

项目编号：310113000250110159285-13188569

友谊路 969 号物业管理服务

公开招标文件

采购单位：上海市宝山区机关事务管理局

集采机构：上海市宝山区政府采购中心

2025年03月24日

目 录

第一章	公开招标采购公告.....	2
第二章	投标人须知.....	5
第三章	评标办法及评分标准.....	30
第四章	政府采购合同主要条款指引.....	39
第五章	投标文件格式附件.....	50
第六章	采购需求.....	63

第一章 公开招标采购公告

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、项目编号：**310113000250110159285-13188569**

二、公告期限：5 个工作日

三、采购项目内容、数量及预算

包号	包名称	数量	单位	预算金额(元)	简要规格描述或包基本情况介绍	最高限价(元)	备注
1	友谊路 969 号物业管理服务	1		198470 0.00	宝山区友谊路 969 号办公楼位于宝山区友谊路 969 号，建筑面积 5000 平方米，由一幢 5 层办公楼，1	198470 0.00	

					层地下室，以及广场东侧 1 个停车场 组成。现进行公开招标物业管理服务单位。		
--	--	--	--	--	--	--	--

四、合格投标人的资格要求

- 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

本项目为非中小企业预留资金项目。本次招标面向大、中、小微企业及其他符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

五、投标报名：

- 1、报名时间：2025-03-24 至 2025-04-01 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。
- 2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn/）进行报名。

- 3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

六、投标保证金：

本项目不收取投标保证金

[投标保证金收款账户（金额、开户行、户名、账号等）]

如需缴纳保证金，投标人应于 时前将投标保证金交至**上海市宝山区政府采购中心** 账户，投标保证金以网银、电汇方式交纳, 请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，并在开标前在电子招标系统中以 PDF 格式上传。

七、投标截止时间和地点：

1、投标地点：上海市政府采购网<http://www.zfcg.sh.gov.cn>。

2、投标截止时间：**2025-04-15 15:15:00**

八、开标时间及地点：

本次招标将于 **2025-04-15 15:15:00** 时整在**上海市宝山区友谊支路238号4楼开标室**开标，投标人可以派授权代表出席开标会议（授权代表应当是投标人的在职正式职工，并携带身份证及法定代表人授权书有效证明出席）。

开标所需携带其他材料：自行携带无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）。投标人未参加开标会的，视为认同开标结果。

九、联系方式：

上海市宝山区机关事务管理局

机构管理员

021-56126108

上海市宝山区政府采购中心

周旭东

18121180140

第二章 投标人须知

一、前附表

序号	内 容	要 求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》二
2	信用记录	根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、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的供应商， 其投标将作无效标处理。
3	政府采购节能环保产品扶持	财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局联合发布（财库[2019]9号文），依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。 投标产品或采购需求中要求提供的产品属于强制采购节能产品品目的，投标人须提供该品目产品认证证书，否则其投标将作为无效标处理。 投标产品或采购需求中要求提供的产品属于优先采购节能产品或环境标志产品品目的，投标人须提供该品目产品认证证书，否则其不享受优先采购政策。
4	小微企业有关政策	1、根据财库〔2020〕46号的规定及相关文件，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供的《中小企业声明函》。 联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上的，给予联合体（4-6%）的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。 2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。 3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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（格式自拟）。” （注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。

5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品 具体要求详见第六章采购需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第六章采购需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第六章采购需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第六章采购需求各标项的对应内容。
12	最高限价	本项目最高限价为人民币 包 1-1984700.00 元 元，报价超过的投标将作为无效标处理。
13	中标结果公告	中标供应商确定之日起2个工作日内，将在上海市政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日，服务台根据报名时预留地址寄送中标通知书。
14	投标保证金	本项目不收取投标保证金 交纳：投标保证金应按《招标采购公告》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的投标保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。 退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标保证金，招标方以电汇或转账等方式退还投标保证金。
15	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。
16	履约保证金	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 0% 。
17	付款方式	国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表
18	投标文件有效期	90天
19	投标文件的接收	网上投标 投标地点：上海市政府采购网 http://www.zfcg.sh.gov.cn 各供应商在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。 届时请来现场开标的投标人携带可无线上网并可登录上海市

		政府采购信息管理平台的笔记本电脑及投标时所使用的CA证书。（集中采购机构可为未带笔记本电脑的投标人免费提供可上网的电脑，但对其稳定性不负责任） 投标截止时间、开标时间、开标地点详见《公开招标采购公告》
20	招标方代理费用	¥0 元
21	解释权	本招标文件的解释权属于上海市宝山区政府采购中心。

二、总则

1. 概述

1.1 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，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《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《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信息管理平台招标投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招标投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招标投标系统进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “货物”系指供应商按招标文件规定，须向采购人提供的各种形态和种类的物品，包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料和原材料等。

“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运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的全部义务。

2.3 “采购人”系指**上海市宝山区机关事务管理局**。

2.4 “集中采购机构”系指上海市宝山区政府采购中心。

2.5 “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。

2.6 “投标人”系指按规定获取招标文件，并按照招标文件提交投

标文件的供应商。

2.7 “中标人”系指中标的投标人。

2.8 “甲方”系指采购人。

2.9 “乙方”系指中标并向采购人提供货物和服务的投标人。

2.10 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.11 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）；由上海市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《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质条件和特定条件。

