

上海市青浦区政府采购中心

招 标 文 件

项目编号：QPZFCG2025-028

项目名称：上海市青浦高级中学 2025 大物业项目

采购人：上海市青浦高级中学
集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心
2025 年 2 月

2025年02月19日

目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同书格式和合同条款

需求附件

第一章 投标邀请

项目概况

上海市青浦高级中学 2025 大物业项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn) 获取招标文件，并于 2025-03-12 10:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-028）

项目名称：上海市青浦高级中学 2025 大物业项目

采购方式：公开招标

采购编号：1825-00000812

预算金额：3490000 元。

最高限价（如有）：同预算。

采购需求：本项目上海市青浦高级中学 2025 大物业项目，共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

合同履行期限：服务期限自合同签订之日起一年。本项目服务采取一次采购三年享用，分年签订合同的方式实施。

本项目 否接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
- 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、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；

3.1、本项目预算为 3490000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3、本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件：

时间：2025-02-19 至 2025-02-27（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-03-12 10:00（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：2025-03-12 10:00

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

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

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，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。

七、联系方式

采购人：上海市青浦高级中学

地址：青浦区公园东路 1100 号

邮编：201799

联系人：张老师

电话：021-69719002

传真：/

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心

地址：上海市青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：钱晓贇、董丽、刘君妍

电话：021-59732311

传真：021-59729792

第二章 投标人须知

前附表

一、项目概况

1、项目名称：上海市青浦高级中学 2025 大物业项目

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-028）

3、预算编号：1825-00000812

4、项目主要内容、数量及要求：本项目上海市青浦高级中学 2025 大物业项目，共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

5、服务期限：服务期限自合同签订之日起一年。本项目服务采取**一次采购三年享用**，分年签订合同的方式实施。

6、服务地址：青浦区范围内。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理）

二、招标人

采购人：上海市青浦高级中学

地址：青浦区公园东路 1100 号

邮编：201799

联系人：张老师

电话：021-69719002

传真：/

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心

地址：上海市青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：钱晓贇、董丽、刘君妍

电话：021-59732311

传真：021-59729792

三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

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

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

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

3.1、本项目预算为 3490000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3、本项目不接受联合体投标。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

投标保证金：不收取

招标代理费：不收取

投标有效期：自开标之日起不少于 90 天

投标截止时间：详见招标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

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

评标委员会的组建与评标方法：详见第五章《评标方法与程序》。

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》。

五、其它事项

履约保证金：不收取。

质量保证金：不收取。

六、说明：

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

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，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》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

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

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通

知》(沪财采[2014]27号)规定,本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台(简称:电子采购平台。网址:home.zfcg.sh.gov.cn)招投标系统进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

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

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的采购人和集中采购机构。

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的投标人

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

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

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

3.4 联合体投标

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

3.4.2 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的,应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。以联合体形式参加政府采购活动的,联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

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

4. 合格的货物和服务

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

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

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

5. 投标费用

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

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://home.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，由此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不承担任何责任。

7. 询问与质疑

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

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

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

7.4 投标人提出质疑应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的有关规定提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；（2）质疑项目的名称、编号；（3）具体、明确的质疑事项

和与质疑事项相关的请求；（4）事实依据；（5）必要的法律依据；（6）提出质疑的日期。质疑函应按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。投标人为自然人的，应由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

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

7.6 投标人应当采取当面递交的形式向上海市青浦区政府采购中心（地址：青浦区城中西路38号南楼308室；联系电话：021-59729792）提交质疑书，不接受邮寄、传真等其它送达方式。

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

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

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

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

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

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

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

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

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

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

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

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

12. 踏勘现场

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

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

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

三、投标文件的编制

13. 投标的语言及计量单位

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

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

14. 投标有效期

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

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

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

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

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

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

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件包括但不限于以下部分：

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

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。投标人不按照招标文件提供的格式填写《投标函》或者填写不完整的,投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的,为无效投标。

18. 开标一览表

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

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

19. 投标报价

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

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

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

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

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

19.6 投标应以人民币报价。

20.《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》

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

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

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

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

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

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

22. 投标文件编制的响应性

22.1 技术响应文件

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

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

22.2 相关证明文件

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

23. 投标文件的编制和签署

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

23.2 投标人应按照招标文件和电子采购平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整地按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在网上投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读

或者查找不到相关内容的，由投标人自行负责，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

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

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

23.5 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

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

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

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

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

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

24.3 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《**资格条件响应表**》和《**实质**

性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

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

24.5 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，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。

25. 投标截止时间

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

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25.4 投标截止与开标时间均以电子采购平台显示的时间为准。

26. 投标文件的修改和撤回

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

（2）投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

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

28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

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

五、开标

29. 开标

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

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

29.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人应进行签到操作，在签到完成后由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人签到和解密的操作时长分别为 60 分钟，投标人应在规定时间内完成签到和解密操作，逾期未完成的，视为放弃投标（但因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或者解密的除外）。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

29.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》的内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。投标人未参加开标的，视同其认可开标结果。

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

六、评标

30. 评标委员会

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

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

31. 投标文件符合性审查

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

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

31.3 开标后，招标人将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

32. 投标文件错误的修正

32.1 投标文件中若出现以下前后不一致和矛盾之处，按照下列规定进行修正：

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

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

(3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(5) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

(6) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

32.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或者矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错的投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

32.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

33. 投标文件的澄清

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

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

34. 投标文件的评价与比较

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

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

34.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；若评审得分相同的，由评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未作规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

35. 评标的有关要求

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

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

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

35.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

36. 确认中标人

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

37. 中标公告及中标、未中标通知

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

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

37.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购中心领取本投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

38. 投标文件的处理

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

39. 招标失败和终止招标活动

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

2、终止招标。

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

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

八、授予合同

40. 合同授予

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

41. 签订合同及付款

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

41.2 按照合同有关条款支付价款。

42. 其他

42.1 招标人将对开标、评标现场进行全程录音录像。

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

第三章 政府采购主要政策

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

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

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

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

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

第四章 招标需求

一、项目概述

详见附件《采购需求》。

二、项目服务的内容及要求

详见附件《采购需求》。

三、项目实施的依据和标准

1. 实施依据

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

2. 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

四、项目服务与管理要求

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

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

3. 服务管理

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

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

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

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

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

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

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

5. 转包与分包：

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

五、服务标准与验收要求

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

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

六、投标文件的编制要求

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

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《报价明细表》（详见第六章）；
- (4) 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7) 投标人基本情况简介（详见第六章）；
- (8) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）；
- (9) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：
参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。
- (10) 提供健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明；
- (11) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书；
- (12) 相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）；
- (13) 招标文件规定需要提供的其它材料。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 技术响应内容，按有关表格填写：
 - ①投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表；
 - ②主要管理制度一览表；
 - ③人员来源一览表；
 - ④拟投入本项目的主要设备一览表；
 - ⑤本项目日常消耗材料明细表；
 - ⑥项目经理情况表；
 - ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；
 - ⑧投标人近三年类似服务项目一览表。
- (2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：
 - ①整体服务方案策划及实施方案：
 - A 服务定位和目标：结合本项目情况，提出管理服务的定位和具体目标。

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

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

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

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

②健康和安全管理：

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

B 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

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

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

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

⑥人员来源及人员管理机制

⑦服务承诺和考核方法：

A 投标人关于业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

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

⑧与前任物业服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，投标人还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

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

⑩其他必要的说明。例如投标人对本项目的合理化建议等。

(3)《投标人近三年类似项目一览表》:

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

(4)按照本项目需求提供其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

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

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

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

二、投标无效情形

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

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

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

三、评标方法与程序

(一) 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定,结合项目特点,本项目采用“综合评分法”评标,总分为100分。

（二）评标委员会

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

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

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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

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

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

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

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照

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

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

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

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

评审内容	评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	报价得分	0-15	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
整体服务方案及实施方案	服务定位和目标	0-6	主观分	对本项目服务定位的分析及其举措,对本项目预期目标设定的合理性。
	重点难点的应对措施或改进现状措施	0-6	主观分	对本项目重点难点的分析深度,应对或改进措施的情况。
	各分项服务的实施安排	0-8	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性,包括服务模式、管理方案、投诉受理流程、人员培训方案以及供应商承诺投入本项目中的设施设备情等情况进行综合评审。

	应急预案和紧急事件处置措施	0-6	主观分	根据防台、防汛、防火、防震、突发事件人员调动机制等应急预案的数量多少和质量高低进行评分。
	服务方式、特色管理或创新管理	0-3	主观分	对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。
节能、环保、健康和安全管理	节能措施	0-3	主观分	对节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行。
	环保管理	0-5	主观分	在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的设想是否合理，管理举措是否现实可行。若无垃圾分类相关的描述，则本项不得分。
	健康管理	0-3	主观分	对员工职业健康的管理思路和实施措施是否合理、可行。
	安全管理	0-2	客观分	是否承诺购买雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 1 分。
项目管理组织架构及理度	机构及运作	0-4	主观分	项目管理机构各部门职责、内部管理及其运作方法与流程的合理性、科学性。
	管理制度	0-4	主观分	用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。
项目人员配置	项目管理和专业技术人员配置	0-4	主观分	项目管理人员和专业技术人员的数量是否满足要求，人员素质能否匹配或优于招标需求。
	保洁领班工作经验	0-3	客观分	保洁领班具备两年及以上类似本项目服务经验得 3 分，具备一年及以上类似本项目服务经验得 1 分，需提供以往服务的业主方盖章证明材料，否则不得分。
	服务岗位人员设置	0-3	主观分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。
	人员来源及人员管理机制	0-4	主观分	人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（如人员变动年化率低于 15%等）。
项目经理	文化水平	0-2	客观分	具有本科及以上学历得 2 分（需提供学历证书）

