2023 年普陀区图书馆物业管理服务项目

公开招标文件

采购单位：普陀区图书馆

集采机构：上海市普陀区政府采购中心

二〇二二年十一月

目 录

- 第一章 招标公告
- 第二章 投标人须知
- 第三章 服务需求文件
- 第四章 合同条款（格式）
- 第五章 投标文件（格式）
- 第六章 评标办法与程序

第一章 招标公告

项目概况：

2023年普陀区图书馆物业管理服务项目的潜在供应商应在上海政府采购网（云采交易平台）获取招标文件，并于2022-12-05 09:30:00（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1.1 项目编号：SHXM-07-20221111-1020

1.2 预算编号：0722-W11400

1.3 项目名称：2023年普陀区图书馆物业管理服务项目

1.4 预算金额（元）：5350000.00元

1.5 最高限价（元）：/

1.6 采购需求：

包名称：2023年普陀区图书馆物业管理服务项目

数量：1

预算金额：5350000.00元

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途：物业管理服务（具体详见服务需求书）

合同履行期限：一年。

本项目不允许联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

（1）采购项目需要落实的政府采购政策情况：本项目推行节能产品、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，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策；

（2）本项目（是 不是）专门面向中小企业采购，评审时小型和微型企业产品享受10%的价格折扣；

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定

3.2 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

（1）具备工商行政管理部门核发的且已通过年检合格有效的《营业执照》，能独立承担民事责任的能力；

（2）根据财政部《企业会计准则第36条关联方披露》规定，投标单位之间构成关联方关系的，则前述投标单位只能确定一家单位参加投标，否则，一经查实，前述构成关联方关系的投标单位中标无效；

（3）本项目不允许转包与分包。

三、获取招标文件

1. 合格的供应商可于2022-11-14至2022-11-22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）

2. 地址：上海政府采购云平台电子招投标系统报名下载招标文件

3. 方式：上海政府采购网（云采交易平台）

4. 售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

1、提交投标文件截止时间：2022-12-05 09:30:00（北京时间）

2、投标地点：电上海政府采购云平台电子投标客户端上传加密标书

3、开标时间：**2022-12-05 09:30:00（北京时间）**

4、开标地点：普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室（上海市普陀区政府采购中心）

五、发布公告的媒介：

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事项

1、本项目已于 2022 年 9 月 26 日在上海政府采购网发布政府采购意向，公告链接：上普陀区图书馆 2022 年 9 月至 12 月政府采购意向。

http://www.zfcg.sh.gov.cn/ZcyAnnouncement/ZcyAnnouncement2/ZcyAnnouncement3001/7gB8lyx0eyfaAa8WyDIJxw=.html?utm=sites_group_front.4e3e3b03.0.0.eeb1f560600011ed9fc045042f6699ac

2、本项目潜在供应商在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。

3、政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若供应商因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。招标人及集采机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

4、投标签收回执不作为判断投标文件数据是否完整、有效的依据。如果供应商发现投标文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 400-881-7190。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

采购人：上海市普陀区图书馆

地址：上海市普陀区铜川路 1278 号

联系人：陆晓琳

电话：021-52657745

集采机构：上海市普陀区政府采购中心

地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A 座 4 楼邮编：200333

联系人：孙老师

电话：52564588

传真：52564588*6133

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款	内 容	说明与要求
1	项目名称	2023年普陀区图书馆物业管理服务项目
2	招标内容	详见“服务需求文件”
3	项目类别	货物 ☐ 服务 ☒
4	财政预算金额	人民币：5350000.00 元。
5	服务期限	合同履行期限：一年
6	最高限价	☒ 无 ☐ 有，最高限价为人民币：*****元整。（投标报价超出此金额为废标处理）
7	招标人	采购人：上海市普陀区图书馆 地址：上海市普陀区铜川路 1278 号 联系人：陆晓琳 电话：021-52657745
8	集采机构	集采机构：上海市普陀区政府采购中心 地址：上海市大渡河路 1668 号 联系人：孙老师 电话：021-52564588*8470 传真：021-52564588*6133
9	是否允许联合体	☒ 不允许 ☐ 允许联合体的要求：本项目允许**家供应商组成联合体，由具备资质的供应商作为联合体牵头人。
10	是否允许递交备选响应方案	☒ 不允许。本项目不接受选择性报价，否则将按无效响应处理。 ☐ 允许
11	招标文件的发售和获取	详见招标公告
12	重大违法记录情况的要求	(1) 年份要求：前三年 (2) 时间范围：本次投标文件提交截止日起计，倒推算日期。
13	投标人的类似项目业绩的要求	(1) 年份要求：近三年 (2) 时间范围：本投标文件提交截止日起计，倒推算日期。
14	现场踏勘	☒ 自行踏勘（疫情防控期间不组织现场踏勘） ☐ 统一踏勘。集合时间： / 集合地点： / 联系人： / 联系电话： /。
15	疑问提问截止时间	截止时间：2022年11月24日14:00时 投标单位对招标文件中所提出的有关疑问请以书面形式（盖单位公章）通过邮件（707185755@qq.com）向集采机构提出，由采购单位负责统一解答。如有需要，将安排召开答疑会，并通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。
16	投标文件有效性	投标文件纸质版与上海政府采购网上的电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准。
17	投标有效期	自开标之日起 <u>90</u> 日。

18	投标文件纸质版份数及编制要求	正本壹份，副本肆份。纸质投标文件仅作备查使用。 投标文件装订要求：不得采用活页装订。 投标文件包装要求：所有包装均为密封包装，封口处需加盖投标单位公章。
19	投标文件签字盖章	投标单位必须按照招标文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代），以电子方式通过电子招标系统进行的签字、盖章（包括签字、盖章纸质资料的扫描上传件）视作原始签字、原始盖章。
20	开标携带材料	前来投标的投标单位应单独携带与投标文件一致的法定代表人证明书及相应身份证的原件（如系法定代表人委托人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应受委托人身份证的原件），无疑问函格式自拟（盖单位公章原件），网上投标回执盖单位公章及备用纸质投标文件壹正、肆副。 集采机构不提供上网网络（WIFI），请自带无线上网卡及可无线上网的笔记本（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA证书管理器下载等，确保和CA证书匹配可以正常登陆上海政府采购网）。
21	投标	（1）投标截止时间： 2022-12-05 09:30:00 （北京时间），迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。 （2）地点：电子投标文件： www.zfcg.sh.gov.cn ；纸质投标文件现场递交 注：各供应商在投标文件加密上传后，须及时联系集采机构进行签收（投标截止时间之后，集采机构将无法签收），投标人及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。
22	开标	（1）投标截止时间： 2022-12-05 09:30:00 （北京时间） （2）地址：普陀区大渡河路1668号5号楼A412室 注：签到和解密的操作时长分别为30分钟，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾时未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。
23	投标开标形式及注意事项	开标现场： 1. 投标人应注意事项： 疫情防控期间，请配合集采机构做好以下防范工作，否则将对供应商做不利处理： 1) 所有参会人员必须佩戴口罩、接受体温测量、填写人员健康信息登记表、查看随申码后隔位就座；现场测温体（额）温不得超过37.3℃，随申码为绿色及磋商截止时间前24小时内核酸检测报告（阴性）的可进入开标会议室。 2) 现场会议签到、结果确认等需投标人汇总签字的环节，视为投标人委托代理机构代签；投标人也可携带签字章，现场交由经办人员盖章以代替签字。
24	开标一览表	（1）开标时仅对本项目《开标一览表》的内容进行唱标，采购文件另有要求的从其规定。 （2）依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）规定，开标时，投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。投标文

		<p>件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。</p> <p>(3) 请投标供应商在“开标一览表(报价表)”内务必填写正确的大写金额，以补救因报价金额“单位”差错造成的错误。</p> <p>(4) 电子投标工具中填写开标一览表的投标总价请务必核实无误后再提交。</p>
25	格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》(沪财采〔2012〕22号)的相关规定。
26	评审办法	☐ 最低评标价 ☒ 综合评分法
27	评标委员会推荐中标人	☒ 是，推荐中标候选人数量： <u>3</u> ☐ 否
28	合同形式	☐ 单价合同 ☒ 总价合同 ☐ 其他：
29	支付方式	按季度考核后付款
30	政策功能	<p>(1) 残疾人福利性单位：视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。投标人若为符合条件的残疾人福利性单位，须按规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不享受价格扣除。</p> <p>投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>(2) 中小企业：</p> <p>1) 中小企业参加本项目采购活动的，应当根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)规定，提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》。如为联合体，联合体各方均需提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》。</p> <p>2) 本项目专门面向中小企业采购。在服务采购项目中，服务由中小企业承接(即供应商提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员)，评审时中小企业产品均不执行价格折扣优惠。</p> <p>3) 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)，本项目所属的行业为物业管理服务业。</p> <p>4) 专门面向中小企业采购且接受联合体，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。</p> <p>5) 通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足3家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)第九条有关规定重新组织采购活动。</p> <p>6) 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。</p> <p>7) 供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</p>