3.2 本次招标不接受联合体。

4. 合格的货物或服务

4.1 投标人对所提供的货物和相应的服务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 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，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（产地），如投标的货物非投标人生产或制造的，则应当按照本次招标采购需求的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5. 投标费用

5.1 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，采购人及集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

6.1 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、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，采购人及集中采购机构均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，属于投标人的风险。采购人及集中采购机构对此不承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 供应商对招标活动事项有疑问的，可以向集中采购机构提出询问。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，采购人及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。

7.2 供应商认为招标文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据中华人民共和国财政部令第94号中相关规定，以书面形式向采购人、集中采购机构一次性针对同一采购程序环节提出质疑。采购人、集中采购机构将拒收未在法定质疑期内发出的质疑函。

7.3 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。对采购过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果以及评标委员会组成人员的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

供应商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：

- （一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；

(五) 必要的法律依据；

(六) 提出质疑的日期。

7.4 采购人、集中采购机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.5 质疑函的方式：书面形式，质疑函应当使用中文，质疑人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。

7.6 供应商在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

供应商有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

(一) 捏造事实；

(二) 提供虚假材料；

(三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

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，采购人及集中采购机构将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处。

8.3 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）的有关要求，采购人和集中采购机构将在开标后、评标开始前，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,并对供应商信用记录进行甄别,对被列入“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、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,以及上述网站查询中其他不符合《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。

8.4(本项目不适用)各供应商的信用信息查询记录作为采购文件一并归档。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,应当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

9.1 本《投标人须知》的条款如与《招标公告》、《采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的,以《招标公告》、《采购需求》和《评标方法》中规定的内容为准。本招标文件中出现前后矛盾的,以在招标文件中出现顺序在后的解释为准(有特别说明的除外)。

9.2 本招标文件中的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。应包括自然灾害(如台风、洪水、地震等)、政府行为(如征收、征用)、社会异常事件(如战争、罢工、骚乱)。

9.3 本招标文件未尽之处,或者与相关法律、法规、规范性文件要求不一致的,均按相关法律、法规、规范性文件要求执行。

三、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) 招标公告(第一章);
- (2) 投标人须知及前附表(第二章);
- (4) 评标方法及评分标准(第三章);

- (5) 政府采购合同主要条款指引（第四章）；
- (6) 投标文件有关格式（第五章）；
- (7) 采购需求（第六章）；
- (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；投标人自行对招标文件的理解及因此作出的行为负完全责任。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投标，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，并承担由此引起的一切后果和法律责任。

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相关活动，对未按时参加相关活动而造成的后果负责。

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天前，按《招标公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知集中采购机构。超过时限的，由采购人及集中采购机构需要决定是否对招标文件进行澄清、答复。

11.2 对在投标截止期15天以前收到的澄清要求，采购人及集中采购机构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，采购人及采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人及集中采购机构将会通过“上海政府采购网”以澄清或更正公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。如果澄清或更正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更正公告中的规定为准。

11.3 澄清或更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或更正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更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人及集中采购机构不承担任何责任。

11.5 采购人及集中采购机构召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者采购人及集中采购机构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，采购人及集中采购机构不承担任何责任。

12. 现场踏勘（本项目不组织，投标人可自行踏勘）

12.1 采购人及集中采购机构组织现场踏勘的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现场考察活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人及集中采购机构不承担任何责任。采购人及集中采购机构不组织现场考察的，投标人可以自行决定是否现场考察。

12.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

12.3 采购人及集中采购机构在现场探勘中口头介绍的情况，除采购人及集中采购机构事后形成书面记录、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，采购人及集中采购机构不对投标人据此作出的判断和决策负责。

四、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 供应商提交的投标文件以及供应商与采购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. 投标有效期及投标保证金（本项目不收取投标保证金）

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，采购人可书面延长投标有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14.3 中标单位的投标文件作为项目服务合同文本的附件，其有效期至中标单位全部合同义务履行完毕为止。

14.4 为了确保招投标工作的顺利进行，应按照前附表要求提交投标保证金，投标保证金作为投标文件的一个组成部分。

本项目投标保证金为人民币0元；应在投标有效期截止日后30天内保持有效；投标人应在网上投标截止时间之前，将投标保证金提交至以下账户。（投标保证金可以是支票、贷记凭证、汇款、银行保函等形式；银行保函必须送至以下单位）

单位名称： 上海市宝山区政府采购中心

账 号： 03331900040116940

开户银行： 农行上海友谊支行

地 址： 上海市宝山区友谊支路 238 号

投标保证金的需注意到账时间，到账截止时间应为网上投标截止时间前。

投标人应在提交保证金后，在电子招标投标系统中进行相应环节操作，上传保证金缴纳凭证（PDF格式）（**本项目不收取投标保证金，投标人不需进行相应环节操作**）。

14.5 投标保证金在投标有效期满后30天内保持有效。采购人如按规定延长了投标有效期，则投标保证金的有效期也相应延长。

14.6 未中标的供应商的投标保证金将在中标通知书发出后5个工作日无息返还；中标单位的投标保证金在合同签订后5个工作日内无息返还。

14.7 如供应商有下列情况之一，将被没收投标保证金：

- ① 开标后供应商在投标有效期内撤回其投标文件；或
- ② 作为中标单位未能做到：按本须知规定签订合同。

15. 投标文件构成

15.1 供应商应根据网上招标系统的要求填写相关投标信息（表格），根据第五章投标文件有关格式中的规定编制投标文件并上传至网上投标系统并提交，未规定格式的部分由投标人自行设计。

