项目编号：310120000260813128551-20374836

上海市奉贤区政府采购 2026-101
沈家花园 2027 年度物业管理服务

招标文件

2026年09月14日

采购人：上海市奉贤区博物馆

集中采购机构：上海市奉贤区政府采购中心

编制日期：二〇二六年九月

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 2026-101—沈家花园 2027 年度物业管理服务。
2	编　号	项目编号：310120000260813128551-20374836； 集中采购机构内部编号：MRJ2026-014。
3	预算金额 最高限价	预算金额：人民币壹佰捌拾叁万壹仟贰佰元整(RMB 1,831,200.00 元)； 最高限价：人民币壹佰捌拾叁万壹仟贰佰元整(RMB 1,831,200.00 元)； **★投标报价超过预算金额/最高限价(1,831,200.0 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：上海市奉贤区博物馆； 地址：金海街道湖畔路 333 号奉贤博物馆； 联系人：朱鼎昊； 电话：021-37136868。
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：马人杰； 电话：021-37563186； 传真：021-37563196。
8	采购内容	1、本项目采购沈家花园 2027 年度物业管理服务，包括物业综合管理、游客服务管理、安全防范服务、工程设备管理、环境清洁服务等； 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	服务期自合同签订后一年。
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《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国增值税法》等国家有关法律法规和地方相关政策的规定。 4、请投标人充分考虑服务期内国家及地方的政策性调整、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 2026-09-16 至 2026-09-22，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：2026-10-12 09:30:00。** **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：2026-10-12 09:30:00。** **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）证明文件； 7）项目人员安排承诺；

		8）服务承诺； 9）投标人从 2023 年 1 月 1 日-至今的类似业绩一览表； 10）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“可自拟”的，投标人可自行修改；标明为“固定格式”的，必须严格按照给定的格式填写。否则按不利于投标人原则处理。**
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2026-101--沈家花园2027年度物业管理服务招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于**2026-10-12 09:30:00**前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310120000260813128551-20374836

项目名称：上海市奉贤区政府采购2026-101--沈家花园2027年度物业管理服务

预算编号：2026-W00008342

预算金额（元）：1831200元（国库资金：0元；自筹资金：1831200元）

最高限价（元）：1831200元

采购需求：

包名称：沈家花园2027年度物业管理服务

数量：1

预算金额（元）：1831200

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

1、本项目采购沈家花园2027年度物业管理服务，包括物业综合管理、游客服务管理、安全防范服务、工程设备管理、环境清洁服务等；

2、本项目不接受进口产品；具体要求详见招标文件。

合同履约期限：服务期自合同签订后一年。

本项目不允许联合体投标。

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：2026-09-16 至 2026-09-22，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：2026-10-12 09:30:00

投标地点：**上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。**

开标时间：2026-10-12 09:30:00

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：上海市奉贤区博物馆

地址：金海街道湖畔路333号奉贤博物馆

联系方式：021-37136868

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：021-37563185

3.项目联系方式

项目联系人：马人杰

电话：021-37563185

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和原材料等，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，包含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”系指上海市奉贤区博物馆。

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**。以上信用信息查询截止时点为**本项目开标当日下午 16:30 时**，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《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国增值税法》等国家有关法律法规和地方相关政策的规定，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所有费用。投标报价不得违反国家有关法律法规和地方相关政策、标准规范。

18.3 投标人提供的服务应当符合国家有关法律法规和地方相关政策、标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反国家有关法律法规和地方相关政策、标准规范或合同约定，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（1831200 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《投标函》的投标总价、《开标一览表》的最终报价、《报价明细表》的最终报价（一年报价合计）金额不一致的，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65%的，即投标报价＜全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×65%；

（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65%的，即投标报价＜通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×65%；

（3）投标人的投标报价低于项目最高限价 65%的，即投标报价＜项目最高限价×65%；

（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、中标人享受扶持中小企业等相关政策的，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﹝2020ﴞ46 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﹝2022ﴞ19 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2026-101--沈家花园2027年度物业管理服务。

2、预算金额：1831200.00元。**★投标报价超过预算金额的为无效投标。**

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。

4、项目服务期：**服务期自合同签订后一年。**

5、本项目服务内容包括物业综合管理、游客服务管理、安全防范服务、工程设备管理、环境清洁服务等。

6、本项目报价应符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国增值税法》等国家有关法律法规和地方相关政策的规定。

报价中应包含完成本项目年度服务的所有费用，包括人员费用、办公费用、各类物耗、保险、管理费、税金及其他杂项等费用，并考虑**服务期内国家及地方政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素**。

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。如中标，服务期限内服务费不作调整。

7、★本项目专门面向中小微企业，提供《中小企业声明函》。

8、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》。**

9、本项目不得转包。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。

（二）物业基本情况

1、沈家花园基本情况

沈家花园始建于上世纪20年代，作为“上海市文物保护单位”，被列入上海第一批“建筑可阅读”项目。是奉贤区体量最大、保存最完整的西式花园别墅建筑，见证了南桥地区的百年历史，更承载了老南桥的珍贵故事。原为沈梦莲（沈

葆义）（1874—1940）的私人花园，占地 24.24 亩，是海派花园住宅代表作之一，也是奉贤唯一完整留存至今的百年老园林，具有重要的历史人文价值。2004 年公布为“奉贤区文物保护单位”，2014 年公布为“上海市文物保护单位”。

沈家花园总体布局南为花园，北为建筑，园内建有坐北朝南三层主楼一幢，上为居住房，底层设舞宴大厅，主楼西侧建有荷花池、观荷亭、花房、祠堂等建筑。主楼为钢筋混凝土结构，西式建筑，七开间，三楼东西两侧各歇凉亭一座，以 8 根六角形柱支撑，上为八角攒尖顶；中间三间为正厅，深檐廊，二三楼为收进阳台，设有宝瓶式栏杆，整体建筑中西合璧，颇具海派风格

2018 年，改造后的沈家花园逐步形成“一园多馆”的格局，遵循“公益性、文化性”的原则，相关建筑被赋予文化、展示功能，图书馆、展览馆、茶楼等公共文化场所也得到增添、完善。在挖掘保护历史建筑文化遗存的同时，也激活了老城区的街区活力，为市民打造了一个充满历史文化气息的公共活动空间。

主楼西侧的六栋附楼采用了时尚与古朴相结合的理念，在保持整体风貌统一的前提下，充分考虑文化建筑的艺术性，外墙改造中，运用现代化机械臂智能建造技术，将古老的砖构材料塑造出具有张力的镂空曲面装饰墙体，夜间配合内透的灯光，展现出传统砖砌体的新型现代化美学形态和艺术品质。

