



2024 年度静安区图书馆新闻路馆 物业管理服务

公 开 招 标 文 件

采购单位：上海市静安区图书馆
集中采购机构：上海市静安区政府采购中心

招标文件具体详见采购公告附件信息

目 录

第一章	公开招标采购公告	4
第二章	投标人须知	8
第三章	评标办法及评分标准	11
第四章	招标需求	17
第五章	政府采购合同主要条款指引	28
第六章	投标文件格式附件	34

第一章 公开招标采购公告

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

- 一、项目编号：310106000231109139682-06048995
- 二、公告期限：详见招标公告
- 三、采购项目内容、数量及预算

包号	包 名 称	数量	单位	预 算 金 额 (元)	简 要 规 格 描 述 或 包 基 本 概 况 介绍	最 高 限 价 (元)	备注
1	2024 年 度 静 安 区 图 书 馆 新 闸 路 馆 物 业 管 理 服务	1		1481000.00	详 见 招 标 公 告 附件	0.00	

四、合格投标人的资格要求

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
- 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单

3.1 本次招标不接受联合投标。

3.2 本项目仅面向中、小、微企业供应商采购。

3.3 国家和上海市规定政府采购应当优先采购的产品和服务，按照相关规定进行优先采购。

3.4 需持有自行招用保安人员备案证明或承诺中标后 15 天内提供该证明材料。

2024 年度静安区图书馆新闻路馆物业管理服务资格审查要求包 1

序号	类型	审 查 要求	要求说明	项 目 级 / 包 级
1	自 定 义	法 定 基 本 条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、没有重大违法记录的书面声明； 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。	项 目 级
2	自 定	投 标	1、本项目仅面向中、小型供应	项 目

	义	人 资 质	商采购。2、持有自行招用保安 人员备案证明或承诺中标后 15 天内提供该证明材料	级
3	自 定 义	联 合 投标	本项目不接受联合投标。	项 目 级
4	自 定 义	法 定 代 表 人 授 权	1、在投标文件由法定代表人授 权代表签字(或盖章)的情况下, 应按招标文件规定格式提供法 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。	项 目 级
5	自 定 义	投 标 保 证 金	不收取。	项 目 级

五、投标报名:

1、报 名 时 间：2023-12-25 至 2024-01-02 上 午
00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。

2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供
应商登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行
报名。

3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

六、投标保证金:

[投标保证金收款账户（金额、开户行、户名、账号等）]

如需缴纳保证金，投标人应于 时前将投标保证金交至上海市静
安区政府采购中心，投标保证金若以网银、电汇方式交纳的, 请将网
银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联
系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

七、投标截止时间和地点:

详见招标公告

八、开标时间及地点：

本次招标将于 2024-01-15 10:00:00 时整在 [上海政府采购网
www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn) 开标，请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容	要 求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》二
2	信用记录	根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商， 其投标将作无效标处理。
3	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品， 否则其投标将作为无效标处理。
4	小微企业有关政策	1、根据财库（2020）46号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予__%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供的《中小企业声明函》以及本单位、制造商（如有）“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章），并在报价明细表中说明制造商情况。 联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上的，给予联合体（2-3%）的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。 2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，

		应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。 3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自拟）。” (注：未提供以上材料的，均不予价格扣除)。
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	投标文件组成	投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。
13	中标结果公告	中标供应商确定之日起2个工作日内，将在上海市政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日，中标通知书由上海市政府采购网系统发送。
14	投标保证金	交纳：投标保证金应按《招标采购公告》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的投标保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。 退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标人提供交入投标保证金时取得的第二联“供应商退款凭据”到招标方服务台办理，招标方以电汇或转账等方式退还投标保证金。
15	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。
16	履约保证金	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》

		有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
17	付款方式	国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表
18	投标文件有效期	90天
19	投标文件的接收	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，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。
20	招标方代理费用	—
21	解释权	本招标文件的解释权属于上海市静安区政府采购中心。

