

项目编号：310120000250730125945-20262184

上海市奉贤区政府采购 2025-110
西渡街道社区卫生服务中心
物业管理

招
标
文
件

2025年09月22日

采购人：上海市奉贤区西渡街道社区卫生服务中心

集中采购机构：上海市奉贤区政府采购中心

编制日期：二〇二五年九月 2025年09月22日

目 录

投标人须知前附表

第一部分 投标邀请

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 项目需求

第五部分 项目考核办法

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 2025-110——西渡街道社区卫生服务中心物业管理。
2	编 号	项目编号：310120000250730125945-20262184； 集中采购机构内部编号：WYC2025-016。
3	预算金额	预算金额：人民币贰佰伍拾万元整(RMB 2,500,000.00 元)； ★凡投标报价超过预算金额(2500000 元)的为无效投标。
4	招标概述	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，依法进行招标采购。
5	招标方式	公开招标。
6	采购人	名称：上海市奉贤区西渡街道社区卫生服务中心； 地址：上海市奉贤区扶港路 209 号； 联系人：俞丹军； 电话：021-37130187。
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：翁研超； 电话：021-37567353； 传真：021-37563196。
8	招标内容	1、本项目采购西渡街道社区卫生服务中心物业管理服务，包括保安、绿化、保洁、会务及房屋及设施设备维护服务等；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	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、报价应包括完成本项目的所有费用，且符合国家及上海市相关政策的规定。 3、请投标人充分考虑服务期内国家、上海市的政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，合理报价。
12	付款方式	合同签订后，采购人于每季度末根据考核结果支付合同价的 25%。
13	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。
14	联合体投标	不接受。
15	进口产品	不接受。
16	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) 。
17	获取时间、地点	从 2025-09-23 起 至 2025-09-29 ， 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：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn) 。
18	现场踏勘	不组织。
19	质疑方式	投标人认为采购文件、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。
20	答疑会 时间、地点	如有，另行通知。
21	补充招标文件 时间、地点	如有，另行通知。
22	投标有效期	从投标截止之日起不少于 <u>90</u> 日历天。
23	投标保证金	本项目无投标保证金。
24	投标截止 时间、地点	截止时间：2025 年 10 月 14 日上午 09:30 整(北京时间)。 地点：上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。
25	开标 时间、地点	开标时间：2025 年 10 月 14 日上午 09:30 整(北京时间)。 地点：上海市政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。 本项目不组织现场开标，开标全程通过上海市政府采购网远程方式准时进行。 对上述要求如有疑问，请详见《招标文件》“第二部分 投标人须知”中第 28 条款。
26	投标文件的 组成	投标文件均应包括但不限于下列部分： 1) 投标函（投标文件格式一）； 2) 法定代表人授权委托书（投标文件格式二）； 3) 开标一览表（投标文件格式三）； 4) 报价明细表（投标文件格式四）； 5) 中小企业声明函（投标文件格式五）； 6) 证明文件（投标文件格式六）； 7) 服务本项目的人员安排表（投标文件格式七）； 8) 服务本项目的人员简历表（投标文件格式八）； 9) 投标人从 2022 年 1 月 1 日-至今的类似业绩一览表(投标文件格式九)； 10) 服务承诺（投标文件格式十）；

		11) 项目投标方案（投标文件格式十一）。
27	投标文件 格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式要求及采购云平台的要求，制作投标文件进行投标。招标文件要求的投标文件格式请详见本文件的第七部分。
28	投标文件 份数	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。
29	评标方法	综合评分法（详见招标文件第九部分）。
30	如发生此列情况之一，投标人的投标文件将被拒绝	1) 投标人名称与报名时不一致的（在投标文件内提供企业名称变更证明资料的除外）； 2) 未在投标截止时间前在采购云平台中递交投标文件的。
31	签 署	采购云平台中要求投标人进行签章的，以及本招标文件中明确要求投标人进行签字或盖章处（招标文件中字体以标“●”表示），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。
32	技术支持	如遇技术问题：如平台网页设置、平台网络故障、页面出现错误或无法进行操作等，请及时致电 95763 进行咨询。

第一部分 投标邀请

（如有出入，请以“上海市政府采购网”（www.zfcg.sh.gov.cn）及“上海市奉贤区人民政府网”（www.fengxian.gov.cn）最新公告为准）

项目概况

上海市奉贤区政府采购 2025-110——西渡街道社区卫生服务中心物业管理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 2025 年 10 月 14 日 09:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310120000250730125945-20262184

项目名称：上海市奉贤区政府采购 2025-110——西渡街道社区卫生服务中心物业管理

预算编号：2025-W00003563

预算金额（元）：2500000 元（国库资金：0 元；自筹资金：2500000 元）

最高限价（元）：无

采购需求：

包名称：西渡街道社区卫生服务中心物业管理

数量：1

预算金额（元）：2500000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

- 1、本项目采购西渡街道社区卫生服务中心物业管理服务，包括保安、绿化、保洁、会务及房屋及设施设备维护服务等；
- 2、本项目不接受进口产品；具体要求详见招标文件。

合同履行期限：自合同签订后一年。

本项目不允许接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目执行政府采购促进中小企业、监狱企业、福利企业发展等相关政策。

3. 本项目的特定资格要求:

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

三、获取招标文件

时间:2025年9月23日至2025年9月29日,每天上午00:00:00-12:00:00,下午12:00:00-23:59:59(北京时间,法定节假日除外)

地点:上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

方式:网上获取

售价(元):0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间:2025年10月14日上午09:30整(北京时间)

投标地点:上海市政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)。

开标时间:2025年10月14日上午09:30整(北京时间)

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

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

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

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

七、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市奉贤区西渡街道社区卫生服务中心；

地址：上海市奉贤区扶港路 209 号；

电话：021-37130187。

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：021-37567353

3. 项目联系方式

项目联系人：翁研超

电话：021-37567353

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 “招标项目”系指采购人在招标文件里描述的所需采购的货物/服务。

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

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

2.4 “集中采购机构”系指上海市奉贤区政府采购中心。

2.5 “采购人”系指上海市奉贤区西渡街道社区卫生服务中心。

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

2.7 “中标人”系指中标的投标人。

2.8 “买方”系指通过上海市政府采购网采购货物或服务的购买主体。

2.9 “卖方”系指中标并向采购人提供货物/服务的投标人。

2.10 “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）。

2.11 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款，投标文件必须全部满足或产生正偏离，若任何一条产生负偏离，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》中规定的合格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）参与或负责本次采购项目的设计、技术规格编制和提供其他招标文件咨询服务的公司不得参加本项目的投标，且投标人不得为采购人附属机构的企业。

（4）一个投标人只能提交一个投标文件，法定代表人为同一人的两个及两个以上法人，不得同时参加本项目投标。

（5）有隶属关系的两个公司或有控股关系的两个公司不能同时参加同一合同项下的投标。

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、合格的货物和相关服务

4.1 投标人对所提供的货物应当享有合法的所有权，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相关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 投标人应当说明投标货物的来源地。

5、保密事项和禁止事项

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 采购人、投标人和集中采购机构不得相互串通损害国家利益、社会公共利益和其他当事人的合法权益；不得以任何手段排斥其他投标人参与竞争。

5.3 投标人不得向采购人、集中采购机构行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。除投标人被要求对投标文件进行质疑澄清外，从开标之时起至授予合同止，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。

5.4 采购人不得向投标人索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

5.5 《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和禁止事项。

6、投标人知悉

6.1 投标人将被视为已合理地尽可能地对所有影响本采购项目的事项，包括任何与本招标文件所列明的有关的特殊困难充分了解。

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 投标人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、电子邮件等形式。对投标人的询问，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 投标人认为采购文件、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 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。

8.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；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。

8.5 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

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投标人需要补正的事项并要求投标人在规定的时间内补正，投标人未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

8.9 质疑的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式，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投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.11 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，采购人、集中采购机构将通知相关投标人，并在原招标公告发布媒体上发布澄清或更正公告。

8.12 建议投标人使用邮寄、快递、传真、电子邮箱等方式进行询问或者质疑。

同时应及时致电联系集中采购机构以便回复。

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、招标文件澄清或更正公告、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,采购人在任何情况下均不对此承担任何责任。

10、信用查询记录

10.1 采购人和集中采购机构将在开标后至评标前,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录,并对投标人信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人,将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录,采购人和集中采购机构将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

10.2 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) 投标邀请;
- (3) 投标人须知;
- (4) 政府采购政策功能;
- (5) 项目需求;
- (6) 项目考核办法;
- (7) 合同条款;
- (8) 投标文件格式;

(9) 附件;

(10) 评标方法;

(11) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容(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(包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和要求等),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、招标文件的澄清、修改

12.1 采购人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改,并在原公告发布媒体上以澄清或更正公告形式通知所有投标人。澄清或者修改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 招标文件澄清或者修改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、踏勘现场

14.1 采购人组织踏勘现场的,所有投标人应按《投标人须知前附表》规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人进行现场踏勘时应当服从采购人的安排。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。采购人不组织踏勘现场的,投标人可以自行决定是否踏勘现场。

14.2 投标人踏勘现场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 采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或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 投标文件提供的扫描件中的图像及文字必须清晰可辨识，如扫描件中的图像及文字模糊不清，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 150 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、投标文件的构成

17.1 投标文件应包括但不限于以下内容：

（1）投标文件格式（详见招标文件第七部分）；

（2）采购云平台中规定的内容。

18、投标报价

18.1 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。投标报价应当是投标人完成本项目的所有费用。

18.2 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

18.3 投标人应按招标文件中所附格式填写投标单价和投标总价。如果单价与总价不符，以采购云平台中认定的价格为准。**★凡投标报价超过预算金额（2500000元）的为无效投标。**

18.4 **★采购人不接受有任何选择的报价。**

18.5 开标一览表的报价应与报价明细表一致，不一致时以采购云平台中认定的投标金额为准。

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。

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、图纸和数据。

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。

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 **★采购云平台中要求投标人进行签章的，以及本招标文件中明确要求投标人进行签字或盖章处（招标文件中字体以标“●”表示），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。