主楼正前方的花园绿地也是修缮工程的一大亮点，园内设置了蜿蜒小径，保留紫藤花架，异地重现莲花池，再现花园的特征和风貌。

沈家花园内建有造工考究的西式四层主楼 1 幢，主楼建筑面积 1311 平方米。园内植有不少花草树木，保留至今的尚有素心腊梅、金桂、广玉兰、柏树等。目前，园内栽有雪松、樟木、五针松、龙爪槐、红枫、白玉兰、桔子、核桃等树木 30 余种，牡丹、芍药、月季、山茶、杜鹃、白玉兰等花卉 60 余种。

2、物业概况

2.1 物业方位及总面积

坐落位置：上海市奉贤区南桥镇解放中路 502 号，总建筑面积 4959.4 平方米，其中地上建筑面积 4074.4 平方米，地下建筑面积 855 平方米，绿化占地面积 5781.6 平方米，道路面积约 3317 平方米。

2.2 建筑物情况

主楼（8 号楼），共 3 个楼层，每层面积约为 498 平方米。6 号楼，共 2 个楼

层，一层 152 平方米，二层 100 平方米。

2.3 设施设备情况

（1）集水井：2 个。

（2）室外灯具：54 个。

（3）泵具：消防喷淋泵：4 台，消防水泵：4 台，污水泵：2 台。

（4）配电区：8 间（共 80 ㎡）；弱电机房：2 间（40 ㎡）内含空调；空调机房：1 间；水泵房：1 间；高压配电间：1 间（80 ㎡）；

（5）消防自动报警系统情况：消防安控室 1 间（20 ㎡）；消防自动报警系统包括喷淋系统、报警消防栓、报警系统、烟感报警。

（6）消防系统设备配置消防火灾报警系统 1 套；消防广播 1 套；消防水泵 2 台 11KW/台；喷淋泵 2 台 30KW/台，喷淋稳压泵 4 台 3KW/台。

（7）弱电系统设备配置：有线和无线宽带网络一套、室内室外视频监控系统各一套、无线对讲 15 台。

（8）强电系统设备配置：设有一变电室，有供电公司引入单路 10KV 电缆供电；高、低压开关柜均采用下进下出接线方式；变电所内设置了 2 台 630KVA 干式变压器（其中一台未起用），为沈家花园一期提供所有负荷供电。10/0.4kv 变压器为 D.yn11 接线，0.4kv 的接地形式为 TN-S 系统。

（9）暖通系统设备配置：4 台格力 VRV 分体空调、2 台大金 VRV 空调、新风系统一套。弱电间和消控室配置了 2 台 5 匹格力柜式空调。

二、物业管理服务范围

本项目物业管理服务范围包括：沈家花园公共区域、公共建筑和共用设施设备设施管理；公共区域安全防范管理；全区域消防管理；公共区域保洁、绿化养护和虫害治理；全区域住户接待服务；主楼（8 号楼）及 6 号楼内部全部物业管理内容（设备、保安、保洁、服务）；沈家花园内部由采购人承揽或组织的对外展览、会务、游客（观众）参观、贵宾接待、经营性活动等相关的物业服务；其他经过采购人认可的物业管理内容。

三、物业管理服务内容

本项目物业管理服务内容包括：项目物业综合管理、游客服务管理、安全防

范服务、工程设备管理、环境清洁服务等。具体包括：

（一）项目物业综合管理

项目物业综合管理职能包括项目的行政后勤管理、财务管理、人事管理、质量管理等，负责提供沈家花园旧址 365 天不间断物业综合管理。应根据采购人要求合理安排工作岗位（含办公、经营性活动、临展、会务、贵宾接待及重大活动等），对物业服务人员进行现场管理和人事调配，并解决现场各类问题。投标人自行根据需要配置相应管理和服务人员，并说明配置依据和工作分工。

项目物业综合管理职能如下：

1、行政事务管理

1.1 项目各类档案管理

应建立档案管理制度，确保项目物业管理相关的各类图纸、竣工验收资料、公文、各类运行记录等得到有效管控，需要时，应可检索、可移交。

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，及时增加修改资料。建立设备、设施、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，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交采购人。

1.2 项目行文往来

应建立行文机制，确保与采购人、各类展览、活动相关方、政府主管部门等行为往来有效进行。

1.3 项目计划管理

应建立项目计划管理机制，确保项目年度、月度工作计划、各类会务、展览、大型活动专项计划等。

1.4 信息管理

应建立信息报送机制，确保任何与物业管理有关的信息能够及时传递到采购人。

1.5 统计及报表管理

应建立物业管理统计管理体系，确保运行数据第一时间传递到采购人及其他相关方。

1.6 供方管理

协助采购人对采购人自行委托的供方（含布展施工方、建设施工方等）的管理服务质量进行监管。

1.7 值班管理

作为一个对公众开放的场所，应建立 365 天 24 小时的运行值班管理机制，确保项目安全有效运行。

1.8 项目物业管理处内部会议管理

每周一次，确保项目正常运行。

1.9 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以及管理，所有进出仓库物资的登记、领用和发放工作，做好仓库的日常安全工作，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。

1.10 采购人主管部门交/督办任务管理

根据采购人主管部门交/督办的任务及现场实际情况，投标人应配合提供具有针对性的物业管理服务的方案、措施、标准、质量保证措施等。

2、财务管理

2.1 项目预决算管理

项目预决算内容应报采购人主管部门备案或审核。投标人应向采购人提供全年合同预算，方便甲方对物业费用的使用情况有预判和审核。

2.2 内部财务事务管理

财务数据公开透明，每季度报采购人一次费用支出情况明细，半年度进行一次数据汇总。

2.3 成本控制

每年进行预算及实际支出对比，列明成本增加项与减少项，寻找可降低成本的管理方向及步骤。

3、项目人力资源管理

3.1 人员管理

建立人事管理工作，做好日常的招聘、考勤等工作。员工关系管理，确保员工尤其关键员工稳定，项目员工年度离职率控制在 30%以内。

3.2 员工培训

应建立项目物业管理培训机制，确保人员能力达到需要，培训包括工程、保安等岗位上岗证及员工服务技能培训。

3.3 绩效考核管理

应建立项目绩效考核机制，包括物业公司总部考核、项目自行考核、采购人自行或委托第三方考评等，投标人应详细描述拟采取的绩效考核机制。

3.4 内部员工用餐、住宿等生活服务

投标人应为项目员工提供良好的生活配套服务，确保员工稳定性。

4、质量管理

4.1 项目管理体系的保持

投标人应建立沈家花园旧址物业服务管理体系，确保项目正常、顺利运作。需经采购人审定后实施。

4.2 现场检查、考核管理与整改措施

投标人应详细描述拟采取的现场检查的内容、标准、频次及相应的整改措施。现场检查每月不少于一次，检查内容包含设施设备管理、消防器材、安保设施、环境卫生、标识标牌等，投标人需对检查出来的问题提出整改和处理意见，并在检查后 3 天内书面报送采购人。

