
上海市青浦区政府采购中心

招 标 文 件

项目编号：QPZFCG2025-043

项目名称：2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理
服务项目

采购人：上海市青浦区盈浦街道社区党群服务中心

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心

2025 年 3 月

2025年03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

2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn) 获取招标文件，并于 2025-04-09 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：**QPZFCG2025-043**）

项目名称：2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目

采购方式：公开招标

采购编号：1825-00001501

预算金额：1615015 元。

最高限价（如有）：同预算。

采购需求：本项目 2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目，共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

合同履行期限：自合同签订之日起一年。该项目采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。

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 1615015 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：**2025-03-19** 至 **2025-03-27**（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：2025-04-09 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：2025-04-09 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：上海市青浦区盈浦街道社区党群服务中心

地址：利通路 66 号

邮编：201799

联系人：陆雯雯

电话：021- 59727449

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：2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-043）

3、预算编号：1825-00001501

4、项目主要内容、数量及要求：本项目 2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目项目共一个包，具体要求见招标要求。

5、合同期限：自合同签订之日起一年。该项目采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。

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：上海市青浦区盈浦街道社区党群服务中心

地址：利通路 66 号

邮编：201799

联系人：陆雯雯

电话：021- 59727449

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 1615015 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履行能力）；
- (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，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

25. 投标截止时间

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

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25.4 投标截止与开标时间均以电子采购平台显示的时间为准。

26. 投标文件的修改和撤回

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

（2）投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

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

28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

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

五、开标

29. 开标

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

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

29.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人应进行签到操作，在签到完成后由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人签到和解密的操作时长分别为 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提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

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

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

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

5. 转包与分包：

本项目合同不得转让、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。

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履行能力）；

(13) 招标文件规定需要提供的其它材料。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 技术响应内容，按有关表格填写：

- ① 投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表；
- ② 主要管理制度一览表；
- ③ 人员来源一览表；
- ④ 拟投入本项目的主要设备一览表；
- ⑤ 本项目日常消耗材料明细表；
- ⑥ 项目经理情况表；

⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；

⑧投标人近三年类似服务项目一览表。

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

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，提出管理服务的定位和具体目标。

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

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

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

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

②健康和安全管理：

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

B 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

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

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

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

⑥人员来源及人员管理机制

⑦服务承诺和考核方法：

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

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

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

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

⑩其他必要的说明。例如投标人对本项目的合理化建议等。

(3)《投标人近三年类似项目一览表》：

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

(4)按照本项目需求提供其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

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

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

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

二、投标无效情形

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

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

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

三、评标方法与程序

（一）评标方法

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

（二）评标委员会

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

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

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

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

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

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

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

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

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

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

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

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

评审内容	评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	报价得分	0-15	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
整体服务方案	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。

策 划 及 施 案	重点难点的应对措施或改进现状措施	0-6	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
	各分项服务的实施安排	0-8	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性，包括服务模式、运送方案、人员培训方案以及供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等况进行综合评审。
	应急预案和紧急事件处置措施	0-6	主观分	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 全 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 架 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	项目管理和专业人员配置	0-4	主观分	项目管理人员和专业技术人员的数量是否满足要求，人员素质能否匹配或优于招标需求。
	服务岗位人员设置	0-6	主观分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。

	人员来源及人员管理机制	0-4	主观分	人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（如人员变动年化率低于 15%等）。
项 目 经 理	文化水平	0-1	客观分	具有大专及以上学历得 1 分，否则本项不得分。（提供学历证书）
	工作经验	0-4	客观分	具备五年及以上类似本项目物业管理经验的得 4 分，具备三年及以上类似本项目物业管理经验的得 2 分，否则本项不得分。
	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 核 考 方 法	承诺的服务质量指标	0-2	主观分	承诺的各项服务质量指标能够完全满足招标文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-2	主观分	对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性。
近 三 年 以 来 类 似 项 目 业 绩	近三年以来类似项目业绩	0-5	主观分	投标人提供最近三年类似项目业绩，需提供类似项目的有效合同，需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。类似业绩由评委会根据本项目招标要求进行认定；每个类似项目业绩得 1 分，最多得 5 分。没有类似项目业绩的得 0 分。
通 过 质 量 管 理 体 系 认 证 等 情 况	通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	通过质量管理体系认证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 _____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：

2025 年度盈浦街道社区党群服务中心物业管理服务项目包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

说明：

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

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

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

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、报价明细表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	装备费			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
	委托管理费	不高于 120000 元	如弱电、空调维保、电梯维保、消防维保等	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，仅需提供营业执照）符合要求， 提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明 。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。			
6	付款方式	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
7	“★”要求	符合招标文件采购需求中标有“★”的要求： 1、本项目物业服务人员配置不得少于 18 人。 2、中标供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《自行招用保安员单位备案证明》）			
8	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目内容	具备的条件说明	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

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 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

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

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

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

11、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期：

12、监狱企业证明函

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

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日 期：

13、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

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

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用

的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

14、具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：
包号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在投标文件页次	备注
1				

2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

2、人员来源一览表

项目名称：

包号：

序号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
1			
2			
3			
4			
5			

6			
7			
8			
.....			