15.2 投标文件构成（投标文件应具有但不限于以下内容）

15.2.1 商务响应文件由以下部分组成

- （1）投标函；
- （2）开标一览表（在电子采购平台填写）；
- （3）投标报价明细表等相关报价表格详见第五章《投标文件有关格式》；
- （4）资格条件响应表；
- （5）实质性要求响应表；
- （6）《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）；
- （7）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）及与本项目相关的资格证书；
- （8）依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明：
具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至解密日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明；
- （9）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（**中标供应商为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告**）；
- （10）投标人质量管理体系等方面的认证证书；
- （11）第六章《采购需求》规定的其他内容。

15.2.2 技术响应文件

(1) 投标人应按照《采购需求》的内容和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。

(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。

(3) 技术响应内容，按有关表格填写：

①各主要管理制度一览表；

②人员来源一览表；

③项目经理情况表；**投标人承诺, 项目负责人系投标人单位员工，双方具有劳动关系，且投标人已依法为其缴纳社保。**

④拟投入本项目人员配备汇总表；

⑤投标人近三年以来类似项目一览表。

⑥拟投入本项目的主要设备一览表；

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

①整体服务方案策划及实施方案：

A 服务定位和目标：结合本项目情况，提出物业管理服务的定位和具体目标；

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

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

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

E 服务方式、特色管理或创新管理：对项目实施中服务方式的计划、自身

服务特色或创新工作方式、方法的情况；

②节能、环保、健康和安全管理：

A 节能措施：供应商对节能降耗工作的计划和实施措施；

B 环保管理：介绍供应商对垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的计划和实施措施，重点结合《上海市生活垃圾管理条例》相关要求和精神展开描述；

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

D 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险；

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性；

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备；

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

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

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

⑥服务承诺和考核方法：

A 投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等；

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人对考核方法及标

准的相关承诺；

⑦与前任物业管理服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业管理服务人员的要求，投标人还应提供对原物业管理服务人员的吸纳安置方案；

⑧通过质量管理体系认证等情况：投标人通过质量管理体系认证（GB/T 19001）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 28001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证）的情况，并提供相关证书复印件。

⑨其他必要的说明。例如新开盘项目的开办费的费用估算和结算方式，项目清洁开荒及外墙清洗的组织方式和费用估算，新项目维保期过后的设备委托维护保养的费用估算，国家强制性检测的项目和费用估算，投标人对本项目的合理化建议等；

（5）《投标人近三年以来类似项目一览表》：

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

（6）按照《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。

以上各类响应文件格式详见招标文件第五章《投标文件有关格式》，无格式要求的投标人自拟。

16. 上传扫描文件要求

16.1 投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在电子采购平台网上招投标系统上传其所有资料，文件格式参考第五章投标文件有关格式。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）应采用原件彩色扫描以清晰显示。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。

16.2 采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人应按时提供。否则视作投标人放弃中标资格，并且采购人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

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 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第三章《评标方法及评分标准》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

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

18.2 《开标一览表》是为了便于采购人开标，《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和电子采购平台电子招投标系统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 投标报价是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应是投标人为提供本项目所要求的全部服务和相应货物所发生的一切成本、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 除《采购需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、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，采购人对于其投标均将予以拒绝。

19.3 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，采购人均将予以拒绝。

19.4 投标人应按照招标文件第五章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表。

19.5 投标应以人民币报价。

19.6 报价依据：本招标文件明确的最低人员数量要求与服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等及《物业服务定价成本监审办法（试行）》等行业和物价管理部门有关收费标准。

19.7 报价要求：

19.7.1 为准确投标报价，各投标人应结合招标需求仔细踏勘物业项目现场，详细了解项目实地实际情况、目标要求及与所需进行管理的建筑与结构情况及设施、设备数量、种类、现状等各因素。各投标人在报价时要充分考虑所需服务在服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

19.7.2 本招标文件明确的中标服务方式及其他招标人认为应考虑的各类影响报价因素也请在报价中统一考虑，并结合项目保障情况报出本单位能够承受的报价（不设底线），但报价低于成本价的将被判为无效投标。

19.7.3 除非招标文件另有规定，本项目物业管理费用应当是指招标文件中说明的全部物业管理服务内容的报酬，其中必须包括人员费用、办公费用、物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用、开荒费（如有）、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、其他专项费用、各类物耗、各类委托服务费用、保险费用、其他投标人认为必要的费用、利润、税金及其他任何有关的费用，包括合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用。投标报价必须是唯一的。

19.7.4 除非本招标文件另有规定，本项目一旦中标，中标人在服务期内按照合同规定的服务标准与服务范围内提供项目服务的（合同）总价不做任何调整。

19.7.5 投标人报价中相应的各类安全文明服务措施费，人工工资、社会保障、福利、社会管理等各类费用应符合国家、地方相关管理部门

的规定进行计费，并包括在总价中。

19.7.6 投标报价应有细目、单价和总价。

19.8. 投标人提供的项目工作及相关服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

20. 投标文件的编制和签署

20.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

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

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效；加盖公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整的，评标时将按照《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