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、加密

24.1 投标人在投标文件制作完成后须登录“上海政府采购云平台投标客户端”，将投标文件逐项录入。

24.2 投标文件上传完毕后须逐项完成响应项目内容的填写、资料上传等要求。

24.3 投标人完成投标文件录入、响应项制作后，可对投标文件进行上传，上传成功后即可对投标文件进行加密，加密成功后点击“回执确认”完成投标。投标人须自行对上传情况进行确认。

24.4 以上操作如有更新，以采购云平台实际操作为准。

25、上传投标文件的截止时间

25.1 所有投标文件须在投标截止时间之前上传、加密投标文件。

25.2 投标截止时间前，投标人应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

25.3 出现第 12.1 款因招标文件的修改推迟投标截止时间时，则在澄清或更正通知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

27.1 投标人在投标截止时间前，需要修改或撤回其投标的，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 投标人在开标过程中如遇故障或操作问题，请及时联系采购云平台服务电话（95763）。

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

30.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。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。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。

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 评标委员会对通过符合性审查的投标文件进行审核，如有漏报、计算错误或其它错误，须按如下原则进行修正：

（1）出现以下情况：①开标一览表与报价明细表金额不一致的、②投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致的、③单价和数量的乘积与总价不一致的，以采购云平台中认定的投标金额为准。

(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。

(3) 投标文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

(4) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

31.2 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。

31.3 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。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。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。

32.2 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、投标的评价

33.1 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准。

33.2 评标方法详见招标文件“第九部分”。

34、拒绝投标

34.1 如发生下列情况之一，投标人的投标文件将被拒绝：

(1) 投标人名称与报名时不一致的（在投标文件内提供企业名称变更证明资料的除外）；

(2) 未在投标截止时间前在采购云平台上递交投标文件的。

35、否决投标

35.1 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标人的投标或取消采购活动：

- (1) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (2) 因重大变故，采购任务取消的；
- (3) 投标人的报价均超过预算金额，采购人不能支付的；
- (4) 评标委员会经评审认为所有投标文件都不符合招标文件要求的。

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（招标文件中字体以标“●”表示）；
- (2) 凡投标报价超过预算金额的；
- (3) 不符合招标文件规定的实质性要求（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、步骤、标准，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 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 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》《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 本次招标为相对总价闭口的总价招标方式。**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。

41.2 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 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。如遇电子招投标技术问题，请投标人及时咨询采购云平台（客服热线：95763）。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。

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。

根据《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），对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。采购人拟采购的产品属于财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的品目清单范围的，应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

对于参与投标的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

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

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、沪财采〔2021〕3号文以及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）执行中小企业政府采购政策。对于非专门面向中小企业采购的项目，对小型和微型企业投标人的投标价格给予15%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》。

第四部分 项目需求

一、项目概况

(一) 基本概况

1. 物业名称：西渡街道社区卫生服务中心物业。

2. 物业方位及面积：坐落于奉贤区西渡街道扶港路 209 号，总建筑面积 25487.38 平方米（室内 19787.38 平方米、室外 5700 平方米），总绿化面积 4400 平方米（室外 2900 平方米、空中 1500 平方米），总保洁面积与总建筑面积一致。

3. 建筑物概况

共 1 栋楼，含地下 1 层（面积 5567 m²）与地上 6 层（每层约 2370 m²），机动车位 85 个，车行口、人行口各 1 个，无广场。

门窗：门 608 个、窗 1012 扇，总面积约 3051 平方米。

地面：环氧地坪 2865 平方米、耐磨漆 47 平方米、瓷砖 9439 平方米、水磨石 2567 平方米、木地板 75 平方米、地毯 478 平方米、地下室水泥 4135 平方米。

内墙饰面：乳胶漆 28000 平方米、墙纸 4000 平方米、木饰面 6000 平方米、医用板 12000 平方米、石材 500 平方米。

顶面：乳胶漆 13000 平方米、铝扣板 3000 平方米、格栅 500 平方米、木饰面 3000 平方米。

外墙：普通涂料 20000 平方米、保温一体板 10000 平方米、金属板 10000 平方米、玻璃顶面 500 平方米、外墙清洗面积 300 平方米。

功能区域：会议室 4 个（总面积 447 平方米，含会议桌 50 套、办公椅 100 个、投影机 2 台、话筒 10 个）；公共卫生间 19 个、病房卫生间 16 个（总面积 540 平方米）；垃圾存放点（垃圾桶 226 个，面积 36.21 平方米）。

4. 室外概况：道路面积 1800 平方米，门前三包面积 1000 平方米，露台面积 350 平方米；含路灯 16 个、草坪灯 11 个、消防栓 6 个、垃圾桶 1 个、监控 35 个、指示牌 2 个、显示屏 1 块。

5. 设施设备概况

设备机房：水泵房、配电房、制氧间、氧气瓶间、监控室、信息机房、污水处理间、风机机房（3个）、战时进风机房、空调机房各1处；强电井12处、弱电井6处、管道井6处、电梯井6处。

电梯系统：客梯4台（功率15KW）、杂物电梯2台（功率7.5KW），均不在质保期内。

消防系统：由消控柜、消防水池、自动报警系统、疏散楼梯（5个）、安全出口（30个）、室内外消火栓（室内79个、室外6个）、消防泵（消火栓泵2个、喷淋泵2个）构成，均不在质保期内。

弱电系统：监控系统1套（摄像头238个）、报警系统1套（报警探测器8个：天然气1个、制氧机2个、消防物联网2个、110联网3个）、门禁系统1套（门禁读卡器1个、电控锁50把）、巡更系统1套（巡更点69个、巡更棒2个）、电话布线99门、停车管理系统2个，均不在质保期内。

给排水系统：集水井9处、潜水泵9台（均不在质保期内）；污水处理设备1套（在质保期内）。

空调系统：多联式空调系统（总功率3329.5千瓦）、壁挂式单元式空调5个（总功率15千瓦），均不在质保期内。

供配电系统：高压柜8台、变压器2台（总功率800千瓦×2）、低压柜15台。

照明系统：吸顶灯130盏、筒灯200个、射灯10个、路灯16盏、草坪灯11个、日光灯100个，均不在质保期内。

6. 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为物业管理。

7. 投标人应承诺严格遵守《保安服务管理条例》（2020年国务院令第732号）相关要求，★自开始保安服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案（“投标文件格式六-1 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》。

二、服务内容及标准

为采购人提供物业服务，包括保安、绿化、保洁、会务及房屋及设施设备维护服务。服务周期为自合同签订之日起1年。

（一）基本要求

1. 目标与责任

结合采购人要求及项目实际，制定年度管理目标、明确责任分工，配套实施方案。

提供高效、便捷、舒适服务环境，及时响应医患人员诉求，建立应急响应机制，保障人员安全，提升满意度与认同感。

2. 前期介入

详细审阅、熟悉所有办公楼（区）的设计图纸（中标后由采购人提供），并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。

迅速熟悉办公楼（区）机电设备系统、楼宇智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

详细了解采购人的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。

对采购人提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

制订进驻验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配工程人员按工程进度及质量标准逐步进行验收。

服务标准：迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供业主所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。

3. 服务基本要求

服务人员应具备良好的职业道德和服务意识，着装整齐，佩戴工作牌，文明礼貌。设立24小时服务热线，及时响应和处理业主的咨询、投诉和建议。建立完善的物业管理档案，包括设施设备档案、维修记录、绿化、设施等档案、养护

记录等。

房屋维护服务：房屋外观整洁，无破损、脱落、渗漏等现象。定期对房屋结构进行检查，确保结构安全。门窗、门锁、扶手等附属设施完好，开关灵活，无损坏。公共区域的墙面、地面平整，无裂缝、空鼓、积水等问题。

公用设施设备维护服务：

（1）电梯运行：运行平稳，安全装置有效。

（2）弱电系统：监控系统运行平稳；报警系统处于功能状态，巡更系统正常使用，停车管理系统运行正常。

（3）供电系统：配电室设备运行正常，电压、电流稳定，无异常声响和异味；照明设施完好，亮度满足使用要求。

（4）给排水系统：水泵运行正常，无漏水、噪音过大等问题；管道无渗漏、堵塞，水龙头、阀门等配件完好。

（5）设备机房：环境整洁，无杂物堆积。设备布局合理，便于操作和维护。通风良好，温度、湿度在规定范围内。

（6）空调系统：制冷/制热效果明显，能达到设定温度。运行时噪音在正常范围内。出风口风量均匀，无异常气流。

（7）照明系统：灯具安装牢固，无松动摇晃。照明亮度均匀，无明显暗区。开关控制灵活，能正常开启和关闭。

保安服务：实行 24 小时值班制度，巡逻人员按时巡逻，做好记录。对进出人员和车辆进行登记管理，确保安全。监控系统运行正常，图像清晰，存储时间符合要求。

保洁服务：公共区域（大厅、走廊、楼梯、卫生间等）保持清洁，无垃圾、杂物、污渍、积水。垃圾桶及时清理，垃圾日产日清，周围无散落垃圾。定期对公共区域进行消毒，防止病菌传播。

会议服务：按照会议要求提前准备好场地、设备和用品，会议期间提供周到的服务，如茶水供应，会议结束后及时清理场地，恢复原状。

绿化服务：绿化植物生长良好，无病虫害、枯萎、斑秃等现象。定期修剪、浇水、施肥、除草，保持绿化景观的美观。绿化带内无垃圾、杂物。

4. 管理机制要求

供应商应建立科学合理、权责分明的组织架构体系，确保物业服务的高效运作和快速响应。

供应商应制定全面、详细的岗位责任制度，确保每个岗位的职责、权限和工作要求明确无误。

服务管理措施要求：

（1）服务人员任用及稳定保障措施：

①供应商应建立科学规范的人员管理机制，确保服务团队的稳定性和专业性。

②制定严格的招聘标准，包括学历背景、工作经验、专业技能、职业道德和身心健康等方面。录用后签订劳动合同，明确双方权利义务。

③对项目内的核心关键岗位（如项目经理），建立“AB 角替补机制”，确保即使出现突发离职，也能有人及时顶岗，最大限度降低对服务质量的影响。

（2）内部监督奖惩机制：

①供应商应建立有效、公正的内部监督和奖惩机制，确保服务质量和规范运作。通过日常巡查、专项检查、客户调查等多种方式对服务质量进行全方位监督。检查结果形成书面记录，并向员工公示。