	工作经验	0-3	客观分	具备 2 年及以上类似本项目物业管理经验的得 3 分，具备 1 年及以上类似本项目物业管理经验的得 1 分，需提供以往服务的业主方盖章证明材料，否则不得分。
	工作业绩	0-2	主观分	根据该项目经理得到以往业主考核评价情况、所获的行业荣誉情况进行评分。
	管理能力	0-2	主观分	根据该项目经理是否有物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件进行评分。
服务承诺和考核方法	承诺的服务质量指标	0-2	主观分	承诺的各项服务质量指标能够完全满足招标文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-2	主观分	对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性。
近三年类似项目业绩	近三年以来类似项目业绩	0-5	主观分	投标人提供最近三年类似项目业绩，需提供类似项目的有效合同，需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。类似业绩由评委会根据本项目招标要求进行认定；每个类似项目业绩得 1 分，最多得 5 分。没有类似项目业绩的得 0 分。
通过质量管理体系认证等情况	通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	通过质量管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分。 通过职业健康安全管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分 通过环境管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

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

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _90_ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签字或盖章： _____

投标人名称（公章）：_____

日期：____年____月____日

2、开标一览表格式

项目名称:

招标编号:

上海市青浦高级中学 2025 大物业项目包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

说明:

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

(2)投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3)其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

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

投标人授权代表签字或盖章:_____

投标人(公章): _____

日期: _____年____月____日

3、报价明细表

项目名称:

招标编号:

包号:

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	装备费			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
	委托管理费	不高于 617900 元	如消防维保不高于 4 万元、10KV 配变电站运行管理不高于 3 万元、视频监控维保不高于 1.95 万元、城市火灾报警系统不高于 0.5 万元、防雷维保不高于 2.34 万元、绿化养护不高于 50 万元等	详见明细（ ）
	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称	备注
1	法定 基本 条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求， 提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明。 法人分支机构参与政府采购的，应提供法人授权书（格式自拟）。			
		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。			
		3、提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。			
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标。 不允许			
3	法定代表人授权	1、若投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按招标文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			
4	中小企业	本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

5、实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
1	投标文件内容、签署等要求	1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》； 2、电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	投标有效期不少于 90 天。			
3	投标报价	1、不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	服务期限	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
5	合同转让与分包	本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可以委托专项服务单位实行服务的则允许分包，分包履行的具体内容详见采购需求。			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

7、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

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

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：
投标人公章：
日期：

受托人签字或盖章：
住所：
身份证号码：
邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

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

（三）其他情况：

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

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

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

9、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

招标编号：

包号：

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

说明：

（1）近三年是指从开标之日起，倒推三年以内正在进行或者已完成的项目。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

10、中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加_____ (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. _____, 属于物业管理; 承建(承接)企业为(企业名称), 从业人员_____人, 营业收入为_____万元, 资产总额为_____万元, 属于_____ (中型企业、小型企业、微型企业);

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日 期:

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

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

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

(4) 如投标人为联合投标的, 联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

(5) 中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的, 本声明函将随中标结果同时公告。

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

注: 各行业划型标准:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

11、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期：

12、监狱企业证明函

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

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日 期：

13、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

14、具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表

项目名称:

包号:

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

2、人员来源一览表

项目名称:

包号:

序号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
1			
2			
3			

4			
5			
6			
7			
8			
.....			

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

3、项目经理情况表

项目名称：
项目编号：
包号：

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

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:

胜任本项目项目经理的理由:

4、主要服务人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目组 成员姓名	年龄	在项目组 担任岗位	学历和 毕业时间	职称 及资质	进入本单位 时间	相关 工作经历	联系方式

投标人授权代表签字: _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年____月____日

5、服务承诺

项目名称：

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

联系方式	(包括联系人、地址、联系电话等)

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年 _____月 _____日

6、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

包号：

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

5								
6								
7								
8								
9								
.....								

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式（根据项目需要）

致：（采购人名称）

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

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

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

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

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

出证行名称: _____

出证行地址: _____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务(打印和签字): _____

银行公章: _____

出证日期: _____

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

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金(银行保函)格式(根据项目需要)

致: _____ (买方名称)

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

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

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺,我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为 _____ (以大写和数字表示的保证金金额)元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后,就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项,而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

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

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
2、本保函由中标人在中标后提交。

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲乙 双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则， 就物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本 合同。

第一条 物业基本情况

服务对象名称：上海市青浦高级中学

物业类型：学校物业管理服务

座落位置：上海市青浦区公园东路 1100 号

第二条 物业管理服务内容和要求

物业管理的内容分为：综合管理服务、保洁管理服务、维修维护服务、宿舍管理服务、绿化养护服务及其他服务等。

（一）综合管理服务

- 1、实行业主工作时间的业务服务， 落实合同约定与业主临时交办的，与物业管理服务相 关的其他服务。
- 2、严格按照合同约定的标准配置服务人员， 采取必要管理手段与激励措施，保障配置人 员的队伍稳定与工作积极性。
- 3、落实管理制度， 按照物业管理服务规范与管理承诺，对服务质量进行测评，确保管理 服务质量达到约定的标准，按时向业主方提供书面测评报告。
- 4、认真做好业主投诉的分析处理，做到有诉必答，及时回复，有效投诉不超过物业管理 的行业规范与约定标准。
- 5、认真落实保密措施，不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三
方透露。
- 6、保证管理服务过程的各类档案资料完整，随时接受业主方的检查。

综合服务管理标准

服务项目	服务内容	服务要求
物业公司管理要求	日常管理	1) 编写适合的管理制度及岗位操作工作流程,并在具体的执行过程中不断地予以充实与完善。 2) 管理体系主要包括计划管理体系、统计管理体系、考核管理体系、培训管理体系等。 3) 各项管理制度建设完善与工作流程设计合理,文件的流转、审核与发布规范。 4) 现场管理机构文件统按时提交各类物业管理文件,甲方应及时进行审核并反馈意见。包括:一行文格式,实行文号制。 ● 每月 15 日提交次月工作计划与上月工作计划 ● 每月 5 日提交上月库存表及物资申购单 ● 每月 5 日提交上月费用结算表及相关单据 ● 半年、年末提交工作总结与工作计划及年度预算表 ● 紧急、重大事项应及时报告甲方。
	人事管理	1) 物业公司负责人员招聘、培训、考核,建立合理有效的激励机制,为本项目运作提供有力的人力资源保障等工作。 2) 建立完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。
	财务管理	1) 编制年度财务预算,做好成本控制,合理用款。 2) 编制季度结算表,表单凭证齐全,计算正确。 3) 按季度结算。

服务项目	服务内容	服务要求
	仓库	1) 做好日常库房管理工作,做好出入库登记手续,并按时对库存物资进行清点盘查。 2) 分类摆放、做好防潮、防火及环境清理等工作。 3) 按月出具物资盘点表及出入库清单,账目清晰,每月 5 日报备

	管理	甲方。 4) 领用部门应做好领用物资的使用情况统计。
物业公司管理要求	档案管理	1) 应具有较完善的物业管理档案制度。 2) 档案内容至少应包括: 物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。
	管理质量控制	3) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系, 制定符合本项目服务要求的工作标准和作业指导文件。 4) 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查。 5) 质量检查全面无遗漏, 对存在的问题要有跟踪有督促有落实。 6) 当质量异常或者客户直接投诉时, 应及时纠正, 系重大或者特殊异常应报告公司主管部门, 并记录在案。

服务项目	服务内容	服务要求
	投诉接待处理	1) 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点,应对投诉具体情况 进行核实,并及时处理及回复投诉人。 2) 属于物业管理责任的,应向使用单位道歉并及时纠正;属于 无理投诉的应做好解释工作;现场管理机构与投诉者无法协 商解决的,应上报公司主管部门或甲方主管部门协调。 3) 现场管理机构直接受理的投诉,应在一个工作日内回复处理 结果,最长不得超过三个工作日。 4) 使用单位直接向公司主管部门或甲方主管部门投诉或转来 的投诉,应查明并核实事实情况,分清责任后如实反映情况 或上报书面材料,协助公司主管部门或甲方主管部门做好相 应工作。 5) 受理、处置使用单位(人)投诉应保持记录。
	外包服务监管	1) 本项目内的设施设备由发包方委托专业维保单位进行保养 的,应根据甲方要求,对专业维保单位进行管理和质量监控 2) 制定分包服务监管计划,并具体组织人员负责落实。
	采购管理	1) 做好物耗、外包服务采购工作 2) 物品、服务采购性价比高、质量保障 3) 有明确的供应商管理机制:每半年将供应商清单提交甲方进 行 审核。
	客户意见征询	4) 应加强对现场管理机构的监督和检查, 5) 应定期对本项目进行满意度调查(意见征询)和现场服务质 量 评定。
物业公司管理	对外统 筹与协	1) 现场管理机构与所有外部接口应实现无缝衔接,接受甲方的 领导,配合其他相关部门、服务供方共同完成保障任务。

服务项目	服务内容	服务要求
要求	调	2) 无缝衔接的保障措施 ● 组织保障措施：现场管理机构通过严密的组织纪律、系统的管理流程来保障与各外部接口的无缝衔接。 ● 互动保障措施：多沟通、多补合、多互动、多提醒，形成复合保障。