20.3 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。

五、投标文件的递交

21. 投标文件的递交

21.1 投标人应按照招标文件规定，参考《第五章投标文件有关格式》，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。

21.2 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。

采购人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且采购人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

21.3 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，采购人不承担任何责任。

21.4 各投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。

22. 投标截止时间

22.1 投标人必须在《投标人须知》前附表规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

22.2 在采购人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，采购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。

22.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，采购人均将拒绝接收。

23. 投标文件的修改和撤回

23.1 在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

六、开标

24. 开标

24.1 采购人将按《投标人须知》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。

24.2 采购人将投标人须知前附表规定的时间和地点组织公开开标会议。届时请投标人的法定代表人或其授权的投标人代表持投标时所使用的CA证书出席开标会，出席开标的代表应签到以证明出席。

开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

24.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由采购人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。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。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

24.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》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。

24.5 如投标人的法定代表人或其授权的投标人代表未按24.2条规定出席开标会，或未携带24.2条所要求的资料出席开标会的，视同其认

可开标结果。

七、评标

25. 评标委员会

25. 1 采购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。

25. 2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向采购人推荐中标候选人。

26. 投标文件的初审

26. 1 开标后，采购人将对投标文件进行初步审查，检查投标文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了投标保证金、文件签署是否规范以及投标人资格是否符合要求等。

26. 2 在详细评标之前，评标委员会要对投标人资格进行审核并审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

26. 3 没有实质性响应招标文件要求的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或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。

26. 4 开标后采购人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

26. 5 对于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，采购人可以接受，但这种接受不能影响评标时投标人之间的相对排序。

27. 投标文件错误的修正

27. 1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按

以下原则或方法进行修正：

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

(2) 《开标记录表》内容与《投标报价明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

(4) 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。

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。

27. 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。

27. 3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

28. 投标文件的澄清

28. 1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照采购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。

28. 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采购人，并应由投标人授权代表签字和加盖投标人公章。

28. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

28. 4 投标人的澄清不得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。

29. 投标文件的评价与比较

29. 1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

29. 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，并向采购人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

30. 评标的有关要求

30. 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。

30. 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。

30. 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。

30. 4 采购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。

八、定标

31. 确认中标单位

31. 1除了《投标人须知》第34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排名第一的中标候选单位为中标单位。排名第一的中标候选单位放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同、招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未提交的，或者存在违法行为被有关部门依法查处，且其违法行为影响中标结果的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标单位或重新招标。最低投标报价不是被授予合同的必要条件。

32. 中标公告及中标和未中标通知

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

32.2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示的同时，采购人将向中标单位发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对采购人和投标人均具有法律约束力。

32.3 中标公告同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。中标结果公示后，未中标的投标人即可按《投标人须知》的相关规定退还其投标保证金（如有）。

33. 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，采购人均不退回投标文件。

34. 招标失败

在投标截止后，参加投标的供应商不足三家；或者在评标时，发现符合专业条件的供应商或对招标文件做出实质响应的供应商不足三家；评标委员会确定为招标失败的，采购人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

九、授予合同

35. 合同授予

除了中标单位无法履行合同义务之外，采购人将把合同授予根据《投标人须知》第31条规定所确定的中标单位。

36. 签订合同

中标单位与采购人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政

府采购合同。

中标单位应根据合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。（如有）

如果中标单位没有按照上述规定签订合同或提交履约保证金，采购人将取消原中标决定。在此情况下，采购人可将该标授予下一个中标候选人或者重新招标。

37. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：
www.zfcg.sh.gov.cn）中的相关专栏。

第三章 评标办法及评分标准

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》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的供应商不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及超出项目采购预算的投标，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、规章所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标。

（二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，其中采购人代表**一名或两名**，其余为政府采购评审专家，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取；政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

2、中标候选人推荐办法：评标委员会根据综合得分的排序情况，推荐前三名投标人为中标候选人。

3、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照投标评分标准逐项进行综合、科学、客观评

分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

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标准，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。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分标准

本项目具体评分标准如下：

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

合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

(3) 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如下投标评分标准。

综合评分法

友谊路 969 号物业管理服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	有效最低报价/投标报价*10；根据财库〔2020〕46 号关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知对符合该通知规定的小型 and 微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体方法如下：小型和微型企业的商务评审价=有效投标报价*(1-10%)。供应商需在投标文件中提

		供《中小企业声明函》。未提供上述相关材料将不予扣除价格。根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，投标人在投标文件中提供福利企业或监狱企业证明资料的视为小、微型企业。
服务定位和目标	0~5	对本项目服务定位、项目需求的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性。
重点难点的应对措施或改进现状措施	0~10	对本项目现有情况分析，对重点难点

		的分析深度（5分）， 应对或改进措施的情况（5分）。
设备管理及维护、保洁等各分项服务的实施安排	0~15	对由供应商自己承担的保安、保洁、设备管理及维护等各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性（每个分项5分），供应商承诺投入本项目中的设施设备情况。
应急预案和紧急事件处置措施	0~8	根据防台、防汛、防火、防震、公共卫生突发事件、突发事件处置等应急预案的数量多少和质量高低进行评分；防台、防汛、防火、防震每项1分，公共卫生突发事件、突发事件处置每项2分。