5、公共关系管理

5.1 关系协调

投标人需配合采购人与水、电、气等公用事业部门和空调供能、环卫、城管等部门建立相互信任、理解的协调关系。

5.2 供应商管理

包括产品供方和服务供方。产品供方主要有设施设备、原材料、环卫用品等，服务供方有演出、工艺展示、维修维护等。对于涉及影响游客体验过程及影响公司口碑的，投标人应做好控制，明确规定供方人员资格，严格制定采购计划，严格管理物资和人员服务水平。

6、能源管理

能源费（水电费）由采购人另行列支，不在本次报价范围内。投标人应做好节能减耗措施。

7、布展保障管理

遇临展、会议、大型活动、拍摄、进出布展、施工等非对外性质使用情况，与采购人主管部门沟通确认具体事宜后，跟进场内的安全与各区域使用前后的环境清洁工作，以及工程部跟进涉及历史保护建筑地面、墙面等建筑和照明与室温情况及产品保护。

8、会务、接待及大型活动组织

主动确认日常及重要会务、接待及参观活动，确保物业各岗位人员配置(如接待、讲解、安保、保洁、设备维护、停车、贵宾室等)到位，秩序正常，环境舒适。

9、突发事件的处理

投标人应就沈家花园旧址日常服务和开放期间可能出现的突发事件进行识别，并建立相应的突发事件处理预案。同时应确保相关岗位员工知晓这些预案，每年至少演练 2 次。

10、与原物业服务单位的交接机制要求

投标人应制定详细、可行的交接方案，确保物业服务工作的平稳过渡和无缝衔接。明确交接工作的时间节点和进度安排。制定详细的交接计划表，确保按时完成，对交接中发现的问题，如资料缺失、设备损坏等，应明确处理方式和责任主体。

（二）游客服务管理

投标人应建立部门承担沈家花园旧址游客服务职能。主要对各类展览、大型活动、会务、贵宾接待等提供服务，投标人自行根据需要配置相应服务人员，并说明配置依据和工作分工。编制相应的服务方案。

游客服务管理要求如下：

1、前台（游客服务中心）服务

1.1 游客问询

投标人需在游客服务中心设立问询处，处理游客的咨询。咨询人员经过充分的培训，熟悉沈家花园相关信息，如沈家花园概况、沈家花园内主要活动及时刻表、周边餐饮购物住宿、外部交通方式等。

1.2 物品寄存

投标人需在游客服务中心提供游客物品保管服务，利用采购人配备的保管设施，对游客物品仔细核对、妥善保管，并做好监控，形成必要的记录。

1.3 特殊服务

投标人需利用采购人配备的设施设备提供特殊服务，包括残障人士的特殊照顾、高龄老人的特殊照顾、轮椅、寄存柜、吸烟区、应急医疗包、护婴中心、婴儿推车、走失儿童认领处、直饮水、自动体外除颤器等。

1.4 参观、活动等协调

投标人应提高管理效率，保障游客的安全和舒适度，根据采购人的安排在沈家花园内做好各类活动的组织、协调、管理，包括游览、娱乐等活动。

1.5 游客投诉、意见和建议受理

投标人应建立投诉接待流程，游客投诉得到有效解决、处理和回复；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。

2、导览讲解服务

主楼将会根据需要布置各类临展，投标人应根据临展内容设计导览服务方案，编写讲解词，并提供导览及讲解服务。

3、参观引导及秩序维持服务

3.1 投标人应根据沈家花园及展览的性质、动线，编写参观动线，根据需要做有人引导服务。

3.2 展品安全及参观秩序维持。

根据每一次不同的展览设计，投标人应采取合适的措施来保护展品的安全。

4、贵宾接待服务

沈家花园配置有贵宾室，投标人应制订礼仪接待服务标准，并利用现场的设施配合采购人做好礼仪接待工作。

5、会务服务

投标人应制订会务服务标准，并利用现场的设施配合投标人做好会场布置、会议材料复印发放，与会人员签到、会议礼仪接待、引导、会议期间茶水供应及摄影、摄像等相关服务；会议后提供会场整理服务。

6、展览活动配套设施设备管理

投标人应配合布展方做好展览相关的公配动力柜、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管理。

7、展览用品管理

投标人应对展览用品做好储存管理工作，包括库房温湿度维持、避光防尘等，严格执行出入库登记，开展库房日常巡检，做好物资清点维护。

8、休闲区域服务

场外摆放的各类休闲座椅，应保持结构完整牢固，无松动、破损、开裂现象；表面干净整洁，及时清除灰尘、污渍、杂物，发现损坏及时报修更换，保障使用安全与美观。

9、办公区域服务

办公区域服务应保障环境整洁有序，及时清理垃圾杂物，做好环境卫生维护；落实安全管理要求，各类设施设备完好可用，通道保持畅通，消除安全隐患，为人员提供安全舒适的办公环境。

10、大型活动保障与服务

投标人应根据采购人组织的每一次大型活动，制定相对应的活动方案。经采购人同意认可后方能实施。

（三）工程设备管理

投标人应成立部门承担沈家花园工程设备管理职能，保证建筑物外墙、结构和全部设施、设备〔包括：消防系统、防雷系统、供电系统、给排水系统、强弱电系统、会议系统、机房及相关各类设备〕以及管道、管线完整完好，并保证采购人所有设备完好，数量准确。

至少配备一位持有高压电工证的工作人员，要求熟练水电空调维修。

单项维修费用 2000 元以下由中标人承担，单项超过 2000 元由采购人承担。

工程设备管理与服务要求如下：

1、基本要求

1.1 对各类建筑物、设备、设施实施全寿命管理，建立各类科学、完善、可操作的规章制度并予以贯彻。

1.2 建筑物、设备、设施外观清洁、美观；没有跑冒滴漏和噪音超标现象。

1.3 因计划检修、检测或执行特殊任务等原因造成对业主单位影响时，须事前书面通知委托方，在征得同意后，再以书面的形式通知业主单位并签字确认，确保业主单位作好准备工作。