		<p>8) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，原则上不能参与专门面向中小企业采购的项目，但能在政府采购活动中提供的货物全部为中小企业制造的情况除外。</p> <p>9) 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。</p> <p>10) 中小企业规模类型自测小程序已上线，自测链接： http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html</p>
31	质疑	<p>供应商认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，应在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标人、集采机构提出质疑。具体详见供应商须知正文相关内容。接收质疑函的联系人及联系方式为：上海市普陀区大渡河路1668号5号A区411室，上海市普陀区政府采购中心，联系人：孙老师，联系电话：021-5256458*8470，电子邮箱：707185755@qq.com。</p>
电子投标特别提醒		
1	注册登记	<p>(1) 供应商应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p> <p>(2) 为确保云采交易平台数据的合法、有效和安全，供应商应在云采交易平台注册登记入库并获得账号和密码。</p>
2	招标公告、招标文件的更正	<p>招标人和采购代理机构可以依法对招标公告、招标文件进行更正，更正文件应在云采交易平台上公告，并通过云采交易平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。</p>
3	投标文件的编制、加密上传	<p>(1) 供应商下载招标文件后，应使用云采交易平台提供的客户端投标工具编制投标文件。</p> <p>(2) 供应商应按照招标文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用PDF格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。</p> <p>(3) 投标文件须先以WORD编辑器编辑，按招标文件要求填写好内容后转换为PDF文件。此PDF文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。WPS 转PDF格式的文档，在WPS Office 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF文件格式”，点击“保存”，生成PDF文件。Word 转PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF文件格式”，点击“发布”，生成PDF文件（如第一次使用Office软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。</p> <p>(4) 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，供应商必须按时提供。否则，视作未实质性响应招标文件的要求，并对该供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p> <p>(5) 供应商和云采交易平台应分别对投标文件实施加密。在投标截</p>

		<p>止时间前，供应商通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至云采交易平台，再经过云采交易平台加密保存。</p> <p>(6) 由于供应商的原因造成其投标文件未能加密而致投标文件在开标前泄密的，由供应商自行承担 responsibility。</p>
4	网上投标	<p>(1) 登入投标客户端：供应商用上海市电子签名认证证书（CA证书）登陆云采交易平台投标客户端。</p> <p>(2) 填写网上投标文件：供应商在投标客户端中选择要参与的项目，在投标文件提交截止时间前按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。填写完成后，导入线下编制的投标文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。</p> <p>(3) 完成投标：待检查进度变为100%后，点击“生成电子加密标书”输入CA密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。</p>
5	投标文件签收	<p>各供应商在投标文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（投标截止时间之后，采购代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标响应未完成，响应失败。</p> <p>若项目未到达投标截止时间，供应商可对已完成上传投标文件的项目进行“撤回”，如状态显示为“签收成功”的，供应商应及时联系采购代理机构进行“撤销签收”后，再进行“撤回”操作。</p>
6	投标截止	<p>投标截止与开标时间以云采交易平台显示的时间为准；</p> <p>投标截止时间后云采交易平台不再接受供应商上传首次投标文件。</p>
7	开标	<p>(1) 参加开标会议。供应商在完成网上投标文件提交后，其法定代表人或授权委托人应携带纸质投标文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质投标文件），按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议。</p> <p>(2) 开标程序在云采交易平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录云采交易平台参加开标。</p> <p>(3) 签到的操作时长为30分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到操作，逾时未完成签到的供应商，将作无效投标处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到的除外。</p> <p>(4) 若发生影响正常开标的系统故障，开标时间将另行公告或通知。</p>
8	投标文件解密	<p>云采交易平台显示投标截止时间后，由采购代理机构解除云采交易平台对投标文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。解密的操作时长为30分钟，供应商应在规定时间内完成上述解密操作，逾时未完成解密的供应商，将作无效投标处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。</p>
9	开标记录的确认	<p>(1) 投标文件解密后，云采交易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。</p> <p>(2) 供应商应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的开标一览表一致，并作出确认。</p> <p>(3) 供应商发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向招标人或采购代理机构提出更正，招标人或采购代理机构应核实开标记录表的内容是否与投标文件中的开标一览表一致。如不一</p>

		<p>致的，应及时更正。</p> <p>(4) 供应商未对开标记录表提出异议，又据不作出确认的，视为确认开标记录表的内容。</p>
10	其他	<p>本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任：</p> <p>(1) 云采交易平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>(2) 本采购代理机构以外的单位或个人在云采交易平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>(3) 云采交易平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>(4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>供应商若参加本项目，即视为同意上述免责内容。</p>
11	云采交易平台 获取帮助	<p>提供工作日8:30-12:00，13:30-18:00的热线咨询服务</p> <p>服务热线：400-881-7190。</p>

一、总则

1、概述

根据《中华人民共和国政府采购法》、《上海市政府采购管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，现对本项目进行国内公开招标。

2、定义

- 2.1 “招标人”系指本项目公告中所述招标人。
- 2.2 “集采机构”系指上海市普陀区政府采购中心。
- 2.3 “供应商”系指响应磋商公告，向集采机构提交响应文件的投标人。
- 2.4 “服务”系指竞争性磋商文件规定应由供应商承担的合同中所要求的相关服务。
- 2.5 “货物”系指竞争性磋商文件规定由供应商承担的本服务项目相关的货物。
- 2.6 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位。
- 2.7 “卖方”系指提供合同服务的供应商。

3、合格投标人的条件

- 3.1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。
- 3.2 招标公告中规定接受联合体的，还应遵守以下规定：
 - 3.2.1 参加联合体的供应商均应当符合招标文件规定的合格供应商的条件，并应当向招标人提交联合体协议书，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA证书）参加投标报价。
 - 3.2.2 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。
 - 3.2.3 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者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，否则，相关投标文件均无效。
 - 3.2.4 招标文件要求提交投标保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
 - 3.2.5 联合体成交的，联合体牵头人与招标人在云采交易平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对招标人承担连带责任。
 - 3.2.6 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，将拒绝其参与政府采购活动。
 - 3.2.7 联合体成交的项目，在成交公告中联合体各方的相关信息均应一并公告。
 - 3.2.8 其他要求详见前附表

3.3 投标人所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本法人所拥有。被省级或省级以上政府采购监管部门处分，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项目的投标。

3.4 根据财政部《企业会计准则第 36 条—关联方披露》规定，供应商之间构成关联方关系的，则前述供应商只能确定一家供应商参加投标报价，否则，一经查实，前述构成关联方关系的供应商，均按无效供应商认定。

4、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。

5、信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”

(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

二、招标文件

6、招标文件的组成

6.1 招标文件用以阐明所需服务、招标投标程序及要求、技术规格书和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 服务需求书
- (4) 合同条款
- (5) 投标文件格式
- (6) 评标办法

6.2 除非另有特别说明，招标文件不单独提供服务活动所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6.3 无论是否递交投标文件，投标人都应承担对招标文件保密的义务。

6.4 投标人在参与本项目中，对于招标人和最终用户披露和提供的所有信息，应作为商业秘密对待并予以保护，未经招标人和最终用户授权，不得将任何信息泄漏给第三方。否则，招标人和最终用户有权追究投标人的责任。

6.5 投标人一旦中标，须保障招标人和最终用户在使用其服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，投标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费

用。

7、招标文件的修改

7.1 招标人可以对已发出的招标文件主动进行澄清或修改。澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.2 招标文件的修改将在上海政府采购网上发布公告，并对投标供应商具有约束力。投标供应商应主动上网查询。

7.3 补充文件将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

7.4 当后发的补充文件与原招标文件或此前发出的补充文件之间存在不一致时，以后发的补充文件为准。

8. 对招标文件的质疑处理

8.1 投标人对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或招标文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。

8.2 招标人、采购代理机构对投标人提出的质疑，应依据本须知第 35 条的相关规定进行处理。

8.3 质疑书应明确阐述使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

三、投标文件的编写

9、编写要求

9.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及上海政府采购网首页“操作须知”专栏中操作手册，按招标文件的要求及上海政府采购网供应商操作手册相关要求提供投标文件，对招标文件的实质性要求做出完全响应，并保证所提供资料的真实性。否则，其投标可能被拒绝。

9.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“投标客户端工具”，在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等内容的操作。

10、投标的语言及计量单位

10.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件，应以中文书写。

10.2 除招标文件的技术要求中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

11、投标文件的组成

详见招标文件第五章。

12、投标文件格式

投标人应按照招标文件或云采交易平台投标客户端中提供的格式，在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