服务方式、特色 管理或创新管理	0~5	项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。
节能、环保、健康和安全管理	0~8	节能降耗工作计划和实施措施的合理性和可行性（3分）。在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想的合理性，管理举措的可行性（3分）。员工职业健康的管理思路和实施措施的合理性和可行性（2分）。
组织架构及组织保障体系，相关管理制度管理措施	0~10	项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性（5分）。用于支撑物业服务开展的管理制度的合理性和完备程度（5分）。
服务承诺和考核	0~7	根据承诺的保

方法及承诺的服务质量指标		洁、设备设施维护、工作保障等各项服务质量指标进行评分（4分）。自身服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性（3分）。
文化水平	0~4	具有本科及以上学历得3分，具有大专学历得2分，否则本项不得分。具备中级证书得1分，否则本项不得分。
项目人员配置及管理措施	0~10	满足招标要求中的项目管理人员和专业技术人员数量且具备相关专业素质能力的（2分）。服务人员的工作经历和年龄配备比例合理（3分）。对项目配备的人员有

		针对性的管理措施（3分）未响应不得分。 供应商对先考虑聘用现有物业服务人员的承诺。（2分）
通过质量管理体系认证等情况	0~3	通过质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证），并在认证有效期内的，每提供 1 项证书得 1 分，最高得 3 分，没有通过上述 3 项认证的得 0 分。
近三年（）自解密日倒退）以来类似项目业绩	0~5	投标人需提供类似项目的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同

		金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。有一个有效业绩得1分，每增加一个有效业绩加1分，最高得分为5分，没有有效的类似项目业绩的得0分。 投标人按照评分办法提供相应数量业绩。
--	--	---

第四章 政府采购合同主要条款指引

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

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]
邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]
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]
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、服务质量等详见本项目[合同中心-项目名称]采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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：详见采购文件《采购需求》

2. 3 服务期限：详见采购文件《采购需求》

2. 4 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

3. 一般规定

（一）遵守法律

3.1.甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

3.2.乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险（如雇主责任险、公众责任险等），依法缴纳相应税费。

（二）保密责任

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

（三）廉政责任

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

4. 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围一般是指物业建筑红线标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

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

具体详见招标文件采购需求，如与采购需求矛盾的，以招标文件采购需求为准。

5. 物业管理服务的内容和要求

具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

6. 专项服务分包（本项目不适用）

6.1.甲方在招标文件中明确允许采用分包方式履行合同的部分，乙方在投标文件中明确说明分包并载明分包承担主体的，可进行专项服务分包。除上述情形外，乙方一律不得进行对外分包。

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

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

7. 管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。

详见招标文件和乙方的投标文件。

8. 合同期限

8.1.本项目合同期限为 12 个月。

9. 支付方式

双方约定物业管理服务费分 2 次支付，以半年为期。

乙方在完成服务工作后，甲方根据合同规定的标准对乙方的服务情况进行考核，考核合格后，支付该服务费，支付期限以半年为期。

10. 甲方的权利义务

10.1.审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

10.2.负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

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

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

10.5.为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

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

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

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

10.9.加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

11. 乙方的权利义务

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

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

11.3.根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

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

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

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

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

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

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

11.10.根据招标文件要求及投标文件的承诺投保相关保险。

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

12. 履约保证金

12.1.在签署本合同之后，乙方应向甲方提交一笔采购文件规定的履约保证金。履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定考核合格后 15 日内退还乙方。

12.2.履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应自出具之日起不短于 12 个月。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

12.3.上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

12.4.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。

12.5.除合同规定情形外，如果因甲方自身原因未能按照前述规定期间向卖方退还相应履约保证金，甲方应以应退还履约保证金数额按人民银行同期存款基准利率按日向乙方承担利息损失，直至上述履约保证金退还乙方。

13. 物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房（建筑面积、地点详见采购文件），物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

14. 违约责任

14.1.乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之一

（1‰）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

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

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

14.4.因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

14.5.乙方对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况自行变动而未经招标人同意的，将按照违约处理，情况严重的，甲方有权解除合同。

15. 争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海市仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

16. 合同生效

16.1. 本合同于双方在上海市政府采购信息管理平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送上海市宝山区财政局备案。

16.2. 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址，同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方。

17. 合同的补充、变更

17.1. 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

17.2. 除合同规定情形外，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

18、合同文件的组成和解释顺序如下

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

2.本合同书；

3.本项目中标或成交通知书；

4. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

5. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

6.乙方的本项目投标文件或响应文件；

7.其他合同文件。

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

19、补充条款（如有）

[合同中心-补充条款列表]

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_1]**

合同签订点：网上签约

第五章 投标文件格式附件

一、投标响应文件有关格式

1、投标函

致：**上海市宝山区机关事务管理局**

根据贵方_____（项目名称、招标编号）
采购的招标公告及招标公告，_____（姓名和职务）被正式授权
代表投标人_____（投标人名称、地址），
向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1.经慎重考虑，我方的投标总价为_____（大写）元人民币，并谨此无条件承诺按照招标文件要求的服务期限(合同签订后 12 个月,详见采购需求)提供合格的服务。

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.如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8.我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。

9.我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内

容为准。我方授权代表将对开标记录进行确认，授权代表不进行确认的，由我方承担全部责任。

10.为便于贵方公正、择优确定中标单位及其投标货物和服务，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、法定代表人授权书

