耗能设备的能源计量管理，进行能源消费统计和能源利用状况对比分析，并对异常情况采取措施。

制定并实施节能设施的维护保养计划、实施方案，做好日常巡查，保留维保、维修和巡查、数据抄录等相关记录。

（2） 安全检测

特种设备应具备准运许可证明，建立安全管理制度，并由上海市徐汇区机关事务管理中心委托专业维保单位进行检测，物管企业应协助业主方，对过程实施监管和验证，具体要求应按《特种设备安全监察条例》规定实施。

为保证建筑物的安全使用，每年至少进行 1 次外墙及附属设施使用情况的全面检查，发现隐患报告机关事务管理中心。

（三） 秩序维护与消防安全管理

1、公共秩序维护

（1） 总出入口管理

漕溪北路 366 号出入口 24 小时双岗值守（工作日需另增加 1 个 8 小时单岗值守）；南丹路 40 号为 16 小时单岗值守；南丹路 78 号出入口为 24 小时单岗值守（工作日需另增加 1 个 8 小时单岗值守）；漕溪北路 336 号出入口（地下车库）为工作日 8 小时单岗值守

对来访人员实行登记制度（至来访登记处），检验有效证件（参加会议人员应出具会议通知单），并联系相关使用单位（部门）后，方可予以进入。

车辆凭借机关事务管理中心发放的“停车证明”进出，外来车辆严禁随意进出（除根据机关事务管理中心同意，允许进出的车辆）。

车辆和人员进出时，应及时予以确认和劝阻，避免进出口拥挤。高峰期（工作日上午 7:30—9:30，下午 15:30-18:30）及重要领导来访，应主动疏导大门交通，确保进出车辆和人员的畅通。

（2） 楼宇出入管理

1 号楼、2 号楼、3 号楼的楼宇出入口应保持 24 小时单岗值守。信访办出入口为 24 小时单岗值守（工作日需另增加 1 个 8 小时单岗值守）。

因特殊情况，而产生大量人流进出管理区域时，应控制人流进出或进行疏导，保持出入畅通。

对来访者的问询解答礼貌、准确，必要时可引领来访者至目标区域。

协助使用单位（部门）设立引导标识，临时围栏的措施。

对楼内出现的损坏设施、或闯入办公区域、或大声喧哗等影响日常工作的情况，发现异常紧急情况，应及时报告，确认后启动应急程序。

（2） 安全巡视

明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线（含办公区域）。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 3 小时巡视 1 次并记录。发现违法、违章行为应及时制止。

巡视应使用巡更设备（对讲机、警棍、手电筒等），保持巡更记录。

收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施。

巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知机关事务管理中心有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

（3） 消控及监控值守

消控监控中心 24 小时双人值守，管理工作应符合《GB 25506 消防控制室通用技术要求》。

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。

消控监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（监控等）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）。

（4） 车辆管理

设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

区域内地下及地面工作日每天 8 小时设双人专职管理，引导车辆驶入指定的泊位，发现异常情况应提示，车位停满时应疏导（广场临时停放车辆，应收取车钥匙，必要时应驾驶移动车辆，确保区域内车辆进出畅通）。

保持进出通道畅通，车辆停放整齐。

车辆造成人员伤害、设备设施损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

2、安全管理

（1） 消防管理

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 1 次交上海市徐汇区机关事务管理中心备案。

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,报上海市徐汇区机关事务管理中心进行更换),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。

管理区域内防止易燃易爆品,如应上海市徐汇区机关事务管理中心特殊要求需放置易燃易爆品,应设专人专区管理。

管理区域内严禁焚烧物品。

(2) 安全生产监督/自然灾害防范

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。

物管企业应配备必要的抢险物资(包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等),并安排人员进行值班和巡查,当发生台风、暴雨等恶劣天气时,必需配合上海市徐汇区机关事务管理中心进行防台防汛工作,确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。

3、区域内的突发事件应急处置

(1) 突发公共事件处置

依照《突发公共事件总体应急预案》的要求,结合项目建筑布局和机关大院项目点的工作要求,制定突发公共事件的应急预案。

在物业办公室、监控中心、机房等处室内应张贴相应的应急处置内容,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练。

根据《中华人民共和国反恐怖主义法》的要求,定期开展反恐怖主义宣传教育,提高员工的反恐怖主义意识,发现宣扬极端主义的物品、资料、信息的,应当立即向公安机关报告。

当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) 自然灾害防范

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。

物管企业应配备必要的抢险物资(包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等),并安排人员进行值班和巡查,当发生台风、暴雨等恶劣天气时,必需配合机关大院项目点进行防台防汛工作,确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。

(四) 环境卫生服务

1、楼外公共区域

(1) 楼外及地下区域

广场和场地：外围场地地面干净、平整，无积水。每日循环保洁；地面干净，无明显杂物、残叶。每日循环保洁；平台台阶应保持清洁，无纸屑、痰迹和污迹。每日清扫、托洗 2 次；花坛、绿化内无烟蒂、杂物。每日循环保洁

铁栅围墙/不锈钢自动门：铁栅围墙干净、不积积尘。每季至少擦拭 1 次；不锈钢自动门干净、光亮、不积水。每月至少擦拭 2 次；

楼外标识/标牌、路照明灯柱、室外消防栓：门前金属标牌和大理石表面应保持光滑、光亮，无水迹和灰尘。2 米以下每日擦抹，2 米以上，每月集中擦抹 1 次；保持清洁明亮，灯具无积灰。每月擦抹 2 次以上；灯罩应明亮，无灰尘和蜘蛛网。2 米以下每日擦抹，2 米以上，每季集中擦拭 1 次；消防栓表面应清洁明亮，水嘴、阀门无积尘。每季度清理、擦抹、除尘 1 次。

垃圾箱、垃圾桶：垃圾箱应保持整洁，无垃圾满溢、无污渍、无拖挂。每日清倒 2 次，每日清理 1 次；垃圾放置处应定期消毒，保持干净、卫生，周边无垃圾、蚊蝇和臭味。循环保洁、每日清理。

停车场：定位杆、减速带/条接缝处无明显积淤和垃圾。循环保洁、每日清理；反光镜、灯具应定期擦拭，表面清洁，无蜘蛛网和明显污迹。循环保洁、每日清理；地面干净，无明显杂物。每日循环保洁

(2) 楼内区域

楼内地面（除食堂外）：公共通道地面干净、无污渍，有光泽。保持地面材质原貌。循环保洁，每日尘推保洁 2 次以上。大花盆、盆景的盆体表面光亮保洁、盆内无烟蒂、杂物。循环保洁，每周擦拭 1 次以上

楼内墙面：墙面干净、整洁、无明显污渍。2 米以下每日除尘 1 次，2 米以上每季集中除尘 1 次。墙角线无浮灰。每日擦抹 1 次

消防楼梯及楼梯间：楼梯无痰迹、油污、纸屑和废弃垃圾。每周拖洗 2 次；扶手栏杆应洁净，无污迹和灰尘。每日擦抹 1 次；防火门及闭门器表面干净无污渍。每日尘推保洁 1 次；墙面、天花板无积尘、蛛网。循环保洁。

公共门窗：门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍。每日擦拭窗台 1 次；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹。每周刮玻璃 1 次、外窗玻璃 2 米以下每月刮 1 次；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽。每日对金属件表面清抹 1 次；门把手干净、无印迹、定时消毒。每日对门框、门清抹 1 次

消防栓、灭火器：保持表面干净，无灰尘、无污渍。每周擦拭 1 次；消防栓、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹。每周擦拭 1 次

