



上海交通大学
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY



上海交通大学张江科学园物业管理

招 标 文 件

采购人编号：招服 2023A00020

采购代理机构编号：ZZB-23125

采购人：上海交通大学（盖章）

采购代理机构：上海华建工程建设咨询有限公司（盖章）

二〇二三年五月

目 录

第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知前附表	6
第三章 投标人须知	8
第四章 采购需求	15
第五章 合同格式	48
第六章 投标文件格式	61
第七章 评标办法	84

第一章 招标公告

项目概况

上海交通大学张江高等研究院是上海交通大学对接张江综合性国家科学中心并参与建设具有全球影响力科创中心的前沿阵地。目前建设包括包括“七中心一平台”，即：变革性分子前沿科学中心、超快科学中心、人工智能网络安全创新中心、未来材料创制中心、合成科学创新研究中心、人工智能生物医药中心、DNA存储研究中心，以及公共仪器平台。园区共有8个建筑单体，总建筑面积101518平方米，内有科研办公用房、教师公寓、学生公寓；另有食堂、餐厅、超市、洗衣房、地下车库等生活配套服务。

一、项目基本情况

项目编号：招服2023A00020（采购代理机构编号：ZZB-23125）

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理

预算金额：900万元/年

最高限价：900万元/年

采购需求：包含7个专项服务：综合管理、设施设备管理、秩序维护与消防安全管理（楼宇内）、环境保洁与保护、住宿管理、绿化养护、体育场馆管理。

合同履行期限：三年，分年签订合同，每年结束后由采购人对中标单位的工作进行考核，考核合格后可以签订次年合同，合同金额不变。

本项目（是/否）接受联合体投标：否

二、申请人资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- 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。

2. 本项目落实的政府采购政策情况：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3. 本项目的特定资格要求：

- 1) 近三年（从2020年6月1日至投标截止前）未被列入“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体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；

2) 为本项目提供整体设计、技术编制或者检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动；

3) 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；

三、获取招标文件

时间：2023 年 6 月 8 日至 2023 年 6 月 14 日，每天上午 9:00 至 11:00，下午 13:00 至 16:00。（北京时间，法定节假日除外）

地点：电子邮件获取（270520172@qq.com）

方式：材料审核通过后获取

售价：500 元（售后不退）

四、提交投标截止时间、开标时间及地点

投标截止时间及地点：

时 间：2023 年 6 月 29 日上午 10 时 00 分

地 点：上海市徐汇区龙吴路 888 号 9 楼 915 会议室

开标会时间及地点：

时 间：2023 年 6 月 29 日上午 10 时 00 分

地点：同投标文件递交地点

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

1、电子邮件获取招标文件请提供以下材料：

- （1） 法人授权委托书（需注明项目名称、有公章以及法定代表人签字或盖章，原件扫描件）；
- （2） 授权代表的个人身份证复印件（加盖公章扫描件）；
- （3） 法人或者其他组织的营业执照等证明文件（原件扫描件）。

注：电子邮件获取招标文件时请在邮件中注明单位名称、联系方式，联系人必须是法定代表人或授权代表。投标单位对扫描件与原件的一致性负责，若被核查有不一致或弄虚作假，将否决其投标，并承担相应责任。

2、获取招标文件后，请将下列资料在投标时另行单独递交给采购代理机构：

- (1) 法人授权委托书（原件）；
- (2) 授权代表的个人身份证（复印件加盖公章）；
- (3) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件的（复印件加盖公章）。

获取招标文件时提供的资料应与投标文件中的资格证明文件一致，投标人的资格合格与否，将由评标委员会决定。

3、发布本次招标公告的媒体名称：中国政府采购网、上海交通大学数字化采购平台；

4、信息若有变更我们会通过以上媒体通知，请供应商关注；

5、请在获取招标文件后登录上海交通大学数字化采购平台进行供应商注册及实名认证，

网址：<https://pboffice.sjtu.edu.cn/>。注册及审核如有问题，请咨询 4001010335。

七、联系方式

1. 采购人：上海交通大学

地址：上海市闵行区东川路 800 号

2. 采购代理机构：上海华建工程建设咨询有限公司

地 址：上海市徐汇区龙吴路 888 号 9 楼

联 系 人：唐寅

电 话：021-33567888*60918

传 真：021-62464119

Email:270520172@qq.com

3. 项目联系方式

项目联系人：何老师

电 话：021-54747337

第二章 投标人须知前附表

本表关于招标服务的具体要求是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

序号	内容
1	项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理 项目地点：上海交通大学张江校区 采购人：上海交通大学 联系人：何老师 电 话：021-54747337 地 址：上海市闵行区东川路 800 号
2	获取招标文件 详见招标公告
3	投标保证金金额：人民币 6 万元整 支付形式：支付形式：支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳； 递交截止时间：投标截止时间前，以保证金实际到账为准； 有效期：与投标有效期一致 投标保证金递交账号信息： 名称：上海华建工程建设咨询有限公司 开户银行：交通银行上海分行营业部 账号：83100666610181701000005 退还方式：中标结果公告发布后退还未中标人的投标保证金，采购合同签订后退还中标人的投标保证金。 转账请注明“项目简称+保证金”字样
4	书面提问真截止时间：2023 年 6 月 15 日 10:00 时前 联系人：唐寅 电话：021-33567888*60918 发送电子版到 270520172@qq.com 答疑回复方式：书面答疑回复将统一发放给所有投标单位（招标单位将根据投标提问情况确定是否另行举行答疑会）。
5	答疑会：如需，另行通知。 现场踏勘：自行前往踏勘，提供平面图。
6	领取补充文件（如有）： 方式：电子邮件发送，如需书面文件自行联系代理领取
7	递交投标文件截止/开标时间：2023 年 6 月 29 日上午 10:00 时 地点：上海市徐汇区龙吴路 888 号 9 楼 915 会议室 开标时间：同递交文件截止时间

	<p>开标地点：同递交文件地点</p> <p>递交投标书份数：正本一套，副本四套，电子版一套。（电子版提供投标文件 PDF 盖章扫描件，单个文件不大于 100M，文件命名为“****公司响应文件”，以及项目经理自述视频 MP4，以 U 盘或光盘形式）</p> <p>投标人开标时应携带：</p> <p>法定代表人出席需携带：投标人的法定代表人证明原件、本人身份证明原件及复印件、保证金转账凭证。</p> <p>法定代表授权委托人出席需携带：法定代表人授权委托书原件、本人身份证明原件及复印件、保证金转账凭证。（身份证查看原件留存复印件）。</p>												
8	投标有效期：90 天（日历日）												
9	服务委托期限：三年，分年签订合同，每年结束后由采购人对中标单位的工作进行考核，考核合格后可以签订次年合同，合同金额不变。												
10	<p>预算金额：900 万元/年</p> <p>开办费、过渡期费用（如有）在本次投标报价中报出并提供明细清单，中标后通过采购人审核后，按实结算。</p>												
11	<p>本项目采购代理机构费按差额累进的计算方法，收费标准详见下表：</p> <table><tr><td>100 万元 以下（含）</td><td>100-500 万元（含）</td><td>500-1000 万 元（含）</td><td>1000 万元 以上</td><td>保底价</td><td>最高限 价</td></tr><tr><td>1%</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.1%</td><td>7000 元</td><td>72000 元</td></tr></table> <p>计费基数为中标金额，由中标单位支付。</p> <p>招标代理服务费必须在中标人领取《中标通知书》时一次性付清</p>	100 万元 以下（含）	100-500 万元（含）	500-1000 万 元（含）	1000 万元 以上	保底价	最高限 价	1%	0.8%	0.45%	0.1%	7000 元	72000 元
100 万元 以下（含）	100-500 万元（含）	500-1000 万 元（含）	1000 万元 以上	保底价	最高限 价								
1%	0.8%	0.45%	0.1%	7000 元	72000 元								
12	<p>投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出针对同一采购程序环节的质疑内容，质疑以电子邮件形式同时发送：ztbb@sjtu.edu.cn（交大招采办）、270520172@qq.com（采购代理机构）</p>												

***说明：**以上时间安排若有调整，以书面通知为准。

第三章 投标人须知

一、说明

本招标文件仅适用于招标公告中所述项目的服务。

1. 定义

- 1.1 “招标人”、“采购人”系指项目采购人，即上海交通大学。
- 1.2 “投标人”、“投标单位”系指向采购人提交投标文件的供应商。
- 1.3 “招标代理”、“采购代理机构”系指上海华建工程建设咨询有限公司。
- 1.4 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。
- 1.5 “服务”系指招标文件规定投标人承担的供应、运输及售后服务和其他类似的义务。
- 1.6 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位，即：委托招标业主。
- 1.7 “卖方”系指提供合同货物及服务的投标人。

2. 合格的投标人

- 2.1 按照招标公告的规定获得招标文件。
- 2.2 凡有能力提供招标货物及服务的供应商均为合格的投标人。
- 2.3 投标人应遵守国家有关的法律、法规和管理办法。
- 2.4 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

二、招标文件

3. 招标文件构成

3.1 招标文件包括下列内容：

- 第一章 招标公告
- 第二章 投标人须知前附表
- 第三章 投标人须知
- 第四章 采购需求
- 第五章 合同格式
- 第六章 投标文件格式
- 第七章 评标办法
- 第八章 附件

4. 招标文件的澄清

- 4.1 投标人对招标文件如有疑点要求澄清，应在规定时间内以书面形式通知采购代理机构，采购代理机构对投标人的澄清要求均以书面形式予以答复，同时将书面答复发给每个购买招标文件的投标人（答复中不包括问题的来源）。澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布澄清公告。
- 4.2 投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出针对同一采购程序环节的质疑内容。

5. 招标文件的修改

- 5.1 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。
- 5.2 招标文件的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。
- 5.3 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，采购代理机构可适当延长投标截止期，并以书面形式通知所有购买招标文件的投标人。

三、投标文件的编制

6. 编制要求

- 6.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，其投标将被否决。
- 6.2 投标的语言
- 投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写。

7. 投标文件构成

投标人应按招标文件的要求编制投标文件，投标文件应当包括（但不限于）下列主要内容：

- 7.1 投标书
- 7.2 资格证明
- 7.3 开标一览表
- 7.4 报价明细表
- 7.5 开办费、过渡期费用说明表

- 7.6 法定代表人资格证明书及法定代表人授权书
- 7.7 人员任职资格偏离表
- 7.8 项目主要管理人员一览表及简历表
- 7.9 服务人员一览表
- 7.10 人事费用明细表
- 7.11 投标人近三年同类物业管理项目业绩一览表
- 7.12 投标人资格声明
- 7.13 整体服务方案策划及实施方案
- 7.14 节能、环保、健康和安全管理
- 7.15 项目管理组织架构及管理制度
- 7.16 服务承诺及优惠承诺
- 7.17 中小企业声明函
- 7.18 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

8. 投标报价要求

- 8.1 本项目物业管理费应包括完成本招标文件服务范围内的所有工作。

9. 投标文件格式

- 9.1 投标人应按招标文件的内容与要求和提供的格式编写其投标文件，投标人不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料。
- 9.2 投标人应将投标文件按规定的顺序编排、编制目录、逐页标注连续页码，并装订成册。