致：上海市宝山区政府采购中心

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

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证正、反面复印件

委托人名称（公章）：	受托人（签章）：
委托人注册地/营业地：	住所：
邮政编码：	身份证号码：
电话：	电话
传真：	传真：
日期：	日期：

3、法定代表人证明

投 标 人：
单位性质：
地 址：
成立时间： 年 月 日
经营期限：
姓名： 性别：
年龄： 职务：
系 （投标人名称）的法定代表人。
特此证明。

法定代表人签字： _____
投标人（公章）： _____
日期： 年 月 日

4、开标一览表

友谊路 969 号物业管理服务包 1

备注	最终报价(总价、元)

说明：（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《采购需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

5、报价分类明细表格式

项目			要求
1	人员 服 务 费	工资	员工的基本工资标准不得低于本市最新一年度(以投标截止期为准)职工最低工资标准。
		工作午餐费	
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。
		福利费	劳防用品费等。
		社会保险费	按国家及上海市规定缴纳。其中社会保险费包含养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险共五项费用。 注：中标人应为员工如实申报缴纳社保金和公积金，遵守国家及上海市规定，按实缴纳。招标人有权抽查员工社保金、公积金缴纳的实际情况，对因各种原因未缴纳社保金和公积金的，招标人有权收回积存费用。
		公积金	
2	企业管理费		按服务费总额的%报价（自行报价）。
3	管理酬金		按服务费总额的%报价(自行报价)。
4	税金		按国家及上海市规定缴纳。
5	合计		

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元/年，精确到个数位。

（2）投标人应按照《投标人须知》和《采购需求》的要求报价。

（3）**投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员（管理岗位、工程、保洁、保安及礼仪岗位等）费用的组成。。**

（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

6、资格条件及实质性要求响应表

项目名称:

项目编号:

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 及 页 码	备 注
资格性检查				
法定基本条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求			
	参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。			
	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函			
	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。			
联合响应	本项目不接受供应商联合体响应。			
法定代表人授权	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，应按采购文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2、按采购文件要求提供被授权人身份证。			
资质证书	是否具有招标公告中要求的资质（如有）			
符合性检查				
投标文件内容、密封、签署等要求	1、按采购文件要求签署盖章，并提供《投标函》、《开标一览表》等表；2、投标文件按采购文件要求密封（适用于纸质响应项目），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）。			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，采购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报价；3、报价不得超出采购文件标明的采购最高限价；			
其他	招标文件中★号条款必须满足，否则按无效投标处理;其他违反法律法规规章及相关文件规定的情形			

投标人授权代表签字:

投标人（公章）:

日期: 年 月 日

7、经营活动中没有重大违法记录声明

声 明

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：

日期：

8、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：

9、中小企业声明函(服务)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. (标的名称),属于[物业管理]行业;承接企业为(企业名称),从业人员____人,营业收入为____万元,资产总额为____万元,属于(中型企业、小型企业、微型企业);

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) 中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

(6) 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：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10、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，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

二、技术响应文件有关表格格式

1.各主要管理制度一览表

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

2.人员来源一览表

序号	岗位名称	数量	人员来源	备注	
1	综合管理				
2	设备				
3	保洁				
4	保安				
5	会务/客服				
6					
7					
8					
.....					

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

3. 项目经理情况表

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	

主要工作经历：

主要管理服务项目：

主要工作特点：

主要工作业绩：

胜任本项目经理的理由：

★：投标人承诺, 项目负责人系投标人单位员工, 双方具有劳动关系, 且投标人已依法为其缴纳社保。

企业名称（盖章）：

日 期：

4.投入本项目人员配备汇总表

[illegible]

填报说明:

- 1、“用工性质”分为：劳动关系、劳务关系、退休返聘、其他四种。
- 2、“岗位”分为：综合管理、设备维护、保洁、保安、会务、其他。

5.投标人近三年以来类似项目一览表

序号	年份	项目名称	物业类型	项目建筑面积 (m ²)	合同金额 (万元)	管理年限	用户情况		
							单位名称	经办人	联系方式
1									
2									
...									

说明：

(1) 近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

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

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

6.拟投入本项目设备及工器具一览表

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

7.本项目日常消耗材料明细表

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

第六章 采购需求

一、物业概况

（一）上海市宝山区友谊路 969 号办公楼

宝山区友谊路 969 号办公楼位于宝山区友谊路 969 号,建筑面积 5000 平方米,由一幢 5 层办公楼,1 层地下室,以及广场东侧 1 个停车场组成。现进行公开招标物业管理服务单位。

二、招标项目名称及预算

项目名称:友谊路 969 号物业管理服务招标项目

预算金额:1984700 元/年

最高限价:1984700 元

注:本项目为一招三年,每年签订一次合同。如招标人经考核评议对投标人的服务无异议,在合同期满前一个月内根据情况并报业主方同意后续签合同。

本项目为非中小企业预留资金项目。本次招标面向大、中、小微企业及其他符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。物业服务费分 2 次支付,以半年为期。

三、物业管理服务要求

（一）一般要求

1、项目负责人受业主方委托,代表业主方,依据服务合同和约定,对内管理整个物业,组织专业化的服务;对外先行承担与物业管理相关的责任,履行相关义务,代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉,维护业主方的合法权益,并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策,履行应尽的责任和义务。