通道指示牌、警示牌、通告栏、金属牌：宣传栏无积尘、无污渍。宣传栏、指示牌每周

擦拭 1 次；通道指示牌、警示牌、通告栏、金属牌表面应保持光滑、光亮，无水迹和灰尘。

2 米以下每日擦抹，2 米以上每月集中擦抹 1 次

照明灯具（含应急灯）：保持清洁明亮，灯具无积灰。每月擦抹 1 次；灯罩应明亮，无灰尘和蜘蛛网。每季集中除尘 1 次

升降电梯：电梯、门表面、内壁、底面、天花板无泥迹、无尘灰、无杂物、视感光亮无污迹、无灰尘、无擦痕。每日巡回；操作面板。每日巡回；电梯通风口干净、无尘灰。每周擦拭 1 次；玻璃/不锈钢明净，无指印、指引和雾水。每日巡回

洗手间：镜面应明净，无水迹、指引和雾水。每日擦抹至少 2 次；台盆和台面应有光泽，无积垢、锈迹、皂迹和毛发。每日清洗 2 次、每天消毒 2 次；面池水龙头应保持光亮，无水迹、皂迹和污垢。每日清洗 2 次、每天消毒 2 次；便斗内应放置卫生球，无黄斑。便盖无水迹和污迹。每日清洗 4 次、每天消毒 2 次；坑位外部无污垢，内部无黄斑。每日清洗 4 次、每天消毒 2 次；所有隔屏板无尘灰、无污迹、水迹。巡回，每周集中擦拭 1 次；废纸篓无污迹和臭味。每日清倒 2 次、每天消毒 2 次；地面无污秽物、水迹和脚印。每日拖洗 1 次。

指定办公室/会议室：门、窗玻璃、窗台干净、整洁、明亮、无尘灰。每日擦拭 1 次；窗柜、门柜、沙发、茶几、桌椅干净、整洁、明亮、无尘灰。每日擦拭 1 次；地地面干净整洁、无尘灰、无脚印、无污渍、纸篓每天清倒，篓体干净、物件摆放整齐有序。每日擦拭 1 次；家具、灯具、电气设备干净、整洁、光亮、无尘灰。每周除尘、擦拭 1 次；花卉、盆景盆体干净、光洁，盆内无异物。每周擦拭 1 次

茶水间：地面干净、整洁、无垃圾。每日循环保洁，拖洗 1 次以上；热水炉外壳应无污迹、水渍。每日擦拭 1 次以上；不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。每日循环保洁；不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。每日循环保洁；冷、热水龙头表面光亮、无污渍、无水垢。每日循环保洁

（3） 天台、屋顶、外墙

平台屋顶：无垃圾堆积。每月清扫 1 次；天沟排水口，保持排水畅通。每月清扫 1 次；太阳能电池板表面无积灰。每月清扫、擦拭 1 次；台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。台风来临前一天

外墙/外幕墙：外墙/外幕墙每年清洗 2 次，由徐汇区机关事务管理中心专项委托，物管企业应配合做好监督，及报告留存；外墙/外幕墙（2 米以下区域）日常除尘工作。垢，无水渍、无印迹；外墙玻璃目视清洁明亮，无污。涂料墙面目视无明显污垢，保持墙面原色。

（4） 其他

垃圾收集：按照《上海市生活垃圾管理条例》，做好管理区域内的垃圾分类管理。设立分类垃圾桶（楼层内设立干垃圾、湿垃圾和可回收物的 3 分类、底楼大堂设立 4 分类），标识标志的规范应符合《DB31/T 1127 生活垃圾分类标志标识管理规范》的要求；所有生活垃圾必须分类收集、日产日清，每天收集、清运不少于 2 次；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；分类收集垃圾，统一使用黑色垃圾袋。有害垃圾定点存放，及时清运；垃圾容器、垃圾房保持清洁，定期消毒。

消杀灭害：每周对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水；地沟每周消杀 1 次，各楼层每月消杀 1 次；做好管理区域内（包括室内外区域和食堂等）的灭蟑螂、老鼠等灭害工作，确保环境清洁；针对可能出现的应急虫害等（如：马蜂、白蚁等），做好应急处理和消杀工作。

特殊材质养护：花岗石、大理石光面纹理清晰，有光泽，花岗石毛面无灰尘、有质感；铝合金饰物表面无污垢，有光泽；PVC 地板革表面光亮，无污迹；地毯色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向；木制地板表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。

（五）绿化管理

1、室外绿化养护

（1）草坪养护

景观：草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃

排灌：有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。

施肥：根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。

修剪：修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。

除草：草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。

清洁：每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10 m² 范围内废弃物不得多于 3 个。

（2）花坛养护

景观：花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期 250 天以上，确保重大节日花繁叶盛。

排灌：梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。

施肥：花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。

补植：出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。

换花：花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过 10 天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。

有害生物控制：花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于 3%，无杂草。

清洁：每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

（3） 乔木、灌木养护

景观：乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。

排灌：乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。

施肥：经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。

修剪：根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。

扶正：乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。

有害生物控制：乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于 10%，树干受害率小于 5%，无影响景观面貌的杂草。

清洁：每天清扫乔木、灌木林地，10 m²范围内废弃物不得多于 3 个。

2、室内绿化租摆与养护

（1） 绿化摆放要求

根据徐汇区机关事务管理中心的需要或合同约定在公共部位摆放绿化，摆放应布局合理、均匀、疏密有度，盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

楼内共用区域摆放绿化以中型小叶绿色植物为主，其中电梯厅摆放枝叶茂盛的植物，高度应在 1.8 米左右，走廊区域摆放植物高度可在 1.5 米左右。

楼内会议中心的公共区域以中型小叶绿化为主，高度可在 1.5 米左右。入口处需摆放开花类植物和时令花卉。会议室内应放置中型、小型小叶绿化，其中中型植物高度在

1.2 米左右，会议桌上办公室内摆放以小型植物、开花类植物为主。

办公室内摆放以小型植物、开花类植物为主，高度在 0.8 米左右。

大堂内摆放绿化以中大型绿色植物为主，高度应在 2 米左右，大堂门口需摆放时令花卉。

绿化外观应叶片光泽、花朵鲜艳，土壤表层无杂物、无枯叶，整体造型应所选品种的观赏效果一致，叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶；

（2） 容器绿植管理

绿化外观：叶片光泽、花朵鲜艳。土壤表层无杂物、无枯叶。整体造型应所选品种的观赏效果一致。叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。

摆放：根据顾客需要或合同约定在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。

选种：盆栽应选用光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种；室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料，存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。

其他：室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料。存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制。发现病变、虫害、枯萎应及时更换。

（3） 容器绿植养护

景观：布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。

排灌：排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。

修剪：及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。

清洁：保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。

施肥：选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。

有害生物控制：基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于 3%。

更换：综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

（六） 机关后勤配套服务

1、会务服务

（1） 基本要求

会议服务级别：一级会议由市级或区级主要领导参加的会议及接待。应根据会议需求，负责做好会标、台裙台布、党徽红旗、电梯控层、地毯铺设及清理广场等会场布置工作。负责调试话筒、音响、投影、空调等设施，确保正常使用；二级会议由区委、人大、区府、政协领导参加的会议及接待。需摆放茶杯、毛巾、席卡、水杯、矿水等。并根据会议需求负责做好会标、台裙台布等会场布置工作。负责调试话筒、音响、投影、空调等设施，确保正常使用；三级会议由处级以下领导召开的会议及接待，需摆放茶杯、席卡等用品，调试话筒、音响、投影、空调等设施，确保正常使用。

