

# 人文松江活动中心和图书馆 （北馆）物业管理服务

## 采购项目

## 招标文件

采购人：上海市松江区人文松江活动中心

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

# 目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 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
- 附件----项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

**人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务** 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2025-01-07 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**310117000241209154838-17180255**

项目名称：**人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务**

预算编号：1725-00000416，1725-00000212

预算金额（元）：**5760000.00 元**（国库资金：5760000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包件 1-4870000.00 元，包 2-890000.00 元

采购需求：

#### 标项一

包名称：人文松江活动中心物业管理服务

数量：**1**

预算金额（元）：**4870000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：人文松江活动中心位于上海市松江区人民南路 6 弄 69 号及上海市松江区人民南路 26 号，建筑总面积约 6.3 万平方米，室外公共区域面积约 3.2 万平方米。本次物业服务范围包含文化馆、图书馆、文配中心、云间会堂艺术展厅、职工食堂、地下室和配套用房和所属室外区域，不包含云间剧院室内面积约 2 万平方米。具体详见采购需求。

#### 标项二

包名称：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务

数量：**1**

预算金额（元）：**890000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆大楼的强电照明系统、给排水系统、电动门、警卫、进出车辆等巡查，安保服务、环境卫生与保洁，绿化养护、零星设施设备维修、停车场管理、辅助工作等的管理列入本项目委托范围内。具体详见采购需求。

合同履行期限：**包件一：2025 年 4 月 15 日至 2025 年 12 月 31 日；包件二：2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。**

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：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。
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、本项目不接受联合体投标。

## 三、获取招标文件

时间：2024-12-12 至 2024-12-19，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：上海政府采购网

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：2025-01-07 10:00:00（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：2025-01-07 10:00:00（北京时间）

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

/

## 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名称：上海市松江区人文松江活动中心

地 址：上海市松江区人民南路 6 弄 69 号

联系方式：57812460

## 2. 采购代理机构信息

名 称：上海市松江区政府采购中心

地 址：上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系方式：67742698

## 3. 项目联系方式

项目联系人：蔡老师

电 话：67742698

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称: **人文松江活动中心和图书馆(北馆)物业管理服务**

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 **5760000.00 元**, 包件 1-4870000.00 元, 包 2-890000.00 元。本项目共 2 个包件, 投标人可投报任一个包件, 也可投报多个包件, 超过采购预算或单个包件预算的报价不予接受, 均按无效投标处理。

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

名称: **上海市松江区人文松江活动中心**

地址: **上海市松江区人民南路 6 弄 69 号**

联系人: **顾老师**

电话: **57812460**

传真: **57812460**

集中采购机构

名称: **上海市松江区政府采购中心**

地址: **上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼**

联系人: **蔡老师**

电话: **67742698**

传真: **67743657**

#### 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: 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。
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)、中国政府采购网(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、本项目不接受联合体投标。

#### 四、招标有关事项

- 1、招标答疑会: 不召开

## 2、踏勘现场：组织

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	人文松江活动中心和图书馆（北馆）	松江区人民南路26号	顾老师	57812460	请各投标人于2024年12月20日上午9:00时在松江区人民南路26号门口集中，过时不候。
2	物业管理服务	松江区人民北路1626号			请各投标人于2024年12月20日上午10:00时在松江区人民北路1626号门口集中，过时不候。

3、投标有效期：自开标之日起90日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标文件递交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

## 五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、服务期限：详见第四章《招标需求》

3、转让与分包：详见第四章《招标需求》

4、履约保证金：不收取

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“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，避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（招标公告）》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（招标公告）》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云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）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 “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》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

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”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》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格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1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体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）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；

（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)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. 合格的服务**

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的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。

#### **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://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.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，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### **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，应当在其收到招标文件之日（以采购云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。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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当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。

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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写,范本格式可通过中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)右侧的“下载专区”下载。

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)的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 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。

质疑函的递交应当采取当面递交或寄送方式,质疑联系部门:上海市松江区政府采购中心,联系电话:67743116,地址:上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼 2508 室。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复,并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的,招标人将通知提出询问或质疑的投标人,并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 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 条之条文描述方式双倍赔偿采购人,且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后至评标前,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。以上信用查询记录,招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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。

## 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) 政府采购政策功能
- (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 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，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标，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 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则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或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改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。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

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

### 12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，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，投标人可以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的安排。

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，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

### 三、投标文件

#### 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 投标文件应从开标之日起，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。

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（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

#### 16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1)《投标函》
- (2)《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3)《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- (4)《资格审查要求表》
- (5)《符合性要求表》
- (6)《商务要求响应表》
- (7)第四章《招标需求》规定的其他内容
- (8)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)

## **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》。

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的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台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，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理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）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、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) 其他投标人认为应考虑的因素。

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

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

## **20. 资格性审查及符合性要求表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格审查要求表》以及《符合性要求表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 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全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21. 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，其内容应包括但不限于人力、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. 投标文件的编制和签署**

22. 1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如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，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22. 3 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**

### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 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，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对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、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

### **24. 投标截止时间**

24.1 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采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》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。

24.3 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. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

## **五、开标**

### **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云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。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。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解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《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》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。

## **六、评标**

### **27. 评标委员会**

27.1 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。

27.2 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。

### **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，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。

28.2 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。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。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或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。

28. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28. 5 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。

### **29. 投标文件内容不一致的修正**

29. 1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (4) 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。

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

29. 2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29. 3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，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。

### **30. 投标文件的澄清**

30. 1 对于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。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

30. 2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

30. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30. 4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31. 1 评标委员会只对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。

31. 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。

### **32. 评标的有关要求**

32. 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。

32. 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。

32. 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。

32. 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**

### **33. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 36 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。

#### **34. 中标公告及中标和未中标通知**

34.1 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”和“松江区门户网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，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。

#### **35. 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。

#### **36. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；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，发现对招标文件做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，招标人将通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布招标失败公告。

### **八、授予合同**

#### **37. 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 33 条规定所确定的中标人。

#### **38. 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

#### **39. 其他**

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。

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

见附件

### 二、项目内容及要求

见附件

### 三、项目实施的依据和标准

#### （一）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。

#### （二）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。

### 四、商务要求：

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 日
服务期限	包件一：2025 年 4 月 15 日至 2025 年 12 月 31 日；包件二：2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。
付款方式	服务费按季支付。采购人对上一季度考核合格，支付管理服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包

### 五、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》的相关要求及采购云平台要求编制网上投标文件，其中投标文件应包括下列内容（不限于下列）：

#### 1. 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）
- （3）《投标报价分类明细表》
- （4）《资格审查要求表》
- （5）《符合性要求表》
- （6）《商务要求响应表》
- （7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- （8）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）
- （9）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- （10）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）

（11）投标人基本情况简介

## 2. 技术响应文件由以下部分组成：

（1）投标人对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：

**A 服务理念和目标：**结合本项目具体情况（安保区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及安保性质特点，提出安保服务的定位和具体目标。

**B 服务方案：**根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目保安服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

**C 服务质量保证措施：**投标人保证保安服务质量的各种措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

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

**3、项目人员配置：**拟投入本项目的岗位数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件。

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

（2）业绩。

（3）按照《项目采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标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》、《资格审查要求表》，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《资格审查要求表》以及《符合性要求表》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

#### 1、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。

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。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。

2.2 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。

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名

第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。评标按每个包为单位进行。基于履约能力的考虑，每个投标人最多只能中标本项目的 1 个包件，如同一投标人在多个包件得分排名均为第一，则中标包号最小的包件。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

##### 4.1 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：是经符合性检查合格（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，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。

(4)（包 1：10；包 2：10；）%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 4%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。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。中小企业投标应提供《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。

##### 4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 包件一：人文松江活动中心物业管理服务

##### 投标评分细则（100 分）

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=(评标基准价/评审价)×20%×100	20
2	服务方案	需求理解	主观分	对本项目服务定位的分析、预期目标的设定是否有全面、准确的理解解读。	3
		重难点分析		结合本项目具体情况(管理服务区域范围、建筑面积、设备设施配置等)及管理服务使用性质特点,对本项目特点、重点和难点的分析是否有准确到位的梳理分析。	3
		环境卫生与保洁管	主	环境卫生与保洁管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4

		理	观分		
		安保和秩序维护		安保和秩序维护的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		设施设备维护与保养服务		设施设备与保养服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		会务服务		会务保障服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		档案管理		档案管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		应急预案		投标人提供的台风、暴雨等灾害性天气，突然断水、断电、断天然气、燃气泄露，浸水或漏水，空调、电气、电梯故障、火警以及公共安全、公共卫生等应急预案是否满足采购需求。	4
		节能、环保和垃圾分类		投标人提供的节能降耗工作计划和实施措施是否满足采购需求；在垃圾分类管理和回收等方面的设想是否全面，管理举措是否现实可行。	4
		劳动保障与安全管理	客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 2 分，未提供不得分。	4
3	人员配备	项目经理管理经验	主观分	项目经理是否具有主持同类物业项目管理经验，是否具备组织、协调、指导等综合管理能力，是否熟悉物业项目的运营（需提供开标前三个月内任意一个月投标人为其缴纳的社会保障资金证明材料，未提供或提供的不符合要求，均不得分）。	3
		保安主管		保安主管是否具备四级消防管理员证得3分（需提供开标前三个月内任意一个月投标人为其缴纳的社会保障资金证明材料，未提供或提供的不符合要求，均不得分）。	3
		岗位配置	客观分	配备人员中具备高压电工证得2分。（提供证明文件及最近一个季度任意一个月投标人为其缴纳的社保证明，未提供不得分）。	2
				配备人员中具备低压电工证得2分。（提供证明文件及最近一个季度任意一个月投标人为其缴纳的社保证明，未提供不得分）。	2
			主观分	提供的人员岗位配置，工作时长及时段是否满足采购需求，技术岗位人员是否有相应资质。	4
		人员留用		是否优先考虑聘用现有物业服务人员，并能提供协调及安排方案。	4

