

ZYCGR22011903

物业管理服务项目

招 标 文 件

招标编号： 0613-247132245435

招 标 人： ZYCGR22011903

招标代理机构：上海机电设备招标有限公司

2024 年 10 月

招投标日程安排表

工作内容	时间	地点
上网发公告	2024/10/23	中国政府采购网 http://www.ccgp.gov.cn/
发出招标文件	2024年10月24日至 2024年10月30日	上海市长寿路285号恒达大厦16楼 上海市机械设备成套(集团)有限公司
现场踏勘	统一组织, 另行安排	
投标人书面提问 截止(如有)	2024/10/31 17:00前 (一次性提问逾期不受理)	传真至: 021-32557505, 并发E-mail 至: 13795281643@163.com;
发招标澄清文件 (如有)	2024/10/31 19:00前	上海市长寿路285号恒达大厦16楼 上海市机械设备成套(集团)有限公司
投标截止期	2024/11/13 09:30	上海市长寿路285号恒达大厦22楼
开标	2024/11/13 09:30	

上海机电设备招标有限公司

廉洁自律公约

(2022年修订)

为贯彻落实中央八项规定的精神，不断增强招投标人员廉洁自律意识，筑牢防腐思想防线，提高拒腐防变能力，根据中央有关廉洁自律准则规定，上海机电设备招标有限公司（以下称，甲方）结合工作实际，特制定本公约。参加本招标项目的投标人（以下称，乙方）也应遵守本公约。

一、甲乙双方应当共同遵守法律法规，自觉树立良好的职业道德，强化服务意识、诚实守信、秉公办事，自觉践行本公约。

二、甲方人员不得暗示、索要或接受乙方的礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得向乙方报销个人费用；不得利用职权或者职务谋取私利。

三、甲方人员不得以任何方式和理由向乙方推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

四、甲方人员不得接受可能影响其公正执行公务的乙方宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

五、乙方人员不准以任何形式向甲方人员馈赠礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得接受甲方报销个人费用的要求。

六、乙方人员不准以任何方式和理由接受甲方人员推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

七、乙方人员不准邀请甲方人员参加有可能影响其公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

八、甲乙任何一方人员存在违反本公约行为的，应当依法作出相应的处分；或者甲乙任何一方人员存在违反法律法规情形的，应当追究法律责任；乙方人员存在前述情形之一的，将被取消本项目的投标资格。

目 录

第一章 招标公告.....	5
1. 项目名称及预算金额.....	5
2. 采购需求.....	5
3. 对投标人的资格要求.....	5
4. 招标文件的获取.....	6
5. 现场勘察（统一组织，如有变化另行通知）.....	6
6. 投标文件的递交.....	6
7. 发布公告的媒介及期限.....	7
8. 联系方式.....	7
第二章 投标人须知.....	8
投标人须知前附表.....	8
1. 总则.....	13
2. 招标文件.....	15
3. 投标文件.....	16
4. 投标.....	21
5. 开标.....	22
6. 资格审查.....	22
7. 评标.....	23
8. 合同授予.....	23
9. 质疑.....	24
10. 需要补充的其他内容.....	25
附件一：《投标保证金提交与退还操作须知》（2024版）.....	27
第三章 评标方法.....	30
第四章 合同格式.....	35
第五章 投标文件格式.....	45
封 面.....	45
目 录.....	46
索引表.....	47
一、投标函.....	48
二、投标保证金.....	50
三、法定代表人（单位负责人）身份证明.....	50
四、法定代表人（单位负责人）授权委托书.....	51
五、开标一览总表.....	52
六、分项报价表.....	54
七、商务及技术偏差表.....	58
八、资格和履约能力证明资料.....	59
九、投标技术性能指标/投标方案详细描述.....	69
十、技术支持资料.....	69
十一、技术服务和售后服务计划.....	69
十二、其他资料.....	69
第六章 采购需求.....	70

第一章 招标公告

上海机电设备招标有限公司（以下称“招标代理机构”）受招标人 ZYCGR22011903（招标人名称）（以下称“招标人”）的委托，对本项目进行公开招标，在此邀请中华人民共和国境内的合格投标人参加投标。

1. 项目名称及预算金额

1.1 项目名称：ZYCGR22011903物业管理服务项目

1.2 招标编号：0613-247132245435

1.3 项目预算及最高限价：650万元

2. 采购需求

2.1 服务范围：（上海科技绿洲 6 期 37 号、38 号）物业服务项目，公共区域以及实验室保洁、会务服务、秩序维护、设备管理、绿化租摆养护服务、四害消杀等服务。

2.2 项目服务期限：一年，2024. 12. 1 - 2025. 11. 30（根据业主方房屋交付实际交付时间）。

2.3 本次招标执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、促进中小企业发展、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区、支持脱贫攻坚等相关政策。

3. 对投标人的资格要求

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的规定，即应符合下列条件：

3.1.1 具有独立承担民事责任的能力；

3.1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

3.1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

3.1.5 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。

3.2 未被“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）/中国政府采购网

（www.ccgp.gov.cn）重大税收违法案件当事人名单、严重违法失信企业名单或政府采购严重违法失信名单。以联合体形式参与投标的，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。

3.3 在近三年（扣除投标截止日当月往前顺推三年）内投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人无行贿犯罪行为的。

3.4 与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。

3.5 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。

3.6 本项目仅面向中、小、微型企业供应商采购。

3.7 本次招标不接受联合体投标。

4. 招标文件的获取

报名时间：2024年10月24日至2024年10月30日

上午9:30—11:00时，下午13:30—16:30（北京时间）

凡愿参加投标的投标人应在上述规定的时间内按照规定进行报名，逾期不再办理。

报名方式：现场购买，有意向的投标人可携带法人代表授权书原件、被授权代表身份证（复印件加盖公章）进行报名购买招标文件。

现场报名地点：上海市长寿路285号恒达广场16楼1610室

领取招标文件时间：报名时间：2024年10月24日至2024年10月30日

上午9:30—11:00时，下午13:30—16:30（北京时间）

招标文件售价：人民币500元，售后不退。

注：未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

投标人须保证获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

5. 现场勘察（统一组织，另行安排）

6. 投标文件的递交

6.1 投标文件递交的截止时间（投标截止时间，下同）为2024年11月13日09时30

分，地点为上海市长寿路 285 号恒达大厦 10 楼开标室。

6.2 逾期送达或者未送达指定地点的投标文件，招标人将拒收。

7. 发布公告的媒介及期限

本次招标公告在“中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）”上发布。

公告期限为 2024 年 10 月 23 日 到 2024 年 10 月 30 日，共 5 个工作日。

8. 联系方式

招 标 人：ZYCGR22011903

地 址：上海

联 系 人：王老师

电 话：021-64035268

招标代理机构：上海机电设备招标有限公司

地 址：上海市长寿路 285 号恒达大厦 16 楼 1610 室

联 系 人：张洁玮、沈颀、潘永亮

电 话：021-32557719；32557775；13795281643

传 真：021-32557272

电子信箱：13795281643@163.com

招标代理机构账户信息下：

开 户 名：上海机电设备招标有限公司

开 户 行：建行上海市分行营业部

帐 号：31001550400055646341

2024 年 10 月 23 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称: ZYCGR22011903 地址: 上海 联系人: 王老师 电话: 021-64035268
1.1.3	招标代理机构	名称: 上海机电设备招标有限公司 地址: 上海市长寿路 285 号 16 楼 联系人: 张洁玮、沈颀、朱天昊 电话: 021-32557719; 32557775; 13795281643 传真: 021-32557272 电子邮箱: 13795281643@163.com
1.1.4	招标项目名称	ZYCGR22011903 物业管理服务项目
1.2.1	资金来源及比例	财政性资金 100%
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.8.1	现场考察	<input type="checkbox"/> 不组织 <input checked="" type="checkbox"/> 组织 (报名后统一安排)
1.9.1	标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开 召开时间: 2024 年 ___ 月 ___ 日 ___ 时 ___ 分 召开地点: 上海市长寿路 285 号 ___ 楼 ___ 室
1.10.1	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许 分包内容要求: 对分包人的资质要求:

1.11.1	实质性要求和条件	见本招标文件中标注星号(*)的内容。
1.11.3	标注星号(*)的技术要求是否需要提供技术支持资料及其他可被接受的技术支持资料	标注星号(*)的技术要求是否需要提供技术支持资料： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 其他可被接受的技术支持资料： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，_____
1.11.4	未标注星号(*)的技术要求可接受的偏差	<input type="checkbox"/> 偏差范围：____% <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 最高项数：____项 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用
2.1	构成招标文件的其他资料	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，_____
1.9.2 2.2.1	投标人要求澄清招标文件的截止时间	<u>2024年10月31日17时00分</u> ； 投标人须将盖章版扫描件和可编辑版(Word版)发E-mail至招标代理机构以下邮箱： <u>13795281643@163.com</u>
2.2 2.3	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改，将通过发布招标公告的媒介以澄清或修改公告的形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据。
3.1.1.3	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 对检测机构的要求：_____ 检测的内容：_____
3.2.5	最高投标限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，最高投标限价为：人民币650万元
3.2.8	投标报价的其他要求	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，所报费用包括可能发生的所有与完成本项目有关的一切费用。
3.3.1	投标有效期	从投标截止之日起： <u>90</u> 日

3.4.1	投标保证金	<p>是否要求投标人递交投标保证金：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要求</p> <p>投标保证金的金额：人民币 12 万元；</p> <p>投标保证金的形式：按《投标保证金提交与退还操作须知》（见本章附件）提交</p> <p><input type="checkbox"/> 不要求</p>
3.4.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	(5) _____
3.5.1.2	*资格证明文件	<p>财务状况及税费缴纳承诺函</p> <p>中小企业声明函</p>
3.5.1.5	其他证明材料	<p><input type="checkbox"/> 检察机关职务犯罪预防部门出具的投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人有无行贿犯罪行为的查询结果（非必须提供）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 当本项目设定了资质要求时，需提供相应资质证书的复印件，原件备查。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 当本项目设定了业绩要求时，需提供业绩证明材料：合同复印件，原件备查。</p>
3.6.1	是否允许递交备选投标方案	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不允许</p> <p><input type="checkbox"/> 允许</p>
3.7.3	投标文件的制作的特殊要求	<p><input checked="" type="checkbox"/> 无</p> <p><input type="checkbox"/> 有，字体要求、字间距、行间距、封装、封面等</p>
3.7.4	投标文件副本份数及其他要求	<p>投标文件副本份数：<u>4</u> 份</p> <p>是否要求提交电子版文件：</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 是，全部投标文件的电子版（PDF 盖章签字版本）1 份，载入 U 盘。</p> <p>其他要求：_____</p>

3.7.5	投标文件是否需分册装订	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，分册装订要求：共分 2 册，分别为： (1) 商务部分，单独成册。 (2) 技术部分，单独成册。
4.1.1	投标文件包装要求	商务部分与技术部分： <input checked="" type="checkbox"/> 不分开包装 <input type="checkbox"/> 分开包装 正本与副本： <input checked="" type="checkbox"/> 不分开包装 <input type="checkbox"/> 分开包装 投标文件电子版：单独包装
4.1.2	封套上应载明的信息	招标人名称：ZYCGR22011903 招标代理机构名称：上海机电设备招标有限公司 <u>ZYCGR22011903 物业管理服务项目投标文件</u> 招标编号： <u>0613-247132245435</u> 在 <u>2024 年 11 月 13 日 09 时 30 分</u> （即开标时间）前不得开启 投标文件电子版封套上应清楚标明“电子版”字样。 商务标与技术标、正本与副本应清楚标明“商务标”或“技术标”，“正本”或“副本”字样。
4.2.1	投标截止时间	<u>2024 年 11 月 13 日 09 时 30 分</u>
4.2.2	递交投标文件地点	上海市长寿路 285 号恒达大厦 <u>10 楼</u> 开标室
4.2.3	投标文件是否退还	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，退还时间：_____
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：上海市长寿路 285 号恒达大厦 <u>10 楼</u> 开标室
5.2	开标程序	开标顺序： <input checked="" type="checkbox"/> 后到先开 <input type="checkbox"/> 先到先开
6.4	非单一产品采购项目的核心产品（如有）	核心产品为_____
7.3.2	是否委托评标委员会直接确定中标人	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，推荐的中标候选人数量：__个