会议布置要求：会议桌、会议椅摆放要整齐，在一条直线上。盖杯要放在杯垫上，摆在座位的右上方，注意杯把一律朝右侧，摆放位置要求在一条直线上；准备所需的各种用具和设备，含会议桌、椅、台布、台裙、盖杯、开水、小毛巾、纸、笔、会标、会议牌等；需用设备摆放就位，调试如麦克风、摄像头、电视机、录像机、投影仪等会务设备。

会前准备：前了解会议内容，与会务主办方了解会务规格、确认会务服务要求，包括会议名称、性质、开会时间、与会人数及布置要求。有外事接待活动时，应派专人协调各项事宜。根据会务服务要求，安排会务服务人员，按照一级、二级或三级会议等级要求，进行场地布置、用品及茶具准备、会议系统调试准备。根据不同等级的会议，在规定的时间内提前完成各项准备工作。其中三级会议应提前 30 分钟、二级会议应提前 60 分钟、一级会议应提

前 90 分钟。

会中服务：与会人员需存放衣服，会务人员应礼貌问候，按递物礼仪递接存衣牌，并提醒客人妥善保管贵重物品，拿取客人外衣时，不倒拿，不拖擦；与会人员来到会议室时，会务人员礼貌热情地向与会者问好，示意与会者进入会议室入座；根据会务要求提供礼仪接待、引导、来宾签到、发放会议资料和相关物品，以及茶水、毛巾服务；会议开始后，服务人员应在会场外等候 5 分钟，为迟到人员引导和上茶；会议、接待等服务，均应提供敬茶服务，敬茶时应使用托盘，端放茶杯动作轻巧；应随时留意会场状况，及时回应客人需求，视用茶情况进行续水服务。会议开始 20 分钟进行第一次续水，之后每间隔 25 分钟进行一次续水，重要会议应视会议情况进行续水。续水应站位合理，手法熟练，操作卫生，倒水量适宜，端放茶杯动作轻巧；会议期间，应根据室内温度情况，适时调整空调恒定温度。

会后清理：待与会者全部离开会场后，开始进行会场的清理和整洁工作。如有与会者遗留物品，应与会议主办方联系。会后应及时清理会议室，使会议室恢复原状。会议室不使用期间，应关闭门窗、灯、空调等设备。

（2） 普通会议服务

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，会议期间不得擅自离岗。

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。

桶装水\瓶装水应注意生产日期，定期进行调换，会议室内日历、时钟显示准确。

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。

（3） 大型会务保障

大型会务前 30 分钟按要求提前布置好会场，准备好各种物品。

大型会务前 30 分钟检查各项设备设施和室内环境，确保设备设施正常运行，环境整洁。

会务服务人员在活动规定时间内到岗服务，不脱岗

会务过程中，保证各项操作正确，衔接顺畅。

按要求提供音响服务，并确保音响设备正常使用。

（4） 会务设备

根据会议预定安排，提前 1 小时做好准备工作，确保音响设备在会议中使用正常。会议期间，无关人员不得进入音控室。

根据设备使用状况，制定维修、更新方案，降低因电子故障、损坏而造成设备无法使用的不确定性。

保持音控室整洁，音响器具设备有序摆放。

（5） 临时搬运

根据会议主办方的要求，完成会议室内桌椅的摆放、会议用品的搬运临时搬运工作。

2、话务服务

（1） 总机服务

话务员必须在总机铃响三声之内接听电话，

应答内部电话时，先报本岗位，再向客人问候：“您好，总机。”；

话务员与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美、音调适中、语速正常；

如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人讲：“请稍等，我帮您接通 XX 部门。”；

（2） 通讯设施安装服务

协助使用单位（人）申请并联系电信等专业单位进行通讯设施的安装。

对于使用单位（人）提出内线电话的安装需求，应在 1 个工作日内开通完毕。

对于使用单位（人）提出的电话移机、网络跳线等需求后，应在 1 个工作日内开通完毕。

3、历史保护建筑的对外开放

根据徐汇区政府对于 2 号楼（原徐家汇大修道院）对外开放免费参观的决定，做好日常对外开放区域的管理工作，并在每年的双休日、国定节假日安排 4 个以上工作人员（3 个安保、1 个保洁）做好相关区域的秩序维护、安全管理和环境卫生保洁工作。

四、物业管理服务人员的配置要求

本项目物业管理服务人员总数不得少于 175 人，其中主要岗位人数要求如下：会务及话务（后勤服务）不得少于 27 人（会务领班/高级会务员不得少于 5 人）、保安全管理不得少于 72 人、环境保洁不得少于 54 人、设备管理不得少于 18 人。项目物业管理服务人员总数不满足招标文件要求的，作无效投标处理。

（一） 总体要求

1、主要管理岗位人员应取得相应的职业资格证书或岗位证书、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。

2、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。

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

4、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。

5、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。

6、严格落实《上海市生活垃圾管理条例》明确规定的物业服务企业的“管理责任人”责任。全面负责本项目范围内的垃圾分类工作的总体统筹安排、规范分类容器配置和宣传标语、组织员工分类知识培训、做实日常分类拣选、内部分类驳运、日常监督检查等全过程管理。自觉接受项目招标单位的监督管理。

7、建立疾病防控等重大灾害性事件的应急保障方案，定期组织方案演习，提高方案实施的适应性，确保方案的有效实施，保障管理区域不发生管理责任事故。

8、提高环境保护意识，配合业主方做好节能减排的各项工作，依照实际需求合理调整用电计划，通过技术节能、管理节能等手段，杜绝浪费，将能源耗用减低的合理水平。

9、加强对垃圾分类、重大灾害性事故防控与节能减排的工作责任落实，因失职失责、管理不到位，对项目管理单位造成不良影响的，按照规定进行对等金额的扣减，具体由该项目管理组从合同经费中直接扣除。同时，被扣事实将作为不良记录，列入下一次招投标扣减计分。

10、为确保工作责任落实，物业服务企业应落实中层及以上干部轮流值班制度，保证365天24小时在管理区域内管理服务第一责任人，发生各类应急情况能及时得到处置。

11、新中标企业留用原物业服务企业人员比例不得大于80%。

12、所有管理与服务人员不得使用离休或退休人员。

13、投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理人员之前须征得采购人同意，采购人同时享有对有关物业管理人员指定调整、调换、替换的权利。

14、本项目不得整体分包，如部分服务项目需要委托分包的，应提前报告业主方，并获得业主方同意后方可实施。

15、本项目实行包干制核算，但业主方有权指定专业机构对项目管理服务的资金运用进行审价，三年合同之内至少审价一次。审价费用按中标价的1-1.2%收取，由物业服务企业承担。

（二）主要管理人员的任职要求

1、项目经理

（1）年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。

（2）经验要求：担任过总建筑面积2万m²以上相关非住宅物业的项目负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验。

（3）职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保障部）签发的《物业管理师》或上海市物业管理行业协会签发的《物业经理（高级）》

（4）技能要求：熟悉物业管理工作流程和环节，熟悉国家相关法规政策，具有良好的组织、沟通协调能力、组织及人员管控能力、综合事务处理能力；具有良好的口头和书面表

达能力。

- (5) 学历要求：大专及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

2、项目副经理

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁
- (2) 经验要求：担任过总建筑面积2万m²以上相关非住宅物业的项目负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验。
- (3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保障部）签发的《物业管理师》或上海市物业管理行业协会签发的《物业经理（高级）》
- (4) 技能要求：熟悉物业管理工作流程和环节，熟悉国家相关法规政策，具有良好组织、沟通协调能力、组织及人员管控能力、综合事务处理能力；具有良好的口头和书面表达能力。
- (5) 学历要求：大专及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