		人员来源和管理	客观分	提供人员来源合法合规，全年人员稳定率达到80%的承诺函（未提供不得分）。	3
4	管理机构及制度	组织架构	主观分	管理机构设置是否明确，能否提供相关管理流程。	3
		管理制度		管理制度是否规范，是否能够支撑物业服务的开展。	3
5	服务承诺和内控措施	服务承诺	主观分	承诺的各项服务质量指标情况能够完全满足采购文件各项要求。	3
		内控措施		能否提供完善的服务自查自纠措施，是否有明确方法和标准的人员考核方法以及奖罚淘汰机制。	3
6	改进措施或交接方案	改进措施或交接方案	主观分	对项目实施中服务的改进措施是否有特色、有创新的工作方式、方法或与原服务单位的交接方案是否完整、全面、具有可操作性。	4
7	业绩	业绩	客观分	提供合同签订时间为：2021年12月1日至开标之日公众物业项目业绩(提供合同复印件，复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订时间、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可)，每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5

**包件二：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务**  
**投标评分细则（100 分）**

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=(评标基准价/评审价)×20%×100	20
2	服务方案	需求理解	主观分	对本项目服务定位的分析、预期目标的设定是否有全面、准确的理解解读。	4
		重难点分析		结合本项目具体情况(管理服务区域范围、建筑面积、设备设施配置等) 及管理服务使用性质特点,对本项目特点、重点和难点的分析是否有准确到位的梳理分析。	4
		环境卫生与保洁管理	主观分	环境卫生与保洁管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		安保和秩序维护		安保和秩序维护的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		设施设备维护与保养服务		设施设备与保养服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		会务服务		会务保障服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		档案管理		档案管理的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		应急预案		投标人提供的台风、暴雨等灾害性天气,突然断水、断电、断天然气、燃气泄露,浸水或漏水,空调、电气、电梯故障、火警以及公共安全、公共卫生等应急预案是否满足采购要求。	4
		节能、环保和垃圾分类		投标人提供的节能降耗工作计划和实施措施是否满足采购需求;在垃圾分类管理和回收等方面的设想是否全面,管理举措是否现实可行。	4
		劳动保障与安全管理		客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险,每承诺一项得 2 分,未提供不得分。
3	人员配备	项目经理管理经验	主观分	项目经理是否具有主持同类物业项目管理经验,是否具备组织、协调、指导等综合管理能力,是否熟悉物业项目的运营(需提供开标前三个月内任意一个月投标人为其缴纳的社会保障资金证明材料,未提供或提供的不符合要求,均不得分)。	3
		岗位配置	客观分	配备人员中具备高压电工证得2分。(提供证明文件及最近一个季度任意一个月投标人为其缴纳的社保证明,未提供不得分)。	2
				配备人员中具备低压电工证得2分。(提供证明文件及	2

				最近一个季度任意一个月投标人为其缴纳的社保证明，未提供不得分)。	
		人员留用	主观分	提供的人员岗位配置，工作时长及时段是否满足采购需求，技术岗位人员是否有相应资质。	4
		人员来源和管理	客观分	是否优先考虑聘用现有物业服务人员，并能提供协调及安排方案。	4
		组织架构	主观分	管理机构设置是否明确，能否提供相关管理流程。	3
4	管理机构及制度	管理制度	主观分	管理制度是否规范，是否能够支撑物业服务的开展。	3
		服务承诺	主观分	承诺的各项服务质量指标情况能够完全满足采购文件各项要求。	3
5	服务承诺和内控措施	内控措施	主观分	能否提供完善的服务自查自纠措施，是否有明确方法和标准的人员考核方法以及奖罚淘汰机制。	3
6	改进措施或交接方案	改进措施或交接方案	主观分	对项目实施中服务的改进措施是否有特色、有创新的工作方式、方法或与原服务单位的交接方案是否完整、全面、具有可操作性。	4
7	业绩	业绩	客观分	提供合同签订时间为：2021年12月1日至开标之日公众物业项目业绩(提供合同复印件，复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订时间、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可)，每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5

## 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：上海市松江区政府采购中心

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），按照采购云平台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件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- 3.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.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、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以采购云平台开标时的《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。
- 9.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：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

## 2、开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

### 人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务包 1

服务期限	投标总价(总价、元)

### 人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务包 2

服务期限	投标总价(总价、元)

填写说明：

（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、投标报价分类明细表格式

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	分类名称	包件一为 2025 年 4 月 15 日至 2025 年 12 月 31 日报价费用/包件二为 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日报价费用	说明	备注
1	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（）
2	行政办公费用			详见明细（）
3	设施设备日常运行及维护费用			详见明细（）
4	各类物耗			详见明细（）
5	各类专项费用			详见明细（）
6	保险费用（包含雇主责任险和公众责任险）			详见明细（）
7	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（）
8	企业管理费用			详见明细（）
9	利润			详见明细（）
10	税金			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：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

#### 4、资格审查要求表

项目名称:

项目编号:

包号:

##### 人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	法定基本条件	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）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。 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。	包 1
2	自定义	联合体投标	本项目不接受联合体投标。	包 1
3	自定义	大中小微企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。	包 1

##### 人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务资格审查要求包 2

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	自定义	法定基本条件	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）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。 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。	包 2
2	自定义	联合体投标	本项目不接受联合体投标。	包 2
3	自定义	大中小微企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。	包 2

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

### 5、符合性要求表

项目名称：  
项目编号：  
包号：

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与页次	备注
法定代表人授权	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（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。</li> <li>2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。</li> </ol>			
投标文件密封、签署等要求	<p>符合招标文件规定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。</li> <li>2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），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）。</li> </ol>			
投标报价	<ol style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> <li>2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。</li> <li>3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。</li> <li>4. 不得低于成本报价。</li> <li>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，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。</li> </ol>			
商务要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标有效期、服务期限、付款条件满足招标文件要求。</li> <li>2. 本项目合同不得转让与分包。</li> </ol>			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			
公平竞争和诚实信用	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。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日

## 6、商务响应表格式

项目名称:

项目编号:

包号:

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
转让与分包			
...			

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:       年       月       日

## 7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其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，并签署全部有关的文件、协议及合同。

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。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件  
(有照片一面)

被授权人身份证复印件  
(有照片一面)

投标人（公章）：  
法定代表人（签字或盖章）：  
电话：  
传真：  
日期：

受托人（签字）：  
身份证号码：  
电话：  
传真：  
日期：

## 8、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 （单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务，属于 物业管理 行业；承接企业为 （企业名称），从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

注：行业划型标准：

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。

### 9、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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

### 10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）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、投标人与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

项目编号：

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				
.....				

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年    月    日

## 2、主要管理制度一览表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年    月    日

### 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			从事同类项目 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<b>项目经理</b>的理由:</p> <p>本项目管理思路和工作安排:</p> <p>本项目每周现场工作时间:</p>							
更换 <b>项目经理</b> 的方案							
<p>更换<b>项目经理</b>的前提和客观原因:</p> <p>更换<b>项目经理</b>的原则:</p> <p>替代<b>项目经理</b>应达到的能力资格:</p>							

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:            年    月    日

4、主要管理、技术人员配备及同类项目工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目编号:

包号:

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	同类项目工 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、人员来源一览表

项目名称：

项目编号：

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、留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 包 1 合同模板:

# 松江区人文活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务合同

## 包件一：人文松江活动中心物业管理服务

合同编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]合同

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的人文松江活动中心物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

#### 2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点：采购人指定地点。

#### 2. 3 服务期限

本服务的服务期限： [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 乙方所交付的人文松江活动中心物业管理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。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。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人文松江活动中心物业管理服务未能通过验收，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人文松江活动中心物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于人文松江活动中心物业管理服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

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。

服务费按季支付。采购人对上一季度考核合格，支付管理服务费。

## 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人文松江活动中心物业管理服务，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，造成人文松江活动中心物业管理服务无法正常运行，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，使甲方有关人文松江活动中心物业管理服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有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 当设施或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有人文松江活动中心物业管理服务进行调整，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。在进行应急服务时，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 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。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现设施或设备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，保证人文松江活动中心物业管理服务正常运行。

9.7 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。

9.8 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。

9.9 乙方应按《劳动合同法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威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。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## **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 本项目不收取履约保证金。

## **15. 争端的解决**

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

## **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。

- (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. 合同转让和分包

18. 1 本项目合同不得转让与分包。

## 19. 合同生效

- 19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。
- 19. 2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

## 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、服务承诺、服务内容、补充协议(若有)

- 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。

签约各方：

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：	法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：[合同中心-签订时间]	日期：[合同中心-签订时间]

合同签订地点:网上签约

**包 2 合同模板:**

## 松江区人文活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务合同

包件二：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务

合同编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]合同

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

#### 2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点：采购人指定地点。

## 2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[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 乙方所交付的人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理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。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。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人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务未能通过验收，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人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

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。

服务费按季支付。采购人对上一季度考核合格，支付管理服务费。

## 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人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务，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，造成人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务无法正常运行，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，使甲方有关人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务造成经济损失的，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 当设施或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务进行调整，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。在进行应急服务时，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 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。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现设施或设备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，保证人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务正常运行。

9.7 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。

9.8 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。

9.9 乙方应按《劳动合同法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威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。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## 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 本项目不收取履约保证金。

## 15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

## 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。

(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. 合同转让和分包

18.1 本项目合同不得转让与分包。

## 19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

## 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、服务承诺、服务内容、补充协议(若有)

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。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订地点：网上签约

## 附件：项目采购需求

### 一、项目概述

项目名称	人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务采购
采购内容	人文松江活动中心和图书馆（北馆）物业管理服务采购，共划分为 2 个包件： 包件一：人文松江活动中心物业管理服务项目； 包件二：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务项目。
服务期限	包件一为 2025 年 4 月 15 日至 2025 年 12 月 31 日；包件二为 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。
采购预算	本项目采购预算为 5760000.00 元，包件 1-4870000.00 元，包 2-890000.00 元。 超过采购预算或单个包件预算的报价不予接受，均按无效投标处理。