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

3、项目经理情况表

项目名称：

项目编号：

包号：

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

4、主要服务人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

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

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： ____年____月____日

5、服务承诺

项目名称：

服务体系及制度	(包括服务机构名称、地址、服务体系及相关制度)
服务内容 & 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》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及项目名称招标投标结果，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 一般规定

（一）合同文件的组成

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。

（二）遵守法律

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。

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，依法缴纳相应税费。

（三）保密责任

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。

（四）廉政责任

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。

第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，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。具体详见合同附件。

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。

第三条 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。

（一）总体要求

1、物业服务团队要全力配合街道办事处和社区党群服务中心托管方的工作，应具有高度的敬业精神和良好的服务态度。项目经理要善于沟通、协调，积极主动，热情周到，能够妥善处理前来社区党群服务中心活动人员的各类情况。

2、社区党群服务中心大楼实行开放式管理，有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度。保安人员年龄原则上不超过 50 周岁。

3、物业保安人员应文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。熟悉社区党群服务中心的环境，结合中心特点，制订安全防范措施。要确保非机动车停放整齐，场地整洁。危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

4、物业管理公司需落实设备主管人员，负责本项目区域内的设备设施运行、日常维保，制定维修计划及维修质量控制，负责区域内弱电包括音响设备的日常维护工作，协助业主方进行监督管理工作。

5、物业应负责中心保洁服务工作，兼定期保洁工作，实行责任制，明确专职人员和责任范围。

6、中心大楼内实行标准化清洁保洁，定期进行卫生消毒灭杀。大楼公共部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、

玻璃窗等保持洁净；公共场地无纸屑、烟头等废弃物。

7、物业服务人员应统一着装，并保证用工符合《劳动合同法》要求。

8、物业管理公司应依法妥善处理责任范围内的突发事件，制定并落实应对各类事故、冲突、灾害及突发事件的应急预案。物业执勤区域发生刑事案件、治安案件和灾害事故，应及时报告街道和当地派出所，采取措施保护发案现场，协助公安机关侦查各类治安刑事案件。

9、有关物业运行中的日常消耗品，包括保洁耗材、保安耗材、日常维护、绿化耗材，以及物业作业中日常用品和工具：如制服、保洁工具、保洁用品等易耗品由投标单位提供。

（二）委托物业服务内容与要求

1、保洁范围：公共开放区域、办公区域的门窗、室内墙面、地面等；室外花园绿化及道路。

2、保洁内容：建筑物的门窗（2米以下的位置）；处舍地面墙面、桌椅等公共服务设施保洁消毒、公共场所电器设备、雨水井等；办公区域按需保洁。

3、工程维修服务

公共设备维护、保养的范围：给排水系统、配电房、消防系统、监控系统、电梯系统、空调维保覆盖区域所有建筑物设施。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

（1）给排水、供水系统：

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）定期检修维护供水系统管路、水泵、阀门、水表，保证其正常运转；

5）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

6）停水预先通知，以便做好安排。

（2）机电、照明及自动化系统管理：

1）对辖区内供电系统高、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维修制度；

3）供电和维修人员持证上岗，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；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足要求、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) 确保辖区内所有公共及专用照明灯管灯泡完好, 发现损坏, 及时调换;

(3) 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; 防火门系统等灭火系统进行日常管理和养护维修;

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。

(4) 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。

(5) 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。

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) 负责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。

(6) 空调系统运行维护:

1) 确保空调正常运行, 遇故障应 1 小时内及时处理。

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。

(7) 监控系统:

1) 1 个月对工程敷设线路及设备安装点进行巡检, 并填写巡检记录表, 对可能影响线路及设备的情况要及时协调, 防止因线路中断等情况造成系统中断;

2) 每季度对工程范围内的设备箱、设备及其供电系统进行一次保养性维护, 包括设备除尘、排除故障隐患等, 并填写设备养护记录表; 以确认所有设备及系统工作正常;