10. 证明投标人合格和资格的文件

- 10.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

11. 投标有效期

- 11.1 投标应自规定的投标截止之日起，并在“投标人须知前附表”中所述时期内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非响应性投标而予以否决。
- 11.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

12. 投标文件的制作和签署

- 12.1 投标人应准备一份投标文件正本和“投标人须知前附表”中规定数目的副本，及

一份包含商务标和技术标全部内容的电子文件，每套投标文件须清楚地标明“正本”“副本”“电子版本”。若正本和副本不符，以正本为准，电子版与纸制文件不符，以纸制文件为准。为了倡导节约环保的理念，请投标人在制作标书时不用硬封面及豪华装裱。

12.2 任何行间插字、涂改或增删，必须由投标文件签字人姓或首字母在旁边签字才有效。

12.3 投标文件必须按照本招标文件提供的投标文件格式的规定加盖印章或签字。

12.4 单位提交的投标文件必须符合物业管理依据及内容，并响应本招标文件的其他要求事项。

四、投标文件的密封和递交

13. 投标文件的密封和标记

13.1 投标文件的密封：投标人应将投标文件包装并密封。

13.2 投标文件的标记：信封均应：

- 1) 清楚标明递交至“投标人须知前附表”中指定的地址。
- 2) 注明“投标人须知前附表”中指定的项目名称和“在年月日时之前不得启封”的字样。
- 3) 投标人名称和地址。
- 4) 加盖投标单位公章和法定代表人章（或签字）。

14. 投标截止期

14.1 投标人应在不迟于“投标人须知前附表”中规定的截止日期和时间将投标文件递交至采购代理机构，递交地点应是“投标人须知前附表”中指定的地址。

14.2 采购代理机构可以按本须知规定，通知修改招标文件适当延长投标截止期。在此情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

15. 投标文件不予受理的情形

15.1 逾期送达的或者未送达指定地点的；

15.2 未按招标文件要求密封的。

16. 投标文件的修改与撤回

16.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止期之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。

- 16.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知的规定编制、密封、标记和递交。
- 16.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标做任何修改。
- 16.4 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标。

五、开标与评标

17. 开标

- 17.1 采购代理机构在“投标人须知前附表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 17.2 投标人代表出席开标会需提交的材料：法定代表人出席需携带：投标人的法定代表人证明原件、本人身份证明原件及复印件。法定代表授权委托人出席需携带：法定代表人授权委托书原件、本人身份证明原件及复印件。（身份证查看原件留存复印件）。
- 17.3 开标时，采购代理机构当众宣读投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。除了按照本须知规定原封退回迟到的投标文件之外，开标时不得拒绝任何投标。
- 17.4 在开标时没有读出的有关声明，在评标时将不予考虑。
- 17.5 采购代理机构将做开标记录。
- 17.6 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，如当场未提出，开标后将不接受任何关于开标过程和开标记录的异议和投诉。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。
- 17.7 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18. 评标

18.1 评标委员会

- 18.1.1 采购代理机构将按照有关规定组建评标委员会。
- 18.1.2 评标委员会由采购人代表及有关方面的专家组成。
- 18.1.3 评标委员会负责评标工作，对投标文件进行审查和评估，并向招标方提交书面评标报告。

18.2 评标方法：综合评分法。

18.3 投标文件的澄清

- 18.3.1 在评标期间，评标委员会可要求投标人对其投标文件中含义不明确的内容作必

要的澄清或说明,但澄清或说明不得超出投标文件的范围或改变投标文件实质性内容。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交,澄清的内容为投标文件的组成部分。

18.4 投标文件资格审查以及符合性、完整性评定

18.4.1 资格审查

18.4.2 在详细评标前,采购人与评标委员会将首先审定每份投标文件是否实质上响应招标文件的要求。

18.4.3 投标文件在实质上应该与招标文件的所有条款、条件和规定要求相符,无显著的差异或保留。

18.4.4 如果投标文件实质上不响应招标文件的要求,评标委员会将予以拒绝,并不允许投标人修正或撤消其不符合要求的差异或保留。

18.4.5 采购人与评标委员会确定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容,而不寻求外部的证据支持。

18.4.6 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则,招标方可以接受,但这种接受将影响投标人的综合得分。

18.4.7 在详细评标之前,根据本须知的规定,评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格参数相符,没有重大偏离的投标。对关键条文的偏离、保留或反对将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性只根据投标本身的内容,而不寻求外部的证据。

18.5 投标文件的详细评审

18.5.1 评标委员会将按照本须知的规定,只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行详细评审。

18.5.2 详细评审即以招标文件为依据,对所有实质上响应的投标进行综合评议(详见第七章评标办法)。

18.6 中标人的确定

评标委员会对进入详细评审的投标人进行综合评议并作出排序,向招标方推荐前三名投标人为中标人候选人,由采购人确定排名第一的中标候选人为中标单位。

19. 与采购代理机构、采购人和评标委员会的接触

19.1 除本须知规定外,从开标之日起至授予合同期间,投标人不得就与其投标有关的事项与评标委员会成员接触。

- 19.2 投标人试图对采购代理机构、采购人和评标委员会的评标、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标被否决。

六、授予合同

20. 中标通知书

20.1 中标人确定后，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

20.2 中标通知书是合同的一个组成部分。

21. 中标服务费

21.1 中标单位金额及支付详见投标人须知前附表。

22. 签订合同

22.1 中标人在收到采购代理机构的中标通知书后三十（30）天内，应按招标文件的要求与采购人签订合同。

22.2 中标人无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，不按照招标文件要求提交履约保证金，或者不支付中标服务费的，招标方将有充分理由取消其中标资格，投标保证金不予退还。在此情况下，招标方可将合同授予综合得分排名第二的投标人，或重新招标。

第四章 采购需求

一、 物业项目的整体概况

（一） 物业项目概述

2014年5月，习近平总书记来沪考察时提出，希望上海加快向具有全球影响力的科技创新中心进军。2016年2月，国家发展改革委、科技部批复同意上海以张江地区为核心承载区建设综合性国家科学中心，作为上海加快建设科创中心的关键举措和核心任务。为此，上海交通大学积极响应上海市委、市政府“加快创新型大学及科研机构向张江集聚”的号召，面向科学发展前沿，配合张江科学城规划，经反复论证研究，对我校张江地块进行了功能优化调整，举全校之力建设“上海交通大学张江科学园”。

上海交通大学张江高等研究院是上海交通大学对接张江综合性国家科学中心并参与建设具有全球影响力科创中心的前沿阵地。目前建设包括包括“七中心一平台”，即：变革性分子前沿科学中心、超快科学中心、人工智能网络安全创新中心、未来材料创制中心、合成科学创新研究中心、人工智能生物医药中心、DNA存储研究中心，以及公共仪器平台。园区共有8个建筑单体，总建筑面积101518平方米，内有科研办公用房、教师公寓、学生公寓；另有食堂、餐厅、超市、洗衣房、地下车库等生活配套服务。详见表1-1。

表 1-1 建筑规划技术参数一览表

序号	数据名称	数量	单位	说明
1000	用地面积	36,208.10	m ²	
1001	其中：建筑占地	14,412.27	m ²	
1002	道路面积	10,968.21	m ²	出入口3个
1003	绿地面积	10,827.62	m ²	
2000	总建筑面积	101,701.47	m ²	
2100	其中：地上建筑面积	73,230.66	m ²	
2101	—A 栋 1#楼	11,510.88	m ²	层高 B1F-10F，科研实验
2102	—A 栋 2#楼	7,401.99	m ²	层高 B1F-7F，科研实验
2103	—B 栋 3#楼	5,005.24	m ²	层高 B1F-5F，科研实验
2104	—B 栋 4#楼	11,703.87	m ²	层高 B1F-9F，科研实验
2105	—C 栋 5#楼	5,228.73	m ²	层高 B1F-4F，科研实验

序号	数据名称	数量	单位	说明
2106	—D 栋 6#楼	1,281.33	m²	层高 1F-4F, 办公综合楼
2107	—E 栋 7#楼	3,196.43	m²	层高 B1F-7F, 教师宿舍
2108	—E 栋 8#楼	20,162.19	m²	层高 B1F-15F, 学生宿舍
2109	—连廊	1,021.59	m²	2F
2110	—其他	6,718.41	m²	
2200	地下建筑面积	28,470.81	m²	
2201	—地下车库及设备房	16,905.63	m²	
2202	—地下科研实验	9,781.59	m²	
2203	—地下生活配套	1,783.59	m²	
3000	绿化面积	12,673.00	m²	绿化率 42%
3001	其中: 地面绿化	10,827.62	m²	
3002	屋顶绿化	1,845.38	m²	

(二) 基础设施

张江科学园的主要基础设施统计情况, 见表 1-2。

表 1-2 张江科学园——基础设施统计汇总表

基础设施指标名称		数量	单位	说明
出入口	主出入口	2	个	车行 2 个、人行 2 个
	楼宇出入口	27	个	
	非机动车库处入口	1	个	
车辆停放	地面机动车	25	辆	临时停放
	地下机动车	448	辆	其中机械车位 310 个、普通车位 138
	非机动车	290	辆	
办公用房	行政办公室	17	个	
	档案室	3	个	
	阅览室 17	1	个	
会务用房	报告厅	1	个	
	宣讲厅	1	个	

基础设施指标名称		数量	单位	说明
	会议室	15	个	
	贵宾接待室（厅）	2	个	
配套设施	男/女卫生间	104	座	
	茶水间	57	间	
	总收发室	1	个	
	消防监控室	1	个	位于 7#楼 1F
	消防楼梯	25	个	
	超市	1	个	
	咖啡吧	1	个	

（三）设备情况

共用设施设备，主要包含：供配电系统、避雷系统、升降系统、给排水系统、空调系统、安防系统、消防系统、照明系统、智能化集成系统。具体构成详见表 1-2。

表 1-2 张江科学园——共用设备统计汇总表

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
1	供配电系统	变压器	4	组	2 台 10KV/1600KVA、2 台 10KV/1250KVA
		高低压配电	6	组	
		低压配电	80	组	
2	避雷系统	避雷带	√	组	防雷等级 2 级
		避雷针	√	个	
3	升降系统	客梯	15	台	
		客货两用梯	3	台	
		餐梯	1	台	
4	给排水系统	给水泵	4	台	变频
		消防泵	4	台	总功率 180Kw
4	给排水系统	喷淋泵	4	台	总功率 180Kw
		稳压泵	11	台	总功率 2.2Kw
		蓄水池	1	个	总吨位 140T

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		水箱	1	个	总吨位 36T，作为消防水箱
5	空调系统	冷水机组	3	台	变频螺杆水冷机组
		冷却塔	3	台	
		锅炉	3	台	天然气热水锅炉
		VRF 机组	124	台	风冷热泵多联机组
		MAU 机组	6		
		全空气空调	√	台	超快科学中心 这个要写吗？
		恒湿恒温空调	√	台	创新平台 这个要写吗？
		新风风机	13	组	总功率 207Kw
		排风机组	13	组	总功率 548.5Kw
		分体式空调	510	台	
6	消防系统	消防栓	479	只	组合式带自救盘
		消防箱	479	个	组合式带自救盘
		灭火器箱	125	个	
		喷淋头	9481	只	
		报警主机	4	台	松江 气体控制盘 24 台
		烟感器	4114	个	松江
		温感器	447	个	松江
		声光报警器	616	个	松江
		消防报警按钮	413	个	松江
6	消防系统	消防广播	713	个	松江
		湿式报警阀	32	个	
		红外探头	3	组	
		摄像探头	620	个	
		巡更	1	套	
		闸机系统	3	套	
		电子门禁	218	个	
		楼道照明	274	个	
		应急照明	1440	个	