### 二、项目需求及技术要求

#### 包件一：上海市松江区人文松江活动中心物业管理服务项目

##### （一）物业基本情况

人文松江活动中心位于上海市松江区人民南路 6 弄 69 号及上海市松江区人民南路 26 号，建筑总面积约 6.3 万平方米，室外公共区域面积约 3.2 万平方米。本次物业服务范围包含文化馆、图书馆、文配中心、云间会堂艺术展厅、职工食堂、地下室和配套用房和所属室外区域，不包含云间剧院室内面积约 2 万平方米。

##### （二）总体要求和说明

根据《物业管理条例》、《办公楼物业管理服务规范》、《公众物业管理服务规范》以及国家、省、市的有关法律、法规等规定作为本次物业管理服务标准。具体如下：

1、本次物业招标的服务内容包括：区域内的保安、保洁、日常巡逻维修、停车引导、门岗及道闸管理、设备管理、会务等。

2、本项目的电梯、空调、消防、燃气、外墙（包括玻璃）清洗、水箱清洗、垃圾外运、房屋维修、化粪池抽排、室外绿化养护等专业维保不列入本次招标委托范围内，由采购人委托专业维保单位承担维护和保养，但中标人应制定相关监管制度，代表采购人履行有关管理、协作配合、监督检查、记录及信息反馈等管理服务责任，并在日常工作中履行对这些设备的操作、运行、清洁等管理事宜。如这些设备遇到故障等紧急情况，应立即与维保单位联系抢修事宜，并报采购人备案。同时，应制定各系统设备的中、长期保养维修计划，严格按计划执行。

3、办公区域等不对公众开放区域工作时间每周五天，即周一至周五，公共区域等对公众开放区域

工作时间每周七天，即周一至周日。

4、人员配备：本项目投标供应商需提供服务期限内物业服务，具体岗位工时配置详见下表。中标人应遵守《中华人民共和国劳动合同法》等国家和上海的有关规定，保障职工享有的合法福利待遇。

岗位工时配置情况表

序号	工种名称	工作地点	服务内容	服务时间	月累计服务时长(小时)
1	项目经理	/	对整个服务项目负责。负责保安、保洁、会务、停车场管理、设施设备维修保养的管理和服务质量监督工作,负责与甲方相关部门进行实时沟通交流和汇报,突发事件响应等其他甲方交办的事宜。	每周5天每天8小时(8:00-17:00)	174
2	保安	中门岗	负责南门站岗执勤、安全警卫、出入员登记工作;负责车辆人员有序指引、收费管理、邮件签收等工作。	每周7天24小时	1460
		上盖1-3层	负责上盖一层自修室巡逻管理,秩序维护,人员有序指引、邮件签收等工作。	每周7天12小时 上(8:00-20:00)。	365
			负责上盖二层岗执勤、安全警卫、出入员登记工作;负责人员有序指引、邮件签收等工作。	每周7天12小时。 (7:30-19:30)	365
			上盖三层负责3号展厅人员有序指引,云间书房活动秩序维护,如展厅没展时,支援配合其他繁忙岗位。	每周6天8小时 (8:00-17:00)	208
		上盖消控室	负责监控室日常工作,24小时监控大楼安全和消防报警系统,核实和处置紧急情况。	每周7天24小时	1460
		两馆一场消控室	负责监控室日常工作,24小时监控大楼安全和消防报警系统,核实和处置紧急情况;配合安全巡逻和门岗车辆人员指引等。	每周7天24小时	1460

		两馆监控室	负责场馆安全监控工作。	每周 7天 12小时 (8: 00-20: 00)	730
		外场	负责周边巡逻及车辆指引, 外场人员管理, 维护区域内的安全秩序、处理应急情况等; 配合门岗车辆人员指引。根据场馆开放日和开展活动期间需求, 需临时上班。	每周7天12小时 (8: 00-20: 00)	730
		文化馆	4号门, 负责出入管理安全秩序管理、电梯管理, 兼外围管理。	每周7天12小时 (8: 00-20: 00)	365
		1、3层	号展厅秩序维护、引导。如展厅没展时, 支援配合其他较繁忙岗位。	每周7天8小时 (8: 00-17: 00)	243
		云间会堂	一层自助还书机和报告厅引导及巡查, 儿童阅览室维护秩序与安全。	每周6天8小时 (8: 00-17: 00)	416
		1-3层	一至三层出入管理, 安检管理, 人员引导, 巡逻, 维护秩序与安全, 门、窗、灯等关闭情况及安全检查等工作。	每周7天12小时 (8: 00-20: 00)	1095
		小剧场	根据场馆开放日和开展活动期间需求, 需临时上班。巡逻, 维护秩序与安全。	每周 5天8小时	348
		地下车库	负责地下车库安全巡逻及车辆指引, 维护区域内的安全秩序、处理应急情况等;	每周7天12小时 (8:00-20:00)	365
		夜间巡逻	负责场馆夜间巡逻工作, 门、窗、灯等关闭情况及安全检查等工作, 核实处置紧急情况。	每周7天12小时 (8:00-20:00)	730
3	保 洁	外场	负责外场、非机动车停车场、垃圾房、垃圾桶清洁等室外区域的环境卫生清洁工作。	每周7天8小时	243
		地铁上盖 1-3层	负责通道、出入口、电梯厅、卫生间、展厅等办公区域及公共区域环境卫生清洁和消毒工作。根据场馆活动需求, 增加工作时间。	每周5天8 小时 (7:00—16:00)	174
		云间会堂 1-3层	负责配合各楼层办公及公共区域的环境卫生清洁工作。	每周7天12小时 (8:00—20:00)	365

		小剧场	负责小剧场、卫生间、化妆间卫生工作。	每周5天8小时	174
		文化馆 1、3层	负责通道、出入口、电梯厅、卫生间、展厅等公共区域环境卫生清洁和消毒工作。根据场馆活动需求,增加工作时间。	每周7天8小时	243
		地下车库	负责地下车库通道、车位等各区域及下沉露天庭院、设备间的清洁及地沟清理等保洁工作。	每周7天8小时	243
		专项清洁	负责场馆内大理石打磨、玻璃、不锈钢、地板打蜡、高位清洁、灯、门岗等区域清洁工作。根据场馆活动需求,增加工作时间。	每周5天8小时	870
8	设备	设备维修和管理	负责设备机房等巡视,记录相关台账;处理日常水、电等各设施设备维修和紧急抢修任务,做好场馆各类特种设备、专业设备维保的全过程监管。锅炉房、电梯、高配间等特种设备需持相关证件操作。	每周7天8小时	1458
9	内勤	会务活动保障	负责日常会议、活动服务保障,负责会议席卡、现场布置、会标制作、基本设备调试使用、制作并摆放每次会议指引牌以及会后的整理等。定期消毒、通风、每天清点补充会议保障物品,每天不定时的巡查会议室情况。	每周5天8小时 (8:00-17:00)	348
<b>合计</b>					14932

说明:①上表所要求的为岗位数(非项目投入总人数),总人数由投标人根据自己管理经验,并结合项目实际来确定。②个别保安岗位24小时工作制以及部分岗位要求服务时间长、连续天数多,针对上述要求,投标人应安排一岗多人、一岗多班,并保证人员配置、工作时间等要素须符合国家相关劳动法律、法规规定。

(1) 项目经理应50岁以下,从事同类物业管理5年以上,大专及以上学历,有责任心、事业心强,吃苦耐劳,爱岗敬业,廉洁自律。

(2) 各部门负责人必须具备3年以上同类项目工作经验。

(3) 保安主管应具有保安员证、四级消防管理员证,大专及以上学历。

- (4) 保安队员具有通过上海市公安局颁发的保安员证。
- (5) 保安队员 50%不得超过 40 岁。
- (6) 物业管理服务人员全年稳定率达到 80%。
- (7) 配备人员中具备低压电工证及高压电工证。
- (8) 物业服务提供单位更换项目经理或主要管理人员时，必须提前一个月征得采购人同意。
- (9) 凡是行政部门有持证上岗要求的，一律持证上岗，各部门有完善的安全管理制度。

### (三) 具体需求

#### 1、物业日常维修、养护、管理

(1) 场馆(区)房屋屋顶、地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、门道、水沟、室内停车场等日常养护维修。

(2) 大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

#### 2、公共设备维护、保养

公共设备维护、保养的范围：给排水、供水系统，机电、照明及自动化系统，中央控制室管理（包括保安监控、消防监控），泵房、覆盖面场馆区域（包括地铁上盖办公区域）所有建筑物设施。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

##### (1) 给排水、供水系统

- 建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；
- 节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；
- 保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；
- 保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染；
- 定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；
- 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；
- 停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

##### (2) 电梯系统

- 根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。
- 配合专业维保单位对电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养。
- 健全电梯设备档案及修理记录；配合维保单位做（安排）好电梯安全年检工作。

- 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视。
- 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。
- 配备电梯安全管理员（持有电梯管理员证书），代表采购人履行电梯使用人义务。

### （3）机电、照明及自动化系统

- 对场馆供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。
- 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。
- 供电和维修人员持证上岗，做到发现故障、及时排除。
- 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。
- 停电限电事先出通知、以免用户措手不及。
- 对临时施工工程有用电管理措施。
- 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。
- 负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。
- 确保场馆及办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。
- 负责场馆及办公楼（区）楼服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

### （4）消防系统

- 对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理。
- 根据消防设备的图纸资料和技术性能制订消防设备安全运行和维修保养的规章制度。
- 配合专业维保单位对消防设备运行管理和对消防设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养。
- 健全消防设备档案及修理记录；配合维保单位做（安排）好消防安全年检工作。
- 保持消防设备的清洁。
- 保证对所有消防设备的巡视。
- 配备消防安全管理员（持有相关消防证书），代表采购人履行消防使用人义务。