3、行政负责人

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁
- (2) 经验要求：有担任总建筑面积2万m²以上相关非住宅物业的行政经理或负责人，具有5年以上相关工作经验。
- (3) 职业资格要求：/
- (4) 技能要求：有较强的组织管理能力和协调能力，具有较强的口头表达能力和撰写业务报告的能力。需熟练运用办公应用软件；掌握一定的数据处理，报表绘制技能。
- (5) 学历要求：大专及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录

4、后勤服务负责人

- (1) 年龄要求：男性≤50岁/女性≤45岁（女性为宜）
- (2) 经验要求：有担任总建筑面积2万m²以上相关非住宅物业的客服或会务经理、主管，具有3年以上相关工作经验。
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：有较强的组织管理能力和协调能力，具有较强的口头表达能力和撰写业务报告的能力，熟练掌握会务礼仪及高规格接待规范要求
- (5) 学历要求：大专及以上

- (6) 其他要求：上海市从业人员预防性健康证明，无犯罪记录。

5、安全管理负责人

- (1) 年龄要求：男性<60岁/女性<50岁
- (2) 经验要求：担任过2万m²以上相关非住宅物业的保安负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验。
- (3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保证部）签发的《保安员（中级/四级）》及以上岗位资格证书，或者应急管理部（局）签发的《消防设施操作员（中级/四级）》及以上岗位资格证书
- (4) 技能要求：熟悉安全、消防等法律法规，具备一定组织管理能力和安全风险管知识，具有较强的具有良好的口头和书面表达能够完成各类消防安全管理制度、方案、计划、档案建立。
- (5) 学历要求：大专及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

6、设备维护负责人

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。
- (2) 经验要求：担任过总建筑2万m²以上相关非住宅工程负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验
- (3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保证部）签发的“维修类（高级/二级）”及以上职业资格证书。
- (4) 技能要求：具有综合管理物业配套设施的能力，有较强的供配电、空调、电梯、消防等专业技术知识，熟悉装饰装修行业规范和标准，熟悉楼宇机电设备的运行、保养，对强、弱电、暖通、电梯运行等具有管理经验。
- (5) 学历要求：职校或中专以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

7、环境卫生负责人

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。
- (2) 经验要求：担任过2万m²以上相关非住宅工程负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：有较强的组织管理能力和协调能力，具有较强的口头表达能力和撰写业务报告的能力，熟悉各项保洁工艺及绿化养护标准，熟悉各类保洁用品的使用功能，懂

得保洁器械的使用和养护。

- (5) 学历要求：职校或中专以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

(三) 服务人员的任职要求

1、行政文员

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：需熟练运用办公应用软件；掌握一定的数据处理，报表绘制技能。
- (5) 学历要求：职校或中专以上
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

2、会务领班/高级会务员

- (1) 年龄要求：女性，年龄≤35足岁，身高165cm以上
- (2) 经验要求：具有2年以上相关工作经验。
- (3) 职业资格要求：
- (4) 技能要求：有较强的组织管理能力和协调能力，熟悉会务、行政的工作规程和会务礼仪及要求；具有一定的处理紧急突发事件的能力。
- (5) 学历要求：职校或中专以上
- (6) 其他要求：上海市从业人员预防性健康证明，无犯罪记录。

3、会务

- (1) 年龄要求：女性，年龄≤35足岁，身高160cm以上（身高165cm必须达35%以上）
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：熟悉会务、行政的工作规程和会务礼仪及要求；具有一定的处理紧急突发事件的能力。
- (5) 学历要求：职校或中专以上
- (6) 其他要求：上海市从业人员预防性健康证明，无犯罪记录。

4、话务

- (1) 年龄要求：女性，年龄≤45足岁
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：熟悉电话接听、转接等流程和规范用语；具有一定的处理紧急突发事件的能力。
- (5) 学历要求：职校或中专以上
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

5、安保领班

- (1) 年龄要求：男性<60岁/女性<50岁
- (2) 经验要求：担任过相关非住宅物业同一工种1年以上的工作经验。
- (3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保障部）签发的《保安员（中级/四级）》及以上岗位资格证书，或者应急管理部（局）签发的《消防设施操作员（中级/四级）》及以上岗位资格证书
- (4) 技能要求：熟悉安全、消防等法律法规，具备一定组织管理能力和安全风险管知识,具有较强的具有良好的口头和书面表达能够完成各类消防安全管理制度、方案、计划、档案建立。
- (5) 学历要求：大专及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

6、安保员

- (1) 年龄要求：男性<50岁、女性<45岁（35岁以下不少于65%）
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：地市级以上公安机关核发《中华人民共和国保安员证》
- (4) 技能要求：较强组织纪律性，反应敏捷，有处理紧急情况的能力；无不良记录；熟悉和爱护项目内配套的共用设施设备及消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法
- (5) 学历要求：初中及以上。
- (6) 其他要求：安排2名女性负责来访接待及其他相关事项的处理。

7、特殊技能保安

- (1) 年龄要求：男性<50岁、女性<45岁
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：中华人民共和国驾驶证A1证3张、中华人民共和国驾驶证A1证1张、其余应具备中华人民共和国驾驶证C1证。

- (4) 技能要求：较强组织纪律性，反应敏捷，有处理紧急情况的能力；无不良记录。
- (5) 学历要求：初中及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

8、消防监控

- (1) 年龄要求：男性<55岁、女性<45岁（35岁以下不少于65%）
- (2) 经验要求：担任过相关非住宅物业同一工种1年以上的工作经验。
- (3) 职业资格要求：应急管理部（局）签发的《消防设施操作员（中级/四级）》及以上岗位资格证书
- (4) 技能要求：能操作熟练设备，具备安全防护、消防等相关基础知识；全面负责监控区域的报警、监控工作，并对此工作的有效实施负责；做好相应的质量记录，并对记录的真实性、准确性负责。
- (5) 学历要求：初中及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

9、设备维护领班

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。
- (2) 经验要求：担任过总建筑面积2万m²以上相关非住宅物业的设备或工程负责人，并具有上述岗位3年以上的工作经验
- (3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保障部）签发的“维修类（中级/三级）”及以上职业资格证书，或《特种作业操作证—高压电工作业》和《特种作业操作证—低压电工作业》
- (4) 技能要求：具有综合管理物业配套设备设施的能力，有较强的供配电、空调、电梯、消防等专业技术知识，熟悉装饰装修行业规范和标准，熟悉楼宇机电设备的运行、保养，对强、弱电、暖通、电梯运行等具有管理经验。
- (5) 学历要求：职校或中专以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

10、强电工

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。
- (2) 经验要求：相关非住宅物业同一工种3年以上的工作经验。
- (3) 职业资格要求：《特种作业操作证—高压电工作业》和《特种作业操作证—低压电工作业》2张及以上。
- (4) 技能要求：熟悉电器类设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类

维修器具的使用方式。有独立检修设备故障、处理安全隐患、突发事件和日常保养的能力。

(5) 学历要求：职校或中专以上。

(6) 其他要求：无犯罪记录。

11、暖通

(1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。

(2) 经验要求：相关非住宅物业同一工种3年以上的工作经验。

(3) 职业资格要求：《特种作业操作证—锅炉司炉》和《特种作业操作证—制冷与空调设备运行操作作业》2张及以上。

(4) 技能要求：熟悉暖通类设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类维修器具的使用方式。有独立检修设备故障、处理安全隐患、突发事件和日常保养的能力。

