

上海市青浦区政府采购中心

# 招 标 文 件

项目编号：QPZFCG2026-015

项目名称：2026年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目  
目

采购人：长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心

2026年02月

2026年02月06日

2026年02月06日

## 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

## 第六章 投标文件有关格式

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 第一章 投标邀请

#### 项目概况

2026年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）获取招标文件，并于 2026-02-27 10:00（北京时间）前递交投标文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2026-015）

项目名称：2026 年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目

采购方式：公开招标

采购编号：1826-W00006924

预算金额：2884000 元。

最高限价（如有）：同预算。

采购需求：本项目共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

合同履行期限：合同签订之日起 1 年。本项目不接受联合体。

## 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

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

3.1、本项目预算为 2884000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目非专门面向中小企业采购。

3.3、联合投标：**不允许**。

## 三、获取招标文件：

时间：**合格的供应商可于 2026-02-06 至 2026-02-14 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。**登录“上海政府采购网”在网上招标系统中上传如下材料：无。

地点：上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

方式：网上获取

售价：0 元

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

**提交投标文件截止时间：**2026-02-27 10:00（北京时间）

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

开标时间: 2026-02-27 10:00

开标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

## 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 六、其他补充事宜

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》(沪财采[2014]27号)的规定,本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台(简称:电子采购平台)(网址:www.zfcg.sh.gov.cn)电子招投标系统进行。电子采购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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

## 七、联系方式

**采购人:** 长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

地址: 上海市青浦区朱家角镇沙家埭路 66 号

邮编: 201799

联系人: 刘默涵

电话: 021-39255072

传真: /

**集中采购机构:** 上海市青浦区政府采购中心

地址: 上海市青浦区城中西路 38 号南楼

邮编: 201799

联系人: 邓智、朱达君

电话: 021-59732489

传真: 021-59729792

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目概况

- 1、项目名称：2026 年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目
- 2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2026-015）
- 3、预算编号：1826-W00006924
- 4、项目主要内容、数量及要求：本项目共一个包，具体要求见采购需求。
- 5、服务期限：自合同签订之日起 1 年。
- 6、服务地址：青浦区范围内。
- 7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。  
**（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理）**

#### 二、招标人

**采购人：**长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

地址：上海市青浦区朱家角镇沙家埭路 66 号

邮编：201799

联系人：刘默涵

电话：021-39255072

传真：/

**集中采购机构：**上海市青浦区政府采购中心

地址：上海市青浦区城中西路 38 号南楼

邮编：201799

联系人：邓智、朱达君

电话：021-59732489

传真：021-59729792

### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目执行以下政策：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2、未被列入“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。

3.1、本项目预算为 2884000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目非专门面向中小企业采购。

3.3、本项目不接受联合体投标。

### 四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

**投标保证金：**不收取

**招标代理费：**不收取

投标有效期：自开标之日起不少于 90 天

投标截止时间：详见招标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在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（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统(网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

评标委员会的组建与评标方法：详见第五章《评标方法与程序》。

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》。

#### 五、其它事项

**付款方式：**按合同条款约定支付。

**履约保证金：**不收取。

**质量保证金：**不收取。

#### 六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。电子采购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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

# 投标人须知

## 一、总则

### 1. 概述

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

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》(沪财采[2014]27号)规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台(简称：电子采购平台。网址：[home.zfcg.sh.gov.cn](http://home.zfcg.sh.gov.cn))招投标系统进行。

### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “货物和服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的采购人和集中采购机构。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台(上海政府采购网)，网址：[home.zfcg.sh.gov.cn](http://home.zfcg.sh.gov.cn)。该平台由上海市财政局建设和维护。

### **3. 合格的投标人**

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被省级及以上政府采购监督管理部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

#### **3.4 联合体投标**

3.4.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方均应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，按招标文件规定向采购人提交“联合投标协议书”，应载明联合体主办方、各方承担的工作和义务，由主办方代表联合体参加政府采购活动；联合体各方应共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.4.2 联合体中有同类资质的供应商按照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。以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或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。

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

### **4. 合格的货物和服务**

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

4.2 投标人提供的货物和服务应当符合招标文件的要求，其质量应当完全符合国家法律法规和相关政策规定，符合国家标准、行业标准或者地方标准；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，按照通用标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4.3 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，应当说明投标货物的来源地，如投标货物非投标人生产或制造的，则应当按照招标文件的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

### **5. 投标费用**

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

### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://home.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时

关注以上媒体的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，由此产生的一切后果和责任由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此不承担任何责任。

## 7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或者书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其下载招标文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。委托代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书和代理人合法、有效的工作和身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的有关规定提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（2）质疑项目的名称、编号；（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；（4）事实依据；（5）必要的法律依据；（6）提出质疑的日期。质疑函应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。投标人为自然人的，应由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的有关规定办理。质疑函或者授权委托书的内容不符合《投标人须知》7.3条和7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

7.6 投标人应当采取当面递交的形式向上海市青浦区政府采购中心（地址：青浦区城中西路38号南楼307室；联系电话：021-59732489）提交质疑书，不接受邮寄、传真等其它送达方式。

7.7 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及相关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.8 如果对投标人询问或者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者质疑的投标人,并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则,不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为;“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料,谎报、隐瞒事实的行为,包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为,招标人将拒绝其投标,并将报告政府采购监管部门查处;中标后发现的,中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之规定双倍赔偿采购人,且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**,通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商身份共同参加政府采购活动的,将对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。

## 9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的,以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成:

- (1) 投标邀请(招标公告)
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容(如有的话)

10.2 本招标文件阐明了投标人所提供的货物和服务的范围和招标投标程序，是本次招标活动具有法律效力的文件。投标人应仔细阅读招标文件及补充文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效，其风险由投标人自行承担。

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 在投标截止时间 15 日前，招标人可以根据项目的需要对招标文件进行必要的澄清或者修改，通过“上海政府采购网”以澄清公告形式发布，并且通过电子邮件发送给已下载招标文件的所有供应商。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则应相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清公告中的规定为准。

11.2 招标文件的澄清和修改内容为招标文件的组成部分，当招标文件与澄清公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。澄清公告与招标文件具有同等的法律效力。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或者补充都由招标人以澄清公告的形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改的方式以及澄清、修改的内容均属无效，不得作为投标依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.4 招标人召开开标前答疑会的，投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

### **12. 踏勘现场**

12.1 招标人组织踏勘现场的，投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

## **三、投标文件的编制**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

#### **14. 投标有效期**

14.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

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

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

#### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

15.2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

15.3 电子采购平台对投标文件包含的内容和格式有相关规定的，应按照电子采购平台的规定办理并以其规定为准。

#### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件包括但不限于以下部分：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《报价明细表》（详见第六章）；
- (4) 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7) 投标人基本情况简介（详见第六章）；
- (8) 中小企业声明函（中小企业提供）；
- (9) 《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定需要提交的材料；
- (10) 相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）；
- (11) 招标文件规定需要提供的其它材料。

#### **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。投标人不按照招标文

件提供的格式填写《投标函》或者填写不完整的，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。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

## **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供货物和相关服务的名称、规格型号、来源地、数量、价格、交付时间、质量保证期等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》在开标时公布。投标人未按照招标文件和电子采购平台所提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》或者未提供《开标一览表》导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：（1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。（2）本招标文件明确的服务标准及考核方式。（3）其他投标人认为应当考虑的因素。

19.3 投标人提供的货物和服务应当符合国家和上海市有关法律法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或者合同约定，通过降低货物和服务质量、减少货物和服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种货物或服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.5 投标人应按照《招标需求》的要求和招标文件中关于报价的规定进行报价。投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写报价明细表，说明其拟提供的货物和服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.6 投标应以人民币报价。

## **20. 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》**

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

20.2 投标人未按照招标文件的要求对《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》中规定的项目内容作出响应的为无效投标。

20.3 投标文件未提供《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》的为无效投标。

## 21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时将按照《投标人须知》第 32 条“投标文件错误的修正”的规定处理。

## 22. 投标文件编制的响应性

### 22.1 技术响应文件

①投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求应全面完整地做出响应并编制项目组织方案，以证明其投标的货物和服务符合招标文件规定。

②技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

### 22.2 相关证明文件

投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

## 23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应在上海政府采购网下载电子招标文件，使用上海政府采购网提供的客户端投标工具编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

23.2 投标人应按照招标文件和电子采购平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整地按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在网上投标系统上传。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，由投标人自行负责，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。

23.3 投标人应按照招标文件和电子采购平台的格式要求填写相关内容。投标文件中凡是招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。（不包含合同专用章、投标专用章等企业专用章）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，则必须按照招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如果投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权的代表签字（或盖章）。投标文件因字迹潦草或表述不清所引起的后果由投标人自负。

23.4 其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效。若《法定代表人授权委托书》中没有法定代表人签字或者盖章的，投标人投标无效。