### （5）中央控制室管理

- 中控室实行每日 24 小时人员值班、监控。
- 控制非必要人员进入中控室。

- 保证各控制箱、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。
- 每班检查一次各类信号是否正常并做记录。
- 出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。
- 中控室的清洁由值班人员负责。

#### （6）空调系统

- 集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常管理。
- 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。
- 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

#### （7）泵房

- 水泵 24 小时自动轮换运行，定期检查泵的运行情况，作好记录存档。
- 做好人员出入登记、巡检、定期清洁、操作、保养等台账记录，无关人员不得擅自进入泵房。
- 消防泵每月试运转一次，以保证正常运转，每半年进行一次“自动、手动”操作检查定期全面检修。
- 消防水泵应保证随时投入使用，所有长期停用的水泵必根据规定定期预防性运转。
- 水泵每次启动或停泵后，都应仔细观察有关仪表、指示灯及水泵运行是否正常，发现情况及时报告。

#### （8）锅炉房

- 岗位人员必须持有相应操作证书，配合相关部门做好年检等相关工作。
- 定期检查，确保锅炉设备及各种各类仪表的完好与正确灵敏，对其进行定期保养和校验。
- 对锅炉炉体，各种管道、阀门等要定期检查，发现有裂缝、空隙或漏、跑、冒等不良情况及时进行检修。
- 查发现的问题要及时处理，并将检查结果记入锅炉及附属设备的运行记录内。

#### （四）保安全管理要求与服务标准

提供保安服务的供应商必须符合《保安服务管理条例》相关要求并在规定的权限内提供服务，服务包括维护本物业范围内的公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看办公场所建筑、公用设备的完整、完好，并及时提供服务，在采购人管理部门统一调配下，积极协助相关业务科室、部门做好日常的文件、书刊、设备等的搬运，移动工作。

## 1、保安具体管理内容

- (1) 全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域楼内餐厅及公共走道巡逻、值勤。
- (2) 场馆及办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。
- (3) 积极配合场馆方安全主管部门工作，完善监控室管理制度。
- (4) 贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。
- (5) 制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
- (6) 处理各种突发事件，对场馆内的安全保卫、防汛防台、紧急突发事件等工作隐患应做到及时发现及时报告有关单位或部门并及时排除。
- (7) 配合安全主管部门做好三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。
- (8) 定期巡视更新消防器材和设备，协助维保单位人员做好保养、维修工作。
- (9) 建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。
- (10) 保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、橡胶棒、电筒等装备。
- (11) 配备专业保安队伍，实行 24 小时值班、接听报案电话及巡更签到制度等，对单位内、外部的巡逻采用 24 小时人防与技术防范。随时掌握情况和动态，文明执勤，训练有素，语言规范，认真负责。
- (12) 维护本物业范围内的公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看办公场所建筑、公用设备的完整、完好，并及时提供服务，在采购人管理部门统一调配下，积极协助相关业务科室、部门做好日常的文件、书刊、设备等的搬运，移动工作。
- (13) 保安人员符合岗位标准、持证上岗。精神面貌振作，有责任心和敬业精神；（年龄一般在 45 周岁以下，初中以上文化程度，未受过行政处罚，无犯罪记录、大额债务未清偿记录及其他不良记录。体型端正、身体健康。）
- (14) 保安人员具体配置数量、班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位根据在充分了解采购人工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验的基础上，编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定，并须经采购人认可。
- (15) 熟练掌握消防设备设施的使用方法，定期对有关设备设施进行测试和检查，确保消防系统的设备设施齐全，完好无损，可随时启用。
- (16) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，开展灭火技能训练，明确各相关区域的防火责任人。

(17) 制定突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，做到照明设施和引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患:容易发生事故的区域，设有明显标志和防范措施。

## 2、巡逻、门岗、消防监控的管理

制定和执行《门岗岗位职责》、《巡逻人员岗位职责》、《保安管理制度》、《消防管理制度》、《安全门及消防通道管理制度》、《治安管理制度》、《治安紧急情况处理程序》、《保安值勤工作程序》、《防盗处置办法》、《消防应急预案》及相关管理制度、操作规程、标准规范、监控记录、各应急预案的演练等，以确保门卫安全措施落实率 100%、技术防范监控措施实施率 100%。

## 3、无障碍通道管理

制定和执行《保安人员岗位职责》、《无障碍通道管理制度》及应急预案等，以确保残障人员的无障碍通行。

## 4、突发事件管理

制定《防盗处置应急预案》、《火灾处置应急预案》、《电梯处置应急预案》、《群体上访事件应急预案》等防止突发事件的演练以及制定防汛、防台、停水、停电等处置应急方案，做好应急事件处置的相关记录，以确保对火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、跑水事件等各类突发事件的安全管理控制率达到 100%，事件响应率达到 100%。

## 5、做好日常活动期间外场的人员疏导和车辆管理。

### (五) 环境卫生与保洁管理

#### 1. 管理内容

(1) 物业服务方应制定详细的保洁实施方案，保洁和清洗应包括地面、内、外墙壁，有关设施和场所表面的清洁、擦拭等。

(2) 中心各办公区域内的保洁工作应于大楼正常上班时间之前基本完成。

(3) 中心垃圾的清运应确保定时、定点在指定区域集中收集，全部袋装化处理并制定严格的垃圾清运时间表。应确保在每日正常工作时间开始之前清运完毕一次。所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间，就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

(4) 保洁检查每月不少于一次,并提供检查台账。

#### 2. 各区域保洁标准

(1) 公共区域保洁标准（详见以下附表）

项目	工作内容	标准	频率
----	------	----	----

			循环	日	周	月	季
地 面	清扫、收集垃圾水力 冲洗	无垃圾、烟头、 杂物、明显泥沙	清扫		冲洗 一次		
会议室	清扫、吸尘、 拖擦、擦拭	无污迹		保洁	吸尘 一次	大清洁 一次	
墙 面	清扫	无灰尘		保洁		大清洁 一次	
各类管道	除尘	无积灰				清洁 一次	
各类消防 设施	除尘	无灰尘、无手印, 光亮		清抹 一次			
门 框	除尘	无积灰		清抹 一次			
公用部位 的玻璃窗	除尘、清洁	无灰尘、无印迹、 明亮		保洁		大清洁 一次	
地 坪	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、 光亮	推尘	抛光 一次			
男/女 洗手间	拭擦 清洁地面	无水迹、无脚印	每两时一 次			无异味无 灰尘	
烟灰筒	消除烟蒂 和保洁	烟缸外表无污 迹、光亮，及时 清理烟蒂		清洗 数次			
废物箱	清除垃圾 外表抹净	无垃圾满溢，无 拖挂	保洁	倾倒 1次	清洗数 次		
电 梯	除尘	无杂物、无灰尘、 按键无明显积印	保洁	常规保养 一次			外壳保洁 一次
地下室	清扫	无杂物、烟蒂、 无灰尘	保洁	清洁数次			
车 道	清扫	无灰尘	保洁	清洁			

				数次			
墙 柱	除尘	无积灰 污渍		清抹（2 米以下）		清抹（2米 以上）	
垃圾箱	外表除尘	无积灰			清抹 数次		

(2) 管理区域保洁标准

- 1、每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- 2、楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。
- 3、区域垃圾实行分类收集（有机、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。
- 4、及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。
- 5、对公共道路上的汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。
- 6、对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
- 7、定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。
- 8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
- 9、对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。
- 10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。
- 11、擦净、抹净各楼层内场馆及重要办公室、会议室、阅览室、等内的桌、椅台面、文件柜等家具。
- 12、定期清扫各楼天台、设备机房等部门。
- 13、清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。
- 14、定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。
- 15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。
- 16、按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。
- 17、保持大楼原有的建筑风貌，每季做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。
- 18、场馆公共区域、会议室、辅楼办公室、室内停车场、值班室、专项清洁的保洁及其他临时任务。
- 19、地面保持清洁、光亮，无污迹、无水迹、无脚印。
- 20、走道四角及踢脚板保持干净、无垃圾。

- 21、公共吸烟区垃圾桶内保持清洁、无污痕，烟蒂不得超过 3 个。
- 22、开水炉及附属设施保持清洁、整齐，保证整个大楼所有部门的茶水供应及饮用水的卫生，注意安全用电，防止烫伤。
- 23、楼面垃圾桶放置整齐，套上垃圾袋，标志醒目，保持四周整洁、无异味。
- 24、墙面及走道设施、门框、通风口、灯管保持干净、无积灰。
- 25、安全扶梯台阶保持清洁，做到无污物、无垃圾；扶杆保持光亮、无积灰。
- 26、保持电梯梯门光洁、明亮，电梯轿厢及四壁地面干净、整洁。
- 27、外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。
- 28、绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。
- 29、大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。
- 30、会议室、地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。
- 31、楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。
- 32、公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。
- 33、茶水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。
- 34、电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空

气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

35、电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

36、垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

37、消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话。插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污迹。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

38、垃圾中转处：中转处应专人管理，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显异味，垃圾日产日清。

39、设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

### （3）洗手间保洁标准

- 1、卫生洁具保持清洁、无水迹、无头发、无异味。
- 2、墙面四角保持干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物。
- 3、镜子保持明净、无灰尘、无污迹、无水迹。
- 4、金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑。
- 5、卫生用品保证齐全、无破损。
- 6、保持洗手间内空气清新。

### （4）会议室保洁标准

- 1、每天保洁。
- 2、每周要在易污染的地方重点清洗。
- 3、拖地时要放置安全标志。
- 4、悬挂物及家具每月至少清洁一次。
- 5、窗帘、挂饰每周吸尘一次。
- 6、窗户和玻璃定期擦洗。