(5) 学历要求：职校或中专以上。

(6) 其他要求：无犯罪记录。

12、维修工

(1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。

(2) 经验要求：相关非住宅物业同一工种3年以上的工作经验。

(3) 职业资格要求：人力资源和社会保障部（劳动和社会保障部）签发的水、电类技术等级证书或上岗证书不少于6张。

(4) 技能要求：熟悉机电设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类维修器具的使用方式。有独立检修设备故障、处理安全隐患、突发事件和日常保养的能力。

(5) 学历要求：职校或中专以上。

(6) 其他要求：无犯罪记录。

13、音响师

(1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。

(2) 经验要求：相关非住宅物业同一工种3年以上的工作经验。

(3) 职业资格要求：无

(4) 技能要求：掌握各类会议设备的使用和调试，能够及时处理各项会议过程所产生的突发事件。

(5) 学历要求：职校或中专以上。

(6) 其他要求：无犯罪记录。

14、保洁领班/保洁员

- (1) 年龄要求：男性≤60岁/女性≤50岁。
- (2) 经验要求：无
- (3) 职业资格要求：无
- (4) 技能要求：能吃苦耐劳，熟悉保洁工作流程和要求；严格按照保洁服务方面的程序进行操作，对分管区域的清洁负责；正确使用相关的设备和保洁用品，对保持其完好状态负责；做好相关的质量记录，并对其真实性、准确性负责。
- (5) 学历要求：初中及以上。
- (6) 其他要求：无犯罪记录。

(四) 人员上岗要求

1、重要的管理人员（项目经理/副经理、行政负责人、后勤服务负责人、安全管理负责人、环境卫生负责人、设备维护负责人以下简称：管理人员）原则上正式接管前1个月全部到位，并将其相关资料交采购人备案。

2、管理人员不得随意更换，如遇特殊情况需更换，应提前1个月书面通知采购人主管部门，所更换的管理人员应由采购人进行面试，面试合格后方可上岗。未通过采购人面试，或未经过采购人同意而上岗的，采购人不支付其人工费用（从物业管理费用扣除）；面试不合格，但采购人同意其在3个月内临时上岗，采购人将按当年度上海市最低工资标准支付其人工费用；如3个月仍未到位的，采购人将每月按1万元/人的标准，从物业管理费中扣除并不再返还。

3、其余的服务人员，应必须满足“（三）服务人员的任职要求”，如一旦发现有不符合该规定，则采购人将扣除相应的人工费用，仅按当年度上海市最低工资标准支付其人工费用。

4、严格落实员工三级培训制度，对员工岗位技能培训每季度不少于1次外聘有资格的老师进行授课。

五、物业服务的考核标准

(一) 总体物业管理目标

- 1、现场物业管理和服务符合“二、物业管理的内容和服务标准”的要求。
- 2、年度物业管理现场顾客满意度（CSI）第三方测评指标≥85。

(二) 物业管理与服务考核依据

- 1、根据采购人与中标人签订的《物业管理服务合同》中约定内容。
- 2、《漕溪北路366号物业管理采购招标文件》。

（三）物业管理与服务考核方式

1、关键指标考核

在合同履约期内，在委托管理与服务期限，如中标人出现任何一项关键性指标的偏差，直接扣除中标人所递交的履约保证金，当年综合考评直接做不合格处理，采购人扣除中标人所有考核费用。关键性考核指标内容，包括但不限于以下内容：

关键名称	通用考核项目	罚则
重大责任事故	1) 安全责任事故：管辖区域负主要管理责任的安全事故（除不可抗力因素）。 2) 消防安全检查不合格、或发生消防事故的	重大责任事故每发生一起扣10万元人民币；并承担全部赔偿责任。
一般责任事故	3) 由于管理责任，造成非重点保障区域（采购人生产区域）业务中断的事故。 4) 由于管理责任，所产生的不构成重大责任事故的事故。 5) 其他一般责任事故。	单次处罚1万元，并承担赔偿责任。
	1) 在管理范围内，存在引发火灾的隐患。 2) 在管理范围内，发生轻微火险，但不构成重大责任事故的。	1) 火患：每次罚款0.5万元； 2) 轻微火险：每次罚款1万元，并承担赔偿责任。
负向关键事件	负面社会影响事件指对采购人造成负面影响或不良社会影响事件，包括但不限于： 1) 影响采购人大型活动、会务接待的。 2) 专业分包单位/供应商及其员工违法、违背公共道德。 3) 物业员工群体性事件（如群体劳动纠纷）等行为。 4) 未征得采购人同意私自占用采购人资源，造成资源损失的。 5) 未征得采购人同意私自带队参观、考察等。 6) 其他负向关键事件。	每发生一起扣1-5万元人民币
履约严重失职	1) 本物业管理团队人员未经采购人同意擅自更换。 2) 项目交接期间人员到岗严重不足，影响项目交接进行。 3) 本物业管理团队人员不符合要求，招聘周期超过约定时间。 4) 其他承诺项不能100%兑现。 5) 涉及到需24小时值班岗位和需特种作业证明的岗位，缺岗或缺少工时的。 6) 各类突发事件未第一时间通知采购人主管部门/人员，并采取有效措施并做记录。 7) 其他履约严重失职情况。	每发生一起扣5-10万元人民币
不诚信事件	1) 存在违反商业道德（包括贪污腐败、泄露商业机密等违规行为）。 2) 刻意隐瞒影响到采购人正常运营的责任事故。 3) 瞒报、不报项目管理团队、分包供应商的变动情况。 4) 监守自盗等。 5) 享有税收优惠未如实告知。 6) 其他不诚信事件。	每发生一起扣5-10万元； 监守自盗除赔偿损失外，需追究法律责任。

关键名称	通用考核项目	罚则
	1) 使用假冒伪劣产品或以次充好产品。 2) 弄虚作假（含提供虚假考勤记录及代考勤、工作记录或故意销毁相关证据）。 3) 人工费用、物耗费用、分包服务费用验收违规。	按所涉内容金额的10倍扣款，最低扣款金额为1万元/起。

2、现场服务工作检查

年物业费的 4%作为现场服务工作检查的考核费用，采购人自合同签订之日起，每季度对中标人的管理与服务工作进行综合检查，考核评价标准如下：

得分	评级	考核费用兑现比例
0-70（不含）	差	0%
70-80（不含）	待改进	60%
80-85（不含）	合格	80%
85-90（不含）	中等	90%
90-100	优良	100%
表注：1) 管理与服务工作的评价，每季实施，分优良、中等、合格、待改进、差，并按考核费用兑现比例，兑现当期考核费用。 2) 当季支付的考核费用 = 全年合同金额 × 1%× 考核费用兑现比例。 3) 每年内连续2个季度考核为差的，采购人有权扣除本项考核全年的费用。		

3、用户满意度调查

年物业费的 2%作为用户满意度调查的考核费用，采购人每年 2 次自行或委托专业机构，对委托中标人所管项目进行 1 次客户满意率评测，评测标准如下：

得分	评级	考核费用兑现比例
<70	差	0%
≥70	待改进	60%
≥80	合格	80%
≥85	优良	100%
表注：1) 采购人满意度调查，每半年实施 1 次，分优良、合格、待改进、差，并按考核费用兑现比例，兑现当期考核费用。 2) 半年度支付的考核费用 = 全年合同金额 × 1%× 考核费用兑现比例。		