第三章 评标办法及评分标准

具体详见采购公告附件信息

综合评分法

2024 年度静安区图书馆新闻路馆物业管理服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	报价得分=报价分值 × (评标基准价/评审价)
劳动保障与安全管理	0~2	是否承诺将购买足额的雇主责任险、公众责任险，每承诺一项得 1 分。
类似项目业绩	0~5	类似业绩指：供应商近 3 年以来承接的有效的类似项目业绩及该业绩的业主考核为优秀的证明。（是否属于有效的类似项目业

		绩由评委根据供应商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) 供应商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，该业绩的业主考核为优秀的业主证明材料，否则不算有效的类似项目业绩。 供应商每提供1个类似项目业绩及该业绩的业主考核为优秀的证明，
--	--	---

		得 1 分，最高为 5 分。
需求理解	0~8	1、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（0-4 分）。 2、对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况（0-4 分）。
各分项服务的实施方案及安排	0~30	对由供应商承担的各分项服务： 综合管理服务（0-8 分）、保安、秩序维护服务（0-7 分）、 房屋及设备运行与维护保养服务（0-7 分）、保洁、环境卫生服务（0-8 分）的 实施计划和安排的完整性、合理性及

		适应性进行评分。
服务方式、特色管理或增值服务	0~4	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、方法的情况以及是否有增值服务等情况（0-4分）。
应急预案和紧急事件处置措施	0~8	1、应对防台、防汛、防火、防震和突发事件处置等应急预案的方案及能力进行评分（0-4分）。 2、常态化传染病防控工作计划和实施措施的合理性和可行性（0-4分）。
节能、环保及健康管理	0~5	1、在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想的合理性，管理举措

		的可行性(0-2 分)。 2、节能降耗工作计划和实施措施的合理性和可行性(0-2 分)。 3、员工职业健康的管理思路和实施措施的合理性和可行性(0-1 分)。
管理机构及运作制度	0~6	1、项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性(0-3 分)。 2、用于支撑各分项服务开展的管理制度的合理性和完备程度(0-3 分)。
管理人员	0~6	依据采购需求要求，结合各投标供应商提供的管理人员的文化水平、资质条件、工作经

		验、管理能力等综合评定（0-6分）。 注：须提供投标单位为管理人员缴纳近三个月中任意一个月社保证明，不提供本项目不得分。
项目其他人员配置	0~10	依据采购需求要求，结合各投标供应商提供的团队服务人员：保洁人员（0-3分）、维保人员（0-2分）、会务人员（0-2分）、保安人员（0-3分）的情况综合评定。
服务质量措施	0~4	承诺的各项服务质量指标情况，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（0-4分）。
投标文件编制	0~2	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序（投标文件应列有目录，并与投标文件内容相互关联）的，得2分；内容缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，酌情扣分。

第四章 招标需求

2024 年静安区图书馆（新闻路馆）物业服务需求

一、 基本概况

- 1. 坐落位置：静安区新闻路 1702-1708 号。
- 2. 占地面积：1079 平方米；建筑面积 5255 平方米。
- 3. 物业形态：
 - 3.1 综合楼前楼八层、后楼四层、后平房四间、海关楼四层、地下一层；

-
- 3.2 综合楼前楼一层为大厅、监控室，二层至五层为阅览室，六层为会议室及自修室，七层至八层为图书馆办公区域；
 - 3.3 综合楼后楼一楼为书库，二楼为阅览室，三楼至四楼为会议室；
 - 3.4 室外场地可停放机动车辆约 2 辆，非机动车可停放约 10 辆。
 4. 设施设备：
 - 4.1 消防控制值班室 1 个；
 - 4.2 电梯机房 3 间，水泵房 2 处，各功能空调 54 台，水箱 1 个；直饮水机 2 台（综合楼），气体灭火室 2 个，总配电室 2 个；
 5. 服务期限：项目合同签订后至 2024 年 12 月 31 日。
 6. 服务对象：静安区图书馆（新闸路馆）。
 7. 预算编号：24-49918，金额预算：148.1 万元。
 8. 本项目自行联系踏勘。联系人：潘圣琳；联系电话：66823620