7、灯和灯罩定期清洁。

8、天花板和墙面每月清洁。

9、定期清倒废物筒，会议结束后立即清洁。

(5) 其他指定区域保洁标准

1、地面保持清洁，做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无脚印、无烟蒂纸屑。

2、座凳干净，周围无垃圾、无污迹。

3、废物箱放置整齐、干净、无垃圾散落现象，周围干净、无污迹、无异味。

4、花坛内无烟蒂、纸屑杂物，及时消除落叶、杂草。

5、进出口处要增加清扫次数，始终保持清洁。

6、不得出现杂草、青苔。

7、大楼灯柱定期擦拭，保持明亮、整洁、无灰尘。

8、保持栏杆、扶手的清洁、光亮。

9、外墙（窗）清洗及大厅地坪保养，及时清除各种污垢，达到清洁要求。

3. 其他保洁管理要求

(1) 按照上海市物业管理相关标准和有关保洁管理服务目标要求执行。

(2) 保洁人员符合岗位标准。身体健康，精神面貌良好（应在法定退休年龄以内，未受过行政处罚、无犯罪记录及其他不良记录，体型端正）。

(3) 以上保洁人员具体配置数量，如何调配、调动，班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位根据磋商文件保洁管理要求，充分了解采购人工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定。

(4) 投标单位在充分了解采购人工作特点和日常工作需要的基础上，对不同层面、不同层次以及领导办公区域、重要部门等的保洁工作应分别制定针对性、可行性较强的保洁管理及人员配置方案。

(5) 投标方需提供做好采购方日常保洁工作，并无偿提供保洁用品，在规定的期限内高质量完成保洁工作。

(6) 保洁员在工作期间应服从采购方的领导、监督、检查，必须服从采购方统一调配。中心有突发性或急需人员使用时，中标人必须服从馆内统一调配。

(7) 爱护建筑物及室内外各种设施，注意节约用水用电，因投标方失误造成的损坏，投标方应负

责赔偿。

(9) 保洁人员应根据采购方作息时间提前 60 分钟作业；

(10) 保洁服务工作全年 365 天，如遇图书馆有特殊活动，中标人需根据招标人要求增派保洁人员（费用包含在本次投标报价中不另行支付）

(11) 保洁员在工作期间要严格遵守中心各项规章制度，热情服务。投标方在日常工作中须加强对保洁人员的安全教育和培训，确保安全无事故。因投标方工作人员失误所发生的伤亡或其他意外事件而发生的一切费用全部由投标方承担。有触犯法律行为，概由投标方自行处理并负完全责任。

#### （六）垃圾清运、处理

1. 垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

2. 垃圾清运、处理的范围分为：

- (1) 场馆及办公楼之日常办公垃圾
- (2) 场馆及办公楼之生活垃圾
- (3) 建筑垃圾
- (4) 公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾

3. 垃圾清运、处理工作分为：

- (1) 每天定时清运、处理 2 次。
- (2) 将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

#### （七）污水管理

1. 区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

2. 为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。（明沟每周一次，暗沟每月一次）。其他排水管道每月检查 2 次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

#### （八）综合服务

1、为场馆及办公楼（区域）内举办的各类会议和重大活动接待保障服务。

- (1) 会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等。
- (2) 视频、音响配合保障。
- (3) 会议期间开水供应及相关服务

(4) 会议后会场整理、保洁服务

(5) 对会务服务人员要求：每年进行健康检查；必须经过专业礼仪训练或相关职业技能培训，具有很强的责任意识和保密意识。

2、配合剧院和云间会堂第三方运营单位，做好日常活动期间外场的人员疏导和车辆管理。

(九) 公共关系管理

1、配合场馆协调本场馆及办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2、配合场馆方协调本场馆及办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

3、配合场馆方提出方案并布置、陈列名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与场馆内整体设计相呼应。

(十) 档案管理

1、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2、健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

(十一) 停车场管理

1、严格执行地下车库车辆进出管理。

2、负责场内车辆停放规范。路口转弯处、绿化带中、单行巷道不得有车停放。对违规停放车辆应及时通知劝阻移车。

3、停车费按实上缴。

4、未尽事宜将在补充协议中明确。

(十二) 物业服务方式

1、投标人应根据招标文件要求、采购人现场实际情况以及自身经验能力，提供具有针对性的物业管理服务的方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，标书具有可操作性和针对性。

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

- 3、物业服务委托管理期限为 2025 年 4 月 15 日-2025 年 12 月 31 日，共计 7 个月 15 天（261 天）。合同签订后，投标单位应在投标承诺中自报考核指标。中标单位的报价应为提供规定的全部管理服务所产生的人工费及酬金（包括但不限于中标单位委派人员工资或酬金、高温费、加班工资、工作餐、社保、医保、意外保险、业务培训费、着装费、保洁物料、维修工具及零修材料、虫害控制、公司管理酬金、税金及因聘用此类人员发生的其它一切费用包括随时能与有关负责人联系的手机等通讯费用）的闭口价。
- 4、根据场馆办公楼特点制定健全的管理制度和应急预案及疫情防控相关工作方案。
- 5、投标人应提供项目人员配置方案，包括但不限于投入总工时，人员（全年稳定率应保证 80%）来源或用工机制，岗位职责（需完善细化）及班次、轮休及任务安排，项目经理、主要管理和专业人员（应有担任过同类项目同类职位的工作经历）简况。项目人员应身体健康，有较强责任心和敬业精神，未受过行政处罚，无犯罪记录及其它不良记录。
- 6、所有聘用员工均需根据上海相关用工规定。
- 7、中标人对项目所聘用的全部人员的健康、安全、劳资纠纷，诉讼等负责。节假日、双休日除正常服务保障人员外，因采购人工作需要增加人员时，中标人必须全力配合，增加人员的加班费用另行按实计算。
- 8、投标人必须提供与原前期物业（如有）平稳交接的方案，中标人优先考虑吸纳原物业工作人员。
- 9、投标人应去采购人现场踏勘，进一步了解招标项目内容、范围。如有疑问，现场提出答疑，放弃查看或询问不清的，视为确认现场环境、范围、内容所有条件，一旦中标，不得以不了解或不完全了解采购人的需求而提出额外费用，对此采购人一律不予考虑。
- 10、本项目合同在履行期间遇物业服务区域发生变化，致使合同无法继续履行，中标人需原则同意终止合同，双方应本着友好协商的原则，妥善协商、解决相应事宜。
- 11、本项目物业服务所需消耗材料费用计入投标总价，其中包含：各类清洁工具消耗品、清洁剂、清洗剂等、卫生消毒杀虫用品、专用清洁设备的租借、自有清洁设备的维保及其他费用（卫生用纸、洗手液除外）；
- 12、项目发生的零修易耗材料费（不含零配件），由投标人在投标报价中自行考虑，包干使用，中标后不再做调整。
- 13、物业服务管理费内容包括但不限于：员工人工成本，年终奖金，员工餐费，国定假日加班费，离职补偿金，服装费，办公费用，教育培训费，公司管理费及利润和税金等。
- 14、承诺购买足额的雇主责任险和公众责任险。

## 包件二：人文松江活动中心（图书馆）人民北路 1626 号馆物业管理服务项目

### （一）物业基本情况：

1. 物业名称：人文松江活动中心（图书馆）

2. 物业类型：办公大楼

3. 坐落位置：松江区人民北路 1626 号

4. 占地面积：约 6411 平方米

5. 公用设施：设备及公共场所（地）情况

（1）本部出入口：主出入口 1 个，为西门出入口，东边门一个。主楼出入口 2 个，副楼出入口 2 个。

（2）电梯：有。

（3）供电设施：10KW 变压器 1 台，强电机柜 1 台。楼层分配电箱 52 个，照明灯 852 盏。

（4）给排水系统：1.5KW 变频泵 3 台，9KW 电开水箱 2 个，3.4 立方水箱 1 个，厕所 10 间，水龙头 18 只，小便池 31 只，蹲坑 47 只，马桶 5 只。

（5）消防系统：18.5KW 消防泵 2 台，双电源柜 1 个，消防柜式火灾报警器 1 台，配有消防栓 10 只，消防灭火器 86 只。

（6）会议系统：会议音箱 6 只，专用功放 2 台，会议话筒 29 个，其中：有线话筒 20 个、无线话筒 5 个、12 路专业调音台 1 台、16 路专业调音台 1 台、DVD 播放机 2 台，投影机和投影幕 3 套。

（7）空调系统：中央空调 11 台，室内空调 29 台，吸顶式空调 12 台。

（8）电话、网络系统：电话交换机 2 台（光纤转电话打信号），路由器 4 台，网络交换机 6 台。消防电话上海联网 1 门，110 电话 1 门。

（9）停车场：露天停车场 2 个，带遮阳棚停车场 4 个。

（10）物业值班室 1 间。

### （二）服务要求

#### 1、总体要求和说明

（1）大楼的强电照明系统、给排水系统、电动门、警卫、进出车辆等巡查，安保服务、环境卫生与保洁，绿化养护、零星设施设备维修、停车场管理、辅助工作等的管理列入本项目委托范围内。大楼消防设施、空调维修由采购人委托专业维保单位承担，但中标人应制定相关监管制度，履行有关管理、协作配合、监督检查、记录及信息反馈等管理服务责任，并在日常工作中履行对这些设备的操作、运行、清洁等管理事宜。如这些设备遇到故障等紧急情况，应立即与维保单位联系

抢修事宜，并报业主备案。同时，应制订各系统的中、长期保养维修计划，严格按计划执行。

(2) 保安工作和停车场管理时间 24 小时每天，全年无休。其他岗位工作时间参照劳动法相关规定执行。

(3) 物业从业人员应遵守业主方的规章制度，包括保密规定。

(4) 物业管理服务单位应制作包括各类应急预案、节能节水减排方案、施工和服务作业安全管理方案在内的完整的保安、保洁、绿化服务、零星维修、停车场管理等方案。该方案应明确物业管理组织架构、岗位职责、规章制度、管理目标和承诺、考核办法及从物业管理角度保障业主方日常业务顺利开展的针对性措施。该方案的内容是投标文件的一部分并且构成合同的实质性基础。