②建立量化考核指标体系，包括服务质量指标（如投诉处理率、维修及时率）、客户满意度指标（如满意率调查）和内部管理指标（如培训完成率）等。考核结果与员工绩效工资和晋升直接挂钩。

（3）外部沟通协调机制要求

①供应商应建立畅通、高效的对外沟通协调机制，确保与客户、相关单位和部门的良好互动。建立多元化沟通渠道，包括服务热线、业主大会、公告栏等。

（4）与原物业服务单位的交接机制要求

供应商应制定详细、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。

5. 档案管理

建立服务信息，准确、及时归档文件资料与服务记录，保障物理安全。

档案记录需齐全，包括但不限于：采购人建议与投诉、教育培训及考核记录、思想政治教育培训记录；设施设备维护台账（设备卡、使用说明、维保/巡查记录等）、保安服务记录（监控、突发事件处置等）、保洁服务记录（工作日志、清洁检查表等）、绿化服务记录（绿化总平面图、消杀记录等）；客户信息、财务明细、合同协议、信报登记、大件物品进出登记等。

遵守采购人信息保密要求，未经许可不得将建筑物平面图等资料转用或提供给第三方。

履约结束后，相关资料交还采购人，由采购人按政府采购规定存档。

6. 服务改进

明确负责人，定期自查服务过程，结合反馈与评价采取改进措施，提升管理服务水平。

管控不合格服务，分析原因并采取纠正措施，防止问题复发。

7. 重大活动后勤保障

配合采购人制定重大活动保障流程，明确任务并制定详细计划。

按计划在关键区域部署保障力量，排查活动区域隐患，保障物业功能正常、环境整洁，礼貌专业服务来宾，展现良好形象；活动后做好现场检查与清理。

8. 应急保障预案

排查重点区域及安全隐患，建立清单/台账，开展风险分析并制定管控或整改措施，定期监控；随设施设备、服务内容变化更新清单，确保隐患受控。

制定专项应急预案，包括但不限于：火情火警、紧急疏散、停水停电、有限空间救援、高空作业救援、恶劣天气（暴雨积水、雨雪冰冻等）、水管爆裂、停电应急等预案。

定期开展应急预案培训与演练，相关岗位每半年至少 1 次专项演练，留存记

录与影像资料，评价预案并优化。

按预案需求配备应急物资，建立清单/台账，专人定期检查，不足时及时通知采购人补充，确保随时可用。

9. 服务方案及工作制度

制定工作制度，包括人员录用、档案管理、保安管理、设施设备维护、保洁管理、绿化管理等制度。

制定项目实施方案，包括交接、人员培训、人员稳定性、保密等方案。

制定物业服务方案，包括设施设备维护、保安服务、保洁服务、绿化服务、会议服务等方案。

10. 其他服务要求

信报服务：正确分理邮件、包裹、挂号信，开展安全检查，及时投送或通知领取；大件物品出入需报告采购人，确认无误后方可放行。

服务热线：设置 24 小时服务热线，及时响应诉求。

紧急维修：紧急维修须 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

（二）专项服务标准

1. 保安服务

1) 基本要求：建立保安服务制度并执行；做好巡查、值守、异常情况记录，填写规范、保存完好；配备必要保安器材。

2) 出入管理：办公楼主出入口实行 24 小时值班并设门岗；对外来人员及携带大件物品、外来车辆进行询问记录，联系相关部门确认后放行；大件物品搬出需有证明与清单，核实后放行；排查可疑人员，对违规闯入者及时劝离，必要时通知公安机关；疏导上访人员及出入口拥堵情况；按合同约定对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理，严防违禁品（毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（动物、未经授权专业摄影设备、无人机等）进入；提供现场接待服务（登记来访人员车辆、通报被访人、告知注意事项，严禁无关人员与危险物品进入，物品摆放整齐，现场办理等待不超 5 分钟，咨询答复率 100%，

服务时间覆盖采购人工作时间 8:00-16:30)。

3) 值班巡查: 建立 24 小时值班巡查制度, 制定巡查路线并按指定时间执行, 加强重点区域、部位及装修区域巡查; 巡查时保持通信畅通, 遇异常立即上报并现场处置; 收到监控室指令后, 及时到达指定地点处理。

4) 监控值守: 监控室环境符合设备运行要求, 定期检查检测; 监控设备 24 小时运行, 专人 24 小时值班; 监控画面清晰、无死角盲区; 遵守操作规程与保密制度, 保存监控记录 (一般点位 ≥ 30 天, 重点区域 ≥ 90 天); 无关人员进入或查阅监控需经授权人批准并记录; 收到火情、天然气、氧气、无障碍卫生间紧急呼叫等报警信号, 及时上报或报警, 安排安保人员现场处理。

5) 车辆停放: 车辆行驶路线合理、导向标志清晰; 规划停放区域, 张贴引导标识; 加强地面停车管理, 严禁占用消防通道、安全出口; 严禁在公共走道、楼梯间、安全出口停放车辆或充电; 非机动车定点有序停放; 发现车辆异常及时通知车主并登记; 发生事故或自然灾害, 3 分钟内赶赴现场疏导协助。

6) 消防安全管理: 建立消防安全责任制, 明确各级责任人; 消防控制室 24 小时值班, 每班不少于 2 人; 消火栓、应急照明、应急物资、逃生通道、消防车通道随时可用; 易燃易爆品专区专人管理并记录; 定期开展消防宣传, 每半年至少 1 次消防演练。

7) 突发事件处理: 制定突发事件安全责任书, 明确责任人与责任; 建立应急处置队伍, 明确职责; 识别分析潜在风险, 制定解决方案并配备物资; 每半年至少 1 次应急演练并记录; 发生意外时采取应急措施, 保障服务正常、保护人身财产安全; 预案终止后, 及时消除不良影响, 安置慰问受影响人员; 事故后形成总结报告, 完善救援方案。

8) 大型活动秩序: 制定活动秩序维护方案, 合理安排人员, 排查场所隐患; 保障通道、出入口、停车场畅通; 活动中维护现场秩序, 处置突发事故, 确保活动正常进行。

2. 绿化服务

1) 基本要求：制定绿化服务制度与计划并执行；做好服务记录，填写规范；作业时采取安全防护措施；耗材环保安全性符合规定。

2) 绿化养护：按植物生长环境与特性开展除草、灌溉、施肥、修剪、病虫害防治；定期修剪绿地，确保无枯草、杂物、干枯坏死植株、病虫害侵害，基本无裸露土地；树木花卉生长正常、造型美观、无枯叶病虫死树缺株；绿篱生长造型正常、颜色达标、修剪及时，有虫株率 $\leq 10\%$ ；清除花坛花景花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治；按病虫害发生规律综合治理，垃圾日产日清；恶劣天气前专人巡查绿植，排除隐患；恶劣天气后及时清理倒树断枝，疏通道路，恢复原状；开展 300 平方米花境植物翻新提升；室外标识牌等处四季草花及花箱植物更换（约 5200 盆，1300 盆/每季）；室外大树每年至少修剪 2 次，清理绿化垃圾，做到人走净场；室内绿化摆租（16 层指定区域，含观叶植物、季节性开花植物、造型盆景、花境组合等租赁养护更换，每月至少 4 次更换频率）；养护单位遵守采购人规章制度，制定养护方案，选择优质植物与合适花盆；按季节、天气、植物生长情况更换植物，提升品种与服务；委派专职人员每周 2 次养护绿植（浇水、修剪、清洁、更换），保持整洁美观。

3. 保洁、会务及房屋和设施设备维护服务

1) 基本要求：制定服务制度与计划并执行；做好服务记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施；耗材环保安全性符合规定；进入保密区域需采购人人员全程在场。

2) 办公用房区域保洁

大厅、楼内公共通道：每日至少 1 次清洁，保持无异味、杂物、积水；门窗玻璃每周至少 1 次清洁，确保透光性；指示牌每日至少 1 次清洁，无污渍。

3) 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓、开关插座等每月至少 1 次清洁，表面无尘无污迹；监控摄像头、门禁系统每月至少 1 次清洁，表面光亮无斑点。

- 4) 楼梯及楼梯间：每日至少 1 次清洁，保持无异味、杂物、积水。
- 5) 开水间：每日至少 1 次清洁，保持无异味、杂物、积水。
- 6) 作业工具间：每日至少 1 次清洁，保持无异味、杂物、积水；工具摆放整齐，表面干净无渍，每日消毒。
- 7) 公共卫生间：每日至少 2 次清洁，保持无异味，垃圾无溢出；及时补充厕纸等用品。
- 8) 电梯轿厢：每日至少 2 次清洁，保持无污渍、粘贴物、异味；灯具、操作指示板明亮。
- 9) 平台、屋顶、天沟：每月至少 1 次清洁，及时清扫杂物。
- 10) 石材地面、内墙：每季度 1 次清洁养护（按材质遵循特定标准）。
- 11) 地毯：每月至少 1 次清洁，保持无油渍、污渍、褪色。
- 12) 公共场地区域保洁：每日清扫道路地面、停车场等 2 次，保持无杂物、积水；恶劣天气及时清扫积水积雪，采取安全防护；路标、宣传栏每月至少 1 次清洁；室外照明设备每月至少 1 次清洁；绿地每日至少 1 次巡查，无杂物、无用途改变、无破坏践踏占用。
- 13) 垃圾处理：指定位置摆放分类垃圾桶，张贴分类标识（符合城市要求）；桶身每日至少 1 次清洁，无污渍；垃圾中转房每日至少 1 次清洁，无明显异味；工作日清理分类楼层垃圾，运至集中堆放点；垃圾装袋、日产日清；建立清运台账，规范回收处理；宣传垃圾分类，引导全员参与；按城市要求执行分类投放标准，做好日常迎检。
- 14) 卫生消毒：办公用房、公共场所及周围环境每周至少 1 次预防性消毒，消毒后及时通风；发生公共卫生事件时，邀请专业单位消毒检测。