1.4 按规定对给排水设施进行清洁、消毒，满足卫生要求。

2、基础管理

2.1 技术资料管理：各类工程档案、维修保养、运营管理资料等管理，并建立必要的档案资料管理机制。

2.2 固定资产管理：根据采购人的要求做好固定资产管理机制。

2.3 备品备件管理。

2.4 委外维修保养供方管理：根据采购人的要求提供第三方服务质量监管。

2.5 接报修处理：建立 24 小时接报修中心，承担报修接待、安排及维修质量回访等。

2.6 本项目中所有工程人员必须遵守企业管理规章制度及项目管理制度，并实行挂牌制度，设备日常保养和环境卫生工作落实到人。

2.7 所有上岗人员均须按相关规定持证上岗，同时在项目运行管理期间对所有人员做好教育培训考核工作。

3、强电系统运行维修管理

3.1 供配电系统管理

3.1.1 每月一次对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，确保完整完好。

3.1.2 应制定临时用电管理措施，不出现违章用电和作业。

3.1.3 需要限电、停电时，应有明确的审批权限。

3.1.4 遇紧急情况（如停电、跳闸等）应采取必要的紧急处理措施。

3.1.5 每两年一次进行高压电气设备试验。

3.2 照明设备管理

3.2.1 应根据运行需要制定沈家花园照明开关时间和标准，报采购人审批后实施。

3.2.2 每日定期开关各区域照明灯具。

3.2.3 每日巡查照明完好度，有问题当天完成修理。

3.3 强电系统设备、配电柜及机房

应建立必要的维修保养和巡检机制，保证完整完好。

3.4 临时展览、活动搭建等用电监管及保障

参与审核主办方的用电方案，包括用电量、排线、安全措施等，最大程度保证活动用电需求。

3.5 防雷设施管理

每年完成防雷检测、每季度检查一次防雷设施完好度。

4、弱电系统运行维修管理

4.1 楼宇设备管理自动化系统运行维修管理。

4.2 安全防范系统：含安检设施、监控、周界等系统运行维修管理。

4.3 背景音响及紧急广播系统系统运行维修管理。

4.4 智能卡系统：配合采购人建立智能卡管理机制，包括各类门禁卡发放范围、权限设置、卡制作等。

4.5 会议系统：会务期间，中标人应根据采购人需要派技术人员做好会务设备保障工作，包括但不限于设备准备、调试、调音等。

5、给排水系统运行、维修管理

5.1 给水系统（泵房管理）。

5.2 排水系统（含排水管道、排水泵、污水处理、天沟等巡检及保养）。

5.3 污水处理（含集水井、排污管道定期清理）。

5.4 末端设备（定期检修维护给排水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表、水斗、卫生间等设备）。

6、消防系统管理

6.1 消防报警系统，包括消防自动报警系统主机及末端（定期检查和测试消防报警系统）。

6.2 消防灭火系统：消防喷淋系统、消火栓、灭火器（定期点动消防水泵、检查和保养各类灭火系统，确保完整完好）。

6.3 消防系统定期保养和检测。

7、建筑、装饰维修管理

7.1 建筑设施：墙面、地坪、门、墙壁等定期检查、保养和维修。

7.2 展会及活动搭建管理：含参与布展方案审核、保障及布展搭建监管。

7.3 场内的各类装饰：针对可能涉及到装饰建立专门维护和管理方案；应针对临展、会务和各类大型活动期间，家具等搬动可能造成的墙面、地坪的破损编制专门的管理方案。

7.4 地坪保养管理：日常保洁养护，及时清除污渍杂物，避免硬物划伤，定期检查地面有无破损开裂，发现缺陷及时处置，保障地坪完好平整、通行安全。

7.5 办公、会务等家具管理：保持外观整洁完好，无破损污渍，摆放规整；定期检查牢固度，配件齐全，损坏及时报修，保障正常使用。

7.6 物业自用设备：定期巡检维护，保持设备完好洁净，规范操作使用，做好运行记录，故障及时维修。

8、布展及施工管理

投标人需根据每一次布展及施工方案制订对应的管理方案，包括二次装修施工管理、各类活动施工管理、重大活动施工管理等，经采购人确认同意后实施。

9、其他专项服务

9.1 接报修中心服务

应建立专门接报修服务中心，提供 365 天不间断接报修服务；当使用单位报修时，应及时受理，应在 15 分钟的时间内到场，小修项目应当天完成。

9.2 各类接待活动保障

投标人需根据每一次接待活动制订对应的管理方案，经采购人确认同意后实施。

9.3 设备突发事件应急处理

投标人自行根据需要配置相应工程设备人员，做到 24 小时有人工程值班，并说明配置依据和工作分工。编制相应的设备管理方案。

（四）安全防范管理

投标人应建立专门部门承担沈家花园安全防范职能，主要负责维护沈家花园的正常秩序、营造安全良好的参观氛围，并根据沈家花园活动、展会、贵宾接待、重大活动等的特点提供相应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。应签订各岗位安全责任书，并落实公共卫生安全防范举措及相应责任。

投标人自行根据需要配置相应安保人员，并说明工作分工。编制相应的安全保障方案。

安全防范服务要求如下：

1、基本要求

1.1 严格落实车辆、人员凭有效证件进入停车场、大楼，杜绝违规闯入。

1.2 大楼所辖范围内标准配置物品未得采购人许可不得移动、带离。

1.3 疏导交通，做到道路畅通和行车、停车、人行有序。

1.4 制定科学、可行的突发事件应急预案，组织预案宣教、演习，确保紧急疏散、通道畅通。

1.5 妥善管理大楼所辖范围所有门的备用钥匙，根据紧急预案或采购人许可随时应急打开所有门。

1.6 建立并配备兼职消防人员，定期培训演练。

1.7 物业、委托方以外人员进入大楼所辖范围进行作业时，必须经采购人同

意，办理相关手续后方可准入。

2、治安管理

2.1 出入口管理，主出入口包括：承担人员进出准入及安检管理职能；承担内部员工及经过确认身份的工作人员进出管理。

2.2 巡逻管理（24 小时巡逻，请自行设置巡逻内容、路线、标准和频次等）。

2.3 监控管理（24 小时消防监控）。

2.4 重要区域安全防范管理（配合对人流聚集区域，如活动期间通道进行安全防范管理）。

2.5 货物出入管理（建立货物进出管理机制）。

2.6 人员出入管理（应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、票证等）。

2.7 访客接待。

3、消防管理

投标人应按照国家、地方有关的消防法律法规建立消防组织，根据项目实际需要，建立消防安全组织架构、消防档案、消防应急预案及义务消防队，加强消防宣传、消防应急演练及消防器材管理，增强火灾预防、扑救和应急救援的能力。

4、交通管理

4.1 投标人应安排人员对行车、道路、车辆、上下客、停车及标识等进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。

4.2 车辆停放区域应 24 小时有专人巡逻；车辆停放有序，场地每周清洁 1 次，无渗漏、无积水。

5、突发事件处理

投标人应根据现场实际情况制定符合现场的各类突发事件处理预案，包括突发事件处理的岗位职责、网络、内容、程序、培训、演练等，经采购人认可同意后实施。每年至少演练 1 次。

6、专项服务项目

投标人需根据采购人提出的服务要求制订相对应的安全防范方案，包括搭建监管、秩序维护、隐患排查、产品保护、标识移动等，并配置相应安全防范人员，说明工作分工。经采购人同意后实施。

（五）环境保洁服务

投标人自建团队承担沈家花园环境保洁职能，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、外墙清洗及监管、绿化日常养护、虫害治理、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。