8.3.1	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不需提供 <input type="checkbox"/> 需要提供 履约保证金的形式：银行保函 履约保证金的金额：中标价的 3% 履约保证金的提交时间：根据合同确定 履约保证金的返还时间：根据合同确定										
10.2	招标代理服务费	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目的招标代理服务费由中标人在《中标通知书》发出后的 30 天内向招标代理机构一次性支付。采用差额定率累进计费方式进行收费，按照如下收费标准下浮 20%收取。 <table border="1" data-bbox="571 728 1198 1055"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额（万元）</th> <th>服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td>0.25%</td> </tr> </tbody> </table> <input type="checkbox"/> 本项目招标代理服务费由招标人支付，中标人无需承担。	费率 中标金额（万元）	服务招标	100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.25%
费率 中标金额（万元）	服务招标											
100 以下	1.5%											
100-500	0.8%											
500-1000	0.45%											
1000-5000	0.25%											

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 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（财政部令 2017 年第 87 号）》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本次货物采购进行招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.2 招标项目的资金来源

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 投标人资格要求

1.3.1 投标人的资格要求见投标邀请，需要提交的相关证明材料见本章第 3.5 款的规定。

1.3.2 投标邀请中规定接受联合体投标的，联合体除应符合投标邀请所列明的相关资格要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

(2) 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各相关投标均无效。

1.4 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.6 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 现场考察

1.8.1 投标人须知前附表规定组织现场考察的，投标人应按投标人须知前附表规定的现场考察时间、集中地点参加招标人组织的项目现场考察。

1.8.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.8.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 招标人在现场考察中介绍的相关的情况，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。

1.9 标前答疑会

1.9.1 投标人须知前附表规定召开开标前答疑会的，招标人按投标人须知前附表规定的时间和地点召开标前答疑会，澄清投标人提出的问题。

1.9.2 投标人应在投标人须知前附表规定的时间前，以书面形式（包括信件、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等可以有形地表现所载内容的形式，下同）将提出的问题送达招标人，以便招标人在会议期间澄清。

1.9.3 标前答疑会后，招标人将对投标人所提问题的澄清，以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。该澄清内容为招标文件的组成部分。

1.10 分包

1.10.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备投标人须知前附表规定的相应资质条件

且不得再次分包，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.10.2 中标人不得向他人转让中标项目。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.11 响应和偏差

1.11.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于招标人的响应，否则，投标无效。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.11.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标设备技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对招标文件作出响应。

1.11.3 投标文件应针对实质性要求和条件中列明的技术要求，根据投标人须知前附表中的规定是否需要提供技术支持资料。技术支持资料以制造商公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或制造商网站最新发布资料打印件或投标人须知前附表允许的其他形式为准。如需要提供技术支持资料但不符合前述要求的，视为无技术支持资料，其投标无效。

1.11.4 投标人须知前附表可规定允许偏差的范围和最高偏差项数的，超出偏差范围和最高偏差项数的投标无效。

1.11.5 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏差表中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.12 同义词语

构成招标文件组成部分的“合同格式”和“采购需求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“中标人”在招标投标阶段应当分别按“招标人”和“投标人”进行理解。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

第一章 招标公告;

第二章 投标人须知;

第三章 评标办法;

第四章 合同格式;

第五章 投标文件格式;

第六章 采购需求;

其他 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 1.9 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所作的澄清、修改，作为补充招标文件，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达招标人，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以书面形式发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本招标文件规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应及时向招标代理机构办理签收手续或以书面方式确认其收到；否则，投标人将被视为已理解并接受招标文件及补充招标文件的所有内容。

2.2.4 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在投标人须知前附表规定的时间后的任何澄清要求。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 招标人可以书面形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。修改招标文件的时间距本招标文件规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应及时向招标代理机构办理签收手续或以书面方式确认其收到；否则，投标人将被视为已理解并接受招标文件及补充招标文件的所有内容。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

3.1.1.1 商务部分：

- (1) 投标函；
- (2) 投标保证金；
- (3) 法定代表人（单位负责人）证明
- (4) 授权委托书；
- (5) 联合体协议书（联合体投标时适用）；
- (6) 开标一览表
- (7) 分项报价表；
- (8) 商务偏差表；
- (9) 资格和履约能力证明资料；
- (10) 投标人须知前附表规定的构成投标文件商务部分的其他资料。

3.1.1.2 技术部分：

- (11) 技术偏差表
- (12) 投标设备技术性能指标的详细描述；
- (13) 技术服务和售后服务计划；
- (14) 技术支持资料；
- (15) 投标人须知前附表规定的构成投标文件技术部分的其他资料。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的投标保证金。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应充分了解本项目的总体情况以及考虑影响投标报价的各项要素后进行报价。投标报价不得有缺漏项，且应包括国家规定的增值税等各项税金。

3.2.2 投标人应按第五章“投标文件格式”填写投标函、开标一览表及分项报价表等。

3.2.3 投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件

“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 4.1 款的有关要求。

3.2.4 若投标人的开标一览表报价与投标函报价不一致，开标时以其开标一览表报价为准。

3.2.5 投标报价为各分项报价金额之和，投标报价与分项报价的合价不一致的，以分项报价的合价为准；如分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中，并在评审时作不利于该评标人的处理。

3.2.6 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.7 各项投标价格均以人民币报价。

3.2.8 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 投标有效期见投标人须知前附表。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 投标保证金

3.4.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、形式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。投标保证金的有效期与投标有效期一致。联合体投标的，其投标保证金应当由联合体一方或多方共同递交，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力，并应符合投标人须知前附表的规定。

3.4.2 投标保证金是用于保护本次招标免受投标人的不当行为而引起的风险。

3.4.3 保证金的退还：

(1) 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，将在收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

(2) 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还。

(3) 中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同后 5 个工作日内退还。

3.4.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

(1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件；

(2) 中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金；

(3) 中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；

(4) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱招标投标正常秩序行为的；

(5) 发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

3.5 资格和履约能力证明资料

3.5.1 投标人须按照《政府采购法实施条例》以及招标文件的要求，按第五章“投标文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。包括但不限于：

3.5.1.1 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

3.5.1.2 财务状况及税费缴纳承诺函；

3.5.1.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

3.5.1.4 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；

3.5.1.5 投标人须知前附表规定的其他证明材料。

3.5.2 如投标人为小微企业，应提供符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）文格式要求的《中小企业声明函》。

如投标人为残疾人福利性单位，应提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标结果公告中公告其声明函，接受社会监督。

如投标人为监狱或戒毒企业，应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）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件。

3.5.3 投标人未如实提交上述证明材料或提供的资料不符合招标文件要求的，将承担在资格审查或符合性检查中被判定为不合格的风险，或在详细评审中不能享受相关政府采购政策的优惠。

3.6 备选投标方案

3.6.1 除投标人须知前附表规定允许外，投标人不得递交备选投标方案，否则其投标无效。

3.6.2 允许投标人递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标方案的，招标人可以接受该备选投标方案，但备选投标方案的报价不得高于投标报价。

3.6.3 投标人提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供货方案的，视为提供备选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 投标文件应按第六章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.7.2 投标文件应用不褪色的材料书写或打印，投标函应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人（签字或盖章）并盖单位公章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字（或盖章）的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由其委托代理人签字（或盖章）的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。

3.7.3 投标文件的制作要求参照投标人须知前附表。

3.7.4 投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。投标人应根据投标人须知前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件与纸制正本文件不一致时，以纸制正本文件为准。

3.7.5 投标文件的正本与副本应分别装订，并编制目录，投标文件需分册装订的，具体分册装订要求见投标人须知前附表规定。

3.7.6 投标文件的签署：

(1) 投标文件中“开标一览表”、“投标分项报价表”等重要表格以及凡出现投标人单位落款的地方除了由投标人法定代表人或其授权的委托人签字之外，还必须同时盖单位章。

(2) 投标文件未出现投标人落款的地方必须由法定代表人或其授权的委托人逐页签字或骑缝加盖投标人单位章。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标记

4.1.1 投标文件应密封包装，包装要求见投标人须知前附表。

4.1.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：见投标人须知前附表。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 招标人接收投标文件后，向投标人出具签收凭证。

4.3 投标文件的拒收

有下列情形之一的，投标文件应当被拒收。

4.3.1 投标文件逾期送达或者未送达指定地点的；

4.3.2 投标文件未按照招标文件要求密封的。

4.4 投标文件的修改与撤回

4.4.1 在本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.4.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本章第 3.7.2 项的要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.4.3 投标人撤回投标文件的，招标人自收到投标人书面撤回通知之日起 5 日内退还已

收取的投标保证金。

4.4.4 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第3条、第4条的规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

4.5 投标人必须保证投标资料的真实性，招标人、招标代理机构或评标委员会保留进一步核查投标资料原件的权力，对于弄虚作假的行为，投标人将自行承担由此而引起的各种法律后果和责任。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在本章第4.2.1项规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人准时参加。投标人代表应当参加开标，如投标人代表未出席开标大会及未在开标记录上签字的各方代表均视作对开标过程无异议。

5.2 开标程序

5.2.1 主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 宣布开标人、唱标人、记录人等有关人员姓名；
- (3) 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- (4) 宣布对投标文件的密封情况查验结果；
- (5) 按照投标人须知前附表的规定确定并宣布投标文件开标顺序；
- (6) 按照宣布的开标顺序当众开标，公布投标人名称、投标报价及其他内容，并记录在案；
- (7) 投标人代表、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；
- (8) 未出席开标大会以及未在开标记录上签字的各方代表均视为对开标过程无异议。
- (9) 开标结束。

6. 资格审查

6.1 开标结束后，招标人和招标代理机构将对投标人的资格进行审查，检查投标人资格是否符合本项目投标邀请中列明的对投标人的资格要求。合格投标人不足3家的，不再进行评标，本项目流标。

6.2 招标人和招标代理机构在对投标人的资格进行审查的同时，在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）

信用信息查询记录和证据留存的方式采用网页截屏打印，与采购文件等一并归档。

6.3 提供相同品牌产品（包括同一制造商生产的相同品牌产品和不同制造商生产的相同品牌产品）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。认定后投标品牌不足3个的，不再进行评标，本项目流标。

6.4 投标人须知前附表规定了核心产品的，不同投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

7. 评标

7.1 评标委员会

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

7.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

7.3 评标

7.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7.3.2 除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，评标委员会应当向招标人提交推荐中标候选人名单，推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.3.3 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告。

8. 合同授予

8.1 定标

由招标人或招标人委托评标委员会依法确定中标人。

8.2 中标结果公告及中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人确认中标人后，招标代理机构通过发布招标公告的同一媒介对中标结果进行公告，公告期限为 1 个工作日。中标结果公告的同时，招标人或招标代理机构将向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

8.3 履约保证金

8.3.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额、提交时间和招标文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金金额为中标合同金额的 3%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

8.3.2 中标人不能按本章第 8.4.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4 签订合同

8.4.1 招标人和中标人应当在投标有效期内以及中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.4.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

9. 质疑

9.1 参加本次政府采购活动的投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面纸质原件形式一次性向招标人或者招标代理机构提出质疑。

9.2 质疑书内容应当包括以下主要内容：

9.2.1 质疑人的名称、地址、电话等；

9.2.2 具体的质疑事项、相关证明材料以及法律、法规依据；

9.2.3 提出质疑的日期。

9.2.4 质疑书接收具体信息如下：

单位：上海机电设备招标有限公司

地址：上海市长寿路285号16楼1610室

联系人：张洁玮、雷佳、李荣华

联系电话：021-32557719；021-32557775；13795281643

电子邮件：13795281643@163.com

9.3 质疑书应当署名，一式叁份。由法定代表人或者授权代表签字并加盖公章后生效；其他组织或者自然人提出质疑的，质疑书必须由其主要负责人或者质疑提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。代理人办理质疑事务时，还应当提交授权委托书，授权委托书应当载明代理的具体权限和事项。否则招标人或者招标代理机构不予受理。