(二) 保洁服务管理内容

- 1、招聘专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- 2、校区内垃圾实行袋装化，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，由清洁工清运至指定部位。（不包括联系环卫部门运出处理）。
- 3、按照上海市相关规定，校区垃圾实行分类收集（湿垃圾、干垃圾、可回收垃圾、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、对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定冲洗。
- 6、对全校2米高以下的门窗玻璃保持日常清洁处理。
- 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、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、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、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、按时收集、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、教学楼、宿舍楼及办公区域的保洁。
- 18、每天对男女浴室进行清洁和消毒（假期除外）。
- 19、根据上海市的疫情防控要求做好防疫消杀工作。

保洁服务管理标准

建立办公楼、教学楼、宿舍楼、活动区域、卫生间等公共区域的环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

室内共用区域

1、走廊/门厅/大堂/电梯厅/楼梯或消防梯地面

- （1）地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
- （2）门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污垢、无絮状物。
- （3）大门门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。
- （4）门把手干净、无痕迹、定时消毒。
- （5）瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。
- （6）大理石台面表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
- （7）如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，并及时擦拭，确保地面无积水

2、楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌

- （1）保持干净、无灰尘、光亮。
- （2）窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。
- （3）指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。

3、消防栓/消防箱/公共设施

- （1）保持消防栓、灭火器箱表面干净，无灰尘、无污渍。
- （2）报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。
- （3）室外消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

4、天花板或保洁区域顶面目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。

5、走廊/楼梯窗玻璃/大堂门厅/电梯厅玻璃保持洁净光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。

6、垃圾桶

- (1) 垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。
- (2) 垃圾桶表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

7、厕所

(1) 坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。

(2) 大理石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、污渍、无毛发、无异味、定时消毒。

镜子明净、无水迹、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

(4) 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。

(5) 卫生间内保持空气清新、无异味。

污物桶及时清理，污物存量不超过 2/3。

8、垃圾收集

(1) 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。

(2) 垃圾箱及时收集，不满溢。

(3) 垃圾箱外次表面光洁、无灰尘。垃圾箱内侧干净、无残留物、无异味。

9、图书馆电梯轿厢

(1) 轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。

(2) 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。

(3) 玻璃表面洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。

(4) 不锈钢镜面光亮、无擦伤、无印迹。

室内功能性用房

1、会议室、接待室等功能性用房

- (1) 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污渍、
- (2) 木质地板表面光亮、无污渍、
- (3) 家具表面光亮、无灰尘和污迹。
- (4) 室内窗面无灰尘和污迹。
- (5) 室内空气清新无异味。

2、茶水间等服务性用房

- (1) 保持干净、整洁、无垃圾。
- (2) 饮水机外壳应无污迹、水渍。
- (3) 不锈钢台面无水迹、无污垢、无擦痕。
- (4) 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。
- (5) 冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。
- (6) 下水道无异味、定期滴入消毒液。

3、工作间：物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。

室外公共区域

1、广场/停车场/绿地/花台/明沟

- (1) 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。
- (2) 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。
- (3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。
- (4) 瓷砖、地砖表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
- (5) 水磨石地面表面光亮、无污迹。
- (6) 绿地、花坛、隔离带等周围无杂物、无积水。

2、电器控制柜/消防集合器

- (1) 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。
- (2) 其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。
- (3) 开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

保洁服务频次

(1) 1、2、3、4、5、6、7、8号楼、图书馆、综合楼、体育馆等公共区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	公共区域地面清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	墙面电器开关、插座除尘、擦拭	1		
3	楼梯、栏杆清扫、擦拭	1		
4	大门、门窗、墙立面（公共区域）除尘、擦拭		1	
5	天花板及照明设施除尘（公共区域）			1

6	电梯轿厢、地面、清扫并保持全天整洁	循环		
---	-------------------	----	--	--

(2) 道路、操场、看台、篮球场学生活动区及外围区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	道路清扫并保持全天整洁	循环		
2	道路周边明沟清扫		1	
3	道路二侧垃圾桶清理	及时		
4	车棚	循环		
5	垃圾房、垃圾桶消毒清洁并保持全天整洁	循环		
6	篮球场、操场、看台清扫并保持全天整洁	循环		

(3) 厕所卫生保洁标准

序号	清洁保洁项目内容	日	周	月
1	门、窗、隔板除尘、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	尿池、便池（座便）消毒、清洗并保持全天整洁	循环		
3	天花板、照明电器除尘			1
4	地坪清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		

(三) 维修服务管理内容

1、全天候负责学校区域内公共设施、场所管理及维护保养等。管理区域内配电、水泵等 设施的运行服务；

2、管理区域内房屋、设备、设施的零星维修； 学校课桌椅、床铺等的维修；管理区域内 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行 必要的协调和管理。

维修标准

1、计划管理： 建立计划管理体系，编制正常用水、供水、排水管理制度，根据项目实际 情况制订年度工作计划，并按时实施。

2、接报修管理： 有严密的接报修管理制度，30 分钟到现场、维修及时率 100%、修复率 不低于 95%，维修时间不得超过 48 小时（特殊情况除外）、处置过程有记录、有回访。

3、能源管理和控制：有完善的节能降耗措施和制度；根据本项目能源实际使用情况及时、 准

确地统计及分析，在满足运营的前提下，达到持续节能降耗的目的。

4、档案管理：运行、维修、检测记录建档规范、无缺失，归档及时。

5、应急管理：预案充分，措施有效，处置及时。

6、专业外包监管：监管制度、考核评定、记录清晰齐全。

（四）宿舍管理服务内容

1、宿管员定人定岗，定时上下班，做到见人交班，不得无故请假、迟到、擅离岗位。

2、宿管员应注意个人仪表庄重，讲究卫生和文明言行，做好值班室的卫生清扫工作，体现管理育人、服务育人的精神，做好本职工作，不干与工作无关的事。

3、学生在寝室期间，应加强巡查，督促学生按规定住宿和就寝，登记和检查晚归学生情况；做好寝室大门管理，坚持做好学生凭卡（刷脸）进出寝室大门，对来访人员做好登记工作，杜绝随意留宿现象，杜绝异性进入。

4、及时记录当日卫生清扫情况，督促学生在上课前整理好宿舍内务和干净卫生，做好学生内务与管理工作，有效发现并制止乱倒废弃物等不文明行为，并做好记录。

5、根据学校规定及时送电、关电，如实做好情况记录，遇事及时处理并反映有关部门，做好防火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗等公共设施的完好情况，发现有损坏应查清责任，并及时通知有关班主任和学校总务处。

6、提高警惕，注意宿舍安全防盗工作，经常在宿舍各层楼巡视，纠正、记录抽烟、赌博等违法现象，教育违纪学生。自习期间，禁止学生留在寝室区域内，做好迟到、请假情况登记。

7、严格执行学校制定的预防火灾事故的有关规定，监督检查各寝室学生不得私接电源，乱用电器，以及燃气蜡烛，燃放烟花鞭炮，燃烧纸张，杜绝火灾隐患，特殊情况下做好学生疏散工作，确保学生生命安全，维护好宿舍秩序管理工作。

8、做好每日防火、防盗安全巡检，按规定每两小时巡检一次，并详细记录住宿情况。

9、负责分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况，做好班主任巡查寝室时签到统计工作。

10、负责本宿舍区域物业管理工作及负责本宿舍区域内财产的管理。

11、对宿舍及其内部设备设施及家具加强资产管理，防止资产损失，做好资产数据的更新工作，每半年进行数据更新。

12、保持宿舍设施完好，保证宿舍内水电正常使用，负责对下水道堵塞、水管界面处漏水、水管破裂、水龙头损坏，电表故障、日光灯管、灯座、开关、插座损坏，照明线路故障，安全防护设施等进行检查和零星维修的报修工作。

13、热爱宿舍管理员工作，自觉遵守岗位纪律，工作时间不得擅自脱离岗位，严格按照规定时间开关宿舍大门。

14、热爱学生，关心学生生活，督促学生自觉遵守学校住宿规章制度，建立住宿学生信息库，每天做好点名工作，发现学生擅自留在宿舍不去上课，或夜不归宿的要及时与班主任取得联系。

