

招 标 文 件

项目名称：南片物业管理服务项目

项目编号：SITEN-ZB-20221129

采购人名称：国家税务总局上海市浦东新区税务局

采购代理机构：上海上投招标有限公司

2022 年 11 月 18 日

目 录

第一章投标邀请	3
第二章投标人须知	6
第三章评标方法及标准	22
第四章拟签订的合同文本	25
第五章投标文件格式	38
第六章项目采购需求	67

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局上海市浦东新区税务局南片物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室获取招标文件,并于 2022 年 12 月 9 日 10:30 分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: SITEM-ZB-20221129

项目名称: 国家税务总局上海市浦东新区税务局南片物业管理服务项目

预算金额: 1250 万元(第一年)

最高限价(如有): 1250 万元(第一年)

采购需求:

浦东新区税务局南片区物业管理及相关服务。

建筑面积: 38,228.69 平方米。南片区包括惠南地区、周康地区共计 16 个点。

提供不少于 174 人的物业及安保服务。

合同履行期限: 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日(本次招标为一招三年首年)

注: 根据政府采购指南,本次服务采购采取一次招标三年沿用的方式,分三个年度分别签订采购合同。次年签订的采购合同价格原则上不得超过前一年(如采购方要求增加或减少内容以及其他特殊原因,可相应调整服务费用),服务供应商需年度服务考核达标,方可续签下一年度的服务合同;服务供应商若年度考核不合格的,或项目内容及价格变动较大,超过原合同采购金额的 10%,采购人将重新招标

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求:

- (1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
- (2) 投标人及其提供的货物和服务符合国家法律法规及强制性规范所规定的条件;
- (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) 具备保安服务许可证或自行招用保安员单位备案证明；

(5) 本项目为专门面向中小微企业项目，投标单位必须为中小微企业，并提供中小微企业声明函；

(6) 本项目不接受联合体投标；

(7) 未经采购人许可不得转包、分包或代管；

三、获取招标文件

时间：2022 年 11 月 18 日 9:00 起至 2022 年 11 月 25 日 15:30 止，每天上午 9:00 至 11:30，下午 13:30 至 15:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室

方式：(1) 须提供资料：法人代表授权书原件（加盖公章），营业执照（副本）复印件（加盖公章），法人及被授权人身份证复印件（加盖公章）、保安服务许可证或自行招用保安员单位备案证明（加盖公章）。

(2) 凡愿参加投标的投标人应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

售价：人民币 500 元（售后不退）

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2022 年 12 月 9 日 10:30 时（北京时间）

地点：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室第三会议室，逾期收到的或不符合规定的投标文件恕不接受

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

无

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局上海市浦东新区税务局

地址：上海市浦东新区向城路 80 号

联系方式：021-50587061

2. 采购代理机构信息

名称：上海上投招标有限公司

地 址：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室

联系方式：021-63234076-1091

3. 项目联系方式

项目联系人：包秋禾

电 话：021-63234076-1091

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局上海市浦东新区税务局南片物业管理服务项目
	采购预算	人民币 1250 万元（第一年）
	本项目设定的最高限价	1250 万元（第一年）
	核心产品	本项目不适用
	公告媒体	中国政府采购网
2	采购人	采购单位：国家税务总局上海市浦东新区税务局 联系人：吴老师 联系方式：021-50587061 联系地址：上海市浦东新区向城路 80 号
3	采购代理机构	单位名称：上海上投招标有限公司 联系人：包秋禾 联系方式：021-63234076-1091 联系地址：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室
4	投标人资格条件	（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； （2）投标人及其提供的货物和服务符合国家法律法规及强制性规范所规定的条件； （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）具备保安服务许可证或自行招用保安员单位备案证明； （5）本项目为专门面向中小微企业项目，投标单位必须为中小微企业，并提供中小企业声明函； （6）本项目不接受联合体投标； （7）未经采购人许可不得转包、分包或代管；
5	项目现场勘察	本项目不组织集中踏勘，如有特殊需要请自行联系采购人联系人。

6	样品	不要求提供
7	联合体投标	不接受
	分包	接受：分包要求详见第六章项目采购需求
8	采购进口产品	本项目不适用
9	政府采购强制采购：节能产品	本项目不适用
	政府采购强制采购：信息安全认证	本项目不适用
10	政府采购优先采购：节能产品(非强制类)	本项目不适用
11	政府采购优先采购：环境标志产品	本项目不适用
	支持中小企业发展	本项目为专门面向中小微企业项目，投标单位必须为中小微企业，并提供中小企业声明函；
	支持监狱企业	非专门面向监狱采购项目：监狱企业可视同中小微企业参与投标。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	残疾人福利性企业视同中小企业参与投标。
13	投标人须提供其他资料	详见下文
14	澄清或者修改时间	如有疑问请以书面形式在截止时间前发送至招标代理机构邮箱： benten512@163.com 疑问提交截止时间：2022 年 11 月 25 日 17: 00 时 澄清或修改时间如有将另行通知
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2022 年 12 月 9 日 10: 30 地点：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室第三会议室
16	开标时间、地点	时间：2022 年 12 月 9 日 10: 30 地点：上海市黄浦路 99 号上海滩国际大厦 6 楼 601 室第三会议室
17	其他唱标内容	根据开标一览表唱标
18	投标保证金	不要求提供
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 90 日(日历日)

20	投标文件份数	正本 1 份 副本 4 份 电子文件 1 份(扫描件)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称) 投标文件 项目编号: _____ 在_____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称: _____
22	信用查询	投标人自行查询信用记录, 如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章或查询截图。
23	同品牌多家投标人处理原则	本项目不适用
24	定标原则	1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2. 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人。 其他: 报价较低单位排序优先
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	服务周期: 合同履行期限: 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日 (本次招标为一招三年首年) 注: 根据政府采购指南, 本次服务采购采取一次招标三年沿用的方式, 分三个年度分别签订采购合同。次年签订的采购合同价格原则上不得超过前一年 (如采购方要求增加或减少内容以及其他特殊原因, 可相应调整服务费用), 服务供应商需年度服务考核达标, 方可续签下一年度的服务合同; 服务供应商若年度考核不合格的, 或项目内容及价格变动较大, 超过原合同采购金额的 10%, 采购人将重新招标
26	采购资金的支付方式及时间	双方约定服务费按季支付, 先付后用, 每季度支付合同总金额的 24%。甲方在对本季度考核合格后, 支付下季费用, 考核日期为每季末月的 20 日前。支付期限由甲乙双方商定。同时经甲方年度考核合格后, 再行支付给乙方考核费用 (合同金额的 4%)
27	履约保证金	合同总金额的 5%, 以保函的形式提交。
28	招标代理服务费	本项目招标代理服务费由中标单位在领取中标通知书时支付, 代理费金额参考 (计价格[2002]1980 号文) 服务类计费标准, 以首年预算金额为基数计算。
29	其他规定	无

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见投标人须知前附表)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标:

3.2.1 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。

3.2.2 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,或者存在财政部门认定的其他重大违法记录,以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用,不论投标的结果如何,采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托书

投标人代表不是投标人的法定代表人的,应当持有法定代表人的授权委托书,同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

★6.2 供应商为联合体形式的,应遵守以下规定:

(1)联合体各方必须签订联合体协议书,明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例;

(2)联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件;

(3)除另有规定外,联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件;

(4)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;

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见投标人须知前附表。

7.2 供应商应按投标人须知前附表中规定的时间及地点,对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的,采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担,考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供

应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入最新一期节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个清单”的产品，优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的,应当在投标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前,在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告,并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日,将相应顺延提交投标文件的截止时间,澄清或者修改时间具体见投标人须知前附表。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分,对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离,即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外,招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款),对其中任何一条的偏离,在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容,按招标文件的要求编制投标文件,并保证所提供的全部资料的真实性,以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料,但应附有中文注释,有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外,本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式,招标文件中要求提供电子版的,必须按要求提供。

14. 投标文件的组成(采购人可根据项目实际情况增加★条款)

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分:

★(1) 投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

(4) 商务条款偏离表

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

(7) 符合政府采购政策的证明材料

(8) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 货物说明一览表、实施方案、技术方案或服务方案

(2) 技术条款偏离表

(3) 投标人售后服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6) 其他资料

★14.2 投标人须知前附表规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1) 未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在投标人须知前附表规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见投标人须知前附表。

16.2 投标人须知前附表规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构提交投标人须知前附表规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章投标人须知前附表规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在投标人须知前附表规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期见投标人须知前附表，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据投标人须知前附表规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单

位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见投标人须知前附表。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间之前密封送到投标人须知前附表指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第18、19、20项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章21.1款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自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。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在投标人须知前附表规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足3家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和投标人须知前附表规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

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

26.1.2 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，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。修正后的报价按照上述规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 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作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同

项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见投标人须知前附表。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后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。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

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

五、中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在投标人须知前附表中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复

公告。

32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见投标人须知前附表。

33.2 投标人须知前附表规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照投标人须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问

36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意,或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的,可在答复期满后 15 个工作日内,按政府采购法律法规规定及程序,向财政部提出投诉。

37. 发生下列情况之一,投标人将被列入不良记录名单,在 1~3 年内禁止参加政府采购活动,并予以公告:

(1) 开标后在投标有效期内,投标人撤回其投标;

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同;

(3) 中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同,或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的;

(4) 将中标项目转让给他人,或者在投标文件中未说明,且未经采购招标机构同意,将中标项目分包给他人;

(5) 拒绝履行合同义务的;

(6) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形;

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

38. 其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39. 未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40. 文件解释权

40.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》（主席令第 68 号）、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第 658 号）、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、等有关规定，并结合本项目招标文件及补充文件中的有关条款和内容予以确定本办法，作为招标采购单位确定中标人的依据。

评标方式：

本次评标采用综合评分法，对价格、技术、商务分别评审，综合平均得分最高者为第一名，依次类推确定得分排名顺序。如出现二家投标人综合得分相同，则确定投标综合报价较低者排名顺序优先。评标委员会推荐综合评分排名第一的投标人作为中标候选人报采购人，由采购人根据评标委员会意见，确定其为中标人。若综合评分排名第一的的投标人放弃中标或由于不能按要求提供履约保函，不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按得分排名顺序确定综合评分排名第二名的投标人为中标人或重新招标。