序号	系统名称	单项名称	数量	单位	备注
		外墙字体轮廓照明	2	处	
		景观照明	2	套	
10	智能化集成系统	计算机网络系统	1	套	含 BA、PA、CAS、MIDS、OAS、FA、BMS

（四）行业标准与规范

- 《物业管理条例》（国务院令 504 号）
- 《保安服务管理条例》（国务院令 564 号）
- 《公共机构节能管理条例》（国务院令 531 号）
- 《中华人民共和国突发事件应对法》（主席令第 69 号）
- 《国家地震应急预案》（2006）
- 《城市生活垃圾管理办法》（建设部令 139 号）
- 《上海市公共机构节能管理办法》（沪府发〔2013〕2 号）
- 《上海市突发公共事件总体应急预案》（2006）
- 《高等学校消防安全管理规定》（教育部、公安部第 28 号令）
- 《关于执行本市物业管理区域内重大事件报告制度的通知》（沪房地资物〔2006〕327 号）
- 《上海市物业管理示范项目（非居住）考核标准》（2020 年修订稿）
- 《生活饮用水卫生标准》（GB5749）
- 《服务业组织标准化工作指南》（GB/T24421—2009）
- 上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210-2020）
- 上海市《房屋修缮工程技术规程》（DG/TJ-207-2008）
- 上海市生活垃圾管理条例

二、 物业管理的内容和服务标准

（一） 综合管理服务

1. 基础管理

（1）档案管理

- 应具有较完善的物业管理档案制度。
- 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。

（2）质量管理

- 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，编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书。
- 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者学校师生直接投诉时，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，并即时应急，设法解决问题。
- 物业服务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。

（3）投诉处理

- 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。
- 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。
- 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校方主管部门处理。
- 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。
- 学校师生直接向公司主管部门或校方主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核事实情况，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校方主管部门做好相应工作。
- 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。
- 受理、处置师生或外来人员投诉应保持记录。

（4）报修受理

- 当学校师生报修时，应及时受理，并在 15-30 分钟内到场。

- 小修项目宜当天完成（预约除外）。

2. 日常服务

（1）接待服务

- 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。
- 应安排 1 名主管及以上职务的管理人员，负责工作日内夜间的总值班工作。
- 物业管理服务中心设专职前台，负责 12 小时的接待工作。

（2）外包服务管理

- 对本物业内涉及专业性强，技术要求高的服务项目（如：绿化、保洁、设备养护和设备年检等），可进行专业分包，但需经校方书面同意及认可，并将分包内容提交校方备案。
- 管理区域内的设施设备由校方委托专业维保单位（分包服务方）进行保养的，应根据校方要求，对专业维保单位（分包服务方）进行管理和质量监控。
- 制定分包服务管理计划，并具体组织人员负责落实。

（3）客户意见征询

- 可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、意度测评等多种形式，与校方保持联系，征求师生意见。
- 意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

（二） 校舍与设施设备管理

1. 校舍维护管理

（1）校舍日常养护

- 经常对校舍地面、屋面、墙面、门窗、教室内、宿舍等进行日常的检修、保养，保持完好。
- 根据临时报修提供日常零星维修。
- 零星维修服务符合约定。
- 房屋外墙出现裂缝、起壳、粉刷层脱落等现象，应及时向学校通报。
- 房屋外墙出现乱涂、乱画、乱张贴现象，应及时到场处理。

（2）校舍计划维修

- 根据校舍各种构、部件的合理使用年限，订立定期保养、修缮计划。
- 根据校舍砖石结构、钢结构等不同的养护要求，制定防潮、防腐、防蚁蛀、防锈等定期保养、修缮计划。
- 根据防台风、防汛、防梅雨、防冻、防治白蚁等需要，制定季节性预防养护计划。
- 适时向学校提出油饰、粉刷、集中更换门窗等中修维护计划。
- 实施校舍计划性维修养护，应不影响正常教学活动，宜在寒暑假或休息日进行。

（3）校舍大修

- 定期检查校舍，发现屋面、外墙面层、楼地面面层、门窗及楼梯扶手等因损坏而影响正常使用的，应当书面通报学校。
- 及时向学校书面提出校舍大修建议和维修方案，并跟踪、记录维修落实情况。

（4）厕所洁具设施维护维修

- 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。
- 保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。

2. 供电系统

- 高压设备养护和电气设备检测由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对外包服务方的管理与监督，提醒采购人做好法定检测工作，并做好检测报告存档工作。
- 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。
- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。
- 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。
- 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常（COS 值大于 0.95），自动切换正确可靠。变（配）电系统联络自切正常。

- 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。
- 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%。
- 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求事先通知学校师生，遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

3. 空调系统

(1) 热泵机组/水冷机组

- 空调系统的保养由校方专项委托，物业服务企业应做好分包服务方的监督和管理，并对空调系统的运行进行管理，填写日常空调系统的巡检与记录。
- 定期对空调系统开机前进行检查，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。
- 空调系统末端定期更换过滤器、保养、消毒由校方专项委托，物业服务企业应做好分包服务方的监督和管理，；
- 对空调系统主机、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器、阀门等进行检查保养。各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。
- 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数，定期安排对新风量、排风量的测定。
- 监督分包服务方定期对空调循环水质进行维护保养和水质分析（水质处理和检测由校方专项委托），保证水系统内的水质符合国家标准要求，检测报告应提交校方，并做好检测报告存档工作。
- 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，并通知分包服务方维修人员在 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，须通报校方。

(2) VRF（VRV）空调/分体式空调/风机盘管/风管机

- 空调系统（含 VRV 空调、分体空调）的保养由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好分包服务方的监督和管理，并对空调系统的运行进行管理，填写日常空调系统的巡检与记录。
- 空调开机前应进行检查，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。

- 每年二次对室外机冷凝器进行清洗和保养。

4. 给排水系统

(1) 各类水泵

- 每天检查一次给水泵、污水泵、排水泵、阀门等，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；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。
- 应定期对给排水系统进行维护、润滑。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。
- 用户末端的水压及流量满足使用要求。如遇供水单位限水、停水，按规定时间提前通知校方。
- 消防泵/喷淋泵每月启动 1 次并作记录，每年保养 1 次，保证工作正常、整洁。

(2) 蓄水池

- 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使用管理、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。
- 每半年清洗消毒一次，无二次污染，每年 4 次对水箱的水质进行检测，应取得水质检测报告，并交校方审核。

(3) 锅炉

- 锅炉系统的保养由校方专项委托，物业服务企业应做好分包服务方的监督和管理，并对锅炉系统的运行进行管理，填写日常空调系统的巡检与记录。
- 定期对锅炉系统开机前进行检查，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。
- 对锅炉系统燃烧器、管道、膨胀水箱、集水器、分水器、阀门等进行检查保养。各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。
- 监督分包服务方定期对锅炉循环水质进行维护保养和水质分析（水质处理和检测由校方专项委托），保证水系统内的水质符合国家标准要求，检测报告应

提交校方，并做好检测报告存档工作。

- 锅炉系统出现运行故障，当班维修人员应在 5 分钟内到场进行处理，并通知分包服务方维修人员在 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，须通报校方。

5. 升降系统

（4）垂直电梯

- 垂直电梯由校方专项委托具有专业资质维修保养单位（分包服务方）进行定期保养，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯的巡检与记录。
- 确保校区内升降电梯 24 小时正常运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，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，五方通话功能无误。
- 垂直电梯应经有资质的检测机构检验合格，物业服务企业应配合校方做好电梯系统的年检和限速器校验的监督和管理，确保每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，电梯系统在有效期内安全运行，并做好检测报告存档工作。
- 电梯发生故障时，维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报校方。电梯设施运行率达到 100%。

（5）机械车库

- 机械车库的保养由校方专项委托具有专业资质维修保养单位（分包服务方）进行定期保养，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理，并对电梯运行进行管理，做好日常机械车库的巡检与记录。
- 机械车位应专人操作，操作人员应取得相应的操作证书。
- 应对在用停车设备至少每月进行一次日常维护保养和自行检查，每年进行一次全面检查，保持设备的正常状态。
- 发现异常情况，应及时处理，并且予以完整记录，该记录应存入安全技术档案。

6. 消防系统

（1）总体要求

- 消防系统的保养由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理。
- 负责消防系统的日常巡检和管理，做好日常的检查与记录。

（2）自动控制系统

- 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。
- 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%。
- 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。
- 自动火灾报警系统每年检测由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好火灾报警系统年检的监督和管理，并做好检测报告存档工作。

（3）消防箱/灭火器箱

- 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；
- 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；
- 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。
- 制定并落实突发火灾的应急预案。
- 微型消防站按要求配备消防器具

7. 安全防范系统

（1）总体要求

- 安防系统的保养由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理。
- 负责安防系统的日常使用和管理，做好日常的检查与记录。

（2）监控系统

- 各类摄像、录像、服务器工作正常、通讯正常、整洁；
- 工作站工作正常、通讯正常、整洁；
- 数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、整洁、线路整齐；
- 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

（3）电子围栏

- 工作站工作正常、整洁。
- 电子围栏工作正常。

（4）巡更系统

- 工作站工作正常、整洁。
- 巡更器具工作正常。
- 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

（5）电子门禁

- 工作站工作正常、整洁。
- 服务器工作正常、整洁。
- 读卡机指示灯完好、工作正常。
- 电子门锁工作正常。

8. 公共照明系统

- 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。
- 每月一次对泛光照明灯具、应急照明灯、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。
- 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。

9. 楼宇智能化设备系统

（1）总体要求

- 楼宇智能化设备系统的保养由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理。
- 物业服务企业负责楼宇智能化设备系统的日常使用和管理，做好日常的检查与记录。

(2) 广播与背景音响系统

- 音源设备工作正常，整洁完好。
- 功放设备工作正常，整洁完好。
- 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

(3) 电子安全警示标识、公共服务标识/标牌

- 大堂应有楼宇示意图、单元标牌及司牌。
- 楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌。
- 危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。
- 保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。

10. 能源与安全管理

(1) 能源管理

- 根据公共机构节能降耗要求，制订能源管理方案。
- 确保设施设备运行安全、正常，实施经济运行，节约能源。

(2) 安全检测

- 特种设备应具备准运许可证明，建立安全管理制度，维护保养应委托专业维保单位，并按合同约定对维保过程实施监管和验证，具体要求应按《特种设备安全监察条例》规定实施。
- 为保证建筑物的安全使用，每年至少进行 1 次外墙及附属设施使用情况的全面检查，发现隐患报告校方。