(5) 人员配备：本项目投标供应商需提供服务期限物业服务，具体岗位工时配置详见下表。中标人应遵守《中华人民共和国劳动合同法》等国家和上海的有关规定，为职工缴纳社会保险和住房公积金，保障职工享有的合法福利待遇。

岗位工时配置情况表

序号	工种名称	工作地点	工作需求	服务时间	月累计服务时长(小时)
1	项目经理	物业处	对整个服务项目负责。负责保安、保洁、停车场管理、绿化养护及设施设备维修保养的管理和服务质量监督工作,负责与甲方相关部门进行实时沟通和汇报,突发事件响应等其他甲方交办的事宜。	每周 5 天 8 小时 (8:30-16:30)	174
2	保安	门卫室	负责门岗执勤、安全警卫、出入员登记工作;负责车辆人员有序指引等工作。	每周 7 天 12 小时 (8:00-20:00)	365
		监控室	负责监控室日常工作,24 小时监控行政楼和主楼安全和消防报警系统,核实和处置紧急情况;配合安全巡逻和门岗车辆人员指引等。	每周 7 天 24 小时	730
		主楼、行政楼 1-2 层	负责场馆主楼、行政楼 1-2 层、自修室、报告厅等日常安全巡逻工作,处理应急情况。	每周 6 天 8 小时。 (8:00-17:00)	208

		外场	负责场馆室外、地下室安全巡逻及车辆指引，维护区域内的安全秩序、处理应急情况等；配合门岗车辆人员指引和室内巡逻等。	每周 6 天 8 小时 (8:00-17:00)	208
3	保洁	主楼、行政楼 1-2 层	负责主楼、行政楼 1-2 层、自修室、报告厅、卫生间等各公共区域环境卫生清洁和消毒工作。	每周 6 天 8 小时	208
		外场	负责室外停车场、垃圾房等室外区域的环境卫生清洁工作，随时清除广场、外围垃圾。确保整体环境卫生。	每周 6 天 8 小时	208
4	设备维修	水、电及维修工	负责强弱电、配电房、水泵房等巡视，记录相关台账；处理北馆日常水、强电、弱电及各设施设备维修和紧急抢修任务，做好场馆各类特种设备、专业设备维保的全过程监管。根据场馆活动需求，增加工作时间。（配备人员中须持有高压、低压电工证）。	每周 5 天 8 小时	174
<b>合计</b>					<b>2275</b>

说明:①上表所要求的为岗位数(非项目投入总人数)，总人数由投标人根据自己管理经验，并结合项目实际来确定。②个别保安岗位 24 小时工作制以及部分岗位要求服务时间长、连续天数多，针对上述要求，投标人应安排一岗多人、一岗多班，并保证人员配置、工作时间等要素须符合国家相关劳动法律、法规规定。

本项目保安人员需提供保安岗位证，维修工需要提供水电工岗位证，电工应提交特种作业操作证、低压电工作业证，所有服务人员均需做好劳动防护措施。物业服务提供单位更换项目经理或主要管理人员时，必须提前一个月征得采购方及使用方同意。

### (三) 安保管理要求与服务标准

#### 1. 管理要求与服务标准

提供保安服务的供应商必须符合相关要求并在规定的权限内提供服务，服务包括维护本物业范围内的公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看办公场所建筑、公用设备的完整、完好，并及时提供服务，在采购人管理部门统一调配下，积极协助相关业务科室、部门做好日常的文件、书刊、

设备等的搬运，移动工作。中标人需提供公安部门颁发的物业保安备案证，并在响应文件中提供。具体管理内容如下：

(1) 配备专业保安队伍，保安人员持证上岗，统一着装。实行 24 小时值班、接听报案电话及巡更签到制度等，对单位内、外部的巡逻采用 24 小时人防与技术防范。随时掌握情况和动态，文明执勤，训练有素，语言规范，认真负责。

(2) 熟练掌握消防设备设施的使用方法，定期对有关设备设施进行测试和检查，确保消防系统的设备设施齐全，完好无损，可随时启用。

(3) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，设立专职消防队员和义务消防队，展灭火技能训练，明确各相关区域的防火责任人。

(4) 制定突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，做到照明设施和引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患：容易发生事故的区域，设有明显标志和防范措施。

(5) 做好门卫管理工作，如职工上、下班考勤检查；职工上班时间出门，凭出门单放行；对外来客人须查验介绍信、工作证、会议通知等并填写会客单。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车，保安人员若发现车辆门、窗没有关好，应速找车主提醒注意。

(6) 严格执行车辆出入规定，对车辆物质进出大门须验看出门单，品名数量相符才放行，如有夹带或品名不符的，有权查扣交甲方保卫部门处理。进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速行驶，并按指定地点停车，保证交通秩序良好凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆严禁驶入管理区内。

(7) 保安人员在夜间进行巡查、防盗、防火安全检查，发现可疑人员或发生案情立即告知甲方总值班：并及时向公安机关报告。

(8) 对单位内的安全保卫、防汛防台、紧急突发事件等工作隐患应做到及时发现及时报告，及时排除。

(9) 保安部门负责人每周至少二次进行门岗不定时的巡视，并提供检查台账。

(11) 做好进出车辆日常记录台账。

保安服务标准：

(1) 维护本物业范围内的公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看办公场所建筑、公用设备的完整、完好，并及时提供服务，在采购人管理部门统一调配下，积极协助相关业务科室、部门做好日常的文件、书刊、设备等的搬运，移动工作。

(2) 保安人员符合岗位标准、持证上岗。精神面貌振作，有责任心和敬业精神；（年龄一般在 45

周岁以下，初中以上文化程度，未受过行政处罚，无犯罪记录、大额债务未清偿记录及其他不良记录。体型端正、身体健康。)

(3) 保安人员具体配置数量、班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位根据在充分了解采购人工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验的基础上，编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定，并须经采购人认可。

## 2. 巡逻、门岗、消防监控的管理

制定和执行《门岗岗位职责》、《巡逻人员岗位职责》、《保安管理制度》、《消防管理制度》、《安全门及消防通道管理制度》、《治安管理制度》、《治安紧急情况处理程序》、《保安值勤工作程序》、《防盗处置办法》、《消防应急预案》及相关管理制度、操作规程、标准规范、监控记录、各应急预案的演练等，以确保门卫安全措施落实率 100%、技术防范监控措施实施率 100%。

## 3. 无障碍通道管理

制定和执行《保安人员岗位职责》、《无障碍通道管理制度》及应急预案等，以确保残障人员的无障碍通行。

## 4. 突发事件管理

制定《防盗处置应急预案》、《火灾处置应急预案》、《电梯处置应急预案》、《群体上访事件应急预案》等防止突发事件的演练以及制定防汛、防台、停水、停电等处置应急方案，做好突发事件处置的相关记录，以确保对火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、跑水事件等各类突发事件的安全管理控制率达到 100%，事件响应率达到 100%。

### (四) 环境卫生与保洁管理

#### 1. 管理内容

(1) 物业服务方应制定详细的保洁实施方案，保洁和清洗应包括地面、内、外墙壁，有关设施和场所表面的清洁、擦拭等。保洁范围如下：

- 图书馆大厅室内外一、二层公共部位及卫生间、楼梯、走廊保洁；
- 行政楼一、二层公共部位及卫生间、走廊保洁；
- 部分办公室、接待室及楼梯教室保洁；
- 会展厅、报告厅及附属卫生间及公共部位、走廊保洁；
- 展览厅及地方文献厅、读者自修室及走廊保洁、外场保洁。

(2) 物业服务方选用的有关保洁用品，由中标人无偿提供。

(3) 大楼各办公区域内的保洁工作应于大楼正常上班时间之前基本完成。

(4) 大楼垃圾的清运应确保定时、定点在指定区域集中收集，全部袋装化处理并制定严格的垃圾清运时间表。应确保在每日正常工作时间开始之前清运完毕一次。所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间，就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

(5) 保洁检查每月不少于一次,并提供检查台账。

## 2. 各区域保洁标准

(1) 公共区域保洁标准（详见以下附表）

项目	工作内容	标准	频率				
			循环	日	周	月	季
地面	清扫、收集垃圾水力冲洗	无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙	清扫		冲洗一次		
会议室	清扫、吸尘、拖擦、擦拭	无污迹		保洁	吸尘一次	大清洁一次	
墙面	清扫	无灰尘		保洁		大清洁一次	
各类管道	除尘	无积灰				清洁一次	
各类消防设施	除尘	无灰尘、无手印,光亮		清抹一次			
门框	除尘	无积灰		清抹一次			
公用部位的玻璃窗	除尘、清洁	无灰尘、无印迹、明亮		保洁		大清洁一次	
地坪	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、光亮	推尘	抛光一次			
男/女洗手间	拭擦清洁地面	无水迹、无脚印	每两时一次			无异味无灰尘	

烟灰筒	消除烟蒂和保洁	烟缸外表无污迹、光亮，及时清理烟蒂		清洗数次			
废物箱	清除垃圾外表抹净	无垃圾满溢，无拖挂	保洁	倾倒1次	清洗数次		
电 梯	除尘	无杂物、无灰尘、按键无明显积印	保洁	常规保养一次			外壳保洁一次
地下室	清扫	无杂物、烟蒂、无灰尘	保洁	清洁数次			
车 道	清扫	无灰尘	保洁	清洁数次			
墙 柱	除尘	无积灰污渍		清抹（2米以下）		清抹（2米以上）	
垃圾箱	外表除尘	无积灰			清抹数次		