23.5 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义

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

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

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### **四、投标文件的递交**

##### **24. 投标文件的递交**

24.1 投标人应按照招标文件规定，在电子采购平台中按要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响的，由投标人承担相应责任。招标人可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，招标人将对对该投标人进行调查，如发现弄虚作假或者欺诈行为的，按有关规定处理。

24.3 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

24.4 投标人应充分考虑到网上投标可能发生的技术故障、操作失误和相应风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人的投标内容缺漏、不一致或者投标失败的，招标人不承担任何责任。

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

##### **25. 投标截止时间**

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台上传并正式投标。

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25.4 投标截止与开标时间均以电子采购平台显示的时间为准。

## 26. 投标文件的修改和撤回

(1) 在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

(2) 投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

## 27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (三) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (六) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## 28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (一) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (二) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (三) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (四) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (五) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (六) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 五、开标

### 29. 开标

29.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

29.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、公布开标结果，每一步骤均应按照电子采购平台的有关规定操作。

29.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人应进行签到操作，在签到完成后由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成签到和解密操作，逾期未完成的，视为放弃投标（但因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或者解密的除外）。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

29.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总

生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》的内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。投标人未参加开标的，视同其认可开标结果。

29.5 开标结束后，招标人根据《资格条件响应表》内容对投标文件进行资格性审查，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。若合格投标人不足 3 家的，不得评标。

## **六、评标**

### **30. 评标委员会**

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

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

### **31. 投标文件符合性审查**

31.1 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

31.2 没有实质性响应招标文件要求的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或者撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

31.3 开标后，招标人将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31.4 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。但是《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对其进行扣分。

### **32. 投标文件错误的修正**

32.1 投标文件中若出现以下前后不一致和矛盾之处，按照下列规定进行修正：

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件中“开标一览表”内容与“报价明细表”及投标文件其它内容不一致的，以“开标一览表”内容为准；

(3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(4) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；

(5) 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；

(6) 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。

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

32.2 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，即对于错误或者矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错的投标人中标，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。

32.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

### **33. 投标文件的澄清**

33.1 为了对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显的文字和计算错误的内容等问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点派授权代表向评标委员会作出说明或者答复。

33.2 投标人的澄清、说明或者补正应采用书面形式（加盖公章），由法定代表人或者其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

### **34. 投标文件的评价与比较**

34.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

34.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

34.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、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；若评审得分相同的，由评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未作规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

### **35. 评标的有关要求**

35.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

35.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

35.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

35.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **36. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 39 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **37. 中标公告及中标、未中标通知**

37.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

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

37.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购

中心领取本投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

### **38. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存, 不论中标与否, 招标人均不退回投标文件。

### **39. 招标失败和终止招标活动**

1、招标失败。在投标截止后, 参加投标的投标人不足三家的; 或者在评标时发现符合专业条件的投标人或者对招标文件做出实质响应的投标人不足三家的, 由评标委员会确定为招标失败的, 招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

#### **2、终止招标。**

(1) 因重大变故导致采购任务取消的, 招标人有权在发布招标公告、资格预审公告或者发出投标邀请书后终止招标活动。

(2) 终止招标的, 招标人将会在原公告发布媒体上发布终止公告, 以书面形式通知已获取招标文件的所有潜在投标人。已经收取投标保证金的, 招标人将在终止采购活动后 5 个工作日内, 退还所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

## **八、授予合同**

### **40. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外, 招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 36 条规定所确定的中标人。

### **41. 签订合同及付款**

41.1 本项目中标人与采购人应在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

41.2 按照合同有关条款支付价款。

### **42. 其他**

42.1 招标人将对开标、评标现场进行全程录音录像。

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

### 第三章 政府采购主要政策

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

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

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

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

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

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

# 2026 年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目 采购需求

### 一、项目简介

物业类型：展示及办公；

坐落位置：沪青平公路与新杨路交叉口西约 180 米；

占地面积：约 11000 平方米；建筑面积：约 3500 平方米；

招标方：长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

### 物业基本数据

项目	数据（面积）
项目总用地面积	约 11000 平米
项目总建筑面积	约 3500 平米
建筑物栋数	3
建筑密度	27%
容积率	/
绿化率	/
绿化面积	约 4000 平米
集中绿化率	40%
集中绿化面积	/
地上车位数	38

### 二、服务内容及要求

#### 1、综合管理

(1) 根据本物业的特点和招标方授权的服务要求，组织协调专业服务团队在管理服务区域内做好物业管理服务工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行职责，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

(2) 项目管理服务通过统一管理制度、统一管理模式、统一管理考核，三统一对项目接待服务（展厅、办公、会务行政）、保洁、工程维护、安全保障进行管理。

(3) 所有服务标准严格按照规范并以水乡客厅开发建设指挥部物业服务考核表为基准，确保项目高服务高品质的服务标准。

(4) 物业服务按照季度和年度向执委会提交物业管理服务总结报告。

(5) 中标方不得擅自更改项目性质及服务状态，有特殊情况第一时间和执委会沟通并确认。

## 2、日常保洁服务需求

### 2.1 日常保洁服务范围

#### ● 楼层公共设施及配套设施

工作内容：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。

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等。

#### ● 楼层公共通道（地坪）

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：每日经常性循环清扫，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物。垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

#### ● 楼梯道及消防楼梯道

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等清洁擦拭公共设施及配套设施，无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫每日经常性循环，无烟蒂杂物等。

#### ● 办公室、会议室、其他需保洁区域

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等、无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫、推尘、湿拖、吸尘，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等垃圾分类收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

#### ● 室外公共设施及配套设施（展示、标志牌、指示牌等）

工作内容：清洁擦拭；

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮去除污迹、污渍及时无明显污迹、污渍等。

#### ● 室外地坪

工作内容：清扫、湿拖、去除污迹、污渍；

清洁标准：每日经常性循环清洁、无垃圾、无污迹、垃圾收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 室外绿化带

工作内容：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、租摆工作；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物等。

- 室外排水沟

工作内容：捡拾垃圾杂物；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物、无堵现象。

- 生活垃圾房

工作内容：清理生活垃圾房；

清洁标准：每日经常性循环，生活垃圾分类摆放整齐并实行袋装化或桶装化等协助环卫部门清理、清运生活垃圾，每日一次生活垃圾清运后，地坪用水冲洗清洁生活垃圾房每日经常性循环干净、整洁、无污迹、无水迹、无异味等，垃圾房定期消杀每周一次清洁、卫生。垃圾清运不含在工作范围内。

- 公共卫生间

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无积灰、无污迹等，清洁擦拭公共设施及配套设施瓷砖墙面洁净、光亮无污迹、无水迹，卫浴设施无浮灰、无污迹水垢、无尿垢锈渍等如为不锈钢或镀铬制品应洁净、光亮清扫、推尘无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等保持空气清新。垃圾收集、垃圾袋更换（以不满溢、不隔夜为准）收集更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 地毯清洁

工作内容：地毯清洗；

清洁标准：每月不少于1次、无污迹。

- 大理石地面养护

工作内容：大理石镜面处理；

清洁标准：每季度不少于1次、光亮洁净。

- 室外地坪冲洗

工作内容：开机清洗、冲洗地坪、刮尽污水；

清洁频次：根据需要，不定期清洁；

清洁标准：无积水，干净、整洁等。

- 建筑外墙清洗

工作内容：搭设吊绳吊板、清洗外墙、现场安全监督；

清洁标准：每季度不少于1次清洁、无积灰、无污迹、无水迹；

- 屋顶、露台清洁

工作内容：清洁擦拭、去除污迹、污渍；

清洁标准：每月不少于1次清洁、无杂物，排水沟、排水孔畅通等。

- 窗帘、布艺清洗

工作内容：清洗；

清洁标准：每季度至少1次清洁、无污渍。

### 3 设施设备日常管理服务

#### 3.1 维修保养服务范围

- (1) 设施设备避雷年检、生活用水水箱清洗及水质检测；
- (2) 供电设备设施的日常管理和养护；
- (3) 给排水设备设施的日常管理和养护；
- (4) 电加热开水炉、饮水机的日常管理和养护；
- (5) 大楼内变配电间维保监管；
- (6) 消防系统维护保养和年检监管；
- (7) 空调系统保养维护监管；
- (8) 门禁系统、监控系统等弱电系统维护保养监管；
- (9) 其他（网络等）系统的维护保养的合同管理；
- (10) 电梯系统保养维护、监管；
- (11) 高压供配电不含在工作范围内。

#### 3.2 维修保养服务要求

(1) 做好物业管理区域建筑物及其附属设施的检查 and 维修养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

(2) 房屋及其公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便；

(3) 建立健全报修服务操作规程，建立回访机制，提供24小时维修服务，急修项目10分钟到达现场，小修当场修复，一般项目当天修复，不受双休日或节假日影响，疑难问题3天内修复，特别难以解决的问题，或实际修复工时确实无法在规定时间内完成的，必须提前主动向使用方管理部门报告；