二、 投标人资格要求

1. 中华人民共和国境内注册的独立法人。
2. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
3. 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；
4. 投标单位具备本市公安部门颁发的《自行招用保安员单位备案证明》，或承诺中标后 15 天内办妥。
5. 投标单位应具备政府机关办公管理，公共场所项目等同类项目管理经验。
6. 中标单位需在本市有固定的经营场所和管理团队。
7. 本项目不接受联合体投标。
8. 本项目专门面向中、小企业。
9. 投标单位符合以下条件的优先：
 - 1) 如投标单位具备《质量管理体系认证书》、《职业健康安全管理体系认证书》、《环境管理体系认证证书》等优先。
 - 2) 企业信誉良好，具备上海市物业管理行业协会 AAA 级诚信承诺企业、纳税信用等级 A 级。

- 3) 上海市物业管理行业协会百强企业。
- 4) 获评上海市文明单位等荣誉称号等。

三、 管理要求

1. 物业管理公司建立规范的人员录用管理等各项内部管理制度。
2. 进驻静安区图书馆（新闻路馆）服务的物业工作人员必须统一着装，佩戴工作证。
3. 依据合同约定对内管理整个物业组织专业化的服务，服务人员遵纪守法，严禁违章作业，应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督。
4. 执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。
5. 物业服务团队有较高的政治思想素质和业务水平，有较强的组织协调能力，管理人员负责对派驻的服务人员进行业务指导、管理与监督，确保物业人员在大楼内无违规、违纪事件发生，接受业主方的监督考核。
6. 配合业主对外来施工单位及维保单位在馆内进行的所有施工维修维保作业进行监管监督，根据相关规定把关进场维修维保施工人员及现场作业的安全，守好安全生产底线，做好安全生产台账工作。
7. 所有服务人员必须持有相应的有效的资格证上岗，人员身体健康，所有上岗人员年龄不超过60周岁，无既往急慢性病史，无违法犯罪记录。

四、 人员配置及要求

序号	部门	岗位数	工作时间	备注
1	管理人员	1 岗	做五休二制	8:30-17:30
2	会务人员	1 岗	做五休二制	8:00-17:00
3	工程维修	1 岗	做五休二制	8:30-17:30
4	保安员	2 岗	做二休二	24 小时值勤
		1 岗	做五休二	8:00-17:00
5	保洁	2 岗	做六休一	6:30—13:30 7:30—14:30
		4 岗	做一休一	7:00-19:00

1. 所有人员的工作时限不得超过劳动法等各相关法律法规规定的上限，且服务期内

人员流动性不得高于80%。管理人员如有变动，物业需以书面形式提前一个月告知馆方，经协商征得馆方同意后方可变动。

2. 部分工作岗位根据国家规定需要持证上岗，需要确保相关工作人员持有国家认可的上岗证。
3. 物业供应商需具有公共文化场馆管理经验。在服务合同期内，物业供应商通过对本馆安保、维修、消防、保洁等管理，保证馆区内各建筑和配套设施、馆内环境、馆区秩序、阅览室等公共服务环境、设施、建筑时刻处于良好的工作状态，为读者营造一个健康舒适的读书学习环境，切实保障馆区读者学习、工作人员办公的正常进行。

五、 物业管理服务内容和标准：

(一). 物业管理服务费由甲乙双方约定构成。主要用于以下开支：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常巡护费用；
3. 物业管理区域清洁卫生费用；
4. 物业管理区域秩序维护费用；
5. 办公费用；
6. 物业管理企业固定资产折旧；
7. 物业共用部位、共用设施设备
8. 公众责任保险及雇主责任保险费用；
9. 图书馆物业共用部位及公共设施的维修保养费（不含建筑结构，基础设施，电梯运行设施、网络通讯设施、消防设施、室内装修装潢）；
10. 物业除负责承担公共区域日常零星维修材料以外，每月另承担 1000 元以内的维修材料费，用于馆方维修；
11. 每年直饮水机滤芯更换一次费用。
12. 每年水箱两次清洗和四次检测费用。