价格扣除：

本项目为专门面向中小微企业项目，投标单位必须为中小微企业，并提供中小企业声明函；价格无扣除。

评审因素见下表（100 分）

（1）评审分值表

评分项目	分值	主 / 客 观 分	评分要点及说明
1 报价得分	0-10	客观分	报价得分=报价分值×（评标基准价/评审价） 评标基准价=所有有效投标报价中最低的投标报价。
2 服务定位和目标	0-5	主观分	对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性。
3 重点难点的应对措施或改进现状措施	0-4	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
4 各分项服务的实施安排	0-8	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性（0-2 分）、合理性（0-2 分）及适应性（0-2 分），供应商承诺投入本项目中的设施设备情况（0-2 分）。
5 应急预案和	0-5	主观分	根据防台、防汛、防火、防震、疫情防控、突发事件处

紧急事件处置措施			置等应急预案的数量多少和质量高低进行评分。若供应商提供的应急预案数量少于 5 个，则本项不得分。
6 服务方式、特色管理或创新管理	0-4	主观分	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。
7 节能措施	0-3	主观分	节能降耗工作计划和实施措施的合理性和可行性。
8 环保管理	0-5	主观分	在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想的合理性，管理举措的可行性。
9 健康管理	0-3	主观分	员工职业健康的管理思路和实施措施的合理性和可行性。
10 安全管理	0-2	客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 1 分。
11 机构及运作	0-5	主观分	项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。
12 管理制度	0-6	主观分	用于支撑物业服务开展的管理制度的合理性和完备程度。若供应商提供的管理制度数量少于 3 个，则本项不得分。
13 项目管理和专业人员配置	0-4	主观分	对招标要求中的项目管理人员和专业技术人员数量及人员专业素质能力的响应程度。
14 服务岗位人员设置	0-4	主观分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。
15 人员来源及人员管理机制	0-4	主观分	物业服务人员来源的合法性，人员管理机制的合理性，对人员流动情况的承诺（如承诺人员变动年化率低于 15%等）。留用人员安排方案合理性。
16 文化水平	0-2	客观分	项目经理具有大专以上学历得 2 分，否则本项不得分。
17 工作经验	0-4	客观分	项目经理具备五年以上办公楼宇物业服务管理经验的得 4 分，具备三年以上办公楼宇物业服务管理经验的得 2 分，否则本项不得分。
18 工作业绩	0-2	主观分	根据该项目经理得到以往业主考核评价情况进行评分。
19 承诺的服务质量指标	0-3	主观分	根据承诺的各项服务质量指标进行评分。
20 考核方法	0-3	主观分	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。
21 近三年以来类似项目业绩	0-8	客观分	类似项目业绩是指办公楼宇物业服务行业领域的物业管理服务项目。投标人需提供类似项目的合同扫描件，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，否则将不予认可。投标人最多提供 8 个类似项目业绩，如超过 8 个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》排序前 8 的项目业绩进行评审。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 8 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。
22 通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	通过质量管理体系认证（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），并在认证有效期内的，每提

			供 1 项证书得 1 分，最高得 3 分，没有通过上述 3 项认证的得 0 分。
23 投标文件编制	0-3	主观分	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 3 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。

(2) 符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3) 核价原则详见投标人须知 26.2。

(4) 价格扣除原则：

①节能产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的节能产品的，对节能产品在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章)，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

②环境标志产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的环境标志产品的，对环境标志产品在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单的复印件(均需要加盖供应商公章)，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

第四章 拟签订的合同文本

甲方（委托人）：国家税务总局上海市浦东新区税务局

地址： 向城路 80 号

邮政编码：200122

电话：021-50587061

传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

开户银行：

帐号：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及本项目招标投标结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就本项目物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

一、合同主要要素：

1、乙方根据本合同的规定向甲方提供：

2、合同金额：本合同金额为人民币元（大写： ），除按合同文件规定的暂列金额部分按实际发生情况进行结算外，与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金额中，委托人不再另行支付任何费用。

3、服务期限：本项目物业服务采购采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施，

项目服务期限自 2023 年 1 月起

4、服务地点：

5、付款方式：双方约定服务费按季支付，先付后用，每季度支付合同总金额的 24%。
甲方在对本季度考核合格后，支付下季费用，考核日期为每季末月的 20 日前。支付期限由甲乙双方商定。同时经甲方年度考核合格后，再行支付给乙方考核费用（合同金额的 4%）

6、履约保证金：收取金额相当于合同总价百分之五。以保函形式提交

7、其它：约定以年物业管理费用的 4%作为考核费用，经甲方考核合格后再行支付给乙方。考核办法由甲方确定实施考核。

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

3. 乙方的本项目投标文件或响应文件

4. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款

5. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求

6. 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：

第一条 一般规定

（一）遵守法律

1、甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

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。

3、乙方所提供服务人员应与投标文件上提供的人员一致，不允许随便更换，若有特殊情况需要进行人员变更须经过甲方审核同意。

（二）保密责任

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

（三）廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

第三条 物业管理服务的内容和要求

具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

第四条 专项服务分包

1、乙方对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外，非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。

2、乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

3、分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

第五条 管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。详见招标文件和乙方的投标文件。

第六条 合同期限

1、本项目实行一次招标三年延用，分三个年度分别签订合同。本合同服务期限为1年，自2023年1月1日起至2023年12月31日止。

2、本合同到期前1-3个月，甲方对乙方的履约情况进行考核。考核通过的，协商签订次年的采购合同，采购合同价格原则上不得超过前一年（如采购方要求增加或减少内容以及其他特殊原因，可相应调整服务费用）；服务供应商若年度考核不合格的，或项目内容及价格变动较大，超过原合同采购金额的10%，双方将不再签订次年服务合同，此种情况下甲乙双方均不承担任何违约责任。

第七条 合同价款

- 1、本合同
- 2、第一年合计：大写人民币：
- 3、2024年合同价款调整为：大写人民币：
- 4、2025年合同价款调整为：大写人民币：

第八条 支付方式

（一）支付时间

双方约定服务费按季支付，先付后用，每季度支付合同总金额的24%。甲方在对本季度考核合格后，支付下季费用，考核日期为每季末月的20日前。支付期限由甲乙双方商定。同时经甲方年度考核合格后，再行支付给乙方考核费用（合同金额的4%）

（二）付款程序

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

第九条 甲方的权利义务

1、审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

2、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

3、制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

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

5、为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

6、对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7、根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

8、定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

9、加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第十条 乙方的权利义务

1、在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

2、在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

3、根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

4、保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业

人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

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

7、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

8、乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

9、按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

10、自费投保物业公众责任险。

11、乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

12、乙方承诺履行不得“围猎”税务人员的义务，明确违反承诺应承担相应法律后果。“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

第十一条 物业管理分布状况

具体分布状况详见表

序号	片区	区域	地址	建筑 面积	广场 面积	绿化 面积	使用单位
1	南	惠南	惠南镇人民东路 2686 号	11,587.52	1,450.00	2,640.00	2 个所

2	片	地区	惠南镇城东路 8 号	1,472.23	150.00	450.00	1 个所
3			惠南镇南门路 36 号	1,047.70	120.00	100.00	1 个所
4			大团镇永春东路 9 号	1,236.85	650.00	810.00	1 个所
5			盐仓镇新街东首浦红东路 101 号	2,039.69	200.00	110.00	仓库
6			东海农场兴旺路北首	3,900.40	370.00	936.00	仓库
7			惠南镇南门大街 5 号	1,460.50	100.00	60.00	仓库
8			大团镇永春中路 56 号	259.00	-	-	仓库
9			泥城镇城南路一号	400	1042	-	仓库
10			周康地区	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	8,093.27	1,320.00	7,800.00
11		新场镇新奉路 95 号		430.72	100.00	15.00	仓库
12		新场镇沪南公路 7224 弄 11 号		1,614.02	350.00	98.00	1 个所
13		周浦周祝公路 1370 号		2,256.40	200.00	323.00	税务仓库
14		周浦镇年家浜路 444 号		1,109.80	-	-	仓库
15		居家桥路 913 号		1004			一个所
16		沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分		1320.59			一个所
合计				38,228.69	6,052.00	13,342.00	

另，甲方根据相关要求，向乙方提供物业管理办公用房，物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

第十二条 违约责任

1、乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，每逾期一天按未付物业费用金额的%向乙方支付违约金。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

3、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求

乙方按实赔偿;因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的,甲方有权解除合同。

4、因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的,甲方有权解除合同,并要求乙方赔偿相关损失。

5、乙方对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况自行变动而未经招标人同意的,将按照违约处理,情况严重的,甲方有权解除合同。

第十三条 争议解决方式

双方发生争议的,尽可能通过协商解决;协商不成的,可向有关部门申请调解,或者(请在选择项中打“√”)

☐提请上海市仲裁委员会仲裁。

☐向甲方所在地法院提起诉讼。

第十四条 合同生效

1、本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式四份,甲乙双方各执一份。一份送财政部门备案,一份送上海市政府采购中心归档。

2、本合同双方的地址、传真等联系方式为文书、信息的送达地址,变更须书面通知对方。

甲 方:

住 所:

法定代表人:

委托代理人:

电 话:

开户银行:

账 号:

邮政编码:

签订时间: 年月日

乙 方:

住 所:

法定代表人:

委托代理人:

电 话:

开户银行:

账 号:

邮政编码:

签订时间: 年月日

保 密 协 议

甲方：

乙方：

乙方系甲方聘请的，为国家税务总局上海市浦东新区税务局提供物业服务的单位，甲方系国家税务总局上海市浦东新区税务局的业主。

乙方通过政府采购招标形式，取得国家税务总局上海市浦东新区税务局的物业服务权，并与甲方订立物业服务协议。依据政府采购的相关要求与物业管理的实际需要，就双方为对方承担保密义务，订立本协议。