3) 每半年对机房防雷系统进行一次检测, 填写检测登记表, 对不达标的防雷地极进行相应处理。

4) 每月维护周期结束出具维护总结报告。

5) 维护周期结束出具年度维护总结报告。

4、其他要求:

①需要时应配合业主方开展办公场所调整、设备搬运移动等任务及相关保洁工作。

②物业管理方应制定详细的保洁和清洗等实施方案, 并有保洁记录。

③做好垃圾分类工作。

5、各区域保洁服务标准为(详见下表)

①室内区域

服务内容	服务标准	服务频率
地面(含楼梯台阶)	打扫各建筑通道及地面, 拖洗消毒, 保持清洁, 无污迹、无水迹、无垃圾	清扫: 按需循环 拖洗消毒: 每日1次
室内墙面	除尘, 目视无积灰, 无积垢, 无蛛网	每周1次
楼梯扶手、栏杆、窗台、消防箱、指示牌、装饰壁龛、宣传栏等	擦抹, 目视无积灰, 无积垢, 无蛛网, 无垃圾	2米以下每日1次 2米以上每周1次
天花板、公共灯具	除尘, 目视无积灰, 无积垢, 无蛛网	每周1次
门窗(除玻璃外)	擦抹, 目视无积灰, 无积垢, 无蛛网	每日1次
玻璃(门窗、展柜、展橱)	清晰, 透光良好, 目视无明显积垢	每周循环1次
垃圾箱	垃圾箱摆放整齐, 有垃圾袋, 定时清运, 无垃圾积压, 无异味	清运: 每日1次 清理: 循环清理
卫生间	清洁消毒, 无明显异味、污渍, 无水迹, 无垃圾堆积; 镜子保持明净, 无水迹, 无污渍;	每天开放前清洁消毒1次, 开放后每1小时消毒1次
信息公告屏、电视屏幕等设备	擦抹, 目视无积灰, 无积垢, 无指纹	每天1次
办公家具、书柜、会议桌椅等	擦抹, 目视无蛛网、无积垢, 触手无积灰	每日1次; 根据活动需要增加擦抹次数

②室外区域

服务内容	服务标准	服务频率
道路路面	清扫, 无垃圾杂物、无污迹、无积水、无碎屑渣土, 无落叶堆积	每日1次
雨水井明沟	清扫冲洗, 保证排水畅通, 无明显异味	清扫: 每日1次 冲洗: 每周1次

绿化草坪、植被	清扫，目视无垃圾、无积水	每日循环
果皮箱、垃圾桶	垃圾箱摆放整齐，有垃圾袋，定时清运，无垃圾积压，无异味	清运：每日 1 次 清理：循环清理
烟缸	清理消毒，烟蒂数量小于 3 个	每日循环清理
铭牌、路灯、雕像、摄像头、指示牌等	清洁擦抹，目视无积灰、无积垢	每日 1 次
公共区域消杀	消毒液喷洒	夏季（6 月-9 月）每 2 月消杀一次；其他季节每月消杀一次
外墙清洗	外立面清洗	一年 1 次

绿化养护：

1、负责绿化区域的花草树木培植、修剪、施肥、浇灌、病虫害防治及过冬防护工作，及花草树木的补缺栽种工作。

（1）草坪养护服务

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10 平方米范围内废弃物不得多于 3 个。

乔木、灌木养护服务

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于 10%，树干受害率小于 5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10 平方米范围内废弃物不得多于 3 个。

2、配合业主方开展展览及各类活动期间绿化的摆放、调整工作。

保安服务

- 1、保安服务范围：区域内安保及秩序维护工作。
- 2、保安服务内容：区域内秩序维护、安保监控、消防安全监控、夜间定时巡逻、车辆疏导、门岗安保、报刊信件收发、车辆管理、台风汛期应急处置等。
- 3、其他要求：
 - ①保安人员应统一着装、佩戴标志，遵守本单位公共服务相关要求，服从业主方工作调度，配合各项工作开展，做好人员疏导等工作。
 - ②保安人员应身体健康，工作认真，无刑事犯罪记录。
- 4、保安服务标准（详见下表）