具体清洁要求（按材质分类）

A. 环氧地坪地面：清理垃圾→用弱酸碱清洁剂清洗→顽固污渍用滚刷/颗粒机深层清洗→浸泡→清水冲洗。

B. 耐磨漆地面：日常用软质拖把/地板清洁机+清水+中性清洁剂清洁，定期

打蜡（用聚氨酯地面专用蜡）。

C. 瓷砖、水磨石地面：日常推尘，深度清洁用洗洁精/肥皂水。

D. 地胶板、地板地面：日常用湿润拖把清洁，污染严重局部处理；每月打蜡；用中性清洁剂，避免强酸强碱。

E. 地毯地面：日常吸尘，局部脏污用湿布+中性清洁液处理；定期用地毯清洗机整体清洗除螨。

F. 乳胶漆、墙纸、石材、金属板、医用板内墙：有污渍时用半干布擦拭；木饰面内墙用中性清洁剂+半干布擦拭。

G. 玻璃铝合金材质外墙（一层）：定期清洗。

15) 会务服务

A. 会议受理：接受会议安排，准确记录会议需求（参会人数、时间、设备需求等）。

B. 会前准备：按会议需求、场地大小用途，确定桌椅、物品、设备、文具摆放，保障音视频设施。

C. 引导服务：设置引导牌，引导人员手势规范、语言标准。

D. 会中服务：按要求为参会人员加水，处理临时需求，维护会议秩序。

E. 会后整理：检查会议现场，清扫场地，整理物品，关闭设备。

16) 房屋基础维修服务

A. 主体结构、围护结构、部品部件：每季度至少 1 次房屋结构安全巡视，发现变形开裂及时建议安全鉴定并采取避险措施；每季度至少 1 次检查外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷等，破损时报告采购人并出具维修方案，按同意方案维修，无法维修则协同专业公司处理；每半月至少 1 次巡查公用部位门、窗、楼梯等，破损时按上述流程处理；确保办公楼外观完好、无脱落破损污渍，玻璃幕墙清洁明亮；保障通道、楼梯、门窗等设施完好使用。

B. 其他设施：每半月至少 1 次巡查大门、围墙、道路、管井等，破损时按流程维修；确保路面良好、地漏通畅；接到家具报修，及时通知保修期内供货商

维修，对保修期外家具及时维修。

C. 装饰装修监督管理：装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

D. 标识标牌：标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第 1 部分：标志》(GB13495.1)的相关要求。每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

17) 公用设施设备维护服务：

A. 基本要求：重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

B. 设备机房：设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。设备机房门窗、锁具应当完好、有效。每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。安全防护用具配置齐全，检验合格。应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

C. 给排水系统：生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的相关要求。二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)的相关要求。设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。遇供水单位限水、停水，按规

定时间通知采购人。每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

D. 空调系统：定期巡查并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场确认故障情况，如不能处理及时上报联系专业维修。

E. 供配电系统：建立每日运行巡查监控制度，对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

F. 照明系统：外观整洁无缺损、无松落。更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

三、人员要求

（一）人员配置要求

本项目物业管理与服务人员总数应不少于 31 人，投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理服务人员之前须征得采购人同意，采购人同时享有对有关物业管理服务人员指定调整、调换、替换的权利。投标人应保障在服务期内物业管理服务人员团队稳定。同时，投标人需针对本项目提供人员的培训方案，包括但不限于对服务人员的岗位培训计划、内容及考评流程、标准等，确保服务人员满足相关岗位要求。人员配置如下：

序号	服务岗位	岗位数	人数	工作时间
1	项目负责人	1	1	6:30-11:30 13:30-16:30 周末单休
2	保安队长	1	1	6:30-11:30

				13:30-16:30 周末单休
3	门岗兼消控岗	2	6	24 小时 无休
4	监控岗	1	3	24 小时 无休
5	巡逻岗兼车辆管理	2	3	6:30-11:30 13:30-16:30 无休
6	绿化工	1	1	7:30-11:30 13:30-16:30 周末双休
7	高配工	1	1	6:30-11:30 13:30-16:30 周末单休
8	水电工	1	1	6:30-11:30 13:30-16:30 周末单休
9	保洁主管	2	2	6:30-11:30 13:30-16:30 周末单休
10	保洁员	7	11	6:30-11:30 13:30-16:30 工作日在岗 7 人 周末在岗 5 人
11	垃圾清运工	1		6:30-11:30 13:30-16:30 无休
12	会务	1	1	6:30-11:30 13:30-16:30 周末单休

合计	21	31	
----	----	----	--

（二）岗位职责

1. 项目负责人

- （1）负责本项目保安、绿化、保洁、会务、维修等服务的全面工作。
- （2）根据本项目合同和有关物业管理及保安、绿化、保洁、会务、维修等的法规、政策，组织员工向采购人提供公用设施设备维护及保安等全面服务。
- （3）拟定年度工作计划，对项目的经营管理状况负责；年终有工作总结；对各部门主管的工作进行指导和绩效考核。
- （4）负责制定健全所属部门的各类规章制度和防范措施，负责处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。
- （5）对各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。
- （6）负责与采购人保持沟通，确保与其有良好的公共合作关系。
- （7）定期组织工作例会及员工大会，落实各项工作，及时协调各部门的工作关系，传达采购人领导的意见或建议，督促员工进步，对员工进行培训和教育，进而提高服务质量。
- （8）每月要完整的对所有项目进行一次巡视，全面检查服务工作质量。
- （9）完成采购人交办的其他工作任务。

2. 保安队长

- （1）负责本项目保安服务的全面工作。
- （2）根据本项目合同和有关物业管理的法规、政策，组织员工向采购人提供保安服务。
- （3）拟定保安工作计划，对项目的保安管理状况负责；年终有工作总结；对

保安的工作进行指导和绩效考核。

(4) 负责制定健全所属部门的各类规章制度和防范措施，负责处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。

(5) 对各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。

(6) 负责与采购人保持沟通，确保与其有良好的公共合作关系。

(7) 定期组织工作例会，落实各项工作，传达采购方的意见或建议，对员工进行培训和教育，进而提高服务质量。

(8) 每月要完整的对保安服务进行一次巡视，全面检查服务工作质量。

(9) 负责队伍管理，组织和领导保安团队，安排班次和工作任务，进行培训和指导。

(10) 巡逻与监控，安排巡逻计划，监督保安人员的巡逻工作，保障区域内的安全。

(11) 负责保安相关设备的管理和维护，保证其正常运行，定期检查和评估区域内的安全状况，发现并排除潜在的安全隐患。在发生紧急情况时，迅速组织保安人员采取行动，处理突发事件。

(12) 完成采购人交办的其他工作任务。

3. 门岗兼消控岗

(1) 服从队长的岗位安排，检查仪容仪表，按照规定的时间进行站岗和巡逻，保障区域安全。

(2) 负责对进出人员的管理，特别是重点、特殊时段的人员访视与外出管理，确保安全。

(3) 指挥车辆有序行驶及停放，维护好管理项目车位车库的所有设施设备，保证出入口的畅通。

(4) 保持门岗区域的整洁和卫生，维护良好形象。对邮件、快递、包裹、信件、报纸、杂志等进行正确分理、检查与登记，及时投送或通知收件人领取。

(5) 负责消防工作，熟练掌握保安监控、消防报警设备的应用操作技能，熟

悉各部门消防设备的分布情况。

(6) 熟练掌握消防控制设备的操作方法，监控消防设备的运行状态，及时发现和处理火灾报警信号，准确判断火灾位置和情况。

(7) 按照应急预案，迅速采取相应的措施，如通知相关人员、启动消防设备等。参加消防培训和演练，提高消防应急处理能力。

(8) 做好消防设备的日常检查和维护工作，确保其正常运行。

(9) 记录消防设备的运行情况和火灾报警处理过程，以备后续查阅。

(10) 完成采购办的其他工作任务。

4. 监控室人员岗

(1) 具体负责安全监控工作。准时接班，仔细阅读上一班的值勤记录，了解处理上一班未解决的各项事宜。

(2) 熟练掌握保安监控、氧气设备报警、燃气设备报警灯的应急处理程序，熟悉各部门消防设备的分布情况。

(3) 实行 24 小时监控值班，任何情况下，坚守岗位；监控时发现各种可疑情况，应迅速跟踪监视，并及时通报各有关岗位；发生消防系统报警、氧气设备报警、燃气设备报警或接到其他报警电话时，应立即用对讲机通知就近保安人员迅速赶往现场予以处理，同时做好详细记录。

(4) 配合对监控等设施设备的维护、保养工作，正确使用各类设施、设备，发现故障及时报工程部维修，同时及时做好详细记录。

(5) 配合车道（外围）保安作好车辆临时停车观察及占用阻碍消防通道等违章停车的提醒处理记录。

(6) 与工作无关人员不得擅自进入监控室，确有需求进入监控室的，需领班或队长同意后方可进入，并予以登记，未经采购人同意，不得擅自调用影像资料。

(7) 发现困梯，应立即报告有关部门，迅速通知工程部到场抢修处理，并通过电话热情地安慰被困人员。

(8) 完成采购办的其他工作任务。

5. 巡逻岗兼车辆管理

- (1) 服从队长的岗位安排，检查仪容仪表，主动问好，文明用语，礼貌待人，保持良好的精神面貌。
- (2) 按指定路线、速度和班次进行巡查，并发挥巡逻五要素（看、问、听、写、闻）保证有效巡逻。
- (3) 检查各防火门是否损坏，并及时关闭；检查各区域的公共设施是否完好，是否有异常情况，如有损坏立即找出损坏人在损坏单签字并汇报。
- (4) 对重点区域进行重点巡查，保障重要设施和场所的安全。
- (5) 负责指挥和引导车辆的进出和停放，确保车辆停放有序。维护停车场的交通秩序，防止车辆堵塞和事故发生。
- (6) 负责登记特殊车辆的进出信息，包括车牌号、电话、进入时间等。
- (7) 管理停车场的设施设备，确保其正常运行和使用。
- (8) 检查车辆的外观状况，发现异常及时与车主沟通确认。对违规停放的车辆进行处理，保障安全出口、消防通道的畅通，如遇违停及时通知车主移车等。
- (9) 收到紧急通知，应立即赶到指定地点并采取相应措施。
- (10) 完成采购人交办的其他工作任务。