9.4 书面纸质原件形式外的其他任何方式的质疑，或者质疑书的内容不全的，招标人或者招标代理机构均不予接受和回复。

9.5 招标人或者招标代理机构在收到质疑书后7个工作日内做出书面答复，但答复内容涉及商业秘密的除外。

10. 需要补充的其他内容

10.1 争议的解决

在招投标过程中发生的争议，招投标各方当事人应及时沟通、协商解决。

10.2 其他补充内容见投标人须知前附表。

附件一：《投标保证金提交与退还操作须知》（2024 版）

为使投标保证金能及时提交和得到退还，上海机电设备招标有限公司（以下简称“招标代理机构”）特制定本操作须知。

一、提交投标保证金的银行户名和账号

开 户 名：上海机电设备招标有限公司

开 户 行：建行上海市分行营业部

帐 号：31001550400055646341

二、提交投标保证金的地点和时间

提交地点：上海市长寿路 285 号 16 楼财务部

提交时间：法定工作日上午 9：00-11：30，下午 1：30-4：30

三、提交投标保证金的方式

- 1、中国境内投标人的保证金一般采用网上支付、贷记凭证、电汇的方式提交。
- 2、中国境外（含中国台湾、香港和澳门地区）投标人的保证金一般采用银行保函的方式提交。

四、提交投标保证金的注意事项

- 1、投标人应当按照招标文件的要求足额提交投标保证金，不得提供虚假、无效的票据。
- 2、汇款附言：当采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交投标保证金时，请在汇款附言中务必注明：“投标保证金：招标编号/包件号或标段号”（如：“投标保证金：1639-*****/包 1”）。当投标人投多个招标项目或一个招标项目的多个包件或标段时，每个项目、包件或标段的投标保证金应当分别提交。
- 3、投标保证金的付款人应当与投标人名称一致，不得委托分支机构代为提交。
- 4、银行保函的申请人必须是投标人，中国境内投标人的保证人必须是投标人的开户银行；中国境外投标人可通过一家在中国境内或境外信誉好的银行直接开具投标保证金

金银行保函。

5、银行保函采用招标文件提供的格式，或采用事先为招标代理机构接受的其他格式。

6、当投标人为两家或两家以上单位组成的联合体时（招标文件中明确接受联合体投标的），应由联合体的一方或多方共同提交投标保证金，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力。

五、提交投标保证金程序

（一）采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在招标文件规定的投标截止时间前汇至招标代理机构账户。

（二）采用银行保函方式提交的：

投标人应当按照招标文件的要求将银行保函正本单独密封，随投标文件一起递交。

（三）投标保证金的交付凭证，需装订在投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

1、网上支付、贷记凭证、电汇的底单复印件；

2、银行保函的复印件。

六、投标保证金的利息计算和划付

（一）计息利率：

按退还保证金之日中国人民银行规定的活期存款利率计息；但以银行保函方式提交的投标保证金将不计利息。

（二）划付方式：

按投标保证金存放期间计算利息，退还投标保证金同时将利息划付至投标保证金的付款人账户。

七、投标保证金的退还

投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

（一）未中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机

构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

(二) 中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、中标人与招标人签署的合同复印件向招标代理机构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、中标人与招标人签署的合同复印件向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

3、如招标文件规定由中标人缴纳招标代理服务费的，中标人须先向招标代理机构缴纳招标代理服务费后，招标代理机构再办理退还投标保证金手续。

八、其他事项

如投标人对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，或向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人电话咨询。

第三章 评标方法

评标办法-综合评分法

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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》的有关规定，并结合本项目招标文件中的有关要求，特制定本办法。

一、评标原则

1. 由依法组建的评标委员会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，通过符合性审查的投标文件才可以进入详细评审。
2. 详细评审采用综合评分法，投标人的综合得分为投标人价格分和技术商务分的合计得分，总分为 100 分；其中价格分为 10 分、技术商务分为 90 分。技术商务依据评标委员会打分合计后的算术平均值作为投标人技术商务分。评分分值计算保留小数点后 2 位，小数点后第 3 位“四舍五入”。

二、评标程序

（一）符合性评审

投标人有以下情形之一的，投标无效：

- 1、未按照招标文件的规定提交投标保证金的。
- 2、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的。
- 3、投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的。
- 4、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。
- 5、法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

5.1 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外。

5.2 投标人的报价有缺漏项或投标人不确认修正后的报价的；

5.3 投标有效期不足的；

5.4 投标文件非法定代表人（单位负责人）签字时，无法定代表人（单位负责人）有效授权书的；

5.5 投标人的“投标函”或“开标一览表”或招标文件要求的证明文件未提供的或提供的资料不符合招标文件要求的；

5.6 投标文件载明的交付时间超过招标文件规定的期限的；

5.7 投标人不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；

5.8 其他未对招标文件实质性要求和条件作出响应的；

6、投标人有串通投标、弄虚作假、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益等行为的。

（二）澄清

评标过程中，对于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在合理期限内作出必要的澄清、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（单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。评标委员会对投标人提交的回复有疑问的，可以要求投标人进一步澄清，直至满足评标委员会的要求。

（三）修正

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1、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；

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、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；

4、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，按照前款规定的顺序修正。评标委员会要求投标人对投标报价进行书面确认。投标人不确认的，其投标无效。

（四）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，应当要求投标人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。

(五)详细评审

序号	评标内容	分值
1	<p>整体服务方案</p> <p>一、根据投标人提供的管理方案与项目实际运营的符合度与针对性；对项目分析定位准确；能针对不同的客户提供满意有效的服务；创新服务思维及措施等进行评审：</p> <p>(1) 建筑物日常维修、养护、管理方案（满分4分）；</p> <p>(2) 公共设施设备一般维护、维修、监督专业维保商定期维保方案（满分4分）；</p> <p>(3) 安保管理与服务方案（满分4分）；</p> <p>(4) 消防及安全管理服务方案（满分4分）；</p> <p>(5) 环境卫生与保洁管理服务方案（满分4分）；</p> <p>(6) 绿化租摆服务服务方案（满分4分）；</p> <p>(7) 会议服务服务方案（满分4分）；</p> <p>(8) 前台服务服务方案（满分4分）；</p> <p>(9) 消杀管理服务方案（满分4分）；</p> <p>(10) 公共关系管理服务方案（满分4分）；</p> <p>(11) 档案管理服务方案（满分4分）；</p> <p>(12) 针对本项目特点、重点、难点分析及措施方案（满分4分）；</p> <p>响应方案完整详实、针对性强，满足采购需求的，每项得4分；响应方案简单、针对性不强的，每项得2分；响应方案有缺失、没有针对性的，每项得0分，满分48分。</p>	48
3	<p>项目管理组织架构及管理制度</p> <p>三、根据投标人的组织机构、管理制度等进行评审，应至少包括：</p> <p>(1) 组织机构架构及管理制度（满分3分）；</p> <p>(2) 人员管理、培训及考核机制（满分3分）；</p> <p>(3) 留用人员安置计划（满分3分）；</p> <p>(4) 服务质量的检查、验收方法和标准（满分3分）；</p> <p>(5) 服务质量保障措施（满分3分）；</p> <p>(6) 投诉处理和及时整改方案（满分3分）；</p> <p>响应方案完整详实、针对性强，满足采购需求的，每项得3分，满分18分；响应方案简单、针对性不强的，每项得1.5分；响应方案有缺失、没有针对性的，每项得</p>	18

		0分。	
4	项目 人员 配置	<p>四、根据投标人的项目管理和专业人员配置情况进行评审：</p> <p>1、人员年龄配置，管理人员、一线工作人员投入，各专业工种人员配置优于项目需求，得6分；人员年龄配置，管理人员、一线工作人员投入，各专业工种人员配置符合项目需求，得4分；人员年龄配置，管理人员、一线工作人员投入，各专业工种人员配置不满足项目需求，得0分。</p> <p>2、主要岗位工作人员稳定性：出于对本项目主要岗位工作人员稳定性的要求考虑。需承诺主要岗位员工（管理及专业技术人员）年流失率小于10%的得2分（不包含被开除的员工）。未作出书面承诺的不得分。</p>	8
5	项目 经理	<p>1、持物业管理师专业证书或者物业经理（中级）以上证书，得1分；</p> <p>2、具有类似项目物业管理经验，1~2年经验，得1分；3~4年经验，得2分；5年及以上经验，得3分；最多3分。</p> <p>3、获得省级（直辖市）物业行业协会颁发的荣誉证书，得2分。</p> <p>未提供项目经理社保证明材料的该项不得分</p>	6
6	服务 承诺	<p>评审内容：承诺的服务质量指标；提供的特色服务等</p> <p>1、各项服务质量指标完全符合招标文件要求，针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务方案完善，其它承诺突出。3分</p> <p>2、各项服务质量指标基本符合招标文件要求，针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务方案较完善，有其它承诺。2分</p> <p>3、服务承诺响应较差，关键内容缺失。1分</p>	3
7	公司 实力	<p>投标人有成熟的物业管理信息化系统的，且能在本项目中推行的，得1分；具有用户单位使用评价的，有1个，得0.5分，最高1分。</p>	2
		<p>根据投标人近三年（2021年10月1日起）类似项目业绩情况（以投标人提供业绩证明材料为准，需体现合同的甲乙双方、合同日期、合同金额等），有一项业绩得1分，最多得4分，未提供证明材料或材料内容辨别不清的该项不得分。</p>	4
		<p>投标人近三年（2021年10月1日起）所管物业项目有相关荣誉证书或者由业主出具的表扬信等，每有一项得0.5分，最多得1分，未提供证明材料的该项不得分。</p>	1
9	<p>报价得分：</p> <p>满足投标文件要求且投标价格最低的投标报价为基准价，得满分10分。</p> <p>投标报价得分：基准价/投标报价×10</p>		10
总分：			100

价格调整说明：

评标委员会对各投标人的投标报价（报价有修正的，为经投标人确认后的修正价），按以下落实政府采购政策需进行价格扣除的方法进行必要的价格调整：

根据《财政部、工业和信息化部关于印发《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的通知》（财库〔2022〕19号）精神，对于非专门面向中小企业的项目，当拟供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供相应的证明）时，将给予10%的价格扣除；当两家以上投标人组成联合体参加投标且“联合体协议书”表明小型和微型企业提供的产品（或服务）的占比超过30%时，将给予4%的价格扣除。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。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

另根据《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）和《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）和《财政部 关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27号），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

三、排序

评标委员会按综合得分（技术商务分+价格分）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。得分且投标报价也相同的，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

四、评标结果

评标委员会确定排名第一的成交候选人为成交供应商。如排名第一的成交候选人放弃成交，因不可抗力提出不能履行合同，或者有其他违反国家法律法规、实验室规章制度的情形的，经核实确定后，采购人可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商或重新开展采购活动。

第四章 合同格式

(仅供参考)

ZYCGR22011903 物业管理服务项目参考合同

(2024年12月-2025年11月)

合同编号：_____

第一章 总 则

第 1 条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）_____

受托方（以下简称乙方）_____

根据《民法典》法律法规的规定，甲、乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就 ZYCGR22011903 物业管理服务项目的相关管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第 2 条 项目基本情况及服务管理范围

2.1 项目名称：ZYCGR22011903 物业管理服务项目

2.2 地点：

2.3 服务范围：

2.4 服务面积：

第二章 委托管理期限

第 3 条 合同期限

3.1 依据招标文件，采取一次招标一年享用，本次招投标服务有效期为 2024 年 12 月 日-2025 年 11 月 日。

3.2 合同期限，自 20 年 月 日起至 20 年 月 日止，共 个月；

3.3 实验室或任何一方出现重大政策调整，需提前 3 个月通知对方，并经双方同意方可变更。

第三章 合同价款及付款方式

第 4 条 合同价款

4.1 招标服务有效期中标总价为人民币 _____ 元（大写：_____）。

4.2 本合同为闭口合同，在合同期内合同价款不作调整。

第 5 条 计价方式

5.1 本项目管理服务费用采取包干制方式，包括为本项目规定的全部管理、服务所发生的一切薪资福利（含工资、固定加班时间的加班工资、工作餐、社会统筹保险金、人员聘用的费用等）、保洁设备、服装、管理费、税金等。

5.2 乙方应向甲方公布管理服务年度计划、管理服务资金年度预决算和管理服务资金

收支情况，按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

5.3 设施维修材料费用和保洁材料费用由甲方/使用人承担，不属于本合同约定的物业管理费包干范围。

第6条 履约保证

6.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同，乙方需向甲方提交金额为合同中物业管理服务费价款3%的履约保证金银行保函，保函金额为人民币_____元（大写_____：圆整）。