13、投标报价

13.1 投标人应当按照国家和上海市有关服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。

投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

13.2 报价依据。

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

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

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

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

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

13.7 投标应以人民币报价。

14、投标货币

投标文件的报价一律用人民币报价。

15、资格证明文件

见第五章投标文件组成中“投标人的资格证明文件”中要求。

16、技术投标文件

投标人必须依据招标文件中的相关要求，提交证明其拟供的服务或伴随货物符合招标文件规定的技术投标文件，作为投标文件中技术标的主要内容。

17、投标保证金

投标保证金：本项目不适用。

18、投标有效期

18.1 投标有效期详见前附表要求。

18.2 采购代理机构可于投标有效期期满之前书面要求投标人延长有效期，投标人可以书面方式拒绝上述要求且有权索回其投标保证金。同意延长投标有效期的投标人，不得修改投标文件的内容，但其投标保证金的有效期相应延长，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

19、投标文件的制作及签署

19.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

19.2 投标文件书写应清楚工整，除投标人对错处作必要修改外，投标文件中不得有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人/公司负责人或其授权代表签名/印章。

四、投标文件的递交

20、电子文件的录入和上传

20.1 投标人在投标文件制作完成后须使用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登录“云采交易平台投标客户端”，按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。

20.2 填写完成后，导入线下编制的投标文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。

20.3 待检查进度变为 100%后，点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。

20.4 投标文件加密上传后，投标人须及时联系采购代理机构进行投标签收（投标截止时间之后，采购代理机构业务员将无法投标签收）。投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。

21、投标截止时间

21.1 所有电子投标文件必须按招标文件规定的投标截止时间上传、解密。

21.2 网上投标截止时间前，投标人应充分考虑到网上投标可能发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，招标人、采购代理机构不承担任何责任。

21.3 出现本须知第 6 条、第 7 条和第 8 条的情形，因招标文件的修改而推迟投标截止日期时，投标人应按采购代理机构发布的修改通知中规定的时间递交。

22、迟交的投标文件

22.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

22.2 采购代理机构将拒绝接收在投标截止时间后上传的投标文件。

23、投标文件的修改、撤回和撤销

23.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

23.2 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤回，但必须在投标截止时间前对已完成上传投标的项目进行撤销或重新修改。（注：投标人可在政采云投标客户端大厅中的“进行中的项目”标签页下找到需要撤回的项目，点击“撤回”即可。如采购代理机构已签收投标文件，则投标人需先联系采购代理机构项目业务员撤销签收，再进行撤回修改。）

23.3 投标截止后，投标人不得修改投标文件。

23.4 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期期满前撤销投标文件。

五、开标和评标

24. 开标

24.1 采购代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标。投标人的法定代表人或其授权代表须携带纸质投标文件及设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书、纸质投标文件）出席开标会议。投标人未参加现场开标的，视为认同开标结果。

24.2 投标人须在电子平台规定的时间登陆上海政府采购网云采交易平台，并按电子平台操作流程完成签到、唱标、结果确认签章等开标流程。

24.3 投标截止时，网上上传的电子投标文件或现场提交投标文件纸质版的投标人少于3个的，不得开标；招标人将重新招标。

24.4 投标人对开标有异议的，应当场提出，招标人应当场做出答复，并制作记录。

24.5 开标后，招标人或采购代理机构将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

24.6 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，招标人或采购代理机构均不退回投标文件。

25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购代理机构将依法组建资格审查小组，资格审查小组由招标人和/或采购代理机构的工作人员2人以上组成。

25.2 资格审查的内容，详见投标人须知前附表的规定。

25.3 资格审查小组须依据招标文件第六章评标办法中规定的资格审查标准和方法，对投标人提供的资格证明文件逐一进行审查，并在资格审查表上详细记录审查情况；未通过资格审查的，还应注明未通过资格审查的原因或理由。

25.4 未通过资格审查的投标人的投标文件，不得进入符合性审查。

25.5 通过资格审查的合格投标人不足3家的，不得评标。招标人将重新组织招标或依法变更采购方式。

26. 符合性审查

26.1 评标委员会由招标人或其委托的采购代理机构依法组建。

26.2 评标委员会将对通过资格审查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，具体详见招标文件第六章评标办法中规定的符合性审查标准和方法。

26.3 通过符合性审查的实质性响应的投标文件，应该是与招标文件要求的全部条款、条件相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留，是指投标文件通过的服务及相关货物的范围、质量和性能与招标文件的实质性要求不一致，限制了招标人的权利或减轻了投标人的义务。

26.4 评标委员会只根据投标文件的内容判定投标文件的响应性，而无义务寻求其他外部证据。如投标文件没有实质性响应招标文件要求的，评标委员会将判定其投标无效，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

27. 投标文件的澄清

27.1 投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。

27.2 投标文件未响应招标文件实质性要求和条件的，不得通过修正或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

27.3 投标人的澄清、说明和补正材料作为其投标文件的补充文件，和之前递交的投标文件共同构成投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

27.4 投标文件中如有其他错误（明显的文字和计算错误除外），对于错误的内容，除招标文件另有规定外，评标时将按照对投标人不利的情形进行评分；如该投标人中标，签订合同时按照对投标人不利、对招标人有利的原则签约。

28、投标报价的修正

详见第六章评标办法。

29、商务技术评审

29.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务、技术评估，对投标文件进行比较和评价，并择优推荐中标候选人。

29.2 评标时除考虑投标价以外，还应考虑的各项因素详见第六章评标办法。

30、中标候选人的推荐

详见第六章评标办法。

31、保密

31.1 有关投标文件的审查、澄清、评估和比较，以及有关授予合同的意向等一切情况，都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

31.2 投标人不得干扰评标委员会的评标活动，否则其投标将被认定为无效。

六、定标

32、定标准则

32.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送交招标人。

32.2 招标人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由招标人或者招标人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

32.3 招标人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视为按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

32.4 如供应商对采购过程、中标结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响中标结果的，当合格供应商符合法定数量，可以从合格中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

32.5 中标供应商拒绝签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

33、终止招标活动

除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。

34、中标通知

34.1 招标人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒介上公告中标结果。

34.2 在公告中标结果的同时，招标人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。中标通知书对招标人和中标供应商具有同等法律效力。

34.3 中标通知书发出后，招标人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任。

35、质疑与投诉

35.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标人、采购代理机构提出质疑。

35.2 针对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出；否则，招标人或采购代理机构有权不予处理。

35.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的内容应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）第十二条第一款的要求；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章；由代理人提出质疑的，代理人还应当提交供应商签署的授权委托书。

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

接收质疑函的联系人及联系方式：详见前附表。

投标人提交的质疑函或授权委托书的内容不符合上述规定的，采购代理机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人未按要求及时补正并重新提交的，投标人自行承担不利后果。

35.4 招标人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，且应在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

35.5 招标人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展招标活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

（1）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展招标活动的，澄清或者修改招标文件

后继续开展采购活动；否则，应当修改招标文件后重新开展采购活动。

(2) 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

35.6 质疑答复导致中标结果改变的，招标人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

35.7 质疑供应商对招标人、采购代理机构的答复不满意，或者招标人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）第六条、第七条规定的财政部门提起投诉。

36、签订合同

36.1 招标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

36.2 招标人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的附加条件。

36.3 政府采购合同履行中，招标人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

37、履约保证金（如有）

合同签订前，中标人须根据招标文件的规定向招标人提交履约保证金。

七、其它

38、投标注意事项

投标人应自行办理云采交易平台所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“操作须知”），投标人须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的利益损失、投标失败等，招标人及采购代理机构不承担任何责任。

39. 疫情防控期间的采购活动严格遵守以下通知要求

39.1 《关于疫情防控采购便利化的通知》（财办库〔2020〕23号）；

39.2 《关于疫情防控期间开展政府采购活动有关事项的通知》（财办库〔2020〕29号）。

40、技术咨询服务费

中标单位应在合同签订后 7 天内向技术咨询服务单位一次性付清咨询服务费，服务费用参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）执行。

第三章 服务需求文件

上海市普陀区图书馆物业管理服务项目采购需求

一、委托管理服务的物业概况

(一) 物业基本情况

物业名称: 上海市普陀区图书馆

物业类型: 图书馆 (事业单位)

坐落位置: 上海 市 普陀 区 铜川 路 1278 号

占地面积: 6600 平方米, 其中绿地面积 600 平方米。

建筑面积: 34461 平方米,

其中: 办公楼 24456 平方米; 架空层 2148 平方米;

地下停车库 7857 平方米;

公用设施、设备及公共场所(地)情况:

- 1、本馆车辆出入口 3 个, 人行出入口 2 个;
- 2、绿化面积 600 平方米;
- 3、污水检查井 16 座, 雨水检查井 40 座, 地下室集水井 11 座;
- 4、高杆灯 15 盏, 广场地灯 40 盏, 草坪灯 3 盏;
- 5、停车场: 地上非机动车停车场占地面积 800 平方米, 地下停车库占地面积 7857 平方米, 停车位 120 个;
- 6、升降电梯 6 台, 品牌型号 三菱, 启用时间 2016年 ;
- 7、配电房变压器 3 台, 容量共 3000 千瓦, 品牌型号 KYN28A-12, 启用时间 2009年 ;
- 8、雨水集水坑排水泵 11 台, 功率为 1.5 千瓦/台, 启用时间 2009年, 集水井排水泵 11 台, 功率为 1.5 千瓦/台, 启用时间 2009年 ;
- 9、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况 控制中心报警系统形式、火灾自动喷淋系统、雨淋系统、水幕系统、火灾自动报警系统 ;
- 10、智能化系统 门禁系统, 监控系统, 安保系统, 城市火灾信息联网系统,

综合布线系统，巡更系统_____；

11、其他设施设备情况 水箱 2 个， VRV 空调 21 台，冷却塔 1 个，冷却机组 3 组 ， 冷冻机组 3 组，锅铲 2 台。

(二) 各楼层功能分布情况

B2、B1 地下室，建筑面积 7857.2 平方米；机动车车库、冷却机组、配电间、消防泵房、冷却机房、化妆间、风机房、生活水泵房、高压配电房；

M 层架空层，建筑面积 2148.5 平方米；非机动车车库、物业办公室、监控室、公共区域（风机房、配电间）；

1F、2F 图书馆大厅、总服务台、申活馆、报告厅、新时代文明实践中心，建筑面积 3477.6 平方米；公共区域（茶水间、卫生间、无障碍卫生间、风机房、配电间）；

3F 教育培训区，建筑面积 1986.8 平方米；公共区域（办公室、库房、茶水间、卫生间、排烟机房、风机房、配电间）；

4F、5F 文献借阅区（一、二），建筑面积 2709.7 平方米；公共区域（办公室、茶水间、卫生间、风机房、配电间）；

6F、7F 青少年文献借阅区、少儿互动阅读区，建筑面积 2618.3 平方米；公共区域（办公室、茶水间、卫生间、风机房、配电间）；

8F、9F 苏州河书房，建筑面积 2296.2 平方米；公共区域（办公室、茶水间、卫生间、排烟机房、风机房、配电间）；

10F 上海当代作家作品手稿收藏展示馆、外文/法律专题阅览区，建筑面积 1203.4 平方米；公共区域（办公室、茶水间、卫生间、无障碍卫生间、风机房、配电间）；

11F 办公区，建筑面积 1203.4 平方米；公共区域（办公室、茶水间、卫生间、风机房、配电间）；

12F 保存本图书室、历史文献中心，建筑面积 1203.4 平方米；公共区域（茶水间、卫生间、风机房、配电间）；

13-18F 苏河水岸众创空间，建筑面积 7220.4 平方米；公共区域（茶水间、卫生间、风机房、配电间）

楼顶层，建筑面积 536.1 平方米；电梯机房、锅炉房、水箱、冷却塔、消防稳压泵房、空调机组；

（三）馆方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况

馆方提供物业管理用房面积约 500 平方米，包括办公房、工作间、仓库。

二、物业管理服务要求

（一）一般要求

1、物业经理依据服务合同和约定，管理整个物业，组织专业化的服务；承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表馆方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护馆方的合法权益，并提醒馆方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、物业经理应加强与馆方沟通，如协商同意，可决定为馆方提供力所能及的附加服务。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守馆方的规章制度，不可泄露馆方的秘密，其工作同时接受馆方的监督考核。

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

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

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

7、对外包服务和外来施工的监管：

(1) 有关建筑竣工图纸存档备案;

(2) 告知相关注意事项;

(3) 巡视或监督及配合作业过程, 维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档;

(4) 及时向馆方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场;

(5) 作业结束参与验收, 并做好记录。

8、落实疫情防控常态化工作责任, 做好测温验码、场馆卫生消毒、人员引导等工作。

9、垃圾分类日常管理检查, 建立垃圾分类工作机制, 长效落实管理措施, 强化检查考核。

(二) 安保管理要求与服务标准

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

1、全天候负责图书馆主出入口、消防监控中心、区域通道、围墙、绿化带、办公区域、读者区域、车辆停放区域、设备用房等场所的 24 小时保安、巡逻、值勤, 并有详细的交接记录。

2、对进出馆内车辆实施交通管理、引导车辆有序通行、停放, 保持道路畅通。

3、对于重点部位每 2 小时至少巡查 1 次, 并有巡查记录。

4、保证消防(监控)、报警等技防设施 24 小时正常运行, 消防通道畅通。

5、遇到火警、警情或异常情况, 5 分钟内赶到现场, 并采取相应措施。

6、对火灾、治安、公安卫生等突发事件有应急预案, 并协助采取相应措施, 每年应组织不少于 2 次的防火应急预案演习。

7、处理各种突发事件(电梯困人、火灾报警、防台防汛、读者送医、停电、停水、停气等等)。

8、实施三级防火责任制和岗位责任制, 建立健全防火制度和安全操作制度。

9、定期巡视消防器材和设备，指定有关人员负责管理。

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

11、保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、电筒等装备。保安要熟悉各楼层分布情况、熟悉图书馆业务知识，热情礼貌回答询问，并保持应有的礼仪。

12、疫情防控期间，按照最新的防疫要求，做好场馆开放前的引导排队工作。人员入馆时，做好入馆时的信息登记工作。

13、安保人员队伍年龄比例要适中，50周岁以下人员占总人数不少于50%。

14、确保馆内环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对馆内安全状况进行24小时监控，每班配备建筑物消防员（五级证书）2名，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。

（三）车辆管理、绿化养护

1、制定并落实机动车/非机动车停车库的相关管理规范。根据管理规定要求，完善车库安全管理工作。

2、做好机动车/非机动车停车库内的设备设施的维护、维修，确保正常工作。

3、引导机动车/非机动车停车库内车辆的停放安全，确保整齐有序，出入有序。

4、机动车车辆进出图书馆，根据要求合理收费。

5、行车通道、消防通道及非停车位禁止停车，保障无障碍停车位未被占用。

6、进入图书馆的车辆严禁鸣笛，限速5公里/小时行驶。

7、保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

8、管理助动车飞线充电隐患。

9、认真做好馆内的绿化景观的养护工作，包括绿化的整形、浇水、松土、修枝、除草、施肥、灭虫、园艺布置等服务。同时还必须做好绿化区域的保洁、公共部位盆景的摆放及日常清洁养护工作，使装饰绿化给人以美观、整洁、生机盎然的感觉。

（四）建筑物日常维修、养护、管理

1、室内

办公区域、读者区域地面、各墙台面、吊顶、门窗（窗台、窗槛、窗框、窗玻璃）、地面（含石材地面、PVC地面、地砖等）、玻璃门、玻璃隔断、各楼面书架、楼梯通道、通风道、车库廊架钢结构等日常养护维修；

灯具、电梯轿厢内外观、各类电器开关、消防栓箱、灯箱宣传栏、标识牌、镜面、画框日常养护维修；

天花板、踢脚线、扶手、护栏日常养护维修；

厕所、洁具、风口、各楼面垃圾桶、天台雨棚、楼顶、架空层、非机动车库、地下一、二层机动车库日常养护维修；

中央空调风口、各办公室、会议室等日常养护维修。

2、室外

总体道路路面、广场、外玻璃幕墙、玻璃窗、路灯、绿化景观灯、明沟、室外垃圾箱、室外导向指示牌等日常养护维修。

3、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。物业共用部位的维修、养护和管理。物业共有部位具体包括：房屋的承重结构（包括：基础、承重墙体、梁柱、楼盖等），非承重结构的分户墙外墙面，屋盖、屋面、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、电梯井、楼内公共厕所、粪池、垃圾筒、污水管、雨水管、楼道灯、避雷装置等。

4、定期检查房屋公用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划向馆方提出报告与建议，根据馆方的决定，组织维修。

5、每日巡查各楼层、楼梯通道以及其他公用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

6、大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保馆内各房屋门窗完好和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内安排专项修理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向馆方报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过 24 小时，不能及时维修的，应提供有效补救方案，确保处理率为 100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

（五）公共设备维护、保养、管理

公共设备维护、保养、管理的范围：中央空调冷却房、保安监控、消防监控、VRV 空调、电梯机房、电梯、消防泵房、锅炉房、配电房、冷却塔、给排水、覆盖馆内所有建筑物设施、部门。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）保持水箱的清洁卫生，防止二次污染（水箱清洗费用包含在内）；

（5）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表保证其正常运转；

（6）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

（7）停水预先通知馆方，以便做好安排和通告。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年清洗消毒，操作人员健康合格证齐全，无二次污染，确保卫监部门抽查合格；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现并解决故障，不能及时维修的，应提供有效补救方案，确保处理率100%；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；做好节约用水工作。