一、甲方要求乙方承担下列内容的保密义务：

- 1、甲方大楼的结构、布局，大楼设备设施的数量及运行情况；
- 2、甲方大楼的用途，包括并不限于大楼办公室、会议室、档案室等以及生活、管理用房的布局与位置；
- 3、甲方人员的工作作息时间，领导的出入时间，通道走向等；
- 4、甲方人员的交通工具、车辆特征与车辆牌号等；
- 5、可能被乙方人员知晓的甲方人员的工作内容及相关情况；
- 6、甲方向乙方明示的其他认为不能公开的内容。

二、乙方要求甲方承担下列内容的保密义务：

- 1、乙方提供的物业服务方案，包括但不限于乙方人员的组织结构、岗位设置与管理成本分配；
- 2、乙方提供的物业服务标准、操作程序及甲方的企业制度；
- 3、乙方向甲方明示的其他认为不能公开的内容。

三、双方对对方具有保密义务的内容，不能向第三方透露，包括口头传播、文字资料、图片、图像资料传播以及以网络数据传播等任何方式。

乙方员工认真遵守作业区域的保密守则，包括不随意进入作业区域以外的其他区域，不翻动业户的书籍、报刊与其他资料。

四、鉴于甲方大楼的特殊性，乙方为甲方大楼提供服务的人员，应当提前报请甲方审查，经甲方认可后方能进入甲方大楼作业。同时未经甲方同意，乙方不得将与大楼服务无关的其

他人员带入大楼，包括参观、学习交流等一切活动。

五、乙方人员在大楼服务期间，应当严格遵守大楼的出入管理制度，并不得进入与乙方作业无关的区域。

六、甲方对乙方提供的物业服务投标书及其他相关资料应妥善保管，并未经乙方同意，不能提供给甲方以外的第三方知晓。

七、违约和赔偿

1、任何乙方有任何违反本协议的情形之一的，无论故意与过失，应当立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响。

2、乙方违反本协议的规定，应承担违约责任，乙方应向甲方支付违约金，违约金的具体数额由双方协商，并最终已甲方核定确定。

3、上述违约金数额并不影响甲方向乙方要求损害赔偿。该等赔偿以甲方实际遭受的损失为限。

4、乙方员工如有违反上述规定的情况，视为乙方的违约行为，乙方应按照本协议约定的违约责任。乙方员工接受甲、乙双方的处罚，包括赔偿有此引起的经济处罚、直接终止劳动关系。如果触犯刑法，接受刑事处罚。

八、协议生效

1、本协议一式肆份。协议经双方代表签字并加盖公章后生效。

2、本协议为双方订立的《物业管理服务合同》的重要补充部分，与服务合同同时生效，并具有同等法律效力。

甲方：

乙方：

代表：

代表：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

廉洁协议

委托方（甲方）：

受托方（乙方）：

为了在物业管理服务中保持廉洁自律，防止不正当行为的发生，根据国家和上海市关于物业和廉政建设的各项规定，结合物业管理的特点，特订立本协议条款如下：

一、甲方义务

1.1 甲方工作人员不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。

1.2 甲方工作人员应当保持与乙方的正常业务交往，不得收受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用。

1.3 甲方工作人员不得参加可能对公正履行承发包合同义务有影响的宴请和娱乐活动。

1.4 甲方工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

1.5 甲方工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方工程有关材料设备供应、工程分包等经济活动。

二、乙方义务

2.1 乙方应当通过正常途径开展相关业务活动，不得为获取某些不正当利益向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

2.2 乙方不得为谋取单方利益擅自与甲方工作人员就相关服务承包、工程承包、工程价款、材料设备供应等进行私下商谈或者达成默契。

2.3 乙方不得以洽谈业务、签订合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入高档娱乐场所。

2.4 乙方不得为甲方单位和个人购置或者提供通讯工具、交通工具、家用电器、高档办公用品等物品。

三、违约责任

3.1 乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向甲方或者甲方上级单位举报。甲方不得找任何借口对乙方进行报复。甲方对举报属实和严格遵守廉洁协议的乙方，在同等条件下给予承接后续工程的优先邀请投标权。

3.2 甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当手段行贿甲方工作人员，甲方根据具体情节和造成的后果追究乙方责任。甲方造成的经济损失应由乙方承担，情节严重的甲方将解除与乙方的物业服务合同。

四、其他

4.1 本廉洁协议作为《物业管理服务合同》的附件，与服务合同具有同等法律效力，但违约责任具有优先处理权。

4.2 本协议经双方代表签字并加盖公章后即生效。本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。

甲方：

乙方：

代表：

代表：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日

第五章 投标文件格式

商务部分

一、投标函格式

致：（招标人名称）

根据贵方（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照中国政府采购网规定向贵方提交投标文件正本一份，副本四份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方第一年的投标报价为_____（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. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

附件 1：法定代表人身份证明复印件（适用于法定代表人参加投标）

附件 2：法定代表人授权委托书（适用于授权代表参加投标）

地址：

邮编：

电话：

传真：

电子邮件：

投标人名称：

投标人代表签字：

公章：

日期：

（注：本附件是组成投标文件的一部分）

附件 1:

法定代表人身份证明复印件（适用于法定代表人参加投标）

附件 2:

法定代表人授权委托书（适用于授权代表参加投标）

委托单位:

地 址: 法定代表人:

受托人姓名: 性别: 出生日期: 年月日

所在单位: 职务:

身份证:

兹授权_____（投标人代表姓名、职务）为本公司的投标人代表,就_____（项目名称）投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限:

代理人无转委托权。

本授权书于 2022 年月日签字生效, 特此声明。

授权代表身份证明复印件

委托单位 _____（公章）

法定代表人 _____（签章）

授权代表 _____（签章）

年月日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力

二、开标一览表（格式）

招标项目名称： 招标编号：

序号	名 称	投标总价 (人民币元)	服务周期
1			
2			
3			
总计：		大写：	小写：

注：除投标文件中应有此表外，本表应装入一个单独密封的信封内，并在信封上注明“开标一览表”字样，供唱标时用。

投标人盖章：

投标人代表签字

日期：年月日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力

三、分项价格表

招标项目名称： 招标编号：

序号	分项名称	具体内容	单价（元）	备注 (收费依据、收费标准等)
1				
2				
3				
4				
.....				
总计	¥： 大写：			

投标人盖章：

投标人代表签字日期： 年月日

备注： 1. 所有价格以人民币表示； 2. 如果单价和总价不符时，以单价为准； 3. 价格应按投标人须知的要求报价； 4. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件

四、商务条款偏离表

招标项目名称： 招标编号： （包件号）：

招标文件条款号	内容	投标文件条款号	偏离内容	说明

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

委托单位 （公章）

法定代表人（签章）

授权代表（签章）

年月日

五、投标人具备投标资格的证明文件

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

提供保安服务许可证或自行招用保安人员备案许可证明材料。

-
1. 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）（复印件加盖公章）；
 2. 反映投标人财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明函

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

致：（招标单位）

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：

-
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的证明材料；
4. 未被列入中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商的证明材料；

或提供无不良信用记录承诺函

无不良信用记录承诺函

致_____ (采购人或采购代理机构)：

本单位郑重承诺，我单位无以下不良信用记录情形：

1. 被人民法院列入失信被执行人；
2. 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；
3. 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单；
4. 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
5. 被列入中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商
6. 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称(盖公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

5. 参加政府采购活动最近三年内在经营活动中没有违法和不良记录的声明函。

参加政府采购活动最近三年内在经营活动中没有违法和不良记录的
声明函

致：（招标采购单位）

（投标人全称） 参加的 （项目名称） （招标编号） 招标。在此郑重声明：
我公司在参加政府采购活动近三年（2019年至今）内，在经营活动中未因自身的任何违约、违法、
不良记录及违反商业道德的行为而导致合同解除或招致法律诉讼。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期：

6. “供应商为非联合体投标，且本供应商不存在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，参加本项目”的承诺函

承诺函

致：（招标单位）

我公司在参加本项目政府采购活动中承诺如下：

1、我司保证本项目非联合体投标，本项目实施由本公司独立承担。

2、我司未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条之规定，即“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。除单一来源采购项目外，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。”

3、我司没有从招标人处离职或退休 3 年以内的人员担任控股股东或实际控制人、董事、监事，也没有聘用从招标人处离职或退休 3 年以内的人员。

特此声明。如有不实，愿意承担相应的法律责任，包括但不限于取消投标资格、终止合同等。

投标人名称（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期：

六、提供符合政府采购政策的证明材料（必须提供）

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供服务的单位为符合政策要求的中小企业。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. （项目标的），属于物业管理行业；服务商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函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微企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）不属于中小企业划型标准确定的中小微企业的，无须提交本声明函。

（3）对于本项目成交单位，如为中小微企业，其投标文件中提交的“中小企业声明函”将作为成交公示的附件予以公示。

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

监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

残疾人福利性单位声明函格式（仅残疾人福利性单位提供）

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

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

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

“节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等 政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件（加盖供应商公章）
2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购清单》内产品，应同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单首页及产品所在页的复印件（加盖供应商公章）
3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。
4. 未提供填写的，评标时不予考虑

七、近 3 年类似项目业绩一览表（2019 年至今）

招标项目名称： 招标编号：

序号	委托人名称	项目名称	服务内容	合同总价	签约及完成时间	单位联系人及电话
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

备注：请附上合同复印件等有效证明文件作为同类业绩评价证明资料。

投标人盖章：

投标人代表签字

日期： 年 月 日

（注：本附件是组成投标文件的一部分）

八、《分包意向协议书》格式

甲方：

乙方：

鉴于：

1. 项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）采购文件中明确本次采购中部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的采购文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称：
2. 分包内容：
3. 分包金额：人民币元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

- (1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。
- (2) 甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为

保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目采购文件的全部要求。

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，壹份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

对外分包专项服务情况表

项目名称:

序号	分包专项 服务名称	接受分包 企业名称	接受分包 企业资质	接受分包 企业规模 类型	分包专项 服务主要 工作内容和频次	每年分包 专项服务 金额	备注
.....							

九、供应商认为需提供的其他资料

技术部分

一、服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、响应与偏离表

响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	名称	招标要求	服务具体要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、投标人售后服务承诺

(示例略)

四、用于本项目人员情况

人员来源一览表

序号	岗位名称	数量	人员来源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

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

项目经理情况表

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>							

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
.....							