2、项目负责人应加强与业主方沟通,如协商同意,可决定为业主方提供力所能及的附加服务,费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持

证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

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

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：

- (1) 查验登记相关资质和证明或批准文件；
- (2) 有关作业计划、方案和图纸等存档备案；
- (3) 告知相关注意事项；
- (4) 巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；
- (5) 及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；
- (6) 作业结束参与验收，并做好记录。

(二) 建筑物日常维修、养护、管理（维修费用由甲方另行支付，不纳入本次项目招标预算费用内）

1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

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。

(三) 公共设备维护、保养（维修费用由甲方另行支付，不纳入本次

项目招标预算费用内)

公共设备维护、保养的范围：保安监控、消防监控、计算机机房、电梯机房、电梯、泵房、配电房、给排水、复盖面办公区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位。

1、给排水、供水系统：

(1) 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；

(2) 节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

(3) 保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

(4) 保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（不包含水箱清洗及检测费用）；

(5) 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；

(6) 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

(7) 停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

2、电梯系统：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 健全电梯设备档案及修理记录；做（安排）好电梯安全年检工作（不包含年检费用在内）。

(4) 保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。

(5) 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。

(6) 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。

3、机电、照明及自动化系统管理：

(1) 对办公楼(区)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。

(2) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

(3) 供电和维修人员持证上岗。并配主管电气工程师。保证 24 小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。

(4) 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。

(5) 停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

(6) 对临时施工工程有用电管理措施。

(7) 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

(8) 负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

(9) 确保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。

(10) 负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

4、消防系统：

(1) 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。

(2) 按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

(3) 负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。

5、中央控制室管理规定

(1) 中控室实行每日 24 小时人员值班、监控。

(2) 控制非必要人员进入中控室。

(3) 保证各控制相、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。

(4) 每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

(5) 出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

(6) 中控室的清洁由值班人员负责。

(7) 积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

6、空调系统运行维护

(1) VRV 空调系统的运行管理及风机盘管、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养护维修。

(2) 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。

(3) 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

(四) 安保管理要求

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1、全天候负责区域内所有门岗、巡逻、值勤。

2、办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

3、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。

4、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

5、积极开展防盗、防火宣传。

6、保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带和办公楼的各楼层。

7、处理各种突发闹访、危害人身安全事件。

8、实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和全操作制度。

9、定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责巡检、记录和管理。

10、建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

11、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、警棒、电筒等装备。

（五）车辆管理

1、制定停车使用条例，停车管理规定。

2、外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

3、进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

4、进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速 5 公里 / 小时行驶。

5、严格执行车辆出入规定。

6、若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

（六）环境卫生与保洁管理（保洁易耗品包括卫生间易耗品由甲方另行采购，不纳入本次项目招标预算费用内）

1、清洁人员每天打扫公共部位，做到杂物、废弃物立即清理。

2、楼内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立干垃圾箱、湿垃圾箱。由清洁人员每日清运、处理（垃圾清运费不包含在内）。

3、区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、有害垃圾、可回收垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

4、及时清扫区域内地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

5、对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期冲洗。

6、对公共区域的扶手、电梯面板等进行清洁、消毒处理，保持洁净。

7、对会务区域、阅览室等地面、桌椅进行清洁、消毒，保持洁净。

8、对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

9、定期清扫各楼露台、屋顶等。

10、对各楼层的洗手间进行清洁及消毒，及时更换卫生纸、洗手液等。

11、配合专业灭虫灭害公司进行定期、定点的杀虫灭害工作以及药剂的投放。

（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）会议服务

1、为办公楼（区域）内举办的各类会议、活动、接待提供服务

2、配合会场布置，做好会议礼仪接待、引导服务等。

3、保障视频、音响正常使用。

4、会议期间开水供应及相关服务。

5、会议后会场整理、保洁服务。

6、会务人员每日在7:30之前打扫完毕各领导办公室。

（九）公共关系管理

1、主动联系本办公楼（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、主动联系本办公楼（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。

(十) 档案管理

- 1、建立物业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) 突发事件应急管理

- 1、建立本项目突发事件应急处置预案，保障人身财产安全，有对突发紧急事件的处理能力。
- 2、健全应急物资的储备，建立应急物资台账，及时做好记录，保障设施的安全有效。

四、物业管理服务人员设置需求

(一) 岗位设置详情

★本项目的服务总人数不得低于 24 人。

部门	岗位	岗位编制	岗位人力配置数量	备注
工程部	高配工	1	1	高压电工证、低压操作证
	综合维修	1	1	低压电工证
	监控岗	1	4	消防设施操作员四级
安保部	领班	1	2	
	门岗	1	4	
	巡逻岗	3	3	
	停车场门岗	1	2	
保洁部	保洁员	4	4	
客服部	项目现场主管	1	1	

	会务服务	2	2	
合计		16	24	/

（二）岗位配置及就职条件

1、物业管理公司必须按照本市劳动部门相关标准为从事本物业服务的从业人员（保洁、保安等）按照相关规定交“四金”、“高温费”、同时应保障从业人员每年应享有的福利及国家法定节假日规定的加班费且工资标准不得低于本市最低工资标准。如因劳资问题发生纠纷，造成的损失、责任由物业承担。