(二). 人员要求：

1. 管理人员要求：
 - 1) 管理人员应具有大专及以上学历，获得上海市物业行业优秀项目经理，具有物业管理行业高级经理证书，并经安全生产培训，获得安全生产管理人员培训证书，并提供证明材料的优先。提供投标单位为管理人员缴纳近三个月中任意一个

月社保证明。

2) 管理人员受业主方委托, 代表业主方, 依据服务合同和约定, 对内管理整个物业, 组织专业化的服务; 对外先行承担与物业管理相关的责任, 履行相关义务, 代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉, 维护业主方的合法权益, 并提醒业主方及相关用户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. 保安人员: 具备保安证, 身高不得低于170cm; 专职监控室工作的保安员应具备相关操作证, 消防控制室至少配备6名具有消防证书工作人员, 人、证对应。

3. 工程维修: 具备相关维修知识, 配备高压电工证及相关上岗证, 熟练操作维修馆内基础设施设备, 日常巡检。

4. 会务人员: 女性、身高1.6米以上, 身体健康, 品貌端庄, 有一定的会务接待工作经验。会务人员上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服, 仪容仪表规范整齐。站姿、坐姿、行姿、指引均需规范得体。

5. 保洁人员: 仪容仪表干净整洁, 工作认真负责, 言行举止文明得体。

(三). 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维修服务

项目	服务内容	运行、保养、维修服务标准
公共部位	建筑物结构	每年二次以上对建筑结构进行检查, 涉及使用安全的部位每季检查一次, 并有记录, 发现损坏及时安排专项修理计划并提报甲方审批确认。
	天沟、雨水井、污水井、雨水管道、污水管道、排水沟	每半年检查一次天沟, 检查是否有开裂、漏水。每二个月一次对雨水井、污水井、雨水管道、污水管道、排水沟检查一次, 平均每二周一次对污水井、雨水井进行除虫除害。
	办公区域及卫生间门、橱、锁维修	定期检查办公区域及卫生间门、橱、锁的使用情况, 及时维修。
	安全标志	对危险隐患部位设置安全防范警示标志及公共区域的标识, 每月检查一次, 保证标志清晰完整, 设施运行正常。
给排水系统	供水系统	每天对水泵房和有关设备进行检查。
		每年协助保养单位保养一次相关设备, 保证供水正常, 泵房整洁。
	排水系统	常年要求设备保养单位提供保养养护, 保证相关机房运行正常。
	水箱	每年对水箱进行两次清洗, 保证设施运行正常。

公共照明	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，室内照明、道路灯、景观灯亮灯率在 99%以上。
	公共电气柜	每日一次巡查公共电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常。
消防系统	消防设施、设备	消防泵每月启动一次并作记录，保证其运行正常。
		消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。
		每天检查火警功能、报警功能是否正常。
		每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。
		每月检查一次灭火器，临近失效立即配合馆方更新或充压。
		消防控制室值班人员持证上岗、人证对应。
空调系统		机组每日巡检记录；
工程部人员必须具有相关资质；确保节假日期间工程部至少有一人值班。 物业对消防、空调设备做到巡视检查，报修维保单位，配合跟进维保工作。		

(四). 物业公共区域的清洁卫生服务

项目	服务区域	服务标准
公共区域	图书馆各功能区	地面、桌面每日保洁多次，垃圾每日清理。
		落地门窗每周保洁一次，保持明亮清洁。
		阅览室书架每月清洁一次。
		玻璃窗每三个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）
		馆门口 24 小时自助还书机每日保洁一次
	办公区域	地面、家具、垃圾每日保洁、清理。
		玻璃窗每三个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）
		各类会议室、接待室使用完毕后及时清理。
		办公区域定时保洁。
	卫生间	每日循环保洁、消毒、垃圾袋更换。
		每小时对读者开放区域保洁一次。
	饮水间	每日循环保洁消毒，饮水机滤芯更换（一年一次）。
	大厅、走道、安全通道	地面、家具、垃圾每日保洁、清理。
		玻璃窗每三个月清洁一次。（非 2 米以上登高作业）