用于本项目人员简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

供应商名称(公章): _____
 法定代表人或授权代表(签字或盖章): _____
 日期: _____年____月____日
 说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件（如有）

（示例略）

备注：提供第二章“投标人须知前附表”和第六章“项目需求”规定（包括投标货物的强制性认证、注册等）的证明材料复印件。

六、其他资料

公章授权书(如有)

公章授权书

致：_____ (采购人或采购代理机构)：

_____ (供应商名称) _____，中华人民共和国合法企业，法定地址：_____。

在参与_____ (项目名称) (项目编号) _____ 投标活动中，我公司授权投标专用章在此次活动中代
为公章使用。

投标专用章所签署的投标文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法
律的效力。

投标专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章：_____ (盖章)

公司公章：_____ (盖章)

供应商法定代表人：_____ (签字或盖章)

日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

第六章项目采购需求

一、委托物业管理概况

需求单位：上海市浦东新区地方税务局
项目名称：浦东税务局南片区物业管理及相关服务
建筑面积：38,228.69 平方米
物业用房：办公室 12 间；工作间 2 间；仓库 2 间；电话 12 门。

1.1 物业管理分布状况

南片区物业包括惠南地区、周康地区共计 16 个点，具体分布状况详见表 1-1。

表 1-1 南片物业分布状况表

序号	片区	区域	地址	建筑 面积	广场 面积	绿化 面积	使用单位
1	南片	惠南地区	惠南镇人民东路 2686 号	11,587.52	1,450.00	2,640.00	2 个所
2			惠南镇城东路 8 号	1,472.23	150.00	450.00	1 个所
3			惠南镇南门路 36 号	1,047.70	120.00	100.00	1 个所
4			大团镇永春东路 9 号	1,236.85	650.00	810.00	1 个所
5			盐仓镇新街东首浦红东路 101 号	2,039.69	200.00	110.00	仓库
6			东海农场兴旺路北首	3,900.40	370.00	936.00	仓库
7			惠南镇南门大街 5 号	1,460.50	100.00	60.00	仓库
8			大团镇永春中路 56 号	259.00	-	-	仓库
9			泥城镇城南路一号	400	1042	-	仓库
10		周康地区	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	8,093.27	1,320.00	7,800.00	4 个所
11			新场镇新奉路 95 号	430.72	100.00	15.00	仓库
12			新场镇沪南公路 7224 弄 11 号	1,614.02	350.00	98.00	1 个所

13			周浦周祝公路 1370 号	2,256.40	200.00	323.00	税务仓库
14			周浦镇年家浜路 444 号	1,109.80	-	-	仓库
15			居家桥路 913 号	1004			一个所
16			沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分	1320.59			一个所
合计				38,228.69	6,052.00	13,342.00	

1.2 基础设施概况

表 1-2 南片物业基础设施状况表

序号	地址	楼宇数		层数				出入口			共配设施				
		主楼	副楼	地上主	地上副	地下	车位	主	次	路面车位	厕所	会议室	活动厅	食堂	小卖部
1	惠南镇人民东路 2686 号	1	1	9	3	1	20	1	2	30	23	7	1	1	1
2	惠南镇城东路 8 号	1		4	2			1		6	6				
3	惠南镇南门路 36 号			3				1			4				
4	大团镇永春东路 9 号	1		4				1		5	4				
5	盐仓镇新街东首浦红东路 101 号	1		3	2			1	1	5	7				
6	东海农场兴旺路北首	1	1	4	2			1	1	15	9			1	
7	惠南镇南门大街 5 号	1		4				1		5	2			1	
8	大团镇永春中路 56 号	1		2											
9	泥城镇城南路一号														
10	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	1	1	5	3	1		1	1	100	21	4		1	1
11	新场镇新奉路 95 号	1		3				1		5	2				
12	新场镇沪南公路 7224 弄 11 号	1	1	4	2			1		10	8				
13	周浦周祝公路 1370 号	1	1	4				1		20	8				
14	周浦镇年家浜路 444 号	1	1	4				1		10	4				
15	沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分	1	1	4				1		15	2				
16	居家桥路 913 号	1		2				1		10	2				

合计	14	7	59	14	2	20	14	5	236	102	11	1	4	2
----	----	---	----	----	---	----	----	---	-----	-----	----	---	---	---

1.3 设施设备状况

表 1-3 南片物业供电/空调系统状况表

序号	地址	强电系统			空调系统					
		干式 变压器	低压 配电柜	应急发电 机组	VRV 空调		风机盘管		挂壁式/立式分体空调	
					数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率
1	惠南镇人民东路 2686 号	1	12	1	31	233kw	124	223kw	49	79kw
2	惠南镇城东路 8 号		4						19	50.75kw
3	惠南镇南门路 36 号		3						23	33.25kw
4	大团镇永春东路 9 号		4						25	38kw
5	盐仓镇新街东首浦红东路 101 号		4						32	51.25kw
6	东海农场兴旺路北首		4		10	75kw	40	72kw	2	3kw
7	惠南镇南门大街 5 号		4						35	59.5kw
8	大团镇永春中路 56 号									
9	泥城镇城南路一号									
10	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	1	6		34	255kw	140	168kw	6	7.5kw
11	新场镇新奉路 95 号		4						13	16.25kw
12	新场镇沪南公路 7224 弄 11 号		6						21	44.25kw
13	周浦周祝公路 1370 号	1	1						37	55kw

序号	地址	强电系统			空调系统					
		干式 变压器	低压 配电柜	应急发电 机组	VRV 空调		风机盘管		挂壁式/立式分体空调	
					数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率
14	周浦镇年家浜路 444 号	1	1							
15	沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分									
16	居家桥路 913 号		1							
合计		4	54	1	75		284		262	

表 1-4 南片物业给排水/升降系统状况表

序号	地址	给排水系统												升降系统			
		给水泵		潜水泵		消防泵		喷淋泵		稳压泵		热水器		客梯		升降梯	
		数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率	数量	总功率
1	惠南镇人民东路 2686 号	2	8 kw	8	32 kw	2	60 kw	2	74 kw	2	4kw	4	6 kw	2	30 kw	1	1 kw
2	惠南镇城东路 8 号	1	1 kw														
3	惠南镇南门路 36 号																
4	大团镇永春东路 9 号																
5	大团镇永春中路 56 号																
6	盐仓镇新街东首浦红东路 101 号					2	30 kw										
7	东海农场兴旺路北首					2	6 kw					1	2kw				
8	惠南镇南门大街 5 号																
9	沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分																
10	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	2	11 kw	10	22 kw	2	22 kw	2	22 kw	2	6 kw	4	6 kw	1	9.5 kw		
11	新场镇新奉路 95 号																
12	新场镇沪南公路 7224 弄 11 号																
13	周浦周祝公路 1370 号					2	30 kw	1	11 kw	2	4 kw						
14	周浦镇年家浜路 444 号																
15	居家桥路 913 号																
16	泥城镇城南路一号																

合计	5		18		10		5		6		9		3		1	
----	---	--	----	--	----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

表 1-5 南片物业消防器材/安保系统状况表

序号	地址	消防器材				安保系统（套）				
		消防栓	灭火器	烟感器	喷淋头	电子围栏	红外探头	摄像探头	电子门禁	技防联网
1	惠南镇人民东路 2686 号	36	149	222	809	450	30	7	2	1
2	惠南镇城东路 8 号		20			120	3			1
3	惠南镇南门路 36 号		18			90	7			1
4	大团镇永春东路 9 号	4	20			250	3			1
5	盐仓镇新街东首浦红东路 101 号		24			250	4			1
6	东海农场兴旺路北首	8	32	45		270	3	1	1	1
7	惠南镇南门大街 5 号		14				6			1
8	泥城镇城南路一号									
9	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	43	97	214	542	500	31	13	39	1
10	新场镇新奉路 95 号		11				5			1
11	新场镇沪南公路 7224 弄 11 号		40			180	11			1
12	周浦周祝公路 1370 号	11	20	180		250	6			1
13	周浦镇年家浜路 444 号									
14	大团镇永春中路 56 号									
15	沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分	11	20	90		150	6			
16	居家桥路 913 号	11	20							
合计		124	485	751	1351	2510	115	21	42	11

二、物业管理需求

本次招标项目的管理范围包含了表 1-1 的所有物业项目，物业的基础设施及设施设备包含了表 1-2 至表 1-5 所提供的所有内容。

本次招标项目采取分级管理的要求(具体参见表 2-1)，相应管理与服务内容(具体见表 2-2 至 2-3)应：

- (1) 符合上海市《办公楼物业管理服务规范》(DB31/T361-2006)以及相关法律法规的要求；
- (2) 达到《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准》(建住房物[2000]008 号)中《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》的对应要求；
- (3) 符合招标人的规定要求。

2.1 分级管理要求

本次招标范围内的物业管理项目按照具体使用性质、规模和服务要求，分成 1-4 个管理等级，管理等级标准见表 4-1《浦东新区税务局物业管理考核目标等级》。具体物业项目的管理等级设定如表 2-1 所示。

表 2-1 南片物业管理项目服务等级一览表

序号	地址	等级
1	惠南镇人民东路 2686 号	二级
2	惠南镇城东路 8 号	三级
3	惠南镇南门路 36 号	三级
4	大团镇永春东路 9 号	三级
5	盐仓镇新街东首浦红东路 101 号	三级
6	东海农场兴旺路北首	四级
7	惠南镇南门大街 5 号	四级
8	大团镇永春中路 56 号	四级
9	泥城镇城南路一号	四级
10	周浦镇年家浜路 2 号、4 号	二级
11	新场镇新奉路 95 号	四级
12	新场镇沪南公路 7224 弄 11 号	三级
13	周浦周祝公路 1370 号	三级
14	周浦镇年家浜路 444 号	二级