2、电梯系统：

(1) 制订电梯安全运行的规章制度。

(2) 电梯运行管理和对机房设备、轿厢设备进行日常运行管理和每日巡检。

(3) 健全电梯设备档案及修理记录；配合做好电梯安全年检工作（年检费用包含在内）。

(4) 要有精通电梯维修的技术人员24小时不脱岗。

(5) 保持电梯轿厢（包括厢内）的清洁，根据疫情防控要求，做好日常消杀工作。

(6) 保证所有电梯照明及应急电话畅通的巡视和修理。

(7) 密切监视和掌握电梯的运行动态。

服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

电梯由专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；电梯出现故障，及时通知专业维保单位和馆方。电梯设施完好率达到 100%。

3、机电、照明及自动化系统管理：

(1) 电器设备的日常保养

建立各类电器设备档案（包括：电器设备原理图、接线图、工作电压、频率、转速、流量等等）维修记录、运行记录、巡视记录及修理后的具体数据资料。

对馆内供电系统高、低压电器设备、照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) 公共照明系统的维修保养

保证馆内公共区域的照明、节日彩灯、指示灯完好，定期进行巡检，及时修复熄灭的灯具，保持 99%以上的亮灯率。

(3) 避雷设施的日常养护

避雷带接地电阻的检测每年在雷雨季节前检测一次，检查接闪器，引下线等各部分的连接是否可靠等，保持外观整洁和状态正常。

(4) 管道设施的日常保养

给排水管道、电气管道、空调管道、煤气管道等设施进行定期检查，做到标识清楚，运行正常，定期除锈油漆。

(5) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

(6) 供电和维修人员持证上岗。配电房每日定期巡视，如遇特殊情况需安排人员 24 小时值班，做到发现故障、及时排除。

(7) 停电限电预先通知馆方，以便做好安排和通告。

(8) 对临时施工工程有用电管理措施。

(9) 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

(10) 对于需要聘请专业单位进行维保的项目，如消防、电梯、技防、真空锅炉、冷冻机组、灯光音响，舞台机械及中央空调水处理等，管理和监督外包单位维修、保养工作。

(11) 认真做好维修服务工作，严格按照行业服务标准实行 24 小时上门服务制度，做到急修项目 15 分钟到现场，一般项目 30 分钟到现场。保修及时率 100%，维修合格率 100%，回访率 100%。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，不能及时处理的，应提供有效补救方案，确保处理率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到 99%、弱电设备完好率达到 98%。每年雨季前对建筑避雷系统进行检查，保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

4、消防系统：

(1) 图书馆作为消防重点单位须配备消防安全管理员，持证上岗。

(2) 协助专业维保单位定期对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火

栓；室外消防栓、温感、烟感报警系统、排烟联动窗、挡烟垂壁、防火卷帘系统；安全疏散、应急系统；防火门系统进行日常管理和养护维修。

(3) 协助专业维保单位对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。对消防泵、喷淋泵做定期测试，消防泵做到定期放水、换水，以防出现缺水、阻塞现象。保证消防系统在应急处理中能正常运转，定期组织相关人员进行消防演练。

(4) 定期检查灭火器确保可正常使用。

服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，有效开展消防管理工作，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；消防水带每月检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%；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；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急预案，经常组织义务消防员的培训，每年至少组织二次消防火灾演练。

5、消控中心管理

(1) 消控中心实行每日 24 小时人员值班、监控，值班人员持证上岗。

(2) 禁止非必要人员进入消控中心。

(3) 保证各控制箱、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。

(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) 消控中心的清洁由值班人员包干负责。

服务标准：按保养计划协助专业维保单位进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应台帐内。

6、空调系统运行维护

空调维修由专业公司负责。空调运行期间，工程部员工应每日对公共部位的空调设备进行巡视检查，发现空调故障或接到报修电话的，及时处理，无法处理的应马上联系维修公司来馆检修。换季时，巡查公共部位的空调设备，并将温度设置在规定范围内。夏季、冬季来临前，做好公共部位空调的清洗消毒工作。

7、报告厅设备，舞台机械，灯光音响的日常保养

对灯光、音响、舞台机械设备等设施设备要定期进行检查，保养。在重大会议，活动之前要做好维护、调试等相关工作，确保设备正常运行，保障重大会议顺利开展。

服务标准： 每次会议前一天，按照会议要求布置好灯光音响等并调试完成；每次重大会议前，对所有的灯光音响舞台机械进行检修、维护，且在重大会议召开期间，需安排维保单位专业人员现场保障。根据保障计划协助专业维保单位进行维护保养，并将维修保养情况记录于相应台账中。

8、锅炉房管理

(1) 严格执行各项规章制度，精心操作，确保锅炉的安全经济运行；

(2) 发现锅炉有异常现象危及安全时，应采取紧急停炉措施，并及时报告单位负责人；

(3) 做好锅炉、辅机及安全附件的维护保养工作，以保证设备的正常运转；

(4) 拒绝执行有害锅炉安全运行的违章指挥；

(5) 保持锅炉房整洁、工具、备品、备件等摆放整齐；

服务标准：每日检查锅炉房蒸汽；电；水有无漏气；漏电；漏水等异常现象。检查锅炉房点火控制器是否正常工作；检查锅炉房供水管道压力是否在控制范围内，锅炉水温是否正常；检查锅炉房机电是否正常运行（有无停机、干转等异常）；检查锅炉管道，阀门有无漏水，漏气等异常（定期保养，维护）；检查锅炉控制电箱指示灯是否正常运行；每日保持锅炉房卫生，干净，无尘土，保持良好的通风；锅炉房内禁止一切烟火；定期对锅炉房进行全面的检查，保养，维护，确保锅炉正常工作；发现锅炉房内有异味时应立即打开通风门窗，关闭燃气开关离开漏气现场拨打抢修电话，禁止在漏气现场开灯，拨打电话，吸烟等，禁止一切火源。

9、冷冻机房管理

- (1) 严格按照冷冻机的各项操作程序，精心操作，确保冷冻机的安全维护运行；
- (2) 每日记录机组运行参数；
- (3) 按保养要求，定期做好检查维护并做好记录；

服务标准：每次必须按规定的程序执行开机和停机顺序；每小时要对机组进行巡视检查，并记录好机组巡行参数；机组开始运行24小时后，对冷冻，冷却水过滤芯清洗一遍；每日保持冷冻机房干净卫生；

定期对冷冻机进行全面的检查，保养，维护，确保冷冻机正常工作。

10、污水管理

- (1) 馆内污水经污水管道集中排放处理。
- (2) 为保持污水管通畅，工程维修人员每周对明排水沟清扫一次。暗管每月检查2次，如有堵塞应随时处理、疏通、保持构筑物进出流、水位正常。
- (3) 每月对化粪池、污水池、雨水池进行清理，如有堵塞应随时处理、疏通。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积

水和浸泡的现象发生；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无淤积、无蚊蝇繁殖。如馆内有餐饮区，则隔油池保持出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场。相关工作记录完整。

11、集水井管理

(1) 每天对集水井和排污泵巡视检查，内容如下：

- ①集水井无溢水现象；
- ②水泵运行正常无异响；
- ③控制柜各种显示指标正常；
- ④水位是否正常，是否超水位报警；
- ⑤水泵运转时压力表是否正常；
- ⑥水泵运转时通过压力表、水位观察单流阀是否正常；
- ⑦泵房整洁、照明完好、温度适宜。

(2) 建立健全应急处理预案。

(六) 前台服务、专项物流

1、前台服务岗位负责1楼前台的咨询服务工作，了解图书馆的日常运行情况，解答读者提出的相关问题。

2、前台服务岗位负责1楼自助还书机、朗读亭、电子书借阅机等电子设备的使用指导，解决读者在使用中遇到的问题。

3、疫情防控期间，前台服务岗位配合安保做好入馆人员的信息登记工作。

4、物流岗位负责图书馆的物流图书、每日报纸期刊、物流快递的运输、分拣分发工作、图书资料整理工作。

(七) 会务保障

1、服务范围

报告厅及图书馆内楼面会议室、场地的会务保障

2、服务内容

(1) 根据会议组织方要求，清理、布置场地。

(2) 根据要求组织人员开展会务、演出、展览等活动布置的工作，配合主办方及图书馆开展前期准备工作。

(3) 做好大型活动现场秩序维护的方案制定，与会人员及车辆与读者进行分流，保障会务活动开展及图书馆正常开放秩序。

(4) 会议结束后清洁、整理场地。

3、重大会务保障

(1) 会前根据组织方要求，清理、布置主会场和分会场；调试灯光、音响舞台机械系统；检查消防系统、电梯系统、供电系统、供水系统、空调系统、监控系统等设施设备；会议期间各设施设备设备维保单位专业工作人员到场保障。