6.2 ZYCGR22011903 定期对乙方组织服务质量考核，履约考核总体合格的，在本期合同到期后一个月内将尾款全部无息支付给乙方。若乙方未达到本合同约定的服务质量标准，考核不合格，则甲方有权扣除相应的履约服务质量保证金。

6.3 如交接时产生物品不符等情况，甲方有权在确认交接物品无误后再向乙方支付合同尾款。

第7条 支付方式：

7.1 以工作联系单确认最终物业服务人数，按每月实际到岗人数及管理费（按实际到岗人数计提）核算当月物业管理费用，每季度支付对应部分费用。

7.2 前期阶段岗位按实际需求配置，实际编制未达到本合同物业管理岗位编制人数的，相关差额人员的费用依据合同费用组成中的相关费用标准计算，从当月物业管理服务费用中扣除。

7.3 乙方银行账户：

开户银行：

开户名：

银行账号：

第四章 委托管理事项

第8条 管理服务内容和要求

项目相关的工程图纸及构成明细应作为合同附件。

根据双方约定，乙方为甲方提供以下管理服务内容（具体标准要求详见招标文件与投标书）。

8.1 物业管理：包括行政管理、人事管理、技术管理等。

8.2 环境服务：日常保洁（包括建筑物、构筑物内的公共部位和公共设施保洁、指定房室保洁、特种装饰材料的专业养护、垃圾收集及分类等）。

8.3 会议服务：会议室设备的日常管理及使用、会议室场地保洁及布置、会议用品用具的配备、会议中的会务服务等。

8.4 秩序维护及消防管理：秩序维护管理、巡逻服务、突发事件应急响应、消防管理等。

8.5 楼体及设施设备管理：楼层门窗、照明等日常维修，设施设备日常维护及巡视、电梯管理、节能降耗管理、固定资产的管理、施工管理、接报修管理等。

8.6 其他：项目突发事件的应急处理、应急预案培训、协助消防安全管理等。

8.7 甲方有权根据本方的实际需求，在不突破中标金额的情况下，更换服务的地点和内容

第五章 服务质量标准

第9条 服务岗位及人员配备要求

根据双方约定，乙方为甲方提供的物业服务的岗位设置及人员岗位要求、工作时间、设备配备等，均以招标文件与标书为准。

第10条 服务质量标准与考核

10.1 依据相关法律规定以及本合同的约定。

10.1 依据相关法律规定以及本合同的约定。

10.1.1 物业管理标准要求：详见招标文件与投标书

10.1.2 环境服务标准要求：详见招标文件与投标书

10.1.3 会议服务标准要求：详见招标文件与投标书

10.1.4 秩序维护及消防安全管理标准要求：详见招标文件与投标书

10.1.5 楼体及设施设备管理标准要求：详见招标文件与投标书

10.1.6 其它管理标准要求：详见招标文件与投标书

10.2 甲方根据招标文件与投标书以及相关物业管理规定、办法，对乙方的物业服务质量进行考核。

10.3 为作好物业服务质量监督，甲方依据招标文件与投标书中物业管理服务标准要求制定的物业服务质量考核标准，以及甲方制定的相关物业管理规定、办法，作为本合同的有效附件。

第六章 双方的权利义务

第 11 条 甲方的权利义务

11.1 审定乙方编制的服务方案、年度管理服务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，对乙方实施的管理服务提出修改和变更建议。

11.2 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。

11.3 制定、审议、修改管理区域设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。

11.4 对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。

11.5 为乙方的管理服务提供必要的工作条件以及相关资料。

11.6 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。

11.7 定期召开会议，与乙方沟通协调管理服务相关事宜，组织实施第三方管理服务满意度测评，配合乙方提升本项目的服务质量。

11.8 加强对师生的安全教育，并遵守有关安全规定。

11.9 按本合同的约定，按时支付甲方应承担的管理费用及延伸服务等费用。

11.10 检查和监督乙方管理和服务合同工作的实施以及方案的执行情况。

11.11 代表和维护产权人的合法权益。

11.12 在合同生效之日起，负责向乙方提供管理范围的建筑结构与竣工资料和管线图纸等楼宇档案资料。

11.13 对于甲方房屋用途的调整及时告知乙方，乙方作记录备案。

11.14 甲方有权审批乙方人员安排方案，并对各岗位间人员变动有调配权。派驻人员在服务过程中如需更换，应征得甲方同意，不得随意更换。如在实际服务过程中，甲方有需要增加相关服务人员，将按本合同附件中所列明的人员单价支付相应费用。

第 12 条 乙方的权利义务

12.1 乙方有权对不服从管理、影响正常运行的行为依法采取必要的措施或报公安机关处理。

12.2 乙方有权让危害实验室安全的人或车或物离开或拒绝其进入。

12.3 在承接本项目时，对项目相关资料应做好建档工作。

12.4 在本管理服务区域设立专门机构负责日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格

要求的人员履行本合同。

12.5 根据法律法规的规定及本项目的实际情况开展管理服务，编制管理服务方案、年度管理服务计划和相关费用预算，报送甲方审定。

12.6 保证从事本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。提供项目经理或管理人的名单和联系方式。不得擅自更换主要管理人员和技术骨干；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。

12.7 乙方应采取有效防范措施以确保实验室的安全。乙方应当购买公众责任保险，乙方自行负责相关费用。

12.8 乙方安排专职人员负责与甲方协调项目相关事宜，协助甲方搞好各类大型活动的组织工作，及时妥善处理实验室内发生的各类突发事件。

12.9 乙方负责处理因停车问题引起顾客投诉和纠纷。

12.10 非经甲方书面许可，乙方不得对实验室进行改造、改建。乙方应合理使用设施设备，不得擅自变更其使用用途。不得占用、挖掘管理区域内道路和场地。

12.11 对有违反或影响本合同执行，包括影响正常科研、办公秩序的行为，乙方应及时整改。

12.12 协助甲方做好本项目管理区域的安全生产和事故防范工作，对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。

12.13 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报管理服务区域有关管理服务的重大事项，稳步提升管理服务质量。

12.14 乙方应在合同到期前向甲方提交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移交确认书。

12.15 乙方员工在甲方的工作期间以及休息期间，所发生的一切责任事故以及伤亡事故，责任由乙方自行承担。

12.16 未经甲方事先同意，乙方不得将本合同项下的权利和义务全部或部分转让给任

何第三方。

12.17 乙方员工在甲方工作期间，违反管理规定，造成失职，应当追究当事人经济责任；造成甲方经济损失的，由乙方全额赔偿，乙方应当立即予以辞退或调离甲方所在工作场所。

12.18 甲方认为有必要加班时，乙方服务人员应服从安排，甲方按有关加班标准规定，向乙方支付加班人员加班费。

第七章 违约责任

第 13 条 违约责任

13.1 乙方违约的违约金及赔偿金，甲方可在合同款、履约保证金中扣除。

13.2 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，乙方在整改期限内达到甲方或第三方评估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 日或在整改期限内未达到甲方、或第三方评估认定的管理服务质量的，甲方有权解除本合同，并有权扣除履约保证金、扣减相应的物业服务款。

13.3 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，并有权扣除履约保证金、扣减相应的物业服务款。

13.4 因乙方原因失责导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，有权扣除履约保证金、扣减相应的物业服务款并要求乙方赔偿相关损失。

13.5 乙方未经甲方同意，擅自更换项目经理的，乙方应当向甲方支付合同价款 5% 的违约金；擅自更换本项目主要管理人员的，乙方应当向甲方支付贰万元的违约金。其他服务人员也必须确保稳定性，否则甲方有权进行违约处理。双方同意以上约定违约金可相加累计计算，甲方有权在物业管理费、履约保证金中扣除。此外，所有人员更换必须通过甲方同意，并提前至少一周提交人员变更申请。

13.6 项目经理及主管应一周五天常驻现场，未经甲方同意擅自缺席的，将按照 1 万元/天（可以按天数累计相加）扣除违约金。

13.7 乙方应根据招标文件及投标书中约定的项目人员编制标准配置现场服务人员，不得出现人员缺编、缺岗情况；甲方根据 ZYCGR22011903 的管理规定对乙方的人员配置情况进行

行考核，考核不合格的甲方有权根据规定扣除物业管理费。

13.8 在本项目服务期限内，乙方不得主动退出本项目，否则应当向甲方支付合同总价20%的违约金，并甲方有权在应付合同款内直接扣除。

13.9 乙方应当按规定按实际上岗人数给员工缴纳保险金，如有违约，一旦被有关职能部门发现，乙方须承担对其员工的违约赔偿责任，此违约问题与甲方无关，但甲方有权解除与乙方的合同，并有权扣除履约保证金、扣减相应的物业服务款。

13.10 由于乙方管理无序，工作混乱，服务人员素质差，多次出现违纪违规，甚至触犯法律的现象，给甲方造成了负面影响或经济损失，甲方责令乙方限期整改，并按违约处理由甲方扣除乙方相应的保证金，对于整改无效，将终止合同，并有权扣除履约保证金、扣减相应的物业服务款。合同终止，乙方应当无条件撤离，逾期未撤离的物品视为遗弃物任由甲方处置，且甲方有权将按照市场租金标准的3倍收取占有使用费。

第八章 附则

第14条 一般规定

14.1 合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，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) 构成合同组成部分的其他文件
- (3) 招标文件、中标通知书
- (4) 投标书及其附件
- (5) 国家和地方标准、规范及有关技术文件

双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

甲方招标文件、乙方投标书为本合同的附件。本合同及附件均为合同有效组成部分，具有同等法律效力。

14.2 标准、规范

本合同适用于有关管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标准规范，合同三方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

14.3 遵守法律

14.3.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家 and 上海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管理服务单位需要取得的许可证、执照、证件、批件等，乙方须依法取得。

14.3.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

14.4 保密事项

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任。

14.5 廉政责任

甲乙双方在本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。

第 15 条 交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就交接的办法、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定。

第 16 条 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；协商调解不成的，双方约定采用诉讼方式解决，由甲方所在地法院管辖。

第 17 条 附则

17.1 本合同未尽事宜，可经双方协商一致后另行签订补充协议。甲乙双方均可提出对本合同条款的补充要求，但必须与对方协商一致，另行制订书面的补充协议，补充协议与合同具有同等法律效力，补充协议作为本合同的组成部分。补充协议内容与本合同不一致的，以补充协议为准。本合同及附件和补充协议未规定之事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规及本市的地方性法规和规章执行。

17.2 本合同在履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

17.3 因房屋建造质量、设备设施质量和安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲乙双方协调做好善后处理（产生质量事故的直接原因以政府主管部门的有关技术鉴定为准）。

17.4 文件送达。本合同一方按照约定向另一方送达的任何文件、通知、告知、回复及其它，必须采用书面形式。以本合同当事人所注明的地址或者书面通知对方变更的地址为可

送达地址，送达方式可以采用邮寄送达、直接送达等。

甲、乙双方应明确双方在履行合同过程中发生文件往来时的送达地址，任何一方的送达地址发生变更时，应及时以书面形式通知另一方。

文件送达地址：

文件送达甲方的地址和邮政编码：

上海市。

文件送达乙方的地址和邮政编码：

上海市。

第 18 条 合同生效

本合同自甲、乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式八份，甲方执六份、乙方执二份。

甲方：_____

乙方：_____

(公章或合同专用章)

(公章或合同专用章)

委托方代表人：

法定代表人或其授权代表：

(签字) _____

(签字) _____

_____年____月____日

_____年____月____日

第五章 投标文件格式

封 面

ZYCGR22011903 物业管理服务项目

投 标 文 件

招标编号：_____

投 标 人：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

目 录

索引表

商务、技术部分

- 一、投标函
- 二、投标保证金
- 三、法定代表人（单位负责人）身份证明
- 四、授权委托书
- 五、开标一览表
- 六、分项报价表；
- 七、商务偏差表；
- 八、资格和履约能力证明资料；
- 九、投标技术性能指标/投标方案详细描述；
- 十、技术支持资料；
- 十一、技术服务和售后服务计划；
- 十二、其他资料。

索引表

序号	评审内容	参选页码及说明
1	投标函	
2	整体服务方案	
3	特点、重点、难点分析和解决方案	
4	项目管理组织架构及管理制度	
5	项目人员配置方案	
6	项目经理	
7	专业人员配置	
8	服务承诺及其它承诺（含方案）	
9	公司介绍	
10	其它	
	