15	沪南公路 2638 号内 4 号楼底层和 2、3 层部分	二级
16	居家桥路 913 号	二级

2.2 物业管理与服务内容

本次招标范围内的物业管理与服务的内容为以下 6 项：

- (1) 物业综合管理服务；
- (2) 建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护；
- (3) 工作区域及场所的秩序维护与安全管理服务；
- (4) 环境卫生服务；
- (5) 绿化摆放与养护服务；
- (6) 机关后勤服务。

根据本次招标项目不同标准等级（参见表 2-1），将上述 6 项内容所包含具体内容和等级需求规定如表 2-2 所示，其中有 * 标号的服务项目或服务内容为招标人所需的特殊服务事项。

表 2-2 浦东税务局分级物业服务需求表

服务项目		服务内容	等级需求		
			二级	三级	四级
物业综合管理服务	客户服务	接待服务	√	√	-
		投诉处理	√	√	-
		信报服务	√	√	-
		客户前台接待人员派遣	√	√	-
		饮用水供应	√	√	√
	日常管理	档案管理	√	√	√
		质量管理	√	√	√
		房屋维修计划的制定和中大修计划拟定	√	√	√
		分包服务监管	√	√	√
		装修管理服务	√	√	-
房屋、设施设备运行与维护服务	房屋维护管理	房屋维修管理	√	√	√
		建筑装饰维修养护（地面/墙面/顶面/屋面）	√	√	√
		房屋设施维修养护（门/窗/管井/扶手/围栏等）	√	√	√
		厕所洁具设施维护维修	√	√	√

服务项目		服务内容	等级需求		
			二级	三级	四级
		室外景观设施养护	√	√	√
		房屋结构检查	√	√	√
房屋、设施设备运行与维护服务	供电系统	高压配电设备	√	√	-
		低压配电设备	√	√	√
		应急发电机	√	-	-
	楼宇智能化设备系统	楼宇设备自动化（BA）系统	√	-	-
		程控交换机	√	-	-
		网络通讯设备	√	√	-
		广播与背景音响系统	√	-	-
		会务音响、视频系统	√	-	-
	安全防范系统	中央监控系统	√	-	-
		巡更系统	√	√	√
		周界报警系统	√	√	√
		对讲系统	√	√	-
		电子门禁系统	√	√	-
	消防系统	烟感报警	√	√	√
		消防报警	√	√	√
		消防箱	√	√	√
		灭火器箱	√	√	√
	电梯及自动扶梯	升降电梯	√	√	-
		自动扶梯	-	-	-
	高空作业设备	高空吊篮升降机	√	-	-
	给排水系统	消防水泵	√	√	√
		喷淋水泵	√	√	√
		生活水泵	√	√	
		蓄水箱	√	√	√
		蓄水池	√	-	-
		饮水电炉	√	√	-
	空调系统	冷冻机组	-	-	-
		VRV 空调	√	√	-

服务项目		服务内容	等级需求		
			二级	三级	四级
	空调系统	分体空调	√	√	√
		热水锅炉	-	-	-
房屋、设施设备运行与维护服务	公共照明系统	庭院照明	√	√	√
		楼道照明	√	√	√
		应急照明	√	√	√
	避雷系统	避雷针	-	-	-
		避雷带	√	√	√
	客户设施设备日常维修*	固定电话移机、更换	√	√	√
		家具维修	√	√	-
	标识管理与维护	电子安全警示标识	√	√	-
		公共服务标识/标牌	√	√	-
工作区域及场所的秩序维护与安全服务	公共秩序维护	门岗值勤	√	√	√
		安全巡视	√	√	√
		监控值守	√	√	√
		停车管理	√	√	-
		突发公共事件处置	√	√	√
	安全管理	消防管理（档案/器材/用品）	√	√	√
		安全生产监督	√	√	√
		自然灾害防范	√	√	√
环境卫生服务	室内共用区域	走廊/门厅/大堂/电梯厅/楼梯或消防梯地面	√	√	√
		楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌	√	√	√
		消防栓/消防箱/公共设施	√	√	√
		天花板/风口/公共灯具内或外	√	√	-
		走廊/楼梯窗玻璃/大堂门厅/电梯厅玻璃	√	√	√
	室内共用区域	公共卫生间	√	√	√
		烟灰缸/垃圾桶	√	√	-
		垃圾收集、排污	√	√	√
		电梯轿厢/踏步/扶手	√	-	-

服务项目		服务内容	等级需求		
			二级	三级	四级
		地下车库	√	-	-
		消杀灭害	√	√	√
环 境 卫 生 服 务	室内功能性用房	办公室/会议室/接待室等功能性用房	√	√	-
		茶水间等服务性用房	√	√	-
		设备机房/管道	√	√	√
		工作间	√	√	√
	大楼天台 屋顶外墙	平台屋顶	√	√	√
		外墙/外幕墙清洗	√	-	-
		外墙/外幕墙除尘	√	√	√
	室外公共 区域	广场/停车场/绿地/花台/明沟	√	√	√
		烟灰筒/垃圾桶	√	√	√
		垃圾箱房	√	√	√
		庭院照明/电器设备	√	√	-
绿 化 摆 放 与 养 护 服 务	绿化摆放	大楼共用区域绿化摆放	√	√	-
		办公室内绿化摆放	√	√	-
	绿化养护	乔木	√	√	√
		灌木	√	√	√
		草坪	√	√	√
机 关 后 勤 服 务*	会务礼仪 服务	会前准备	√	√	-
		会中服务	√	√	-
		会后清理	√	√	-
		会务设备	√	√	-
	话务服务	总机服务	√	-	-
		通讯设施安装服务	√	√	-
	小卖部	采购运输	√	-	-
		物品销售/	√	-	-
		物品仓储	√	-	-

2.3 物业管理与服务标准

表 2-3 浦东税务局物业服务标准一览表

服务项目		服务内容	服务标准
物 业 综 合 管 理 服 务	客 户 服 务	接待服务	1) 现场管理机构应设置接待地点和电话，工作日内 24 小时受理报修。 2) 当使用单位（部门）报修时，应及时受理，并在 20 分钟内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。
		投诉处理	1) 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。 2) 属于物业管理责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。 3) 现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或招标人主管部门处理。 4) 现场管理机构直接受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。 5) 使用单位（人）直接向公司主管部门或招标人主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或招标人主管部门做好相应工作。 6) 向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理。涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。 7) 受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。
		信报服务	1) 正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）。 2) 根据使用单位（人）的要求，传递平信、挂号信、特种挂号信、音像资料、机要件、资料、信息、节目串联单、会议通知单。 3) 每天做好报刊杂志、汇款单、特快专递、信件、邮件等的签收和发送至各订阅单位（部门），辨拣并退回非业主或用户的邮件。 4) 根据客户的要求做好杂志的集订，每月定期汇总邮局的收发单据，并交有关部门备查。
		客户前台接待人员派遣	1) 服务人员应注意维护大堂的整洁、有序和安全。 2) 对来访人员进行问询、等级和引导。 3) 对来访人员提供关于周边交通和办公楼内部各服务功能的咨询。
		饮用水供应	1) 根据使用单位（人）的指定品牌及规定要求制定科室饮用水采购、供应、配送计划。 2) 在约定的范围内及时按计划配送到客户科室或单元。