15、每天做好宿舍卫生检查评比工作，确保宿舍楼干净整洁。

16、加强对宿舍楼安全用电、消防设施以及宿舍内家具等公共物品的检查，发现问题及时向相关部门报告，督促学生对损坏的物品进行赔偿。

17、协助班主任做好住宿学生的思想工作，及时制止学生中出现的打架、损坏公物等不文明行为。

宿舍管理服务标准

1、宿舍值班服务

(1) 门厅或值班室的值班工作。

(2) 对住宿学生进行有效识别（要求：识别率90%以上，校方可在学生入住1个月后进行抽查，作为年度考核依据之一）；门厅进出人员的管理。

(3) 寝室钥匙的保管和借用服务，公共场所、通道门钥匙的管理。

(4) 宿舍会客管理和服务。

(5) 开展便利服务工作（如工具借用等）。

(6) 大件物品进出公寓的识别和登记工作。

(7) 门厅秩序和保洁，门厅张贴物的管理。

2、宿舍的巡视及楼宇公共场所管理

(1) 每天3次正常的楼区巡视工作。

(2) 消防器材（灭火器压力和消火栓水带、水枪在位情况，每月1次）和通道门（每天1次）的检查。

(3) 公共场所设施的检查及报修。

(4) 检查学生是否有影响他人的或者不文明的行为。

(5) 楼区内及包干区域的保洁情况。

(6) 非机动车的停放管理。

3、宿舍保洁服务

(1) 公共场所：门厅、走廊、楼梯道、墙面、门窗、各种活动室、自修室的保洁工作。保持公共场所的整洁。

(2) 公共卫生间（含盥洗室）的保洁工作。

(3) 天花板掸尘、去蜘蛛网。

(4) 垃圾箱、果壳箱的清理、收集垃圾。

(5) 户外指定包干区范围保洁。

(6) 在特殊气象条件下（如雨雪天），责任范围内的特殊保洁措施。

(7) 建筑物基建、维修后的清场保洁。

(8) 设施房间的保洁。

(9) 根据物业特点，进行重点部位的特殊保洁。

(10) 学生放假离校后的宿舍大保洁。

4、学生住宿管理和服务

(1) 核对、统计和管理住宿资源。按照住宿床位编号进行“一对一”管理。

(2) 配合校方做好入住、调整、离寝手续的办理。

(3) 配合校方做好新生住宿安排和接待，迎新氛围营造。

(4) 配合校方做好毕业生离校与宿舍管理有关的工作和方便服务的提供。

(5) 建立并向校方开放住宿学生数据库、住宿管理信息。

5、宿舍设施管理

(1) 零修报修服务，实行“水电和门锁报修不超过2小时”的报修承诺。应急维修报修 即时完成。

(2) 配合保卫处进行消防设施、应急照明灯、疏散指示灯、人防设施、红外报警或监控系统辅助管理。

(3) 宿舍内总配电室、水泵房的巡查。

(4) 配合做好毕业生离校后寝室大批量更换学生寝室门锁芯,增配缺损钥匙的工作。

(5) 为公寓楼中修、大修、改造提供合理化建议。

6、信息沟通

- (1) 定期召开学生代表座谈会，了解住宿学生的需求。
- (2) 设置意见箱、网络信箱，接收同学们的意见和建议。
- (3) 定期举行服务开放日活动，现场解答学生关心的问题。
- (4) 保持与学生组织（如学生会）的日常沟通与联络。

7、宿舍安全管理

(1) 根据本合同所委托的事项，按照学生公寓安全管理的特点，将安全管理作为日常工作的重要组成部分，建立完善的的安全管理制度。对存在的安全因素进行控制和管理。

(2) 按物业服务需求中有关设施管理的要求，有效开展有关安全设施的巡检工作。

(3) 有安全规定（或隐患）的场所，保持标识的完整性、正确性、清晰性，以保证人员能得到必要的安全警示和提示。

(4) 开展常规性和专题性宣传教育，特别是开展消防、防盗、安全用电等方面的指导。

(5) 定期进行学生宿舍的安全检查。

(6) 落实工作人员的安全职责和考核制度。

(7) 建立应急预案。

8、宿舍文明寝室创建及文化建设与实施方案

(1) 宿舍学生行为管理和引导

(2) 贯彻高校后勤“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育。

(3) 新生到校后的住宿生活方面的辅导。

(4) 经常与住楼学生所对应的学校学生辅导员联系，对宿舍里学生有违纪情况进行检查及相关教育，提出违纪处理意见，并及时上报相关部门，同时上报校方案案。

(5) 对宿舍里学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时上报校方案案。

9、“文明寝室”的评选及管理。

(1) 学生之间因集体生活而产生矛盾的调解。

(2) 学生在宿舍中的行为表现及思想动态及时向校方反馈。

(3) 对学生的寝室布置进行指导和规范。

(4) 向每位住宿学生提供公寓生活方面的引导资料。

(5) 对学生在宿舍的卫生习惯、参与宿舍民主管理和活动、好人好事等行为进行综合考评，并向校方相关部门提供相关考评数据。

10、学生宿舍社区文化建设

(1) 除门厅硬件建设之外的文化氛围布置。

(2) 节假日氛围布置。

(3) 通告栏、橱窗、提示牌等的管理。

(4) 各类小型主题文化娱乐活动的组织。

(5) 根据学校的特色，为宿舍的门厅建设、楼区氛围布置、楼层文化建设提供设计方案（含VI设计）规范。

(6) 制作人文、安全、环保方面意识的引导牌、提示牌、警示牌等。

(7) 建设星级文明楼。

(五) 绿化养护服务

整个校园绿地面积共 47165 平方米，其中集中绿地面积 34471 平方米。绿地率达 47%，绿化覆盖率为 56.7%。整个校园共有香樟、银杏、桂花等各类园林绿地植物 101 种。

1、绿化养护标准

专业的绿化养护管理，制订绿化月/季/年度日常养护作业计划；日常养护的主要过程有记录。各种植物存活率 95% 以上，植物群落完整，层次丰富，黄土不外露；枝叶无虫害咬口、虫茧（虫蛹）；绿地内无垃圾、无破坏、践踏现象。春季做好绿化的补缺等工作，夏季台风来临前做好树木的加固等工作，秋季做好绿化的加土扶正、修剪等工作，冬季做好绿化的防冻防寒、病虫害防治等工作。

(1) 除草与清理要求：杂草清理每月 2 次，要求每平方米单株类型杂草不超过 3 株，匍匐茎类杂草不超过目视面积的 5%。对春季换叶、冬季落叶重点清理，每周一次，要求无破败沉积落叶。

(2) 修剪与整枝要求：暖季型草坪生长季 4-10 月，高度控制在 8cm 以下，在返青前高度控制在 6cm，入冬前高度控制在 10cm。黑麦草、早熟禾、高羊茅高度控制在 12cm 以下。灌木常规修剪嫩梢不超过 15cm，绿篱及球类不超过 10cm，剪后表面平整光滑，不同植物间界面清晰。常绿乔木（包含校内竹子）在春秋两季、落叶乔木在冬季修剪，每年不少于 1 次，修剪后无枯枝、弱枝等，乔木修剪应提供有经验的师傅。修剪工作具体作业应避开正常教学时间。

(3) 松土与施肥要求：每年整体安排 3 次施肥，3-4 月以复合肥为主。5 月中下旬施一边缓释有机肥，秋冬季施复合肥，延长绿期及安全越冬。施肥应结合松土进行，无板结，无

明显石块和杂草。施肥过程要撒施均匀，施后立即浇水。乔木的施肥应结合槽施、穴施等方法进行。

(4) 病虫害防治要求：无明显病虫害，整体控制在5%以下。在3、5、8月分别进行1-2次广谱性抗菌消杀预防，其他按实际情况进行消杀。

(5) 绿化垃圾外运要求：对绿化养护过程中产生的垃圾做到当日清运完毕。垃圾外运过程要按照市容管理要求及有关规定执行，要符合社会对环保的要求。如过程中产生相关的责任，由物业公司负责。

(6) 在养护过程中应保持绿化植物的存活（不可抗拒因素除外）。

(7) 学校大门口大屏下及食堂前环岛的摆花（草花）不少于三季，且要符合校方要求。

(8) 负责树木的冬天保温、树干涂白，夏天的防暑遮阴及学校藤类植物的引藤等工作。

(9) 负责围墙四周的树木不定期修剪（含河边等）。

(10) 学校大型树木的修剪方案（香樟、垂柳、银杏树）必须有物业公司专业技术人员和校方所委派的专业人员共同商定、确认。

(11) 负责植物养护过程中浇水工作，夏季养护期原则每天浇水，其他季节根据土壤干湿情况进行浇水，秋末入冬前浇一次防冻水。

(12) 负责绿地内木质构筑物的桐油保养工作（桐油有校方提供），原则每年确保一次。

2、质量和技术要求

1、全权负责养护施工作业。

2、提供作业所需要的相关机械设施设备，并承担作业人员的安全责任。所需农药、肥料等由学校提供。

3、涉及技术性作业的，需提供有经验及技术的师傅进行。

4、在校内作业过程中，需严格遵守学校的相关规章制度。

5、必须定期安排技术人员来校巡查绿化，并就学校的绿化情况提出反馈意见并协同校方相关管理人员共同解决。

6、由于物业公司养护不善所造成的绿化死亡，物业公司负责无偿补种死亡的绿化。

7、绿化人员还需承担零星搬运等工作。

(六) 其他服务内容

1、教学楼管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。

2、车辆管理：车辆驾驶服务。

3、公共管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。

4、场地维护：主要负责校区的路面、地面等破损情况，发现问题及时维护。

以上服务内容，均按照校方的要求和标准提供相应的服务。

第三条 物业服务标准

1、报修处理及时率：100%。急修项目应当在接报后 60 分钟内到现场处理；一般报修项目应于接报后 24 小时内予以修复。

2、维修服务一次合格率：100%。

3、电梯等强检设备检测（检验）合格率：100%。

4、顾客满意率：95%以上。

5、行业规范合格率：95%以上。

6、岗前岗位培训合格率：100%。

7、服务质量检查、岗位考核合格率：95%以上。

8、持证上岗率：100%。

第四条 合同期限

本合同服务期限为：自合同签订之日起一年。本项目服务采取一次采购三年享用，分年签订合同的方式实施。**[合同中心-合同有效期]**

第五条 服务费用及付款方式

1、本合同的管理服务费用按甲方需求的内容、范围，合计费用为：**[合同中心-合同总价]** 元，大写人民币：**[合同中心-合同总价大写]** 元整。

2、支付方式：双方约定物业管理服务费按季方式支付。

3、物业服务费用主要用于以下开支：

1、物业服务人员的人员工资、加班费（含其他人员）、人员福利等全部人员费用。2、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、公众责任保险、雇主责任保险。

3、物业管理企业管理费与利润。

4、营业税金。

5、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用。

6、付款方法：按季支付。资金支付与考核分数挂钩，考核得分 85 分及以上，全额支付，

84 分-71 分，支付 90%；70 分- 60 分，支付 80% ， 60 分以下（不包括 60 分），支付 60%并解除合同，由此产生的相关事宜均由管理公司自行负责处理。 考核表详见合同附件。