一、投标函

(招标人名称)：

1、我方已仔细研究了 ZYCGR22011903 物业管理服务项目 (招标编号：) 的招标文件，包括补充文件 (如有的话) 的全部内容，愿意以金额 (大写)： _____ 元 (小写： ¥ _____ 元/年) 的投标总价，提供本招标项目所需的服务，并按合同约定履行义务。

2、我方的投标文件包括下列内容：

(1) 投标函；

(2) 投标保证金，金额为 (大写)： _____ 元 (小写： ¥ _____ 元)；

(3) 按招标文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

4、我方投标的有效期为 90 个日历日，并承诺在此投标有效期内不撤销投标文件。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

6、如我方中标，我方承诺：

(1) 在收到中标通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

(2) 在签订合同时不向贵方提出附加条件；

(3) 按照招标文件要求提交履约保证金；

(4) 在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第一章“投标邀请” 3.5 和 3.7 所列的任何一种情形。

8、 _____ (其他补充说明)。 投标人名称： _____

(盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人姓名、职务 (印刷体)： _____

法定代表人或其委托代理人： _____ (签字或盖章)

地址： _____

网址： _____

电话： _____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

(注：本页未签字、盖章作无效标处理)

二、投标保证金

附投标保证金的交付凭证：（网上支付、贷记凭证、电汇的底单复印件）

三、法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：_____

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_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

投标人名称：_____（盖单位公章）

_____年____月____日

（注：本页未签字、盖章作无效标处理）

法定代表人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件（正反面）

四、法定代表人（单位负责人）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现授权_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、提交、撤回、修改（招标项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。
_____。

代理人无转委托权。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年_____月_____日

（注：本页未签字、盖章作无效标处理）

委托代理人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件（正反面）

五、开标一览总表

项目名称：ZYCGR22011903 物业管理服务项目

项目编号：

投标人名称：

序号	名称	投标总价 (人民币)	服务期限
1	ZYCGR22011903物业管理服务项目		
合计（大写）			

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

（注：本页未签字、盖章作无效标处理）

报价表说明：

1. 投标报价应包括为本项目规定的全部管理、服务所发生的一切薪资福利（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、人员聘用的费用等）、保险（公众责任险等）、服装、管理费、税金等；
2. 合同期内，供应商不得以任何理由降低服务标准，否则 ZYCGR22011903 有权终止服务合同并不承担违约责任。
3. 供应商承诺：当所提供的服务数量发生变化时，保证所提供的价格水平、服务水平等方面的各种优惠条件不变。
4. 供应商承诺：全力配合 ZYCGR22011903 重大活动，根据 ZYCGR22011903 需要，在重大活动时临时增加服务人员的收费内容仅限人员工资部分，且标准不高于本次报价的人工单价。
5. 各投标单位需根据各楼宇的进场时间和退场时间来测算报价。项目各类型人员所涉及的服务费用应分类清晰、测算精确，便于实验室根据实际进场人数和进场时间审核结算费用。
6. 报价表以元为单位，不保留小数位。

六、分项报价表

表 1. 报价明细

序号	项目	金额 (元)
1.	人员工资	
2.	社会保险和福利等	
3.	服装和劳防用品费等	
4.	管理费 (%) (计费基数为 1-3 项报价的合价)	
5.	利润 (%) (计费基数为 1-4 项报价的合价)	
6.	法定税金 (%)	
7.	开办费	
8.	总价 (元)	

说明:

1. 人员工资: 投标人支付的人员工资不得低于当年度上海市最低工资标准, 如遇上海市最低工资标准调整, 超出部分由投标人从管理费或企业利润部分补贴, ZYCGR22011903 不再另外支付。
2. 社会保险和福利等: 补贴、社会保险、住房公积金等费用, 不得低于国家标准。
3. 服装和劳防用品费等: 包含为完成本合同所需提供的人员服装费及劳防用品费、办公费等。

投标人 (盖公章):

法定代表人或授权代理人 (签字或盖章):

日期: 年 月 日

(注: 本页未签字、盖章作无效标处理)

表 2. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等

序号	岗位名称	岗位工作时间	人数	人员工资 (元/月/人)	社会保险和按规定提取的福利费等 (元/月/人)	月小计
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10					
合计						

说明：投标时应按各服务区域提供服务人员工资及福利费用明细。

表 3 工具设备使用费（月）

序号	名称	单位	数量	单价	小计
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10	...				
合计					

表 4.1 工具设备使用费（月）（将每个不同进场时间的楼宇工具设备使用费用分别填写）

序号	名称	单位	数量	单价	小计
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10	...				
合计					

表 6 其他费用（月）

序号	名称	单位	数量	单价	小计
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10	...				
合计					

七、商务及技术偏差表

序号	招标文件章节 及条款号	招标要求	投标文件章节 及条款号	投标响应	偏差说明

说明：投标人须对招标文件的商务要求列出偏差内容，如全部内容均无偏差，则注明“均无偏差”。投标人未填写本偏差表的，视作均无偏差，但在评审时将作不利于投标人的评判。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

（注：本页未签字、盖章作无效标处理）

八、资格和履约能力证明资料

投标人应如实填写并提供证明材料。若填写内容和提供的材料与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

(一) 基本情况表

投标人名称			
注册资金		成立时间	
注册地址			
邮政编码		员工总数	
联系方式	联系人		电 话
	网 址		传 真
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话
招标文件要求投标人需具有的各类资质证书	类型：	等级：	证书号：
基本账户开户银行			
基本账户银行账号			
近三年营业额			
投标人关联企业情况	(包括但不限于与投标人法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位)		
备 注			

(一) 企业法人营业执照（非三证合一的，还需提供税务登记证）、资质证书（如有）复印件

(二) 财务状况及税费缴纳承诺函

* 财务状况及税费缴纳承诺函

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。

特此承诺。

我方对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

(三) 参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书

重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

没有重大违法记录的书面声明

致：ZYCGR22011903

本公司郑重声明：参加此次招标活动前三年内在经营活动中没有发生过以下重大违法记录：

- (一) 因违法经营受到刑事处罚；
- (二) 因违法经营受到责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。
- (三) 近三年（指响应截止日前三年）未被国家财政部指定的“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）及“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人： (公章)

法定代表人或被授权人（盖章或签字）：

日期： 年 月 日

注：本页需盖章签字

(四) 中小企业声明函

* 中小企业声明函（服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加ZYCGR22011903的物业管理服务项目采购活动,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. 物业管理服务项目,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);
 2. (标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业);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:

注:

- 1、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。
- 2、中小企业应当按照《办法》规定和《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300号),如实填写并提交《中小企业声明函》,中小企业对其声明内容的真实性负责,声明函内容不实的,属于提供虚假材料谋取中标、成交,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。

(五) 残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（盖章）：

日期：

(六) 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

(七) 注册地在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员达到公司员工（含服务外包用工）30%以上的物业公司出具的证明文件

附：拟担任本项目经理简历表

姓名		性别		出生年月	
职称		职务		学历	
专业		资格证书	发证日期		
			编号		
作为管理负责人承担过的业绩					
目前正在管理的项目(说明项目名称,以及本人在该项目中的职务)					
备注					

(加盖投标人单位公章)

(注：本页未盖章作无效标处理)

主要管理和专业人员简历表

姓名		性别		出生年月	
职称		职务		学历	
专业		资格证书		发证日期	
				编号	
作为管理人员承担过的项目业绩					
目前正在管理的项目(说明项目名称,以及本人在该项目中的职务)					
备注					

(加盖投标人单位公章)

(注: 本页未盖章作无效标处理)

承诺书

“项目负责人和现场管理人员到位”承诺书

ZYCGR22011903 :

本承诺书声明：本人_____（姓名）系_____（投标人）的法定代表人，现承诺我公司拟派出担任_____（招标项目名称）的项目负责人_____（姓名，资质证书号码：_____）均系本企业正式职工，保证在_____（招标项目名称）管理期间无承担其他正在管理的项目；保证拟派出的本项目现场管理人员在本项目管理期间全部及时到位（除非招标文件另有规定）。如有违约，我公司将无条件接受招标人按招标文件约定的和管理合同约定的任何处罚（含招标文件约定的取消中标资格处罚、赔偿招标人损失的处罚），并承担全部责任。

投标人：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

年 月 日

（注：本页未签字、盖章作无效标处理）

业绩、信誉证明材料：

1. 投标人和投标人拟担任本项目负责人自_____年元月以来承担的_____项目和有关证明材料（如有）（加盖单位公章）；

2. 投标人近三年获得_____等称号的有关证明材料复印件加盖投标人单位公章（如有）；

3. 投标人还应如实提供近三年受到有关行政主管部门行政处理，列入不良信用档案的有关资料（如有）。

4. 投标人获得质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证证书的复印件加盖投标人单位公章（如有）。

上述格式如下：

九、投标技术性能指标/投标方案详细描述

(格式自拟)

十、技术支持资料

(格式自拟)

十一、技术服务和售后服务计划

(格式自拟)

十二、其他资料

(招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料)

第六章 采购需求

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

1、政府采购政策：

本次采购执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、促进中小企业发展、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、支持脱贫攻坚、扶持不发达地区和少数民族地区以及限制采购进口产品等相关政策。

二、技术和服务要求

1. 服务范围：（上海科技绿洲 6 期 37 号、38 号）物业服务项目，公共区域以及实验室保洁、会务服务、秩序维护、设备管理、绿化租摆养护服务、四害消杀等服务。
2. 服务期限：一年，2024.12.1 - 2025.11.30（根据业主方房屋交付实际交付时间）
3. 预算金额：服务期内总预算人民币 650 万元。
4. 近三年内（2021 年 10 月 1 日起）有类似项目管理经验。
5. 本项目的管理人员需持有物业管理专业证书，其他专业人员也应具备相应的专业资格证书。
6. 付款方式：按月度支付。

三、委托管理物业概况

表1 楼宇情况明细表

楼宇类型	楼宇范围	建筑面积（平方米）
实验楼	37 号楼	13216
	38 号楼	15349

楼宇详细介绍

1、实验楼37号楼

- 1) 建筑面积：13216平方米，地上5层，地下1层，共6层。

2) 物业类型：实验综合楼。

3) 设施设备

①消防设施、监控系统、消控系统，暖通系统，环保系统。

②电梯：客梯4部、货梯1部。

B1F：消防控制室、网络控制室、风机房、电梯厅、变电站、公共走道、安全通道2个。

1F：大厅、报告厅、数据中心、影像仪器平台、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

2F：生物团队实验室、仪器平台影像分析生化区、生物团体细胞房、AI实验室、办公、实验室活动交流区、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

3F：生物团体实验室、生物团队生化/细胞室、生物团队细胞房、团队办公区、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

4F：行政集中办公室区、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

5F：团队办公室、生物团队实验室、仪器平台生化室、生物团队细胞房、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

2、实验楼38号楼

1) 建筑面积：15349平方米，地上6层，地下1层，共7层。

2) 物业类型：实验综合楼。

3) 设施设备

①消防设施、暖通系统，环保系统。

②电梯：课堂3部、货梯1部。

B1F：污水处理站、风机房、公共走道、安全通道2个。

1F：大厅、实验饲养区、实验辅助区、保种区、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

2F：动物房配套办公区、动物暂养区、细胞生物学平台、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

3F：实验团队办公室、生物团队实验室、实验辅助区、生物团队细胞房、卫生间2间（男、女各1间）、公共走道、安全通道2个。

4F：实验团队办公室、生物团队实验室、实验辅助区、生物团队细胞房、卫生间2间（男、

女各 1 间)、公共走道、安全通道 2 个。

5F: 实验团队办公室、生物团队实验室、实验辅助区、生物团队细胞房、卫生间 2 间(男、女各 1 间)、公共走道、安全通道 2 个。

6F: 实验团队办公室、生物团队实验室、实验辅助区、仪器平台-理化区、卫生间 2 间(男、女各 1 间)、公共走道、安全通道 2 个。

物业岗位人员配置要求

表 2 物业岗位人员配置人数

序号	部门	岗位	人数
1	管理处	项目经理	1
2		文员	1
3	客服部	会务领班	1
4		会务	2
5		前台	2
7	工程部	工程领班	1
6		弱电工	1
8		工程(高低压)	3
9	保安部	保安队长	2
10		大厅接待岗	4
11		巡逻岗	3
12		中控岗	4
13	保洁部	保洁领班	1
14		公区保洁	9
15		实验室内部保洁	8
合计			43