(2) 会议期间，做好车辆停放管理，大小车辆分区域停放。与会人员引导，与读者分流。

(3) 会议期间相关岗位待命，按预案随时处理突发应急事件。

(4) 根据主办要求，保障会场相关物料供应。

(5) 根据疫情防控要求，做好会场消杀和防疫物资准备。

(6) 监控室监控现场主要通道，避免无关人员进入；保安巡视会场，防止读者误入，并确保消防安全。

(7) 确保主会场与分会场之间的通道畅通。

(8) 会议结束后人员与车辆疏导，清理会议现场，检查设备情况。

(八) 环境卫生与保洁管理

1、及时清洁地面，无垃圾，无杂物，无积水（室内地面清洗）。

2、地面无浮尘，无污渍。

3、室内物体表面干净、整洁，无浮尘，无污渍。

4、门窗玻璃、扶手栏杆保持明亮，无浮尘，无污渍（门窗玻璃及外墙清洗每年两次）。

5、地毯清洁，无浮尘，无油渍。

6、垃圾桶及时倾倒，垃圾无溢出，垃圾桶外部无污垢。做到垃圾分类，循环收集垃圾、日产日清，不产生二次污染现象。更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

7、对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

8、读者沙发套视整洁程度，及时更换、清洗（不少于一年4次）。

9、馆内石材地面清洗，整平、打蜡、保养、抛光（不少于一年1次）。

10、电梯轿厢内外观每天清扫、托擦、操作板消毒，灯饰、天花板等保持清洁、完整、美观。

11、清洗及保洁各楼层的洗手间、更换消毒洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。

12、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环境消杀工作。

13、办公室、值班室每周进行桌椅、台面、地面、墙面的保洁。

14、阅览区域的书架每周进行擦拭，保持书架清洁。

15、每月1次建筑物门窗保洁。

16、雨天，在入馆处提供伞套，保障馆内环境整洁。

17、防疫期间，场所的公共环境卫生以最新防疫要求为准，做好场馆各区域的消杀工作，符合当地疾控中心的防疫要求。

服务标准：建立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：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门

框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，露天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；厅内地面干净有光泽。

电器设施（灯泡、灯管、灯罩）无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关面板、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

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

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

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

保洁易耗品包括卫生间易耗品由物业方提供。

（九）馆内垃圾处理

1、垃圾处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）处理。所有垃圾处理应符合上海市有关法律、法规规定。

服务标准：垃圾必须日产日清。

（十）前期介入

1、提供整套物业服务制度流程交馆方审核后执行。

2、详细了解馆方的目前物业状况，并从物业管理及用户服务角度提出专业意见和改进方案。

3、制订进驻接收计划，草拟工作日程并调配工程人员逐步进行接收。

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

（十一）档案管理

1、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2、建立保安、车辆等日常运作管理档案。

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

服务标准：所有有关馆内管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部

移交馆方。所有档案供馆方需时查阅。

(十二) 物业管理服务人员设置需求

岗位设置及人员配备由投标单位根据招标物业项目实际情况自行安排，但最低不得少于以下人员配置，并报馆方。详见下表。

部门	工作时间	最低人数	服务内容及岗位专业要求
管理处	8小时×7天	2人	负责物业管理总体工作。
文员	8小时×7天	1人	负责文档和会务文档工作。
保安部	24小时×7天	32人	持证上岗，至少有10名保安员（保安人员50%不得超过50岁）持建（构）筑物消防操作5级及1名消防管理4级。
工程部 （灯光 音响）	8小时×7天	2人	负责图书馆报告厅及教育培训区会务活动的灯光音响设备调试工作。
工程部 （电工）	24小时×7天	7人	电工都需有低压证，至少有一人持有电梯管理证。
工程部 （机管）	24小时×7天	2人	土建木工、油漆、水电等，根据情况安排人员。
会务服 务部	8小时×7天	2人	负责图书馆报告厅及教育培训区接待布置等工作。
清洁部	8小时×7天	14人	公共区域、外环境等保洁、所有建筑物窗户保洁。
专项物 流	8小时×7天	2人	负责物流图书、物流快递等运输、分拣分发工作。

前台	8 小时 × 7 天	2 人	负责总服务台的咨询服务工作。
合计		66 人	

★物业管理服务人员不得少于 66 人。

(十三) 其他要求

1、配合馆方做好物业管辖范围内固定资产、低值易耗品及物料材料的管理工作。

2、严格执行《安全生产、治安防范责任书》，积极配合馆方做好安全工作，确保管辖区域内的消防安全、车辆安全等。如在物业管辖区域、责任范围内发现重大隐患或发生重大事故的，应及时整改，并承担全部责任。

3、积极参与馆方城市文明建设、文明行业创建、文明单位建设，协助馆方做好接待等工作。

4、中标单位应考虑原物业部分员工的接收问题。

5、公司通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业安全健康管理体系三体系认证，同时贯彻执行馆方建立的 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及职业安全健康管理体系。做好各管理体系中涉及的相关记录，对于在体系运行中所发现的相关不合格项，应及时整改。

6、本项目所需安保用品、维修保洁耗材等均由物业方提供。

7、有公共文化场馆服务经验。

8、有 5 年以上区级及以上重大活动保障工作经验和组织协调能力。

9、馆方每季度对项目进行管理考核，未达到考核标准内容的，及时落实整改。

第四章 合同条款（格式）

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

2. 2 服务地点：上海市普陀区铜川路 1278 号

2. 3 服务期限

本服务的服务期限： [合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

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

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

按季度支付服务费。

8. 甲方（甲方）的权利义务

- 8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。
- 8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。
- 8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。
- 8. 4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。
- 8. 5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。
- 8. 6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

- 9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。
- 9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。
- 9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。
- 9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。
- 9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得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，乙方应承担赔偿责任。
- 9. 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。
- 9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲

方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

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

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

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

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

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

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

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

14. 履约保证金

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

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

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

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

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

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：**（自动获取参数）**

法定代表人或授权委托人（签章）：**（自动获取参数）**

日期：**[合同中心-签订时间]**

日期：

合同签订点:网上签约

第五章 投标文件格式

(□正本 □副本)

2023 年普陀区图书馆物业管理服务项目

【招标编号：SHXM-07-20221111-1020】

投 标 文 件

供应商（加盖公章）：

单位地址：

二〇二二年 月 日

一、投标函（格式）

致：（招标人名称）；

根据贵方（项目名称： 、招标编号： ）采购的投标邀请及投标邀请，（姓名： 、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壹份，同时递交纸质版投标文件正本壹份，副本肆份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）： 元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以上海政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- （2）我方近期有关该型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：
- （3）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。

供应商名称：（企业公章）

供应商地址：

法定代表人签字和盖章：

委托代理人签名：

日期： 年 月 日

二、法定代表人资格证明书（格式）

致：（招标人名称）；

供应商名称：

单位性质：_____地 址：_____成立时间：____年__月__日

经营期限：____年__月__日至____年__月__日

姓 名：_____性 别：_____年 龄：_____职 务：_____系（供应商名称：_____）的法定代表人（单位负责人：_____）。

附：公司注册号码：单位类型：

黏贴法定代表人（身份证正反面的扫描件）

投标人名称（加盖公章）：

日期：____年__月__日

三、法定代表人授权委托书（格式）

致：_____；

本授权书声明：注册于(公司地址：_____)的(公司名称：_____)的下面签字的(法定代表人姓名：_____)、职务：_____)代表本公司授权下面签字的(被授权人的姓名：_____)、职务：_____)为本公司的合法代理人，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。

本授权书于_____年____月____日至_____年____月____日有效，代理人无转委托权。
特此声明。

黏贴被授权代表人（身份证正反面的扫描件）

单位名称（加盖公章）：

法定代表人（签字和盖章）：

被授权人代表签字：

单位地址：

四、开标一览表

项目名称：

招标编号：

2023 年普陀区图书馆物业管理服务项目包 1

服务期	备注	投标总价(总价、元)

注：（1）投标人应按照招标文件的要求进行报价。

（2）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（3）投标总价包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，合同结算时相应扣除该部分费用。

（4）所有价格均用人民币表示，单位为元。

投标人授权代表签字：

投标人名称（公章）：

日期：年 月 日

五、分项报价明细表

项目名称：

招标编号：

序号	分项名称	分项报价金额	说明	备注
1	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（）
2	行政办公费用			详见明细（）
3	各类物耗			详见明细（）
4	各类专项费用			详见明细（）
5	保险费用			详见明细（）
6	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（）
7	企业管理费用			详见明细（）
8	利润			详见明细（）
9	税金			详见明细（）
	其他费用			
11	低值易耗品			分部分项报价明细表格自拟
	除四害			
	内绿租摆			
	饮水机维护保养费			
				