第六条 甲方的权利义务

1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，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。

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，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

3、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏或造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

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。

5、当设备发生故障时，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。

6、如果甲方因工作需要对原有服务进行调整，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。

第七条 乙方的权利义务

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。

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

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。

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及其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

5、乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则由乙方承担赔偿责任。

6、乙方在履行服务时，发现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，保证正常运行。

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，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

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，甲方可以以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9、乙方物业管理工作中所需的办公用品、维修工具、保卫器械等由乙方承担，保洁器具及保洁的物料损耗由甲方负责承担。

10、乙方在维修中的维修材料由甲方承担。乙方要配备必要的维修材料并做好维修材料费的明细帐，包括维修材料用在什么部位等都要经甲方签字确认，全部维修材料费账目清晰保存完整，备查。

11、乙方在给甲方提供物业管理服务中所有涉及人工成本费和技术服务费等全部包含在物业管理服务费内，甲方不再另行支付人工成本费和技术服务费等，包括消防维护、绿化养护、各类设施设备维修等服务。

第八条 违约责任

1、甲、乙双方中的任何一方不履行或不完全履行法律法规或本合同所规定的义务，守约方应提前一个月书面通知违约方，在这期间违约方仍未采取适当措施加以纠正的，守约方有权终止本合同；造成守约方经济损失的，违约方应予以赔偿。

2、甲方违反本合同约定的义务，致使乙方根本不能完成本合同约定的物业服务内容和标准的，乙方有权依法解除本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予以经济赔偿。

3、乙方违反本合同约定的义务，给甲方造成重大损失的，甲方有权依法解除本合同，并要求乙方给予经济赔偿。

4、甲方有权随时检查乙方的物业服务质量，如发现乙方的物业服务存在问题，甲方有权要求乙方纠正，如乙方拒绝纠正或者纠正未到达甲方要求的，甲方有权依法解除本合同，并要求乙方给予经济赔偿。

5、除本合同规定的合同终止情形外，甲乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任，同时解约方应当按照服务剩余期限酬金总额 100%的标准向对方支付违约金；给对方造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第九条 合同终止

1、甲、乙双方中任何一方破产、停产、歇业或丧失偿债能力的，任何一方均应在上述情况将要发生前 30 日书面通知对方，任何一方均无须承担违约责任，但任何一方需要承担对方的相应损失。

2、甲、乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应在届满3个月前书面通知对方。到期未能达成续约合同的，乙方可在合同到期后安排撤场事宜，甲方不得阻挠乙方撤场。若在本合同到期后，乙方同意应甲方要求，延迟退场，继续短期服务本物业的，甲方应按照合同有效时的费用支付标准向乙方结算费用，直至乙方完成撤场。

第十条 免责

在物业服务过程中因下列事由直接或间接导致的损害，如乙方不存在过错，均构成对乙方的免责事由，乙方均不承担责任：

- 1、不可抗力事件（包括但不限于战争、地震、洪水、瘟疫、台风、暴雨等）所造成的损害。
- 2、本物业本身固有瑕疵所造成的损害。
- 3、甲方、物业使用人或任何其他第三方故意或过失行为导致的损害。
- 4、甲方和物业使用人所造成的火灾或盗窃等造成的损害。
- 5、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

第十一条 不可抗力

1、本合同任何一方因不可抗力如战争、大火、洪水、台风、地震等其他不能预见、不可避免和不能克服的事件而影响其履行本合同所规定的义务的，受事故影响的一方将发生的不可抗力事故的情况以书面形式通知另一方，并在事故发生后十四天内以特快专递将有权证明的机构出具的证明文件提交另一方证实。

2、受影响的一方对因不可抗力而不能履行或延迟履行本合同义务不承担责任。然而，受影响的一方应在不可抗力事故结束或消除后尽快以书面形式通知另一方。

3、甲、乙双方在不可抗力事故停止后或影响消除后应立即继续履行合同义务，合同条件相应延伸，如果不可抗力事故持续三十天以上时，任何一方有权书面通知对方终止本合同。

第十二条 争议解决

本合同在履行过程中双方发生争议的,尽可能通过协商解决;协商不成的,可向甲方所在地法院即上海市青浦区人民法院提起诉讼。

第十三条 附则

1、本合同未尽事宜, 甲、乙双方可另行以书面形式签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力, 如补充协议与本合同有不一致之处, 以补充协议为准。

2、本合同经双方法定代表人或授权委托人签字并加盖公章后即时生效。

3、本合同一式肆份, 甲、乙双方各执贰份。

第十四条 合同附件

合同文件相互解释, 互为说明。组成本合同的文件及优先解释顺序如下:

- (1) 本合同协议书
- (2) 中标通知书
- (3) 投标文件及其澄清文件
- (4) 招标文件及其澄清或补充文件
- (5) 构成合同组成部分的其他文件

对本合同的未尽事宜, 经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分, 与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处, 从补充协议。

附件 1: 考核表

物业管理__季度服务质量考核表				
物业公司名称:				
序号	考核内容	分值	评分细则	得分
		5	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。	
		5	按照合同约定的标准配置服务人员, 采取必要管理手段与激励措施, 保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。落实合同约定与业主临时交办的各项工作。	

1	综合服务质量	7	落实管理制度,按照物业管理服务规范与管理承诺,认真做好业主投诉的分析处理,做到有诉必答,及时回复,有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。保证管理服务过程的各项档案资料完整,随时接受业主方的检查。	
		5	认真落实保密措施,不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。	
2	宿管服务	5	做好每日防火、防盗安全巡检,按规定每两小时巡检一次,并详细记录住宿情况。	
		5	分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况,做好值班人员巡查寝室时签到统计工作。	
3	保洁服务	8	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。	
		4	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。	
		4	根据垃圾分类要求设置设备,垃圾箱放置整齐,垃圾袋套在垃圾箱上,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。	
		5	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,按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品。	
		4	做好垃圾分类工作,垃圾做到日产日清,定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录。	
		4	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。	
4	会务服务	4	实行业主工作时间的会务服务,协助业主方做好日常会务服务,包括会议前期准备、会中茶水服务,会后会场打扫。	
		4	会务场所整洁,会议桌椅干净无尘、会议茶杯无水渍。	

5	设备维护	4	房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,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。		
		4	屋面泄水沟、室内外排水管道畅通,一年清理至少2次,做好记录。		
		4	确保给排水系统、中央空调系统、门禁系统、配电房等设备正常运行,做好定期检查记录。		
		4	公共照明系统完好。		
		3	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故排险。		
		4	重大节日前应对设备设施系统进行安全检查,保证节日期间各项设施运行正常。		
		4	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。		
6	绿化养护	4	对区域内的绿化进行监管,督促绿化维保单位定期修剪养护、浇水、施肥、喷药杀虫,保持良好长势;		
合计		100			
说明:总分90分以上为优秀,80-89分为良好,70-79分为一般,60-69分以下为较差,60分以下为差。					
考核单位:		考核人:		日期:	

[合同中心-补充条款列表]

签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点:网上签约

需求附件

项目服务需求

一、项目概况

1、基本情况

- (1) 物业名称：上海市青浦高级中学 2025 大物业项目
- (2) 物业类型：学校物业管理服务
- (3) 座落位置：上海市青浦区公园东路 1100 号
- (4) 面积统计：学校占地面积 100000.5 平方米，建筑面积 51639.12 平方米，整个校园绿地面积共 47165 平方米，其中集中绿地面积 34471 平方米，道路面积 20000 多平方。

2、设施情况

水泵房 1 间、配电间 1 间、电梯 1 部、锅炉 2 台、视频监控系统、城市火灾报警系统、防雷工程系统、10KV 配变电站运行管理、消防系统等。

二、物业内容及要求

(一) 综合管理服务

- 1、实行业主工作时间的业务服务，落实合同约定与业主临时交办的，与物业管理服务相关的其他服务。
- 2、严格按照合同约定的标准配置服务人员，采取必要管理手段与激励措施，保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。
- 3、落实管理制度，按照物业管理服务规范与管理承诺，对服务质量进行测评，确保管理服务质量达到约定的标准，按时向业主方提供书面测评报告。
- 4、认真做好业主投诉的分析处理，做到有诉必答，及时回复，有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。
- 5、认真落实保密措施，不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。
- 6、保证管理服务过程各类档案资料完整，随时接受业主方的检查。

综合服务管理标准

服务项目	服务内容	服务要求
物业公司管理要求	日常管理	1) 编写适合的管理制度及岗位操作工作流程，并在具体的执行过程中不断地予以充实与完善。 2) 管理体系主要包括计划管理体系、统计管理体系、考核管理体系、培训管理体系等。 3) 各项管理制度建设完善与工作流程设计合理，文件的流转、审核与发布规范。 4) 现场管理机构文件统按时提交各类物业管理文件，甲方应及时进行审核并反馈意见。包括：一行文格式，实行文号制。