(三) 秩序维护与消防安全管理

1. 安全巡视

- 安排 2 名以上人员 24 小时负责校舍楼内的安全巡视工作。
- 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，巡逻路线设置覆盖率 100%；
- 巡视过程应当对危害安全、影响教学环境秩序的行为进行劝诫和制止。
- 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
- 每日教学、办公活动结束后，应当对教学、办公场所进行巡查、清场。

2. 停车管理

- 设专人负责车辆管理的工作，对进出车辆进行管理，地面严禁停车（仅供临时停车）。
- 对地下车库进出车辆的管理，指挥疏导，车辆停放整齐。
- 负责操作机械式停车位，确保停放准确。

（四） 环境保洁与环境保护

1. 外围场地及绿化的保洁

（1）校舍周边广场和场地

- 广场地面干净，无明显杂物、积水。
- 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。
- 校内宣传栏、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。

（2）地下停车场

- 保持地面无垃圾、无污垢，空气流畅，无异味。
- 灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰，灯罩无积灰、无污迹。
- 地面无积灰、无积水。
- 阻隔栏、非机动车锁架无积灰、无污垢。
- 反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。

- 消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。

（3）绿地/花台/明沟

- 绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。
- 明沟无杂物，无积水。

（4）垃圾桶

- 保持清洁，无满溢、无异味、无污迹。垃圾不得超过垃圾桶体积的 2/3。
- 及时更换垃圾袋、按规定清运，严禁垃圾过夜。

（5）垃圾箱房

- 箱房封闭式专人管理，箱房循环保洁，整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
- 分类垃圾桶外侧表面光洁、无灰尘。
- 分类垃圾桶内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。
- 废弃物及时清运，不满溢。

（6）庭院照明/电器设备

- 灯泡、灯管无灰尘。
- 灯罩无灰尘、无污迹。
- 其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。
- 配电箱无灰尘、无污迹。

（7）消防栓/消防接合器/公共设施

- 消防栓表面洁净、无灰尘。
- 消防结合器表面无灰尘、无污迹。
- 各类告示牌、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。
- 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。

2. 教学及教学辅助用房保洁

（1）楼内公共区域的保洁

- 房屋周边区域地面干净，周边绿化带内无垃圾。

- 平台台阶保持清洁。
- 楼内走道、扶梯地面无污渍、无垃圾。
- 扶梯扶手、栏杆保持干净、无灰尘。
- 消防栓、消防箱保持表面干净，无灰尘和污渍。
- 垃圾箱筒表面无污渍、无积灰、里面套垃圾袋。
- 开放式地沟无垃圾。

（2）公共教室和阶梯教室的保洁

- 桌椅保持干净、无脚印、水迹和污渍。
- 地面保持整洁，无杂物。
- 阶梯教室多媒体设备保持整洁基本无积灰。
- 垃圾桶表面无污迹、无积灰。
- 物品摆放整齐、有序。
- 吊扇等设备干净，无积尘。
- 空调室内机干净、无灰尘。

（3）公共洗手间

- 坐厕内、小便池内刷洗干净，保持无异味、无垃圾、无积水。
- 隔断、人手高墙面，门、门框、照明开关无污渍、无积灰，无乱写乱画。
- 地面整洁、无污渍、无积水。
- 镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。
- 废物箱表面无灰尘、无异味。
- 卫生间内保持空气清新、无异味。
- 办公楼洗手间应确保各类卫厕用品（洗手液、大卷纸、擦手纸等）的不间断供应。

（4）会议室/学生报告厅

- 门、门框、地脚线无污渍、无积灰。
- 桌、椅、隔栏无污渍、无积灰。
- 空调风口、照明开关无积灰、无污渍。
- 地毯整洁，无污渍。木质地面光亮，无污迹，四周边角无积灰、无污渍；

- 玻璃幕墙明亮、无污渍，横档无积灰。
- 盆栽植物摆放整齐、无积灰。
- 室内空气无异味。
- 多媒体设备保持整洁基本无积灰，定期消毒清洁。

（5）主要领导办公室的保洁

- 办公家具、椅子无积灰。
- 门、门框、照明开关无污渍、无积灰。
- 内侧玻璃幕墙明亮、无污渍。
- 窗帘无积灰。
- 空调风口无积灰。
- 废纸篓无污渍、无积灰。
- 电话机无污渍、异味。
- 室内空气无异味。

（6）电梯轿厢

- 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；
- 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。

（7）阅览室的卫生清洁

- 做到墙面无黑印、无积灰、无污渍、无蛛网；
- 地面无积灰、无垃圾杂物；
- 高 2 米以下门窗玻璃明亮，窗台无积灰、无污渍；
- 桌面清洁、桌椅摆放整齐（夜间阅览室座椅翻上桌后再清洁，早晨恢复）；
- 窗帘挂放整齐；
- 垃圾筐内垃圾清理干净（白天中午再清除一次），外表面干净无污迹；
- 捡拾物品需及时上交图书馆工作人员做失物招领，不私自处理；
- 电子阅览室要求每日擦拭键盘、鼠标，电脑桌下不留积尘和死角；
- 书库开馆期间要求每周清洁一次，书架表面无积灰、无污渍，架上图书移动后

需恢复原位、码放整齐。

(8) 平台屋顶

- 无垃圾堆积，定期疏通落水管，保持排水畅通。
- 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。

3. 生活及辅助用房保洁

(1) 楼内公共区域的保洁

- 地面每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。
- 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦抹二次。
- 消防栓、指示牌等公共设施每半月擦抹一次。
- 天花板、公共灯具每半年除尘一次。

(2) 室内运动场馆

- 墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网。
- 地面无水渍、污渍，无垃圾。
- 塑胶地垫表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结。

(3) 平台屋顶

- 无垃圾堆积，定期疏通落水管，保持排水畅通。
- 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。

(4) 餐厅就餐区

- 地面干净，无明显杂物、积水。
- 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。
- 桌椅保持干净、无脚印、水迹和污渍。

4. 环境保护

(1) 垃圾收集与清运

- 按照《上海市生活垃圾管理条例》，做好管理区域内的垃圾分类管理。

- 所有垃圾（含生活垃圾和餐饮垃圾）必须日产日清，每天收集、清运不少于 2 次，统一使用黑色垃圾袋。
- 有害垃圾定点存放，及时清运。
- 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。
- 做好垃圾分类管理的台账工作，垃圾分类的标识标牌无缺失。
- 垃圾容器、垃圾房保持清洁，定期消毒。

（2）卫生消杀

- 环境灭四害服务由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理。
- 无老鼠活动迹象；室内区域无苍蝇、蟑螂活动迹象；
- 蚊虫控制目标达到全国爱国卫生运动委员会办公室颁布的《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》[虫（1997）第 5 号]要求；
- 虫害控制措施监管达到 100%。

5. 专项保洁

（1）特殊材质专业

- 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。
- 铝合金饰物表面无污垢，有光泽。
- PVC 地板革表面光亮，无污迹。
- 地毯色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
- 木制地板表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。

（2）外墙清洗

- 外墙/外幕墙（2 米以下区域）日常除尘工作。
- 目视外墙玻璃清洁明亮，无污垢，无水渍、无印迹。涂料墙面目视无明显污垢，保持墙面原色。

（五） 住宿管理与服务

住宿管理要求（包括但不限于以下要求）：

张江科学园实行 24 小时接待服务，保证随到随住，随时可退，并给予办理入住、退房登记和费用结算等业务，管理范围涵盖 7#8#楼公寓。随时对所有退出宿舍进行打扫。平时如遇退房，保洁员应在 1 小时内将房间打扫干净。

物业公司应根据上海市出入境管理局对境外人员住宿登记的要求做好在张江校区住宿的留学生的住宿登记和上报工作，保证登记信息的完整性和准确性。

1. 新生入住管理

- 新生入学迎新与准备，协助学校准备有关须知、手册。以及因学生毕业，宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作。
- 入住的分配，住宿学生进住宿舍时，须凭学校相关证件和门卡至宿管进入宿舍楼。

2. 教学期管理

（1）宿舍值班

- 学生宿舍楼设专职宿管门岗 24 小时执勤，实行分时段封闭管理；
- 外部人员未经许可不得进入学生宿舍。
- 按要求执行宿舍管理规定，做好学生宿舍管理工作，严防男女混宿宿舍区。

（2）巡楼管理

- 学生宿舍的防火工作，由宿管门岗负责宣传教育和日常检查，学校辅导老师配合落实。

3. 假期管理

（1）留宿管理

- 对假期、假日留校住宿的同学要关心照顾，适当组织有益身心健康的各类文体活动。
- 做好假期同学集中住宿的相关服务工作。

（2）空房管理

- 做好无人寝室的通风和检查工作

（3）计划性养护

- 配合学校做好宿舍楼大、中修和计划性养护

4. 学生退宿管理

（1）统一退宿/个别退宿/换房管理

- 住宿学生迁出原住宿舍或原床位，须持学校有效证明
- 住宿学生迁出原住宿舍或原床位时，应至宿管办公室处理相关手续，并经宿管门岗认可。

（2）资产清点

- 共用设施设备等公物发生损毁、遗失的，按市价赔偿；

5. 文化建设

（1）文化建设

- 宿舍的门厅、楼道、走廊环境布置整洁美观，宜突出学院文化氛围和育人功能；
- 宿舍楼内安装公告栏、学生文化宣传栏和橱窗、展板等，定期更新内容。

（2）文化宣传

- 开展学生宿舍文化、艺术、体育和实践等活动。
- 定期开展“文明寝室”、“文明楼幢”等主题评比和活动，宣传典型，表彰先进，营造良好的氛围。

（六） 综合管理

1. 会务服务

（1）会议服务

- 会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等。
- 制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，礼仪接待周到、规范。

- 保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。
- 完成校方对口监管部门安排的日常管理工作。

（2）会务设备

- 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。
- 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。
- 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，应及时报告校方进行维修，确保设备处于正常状态。
- 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。

（3）搬运服务

- 根据甲方要求进行的非经常性物品的搬运工作。
- 教室课桌椅排放整齐。
- 较大物件搬运提供服务。
- 根据随时根据学校要求进行饮用水的搬运工作。

（七） 绿化养护管理

1. 室内绿化租摆

- 根据校方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。
- 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。会议室应根据需求临时进行绿化的摆放服务。办公室内摆放以小型植物、开花类植物为主。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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 根据需求，临时鲜花花卉的摆放服务。
- 公共部位摆放绿化，摆放应报校方主管人员认可。

2. 室外绿化

- 室外绿化的养护由校方专项委托，物业服务企业应配合校方做好对分包服务方的监督和管理。

（八）体育场馆管理

3. 体育场馆使用与管理/室外运动场地管理

- 体育场馆设专人管理，并制定相应的管理制度。
- 保持体育馆内的清洁卫生，每天进行常规性打扫。确保教学、训练顺利进行。
- 学校有关部门需借用场馆组织活动，应提前一周到校方主管部门登记，经同意后安排使用。
- 外单位借用体育场馆，必须事先向校方主管部门办理租用手续，否则不准进入场馆。

4. 运动器材的管理

- 体育器材有专人管理。未经许可，外人不得擅自进入体育器材室。
- 体育器材及设备入库，并及时做好登记工作，体育器材要分类登记建立帐本，每年年底清查、整理一次，做到帐物相符。
- 馆内的器材专供在馆内教学、训练使用，概不外借，并严禁在馆外使用。
- 认真负责管理好器材。做到每天一检查（当天器材点数归类）一周一大查（清点与整理）每月一次整理修补并配齐器材，保证教学活动的正常进行。