12	月度费用合计			
13	年度费用合计			

注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）如果单价汇总与总价不符时，以单价汇总为准，并修正总价。

（3）表格行数投标人自行增加。

单位名称（加盖公章）：

被授权人代表签字：

日期：____年__月__日

六、人员费用测算表

单位：元/月

序号	项目	金额	备注
1	工资		详见人员岗位明细表
2	社会保险		按国家标准计提
3	国定假日加班费		
4	双休日加班		
5	年终奖		
6	中夜班费		
7	高温费		
8	工作餐费		
9	交通、通讯费		
10	服装费		
11	审证费		
12	其他费用		可补充多项
13	小 计		
14	月度费用合计		
15	年度费用合计		

注：格式仅供参考，投标人可自行调整。

单位名称（加盖公章）：

被授权人代表签字：

日期：____年__月__日

七、人员岗位明细表

单位：元/月

部门	岗位	人数	工资标准	工资费用	备注
保安					
	小计				
保洁					
	小计				
绿化					
	小计				
会务					
	小计				

总 计					

注：格式仅供参考，投标人可自行调整。

单位名称（加盖公章）：

被授权人代表签字：

日期：____年__月__日

八、投标人基本情况表（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、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。

单位名称（加盖公章）：

被授权人代表签字：

日期： ____年__月__日

九、企业证明文件（格式）

1、提供企业营业执照或事业单位法人证书、或其他性质单位组织的合法证明材料（提供原件扫描上传）；

2、信息中国及政府采购页面查询截图

根据财库[2016]125号文，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（页面须附系统时间，日期为采购公告发布之日后）；

3、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：年 月 日

4、无关联关系承诺书

致：招标人名称）；

我公司承诺已自查，在参加项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

特此声明；

供应商（加盖公章）：

法定代表人（签字和盖章）：

被授权人代表签字：

日期：年 月 日

后附：供应商股东名录及所占股份比例（格式自拟）；

十、中小企业声明函（格式）

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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（物业管理）；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。

供应商名称：（公章）

日期：____年__月__日

说明：

（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。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暂行办法》。

（2）如供应商为联合体投标的，联合体供应商需分别填写上述《中小企业声明函》。

十一、三年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺

我单位近三年内，在经营活动中没有重大违法记录，特此承诺。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标活动，并承担因此引起的一切后果。

供应商名称: (公章)

日期: 年 月 日

十二、残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称:（公章）

日期： 年 月 日

十三、投标人的类似项目业绩清单（格式）

项目名称：

招标编号：

序号	项目名称	用户名称	物业类型	项目建筑面积 (M2)	合同金额 (元)	项目管理年限	用户评价及联系人情况		
							用户评价等级	经办人	联系方式
1									
2									
3									
4									
5									
6									

注：

1. 投标人的类似项目业绩的要求详见投标人须知前附表。
2. 本表后应附类似项目的有效中标通知书及合同复印件（合同复印件指包含合同金额的合同首页和有合同双方盖章的尾页），否则不算有效的类似项目业绩，评审时不予考虑。
3. 类似案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页扫描件或影印件。
4. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的扫描件或影印件。

单位名称（加盖公章）：

被授权人代表签字：

日期： ____年__月__日

十四、投标人与服务相关的资质证书（格式）

项目名称：

招标编号：

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				
10				

注：格式仅供参考，投标人可自行调整。

十五、拟投入本项目的主要设备一览表（格式）

项目名称：

招标编号：

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		
						所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

注：格式仅供参考，投标人可自行调整。

十六、本项目日常消耗材料名表（格式）

项目名称：

招标编号：

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

注：格式仅供参考，投标人可自行调整。

十七、项目经理情况表（格式）

项目名称：

招标编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事物业管理服务工作年限			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>胜任本项目经理的理由：</p> <p>本项目经理管理思路和工作安排：</p> <p>本项目经理每周现场工作时间：</p>							
<p>更换项目经理的方案</p>							
<p>更换项目经理的前提和客观原因：</p> <p>更换项目经理的原则：</p> <p>替代项目经理应达到的能力和资格：</p>							

说明：

1. 项目经理必须是本企业在职职工，应与本单位近半年社保缴纳证明一致，否则不予认可。
2. 项目经理应附学历或岗位培训、专业职称等相关证书。

十八、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

招标编号:

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
.....							

说明:

1. 专业人员应附执业证书等相关证明，没有执业证书的不予认可。

十九、服务方案

投标人应按招标文件的规定，编制服务方案。

投标人应按招标文件第三部分《服务需求书》，进行实地勘察，在完全满足业主项目要求的前提下提出最佳的方案，包括但不限于以下内容：

- 1) 服务的架构图等及管理人員的详细简历；
- 2) 拟派服务人員的配备情况；
- 3) 提供合同服务所需的设备、工具等情况；
- 4) 详细的服务方案，如工作程序、质量标准、考核办法等；
- 5) 对突发和临时事件预计、处理与方案。
- 6) 进度节点计划表
- 7) 质量保证计划

投标人代表签字：

日期：

供应商廉洁诚信承诺书

公司自愿在上海政府采购网注册登记，成为上海政府采购网的供应商。为履行上海政府采购网规定的廉洁诚信原则，现向上海市普陀区政府采购中心作出如下承诺：

- 1、公司提供的产品必须完全符合国家质量检测标准。
 - 2、不伙同他人串标，围标，虚假投标或者非法排挤其他竞标人参与公平竞争损害你方合法利益。
 - 3、坚决打击假冒伪劣产品，如发现本公司提供的产品是水货，本公司视作无理由退赔，情节严重的，本公司愿意承担全部违约责任及相关法律责任。
 - 4、中标后，本公司将按照上海市普陀区政府采购中心规定：在法定的时间内签订合同，并提供项目诚信服务。
 - 5、本公司严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的相关规定，坚持公平竞争，诚信经营的商业道德和市场规则，树立社会主义荣辱观。
 - 6、本公司不得以任何理由和形式向采购人、集采机构、项目评审专家等相关人员进行宴请、赠送礼品、有价证券等不正当活动，从自身做起，旗帜鲜明地反对商业贿赂行为，如果违反廉洁、诚信承诺书，将自愿退出参与普陀区政府采购活动。
- 本承诺书作为投标文件的组成部分。由本公司和上海市普陀区政府采购中心各保存一份，承诺书自公司签名之日起生效。

投标单位（盖章）

法定代表人（签字）

年 月 日

第六章 评标办法与程序

一、评标依据和原则

1. 本评标办法按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关规定制定，并报经招标人认可，作为本项目择优选定中标人的依据。在评标全过程中应遵照执行。

2. 评标委员会由招标人或其委托的采购代理机构依法组建。评标委员会由招标人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：采购预算金额在1000万元以上的；技术复杂；社会影响较大，**本项目评标委员会成员人数为：5人。**

3. 本次评标办法采用“综合评分法”，总分100分，由评委按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各投标人的商务技术部分得分。各投标人的商务技术部分得分与投标报价得分之和为总得分。投标报价得分计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4. 投标报价的修正：评标委员会将组织审查投标文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署。投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面加盖公章或法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

5. 评标委员会判断投标文件对招标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不依托外部证据。被评标委员会确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。经评标委员会评审，如符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家，招标人将报财政部门依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号令）的相关规定，予以废标或依法变更采购方式。

6. 中标候选人的推荐：在满足招标文件要求的前提下，对每个有效投标人的投标文件分别进行综合评分并汇总。评标委员会按本办法记名打分，评标结果按评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。评委将商务技术部分和投标报价部分合计得分排名前三名的合格投标人作为中标候选人。

7. 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人，如出现并列排名第一的，按下述两种方式中的一项方式执行：按技术优先原则定标；由招标人按随机抽取方式确定，招标人或采购代理机构两人以上工作人员在场，并邀请并列第一的供应商到场监督并当场记录抽取情况。

8. 如供应商对采购过程、中标结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响中标结果的，当合格供应商符合法定数量，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

9. 如出现中标人拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

10. 违反本评标办法的打分无效。

二、资格审查

序号	投标人	A	B	C
	分析因素			
1.	开标一览表：1. 投标总价：是否不大于投标控制价； 2. 交付时间：是否满足招标文件规定；			
2.	投标人名称：与投标报名时的营业执照一致，且有效；			
3.	投标文件装订、密封：电子投标文件上传是否成功，投标文件是否按规定装订成册、密封完好。			
4.	投标文件格式：未按规定格式填写，各文件未按招标文件要求加盖印章、签字，内容不齐全；投标文件下列内容未按本招标文件中提供的表式样张内容及格式要求签字和盖章的（投标承诺书及投标函）			
5.	投标人资格：是否满足招标文件要求提供相关证明文件。			
6.	其它：是否符合招标文件相应规定			