六、投标报价要求

1、本项目服务期限为三年，**投标报价为一年费用**，服务期限内每年合同价保持不变（除采购人要求增加或减少派出人员按照相关规定相应调整服务费用外，合同价格不再调整），不满一年的按月计算。投标报价应包括为提供本项目规定的全部管理、服务所发生的一切人

工费（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、关于人员聘用的费用等）、设备、材料（含辅材、物料消耗等）、公众责任保险、雇主责任保险、管理费、税金及利润等。各投标人应根据招标内容结合自己的管理经验、水平和市场风险测算确定本项目管理服务期限内物业管理、服务细目报价并进行汇总。在本项目管理服务期限内，先签订第一年物业管理服务合同，年底通过考核管理服务水平达到既定目标、完成服务承诺且双方合作良好，再签次年物业管理服务合同，以此类推。

2、本次投标报价的费用组成中，应包含但不限于以下内容：

- （1）人员费用支出，包括薪金工资、加班费用、社保福利、高温津贴等；
- （2）办公费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、交通费、培训费、电话费、服装费（含洗涤费）及其它费用；
- （3）公众责任保险、雇主责任保险；
- （4）清洁卫生费用：是指保持物业管理区域内环境卫生所需的购置工具费、清洁用料费的支出（不含卫生间用纸）；
- （5）绿化养护和租摆费用：管理、养护绿化所需的人工费用、养护费用、补苗费、农药化肥费、室内绿化租摆等费用支出（**统一按每年71.5万元计取报价，中标后按实结算**）；
- （6）秩序维护费：包括维护物业管理区域秩序所需的器材装备费、记录登记等费用；
- （7）项目管理范围内房屋及配套的设备设施的正常运行、维护费用：包括管理范围内设施设备的正常使用和运行所需的费用；单价500元及500元以下的日常维修耗材费用【日常维修耗材费用单价在500元以上的，由服务企业提出计划，报采购人确认后由采购人负担相应费用支出】；
- （8）企业利润；
- （9）税金；
- （10）物业管理服务企业认为其它必要的费用。

3、本项目物业服务计费方式为包干制，其中设备专养维保费与设备设施检测费、能源消耗(水、电、煤等)不包含在本次投标报价范围中。

4、转包与分包：

1) 本项目合同不得转让。

2) 本项目合同主体部分不得分包，合同主体部分是指：整体管理服务项目。合同非主体部分需要分包的，投标人应该在投标文件中说明，投标文件中未说明的，非经采购人书面同意不得分包。

5、付款条件：合同签订后支付首季物业管理服务费用。双方约定物业管理服务费按季支付。甲方在对上一季考核合格后，支付下季费用，支付期限由甲乙双方商定。

6、履约保证金：中标单位交付不少于服务总价的 3%的履约保证金，以实际交款为准。履约保证金应在项目实施管理服务前交付，合同终止后 10 天，如无约定的扣款内容，业主

方免息全额退还给原企业。

七、重要事项说明

1、投标人应根据招标文件要求、采购方的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的计划、方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，投标文件具有可操作性。

2、投标人应去采购方现场踏勘，进一步了解招标项目内容、范围。如有疑问，现场提出答疑，放弃查看或询问不清的，视为确认现场环境、范围、内容所有条件，一旦中标，不得以不了解或不完全了解采购方的需求而提出额外费用，对此采购方一律不予考虑。

3、投标单位应为本项目组配一支有能力的服务团队，具体人员要求应符合招标文件中规定的各岗位人员最低要求，并能使招标人满意。

4、投标单位需在投标文件中提供招标文件要求的针对本项目制定的相关技术文件、应急预案及相关保障措施等针对性方案等各项相关管理方案。

5、中标单位应加强内部管理控制，针对招标项目，制定相应管理、工作流程、服务方案、人员培训、安全防范、巡查监督、考核奖惩等制度，建立健全各项管理机制，确保管理运作正常，良好有效无事故。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

6、委托物业管理服务期限为三年，合同一年一签，每年年底对服务机构当年的服务质量作考评，根据上年度服务考核情况来确定下年度合同的签订。如成交方为尽早熟悉情况，可提早进场熟悉了解情况（费用自理）。

7、特别说明

a) 投标人在投标报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。招标人不会因国家调整职工最低工资保障线以及物价上涨等因素而再追加物业管理服务费用。

b) 投标人在投标报价时，需充分考虑到采购人单位工作的特殊性，采购人不会因节假日、双休日及日常工作需要加班服务，而追加员工的加班费用。

8、中标单位与采购人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，采购人应当按照沪财采〔2024〕22号《关于进一步加强本市政府采购履约验收管理有关事项的通知》及《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履行验收管理办法》等相关规定进行验收管理和支付相应合同价款，中标单位有义务参加并协助采购人验收，提供相关技术资料、合格证明等文件或材料，并对自己生产或销售的货物质量或提供的服务负责。验收书要求可参考附件。

9、如中标单位实际提供服务与投标承诺不一致，服务承诺无法完成，服务被使用方有效投诉，经查实中标单位要承担相应违约责任，并将按《徐汇区政府采购供应商诚信档案管理（暂行）办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权

利。

第四部分 合同参考范本

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]

物业管理服务合同

第一部分 合同协议书

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

第 1 条 物业基本情况

物业名称 _____（以下简称本物业）

物业类型 _____

坐落位置 _____

建筑面积 _____

物业管理服务区域四至：

东至_____

南至_____

西至_____

北至_____

第 2 条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在

内的管理服务，不涉及资产的所有权。

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

第3条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

第4条 合同期限

本合同的期限为[合同中心-合同有效期]年。

第5条 合同价款

合同价款为人民币[合同中心-合同总价]元（大写：[合同中心-合同总价大写]元整）。

除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第6条 物业管理用房

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

第7条 合同生效

本合同自甲乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式__份，双方各执__份。一份送同级政府采购监管部门备案。

第二部分 通用条款

第1条 一般规定

1.1 合同文件的组成

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

- （1）本合同协议书
- （2）中标通知书
- （3）投标书及其附件
- （4）本合同专用条款
- （5）本合同通用条款
- （6）国家和地方标准、规范及有关技术文件
- （7）构成合同组成部分的其他文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2 标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标

准规范，合同双方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

1.3 遵守法律

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

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

1.4 保密事项

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

1.5 廉政责任

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

第2条 物业交接

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

第3条 业户（业户代表）、大楼管理委员会及其会议

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

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

第4条 物业管理服务内容和要求

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

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

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

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

靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和处理工作。

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

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

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

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

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

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

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

第 5 条 延伸服务

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

第 6 条 物业管理服务项目分包

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

6.1 乙方选择的专业分包单位，须经甲方同意后方可签约实施。

6.2 乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

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

第 7 条 甲方的权利义务

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

对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

7.2 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

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

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

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

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

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

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

7.9 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第8条 乙方的权利义务

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.10 投保物业公众责任险。

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

第9条 物业维修养护

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

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

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

第10条 节能管理

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

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

第11条 物业管理服务质量评估

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

第12条 物业管理服务收费计价方式和支付方式

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

12.2 物业管理服务费用由以下项目构成：

- (1) 管理服务人员费用；
- (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用；
- (3) 物业管理区域清洁卫生费用；
- (4) 物业管理区域绿化养护费用；
- (5) 物业管理区域秩序维护费用；
- (6) 办公费用；
- (7) 公众责任保险费用；
- (8) 其他。