6. 绿化工

- (1) 负责本项目绿化服务的全面工作。
- (2) 落实日常绿化工作的安排和责任制，定期开展修枝，除杂草，大棵树木的造型等。
- (3) 每日巡视，检查树木花草的养护、施肥、浇水、除虫和修理枝叶、除杂草的工作情况，并做详细记录。
- (4) 熟悉绿化情况，了解各类绿化的品种、名称、特性，清楚各种病虫害的防治。
- (5) 负责绿化检查、监督，发现问题及时处理并汇报项目负责人，及时传达采购人的工作要求。

(6) 完成采购人交办的其他工作任务。

7. 高配工

(1) 设备运行与监控：负责高配房设备的日常运行操作，包括变压器、开关柜、配电柜等。实时监控设备运行状态，记录运行数据，及时发现并处理异常情况。

(2) 维护与保养：按照规定要求，对高配设备进行日常巡检工作，确保设备处于良好的工作环境。

(3) 故障处理：迅速响应设备故障，准确判断故障原因，并采取有效的措施进行修复。对于重大故障，及时向上级报告，并协助专业维修人员进行处理。

(4) 安全管理：严格遵守高配房的安全操作规程，确保操作过程中的人身安全和设备安全。做好安全防护措施，配备必要的安全用具，并定期检查其性能。

(5) 电力供应保障：保障电力的正常供应，根据用电需求合理调整设备运行状态。协助制定并执行停电应急预案，确保在停电时能够迅速恢复供电。

(6) 档案管理：建立和完善高配设备的技术档案，包括设备的规格、型号、维修保养记录等。

(7) 培训与指导：对新入职的员工进行高配设备操作和安全知识的培训。对其他相关人员提供技术指导和支持。

(8) 协作沟通：与电力供应部门保持良好的沟通与协作，及时了解电力供应情况和相关政策法规。与物业其他部门协同工作，满足业主和用户的用电需求。

(9) 法规遵守：严格遵守国家和地方有关电力法规、标准和规范，确保高配房的运行合法合规。

8. 水电工

(1) 负责对机电设施设备运行管理、维护保养、定期查验、日常维修。

(2) 负责对排水设施设备进行日常维护管理，确保给水正常，排水畅通。

(3) 负责基础设施设备的维修、保养工作。

(4) 完成采购人交办的其他工作任务。

9. 保洁主管

(1) 工作计划与安排：制定保洁工作的详细计划和流程，确保中心的清洁工作有序进行。根据中心的服务需求和人流量，合理安排保洁人员的工作任务和班次。

(2) 人员管理：培训和考核保洁人员，确保团队具备良好的工作能力和服务态度。监督保洁人员的工作表现，及时纠正不规范的操作和行为。

(3) 质量控制：制定并执行保洁工作的质量标准和检查制度。定期巡检中心的各个区域，确保清洁工作达到卫生标准和要求。

(4) 物资管理：负责保洁用品和设备的采购、保管和发放，确保物资充足且合理使用。对保洁设备进行定期维护和保养，确保其正常运行。

(5) 卫生防控：落实传染病防控期间的清洁消毒措施，保障公共卫生安全。

(6) 培训保洁人员正确使用消毒用品和掌握防控知识。

(7) 沟通协调：与社区卫生服务中心的其他部门保持密切沟通，协调解决清洁工作相关的问题。及时响应患者和医护人员对保洁工作的意见和建议，并做出改进。

(8) 成本控制：合理控制保洁工作的成本，避免浪费和不必要的开支。

(9) 应急处理：应对突发的卫生清洁事件，如呕吐物、血液等的紧急处理。

(10) 参与制定和完善中心的卫生应急预案。

(11) 数据统计与报告：记录和统计保洁工作的相关数据，如工作量、物资消耗等。定期向上级领导汇报保洁工作的进展和问题。

(12) 法规遵守：确保保洁工作符合相关的卫生法规和环保要求

10. 保洁员

(1) 负责室内外、外围等的卫生清洁工作，并检查门窗、水电设施，做好节水、节电工作。

(2) 负责每天至少 1 次采用磨地机对公共区域地面进行清洁。

(3) 负责每天对电梯、门窗、扶手、垃圾桶、公共区域座椅、沙发、饮水

机等设施设备进行清洁。

（4）负责卫生管理督促检查工作、认真做好管理与考核，发现问题及时解决处理。

（5）负责保持卫生洁具外表清洁，负责卫生工具的保管，勤俭节约，减少开支。

（6）负责卫生间垃圾袋勤换，卫生纸和洗手液及时更换，洗手池内做到人后无水渍。

（7）负责垃圾的清运和清理工作。

（8）完成采购人交办的其他工作任务。

11. 垃圾清运工

（1）垃圾收集：按照规定的时间和路线，及时收集各个区域产生的垃圾，包括医疗垃圾和生活垃圾。

（2）分类处理：严格按照医疗垃圾和生活垃圾的分类标准，对收集的垃圾进行准确分类。确保医疗垃圾按照相关规定进行特殊处理和存放。

（3）运输工作：安全、规范地操作垃圾运输车辆，将垃圾运输至指定的处理地点。保证运输过程中垃圾不泄漏、不散落，避免造成二次污染。

（4）容器清洁：定期清洁和消毒垃圾存放容器，如垃圾桶、垃圾箱等，保持其清洁卫生。

（5）卫生维护：在垃圾收集和清运过程中，注意周边环境的卫生，及时清理散落的垃圾。

（6）记录与报告：做好垃圾清运的相关记录，包括垃圾的种类、数量、清运时间等。

（7）发现异常情况（如垃圾数量异常增多、垃圾中有危险物品等）及时向上级报告。

（8）遵守规定：严格遵守社区卫生服务中心的各项规章制度和操作流程。

（9）熟悉并遵守环保、卫生等相关法律法规。

(10) 设备维护：负责垃圾运输车辆和相关设备的日常检查和简单维护，发现问题及时报修。

(11) 配合工作：积极配合其他部门做好卫生清洁和环境维护工作。

(12) 宣传引导：向社区卫生服务中心的工作人员和患者宣传正确的垃圾分类和投放知识，提高大家的环保意识。

12. 会务

(1) 会议安排：了解会议的具体要求，如参会人数、会议时间、会议设备需求等。

(2) 会前准备：提前布置会议室，包括摆放桌椅、话筒等，准备会议所需的文具、资料、饮用水等物品。

(3) 会议服务：在会议期间，负责为参会人员提供必要的服务，如添加茶水、处理临时需求。维持会议秩序，确保会议环境安静、整洁。

(4) 会后清理：会议结束后，及时清理会议室，整理桌椅、收拾物品、清理垃圾。检查并关闭会议设备，确保设备安全。

(三) 人员要求

1. 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保、思想政治教育等教育培训，并组织考核。新入职员工须经培训方可上岗。

2. 按采购人要求审查服务人员从业资格，结果报备采购人。

3. 服务人员年龄、学历、经验、资格需匹配岗位要求，岗前培训达标；国家/行业要求持证的岗位，须依法持证上岗。

4. 采购人认为人员不适应岗位或影响工作的，可要求中标人调换；中标人原因调换需经采购人同意，调换比例不超服务人员总数 20%，且人员不得在其他项目兼职。

5. 人员着装统一、佩戴标识，仪容整洁、举止文明、用语礼貌、态度耐心。

6. 发现服务人员违法违规或重大过失，立即报告采购人并采取补救措施。

7. 门岗、消控岗、监控岗位工作时间为 24 小时轮班制，保安白班在岗人数

不得少于 6 人。

8. 保安应持有保安员证；消控室值守人员应持有四级或以上的“建（构）筑物消防员”或“消防设施操作员”证书。

9. 保洁主管应确保双休日每天至少有 1 人在岗。

10. 高配工应持有特种作业操作证（高压电工作业）；水电工应持有特种作业操作证（低压电工作业）。

11. 各岗位人员应确保在活动、重大节日等应急保障期间能够提供服务。

四、服务期限

服务期限为自合同签订之日起一年。

五、支付方式

合同签订后，采购人于每季度末根据考核结果支付合同价的 25%。

六、其他说明

1. 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

1) 采购人可提供 1 间办公室，面积约 10 平方米，办公桌椅 1 套、电脑 1 台、打印机 1 台；物资室 1 间，货架 2 个，设备间 1 间，货架 1 个；

2) 采购人可提供的设备有：清洁推车 2 辆；

3) 采购人可提供食堂，餐费由中标人自理；

4) 采购人不提供住宿；

5) 采购人可提供部分零星维修材料，如螺丝、钉子等，可提供简单工具，如锤子、螺丝刀、电钻、铝合金扶梯等；

6) 采购人可提供一定数量的低值易耗品，如扫帚、拖把等；

7) 采购人可提供的客耗品有厕纸 130 卷/月、洗手液 30 瓶/月、擦手纸 150 包/月。

2. 供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与本包件服务有关的其他场地、设施、设备、材料等，包括但不限于：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	保安服务	对讲机	13	套
2	保安服务	警棍	6	支
3	保安服务	防暴脚叉	3	支
4	保安服务	防暴钢叉	3	支
5	保安服务	防护盾牌	3	面
6	保安服务	防护手套	6	副
7	保安服务	防护头盔	6	个
8	保安服务	防刺背心	6	件
9	保安服务	强光手电	3	支
10	保安服务	巡逻灯	3	支
11	公用设施设备维护服务	管道探测仪	1	台
12	公用设施设备维护服务	万能表	1	台
13	保洁服务	地毯清洗机	1	台
14	保洁服务	高压水枪	1	台
15	保洁服务	清洁车	1	台
16	绿化服务	割草机	1	台
17	绿化服务	喷雾器	1	台