服务项目		服务内容	服务标准
物 业 综 合 管 理 服 务	客 户 服 务	档案管理	1) 应具有较完善的物业管理档案制度。 2) 档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。
	日 常 管 理	质量管理	1) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系，编制本项目服务要求的工作标准和作业指导书。 2) 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者使用单位（人）直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告主管部门和人员，并记录在案。 3) 物业管理企业应加强对现场管理机构的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。 4) 顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定的内容，应包括：物业综合管理服务、建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护、工作区域及场所的秩序维护与安全管理服务、环境卫生服务、绿化摆放与养护服务。
		房屋维修计划的制定和中大修计划拟定	1) 协助招标人制定年度房屋维修养护计划。 2) 协助招标人拟定房屋及设备大、中修及专修维修的方案和预算。
		分包服务监管	办公楼内的设施设备由招标人委托专业维保单位（分包服务方）进行保养的，应根据招标人要求，对专业维保单位（分包服务方）进行管理和质量监控，制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。
		装修管理服务	1) 制订税务局各办公点的装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度并在顾客申请装修时告知。 2) 建立装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料。 3) 办公区的昼间噪声控制应执行 GB3096 中的四类标准限值。 4) 发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和有关部门处理。
房 屋 、 设 施 设 备 运 行 与 维 护 服 务	房 屋 维 护 管 理	房屋维修管理	1) 建立健全房屋档案，检查、督促办公楼顾客正确使用房屋，指导顾客遵守房屋安全使用的规范、政策、法规； 2) 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应齐全。 3) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。 4) 需要维修，属于小修范围的（小修是对设备进行局部的修理，针对日常检查和定期检查发现的问题，拆卸部分零部件进行清洗、修正、更换和调整，恢复设备的使用性能），及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修。 5) 每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向房屋产权人报告，根据房屋产权人的委托，安排专项修理。 6) 遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	房屋维护管理	建筑装饰维修养护（地面/墙面/顶面/屋面）	1) 墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。 2) 屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在三天内安排专项修理。 3) 保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在三天内修复。 4) 客户办公区域内各项零星维修服务，接到报修后 24 小时内完成，合格率 100%。
		房屋设施维修养护（门/窗/管井/扶手/围栏等）	1) 玻璃无破碎，五金配件完好，发生缺损，及时配换修复。 2) 门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。
		厕所洁具设施维护维修	1) 保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。 2) 保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。
		室外景观设施养护	1) 绿地、花台的龙头出水正常、无滴漏现象。 2) 水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整。
		房屋结构检查	应根据《房屋修缮工程技术规程》，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮。
	供电系统	高压配电设备/低压配电设备	1) 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告。 2) 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录。 3) 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。 4) 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。 5) 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。 6) 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。 7) 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。 8) 变（配）电系统联络自切正常。 9) 供电设备完好率 99% 以上，确保无重大责任事故，确保用电安全，配电间实行封闭管理，配备灭火器材。 10) 供电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%。 11) 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知使用单位（人），遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	供电系统	应急发电机	1) 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好。 2) 定期启动及维护备用发电机（组），确保随时应急启用。 3) 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。 4) 自动转换开关状态显示完好，动作正常。 5) 定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。 6) 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。
	楼宇智能化设备系统	楼宇设备自动化（BA）系统	1) 服务器工作正常、通讯正常、整洁。 2) 工作站工作正常、通讯正常、整洁。 3) 数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、整洁、线路整齐。 4) 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。
		程控交换机	1) 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐。 2) 维护终端工作正常、整洁。 3) 计费系统工作正常、整洁。 4) 话务台工作正常、话音清晰、整洁。 5) 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损。 6) 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。
		网络通讯设备	1) 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全。 2) 光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全。 3) 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。
		广播与背景音响系统	1) 音源设备工作正常，整洁完好。 2) 功放设备工作正常，整洁完好。 3) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。 4) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	楼宇智能化设备系统	会务音响、视频系统	1) 专人维护会务音响、视频系统，保证其工作正常。 2) 会议开始前，应做好相关调试工作，确保会议期间运行正常。 3) 会议结束后，应完成相关调试、开关旋钮的复位和设备的整理工作后，切断电源。 4) 设备发生异常时，应及时进行维修并报告使用单位（使用人），确保设备状态正常。
	安全防范系统	中央监控系统	1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。 2) 画面分割器工作正常、整洁。 3) 录入设备工作正常、整洁。 4) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。 5) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。 6) 监控的录入资料应至少保持 7 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
		巡更系统	1) 工作站工作正常、整洁。 2) 巡更器具工作正常。 3) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。
		周界报警系统	1) 工作站工作正常、整洁。 2) 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。 3) 电子围栏工作正常。
		对讲系统	1) 基站线路无损、工作正常、整洁。 2) 天线安装牢固、工作正常。
		电子门禁系统	1) 工作站工作正常、整洁。 2) 服务器工作正常、整洁。 3) 读卡机指示灯完好、工作正常。 4) 电子门锁工作正常。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	消防系统	烟感报警 消防报警	1) 火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件。 2) 每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录，保证消防系统开通率及完好率均达到 100%。 3) 当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器应当输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。 4) 操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。 5) 火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内。 6) 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。 7) 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。 8) 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。 9) 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。 10) 中央联动装置工作正常、显示正确；数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。
		消防箱 灭火器箱	1) 消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置应每年检测 1 次； 2) 消火栓每月巡查 1 次并作记录，保持消火栓箱内各种配件完好； 3) 消防带每半年检查 1 次并作记录，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查 1 次。
	电梯	升降电梯	1) 保证办公楼至少一台电梯 24 小时运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。 2) 电梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行。 3) 应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。 4) 电梯发生故障时，维修人员应在接到报修后 5 分钟内到达现场，专业维修人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报招标人。 5) 电梯设施完好率达到 100%。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	给排水系统	消防水泵/喷淋水泵/生活水泵/等	1) 应定期对给排水系统进行维护、润滑。 2) 每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养,作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求。 3) 用户末端的水压及流量满足使用要求。 4) 每季对楼宇排水总管进行检查，每年一次对水泵、管道进行除锈油漆。 5) 每季对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。 6) 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内各用户。 7) 做好节约用水工作。
		蓄水箱/蓄水池	1) 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水设施的日常管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《上海市生活饮用水二次供水卫生管理办法》执行。 2) 水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司清洗消毒，无二次污染，清洗消毒后的水箱应取得水质检测报告，并交招标人审核。
		饮水电炉	1) 定期对温控仪进行检测。 2) 设备的维护保养可参照蒸汽锅炉的相应要求。 3) 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。 4) 设备完好率 100%。
	空调系统	VRV 空调/分体空调	1) 空调系统应由专业资质维修保养单位每年进行至少二次保养。 2) 空调系统开机前应进行检查，定期测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。 3) 每年二次对空气处理单元进行清洗和保养，滤网每年清洗不少于三次。 4) 每年一次进行空调主机、机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。 5) 对空调系统主机、电机、管道进行检查保养，确保各种管道完好，阀件及仪表齐备。 6) 检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。根据招标人要求，安排对新风量、排风量的测定和空气品质的测定。 7) 协助做好对风管系统、室内机的清洗工作。 8) 空调系统出现运行故障，当班维修人员应在 5 分钟内到场进行处理，并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 100%，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报招标人。

服务项目		服务内容	服务标准
房屋、设施设备运行与维护服务	公共照明系统	楼道照明/应急照明	1) 每天一次巡检, 路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98% 以上的亮灯率, 如有缺损, 应及时更换。 2) 每月一次对大堂吊灯外观进行检查, 保持清洁完好, 并保持 98% 以上的亮灯率。 3) 每天一次巡检公共电器柜电器设备, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常。
	避雷系统	避雷针/避雷带	1) 每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠, 并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。 2) 每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查; 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查, 遇有问题及时解决; 保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好。 3) 每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查; 每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查; 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。 4) 主楼侧翼平台的所有避雷设施完好。 5) 每年由专业机构检测一次, 留存检测合格报告。
	客户设施设备日常维修	固定电话移机、更换、办公家具维修	1) 根据客户需求制定养护计划并定期实施养护服务。 2) 接到客户报修应在 15 分钟内上门提供维修, 维修合格率 100%。
	标识管理与维护	电子安全警示标识/公共服务标识/标牌	1) 大堂应有办公楼示意图、单元标牌及司牌。 2) 楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌。 3) 危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。 4) 保证所有标志、指示牌清晰完整, 维护设施得当。
秩序维护与安全服务	公共秩序维护	门岗值勤	1) 主出入口应安排 24 小时双岗值岗。 2) 对外来人员 (来访、施工、送货等) 实行进出管理, 应询问来访事由和访问人员, 审核并登记来访人员的身份证件 (号码), 记录人员的进出时间。 3) 对来访客人用语规范, 必要时引导至电梯厅或指定区域; 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记。 4) 对物品进出实施分类管理, 实行大件物品进出审验制度, 严禁危险物品进入。
秩序维护与安全服务		安全巡视	1) 明确巡视工作职责, 规范巡视工作流程, 制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 2 小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止。 2) 巡视应使用巡更设备 (对讲机、警棍、手电筒等), 在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备, 宜保持两人一组进行巡视。 3) 收到中央监控室发出的指令后, 巡视人员应及时到达, 并采取相应措施。 4) 巡视中发现各区域内的异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案。

服务项目		服务内容	服务标准
		监控值守	<ol style="list-style-type: none"> 1) 管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。 2) 监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况，应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即通知招标人和维保单位进行修复，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。 3) 监控的录入资料应至少保持 7 天（一级保存 1 个月），有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。 4) 保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。
		停车管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 根据管理区域的实际情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准。 2) 保安人员应对进出管理区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。 3) 停入车库内的车辆，应严格按招标人要求进行管理。如发生未经招标人同意而私自放入车辆停入车库的，招标人有权按规定进行处罚，并在物业管理考核中扣除相应的分数和费用。 4) 车辆停放有序，车库场地每周清洁 1 次，无渗漏、无积水，通风良好；无易燃、易爆等物品存放。 5) 车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器材配置齐全。 6) 协助招标人做好指定车辆的运行登记工作。 7) 非机动车应定点停放，停放有序，不得妨碍管理区域内其他车辆和人员的通行。
		突发公共事件处置	<ol style="list-style-type: none"> 1) 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。 2) 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

服务项目		服务内容	服务标准
秩序维护与 安 全 服务	安全管理	消防管理(档案/器材/用品)	1) 办公楼内应设置消防设施,保持消防通道畅通,办公楼明显位置设有消防设施平面示意图; 2) 应建立健全消防管理制度,建立消防责任制,明确专人维护、管理消防器材,保持其完好,对灭火器应按点做好详细清册(包括数量、类型、放置位置、有效期限等信息),每季度更新一次交招标人备案; 3) 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护,保持其完整、完好,能正常使用;消防带围绕均匀,灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好,压力指示在区域线范围内,器材不超过有效期(有效期满前3个月,应编制需更换灭火器清册,报招标人进行跟换),各类设备设施能正常运行与使用,检查记录详细,如发现消防器材有异常情况,应及时予以调换或报修。 4) 定期进行消防宣传和消防演习。 5) 管理区域内不得防止易燃易爆品,如应招标人特殊要求需放置易燃易爆品,应设专人专区管理。 6) 管理区域内严禁焚烧物品。
		安全生产监督/ 自然灾害防范	1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程,普及燃气、燃油、电力的安全使用知识,掌握各类自然灾害的防范措施和应急与预案。 2) 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时,对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固;对集水井水泵运转情况进行检查,保证正常排涝;对排水系统进行检查疏通,清除杂物,确保排水畅通。 3) 物业管理企业应配备必要的抢险物资(包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等),并安排人员进行值班和巡查,当发生台风、暴雨等恶劣天气时,必需配合招标人进行防台防汛工作,确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。
环 境 卫 生 服务	室内 共用 区域	走廊/门厅/大堂/电梯厅/楼梯或消防梯地面	1) 地表面、接缝、角落、边线等处洁净,地面干净有光泽,无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象,保持地面材质原貌。 2) 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。 3) 大门门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。 4) 门把手干净、无痕迹、定期消毒。 5) 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。 6) 大理石表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。 7) 如遇雨、雪天气,应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫,并及时擦拭,确保地面无积水。
		楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌	1) 保持干净、无灰尘、光亮。 2) 窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。 3) 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹,金属件表面光亮,无痕迹。

服务项目		服务内容	服务标准
环 境 卫 生 服 务	室内 共用 区域	消防栓/消防箱/公共设施	1) 保持消防栓、箱表面干净，无灰尘、无污渍。 2) 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。 3) 喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。 4) 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。 5) 消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。
		天花板/风口/公共灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
		走廊/楼梯窗玻璃/大堂门厅/电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
		公共卫生间	1) 坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。 2) 云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。 3) 镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。 4) 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。 5) 外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。 6) 卫生间内保持空气清新、无异味。 7) 污物筒及时清理，污物存量不超过 2/3。 8) 卫生用品（包括擦手纸、洗手液、卫生纸、樟脑丸）保证供给齐全，并及时补充。
		垃圾桶	1) 桶无满溢、无异味、无污迹。 2) 桶/缸表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。 3) 室内严禁吸烟
		垃圾收集，分类，排污	1) 所有垃圾必须日产日清，按照国家规定做好分类工作，清洁人员每天定时到各点收集处理。 2) 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。 3) 泔脚、粪便及时清运，符合规定要求；
		电梯轿厢/踏步/扶手	1) 垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮、无浮灰，不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕。 2) 每日更换轿厢内地垫，保持地垫干净、无明显污迹，保持轿厢内空气清新、无异味。