（九） 前期介入

- 详细审阅、熟悉所有本项目的设计图纸，并从客户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。
- 迅速熟悉本项目的机电设备系统、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。
- 详细了解校方的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。
- 对校方提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。
- 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。
- 根据校方要求，做好本项目的前期开荒工作，确保使用人（单位）能按计划进驻办公。

（十） 响应时间

- 24 小时不间断响应。
- 物业经理不在岗时应设有指定负责人，并且可以调动所有物业管理人员的权利。

（十一） 其他

- 提供大型会议接待服务。
- 提供外来人员审批管理方案。
- 提供节能环保（建议）方案。
- 当本所工作人员个人有服务需求时应予以满足，并签订协议，费用由当事人自行承担。

三、 物业管理与服务人员的配置要求

本项目物业管理与服务人员总数不得少于 82 人，其中宿舍管理不少于 6 人。

投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理人员之前须征得采购人同意，采购人同时享有对有关物业管理指定调整、调换、替换的权利。

（一） 总体要求

- (1) 主要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，并具有相应的安全资格证书和电梯安全管理证书；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。所有人员按照国家及行业规范，持证上岗。
- (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，无任何刑事犯罪记录。
- (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）或外来人员主动、热情、耐心、周到，并及时为使用单位（人）或外来人员提供服务。
- (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措施和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。
- (6) 所有管理与服务人员不得使用退休人员。

（二） 管理人员任职要求

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<55岁/女性<40岁。
- (3) 文化程度：本科或以上学历。
- (4) 专业资格要求：中级以上职称或持有注册物业管理师并具有所在企业的经济师专业技术聘书。
- (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 6 万平方米以上的类似物业项目的项目经理或负责人，并具有上述岗位 5 年以上的工作经验。
- (7) 提供物业经理本人自述视频，内容包含但不限于个人介绍、个人业绩、项目理解、针对本项目管理方案等，时间不超过 3 分钟，视频格式为 MP4。
- (8) 物业经理需面试后上岗，如面试不通过，中标单位需按照任职要求更换物业经理直至

面试通过为止。

2. 综合管理负责人/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，具有较强的语言表达能力、组织管理能力和统筹协调能力。
- (2) 自然条件：外貌形象佳，五官端正、身体健康、男性≤50 岁/女性≤45 岁（女性为宜）。
- (3) 文化程度：本科及以上学历，基础的英文口语及书面表达能力。
- (4) 专业资格要求：持有助理物业管理师或以上职业资格证书。
- (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，知晓学校内教学管理的各项事务、熟练掌握会务礼仪及高规格接待规范要求。
- (6) 经验要求：担任过总建筑面积 6 万平方米以上的类似物业的教学管理、后勤管理的负责人或主管，并具有上述岗位 3 年以上的工作经验。

3. 安保负责人/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≤50 岁。
- (3) 文化程度：大专及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有高级保安（国家职业资格三级）及以上岗位资格证书，以及消防安全管理证书。
- (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，熟悉保安、消防知识，能够妥善处理各项突发事件。
- (7) 经验要求：担任过总建筑面积 6 万平方米以上的类似物业的保安负责人或主管，并具有上述岗位 3 年以上的工作经验。

4. 环境负责人/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≤45 岁。

- (3) 文化程度：大专及以上学历。
- (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、范围和效果，了解各类保洁器械、器具的使用和养护。
- (5) 经验要求：担任过总建筑面积 6 万平方米以上的类似物业的环境或保洁负责人，并具有上述岗位 2 年以上的工作经验。

5. 工程负责人/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) 文化程度：大专及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有高级或以上职业资格证书，电梯安全管理员证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉各类设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类维修器具的使用方式，能够妥善处理各项工程和设施、设备的突发事件。
- (6) 经验要求：担任过总建筑面积 6 万平方米以上的类似物业的设备或工程负责人，并具有上述岗位 3 年以上的工作经验。

(三) 服务人员任职要求

1. 客户服务员

- (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。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康，女性≤35 岁，身高 160cm 以上，身体健康、外貌端正，普通话标准。
- (3) 文化程度：具有职校或中专以上毕业证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉教学管理、会务行政、体育场馆管理的工作规程，会务礼仪和教学保障的要求。能熟练掌握各类电子触控设备的使用方式。

2. 体育场馆管理员

- (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。

- (2) 自然条件：五官端正、身体健康，女性≤45 岁，身高 160cm 以上，身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (3) 文化程度：具有职校或中专以上毕业证书。
- (4) 相关知识要求：熟悉教学管理、会务行政、体育场馆管理的工作规程，会务礼仪和教学保障的要求。能熟练掌握各类电子触控设备的使用方式。

3. 安保人员

- (1) 自然条件：男性，年龄≤45 足岁（40 岁以下不少于 35%），身体健康、体貌端正，会使用普通话。
- (2) 专业资格要求：具有公安局办法的保安员证，机械车库操作员应具有相应证书。

4. 保洁人员

自然条件：男性<55 岁/女性<50 岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。

5. 工程维修人员

- (1) 自然条件：男性，年龄≤55 岁，身体健康，普通话标准。
- (2) 专业资格要求：工程维修人员均应具备相应的操作证书或岗位资格证书（其中应具有 4 张以上高、低压操作证；2 张以上空调或制冷岗位资格证书；2 张以上锅炉操作证书；以及相应水、电、焊、音响等技术等级证书或岗位资格证书。
- (3) 经验要求：弱电、空调或制冷岗位人员，应担任过总建筑面积 6 万平方米以上的类似物业的，同一工种 3 年以上的工作经验。

6. 宿舍管理员/宿管门岗

- (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。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康，女性<50 岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (3) 相关知识要求：熟悉学校的宿舍、学生公寓的各项管理要求，具有一定的对于学生的凝聚和亲和力。

四、 物业管理与服务的考核标准

（一） 总体物业管理目标

在物业管理委托服务合同实施之日起，

- （1） 现场物业管理和服务符合“二、物业管理的内容和服务标准”的要求。
- （2） 年度物业管理现场顾客满意度（CSI）第三方测评指标 ≥ 85 。

（二） 物业管理与服务考核依据

- （1） 根据采购人与中标人签订的《物业管理服务合同》中约定内容。
- （2） 《张江科学园物业管理采购招标文件》。
- （3） 客户满意度评测报告（每半年一次）。

（三） 物业管理与服务考评的方式

建议采购人要求中标的物业服务企业提交履约保证金，并在《物业管理服务合同》中约定以年物业管理费（中标价）的 3%作为考核费用，经采购人考核合格后再行支付给中标人，考核方式如下：

1. 履约保证金

中标人应提交不少于 30 万元的履约保证金（以银行保函的形式，提交给甲方，期限不少于 2 年），在合同履约期内，因中标人的管理不当造成的治安责任事故或消防责任事故，当年度综合考核直接做不合格处理。由此产生的刑事责任、行政处罚和赔偿责任，由中标人承担，并可视情节扣除其履约保证金。

2. 日常管理与服务工作的评价

以年物业管理费的 2%作为日常考核费用，采购人依据《张江科学园物业管理采购招标文件》内的标准，每月度抽查一次，并根据抽查情况，按季度支付考核费用。评价目标等级和考核费用支付方式，见下表。

表 1 日常管理与服务工作的评价目标等级

规范标准		考核标准			
		优良	中等	合格	不合格
管理与服务工作的评价	指标值	≥85	≥75	≥60	≤59
	分值	≤100	≤80	≤60	≤40
表注：1) 月度管理与服务工作的评价，每月实施，分优良、中等、合格、不合格，达到相应的标准分值，支付相应的考核费用。 2) 月度考核费用=Σ 当季物业管理费×3%×考核得分。 3) 连续 2 个月度考核不合格的，甲方有权扣除本项考核全年的费用。					

3. 年度客户满意度（CSI）指标

以年物业管理费的 1%作为年度客户满意度考核，采购人每半年自行或聘请专业机构对物业管理进行一次客户满意度测评，是否达到《物业管理服务合同》内的要求。评价目标等级和考核费用支付方式，见下表。

表 2 客户满意度（CSI）指标的评价目标等级

规范标准		考核标准			
		优良	中等	合格	不合格
客户满意度（CSI）指标	指标值	≥85	≥65	≥45	≥20
	分值	≤100	≤80	≤60	≤40
表注：1) 客户满意度评测，每半年一次，分优良、中等、合格、不合格，达到相应的标准分值，支付相应的考核费用。 2) 半年度考核费用=Σ 半年度物业管理费×1%×考核得分。 3) 连续 2 个半年度客户满意指标不合格的，甲方有权扣除本项考核全年的费用。					

（四） 人员上岗要求

- （1） 本项目的物业经理、综合管理负责人、安保负责人、工程负责人、环境负责人（以下简称：主要人员）应符合“三、物业管理与服务人员的配置要求”中的“（二）管理人员任职要求”，在正式接管前 1 个月全部到位，并将其相关资料交招标人备案。
- （2） 主要人员不得随意更换，如遇特殊情况需更换，应提前 1 个月通知招标人主管部门，所更换的人员应由招标人进行面试，面试合格后方可上岗。未通过招标人面试，或未经过招标人同意而上岗的，招标人不支付其人工费用（从物业管理费用扣除）；面试不合格，但招标人同意其在 3 个月内临时上岗，招标人将按当年度上海市最低工资标

准支付其人工费用；如 3 个月仍未到位的，招标人将每月按 1 万元/人的标准，从物业管理费中扣除并不再返还。

- (3) 其余的管理与服务人员，应必须满足“三、物业管理与服务人员的配置要求”中的“（三）服务人员任职要求”，如一旦发现不符合该规定，则招标人将扣除相应的人工费用，仅按当年度上海市最低工资标准支付其人工费用。

五、 其他要求

（一） 投标报价要求

本次招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：管理与服务人员的工资、国家规定应缴纳的各类费用、福利、餐费补贴、加班费用、防疫物品费用等。**所有人员的工资标准不得低于上海市最新调整的工资标准，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、工会经费等。（投标人应充分考虑未来 2 年内上海市最低工资及社保、公积金调整的因素）。**
- (2) 办公费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、交通费、服装费（含洗涤费）。但不包括电话费、网络等费用的支出。
- (3) 清洁卫生费用：是指保持物业管理区域内环境卫生所需的购置工具费、消杀灭害、清洁用料费（含各类清洁剂、垃圾袋、易耗品等）、卫厕用品（含纸制品、清洗用品、消毒液等）、水箱清洗、渠道疏通等。但不包括外墙清洗等费用的支出。
- (4) 秩序维护费：包括维护物业管理区域秩序所需的器材装备费、记录登记等费用，以及防台防汛用品。但不包括共用设备中已包括的监控设备、灭火器更换、治安和消防联防、消防宣传演习等费用的支出。
- (5) 绿化管理费用：仅为室内绿化租摆等费用支出。但不包括绿化养护用水费、电等能耗费用的支出。年 8 万元，乙方应根据甲方的要求安排室外绿化养护的周期、时间和要求，以及室内绿化租摆的数量、品种要求和摆放区域。**乙方对应做好本项目支出的财务和账目登记，并在每个季度第 3 个月末向甲方出具绿化养护和租赁费用的支出的使用情况明细表。超过绿化养护和租赁费用支出的，乙方需按申报程序向甲方申请；结余部分应纳入下一年度年度使用，不得作为乙方利润。**
- (6) 物业设备设施日常维护费用：包括建筑零星修理、五金构件（室内外及办公家具）、照明器具（室内外）、供配电系统日常维修材料费、水泵的日常养护（给水泵、消防