3、节能降耗。投标人应对水、电等能源消耗情况进行统计分析，配合采购人控制能源费用支出，制定节能降耗措施；配合采购人执行冬夏季室温控制标准；配合采购人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。

4、投标人应制定针对本项目的管理机制，包括组织架构、岗位责任制度、服务管理措施（服务人员任用及稳定保障措施、内部监督奖惩机制）、外部沟通协调机制、与原物业服务单位的交接机制等方案。

5. 其他要求

1) 本项目物业管理服务除另有说明外，不得转包或分包。投标人应根据本项目情况制定服务方案。

2) 绿地、花园、空中花园等环境或功能改变后需要种植的树木、花草的，费用由采购人承担；但原有树木、花草等因养护不当需要补种的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由中标人承担。

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

4) 投标人应提供相关类似业绩及用户履约考核或评价。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，以投标人提供的从 2022 年 1 月 1 日-至今的类似业绩合同为准。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。用户履约考核或评价需对应上述合同，且需经用户盖章或签字，考核或评价为满意或类似好评。

第五部分 项目考核办法

1. 考核表

(1) 保安服务考核表

序号	考核类别	考核内容	分值	评分标准	得分	备注
1	基础管理 (20 分)	组织架构与分工	4	1. 有明确的安保组织架构图 (含岗位设置、人员分工), 得 2 分; 2. 架构图张贴于保安室或办公区, 且与实际人员配置一致, 得 2 分; 3. 缺架构图或分工不明确, 扣 2-4 分。		可提供架构图、人员分工表
		领导沟通与会议	4	1. 每季度物业负责人与管理科室沟通不少于 2 次, 得 2 分; 2. 每月召开安保班组会议, 会议记录完整, 每缺 1 次扣 1 分。		可提供沟通记录、会议纪要
		计划与台账管理	6	1. 有本季度安保工作计划 (含巡逻、培训、演练等内容), 得 2 分; 2. 台账齐全 (含人员考勤、培训、巡逻、外来人员登记、设施检查记录), 每缺 1 类台账扣 1 分, 扣完 4 分为止。		可提供季度计划、各类台账
		制度执行	6	1. 安保管理制度 (含门岗、巡逻、监控值守等) 完善且张贴上墙, 得 3 分; 2. 随机抽查 3 项制度执行情况, 1 项未执行扣 1 分。		可查制度张贴情况、现场抽查记录
2	人员管理 (25 分)	资质与年龄要求	10	1. 所有保安持有效《保安员证》, 有人员无证扣 5 分; 2. 消控岗人员持有效《消防设施操作员》证 (四级及以上), 无证扣 5 分; 3. 保安年龄不达标扣 3 分。		可查证件复印件、人员年龄统计表
		着装与服务态度	5	1. 保安上岗时着装统一、佩戴标识 (工牌), 随机抽查 5 人次, 1 人次不达标扣 1 分; 2. 本季度未收到服务对象 (医患、员工) 对保安态度的投诉, 得 2 分; 每有 1 次有效投诉扣 1 分, 扣完 2 分为止。		可查现场照片、投诉记录
		考勤与违纪	5	1. 有完整的保安考勤记录 (含迟到、早退、缺勤登记), 得 2 分; 2. 本季度		可查考勤表、违纪

				无保安无故缺勤、迟到早退（月累计不超过3人次），得3分；每超1人次扣1分，扣完3分为止。		处理记录
		薪酬福利	5	1. 提供本季度保安薪酬发放记录（银行流水或签收单），得3分；2. 无保安因薪酬福利问题投诉或上访，得2分；有1次投诉扣2分。		可查薪酬发放记录、投诉记录
3	设施与应急（25分）	设施配备与维护	8	1. 配备足够安全护卫器械（对讲机、警棍、防暴叉、盾牌等，按需求清单配置），缺1类扣2分；2. 每月检查1次安保设施，有记录，每缺1次记录扣2分。		可查设施清单、检查记录
		安全隐患排查	7	1. 每季度排查安保相关设施隐患（监控盲区、消防设施故障等）不少于2次，有排查记录得3分；2. 排查发现的隐患100%整改或上报管理科室，每1项未处理扣2分		可查隐患排查表、整改记录
		应急预案与演练	10	1. 有完整的应急预案（火情、疏散、停水停电、突发纠纷等），得3分；2. 每半年开展1次应急演练（如消防、疏散演练），有演练方案、记录资料，得4分；3. 演练后有总结改进报告，得3分；缺1项扣2-3分。		可查应急预案、演练资料、总结报告
4	服务执行（30分）	门岗管理	8	1. 门岗24小时值班，无脱岗情况（查监控或交接班记录），得3分；每有1次脱岗扣1分；2. 相关车辆使用登记完整（含姓名、事由、使用时间），随机抽查10条记录，1条不完整扣1分。		可查监控、交接班及登记记录
		巡逻管理	8	1. 按计划开展24小时巡逻（如每2小时1次，重点区域每1小时1次），有巡逻记录（含时间、地点、情况），缺1次记录扣1分；2. 重点区域巡逻覆盖到位，查监控确认，1处未覆盖扣2分。		可查巡逻记录、监控回放
		监控值守	7	1. 监控室24小时专人值班，无脱岗，得3分；每有1次脱岗扣1分；2. 监控画面清晰、无盲区，重点区域录像保存≥90天，一般区域≥30天，1项不达标扣2分。		可查监控室考勤、录像回放

		应急响应	7	1. 接报后按规定时间到达现场（紧急情况≤5 分钟，一般情况≤10 分钟），随机抽查 3 次接报记录，1 次超时扣 2 分；2. 突发事件（如纠纷、设备故障）处置及时，有完整处置记录，得 3 分；1 次处置不当扣 1 分。		可查接报记录、处置报告
5	加分项 (5 分)	额外贡献	5	1. 本季度保安主动发现并处置安全隐患（如火灾隐患、可疑人员），每 1 次加 2 分；2. 获得服务对象（医患、员工）书面表扬，每 1 次加 1 分；3. 加分累计不超过 5 分。		可查隐患处置记录、表扬信
合计			100			

(2) 绿化服务考核表

序号	考核类别	考核内容	分值	评分标准	得分	备注
1	基础管理 (20 分)	组织分工与计划	6	1. 有季度绿化服务计划（含养护频次、补植、更换时间节点），得 3 分；缺 1 项扣 3 分，内容不全扣 1 分		可提供组织架构图、季度计划
		沟通与台账	7	1. 每季度与管理科室沟通绿化服务情况不少于 2 次，得 3 分；2. 台账齐全（养护、补植、绿植更换、病虫害防治记录），每缺 1 类扣 1 分。		可提供沟通记录、各类台账
		人员资质	7	1. 绿化养护人员需具备园艺相关从业经验，无重大过失或服务投诉记录，得 7 分；有 1 次有效投诉扣 3 分。		可提供工作证明、投诉记录
2	室外绿化 养护（35 分）	绿植生长状态	8	1. 乔木、灌木无干枯枝（每发现 1 处扣 1 分）；2. 绿篱整齐无缺株，缺株≤3 株得 4 分，每超 1 株扣 1 分。		可查现场照片、巡查记录
		病虫害防治	7	1. 每季度开展病虫害排查不少于 3 次，有排查记录，得 3 分；2. 绿植有虫株率≤10%（随机抽查 20 株，超 1 株扣 1 分，扣完		可提供排查记录、现场抽查照片

				4 分为止)。		
		杂草与杂物清理	6	1. 绿化带内无明显杂草 (杂草覆盖面积 $\leq$ 5%得 3 分, 每超 2%扣 1 分, 扣完 3 分为止); 2. 绿化区域无垃圾、枯枝等杂物 (每发现 1 处扣 1 分)。		可查现场照片、清理记录
		修剪与水肥管理	8	1. 室外大树每季度修剪不少于 1 次 (按计划完成得 4 分, 未完成扣 4 分); 2. 每周浇水不少于 2 次 (干旱天气增加 1 次)、每 2 个月施肥 1 次, 有记录, 缺 1 次记录扣 1 分。		可提供修剪记录、水肥记录
		补植与设施	6	1. 缺株绿植补植及时 (发现缺株后 7 日内补植, 每超 1 日扣 1 分); 2. 绿化设施 (花箱、灌溉设备) 无损坏 (每发现 1 处损坏扣 1 分)。		可提供补植记录、设施检查记录
3	室内绿植摆租 (30 分)	摆放与更换频次	9	1. 1-6 层指定区域绿植按约定位置摆放 (发现 1 处错位扣 1 分); 2. 每月更换绿植不少于 4 次, 缺 1 次扣 2 分		可提供摆放示意图、更换记录
		绿植品质与状态	8	1. 摆租绿植无黄叶、枯萎叶 (每发现 1 株不合格扣 1 分); 2. 季节性开花植物花期正常 (开花率 $\geq$ 80%得 4 分, 每低 10%扣 1 分)。		可查现场照片、品质验收记录
		养护与清洁	7	1. 每周养护不少于 2 次 (浇水、擦拭叶片), 有养护记录, 缺 1 次扣 1 分; 2. 花盆无积水、托盘无污垢 (每发现 1 处不合格扣 1 分)。		可提供养护记录、现场检查照片
		花境与草花	6	1. 300 平方米花境植物翻新提升按计划完成, 得 3 分; 2. 室外标识牌花箱四季草花每季度更换 1 次 (按约定完成得 3 分, 未完成扣 3 分)。		可提供花境翻新记录、草花更换照片
4	应急与改进 (10 分)	恶劣天气应对	5	1. 恶劣天气 (暴雨、大风) 前开展绿植加固排查, 有记录, 得 2 分; 2. 灾后 3 日内清理倒		可提供排查记录、灾后恢复