(4) 设施设备系统包括供配电系统、给水排水系统、智能化弱电系统、安全防范系统、空调系统、照明系统、避雷系统、消防报警与灭火系统等。针对物业设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，认真做好日常运行、维修、养护和管理工作；对操作人员进行相关培训，按照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。

(5) 修配钥匙需经管理职能部门批准，建立配制钥匙的登记制度，严格履行配制钥匙的手续；

(6) 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行纪录管理、维修档案、事故应急处理等管理制度，并严格执行；

(7) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；

(8) 所有维修养护人员持证上岗并经过岗前培训严格执行操作规范；

(9) 设备良好，运行正常，无重大管理责任事故；

(10) 保证正常供电，限电、停电应有明确的审批权限和操作制度，道路、楼层、大堂等公共照明完好；制定临时用电措施与停电应急措施；

(11) 建立供水管理制度、保养制度；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁消毒；二次供水许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池水箱清洁卫生，无二次污染；水泵、水池、水箱有严格管理措施，周围无污染隐患；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水浸泡发生；遇事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

(12) 制定电加热水炉管理、维修和保养制度，建立运作、检查、维修或保养的台账；定期检查电加热水炉的设置和部件，发现问题，及时维修，排除故障，保证供应；

(13) 对大楼区域内按照国家规定需要进行年检的设备设施建立台账，并按规定进行年检或督促设备设施保养单位提供年检报告，消防、弱电、空调、电梯等专项维保和年检费用（若发生）由物业承担；

(14) 协助招标方对其直接委托的设备保养方进行合同管理，制定合同管理细则，跟踪并督促设备保养单位履行合同，发现问题向招标方汇报；

### 3.3 维保期服务说明

(1) 在维保期内，中标方起到监督第三方维保单位，且可主动找第三方对接快速处置；

(2) 在维保期外，中标方要及时发现问题，并及时提供第三方供应商至现场解决问题。

## 4、会务服务

(1) 对指挥部内所有会议场所实施统一管理，建立相关的制度，加强技能培训，达到使用方便有序，服务热情周到，举止文明得体，操作敏捷规范，设施完好安全的目标；

(2) 负责会议登记，提早开门，做好准备工作，用后即关锁门；

(3) 负责所有会议茶杯、热水瓶、托盘、杯托、毛巾盘、席卡等分类保管；

(4) 负责会议、活动前场地、会场布置和环境布置，按招标方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合招标方做好安全工作，会议或活动期间的茶水、水果、点心供应以及会议结束的清理打扫，餐具和茶具的清洗、消毒工作；

(5) 负责相关会议室灯光、音响、多媒体、空调等的准备和服务，保证会议或活动顺利进行，确保无故障、无事故；

(6) 人员要求：年轻女性，体貌端庄，着装美观，举止得体，反映敏捷，有一定文化基础，接受能力较强。需要安排熟练掌握音频、视频等设施设备操作和保养的人员，节假日

能来本大楼工作。物业单位需配备会务人员日常工作所必需的物品、服装等物品。

(7) 根据任务量安排，需满足展厅介绍及讲解需求。

## **5、接待服务及特色讲解服务**

(1) 对本项目所涉及的具体接待服务工作要求提供高标准的服务内容，包括安排具体项目经理、客服主管、高素质礼仪人员、讲解人员提供现场人性化、品质化接待服务；

(2) 对本项目所涉及的具体讲解服务工作要求提供高标准的项目讲解服务内容，包括安排具体高素质现场讲解人员提供内容准确、形象良好、逻辑清晰、语言动听、讲解引导服务动线舒适的特色讲解增值服务；

## **6、公共秩序维护**

(1) 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：安排 24 小时值班；对展厅、办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等；保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务。

(2) 安保巡逻

安保巡逻应符合国家及本市标准，包括设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序；重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备；检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录。办公楼监视监控设施应 24 小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。监控岗人员须持证上岗。

(3) 车辆管理

保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作。

每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知招标方，做好相关记录；每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

(4) 重大任务安保

相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；符合保密工作相关制度。

(5) 消防管理

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；

定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防宣传和消防演习。

#### **7. 示范区规划展示馆预约”小程序日常管理**

- (1) 承担小程序云资源租赁、系统运维等费用；
- (2) 负责通过小程序每月收集、汇报来访的公众信息、客流量等情况。

#### **8. 其它服务**

(1) 包括指挥部报刊、杂志、信件分发以及办公家具、文书、纸张等零星物件搬运；临时性的物品搬运；大型活动参与环境布置；晚上和节假日等其它临时或突发的事务等。

(2) 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。

(3) 积极做好室内外日常消杀工作，制定卫生应急管理以及日常内部人员健康检查等方（预）案。

(4) 做好灾害性天气及特殊突发情况应急处理预案，针对重大灾害性天气及事件提前响应，配置相关人力物力提前准备。

(5) 根据办公及展厅接待需求，招标方要求国定节假日提供物业服务时，加班费用明确包括在整体投标报价费用内。

(6) 物业服务单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，对从事本物业的从业人员进行安全操作培训，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，适时组织演练，避免发生安全事故。如发生安全生产事故由物业服务单位全权负责，与招标方无关，并为本项目购买公众责任险和雇主责任险。

(7) 除了垃圾清运外，由中标方负责园区绿化养护、园区楼栋外墙清洗、灭四害、电梯、消监控设备、消防设备、暖通设备、给排水、空调等（以下统称“设施设备”）项目的相关维保服务并承担相应费用，本项目存续期间，若设施设备自然损耗、损坏的，相应的维修、更新费用由招标方承担。

(8) 非经招标方书面许可，不得改变物业管理区域内公用部位、公用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，应事前以书面形式向招标方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响执委会工作秩序。

(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，及时向招标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。

(10) 服务年限或自然年底前向招标方提交物业管理服务年度总结报告。

(11) 物业服务单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，如因物业的原因

发生安全生产事故，应由物业单位全权负责，与招标方无关。

### 9. 延伸服务

(1) 除约定的物业管理服务内容外，招标方因机关正常运营需要，需委托中标方提供的其他物业管理服务，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用可另约定。

(2) 除本招标要求的相关项目物业服务需求服务内容之外，中标方承诺对相关项目整体综合物业运营服务成本及服务品质兜底保障，充分调动内部资源及费用保障相关项目高品质运营和综合服务质量，达到招标方对项目的高品质服务总体要求。

(3) 项目物业服务需按招标方整体服务要求继续保证服务品质，其中重点接待任务工作、重大活动需要及时向招标方汇报、寻求工作支持，由中标方确保相关工作任务无纰漏并兜底服务，如中标方安全值守不到位等情况导致的设施设备损坏等责任由中标方承担。

## 三、物业人员配置及要求

### 1、人员岗位设置

序号	部门	岗位	设岗时间	人数	备注
1	综合部	项目经理	常日班 8 小时	1	
2		客服主管	常日班 8 小时	2	
3		会务服务	常日班 8 小时	2	
4		客服接待	常日班 8 小时	2	
5	工程部	工程主管	常日班 8 小时	1	
6		万能工	常日班 8 小时	1	
7	保安部	安全主管兼日班巡逻	常日班 8 小时	1	
8		保安日班门岗	常日班 8 小时	1	
9		监控岗	24 小时	4	
10		夜班巡逻兼门岗	做一休一，12 小时	2	
11	保洁部	保洁主管兼展厅岗保洁	常日班 8 小时	1	
12		展厅岗保洁	常日班 8 小时	2	
13		外围岗保洁	常日班 8 小时	2	
14		办公区域保洁	常日班 8 小时	1	

★本项目服务人员配置不少于 23 人

## 2、岗位和人员配置标准

### (1) 项目经理

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；

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) 自然条件：男性小于 55 岁/女性小于 45 岁，五官端正、身体健康，谈吐、气质良；

4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行 ISO9001 质量管理体系的经历，熟练使用办公软件；

5) 文化程度：大专及以上学历；

6) 经验要求：担任过类似项目管理经验 3 年以上。

### (2) 客服主管

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；

2) 自然条件：男性小于 45 岁/女性小于 40 岁，五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳；

3) 文化程度：大专以上学历；

4) 相关要求：熟悉会务及 VIP 接待服务熟流程，了解会务服务规范，能够完成会务及 VIP 接待服务工作；

5) 经验要求：具有 1 年及以上的礼仪会务服务经验。

### (3) 工程主管

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；

2) 自然条件：男性，年龄 55 岁以下，身体健康、体貌端正；

3) 文化程度：具有大专及以上学历；

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）非常了解和熟悉，掌握相关的维保和管理技能；

5) 经验要求：1 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，熟练使用电脑办公软件。

### (4) 安全主管

- 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；
- 2) 自然条件：男性、年龄 45 岁以下，必须经过严格培训，掌握一定的防卫技能；
- 3) 文化程度：高中及以上学历；
- 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。
- 5) 经验要求：具有 1 年以上安保服务经验

#### **(5) 保洁主管**

- 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；
- 2) 自然条件：男性小于 55 岁/女性小于 50 岁，身体健康、体貌端正；
- 3) 文化程度：具有高中及以上毕业证书；
- 4) 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；
- 5) 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。