泵、喷淋泵、潜水泵）、公共区域标识标牌的修缮等。每年 17 万元，乙方对应做好本项目支出的财务和账目登记，并在每个季度第 3 个月末向甲方出具设备设施日常维护费用的支出的使用情况明细表。超过设施设备日常维护费用支出的，乙方需按维修申报程序向甲方申请；结余部分应纳入下一年度使用，不得作为乙方利润。

- (7) 投标报价包含每年两次大型会议会务服务人员费用，超过两次以上的，另行结算。
- (8) 其他费用：所有日常加班费用及国定节假日加班费用（招标人不再支付任何加班费用）。
- (9) 公众责任险。
- (10) 投标企业认为必要的其他费用。
- (11) 投标企业利润。
- (12) 税金。

（二） 其他要求

- (1) 本物业管理服务费采取包干制的方式，具体收费形式在专用条款中约定。
- (2) 乙方按照包干制标准收取物业管理服务费用的，应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业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。
- (3) 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目等情况（除增减服务项目和内容外），均由乙方承担相应的费用支出，甲方不会再对物业服务费进行调整。

第五章 合同格式

合同编号：

上海交通大学**

物业管理服务合同

(____年__月-____年__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）上海交通大学

受托方（以下简称乙方）_____

甲方下属上海交通大学张江高等研究院为本物业甲方实际使用人，甲方授权使用人
对本物业项目进行日常管理。

上海交通大学资产管理与实验室处（以下简称资实处）对本物业项目进行总体监督
管理。

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》等法律法规的规定，甲、乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就_____物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第2条 物业基本情况

物业名称 _____（以下简称本物业）

物业类型 _____

坐落位置 _____

建筑面积 _____

物业管理服务区域四至：

东至_____

南至_____

西至_____

北至 _____

第二章 委托管理期限

第3条 合同期限

本合同的期限为____年，自____年____月____日起至____年____月____日止。

甲方需于____年____月____日前启动下一期物业服务招标申请或合同续签，并于____年____月前完成下一期物业服务的招标或续签工作。

甲方每年对物业服务单位考核，若不满足服务标准即中止协议。

第三章 合同价款及付款方式

第4条 合同价款

4.1 根据招投标方案采用包干制。

4.2 物业管理费用标准：

合同价款为人民币____元/年。（大写：____整）。

其中：

使用人承担____元

资实处承担____元。

除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第5条 计价方式

5.1 本物业管理服务费采取包干制方式。

5.2 物业管理服务费用由以下项目构成：

（1）管理、服务人员费用；

（2）物业共用部位、共用设施设备的日常运行及维护费用、工程物耗等，以及使用人自用部分的零星维修的人工费（使用人自用部位的零星维修材料费用由使用方自理）。

（3）物业管理区域公共部位清洁卫生费用（含保洁设备维护及工具消耗，日常保洁用品如垃圾袋、洁厕液消耗等费用、卫厕用品（含纸制品、清洗用品、消毒液等））

（4）物业管理区域秩序维护费用；

（5）办公费用；

（6）服装费用（两年更换一次）；

（7）公众责任保险费用；

(8) 其他为完成本合同范围服务内容所需的费用;

(9) 管理酬金;

(10) 税金;

5.3 乙方按照包干制标准收取物业管理服务费用的,应向甲方公布物业管理服务年度计划、物业管理服务资金年度预决算和物业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。

5.4 甲方所支付物业费用中已包含公共区域物业维修日常小修费用及公共设施养护费用。

第6条 履约保证金

6.1 为保证乙方按合同约定的服务质量履行合同,乙方需向甲方提交交接保证金。甲方资实处、使用人分别在在物业管理费总额中扣除合同总价 1.5%金额的尾款作为履约保证金。即:资实处保留_____元(大写:_____)履约保证金,使用人保留_____元(大写:_____)保证金。

6.2 若乙方继续应聘该项目物业,则甲方于上期合同到期后一个月内将尾款全部无息支付给乙方。

本合同到期后,如改换物业管理单位,待新物业公司与乙方交接后一个月内将尾款无息支付给乙方。

6.3 如交接时产生物品不符等情况,甲方有权在尾款中扣除相关费用。

第7条 支付方式:

7.1 一年分_____次支付。乙方须先开具发票给甲方,甲方收到发票后 30 日内支付。

_____年____月____日前,资实处支付其应付部分_____元(大写:_____) (扣除_____元尾款);

_____年____月____日前,使用人支付其应付部分_____元(大写:_____) (扣除_____元尾款)。

_____(新一期合同签订后),_____支付尾款(交接保证金)_____元。

7.2 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 物业管理服务内容和要求

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相关场地，以及其配套设施设备等在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

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。

根据双方约定，乙方为本物业管理区域的甲方提供以下物业管理服务内容：

8.1 综合管理。根据本物业的特点和甲方授权的服务要求，组织（或协调专业服务单位）做好物业管理服务工作，管理本物业相关的工程竣工图纸、档案资料等。

8.2 建筑物管理。做好物业管理区域内建筑物及其附属设施的检查 and 维修养护工作，使建筑物及其附属设施处于完好状态。

8.3 设施设备管理：主要包括：变配电系统、安全防范系统、空调系统、升降设备系统、消防系统、监控报警系统、引水系统、给排水系统、公共照明系统、避雷系统及公共设施等。针对设施设备的特点，制定科学、严密、切实可行的操作规程和管理制度，做好日常运行、维修、养护的管理工作。对操作人员进行相关培训，国家规定需持证上岗的工种必须持证上岗；加强维护保养工作；定期校验设备中的仪表和安全附件，确保设备灵敏可靠；科学检测、诊断故障，确保设施设备安全运行；做好设备事故预防和应急处理工作。

8.4 保洁服务。做好物业管理区域公共部位（含各类教室学生活动室等特定区域、楼顶场地及采光带）和指定场所的清洁卫生、杀虫灭害、垃圾收集分类和清运（运送至学校垃圾房）等工作。

8.5 安保服务。全天候维护物业管理区域公共秩序，加强安全管理，包括人员出入管理、安全巡视、24小时物业监控和突发事件处理等。

8.6 地下停车库，车辆停放管理。维护物业管理区域各类车辆进出安全秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所闸机等设施的安全使用管理及地下防火防水防盗安全。清洁卫生。做好每日车辆进出登记，确保各项安全落实到位。

8.7 消防防灾管理。完善各类消防管理制度，落实消防工作责任制，负责物业管理服务区域的消防监控值班和巡查，消除火灾等安全隐患，按要求制定应急预案并定期开展预案演练，一旦发生火灾等灾情及时报告，并配合相关部门及甲方做好处置应对。

8.8 各项工作配合与支持。按甲方要求提供日常会务服务和重要政务活动保障，并配合甲方做好安全保卫工作。

8.9 节能管理。在甲方的指导下开展公共机构节能工作，做好物业管理服务区域的电、水、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，配合做好能源分项计量、办公建筑节能能源审计、节能技术改造等节能工作，不断挖掘潜力，提高能源使用效率。

8.10 房间管理。根据资实处要求做好大楼所有钥匙的管理。严格依据资实处签发的房屋调配通知发放和管理钥匙，未取得资实处用房调配单的，不得发放钥匙。做好房间的启用准备，对收回房间进行收回清理。

8.11 协助做好学院其他零星、临时性工作，如物品搬移等。

8.12 其他服务事项：在《招标文件》中列示的其他管理服务内容。

第9条 延伸服务

除约定的物业管理服务内容外，甲方因正常运营需要，需委托乙方提供的其他物业管理服务（如甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务），视为延伸服务。延伸服务的内容、费用和服务标准要求参见甲方与乙方签订的补充协议。延伸服务费用由服务使用人承担。

第五章 服务质量标准

第10条 服务质量标准

依据相关法律规定以及本合同的约定。

10.1 综合管理标准要求：详见招标文件与投标书

10.2 建筑物管理标准要求：详见招标文件与投标书

- 10.3 设施设备管理标准要求：详见招标文件与投标书
- 10.4 保洁服务标准要求：详见招标文件与投标书
- 10.5 公共秩序管理标准要求：详见招标文件与投标书
- 10.6 交通秩序维护与车辆停放管理标准要求：详见招标文件与投标书
- 10.7 消防防灾管理标准要求：详见招标文件与投标书
- 10.8 会务及接待服务标准要求：

按照甲方的要求，特殊情况或重大接待任务，各方另行协商确定。

第六章 双方的权利义务

第 11 条 甲方的权利义务

11.1 甲方使用人的权利义务

维护产权人的合法权益；负责及时组织物业合同的签订工作，或在服务期结束前三个月发起及推动物业服务采购工作；负责本项目日常管理及协调工作。

11.1.1 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。

11.1.2 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。

11.1.3 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。

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

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

11.1.6 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。

11.1.7 定期召开大楼管委会会议，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。

11.1.8 加强对师生的安全教育，并遵守有关安全规定。

11.1.9 按本合同的约定，按时支付甲方使用人应承担的物业管理费用及延伸服务等费用。

11.1.10 检查和监督乙方物业管理和服务合同工作的实施以及方案的执行情况。

11.2 甲方**资实处**的权利义务

11.2.1 代表和维护产权人的合法权益。负责对物业服务情况进行总体监管。

11.2.2 检查和监督乙方物业管理和服务合同工作的实施和方案的执行情况。

11.2.3 监督委托乙方管理的楼宇和房间钥匙的管理和发放情况，并要求乙方严格按照学校关于楼宇用房的安排、物业管理办法及钥匙领取工作流程操作。

11.2.4 在合同生效之日起，负责向乙方提供物业管理范围的建筑物结构与竣工资料和管线图纸等楼宇档案资料，以及房间使用分布情况。

11.2.5 按本合同的约定，按时支付应由**资实处**承担的物业管理服务费用。

11.2.6 负责甲方使用人的用房分配调拨并及时开具用房调配单，对于使用人房屋用途的调整及时告知乙方，乙方作记录备案。

第12条 乙方的权利义务

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

12.2 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。

12.3 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

12.4 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，特殊工种必须持证上岗，做好从业人员有关政治素养方面的审核。提供楼宇现场物业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，如需调整主要管理人员及技术骨干应事先书面通报甲方，经甲方书面认可后方可更换；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。

12.5 非经**资实处**书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备

的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地。

12.6 对有违反或影响本合同执行，包括影响正常办公教学秩序的行为，乙方应及时整改。

12.7 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。

12.8 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。

乙方应做好各类安全应急设施（喷淋装置、应急灯、指示牌等）的日常巡检，发现问题及时报修，确保上述设施的正常使用；保证安全通道畅通。

12.9 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。

12.10 投保足额的物业公众责任险及员工人身意外伤害险，现场服务中发生的一切人身损失均由乙方承担。

12.11 根据资实处方要求做好大楼所有钥匙的管理。严格依据资实处签发的房屋调配通知单，做好钥匙发放、回收等相关工作，未取得资实处用房调配单的，不得发放钥匙。做好房间的启用准备，对收回房间进行收回清理。