服务项目	服务内容	服务要求
		● 每月 15 日提交次月工作计划与上月工作计划 ● 每月 5 日提交上月库存表及物资申购单 ● 每月 5 日提交上月费用结算表及相关单据 ● 半年、年末提交工作总结与工作计划及年度预算表 ● 紧急、重大事项应及时报告甲方。
	人事管理	1) 物业公司负责人员招聘、培训、考核，建立合理有效的激励机制，为本项目运作提供有力的人力资源保障等工作。 2) 建立完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。
	财务管理	1) 编制年度财务预算，做好成本控制，合理用款。 2) 编制季度结算表，表单凭证齐全，计算正确。 3) 按季度结算。
	仓库管理	1) 做好日常库房管理工作，做好出入库登记手续，并按时对库存物资进行清点盘查。 2) 分类摆放、做好防潮、防火及环境清理等工作。 3) 按月出具物资盘点表及出入库清单，账目清晰，每月 5 日报备甲方。 4) 领用部门应做好领用物资的使用情况统计。
物业公司管理要求	档案管理	1) 应具有较完善的物业管理档案制度。 2) 档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。
	管理质量控制	3) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系，制定符合本项目服务要求的工作标准和作业指导文件。 4) 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查。 5) 质量检查全面无遗漏，对存在的问题要有跟踪有督促有落实。 6) 当质量异常或者客户直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告公司主管部门，并记录在案。

服务项目	服务内容	服务要求
	投诉接待处理	1) 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应对投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。 2) 属于物业管理责任的，应向使用单位道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作；现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或甲方主管部门协调。 3) 现场管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。 4) 使用单位直接向公司主管部门或甲方主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或甲方主管部门做好相应工作。 5) 受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。
	外包服务监管	1) 本项目内的设施设备由发包方委托专业维保单位进行保养的，应根据甲方要求，对专业维保单位进行管理和质量监控 2) 制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。
	采购管理	1) 做好物耗、外包服务采购工作 2) 物品、服务采购性价比高、质量保障 3) 有明确的供应商管理机制：每半年将供应商清单提交甲方进行审核。
	客户意见征询	4) 应加强对现场管理机构的监督和检查， 5) 应定期对本项目进行满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。
物业公司管理要求	对外统筹与协调	1) 现场管理机构与所有外部接口应实现无缝衔接，接受甲方的领导，配合其他相关部门、服务供方共同完成保障任务。 2) 无缝衔接的保障措施的 ● 组织保障措施：现场管理机构通过严密的组织纪律、系统的管理流程来保障与各外部接口的无缝衔接。 ● 互动保障措施：多沟通、多补合、多互动、多提醒，形成复合保障。

（二）保洁服务管理内容

- 1、招聘专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- 2、校区内垃圾实行袋装化，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，由清洁工清运至指定部位。（不包括联系环卫部门运出处理）。
- 3、按照上海市相关规定，校区垃圾实行分类收集（湿垃圾、干垃圾、可回收垃圾、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、地面道路定期高压冲洗。
- 6、对全校 2 米高以下的门窗玻璃保持日常清洁处理。
- 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、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、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、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、按时收集、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、教学楼、宿舍楼及办公区域的保洁。
- 18、每天对男女浴室进行清洁和消毒（假期除外）。
- 19、根据上海市的疫情防控要求做好防疫消杀工作。

保洁服务管理标准

建立办公楼、教学楼、宿舍楼、活动区域、卫生间等公共区域的环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

室内共用区域

- 1、走廊/门厅/大堂/电梯厅/楼梯或消防梯地面
 - (1) 地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
 - (2) 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污垢、无絮状物。
 - (3) 大门门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。
 - (4) 门把手干净、无痕迹、定时消毒。
 - (5) 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。
 - (6) 大理石台面表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
 - (7) 如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，并及时擦拭，确保地面无积水
- 2、楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌
 - (1) 保持干净、无灰尘、光亮。
 - (2) 窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。
 - (3) 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
- 3、消防栓/消防箱/公共设施
 - (1) 保持消防栓、灭火器箱表面干净，无灰尘、无污渍。
 - (2) 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。
 - (3) 室外消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。
- 4、天花板或保结区域顶面目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
- 5、走廊/楼梯窗玻璃/大堂门厅/电梯厅玻璃保持洁净光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。
- 6、垃圾桶
 - (1) 垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。
 - (2) 垃圾桶表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
- 7、厕所
 - (1) 坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。
 - (2) 大理石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、污渍、无

毛发、无异味、定时消毒。

镜子明净、无水迹、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

(4) 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。

(5) 卫生间内保持空气清新、无异味。

污物桶及时清理，污物存量不超过 2/3。

8、垃圾收集

(1) 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。

(2) 垃圾箱及时收集，不满溢。

(3) 垃圾箱外次表面光洁、无灰尘。

垃圾箱内侧干净、无残留物、无异味。

9、图书馆电梯轿厢

(1) 轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。

(2) 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。

(3) 玻璃表面洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。

(4) 不锈钢镜面光亮、无擦伤、无印迹。

室内功能性用房

1、会议室、接待室等功能性用房

(1) 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污渍、

(2) 木质地板表面光亮、无污渍、

(3) 家具表面光亮、无灰尘和污迹。

(4) 室内窗面无灰尘和污迹。

(5) 室内空气清新无异味。

2、茶水间等服务性用房

(1) 保持干净、整洁、无垃圾。

(2) 饮水机外壳应无污迹、水渍。

(3) 不锈钢台面无水迹、无污垢、无擦痕。

(4) 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。

(5) 冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。

(6) 下水道无异味、定期滴入消毒液。

3、工作间：物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。

室外公共区域

1、广场/停车场/绿地/花台/明沟

(1) 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。

(2) 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。

(3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。

(4) 瓷砖、地砖表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。

(5) 水磨石地面表面光亮、无污迹。

(6) 绿地、花坛、隔离带等周围无杂物、无积水。

2、电器控制柜/消防集合器

(1) 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。

(2) 其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。

(3) 开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

保洁服务频次

(1) 1、2、3、4、5、6、7、8 号楼、图书馆、综合楼、体育馆等公共区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	公共区域地面清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	墙面电器开关、插座除尘、擦拭	1		
3	楼梯、栏杆清扫、擦拭	1		

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
4	大门、门窗、墙立面（公共区域）除尘、擦拭		1	
5	天花板及照明设施除尘（公共区域）			1
6	电梯轿厢、地面、清扫并保持全天整洁	循环		

（2）道路、操场、看台、篮球场学生活动区及外围区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	道路清扫并保持全天整洁	循环		
2	道路周边明沟清扫		1	
3	道路二侧垃圾桶清理	及时		
4	车棚	循环		
5	垃圾房、垃圾桶消毒清洁并保持全天整洁	循环		
6	篮球场、操场、看台清扫并保持全天整洁	循环		

（3）厕所卫生保洁标准

序号	清洁保洁项目内容	日	周	月
1	门、窗、隔板除尘、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	尿池、便池（座便）消毒、清洗并保持全天整洁	循环		
3	天花板、照明电器除尘			1
4	地坪清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		

（三）服务管理内容

1、全天候负责学校区域内公共设施、场所管理及维护保养等。管理区域内配电、水泵等设施的运行服务；

2、管理区域内房屋、设备、设施的零星维修；学校课桌椅、床铺等的维修；管理区域内供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行必要的协调和管理。

维修标准

1、计划管理：建立计划管理体系，编制正常用水、供水、排水管理制度，根据项目实际情况制订年度工作计划，并按时实施。

2、接报修管理：有严密的接报修管理制度，30 分钟到现场、维修及时率 100%、修复率不低于 95%，维修时间不得超过 48 小时（特殊情况除外）、处置过程有记录、有回访。

3、能源管理和控制：有完善的节能降耗措施和制度；根据本项目能源实际使用情况及时、准确地统计及分析，在满足运营的前提下，达到持续节能降耗的目的。

4、档案管理：运行、维修、检测记录建档规范、无缺失，归档及时。

5、应急管理：预案充分，措施有效，处置及时。

6、专业外包监管：监管制度、考核评定、记录清晰齐全。

（四）宿舍管理服务内容

1、宿管员定人定岗，定时上下班，做到见人交班，不得无故请假、迟到、擅离岗位。

2、宿管员应注意个人仪表庄重，讲究卫生和文明言行，做好值班室的卫生清扫工作，体现

管理育人、服务育人的精神，做好本职工作，不干与工作无关的事。

3、学生在寝室期间，应加强巡查，督促学生按规定住宿和就寝，登记和检查晚归学生情况；做好寝室大门管理，坚持做好学生凭卡（刷脸）进出寝室大门，对来访人员做好登记工作，杜绝随意留宿现象，杜绝异性进入。

4、及时记录当日卫生清扫情况，督促学生在上课前整理好宿舍内务和干净卫生，做好学生内务与管理工作，有效发现并制止乱倒废弃物等不文明行为，并做好记录。

5、根据学校规定及时送电、关电，如实做好情况记录，遇事及时处理并反映有关部门，做好防火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗等公共设施的完好情况，发现有损坏应查清责任，并及时通知有关班主任和学校总务处。

6、提高警惕，注意宿舍安全防盗工作，经常在宿舍各层楼巡视，纠正、记录抽烟、赌博等违法现象，教育违纪学生。自习期间，禁止学生留在寝室区域内，做好迟到、请假情况登记。

7、严格执行学校制定的预防火灾事故的有关规定，监督检查各寝室学生不得私接电源，乱用电器，以及燃气蜡烛，燃放烟花鞭炮，燃烧纸张，杜绝火灾隐患，特殊情况下做好学生疏散工作，确保学生生命安全，维护好宿舍秩序管理工作。

8、做好每日防火、防盗安全巡检，按规定每两小时巡检一次，并详细记录住宿情况。

9、负责分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况，做好班主任巡查寝室时签到统计工作。

10、负责本宿舍区域物业管理工作及负责本宿舍区域内财产的管理。

11、对宿舍及其内部设备设施及家具加强资产管理，防止资产损失，做好资产数据的更新工作，每半年进行数据更新。

12、保持宿舍设施完好，保证宿舍内水电正常使用，负责对下水道堵塞、水管界面处漏水、水管破裂、水龙头损坏，电表故障、日光灯管、灯座、开关、插座损坏，照明线路故障，安全防护设施等进行检查和零星维修的报修工作。