#### **(6) 会务人员**

- 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；
- 2) 自然条件：男性小于 45 岁/女性小于 40 岁，五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳；
- 3) 文化程度：中专或职校及以上学历；
- 4) 相关知识要求：熟悉会务及 VIP 接待服务流程，了解会务服务规范，能够完成会务、VIP 接待服务工作；
- 4) 经验要求：具有 1 年以上的歌剧院或会务服务经验或经过采购人认可能够满足服务的人员。

#### **(7) 工程技术人员**

- 1) 基本素质：吃苦耐劳、工作细致，有团队协作精神，具备良好的沟通能力；
- 2) 自然条件：男性 55 岁以下，身体健康、体貌端正；
- 3) 文化程度：具有高中以上毕业证书；
- 4) 专业资格要求，根据岗位要求具有配置相应岗位技术工人。；
- 5) 相关知识要求：熟练运用各种维修工具、设备设施；
- 6) 经验要求：1 年以上相关工作经验。

#### **(8) 保洁人员**

- 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；
- 2) 自然条件：一般情况，男性小于 55 岁/女性小于 50 岁，身体健康、体貌端正。
- 3) 文化程度：具有小学及以上学历；
- 4) 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；

经验要求：具有同类项目相关岗位 1 年以上工作经验。

#### **(9) 保安员**

- 1) 基本素质：男性 55 岁以下，身体健康、体格健全，身高体重符合标准，体态匀称结实，自制力强，礼议举止得体；
- 2) 资质要求：有相关岗位上岗证；
- 3) 能力要求：警惕性，吃苦耐劳，具有团队合作精神，具有一定的格斗能力，退伍军人优先。

#### **四、对投标企业的其他要求：**

- 1、甲方提供物业用房。
- 2、服务期限自合同签订之日起 1 年。
- 3、投标方一旦中标，合同期内的中标价格不变，投标应当充分考虑市场变化因素，承担经营风险。
- 4、投标方一旦中标，投标方在投标书中的所有承诺均作为委托服务合同的有效组成部分，与委托服务合同具有同等约束力。
- 5、中标方的所需办公用具（品）、物业使用工具设备，均由中标方自行提供。
- 6、物业服务人员配备需报甲方备案，人员如有调动须提前征得甲方同意。
- 7、物业服务人员必须严格遵守相关保密制度（投标文件中应有保密制度方案）。
- 8、供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

#### **五、其他**

- 1、本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。

#### **六、考核办法及支付方式**

- 1、甲方安排人员组织季度考核（详见下表），每季度考核合格，根据合同全额拨付下季度服务费，若季度考核为不合格，业主方有权单方解除合同。
- 2、服务期间出现下列情况的，业主方有权单方解除合同，并要求中标方赔偿对应损失的违约金。

- (1) 服务内容未达到合同及投标文件约定且未能及时整改的；
- (2) 连续二次考核均为不合格的；
- (3) 发生严重泄密事件的；
- (4) 发生严重影响、妨碍甲方正常工作秩序或造成甲方巨大经济损失的情况

## 物业日常管理服务考核表

考核日期：

序号	考核内容	得分标准	月度得分项描述	得分
1	综合管理 (权重 25 分)	考勤、仪容仪表、行为举止、信息安全及工作报告管理等	不得缺岗，员工岗位职责明确，流程清晰；员工统一着工装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁、行为举止规范；档案管理按标准执行，业主信息资料及时归档，无泄漏业主信息、机密事项。	
2	客服管理 (权重 20 分)	特色增值服务、服务态度、仪容仪表、行为举止、业主方意见及需求响应	高质量完成会务及领导接待服务工作，现场讲解服务工作得到甲方认可；按规定着装，仪表仪容、行为举止规范；客服人员服务热情、服务语言规范。	
3	设备维修管理 (权重 15 分)	定期检查检修、记录报告反馈、突发情况现场处置及响应	坚守值班岗位，无脱岗、空岗、睡岗现象；按规定频次对公共设施设备进行巡查，并有记录；电梯故障等情况需快速到达现场处理故障；每月制定设备设施维护保养工作计划，并提供相关记录	
4	安全管理 (权重 15 分)	安全巡逻、报告记录、应急预案、突发情况处置	按规定线路巡逻，重点部位每次有巡视记录；做好应急预案编制并落实相关工作；不出现治安、偷盗等恶性事件。	
5	清洁绿化管理 (权重 15 分)	整体保洁、巡查、绿化养护、垃圾处理	园区内无纸屑、烟头等杂物；绿化带循环清理，确保无杂物无垃圾；大堂区域目视洁净，无脚印、无尘、保持光亮。	
6	加分奖励项 (权重 10 分)	其余甲方认定表现突出的事项	其余甲方认定现场服务团队表现突出的额外加分事项。	
合计				

甲方考核人签名：

说明：本表由甲方代表组织按季度对物业管理单位的工作进行考评打分，最终的考核成绩取季度平均值，此考核表成绩将通报物管单位并作为甲方支付季度物业服务费的凭证依据。

## 考核办法

考核等级	分值	费用奖罚额	服务改善处理办法
优	考核成绩 90 分以上 (含 90 分)	全额支付乙方季度考核服务费	乙方内部奖励项目管理优秀团队或个人
良	考核成绩 80 分~90 分 (含 80 分)	全额支付乙方季度考核服务费	
合格	考核成绩 65 分~80 分 (含 65 分)	要求乙方进行限期整改, 整改验收未达到要求的, 扣除本季度服务费 50%	提出专项整改措施, 建议乙方处罚主要责任人
差	考核成绩 65 分以下	甲方提出书面警告并要求乙方限期整改, 整改验收未达到要求的, 扣除本季度服务费 100%	乙方需提出系统的整改方案, 并建议撤换项目经理。

说明: 本项目物业服务总费用中设立年度考核服务费壹万元整(季度考核服务费为贰仟伍佰元整), 每季度结算时, 按照当季度每月考核成绩平均值进行费用结算。

### 支付方式

1	支付条件	支付比例
2	合同签订后, 第一季度考核合格后支付费用 25%	25%
3	第二季度考核合格后支付费用 25%	25%
4	第三季度考核合格后支付费用 25%	25%
5	第四季度考核合格后支付费用 25%	25%
	总计	100%

## 二、项目实施的依据和标准

### 1. 实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

### 2. 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明:

为保证招标的合法性、公平性, 投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的,

可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

### 三、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

#### 3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人应为中标人在职人员且应是该项目实施服务的实际管理者。应具有类似本项目的服务管理经验。项目负责人如有不尽其责或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求终止合同，由此造成的责任由中标人负责。

3.3 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.4 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.5 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。同时应适当考虑投保足够份额的**保险**，并在报价（其他费用）中列支必须的费用清单。

4. 人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

5. 转包与分包：

本项目不得整体分包，如中标方需将部分内容分包给第三方，应在投标文件中注明，在分包前征得业主方书面同意。

#### 四、服务标准与验收要求

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求。标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

#### 五、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《报价明细表》（详见第六章）；
- (4) 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7) 投标人基本情况简介（详见第六章）；

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

(9) 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书面声明：

参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。

(10) 提供健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明；

(11) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书；

(12) 相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力）；

(13) 招标文件规定需要提供的其它材料。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 技术响应内容，按有关表格填写：

①投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表；

- ②主要管理制度一览表；
- ③人员来源一览表；
- ④拟投入本项目的主要设备一览表；
- ⑤本项目日常消耗材料明细表；
- ⑥项目经理情况表；
- ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；
- ⑧投标人近三年类似服务项目一览表。

(2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

①整体服务方案策划及实施方案：

A 服务定位和目标：结合本项目情况，提出管理服务的定位和具体目标。

B 重点难点的应对措施或改进现状措施：对本项目重点难点进行分析，提出有针对性的应对措施或者改进现状的措施。

C 各分项服务的实施安排：介绍由供应商自己承担的各分项服务情况，包括实施计划、安排和思路，供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等。

D 应急预案和紧急事件处置措施：供应商对防台、防汛、防火、防震、突发事件等各类紧急事件所准备的预案及处置措施以及应急预案的培训和演练安排。

E 服务方式、特色管理或创新管理：对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

②健康和安全管理：

A 健康管理：应承诺提供员工相关健康证明，并阐述对员工职业健康的管理思路和实施措施。

B 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

④项目人员配置：投标人拟投入本项目的人员情况，包括项目经理和专业人员等及各岗位的职责，介绍人员来源情况及管理机制等人员管理制度。

如本项目要求中标方在一定比例上保留现有服务人员的，投标人需说明自己在这方面的承诺。

⑤项目经理：投标人需提供可以说明其文化水平、工作经验、工作业绩、管理能力等专业水平的证明材料。

⑥人员来源及人员管理机制

⑦服务承诺和考核方法：

A 投标人关于业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）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。

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人对考核方法及标准的相关承诺。

⑧与前任物业服务企业的交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。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，投标人还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