以上各岗位服务人员, 需要根据项目实际交接/验收情况, 招标人或管理人提前一周通知, 中标单位按实际岗位需求, 分阶段组织人员进场, 项目主要管理人员需业主方面面试确认。

中标单位负责组建专职管理、服务队伍, 人员配置必须符合专业要求、满足服务需求, 应明确职责和岗位分工, 保证各项工作能正常顺利开展。

物业管理服务要求

(一) 一般要求

1、项目经理受业主方委托, 代表业主方, 依据服务合同和约定, 在项目内管理整个物业服务团队, 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, 可以代表业主与物业管理所涉及的各有关方面交涉, 维护业主的合法权益, 并提醒业主遵守与物业

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，管理服务人员必须持有相应的上岗证、资格证、专业培训合格率 100%。遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。客户满意度 90 分以上、综合满意率 90%以上。

3、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。

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

5、杜绝重大安全、火灾事故、质量事故、确保不发生因管理不善导致的财产损失和人员伤亡事故，泄密事故率为零，无任何重大责任事故发生。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，应立即通知业主联合管理办公室，并根据业主要求及时向上级和当地行政主管部门报告。

6、对外包服务和外来施工的监管

(1) 查验登记相关资质和证明或批准文件。

(2) 有关作业计划、方案和图纸等存档备案。

(3) 告知相关注意事项。

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

(5) 及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场。

(6) 作业结束参与验收，并做好记录。

7. 投标人须有完整的项目管理组织架构及管理制度。企业需通过质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证）。接管后第一年导入 ISO9001: 2008、ISO14001:2004、OHSAS18001:2007 三合一管理体系。

8. 人员工资：乙方支付的人员工资不得低于当年度上海市最低工资标准，如遇上海市最低工资标准调整，双方协商超出部分由招标人按实际人数参照上海市最低工资标准调整金额进行补贴。

9. 根据本项目性质，提供信息化服务建设等特色服务管理要求。

（二）建筑物日常维修、养护、管理（日常维修材料费由业主方负责）

1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

- 2、监管大修、装修的施工管理，配合与相应水电使用管理与安全管理。
- 3、服务标准：确保办公楼（区）房屋完好等级和正常使用；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。发现问题及时向业主报告，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。房屋零星维修、急修及时率 100%以上，零星维修时间不超过 24 小时，返修率不超过 1%。除因基建质量、设备在保养期内等特殊原因外，房屋及设备、配套设施完好率 98%以上。对房屋日常维修、养护记录完整。

（三）公共设施设备一般维护、维修、监督专业维保商定期维保（专业维保由业主方委托专业机构负责）

公共设备维护、保养的范围：保安监控、消防监控、中央空调机房、计算机机房、电梯机房、电梯、泵房、配电房、净化、纯水、给排水、覆盖面办公区域所有建筑物设施、设备。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）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。

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

（6）保证排水系统的正常运转，防止阻塞。

（7）停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

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、机电设备等进行日常维护，督促维保商每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；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，维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，要求维修人员在 30 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；计量器具、压力仪表按规定周期送相关机构校验；未经许可，不得擅自采取地下水或直接从

江河取水。做好节约用水工作。

2、电梯系统监管

- (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) 监督维保商对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) 监督维保商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) 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。
- (6) 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。

监督维保商服务标准：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，接到报修后专业维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到 100%。

3、机电、照明及自动化系统

- (1) 对办公楼(区)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) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。
- (3) 供电和维修人员持证上岗。
- (4) 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。
- (5) 停电限电应先告知综合管理部经同意后出通知。
- (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) 确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。
- (9) 负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

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；一般故障排除时间不

超过 2 小时，维修合格率 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，确保用电安全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施；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；每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；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，有问题及时反馈；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、金属构筑物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

4、 消防系统

(1) 对气体灭火系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和监督维保商定期养护维修。

(2) 监督维保商对消防水电气设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器材。消防水电气设施确保运行良好。

监督维保商服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；气体报警联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 2%；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；保证消防用水、用气的基本储备，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；有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

5、 中央控制室管理

(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，非必要人员必须进入中控室的应做好登记工作。

(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。

服务标准：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过

2 小时。

6、空调系统

(1) 维保商对集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

(2) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

(3) 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

监督维保服务标准：维保商定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；根据设备实际情况监督维保供应商做好除锈漆刷漆工作；定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送相关机构校验；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等)的管件、阀门、电气控制、隔热保温等进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方可投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 30 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

7、弱电系统

(1) 对监控系统，计算机网络系统，程控交换机系统，安防系统平台，巡更系统，ups，空调控制系统，门禁一卡通系统等进行日常保养和维护以及性能监测。

按时对弱电系统的各个子系统进行维护保养，保障设备运行正常以及对维护人员进行应急处理的培训。

(2) 桌面运维

① 对硬件进行调配和维护，包含电脑、打印机等。

② 维护使用《实名上网系统》，并按照该系统为各平台老师开通实名认证信息。

弱电维护标准：视频监控系统，检查各监控点的图像清晰度、角度及焦距调校及维护，外观除尘保养并检查摄像机的紧固状况，平台服务器运行情况、外观除尘清洁检查硬件有无异常情况，检查 NVR 录像存储调取运行情况，检查核心交换机、接入交换机交换速率、端口供电工作情况联网运行情况。定期检查门禁、消费、考勤系统(出入口管理系统)读卡器、出门按钮与门锁开启功能测试及门锁安装的牢固度检查以及软件数据库备份。每月定期对计算

机网络交换系统的有线网络功能检测;网络系统各设备配置备份;交换机外观除尘清洁保养。程控电话系统对电缆线路检查、检修等(如破损、老化等)设备外观、联接线路有无松动,每月一次系统数据备份。

(3) 多媒体系统:视频显示系统、摄像、采集、录播和切换系统、视频会议系统、会议讨论与发言系统、音响扩声系统、信号切换系统、集中控制系统、舞台灯光系统、无线网络覆盖系统、大报告厅多媒体系统、会议室视频显示系统。

(四) 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、全天候负责区域内通道、办公区域、实验室公共区域、公共走道 24 小时保安、巡逻、值勤。实验室内部、饲养禁止区域除外。
- 2、办公楼(区域)外来人来访人员通报、登记、证件检查等。
- 3、积极配合公安部门工作,完善监控室管理制度。
- 4、贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。
- 5、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
- 6、定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。
- 7、保安巡逻范围包括区域的公共道路、设备用房和各办公楼的各楼层及楼顶。
- 8、处理各种突发事件。
- 9、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。
- 10、定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备,指定有关人员负责保养、维修和管理。
- 11、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。
- 12、保安人员上班时着统一的制服,配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。
- 13、重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求:

- (1) 相关岗位人员应熟知岗位职责,在活动前对相关区域进行检查,加强对活动区域及沿途安全执勤和管控,防止无关人员闯入。
- (2) 确保活动区域安全巡查和车辆管理,防止意外情况发生。
- (3) 符合保密工作相关制度。

服务标准:建立办公楼(区域)传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实,确保办公楼(区域)安全和正常的工作环境,严格证件登记,杜绝闲杂人员进入办公楼(区域)。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。对办公区域安全状况进行 24 小时监控,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。重点、要害部位每 2 小时至少巡逻 1 次，发现违法违章行为应及时制止。

（五）消防及安全管理服务要求及标准

1. 消防及安全管理内容

1) 秩序维护管理要求

(1) 秩序维护人员须做好各类安全保卫防范工作，维护正常的治安秩序。

(2) 严禁明火，做好控烟管理，发现有人吸烟应及时劝阻。

(3) 及时清理推销、派发广告资料等不法人员，禁止不明身份人员进入楼内。

(4) 确保按照规定线路实施巡逻；对巡逻中发现的问题及隐患及时做出处理。

(5) 定时巡视大楼内部与周边，建立巡岗工作记录；巡视检查内容有建筑设施、设备无缺，目视检查完好；走廊、过道楼梯地面、墙面、墙角、天花板等目视检查正常，废纸箱内无可疑物；夹层、暗角、洗手间内无可疑人员滞留；沿线办公室等处门窗锁定正常。

(6) 对门前维护物业管理区域各类车辆进出秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所的安全使用管理。

2) 车辆管理

(1) 车辆及停车场所管理要求

① VIP 车辆规划停放在 37 号楼与 38 号楼之间，其他车辆统一停放在地下车库。

② 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导。

③ 停车场严禁吸烟；特别是漏油车辆进入；地下车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品。

④ 非机动车停放在指定区域，不得乱停。

⑤ 保安人员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作。

(2) 车辆准入管理

① 应加强车辆安全出入管理、有序地为实验室车辆提供通畅的出入和停放管理。

② 业主车辆进入园区应持有有效车辆通行证（报备登记园区物业车辆管理系统）。

③ 保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后，经查验通过后放行，

安排指定车位停放，并做好相关记录。

3) 消防管理

(1) 严格按照《消防法》有关规定，建立消防合格证制度及消防工作检查监督制度，制订

突发性火灾等灾害应急方案，并设有消防疏散示意图。

(2) 保证消防通道必须畅通，消防设备设施运行良好，能演习在各种情况下采取的应急措施，以及危险应急疏散。

(3) 协助实验室对专业维保单位工作的监管。

(4) 协调落实对消防设施联动检查、消防器材检查、消防演习、设备停运检查等。

4) 突发事件应急响应

(1) 应急预案齐全，有操作性；预案有培训，有周期性演练；处置迅速，措施得当。

(2) 突发事故、事件发生后，值班负责人要在第一时间赶往现场，并向物业主管负责人汇报，物业主管负责人应及时向物业管理办公室和保卫处相关负责人汇报，并不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

(3) 一旦发生人身伤害事件，到达现场的安保立刻采取有效隔离措施保护现场，防止事态扩大，并立即值班负责人和物业主管负责人，必要时拨打 110 报警话和 120 急救电话。

(4) 一旦发生紧急出口报警，应立即赶到报警地点，进行处理。如果经调查发现确有紧急情况立即组织疏散。如果认为误操作要批评教育，并记录在案如果发生安全事件、事故立即上报。

(5) 一旦发生火警报警，应立即拨打 119 并及时扑救，同时组织人员疏散。

(6) 作为异常事件的第一反应人，及时通知值班负责人，向其他部门请求帮助，并搜集事件相关的各种信息，生成事件报告并归档。

(六) 环境卫生与保洁管理（提供保洁易耗品、不包括卫生间易耗品在内）

1. 大堂及楼层公共区域保洁

1) 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物。

2) 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站。

3) 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网。

- 4) 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘。
- 5) 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁 2 次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹。
- 6) 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味。
- 7) 做好清洁服务记录。

2. 电梯保洁

- 1) 电梯实行每日巡回保洁，保洁要求如下
 - (1) 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理。
 - (2) 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢。
 - (3) 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整。
 - (4) 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土。
 - (5) 做好电梯清洁服务记录。

3. 消防楼梯及公共通道保洁

- 1) 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹。
- 2) 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘。

4. 外围（37号楼与38号楼之间区域）

- 1) 外围保洁频次为每日清扫两次，保洁要求如下
 - (1) 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除。

5. 大楼平台

- 1) 定期进行大楼平台清洁，保洁要求如下：
 - (1) 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等。
 - (2) 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理。
 - (3) 平台无明显破损、脱落。

6. 卫生间保洁

- 1) 卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求如下：
 - (1) 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻。
 - (2) 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修。
 - (3) 清洁墙面、隔断板，保持无污迹。
 - (4) 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒。
 - (5) 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒。
 - (6) 厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹。