2、管理人员岗位要求

2.1 综合维修

学历/专业：大专及以上学历

资格证书：低压电工操作证

经验/年龄：45 周岁以下，5 年以上相关工作经验。

其他要求：熟悉各类会议音响系统操作、架设和基本维护工作；熟悉数字及模拟音频讯号的连接和检测方法；熟悉内部通讯系统的操作和基本维护工作。

2.2 高配工

资格证书：高压电工操作证、低压电工操作证

经验/年龄：60 周岁以下，10 年以上工作经验。

其他要求：熟悉电气控制线路以及各类电气设备的维护保养；熟悉变配电室倒闸操作工作及日常巡视工作；具有处置停电等应急突发事件的能力，有吃苦精神。

2.3 监控员

资格证书：消防四级员证

经验/年龄：60 周岁以下，5 年以上相关工作经验。

其他要求：身体健康；设备 BA 操作熟练，熟练消防中控设备操作，具备安全防护、消防等相关基础知识。全面负责监控区域的报警、监控工作，并做好相应的记录。

2.4 秩序维护员

经验/年龄：60 周岁以下，持有保安员证。

其他要求：有较强组织性、纪律性，反应敏捷，有处理紧急情况的能力；无不良记录；熟练掌握各种灭火器材的使用方法，完成各项治安服务工作；积极进行治安防范和管理方面的宣传工作。

2.5 保洁员

经验/年龄：55 周岁以下，1 年以上工作经验。

其他要求：身体健康；能吃苦耐劳，熟悉保洁工作流程和要求，正确使用相关的设备和保洁用品，确保清洁区域的干净、整洁。

2.6 会议礼仪接待员

经验/年龄：身高 160mm 以上，形象端正；3 年以上相关工作经验。

其他要求：敬业爱岗，服务意识强；具有良好的动手能力和人际交往能力。身体健康，有较强的心理素质及吃苦耐劳的精神。

五、有关项目说明

（一）各岗位员工要统一服装，并由服务公司负责其员工工服的配备和洗涤。

（二）服务公司有岗位培训机构，服务人员必须经过培训合格方可上岗，年龄结构在法定退休年龄以内。

（三）未经业主方同意，服务公司不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（四）服务公司有责任配合业主方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的材料。

（五）服务公司自行负责招聘员工的一切工资、福利，如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由服务公司负责。

（六）服务公司应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家的有关法律法

规要求的标准付给员工加班薪水。

六、履约验收

甲方定期对物业管理服务质量开展监督检查和履约考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

- （一）物业服务内容及工作量是否达标；
- （二）物业服务是否符合相关技术标准、达到考核标准；
- （三）物业服务期间是否严格遵守国家有关环境保护得政策、法规。

履约考核参考标准详见本文件采购需求“附件二”相关章节。

七、其它注意事项

服务公司必须按照本市劳动部门相关标准为从事本服务的相关人员（保洁、等）按照相关规定缴纳“三金“或“四金”且工资标准不得低于本市最低工资标准。如因劳资问题发生的纠纷,造成的损失、责任由服务公司承担。

附件（一）

物业管理服务人员行为参考规范

项目		行为参考规范
仪容仪表	服饰着装	1. 上班时间穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；
		2. 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；
		3. 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；
		4. 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1. 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；
		2. 男员工不留长发，不留胡须；
		3. 所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1. 保持手部干净，经常修剪指甲；
		2. 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；
		3. 上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；
		4. 保持眼部、耳部清洁；
		5. 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；
		6. 每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。
行为举止	服务态度	1. 对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；
		2. 谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	1. 行走时不宜双手抱胸或背手走路；
		2. 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嘻戏打闹；
		3. 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；
		4. 与客户相遇时，应主动点头示意。
	坐立姿态	1. 入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；
		2. 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；
		3. 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。
	其他行为	1、要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
		2、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；
		3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
礼貌用语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。

	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。
		1. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”
接听拨打电话		2. 当来访人员忘记带证件进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”
		3. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”
		4. 当来访人员出示证件时，应说：“感谢您的配合。”
		5. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”
		6. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
		1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”
		2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人；如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。
		3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。
同乘电梯		4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”
		5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。
		6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。
		7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。
		8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”
		1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。
		2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

附件（二）

履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度、内部管理	14 分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有1 人不符合，扣除1 分
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0 分
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	3		
2	秩序维护服务	28 分	1、项目 24 小时有治安管理人员和值班电话。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生突发事件、火警事故等紧急情况时，秩序维护人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	4		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	4		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	4		
			5、项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	4		
			6、定期开展消防演习，消防培训。	4		
			7、队员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识。节假日前有安全检查。	4		
3	保洁服务	28 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消防栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	4		

			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理等保洁消毒情况。	4		
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	4		
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，地下书库等整洁程度。	4		
			6、室外区域、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	4		
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	4		
4	工程服务	18 分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具，发现损坏做好维修。	3		
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3		
			4、接到报修后 5 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		
			5、积极配合维保单位做好对大楼的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	3		
			6、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，督导维保单位保证工作质量。	3		
5	投诉检查整改项	12 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	4		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，

		2、检查整改有效落实。	4		扣 1 分。②符合得 4 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分。
		3、无其它违反甲方相关规定之事项。	4		
6	标准分	100 分			
7	总得分	考核实际得分			