⑨通过质量管理体系认证等情况：投标人通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证的情况，并提供相关证书复印件。

⑩其他必要的说明。例如投标人对本项目的合理化建议等。

(3)《投标人近三年类似项目一览表》：

包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

(4)按照本项目需求提供其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，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。

### 二、投标无效情形

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

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

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

### 三、评标方法与程序

#### （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”评标，总分为 100 分。

#### （二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### （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或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超

出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容,也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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

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

#### (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=价格分值×(评标基准价/评审价)

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

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

(4) 如果本项目非专门面向中小企业采购,对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标(或参加谈判、报价),联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的,给予联合体4%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的,联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织,与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》,如为联合投标的,联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

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

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

### 投标评分细则（100分）

评审内容	评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	报价得分	0-15	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
整体服务方案策划及实施方案	服务定位和目标	0-6	主观分	对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性。
	重点难点的应对措施或改进现状措施	0-6	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
	各分项服务的实施安排	0-8	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性，包括服务模式、运送方案、人员培训方案以及供应商承诺投入本项目中的设施设备情等况进行综合评审。
	应急预案和紧急事件处置措施	0-6	主观分	1、根据防台、防汛、防火、防震、突发事件人员调动机制等应急预案的数量多少和质量高低进行评分（0-6分）
	服务方式、特色管理或创新管理	0-3	主观分	对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

节能、环保、健康和安全管理	节能措施	0-3	主观分	对节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行。
	环保管理	0-5	主观分	在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的设想是否合理，管理举措是否现实可行。若无垃圾分类相关的描述，则本项不得分。
	健康管理	0-3	主观分	对员工职业健康的管理思路和实施措施是否合理、可行。
	安全管理	0-2	客观分	是否承诺购买雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得1分。
项目管理组织架构及管理制度	机构及运作	0-4	主观分	项目管理机构各部门职责、内部管理及其运作方法与流程的合理性、科学性。
	管理制度	0-4	主观分	用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。
项目人员配置	项目管理和专业人员配置	0-4	主观分	项目管理人员和专业技术人员的数量是否满足要求，人员素质能否匹配或优于招标需求。
	服务岗位人员设置	0-6	主观分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。
	人员来源及人员管理机制	0-4	主观分	人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（如人员变动年化率低于15%等）。
项目经理	文化水平	0-2	客观分	具有大专及以上学历得2分。（提供证书）
	工作经验	0-3	客观分	具备三年年以上类似本项目物业管理经验的得3分，具备一年以上类似本项目物业管理经验的得1分，否则本项不得分。
	工作业绩	0-2	主观分	根据该项目经理所获的行业荣誉情况进行评分。
	管理能力	0-2	主观分	根据该项目主管是否有物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件进行评分。

服务承诺和考核方法	承诺的服务质量指标	0-2	主观分	承诺的各项服务质量指标能够完全满足招标文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-2	主观分	对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性。
近三年以来类似项目业绩	近三年以来类似项目业绩	0-5	主观分	投标人提供最近三年类似项目业绩，需提供类似项目的有效合同，需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。类似业绩由评委会根据本项目招标要求进行认定；每个类似项目业绩得 1 分，最多得 5 分。没有类似项目业绩的得 0 分。
通过质量管理体系认证等情况	通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的，每提供 1 项证书得 1 分，最高得 3 分，没有通过上述 3 项认证的得 0 分。

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：\_\_\_\_\_（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

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

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

(2) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： \_\_\_\_\_

电话、传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

投标人授权代表签字或盖章： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

2、开标一览表格式

2026 年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目  
包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

说明：

(1)“最终报价(元)”指每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

(4) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

投标人授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 3、报价明细表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	装备费			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	报价合计			

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

#### 4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称	备注
1	法定 基本 条件	<p><b>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求，提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明。</b></p> <p><b>2、未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</b></p> <p><b>3、提供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书面声明。</b></p>			
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
3	法定代表人 授权	1、若投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按招标文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 5、实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
1	投标文件内容、签署等要求	1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》； 2、电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	投标有效期不少于 90 天。			
3	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、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价； 5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	服务期限	服务期限自合同签订之日起 1 年。			
5	合同转让与分包	本项目不得整体分包，如中标方需将部分内容分包给第三方，应在投标文件中注明，在分包前征得业主方书面同意。			
6	付款方式	按照合同有关条款执行。			
7	“★”要求	符合招标文件采购需求中标有“★”的要求： 1、本项目物业服务人员配置不少于 23 人。 2、中标供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或《自行招用保安员单位备案证明》）			



## 7、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，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。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件  
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人签字或盖章：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

## 8、投标人基本情况简介格式

### （一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

### （三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

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

投标人授权代表签字或盖章： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 9、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户信息		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								
5								

说明：

- (1) 近三年是指从开标之日起，倒推三年以内正在进行或者已完成的项目。
- (2) 提供类似项目的有效合同扫描件，合同扫描件需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 10、中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加 长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会 (单位名称)的 2026年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目 (项目名称)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. 2026年水乡客厅开发建设指挥部物业管理服务项目,属于物业管理;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:

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

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

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

(4)如投标人为联合投标的,联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

(5)中标人享受中小企业扶持政策的,其在投标客户端中“中小企业声明函”一栏上传的文件将自动随中标结果同时公告。供应商请勿在投标客户端“中小企业声明函”一栏

上传投标文件其他内容，否则因自动公告该栏文件导致中标人商业秘密等信息泄露的，招标人不承担任何责任。（实际以采购云平台最新的操作程序为准）

（6）供应商在投标客户端“中小企业声明函”一栏与投标文件中，多处上传本声明函的，以投标客户端“中小企业声明函”一栏上传的作为认定依据。

（7）供应商应当按照采购文件中明确的采购标的对应行业出具中小企业声明函，而非按照供应商的经营范围出具中小企业声明函。

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。

## 11、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书面声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

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）：

日期：

## 12、监狱企业证明函

根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，本单位证明参加\_\_\_\_\_项目投标的\_\_\_\_\_（投标人）为监狱企业。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日期：

## 13、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》

享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

#### **14、具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明**

我方（                    供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

包号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

### 2、人员来源一览表

项目名称：

包号：

序号	岗位名称	数量	人员来源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明：“人员来源”是指：本企业在职职工、前物业留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

### 3、项目经理情况表

项目名称：

项目编号：

包号：

姓名	出生年月	文化程度	毕业时间
----	------	------	------

毕业院校 和专业		从事本类 项目工作 年限		联系方式	
职业资格		技术职称		聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目项目经理的理由：</p>					

#### 4、主要服务人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目组 成员姓名	年龄	在项目组 担任岗位	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


投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 5、服务承诺

项目名称：

服务体系及制度	（包括服务机构名称、地址、服务体系及相关制度）
服务内容 及措施	（包括服务范围及内容，服务计划及服务响应时间等）

联系 方式	(包括联系人、地址、联系电话等)
----------	------------------

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

#### 6、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

包号：

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

7								
8								
9								
.....								

### 三、各类银行保函格式

#### 1、预付款银行保函格式（根据项目需要）

致：（采购人名称）

鉴于\_\_\_\_\_（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的\_号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

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

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不

仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

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

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

出证行名称： \_\_\_\_\_  
出证行地址： \_\_\_\_\_  
经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）： \_\_\_\_\_  
银行公章： \_\_\_\_\_  
出证日期： \_\_\_\_\_

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

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

## 2、履约保证金（银行保函）格式（根据项目需要）

致： \_\_\_\_\_（买方名称）

鉴于 \_\_\_\_\_（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日与贵方签订的 \_\_\_\_\_号合同向贵方提供 \_\_\_\_\_（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为 \_\_\_\_\_（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行

及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称： \_\_\_\_\_

出证行地址： \_\_\_\_\_

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）： \_\_\_\_\_

银行公章： \_\_\_\_\_

出证日期： \_\_\_\_\_

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

2、本保函由中标人在中标后提交。

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 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]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲、乙双方经友好协商，就〈水乡客厅开发建设指挥部〉项目之物业管理服务，为明确双方权利义务，特制定以下条款。

#### 第一条 定义与解释

1. [项目] 指：物业名称（地名核准名称）：水乡客厅开发建设指挥部；
2. 物业类型：展示及办公；  
坐落位置：沪青平公路与新杨路交叉口西约 180 米；  
占地面积：约 11000 平方米；建筑面积：约 3500 平方米；  
（规划平面图见附件一，物业基本数据见附件二）。
3. [甲方]指：委托方。
4. [乙方]指：受托方。
5. [物业服务合同]指：本合同。
6. [合同开始日期]指：即本合同签订日期。
7. [管理公约]指：项目【**管理规约**】【**用户手册**】或其它与本项目相关的类似所有的文件并包括其后不时进行修改和补充的文本。
8. [公共设施]指：为全体或不同使用人利益而安装的楼梯间照明、自动灭火装置、供水管、排水管、电线、管道、电缆、消防设备、公共电视天线、空调设备及管道、电扶梯、电梯和所有其它已装设和日后将装设在本项目内的公用设施，包括作为资本投入的设备和设施。