(7) 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍，洗手液、手纸及时添加。

(8) 做好卫生间清洁服务记录。

7. 茶水间保洁服务

1) 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢。

2) 冷热水龙头表面光亮、无污迹。

3) 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢。

4) 按规范操作电烧水器，确保工作时间内开水供应。

8. 会议室保洁

1) 保持会议桌、椅子、立讲干净整洁。

2) 隔板、屏风、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网。

3) 地毯、地面无杂物，平整。

4) 茶杯清洗、消毒。

5) 做好会议室清洁服务记录。

9. 贵宾厅保洁

1) 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁。

2) 隔板、屏风、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网。

3) 地毯无杂物，平整。

4) 茶杯清洗、消毒。

5) 卫生间干净整洁。

6) 做好贵宾厅清洁服务记录。

10. 外墙玻璃幕墙清洗

每年二次对两栋大楼外墙清洗。清洗幕墙应按《幕墙使用维护说明书》要求选用清洗液。清洗幕墙过程中不得撞击和损伤幕墙。

11. 实验室内部保洁

1) 实验室入口放置鞋套、洗手液和干燥器等设备。

2) 实验室内的人员必须穿戴实验室卫生服和手套。

3) 对进入实验室内的设备进行严格清洁和消毒。

4) 定期检查实验室门窗的密封性能，确保外部空气的控制。

5) 实验室的地面每天进行拖地清洁，并且特定区域使用大功率吸尘器清洁。

6) 实验室桌面、抽屉以及仪器设备进行每日擦拭清洁。

- 7) 定期对实验室的产品和材料架等区域进行消毒和清洁。
- 8) 实验室废弃物管理
 - 液体废弃物需要存放于标有“危险废弃物”的容器内，定期送到特定废弃物处理单位进行处理。
 - 固体废弃物需要进行分类处理，包括纸张、塑料等，定期送到特定废弃物处理单位进行处理。
 - 对于一些高污染的实验废弃物需要专业处理，保证其不会对环境造成危害。
- 9) 特殊环境保障
 - 实验室内需要进行不同类型的实验，一些实验涉及到有害物质，需要做好相关的安全保护工作。
 - 实验室内需要定期检查设施设备的状况，确保其正常运作。
 - 实验室人员需要定期接受防止交叉污染和安全教育，保障实验室安全管理的有效性。
- 10) 具体根据各实验室团队要求进行保洁工作。
- 11) 每年2次地毯清洗，每季度一次桌布，窗帘，椅套等清洗。

(七) 绿化租摆服务要求及标准

1. 公共区域绿化租摆根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果。
2. 每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修建，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观。
3. 绿化完好率为96%，对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。
4. 绿植景点布置—绿植景点布置应符合以下要求
 - 1) 设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调。
 - 2) 按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修建好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线。
 - 3) 景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。
5. 临时应急绿化布置—临时应急绿化布置应符合以下要求：
 - 1) 按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求。

2) 绿化材料送至指定摆放位置,按确认后的绿化方案进行布置。

6、重要节假日做好节日绿化布置。

(八) 会议服务(会务物资由业主方负责)

1. 按要求提前布置会场、桌椅、话筒、茶杯、杯垫、矿泉水等准备齐全,摆放整齐,环境整洁。
2. 按要求会前 15 分钟站位迎宾,正确引导入座,会议期间不擅自离岗。
3. 会场音响、空调、照明等设备、设施使用正常。
4. 会议结束前,应提前站位相送。
5. 会务服务时,不得翻看、移动会议室内任何资料、文件。
6. 定期、检查会议室/场设备系统,做好音响系统的日常维护保养工作,并做好记录。
7. 重要接待及大型活动须提前做好预案,事后做好工作总结,完成工作简报并存档。
8. 服务标准:按标准为实验室各级别会议提供相应的会务服务,保障会议及相关事宜的平稳进行。
9. 流程:确认会议需求——会前准备——会中服务——会后清理——会议统计。
10. 主要工作内容:会议确认(时间、会议室、参会人员及其他会议需求等)、会场布置(协调会议设备准备及调试、茶水准备、座签摆放等)、会场入口迎。
11. 宾、会中服务(引领领导入座、倒茶水、续水等杂物清理、门外留守、应对会中突发状况)、散会后会场检查、垃圾清理、协调多媒体操作员及时关闭会场多媒体设备并归整、会议室清洁等。
12. 会务人员注意个人仪容仪表、礼貌礼节、与上级的沟通工作。
13. 若有客人看会场要尽量陪同,记录好客人要求及标准并向领导反应情况。
14. 有会时按照会议通知单摆好台形,检查设施设备是否完好,检查台面卫生,会场卫生;检查贵宾室,卫生间卫生,为会议做充分准备。
15. 会中按照会议服务流程做好接待工作。
16. 会后先要检查是否有客人遗留物品并上交。
17. 关闭设施设备,将会场收拾到无会标准。
18. 实验室存放的会务用品等,清单确
19. 会务工作必须确保流程设计合理。每一个流程都有具体专业的人来负责,确保会务流程是工作的核心内容之一。
20. 会务工作服务必须确保临时突发状况的处理。必须准备应急临时方案防止突发状况的出现。
21. 会务工作服务注重配合。各个岗位必须有备选工作人员,工作人员须和每一个环节配合好。

（九）前台服务

1. 前台接待人员负责物资管理、信息记录、协调、安排工作。
2. 前台接待人员负责跟踪问题的处理、回访、文件的传递、信息统计、接待来访。
3. 上班前整理仪容仪表、着装整齐、胸牌带于左上胸，保持精神与微笑，与每位进入服务中心的来宾打招呼：“您好！”
4. 时刻保持前台各类物品摆放的整齐、资料有序。所有的资料使用公司统一的文件格式进行分类标注。（当繁忙过后马上收拾桌面摆放物品，迎接新一轮客人）
5. 如正在与业主沟通时电话响起，请向客人说：“对不起，我先接听电话，您先坐一下。”然后尽快听完电话，注意控制接听电话的时间不宜超过3分钟。
6. 需办理其他事情离开工作岗位需先和同事或主管知会，并尽快完成回到岗位。
7. 在服务过程遇到不能解决的问题，无论事情大小，应首先知会上级，请求帮助，避免事件扩大。
8. 每天下班之前，检查当天的前台类登记记录表，是否有记录不完整的地方，或应做回访但未做回访的投诉。
9. 主管也应在每日下班之前检查前台各类登记记录是否完整无误。
10. 前台应该设立“每日记录”，将专用笔记本记录当天没有解决或没有完成的工作，以提醒部门注意，回访客人的满意度。
 - 1) 前台现场管理
 - 2) 工作要点：准确性、主动性、积极性、灵活性。
 - 3) 工作质量：熟知、态度、效率、负责。
 - 4) 不应在前台吃东西。
 - 5) 不应在前台使用前台电话打私人电话和在前台打私人电话。
 - 6) 不应在前台高谈阔论，说与工作无关的事情。
 - 7) 不得擅自离开岗位。如需离开须与同事或主管知会。
 - 8) 不能冷落来客，自己做自己的事情。
 - 9) 不要与客人争论。
 - 10) 不要随便承诺客人。
 - 11) 不要随便将责任推卸到其他方面上。
 - 12) 接待区应在客人离开后，立刻进行整理、归位摆正、报架整理。
 - 13) 前台的办公设备应随时保持整洁，无明显灰尘，纸张摆放有序，不能混乱堆放。
 - 14) 前台日常卫生由前台人员早上上班后进行简单的整理与清扫。垃圾由保洁进行清理，前台垃圾桶不能扔入有油污或有明显异味的垃圾。每日垃圾每日清除，保持良好的卫生环境。

- 15) 前台服务规程管理：接听电话。
 - 16) 电话铃响三声内必须接听。报岗位使用普通话报岗。“您好，XX服务中心。”
 - 17) 按客人要求进行电话查询事务，首先确认客人身份后查询：“请稍等”，查到资料后再回复客人。
 - 18) 在接听电话时，保持良好的心态，温和的笑容，不允许在电话里与业主发生争吵。
11. 收发服务
- 1) 建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派送至前台。
 - 2) 服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

(十) 消杀管理（消杀费由物业方负责）

- 1、 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。
- 2、 科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

(十一) 公共关系管理

- 1、 主动联系本办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。
- 2、 主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。
- 3、 制作材质好、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

服务标准： 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提高服务管理水准。

(十二) 前期介入

- 1、 详细审阅、熟悉所有办公楼（区）的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。
- 2、 迅速熟悉办公楼（区）机电设备系统、楼宇智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。
- 3、 详细了解业主的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。
- 4、 对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。
- 5、 制订进驻验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配工程人员按工程进度及质量标

准逐步进行验收。

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

(十三) 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. 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。
 3. 建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。
 4. 建立健全业主提供的物资、耗材的申购、领用、消耗、库存台账资料。
 5. 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：所有有关业主区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交业主。

(十四) 物业管理服务人员设置需求

1. 物业管理服务人员设置需求表

部门	岗位	人数	班次	主要工作职责及要求
物业管理处	项目经理	1	8小时 做五休二	全面负责实验室的物业管理服务工作；根据业主要求及时完成业主布置的各项物业服务工作任务。具有大专及以上学历、中级及以上物业管理证书，工作满七年，且具备2年以上同类型业态物业服务管理经验。
	文员	1	8小时 做五休二	负责项目投诉接待、工程接报修、项目会务保障；协助项目经理做好项目人员的培训、员工日常工作的督导与考核；各部门之间工作的协调、配合；日常工作例会的召开；各类物业资料、档案的收集与归档；完成项目经理交办的其他工作。40岁以下，大专及以上学历。
客服部	会务领班	1	8小时 做五休二	负责各类会议（含会展、论坛、活动等）的策划、筹备、组织和实施，统筹做好会议全过程有效执行和管理工作；负责制定发布会议通知、方案，整理会议数据、照片、会议纪要等材料，及时汇报会议进展情况；负责会议的现场管理和监控，有效预防并及时解决可能出现的问题；负责会务合同内容的履行，整体控制合同执行，规避相关风险；负责建立和完善会务服务业务模块标准体系，优化管理流程，提升服务质量；完成领导交办的其他工作。原则40岁以下，大专及以上学历，具有会务相关管理工作经验1年以上。
	会务	2	8小时 做五休二	负责项目会议室、接待室等日常卫生，维护管理；会议室会务服务的保障（会前资料、席卡、茶水的准备、礼迎等工作；会中的续茶、会后资料的收集、会议用品的整理；梯控服务；会议用餐服务）；会议所需物品的保管、清点、申购工作。40岁以下，具有会务相关工作经验1年以上。
	前台	2	8小时 做五休二	负责上班高峰期的早迎服务；前台区域的环境卫生；接听及转接来电；来访客户的接待、基本咨询和引见；整理、分类信件及文件；负责项目投诉接待、工程接报修工作；协助大型会议及活动的礼仪接待工作，配合领导交办的其他工作任务。40岁以下，具有前台相关工作经验1年以上。

工程部	工程领班	1	8小时 做五休二	负责组织和监管工程的日常运营，确保各项工作按照规定进行执行。负责编制工程方案，确保项目按时完成。提供技术支持和建议，确保工程质量和工作效率。负责与客户、工程承包商及供应商协商并解决工程相关问题，维护良好的合作关系。50岁以下，大专及以上学历，土建、装修或机电相关专业毕业，5年以上工程相关管理工作经验。
	弱电工程师	1	8小时 做五休二	负责项目内的弱电设备（监控，门禁，电话）维护，维修，保养；维护园区内的网络设备；维护多媒体会议设备，保障会议设备使用正常。45岁以下，掌握弱电综合布线流程及监控、门禁、道闸等设备运行原理。
	高（低）压电工兼综合维修	3	8小时 做五休二 （双休日轮岗上班）	全面负责园区内各项强电维保工作，包括不限于公共设施日常巡检、维修、设备保修监管等工作。负责工程部各项工作，公共设施日常巡检、维修等。50岁以下，有高低压电工证等相关证书。
安保部	保安队长	2	24小时制 （白班1人 晚班1人）	全面负责安保部各项工作。40岁以下，大专及以上学历。
	大厅接待岗	4	24小时制 （白班2人，晚班2人）	项目人员出入管理、快递收发管理、访客指引服务等。年龄30岁以下，身高178以上。
	巡逻岗	3	24小时制 （白班1人，晚班1人）	各实验楼人员出入管理、车辆管理、消防管理、访客陪同服务、夜间巡视等。
	中控岗	4	24小时制 （白班2人，晚班2人）	监控、操作消防设施设备，按法规双人双岗，持证上岗。
保洁部	保洁领班	1	8小时 做五休二	负责各实验楼内公共区域保洁服务工作，制定保洁工作计划并监督执行；每日对公共区域保洁服务工作实施检查；就园区保洁服务工作内容向项目经理提出合理化建议；负责员工工作技能及安全教育培训；监督保洁服务日常工具和耗材使用情况，做好相关工作记录。50岁以下，2年以上环境保洁管理相关工作经验。
	公区保洁	9	8小时 做五休二（双休日 安排1名保洁上班）	在保洁主管、领班带领下做好实验楼公共区域保洁服务工作。
	实验室保洁	8	8小时 做五休二	负责打扫实验室内部卫生、实验室内部垃圾处理及实验室安排的临时工作。
合计		43		