13、热爱宿舍管理员工作，自觉遵守岗位纪律，工作时间不得擅自脱离岗位，严格按照规定时间开关宿舍大门。

14、热爱学生，关心学生生活，督促学生自觉遵守学校住宿规章制度，建立住宿学生信息库，每天做好点名工作，发现学生擅自留在宿舍不去上课，或夜不归宿的要及时与班主任取得联系。

15、每天做好宿舍卫生检查评比工作，确保宿舍楼干净整洁。

16、加强对宿舍楼安全用电、消防设施以及宿舍内家具等公共物品的检查，发现问题及时向相关部门报告，督促学生对损坏的物品进行赔偿。

17、协助班主任做好住宿学生的思想工作，及时制止学生中出现的打架、损坏公物等不文明行为。

宿舍管理服务标准

1、宿舍值班服务

（1）门厅或值班室的值班工作。

（2）对住宿学生进行有效识别（要求：识别率 90%以上，校方可在学生入住 1 个月后进行抽查，作为年度考核依据之一）；门厅进出人员的管理。

（3）寝室钥匙的保管和借用服务，公共场所、通道门钥匙的管理。

（4）宿舍会客管理和服务。

（5）开展便利服务工作（如工具借用等）。

（6）大件物品进出公寓的识别和登记工作。

（7）门厅秩序和保洁，门厅张贴物的管理。

2、宿舍的巡视及楼宇公共场所管理

（1）每天 3 次正常的楼区巡视工作。

（2）消防器材（灭火器压力和消火栓水带、水枪在位情况，每月 1 次）和通道门（每天 1 次）的检查。

（3）公共场所设施的检查及报修。

（4）检查学生是否有影响他人的或者不文明的行为。

(5) 楼区内及包干区域的保洁情况。

(6) 非机动车的停放管理。

3、宿舍保洁服务

(1) 公共场所：门厅、走廊、楼梯道、墙面、门窗、各种活动室、自修室的保洁工作。保持公共场所的整洁。

(2) 公共卫生间（含盥洗室）的保洁工作。

(3) 天花板掸尘、去蜘蛛网。

(4) 垃圾箱、果壳箱的清理、收集垃圾。

(5) 户外指定包干区范围保洁。

(6) 在特殊气象条件下（如雨雪天），责任范围内的特殊保洁措施。

(7) 建筑物基建、维修后的清场保洁。

(8) 设施房间的保洁。

(9) 根据物业特点，进行重点部位的特殊保洁。

(10) 学生放假离校后的宿舍大保洁。

4、学生住宿管理和服务

(1) 核对、统计和管理住宿资源。按照住宿床位编号进行“一对一”管理。

(2) 配合校方做好入住、调整、离寝手续的办理。

(3) 配合校方做好新生住宿安排和接待，迎新氛围营造。

(4) 配合校方做好毕业生离校与宿舍管理有关的工作和方便服务的提供。

(5) 建立并向校方开放住宿学生数据库、住宿管理信息。

5、宿舍设施管理

(1) 零修报修服务，实行“水电和门锁报修不超过 2 小时”的报修承诺。应急维修报修即时完成。

(2) 配合保卫处进行消防设施、应急照明灯、疏散指示灯、人防设施、红外报警或监控系统的辅助管理。

(3) 宿舍内总配电室、水泵房的巡查。

(4) 配合做好毕业生离校后寝室大批量更换学生寝室门锁芯,增配缺损钥匙的工作。

(5) 为公寓楼中修、大修、改造提供合理化建议。

6、信息沟通

(1) 定期召开学生代表座谈会，了解住宿学生的需求。

(2) 设置意见箱、网络信箱，接收同学们的意见和建议。

(3) 定期举行服务开放日活动，现场解答学生关心的问题。

(4) 保持与学生组织（如学生会）的日常沟通与联络。

7、宿舍安全管理

(1) 根据本合同所委托的事项，按照学生公寓安全管理的特点，将安全管理作为日常工作的重要组成部分，建立完善的安全管理制度。对存在的安全因素进行控制和管理。

(2) 按物业服务需求中有关设施管理的要求，有效开展有关安全设施的巡检工作。

(3) 有安全规定（或隐患）的场所，保持标识的完整性、正确性、清晰性，以保证人员能得到必要的安全警示和提示。

(4) 开展常规性和专题性宣传教育，特别是开展消防、防盗、安全用电等方面的指导。

(5) 定期进行学生宿舍的安全检查。

(6) 落实工作人员的安全职责和考核制度。

(7) 建立应急预案。

8、宿舍文明寝室创建及文化建设与实施方案

(1) 宿舍学生行为管理和引导

贯彻高校后勤“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育。

新生到校后的住宿生活方面的辅导。

经常与住楼学生所对应的学校学生辅导员联系，对宿舍里学生有违纪情况进行检查及相关教育，提出违纪处理意见，并及时上报相关部门，同时上报校方备案。

对宿舍里学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时上报校方备案。

9、“文明寝室”的评选及管理。

- (1) 学生之间因集体生活而产生矛盾的调解。
- (2) 学生在宿舍中的行为表现及思想动态及时向校方反馈。
- (3) 对学生的寝室布置进行指导和规范。
- (4) 向每位住宿学生提供公寓生活方面的引导资料。
- (5) 对学生在宿舍的卫生习惯、参与宿舍民主管理和活动、好人好事等行为进行综合考评，并向校方相关部门提供相关考评数据。

10、学生宿舍社区文化建设

- (1) 除门厅硬件建设之外的文化氛围布置。
- (2) 节假日氛围布置。
- (3) 通告栏、橱窗、提示牌等的管理。
- (4) 各类小型主题文化娱乐活动的组织。
- (5) 根据学校的特色，为宿舍的门厅建设、楼区氛围布置、楼层文化建设提供设计方案（含VI设计）规范。
- (6) 制作人文、安全、环保方面意识的引导牌、提示牌、警示牌等。
- (7) 建设星级文明楼。

（五）绿化养护服务

整个校园绿地面积共 47165 平方米，其中集中绿地面积 34471 平方米。绿地率达 47%，绿化覆盖率为 56.7%。整个校园共有香樟、银杏、桂花等各类园林绿地植物 101 种。

1、绿化养护标准

专业的绿化养护管理，制订绿化月/季/年度日常养护作业计划；日常养护的主要过程有记录。各种植物存活率 95%以上，植物群落完整，层次丰富，黄土不外露；枝叶无虫害咬口、虫茧（虫蛹）；绿地内无垃圾、无破坏、践踏现象。春季做好绿化的补缺等工作，夏季台风来临前做好树木的加固等工作，秋季做好绿化的加土扶正、修剪等工作，冬季做好绿化的防冻防寒、病虫害防治等工作。

（1）除草与清理要求：杂草清理每月 2 次，要求每平方米单株类型杂草不超过 3 株，匍匐茎类杂草不超过目视面积的 5%。对春季换叶、冬季落叶重点清理，每周一次，要求无破坏沉积落叶。

（2）修剪与整枝要求：暖季型草坪生长季 4-10 月，高度控制在 8cm 以下，在返青前高度控制在 6cm，入冬前高度控制在 10cm。黑麦草、早熟禾、高羊茅高度控制在 12cm 以下。灌木常规修剪嫩梢不超过 15cm，绿篱及球类不超过 10cm，剪后表面平整光滑，不同植物间界面清晰。常绿乔木（包含校内竹子）在春秋两季、落叶乔木在冬季修剪，每年不少于 1 次，修剪后无枯枝、弱枝等，乔木修剪应提供有经验的师傅。修剪工作具体作业应避开正常教学时间。

（3）松土与施肥要求：每年整体安排 3 次施肥，3-4 月以复合肥为主。5 月中下旬施一边缓释有机肥，秋冬季施复合肥，延长绿期及安全越冬。施肥应结合松土进行，无板结，无明显石块和杂草。施肥过程要撒施均匀，施后立即浇水。乔木的施肥应结合槽施、穴施等方法进行。

（4）病虫害防治要求：无明显病虫害，整体控制在 5%以下。在 3、5、8 月分别进行 1-2 次广谱性抗菌消杀预防，其他按实际情况进行消杀。

（5）绿化垃圾外运要求：对绿化养护过程中产生的垃圾做到当日清运完毕。垃圾外运过程要按照市容管理要求及有关规定执行，要符合社会对环保的要求。如过程中产生相关的责任，由物业公司负责。

（6）在养护过程中应保持绿化植物的存活（不可抗拒因素除外）。

（7）学校大门口大屏下及食堂前环岛的摆花（草花）不少于三季，且要符合校方要求。

（8）负责树木的冬天保温、树干涂白，夏天的防暑遮阴及学校藤类植物的引藤等工作。

（9）负责围墙四周的树木不定期修剪（含河边等）。

（10）学校大型树木的修剪方案（香樟、垂柳、银杏树）必须有物业公司专业技术人员和校方所委派的专业人员共同商定、确认。

（11）负责植物养护过程中浇水工作，夏季养护期原则每天浇水，其他季节根据土壤干湿情

况进行浇水，秋末入冬前浇一次防冻水。

(12) 负责绿地内木质构筑物的桐油保养工作（桐油有校方提供），原则每年确保一次。

2、质量和技术要求

1、全权负责养护施工作业。

2、提供作业所需要的相关机械设施设备，并承担作业人员的安全责任。所需农药、肥料等由学校提供。

3、涉及技术性作业的，需提供有经验及技术的师傅进行。

4、在校内作业过程中，需严格遵守学校的相关规章制度。

5、必须定期安排技术人员来校巡查绿化，并就学校的绿化情况提出反馈意见并协同校方相关管理人员共同解决。

6、由于物业公司养护不善所造成的绿化死亡，物业公司负责无偿补种死亡的绿化。

7、绿化人员还需承担零星搬运等工作。

(六) 委托管理项目服务内容

专项委托管理费用包括：消防维保、10KV 配变电站运行管理、视频监控维保、城市火灾报警系统、防雷维保、绿化养护等由发包方委托给有专业资质的维保单位，委托物业公司与供应商订立委托合同，并监督合同履行。