## 第一章 物业服务内容与服务标准

### 第一条 一般责任

在服务期限内，乙方应从甲方及全体物业使用人的利益出发，以正确有效、务实的方式，依据合同和本项目管理公约的条款进行管理。

### 第二条 物业服务内容

乙方于本项目正式交付使用起负责本项目的全权物业服务包括如下内容：

1. 乙方将对本项目的物业服务承担全面执行及监督责任，行使本合同中赋予乙方的管理权，包括对本项目的日常运作监督、服务、维修等。
2. 乙方对本项目提供专业会务接待服务和特色讲解增值服务，确保项目整体领导接待和讲解服务工作达到甲方总体服务标准要求 and 现场考评标准要求。
3. 根据本项目的接收时间进度乙方安排各领班级以上人员，提前进场参与现场工作，以熟悉项目现状。
4. 乙方代表甲方与信誉良好的保险公司洽谈及签订合同，投保有关公共责任险。
5. 物业公用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨、污水管道疏通、控制虫害。以使本项目公共区域始终保持其良好的卫生条件和环境形象；同时提供包含本项目整体绿化维护、电梯维护、设施设备维护等物业服务。
6. 公共绿化监督维保单位进行养护和管理。
7. 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；确保本项目内所属范围内所有公共地方、通道、出入口的畅通无阻。
8. 物业档案资料管理。
9. 乙方提供的物业服务标准对应招标文件中的业主方服务需求内容（物业服务标准附件三），及其他物业服务：\_\_\_/\_\_\_\_\_

**第三条 乙方服务内容不含物业使用人租用部分的维修养护、家政服务以及甲方、物业使用人车辆等特定财产的保管服务及代泊车服务，但物业使用人与乙方协商一致另有约定的除外。**

## 第二章 合同时效

**第一条** 本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**。

**第二条** 本合同任何一方依据法规及合同约定决定提前终止、解除本合同或合同到期不再续签的，应当提前两个月书面通知对方。

## 第三章 权利与义务

**第一条** 甲方权利义务：

1. 对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
2. 对物业使用人对任何公共部位进行损坏的行为，进行劝阻和制止。
3. 甲方按有关规定向乙方无偿提供建筑面积85.16平方米的物业管理用房并提供必要办公家具及配套办公用品。
4. 按照本合同约定，向乙方缴纳物业费。

## **第二条 乙方权利义务：**

1. 劝阻、制止任何人对本项目的任何公共部份进行改造、损坏的行为，并依法上报行政主管部门。
2. 为了能更好的提供本合同约定的物业服务，乙方须及时与甲方磋商以配合本项目的运作、维修服务的合理需要，对本项目管理公约进行修改或补充。
3. 乙方监督物业使用人遵守并执行本项目管理公约的所有条款，并对任何违反上述管理规定的行为有权采取一切合法合理措施予以制止。
4. 代表甲方或按照甲方指示或授权，就本项目日常服务所涉事项与有关政府部门、公共事业管理部门等进行沟通协调。
5. 处理日常物业服务中的突发事件以及一切乙方认为必要的事项。
6. 负责监查所有机电设备的保养维修以及验收工作
7. 编订日常物业服务必须的各项规章制度、工作计划以及月度工作报告。
8. 乙方有权挑选合适的专业服务机构，负责保养维修本项目内的大型公共设施和设备，包括供电系统、电梯系统、暖通空调系统、水泵、水箱、下水道、污水处理、电缆等，使其保持良好的运作状态。乙方所聘请的专业服务机构必须为合格、适任并持有有效资质证书，若因专业服务机构的疏忽、错误使用和保养维修导致甲方损失的，乙方需要承担连带责任。

## **第四章 物业费用**

### **第一条 物业费用说明**

1. 乙方以 包干制 方式为本物业提供物业管理服务。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]**）
2. 物业费按【**季度**】缴纳。同时，甲方应于每个季度付款周期届满后的 10 个工作日内，将当期应付的物业服务费用汇入乙方指定账户内。甲方可根据附件相关服务评价考核表考评结果按对应约定标准比例支付当季费用；乙方应当开具相应金额合法有效的增值税专用发票，否则甲方有权拒绝付款并无需承担任何责任。

乙方银行账户信息：

开户银行：

账户名称：

账 号：

3. 乙方根据税收相关法律，所有结算费用需甲方签字确认后可作为结算依据，在甲方交费时开具全额收据并在交费前按交费金额向甲方开具增值税发票。
4. 物业费由物业服务成本、法定税费和物业服务企业的管理费用构成，物业服务成本主要用于以下开支：
  - (1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；每月人工成本中已含有员工经济补偿费用计提。
  - (2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
  - (3) 物业管理区域清洁卫生费用；
  - (4) 物业管理区域室内养护租摆费用；
  - (5) 物业管理区域秩序维护费用；
  - (6) 办公费用；
  - (7) 物业服务企业固定资产折旧；
  - (8) 物业雇主责任险和公众责任保险费用；
  - (9) 管理利润
  - (10) 法定税费

## 第五章 员工

**第一条** 乙方应依据本项目服务之需要，不断提高管理员工的素质、调整员工的岗位及数量。

**第二条** 乙方应自行处理好所聘任人员的劳动/劳务关系，若存在劳动/劳务纠纷的由乙方自行解决，与甲方无关。若因乙方未按时足额支付劳动报酬导致工人闹事、罢工等影响项目正常运行的情形，甲方有权为维持现场秩序与项目正常运转而直接代为支付相关费用，并有权在应付乙方的服务费中直接扣除。

## 第六章 违约责任

### 第一条

1、甲方违反本合同的约定，致使乙方未达成本合同约定的服务质量标准的，由甲方自行承担损失及相关责任。

2、如乙方提供服务不符合约定的，若经过要求调整后，仍不符合甲方要求的，或者其他乙方原因导致合同目的不能实现的，乙方应按照合同金额的 20%支付违约金，且甲方有权解除合同。

**第二条** 双方约定因为下列事由所导致之损害或导致乙方不能履行本合同约定义务的，乙

## 方均

### 不承担违约责任:

1. 雷暴、台风、雪灾、地震、火灾、泥石流、洪水等不可抗力及非乙方能够控制的其它事由（包括但不限于政府行为或政策法规变动等所致之损害）。
2. 本物业内发生治安或刑事案件（包括但不限于军事行为、武装冲突、暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾、盗窃等），但因乙方故意或违反本合同约定义务而直接导致的情况不在此限。
3. 因物业本身固有瑕疵所致的一切相关损害、专有及专用部分的任何受损，但因乙方故意或违反本合同义务而直接导致的情况不在此限。
4. 因物业使用人或其他第三者故意或过失，或违反本合同、管理规约、用户手册及其它物业管理规定、未经乙方同意擅自委托乙方工作人员提供服务所致的一切相关损害。
5. 乙方曾向甲方或物业使用人建议改善自用、共用及约定共用部分设施设备或改进管理措施，而甲方或物业使用人未采纳所致之损害（包括但不限于高空抛物、违章装修、未及时维修或提供维修便利等）。
6. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止供热、停止共用设施设备使用等造成的损失；非因乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成的损失。
7. 乙方及其代理人以及雇员无需为履行或欲履行本合同和项目管理公约的规定所实施的或不实施的一切行动、行为，对某一位业主方、业主方的授权代表及其委托人负责（但任何由于乙方的过错而引致的设备设施运行失常、遭致损坏，则需由乙方负责）。
8. 除上述各款外，其它不可归责于乙方的事由而导致的任何损失。

**第三条** 乙方仅对甲方的直接经济损失承担责任，不对使用、生产、利润、收入、业务、储蓄的损失；或融资成本、营业成本增加及任何其他金融或经济性损失；或特别的、间接性的或后果性损失承担责任。

### 第四条 解约

在本合同期限内符合以下条件的一项或者多项的情况下，本合同自动终止。

1. 任何一方被清算或有停业、注销或破产。
2. 本合同约定乙方服务的物业被乙方任命的接管人接管后或者继承人继承后，与接管人或者继承人没有发成继续履约的共识。
3. 其他本合同内约定的解约条件出现。

**第五条** 无论何种因素致使本合同终止/解除时，乙方必须将本项目全部固定资产、档案、文件、各类图纸，一切已签署合同文本、记录和财务账簿的复印本（如有）移交给甲方或甲方指定的接收方，并于合同终止的一个月内配合回复甲方一切有关以上记录的问题。但相关人员