				树、断枝，恢复整洁，得 3 分； 未按时完成扣 3 分。		照片
		问题整改	5	1. 采购人提出的绿化问题（如黄叶、缺株），7 日内整改完成，有整改记录，得 5 分；每超 1 日扣 1 分，扣完 5 分为止。		可提供整改通知书、整改记录
5	加分项（5 分）	额外贡献	5	1. 主动优化绿化方案（如推荐适宜绿植品种）并被采纳，得 3 分；2. 获得服务对象（医患、员工）书面表扬，每 1 次加 2 分；加分累计不超过 5 分。		可提供方案文件、表扬信
合计			100			

（3）保洁、会务及房屋和设施设备维护服务

序号	考核类别	考核内容	分值	评分标准	得分	备注
1	基础管理 (20 分)	组织与计划	6	1. 有保洁、维修专项组织架构（含岗位分工：保洁主管/员、水电工/高配工），得 3 分；2. 有本季度综合服务计划（含保洁频次、房屋检查、设备维保节点），得 3 分；缺 1 项扣 3 分，内容不完整扣 1-2 分。		可提供架构图、季度计划
		沟通与台账	7	1. 每季度与管理科室沟通服务问题不少于 2 次，得 3 分；2. 台账齐全（保洁记录表、房屋检查记录、设备维修单、培训记录），每缺 1 类扣 1 分，扣完 4 分为止。		可提供沟通记录、各类台账
		人员资质	7	1. 维修人员持证上岗（高配工持《高压电工作业证》、水电工持《低压电工作业证》），每 1 人无证扣 3 分，扣完 4 分为止；2. 本季度无员工违纪违规记录（含迟到早退、脱岗），得 3 分；每有 1 次记录扣 1 分，扣完 3 分为止。		可查证件复印件、违纪记录
2	保洁服务 (30 分)	公共区域清洁	8	1. 大厅、走廊：每日 1 次清洁，随机抽查 5 处，1 处有杂物/积水扣 1 分，扣完 4 分为止；2. 楼梯间、开		可查现场照片、清洁记

				水间：每日 1 次清洁，1 处有污渍/异味扣 1 分，扣完 4 分为止。		录
		卫生间与电梯	8	1. 公共卫生间：每日 2 次清洁，抽查 3 个，1 个缺厕纸/有异味扣 1 分，扣完 4 分为止；2. 电梯轿厢：每日 2 次清洁，抽查 3 部，1 部有手印/粘贴物扣 1 分，扣完 4 分为止。		可查清洁记录、现场检查照片
		垃圾处理	7	1. 垃圾桶分类摆放、每日清洁，抽查 5 个，1 个有污渍扣 1 分；2. 垃圾日产日清，无堆积（每发现 1 次堆积扣 1 分）。		可查垃圾清运记录、现场照片
		专项清洁	7	1. 门窗玻璃（每周 1 次清洁）、地毯（每月 1 次清洁），各抽查 3 处，1 处有灰尘扣 1 分；2. 季度消毒（公共区域每周 1 次），有消毒记录，缺 1 次扣 1 分，扣完 4 分为止。		可查清洁/消毒记录、现场抽查
3	房屋维护服务（20 分）	房屋结构检查	7	1. 每季度检查房屋主体结构（墙面、地面、屋顶）不少于 1 次，有检查记录，得 3 分；2. 发现开裂、渗漏等问题，7 日内上报，每 1 项未上报扣 2 分，扣完 4 分为止。		可提供房屋检查记录、问题上报单
		门窗与公共设施	6	1. 每月检查门窗（开关灵活性、玻璃完好）不少于 1 次，抽查 10 处，1 处损坏未处理扣 1 分；2. 公共区域扶手、标识牌：每月 1 次清洁维护，1 处松动/污渍扣 1 分。		可查门窗检查记录、现场照片
		装饰装修监督	7	采购人开展小规模装修或施工期间，每日巡查，有巡查记录（含垃圾清运、安全巡视），缺 1 次记录扣 1 分。		可查装修协议、巡查记录
4	设施设备维修（25 分）	设备日常维保	8	1. 给排水/供配电/空调系统：每月 1 次巡查，有巡查记录，每缺 1 次扣 1 分；2. 照明设备：每周 1 次巡查，灯具完好率≥98%（抽查 20 盏，1 盏损坏扣 1 分）。		可查设备巡查记录、灯具检查单
		维修响应与质量	9	1. 紧急维修（如水管爆裂、停电）15 分钟内到场；2. 维修完成后 100% 验收合格（抽查 3 项维修项目，1		可查维修单、验

				项不合格扣 1 分)。		收记录
		应急处置	8	1. 有停水/停电/水管爆裂应急预案, 得 3 分; 2. 每半年开展 1 次应急演练 (有方案、影像记录), 得 5 分; 未开展扣 5 分, 记录不全扣 2-3 分。		可查应急预案、演练资料
5	加分项 (5 分)	额外贡献	5	1. 主动优化服务 (如推荐节能灯具、改进保洁流程) 并被采纳, 得 3 分; 2. 获得服务对象 (医患/员工) 书面表扬, 每 1 次加 2 分; 加分累计不超过 5 分。		可提供优化方案、表扬信
合计			100			

2、结果运用

(1) 评分规则: 每张考核表总分为 100 分, 90 分及以上为合格, 80-89 分为基本合格, 80 分以下为不合格; 加分项可累计, 总分不超过 100 分。

(2) 结果应用: 采购人将每季度对中标人的服务情况进行考核。每张考核表均合格则正常支付当季度综合服务费用; 如有考核表基本合格需提交整改方案, 并于 10 日内完成整改后正常支付当季度综合服务费用; 如有考核表不合格需提交整改方案及书面检查, 并于 20 日内完成整改后正常支付当季度综合服务费用。如连续两个季度有考核表不合格, 则采购人有权解除合同。

(3) 争议处理: 考核结果需双方签字确认, 被考核单位有异议的, 可在 3 个工作日内申请复核, 由采购人组织二次核查。

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]

项目名称：[合同中心-项目名称]

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：甲方指定地点。

2.3 服务期限：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，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使服务未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6、保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7、付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：合同签订后，采购人于每季度末根据考核结果支付合同价的 25%。

8、甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至

符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成本项目的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关本项目或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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

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

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

8.7 如果甲方因工作需要对原有服务范围进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9、乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 配合甲方做好节能降耗宣传等相关工作；对涉及保洁、保安的物资采购，优先采购绿色产品。

9.5 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

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

9.7 乙方在履行服务时，发现本项目存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证本项目正常运行。

9.8 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.9 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10、补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11、履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。

12、误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供

服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13、不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14、履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

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

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

15、争端的解决

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

15.2 调解不成则向甲方所在地人民法院诉讼解决。

15.3 在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16、违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下

列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同，并可向乙方主张合同总金额 20%的违约金，违约金不足以弥补损失的，还应补足损失。

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

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17、破产终止合同

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

18、合同分包

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

19、合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20、合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、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

投标文件格式一

投 标 函

致_____（采购人名称）：

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

全权代表宣布如下：

（1）我方针对本次项目的**投标总价为**_____（注明币种，并用**文字和数字表示的投标总价**）。

（2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

（3）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。

（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）我方承诺提供的资格文件及一切资料均真实有效，我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商参加政府采购活动应当具备的条件。如与事实不符，我方的投标将被否决。我方愿按有关法律、法规的规定接受处理，并愿意承担由此引发的各类法律责任。

（9）我方承诺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，未被列入失信被执行人、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，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法，并承担因提供不真实材料而引起的废标风险和其他一切法律责任。

(10) 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____， 邮编：_____；

电话：_____， 传真：_____；

投标人名称：_____；

开户银行：_____；

开户银行账户号：_____。

●投标人：（盖公章）

●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。

投标文件格式二

法定代表人授权委托书

致_____:

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

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

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: (盖公章)
- 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]。

投标文件格式三

开标一览表

货币单位：元（人民币）

上海市奉贤区政府采购 2025-110——西渡街道社区卫生服务中心物业管理包 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，精确到个数位。
- （2）报价应包括完成本项目的所有费用，且符合国家及上海市相关政策的规定。
- （3）请投标人充分考虑服务期内国家、上海市的政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，合理报价。

●投标人：（盖公章）

投标文件格式四

报价明细表
(格式可自拟)

(单位: 元)

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

说明:

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

投标人: (盖公章)

投标文件格式四-1

人员工资测算明细表
(格式可自拟)

(单位：元)

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

投标文件格式四-2

人员福利费用测算明细表
(格式可自拟)

(单位：元)

序号	分项内容	金额 (全部人员一年费用)	备注
1	本地社保金额		
2	公积金		
3	残疾人保险费		
4	法定节假日加班费		
5	高温补贴费用		
6	其他福利费用		如有，投标人可自行报价
合计 (全部人员一年人员福利费用)			

投标文件格式四-2.1

本地社保
(格式可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计（全部人员本地社保一年费用）										

投标文件格式四-2.2

公积金
(格式可自拟)

(单位：元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计（公积金一年费用）										

投标文件格式四-2.3

残疾人保险费

(格式可自拟)

(单位: 元)

序号	岗位	人数	缴费基数	企业缴费		个人缴费		每月费用	一年费用	备注
				缴费比例(%)	缴费	缴费比例(%)	缴费			
1										
...										
合计(残疾人保险费一年费用)										

投标文件格式四-2.4

法定节假日加班费

(格式可自拟)

(单位: 元)

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

投标文件格式四-2.5

高温补贴费用

(格式可自拟)

(单位: 元)

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

投标文件格式四-2.6

其他福利费用

(格式可自拟)

(单位: 元)

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

说明: 投标文件格式四-2.1 至投标文件格式四-2.6 为人员福利费用测算明细表
(投标文件格式四-2) 的分项测算表。

投标文件格式四-3

管理费用
(格式可自拟)

投标文件格式四-4

税金
(格式可自拟)

投标文件格式四-5

其他费用
(格式可自拟)

(单位：元)

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

投标文件格式五

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加上海市奉贤区西渡街道社区卫生服务中心（单位名称）的上海市奉贤区政府采购 2025-110—西渡街道社区卫生服务中心物业管理（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. 西渡街道社区卫生服务中心物业管理（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_____（中型企业或小型企业或微型企业——须在此三项中选择一项填写）；

.....