1、要求

(1) 专业维保单位具有相关资质

(2) 维保单位做好维保台账

(3) 学校有问题维保单位半小时响应，2 小时修好。

(4) 服务内容：

消防维保：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；防火门系统等灭火系统进行日常管理和养护维修；

2) 按时对消防、喷淋系统做启动测试，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材。消防水电设施确保运行良好。

4) 服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；控测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；。有义务对学校消防安全进行宣传指导。

高压配电维保：1) 学校配电容量为 10KV。配电房电气安全检查定期进行，做好检查维护记录。配电安全标识要求醒目。消防器材完好，维护好配电线路单线系统图，配电室内有配电系统操作模拟图。

2) 配电房内应急照明完好，不能放置易燃易爆物品。配电器各开关正常使用。

3) 开关柜内无杂音、异味、异响，开关性能符合要求，开关动作灵活可靠。仪表和信号指示正确，并在额定范围内。各种元器件，瓷件等无裂缝、破损、转动、脏污、放电现象。。

绿化维护：对学校所有绿化进行养护、修剪、施肥、除虫等。

防雷设施维保：对学校防雷设施进行维护检查，做好台账记录，确保设施安全通过相关部门的检查并出具检查合格报告。

城市火灾报警系统：对学校各类报警进行维护，并出具检查合格报告。

视频监控维保：对学校监控、安防进行维护，确保正常运行。

2、专项服务分包

(1) 乙方对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项

外，非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。

(2) 乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所拟定的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业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。

(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。

(七) 其他服务内容

1、教学楼管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。

2、车辆管理：车辆驾驶服务。

3、公共管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。

4、场地维护：主要负责校区的路面、地面等破损情况，发想问题及时维护。

以上服务内容，均按照校方的要求和标准提供相应的服务。

三、管理服务总目标

1、火灾与安全责任事故发生率为 0%。

2、保洁覆盖率为 100%。

3、维修工程质量合格率为 98%。

4、宿管服务质量合格率为 98%。

6、绿化养护质量合格率为 98%。

7、使业主对物业服务满意率达到 95%以上。

四、人员要求

1、物业管理经理，本科及以上学历，熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，并具有类似项目 2 年及以上的工作经验。

2、保洁领班具有两年及以上管理经验，其余保洁人员具有类似项目 1 年以上工作经验。

3、宿舍管理人员具有类似项目工作经验者优先，并有德育处对相关人员的基本素养进行审核。

4、专业人员持证上岗。

5、绿化人员至少有一名绿化技工持有园艺专业相关证书，具有类似工作经验者优先。

6、驾驶员 1：驾驶证 A 照，具有十五年以上驾龄；驾驶员 2：驾驶证 B 照，三年以上驾龄。

五、人员岗位设置

★本项目物业服务人员配置不少于 41 人。参考如下：

项目经理	保洁服务	维修服务	宿管服务	绿化服务	保障人员	合计
1	11	3	10 (男女各 5 人)	4	12	41

注：保障人员及主要工作：

(1) 驾驶员 2 人：车辆服务、保养及对公务车的使用进行登记。

(2) 物资管理 1 人：根据学校实际情况对仓库管理系统录入信息、仓库管理及进出物品管理、盘点、登记等工作；入库验收，系统平台入录，月报表年报表制作，报废资产整理、平台报表制作、报废报表送上级审批、联系第三方收取报废物品；与国资相关报表的填报。

(3) 信息维护 1 人：学校计算机房管理、故障报修处理；推送微信公众号，协助企业微信号教职工账号管理以及校园网平台学生、老师账号的处理，综合素质平台管理等；

(4) 财务辅助 1 人：学校行政账户开支收支管理、票据报销、学生代办费收支结算；财务平台录入相关账目信息，教师补贴代发等。

- (5) 医务辅助 1 人：学生的就医、住院，医疗发票的报销和统计工作；学校内的医疗服务，为师生提供医疗帮助；进行校园卫生检查，防止疾病的传播和流行。
- (6) 教务辅助 1 人：每学期各年级学生学杂费征询单、期末各年级学生告知书收发；教务处调课单、会务通知等发放；
- (7) 实验室辅助 2 人：课前准备好老师和学生实验用的试剂，试剂的分类和危化品的保管和记录；课后实验器材的清洗、整理、收纳等内容。
- (8) 锅炉工 2 人：确保师生、食堂用气用水；
- (9) 会务和文印辅助 1 人：协助教学老师进行试卷排版打印工作、学校各科老师交代的练习卷、测试卷的复印，及各科作业的复印；按照需求打印证书、席卡、准备茶水等

六、本项目物业管理服务报价包括：

- 1、物业服务人员的人员工资、加班费（含其他人员）、人员福利等全部人员费用。
- 2、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、公众责任保险、雇主责任保险。
- 3、物业管理企业管理费与利润。
- 4、营业税金。
- 5、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用。
- 6、本项目预算为人民币 3490000 元，超过预算的响应文件不予接受。其中 617900 元为专项委托管理费用。委托管理项目允许发包方委托给有专业资质的维保单位，委托管理项目是消防维保、10KV 配变电站运行管理、视频监控维保、城市火灾报警系统、防雷维保、绿化养护等。委托管理项目费用报价不高于 617900 元（消防维保不高于 4 万元、10KV 配变电站运行管理不高于 3 万元、视频监控维保不高于 1.95 万元、城市火灾报警系统不高于 0.5 万元、防雷维保不高于 2.34 万元、绿化养护不高于 50 万元），统一计入投标成本。
- 7、付款方法：按季支付。资金支付与考核分数挂钩，考核得分 85 分及以上，全额支付，84 分-71 分，支付 90%；70 分- 60 分，支付 80%，60 分以下（不包括 60 分），支付 60%并解除合同，由此产生的相关事宜均由管理公司自行负责处理。
- 8、服务期限：自合同签订之日起一年。本项目服务采取**一次采购三年享用**，分年签订合同的方式实施。

七、本项目的其他要求

- 1、投标方一旦中标，投标方在投标书中的所有承诺，招标方有权要求写入物业管理委托合同。
- 2、物业服务人员聘用及人员变动，配备人员需报业主方备案。
- 3、业主对物业服务的服务质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求物业进行更换。
- 4、物业如将部分岗位进行外包，必须经过业主同意且符合国家有关条例方能进行。
- 5、物业服务人员必须严格遵守相关保密制度（投标文件中应有保密制度方案）。
- 6、本项目服务采取**一次采购三年享用**，分年签订合同的方式实施。
- 7、专业配套维保服务费用包括：消防维保（4 万）、10KV 配变电站运行管理（3 万）、视频监控维保（1.95 万）、城市火灾报警系统（0.5 万）、防雷维保（2.34 万）、绿化养护（50 万）允许发包方委托给有专业资质的维保单位，并监督合同履行。

8 本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可以委托专项服务单位实行服务的则允许分包，分包履行的具体内容详见采购需求。

9、供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

八、考核评分标准

物业管理__季度服务质量考核表

物业公司名称:				
序号	考核内容	分值	评分细则	得分
1	综合服务质量	5	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。	
		5	按照合同约定的标准配置服务人员, 采取必要管理手段与激励措施, 保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。落实合同约定与业主临时交办的各项工作。	
		7	落实管理制度, 按照物业管理服务规范与管理承诺, 认真做好业主投诉的分析处理, 做到有诉必答, 及时回复, 有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。保证管理服务过程各类档案资料完整, 随时接受业主方的检查。	
		5	认真落实保密措施, 不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。	
2	宿管服务	5	做好每日防火、防盗安全巡检, 按规定每两小时巡检一次, 并详细记录住宿情况。	
		5	分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况, 做好值班人员巡查寝室时签到统计工作。	
3	保洁服务	8	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。	
		4	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。	
		4	根据垃圾分类要求设置设备, 垃圾箱放置整齐, 垃圾袋套在垃圾箱上, 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。	
		5	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, 按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品。	
		4	做好垃圾分类工作, 垃圾做到日产日清, 定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录。	
		4	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。	
4	会务服务	4	实行业主工作时间的会务服务, 协助业主方做好日常会务服务, 包括会议前期准备、会中茶水服务, 会后会场打扫。	
		4	会务场所整洁, 会议桌椅干净无尘、会议茶杯无水渍。	
5	设备维护	4	房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录, 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。	
		4	屋面泄水沟、室内外排水管道畅通, 一年清理至少 2 次, 做好记录。	
		4	确保给排水系统、中央空调系统、门禁系统、配电房等设备正常运行, 做好定期检查记录。	
		4	公共照明系统完好。	
		3	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。	
		4	重大节日前应对设备设施系统进行安全检查，保证节日期间各项设施运行正常。	
		4	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。	
6	绿化 养护	4	对区域内的绿化进行监管，督促绿化维保单位定期修剪养护、浇水、施肥、喷药杀虫，保持良好长势；	
合计		100		
说明：总分 90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为一般，60-69 分以下为较差，60 分以下为差。				
考核单位： 考核人： 日期：				