	地下室	地下室每周打扫一次
	果皮箱、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹。
	消毒灭害	每年夏季对公共区域进行消毒灭害。 每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次。
	根据图书馆要求，规范进行场馆及设备日常清洁和消杀工作，并做好记录。	
	保洁人员每小时巡查楼道、楼梯等公共部位一次，确保楼道、楼梯等公共部位干净整洁，并记录巡楼情况。	

(五). 公共区域秩序的维护服务

服务内容	服务标准
人员要求	专职保安人员，身体健康，工作认真负责。
	做好图书馆的防火防盗工作，如发生火患、刑案立即采取措施，并在第一时间通知甲方，并向公安、消防等相关部门报备。
	上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。
	配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
	消防控制室至少配备 6 名具有上岗证书工作人员，人、证对应。
	配备电工持证人员 1 名。
	现有岗位所有物业工作人员及新增或更换物业工作人员须留身份证信息正反面复印件给甲方。
门岗	门岗工作人员熟知并严格执行入馆政策，维持一楼大厅秩序。
巡逻岗	保安人员按指定路线每小时一次的安全巡更，发现隐患及时处置，做好检查记录。
	接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场采取相应措施。
	日常代收快递并定时派送。
	保安人员必须第一时间到达现场处理图书馆发生的如读者纠纷等事件，如遇严重的纠纷要及时报警处理，并向甲方通报情况，保障图书馆正常运行秩序。
夜间岗	夜间巡视图书馆所有区域是否正常，包括但不限于，各区域门锁关闭情况、内部设施正常巡视、外围情况。
	登记并详细记录每班夜巡情况，如有异常立即通知值班经理/主管。

	夜间保安岗位不得少于 2 人。
--	-----------------

(六). 会务服务

服务内容	服务标准
人员要求	女，专职会务人员，身高 1.6 米以上，身体健康，品貌端庄。
	上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
	站姿、坐姿、行姿、指引均需规范得体。
	配备电梯操作证，人、证对应。
会务综合服务	积极配合馆方做好来客来访接待服务、会议、庆典、读书节、读者活动、学术活动、布展等各类活动。
	布置会场、电源提供、搬运器材、桌椅、清场等工作。
	遇重大庆典或大型接待活动，制定接待保障方案，切实保障馆区各项活动的正常进行。
会场管理与维护	接到活动通知，提前 2 小时布置好会场；会议开始前会服人员在门口迎候，当访客来到时，礼貌热情地向其问好，请其进入会议室入座。
	会前布置：包括物品准备、会场清洁、音控投影等设施设备检查、桌椅布置、铺台、摆台等。
	会中服务：包括茶水服务、会中值守、音控投影等设施的播放与使用等。
	会后清理：包括剩余物品整理、会场清洁、茶具消毒、台布台裙送洗、桌椅复位、电源关闭等。
	会议室应保持整洁，会场每天进行日常巡查制度，保证会场内物品摆放整齐；会议设施设备正常（如：投影仪、音控设备指示灯正常、电话机能正常拨号）。
设施设备维护及物资保管	会务岗位工作人员需熟悉所有的音控设备，名称、型号、功能、存放位置，操作及保养方法
	定期检查音控设备、多媒体设备，出现故障要及时处理；会议前检查各种音控投影等设施设备是否正常工作，如有损坏，或故障，要及时报请馆方领导处理
	会议期间负责根据馆方要求操控相关的音控、投影等设施设备，保证会议正常进行；会议结束后要及时关闭电源，并整理好音控投影等设施设备，恢复原样；