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》。

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

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

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

（5）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。

（6）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）结果公示中标人的《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。

投标文件格式六

证明文件

包括但不限于以下内容，可自行增加相应资料：

- 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- 2、备案承诺；
- 3、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 4、残疾人福利性单位声明函（投标人是残疾人福利性单位的请提供）；
- 5、监狱企业的证明文件（如是监狱企业请提供）；
- 6、投标人认为可以证明其自身能力的其他资料；
- 7、根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

投标文件格式六-1

备案承诺

致（采购人、集中采购机构）：

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

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

●投标人：（盖公章）

注：

- 1、请投标人根据自身情况，提供本备案承诺或《自行招用保安员单位备案证明》或《保安服务许可证》。
- 2、未按要求提供相应承诺或相关证明材料，则投标无效。

投标文件格式六-2

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（投标人名称）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：（盖公章）

投标文件格式六-3

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：（盖公章）

注：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。

投标文件格式六-4

监狱企业的证明文件

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

投标人：（盖公章）

注：属于监狱企业需提供证明文件，非监狱企业无需提供。

投标文件格式七

服务本项目的人员安排表
(格式可自拟)

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

注：表中人员另需提供个人简历表，格式参考投标文件格式八。

投标文件格式八

服务本项目的人员简历表

(格式可自拟)

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

注：随表请附该人员的相关证书。

投标文件格式九

投标人从 2022 年 1 月 1 日--至今的类似业绩一览表

(格式可自拟)

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、履约考核或评价指对应上述有效类似业绩项目的用户方,对投标人的服务作出的履约考核或评价。履约考核或评价需经用户盖章或签字,考核或评价为满意或类似好评,不符合要求的不得分。

投标文件格式十

服务承诺
(格式可自拟)

投标人：（盖公章）

日期：____年____月____日

投标文件格式十一

项目投标方案

包括但不限于以下内容，格式由投标人自行设计：

- 1、针对本项目的重点、难点分析以及合理化建议；
- 2、投标人的管理机制，包括组织架构、岗位责任制度、服务管理措施（服务人员任用及稳定保障措施、内部监督奖惩机制）、外部沟通协调机制、与原物业服务单位的交接机制；
- 3、针对本项目的运作模式，包括保安服务、绿化服务、保洁服务、会务服务、房屋及设备维修保养服务的工作内容、标准、流程及工作计划；
- 4、针对本项目的应急预案，包括防汛防台、恶劣天气、消防、供电供水、设备故障和突发事件的应急预案及措施；
- 5、针对本项目的服务承诺及保障措施，包括对本项目服务质量、重大活动、重要节日的保障承诺及对应的保障措施；
- 6、针对本项目的人员配备方案，包括项目团队组织架构、职责分工、人员组成、相关经验和从业能力证书；
- 7、针对本项目的人员培训方案，包括服务人员的岗位培训计划、内容及考评流程、标准；
- 8、针对本项目的节能、环保及健康管理措施，包括节能降耗、垃圾分类管理和回收、危废管理、员工职业健康管理方案及措施；
- 9、针对本项目的档案管理制度及程序；
- 10、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，仅提供营业执照。 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。
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	采购云平台中要求投标人进行签章的及本招标文件中明确要求进行签字或盖章处（招标文件中字体以标“●”表示），投标人应在其上传的投标文件中满足规定。
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 2500000 元。
进口产品	不接受。
备案承诺	自开始保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案（“投标文件格式六-1 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》。
实质性要求	必须对招标文件中的实质性要求条款（即标有“★”的条款）全部满足。
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（须说明具体理由）。

附件三

无疑问回复函

致（采购人、集中采购机构）：

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

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

特此回复。

投标人：（盖公章）

日期：____年____月____日

附件四

撤销投标的申请

致（采购人、集中采购机构）：

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

特此申请。

对贵单位的项目采购工作带来的不便敬请谅解为谢。

投标人：（盖公章）

日期：____年____月____日

说明：

（1）投标人在投标截止时间前，如需要修改或撤回其投标的，应将本格式（附件四）填写完整，通过书面方式向上海市奉贤区政府采购中心提出撤销申请并及时电话通知。

（2）上海市奉贤区政府采购中心传真号码：021-37563196；电子邮箱：
fxcg2020@163.com。

第九部分 评标方法

一、资格审查

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

二、★投标无效情形

投标文件不符合《资格条件响应表》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”评标，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《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

明显文字和计算错误的内容，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、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对通过符合性审查的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选人名单。各评委按照评标方法对有效投标文件进行独立评审。经采购云平台计算其平均分，由评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。

5、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。

6、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。

7、多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按下述规定处理：

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：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价。

（4）本项目非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，投标人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，对小型和微型企业投标人的投标价格给予15%的扣除，用扣除后的价格参与评审。中小微企业参加政府采购活动，应按规定出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

（5）监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

（6）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（总分100分）

评价因素	分值	主/客观分	评分标准
报价得分	0-10分	客观分	①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，投标人符合文件规定属于中型、小型、微型企业，且按规定提供《中小企业声明函》的，对小型和微型企业投标人的投标价格给予15%的扣除，用扣除后的价格作为评标价参与评审，然后取各有效投标人的评标价中最低价作为评标基准价； ②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； ③报价得分=10×（评标基准价/评审价），得分保留二位小数计算。

项目重点 难点分析	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人结合社区卫生服务中心物业项目的现状及特点，对本项目需求的重点、难点分析以及提出的合理化建议进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 对项目现状及特点分析详细到位，对项目重、难点的阐述清晰准确，合理化建议详实，针对性强的得 10-8 分； 对项目现状及特点分析较完整，对项目重、难点有一定阐述，合理化建议有一定针对性的得 7-5 分； 对项目现状及特点分析简单笼统，对项目重、难点阐述不清，无合理化建议的得 4-2 分。 未提供项目重点难点分析的不得分。
管理机制	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人的管理机制，包括组织架构、岗位责任制度、服务管理措施（服务人员任用及稳定保障措施、内部监督奖惩机制）、外部沟通协调机制、与原物业服务单位的交接机制进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 管理机制全面详实，组织架构合理，管理职责明确，管理措施细致到位，针对性强的得 10-8 分； 管理机制较完整，组织架构较合理，有管理职责分工，管理措施有一定针对性的得 7-5 分； 管理机制及措施简单笼统，组织架构散乱或

			管理职责不清的得 4-2 分。 未提供管理机制的不得分。
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制定的运作模式，包括保安服务、绿化服务、保洁服务、会务服务、房屋及设备维修保养服务的工作内容、标准、流程及工作计划进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 运作模式全面详实，标准及流程科学规范，工作计划合理有序的得 15-12 分； 运作模式较完整，标准及流程较规范，工作计划较合理的得 11-8 分； 运作模式、标准及流程简单笼统，无工作计划的得 7-4 分。 未提供运作模式的不得分。
应急预案	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的应急预案，包括防汛防台、恶劣天气、消防、供电供水、设备故障和突发事件的应急预案及措施进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 应急预案全面详实，应急措施细致到位，针对性强，应急响应时间优于招标要求的得 10-8 分； 应急预案较完整，应急措施有一定针对性，应急响应时间满足招标要求的得 7-5 分； 应急预案及措施简单笼统，应急响应时间不

			满足招标要求的得 4-2 分。 未提供应急预案的不得分。
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保障措施，包括对本项目服务质量、重大活动、重要节日的保障承诺及对应的保障措施进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 服务承诺全面详实，保障措施细致到位，针对性强的得 9-7 分； 服务承诺较全面，保障措施有一定针对性的得 6-4 分； 服务承诺及保障措施简单笼统的得 3-1 分。 未提供服务承诺及保障措施的不得分。
人员配备	0-10 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的项目团队组织架构、职责分工、人员组成、相关经验和相关从业证书进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 项目团队组织架构合理，职责分工明确，人员组成优于招标要求，项目负责人和团队人员在物业服务方面经验丰富，从业证书齐全的得 10-8 分； 项目团队组织架构较合理，有职责分工，人员组成满足招标要求，项目负责人和团队人员在物业服务方面有一定经验，从业证书较少的得 7-5 分； 人员配备不合理或职责分工不清，项目负责

			人和团队人员在物业服务方面工作经验欠缺或无从业证书的得 4-2 分。 未提供人员配备的不得分。
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计划、内容及考评流程、标准进行主观评判并综合打分。 二、评审标准： 培训计划目标清晰，内容全面详实，考评科学规范，标准合理可行的得 8-6 分； 培训计划较合理，内容较全面，考评和标准较合理的得 5-3 分； 培训计划及内容简单笼统，考评和标准欠缺的得 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、危废管理、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： 节能降耗方案全面详实，垃圾及危废管理规范，员工健康保障合理可行，措施细致到位，针对性强的得 6-5 分； 节能降耗方案较完整，垃圾及危废管理较规范，员工健康保障较合理，应急措施有一定针对性的得 4-3 分； 各项方案及措施简单笼统的得 2-1 分。

			未提供节能、环保及健康管理措施的不得分。
档案管理	0-6 分	主观分	一、评审内容： 根据投标人针对本项目提供的档案管理制度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； 档案管理制度较规范，程序较合理的得 4-3 分； 档案管理制度及程序简单笼统的得 2-1 分。 未提供档案管理的不得分。
类似业绩	0-3 分	客观分	一、评审内容： 投标人从 2022 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。
	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指对应上述有效类似业绩项目的用户方，对投标人的服务作

			出的履约考核或评价。履约考核或评价需经用户盖章或签字，考核或评价为满意或类似好评的，每提供1个，得1分，最多得3分。 不符合要求或未提供履约考核或评价的不得分。
--	--	--	--