12.12 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结+9 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。

12.13 乙方员工发生的工伤等安全事故，以及因乙方员工职务行为造成的事故及损失，责任由乙方自行承担。

12.14 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。

12.15 楼宇装修施工时，应做好施工人员登记及现场管理工作，检查是否有学校相关部门批准手续，给予必要的安全提醒，制止野蛮施工。向物业使用人书面告知和公布物业管理的有关规定和服务事项；当物业使用人装修物业时，需凭校相关部门

开具的《施工许可证》乙方方可放行，同时书面告知有关限制条件，并负责监督。若物业使用人在二次装修时有违规行为，乙方应给予劝阻，并立即告知资实处和基建处。

第七章 违约责任

第 13 条 违约责任

13.1 乙方违约，甲方可扣除相应的履约保证金。

13.2 甲方应在收到乙方物业管理费发票后 20 日内付款；乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务费用的，甲方应向乙方支付违约金。

13.3 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。

13.4 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。

13.5 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，并要求乙方赔偿相关损失。

13.6 乙方若没有按资实处出具的用房调配单规定的要求发放房间钥匙，事件发生后乙方有责任立即追回钥匙、收回用房。首次发生，甲方将对乙方的失责罚款壹万元整，在甲方支付给乙方的物业管理费中扣除；经教育罚款后，乙方若再次发生此类擅自发放钥匙事件甲方将按次数加倍给予处罚，直至抵扣完物业费，并有权建议终止与乙方的物业管理服务合同。

13.7 对于使用方擅自占用学校房屋事件，乙方应在获得信息的当天及时报告资实处。如事后发现乙方瞒报、未报，甲方将对乙方的失责罚款伍仟元整，在资实处支付给乙方的物业管理费中扣除；经教育罚款后，乙方在管理中若再次发生这类事件，资实处将按次数加倍给予处罚，直至抵扣完物业费，并有权建议终止与乙方的物业管理服务合同。

13.8 乙方若对没有《施工许可证》的施工单位放行进场施工，资实处发现后要求乙方立即对施工单位制止施工，甲方对乙方的失责罚款贰千元整，在甲方支付给乙

方的物业管理费中扣除。

13.9 乙方若对管辖楼宇内的违章搭建或违反安全使用的行为没有及时阻止，也没有及时报告资实处，资实处对乙方的失责罚款贰千元整，在资实处支付给乙方的物业管理费中扣除。

13.10 乙方未经甲方同意，擅自更换本物业项目主要管理人员的，甲方对乙方的违约行为扣除伍仟元物业费。

13.11 乙方项目经理不得兼任其他项目，须一周五天常驻现场。如项目经理随意更换，将按合同价的 10%处以罚款；如项目经理一周五天不经过同意缺席，将扣款 1 万元/天。

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。除合同另有约定外，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

本合同适用于有关物业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和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物业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。

第15条 物业交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就物业交接的办法、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 使用方、物业管理委员会及其会议

经资实处调配具有物业使用权的用户单位即为使用人，同一物业内有多个使用人的，可由使用方协商成立物业管理委员会（以下简称管委会）。各使用方作为合同甲方之一，或由各使用方委托一名代表，与物业管理服务单位签订合同，行使和履行合同的权利与义务。管委会应定期召开会议，加强与物业管理服务单位的沟通协调，共同推进物业管理服务质量的提高。

第17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。

第18条 附则

18.1 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，从补充协议。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。

18.2 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。

18.3 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)。

18.4 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：

_____。

文件送达乙方的地址和邮政编码：

_____。

第 19 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_____份，使用人、招标办、财务处、资实处、乙方各执_____份。

甲方：上海交通大学 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) _____

单位代码：_____

单位代码：_____

委托代理人：_____

法定代表人：_____

电话：_____

电话：_____

传真：_____

传真：_____

开户银行：_____

开户银行：_____

账号：_____

账号：_____

委托联系人：_____

现场经理人：_____

电子邮箱：_____

电子邮箱：_____

第六章 投标文件格式

附件 1

正本/副本

上海交通大学张江科学园物业管理项目

投 标 文 件

采购人编号：

采购代理机构编号：

投 标 人（公章）：

法定代表人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期：

附件 2

投标书（格式）

项目名称：

致：上海交通大学、上海华建工程建设咨询有限公司：

经考察现场并研究上述项目的资料后，我方愿以_____人民币元的总价参与投标。测算的每平方米每月的物业管理费为_____RMB。我方愿按行业规范、技术规范和保密及人员素质要求的条件要求承包上述项目的物业管理的实施。

一旦我方中标，我方保证在中标通知书中规定的开始日期开始行使职责，并在规定的时间内完成和交付上述工作职责。

我方同意本招标书在投标人须知规定的投标有效期起开始对我方有约束力，并在投标人须知规定的投标有效期截止前一直对我方有约束力且随时可能按此投标书中标。

在签署合同协议之前，你方的中标通知书和本投标书将构成约束我们双方的契约。

我们理解你们将不受必须接受你们所受到的最低投标价及其它任何投标书的约束。

我方承诺派驻本项目的项目经理与投标文件拟派的项目经理一致，未经采购人同意不随意更换，项目经理不兼任其他项目，一周五天常驻现场。如项目经理随意更换，愿意按合同价的 10%作为罚款；如项目经理一周五天不经过同意缺席，按合同价的 5%作为罚款。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 3

资格证明

1. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件；
 2. 近三年（从 2020 年 6 月 1 日至投标截止前）未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法失信主体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的截图；
 3. 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（近三个月任一月份）；[税收证明指税务部门提供的完税证明，或申请人缴纳税收的其他有效凭据（注：依法免于缴纳税收的，须提供相应证明文件）；社保缴纳证明指申请人缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单，不含缴费通知书），或申请人缴纳社会保险的其他有效凭据（注：依法免于缴纳社会保险的，须提供相应证明文件）。]
 4. 2022 年度财务状况报告；
 5. 其他证明材料。
- （以上材料需加盖公章）

附件 4

开标一览表

单位：元/年

项目名称	服务期限
投标报价（小写）	
投标报价（大写）	

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 5

报价明细表

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

投标单位应提供报价明细表以表明报价明细，下述格式可适当修改，各明细表总价相加后必须与开标一览表一致。

费用	总价
一、物业管理费	
(一) 人员费用	
(二) 办公费用	
(三) 清洁卫生费用	
(四) 秩序维护费	
(五) 绿化管理费用	
(六) 物业设备设施日常维护费用	
(七) 其他费用	
(八) 公众责任险	
(九) 利润	
(十) 税金	
总计	
二、开办费	
三、过渡期费用	
备注	

注：1、报价应包括人工、物耗、利润及税金等为完成本项目所有的费用。上表中（一）到（十）项费用总计为本次物业投标总价

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

分项报价表

单位：元

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理

投标费用	物业管理费		合计
	物业管理费	单位平方米： 元/月	
(一) 客服	人工：		
	物耗：		
(二) 保安	人工：		
	物耗：		
(三) 保洁	人工：		
	物耗：		
(四) 维修	人工：		
	物耗：		
(五) 其他综合服务	人工：		
	物耗：		
(六) 综合管理、体育场馆			
(七) 宿舍			
(八) 绿化摆租			
(九) 办公费用			
(十) 公众责任险			
(十一) 其他费用			
(十二) 管理酬金			
(十三) 税金			
.....			
合计			

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

其他费用报价明细表

投标单位应提供其他费用报价明细，具体格式自行编制，各明细表总价相加后必须与开标一览表一致。

附件 6

开办费、过渡期费用说明表

(格式可自行调整, 如不发生可不填)

项目名称: 上海交通大学张江科学园物业管理项目

金额单位: 人民币元

序号	计价内容	数量	金额	备注
合计				

说明: 费用不包含在投标总价中, 最终由采购人审核另外支付。

投标人 (盖章):

法定代表人或授权代表 (签字或盖章):

日 期: 年 月 日

附件 7

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，为我单位的法定代表人。
特此证明。

投标人全称：_____

公章（盖 章）

日 期：

法人代表授权书

本授权书声明：

_____（公司名称）法人代表_____（姓名）经合法授权，特代表本公司（以下称“投标方”）任命：_____（姓名）为正式的合法代理人，并授权该代理人在有关_____（项目名称）的投标工作中，以投标方的名义签署投标书、进行投标、签署合同并处理与此有关的一切事务。

特签字如下，以资证明。

投标人（盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：_____

授权代表（签字或盖章）：_____

时 间：_____

注：请在投标文件中附上法定代表人以及授权代表身份证复印件（加盖公章），并在开标当天带好有效身份证件。

附件 8

人员任职资格偏离表

序号	岗位	招标文件中任职要求	投标文件的人员响应情况	偏离情况	说明/证明材料页码

人员任职资格偏离表针对人员任职资格的要求，需要一一列出并进行对应，未列出的视未负偏离。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 9

项目主要管理人员一览表及简历表（管理人员）

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

名 称	姓 名	职 务	职 称	主 要 履 历	各 专 业 投 入 人 数
1、物业项目经理					
2、客户服务负责人/主管					客户服务人员数量_____
3、安保负责人/主管					工程维修人员数量_____
4、环境负责人/主管					保洁人员数量_____
5、工程负责人/主管					安保人员数量_____
6、综合管理负责人/主管					

注：本表格仅供格式参考，各投标单位可根据自身情况对以上表格进行调整。

说明：项目经理及助理应提供学历证书、岗位资格证书、职称证书、资质证书培训证书、社保证明和获奖荣誉证书等复印件。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 9-1

项目主要管理人员简历表

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

姓名		性别		年龄	
职务		职称		拟在本合同 担任职务	
毕业院校	____年 __月毕业于 ____学校__专业，学制 ____年				
参加工作时间		从事本专业工作时间			
履 历					
年～年	在何处	担任何职		备注	
年～年	在何处	担任何职		备注	
...					
经 历					
年～年	管理过的 物业项目名称	项目规模	担任何职	备注	

说明：项目经理及主要管理和专业人员应提供学历证书、岗位资格证书、职称证书、资质证书培训证书和获奖荣誉证书等复印件。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 10

服务人员一览表

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

物业名称	岗位	人员数量	班次安排	工作时间	备注
	保洁人员				
	安保人员				
	工程人员				
	客户服务人员				
	宿舍管理人员				
	体育场管理人员				
	...				

注：本表格仅供格式参考，各投标单位可根据自身情况对以上表格进行调整。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 11

人事费用明细表

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

单位：元

岗位名称	人数	人员单价	月度费用	年度费用
物业经理				
客户服务负责人/主管				
安保负责人/主管				
环境负责人/主管				
工程负责人/主管				
综合管理负责人/主管				
客户服务员/前台				
安保人员				
保洁人员				
工程维修人员				
宿舍管理人员				
体育场管理人员				
...				
总 计				

注：本表格仅供格式参考，各投标单位可根据自身情况对以上表格进行调整。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 12

投标人近三年同类物业管理项目业绩一览表

项目名称：上海交通大学张江科学园物业管理项目

序号	时间	项目名称	业主单位	项目面积	合同金额	管理年限
1						
2						
3						
.....						