### （2）管理区域保洁标准

地面保持清洁、光亮，无污迹、无水迹、无脚印。

走道四角及踢脚板保持干净、无垃圾。

公共吸烟区垃圾桶内保持清洁、无污痕，烟蒂不得超过3个。

开水炉及附属设施保持清洁、整齐，保证整个大楼所有部门的茶水供应及饮用水的卫生，注意安全用电，防止烫伤。

楼面垃圾桶放置整齐，套上垃圾袋，标志醒目，保持四周整洁、无异味。

墙面及走道设施、门框、通风口、灯管保持干净、无积灰。

安全扶梯台阶保持清洁，做到无污物、无垃圾；扶杆保持光亮、无积灰。

保持电梯梯门光洁、明亮，电梯轿厢及四壁地面干净、整洁。

### （3）洗手间保洁标准

卫生洁具保持清洁、无水迹、无头发、无异味。

墙面四角保持干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物。

镜子保持明净、无灰尘、无污迹、无水迹。

金属器具保持光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑。

卫生用品保证齐全、无破损。

保持洗手间内空气清新。

#### （4）会议室保洁标准

每天保洁。

每周要在易污染的地方重点清洗。

拖地时要放置安全标志。

悬挂物及家具每月至少清洁一次。

窗帘、挂饰每周吸尘一次。

窗户和玻璃定期擦洗。

灯和灯罩定期清洁。

天花板和墙面每月清洁。

定期清倒废物筒，会议结束后立即清洁。

#### （5）其他指定区域保洁标准

地面保持清洁，做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无脚印、无烟蒂纸屑。

座凳干净，周围无垃圾、无污迹。

废物箱放置整齐、干净、无垃圾散落现象，周围干净、无污迹、无异味。

花坛内无烟蒂、纸屑杂物，及时消除落叶、杂草。

进出口处要增加清扫次数，始终保持清洁。

不得出现杂草、青苔。

大楼灯柱定期擦拭，保持明亮、整洁、无灰尘。

保持栏杆、扶手的清洁、光亮。

外墙（窗）清洗及大厅地坪保养，及时清除各种污垢，达到清洁要求。

### 3. 其他保洁管理要求

（1）按照上海市物业管理相关标准和有关保洁管理服务目标要求执行。

（2）保洁人员符合岗位标准。身体健康，精神面貌良好（应在法定退休年龄以内，未受过行政处罚、无犯罪记录及其他不良记录，体型端正）。

（3）以上保洁人员具体配置数量，如何调配、调动，班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位根据磋商文件保洁管理要求，充分了解采购人工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业

管理经验编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定。

(4) 投标单位在充分了解采购人工作特点和日常工作需要的基础上，对不同层面、不同层次以及领导办公区域、重要部门等的保洁工作应分别制定针对性、可行性较强的保洁管理及人员配置方案。

(5) 投标方需提供做好采购方日常保洁工作，并无偿提供保洁用品，在规定的期限内高质量完成保洁工作。

(6) 保洁员在工作期间应服从采购方的领导、监督、检查，必须服从采购方统一调配。图书馆有突发性或急需人员使用时，中标人必须服从馆内统一调配。

(7) 投标方每年为采购方进行一次全馆门窗玻璃保洁。

(8) 爱护建筑物及室内外各种设施，注意节约用水用电，因投标方失误造成的损坏，投标方应负责赔偿。

(9) 保洁人员应根据采购方作息时间提前 60 分钟作业；

(10) 保洁服务工作全年 365 天，如遇图书馆有特殊活动，中标人需根据招标人要求增派保洁人员（费用包含在本次投标报价中不另行支付）

(11) 保洁员在工作期间要严格遵守图书馆各项规章制度，热情服务。投标方在日常工作中须加强对保洁人员的安全教育和管理，确保安全无事故。因投标方工作人员失误所发生的伤亡或其他意外事件而发生的一切费用全部由投标方承担。有触犯法律行为，概由投标方自行处理并负完全责任。

#### 4. 灭害管理

(1) 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

(2) 科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱卫生委员会及上海市爱卫生委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

#### (五) 绿化养护

1、绿化养护面积约 3200 平方米，有不同规格品种乔木、灌木等绿植养护需求。（费用包含在本次投标报价中不另行支付）

2、定期修剪养护草地，灌木乔木。

(1) 草地:草的高度不超过 9 cm 且保持一致, 草坪无杂草及草屑;

(2) 灌木: 植物主枝分布均匀, 通风透气, 造型美观;

(3) 乔木:树冠圆整、树势均匀。

3、视天气情况, 定期浇灌供水充足, 保持植物良好长势, 不出现大面积枯萎等缺水、胀水现象。

4、根据季节的变换及植被生长情况派专业人员进行绿化修剪、锄草、喷药等全面养护定期进行施肥, 施肥均匀、充足、适度, 保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。

5、及时清理养护, 保证花草树木生长正常, 修剪及时, 叶面干净, 具有光泽, 无积尘, 无枯枝败叶, 无病虫害, 无杂草。

#### (六) 零星维修

中标人负责包括对本项目物业中所涉及的设备、设施, 但不限于楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、地下车库、走廊通道、门厅、停车场等房屋建筑共用部位以及包括但不限于道路、共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、照明、供电线路、安全设施、沟渠、池、井等物业管理区域内市政设施和房屋共用设备设施、停车场设施的日常操作、维修、管理(保修、大修、更新、改造等非日常维护除外)事宜, 排除一般性故障, 确保正常运行; 一旦发生故障, 必须及时报告业主方管理部门。从业人员必须符合国家与上海市相关要求, 具有水电工上岗证。

中标人受招标方委托, 对上述设备设施专业维保范围具有管理权, 对于权威部门认定或招标方认为必须要由专业公司专业维护保养的设备设施, 具有协作配合、监督检查、记录及信息反馈责任, 这些设备设施遇到紧急情况时, 应及时与维保单位联系抢修事宜。

**在维修过程中发生的本项目配备的维修工执业范围内的人工费包含在投标总价中, 超出本项目配备的维修工执业范围的其他人工费和零配件、材料费用由投标人提供台账及发票(或有关采购人认可的证明材料), 按实结算。**

#### (七) 停车场管理

1. 严格执行车辆进出图书馆的管理。

2. 负责馆内车辆停放规范。路口转弯处、绿化带中、单行巷道不得有车辆停放。对违规停放车辆应及时通知劝阻移车。

3. 《停车场备案证》到期至车管所报审。

4. 市民停车费按实上缴。

5. 未尽事宜将在补充协议中明确。

#### (八) 档案管理

物业服务档案作为物业服务期（合同期）内的重要记载，应根据实际情况真实记录，书面归档，并能全面、客观反应管理期内的物业服务情况，建档目录须经采购人认可。物业服务档案应在物业服务服务期结束后完整的提交给采购人。物业服务方有义务协助采购人或在采购人的指导下对其他档案或资料进行收集整理。

#### （九）能源管理

1. 安排专人定时巡检，做到安全使用能源，同时要定期收集、统计并分析水、电耗能情况和原因报业主方。
2. 根据必要、节俭等要求制定节能计划，供业主方参考。
3. 节约用水，根据节能要求，逐步对厕所进行改造。小便头、大便蹲坑进行改造，逐步换成感应冲水阀实行节约用水。按量用水，加强对用水设备的日常维护管理，发现滴、冒、漏水立即进行维修，坚决避免长流水现象发生。
4. 节约用电。合理使用空调，夏季室内温度不低于 26℃，冬季室内温度不高于 20℃，上班前提前 10 分钟开机，下班前提前半小时关机，无人时不开空调，同时做好空调系统日常维护工作。下班时候逐一关闭电源，减少办公设备电耗和待机能耗。

#### （十）其他服务

1. 若采购人安排加班或者有突击性、临时性任务的，应配合采购人主管部门做好有关后勤保障。
2. 在投标时，供应商应把完成突击性、临时性任务时所产生的员工加班费用计入投标价中。
3. 采购人有权委托物业服务单位代表采购人负责与主管部门洽谈并操作有关事宜。

上述仅为本项目主要任务、要求或标准，不能完整、详细的全部工作。投标人应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的投标报价表何完整的管理方案进行投标。

#### （十一）物业服务方式

- 1、投标人应根据招标文件要求、采购人现场实际情况以及自身经验能力，提供具有针对性的物业管理服务的方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，标书具有可操作性和针对性。
- 2、中标人应加强内部管理控制，针对招标项目制定相应管理、工作流程、服务方案、人员培训、安全防范、巡查监督、考核奖惩等制度，建立适合场馆的各项管理机制，确保管理运作正常，良好有效无事故。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。
- 3、物业服务委托管理期限为 2025 年 2 月 1 日-2025 年 12 月 31 日，共计 11 个月。合同签订后，

投标单位应在投标承诺中自报考核指标。中标单位的报价应为提供规定的全部管理服务所产生的人工费及酬金（包括但不限于中标单位委派人员工资或酬金、高温费、加班工资、工作餐、社保、医保、意外保险、业务培训费、着装费、保洁物料、维修工具及零修材料、虫害控制、公司管理酬金、税金及因聘用此类人员发生的其它一切费用包括随时能与有关负责人联系的手机等通讯费用）的闭口价。

4、根据场馆办公楼特点制定健全的管理制度和应急预案及疫情防控相关工作方案。

5、投标人应提供项目人员配置方案，包括但不限于投入总工时，人员（全年稳定率应保证 80%）来源或用工机制，岗位职责（需完善细化）及班次、轮休及任务安排，项目经理、主要管理和专业人员（应有担任过同类项目同类职位的工作经历）简况。项目人员应身体健康，有较强责任心和敬业精神，未受过行政处罚，无犯罪记录及其它不良记录。

6、所有聘用员工均需根据上海相关用工规定。

7、中标人对项目所聘用的全部人员的健康、安全、劳资纠纷，诉讼等负责。节假日、双休日除正常服务保障人员外，因采购人工作需要增加人员时，中标人必须全力配合，增加人员的加班费用另行按实计算。