服务内容	服务标准
人员	身体健康，工作认真负责并能定期接受消防、物业及其他业务培训。
	正确使用各种消防、技防器械设备，经培训后能运用安保监控设备，能熟练掌握各类灾害事故的应急预案。
	上岗统一佩戴标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
门岗 (车 管)	按时开放场馆关闭场馆，节假日及特殊时段根据业主方要求调整开闭馆时间。
	门岗 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。
	开放时段专人负责安保视频监控工作，突发事件及时与业主方沟通。
	及时做好各类报纸、信件以及快递的整理收发。
	对本活动中心车库的注册机动车进行管理和疏导，保持出入口道路畅通；对非机动车做好大门外停放引导。外来车辆引导至指定停车区域停放。
巡逻岗	每天按指定时间和路线定时巡查，机房、仓库等重点部位重点巡查，有巡更记录。每天 21:00 至次日 7:00 巡查次数不少于 10 次。开放期间巡查次数不少于 4 次。
	遇偷窃、访客争执、人身安全事故、台风汛期等突发事件或紧急求助，能及时赶到现场，开展针对性应急预案措施。
	本场馆公众性活动开展期间，做好访客引导、秩序维护等工作。
监控岗	监控室值班人员需持证上岗，熟悉设备操作及各监控探头所在位置。
	发现可疑现象或可疑人员，用对讲机及时通知巡逻护管员进行巡查。
	妥善保存录像记录，严格按照规定时间进行更新。
	发现电梯困人或接到报警，应立即用对讲机通知机电人员进行处理。
	配合消防人员进行火灾监控，紧急情况下对辖区内护管员进行调度。
	负责接听夜间客户服务中心电话，记录投诉，并通知客户服务中心进行处理。受理需求，对紧急情况协调相关部门及时进行服务，一般维修等服务可移交第二天客户中心正常班管理人员处理。

设备设施运行管理：

- 1、服务范围：处内所有区域高低压配电、空调、照明、弱电音响、电梯、给排水、消防、监控等公共设备的日常运行、维修、保养等工作。
- 2、服务内容：负责设备的巡检、运行、维修和保养工作。
- 3、其他要求：
 - ①工程部人员上岗应统一着装、佩戴标志，遵守本活动中心公共服务相关要

求，服从业主方工作调度，配合各项工作开展等工作。

②工程部人员需要身体健康，持证上岗，工作认真，不得脱岗。

③根据活动中心设备的情况制定可行的《养护方案》及《应急预案》。

4、设备设施运行管理标准（详见下表）

服务内容	服务标准
人员	身体健康，工作认真负责并能定期接受物业及相关其他业务培训。
	上岗统一佩戴标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
维修工	负责中心内设备的巡检、运行、维修和保养工作，确保所辖设备始终处于良好的运行状态。
	熟悉项目内设备的配置、分布情况及使用状况等。
	负责外包设备维修保养的监督、测试和验收工作。
	负责责任区域内设备和环境的清洁。
	完成上级交办的其他工作。

会务服务：

1、落实各类会务服务，协助业主方做好重要会议和重要活动的筹备和来宾接待。

2、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。熟练操作会议音响设备并落实日常维护。

3、日常活动服务，包括活动前期准备，活动后期会场打扫。熟练操作音响设备并落实日常维护。

（四）管理服务总目标

- 1、服务满意率达到 95%以上；
- 2、维修及时率达到 95%以上；
- 3、投诉处理及时率达到 98%以上；
- 4、重大安全责任事故为 0。

（五）员工素质与配置

1、员工身体健康，素质可靠，培训上岗，凡是需要持证上岗的岗位人员必须持有相关证书。

2、具有相应的文化程度，能够胜任所担任的工作。

3、统一服装及各类管理标识。

4、项目经理；具有大专及以上学历和五年及以上物业管理经验。

（六）人员岗位设置

本项目物业服务人员配置不得少于 18 人，参考如下：

项目部	项目经理	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
客服部	会务接待	2	做五休二，8 小时	8:30-17:00
工程部	水电技工	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
	机动岗	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
安管部	中控室	3	24 小时	0:00-24:00
	门岗	3	24 小时	0:00-24:00
保洁部	楼层保洁	3	做五休二，8 小时	8:30-17:00
	轮班保洁	2	做一休一，12 小时	7:30-19:30
	机动岗	2	做五休二，8 小时	8:30-17:00

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因正常运营需要，需委托乙方提供其它服务，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。

第四条 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。

第五条 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。

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	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。保证管理服务过程的各类档案资料完整，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	保安服务	5	有定时巡查制度和巡查记录，对大件财产进出大门实施登记制度。	
		5	按规定 24 小时值班和交接班，加强技防保卫，无爆炸、火灾、破坏和盗窃事故，及时发现不可预见的设备、设施故障，减少损失。	
		5	室内消防栓及灭火器的月底检查记录，消防隐患处理及时、妥当，安全出口、疏散通道畅通。	