以上资格（资质）性检查内容由评标委员会成员进行评定。

三、详细评审及打分细则

评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	0-20	客观分	报价得分=价格分值×(评标基准价/评审价)
报价合理性	0-5	主观分	<p>一、评审内容:1.报价依据; 2.报价列项; 3.人员报价。</p> <p>二、评分标准:根据投标人的报价依据、报价列项、人员报价等考量投标人针对本项目报价的合理性:(1)报价列项完整、报价依据充分、人员报价合理,得3-5分(2)报价列项基本完整、报价依据、人员报价基本合理,得1-3分。(3)报价列项欠完整、报价依据欠充分、人员报价欠合理,但缺漏项部分的报价未超出投标报价的10%,得0-1分。(4)缺漏项部分的报价超出投标报价的10%,视为不能实质性响应招标文件而作废标处理。</p>
整体服务方案策划及实施方案	0-15	主观分	<p>一、评审内容:1.服务定位和目标; 2.主要服务参考等级; 3.物业管理各阶段服务的实施安排; 4.物业管理各专项服务的实施安排; 5.设备与耗材; 6.委托专项服务情况; 7.培训方案</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述1-7项评审内容考量投标人的整体服务方案策划及实施方案的优劣,并对所有合格投标人的整体服务方案策划及实施方案进行排序,排序分为三个档次:(1)投标方案与本项目需求的吻合程度较高,投标方案具有较好的科学性、合理性、先进性,并且投标方案已充分考虑用户的日常用途和需求,服务水平也符合国家、行业 and 上海市标准的,为第一档次,得11-15分。(2)投标方案与本项目需求有一定的吻合度,投标方案体现出一定的科学性、合理性、先进性,并且投标方案显示已考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺,服务水平符合国家、行业 and 上海市标准的,为第二档次,得5-10分。(3)投标方案与本项目需求吻合度较差,投标方案未明显体现出科学性与先进性,针对用户的日常用途和需求所提合理性建议较少,其服务水平未能完全符合国家、行业 and 上海市标准,为第三档次,得0-4分。</p> <p>有多家投标人属于同一档次的,则由评委在同一档次内按照投标人整体服务方案策划及实施方案的优劣进行排序后酌情评分。</p>
针对本项目重点难点的理解及应对方案;	0-10	主观分	<p>对本项目重点难点把握准确,分析深刻透彻的,对过程中存在的问题能够提出合理化的对策建议得8-10(含)分;对本项目重点难点把握基本准确,分析较为深刻透彻,对过程中存在的问题提出的对策基本可行的得4-7(含)分;对本项目重点难点把握较不准确,分析较不深刻透彻的,未对过程中的存在问题提出对策或者对策不清晰的得0-3(含)分。</p>
节能、环保、健康和安全管理	0-4	主观分	<p>一、评审内容:1.能源消耗的现状分析和能源管理思路;2.节能降耗的实施措施和预计目标成效;3.环境保护的管理思路和实施措施;4.职业健康和劳动保护(防护)的管理思路和实施措施;5.职业健康和安全生产的管理思路和实施措施。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述1-5项评审内容考量投标人的节能、环保、健康和安全管理方案的优劣,并对所有合格投标人的节能、环保、健康和安全管理方案进行排序,排序分为三个档次:(1)节能、环保、健康和安全管理现状分析准确,思路清晰,各项措施具有较大的合理性、可行性及前瞻性的为第一档次,得3-4分。(2)节能、环保、健康和安全管理现状分析基本准确,思路基本清晰,各项措施具有一定的合理性、可行性及前瞻性,但存在不足与欠缺的为第二档次,得2-3分。(3)节能、环保、健康和安全管理现状分析缺失或模糊,思路与措施具有明显不足的为第三档次,得0-1分。</p> <p>有多家投标人属于同一档次的,则由评委在同一档次内按照投标人节能、环保、健康和安全管理方案的优劣进行排序后酌情评分。</p>
项目管理	0-8	主观分	<p>一、评审内容:1.项目管理机构及其运作方法与流程;2.各项管理制度;3.服务</p>

组织架构及管理制度			<p>质量保证措施;4.服务质量检查、验收方法和标准。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-4 项评审内容考量投标人的项目管理组织架构及管理制度的优劣,并对所有合格投标人的项目管理组织架构及管理制度进行排序,排序分为三个档次:(1)具有较完善的组织架构,有健全的物业管理服务制度、作业流程及物业管理服务工作计划及实施方案,有完善的档案管理制度,有激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制,有可靠的服务质量保证措施,服务质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案的为第一档次,得 6-8 分。(2)具有上述 1-4 项评审内容中所要求的各项组织架构、管理制度、保证措施及检查、验收方法和标准,但存在欠缺与不足的为第二档次,得 3-5 分。(3)上述 1-4 项评审内容中所要求的各项组织架构、管理制度、保证措施及检查、验收方法和标准,有缺失的为第三档次,得 0-2 分。</p> <p>有多家投标人属于同一档次的,则由评委在同一档次内按照项目管理组织架构及管理制度的优劣进行排序后酌情评分。</p>
项目人员配置	0-12	主观分	<p>一、评审内容:1.项目管理和专业人员配置; 2.服务岗位人员设置; 3.人员来源及人员管理机制; 4.留用人员安置(如有的话)。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-4 项评审内容考量投标人项目人员配置的优劣,并对所有合格投标人的项目人员配置进行排序,排序分为三个档次:(1)管理人员、专业人员和劳动力的投入能较好满足项目需要,各专业工种人员配置合理,人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及,人员管理、培训、考核和激励等能有效保证项目实施的为第一档次,得 9-12 分。(2)上述 1-4 项评审内容中所要求的各项人员配置基本满足项目需要,各专业工种人员配置符合行业规范,但人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及人员管理、培训、考核和激励等有部分欠缺的为第二档次,得 5-9 分。(3)上述 1-4 项评审内容中所要求的各项人员配置与招标要求有明显不符合且无法保证项目实施的为第三档次,得 0-5 分。</p> <p>有多家投标人属于同一档次的,则由评委在同一档次内按照投标人项目人员配置的优劣进行排序后酌情评分。</p>
项目经理	0-7	主观分	<p>一、评审内容:1.文化水平; 2.专业职称; 3.工作经验; 4.工作业绩; 5.管理能力。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-5 项评审内容考量投标人项目经理的优劣,并对所有合格投标人的项目经理进行排序,排序分为三个档次:(1)具有本科及以上学历、具备中高级职称、五年以上类似本物业管理经验并具有优良的工作业绩,工作能力得到以往业主肯定与认可的为第一档次,得 5-7 分。(2)学历、职称有部分欠缺,但具有三年以上类似本物业管理经验并具有良好工作业绩,工作能力得到以往业主认可的为第二档次,得 3-5 分。(3)上述 1-4 项评审内容均有所不符或以往业主有投诉意见的为第三档次,得 0-3 分。</p> <p>有多家投标人属于同一档次的,则由评委在同一档次内按照投标人项目经理的优劣进行排序后酌情评分。</p>
服务承诺及优惠承诺	0-10	主观分	<p>一、评审内容:1.承诺的服务质量指标; 2.针对本项目提供的特色服务; 3.优惠承诺。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-3 项评审内容考量投标人服务承诺及优惠承诺的优劣,并对所有合格投标人的服务承诺及优惠承诺进行排序,排序分为三个档次:(1)承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求,能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务,有其他优惠承诺的为第一档次,得 8-10 分。(2)承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求,有针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺,但可行性较差或有欠缺的为第二档次,得 5-7 分。(3)承诺的各项服务质量指标</p>

			不能完全符合招标文件要求，未能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺的为第三档次，得 0-4 分。 有多家投标人属于同一档次的，则由评委在同一档次内按照投标人服务承诺及优惠承诺的优劣进行排序后酌情评分。
近三年以来类似项目业绩	0-6	客观分	一、评审内容：近三年以来类似项目业绩。 二、评审标准：是否属于有效的类似项目业绩由评委根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。投标人需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付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。有一个有效业绩得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得分为 6 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。
通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	一、评审内容：通过质量管理体系认证等情况。 二、评分标准：通过质量管理体系认证（GB/T19001）、职业健康安全管理体系认证（GB/T28001 认证），环境管理体系认证（GB/T24001 认证），并在认证有效期内的，通过 1 项为 1 分，2 项为 2 分，3 项为 3 分。

（五）评分说明：报价得分、近三年以来类似项目业绩、通过质量管理体系认证等情况为客观分。

9、中标候选人确定

9.1. 本次评标采用综合评分法在满足招标文件要求的前提下，对每个有效投标人的投标文件分别进行综合评分并汇总。综合得分（技术标得分+商务标得分）最高者为第一名，依次类推确定得分排名顺序，推荐排名第一的投标人为中标候选人。若出现二家投标人并列最高分，则确定投标报价较低者为中标候选人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定排名第二的中标候选人为中标人。