聘用的劳动/劳务合同和考勤记录等不在此列，乙方应自行处理好劳动/劳务关系，若存在劳动/劳务纠纷的由乙方自行解决，与甲方无关。

**第六条** 因甲方或物业使用人违反本合同的约定，使乙方未达成本合同约定的服务质量标准，乙方不承担违约责任。

## 第七章 其他事项

### 第一条 关联员工聘任

除非经对方同意，双方不得在本合同生效期内以及合同终止后的一年内聘用对方所聘用的员工。

### 第二条 知识产权

未经乙方书面明示同意，甲方不得对外使用乙方享有在先权利的品牌或标识。

## 第八章 附则

**第一条** 本合同的附件为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**合同文件的组成和解释顺序如下**

1. 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

2. 本合同书；

3. 本项目中标或成交通知书；

4. 乙方的本项目投标文件或响应文件；

5. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

6. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

7. 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

**第一条** 本合同的附件为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第二条** 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

**第三条** 本合同及其附件、补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行，除非双方当事人另行约定的，其他标准（包括非法律规定的强制性标准、地方行业标准等）均不作为双方权利义务的依据。

**第四条** 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，任何一方不承担违约责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第五条** 本合同在履行中发生争议，双方可以通过协商和解、向有关行政部门依法申请调解，

或按以下方式解决：

向甲方所在地人民法院提起诉讼

**第六条** 双方的联络方式以其电话、传真、通信地址为准。双方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。其中任何物业使用人的联系方式为：以本物业管理区域内已租用房屋为收件地址；如果物业使用人与乙方另有约定通信地址的，则以物业使用人发出的最后一份通知约定为准。

**第七条** 本合同正本连同附件共\_\_\_\_页，一式\_\_\_\_份，甲、乙双方各执\_\_\_\_份。本合同自双方签字盖章之日起生效。

**特别提示：**

本合同在双方在自愿、平等、协商一致的基础上签订，对涉及免除或者限制物业服务企业责任的条款，采用黑色、加粗、加下划线的方式特别提醒物业使用人注意，且提供合同的一方已向物业使用人作过特别沟通、说明及解释，物业使用人表示理解和同意。

甲方签章：\_\_\_\_\_ 乙方签章：\_\_\_\_\_

代表人：\_\_\_\_\_ 代表人：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

\_\_\_\_\_年\_\_\_月

日

- 附件：
- 一、规划平面图
  - 二、物业基本数据
  - 三、物业服务标准
  - 四、项目服务考评表
  - 五、物业服务内容及成本说明

**附件一：规划平面图**



**注：**规划如有变更，以政府主管部门最终审批的为准

附件二：物业基本数据

物业基本数据

项目	数据（面积）
项目总用地面积	约 11000 平米
项目总建筑面积	约 3500 平米
建筑物栋数	3
建筑密度	27%
容积率	/
绿化率	/
绿化面积	约 4000 平米
集中绿化率	40%
集中绿化面积	/
地上车位数	38

注：以上物业构成的数量、状态等，以甲方实际移交给乙方的为准。

---

### 附件三：项目物业服务需求内容

#### 1、综合管理

(1) 根据本物业的特点和招标方授权的服务要求，组织协调专业服务团队在管理服务区域内做好物业管理服务工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行职责，管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

(2) 项目管理服务通过统一管理制度、统一管理模式、统一管理考核，三统一对项目接待服务（展厅、办公、会务行政）、保洁、工程维护、安全保障进行管理。

(3) 所有服务标准严格按照规范并以水乡客厅开发建设指挥部物业服务考核表为基准，确保项目高服务高品质的服务标准。

(4) 物业服务按照季度和年度向执委会提交物业管理服务总结报告。

(5) 中标方不得擅自更改项目性质及服务状态，有特殊情况第一时间和执委会沟通并确认。

#### 2、日常保洁服务需求

##### 2.1 日常保洁服务范围

##### ● 楼层公共设施及配套设施

工作内容：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。

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等。

##### ● 楼层公共通道（地坪）

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：每日经常性循环清扫，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物。垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

##### ● 楼梯道及消防楼梯道

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等清洁擦拭公共设施及配套设施，无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫每日经常性循环，无烟蒂杂物等。

##### ● 办公室、会议室、其他需保洁区域

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无蛛网、无积灰等、无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮，清扫、推尘、湿拖、吸尘，无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等垃圾分类收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

##### ● 室外公共设施及配套设施（展示、标志牌、指示牌等）

工作内容：清洁擦拭；

清洁标准：无浮灰、无污迹、无水迹等，如为不锈钢制品应洁净、光亮去除污迹、污渍

---

及时无明显污迹、污渍等。

- 室外地坪

工作内容：清扫、湿拖、去除污迹、污渍；

清洁标准：每日经常性循环清洁、无垃圾、无污迹、垃圾收集、垃圾袋更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 室外绿化带

工作内容：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、租摆工作；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物等。

- 室外排水沟

工作内容：捡拾垃圾杂物；

清洁标准：每日经常性循环、无垃圾杂物、无堵现象。

- 生活垃圾房

工作内容：清理生活垃圾房；

清洁标准：每日经常性循环，生活垃圾分类摆放整齐并实行袋装化或桶装化等协助环卫部门清理、清运生活垃圾，每日一次生活垃圾清运后，地坪用水冲洗清洁生活垃圾房每日经常性循环干净、整洁、无污迹、无水迹、无异味等，垃圾房定期消杀每周一次清洁、卫生。垃圾清运不含在工作范围内。

- 公共卫生间

工作内容：清扫、推尘；

清洁标准：无积灰、无污迹等，清洁擦拭公共设施及配套设施瓷砖墙面洁净、光亮无污迹、无水迹，卫浴设施无浮灰、无污迹水垢、无尿垢锈渍等如为不锈钢或镀铬制品应洁净、光亮清扫、推尘无积灰、无纸屑垃圾、无烟蒂杂物等保持空气清新。垃圾收集、垃圾袋更换（以不满溢、不隔夜为准）收集更换及时，无满溢、无滴漏等。

- 地毯清洁

工作内容：地毯清洗；

清洁标准：每月不少于1次、无污迹。

- 大理石地面养护

工作内容：大理石镜面处理；

清洁标准：每季度不少于1次、光亮洁净。

- 室外地坪冲洗

工作内容：开机清洗、冲洗地坪、刮尽污水；

清洁频次：根据需要，不定期清洁；

---

清洁标准：无积水，干净、整洁等。

- 建筑外墙清洗

工作内容：搭设吊绳吊板、清洗外墙、现场安全监督；

清洁标准：每季度不少于1次清洁、无积灰、无污迹、无水迹；

- 屋顶、露台清洁

工作内容：清洁擦拭、去除污迹、污渍；

清洁标准：每月不少于1次清洁、无杂物，排水沟、排水孔畅通等。

- 窗帘、布艺清洗

工作内容：清洗；

清洁标准：每季度至少1次清洁、无污渍。

## 2.2 人员要求

- (1) 年龄45岁以下占总数的60%以上，身体健康；
- (2) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一服装，仪容仪表整洁；
- (3) 物业服务单位需配备保洁人员日常工作所必需的工具、保洁用品、承担日常保洁耗材费用。

## 3 设施设备日常管理服务

### 3.1 维修保养服务范围

- (1) 设施设备避雷年检、生活用水水箱清洗及水质检测；
- (2) 供电设备设施的日常管理和养护；
- (3) 给排水设备设施的日常管理和养护；
- (4) 电加热开水炉、饮水机的日常管理和养护；
- (5) 大楼内变配电间维保监管；
- (6) 消防系统维护保养和年检监管；
- (7) 空调系统保养维护监管；
- (8) 门禁系统、监控系统等弱电系统维护保养监管；
- (9) 其他（网络等）系统的维护保养的合同管理；
- (10) 电梯系统保养维护、监管；
- (11) 高压供配电不含在工作范围内。

### 3.2 维修保养服务要求

- (1) 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。
- (2) 房屋及其公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便；
- (3) 建立健全报修服务操作规程，建立回访机制，提供24小时维修服务，急修项目10分钟到达现场，小修当场修复，一般项目当天修复，不受双休日或节假日影响，疑难问

---

题3天内修复，特别难以解决的问题，或实际修复工时确实无法在规定时间内完成的，必须提前主动向使用方管理部门报告；

(4) 设施设备系统包括供配电系统、给水排水系统、智能化弱电系统、安全防范系统、空调系统、照明系统、避雷系统、消防报警与灭火系统等。针对物业设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程，认真做好日常运行、维修、养护和管理工作；对操作人员进行相关培训，按照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。

(5) 修配钥匙需经管理职能部门批准，建立配制钥匙的登记制度，严格履行配制钥匙的手续；

(6) 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行纪录管理、维修档案、事故应急处理等管理制度，并严格执行；

(7) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；

(8) 所有维修养护人员持证上岗并经过岗前培训严格执行操作规范；

(9) 设备良好，运行正常，无重大管理责任事故；

(10) 保证正常供电，限电、停电应有明确的审批权限和操作制度，道路、楼层、大堂等公共照明完好；制定临时用电措施与停电应急措施；

(11) 建立供水管理制度、保养制度；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁消毒；二次供水许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池水箱清洁卫生，无二次污染；水泵、水池、水箱有严格管理措施，周围无污染隐患；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水浸泡发生；遇事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；