投标人自行根据需要配置相应环境保洁人员，并说明工作分工。编制相应的环境保洁方案。

环境保洁服务要求如下：

1、场内保洁

1.1 对外开放前保洁

1.1 在开放半小时结束所有保洁工作如：展厅、座椅、地面、展品、会议室、接待室等的保洁。

1.1.2 卫生间备齐足够多的易耗品（如洗手液、擦手纸、卷纸）。

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，做全面清洁。

1.2.2 对闭馆后产生的垃圾进行分类并及时清运处理。

1.2.3 历史保护建筑注意事项：地面处理要根据要求来进行保洁。

2、公共区域保洁

投标人根据现场实际情况制订保洁方案,方案中需包含通道及其他公共区域清洁，机房、库房清洁，卫生间清洁，茶水间清洁，墙面清洁，会议室、休息室、办公区域清洁，外环境清洁等，经采购方认可同意后实施。

3、绿化日常养护

3.1 室内绿化布置和养护

3.1.1 室内绿化应根据采购人的需要摆放，室内绿化应做到正常养护，及时更换，保持鲜艳。

3.1.2 室内绿化摆放明细（参考，以实际摆放为准）

规格	植物名	数量
1.8m	幸福树	2 颗
1.6m	菲律宾铁	2 颗
30cmx20cm	长春藤花箱	36 只
356cm*20cm	季节花箱	10 只
100cm*25cm	季节花箱	28 只

3.1.3 室内绿化摆放要求：

项目	要求
修剪、更换	安排室内绿化修剪与鲜花摆放。
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	根据招标人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。
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。

3.2 室外绿化养护

室外绿化面积为 5782 平方米，养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 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，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。

3.2.1 室外绿化清单（参考，以实际摆放为准）

沈家花园室外绿化清单			
品名	规格（高度）	数量/棵	备注
合欢	6m	1	

腊梅	3m	2	
海棠	3m	6	
桂花	5m	18	
香樟	12m	18	
樱花	5m	40	
水杉	12m	14	
赤楠	1.5m	2	
三角枫	6m	10	
继木	1.2m	2	
红枫	3m	2	
紫薇	3m	3	
樟树	5m	2	
枣树	8m	1	
桔子	4m	3	
杜英	7m	3	
广玉兰	18m	1	古树
雪松	18m	1	古树
白玉兰	6m	3	
朴树	6m	2	
草坪		1300 ㎡	
灌木		1500 ㎡	
花境		300 ㎡	
草花		50 ㎡	
灌木球		40 个	

3.3 绿化布置（贵宾接待及会议期间绿化布置）

贵宾接待及会议期间绿化布置应根据招标人的需要摆放，以季节花箱和绿植为主，保持鲜艳。

4、虫害治理

包括但不限于：鼠害控制、白蚁控制、蚊和蝇控制、蟑螂控制、跳蚤控制、

其他虫害控制等。

5、垃圾分类及清运

投标人应按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、清运。

6、展品清洁

沈家花园会设计和布置许多临展活动，投标人应针对临展制订展品清洁方案，确保展品不会因为清洁工艺导致损伤。

7、大清洁

7.1 按计划定期对各楼层、天台、外围区域、展品、家具、贵宾室等区域进行大保洁。

7.2 定期对地坪、墙面、金属材质设施等进行保养(投标人应对可能开展清洁性保养的材质和区域建立必要的大清洁方案)。

8、清洁设备设施及工具管理

应分类定点摆放整齐，做好清洁归位；耗材物资按需及时补充，定期检查工具完好情况，损坏及时更换，便于取用，保障保洁工作有序开展。

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 投标人应组建专职管理班子和员工队伍，明确职责和岗位分工，提供符合专业要求的服务与满足本项目招标的全部需求，确保本项目各项运营和沈家花园活动有序开展。

1.2 项目负责人、主管及领班岗位员工需具有 3 年以上类似项目管理经验。

1.3 专业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。

1.4 投标人应根据物业管理的范围、内容和标准要求，确定服务区域和岗位人员。

1.5 投标人在调整、调换主要物业管理负责人之前需征得采购人的同意。

2、人员配置要求

2.1 本项目物业人员配置总数应**不少于 21 人**。如有必要，在采购人举办的大型接待和展览活动时，投标人可适当增加人员满足各项活动的服务管理要求，而不另外增加费用。

2.2 服务人员需经过专业培训，满足本项目服务要求。

2.3 所有保安人员按规定应持有保安员证，监控保安还应持有 4 级或以上消防设施操作员证。

2.4 维修工应持有高压电工证。

2.5 岗位配置（参考）

序号	岗位名称	日常排班	在岗人数	配置人数
1	项目负责人	做五休二 8：30~17：00	1	1
2	客服主管	做五休二 8：30~17：00	1	1
3	客服人员	做五休二 8：30~17：00	1	1
4	保安领班	做五休二 8：30~17：00	1	1
5	巡逻保安（白班）	做一休一 7：30~19：30	1	2
6	门岗保安（白班）	做一休一 7：30~19：30	1	2
7	门岗保安（夜班兼巡逻）	做一休一 19：30~7：30	1	2
8	监控保安	24 小时 2 人在岗	2	6
9	维修工	做五休二 8：30~17：00	1	1
10	保洁领班	做五休二 8：30~17：00	1	1
11	保洁员	做六休一	3	3

		8：30~17：00		
总计人数				21

3、人员能力和资质要求

3.1 项目负责人

3.1.1 基本素质：执行力和规划能力强，富有团队合作及敬业精神，制定物业管理计划并协调实施。

3.1.2 普通话标准，沟通能力强，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，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。