8、投标人必须提供与原前期物业（如有）平稳交接的方案，中标人优先考虑吸纳原物业工作人员。

9、投标人应去采购人现场踏勘，进一步了解招标项目内容、范围。如有疑问，现场提出答疑，放弃查看或询问不清的，视为确认现场环境、范围、内容所有条件，一旦中标，不得以不了解或不完全了解采购人的需求而提出额外费用，对此采购人一律不予考虑。

10、本项目合同在履行期间遇物业服务区域发生变化，致使合同无法继续履行，中标人需原则同意终止合同，双方应本着友好协商的原则，妥善协商、解决相应事宜。

11、本项目物业服务所需消耗材料费用计入投标总价，其中包含：各类清洁工具消耗品、清洁剂、清洗剂等、卫生消毒杀虫用品、专用清洁设备的租借、自有清洁设备的维保及其他费用（卫生用纸、洗手液除外）。

12、项目发生的零修易耗材料费（不含零配件），由投标人在投标报价中自行考虑，包干使用，中标后不再做调整。

13、物业服务管理费内容包括但不限于：员工人工成本，年终奖金，员工餐费，国定假日加班费，离职补偿金，服装费，办公费用，教育培训费，公司管理费及利润和税金等。

14、承诺购买足额的雇主责任险和公众责任险。

### 三、考核办法

### （一）考核依据

为了确保人文松江活动中心和图书馆（北馆）的物业服务工作质量，采购人将结合物业服务合同、招标文件所委托的物业管理服务范围、服务内容、服务要求（标准）和投标文件。考核分季度、年度，季度与年度考核重复时只做年度考核。

### （二）考核等级

- 1、考核分 85 分及以上为合格。
- 2、考核分 85 分以下为不合格。

### （三）考核实施

考核由采购人牵头组织实施，相关部门参加考核评定，考核小组（不少于 3 人），考核组人员查看现场和各类台帐记录，对照物业服务质量考核表（详见下表）逐项打分，各考核人员单独打分取平均值，每季度考核一次。

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
一	行为要求 11	1. 按工作性质，统一着装，仪表规范、整洁，自然，文明用语，礼貌待人。保绿保洁人员不穿高跟鞋及落脚趾凉鞋。	2	现场抽样，发现违反规定，扣 0~2 分		
		2. 工作人员在办公区域应做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤”。	2	现场抽样，发现违反规定，扣 0~2 分		
		3. 不在吸烟点以外的任何场所吸烟	2	抽样保洁工作场所，发现违反规定，扣 0~2 分		
		4. 工作间内物品分类摆放，整洁有序	2	现场抽样，发现违反规定，扣 0~2 分。		
		5. 会务服务、办公室内绿花养护和保洁工作时不得翻看、移动任何资料、文件	3	一经反映并查实，发现违反规定，本子项不得分。		
		1. 有定时巡查制度和巡查记录	3	现场抽查，发现违反规定，本子项不得分。		

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
二	保安 消防 24	2. 按规定 24 小时值班和交接班	3	抽查值班记录和交接班记录（值班人员、交接班时间和器械交接），发现不符合规定，扣 0~3 分		
		3. 场馆内各种车辆停放有序	2	现场抽查，发现违反规定，扣 0~2 分		
		4. 监控设备应全天候运转，数据按规定进行保存、备份	3	抽查数据，发现不符合规定，本子项不得分		
		5. 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时通知相关人员赴现场查看和处理，并视情上报，登记记录完善。	3	抽查记录，发现不符合规定，本子项不得分		
		6. 做好安全防范日常巡视工作，重点、要害部位每小时至少巡逻 1 次，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。	3	抽查巡逻记录，发现不符合规定，本子项不得分		
		7. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录	2	现场抽查，发现违反规定，扣 0~2 分		
		8. 做好三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度	2	现场抽查，发现违反规定，扣 0~2 分		
		8. 消防隐患处理及时、妥当，安全出口中、疏散通道畅通	3	抽查记录，发现不符合规定，扣 0~3 分		
三		1. 室内楼道、楼梯、墙面、天花板无垃圾、积尘，栏杆、椅子、灯座等光亮整洁，无明显积尘、污渍，公共区域角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网；室外的地面、绿化带无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾；地毯无积尘	2	现场抽样，发现违反规定，扣 0~2 分		

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
16	绿色环保要求	2. 公共区域玻璃门以及窗户玻璃(除室外一面)完好, 无灰尘、污渍、手印等	2	现场抽样, 在常态下, 1 米以外目视检查发现不符合规定, 扣 0~2 分		
		3. 环卫设施完备, 设有可回收和不回收垃圾箱, 垃圾箱(簍)放置整齐, 垃圾袋套在垃圾箱(簍)上, 四周无散积垃圾, 无异味, 垃圾中转站(点)环境卫生符合规定要求	2	现场抽样, 发现违反规定, 扣 0~2 分		
		4. 卫生间空气流通, 无异味; 金属器具了如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘, 盥洗台面干净、整洁, 无水渍, 镜面无灰尘、污痕、水痕、手印等, 卫生洁具保持清洁, 定期消毒, 有记录, 卫生用品保证齐全, 按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品	2	现场验证, 发现不符合规定, 扣 0~2 分		
		5. 垃圾日产日清, 定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录	2	现场验证, 发现不符合规定, 扣 0~2 分		
		6. 车库地面整洁, 无垃圾、明显积水、杂物堆放, 各类管道及消防设施无积尘	2	现场抽样, 发现不符合规定, 扣 0~2 分		
		7. 遇下雪或下雨天, 在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并树“小心防滑”告示牌, 及时拖擦, 无积水	2	现场抽样, 发现违反规定, 扣 0~2 分		
		8. 对区域内的绿化, 定期做好清洁工作, 监督绿化维保单位根据合同约定完成绿化维保服务	2	抽样工作记录, 发现未按规定修剪花草、喷药杀虫、浇水、施肥, 扣 0~3 分		
		1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并	3	未按要求执行, 扣 0~3		

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
四	设施设备运行	有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门,对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施		分		
		2. 保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常	2	未按要求执行,扣0~2分		
		3. 保持各设备间或机房室内整洁,无堆物	2	现场抽样,发现不符合规定,扣0~2分		
		4. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落,地砖平整,有缺损及时修补	2	现场抽样,发现不符合规定,扣0~2分		
		5. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	2	发生问题,扣0~2分		
		6. 给排水系统、中央空调系统、锅炉系统、消防系统、安防及楼宇智能化系统、电梯等设备正常运行,做好日常管理工作,注意节能环保,监督相关维保单位根据合同约定完成维保工作。	3	发生故障,扣0~3分		
		7. 公共照明系统完好,并做好节能管理工作	2	现场抽样,发现问题,扣0~2分		
		8. 弱电系统完好	2	发生故障,扣0~2分		
		9. 发生电梯困人或其它重大事件时,即刻通知电梯维保单位,物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理,待专业维保人员到场后继续配合排除故障。	3	未按要求,扣0~3分		
		10. 会议系统设备完好,运行正常,会议音响设备定期巡查,并做好检查记录	3	每月抽查检查记录,无记录本子项不得分,记录不全,扣0~1分,		

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
				发现问题未及时汇报，扣0~2分		
		11. 做好控制系统设施设备使用登记	2	抽查记录，发现不符合规定，扣0~2分		
		12. 做好场馆建筑、室外景观设施、普通设备、专业设备与特种设备等安全保障工作；重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常	3	未按要求，扣0~3分		
		13. 严格执行 led 屏幕使用管理规定，规范流程，专人管理，无违规操作与安全事故发生	2	未按要求，扣0~2分		
		14. 接到设备保修信息，及时响应，在规定的时间内到达现场修复	2	现场试打电话，并记录响应时间验证，发现不符合规定，扣0~2分		
五	应急管理和其他	1. 有明确的应急预案	2	未确定应急目标扣1分；未建立应急方案本子项不得分		
		2. 建立应急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话	2	未建立应急指挥网络扣1分；应急指挥网络标注信息不全扣1分		
		3. 编制并正式发布应急作业程序	2	未制订应急作业程序扣1分；无应急作业演习记录扣1分		
		4. 应急事件有记录，并及时总结	2	应急事件发生后无记录扣1分；未及时总结扣1分		
		5. 到岗情况：根据合同规定工时执行	2	每日检查，工时未达		

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
				标, 扣 2 分		
		6. 根据合同约定, 人员流动不超过 20%。	2	每超过约定流动率的, 扣 0~2 分 (年龄到期和不符合要求的除外)		
		7. 承诺工资发放和缴金符合合同要求。	2	除新进人员外, 发现待遇与合同不符的, 扣 0~2 分		
		8. 不因管理、巡查、责任不到位, 发生人员及财产安全等各类事故。	2	发生事故, 扣 2 分		
合计						
考核人员签名年月日						

#### (四) 考核奖惩

1、考核总分为 100 分, 考核合格分为 85 分。季度考核合格, 根据合同全额拨付季度服务费; 季度考核分在 85 分以下, 为不合格, 考核结果不满 85 分, 则每下降 1 分, 采购人可扣减乙方当季度管理费 0.5%; 当考核总分很高而某一具体问题非常突出时, 应根据问题性质酌情扣分。当季度考核不合格的, 采购人发整改通知书, 责令限期整改, 如连续二个季度考核不合格的, 采购人有权终止服务合同。在合同期内, 中标人如发生重大事故, 包括各项安全事故、责任事故等, 采购人可单方终止物业服务合同。

2、服务期间出现下列情况的, 采购人有权单方解除合同, 并要求中标人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的;
- (2) 服务标准未达到合同及投标文件承诺的;
- (3) 经每月进行的现场检查考核, 物业服务人员实际到岗率低于 95%;
- (4) 物业服务人员持证情况无法满足本项目需求;
- (5) 因中标人过错, 造成采购人巨大损失的;
- (6) 发生严重影响、妨碍采购人正常工作秩序的情况。