服务项目		服务内容	服务标准
环 境 卫 生 服 务	室内 共用 区域	地下车库	1) 保持地面无垃圾、无污垢，空气流畅，无异味； 2) 车库管道无积灰、无污垢； 3) 灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰，灯罩无积灰、无污迹。 4) 地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。 5) 反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。 6) 消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。
		消杀灭害	1) 定期对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水。 2) 地下室及地沟每周消杀一次，各楼层每月消杀一次。 3) 做好管理区域内（包括室内外区域和食堂等）的灭蟑螂、老鼠等灾害工作，确保环境清洁。
	室内 功能 性用 房	指定办公室/会议室/ 接待室等功能性用房	1) 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污迹。 2) 木制地板表面光亮、无污迹。 3) 室内电器设施、办公家具、其他设施等表面光亮、无灰尘和污迹。 4) 室内窗面无灰尘、污迹。 5) 室内空气清新无异味。
		茶水间等服务性用房	1) 保持干净、整洁、无垃圾。 2) 热水炉外壳应无污迹、水渍。 3) 不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。 4) 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。 5) 冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。 6) 下水道无异味、定期滴入消毒液。
		设备机房/管道	无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
		工作间	物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。
	大楼天台 屋顶外墙	平台屋顶	1) 无垃圾堆积，定期疏通落水管，保持排水畅通。 2) 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。

服务项目		服务内容	服务标准
环 境 卫 生 服 务	大楼天台 屋顶外墙	外墙/外幕墙清洗 外墙/外幕墙除尘	1) 外墙玻璃清洁明亮，无污垢，无水渍、无印迹。 2) 不锈钢镜面无污垢、无印迹，有金属反光。 3) 花岗石、大理石光面纹理清晰，有光泽，花岗石毛面无灰尘、有质感。 4) 涂料墙面无污垢，色泽鲜艳、无变色。 5) 铝合金饰物表面无污垢，有光泽。 6) 外墙面砖无污垢，色泽光亮。 7) 外墙/外幕墙每年清洗二次，并做好外墙/外幕墙（3 米以下区域）日常除尘工作。
	室外 公共 区域	广场/停车场/绿地/ 花台/明沟	1) 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。 2) 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。 3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。 4) 花岗岩表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。 5) 水磨石表面光亮、无污迹。 6) 绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。
		烟灰筒/垃圾桶	1) 桶无满溢、无异味、无污迹。 2) 不锈钢烟筒 1 小时清理一次。
		垃圾箱房	1) 箱房应封闭式设专人管理，循环保洁，整洁、干净、无异味，灭害措施完善。 2) 废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。 3) 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。 4) 废弃物及时收集，不满溢。
		庭院照明/ 电器设备	1) 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹； 2) 其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹； 3) 开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

服务项目		服务内容	服务标准
绿化 摆 放 与 养 护 服 务	绿化 摆放	大楼共用区域绿化摆放/办公室内绿化摆放	<ol style="list-style-type: none"> 1) 根据招标人需要或合同约定在公共部位摆放绿化，摆放应布局合理、均匀、疏密有度，盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。 2) 办公楼共用区域摆放绿化以中型小叶绿色植物为主，其中电梯厅摆放枝叶茂盛的植物，高度应在 1.8 米左右，走廊区域摆放植物高度可在 1.5 米左右。 3) 会议室应根据需求临时进行绿化的摆放服务。 4) 办公室内摆放以小型植物、开花类植物为主。 5) 大楼大堂内摆放绿化以中大型绿色植物为主，高度应在 2 米左右，大堂门口需摆放时令花卉。 6) 绿化外观应叶片光泽、花朵鲜艳，土壤表层无杂物、无枯叶，整体造型应所选品种的观赏效果一致，叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。 7) 盆栽应选用光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种。 8) 室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料，存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。 9) 根据需求，临时鲜花花卉的摆放服务。
	绿化 养护	乔/灌木/草坪	<ol style="list-style-type: none"> 1) 绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。 2) 修剪：年普修 8 遍以上，草高度不应超过 9cm；树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀，45 度剪口靠节光滑；绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观；草坪修剪不能超过 5 cm、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。 3) 常年保持有效供水，草地充分生长，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。 4) 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。 5) 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。 6) 病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标；植物、草皮无病斑、无成虫；植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。

服务项目		服务内容	服务标准
机 关 后 勤 服 务	会 务 礼 仪 服 务	会前准备	<ol style="list-style-type: none"> 1) 事前了解会议内容，与会务主办方了解会务规格、确认会务服务要求，包括会议名称、性质、开会时间、与会人数及布置要求。有外事接待活动时，应派专人协调各项事宜。 2) 根据会务服务要求，安排会务服务人员，按照一级、二级或三级会议等级要求，进行场地布置、用品及茶具准备、会议系统和长内空调温度调式准备。 3) 会议桌、会议椅摆放要整齐，在一条直线上。 4) 盖杯要放在杯垫上，摆在座位的右上方，注意杯把一律朝右侧，摆放位置要求在一条直线上。 5) 准备所需的各种用具和设备，含会议桌、椅、台布、台裙、盖杯、开水、小毛巾、纸、笔、会标、鲜花、绿植、会议牌等。 6) 需用设备摆放就位，调试如麦克风、摄像头、电视机、录像机、投影仪、视频系统等会务设备。 7) 会场衣帽间应有明显的标志牌，衣架干净完好、数量充足。 8) 调式场内空调温度和风量。 9) 根据不同等级的会议，在规定的时间内提前完成各项准备工作。其中三级会议应提前 30 分钟、二级会议应提前 60 分钟、一级会议应提前 90 分钟。 10) 布置会场时，检查桌、椅及照明是否完好，如有需要修理的，立即通知有关部门进行维修，确保会议准时开始。 11) 会议开始前，服务人员应站在电梯厅两侧，指引参加会议人员进入指定会场。
		会中服务	<ol style="list-style-type: none"> 1) 与会人员需存放衣服，会务人员应礼貌问候，按递物礼仪递接存衣牌，并提醒客人妥善保管贵重物品，拿取客人外衣时，不倒拿，不拖擦。 2) 与会人员来到会议室时，会务人员礼貌热情地向与会者问好，示意与会者进入会议室入座。 3) 根据会务要求提供礼仪接待、引导、来宾签到、发放会议资料和相关物品（如纪念品等）以及茶水、毛巾服务。 4) 会议、接待等服务，均应提供敬茶服务，敬茶时应使用托盘，端放茶杯动作轻巧。 5) 会议开始后，服务人员应在会场外等候，如有迟到人员应主动引导，并随时留意会场状况，及时回应客人需求。 6) 服务人员应视用茶情况进行上茶和续水服务。会议开始 20 分钟进行第一次续水，之后每间隔 25 分钟进行一次续水，重要会议应视会议情况进行续水。续水应站位合理，手法熟练，操作卫生，倒水量适宜，端放茶杯动作轻巧。 7) 会议期间，应根据室内温度情况，适时调整空调温度和风量。 8) 如遇接待对象前往餐厅用餐，投标人还需负责餐厅的公务接待工作。

服务项目		服务内容	服务标准
		会后清理	1) 待与会者全部离开会场后，开始进行会场的清理和整洁工作。 2) 如有与会者遗留物品，应与会议主办方联系。 3) 会后应及时清理会议室，使会议室恢复原状。 4) 会议室不使用期间，应关闭门窗、灯、空调等设备。
	会务礼仪服务	会务设备	1) 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。 2) 根据会议预定安排，提前 1 小时做好准备工作，确保音响设备在会议中使用正常。会议期间，服务人员应始终掌控场内音响设备、视频设备和其他电器设备运行情况，无关人员不得进入音控室。 3) 根据设备使用状况，制定维修、更新方案，降低因电子故障、损坏而造成设备无法使用的不确定性，发生设备损坏的，应及时报告招标人进行维修，确保设备处于正常状态。 4) 会议结束后，应确保设备按钮、开关复原，先关闭各独立系统后方可关闭总电源。 5) 保持音控室整洁，音响器具设备有序摆放。
	话务服务	总机服务	1) 话务员必须在总机铃响三声之内接听电话。 2) 应答内部电话时，先报本岗位，再向客人问候：“您好，总机。”。 3) 话务员与客人通话时，声音必须清晰、亲切、自然、甜美、音调适中、语速正常。 4) 如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人讲：“请稍等，我帮您接通 XX 部门”。
		通讯设施安装服务	1) 协助使用单位（人）申请并联系电信等专业单位进行通讯设施的安装。 2) 对于使用单位（人）提出内线电话的安装需求，应在 1 个工作日内开通完毕。 3) 对于使用单位（人）提出的电话移机、网络跳线等需求后，应在 1 个工作日内开通完毕。
	小卖部	采购运输/物品销售/物品仓储	1) 配置专职销售服务人员，了解客户的需求合理配置商品。 2) 实施明码标价，确保销售商品符合规定要求和食品安全要求，货品定价清单需由采购人确认后方可开始售卖。 3) 销售帐目日结月清，帐物相符。 4) 保持店铺卫生整洁。

三、物业管理服务人员要求

3.1 管理与服务人员的总体要求

本项目物业服务人员总数不得少于 174（详见表 3-1），投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理服务人员之前须征得招标人同意，招标人同时享有对有关物业管理服务人员指定调整、调换、替换的权利。

投标单位在中标后，按招标人要求，随时提供服务人员岗位及具体名单列表供招标人进行核对，如服务人员人数或服务质量与投标时所作服务承诺、方案存在偏差，招标人将在考核环节酌情扣除相应费用。