		5	建立建全防火、防盗、自然灾害等安全预警机制和停电、防台防汛、闹访等突发情况的应急处置预案，有效落实措施。	
		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。	
3	保洁服务	2	公共区域玻璃门以及窗户玻璃（除室外一面）完好，无灰尘、污渍、手印等。	
		3	根据垃圾分类要求设置设备，做好垃圾分类工作，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。	
		2	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。	
		2	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	设施设备维护	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、空调系统、监控系统、消防系统、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。	
		4	发生突发重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理，待专业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	接到设备报修信息，及时响应，在规定的时间内到达现场修复。	
5	客户接待	2	统一着装，仪表规范，文明用语，礼貌待人。	
		2	大屏幕信息输入准确无误，受理投诉和报修的记录完整。	

6	绿化养	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 分为较差，60 分以下为差。

考核单位：

考核人：

日期：

第六条 合同期限

本服务的服务期限：自合同签订之日起一年。该项目采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。**[合同中心-合同有效期]**

第七条 合同价款

1、本合同价款按招标文件内容、范围，本合同价格为**[合同中心-合同总价]**元整。大写：**[合同中心-合同总价大写]**元整。

第八条 支付方式

（一）支付时间

按季度支付。

（二）费用结算

提取合同总价的 10%作为年度考核经费，剩余合同总价的 90%作为服务经费，每季度考核通过后服务费连同考核经费一并按季度支付。考核得分 90 分及以上，全额支付考核费，80 分-89 分，支付 90%考核费；70 分-79 分，支付 80%考核费，60 分-69 分，支付 70%考核费；60 分以下（不包括 60 分），扣除全部考核费并解除合同，由此产生的相关事后均由中标单位自行承担。

付款程序

在乙方完成物业管理服务各项工作，经甲方考核符合要求并确认无误后，由甲方组织向乙方支付。所有支付由甲方收到发票后 60 个工作日内，向乙方支付。如乙方的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理服务费用。如经两次整改仍不合格，甲方有权终止物业管理服务合同。

第九条 甲方的权利义务

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。

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。

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。

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

5、为乙方的管理服务提供必要的工作条件，包括办公用房、设备工具库房、员工更衣 及休息场所等，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

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。

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 卫生等工作。

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。

9、加强对甲方工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。 第十条乙方的权利义务

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、册等资料应做好建档工作。

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。

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相关费用预算，报送甲方审定。

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。

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，施工不得影响甲方工作秩序。

6、对有违反或影响本合同执行，包括影响甲方正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

7、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员 进行节能管 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。

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。

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。

10、投保物业公众责任险。

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、乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台 账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成市节能监察部门布置的各 项节能监察工作。

第十条 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。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。

第十一条 违约责任

1、乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务 费用。

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。

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。

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。

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。

第十二条 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，或者按 以下第 1 种方式解决：

- 1) 提请上海市仲裁委员会仲裁或；
- 2) 向甲方所在地法院提起诉讼。

第十三条 合同生效

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。

本合同未尽事宜，双方协商解决并按照国家相关法律法规执行。

[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

盈浦街道社区党群服务中心物业项目

一、项目概况

该项目资金来源为预算内，预算金额 161.5015 万元。

二、采购需求

（一）建筑概况

1、物业坐落位置：利通路 66 号；

2、本项目建筑总面积 4976 平方米，公共面积 3469 平方米，场地道路 2899 平方米、地面停车位 6 个、地下停车

位 28 个。

3、主要设施：升降电梯 2 台、配电房 10 间、泵房 1 个、消防监控中心 1 个、一楼二楼为原建筑安装中央空调，三楼四楼为后续采购空调 30 台（其中：5 匹 18 台、3 匹 4 台、2 匹 5 台、1.5 匹 3 台）等。

4、根据上级要求，中心原则上全年开放，每日开放时段为 8:30--20:30。中心出入口 3 个，监控室 24 小时值班。

（二）总体要求

1、物业服务团队要全力配合街道办事处和社区党群服务中心托管方的工作，应具有高度的敬业精神和良好的服务态度。项目经理要善于沟通、协调，积极主动，热情周到，能够妥善处理前来社区党群服务中心活动人员的各类情况。

2、社区党群服务中心大楼实行开放式管理，有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度。保安人员年龄原则上不超过 50 周岁。

3、物业保安人员应文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。熟悉社区党群服务中心的环境，结合中心特点，制订安全防范措施。要确保非机动车辆停放整齐，场地整洁。危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

4、物业管理公司需落实设备主管人员，负责本项目区域内的设备设施运行、日常维保，制定维修计划及维修质量控制，负责区域内弱电包括音响设备的日常维护工作，协助业主方进行监督管理工作。

5、物业应负责中心保洁服务工作，兼定期保洁工作，实行责任制，明确专职人员和责任范围。

6、中心大楼内实行标准化清洁保洁，定期进行卫生消毒灭杀。大楼公共部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；大堂、楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；公共场地无纸屑、烟头等废弃物。