	每周对音响设备及机房进行清洁保养一次，定期清理音控投影等设施设备 及机房，随时保持洁净。
	每日整理当天的会议数据，记录每天的物料消耗数目
	实时掌握接待物资的储备情况，当出现物资预警时，需及时提出申请需求

(七). 物业使用禁止性行为的管理

图书馆使用人在物业使用中，除遵守国家法律、法规的规定外，不得有下列行为：

1. 随意在公共区域内停放车辆；
2. 占用、损坏公用设备或者移装公用设备；
3. 侵占公共绿地、毁坏公共绿化；
4. 乱设摊、乱设集贸市场；
5. 乱倒有毒、有害物质或发出超过规定标准的噪声；
6. 乱倒垃圾、杂物；
7. 不得擅自对图书馆的设施、设备进行更换、拆除，应及时同甲方人员通报；
8. 法律、法规禁止的其他行为；

(八). 关于投诉的相关处罚

1. “12345”市民服务热线投诉：经核实，由于物业工作人员处理不当产生的投诉，将对该人员进行处罚，处罚条例如下：第一次口头警告并做批评教育；第二次对当事人处罚 50 元；对甲方造成恶劣影响或情节严重者且经多次批评教育仍未达到服务要求的人员，甲方有权要求乙方立即进行更换。
2. 暗访检查：在市、区各部门及行业协会的各项检查期间，被暗访人员反馈或被读者投诉，经查违规行为属实的，通知物业公司对当事人予以处理。

六、 服务指标

1. 馆内公共服务区域和办公区域设备管理要确保正常运行，保障率达到百分之九十八。
2. 零星维修、急修及时率百分之一百，返修率不超过百分之五。
3. 投诉处理率百分之一百。
4. 停车场、大厅、走道检查到位率百分之九十八。
5. 雨水井、排水管、明暗沟定期检查，保证排水畅通。
6. 照明设备、设施清洁及完好率百分之一百。

- 7. 从事物业管理的各种工具、设备自行配备要齐全。
- 8. 每周保证进行一次安全检查，及时发现并消除安全隐患。
- 9. 维修及时、快速，紧急维修响应不超过 10 分钟，一般维修半个工作日内，并且当天完成，确保图书馆公共服务和日常工作的正常开展。

七、 其他

- 1. 针对图书馆物业管理的特性，指出本场馆管理的重点、难点所在，并制定相应的应急处理措施；
- 2. 投标单位需具有在本市相同或类似机关单位的成功管理案例，并提供近 3 年内合同复印件加盖公章，并附业主方优秀服务评价证明；
- 3. 投标单位在投标方案中设定的岗位人员数量须满足服务需求，相关岗位必须持证上岗；
- 4. 投标单位应具有完整的内部服务规章制度和素质较高的管理队伍。严格遵守街道的各项规章制度，并按照执行；
- 5. 根据合同双方约定物业管理服务费按季支付，甲方在对上一季度物业管理、服务考核合格后，支付上季度物业管理服务费用，考核日期为每季度满后 10 天内，支付期限为考核合格后 20 天内。甲方在收到乙方开具的发票，以转账方式支付乙方费用。

附件

2024 年度静安区图书馆物业服务满意度考评表

为提升静安区图书馆物业服务质量，进一步提高和改进服务质量和水平，创造一个安全、舒适、温馨的阅览环境，静安区图书馆将于每季度对各馆点物业服务进行评价，具体明细如下表（请将评分填写在相应的表格内）：

考评馆点： 新闻路馆 考评季度：

所属物业公司：

序号	考评项目 考评内容	非常满意 (9-10 分)	满意 (7-8 分)	基本满意 (5-6 分)	不满意 (3-4 分)	非常不满意 (1-2 分)
1	服务人员形象： 工服整洁、工号牌 佩戴规范					
2	服务态度： 态度和蔼、热情、					

	认真					
3	服务礼仪： 坐、行、站规范、 微笑礼貌					
4	专业知识和能力					
5	物业服务质量					
6	物业文书档案规范 完整					
7	现场培训工作					
8	配合响应速度					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