各类能耗费用收费计价方式在专用条款中约定。

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

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

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

12.6 甲方付款时间以财政拨付时间为准，相关约定详见专用条款。

第 13 条 履约保证金

13.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交履约保证金。乙

方在合同正式签约并收到甲方首次付款后,按合同总价一定比例的金额向甲方提交履约保证金,相关约定详见专用条款。

13.2 按合同约定考核验收合格后,甲方一次性将履约保证金无息退还乙方,无正当理由逾期不退的,甲方应承担由此而造成的乙方直接经济损失,相关约定详见专用条款。

13.3 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费用均由乙方负担。

第 14 条 违约责任

14.1 乙方违约,甲方扣除相应的履约保证金。

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

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

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

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

14.6 其他违约责任在专用条款中约定。

第 15 条 争议解决方式

双方发生争议的,争议解决方式在专用条款中约定。

第 16 条 附则

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

16.2 文件送达。甲乙双方应在专用条款中明确双方在履行合同过程中发生文件往来时的送达地址,任何一方的送达地址发生变更时,应及时以书面形式通知另一方。

第三部分 专用条款

第 1 条 一般规定

1.2 适用于本合同的有关物业管理服务的各类文件规定,包括但不限于以下各项:

_____。

1.4 保密事项

签订_____保密协议作为本合同附件。

1.5 廉政责任

签订_____廉政责任书作为本合同附件。

第2条 物业交接

_____。

第4条 物业管理服务内容和要求

4.1 综合管理标准要求：

_____。

4.2 建筑物管理标准要求：

_____。

4.3 设施设备管理标准要求：

_____。

4.4 保洁服务标准要求：

_____。

4.5 绿化养护和管理标准要求：

_____。

4.6 节能管理标准要求：

_____。

4.7 公共秩序管理标准要求：

_____。

4.8 交通秩序维护与车辆停放管理标准要求：

_____。

4.9 消防防灾管理标准要求：

_____。

4.10 会务及接待服务标准要求：

_____。

第5条 延伸服务

5.1 延伸服务内容：

_____。

5.2 延伸服务标准要求：

_____。

第6条 物业管理服务项目分包

_____。

第 9 条 物业维修保养

9.1 物业维修日常小修费用。该费用按物业总价____%计算，共计费用_____元。单项单件维修费用（含物件更换费用）低于人民币_____元，列入物业维修日常小修费用；超过_____元的维修项目，列入物业大中修或应急维修，乙方需通过年度维修申报程序向甲方申请。日常小修应做好财务和账目登记，乙方在每个季度第 3 个月末向甲方出具物业维修日常小修费用使用情况明细表。当年内未使用完的小修费用，纳入次年小修费用继续专项使用。

9.2 物业大中修和应急专项维修：

_____。

第 10 条 节能管理

_____。

第 11 条 物业管理服务质量评估

_____。

第 12 条 物业管理服务收费计价方式

12.1 甲乙双方协商一致采用☐包干制☐酬金制方式计费收费。

12.2 物业管理服务费用构成和收费标准：

_____。

12.6 支付方式：

_____。

第 13 条 履约保证金

13.1 合同正式签约并收到甲方付款的__个工作日内，乙方出具合同总价的____%作为银行履约保函。

13.2 甲方无正当理由逾期未退银行履约保函的：

_____。

第 14 条 违约责任

14.2 甲方无正当理由逾期未支付管理服务费用的，每逾期 1 天按未付物业费用金额____%向乙方支付违约金。

14.6 其他违约责任：

_____。

第 15 条 争议解决方式

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，属于政府集中采购的项目，可以向徐汇区政府采购管理办公室提请调解。如果经调解不能达成协议，则在买方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履

行。

第 16 条 附则

16.2 文件送达地址

文件送达甲方的地址和邮政编码：

_____。

文件送达乙方的地址和邮政编码：

_____。

附件：

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

第五部分 投标文件格式

附件1 投标函

徐汇区政府采购中心：

_____（投标人全称）授权_____（投标人代表姓名）
（职务、职称）为我方代表，参加贵方组织的_____（项目名称、项目编号、
包号）招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内 遵守本函中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按招标文件规定提供交付的物业管理服务的投标总价 _____（大写）元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

(1)具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，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；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

(2)具有公安部门颁发的自行招用保安员单位备案证明或保安服务许可证；

(3)本次采购不接受联合投标。

4、我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对发生的任何故障和风险造成投标内容不一致或利益受损或投标失败，承担全部责任。

5、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准，投标人的授权代表将在开标记录上签名以确认开标过程和结果，如果不签字，则由我们承担全部责任。

6、保证遵守招标文件的规定，忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部投标文件，包括投标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

11、我方承诺：采购中心若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受招标文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其它供应商或者采购中心工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经监管部门同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标人(公章)：

投标人代表(签字)：

日 期：

开标一览表

项目名称： _____
项目编号： _____
投标人名称： _____

上海市徐汇区政府采购中心——徐汇区机关大院物业管理服务政府采购项目包 1

项目名称	管理服务总人数（人）	最终报价(总价、元)

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

投标人代表签字： _____
投标人（公章）： _____
日期： 年 月 日

附件 2 报价分类明细表

项目名称：

序号	分类名称	费用（元）	备注
1	人员工资费用		详见明细（ ）
2	人员福利费用		详见明细（ ）
3	公众责任险		详见明细（ ）
4	雇主责任险		详见明细（ ）
5	绿化养护和租摆费用	715000	
6	其他费用		详见明细（ ）
7	税金		详见明细（ ）
8	利润		详见明细（ ）
.....		详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			...
报价合计			

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。

（2）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。

（3）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件3 投标项目经理说明表

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事物业管理工作年限			联系方式	
执业资格			技术职称			聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作成绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p> <p>本项目经理管理思路和工作安排：</p> <p>本项目经理每周现场工作时间：</p>							
<p>更换项目经理的方案</p>							
<p>更换项目经理的前提和客观原因：</p> <p>更换项目经理的原则：</p> <p>替代项目经理应达到的能力和资格：</p> <p>替代项目经理应满足本项目管理服务的工作方案：</p>							

注：（1）应提供最近一个季度为项目经理依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，原件备查并一年内有效）]

（2）应提供招标文件要求的物业项目经理相关物业管理经验证明材料。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件4 投入项目的管理人员配备及相关工作经历、资质汇总表

项目名称:

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

注: (1) 在填写时, 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格格式自行制表。

(2) 我方承诺以上人员均为本单位职工, 并按时交纳四金。并提供项目组人员身份证及相关资格证书、工作履历、最近一个季度为上述项目组人员依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件, 或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明(复印件, 原件备查并一年内有效)]等证明材料复印件, 并加盖单位公章。

(3) 提供招标文件要求的管理人员物业管理业绩证明材料。

(4) 此表作为中标后服务承诺书的组成部分, 项目人员应保持稳定。

投标人代表签字:

投标人(公章):

日期: _____年____月____日

附件 5 岗位、人员设置及要求一览表

项目名称：

类别	岗 位	人 数	班 次	岗 位 职 责
.....	项 目 负 责 人	1	日 班	全 面 负 责

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件 6 物业服务方式一览表

项目名称：

序号	类别	服务内容和名称	范围 和数量	服务标准	服务方式（次）					备注
					日	月	季	年	临时	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件7 投入的主要设备一览表

项目名称：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件 8 物业管理服务日常消耗材料明细表

项目名称：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

附件9 投标人近年来已承接的主要类似项目一览表

序号	年份	项目名称	业主情况			物业类型	项目面积与合同金额（万元）
			单位名称	经办人	联系方式		
1							
2							
3							
4							