7、物业服务人员应统一着装，并保证用工符合《劳动合同法》要求。

8、物业管理公司应依法妥善处理责任范围内的突发事件，制定并落实应对各类事故、冲突、灾害及突发事件的应急预案。物业执勤区域发生刑事案件、治安案件和灾害事故，应及时报告街道和当地派出所，采取措施保护发案现场，协助公安机关侦查各类治安刑事案件。

9、有关物业运行中的日常消耗品，包括保洁耗材、保安耗材、日常维护、绿化耗材，以及物业作业中日常用品和工具：如制服、保洁工具、保洁用品等易耗品由投标单位提供。

（三）委托物业服务内容与要求

（一）保洁服务要求：

1、保洁范围：公共开放区域、办公区域的门窗、室内墙面、地面等；室外花园绿化及道路。

2、保洁内容：建筑物的门窗（2 米以下的位置）；处舍地面墙面、桌椅等公共服务设施保洁消毒、公共场所电器设备、雨水井等；办公区域按需保洁。

3、工程维修服务

公共设备维护、保养的范围：给排水系统、配电房、消防系统、监控系统、电梯系统、空调维保覆盖区域所有建筑

物设施。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

(1) 给排水、供水系统：

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) 定期检修维护供水系统管路、水泵、阀门、水表，保证其正常运转；

5) 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

6) 停水预先通知，以便做好安排。

(2) 机电、照明及自动化系统管理：

1) 对辖区内供电系统高、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维修制度；

3) 供电和维修人员持证上岗，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；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足要求、确保配电设备安全运行；

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) 确保辖区内所有公共及专用照明灯管灯泡完好, 发现损坏, 及时调换;

(3) 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; 防火门系统等灭火系统进行日常管理和养护维修;

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。

(4) 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。

(5) 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。

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) 负责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。

（6）空调系统运行维护：

1) 确保空调正常运行，遇故障应 1 小时内及时处理。

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。

（7）监控系统：

1) 1 个月对工程敷设线路及设备安装点进行巡检，并填写巡检记录表，对可能影响线路及设备的情况要及时协调，防止因线路中断等情况造成系统中断；

2) 每季度对工程范围内的设备箱、设备及其供电系统进行一次保养性维护，包括设备除尘、排除故障隐患等，并填写设备养护记录表；以确认所有设备及系统工作正常；

3) 每半年对机房防雷系统进行一次检测，填写检测登记表，对不达标的防雷地极进行相应处理。

4) 每月维护周期结束出具维护总结报告。

5) 维护周期结束出具年度维护总结报告。

4、其他要求：

①需要时应配合业主方开展办公场所调整、设备搬运移动等任务及相关保洁工作。

②物业管理方应制定详细的保洁和清洗等实施方案，并有保洁记录。

③做好垃圾分类工作。

5、各区域保洁服务标准为（详见下表）

①室内区域

服务内容	服务标准	服务频率
地面（含楼梯台阶）	打扫各建筑通道及地面，拖洗消毒，保持清洁，无污迹、无水迹、无垃圾	清扫：按需循环 拖洗消毒：每日1次
室内墙面	除尘，目视无积灰，无积垢，无蛛网	每周1次
楼梯扶手、栏杆、窗台、消防箱、指示牌、装饰壁龛、宣传栏等	擦抹，目视无积灰，无积垢，无蛛网，无垃圾	2米以下每日1次 2米以上每周1次
天花板、公共灯具	除尘，目视无积灰，无积垢，无蛛网	每周1次
门窗（除玻璃外）	擦抹，目视无积灰，无积垢，无蛛网	每日1次
玻璃（门窗、展柜、展橱）	清晰，透光良好，目视无明显积垢	每周循环1次
垃圾箱	垃圾箱摆放整齐，有垃圾袋，定时清运，无垃圾积压，无异味	清运：每日1次 清理：循环清理
卫生间	清洁消毒，无明显异味、污渍，无水迹，无垃圾堆积； 镜子保持明净，无水迹，无污渍；	每天开放前清洁消毒1次，开放后每1小时消毒1次
信息公告屏、电视屏幕等设备	擦抹，目视无积灰，无积垢，无指纹	每天1次
办公家具、书柜、会议桌椅等	擦抹，目视无蛛网、无积垢，触手无积灰	每日1次；根据活动需要增加擦抹次数