3.1.3 自然条件：五官端正、身体健康，谈吐、气质良。

3.1.4 专业资格要求：具有物业经理中级或以上职称。

3.1.5 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，熟练使用办公软件。

3.1.6 文化程度：本科或以上学历。

3.1.7 经验要求：担任过类似项目管理经验 3 年以上。

3.2 客服主管

3.2.1 基本素质：普通话标准，善与人交流，具有良好的沟通协调能力及服务意识、反应灵敏、举止文雅，具备良好的沟通、协调能力。

3.2.2 自然条件：五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳。

3.2.3 文化程度：大专或以上学历。

3.2.4 专业资格要求：普通话水平达到《普通话水平测试等级标准（试行）》二级乙等或以上。

3.2.5 相关要求：熟悉博物馆、会务及 VIP 接待服务熟流程，能够完成会务及 VIP 接待服务和讲解导览工作。

3.2.6 经验要求：具有 3 年以上的接待讲解和礼仪会务服务经验。

3.3 客服人员

3.3.1 基本素质：普通话标准，善与人交流，具有良好的沟通协调能力及服

务意识、反应灵敏、举止文雅，具备良好的沟通、协调能力。

3.3.2 自然条件：五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳。

3.3.3 文化程度：中专或职校或以上学历。

3.3.4 相关知识要求：熟悉博物馆、会务及 VIP 接待服务流程，了解场馆、会务服务规范，能够完成会务、VIP 接待服务、讲解导览工作。

3.3.5 专业资格要求：普通话水平达到《普通话水平测试等级标准（试行）》二级乙等及以上标准。

3.3.6 经验要求：具有类似工作经验。

3.4 保安领班

3.4.1 基本素质：具有良好的身体素质和适应能力，吃苦耐劳；具有一定的组织和管理能力。

3.4.2 自然条件：经过严格培训，掌握一定防卫和擒拿技能。

3.4.3 文化程度：高中或以上学历。

3.4.4 相关知识要求：掌握基本法律知识及与保安相关的政策规定，持有保安员证。

3.4.5 经验要求：具有 3 年以上安保服务经验

3.5 巡逻、门岗、监控保安

3.5.1 基本素质：身体健康、体格健全，体态匀称结实，自制力强，礼议举止得体。

3.5.2 资质要求：有相关岗位上岗证（均需持有保安员证，监控岗位另需持有 4 级或以上消防设施操作员证）。

3.5.3 能力要求：警惕性高，吃苦耐劳，具有团队合作精神，具有一定的格斗能力。

3.6 维修工

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

3.6.2 自然条件：身体健康、体貌端正。

3.6.3 文化程度：具有中专或以上学历。

3.6.4 相关知识要求：对设备（如电梯、暖通、消防系统、强弱电、智能化系统等）了解和熟悉，掌握相关的维保和管理技能。

3.6.5 经验要求：3 年以上相关工作经验，持有工作所需专业的特种作业操作证（高压电工证），会使用电脑办公软件。

3.7 保洁领班

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

3.7.2 自然条件：身体健康、体貌端正。

3.7.3 文化程度：具有高中或以上毕业证书。

3.7.4 专业要求：能够完成基本的电脑办公。

3.7.5 相关知识要求：熟练运用各种保洁器具、药剂，具备石材、不锈钢、地毯等养护知识，并能培训保洁人员。

3.7.6 经验要求：具有保洁领班或主管相关岗位 1 年以上工作经验。

3.8 保洁员

3.8.1 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。

3.8.2 自然条件：身体健康、体貌端正。

3.8.3 文化程度：具有小学或以上学历。

3.8.4 特别说明：50 岁以上女性或 55 岁以上男性保洁人员不能超过 1 人。

3.8.5 相关知识要求：熟练使用各种保洁器具、药剂，具备石材、不锈钢、地毯等养护知识。

3.8.6 经验要求：具有同类项目相关岗位 1 年以上工作经验。

3.8.7 大清洁服务员还应具有机械设备操作技能。

五、服务规范及相关管理

（一）服务规范及基本要求

1、中标人应严格履行双方签订的合同，在采购人相关部门的管理下，做好

各项工作。

2、投标人应根据招标文件要求、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的方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，精确测算由此发生的物业管理服务费用。

3、投标人应保证其派往项目现场的服务人员达到相关岗位任职资格要求，所有的专业、技术或其它特殊岗位人员，凡国家有规定的，均需持证上岗。

4、派驻本项目的项目负责人和管理人员应具有较高的素质，请投标人在标书中列出派至本项目关键岗位管理人员。

5、中标人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，建立适合项目的各项管理机制和应急预案，节能环保方案，确保管理运作正常，良好有效无事故。如遇管理不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

6、中标人应通过必要的方式公开和公示物业管理制度、纪律和服务标准。

7、中标人应制定各岗位的工作标准，严格执行，有完善的检查落实措施。

8、中标人应将项目负责人的个人简历、相关证件复印件，于中标后及时向采购人备案。

9、中标人不得频繁换人或较长时间请假，出现空缺及时补充人员，如确需换人，必须提前一周向采购人主管部门汇报，并做好相关进、出人员资料档案的整理。

10、本项目应在项目负责人带领下，切实明确隶属关系，接受采购人相关部门的管理，增强为顾客服务的意识，做到言行一致。任何情况下，不得粗暴对待顾客。

11、中标人所有工作人员必须着装整齐、举止文明，佩带统一胸牌。

12、未经批准，不得以任何理由、任何方式变卖处理沈家花园及顾客的一切物品。出现监守自盗者，中标人要根据采购人的意见作出妥善恰当的处理，情节严重者，采购人将追究当事者责任及解除有关合同，并交公安部门处理。

13、在执行管理任务过程中，若与采购人有关部门人员出现意见分歧或发生争执，必须及时上报采购人相关管理部门，由相关部门协调解决。

14、建立与采购人定期交流制度，每天以书面形式向采购人相关管理部门进行一次工作汇报，每月进行一次工作总结；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服务方式，提高服务水平。

15、按工作需要，采购人为所有人员安排办公房和工作用房，员工宿舍由中标人自行解决。

16、中标人及其员工如有违反采购人纪律或损害采购人利益的，采购人有权拒绝相关人员继续在项目工作。如发生安全事故或失窃事故的，追究相关人员的责任，涉及刑事案件的，交公安部门处理。

（二）特别事项

1、对外运营时间约定：沈家花园展览区对外开放时间为每日 08：30-17：00；经营性活动区域开放时间随经营时间而调整；用作办公场所的大楼开放和关闭的时间以大楼业主方时间而调整；特殊的展览、重大活动开放和关闭时间随采购人及主办方要求而调整。投标人应确保这些服务要求得到满足，投标人工作上班时间及要求需要将会随活动时间调整而变化。

2、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有直接指挥权。

3、投标人应按采购人的要求做好防范各类传染病或疫情的各项防疫及应急处理工作。

4、投标人负责防范自然灾害（台风、暴雨、洪水、冻灾）等应急处理工作，台风、暴雨到来之前，要发出提示性公告，要全面检查沈家花园门窗的关合状况，围墙、树木等状况。台风、暴雨过后，要对沈家花园旧址的路面、电力设施、电器、绿化等情况进行全面的检查，及时排除险情。因投标人未严格履行以上责任所造成的损失将会由投标人承担。

5、在管理服务期内由于中标人责任造成顾客人身伤亡和财产损失的，由中标人承担全部责任并赔偿损失。

6、遇到沈家花园停止开放期间，工作人员正常上岗，确保各方面工作的正常、有序运转。

7、本项目不设维修基金，中、大修、更新改造及单笔维修费用 2000 元以上的项目由中标人制定预算报请采购人批准后，方可实施，费用由采购人支付。

9、公共水电费由采购人承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。

9、沈家花园的岗亭、道闸、各类门牌、各类标示指示牌、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，除以上设施设备外，投标人应在投标文件中说明为管理需要添置的设施设备，中标后必须实施。

10、投标人为保证该项目的管理服务水平，拟配备的总人数以及各岗位设置人数合理、资质应满足服务要求，保证工作正常开展及设备的正常运转，这些人员须列项说明。

11、沈家花园举行展览、大型活动或接待任务，投标人应无条件安排足够的人员给予配合，并保证服务到位，达到采购人的要求，这些活动增加的人工成本，由投标人自行平衡，采购人不再增加费用。