注：1、提供相应项目合同复印件、业主验收报告、业主评价，复印件加盖单位公章。

2、如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件 10 规章制度一览表

序号	规章制度名称	执行起始时间	备注

各规章制度的具体内容另行提供。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期：_____年_____月_____日

附件 11 项目专业分包情况一览表

项目名称:

序号	分包项目名称	分包企业名称	分包企业资质	分包企业简要情况	分包项目主要工作内容和频次	每年分包金额	备注

投标人代表签字:

投标人（公章）:

日期: ____年____月____日

附件 12 法定代表人证明书和法人代表委托书

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，
为我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人全称：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

法人代表委托书

兹委托_____先生/女士全权代理_____（招标项目和招标
编号）政府采购招标项目的招标投标工作。

特此证明。

投标人法定代表人姓名（印刷体）：_____

投标人法定代表人签字、盖章：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

附件 13 供应商行贿犯罪记录承诺书

上海市徐汇区政府采购中心：

_____（投标供应商全称）现参与你单位组织的_____政府采购项目，并承诺本公司根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已申请加入上海市政府采购供应商库，且在 3 年内无行贿犯罪行为记录。

投标供应商全称：_____

公章（盖章）：

法定代表人签字、盖章：_____

附件 14 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），属于物业管理行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于物业管理行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

... ..

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

附件 15 投标单位基本情况表及声明

（一）名称及其他资料：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、工商注册日期：
- 6、企业类型：
- 7、注册资本：
- 8、法定代表人或执行事务负责人姓名：
- 9、人员情况

从业人员数

专业技术人员数

（二）主要财务指标（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）并请如实另附单位财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

- ① 业务收入：_____
- ② 风险基金额：_____
- ③ 资产净值：_____

（三）参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明：（请如实填写）

上海市徐汇区政府采购中心：

按照政府采购法实施条例要求，我单位郑重声明：我单位参与_____政府采购项目，在参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中（没有/有）重大违法记录。特此声明。

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、准确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据招标方要求出示文件予以证实。

投标单位（公章）：

投标人代表（签字）：

填写日期：

附件 16 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）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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：

附件：上海市徐汇区政府采购项目验收书（服务类）

供应商：

采购单位：

采购编号	采购项目	金额（元）
项目金额合计		
验收内容		
一、 规章制度	1、人员管理	
	2、设备运维	
	3、服务管理	
	4、应急管理	
	
二、 运行记录	1、人员上岗及培训	
	2、设备检测记录	
	3、巡更记录	
	4、内审记录	
	
三、 现场 实地 检查 情况		

验收 意见	验收小组意见:	
	结论: 该服务采购项目验收合格 (或不合格)。	
	验收小组签字: 组长: 组员: <div style="text-align: right;">年 月 日</div>	
	供应商盖章:	采购单位盖章:

备注: 1、采购人须按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履行验收管理办法》第三章第十条“验收的基本程序”组织验收。2、政府向社会公众提供的公共服务项目 (包括: 以物为对象的公共服务, 如公共设施管理服务、环境服务、专业技术服务等; 以人为对象的公共服务, 如教育、医疗卫生和社会服务等), 验收时应当邀请服务对象参与并出具意见, 验收结果应当向社会公告。3、该表式仅供参考。

第六部分

徐汇区机关大院物业管理服务政府采购招标评标办法

一、评标依据：

1、评标办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》制定，作为本次采购招标选定中标单位的依据。本次采购招标采用“综合评分法”评标，根据评标细则规定的评分标准对所有投标单位的有效投标文件进行评议，各评标项目累计总分为 100 分。

2、评标委员会由专家和采购单位代表组成，对各投标单位的投标报价进行甄别并经算术修正后得出各投标报价的得分，最终结果取算术平均值。

3、评标委员会依据投标文件评分结果汇总后，对各投标单位的得分按由高到低的顺序依次排列，得出相应名次，得分最高的投标单位作为本项目中标单位。如出现最高得分并列情况时，则取投标报价较低者作为中标单位，如出现最高得分并列且报价相同则由评标委员会以投票表决方式，得票最多者为中标单位。采购人授权评标委员会在投标供应商中直接确定本项目中标单位。

二、评标规则：

- (1) 参加评标的专家为上海市政府采购咨询专家库中的专家，并在评标前按规定程序产生。
- (2) 任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审及评分表要保存备查。
- (3) 评标委员会成员必须对所有投标单位作出评审。

三、“综合评分法”评标细则

1、商务标部分评分（共 20 分）采用低价优先法计算

(1) 首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分 20 分。

(2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价 $\times 20\% \times 100$ 。

注：①经评标委员会评审如投标单位的服务方案不能满足招标文件要求，该投标将不列入评审范围，其报价如为最低投标报价，将不作为评标基准价。②如果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投标报价，有可能影响产品质量或不能诚信履约的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作无效投标处理。

2、技术标部分评分（共 80 分）

（一）企业基本情况（共 5 分）

1. 管理规模。（共 2 分）

实际在管总面积：30 万 m²以上（含 30 万 m²）为 2 分； 10 万 m²以上（含 10 万 m²）为 1 分； 10 万 m²以下为 0.5 分。

2. 通过质量认证（ISO9000）、职业健康安全认证（ISO45001），环境认证（ISO14000）。（共 3 分）

通过 ISO9000 认证、ISO45001 认证和 ISO14000 认证各得 1 分。

（二）类似业绩情况（共 5 分）

投标人目前管理并在上年度考核合格（以业主评价为依据）的类似场所项目（多个单位同一区域算 1 个）有 4 个的为 2 分，有 5 个的为 3 分，有 6 个或 6 个以上的为 5 分。

（三）整体管理方案策划、具体实施方案和投标文件完整性情况（共 15 分）

根据投标人提供的相关本项目服务方案思路、各项管理内容、针对性，管理设想、服务定位、服务方式、特色管理、重点难点的应对管理措施等具体实施方案与措施；投标文件编制完整性等进行打分，综合评价好的得 15-13 分，较好得 13-9 分，一般得 9-6 分。

（四）管理机构及管理制度（共 10 分）

根据投标人提供的管理机构设置、各部门职责、工作流程、各类规章制度、保密规定及管理机构可操作性、可行性、针对性，针对物业所做的规划情况，检查验收方案，办公设备配备等情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（五）人员配置和管理（共 10 分）

根据投标人针对本项目各类人员配置齐全、科学，满足招标文件人员任职要求情况；重要岗位、专业人员在政审、体检合格基础上持证上岗；人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制；上岗仪表、行为、态度和蔼，标准统一、规范等情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（六）项目经理（共 10 分）

根据投标人拟委派本项目项目经理具有大专及以上学历文化水平；持有相关证书情况；物业管理工作经验及获奖情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（七）日常管理服务措施与承诺（共 10 分）

根据投标人针对本项目所作的相关日常管理服务措施与承诺，有明确的常规性方便业主服务内容；较完善的措施；有业主相关工作联系程序和制度；有明确的考核方法等措施、年度服务作业主综合满意率标准等做出的承诺情况进行打分，综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（八）物业管理服务的应急预案和节能管理及垃圾分类管理实施方案（共 10 分）

根据投标人所提供的应急预案、各类突发事件的保障措施和针对性的项目节能管理及垃圾分类管理实施方案进行打分。综合评价好的得 10-8 分，较好得 8-5 分，一般的得 5-3 分。

（九）费用报价依据和合理性（共 5 分）

根据投标人所投报费用报价情况进行打分，综合评价好的得 5-4 分，较好得 4-2 分，一般的得 2-1 分。

累计最高得分 100 分。