②室外区域

服务内容	服务标准	服务频率
道路路面	清扫，无垃圾杂物、无污迹、无积水、无碎屑渣土，无落叶堆积	每日1次
雨水井明沟	清扫冲洗，保证排水畅通，无明显异味	清扫：每日1次 冲洗：每周1次
绿化草坪、植被	清扫，目视无垃圾、无积水	每日循环

果皮箱、垃圾桶	垃圾箱摆放整齐，有垃圾袋，定时清运，无垃圾积压，无异味	清运：每日 1 次 清理：循环清理
烟缸	清理消毒，烟蒂数量小于 3 个	每日循环清理
铭牌、路灯、雕像、摄像头、指示牌等	清洁擦抹，目视无积灰、无积垢	每日 1 次
公共区域消杀	消毒液喷洒	夏季（6 月-9 月）每 2 月消杀一次；其他季节每月消杀一次
外墙清洗	外立面清洗	一年 1 次

绿化养护：

1、负责绿化区域的花草树木培植、修剪、施肥、浇灌、病虫害防治及过冬防护工作，及花草树木的补缺栽种工作。

（1）草坪养护服务

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10 平方米范围内废弃物不得多于 3 个。

乔木、灌木养护服务

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于 10%，树干受害率小于 5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10 平方米范围内废弃物不得多于 3 个。

2、配合业主方开展展览及各类活动期间绿化的摆放、

调整工作。

保安服务

1、保安服务范围：区域内安保及秩序维护工作。

2、保安服务内容：区域内秩序维护、安保监控、消防安全监控、夜间定时巡逻、车辆疏导、门岗安保、报刊信件收发、车辆管理、台风汛期应急处置等。

3、其他要求：

①保安人员应统一着装、佩戴标志，遵守本单位公共服务相关要求，服从业主方工作调度，配合各项工作开展，做好人员疏导等工作。

②保安人员应身体健康，工作认真，无刑事犯罪记录。

4、保安服务标准（详见下表）

服务内容	服务标准
人员	身体健康，工作认真负责并能定期接受消防、物业及其他业务培训。
	正确使用各种消防、技防器械设备，经培训后能运用安保监控设备，能熟练掌握各类灾害事故的应急预案。
	上岗统一佩戴标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
门岗 (车管)	按时开放场馆关闭场馆，节假日及特殊时段根据业主方要求调整开闭馆时间。
	门岗 24 小时值班看守，并有详细交接班记录。
	开放时段专人负责安保视频监控工作，突发事件及时与业主方沟通。
	及时做好各类报纸、信件以及快递的整理收发。
	对本活动中心车库的注册机动车进行管理和疏导，保持出入口道路畅通；对非机动车做好大门外停放引导。外来车辆引导至指定停车区域停放。
巡逻岗	每天按指定时间和路线定时巡查，机房、仓库等重点部位重点巡查，有巡更记录。每天 21:00 至次日 7:00 巡查次数不少于 10 次。开放期间巡查次数不少于 4 次。
	遇偷窃、访客争执、人身安全事故、台风汛期等突发事件或紧急求助，能及时赶到现场，开展针对性应急预案措施。
	本场馆公众性活动开展期间，做好访客引导、秩序维护等工作。
监控岗	监控室值班人员需持证上岗，熟悉设备操作及各监控探头所在位置。
	发现可疑现象或可疑人员，用对讲机及时通知巡逻护管员进行巡查。
	妥善保存录像记录，严格按照规定时间进行更新。
	发现电梯困人或接到报警，应立即用对讲机通知机电人员进行处理。

	配合消防人员进行火灾监控,紧急情况下对辖区内护管员进行调度。
	负责接听夜间客户服务中心电话,记录投诉,并通知客户服务中心进行处理。受理需求,对紧急情况协调相关部门及时进行服务,一般维修等服务可移交第二天客户中心正常班管理人员处理。

设备设施运行管理:

1、服务范围:处内所有区域高低压配电、空调、照明、弱电音响、电梯、给排水、消防、监控等公共设备的日常运行、维修、保养等工作。

2、服务内容:负责设备的巡检、运行、维修和保养工作。

3、其他要求:

①工程部人员上岗应统一着装、佩戴标志,遵守本活动中心公共服务相关要求,服从业主方工作调度,配合各项工作开展等工作。

②工程部人员需要身体健康,持证上岗,工作认真,不得脱岗。

③根据活动中心设备的情况制定可行的《养护方案》及《应急预案》。

4、设备设施运行管理标准(详见下表)