提供合同复印件并加盖公章

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

附件 13

投标人资格声明

致：_____

关于贵方_____采购项目的公开招标，本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 名称及概况：

(1) 投标人名称：_____

(2) 营业地址：_____

传真/电话号码：_____

(3) 成立和/或注册日期：_____

(4) 实收资本：_____

(5) 近期资产负债表（到____年____月____日止）

① 固定资产：_____

② 流动资产：_____

③ 长期负债：_____

④ 流动负债：_____

⑤ 净值：_____

(6) 主要负责人姓名：（可选填）_____

2. 近三年的年营业额：

年份	国内	出口	总额
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

3. 有关开户银行的名称和地址：_____

4. 其他情况：_____

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人名称：（盖公章）_____

法定代表人姓名和职务：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

签字日期：_____

传真：_____

电话：_____

电子邮箱：_____

附件 14

整体服务方案策划及实施方案（格式自拟）

（1. 服务定位和目标；2. 主要服务参考等级；3. 物业管理各阶段服务的实施安排；4. 物业管理各专项服务的实施安排；5. 重点难点的应对措施或改进现状措施；6. 服务方式、特色管理或创新管理；7. 应急预案和紧急事件处置措施；8. 设备与耗材；9. 委托专项服务情况。）

附件 15

节能、环保、健康和安全管理（格式自拟）

（1. 能源消耗的现状分析和能源管理思路；2. 节能降耗的实施措施和预计目标成效；3. 环境保护的管理思路和实施措施；4. 职业健康和劳动保护（防护）的管理思路和实施措施；5. 职业健康和安全生产的管理思路和实施措施。）

附件 16

项目管理组织架构及管理制度（格式自拟）

（1. 项目管理机构及其运作方法与流程；2. 各项管理制度；3. 服务质量保证措施；4. 服务质量检查、验收方法和标准。）

附件 17

服务承诺及优惠承诺（格式自拟）

（1. 承诺的服务质量指标；2. 提供的特色服务；3. 优惠承诺。）

附件 18

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（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（所属行业）；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（所属行业）；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：

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。

附件 19

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

本公司（供应商名称）在此声明，在参加（项目名称、招标编号）投标之前的 3 年内，我方没有因违法经营而受到下列处罚：

- （1）因违法经营受到刑事处罚；
- （2）被责令停产停业、吊销许可证或执照；
- （3）被处以较大数额罚款等行政处罚。

注：“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

第七章 评标办法

综合本项目的特点，根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

1、适用范围

本评标细则适用于上海交通大学张江科学园物业管理项目公开招标项目的评标。

2、评标工作的组织领导

2.1 评标工作由招标方及代理机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关专家等五人及以上单数组成，其中专家的人数不少于 2/3。

2.2 评标委员会履行下列职责：

- (1) 按招标文件确定的有关规定对各投标文件进行详细评审；
- (2) 审查投标文件是否符合招标文件要求，做出书面评价；
- (3) 要求投标供应商对投标文件有关事项做出解释或者澄清；
- (4) 向招标方或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

2.3 招标工作小组由采购代理机构单位人员组成，对投标文件及投标报价进行符合性检查，并将结果提交评标委员会。同时负责会议期间对外联络、辅助资料汇总、会务工作和文件保管工作。

3、评标总则

3.1 本项目的评标采用综合评分法，总分为 100 分，分值取小数点后两位。

3.2 报价分的评定（满分 10 分）：

评标委员会对所有通过资格审查以及符合性、完整性评定的投标人计算报价得分。

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：

根据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46 号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）对符合规定的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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），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。

按上述价格调整后的最低价为评标基准价，其价格分为10分。

各投标人的得分：

价格得分=(评标基准价 / 评标价)×10，小数点后保留2位，第三位四舍五入法。

3.3 评标委员会对投标单位进行详细评审，依照招标文件和评标办法进行打分。各投标人的最终得分为各评委评分的平均值。

3.4 总得分由高到低排列，推荐评标得分排名前三名投标人为中标候选人，最终选择综合评分最高并经采购人确认的投标人为中标单位。

4、评标原则及其他问题的处理

4.1 开标后允许投标人对投标文件中不清楚的问题进行澄清，但不允许对商务、技术等实质性的内容进行修改。澄清一般应通过书面方式进行，

4.2 投标文件资格审查以及符合性、完整性评定

4.2.1 资格审查

开标结束后，采购人及采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查，资格审查不通过的不得进入下一步评审。

4.2.2 在详细评标前，采购人与评标委员会将首先审定每份投标文件是否实质上响应招标文件的要求。在评标中发现以下情况者，投标人的投标文件将被否决：

- (1) 投标人资格不满足招标文件要求的；
- (2) 投标文件未按招标文件提供格式要求加盖公章的，或没有法定代表人（或法定代表人授权的代理人）签字、盖章的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 未按招标文件要求交纳投标保证金的；
- (5) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

- (6) 经评标委员会评审，认为投标文件在商务或技术方面没有实质性响应招标文件要求的；
- (7) 投标人在同一份投标文件中，有多个报价的；
- (8) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；
- (9) 投标文件附有招标方不能接受的条件的

4.3 投标报价调整原则

评标委员会对各投标人的投标报价按照招标文件的要求，在相同基础上进行比较并作相应调整。

价格调整的原则是：

- (1) 投标人的报价必须包括所有的内容，否则按漏项处理。
- (2) 投标人报价如有漏项，则须将其他投标人报价中该项价格的最高价计入该投标人的投标总价。

价格的核准和修正：评委对有效投标人的详细报价进行复核，看其是否有计算上的错误或供货范围上的错误，并修正错误。如果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。
- (5) 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；电子版与书面内容不符时以书面内容为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

调整后的价格作为投标人的评标价。根据评标价计算各投标人的价格分值，该评标价不作为确定投标人中标价格的依据。

如果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，有可能影响服务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。

评标标准及细则

评审内容	分值	评审标准
报价得分	10	价格得分=(评标基准价 / 评标价)×10, 小数点后保留 2 位, 第三位四舍五入法。
报价合理性	5	<p>一、评审内容:1. 报价依据; 2. 报价列项; 3. 人员报价。</p> <p>二、评分标准:报价列项完整、报价依据充分、人员报价对比招标需求是否合规合理。根据报价以上三方面情况, 综合打分:</p> <p>报价列项完整、报价依据充分、人员报价合理的, 得 5 分;</p> <p>报价列项较完整、报价依据较充分、人员报价较合理的, 得 4 分;</p> <p>报价列项不够完整、报价依据不够充分、人员报价不够合理的, 得 3 分。</p>
整体服务方案策划及实施方案	25	<p>一、评审内容:1. 服务定位和目标; 2. 主要服务参考等级; 3. 物业管理各阶段服务的实施安排; 4. 物业管理各专项服务的实施安排; 5. 重点难点的应对措施或持续改进创新措施; 6. 服务方案的特色管理或创新管理; 7. 应急预案和紧急事件处置措施; 8. 设备与耗材管理; 9. 委托专项服务情况。</p> <p>二、评分标准:投标方案与本项目需求的吻合程度, 方案的科学性、合理性、先进性等。包括投标方案是否充分考虑用户的日常用途和需求, 服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准等综合打分。</p> <p>投标方案的科学性、合理性、先进性较优的, 服务水平优秀的, 得 25 分;</p> <p>投标方案的科学性、合理性、先进性基本符合要求的, 服务水平基本能达到标准的, 得 20 分;</p> <p>投标方案的科学性、合理性、先进性一般的, 服务水平一般的, 得 15 分。</p> <p>未提供的不得分。</p>
节能、环保、健康和安全管理	10	<p>一、评审内容:1. 能源消耗的现状分析和能源管理思路; 2. 节能降耗的実施措施和预计目标成效; 3. 环境保护的管理思路和實施措施; 4. 职业健康和劳动保护(防护)的管理思路和實施措施; 5. 职业健康和安全生产的管理思路和實施措施。</p> <p>二、评分标准:依据投标方案与本项目需求的匹配程度, 及方案的科学性、合理性、先进性等, 综合打分。</p> <p>节能、环保、健康和安全管理措施完善的, 得 10 分;</p> <p>节能、环保、健康和安全管理措施基本符合要求的, 得 8 分;</p> <p>节能、环保、健康和安全管理措施一般, 得 6 分。</p> <p>未提供的不得分。</p>
项目管理组织架构及管理制度	10	<p>一、评审内容:1. 项目管理机构及其运作方法与流程; 2. 各项管理制度; 3. 服务质量保证措施; 4. 服务质量检查、验收方法和标准。</p> <p>二、评分标准:是否有较完善的组织架构, 有健全的物业管理服务制度、作业流程</p>

		<p>及物业管理服务工作计划及实施方案，有完善的档案管理制度，有激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，有可靠的服务质量保证措施，服务质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案等。</p> <p>制度完善，服务质量能得到有效保障的，得 10 分；</p> <p>制度较完善，服务质量能得到基本保障的，得 8 分；</p> <p>制度一般，服务质量无法得到保障的，得 6 分。</p> <p>未提供的不得分。</p>
项目人员配置	10	<p>一、评审内容:1. 项目管理和专业人员配置；2. 服务岗位人员设置；3. 人员来源及人员管理机制。</p> <p>二、评分标准:管理人员、专业人员和劳动力的投入是否满足项目需要，各专业工种人员配置是否合理，人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及人员管理、培训、考核和激励等机制情况：</p> <p>人员配置合理，管理、培训、考核和激励机制合理的，得 10 分；</p> <p>人员配置较合理，管理、培训、考核和激励机制较合理的，得 8 分；</p> <p>人员配置一般，管理、培训、考核和激励机制一般的，得 6 分。</p>
项目经理	10	<p>一、评审内容:1. 文化水平；2. 资格条件；3. 工作经验；4. 工作业绩；5. 自述视频。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>项目经理文化水平高，具备资格条件及工作经验的，得 10 分；</p> <p>项目经理文化水平良好，具备一定的资格条件及工作经验的，得 8 分；</p> <p>项目经理文化水平一般，具备基本的资格条件及工作经验的，得 6 分。</p> <p>6-10 分</p>
服务承诺及优惠承诺	10	<p>一、评审内容:1. 承诺的服务质量指标；2. 提供的特色服务；3. 优惠承诺。</p> <p>二、评分标准:承诺的各项服务质量指标是否符合招标文件要求，是否针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，是否有其他优惠承诺等。</p> <p>承诺服务质量指标符合招标文件要求，提供有针对性的衍生服务，有优惠承诺的，得 10 分；</p> <p>承诺服务质量指标符合招标文件要求，提供衍生服务，有优惠承诺的，得 8 分；</p> <p>有质量服务承诺，有衍生服务，有优惠承诺的，得 6 分。</p> <p>未提供的不得分。</p>
近三年以来类似项目业绩	10	<p>近三年以来（2020 年 6 月 1 日至投标截止之日）类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由评委根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。有一个效业绩得 2 分，最高得分为 10 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。（提供合同复印件等证明材料）</p>