其他意见与建议： _____

总体评价：

考评人：

考评日期：

第五章 政府采购合同主要条款指引

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

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》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、合同主要条件要素

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

按照本项目合同文件服务内容与要求，完成本项目各项服务内容。

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:按用户方要求或采购文件需求。

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：~~合同中心-合同有效期~~按用户方要求或采购文件需求。

二、合同文件的组成和解释顺序如下

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

2. 本合同书；

3. 本项目中标或成交通知书；

4. 乙方的本项目投标文件或响应文件；

5. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款；

6. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求；

7. 其他合同文件（需列明）。

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

三、合同条款

1. 权利瑕疵担保

1.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

1.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

1.3 乙方保证其提供服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

1.4 如所提供服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

2. 保密

2.1 在履行本合同的过程中，如果甲方或乙方提供、接触、知悉的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

2.2 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

3. 服务质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 乙方的权利和义务

4.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

4.2 乙方在项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

4.3 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

4.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行所委托项目服务活动，并对其所进行的与委托有关的服务活动负责。

4.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，尽自己的一切努力，按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益；

4.6 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

4.7 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

- （1）非乙方的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；
- （2）不可抗力造成的损失。

4.8 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切

资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

4.9 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

4.10 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

4.11 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

4.12 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

5. 甲方的权利和义务

5.1 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务工作质量，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

5.2 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

5.3 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务；或与第三人串通给甲方造与经济损失的，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

5.4 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

5.5 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。乙方提交的全部服务成果及相关资料，所具有的知识产权归甲方所有并使用（合同另有规定的除外），乙方就此不做任何的权利保留。

5.6 甲方应当在合同履约中，督促、协调与本项目服务有关的第三人（与合同履行有关的相关单位）协同乙方办理有关服务事项。

5.7 甲方应当在7个工作日内就乙方书面提交并要求做出答复的事宜做出书面答复。乙方要求第三人提供有关资料时，甲方可根据自己的能力负责协调、转达及资料转送，但并不成为甲方当然的义务。

5.8 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿

给乙方造成的直接经济损失。

6. 服务费用的支付

付款方式、时间及条件详见招标文件第四章《招标需求》。

7. 违约责任

7.1 乙方按合同约定的质量标准履行服务职责而甲方逾期支付服务费用的，应当按照未付服务费用的千分之 一 （ 1 %）按日计收延迟付款滞纳金，直至足额支付货款或服务费用时止。但延迟付款滞纳金的最高限额不超过合同价的百分之 五 （ 5%）。一旦达到延迟付款滞纳金的最高限额，乙方有权提前终止合同，并有权就由此造成损失向甲方主张赔偿或补偿。

7.2 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方达到服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用。

7.3 乙方未按合同约定的质量标准履行服务职责，给甲方造成损失的，乙方应按实赔偿，并向甲方支付违约金，违约金最高为合同金额的 5%。因乙方服务能力、服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同并根据情况向乙方追回已付合同款项及追索最高为合同金额 5%的违约金。

7.4 因乙方原因导致违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方按合同 7.3 条承担违约金并赔偿相关损失。

7.5 合同履行过程中，若乙方在合同中承诺的主要服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照合同 7.3 条的违约责任处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

8. 争议解决方式

双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海仲裁委员会仲裁。

☐ 向甲方所在地法院提起诉讼。

9. 合同生效

9.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

9.2 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址，同

时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须提前书面通知对方。

10. 合同附件

10.1 本合同附件与合同具有同等效力。

10.2 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。

11. 合同的补充、变更

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

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

四、合同附件

廉洁协议

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第六章 投标文件格式附件

具体详见采购公告附件信息

附件 1:

开 标 一 览 表

投标人全称（公章）: _____

招标编号及标项: _____

2024 年度静安区图书馆新闻路馆物业管理服务包 1

包号	项目名称	服务内容	服务要求	服务期限	最终报价(总价、元)

授权代表签名：

日期：