服务内容	服务标准
人员	身体健康,工作认真负责并能定期接受物业及相关其他业务培训。
	上岗统一佩戴标志,穿戴统一制服,仪容仪表规范整齐。
维修工	负责中心内设备的巡检、运行、维修和保养工作,确保所辖设备始终处于良好的运行状态。
	熟悉项目内设备的配置、分布情况及使用状况等。
	负责外包设备维修保养的监督、测试和验收工作。
	负责责任区域内设备和环境的清洁。
	完成上级交办的其他工作。

会务服务:

1、落实各类会务服务，协助业主方做好重要会议和重要活动的筹备和来宾接待。

2、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。熟练操作会议音响设备并落实日常维护。

3、日常活动服务，包括活动前期准备，活动后期会场打扫。熟练操作音响设备并落实日常维护。

（四）管理服务总目标

- 1、服务满意率达到 95%以上；
- 2、维修及时率达到 95%以上；
- 3、投诉处理及时率达到 98%以上；
- 4、重大安全责任事故为 0。

（五）员工素质与配置

1、员工身体健康，素质可靠，培训上岗，凡是需要持证上岗的岗位人员必须持有相关证书。

2、具有相应的文化程度，能够胜任所担任的工作。

3、统一服装及各类管理标识。

4、项目经理；具有大专及以上学历和五年及以上物业管理经验。

（六）人员岗位设置

★本项目物业服务人员配置不得少于 18 人。参考如下：

部门	岗位	人数	班次	上班时间
项目部	项目经理	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
客服部	会务接待	2	做五休二，8 小时	8:30-17:00
工程部	水电技工	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
	机动岗	1	做五休二，8 小时	8:30-17:00
安管部	中控室	3	24 小时	0:00-24:00

	门岗	3	24 小时	0:00-24:00
保洁部	楼层保洁	3	做五休二，8 小时	8:30-17:00
	轮班保洁	2	做一休一，12 小时	7:30-19:30
	机动岗	2	做五休二，8 小时	8:30-17:00

三、报价要求

1、物业服务人员的人员工资、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、物业服务的各类耗材，包括保安耗材、保洁耗材、维修耗材（其中维修耗材为单件 200 元及以下的材料）。

4、空调电梯等日常设备维护，消防监控等专业设备维保、绿化养护、外墙清洗等费用。

5、本次采购约定的其他费用。

6、物业管理企业管理费与利润。

7、营业税金。

8、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用。

9、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。

10、本项目预算总价为 1615015 元人民币，其中委托管理项目预算费用不高于 120000 元，委托管理项目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。本项目允许委托管理项目是弱电、空调维保、电梯维保、消防维保。

委托管理项目统一计入投标成本。

四、合同期限

自合同签订之日起一年。

该项目采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施。

五、其它要求

1. ★中标供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《自行招用保安员单位备案证明》）

2. 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。

六、费用结算

提取合同总价的 10%作为年度考核经费，剩余合同总价的 90%作为服务经费，每季度考核通过后服务费连同考核经费一并按季度支付。考核得分 90 分及以上，全额支付考核费，80 分-89 分，支付 90%考核费；70 分-79 分，支付 80%考核费，60 分-69 分，支付 70%考核费；60 分以下（不包括 60 分），扣除全部考核费并解除合同，由此产生的相关事后均由中标单位自行承担。

六、招标方式与资质要求

公开招标

七、考核内容

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	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。保证管理服务过程的各类档案资料完整，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	保安服务	5	有定时巡查制度和巡查记录，对大件财产进出大门实施登记制度。	
		5	按规定 24 小时值班和交接班，加强技防保卫，无爆炸、火灾、破坏和盗窃事故，及时发现不可预见的设备、设施故障，减少损失。	
		5	室内消防栓及灭火器的月底检查记录，消防隐患处理及时、妥当，安全出口、疏散通道畅通。	
		5	建立健全防火、防盗、自然灾害等安全预警机制和停电、防台防汛、闹访等突发情况的应急处置预案，有效落实措施。	
		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。	
3	保洁服务	2	公共区域玻璃门以及窗户玻璃（除室外一面）完好，无灰尘、污渍、手印等。	
		3	根据垃圾分类要求设置设备，做好垃圾分类工作，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。	
		2	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。	
		2	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	设施设备维	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。	

	护	4	确保给排水系统、空调系统、监控系统、消防系统、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。	
		4	发生突发重大事件时，物业管理人员须在五分钟内到现场应急处理，待专业人员到场后继续配合排故排险。	
		4	重大节日前应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	接到设备报修信息，及时响应，在规定的时间内到达现场修复。	
5	客户接待	2	统一着装，仪表规范，文明用语，礼貌待人。	
		2	大屏幕信息输入准确无误，受理投诉和报修的记录完整。	
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 分为较差，60 分以下为差。

考核单位：

考核人：

日期：