表 3-1 南片物业管理人员配置要求

岗位	人数
管理人员	5
保安人员	123
保洁人员	35
维修人员	8
会务人员	2
其他服务人员	1
合计	174

3.1.1 管理团队要求

- （1）按专业化的要求配置部门管理人员；
- （2）主管以上管理人员具有类似项目管理经验 6 年以上；
- （3）管理与服务岗位应根据物业管理的范围、内容和标准要求，确定服务区域和岗位人员，做到“定区定岗”，各部门应制定相应的部门职责、岗位职责和任职条件。

3.1.2 员工基本素质

- （1）管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书，操作/服务岗位人员应取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书；
- （2）现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核，无刑事犯罪记录。

- (3) 管理和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，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。
- (4) 管理和服务人员在工作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，对待使用单位（人）主动、热情、耐心、周到并及时为使用单位（人）提供服务。
- (5) 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，并提供具体的考评和奖惩的实施方案和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。

3.2 主要管理岗位人员的要求

3.2.1 物业经理

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性<60岁/女性<50岁。
- (3) 文化程度：大专或以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有相应的职业资格证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行 ISO9000质量管理体系的经历。
- (6) 经验要求：担任过总建筑面积 2 万平方米以上的类似物业管理项目的项目经理或负责人，并具有上述岗位 2 年以上的工作经验。
- (7) 物业经理工作日要保持在岗，休假半天以上，须报备业主方相关人员（负责物业工作联系人），工作日须执行正常工作制度，各部门主管休假，由物业经理负责，但不得影响正常工作；超过 1 天以上须报备业主方。否则一经发现均算旷工处理。在考核环节进行扣分处理。

3.2.2 工程经理/主管

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤60岁。
- (3) 专业资格要求：持有相应的职业资格证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，能够妥善处理各项工程突发事件。
- (5) 经验要求：担任过总建筑面积 2 万平方米以上的类似物业管理项目的工程经理或主管，并具有上述岗位 3 年以上的工作经验。

3.2.3 安保经理/主管

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤55岁。
- (3) 专业资格要求：持有保安员（国家职业资格四级/中级）/建（构）筑物消防员（国家职业资格四级/中级）或以上职业资格证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知

识，能够妥善处理各项突发事件。

- (5) 经验要求：担任过总建筑面积 2 万平方米以上的类似物业管理项目的保安经理或主管，并具有上述岗位 2 年以上的工作经验。

3.2.4 环境部经理/主管

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性 ≤ 55 岁/女性 ≤ 50 岁。
- (3) 专业资格要求：持有建筑物清洁保养工（国家职业资格五级/初级）或以上职业资格证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉各项保洁工艺及绿化养护标准，熟悉各类保洁用品的使用功能，懂得保洁器械的使用和养护。
- (5) 经验要求：从事过 2 年以上类似物业管理项目的相关工作经验，5 年以上相关管理岗位经验。

3.3 一般岗位人员的要求

3.3.1 保洁人员

- (1) 自然条件：男性 ≤ 60 岁/女性 ≤ 50 岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。

3.3.2 工程维修人员

- (1) 自然条件：男性，年龄 ≤ 60 足岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (2) 专业资格要求：高低压电工应具有高/低压操作证及水/电等技术等级证书或上岗证书；万能工应具有水/电/风/弱电/焊等技术等级证书或上岗证书。

3.3.3 会务服务员

- (1) 女性，年龄 ≤ 35 足岁，身高 160cm 以上，身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (2) 具有职校或中专以上毕业证书。
- (3) 熟悉会务、行政的工作规程和会务礼仪及要求。

3.3.4 保安人员要求

- (1) 男性，年龄 ≤ 55 岁，身体健康、体貌端正。
- (2) 无犯罪前科，具有初中及以上文凭
- (3) 具备保安上岗证。

3.4 其他要求：

- (1) 如遇突发紧急情况，项目负责人员及管理人员需立即响应并在 2 小时内到场处理相关情况，投标单位应在投标文件中作出相关服务承诺。
- (2) 供应商每周需进行一次巡检，就物业服务的总体情况形成图文并茂的汇总报告向采购人进行汇报。投标单位应在投标文件中作出相关的服务承诺及巡检计划安排。
- (3) 因为采购人单位情况特殊，物业管理岗位、工程岗位等几个关键岗位必须做到 24 小时均有响应，保安岗位必须 24 小时双岗值守。如远程无法立即解决或处理问题的，需在 2 小时内到场处理相关情况。如遇突发的防台防汛时期，应有专人 24 小时进行值守，备用发电机处于热备用状态，投标单位应在投标文件中作出相关的服务承诺及应急预案陈述。
- (4) 如遇特殊情况需要配合招标人工作调整工作时间，投标单位服务人员应积极配合加班，加班产生的额外费用投标单位应在投标报价中包干。

四、物业管理考核办法

4.1 考核依据

- (1) 根据双方签订的《物业管理服务合同》中约定内容。
- (2) 符合上海市《办公楼物业管理服务规范》（DB31/T361-2006）。
- (3) 达到《全国物业管理示范大厦标准》（建住房物[2000]008 号）相应要求。
- (4) 通过 GB/T19001-2008 质量管理体系第三方认证审核。
- (5) 年度顾客满意度（CSI）指标达到规定要求。

4.2 考核办法

中标人应提交履约保证金（收取金额：金额相当于合同总价百分之五），并在《物业管理服务合同》中约定以年物业管理费用的 4% 作为考核费用，经招标人考核合格后再行支付给中标人。考核办法可由招标人确定或指派第三方专业机构按以下办法实施考核。

- (1) 每年聘请专业机构对物业管理进行一次顾客满意度测评，达到甲方合同内的要求。
- (2) 两年内现场物业管理及相关活动通过 GB/T19001-2008 质量管理体系第三方认证。
- (3) 物业管理应符合《全国物业管理示范大厦标准》要求。
- (4) 接受招标人周巡检、月检查、季考核。
- (5) 如中标单位有违背投标文件承诺的行为，采购人可在年度考核中直接扣除履约保证金中的相应金额。（一项违背，扣除 10%，两项违背扣除 30%，三项违背扣除 50%，

三项以上违背 100%扣除。)

4.3 考核标准

表 4-1 浦东新区税务局物业管理考核目标等级

序号	规范标准	考核标准			
		一级	二级	三级	四级
1	《办公楼物业管理服务规范》(符合率)	100%	85%	80%	30%
2	《全国物业管理示范大厦标准》(总得分)	90	85	80	-
3	年度顾客满意度(CSI) 指标	≥85	≥82	≥80	-

投标单位应根据上表内容,结采购人物业管理服务要求,制定规范并具有可操作性的考核办法和实施细则,经采购人审核同意后实施。

五、其他规定事项

- (1) 投标人应响应表 2-3 所规定的物业管理要求及其相关内容,具体管理与服务的标准可根据对应管理等级和每个项目的实际情况作出响应。
- (2) 本次招标项目的委托期间如发生以下事项招标人将有权终止合同,并由受托方承担相应责任。
 - ① 经考核,受托方未达到约定的服务标准和要求;
 - ② 履约期间发生重大安全责任事故。
- (3) 中标单位作为物业管理全权受托责任人,有权将法律、法规规定及委托方认为必须由具备专业资质的服务公司提供服务的分项服务内容进行分包,但此类分包不得免除中标单位的管理职责。受托方应在投标文件中将拟分包事项及候选发包单位提交委托方(招标单位)审核,委托方在中标后对候选发包单位拥有推荐权和否定权。
- (4) 分包单位由招标人推荐后,采取每年续签,招标人每年要对分包单位的工作进行考核,考核通过方可续签下一年合同;考核不通过,招标人有权终止分包合同。
- (5) 招标人对以下费用具有管理审核权和支配权,投标人应在成本测算中纳入总成本报价范围:
 - ① 饮用水供应费暂定 18 万元/年(按实结算);
 - ② 不可预见费暂定 15 万元/年(用于物业服务网点延伸增加产生的合理费用,及

物业服务过程中可能发生的不可预见的费用，由采购人支配使用）（不得更改且需在分项报价中体现）。

（6）本次投标报价的费用组成中，应包含但不限于以下内容：

- ① 人员费用的支出★：管理与服务人员的工资、国家规定应缴纳的各类费用、福利等。（所有人员的工资标准不得低于 2022 年度上海市最新调整的工资标准，并且必须按照上海市人保局和公积金管理中心的规定，缴纳准缴纳社会保险、公积金、高温费等。所有人员的福利标准不得低于 2022 年度上海市最新调整的社会保险、公积金最低缴纳系数）。
- ② 设施设备的日常运行及维护费用：管理范围内设施设备的正常使用和运行、日常巡检、零星维护、能源费，以及耗材单价为 50 元以下的房屋零星小修、五金配件维修、公共区域灯具和标识标牌的维修等费用支出（不包括灯泡）。其中能源费暂定为每年 125 万元（按实结算）（不得更改且需在分项报价中体现）。
- ③ 绿化养护费用：室内绿化摆放，室外绿化养护等费用。暂定为每年 17 万元（按实结算）（不得更改且需在分项报价中体现）。
- ④ 清洁卫生费用：管理范围内进行日常环境卫生所需的消杀、管道疏通费、清洁用料、卫生消耗用品（含擦手纸、卷筒纸、洗手液、樟脑丸等）、外墙清洗费用等。
- ⑤ 委托服务费用，本项目由中标人委托专业单位进行外委养护。
- ⑥ 投标人认为与此次招标有关的必须的费用（包括办公费、交通费、服装费等等）。
- ⑦ 投标企业利润。
- ⑧ 税金。

（7）投标单位承诺履行不得“围猎”税务人员的义务，明确违反承诺应承担相应法律后果。“围猎”采购人税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自采购人及采购人主管机关认定或通报之日起三年内，采购人可以拒绝投标单位参与其政府采购活动。

六、付款方式：

双方约定服务费按季支付，先付后用，每季度支付合同总金额的 24%。甲方在对本季度考核合格后，支付下季费用，考核日期为每季末月的 20 日前。支付期限由甲乙双方商定。同时经甲方年度考核合格后，再行支付给乙方考核费用（合同金额的 4%）