12、中标人在合同执行期间应自觉接受市、区行业主管部门、政府采购监督管理部门和采购单位的监管。

13、合同期满或因中标人原因，采购人提前解除合同的，中标人必须按采购人的要求按时撤离，并做好物业管理服务事项交接和相关资料的移交工作。

（三）其他要求

1、本项目不得转包。除招标文件事先约定，采购人书面同意外，中标人不得分包其应履行的合同义务。采购人发现供应商有违法转包、分包行为的，采购人有权解除合同，并要求中标人在规定时间内移交物业、物业管理用房及有关档案资料。

2、现场物业管理服务的组织机构应完整，组织机构总人数应足以满足采购人需求。

3、投标人配备的全部工作人员应符合国家有关用工标准要求，投标人应做好工作人员所需要的安全措施，保证工作人员的安全。并购买相关社会保险和人身意外保险。如中标人内部人员发生劳动纠纷或在采购方工作范围内因中标人原因发生事故造成人身意外伤亡的一切责任由中标人负责，与采购人无关。

4、投标人为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与采购人无关，投标人在投标报价时需充分考虑。

5、实施物业管理过程所涉及的各种设备设施，如水电维修工具、对讲机、办公电脑、办公用品、照明用具及其损耗用品、服装、清洁、消毒用品、耗材等均由投标人负责。

6、项目负责人应依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表采购人与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护采购人的合法权益，履行应尽的责任和义务。

7、项目负责人须制定出项目管理程序和具体工作标准要求，按照工作标准制定出月、季、年度工作流程，制定月检、季检及专项检查内容与标准报采购人同意后落实，同时接受采购人监督考核。

8、项目负责人变更必须征得采购人同意（不与采购人沟通，采购人有权不付当季物业管理费）。

9、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，项目执行情况应有完整的日志和台账，月度小结、季度小结和年度总结及相应计划，项目参与者应遵守采购人的规章制度，不可泄露采购人的秘密，其工作同时接受采购人的监督考核。

10、各类服务相互协调，人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。

11、对沈家花园日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

12、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向采购人报告,并向上级和当地行政主管部门报告。

13、对布展及外来单位施工的监管，具体包括：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

（4）巡视或监督及配合作业过程，布展或维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

（5）及时向采购人和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

（6）作业结束参与验收，并做好记录。

六、支付方式

按季度考核结果分期付款：

1、当季度考核得分为85分（含）以上时，支付合同金额的25%。

2、当季度考核得分为75分（含）到85分（不含）之间时，扣除当季度物业费用*15%*（85-考核得分）/10，按扣除后的价格支付当季度费用。

3、当季度考核得分低于75分时，扣除当季度物业费用的15%，按扣除后的价格支付当季度费用。

4、连续两个季度考核不合格，采购人有权直接解除合同，造成的损失全部由中标人承担。

第五部分　考核办法

一、物业管理目标及考核机制

1、总体物业管理目标

在物业管理委托服务合同实施之日起，投标人应达到以下管理目标：

1.1 现场物业管理和服务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，并向采购人备案；

1.3 工作计划（含维修保养计划）完成率 100%

1.4 建筑设备设施完好率 98%；

1.5 维修保养及时率 100%

1.6 维修一次合格率 100%

1.7 供水、供电、空调等系统 24 小时正常运行，供应率 100%(市政原因除外)；

1.8 环境保洁合格率不低于 98%；

1.9 安全防范措施保证率 100%；

1.10 会务、讲解导览及活动服务保证措施到位，满意率 95%；

1.11 投诉处理及时率 100%；

1.12 有效投诉率不超过千分之一；

1.13 因管理责任造成的重大案件、事故发生数 0。

2、物业管理与服务考核依据

2.1 物业管理服务合同中约定内容

2.2 本项目招标文件

2.3 中标人的投标文件

2.4 采购人或其代表对中标方进行检查和考核记录

2.5 客户满意度评测报告（每半年一次）

二、考核结果运用与支付方式

1、服务期间，每季度采购人将对中标人的服务进行季度考核，考核结果分为满意（85 分以上）、合格（75 分到 85 分（不含））、不合格（75 分以下）。

若当季度考核结果为满意，采购人将向中标人支付合同金额的 25%作为当季

度服务费；当季度考核合格的则扣除当季度物业费用*15%*（85-考核得分）/10；季度考核不合格的则扣除当季度物业费用的 15%。

连续两个季度考核不合格，采购人有权直接解除合同，造成的损失全部由中标人承担。

2、遇到顾客（含采购人相关部门）投诉、批评、建议必须进行及时整改并向采购人书面汇报。没有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 个月以上的月投诉次数在 2 次以上或一年内同类投诉没有按采购人要求完成整改并经采购人 2 次及 2 次以上限期整改还没有完成整改的，采购人有权单方面终止合同。

3、物业工作人员在服务期内发生违法、违规行为的（如盗窃、贩卖项目财物；侵害顾客的财物；殴打顾客等），采购人有权立即开除该名员工（情节严重的将移交司法机关），中标人将无条件承担全部经济赔偿责任。如果一年发生两起恶性事件，采购人还将扣除当年度物业管理费用的 30%甚至解除物业管理服务合同以示惩戒。

4、付款程序

在中标人完成物业管理服务各项工作，经采购人考核符合要求并确认无误后，由采购人收到发票后，向中标人支付费用。如中标人的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理服务费用。如经两次整改仍不合格，采购人有权终止物业管理服务合同并不再支付任何费用。

三、考核内容

奉贤区博物馆（沈家花园）物业服务工作考评表

考核项目	序号	考核内容	分值	得分	备注
客户服务	1	公司领导重视指导工作，定期与甲方沟通	2		
	2	每月召开部门会议，对每月工作总结改进做详细记录	1		
	3	员工爱岗敬业，责任心强，无违纪违规现象	2		
	4	员工着装标识统一，服务周到、态度热情	1		

	5	员工是否无故缺席，是否迟到早退	2		
	6	积极配合甲方交代的各项任务	2		
	7	应急预案齐全并定期演练	2		
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	2		
	9	是否及时更新会务安排表，各会务时间场所不冲突	2		
	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	2		
	11	各场所及会场桌椅、杯具的日常维护是否到位	2		
工程	12	技术人员符合相应要求，且证照齐全	2		
	13	设备设施无安全隐患，无安全责任事故	2		
	14	维修人员技术熟练，态度热情，遵章守纪，无投诉	1		
	15	接报响应快，按规定时间到达现场	2		
	16	严格执行操作规程，防范措施到位	2		
	17	管辖区域内灯具完好率 98%、设施设备完好率 100%	2		
	18	大楼内灯具等照明设施是否有损坏，是否及时修复	2		
	19	大楼内设施设备是否存在故障及时维修	2		
	20	物业维修项目是否保质保量完成	2		
	21	是否按规定认真填报设备维护记录及巡记录	2		
	22	物资和用具的管理是否合规	2		
	23	设施设备是否正常运行，是否存在安全隐患	2		
	24	在甲方提出建议时，是否虚心接受并及时恢复或改正	2		
环境管理	25	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	2		