注：★本项目物业管理与服务人员总数不得少于43人。

(1) 物业服务企业应根据中心的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

(2) 服务人员应具备物业服务岗位技能，专业技术人员应取得相应专业技术证书。

(3) 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

(4) 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范。

(5) 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

(6) 服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉中心的基本情况，能正确使用相关专用设备。

(7) 物业经理具有大专及以上学历、中级及以上物业管理证书，工作满七年，且具备两年以上同类型业态物业服务管理经验。

(8) 出于对本项目主要岗位工作人员稳定性的要求考虑。需承诺主要岗位员工（管理及专业技术人员）年流失率小于 10%。

(十五) 对物业公司接管验收的要求

1. 物业公司的管理人员、保洁、设施设备维修人员应对物业管理范围内的细节，如管线铺设、设备调试等过程尽快了解并熟悉，为正式接管后物业方的正常管理打下基础。

2. 物业方应按照建设部《房屋接管验收标准》，查验质量，共同清点设备和设施，清查核对移交的各房间钥匙，全部系统的各类附件、图纸、技术资料、产品说明等资料，经验收符合要求，由物业方向业主递交接管验收报告。

3. 权利与义务

(1) 业主

- 1) 检查与监督：在物业管理合同履行期间，业主有关部门有权对物业管理和服务工作的实施情况进行定期或不定期的检查、抽查，监督整改意见的落实情况。
- 2) 有权要求物业管理单位严格遵守实验室相关的管理制度与规定，服从实验室相关部门的监督与管理。
- 3) 考评：业主物业主管部门不定期对物业管理工作进行抽查；定期组织实验室、行政工作人员等对物业工作做 360 度考评，根据抽查和考核结果，决定物业费中管理费部分的最终支付金额。
- 4) 业主提供必需的物业管理用房，包括办公室、值班室、休息室、工具间等。物业方不得改变物业管理用房的使用性质，挪作它用；也不得在未经业主许可的情况下，私自占用其他空置房间。

(2) 物业管理公司

- 1) 有针对性地制定物业管理服务方案和维护计划，及时报业主审批，并报实验室备案。全力做好物业各项工作，让实验室满意。
- 2) 物业公司应接受业主的监督和管理。
- 3) 物业公司应承担其员工的人身安全，非业主原因，业主不再承担连带责任。

4. 物业管理费用模式

- 1) 本项目合同为闭口合同，各投标单位按年分别报价，在合同期内物业管理费用不做任何调整；
- 2) 本项目物业管理费包括本项目规定的全部管理、服务所发生的一切薪资福利（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、人员聘用的费用等）、保险（公众责任险等）、服装管理费、税金等，费用的总体核算由实验室进行核定确认。
- 3) 本项目物业管理费包括本项目的开办费用。
- 4) 本项目以物业服务人员进场工作联系单为结算依据，根据实际进场情况按实结算相关物业服务费用。

六、考核办法

1. 考核依据

物业服务合同、招标文件所委托的物业管理服务范围、服务内容、服务要求（标准）和投标文件。

2. 考核评分评价

- 1) 考核评分在 90 分及以上，考核评价为优秀。
- 2) 考核评分在 80 分（含 80 分）至 89 分区间，考核评价为合格。
- 3) 考核评分在 70 分（含 70 分）至 79 分区间，考核评价为基本合格。
- 4) 考核评分 70 分以下，考核评价为不合格。

3. 考核组织实施

- 1) 建立机构。招标方通常考核不少于 2 人。
- 2) 考核方式。采取现场检查 and 台账检查。考核评价成员通过深入服务现场，查验现场服务，以及查阅各类运行台账记录，依据物业服务质量考核评价表（详见 5. 考核评分表）逐项打分。考核评分取考核人员单独打分总和的平均值。
- 3) 考核周期。每月度考核一次。

4. 考核奖惩

- 1) 设合格、基本合格、不合格三个等级。
- 2) 季度考核，评分在 80 分及以上，为考核合格；根据合同招标方全额支付该季度服务费。
- 3) 季度考核，评分在 70 分（含 70 分）至 79 分区间，为基本合格；招标方将给予书面警告，并依据服务整体评价，酌情扣除该月度部分服务费用。
- 4) 季度考核，评分在 70 分以下，为不合格；招标方将依据合同约定，有权单方解除合同。
- 5) 物业服务期间出现下列情况的，业主方有权单方解除合同，并要求中标方赔偿对应损失的违约金。

- ① 服务内容未达到合同及投标文件约定的。
- ② 服务标准未达到合同及投标文件承诺的。
- ③ 物业服务人员持证情况无法满足本项目需求。
- ④ 未遵守保密协议，发生泄密事件。
- ⑤ 因中标方过错，造成采购方巨大损失的。
- ⑥ 发生严重影响、妨碍采购方正常工作秩序的。

5. 考核评分表

类别	序号	考核内容	规定分值	评分标准	考核人员评分	备注
综合管理 6分	1	物业服务人员立足实验室实际，有针对性的制定各类优化服务方案和具体实施方案，开展专业化的服务。	2	每发现一处未符合目标方案的，扣1分。		
	2	物业服务人建立健全各项管理制度和岗位工作标准，并制定具体的修订措施和考核办法。	2	抽样检查，每发现一处不完整、不规范情况扣0.5分。		
	3	房屋及公用设施设备图纸档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	2	每发现一项不符合或不完善扣0.5分。		
基本行为规范 10分	1	根据岗位要求，统一着装、仪容端庄、仪表规范，女性不穿夸张高跟及露脚趾的凉鞋。	2	抽样检查，每发现一人违反规定，扣0.5分。		
	2	物业人员在办公区域做到微笑服务、文明用语、礼貌待人。	2	抽样检查，每发现一人违反规定，扣0.5分。		
	3	物业人员遵守工作间管理规定，做到物业分类定置摆放，整洁有序。	2	抽样检查，每发现一项违反规定，扣0.5分。		
	4	严格遵守控烟规定，不在吸烟点以外的任何场所吸烟。	2	抽样检查，每发现一人违反规定，扣0.5分。		
	5	严格遵守保密协议，物业人员在工作期间不翻看、不移动园区内任何资料 and 文件。	2	一经反映查实，违反本规定，该项不得分。		
安保消控管理 20分	1	建立保安管理制度并上墙。	2	未建立，扣1分，制度未上墙扣1分。		
	2	安保人员持证上岗，落实定时巡检制度并做好记录。晚间对课题组过夜设备每2小时/次巡检。	2	抽样检查，发现一处违反规定，该项不得分。		

	3	落实园区出入人员管理要求，加强外来人员的进出管理，并访客信息登记，登记率100%，做到无可疑人员进出。	2	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	4	做好项目人员和车辆的出入管理，地上、地下车库车辆管理有序，停放井然，定时巡视检查，做到无重大安全隐患。	2	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	5	落实安保24小时值班制度，加强对重点部位区域巡检。	2	抽样检查，每发现一处不符合，扣1分。		
	6	加强安全秩序维护管理，被盗、刑事、治安案件发生率要达到1%以下。	2	一经核实发现一处违反规定，该项不得分。		
	7	消防控制中心24小时值班，消防系统设备设施齐全并有年检记录、完好无损、可随时起用。	2	抽样检查，每发生一处不符合，扣1分。		
	8	消防管理人员掌握消防设备设施的使用方法并能及时处理各种问题。	2	抽样检查，每发生一处不符合，扣0.5分。		
	9	定期开展消防法规及消防知识的宣传教育、明确各区域防火责任人，组织每年不少于一次的消防演练。	2	抽样检查，责任不明确，每发现一处扣0.5分。		
	10	认真进行火灾安全隐患排查。	2	抽样检查，每发现一处安全隐患扣0.5分。		
保洁 管理 20分	1	室内楼道楼梯、天花板、墙面、地面无垃圾、积灰，栏杆、椅子、灯座等光亮整洁；公共区域角落无积尘、垃圾和蜘蛛网；室外地面无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾；地毯无积尘。	5	现场检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	2	卫生间空气流通，无异味；金属器具光亮无锈斑、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；卫生洁具清洁，定期消毒，且有记录；卫生用品保障齐全，按时补给卫生用品。	5	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	3	公共区域玻璃门及窗户（除室外一面）完好，无灰尘、污渍、手印等	3	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	4	严格执行垃圾分类的要求，分类摆放，分类回收。	2	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
	5	车库地面整洁，无垃圾、明显水结、杂物堆放，各类管道及消防设施无积尘。	2	抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		

	6	遇雨雪天气,人员进出密集处铺设防滑地毯,树立“小心地滑”告示牌,及时拖擦,无积水。	3	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		
绿化 租赁 4 分	1	租摆植物病虫害控制及时防止。 按实验室要求时间更换租摆植物。	2	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		
	2	租摆植物养护叶片灰尘多。 租摆产生垃圾枯枝败叶,处理及时。	2	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		
设施 设备 运行 管理 20分	1	涉及房屋结构使用安全的部位,定期检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理,及时告知相关部门;对园区内危险、隐患等部位设置安全防范警示标志或维护设施。	2	未按要求执行,每项扣0.5分。		
	2	外墙完好、整洁无污渍,无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱挂现象。	2	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		
	3	屋面水沟、室内外排水管道通畅。	2	发生问题,一次扣1分。		
	4	墙面、顶面粉刷层无大面积脱落,地砖平整,有坏损及时报修;保持门、窗、玻璃、闭门器等配件完好,开闭正常。	2	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		
	5	供电系统保证24小时正常运行,出现故障立即排除,并制订临时用电管理措施与停电应急处理措施。限电,停电如有通知不按规定提前通知业主。公共照明系统完好。	2	发现一处不符合扣0.5分。		
	6	发生电梯困人或其他重大事件时,及时通知电梯维保单位,物业服务人员须在规定时间内到达现场应急处理,待专业维保人员到达后,配合排除险情。	2	未按要求,每次扣1分。		
	7	对分包的服务商和外来施工的监管: (1) 查验登记相关资质和证明或批准文件。 (2) 有关作业计划、方案和图纸等存档备案。 (3) 告知相关注意事项。 (4) 及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场。	2	未按要求,每次扣1分。		
	8	做好重大节日前的各类设备设施的安全检查,保证节日期间各项设施运行正常。	2	未按要求,每次扣1分。		
	9	工程人员接到报修信息,及时响应,在规定时间内到达现场进行修复,并及时进行维修回访,做好记录。	2	抽样检查,每发现一处不符合,扣0.5分。		

	10	特殊岗位，工程人员必须持证上岗。	2	现场检查，每发现一处不符合，扣0.5分。		
应急预案管理 10分	1	有明确各条线应急预案。	5	未建立明确的应急预案，该项不得分。		
	2	编制应急作业程序并及时发布，应急事件有演练、有记录、有总结。	5	未制定，扣1分；无演练无记录，扣1分。		
会议服务管理 10分	1	建立会务管理制度，制订会务服务流程。	2	未建立，扣2分。		
	2	会务服务人员必须经过培训，具有良好的仪态仪表。熟知所有会议场所的分布状况及设施配置和功能，熟练使用各种设备和掌握各类服务的基本技能。着装统一、整洁，文明礼貌、现场操作规范。	2	发现一处不符合扣0.5分。		
	3	话筒、席位卡、茶杯（含矿泉水）等摆放正确到位。音响、投影、照明（灯光）、空调等调试、落实到位，满足会议使用要求。	2	发现一处不符合扣0.5		
	4	保证会议期间茶水供应并定时续水，不得随意离开工作岗位。	2	未落实，每项扣0.5分。		
	5	会后整理会场，会务用品瓷杯、玻璃杯等进行消毒，经消毒后的会务用品，贮存在专用保洁柜内备用，不得与其他物品混放。	2	未落实，每项扣0.5分。		
合计		100				

考核人员：

年 月 日