(12) 制定电加热水炉管理、维修和保养制度，建立运作、检查、维修或保养的台账；定期检查电加热水炉的设置和部件，发现问题，及时维修，排除故障，保证供应；

(13) 对大楼区域内按照国家规定需要进行年检的设备设施建立台账，并按规定进行年检或督促设备设施保养单位提供年检报告，消防、弱电、空调、电梯等专项维保和年检费用（若发生）由物业承担；

(14) 协助招标方对其直接委托的设备保养方进行合同管理，制定合同管理细则，跟踪并督促设备保养单位履行合同，发现问题向招标方汇报；

### 3.3 维保期服务说明

(1) 在维保期内，中标方起到监督第三方维保单位，且可主动找第三方对接快速处置；

(2) 在维保期外，中标方要及时发现问题，并及时提供第三方供应商至现场解决问题。

## 4、会务服务

---

(1) 对指挥部内所有会议场所实施统一管理，建立相关的制度，加强技能培训，达到使用方便有序，服务热情周到，举止文明得体，操作敏捷规范，设施完好安全的目标；

(2) 负责会议登记，提早开门，做好准备工作，用后即关锁门；

(3) 负责所有会议茶杯、热水瓶、托盘、杯托、毛巾盘、席卡等分类保管；

(4) 负责会议、活动前场地、会场布置和环境布置，按招标方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合招标方做好安全工作，会议或活动期间的茶水、水果、点心供应以及会议结束的清理打扫，餐具和茶具的清洗、消毒工作；

(5) 负责相关会议室灯光、音响、多媒体、空调等的准备和服务，保证会议或活动顺利进行，确保无故障、无事故；

(6) 人员要求：年轻女性，体貌端庄，着装美观，举止得体，反映敏捷，有一定文化基础，接受能力较强。需要安排熟练掌握音频、视频等设施设备操作和保养的人员，节假日能来本大楼工作。物业单位需配备会务人员日常工作所必需的物品、服装等物品。

(7) 根据任务量安排，需满足展厅介绍及讲解需求。

#### **5、接待服务及特色讲解服务**

(1) 对本项目所涉及的具体接待服务工作要求提供高标准的接待服务内容，包括安排具体项目经理、客服主管、高素质礼仪人员、讲解人员提供现场人性化、品质化接待服务；

(2) 对本项目所涉及的具体讲解服务工作要求提供高标准的项目讲解服务内容，包括安排具体高素质现场讲解人员提供内容准确、形象良好、逻辑清晰、语言动听、讲解引导服务动线舒适的特色讲解增值服务；

#### **6、公共秩序维护**

##### **(1) 门卫**

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：安排 24 小时值班；对展厅、办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等；保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务。

##### **(2) 安保巡逻**

安保巡逻应符合国家及本市标准，包括设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序；重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备；检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录。办公楼监视监控设施应 24 小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。监控岗人员须持证上岗。

##### **(3) 车辆管理**

保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指

---

挥进出车辆停放以及统计工作。

每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知招标方，做好相关记录；每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

#### （4）重大任务安保

相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；符合保密工作相关制度。

#### （5）消防管理

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；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，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；定期进行消防宣传和消防演习。

### 7. 示范区规划展示馆预约”小程序日常管理

- （1）承担小程序云资源租赁、系统运维等费用；
- （2）负责通过小程序每月收集、汇报来访的公众信息、客流量等情况。

### 8. 其它服务

（1）包括指挥部报刊、杂志、信件分发以及办公家具、文书、纸张等零星物件搬运；临时性的物品搬运；大型活动参与环境布置；晚上和节假日等其它临时或突发的事务等。

（2）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。

（3）积极配合做好疫情防控工作，做好室内外日常消杀工作，制定疫情防控预案及日常内部人员健康闭环检查。

（4）做好灾害性天气及特殊突发情况应急处理预案，针对重大灾害性天气及事件提前响应，配置相关人力物力提前准备。

（5）根据办公及展厅接待需求，招标方要求国定节假日提供物业服务时，加班费用明确包括在整体投标报价费用内。

（6）物业单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，对从事本物业的从业人员进行安全操作培训，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，适时组织演练，避免发生安全事故。如发生安全生产事故由物业单位全权负责，与招标方无关，并为本项目购买公众责任险和雇主责任险。

（7）除了垃圾清运外，由中标方负责园区绿化养护、园区楼栋外墙清洗、灭四害、电

---

梯、消监控设备、消防设备、暖通设备、给排水、空调等（以下统称“设施设备”）项目的相关维保服务并承担相应费用，本项目存续期间，若设施设备自然损耗、损坏的，相应的维修、更新费用由招标方承担。

（8）非经招标方书面许可，不得改变物业管理区域内公用部位、公用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，应事前以书面形式向招标方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响执委会工作秩序。

（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，及时向招标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。

（10）服务年限或自然年底前向招标方提交物业管理服务年度总结报告。

（11）物业单位应根据国家及本市要求，确保所属单位员工安全工作，如因物业的原因发生安全生产事故，应由物业单位全权负责，与招标方无关。

## **9. 延伸服务**

（1）除约定的物业管理服务内容外，招标方因机关正常运营需要，需委托中标方提供的其他物业管理服务，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用可另约定。

（2）除本招标要求的相关项目物业服务需求服务内容之外，中标方承诺对相关项目整体综合物业运营服务成本及服务品质兜底保障，充分调动内部资源及费用保障相关项目高品质运营和综合服务质量，达到招标方对项目的高品质服务总体要求。

（3）项目物业服务需按招标方整体服务要求继续保证服务品质，其中重点接待任务工作、重大活动需要及时向招标方汇报、寻求工作支持，由中标方确保相关工作任务无纰漏并兜底服务，如中标方安全值守不到位等情况导致的设施设备损坏等责任由中标方承担。

## **项目服务考评表**

### **1、物业日常管理服务考核表**

考核日期：

序号	考核内容	得分标准	月度得分项描述	得分
1	综合管理 (权重 25 分)	考勤、仪容仪表、行为举止、信息安全及工作报告管理等	不得缺岗，员工岗位职责明确，流程清晰；员工统一着工装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁、行为举止规范；档案管理按标准执行，业主信息资料及时归档，无泄漏业主信息、机密事项。	
2	客服管理 (权重 20 分)	特色增值服务、服务态度、仪容仪表、行为举止、业主方意见及需求响应	高质量完成会务及领导接待服务工作，现场讲解服务工作得到甲方认可；按规定着装，仪表仪容、行为举止规范；客服人员服务热情、服务语言规范。	
3	设备维修管理 (权重 15 分)	定期检查检修、记录报告反馈、突发情况现场处置及响应	坚守值班岗位，无脱岗、空岗、睡岗现象；按规定频次对公共设施设备进行巡查，并有记录；电梯故障等情况需快速到达现场处理故障；每月制定设备设施维护保养工作计划，并提供相关记录	
4	安全管理 (权重 15 分)	安全巡逻、报告记录、应急预案、突发情况处置	按规定线路巡逻，重点部位每次有巡视记录；做好应急预案编制并落实相关工作；不出现治安、偷盗等恶性事件。	
5	清洁绿化管理 (权重 15 分)	整体保洁、巡查、绿化养护、垃圾处理	园区内无纸屑、烟头等杂物；绿化带循环清理，确保无杂物无垃圾；大堂区域目视洁净，无脚印、无尘、保持光亮。	
6	加分奖励项 (权重 10 分)	其余甲方认定表现突出的事项	其余甲方认定现场服务团队表现突出的额外加分事项。	
合计				

甲方考核人签名：

说明：本表由甲方代表组织按季度对物业管理单位的工作进行考评打分，最终的考核成绩取季度平均值，此考核表成绩将通报物管单位并作为甲方支付季度物业服务费的凭证依据。

## 2、考核办法

考核等级	分值	费用奖罚额	服务改善处理办法
优	考核成绩 90 分以上	全额支付乙方季度考核服	乙方内部奖励项目管理

	(含 90 分)	务费和季度服务费	优秀团队或个人
良	考核成绩 80 分~90 分 (含 80 分)	全额支付乙方季度服务费且不支付乙方季度考核服务费	
合格	考核成绩 65 分~80 分 (含 65 分)	不支付乙方季度考核服务费, 且要求乙方进行限期整改, 整改验收未达到要求的, 扣除本季度服务费 50%	提出专项整改措施, 建议乙方处罚主要责任人
差	考核成绩 65 分以下	不支付乙方季度考核服务费, 且甲方提出书面警告并要求乙方限期整改, 整改验收未达到要求的, 扣除本季度服务费 100%	乙方需提出系统的整改方案, 并建议撤换项目经理。

说明: 本项目物业服务总费用中设立年度考核服务费壹万元整 (季度考核服务费为贰仟伍佰元整), 每季度结算时, 按照当季度每月考核成绩平均值进行费用结算。

签约各方:

甲方 (盖章):

法定代表人或授权委托人 (签章):

2026年02月06日

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点: 网上签约