	26	大厅环境是否整洁，是否有灰尘、垃圾	2		
	27	走廊和过道是否有垃圾，垃圾桶垃圾做到及时清理	2		
	28	卫生间内洗手台面、地面、随时清扫，无污渍无积水	2		
	29	卫生间内便池应随时清扫、无污渍、无异味	2		
	30	卫生间用品是否及时增添更换	1		
	31	馆内贴脚线应无污渍、无灰尘、无水渍	2		
	32	外围、道路、草坪、车库是否有杂物、垃圾积水等	2		
	33	外围垃圾房是否及时清理和清洗，无污渍、无异味	2		
秩序维护	34	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	2		
	35	消防器材、消防设施设备，整洁、完好、可用，消防通道保持畅通	2		
	36	是否配备对讲设备和其他必备的安全护卫器械	2		
	37	各岗位严格遵守岗位职责，有交接班和外来人员登记	2		
	38	所有安保人员在岗期间文明礼貌，严格把关，坐姿站姿规范	2		
	39	所有安保人员是否持证上岗	1		
	40	身体健康，相貌端正，品行端行，无不良记录	2		
	41	是否有日夜巡查机制，重点部位，重点物件重点查	2		
	42	是否建立健全防火，防盗等安全预警机制和老人摔倒等突发情况的应急预案	2		

	43	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	1		
各部门协调情况	44	与其他部门及时沟通解决馆内卫生问题	5		
	45	与其他部门及时沟通解决馆基础设施保障问题	5		
	46	各部门人员配置及调动是否与馆方提前沟通	5		
	47	与馆方及时沟通馆内事宜	5		
投诉扣分	48	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			
合计			100		
备注	1	考核成员由沈家花园现场工作人员组成。			
	2	考核项目按照实际需求可进行调整。			

四、客户满意度（CSI）测评和挂钩

采购人有可能聘请专业第三方或自行开展顾客满意度测评，客户满意度低于 85 分，将有可能导致采购人扣除考核期内物业服务费用。

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）

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］

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》及《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：采购人指定地点。

2.3 服务期限：服务期自合同签订后一年。[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：按季度考核结果分期付款：

（1）当季度考核得分为 85 分（含）以上时，支付合同金额的 25%。

（2）当季度考核得分为 75 分（含）到 85 分（不含）之间时，扣除当季度

物业费用*15%*（85-考核得分）/10，按扣除后的价格支付当季度费用。

（3）当季度考核得分低于 75 分时，扣除当季度物业费用的 15%，按扣除后的价格支付当季度费用。

（4）连续两个季度考核不合格，甲方有权直接解除合同，造成的损失全部由乙方承担。

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有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 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、维修的物资采购，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、维修的物资采购，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负担。

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

15、争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

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）

致上海市奉贤区博物馆（采购人名称）：

根据贵方发出的上海市奉贤区政府采购 2026-101—沈家花园 2027 年度物业管理服务（项目名称），3101200002608131285 51-20374836（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）

致上海市奉贤区博物馆（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 上海市奉贤区政府采购2026-101—沈家花园2027年度物业管理服务（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 2026-101—沈家花园 2027 年度物业管理服务包 1

备注：本报价中包括完成本包件的所有费用，请充分考虑该包件应该发生但未明确的所有一切相关的报价风险。	包件名称	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。

（2）投标人按照一年（12 个月）进行报价。

（3）报价应包括完成本项目的所有费用，人工工资不得低于当年度上海市最低工资标准，且报价符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国增值税法》等国家有关法律法规和地方相关政策的规定。

（4）请投标人充分考虑服务期内国家及地方的政策性调整、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

（固定格式）

（单位：元）

序号	分项内容	分项报价	说明
1	人员费用		含人工工资、社会保险、福利等
2	办公费用		
3	各类物耗		如所需的清洁设备、劳动用品及工具
4	保险费用		如人员伤亡及第三者责任险等
5	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用		如企业管理费等
6	利润		需填写该分项占报价的百分比
7	税金		需填写该分项占报价的百分比
最终报价（一年报价合计）			

说明：

（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人按照一年（12 个月）进行报价。

（3）报价应包括完成本项目的所有费用，人工工资不得低于当年度上海市最低工资标准，且报价符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国增值税法》等国家有关法律法规和地方相关政策的规定。

（4）请投标人充分考虑服务期内国家及地方的政策性调整、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

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。

投标人：（公章）

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 上海市奉贤区博物馆（单位名称） 的 上海市奉贤区政府采购2026-101—沈家花园2027年度物业管理服务（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. 沈家花园2027年度物业管理服务 （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

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、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）；

4、监狱企业的证明文件（投标人是监狱企业的请提供）；

5、投标人认为可以证明其自身能力的其他资料；

6、根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

格式六-1

备案承诺

致上海市奉贤区博物馆：

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。

格式六-2

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。

格式六-3

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。

格式七

项目人员安排承诺

（可自拟）

致上海市奉贤区博物馆：

我公司针对本项目人员安排，现承诺如下：

若我司中标本项目，将严格按照招标文件人员要求足额配齐服务人员。

投标人：（公章）

格式八

服务承诺

（可自拟）

致上海市奉贤区博物馆：

我公司针对本项目承诺如下：

投标人：（公章）

格式九

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

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、与原物业服务单位的交接机制、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，包括项目物业综合管理、游客服务管理、安全防范服务、工程设备管理、环境清洁服务工作内容、标准、流程及计划；

4、投标人针对本项目提供的应急预案，包括恶劣天气、消防、供电供水、设备故障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、人员组成及稳定性、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、考试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 1831200 元。
进口产品	不接受。
备案承诺	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（“投标文件格式六-1 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	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 上海市奉贤区政府采购 2026-101—沈家花园 2027 年度物业管理服务 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 上海市奉贤区政府采购 2026-101—沈家花园 2027 年度物业管理服务 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：021-37563185 马人杰。

第九部分　评标方法

一、资格审查

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。**《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65%的，即投标报价＜全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×65%；

（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65%的，即投标报价＜通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×65%；

（3）投标人的投标报价低于项目最高限价65%的，即投标报价＜项目最高限价×65%；

（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值，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进行计算：

（1）价格评分：报价分＝10×（评标基准价/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。

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×（评标基准价/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、与原物业服务单位的交接机制、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、交接机制高效合理，内控管理措

			施细致到位、可操作性强的得 10-8 分； 沟通协调和交接机制合理，内控管理措施得当的得 7-5 分； 沟通协调、交接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，包括项目物业综合管理、游客服务管理、安全防范服务、工程设备管理、环境清洁服务工作内容、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，包括恶劣天气、消防、供电供水、设备故障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、人员组成及稳定性、团队人员的经验、职业能力（提供相关证书）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，人员组成及稳定性优于要求，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，人员组成及稳定性满足要求，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，人员组成或稳定性不满足要求，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、考试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，垃圾分类管理和回收规范，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。
档案管理方案	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方案，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。